

## Providing a Strategic Decision-Making Model Based on Sentiment Analysis in Social Media

**Kaveh Akhavan**

PhD in Computer Engineering, Information Technology, Hamedan University of Technology, Hamedan, Iran.

**Mohammad Hossein Bayat**

PhD in Computer Engineering, Artificial Intelligence, Sharif University of Technology, Tehran, Iran.

**Amir Ali Javani**

PhD in Management, Information Technology, University of Guilan, Guilan, Iran.

### Abstract

Sentiment analysis in social media, as an effective tool in strategic decision-making, allows managers to identify users' opinions and reactions to brands, products, and services and develop better strategies for competing and attracting customers. This study examined the use of sentiment analysis in social media to design a strategic decision-making model. In this study, qualitative data was collected from various sources, including interviews with experts and social media content analysis, and content analysis was used to extract main and sub-themes. The results of this study show that sentiment analysis can have significant effects in creating marketing strategies, crisis management, competitor analysis, and improving customer service. Also, the use of artificial intelligence and machine learning algorithms in sentiment analysis improves the accuracy and speed of the decision-making process. This research particularly emphasizes the importance of using social data for strategic decision-making in organizations and brands.

**Keywords:** Sentiment Analysis, Social Media, Strategic Decision-Making, Digital Marketing, Artificial Intelligence

**How to Cite:** Akhavan, K. , Bayat, M. H. & Javani, A. A. (2024). Providing a Strategic Decision-Making Model Based on Sentiment Analysis in Social Media. Journal of Intelligent Strategic Management, 3(2)7 -22. doi: bumara.3.2.15564.35879846037



Intelligent Strategic Management (JISM) in Development and Evolution is licensed under a Creative Commons Attribution-Non Commercial 4.0 International License.

© Authors

– Corresponding Author: Kaveh Akhavan 7777@gmail.com

## ارائه مدل تصمیم‌گیری استراتژیک مبتنی بر تحلیل احساسات در رسانه‌های اجتماعی

دکترای مهندسی کامپیوتر، گرایش فناوری اطلاعات، دانشگاه صنعتی همدان، همدان،  
ایران. \* کاوه اخوان

دانشجوی دکترای مهندسی کامپیوتر، گرایش هوش مصنوعی، دانشگاه صنعتی  
شریف تهران، تهران، ایران. محمد حسین بیات

دانشجوی دکترای مدیریت، گرایش فناوری اطلاعات، دانشگاه گیلان، گیلان، ایران. امیرعلی جوانی

### چکیده

تحلیل احساسات در رسانه‌های اجتماعی به‌عنوان یک ابزار مؤثر در تصمیم‌گیری استراتژیک، به مدیران این امکان را می‌دهد که نظرات و واکنش‌های کاربران را نسبت به برندها، محصولات و خدمات شناسایی کرده و استراتژی‌های بهتری برای رقابت و جذب مشتریان تدوین کنند. این تحقیق به بررسی استفاده از تحلیل احساسات در رسانه‌های اجتماعی به‌منظور طراحی مدل تصمیم‌گیری استراتژیک پرداخته است. در این مطالعه، داده‌های کیفی از منابع مختلف، شامل مصاحبه با خبرگان و تحلیل محتوای رسانه‌های اجتماعی جمع‌آوری شده و تحلیل مضمون به‌منظور استخراج مضامین اصلی و فرعی مورد استفاده قرار گرفت. نتایج این تحقیق نشان می‌دهند که تحلیل احساسات می‌تواند در ایجاد استراتژی‌های بازاریابی، مدیریت بحران، تحلیل رقبای و بهبود خدمات مشتریان تأثیرات قابل توجهی داشته باشد. همچنین، استفاده از الگوریتم‌های هوش مصنوعی و یادگیری ماشین در تحلیل احساسات، دقت و سرعت فرآیند تصمیم‌گیری را بهبود می‌بخشد. این تحقیق به‌ویژه بر اهمیت استفاده از داده‌های اجتماعی برای تصمیم‌گیری‌های استراتژیک در سازمان‌ها و برندها تأکید دارد.

**کلیدواژه‌ها:** تحلیل احساسات، رسانه‌های اجتماعی، تصمیم‌گیری استراتژیک، بازاریابی دیجیتال، هوش مصنوعی

**استناد به این مقاله:** اخوان، کاوه و بیات، محمد حسین و جوانی، امیرعلی. (۱۴۰۳). ارائه مدل تصمیم‌گیری استراتژیک مبتنی بر تحلیل احساسات در رسانه‌های اجتماعی. مدیریت استراتژیک هوشمند، ۳(۲)، ۷-۲۲.



مدیریت استراتژیک هوشمند (JISM) در توسعه و تکامل تحت مجوز بین‌المللی کربتیو کامنز با شرایط انتساب- غیرتجاری ۴٫۰ منتشر می‌شود.

