

ROLE PUBLIC RELATIONS IN CRISIS MANAGEMENT IN THE HEALTH SECTOR

دور العلاقات العامة في إدارة الازمات في القطاع الصحي



التخصص: ماجستير الإدارة
مشرف المقرر: Walid Soliman
العام الدراسي: 2022 – 2023
أعضاء فريق البحث

الاسم	الرقم الجامعي
احمد تختة	20222006175
احمد المحاسنه	20212005305
ادريس آل حميضان	20222006029
طارق التركي	20222005867
علي الشيباني	20212005107
قائد فريق البحث عبدالعزيز آل سالم	20222005590
محمد التويجري	20222006015
نايف الشمري	20212005253
ياسر حيدر	20222005834



جامعة الجميع الذكية
Everyone's Smart University

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

﴿هُوَ الَّذِي بَعَثَ فِي الْأُمِّيِّينَ رَسُولًا مِنْهُمْ يَتْلُو عَلَيْهِمْ آيَاتِهِ وَيُزَكِّيهِمْ
وَيُعَلِّمُهُمُ الْكِتَابَ وَالْحِكْمَةَ وَإِنْ كَانُوا مِنْ قَبْلُ لَفِي ضَلَالٍ مُبِينٍ ﴾

سورة الجمعة (2)



جامعة الجميع الذكية
Everyone's Smart University

إهداء

إلهي لا يطيب الليل إلا بشكرك ولا يطيب النهار إلى بطاعتك .. ولّ تطيب
اللحظات إلا بذكرك .. ولا تطيب الآخرة إلّ بعفوك .. ولا تطيب الجنة إلا برؤيتك
"الله جل جلاله"

إلى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة .. ونصح الأمة .. إلى نبي الرحمة ونور العالمين
"سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم"

إلى من كللهم الله بالهيبة والوقار .. إلى من علمونا العطاء بدون انتظار .. إلى
من نحمل أسمائهم بكل افتخار

أبائنا العزيزين

إلى ملاكنا في الحياة .. إلى معنى الحب وإلى معنى الحنان و التفاني .. إلى
بسمة الحياة وسر الوجود، إلى من كان دعائهم سر نجاحنا وحنانهم بلسم جراحنا إلى أغلى الحبايب
أمهاتنا الغاليين

إلى من رافقونا منذ أن حملنا حقائب صغيرة ومعهم سرنا في دروبنا خطوة بخطوة
وما يزالوا يرافقوننا حتى الآن .. إلى شمعة متقدة تنير ظلمة حياتنا ..

أخواتي



جامعة الجميع الذكية
Everyone's Smart University

شكر وتقدير

كن عالماً.. فإن لم تستطع فكن متعلماً ، فإن لم تستطع فأحب العلماء ، فإن لم تستطع فلا تبغضهم " بعد رحلة بحث و جهد و اجتهاد تكللت بإنجاز هذا البحث ، نحمد الله عز وجل على نعمة التي من بها علينا فهو العلى القدير ، كما لا يسعنا إلا أن نخص بأسمى عبارات الشكر و التقدير لمشرف الرسالة على جهوده و عمله الحثيث لكي يخرج هذا البحث الأستاذ الدكتور " وليد سليمان & " الأستاذة الدكتورة " فاطمة. "

كما أتقدم بالشكر الى الذين كانوا عوناً في بحثنا هذا ونراً يضيئ الظلمة التي كانت أحياناً في طريقنا الى من زرعوا التفاؤل في دربنا وقدموا لنا المساعدات والتسهيلات والمعلومات , فلهم منا كل الشكر والتقدير ونخص منهم أباءنا وأمهاتنا العزيزين.



جامعة الجميع الذكية
Everyone's Smart University

قائمة المحتويات

5	المقدمة
	الفصل الأول:
6	مشكلة الدراسة
7	أهمية الدراسة
8	اهداف الدراسة
8	أسئلة الدراسة
	الفصل الثاني:
9	فرضيات والدراسات السابقة
12	الإطار النظري للدراسة
	الفصل الثالث:
12	المنطلقات النظرية للدراسة
13	المنهجية وطرق البحث
14	أدوات الدراسة
15	مجالات الدراسة
16	التبويب المقترح
	الفصل الرابع:
20	عرض نتائج الدراسة وتفسيرها
	الفصل الخامس:
26	نتائج الدراسة والتوصيات
28	نتائج الدراسات السابقة
	الملاحق:
30	قائمة المصادر والمراجع
32	ملحق الدراسة: استبانة الدراسة
38	الملخص
39	Conclusion

قائمة الجداول

18	الجدول (1)
19	الجدول (2)



جامعة الجميع الذكية
Everyone's Smart University

المقدمة:

تعرف الأزمة بأنها مواقف، أو مشكلات، أو أحداث سياسية، أو اجتماعية، أو صحية، أو دينية، أو أمنية، أو اقتصادية حرجة وتتطلب استجابة سريعة من أصحاب القرار من مسئولى العلاقات العامة في المؤسسات أو الشركات أو المنظمات.

كما قام الدكتور نعيم إبراهيم الظاهر، [1] بتعريف الأزمة الادارية بأنها عبارة عن خلل يؤثر تأثيرًا ماديًا على النظام كله كما يهدد الافتراضات الرئيسية التي يقوم عليها النظام.

وهي نتيجة نهائية من تراكم مجموعة من التأثيرات أو حدوث خلل مفاجئ يؤثر على المقومات الرئيسية للنظام مما يشكل تهديدًا صريحًا لاستمرارية المنظمة أو النظام نفسه.

ولقد أصبحت الأزمات متزايدة ومتكررة كما يرى (shrivatava and Mitroff) من خبراء علم الادارة ومن أجل منع الأزمات والكوارث نحتاج لتطوير مفاهيم وأساليب إدارية حديثة.

وبالرغم من أنه لا يمكن تجنب الأزمات بالمطلق، إلا أنه يمكن تقليل الأضرار الناتجة عن طريق إدارة الأزمات ومن هنا تبرز الأهمية الاستراتيجية للعلاقات العامة داخل أي منظمة عند مواجهة الأزمات من أجل وضع خطة مناسبة والتأهب لمواجهة الأزمة إن وقعت ولتخطي آثارها أيضا.

فالعلاقات العامة هي فن وعلم الاتصال بين الموظفين والجمهور الخارجي المستفيد من خدمات المنظمة في وقت الازدهار أو الأزمات من أجل كسب ثقتهم وبناء صورة ذهنية و سمعة طيبة للمؤسسة.

كما أنها خط الدفاع الأول الذي يحمي المؤسسات عند تعرضها للأزمات، ومن هذا المنطلق سنقوم بتسليط الضوء على دور العلاقات العامة الحيوي والاستراتيجي في إدارة الأزمات وكيفية التعامل مع آثارها.(1)

مشكلة الدراسة :

مشكلة هذا البحث أنه لا يوجد حماية كاملة أو مسبقة ضد الأزمات، على كافة المستويات سواء كانت مجتمعات أو دولاً، والعديد من المنظمات لديها خطة لإدارة الأزمات، لكنها لا تملك خطة علاقات عامة وإعلامية متكاملة لإدارة الأزمات، مما يؤدي إلى ضعف في السيطرة على الأزمات واحتوائها عند حدوثها بشكل مفاجئ مما قد يضر بسمعة ومكانة المنظمات الكبرى والصغرى وإدارتها لدى عملائها الداخليين والخارجيين، وفقدانها الثقة في منتجاتها وخدماتها.

