

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / تخصص ماجستير إدارة مخاطر



عنوان البحث

دور إدارة تواصل المخاطر والأزمات في تحسين جودة التواصل أثناء المخاطر في وزارة الصحة في المملكة العربية السعودية

إعداد الطالبة/ ريم معلا الخيبري

إشراف/

العام الدراسي:

2024

مقدمة:

تعتبر إدارة تواصل المخاطر والأزمات جزءاً أساسياً من إستراتيجيات إدارة الطوارئ في أية مؤسسة خاصة في القطاع الصحي .

المملكة العربية السعودية تمتلك خبرة طويلة في إدارة الطوارئ والأزمات التي يتعرض لها القطاع الصحي بهدف الحد من المخاطر ومجابهتها بخطوط مواجهة متقدمة، عبر مستويات تشمل المستوى الإستراتيجي والتشغيلي والتكتيكي. وأحرزت في هذا المضمار نجاحات لا بأس بها مع السعي الدائم لضمان دوام اليقظة على المستوى الوطني وتوفير مرونة فعلية في هيكل الإدارة الوطنية للكوارث والأزمات، وتفعيل الحوكمة في نطاق التواصل وإدارة المخاطر في مؤسسات القطاع الصحي في المملكة؛ سواء المؤسسات العامة أو الخاصة، وفق المراحل المختلفة للتعامل مع الكوارث والأزمات من خلال التخفيف والتأهب والاستجابة والتعافي ما بعد الأزمة. كما أن المملكة العربية السعودية تتميز بخصوصية وتحديات كبيرة في النطاق الصحي ما يهددها كثيرا بالعديد من الأزمات الصحية مثل الأزمات الصحية التي تختص المملكة العربية السعودية سنوياً من خلال مواسم الحج والعمرة، وما تتعرض له القطاعات الصحية من تحديات وأزمات ومخاطر. بالإضافة إلى التحديات الصحية التي تجتاح العالم والمملكة تكون جزءاً من العالم في هذا النوع من التحديات مثل أزمة كورونا، والتي تعاملت معها القطاعات الصحية في المملكة بطريقة ساعدت في تقليل الأثر والتعافي بطريقة جيدة مقارنة بغيرها من دول العالم، وذلك بفضل الإمكانيات المتوفرة من قبل الحكومة في القطاع الصحي، وبفضل ما تلعبه إستراتيجيات إدارة الأزمات على مستويات مختلفة. (ميرعالم، الجزيري، 2024).

ولقد ظهرت في الآونة الأخيرة في أجزاء كثيرة من العالم قيمة التواصل في المخاطر والأزمات في التقليل من آثار الأزمات المختلفة، كما أن إهمال التواصل ضمن إدارة المخاطر يساعد على تفاقم الأزمات، والدراسات التي أجريت في الولايات المتحدة الأمريكية على سبيل المثال أكدت على ضرورة تواجد أفراد في مختلف الإدارات يعملون على التواصل في المخاطر والأزمات لما لذلك من أثر في مواجهة تلك الأزمات والتقليل من حجم المخاطر الواقعة أو المحتملة. (أولمر وآخرون، 2015)

من هنا تأتي الدراسة في التعرف على أهمية دور إدارة تواصل المخاطر والأزمات في تحسين جودة التواصل أثناء المخاطر في القطاع الصحي في المملكة العربية السعودية، وعاقبة ذلك في إدارة المخاطر والأزمات التي تجابه هذا القطاع الحيوي. مع استعراض الأطر النظرية والتطبيقات العملية لمختلف الإستراتيجيات الداعمة لها، من خلال تحليل التجارب السابقة في هذا الإطار.

مشكلة الدراسة:

لأن إدارة المخاطر والأزمات وقت الطوارئ أمر مرتبط بشكل أو بآخر بالتطورات الحياتية المختلفة، وفي ظل ثورة الاتصالات وتقنية المعلومات - أصبح التواصل وقت الأزمة يختلف من حيث الكفاءة والفعالية من مؤسسة لأخرى بحسب إمكانيات تلك المؤسسات على تفعيل التواصل ضمن إدارة المخاطر، وقدرتها على مجابهة المشكلات. وهذا الأمر في العصر الرقمي لا يتم بعيداً عن أنماط التواصل الحديثة، بحيث تتوقف كفاءة المؤسسات على مدى قدرتها على مسايرة التطورات الحديثة في وسائل التواصل، وهو الأمر المتغير. بما يساعد المؤسسات في النهاية على إدارة الأزمات والمخاطر في وقت الطوارئ في القطاع الصحي على نحو استباقي.

الأزمات التي يمر بها القطاع الصحي في أوقات الطوارئ تختلف عن الأزمات في القطاعات الأخرى في أن عامل الوقت والتواصل المبكر والفعال يكون مهماً في تحقيق نتائج إيجابية في المواجهة المبكرة للتحديات الطارئة، لأن الأزمات الصحية تكون محكومة بشكل كبير بحسب الوقت المناسب للمواجهة وإدارة هذه الأزمات.

كما أن فهم ممارسات الجمهور وطريقة استجابتهم للأزمات المختلفة من خلال إدارة تواصل المخاطر يسهم بشكل فعال في تنمية مستوى المرونة ويساعد على التعامل السريع والحاسم مع الأزمات والمخاطر خصوصاً في القطاع الصحي.

