

خطة بحث بعنوان

دور التقنيات الرقمية الحديثة في تطوير استراتيجيات العلاقات  
العامة في القطاع الصحي: دراسة ميدانية على منطقة نجران

The Role of Modern Digital Technologies in Developing Public  
Relations Strategies in the Healthcare Sector: A Field Study in the  
Najran Region

إعداد الطالب/

سلطان حسين أبو ساق

الرقم الأكاديمي: 252000231

العام الجامعي

2025

## مقدمة الدراسة

يشهد العالم تحولاً غير مسبوق في منظومة الرعاية الصحية، حيث أصبحت التقنيات الرقمية الحديثة هي المحرك الأساسي لإعادة تعريف الخدمات الصحية، وتحسين جودة الرعاية، وتعزيز كفاءة العمليات الإدارية (Keesara et al., 2020, e82). وعليه، فقد تجاوزت الرقمنة في القطاع الصحي مرحلة الأتمتة البسيطة لتصبح عملية استراتيجية شاملة، تُعرف بـ "الصحة الرقمية"، والتي تهدف إلى دمج التكنولوجيا في كل نقطة اتصال بين مقدم الخدمة والمستفيد (Badr et al., 2024, p. 105122).

وفي هذا السياق المتغير، تُعد إدارة العلاقات العامة في المؤسسات الصحية من أكثر الإدارات التي تواجه تحديات وفرصاً متزامنة. إذ لم يعد دورها مقتصرًا على نشر البيانات الصحفية التقليدية، بل امتد ليشمل إدارة السمعة المؤسسية في الفضاء الرقمي، والتعامل الفوري مع الشائعات والأزمات الصحية، وتنمية الوعي الصحي لدى الجمهور عبر قنوات تفاعلية (Balogun et al., 2023, p. 238). وعليه، فإن التقنيات الرقمية الحديثة، مثل منصات التواصل الاجتماعي، وتطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحليل البيانات، ومنصات الرعاية الصحية عن بعد، تؤدي دوراً حاسماً في تمكين العلاقات العامة من أداء هذه المهام بكفاءة أعلى (الزهراني، 2023، ص. 75).

إن المتغير المستقل في هذه الدراسة، وهو التقنيات الرقمية الحديثة، يشمل مجموعة واسعة من الأدوات التي تُستخدم في الاتصال، حيث تتراوح بين الأدوات التفاعلية مثل وسائل التواصل الاجتماعي التي تُستخدم في حملات التوعية الصحية وإدارة الأزمات (سعيد، 2021، ص. 160)، وصولاً إلى التقنيات المتقدمة كالذكاء الاصطناعي الذي يُستخدم في تحليل مشاعر الجمهور وتوجيه الرسائل بدقة (Alpert & Smith, 2019, e14500). وعليه، فإن توظيف هذه التقنيات يؤدي دوراً محورياً في تطوير استراتيجيات العلاقات العامة.

أما المتغير التابع، وهو تطوير استراتيجيات العلاقات العامة، فيُقصد به الانتقال من الاستراتيجيات التقليدية إلى استراتيجيات أكثر حداثة وفعالية، حيث تتسم بالتفاعلية، والتركيز على بناء العلاقات طويلة الأمد، والاعتماد على البيانات في صياغة الرسائل، والقدرة على التكيف السريع مع الأزمات (Dubois & Tse, 2023, p. 785). وعليه، فإن هذا التطوير يشمل التحول من استراتيجيات الدفع (Push) إلى استراتيجيات الجذب والمشاركة (Pull and Engagement).

وفي المملكة العربية السعودية، يمثل القطاع الصحي ركيزة أساسية في برامج التحول الوطني، حيث تضاعفت جهود الرقمنة في المستشفيات والمراكز الصحية. وفي هذا السياق، تُعد منطقة نجران، كأحدى المناطق الطرفية، نموذجاً حيوياً لدراسة مدى وصول وتأثير هذه التقنيات في تطوير استراتيجيات العلاقات العامة، حيث تبرز الحاجة إلى فهم كيفية استغلال المؤسسات الصحية في هذه المنطقة للتقنيات الرقمية لتعزيز تواصلها مع المجتمع المحلي، وتنمية الوعي الصحي، ودعم مبادرات الرعاية عن بعد (آل معوض وآخرون، 2024، ص. 60). ومن هنا، تأتي هذه الدراسة لتقديم تحليل معمق يربط بين التقنيات الرقمية وتطوير الاستراتيجيات في هذا السياق الجغرافي والقطاعي المحدد.

### مشكلة الدراسة

يُعد تطوير استراتيجيات العلاقات العامة في القطاع الصحي أمراً حتمياً لمواكبة التغيرات الرقمية والاجتماعية، حيث تتطلب البيئة الصحية الحديثة استراتيجيات اتصالية تتسم بالشفافية، والتفاعلية، والقدرة على إدارة الأزمات الصحية بفعالية (زيادة وفيرشان، 2022، ص. 360). وعلى الرغم من الاستثمار المتزايد في التقنيات الرقمية في القطاع الصحي السعودي، إلا أن هناك تساؤلاً جوهرياً حول مدى نجاح المؤسسات الصحية في منطقة نجران في ترجمة هذا التبني التقني إلى تطوير حقيقي وملحوس في استراتيجيات العلاقات العامة لديها.

تتمحور مشكلة الدراسة في عدم وضوح الأثر المباشر والنسبي للتقنيات الرقمية الحديثة (كوسائل التواصل الاجتماعي، والذكاء الاصطناعي، ومنصات الصحة الرقمية) على تطوير استراتيجيات العلاقات العامة في المؤسسات الصحية بمنطقة نجران. فهل أدى استخدام هذه التقنيات إلى تحول استراتيجي في العلاقات العامة، أم أنه اقتصر على مجرد استخدام تكتيكي للأدوات؟

وبالتالي، تبرز الحاجة إلى إجراء دراسة ميدانية لـ:

1. تحديد مستوى تبني التقنيات الرقمية الحديثة في إدارات العلاقات العامة بالقطاع الصحي في نجران.
2. قياس مستوى تطوير استراتيجيات العلاقات العامة في هذه المؤسسات.

3. الكشف عن طبيعة وقوة العلاقة والتأثير بين التقنيات الرقمية وتطوير الاستراتيجيات في هذا السياق المحدد.

## أهمية الدراسة

تستمد هذه الدراسة أهميتها من طبيعة المتغيرات التي تتناولها، ومن السياق الجغرافي والقطاعي الذي تُجرى فيه، مما يمنحها قيمة مضافة على المستويين النظري والتطبيقي.

