



## دور الاتصال الرقمي في إدارة أزمة كورونا في المؤسسة الاستشفائية

### "دراسة ميدانية بمستشفى الحكيم ضربان عنابة"

## The role of digital communication in managing the Corona crisis in the hospital institution Students audience at " Hospital Al-Hakim, Darbban, Annaba"

بطسي حسان \*<sup>1</sup>، بورقعة سميرة<sup>2</sup>

<sup>1</sup> مخبر الدراسات الاعلامية والاتصالية جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة (الجزائر). h.batsi@univ-skikda.dz

<sup>2</sup> مخبر دراسات وأبحاث في الاتصال جامعة باجي مختار عنابة (الجزائر). soumayapress@yahoo.fr

تاريخ النشر: 2024/06/30

تاريخ القبول: 2024/06/27

تاريخ الاستلام: 2024/05/20

DOI: 10.53284/2120-011-002-008

الملخص:

جاءت هذه الدراسة لإبراز دور الاتصال الرقمي في إدارة أزمة كورونا في المؤسسة الاستشفائية، حيث أصبحت إدارة الأزمات الصحية من أهم الإشكالات التي يستوجب التطرق إليها، لذلك سعت هذه الدراسة لتسليط الضوء على إدارة المؤسسة الاستشفائية الحكيم ضربان بعنابة لأزمة كورونا، ومعرفة الاستراتيجيات والأساليب التي استخدمها للحد من تفشي أزمة كورونا، وقد تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي وأداة الاستبيان، وتوصلت الدراسة لنتائج أهمها، أن الأطباء استخدموا مواقع التواصل الاجتماعي والموقع الرسمي للمستشفى للوصول إلى أكبر عدد من الجمهور، كذلك استخدمها لاستراتيجيات مختلفة من بينها جمع كافة المعلومات حول الأزمة، وتقديم نصائح وحملات توعية عبر المنصات الرقمية للحد من كثرة المعلومات المغلوطة وتصحيحها وعدم إثارة الهلع والخوف داخل المجتمع.

الكلمات المفتاحية: الاتصال الرقمي، إدارة الأزمة، أزمة كورونا، المؤسسة الاستشفائية.

### Abstract:

This study aimed to highlight the role of digital communication in managing the COVID-19 crisis in healthcare institutions. With the management of health crises becoming one of the most critical issues to address, this study sought to shed light on the wise crisis management at Al-Hakim Darban Hospital during the COVID-19 crisis. It aimed to understand the strategies and methods used by Al-Hakim Darban Hospital to limit the spread of the COVID-19 crisis. The study employed a descriptive methodology and a survey tool. The study found that doctors used social media platforms and the hospital's official website to reach a larger audience. They employed various strategies, including gathering all information about the crisis, and providing advice and awareness campaigns through digital platforms to reduce misinformation, correct it, and avoid causing panic and fear within the community.

**Keywords:** Digital communication, crisis management, COVID-19 crisis, healthcare institution.

\* المؤلف المرسل



## 1. مقدمة:

لطالما عرف العالم أزمات مختلفة على العديد من الأصعدة، ولم تستثنى الآونة الأخيرة من الأزمات، وهذه المرة على نحو مس جميع المجالات وكل المجتمعات على حد سواء، حيث وجد العالم بكل دوله ومنظماته نفسه أمام أزمة جائحة كورونا (كوفيد 19)، والتي لا تزال المعاناة من آثارها مستمرة إلى غاية اليوم حتى وإن قل الحديث عن الأزمة مقارنة بفترة بروزها وتطورها. واجتاحت هذه الأزمة الجزائر كغيرها من الدول من دون سابق انذار، مما أدى إلى توقف جميع الأنشطة من مؤسسات اقتصادية و خدماتية ومدارس وجامعات وغيرها.

ولم يبق سوى القطاع الصحي الذي وجد نفسه المسؤول الأول أمام هذه الأزمة التي لم يعرفها من قبل، حيث ومع سرعة انتشار الوباء فقد برزت انعكاساته على مختلف مناحي الحياة وفرض التوجه لسبل حديثة للتعامل مع الوضع في ظل صعوبة مجاراتها بالأساليب التقليدية، الأمر الذي أجبر القطاع الصحي في الجزائر إلى تغيير بعض أساليبه المعتمدة في إدارة الأزمات الصحية، وعلى هذا الأساس اتجهت المؤسسات الاستشفائية الجزائرية إلى استخدام الاتصال الرقمي للتواصل مع الجمهور الخارجي والداخلي، وذلك عبر تقنيات وقنوات اتصالية رقمية مختلفة مثل مواقع التواصل الاجتماعي والمنصات الرقمية كتطبيق زووم وغوغل ميت وغيرها من وسائل الإعلام والاتصال الحديثة، قصد توعية المواطنين بخطورة هذا الوباء ولتعزيز طرق تهدف للتعامل الأمثل معه، والسعي إلى تقليل الضرر الحاصل والتخفيف من حالات الفزع التي سادت وسط شرائح المجتمع، من خلال إعطاء الارشادات الصحية والتدابير الوقائية للأزمة، وبنشر المعلومات عبر المنابر الرقمية والمواقع الاجتماعية المتاحة على شكل منشورات أو فيديوهات مصورة أو بث مباشر من طرف أخصائيين في هذا المجال من الأوبئة والأمراض المعدية، وكذا التكفل بالحالات المرضية عن بعد، تطبيقا لتدابير الوقاية الموصى بها من طرف مختلف المنظمات المحلية أو العالمية.

