



المجلة المصرية لبحوث الاتصال والإعلام الرقمي

مجلة دورية محكمة تصدر عن قسم الإعلام بكلية الآداب - جامعة سوهاج

رئيس مجلس إدارة المجلة:

أ.د / محمد توفيق محمد

رئيس التحرير:

أ.د / فاطمة الزهراء صالح أحمد

مدير التحرير:

د / أحمد خيرى عبد الله علي

مساعد رئيس التحرير

أ.د/ عبد الباسط أحمد هاشم

أ.د / فوزي عبدالغني خلاف

أ.د / عزة عبدالعزيز عبدالله

أ.م. د / سحر محمد وهبي

أ.م.د / صابر حارص

أ.م.د / أحمد حسين

أ.د.م / محمود يوسف السماسيري

سكرتير التحرير

د / نها السيد عبدالمعطي

د / إسراء صابر عبدالرحمن

د / هاني إبراهيم السمان

أ / أحمد جعفر أحمد

أ / محمد خلف محمد

المحرر اللغوي

أ.م. د / محمد محمود حسين هندي

المجلد 4 العدد 4

Issn: 3009-7134

<https://ejrcds.journals.ekb.eg>

سبتمبر - 2024

محتويات العدد:

سيمولوجيا التكامل بين العناصر البصرية والسمعية في إعلانات الفيديو الرقمية

دور العلاقات العامة في وزارة الصحة بمتابعة الآثار الناجمة عن الأخطاء الطبية في المستشفيات الأردنية من وجهة نظر الأطباء

تقنيات التصميم المرئي لإعلانات مواقع التسوق الإلكتروني - دراسة سيمولوجية

رؤية مستقبلية لاستراتيجيات الإقناع في بحوث الإذاعة والتلفزيون

معالجة صورة الأم في المجتمع المصري في الدراما التلفزيونية دراسة تحليلية في الفترة من 1980 - 2021

تأثير استراتيجيات التسويق الفيروسي عبر إنستجرام على قرارات الشراء لدى المستهلكين - دراسة ميدانية

دور العلاقات العامة في وزارة الصحة بمتابعة الآثار الناجمة عن الأخطاء الطبية في المستشفيات الأردنية من وجهة نظر الأطباء

DOI: 10.21608/EJCRDS.2024.290708.1015

✉ المؤلف: عبيد الصمادي

الملخص:

هدفت هذه الدراسة للتعرف إلى دور العلاقات العامة في وزارة الصحة بمتابعة الآثار الناجمة عن الأخطاء الطبية في المستشفيات الأردنية، اعتمدت الدراسة على منهج المسح الوصفي، وتم الحصول على البيانات من المبحوثين باستخدام أداة الاستبانة الموزعة لعينة عشوائية بسيطة قوامها (300) طبيب في محافظة إربد.

وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج كان من أبرزها:

1. أن أبرز الأهداف التي يسعى جهاز العلاقات العامة في وزارة الصحة تحقيقها في المستشفيات من وجه نظر الأطباء في محافظة إربد، (زيادة تفاعل المجتمع مع المؤسسات الصحية).
2. أن (مواقع التواصل الاجتماعي) جاءت كأكثر الأساليب والوسائل الاتصالية التي تستخدمها العلاقات العامة في وزارة الصحة بمتابعة الآثار الناجمة عن الأخطاء الطبية.
3. أن استراتيجية التكتم تليها استراتيجية التحفظ هي أبرز الاستراتيجيات الاتصالية التي تعالج بها العلاقات العامة الآثار الناجمة عن الأخطاء الطبية من وجه نظر الأطباء في محافظة إربد.
4. أن درجة المعوقات التي تواجهها العلاقات العامة بوزارة الصحة في متابعة الآثار الناجمة عن الأخطاء الطبية مرتفعة، وتمثلت بـ (قوى الضغط الخارجية "الواسطة").

الكلمات المفتاحية: الدور، العلاقات العامة، وزارة الصحة، الأخطاء الطبية، المستشفيات الأردنية

المقدمة

ظهرت جذور العلاقات العامة قديماً وبدأ الاهتمام بها حديثاً من حيث التنظيم والممارسة، حيث مارسها الإنسان منذ أقدم العصور كوسيلة لتحقيق التفاهم والتعاون مع باقي أفراد المجتمع الذي يعيش فيه، فكانت العلاقات العامة قديماً تمارس بشكل عشوائي غير مدروس، أما في العصور الحديثة فأصبحت تمارس بشكل مدروس مخطط ومنظم، وهي من الأنشطة الملازمة لعمل جميع المؤسسات التعليمية والثقافية والاقتصادية والسياسية والصحية، كما أنها تربط بين المؤسسة والجمهور الداخلي والخارجي سواء أكان أفراد أو مؤسسات أو غيرها لتحقيق أهداف معينة ومحددة، وتسعى إلى تأسيس وإدامة خطوط الاتصال بين المؤسسات وجمهورها المختلفة.

فأصبح للعلاقات العامة في عصرنا الحالي وفي مختلف الدول ومن ضمنها الدول النامية أهمية بارزة على الأضعدة كافة ولجميع الأطراف، أصحاب العمل، والمتعاملين مع المؤسسات الخدمية، والجمهور أو المواطنين، حيث لم يعد من الممكن لأية مؤسسة أو شركة أو وزارة الاستغناء عن العلاقات العامة في تحسين خدماتها وإنجازاتها وتحقيق أهدافها، والمؤسسات الصحية كغيرها من المؤسسات الأخرى، فهي تحتاج إلى جهاز علاقات عامة ينظم برامجها وخدماتها وتدعيم وتحسين مكانتها، ومعرفة رأي الجمهور بها، والعمل على نشر الوعي الصحي من خلال تثقيف الناس وتوعيتهم، وتعريفهم بطرق الوقاية من الأمراض وعلاجها، وفي وزارة الصحة الأردنية تؤدي العلاقات العامة مهاماً خدمية على صلة حيوية بالمواطنين، يغلب عليها الجهد الخدمي والإنساني، الهادف للحفاظ على سلامة الإنسان وصحته، كما أنها تعمل كنظام إنذار مبكر من خلال البحث والتقنيات المختلفة، بالإضافة إلى متابعة ما يحدث من تطورات إيجابية وسلبية في أداء المستشفيات وبالتالي متابعة الآثار الناجمة عن الأخطاء الطبية فيها.

فالأخطاء الطبية ليست ظاهرة محلية بل مشكلة عالمية تعاني منها جميع الدول بما فيها الدول المتقدمة، وأصبحت قضية تشغل المجتمعات والأفراد والهيئات القضائية والتشريعية والمنظمات الإنسانية والحقوقية،

إضافة إلى وسائل الإعلام باعتبار حفظ روح الإنسان وسلامة جسده غاية لا يختلف أي فرد في أهميتها، وضرورة من الضرورات الواجب المحافظة عليها، ففي المجتمع الأردني ليس هناك رقم دقيق لحجم الأخطاء الطبيّة في المؤسسات الصحيّة، كما أنّها لم تنحصر في قطاع مهني محدّد، بل شملت جميع العيادات والمستشفيات الحكوميّة والخاصة على حد سواء، كما أنه ليس هنالك نوع محدد لهذه الأخطاء، ممّا يؤكد على خطورتها، فبرزت خلال الأونة الأخيرة حالات من الإهمال الطبيّ في العديد من المستشفيات نتج عنها أضرار جسيمة بالمرضى، مما أودى في بعض الحالات لوفاة المريض، ولم تنحصر ضحايا الأخطاء الطبيّة في فئة معيّنة دون أخرى فقد شملت الرجال والنساء والأطفال وكبار السن.

إذا لا بدّ لنا أن نُعطي هذا الموضوع حقّه في الطّرح والدراسة، ونفتح الأبواب أمام دراسات جديدة لدراسة هذه الظاهرة والحدّ منها، ومن هنا جاءت هذه الدراسة للبحث في دور العلاقات العامة في وزارة الصّحة بمتابعة الآثار النّاجمة عن الأخطاء الطبيّة في المستشفيات الأردنيّة من وجهة نظر الأطباء.

مشكلة الدّراسة

تتعرّض المؤسسات الصحيّة بمختلف مجالاتها للعديد من الأخطاء الطبيّة التي أصبحت ظاهرة يعاني منها أفراد المجتمع بشكل عام والمرضى بشكل خاص، وهناك ضحايا فقدوا حياتهم أو أصيبوا بإعاقات جزئية أو دائمة نتيجة هذه الأخطاء، وضياع حقوقهم لصعوبة إثبات الخطأ الطبي، مما يتسبب في فقدان وانهايار صورتها الذهنيّة لدى جماهيرها وتحوّفهم من اللجوء إليها أو امتناعهم عن الاستفادة من الخدمات الصحيّة التي تقدّمها وحرمانهم من حق الحصول على العلاج، ممّا يؤدّي لتفاقم وانخفاض المستوى الصحي لأفراد المجتمع، فحرصت دوائر العلاقات العامة في المؤسسات الصحيّة الأردنيّة على متابعة هذه الأخطاء، والوقوف على أسبابها ونتائجها وطرق تفاديها أو الحد منها واحتوائها، والمساهمة في علاجها في حال وقوعها.

وبناءً على ذلك تكمن مشكلة هذه الدّراسة في محاولة التّعرف إلى دور العلاقات العامة في وزارة

الصّحة بمتابعة الآثار النّاجمة عن الأخطاء الطبيّة في المستشفيات الأردنيّة من وجهة نظر الأطباء.

أهمية الدراسة

جاءت هذه الدراسة الموسومة "دور العلاقات العامة في وزارة الصحة بمتابعة الآثار الناجمة عن الأخطاء الطبيّة في المستشفيات الأردنيّة من وجهة نظر الأطباء" كموضوع جديد لم يتم التّطرق إليه من قبل.

وتكمن أهمية هذه الدراسة في عرضها للجوانب الآتية:

أولاً، الأهمية العمليّة والتي تتمثل من خلال الآتي:

1. خطورة الأخطاء الطبيّة وعدم مُعالجتها بالطرق السليمة في القوائين المطبّقة في الأردن وما ينجم عن هذه الأخطاء من آثار تعود بالضرر على صحّة المواطنين.
2. تعامل هذه الدراسة مع أكثر القطاعات أهمية وهو القطاع الصحيّ بوصفه يتعامل مع العنصر البشري.
3. ارتباط هذه الدراسة بواقع حياة الناس.
4. ازدياد الأمراض والإعاقات وأعداد الوفيات نتيجة الإهمال الطبيّ.

ثانياً، الأهمية العلميّة، والتي تتمثل من خلال الآتي:

1. من شأن النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن تفيد الجهات في القطاع الصحيّ للتعامل مع هذه الظاهرة.
2. قلّة الدراسات في حدود علم الباحثة التي تناولت موضوع دور العلاقات العامة في وزارة الصحة بمتابعة الأخطاء الطبيّة في المستشفيات الأردنيّة، الأمر الذي من شأنه رفق المكتبة العلميّة العربيّة بدراسة حول هذا الموضوع.

أهداف الدراسة

سعت هذه الدراسة للتعرف إلى "دور العلاقات العامة في وزارة الصحة بمتابعة الآثار الناجمة عن الأخطاء الطبيّة في المستشفيات الأردنية من وجهة نظر الأطباء" كهدف رئيس يتفرّع منه عددًا من الأهداف الفرعيّة الآتية:

1. التعرف إلى الأهداف التي تسعى العلاقات العامة في وزارة الصحة لتحقيقها بالمستشفيات الأردنية.
2. التعرف إلى الأساليب والوسائل الاتصاليّة التي تستخدمها العلاقات العامة في وزارة الصحة بمتابعة الآثار الناجمة عن الأخطاء الطبيّة في المستشفيات الأردنية.
3. التعرف إلى الاستراتيجيّة الاتصاليّة التي تعالج بها العلاقات العامة في وزارة الصحة الآثار الناجمة عن الأخطاء الطبيّة في المستشفيات الأردنية في أغلب الأحيان.
4. التعرف إلى الدور الإرشادي "الوقائي" للعلاقات العامة في وزارة الصحة بمتابعة الآثار الناجمة عن الأخطاء الطبيّة في المستشفيات الأردنية.
5. التعرف إلى الدور العلاجي للعلاقات العامة في وزارة الصحة بمتابعة الآثار الناجمة عن الأخطاء الطبيّة في المستشفيات الأردنية.
6. التعرف إلى الدور التّنفيذي للعلاقات العامة في وزارة الصحة بمتابعة الآثار الناجمة عن الأخطاء الطبيّة في المستشفيات الأردنية.
7. التعرف إلى المعوقات التي تواجه العلاقات العامة في وزارة الصحة بمتابعة الآثار الناجمة عن الأخطاء الطبيّة في المستشفيات الأردنية.