والمملكة العربية السعودية تختلف أيضاً عن باقي دول العالم لأنها على موعد مع تحديات صحية متكررة في القطاع الصحي من خلال الضغوط الموسمية التي يتعرض لها في مواسم العبادات الدينية في الأماكن المقدسة والتي تترك أثرها على كافة الأجهزة وتتداخل كل القطاعات فيما بينها في إدارة تلك الأزمات الطارئة. وهذه الضغوط لا تعتبر مجرد تهديدات. فهي وفقاً لأحدث الأبحاث العلمية في هذه الإطار تعتبر فرصاً من أجل بحث إستراتيجيات متجددة بشكل مستمر للمساعدة في مواجهة الأزمات المتغيرة والمتجددة بالإضافة إلى دعم دائم لمزيد من تفعيل الدور إدارة تواصل المخاطر والأزمات في وقت الأزمات والطوارئ الصحية. حيث تسهم إدارة التواصل في متابعة التطورات وجمع المعلومات بدقة وسرعة عن الأزمات مما يساعد في حلها، ويدعم توجهات القطاع الصحي في إدارة الطوارئ، بناءً على استجابة الجمهور للتفاعل مع إدارة تواصل المخاطر والأزمات، ويعتمد ذلك على ثقتهم في المعلومات المقدمة.

ولا أحد يمكنه أن ينكر تفاعل التقنية ووسائل الاتصال الحديثة مع تواصل المخاطر خصوصاً بعد انتشار الاستخدام الواسع لوسائل الاتصال والتواصل الاجتماعية حتى باتت قدرة أية مؤسسة على إدارة الأزمات

أمراً مرهوناً بمدى قوة وجودها في المنصات الإلكترونية، وخصوصاً أن ذلك مرتبط بزيادة قدرة المشاركة في المعلومات وزيادة انتشار ونقل المعلومات، وحسب قوة ودرجة موثوقية وصحة هذه المعلومات يكون تقييم استجابة الجمهور لها. ولكن من الجدير بالذكر أن هذه الأدوات الحديثة في التواصل لا تسهم بدور إيجابي فقط في دعم تواصل المخاطر من خلال مجارة توجهات ذوق الجمهور في التعاطي مع هذه الوسائل، حيث أنها ذات آثار سلبية أيضاً من خلال وجود مقدار كبير من المعلومات والقرارات التي لا يوثق بها والتي يمكن أن تقود إلى نتائج عكسية في مجال إدارة المخاطر والأزمات (أبو سريع، 2017)

ومن هنا تحاول الدراسة الحالية التعرف على تقييم دور إدارة تواصل المخاطر والأزمات في إدارة الأزمات والطوارئ في مؤسسات القطاع الصحي بنوعيتها الخاص والعام، وأهم التحديات التي تواجهها، في ضوء الالتزامات الصحية المتكررة وتزايد الأزمات التي تواجهها المؤسسات الصحية في وقت الطوارئ، حيث تتمثل مشكلة الدراسة الحالية في محاولة معرفة ما هو دور إدارة تواصل المخاطر والأزمات في تحسين جودة التواصل أثناء المخاطر في وزارة الصحة السعودية، مع تحديد أبرز المعوقات التي تواجهها نحو لعب هذا الدور، وسبل مواجهتها وتطويرها.

أبعاد مشكلة الدراسة:

الدور الذي يمكن أن تلعبه إدارة تواصل المخاطر في تحسين جودة التواصل وتعزيز سبل استجابة الجمهور واكتساب ثقتهم يحتاج إلى دعم طرق الاتصال الفعال، وزيادة اندماج هذه الجهات مساندة وسائل التواصل الحديثة والمتغيرة. بالإضافة إلى وجود مهددات وتحديات تعوق إدارة تواصل المخاطر عن القيام بهذا الدور، والتي يمكن أن تشمل الأبعاد التالية:

نقص الشفافية والمصداقية: تواجه الجهات الصحية تحديات في تقديم معلومات شفافة ومصدقة وموثوقة، مما يؤدي إلى انتشار الشائعات والمعلومات الخاطئة، ويقلل استجابة الجمهور وبالتالي يشكل خطورة تتمثل في ضعف مستوى إدارة الأزمات والطوارئ، حيث تشير الدراسات إلى أن الجمهور يفضل المعلومات الواضحة والصريحة التي تصدر من المصادر الرسمية. والإحساس بضعف الشفافية الناتج عن انتشار الإشاعات سيقلل من أداء إدارة تواصل المخاطر، لأن إدارة الأزمات تعتمد بشكل كبير على المعلومات والبيانات في الوقت المناسب.

سرعة الاستجابة: التأخر في تقديم المعلومات والاستجابة للأزمات يمكن أن يؤدي إلى فقدان الثقة بين الجمهور والجهات الصحية. التأخر في التواصل يمكن أن يجعل الجمهور يبحث عن معلومات من

مصادر غير موثوقة، مما يزيد من الفوضى. ولقد أثبتت التجارب للأزمات الصحية التي مر بها العالم أنه لا يمكن النجاح في مواجهة الأزمات وإدارتها بطريقة مناسبة إلا دعم الشراكة بين الجمهور وبين القطاعات الحكومية والخاصة المعنية بإدارة الأزمات وهو ما يدعم توجه الدراسة الحالية مثلما حدث في أزمة الجائحة العالمية.

التنسيق بين الجهات المعنية: التنسيق الفعال بين الجهات المختلفة داخل وزارة الصحة، وبين الشركاء الخارجيين، من خلال زيادة تفعيل ونشر إدارات تواصل المخاطر، يمكن أن يؤدي إلى آثار إيجابية في حصار الأزمات الطارئة، ولكنه في ذات الوقت يمكن أن يؤدي إلى آثار سلبية من خلال التناقض وغياب الموثوقية فيما يتم نقله وتداوله من معلومات حول مصدر وحجم الأزمات والمخاطر. وهذا ولا شك يرتبط سلباً وإيجاباً بدور التواصل الفعال وقت المخاطر.