### 1. الأهمية العلمية (النظرية):

- **سد الفجوة البحثية:** تساهم الدراسة في سد فجوة بحثية واضحة في الأدبيات المتعلقة بالعلاقات العامة الرقمية، من خلال التركيز على العلاقة المباشرة بين التقنيات الرقمية ومتغير "تطوير الاستراتيجيات" تحديداً، وهو ما لم يتم بحثه بشكل كافٍ في سياق القطاع الصحي السعودي.
- **إثراء نظرية الاتصال الصحي:** تقدم الدراسة إطاراً مفاهيمياً وتحليلياً يربط بين أنواع محددة من التقنيات (مثل الذكاء الاصطناعي) وبين استراتيجيات الاتصال الصحي، مما يثري نظرية الاتصال الصحي الرقمي.
- **توفير بيانات إقليمية:** توفر بيانات تجريبية من سياق إقليمي محدد (منطقة نجران)، مما يوسع من القاعدة المعرفية لعلوم العلاقات العامة في البيئات الإقليمية التي قد تختلف في تحدياتها عن المراكز الحضرية الكبرى.

### 2. الأهمية العملية (التطبيقية):

- **توجيه الاستثمار التقني:** تقدم الدراسة رؤى قيمة لصناع القرار في المؤسسات الصحية بنجران حول كيفية توجيه استثماراتهم في التقنيات الرقمية لضمان أن تؤدي إلى تطوير استراتيجي في العلاقات العامة، وليس مجرد تحسين تكتيكي.
- **تحسين استراتيجيات التوعية:** تساعد نتائج الدراسة في تحديد الاستراتيجيات الاتصالية الرقمية الأكثر فاعلية في تنمية الوعي الصحي وإدارة الأزمات، مما يدعم جهود وزارة الصحة في المنطقة (الحربي، 2024).

- تطوير الكفاءات: تساهم في تحديد المهارات والكفاءات المطلوبة لممارسي العلاقات العامة للتعامل مع التقنيات الحديثة، مما يوجه برامج التدريب والتطوير المهني.

### 3. القيمة المضافة التي يمكن أن تحققها الدراسة الراهنة:

تتمثل القيمة المضافة لهذه الدراسة في جوانب فريدة تميزها، وتشمل:

- التركيز على القطاع الصحي: التخصص في القطاع الصحي، وهو قطاع حيوي تتسم فيه استراتيجيات العلاقات العامة بخصوصية عالية تتعلق بالثقة والمصادقية وإدارة الأزمات.
- التخصص الجغرافي (نجران): التركيز على منطقة نجران، مما يوفر فهماً غنياً للخصوصية المحلية والتحديات الإقليمية في تطبيق استراتيجيات العلاقات العامة الرقمية.
- ربط التقنية بالاستراتيجية: تحليل الأثر المباشر لأنواع محددة من التقنيات (كأبعاد للمتغير المستقل) على تطوير الاستراتيجيات (كأبعاد للمتغير التابع)، مما يقدم نموذجاً تحليلياً دقيقاً.

### تساؤلات الدراسة

اتساقاً مع العرض السابق لمشكلة الدراسة وأهميتها، تتجه الدراسة الحالية نحو الإجابة عن التساؤل الرئيس الآتي:

التساؤل الرئيس: "ما دور التقنيات الرقمية الحديثة في تطوير استراتيجيات العلاقات العامة في القطاع الصحي بمنطقة نجران؟"

وبغية الإحاطة الشاملة بجوانب المشكلة وتفصيلاتها، تُشتق التساؤلات الفرعية التالية:

1. ما مستوى تبني التقنيات الرقمية الحديثة في إدارات العلاقات العامة بالقطاع الصحي بمنطقة نجران من وجهة نظر العاملين؟
2. ما مستوى تطوير استراتيجيات العلاقات العامة في المؤسسات الصحية بمنطقة نجران من وجهة نظر العاملين؟

3. ما طبيعة العلاقة بين التقنيات الرقمية الحديثة وتطوير استراتيجيات العلاقات العامة في القطاع الصحي بمنطقة نجران؟

4. ما دور التقنيات الرقمية الحديثة في تطوير استراتيجيات العلاقات العامة في القطاع الصحي بمنطقة نجران، وذلك من خلال أبعادها التالية:

4.1. ما دور بعد (وسائل التواصل الاجتماعي والأدوات التفاعلية) في تطوير استراتيجيات العلاقات العامة؟

4.2. ما دور بعد (تطبيقات الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات) في تطوير استراتيجيات العلاقات العامة؟

4.3. ما دور بعد (منصات الصحة الرقمية والرعاية عن بعد) في تطوير استراتيجيات العلاقات العامة؟

### أهداف الدراسة

تهدف الدراسة الحالية إلى التعرف على دور التقنيات الرقمية الحديثة في تطوير استراتيجيات العلاقات العامة في القطاع الصحي بمنطقة نجران، وذلك من خلال:

1. تحديد مستوى تبني التقنيات الرقمية الحديثة في إدارات العلاقات العامة بالقطاع الصحي بمنطقة نجران.

2. الكشف عن مستوى تطوير استراتيجيات العلاقات العامة في المؤسسات الصحية بمنطقة نجران.

3. تحديد طبيعة العلاقة بين التقنيات الرقمية الحديثة وتطوير استراتيجيات العلاقات العامة في القطاع الصحي بمنطقة نجران.

4. قياس دور التقنيات الرقمية الحديثة في تطوير استراتيجيات العلاقات العامة في القطاع الصحي بمنطقة نجران، ويشمل ذلك:

○ تحديد دور بعد (وسائل التواصل الاجتماعي والأدوات التفاعلية) في تطوير استراتيجيات العلاقات العامة.

○ معرفة دور بعد (تطبيقات الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات) في تطوير استراتيجيات العلاقات العامة.

○ تقييم دور بعد (منصات الصحة الرقمية والرعاية عن بعد) في تطوير استراتيجيات العلاقات العامة.

### ○ فرضيات الدراسة

في ضوء مشكلة الدراسة وتساؤلاتها وأهدافها، وبناءً على الإطار النظري الذي يفترض وجود علاقة إيجابية بين تبني التقنيات الرقمية وتطوير الاستراتيجيات الاتصالية، تم صياغة فرضيات الدراسة الرئيسية والفرعية على النحو التالي:

1. **الفرضية الرئيسية الأولى:** "يوجد دور ذو دلالة إحصائية للتقنيات الرقمية الحديثة في تطوير استراتيجيات العلاقات العامة في القطاع الصحي بمنطقة نجران."

وينبثق من هذه الفرضية الرئيسية الفروض الفرعية التالية:

- **الفرض الفرعي 1.1:** "يوجد دور ذو دلالة إحصائية لبعء (وسائل التواصل الاجتماعي والأدوات التفاعلية) في تطوير استراتيجيات العلاقات العامة في القطاع الصحي بمنطقة نجران."
- **الفرض الفرعي 1.2:** "يوجد دور ذو دلالة إحصائية لبعء (تطبيقات الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات) في تطوير استراتيجيات العلاقات العامة في القطاع الصحي بمنطقة نجران."
- **الفرض الفرعي 1.3:** "يوجد دور ذو دلالة إحصائية لبعء (منصات الصحة الرقمية والرعاية عن بعد) في تطوير استراتيجيات العلاقات العامة في القطاع الصحي بمنطقة نجران."