تساؤلات الدراسة

سعت هذه الدراسة إلى الإجابة على السؤال الرئيس: ما دور العلاقات العامة في وزارة الصحة بمتابعة الآثار الناجمة عن الأخطاء الطبيّة في المستشفيات الأردنية من وجهة نظر الأطباء؟ ويتفرّع منه عددًا من الأسئلة الفرعية الآتية:

1. ما الأهداف التي تسعى العلاقات العامة في وزارة الصحة لتحقيقها بالمستشفيات الأردنية؟
2. ما الأساليب والوسائل الاتصالية التي تستخدمها العلاقات العامة في وزارة الصحة بمتابعة الآثار الناجمة عن الأخطاء الطبيّة في المستشفيات الأردنية؟
3. ما الاستراتيجية الاتصالية التي تعالج بها العلاقات العامة في وزارة الصحة الآثار الناجمة عن الأخطاء الطبيّة في المستشفيات الأردنية في أغلب الأحيان؟
4. ما الدور الإرشادي "الوقائي" للعلاقات العامة في وزارة الصحة بمتابعة الآثار الناجمة عن الأخطاء الطبيّة في المستشفيات الأردنية؟
5. ما الدور العلاجي للعلاقات العامة في وزارة الصحة بمتابعة الآثار الناجمة عن الأخطاء الطبيّة في المستشفيات الأردنية؟
6. ما الدور التنفيذي للعلاقات العامة في وزارة الصحة بمتابعة الآثار الناجمة عن الأخطاء الطبيّة في المستشفيات الأردنية؟
7. ما المعوقات التي تواجه العلاقات العامة في وزارة الصحة بمتابعة الآثار الناجمة عن الأخطاء الطبيّة في المستشفيات الأردنية؟

التعريفات الاصطلاحية والإجرائية

العلاقات العامة اصطلاحياً: هي "الجهد الإداري الثابت والمنظم والمقدم من قبل المنظمات العامة والخاصة، والتي تسعى إلى تأسيس الفهم المتبادل بينها وبين الجماهير من خلال عمليات الاتصال" (شاهين، 2012، 532).

وتعرف أيضاً بأنها: "المهنة التي تتولى تخطيط وتنظيم وتوجيه وتقويم الأنشطة والاعمال المتعلقة بالجماهير المرتبطة بالمنظمة، وكذلك الرأي العام بهدف الاحتفاظ بعلاقات طيبة معهم وتستخدم في سبيل ذلك البحوث ومختلف وسائل الاتصال وفنونه على أسس أخلاقية مهنية لتحقيق هذه المهام" (العلاطي، 2011، 14).

العلاقات العامة إجرائياً: هي وظيفة إدارية واتصالية مخططة ومنظمة يقوم بها مجموعة من الأفراد المؤهلين في وزارة الصحة الأردنية وتزود الجمهور بالمعلومات والبيانات الموضوعية حول قضية ما لتحقيق مصلحة المؤسسة والجمهور وتحقيق الفهم المتبادل بينهما.

الأخطاء الطبية اصطلاحياً: هي "خطأ تشخيصي أو خطأ معدّات، أو سوء فهم الأوامر الطبيّة، يحدث نتيجة الضرر الذي يقع على المريض بسبب عدم قيام الطبيب أو المعالج باتباع الأصول العلمية القياسية، أو نتيجة قصور في الخبرة والمعرفة العلمية أو الإهمال أو الخطأ أو السهو" (عكة، 2018، 7).

الأخطاء الطبية إجرائياً: هي أخطاء ترتكب من قبل الطبيب أو مساعديه نتيجة إخلال الطبيب بأحد التزاماته المهنية أو بسبب قلة الخبرة والكفاءة والاستهتار أثناء ممارسته للعمل الطبيّ.

الدراسات السابقة

١. دراسة حسن. (2021). بعنوان: "دور ممارسي العلاقات العامة بالمستشفيات الجامعية المصرية في إدارة مراحل أزمة جائحة فيروس كورونا"، هدفت هذه الدراسة للتعرف إلى دور ممارسي أنشطة العلاقات العامة بالمستشفيات الجامعية المصرية في إدارة مراحل أزمة جائحة فيروس كورونا كوفيد عام (2020)، وتندرج هذه الدراسة ضمن البحوث الوصفية التحليلية، وتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في كافة إدارات العلاقات العامة في المستشفيات الجامعية بإقليم القاهرة الكبرى (القاهرة، الجيزة، القليوبية)، وذلك باستخدام أسلوب الحصر الشامل لتلك المستشفيات والبالغ عددها (49) مفردة، واعتمدت الدراسة على قائمة استقصاء بالمقابلة كأداة لجمع البيانات والمعلومات، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج كان من أبرزها: أنه لم توجد مهام محددة لمواجهة الأزمة، بالرغم أن ممارسي أنشطة العلاقات العامة، كانت لديهم المقدرة على التعامل مع تداعيات الأزمة، وذلك بكافة مراحل إدارة أزمة فيروس كورونا، بدءاً من مرحلة الاستكشاف إلى مرحلة التعلم، واكتساب الخبرات تفادياً للأخطاء مستقبلاً، وكانت أبرز أنشطة التواصل الاجتماعي لعينة الدراسة هي: (المواساة، والتعزية لأسر الأطباء والمرضى والهيئة المسعفة، ممن وفاتهم المنية إزاء الإصابة بفيروس كورونا، أثناء تأديتهم واجباتهم)، وكانت أبرز وسائل التواصل بالشبكات الاجتماعية هي: (التليجرام يليها الواتس آب).

٢. دراسة العنزي. (2020). بعنوان: "العلاقات العامة عبر مواقع التواصل الاجتماعي وإدارة الأزمة الصحية (دراسة تحليلية لإدارة أزمة فايروس كوفيد 19 عبر صفحة وزارة الصحة في فيسبوك للمدة من 2020/3/21 حتى 2020/4/21)"، هدفت هذه الدراسة للتعرف إلى إدارة العلاقات العامة اللازمة للصحة في وزارة الصحة والبيئة عبر موقع "الفيسبوك" للأزمة الصحية أثناء انتشار فايروس (كوفيد 19)، وتندرج هذه الدراسة ضمن البحوث الوصفية واعتمدت على المنهج المسحي، وذلك من خلال أسلوب تحليل المضمون، وتكون مجتمع الدراسة من الصفحة الرسمية لوزارة الصحة والبيئة العراقية على موقع الفيسبوك، وذلك باستخدام أسلوب الحصر الشامل لما نُشر في الموقع الرسمي لوزارة الصحة والبيئة العراقية والبالغ عددها (210) مادة إعلامية، واعتمدت الدراسة على الملاحظة العلمية وتحليل المضمون

كأداة لجمع البيانات والمعلومات، وتوصّلت الدّراسة إلى عدّة نتائج كان من أبرزها: إن للعلاقات العامة دورًا في إدارة الأزمة الصحيّة، وقد بذلت جهودًا اتصاليّة لتوجيه الرسائل الاتصاليّة إلى الجمهور عبر تنوّع المضامين الإعلاميّة واستعمالها بكثافة في ذروة الأزمة، وقد وظّفت العلاقات أساليب متعددة لإدارة الأزمة منها أسلوب احتواء الأزمة لمنع تفشي الوباء عبر اهتمامها بالجمهور، إذ حرص القائم بالاتصال على التّعامل بمصداقيّة مع الجمهور وتزويده بالأخبار والمواقف الوبائيّة اليوميّة وإعلامه بمستجدات الأزمة ودحض الشائعات التي رافقت ذروة الأزمة وضمان عدم التناقض وإثارة الفوضى والهلع لدى الجمهور.

٣. دراسة العتيبي. (2019). بعنوان: "دور العلاقات العامة في المستشفيات السعودية في إدارة أزمة حج عام (1436هـ): دراسة ميدانية"، هدفت هذه الدّراسة للتعرف إلى دور العلاقات العامة في المستشفيات الصحية في إدارة أزمة الحرم المكي عام (2015) والعوامل المؤثرة على إدارة هذه الأزمة والاستراتيجيات والوسائل المستخدمة في إدارة هذه الأزمة، وتدرج هذه الدراسة ضمن البحوث الوصفية واعتمدت على المنهج المسحي، وتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في إدارة العلاقات العامة في المستشفيات الحكوميّة السعودية في مدينتي الطائف ومكة المكرمة، وذلك باستخدام أسلوب الحصر الشامل لكافة لممارسي العلاقات العامة في هذه المستشفيات، واعتمدت الدراسة على الاستبيان بالمقابلة كأداة لجمع البيانات والمعلومات، وتوصّلت الدراسة إلى عدّة نتائج كان من أبرزها: عدم تقدير إدارة المؤسسة العليا لدور العلاقات العامة بشكل عام، والإمكانيات الماديّة غير كافية لإدارة الأزمات، وعدم وجود كوادر بشريّة مؤهلة ومتخصصة في إدارة الأزمات كانت أهم العوامل المؤثرة على إدارة العلاقات العامة للأزمات، وأهم الاستراتيجيات في إدارة هذه الأزمة إخطار الجهات المعنية وتغطية الأحداث ونشرها والتّواصل مع وسائل الإعلام، وكانت أبرز الوسائل المستخدمة في إدارة هذه الأزمة هي الصحف الورقيّة والصحف الإلكترونيّة وكذلك التلفزيون السعودي ومواقع التّواصل الاجتماعي، وجاءت تغطية الحدث ونشر الأخبار في وسائل الإعلام كأبرز أدوار العلاقات العامة في إدارة هذه الأزمة، ومن أبرز مقترحات عينة الدراسة لتحسين الأداء وفاعلية العلاقات العامة في إدارة الأزمة تطوير برامج تدريبيّة نظريّة وعمليّة متنوعة في إدارة الأزمات.

٤. دراسة أحمد. (2015). بعنوان: "فاعلية العلاقات العامة في تطوير أداء المؤسسات الحكومية (دراسة وصفية تحليلية بالتطبيق على وزارة الإعلام الاتحادية) (2013م – 2015م)", هدفت هذه الدراسة للتعرف إلى الدور الذي يمكن أن تقوم به العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية بصورة عامة ووزارة الإعلام الاتحادية في دولة الإمارات بصورة خاصة، وتندرج هذه الدراسة ضمن البحوث الوصفية التحليلية، وتكون مجتمع الدراسة من العاملين بوزارة الإعلام الاتحادية بمختلف درجاتهم العمالية والوظيفية، وذلك باستخدام أسلوب الحصر الشامل لكافة العاملين بوزارة الإعلام الاتحادية، واعتمدت الدراسة على المقابلة والاستبانة كأداتين لجمع البيانات والمعلومات، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج كان من أبرزها: أن العلاقات العامة في أي مؤسسة يجب أن تعمل على تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة على المستوى الداخلي والخارجي، بجانب تحقيق الولاء والانتماء للمؤسسة، كما أكدت الدراسة أن العلاقات العامة بوزارة الإعلام الاتحادية توظف وسائل الاتصال لعكس أنشطتها خاصة الصحافة والإنترنت، وأظهرت الدراسة أن فئة الشباب هي الأكبر بالوزارة ويقوم عليها نشاط المنظمة باعتبارها الفئة الأكثر عطاءً بجانب الاحتفاظ بعناصر الخبرة لتعزيز عمل المؤسسة الذي يعتمد على الخبرة التراكمية.