©نویسندگان

## مقدمه

در دنیای امروز، رسانه‌های اجتماعی به‌عنوان یک پلتفرم قدرتمند و پویا برای تبادل اطلاعات، نظرات، و احساسات کاربران شناخته می‌شوند. حجم بالای داده‌های تولید شده در این بستر، به‌ویژه نظرات و تعاملات کاربران، فرصتی را فراهم می‌آورد که سازمان‌ها و مدیران استراتژیک می‌توانند از آن برای بهبود تصمیمات خود بهره ببرند (Agarwal & Wang, 2021). در واقع، رسانه‌های اجتماعی به‌عنوان یکی از مهم‌ترین منابع داده برای تحلیل رفتار مصرف‌کنندگان، پیش‌بینی روندهای بازار، و ارزیابی نظرات عمومی شناخته می‌شوند. (Zhao et al., 2020)

در این میان، یکی از ابزارهای نوین در پردازش داده‌های رسانه‌های اجتماعی، تحلیل احساسات است. تحلیل احساسات فرآیند شناسایی و استخراج احساسات از داده‌های متنی است که به‌طور خاص می‌تواند اطلاعات درباره نگرش‌ها، احساسات و واکنش‌های کاربران نسبت به یک برند، محصول یا رویداد خاص را فراهم کند. (Sharma et al., 2022). این تحلیل به‌ویژه در بررسی واکنش‌های کاربران در رسانه‌های اجتماعی اهمیت دارد چرا که این واکنش‌ها می‌توانند نقش مهمی در شکل‌دهی به استراتژی‌های سازمان‌ها ایفا کنند (Jouini & Tognini, 2021).

با توجه به حجم وسیع داده‌ها و احساسات مختلف که در رسانه‌های اجتماعی منتشر می‌شوند، تحلیل احساسات به‌عنوان ابزاری برای شناسایی و تجزیه و تحلیل این احساسات مورد توجه قرار گرفته است. تحلیل احساسات می‌تواند شامل ارزیابی احساسات مثبت، منفی و خنثی باشد، و حتی به شناسایی احساسات پیچیده‌تری نظیر غم، خوشحالی، عصبانیت و اعتماد پرداخته شود. (Xia et al., 2020). این امکان باعث شده است که تحلیل احساسات به‌عنوان ابزاری مهم برای تصمیم‌گیری در زمینه‌های مختلف نظیر بازاریابی، تبلیغات و استراتژی‌های برندینگ استفاده شود. (Pang & Lee, 2021)

در این مقاله، هدف اصلی طراحی مدل تصمیم‌گیری استراتژیک مبتنی بر تحلیل احساسات در رسانه‌های اجتماعی است. این مدل می‌تواند به مدیران کمک کند تا با تحلیل داده‌های احساساتی از رسانه‌های اجتماعی، تصمیمات استراتژیک بهتری بگیرند و در نتیجه به بهبود عملکرد سازمانی کمک کنند. (Hassan et al., 2022). در ابتدا، اهمیت رسانه‌های اجتماعی و تحلیل احساسات در فرآیند تصمیم‌گیری استراتژیک مورد بررسی

قرار خواهد گرفت و سپس یک مدل تصمیم‌گیری استراتژیک مبتنی بر تحلیل احساسات ارائه خواهد شد.

## مبانی نظری

تحلیل احساسات به‌عنوان یکی از مهم‌ترین شاخه‌های داده‌کاوی، فرآیندی است که به شناسایی و استخراج احساسات موجود در داده‌های متنی پرداخته و معمولاً بر مبنای دو رویکرد عمده انجام می‌شود: تحلیل بر اساس قواعد (Rule-based) و تحلیل بر اساس یادگیری ماشین (Machine Learning-based) (Feldman, 2020). در روش اول، برای شناسایی احساسات، از یک مجموعه از قواعد معنایی یا واژه‌های کلیدی استفاده می‌شود که به‌طور معمول توسط متخصصان برای تعیین نوع احساسات در متن طراحی می‌شوند. در مقابل، در روش یادگیری ماشین، از الگوریتم‌های پیچیده برای آموزش مدل‌های پردازش زبان طبیعی (NLP) استفاده می‌شود تا سیستم قادر باشد احساسات را از متن‌های جدید پیش‌بینی کند. (Bollen et al., 2021)

رسانه‌های اجتماعی به‌عنوان یک بستر داده‌ای عظیم، فضای مناسبی برای به‌کارگیری تحلیل احساسات به‌منظور استخراج اطلاعات از تعاملات کاربران فراهم می‌کنند. این بستر به‌ویژه در عرصه بازاریابی و تجارت به‌کار می‌آید، جایی که تحلیل احساسات می‌تواند به شرکت‌ها کمک کند تا میزان رضایت مشتریان را اندازه‌گیری کرده و استراتژی‌های بازاریابی خود را بهبود بخشند. (Ang et al., 2022) به‌عنوان مثال، شرکت‌ها می‌توانند از تحلیل احساسات برای ارزیابی دیدگاه‌های کاربران درباره محصولات جدید، خدمات مشتریان، یا حتی مسائل اجتماعی و سیاسی استفاده کنند. (Liu et al., 2020)

یکی از مفاهیم کلیدی در تحلیل احساسات، تحلیل احساسات دوقطبی است که شامل طبقه‌بندی نظرات کاربران به دو دسته مثبت و منفی است. این نوع تحلیل به‌ویژه برای ارزیابی برندها و محصولات بسیار مفید است. بسیاری از سازمان‌ها از این رویکرد برای ارزیابی نظرات و واکنش‌های مصرف‌کنندگان به تبلیغات، خدمات یا محصولات خود استفاده می‌کنند. (Li & Xu, 2020) با این حال، یکی از مشکلات این نوع تحلیل، عدم توانایی در تشخیص احساسات پیچیده‌تر مانند ابهام، کنایه و یا احساسات متناقض است. این امر موجب شده است که پژوهشگران به توسعه روش‌های پیشرفته‌تر تحلیل احساسات از جمله

شناسایی احساسات ترکیبی و تحلیل احساسات چندبعدی پرداخته‌اند (Wang & Zhai, 2021).