وانطلاقا مما سبق يمكن أن نطرح التساؤل التالي: كيف يمكن للاتصال الرقمي أن يساهم في إدارة أزمة جائحة كورونا بالمؤسسة الاستشفائية الحكيم ضربان بعنابة؟

وللإجابة عن هذا التساؤل تم طرح التساؤلات الفرعية التالية:

-ما هي أهم الأدوار الاتصالية الرقمية التي تساهم في إدارة أزمة جائحة كورونا بالمؤسسة الاستشفائية الحكيم ضربان؟

-ماهي الأساليب الرقمية المساهمة في الحد من تفشي جائحة كورونا بالمؤسسة الاستشفائية الحكيم ضربان؟

-ما هي أبرز المعوقات الاتصالية الرقمية التي واجهت عمل المسؤولين بالمؤسسة الاستشفائية الحكيم ضربان خلال أزمة جائحة كورونا؟

## دور الاتصال الرقمي في إدارة أزمة كورونا في المؤسسة الاستشفائية "دراسة ميدانية بمستشفى الحكيم ضربان عنابة"



### 1.1 أهداف الدراسة

-معرفة كيفية مساهمة الاتصال الرقمي بمختلف أدواره بالمؤسسة الاستشفائية الحكيم ضربان بولاية عنابة في إدارة أزمة جائحة كورونا.

-التعرف على الأساليب الرقمية التي ساهمت في مواجهة المؤسسة الاستشفائية الحكيم ضربان لأزمة جائحة كورونا.

-الكشف عن صعوبات تطبيق الاتصال الرقمي بالمؤسسة الاستشفائية الحكيم ضربان خلال جائحة كورونا.

### 2. تحديد مفاهيم الدراسة:

#### 1.2. الاتصال الرقمي:

يعرفه رضا عكاشة على أنه تلك العملية الاجتماعية والإعلامية التي يتم وفقها الاتصال بشكل آني (دون مواجهة مباشرة أو من مسافات بعيدة)، بين مجموعة من الأفراد الذين يتبادلون الأدوار الاتصالية (المرسل يستقبل بينما المستقبل يرسل)، وذلك بهدف بث الرسائل المختلفة واستقبالها (صور، رسومات، كتابة، أصوات..)، عن طريق النظم الرقمية ووسائلها (نص، فيديو، صور، شرائح...) (نبيح، 2018، صفحة 25)

وتعرف (كريستي أهو) الاتصال الرقمي Digital Communication بأنه المهارة الأساسية للكثير من الأعمال التي من الضروري أن يكتسبها الفرد في إطار معين من المفاهيم، والإنتاج الفكري والإرسال أو الاستقبال عبر وسائل الاتصال ضمن قيامهم بوظائفهم، حيث يهدف لخلق اتصال فعال باستغلال الوسائل الرقمية المتاحة. (ركوك و عيساوي، 2021، صفحة 188)

إجرائياً: هو نقل البيانات والمعلومات عن طريق الوسائط الرقمية، حيث يتيح الاتصال الرقمي نقل الرسالة سواء كانت هذه الرسالة نص أو صورة أو فيديو مهما كانت حجمها، مما يسهل معالجة البيانات بشكل دقيق وسريع.

#### 2.2. الأزمة:

لغة: تعني الأزمة في اللغة العربية وفقاً لما ذكره الفكر علي رجب نقلا عن (إبراهيم، 2003). الشدة والضيق.

اصطلاحاً: هي موقف أو حدث، أو حالة تخرج عن المألوف وتؤدي إلى تغيير في التوازن الاستراتيجي القائم وقد تنشأ الأزمة بفعل الطبيعة أو بفعل إنساني، فالأزمة فترة حرجة أو حالة غير مستقرة تترقب حدوث تغيير حاسم أو وعكة أو خلل وظيفي، (الدليهي، 2012، الصفحات 89-90) ويعرف تييري ليبيرت Thierry Libaert المتخصص في إعلام الأزمات، بأنها حدث متوقع يضع وجود وسمعة منظمة ما للخطر، وتؤدي إلى اختلال في كيفية العمل وشلل ما في النظام. (بداني و بلحضري، 2018، صفحة 233\_234)



ويرى بعض الباحثين أن إدارة الأزمة تتمثل في القيام بعملية إدارية فعالة تقلل من أعراض الأزمة الطارئة لحدث مفاجئ، فهي تتطلب ردود فعل حاسمة وسريعة تتلاءم وحجم تطورات الأزمة، وبالتالي تمنح زمام المبادرة في تسيير الأحداث والتأثير عليها وكذا توجيهها وفقاً لمتطلبات الأمور.

كما يقصد بإدارة الأزمة كيفية التعامل معها بهدف تجنب وقوعها عن طريق التخطيط الفعال للحالات التي من الممكن تفاديها، والاستعداد لمواجهةها من خلال التنبؤ بحدوثها ضمن إطار تنظيمي جاهز للتعامل مع هكذا حالات طارئة عند وقوعها بهدف التحكم في النتائج المرتقبة أو التقليل من أثارها السلبية. (الضلعين، الشمالية، اللحام، وكافي، 2015، صفحة 69\_70)

### 3.2. أزمة كورونا:

إجرائياً: هي وضع استثنائي نشأ من خلال انتشار فيروس كورونا المستجد نهاية سنة 2019 وبداية سنة 2020 وقد تسبب هذا الانتشار السريع للجائحة في خلق أزمات كثيرة: صحية، اقتصادية، سياسية... كما انعكست آثاره السلبية على الحياة اليومية للأفراد والمؤسسات، مع إجبارهم على تبني إجراءات احترازية وتدابير وقائية وأساليب اتصالية وتنظيمية للسيطرة على انتشار هذا الفيروس والحد من الأزمة وتداعياتها.