٥. دراسة قلاتي وتونسي. (2015). بعنوان: "دور العلاقات العامة في تحسين أداء الموظفين داخل المؤسسة الخدمائية: دراسة وصفية مسحية بمؤسسة اتصالات الجزائر بأم البواقي"، هدفت هذه الدراسة للتعرف إلى دور العلاقات العامة في تحسين أداء الموظفين داخل المؤسسة الخدمائية، وتندرج هذه الدراسة ضمن البحوث الوصفية واعتمدت على المنهج المسحي، وتكون مجتمع الدراسة من كافة الموظفين في مؤسسة اتصالات الجزائر-أم البواقي، وذلك باستخدام أسلوب الحصر الشامل لكافة العاملين في مؤسسة اتصالات الجزائر في أم البواقي، واعتمدت الدراسة على المقابلة والاستبانة كأداتين لجمع البيانات والمعلومات، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج كان من أبرزها: عدم فهم الموظفين لدور العلاقات العامة حيث أن معظم العمال يعتقدون بأن العلاقات العامة هي الاتصال، وهذا يرجع بالسلب على المكلف بالعلاقات العامة والموظفين والمؤسسة ككل، وأن مكانة العلاقات العامة متواضعة جداً فوظيفة العلاقات العامة خارجية أكثر منها داخلية، وأن الجهة المسؤولة عن تحسين أداء الموظفين في مؤسسة اتصالات الجزائر هي

إدارة الموارد البشرية وليست العلاقات العامة، وإقرار جميع الموظفين بعدم نجاح برنامج العلاقات العامة على المستوى الداخلي ونجاحه بشكل أكبر على المستوى الخارجي، إذ أجمع العمال بنسبة (100 %) على أن مؤشر النجاح الوحيد هو الزيادة في عدد المتعاملين فقط.

٦. دراسة السعيدى. (2013) بعنوان: "دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين في صحيفتي "الرأي" و"الكويت تايمز": الكويتيتين"، هدفت هذه الدراسة للتعرف إلى دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين في صحيفتي "الرأي" و"الكويت تايمز" الكويتيتين، ومعرفة العوامل المؤثرة في تحقيق ذلك الرضا، وتدرج هذه الدراسة ضمن البحوث الوصفية واعتمدت على المنهج المسحي، وتكون مجتمع الدراسة من مؤسستين صحفيتين هما "الرأي" و"الكويت تايمز"، وذلك باستخدام أسلوب الحصر الشامل لكافة العاملين في الصحيفتين، واعتمدت الدراسة على الاستبانة كأداة لجمع البيانات والمعلومات، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج كان من أبرزها: أن أولوية المهام للعلاقات العامة قد تتغير من مؤسسة إلى أخرى، فقد يكون الاتصال الداخلي هو الأهم بالنسبة لبعض المؤسسات، وقد يكون الاتصال مع الجمهور الخارجي أو البيئة الخارجية هو الأهم بالنسبة لمؤسسات أخرى، وأهمية العدالة في الرواتب والأجور بالنسبة للعاملين، وكذلك العدالة في توزيع المهام والواجبات، وأهمية الضمان الصحي، وأظهرت النتائج أهمية دراسة أولويات العاملين من قبل الإدارات ومن قبل العلاقات العامة على وجه الخصوص للعمل على هذه الأجندة حسب الأولويات في كل مؤسسة على حدة، كما أن الدراسة كشفت عن أهمية السياسات الحكومية تجاه حرية التعبير والرأي وتوفير المعلومات في التأثير على العاملين في المؤسسات الصحفية على وجه الخصوص.

٧. دراسة شاهين. (2012). بعنوان: "دور العلاقات العامة في إدارة الأزمات بوزارة الصحة: دراسة ميدانية"، هدفت هذه الدراسة للتعرف إلى الأدوار الفعلية التي تقوم بها وزارة الصحة والعلاقات العامة بها لإدارة الأزمات المختلفة خلال مراحلها الثلاث، فضلاً عن كشف مدى الوعي بثقافة إدارة الأزمات داخل وزارة الصحة، وتدرج هذه الدراسة ضمن البحوث الوصفية واعتمدت على المنهج المسحي، وتكون مجتمع الدراسة من عدد من الإدارات بوزارة الصحة وهي: "إدارة الإعلام، وإدارة العلاقات العامة، إدارة

الأزمات"، واعتمدت الدراسة على المقابلة كأداة لجمع البيانات والمعلومات، وتوصّلت الدراسة إلى عدّة نتائج كان من أبرزها: أن الأدوار التي تقوم بها العلاقات العامة بوزارة الصحة في إدارة الأزمة بمراحلها الثلاث تتمثّل في: مرحلة ما قبل الأزمة لا توفر الوزارة أي خطط لإدارة الأزمات، مرحلة أثناء الأزمة تميّز دورها بالانّساع ما بين تجهيز المستشفيات لاستقبال المصابين، توفير فريق طبي، رفع حالة الاستعداد داخل المستشفيات، وعلى الرغم من توفر ذلك فإن الاهتمام بأمداد الإعلاميين بالمعلومات لم يحظ بالاهتمام الكافي، مرحلة ما بعد الأزمة تبين أن دور الوزارة ينتهي بمجرد انتهاء الأزمة، وأن الوزارة تهتم بإدارة الأزمات على المستوى الخارجي، ومدى اهتمام الوزارة بثقافة إدارة الأزمات من حيث: توفير غرفة مركزية لتلقي بلاغات الحوادث الكبرى، وأفراد مؤهلين لاستقبال الحالات والتعامل معها، وتأهيل المستشفيات لإجراء الإسعافات الأولية وفي الحالات الحرجة يتم نقل المصاب إلى أقرب مستشفى موجودة داخل المحافظة.

٨. دراسة المعاينة. (2011). بعنوان: "دور العلاقات العامة في الحد من انتشار المخدرات من وجهة نظر العاملين في إدارة مكافحة المخدرات الأردنية"، هدفت هذه الدراسة للتعرف إلى دور العلاقات العامة في الحد من انتشار المخدرات من وجهة نظر العاملين في إدارة مكافحة المخدرات الأردنية، وتدرج هذه الدراسة ضمن البحوث الوصفية واعتمدت على المنهج المسحي، وتكون مجتمع الدراسة من العاملين في إدارة مكافحة المخدرات الأردنية، وذلك باستخدام العيّنة العشوائية وتكونت من (280) مفردة، واعتمدت الدراسة على الاستبانة كأداة لجمع البيانات والمعلومات، وتوصّلت الدراسة إلى عدّة نتائج كان من أبرزها: أن وجهات نظر العاملين في إدارة مكافحة المخدرات نحو ممارسة العلاقات العامة لدورها الإرشادي كانت مرتفعة، واحتل هذا الدور المرتبة الثالثة ضمن الأدوار من حيث شدة الممارسة، وكانت وجهات نظر العاملين في إدارة مكافحة المخدرات نحو ممارسة العلاقات العامة لدورها العلاجي مرتفعة، واحتل هذا الدور المرتبة الأولى ضمن الأدوار من حيث شدة الممارسة، وأن وجهات نظر العاملين في إدارة مكافحة المخدرات نحو ممارسة العلاقات العامة لدورها التنفيذي كانت مرتفعة، واحتل هذا الدور المرتبة الثانية ضمن الأدوار من حيث شدة الممارسة.

٩. دراسة جابر. (1998). بعنوان: "تحليل نشاط العلاقات العامة في المؤسسات الصحية: دراسة تطبيقية على مستشفيات القطاع الخاص في الأردن في الفترة 1990 – 1996"، هدفت هذه الدراسة للتعرف إلى تحليل نشاط العلاقات العامة في المستشفيات الخاصة في الأردن وتحديد كيفية ممارسة عمليات (وظائف العلاقات العامة، البحوث، التخطيط، الاتصال، التنسيق، التقييم)، وتحديد أبرز المشكلات والمعوقات التي تواجه تطبيق هذه الوظائف، وتدرج هذه الدراسة ضمن البحوث الوصفية واعتمدت على المنهج المسحي، وتكون مجتمع الدراسة من جميع مديري وحدات العلاقات العامة أو من يقوم بمهامهم تحت مسميات إدارية مختلفة في المستشفيات الخاصة في الأردن وهي (44) مستشفى، وذلك باستخدام أسلوب الحصر الشامل، واعتمدت الدراسة على الاستبانة كأداة لجمع البيانات والمعلومات، وتوصلت إلى عدة نتائج كان من أبرزها: وجود قصور كبير في ممارسة وتطبيق كل من عمليات البحوث والتخطيط والتقييم، ووجود ثلاث مشكلات أساسية تعترض تطبيق نشاط العلاقات العامة وتتلخص بمشكلات مالية، مشكلات في الفهم والممارسة ومشكلات إدارية، وبينت النتائج ضرورة اتخاذ بعض الإجراءات التطويرية التي تسهم في تطوير ممارسة نشاط العلاقات العامة مثل التدريب والتأهيل في العلاقات العامة لدى من يمارسون نشاطها أو من يقومون بمهامها في المستشفيات الخاصة، وزيادة المخصصات المالية في أقسام العلاقات العامة في المستشفيات الخاصة، وإيجاد وحدات متفرغة لممارسة نشاط العلاقات العامة في المستشفيات الخاصة في الأردن.

الدراسات الأجنبية

١. دراسة Sasser (2015). بعنوان: "العلاقات العامة في الصحة العامة المستندة إلى الحكومة: اختبار نظرية الطوارئ أثناء استجابة، H1N1 2009-2010"، "Public Relations in Government-Based Public Health: Testing Contingency Theory During H1N1 Response, 2009-2010"، هدفت هذه الدراسة للتعرف إلى وصف برامج العلاقات العامة في الإدارات الصحيّة على مستوى الولاية والحكومة المحليّة على الصعيد الوطني، وتندرج هذه الدراسة ضمن البحوث الوصفية واتبعت المنهج المسحي، وتكون مجتمع الدراسة من ممارسي العلاقات العامة في إدارات الصحة العامة الوطنيّة والولائيّة والمحليّة على الصعيد الوطني، وذلك باستخدام أسلوب الحصر الشامل لجميع أعضاء ال NPHIC من أكتوبر (2009) والبالغ عددهم (423) فرداً، واعتمدت الدراسة على الاستبانة كأداة لجمع البيانات والمعلومات، وتوصّلت الدراسة إلى عدّة نتائج كان من أبرزها: تتكون أنشطة العلاقات العامة في الصحة العامة بشكل أساسي من العلاقات الإعلامية والبالغ عددهم (66)، والاتّصالات عبر الإنترنت وعددهم (65)، وإدارة الأزمات وعددهم (66)، والعلاقات المجتمعية وعددهم (65)، وصنف الجمهور الذي يمكن اعتبارهم شركاء في نشر المعلومات الحيويّة كأهم جمهور، وأن نتائج الاستطلاع لا تدعم ولا ترفض احصائياً الفرضية القائلة بأن مواقف ممارسي العلاقات العامة تتغير تجاه جماهيرها.

٢. دراسة Gaitho (2007). بعنوان: "دور العلاقات العامة في المنظمات الصحيّة: دراسة حالة لمستشفى AIC Kijabe"، "Role of public relations in health Organizations: a case study of AIC Kijabe hospital"، هدفت هذه الدراسة للتعرف إلى الدور الذي تلعبه العلاقات العامة في إدارة المنظّمة الصحيّة، وتندرج هذه الدراسة ضمن البحوث الوصفية، وتكون مجتمع الدراسة من إدارة المستشفى والموظفين وعملاء المستشفى، وذلك باستخدام العينة العمدية، واعتمدت الدراسة على الاستبانة كأداة لجمع البيانات والمعلومات، وتوصّلت الدراسة إلى عدّة نتائج كان من أبرزها: أنّه لم يكن هناك موظف علاقات عامة محترفون في مستشفى AIC Kijabe، وافتقار المستشفى إلى خطة وسياسة علاقات عامة، وافتقار أنشطة العلاقات العامة إلى أهداف محددة وكانت إدارتها على أساس مخصص.

التعليق على الدراسات السابقة

تناولت الدراسات السابقة معرفة دور العلاقات العامة لعدد من الجهات المختلفة، على تعدد مجالاتها وأنواعها.

١. أوجه التشابه والاختلاف للدراسة الحالية مع الدراسات السابقة:

- من حيث المنهج، تشابهت الدراسة الحالية مع أغلب الدراسات السابقة في أنها تندرج ضمن البحوث الوصفية والتي اتبعت منهج المسح، بينما اختلفت مع دراسة حسن (2021) ودراسة العنزي (2020) ودراسة أحمد (2015) من حيث استخدامهم المنهج الوصفي التحليلي.
- من حيث الأداة، تشابهت الدراسة الحالية مع أغلب الدراسات السابقة في استخدام الإستبانة أداة لجمع البيانات والمعلومات، بينما اختلفت مع دراسة أحمد (2015) ودراسة قلاتي وتونس (2015) في استخدامهم للمقابلات إلى جانب الإستبانة، واختلفت مع دراسة العنزي (2020) من حيث استخدامها للملاحظة وتحليل المضمون، ودراسة شاهين (2012) ودراسة العتيبي (2019) وحسن (2021) من حيث استخدامها للمقابلة.