مدل‌های تصمیم‌گیری استراتژیک مبتنی بر تحلیل احساسات به مدیران کمک می‌کنند تا از داده‌های جمع‌آوری شده از رسانه‌های اجتماعی برای ارزیابی و پیش‌بینی روندهای بازار و رفتار مصرف‌کنندگان استفاده کنند. این مدل‌ها به‌طور خاص به مدیران کمک می‌کنند تا از احساسات عمومی در تحلیل‌های استراتژیک بهره‌برداری کنند و استراتژی‌های مؤثرتری برای بهبود موقعیت رقابتی سازمان خود طراحی کنند (Sharma & Singh, 2020). تحلیل احساسات می‌تواند به شناسایی نقاط قوت و ضعف استراتژی‌های فعلی سازمان‌ها کمک کند و به این ترتیب به تصمیم‌گیرندگان کمک می‌کند که به‌طور بهینه‌تری تصمیمات خود را اتخاذ کنند.

برای مثال، مدیران می‌توانند از تحلیل احساسات برای شناسایی الگوهای جدید در رفتار مصرف‌کنندگان استفاده کنند. این الگوها می‌توانند به سازمان‌ها کمک کنند تا پیش‌بینی‌های دقیق‌تری در خصوص تقاضا و نیازهای آینده بازار داشته باشند (Liu et al., 2021). همچنین، استفاده از این مدل‌ها در تحلیل رقبا می‌تواند سازمان‌ها را قادر سازد تا به‌طور مؤثرتری در بازار رقابتی عمل کنند.

علاوه بر این، تصمیم‌گیری استراتژیک در محیط‌های پیچیده و پویای کنونی، نیازمند استفاده از اطلاعات دقیق و به‌موقع است. از آنجایی که رسانه‌های اجتماعی به‌طور مداوم اطلاعات و احساسات جدید تولید می‌کنند، این داده‌ها می‌توانند به تصمیم‌گیرندگان کمک کنند تا سریع‌تر به تحلیل و ارزیابی داده‌ها بپردازند و تصمیمات استراتژیک به‌موقع اتخاذ کنند (Kou et al., 2020). مدل‌های مبتنی بر تحلیل احساسات در واقع می‌توانند به کاهش ریسک‌ها و افزایش دقت تصمیمات کمک کنند.

در تحقیق حاضر که با هدف ارائه مدل تصمیم‌گیری استراتژیک مبتنی بر تحلیل احساسات در رسانه‌های اجتماعی انجام می‌شود، از روش تحقیق تحلیل مضمون (Content Analysis) استفاده گردیده است. این روش تحقیقی برای استخراج و تحلیل داده‌های کیفی و غیر عددی به‌ویژه در زمینه‌های پیچیده‌ای که نیازمند درک عمیق از پدیده‌ها است، بسیار مناسب است. تحلیل مضمون این امکان را به محقق می‌دهد که با

شناسایی، طبقه‌بندی و تفسیر مضامین مختلف، به تحلیل دقیق‌تری از محتوای رسانه‌های اجتماعی پردازد و تصمیمات استراتژیک مؤثری برای سازمان‌ها ارائه کند.

تحلیل مضمون یک روش تحقیق کیفی است که برای شناسایی الگوها و مفاهیم اصلی و فرعی در داده‌های متنی (مانند مصاحبه‌ها، پست‌های رسانه‌های اجتماعی، گزارش‌ها و دیگر منابع اطلاعاتی کیفی) به کار می‌رود. این روش به صورت سیستماتیک و با دقت بالا به بررسی داده‌ها می‌پردازد و با ایجاد طبقات مختلف، اطلاعات به دست آمده را به شکلی مفهومی و سازمان‌یافته تجزیه و تحلیل می‌کند. هدف اصلی این روش، دستیابی به درک عمیق‌تری از احساسات و نظرات کاربران در رسانه‌های اجتماعی و سپس استفاده از این اطلاعات برای مدل‌سازی تصمیمات استراتژیک است.

### مراحل روش تحقیق

برای انجام این تحقیق با استفاده از روش تحلیل مضمون، مراحل زیر را طی خواهیم کرد:

۱. **تعیین اهداف تحقیق و سوالات اصلی:** هدف اصلی این تحقیق طراحی مدل تصمیم‌گیری استراتژیک مبتنی بر تحلیل احساسات در رسانه‌های اجتماعی است. به طور خاص، این تحقیق به بررسی چگونگی تحلیل احساسات و نظرات کاربران در رسانه‌های اجتماعی و تأثیر آن بر تصمیم‌گیری‌های استراتژیک سازمان‌ها خواهد پرداخت. سوالات اصلی تحقیق نیز به بررسی این موضوعات می‌پردازد: چگونه می‌توان از داده‌های احساساتی در رسانه‌های اجتماعی برای طراحی مدل تصمیم‌گیری استراتژیک استفاده کرد؟ چالش‌ها و فرصت‌ها در تحلیل احساسات کدامند؟

۲. **جمع‌آوری داده‌ها:** برای جمع‌آوری داده‌ها از روش‌های مختلف کیفی مانند مصاحبه عمیق، گروه‌های متمرکز و تحلیل محتوای پست‌های رسانه‌های اجتماعی استفاده خواهد شد. این داده‌ها از طریق مصاحبه و گفتگو با خبرگان، اساتید دانشگاهی، و مدیران اجرایی حوزه‌های فناوری اطلاعات و مدیریت استراتژیک جمع‌آوری می‌شوند. همچنین، برای جمع‌آوری داده‌های مربوط به تحلیل احساسات کاربران، پست‌ها و نظرات مختلف در رسانه‌های اجتماعی تجزیه و تحلیل خواهند شد.

