

# توظيف المنظمات الدولية لرأسمالها المعلوماتي في إدارة الأزمات العالمية عبر منصاتها الرقمية وعلاقته بمصداقيتها

دراسة حالة لمنصة منظمة الصحة العالمية  
بموقع "فيس بوك" أثناء جائحة كورونا

د. إسلام أحمد عثمان(\*)

## ملخص البحث:

يقدم هذا البحث إطاراً تطبيقياً مستحدثاً يقوم على المزج بين الرؤي الفكرية الفلسفية والظواهر الاجتماعية العالمية؛ وذلك من خلال دراسة مفهوم رأس المال المعلوماتي للمنظمات الدولية من منظورين، إحداهما بنائي يقوم على رصد أبعاد المفهوم وعناصره، والآخر وظيفي يقوم على بحث أهداف وآليات توظيفه في إدارة الأزمات العالمية؛ وأثر هذا التوظيف على مصداقية المنظمات الدولية المُشار إليها، وفي هذا الإطار انطلق البحث إلى دراسة حالة المنصة الرقمية لمنظمة الصحة العالمية بهدف رصد أبعاد وعناصر رأسمالها المعلوماتي، والوقوف على آليات توظيفها لهذه العناصر في إدارة الأزمات التي سببتها جائحة تفشي وباء كورونا مطلع عام 2020م بمختلف أنحاء العالم؛ وأثر هذا التوظيف على مصداقية تلك المنظمة لدى جمهورها.

وإذا كان لرأس المال المعلوماتي كأحد الأصول المملوكة للمنظمات الدولية أهمية نسبية في تمكينها من القيام بالأدوار والوظائف المنوطة بها تجاه المجتمع الدولي بوجه عام، وإذا كان للقيام بتلك الأدوار والوظائف أهمية كبرى في تعزيز المصداقية؛ فإن سعي تلك المنظمات الدولية إلى توظيف رأسمالها المعلوماتي في إدارة الأزمات والكوارث العالمية على وجه التحديد قد يضاعف من درجة مصداقيتها لدى مختلف قطاعات ذلك المجتمع المُشار إليه.

\* أستاذ مساعد بقسم العلاقات العامة والإعلان بكلية الإعلام – جامعة بني سويف.

## **International organizations' use of their informational capital in managing global crises through their digital platforms and its relationship to their credibility**

A case study of the WHO Facebook platform during the Corona pandemic

(\*)Eslam Ahmed Ahmed Othman

### **Summary:**

This research presents an updated applied framework based on a mixture of philosophical intellectual visions and global social phenomena. And that is by studying the concept of information capital for international organizations from two perspectives, one of which is constructive and based on monitoring the dimensions and elements of the concept, and the other is functional based on researching the objectives and mechanisms of its employment in global crisis management; This employment affected the credibility of the aforementioned international organizations, and in this context, the research proceeded to a case study of the digital platform of the World Health Organization in order to monitor the dimensions and elements of its information capital, and to determine the mechanisms of their employment of these elements in managing crises caused by the pandemic of the outbreak of the Corona epidemic in early 2020 AD in various parts the world; This employment affected the credibility of that organization with its audience.

If information capital as an asset owned by international organizations is of relative importance in enabling it to perform the roles and functions entrusted to it towards the international community in general, and if performing these roles and functions is of great importance in enhancing credibility; The efforts of these international organizations to employ their information capital in managing global crises and disasters in particular may double the degree of their credibility with the various sectors of that society

---

(\*)Assistant Prof. of Public Relations – Faculty of Mass Communication – Beni-Suef University.

referred to.

## مقدمة:

تُعرّف الأزمات العالمية بأنها مواقف طارئة يتعرض لها المجتمع الدولي<sup>(1)</sup>، وهي أيضاً إطار مركب من الأحداث المتسارعة يفقد هذا المجتمع القدرة على إدارتها<sup>(2)</sup>، وبوجه عام يمتد تأثير حالات عدم الاستقرار التي تسفر عنها الأزمات العالمية لتشمل مختلف الدول والحكومات، ولتسبب في الخروج عن المسار الذي ترسمه الأنظمة والقواعد الدولية المعتمدة والمتعارف عليها<sup>(3)</sup>. وتعكس الأزمات العالمية، وبصفة خاصة الأزمات الصحية عدة أبعاد دولية تتعلق بمستقبل العلاقات الاقتصادية والتجارية والاجتماعية والسياسية بين دول العالم من ناحية، وبمستوي نمو كل دولة من هذه الدول وقدراتها وإمكاناتها من ناحية أخرى؛ ومن ثم تتعاظم خطورة الأزمات العالمية على المجتمع الدولي بوجه عام؛ وفي ظل التأثيرات السلبية المتوقعة لها على وجه التحديد<sup>(4)</sup>.

وتمثل المنظمات الدولية بوصفها كيانات عالمية تأسست بناء على اتفاقيات ومعاهدات دبلوماسية من أجل تحقيق أهداف مشتركة وفقاً لأنظمة وبروتوكولات عالمية<sup>(5)</sup>؛ تمثل أحد أهم الأدوات التي يستخدمها المجتمع الدولي في إدارة العلاقات بين الدول من ناحية، وبناء جسور التعاون بينها من ناحية أخرى، فضلاً عن دورها في حل النزاعات الدولية وتقديم الدعم والمساندة أوقات الأزمات والكوارث العالمية<sup>(6)</sup>.

لقد ارتبط ظهور المنظمات الدولية بتطور العلاقات بين الدول، وبظهور القوانين والمواثيق العالمية، وبتنامي المصالح الدولية؛ لينشأ ما يسمى بالمجتمع الدولي، كسبب رئيسي في ظهور هذه المنظمات، وهي منظمات ذات طابع عالمي تختص بإدارة شؤون ذلك المجتمع وحمايته والحفاظ عليه<sup>(7)</sup>. وتتنوع المنظمات الدولية وتختلف فيما بينهما وفق اختصاص كل منظمة منها، وتمثل منظمة الصحة العالمية أحد أهم هذه المنظمات<sup>(8)</sup>. وهي منظمة دولية تابعة للجمعية العامة للأمم المتحدة، تأسست عام ١٩٤٨؛ لإدارة الشؤون الصحية العالمية (في ٦١ دولة)، ولمواجهة الأزمات المرتبطة بتفشي الأمراض والأوبئة العالمية<sup>(9)</sup>.

وتمتلك المنظمات بوجه عام على اختلاف مجال عمل، وطبيعة الإطار الجغرافي لممارسة نشاط كل منها (محلية – إقليمية – دولية)؛ تمتلك أصولاً متنوعة تجسد مجتمعة إطاراً عاماً لتشكيل بنية هذه المنظمات، وتنظيم العمليات التي تتم بكل منها.

ويمثل رأس المال المعلوماتي (Information Capital) للمنظمات والمؤسسات أحد أهم تلك الأصول المُشار إليها. كونه يُشكل ركناً أساسياً من أركان بناء الخطط الاستراتيجية لهذه المنظمات بوجه عام، و يُشكل أيضاً أحد دعائم البنية التحتية لأنظمتها المعلوماتية على وجه التحديد، فضلاً عن كونه عاملاً محفزاً لتحسين أداء وحداتها الداخلية من ناحية، وتعظيم قيمتها وتفعيل دورها كجزء من البناء التنظيمي للمجتمعات التي تعمل داخلها من ناحية أخرى<sup>(10)</sup>.

وتعود جذور مفهوم رأس المال المعلوماتي إلى الإسهامات الفكرية التي قدمها "Don"

"Lamberton" عام ١٩٩٩، عندما ربط بين مفهومي المعلومات وبناء الثروة، لينتج مدخلاً مستحدثاً يقوم على وصف الموارد المعلوماتية للمنظمات كونها أحد أصول رأسمالها، وهو المدخل الذي أطلق عليه اسم مدخل "اقتصاديات المعلومات"، والذي جسد النواة الأولى لظهور مدخل "رأس المال المعلوماتي" (11). غير أن التطورات النوعية التي شهدتها صناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أدت إلى تعاظم أهمية المعلومات، وتحولها إلى أحد أهم الأصول المملوكة للمنظمات، مما ساهم في بلورة وتطوير مفهوم رأس المال المعلوماتي حتى أصبح يُجسد أحد الدعائم والأصول المملوكة للمنظمات المعاصرة (12). ولقد أدى اتساع مجالات توظيف رأس المال المعلوماتي من قبل المنظمات الدولية إلى تطور مفهومه ليتحول إلى عنصر فاعل من عناصر بناء قيمة ومكانة هذه المنظمات من ناحية، وإلى أداة مستحدثة لإنتاج مصادر دخلها من ناحية أخرى، بل وتجاوز حدود ذلك التحول ليصبح أداة رئيسية قد تستخدمها العديد من المنظمات الدولية في أداء الأدوار والوظائف المنوطة بها داخل المجتمع الدولي بوجه عام (13). وفي إدارة الأزمات والكوارث التي قد يتعرض لها هذا المجتمع على وجه التحديد (14).

وفي هذا الإطار تقدم مواقع التواصل الاجتماعي - وبوجه خاص موقعي Facebook و Twitter - أدوات أكثر فاعلية وقدرة على حمل الرسائل، ونقل المعلومات والأفكار لتحقيق الاتصال السريع والمباشر بكافة أطراف وقطاعات المجتمع الدولي أثناء الأزمات العالمية (15)، إذ أصبحت تلك المواقع بما توفره للمنظمات الدولية من منصات رقمية أحد الأدوات الرئيسية التي يمكن استخدامها أوقات الأزمات العالمية لإنتاج ونشر كم ضخم من المحتوى الرقمي في سبيل السيطرة على هذه الأزمات، والتخفيف من حدة تأثيراتها السلبية (16).

غير أن امتلاك المنظمات الدولية للمخصصات المعلوماتية المتجددة (رأس المال المعلوماتي)، وللأدوات الاتصالية المتطورة (المنصات الرقمية) واضطلاعها إلى القيام بالوظائف والأدوار المنوطة بها لحماية المجتمع الدولي ومساندته والحفاظ عليه أوقات الأزمات والكوارث العالمية؛ يضع هذه المنظمات أمام تحدي كبير يتعلق بقدرتها على توظيف رأسمالها المعلوماتي لإدارة تلك الأزمات العالمية عبر منصات الرقمية.

وتتعاظم خطورة هذا التحدي إذا ما اقترن دور المنظمات الدولية في إدارة الأزمات العالمية بمصادقيتها لدى المجتمع الدولي؛ إذ تمثل مصادقية المنظمات الدولية أحد أهم محددات إيجابية أو سلبية نظرة أفراد الجمهور لها، وتمثل أيضاً عاملاً محفزاً لبناء ثقة الكيانات التنظيمية الأخرى فيها. كما أن تمتع هذه المنظمات بمصادقية كبيرة لدى جمهورها يزيد من قدرتها على مواجهة ودحض الشائعات، ويمكنها من بناء السمعة الطيبة والصورة الذهنية الإيجابية (17).

وبناء على ما سبق يستهدف هذا البحث التعرف على كيفية توظيف منظمة الصحة

العالمية بوصفها أحد أهم المنظمات المنوطة بحماية ومساندة المجتمع الدولي أثناء الأزمات والكوارث؛ كيفية توظيفها لرأسمالها المعلوماتي في إدارة الأزمات العالمية التي تعرض لها هذا المجتمع جراء جائحة تفشي وباء "كورونا" التي أخذت تبعاتها في التفافق بمختلف أنحاء العالم منذ مطلع عام 2020م، وذلك من خلال رصد الأصول المعلوماتية التي وظفتها هذه المنظمة لإدارة تلك الأزمات عبر منصتها الرقمية بموقع "فيس بوك"، وآليات هذا التوظيف، والخدمات الرقمية والأهداف الاتصالية التي يعكسها، فضلاً عن دراسة أثر ذلك على مصداقية منظمة الصحة العالمية لدى جمهور متابعي منصتها الرقمية؛ في محاولة لرصد التأثيرات المتباعدة للأزمات العالمية على المنظمات الدولية من ناحية، وفهم وتفسير علاقة رأس المال المعلوماتي لهذه المنظمات بمصداقيتها من ناحية أخرى.

#### الدراسات السابقة:

تم الرجوع إلى العديد من الدراسات السابقة للاستفادة ببعض الجوانب التي تناولتها في إجراء هذا البحث، ويمكن تقسيم هذه الدراسات إلى ثلاثة محاور رئيسية يتم عرض الدراسات من خلالها، وذلك كما يلي:

المحور الأول: دراسات اهتمت ببحث عمليات إنتاج رأس المال المعلوماتي للمنظمات، وأبعاده وتأثيراته المختلفة.

المحور الثاني: دراسات تناولت إدارة الأزمات والكوارث العالمية عبر مواقع الشبكات الاجتماعية.

المحور الثالث: دراسات تناولت محددات بناء وتعزيز مصداقية المنظمات والمؤسسات.

المحور الأول: دراسات اهتمت ببحث عمليات إنتاج رأس المال المعلوماتي للمنظمات، وأبعاده وتأثيراته المختلفة:

(1) دراسة Ragnedda, M. & Ruiu, M. L. (2020) عن مؤشرات قياس تأثير رأس المال المعلوماتي للمنظمات على مستخدمي منصاتها الرقمية، واستهدفت تحديد إطار عام لمفهوم رأس المال المعلوماتي، وتطوير أداة يمكن استخدامها لقياس تأثيراته المختلفة على جمهور منصاتها الرقمية، وتم إجراء هذه الدراسة من خلال استبيان رأي عينة من المواطنين البريطانيين بلغت في حجمها النهائي 868 مواطناً، وخلصت في أهم نتائجها إلى تعريف رأس المال المعلوماتي للمنظمات بأنه ناتج تراكم الكفاءات والتقنيات الرقمية المملوكة لها، وطورت الدراسة أداة لقياس التأثيرات المختلفة لرأس المال المعلوماتي المملوك للمنظمة على مستخدمي منصاتها الرقمية، تعتمد على الرصد التجريبي لبعض المؤشرات الاجتماعية والاقتصادية من ناحية، وفصل تأثيرات الخصائص الديمغرافية مثل العمر والدخل والمستوى التعليمي ومكان الإقامة من ناحية أخرى (18).

(2) دراسة Baek, Bo-Hyun. & Kwon, Hyuk-In. (2019) عن أثر رأس المال المعلوماتي على سلوك المستهلك، واستهدفت هذه الدراسة رصد أنماط السلوك الاستهلاكي التي استحدثتها عمليات توظيف المنظمات الربحية لرأسمالها المعلوماتي، واستندت الدراسة إلى نظرية السلوك المخطط، وتم إجراؤها من خلال تحليل بعض أنماط سلوك المستهلكين الكوريين أثناء استخدامهم لشبكة الإنترنت في إطار متغيري: تراكم رأس المال وإعادة تكوينه، وخلصت الدراسة في أهم نتائجها إلى أن مفهوم رأس المال المعلوماتي قد ساهم في إيجاد أنماط جديدة من سلوك المستهلك تسبق اتخاذه قرار شراء المنتجات أو استخدام الخدمات، وهي أنماط ذات أبعاد ثقافية منها على سبيل المثال سلوك استكشاف المعلومات، وسلوك إنتاجها، وهذه الأنماط المستحدثة من سلوك الاستهلاك يمكن للمنظمات الربحية استغلالها في إدارة المعلومات المتداولة عنها عبر شبكة الإنترنت<sup>(19)</sup>.

(3) دراسة Erincz, A., & Tiuhtii, C. (2018) عن رأس المال المعلوماتي واستقرار المنظمات الربحية، واستهدفت هذه الدراسة الكشف عن دور رأس المال المعلوماتي للمنظمات الربحية في تعزيز قدرتها على المنافسة والبقاء، واعتمدت على أسلوب التحليل النقدي لعلاقة رأس المال المعلوماتي للمنظمة بعوامل ومؤشرات استقرارها داخليا وخارجيا، وخلصت في أهم نتائجها إلى أن سياسة إدارة رأس المال المعلوماتي للمنظمة الربحية تمثل أحد أهم مرتكزات تعزيز قدرتها على التكيف مع التغيرات الاقتصادية المتلاحقة في مجتمع المعلومات الحديث؛ إذ تمثل الموارد الفكرية والقدرات المعلوماتية للمنظمة الربحية منتجاتها الاستراتيجية التي تستخدمها بشكل رئيسي لتمكين من التفاعل مع جميع متغيرات البيئة التنافسية، ومن ثم ضمان البقاء والاستقرار<sup>(20)</sup>.

(4) دراسة Soewarno, N. & Mardijuwono, A. W. (2018) عن فاعلية التطورات الإدارية بالمنظمات الربحية في توظيف رأسمالها المعلوماتي وتحسين أدائها، وهي دراسة ميدانية استهدفت الكشف عن دور الابتكارات الإدارية بالمنظمات الربحية في توظيف رأسمالها المعلوماتي، وتعزيز مزاياها التنافسية؛ ومن ثم تحسين أدائها التنظيمي، وتم إجراء هذه الدراسة من خلال استبيان رأي عينة تكونت من 54 مديراً للمؤسسات الإندونيسية المملوكة للدولة (SOEs)، وخلصت في أهم نتائجها إلى دعم الفرضية الرئيسية لنظرية الإدارة بالموارد (RBV) والتي تنص على تأثير الميزة التنافسية والأداء التنظيمي للمنظمات بقدراتها على توظيف أو استثمار الأصول والمهارات التي تمتلكها، ومنها رأس المال المعلوماتي الذي يمثل أحد أهم الموارد الاستراتيجية التي يمكن للمنظمة استثمارها لتحقيق الميزة التنافسية المستدامة، وذلك من خلال خلق إطار عمل إداري يقوم على إنتاج الأفكار المبتكرة لتحقيق أفضل توظيف ممكن للأصول المملوكة للمنظمة<sup>(21)</sup>.