السؤال الرئيسي هو: ما هي استراتيجيات وأدوات العلاقات العامة لحماية سمعة المنظمة؟ وتحويل تهديدات الأزمة إلى فرصة للتطور؟

أهمية الدراسة:

تتعرض جميع المؤسسات في أنشطتها المختلفة للعديد من الضغوط والعقبات التي قد تتسبب في تراجع أداء المؤسسة، أو قد تؤدي إلى فقدان سمعتها بسبب قلة الخبرة في مواجهة هذه الضغوط والأزمات والعقبات. وهنا يأتي دور العلاقات العامة بكافة إداراتها في المؤسسات في تحسين سمعة المؤسسة لدى الجمهور الداخلي والخارجي، وترفع المؤسسة، ومواجهة كل ما يؤدي إلى فقدان المؤسسة لمكانتها وسمعتها، لذلك ركزنا على المؤسسات الصحية.

وكانت الفرضية: (نجاح إدارة العلاقات العامة للأزمة يعتمد على العملية الاتصالية)، ومن خلال بحثنا والمعلومات التي سنحصل عليها سنثبت أهمية عملية التواصل بين المؤسسة التي تم كشفها. للأزمة والجمهور، ومدى أهمية ذلك في الحد من آثار الأزمة على المؤسسة وعلى ثقة الجمهور. في المؤسسة نفسها.



جامعة الجميع الذكية
Everyone's Smart University

أهمية الدراسة: (أسباب اختيار موضوع الدراسة) :

1. لفت الانتباه إلى أهمية وحيوية دور العلاقات العامة في القطاع الصحي.
2. تحديد دور العلاقات العامة في التعامل مع الأزمات وكيفية مواكبة الأحداث.
3. دراسة هذا الموضوع لها فوائد كبيرة في تحديد حاجة المؤسسات للعلاقات العامة، خاصة في أوقات الأزمات.
4. توجيه العاملين في العلاقات العامة إلى المهارات اللازمة لتوظيفهم في إدارة الأزمات في القطاع الصحي.
5. شرح دور العلاقات العامة في القطاع الصحي وفاعليتها في إدارة الأزمات.
6. الاستفادة من الأبحاث السابقة حول هذا الموضوع واستخراجها بشكل سهل وتحديثها بمعلومات وحقائق جديدة في هذا المجال لم يتم التطرق إليها سابقاً.
7. وجود المعلومات والبيانات الكافية والمتاحة لاستكمال بحثنا.
8. وجود القدرة العلمية والمادية والفنية للقيام بجميع الأمور التي تتعلق بموضوع البحث.



جامعة الجميع الذكية
Everyone's Smart University

اهداف الدراسة :

يهدف هذا البحث إلى:

- تسليط الضوء على عملية إدماج العلاقات العامة في خطة عمل إدارة الأزمات.
- إبراز دور العلاقات العامة في اتخاذ القرارات المتعلقة بإدارة الأزمات.
- التعرف على ماهية الأزمات وطبيعتها.
- التعرف على دور العلاقات العامة خلال مراحل الأزمة.

أسئلة الدراسة :

لتحديد أهداف الدراسة، تم إعداد عدد من الأسئلة التي يمكن الإجابة عليها ، للوصول إلى حقيقة العلاقة بين العلاقات العامة وإدارة الأزمات ، وتحديد دورها الفعلي ، ومن الأسئلة:

1. هل تعتبر إدارة الأزمات إحدى مسؤوليات ووظائف العلاقات العامة؟
2. ما هو الدور الرئيسي الذي يمكن أن تلعبه العلاقات العامة بعد التعامل مع الأزمات؟
3. ما العلاقة بين اعتماد العلاقات العامة على توفير المعلومات الصحيحة وطبيعة معلومات الأزمة؟
4. ما هي العلاقة بين ممارسة نشاط العلاقات العامة والمتمثلة في: البحث والتخطيط والتنفيذ والتقييم ومراحل الأزمات؟
5. ما العلاقة بين الوظيفة الوقائية للعلاقات العامة والتنبؤ بالأزمات؟
6. ما مدى توفر وحضور القدرات الفنية والتنظيمية لإدارة العلاقات العامة في المؤسسات الصحية من اجل الوقاية والتعامل عند حدوث الأزمات ومعالجة آثارها؟



جامعة الجميع الذكية
Everyone's Smart University

7. ما هي المعوقات والمعوقات التي تواجه العلاقات العامة في أداء واجباتها تجاه التعامل مع الأزمات؟

8. ما مدى التنسيق بين العلاقات العامة وإدارة المؤسسة لمواجهة الأزمات؟

فرضيات الدراسة:

- هناك علاقة بين التخطيط الاستراتيجي وإدارة الأزمات.
- توجد علاقة بين التخطيط المستقبلي والقدرة على مواجهة الأزمة.
- هناك علاقة بين القدرات الشخصية للعاملين في العلاقات العامة في المؤسسات الصحية ومواجهة الأزمة.
- توجد علاقة بين العلاقات العامة وإدارة الأزمات.
- توجد علاقة بين كفاءة إدارة العلاقات العامة ومهامها ووظائفها وأنشطة العلاقات العامة.
- هناك علاقة بين نجاح إدارة العلاقات العامة في القطاع الصحي واعتمادها على مقومات النجاح.
- توجد علاقة بين معوقات إدارة العلاقات العامة في سير العمل وأداء وكالة العلاقات العامة.

الدراسات السابقة :

1. الدراسة: دراسة الفرع 2016

الأهداف: التعرف على مستوى خدمات المدن الطبية والمستشفيات الحكومية بمدينة الرياض لشبكات ومواقع التواصل

الاجتماعي في استراتيجيات التوعية الصحية لمرض كورونا والأزمة المصاحبة لكورونا.

المتغير المستقل: المستشفيات الكبرى، المدن الطبية،

المتغير التابع: تحليل مضمون الرسائل التوعوية المنشورة عبر القنوات الرسمية.



جامعة الجميع الذكية
Everyone's Smart University

منهجية الدراسة: دراسة وصفية تعتمد على منهج المسح.

أهم النتائج والتوصيات: عدم وجود منصات تواصل اجتماعية للقطاعات الحكومية الصحية،

توحيد الجهود الوطنية الصحية وهذا لا يتم الا بوجود استراتيجية صحية وطنية تسهم

في تعزيز المنظومة الحديثة للتوعية والتواصل مع مختلف المجتمعات لتعزيز الثقافة الصحية والوقائية.*4

2. الدراسة: دراسة (Ahmad Murad 2020)

الأهداف: معرفة عوامل تأثير وسائل التواصل الاجتماعي على الصحة النفسية ونشر الهلع بين المواطنين بشأن فايروس كورونا بالعراق.

المتغير المستقل: مستخدمي وسائل التواصل الاجتماعي.

