



Cultural Strategies Influencing Crisis News Coverage Based on Communication in Virtual Social Networks

Mohammad Amin Ramezani Ismail Abad¹ | Shahnaz Hashemi² | Mohammad Soltanifar³

1. Ph.D. Candidate, Department of Communications, Faculty of Social Sciences, Science and Research Branch, University of Islamic Azad University, Tehran, Iran. E-mail: amin_ramazany@yahoo.com
2. Corresponding author, Lecturer of Applied Science and Technology University, Culture and Art Applied Science Education Center Unit 41, Tehran, Iran. E-mail: shahnaz_hashemi@yahoo.com
3. Assistant Professor of the Department of Social Communication Sciences, Faculty of Humanities, Islamic Azad University, Reserch Science Unit of Tehran, Iran. E-mail: msoltanifar@yahoo.com

Article Info

Article type:

Research Article

Article history:

Received: September 18, 2004

Received in revised: October 21, 2024

Accepted: October 26, 2024

Published online: December 18, 2024

Keywords:

Social Networks,

News Coverage,

Crisis,

Cultural Strategies,

Media.

ABSTRACT

Objective: The objective of the current study is to investigate the communication processes inherent in mobile-based social networks during crises, with the aim of developing a robust model for crisis news coverage. This research critically examines existing external frameworks for crisis management and seeks to establish a foundation for the development of a localized model that enhances strategies for crisis-related information dissemination. By addressing the central research question—How can an effective crisis management model for news coverage be defined in an era dominated by the proliferation of mobile-based social networks?—this study aims to contribute significantly to the literature on crisis communication and management.

Methods: This research employs a purposeful-judgmental sampling method to select a diverse cohort of participants, including journalists, political activists, users of mobile-based social networks, current political officials, state broadcasting managers, and communication sciences and information technology professors in Isfahan. A total of 15 individuals were selected for in-depth qualitative analysis. Furthermore, to refine the research model, an additional sample of 70 staff members from state broadcasting in managerial and supervisory positions was included as a statistical sample. The study utilized the Delphi technique to gather insights from experts in social networks and crisis management. Additionally, content analysis was conducted on the opinions and information provided by participants to identify key factors influencing crisis communication. This multi-faceted methodological approach ensures a comprehensive understanding of the complexities surrounding crisis news coverage in the context of mobile-based social networks.

Results: The research identified several existing challenges in crisis news coverage, revealing 11 distinct factors that can exacerbate social crises. These factors underscore the complexities involved in information dissemination within mobile-based social networks and highlight the significant impact of user engagement on effective crisis management. By clarifying these challenges, the study emphasizes the need for tailored strategies that address the unique dynamics of mobile communication in crisis situations.

Conclusions: The findings of this study highlight the critical importance of timely and accurate information dissemination during crises. By elucidating the communication dynamics within mobile-based social networks, media outlets can significantly enhance their credibility and effectiveness in crisis situations. The proposed model seeks to refine crisis communication strategies, ultimately contributing to more effective management of social crises and mitigating the proliferation of misinformation. This research emphasizes the necessity for media organizations to adapt to the evolving landscape of digital communication, thereby fostering a more informed public and strengthening resilience in the face of crises.

Cite this article: Ramezani Ismail Abad, Mohammad Amin., Hashemi, Shahnaz., & Soltanifar, Mohammad. (2024). Cultural Strategies Influencing Crisis News Coverage Based on Communication in Virtual Social Networks. *News Science*, 13 (3), 1-20. DOI: <http://doi.org/10.22034/Irsi.2024.479207.1254>



EXTENDED ABSTRACT

Cultural Strategies Influencing Crisis News Coverage Based on Communication in Virtual Social Networks

Mohammad Amin Ramezani Ismail Abad¹ | Shahnaz Hashemi^{2✉} | Mohammad Soltanifar³

1. Ph.D. Candidate, Department of Communications, Faculty of Social Sciences, Science and Research Branch, University of Islamic Azad University, Tehran, Iran. E-mail: amin_ramazany@yahoo.com
2. Corresponding author, Lecturer of Applied Science and Technology University, Culture and Art Applied Science Education Center Unit 41, Tehran, Iran. E-mail: shahnaz_hashemi@yahoo.com
3. Assistant Professor of the Department of Social Communication Sciences, Faculty of Humanities, Islamic Azad University, Research Science Unit of Tehran, Iran. E-mail: msoltanifar@yahoo.com

Introduction

The present study seeks to investigate the intricate communication processes inherent in mobile-based social networks during crisis situations. With the rapid evolution and adoption of mobile communication technologies, the landscape of crisis management has transformed markedly. In acknowledging these transformative changes, the research aims to develop a comprehensive and localized model for crisis news coverage that effectively addresses the unique challenges posed by mobile communication platforms. The central research question guiding this study is: How can an effective crisis management model for news coverage be delineated in an era characterized by the prevalence of mobile-based social networks? By addressing this question, this research aspires to make a substantial contribution to the existing literature on crisis communication and management, offering insights that can enhance theoretical frameworks and inform practical applications.

Methods

The research employs a purposeful-judgmental sampling method to ensure a diverse and representative participant group. Participants were selected based on their relevance and expertise in crisis communication, encompassing various roles such as journalists, political activists, users of mobile-based social networks, current political officials, state broadcasting managers, and communication sciences and information technology professors located in Isfahan. For in-depth qualitative analysis, a total of 15 individuals were chosen to facilitate rich, nuanced insights into the crisis communication landscape.

To further refine the proposed research model, an additional statistical sample of 70 staff members from state broadcasting with managerial and supervisory responsibilities was incorporated. The inclusion of these individuals provides a broader perspective on the institutional challenges and strategies that influence crisis communication within media organizations. The study utilized the Delphi technique to systematically gather insights from experts in social networks and crisis management, enabling the synthesis of diverse viewpoints and fostering a collaborative dialogue around best practices. Additionally, a content analysis was conducted to systematically assess the opinions and information shared by participants, allowing for the identification of key factors that shape crisis communication dynamics in the context of mobile-based social networks. This multi-faceted methodological approach ensures a comprehensive understanding of the complexities surrounding crisis news coverage and provides a robust foundation for further research.

Results

The research uncovered several prevailing challenges in the realm of crisis news coverage, revealing 11 distinct factors that can exacerbate social crises. Among these factors are the rapid dissemination of unverified information, the prevalence of misinformation, and the challenges of maintaining consistent

messaging across diverse platforms. These findings underscore the complexities inherent in the flow of information within mobile-based social networks and highlight the significant impact of user engagement on effective crisis management.

Additionally, the study identifies the role of user-generated content in shaping public perceptions during crises, ultimately affecting the behavior and responses of individuals and organizations involved. The facilitation of real-time communication is both a strength and a vulnerability, as the immediate spread of information can contribute to heightened panic or confusion. The factors delineated in the research emphasize the necessity for tailored strategies that specifically address the unique dynamics of mobile communication during crises. Furthermore, the research pinpoints the importance of media literacy among users, suggesting that informed engagement can help mitigate the negative repercussions of misinformation.

Conclusions

The findings of this study underscore the critical importance of timely and accurate information dissemination in crisis scenarios. By elucidating the communication dynamics unique to mobile-based social networks, media outlets can enhance their credibility and effectiveness in navigating crises. The proposed model aims to refine crisis communication strategies, contributing to better management of social crises and a reduction in the spread of misinformation.

Moreover, the research underscores the imperative for media organizations to adapt proactively to the changing landscape of digital communication. With the increasing reliance on mobile platforms for news consumption, media practitioners must develop agile strategies that resonate with the behaviors and preferences of users. This adaptation not only fosters a more informed public but also cultivates resilience in the face of crises.

In summary, this research adds to the growing body of knowledge on crisis communication by offering a localized model designed specifically for the challenges presented by mobile-based social networks. The insights gained from this study can empower stakeholders, including media organizations, policymakers, and communication professionals, to craft more effective responses to crises. By equipping these stakeholders with the tools and understanding necessary to manage crisis-related communication effectively, the potential for mitigating the impacts of social crises and enhancing public trust in media can be significantly improved.

The implications of this research extend beyond the immediate findings, as it lays the groundwork for future studies exploring the evolving nature of crisis communication in an increasingly digital world. It invites further exploration of the interplay between technology, media practices, and user engagement, while also emphasizing the necessity for ongoing dialogue and collaboration among researchers, practitioners, and policymakers in navigating the complexities of crisis management.

In conclusion, this study provides a comprehensive examination of the factors influencing crisis communication in the context of mobile-based social networks and presents a robust model for improving crisis news coverage. By addressing both theoretical and practical dimensions, it contributes valuable insights that can shape future research agendas and inform effective crisis management strategies in an era marked by rapid technological advancement.



راهبردهای فرهنگی موثر بر پوشش اخبار بحران مبتنی بر ارتباط در شبکه های اجتماعی مجازی

محمد امین رضانی اسمعیل آباد^۱ | شهناز هاشمی^۲ | محمد سلطانی فر^۳

۱. دانشجوی دکتری، گروه علوم ارتباطات اجتماعی، دانشکده علوم انسانی، واحد علوم و تحقیقات، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران.

رایانامه: amin_ramazany@yahoo.com

۲. مدرس دانشگاه جامع علمی کاربردی، مرکز آموزش علمی کاربردی فرهنگ و هنر، واحد ۴۱، تهران، ایران. (نویسنده مسئول). رایانامه: shahnaz_hashemi@yahoo.com

۳. دانشیار، گروه علوم ارتباطات اجتماعی، دانشکده علوم انسانی، واحد علوم و تحقیقات، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران. رایانامه: msoltanifar@yahoo.com