### 3. الاجراءات المنهجية للدراسة:

#### 1.3 مجتمع الدراسة:

وهو مجموع المفردات التي تتوفر فيها الخصائص الأساسية المطلوب دراستها، وغالبا ما يُعرف مجتمع الدراسة بإطار أو مجتمع البحث، الذي يحتوي على أسماء وعناوين مفردات الخاصة بهذا المجتمع. (جبالة، 2019، صفحة 629) ويتمثل مجتمع هذه الدراسة في الأطباء بمستشفى الحكيم ضربان بعنابة البالغ عددهم 162 طبيب.

#### 2.3: عينة الدراسة وحجمها:

تعرف عينة الدراسة بأنها جزء من مجتمع الدراسة يتم اختياره بطريقة منهجية ملائمة (المحمودي م، 2019، صفحة 160)، يتم من خلالها جمع البيانات بهدف دراسة وفهم خصائص المجتمع الأصلي. (المشهداني، 2019، صفحة 85) وهي من أساليب المعاينة غير الاحتمالية التي تواجه صعوبات أقل عند عملية اختيار عناصرها (أنجرس، 2006، صفحة 311) وتم اعتماد العينة القصدية في هذه الدراسة في اختيار الأطباء الذين تم تجنيدهم بمصلحة كورونا بمستشفى الحكيم ضربان بعنابة (بفعل الأزمة تم إنشاء مصلحة خاصة بوباء كورونا المستجد وتضمن الأطباء الذين هم في الأصل من مصلحة الأمراض المعدية ومصلحة أمراض الصدر)، حيث يمثل أطباء

## دور الاتصال الرقمي في إدارة أزمة كورونا في المؤسسة الاستشفائية "دراسة ميدانية بمستشفى الحكيم ضربان عنابة"



هذه المصلحة الفئة الأكثر تعاملًا مع الأزمة وتداعياتها في قطاع الصحة، مما يجعل الاختيار المقصود لأطباء هذه المصلحة يتلاءم مع إشكالية الدراسة وأهدافها، فيما تم الاعتماد على أسلوب المسح الشامل في جمع البيانات بتوزيع الأداة (الاستبيان) على كل الأطباء العاملين بالمصلحة وعددهم 23، فيما تم استرجاع 16 استبانة وهي ما تمثل حجم العينة.

### 3.3. أدوات جمع البيانات:

اعتمدت دراستنا على الاستبيان في جمع البيانات وهو أسلوب منهجي يعتمد على مجموعة من الأسئلة تهدف إلى جمع البيانات من أفراد عينة الدراسة، بطريقة يحددها الباحث وفق أهداف بحثه (بحري صابر، خرموش منى، 2019، صفحة 345)، وتم توزيع الاستبيان بالطريقة التقليدية على أفراد العينة ومن بين 23 استبانة تم توزيعها، تم استرجاع 16 استبانة بنسبة 70% من الأطباء الذين كلفوا بالتعامل مع أزمة كورونا بمستشفى الحكيم ضربان بعنابة بالمصلحة أو المصالح السابقة الذكر.

### 1.3.3 صدق الأداة (الاستبيان):

يتمثل التأكد من صحة وصدق البحث في التحقق من أن أداة الاستبيان بكل عناصرها مفهومة وملائمة للمشاركين المستهدفين، وأنه يعبر بدقة عن الهدف الرئيسي للدراسة، وبعد التأكد من صحتها وصدقها من قبل خبراء متخصصين في هذا المجال، حيث يعتبر رأي المحكمين من الطرق المعتمدة لمعرفة صدق الأداة، وقد اخترنا تقييمها بواسطة الأستاذة عبيدي فاطمة الزهراء والأستاذ لطفى دكاني من جامعة عنابة قسم الإعلام والاتصال، وتم تعديل بعض الجوانب المتعلقة بالأسئلة ومحاوَر الاستبيان لضمان دقته وفهمه الصحيح، وهكذا تم تحقيق هدف الدراسة بشكل صحيح من خلال هذه العناصر المهمة.

### 2.3.3. ثبات الأداة:

إن ثبات الاستبانة يسهم في جعل نتائج الدراسة أكثر موثوقية ودقة، كما أنه يعتبر أحد أهم المراحل في البحث العلمي، وتم قياس ثبات الاستبيان من خلال توزيعه على عينة تجريبية عددها 10 مفردات، وكانت النتائج متقاربة مع إجابات المبحوثين النهائية، وهي نسبة مقبولة لثبات الأداة.