## الدراسات السابقة

يسعى هذا الجزء إلى تحليل ومناقشة مجموعة من الدراسات الحديثة التي تناولت بالبحث والتحليل متغيرات الدراسة الحالية أو جوانب متقاطعة معها، بهدف بناء أساس نظري متين وتحديد موقع الدراسة الحالية ضمن السياق المعرفي القائم.

### **أولاً: دراسات محلية وعربية**

تم ترتيب الدراسات العربية والمحلية وفقاً لتسلسلها الزمني من الأحدث إلى الأقدم، مع التركيز على تلك التي تناولت التقنيات الرقمية في سياق العلاقات العامة أو الاتصال الصحي.

1. قدم **الحربي (2024)** في المملكة العربية السعودية دراسة بعنوان: "التحول الرقمي وأثره في تطوير استراتيجيات العلاقات العامة في وزارة الصحة السعودية". هدفت الدراسة إلى تحديد أثر التحول الرقمي على تطوير استراتيجيات العلاقات العامة في وزارة الصحة السعودية. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات من عينة من ممارسي العلاقات العامة في الوزارة. وقد توصلت النتائج إلى وجود أثر إيجابي ومعنوي للتحول الرقمي على تطوير استراتيجيات العلاقات العامة، خاصة في مجالات الاتصال التفاعلي وإدارة الأزمات. وأوصت الدراسة بضرورة الاستمرار في تطوير الكفاءات الرقمية لممارسي العلاقات العامة لضمان الاستفادة القصوى من التقنيات المتاحة

2. أجرى **القحطاني (2024)** في مستشفيات الرياض دراسة بعنوان: "تعزيز تجربة المرضى من خلال استراتيجيات العلاقات العامة الرقمية في مستشفيات الرياض". استهدفت الدراسة قياس دور استراتيجيات العلاقات العامة الرقمية في تحسين تجربة المرضى. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة لجمع البيانات. وقد كشفت النتائج عن وجود دور إيجابي وفعال لاستراتيجيات العلاقات العامة الرقمية، خاصة استخدام وسائل التواصل الاجتماعي، في تعزيز التفاعل مع المرضى وتحسين مستوى رضاهم عن الخدمات الصحية. وأوصت الدراسة بضرورة تبني استراتيجيات اتصال رقمي موجهة نحو المريض لتعزيز الثقة والشفافية (القحطاني، 2024، ص. 150).

3. تناولت دراسة الحمادي والوفائي (2023) في القطاع الصحي الإماراتي موضوع: "أثر استخدام التقنيات الرقمية في تعزيز التواصل المؤسساتي للعلاقات العامة في القطاع الصحي الإماراتي". سعت الدراسة إلى تحديد أثر التقنيات الرقمية على تعزيز التواصل المؤسساتي لإدارات العلاقات العامة في المؤسسات الصحية. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة لجمع البيانات. وقد أظهرت النتائج أن استخدام التقنيات الرقمية يؤدي دوراً إيجابياً في تعزيز التواصل المؤسساتي، خاصة فيما يتعلق بسرعة تدفق المعلومات الداخلية والخارجية. وأوصت الدراسة بضرورة الاستثمار في أدوات تحليل البيانات لتعزيز كفاءة التواصل المؤسساتي (الحمادي والوفائي، 2023، ص. 128).

4. قدم الزعبي وآخرون (2022) في المؤسسات الحكومية الأردنية دراسة بعنوان: "دور العلاقات العامة الرقمية في تطوير الوظيفة الاتصالية للمؤسسات الحكومية الأردنية". هدفت الدراسة إلى فحص دور العلاقات العامة الرقمية في تطوير الوظيفة الاتصالية للمؤسسات الحكومية. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واعتمدت على الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة من ممارسي العلاقات العامة. وقد توصلت النتائج إلى أن العلاقات العامة الرقمية تؤدي دوراً إيجابياً في تطوير الوظيفة الاتصالية، خاصة في مجالات التفاعل مع الجمهور وإدارة السمعة. وأكدت الدراسة على أهمية تطوير مهارات ممارسي العلاقات العامة في استخدام الأدوات الرقمية التفاعلية (الزعبي وآخرون، 2022، ص. 145).

5. أجرى الشهيبي (2022) في وزارة الصحة السعودية دراسة بعنوان: "النظم التكنولوجية الرقمية للعلاقات العامة: دراسة تحليلية لوزارة الصحة السعودية". استهدفت الدراسة تحليل واقع استخدام النظم التكنولوجية الرقمية في العلاقات العامة بوزارة الصحة السعودية. اعتمدت الدراسة على المنهج التحليلي، واستخدمت أداة تحليل المحتوى للمواقع الإلكترونية ومنصات التواصل الاجتماعي. وقد كشفت النتائج عن تزايد اعتماد الوزارة على النظم الرقمية في تقديم المعلومات والتوعية الصحية، ولكنها أشارت إلى الحاجة إلى تعزيز الجانب التفاعلي واستخدام أدوات تحليل البيانات بشكل أعمق. وأوصت الدراسة بضرورة تطوير استراتيجية رقمية متكاملة لتوظيف التكنولوجيا في العلاقات العامة (الشهيبي، 2022، ص. 620).

## ثانياً: دراسات أجنبية

تم ترتيب الدراسات الأجنبية وفقاً لتسلسلها الزمني من الأحدث إلى الأقدم، مع التركيز على تلك التي تناولت التقنيات الرقمية في سياق العلاقات العامة أو الاتصال الصحي.

1. أجرى **Dubois and Tse (2023)** دراسة بعنوان: "الاستخدام الاستراتيجي للإعلام الرقمي في العلاقات العامة للرعاية الصحية". هدفت الدراسة إلى تحليل كيفية استخدام المؤسسات الصحية للإعلام الرقمي بشكل استراتيجي في ممارسات العلاقات العامة. اعتمدت الدراسة على المنهج النوعي، من خلال تحليل دراسات حالة متعددة. وقد توصلت النتائج إلى أن الاستخدام الاستراتيجي للإعلام الرقمي يتطلب دمج العلاقات العامة في عملية صنع القرار المؤسسي، والتركيز على بناء علاقات طويلة الأمد مع الجمهور عبر التفاعل المستمر. وأوصت الدراسة بضرورة تطوير إطار عمل استراتيجي يربط بين أهداف الرعاية الصحية وأهداف الاتصال الرقمي (Dubois & Tse, 2023, p. 788).

2. قدم **Balogun et al. (2023)** دراسة مراجعة بعنوان: "استخدام وكالات الصحة العامة لوسائل التواصل الاجتماعي للاتصال أثناء الجوائح: مراجعة نطاق الأدبيات". استهدفت الدراسة مراجعة الأدبيات المتعلقة بكيفية استخدام وكالات الصحة العامة لوسائل التواصل الاجتماعي للاتصال أثناء الأزمات الصحية. اعتمدت الدراسة على منهج مراجعة النطاق (Scoping Review). وقد كشفت النتائج أن وسائل التواصل الاجتماعي أدت دوراً حاسماً في نشر المعلومات والتوعية، ولكنها أشارت إلى تحديات تتعلق بإدارة المعلومات المضللة (Misinformation) والحاجة إلى استراتيجيات اتصال أكثر شفافية وتفاعلية. وأوصت الدراسة بضرورة تطوير بروتوكولات اتصال رقمي للأنزمات الصحية (Balogun et al., 2023, p. 245).