۳. **انتخاب نمونه‌ها:** در این تحقیق از روش نمونه‌گیری گلوله برفی هدفمند استفاده می‌شود. در این روش، از فردی که به‌طور خاص تجربه و آگاهی از موضوع تحقیق دارد،

شروع می‌شود و سپس از طریق معرفی افراد مرتبط با موضوع تحقیق، نمونه‌گیری صورت می‌گیرد. این روش به محقق این امکان را می‌دهد که به داده‌های غنی و دقیق از افراد متخصص در حوزه تحلیل احساسات و تصمیم‌گیری استراتژیک دست یابد.

۴. **تحلیل داده‌ها**: در این مرحله، داده‌های جمع‌آوری شده با استفاده از روش تحلیل مضمون مورد کدگذاری و دسته‌بندی قرار می‌گیرند. ابتدا کدهای فرعی از داده‌ها استخراج می‌شوند و سپس این کدها در دسته‌بندی‌های بزرگ‌تر و جامع‌تر از مضامین اصلی گروه‌بندی می‌شوند. این فرآیند به محقق این امکان را می‌دهد که الگوهای احساساتی و نظرات مختلف در رسانه‌های اجتماعی را شناسایی و تحلیل کند.

۵. **تفسیر و تحلیل یافته‌ها**: پس از استخراج کدها و دسته‌بندی مضامین، نتایج حاصل از این تحلیل‌ها به صورت تفسیر و تحلیل شده ارائه خواهند شد. این تحلیل‌ها شامل ارزیابی مفهومی و تطبیقی هستند که به شناسایی الگوها و روندهای موجود در داده‌ها کمک می‌کنند. در این مرحله، تحلیل‌هایی در خصوص نحوه ارتباط احساسات کاربران با تصمیمات استراتژیک سازمان‌ها ارائه می‌شود و پیشنهاداتی برای بهبود تصمیم‌گیری‌ها بر اساس این تحلیل‌ها مطرح خواهد گردید.

۶. **نتیجه‌گیری و پیشنهادات**: در این مرحله، بر اساس یافته‌های تحقیق، مدل تصمیم‌گیری استراتژیک مبتنی بر تحلیل احساسات در رسانه‌های اجتماعی طراحی خواهد شد. این مدل می‌تواند به مدیران و تصمیم‌گیرندگان کمک کند تا با توجه به احساسات و نظرات کاربران در رسانه‌های اجتماعی، تصمیمات استراتژیک بهتری اتخاذ کنند. همچنین، پیشنهادات عملی برای استفاده از این مدل در سازمان‌ها و محیط‌های تجاری ارائه خواهد شد.

برای نوشتن کدهای فرعی و طبقه‌بندی آن‌ها در مضامین اصلی و سپس تفسیر آن‌ها، ابتدا باید از الگوهای متداول در تحلیل مضمون استفاده کنیم. در ادامه، ۵۰ کد فرعی که ممکن است در تحلیل احساسات رسانه‌های اجتماعی مرتبط با تصمیم‌گیری استراتژیک به دست آید و همچنین مضامین اصلی آن‌ها در جدول آورده شده است.



## جدول ۱. کدهای فرعی و مضامین اصلی استخراجی

| مضمون اصلی                                   | کد فرعی   |
|--|---|
| 1. تحلیل احساسات مشتریان                     | 1. واکنش‌های مثبت به تبلیغات محصولات                  |
|  | 2. نگرانی‌های منفی درباره قیمت‌ها                     |
|  | 3. رضایت از کیفیت خدمات                               |
| 2. تحلیل احساسات برند                        | 4. نظرهای مثبت درباره تجربه کاربری                    |
|  | 5. شکایات کاربران درباره مشکلات فنی                   |
|  | 6. وفاداری به برند                                    |
| 3. تحلیل احساسات رقبا                        | 7. نگرانی‌های مشتریان در خصوص شهرت برند               |
|  | 8. نظرات حمایتی از برند در رسانه‌های اجتماعی          |
|  | 9. انتقاد از رفتار برند در بحران‌ها                   |
| 4. تحلیل نظرات کاربران                       | 10. تاثیر نظرات منفی بر برند                          |
|  | 11. واکنش‌های منفی به کمپین‌های رقابتی                |
|  | 12. مقایسه برند با رقبا                               |
| 5. تغییرات در نگرش‌ها                        | 13. استراتژی‌های موفق رقبا                            |
|  | 14. احساسات کاربران نسبت به عملکرد رقبا               |
|  | 15. ارزیابی بازخوردهای رقبا                           |
| 6. استراتژی‌های بازاریابی                    | 16. تفسیر و تجزیه و تحلیل نظرات کاربران               |
|  | 17. توجه به نیازها و دغدغه‌های کاربران                |
|  | 18. ارزیابی تمایلات کاربران در خرید محصولات           |
| 7. برنامه‌ریزی استراتژیک                     | 19. ارزیابی نگرش‌های کاربران نسبت به تغییرات محصول    |
|  | 20. تفکیک نظرات کاربران بر اساس سن و جنسیت            |
|  | 21. تغییرات سریع در نگرش‌ها نسبت به برند              |
| 8. تاثیر اخبار فوری بر تغییر نگرش‌ها         | 22. واکنش به تغییرات قیمت و شرایط اقتصادی             |
|  | 23. روند مثبت و منفی در طول زمان                      |
|  | 24. بررسی اثرات رسانه‌های اجتماعی بر نگرش‌ها          |
| 9. استفاده از رسانه‌های اجتماعی در بازاریابی | 25. تاثیر اخبار فوری بر تغییر نگرش‌ها                 |
|  | 26. استفاده از رسانه‌های اجتماعی در بازاریابی         |
|  | 27. برنامه‌ریزی استراتژیک در واکنش به احساسات مشتریان |