المتغير التابع: طريقة تحليل المحتوى لتحليل البيانات

منهجية الدراسة: منهج المسح

أهم النتائج والتوصيات: الدور الهام لوسائل التواصل في نشر الخوف بشأن تفشي فايروس كورونا بالعراق وكردستان.*5



جامعة الجميع الذكية
Everyone's Smart University

3. الدراسة: دراسة (أطبيقة 2020)

الأهداف: التعرف على الأطر الخبرية المتداولة بموقع القناة الروسية اليوم الفضائية لتفشي فايروس كورونا السريع عالمياً منذ أواخر 2019 في الصين.

المتغير المستقل: التقارير والاعبار الخبرية، القناة الروسية، الموقع الإلكتروني.

المتغير التابع: العينات العشوائية من الاخبار التي حصرت من 200 خبر من القنوات المذكورة أنفاً.

منهجية الدراسة: دراسة تطبيقية (وصفية تحليلية)

أهم النتائج والتوصيات: تكتم الصين عن خبر انتشار الفايروس، التعاون الإيطالي الروسي، الركود الاقتصادي بأسباب جائحة كورونا.*6

4. الدراسة: دراسة (الصيفي، 2016)

الأهداف: هدفت إلى التوظيف الصحيح لممارسي العلاقات العامة في المنظمات الحكومية في المملكة العربية السعودية وتحديد المؤثرات والأدوات للأعلام الاجتماعي وتقبل التقنية واستخدامها.

المتغير المستقل: ممارسي العلاقات العامة في كافة الهيئات والمؤسسات الحكومية (صحة، تعليم، أوقاف، تجارة)

المتغير التابع: استخدام العلاقات العامة لتوزيع الاستبانات كأداة لجميع البيانات.

منهجية الدراسة: دراسة مسحية

أهم النتائج والتوصيات: استخدام الاعلام الاجتماعي يساعد في متابعة ورصد مشاركات الجمهور، وتطوير العلاقات

الشخصية، معرفة العلاقة بين الأداء المتوقع والنية السلوكية.*7



جامعة الجميع الذكية
Everyone's Smart University

الإطار النظري للدراسة :

مفهوم العلاقات العامة وإدارة الأزمات:

طبيعة الازمات والمخاطر في كل الدول تكون بشكل مفاجئ. لذلك لابد من خطط استراتيجية معدة للتدخل السريع في الأزمات وحلها. هذا لا يمنع أن يكون هناك إجراءات احترازية وقائية لحين السيطرة على الأزمة وعدم تفاقم المشكلات. تعرف العلاقات العامة بأنها وظيفة الإدارة التي تساعد في تأسيس خط اتصال متبادل وتفاهم مقبول وتعاون بين المؤسسة وجمهورها ووضع حلول للمشكلة، وتتضمن إدارة المشكلات والقضايا وتساعد الإدارة على التواصل والتعاطي مع الرأي العام وتشدد على مسؤولية الإدارة في خدمة المجتمع ومراعاة اهتمامه، والحفاظ على البقاء جنباً إلى جنب مع الإدارة، والاستفادة بقدر الإمكان من التغييرات بشكل مؤثر وإيجابي، كما تعتبر كنظام إنذار مبكر يسبق الأحداث وسبيلها في ذلك استخدام الأبحاث ورجع الصدى، والاتصال الصادق والأخصائي، وكما تقوم العلاقات العامة على إتمام وتعزيز أعمال المؤسسة، وذلك من خلال مستشارين متخصصين في إيجاد أفضل الحلول وفي الوقت المناسب، يسعون إلى تدعيم الهوية المؤسسية للمؤسسة، كما يهدفون إلى ترويح صورة عصرية عنها للمجتمع، الذي تنشط فيه المؤسسة، مع الأخذ بعين الاعتبار الوفاء العام بتقديم الخدمات التقليدية للمؤسسة. إن الأزمة عبارة عن خلل يؤثر تأثيراً مادياً على النظام كله، كما انه يهدد الافتراضات الرئيسية، التي يقوم عليها النظام.

مفهوم الازمة:

يصعب تحديد مفهوم دقيق للأزمة وخاصة بعد اتساع نطاق استعماله، وتحدد مفهوم الأزمة من وجهة نظر علم الإدارة: الأزم ة حالة أو موقف، يتسم بالتهديد الشديد للمصالح والأهداف الجوهرية. وكذلك يتسم بضغط الوقت أو الضغط الزمني. ولذ لك فإن الوقت المتاح لمتخذ القرار قبل وقوع الأضرار المحتملة وتفاقمها، يكون محدوداً جداً، ويتأثر أساساً بخصائصه وسماته، ومستوى الضغط الذي يشعر به.

المنهجية وطرق البحث:

تضمن منهجية البحث عدة عناصر هي كما يلي :

(1) أنواع البيانات :

يعتبر هذا البحث من أنواع البحوث الوصفية ، ويستخدم نوعين من البيانات هما البيانات الثانوية والبيانات الأولية .

(أ) البيانات الثانوية:

اعتمد الباحث على مجموعة من البيانات الثانوية اللازمة لتحقيق أهداف البحث ، وتتمثل في بيانات عن مفهوم العلاقات العامة ، أهمية العلاقات العامة ، أهداف العلاقات العامة ، مفهوم وأنواع الأزمات ، مفهوم إدارة الأزمات ، طرق إدارة الأزمات ، وقام الباحث بالحصول على البيانات الثانوية من مصادرها المختلفة ، ومن أهمها المراجع العربية والأجنبية والمجلات والدورات العلمية ، والأبحاث المنشورة للجهات ذات الصلة بمجال البحث، الممثلة بالكتب والمجلات والنشرات والأبحاث المحكمة التي تناولت أهمية ودور العلاقات العامة في مواجهة الأزمات.

(ب) البيانات الأولية :

بالإضافة إلى البيانات الثانوية التي تساعد على بلورة مشكلة وأسئلة البحث ، وصياغة فروضه ، ولتحديد الملامح الأساسية لمجتمع البحث ، فقد تم الاعتماد على البيانات الأولية من خلال قائمة استقصاء موجهه عن طريق استخدام استبيان موجه للعاملين في إدارة العلاقات العامة في القطاع الصحي في المملكة العربية السعودية

(2) مجتمع البحث : 500 موظف في إدارة العلاقات العامة في القطاعات الصحية في المملكة العربية السعودية



جامعة الجميع الذكية
Everyone's Smart University

ادوات الدراسة:

سيستخدم فريق البحث المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة، نظرا لملاءمته لمثل هذا النوع من الدراسات المسحية ،
استناداً للاطلاع فريق البحث على كيفية تناول الباحثين السابقين للدراسات سابقة في هذا النوع من الدراسات.

وكما ستتطرق الدراسة من الجانب النظري الى :

المصادر الثانوية:

الممثلة بالكتب والمجلات والنشرات والأبحاث المحكمة التي تناولت أهمية ودور العلاقات العامة في مواجهة الأزمات.

الجانب العملي:

ستعتمد الدراسة على استخدام استبيان ، حيث سيتم إجراء استبيان مع موظفين دائرة العلاقات العامة في القطاع
الصحي.

مجالات الدراسة:

مجالات البحث

(المجال البشري) :

تم اختيار عينة البحث بالطريقة العمدية وعددهم 70 شخص وهم من منسوبي القطاع الصحي في المملكة العربية السعودية

شروط اختيار عينة البحث:

- جميع من تم اختيارهم ممن يعملون في القطاع الصحي في المملكة العربية السعودية
- لديهم خبرة في مجال عملهم لا تقل عن عامين

(المجال المكاني) :

- أجريت الدراسة على شكل استبيان الكتروني.

