

التكليف التاسع:

كتابة الاستنتاجات والتوصيات (للرسالتين المرفقة)

اسم المادة : قضايا بحثية ٢

الدكتور : دعاء محمد

اسم الباحث : خالد العتيبي



أولاً: تقييم الرسالة الأولى

(الإدارة الصحية ودورها في تحسين جودة الخدمات الطبية)

◆ ١. ملخص الاستنتاجات الرئيسية

- أكدت الدراسة أن الإدارة الصحية لها دور محوري في تحسين جودة الخدمات الطبية (١٠٠%).
- وجود تأثير سلبي لنقص الكوادر الإدارية على كفاءة المؤسسات الصحية (٩٧%).
- الكفاءة الإدارية والتخطيط الجيد يسهمان في تحسين الأداء وجودة الخدمات.
- ضعف التنسيق بين الأقسام يؤثر سلباً على جودة الخدمات (٨٧%).

✓ تقييم:

الاستنتاجات واضحة ومباشرة، ومبنية بشكل جيد على النتائج الإحصائية.

أولاً: تقييم الرسالة الأولى

٢. تفسير النتائج:

- النتائج منطقية ومتوافقة مع الأدبيات التي تؤكد أهمية الإدارة الفعالة في القطاع الصحي.
- هناك ترابط جيد بين النتائج ومتغيرات الدراسة (الإدارة – الجودة – الكفاءة).
- لم يتم التوسع بشكل كافٍ في تفسير لماذا تؤثر هذه العوامل (نقطة ضعف بسيطة).

✓ **تقييم:**
جيد لكن يحتاج تعمق تفسيري أكبر.

أولاً: تقييم الرسالة الأولى

٣. مدى تأثير النتائج

- النتائج ذات تأثير تطبيقي قوي على:
 - تحسين الأداء الإداري
 - رفع جودة الخدمات الصحية
 - دعم اتخاذ القرار

✓ **تقييم:**
تأثير عالي وقابل للتطبيق.

أولاً: تقييم الرسالة الأولى

٤. تقييم التوصيات

أ. توصيات للممارسين

• تطوير مهارات الكوادر الإدارية

✓ واقعية ومباشرة

ب. توصيات للسياسات

• دعم الإدارة الصحية

✓ مناسبة لكنها عامة نوعاً ما

ج. توصيات للبحث المستقبلي

• لم يتم التوسع فيها بشكل كافٍ !

✗ نقطة ضعف واضحة

• تعزيز التنسيق بين الأقسام

• تحسين نظم العمل

م. التقييم العام للدراسة الأولى

• وضوح الاستنتاجات: ☆ ☆ ☆ ☆ ☆ (٥/٥)

• واقعية التوصيات: ☆ ☆ ☆ ☆ ☆ (٤/٥)

ثانياً: تقييم الرسالة الثانية

(الاستراتيجية الإعلامية في إدارة الأزمات – كورونا في الأردن)

١. ملخص الاستنتاجات الرئيسية

- للإعلام دور أساسي في إدارة الأزمات وتوجيه المجتمع.
- الاستراتيجية الإعلامية ساهمت في:
 - مكافحة الشائعات
 - تعزيز الالتزام بالإجراءات الصحية
 - المركز الوطني لإدارة الأزمات لعب دور محوري في التنسيق الإعلامي.

✓ تقييم:

الاستنتاجات واضحة لكنها وصفية أكثر من كونها تحليلية.

ثانياً: تقييم الرسالة الثانية

٢. تفسير النتائج

- تم الربط بين النتائج والواقع (جائحة كورونا) بشكل جيد
- التفسير ركّز على الدور الإيجابي للإعلام
- لم يتم عرض جوانب القصور بشكل كافٍ !

X التفسير جزئي (يميل للإيجابية فقط)

ثانياً: تقييم الرسالة الثانية

٣. مدى تأثير النتائج

- نتائج مهمة في:
- إدارة الأزمات
- التخطيط الإعلامي
- السياسات الحكومية

✓ تقييم:

تأثير قوي خاصة في المجال التطبيقي

ثانياً: تقييم الرسالة الثانية

٤. تقييم التوصيات

أ. توصيات للممارسين

• تطوير الخطط الإعلامية

✓ جيدة لكنها عامة

ب. توصيات للسياسات

• تعزيز الشفافية الإعلامية

✓ مناسبة

ج. توصيات للبحث المستقبلي

• غير واضحة أو محدودة !

✗ نقطة ضعف

م. التقييم العام للدراسة الثانية

• وضوح الاستنتاجات: ☆☆☆☆ (٤/٥) • واقعية التوصيات: ☆☆☆☆ (٤/٥)

ثالثاً: المقارنة بين الدراستين

العنصر	الدراسة الأولى	الدراسة الثانية
وضوح النتائج	عالية جداً	جيدة
قوة التحليل	أفضل	أقل
واقعية التوصيات	جيدة	جيدة
العمق العلمي	أعلى	متوسط
نقاط الضعف	ضعف توصيات البحث	ضعف النقد والتحليل

رابعاً: الربط بين المهمتين :

- الدراستان تؤكدان أهمية الإدارة (الصحية / الإعلامية) في تحسين الأداء المؤسسي.
- كلتاهما اعتمدتا المنهج الوصفي التحليلي، مما يفسر الطابع الوصفي في النتائج.
- يوجد تشابه في:
- ضعف التعمق في التوصيات المستقبلية.
- التركيز على النتائج الإيجابية أكثر من النقد.

الخلاصة النهائية :

تُظهر الدراستان أن كفاءة الإدارة (سواء الصحية أو الإعلامية) تمثل عاملاً حاسماً في تحسين جودة الخدمات وإدارة الأزمات، إلا أن هناك قصوراً مشتركاً يتمثل في:

- محدودية التعمق في تفسير النتائج
- وضعف تطوير توصيات بحثية مستقبلية،
- مما يستدعي مزيداً من الدراسات التحليلية المتقدمة.



مجموعة جامعة
الجميع الذكية
للتعليم القابضة

MIDOCEAN
UNIVERSITY



Thank You





الإدارة الصحية ودورها في تحسين جودة الخدمات الطبية في طرابلس

طارق مفتاح عمار محمد^{1*}، مروة رجب سالم عمار²، هند عبد العظيم علي الواعر³، تسنيم جمال رجب أبو رقيقة⁴،
أمل مصباح المهدي قرباج⁵
^{1,2,3,4,5} قسم الصحة العامة، كلية العلوم والتقنيات الطبية، طرابلس، ليبيا

Health Management and Its Role in Improving the Quality of Medical Services in Tripoli

Tarek Muftah Ammar Mohammed^{1*}, Marwa Rajab Salem Ammar², Hind Abdel Azim Ali Al-Waer³, Tasneem Jamal Rajab Abu Raqeeqa⁴, Amal Misbah Al-Mahdi Qurbaj⁵
^{1,2,3,4,5}Public Health Department, Faculty of Medical Sciences and Medical Technology, Tripoli, Libya

*Corresponding author: tarek.mof1984@gmail.com

Received: November 22, 2025 | Accepted: January 13, 2026 | Published: January 25, 2026

Copyright: © 2025 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

المخلص:

تواجه المؤسسات الصحية تحديات إدارية متعددة تتمثل في ضعف الكفاءة الإدارية في تحسين جودة الخدمات الطبية، ونقص الكوادر الإدارية المؤهلة، مما يؤدي إلى ضعف التخطيط والتنظيم وصعوبة اتخاذ القرارات الفعالة. كما يسهم ضعف التواصل والتنسيق بين الإدارات والأقسام الصحية في تأخير تقديم الخدمات الطبية وتراجع جودتها، إلى جانب الضغط المتزايد على المؤسسات الصحية نتيجة زيادة أعداد المرضى مقارنة بالإمكانات المتاحة، الأمر الذي يسبب إرهاق الكوادر الصحية ويؤثر سلباً على مستوى الرعاية المقدمة. وانطلاقاً من هذه المشكلة، هدفت الدراسة إلى التعرف على دور الإدارة الصحية في تحسين جودة الخدمات الطبية، والكشف عن أبرز المعوقات الإدارية المؤثرة في ذلك. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتم جمع البيانات باستخدام استبيان وزّع على عينة من العاملين في المؤسسات الصحية. وأظهرت نتائج الدراسة أن 100% من أفراد العينة أكدوا أن للإدارة الصحية دوراً فعالاً في تحسين جودة الخدمات الطبية. كما بينت النتائج أن 97% من أفراد العينة يرون أن نقص الكوادر الإدارية المؤهلة ينعكس سلباً على فعالية إدارة المؤسسات الصحية، في حين أفاد 95% بأن الكفاءة الإدارية المطلوبة للإدارة الصحية الفعالة تسهم في تطوير أداء المؤسسات الصحية. وأشارت النتائج كذلك إلى أن 87% من أفراد العينة أن ضعف التنسيق بين الإدارات والأقسام يؤثر بشكل مباشر على جودة الخدمات الطبية المقدمة للمرضى. وتتمثل أهمية الدراسة في إبراز الدور المحوري للإدارة الصحية في تحسين جودة الخدمات الطبية، والمساهمة في تطوير مهارات الكوادر الإدارية والطبية لتحقيق التكامل في تقديم الرعاية الصحية، إضافة إلى تحديد المشكلات الإدارية التي تعيق تحقيق معايير الجودة، ودعم اتخاذ القرارات المبنية على أسس علمية وإدارية سليمة بما يسهم في استدامة جودة الخدمات الصحية.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الصحية، جودة الخدمات الطبية، إدارة المؤسسات الصحية، الكفاءة الإدارية، الخدمات الصحية.

Abstract:

Health institutions face multiple administrative challenges, including weak managerial efficiency in improving the quality of medical services and a shortage of qualified administrative staff. This leads to poor planning and organization and difficulties in making effective decisions. In addition, weak communication and coordination among administrative units and health departments contribute to

delays in delivering medical services and a decline in their quality. Furthermore, the increasing pressure on health institutions due to the rising number of patients compared to available resources causes staff fatigue and negatively affects the level of healthcare provided. Based on this problem, the study aimed to identify the role of health management in improving the quality of medical services and to reveal the most significant administrative obstacles affecting this process. The study adopted a descriptive analytical approach, and data were collected using a questionnaire distributed to a sample of employees working in health institutions. The results of the study showed that 100% of the respondents confirmed that health management plays an effective role in improving the quality of medical services. The findings also indicated that 97% of the respondents believe that the shortage of qualified administrative staff negatively affects the effectiveness of health institution management, while 95% reported that the required managerial competence for effective health management contributes to improving institutional performance. Additionally, the results indicated that 87% of the respondents believe that weak coordination between administrative units and departments directly affects the quality of medical services provided to patients. The significance of the study lies in highlighting the pivotal role of health management in improving the quality of medical services, contributing to the development of administrative and medical staff skills to achieve integration in healthcare delivery, identifying administrative problems that hinder the achievement of quality standards, and supporting decision-making based on sound scientific and administrative foundations, thereby contributing to the sustainability of healthcare service quality.

Keywords: Health Administration, Medical Service Quality, Healthcare Management, Administrative Efficiency, Health Services.

مقدمة:

تلعب الإدارة الصحية دورًا محوريًا في ضمان جودة الخدمات الطبية في المؤسسات الصحية، حيث تؤثر الكفاءة الإدارية والتنسيق بين الأقسام بشكل مباشر على مستوى الرعاية المقدمة ومع ذلك تعاني المؤسسات الصحية من ضعف الكفاءة الإدارية ونقص الكوادر الإدارية المؤهلة، مما يحد من فاعلية التخطيط والتنسيق واتخاذ القرار، وينعكس سلبيًا على جودة الخدمات الطبية المقدمة محي الدين، كره (2024). ومن هذا المنطلق تسعى هذه الدراسة إلى إبراز دور الإدارة الصحية في تحسين جودة الخدمات الطبية وتقييم أثر الكوادر الإدارية على أداء المؤسسات الصحية، من خلال الإجابة عن التساؤل الرئيس: هل للإدارة الصحية دور فعال في تحسين جودة الخدمات الطبية؟ وتبرز أهمية الدراسة في دعم اتخاذ القرارات الإدارية المبنية على أسس علمية وتطوير مهارات الكوادر الإدارية والطبية المنقوش وآخرون (2025) و إسماعيل (2025). وقد أظهرت نتائج الدراسة أن 100% من أفراد العينة أكدوا دور الإدارة الصحية في تحسين جودة الخدمات الطبية، بينما رأى 97% أن نقص الكوادر الإدارية يؤثر سلبيًا على فاعلية الإدارة. وأظهرت دراسة محلية بعنوان أثر تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على جودة الخدمات الصحية في مركز طرابلس الطبي أن هدفها كان قياس تأثير تطبيق مبادئ الجودة الشاملة على جودة الخدمات الصحية، واستهدفت 351 عاملاً وتم جمع البيانات من 391 استبياناً، وأظهرت النتائج وجود أثر إيجابي قوي لتطبيق مبادئ الجودة الشاملة على تحسين جودة الخدمات الصحية، مؤكدة أهمية الإدارة الفعالة في رفع مستوى الأداء وجودة الرعاية.

المشكلة الدراسة:

ضعف الكفاءة الإدارية في تحسين جودة الخدمات الطبية، ونقص الكوادر الإدارية المؤهلة، مما يؤدي إلى ضعف التخطيط والتنظيم وصعوبة في اتخاذ القرارات الفعالة. بالإضافة إلى ضعف التواصل بين الإدارات والأقسام، مما يسبب سوء التنسيق وتأخير في تقديم الخدمات الطبية. والضغط الزائد على المؤسسات الصحية بسبب زيادة أعداد المرضى مقارنة بالإمكانات المتاحة، مما يؤدي إلى إرهاق الكوادر وتراجع جودة الرعاية.

أهمية الدراسة:

1. تبرز أهمية دراسة المعرفة لدور الإدارة الصحية في تحسين جودة الخدمات الطبية.
2. تطوير مهارات الكوادر الإدارية والطبية لتحقيق التكامل في تقديم الرعاية الصحية.
3. تحديد المشكلات الإدارية التي تعيق تحقيق معايير الجودة ووضع الحلول المناسبة لها.
4. دعم اتخاذ القرارات المبنية على أسس علمية وإدارية صحيحة تساهم في استدامة جودة الخدمات الصحية.

أهداف الدراسة:

1. التعرف على دور الإدارة الصحية الفعالة في تحسين جودة الخدمات الطبية وتطوير أداء المؤسسات الصحية.
2. تقييم مدى انعكاس نقص الكوادر الإدارية المؤهلة على فاعلية إدارة المؤسسات الصحية.
3. توضيح دور الإدارة الصحية الفعالة في رفع مستوى أداء المؤسسات الصحية.
4. تعزيز دور التواصل والتنسيق بين الأقسام في جودة الخدمات المقدمة.