4. تفرغ البيانات والتعليق عليها:

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
31.25%	5	ذكر
68.75%	11	انثى
100%	16	المجموع

جدول رقم (01): يوضح نسبة توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

المصدر: الدراسة الحالية

يوضح الجدول أعلاه أن هناك 5 حالات للذكور، مما يمثل 31.25% من إجمالي الحالات، في حين أن هناك 11 حالة للإناث تمثل 68.75% من إجمالي الحالات، وبالتالي يمكن القول إن نسبة الإناث أكبر بشكل ملحوظ من نسبة الذكور في مستشفى الحكيم ضربان. كما تظهر المعطيات أن هناك توزيعاً غير متكافئ بين الجنسين في مستشفى الحكيم ضربان بعنابة، حيث نلاحظ أن عدد الأطباء من جنس الإناث أكبر بشكل ملحوظ من جنس الذكور، وقد يعود هذا إلى عدة عوامل، منها نمط الأمراض المعالجة في المستشفى الذي يتطلب العنصر الأنثوي أكثر من الذكوري أو قد يعود ذلك إلى السياق الديموغرافي للمنطقة.

جدول رقم (02): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية

النسبة المئوية	التكرار	الخبرة المهنية
50%	8	أقل من 5 سنوات
6.25%	1	من 5 سنوات إلى 10 سنوات
43.75%	7	أكثر من 10 سنوات
100%	16	المجموع

المصدر: الدراسة الحالية

دور الاتصال الرقمي في إدارة أزمة كورونا في المؤسسة الاستشفائية  
"دراسة ميدانية بمستشفى الحكيم ضربان عنابة"



يوضح الجدول أعلاه عامل الخبرة المهنية داخل مستشفى الحكيم ضربان حيث تظهر النتائج أن الخبرة المهنية لغالبية الأطباء في مستشفى الحكيم ضربان بعناية تقل عن 5 سنوات بنسبة 50% من إجمالي العاملين، أما الفئة ذات الخبرة من 5 إلى 10 سنوات تشكل نسبة 6.25%، أما الأطباء ذوي الخبرة أكثر من 10 سنوات يمثلون 43.75% من إجمالي أفراد العينة.

تظهر المعطيات أن نصف أفراد العينة بمستشفى الحكيم ضربان لديهم خبرة أقل من 5 سنوات، وهذا يشير إلى وجود عملية توظيف عاملين جدد بشكل مستمر للاستفادة منهم وتقليل الضغط على المستشفى، بالإضافة إلى ذلك، يظهر تركيز قليل على الخبرة في نطاق 5 إلى 10 سنوات، وهو ما يمكن أن يكون نتيجة لتحول الموظفين بعد فترة من الخبرة الأولى إلى مستشفيات قريبة من المنطقة الجغرافية القاطنين فيها، وفي الوقت نفسه يظهر الاهتمام بالخبرة الطويلة (أكثر من 10 سنوات) وذلك راجع للخبرة والكفاءة المهنية الذي يتميزون بها، مما يشير إلى ثقة المستشفى في استمرارية وجود هذه الكوادر البشرية ذوي الخبرة الكبيرة في مجال التمريض والتعامل مع الأزمات الصحية المختلفة والتكيف معها.

جدول رقم (03): يوضح المهام التي أدارها مستشفى الحكيم ضربان من خلال الاتصال الرقمي

النسبة المئوية	التكرار	المهام التي أدارها مستشفى الحكيم ضربان من خلال الاتصال الرقمي
35.29%	12	تقديم نصائح وارشادات حول التعامل مع فيروس كورونا
35.29%	12	نشر حملات توعية لمواجهة فيروس كورونا
17.64%	6	نشر الاحصائيات اليومية لتطور حالة فيروس كورونا
00%	00	إعداد المؤتمرات والندوات عن بعد
11.76%	4	تشخيص بعض الحالات المرضية عن بعد
00%	00	أخرى
100%	34	المجموع

المصدر: الدراسة الحالية



يوضح الجدول أعلاه أن المستشفى قام بتنوع أنشطته لمواجهة جائحة كورونا، حيث قدم نصائح وحملات توعية بشكل متساوي وذلك بنسبة 35.29% لكل منهما وقام المستشفى بنشر الاحصائيات اليومية لتطور حالة فيروس كورونا بشكل دوري وذلك بنسبة 17.64%، وتاليه مباشرة تشخيص بعض الحالات المرضية عن بُعد وذلك بنسبة 11.76%.

وهذا يشير إلى أن هناك استجابة فعّالة من مستشفى الحكيم ضريان في عناية في التعامل مع أزمة كورونا، عبر استخدام وسائل الاتصال الرقمي، حيث تميزت الجهود بتوجيه نصائح وحملات توعية بشكل متساوٍ، مما عزز توعية الصالح العام، والاهتمام بنشر الاحصائيات اليومية لتطور الأزمة ومعرفة الوضع الراهن وتطورات الأزمة، كما عمل الطاقم الطبي كذلك على تشخيص حالات مرضية عن بُعد استعدادًا لتقديم الرعاية والدعم الطبي بشكل متكامل وذلك عن طريق استغلال الوسائل الرقمية بمختلف أشكالها مثل مواقع التواصل الاجتماعي وغيرها من التطبيقات والتقنيات الاتصالية الأخرى.