(المجال الزمني) :

- أجريت الدراسة خلال الفصل الدراسي الثالث ، وقد استغرقت سته أسابيع في الفترة من 01/10/2022 الى

15/11/2022 م

- أجريت الدراسة الإستطلاعية في الفترة من 01/10-31/10/2022 م.

- أجريت الدراسة الأساسية في الفترة من 16/10-31/12/2022 م



جامعة الجميع الذكية
Everyone's Smart University

التبويب المقترح :

وهي طريقة رائجة في عدد من العلوم الإنسانية: علم النفس، الفلسفة، علم الاجتماع، فقه اللغة...

وتركز في المحل الأول على دراسة "بنية" الموضوع المدروس، من خلال دراسة مكوناته ومبادئه والعلاقات القائمة بينهما. وتميز

البنائية بين تطور الموضوع المعقد وبين عمله وأدائه لوظيفته، وتؤكد على هرمية مثل هذا الموضوع، وعلى رصد منظومة

روابطه الخارجية والداخلية، وتحليل ما بين جوانبه من علاقات وقوانين وروابط وحلقات وتفاعلات، وبالتالي يتم تقسيم

الموضوع طبقاً لمكوناته وعناصره وطبيعة العلاقات الداخلية والخارجية والتفاعلات القائمة بينها

وبطبيعة الحال يمكن المزج بين الطريقتين في تناول الموضوع، وهذا هو الأفضل، والتقسيم المنهجي المتبع في هذه الطريقة هو

كالآتي:

أولاً: الهيكل البنائي للمشروعات البحثية

هذه الأوراق تمثل مقترحاً للشكل الذي نأمل أن يتم الإلتزام بها. علماً أن جميع المشروعات البحثية ستخضع للتحكيم العلمي

كما هو سائد في الأعراف الأكاديمية.

صفحة الغلاف:

ويتم هنا ذكر عنوان الدراسة المقترحة واسم الباحث/ الباحثة أو الباحثين

موضوع الدراسة:

ويتم هنا تحديد الموضوع الذي ستتناوله الدراسة بحيث يكون واضحاً بما فيه الكفاية.



جامعة الجميع الذكية
Everyone's Smart University

أهمية الدراسة:

ويتم هنا تحديد أهمية الدراسة بشكل عام وحصرها بعد ذلك في شكل نقاط مرتبة حسب أولويتها.

مشكلة الدراسة:

ويتم هنا تحديد المشكلة البحثية التي تحاول الدراسة حلها و/أو إمالة اللثام عنها، ويجب أن يتم صياغة المشكلة في نهاية هذا الجزء بشكل جملة واضحة.

أهداف الدراسة:

ويتم في هذا الجزء تحديد الأهداف التي تسعى الدراسة لتحقيقها بحيث تكون واضحة ومرتبة حسب أولويتها ومتسقة إلى حد كبير مع تساؤلات الدراسة/فرضياتها.

تساؤلات/فرضيات الدراسة:

ويتم في هذا الجزء تحديد التساؤلات التي إذا ما تمت الإجابة عليها يمكن تحقيق أهداف الدراسة، أو الفرضيات التي إذا ما تم اختبارها يمكن تحقيق أهداف الدراسة.

الإجراءات المنهجية:

يجب أن يشتمل هذا الجزء على النقاط التالية:

أولاً: نوع الدراسة ومنهجها:

تحديد نوع الدراسة (وصفية، تحليلية، تقويمية، استطلاعية...الخ) وتحديد المنهج أو المناهج المستخدمة في الدراسة وتبرير ذلك.



جامعة الجميع الذكية
Everyone's Smart University

ثانياً: مجتمع وعينة الدراسة:

تحديد مجتمع أو مجتمعات الدراسة (في حالة وجود أكثر من مجتمع للدراسة) وتحديد عينة أو عينات الدراسة التي سيتم جمع البيانات منها وتحديد نوع/ أنواع العينة وتبرير استخدامها وحجم كل عينة.

ثالثاً: أداة/ أدوات جمع البيانات:

تحديد أداة/ أدوات جمع البيانات التي سيتم استخدامها لجمع البيانات الخاصة بالدراسة وربط ذلك بمجتمع/ مجتمعات وعينة/ عينات الدراسة، بمعنى أي أداة سيتم استخدامها مع أي مجتمع أو عينة تم تحديدها مسبقاً في ثانياً.

رابعاً: إجراءات الصدق والثبات لأداة/ أدوات جمع البيانات:

تحديد أي أنواع الصدق وأي أنواع الثبات سيتم استخدامها للتأكد من صدق وثبات أداة/ أدوات جمع البيانات الخاصة بالدراسة.

خامساً: جمع البيانات:

يتم في هذا الجزء ذكر من سيقوم بجمع البيانات، هل هو الباحث بنفسه أم آخرين وهل سيتم تدريبهم عن طريق الباحث أم عن طريق آخرين ومن سيشرف على عملية جمع البيانات في الميدان.

سادساً: تحليل البيانات:

ويتم هنا تحديد آلية تحليل البيانات مثال: إذا كانت كمية، كيف سيتم تحليلها، وإذا كانت كمية أي البرامج سيتم استخدامها وأي الأساليب الإحصائية سيتم استخدامها.

سابعاً: مجالات الدراسة وأبعادها:

ويتم هنا تحديد مجالات الدراسة وأبعادها (المجال البشري، المجال المكاني، المجال الزمني)



جامعة الجميع الذكية
Everyone's Smart University

التصور المبدئي لأجزاء الدراسة:

عبارة عن صفحة تحوي جدول يتم فيه توضيح إجراءات الدراسة وفصولها والوقت المتوقع لكل منها، وكذلك الوقت المتوقع لإنهاء الدراسة ككل.

قائمة المراجع:

أولاً: المراجع العربية

ويتم ترتيب المراجع فيما أبجديا بحيث تحوي اسم الكاتب/ الكتاب (حسب ورودهم في البحث)، وسنة النشر، واسم الكتاب/ البحث، والناشر ومدينة النشر.

ثانياً: والمراجع الأجنبية

ويتم ترتيب المراجع فيما أبجديا بحيث تحوي اسم الكاتب/ الكتاب (حسب ورودهم في البحث)، وسنة النشر، واسم الكتاب/ البحث، والناشر ومدينة النشر.