٢. أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة:

- استفادت الباحثة من الدراسات السابقة في تحديد أداة الدراسة ومنهجها، والتعرف إلى الأساليب الإحصائية المستخدمة.
- استفادت الباحثة من عرض نتائج الدراسات السابقة؛ للمقارنة بينها وبين النتائج التي تم التوصل إليها؛ لمعرفة مدى الاتفاق أو الاختلاف في هذه النتائج.

٣. ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

تميزت هذه الدراسة عن غيرها من الدراسات السابقة في أنها تهدف للتعرف إلى دور العلاقات العامة في وزارة الصحة بمتابعة الآثار الناجمة عن الأخطاء الطبيّة في المستشفيات الأردنيّة لدى فئة معيّنة من فئات المجتمع، التي لم تتطرق إليها أي من الدراسات السابقة على وجه التحديد، ألا وهي فئة الأطباء في محافظة إربد، بالإضافة إلى قلة الدراسات العربيّة والأجنبيّة التي تناولت موضوع دور العلاقات العامة في وزارة الصحة بمتابعة الأخطاء الطبيّة في المستشفيات الأردنيّة من وجهة نظر الأطباء وهذا ما يميز الدراسة عن غيرها من الدراسات السابقة ويؤكد على أهميّة القيام بها.

نوع الدراسة ومنهجها

صنفت هذه الدراسة ضمن البحوث الوصفية، وتعرف بأنها "دراسة الظواهر كما هي في الواقع والتعبير عنها بشكل كمّي من خلال توضيح حجم الظاهرة ودرجة ارتباطها مع الظواهر الأخرى، أو بشكل كيفي بوصف الظاهرة وتوضيح خصائصها" (المزاهرة، 2014، 311).

واعتمدت الدراسة على المنهج المسحي ويعرف بأنه جهد علمي منظم للوصول إلى معرفة الظروف المحيطة بأحد الظواهر وتجميع الحقائق عنها والتي ترتبط بموضوع البحث وتحقيق الهدف من إجراء المسح (البكري، 1999، 225).

وقامت الباحثة بتقديم وصف نظري لدور العلاقات العامة في وزارة الصحة بمتابعة الآثار الناجمة عن الأخطاء الطبيّة في المستشفيات الأردنيّة موضوع جديد لم يتم التطرق له من قبل، وقامت بإجراء دراسة مسحية لآراء الأطباء في محافظة إربد حول دور العلاقات العامة في وزارة الصحة بمتابعة الآثار الناجمة عن الأخطاء الطبيّة في المستشفيات الأردنيّة، بحيث تم جمع البيانات اللازمة للدراسة وتصنيفها وتحليلها إحصائياً ومناقشة النتائج ومقارنتها مع نتائج الدراسات السابقة.

مجتمع الدراسة وعينتها

تكون مجتمع الدراسة من الأطباء في مستشفيات محافظة إربد، البالغ عددهم (5000) آلاف طبيب تقريباً، حيث أنه لم تتطرق أي دراسة سابقة على المستوى المحلي في التعرف إلى وجهة نظر الأطباء في محافظة إربد حول دور العلاقات العامة في وزارة الصحة بمتابعة الآثار الناجمة عن الأخطاء الطبيّة في المستشفيات الأردنية.

واستخدمت الباحثة العينة العشوائية البسيطة، وهذا النوع من العينات يعرف بأنه: "العينة التي تختار بطريقة تحقق لجميع وحدات المعاينة بالمجتمع نفس الفرص في الاختيار والظهور، وهذا النوع من العينات لا يتيح فقط لكل فرد في المجتمع فرصة متساوية للظهور في العينة بل يتيح أيضاً لكل مجموعة من مجموعاته نفس الفرصة" (المزاهرة، 2014، 119).

وأجريت الدراسة على عينة قوامها (300) مفردة من مفردات العينة والتي تم اختيارها من خلال العينة العشوائية البسيطة من الأطباء في محافظة إربد، وقد تمت الاستجابة لها جميعها أي بلغت نسبة الردود (100%).

وفيما يلي الوصف التفصيلي للخصائص الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة، كما هو موضح بالجدول رقم (1):

جدول (1)

الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة %
النوع الاجتماعي	ذكور	174	58.0
	إناث	126	42.0
الفئة العمرية	من 23- أقل من 33 سنة	143	47.7
	من 33- أقل من 43 سنة	91	30.3
	من 43- أقل من 53 سنة	39	13.0
	53 سنة فأكثر	27	9.0

تشير بيانات الجدول رقم (1) إلى أن نسبة الذكور من عينة الدراسة بلغت (58.0%) مقابل (42.0%) للإناث، واحتلت الفئة العمرية (من 23- أقل من 33 سنة) المرتبة الأولى من عينة الدراسة بنسبة (47.7%)، وجاءت في

المرتبة الثانية (من 33 - أقل من 43 سنة) بنسبة (30.3%)، وفي المرتبة الثالثة جاءت الفئة (من 43 - أقل من 53 سنة) بنسبة (13.0)، وفي المرتبة الأخيرة الفئة العمرية (53 سنة فأكثر).

وترى الباحثة أن احتلال الفئة العمرية (53 سنة فأكثر) للمرتبة الأخيرة فقد يعود إلى تفضيل هذه الفئة العمل في عياداتهم الخاصة على العمل في المستشفيات والذي يعد عملاً مرهقاً لمن امتك التخصّص، وقد يعود إلى أن هذه الفئة تشرف على الطلبة الأصغر سناً ويقتصر عملهم على الحالات الصعبة والعمليات وإدارة الأقسام في المستشفيات.

أداة الدراسة

استخدمت الباحثة الإستبانة كأداة بحثية لجمع البيانات والمعلومات حول دور العلاقات العامة في وزارة الصحة بمتابعة الآثار الناجمة عن الأخطاء الطبيّة في المستشفيات الأردنية من عينة البحث، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تطوير الإستبانة بناءً على أدبيات التراث العلمي والدراسات السابقة ذات العلاقة المباشرة بموضوع الدراسة، والتي ناقشت الموضوعات المتعلقة بدور العلاقات العامة، وتكونت الاستبانة من ثمانية أقسام عرضت كالآتي:

١. الجزء الأول: شمل (10) عبارات لقياس الأهداف التي تسعى العلاقات العامة في وزارة الصحة لتحقيقها بالمستشفيات الأردنية.

٢. الجزء الثاني: شمل الأساليب والوسائل الاتصالية التي تستخدمها العلاقات العامة في وزارة الصحة بمتابعة الآثار الناجمة عن الأخطاء الطبيّة في المستشفيات الأردنية.

٣. الجزء الثالث: شمل الاستراتيجية الاتصالية التي تعالج بها العلاقات العامة في وزارة الصحة الآثار الناجمة عن الأخطاء الطبيّة في المستشفيات الأردنية.

٤. الجزء الرابع: اشتمل على (16) عبارة لقياس الدور الإرشادي "الوقائي" للعلاقات العامة في وزارة الصحة بمتابعة الآثار الناجمة عن الأخطاء الطبيّة في المستشفيات الأردنية.

٥. **الجزء الخامس:** اشتمل على (16) عبارة لقياس الدور العلاجي للعلاقات العامة في وزارة الصحة بمتابعة الآثار الناجمة عن الأخطاء الطبيّة في المستشفيات الأردنية.
٦. **الجزء السادس:** اشتمل على (10) عبارات لقياس التنفيذ للعلاقات العامة في وزارة الصحة بمتابعة الآثار الناجمة عن الأخطاء الطبيّة في المستشفيات الأردنية.
٧. **الجزء السابع:** اشتمل على (15) عبارة لقياس المعوقات التي تواجه العلاقات العامة في وزارة الصحة بمتابعة الآثار الناجمة عن الأخطاء الطبيّة في المستشفيات الأردنية.
٨. **الجزء الثامن:** شمل معلومات حول خصائص أفراد العينة مثل: (النوع الاجتماعي، الفئة العمرية).

إجراءات الصدق والثبات

تم التحقق من صدق أداة الدراسة تمهيداً لتطبيقها على أفراد العينة من خلال:

١. صدق المحتوى:

من الخصائص الأساسية التي يجب أن تتوفر بالأداة صدقها والمقصود بالصدق: أن تمثل الأداة ما أعدت لأجله (الحيزان، 2004، ص 61).

وللتحقق من صدق مؤشرات الأداة تم عرضها على مجموعة من المحكمين البالغ عددهم (5) محكمين من ذوي الخبرة والأختصاص، من أعضاء هيئة التدريس المختصين في الإعلام، للتأكد من مدى ملائمة وقدرة الأداة على تحقيق أهداف الدراسة والإجابة على المشكلة البحثية، وعدلت الإستبانة بناءً على الملاحظات والتعديلات المرفقة من قبل المحكمين، للخروج بأفضل أداة قادرة على تمثيل ما أعدت لأجله (الملحق رقم (1)).

٢. اختبار الثبات:

ويقصد بالثبات ان تعطي الأداة نفس النتيجة عند تطبيقها لأكثر من مرة (الحيزان، 2004، ص 65)، فبعد التأكد من صلاحية وجاهزية تطبيق الأداة تم تطبيقها على عينة الدراسة البالغة (300) مفردة من الأطباء في

محافظة إربد. ولغرض التحقق من الاتساق الداخلي لفقرات الإستبيان بدور العلاقات العامة في وزارة الصحة بمتابعة الآثار الناجمة عن الأخطاء الطبيّة في المستشفيات الأردنيّة من وجهة نظر الأطباء، استخدمت الباحثة معامل (كرونباخ ألفا)، وتم استخراج النتائج باستخدام برنامج (spss) الإحصائي للعلوم الاجتماعيّة. وللتأكد من ثبات أداة الدراسة تم تطبيق معادلة كرونباخ ألفا على جميع فقرات مجالات الدراسة والأداة ككل، كما هو مبين في جدول رقم (2) الذي يوضح معاملات الثبات.

جدول (2)

معامل الاتساق الداخلي كرونباخ ألفا لمتغيرات الدراسة

الرقم	متغيرات الدراسة	عدد العبارات	كرونباخ ألفا
1	الأهداف التي تسعى العلاقات العامة في وزارة الصحة لتحقيقها	10	.82
2	الأساليب والوسائل الاتصاليّة التي تستخدمها العلاقات العامة في وزارة الصحة بمتابعة الآثار الناجمة عن الأخطاء الطبيّة	18	.84
3	الدور الإرشادي "الوقائي" للعلاقات العامة في وزارة الصحة بمتابعة الآثار الناجمة عن الأخطاء الطبيّة	16	.90
4	الدور العلاجي للعلاقات العامة في وزارة الصحة بمتابعة الآثار الناجمة عن الأخطاء الطبيّة	16	.92
5	الدور التنفيذي للعلاقات العامة في وزارة الصحة بمتابعة الآثار الناجمة عن الأخطاء الطبيّة	10	.89
6	المعوقات التي تواجه العلاقات العامة في وزارة الصحة بمتابعة الآثار الناجمة عن الأخطاء الطبيّة	15	.88
-	الثبات الكلي	89	.84

تشير بيانات الجدول رقم (2) إلى القيم التي حصلت عليها فقرات أداة الدراسة حسب محاورها، حيث تراوحت قيمة كرونباخ ألفا لثبات فقرات أداة الدراسة الحالية بين (0.82 - 0.92)، وعند المجال الكلي حصلت على قيمة (0.84)، وهي نسب تشير إلى ثبات الأداة.

الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة

استخدمت الباحثة الأساليب الإحصائية الآتية:

- التكرارات والنسب المئوية
- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.
- إختبار "كرونباخ ألفا" لثبات أداة الدراسة.

حدود الدراسة

اقتصرت حدود الدراسة على ما يلي:

الحدود المكانية: محافظة إربد "المملكة الأردنية الهاشمية".

الحدود الزمانية: أجريت هذه الدراسة من 2021/4/5 إلى 2021/7/25.

الحدود البشرية: الأطباء في محافظة إربد.