اطلاعات مقاله	چکیده
نوع مقاله: مقاله پژوهشی	هدف: هدف این تحقیق بررسی فرآیند ارتباطات شبکه‌های اجتماعی مبتنی بر تلفن همراه در زمان بحران‌ها به منظور الگوسازی پوشش خبری بحران است. در دنیای امروز، شبکه‌های اجتماعی به‌عنوان یک ابزار قوی برای اطلاع‌رسانی و مدیریت بحران‌ها شناخته می‌شوند. به همین منظور، این پژوهش به شناسایی الگوهای بین‌المللی موجود در زمینه مدیریت بحران پرداخته و سعی در ایجاد زمینه‌ای برای تدوین یک الگوی بومی برای بهبود راهکارهای اطلاع‌رسانی در شرایط بحران دارد. سوال اصلی این پژوهش عبارت است از: "الگوی مدیریت بحران در زمینه پوشش خبری در عصر شبکه‌های اجتماعی مبتنی بر گوشی همراه چگونه است؟"
تاریخ دریافت: ۱۴۰۳/۶/۲۸	روش پژوهش: این مطالعه به‌صورت کاربردی و تحلیلی انجام شده و جامعه آماری شامل روزنامه‌نگاران، فعالان سیاسی و فعالان در حوزه شبکه‌های اجتماعی مبتنی بر گوشی همراه در استان اصفهان می‌باشد. با استفاده از روش نمونه‌گیری هدفمند و قضاوتی، تعداد ۱۵ نفر به‌عنوان نمونه اولیه انتخاب شدند. همچنین، برای برازش مدل پژوهشی و با توجه به الگوهای موجود در رسانه‌ها، ۷۰ نفر از کارکنان صدا و سیما در رده‌های مدیریتی به‌عنوان نمونه آماری انتخاب شدند. داده‌ها از طریق تکنیک دلفی و با نظرات حوزه صاحب‌نظران شبکه‌های اجتماعی و مدیریت بحران جمع‌آوری گردید.
تاریخ بازنگری: ۱۴۰۳/۷/۳۰	یافته‌ها: یافته‌های تحقیق نشان‌دهنده شناسایی آسیب‌های موجود در پوشش خبری بحران‌ها بود. در این راستا، ۱۱ عامل مختلف شناسایی شد که هر یک می‌تواند به حاشیه‌راندگی شدن و گسترش بحران‌های اجتماعی منجر شود. این عوامل به‌طور مستقیم بر فرآیند اطلاع‌رسانی و مدیریت بحران تأثیر می‌گذارند و دستگاه‌های مربوطه باید به بسترهای ارتباطی و مدیریت بحران در عصر اطلاعات توجه ویژه‌ای داشته باشند.
تاریخ پذیرش: ۱۴۰۳/۸/۵	نتیجه‌گیری: نتیجه‌گیری نهایی این تحقیق می‌تواند به شفاف‌سازی الگوی مدیریت بحران در زمینه پوشش خبری در دنیای شبکه‌های اجتماعی مبتنی بر گوشی همراه کمک کند. ارائه راهکارهای عملی و بومی برای بهبود فرآیند اطلاع‌رسانی در شرایط بحران می‌تواند به کاهش شایعات و احساس ناامنی عمومی منجر شود. این مدل به‌عنوان یک ابزار کاربردی می‌تواند در مدیریت بحران‌های اجتماعی، اقتصادی و سیاسی به کار رود و از این طریق نقش مؤثری در ارتقاء سطح امنیت اجتماعی ایفا کند. این تحقیق می‌تواند مبنایی برای پژوهش‌های آینده در این زمینه قرار گیرد و به افزایش کارایی مدیریت بحران در عصر دیجیتال کمک نماید.
تاریخ انتشار: ۱۴۰۳/۹/۲۸	
کلیدواژه‌ها: شبکه های اجتماعی، پوشش خبری، اخبار بحران، راهبردهای فرهنگی.	

استناد: رضانی اسمعیل آباد، محمد امین؛ هاشمی، شهناز؛ و سلطانی فر، محمد (۱۴۰۳). راهبردهای فرهنگی موثر بر پوشش اخبار بحران مبتنی بر ارتباط در شبکه های اجتماعی مجازی. *علوم خبری*، ۱۳ (۳)، ۱-۲۰.



مقدمه

رسانه‌ها ظرفیت و قالب‌های مختلفی برای مدیریت بحران‌ها در اختیار دارند؛ خبر، ظرفیت و محصول اصلی و پرطرفدار رسانه‌ها از جمله رادیو و تلویزیون است و در مدیریت اخبار بر سازماندهی، برنامه‌ریزی، تصمیم‌گیری، هماهنگی و نظارت مبتنی است. در عرصه سازماندهی، موضوعاتی همچون تقسیم وظایف میان عوامل از این تولید خبر و تعیین ساختار سرویس‌های خبری به منظور گردآوری، پردازش و توزیع اخبار مطرح می‌شود. تصمیم‌گیری خبری در تعیین سوژه خبری و اولویت‌های اخبار مهمترین موضوعات است. بدین مفهوم که کدامیک از اطلاعات خبری انتشار یابد یا کدام یک به دلایل امنیتی، رعایت خطمشی خبری رسانه و غیره منتشر نشود.

هماهنگی در فرایند تولید خبر به منظور اجرای صحیح برنامه‌های خبری و اقدام هماهنگ خبرنگاران و مدیران خبر در مسیر تحقق هدف‌ها است. در نظارت نیز میزان انحراف احتمالی عملکرد از برنامه بررسی می‌شود. مدیریت سازمان خبری (ایفای وظایف پنجگانه مذکور) به دلایلی همچون: تنوع و تعدد مخاطبان، تنوع و گوناگونی رویدادها و موضوعات، واکنش‌های غیرمنتظره رسانه‌های رقیب و غیره، بسیار بغرنج و دشوار است و در شرایط وقوع بحران‌ها، دشوارتر نیز می‌شود. در عصر تعدد و کثرت رسانه‌ها که رقابت بین رسانه‌های خبری هر روز فشرده‌تر می‌شود، سرعت در خبررسانی به موقع بسیار مهم است، زیرا مراجعه مردم به رسانه‌ها در شرایط بحران و بروز وقایع مهم بیش از شرایط عادی است و اگر در این شرایط رسانه آن خبرها را پوشش ندهد، بی‌اعتمادی مخاطبان و گریز و مراجعه آنها به سایر رسانه‌ها را موجب می‌شود. به همین دلیل است که رسانه‌های حرفه‌ای از این فرصت برای جذب مخاطبان و افزایش اعتبار استفاده می‌کنند. بحران‌ها همواره با درجه‌ای از ابهام و اهمیت همراه هستند و ضمن آنکه عامل اضطراب و تشویق روانی جامعه نیز می‌شوند. برای شکل‌گیری شایعات زمینه‌ای مناسب به حساب می‌آیند. همچنین در بحران‌ها، خبرهای غلط و تحریک‌کننده می‌توانند جای خالی اطلاعات رسانه‌ای را برای مردم پر کنند. اطلاع‌رسانی به موقع در خصوص مراحل مختلف بحران‌های سیاسی، اقتصادی و اجتماعی از بروز شایعه و احساس ناامنی می‌کاهد و مهم‌تر از آن موجب اعتبارزایی رسانه و افزایش مخاطبان آن می‌شود. البته همه اینها یعنی اطلاع‌رسانی خبری مناسب از طریق سازمان‌های رسانه جمعی، منوط به آمادگی و قابلیت‌های مدیریت آنان در عرصه خبر و اداره عملیات تولید و توزیع اخبار است. یکی از انواع رسانه‌های موثر در پوشش‌های خبری شبکه‌های اجتماعی مبتنی بر تلفن همراه است که می‌تواند به عنوان الگوی مناسب رسانه‌ای جهت ارائه اخبار باشد.

ادبیات موضوع و پیشینه پژوهش

آزاده سالمی و همکاران^۱ (۲۰۲۱) در پژوهشی به بررسی سواد رسانه‌ای کاربران در زمینه سلامت پرداختند. براساس یافته‌ها، رابطه همبستگی بین میزان برخورداری از سواد رسانه‌ای سلامت با میزان استفاده از رسانه‌های اجتماعی و همچنین نحوه استفاده از این رسانه‌ها در حوزه سلامت معنادار است.

سیاوش صلواتیان و همکاران^۲ (۲۰۲۲) در تحقیقی به بررسی بسیج و سازماندهی افراد و گروه‌ها به وسیله رسانه‌های اجتماعی پرداختند. پس از جمع‌آوری داده‌ها، کدگذاری و مقوله‌بندی، ۱۰ کد انتخابی براساس یافته‌ها استخراج شد و براساس یافته‌های این پژوهش، سه کد انتخابی نقش «بسترسازی»، «هم افزایی» و «مدیریت» رسانه‌های اجتماعی موبایلی با نقش این رسانه‌ها در هدایت جریان‌های اصلی تولید اخبار به سمت نهادهای اصلی تولید اخبار مرتبط بودند.

عبدی هولایی و همکاران^۳ (۲۰۱۹) تحقیقی با عنوان پیش‌بینی بازاریابی کارآفرینان به‌واسطه برنامه‌ریزی استراتژیک به انضمام مطالعه موردی انجام دادند. یافته‌ها نشان داد رابطه همبستگی معنی‌داری بین برنامه‌ریزی استراتژیک با چهار مؤلفه بازاریابی کارآفرینانه شامل فرصت‌های شغلی، نوآوری معطوف به مصرف‌کننده، ایجاد ارزش و مدیریت ریسک وجود دارد.

¹ Salemi M., (2021).

² Salavatian S. (2022).

³ Abdi Hevelayi A., (2019).

تقی پور و همکاران^۴ (۲۰۲۰) در پژوهشی به بررسی رابطه بین استراتژی‌های رقابتی و عملکرد شرکت‌ها پرداختند. جامعه آماری پژوهش کارشناسان و متخصصان فعال در بانک پارسیان تهران بود. نتایج این تحقیق نشان داد که رابطه بین استراتژی‌های رقابتی و عملکرد شرکت‌ها در بین کارشناسان فعال و متخصصان بانک پارسیان مورد تأیید قرار گرفته است و استراتژی‌های رقابتی تأثیر بسزایی در عملکرد شرکت‌ها در جهت بهبود و تعالی مستمر دارد. در پژوهشی دیگر، تقی پور و همکاران (۲۰۲۰) به بررسی شناسایی و اولویت‌بندی شاخص‌های مؤثر بر پیاده‌سازی بهینه مدیریت ارتباط با مشتری با به‌کارگیری روش‌های TOPSIS و AHP به انضمام مطالعه موردی پرداختند. نتایج این تحقیق نشان داد که عامل سازمانی دارای بیشترین وزن و سپس عوامل فرهنگی و تکنولوژی به ترتیب در اولویت‌های بعدی قرار گرفتند.

قدم زن جلالی و همکاران^۵ (۲۰۲۰) در تحقیقی به تبیین رابطه بین سرمایه فکری، یادگیری سازمانی و عملکرد کارکنان شعب بانک پارسیان استان گیلان پرداختند. نتایج حاصله نشان داد که بین سرمایه فکری و یادگیری سازمانی، هم‌چنین بین یادگیری سازمانی و عملکرد کارکنان و هم‌چنین بین سرمایه فکری و یادگیری سازمانی با عملکرد کارکنان نیز ارتباط مثبت و معناداری وجود دارد.

محمدی و همکاران^۶ (۲۰۲۱) در تحقیقی به بررسی نقش و تأثیر به‌کارگیری ابزارهای فناوری ارتباطات و اطلاعات بر ارزیابی عملکرد سازمان‌های خدماتی پرداختند. نتایج نشان داد که همبستگی بین خدمات وب؛ اطلاعات کسب‌وکار هوشمند و فناوری ارتباطات و اطلاعات بر روی مدیریت منابع انسانی سازمان‌های خدماتی وجود دارد.

تقی پور و همکاران (۲۰۲۱) در تحقیق به بررسی تأثیر فناوری اطلاعات بر چابکی با استفاده از روش فازی به انضمام مطالعه موردی پرداختند.