(5) دراسة Shitukhina, N. S. (2018) عن رأس المال المعلوماتي وعلاقته

بعمليات الإنتاج، وهي دراسة نقدية استهدفت رصد الأدوار التي يمكن أن تقوم بها الموارد المعلوماتية للمنظمات الربحية في عمليات الإنتاج بها، وذلك في محاولة لتقديم تعريف أكثر وضوحاً لمفهوم رأس المال المعلوماتي، ورصد خصائصه وسماته، وخلصت في أهم نتائجها إلى وضوح تأثير رأس المال المعلوماتي للمنظمات الربحية على قدراتها الإنتاجية؛ كونه أحد أهم أدواتها لتحسين جودة بيئة العمل، وتقليل تكاليف الإنتاج المستقبلية، كما أشارت إلى أن رأس المال المعلوماتي يمثل للمنظمة الربحية سلعة إنتاجية تشكل حال توافرها قيم هذه المنظمة وثقافتها التنظيمية، وتساعد على بشكل كبير في توسيع نطاق عملها، وحددت الدراسة أهم سمات رأس المال المعلوماتي كمورد اقتصادي للمنظمة الربحية في سمتي النسبية والوظيفية (22).

(6) دراسة Hu, Y-P. وآخرون (2017) عن العلاقة بين امتلاك المنظمة الربحية لرأس المال المعلوماتي وأدائها بالأسواق العالمية، وهي دراسة ميدانية تم إجراؤها من خلال استبيان رأي إلكتروني لعينة من الرؤساء التنفيذيين ومديري المعلومات في 500 منظمة ربحية متخصصة تعمل في مجال التجارة الدولية، وتم تحديد هذه المنظمات من واقع التقرير الذي نشره مكتب تايوان للتجارة الخارجية "Taiwan's Bureau of Foreign Trade" عام 2016، وخلصت الدراسة في أهم نتائجها إلى أن امتلاك المنظمات الربحية لرأس المال المعلوماتي يمكن أن يؤثر بشكل غير مباشر على أداءها بالأسواق العالمية؛ إذ أن إنتاج وتطوير أنظمة المعلومات الخاصة بالمنظمة الربحية يمنحها أداة فعالة للحصول على المعرفة اللازمة للدخول الاستراتيجي إلى الأسواق العالمية؛ وهو ما يساهم في تعزيز قدرتها التنافسية داخل هذه الأسواق، والتي أصبحت تمثل بيانات مناسبة لاستثمار رأس المال المعلوماتي كوسيط تجاري أكثر أهمية لتحسين أداء المنظمات في صناعة التجارة الدولية (23).

(7) دراسة Amir, S.&Tasic, J. (2016) عن رأس المال المعلوماتي والكوارث المجتمعية، وهي دراسة حالة لكارثة ثوران بركان "Merapi" التي واجهها المجتمع الإندونيسي عام 2010، واستهدفت الدراسة الكشف عن دور رأس المال المعلوماتي في تعزيز قدرة المجتمعات الإنسانية والمنظمات المدنية على مواجهة الكوارث الطبيعية، واعتمدت على إجراء عدد من المقابلات الاستكشافية مع بعض عناصر الجماعات الشعبية في يوجياكارتا "Yogyakarta" بإندونيسيا، وخلصت الدراسة في أهم نتائجها إلى أن رأس المال المعلوماتي كنتاج للتفاعل بين رأس المال الاجتماعي وتكنولوجيا المعلومات قد يساهم بدرجة كبيرة في تعزيز قدرة المجتمعات الإنسانية والمنظمات المدنية على إدارة الكوارث الطبيعية، وهو ما ظهر في حالة منظمة "Jalin Merapi" التي تأسست عبر شبكة الإنترنت كمنظمة مدنية افتراضية استطاعت توظيف رأس مالها المعلوماتي لتقديم الدعم للمجتمع الإندونيسي لمواجهة كارثة ثوران

بركان "Merapi" (24).

8) دراسة Seale, J. (2015) عن توظيف مؤسسات التعليم العالي لرأس المال الرقمي والمعلوماتي في دعم الطلاب المكفوفين، واستهدفت هذه الدراسة رصد دور رأس المال الرقمي والمعلوماتي لمؤسسات التعليم العالي في دعم ومساندة منسوبي هذه المؤسسات من الطلاب المكفوفين، واعتمدت على استبيان رأي عينة من هؤلاء الطلاب بإحدى الجامعات البريطانية، بلغت 175 طالبا وطالبة، وذلك خلال العام الجامعي 2012-2013، وخلصت الدراسة في أهم نتائجها إلى افتقار الطلاب المكفوفين بمؤسسات التعليم العالي البريطانية إلى المهارات اللازمة للتفاعل مع الإمكانيات التقنية والتكنولوجية لهذه المؤسسات نتيجة إعاقتهم البصرية، الأمر الذي يقلل من فاعلية رأس المال الرقمي والمعلوماتي المملوك لمؤسسات التعليم العالي في دعم منسوبيها من الطلاب المكفوفين، ويفرض على هذه المؤسسات تحديات جديدة تتعلق بتدريب طلابها المكفوفين وتوفير سبل تعزيز مهاراتهم ليتمكنوا من استخدام مخصصاتها الإلكترونية (25).

9) دراسة Lai, M-C. وآخرون (2009) عن دور رأس المال المعلوماتي في تنمية سلوك المعلومات لدى الممارسين الصحيين في تايوان، وهي دراسة تجريبية استهدفت اختبار مدى فاعلية توظيف منظمات الرعاية الصحية لرأس المال المعلوماتي في اكساب العاملين بها من أطباء وممرضات المهارات اللازمة لممارسة سلوك المعلومات، وتم إجراء هذه الدراسة بالتطبيق على عينة بلغت 230 من أفراد الطاقم الطبي العاملين بالمراكز الصحية والمستشفيات الإقليمية في تايوان، وخلصت في أهم نتائجها إلى التأكيد على أهمية الدور الوسيط للتعلم التنظيمي في تشكيل مدركات العاملين بمنظمات الرعاية الصحية عن قيمة وأهمية رأس المال المعلوماتي المملوك لها، وهو ما يساهم في تفعيل دوره كأداة يمكن توظيفها في إكسابهم المهارات اللازمة لممارسة سلوك المعلومات (26).

**المحور الثاني: دراسات تناولت إدارة الأزمات والكوارث العالمية عبر مواقع الشبكات الاجتماعية:**

1) دراسة Larrouquere, L. وآخرون (2021) عن استخدام مواقع الشبكات الاجتماعية في التواصل مع الجمهور أثناء الأزمات والكوارث العالمية، وهي دراسة نقدية استهدفت بيان سبل استفادة الحكومة والجهات الصحية الفرنسية من موقفي "Twitter" و"Facebook" في مواجهة الأزمات التي سببتها جائحة تفشي وباء كورونا داخل البلاد، وخلصت في أهم نتائجها إلى أن مواقع التواصل الاجتماعي بوصفها ساحات للحوار وتبادل الآراء يمكن الاستفادة منها بدرجة كبيرة في التعرف على مخاوف الجمهور وتوجهاته، كما أنها تمثل أداة فعالة للحصول على رؤى كاملة حول احتياجاته من معلومات عن تطورات الأزمة، وتسؤولاته حول كيفية مواجهتها، وتعد أيضاً السبيل الأمثل للتواصل المبكر مع المجتمع بكافة منظماتها من أجل وضع

خطة مواجهة الأزمة، كما أنها قد تشكل نواة لتأسيس قنوات أخرى للتفاعل مع الجمهور، وهو ما حدث بالفعل في تجربة الحكومة الفرنسية التي استفادت من موقفي "Twitter" و"Facebook" لتأسيس موقع <https://sfpt-fr.org/covid19> (27).

(2) دراسة Rao, H. R. وآخرون (2020) عن استخدام المسؤولين لمواقع التواصل الاجتماعي في إدارة الأزمات العالمية التي سببتها جائحة تفشي وباء كورونا، واستهدف هذه الدراسة الكشف عن آليات توظيف مسؤولي بعض المنظمات الصحية وحكومات الدول لموقع "Twitter" في إدارة الأزمات الناتجة عن جائحة تفشي وباء كورونا، وتم إجراءها من خلال تحليل مضمون 26264 تغريده لكبار المسؤولين الحكوميين وللكبار مسؤولي عدد من المنظمات الصحية في دول شرق آسيا، وذلك خلال 6 أشهر كاملة من 20 يناير إلى 20 يونيو 2020، وخلصت الدراسة في أهم نتائجها إلى وضوح دور تغريدات المسؤولين عبر موقع تويتر في توجيه مستخدميه وتزويدهم بالمعلومات التي تشكل إدراكهم لخطورة الوباء، كما بينت النتائج أن استخدام العبارات التحذيرية يزيد من درجة استجابة الجمهور وتأثره مقارنة باستخدام عبارات بث الهدوء والطمأنينة، وأوضحت أيضاً أن انتظام عملية بث الرسائل التحذيرية يعظم إلى حد كبير من تأثيرها (28).

(3) دراسة Han, X. وآخرون (2020) عن استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في توجيه الرأي العام أثناء الأزمات العالمية، واستهدفت هذه الدراسة الكشف عن فاعلية مواقع التواصل الاجتماعي في رصد وتوجيه الرأي العام لمواجهة الأزمات العالمية التي سببتها جائحة تفشي وباء كورونا، وتم إجراءها من خلال تحليل مضمون كل ما تم نشره وتداوله من رسائل اتصالية رسمية للحكومة والمنظمات المدنية الصينية عبر موقع التواصل الاجتماعي الصيني "Weibo" حول 7 موضوعات رئيسية ارتبطت جميعها بمخاطر تفشي وباء كورونا العالمي، وخلصت الدراسة في أهم نتائجها إلى أن نشر المعلومات المتعلقة بالوباء عبر مواقع التواصل الاجتماعي، وتحديثها في الوقت المناسب، وتعميمها من قبل الحكومة يمكن أن يساهم في استقرار المشاعر العامة، وفي السيطرة على الرأي العام، وتوجيهه بشكل يساهم في محاصرة الأزمة (29).

(4) دراسة Kankanamge, N. وآخرون (2020) عن فاعلية مواقع التواصل الاجتماعي كأداة لتعزيز دور المجتمع الدولي في مواجهة الأزمات والكوارث العالمية، واستهدفت هذه الدراسة رصد مدى فاعلية الصفحات الرسمية لمنظمات الطوارئ الاستراتيجية بموقفي "Twitter" و"Facebook" كأداة لتعزيز دور هذه المنظمات في مواجهة الأزمات والكوارث العالمية التي قد يمتد تأثيرها ليشمل القارة الاستراتيجية، واعتمدت على تحليل مضمون مشاركات مستخدمي خمسة حسابات رسمية لمنظمات الطوارئ الاستراتيجية على كافة الموضوعات التي تم نشرها بهذه الحسابات خلال 12 شهر (2332 موضوع) بدءاً من 2018/10/1 وحتى 2019/10/12، وخلصت الدراسة في أهم نتائجها

إلى أن منشورات وسائل التواصل الاجتماعي حول الأزمات والكوارث العالمية تحظى باهتمام مجتمعي كبير؛ خاصة إذا كانت مصحوبة بصور وخرائط متحركة؛ إذ تزداد فاعليتها في تنمية وعي وتعزيز مستويات مشاركة المجتمع الدولي بكافة قطاعاته ومنظماتها في عمليات إدارة الكوارث العالمية (30).

5) دراسة Laufer, D. (2019) عن إدارة الأزمات العالمية عبر وسائل التواصل الاجتماعي، وهي دراسة كيفية استهدفت رصد وتوثيق خبرات الممارسين المهنيين حول علاقة وسائل التواصل الاجتماعي بعمليات إدارة الأزمات العالمية، وتم إجراؤها من خلال تنفيذ عدد من المقابلات المقننة مع السيدة "Anke Schmidt" نائب الرئيس الأول للاتصالات المؤسسية والعلاقات الحكومية في أحد أضخم المؤسسات الصناعية متعددة الجنسيات، وهي مؤسسة BASF الألمانية، وخلصت الدراسة في أهم نتائجها إلى فاعلية وسائل التواصل الاجتماعي ليس فقط في مواجهة الأزمات العالمية وإنما أيضاً في قياس توجهات الرأي العام العالمي والسيطرة عليه، وأشارت النتائج أيضاً إلى ضرورة الانتباه إلى إدارة هذه الوسائل أثناء الأزمات العالمية لتجنب تحولها إلى أداة لإثارة الشائعات والأخبار الكاذبة التي من شأنها تعميق هذه الأزمات (31).

6) دراسة Avery, E. J. (2017) عن توظيف وسائل التواصل الاجتماعي في الاستعداد لمواجهة التهديدات الصحية العالمية، واستهدفت هذه الدراسة الكشف عن آليات توظيف الحكومة الأمريكية لوسائل التواصل الاجتماعي في الاستعداد لمواجهة تهديدات تفشي فيروس "Zika" التي سادت الأجواء العالمية عام 2016، وتم إجراؤها من خلال استبيان رأي 226 من مسؤولي المعلومات العامة (PIOs) بإدارات الصحة المحلية في جميع أنحاء الولايات المتحدة الأمريكية، وخلصت الدراسة في أهم نتائجها إلى فاعلية مواقع التواصل الاجتماعي كأداة لمراقبة الوعي العام من خلال استخدامها في رصد المعلومات المضللة والشائعات المحيطة بالتهديدات الصحية العالمية، وتوجيه الرسائل المضادة لها لبناء اليقين العام، كما خلصت إلى أن مواقع التواصل الاجتماعي يمكن أن تمثل أداة لتزويد كافة قطاعات المجتمع الدولي بالمعلومات اللازمة لفهم المرض الغامض، والاستعداد لإدارة أية أزمات صحية محتملة (32).

7) دراسة Guidry, J. وآخرون (2017) عن استخدام المنظمات الصحية لمواقع التواصل الاجتماعي في إدارة الأزمات العالمية، واستهدفت هذه الدراسة الكشف عن سبل تفعيل دور المنصات الرقمية للمنظمات الصحية في إدارة الأزمات الصحية العالمية، وتم إجراؤها بالتطبيق على أزمة تفشي وباء "Ebola"، من خلال تحليل مضمون 887 رسالة اتصالية قدمتها ثلاث منظمات صحية عالمية، هي: مراكز السيطرة على الأمراض والوقاية منها (CDC)، ومنظمة الصحة العالمية (WHO)، ومنظمة أطباء بلا حدود (MSF)، عبر منصاتها الرسمية بموقعي: "Twitter" و "Instagram"، وخلصت الدراسة في أهم نتائجها

إلى أن وسائل التواصل الاجتماعي قد تكون أكثر فاعلية في إنشاء اتصالات هادفة وتفاعلية مع الجمهور في أوقات الأزمات الصحية العالمية عندما يقوم استخدامها على ترسيخ مبادئ الاعتراف بمخاوف واهتمامات الجمهور، والتواصل من أجل التوجيه وتقديم الحلول (33).

8) دراسة Freberg, K. وآخرون (2013) عن استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في إدارة أزمة تفشي وباء H<sub>1</sub>N<sub>1</sub> العالمية، وهي دراسة تحليلية تم إجراءها من خلال تحليل مضمون كافة الرسائل الاتصالية التي تم تداولها عبر حسابات مجموعة من المنظمات الدولية والصحف العالمية بموقع Twitter، خلال الفترة من 10/28 إلى 10/28/2009، وبلغت 244 رسالة اتصالية، وخلصت الدراسة في أهم نتائجها إلى أن وسائل التواصل الاجتماعي وبالتحديد موقع "Twitter" أصبحت تمثل أكثر الوسائل المستخدمة في التواصل بشأن المخاطر والأزمات، وخلصت أيضاً إلى أنه يتعين على ممارسي العلاقات العامة أثناء الأزمات بذل مزيداً من الجهد في إدارة المنصات الرقمية للمنظمات التي ينتمون إليها أكثر من أي وقت مضى، ويتعين عليهم أيضاً فهم كيفية مشاركة معلومات الأزمة بين مستخدمي هذه المنصات (34).

#### المحور الثالث: دراسات تناولت محددات بناء وتعزيز مصداقية المنظمات والمؤسسات:

1) دراسة Chen, H. (2020) عن مصداقية المنظمات الخارجة عن القانون في الصين، وهي دراسة حالة للمنظمات العاملة بشكل غير رسمي في مجال الاستيلاء على الأراضي المملوكة للدولة بمقاطعة "Shenzhen" الصينية لتشييد الأبنية السكنية، واستهدفت هذه الدراسة التعرف على الأساليب التي تتبعها تلك المنظمات لبناء مصداقيتها لدى الجمهور، واعتمدت على أسلوب التحليل النقدي، وخلصت في أهم نتائجها إلى أهمية الأدوار والوظائف التي تقوم بها المؤسسات بوجه عام كأحد عوامل بناء مصداقيتها لدى الجمهور، وذلك بصرف النظر عن طبيعة هذه المؤسسات، وفي هذا الإطار حددت نتائج الدراسة آليتين رئيسيتين لبناء مصداقية المنظمات غير الرسمية؛ تتمثل الأولى في بيان التأييد الشعبي لهذه المنظمات وعدم منافستها للدولة، وتتمثل الأخرى في تأكيدها انخفاض خطر ما تقوم به من انتهاك للقواعد الرسمية في مقابل الفائدة التي ستعود على الجمهور جراء هذا الانتهاك (35).

2) دراسة Johnson, K. A. (2020) عن أثر التغريدات الشخصية للعاملين بالمنظمة على مصداقيتها، وهي دراسة شبه تجريبية استهدفت رصد أثر النشاط الاتصالي للعاملين بالمؤسسات الإخبارية عبر موقع تويتر على مصداقية هذه المؤسسات لدى الجمهور، وتم إجراء هذه الدراسة باستخدام ثلاث مجموعات تجريبية، إذ قام الباحث بتعريض المجموعات الثلاث (300 مبحوث) لثلاثة أنواع من التغريدات تختبر الدراسة درجة تأثير كل نوع منهم على إدراك مصداقية المنظمة، واشتملت هذه الأنواع على تغريدات تتعلق بالحياة الشخصية لبعض الصحفيين منسوبي أحد المؤسسات الإخبارية، وبارائهم الشخصية في بعض

القصص الإخبارية، وفي المنظمة، وخلصت الدراسة في أهم نتائجها إلى وضوح تأثير التغريدات الشخصية للعاملين بالمؤسسات الإخبارية عبر موقع تويتر على مصداقية هذه المؤسسات لدى الجمهور، كما تبين تفاوت درجات هذا التأثير باختلاف نوع التغريدات (36).

