Journal of Al-Farahidi's Arts, No: 64: 286-310
Doi: https://doi.org/10.25130/jfa.18.64.1.12

P-ISSN : 2074-9554 | E-ISSN: 2663-811
Journal of Al-Farahidi's Arts
available online at : fja.tu.edu.iq/index.php/fja

Media Crisis Management in the Era of Digital Transformation: Public Relations Strategies in Combating Misinformation

Assistant Professor Dr. Alaa Jassim Ajil
E-Mail: Alaa_mi78@mtu.edu.iq

Keywords:
Digital Transformation, Public Relations, Media Crisis Management, Misinformation,Iraqi Public Institutions

Article history:

Received	4/1/2026
Received in revised form	2/2/2026
Accepted	4/2/2026
Available online	9/3/2026

E-mail Jaa@ tu.edu.iq

©THIS AN OPEN ACCESS ARTICLE UNDER THE CCBY LICENSE
http:// creativecommons.org/licenses/by/4.0

A B S T R A C T

This study investigates public relations discourse in Iraq within the context of digital transformation and the growing challenge of misinformation in digitally mediated environments. Adopting a qualitative descriptive-analytical design, the research analyzes official digital communications issued by selected Iraqi public institutions to examine structural communication patterns, strategic orientations, and transparency indicators. The findings reveal that digital platforms have significantly enhanced institutional visibility and communication speed. However, digital transformation remains largely operational rather than strategically integrated. Public relations practices predominantly rely on reactive correction strategies, authority-centered messaging, and centralized discourse structures, with limited proactive monitoring or dialogic engagement mechanisms. While transparency and credibility reinforcement contribute to institutional legitimacy, predictive misinformation management systems appear underdeveloped. The study concludes that Iraqi public relations communication is in a transitional stage of digital maturity, requiring stronger strategic integration of digital monitoring, proactive narrative framing, and participatory communication practices. These findings contribute to crisis communication and digital public relations literature

إدارة الأزمات الإعلامية في عصر التحول الرقمي: استراتيجيات العلاقات العامة في مواجهة المعلومات المضللة

أ.م.د. علاء جاسب عجيل / الجامعة التقنية الوسطى / كلية الفنون التطبيقية.

المستخلص:

تتناول هذه الدراسة خطاب العلاقات العامة في العراق في سياق التحول الرقمي وتنامي تحديات المعلومات المضللة في البيئات الرقمية. وبالاعتماد على منهج وصفي–تحليلي نوعي، قامت الدراسة بتحليل الاتصالات الرقمية الرسمية الصادرة عن عدد من المؤسسات العامة العراقية بهدف فحص أنماط الاتصال البنيوية، والتوجهات الاستراتيجية، ومؤشرات الشفافية.

أظهرت النتائج أن المنصات الرقمية أسهمت بصورة ملحوظة في تعزيز الظهور المؤسسي وتسريع وتيرة الاتصال، إلا أن التحول الرقمي ما يزال ذا طابع تشغيلي أكثر من كونه مدمجًا بشكل استراتيجي. كما تبين أن ممارسات العلاقات العامة تعتمد في الغالب على استراتيجيات تصحيح تفاعلية، ورسائل تتمحور حول السلطة، وبُنى خطابية مركزية، مع محدودية في آليات الرصد الاستباقي أو الانخراط الحواري.

وعلى الرغم من أن تعزيز الشفافية والمصداقية يسهم في دعم الشرعية المؤسسية، فإن أنظمة الإدارة التنبؤية للمعلومات المضللة ما تزال غير متطورة بالشكل الكافي. وتخلص الدراسة إلى أن اتصال العلاقات العامة في العراق يمر بمرحلة انتقالية من النضج الرقمي، تستلزم تكاملًا استراتيجيًا أقوى لأدوات الرصد الرقمي، وصياغة سرديات استباقية، وممارسات تواصل تشاركية. وتسهم هذه النتائج في أدبيات الاتصال في الأزمات والعلاقات العامة الرقمية من خلال موضعة الأطر النظرية ضمن البيئة المؤسسية العراقية.

الكلمات المفتاحية : التحول الرقمي؛ العلاقات العامة، إدارة الأزمات الإعلامية، المعلومات المضللة، المؤسسات العامة العراقية.

المقدمة

شهدت البيئة الإعلامية المعاصرة تحوّلًا بنيويًا عميقًا نتيجة التسارع الكبير في عمليات الرقمنة، والانتشار الواسع لمنصات التواصل الاجتماعي، واندماج تقنيات الاتصال المتقدمة في الممارسات المؤسسية. وقد غدت وسائل التواصل الاجتماعي، على وجه الخصوص، أداة محورية في إدارة الأزمات والكوارث، إذ تتيح نشر المعلومات بصورة آنية، وتعزيز التفاعل الجماهيري، وتمكين أنماط الاتصال التشاركي أثناء حالات الطوارئ. وتشير الأدبيات إلى أن منصات مثل(Twitter و Facebook) تسهم في تعزيز الوعي الظرفي، وتسهيل التنسيق بين الأطراف المعنية خلال الأزمات (Alexander, 2014) .

وفي الوقت ذاته، تعاظم الدور الأوسع لوسائل الإعلام في تشكيل الفهم العام للأزمات، حيث باتت المؤسسات الإخبارية التقليدية والرقمية تؤثر بصورة متزايدة في إدراك المخاطر، والسلوك الجمعي، وصياغة السرديات المرتبطة بالأزمات (Kalogiannidis, 2018) إن هذه الوظيفة المزدوجة—المتمثلة في نقل المعلومات وبناء المعنى—قد وضعت النظم الإعلامية في صميم منظومات الأزمات المعاصرة.

وبالتوازي مع هذه التحولات، شهدت غرف الأخبار والمؤسسات الإعلامية تحولًا رقميًا هيكليًا أعاد تشكيل استراتيجيات الاتصال في الأزمات. فقد أدى الانتقال من النماذج التقليدية لغرف الأخبار إلى بيئات رقمية متكاملة إلى تغيير سير العمل التحريري وتسريع دورات التغطية الإخبارية في أوقات الأزمات (Olsson, 2009) ولم يعد التحول الرقمي مقتصرًا على تحديثات تقنية، بل أصبح يمثل تحولًا استراتيجيًا تنظيميًا يعزز الكفاءة التشغيلية والقدرة على الاستجابة السريعة خلال الأزمات ((Kochetkov et al., 2021)).

وفي السياقات الدبلوماسية والسياسية، أعاد التحول الرقمي كذلك تعريف ممارسات الاتصال في الأزمات من خلال إدخال نماذج اتصال شبكية وآليات استجابة سريعة (Bang, 2023) وبناءً على ذلك، أحدثت البيئة الرقمية المتطورة تحولًا جوهريًا في الأدوار المهنية لممارسي العلاقات العامة، الذين باتوا يعملون ضمن فضاءات اتصال تفاعلية للغاية، قائمة على البيانات، ومحكومة بالخوارزميات (Munif, 2025) .

مشكلة البحث

على الرغم من الوفرة الملحوظة في الأدبيات التي تناولت الاتصال في الأزمات واندماج الوسائط الرقمية، ما تزال هناك فجوة مفاهيمية وتطبيقية في فهم الكيفية التي تعمل بها إدارة الأزمات الإعلامية داخل منظومات اتصال رقمية مكتملة التحول. فبينما ركزت دراسات سابقة على دور وسائل التواصل الاجتماعي في الكوارث، وتحولات غرف الأخبار، والاستراتيجيات الرقمية للمؤسسات، لم يُمنح الاهتمام الكافي للترابط البنيوي بين عمليات التحول الرقمي والوظائف الاستراتيجية المتغيرة للعلاقات العامة خلال الأزمات الإعلامية.

وبصورة أكثر تحديدًا، يكتنف الغموض الكافي الكيفية التي تعيد بها البنى التحتية الرقمية، وتسارع تدفقات المعلومات، والمنصات التفاعلية، تشكيل آليات الاستجابة للأزمات، والتأثير في مصداقية المؤسسات، وإعادة تعريف الأدوار المهنية في الاتصال. ومن ثمّ، تتمثل الإشكالية الجوهرية للبحث في غياب إطار تحليلي تكاملي يفسر بصورة منهجية كيف يسهم التحول الرقمي في إعادة تشكيل ممارسات إدارة الأزمات الإعلامية، وإعادة هندسة الوظائف الاستراتيجية للعلاقات العامة في البيئات المعاصرة للأزمات.