تساؤلات الدراسة

1. هل للإدارة الصحية دور فعال في تحسين جودة الخدمات الطبية المقدمة؟
2. هل ينعكس نقص الكوادر الإدارية المؤهلة على فاعلية إدارة المؤسسات الصحية؟

3. هل تسهم الكفاءة التي تتطلبها الإدارة الصحية الفعالة في تطوير أداء المؤسسات الصحية؟
 4. هل يؤثر ضعف التنسيق بين الإدارات والأقسام الصحية على جودة الخدمات المقدمة للمرضى؟
- الدراسات السابقة:**

تناولت دراسة سابقة فوزي البدر، أحمد العوامي، (2024). مستوى توافر متطلبات نظم المعلومات الإدارية في المركز الصحي الأبيار، من خلال بعدين رئيسيين هما: المتطلبات المادية والمتطلبات البرمجية، إلى جانب قياس مستوى جودة الخدمات الصحية بالمركز، وتحليل طبيعة أثر نظم المعلومات الإدارية في تحسين تلك الجودة. اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي، وتمثل مجتمعها في جميع العاملين بالمركز وعددهم (81) عاملاً. ولجمع البيانات، استخدمت الدراسة الاستبانة، ثم جرى تحليل البيانات إحصائياً باستخدام برنامج (SPSS الإصدار 26). وأظهرت النتائج أن المستوى العام لنظم المعلومات الإدارية بالمركز جاء متوسطاً، كما جاء المستوى العام لجودة الخدمات الصحية متوسطاً أيضاً. وفي المقابل، بينت النتائج وجود أثر دالّ لنظم المعلومات الإدارية في تحسين مستوى جودة الخدمات الصحية. واختتمت الدراسة بمجموعة من التوصيات الهادفة إلى تعزيز فاعلية نظم المعلومات الإدارية ورفع مستوى جودة الخدمات الصحية بالمركز. تناولت دراسة سابقة إشكارطو (2024)، أهمية الإدارة الفعالة لخدمات التغذية العلاجية السريرية بوصفها أحد المكونات الجوهرية للرعاية الصحية الحديثة، لما تسهم به في تحسين النتائج السريرية للمرضى وتعزيز الكفاءة الاقتصادية في المستشفيات. وهدفت الدراسة إلى تقييم مستوى ممارسات الإدارة الفعالة لخدمات التغذية العلاجية وأثرها على جودة الرعاية الصحية المقدمة للمرضى في مستشفى الأطفال بطرابلس. واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لقياس مستوى الأداء الإداري، وجمعت البيانات باستخدام استبانة مُصمّمة وفق مقياس ليكرت الثلاثي. كما استخدمت الدراسة أساليب إحصائية وصفية (التكرارات، النسب، المتوسط الحسابي) وأخرى استدلالية شملت اختبار (T) وتحليل التباين (ANOVA) ومعامل ارتباط بيرسون. وأظهرت النتائج أن مستوى إدارة خدمات التغذية العلاجية بالمستشفى جاء معتدلاً وأقل من المستوى المتوقع، بما يشير إلى وجود فجوة نوعية تستدعي تدخلات إدارية عاجلة. كما بينت الدراسة وجود أثر معنوي لفاعلية إدارة خدمات التغذية العلاجية على أبعاد جودة الرعاية الصحية، ولا سيما: الاستجابة، والموثوقية، والسلامة، واللموسية، والتعاطف. وخلصت الدراسة إلى وجود نقاط ضعف واضحة في البنية التحتية والتجهيزات المادية واللوجستية، حيث سجل البعد الملموس أدنى مستويات الجودة. كذلك أكدت النتائج أن تنمية الموارد البشرية وزيادة عدد المتخصصين وتطوير برامج تدريبهم تُعد من المحددات الرئيسة لتحسين كفاءة الخدمة ورفع رضا المرضى وأسرهم. وبناءً على ذلك، أوصت الدراسة بتعزيز الإدارة الفعالة لخدمات التغذية العلاجية، إلى جانب الاستثمار في الموارد البشرية والتقنيات الرقمية، باعتبارها مداخل أساسية لمعالجة الفجوات وتحقيق التميز في أداء الرعاية الصحية داخل المستشفى.

تناولت دراسة سابقة أبوشويبة (2024)، واقع نظم الرقابة الإدارية في مستشفى ابن سينا التعليمي بمدينة سرت، إلى جانب قياس مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة بالمستشفى، كما سعت إلى تقييم أثر نظم الرقابة الإدارية في تحسين جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر عينة من الطاقم الطبي والتمريضي. واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لملاءمته لطبيعة الموضوع، حيث جمعت البيانات من عينة مكونة من (88) مفردة. وتم تحليل البيانات واختبار الفرضيات باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS. وأظهرت النتائج أن مستوى تطبيق نظم الرقابة الإدارية جاء متوسطاً، كما أن مستوى جودة الخدمات الصحية بالمستشفى كان متوسطاً كذلك. وفي المقابل، بينت الدراسة وجود تأثير معنوي مرتفع لنظم الرقابة الإدارية على جودة الخدمات الصحية. واختتمت الدراسة بتقديم مجموعة من التوصيات الموجهة لصناع القرار في المستشفى، بهدف تعزيز مستوى الأداء المؤسسي وتحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة.

أدوات جمع البيانات والمنهج المستخدم:

- **المنهج المستخدم:** المنهج الوصفي التحليلي.
- **أداة جمع البيانات:** استبانة (Questionnaire) تم توزيعها على أفراد العينة. صُممت الاستبانة لقياس أبعاد إدارة الجودة الشاملة مثل:
 1. التزام الإدارة العليا.
 2. التحسين المستمر.
 3. إدارة العمليات.
 4. التركيز على المستفيد (المرضى).
 5. استخدمت الاستبانة مقياس ليكرت الخماسي لقياس استجابات المشاركين.
- تحليل البيانات: تم تحليل البيانات باستخدام أساليب إحصائية كمية لاستخلاص.

النتائج: نتائج الدراسة:

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

1. وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة على تحسين جودة الخدمات الصحية.
2. مساهمة الإدارة الصحية الفعالة في تحسين مستوى الأداء داخل المستشفيات.
3. تحسن ملحوظ في جودة تقديم الرعاية الصحية عند تبني مبادئ الجودة الشاملة.
4. أكدت النتائج أن الإدارة الصحية تلعب دوراً محورياً في تعزيز جودة الخدمات الطبية وتحقيق رضا المرضى.

منهج الدراسة: المنهج الوصفي التحليلي:

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، لملاءمته لدراسة دور الإدارة الصحية في تحسين جودة الخدمات الطبية، حيث يهدف إلى وصف واقع الممارسات الإدارية في المؤسسات الصحية وتحليل أثرها في مستوى جودة الخدمات المقدمة. كما يساعد هذا المنهج في تفسير العلاقة بين الإدارة الصحية وجودة الخدمات الطبية، واستخلاص النتائج التي تُسهم في تقديم توصيات عملية لتحسين الأداء الإداري وجودة الخدمات الطبية في المؤسسات الصحية بليبيا.

مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من المراكز الصحية والمستشفيات والمؤسسات الصحية الواقعة في مدينة طرابلس، ليبيا، والتي تُقدّم خدمات طبية وصحية للمواطنين، وتشمل مختلف المستويات الإدارية والطبية، وذلك لارتباطها المباشر بموضوع الدراسة المتعلق بدور الإدارة الصحية في تحسين جودة الخدمات الطبية.

عينة الدراسة:

تكوّنت عينة الدراسة من 60 مشاركًا من العاملين والإداريين في المراكز الصحية والمستشفيات والمؤسسات الصحية في مدينة طرابلس، ليبيا، حيث تم اختيارهم لارتباطهم المباشر بموضوع الدراسة ولمعرفتهم بالممارسات الإدارية ومستوى جودة الخدمات الطبية، بما يخدم أهداف الدراسة.

أدوات جمع البيانات:

اعتمدت الدراسة على أداتين رئيسيتين لجمع البيانات:

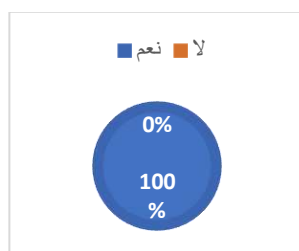
- **الاستبيان:** تم تصميم استبيان علمي منظم لجمع البيانات الميدانية حول واقع الإدارة الصحية ودورها في تحسين جودة الخدمات الطبية.
- **المعلومات الثانوية من الإنترنت:** تم الاستعانة بالمصادر الإلكترونية المتاحة، مثل التقارير الصحية والمقالات العلمية، لدعم الجانب النظري وتحليل البيانات.

حدود الدراسة:

- **الحدود الموضوعية:** تم تحديد موضوع الدراسة في مجال (الإدارة الصحية ودورها في تحسين جودة الخدمات الطبية).
- **الحدود المكانية:** الأماكن الجغرافية التي أجريت فيها الدراسة هي مدينة (طرابلس).
- **الحدود الزمنية:** من (2/10/2025) إلى (22/1/2026).
- **الحدود البشرية:** تم تحديد الفئة المستهدفة من الدراسة (العاملين والإداريين في المؤسسات الصحية في مدينة طرابلس).
- **الحدود المنهجية:** تم تحديد المنهج المستخدم للدراسة وهو المنهج الوصفي التحليلي.

الجدول رقم (1): دور الإدارة الصحية في تحسين جودة الخدمات الطبية المقدمة

السؤال	عدد الاجابات ب (نعم)	النسبة المئوية ب (نعم)	عدد الاجابات لا (لا)	النسبة المئوية لا (لا)
هل للإدارة الصحية دور فعال في تحسين جودة الخدمات الطبية المقدمة؟	60	100%	0	0%

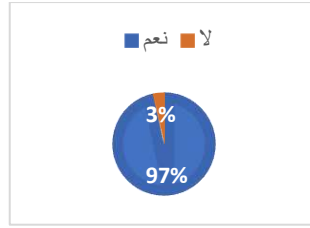


الشكل رقم (1): دور الإدارة الصحية في تحسين جودة الخدمات الطبية المقدمة

تشير النسبة إلى أن 100% من أفراد العينة يرون أن للإدارة الصحية دورًا فعالًا في تحسين جودة الخدمات الطبية المقدمة، مقابل 0% لا يوافقون على ذلك.

الجدول رقم (2): أثر نقص الكوادر الإدارية المؤهلة على فعالية إدارة المؤسسات الصحية

السؤال	عدد الاجابات ب (نعم)	النسبة المئوية ب (نعم)	عدد الاجابات لا (لا)	النسبة المئوية لا (لا)
هل ينعكس نقص الكوادر الإدارية المؤهلة على فعالية إدارة المؤسسات الصحية؟	58	97%	2	3%



الشكل رقم (2): أثر نقص الكوادر الإدارية المؤهلة على فعالية إدارة المؤسسات الصحية

توضح الإجابات أن 97% من أفراد العينة يؤكدون أن نقص الكوادر الإدارية المؤهلة ينعكس سلباً على فعالية إدارة المؤسسات الصحية، بينما 3% لا يرون تأثيراً لذلك.

الجدول رقم (3): مساهمة الكفاءة الإدارية في تطوير أداء المؤسسات الصحية

السؤال	عدد الاجابات ب (نعم)	النسبة المئوية ل (نعم)	عدد الاجابات ب (لا)	النسبة المئوية ل (لا)
هل تسهم الكفاءة التي تتطلبها الإدارة الصحية الفعالة في تطوير أداء المؤسسات الصحية؟	57	95%	3	5%

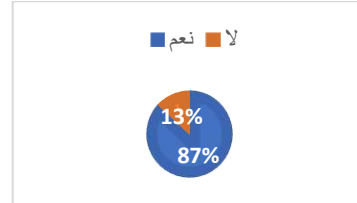


الشكل رقم (3): مساهمة الكفاءة الإدارية في تطوير أداء المؤسسات الصحية

تفيد النّسب بأن 95% من أفراد العينة يرون أن الكفاءة التي تتطلبها الإدارة الصحية الفعالة تسهم في تطوير أداء المؤسسات الصحية، في حين 5% لا يوافقون على ذلك.

الجدول رقم (4): تأثير ضعف التنسيق بين الإدارات والأقسام الصحية على جودة الخدمات المقدمة

السؤال	عدد الاجابات ب (نعم)	النسبة المئوية ل (نعم)	عدد الاجابات ب (لا)	النسبة المئوية ل (لا)
هل يؤثر ضعف التنسيق بين الإدارات والأقسام الصحية على جودة الخدمات المقدمة للمرضى؟	52	87%	8	13%

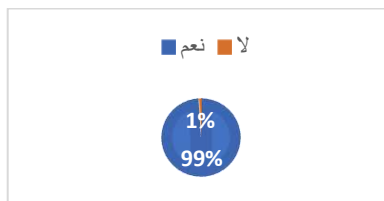


الشكل رقم (4): تأثير ضعف التنسيق بين الإدارات والأقسام الصحية على جودة الخدمات المقدمة

تشير النّسب إلى أن 87% من أفراد العينة يرون أن ضعف التنسيق بين الإدارات والأقسام الصحية يؤثر على جودة الخدمات المقدمة للمرضى، مقابل 13% لا يرون ذلك.

الجدول رقم (5): دور تحسين الإدارة الصحية في تقليل الأخطاء الطبية وتعزيز سلامة المرضى

السؤال	عدد الاجابات ب (نعم)	النسبة المئوية ل (نعم)	عدد الاجابات ب (لا)	النسبة المئوية ل (لا)
هل يؤدي تحسين الإدارة الصحية إلى تقليل الأخطاء الطبية وتعزيز سلامة المرضى؟	95	99%	1	1%



الشكل رقم (5): دور تحسين الإدارة الصحية في تقليل الأخطاء الطبية وتعزيز سلامة المرضى

توضح الإجابات ان 99% من أفراد العينة يؤكدون أن تحسين الإدارة الصحية يؤدي إلى تقليل الأخطاء الطبية وتعزيز سلامة المرضى، بينما 1% لا يوافقون على ذلك.

الجدول رقم (6): أثر التخطيط الإداري الجيد في تطوير جودة الخدمات الطبية واستدامتها

السؤال	عدد الاجابات ب (نعم)	النسبة المئوية ل (نعم)	عدد الاجابات ب (لا)	النسبة المئوية ل (لا)
هل يساعد التخطيط الإداري الجيد في تطوير جودة الخدمات الطبية واستدامتها؟	57	95%	3	5%



الشكل رقم (6): أثر التخطيط الإداري الجيد في تطوير جودة الخدمات الطبية واستدامتها

تفيد النّسب بأن 95% من أفراد العينة يرون أن التخطيط الإداري الجيد يساعد في تطوير جودة الخدمات الطبية واستدامتها، مقابل 5% لا يرون ذلك.

الجدول رقم (7): مساهمة القيادة الصحية المؤهلة في تحسين جودة الأداء داخل المؤسسات الطبية

السؤال	عدد الاجابات ب (نعم)	النسبة المئوية ل (نعم)	عدد الاجابات ب (لا)	النسبة المئوية ل (لا)
هل يساهم توفر القيادة الصحية المؤهلة في تحسين جودة الأداء داخل المؤسسات الطبية؟	58	97%	2	3%



الشكل رقم (7): مساهمة القيادة الصحية المؤهلة في تحسين جودة الأداء داخل المؤسسات الطبية

تشير الإجابات إلى أن 97% من أفراد العينة يرون أن توفر القيادة الصحية المؤهلة يساهم في تحسين جودة الأداء داخل المؤسسات الطبية، بينما 3% لا يرون ذلك.