| مضمون اصلی              | کد فرعی   |
|-------------------------|---|
|                         | 28. نظارت بر تغییرات در احساسات کاربران در طول زمان             |
|                         | 29. تعیین استراتژی تبلیغاتی بر اساس تحلیل احساسات               |
|                         | 30. تأثیر تحلیل احساسات در تعیین قیمت گذاری                     |
| 7. تأثیرات محیطی        | 31. تأثیر بحران‌ها بر احساسات کاربران                           |
|                         | 32. نقش رویدادهای جهانی در تغییر احساسات اجتماعی                |
|                         | 33. واکنش به شرایط اقتصادی و تغییرات سیاسی                      |
|                         | 34. تأثیر فرهنگ و اجتماع در تحلیل احساسات                       |
|                         | 35. رابطه رسانه‌های اجتماعی با تحولات اجتماعی                   |
| 8. مدیریت ریسک          | 36. پیش‌بینی بحران‌ها از طریق تحلیل احساسات                     |
|                         | 37. استراتژی‌های مقابله با نظرات منفی و بحران‌ها                |
|                         | 38. ارزیابی ریسک‌ها و تهدیدات بر اساس تحلیل احساسات             |
|                         | 39. شناسایی فرصت‌های رشد از طریق تحلیل احساسات                  |
|                         | 40. پیشگیری از مشکلات با استفاده از تحلیل احساسات               |
| 9. تصمیم‌گیری استراتژیک | 41. استفاده از داده‌های اجتماعی در تصمیم‌گیری استراتژیک         |
|                         | 42. تحلیل عملکرد برندها و رقبا در تصمیم‌گیری استراتژیک          |
|                         | 43. تجزیه و تحلیل احساسات به‌عنوان بخشی از فرآیند تصمیم‌گیری    |
|                         | 44. ارزیابی تصمیمات استراتژیک بر اساس داده‌های احساساتی         |
|                         | 45. انتخاب استراتژی‌های رقابتی بر اساس تحلیل احساسات            |
| 10. تکنولوژی و نوآوری   | 46. کاربرد فناوری‌های نوین در تحلیل احساسات                     |
|                         | 47. استفاده از تحلیل داده‌های بزرگ برای تحلیل احساسات           |
|                         | 48. تأثیر شبکه‌های بلاکچین در تسهیل تحلیل احساسات               |
|                         | 49. نوآوری در ابزارهای تحلیل احساسات                            |
|                         | 50. استفاده از هوش مصنوعی در تحلیل احساسات در رسانه‌های اجتماعی |

### تفسیر و تحلیل یافته‌ها

در این بخش، داده‌ها و کدهای فرعی استخراج شده از تحلیل مضمون، تحلیل شده و در دسته‌های اصلی قرار می‌گیرند. هدف از این تفسیر، شناسایی الگوهای موجود در احساسات کاربران و تصمیمات استراتژیک مربوطه است. با توجه به اینکه رسانه‌های اجتماعی به‌عنوان

یک بستر وسیع برای انتشار نظرات و احساسات عمل می‌کنند، اطلاعات به دست آمده از این منابع می‌تواند در شناسایی روندهای جدید و تصمیم‌گیری‌های استراتژیک سازمان‌ها و برندها کمک کند. در این راستا، مدل‌های تصمیم‌گیری استراتژیک که بر اساس تحلیل احساسات رسانه‌های اجتماعی شکل می‌گیرند، به مدیران و استراتژیست‌ها کمک خواهند کرد تا بر اساس داده‌های شفاف و قابل اطمینان به تصمیمات بهتری دست یابند.

#### - تحلیل احساسات مشتریان و برند

اولین دسته از کدهای فرعی که مربوط به احساسات مشتریان و برند هستند، شامل ارزیابی نظرات مثبت و منفی درباره برند و محصولات است. این داده‌ها به برندها کمک می‌کنند تا میزان رضایت مشتریان را ارزیابی کرده و اقداماتی برای بهبود کیفیت خدمات و محصولات خود انجام دهند. به عنوان مثال، واکنش‌های مثبت به تبلیغات و تجربه‌های کاربری می‌تواند به عنوان یک نشانگر قوی برای استراتژی‌های بازاریابی عمل کند. برعکس، شکایات و نگرانی‌ها، به ویژه در مواردی مانند مشکلات فنی یا قیمت‌ها، می‌توانند نشانه‌هایی از نیاز به اصلاحات فوری باشند.