التدريب والموارد: نقص التدريب والموارد المتاحة للعاملين في مجال التواصل يجعلهم غير مستعدين بشكل كافٍ للتعامل مع المخاطر والأزمات بشكل فعال. يتطلب إدارة تواصل المخاطر والازمات مهارات خاصة وتدريب مستمر لضمان جاهزية الفريق. والتدريب له دور في التفكير المنظم للتغلب على الأزمة من خلال أدوات التواصل الفعال، وتحليل طرق الاستجابة لدى الجمهور، وتحليل مستوى دقة البيانات والمعلومات التي يتم تداولها خلال الأزمة، والكشف عن درجة موثوقيتها، ورفع مستوى المعرفة بطبيعة الأزمة.

أهمية الدراسة:

تأتي أهمية هذه الدراسة كونها تسعى إلى تحديد دور إدارة تواصل المخاطر في تعزيز جودة إدارة المخاطر والطوارئ في وزارة الصحة السعودية، وتحديد الإستراتيجيات المتبعة، والإمكانيات المتوفرة، مع تحليل نقاط القوة والضعف فيها، وبالتالي تتمثل أهمية فيما يلي:

الأهمية العملية:

تتمثل الأهمية التطبيقية التي تسعى الدراسة إلى تحقيقها في واقع التصدي لأزمات الطوارئ الصحية في المملكة من خلال النقاط التالية:

1. تسهم الدراسة في تحديد مستوى تفعيل إدارة تواصل المخاطر على مستوى القطاع الصحي في المملكة العربية السعودية.

2. توضح الدراسة دور إدارات تواصل المخاطر في تعزيز جودة التدخل المناسب لإدارة المخاطر وقت الأزمات والطوارئ الصحية.
3. توضح الدراسة مستوى الاعتماد في إدارات تواصل المخاطر على وسائل التقنية الحديثة في الاتصال والتواصل عبر وسائل التواصل الاجتماعية، وأثر ذلك في تعزيز فعالية الدور الذي تقوم به في التواصل السريع المناسب مع الجمهور.
4. تبرز الدراسة مستوى التنسيق الموجود بين مختلف الجهات المعنية العاملة في القطاع الصحي في المملكة سواء القطاع العام أو القطاع الخاص، ومدى ما يمثله ذلك كمعزز أو كمحدد بالنسبة لإدارة الأزمات والطوارئ في المجال الصحي.
5. التعرف على أثر ودرجة الموثوقية في نشر وتبادل المعلومات المتعلقة بالأزمة والمخاطر الصحية بين الجهات الرسمية وبين الجمهور.
6. تسهم الدراسة في تحليل دور إدارات التواصل في الرد على الشائعات المنتشرة إلكترونياً وإعلامياً حول الأزمات والطوارئ الصحية، وأثر ذلك في التمكن من إدارتها بالشكل المناسب من خلال نشر الحقائق وتوفير مصدر رسمي موثوق للمعلومات يمكن أن يستقي الجمهور منه بياناته بحيث يمكن للجمهور الاكتفاء به.
7. تسهم الدراسة في التعريف بالإستراتيجية الحكومية العامة والخاصة من المؤسسات المختلفة للتعامل مع الجمهور من خلال تصميم إستراتيجيات فعالية تتناسب وتتغير حسب الطوارئ والأزمات الصحية الحادثة سواء عن طريق دعم التواصل متعددة القنوات، واستخدام وسائل التواصل الاجتماعي، والمواقع الإلكترونية، والرسائل النصية لضمان وصول المعلومات إلى أكبر عدد ممكن من الجمهور.
8. تسهم الدراسة في طرح السبل الخاصة بتنفيذ التدريب لفهم تفضيلات الجمهور، وتصميم إستراتيجيات تعتمد على التغذية الراجعة والبيانات الواضحة مع تعزيز التنسيق الخارجي والداخلي، وتصميم بروتوكولات تعاون بين مختلف الجهات ذات العلاقة، سواء في المجال الصحي أو مجال الاتصالات وتقنية المعلومات.
9. تبرز الدراسة دور إدارة تواصل المخاطر في تحديد وتوزيع الأدوار خلال وقت الأزمة وإعداد خطط استباقية لتطوير ودعم استجابة الجمهور، وتنفيذ بدائل مختلفة للتواصل بما يحقق هدف المؤسسات الصحية في فهم ومجابهة الطوارئ الصحية.

الأهمية العلمية للدراسة:

تتمثل الأهمية العلمية للدراسة أنها تحاول إثراء المجال النظري في نطاق إدارة الأزمات الصحية في المملكة من خلال:

1. معرفة ماهية المخاطر والطوارئ في مجال الصحة.
2. تساعد في تحديد ماهية إدارة تواصل المخاطر في الهيئات الصحية داخل المملكة العربية السعودية.
3. تبرز آخر الإسهامات في المجال البحثي لبحث العلاقة بين التواصل والتقنية الحديثة وأثر ذلك في تعزيز إدارة الأزمة في المجال الصحي.
4. إبراز الخبرات المتراكمة في مجال الصحة في المملكة العربية السعودية في فعالية إدارة الأزمات والكوارث الصحية من خلال تسليط الضوء على إجراءات مواجهة المملكة للجوائح والطوارئ الموسمية المرتبطة بمواسم الحج.
5. بحث أثر تعزيز التعاون الدولي وتبادل الخبرات والمعلومات مع الجهات الدولية حول أفضل الممارسات في إدارة تواصل المخاطر والازمات.