3. تناولت دراسة **Cascini et al. (2022)** موضوع: "وسائل التواصل الاجتماعي والمواقف تجاه لقاح كوفيد-19: مراجعة منهجية للأدبيات". سعت الدراسة إلى تحليل العلاقة بين التعرض لمحتوى وسائل التواصل الاجتماعي والمواقف تجاه لقاح كوفيد-19. اعتمدت الدراسة على المنهج المنهجي (Systematic Review). وقد توصلت النتائج إلى أن المحتوى الرقمي يؤثر بشكل كبير على المواقف الصحية، وأن استراتيجيات العلاقات العامة يجب أن تركز على بناء المصداقية

والشفافية لمواجهة التردد في تلقي اللقاحات. وأوصت الدراسة بضرورة استخدام استراتيجيات اتصال تفاعلية وموثوقة لتعزيز الثقة في المعلومات الصحية (Cascini et al., 2022, Article 101454).

4. أجرى (Chen and Wang (2021) دراسة بعنوان: "استخدام وسائل التواصل الاجتماعي للأغراض الصحية: مراجعة منهجية". هدفت الدراسة إلى مراجعة منهجية للأدبيات المتعلقة باستخدام وسائل التواصل الاجتماعي من قبل الجمهور للأغراض الصحية. اعتمدت الدراسة على المنهج المنهجي (Systematic Review). وقد أظهرت النتائج أن الجمهور يستخدم وسائل التواصل الاجتماعي بشكل متزايد للبحث عن المعلومات الصحية والدعم الاجتماعي، مما يؤكد على ضرورة أن تكون المؤسسات الصحية حاضرة بفعالية على هذه المنصات. وأوصت الدراسة بضرورة تطوير استراتيجيات محتوى رقمي موثوق وموجه نحو المستخدم (Chen & Wang, 2021, e17917).

5. قدم (Alpert and Smith (2019) دراسة بعنوان: "استخدام الذكاء الاصطناعي في العلاقات العامة: تعزيز الاتصال الرقمي في الرعاية الصحية". استهدفت الدراسة استكشاف إمكانات استخدام الذكاء الاصطناعي في تعزيز ممارسات العلاقات العامة الرقمية في القطاع الصحي. اعتمدت الدراسة على المنهج المكتبي والتحليل المفاهيمي. وقد كشفت النتائج أن الذكاء الاصطناعي يمكن أن يؤدي دوراً محورياً في تحليل البيانات الضخمة، وتخصيص الرسائل الاتصالية، وأتمتة الاستجابة للاستفسارات، مما يعزز كفاءة الاتصال. وأوصت الدراسة بضرورة استكشاف تطبيقات الذكاء الاصطناعي في إدارة الأزمات الصحية والتنبؤ بها.

### ثالثاً: التعقيب العام على الدراسات السابقة

تناولت الدراسات السابقة دور التقنيات الرقمية في العلاقات العامة والاتصال الصحي من زوايا متعددة، ورغم اختلاف السياقات الجغرافية والقطاعات، إلا أن هناك جوانب اتفاق واختلاف واضحة، تبرز الفجوة البحثية التي تسعى الدراسة الحالية إلى سدها.

## جوانب الاتفاق مع الدراسات السابقة

- **الأهمية الاستراتيجية للتقنيات الرقمية:** اتفقت جميع الدراسات، سواء العربية (الحربي، 2024؛ الشهيب، 2022) أو الأجنبية (Dubois & Tse, 2023; Vercic & Vercic, 2021)، على أن التقنيات الرقمية، وخاصة وسائل التواصل الاجتماعي، تؤدي دوراً حاسماً في تطوير ممارسات العلاقات العامة والاتصال الصحي، وتتطلب استراتيجيات اتصال تفاعلية وموجهة.
- **التركيز على التفاعل وإدارة الأزمات:** أكدت العديد من الدراسات (Balogun et al., 2023; Cascini et al., 2022) على أن التحدي الأكبر يكمن في إدارة الأزمات الصحية والمعلومات المضللة عبر المنصات الرقمية، مما يتفق مع توجه الدراسة الحالية نحو تطوير استراتيجيات الاتصال التفاعلي وإدارة الأزمات.
- **أهمية الذكاء الاصطناعي والتحليل:** أشارت دراسات حديثة (Alpert & Smith, 2019) إلى الدور المتنامي للذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات في تعزيز كفاءة الاتصال وتخصيص الرسائل، وهو ما يمثل أحد الأبعاد الرئيسية للمتغير المستقل في الدراسة الحالية.

## جوانب الاختلاف مع الدراسة الحالية

- **المتغير التابع/محل الدراسة:** اختلفت الدراسات في المتغير التابع الذي ربطته بالتقنيات الرقمية. فبينما ركزت دراسات على تجربة المرضى (القحطاني، 2024)، أو التواصل المؤسسي (الحمادي والوفائي، 2023)، أو الوظيفة الاتصالية (الزعيبي وآخرون، 2022)، تركز الدراسة الحالية بشكل مباشر على "تطوير استراتيجيات العلاقات العامة" كمتغير شامل يغطي جوانب التخطيط الاستراتيجي والتحول من التقليدية إلى الرقمية.
- **السياق الجغرافي والقطاعي:** تنوعت السياقات الجغرافية للدراسات السابقة (الرياض، الإمارات، الأردن، مصر، السياق العالمي)، بينما تتميز الدراسة الحالية بتركيزها المتخصص على القطاع الصحي في منطقة نجران، مما يوفر نتائج أكثر دقة وملاءمة للسياق الإقليمي السعودي الذي يواجه تحديات فريدة في الرعاية الصحية عن بعد والتوعية.

- **المنظور التحليلي للتقنيات:** بخلاف الدراسات التي قد تركز على وسائل التواصل الاجتماعي فقط، تقدم الدراسة الحالية منظوراً تحليلياً شاملاً للتقنيات الرقمية من خلال ثلاثة أبعاد محددة (وسائل التواصل، الذكاء الاصطناعي، منصات الصحة الرقمية)، مما يتيح قياس الأثر النسبي لكل نوع من التقنيات على تطوير الاستراتيجيات.