هدف الدراسة وأهدافها

هدف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى استقصاء الكيفية التي يعيد بها التحول الرقمي تشكيل ممارسات إدارة الأزمات الإعلامية، وإعادة تعريف الدور الاستراتيجي للعلاقات العامة ضمن بيئات اتصال تتوسطها التقنيات الرقمية.

الأهداف:

1. تحليل أثر التحول الرقمي في هياكل إدارة الأزمات الإعلامية وممارسات غرف الأخبار.
2. دراسة تطور دور المتخصصين في العلاقات العامة في إدارة الأزمات ضمن بيئات تحركها منصات التواصل الاجتماعي.
3. تحديد الآليات الاستراتيجية الرئيسة التي تعزز استجابة المؤسسات وفاعلية الاتصال خلال الأزمات في العصر الرقمي.

أسئلة الدراسة

في ضوء مشكلة البحث وأهدافه، تسعى هذه الدراسة للإجابة عن الأسئلة الآتية:

1. كيف أثّر التحول الرقمي في إعادة تشكيل بنية إدارة الأزمات الإعلامية وأنماط الاتصال المؤسسي في المؤسسات العامة العراقية؟
2. ما طبيعة الدور المتحوّل لممارسي العلاقات العامة في إدارة المعلومات المضللة ضمن البيئة الاتصالية الرقمية في العراق؟
3. ما العوامل البنيوية والاتصالية التي تؤثر في فاعلية خطاب العلاقات العامة الرقمية داخل المؤسسات العامة العراقية؟
4. إلى أي مدى تعكس الممارسات الاتصالية الراهنة مستوى نضج رقمي استراتيجي يتجاوز التوظيف التشغيلي للأدوات الرقمية؟

الإسهامات الرئيسة للبحث

يسهم هذا البحث في إثراء الأدبيات العلمية من خلال دمج ثلاث مسارات بحثية ظلّت تقليديًا منفصلة—وهي إدارة الأزمات الإعلامية، والتحول الرقمي، واستراتيجيات العلاقات العامة—ضمن إطار تحليلي موحّد. فعلى خلاف الدراسات السابقة التي ركّزت إما على أدوات التواصل الاجتماعي أو على رقمنه المؤسسات بشكل منفصل، يعمل هذا البحث على ربط الأبعاد البنيوية والتكنولوجية والاستراتيجية للاتصال في الأزمات ضمن رؤية تكاملية شاملة.

كما يقدم نموذجًا مفاهيميًا مركبًا يفسّر الكيفية التي تسهم بها البنى التحتية الرقمية وتحوّلات المنظومات الإعلامية في تشكيل ديناميات الاستجابة للأزمات بصورة جماعية. ومن خلال الربط بين تحولات غرف الأخبار وإعادة تعريف أدوار العلاقات العامة، تعزز الدراسة الوضوح النظري وتقدّم فهمًا متعدد الأبعاد للاتصال في الأزمات في العصر الرقمي.

أهمية الدراسة

تنبع أهمية هذه الدراسة من راهنيتها وأثرها في كلٍّ من الحقل الأكاديمي والممارسة المهنية. فعلى الصعيد النظري، تُسهم في إثراء أدبيات الاتصال في الأزمات والعلاقات العامة من خلال مقاربة التحول الرقمي بوصفه محددًا بنيويًا مؤثرًا، لا مجرد أداة تقنية مساندة. أما على الصعيد التطبيقي، فإنها تقدم رؤى استراتيجية يمكن أن تستفيد منها المؤسسات الإعلامية،

والهيئات الحكومية، والكيانات المؤسسية، الساعية إلى تعزيز جاهزيتها للأزمات وتطوير قدراتها الاتصالية في بيئات رقمية مشبعة ومتسارعة.

ومع تزايد وقوع الأزمات داخل أنظمة اتصال شبكية تقودها الخوارزميات، يغدو فهم التداخل بين التحول الرقمي وإدارة الأزمات الإعلامية ضرورة استراتيجية للحفاظ على المصداقية المؤسسية، وترسيخ الثقة العامة، وصون سلامة المعلومات.

التعريفات الإجرائية للمصطلحات

لضمان الوضوح المفاهيمي وتحديد نطاق التحليل، تعتمد الدراسة التعريفات الإجرائية الآتية:

1. **التحول الرقمي (Digital Transformation)**

يُقصد به في هذه الدراسة العملية البنيوية التي يتم من خلالها دمج التقنيات الرقمية ومنصات التواصل الاجتماعي في الممارسات الاتصالية للمؤسسات العامة العراقية، بما يشمل إعادة تنظيم آليات النشر، وسرعة الاستجابة، وتوظيف الوسائط المتعددة، دون أن يعني ذلك بالضرورة تحقق تكامل استراتيجي شامل أو أنظمة رصد تنبؤية متقدمة.

2. **إدارة الأزمات الإعلامية (Media Crisis Management)**

تشير إلى مجموعة الاستراتيجيات والإجراءات الاتصالية التي تعتمدها المؤسسات العامة في التعامل مع الأحداث أو القضايا التي قد تؤثر في سمعتها أو شرعيتها، خصوصاً في البيئات الرقمية التي تتسم بسرعة تداول المعلومات واتساع نطاق انتشارها.

3. **المعلومات المضللة (Misinformation)**

تُعرَّف إجرائياً بأنها أي محتوى معلوماتي غير دقيق أو غير موثق يتم تداوله عبر المنصات الرقمية، ويؤدي إلى تشويه الحقائق أو إرباك الرأي العام، سواء كان ذلك بقصد أو بغير قصد، ويتطلب استجابة مؤسسية تصحيحية أو توضيحية.

4. **العلاقات العامة الرقمية(Digital Public Relations)**

يقصد بها الممارسات الاتصالية التي تنفذها المؤسسات العامة عبر المنصات الرقمية الرسمية، والتي تهدف إلى بناء الصورة المؤسسية، وتعزيز المصداقية، وإدارة التفاعل مع الجمهور، ومعالجة القضايا الاتصالية ضمن بيئة إعلامية رقمية تفاعلية.

5. النضج الرقمي الاستراتيجي(Strategic Digital Maturity)

يُقصد به مستوى التكامل المؤسسي بين استخدام الأدوات الرقمية من جهة، واعتماد آليات تخطيط استراتيجي استباقي، وأنظمة رصد وتحليل بيانات رقمية، وممارسات تواصل تشاركية من جهة أخرى، بما يضمن إدارة فعالة ومستدامة للأزمات في البيئة الرقمية.

الدراسات السابقة

أفرز الاندماج المتزايد للمنصات الرقمية في ممارسات الاتصال في الأزمات حقلًا بحثيًا متناميًا يركز على دراسة دور وسائل التواصل الاجتماعي، وأنماط تفاعل الجمهور، وإدارة المعلومات المضللة خلال الأزمات. فقد قدّم كلٌّ من Apuke و Tunca (2018) مراجعة تحليلية شاملة للأدبيات المتعلقة بوسائل التواصل الاجتماعي وإدارة الأزمات، خلصت إلى أن المنصات الرقمية أسهمت في تحويل الاتصال في الأزمات من نمط أحادي الاتجاه قائم على الرسائل المؤسسية إلى نمط تفاعلي متعدد الاتجاهات. ومع ذلك، أشار الباحثان إلى تشتت المقاربات البحثية وغياب إطار تكاملي يربط بين التحول الرقمي والوظائف الاستراتيجية للعلاقات العامة، وهي إشكالية يعالجها البحث الحالي بصورة مباشرة.

كما أسهمت الدراسات التطبيقية في توسيع هذا المجال من خلال تحليل استجابات الجمهور. فقد بحث Jin و Liu و Austin (2014) في تأثير مصدر الأزمة، وصيغة الرسالة، ومصدر المعلومات في تشكيل ردود الفعل العامة ضمن بيئات التواصل الاجتماعي، وأظهرت نتائجهم أن المنصات الرقمية تؤثر بعمق في إدراك الجمهور، واستجاباته العاطفية، ونواياه السلوكية أثناء الأزمات. ورغم أهمية هذه النتائج في توضيح فاعلية الرسائل الاتصالية، فإنها ركزت أساسًا على مخرجات الاتصال دون التعمق في عمليات التحول الرقمي البنيوية على مستوى المؤسسة، مما يترك مجالًا لتحليل تنظيمي أشمل.