عرض ومناقشة نتائج الدراسة التي توصلت إليها الباحثة:

- اعتمدت الدراسة في بعض أسئلتها مقياس ليكرت الثلاثي والخماسي، حيث تعطى كل فقرة من فقراته درجة واحدة من بين درجاته وفقاً للمعادلة الآتية:

القيمة العليا لبدائل الإجابة في أداة الدراسة – القيمة الدنيا لبدائل الإجابة في أداة الدراسة مقسومة على عدد الدرجات الخمس. وعليه فيكون طول الفئة في المقياس الثلاثي: $0.66 = (3 / 1-3)$.

وعليه فيكون طول الفئة (0.66)، حيث تكون الدرجة منخفضة من (1.00 - 1.66)، والدرجة متوسطة من (1.67 - 2.33)، والدرجة مرتفعة من (2.34 - 3.00).

أما في المقياس الخماسي فيكون: $0.8 = (5 / 1-5)$. وهذه القيمة تساوي طول الفئة بين المتوسطات، وبذلك تكون درجة معارض بشدة من (1.00-1.79)، ودرجة معارض من (1.80 - 2.59)، ودرجة محايد من (2.60 - 3.39)، ودرجة موافق من (3.40 - 4.19)، أما درجة موافق بشدة من (4.20 - 5.00).

المحور الأول: الأهداف التي تسعى العلاقات العامة في وزارة الصحة لتحقيقها بالمستشفيات الأردنية.

جدول (3)

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للأهداف التي تسعى العلاقات العامة لتحقيقها في المستشفيات

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة
1	زيادة تفاعل المجتمع مع المؤسسات الصحية	4.15	.974	1
2	خلق سمعة طيبة للمؤسسات الصحية	4.09	.893	2
3	بناء ثقة متبادلة بين الإدارة العليا وجمهور المؤسسة الداخلي والخارجي	3.98	1.094	3
4	مواجهة الأزمات الطارئة وإدارتها	3.96	1.029	5
5	العمل على التوعية الصحية للمجتمع	3.98	1.127	3
6	تعزيز وتدعيم مكانة المستشفى	3.93	1.124	6
7	حماية اسم ومكانة المستشفى	3.94	1.149	7
8	تقديم الاستشارة للإدارة على كل المستويات فيما يتعلق بالاتصال الإعلامي ونشاطات توعية الجمهور بخدمات ونشاطات المستشفيات	3.80	1.149	8
9	إجراء البحث والتقييم بشكل مستمر لبرامج العمل والاتصال مع الجمهور	3.72	1.184	10
10	تذليل الصعاب والعمل على انجاحها في حالة قيام أي نشاط توعية صحية	3.73	1.098	9

*اعتمد السؤال على مقياس ليكرت الخماسي

تشير بيانات الجدول رقم (3) إلى الأهداف التي يسعى جهاز العلاقات العامة في وزارة الصحة تحقيقها في المستشفيات من وجهة نظر الأطباء في محافظة إربد، حيث جاءت (زيادة تفاعل المجتمع مع المؤسسات الصحية) في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4.15)، وتختلف هذه النتيجة مع كل من دراسة أحمد (2015) والتي أظهرت أن العلاقات العامة في أي مؤسسة يجب أن تعمل على تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة على المستوى الداخلي والخارجي، ودراسة السعيد (2013) والتي بينت أن الاتصال الداخلي هو الأهم بالنسبة لبعض المؤسسات، فيما قد يكون الاتصال الخارجي هو الأهم للبعض الآخر.

وجاءت في المرتبة الثانية (خلق سمعة طيبة للمؤسسات الصحية)، بمتوسط حسابي بلغ (4.09)، وفي المرتبة الثالثة جاءت عبارتي (العمل على التوعية الصحية للمجتمع، بناء ثقة متبادلة بين الإدارة العليا وجمهور المؤسسة الداخلي والخارجي) بمتوسط حسابي بلغ (3.98) لكل منهما، وفي المرتبة الخامسة جاءت (مواجهة الأزمات الطارئة وإدارتها) بمتوسط حسابي بلغ (3.96).

وجاءت الأهداف (تعزيز وتدعيم مكانة المستشفى، حماية اسم ومكانة المستشفى، تقديم الاستشارة للإدارة على كل المستويات فيما يتعلق بالاتصال الإعلامي ونشاطات توعية الجمهور بخدمات ونشاطات المستشفيات، تذليل الصعاب والعمل على انجاحها في حالة قيام أي نشاط توعية صحية) في المراتب السادسة وحتى التاسعة على التوالي بمتوسطات حسابية (3.93 - 3.73).

وجاءت في المرتبة الأخيرة (إجراء البحث والتقييم بشكل مستمر لبرامج العمل والاتصال مع الجمهور) بمتوسط حسابي بلغ (3.72)، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة جابر (1998) والتي بينت أن هناك قصور كبير في ممارسة وتطبيق كل من عمليات البحوث والتخطيط والتقييم في المستشفيات الخاصة في الأردن.

وترى الباحثة أن احتلال هدف (زيادة تفاعل المجتمع مع المؤسسات الصحية) المرتبة الأولى قد يعود الى الوظيفة الأساسية للعلاقات العامة وهي بناء جسور التواصل والتعاون مع الجمهور، حيث أن عمل أي مؤسسة مرهون بمدى قبول المجتمع وتفاعله معها، والبقاء على تواصل مستمر معه من خلال قنوات اتصاله المتنوعة، للتسويق لخدماتها وبناء سمعة طيبة والحفاظ على ثقة ورضا الجمهور.

ويمكننا القول أن جهاز العلاقات العامة في وزارة الصحة من وجه نظر الأطباء، لديه أهداف وخطط واضحة تتمثل في بناء سمعة طيبة للمستشفى والتواصل مع الجهات المختلفة على كافة الأصعدة حتى وإن لم يكن بالشكل المطلوب، وهذا يختلف مع دراسة (Gaitho 2007) والتي بينت افتقار المستشفى إلى خطة وسياسة علاقات عامة، وافتقار أنشطة العلاقات العامة إلى أهداف محددة.

المحور الثاني: الأساليب والوسائل الاتصالية التي تستخدمها العلاقات العامة في وزارة الصحة بمتابعة الآثار الناتجة عن الأخطاء الطبية في المستشفيات الأردنية.

جدول (4)

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للأساليب الاتصالية التي تستخدمها العلاقات العامة في وزارة الصحة

الرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبرة	الرقم
2	1.131	3.89	الندوات	1
8	1.138	3.64	المؤتمرات	2
10	1.185	3.63	الاجتماعات	3
18	1.436	3.14	المعارض	4
11	1.305	3.61	الإعلانات	5
13	1.299	3.60	مطبوعات	6
8	1.217	3.64	ملصقات	7
7	1.196	3.66	كتيبات	8
5	1.204	3.77	المحاضرات	9
4	1.165	3.83	النشرات	10
11	1.248	3.61	الاتصال المباشر	11
16	1.316	3.37	الهاتف	12
14	1.302	3.47	الصور	13
17	1.428	3.22	الأفلام	14
15	1.362	3.38	الصحف والمجلات	15
5	1.184	3.77	الإذاعة والتلفزيون	16
2	1.194	3.89	الإنترنت	17

1	1.168	3.98	مواقع التواصل الاجتماعي	18
---	-------	------	-------------------------	----

*اعتمد السؤال على مقياس ليكرت الخماسي

تشير بيانات الجدول رقم (4) إلى الأساليب والوسائل الاتصالية التي تستخدمها العلاقات العامة في وزارة الصحة بمتابعة الآثار الناجمة عن الأخطاء الطبيّة من وجهة نظر عينة الدراسة، حيث جاءت (مواقع التواصل الاجتماعي) في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.98)، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة حسن (2021) والتي كشفت أن أبرز وسائل التواصل بالشبكات الاجتماعية في إدارة مراحل أزمة جائحة فيروس كورونا هي (التليجرام)، وتختلف مع دراسة العتيبي (2019) والتي بينت أن أبرز الوسائل المستخدمة في إدارة أزمة الحج هي الصحف الورقية والصحف الالكترونية، وترى الباحثة أن احتلال مواقع التواصل الاجتماعي المرتبة الأولى ربما يعود إلى إمكانية نشر مواد متنوعة بأساليب مختلفة من خلالها، وسهولة استخدامها، وانتشارها واتساع قاعدتها الجماهيرية.

وجاءت في المرتبة الثانية كلاً من (الإنترنت، الندوات) بمتوسط حسابي بلغ (3.89) لكل منهما، تلاها في المرتبة الرابعة (النشرات) بمتوسط حسابي بلغ (3.83)، وفي المرتبة الخامسة جاءت كل من (الإذاعة والتلفزيون، المحاضرات) بمتوسط حسابي بلغ (3.77) لكل منهما، تلاها في المرتبة السابعة (كتيبات) بمتوسط حسابي بلغ (3.66).

وجاءت (الصحف والمجلات، الهاتف، الأفلام، المعارض) في المراتب الأخيرة من الخامسة عشر وحتى الثامنة عشر على التوالي و بمتوسطات حسابية تراوحت (3.14 - 3.38).

ويظهر الجدول تراجعاً في دور وسائل الإعلام -التقليدية منها والإلكترونية- في تسليط الضوء على المواضيع الصحية المتعلقة بآثار الأخطاء الطبية في المستشفيات الأردنية، وترى الباحثة أن ذلك ربما يعود إلى القيود الإعلامية المفروضة على هذه المواضيع نتيجة لسياسة التكم التي تتبعها المستشفيات، وبالتالي يصبح من الصعب على هذه الوسائل الإعلامية أن تحصل على بيانات وتصاريح رسمية بشأن هذه الحوادث والأخطاء

لإذاعتها ونشرها، بينما يمكن للأفراد تناقل الأخبار بسهولة ويسر من خلال مواقع التواصل الاجتماعي دون الحاجة إلى توثيق أخبارهم أو ذكر مصادرها.

المحور الثالث: الاستراتيجية الاتصالية التي تعالج بها العلاقات العامة في وزارة الصحة الآثار الناجمة عن الأخطاء الطبية في المستشفيات الأردنية.

جدول (5)

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للاستراتيجيات الاتصالية للعلاقات العامة في وزارة الصحة

الرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	دائماً		أحياناً		نادراً		العبارة
			%	N	%	N	%	N	
4	.782	1.84	23.7	71	36.3	109	40.0	120	استراتيجية الشفافية
1	.711	2.24	40.3	121	43.7	131	16.0	48	استراتيجية التكم
2	.708	2.23	39.3	118	44.7	134	16.0	48	استراتيجية التحفظ
3	.775	2.10	35.7	107	39.0	117	25.3	76	استراتيجية التبرير والاعتذار

*اعتمد السؤال على مقياس ليكرت الثلاثي

تشير بيانات الجدول رقم (5) إلى الاستراتيجيات الاتصالية التي تعالج بها العلاقات العامة الآثار الناجمة عن الأخطاء الطبية من وجهة نظر الأطباء في محافظة إربد، حيث جاءت (استراتيجية التكم) في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.24) بدرجة متوسطة، وتختلف هذه النتيجة مع كل من دراسة العنزي (2020)، والتي بينت أن وزارة الصحة العراقية يحرص فيها القائم بالاتصال على التعامل بمصداقية مع الجمهور، وتزويد الجمهور بالأخبار والمواقف الوبائية اليومية وإعلامه بمستجدات أزمة كورونا ودحض

الشائعات التي رافقت ذروة الأزمة، ودراسة العتيبي (2019) والتي أظهرت أن أهم الاستراتيجيات في إدارة أزمة حج عام (1436هـ) هي إخطار الجهات المعنية وتغطية الأحداث ونشرها والتواصل مع وسائل الإعلام، ودراسة السعيد (2013) والتي كشفت أهمية السياسات الحكومية تجاه حرية التعبير والرأي وتوفير المعلومات في التأثير على العاملين في المؤسسات الصحفية على وجه الخصوص.

وجاءت في المرتبة الثانية (استراتيجية التحفظ)، بمتوسط حسابي بلغ (2.23)، تلاها في المرتبة الثالثة (استراتيجية التبرير والاعتذار)، بمتوسط حسابي بلغ (2.10)، وفي المرتبة الأخيرة جاءت (استراتيجية الشفافية) بمتوسط حسابي بلغ (1.84) بدرجة منخفضة.