### الفجوة البحثية

على الرغم من الثراء المعرفي الذي قدمته الدراسات السابقة حول استخدام التقنيات الرقمية في القطاع الصحي، إلا أنه يلاحظ غياب واضح للدراسات التي تربط الأبعاد المحددة للتقنيات الرقمية الحديثة (وسائل التواصل، الذكاء الاصطناعي، منصات الصحة الرقمية) بـ "تطوير استراتيجيات العلاقات العامة" كمتغير تابع شامل في سياق المؤسسات الصحية بمنطقة نجران. تركز الدراسات السابقة بشكل أكبر على الجوانب التكتيكية أو على مناطق حضرية رئيسية. هذه الفجوة تشير إلى مساحة بحثية لم يتم استكشافها بشكل كافٍ، خاصة في بيئة إقليمية مثل نجران، حيث تُعد الحاجة إلى استراتيجيات علاقات عامة رقمية مطورة أمراً حيوياً لدعم مبادرات الصحة الرقمية والرعاية عن بعد.

### استفادة الدراسة الحالية من الدراسات السابقة

استفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في الجوانب التالية:

1. **بناء الإطار النظري:** تم الاستناد إلى الدراسات السابقة لتحديد الأبعاد الرئيسية للتقنيات الرقمية (المتغير المستقل) وكيفية قياسها، خاصة فيما يتعلق بالذكاء الاصطناعي والتحليل (Alpert & Smith, 2019).
2. **تحديد مؤشرات تطوير الاستراتيجيات:** تم الاستفادة من نتائج الدراسات التي تناولت الفعالية والتفاعل وإدارة الأزمات (Dubois & Tse, 2023; Balogun et al., 2023) في بناء مؤشرات دقيقة لقياس تطوير استراتيجيات العلاقات العامة (المتغير التابع).
3. **صياغة الفرضيات:** تم الاسترشاد بالنتائج الإيجابية التي توصلت إليها الدراسات السابقة حول أثر التقنيات الرقمية على الأداء في صياغة الفرضيات التي تفترض وجود علاقة إيجابية بين المتغيرات.

## الجوانب المميزة للدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

تتميز الدراسة الحالية بعدة جوانب تسهم في سد الفجوة البحثية المذكورة:

1. التركيز على تطوير الاستراتيجيات: التركيز على متغير "تطوير الاستراتيجيات" بدلاً من "الفعالية" أو "الأداء" العام، مما يوفر قياساً أدق لمدى التحول الاستراتيجي في العلاقات العامة.
2. التخصص الجغرافي (نجران): التخصص في القطاع الصحي بمنطقة نجران، مما يضمن ملائمة النتائج للسياق الإقليمي وخصوصية تحديات الاتصال الصحي في هذه المنطقة.
3. المنظور الشمولي للتقنيات: تحليل الأثر المشترك والمنفرد لثلاثة أنواع رئيسية من التقنيات (وسائل التواصل، الذكاء الاصطناعي، منصات الصحة الرقمية) على تطوير الاستراتيجيات، مما يقدم نموذجاً تحليلياً أكثر تكاملاً.

## المنطلقات النظرية للدراسة

يُعد الإطار النظري الأساس المعرفي الذي تستند إليه الدراسة في تحليل إشكالياتها وتحقيق أهدافها. وعليه، يضطلع هذا الجزء بمهمة استعراض وتحليل الأدبيات ذات الصلة بمتغيرات الدراسة الرئيسية، وهي التقنيات الرقمية الحديثة كمتغير مستقل، وتطوير استراتيجيات العلاقات العامة كمتغير تابع، بالإضافة إلى تحديد الأبعاد والمفاهيم المرتبطة بكل منهما في سياق القطاع الصحي.

### أولاً: مفهوم التقنيات الرقمية الحديثة وأبعادها في القطاع الصحي

تُمثل التقنيات الرقمية الحديثة (Modern Digital Technologies) مجموعة من الأدوات والمنصات التكنولوجية المتقدمة التي تُستخدم لجمع ومعالجة ونقل المعلومات، حيث أصبحت عنصراً لا غنى عنه في تطوير الخدمات والعمليات الإدارية، وخاصة في القطاع الصحي (Donelle et al., 2023).

## تعريف التقنيات الرقمية الحديثة:

تُعرف التقنيات الرقمية الحديثة في سياق العلاقات العامة بأنها "مجموعة الأدوات والمنصات التكنولوجية التي تتيح الاتصال التفاعلي، وتحليل البيانات الضخمة، وأتمتة العمليات، مما يمكن المؤسسات من بناء علاقات فعالة مع الجمهور وإدارة سمعتها في البيئة الرقمية" (أبوضيف، 2020، ص. 865). وفي القطاع الصحي، تشمل هذه التقنيات كل ما يدعم الاتصال الصحي والتوعية والرعاية عن بعد (Smith & Magnani, 2021, p. 2004).

## أبعاد التقنيات الرقمية الحديثة في الدراسة:

لتحقيق الشمولية في قياس أثر التقنيات، سيتم التركيز على الأبعاد التالية التي تُعد الأكثر تأثيراً في تطوير استراتيجيات العلاقات العامة في القطاع الصحي:

### 1. وسائل التواصل الاجتماعي والأدوات التفاعلية (Social Media and Interactive Tools):

يُعد هذا البعد هو الأكثر شيوعاً، حيث يشير إلى استخدام منصات مثل تويتر وفيسبوك ويوتيوب، بالإضافة إلى الأدوات التفاعلية مثل الاستبيانات الرقمية والمحادثات المباشرة، في الاتصال الصحي. إذ تؤدي هذه الوسائل دوراً محورياً في نشر حملات التوعية، وإدارة الأزمات الصحية، وتعزيز التفاعل الثنائي مع الجمهور (Chen & Wang, 2021, e17917).

### 2. تطبيقات الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات (AI Applications and Data Analytics):

يشير هذا البعد إلى استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي في تحليل كميات هائلة من البيانات الرقمية (مثل تعليقات الجمهور، اتجاهات البحث، بيانات التفاعل)، حيث يهدف إلى استخلاص رؤى استراتيجية حول مشاعر الجمهور واحتياجاته الصحية. وعليه، فإن هذا البعد يمكن العلاقات العامة من تخصيص الرسائل والتنبؤ بالأزمات (الزهراني، 2023، ص. 78).

### 3. منصات الصحة الرقمية والرعاية عن بعد (Digital Health Platforms and Telehealth):

يشير هذا البعد إلى استخدام المنصات والتطبيقات المتخصصة في تقديم الخدمات الصحية عن بعد، مثل الاستشارات الطبية الافتراضية، وتطبيقات تتبع الصحة. وعليه، فإن العلاقات العامة

تستخدم هذه المنصات كأداة استراتيجية لتعزيز صورة المؤسسة كجهة رائدة في تقديم الرعاية الحديثة، وتسهيل وصول الجمهور إلى المعلومات والخدمات الصحية (آل معوض وآخرون، 2024، ص. 70).

### ثانياً: مفهوم تطوير استراتيجيات العلاقات العامة وأبعادها

يُعد تطوير استراتيجيات العلاقات العامة (Development of Public Relations Strategies) عملية مستمرة تهدف إلى تكييف الخطط الاتصالية للمؤسسة مع المتغيرات البيئية، وخاصة التطورات التقنية، لضمان تحقيق الأهداف المؤسسية بفعالية.