3) دراسة (Kumar, P. & Polonsky, M. J. 2019) عن أثر جودة خدمات المؤسسة في تعزيز مصداقيتها، وهي دراسة ميدانية استهدفت الكشف عن أثر جودة خدمات المؤسسات العاملة بمجال تجارة التجزئة في بناء وتعزيز مصداقيتها، وتم إجراءها بالتطبيق عدد من مؤسسات تجارة الأغذية العضوية الناشئة بالهند من خلال استبيان رأي عينة بلغت 356 مستهلك كانت لهم تجربة أو أكثر في التعامل مع هذه المؤسسات، وخلصت الدراسة في أهم نتائجها إلى وجود علاقة بين انطباعات المستهلكين ودرجة رضاهم عن جودة خدمات مؤسسات تجارة الأغذية العضوية وتصوراتهم لمصداقيتها، كما بينت النتائج تأثير هذه العلاقة بمدركات المستهلكين عن تلك المؤسسات من ناحية، وبمشاركتها في عمليات إنتاج الأغذية العضوية من ناحية أخرى، فضلاً عن شهرة العلامة التجارية للمؤسسة، وتوقعات جمهور المستهلكين حولها (37).

4) دراسة (Lim, J. S. 2018) عن توظيف المنظمات الحكومية لاتصالات الأزمة في استعادة مصداقيتها لدى جمهورها الداخلي، وهي دراسة تجريبية استهدفت الكشف عن فاعلية استراتيجيتي: "الإنكار" و"توظيف المنطق" كاستراتيجيتين رئيسيتين من الاستراتيجيات التي تستخدمها المنظمات الحكومية في إدارة الأزمات التي تتعرض لها؛ فاعليتهما في استعادة هذه المنظمات لمصداقيتها لدى جمهورها الداخلي، وتم إجراء الدراسة باستخدام مجموعتين تجريبيتين تكونت كل منهما من 58 مشارك من العاملين بشركة "Amazon Turk" الأمريكية، وخلصت في أهم نتائجها إلى أن استراتيجية "توظيف المنطق" أكثر فاعلية من استراتيجية "الإنكار" في إدارة الأزمات التي تتعرض لها المنظمات الحكومية من ناحية، وفي استعادة مصداقية هذه المنظمات لدى جمهورها الداخلي من ناحية أخرى (38).

5) دراسة (Butler, D. M. & Hassell, H. J.G. 2018) عن بناء مصداقية المنظمات السياسية غير الحكومية، واستهدفت هذه الدراسة الكشف عن سبل توظيف المنظمات السياسية الأمريكية غير الحكومية لمواردها المعلوماتية في بناء مصداقيتها، وتم إجراءها من خلال استبيان رأي عينة من المواطنين الأمريكيين بلغت في حجمها النهائي 263 مواطن، وكذلك من خلال عمل مجموعة من المقابلات المتعمقة مع 27 ممن سبق لهم تقديم تبرعات لدعم المنظمات السياسية الأمريكية غير الحكومية، وخلصت الدراسة في أهم نتائجها إلى أن المعلومات الصادرة عن المنظمة السياسية يمكن أن تمثل أداة فعالة في بناء مصداقيتها لدى الجمهور حال توظيفها في إطار يؤكد النجاحات السابقة

للمنظمة ويبرز خططها المستقبلية، وهو ما يعزز مصداقية المنظمة لدى جمهورها ويحفز مشاركته الجادة في أنشطتها المختلفة (39).

6) دراسة (2017) Jamilah, J. & Bakar, H. A. عن محددات تعزيز مصداقية المنظمات وتحسين سمعتها أثناء الأزمات، وانطلقت هذه الدراسة من مدخل اتصالات الأزمة، واعتمدت على المراجعة التحليلية النقدية لأدبيات البحث العلمي التي تناولت مفهومي مصداقية المنظمات، وسمعتها؛ لتقديم نموذج نظري يفسر العلاقة بينهما، وخلصت الدراسة في أهم نتائجها إلى وجود علاقة ارتباطية إيجابية بين إدراك مصداقية المنظمات أثناء الأزمات وسمعتها، كما خلصت إلى رصد محددتين رئيسيتين لبناء وتعزيز مصداقية المنظمة أثناء الأزمة، وهما: تأكيد المسؤولية الاجتماعية للمنظمة، وقدرتها على مواجهة الأزمة، وحددت الدراسة ثلاثة أبعاد لمصداقية المنظمة لدى جمهورها تتمثل في: الشفافية، والخبرة، والجدارة بالثقة (40).

7) دراسة (2015) Amagoh, F. عن تعزيز مصداقية المنظمات غير الحكومية، واستهدفت بحث سبل تعزيز مصداقية منظمات القطاع الثالث لدى الجمهور من خلال تحديد عوامل بناء ثقة هذا الجمهور في تلك المنظمات، واعتمدت هذه الدراسة على أسلوب السرد والتحليل النقدي لأدبيات البحث العلمي التي تناولت مفهومي الثقة والمصداقية، وخلصت في أهم نتائجها إلى تحديد مجموعة من العوامل التي تساهم في بناء ثقة الجمهور بالمنظمات غير الحكومية، ومن ثم تعزيز مصداقيتها لديه، منها: التزام الشفافية بشكل دائم، والتحديد الدقيق لمجال عمل المنظمة، وتدعيم علاقتها بالمؤسسات الحكومية، والاتجاه إلى معالجة قضايا المجتمع، وتوسيع نطاق المسؤولية الاجتماعية للمنظمة، والعمل على ربط المصالح الشعبية بصانعي السياسات، واحتضان الابتكارات، والمساهمة في تنمية المجتمع بوجه عام (41).

8) دراسة (2012) Inoue, Y. & Kent, A. عن فاعلية برامج المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الرياضية في تعزيز مصداقيتها، واستهدفت هذه الدراسة الكشف عن دور المبادرات البيئية والاجتماعية للمؤسسات الرياضية في تعزيز مصداقيتها لدى الجمهور، وتم إجراءها بالتطبيق على عدد من المبادرات البيئية التي نظمتها فرقتيين رياضيتين محترفتين بولاية فيلادلفيا الأمريكية، وهما فرقتي: "Philadelphia Eagles" و "Philadelphia Phillies"، وذلك من خلال استبيان رأي عينة بلغت في حجمها النهائي 2368 من متابعي الأنشطة الرياضية بالولايات المتحدة الأمريكية، وخلصت الدراسة في أهم نتائجها إلى وجود علاقة ارتباطية بين التعرض للرسائل الاتصالية التي تقدم المؤسسة الرياضية كمنظمة صديقة للبيئة وتفضيل هذه المؤسسة، وأكدت الدراسة على فاعلية ممارسة المؤسسة الرياضية للسلوكيات التي تعكس مسؤوليتها الاجتماعية في تعزيز مصداقيتها لدى الجمهور (42).

9) دراسة (2011) Jin, Chang-Hyun., & Yeo, Hyun-Chul. دور القصص

الإخبارية المُتداولة عن المنظمة في تعزيز مصداقيتها، وتم إجراؤها بالتطبيق على مجموعتين من المبحوثين؛ قام الباحث بتعريض إحداهما لقصص إخبارية إيجابية عن بعض المنظمات الربحية، وقام بتعرض الأخرى لقصص إخبارية سلبية، وتكونت المجموعة الواحدة من 30 مبحوث، وخلصت الدراسة في أهم نتائجها إلى وضوح تأثير القصص الإخبارية المُتداولة عن المنظمة على درجة مصداقيتها، إذ تبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مجموعتي الدراسة في إدراك مصداقية المنظمات التي تعرضوا لقصصها الإخبارية الإيجابية والسلبية، كما تبين وجود فروق بين المجموعتين في تصورات أفراد كل مجموعة حول الدخول في تجربة التعامل مع المنظمة، وأشارت الدراسة إلى تأثير متغير سمعة المدير التنفيذي للمنظمة في تحديد دلالة الفروق المُشار إليها (43).

### وبمراجعة الدراسات السابقة يتبين ما يلي:

- (1) اهتمت دراسات أجنبية سابقة عديدة برصد الأدوار الوظيفية لرأس المال المعلوماتي المملوك للمنظمات والمؤسسات، وخلصت هذه الدراسات إلى وضوح تلك الأدوار وتنوعها ما بين تعزيز قدرة المنظمات على الاستمرار والبقاء (Erincz, A., & Tiuhtii, C., 2018)، وإدارة الأزمات والكوارث التي قد تتعرض لها هذه المنظمات (Tasic, J., 2016)، وضبط أداءها التنظيمي، وتعزيز مزاياها التنافسية (Soewarno, Amir, S. & 2016)، وإكساب العاملين بها المهارات اللازمة لممارسة سلوك المعلومات (Lai, M-C., et al, 2009) وأخيراً دعم الطلاب المكفوفين في مؤسسات التعليم العالي (Seale, J., 2015).
- (2) تطرقت بعض الدراسات الأجنبية السابقة إلى تناول التأثيرات المتنوعة لرأس المال المعلوماتي المملوك للمنظمات والمؤسسات، وأشارت نتائج هذه الدراسات بوجه عام إلى تباين تلك التأثيرات لتشمل أداء المنظمات الربحية بالأسواق العالمية (Hu, Y-P, 2017)، وقدراتها الإنتاجية (Shitukhina, N. S., 2018)، وسلوك جمهورها من عملاء أو مستهلكين (Baek, Bo-Hyun. & Kwon, Hyuk-In., 2019).
- (3) أشارت نتائج دراسة أجنبية سابقة إلى تنوع مؤشرات قياس تأثير رأس المال المعلوماتي للمنظمات على جمهورها (Ragnedda, M. & Ruiu, M. L., 2020)، وأكدت هذه النتائج تنوع تلك المؤشرات لتشمل بعدين رئيسيين يتعلقان بالتأثيرات الاجتماعية والاقتصادية لمفهوم رأس المال المعلوماتي من ناحية، وفصل تأثيرات الخصائص الديمغرافية مثل العمر والدخل والمستوى التعليمي ومكان الإقامة من ناحية أخرى.
- (4) تناولت دراسات أجنبية سابقة عديدة سبل استخدام مواقع الشبكات الاجتماعية في إدارة الأزمات العالمية، وأشارت نتائج هذه الدراسات إلى تنوع تلك السبل ما بين توظيف المنصات الرسمية في تزويد مستخدميها بالمعلومات التي تعزز مدركاتهم عن الأزمات

العالمية (Avery, E. J., 2017)(Rao, H. R., et al, 2020) وفي تشكيل الرأي العام العالمي أثناء هذه الأزمات (Han, X., et al, 2020)، وقياس توجهاته والسيطرة عليه (Laufer, D., 2019) فضلاً عن رصد مخاوف الجمهور وتكوين رؤى شاملة لاحتياجاته من ناحية (Larrouquere, L., et al, 2021)، وإنشاء اتصالات هادفة وتفاعلية معه من ناحية أخرى (Freberg, K., 2013) (Guidry, J., 2017)

(5) اهتمت غالبية الدراسات السابقة التي تناولت عملية إدارة الأزمات العالمية عبر مواقع الشبكات الاجتماعية برصد وتحليل ودراسة أزمات صحية ، مثل الأزمات الصحية الناتجة عن جائحة نقشي وباء كورونا العالمي (Rao, H. R., et al, 2021)(Larrouquere, L., et al, 2021)(Han, X., et al, 2020) والأزمات الصحية الناتجة عن تهديدات انتشار فيروسات: "Zika" (Avery, E. J., 2017)، و"Ebola" (Guidry, J., 2017) و" H<sub>1</sub>N<sub>1</sub>" (Freberg, K., 2013)

(6) رصدنا دراستان أجنبيتان سابقتان عدة محددات لفاعلية مواقع الشبكات الاجتماعية في إدارة الأزمات العالمية، منها على سبيل المثال: فئة مستخدمي الموقع، وأنماط نشاطهم، وعدد متابعيهم، وأصدقائهم، فضلاً عن اختيارهم الوقت المناسب لتوصيل المعلومات (Derani, N. & Naidu, P., 2016)(Roy, K. C., et al, 2020)

(7) تطرقت دراسة أجنبية سابقة إلى رصد مؤشرات نجاح مواقع الشبكات الاجتماعية في إدارة الأزمات العالمية، وحددت نتائج هذه الدراسة مؤشرين رئيسيين لنجاح تلك المواقع في إدارة الأزمات المُشار إليها، يتمثلان في: تنمية وعي مستخدميها، وتعزيز مشاركتهم المجتمعية في إدارة الأزمة (Kankanamge, N., 2020)،

(8) اهتمت دراسات سابقة عديدة ببحث عملية بناء مصداقية المنظمات لدى جمهورها، وخلصت نتائج هذه الدراسات إلى رصد عدة آليات لبناء وتعزيز مصداقية تلك المنظمات، تتمثل في: بناء ثقة الجمهور بالمنظمة (Johnson, K. A., 2020)، واستخدام استراتيجية "توظيف المنطق" في إدارة الأزمات التي قد تتعرض لها (Lim, J. S., 2018) وتوظيف مواردها المعلوماتية في إطار يؤكد نجاحاتها السابقة ويبرز خططها المستقبلية (Butler, D. M. & Hassell, H. J.G., 2018) فضلاً عن الأدوار والوظائف التي تقوم بها بوجه عام (Chen, H., 2020)

(9) تطرقت بعض الدراسات الأجنبية السابقة إلى تحديد العوامل المؤثرة على مصداقية المنظمات لدى جمهورها، وخلصت نتائج هذه الدراسات إلى رصد ثلاثة عوامل رئيسية تتمثل في: التغريدات والآراء الشخصية للعاملين بالمؤسسات (Johnson, K. A., 2020) وممارساتها الفعلية (Inoue, Y. & Kent, A., 2012)، و جودة خدماتها (Kumar, P. & Polonsky, M. J., 2019)

10) تناولتا دراستان أجنبيتان سابقتان التأثيرات المتباينة لمتغير مصداقية المنظمات، وأشارت نتائج هذه الدراسات إلى وجود علاقة ارتباطية بين إدراك مصداقية المنظمات الحكومية، وسمعتها (Jamilah, J. & Bakar, H. A., 2017)، وبين إدراك مصداقية المنظمات الربحية واتخاذ قرار التعامل معها (Jin, Chang-Hyun., & Yeo, Hyun-Chul., 2011)

الإطار النظري للبحث:

أولاً: إدارة الأزمات العالمية عبر المنصات الرقمية في إطار مدخل رأس المال

### المعلوماتي (Informational Capital):

يشير مصطلح الأزمة العالمية في جوهره إلى حالة من عدم الاستقرار تتجاوز حدود الدولة الواحدة، وتهدد أمن المجتمع الدولي، وتتطلب تكاتف مختلف الشعوب من أجل مواجهتها (44)، ويشير أيضاً إلى محصلة تفاعل مجموعة من الأحداث والتطورات المفاجئة تتسبب في الخروج عن القواعد المتعارف عليها نتيجة تعطل الأنظمة الدولية، لتصيب العالم بحالة من الشلل (45)، وتُعد مشاعر القلق والتوتر وعدم الاستقرار والحاجة إلى المعلومات من أهم محددات وصف حالة المجتمع الدولي أوقات الأزمات والكوارث العالمية (46). وبوجه عام تمثل المنظمات الدولية، في إطار مسؤوليتها عن حماية المجتمع الدولي والحفاظ على استقراره؛ تمثل أحد أهم الجهات المنوطة بإدارة الأزمات العالمية، وتقديم يد العون لمختلف الدول للتخلص من آثار هذه الأزمات (47).

وتقدم وسائل التواصل الاجتماعي في هذا الإطار أدوات أكثر فاعلية وقدرة على حمل الرسائل، ونقل المعلومات والأفكار لتحقيق الاتصال السريع والمباشر بكافة أطراف وقطاعات المجتمع الدولي أثناء الأزمات العالمية (48)؛ إذ تساهم هذه الوسائل بفضل ما قدمته من تطبيقات اتصالية مستحدثة في بناء جسور للتواصل والتفاعل بين المنظمات الدولية وأفراد المجتمعات المختلفة لمواجهة تلك الأزمات (49).

ولقد اتسعت مجالات استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في إدارة الأزمات مع نمو المقدرات المعلوماتية والرقمية للأبنية التنظيمية والاجتماعية بوجه عام؛ فلم تعد هذه الوسائل مجرد أدوات للتواصل الاجتماعي فقط، وإنما تجاوزت حدود ذلك لتقوم بأدوار بارزة كوسائل لتداول المعلومات وتعزيز فهم الأحداث والتطورات؛ وخاصة في أوقات الأزمات والكوارث العالمية، إذ تسمح وسائل التواصل الاجتماعي للأشخاص في هذه الأوقات بالتفاعل مع بعضهم البعض، ومع المسؤولين؛ لتبادل المعلومات، بل وتسمح للمنظمات والمؤسسات المعنية بالتفاعل مع الجمهور في مختلف الدول لتوجيهه ومساعدته على تجاوز الأزمة (50). وفي هذا الإطار أصبحت المنصات الرقمية للمنظمات الدولية أحد الأدوات الرئيسية التي تستخدمها أوقات الأزمات العالمية لإنتاج ونشر كم ضخم من المحتوى الرقمي في سبيل السيطرة على هذه الأزمات، والتخفيف من حدة

تأثيراتها السلبية (51).

غير أن استخدام المنظمات والمؤسسات الدولية لمنصاتها الرقمية أوقات الأزمات العالمية يفرض عليها تحدياً كبيراً يتعلق بفاعلية ذلك الخطاب، والتي ترتبط بمرتكزات بنائه، وتشمل هذه المرتكزات عدة أبعاد تتمثل في: اللغات والوسائط المتعددة المستخدمة في بناء الخطاب، والقوالب التي يُقَدَّم من خلالها، والحجج والبراهين التي يستند إليها. ويتعلق ذلك التحدي أيضاً بقدرة المنظمات الدولية على توظيف مخصصاتها المعلوماتية في بناء رسائلها الاتصالية الموجهة لإدارة الأزمات العالمية (52)؛ إذ تتعاضد أهمية المعلومات في أوقات الأزمات، وتزداد قيمة امتلاك المنظمات – الإقليمية أو الدولية – لأنظمة معلوماتية متطورة تمكنها من التعامل بشكل سريع مع المستجدات العالمية المرتبطة بتلك الأزمات (53).

