



جامعة الجميع الذكية

كلية الإدارة

تخصص ادارة الأعمال

"دور الإعلام الرقمي في إدارة الأزمات الصحية في المملكة العربية السعودية دراسة ميدانية"

مشروع تخرج

إعداد الطالب/ ماجد ناصر المطيري

الرقم الجامعي: 241000511

إشراف/

د.فايز جراد

د.الفيصل عبد الحميد

العام الدراسي:

2025



## الفصل الأول

### المدخل العام للبحث

## مقدمة:

شهد العالم تطورات ملحوظة في التكنولوجيا والاتصالات، أثرت بشكل كبير على مختلف القطاعات، وخاصة صناعة الإعلام. وأصبحت الوسائط الرقمية واحدة من أهم الأدوات في تشكيل الرأي العام وإدارة الأزمات بأنواعها نظرًا لسرعتها في نشر المعلومات وقدرتها على الوصول إلى جمهور عريض في الوقت الفعلي. وفي ظل التحديات الصحية المتزايدة التي تواجهها المجتمعات الحديثة، برزت الوسائط الرقمية كأداة حاسمة في إدارة الأزمات الصحية. فهي تلعب دورًا حيويًا في نشر الوعي وإرشاد الأفراد وتقديم المعلومات الدقيقة من المصادر الرسمية، وبالتالي الحد من انتشار المعلومات المضللة وتمكين اتخاذ القرار في الوقت المناسب.

في المملكة العربية السعودية، تلقت الوسائط الرقمية دعمًا كبيرًا من الجهات الحكومية والمؤسسات الصحية، وخاصة خلال الأزمات الصحية الكبرى مثل جائحة كوفيد-19. ولعبت المنصات الرقمية دورًا أساسيًا في نشر التحديثات اليومية حول تطورات الفيروس والإجراءات الاحترازية والإرشادات الصادرة عن وزارة الصحة. كما قدمت هذه المنصات إجابات على استفسارات المواطنين والمقيمين حول التطعيمات والأعراض والبروتوكولات الصحية المعتمدة. ولم يقتصر دور الإعلام الرقمي على حملات التوعية بل امتد إلى مكافحة المعلومات المضللة التي انتشرت على نطاق واسع على منصات التواصل الاجتماعي، حيث عملت الجهات الرسمية بشكل نشط على تصحيح المفاهيم الخاطئة وتوضيح الحقائق باستخدام أساليب علمية ومبسطة، مما يسهل على الجمهور فهمها واتخاذ قرارات مستنيرة.

علاوة على ذلك، لعبت الوسائط الرقمية دورًا محوريًا في تسهيل عمليات الرصد والتتبع أثناء الأزمات الصحية، حيث تم تطوير أدوات وتطبيقات رقمية مختلفة لمساعدة الجهات الصحية في جمع البيانات وتتبع معدلات الإصابة وضمان الالتزام باللوائح الصحية. ساهمت هذه التطورات التكنولوجية بشكل كبير في تعزيز كفاءة إدارة الأزمات وتحسين تقديم الخدمات الصحية وتعزيز التواصل بين الجهات والجمهور.

وبالتالي، أصبحت الوسائط الرقمية مكونًا لا غنى عنه في استراتيجيات إدارة الأزمات الصحية الحديثة، مما يثبت فعاليتها في الحفاظ على الصحة العامة وتعزيز المسؤولية الجماعية.

### مشكلة البحث:

مع التقدم السريع في وسائل الإعلام الرقمية، أصبح هذا الشكل من أشكال الاتصال أداة حاسمة في إدارة الأزمات، وخاصة في الأزمات الصحية التي تتطلب استجابة فورية وتواصل فعال بين الجهات المعنية والجمهور. ومع تزايد استخدام المنصات الرقمية في المملكة العربية السعودية، أصبح دورها في نشر المعلومات الدقيقة، والتوعية، ومكافحة المعلومات المضللة أثناء الطوارئ الصحية أكثر أهمية. ورغم الاعتماد المتزايد على وسائل الإعلام الرقمية في إدارة الأزمات الصحية، إلا أن هناك العديد من التحديات التي لا تزال قائمة، مثل انتشار المعلومات المضللة، وموثوقية المصادر الرقمية، وفعالية الحملات الرقمية الرسمية في الوصول إلى الجمهور والتأثير عليه. لذلك تسعى هذه الدراسة إلى دراسة دور وسائل الإعلام الرقمية في إدارة الأزمات الصحية في المملكة العربية السعودية، وتحليل تأثيرها وتحدياتها وفعاليتها في التواصل أثناء الأزمات وإدارة الصحة العامة.