وترى الباحثة أن احتلال استراتيجية (التكتم) للمرتبة الأولى قد يعود إلى خوف إدارة المستشفيات من تعرضها للفضائح التي قد تلحق باسم المؤسسة وسمعتها وثقة الجمهور بها، كما أنها ستكون أمام عواقب قانونية قد تضر بها كمؤسسة وليس كأفراد، وترى الباحثة أن سياسة التكتم قد يكون لها آثارًا سلبية على المدى البعيد من انتهاجها، كتهاون الأطباء في التعامل مع الحالات الطبية والأخطاء نظرًا لإفلاتهم من المحاسبة، مما يؤدي إلى إهدار الكثير من الأرواح، كما أن التصريح عن الأخطاء الطبية قد يشكل مرجعاً للأطباء لمعرفة الظروف والسيناريوهات الطبية والإدارية واللوجستية التي قد تؤدي إلى حدوث الخطأ، وبالتالي تبادل الخبرات الذي يصب في الصالح العام، وهو الأمر الذي لا يتم بسبب سياسة التكتم.

المحور الرابع: محور قياس الدور الإرشادي "الوقائي" للعلاقات العامة في وزارة الصحة بمتابعة الآثار الناجمة عن الأخطاء الطبية في المستشفيات الأردنية.

جدول (6)

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للدور الإرشادي للعلاقات العامة في وزارة الصحة

الدرجة	الرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة
مرتفعة	1	1.290	3.74	1 توزع منشورات وكتيبات وملصقات إرشادية توضح كيفية تجنب الأخطاء الطبية وآثارها السلبية
مرتفعة	2	1.107	3.51	2 توزيع نشرات وكتيبات إرشادية توضح عمل إدارة المستشفى وتعليماتها بخصوص الأخطاء الطبية وآثارها السلبية
متوسطة	4	1.295	3.39	3 تستخدم وسائل الإعلام المختلفة لنشر معلومات إرشادية تحذر من خطورة الأخطاء الطبية وضرورتها تجنبها
متوسطة	9	1.337	3.15	4 تساهم في وضع الخطط العلاجية لمتابعة الأخطاء الطبية
متوسطة	16	1.336	2.97	5 عقد لقاءات صحفية دورية مع الإعلاميين لاطلاعهم على آخر الإحصائيات حول ضبط الإدارة لقضايا الأخطاء الطبية التي تعاملت معها والمسجلة لديها
متوسطة	14	1.337	3.06	6 عقد مؤتمرات صحفية دورية مع الإعلاميين لاطلاعهم

				على آخر الإحصائيات حول ضبط الإدارة لقضايا الأخطاء الطبية التي تعاملت معها والمسجلة لديها	
متوسطة	14	1.310	3.06	تنظيم دورات تدريبية دورية للموظفين حول كيفية متابعة الآثار الناجمة عن الأخطاء الطبية	7
متوسطة	7	1.334	3.29	تنظيم دورات تدريبية لتحسين مستوى ممارسي العمل الطبي	8
مرتفعة	3	1.310	3.40	وضع خطط احترازية لأي حدث طارئ يمكن أن يحدث	9
متوسطة	5	1.334	3.33	اتخاذ جميع التدابير الاحتياطية لضمان أداء ممارسي العمل الطبي للمهام الموكلة لهم بنزاهة وإخلاص وأمانة أثناء ممارستهم لمهنتهم	10
متوسطة	8	1.375	3.22	متابعة المريض خلال فترة العلاج لتجنب حدوث الأخطاء الطبية	11
متوسطة	10	1.409	3.14	تحسين ظروف العمل وتوفير كل متطلبات ممارسي العمل الطبي لتفادي الأخطاء الطبية	12
متوسطة	10	1.342	3.14	توضيح المسؤولية المدنية لمرتكبي الأخطاء الطبية	13
متوسطة	12	1.531	3.13	بيان العقوبات المترتبة على مرتكبي الأخطاء الطبية	14
متوسطة	6	1.348	3.30	تبصير الأطباء بقوانين الدولة وعقوباتها في حالة حصول الأخطاء الطبية	15
متوسطة	13	1.472	3.09	إنشاء صندوق تأمين لضحايا الأخطاء الطبية	16

متوسطة	1.010	3.24	المتوسط الكلي للدور الإرشادي
--------	-------	------	------------------------------

*اعتمد السؤال على مقياس ليكرت الخماسي

تشير بيانات الجدول رقم (6) إلى الدور الإرشادي للعلاقات العامة في وزارة الصحة بمتابعة الآثار الناجمة عن الأخطاء الطبية من وجه نظر عينة الدراسة، حيث جاءت (توزع منشورات وكتيبات وملصقات إرشادية توضح كيفية تجنب الأخطاء الطبيّة وأثارها السلبية) في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.74)، وجاءت في المرتبة الثانية (توزيع نشرات وكتيبات إرشادية توضح عمل إدارة المستشفى وتعليماتها بخصوص الأخطاء الطبيّة وأثارها السلبية) بمتوسط حسابي بلغ (3.51)، وفي المرتبة الثالثة (وضع خطط احترازية لأي حدث طارئ ممكن أن يحدث) بمتوسط حسابي بلغ (3.40)، وجاءت (تستخدم وسائل الإعلام المختلفة لنشر معلومات إرشادية تحذر من خطورة الأخطاء الطبيّة وضرورة تجنبها) في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي بلغ (3.39)، وفي المرتبة الخامسة جاءت (اتخاذ جميع التدابير الاحتياطية لضمان أداء ممارسي العمل الطّبيّ للمهام الموكلة لهم بنزاهة وإخلاص وأمانة أثناء ممارستهم لمهنتهم) بمتوسط حسابي بلغ (3.33)، وفي المرتبة السادسة جاءت (تبصير الأطباء بقوانين الدولة وعقوباتها في حالة حصول الأخطاء الطبيّة) بمتوسط حسابي بلغ (3.30).

وجاءت العبارات (عقد مؤتمرات صحفية دورية مع الإعلاميين لاطلاعهم على آخر الإحصائيات حول ضبط الإدارة لقضايا الأخطاء الطبية التي تعاملت معها والمسجلة لديها، تنظيم دورات تدريبية دورية للموظفين حول كيفية متابعة الآثار الناجمة عن الأخطاء الطبية، عقد لقاءات صحفية دورية مع الإعلاميين لاطلاعهم على آخر الإحصائيات حول ضبط الإدارة لقضايا الأخطاء الطبية التي تعاملت معها والمسجلة لديها) في المراتب الأخيرة من الرابعة عشر وحتى السادسة عشر على التوالي بمتوسطات حسابية تراوحت بين (2.97 - 3.06)، وتختلف هذه النتيجة التي تمثلت في العبارات التي احتلت المراتب الأخيرة والمتعلقة بالإعلاميين واطلاعهم على الأخطاء الطبية، مع ما جاءت به دراسة شاهين (2012) والتي أظهرت أن إمداد الإعلاميين بالمعلومات لم يحظ بالاهتمام الكافي وقت الأزمات.

وتظهر بيانات الجدول أن الدور الإرشادي للعلاقات العامة بوزارة الصحة في متابعة الآثار الناجمة عن الأخطاء الطبية من وجهة نظر الأطباء جاء بدرجة متوسطة، بمتوسط حسابي بلغ (3.24).

وترى الباحثة أن الدور الإرشادي للعلاقات العامة في وقتنا الحاضر قد يتوسع نظرًا لتطور التكنولوجيا من خلال قدرتها على الوصول إلى الأطباء ومصادر الأدوار الإرشادية مما يجعل من أساليب العلاقات العامة للمستشفيات في دورها الإرشادي أكثر يسراً وتطوراً من ذي قبل، مثل نشر العلاقات العامة للإرشادات والأبحاث والتقارير بشكل إلكتروني، ونشر روابط وفيديوهات لمؤتمرات على المستوى العالمي، مع إمكانية عقد اجتماعات وندوات من خلال تطبيقات التواصل مما يجعل من دورها أكثر فعالية.

المحور الخامس: محور قياس الدور العلاجي للعلاقات العامة في وزارة الصحة بمتابعة الآثار الناجمة عن الأخطاء الطبيّة في المستشفيات الأردنية.

جدول (7)

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للدور العلاجي للعلاقات العامة في وزارة الصحة

الدرجة	الرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة
مرتفعة	1	1.098	3.86	1 القيام بزيارات وجولات ميدانية في المستشفيات لتوعية العاملين فيها وإرشادهم بخطورة الأخطاء الطبيّة
متوسطة	8	1.314	3.34	2 عرض برامج وأفلام تبين خطورة الأخطاء الطبيّة وآثارها السلبية على صحّة المتضرر
مرتفعة	2	1.263	3.57	3 الحث على ضرورة التعاون مع إدارة المستشفى والعاملين فيها للحد من الأخطاء الطبيّة والآثار الناجمة عنها
مرتفعة	5	1.278	3.42	4 المساهمة في وضع تعليمات للحد من الأخطاء الطبيّة وإمكانية تفاديها
مرتفعة	7	1.344	3.40	5 التنسيق مع المتخصصين لتسهيل علاج المتضررين من الأخطاء الطبيّة
مرتفعة	3	1.430	3.45	6 استخدام وسائل الإعلام لنشر معلومات عن إمكانية علاج المتضررين من الأخطاء الطبيّة
مرتفعة	3	1.373	3.45	7 استخدام العلاقات العامة ووسائل اتصال مباشرة للتواصل مع المتضررين من الأخطاء الطبيّة لمعرفة احتياجاتهم
مرتفعة	6	1.349	3.41	8 عرض العلاقات العامة من خلال وسائل الإعلام حالات

تمّ علاجها				
9	نشر تفاصيل القضايا التي وقعت أولاً بأول	3.08	1.501	14 متوسطة
10	وضع تعليمات تساهم في الحد من الآثار الناجمة عن الأخطاء الطبيّة	3.18	1.502	11 متوسطة
11	ضمان حق التعويض للمتضررين الذي يجبر ما أصابهم من ضرر الأخطاء الطبيّة	3.06	1.522	16 متوسطة
12	التعامل بجديّة مع شكاوى المرضى المتعلقة بالأخطاء الطبيّة	3.27	1.436	9 متوسطة
13	عقد جلسات دعم نفسي للمتضررين من الأخطاء الطبيّة	3.11	1.490	12 متوسطة
14	توثيق الأخطاء الطبيّة في كافة المؤسسات الصحيّة؛ كمقدمة ضرورية لمعالجة الأخطاء الطبيّة	3.07	1.524	15 متوسطة
15	تدوين الأخطاء المرتكبة من قبل ممارسي العمل الطّبيّ لتجنب الوقوع في الأخطاء ذاتها	3.09	1.522	13 متوسطة
16	تقرير العقوبة المناسبة وتقديرها في حالة إدانة الطّبيب بوقوع الخطأ الطّبيّ	3.21	1.500	10 متوسطة
	المتوسط الكلي للدور العلاجي	3.31	1.064	متوسطة

*اعتمد السؤال على مقياس ليكرت الخماسي

تظهر بيانات الجدول رقم (7) الدور العلاجي للعلاقات العامة في وزارة الصحة بمتابعة الآثار الناجمة عن الأخطاء الطبية من وجه نظر عينة الدراسة، حيث جاءت (القيام بزيارات وجولات ميدانية في المستشفيات لتوعية العاملين فيها وإرشادهم بخطورة الأخطاء الطبيّة)، في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.86)، وتتفق هذه النتيجة ما جاءت به دراسة المعاينة (2011) والتي بينت أن الدور العلاجي للحد من انتشار المخدرات القيام بزيارات وجولات ميدانية على المؤسسات والهيئات لتوعية وإرشاد العاملين فيها بخطورة المخدرات، واختلفت النتيجة مع

دراسة حسن (2021) والتي كشفت أن دور أنشطة ممارسي أنشطة العالقات العامة بالمستشفيات الجامعية المصرية في إدارة أزمة كورونا هي المواساة، والتعزية لأسر الأطباء والمرضى والهيئة المسعفة.

وترى الباحثة أن احتلال الزيارات للمرتبة الأولى ربما يعود إلى كونها تعبر عن النية الحقيقية والملموسة والجدية للمستشفيات في متابعة الآثار الناجمة عن الأخطاء الطبية.