أهداف الدراسة:

في ضوء مشكلة الدراسة والأهمية التي تمثلها في تعزيز دور إدارة المخاطر والأزمات في القطاع الصحي التابع لوزارة الصحة السعودية من خلال إدارة تواصل المخاطر في الجهات التابعة فإن الدراسة الحالية تطمح إلى تحقيق الأهداف التالية:

1. تحديد دور إدارات تواصل المخاطر في تحسين جودة التواصل أثناء المخاطر.
2. تحديد دور الاعتماد على تقنية الاتصالات ومواقع التواصل الاجتماعي في دعم عمل إدارة تواصل المخاطر.
3. استعراض الجوانب السلبية والإيجابية التي تحققها وسائل التواصل بين الجهات الرسمية وبين الجمهور في مجابهة الأزمات الصحية.
4. استخلاص أبرز النقاط المهمة من مواجهة المملكة العربية السعودية للأزمات في القطاع الصحي سواء الأزمات العالمية مثل جائحة كورونا أو الأزمات الموسمية التي تتمثل في التحديات في مواسم الحج والعمرة في القطاع الصحي.

تساؤلات الدراسة

في ضوء الأهداف التي تطمح الدراسة لتحقيقها، فإن الدراسة الحالية تحاول في سبل تحقيق تلك الأهداف إلى الإجابة على التساؤلات التالية:

1. ما دور إدارة تواصل المخاطر في تحسين جودة إدارة المخاطر والالتزامات في القطاع الصحي في وزارة الصحة السعودية؟
2. ما دور التواصل الفعال والتواصل عبر وسائل التقنية في التأثير سلباً أو إيجاباً على إدارة المخاطر في القطاع الصحي في السعودية؟
3. ما هي نقاط القوة والضعف في إستراتيجيات وزارة الصحة في عمل إدارة تواصل المخاطر في المملكة العربية السعودية؟
4. ما أثر الجمهور في إعاقه إدارة المخاطر من خلال الإسهام في نشر الإشاعات أو امن خلال التعاطي مع مصادر غير موثوقة لتحليل المخاطر؟
5. ما هي سبل تعزيز الشفافية ورفع معدلات الاستجابة بين الجمهور فيما يتم تداوله من بيانات ومعلومات أثناء الأزمات في القطاع الصحي.
6. ما دور التدريب والتواصل الفعال في تعزيز التوجه الإيجابي لإدارة تواصل المخاطر أثناء الأزمات والمخاطر؟
7. ما أثر تعزيز التعاون الدولي والمشاركة في تبادل المعلومات في تواصل المخاطر وقت إدارة الأزمات في القطاع الصحي؟

فروض الدراسة

تتمثل أبرز الفروض الخاصة بالدراسة الحالية فيما يلي:

1. وجود نقاط قوة وضعف في استراتيجيات تواصل وزارة الصحة أثناء الالتزامات يؤثر على فعالية التواصل
 - الفرضية الأولى: تساهم استراتيجيات التواصل الحالية لوزارة الصحة في تقديم معلومات دقيقة وشفافة للجمهور أثناء المخاطر والالتزامات
 - الفرضية الثانية : تواجه وزارة الصحة تحديات معينة في تنفيذ استراتيجيات التواصل تؤثر سلباً على جودة المعلومات المتقدمة
2. تحسين جودة التواصل وزيادة ثقة الجمهور بالمعلومات الصحية المقدمة يمكن تحقيقه من خلال توصيات عملية.

- الفرضية الثالثة يمكن تعزيز الشفافية والمصداقية في تقديم المعلومات الصحية من خلال تبني ممارسات واضحة ومنظمة في التواصل .

- الفرضية الرابعة : استخدام التكنولوجيا ووسائل التواصل الاجتماعي بشكل فعال يساهم في تحسين سرعة ودقة التواصل مع الجمهور أثناء الازمات .

3. تطوير نماذج استباقية يمكن أن يحسن من استعداد وجاهزية وزارة الصحة لمواجهة الازمات الصحية المستقبلية :

- الفرضية الخامسة :إعداد خطط تواصل استباقية تشمل سيناريوهات متعددة يساعد في تحسين الاستجابة للمخاطر والازمات الصحية .

- الفرضية السادسة : تنفيذ برامج تدريبية مستمرة للعاملين في مجال التواصل يزيد كفاءة وفعالية إدارة الأزمات

4. ادارة تواصل المخاطر تؤثر بشكل كبير على فعالية الاستجابة للمخاطر والازمات :

- الفرضية السابعة:سرعة الاستجابة وتقديم معلومات دقيقة خلال الازمات يؤدي الى تحسين جودة التواصل وزيادة ثقة الجمهور

- الفرضية الثامنة : التنسيق بين الفرق المختلفة داخل وزارة الصحة ومع الشركات الخارجية يساهم في تحقيق استجابة فعالة ومنسقة للمخاطر والازمات .

5. تعزيز التعاون بين الجهات المعنية في وزارة الصحة الى تحسين جودة التواصل أثناء المخاطر والازمات :

- الفرضية التاسعة : التعاون الفعال بين الفرق المختلفة داخل وزارة الصحة يضمن توحيد الرسائل وتناسق المعلومات المقدمة للجمهور

- الفرضية العاشرة : تعزيز التعاون الدولي وتبادل الخبرات يساهم في تحسين استراتيجيات ادارة تواصل المخاطر والازمات .