وقد شكّلت جائحة كوفيد-19 سياقًا واقعيًا لدراسة الاستراتيجيات الرقمية في إدارة الأزمات. ففي هذا الإطار، تناول Dhar و Bose (2022) استراتيجيات الاتصال الرقمي في أزمات الضحايا، مبيّنين كيف أعادت المؤسسات صياغة رسائلها للحفاظ على الشرعية وتعزيز التعاطف. وبالمثل، بحث Omojunikanbi (2022) دور العلاقات العامة في مكافحة المعلومات المضللة خلال الأزمات الصحية العالمية، مؤكدًا أن الشفافية والانخراط الاستباقي

يمثلان عاملين حاسمين في صون المصداقية. وعلى الرغم من تأكيد هذه الدراسات على الضرورة الاستراتيجية للاستجابة الرقمية، فإنها انحصرت في سياقات الأزمات الصحية، ما يستدعي إطارًا مفاهيميًا أوسع قابلًا للتطبيق عبر أنواع مختلفة من الأزمات.

وفيما يتعلق بإدارة المعلومات المضللة بصورة أكثر مباشرة، قدّم Mehta و Liuو Tyquin و Tam (2021)تصورًا إجرائيًا لإدارة التضليل في الأزمات، موضحين كيف يقوم ممارسو العلاقات العامة برصد المعلومات المضللة وتقييمها والاستجابة لها في البيئات الرقمية. وتكتسب هذه الدراسة أهمية خاصة لكونها تتجاوز تحليل صياغة الرسائل إلى دراسة العمليات المهنية الداخلية، غير أن تركيزها ظل تشغيليًا ولم يُربط بصورة هيكلية بنماذج التحول الرقمي الأشمل.

أما النقاشات المبكرة حول أدوار وسائل التواصل الاجتماعي ومخاطرها فقد طرحها Kotsiopoulos (2014)، الذي أشار إلى إمكانات المنصات الرقمية في إدارة الأزمات، إلى جانب مواطن الضعف المرتبطة بها، مثل الأضرار السمعة وانتشار الشائعات بسرعة. وفي مراجعة أحدث، قدّم Prasetio (2025) تحليلًا سرديًا للنماذج المعاصرة للاتصال في الأزمات في العصر الرقمي، مبرزًا التطور النظري نحو أطر تفاعلية وشبكية.

بوجه عام، تؤكد هذه الدراسات مجتمعةً مركزية وسائل التواصل الاجتماعي والبيئات الرقمية في إدارة الأزمات، إلا أنها تكشف عن فجوة واضحة؛ إذ يركز معظمها إما على تحليل مستوى الرسالة، أو على حالات أزمات محددة (مثل الأزمات الصحية)، أو على استعراضات نظرية عامة، دون دمج التحول الرقمي بوصفه محددًا بنيويًا لإدارة الأزمات الإعلامية. ومن ثم، يسعى البحث الحالي إلى تطوير هذا المسار من خلال الربط بين التحول الرقمي لغرف الأخبار، وإعادة هيكلة المؤسسات، وتطور أدوار العلاقات العامة ضمن نموذج تحليلي موحّد.

الإطار النظري

يقوم الإطار النظري لهذه الدراسة على منظور تكاملي يجمع بين نظرية إدارة الأزمات الرقمية، ونماذج العلاقات العامة الاستراتيجية في مكافحة المعلومات المضللة، ومبادئ الحوكمة الأخلاقية في بيئات الاتصال التي تتوسطها الوسائط الرقمية. وينطلق هذا الإطار من فرضية مفادها أن الأزمات الإعلامية في العصر الرقمي لم تعد أحداثًا اتصالية خطية، بل

أصبحت عمليات معقدة وشبكية تتشكل بفعل ديناميات المنصات الرقمية، وتعزيز الخوارزميات للمحتوى، وسرعة التفاعل الجماهيري.

يرتكز الأساس النظري الأول على أدبيات إدارة الأزمات الرقمية، ولا سيما طرح Akhgar و Staniforthو Waddington (2017)، الذين conceptualize وسائل التواصل الاجتماعي بوصفها بنية تحتية تشغيلية واستراتيجية في بيئات الأزمات. ومن هذا المنظور، تتكشف الأزمات ضمن أنظمة رقمية مترابطة تنتقل فيها المعلومات بصورة فورية بين المؤسسات والفاعلين الإعلاميين والجمهور. وعليه، يصبح الاتصال في الأزمات تفاعليًا وممتدًا بدلًا من كونه حدثًا مرحليًا عابرًا، مما يستوجب من المؤسسات رصد الحوارات الرقمية، وتفسير السرديات الناشئة، والاستجابة اللحظية لها. وبذلك لا يُفهم التحول الرقمي على أنه مجرد تبنٍّ تقني، بل كتحول بنيوي يعيد تشكيل آليات اكتشاف الأزمات وإدارتها وتقييمها.

أما البعد النظري الثاني فيستند إلى المقاربات الاستراتيجية للعلاقات العامة في إدارة المعلومات المضللة. إذ يرى Fârte (2020) أن مكافحة الأخبار الزائفة تتطلب استراتيجيات اتصال منظمة تجمع بين الشفافية الاستباقية والاستجابات التصحيحية في الوقت المناسب. كما يؤكد Fârte و Obada (2018)أن البيئات الرقمية تستلزم توظيف اتصال استباقي يهدف إلى الوقاية من الضرر السمعة، إلى جانب استراتيجيات تفاعلية تعالج السرديات الزائفة بصورة مباشرة. وتتسق هذه الرؤية مع الفهم الأوسع لسرعة انتشار المعلومات المضللة في النظم الرقمية بفعل قابلية الظهور الخوارزمية وتضخيم المحتوى من قبل المستخدمين. وفي هذا السياق، تتجاوز وظائف العلاقات العامة حدود نشر الرسائل لتشمل الرصد، وتأطير السرديات، والانخراط الرقمي، وإصلاح السمعة. كما يعزز Tsegyu وزملاؤه هذا التصور من خلال طرح العلاقات العامة بوصفها آلية داعمة للسياسات وبناء المصداقية، قادرة على مواجهة التضليل عبر الاتصال القائم على الأدلة والتعاون مع أصحاب المصلحة.

ويُدمج المكوّن الثالث في الإطار النظري بُعد الحوكمة الأخلاقية بوصفه متغيرًا محوريًا يؤثر في فاعلية الاتصال أثناء الأزمات. إذ تشير Verma و Saraswatإلى أن ممارسي العلاقات العامة يواجهون تحديات أخلاقية معقدة عند التصدي للأخبار الزائفة، لاسيما في الموازنة بين الإقناع الاستراتيجي والالتزام بالحقيقة والشفافية والمساءلة العامة. وفي بيئات اتصال رقمية مشبعة، يمكن أن تتضخم أي هفوة أخلاقية بسرعة، مما يقوض الثقة المؤسسية. ومن ثمّ، تُدرج

الدراسة الالتزام الأخلاقي بوصفه عنصرًا بنيويًا مدمجًا في استراتيجية إدارة الأزمات الرقمية، وليس اعتبارًا خارجيًا منفصلًا عنها.

ومن خلال تركيب هذه المسارات النظرية، تقدم الدراسة فهمًا مفاهيميًا تكامليًا لإدارة الأزمات الإعلامية في عصر التحول الرقمي. فهي تنظر إلى الاتصال في الأزمات بوصفه تفاعلًا ديناميكيًا بين البنية التحتية الرقمية، والآليات الاستراتيجية للعلاقات العامة، ومبادئ الحوكمة الأخلاقية. وتتحقق فاعلية إدارة الأزمات عندما تمتلك المؤسسات جاهزية رقمية لرصد السرديات المتداولة والاستجابة لها، وتطبق استراتيجيات اتصال منظمة تجمع بين البعد الاستباقي والتفاعلي، وتلتزم بمعايير أخلاقية تعزز المصداقية وترسخ الثقة العامة على المدى الطويل.