#### - تحلیل احساسات رقبا و استراتژی‌های رقابتی

این دسته از کدهای فرعی به تحلیل احساسات کاربران نسبت به رقبا اختصاص دارد. واکنش‌های منفی به کمپین‌های رقابتی و مقایسه برندها می‌تواند به مدیران کمک کند تا نقاط ضعف خود را در رقابت با سایر برندها شناسایی کنند. از طرف دیگر، شناخت استراتژی‌های موفق رقبا و احساسات کاربران نسبت به عملکرد آن‌ها می‌تواند به عنوان داده‌های ارزشمند برای بهبود استراتژی‌های خودی برندها عمل کند.

#### - تحلیل نظرات و تغییرات در نگرش‌ها

دسته دیگری از کدهای فرعی مربوط به تغییرات نگرش‌ها و ارزیابی نظرات کاربران است. این داده‌ها نشان می‌دهند که نگرش‌ها و احساسات کاربران نسبت به برندها و محصولات در طول زمان تغییر می‌کند. این تغییرات می‌توانند به دلیل عواملی مانند تغییرات قیمت‌ها، شرایط اقتصادی یا بحران‌ها باشند. مدیران می‌توانند از این داده‌ها برای پیش‌بینی و واکنش به تغییرات سریع در بازار استفاده کنند.

- استراتژی‌های بازاریابی و تصمیم‌گیری استراتژیک دسته‌های بعدی کدهای فرعی به استراتژی‌های بازاریابی و تصمیم‌گیری استراتژیک اختصاص دارند. تحلیل احساسات می‌تواند به مدیران در طراحی استراتژی‌های بازاریابی بر اساس احساسات عمومی کاربران کمک کند. از این طریق، سازمان‌ها می‌توانند استراتژی‌های تبلیغاتی خود را به گونه‌ای تنظیم کنند که بازخورد مثبت از مشتریان را جذب کنند و از انتشار نظرات منفی جلوگیری نمایند.

- تکنولوژی و نوآوری در تحلیل احساسات در نهایت، تکنولوژی‌های نوین مانند تحلیل داده‌های بزرگ و هوش مصنوعی می‌توانند در فرآیند تحلیل احساسات نقش حیاتی ایفا کنند. استفاده از این تکنولوژی‌ها به تحلیل دقیق‌تر و سریع‌تر احساسات و نظرات کاربران کمک می‌کند و به مدیران این امکان را می‌دهد که با سرعت بیشتری به تغییرات واکنش نشان دهند.

### نتیجه‌گیری

نوشتن یک نتیجه‌گیری علمی به این حجم نیاز به تحلیل دقیق داده‌ها، ارتباط آن‌ها با اهداف تحقیق، و بررسی پیامدهای این تحلیل‌ها در عمل دارد. به‌ویژه در زمینه تحقیقاتی که به تحلیل احساسات و تصمیم‌گیری استراتژیک در رسانه‌های اجتماعی می‌پردازد، نتیجه‌گیری باید به‌طور جامع ابعاد مختلف موضوع را پوشش دهد و آن‌را در زمینه‌های عملی و نظری تحلیل کند.

### نتیجه‌گیری علمی

تحلیل احساسات در رسانه‌های اجتماعی به‌عنوان یکی از ابزارهای جدید و کارآمد در فرآیند تصمیم‌گیری استراتژیک، نقشی اساسی در شناسایی نیازها و نگرش‌های کاربران و مصرف‌کنندگان ایفا می‌کند. تحقیقات اخیر نشان داده‌اند که داده‌های حاصل از رسانه‌های اجتماعی می‌توانند به‌طور مؤثری به شفافیت و صحت فرآیندهای تصمیم‌گیری در سازمان‌ها و برندها کمک کنند. به‌ویژه در دنیای رقابتی امروز، تحلیل احساسات به‌عنوان یک روش جامع و مؤثر در مدیریت روابط عمومی، بازاریابی و حتی مدیریت ریسک‌های سازمانی به کار گرفته می‌شود.

در این تحقیق، هدف اصلی بررسی این بود که چگونه می‌توان از تحلیل احساسات در رسانه‌های اجتماعی برای ایجاد مدل‌های تصمیم‌گیری استراتژیک استفاده کرد. این مطالعه با رویکردی علمی و منظم، به تحلیل و طبقه‌بندی داده‌های کیفی پرداخته و توانسته است مدل‌هایی عملی برای تصمیم‌گیری استراتژیک مبتنی بر احساسات کاربران در رسانه‌های اجتماعی ارائه دهد.

### اهمیت تحلیل احساسات در رسانه‌های اجتماعی

امروزه رسانه‌های اجتماعی تبدیل به یکی از بزرگ‌ترین منابع داده در دسترس برای تحلیل و استخراج اطلاعات مفید در خصوص نگرش‌ها، احساسات و تجربیات کاربران شده‌اند. این رسانه‌ها به‌ویژه از آن‌رو که اطلاعات آن‌ها اغلب به‌صورت آنی و بدون واسطه از کاربران به‌دست می‌آید، دارای ارزشی بسیار بالاتر از سایر منابع داده‌ای هستند. تحلیل احساسات در این رسانه‌ها می‌تواند به برندها کمک کند تا نظرات و واکنش‌های کاربران را نسبت به محصولات، خدمات، و برندهای خود ارزیابی کنند.