منزلی و همکاران^۷ (۲۰۲۲) در پژوهشی به بررسی نقش و ویژگی رسانه‌های اجتماعی در شکل‌گیری بحران‌های اجتماعی پرداختند. نتایج نشان داد که ویژگی رسانه‌های اجتماعی، محتوا محور بودن بیشترین تأثیر در جذب مخاطب و در کارکرد، اطلاع‌رسانی بیشترین تأثیر را در هدایت و تحریک مخاطبان در بحران اجتماعی دارد.

تقی پور و دیگران (۲۰۱۶) به بررسی تأثیر فناوری اطلاعات و ارتباطات بر موانع به اشتراک‌گذاری دانش به انضمام مطالعه موردی پرداختند. نتایج تحقیق حاکی از وجود رابطه‌های مثبت و معنادار میان تأثیر فناوری اطلاعات و ارتباطات بر موانع به اشتراک‌گذاری دانش در مدیریت دانش است.

تقی پور و همکاران (۲۰۱۵) در تحقیقی به تحلیل ریسک در مدیریت پروژه‌های عمرانی شهری از دیدگاه کارفرما و پیمانکار پرداختند.

محبوبی و همکاران^۸ (۲۰۲۰) در تحقیقی به ارزیابی عوامل خطر ارگونومیک با استفاده از تجزیه و تحلیل پوششی داده‌های ترکیبی و روش‌های مرسوم برای یک سازنده قطعات خودرو پرداختند.

تقی پور و آذریان (۲۰۲۰) در تحقیقی به بررسی تأثیر اجرای مدیریت کیفیت فراگیر بر روابط انسانی مورد مطالعه: آموزش و پرورش پرداختند. نتایج نشان داد که اختلاف معناداری بین اجرای TQM و روابط انسانی در سازمان آموزش و پرورش وجود دارد.

رضانی و همکاران^۹ (۲۰۲۳) در تحقیقی به بررسی فرآیند ارتباطات شبکه‌های اجتماعی به منظور الگوسازی برنامه‌ریزی و مدیریت پوشش خبری بحران پرداختند. نتایج تحقیق نشان داد مفاهیمی چون بحران و مدیریت بحران را به سمت وظایف مدیران و نحوه مقابله آن‌ها با بحران، عوامل تشدیدکننده و یا بازدارنده بحران چون سبک‌های خبرنویسی، نقش تصویر، کانون‌های خبری در شرایط بحرانی، بازار شایعات و مدل‌های بحران در این خصوص بسیار مهم هستند.

³ Taghipour, D. (2020).

⁵ Ghadamzan Jalali, A. (2020).

⁶ Mohammadi, S.. (2021).

⁷ Monzeli A. (2022).

⁸ Mahboobi, M., (2020).

⁹ Ramezani Ismail Abad, MA. (2023).

تقی پور و همکاران (۲۰۲۱) در تحقیق به بررسی تأثیر فناوری اطلاعات بر چابکی با استفاده از روش فازی به انضمام مطالعه موردی پرداختند.

تقی پور و دیگران (۲۰۱۶) به بررسی تأثیر فناوری اطلاعات و ارتباطات بر موانع به اشتراک گذاری دانش به انضمام مطالعه موردی پرداختند. نتایج تحقیق حاکی از وجود رابطه های مثبت و معنادار میان تأثیر فناوری اطلاعات و ارتباطات بر موانع به اشتراک گذاری دانش در مدیریت دانش است.

تقی پور و همکاران (۲۰۱۵) در تحقیقی به تحلیل ریسک در مدیریت پروژه های عمرانی شهری از دیدگاه کارفرما و پیمانکار پرداختند.

تقی پور و آذریان (۲۰۲۰) در تحقیقی به بررسی تأثیر اجرای مدیریت کیفیت فراگیر بر روابط انسانی مورد مطالعه: آموزش و پرورش پرداختند. نتایج نشان داد که اختلاف معناداری بین اجرای TQM و روابط انسانی در سازمان آموزش و پرورش وجود دارد.

رضائی و همکاران (۲۰۲۳) در تحقیقی به بررسی فرآیند ارتباطات شبکه های اجتماعی به منظور الگوسازی برنامه ریزی و مدیریت پوشش خبری بحران پرداختند. نتایج تحقیق نشان داد مفاهیمی چون بحران و مدیریت بحران را به سمت وظایف مدیران و نحوه مقابله آن ها با بحران، عوامل تشدیدکننده و یا بازدارنده بحران چون سبک های خبرنویسی، نقش تصویر، کانون های خبری در شرایط بحرانی، بازار شایعات و مدل های بحران در این خصوص بسیار مهم هستند.

سوالات پژوهش

پژوهش حاضر به منظور بررسی فرآیند ارتباطات شبکه های اجتماعی مبتنی بر تلفن همراه در بحران ها به منظور الگوسازی پوشش خبری بحران با مورد مطالعه اسیدپاشی اصفهان، انجام شد. این پژوهش برای پاسخ به اهداف و پرسش های زیر انجام گرفت:

۱. نقش بیشترین و کمترین موارد در اطلاع رسانی شبکه های اجتماعی مبتنی بر تلفن همراه در بحران های اجتماعی چگونه می باشد؟

۲. بیشترین و کمترین تأثیرپذیری بحران های اجتماعی از اطلاع رسانی شبکه های اجتماعی مبتنی بر تلفن همراه کدامند؟

۳. نقش اطلاع رسانی شبکه های اجتماعی مبتنی بر تلفن همراه به عنوان متغیر پیش بین در ایجاد بحران های اجتماعی به عنوان متغیر ملاک چگونه می باشد؟

۴. نقش و تأثیر رسانه های اجتماعی بعد از بروز و ظهور رسانه های اجتماعی مبتنی بر گوشی همراه در پوشش خبری بحران چیست؟

۵. ارتباط اطلاع رسانی شبکه های اجتماعی مبتنی بر تلفن همراه با ایجاد بحران های اجتماعی چگونه می باشد؟

۶. ارتباط تبادل اطلاعات در بین شبکه های اجتماعی مبتنی بر تلفن همراه و بحران های اجتماعی چگونه می باشد؟

۷. الگوی مدیریت بحران در زمینه پوشش خبری در دنیایی که شاهد بروز و ظهور شبکه های اجتماعی مبتنی بر گوشی همراه چگونه می باشد؟

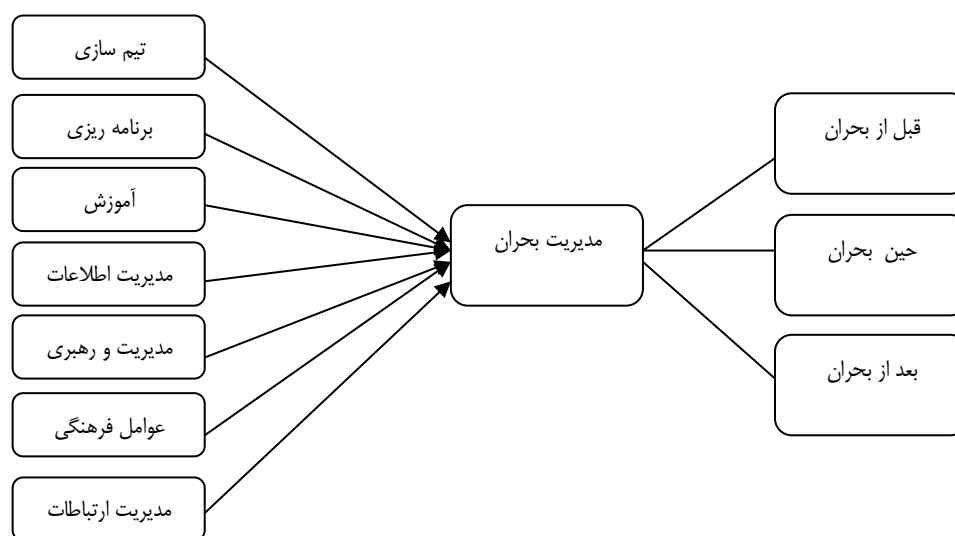
۸. فرصت ها و تهدیدات مدیریت بحران در زمینه پوشش خبری بحران با توجه به بروز و ظهور شبکه های اجتماعی مبتنی بر گوشی همراه کدامند؟

روش شناسی پژوهش

جامعه آماری تحقیق به دلیل اتفاق واقعه اسیدپاشی در شهر اصفهان و مدیریت پوشش خبری در این شهر، روزنامه نگاران اصفهانی، فعالان سیاسی، فعالان شبکه های اجتماعی مبتنی بر گوشی همراه، مسئولان سیاسی وقت اصفهان، مسئولان و مدیران وقت صداوسیما و به ویژه اساتید علوم ارتباطات اجتماعی و اساتید فناوری اطلاعات بودند که با روش هدفمند - قضاوتی ۱۵ نفر به عنوان حجم نمونه انتخاب شدند. جهت برآزش مدل پژوهشی با توجه به اینکه الگوی مورد نظر در رسانه ها می باشد ۷۰ نفر از کارکنان صدا و سیما در رده های مدیریتی و سرپرستی به عنوان نمونه آماری انتخاب شدند.

قلمرو موضوعی تحقیق، بررسی فرآیند ارتباطات شبکه‌های اجتماعی مبتنی بر تلفن همراه در بحران‌ها به منظور الگوسازی پوشش خبری بحران و قلمرو مکانی استان اصفهان و قلمرو زمانی از نظر قلمروی زمانی تحقیق جمع‌آوری اطلاعات کتابخانه‌ای جهت مبانی تئوریک تحقیق و میدانی به منظور تجزیه و تحلیل‌های آماری و بررسی فرضیات تحقیق از فروردین ماه ۱۳۹۷ تا آذرماه سال جاری آغاز و ادامه یافت.