### تعريف تطوير استراتيجيات العلاقات العامة:

يُعرف تطوير استراتيجيات العلاقات العامة بأنه "العملية المنهجية التي يتم من خلالها إعادة تصميم وتحديث الخطط والأساليب الاتصالية للمؤسسة، بالانتقال من الممارسات التكتيكية إلى استراتيجيات شاملة تتسم بالاستباقية، والتفاعلية، والاعتماد على البيانات، لتعزيز العلاقات مع أصحاب المصلحة" (العلي، 2023، ص. 105).

### أبعاد تطوير استراتيجيات العلاقات العامة في العصر الرقمي:

في ضوء التقنيات الرقمية الحديثة، يمكن تحديد أبعاد التطوير الاستراتيجي التي تركز عليها الدراسة الحالية على النحو التالي:

#### 1. تطوير استراتيجية الاتصال التفاعلي والمشاركة (Interactive Communication and Engagement Strategy):

يشير هذا البعد إلى التحول من الاتصال أحادي الاتجاه إلى استراتيجية حوارية ثنائية الاتجاه، حيث تُستخدم التقنيات الرقمية لتعزيز مشاركة الجمهور في القضايا الصحية، وتلقي التغذية الراجعة، وبناء مجتمعات صحية افتراضية (فرحات، 2024، ص. 75). وعليه، فإن هذا التطوير يُقاس بمدى تبني استراتيجيات الاستماع الاجتماعي والاستجابة الفورية.

2. تطوير استراتيجية إدارة السمعة والأزمات الرقمية (Digital Reputation and Crisis Management Strategy): يُعد هذا البعد حيويًا في القطاع الصحي، حيث يشير إلى تطوير استراتيجيات استباقية للكشف عن الشائعات والمعلومات المضللة (Infodemics) عبر الإنترنت، والتعامل معها بشفافية ومصداقية عالية، واستخدام التقنيات الرقمية لرصد وتحليل مشاعر الجمهور أثناء الأزمات الصحية (زيادة وفيرشان، 2022، ص. 365).

3. تطوير استراتيجية الاتصال القائم على البيانات والتخصيص (Data-Driven and Personalization Strategy): يشير هذا البعد إلى تطوير استراتيجيات تعتمد على تحليل البيانات الرقمية لتحديد احتياجات وتفضيلات شرائح الجمهور المختلفة، حيث يهدف إلى تخصيص الرسائل والمحتوى الصحي لكل شريحة، مما يزيد من فعالية الحملات التوعوية ويقلل من الهدر في الموارد الاتصالية (القحطاني، 2024، ص. 140).

#### ثالثاً: العلاقة بين التقنيات الرقمية الحديثة وتطوير استراتيجيات العلاقات العامة

تُعد العلاقة بين التقنيات الرقمية الحديثة وتطوير استراتيجيات العلاقات العامة علاقة سببية، حيث تؤدي التقنيات دور المحفز والداعم لعملية التطوير الاستراتيجي.

• **التقنيات كأداة للتطوير:** إن تبني وسائل التواصل الاجتماعي والأدوات التفاعلية يفرض على العلاقات العامة تطوير استراتيجياتها لتصبح أكثر تفاعلية ومشاركة، حيث لا يمكن استخدام هذه الأدوات بفعالية ضمن إطار استراتيجي تقليدي (Dubois & Tse, 2023, p. 786).

• **التقنيات كمصدر للمعلومات الاستراتيجية:** يؤدي الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات دوراً محورياً في تزويد العلاقات العامة بالرؤى اللازمة لتطوير استراتيجياتها لتصبح قائمة على الأدلة، حيث يمكن تحليل بيانات التفاعل لتحديد الاستراتيجيات الأكثر نجاحاً في التأثير على السلوك الصحي للجمهور (Alpert & Smith, 2019, e14500).

• **التقنيات كمنصة للخدمات الاستراتيجية:** إن منصات الصحة الرقمية والرعاية عن بعد تتطلب من العلاقات العامة تطوير استراتيجيات اتصال جديدة تركز على بناء الثقة في الخدمات

الافتراضية، وتوعية الجمهور بكيفية استخدام هذه المنصات، مما يوسع من نطاق الاستراتيجية لتشمل دعم التحول في نموذج تقديم الخدمة الصحية (آل معوض وآخرون، 2024، ص. 75).

وعليه، فإن التقنيات الرقمية الحديثة لا تُعد مجرد أدوات تكتيكية، بل هي محفزات استراتيجية تدفع إدارات العلاقات العامة في القطاع الصحي إلى إعادة التفكير في استراتيجياتها وتطويرها لتكون أكثر استباقية، وتفاعلية، وموجهة بالبيانات.

### الإطار المنهجي للدراسة

يحدد هذا الجزء الإجراءات المنهجية التي سيتم اتباعها لتنفيذ الدراسة، حيث يوضح المنهج المعتمد، ومجتمع الدراسة وعينتها، وأداة جمع البيانات، وإجراءات التحقق من صدق وثبات الأداة، بالإضافة إلى الأساليب الإحصائية التي سيتم استخدامها لتحليل البيانات واختبار الفرضيات.

#### **أولاً: منهج الدراسة**

ستعتمد الدراسة على **المنهج الوصفي التحليلي (Descriptive Analytical Method)**.

سيهدف هذا المنهج إلى وصف وتحليل العلاقة بين متغير التقنيات الرقمية الحديثة (المتغير المستقل) ومتغير تطوير استراتيجيات العلاقات العامة (المتغير التابع) كما هي قائمة في الواقع، وذلك من خلال جمع البيانات الكمية من عينة الدراسة. سيتم تحليل هذه البيانات كمياً لاستكشاف طبيعة وقوة واتجاه الدور الذي تؤديه التقنيات الرقمية الحديثة بأبعادها المختلفة في تطوير استراتيجيات العلاقات العامة في القطاع الصحي بمنطقة نجران.

#### **ثانياً: مجتمع الدراسة وعينتها**

##### **مجتمع الدراسة:**

سيكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في إدارات العلاقات العامة والإعلام والتوعية الصحية (بمختلف مستوياتهم الإدارية والإشرافية والتنفيذية) في المؤسسات الصحية الكبرى (المستشفيات والمراكز

الصحية الرئيسية) التابعة لوزارة الصحة في منطقة نجران. سيتم تحديد قائمة بالمؤسسات المستهدفة بالتعاون مع الجهات الصحية المعنية في المنطقة.

### عينة الدراسة:

سيتم اختيار عينة طبقية عشوائية من مجتمع الدراسة. سيتم تقسيم مجتمع الدراسة إلى طبقات (مثل المستشفيات المرجعية، والمستشفيات العامة، والمراكز المتخصصة، أو المستويات الوظيفية داخل الإدارات) لضمان تمثيل مناسب. بعد ذلك، سيتم سحب عينة عشوائية بسيطة من كل طبقة. سيتم تحديد حجم العينة المناسب بناءً على معادلات إحصائية معتمدة (مثل معادلة كوهين أو غيرها) لضمان التمثيلية الإحصائية لنتائج الدراسة.