### أسئلة البحث:

#### السؤال الرئيسي للبحث:

ما هو دور وسائل الإعلام الرقمية في إدارة الأزمات الصحية في المملكة العربية السعودية؟

#### الأسئلة الفرعية للبحث:

1. كيف تساهم وسائل الإعلام الرقمية في رفع الوعي العام أثناء الأزمات الصحية؟
2. ما هي المنصات الرقمية الأكثر فعالية المستخدمة في الاتصال أثناء الأزمات في المملكة العربية

السعودية؟

3. ما مدى موثوقية المعلومات التي يتم نشرها عبر وسائل الإعلام الرقمية أثناء الطوارئ الصحية؟

4. ما هي التحديات التي تواجه وسائل الإعلام الرقمية في إدارة الأزمات الصحية؟

5. كيف تستفيد المؤسسات الحكومية في المملكة العربية السعودية من وسائل الإعلام الرقمية لإدارة

الأزمات الصحية؟

6. ما هي الاستراتيجيات التي يمكن أن تعزز فعالية وسائل الإعلام الرقمية في التعامل مع الأزمات

الصحية المستقبلية؟

#### أهمية البحث:

تكتسب هذه الدراسة أهمية كبيرة لأنها تستكشف الدور الحاسم الذي تلعبه وسائل الإعلام الرقمية في إدارة

الأزمات الصحية، وخاصة في المملكة العربية السعودية. ونظراً للاعتماد المتزايد على المنصات الرقمية

في الاتصالات ونشر المعلومات، فإن فهم فعاليتها في إدارة الأزمات أمر ضروري.

أولاً، تسلط الدراسة الضوء على كيفية مساهمة وسائل الإعلام الرقمية في رفع مستوى الوعي العام،

و ضمان وصول المعلومات الصحية الدقيقة إلى جمهور عريض في أسرع وقت ممكن. وهذا أمر بالغ

الأهمية في منع المعلومات المضللة، والتي يمكن أن تؤدي إلى الذعر واتخاذ القرارات الخاطئة أثناء

حالات الطوارئ الصحية.

ثانياً، يبحث البحث في دور المؤسسات الحكومية في استخدام وسائل الإعلام الرقمية لإدارة الأزمات

الصحية. من خلال تحليل الاستراتيجيات والأدوات التي تستخدمها السلطات السعودية، تقدم الدراسة رؤى

حول أفضل الممارسات ومجالات التحسين في الاتصالات الرقمية في الأزمات.

ثالثاً، يمكن أن تساعد نتائج هذه الدراسة صناع السياسات والمنظمات الصحية والمختبرين الإعلاميين

في تطوير استراتيجيات اتصال رقمية أكثر فعالية لتعزيز المشاركة العامة وكفاءة الاستجابة للأزمات.

وهذا مهم بشكل خاص للاستعداد المستقبلي، وضمان استمرار وسائل الإعلام الرقمية في العمل كأداة موثوقة ومؤثرة في حماية الصحة العامة.

وبشكل عام، يساهم هذا البحث في مجموعة المعرفة المتنامية حول دور الوسائط الرقمية في إدارة الأزمات، ويقدم توصيات قيمة لتحسين الاتصالات الرقمية في حالات الطوارئ المتعلقة بالصحة.

#### أهداف البحث:

1. تحليل دور وسائل الإعلام الرقمية في إدارة الأزمات الصحية في المملكة العربية السعودية.
2. تقييم مدى مساهمة وسائل الإعلام الرقمية في رفع مستوى الوعي العام أثناء الطوارئ الصحية.
3. تحديد المنصات الرقمية الأكثر فعالية المستخدمة في التواصل أثناء الأزمات في المملكة العربية السعودية.
4. تقييم موثوقية ودقة المعلومات التي يتم نشرها من خلال وسائل الإعلام الرقمية أثناء الأزمات الصحية.
5. دراسة التحديات والقيود التي تواجه وسائل الإعلام الرقمية في إدارة الأزمات الصحية.
6. استكشاف كيفية استفادة المؤسسات الحكومية من وسائل الإعلام الرقمية لتعزيز الاستجابة للأزمات والتواصل في مجال الصحة العامة.
7. اقتراح استراتيجيات لتحسين فعالية وسائل الإعلام الرقمية في الأزمات الصحية المستقبلية.

#### فرضيات البحث:

1. توجد علاقة إيجابية بين استخدام الوسائط الرقمية وفعالية إدارة الأزمات الصحية في المملكة العربية السعودية.

2. توجد علاقة إيجابية بين مصداقية محتوى الوسائط الرقمية وثقة الجمهور في المعلومات الصحية أثناء الأزمات.

3. توجد علاقة مباشرة بين مشاركة الحكومة في الحملات الإعلامية الرقمية والتزام الجمهور بالإرشادات الصحية.

4. توجد علاقة عكسية بين انتشار المعلومات المضللة على المنصات الرقمية وفعالية جهود إدارة الأزمات.

5. توجد علاقة أقوى بين مشاركة وسائل التواصل الاجتماعي والاستجابة العامة مقارنة بوسائل الإعلام التقليدية أثناء الأزمات الصحية.