جهت گردآوری اطلاعات از دو روش میدانی استفاده شد که در تکنیک کتابخانه‌ای به بررسی متون و مبانی نظری مرتبط تحقیق پرداخته و در روش میدان به گردآوری اطلاعات مورد نیاز جهت دستیابی به اهداف، پاسخ‌گویی به سؤالات و اثبات فرضیات پرداخته شد. ابزار گردآوری اطلاعات شامل یک پرسشنامه محقق ساخته به صورت سؤالات باز بوده که روایی و پایایی هر یک توسط خبرگان تأیید و بررسی شد. در این تحقیق ابتدا آنچه را که در بازه زمانی بحران‌های مختلف حادث شده در رسانه‌های اجتماعی مبتنی بر گوشی همراه منتشر شده است جمع‌آوری کردیم. برای جمع‌آوری این مطالب مذکور از فعالان شبکه‌های اجتماعی کمک گرفتیم که اخبار و حوادث شبکه‌های اجتماعی را به طور مستمر پیگیری می‌نمایند و نظرات خود را نیز ثبت می‌نمایند و همین‌طور این مطالب در اختیار نهادهای حاکمیتی هستند که در اختیار محقق قرار می‌گیرد که می‌توان آنها را به صورت تحلیل محتوا مطالعه کرد. ضمناً دسترسی به تاریخچه نرم افزارها کاری قابل دسترسی و سهل است. همچنین پس از آن به روش اسنادی عملکرد مدیریت بحران در اطلاع‌رسانی به مردم و همچنین اتفاقات و چالش‌های سیاسی و اجتماعی از متون خبری رسانه‌های جمعی و گزارش‌های رسمی دولتی و غیره مربوط به این بازه زمانی استخراج شد (از اول اکتبر ۲۰۱۴ تا ۳۰ ژوئیه ۲۰۱۵. مهرماه ۹۳ تا تیر ۹۴) به عبارت دیگر سیر اتفاقات در مطالعه اسنادی بررسی شد. همسوسازی نتایج دو تحقیق تحلیل محتوا و مطالعه اسنادی مرحله بعدی بود. سپس نتایج پژوهش تحلیل محتوا و مطالعه اسنادی در اختیار متخصصان و کارشناسان خبره قرار گرفت و بعد از آن به روش دلفی و با کمک از متخصصان و کارشناسان خبره آسیب‌های ناشی از این نوع مدیریت، شناسایی و راهکارهای حل آسیب‌ها کشف شد. کارشناسان و متخصصان که در این زمینه یاریگر تحقیق هستند روزنامه نگاران اصفهانی، فعالان سیاسی، فعالان شبکه‌های اجتماعی مبتنی بر گوشی همراه، مسئولان سیاسی وقت اصفهان، مسئولان و مدیران وقت صدا و سیما و به ویژه اساتید علوم ارتباطات اجتماعی و اساتید فناوری اطلاعات بود. به این ترتیب در این تحقیق از روش ترکیبی از نوع تبیینی استفاده شد. چون ابتدا پژوهش تحلیل محتوا انجام دادیم که یک روش کمی است و سپس پژوهش دلفی را انجام دادیم که یک روش کیفی است. مدل اولیه مدیریت بحران در شکل ۱ آورده شده است.



شکل ۱. مدل اولیه، برگرفته از باتمن ۲۰۰۴، کومبوس ۲۰۰۷ و پناهی ۱۳۸۳

جدول ۱. واحد تحلیل: گزارشات خبری کاربران شبکه های اجتماعی

مقوله های اصلی	زیر مقوله ها	کدها
تعیین و تولید پیام	بزرگنمایی موضوع قصور رسانه ها پیام های امنیتی تنوع نظرات سلیقه فردی کاربران حقیقت نمایی فقدان طرح مناسب خبری جهت گیری منفی خبر حساس کننده و هشدارآمیز تولید غیر هدفمند خبری عدم نیاز شناسی مخاطبان	بهره گیری از تصاویر برای تعیین عمق فاجعه ارائه پیشنهادات جهت بهبود پوشش خبری تحلیل شخصی حادثه و ارائه نظر توجه به سوژه های مختلف دستکاری اخبار مبادی رسمی در خصوص موضوع اعتراض به اطلاع رسانی و سطح پایین کیفیت تولیدات خبری مبادی رسمی گردآوری، پردازش و پخش خبر درباره موضوع بحران زا توجه به اصل زمان و مکان حادثه تمسخر مسئولین در خصوص بحران پیش آمده گزینش موضوعات بحران زا و تنش آفرین
انتشار و توزیع پیام	شایعه پراکنی اخبار جعلی و کاذب فراخوان به تجمع و اعتراض غرض ورزی های شخصی بی توجهی به ارزش های دینی و فرهنگی جامعه توجه به شخصی بودن مذهب و عقیده انتقادیگری اهریمن سازی از جریان حاضر پیگرد قانونی و مجازات شرعی اعمال مجازات های سختگیرانه تظاهر به بی طرفی کم هزینه بودن و انتشار سریع اخبار	سوء استفاده از بحران بوجود آمده جهت مخدوش نمونه چهره مسئولین گرایشات انتقادی به عدم پیشگیری از بحران های مشابه بدعت آفرینی و اشاعه آن در افکار کاربران تکثیر شایعه با استفاده از ترنم افزارها و شبکه های موبایلی عدم رعایت عدالت در انتشار اخبار مربوط به حادثه بیان سخنان ضد و نقیض کاربران در خصوص بحران عدم توجه به اصل احترام به فهم و عقل کاربران اشاعه نفرت و بی کفایتی مسئولین در خصوص بحران در خواست مجازات متخلفان اسیدپاشی نبود مهارت های کافی برای کنترل افکار عمومی پشتیبانی رسانه های بیگانه از اخبار منتشر شده فراگیری اخبار غیر رسمی بی اطلاعی جامعه از واقعیت های موجود عدم رعایت قوانین و مقررات مربوط به پیشگیری از وقوع جرم در جامعه اشاعه خشونت علیه زنان در جامعه
تاثیر پیام	احساساتی شدن اتهام زنی محکوم نمودن ارتباط موضوع با مذهب افزایش حجم کاربران. خصوصیت شخصی قضاوت سوگیرانه . ایجاد بدبینی. به چالش کشیدن مذهب. وحشت افزایی. تخریب و تشویش اذهان عمومی. مشارکت کاربران در جو سازی.	غیرقابل پیش بینی بودن رفتار کاربران تحریک افکار عمومی جهت ارائه نظرات بیشتر عدم روحیه بخشی به مردم و ایجاد یاس ایجاد حس عدم امنیت اجتماعی شهروندان زمینه سازی تسلط رسانه های خبری بیگانه جهت ارائه اخبار نادرست واکنش سریع کاربران و ارائه نظرات همگون انتقاد از سکوت مسئولین و عدم توجه به موضوع زمینه سازی ایجاد شعارهای ضد دولتی و مذهب توسط کاربران لطمه زنی به اعتبار رسانه های رسمی خبری درخواست تشکیل کارگروه تخصصی در مجلس برای بررسی حادثه وحشت مردم از توسعه بحران های مشابه بازی سیاسی و جناحی با مسئله حجاب و عفاف کاهش انسجام بین مردم و مسئولین

مقاله ها و شاخص های بحران های اجتماعی جهت پوشش خبری در شبکه های اجتماعی (وایبر و واتس آپ)

نظریه پروانه‌ای نقش رسانه‌ها در مدیریت بحران به منظور بررسی نقش رسانه‌های جمعی به عنوان قدرتمندترین ابزار مدیریت افکار عمومی در مدیریت بحران طراحی شده است. بر اساس این نظریه، رسانه‌ها در مدیریت بحران پوشش خبری ۳ مقاله اصلی رصد و پایش محیط، آموزش و هدایت افکار عمومی، اطلاع رسانی و ایجاد همبستگی عمومی دارند.

جدول ۲. مقاله‌ها، زیرمقاله‌ها و شاخص‌ها و تعاریف عملیاتی پژوهش

مقاله ها	زیر مقاله ها	نیازها	کارکردها	شاخص ها و تعاریف عملیاتی
رصد و پایش محیط	مطرح نمودن موضوع، برجسته‌سازی آنلاین، ایجاد جریان خبری، رفتار جستجوی کاربران، تحریک احساسات مخاطب، مخاطب نوازی، بسیج افکار عمومی، نیاز شناسی مخاطبان، ورود به موقع به خبر، با اهمیت جلوه دادن خبر، تهییج و ترغیب مردم	آمادگی رسانه	دیده بانی	مدیریت شایعات محلی: به فرایند سازماندهی اطلاعات درست و دقیق و اطلاع‌رسانی در خصوص برخی اخبار کاذب و جلوگیری از بزرگنمایی اخبار درست اطلاق می‌گردد.
				گزارشات میدانی و غیر خبری: به فرایند مراجعه حضوری به محل حادثه و ارائه گزارشات پیمایشی اطلاق می‌گردد.
				ایجاد حساسیت به موضوع: به فرایند اولویت قرار دادن موضوع بحران و برجسته سازی جزئیات خبری و جلب توجه مخاطب اطلاق می‌گردد.
				تحلیل حوادث: به فرایند تجزیه و تحلیل مناسب بحران در محل حادثه اطلاق می‌گردد.
				بازخورد حادثه در جامعه: به فرایند پایش نوع و میزان تاثیر گذاری بحران در جامعه اطلاق می‌گردد.
				اعزام خبرنگار: به فرایند اعزام فردی مناسب و مطمئن جهت پوشش خبری به محل اطلاق می‌گردد.
				صحت و دقت خبری: به میزانی اطلاق میگردد که رسانه به فیلتر نمودن اخبار غیر واقعی و ارائه اخبار درست توجه دارد.
				گزارش از تجمعات اعتراضی: به ارائه گزارش از اعتراضات مردمی و خواسته های آنان در خصوص حادثه اطلاق می‌گردد.
				پوشش مستمر خبری: به فرایندی اطلاق میگردد که رسانه به صورت آنلاین و مستمر به ارائه اخبار توجه دارد.

<p>تعقیب خبری در محل: به فرایند حضور مستمر شخص اعزامی به محل جهت ارائه اخبار محلی اطلاق می‌گردد.</p>				
<p>آرامش‌دهی به جامعه : به فرایند کاهش ابهامات و افزایش حس امنیت در جامعه اطلاق می‌گردد.</p>				
<p>عدم همسویی با رسانه‌های مخالف و ایجاد تمایز: به فرایند افزایش شافیت در خصوص حادثه و کم‌رنگ نمودن نقش رسانه های مخالف و بزرگنما اطلاق می‌گردد.</p>				
<p>قالب ارائه پیام: به فرایند نوشتن نکاتی در خصوص نظرات و اخبار از سوی رسانه ها جهت تحلیل بیشتر اطلاق می‌گردد.</p>				
<p>پاسخگویی به سئوالات مخاطبان خبری: به فرایند ارائه پاسخ‌های مناسب و عدم شبه افکن به مخاطبان خبری اطلاق می‌گردد.</p>				
<p>تعیین سیاست‌ها و رویکرد: به فرایند توجه دقیق به صورت کمی و کیفی در خصوص حادثه اطلاق می‌گردد.</p>	<p>سیاست‌گذاری خبری</p>	<p>پیگیری</p>	<p>عدم ارتباط اسید پاشی با نهی از منکر، عدم تشکیک تعداد قربانیان، کاهش نفرت پراکنی، ایجاد امنیت روانی، کاهش شبه افکنی، اطلاع‌رسانی، تغییر نگرش مخاطبان، جریان دوسویه خبری، جهت‌گیری خبری، داشتن سناریوی پوشش خبری، تسلط بر موضوع خبری،</p>	<p>آموزش و هدایت افکار عمومی</p>
<p>جبران عقب ماندگی از خبر: به فرایند بهبود سرعت ارائه خبری و پوشش سریع خبری در خصوص اخبار ارائه نشده اطلاق می‌گردد.</p>				
<p>نظر سنجی خبری: به فرایند توجه به نظرات مخاطبان در خصوص اخبار و حوادث اطلاق می‌گردد.</p>				
<p>همراهی با خبر: به فرایند پوشش لحظه ای خبر از طریق رسانه‌ها و ارائه آخرین اخبار اطلاق می‌گردد.</p>				
<p>ایجاد واقع بینی در مخاطبان : به فرایند کاهش برخی بزرگنمایی ها در ارائه اخبار مربوط به حوادث و یا ارائه اطلاعات دقیق در خصوص حوادث اطلاق می‌گردد.</p>				