وتتجسد الأنظمة المعلوماتية للمنظمات والمؤسسات بوجه عام كأحد أهم الأصول المادية المملوكة لها، في "رأسمالها المعلوماتي"؛ والذي يشير إلى كل أنواع البيانات والمعلومات والمعارف والخبرات الخاصة بهذه المنظمات، والتي تمكنها من تحقيق أهدافها الاتصالية، والقيام بالأدوار المنوطة بها (54). ويستمد مدخل رأس المال المعلوماتي أصوله النظرية من ذلك الإطار الفلسفي الذي طوره "Bourdieu" عام 1986م، في كتابه المعنون أشكال رأس المال "The Forms of Capital" والذي يشير إلى أن منظمات الأعمال القائمة داخل أي مجتمع من المجتمعات الإنسانية؛ كونها تمثل كائنات حية تعيش مع بعضها البعض، فإنها تحتاج إلى تطوير نظم وأبنية اجتماعية ومعلوماتية وثقافية تمكنها من التفاعل داخل هذه المجتمعات؛ بما يضمن لها النجاح والبقاء والاستمرار (55). وبوجه عام ينعكس رأس المال المعلوماتي للمنظمات؛ بوصفه جملة مواردها المعلوماتية؛ في كل ما يصدر عنها أو يُنسب لها من معلومات تتعلق بمجال عملها، وبيئتها وتواجدها، وبجمهورها المستهدف، فضلاً عما تمتلكه من مصادر متنوعة لإنتاج هذه المعلومات (56). وتتأسس علاقة هذا المفهوم بأفراد المجتمعات التي تعمل داخلها المنظمات المالكة له في إطار أربعة أهداف اتصالية رئيسية تشترك غالبية هذه المنظمات في السعي إلى تحقيق كل هدف منها، وتتمثل هذه الأهداف في: بناء المعرفة، والتوجيه، والتحصين، والتمكين (57).

ويساهم دوران رأس المال المعلوماتي للمنظمات؛ على اختلاف طبيعتها؛ في تعظيم دورها الاجتماعي، لتتحول إلى منظمات مساندة وداعمة للمجتمع بوجه عام، وفي أوقات الأزمات على وجه التحديد؛ إذ أن تراكم رأس المال المعلوماتي للمنظمات يُحَفِّز عمليات تأسيس أبنيتها المعرفية التي تمثل أحد أدوات تشكيل علاقاتها بالمجتمعات التي تعمل بها؛ وذلك في ظل التفاعلات الحتمية بين بيئاتها الداخلية والبيئات الخارجية لهذه المجتمعات (58). غير أن استثمار المنظمات لرأسمالها المعلوماتي يفسح لها المجال

لوضع وتنفيذ خطط التنمية الذاتية، ويحولها إلى أداة فاعلة لخدمة ومساندة المجتمع الذي تعمل داخله، ويمكنها من الانطلاق إلى مجالات جديدة تعزز بقاءها؛ بما يؤكد فاعلية دورها داخل محيط عملها (59).

ويمثل مستوى نضج رأس المال المعلوماتي للمنظمات الدولية أحد مؤشرات نجاحها وتطور بنيتها المؤسسية<sup>(60)</sup>. إذ يُعزز هذا المفهوم ثقة أفراد المجتمع الدولي في منظماته ومؤسساته بوجه عام، وفي أوقات الأزمات التي يتعرض لها على وجه التحديد؛ وذلك كونه مفهوم مركب يشير إلى درجة استعداد وجاهزية هذه المنظمات كمؤسسات يُفترض أن تساهم في مواجهة تلك الأزمات العالمية<sup>(61)</sup>. ويعني ذلك أن رأس المال المعلوماتي للمنظمات الدولية يُشكل رؤية أفراد المجتمع الدولي فيما يتعلق بقدرة هذه المنظمات على إدارة المخاطر والأزمات العالمية التي قد يتعرض لها<sup>(62)</sup>.

وتشير أدبيات البحث العلمي في هذا الإطار إلى أن عمليات تطوير الخدمات التي تقدمها المنظمات والمؤسسات المسؤولة اجتماعياً عبر منصات الرقمية، وخاصة المنظمات الدولية، لا تعتمد فقط على الإمكانيات والمخصصات المادية الملموسة لهذه المنظمات، وإنما تعتمد بدرجة كبيرة على رأس المال المعلوماتي المملوك لها، وذلك نظراً لطبيعة وخصوصية الخدمات التي تقدمها من ناحية، ولطبيعة علاقتها بالمجتمعات التي تعمل داخلها من ناحية أخرى، والتي تفرض ضرورة التطوير المستمر لمخططات إدارة وتوظيف مواردها المعلوماتية والرقمية<sup>(63)</sup>.

وبوجه عام يجسد رأس المال المعلوماتي للمنظمات على اختلاف طبيعتها أحد عناصر بناء مزاياها التنافسية<sup>(64)</sup>، وهو لا يضم كل ما يصدر عن المنظمة أو يُنسب لها من معلومات تتعلق بمجال عملها فقط، وإنما يضم أيضاً مصادر إنتاج هذه المعلومات من مراكز ومعاهد بحثية تابعة لتلك المنظمات أو معاونة لها، كما يضم أنظمة المعلومات المملوكة للمنظمة من قواعد بيانات ودوائر معارف وشبكات معلوماتية، ويضم أيضاً ما تمتلكه المنظمة من اختراعات وما تتوصل إليه من اكتشافات، وكذلك ما تنتجه من أوعية معلوماتية، فضلاً عن القائمين على تخطيط وإدارة منظومتها المعلوماتية من كوادر وكفاءات<sup>(65)</sup>.

ويساعد مدخل رأس المال المعلوماتي على فهم الآليات التي تتبعها المنظمات والكيانات المؤسسية في إدارة مواردها المعلوماتية عبر مواقع التواصل الاجتماعي، بوجه عام، وفي مواجهة المخاطر والأزمات على وجه التحديد<sup>(66)</sup>، وفي هذا الإطار طور "Tasic" عام ٢٠١٥ نموذج نظري يشرح كيفية استثمار المنظمات لرأس مالها المعلوماتي في مقاومة الكوارث التي تتعرض لها المجتمعات "Fundamentals of Informational Capital and Community Disaster Resilience"، وانطلق النموذج من الفرضية الرئيسية التي قدمتها دراسات كل من "Sagala, S." و "Lavigne, F." وزملائهم خلال عامي 2008 و2009 عن أزمة ثوران بركان "Merapi" بإندونيسيا، والتي تشير إلى أن أهمية رأس المال المعلوماتي للمنظمات - من منظور مسؤوليتها الاجتماعية - تكمن في كونه أحد الأدوات التي تستخدمها هذه

المنظمات في التفاعل مع الجمهور الذي تستهدفه، والمجتمع الذي تعمل داخله؛ وذلك من أجل إدارة علاقتها بهذا الجمهور، والقيام بدورها حيال ذلك المجتمع بوجه عام، وفي مواجهة ما يتعرض له من مخاطر وأزمات بوجه خاص (67).

وحدد النموذج خمس آليات تستطيع من خلالها المنظمات والمؤسسات المسؤولة اجتماعياً (إقليمية – دولية) توظيف رأسمالها المعلوماتي عبر منصاتها الرقمية بمواقع الشبكات الاجتماعية لتحقيق الأدوار الاتصالية المنوطة بها في سبيل دعم المجتمعات العاملة داخلها لمواجهة ما قد تتعرض له من مخاطر وأزمات (محلية – عالمية)، وتتمثل هذه الآليات في: تقديم معلومات شاملة تتناول الأبعاد المختلفة للمخاطر التي قد يتعرض لها المجتمع، وإتاحة قنوات المشاركة المجتمعية لهذه المعلومات، وتنظيم فعاليات معلوماتية لتأهيل عناصر قادرة على مواجهة المخاطر المُشار إليها والتعامل معها، وتطوير برامج وتطبيقات معلوماتية تساعد مستخدميها على التكيف مع التطورات التي ترضها هذه المخاطر، وأخيراً توفير سبل التواصل المباشر مع المنظمة (68).

ويرتبط مفهوم رأس المال المعلوماتي كأحدث مفاهيم رأس مال المنظمات، بكافة المقدرات التكنولوجية المملوكة للمنظمة أو المؤسسة، والتي تمثل بُعداً غير ظاهر أو معلوم لهذا المفهوم، وتُجسد في الوقت ذاته أحد جوانب إطاره المادي والملموس؛ وذلك من خلال مساهمتها في تأسيس أهم أشكال الخدمات التي تقدمها المنظمات لجمهورها، وهي الخدمات المعلوماتية الرقمية (69)، التي تؤكد أن درجة استفادة المنظمات من رأسمالها المعلوماتي كأداة لتحقيق أهدافها داخل المجتمعات التي تعمل بها تتحدد في إطار مدى تطور أبنيتها الرقمية، ونمو مقدراتها التكنولوجية، وهي المقدرات التي تمكن هذه المنظمات من توظيف عناصر رأسمالها المعلوماتي لدعم تلك المجتمعات (70).

وتستند الدراسة إلى أدبيات البحث العلمي التي تناولت مفهوم إدارة الأزمات العالمية عبر مواقع الشبكات الاجتماعية، وعلاقة هذا المفهوم بمدخل رأس المال المعلوماتي، وكذلك إلى رؤية (Tasic, 2015) لكيفية استثمار المنظمات لرأسمالها المعلوماتي في مواجهة الكوارث وإدارة الأزمات؛ تستند إليهما فيما يلي:

1- تحديد مؤشرات رصد المرتكزات التي استندت إليها منظمة الصحة العالمية في بناء الخطاب الذي قدمته عبر منصتها الرقمية بموقع "فيس بوك" لإدارة الأزمات الناتجة عن جائحة تفشي وباء كورونا.

2- الوقوف على محددات دراسة كيفية توظيف منظمة الصحة العالمية لرأسمالها المعلوماتي في إدارة الأزمات الناتجة عن جائحة تفشي وباء كورونا عبر منصتها الرقمية بموقع "فيس بوك"، وتتمثل في: رصد عناصر رأس المال المعلوماتي التي وظفتها هذه المنظمة لإدارة تلك الأزمات عبر منصتها الرقمية، والكشف

عن آليات توظيف هذه العناصر، والخدمات المعلوماتية الرقمية، والأهداف الاتصالية التي تعكسها تلك الآليات.

### ثانياً: مؤشرات قياس مصداقية المنظمات (Organizations Credibility):

تُعرّف مصداقية المنظمات بأنها ناتج تفاعل التصورات المترابطة لدى جمهور المنظمة عن رسائلها الاتصالية وممارساتها الفعلية، وهي إطار مركب يضم عدة عناصر تتعلق بمدرجات أفراد هذا الجمهور عن تلك المنظمات في ضوء عدد من المؤشرات (71). وتتعد مصداقية المنظمات صفة مدركة، تتحقق من خلال تفاعل هذه المنظمات مع الجمهور من ناحية، وتتجسد في مدرجاته عنها من ناحية أخرى، كما أنها تنعكس في ردود أفعال هذا الجمهور تجاه تلك المنظمات (72). ويعني ذلك أن مفهوم مصداقية المنظمات يمثل أحد أهم محددات تشكيل اتجاهات الجمهور نحوها، ونحو كافة الرسائل الاتصالية التي تبثها. ويمثل أيضاً أحد مؤشرات نجاح هذه المنظمات في إقناع ذلك الجمهور بقيمتها وبمكانتها (73).

وتكمن أهمية تمتع المنظمات بدرجة من المصداقية لدى جمهورها، في أن هذه المصداقية تمثل عنصراً فاعلاً تستطيع من خلاله تلك المنظمات رسم ملامح صورتها الذهنية، وتشكيل سمعة طيبة لها داخل المجتمعات التي تعمل بها. كما أنها تزيد من درجة مقاومة المنظمات لأية أزمات من ناحية، وتعزز من فاعلية دورها في مساندة المجتمعات التي تنتمي إليها أوقات الكوارث التي قد تتعرض لها هذه المجتمعات من ناحية أخرى (74). لقد اتجهت أدبيات البحث العلمي في مجال بناء مصداقية المنظمات والمؤسسات إلى تحديد بُعدين رئيسيين لهذا المفهوم، يتمثلان في "الجدارة بالثقة" (Trustworthiness)، و"الخبرة المؤسسية" (Experience) (75)، ويشير بُعد "جدارة المنظمة بثقة الجمهور" إلى اعتقاده في امتلاكها كافة المقومات التي تجعلها محل ثقته، وكذلك إلى درجة اطمئنانه للتعامل معها، وتيقنه من اتخاذها كافة تدابير حمايته من التعرض لأية مخاطر، وأيضاً تأكده من صحة ما تقدمه المنظمة من معلومات (76). بينما يشير بُعد "الخبرة المؤسسية" إلى تمكن المنظمة من أداء الأدوار المنوطة بها، وينعكس هذا البعد في إطار مفهوم المصداقية من خلال أربعة عناصر رئيسية، تتعلق بإدراك الجمهور لمدى فاعلية (قيمة) دور المنظمة في المجتمع، واعتقاده في تمكنها من أداء هذا الدور، وإخلاصها في القيام به، وإمكانية الاعتماد عليها (77).

وأضافت بعض الدراسات والمحاولات البحثية النظرية والتطبيقية إلى البعدين السابقين عدة أبعاد أخرى؛ اعتمدها كمؤشرات لقياس مصداقية المنظمات، وتتمثل هذه الأبعاد في: "الالتزام" (Commitment)، و"الدقة" (Exactingness)، و"الجادبية" (Attractiveness).

وفي هذا الإطار أشارت تلك الدراسات إلى ارتباط بُعد "الالتزام" من أبعاد مصداقية المنظمات بدرجة الاتفاق بين الرسائل الاتصالية التي تبثها هذه المنظمات من ناحية، وأنماط سلوكها الفعلي من ناحية أخرى؛ إذ أن اتساع الفجوة بين هذين العنصرين من شأنه التقليل

من درجة مصداقية المنظمة لدى الجمهور (78). وأشارت أيضاً إلى ارتباط البعد ذاته بمفهوم المسؤولية الاجتماعية للمنظمة، فكما تنوعت جهودها وأنشطتها في خدمة عناصر محيط عملها؛ كلما زادت درجة التزامها تجاه هذه العناصر؛ وهو ما يُعزز مصداقيتها داخل المجتمع بوجه عام، فضلاً عن عنصر حصر المنظمة على مصلحة أفراد جمهورها، وتنفيذها لكافة الأهداف المتعلقة بهم في خططها المستقبلية المعلنة (79).

أما عن بُعد "الدقة" فيتعلق ببنية الرسائل الاتصالية للمنظمة، من حيث كونها رسائل مقنعة تتفق مع الواقع الفعلي، ولا يشوبها أية تناقضات، وتقدم معاني واضحة ومفهومة ومدعمة بالحجج والبراهين التي تؤكد صدق المنظمة (80). بينما يتعلّق بُعد "الجاذبية" بشهرة المنظمة وارتفاع مكانتها وزيادة درجة تفضيلها من وجهة نظر الجمهور، كمؤشرات تبرهن على مصداقيتها لديه (81)، وهو بُعد تعددت الآراء حول وجوده؛ على اعتبار أن جاذبية المنظمة هي أحد المزايا الناتجة عن ارتفاع درجة مصداقيتها لدى الجمهور (82).

وبوجه عام تتأثر مصداقية المنظمات لدى جمهورها بعاملين رئيسيين؛ يتعلّق الأول بمدى إدراك طبيعة نشاط المنظمة من حيث كونها منظمة ربحية أو غير ربحية، ويرتبط الثاني بتقييم أفراد المجتمع لأداء المنظمة بوجه عام (83).

وتستند الدراسة إلى أدبيات البحث العلمي التي تناولت مفهوم مصداقية المنظمات، وأبعاد هذا المفهوم، وعوامل تشكيله، في تحديد مؤشرات قياس مصداقية منظمة الصحة العالمية لدى جمهور منابعي منصتها الرقمية بموقع "فيس بوك" من ناحية، وتحديد المتغيرات التي يمكن أن تؤثر في درجة مصداقية هذه المنظمة لديه من ناحية أخرى.

#### مشكلة البحث:

يتبين من موضوع البحث وإطاره النظري ومن نتائج الدراسات السابقة أن المنظمات الدولية هي أحد أهم الجهات المنوطة بحماية المجتمع الدولي والحفاظ على مقدراته بوجه عام، وفي أوقات الأزمات والكوارث التي قد يتعرض لها على وجه التحديد. وتمتلك هذه المنظمات كغيرها أصولاً معلوماتية تشكل أحد دعائم أبنيتها المؤسسية، وتُجسد ما يطلق عليه اسم "رأسمالها المعلوماتي"؛ وهو إطار مركب من العناصر التي تتفاعل معاً في سياقات تنظيمية متنوعة لإنتاج الموارد والمخصصات المعلوماتية لتلك المنظمات.

ولما كانت الموارد والمخصصات المعلوماتية للمنظمات بوجه عام أحد أهم أدوات بناء علاقاتها بالمجتمعات التي تعمل داخلها من ناحية، ووسيلة داعمة ومساندة لها في تحقيق أهدافها والقيام بوظائفها داخل هذه المجتمعات من ناحية أخرى، فإن اضطلاع المنظمات الدولية على وجه التحديد إلى القيام بالأدوار والوظائف المنوطة بها تجاه المجتمع الدولي، ومنها وظيفة حماية هذا المجتمع والحفاظ عليه ومساندته أوقات الأزمات والكوارث العالمية؛ يقتضي قيامها بتوظيف رأسمالها المعلوماتي في إدارة هذه الأزمات والكوارث، بما يُمكن المجتمع الدولي من مواجهتها والتقليل من أثارها السلبية. وتمثل مواقع التواصل الاجتماعي - في هذا الإطار - بما تقدمه من إمكانيات تقنية

تتيح الفرصة لإطلاق منصات رقمية؛ أحد السبل المستحدثة لإنتاج الرسائل، ونقل المعلومات، وتحقيق الاتصال السريع والمباشر بكافة أطراف وقطاعات المجتمع الدولي أثناء الأزمات العالمية؛ ومن ثم تساهم هذه المنصات الرقمية في بناء جسور للتواصل والتفاعل بين المنظمات الدولية وأفراد المجتمعات المختلفة لمواجهة وإدارة تلك الأزمات العالمية.