الجدول رقم (8): إسهام الإدارة الصحية الحديثة في تطوير بيئة العمل وانعكاسها على جودة الخدمات الطبية

السؤال	عدد الاجابات ب (نعم)	النسبة المئوية ل (نعم)	عدد الاجابات ب (لا)	النسبة المئوية ل (لا)
هل تساهم الإدارة الصحية الحديثة في تطوير بيئة العمل بما ينعكس على جودة الخدمات الطبية؟	59	99%	1	1%

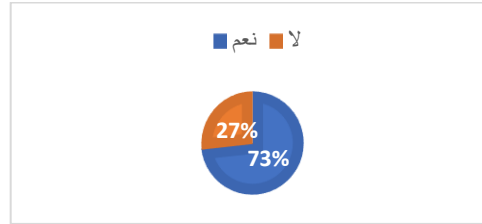


الشكل رقم (8): إسهام الإدارة الصحية الحديثة في تطوير بيئة العمل وانعكاسها على جودة الخدمات الطبية

توضح النّسب أن 99% من أفراد العينة يرون أن الإدارة الصحية الحديثة تساهم في تطوير بيئة العمل بما ينعكس على جودة الخدمات الطبية، مقابل 1% لا يرون ذلك.

الجدول رقم (9): تأثير ضعف المتابعة والتقييم الإداري على جودة الخدمات الطبية

السؤال	عدد الاجابات ب (نعم)	النسبة المئوية ل (نعم)	عدد الاجابات ب (لا)	النسبة المئوية ل (لا)
هل يؤثر ضعف المتابعة والتقييم الإداري على جودة الخدمات الصحية؟	44	73%	16	27%



الشكل رقم (9): تأثير ضعف المتابعة والتقييم الإداري على جودة الخدمات الطبية

تشير النِّسَب إلى أن 73% من أفراد العينة يرون أن ضعف المتابعة والتقييم الإداري يؤثر على جودة الخدمات الصحية، في حين 27% لا يرون تأثيرًا لذلك.

الجدول رقم (10): إلزام ضعف المتابعة والتقييم الإداري على جودة الخدمات الطبية

السؤال	عدد الاجابات ب (نعم)	النسبة المئوية ل (نعم)	عدد الاجابات ب (لا)	النسبة المئوية ل (لا)
هل تلتزم الادارة الصحية بتطبيق المعايير والسياسات الصحية بما ينعكس على جودة الخدمات المقدمة؟	57	95%	3	5%

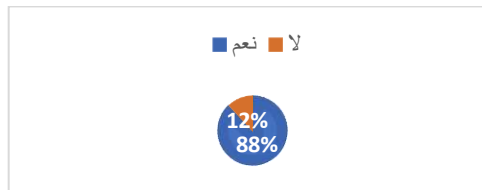


الشكل رقم (10): إلزام ضعف المتابعة والتقييم الإداري على جودة الخدمات الطبية

تفيد الإجابات بأن 95% من أفراد العينة يرون أن الإدارة الصحية تلتزم بتطبيق المعايير والسياسات الصحية بما ينعكس على جودة الخدمات المقدمة، مقابل 5% لا يرون ذلك.

الجدول رقم (11): دور التدريب المستمر للعاملين في الإدارة الصحية في تحسين جودة الخدمات الطبية المقدمة

السؤال	عدد الاجابات ب (نعم)	النسبة المئوية ل (نعم)	عدد الاجابات ب (لا)	النسبة المئوية ل (لا)
هل يسهم التدريب المستمر للعاملين في الإدارة الصحية في تحسين جودة الخدمات الطبية المقدمة؟	53	88%	7	12%

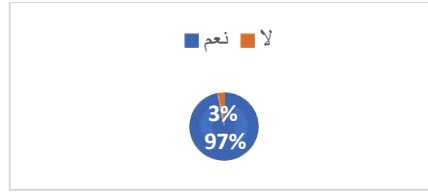


الشكل رقم (11): دور التدريب المستمر للعاملين في الإدارة الصحية في تحسين جودة الخدمات الطبية المقدمة

تشير النِّسَب إلى أن 88% من أفراد العينة يرون أن التدريب المستمر للعاملين في الإدارة الصحية يسهم في تحسين جودة الخدمات الطبية المقدمة، بينما 12% لا يرون ذلك.

الجدول رقم (12): أثر استخدام نظم المعلومات الإدارية الصحية على دقة وسرعة تقديم الخدمات الطبية

السؤال	عدد الاجابات ب (نعم)	النسبة المئوية ل (نعم)	عدد الاجابات ب (لا)	النسبة المئوية ل (لا)
هل يؤثر استخدام نظم المعلومات الإدارية الصحية على دقة وسرعة تقديم الخدمات الطبية؟	58	97%	2	3%

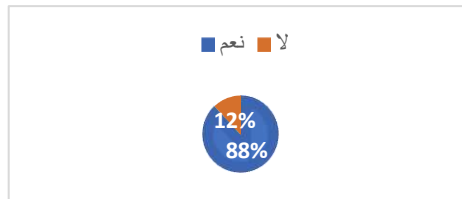


الشكل رقم (12): أثر استخدام نظم المعلومات الإدارية الصحية على دقة وسرعة تقديم الخدمات الطبية

توضح الإجابات أن 97% من أفراد العينة يرون أن استخدام نظم المعلومات الإدارية الصحية يؤثر على دقة وسرعة تقديم الخدمات الطبية، مقابل 3% لا يرون ذلك.

الجدول رقم (13): مساهمة وضوح السياسات والإجراءات الإدارية داخل المؤسسة الصحية في رفع مستوى جودة الخدمات الطبية

السؤال	عدد الاجابات ب (نعم)	النسبة المئوية ل (نعم)	عدد الاجابات ب (لا)	النسبة المئوية ل (لا)
هل يساهم وضوح السياسات والإجراءات الإدارية داخل المؤسسة الصحية في رفع مستوى جودة الخدمات الطبية؟	53	88%	7	12%



الشكل رقم (13): مساهمة وضوح السياسات والإجراءات الإدارية داخل المؤسسة الصحية في رفع مستوى جودة الخدمات الطبية

تشير النسب إلى أن 88% من أفراد العينة يرون أن وضوح السياسات والإجراءات الإدارية داخل المؤسسة الصحية يساهم في رفع مستوى جودة الخدمات الطبية، بينما 12% لا يرون ذلك.

الجدول رقم (14): تأثير ضعف إتخاذ القرار الإداري على تراجع جودة الخدمات الطبية المقدمة

السؤال	عدد الاجابات ب (نعم)	النسبة المئوية ل (نعم)	عدد الاجابات ب (لا)	النسبة المئوية ل (لا)
هل يؤدي ضعف إتخاذ القرار الإداري إلى تراجع جودة الخدمات الطبية المقدمة؟	59	98%	1	2%

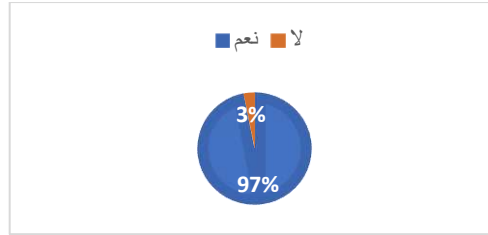


الشكل رقم (14): تأثير ضعف إتخاذ القرار الإداري على تراجع جودة الخدمات الطبية المقدمة

توضح الإجابات أن 98% من أفراد العينة يرون أن ضعف إتخاذ القرار الإداري يؤدي إلى تراجع جودة الخدمات الطبية المقدمة، مقابل 2% لا يرون ذلك.

الجدول رقم (15): دور الإدارة الصحية في تعزيز رضى المرضى عن الخدمات الطبية المقدمة

السؤال	عدد الاجابات ب (نعم)	النسبة المئوية ل (نعم)	عدد الاجابات ب (لا)	النسبة المئوية ل (لا)
هل تساهم الإدارة الصحية في تعزيز رضا المرضى عن الخدمات الطبية المقدمة؟	58	97%	32	3%



الشكل رقم (15): دور الإدارة الصحية في تعزيز رضى المرضى عن الخدمات الطبية المقدمة

تشير النِّسَب إلى أن 97% من أفراد العينة يرون أن الإدارة الصحية تسهم في تعزيز رضا المرضى عن الخدمات الطبية المقدمة، بينما 3% لا يرون ذلك.

المناقشات:

أولاً: أوجه التشابه والاختلاف من حيث عينة الدراسة:

أوجه التشابه:

- اتفقت الدراستان في استهداف العاملين في المؤسسات الصحية بوصفهم الفئة الأكثر قدرة على تقييم واقع الإدارة الصحية وجودة الخدمات الطبية.
- اعتمدت كلتا الدراستين على الاستبيان كوسيلة للوصول إلى أفراد العينة.

أوجه الاختلاف:

- اختلف حجم العينة؛ حيث بلغت عينة الدراسة الحالية 60 مشاركاً من عدة مؤسسات صحية في مدينة طرابلس، بينما بلغت عينة الدراسة السابقة 351 عاملاً في مركز صحي واحد (مركز طرابلس الطبي).
- تنوعت طبيعة العينة في الدراسة الحالية بين عاملين وإداريين، في حين ركزت الدراسة السابقة على العاملين فقط.

ثانياً: أوجه التشابه والاختلاف من حيث أهداف الدراسة:

أوجه التشابه:

- تشابهت أهداف الدراستين في السعي إلى تحسين جودة الخدمات الصحية.
- ركزت كلتا الدراستين على إبراز أهمية الإدارة الصحية في الارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة.

أوجه الاختلاف:

- هدفت الدراسة الحالية إلى دراسة دور الإدارة الصحية الفعالة إضافة إلى تأثير نقص الكوادر الإدارية المؤهلة على فعالية الإدارة.
- بينما ركزت الدراسة السابقة المحلية على أثر تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة فقط، دون التطرق بشكل مباشر إلى مسألة نقص الكوادر الإدارية.

ثالثاً: أوجه التشابه والاختلاف من حيث أدوات جمع البيانات:

أوجه التشابه:

- اتفقت الدراستان في استخدام الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات الميدانية.
- تم تحليل بيانات الاستبيانات في كلتا الدراستين باستخدام الأساليب الإحصائية.

أوجه الاختلاف:

- اعتمدت الدراسة الحالية على أداتين لجمع البيانات (الاستبيان + مصادر إلكترونية داعمة).
- بينما اعتمدت الدراسة السابقة المحلية على الاستبيان فقط دون الاستعانة بمصادر بيانات ثانوية.

رابعاً: أوجه التشابه والاختلاف من حيث نتائج الدراسة:

أوجه التشابه:

- أظهرت نتائج الدراستين وجود أثر إيجابي للإدارة الصحية في تحسين جودة الخدمات الصحية.
- أكدت كلتا الدراستين أن تحسين الممارسات الإدارية ينعكس بشكل مباشر على جودة الخدمات الطبية.

أوجه الاختلاف:

- أظهرت الدراسة الحالية نسب موافقة مرتفعة جداً وصلت إلى 100% بشأن دور الإدارة الصحية، و97% بشأن تأثير نقص الكوادر الإدارية.
- في حين ركزت الدراسة السابقة على إثبات وجود أثر إيجابي قوي إحصائياً دون عرض نسب مئوية تفصيلية لمستوى الموافقة.

النتائج: توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

1. أظهرت نتائج الدراسة أن 100% من أفراد العينة وافقوا على أن للإدارة الصحية دوراً فعالاً في تحسين جودة الخدمات الطبية المقدمة، مقابل 0% لم يوافقوا على ذلك.
2. بيّنت نتائج الدراسة أن 97% من أفراد العينة يرون أن نقص الكوادر الإدارية المؤهلة ينعكس على فعالية إدارة المؤسسات الصحية، في حين بلغت نسبة غير الموافقين 3%.

3. أوضحت نتائج الدراسة أن 95% من أفراد العينة أكدوا أن الكفاءة التي تتطلبها الإدارة الصحية الفعالة تسهم في تطوير أداء المؤسسات الصحية، مقابل 5% لا يرون ذلك.
4. أشارت نتائج الدراسة إلى أن 87% من أفراد العينة أفادوا بأن ضعف التنسيق بين الإدارات والأقسام الصحية يؤثر على جودة الخدمات المقدمة للمرضى، بينما 13% لا يوافقون على ذلك.
5. بيّنت النتائج أن غالبية أفراد العينة (88%) يرون أن التدريب المستمر للعاملين في الإدارة الصحية يساهم بشكل فعال في تحسين جودة الخدمات الطبية المقدمة، في حين يرى 12% من أفراد العينة أن التدريب لا يساهم في ذلك.
6. كما بيّنت النتائج أن نسبة مرتفعة جدًا من أفراد العينة (98%) تؤكد أن ضعف اتخاذ القرار الإداري يؤدي إلى تراجع جودة الخدمات الطبية المقدمة، مقابل نسبة ضئيلة (2%) لا ترى وجود تأثير لذلك.

الاستنتاجات: بناءً على نتائج الورقة العلمية تم استنتاج الآتي:

1. يُستنتج أن الإدارة الصحية تمثل عنصرًا محوريًا في تحسين جودة الخدمات الطبية المقدمة داخل المؤسسات الصحية، لما لها من دور مباشر في تنظيم العمل ورفع كفاءة الأداء.
2. يُستنتج أن نقص الكوادر الإدارية المؤهلة يؤثر سلبيًا على فعالية إدارة المؤسسات الصحية، مما يحدّ من قدرتها على تحقيق أهدافها وتحسين مستوى الخدمات المقدمة.
3. يُستنتج أن الكفاءة التي تتطلبها الإدارة الصحية الفعالة تُساهم في تطوير أداء المؤسسات الصحية وتعزيز قدرتها على تقديم خدمات طبية ذات جودة أعلى.
4. يُستنتج أن ضعف التنسيق بين الإدارات والأقسام الصحية يؤدي إلى تراجع جودة الخدمات المقدمة للمرضى، ويؤثر على انسيابية العمل داخل المؤسسة الصحية.
5. يُستنتج أن التدريب المستمر للعاملين في الإدارة الصحية يساهم في تحسين جودة الخدمات الطبية المقدمة من خلال رفع كفاءة الأداء الإداري.
6. يُستنتج أن ضعف اتخاذ القرار الإداري يؤثر سلبيًا على جودة الخدمات الطبية المقدمة، مما يستدعي الاهتمام بتطوير القدرات القيادية والإدارية داخل المؤسسات الصحية.

التوصيات: توصي الدراسة بـ:

1. ضرورة تعزيز دور الإدارة الصحية داخل المؤسسات الطبية لما لها من دور أساسي في تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة.
2. زيادة الاهتمام بتوفير كوادر إدارية مؤهلة ومتخصصة في الإدارة الصحية، بما يساهم في رفع كفاءة الأداء الإداري داخل المؤسسات الصحية.
3. التركيز على تأهيل القيادات الصحية وتطوير مهاراتها الإدارية من خلال برامج تدريبية مستمرة.
4. ضرورة الاهتمام بتطبيق برامج تدريب مستمرة ومنظمة للعاملين في الإدارة الصحية، بما يساهم في رفع كفاءتهم الإدارية وتحسين جودة الخدمات الطبية المقدمة داخل المؤسسات الصحية.
5. العمل على تعزيز كفاءة اتخاذ القرار الإداري من خلال تطوير مهارات القيادات الصحية، واعتماد أساليب علمية ومنهجية في التخطيط واتخاذ القرار، بما يحد من تراجع جودة الخدمات الطبية.