<p>اعتماد سازی خبری : به فرایند ایجاد حس اعتماد از طریق ارائه اخبار درست و به موقع اطلاق می‌گردد.</p>			
<p>تیرهای کوتاه خبری: به فرایند ارائه اخبار در قالب عناوین مهم خبری اطلاق می‌گردد.</p>			
<p>تعیین اولویت‌های خبری: به فرایند تعیین اهمیت هر یک از اخبار مربوط به حادثه و نحوه پرداختن به آن اطلاق می‌گردد.</p>			
<p>پرداختن بیش از حد به خبر: به پوشش و تحلیل بیش از اندازه در خصوص اخبار مربوط به حادثه اطلاق می‌گردد.</p>			
<p>دادن اطلاعات جدید: به فرایند ارائه اخبار نو و غیر تکراری در خصوص حادثه اطلاق می‌گردد.</p>			
<p>حمایت خبری از آسیب دیدگان: به ارائه اخبار و گزارشات در خصوص حقوق آسیب دیدگان و درخواست رسیدگی به آنها اطلاق می‌گردد.</p>			
<p>فشار مسئولین به پاسخگویی: به فرایند پیگیری اقدامات انجام شده و یا نشده توسط مسئولین اطلاق می‌گردد.</p>			
<p>ارائه خبرهای رسمی: به فرایند ارائه اخبار مناسب در چارچوب قوانین و مقررات داخلی اطلاق می‌گردد.</p>			
<p>مصاحبه با مقام مسئول: به فرایند تهیه گزارش در قالب سؤال و پاسخ با مسئولین اطلاق می‌گردد.</p>			
<p>مصاحبه قربانیان یا گزارش از آنها: به فرایند کسب اطلاع از نظرات و احوال قربانیان حوادث اطلاق می‌گردد.</p>			
<p>مصاحبه با کارشناسان مسائل اجتماعی: به فرایند آسیب شناسی بروز حوادث توسط کارشناسان اطلاق می‌گردد.</p>			
<p>مصاحبه با هنرمندان و افراد شناخته شده: به فرایند تهیه مصاحبه با افراد مشهور و شناخته شده در</p>			

<p>فعالیت‌های هنری، ورزشی و ... جامعه اطلاع می‌گردد.</p>	<p>خبر رسانی</p>	<p>تولید خبر</p>	<p>تعیین ارزشهای خبری، گزینش و فیلتر سازی خبری، پردازش و دستکاری خبری، تولید هدفمند خبری، تدوین قالب مناسب ارائه اخبار برنامه ریزی و انتشار اخبار.</p>	<p>اطلاع رسانی و ایجاد همبستگی</p>
<p>بازنشر اخبار سایر رسانه‌ها: به فرایند ارائه مجدد اخباری که توسط سایر رسانه‌ها انتشار یافته اطلاع می‌گردد.</p>				
<p>استفاده از پدیده خبرنگاری شهروند: به فرایند جذب افراد داوطلب از بطن جامعه جهت تهیه اخبار تصویری و گزارشی اطلاع می‌گردد.</p>				
<p>رصد میزان توجه مسئولین: به ارائه گزارش در خصوص نحوه رسیدگی به حوادث توسط مسئولین اطلاع می‌گردد.</p>				
<p>ارائه آمار و اطلاعات صحیح: به ارائه گزارشات کمی و کیفی در خصوص حوادث در قالب ارقام، نمودارها با استفاده از داده های صحیح اطلاع می‌گردد.</p>				
<p>کد نویسی خبری: به فرایند طبقه بندی و دسته بندی اخبار آماده انتشار اطلاع می‌گردد.</p>				
<p>نمایش سریع اخبار: به فرایند بارگذاری سریع و به موقع اخبار در رسانه اطلاع می‌گردد.</p>				
<p>طراحی قالب ارائه اخبار: به فرایند استفاده از تصاویر، انیمیشن ها، رنگها و ... جهت ارائه اخبار اطلاع می‌گردد.</p>				
<p>استفاده از تصاویر روزنامه ها: به استفاده از عکس های منتشر شده در رسانه های رسمی و غیر رسمی داخلی و خارجی اطلاع می‌گردد.</p>				
<p>تولید محتوای مناسب: به فرایند ایجاد محتوای خبری به دور از تعصب، نظرات سلیقه‌ای اطلاع می‌گردد.</p>				
<p>انسجام اجتماعی: به فرایند ایجاد حس همدلی و همفکری در جامعه توسط رسانه ها اطلاع می‌گردد.</p>				
<p>ارسال پیام های انسجام بخش: به فرایند ارائه اخبار و گزارشات متحد</p>				

کننده در بین اقشار گوناگون جامعه اطلاق می‌گردد.				
ذخیره دانش و تجربیات به دست آمده: به فرایند ذخیره‌سازی تجارب بدست آمده از بحران پوشش خبری جهت استفاده در حوادث محتمل آینده اطلاق می‌گردد.				

از طریق بررسی محتوای نظرات کاربران و اطلاعات ارائه شده ۱۱ عامل مختلف شناسایی شدند که هر یک می‌تواند باعث حاشیه سازی و گسترش بحران اجتماعی گردد که به شرح زیر هستند:

- شایعه پراکنی
- بزرگنمایی
- ارتباط موضوع با مذهب
- عدم تحلیل مناسب اخبار
- فراخوان به تجمع و اعتراض
- احساساتی شدن
- اتهام زنی
- انتشار اخبار جعلی و کاذب
- امنیتی نمودن
- محکوم کردن
- قصور رسانه‌ها

طی بررسی‌های به عمل آمده از نظرات کاربران شبکه‌های اجتماعی مشخص شد که به دلیل عدم پوشش صحیح خبری توسط رسانه نظرات مختلفی ارائه شده است که به دلیل نبود یک فرایند مناسب خبری کاربران نظارت خود را ارائه داده و سایر افراد نیز با خواندن این نظرات به نوعی ترغیب شده و نظرات همسو با آنها را ارائه داده‌اند که این نظرات ارائه شده جایگزین اخباری است که رسانه‌های مختلف باید آن را پوشش می‌دادند و به دلیل نبود یک الگوی مناسب پوشش خبری در شبکه‌های مجازی باعث گردیده است شایعه پراکنی، بزرگنمایی‌ها و ... از سوی کاربران اتفاق افتاده و حتی موضوع را به نهادهای امنیتی و سیاسی سوق دهند که با توجه به شاخص‌ها و زیر شاخص‌های ارائه شده در جدول مورد نظر می‌توان کلیه موارد استخراج شده از محتوای نظرات کاربران را مدیریت نموده و با پوشش خبری مناسب و اطلاع‌رسانی دقیق از هر گونه حاشیه‌سازی جلوگیری به عمل آورد و در نهایت می‌توان با توجه به تجاربی که بدست آمده است در حوادث بعدی عملکرد بهتری را در پوشش بحران‌های اجتماعی در زمینه‌های گوناگون داشت که این موارد مطرح شده به نوعی نشان‌دهنده قصور رسانه‌ها در اطلاع‌رسانی به موقع و دقیق هستند.

جدول ۳. مقوله‌ها و شاخص‌های مرحله پیش از بحران‌های اجتماعی جهت پوشش خبری

مرحله بحران	مقوله‌ها	کارکردها	شاخص‌ها
پیش از بحران	آگاهی	آگاه‌سازی و هشداردهی	ارتقای دانش عمومی درباره مفاهیم مدیریت بحران
			ارائه آمار و اطلاعات تاریخی و نمایش تجربیات گذشته و تجربیات سایر کشورها در بحران‌های اجتماعی
			افزایش باور عمومی با ارائه آمار و اطلاعات از خطرپذیری کشور و برجسته سازی آثار نامطلوب بحران‌های اجتماعی
	آمادگی	آموزش مصون‌ساز	ایجاد و تقویت فرهنگ پیشگیری از بحران
			افزایش توانمندی مردم در مقابله با بحران
	اطمینان	دیدهبانی	آموزش مشارکتهای مردمی
			نمایش ظرفیت‌های کنونی مدیریت بحران های اجتماعی در کشور
رصد میزان توجه و انگیزش مسئولین در برنامه ریزی اقدامات پیشگیری از بحران‌های اجتماعی			
			پیگیری فعالیت نهادهای متولی مدیریت بحران های اجتماعی و سیاست‌های کلان مربوطه

جدول ۴. مقوله‌ها و شاخص‌های مرحله حین بحران‌های اجتماعی جهت پوشش خبری

مرحله بحران	مقوله‌ها	کارکردها	شاخص‌ها
حین بحران	اطلاعات	خبررسانی	انعکاس سریع و به هنگام اخبار حادثه
			ارائه آمار و اطلاعات صحیح و دقیق از حادثه
			خبردهی از نیازهای خاص مردم آسیب دیده به نهادهای مردمی، دولتی و....
	امنیت	دروازه‌بانی اطلاعات	ارائه اطلاعات به مردم براساس اصول علمی خبررسانی
			اطلاع‌رسانی حدا کثری و کامل
			تعامل و هماهنگی با متولیان مدیریت بحران در انعکاس اخبار و اطلاعات
	همبستگی	همراه‌سازی	تهییج و ترغیب مردم و مسئولان برای اطلاع‌رسانی از طریق برجسته‌سازی رویداد و پوشش رسانه‌ای زنده
			ارسال پیام‌های انسجام بخش و وحدت بخش به مخاطبان
گزارش‌دهی از مشارکت و بسیج عمومی			

جدول ۵. مقوله‌ها و شاخص‌های مرحله ی پس از بحران‌های اجتماعی جهت پوشش خبری

مرحله بحران	مقوله‌ها	کارکردها	شاخص‌ها
پس از بحران	پیگیری	پاسخ طلبی	پیگیری وعده های مسئولان جهت کاهش بحران ها
			طرح خواسته های مردم با مسئولان در خصوص نظارت بر بحران های اجتماعی
			تعامل با مخاطبان از طریق بررسی نظرات و پیامها
	امیدبخشی	آرامش بخشی	نمایش تلاش مسئولان در خصوص بحران محتمل
			مدیریت عواطف و هیجانات با بهره گیری از زبان و رفتارهای غیر کلامی آرامش بخش در رسانه
			افزایش برنامه های سرگرمی و تفریحی و
	یادگیری	تحلیل گری	اقناع افکار عمومی از طریق ایجاد رابطه با مسئولان مدیریت بحران های اجتماعی
			ارزیابی عملکرد مدیریت بحران محتمل و پیدا کردن کمبودها و ضعفهای اقدامات رسانه در پوشش خبری
			ذخیره ی دانش و تجربیات به دست آمده از بحران توسط رسانه
			تدوین سناریوهای محتمل جهت پوشش خبری بهتر در مواجهه با بحران های احتمالی آینده

یافته‌های تحقیق

۱. یافته‌های توصیفی

نتایج جدول ۶ نشان می‌دهد مطابق نظر پاسخ‌دهندگان، «سرعت در انتقال اطلاعات (صوتی و تصویری) توسط اغتشاشگران»، «تعیین زمان و مکان تجمع اعتراضی از طریق شبکه‌های اجتماعی» و «فراهم نمودن زمینه تعامل اغتشاشگران با همدیگر» به ترتیب با میانگین ۴/۴۰، ۴/۲۲ و ۴/۱۷ بیشترین نقش را در اطلاع‌رسانی شبکه‌های اجتماعی مبتنی بر تلفن همراه در بحران‌های اجتماعی دارند و «تعدد و تنوع در اطلاع‌رسانی شبکه‌های اجتماعی» با میانگین ۳/۷۴ کمترین نقش را به خود اختصاص داده است.