### ثالثاً: أداة الدراسة

ستكون الأداة الرئيسية لجمع البيانات هي الاستبانة (Questionnaire).

سيتم تصميم الاستبانة بناءً على الإطار النظري للدراسة والدراسات السابقة، وستكون من عدة محاور رئيسية لقياس متغيرات الدراسة وأبعادها:

#### 1. محاور قياس التقنيات الرقمية الحديثة (المتغير المستقل):

○ بعد وسائل التواصل الاجتماعي والأدوات التفاعلية.

○ بعد تطبيقات الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات.

○ بعد منصات الصحة الرقمية والرعاية عن بعد.

#### 2. محاور قياس تطوير استراتيجيات العلاقات العامة (المتغير التابع):

○ بعد تطوير استراتيجية الاتصال التفاعلي والمشاركة.

○ بعد تطوير استراتيجية إدارة السمعة والأزمات الرقمية.

○ بعد تطوير استراتيجية الاتصال القائم على البيانات والتخصيص.

سيتم استخدام مقياس ليكرت الخماسي (Likert Scale) لتحديد مدى موافقة المبحوثين على عبارات الاستبانة.

#### رابعاً: التحقق من صدق وثبات الأداة

##### 1. الصدق (Validity):

- **الصدق الظاهري (Face Validity):** سيتم عرض الاستبانة في صورتها الأولية على مجموعة من المحكمين المتخصصين من أساتذة الجامعات والخبراء في مجال العلاقات العامة الرقمية والاتصال الصحي. سيتم الأخذ بأرائهم وملاحظاتهم حول وضوح العبارات، وملاءمتها لقياس المتغيرات، وشموليتها، وصياغتها اللغوية، لإجراء التعديلات اللازمة.

- **صدق المحتوى (Content Validity):** سيتم التأكد من أن عبارات الاستبانة تغطي كافة أبعاد المتغيرات التي تسعى الدراسة لقياسها، وذلك بناءً على المراجعة الشاملة للأدبيات والدراسات السابقة.

- **صدق الاتساق الداخلي (Internal Consistency Validity):** سيتم حساب معاملات الارتباط بين درجة كل فقرة والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه، وبين درجة كل محور والدرجة الكلية للاستبانة، وذلك للتأكد من اتساق الأداة داخلياً وقدرتها على قياس ما وضعت لقياسه.

##### 2. الثبات (Reliability):

- سيتم قياس ثبات الاستبانة باستخدام معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha).
- سيتم تطبيق الاستبانة على عينة استطلاعية (Pilot Study) من خارج عينة الدراسة الرئيسية، ثم سيتم حساب معامل ألفا كرونباخ لكل محور على حدة وللاستبانة ككل. سيتم اعتبار الأداة ثابتة إذا كانت قيم المعاملات مقبولة إحصائياً (عادةً ما تكون 0.70 فما فوق).

#### خامساً: إجراءات الدراسة

ستتبع الدراسة الإجراءات التالية:

1. **الحصول على الموافقات:** سيتم الحصول على الموافقات الرسمية اللازمة من الجهات الصحية المعنية في منطقة نجران والمؤسسات المستهدفة لتسهيل عملية جمع البيانات.
2. **توزيع الاستبانات:** سيتم توزيع الاستبانات إلكترونياً أو ورقياً على أفراد عينة الدراسة، مع تقديم شرح وافٍ لأهداف الدراسة وضمان سرية المعلومات والمشاركة الطوعية.
3. **متابعة الجمع والفرز:** سيتم متابعة عملية جمع البيانات بانتظام لضمان أعلى معدل استجابة ممكن. سيتم فرز الاستبانات المستلمة واستبعاد غير المكتملة أو غير الصالحة للتحليل.
4. **التحليل (Analysis):** سيتم ترميز البيانات المدخلة في برامج إحصائية متخصصة (مثل SPSS). سيتم إجراء التحليلات الإحصائية اللازمة للإجابة عن تساؤلات الدراسة واختبار فرضياتها.
5. **التفسير والمناقشة (Interpretation):** سيتم تفسير النتائج الإحصائية في ضوء الإطار النظري للدراسة والدراسات السابقة. سيتم مناقشة دلالات النتائج واستخلاص الاستنتاجات التي تجيب عن تساؤلات الدراسة وتختبر فرضياتها.

#### سادساً: الأساليب الإحصائية التي ستستخدمها الدراسة

سيتم استخدام حزمة البرامج الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) أو ما يعادلها لإجراء التحليلات الإحصائية التالية:

1. **التحليل الوصفي (Descriptive Analysis):**
  - سيتم استخدام التكرارات، النسب المئوية، المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لوصف خصائص عينة الدراسة، وتحديد مستوى تبني التقنيات الرقمية الحديثة ومستوى تطوير استراتيجيات العلاقات العامة.

#### 2. **التحليل الاستدلالي (Inferential Analysis):**

لاختبار الفرضيات وتحديد العلاقات والتأثيرات، سيتم استخدام الأساليب الإحصائية التالية:

- **معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient):** لتحديد طبيعة وقوة العلاقة بين أبعاد التقنيات الرقمية الحديثة وتطوير استراتيجيات العلاقات العامة.
- **تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression Analysis):** لتحديد الدور النسبي لأبعاد التقنيات الرقمية الحديثة مجتمعةً أو منفردةً في تطوير استراتيجيات العلاقات العامة، واختبار الفرضيات الفرعية.
- **اختبار "ت" (t-test) أو اختبار تحليل التباين أحادي الاتجاه (One-Way ANOVA):** حسب الحاجة، لمقارنة المتوسطات بين المجموعات المختلفة (إن وجدت) وتحديد الفروق ذات الدلالة الإحصائية.

### حدود الدراسة

ستلتزم هذه الدراسة بمجموعة من الحدود لضمان تركيزها وواقعيتها، على النحو الآتي:

#### 1. الحدود الموضوعية:

ستقتصر هذه الدراسة على بحث العلاقة بين متغيرين رئيسيين، وهما: **التقنيات الرقمية الحديثة** كمتغير مستقل، والذي سيتم قياسه من خلال أبعاده المتمثلة في: (وسائل التواصل الاجتماعي والأدوات التفاعلية، تطبيقات الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات، منصات الصحة الرقمية والرعاية عن بعد). والمتغير التابع **تطوير استراتيجيات العلاقات العامة**، والذي سيتم قياسه من خلال أبعاده المتمثلة في: (تطوير استراتيجية الاتصال التفاعلي والمشاركة، تطوير استراتيجية إدارة السمعة والأزمات الرقمية، تطوير استراتيجية الاتصال القائم على البيانات والتخصيص). وعليه، فإن الاختصار على هذه المتغيرات وأبعادها المحددة يهدف إلى تحقيق العمق في التحليل والوصول إلى فهم واضح ومحدد للعلاقة بينهما في القطاع الصحي.