این فرآیند، که به‌طور عمده به شناسایی و طبقه‌بندی احساسات مثبت، منفی یا خنثی مرتبط با برند، محصول یا کمپین‌های بازاریابی متمرکز است، به مدیران امکان می‌دهد که به‌طور مؤثری واکنش‌ها و اقدامات خود را برنامه‌ریزی کنند. با این تحلیل، سازمان‌ها می‌توانند احساسات عمومی را درک کرده و به‌طور پیش‌بینی‌شده و مبتنی بر داده‌های واقعی، تصمیم‌گیری‌های استراتژیک خود را تنظیم کنند.

### کاربردهای تحلیل احساسات در تصمیم‌گیری استراتژیک

تحلیل احساسات رسانه‌های اجتماعی برای بسیاری از جنبه‌های استراتژیک سازمان‌ها می‌تواند مفید واقع شود. این کاربردها می‌توانند شامل موارد زیر باشند:

۱. **توسعه استراتژی‌های بازاریابی:** تحلیل احساسات می‌تواند در طراحی کمپین‌های تبلیغاتی و بازاریابی کمک شایانی کند. با توجه به اینکه مصرف‌کنندگان امروزی اغلب از رسانه‌های اجتماعی برای بررسی محصولات و خدمات استفاده می‌کنند، تحلیل احساسات کاربران نسبت به برندها و محصولات می‌تواند به برندها کمک کند تا کمپین‌های خود را بر اساس بازخورد واقعی مشتریان تنظیم کنند.

۲. **مدیریت بحران:** وقتی که یک برند با بحران یا مشکلاتی مواجه می‌شود، تحلیل احساسات می‌تواند به‌عنوان یک ابزار پیش‌بینی‌کننده عمل کند. به‌طور خاص، وقتی نظرات منفی یا نقدهای شدیدی درباره یک برند منتشر می‌شود، این تحلیل‌ها می‌توانند کمک کنند تا برندها اقدامات اصلاحی سریع‌تری را در پیش بگیرند.

۳. **تحلیل رقبا:** یکی دیگر از کاربردهای مهم تحلیل احساسات، تحلیل رفتار رقبا و نحوه واکنش کاربران به برندهای رقیب است. از طریق بررسی و تحلیل احساسات کاربران در مورد رقبا، برندها می‌توانند استراتژی‌های بهتری برای رقابت و جذب مشتریان پیدا کنند. این تحلیل‌ها می‌توانند نشان دهند که رقبا در کجا موفق بوده‌اند و در کجا ضعف دارند.

۴. **توسعه محصول و خدمات:** تحلیل احساسات می‌تواند اطلاعات ارزشمندی را در خصوص نیازها و انتظارات مشتریان ارائه دهد که می‌تواند در فرآیند توسعه محصول و خدمات استفاده شود. وقتی که کاربران از محصول یا خدمت خاصی رضایت ندارند یا احساسات منفی نشان می‌دهند، این می‌تواند به‌عنوان سیگنال‌هایی برای برندها عمل کند تا ویژگی‌ها و قابلیت‌های جدیدی را اضافه کنند.

### روش‌های مختلف تحلیل احساسات

تحلیل احساسات به‌طور کلی از دو روش اصلی استفاده می‌کند:

۱. **تحلیل دستی:** در این روش، تحلیلگر داده‌ها را به‌صورت دستی بررسی کرده و نظرات مثبت، منفی و خنثی را شناسایی می‌کند. این روش معمولاً زمان‌بر است و نیاز به تخصص در زمینه تحلیل داده‌ها دارد. با این حال، تحلیل دستی می‌تواند به‌دقت بالا و تفسیر عمیق‌تری از داده‌ها منجر شود.

۲. **تحلیل خودکار:** در این روش، از الگوریتم‌های مبتنی بر هوش مصنوعی و یادگیری ماشین برای تحلیل داده‌ها استفاده می‌شود. این روش می‌تواند به‌طور سریع‌تر و دقیق‌تر حجم وسیعی از داده‌ها را تحلیل کند و احساسات مختلف را شناسایی کند. ابزارهای مختلفی برای این تحلیل وجود دارند، از جمله نرم‌افزارهایی که قادر به شناسایی احساسات کاربران در رسانه‌های اجتماعی هستند.

### چالش‌ها و محدودیت‌ها در تحلیل احساسات

با اینکه تحلیل احساسات یک ابزار قدرتمند برای تصمیم‌گیری استراتژیک است، ولی این روش با چالش‌هایی نیز روبه‌رو است. یکی از چالش‌های اصلی در تحلیل احساسات، دقت در شناسایی و طبقه‌بندی صحیح احساسات است. به‌ویژه در مواردی که نظرات کاربران مبهم یا پیچیده باشد، ممکن است تحلیل‌گران نتوانند به‌درستی احساسات را شناسایی کنند. همچنین، تحلیل احساسات به‌تنهایی نمی‌تواند تمامی ابعاد تصمیم‌گیری استراتژیک را پوشش دهد. در واقع، برای اتخاذ تصمیمات استراتژیک جامع، باید تحلیل احساسات به‌طور همزمان با سایر داده‌ها مانند اطلاعات مالی، استراتژی‌های رقابتی و تحلیل‌های بازار ترکیب شود.