تهدف هذه الفروض إلى تحديد العوامل المؤثرة على جودة التواصل أثناء المخاطر والأزمات في وزارة الصحة وتقديم توصيات لتحسين هذه الجوانب، كما أن اختبار هذه الفروض يمكن أن يوفر رؤى قيمة حول كيفية تحسين إستراتيجيات التواصل وزيادة ثقة الجمهور بالمعلومات المقدمة، مما يعزز من جاهزية الوزارة لمواجهة الازمات الصحية المستقبلية بفعالية .

حدود الدراسة:

تشمل الحدود الموضوعية للدراسة الحالية التعرف على دور إدارة تواصل المخاطر في تحسين جودة إستراتيجيات مواجهة المخاطر في مؤسسات وزارة الصحة السعودية في وقت الأزمات. وتشمل الحدود المكانية المؤسسات التابعة لوزارة الصحة في المملكة العربية السعودية.

أما الحدود الزمنية فتتوقع الباحثة أن تنتهي الدراسة في العام 2025-2026 ؟

الدراسات السابقة:

1-دراسة (Bradley et al., 2014) بعنوان (فعالية التواصل في مواجهة مخاطر الكوارث) (The Effectiveness of Disaster Risk Communication: A Systematic Review of Intervention Studies . حيث تهدف الدراسة إلى مراجعة وتقييم نتائج الاتصالات في مواجهة المخاطر بالنسبة للسكان المعرضين للخطر، من خلال دراسة مقارنة بين الأدبيات النظرية في هذا الجانب وتوصلت الدراسة من خلال فحص ما يصل لمائة دراسة وبحث إلى وجود تركيز في تلك البحوث على دور التواصل وتبادل المعلومات في دعم الإستراتيجيات الخاصة بإدارة الكوارث.

2- دراسة (Ow Yong et al., 2020) بعنوان (Perception survey of Crisis and Emergency Risk Communication in an acute hospital in the management of COVID-19 pandemic in Singapore.) حيث هدفت الدراسة إلى تقييم دور التواصل في إدارة أزمات الطوارئ والمخاطر في أقسام الحالات الحرجة في سنغافورة أثناء انتشار كوفيد 19 مع تحديد معوقات التواصل أثناء الجائحة. وتوصلت الدراسة إلى دور معرفة المعلومات الدقيقة في الوقت المناسب في زيادة سرعة الاستجابة ومساعدتهم في التغلب على المخاطر. كما توصلت الدراسة إلى وجود أثر للخصائص الاجتماعية والديموغرافية مثل المهنة والعمر والحالة الاجتماعية والخبرة العملية والجنس وموقع العمل الأساسي للموظفين على سرعة ودرجة الاستجابات المطلوبة. كما توصلت الدراسة إلى أهمية تحسين التواصل في تنفيذ خطط استخدام الموارد، والتعبير عن المزيد من التعاطف والرعاية لموظفيهم، وتعزيز قنوات الاتصال الآمنة.

3- دراسة (Cory Lynn Young et al., 2016) بعنوان (Crisis and Risk Communications: Best Practices Revisited in an Age of Social Media) خلال الأزمات والمخاطر: أفضل الممارسات في عصر التواصل الاجتماعي. حيث تهدف الدراسة إلى توضيح جهود الباحثين في معرفة أثر تحسين الاتصالات أثناء الأزمات "في محاولة لتحسين الجودة والكفاءة، وتحسين الأداء. توصلت الدراسة إلى وجود معوقات مثل عدم التوقع بالأزمة، وتعدد قنوات

الاتصال والإعلام لدى الجماهير، وتباين أهداف الاتصال أثناء الأزمات وضرورة قيام المؤسسات تفعيل آليات للاستجابة لهذه التحديات.

4- دراسة (Elena Savoia et al., 2023) بعنوان (Learning from COVID-19: government leaders' perspectives to improve emergency risk communication) التعلم من كوفيد 19 تصورات القادة الحكوميين لتحسين الاتصالات أثناء المخاطر الطارئة. حيث هدفت الدراسة إلى فهم التحديات والحلول المحتملة من خلال إجراء مقابلات مع كبار المتحدثين الرسميين الحكوميين ومستشاريهم من جميع أنحاء العالم من ذوي الخبرة أثناء حالات الطوارئ واسعة النطاق. وقت الجائحة من خلال المقابلات مع 27 فردًا يمثلون حكومات من 19 دولة عبر خمس قارات وتوصلت الدراسة إلى أهمية تحسين مبادئ الاتصال التي تشمل حسن التوقيت، والشفافية، والتنسيق، والدقة، والمساءلة والنزاهة، والاستجابة، والموثوقية.

5- دراسة (الغامدي، والشماسي 2021) بعنوان (واقع ممارسة إدارة الأزمات بجامعة الملك عبد العزيز دراسة ميدانية على جامعة امملك عبد العزيز) حيث هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع ممارسة إدارة الأزمات بجامعة الملك عبد العزيز، وذلك من وجهة نظر الموظفين الإداريين بجامعة الملك عبد العزيز لعام 1440هـ حيث تتمثل المشكلة الرئيسية للدراسة في التعرف على واقع ممارسة إدارة الأزمات بجامعة الملك عبد العزيز، وتكتسب الدراسة أهميتها كونها تأطير الواقع الحالي لمستويات ممارسة إدارة الأزمات بجامعة الملك عبد العزيز بالمملكة العربية السعودية، وهي بذلك تفترض توافر مهارات (التخطيط، والتنسيق، والتنظيم) في ممارسة إدارة الأزمات بجامعة الملك عبد العزيز بالاعتماد على الاستبيان كأداة لجمع البيانات، لتحقيق هدف الدراسة مع استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وقد تم تطبيق أدوات

الدراسة على عينة عشوائية بلغت (200) موظف إداري، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: تبين أن درجة ممارسة إدارة الأزمات بجامعة الملك عبد العزيز جاءت بدرجة (عالية) من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، مع ضرورة التنسيق مع إدارات الجامعات على لحضور مزيد من الدورات التدريبية، وورش العمل، والندوات العلمية التي تهدف إلى توعيتهم بكيفية إدارة الأزمات التي تتعرض لها الجامعة، العمل على تجديد وتحديث خطط إدارة الأزمات الموضوعية، وإجراء المزيد من التجارب التدريبية؛ للتعامل مع الأزمات بكفاءة وفاعلية.