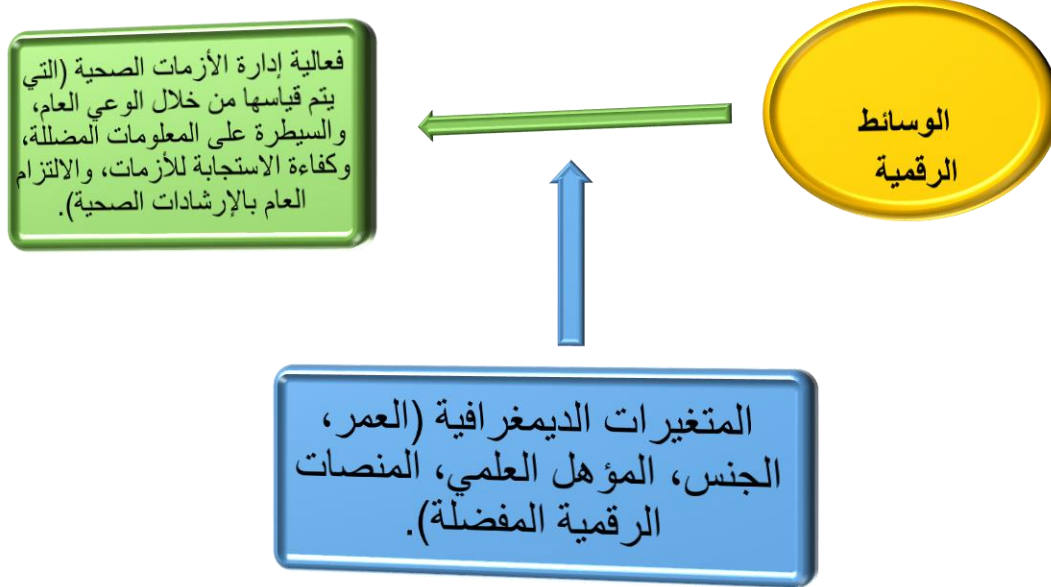
6. توجد علاقة بين استراتيجيات الاتصال الرقمي المنظمة جيدًا والنجاح العام لإدارة الأزمات الصحية.

#### نموذج البحث:

**المتغير المستقل:** الوسائط الرقمية (بما في ذلك منصات التواصل الاجتماعي، والمواقع الحكومية الرسمية، وبوابات الأخبار، وحملات التوعية الرقمية).

**المتغير التابع:** فعالية إدارة الأزمات الصحية (التي يتم قياسها من خلال الوعي العام، والسيطرة على المعلومات المضللة، وكفاءة الاستجابة للأزمات، والالتزام العام بالإرشادات الصحية).

#### أنموذج الدراسة



شكل رقم (1-1): نموذج البحث

المصدر: من إعداد الباحث

حدود البحث:

**نطاق الموضوع:** تركز هذه الدراسة على دور الوسائط الرقمية في إدارة الأزمات الصحية، وتحديدًا دراسة تأثيرها على الوعي العام، والسيطرة على المعلومات المضللة، واستراتيجيات الاتصال الحكومي في المملكة العربية السعودية.

**النطاق الجغرافي:** يقتصر البحث على المملكة العربية السعودية، ويحلل كيفية استخدام الوسائط الرقمية في إدارة الأزمات ضمن السياق الاجتماعي والمؤسسي للبلاد.

**النطاق الزمني:** تغطي الدراسة الأزمات الصحية الأخيرة، مع التركيز الأساسي على جائحة كوفيد-19 وغيرها من حالات الطوارئ الصحية ذات الصلة التي حدثت في العقد الماضي.

**النطاق المنهجي:** يتبنى البحث نهج الدراسة الميدانية، باستخدام الاستطلاعات والمقابلات وتحليل المحتوى لتقييم فعالية الوسائط الرقمية في إدارة الأزمات.

**نطاق السكان:** تستهدف الدراسة المواطنين والمقيمين السعوديين، بما في ذلك المتخصصين في الرعاية الصحية والمسؤولين الحكوميين ومستخدمي الوسائط الرقمية بشكل عام، لتقييم مشاركتهم في الاتصال الصحي الرقمي.

**المجال الزمني:** تمت هذه الدراسة في 2025م.

#### الدراسات السابقة

أولاً: دراسات سابقة تتناول دور الإعلام الرقمي:

دراسة السيد عبد الرحمن علي عبد الرحمن (2021)، استهدفت هذه الدراسة رصد الدراسات والبحوث العلمية التي تناولت إدارة الأزمات في كل من الإعلام التقليدي والرقمي، وتحليلها تحليلًا من المستوى الثاني، من خلال تحليل جوانبها الموضوعية وقضاياها الرئيسية وجوانبها المنهجية، وأطرها النظرية، واعتمادها على الدراسات السابقة، والاختبارات والمعالجات الإحصائية المستخدمة فيها، وخصائصها الشكلية والبيبلومترية، وتبين من الدراسة تشابه الدراسات التي تناولت إدارة الأزمات في الإعلام التقليدي، والتي تناولتها في الإعلام الرقمي، والتي تناولتها في الإعلام التقليدي والرقمي.