المراجع:

1. محمد عمر المنقوش، طارق محمد بعيو، مدحت اسماعيل المبروك اسماعيل، & هيثم عبدالله الفطيسي. (2025). الأزمات والمخاطر في إدارة المشاريع الهندسية: تحديدها وتصنيفها، ومحفزات الأزمات ومؤشرات الإنذار المبكر، والدروس المستفادة والآثار المترتبة عليها. المجلة الليبية لأبحاث التنمية المستدامة، 1(1)، 31-44.
2. مدحت اسماعيل المبروك اسماعيل. (2025). تحسين مراقبة الجودة في القطاع الصناعي باستخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي. المجلة الليبية لأبحاث التنمية المستدامة، 1(1)، 17-30.
3. فوزي البدر، أحمد العوامي. (2024). أثر نظم المعلومات الإدارية في تحسين جودة الخدمات الصحية: دراسة ميدانية على العاملين بالمركز الصحي الأبيار. مجلة العلوم الاقتصادية والسياسية، 21(2)، 447-476.
4. ناجي عبد السلام إشكارطو، محمد إسماعيل أبوصلاح، أميرة محمد تنتوش، علاء الدين محمد الحبشي، & ندي البشير الهمال. (2025). الإدارة الفعالة لخدمات التغذية العلاجية ودورها في تحسين جودة أداء الرعاية الصحية في مستشفى الجلاء للأطفال طرابلس - ليبيا. المجلة الأفروآسيوية للبحث العلمي، 3(4)، 486-500.
5. فتحية أبوبكر محمد أبوشويته. (2024). دور نظم الرقابة الإدارية في تحسين جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر الأطباء والممرضين (دراسة ميدانية في مستشفى ابن سينا التعليمي). Bani Waleed University Journal of Humanities and Applied Sciences, 9(1), 609-636.
6. رياض محي الدين & عبد الباقي كرة. (2024). دراسة التلوث البكتيري للعمليات الورقية الليبية المتداولة في منطقة قصر بن غشير. المجلة الأفروآسيوية للبحث العلمي. 95-100، 2(4).

عنوان البحث

اهمية الاستراتيجية الإعلامية في ادارة الأزمات - جائحة كورونا في الاردن

د. هديل مصلح محمد الرفوع¹

¹ القيادة العامة للقوات المسلحة الاردنية /مديرية الاعلام العسكري، الأردن.

HNSJ, 2025, 6(1); <https://doi.org/10.53796/hnsj61/38>

المعرف العلمي العربي للأبحاث: arsrri.org/10000/61/38

تاريخ النشر: 2025/01/01م

تاريخ القبول: 2024/12/15م

تاريخ الاستقبال: 2024/12/07م

المستخلص

هدفت الدراسة الى بيان اهمية الاستراتيجية الإعلامية في ادارة الأزمات - جائحة كورونا في الاردن, وقد تناولت الدراسة اهمية الاستراتيجية الإعلامية في إدارة أزمة جائحة كورونا , ودور المركز الوطني الاردني لإدارة الازمات, وبيان اهمية الرؤيا الملكية في الاعلام. وبيان ابرز التحديات التي واجهتها الاستراتيجيات الإعلامية في إدارة أزمة جائحة

واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي حيث يعد هذا المنهج اداة لتحليل وتحقيق الفهم العميق لبيان اهمية الاستراتيجية الإعلامية في ادارة الأزمات - جائحة كورونا في الاردن , ومن ثم بيان مدى اذا كانت الرسائل الإعلامية قادرة على تحفيز المجتمع على الالتزام بالتوجيهات الصحية والوقائية , وتوضيح الدور الحاسم للإعلام في توجيه الناس وحماية الصحة العامة خلال الأزمات الكبرى مثل جائحة كورونا.

وقد توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج والتوصيات , فقد اكدت الدراسة ان وسائل الإعلام الاردنية ومن خلال استراتيجية اعلامية التي تبناها المركز الوطني الاردني لإدارة الازمات ساهمت في محاربة المعلومات المضللة، وشجعت على الامتثال للتدابير الصحية، وقدمت الدعم النفسي من خلال عقد مؤتمرات يومية لتطور حالة الازمة , واوصت الدراسة بأنه يجب ان تشمل الاستراتيجيات الإعلامية خطط طوارئ واضحة تضمن الاستعداد والتفاعل السريع مع الأزمات المستقبلية. على الإعلام أن يكون مستعداً لتقديم المعلومات بأسرع وقت ممكن في حال حدوث أي أزمة طارئة.

الكلمات المفتاحية: الاستراتيجية الإعلامية، أزمة جائحة كورونا، الرؤية الملكية في الإعلام، المركز الوطني الاردني لإدارة الازمات.

RESEARCH TITLE

THE IMPORTANCE OF MEDIA STRATEGY IN CRISIS MANAGEMENT - CORONA PANDEMIC IN JORDAN**Dr. Hadeel Musleh Muhammad Al-Rufou¹**¹ General Command of the Jordanian Armed Forces, Military Media Directorate, Jordan.HNSJ, 2025, 6(1); <https://doi.org/10.53796/hnsj61/38>Arabic Scientific Research Identifier: arsri.org/10000/61/38**Received at 07/11/2024****Accepted at 15/12/2024****Published at 01/01/2025****Abstract**

The study aimed to demonstrate the importance of media strategy in crisis management - Corona pandemic in Jordan. The study addressed the importance of media strategy in managing the Corona pandemic crisis, the role of the Jordanian National Center for Crisis Management, and demonstrating the importance of the royal vision in the media. And demonstrating the most prominent challenges faced by media strategies in managing the pandemic crisis

The study used the descriptive analytical approach, as this approach is a tool for analyzing and achieving a deep understanding of demonstrating the importance of media strategy in crisis management - Corona pandemic in Jordan, and then demonstrating the extent to which media messages are able to motivate society to adhere to health and preventive directives, and clarifying the crucial role of the media in guiding people and protecting public health during major crises such as the Corona pandemic. The study reached a set of results and recommendations. The study confirmed that the Jordanian media, through a media strategy adopted by the Jordanian National Center for Crisis Management, contributed to combating misleading information, encouraged compliance with health measures, and provided psychological support by holding daily conferences to develop the crisis situation. The study recommended that media strategies should include clear emergency plans that ensure readiness and rapid response to future crises. The media should be prepared to provide information as quickly as possible in the event of any emergency crisis.

Key Words: Media strategy, Corona pandemic crisis, Royal vision in the media, Jordanian National Center for Crisis Management

المقدمة

إن دور استراتيجية الإعلام في الأردن ضروري لنجاح جهود الاستجابة للأزمات والتعافي منها. ومن خلال الاستفادة من استراتيجية إعلامية متعددة الأوجه تشمل وسائل الإعلام التقليدية (التلفزيون والراديو والمطبوعات) ومنصات وسائل التواصل الاجتماعي والتقنيات الرقمية، تضمن اللجنة الوطنية لإدارة الأزمات وصول المعلومات المهمة إلى الجمهور بسرعة وفعالية. من خلال الرسائل المنسقة والشفافية والمشاركة مع مختلف أصحاب المصلحة، تلعب وسائل الإعلام دورًا محوريًا في تقليل التأثير السلبي للأزمات وضمان مجتمع أكثر مرونة. ونتيجة لذلك، فإن استراتيجية الإعلام لا تتعلق فقط بالاستجابة الفورية للأزمات ولكن أيضًا ببناء الاستعداد العام والتعليم والتعاون على المدى الطويل.

لقد شهد الأردن والعالم جائحة كورونا كوفيد 19 وقد كان لها تداعيات اقتصادية واجتماعية وسياسية وإعلامية، حيث انتشرت الإشاعات المضللة والمعلومات الخاطئة فكان على وسائل الإعلام الأردنية ومن خلال استراتيجية إعلامية تبناها المركز الوطني الأردني لإدارة الأزمات في توجيه المواطنين خلال الأزمة. فقد سهل الوطني الأردني نشر المعلومات الصحيحة، وحارب المعلومات المضللة، وشجع على الامتثال للتدابير الصحية، وقدم الدعم النفسي من خلال عقد مؤتمرات يومية لتطور حالة الأزمة، وتمكن الأردن من إنشاء خطة اتصال شاملة تدعم إدارة الأزمات والتعافي بعد الأزمة. ولم تكن وسائل الإعلام مجرد قناة للمعلومات، بل كانت شريكًا أساسيًا في ضمان مرونة البلاد ومعالجتها الفعالة للجائحة.

إن أهمية استراتيجية الإعلام في إدارة الأزمات خلال جائحة كورونا في الأردن كبيرة، حيث لعبت وسائل الإعلام دورًا محوريًا في إدارة الصحة العامة ونشر المعلومات الدقيقة وتوجيه السكان خلال المراحل المختلفة للجائحة. وكانت استراتيجيات الإعلام الفعالة حاسمة في ضمان تنسيق استجابة الحكومة وشفافيتها ووصولها إلى السكان على نطاق أوسع. لقد كان للرؤية الملكية دور محوري في توجيه السياسات الإعلامية وتعزيز الرسائل التي تتعلق بتطوير المجتمع والدولة. والرؤية الملكية في الإعلام تشكل حجر الزاوية للاستراتيجيات الإعلامية في المملكة الأردنية الهاشمية، حيث تلعب الرؤية الملكية دورًا في صياغة مستقبل الإعلام الوطني وتحديد أولويات القضايا التي يجب أن تحظى بالاهتمام.

وقد أدت جائحة كورونا إلى انتشار سريع للمعلومات المضللة والمغلوبة المتعلقة بالفيروس والعلاجات وتدابير السلامة. كان التزامًا على استراتيجية وسائل الإعلام في الأردن التحقق من المعلومات والتوضيح، فقد عملت الحكومة والمنظمات الصحية مع وسائل الإعلام لتفنيد الادعاءات والأساطير الكاذبة بسرعة، مثل المعلومات المضللة حول أصول الفيروس والعلاجات غير المثبتة ونظريات المؤامرة.

مشكلة الدراسة: تكمن مشكلة الدراسة في بحث موضوع أهمية الاستراتيجية الإعلامية في إدارة الأزمات - جائحة كورونا في الأردن، وقد برزت إشكالية الدراسة في حجم التحديات التي شكلها انتشار جائحة كورونا وما شكله من تأثيرات اقتصادية واجتماعية متعددة، مما جعل من الضروري وضع استراتيجيات إعلامية فعالة للتعامل مع هذه الأزمة. في هذا السياق، كان الإعلام، بمختلف وسائلها، الأداة الأكثر فعالية في إيصال المعلومات الصحيحة للناس، في وقت كان فيه الانتشار السريع للمعلومات المضللة يشكل تهديدًا إضافيًا.

أهمية الدراسة: تبرز أهمية الدراسة في أهمية الاستراتيجية الإعلامية في إدارة الأزمات - جائحة كورونا في الأردن وذلك من خلال مجموعة من المعطيات تتمثل بالأهمية النظرية والتطبيقية.

الأهمية النظرية (العلمية): وتتمثل الأهمية العلمية في مساهمة هذه الدراسة في توفير دراسة علمية حديثة، قد تفيد الباحثين والمختصين في بيان أهمية الاستراتيجية الإعلامية في إدارة الأزمات - جائحة كورونا في الأردن وبيان أهمية مساهمة الاستراتيجيات الإعلامية في توجيه الرأي العام الأردني خلال جائحة كورونا.

الأهمية التطبيقية (العملية): تبرز الدراسة أهمية كيف ساهمت الاستراتيجيات الإعلامية في توجيه الرأي العام الأردني خلال جائحة كورونا، وكيف تعاملت وسائل الإعلام في الأردن مع الأخبار الكاذبة والشائعات المتعلقة بالفيروس؟ وأهم التحديات التي واجهتها الاستراتيجيات الإعلامية في إدارة أزمة جائحة كورونا.

أهداف الدراسة: هدفت هذه الدراسة إلى بيان أهمية الاستراتيجية الإعلامية في ادارة الأزمات - جائحة كورونا في الاردن، ومن خلال الدراسة تم التعرف إلى الأهداف التالية:

1. التعرف على أهمية الاستراتيجية الإعلامية في إدارة أزمة جائحة كورونا
 2. بيان دور المركز الوطني الاردني لإدارة الأزمات
 3. بيان أهمية الرؤيا الملكية في الاعلام.
 4. بيان التحديات التي واجهتها الاستراتيجيات الإعلامية في إدارة أزمة جائحة كورونا
 - 1.5 **أسئلة الدراسة:** من خلال الدراسة؛ تم الإجابة عن السؤال الرئيس، والذي مفاده: ما أهمية الاستراتيجية الإعلامية في ادارة الأزمات - جائحة كورونا في الاردن ؟ ومن ثم الإجابة عن التساؤلات الفرعية التالية:
 1. ما أهمية الاستراتيجية الإعلامية في إدارة أزمة جائحة كورونا؟
 2. ما دور المركز الوطني الاردني لإدارة الأزمات؟
 3. ما أهمية الرؤيا الملكية في الاعلام؟
 5. ما التحديات التي واجهتها الاستراتيجيات الإعلامية في إدارة أزمة جائحة كورونا؟
- منهجية الدراسة:** : تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي حيث يعد هذا المنهج اداة لتحليل وتحقيق الفهم العميق لبيان أهمية الاستراتيجية الإعلامية في ادارة الأزمات - جائحة كورونا في الاردن ، من خلال دراسة الواقع المحلي وتقييمه بناءً على بيانات ومعلومات ميدانية. ومن ثم بيان مدى اذا كانت الرسائل الإعلامية قادرة على تحفيز المجتمع على الالتزام بالتوجيهات الصحية والوقائية ، وتوضح هذه الدراسة الدور الحاسم للإعلام في توجيه الناس وحماية الصحة العامة خلال الأزمات الكبرى مثل جائحة كورونا.

حدود الدراسة

الحدود الزمانية : 2019 الى عام 2025

الحدود المكانية : جائحة كورونا - المملكة الاردنية الهاشمية

الحدود الموضوعية : الاستراتيجية الإعلامية في ادارة الأزمات.

مصطلحات الدراسة

الاستراتيجية الاعلامية : هي خطة شاملة أو نهج يحدد كيفية استخدام وسائل الإعلام لتوصيل رسالة محددة أو تحقيق هدف معين. ويمكن تطبيق ذلك في سياقات مختلفة، مثل تسويق الأعمال وإدارة الأزمات والعلاقات العامة والحملات السياسية واتصالات الصحة العامة. وترتكز الاستراتيجية على اختيار قنوات الإعلام المناسبة وإنشاء المحتوى واستهداف الجمهور وتوصيل الرسالة لتعظيم تأثير جهود الاتصال.¹

¹ - نصر الله، ريم (2022). أنواع الاستراتيجيات الإعلامية، موقع موضوع ، 22، اب ، الاردن.