6- دراسة (المزوعي، 2017) بعنوان (دور التدريب في تحقيق كفاءة إدارة الأزمات في المستشفيات الليبية) حيث هدفت الدراسة إلى التعرف على دور التدريب في تحقيق كفاءة إدارة الأزمات المستشفيات الحكومية الليبية، وتم استخدام المنهج التحليلي الوصفي ولقد تم تصميم أداة قياس وهي الاستبيان وتم توزيعها على عينة عشوائية طبقية من العاملين لدى تلك المستشفيات وتم استخدام برنامج التحليل الإحصائي لاختبار فرض الدراسة وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر إيجابي للتدريب في تحقيق كفاءة إدارة الأزمات بالمستشفيات الحكومية الليبية مع ضرورة الاهتمام بالتدريب لما له من أثر إيجابي.

7- دراسة (ميرعالم والجزيري، 1445هـ) بعنوان (إدارة الأزمات والكوارث الصحية: الدروس والعبر المستخلصة من إدارة جائحة كورونا في المملكة) حيث يهدف هذا البحث إلى استخدام منهجية دراسة الحالة النوعية لتحليل الإطار التنظيمي والمؤسسي لإدارة مخاطر الكوارث الصحية بالمملكة العربية السعودية. بحيث تسهم في تحليل الدروس المستفادة من التجربة السعودية في إدارة مخاطر الكوارث الصحية أثناء مكافحة جائحة كورونا. وتدخل الحكومة السعودية للحد من مخاطر هذه الكارثة الصحية على ثلاثة مستويات رئيسية: المستوى الاستراتيجي والتشغيلي والتكتيكي. وتظهر النتائج أن هناك ثلاثة آثار أساسية لمجابهة الكوارث الصحية في المستقبل: الحفاظ على اليقظة على المستوى الوطني ، وإضفاء مرونة فعلية بهيكل الإدارة الوطنية، ثم الحوكمة الرشيدة على مستوى المحلي والإقليمي. واستخدام استراتيجيات متعددة المستويات لحماية الفئات الضعيفة خلال المراحل الأربع لإدارة الكوارث والأزمات: التخفيف ، والتأهب، والاستجابة ، والتعافي ما بعد الكارثة أو الأزمة.

8- دراسة (دياب ، 2021) بعنوان (المعلومات ودورها في إدارة الأزمات والكوارث: أزمة فيروس كورونا نموذجاً). حيث هدفت الدراسة لاستعراض مفهوم وتعريف الأزمة والكارثة وآثارها، وأسباب حدوثها، وأنواعها، ثم الحديث عن إدارة الأزمات والكوارث من حيث نشأتها وعوامل نجاحها، ثم تركيز الحديث عن دور المعلومات وأهميتها في دعم وتعزيز أعمال وأنشطة إدارة الأزمات، مع الأمثلة على ما قامت به المعلومات في المساعدة على التخفيف من وطأة الخسائر الناتجة عن الأزمة أو الكارثة، وأنواع المعلومات المستخدمة، ودور نظم وشبكات المعلومات في إدارة الأزمات. ثم استعرضت الدراسة عددا من نظم وشبكات المعلومات المتخصصة في مساعدة إدارة الأزمة أو الكارثة المتوفرة على مستويات محلية وإقليمية ودولية. وتوصلت الدراسة إلى أن المعلومات ونظمها تلعب دورا حيويا ومهما في مساعدة الإدارة على القيام بأعمالها بشكل دقيق، وما تقوم به تكنولوجيا المعلومات من دور في نقل المعلومات من مكان إلى مكان بسرعة فائقة لمتخذي القرار فيما يخص الأزمة والكارثة. وكان التركيز في هذا الصدد

على الجائحة التي انتشرت في العالم وهي جائحة فيروس كورونا أو ما يعرف (كوفيد-19)، مع ذكر دور المكتبيين في المكتبات الطبية لتوفير المعلومات الدقيقة لفرق إدارة الأزمة

أهمية الدراسات السابقة:

توفر الدراسات السابقة معلومات تتعلق بأحد أبعاد أو اتجاهات الدراسة الحالية، وتعتبر إطار نظري سابق تعتمد عليه الدراسة الحالية في معرفة دور إدارة تواصل المخاطر في تعزيز المشاركة الإيجابية في إدارة الأزمات والمخاطر في المؤسسات التابعة لوزارة الصحة السعودية داخل المملكة العربية

الإطار النظري

يشمل الإطار النظري للدراسة الحالية توضيح عدد من النقاط المهمة التي تحتوي عليها الأدبيات النظرية والتي تتعلق بموضوع الدراسة الحالية، وهي تمهد الحديث نحو اختيار الفروض العملية والنظرية التي تطمح الدراسة لتحقيقها. مع توضيح "دور إدارة المخاطر والتواصل أثناء الأزمات في تحسين جودة الاتصال أثناء الأزمات في وزارة الصحة.