جامعة الجميع الذكية
Everyone's Smart University

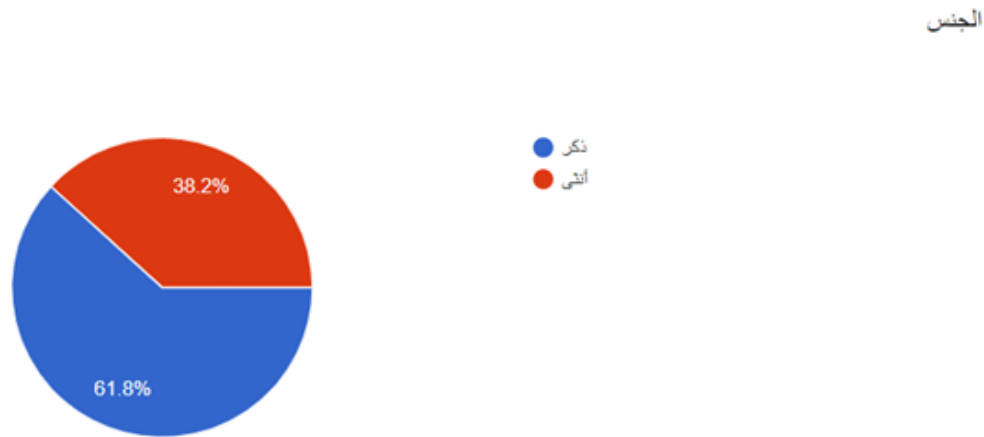
عرض نتائج الدراسة وتفسيرها:

بهذه المرحلة وبعد توزيع الاستبان على افراد عينة دراستنا وجمعها، قمنا بتفريغ الاستبيان ووصلنا في النهاية إلى مجموعة من البيانات في صورة جداول وقمنا بتحليلها كالآتي:

المحور الأول: صفات العينة.

نوع الجنس	التكرارات	النسبة المئوية
ذكر	59	61.8%
انثى	11	38.2%
المجموع	70	100%

الجدول (1)



نلاحظ من خلال الجدول المبين أعلاه ان الأغلبية من الذكور وذلك بنسبة تقدر 61.8% بينما قدرت نسبة الاناث 38.2%.



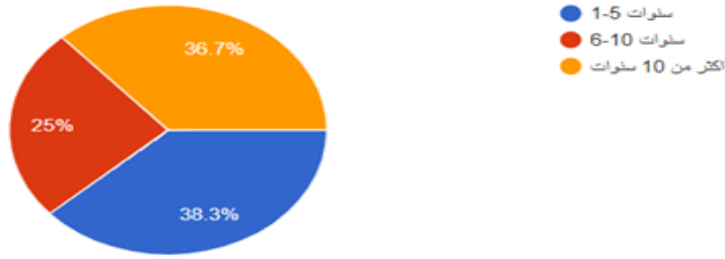
جامعة الجميع الذكية
Everyone's Smart University

جدول رقم (٢) المتعلق بسنوات الخبرة.

سنوات الخبرة	التكرارات	النسبة المئوية
1-5	27	38.3%
6-10	18	25%
أكثر من 10 سنوات	25	36.7%
المجموع	70	100%

الجدول (2)

عدد سنوات الخبرة



من خلال المعطيات المبينة لنا في الجدول أعلاه، نلاحظ بان اكبر نسبة عادت لأصحاب الخبرة في العمل من (1 سنة – 5 سنوات) والمقدار ب: 36% ، اما اقل نسبة فكانت للموظفين متوسط الاعمار من (6 سنوات – 10 سنوات) والتي قدرت ب: 25%.

قد تعود نسبة الأكثر اقدمية لاحتياج خبرتهم وكفاءتهم العالية خاصة في التعامل مع الازمة. فكلما كانت اقدمية في العمل زاد مستوى الخبرة والكفاءة في العمل وهذا ما يحتاجه القطاع الصحي وبالتالي يكون له الدور في التعرف على الأسباب الازمة قبل وقوعها والعمل على مواجهتها.

ومنه نستنتج ان القطاع الصحي اغلبية موظفيها ذوي خبرة عمل من (1 سنة الى 5 سنوات)، وهذا ما يعود إيجابيا على سياسة القطاع.

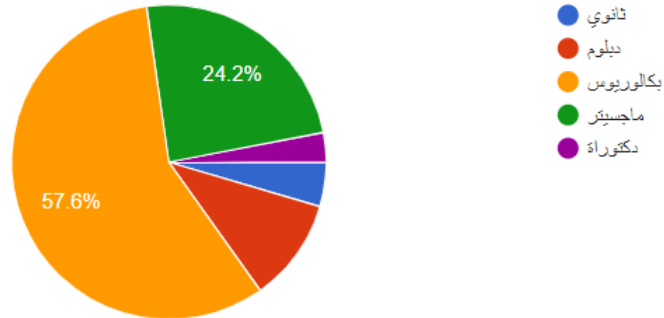


جامعة الجميع الذكية
Everyone's Smart University

المستوى التعليمي:

المستوى التعليمي

66 ردًا



نلاحظ من خلال الجدول المبين أعلاه ان اغلبيه المبحوثين يحملون درجة البكالوريوس وذلك بنسبة تقدر ب: 57.6% فيحين قدرت نسبة من يحملون درجة ماجستير ب: 24.2%.

توصلت الدراسة إلى أن:

1. وافق بشدة بنسبة 84% على عدم التخطيط المستقبلي للقطاع الصحي بسبب أزمة، يليها من يرون أنه موافق بنسبة 14.3%.
2. تمثلت دوار العلاقات العامة عبر التواصل الاجتماعي من الأدوات المستخدمة في التوعية الصحية حيث وافق بشدة بنسبة 62.9% فيما 31.4% يرون أنه موافق.
3. وافق وبشدة بنسبة 47.1% من هم يرون أنه لا يوجد أي نوع من الأزمات يعيق تقدم القطاع الصحي من خلال تقليل إنتاجيته، ويليه من يرون أنه موافق بنسبة 22.9%، كما يليها محايد بنسبة 15.7% وكانت الأقل نسبة غير موافق بنسبة 11.4%.
4. أوضحت النتائج أن أغلب أفراد العينة من ممارسي العلاقات العامة يرون أن دور العلاقات العامة في القطاع الصحي في إدارة الأزمات يلعب دوراً حيوياً حيث وافق وبشدة 50% ويليه من يرون أنه موافق بنسبة 42.9% ونسبة ضئيلة من محايد وغير موافق بنسبة 7.1%.
5. أوضحت النتائج أن العلاقات العامة تمنع أو تقلل من حدوث أزمة في القطاع الصحي والنسبة كالاتي: موافق 38.6%، موافق وبشدة بنسبة 37.1%، محايد بنسبة 15.7% فيما كانت الأقل غير موافق بنسبة 8.6%.
6. جاءت الأدوار التي تقوم بها العلاقات العامة لإدارة الأزمة حيث وافق بنسبة 35.7% من يرون أن العلاقات العامة هي أفضل الوسائل لإدارة الأزمة ويليه من يرون أنه موافق بشدة بنسبة 34.3%، ويليه من يرون أنه محايد بنسبة 22.9%، وجاء الأقل غير موافق بنسبة 7.1%.