وجاءت في المرتبة الثانية (الحث على ضرورة التعاون مع إدارة المستشفى والعاملين فيها للحد من الأخطاء الطبية والآثار الناجمة عنها) بمتوسط حسابي بلغ (3.57)، تلاها في المرتبة الثالثة كلاً من العبارتين (استخدام وسائل الإعلام لنشر معلومات عن إمكانية علاج المتضررين من الأخطاء الطبية، استخدام العلاقات العامة ووسائل اتصال مباشرة للتواصل مع المتضررين من الأخطاء الطبية لمعرفة احتياجاتهم) بمتوسط حسابي بلغ (3.45) لكل منهما، وفي المرتبة الخامسة (المساهمة في وضع تعليمات للحد من الأخطاء الطبية وإمكانية تفاديها) بمتوسط حسابي بلغ (3.42)، تلاها في المرتبة السادسة (عرض العلاقات العامة من خلال وسائل الإعلام حالات تمّ علاجه) بمتوسط حسابي بلغ (3.41).

وجاءت العبارات (تدوين الأخطاء المرتكبة من قبل ممارسي العمل الطبي لتجنب الوقوع في الأخطاء ذاته، نشر تفاصيل القضايا التي وقعت أولاً بأول، توثيق الأخطاء الطبية في كافة المؤسسات الصحية؛ كمقدمة ضرورية لمعالجة الأخطاء الطبية، ضمان حق التعويض للمتضررين الذي يجبر ما أصابهم من ضرر الأخطاء الطبية) في المراتب الأخيرة من الثالثة عشر وحتى السادسة عشر على التوالي بمتوسطات حسابية (3.09 - 3.06).

وتظهر بيانات الجدول أن الدور العلاجي للعلاقات العامة بوزارة الصحة في متابعة الآثار الناجمة عن الأخطاء الطبية من وجهة نظر الأطباء جاء بدرجة متوسطة، بمتوسط حسابي بلغ (3.31).

المحور السادس: محور قياس الدور التنفيذي للعلاقات العامة في وزارة الصحة بمتابعة الآثار الناجمة عن الأخطاء الطبية في المستشفيات الأردنية.

جدول (8)

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للدور التنفيذي للعلاقات العامة في وزارة الصحة

الدرجة	الرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة
مرتفعة	2	1.188	3.60	المشاركة في المؤتمرات الوطنية والدولية والمسيرات الشعبية وغيرها بهدف التوعية بخطورة الأخطاء الطبية
متوسطة	4	1.261	3.32	إجراء دراسات وبحوث حول الأخطاء الطبية وآثارها السلبية وجهود الإدارة في الحد منها
متوسطة	7	1.304	3.23	إجراء الدراسات الخاصة بطرق تجنب الأخطاء الطبية
متوسطة	9	1.410	3.04	إجراء البحوث والدراسات العلمية الطبية والقانونية حول المسائل المتعلقة بالقانون الطبي
متوسطة	5	1.375	3.31	تعريف موظفي المستشفى بأساليب التعامل مع المرضى والمتضررين
مرتفعة	3	1.249	3.47	استخدام الحملات الإعلامية لمنع وقوع الأخطاء الطبية
مرتفعة	1	1.202	3.73	استخدام الحملات الإعلامية لتحسين

				الصورة الذهنية لإدارة المستشفى	
متوسطة	8	1.318	3.12	تزويد الجمهور بمعلومات عن الحالات الواقعة وتفصيلها عبر وسائل الإعلام	8
متوسطة	6	1.322	3.28	تزويد إدارة المستشفى بمعلومات عن المتضررين لتحري الدقة في علاجهم	9
متوسطة	10	1.436	2.86	الاتصال الدائم والمستمر مع الجهات المعنية للتحذير من خطورة وقوع الأخطاء الطبية	10
متوسطة		1.090	3.29	المتوسط الكلي للدور التنفيذي	

*اعتمد السؤال على مقياس ليكرت الخماسي

تشير بيانات الجدول رقم (8) إلى الدور التنفيذي للعلاقات العامة في وزارة الصحة بمتابعة الآثار الناجمة عن الأخطاء الطبية من وجه نظر عينة الدراسة، حيث جاءت (استخدام الحملات الإعلامية لتحسين الصورة الذهنية لإدارة المستشفى) في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.73)، وتختلف هذه النتيجة مع ما جاءت به دراسة المعاينة (2011) والتي بينت أن الدور الإجرائي للحد من انتشار المخدرات ومكافحتها يتمثل في المشاركة في المؤتمرات الوطنية والدولية والمسيرات الشعبية والمسابقات الفنية والرياضية بهدف مكافحة المخدرات.

وترى الباحثة أن احتلال الحملات الإعلامية للمرتبة الأولى قد يعود إلى أنها أساس عمل العلاقات العامة، حيث يتم من خلالها إيصال رسائل توعوية وتنشيطية وأخرى تسويقية، تحافظ من خلالها على صورة وسمعة المؤسسة وتستعيد ثقة الجمهور بها وبطاقمها.

وجاء في المرتبة الثانية (المشاركة في المؤتمرات الوطنية والدولية والمسيرات الشعبية وغيرها بهدف التوعية بخطورة الأخطاء الطبية) بمتوسط حسابي بلغ (3.60)، وفي المرتبة الثالثة جاءت (استخدام الحملات الإعلامية لمنع وقوع الأخطاء الطبية) بمتوسط حسابي بلغ (3.47)، وفي المرتبة الرابعة (إجراء دراسات وبحوث حول الأخطاء الطبية وآثارها السلبية وجهود الإدارة في الحد منها) بمتوسط حسابي بلغ (3.32).

وجاءت العبارات (تعريف موظفي المستشفى بأساليب التعامل مع المرضى والمتضررين، تزويد إدارة المستشفى بمعلومات عن المتضررين لتحري الدقة في علاجهم، إجراء الدراسات الخاصة بطرق تجنب الأخطاء الطبية، تزويد الجمهور بمعلومات عن الحالات الواقعة وتفاصيلها عبر وسائل الإعلام، إجراء البحوث والدراسات العلمية الطبية والقانونية حول المسائل المتعلقة بالقانون الطبي، الاتصال الدائم والمستمر مع الجهات المعنية للتحذير من خطورة وقوع الأخطاء الطبية) في المراتب الخامسة وحتى العاشرة على التوالي بمتوسطات حسابية تراوحت من (2.86 - 3.31).

وتظهر بيانات الجدول السابق أن الدور التنفيذي للعلاقات العامة بوزارة الصحة في متابعة الآثار الناجمة عن الأخطاء الطبية من وجهة نظر الأطباء جاء بدرجة متوسطة، بمتوسط حسابي بلغ (3.29).

وتأسيساً على ما سبق يمكن القول أن الدور العلاجي هو الدور الأبرز للعلاقات العامة في وزارة الصحة بمتابعة الآثار الناجمة عن الأخطاء الطبية في المستشفيات الأردنية متفوقاً على دورها الوقائي والتنفيذي، حيث جاء المتوسط الحسابي الكلي للدور العلاجي (3.31) مقابل (3.24) للدور الإرشادي و (3.29) للدور التنفيذي، والجدير بالذكر أن الأدوار جاءت جميعها بدرجة متوسطة حسب رأي عينة الدراسة، وترى الباحثة أن هذا يدل على عدم جهوزية جهاز العلاقات العامة في وزارة الصحة للتعامل مع آثار الأخطاء الطبية على الصعيدين الداخلي والخارجي، حيث أن أفراد العينة بشكل عام منحوا معظم فقرات الأدوار درجة متوسطة؛ في إشارة إلى عدم أداء هذه الأدوار بشكل مثالي، أو ربما لغيابها في مستشفيات معينة، كما أن أجهزة العلاقات العامة في

مستشفيات محافظة إربد -والتي تتبع معظمها للقطاع العام- قد تفتقر إلى التفاعلية بأدوارها، وتواجه تحديات إدارية وتنظيمية، مما يجعل هذه الأدوار باهتة الحضور أو عسوية على التنفيذ.

المحور السابع: المعوقات التي تواجه العلاقات العامة في وزارة الصحة بمتابعة الآثار الناجمة عن الأخطاء الطبية في المستشفيات الأردنية.

جدول (9)

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للمعوقات التي تواجه جهاز العلاقات العامة في وزارة الصحة

الدرجة	الرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة
مرتفعة	2	1.037	4.01	1 الفهم غير الجيد لطبيعة عمل العلاقات العامة في متابعة الآثار الناجمة عن الأخطاء الطبية
مرتفعة	8	1.046	3.88	2 عدم وجود متخصصين في مجال العلاقات العامة لمتابعة الآثار الناجمة عن الأخطاء الطبية
مرتفعة	11	1.143	3.85	3 تدني وعدم كفاءة البرامج والمطبوعات التوعوية التي تقدمها الإدارة لمتابعة الآثار الناجمة عن الأخطاء الطبية
مرتفعة	5	1.097	3.92	4 نقص الكادر البشري في العلاقات العامة لمتابعة الآثار الناجمة عن الأخطاء الطبية
مرتفعة	12	1.128	3.78	5 نقص وسائل الاتصال المختلفة
مرتفعة	9	1.105	3.87	6 ضعف تدريب العاملين في العلاقات العامة لمتابعة الآثار الناجمة عن الأخطاء الطبية
مرتفعة	4	1.095	3.93	7 عدم وجود بروتوكول واضح لممارسي العلاقات العامة لمتابعة الآثار الناجمة عن الأخطاء الطبية

مرتفعة	14	1.099	3.77	ضعف المؤهل العلمي للعاملين في إدارة العلاقات العامة بمتابعة الآثار الناجمة عن الأخطاء الطبية	8
مرتفعة	3	1.112	3.96	ضعف الميزانية المخصصة لمتابعة الأخطاء الطبية والآثار الناجمة عنها	9
مرتفعة	7	1.163	3.89	ضعف قدرات الكادر الطبي في المستشفى	10
مرتفعة	10	1.216	3.86	غياب الاحترام بين المسؤولين والموظفين نظراً لوجود توترات داخلية بينهم	11
مرتفعة	1	1.079	4.07	قوى الضغط الخارجية "الواسطة"	12
مرتفعة	5	1.130	3.92	الثقل الإداري في متابعة الأخطاء الطبية	13
مرتفعة	12	1.154	3.78	سيطرة وتحكم الإدارة في مصادر المعلومات	14
مرتفعة	15	1.272	3.65	القوانين الخاصة بالعمل والعاملين	15
مرتفعة		.747	3.83	المتوسط الكلي للتحديات	

*اعتمد السؤال على مقياس ليكرت الخماسي

تشير بيانات الجدول رقم (9) إلى المعوقات التي تواجه العلاقات العامة في وزارة الصحة بمتابعة الآثار الناجمة عن الأخطاء الطبية إلى أن (قوى الضغط الخارجية "الواسطة") احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4.07)، وتختلف هذه النتيجة مع كل من دراسة قلاتي وتونسي (2015) والتي أوضحت عدم فهم الموظفين لدور العلاقات العامة، حيث يعتقد معظمهم بأن العلاقات العامة هي الاتصال، ودراسة العتيبي (2019)، التي أشارت إلى عدم تقدير إدارة المؤسسة العليا لدور العلاقات العامة بشكل عام وضعف الإمكانيات المادية لإدارة الأزمات، وضعف الكوادر البشرية والإمكانيات المادية غير الكافية لإدارة الأزمات، ودراسة جابر (1998) والتي بينت أن وجود ثلاث مشكلات أساسية تعترض نشاط العلاقات العامة وتتخلص بمشكلات مالية، ومشكلات في الفهم والممارسة ومشكلات إدارية.

وجاءت في المرتبة الثانية (الفهم غير الجيد لطبيعة عمل العلاقات العامة في متابعة الآثار الناجمة عن الأخطاء الطبية) بمتوسط حسابي بلغ (4.01)، تلاها في المرتبة الثالثة (ضعف الميزانية المخصصة لمتابعة الأخطاء الطبية والآثار الناجمة عنها) بمتوسط حسابي بلغ (3.96)، وفي المرتبة الرابعة جاءت (عدم وجود بروتوكول واضح لممارسي العلاقات العامة لمتابعة الآثار الناجمة عن الأخطاء الطبية) بمتوسط حسابي بلغ (3.93)، وجاءت كلا العبارتين (التأهل الإداري في متابعة الأخطاء الطبية، نقص الكادر البشري في العلاقات العامة لمتابعة الآثار الناجمة عن الأخطاء الطبية) في المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي بلغ (3.92) لكل منهما.