1. إدارة المخاطر:

- نظرية المخاطر: توضح كيفية تقييم وإدارة المخاطر التي تواجه المؤسسات، بما في ذلك تحليل المخاطر والتخطيط لمواجهةها.

- إدارة الأزمات: تركز على كيفية التعامل مع الأزمات غير المتوقعة والتخطيط للاستجابة لها بفعالية.

2. التواصل أثناء الأزمات:

- نموذج الاتصال الطارئ: يوضح كيفية تواصل المؤسسات مع الجمهور أثناء الأزمات من أجل تقديم المعلومات الحيوية وتقليل الضرر.

- نظرية الاتصال في الأزمات: تهتم بكيفية إعداد الرسائل والوسائل الأكثر فعالية للتواصل أثناء الأزمات.

3. جودة الاتصال:

- نظرية الجودة: تهدف إلى تحسين العمليات والمنتجات، ويمكن تطبيقها على عمليات الاتصال لضمان تقديم معلومات دقيقة وواضحة.

- نموذج الاتصالات الشاملة: يدمج جوانب مختلفة من الاتصال لضمان أن جميع الأطراف المعنية تتلقى المعلومات اللازمة بوضوح وفعالية.

4. المرونة المؤسسية:

- نموذج المرونة: يوضح كيفية بناء مؤسسات قادرة على التكيف مع الأزمات والتعافي منها بسرعة.

5. الثقة والمصادقية:

- نظرية الثقة: تشير إلى أهمية بناء الثقة بين المؤسسة والجمهور لضمان قبول الرسائل والتعاون أثناء الأزمات.

- إطار المصداقية: يوضح كيف يمكن للمؤسسات بناء مصداقية من خلال الشفافية والتواصل المستمر.

المنهجية وطرق البحث:

عند تحديد منهجية وطرق البحث لدراسة حول "دور إدارة المخاطر والتواصل أثناء الأزمات في تحسين جودة الاتصال أثناء الأزمات في وزارة الصحة"، يمكن اتباع الخطوات التالية:

1. المنهجية

تشير المنهجية إلى الخطوات العامة والأساليب التي سيتم اتباعها لتنفيذ البحث. تشمل:

- المنهج الوصفي: يهدف إلى وصف الظاهرة محل الدراسة بشكل دقيق من خلال جمع البيانات وتحليلها.
- المنهج الكمي: يستخدم لجمع وتحليل البيانات العددية بهدف الوصول إلى استنتاجات قابلة للقياس.
- المنهج النوعي: يركز على فهم الظواهر من خلال تحليل البيانات غير العددية مثل المقابلات والملاحظات.

2. طرق البحث

تشير إلى الأساليب المحددة التي سيتم استخدامها لجمع وتحليل البيانات. تشمل:

جمع البيانات:

- الاستبيانات: تصميم وتوزيع استبيانات على موظفي وزارة الصحة والمستفيدين لجمع بيانات حول تجاربهم وآرائهم.
- المقابلات: إجراء مقابلات مع خبراء في إدارة الأزمات والتواصل في وزارة الصحة للحصول على رؤى أعمق.

- الملاحظة: مراقبة العمليات والإجراءات المتبعة أثناء الأزمات لتحديد نقاط القوة والضعف.

تحليل البيانات:

- التحليل الكمي: استخدام برامج إحصائية مثل SPSS لتحليل البيانات الكمية من الاستبيانات، بما في ذلك التوزيعات التكرارية واختبارات الفرضيات.

- التحليل النوعي: تحليل المقابلات والملاحظات باستخدام تقنيات مثل التحليل الموضوعي والترميز.

3. عينة الدراسة

تحديد العينة التي سيتم إجراء البحث عليها:

- العينة العشوائية: اختيار عينة تمثل المجتمع بشكل عشوائي لضمان التنوع والحيادية.

- العينة الطبقية: تقسيم المجتمع إلى فئات محددة واختيار عينات من كل فئة لضمان تمثيل جميع الفئات.

4. إجراءات البحث

- تصميم الأدوات البحثية: تصميم الاستبيانات وأدوات المقابلة والتحقق من مصداقيتها وموثوقيتها.

- جمع البيانات: توزيع الاستبيانات وإجراء المقابلات والملاحظات وفقاً للخطة الزمنية المحددة.

- تحليل البيانات: استخدام الأساليب الكمية والنوعية لتحليل البيانات المستخلصة.

عرض النتائج: تلخيص النتائج وعرضها بطريقة واضحة، وربطها بالأطر النظرية والمنطلقات التي بنيت عليها الدراسة

5. الأخلاقيات

- الموافقة المستنيرة: الحصول على موافقة المشاركين في الدراسة بعد توضيح أهداف البحث وضمان سرية البيانات.

- السرية: ضمان سرية المعلومات الشخصية والحفاظ على خصوصية المشاركين.

- النزاهة العلمية: التأكد من النزاهة والدقة في جمع وتحليل البيانات وتجنب التحيز.

أدوات الدراسة :

1. *الاستبيانات*

- *تصميم الاستبيان*: يجب أن يكون الاستبيان مصمماً بعناية ليشمل أسئلة مغلقة ومفتوحة تغطي جميع جوانب الدراسة. يمكن أن يتضمن الاستبيان أسئلة حول كيفية إدارة المخاطر، وفعالية التواصل أثناء الأزمات، وجودة الاتصال.

- *توزيع الاستبيان*: يمكن توزيع الاستبيان إلكترونياً أو ورقياً على عينة من موظفي وزارة الصحة والجمهور المستهدف.