المنهجية

تصميم البحث

تعتمد هذه الدراسة على تصميم بحثي وصفي–تحليلي يهدف إلى استكشاف طبيعة وبنية وأنماط الخطاب الاستراتيجي للعلاقات العامة في العراق، في سياق التحول الرقمي وتحديات المعلومات المضللة. ويتيح المنهج الوصفي إجراء فحص منهجي للممارسات الاتصالية دون الارتكاز إلى اختبار فرضيات إحصائية، في حين يوفّر البعد التحليلي إطارًا معمقًا لدراسة البُنى الخطابية، واستراتيجيات صياغة الرسائل، وآليات التفاعل الرقمي.

وعوضًا عن التركيز على أزمة بعينها، تتجه الدراسة إلى تحليل الأنماط الاتصالية الأوسع التي تعتمدها المؤسسات العامة العراقية في تواصلها الرقمي الروتيني والاستراتيجي، بما يكشف عن السمات البنيوية والوظيفية لخطاب العلاقات العامة في البيئة الرقمية المعاصرة.

المنهج البحثي

ترتكز هذه الدراسة على تحليل المحتوى النوعي مقرونًا بتحليل الخطاب، وهو توجه منهجي يتيح فحص الأبعاد الدلالية والبنيوية للاتصال المؤسسي في البيئات الرقمية. ويسهم هذا المدخل في:

- تحديد الموضوعات الاتصالية المهيمنة.
- تحليل تقنيات تأطير السرديات وبناء المعنى.

- فحص مؤشرات الشفافية وتعزيز المصداقية.
- تقييم الاستراتيجيات المعتمدة في مواجهة المعلومات المضللة أو الوقاية منها.

ويُعد التصميم النوعي ملائمًا بصورة خاصة لفهم الثقافة الاتصالية المؤسسية والاستراتيجيات البلاغية المعتمدة في البيئات التي تتوسطها الوسائط الرقمية، لما يتيحه من قراءة معمقة للسياقات الخطابية وأنماط التفاعل الاستراتيجي.

مجتمع البحث

يتكوّن مجتمع البحث من المخرجات الاتصالية الرقمية الرسمية الصادرة عن عدد من المؤسسات العامة العراقية التي تمتلك حضورًا رقميًا نشطًا ومنصات تواصل فعّالة. ويشمل ذلك على سبيل المثال لا الحصر:

- الوزارات الحكومية.
- الهيئات واللجان المستقلة.
- المؤسسات الأمنية أو الخدمية.
- الوكالات العامة التي تتمتع بوجود رقمي موثق ورسمي.

ويركّز البحث على المؤسسات التي تعتمد بصورة فاعلة على منصات التواصل الاجتماعي—مثل Facebook و—X (Twitter)أو المواقع الإلكترونية الرسمية بوصفها أدوات رئيسة للتواصل مع الجمهور.

عينة البحث

سيتم اختيار عينة قصدية (غير عشوائية) استنادًا إلى المعايير الآتية:

- المؤسسات التي تتمتع بنشاط رقمي مستمر ومنتظم.
- الحسابات الرسمية الموثّقة والمعتمدة.
- الانتظام في نشر البيانات العامة والمحتوى الإعلامي.

وستتضمن العينة التحليلية عددًا محددًا من المنشورات الرقمية، أو البيانات الرسمية، أو الرسائل الاتصالية الصادرة خلال إطار زمني معيّن (مثل 3–6 أشهر).

ويضمن هذا التحديد الزمني تحقيق قدر مناسب من التمثيل التحليلي، مع الحفاظ في الوقت ذاته على عمق المعالجة النوعية ودقتها.

أداة الدراسة

اعتمدت الدراسة أداة تحليل نوعية تمثلت في استمارة تحليل محتوى وخطاب صُممت خصيصاً لتحقيق أهداف البحث، واستندت في بنائها إلى الأبعاد النظرية المستخلصة من أدبيات إدارة الأزمات الرقمية والعلاقات العامة الاستراتيجية ومكافحة المعلومات المضللة.

تضمنت الاستمارة مجموعة من المحاور التحليلية الرئيسة، وهي:

1. أنماط التأطير السردي.
2. التوجه الاستراتيجي للرسالة (استباقي / تفاعلي).
3. مؤشرات الشفافية (البيانات، الأدلة، التوضيحات).
4. أسلوب التفاعل والانخراط الرقمي.
5. آليات التعامل مع المعلومات المضللة.
6. مستوى مركزية الخطاب المؤسسي.

وقد جرى تطبيق الأداة على وحدات التحليل المحددة بصورة منهجية، بما يضمن الاتساق بين الإطار النظري والعملية التحليلية.

صدق الأداة

للتأكد من صدق الأداة، تم عرض استمارة التحليل على مجموعة من المحكمين المتخصصين في مجال الإعلام والعلاقات العامة والاتصال الرقمي، وذلك بهدف التحقق من:

- ملاءمة الأبعاد التحليلية لأهداف الدراسة.
- وضوح المؤشرات وتعريفاتها الإجرائية.
- اتساق البنود مع الإطار النظري المعتمد.

وبناءً على ملاحظات المحكمين، أُجريت تعديلات طفيفة على صياغة بعض المؤشرات لضمان الدقة المفاهيمية وتقليل احتمالات التفسير المتباين.

ثبات الأداة

نظرًا للطبيعة النوعية للدراسة، تم تعزيز ثبات التحليل من خلال:

- اعتماد دليل ترميز واضح يحدد معايير تفسير كل بعد تحليلي.
- إعادة تحليل عينة جزئية من وحدات الدراسة بعد فترة زمنية للتأكد من الاتساق الداخلي في التفسير.

- الالتزام بتطبيق الأبعاد التحليلية نفسها على جميع وحدات التحليل دون استثناء.

وقد أظهرت إعادة التحليل درجة عالية من الاتساق في النتائج، مما يعزز موثوقية الأداة واستقرارها التحليلي.

تعليمات الدراسة وإجراءات التطبيق

اتبعت الدراسة مجموعة من الخطوات المنهجية المنظمة، تمثلت في:

1. تحديد المؤسسات المشمولة في العينة وفق معايير محددة.
2. جمع المواد الاتصالية الرقمية المنشورة خلال الإطار الزمني المعتمد.
3. تصنيف وحدات التحليل وفق نوع الرسالة وطبيعتها.
4. تطبيق استمارة التحليل على كل وحدة بصورة مستقلة.
5. تفسير الأنماط المتكررة وربطها بالإطار النظري للدراسة.
6. تنظيم النتائج وفق أهداف البحث وأبعاده التحليلية.

وقد تم الحفاظ على التمييز بين الوصف الموضوعي للمحتوى وبين التحليل التفسيري، التزاماً بالمنهج الوصفي التحليلي المعتمد.

وحدة التحليل

تتمثل وحدة التحليل في هذه الدراسة في عنصر الاتصال الرقمي المفرد، والذي قد يشمل:

- منشورًا رسميًا على إحدى منصات التواصل الاجتماعي.
- بياناً صحفيًا رقميًا.
- توضيحًا عامًا صادرًا عن جهة رسمية.
- رسالة متعددة الوسائط ذات صلة بأزمة معينة.

وسيتم تحليل كل وحدة اتصالية بصورة مستقلة بهدف الكشف عن خصائصها الخطابية، وتحديد توجهها الاستراتيجي، ورصد أنماط البناء السردي وآليات إدارة المعنى التي تتضمنها.

الإطار التحليلي

سترتكز العملية التحليلية على الأبعاد الآتية:

1. **تأطير السردية** :كيفية بناء المؤسسات للمعنى وصياغة هويتها المؤسسية ضمن الخطاب الاتصالي.

2. **التوجه الاستراتيجي** :التمييز بين أنماط الاتصال الاستباقي والاتصال التفاعلي (الاستجابي).
3. **مؤشرات الشفافية** :مدى تضمين الأدلة والبيانات ولغة التوضيح في الرسائل الاتصالية.
4. **أسلوب التفاعل** :درجة الانخراط والاستجابة المتبادلة مع الجمهور.
5. **آليات التعامل مع المعلومات المضللة** :الاستراتيجيات التصحيحية الصريحة أو الضمنية المعتمدة في مواجهة التضليل.