غير أن إغفال المنظمات الدولية توظيف رأسمالها المعلوماتي في إدارة الأزمات والكوارث العالمية عبر منصات الرقمية، أو استخدامها آليات توظيف غير مناسبة لهذه الموارد والمخصصات المملوكة لها؛ يفقدها أداة قد تكون فعالة إلى حد كبير في السيطرة على تلك الأزمات؛ وهو ما يُضعف من قدرة المنظمات المُشار إليها على أداء أحد أهم الأدوار والوظائف المنوطة بها، وقد يتجاوز الأمر ذلك؛ لتتأثر مصداقية هذه المنظمات لدى جمهورها داخل المجتمع الدولي.

وبناء على ما سبق تتبلور مشكلة هذا البحث في فهم طبيعة العلاقة بين رأس المال المعلوماتي المملوك للمنظمات الدولية من ناحية، وبنية خطاب إدارة الأزمات العالمية الذي تقدمه هذه المنظمات عبر منصات الرقمية من ناحية أخرى، فضلاً عن رصد أثر تعرض الجمهور لهذا الخطاب على درجة مصداقية تلك المنظمات لديه؛ وذلك بالتطبيق على المنصة الرقمية لمنظمة الصحة العالمية؛ في محاولة للوقوف على كيفية توظيف هذه المنظمة لرأسمالها المعلوماتي في إدارة الأزمات العالمية التي تعرض لها المجتمع الدولي جراء جائحة تفشي وباء "كورونا" التي أخذت تبعاتها في التفاقم بمختلف أنحاء العالم منذ مطلع عام 2020م، وأثر ذلك التوظيف على مصداقية منظمة الصحة العالمية لدى الجمهور.

### تساؤلات وفروض البحث:

#### أولاً: تساؤلات البحث:

- (1) ما مرتكزات بناء الخطاب الذي قدمته منظمة الصحة العالمية عبر منصتها الرقمية بموقع "فيس بوك" لإدارة الأزمات الناتجة عن جائحة تفشي وباء كورونا؟
- (2) إلى أي مدى وظفت منظمة الصحة العالمية عناصر رأسمالها المعلوماتي في إدارة الأزمات الناتجة عن جائحة تفشي وباء كورونا عبر منصتها الرقمية بموقع "فيس بوك"؟
- (3) ما الآليات التي استخدمتها منظمة الصحة العالمية لتوظيف عناصر رأسمالها المعلوماتي في إدارة الأزمات الناتجة عن جائحة تفشي وباء كورونا عبر منصتها الرقمية بموقع "فيس بوك"؟

- 4) ما الأهداف الاتصالية التي عكسها توظيف منظمة الصحة العالمية لعناصر رأسمالها المعلوماتي في إدارة الأزمات الناتجة عن جائحة تفشي وباء كورونا عبر منصتها الرقمية بموقع "فيس بوك"؟
- 5) ما الخدمات المعلوماتية التي عكسها توظيف منظمة الصحة العالمية لعناصر رأسمالها المعلوماتي في إدارة الأزمات الناتجة عن جائحة تفشي وباء كورونا عبر منصتها الرقمية بموقع "فيس بوك"؟

#### ثانياً: فروض البحث:

- الفرض الأول:** تختلف كثافة تعرض متابعي منصة منظمة الصحة العالمية بموقع "فيس بوك" للمواد المنشورة عبرها حول الأزمات الناتجة عن جائحة تفشي وباء كورونا، ودرجة مصداقية هذه المنظمة لديهم؛ باختلاف خصائصهم الديمغرافية.
- الفرض الثاني:** توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين كثافة تعرض متابعي منصة منظمة الصحة العالمية بموقع "فيس بوك" للمواد المنشورة عبرها حول الأزمات الناتجة عن جائحة تفشي وباء كورونا، ودرجة مصداقية هذه المنظمة لديهم.
- الفرض الثالث:** تتأثر العلاقة بين كثافة تعرض متابعي منصة منظمة الصحة العالمية بموقع "فيس بوك" للمواد المنشورة عبرها حول الأزمات الناتجة عن جائحة تفشي وباء كورونا، ودرجة مصداقية هذه المنظمة لديهم بمتغيري: إدراك طبيعة نشاط المنظمة، وتقييم أداءها بوجه عام.

#### الإطار المنهجي للبحث:

يتضمن الإطار المنهجي للبحث الخطوات المنهجية التي تم إتباعها في إجراءاته بعد تحديد مشكلته ووضع تساؤلاته وفروضه. وتشتمل هذه الخطوات على تحديد منهج البحث، وأسلوب اختيار العينة، وأدوات جمع البيانات، وأساليب القياس، والأساليب المستخدمة في تحليل البيانات.

#### أولاً: منهج البحث:

ينتمي هذا البحث إلى طائفة الدراسات الوصفية، ويستهدف بحث ظاهرة معينة، تتمثل في "الأزمات العالمية"، من حيث كيفية توظيف رأس المال المعلوماتي في إدارتها؛ وعلاقة هذا التوظيف ببناء المصداقية. ولبحث هذه الظاهرة تم استخدام منهج دراسة الحالة، من خلال المسح الوصفي (Descriptive) والتحليلي (Analytical) لمضمون ومتابعي المنصة الرسمية لمنظمة الصحة العالمية بموقع فيس بوك أثناء جائحة تفشي وباء كورونا؛ إذ تم تحليل عينة من مضمون هذه المنصة، كما تم استبيان رأي عينة من متابعيها.

وقد تم إتباع الخطوات العلمية في تحليل عينة مضمون المنصة الرسمية لمنظمة الصحة العالمية، بدءاً بتحديد مجتمع البحث وعينة التحليل، ثم تحديد فئات التحليل، وتحديد وحدات التحليل، ثم اختبار الصدق والثبات، ثم التحليل الإحصائي وتفسير

النتائج. كما تم إتباع الخطوات العلمية في استبيان رأي عينة متابعي هذه المنصة، بدءًا بتحديد مجتمع البحث وعينة الدراسة، ثم تحديد البيانات المطلوب جمعها، ثم وضع نموذج لصحيفة الاستبيان وتجربتها واختبارها، ثم تعديل النموذج ووضع الصحيفة في صورتها النهائية، ثم تطبيقها، ثم تحليل البيانات التي تم جمعها وتفسير النتائج.

#### ثانياً: أسلوب اختيار العينة:

تم تحديد إطار عام لسحب عينة ممثلة لخطاب إدارة الأزمات التي سببتها جائحة تفشي وباء كورونا من المواد المنشورة عبر المنصة الرسمية لمنظمة الصحة العالمية بموقع "فيس بوك"، اشتمل هذا الإطار على كل ما تم عرضه من مواد في المنصة المُشار إليها، وذلك على مدار ستة أسابيع صناعية كاملة من إجمالي 42 أسبوع (294 يوماً بما يعادل 10 شهور تقريباً) بدءاً من يوم 2020/3/12 وحتى يوم 2020/12/30. ووقع الاختيار على المنصة الرسمية لمنظمة الصحة العالمية باعتبارها أحد أهم المنظمات الدولية المنوطة بإدارة الشؤون الصحية العالمية، والمسؤولة عن حماية المجتمع الدولي، ومواجهة ما قد يتعرض له من أزمات ناتجة عن تفشي الأمراض والأوبئة العالمية. كما تم اختيار الفترة من 2020/3/12 إلى 2020/12/30 لإجراء الدراسة التحليلية في إطار عدة اعتبارات تتعلق بإعلان منظمة الصحة العالمية تحول ظاهرة انتشار العدوى بفيروس كورونا إلى وباء عالمي في 2020/3/11، وكذلك اتخاذ العديد من الدول قراراتها بفرض الحجر الصحي وغلق المطارات وتعليق كافة حركات الدخول إليها أو الخروج منها، فضلاً عما شهدته هذه الفترة من أزمات عالمية متنوعة سببتها جائحة تفشي وباء كورونا على مدار عام 2020م؛ ومن ثم اعتبار الباحث هذه الفترة مناسبة لإجراء الشق التحليلي في البحث.

وقد استخدم الباحث أسلوب الأسبوع الصناعي في تحديد إطار سحب العينة نظراً لطول فترة التحليل من ناحية، وكثافة المواد المنشورة يومياً بمنصة منظمة الصحة العالمية خلال هذه الفترة من ناحية أخرى، وبوجه عام أسفر استخدام الأسلوب المُشار إليه عن جمع 211 مادة تم نشرها عبر منصة منظمة الصحة العالمية خلال الفترة المحددة لإجراء الدراسة التحليلية، وبمراجعة هذه المواد تبين ارتباط 147 مادة منها بعشر أزمات عالمية تصدت لمنظمة الصحة العالمية لإدارتها في إطار جهودها لمواجهة جائحة تفشي وباء كورونا، بينما تطرقت المواد الأخرى؛ والتي بلغ عددها 64 مادة، إما إلى استعراض أخبار المنظمة، ونشر إنجازاتها العالمية، وشرح بعض التطورات الطبية التي تحققت بالمراكز البحثية التابعة لها، أو إلى تناول بعض المعاهدات والمواثيق الطبية، وتقديم بعض الإحصاءات العالمية، والإرشادات الصحية العامة والخاصة ببعض الفئات مثل المدخنين، أو ذوي الأمراض المزمنة. وبذلك بلغ إجمالي عدد المواد التي عكست هدف إدارة الأزمات التي سببتها جائحة

تفشي وباء كورونا ضمن الأهداف التي سعت إلى تحقيقها بالمنصة موضع تطبيق الدراسة، وتم تحليلها، 147 مادة تُجسد مجتمعة عينة ممثلة لخطاب إدارة الأزمات الذي قدمته منظمة الصحة العالمية عبر منصتها الرقمية بموقع "فيس بوك" لمواجهة جائحة تفشي وباء كورونا خلال فترة التحليل.

وتم إجراء استبيان الرأي على عينة قوامها 400 مبحوثاً من متابعي منصة منظمة الصحة العالمية؛ إذ بلغ إجمالي عدد متابعي هذه المنصة وقت تطبيق الدراسة 43076240 متابع أي 43 مليون متابع تقريباً، وهو مجتمع ضخم لا يستطيع الباحث الوصول إلى كل مفرداته، وبذلك يمكن اعتبار مجتمع متابعي المنصة الرقمية لمنظمة الصحة العالمية بموقع "فيس بوك" مجتمعاً مفتوحاً، وبناء عليه تم تحديد عدد أفراد العينة الممثلة لهذا المجتمع باستخدام الصيغة الإحصائية الآتية (Rea & Parker, 1992, :128-129):

$$n = \left[ \frac{Z\alpha \sqrt{p(1-p)}}{Cp} \right]^2$$

حيث :

n = الحجم الأمثل للعينة .

Zα = قيمة مستوى الثقة، وتأخذ درجات مختلفة، إذ تساوي 1.96 عند مستوى الثقة 95%

Cp = قيمة حد الثقة في إطار مفهوم الحصة أو النسبة، وتتراوح بين 3%، و5%

P = نسبة احتمال توافر خصائص المجتمع في العينة، وهي تساوي 50% أي 0.50.

وبالتعويض في الصيغة الإحصائية السابقة يتبين أن الحجم الأمثل للعينة التي يمكن أن تمثل مجتمع متابعي المنصة الرقمية لمنظمة الصحة العالمية بموقع "فيس بوك" = 384.16 أي 400 فرد تقريباً. وتم سحب مفردات العينة من متابعي المنصة المُشار إليها بعد إعداد وتحكيم صحيفة استبيان الرأي الخاصة بهم؛ وتصميم نسخة إلكترونية باللغة الإنجليزية (\*) من هذه الصحيفة باستخدام محرر المستندات الإلكترونية على موقع "جوجل" (Google Drive) وذلك نظراً لما لاحظته الباحث من تعدد وتنوع جنسيات متابعي المنصة موضع تطبيق الدراسة.

(\*) رابط استمارة استبيان متابعي منصة منظمة الصحة العالمية:

<https://forms.gle/S3tC2GsFnDV94DCZ7>

واعتمد الباحث في سحب عينة الدراسة الميدانية على أسلوب كرة الثلج أو المعاينة المتضاعفة (Snowball) وذلك بالتعاون مع 25 متطوع من متابعي منصة المنظمة موضع التطبيق (من أصدقائه المصريين متابعي المنصة)؛ ساعده في إرسال رابط صحيفة استبيان الرأي وطلب الإجابة لمرة واحدة على أسئلتها ثم ضغط (Submit) حيث يتم حفظ إجاباتهم وإرسالها تلقائياً للباحث؛ إرسال هذا الرابط عن طريق خدمة البريد الإلكتروني أو الدردشة الخاصة عبر موقع "فيس بوك" إلى أصدقائهم ومن يعرفونهم من متابعي المنصة، والذين قاموا بالشيء ذاته، وهكذا....

كما قام الباحث بمراسلة 300 متابع لمنصة المنظمة موضع الدراسة ممن ظهرت لهم تعليقات على منشورات هذه المنصة، وتم تحديد هؤلاء المتابعين بشكل عمدي من واقع ملاحظة التعليقات الموجودة أسفل تلك المنشورات، واعتمد الباحث على خدمة التواصل الخاص عبر موقع "فيس بوك" (Massinger) في إرسال رابط صحيفة استبيان الرأي وطلب الإجابة عليها (باللغة الإنجليزية) لمن تم تحديدهم. وبوجه عام استغرق تطبيق الاستبيان بالمنصة الرقمية لمنظمة الصحة العالمية الفترة من 2021/1/1، إلى 2021/3/30.

وقد لجأ الباحث إلى هذا الأسلوب في تطبيق استبيان الرأي بالمنصة محل الدراسة نظراً لصعوبة وعدم إتاحة إمكانية نشر أي مواد عليها لأي من متابعيهما؛ إذ تقتصر صلاحية النشر بها على الجهات الرسمية بالمنظمة التي تتبعها المنصة فقط، فضلاً عن تنوع جنسيات الأعضاء المنضمين والمتابعين لكل منصة، وعدم إتاحة قائمة بهؤلاء الأعضاء والمتابعين.

وجاءت خصائص العينة المرتبطة بمتغيرات الدراسة كما يلي:

### جدول رقم (1)

#### خصائص العينة المرتبطة بمتغيرات الدراسة

| المتغير                  | ك   | %    |
|--------------------------|-----|------|
| النوع                    |     |      |
| - إناث.                  | 221 | 55.2 |
| - ذكور.                  | 179 | 44.8 |
| الإجمالي والنسبة المئوية | 400 | 100  |
| السن                     |     |      |
| - 15                     | 109 | 27.2 |
| - 25                     | 132 | 33.0 |
| - 35                     | 49  | 12.2 |
| - 45                     | 87  | 21.8 |
| - 55، فأكثر              | 23  | 5.8  |
| الإجمالي والنسبة المئوية | 400 | 100  |
| المستوى                  |     |      |
| - منخفض.                 | 178 | 44.5 |

| المتغير                  | ك                 | %    |
|--------------------------|-------------------|------|
| الاقتصادي                | متوسط.            | 37.3 |
|                          | مرتفع.            | 18.2 |
| الإجمالي والنسبة المئوية | 400               | 100  |
| التعليم                  | مؤهل متوسط.       | 15.7 |
|                          | مؤهل جامعي.       | 62.1 |
|                          | مؤهل فوق الجامعي. | 22.2 |
| الإجمالي والنسبة المئوية | 400               | 100  |
| البيئة                   | بلدة (Town)       | 24.2 |
|                          | مدينة (City)      | 75.8 |
| الإجمالي والنسبة المئوية | 400               | 100  |

### ثالثاً: أدوات جمع البيانات:

#### 1- صحيفة تحليل المضمون:

يعتمد البحث في تحليل مضمون المواد المنشورة عبر المنصة الرسمية لمنظمة الصحة العالمية بموقع "فيس بوك" على صحيفة تحليل المضمون، وتشتمل الصحيفة على مجموعة من الفئات التي تخدم موضوع البحث، وتفيد في الإجابة على تساؤلاته وتفسير بعض نتائجه، كما تم استخدام بعض الوحدات الأساسية في إجراء التحليل.

#### فئات التحليل:

وهي خمس فئات رئيسية تتمثل فيما يلي:

- 1- فئة مرتكزات بناء الخطاب الذي قدمته منظمة الصحة العالمية عبر منصتها الرقمية بموقع "فيس بوك" لإدارة الأزمات الناتجة عن جائحة نقشي وباء كورونا، وتضم هذه الفئة أربع فئات فرعية تمثل مجتمعة الركائز التي استندت إليها منظمة الصحة العالمية في بناء الخطاب المُشار إليه، وهي:
  - 1/1 فئة اللغات المستخدمة في بناء الخطاب الذي قدمته منظمة الصحة العالمية عبر منصتها الرقمية لإدارة الأزمات الناتجة عن جائحة نقشي وباء كورونا، وتنقسم هذه الفئة إلى ثلاث فئات فرعية، وهي: لغات محلية – لغات عالمية – مزيج من اللغات المحلية والعالمية.
  - 2/1 فئة الوسائط المتعددة المستخدمة في بناء الخطاب الذي قدمته منظمة الصحة العالمية عبر منصتها الرقمية لإدارة الأزمات الناتجة عن جائحة نقشي وباء كورونا، وتنقسم هذه الفئة إلى عدة فئات فرعية، هي: النصوص المكتوبة – الصور الفوتوغرافية الواقعية – الرسومات الثابتة والمتحركة – مقاطع الفيديو – روابط وأيقونات – انفوجرافيك.

3/1 فئة القوالب المستخدمة في بناء الخطاب الذي قدمته منظمة الصحة العالمية عبر منصتها الرقمية لإدارة الأزمات الناتجة عن جائحة تفشي وباء كورونا، وتنقسم هذه الفئة إلى عدة فئات فرعية، هي: إعلانات – مواد إخبارية – فقرات برامجية – تقارير مصورة – أحداث خاصة.