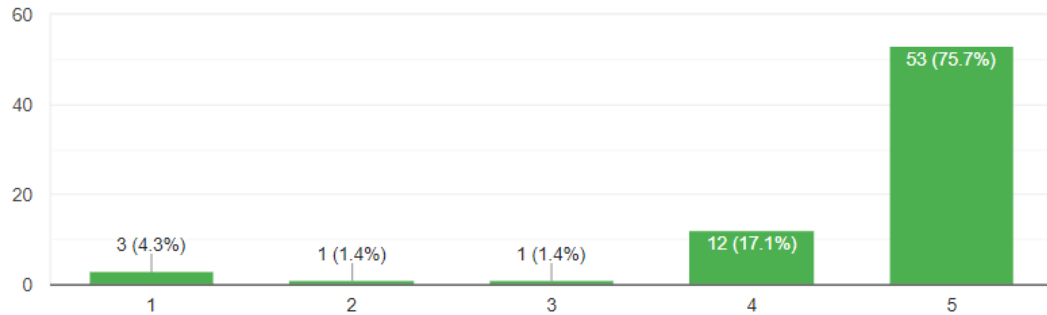
جامعة الجميع الذكية
Everyone's Smart University

7. أوضحت النتائج أن أغلب أفراد العينة من ممارسي العلاقات العامة يتوزعون بين نوعين رئيسيين من القطاع الصحي السعودي منهم في القطاع الحكومي ومنهم من الشركات العاملة في القطاع الصحي فقد أظهرت النتائج أن عدد ٧٠ من المبحوثين كان تقييمهم حول مدى رضاهم عن أزمة كورونا وهي كالآتي:

- (5) بنسبة (75.7%)
- (4) بنسبة (17.1%)
- (3) بنسبة (1.4%)
- (2) بنسبة (1.4%)
- (1) بنسبة (4.3%)

ما مدى رضاك عن إدارة أزمة كورونا في القطاع الصحي السعودي؟

70 ردًا





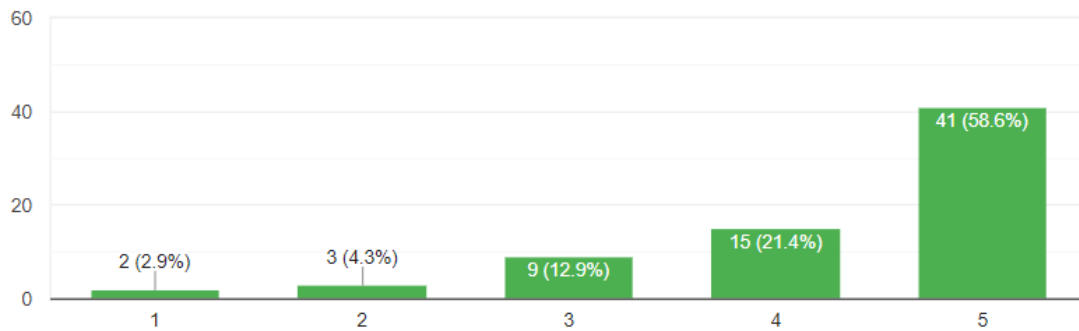
جامعة الجميع الذكية
Everyone's Smart University

8. أوضحت النتائج أن أغلب أفراد العينة من ممارسي العلاقات العامة يتوزعون بين نوعين رئيسيين من القطاع الصحي السعودي منهم في القطاع الحكومي ومنهم من الشركات العاملة في القطاع الصحي فقد أظهرت النتائج أن عدد ٧٠ من المبحوثين قد كان تقييمهم مدى رضاهم عن الجهود المبذولة في إدارة الأزمات وهي كالآتي:

- (5) بنسبة (58.6%)
- (4) بنسبة (21.4%)
- (3) بنسبة (12.9%)
- (2) بنسبة (4.3%)
- (1) بنسبة (2.9%)

ما مدى رضاك عن الجهود المبذولة للعلاقات العامة في إدارة الأزمات في القطاع الصحي السعودي؟

70 ردًا



نتائج الدراسة:

- إدارة العلاقات العامة بالقطاع الصحي لها دور كبير في التعامل مع الازمات على حسب نتائج الاستبانة المعمول به في بحثنا.
 - للعلاقات العامة في القطاع الصحي دوراً في إدارة جميع الازمات (ولنا في جائحة كورونا خير مثال) رغم طابعها المفاجئ، اذ ان اداراه العلاقات العامة بذلت جهودا اتصالية لتوجيه الرسائل الاتصالية الى الجمهور.
 - تنوع وتعدد الوسائل الإعلامية واستعمالها اثناء فترة الازمات مما يدل على امتلاك ممارسي العلاقات العامة في القطاع الصحي والمهارات الاتصالية التي يستطيعون بواسطتها التأثير في الجمهور
 - حرص إدارة العلاقات العامة في القطاع الصحي في التعامل بمصداقية مع المرضى والجمهور وتزويدهم بالأخبار والمواقف في فترة الازمات، كما تحرص على اطلاع الجمهور بالمستجدات ودحض الاشاعات التي ترافق كل ازمة صحية وضمان عدم اثاره الفوضى والهلع لدى الجمهور والمرضى.
- يمكن تفسير النتائج السابقة في ضوء ما يلي :

- عملت إدارة العلاقات العامة على تحقيق رؤية المملكة العربية السعودية 2030 من خلال العمل على تشجيع المواطنين والمقيمين على الاستفادة من الرعاية الصحية والعمل على محاربة الأمراض المعدية، والعمل على رفع كفاءة المنظمات الصحية وزيادة التنسيق بين هذه المنظمات والمستفيدين لضمان وصول الخدمات الطبية لأكبر قدر ممكن من الافراد
- حرص إدارة العلاقات العامة في مجال القطاع الصحي وقت ذروة الازمات على عمل جسر بين المنظومات الصحية و افراد المجتمع .



جامعة الجميع الذكية
Everyone's Smart University

التوصيات:

في ضوء نتائج الدراسة الحالية نوصي بما يلي:-

- القيام بالبحوث والدراسات الميدانية او عن طريق عمل استبيانات بشكل دوري لمعرفة آراء الجمهور عن القطاعات الصحية فضلاً عن الاهتمام بتوظيف أسلوب استطلاعات الرأي اثناء الازمات لما له من أهمية في معرفة آراء ومواقف الجمهور اتجاه القطاعات الصحية وإجرائاتها الخاصة وقت الازمات
- توجيه القائمين من إدارة العلاقات العامة على مواقع التواصل الاجتماعي الرسمية للقطاعات الصحية على الاهتمام بتفاعل الجمهور والرد على تساؤلاتهم عن طريق الإجابة على التعليقات التي تطرح على المنشورات بشكل منتظم لزيادة اعداد المتابعين من جهة ولتزويد الجمهور بما قد يحتاجه من معلومات من جهة أخرى.



جامعة الجميع الذكية
Everyone's Smart University

نتائج الدراسات السابقة:

- تبين أن جميع الدراسات السابقة أجمعت على دور العلاقات العامة الهام في مختلف القطاعات الحكومية والخاصة.
- تبين أن تفعيل دور التواصل والاتصال مع كافة الأطراف الخارجية والداخلية في إدارة الالتزام يعكس أهمية العلاقات العامة في إظهار الصورة الحسنة للقطاعات.
- من خلال الدراسات السابقة ودور العلاقات العامة في الالتزام تبين محدودية الوسائل المستخدمة للتواصل مع مختلف الجمهور، وهذا تبين لنا في دراسة الفرهم 2016 واقتصراها على التواصل الاجتماعي في التوعية، كما تبين في دراسة الصيفي 2016 بالاعتماد على موظفي العلاقات العامة والاعلام الاجتماعي لقطاعات الحكومية السعودية، أما في دراسة (Ahmad Murad, 2020) كانت في مدى تأثير استخدام وسائل التواصل على الجوانب النفسية وحدة الذعر بما يتعلق بفيروس كوفيد 19، كما أن دراسة (أطبيعة، 2020) اعتمدت على التعرف على الأطر الإعلامية المصاحبة لأزمة كورونا وما تداوله قنوات روسية في هذا الشأن.
- غالبية الدراسات السابقة اتخذت منهج المسح باختلاف العينات المستخدمة لقياس أثر العلاقات لعامة ودورها في إدارة الالتزام.
- كل الدراسات السابقة تم تطبيقها في مجتمعات وبيئات مختلفة مثل دراسة الفرهم (2016) ودراسة الصيفي (2016) في المملكة العربية السعودية، ودراسة (Ahmad Murad, 2020) في الأردن.
- معظم الدراسات السابقة اعتمدت الاستبيان للحصول على البيانات المتعلقة بموضوع البحث، ومنها ما اعتمد المقابلة أو تحليل البيانات أو الملاحظة.