أزمة جائحة كورونا : هي أزمة صحية عالمية بدأت في أواخر عام 2019 وانتشرت بسرعة في جميع أنحاء العالم، مما تسبب في انتشار المرض والوفيات واضطرابات كبيرة في الحياة اليومية. وقد تسبب فيها فيروس سارس-كوف-2، وهو فيروس تاجي جديد، وأدى إلى حالة طوارئ صحية عامة غير مسبوقه. لم يقتصر تأثير الوباء على الصحة فحسب، بل أثر أيضًا على الاقتصادات العالمية والهياكل الاجتماعية والسياسة وأنظمة التعليم والروتين اليومي.²

الرؤية الملكية في الإعلام: هي مجموعة من التوجهات والأهداف التي تحددها القيادة العليا للدولة من خلال الملك والديوان الملكي في مجال الإعلام، وتعد الرؤية الملكية في الإعلام خارطة الطريق التي توجه كافة السياسات الإعلامية في الأردن. وتترجم هذه الرؤية إلى استراتيجيات وسياسات إعلامية تساهم في تحقيق أهداف وطنية وتنموية، وتعمل على تعزيز القيم المجتمعية، الوطنية، والثقافية، بما يتماشى مع رؤية القيادة السياسي³

المركز الوطني الاردني لإدارة الأزمات : هي هيئة رسمية معنية بإدارة الأزمات والكوارث في الأردن. تم تأسيس المركز عام 2015 بهدف التنسيق بين مختلف الجهات الحكومية والقطاع الخاص والمنظمات غير الحكومية في مواجهة الأزمات والكوارث، سواء كانت طبيعية أو بشرية. ويهدف المركز إلى تحسين الجاهزية والاستجابة للأزمات، بالإضافة إلى تعزيز التنسيق بين مختلف المؤسسات الوطنية والدولية لضمان استجابة سريعة وفعالة.⁴

المبحث الاول : اهمية الاستراتيجية الإعلامية في إدارة أزمة جائحة كورونا

وفي بيئة الأخبار الفوضوية تتطور القصص بسرعة البرق وتتغير المناظر الإعلامية باستمرار، لذا فإن مراقبة وسائل الإعلام الفعالة أمر بالغ الأهمية. وتعد الاستراتيجية الاعلامية اداة لمراقبة وسائل الإعلام في التعامل مع الأزمات , وتلعب مراقبة وسائل الإعلام دورًا رئيسيًا في الكشف المبكر من خلال مساعدة المؤسسات على تحديد المشكلات المحتملة قبل تفاقمها. من خلال تتبع المؤسسات التلفزيونية والإذاعية، يمكنها اكتشاف التهديدات الناشئة في وقت مبكر ومعالجتها بشكل استباقي. وتتيح مراقبة وسائل الإعلام للمؤسسات فهم كيفية تصويرها والاستجابة للمعلومات المضللة، مما يساعد في الحفاظ على المصداقية والتأثير على الإدراك العام.⁵

المطلب الاول : اهمية الاستراتيجية الإعلامية

تعد الاستراتيجية الوطنية الإعلامية أمرًا بالغ الأهمية لضمان التواصل في الوقت المناسب والدقيق والفعال مع الجمهور والهيئات الحكومية والشركاء الدوليين. وتساعد استراتيجيات الإعلام الفعالة في توفير المعلومات الحيوية وإدارة الإدراك العام وتنسيق الاستجابات عبر مختلف القطاعات.⁶

وتكمن أهمية استراتيجية وسائل الإعلام في قدرتها على تشكيل الإدراك العام، وتوجيه الإجراءات التنظيمية، وتحقيق أهداف الاتصال المحددة بطريقة منظمة وفعالة. تعد استراتيجيات وسائل الإعلام بالغة الأهمية للشركات والحكومات والمنظمات الأخرى لإدارة كيفية تصويرها من قبل جماهيرها وأصحاب المصلحة. ومن أبرز أدوار الاستراتيجية الوطنية الإعلامية ما

² - السعيد , اشرف (2020). جائحة فيروس كورونا تنقل كاهل الاقتصاد الأردني كما في باقي دول المنطقة , مدونات البنك الدولي '14' تموز , واشنطن.

³ - عبدالهادي, نيفين (2009). الرؤية الملكية للإعلام هي المحطة التي نسترشد بها في عملنا, صحيفة الدستور , 10, آذار , الأردن.

⁴ - القرعان , انيلا (2020). إدارة الأزمات خلال الجائحة, وكالة عمون الاخبارية , 3, ايلول , الأردن

⁵ - عبد الله, محمود فرحان عيسى (2018) "الاستراتيجية الوطنية لإدارة الأزمات والكوارث وأثرها على الأمن الوطني الأردني: دراسة حالة المركز الوطني

الأردني للأمن وإدارة الأزمات "2010-2018, رسالة دكتوراه غير منشورة

⁶ - علة, عيشة. (2020م) "دور وسائل الإعلام الجديد في تنمية الوعي الصحي ومكافحة الأزمات الصحية في ضوء انتشار فيروس كورونا -covid19)

(دراسة ميدانية", مجلة الدراسات الإعلام, المركز الديمقراطي العربي, برلين, ألمانيا العدد 11.

يلي: 7

1. الاتصال الفعال: تضمن استراتيجية وسائل الإعلام المتطورة جيداً توصيل الرسائل الصحيحة إلى الجماهير المناسبة في الوقت المناسب. كما تساعد في تبسيط جهود الاتصال وتضمن اتساق جميع الرسائل عبر منصات مختلفة. يعزز هذا الاتساق الصورة أو الرسالة المطلوبة.
2. تشكيل الرأي العام : تعد وسائل الإعلام أداة قوية لتشكيل الرأي العام. يسمح النهج الإعلامي الاستراتيجي للمنظمات بتقديم نفسها في ضوء إيجابي، سواء كانت شركة تسعى إلى الوعي بالعلامة التجارية، أو حكومة تدير قضية صحية عامة، أو منظمة غير ربحية تدافع عن التغيير الاجتماعي. من خلال الرسائل المستهدفة، يمكن لاستراتيجيات وسائل الإعلام التأثير على المواقف والتصورات والسلوك.
3. إدارة الأزمات: في أوقات الأزمات، مثل الكوارث الطبيعية، أو حالات الطوارئ الصحية العامة، أو الفضائح المؤسسية، تعد استراتيجية وسائل الإعلام ضرورية لإدارة السرد والتحكم في تدفق المعلومات. فهي تساعد في ضمان توصيل المعلومات الدقيقة بسرعة إلى الجمهور، مما يقلل من الارتباك والذعر. كما يمكن أن تساعد الاستراتيجية الاستباقية في إدارة التغطية الإعلامية وتخفيف الضرر السمعي.⁸
4. تعزيز الثقة والمصداقية: تستخدم المنظمات استراتيجيات وسائل الإعلام لبناء سمعتها والحفاظ عليها بمرور الوقت. وهذا لا ينطوي فقط على تعزيز الإنجازات الإيجابية ولكن أيضاً معالجة القضايا التي قد تنشأ. تساعد استراتيجية وسائل الإعلام الجيدة في تعزيز ثقة ومصداقية المنظمة من خلال توفير اتصال شفاف وموثوق ومتسق مع الجمهور.
5. الوصول إلى الفئات المستهدفة: تجذب قنوات الوسائط المختلفة (التلفزيون والمطبوعات والرقمية ووسائل التواصل الاجتماعي وما إلى ذلك) جماهير مختلفة. تضمن استراتيجية وسائل الإعلام المخطط لها جيداً وصول الرسائل إلى المجموعات الأكثر صلة. على سبيل المثال، قد تركز إحدى الشركات على وسائل التواصل الاجتماعي لإشراك المستهلكين الأصغر سناً أو استخدام وسائل الإعلام التقليدية مثل التلفزيون والصحف للوصول إلى الفئات العمرية الأكبر سناً.⁹
6. التشاركية : تتجاوز الاستراتيجيات الإعلامية الفعالة مجرد نشر المعلومات؛ فهي مصممة لإشراك الجماهير. وقد يتضمن ذلك إنشاء محتوى تفاعلي، وتشجيع مشاركة المستخدمين، والرد على الأسئلة أو الملاحظات. وتعمل الاستراتيجيات الإعلامية التي تؤكد على المشاركة على بناء علاقات مع الجمهور وزيادة الولاء.
7. زيادة الوعي : تعد الاستراتيجيات الإعلامية ضرورية لزيادة الوعي بقضية أو منتج أو خدمة أو قضية. ومن خلال التخطيط الاستراتيجي لكيفية ومتى وأين يتم توصيل الرسائل، يمكن للمنظمات زيادة الرؤية وجذب الانتباه من الجماهير الرئيسية.¹⁰

⁷ - الفطيسي ، محمد بن سعيد (2022). أهمية الاستراتيجية الإعلامية الوطنية في تشكيل وبناء الصورة الذهنية للحكومة أمام الرأي العام، صحيفة الوطن، 24 نيسان، سلطنة عمان .

⁸ - النصور ، احمد (2020). إدارة الأزمات كفاءة لافقة في أزمة كورونا - صحيفة الرأي، 13 نيسان، الأردن.

⁹ - خالد بن عبد العزيز آل ثاني (2023). دور وسائل الإعلام في بناء الوعي الاجتماعي، مركز الجزيرة للدراسات، 30، ايلول ، قطر .

¹⁰ - مركز الدراسات الاستراتيجية (2020). "الأردن ما بعد كورونا، الجامعة الأردنية، 4، ايار، الأردن.

8. التواصل في حالات الأزمات والمخاطر: تتضمن الاستراتيجية الإعلامية الشاملة عناصر الاتصال في حالات المخاطر. فهي تساعد المنظمات على تحديد المخاطر المحتملة في وقت مبكر وإعداد الاستجابات مسبقاً، مما يضمن قدرتها على الاستجابة بسرعة وفعالية في أوقات عدم اليقين أو الأزمات.

9. الرصد والتقييم: تتضمن استراتيجيات وسائل الإعلام أيضاً الرصد والتقييم المستمرين. من خلال تتبع فعالية الجهود الإعلامية، يمكن للمنظمات قياس ما إذا كانت رسائلها تصل إلى الجماهير المناسبة، وما إذا كان التفاعل ينمو، وما إذا كان التأثير المطلوب يتحقق. وهذا يسمح بتحسين المستمر والتكيف مع الاستراتيجيات.

وتعد استراتيجية الاعلام خطة شاملة تحدد كيف ستستخدم المؤسسة قنوات الوسائط المختلفة، مثل وسائل التواصل الاجتماعي والتلفزيون والمطبوعات والمنصات عبر الإنترنت، لتحقيق أهداف التسويق والاتصال الخاصة بها. وهي تتضمن اختيار منافذ الوسائط المناسبة، واستهداف الجمهور المناسب، وتحديد أهداف قابلة للقياس، وتخصيص الموارد بكفاءة لتعظيم ظهور العلامة التجارية والمشاركة. من خلال البقاء على اطلاع على اتجاهات الوسائط الحالية وإجراء تحليلات منتظمة، يمكن لاستراتيجية الاعلام المصممة جيداً تعزيز الوعي بالعلامة التجارية ودفع تفاعل العملاء. وتبرز اهم الأهداف الاستراتيجية الوطنية للأعلام من خلال ما يلي: ¹¹

1. تنظيم قطاع الإعلام الأردني.
2. تنمية قطاع الإعلام والعمل على خلق بيئة استثمارية جاذبة.
3. تعزيز القدرات المؤسسية ورفع كفاءتها.
4. مواكبة التطور التقني والفني لقطاع الإعلام.
5. نشر الوعي الإعلامي في المجتمع من خلال التدريب

المطلب الثاني: دور الرؤيا الملكية في الاعلام

تتعلق الرؤيا الملكية رؤية ملكية بناء نظام إعلامي أردني حديث يشكل ركيزة لتحقيق التنمية السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية التي نريد يتماشى وسياسة الانفتاح الاقتصادي الاجتماعي والثقافي التي ينتهجها الأردن ويواكب التطورات الحديثة التي يشهدها العالم. وتطوير رؤية جديدة للإعلام الأردني تأخذ بعين الاعتبار روح العصر وتخدم أهداف الدولة الأردنية وتعبر عن ضمير الوطن وهويته بكافة فئاته وأطيافه وتعكس إرادته وتطلعاته وتتيح لوسائل الإعلام الأردنية القدرة على التنافس مع وسائل الإعلام الأخرى. وترتكز الرؤيا الملكية للإعلام على ما يلي: ¹²

اولا: بناء إعلام الدولة الحديثة المبني على: تشجيع التعددية واحترام الراي والراي الاخر وذلك من خلال عرض وجهات النظر المختلفة في مناخ من الاستقلالية والحرية المسؤولة. والتعبير عن الوطن بكافة فئاته واطيافه وعكس ارادته وتطلعاته. ممارسة اداء اعلامي يقوم على المهنية والتميز والابداع والحرية المسؤولة.

ثانيا: دعم استقلالية مؤسسات الاعلام واداراتها وذلك من خلال استقلالية ادارات المؤسسات الاعلامية. استقلالية القرارات الاعلامية المؤسسية وفتح المجال امام القطاع الخاص للمشاركة في ملكية وسائل الاعلام. تمكين هذه المؤسسات من لعب دورها الرقابي في المجتمع في مناخ من الحرية المسؤولة والاستقلالية والمهنية المتطورة.

ثالثا: الارتقاء بالبعد المهني للعمل الاعلامي والعمل بمهنية عالية وذلك من خلال: تطوير مواثيق الشرف الاعلامي.

¹¹ - هيئة الإعلام (2024). الخطة الاستراتيجية (2021- 2024)

¹² - عبير الرحباني (2021). عشرون عاماً من الإنجاز والعطاء .. الرؤية الملكية للإعلام، وكالة عمون ، 11، كانون ثاني، الاردن.

وتوجيه تطور العمل المهني من خلال التدريب والتأهيل والتخصص. ومراجعة القوانين الاعلامية والصحفية والاستثمارية الخاصة بالصحافة والاعلام. الاخذ بالمتغيرات التقنية والفنية التي يشهدها العصر.

رابعاً : الدور والوظيفة الاعلامية من خلال : ترتيب اولويات المجتمع واهتماماته، وبناء المعرفة وتشكيل الاتجاهات والممارسات، وبناء ثقافة مجتمعية تساعد على تنظيم حياة الناس. والتفاعل المجتمعي بالشأن العام. والدفاع عن حقوق الانسان. والقيام بالدور الرقابي في اطار من الحرية المسؤولة والمهنية العالية والمصادقية.