4/1 فئة المداخل الإقناعية المستخدمة في بناء الخطاب الذي قدمته منظمة الصحة العالمية عبر منصتها الرقمية لإدارة الأزمات الناتجة عن جائحة تفشي وباء كورونا، وتنقسم إلى فئتين فرعيين، هما:

1/4/1 مداخل إقناعيه عاطفية، ويقصد بها البراهين الوجدانية والعاطفية التي تقوم على مخاطبة الغرائز والدوافع، وتتضمن فئات: التخويف – التهويل – الترغيب – استثارة المشاعر – مخاطبة الغرائز والرغبات – الاستشهاد برأي شخصية أو جهة بارزة في المجتمع.

2/4/1 مداخل إقناعيه منطقية، ويقصد بها البراهين العقلية والمنطقية التي تقوم على مخاطبة العقل، وتتضمن فئات: عرض حقائق معروفة – الاستناد إلى آراء الخبراء – الاستناد إلى آراء شركاء دوليين – الاستناد إلى خبرات شخصية – الاستناد إلى أمثلة وشواهد من الواقع – الاستشهاد بتقارير وإحصائيات رسمية وعلمية.

2- فئة عناصر رأس المال المعلوماتي التي وظفتها منظمة الصحة العالمية في إدارة الأزمات الناتجة عن جائحة تفشي وباء كورونا عبر منصتها الرقمية بموقع "فيس بوك"، وتضم ست فئات فرعية، هي:

1/2 فئة المعلومات الصادرة عن المنظمة أو المنسوبة لها، وتشمل كل ما يصدر عن المنظمة، أو يُنسب لها من معلومات، إما بشكل مباشر من خلال البيانات والتصريحات والإعلانات، أو بشكل غير مباشر من خلال استخدام رموز أو علامات تشير ضمناً إلى امتلاك المنظمة للمعلومات المُقدَّمة، مثل اسمها المختصر، أو شعارها، أو مسمى أحد المراكز التابعة لها، أو العلامة الخاصة بأحد برامجها، أو صورة أحد مسؤوليها، أو غير ذلك. وتنقسم هذه الفئة إلى عدة فئات فرعية، هي: معلومات طبية – معلومات اقتصادية – معلومات اجتماعية – معلومات سياسية – معلومات جغرافية – غيرها.

2/2 فئة مصادر إنتاج المعلومات الصادرة عن المنظمة أو المنسوبة لها، وتنقسم إلى عدة فئات فرعية، هي:

- 1/2/2 مصادر داخلية (معاهد بحثية تابعة للمنظمة – مكاتب وأفرع المنظمة – مسؤولون بالمنظمة – غيرها)
- 2/2/2 مصادر خارجية (معاهد بحثية مستقلة تخضع لإشراف المنظمة – منظمات دولية تابعة أو معاونة للمنظمة – مؤسسات صناعية تخضع لإشراف المنظمة – غيرها)
- 3/2/2 غير مبين.
- 2/3 فئة أنظمة المعلومات الخاصة بالمنظمة، وتنقسم هذه الفئة إلى عدة فئات فرعية، هي: قواعد بيانات – دوائر معارف – شبكات معلوماتية – أرشيف المنظمة – غيرها.
- 2/4 فئة أوعية المعلومات التي تنتجها المنظمة، وتنقسم هذه الفئة إلى عدة فئات فرعية، هي: التقارير الدورية للمنظمة – الكتب السنوية للمنظمة – الإصدارات الخاصة للمنظمة – البيانات والإحصاءات الخاصة بالمنظمة – غيرها.
- 2/5 فئة القائمين على تخطيط وإدارة المنظومة المعلوماتية للمنظمة، وتنقسم هذه الفئة إلى عدة فئات فرعية، هي: إداريين – متخصصين في مجال عمل المنظمة – رؤساء ومديرين – تقنيين – غيرها.
- 2/6 فئة الاختراعات والاكتشافات التي تتوصل إليها المنظمة، وتنقسم هذه الفئة إلى عدة فئات فرعية، هي: اختراعات واكتشافات تمولها المنظمة – اختراعات واكتشافات تتوصل إليها المركز البحثية المملوكة للمنظمة – اختراعات واكتشافات تتوصل إليها جهات مستقلة تخضع لإشراف المنظمة – غيرها.
- 3- فئة الأليات التي استخدمتها منظمة الصحة العالمية لتوظيف عناصر رأسمالها المعلوماتي في إدارة الأزمات الناتجة عن جائحة تفشي وباء كورونا عبر منصتها الرقمية بموقع "فيس بوك"، وتضم هذه الفئة خمس فئات فرعية، هي:
- 1/3 فئة تقديم معلومات شاملة تتناول الأبعاد المختلفة للأزمة، وتنقسم هذه الفئة إلى عدة فئات فرعية، هي: معلومات تتناول أسباب حدوث الأزمة – معلومات تتناول كيفية مواجهة الأزمة – معلومات تتناول مستقبل الأزمة – معلومات تتناول الآثار المترتبة على الأزمة – معلومات تتناول سبل تجنب تكرار حدوث الأزمة – غيرها ...
- 2/3 فئة إتاحة قنوات المشاركة المجتمعية للمعلومات المنشورة عن الأزمة، وتنقسم هذه الفئة إلى عدة فئات فرعية، هي: توفير أدوات تداول المعلومات المنشورة عن الأزمة – إتاحة إمكانية التعليق على المعلومات

المنشورة عن الأزمة – إتاحة إمكانية حفظ وتخزين المعلومات المنشورة  
عن الأزمة – إتاحة إمكانية نشر مواد حول المعلومات المنشورة عن  
الأزمة – إتاحة إمكانية الحضور الافتراضي للأحداث الخاصة التي  
يتم تنظيمها عبر المنصة لتداول المعلومات المنشورة عن الأزمة –  
غيرها..

3/3 فئة تنظيم فعاليات معلوماتية عبر منصة المنظمة، وتنقسم هذه الفئة إلى  
عدة فئات فرعية، هي: ندوات توعوية – ورش عمل افتراضية –  
مؤتمرات علمية افتراضية – مؤتمرات صحفية افتراضية – غيرها...  
4/3 فئة تطوير برامج وتطبيقات معلوماتية عبر منصة المنظمة، وتنقسم هذه  
الفئة إلى عدة فئات فرعية، هي: برامج وتطبيقات وقائية – برامج  
وتطبيقات علاجية – برامج وتطبيقات اخبارية – برامج وتطبيقات  
تفاعلية – غيرها ...

5/3 فئة توفير سبل التواصل المباشر مع المنظمة عبر منصتها الإلكترونية حول  
ما تنشره من معلومات عن الأزمة، وتنقسم هذه الفئة إلى عدة فئات فرعية،  
هي: خط ساخن – بريد إلكتروني – الدردشة الخاصة عبر تطبيق ماسنجر  
– تطبيقات للتواصل المباشر مع مكتب المنظمة داخل كل دولة – غيرها..

4- فئة الأهداف الاتصالية التي عكسها توظيف منظمة الصحة العالمية لعناصر  
رأسمالها المعلوماتي في إدارة الأزمات الناتجة عن جائحة تفشي وباء  
كورونا عبر منصتها الرقمية بموقع "فيس بوك"، وتضم هذه الفئة أربع فئات  
فرعية، هي:

1/4 هدف بناء المعرفة، وتنقسم هذه الفئة إلى عدة فئات فرعية، هي: رفع  
مستوى وعي المجتمع الدولي بأبعاد الأزمة – نشر التجارب السابقة عن  
الأزمات المماثلة – تفسير أي غموض يشوب تطورات الأزمة – غيرها..  
2/4 هدف التحصين، وتنقسم هذه الفئة إلى عدة فئات فرعية، هي: تنبيه  
المجتمع الدولي لاحتمال وقوع الأزمة – دعم المجتمع الدولي للقضاء  
على أسباب وقوع الأزمة قبل حدوثها – تأهيل المجتمع الدولي لتقليل  
درجة تأثيره بالأزمة حال وقوعها – غيرها..

3/4 هدف التوجيه، وتنقسم هذه الفئة إلى عدة فئات فرعية، هي: توحيد الجهود  
الدولية لمواجهة الأزمة – تهيئة المجتمع الدولي للتكيف مع الأزمة –  
مساندة المجتمع الدولي لتجنب تفاقم الأزمة – غيرها...

4/4 هدف التمكين، وتنقسم هذه الفئة إلى عدة فئات فرعية، هي: اكساب  
المجتمع الدولي القدرة على مواجهة الأزمة – دعم ابتكار بروتوكولات

مناسبة لإزالة آثار الأزمة – اكساب المجتمع الدولي مناعة تحول دون تكرار تعرضه للأزمة – غيرها..

5- فئة الخدمات المعلوماتية التي عكسها توظيف منظمة الصحة العالمية لعناصر رأسمالها المعلوماتي في إدارة الأزمات الناتجة عن جائحة تفشي وباء كورونا عبر منصتها الرقمية بموقع "فيس بوك"، وتضم هذه الفئة ثلاث فئات فرعية، هي: خدمة التحقق من صحة المعلومات المتداولة عن الأزمة – خدمة البث المباشر "Live" لتطورات الأزمة – خدمة الوصول السريع "Hyper Links" إلى مصادر المعلومات عن الأزمة – غيرها..

#### وحدات التحليل:

- وحدة المنصة (Platform): ويقصد بها المنصة الرسمية للمنظمة الدولية على موقع "فيس بوك"، مثل منصة منظمة الصحة العالمية.
- وحدة المادة المنشورة بالمنصة (Post): ويقصد بها المنشور الواحد الذي تقدمه المنظمة عبر منصتها الرسمية بموقع "فيس بوك".
- وحدة المعلومة: ويقصد بها المعلومة الواحدة المتضمنة في المنشور الواحد الذي تقدمه المنظمة عبر منصتها الرسمية بموقع "فيس بوك".

#### اختبارات الصدق والثبات:

بعد التحديد الدقيق لفئات التحليل ووحداته والتأكد من أن صحيفة التحليل تقيس فعلاً ما صُممت لقياسه، تم التعاون مع اثنين من الباحثين (\*) وبعد شرح فئات ووحدات التحليل لهما، قام كل باحث بالإضافة إلى الباحث نفسه بتحليل مضمون عينة صغيرة تتكون من 40 مادة من المواد المنشورة داخل منصة الدراسة، وبناءً على مقارنة نتائج تحليل كل باحث بنتائج تحليل الباحثين الآخرين تم تعديل بعض فئات ووحدات التحليل لتصبح أكثر وضوحاً، ثم أعيد التحليل بالتعاون مع مجموعة الباحثين لعينة صغيرة أخرى، وفي النهاية تم الوصول إلى نسبة تماثل لم تقل عن 91% بين كل اثنين من الباحثين مما يشير إلى ارتفاع معامل ثبات التحليل الذي وصل إلى 0.91.

#### **2- صحيفتي استبيان الرأي:**

اشتملت صحيفة استبيان رأي متابعي المنصة الرسمية لمنظمة الصحة العالمية على

---

(\*) تعاون الباحث في اختبار صدق وثبات صحيفة تحليل المضمون مع كل من:

أ. إبراهيم محمد الصبيحي، المحاضر بقسم العلاقات العامة – كلية الإعلام والاتصال – جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية.

أ. حاتم البدراني، المحاضر بقسم العلاقات العامة – كلية الإعلام والاتصال – جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية.

9 أسئلة بهدف جمع البيانات عن المتغيرات القابلة للقياس بغرض اختبار فروض البحث، وبناءً على ذلك تضمنت صحيفة الاستبيان أسئلة عن: كثافة تعرض متابعي المنصة موضع الدراسة للمواد المنشورة عبرها حول الأزمات الناتجة عن جائحة تفشي وباء كورونا، وكيفية التعرض لهذه المواد، وماهيتها، ومدى التفاعل حولها، كما تضمنت الصحيفة أسئلة عن مستوى مصداقية منظمة الصحة العالمية لدى جمهور متابعي منصتها الرقمية، وعن مستوى إدراك طبيعة نشاط هذه المنظمة من ناحية، وتقييم أدائها بوجه عام من ناحية أخرى، فضلاً عن بعض الأسئلة التي تستهدف جمع البيانات عن الخصائص والسمات الديمغرافية للمبحوثين.

وتم عرض صحيفة الاستبيان قبل تطبيقها على مجموعة من المحكمين لقياس صدقها، وتم إجراء التعديلات المطلوبة عليها بناءً على آرائهم وتوجيهاتهم بحيث أصبحت تقيس بالفعل ما صُممت لقياسه (\*).

وللتأكد من ثبات صحيفة الاستبيان تم إعادة تطبيق 10% من إجمالي عدد الصحف الخاصة بمتابعي المنصة الرسمية لمنظمة الصحة العالمية (40 صحيفة) بعد 10 أيام من تطبيق الاستبيان على كل أفراد العينة، وبناءً على مقارنة إجابات كل مبحث في المرتين الأولى والثانية تم حساب نسبة ثبات صحيفة الاستبيان والتي بلغت 92% لكل صحيفة، واستغرق تطبيق الاستبيان وإعادة تطبيقه على 10% من الصحف المدة من 1/1 إلى 4/30 عام 2021م، وبعد إجراء الاستبيان تم إجراء اختبار الصدق على أسئلة الصحيفة بفحص إجابات كل مبحث وتحديد مدى الاتفاق بين إجاباته على الأسئلة المرتبطة، وبناءً على ذلك تم استبعاد سبع صحف افتقدت إجابات المبحوثين فيهم إلى المصدقية المطلوبة، وبذلك بلغ ما تم تحليله من صحف استبيان 393 صحيفة من إجمالي (400 صحيفة)

رابعاً: أساليب القياس المستخدمة في البحث:

تم استخدام عدة مقاييس مختلفة في إجراء هذا البحث، وقد اختلف عدد أسئلة وعبارات كل مقياس عن الآخر باختلاف المتغير الذي تم تصميم المقياس لدراسته، وبالتالي اختلف مجموع درجات وتدرج فئات كل مقياس عن الآخر. وقد روعي في

(\* تم عرض نموذج صحيفة تحليل المضمون وصحيفة الاستبيان على الأساتذة:

أ.د. حنان جنيد، أستاذ العلاقات العامة والإعلان بكلية الإعلام جامعة القاهرة.

أ.د. عبد الرحمن النامي، أستاذ العلاقات العامة بكلية الإعلام والاتصال جامعة الإمام، المملكة العربية السعودية.

أ.د. عثمان العربي، أستاذ العلاقات العامة بكلية الآداب، جامعة الملك سعود، المملكة العربية السعودية.

أ.د. محمد الصبيحي، أستاذ الإعلام والرأي العام بكلية الإعلام والاتصال، جامعة الإمام، المملكة العربية السعودية.

أ.د. محمد معوض، أستاذ الإعلام، وعميد المعهد العالي للإعلام بالجزيرة.

أ.م.د. فؤادة عبد المنعم البكري، أستاذ العلاقات العامة المشارك بكلية الآداب جامعة حلوان.

أ.م.د. محمد عتران، أستاذ العلاقات العامة والإعلان المساعد بكلية الإعلام جامعة القاهرة.

ترتيب فئات جميع المقاييس أن يتم البدء بالفئة الأدنى أو الأقل، ثم الأعلى أو الأكثر. وتمثل المقاييس المستخدمة في البحث فيما يلي:

### 1- مقياس كثافة تعرض متابعي منصة منظمة الصحة العالمية بموقع "فيس بوك" للمواد المنشورة عبرها حول الأزمات الناتجة عن جائحة تفشي وباء كورونا:

تم قياس كثافة تعرض متابعي منصة منظمة الصحة العالمية بموقع "فيس بوك" للمواد المنشورة عبرها حول الأزمات الناتجة عن جائحة تفشي وباء كورونا باستخدام عدة أسئلة تضمنتها صحيفة الاستبيان الخاصة بهؤلاء المتابعين عن: معدلات تعرضهم للمواد المنشورة عبر المنصة حول الأزمات الناتجة عن جائحة تفشي وباء كورونا، ودورية هذا التعرض، وطبيعته، ومتوسط الوقت الذي يقضيه المتابع (Flower) كل مرة في التعرض لتلك المواد، وتمثل فئات كثافة التعرض للمواد المنشورة عبر منصة منظمة الصحة العالمية حول الأزمات الناتجة عن جائحة تفشي وباء كورونا فيما يلي:

- قليل التعرض: وهو من يندر تعرضه للمواد المنشورة حول الأزمات الناتجة عن جائحة تفشي وباء كورونا عبر منصة منظمة الصحة العالمية، وغالباً ما يتعرض لهذه المواد بشكل عرضي أو غير مباشر عبر استخدامه العام لشبكة الإنترنت وموقع "فيس بوك".

- متوسط التعرض: وهو من يتعرض أحياناً للمواد المنشورة حول الأزمات الناتجة عن جائحة تفشي وباء كورونا عبر منصة منظمة الصحة العالمية، وغالباً ما يتعرض لهذه المواد بشكل مباشر في بعض مرات تصفحه الأسبوعي لتلك المنصة، أو غير مباشر عبر استخدامه العام لشبكة الإنترنت وموقع "فيس بوك".
- كثيف التعرض: وهو من يتعرض دائماً للمواد المنشورة حول الأزمات الناتجة عن جائحة تفشي وباء كورونا عبر منصة منظمة الصحة العالمية، وغالباً ما يتعرض لهذه المواد بشكل مقصود أو مباشر في كل مرات تصفحه اليومي لتلك المنصة.

### 2- مقياس مستوى إدراك متابعي منصة منظمة الصحة العالمية لطبيعة نشاطها كمنظمة دولية:

يُقصد إجرائياً في هذا البحث بمستوى إدراك متابعي منصة منظمة الصحة العالمية لطبيعة نشاطها كمنظمة دولية؛ درجة معرفة هؤلاء المتابعين باختصاصات تلك المنظمة، وبالأدوار المنوطة بها تجاه المجتمع الدولي، وبالأنشطة التي تمارسها في سبيل القيام بهذه الأدوار، والتي تمتد لتشمل جوانب مختلفة (84)، تتعلق بإدارة الشؤون الصحية للمجتمع الدولي، وحمائته من خطر تفشي الأوبئة العالمية، ومد يد العون له، وإقرار المواثيق الدولية الخاصة بشؤونه الصحية، فضلاً عن تأكيد التعاون بين الدول لتجاوز الأزمات الصحية، وتحقيق العدالة بينها فيما يتعلق بحصص الأدوية المخصصة لكل منها، ومنح الاعتماد الطبي للمؤسسات الصحية العاملة بها، ومراقبة الممارسات الطبية

داخلها، بالإضافة إلى الإشراف على المراكز البحثية الطبية، واعتماد بروتوكولات علاج الأوبئة العالمية، وتنظيم عمليات إنتاج وتصنيع اللقاحات المختلفة.