جامعة الجميع الذكية
Everyone's Smart University

النتائج المستفادة من الدراسات السابقة في الدراسة الحالية:

أتضح بالاطلاع على الدراسات السابقة التنوع في الاطروحات في جوانب عدة منها الأهمية والهدف وتحديد العينات واختيار الأدوات المستخدمة والحصول على النتائج، كما أن الباحثين وبعد تحليل نتائج الدراسات السابقة والبدء من حيث أنتهى الباحثون السابقون، تتلخص مساهمة تلك الدراسات في:

- صياغة الأهداف العامة للدراسة وذلك من خلال صياغة وتحديد مشكلة الدراسة.
- تحديد الادوات المستخدمة في جمع البيانات الملائمة للدراسة من خلال معرفة المنهج العلمي المناسب للدراسة.
- تحديد المجتمع والعينات واختيار الطريقة المناسبة (الاستبانة).
- تكمن استفادة الباحثين من الدراسات السابقة بمعرفة الجوانب المنهجية المتبعة والطرق الميدانية المستخدمة في دراسة دور العلاقات العامة في إدارة الازمات في القطاع الصحي بالمملكة العربية السعودية، وتقارب نتائج البحوث والدراسات السابقة بالحالية، مع مراعاة جانب زيادة الوعي التثقيفي في الدراسة الحالية باستخدام وسائل التواصل الاجتماعي وهذا مما تبين لنا من خلال نتائج الاستبانة والتي أوضحت أن دور العلاقات العامة في رفع معدل الوعي التثقيفي الصحي، كما أن معدل الرضا في تعامل الجهات الحكومية مع أزمة كورونا حائز على قبول الجمهور هذا ينعكس من خلال نتائج الاستبانة بعد تحليل البيانات.



جامعة الجميع الذكية
Everyone's Smart University

قائمة المصادر والمراجع:

- 1- ادارة الازمات, عالم الكتب الحديث, اربد الاردن, 2009, الطبعة الاولى, ص 4- 5
- 2- (سكر، 2014) <http://journals.lagh-univ.dz/index.php/djei/article/view/517/462>
- 3- (عرقوب، 2020) <https://drasah.com/Archiving/website/0719202109030571.pdf>
- 4- الفرم، خالد بن فيصل. (2016): استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في التوعية الصحية لمرض كورونا: دراسة تطبيقية على المدن الطبية ومستشفياتها الحكومية بمدينة الرياض السعودية. المجلة العربية لبحوث الإعلام والاتصال، جامعة الأهرام الكندية، (14-15)، ص ص 164-175.
- 5- Ahmad A.R, Murad H.R. (2020).The Impact of Social Media on Panic During the COVID-19 Pandemic in Iraqi Kurdistan: Online Questionnaire Study. Journal of Medical Internet Research, 22(5), Retrieved <https://www.jmir.org/2020/5/e19556>
- 6- أبطيقة ، عبدالله محمد عبدالله. (2020). الأطر الخيرية للتناول الإعلامي لجائحة كورونا " Covid " 19 :دراسة تطبيقية على موقع الإلكتروني لقناة روسيا اليوم الفضائية الإخبارية. مجلة كلية الفنون والإعلام، كلية الفنون والإعلام، جامعة مصراتة، (9)، ص ص 153-184.
- 7- الصيفي، حسن نيازى. (2016). تبني ممارسي العلاقات العامة للإعلام الاجتماعي في المنظمات الحكومية السعودية : دراسة مسحية في إطار النظرية الموحدة لقبول التقنية واستخدامها. المجلة العربية للإعلام والاتصال، الجمعية السعودية للإعلام والاتصال، (15)، ص ص 143-182.
- 8- يوسف عبد العزيز، دور العلاقات العامة في مواجهة الأزمات في مؤسسات التعليم العالي، رسالة ماجستير منشورة، فلسطين: جامعة النجاح الوطنية، 2015 م
- 9- عوض البشري محمد(2012) : وظيفة العلاقات العامة في إدارة الأزمات
- 10- محمد كمال القاضي (2010): دور العلاقات العامة في مواجهة الكوارث والأزمات الأمنية
- 11- وزارة التربية والتعليم العالي (2008) : دورة إدارة الأزمات ، غزة
- 12- مجلة ميداء عدد خاص، آب(2008)
- 13- د. أحمد إسماعيل محمد ألحاشدي البواب ((2004): العلاقات العامة ودورها في إدارة الأزمات في المصارف أو المنشآت
- 14- عبد العزيز الضويحي (2004) : التخطيط الإعلامي ودوره في مواجهة الأزمات والكوارث ، رسالة ماجستير ، أكاديمية الأمير نايف العربية للعلوم الأمنية ، الرياض



جامعة الجميع الذكية
Everyone's Smart University

- 15- عبد الله بن سليمان العمار (2003) : دور تقنية ونظم المعلومات في إدارة الأزمات والكوارث ، رسالة ماجستير ، أكاديمية الأمير نايف العربية للعلوم الأمنية ، الرياض
- 16- فهد أحمد الشعلان (2002) : إدارة الأزمات ، الأسس والمراحل والاليات ، الطبعة الثانية ن أكاديمية الأمير نايف العربية للعلوم الأمنية ، الرياض
- 17- فتحي محمد (2001) : فن إدارة الأزمات ، دار التوزيع والنشر الاسلامية
- 18- الشافعي محمد (2001) : إستراتيجية إدارة الأزمات والكوارث ، مركز المحروسه للبحوث والتدريب والنشر
- 19- ماهر أحمد علي الحاج (2000) : إدارة الأزمات ، الطبعة الأولى ، الاسكندرية
- 20- سحمي القحطاني (2000) : دور العلاقات العامة في التعامل مع الأزمات ، رسالة ماجستير ، أكاديمية الأمير نايف العربية للعلوم الأمنية ، الرياض
- 21- محمد محمد البادي (1991) : المشكلات المهنية في العلاقات العامة
- 22- تقرير المؤتمر السنوي لإدارة الأزمات والكوارث : جامعة عين شمس 1991
- 23- عز الدين أحمد جلال (1990) : إدارة الأزمات في الحدث الإرهابي ، جامعة الأمير نايف للعلوم الأمنية ، الرياض



جامعة الجميع الذكية
Everyone's Smart University

ملحق الدراسة: استبانة الدراسة.