جدول رقم (04): يوضح مساهمة الطابع الرسمي للاتصال الرقمي في تصحيح ما ينشر عبر مختلف المنصات الرقمية الأخرى

النسبة المئوية	التكرار	تصحيح المنشورات
12.5%	2	دائما
75%	12	أحيانا
12.5%	2	نادرا
100%	16	المجموع

المصدر: الدراسة الحالية

يوضح الجدول أعلاه أن المساهمة الرئيسية للطابع الرسمي للاتصال الرقمي في المؤسسة الاستشفائية تتجلى في تصحيح المحتوى المنشور عبر المنصات الرقمية عن طريق الوسائل الاعلامية التقليدية ، ويتم دعم الاتصال الرقمي دائما في تصحيح المنشورات وذلك بنسبة 12.5%، مما يشير إلى أهمية ثابتة للدعم الدوري للوسائل الرقمية داخل المستشفى ، وفي الوقت نفسه يتم التصحيح أحيانا بنسبة 75%، مما يظهر أن الطابع الرسمي للاتصال الرقمي يسهم بشكل كبير في ضبط المحتوى بشكل منتظم وفقاً للحاجة والتدخل لتدارك الأمر في الوقت المناسب ،ونادرا بنسبة 12.5%، مما يشير إلى تجاهل تصحيح المنشورات في بعض الأحيان عبر المنصات الرقمية.



دور الاتصال الرقمي في إدارة أزمة كورونا في المؤسسة الاستشفائية  
"دراسة ميدانية بمستشفى الحكيم ضربان عنابة"



جدول رقم (05): يوضح أكثر المنصات الرقمية التي ينشط الأطباء من خلالها بنشر الوعي وتقديم الارشادات حول جائحة كورونا

النسبة المئوية	التكرار	أكثر المنصات الرقمية التي ينشط الأطباء من خلالها في نشر الوعي
75%	12	الصفحات الرسمية لمواقع تواصل الاجتماعي
25%	4	الموقع الرسمي للمؤسسة الاستشفائية
00%	00	البريد الإلكتروني
00%	00	التطبيقات الرقمية
100%	16	المجموع

المصدر: الدراسة الحالية

يوضح الجدول أعلاه أن 75% من الأطباء ينشطون على صفحات مواقع التواصل الاجتماعي الرسمية لنشر الوعي حول جائحة كورونا، بينما يستخدم 25% الموقع الرسمي للمؤسسة الاستشفائية لتحقيق ذلك، ولم يتم رصد أي نشاط على البريد الإلكتروني أو التطبيقات الرقمية وفقاً للبيانات المقدمة من خلال أفراد العينة.

وهذا يُظهر لنا أن الأطباء يفضلون استخدام صفحات مواقع التواصل الاجتماعي لنشر الوعي حول جائحة كورونا لدى غالبية أفراد العينة، وذلك بسبب انتشار وسائل التواصل الاجتماعي وسهولة وصولها إلى الجمهور وسهولة استخدامها كذلك من طرف العام والخاص مما يتيح الوصول إلى شريحة كبيرة من الجمهور في آن واحد، بينما يظهر استخدام الموقع الرسمي للمؤسسة الاستشفائية عند الضرورة من أجل الربط المباشر بين المؤسسة وجمهورها الخارجي المتابع للصفحة الرسمية واطلاعه على كل ما هو جديد حول الجائحة عبر تنبئه للصفحة لمعرفة الوضع واتباع الارشادات والنصائح، وحسب أفراد العينة لم يتم استخدام البريد الإلكتروني أو التطبيقات الرقمية الأخرى من طرفهم، وقد يرجع هذا إلى تفضيل وسائل الاتصال الأخرى أو نقص التوجيه للاستخدام في هذا السياق.



جدول رقم (06): يوضح وسائل الاعلام والاتصال التقليدية التي استعانت بها المؤسسة الاستشفائية الحكيم ضريان لدعم اتصالاتها الرقمي خلال أزمة كورونا

النسبة المئوية	التكرار	دعائم الاتصال الرقمي
62.5%	10	استعانت بالإذاعة الجهوية للمدينة
25%	4	استعانت بالصحف الورقية
00%	00	الرسائل الهاتفية
12.5%	2	لم تستعن بأي وسيلة تقليدية
100%	16	المجموع

#### المصدر: الدراسة الحالية

يوضح الجدول أعلاه تفضيل استخدام الإذاعة لدى غالبية أفراد العينة في دعم الاتصال الرقمي بنسبة 62.5% وذلك يعود إلى أهمية الإذاعة المحلية في توجيه الرسالة لجمهور المستمعين عن طريق السمع الذي يعد وسيلة فاعلة في ظل تراجع بيع الصحف الورقية في الآونة الأخيرة والتي جاءت في المرتبة الثانية حسب أفراد العينة وذلك بنسبة 25% لدعم الاتصال الرقمي وتعزيز وصول الرسالة للمواطنين، مما يظهر تنوعاً في استخدام وسائل الإعلام التقليدية لتسهيل التواصل خلال أزمة كورونا ، ولم يستخدم 12.5% من أفراد العينة أي وسيلة اتصال تقليدية لدعم الاتصال الرقمي في إدارة الأزمة.