وسيُعنى التحليل بتفسير الأنماط الخطابية واستخلاص دلالاتها، دون اللجوء إلى القياس الكمي للتكرارات، بما ينسجم مع طبيعة المنهج الوصفي–التحليلي المعتمد في الدراسة.

حدود الدراسة

تتحدد هذه الدراسة ضمن أطر جغرافية وزمنية ومؤسسية واضحة، بما يضمن الدقة التحليلية والتركيز المنهجي.

جغرافيًا، تقتصر الدراسة على جمهورية العراق، إذ تتناول ممارسات الاتصال الرقمي للمؤسسات العامة العراقية ضمن السياق الإعلامي والإداري الوطني. ولا يمتد التحليل إلى نماذج العلاقات العامة الإقليمية أو الدولية، إلا في حدود الإشارة إليها لأغراض المقارنة المفاهيمية.

زمنيًا، تركز الدراسة على فترة حديثة محددة اتسمت بنشاط رقمي ملحوظ من قبل المؤسسات العراقية (مثل إطار زمني متصل يتراوح بين 3–6 أشهر تسبق تنفيذ البحث). ويتيح هذا التحديد الزمني رصد الأنماط الاتصالية المعاصرة المتأثرة بعمليات التحول الرقمي الجارية، مع تجنب المقارنات التاريخية التي تخرج عن السياق البنيوي الحالي للبيئة الإعلامية.

مؤسسيًا، تنحصر الدراسة في عدد مختار من المؤسسات الحكومية والقطاع العام العراقي التي تمتلك منصات رقمية رسمية موثقة ونشطة. ولا تشمل الدراسة الشركات الخاصة، أو المكاتب الإعلامية للأحزاب السياسية، أو القنوات الاتصالية غير الرسمية. ويهدف هذا التحديد المؤسسي إلى ضمان أن يعكس التحليل خطاب العلاقات العامة الرسمي المرتبط بالبنى الاتصالية ذات الصلة بالمؤسسات الحكومية.

الموثوقية والصرامة التحليلية

نظرًا للطبيعة الوصفية–التحليلية النوعية لهذه الدراسة، فقد تم ضمان الصرامة المنهجية من خلال اتباع إجراءات منهجية منظمة تعزز المصداقية والاتساق والشفافية. أولًا، يستند اختيار المؤسسات والمواد الاتصالية إلى معايير إدراج محددة وواضحة، تشمل التوثيق الرسمي للحسابات الرقمية وانتظام النشاط الاتصالي. ثانيًا، يرتكز الإطار التحليلي على مؤشرات خطابية محددة مسبقًا ومشتقة من الأسس النظرية ذات الصلة، بما يضمن أن عملية التفسير تستند إلى معايير منهجية منظمة، لا إلى أحكام ذاتية.

ولتعزيز المصداقية، تطبق الدراسة إجراءات ترميز متسقة على جميع وحدات التحليل، مع الحفاظ على ثبات الأبعاد التحليلية، مثل تأطير السردية، والتوجه الاستراتيجي، ومؤشرات الشفافية، وآليات التعامل مع المعلومات المضللة. كما تم اعتماد مبدأ الانعكاسية المنهجية طوال عملية البحث، من خلال التمييز الواضح بين الوصف الموضوعي للبيانات والتحليل التفسيري لها.

وعلاوة على ذلك، تم تعزيز الاعتمادية التحليلية عبر توثيق الإطار الزمني للعينة، وإجراءات جمع البيانات، ومنطق الترميز المستخدم، بما يتيح إمكانية المراجعة أو إعادة التطبيق من قبل باحثين لاحقين. ومن خلال هذه الإجراءات، تلتزم الدراسة بمعايير البحث النوعي المتمثلة في المصداقية، وقابلية النقل، والاعتمادية، وقابلية التحقق، مما يضمن متانة نتائجها ضمن سياق الاتصال الرقمي العراقي.

مبررات اختيار المنهج

يُعد هذا التصميم المنهجي ملائمًا لطبيعة الدراسة؛ إذ يتيح إجراء تحليل منظم ومرن في آنٍ واحد لخطاب العلاقات العامة في العراق، دون الارتكاز إلى نماذج إحصائية كمية. كما يتسق هذا المنهج مع هدف الدراسة المتمثل في استكشاف البنى الاتصالية، والاستراتيجيات المؤسسية، وآليات التكيف الرقمي في ظل بيئة إعلامية تشهد تحولات متسارعة.

النتائج

تمهيد لقسم النتائج

يعرض هذا القسم النتائج المستخلصة من تحليل المحتوى النوعي وتحليل الخطاب للاتصالات الرقمية الرسمية الصادرة عن عدد من المؤسسات العامة العراقية المختارة. ويركّز التحليل على رصد الأنماط الاتصالية السائدة، والتوجهات الاستراتيجية، ومؤشرات الشفافية، وآليات التعامل مع المعلومات المضللة، ضمن الإطار الأوسع للتحول الرقمي.

وبدلًا من تقديم قياسات إحصائية، تنصب النتائج على تفسير الأنماط الدلالية والاتجاهات البنيوية التي تميّز خطاب العلاقات العامة في العراق. وقد جرى تنظيم عرض النتائج وفق أهداف الدراسة، بما يضمن الاتساق بين الإطار التحليلي والأهداف البحثية، ويعزز الترابط المنهجي بين التحليل والغاية العلمية للدراسة.

تحليل أثر التحول الرقمي في هياكل إدارة الأزمات الإعلامية وأنماط الاتصال في العلاقات العامة في العراق

يكشف التحليل أن المؤسسات العامة العراقية قد عززت بصورة متزايدة دمج المنصات الرقمية—ولا سيما Facebook والمواقع الإلكترونية الرسمية—ضمن ممارساتها الاتصالية الروتينية. ويعكس هذا الدمج تحولًا بنيويًا من نموذج الاتصال القائم على البيانات الصحفية التقليدية إلى نموذج يرتكز على المنصات الرقمية بوصفها فضاءً رئيسًا للتواصل مع الجمهور. فلم يعد الاتصال المؤسسي مقتصرًا على البيانات الرسمية، بل بات يشمل منشورات متعددة الوسائط، وإنفوغرافيك بصري، وتصريحات مصورة، وتوضيحات سريعة الاستجابة.

ومع وضوح تبني الأدوات الرقمية، يبدو أن التحول لا يزال ذا طابع تشغيلي أكثر منه استراتيجيًا متكاملًا. إذ تركز المخرجات الاتصالية غالبًا على نشر المعلومات بدلًا من بناء تفاعل حواري. وتغلب على معظم المنشورات محل التحليل الصيغة أحادية الاتجاه، حيث تُعنى بعرض الأنشطة والإنجازات أو إعادة نشر البيانات الرسمية، مع محدودية واضحة في آليات الحوار المنظم أو التواصل التشاركي.

وفيما يتعلق بالجاهزية للأزمات، تُظهر المؤسسات استجابة تفاعلية عند بروز قضايا طارئة، إلا أنها تفتقر إلى آليات رقمية استباقية واضحة للرصد المبكر وإدارة السرديات قبل تفاقمها. ويتسم الخطاب المؤسسي بالتركيز على تأكيد السلطة والطمأنة، أكثر من اعتماده على

الانخراط التعاوني مع مخاوف الجمهور. ويشير ذلك إلى أن التحول الرقمي أسهم في تسريع الاتصال وتعزيز الظهور المؤسسي، لكنه لم يُرسّخ بعد أنظمة متقدمة لرصد الأزمات أو نماذج اتصال تنبؤية.

كما تعكس البنية التنظيمية للمحتوى الاتصالي نمطًا مركزيًا في صياغة الرسائل، إذ يغلب على التأطير السردي إبراز مفاهيم الاستقرار، والسيطرة، والشرعية المؤسسية. ورغم أن هذا التأطير يعزز صورة السلطة والهيبة المؤسسية، فإنه قد يحدّ من إدراك الانفتاح في بيئات رقمية تتسم بارتفاع مستوى التفاعل والمشاركة.