وبناء على ما سبق تم بناء مقياس بطريقة ليكرت يتضمن 11 عبارة تعكس كل منها أحد الأبعاد المثار إليها، وطلب من كل مجووث الاستجابة لكل عبارة من هذه العبارات باختيار بديل واحد من ثلاثة بدائل هي: "نعم" وقد أُعطي من قام باختيار هذا البديل 3 درجات، و"إلى حد ما" وأُعطي من قام باختياره درجتان، و"لا" وأُعطي من قام باختياره درجة واحدة.

وتم استخدام أداة التحليل العاملي (Factor Analysis) للتأكد من صدق المقياس، وجاءت النتائج على جميع عباراته أكبر من أو تساوي (0.5)؛ فيما عدا عبارة واحدة تم استبعادها من التحليل، وبذلك بلغ إجمالي عبارات المقياس في شكله النهائي 10 عبارات بواقع 30 درجة. وقام الباحث بتقسيم درجات المقياس لتحديد فئات مستوى إدراك طبيعة نشاط منظمة الصحة العالمية كمنظمة دولية على النحو الآتي:

- مستوى إدراك منخفض: من 10 درجات إلى 16 درجة.
- مستوى إدراك متوسط: من 17 درجة إلى 23 درجة.
- مستوى إدراك مرتفع: من 24 درجة إلى 30 درجة.

### 3- مقياس مستوى مصداقية منظمة الصحة العالمية لدى متابعي منصتها الرسمية بموقع "فيس بوك":

اعتمد الباحث في بناء مقياس مستوى مصداقية منظمة الصحة العالمية لدى متابعي منصتها الرسمية بموقع "فيس بوك" على أدبيات البحث العلمي التي تناولت مفهوم مصداقية المنظمات، وأبعاد هذا المفهوم، وعوامل بنائه وتشكيله، وذلك لتحديد مؤشرات قياس مصداقية المنظمات والمؤسسات، وفق تناول هذه الأدبيات لذلك المفهوم، وفي هذا الإطار تم تحديد خمسة مؤشرات رئيسية لقياس متغير "مستوى مصداقية منظمة الصحة العالمية لدى متابعي منصتها الرسمية بموقع "فيس بوك"، تمثلت في: مؤشر الجدارة بالثقة، ومؤشر الخبرة المؤسسية، و مؤشر الالتزام، و مؤشر الدقة، وأخيراً مؤشر الجاذبية.

وتم بناء مقياس مستوى مصداقية منظمة الصحة العالمية لدى متابعي منصتها الرسمية بموقع "فيس بوك" بطريقة ليكرت استناداً إلى تلك المؤشرات الخمسة المشار إليها؛ بحيث يُجسد كل مؤشر بعداً للمقياس، واشتمل كل بُعد من الأبعاد الخمسة للمقياس على عدة عبارات تعكس محددات هذا البُعد، وبلغ إجمالي عدد عبارات المقياس بأبعاده الخمسة 20 عبارة، طلب من كل مجووث الاستجابة لكل عبارة منها باختيار بديل واحد من ثلاثة بدائل هي: "مؤيد" وقد أُعطي من قام باختيار هذا البديل 3 درجات، و"لا رأي لي" وأُعطي من قام باختياره درجتان، و"معارض" وأُعطي من قام باختياره

درجة واحدة.

وتم استخدام أداة التحليل العاملي (Factor Analysis) للتأكد من صدق المقياس، وجاءت التشبيحات على جميع عباراته أكبر من أو تساوي (0.5)؛ وبذلك بلغ إجمالي درجات المقياس في شكله النهائي 60 درجة. وقام الباحث بتقسيم درجات المقياس لتحديد فئات مستوى مستوى مصداقية منظمة الصحة العالمية لدى متابعي منصتها الرسمية بموقع "فيس بوك" على النحو الآتي:

- مستوى مصداقية منخفض: من 20 درجة إلى 33 درجة.
- مستوى مصداقية متوسط: من 34 درجة إلى 46 درجة.
- مستوى مصداقية مرتفع: من 47 درجة إلى 60 درجة.

#### خامساً: الأساليب المستخدمة في تحليل البيانات:

- تم إجراء التحليل الإحصائي لبيانات البحث باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS) لاستخراج المعاملات وإجراء الاختبارات الإحصائية الآتية:
- التكرارات والنسب المئوية، والمتوسط الحسابي (Means) والانحراف المعياري (Standard Division)
- تحليل التباين ذو البعد الواحد (One Way Analysis of Variance) المعروف اختصاراً باسم ANOVA لدراسة الدلالة الإحصائية للفروق بين المتوسطات الحسابية لأكثر من مجموعتين من المبحوثين في أحد المتغيرات من نوع المسافة أو النسبة (Interval or Ratio)
- اختبار "ت" (Independent Samples T-Test) لدراسة معنوية الفرق بين المتوسطين الحسابيين لمجموعتين من المبحوثين في أحد متغيرات البحث.
- اختبار استقلالية العلاقة (كاح) لجدول التوافق (Contingency Tables Chi-Square Test) لدراسة الدلالة الإحصائية للعلاقة بين متغيرين إحداهما أو كلاهما من المستوى الاسمي (Nominal)
- معامل ارتباط بيرسون (Person Correlation Coefficient) لدراسة شدة واتجاه العلاقة الارتباطية. معامل الارتباط الجزئي (Partial Correlation) لدراسة العلاقة بين متغيرين باستبعاد تأثير متغير آخر.

#### نتائج البحث:

أولاً: نتائج الدراسة التحليلية لعينة المواد المنشورة عبر المنصة الرسمية لمنظمة الصحة العالمية بموقع "فيس بوك":

كشفت المراجعة التفصيلية للمواد المنشورة عبر المنصة الرسمية لمنظمة الصحة العالمية خلال فترة التحليل (211 مادة) عن تنوع هذه المواد من حيث الارتباط الموضوعي لكل منها؛ إذ ارتبطت بعضها بأخبار المنظمة وإنجازاتها العالمية، بينما ارتبطت مواد أخرى بالتطورات والمعاهدات والمواثيق الصحية الدولية، أو بالإحصاءات والإرشادات والتقارير الطبية العالمية. وبوجه عام عكست النسبة الأكبر

من المواد المُشار إليها أهدافاً اتصالية تتعلق بعشرة أزمات دولية تصدت لإدارتها منظمة الصحة العالمية في إطار جهودها لمواجهة جائحة تفشي وباء كورونا، وتباينت هذه الأزمات وتنوعت فيما بينها من حيث الطابع الغالب على كل أزمة منها؛ إذ غلب على بعضها طابع صحي، مثل أزمة تأخر إنتاج لقاح اللقاح للوقاية من الإصابة بفيروس كورونا، وأزمة نقص أدوات ومستلزمات الحماية من الإصابة بهذا الفيروس، وأزمة عدم اعتماد بروتوكول لعلاج مصابيه، وأزمة نقص أجهزة التنفس الصناعي اللازمة لذلك، وغلب على بعضها الآخر طابع اقتصادي، مثل أزمتي: تدهور الأوضاع الاقتصادية العالمية، وتوقف حركة النقل الدولي، أو طابع اجتماعي، مثل أزمتي: تأخر بعض الدول في اتخاذ قرار التعايش مع وباء كورونا، ونقص متطلبات التحول الإلكتروني في بعض القطاعات، وأخيراً طابع سياسي، مثل أزمة تبادل الاتهامات الدولية حول مصدر فيروس كورونا والغايات السياسية لتصنيعه، وأزمة انعدام الثقة في الحكومات والمنظمات الدولية والتشكيك في سلامة قراراتها.

وفي هذا الإطار، وفي ضوء الارتباط الموضوعي لكل مادة من المواد التي تم حصرها (211 مادة)، وبالنظر إلى موضوع البحث، تم استبعاد 64 مادة من المواد المنشورة عبر منصة منظمة الصحة العالمية خلال فترة التحليل، وذلك كونها مواد – كما سبقت الإشارة – لا ترتبط بأية أزمة من الأزمات التي تصدت لمنظمة الصحة العالمية لإدارتها في إطار جهودها لمواجهة جائحة تفشي وباء كورونا. وبذلك بلغ إجمالي عدد المواد التي ارتبطت بهذه الأزمات وعكست أهداف إدارتها عبر المنصة موضع تطبيق الدراسة، وتم تحليلها، 147 مادة، وقد خلصت الدراسة التحليلية لهذه المواد؛ والتي تُجسد خطاب إدارة منظمة الصحة العالمية للأزمات الناتجة عن جائحة تفشي وباء كورونا عبر منصتها الرقمية بموقعيس بوك خلال فترة التحليل؛ خلصت إلى النتائج الآتية:

### **1- مرتكزات بناء الخطاب الذي قدمته منظمة الصحة العالمية عبر منصتها الرقمية بموقع "فيس بوك" لإدارة الأزمات الناتجة عن جائحة تفشي وباء كورونا:**

حددت أدبيات البحث العلمي أربعة مؤشرات رئيسية يمكن من خلالها رصد مرتكزات بناء خطاب إدارة الأزمات بوجه عام، وتنوعت هذه المؤشرات لا لتشمل اللغات أو الوسائط المتعددة أو القوالب المستخدمة في تقديم الخطاب فقط؛ وإنما لتتناول أيضاً المداخل الاقتناعية المستخدمة في تكوينه وبنائه، وتم توظيف هذه المؤشرات الأربعة للوقوف على مرتكزات بناء الخطاب الذي قدمته منظمة الصحة العالمية عبر منصتها الرقمية بموقع "فيس بوك" لإدارة الأزمات الناتجة عن جائحة تفشي وباء كورونا، وذلك من خلال تحليل هذا الخطاب في إطار أربعة مقاربات رئيسية تعبر كل منها عن أحد المؤشرات التي حددتها أدبيات البحث العلمي.

جدول رقم (2)

مرتكزات بناء الخطاب الذي قدمته منظمة الصحة العالمية عبر منصتها الرقمية بموقع "فيس بوك" لإدارة الأزمات الناتجة عن جائحة تفشي وباء كورونا

| مرتكزات بناء خطاب منظمة الصحة العالمية لإدارة الأزمات الناتجة عن جائحة كورونا |     |   |
|---|-----|---|
| %   | ك   |   |
| 78.2  | 115 | – لغات عالمية.                                  |
| 21.8  | 32  | – مزيج من اللغات المحلية والعالمية.             |
| 100   | 147 | <b>الإجمالي والنسبة المئوية</b>                 |
| 41.9  | 147 | – النصوص المكتوبة.                              |
| 1.1   | 4   | – الصور الفوتوغرافية الواقعية.                  |
| 2.8   | 10  | – الرسومات الثابتة والمتحركة.                   |
| 20.8  | 73  | – مقاطع الفيديو.                                |
| 24.5  | 86  | – روابط وأيقونات.                               |
| 8.9   | 31  | – انفوجرافيك.                                   |
| 100   | 351 | <b>الإجمالي والنسبة المئوية</b>                 |
| 4.8   | 7   | – إعلانات توعوية.                               |
| 38.8  | 57  | – مواد إخبارية.                                 |
| 19.7  | 29  | – فقرات برمجية.                                 |
| 10.2  | 15  | – تقارير مصورة.                                 |
| 22.4  | 33  | – بث مباشر "Live".                              |
| 4.1   | 6   | – أحداث خاصة.                                   |
| 100   | 147 | <b>الإجمالي والنسبة المئوية</b>                 |
| 46.5  | 40  | – عرض حقائق علمية.                              |
| 16.3  | 14  | – الاستناد إلى آراء الخبراء.                    |
| 8.1   | 7   | – الاستناد إلى آراء شركاء دوليين.               |
| 5.8   | 5   | – الاستناد إلى خبرات شخصية.                     |
| 12.8  | 11  | – الاستناد إلى أمثلة وشواهد من الواقع.          |
| 10.5  | 9   | – الاستشهاد بتقارير وإحصائيات رسمية وعلمية.     |
| 100   | 86  | <b>الإجمالي والنسبة المئوية</b>                 |
| 57.4  | 35  | – التخويف.                                      |
| 9.8   | 6   | – التهويل.                                      |
| 4.9   | 3   | – الترغيب.                                      |
| 8.2   | 5   | – مخاطبة الغرائز والرغبات.                      |
| 19.7  | 12  | – الاستشهاد برأي شخصية أو جهة بارزة في المجتمع. |
| 100   | 61  | <b>الإجمالي والنسبة المئوية</b>                 |

وبناء على ما سبق، خلصت نتائج الدراسة التحليلية لخطاب إدارة الأزمات الذي قدمته منظمة الصحة العالمية عبر منصتها الرسمية بموقع "فيس بوك" في إطار تصديدها لجائحة تفشي وباء كورونا؛ خلصت إلى استخدام هذه المنظمة عدد محدود للغاية من اللغات في تقديم ذلك الخطاب، وإلى تنوع هذه اللغات بين الإنجليزية والصينية والفرنسية، وكلها لغات عالمية؛ إذ يتسع نطاق انتشارها من ناحية، وتتعدد الشعوب الناطقة بها من ناحية أخرى.

وبوجه عام تم استخدام اللغات الثلاث المُشار إليها في تقديم النصوص المصاحبة لكافة المواد المنشورة بالخطاب الذي أنتجته منظمة الصحة العالمية عبر منصتها الرقمية لإدارة الأزمات الناتجة عن جائحة تفشي وباء كورونا، وهو الخطاب الذي اتخذت نسبة كبيرة من المواد التي تجسده شكلي: مقاطع الفيديو والروابط أو الأيقونات (45.3%). وهذه الوسائط المتعددة وإن اتسع إطار استخدامها، إلا أنها جاءت محدودة التأثير، إذ تتضاءلت قدرتها على تعزيز جاذبية خطاب إدارة الأزمات الذي قدمته منظمة الصحة العالمية، نتيجة استخدام قوالب جامدة إلى حد ما في إنتاج نسبة كبيرة من مواد هذا الخطاب، مثل: المواد الإخبارية، والفقرات البرمجية (78.9%).

لقد تنوعت المداخل الإقناعية التي استند إليها الخطاب الذي قدمته منظمة الصحة العالمية عبر منصتها الرقمية لإدارة الأزمات الناتجة عن جائحة تفشي وباء كورونا بين مداخل إقناعية منطقية، وكانت الأكثر استخداماً (58.5%)، ومداخل إقناعية عاطفية، وكانت الأقل استخداماً (41.4%).

**ويمكن تفسير** تباين درجات استخدام نوعي المداخل الإقناعية المُشار إليهما في بناء الخطاب موضع التحليل من خلال إلقاء الضوء على طبيعة هذا الخطاب من ناحية، كونه خطاب تم بنائه وتصميمه بهدف إدارة أزمات عالمية، وهو هدف حيوي بدرجة كبيرة تقتضي ضرورة مخاطبة العقل بشكل يفوق استثارة العاطفة، وكذلك من خلال إلقاء الضوء على مجال عمل المنظمة المُنتجة للخطاب ذاته من ناحية أخرى، وهو المجال الذي يفرض عليها ضرورة اتباع المنطق، والاستناد إلى الحقائق، وتحليل الأدلة والبراهين؛ كونها منظمة عالمية تقع على عاتقها مسؤولية حماية المجتمع الدولي وإدارة شؤونه الصحية.

وفي هذا الإطار تصدراً مدخلي: "عرض الحقائق العلمية"، و"الاستناد إلى آراء الخبراء" (62.8%) قائمة المداخل الإقناعية المنطقية التي عكسها الخطاب موضع التحليل، وتجسد المدخل الأول بوضوح في نشر منظمة الصحة العالمية للعديد من المعلومات الطبية حول التركيب العضوي لفيروس كورونا، وطرق انتشاره، ودورة حياته، ونشرها أيضاً لعدد من الصور التوضيحية (الانفوجرافكس) المعنونة "Covid-19: Facts and Myths" بغرض رصد وتصحيح كل ما يتم تداوله من معلومات خاطئة عن الفيروس، وطرق عمل اللقاحات المتوقع إنتاجها للوقاية منه. وتم ذلك في إطار الخطاب الذي قدمته المنظمة لإدارة أزمته: تأخر بعض الدول في اتخاذ قرار التعايش مع وباء كورونا، وتأخر إنتاج لقاح للوقاية منه. أما المدخل الثاني والخاص بالاستناد إلى آراء الخبراء؛ فقد ظهر بوضوح في الخطاب الذي قدمته منظمة الصحة العالمية لإدارة عدد من الأزمات التي تصدت لمواجهتها، وتنوعت تخصصات الخبراء الذين تمت الاستعانة بهم في إطار هذا المدخل وفق طبيعة الأزمات التي تمت إدارتها،

ومن أمثلة هؤلاء الخبراء "Dr. Edward T. Kelly" خبير الخدمات الصحية المتكاملة، و "Audrey Azoulay" الخبيرة بمنظمة اليونيسكو، واللذان تمت الاستعانة بهما للتأكيد على ضرورة التعايش مع وباء كورونا، وحث الدول على اتخاذ التدابير اللازمة لذلك.

وفي المقابل تصدر مدخل "التخويف" (57.4%) قائمة المداخل الإقناعية العاطفية التي عكسها الخطاب موضع التحليل، وظهر هذا المدخل بوضوح في استخدام منظمة الصحة العالمية لمجموعة من الألفاظ والعبارات التي تؤكد خطورة فيروس كورونا، وعواقب تأخر اتخاذ تدابير وتنفيذ إجراءات التعايش معه، مثال ذلك عبارات: "humanitarian disaster"، و "Certain death"، و "Economic decimation"، و "The extinction of the human"، وكلها عبارات ظهرت في الخطاب الذي قدمته المنظمة المُشار إليها لإدارة بعض الأزمات في إطار جهودها لمواجهة جائحة تفشي وباء كورونا، وذلك بهدف إثارة مخاوف المجتمع الدولي؛ وحثه على ضرورة التأهب لمواجهة أي موجة جديدة من تفشي وباء كورونا، ودفعه إلى ضرورة التعايش مع هذا الوباء.