2. *المقابلات*

- *المقابلات شبه المنظمة*: إجراء مقابلات مع خبراء في إدارة الأزمات والتواصل داخل وزارة الصحة. يتم إعداد قائمة بأسئلة موجهة مع ترك المجال للاستفسارات المفتوحة للحصول على معلومات عميقة.

- *المقابلات الجماعية*: إجراء جلسات نقاش جماعية مع مجموعة من الموظفين أو الجمهور للحصول على رؤى متعددة حول موضوع الدراسة.

3. *الملاحظات*

- *الملاحظة المباشرة*: مراقبة العمليات والإجراءات المتبعة أثناء الأزمات في وزارة الصحة لتحديد نقاط القوة والضعف.

- *الملاحظة غير المباشرة*: مراجعة تسجيلات الاجتماعات والتدريبات المتعلقة بإدارة الأزمات.

4. *تحليل الوثائق*

- *تحليل المستندات الرسمية*: دراسة السياسات والإجراءات الرسمية المتبعة في وزارة الصحة لإدارة الأزمات والتواصل.

- *تحليل التقارير*: مراجعة التقارير السابقة حول الأزمات والتقارير الداخلية لتقييم فعالية إدارة المخاطر والتواصل.

5. *الأدوات الإحصائية*

- *البرامج الإحصائية*: استخدام برامج مثل SPSS أو Excel لتحليل البيانات الكمية المستخلصة من الاستبيانات.

- *التحليل النوعي*: استخدام برامج مثل NVivo لتحليل البيانات النوعية المستخلصة من المقابلات والملاحظات.

. *اختبارات الفرضيات*

- *التحليل الاستنتاجي*: استخدام الاختبارات الإحصائية مثل اختبار t-tests أو ANOVA لاختبار الفرضيات وتحليل الفروق بين المجموعات المختلفة.

- *تحليل الارتباط*: استخدام تحليل الارتباط لتحديد العلاقة بين متغيرات الدراسة المختلفة مثل إدارة المخاطر وجودة الاتصال.

7. *مراجعة الأدبيات*

- *مراجعة الأدبيات السابقة*: تحليل الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع البحث للاستفادة منها في تحديد أطر الدراسة وتوجيه الأسئلة البحثية.

8. *الأدوات التكنولوجية*

- *الاستطلاعات عبر الإنترنت*: استخدام منصات مثل Google Forms أو SurveyMonkey لجمع البيانات بشكل فعال.

- *أدوات الاتصال الرقمي*: استخدام البريد الإلكتروني ووسائل التواصل الاجتماعي لتوزيع الاستبيانات وجمع البيانات.

المراجع:

- (1) إنجي محمد أبوسريع، استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في إدارة الأزمات، دراسة في تحليل المستوى الثاني، المجلة العلمية لبحوث العلاقات العامة والإعلان العدد 11، 2017، ص305
- (2) رمضان عقيلة المزوغي، دور التدريب في تحقيق كفاءة إدارة الأزمات في المستشفيات الليبية، جامعة قناة السويس – المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، 2017 مجلد 8 عدد 4 .
- (3) روبرت أولمر، تيموثي سيلنو، ماثيو سيجر، ترجمة أحمد المغربي، 2015، التواصل الفعال مع الأزمات الانتقال من الأزمة إلى الفرصة ، دار الفجر ، القاهرة، ص20 .
- (4) سامية الغامدي، أريج الشماسي، واقع ممارسة إدارة الأزمات بجامعة الملك عبدالعزيز، 2021 ،
- (5) المجلة العربية للعلوم ونشر الأبحاث، مجلة إدارة المخاطر والأزمات، مجلد 3 عدد مارس 2021
- (6) محمد صالح ميرعالم، رؤوف الجزيري، إدارة الأزمات والكوارث الصحية الدروس والعبر المستخلصة من إدارة جائحة كورونا في المملكة، كلية الإدارة جامعة أم القرى، معهد خادم الحرمين لأبحاث الحج والعمرة، 2024 ، ص3-4 .
- (7) مفتاح دياب المعلومات ودورها في إدارة الأزمات والكوارث: أزمة فيروس كورونا نموذجاً مجلة أوراق بحثية، 2021 عدد 1 ، ص262-28
- 8) Declan T Bradley, Marie McFarland, and Mike Clarke The Effectiveness of Disaster Risk Communication: A Systematic Review of Intervention Studies Version 1. [PLoS Curr.](https://doi.org/10.1371/currents.dis.349062e0db1048bb9fc3a3fa67d8a4f8) 2014 August 22; 6: ecurrents.dis.349062e0db1048bb9fc3a3fa67d8a4f8. doi: [10.1371/currents.dis.349062e0db1048bb9fc3a3fa67d8a4f8](https://doi.org/10.1371/currents.dis.349062e0db1048bb9fc3a3fa67d8a4f8)

- 9) DO - 10.1007/978-3-319-20161-0_2
- 10) doi: 10.1186/s12992-023-00993
- 11) Elena Savoia , Rachael Piltch-Loeb , Eva H Stanton , Howard K Koh Learning from COVID-19: government leaders' perspectives to improve emergency risk communication, Global Health . 2023 Nov 16;19(1):86.
- 12) Ow Yong, Lai Meng Xin, Xiaohui, Wee, Jennifer, Poopalalingam, Ruban, Kwek, Kenneth, Thumboo, Julian 2020 Perception survey of Crisis and Emergency Risk Communication in an acute hospital in the management of COVID-19 pandemic in Singapore. DO - 10.21203/rs.3.rs-23558/v2
- 13) Young, Cory, Rao, Aditi, Rosamilia, Alexis, 2016, Crisis and Risk Communications: Best Practices Revisited in an Age of Social Media