جدول رقم (07): يوضح الاستراتيجيات المتبعة من طرف خلية الإعلام والاتصال بمستشفى الحكيم ضريان في إدارة أزمة كورونا

النسبة المئوية	التكرار	الاستراتيجيات
23.52%	8	التخطيط المسبق والاستعداد لمواجهة أزمة كورونا
29.41%	10	جمع المعلومات الكافية حول أزمة كورونا
26.47%	9	سرعة الاستجابة للتقليل من المخاطر أثناء الأزمة
20.58%	7	منع المزيد من الخسائر عن طريق التوعية والتحسيس
100%	34	المجموع

#### المصدر: الدراسة الحالية

## دور الاتصال الرقمي في إدارة أزمة كورونا في المؤسسة الاستشفائية "دراسة ميدانية بمستشفى الحكيم ضربان عنابة"



يوضح الجدول أعلاه أن خلية الاعلام والاتصال في المؤسسة الاستشفائية اتبعت استراتيجيات متنوعة لإدارة أزمة كورونا أبرزت نسب الاستجابة السريعة وجمع المعلومات الكافية كجوانب رئيسية، حيث بلغت النسبة المئوية لكل منهما 26.47% و29.41% على التوالي، كما يتضح أيضاً التركيز على التخطيط المسبق والتوعية للتقليل من المخاطر بنسبة 23.52%. بينما تُعد النسبة المئوية لمنع المزيد من الخسائر عبر التوعية والتحسيس 20.58% في المرتبة الأخيرة.

تظهر الاحصائيات أن خلية الاعلام والاتصال في المؤسسة الاستشفائية اعتمدت استراتيجيات شاملة لإدارة أزمة كورونا ويعكس التحليل النسبي أهمية الاستجابة السريعة وجمع المعلومات كأساس لتحقيق الفعالية، بينما يبرز التركيز على التخطيط المسبق والتوعية لتحقيق التحكم في المخاطر ومنع المزيد من الخسائر أثناء إدارة الأزمة.

جدول رقم (08): يوضح مواجهة المسؤولين بالمؤسسة الاستشفائية الحكيم ضربان صعوبات في التعامل مع الوسائل الرقمية لمواجهة أزمة كورونا

النسبة المئوية	التكرار	الصعوبات
75%	12	نعم
25%	4	لا
100%	16	المجموع

المصدر: الدراسة الحالية

يشير الجدول أعلاه إلى أن غالبية أفراد العينة واجهوا مشاكل وصعوبات في التعامل مع الوسائل الرقمية في مواجهة أزمة كورونا وذلك بنسبة 75%، ويعود هذا لعدم تكوين الأطباء في استخدام أدوات الاتصال الرقمي في إدارة وتسيير الأزمات من قبل، و25% من أفراد العينة لم يواجهوا أي صعوبات في تعامل مع الوسائل الرقمية ربما يعود ذلك إلى الخبرة والكفاءة المهنية.

جدول رقم (09): يوضح النقائص التي تعاني منها المؤسسة الاستشفائية الحكيم ضربان عنابة في تسيير وإدارة أزمة كورونا

النسبة المئوية	التكرار	النقائص
39.28%	11	ضعف الانترنت
25%	7	عدم التحكم الكافي في تكنولوجيا الاتصال الحديثة
17.85%	5	نقص متطلبات التحول الرقمي في القطاع الصحي
7.85%	5	قلة الخبرة في التعامل مع الأزمات والأوبئة العالمية
100%	28	المجموع

المصدر: الدراسة الحالية



يوضح الجدول أعلاه أن أكبر نقص يواجه مستشفى الحكيم ضربان عناية هو ضعف الانترنت بنسبة 39.28%، ويليه عدم التحكم الكافي في تكنولوجيا الاتصال بنسبة 25%، ونقص متطلبات التحول الرقمي يأتي في المركز الثالث بنسبة 17.85%، وتشير نفس النسبة إلى قلة الخبرة في التعامل مع الأزمات والأوبئة العالمية.

تُظهر هذه النتائج أن مستشفى الحكيم ضربان في عناية يعاني من تحديات كبيرة في إدارة الأزمات الصحية ومن بينها ضعف الانترنت بنسبة عالية، مما يعكس أهمية الاتصال المستمر والسريع في تقديم الخدمات الصحية وعدم التحكم الكافي في تكنولوجيا الاتصال مما يشير إلى ضرورة تحسين البنية التحتية التكنولوجية للمؤسسة الاستشفائية حكيم ضربان بعناية، أما نقص متطلبات التحول الرقمي يشير إلى ضرورة وحتمية تطوير استخدام التكنولوجيا في الرعاية الصحية داخل المستشفى ومواكبة التطور الرقمي وتدارك الأمور، في حين أن قلة الخبرة تبرز أهمية التدريب والتحضير لمواجهة الأوضاع الصحية الطارئة من طرف القائمين على ادارة الازمات الصحية للتحكم اللازم في ادارة الأزمة في الوقت المناسب قبل تفاقم الوضع والخروج عن السيطرة.

جدول رقم (10): يوضح تأثير كثرة المعلومات المنشورة عبر المنصات الرقمية على عمل الاطباء في نشر الوعي للحد من أزمة كورونا

النسبة المئوية	التكرار	تأثير كثرة المعلومات المنشورة
43.75%	7	أحيانا
43.75%	7	دائما
12.5%	2	نادرا
100%	16	المجموع

المصدر: الدراسة الحالية

يبين الجدول أعلاه إلى استجابة العامة للمعلومات حول جائحة كورونا عبر المنصات الرقمية بنسبة 43.75% يتلقون المعلومات دائماً أو أحياناً المعلومات المنشورة من طرف العامة، مما يشير إلى تأثير سلبي على نشر الوعي في حال عدم التعامل مع الامر وتصحيح المعلومات المغلوطة التي تنشر عبر مختلف الوسائط الرقمية، بينما 12.5% حسب أفراد العينة كانت إجابتهم نادراً مما يشير إلى تكيفهم مع الوضع وعدم جعل كثرة المعلومات تؤثر على عملهم في ادارة أزمة كورونا عبر الاتصال الرقمي.