دراسة إنجي محمد أبو سريع (2021)، أوضحت أن استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في إدارة الاتصال المؤسسي الرقمي أدى إلى تعديل نظرة المنظمات نحو الجمهور بما يجعله أكثر فاعلية في العلاقة معها، وكذلك دعم هذا التوظيف كفاءة العلاقات العامة والاتصال المؤسسي ومستوى تمكين الممارسين في المنظمات. وأصبح المؤثرون ضمن أهم العوامل المحددة لقدرة المؤسسات على التوظيف الفعال لهذه الوسائل. وفي هذا الصدد تحتاج المؤسسات إلى تطوير رؤى استراتيجية شاملة تختص بالهدف من توظيف وسائل التواصل الاجتماعي وقدرتها على تلبية توقعات مجموعات المصالح

والمنظمة. وكان مدخل إدارة العلاقات ونظرية الحوار من أهم الأطر الفكرية التي اعتمدت عليها الدراسات في هذا المجال.

**دراسة رياض بن ناصر الفرجي (2021)،** أشارت إلى أن وسائل الإعلام الاجتماعي أضحت واحدة من أبرز أدوات دعم سياسات الوزارات وخططها التنموية الطموحة، كما تساهم في دفع برامج التنمية والترويج والتسويق للإستراتيجيات التي تتبناها الوزارات لتنفيذ رؤية المملكة 2023. ولكي تساهم الوزارات والهيئات الوطنية في خلق نوع من الإعلام التنموي الناجح، فلا بد أن تضع التخطيط الإعلامي كمحور هام من محاور التخطيط التنموي الشامل مع ضرورة توفير بيئة إعلامية مناسبة للتسويق لهذه الخطط التنموية فضلا عن ضرورة توفير الكادر الإعلامي المتخصص لإعداد تلك البرامج الإعلامية التنموية.

**دراسة الحمدي وبخيت وآل علي (2021)،** كشفت الدراسة عن وجود تقارب في الأدوار التي اهتمت بها كل من وسائل التواصل الاجتماعي ووسائل الإعلام في تناول ما يتعلق بفيروس كورونا، وعن إيلائهما لذات الأهمية للأدوار المناطة بهما، واتفقت كل منهما في إعطاء الأولوية للأدوار المتعلقة بالتعريف بفيروس كورونا، والتوعية بأهمية إتباع الإجراءات الاحترازية فيما يتعلق بالفيروس كما خلصت الدراسة إلى اعتماد الجمهور على وسائل التواصل الاجتماعي أكثر من وسائل الإعلام في الحصول على معلومات عن فيروس كورونا، وهو أمر له خطورته لما تتصف به المعلومات المنشورة عبر هذه الوسائل من عدم دقة وموثوقية. وإن اتسم تقييم الجمهور للأداء المهني لوسائل الإعلام بأنه كان إيجابياً أكثر من تقييمهم للأداء المهني لوسائل التواصل الاجتماعي.

**دراسة أمة الخالق محمد الأشموري (2020)،** سعت الدراسة إلى التعرف على مدى اعتمادهم عليها كمصدر للمعلومات والأخبار المتعلقة بالأحداث والقضايا المثارة، وأجريت الدراسة على 400 مفردة، تم الوصول إليهم باستخدام الاستبيان الإلكتروني، وانتهت الدراسة إلى اعتماد المبحوثين على شبكات التواصل الاجتماعي للحصول على المعلومات والأخبار المتعلقة بالأزمات، وتصدرت منصة فيسبوك

قائمة شبكات التواصل الاجتماعي التي اعتمدت عليها عينة الدراسة للحصول على المعلومات بنسبة 100%، تلتها منصة واتساب، ثم منصة تويتر، كما خلصت إلى أن أهم أسباب اعتماد عينة الدراسة على الفيسبوك فقد تمثلت في كل من السرعة والأنية في نقل الأخبار والمستجدات التواصل مع الأهل والأصدقاء، وحرية التعبير تجاه الأزمة.

دراسة **إنجي محمد أبو سريع (2017)**، التي اهتمت برصد وتحليل وتقييم الاتجاهات البحثية التي تناولتها الدراسات المعنية بقضية استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في إدارة الأزمات، من خلال تتبع الدراسات الحديثة التي أجريت في الفترة الزمنية ما بين عامي 2010 إلى 2017 بهدف تقديم رؤية تحليلية متعمقة للتوجهات البحثية في مجال الدراسة، وذلك بالكشف عن أهم القضايا الرئيسية والفرعية التي تناولتها هذه الدراسات المداخل الفكرية والأطر النظرية التي انطلقت منها، الأدوات المنهجية التي اعتمدت عليها وكذلك أهم النتائج التي توصلت إليها تلك الدراسات.