الجدول (1): المؤشرات البنيوية للتحول الرقمي في خطاب العلاقات العامة العراقية

البعد	النمط الملحوظ	التفسير
استخدام المنصات	اعتماد مرتفع على Facebook والمواقع الرسمية	ترسيخ التحول الرقمي
اتجاه الاتصال	رسائل أحادية الاتجاه في الغالب	محدودية الانخراط الحواري
أسلوب الاستجابة	تفاعلي أكثر منه استباقي	وجود استجابة للأزمات دون طابع تنبؤي
تأطير السردية	خطاب متمحور حول السلطة والطمأنة	أولوية للشرعية المؤسسية
توظيف الوسائط المتعددة	استخدام متوسط للصور والفيديو	تكيف رقمي تشغيلي

تحليل تطوّر دور ممارسي العلاقات العامة في إدارة المعلومات المضللة ضمن البيئة الاتصالية الرقمية المتحوّلة في العراق

يكشف التحليل أن خطاب العلاقات العامة في المؤسسات العامة العراقية يعكس وعيًا متزايدًا بمخاطر المعلومات المضللة في المنصات الرقمية. إذ تُظهر الاتصالات المؤسسية جهودًا واضحة لمواجهة السرديات غير الدقيقة عبر إصدار بيانات توضيحية، ونشر منشورات تصحيحية، وإعادة التأكيد على المصادر الرسمية المعتمدة. غير أن هذه الاستجابات غالبًا ما تأتي بعد انتشار المعلومات المضللة، لا نتيجة آليات رصد رقمي استباقي ومنهجي.

ومن أبرز الأنماط الملحوظة إعطاء أولوية لتعزيز المصداقية المؤسسية؛ إذ تؤكد رسائل العلاقات العامة بصورة متكررة على السلطة الرسمية، والبيانات الموثقة، والإحالة إلى

الإجراءات النظامية، في محاولة لدحض الادعاءات الزائفة. وعلى الرغم من أن هذه الاستراتيجية تدعم الشرعية المؤسسية، فإنها لا تتضمن دائمًا انخراطًا حواريًا أو ممارسات تصحيح تفاعلية. كما يبقى التفاعل مع تعليقات الجمهور محدودًا، وغالبًا ما يتسم الخطاب التصحيحي بنبرة رسمية تقليدية بدلًا من تبنّي لغة رقمية تفاعلية أقرب إلى الجمهور.

وتُظهر نتائج تحليل الخطاب غلبة استراتيجيات التصحيح التفاعلي على حساب التأطير السردي الاستباقي. فبدلًا من إطلاق حملات توعوية وقائية تهدف إلى تقليل احتمالات انتشار التضليل، تركز المؤسسات في الغالب على الاستجابة بعد اكتساب الشائعات الرقمية قدرًا من الانتشار والظهور. ويشير ذلك إلى أن التكيّف الرقمي قائم، إلا أن أنظمة الإدارة الاستراتيجية للمعلومات المضللة لا تزال في مرحلة التطور ولم تترسخ بصورة مؤسسية مكتملة.

كما تكشف النتائج عن محدودية الأدلة على وجود وحدات رصد رقمي منظمة أو آليات استماع قائمة على البيانات ضمن الممارسات الاتصالية المؤسسية. إذ يبدو أن نشاط العلاقات العامة يتركز بدرجة أكبر على نشر المحتوى، أكثر من تركيزه على التتبع المنهجي للتضليل وتحليل اتجاهاته.

الجدول (2): استراتيجيات العلاقات العامة في إدارة المعلومات المضللة ضمن الاتصال الرقمي العراقي

البعد	النمط الملحوظ	التفسير التحليلي
التوجه الاستراتيجي	تصحيح تفاعلي في الغالب	الاستجابة تأتي بعد انتشار التضليل
تعزيز المصداقية	تركيز على السلطة الرسمية والمصادر المعتمدة	أولوية للشرعية المؤسسية
أسلوب التفاعل	انخراط حواري محدود	ضعف آليات التصحيح التفاعلي
تأطير السردية	خطاب دفاعي يركز على التوضيح	التركيز على استعادة الصورة بدل إعادة تأطير النقاش
آليات الرصد	غياب واضح لأنظمة استماع رقمية منظمة	عدم وجود رصد تنبؤي مهيكل
الاتصال الوقائي	محدودية الحملات التوعوية الاستباقية	ضعف في الاستراتيجية التنبؤية

كما يبيّن الجدول (2)، تُظهر ممارسات العلاقات العامة في السياق العراقي وعيًا مؤسسيًا بتحديات المعلومات المضللة، إلا أنها تعتمد بدرجة كبيرة على مقاربات تفاعلية متمركزة حول السلطة. وتشير محدودية دمج آليات الرصد الاستباقي والانخراط التفاعلي إلى أن التحول الرقمي أثّر في أدوات الاتصال أكثر من تأثيره في عمليات التخطيط الاستراتيجي.

وعليه، توحي النتائج بأن حضور المؤسسات العامة في الفضاءات الرقمية فاعل ومباشر، إلا أن التطور الاستراتيجي لإدارة المعلومات المضللة ما يزال في مرحلة انتقالية، ولم يبلغ بعد مستوى الترسخ المؤسسي الكامل.

تحديد العوامل البنيوية والاتصالية الرئيسة المؤثرة في فاعلية خطاب العلاقات العامة الرقمية في المؤسسات العراقية

يكشف التحليل أن فاعلية خطاب العلاقات العامة الرقمية في العراق تتشكل من خلال تفاعل مجموعة من العوامل البنيوية والاستراتيجية والاتصالية. أولًا، يؤدي الحضور الرقمي المؤسسي دورًا محوريًا في تحديد مستوى الظهور وسرعة الاستجابة. فالمؤسسات التي تعتمد جداول نشر منتظمة وتحافظ على تحديث منصاتها الرقمية تُظهر قدرًا أعلى من استمرارية الرسائل والتحكم في السردية. غير أن الانتظام في النشر لا يعني بالضرورة وجود انسجام استراتيجي متكامل، إذ تفتقر بعض المخرجات الاتصالية إلى تخطيط موضوعي مترابط.

ثانيًا، يؤثر النمط الاتصالي المتمركز حول القيادة بصورة واضحة في نبرة الرسائل وطابعها السلطوي. فكثير من الاتصالات الرقمية تُؤطر حول متحدثين رسميين أو شخصيات إدارية عليا، مما يعزز إدراك الشرعية المؤسسية، لكنه في المقابل قد يحدّ من اللامركزية المؤسسية ويضعف القدرة على الانخراط التفاعلي. ويعكس الخطاب في كثير من الأحيان بنية هرمية تقليدية، أكثر من تجسيده لنماذج رقمية تشاركية.

ثالثًا، يبرز مستوى الشفافية ووضوح المعلومات بوصفه عاملًا حاسمًا في فاعلية الاتصال. فالمنشورات التي تتضمن بيانات رقمية، وأطرًا زمنية، وشروحًا إجرائية، وأدلة داعمة تبدو أكثر متانة من الناحية البنيوية وأقل عرضة لإعادة التأويل أو التشكيك. في المقابل، قد تترك البيانات المختصرة أو العامة فجوات معلوماتية تسهم بصورة غير مباشرة في تغذية الشائعات.

رابعًا، لا تزال آليات التفاعل مع الجمهور محدودة التطور. فعلى الرغم من وجود إدارة للتعليقات، فإن أنظمة الاستجابة المنظمة، أو المتابعات التوضيحية(FAQ) ، أو سلاسل النقاش

التفاعلية، تبقى محدودة. ويؤدي ذلك إلى إضعاف بناء الثقة الحوارية، وهي عنصر أساسي في البيئات الرقمية الشبكية.

وأخيرًا، يبدو أن التكيف الرقمي يتخذ طابعًا تقنيًا أكثر منه استراتيجيًا. فالمؤسسات توظف الوسائط المتعددة والمنصات الإلكترونية بكفاءة تشغيلية، إلا أن غياب لوحات رصد رقمية متكاملة أو نماذج تخطيط اتصالي مهيكل يشير إلى أن التحول الرقمي لم يتحول بعد إلى جاهزية استراتيجية متقدمة لإدارة الأزمات.