وتعمل الرؤيا الملكية في الاعلام كقناة أساسية لتوصيل المعلومات حول الأزمات إلى المواطنين. حيث يساعد التواصل الفعال في تخفيف الذعر وتقديم التعليمات الصحيحة وتوجيه الجمهور حول كيفية الاستجابة. وتعد وسائل الإعلام ضرورية لتقديم تحديثات في الوقت الفعلي حول الموقف وتدابير السلامة وخطط الإخلاء والموارد المتاحة. وتعمل وسائل الإعلام على تصحيح المعلومات الكاذبة وضمان تلقي الجمهور لرسائل دقيقة وموثوقة.¹³

وتلعب الرؤيا الملكية في الاعلام دوراً مهماً في رفع مستوى الوعي العام قبل الأزمات وإثائها وبعدها. ويبرز دور وسائل الإعلام مهم بالاستعداد للكوارث والاحتياطات الصحية وغيرها من التدابير الوقائية. ويساهم هذا في ثقافة الاستعداد داخل المجتمع وبيان كيفية التصرف في حالة حدوث أزمة فعلية. وهذا يساعد في تعزيز مرونة المجتمع واستعداده. وتحدد التغطية الإعلامية في لفت الانتباه إلى احتياجات المتضررين من الأزمات، مما يدفع الجهات المانحة الدولية والمنظمات الإنسانية إلى إرسال المساعدة.¹⁴

وتساهم الرؤية الملكية في تحديد الرسائل الإعلامية الأساسية التي يجب أن يتم تداولها في الإعلام الوطني. هذه الرسائل عادة ما تكون مرتبطة بالقضايا الوطنية الكبرى مثل التنمية الاقتصادية، وتحسين مستوى المعيشة، وتعزيز الأمن الوطني، والحفاظ على الاستقرار الاجتماعي. وتهدف الرؤية الملكية إلى تعزيز الهوية الوطنية من خلال وسائل الإعلام، مما يساعد في بناء الشعور بالانتماء والولاء للوطن لدى المواطنين. يتم ذلك عبر ترويج القيم المجتمعية والثقافية التي تساهم في بناء نسيج اجتماعي قوي.¹⁵

وفي حالات الأزمات والكوارث، تقدم الرؤية الملكية رسائل دقيقة للمواطنين، للحفاظ على الاستقرار الاجتماعي والحد من القلق أو الارتباك. والإعلام الذي يتبع الرؤية الملكية يساعد في توجيه الاستجابة المناسبة لتلك الأزمات. ويعزز الشفافية في تقديم المعلومات والحقائق، مما يساهم في بناء ثقة الجمهور بالإعلام الوطني. الإعلام الذي يتبنى هذه الرؤية يساعد في ضمان أن الرسائل المقدمة للجمهور تكون واضحة ودقيقة.

ان أحد أهداف الرؤية الملكية هو استخدام الإعلام كأداة لتحقيق التنمية المستدامة. من خلال رفع مستوى الوعي بالقضايا البيئية والاجتماعية والاقتصادية، يعزز الإعلام الذي يتبنى الرؤية الملكية جهود الدولة لتحقيق التنمية المستدامة والتقدم في مختلف المجالات. لذا فالرؤية الملكية في الإعلام هي رؤية استراتيجية تعكس الأهداف الوطنية الكبرى التي تسعى الدولة لتحقيقها من خلال استخدام وسائل الإعلام. حيث تعتمد على التوجيه الواضح للرسائل الإعلامية، وتعزيز القيم الوطنية، ودعم التنمية، وإدارة الأزمات، مما يساهم في تحقيق استقرار المجتمع وتقدمه.¹⁶

¹³ - الخلايله , عواد سالم (2009). السياسة الإعلامية الأردنية من خلال رؤية الملك عبد الله الثاني ابن الحسين للإعلام. رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، الاردن.

¹⁴ - العويدي، احمد علي (2024). الرؤية الملكية لحرية الصحافة والتعبير عن الرأي، صحيفة الراي، 3، ايلول، الاردن.

¹⁵ - عدنان سعد الزعبي (2021). تنفيذ الرؤية الملكية للإعلام، وأثرها على تطوير الإعلام الأردني، وزارة الثقافة، الاردن.

¹⁶ - وكالة عمون الاخبارية (2021). صدور "الرؤية الملكية للإعلام وأثرها على تطوير الاعلام الاردني" للزعبي، 28، كانون اول، الاردن.

المبحث الثاني : دور المركز الوطني الاردني لإدارة الأزمات

تبرز أهمية وسائل الإعلام في المركز الوطني لإدارة الأزمات في الأردن من خلال التواصل الفعال والتنسيق والإدارة في الأزمات. ويلعب المركز الوطني لإدارة دورًا محوريًا في إدارة الأزمات الوطنية، مثل الكوارث الطبيعية والتهديدات الأمنية وحالات الطوارئ الصحية العامة من هنا فإن وسائل الإعلام تعمل كأداة أساسية لإعلام الجمهور ومؤسسات الدولة وأصحاب المصلحة وإشراكهم وتعبئتهم.¹⁷

جاءت فكرة إنشاء المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات نتيجة للرؤية الملكية السامية والتي دعت الى ايجاد حالة من التفاعل والاستجابة لإفرازات البيئة الاستراتيجية ، وفق منظور مؤسسي ، ويرتكز المركز الوطني على مبدأ التنسيق وتوحيد الجهود الوطنية لمواجهة الأزمات المحتملة - حيث تم توجيه رسالة ملكية سامية في عام 2005 الى دولة رئيس الوزراء تقضي بإنشاء مركز وطني للأمن وإدارة الأزمات، وتم تكليف صاحب السمو الملكي الأمير علي بن الحسين ليكون مشرفاً عاماً على جميع مراحل إنشاء المركز ، وفي العام 2013 تم الانتهاء من بناء مقر المركز الدائم وفق المعايير والمواصفات القياسية العالمية من الناحيتين الفنية والعملية. خلال عام 2015 صدرت الإرادة الملكية السامية بالمصادقة على نظام المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات رقم (20) لعام 2015 ، وتم نشره في الجريدة الرسمية ليصبح فاعلاً اعتباراً من الاول من نيسان لعام 2015.¹⁸

ويتكون مجلس الإدارة: بناءً على نص المادة (5- أ) من نظام المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات رقم (20) لعام 2015 - والصادر بمقتضى المادة (120) من الدستور - يتولى ادارة المركز مجلس ادارة برئاسة رئيس الوزراء وعضوية كل من:¹⁹

1. الرئيس: رئيس المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات
2. وزير الدفاع وزير الداخلية
3. وزير الاتصال الحكومي
4. رئيس هيئة الأركان المشتركة
5. مدير المخابرات العامة
6. مدير الأمن العام

لقد كان لمركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات دور في ادارة ازمة كورونا ، وقد احتضن المركز الوطني ادارة الازمة لما له من اهمية وقدرة على ادارة الازمة ، حيث وقع على عاتق المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات في الأردن مسؤولية شرح القضايا المتعلقة بصحة الإنسان ووضعها أمام الرأي العام الأردني من أجل إعداده لمواجهة ظاهرة انتشار فيروس كورونا من خلال نشر القرارات والتعميمات في الصحف والأخبار، وحول إجراءات الوقاية والحماية من العدوى²⁰

كما قام المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات بالاستعانة بخبراء في إدارة الأزمات، والتنسيق مع خبراء صحيين وسياسيين واقتصاديين ونفسيين، ووضع مجموعة من الإجراءات لمكافحة انتشار فيروس كورونا الذي يحمل العديد من المخاطر

¹⁷ - العدوان، موسى (2016). المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات .. هل من ضرورة ؟ موقع سوليف، 28، كانون اول، الاردن.

¹⁸ - السميعات ، مروان (2020). منظومة إدارة الكوارث والأزمات في الأردن، موقع عمون الاخباري ، 6، شباط، الاردن.

¹⁹ - نظام المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات رقم (20) لعام 2015

²⁰ - المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات (2021). الملك: أهمية أن يكون المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات المرجعية لإدارة أزمة كورونا، 17، تشرين الثاني، الاردن.

الصحية على الصحة , كما أن هناك توجيهات من الجهات المختصة في الأردن نحو الكشف عن حالات الإصابة بفيروس كورونا، بالإضافة إلى بيان الحقائق حول إجراءات الوقاية والسلامة من هذا المرض .

ومن اهم الجوانب الرئيسية لأهمية المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات خلال جائحة كوفيد-19 في الأردن:²¹

1. ادارة ملف ازمة كورونا : ساهم المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات في إدارة العمليات الصحية مثل توفير المستشفيات، تنظيم حملات التوعية، وضمان توزيع اللقاحات.
2. تنسيق الجهود الإعلامية: حيث ساهم المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات في تنسيق الجهود الإعلامية عبر القنوات المختلفة للتأكد من وصول المعلومات المتعلقة بالفيروس والإجراءات الصحية للمواطنين.
3. التعامل مع الحالات الطارئة: اعد المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات خطة استجابة متكاملة لمواجهة الموجات المختلفة من الجائحة، والتعامل مع الحالات الطارئة مثل زيادات أعداد الإصابات والضغط على النظام الصحي.
4. التنسيق والتعاون : ساهم المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات بالتعاون مع الجهات الدولية مثل منظمة الصحة العالمية للحصول على الدعم والتوجيه في إدارة الأزمة.
5. تعزيز جاهزية الأردن لمواجهة الأزمات: من خلال تنسيق الجهود، والتخطيط الاستراتيجي، والتدريب، والبحث، وتطوير استراتيجيات لمواجهة التحديات المستقبلية بشكل أكثر فاعلية.
6. التأكيد نشر معلومات دقيقة وفي الوقت المناسب: فقد كان أحد الأدوار الأساسية المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات أثناء الجائحة هو إعلام الجمهور بالوضع المتطور والتدابير الحكومية وإرشادات السلامة وتقديم تحديثات يومية عن عدد الحالات المؤكدة والشفاء والوفيات، مما ساعد الجمهور على البقاء على اطلاع على نطاق الجائحة.
7. مكافحة المعلومات المضللة والمغلوبة : وذلك من خلال الحملات حيث تقوم المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات ببيان مخاطر الأخبار المزيفة وحثت الناس على الاعتماد على مصادر موثوقة مثل وزارة الصحة ومنظمة الصحة العالمية. وبث وسائل الإعلام بانتظام تصريحات رسمية من وزارة الصحة الأردنية ومنظمة الصحة العالمية ومركز السيطرة على الأمراض، مما عزز أهمية المعلومات الموثوقة.²²
8. اعتماد التدابير الوقائية : كان جزء كبير من المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات هو تشجيع اعتماد التدابير الوقائية , وترويج الحملات الإعلامية للصحة البدنية والعقلية أثناء عمليات الإغلاق، مؤكدة على أهمية البقاء بصحة جيدة وممارسة الرياضة وطلب المساعدة الطبية إذا لزم الأمر.²³
9. الالتزام بالبروتوكولات الصحية: التزم المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات بالتواصل والتنسيق بين مختلف الهيئات الحكومية والوكالات وأصحاب المصلحة. من خلال وجود رسالة موحدة وواضحة للجمهور. على سبيل المثال، عملت الحكومة الأردنية مع وسائل الإعلام لتقديم إرشادات حول مراكز الاختبار وإجراءات الحجر الصحي والبروتوكولات الصحية.

²¹ - الحويان , حلى محمد (2022). دور المركز الوطني الأردني للأمن وإدارة الأزمات في مواجهة جائحة كورونا (2020-2022) اطروحة دكتوراه , كلية بيت الحكمة للعلوم السياسية والدراسات الدولية, جامعة ال البيت, الاردن.

²² - وكالة انباء البحرين (2022). الأردن: كفاءة في مواجهة الجائحة.. وجهود كبيرة لاحتواء متحورات كوفيد 19, 29, آذار , البحرين.

²³ - مندى اسبار الدولي (2020). إدارة الأزمات.. تجارب وممارسات فعّالة, الاردن.

10. اتخاذ التدابير السريعة : خلال اللحظات الحرجة أعلن المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات عن عمليات الإغلاق لضمان حصول الناس على معلومات في الوقت المناسب حول التدابير الحكومية الجديدة.

يمكن القول المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات طرح العديد من الاحتمالات لمواجهة تحديات ظهور فيروس كورونا واستعد لكافة الاحتمالات ومقارنة بالإجراءات التي اتخذتها حكومات العالم ويعتبر الأردن في مقدمة الدول التي اتخذت سلسلة من الإجراءات الاحترازية تحسباً لتفشي المرض وكانت هذه الإجراءات ضرورية وتدل على بعد نظر من الحكومة الأردنية

المبحث الثالث : التحديات التي واجهتها الاستراتيجيات الإعلامية في إدارة أزمة جائحة كورونا.

لقد اتبع الأردن نموذجاً رائعاً خاصاً به في إدارة جائحة كورونا حيث لم يسع إلى تقليد النموذج الصيني ولا غيره من النماذج بل سار على نهجه الخاص في إدارة الجائحة مدركاً أن تختلف الأنظمة السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية عن غيرها من الدول، علماً أن كل دولة لديها مزايا نسبية ملحوظة تستخدمها في تحديد قدرات ووسائل إدارة الجائحة²⁴

وللتأكد من ذلك، وصفت منظمة الصحة العالمية (أشارت منظمة الصحة العالمية إلى هذا الوباء في سياق مرض فيروس كوفيد-19) بأنه وباء معلومات على وسائل التواصل الاجتماعي مما يعني فترة كبيرة من المعلومات بعضها دقيق وبعضها الآخر ليس كذلك مما يجعل من الصعب على الناس العثور على مصادر موثوقة وإرشادات موثوقة عندما يحتاجون إليها.²⁵

وتختلف الأوبئة من واحدة إلى أخرى. كل جائحة فريدة من نوعها وتحتاج إلى استجابتها الخاصة. وتختلف الأزمة المالية عن الأزمة الطبيعية مثل الزلازل والإعصار والفيضانات ويختلف الهجوم الإرهابي عن الأزمة الصحية مثل الوباء أو الجائحة. ومع ذلك، فإن الأزمات متشابهة مع بعضها البعض وجائحة فيروس كورونا المستجد (كوفيد-19) التي حدثت في عام 2020 والتي لا تختلف كثيراً غت باقي الازمات .²⁶

وتعني إدارة الأزمات زيادة كفاءة وقدرة منظومة اتخاذ القرار على المستويين الفردي والكلي. أما سياسياً فتعني استخدام عناصر الموقف بما في ذلك التهديد باستخدام القوة بطريقة تضمن المصالح الوطنية , ومع ذلك، هناك عدد من العوامل التي تساهم في عدم الثقة بمنظومة الإعلام والتي تحد من فعالية ونطاق الاستخدام في صنع القرار الجماعي غير الرسمي في الأزمات. وتشمل هذه ما يلي:²⁷

1. عدم وجود تنظيم شامل، بمعنى أن هذه الوسائط مصممة لإضفاء طابع شخصي على النظام (وليس التنظيم الشامل) مما يحد من تطبيقه.
2. تمكين السلوكيات المعادية للمجتمع مثل تسهيل انتشار الشائعات (بما في ذلك تحريف الهوية)، والمعلومات، والصور، والأصوات الكاذبة والمتلاعبة، والتتمر الإلكتروني، والإكراه، والمضايقة، وانتهاكات الخصوصية، وما إلى ذلك.

²⁴ - السعودي , وداد(2020). امان "... تطبيق أطقته وزارة الصحة لحماية المواطنين والمجتمع من انتشار وباء "كورونا", موقع طقس العرب, 4, حزيران , الاردن.

²⁵ - منظمة الصحة العالمية (2021). إحصائيات إنتشار فيروس كورونا , إحصائيات مباشرة, 20, نيسان , لندن.