دور العلاقات العامة في إدارة الازمات في القطاع الصحي

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،،

تحية طيبة

نحن مجموعة من الباحثين في جامعة الجميع الذكية ، ماجستير إدارة الاعمال نقوم بعمل بحث بعنوان : دور العلاقات العامة في إدارة الازمات في القطاع الصحي في المملكة العربية السعودية

الأستبيان يهدف الى تقييم فعالية العلاقات العامة في إدارة الأزمات في القطاع الصحي ودورها في المملكة العربية السعودية.

ونظرا لأهمية آرائكم في هذا الموضوع نأمل منكم التكرم بقراءة الأستبيان أدناه والأجابة عنها بما يعبر عن رأيكم بكل صراحة وموضوعية.

*علما أن جميع البيانات المدخلة تكون سرية ولن يتم الإفصاح عنها وإنما سوف تستخدم لمتطلبات بحثيه لدرجة الماجستير.

ولكم منا فائق التقدير والأحترام،،

س 1/ الاسم ؟

س 2/العمر ؟

س 3 / الجنس ؟

☐ ذكر

☐ انثى

س 4 / مقر العمل؟

س 5 / عدد سنوات الخبرة

☐ 1-5 سنوات

☐ 6-10 سنوات

☐ أكثر من 10 سنوات



جامعة الجميع الذكية
Everyone's Smart University

س6 / المستوى التعليمي

☐ ثانوي

☐ دبلوم

☐ بكالوريوس

☐ ماجستير

☐ دكتوراة

س7 / عدم التخطيط المستقبلي للقطاع الصحي يسبب أزمة ؟

☐ موافق بشدة

☐ موافق

☐ محايد

☐ غير موافق

☐ غير موافق بشدة



جامعة الجميع الذكية
Everyone's Smart University

العلاقات العامة عبر التواصل الاجتماعي من الأدوات المستخدمة في التوعية الصحية؟

موافق بشدة ☐

موافق ☐

محايد ☐

غير موافق ☐

غير موافق بشدة ☐

س9 / العلاقات العامة عبر التواصل الاجتماعي من الأدوات المستخدمة في التوعية الصحية؟

موافق بشدة ☐

موافق ☐

محايد ☐

غير موافق ☐

غير موافق بشدة ☐



جامعة الجميع الذكية
Everyone's Smart University

س 10 / هل تعتقد أن أي نوع من الأزمات يمكن أن يعيق تقدم القطاع الصحي من خلال تقليل إنتاجيته؟

☐ موافق بشدة

☐ موافق

☐ محايد

☐ غير موافق

☐ غير موافق بشدة

س 11 / هل توافق على أن العلاقات العامة تلعب دورًا حيويًا في إدارة الأزمات؟

☐ موافق بشدة

☐ موافق

☐ محايد

☐ غير موافق

☐ غير موافق بشدة



جامعة الجميع الذكية
Everyone's Smart University

س 12 / هل تستطيع وحدة العلاقات العامة منع او تقليل حدوث أزمة في القطاعات الصحية؟

☐ موافق بشدة

☐ موافق

☐ محايد

☐ غير موافق

☐ غير موافق بشدة

س 13 / هل تعتقد أن العلاقات العامة تعتبر من أفضل الوسائل لإدارة الأزمة؟

☐ موافق بشدة

☐ موافق

☐ محايد

☐ غير موافق

☐ غير موافق بشدة



جامعة الجميع الذكية
Everyone's Smart University

على مقياس من 1 إلى 5، 5 هي الأعلى، كيف تقيم العبارات أدناه

س 14 / ما مدى رضاك عن إدارة أزمة كورونا في القطاع الصحي السعودي؟

5	4	3	2	1
☐	☐	☐	☐	☐

س 15 / ما مدى رضاك عن الجهود المبذولة للعلاقات العامة في إدارة الازمات في القطاع الصحي السعودي؟

5	4	3	2	1
☐	☐	☐	☐	☐



جامعة الجميع الذكية
Everyone's Smart University

المُلخَص:

ينظر إلى العلاقات العامة بأنها ظاهره اجتماعية ولدت مع الإنسان ونشأت بالضرورة في كل مجتمع بشري فهي تتطور بتطور المجتمعات نتيجة للاحتكاك الاجتماعي بين أفرادهم ومنظماتهم وهيئاتهم، ولاشك أن تعقد المجتمع وتشعب العلاقات الإنسانية في شتى الميادين قد جعل الناس يدركون أن هذه العلاقات جديرة بالدراسة والبحث والاستقصاء .

وينبغي الاعتراف بأن عالم اليوم هو عالم الأزمات لأسباب تتعلق بالتغيرات الكثيرة التي حدثت في مجالات الحياة السياسية والاقتصادية والسكانية والبيئية والتي أثرت في حياة الإنسان داخل الكيان الاجتماعي والتنظيمي و من هذه المجتمعات القطاع الطبي في المملكة العربية السعودية حيث ان أزمة كورونا كانت اكثر الازمات تأثيرا حيث مر العالم بأزمه غير مسبوقة أدت الى تغييرات واضحة في مجالات الحياة كافة، فقد أصبح من المعروف بأن التحدي الكبير الذي يواجه الأفراد والمنظمات والدول يتحدد بسلسلة من الأزمات التي تختلف في طبيعتها وحجمها وعوامل تحريكها مؤدية إلى خلق الصعوبات والمشكلات وإحداث الانهيارات في القيم والمعتقدات والممتلكات , لذا فإن مواجهة الأزمات والوعي بها يعد أمرا ضروريا لتفادي المزيد من الخسائر المادية والمعنوية.

وسعي هذا البحث إلى التعرف علي مفهوم وأهمية العلاقات العامة، بالإضافة إلى التعرف علي مفهوم وأنواع الأزمات ، ثم دراسة دور العلاقات العامة في القطاع الصحي السعودي في التعامل والتصدي للأزمات التي تواجهها في العصر الحديث. وتوصل الباحث إلي مجموعة متنوعة من النتائج ، بالإضافة إلي مجموعة من التوصيات التي من الممكن أن تؤدي إلي تفعيل دور العلاقات العامة في إدارة الأزمات في القطاع الصحي.

Conclusion:

It looks at public relations as a social phenomenon was born with man necessarily arose in every human society are evolving the evolution of societies as a result of social friction between its members and its organizations and bodies, and no doubt that the complexity of society and the complexity of human relations in various fields has made people realize that these relations worthy of study, research and survey.

It should be recognized that today's world is a world of crises for reasons related to the many changes that have occurred in the areas of political, economic, demographic and environmental life and that influenced the human life within the social and organizational entity and one of most society effected By Covide crisis is a Saudi Healthcare sectors that the world facing crisis which change all life, it has become known that the great challenge facing individuals, organizations and nations is determined by a series of crises that differ in nature, size and agitated factors leading to the creation of the difficulties and problems and cause landslides in the values, beliefs and property, so the face of crises and awareness is essential to avoid further material and moral losses.

And the pursuit of this research to identify the concept and importance of public relations, as well as to identify the concept and the types of crises, and then examine the role of public relations in dealing with and responding to the crises that face us in the modern era.

The researcher obtained a variety of results, in addition to a set of recommendations that could lead to the activation of the role of public relations in crisis management in healthcare sectors.