دراسة **شيماء السيد سالم (2016)**، هدفت الدراسة إلى تقديم إطار نظري عن اتصالات الأزمات والكوارث عبر وسائل الإعلام الاجتماعي من حيث المفهوم والأهمية، وتعكس هذه الحالات ممارسات إيجابية وأخرى مرتبكة في مجال استخدام وسائل الإعلام الاجتماعي لإدارة اتصالات الأزمات والمخاطر والكوارث؛ وذلك في محاولة للخروج بمجموعة من الدروس المستفادة من الواقع العملي، وتقديم بعض المعايير أو الإرشادات التي تساعد المنظمات على تحسين كفاءة وجودة جهودها الاتصالية عبر وسائل الإعلام الاجتماعي أوقات الأزمات والكوارث.

دراسة **Mujkic & Brengarth (2016)**، ألقت الضوء على استخدام المنظمات غير الربحية لتطبيقات الإعلام الجديد أثناء كارثة حريق الغابات في غرب الولايات المتحدة الأمريكية عام 2014 والتي أودت بحياة شخصين وحرقت أكثر من 18000 هكتار من الأراضي وحوالي 350 منزلاً، وخلصت الدراسة إن هذه التطبيقات ساعدت المنظمات على مواجهة حالة الطوارئ وعملت كجسر بينها وبين

المتضررين وكذلك المواطنين ممن يحاولون المساعدة، مما أدى إلى إنقاذ العديد من الأرواح والممتلكات والموارد الطبيعية.

دراسة (Freberg 2011)، ناقشت أهمية وسائل التواصل الاجتماعي كأدوات لنقل المعلومات والتواصل مع الجمهور أوقات الأزمات والطوارئ وأكدت على أن هذه الوسائل أصبحت المصدر الأول لمعلومات الجمهور وإن هذه المنصات الرقمية تعتبر سلاح ذو حدين حيث إنها لا تتيح فقط للجمهور الحصول على المعلومات، ولكنها تتيح أيضاً للجمهور خلق محتوى ومشاركته مع الآخرين بأشكال وتقنيات متعددة وهو ما يشكل تحدياً امام القائمين على إدارة الأزمة.

دراسة Smith (2010)، أشارت إلى أن أهم دوافع استخدام الأشخاص لوسائل التواصل الاجتماعي أوقات الأزمات هي ربتهم في الحصول على معلومات ومعرفة مستجدات الاحداث، مشاركة المعلومات والانطباعات والمشاعر للحد من القلق والتوتر والتواصل مع الجهات المعنية بالأزمة.

#### ثانياً: الدراسات التي تتناول موضوعات الأزمات الصحية

لقد فرضت الأزمات الصحية منذ فترة طويلة تحديات كبيرة على أنظمة الرعاية الصحية في جميع أنحاء العالم، حيث كانت جائحة كوفيد-19 واحدة من أشد الأزمات التي واجهتها المستشفيات في العصر الحديث. وقد كشفت الجائحة عن نقاط ضعف في إدارة الأزمات، واستعداد المستشفيات، وفعالية العاملين في مجال الرعاية الصحية في حالات الاستجابة للطوارئ. وقد بحثت العديد من الدراسات هذه القضايا، وقدمت رؤى قيمة في إدارة الأزمات الصحية وتأثيرها على أداء المستشفيات.

هدفت دراسة أجراها بطارش وفاطمة (2020) إلى تقييم فعالية إدارة الأزمات في الاستجابة لجائحة كوفيد-19 من منظور موظفي المستشفى عبر تخصصات مختلفة في مستشفى بو ضياف. ووجدت الدراسة أن تنفيذ مراحل إدارة الأزمات كان غير مكتمل، مما يسلب الضوء على عدم الكفاءة في نهج المستشفى في التعامل مع الأزمات. وعلى وجه التحديد، افتقر المستشفى إلى نظام فعال للإنذار المبكر

والكشف، وهو أمر بالغ الأهمية للتدخل في الأزمات في الوقت المناسب. وأوصت الدراسة بأن تعطي إدارات المستشفيات الأولوية لإدارة الأزمات من خلال تبني أساليب حديثة وفعالة للاستعداد للأزمات المحتملة، وتطوير خطط استباقية، وإنشاء سيناريوهات استجابة منظمة.

يتأثر أداء المستشفى بعوامل متعددة، بما في ذلك الجدولة الفعالة للمهام. أجرى قاسم وحميده (2020) دراسة لتقييم استخدام أساليب الجدولة العلمية في منظمات الرعاية الصحية، مع التركيز على قسم الجراحة العامة في مستشفى الحسين التعليمي. استخدمت الدراسة مبادئ الجدولة العلمية لتقييم الأداء بناءً على مؤشرات كمية. تم تحديد معيارين حاسمين لتقييم الأداء: عدد المهام المتأخرة ووقت التأخير. وخلصت الدراسة إلى أن المستشفيات يجب أن تتخلى عن أساليب الجدولة التعسفية وتعتمد تقنيات الجدولة العلمية المنظمة لتعزيز الكفاءة وتقديم الخدمات.