وجاءت المعوقات (سيطرة وتحكم الإدارة في مصادر المعلومات، نقص وسائل الاتصال المختلفة، ضعف المؤهل العلمي للعاملين في إدارة العلاقات العامة بمتابعة الآثار الناجمة عن الأخطاء الطبية، القوانين الخاصة بالعمل والعاملين) في المراتب الأخيرة من الثانية عشر وحتى الخامسة عشر على التوالي بمتوسطات حسابية تراوحت (3.65- 3.78).

ويبين الجدول أن المعوقات التي تواجهها للعلاقات العامة بوزارة الصحة في متابعة الآثار الناجمة عن الأخطاء الطبية، جاءت مرتفعة، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي (3.83)، وهذا يشير إلى أن هنالك معوقات وتحديات كبيرة أمام جهاز العلاقات العامة في وزارة الصحة.

وترى الباحثة أن المعوقات التي تواجه ممارسي العلاقات العامة في وزارة الصحة كبيرة ومتعددة الأشكال فمنها ما هو داخلي، ومنها ما هو خارجي يتأثر بأصحاب المصالح، وربما يعود ذلك إلى قصور في فهم وإدراك مدراء المستشفيات والمسؤولين في وزارة الصحة لدور جهاز العلاقات العامة وطبيعة عمله، والذي لا يتوقف فقط عند إظهار صورة مشرقة وسمعة جيدة عن المستشفيات وخدماتها وكوادرها، بل يتعدى إلى الاتصال المباشر مع الجماهير وعمل دراسات استطلاعية عن آرائهم بالخدمات وما يفضلونه ويحتاجونه، إضافة إلى عدم وجود كوادر مؤهلة ومختصة في العلاقات العامة، وضعف التمويل لهذه الأقسام للقيام بعملها على أكمل وجه.

أبرز النتائج

وفيما يلي استعراض لأبرز النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة:

١. أوضحت النتائج أن أبرز الأهداف التي يسعى جهاز العلاقات العامة في وزارة الصحة تحقيقها في المستشفيات من وجه نظر الأطباء في محافظة اربد، (زيادة تفاعل المجتمع مع المؤسسات الصحية).
٢. بينت النتائج أن (مواقع التواصل الاجتماعي) جاءت كأكثر الأساليب والوسائل الاتصالية التي تستخدمها العلاقات العامة في وزارة الصحة بمتابعة الآثار الناجمة عن الأخطاء الطبية.
٣. أظهرت النتائج أن استراتيجية التكم تليها استراتيجية التحفظ هي أبرز الاستراتيجيات الاتصالية التي تعالج بها العلاقات العامة الآثار الناجمة عن الأخطاء الطبية من وجه نظر الأطباء في محافظة اربد.
٤. كشفت النتائج أن الدور الإرشادي للعلاقات العامة بوزارة الصحة في متابعة الآثار الناجمة عن الأخطاء الطبية جاء بدرجة متوسطة، وكان أهم هذه الأدوار (توزيع منشورات وكتيبات وملصقات إرشادية توضح كيفية تجنب الأخطاء الطبية وآثارها السلبية).
٥. أفادت النتائج أن الدور العلاجي للعلاقات العامة بوزارة الصحة في متابعة الآثار الناجمة عن الأخطاء الطبية جاء بدرجة متوسطة، حيث كان (القيام بزيارات وجولات ميدانية في المستشفيات لتوعية العاملين فيها وإرشادهم بخطورة الأخطاء الطبية) في المرتبة الأولى حسب رأي عينة البحث.
٦. أكدت النتائج أن الدور التنفيذي للعلاقات العامة بوزارة الصحة في متابعة الآثار الناجمة عن الأخطاء الطبية جاء بدرجة متوسطة، وكان أبرزها (استخدام الحملات الإعلامية لتحسين الصورة الذهنية لإدارة المستشفى).
٧. أظهرت النتائج أن درجة المعوقات التي تواجهها العلاقات العامة بوزارة الصحة في متابعة الآثار الناجمة عن الأخطاء الطبية من وجهة نظر الأطباء مرتفعة، وتمثلت بـ (قوى الضغط الخارجية "الواسطة").

التوصيات

وبناءً على النتائج التي توصلت إليها الدراسة فإن الباحثة توصي بما يلي:

1. اعتماد استراتيجية الشفافية والمصداقية في التعامل مع المعلومات المتعلقة بالأخطاء الطبية لما لها من آثار ايجابية على المجتمع وعلى ارتقاء الكادر الطبي ككل في أداء مهامه ووظائفه من خلال التعلم والاستفادة من الأخطاء الطبية السابقة.
2. ضرورة استغلال أجهزة العلاقات العامة للتكنولوجيا ووسائل التواصل الجديدة في عملها على المستويين الداخلي والخارجي للمؤسسة، مثل عقد مؤتمرات وندوات، ونشر الأبحاث والتقارير من خلال مجموعات خاصة بالكوادر الطبية، وغيرها من الأساليب.
3. اتخاذ إجراءات تسهم في تطوير وظائف وأنشطة ممارسي العلاقات العامة من تدريب وتأهيل، وإيجاد وحدات متفرغة لممارسة وظائف العلاقات العامة في المستشفيات الأردنية.
4. زيادة المخصصات المالية في أقسام العلاقات العامة في المستشفيات الأردنية، لتحسين أدائها وفعاليتها.
5. وضع خطط استراتيجية شاملة، تشمل إجراء البحوث والتقييم المستمر لبرامج العمل والاتصال مع الجمهور.
6. على العلاقات العامة في المستشفيات الأردنية تطوير وظيفتها ودورها العلاجي بمراقبة أداء المؤسسات والتأكد من التزامهم بالمعايير، واكتشاف نقاط القوة والضعف في النظام الصحي، وعمل استطلاعات رأي ترصد آراء المواطنين بجودة الخدمات التي تقدمها المؤسسات الصحية ومدى فعاليتها.

قائمة المصادر

❖ المصادر العربية

➤ الكتب

• الحيزان، محمد بن عبد العزيز. (2004). البحوث الإعلامية أسسها - أساليبها - مجالاتها. الرياض: فهرسة الملك فهد الوطنية أثناء النشر.

• المزاهرة، منال هلال. (2014). مناهج البحث الإعلامي. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.

• المعاينة، منصور. (2004). المسؤولية المدنية والجناحية في الأخطاء الطبية. الرياض: جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.

➤ البحوث العلمية والمقالات

• البكري، فؤاده. (1999). دور العلاقات العامة في إدارة الأزمات: دراسة تحليلية لإحدى أزمات مصر للطيران. المؤتمر السنوي الرابع لإدارة الكوارث والأزمات. 2، 220-239.

• حسن، منى. (2021). دور ممارسي العلاقات العامة بالمستشفيات الجامعية المصرية في إدارة مراحل أزمة جائحة فيروس كورونا. المجلة العربية للعلوم ونشر الأبحاث - مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية. 5 (7)، 164-179.

• شاهين، إيمان صابر صادق. (2012). دور العلاقات العامة في إدارة الأزمات بوزارة الصحة: دراسة ميدانية. مجلة البحث العلمي في الآداب. 3 (13)، 529-556.

• العتيبي، سلطان. (2019). دور العلاقات العامة في المستشفيات السعودية في إدارة أزمة حج عام (1436هـ): دراسة ميدانية. المجلة الإلكترونية الشاملة متعددة المعرفة لنشر الأبحاث العلمية والتربوية. (10)، 1-14.

- عكة، محمد. (2018). انعكاس الأخطاء الطبيّة في المستشفيات الفلسطينية على الأسرة والمجتمع: دراسة من وجهة نظر أسر الضحايا في جنوب الضفة الغربية من العام 2010 لغاية 2016. *مجلة جامعة فلسطين للأبحاث والدراسات*. 8 (2)، 1-29.
- العنزي، نهلة نجاح عبد الله. (2020). العلاقات العامة عبر مواقع التواصل الاجتماعي وإدارة الأزمة الصحية (دراسة تحليلية لإدارة أزمة فايروس كوفيد 19 عبر صفحة وزارة الصحة في فيسبوك للمدة من 2020/3/21 حتى 2020/4/21). *مجلة لارك للفلسفة واللسانيات والعلوم الاجتماعية*. 3 (38)، 462-486.

➤ الرسائل الجامعية والملتقيات

- أحمد، شاذلي عوض عبد الفضيل. (2015). *فاعلية العلاقات العامة في تطوير أداء المؤسسات الحكومية: دراسة وصفية تحليلية بالتطبيق على وزارة الإعلام الاتحادية (2013 م – 2015 م)* (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، السودان.
- جابر، كوثر. (1998). *تحليل نشاط العلاقات العامة في المؤسسات الصحية: دراسة تطبيقية على مستشفيات القطاع الخاص في الأردن في الفترة 1990 – 1996* (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة أم درمان الإسلامية، السودان.
- السعيد، يوسف عويد عتيق. (2013). *دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين في صحيفتي "الرأي" و"الكويت تايمز" الكويتيتين* (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة الشرق الأوسط، الأردن.
- علاطي، محمد حجاج. (2011). *المهارات المهنية لممارسي العلاقات العامة في الوزارات الكويتية* (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة الشرق الأوسط، الأردن.
- قلاتي، صبيحة وتونسي، سهيلة. (2015). *دور العلاقات العامة في تحسين أداء الموظفين داخل المؤسسة الخدمائية: دراسة وصفية مسحية بمؤسسة اتصالات الجزائر بأم البواقي* (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، الجزائر.

- المعاينة، سالم. (2011). دور العلاقات العامة في الحد من انتشار المخدرات من وجهة نظر العاملين في إدارة مكافحة المخدرات الأردنية (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة الشرق الأوسط، الأردن.

❖ المصادر الأجنبية

- Gaitho, P. (2007). **Role of public relations in health Organizations: a case study of AIC Kijabe hospital** (Doctoral dissertation).
- Sasser, T. L. (2015). **Public Relations in Government-Based Public Health: Testing Contingency Theory during H1N1 Response, 2009-2010.**

- النشر الدوري: تصدر المجلة المصرية لبحوث الاتصال والإعلام الرقمي بصفة دورية (ثلاث مرات سنوياً)، وتنشر أبحاثاً باللغتين العربية والإنجليزية، مما يضمن استمرارية النشر وتوفير أحدث الأبحاث والدراسات للقراء والباحثين من مختلف أنحاء العالم.
- تنوع المحتوى: تقبل المجلة سبع تخصصات للنشر فيها وهي:

١. الإذاعة الرقمية

٢. الإعلام

٣. التسويق الرقمي

٤. العلاقات العامة الرقمية

٥. الصحافة الرقمية

٦. تلفزيون الإنترنت

٧. راديو الإنترنت

- النشر الإلكتروني والمفتوح: تُتاح المجلة المصرية لبحوث الاتصال والإعلام الرقمي للنشر الإلكتروني بنظام الوصول المفتوح (open access online)، مما يضمن سهولة الوصول إليها وقراءتها وتحميلها مجاناً من قبل الباحثين والمهتمين في جميع أنحاء العالم.
- التنوع في أنواع المقالات: تنشر المجلة مجموعة متنوعة من أنواع المقالات، بما في ذلك:
- الأبحاث الأصلية (Original Articles): وهي أبحاث تقدم نتائج جديدة ومبتكرة في مجال الاتصال والإعلام الرقمي.
- المقالات المرجعية (Review Articles): وهي مقالات تستعرض وتلخص مجموعة من الأبحاث السابقة حول موضوع معين.
- تقارير الحالة (Case Studies): وهي دراسات معمقة لحالات فردية أو أحداث معينة في مجال الاتصال والإعلام الرقمي.
- المقابلات مع خبراء وباحثين بارزين: في مجال الاتصال والإعلام الرقمي، لتقديم رؤيتهم حول أحدث التطورات والاتجاهات في هذا المجال.
- الأعداد الخاصة: تصدر المجلة أعداداً خاصة حول موضوعات معينة ذات أهمية خاصة في مجال الاتصال والإعلام الرقمي، وذلك لجذب انتباه الباحثين والمهتمين إلى هذه الموضوعات وتشجيع البحث فيها.

بيانات الاتصال:

الموقع الإلكتروني: <https://ejrcds.journals.ekb.eg>

البريد الإلكتروني لهيئة التحرير: fatmaelzahasaleh@art.sohag.edu.eg

البريد الإلكتروني للقسم: media.dep@art.sohag.edu.eg

العنوان: جامعة سوهاج، كلية الآداب، قسم الإعلام، مصر.