جدول ۶. درصد فراوانی متغیرهای مستقل (اطلاع‌رسانی شبکه‌های اجتماعی مبتنی بر تلفن همراه)

اطلاع‌رسانی	خیلی کم	کم	تا حدودی	زیاد	خیلی زیاد	میانگین
سرعت در انتقال اطلاعات (صوتی و تصویری) توسط اغتشاشگران	۰/۹	۰/۹	۶/۶	۶/۴۰	۹/۵	۴/۴۰
تعیین زمان و مکان تجمع اعتراضی از طریق شبکه‌های اجتماعی	۰/۹	۸/۳	۲/۱۳	۸/۳۶	۳/۴۵	۴/۲۲
فراهم نمودن زمینه تعامل اغتشاشگران با همدیگر	۰/۹	۰/۹	۸/۱۹	۸/۳۶	۵/۴۱	۴/۱۷
انجام تبلیغات سوء به منظور زمینه‌سازی برای شروع ناآرامی‌ها	۰	۸/۴	۹/۱۷	۳/۴۴	۰/۳۳	۴/۰۶
معرفی کانال‌های ارتباطی جدید برای انتشار اخبار	۰	۸/۲	۸/۱۹	۲/۴۷	۲/۳۰	۴/۰۵
اشاعه اطلاعات بحران در فرایندهای اطلاع‌رسانی	۰	۹/۱	۲/۳۰	۲/۴۷	۸/۲۰	۳/۸۷
ارائه روش‌های اعتراضی جدید در قالب خبر رسانی	۹/۱	۵/۷	۶/۲۲	۵/۴۲	۵/۲۵	۳/۸۲
تعدد و تنوع در اطلاع‌رسانی شبکه‌های اجتماعی	۸/۲	۷/۵	۴/۲۶	۳/۴۵	۸/۱۹	۳/۷

جدول ۷. درصد فراوانی گویه های متغیر وابسته (بحران اجتماعی)

بحران اجتماعی	خیلی کم	کم	تا حدودی	زیاد	خیلی زیاد	میانگین
به خطر انداختن ارزش ها و هدف های نظام	۰/۹	۰/۹	۲/۱۳	۲/۴۷	۷/۳۷	۴/۲۰
ضعف نپرداختن به تعهد های اجتماعی از سوی نهادها و مدیران	.	۸/۲	۵/۷	۴/۶۰	۲/۲۹	۴/۱۶
ضعف تصمیم گیری مناسب در مقابله با حوادث بحران ساز	.	.	۹/۱۸	۶/۵۶	۵/۲۴	۴/۰۶
ضعف قابلیت پیشگیری از ایجاد بحران های اجتماعی	۱/۹	۱/۹	۱/۱۵	۸/۵۲	۳/۲۸	۴/۰۴
ضعف قابلیت پیش بینی فرماندهان	.	۵/۷	۲/۱۴	۱/۴۸	۲/۳۰	۴/۰۱
ضعف شناخت آسیب های زمینه ساز ایجاد بحران اجتماعی	۰/۹	۷/۴	۱/۱۵	۷/۵۴	۵/۲۴	۳/۹۷
ضعف شناخت بحران های اجتماعی	۰/۹	۱/۹	۱/۳۱	۹/۳۴	۱/۳۱	۳/۹۳

این جدول نشان می دهد مطابق نظر پاسخ دهندگان، بیشترین تأثیر پذیری بحران های اجتماعی از اطلاع رسانی شبکه های اجتماعی مبتنی بر تلفن همراه از طریق «به خطر انداختن ارزش ها و هدف های نظام»، «ضعف نپرداختن به تعهد های اجتماعی از سوی نهادها و مدیران» و «ضعف تصمیم گیری مناسب در مقابله با حوادث بحران ساز» به ترتیب با میانگین ۴/۲۰، ۴/۱۶ و ۴/۰۶ بوده است. کمترین تأثیر پذیری بحران های اجتماعی مربوط به گویه «ضعف شناخت بحران های اجتماعی» با میانگین ۳/۹۳ است.

۲. یافته های تحلیلی

به منظور تبیین و نیز بررسی نقش «اطلاع رسانی» شبکه های اجتماعی مبتنی بر تلفن همراه به عنوان متغیر پیش بین در «ایجاد بحران های اجتماعی» به عنوان متغیر ملاک، داده های حاصل از تحقیق وارد معادله رگرسیون شد که نتیجه آن به ترتیب در جدول های زیر نشان داده می شود.

جدول ۸. شاخص ها و آماره های تحلیل رگرسیون

ضریب همبستگی R	مجذور ضریب همبستگی R Square	ضریب تعدیل شده	اشتباه استاندارد برآورد شده
(a)0.436	0.190	0.183	0.42231

نتیجه نشان می دهد که «اطلاع رسانی» شبکه های اجتماعی مبتنی بر تلفن همراه با «ایجاد بحران های اجتماعی» ۴۳/۶ درصد ضریب همبستگی دارد و به میزان ۱۹ درصد از واریانس ایجاد بحران های اجتماعی را تبیین می کند. این بدان معناست که شبکه های اجتماعی ممکن است دسترسی به دیگران با افکار و دیدگاه های مختلف را امکان پذیر کند و حتی دیگرانی که شبیه به هم هستند

را به هم پیوند دهد؛ اما این شبکه می‌تواند تهدیدی برای ارزش‌های فردی افراد نیز محسوب شود. همچنین بر این نکته تأکید دارد که نقش شبکه‌های اجتماعی را نمی‌توان در شکل‌دهی به افکار عمومی و در نتیجه تحول‌های سیاسی جهان نادیده گرفت.

جدول ۹. خلاصه تحلیل رگرسیون

شاخص منبع	مجموع مجزورها	درجه آزادی	میانگین مجزورها	میزان F	Sig سطح معناداری
اثر رگرسیون	۴.۳۶۳	۱	۴.۳۶۳	۲۴.۴۶۴	.۰۰
اثر باقیمانده	۱۸.۵۴۸	۱۰۴	۰.۱۷۸		
جمع	۲۲.۹۱۱	۱۰۵			

در اطلاعات جدول مربوط به تحلیل واریانس مشاهده شده ($F=۱۰۴$ و $df=۱$)، تأثیر اطلاع‌رسانی شبکه‌های اجتماعی مبتنی بر تلفن همراه در ایجاد بحران‌های اجتماعی معنادار است ($p > ۰/۰۵$).

جدول ۱۰. معادله رگرسیون

شاخص متغیر	ضریب بتا		ضریب بتای استاندارد	t نسبت	سطح معناداری
	B	خطای معیار			
مقدار ثابت	۳۹۶.۲	۳۷۷.۰	Beta	۱۰۴.۷	.۰۰
شبکه‌های اجتماعی مبتنی بر تلفن همراه	۴۱۰.۰	۰.۸۳۰	436/0	۹۴۶.۴	.۰۰

با توجه به میزان بتای جدول فوق می‌توان نتیجه گرفت بین «اطلاع‌رسانی» شبکه‌های اجتماعی مبتنی بر تلفن همراه با «ایجاد بحران‌های اجتماعی» ارتباط مثبت و معناداری برقرار است، به نحوی که هرچه تبادل اطلاعات در بین شبکه‌های اجتماعی مبتنی بر تلفن همراه افزایش یابد، بحران‌های اجتماعی هم افزایش می‌یابد. ($05/0P <$)

همچنین نتایج به دست آمده از آزمون تای کندال b نشان می‌دهد با توجه به مقدار ($015/3 = Tb$) سطح معنی داری آن ($۰/۰۰$) که کمتر از ($05/0 = sig$) میباشد در نتیجه بین ویژگی‌های تعاملی بودن شبکه‌های اجتماعی و ارتقاء امنیت عمومی رابطه معناداری وجود دارد. چون براساس محاسبه تای کندال b و ($۰/۰۰ =$ سطح معناداری) یعنی میزان خطا کمتر از $۰/۰۵$ نشان دهنده این است که این رابطه با بیش از ۹۵٪ اطمینان تأیید می‌شود. بنابراین ویژگی‌های تعاملی بودن رسانه‌های اجتماعی در ارتقاء امنیت عمومی رابطه مستقیم و مثبت دارد.

تحلیل فوق نشان دهنده این است که این رابطه با بیش از ۹۵٪ اطمینان تأیید می‌شود. بنابراین کاربران با الگو گرفتن از هنجارها و ارزش‌های اجتماعی که در شبکه‌های اجتماعی منعکس می‌شود، و انتقال و انتشار رفتارهای اجتماعی اشخاص مهم و تاثیرگذار در رسانه‌های اجتماعی میتواند عامل موثر و مهمی در ارتقاء امنیت عمومی باشد، عاوه بر این با انعکاس مصادیق پایبندی به قانون و حقوق شهروندان در رسانه‌های اجتماعی و از طرف دیگر با انعکاس ناهنجاریهای اجتماعی به عنوان عامل بازدارنده در رسانه‌های اجتماعی به نوعی در اجتماعی کردن شهروندان در فضای مجازی موثر بوده و در فرآیند ارتقاء امنیت عمومی نقش اساسی دارد.