²⁶ - لوزير , كورد (2020). مكافحة جائحة فيروس كورونا: ضمان استجابة عادلة اجتماعيا, مدونات البنك الدولي , 27, نيسان, واشنطن.

²⁷ - المعيني, محمد كاظم (2020). جائحة كورونا .. وأزمة النظام العالمي الجديد, مركز البيان للدراسات والتخطيط , 11, نيسان , العراق.

3. تسهيل سلوكيات التقارب العشوائية، أي الإنتاج غير المنهجي للمعلومات بين الأفراد والذي غالباً ما ينتج عنه
4. سلوكيات وتجمعات ناشئة ومستمرة تساهم في انتشار المعلومات غير الدقيقة" بين الأفراد أثناء الأزمات.

لقد افرزت أزمة جائحة كورونا العديد من القضايا الاجتماعية والثقافية والاقتصادية الناشئة عندما قامت وسائل الإعلام من ادوار قابلة للجدل، وقد تسببت نوعية التعاطي الإعلامي لأخبار كورونا وتحديدًا خلال فترات الإغلاق الجغرافي والحجر الصحي الممتد والمصاعب المالية والاجتماعية في إثارة الخوف والضغط النفسي لدى الناس في كل مكان، كما تصاعدت ظاهرة العنف المنزلي ومشاكل كبار السن، كما تبين ان العلاجات التي أقرها السياسيون والأطباء غير علمية والأدوية ضارة.²⁸

لقد أدت وسائل الإعلام دورًا عالميًا في تتبع وباء كورونا من خلال لوحة التحديثات الحية للمعلومات، كما فسحت وسائل الإعلام المجال لتدخلات الجهات المعنية في الوقت المناسب مثل مركز السيطرة على الأمراض والوقاية منها. ومنظمة الصحة العالمية . الأمر الذي مكن الوصول السريع والواسع للاتصالات الخاصة بالصحة العامة، كما لاحظنا اتجاهات تصاعدية لتعزيز الممارسات الصحية السليمة والاهتمام بالنظافة في جميع أنحاء العالم من خلال تكييف وتبسيط الممارسات الصحية الآمنة مثل زيادة غسل اليدين واستخدام أغذية الوجه (الكمامات) والتباعد الاجتماعي، وعززت وسائل الإعلام أيضًا إرشادات الوقاية من الأمراض وبشكل يومي، وتم تشجيع الأشخاص على استخدام الخدمات الصحية عن بُعد لتلبية احتياجات الرعاية الصحية الخاصة بهم.²⁹

لقد أصبحت وسائل الإعلام مرآة عاكسة لحياة المواطن اليومية ، حيث تمكنت من توفير منصة موحدة لجميع الاتصالات المعنية بالصحة العامة ، وتقديم الإرشادات الشاملة لتعليم أساليب الرعاية الصحية ، ونشرت استراتيجيات قوية للتباعد الاجتماعي مع الحفاظ على الروابط الاجتماعية ، كما اتاحت فرص المساواة في الحصول على الرعاية الصحية³⁰

إذا كانت الأزمة بتعريفها البسيط تشير إلى تطور مفاجئ وغير متوقع في قضية ما وتتطلب تحركاً سريعاً من الجهات المختصة لاحتواء تبعاتها فإن دور الإعلام في إدارة هذه الأزمة بغض النظر عن طبيعتها الأمنية أو الاقتصادية أو الصحية ينصب بشكل أساسي على طمأنة الأفراد والمجتمع والعمل على إبعاد أي مشاعر سلبية قد تنتج عنها ومحاربة الشائعات المرتبطة بها خاصة إذا كانت من نفس نوع فيروس كورونا المستجد الذي تسبب منذ إعلان ظهوره في مدينة ووهان الصينية منتصف ديسمبر 2019 في حالة من القلق والهلع لا تزال تتفاعل في كافة دول العالم. وفي هذا النوع من الجائحات تشارك وسائل الإعلام الجهات الحكومية بدور رئيسي في إدارتها من خلال عدة مهام رئيسية أبرزها :³¹

اولا : عملية الربط : القيام بدور حلقة الوصل بين الجهات المعنية بإدارة الأزمات وأفراد المجتمع وتوضيح طبيعة الإجراءات التي تتخذها الجهات بكل شفافية ووضوح لمنع أي تفسيرات مبهمة أو غير واقعية. وفي هذا السياق تنشر وسائل الإعلام المعلومات عن أي أزمة أو كارثة بكل شفافية ودقة وتنقلها إلى أفراد المجتمع في رسالة واضحة وبسيطة ومفهومة تمكنهم من معرفة الأزمة بأبعادها المختلفة لإدراك المخاطر والتحديات التي تشكلها وكيفية التعامل معها.³²

²⁸ - كامل ، كامل (2020). بدء حظر التجوال في الأردن لمواجهة كورونا.. والحبس الفوري للمخالفين، صحيفة اليوم السابع، 21، نيسان، مصر.

²⁹ - الفلاح، محفوظ (2020). فيروس كورونا يهز الاقتصاد العالمي، وكالة الأنباء اليمنية سبأ ، 25 ، نيسان ، اليمن.

³⁰ - Laith al-Jnaidi (2020) Jordan's army to guard cities over coronavirus out break Gov't instructs citizens not to leave homes MIDDLE EAST

³¹ - الطاهات، خلف (2020). لماذا نجحت إدارة الدولة لازمة "جائحة" كورونا؟ وكالة عمون ، 11، نيسان، الاردن.

³² - Ala'a B. Al-Tammemi(2019) The Battle Against COVID-19 in Jordan: An Early Overview of the Jordanian Experience Department of Epidemiology and Global Health. Department of Epidemiology and Global Health, Umeå University, Sweden

ثانيا : طبيعة المعلومات التي تقدمها الجهات الحكومية المعنية بالأزمة؛ - كلما زادت المعلومات المتاحة كلما سمح بتدفق المعلومات بكل شفافية، الأمر الذي ساعد وسائل الإعلام على القيام بدورها، في حين أن غياب المعلومات يؤدي إلى ظهور الشائعات حول الأزمة، الأمر الذي يعيق على الأرجح جهود الحكومة في إدارة الأزمة.³³

ثالثا : الدور التوعوي: لا شك أن لمؤسسات الإعلام المختلفة، المرئية والمسموعة والمقروءة، أهمية كبيرة، حيث تقوم بدورها في توعية أفراد المجتمع، وليس فقط توعيتهم بأساليب مواجهة الأزمات وكيفية التعامل معها.³⁴

لقد أبرز تقشي فيروس كورونا المستجد (كوفيد-19) بشكل خاص الحاجة إلى تطوير استراتيجية شاملة للاتصالات الإعلامية لتعزيز ودعم الاستجابة للأزمات. حيث يمكن أن تكون المعلومات المضللة بمثابة نقطة دخول قوية للتسبب في الذعر أو تدهور قيمة الأزمة، الأمر الذي يشكل تحدياً للسلطات الحكومية أثناء تطويرها لاستراتيجية الاتصال في الأزمات.³⁵

وقد واجهت الاستراتيجيات الإعلامية العديد من التحديات في إدارة أزمة جائحة كورونا في الأردن، حيث كانت الأزمة الصحية والاقتصادية والاجتماعية في أوجها ، ومن ابرز التحديات التي واجهتها الاستراتيجيات الإعلامية في إدارة أزمة جائحة كورونا ما يلي .:

1. انتشار الأخبار الكاذبة والشائعات : فقد انتشرت العديد من الشائعات والمعلومات المغلوطة حول الفيروس، طرق انتقاله، العلاج، وطرق الوقاية. هذا أوجد حالة من الارتباك بين المواطنين وزيادة في التخوف. لذلك كان على الاعلام الأردني المطالبة بمواجهة هذه الشائعات من خلال نشر المعلومات الموثوقة والمعتمدة على مصادر رسمية، مثل وزارة الصحة ومنظمة الصحة العالمية.³⁶

2. التنسيق بين وسائل الإعلام المختلفة : تنوع وسائل الإعلام في الأردن، بين الإعلام التقليدي (التلفزيون والإذاعة) والإعلام الرقمي (السوشيال ميديا والمواقع الإلكترونية)، جعل التنسيق بين هذه الوسائل صعباً. غياب توحيد الرسائل بين وسائل الإعلام المختلفة أديا إلى تضارب في المعلومات و فقدان الثقة لدى الجمهور. وكان من الضروري أن تتبنى الحكومة الاردنية استراتيجية إعلامية موحدة يتم تبنيها عبر جميع وسائل الإعلام، من خلال التعاون بين الهيئات الإعلامية الحكومية ومؤسسات الإعلام المستقل.³⁷

3. الخوف والهلع : فقد أدى انتشار الأخبار السلبية والتصورات المبالغ فيها حول الفيروس إلى حالة من الهلع والتخوف بين الأردنيين. وكان من الصعب على الإعلام أن يكون له دور فعال في طمأنة الناس دون التقليل من خطورة الوضع. لذلك كانت الاستراتيجية الإعلامية بحاجة إلى التوازن بين تحفيز الجمهور على اتخاذ

³³ - الشرفات , سعود (2020). أمانة أزمة فيروس كورونا في الأردن: النجاحات والقيود، مركز شرفات لدراسات وبحوث العولمة والإرهاب، 11، ايار، الاردن.

³⁴ - Jordan Reuters Agency (2020) Jordanian Army Guards Cities ahead of Curfew. 17, march. jordan.

³⁵ - سيف، ابراهيم ، والعجلوني، ليث (2020) الأردن وفيروس كورونا المستجد: إعادة تعريف دور الدولة والأولويات السياسية والاقتصادية والاجتماعية،

المركز العربي للأبحاث ودراسة السياسات ، 27، اب، قطر .

³⁶ - السعيد ، اشرف (2020). جائحة فيروس كورونا تنقل كاهل الاقتصاد الأردني كما في باقي دول المنطقة ، مدونات البنك الدولي '14' تموز ، واشنطن.

³⁷ - وكالة الانباء الاردنية (2020). العايد: جائحة كورونا أظهرت أهمية الدور التوعوي المناط بالإعلام خلال الأزمات ، 24، تشرين ثاني، الاردن.

الإجراءات الوقائية من خلال إبراز خطورة الوضع، وفي نفس الوقت تقديم رسائل مطمئنة تركز على الأمل وإمكانية السيطرة على الوضع.³⁸

4. تأثير منصات التواصل والسوشيال ميديا : أصبحت منصات التواصل الاجتماعي والسوشيال ميديا المصدر الأول للمعلومات لدى شريحة كبيرة من الشباب والمجتمع. ومع ذلك، فقد كانت هذه الوسائل مليئة بالمعلومات المغلوطة والآراء غير المدعومة بأدلة علمية، مما أضاف ضغطاً على الاستراتيجيات الإعلامية الرسمية، من اللازم ان يكون هناك رقابة أكبر على وسائل الإعلام الرقمية، وزيادة استخدام منصات مثل فيسبوك و تويتر لنشر معلومات دقيقة وموثوقة، إضافة إلى تعزيز التفاعل المباشر بين الهيئات الصحية والجمهور عبر هذه المنصات.

5. التداعيات الاقتصادية للأزمة : انعكست الأزمة الصحية على الاقتصاد الأردني، مما دفع الإعلام إلى التركيز على المخاوف الاقتصادية، مثل البطالة والفقر، والتأثيرات الاجتماعية للجائحة. هذه الأمور قد تكون مربكة للمواطنين. وكان من الضروري أن تقدم الاستراتيجيات الإعلامية رسائل تدعم الاستقرار النفسي والاجتماعي للأفراد والأسر، مع تسليط الضوء على جهود الحكومة في دعم الأفراد المتضررين.³⁹

6. نقص الكوادر الإعلامية المدربة في الأزمات : لم يكن لدى العديد من المؤسسات الإعلامية في الأردن الكوادر المدربة للتعامل مع الأزمات الصحية العالمية. تدريب الصحفيين والإعلاميين على كيفية إدارة الأخبار المتعلقة بالصحة العامة كان أمراً حاسماً، وكان من الضرورة تدريب الصحفيين على التعامل مع المواضيع الصحية بشكل فعال ودقيق، والتعاون مع الخبراء الطبيين لتوفير محتوى صحيح وآمن في جميع الأوقات.⁴⁰

7. التحديات النفسية والاجتماعية : شكل التوتر النفسي نتيجة للحجر الصحي والقيود المفروضة، وكذلك القلق من الإصابة بالفيروس، كان تحدياً كبيراً في عملية إدارة الأزمة عبر الإعلام. وكان من الضروري أن تتضمن الاستراتيجيات الإعلامية رسائل دعم نفسي وتوفير موارد للإرشاد النفسي، بالإضافة إلى توفير منصات للمجتمع لمشاركة تجاربهم ودعم بعضهم البعض.⁴¹

ترى الباحثة ان الاستراتيجيات الإعلامية واجهت تحديات كبيرة تتراوح من محاربة المعلومات المغلوطة إلى ضمان وصول المعلومات الدقيقة إلى جميع شرائح المجتمع. إلا أن التنسيق بين الهيئات الحكومية والإعلام وتوجيه الرسائل الإعلامية بحذر ووعي للمجتمع كان حلاً أساسياً لتجاوز هذه التحديات، مما ساهم في تقليل الفوضى والارتباك في فترة الأزمة. وان وسائل الإعلام أداة لا غنى عنها لمركز إدارة الأزمات الوطني في الأردن. فهي تلعب دوراً حيوياً في نشر المعلومات الدقيقة في الوقت المناسب، والحفاظ على النظام العام، وإدارة التصورات، وتنسيق الجهود عبر مختلف القطاعات أثناء الأزمة. ومن خلال استخدامها لقنوات الإعلام التقليدية والجديدة، تضمن بقاء الجمهور على اطلاع، وتعبئة الموارد، وفعالية استجابات الحكومة.

³⁸ - الدعجة، حسن عبدالله، الحموري منال (2020). دور المؤسسات الأردنية الرسمية في صنع السياسة الخارجية، المجلة الدولية للبحوث القانونية والسياسية جامعة الشامية حمة لخضر الوادي، 25، اب، الجزائر.

³⁹ - السائح، إيمان (2020). في استطلاع اجراه مركز الدراسات الإستراتيجية، صحيفة الدستور، 7 تشرين الأول، الأردن

⁴⁰ - الجندي، ليث (2020). الأردن يعلن عن حزمة إجراءات جديدة لمواجهة كورونا، وكالة الأناضول، 8 آذار، تركيا

⁴¹ - الاجودي، حيدر آل حيدر (2020). مصطلحات كورونا تغير أسلوب حياتنا، مركز المستقبل للدراسات الإستراتيجية، 8 نيسان، العراق.