إن فعالية العاملين في مجال الرعاية الصحية في تنفيذ تدابير الاستجابة للأزمات تؤثر بشكل كبير على قدرة المستشفى على إدارة حالات الطوارئ. أجرى أحمد وآخرون (2018) دراسة استكشافية عبر ثلاثة مستشفيات عسكرية لتحديد العوامل التي تساهم في كفاءة الموظفين في الاستجابة للأزمات. وجدت الدراسة أن العوامل التنظيمية لعبت دوراً حاسماً في تحديد فعالية الموظفين. وأكدت النتائج على أهمية الهيكل التنظيمي في دعم الموظفين، مما يعزز ضرورة وجود إطار عمل محدد جيداً للاستجابة للطوارئ داخل المستشفيات. كما أبرزت الدراسة أن القدرة على الاستجابة للأزمة بشكل فعال هي العامل الأكثر أهمية في تحديد نجاح المستشفى في التغلب على حالات الطوارئ الصحية.

ركزت دراسة أجراها أوسبيرا وآخرون (2017) على تقييم وجود نظام إدارة الأزمات في ثلاثة مستشفيات حكومية في اللاذقية. استطلعت الدراسة آراء 718 عاملاً في مجال الرعاية الصحية لتقييم تصوراتهم لممارسات إدارة الأزمات. كشفت النتائج عن تناقضات في تنفيذ أنظمة الكشف عن الإنذار المبكر عبر المستشفيات. في حين طبقت بعض المستشفيات جميع المراحل الخمس لإدارة الأزمات بشكل كامل،

افتقرت مستشفيات أخرى، مثل مستشفى الأسد، إلى نظام إنذار مبكر. أوصت الدراسة بتعزيز التفاعل بين الإدارة والموظفين، وإجراء جلسات تدريبية منتظمة، وتنفيذ تمارين محاكاة للاستعداد للأزمات المحتملة، وتطوير آليات التنبؤ المحدثة للتنبؤ بالتهديدات الصحية الناشئة.

#### الاستعداد والاستراتيجيات الوقائية في إدارة الأزمات

إن الاستعداد والتدابير الوقائية التي يتم تبنيها قبل حدوث الأزمة أمر بالغ الأهمية في تحديد مدى قدرة المستشفيات على التعامل مع حالات الطوارئ. أجرى **علي وآخرون (2021)** دراسة لتقييم استراتيجيات المستشفيات لإدارة جائحة كوفيد-19 في مستشفيات جامعة طهران للعلوم الطبية. وسلطت الدراسة الضوء على العديد من التحديات الرئيسية، بما في ذلك عدم الاستعداد الكافي على المستوى الكلي، وصعوبة التحكم في استخدام معدات الوقاية الشخصية، ونقص الإمدادات الطبية، والصعوبات في الحصول على معدات الحماية الأساسية. وأشارت النتائج إلى أن المستشفيات لم تول اهتمامًا كافيًا للتدابير الوقائية قبل تفشي المرض. وأوصت الدراسة بأن تلعب المستشفيات دورًا نشطًا في الاستعداد للأزمات من خلال تحسين الكفاءة التشغيلية، وتعزيز التدابير الوقائية، وضمان اتخاذ القرارات المرنة من قبل لجان الأزمات. كما أكدت على أهمية التحكم في ردود أفعال الموظفين أثناء الأزمة للحفاظ على استراتيجية استجابة فعالة.

**يونس وآخرون. (2019)** أجريت دراسة في مديرية صحة نينوى لتقييم ممارسات إدارة الأزمات، وتقييم مستويات الاستعداد للتعامل مع الأزمات الصحية، واستكشاف استراتيجيات الوقاية والتخفيف من حالات الطوارئ. استخدمت الدراسة نهجًا وصفيًا تحليليًا، باستخدام بيانات من الكتب والبحوث الأكاديمية والدراسات الميدانية. سعت إلى تحديد الاستعدادات اللازمة لإدارة الأزمات وأفضل الطرق للتعافي من الأزمات بعد حدوثها.