چون براساس محاسبه تای کندال (b و $۰/۰۲ =$ سطح معناداری) نشان دهنده این است که این رابطه با بیش از ۹۵٪ اطمینان تأیید می‌شود. بنابراین ارتباطات دوسویه در رسانه‌های اجتماعی اعم از الگوها و کنش‌های ارتباطی انسان-انسان) پلیس و کاربران رسانه‌های اجتماعی (و الگوها و کنش‌های ارتباطی انسان-رایانه) به‌طور ویژه پلیس با رسانه و با بستر فصلنامه علمی - پژوهشی مطالعات امنیت اجتماعی، شماره ۵۴، تابستان ۱۴۶۹۷ سازی گفتگو از طریق اتاق‌های گفتگو در رسانه‌های اجتماعی صورت گیرد می‌تواند در ارتقاء و توسعه امنیت عمومی موثر و مفید واقع گردد از طرف دیگر پایداری و انسجام ارتباطات دو سویه در رسانه‌های اجتماعی و برخورداری از ارتباطات نامتمرکز گفت وگویی دوسویه که در افقی و تعامل با کاربر به عنوان مبدأ کاما راستای مدد

رسانی به پلیس انجام می‌شود، در ارتقاء و توسعه امنیت عمومی موثر است، در نتیجه اینگونه استنباط می‌گردد که بین ارتباطات دوسویه در رسانه‌های اجتماعی و ارتقاء امنیت عمومی رابطه معنادار و مستقیم وجود دارد و فرضیه فوق تأیید می‌گردد.

جدول ۱۱. تحلیل ارتباطات و ابزارهای ارتباطی

شاخص منبع	مجموع مجذورها	درجه آزادی	میانگین مجذورها	میزان F	Sig سطح معناداری
اثر رگرسیون	۳/۳۶۳	۱	۳/۳۶۳	۴۶۴.۲۶	.۰۰
اثر باقیمانده	۱۹/۵۴۹	۱۰۰	۰/۱۷۸		
جمع	۳۲/۹۱۱	۱۱۴	-		

با توجه به میزان بتای جدول فوق می‌توان نتیجه گرفت بین «اطلاع‌رسانی» شبکه‌های اجتماعی مبتنی بر تلفن همراه با «ایجاد بحران‌های اجتماعی» ارتباط مثبت و معناداری برقرار است، به نحوی که هرچه تبادل اطلاعات در بین شبکه‌های اجتماعی مبتنی بر تلفن همراه افزایش یابد، بحران‌های اجتماعی هم افزایش می‌یابد ($P < 0.05$).

نتیجه‌گیری

یکی از دستاوردهای مهم در حوزه شبکه‌های اجتماعی مجازی، شبکه‌های اجتماعی مجازی بر بستر تلفن همراه (تلفن همراه) است که با سرعت در حال جایگزینی با شبکه‌های اجتماعی سنتی است و در سال‌های اخیر، با ارائه نسل‌های جدید تلفن‌ها و تبلت‌های هوشمند به بازار، شبکه‌های اجتماعی و نرم‌افزارهای اجتماعی وارد تلفن‌های همراه شدند و توانستند کاربران زیادی را جذب کنند. اهمیت شبکه‌های اجتماعی مبتنی بر تلفن همراه را نمی‌توان تنها منحصر در استقبال روزافزون کاربران اینترنتی از شبکه‌های اجتماعی و جا گذاشتن رقبا در رتبه‌های جهانی توسط شبکه‌های اجتماعی دانست؛ بلکه باید از زاویه‌های دیگر همچون استفاده از شبکه‌های اجتماعی برای رساندن پیام و القای تفکرها به کاربران، اطلاع‌رسانی در شرایط بحرانی، تبدیل حوادث عادی به یک بحران، در کنار جذابیت‌ها و همچنین اثرهای شگرفی که این جوامع مجازی بر روی زندگی واقعی جوامع می‌گذارد، جستجو کرد. در دنیای امروز، به‌وجود آمدن بحران‌های اجتماعی به بخش جدایی‌ناپذیر هر جامعه تبدیل گشته و در این میان، نقش شبکه‌های اجتماعی به‌ویژه در بستر تلفن همراه در ایجاد و گسترش بحران‌های اجتماعی پذیرفته شده است.

این پژوهش با هدف تبیین نقش اطلاع‌رسانی شبکه‌های اجتماعی مبتنی بر تلفن همراه در بحران‌های اجتماعی انجام شده است. نتایج تحقیق نشان می‌دهد «سرعت در انتقال اطلاعات (صوتی و تصویری) توسط اغتشاشگران»، «تعیین زمان و مکان تجمع اعتراضی از طریق شبکه‌های اجتماعی» و «فراهم نمودن زمینه تعامل اغتشاشگران با همدیگر» بیشترین نقش را در اطلاع‌رسانی شبکه‌های اجتماعی مبتنی بر تلفن همراه در بحران‌های اجتماعی دارند و بیشترین تأثیرپذیری بحران‌های اجتماعی از اطلاع‌رسانی شبکه‌های اجتماعی مبتنی بر تلفن همراه از طریق «به خطر انداختن ارزش‌ها و هدف‌های نظام»، «ضعف نپرداختن به تعهدهای اجتماعی از سوی نهادها و مدیران» و «ضعف تصمیم‌گیری مناسب در مقابله با حوادث بحران‌ساز» است که با یافته‌های ابراهیمی‌فر و یعقوبی‌فر (۱۳۹۳) و زیبا صفت (۱۳۹۲) همخوانی و هماهنگی دارد.

بررسی نقش «اطلاع‌رسانی» شبکه‌های اجتماعی مبتنی بر تلفن همراه به عنوان متغیر پیش‌بین در «ایجاد بحران‌های اجتماعی» نشان می‌دهد که بین «اطلاع‌رسانی» شبکه‌های اجتماعی مبتنی بر تلفن همراه با «ایجاد بحران‌های اجتماعی» ارتباط مثبت و معناداری برقرار است، به نحوی که هرچه تبادل اطلاعات در بین شبکه‌های اجتماعی مبتنی بر تلفن همراه افزایش یابد، بحران‌های اجتماعی هم افزایش می‌یابد که با یافته‌های معمار، عدلی پور و خاکسار (۱۳۹۱) همخوانی و هماهنگی دارد.

بنابراین تسهیم اطلاعات در رسانه‌های اجتماعی از طریق به اشتراک گذاری داده‌ها و اخبار و اطلاعات در حوزه‌های عمومی مرتبط با امنیت عمومی با هزینه کم و به‌موقع یا به نوعی به اشتراک گذاری تصاویر، اخبار و بولتن‌های خبری در شبکه‌ها به‌منظور بهره‌برداری پلیس برای پیشبرد اهداف سازمانی باشد در توسعه و ارتقاء امنیت عمومی موثر است. از سوی دیگر اخبار و اطلاعات در رابطه با قومیت‌ها و تحرکات آن‌ها در شبکه‌های اجتماعی در موضوعات مرتبط با امنیت عمومی و انتشار حوادث و رویدادهای

مهم در شبکه‌ها به منظور اطاع رسانی سریع به پلیس و پیشگیری از بحران‌های اجتماعی و امنیتی به منظور ارتقاء و توسعه امنیت عمومی صورت می‌گیرد. بنابراین نتیجه می‌گیریم بین تسهیم اطلاعات در رسانه‌های اجتماعی و ارتقاء امنیت عمومی رابطه مستقیم و معنادار وجود دارد و فرضیه فوق تأیید می‌گردد.

طبق تحلیل‌ها استدلال می‌شود که بحران به‌طورعموم غیرقابل پیش‌بینی است (نمی‌توان پیش‌بینی کرد که در چه زمان و مکانی اتفاق می‌افتد)؛ بحران‌ها آثار مخربی دارند و مردمی که تا قبل از بحران نیازمند کمک نبودند به محض وقوع بحران نیازمند کمک می‌شوند؛ ماهیت و آثاری طولانی و استهلاکی دارند؛ در وضعیت بحرانی به‌طورمعمول تصمیم‌گیری در شرایط وخیم و در زمان محدود و اطلاعات موردنیاز تصمیم‌گیرندگان ناقص است؛ زمان موجود برای پاسخ‌دهی پیش از انتقال تصمیم را محدود کرده و اعضای واحد تصمیم‌گیری را به تعجب و حیرت وا می‌دارد؛ محدودیت و فشرده‌گی زمان، غافل‌گیری، استرس و مخدوش شدن اطلاعات (ویلسون به نقل از معمارزاده و سرافرازی، ۱۳۸۹)

در حقیقت یک بحران اجتماعی، زمانی واقع می‌شود که اختلال‌هایی در جامعه پدید آمده باشد که تعادل عمومی، عملکرد بهنجار و معمول حیات اجتماعی را به مخاطره افکند. یک بحران عمومی اجتماعی نشان از آن دارد که جامعه، فاقد توانایی سامان‌یابی و حفظ نظم اجتماعی است و استعداد درونی خود را برای مسائل مربوط به توسعه جامعه از دست داده است. بحران‌های اجتماعی خود به بحران‌های سیاسی، فرهنگی، اقتصادی، بهداشتی، طبیعی (عوامل طبیعی) و ترکیب‌هایی از آن‌ها تقسیم می‌شوند. به‌طورمعمول تصور می‌شود که بحران‌های اجتماعی تنها باید مدیریت بحران شوند ولی واقعیت این است که بحران اجتماعی قبل از هر چیز باید مدیریت دانایی شود. اعداد و ارقامی مانند نرخ رشد جمعیت، ترکیب سنی جمعیت، نرخ بیکاری، منحنی دوران رشد کارخانه‌ها، نرخ رشد درصد ترک تحصیل در مقاطع مختلف، ظرفیت پذیرش آموزش‌های فنی و حرفه‌ای، برخی از بیماری‌ها، اعتیاد، نرخ خودکشی در مقاطع سنی و موقعیت اجتماعی و جنسیت و بسیاری از نتایج آماری بسیار ساده از یک سو بیانگر تشکیل شرایط خاص را نشان می‌دهند و از سوی دیگر ضرورت اجتناب‌ناپذیر مدیریت دانایی در خدمات عمومی و مدیریت دولتی را نشان می‌دهند. به همین علت باید گفت که بحران‌های اجتماعی می‌توانند در زمینه‌های بسیار متفاوت اقتصادی، فرهنگی، طبیعی، سیاسی و غیره بروز کنند. هر یک از این بحران‌ها الگوی خاصی در فرایند امنیتی شدن دارند که از دیگری متمایز می‌شوند. به‌طور مثال، فرایند امنیتی شدن یک بحران اجتماعی ناشی از مشکل‌های اقتصادی از حیث سرعت و مراحل، با آنچه در یک بحران طبیعی نظیر زلزله رخ می‌دهد به‌طورکامل متفاوت است. در مثال دیگر می‌توان گفت، برخی از بحران‌های سیاسی نظیر بحران قومی، بحران هویت و بحران مشروعیت به دلیل داشتن ماهیتی سیال‌گونه، رابطه هم‌جواری و سابقه تاریخی، به‌سرعت از سوی بازیگران مختلف برچسب امنیتی خورده و تغییر ماهیت می‌دهند. در حقیقت نوع بحران می‌تواند سرعت و مسیر امنیتی شدن آن‌ها را رقم‌زده و فضا را برای تهدید علیه ارزش‌های پایه فراهم نمایند. از آنجایی که اساس و بنیاد امنیت در هر جامعه‌ای بر انسان استوار است و اعمال و رفتار انسان هم پیرو ادراک و فهم او از جهان و مسائل و موضوع‌های آن است نقش رسانه‌ها به عنوان بازوی نیرومند و بلامنازع برای مدیریت ادراک انسان‌ها و مهندسی اجتماعی را بایستی بیشتر موردتوجه قرار داد چرا که جایگاه رسانه‌ها در مطالعات امنیتی که شاید بتوان آن را «امنیت نرم» یاد کرد، مهم است. رسانه‌ها و گسترش روزافزون حوزه عملکرد و تأثیرهای آن‌ها تهدیدها و فرصت‌هایی در اختیار کشورها و تحلیل‌گران امنیت کشورها می‌گذارند.