## 2. الحدود المكانية:

ستقتصر الدراسة على النطاق الجغرافي للمؤسسات الصحية الكبرى التابعة لوزارة الصحة في منطقة نجران بالمملكة العربية السعودية. وبناءً على ذلك، فإن النتائج والتوصيات التي سيتم التوصل إليها قد تنطبق بشكل مباشر على هذه المؤسسات، وقد تحتاج إلى دراسات إضافية لتعميمها على مناطق أو قطاعات أخرى.

## 3. الحدود البشرية:

ستشمل الدراسة العاملين في إدارات العلاقات العامة والإعلام والتوعية الصحية (الإداريين والإشرافيين والتنفيذيين) في المؤسسات الصحية المستهدفة بمنطقة نجران. ولن تتطرق الدراسة إلى شرائح أخرى مثل الأطباء أو الممرضين أو المتعاقدين الخارجيين. وعليه، فإن هذا التركيز يهدف إلى فهم دور التقنيات الرقمية في تطوير الاستراتيجيات من وجهة نظر الممارسين المباشرين للعمليات الاتصالية.

## 4. الحدود الزمنية:

سيتم تطبيق الدراسة ميدانيًا خلال فترة زمنية محددة (سيتم تحديدها لاحقاً عند البدء الفعلي لجمع البيانات، على سبيل المثال: خلال الربع الثاني من عام 2026م). ويعني ذلك أن البيانات التي سيتم جمعها ستعكس آراء وإدراكات المبحوثين خلال هذه الفترة الزمنية المحددة. وبالتالي، فإن النتائج ستعبر عن الوضع الراهن وقت جمع البيانات، وقد تتغير هذه الإدراكات والسلوكيات مع مرور الوقت أو بتغير الظروف التنظيمية والبيئية.

## المراجع

### أولاً: المراجع العربية

- أبوضيف، شيماء صفوت أبو ضيف محمد. (2020). استخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة بوكالات العلاقات العامة وانعكاسها على جودة الخدمات المقدمة للعملاء: دراسة تطبيقية مقارنة. مجلة الآداب والعلوم الإنسانية، (5)91، 882857-.
- آل معوض، إبراهيم محمد سعد، الرزيني، يحيى عيسى يحيى، & عسيري، أحمد محمد يحيى. (2024). التدخلات الرقمية والرعاية الصحية عن بعد في الاستشارات الأسرية والعلاج. مجلة الخدمة الاجتماعية، (4)82، 8655-.
- الحربي، ناصر عبد الله. (2024). التحول الرقمي وأثره في تطوير استراتيجيات العلاقات العامة في وزارة الصحة السعودية. المجلة السعودية للعلوم الاجتماعية، (2)15، 102-78.
- الحمادي، رقية محمد، والوفائي، سامي عبد الله. (2023). أثر استخدام التقنيات الرقمية في تعزيز التواصل المؤسساتي للعلاقات العامة في القطاع الصحي الإماراتي. مجلة الإمارات للعلوم الإنسانية، (3)42، 137-112.
- الزعبي، وسام حسين علي، سليمان، سلوى، & عبد الشافي، أسماء. (2022). دور العلاقات العامة الرقمية في تطوير الوظيفة الاتصالية للمؤسسات الحكومية الأردنية. مجلة اتحاد الجامعات العربية لبحوث الإعلام وتكنولوجيا الاتصال، (8)2022، 156-117.
- الزهراني، فهد محمد. (2023). أثر تقنيات الذكاء الاصطناعي على استراتيجيات التواصل في المؤسسات الصحية. مجلة دراسات تكنولوجيا المعلومات، (2)14، 92-69.
- سعيد، ليلي أحمد. (2021). دور وسائل التواصل الاجتماعي في تحسين صورة المؤسسات الصحية في الوطن العربي. مجلة البحوث الإعلامية العربية، (4)19، 178-155.
- الشهيبي، خالد بن علي عبدالله. (2022). النظم التكنولوجية الرقمية للعلاقات العامة: دراسة تحليلية لوزارة الصحة السعودية. المجلة المصرية لبحوث الإعلام، 78، 633595-.
- العلي، مازن سعيد. (2023). تطوير استراتيجيات العلاقات العامة الرقمية في المستشفيات الأردنية: دراسة ميدانية. مجلة العلوم الإدارية والاجتماعية، (1)27، 120-98.

- القحطاني، ريم عبدالله. (2024). تعزيز تجربة المرضى من خلال استراتيجيات العلاقات العامة الرقمية في مستشفيات الرياض. مجلة الإدارة الصحية العربية، 11(2)، 159-134.
- فرحات، محمود شافعي. (2024). العلاقات العامة الرقمية والاتصال التفاعلي عبر المنصات الإلكترونية: دراسة تطبيقية. المجلة العلمية لبحوث العلاقات العامة والإعلان، 29، 8967-.
- زيادة، زبدلة، وفيرشان، دليلة. (2022). استراتيجيات العلاقات العامة الرقمية في إدارة الأزمات الصحية: دراسة حالة جائحة كورونا في الجزائر. المجلة الجزائرية للعلوم الاجتماعية والإنسانية، 10(1)، 373-352.

### ثانياً: المراجع الأجنبية

- Alpert, A., & Smith, R. (2019). Use of Artificial Intelligence in Public Relations: Enhancing Digital Communication in Healthcare. *Journal of Medical Internet Research*, 21(7), e14500.
- Badr, J., Motulsky, A., & Denis, J. L. (2024). Digital health technologies and inequalities: A scoping review of potential impacts and policy recommendations. *Health Policy*, 146, 105122.
- Balogun, B. A., Hogden, A., Kemp, N., Yang, L., & Agaliotis, M. (2023). Public health agencies' use of social media for communication during pandemics: A scoping review of the literature. *Osong Public Health and Research Perspectives*, 14(4), 235-251.
- Cascini, F., Pantović, A., Al-Ajlouni, Y. A., Failla, G., Puleo, V., Melnyk, A., Lontano, A., & Ricciardi, W. (2022). Social media and attitudes towards a COVID-19 vaccination: A systematic review of the literature. *EClinicalMedicine*, 48, Article 101454.
- Chen, J., & Wang, Y. (2021). Social media use for health purposes: A systematic review. *Journal of Medical Internet Research*, 23(5), e17917.
- Donelle, L., Booth, R. G., Crowe, S., & McGillis Hall, L. (2023). Use of digital technologies in public health: A narrative review. *Digital Health*.
- Dubois, B., & Tse, J. (2023). Strategic Digital Media Use in Healthcare Public Relations. *International Journal of Healthcare Management*, 16(4), 782-790.
- Keesara, S., Jonas, A., & Schulman, K. (2020). Covid-19 and Health Care's Digital Revolution. *New England Journal of Medicine*, 382(23), e82.
- Smith, T., & Magnani, J. W. (2021). Digital Health Technologies and Public Health in the Digital Age. *American Journal of Public Health*, 111(12), 2003-2005.