



يوم: 2026/5/12

الإجابة النموذجية لامتحان السداسي الثاني الدورة العادية في مقياس الاتصال في البيئة الرقمية

السؤال الأول: (06 نقاط)

1. الحملة الرقمية: مجموعة من الأنشطة الاتصالية المخططة، التي تستخدم قنوات رقمية متعددة (مواقع، شبكات اجتماعية، بريد إلكتروني، بحث مدفوع...) لتحقيق أهداف تسويقية أو اتصالية محددة تجاه جمهور مستهدف خلال فترة زمنية معلومة. **1ن**
2. الشفافية الرقمية: هي سياسة الكشف الواضح، الفوري، والمباشر عن المعلومات والبيانات من طرف المؤسسات عبر الوسائط الجديدة، مما يتيح للجمهور الوصول إلى الحقيقة دون تزييف أو حجب. **1ن**
3. المساءلة الرقمية: هي آلية إلزام المؤسسات والجهات المسؤولة بتقديم تفسيرات وإجابات للجمهور حول قراراتها أو أداؤها، ويتم ذلك عبر المنصات التفاعلية (مثل بوابات الحكومة الإلكترونية) التي تتيح الرقابة الشعبية الفورية **1ن**

الأمثلة تترك للطالب 3ن

التمرين الثاني: (10 نقاط)

يمكن تقسيم الإجابة إلى إلى أربعة خطوات أساسية، يُقيم الطالب بناء على شمولية شرحه لكل خطوة:

الخطوة الأولى: الاستجابة التقنية والوقائية الفورية (2.5 ن)

- عزل الأنظمة: تأمين الموقع الرقمي فوراً بعزل الأنظمة المتضررة لمنع استمرار التسريب.
- تغيير بروتوكولات الوصول: تغيير كلمات المرور ورفع مستوى التشفير.
- تفعيل الغرفة التشغيلية: تشكيل فريق أزمة رقمي لمراقبة الوضع لحظة بلحظة.

الخطوة الثانية: إدارة المحتوى الرقمي والسمعة (2.5 ن)

- احتواء التزييف العميق: العمل على إزالة الصور المفبركة بالتواصل مع المنصات الرقمية.
- إصدار بيان الساعة الأولى: نشر بيان رسمي عاجل يتسم بالشفافية للاعتراف بحدوث الخرق وقطع الطريق على الشائعات.

- **دحض التزييف**: توضيح أن الصور المنشورة مفبركة تقنياً لاستعادة صورة الإدارة العليا.

الخطوة الثالثة: التواصل مع الأطراف المتضررة والجهات القانونية (2.5 ن)

- **إبلاغ السلطات**: التواصل الفوري مع الجهات الأمنية مثلاً وحدات مكافحة الجرائم الإلكترونية
- **إخطار العملاء**: مراسلة المتضررين بشفافية، وشرح طبيعة البيانات المسربة، وتقديم نصائح لحماية حساباتهم (مثل تغيير كلمات السر).
- **الاستماع الاجتماعي**: مراقبة ردود الفعل عبر "أدوات الاستماع" للرد على استفسارات الجمهور القلق.

الخطوة الرابعة: مرحلة التعافي وتقييم المخاطر المستقبلي (2.5 ن)

- **تقييم الأداء**: تحليل كيفية حدوث الاختراق ونقاط الضعف في نظام الاتصال.
- **تعزيز الأمن الاتصالي**: تدريب الفريق على التواصل متعدد القنوات في الأزمات.
- **استراتيجية استعادة الثقة**: إطلاق حملة رقمية لتعزيز صورة الشركة وإبراز التحديثات الأمنية الجديدة.

السؤال الثالث: (04 نقاط)

يساهم الذكاء الاصطناعي في تعزيز الاتصال من خلال محورين أساسيين:

1. **تحليل البيانات الضخمة**: فهم سلوكيات الجمهور بدقة للتنبؤ باحتياجاتهم، مما يسمح بصياغة رسائل استباقية. (2 ن)
2. **تخصيص المحتوى والتفاعل الشخصي**: الانتقال من "الرسائل العامة" الموجهة للجميع إلى "تفاعل فردي" مثل الـ Chatbots والمحتوى المخصص، مما يرفع كفاءة الاستجابة ويعزز ثقة المستخدم. (2 ن)

أ.د. علاق أمينة

بالتوفيق