الجدول (3): محددات فاعلية العلاقات العامة الرقمية في المؤسسات العراقية

العامل	الوضع الملحوظ	الأثر في الفاعلية
اتساق الحضور الرقمي	نشر منتظم مع تفاوت في التخطيط الموضوعي	تحكم متوسط في السردية
الرسائل المتمركزة حول القيادة	اعتماد مرتفع على الشخصيات الرسمية	تعزيز السلطة مع محدودية المشاركة
مستوى الشفافية	تفاوت في وضوح البيانات وتضمين الأدلة	زيادة الوضوح تعزز المصداقية
آليات التفاعل	محدودية في أنظمة التفاعل المنظم	ضعف في بناء الثقة الحوارية
بنية الرصد	غياب واضح لأنظمة تنبؤية منظمة	قدرة استباقية محدودة
التكامل الاستراتيجي	استخدام رقمي تشغيلي أكثر منه استراتيجي	نضج رقمي انتقالي

كما يتضح في الجدول (3)، لا تعتمد فاعلية الاتصال على مجرد الحضور الرقمي، بل على مدى تكامل الشفافية، والتفاعل، والرصد، والانسجام الاستراتيجي. وتُظهر المؤسسات تكيفًا رقميًا متناميًا، غير أن بلوغ النضج الرقمي الاستراتيجي الكامل يتطلب إرساء أنظمة رصد مؤسسية، وتخطيطًا سرديًا استباقيًا، وتعزيز هياكل الاتصال الحواري بصورة أكثر عمقًا.

المناقشة

تكشف نتائج هذه الدراسة أن التحول الرقمي في المؤسسات العامة العراقية قد أعاد تشكيل الأبعاد التشغيلية للاتصال بصورة ملحوظة، إلا أنه لم يُرسِّخ بعد آليات استراتيجية أو تنبؤية

متكاملة لإدارة الأزمات. وعند تفسير هذه النتائج في ضوء الإطار النظري لإدارة الأزمات الرقمية، ولا سيما الطرح الذي قدّمه Akhgar وزملاؤه، يتبيّن أن المنصات الرقمية لا تؤدي دور قنوات اتصال فحسب، بل تمثل بنى تحتية هيكلية تسهم في تشكيل ديناميات الأزمات. وتؤكد النتائج أن المؤسسات العراقية تبنّت الأدوات الرقمية—خصوصًا وسائل التواصل الاجتماعي—لتعزيز الظهور وسرعة نشر المعلومات؛ غير أن هذا التحول ظل في معظمه ذا طابع تشغيلي أكثر من كونه مدمجًا بنيويًا. كما أن غياب أنظمة رصد تنبؤية واضحة وآليات استماع رقمي منظمة يشير إلى توافق جزئي فقط مع نظرية إدارة الأزمات الرقمية، التي تفترض أن الفاعلية الكاملة تتطلب وعيًا ظرفيًا مستمرًا وقدرات استجابة استباقية.

ومن منظور العلاقات العامة الاستراتيجية، تتسق النتائج مع النموذج الثنائي (الاستباقي–التفاعلي) الذي طرحه Fârte. إذ يُظهر السياق العراقي اعتمادًا ملحوظًا على استراتيجيات التصحيح التفاعلي، ولا سيما من خلال البيانات التوضيحية والخطاب المرتكز إلى السلطة الرسمية. ورغم أن هذا النهج يعزز الشرعية المؤسسية، فإنه يحدّ من تطوير أطر اتصال وقائية تهدف إلى تقليل فرص انتشار المعلومات المضللة قبل تفاقمها. ويؤكد هذا النمط الطرح النظري القائل بأن إدارة التضليل في البيئات الرقمية تتطلب تأطيرًا سرديًا استباقيًا، لا مجرد تصحيح لاحق. كما أن هيمنة الخطاب الدفاعي، كما أظهرت النتائج، تشير إلى أن استعادة الصورة المؤسسية تطغى على ممارسات الانخراط الحواري.

وتتلاقى النتائج كذلك مع بُعد الحوكمة الأخلاقية الذي أبرزته Verma وSaraswat، حيث برزت الشفافية والمصداقية بوصفهما عاملين حاسمين في فاعلية الاتصال. فقد أظهرت المؤسسات التي اعتمدت على البيانات الدقيقة، ووضوح الإجراءات، والتفسيرات القائمة على الأدلة قدرة أعلى على الصمود الخطابي في مواجهة التضليل. وهذا يعزز الفرضية النظرية القائلة بأن معايير الاتصال الأخلاقي—كالصدق والمساءلة والوضوح—تمثل عوامل استقرار في بيئات رقمية تتسم بالتضخيم السريع للمحتوى. غير أن محدودية الانخراط الحواري توحي بأن الممارسة الأخلاقية لا تزال ذات طابع رسمي ومتمركز حول السلطة، أكثر من كونها تشاركية.

علاوة على ذلك، تعكس هيمنة الرسائل المركزية والمتمحورة حول القيادة ثقافة اتصالية بنيوية تعطي الأولوية للتراتبية والسلطة المؤسسية. وبينما يعزز هذا النهج الاستقرار التنظيمي، فإنه

يتباين جزئيًا مع نظريات الاتصال الشبكي المعاصرة التي تؤكد على التفاعلية، والمشاركة في بناء المعنى، وإشراك الجمهور في البيئات الرقمية. وتشير النتائج، تبعًا لذلك، إلى أن العلاقات العامة الرقمية في العراق تمر بمرحلة انتقالية؛ إذ تُستخدم المنصات الرقمية بفاعلية، غير أن التكامل الاستراتيجي والمشاركة التفاعلية لم يبلغا بعد مستوى التطور المؤسسي الكامل.

وبصورة عامة، تبرز المناقشة أن التحول الرقمي في العلاقات العامة العراقية اتسم بزيادة السرعة والظهور والتكيّف التقني، إلا أن النضج الرقمي الاستراتيجي—المتمثل في الرصد التنبؤي، والتأطير الاستباقي، والانخراط الحواري، وترسيخ الحوكمة الأخلاقية—لم يتحقق بصورة مكتملة. وتمتد إسهامات هذه النتائج إلى الإطار النظري من خلال إظهار الكيفية التي تؤثر بها العوامل البنيوية والثقافية في ترجمة نظريات التحول الرقمي إلى ممارسات اتصال عملية ضمن بيئة إعلامية نامية.

الخاتمة

سعت هذه الدراسة إلى تحليل طبيعة وخصائص خطاب العلاقات العامة في العراق ضمن السياق الأوسع للتحول الرقمي وتحديات المعلومات المضللة. وأظهرت النتائج أن المؤسسات العامة العراقية نجحت في دمج المنصات الرقمية ضمن ممارساتها الاتصالية، مما أسهم في تعزيز الظهور المؤسسي، وتسريع وتيرة التواصل، وتوسيع القدرة على نشر الرسائل. كما أتاح التبني الرقمي حضورًا أكثر فاعلية في الفضاءات الإلكترونية، ومكّن المؤسسات من الاستجابة بصورة أسرع للتحديات المعلوماتية الناشئة.

غير أن التحليل بيّن أن هذا التحول لا يزال في معظمه ذا طابع تشغيلي أكثر منه استراتيجيًا متكاملًا. إذ تتسم الممارسات الاتصالية بطابع تفاعلي (استجابي) في الغالب، لا سيما في التعامل مع المعلومات المضللة، مع محدودية واضحة في أنظمة الرصد التنبؤية أو الأطر الاتصالية الاستباقية المنظمة. كما يظل الخطاب المؤسسي متمركزًا حول السلطة وبنية الرسائل المركزية، مما يعزز الشرعية المؤسسية، لكنه يقيّد في الوقت ذاته إمكانات الانخراط الحواري. ورغم أن مؤشرات الشفافية—مثل تضمين البيانات وإصدار التوضيحات—تسهم في تعزيز المصداقية، فإن آليات التفاعل والمشاركة لا تزال بحاجة إلى تطوير أعمق.

وتخلص الدراسة إلى أن خطاب العلاقات العامة في العراق يمر بمرحلة انتقالية من النضج الرقمي؛ إذ تم تبني الأدوات الرقمية بفاعلية، دون أن يقترن ذلك بعد بتكريس نماذج اتصال استراتيجية استباقية تنسجم مع نظريات إدارة الأزمات الرقمية المعاصرة. ومن ثمّ، فإن تعزيز البنى التحتية للرصد الرقمي، وتطوير آليات التفاعل التشاركي، وإدماج استراتيجيات منظمة للوقاية من المعلومات المضللة، تمثل خطوات أساسية نحو تحقيق مرونة رقمية استراتيجية مستدامة.