اهمية الاستراتيجية الإعلامية في ادارة الأزمات - جائحة كورونا في الاردن

الخاتمة والنتائج والتوصيات

أولاً: الخاتمة

شكّلت خاتمة الدراسة حصيلة النتائج التي أهداف الدراسة بالإضافة إلى تقديم مجموعة من التوصيات وقد تناولت الدراسة أهمية الاستراتيجية الإعلامية في ادارة الأزمات - جائحة كورونا في الاردن ، وبينت الدراسة دور استراتيجية الإعلام في الأردن ضروري لنجاح جهود الاستجابة للأزمات والتعافي منها. ومن خلال الاستفادة من استراتيجية إعلامية متعددة الأوجه تشمل وسائل الإعلام التقليدية (التلفزيون والراديو والمطبوعات) ومنصات وسائل التواصل الاجتماعي والتقنيات الرقمية، تضمن اللجنة الوطنية لإدارة الأزمات وصول المعلومات المهمة إلى الجمهور بسرعة وفعالية. من خلال الرسائل المنسقة والشفافية والمشاركة مع مختلف أصحاب المصلحة، وأكدت الدراسة ان وسائل الإعلام تلعب دوراً محورياً في تقليل التأثير السلبي للأزمات وضمان مجتمع أكثر مرونة. ونتيجة لذلك، فإن استراتيجية الإعلام لا تتعلق فقط بالاستجابة الفورية للأزمات ولكن أيضاً ببناء الاستعداد العام والتعليم والتعاون على المدى الطويل.

وأكدت الدراسة ان الاردن والعالم شهد جائحة كورونا كوفيد 19 وقد كان لها تداعيات اقتصادية واجتماعية وسياسية وإعلامية ، حيث انتشرت الاشاعات المضللة والمعلومات الخاطئة بينت الدراسة بان على وسائل الإعلام الاردنية ومن خلال استراتيجية اعلامية تبناها المركز الوطني الاردني لإدارة الأزمات في نشر المعلومات الصحيحة، وحارب المعلومات المضللة، وشجع على الامتثال للتدابير الصحية، وقدم الدعم النفسي من خلال عقد مؤتمرات يومية لتطور حالة الازمة ، وتمكن الأردن من إنشاء خطة اتصال شاملة تدعم إدارة الأزمات والتعافي بعد الأزمة. ولم تكن وسائل الإعلام مجرد قناة للمعلومات، بل كانت شريكاً أساسياً في ضمان مرونة البلاد ومعالجتها الفعالة للجائحة.

إن أهمية استراتيجية الإعلام في إدارة الأزمات خلال جائحة كورونا في الأردن كبيرة، وبينت الدراسة ان وسائل الإعلام لعبت دوراً محورياً في إدارة الصحة العامة ونشر المعلومات الدقيقة وتوجيه السكان خلال المراحل المختلفة للجائحة. وكانت استراتيجيات الإعلام الفعالة حاسمة في ضمان تنسيق استجابة الحكومة وشفافيتها ووصولها إلى السكان على نطاق أوسع.

وبينت الدراسة أهمية دور الرؤية الملكية في توجيه السياسات الإعلامية وتعزيز الرسائل التي تتعلق بتطوير المجتمع والدولة. والرؤية الملكية في الإعلام تشكل حجر الزاوية للاستراتيجيات الإعلامية في المملكة الأردنية الهاشمية، حيث تلعب الرؤية الملكية دوراً في صياغة مستقبل الإعلام الوطني وتحديد أولويات القضايا التي يجب أن تحظى بالاهتمام.

ثانياً : نتائج الدراسة :

1. بينت الدراسة دور استراتيجية الإعلام في الأردن ضروري لنجاح جهود الاستجابة للأزمات والتعافي منها. ومن خلال الاستفادة من استراتيجية إعلامية متعددة الأوجه تشمل وسائل الإعلام التقليدية (التلفزيون والراديو والمطبوعات) ومنصات وسائل التواصل الاجتماعي والتقنيات الرقمية
2. أكدت الدراسة ان وسائل الإعلام تلعب دوراً محورياً في تقليل التأثير السلبي للأزمات وضمان مجتمع أكثر مرونة. ونتيجة لذلك، فإن استراتيجية الإعلام لا تتعلق فقط بالاستجابة الفورية للأزمات ولكن أيضاً ببناء الاستعداد العام والتعليم والتعاون على المدى الطويل.

3. اكدت الدراسة ان الاردن والعالم شهد جائحة كورونا كوفيد 19 وقد كان لها تداعيات اقتصادية واجتماعية وسياسية واعلامية , حيث انتشرت الاشاعات المضللة والمعلومات الخاطئة
4. بينت الدراسة بان وسائل الإعلام الاردنية ومن خلال استراتيجية اعلامية التي تبناها المركز الوطني الاردني لإدارة الأزمات ساهمت في محاربة المعلومات المضللة، وشجعت على الامتثال للتدابير الصحية، وقدمت الدعم النفسي من خلال عقد مؤتمرات يومية لتطور حالة الأزمة ,
5. بينت الدراسة ان وسائل الإعلام لعبت دوراً محورياً في إدارة الصحة العامة ونشر المعلومات الدقيقة وتوجيه السكان خلال المراحل المختلفة للجائحة. وكانت استراتيجيات الإعلام الفعالة حاسمة في ضمان تنسيق استجابة الحكومة وشفافيتها ووصولها إلى السكان على نطاق أوسع.
6. بينت الدراسة اهمية دور الرؤية الملكية في توجيه السياسات الإعلامية وتعزيز الرسائل التي تتعلق بتطوير المجتمع والدولة. حيث تشكل الرؤية الملكية في الإعلام حجر الزاوية للاستراتيجيات الإعلامية في المملكة الأردنية الهاشمية، وتلعب الرؤية الملكية دوراً في صياغة مستقبل الإعلام الوطني وتحديد أولويات القضايا التي يجب أن تحظى بالاهتمام. يمكن تلخيص أهمية الرؤية الملكية في الإعلام في عدة جوانب رئيسية:

ثالثاً : التوصيات

1. من الضروري تعزيز التعاون والتنسيق بين جميع وسائل الإعلام الحكومية والخاصة، بما في ذلك وكالات الأنباء، القنوات التلفزيونية، والإذاعات، لضمان توحيد الرسائل الإعلامية والمحتوى، والحد من المعلومات المتضاربة.
2. من الضروري تكثيف الحملات التوعوية التي تشمل المجتمعات المحلية والفئات الأكثر عرضة للمخاطر مثل كبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة.
3. لا بد على الدولة الاردنية مكافحة الأخبار الكاذبة والشائعات عبر وسائل الإعلام، مع ضرورة تقديم بيانات دقيقة ومؤكدة من الجهات الرسمية.
4. ضرورة تعزيز القدرة على التعامل مع الضغوط وتقديم المحتوى في الأوقات الحساسة بشكل يتوافق مع المصلحة العامة.
5. يجب أن تتمتع الحملات الإعلامية بخطاب وحدوي يعزز من الجهود الوطنية لمكافحة الأزمات. مثل هذه الحملات تلعب دوراً في تعزيز التضامن بين مختلف فئات المجتمع والتأكيد على أهمية العمل الجماعي لمواجهة التحديات.
6. من الضروري متابعة وتقييم فعالية الاستراتيجية الإعلامية خلال الأزمة، وذلك من خلال دراسات استطلاعية وتحليل البيانات حول مدى وصول الرسائل الإعلامية وتأثيرها على الجمهور.
7. لا بد من بناء قاعدة بيانات لتحليل تأثير الإعلام على سلوكيات الناس في الأزمات، مما يساعد في تحسين الاستراتيجيات المستقبلية.
8. يجب أن تشمل الاستراتيجيات الإعلامية خطط طوارئ واضحة تضمن الاستعداد والتفاعل السريع مع الأزمات المستقبلية. على الإعلام أن يكون مستعداً لتقديم المعلومات بأسرع وقت ممكن في حال حدوث أي أزمة طارئة.

المراجع

اولا : المراجع العربية

- الاجودي , حيدر آل حيدر(2020). مصطلحات كورونا تغير أسلوب حياتنا, مركز المستقبل للدراسات الإستراتيجية, 8, نيسان , العراق.
- الجنيدي , ليث (2020). الأردن يعلن عن حزمة إجراءات جديدة لمواجهة كورونا , وكالة الأناضول , 8, اذار , تركيا
- الحويان , حلى محمد (2022). دور المركز الوطني الأردني للأمن وإدارة الأزمات في مواجهة جائحة كورونا (2020-2022) اطروحة دكتوراه , كلية بيت الحكمة للعلوم السياسية والدراسات الدولية, جامعة ال البيت, الاردن.
- خالد بن عبد العزيز آل ثاني (2023). دور وسائل الإعلام في بناء الوعي الاجتماعي, مركز الجزيرة للدراسات ,30, ايلول , قطر.
- الخلايله , عواد سالم (2009).السياسة الإعلامية الأردنية من خلال رؤية الملك عبد الله الثاني ابن الحسين للإعلام, رسالة ماجستير, جامعة الشرق الاوسط, الاردن.
- الدعجة , حسن عبدالله , الحموري منال (2020). دور المؤسسات الأردنية الرسمية في صنع السياسة الخارجية, المجلة الدولية للبحوث القانونية والسياسية جامعة الشهدية حما لخضر الوادي ,25, اب , الجزائر.
- السائح , إيمان (2020). في استطلاع اجراه مركز الدراسات الإستراتيجية, صحيفة الدستور , 7 ,تشرين الأول,الاردن
- السعودي , وداد(2020). امان"... تطبيق أطلقته وزارة الصحة لحماية المواطنين والمجتمع من انتشار وباء "كورونا", موقع طقس العرب, 4, حزيران , الاردن.
- السعيد , اشرف (2020). جائحة فيروس كورونا تتقل كاهل الاقتصاد الأردني كما في باقي دول المنطقة , مدونات البنك الدولي '14' تموز ,واشنطن.
- السعيد , اشرف (2020). جائحة فيروس كورونا تتقل كاهل الاقتصاد الأردني كما في باقي دول المنطقة , مدونات البنك الدولي '14' تموز ,واشنطن.
- السميعات , مروان (2020). منظومة إدارة الكوارث والأزمات في الأردن, موقع عمون الاخباري , 6, شباط, الاردن.
- سيف, ابراهيم , والعجلوني, ليث (2020)الأردن وفيروس كورونا المستجد: إعادة تعريف دور الدولة والأولويات السياسية والاقتصادية والاجتماعية, المركز العربي للأبحاث ودراسة السياسات ,27,اب ,قطر.
- الشرفات , سعود (2020). أمانة أزمة فيروس كورونا في الأردن: النجاحات والقيود, مركز شُرُفات لدراسات وبحوث العولمة والإرهاب.11, ايار,الاردن.
- الطاهات, خلف (2020). لماذا نجحت إدارة الدولة لازمة "جائحة" كورونا؟ وكالة عمون , 11, نيسان, الاردن.
- عبد الله, محمود فرحان عيسى(2018) "الاستراتيجية الوطنية لإدارة الأزمات والكوارث وأثرها على الأمن الوطني الأردني: دراسة حالة المركز الوطني الأردني للأمن وإدارة الأزمات 2010-2018", رسالة دكتوراه غير منشورة
- عبدالهادي, نيفين (2009). الرؤية الملكية للإعلام هي المحطة التي نسترشد بها في عملنا, صحيفة الدستور , 10, اذار ,

الاردن.

عبير الرحباني (2021). عشرون عاماً من الإنجاز والعطاء .. الرؤية الملكية للإعلام، وكالة عمون ، 11، كانون ثاني، الاردن.

عدنان سعد الزعبي (2021). تنفيذ الرؤية الملكية للإعلام، وأثرها على تطوير الإعلام الأردني، وزارة الثقافة، الاردن.
العدوان، موسى (2016). المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات .. هل من ضرورة ؟ موقع سوالييف، 28، كانون اول، الاردن.

علة، عيشة. (2020م) "دور وسائل الإعلام الجديد في تنمية الوعي الصحي ومكافحة الأزمات الصحية في ضوء انتشار فيروس كورونا (covid19 - دراسة ميدانية"، مجلة الدراسات الإعلام، المركز الديمقراطي العربي، برلين، ألمانيا العدد 11.

العويدي، احمد علي (2024). الرؤية الملكية لحرية الصحافة والتعبير عن الرأي، صحيفة الراي، 3، ايلول، الاردن.
القطيسي ، محمد بن سعيد (2022). أهمية الاستراتيجية الإعلامية الوطنية في تشكيل وبناء الصورة الذهنية للحكومة أمام الرأي العام، صحيفة الوطن، 24، نيسان، سلطنة عمان .

الفلاحي ، محفوظ (2020). فيروس كورونا يهز الاقتصاد العالمي، وكالة الانباء اليمنية سبأ ، 25 ، نيسان ، اليمن.
القرعان ، انيلا (2020). إدارة الأزمات خلال الجائحة، وكالة عمون الاخبارية ، 3، ايلول ، الاردن
كامل ، كامل (2020). بدء حظر التجوال في الأردن لمواجهة كورونا.. والحبس الفوري للمخالفين، صحيفة اليوم السابع، 21، نيسان، مصر.

لويز ، كورد (2020). مكافحة جائحة فيروس كورونا: ضمان استجابة عادلة اجتماعيا، مدونات البنك الدولي ، 27، نيسان، واشنطن.

مركز الدراسات الاستراتيجية (2020). "الاردن ما بعد كورونا، الجامعة الأردنية، 4، ايار، الاردن.
المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات (2021). الملك: أهمية أن يكون المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات المرجعية لإدارة أزمة كورونا، 17، تشرين الثاني، الاردن.

المعيني، محمد كاظم (2020). جائحة كورونا .. وأزمة النظام العالمي الجديد، مركز البيان للدراسات والتخطيط ، 11، نيسان ، العراق.

مندى اسبار الدولي (2020). إدارة الأزمات.. تجارب وممارسات فعالة، الاردن.

منظمة الصحة العالمية (2021). إحصائيات إنتشار فيروس كورونا ، إحصائيات مباشرة، 20، نيسان ، لندن.

النسور ، احمد (2020). إدارة الأزمات كفاءة لافتة في أزمة كورونا - صحيفة الرأي، 13، نيسان، الاردن.

نصر الله ،ريما (2022). أنواع الاستراتيجيات الإعلامية، موقع موضوع ، 22، اب ، الاردن.

نظام المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات رقم (20) لعام 2015

وكالة الانباء الاردنية (2020). العايد: جائحة كورونا أظهرت أهمية الدور التوعوي المناط بالإعلام خلال الأزمات، 24،

تشرين ثاني، الاردن.

وكالة انباء البحرين (2022). الأردن: كفاءة في مواجهة الجائحة.. وجهود كبيرة لاحتواء متحورات كوفيد 19, 29, اذار, البحرين.

وكالة عمون الاخبارية (2021). صدور "الرؤية الملكية للإعلام وأثرها على تطوير الاعلام الاردني" للزعبي, 28, كانون اول, الاردن.

هيئة الإعلام (2024). الخطة الاستراتيجية (2021- 2024)

ثانيا : المراجع الاجنبية

Ala'a B. Al-Tammemi)2019(The Battle Against COVID-19 in Jordan: An Early Overview of the Jordanian Experience Department of Epidemiology and Global Health. Department of Epidemiology and Global Health, Umeå University, Sweden

Jordan Reuters Agency (2020) Jordanian Army Guards Cities ahead of Curfew.17, march.jordan.

Laith al-Jnaidi (2020) Jordan's army to guard cities over coronavirus out break Gov't instructs citizens not to leave homes MIDDLE EAST