تؤكد الدراسات التي تمت مناقشتها أعلاه على أهمية إدارة الأزمات في المستشفيات ومنظمات الرعاية الصحية. تتطلب إدارة الأزمات الفعالة اعتماد آليات استجابة منظمة، وطرق جدولة علمية، وهياكل تنظيمية محددة جيدًا لضمان كفاءة الموظفين. بالإضافة إلى ذلك، يجب على المستشفيات إعطاء الأولوية لأنظمة الإنذار المبكر، والاستراتيجيات الوقائية، والتدريب على المحاكاة لتعزيز قدرتها على إدارة حالات الطوارئ الصحية. وكما أثبتت جائحة كوفيد-19، فإن المستشفيات التي تفتقر إلى استراتيجيات شاملة لإدارة الأزمات تواجه اضطرابات تشغيلية شديدة، مما يؤثر على قدرتها على تقديم الخدمات الطبية الأساسية أثناء الأزمات.

#### التعليق على الدراسات السابقة:

1. اتفقت الدراسات السابقة على التطور السريع جدا لوسائل الإعلام الرقمي (منصات التواصل الاجتماعي) على وجه الخصوص.
2. أكدت الدراسات أن وسائل التواصل الاجتماعي أصبحت خلال مدة زمنية قصيرة من ضمن الأدوات الأساسية التي تستخدمها المنظمات في إدارة اتصالات الأزمات.
3. وضحت الدراسات مدى سرعة انتشار وسائل التواصل الاجتماعي وقدرتها الفائقة على نشر المعلومات والوصول إلى الجمهور.
4. بينت الدراسات اعتماد الجمهور بشكل كبير جدا على وسائل الإعلام الرقمي في تلقي الأخبار والتفاعل مع الأحداث والاستجابة للتعليمات واستخدامها من قبل الجهات كأداة رئيسة في نقل الأفكار والأفعال والإنجازات.
5. أظهرت الدراسات أن استخدام وسائل الإعلام الرقمي في إدارة الاتصال المؤسسي الرقمي غير من نظرة المنظمات نحو الجمهور بما جعله أكثر فاعلية في التعامل معه.

6. اتفقت الدراسات على أن إدارة الأزمات في المستشفيات تعاني من ضعف في التنفيذ، خاصة في مراحل الإنذار المبكر والاستجابة السريعة، كما أكدت أهمية التخطيط المسبق والاستعداد للأزمات لضمان استمرارية العمل وتقليل الأضرار.
7. اختلفت الدراسات في تحديد العوامل الأكثر تأثيرًا على كفاءة إدارة الأزمات؛ فبينما ركزت بعض الدراسات على الجوانب الإدارية مثل جدولة المهام وتأثيرها على الأداء.
8. ركزت أخرى على دور العوامل التنظيمية وتأثيرها على فعالية الموظفين أثناء الأزمات.
9. أكدت بعض الدراسات على ضرورة توفير أنظمة إنذار مبكر داخل المستشفيات، إلى أن غياب هذه الأنظمة يؤدي إلى ضعف القدرة على التنبؤ بالأزمات والتعامل معها بفعالية.
10. اختلفت الدراسات في مدى تحليلها للعوائق التي تواجه تنفيذ استراتيجيات إدارة الأزمات، حيث ركزت بعض الدراسات على وصف المشكلة دون تقديم حلول عملية أو تقييم مدى إمكانية تطبيق التوصيات.
11. اتفقت معظم الدراسات على أن هناك حاجة لتطوير خطط استجابة متكاملة تشمل التدريب المستمر للموظفين، وتحسين التخطيط الإداري، وضمان توفر الموارد الضرورية.
-

## المراجع:

1. الجريوي والوعيل (2020) الإعلام الرقمي من البدايات إلى تشكّل الإمبراطوريات دار تشكّل للنشر والتوزيع.
2. حسين القحطاني (2015) الإعلام في إدارة الكوارث دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع.
3. صلاح عبد الحميد (2012) الإعلام الجديد, مؤسسة طيبة للنشر والتوزيع.
4. حسن مكاوي (2005) الإعلام ومعالجة الأزمات, الدار المصرية اللبنانية.
5. سمير محمد محمود (2022) المعالجة البصرية لقضايا التغيرات المناخية على مواقع التواصل الاجتماعي وسمات تفاعل المستخدمين معها Society & Arab Media العدد 34 صيف / خريف 2022.
6. السيد عبد الرحمن علي عبد الرحمن (2021) إدارة الأزمات في الإعلام التقليدي والرقمي, المجلة المصرية لبحوث الإعلام العدد 77, الجزء 3 المجلد 1.
7. إنجي محمد أبو سريع (2021) توظيف وسائل التواصل الاجتماعي في إدارة الاتصالات المؤسسية الرقمية. المجلة العربية للإعلام والاتصال العدد 25 ص ص 113-152.
8. رياض بن ناصر الفريجي (2021) دور الإعلام الاجتماعي في دعم استراتيجية الوزارات لتحقيق رؤية 2030 دراسة تقييمية للموقع الإلكتروني لوزارة الاقتصاد والتخطيط السعودية المجلة العربية للإعلام 153-186 والاتصال العدد 25.
9. عبد الله الحمدي والسيد بخيت و فوزية آل علي (2021) اعتماد الجمهور على وسائل الإعلام التقليدية وشبكات التواصل الاجتماعي لاكتساب المعلومات أثناء الأزمات واتجاهاتهم إزاء أدائها المهني: دراسة ميدانية بالتطبيق على أزمة كورونا المجلة العربية للإعلام والاتصال العدد 27 ص ص 199-250.