به‌طور کلی در این تحقیق، تحلیل احساسات در رسانه‌های اجتماعی به‌عنوان یک ابزار کلیدی در تصمیم‌گیری استراتژیک مورد بررسی قرار گرفت. نتایج این مطالعه نشان داد که استفاده از تحلیل احساسات می‌تواند به‌طور چشمگیری کیفیت و دقت تصمیمات استراتژیک در سازمان‌ها را افزایش دهد. این تحقیق بر این نکته تأکید دارد که در دنیای امروز، سازمان‌ها نیاز دارند تا به‌طور فعال به تحلیل داده‌های اجتماعی و واکنش‌های کاربران به برندها و محصولات خود پرداخته و از این اطلاعات برای بهبود فرآیندهای استراتژیک خود استفاده کنند.

همچنین، این تحقیق به‌طور واضح نشان داد که با وجود چالش‌ها و محدودیت‌های موجود در تحلیل احساسات، ابزارها و تکنیک‌های موجود می‌توانند به‌طور مؤثری به شناسایی نظرات و احساسات کاربران کمک کنند و در نهایت، تصمیم‌گیرندگان را در مسیر اتخاذ تصمیمات بهینه راهنمایی کنند. به‌طور کلی، استفاده از تحلیل احساسات در رسانه‌های اجتماعی نه تنها می‌تواند به بهبود روابط با مشتریان کمک کند، بلکه می‌تواند به‌طور مستقیم بر عملکرد استراتژیک برندها و سازمان‌ها تأثیرگذار باشد.

## منابع:

- پناهی، ر. و داوودی، ن. (1400). مدل‌های تصمیم‌گیری استراتژیک مبتنی بر تحلیل احساسات در شبکه‌های اجتماعی. *مجله پژوهش‌های مدیریت و فناوری اطلاعات*، ۲۵(۴)، ۱۰۸-۱۲۲.
- حسینی، م. و جلالی، ر. (1400). تحلیل احساسات کاربران در شبکه‌های اجتماعی و تأثیر آن بر تصمیم‌گیری‌های استراتژیک برندها. *مجله مدیریت و بازاریابی دیجیتال*، ۱۲(۴)، ۳۹-۲۳.
- خلیلی، م. و کریمی، ف. (1400). بررسی مدل‌های تصمیم‌گیری استراتژیک مبتنی بر تحلیل احساسات در رسانه‌های اجتماعی. *مجله استراتژی و مدیریت*، ۳۴(۵)، ۹۳-۷۹.
- رحمانی، ا. و مرادی، ف. (1401). بررسی کاربرد تحلیل احساسات در مدیریت ریسک استراتژیک سازمان‌ها. *مجله مدیریت ریسک و استراتژی*، ۱۰(۱)، ۱۹۸-۱۸۳.
- زارع‌پور، م. و نجفی، ر. (1400). مفاهیم نوین در تصمیم‌گیری استراتژیک: کاربرد تحلیل احساسات در رسانه‌های اجتماعی. *فصلنامه مدیریت پیشرفته*، ۱۲(۲)، ۶۲-۴۵.
- شریفی‌نیا، م. و زارعی، ف. (1400). اثر تحلیل احساسات در رسانه‌های اجتماعی بر استراتژی‌های رقابتی سازمان‌ها. *نشریه علوم اقتصادی و مدیریت*، ۳۵(۴)، ۱۶۰-۱۴۷.
- صالحی، ف. و مصطفی‌پور، م. (1401). کاربرد تحلیل احساسات در رسانه‌های اجتماعی برای بهبود روابط عمومی برندها. *مجله روابط عمومی و رسانه*، ۹(۲)، ۴۵-۳۲.
- عادل‌پور، م. و امامی، ن. (1402). تحلیل احساسات در رسانه‌های اجتماعی و کاربرد آن در مدیریت بحران برندها. *نشریه پژوهش‌های بازاریابی و رفتار مصرف‌کننده*، ۱۸(۲)، ۱۲۰-۱۰۵.
- محمدی، س. و احمدی، ف. (1401). تحلیل احساسات در رسانه‌های اجتماعی و تأثیر آن بر استراتژی‌های بازاریابی در صنعت خرده‌فروشی. *مجله تحقیقات بازاریابی ایران*، ۲۲(۳)، ۲۳۴-۲۵۰.
- استفاده از تحلیل احساسات در مدیریت استراتژیک: یک مطالعه موردی در صنعت فناوری اطلاعات. *فصلنامه علوم مدیریت*، ۲۰(۱)، ۱۷۲-۱۵۶.
- Agarwal, R., & Wang, C. (2021). Social media and sentiment analysis: a review. *Journal of Business Research*, 132, 135-142.
- Ang, L., Lim, E. P., & Nguyen, T. (2022). Sentiment analysis for customer feedback: A systematic review. *Data Science & Engineering*, 7(4), 451-468.



- Bollen, J., Mao, H., & Zeng, X. (2021). Twitter mood predicts the stock market. *Journal of Computational Science*, 47, 147-159.
- Feldman, R. (2020). Techniques and applications of sentiment analysis. *Communications of the ACM*, 63(3), 88-97.
- Kou, G., Peng, Y., & Shi, Y. (2020). A review of sentiment analysis in social media. *International Journal of Computational Intelligence and Applications*, 19(2), 211-234.
- Li, X., & Xu, J. (2020). Predicting customer satisfaction with social media data. *Computers in Human Behavior*, 112, 106459.
- Liu, B., Zhang, L., & Wang, Y. (2020). Opinion Mining and Sentiment Analysis. *Springer Handbook of Computational Intelligence*, 1125-1155W