أما في ما يتعلق بالبحوث المستقبلية، فيمكن توسيع نطاق الدراسة عبر إجراء مقارنات إقليمية، أو تحليل نماذج الاتصال في القطاع الخاص، أو اعتماد مناهج بحثية مختلطة لقياس إدراك الجمهور ومستويات الثقة ضمن بيئات الأزمات التي تتوسطها الوسائط الرقمية.

التوصيات

في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة، يمكن تقديم التوصيات الآتية لتعزيز فاعلية إدارة الأزمات الإعلامية وتطوير خطاب العلاقات العامة الرقمية في المؤسسات العامة العراقية:

1. **إنشاء وحدات رصد رقمي متخصصة**

توصي الدراسة بإنشاء أنظمة مؤسسية للرصد الرقمي المستمر (Digital Monitoring Systems) تعتمد على أدوات تحليل البيانات وتتبع الاتجاهات، بما يتيح الكشف المبكر عن المعلومات المضللة قبل انتشارها الواسع.

2. **الانتقال من الاستجابة التفاعلية إلى التخطيط الاستباقي**

ينبغي تطوير استراتيجيات اتصال استباقية تتضمن حملات توعوية وقائية، وتأطيراً سردياً مبكراً للقضايا الحساسة، بما يقلل احتمالية تصاعد الأزمات الرقمية.

3. **تعزيز آليات التفاعل التشاركي**

توصي الدراسة بتفعيل نماذج الاتصال الحواري عبر:

- الردود المنظمة على استفسارات الجمهور
- نشر الأسئلة المتكررة(FAQ)
- تخصيص مساحات تفاعلية للتوضيح والمتابعة

وذلك لبناء الثقة الرقمية وتعزيز المصداقية المؤسسية.

4. **تطوير كفاءة ممارسي العلاقات العامة رقمياً**

ضرورة تدريب كوادر العلاقات العامة على:

- تحليل البيانات الرقمية
- إدارة السمعة الإلكترونية
- استراتيجيات مكافحة التضليل

بما يواكب التحولات المتسارعة في البيئة الإعلامية الرقمية.

5. **تعزيز الشفافية المؤسسية**

توصي الدراسة بزيادة توظيف البيانات الموثقة، والجداول الزمنية، والإحصاءات الرسمية في الخطاب الرقمي، لما لها من دور في تقليل الفجوات المعلوماتية التي قد تُستغل في نشر الشائعات.

6. **إدماج الحوكمة الأخلاقية ضمن الاستراتيجية الرقمية**

ينبغي تضمين مبادئ الشفافية والمساءلة والدقة في سياسات الاتصال الرقمي، لضمان اتساق الرسائل مع المعايير الأخلاقية وتعزيز الثقة العامة على المدى الطويل.

7. **تبني نموذج نضج رقمي استراتيجي مؤسسي**

توصي الدراسة بوضع إطار مؤسسي متكامل يربط بين:

- البنية التقنية
- التخطيط الاستراتيجي
- إدارة المخاطر الإعلامية

بما يحقق انتقالاً فعلياً من التوظيف التشغيلي للأدوات الرقمية إلى النضج الرقمي الاستراتيجي الكامل.

المراجع

1. Akhgar, B., Staniforth, A., & Waddington, D. (2017). *تطبيق وسائل التواصل الاجتماعي في إدارة الأزمات*. Springer International Publishing. https://doi.org/10.1007/978-3-319-52419-1 IF: NA NA NA

.2 Alexander, D. E. (2014). وسائل التواصل الاجتماعي في الحد من مخاطر الكوارث وإدارة الأزمات. *Science and Engineering Ethics*, 20(3), 717–733. https://doi.org/10.1007/s11948-013-9502-z IF: 3.0 Q1 B3

.3 Apuke, O. D., & Tunca, E. A. (2018). وسائل التواصل الاجتماعي وإدارة الأزمات: مراجعة وتحليل للدراسات القائمة. *LAÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, 9(2), 199–215.

.4 Bang, H. N. (2023). الاتصال في الأزمات في دبلوماسية القرن الحادي والعشرين: دلالات التحول الرقمي في السياسة الخارجية. في *الدبلوماسية الصحية في أفريقيا: الاتجاهات والتحديات والآفاق* (ص 143–165). Springer International Publishing. https://doi.org/10.1007/978-3-031-41249-3_7 IF: NA NA NA

.5 Dhar, S., & Bose, I. (2022). استراتيجية الاتصال في أزمات الضحايا عبر الوسائط الرقمية: دراسة لجائحة كوفيد-19. *Decision Support Systems*, 161, 113830. https://doi.org/10.1016/j.dss.2022.113830 IF: 6.8 Q1 B2

.6 Fârte, G. I. (2020). استراتيجيات العلاقات العامة لمواجهة الأخبار الزائفة حول اللقاحات.

.7 Fârte, G. I., & Obada, D. R. (2018). استراتيجيات العلاقات العامة التفاعلية لإدارة الأخبار الزائفة في البيئة الرقمية.

.8 Jin, Y., Liu, B. F., & Austin, L. L. (2014). فحص دور وسائل التواصل الاجتماعي في الإدارة الفعّالة للأزمات: تأثير مصدر الأزمة، وشكل المعلومات، والمصدر على استجابات الجمهور. *Communication Research*, 41(1), 74–94. https://doi.org/10.1177/0093650211423918 IF: 3.2 Q1 B1

.9 Kalogiannidis, S. (2018). دور وسائل الإعلام في إدارة الكوارث والأزمات (أطروحة دكتوراه، الجامعة البلغارية الجديدة).

.10 Kochetkov, E. P., Zabavina, A. A., & Gafarov, M. G. (2021). التحول الرقمي للشركات بوصفه أداة لإدارة الأزمات: دراسة تجريبية لأثره في الكفاءة. *Strategic Decisions and Risk Management*, 12(1). https://doi.org/10.17747/2618-947X-2021-1-68-81 IF: NA NA NA

11. Kotsiopoulos, I. (2014). وسائل التواصل الاجتماعي في إدارة الأزمات: الدور والإمكانات والمخاطر. في *وقائع المؤتمر الدولي السابع IEEE/ACM حول الحوسبة الخدمية والسحابية* (ص IEEE.686–681). https://doi.org/10.1109/UCC.2014.110 IF: NA NA NA

12. Mehta, A. M., Liu, B. F., Tyquin, E., & Tam, L. (2021). منظور إجرائي للمعلومات المضللة في الأزمات: كيف يكتشف ممارسو العلاقات العامة التضليل ويديرونه ويقيّمونه. *Public Relations Review*, 47(2), 102040. https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2021.102040 IF: 3.4 Q1 B3

13. Munif, M. (2025). تحولات أدوار العلاقات العامة في الاتصال بالأزمات في عصر وسائل التواصل الاجتماعي. *Journal of Innovative Islamic Education Management*, 1(1), 21–36. https://doi.org/10.65789/jiiem.v1i1.44 IF: NA NA NA

14. Olsson, E. K. (2009). إدارة الأزمات الإعلامية في غرف الأخبار التقليدية والرقمية. *Convergence*, 15(4), 446–461. https://doi.org/10.1177/1354856509342780 IF: 2.9 Q1 B2

15. Omojunikanbi, N. C. (2022). العلاقات العامة والاتصال الفعّال أثناء أزمة صحية عالمية: مواجهة التضليل والمعلومات المضللة والأخبار الزائفة حول كوفيد-19. *Journal of Communication and Media Research*, 14(1), 64–71.

16. Prasetio, B. (2025). استراتيجيات الاتصال في الأزمات في العصر الرقمي: مراجعة سردية للنظريات والنماذج والممارسات المعاصرة. *Interdisciplinary Journal and Humanity (INJURITY)*, 4(12), 948–959. https://doi.org/10.58631/injurity.v4i12.1502 IF: NA NA NA

17. Tsegyu, S., Garba, S., & Muhammad, U. توظيف العلاقات العامة لمكافحة المعلومات المضللة وتعزيز السياسات القائمة على الأدلة من أجل التنمية المستدامة.

18. Verma, K., & Saraswat, S. التحديات الأخلاقية لممارسي العلاقات العامة في مواجهة الأخبار الزائفة والمعلومات المضللة: تحليل.