10. أمة الخالق محمد الأشموري (2020) دور شبكات التواصل الاجتماعي في إمداد الجمهور بالمعلومات أوقات الأزمات, مجلة البحوث الإعلامية العدد 55 ج 5 ص ص 3173-3204.
11. الهيئة العامة للأرصاد وحماية البيئة (2019) التقرير السنوي 1440-1441 / 2019, الموقع الرسمي للمركز الوطني للأرصاد.
12. إنجي محمد أبو سريع (2017) استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في إدارة الأزمات المجلة العلمية لبحوث العلاقات العامة والإعلان العدد 11, ص ص 305-358.
13. شيماء السيد سالم (2016) دور وسائل الإعلام الاجتماعي في إدارة اتصالات الأزمات والكوارث, المجلة المصرية لبحوث الإعلام, العدد 56, ص ص 313-386.
14. عبد الكريم الدبيسي. وفؤاد الخصاونة (2020) الإعلام الرقمي إشكالية المفهوم وتحديد الوسائل في الدراسات الإعلامية, مجلة دراسات للعلوم الاجتماعية والإنسانية, المجلد 74 , العدد 1, صص 944- 961.
15. سميرة خردوش (2019), ورقة بحثية بعنوان دور وسائل الإعلام في الوقاية من الأزمات والكوارث الملتقى الوطني حول الإدارة الجزائرية للأزمات والكوارث : نحو تبني استراتيجيات فعالة.
16. . أميرة النمر (2011)، اعتماد طلبة الجامعات السعودية على وسائل الإعلام في الحصول على المعلومات أثناء الكوارث والأزمات, دراسة تطبيقية على كارثة سيول مدينة جدة, مجلة البحوث الإعلامية العدد 36 المجلد الثاني, ص ص 85- 129.
17. . أحمد إبراهيم أحمد (2001) إدارة الأزمة التعليمية: منظور عالمي. الاسكندرية: المكتب العلمي للكمبيوتر والنشر والتوزيع.
18. إدريس ، ثابت و المرسي، جمال (2006)، الإدارة الاستراتيجية . الاسكندرية : الدار الجامعية للنشر والتوزيع.

19.الأعرجي، عاصم حسين (1999) . إدارة الأزمات بين الوقائية والعلاجية الأردنية، مجلة الإدارة العامة ، 39 (1).

20.الأعرجي، عاصم حسين (1995) . اتخاذ القرارات في ظروف الأزمات ، مجلة الإداري، 15(36)، أبحاث اليرموك، إربد.

21.الحملاوي، محمد رشاد (2003) إدارة الأزمات تجارب محلية وعالمية، ط2، القاهرة: مكتبة عين شمس للنشر والتوزيع.

22.الزواهرة، عبد الغفور (2000) العوامل المؤثرة في إدارة الأزمات دراسة حالة الخطوط الجوية ، رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة آل البيت المفرق الأردن.

23.الشمراي، سعيد صالح (2004). إدارة الأزمات ومعوقاتها في مؤسسات التعليم العالي في المملكة العربية السعودية، دراسة ماجستير غير منشورة ، جامعة اليرموك: إربد ، الأردن.

24. Burak, Begüm. (2021). RETHINKING THE SOCIAL-MEDIATED CRISIS COMMUNICATION MODEL: THE ROLE OF SOCIAL MEDIA DURING THE CORONAVIRUS PANDEMIC, Conference: 8th International Communication Days: Crisis Communication in the Digital Age.

25.Barbe, D., & Pennington-Gray, L. (2020). Social media and Crisis Communication in Tourism and Hospitality, Springer Handbook of e-Tourism, pp.1-27.

26.Brengarth, L.B.& Mujkic, E. (2016), WEB 2.0: How Social Media Applications Leverage Nonprofit Responses during a Wildfire Crisis. Computers in Human Behavior, Vol.54, pp.589-596.

27.Freberg, K. (2011), Intention to Comply with Crisis Messages Communicated via Social Media. *Public Relations Review*, Vol. 38, No, 3, pp.416-442.

28.Smith, B. (2010), Socially Distributing Public Relations: Twitter, Haiti, and Interactivity in Social Media, *Public Relations Review*, Vol.36, No.4, pp.329-335.

**Midocean University**

**College of Management**

**Department of: Business administration**



**"The Role of Digital Media in Managing Health Crises in the Kingdom of  
Saudi Arabia: A Field Study"**

**Prepared by:**

**Majed.....**

**Supervised by:**

**Dr. Faisal Abdul Hamid**

**Dr. Fayez Jarad**

**2025**