شبکه اجتماعی مجازی مبتنی بر موبایل تلگرام در شکل دهی به افکار عمومی و جنبش‌های اجتماعی، امنیتی و سیاسی و به نوعی عامل پیوستگی و مشارکت اجتماعی کاربران در عرصه‌های سیاسی و اجتماعی یا در ناآرامی‌های اجتماعی و بحران‌های امنیتی-انتظامی نقش آفرینی می‌نمایند.

یکی از دستاوردهای مهم در حوزه شبکه‌های اجتماعی مجازی، شبکه‌های اجتماعی مجازی بر بستر تلفن همراه (تلفن همراه) است که با سرعت در حال جایگزینی با شبکه‌های اجتماعی سنتی است و در سال‌های اخیر، با ارائه نسل‌های جدید تلفن‌ها و تبلت‌های هوشمند به بازار، شبکه‌های اجتماعی و نرم‌افزارهای اجتماعی وارد تلفن‌های همراه شدند و توانستند کاربران زیادی را جذب کنند.

اهمیت شبکه‌های اجتماعی مبتنی بر تلفن همراه را نمی‌توان تنها منحصر در استقبال روزافزون کاربران اینترنتی از شبکه‌های اجتماعی و جا گذاشتن رقبا در رتبه‌های جهانی توسط شبکه‌های اجتماعی دانست؛ بلکه باید از زاویه‌های دیگر همچون استفاده از شبکه‌های اجتماعی برای رساندن پیام و القای تفکرها به کاربران، اطلاع‌رسانی در شرایط بحرانی، تبدیل حوادث عادی به یک بحران، در کنار جذابیت‌ها و همچنین اثرهای شگرفی که این جوامع مجازی بر روی زندگی واقعی جوامع می‌گذارد، جستجو کرد. در دنیای امروز، به‌وجود آمدن بحران‌های اجتماعی به بخش جدایی‌ناپذیر هر جامعه تبدیل گشته و در این میان، نقش شبکه‌های اجتماعی به‌ویژه در بستر تلفن همراه در ایجاد و گسترش بحران‌های اجتماعی پذیرفته شده است.

این پژوهش با هدف تبیین نقش اطلاع‌رسانی شبکه‌های اجتماعی مبتنی بر تلفن همراه در بحران‌های اجتماعی و به‌طور خاص اسیدپاشی در شهر اصفهان انجام شده است. نتایج تحقیق نشان می‌دهد «سرعت در انتقال اطلاعات (صوتی و تصویری) توسط اغتشاشگران»، «تعیین زمان و مکان تجمع اعتراضی از طریق شبکه‌های اجتماعی» و «فراهم نمودن زمینه تعامل اغتشاشگران با همدیگر» بیشترین نقش را در اطلاع‌رسانی شبکه‌های اجتماعی مبتنی بر تلفن همراه در بحران‌های اجتماعی دارند و بیشترین تأثیرپذیری بحران‌های اجتماعی از اطلاع‌رسانی شبکه‌های اجتماعی مبتنی بر تلفن همراه از طریق «به خطر انداختن ارزش‌ها و هدف‌های نظام»، «ضعف نپرداختن به تعهدهای اجتماعی از سوی نهادها و مدیران» و «ضعف تصمیم‌گیری مناسب در مقابله با حوادث بحران‌ساز» است.

بررسی نقش «اطلاع‌رسانی» شبکه‌های اجتماعی مبتنی بر تلفن همراه به عنوان متغیر پیش‌بین در «ایجاد بحران‌های اجتماعی» نشان می‌دهد که بین «اطلاع‌رسانی» شبکه‌های اجتماعی مبتنی بر تلفن همراه با «ایجاد بحران‌های اجتماعی» ارتباط مثبت و معناداری برقرار است، به نحوی که هرچه تبادل اطلاعات در بین شبکه‌های اجتماعی مبتنی بر تلفن همراه افزایش یابد، بحران‌های اجتماعی هم افزایش می‌یابد.

همچنین نتایج این مطالعه نشان داد که حضور بازیگران و افراد برجسته نیز باهدف انتشار نارسایی‌ها، کاستی‌ها و نابرابری‌های موجود در نظام اجتماعی در تشویش اذهان عمومی و شکل‌گیری بحران‌های امنیتی در نظام جمهوری اسلامی ایران تأثیرگذار است؛ از سوی دیگر، گروه‌های سیاسی غیرمجاز و ذی نفوذ مجازی در شبکه اجتماعی مجازی مبتنی بر موبایل تلگرام باهدف تضعیف نظام جمهوری اسلامی ایران و القای دیدگاه‌های جریان‌های معاند به داخل کشور در ایجاد تضاد و تفرقه و بحران‌های امنیتی و انتظامی تأثیرگذار می‌باشند. لذا پیشگیری‌های اجتماعی، وضعی و غیرکیفری از بحران‌های امنیتی از طریق شبکه‌های موبایل محور ضروری است.

پیشنهادات

ایجاد سامانه‌های خودکار جمع‌آوری اخبار و اطلاعات از نشانگاه‌های شناسایی شده در حوزه فرهنگی و اجتماعی به‌منظور و نظارت انتقال اطلاعات توسط اغتشاشگران در شبکه‌های اجتماعی مبتنی بر تلفن همراه؛ نظارت و اشراف بر شبکه‌های اجتماعی مبتنی بر تلفن همراه برای دریافت و بررسی زمان و مکان تعیین شده در تجمع اعتراضی توسط اغتشاشگران؛ طراحی و پیاده‌سازی مهندسی فرهنگی و رسانه‌ای در فضای شبکه‌های اجتماعی مبتنی بر تلفن همراه با هدف برهم زدن زمینه‌های تعاملی بین عوامل دخیل در ایجاد و هدایت بحران‌های اجتماعی و تلاش برای متقاعدسازی و هدایت افراد ناآگاه؛ ایجاد مدیریت هماهنگ شده فرهنگی و اجتماعی در شبکه‌های اجتماعی برای حضور هماهنگ و برنامه‌ریزی شده در شبکه‌های اجتماعی مبتنی بر تلفن همراه برای هدایت افکار عمومی و آگاه‌سازی عمومی نسبت به پیامدهای همکاری با عوامل ایجاد بحران‌های اجتماعی؛ اعمال صحیح سیاست‌های فیلترینگ در شبکه‌های اجتماعی مبتنی بر تلفن همراه.

منابع

- سالمی، آزاده؛ و دیگران (۱۴۰۰)، "استفاده کاربران از رسانه های اجتماعی و رابطه آن با سواد رسانه ای (در حوزه سلامت شهر تهران)؛" نشریه علمی، دوره چهارم، شماره ۱۲.
- صلواتیان، سیاوش؛ و دیگران (۱۴۰۰)، "نقش رسانه های اجتماعی موبایلی در آئین های اجتماعی؛ مطالعه موردی تشییع جنازه ۱۷۵ شهید غواص؛" فصلنامه علمی پژوهشی راهبرد فرهنگ، دوره چهاردهم، ۳۱-۷.

References

- Abdi Hevelayi, A. & Safarian Hamedani, S. "Predicting entrepreneurial marketing through strategic planning including case study". Educational Administration Research Quarterly 2019; 102: 127–142. (In persian)
- Taghipour, D. & Barzegar, P. "Investigating the relationship between competitive strategies and corporates performance case study": Parsian Banks of Tehran. Management, International Technology and Science Publications ITS 2020; 34: 13–28. doi: 10.31058/j.mana.2020.34002, (In persian)
- Taghipour, D. & Ganji, F. "The identification and prioritization of effective indices on optimal implementation of customer relationship management using TOPSIS", AHP methods case study: Pasargad bank. Management, International Technology and Science Publications ITS 2020; 34: 43–60. doi: 10.31058/j.mana.2020.34004, (In persian)
- Ghadamzan Jalali, A. & Habibi Machiani, H. "Explain the relationship between intellectual capital, organizational learning and employee performance of Parsian Bank Branches in Gilan province." Educational Administration Research Quarterly 2020; 102: 127–142. (In persian)
- Mohammadi, S. & Mahboobi, M. "Investigating the role and impact of using ICT tools on evaluating the performance of service organizations." Iranian Journal of Information Processing and Management 2021; 371: 1–26. doi: 10.52547/JIPM.37.1.1. (In persian)
- Ghahari Ahangari, M. & Roshanravan, S. "Studied Investigation of the Effect of Information Technology on Agility Using Fuzzy Method Including Case Study ". Management, International Technology and Science Publications ITS, 2021, Volume 4, Issue 2, 41-55. (In persian)
- Monzeli, A. "The study Impact of Virtual Social Media on Shaping Social Crisis and Vice versa Using Analytical Hierarchy Process." Journal Of National Security. 2022; 44: 237–266.
- Mahboobi, M. & Gharagozlou, H. "The impact of ICT on knowledge sharing obstacles in knowledge management process including case-study. Iranian" Journal of Information Processing and Management 2016; 314: 1049–1074. doi: 10.35050/JIPM010.2016.003, (In persian)
- Seraj, F. & Amir Hassani, M. "Risk analysis in the management of urban construction projects from the perspective of the employer and the contractor." International Journal of Organization Leadership 2015; 44: 356–373. doi: 10.33844/ijol.2015.60284, (In persian)
- Azarian R. & Taghipour, D. "The impact of implementing inclusive quality management on organizational trust case study": Educatin. Journal of Multidisciplinary Engineering Science Studies JMESS 2020; 67: 3376–3383 (In persian).

Ramezani Ismail Abad, M.A. & Hashemi, S.h. .“Examining the communication process of social networks in order to model the planning and management of crisis news coverage.”: jurnal of Educational Administration Research Quarterly 2023;14:63-76. (In persian)

ملاحظات اخلاقی

نویسندگان اصول اخلاقی را در انجام و انتشار این پژوهش علمی رعایت نموده اند و این موضوع مورد تأیید همه آنهاست.

مشارکت نویسندگان

دانشجو: محمد امین رضانی – استاد راهنما: دکتر شهناز هاشمی – استاد مشاور: محمد سلطانی فر

سپاسگزاری

از داوران محترم به خاطر ارائه نظرهای ساختاری و علمی سپاسگزاری میشود.