دور الاتصال الرقمي في إدارة أزمة كورونا في المؤسسة الاستشفائية  
"دراسة ميدانية بمستشفى الحكيم ضربان عنابة"



جدول رقم (11): يوضح هل تأخر مستشفى الحكيم ضربان في استخدام الأساليب الرقمية في إدارة أزمة كورونا

النسبة المئوية	التكرار	تأخر استخدام الأساليب الرقمية
81.25%	13	نعم
18.75%	3	لا
100%	16	المجموع

المصدر: الدراسة الحالية

من خلال اجابات افراد العينة تظهر أن مستشفى الحكيم ضربان تأخر في استخدام الأساليب الرقمية في إدارة أزمة فيروس كورونا وذلك بنسبة 81.25%، في حين أن 18.7% من افراد العينة يرون ان مستشفى الحكيم ضربان لم يتأخر في استخدام الاتصال الرقمي في إدارة أزمة كورونا، وتدل النسبة العالية من الإجابات التي تشير إلى التأخر في تبني الاتصال الرقمي في إدارة الازمات الصحية إلى وجود تحديات ملموسة في مواجهة المؤسسة الاستشفائية لمواجهة مثل هكذا ازمات صحية مثل أزمة كورونا.

جدول رقم (12): يوضح العراقيل الاخرى التي واجهت الاطباء في إدارة أزمة كورونا

النسبة المئوية	التكرار	العراقيل التي واجهت المسؤولين في إدارة أزمة جائحة كورونا
34.48%	10	نقص أدوات ومستلزمات الحماية من الإصابة
51.72%	15	أزمة نقص أجهزة التنفس الصناعي
13.80%	4	تأخر انتاج لقاح الوقاية من فيروس كورونا
0	0	أخرى
100%	29	المجموع

المصدر: الدراسة الحالية

يوضح الجدول أعلاه حسب افراد العينة ان مستشفى حكيم ضربان واجه العديد من العراقيل في تسيير وإدارة أزمة كورونا ومن بينها نقص أجهزة التنفس الصناعي 51.72%، وهذا الامر يعد عائقا كبيرا بالنسبة للأطباء لأنه يؤثر على علاج الحالات الحرجة لمرضى



كورونا الذين يعانون من صعوبات في التنفس بنسب متفاوتة وحرارة تستوجب استخدام أجهزة التنفس لتجاوز الخطر مما يجب زيادة الإمدادات وتعزيز البنية التحتية لتوفير أجهزة التنفس الصناعي وتأمين التدريب اللازم لفرق الرعاية الطبية.

وجاء في المرتبة الثانية حسب افراد العينة نقص أدوات ومستلزمات الحماية من الإصابة بنسبة 34.48%، وهذا مما زاد في صعوبة تحكم الاطباء القائمين على إدارة أزمة كورونا وجعلهم اكثر عرضة للإصابة بفيروس كورونا أثناء تقديم الرعاية الطبية للمرضى، مما يستلزم توفير الأقنعة والقفازات والمعقمات بشكل كافي للحفاظ على سلامة الاطباء والمرضى، اما تأخر إنتاج لقاح الوقاية من فيروس كورونا جاء في المرتبة الثالثة بنسبة 13.8%، ويشير ذلك إلى تفاقم الوضع اثناء تأخر عمليات تطوير وإنتاج اللقاحات لتحقيق المناعة الجماعية والحد من انتشار الفيروس.

#### 5. نتائج الدراسة:

-توصلت الدراسة على ان تقديم نصائح وحملات توعية يتم بشكل متساوي عند افراد العينة، وذلك بنسبة 35.29% وهذا يشير إلى التزامهم بتوعية الجمهور وتحسين الوعي الصحي لدى السكان، ويليه مباشرة نشر الإحصائيات اليومية ما يعكس شفافية المستشفى وتواصله المستمر مع الجمهور، وبدرجة اقل جاء تشخيص الحالات عن بُعد، ما يعكس توافر تقنيات الكشف عن بُعد حيث تم استخدامها من طرف مستشفى الحكيم ضربان في ادارة أزمة كورونا.

-توصلت الدراسة إلى أن أكثر المنصات الرقمية التي ينشط الاطباء من خلالها قصد نشر الوعي وتقديم الارشادات حول جائحة كورونا هي مواقع التواصل الاجتماعي، وذلك بنسبة 75% وذلك لاستهداف شريحة أكبر من الجمهور.

-توصلت الدراسة ان الاذاعة الجهوية لمدينة عنابة هي الوسيلة الاعلامية التقليدية الأكثر دعماً للمؤسسة الاستشفائية الحكيم ضربان لدعم اتصالاتها الرقمي خلال أزمة كورونا حسب افراد العينة وذلك بنسبة 71.42%.

-توصلت الدراسة ان الاستراتيجيات المتبعة من طرف خلية الاعلام والاتصال بمستشفى الحكيم ضربان في ادارة أزمة كورونا حسب افراد العينة هي جمع المعلومات الكافية حول أزمة كورونا بنسبة 29.41%، وتلها مباشرة سرعة الاستجابة للتقليل من المخاطر اثناء الأزمة بنسبة 26.47%، وجاءت بعدها التخطيط المسبق والاستعداد لمواجهة أزمة كورونا بنسبة 23.52%، وبدرجة اقل منع المزيد من الخسائر عن طريق التوعية والتحسيس 20.58%. وهذا يدل على تنوع إستراتيجيات ادارة الازمات الصحية مثل أزمة كورونا عند افراد العينة.

-توصلت الدراسة ان النقائص التي عانت منها المؤسسة الاستشفائية الحكيم ضربان عنابة في تسيير وادارة أزمة كورونا هي ضعف الانترنت وذلك بنسبة 39.2%.

## دور الاتصال الرقمي في إدارة أزمة كورونا في المؤسسة الاستشفائية "دراسة ميدانية بمستشفى الحكيم ضربان عنابة"



-كثرة المعلومات المنشورة عبر المنصات الرقمية تؤثر على عمل الاطباء في نشر الوعي للحد من أزمة كورونا عند غالبية أفراد العينة بشكل دائم بنسبة 43.75%، وأحيانا عند البعض الآخر بنسبة 43.75% .

-توصلت الدراسة ان مستشفى الحكيم ضربان تأخر في استخدام الأساليب الرقمية في ادارة أزمة كورونا لدى الغالبية الساحقة لأفراد العينة وذلك بنسبة 81.25% .

- توصلت الدراسة أن أكبر العراقيل الأخرى التي واجهت الاطباء في ادارة أزمة كورونا كانت أزمة نقص أجهزة التنفس الصناعي لدى أكثر من نصف افراد العينة وذلك بنسبة 51.72% .

### 6. خاتمة:

ختاما يمكن أن نستنتج من خلال كل ما تم تناوله في دراستنا، بأن الاتصال الرقمي في المؤسسة الاستشفائية الحكيم ضربان بعنابة قد اظهر فعاليته وأهميته البالغة في ادارة أزمة كورونا بشكل فعال قياسا بحجم الامكانيات المتاحة وحجم الأزمة التي عانت منها الكثير من الدول حتى المتطورة منها، وذلك من خلال اتباع إستراتيجيات اتصالية محكمة للتحكم في الأزمة، عبر توعية المواطنين بخطورة هذا الوباء وزيادة الوعي الصحي لديهم، من خلال منصات التواصل الاجتماعي وذلك من خلال نشر حملات توعية وتقديم نصائح وارشادات حول طرق واليات التعامل مع هذه الجائحة، والدعم الدائم للمرضى والمواطنين لتقليل عدد الاصابات، والسعي إلى تصحيح كل الاكاذيب والاشاعات والمعلومات المغلوطة التي ينشرها العامة عبر الوسائط الرقمية لخلق الهلع والخوف داخل المجتمع . ورغم وجود بعض العراقيل والنقائص التي كان يواجهها الاطباء من نقص معدات وضعف في تدفق الانترنت إلى أن الاتصال الرقمي أكد نجاعته في مواكبة أزمة كورونا كتوجه بات ضرورة لا مجرد خيار. وقد جعلت هذه الأزمة القطاع الصحي بشكل عام يبادر نحو رقمنة القطاع بشكل أكبر تماشيا مع متطلبات العصر من جهة ومع مقتضيات العمل الصحي من جهة أخرى، فصحة المجتمع تنعكس من صحة هذا القطاع نفسه.

وفي الاخير يلعب الاتصال الرقمي دورا اساسيا في ادارة الأزمات الصحية عامة وأزمة كورونا خاصة، مما يستلزم التطوير والتحسين المستمر لاستخدامات الاتصال الرقمي لضمان سيرورة الاستجابة السريعة والفعالة في مواجهة اي تحديات او أزمات صحية مستقبلا بمستشفى الحكيم ضربان بعنابة.



## 7. قائمة المراجع:

- المؤلفات:
- أمينة نبيح، الاتصال الرقمي والإعلام الجديد موقع Facebook نموذجا، (الأردن: دار غيداء للنشر والتوزيع، 2018)؛
- سعد سلمان المشهداني، منهجية البحث العلمي، (عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع، 2019)؛
- عبد الرزاق محمد الدليهي، الاعلام وادارة الازمات، (عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، 2012)؛
- علي فلاح الضلاعين، ماهر عودة الشمايلة، محمود عزت اللحام، ومصطفى يوسف كافي، الإعلام وإدارة الأزمات، (عمان: دار الإعصار العلمي للنشر والتوزيع، 2015)؛
- موريس أنجريس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية تدريبات عملية، (الجزائر: دار القصة للنشر، 2006)؛
- محمد سرحان علي المحمودي، مناهج البحث العلمي، (اليمن: دار الكتب، 2019)؛
- المقالات:
- امينة نزيهة بدائي، وبلوفة بلحضري، الاعلام وادارة الازمات، مجلة الرسالة للدراسات والبحوث الانسانية، المجلد 2، العدد 7، 2018؛
- محمد جبالة، الأسس المنهجية لاختيار عينة ممثلة لمجتمع البحث، مجلة الاحياء، المجلد 20، العدد 24، 2019؛
- خرموش منى، بحري صابر، الاستبيان كأحد أدوات جمع البيانات بين دواعي الاستخدام ومعيقات التطبيق في الدراسات الاجتماعية، مجلة الباحث للعلوم الرياضية والاجتماعية العدد، 2019؛
- خولة ركروك، والطيب عيساوي، منظومة الاتصال الرقمي كميكانيزم استقصائي لتحقيق التنمية الصحية المستدامة-اليات الرقابة والمتابعة، مجلة التكامل في بحوث العلوم الاجتماعية والرياضية، المجلد 5، العدد 1، 2021؛