## 2- مدى توظيف منظمة الصحة العالمية لعناصر رأسمالها المعلوماتي في إدارة الأزمات الناتجة عن جائحة تفشي وباء كورونا عبر منصتها الرقمية بموقع "فيس بوك":

لوقوف على مدى توظيف منظمة الصحة العالمية لعناصر رأسمالها المعلوماتي في إدارة الأزمات الناتجة عن جائحة تفشي وباء كورونا عبر منصتها الرقمية بموقع "فيس بوك"؛ تم تحليل الخطاب الذي قدمته هذه المنظمة عبر منصتها المُشار إليها لإدارة تلك الأزمات؛ بهدف رصد عناصر رأس المال المعلوماتي المتضمنة في هذا الخطاب، وتحديد معدلات تكرار ظهور كل عنصر منها، وذلك وفق ستة مؤشرات رئيسية يُجسد كل منها أحد العناصر الستة لرأس المال المعلوماتي المملوك للمنظمات والمؤسسات. وبوجه عام عكس الخطاب الذي قدمته منظمة الصحة العالمية عبر منصتها الرقمية بموقع "فيس بوك" لإدارة الأزمات الناتجة عن جائحة تفشي وباء كورونا خمسة عناصر لرأسمالها المعلوماتي؛ تنوعت هذه العناصر لتشمل كل ما يصدر عن المنظمة أو يُنسب لها من معلومات، وكل ما تمتلكه من مصادر لإنتاج هذه المعلومات، فضلاً عن أنظمتها وأوعيتها المعلوماتية من ناحية، والقائمين على تخطيط وإدارة هذه الأنظمة والأوعية من ناحية أخرى. وتباينت هذه العناصر من حيث معدل ظهور كل عنصر

منها داخل الخطاب موضع التحليل. وقد يرجع هذا التباين إلى طبيعة ذلك الخطاب كونه موجه لإدارة أزمات عالمية يحيطها درجة كبيرة من الغموض، وهو ما يقود إلى تعاضم أهمية المعلومات، وتزايد قيمتها، وبروز الحاجة إليها، وإلى معرفة مصادر إنتاجها. غير أن سيطرة حالات التوتر والقلق العالمي، وتسارع تطورات الأزمات محل الدراسة؛ ربما كان سبباً رئيسياً في تقليص قدرة منظمة الصحة العالمية على إنتاج أوعية معلوماتية متخصصة تتناول بالتحليل والشرح والتفسير الأبعاد المختلفة لتلك الأزمات؛ إذ تصدرت التقارير الإخبارية الدورية قائمة الأوعية المعلوماتية التي قدمتها المنظمة المشار إليها. وهو ما انعكس بشكل مباشر على إطار تقديم أنظمتها المعلوماتية، والذي افتقد إلى التنوع المرغوب، ليتصدرها أرشيف المواد الإخبارية الخاص بالموقع الإلكتروني للمنظمة.

وفي هذا الإطار يمكن تفسير تباين معدلات ظهور كل عنصر من عناصر رأس المال المعلوماتي لمنظمة الصحة العالمية في خطاب إدارتها للأزمات الناتجة عن جائحة تفشي وباء كورونا؛ بل ويضاف إلى ما سبق متغير آخر يتعلق بطبيعة ودوافع الجمهور المستهدف من الخطاب المشار إليه؛ كونه جمهور عام؛ يسعى في المقام الأول إلى الحصول على المعلومات الموثوقة؛ وهو ما دفع منظمة الصحة العالمية إلى التركيز على عناصر معلوماتية معينة دون غيرها.

لقد تصدر عنصر المعلومات المنسوبة لمنظمة الصحة العالمية أو الصادرة عنها (\*)؛ قائمة عناصر رأس المعلومات التي عكسها الخطاب الذي قدمته عبر منصتها الرقمية لإدارة الأزمات الناتجة عن جائحة تفشي وباء كورونا، وتتوعدت هذه المعلومات فيما بينها من حيث طبيعة ومجال كل منها، لتغطي خمسة أطر مختلفة، تشمل الإطار الطبي، والاجتماعي، والسياسي، والاقتصادي، والجغرافي، وتتفق هذه النتيجة مع طبيعة الأزمات التي استهدف الخطاب موضع التحليل إدارتها؛ والتي تفرض استخدام وتوظيف أنواع معينة من المعلومات تتفق وطبيعة كل أزمة تتم إدارتها.

وبوجه عام جاءت المعلومات الطبية الصادرة عن المنظمة (52.7%) في المرتبة

---

(\*) استند الباحث في الاستدلال على المعلومات الصادرة عن منظمة الصحة العالمية أو المنسوبة لها إلى التعريف الإجرائي الذي تم تطويره - بناء على أدبيات البحث العلمي - في إطار أدوات جمع البيانات المستخدمة بالبحث (صحيغفه تحليل المضمون) ، والذي حدد المقصود بالمعلومات الصادرة عن المنظمة المشار إليها أو المنسوبة لهذه المنظمة في كل ما يصدر عنها، أو ينسب لها من معلومات، إما بشكل مباشر من خلال البيانات والتصريحات والإعلانات، أو بشكل غير مباشر من خلال استخدام رموز أو علامات تشير ضمناً إلى امتلاك المنظمة للمعلومات المقدمة، مثل اسمها المختصر، أو شعارها، أو مسمى أحد المراكز التابعة لها، أو العلامة الخاصة بأحد برامجها، أو صورة أحد مسؤوليها، أو غير ذلك...

الأولى بقائمة المعلومات المتضمنة في الخطاب موضع التحليل، وظهرت هذه المعلومات بوضوح في إدارة منظمة الصحة العالمية لعدد من الأزمات الدولية التي سببتها جائحة تفشي وباء كورونا، مثال ذلك أزمة نقص أدوات ومستلزمات الحماية من الإصابة بالفيروس، والتي تضمنت جهود إدارتها من جانب المنظمة المُشار إليها تقديم بعض المعلومات الطبية التي تشرح دورة حياته، وتوضح تأثير درجات الحرارة عليه، وطرق انتقاله بين البشر، وتكوينه، وسبل منع انتشاره؛ وأضرار الاستخدام الخاطئ للكحول في إبادته؛ وكلها معلومات أعلنت منظمة الصحة العالمية التوصل إليها في إطار دراسات وبحوث أُجريت داخل مراكزها وفروعها المنتشرة بمختلف أنحاء العالم. وكذلك أزمة تأخر إنتاج لقاح للوقاية من الإصابة بفيروس كورونا، وقدمت المنظمة موضع التطبيق في إطار إدارتها لهذه الأزمة معلومات حصرية تؤكد عدم إمكانية اعتمادها للقاح آمن يضمن الوقاية من فيروس كورونا قبل نهاية عام 2020م، وتشرح مكونات وطريقة عمل اللقاح المتوقع إنتاجه (مثل معلومة وجود إجراءات متبعة لإنتاج أية لقاحات، ومعلومة طول فترة إجراء التجارب السريرية لإنتاج اللقاح، ومعلومة إنتاج 10 أنواع لقاحات واقية من العدوى بفيروس كورونا بنهاية عام 2020م، ومعلومة توقف فعالية أي لقاح لهذا الفيروس على توافر الدعم اللوجستي اللازم لحفظه وتوزيعه، وأخيراً معلومتي وجود سبعة مكونات أساسية للقاح المُطور، واعتماده على الحقن بجزء من الشفرة الجينية لفيروس كورونا بهدف تدريب المناعة على مواجهته، وغيرها...). وأيضاً أزمة عدم اعتماد بروتوكول عالمي لعلاج مصابي فيروس كورونا، وقدمت منظمة الصحة العالمية في إطار إدارتها لهذه الأزمة معلومات طبية تشرح أسباب عدم اعتمادها عقار "هيدروكسي كلوروكين" ضمن بروتوكول علاج مصابي الفيروس (مثل معلومة وضعها لمحاذير عالمية على استخدام عقار "هيدروكسي كلوروكين" بوجه عام، وغيرها..).

وظهرت المعلومات الاجتماعية الصادرة عن المنظمة أيضاً بكثافة مرتفعة (23.6%) نسبياً في الخطاب موضع التحليل، وانعكست هذه المعلومات بشكل واضح في إطار تناول منظمة الصحة العالمية لأزمته: تأخر بعض الدول في اتخاذ قرار التعايش مع وباء كورونا، ونقص متطلبات التحول الإلكتروني في بعض القطاعات بهذه الدول؛ إذ قدمت المنظمة في إطار جهود إدارتها لهاتين الأزمته العديد من التصريحات الصادرة عن الخبراء المعتمدين لديها في مختلف المجالات مثل: "Dr. Maria Van Kerkhove" خبيرة الأوبئة العالمية، و"Dr. Bente Mikkelsen" خبيرة الأمراض المعدية ومديرة المكتب الإقليمي لمنظمة الصحة العالمية بدول أوروبا، وتضمنت هذه التصريحات كما ضخماً من المعلومات التي يؤكد بعضها استمرار جائحة تفشي وباء كورونا لسنوات قادمة (مثل: معلومة تحور الفيروس جينياً من وقت لآخر، ومعلومة احتمال التعرض لموجة جديدة من تفشي الوباء، ومعلومة اقتران انتهاء الوباء

بانتهاج الجنس البشري، ومعلومة عدم فاعلية الكحول في القضاء على الفيروس، ومعلومة خطورة التنفيذ غير المسؤول لاستراتيجية مناعة القطيع في مواجهته، وغيرها...)، ويشرح بعضها الآخر كيفية تحقيق التباعد الاجتماعي (مثل معلومة: بقاء الفيروس في الهواء لمدة 6 ساعات، ومعلومة تقليص الكمامة لاحتمال حدوث العدوي بنسبة 80%، ومعلومة كيفية ارتداء قناع القماش بطريقة صحيحة، ومعلومة تحقيق مقدار 2 متر لمسافة تباعد آمنة، وغيرها...)، وأخيراً يوضح جانب محدود منها أهمية التحول الإلكتروني (مثل معلومة نجاح 80% من دول العالم في التحول إلى التعليم الإلكتروني، ومعلومة أن أكثر من نصف مدارس العالم أصبحت معطلة، وغيرها...) وكلها معلومات صادرة عن خبراء منظمة الصحة العالمية، وترتبط بالأبعاد المختلفة لأزمته: تأخر بعض الدول في اتخاذ قرار التعايش مع وباء كورونا، ونقص متطلبات التحول الإلكتروني في بعض القطاعات.

أما عن المعلومات الاقتصادية الصادرة عن المنظمة فقد ظهرت في إطار محدود ضمن الخطاب الذي قدمته منظمة الصحة العالمية لإدارة أزمته: تدهور الأوضاع الاقتصادية العالمية، وتوقف حركة النقل على مستوى العالم. وذلك من خلال عدة بيانات صحفية وتصريحات إعلامية تضمنت عرض دراسات وإحصاءات قامت بها المنظمة موضع التطبيق بالتعاون مع بعض المراكز البحثية العالمية لتوضح أثر الحجر الصحي العالمي على الأوضاع الاقتصادية للدول، وتضمنت هذه الدراسات معلومات اقتصادية تتعلق بحجم الخسائر العالمية، وبمستقبل حركة الطيران في ظل استمرار جائحة تفشي وباء كورونا، وتؤكد بدأ الموجة الثانية من تفشي وباء كورونا عالمياً، الأمر الذي يتطلب ضرورة التزام كافة الدول؛ وبالتحديد تلك الواقعة في النصف الشمالي من الكرة الأرضية؛ التزامها بالإجراءات الاحترازية اللازمة لاستمرار حالة التعايش مع ذلك الوباء.

وكذلك بالنسبة للمعلومات السياسية التي اقتصر ظهورها في خطاب منظمة الصحة العالمية على تقديم عدة مؤشرات وإحصاءات أعدتها بالتعاون مع حكومات بعض الدول؛ لتعكس نجاح تجارب تكاتفها في مواجهة جائحة تفشي وباء كورونا، والمعلومات الجغرافية التي انعكست في خطاب إدارة بعض الأزمات محل الدراسة، وذلك من خلال عرض خرائط تحتوي على مؤشرات ورموز جغرافية مصحوبة بشرح صادر عن منظمة الصحة العالمية لكافة تطورات كل أزمة تتناولها عبر منصتها الرقمية...

وبوجه عام تشير النتائج السابقة إلى وضوح توظيف منظمة الصحة العالمية لأحد أهم عناصر رأس مالها المعلوماتي في الخطاب الذي قدمته عبر منصتها الرقمية بموقع "فيس بوك" لإدارة الأزمات التي تصدت لمواجهتها في إطار جهودها للتعامل مع جائحة تفشي وباء كورونا، وهو عنصر "المعلومات الصادرة عن المنظمة أو المنسوبة لها". وقد تصدرت المعلومات الطبية قائمة المعلومات المتضمنة بالخطاب

المُشار إليه نظراً لطبيعة المنظمة المنتجة لهذا الخطاب كونها منظمة تختص في المقام الأول بإدارة الشؤون الصحية للمجتمع الدولي من ناحية، وكذلك نظراً لطبيعة الأزمات التي ارتبطت بجائحة تفشي وباء كورونا؛ كونها أزمات يغلب على نسبة كبيرة منها – إلى حد ما – طابعاً صحياً.

كشفت نتائج الدراسة التحليلية لخطاب إدارة الأزمات الذي قدمته منظمة الصحة العالمية عبر منصتها الرقمية عن استناد هذا الخطاب إلى نوعين رئيسيين من مصادر إنتاج المعلومات، هما: المصادر الداخلية، والمصادر الخارجية، واشتمل كل نوع من هذين النوعين على عدة مصادر معلوماتية فرعية؛ تم تقديمها في إطار الخطاب المُشار إليه كمصادر معلوماتية مملوكة لمنظمة الصحة العالمية.

وفي هذا الإطار تنوعت المصادر المعلوماتية الداخلية المملوكة لمنظمة الصحة العالمية، والتي تصدرت قائمة مصادر إنتاج المعلومات المتضمنة في الخطاب موضع التحليل (81.9%)، تنوعت بين: المعاهد البحثية التابعة للمنظمة، (مثل: معهد "Alliance for Health Policy and systems Research" والبحوث الأنظمة والسياسات الصحية "Institute of Humans Researches Development" ومكتب إقليم غرب المحيط الهادئ "Western Pacific Region"، والمكتب الإقليمي بقارة أفريقيا "Regional office in Africa"، والمكتب الإقليمي الشرق المتوسط "Regional Office for the Eastern Mediterranean"، والمكتب الإقليمي بقارة أوروبا "Regional Office for Europe") فضلاً عن مسؤولين المنظمة، وظهر هؤلاء المسؤولون في الخطاب موضع التحليل بكثافة مرتفعة؛ وتنوعت تخصصاتهم ومجالات عملهم لتعكس مستويات إدارية مختلفة بدأ بالمدير العام لمنظمة الصحة العالمية، ومروراً بمسؤولي بعض أقسامها وفروعها، وانتهاء بالمديرين التنفيذيين لمختلف برامجها\*).

ويمكن تفسير ارتفاع كثافة ظهور مسؤولي منظمة الصحة العالمية، ومكاتبها وفروعها المختلفة كمصادر لإنتاج المعلومات المتضمنة في الخطاب موضع التحليل في إطار طبيعة هذا الخطاب من ناحية؛ كونه خطاب موجه لإدارة أزمات دولية خطيرة تتطلب الاستناد إلى مصادر معلوماتية عالمية، وكذلك في ضوء طبيعة منظمة الصحة

---

(\*)Mr. Tedros Adhanom: WHO Director General.

Dr. Mike Ryan: Executive Director, WHO Health Emergency Programme.

Mr. Vismata Gupta-Smith: Information Officer at World Health Organization.

Dr. Bente Mikkelsen: Director of the Division of Noncommunicable Diseases at the Regional Office for Europe of the WHO.

العالمية من ناحية أخرى، كونها أكبر منظمة تختص بإدارة الشؤون الصحية للدول المختلفة على مستوى العالم؛ ومن ثم تمثل مكاتب هذه المنظمة وفروعها ومسؤوليها المصادر الأولى لإنتاج المعلومات الصحية عالمياً.

أما عن المصادر المعلوماتية الخارجية لمنظمة الصحة العالمية، فقد ظهرت في إطار محدود للغاية بالخطاب الذي قدمته هذه المنظمة عبر منصتها الرقمية لإدارة الأزمات الناتجة عن جائحة تفشي وباء كورونا خلال فترة التحليل (18.1%)، وانحصرت تلك المصادر في نوعين رئيسيين، يتمثل الأول في المعاهد والمراكز البحثية المستقلة التي تشرف عليها المنظمة، وكانت المصادر الأكثر ظهوراً (58.8%)، ومنها: مركز الدراسات الصحية بباكستان (Centre for Health and Population Studies, Pakistan)، ومركز "Vanderbilt" الطبي بالولايات المتحدة الأمريكية (Vanderbilt Medical Center, Nashville, USA)، ومركز "New York" لدراسات الممارسين الصحيين بالولايات المتحدة الأمريكية (New York Center for Health Workforce Studies, New York, USA)، ويتمثل النوع الآخر من المصادر المُشار إليها في المنظمات الدولية التابعة أو المعاونة لمنظمة الصحة العالمية، مثل: فرق عمل الأمم المتحدة المعنية بالوقاية من الأمراض غير المعدية ومكافحتها (United Nations Interagency Task Force on the Prevention and Control of NCDs) والبنك الدولي (World Bank)، وصندوق الأمم المتحدة للسكان (UNFPA).

**وقد يرجع التفاوت بين معدلات ظهور المصادر المعلوماتية الداخلية المملوكة لمنظمة الصحة العالمية، ومعدلات ظهور مصادر المعلوماتية الخارجية في الخطاب موضع التحليل إلى اختلاف طبيعة كل نوع من النوعين المُشار إليهما، إذ يتضمن النوع الأول مصادر معلوماتية تخضع بشكل كامل لسيطرة منظمة الصحة العالمية؛ كونها مصادر مملوكة فعلياً لهذه المنظمة؛ ومن ثم تزداد درجة ثقتها بهذه المصادر، وهو ما يؤدي إلى تعاضد معدلات الاستناد إليها كمصادر رئيسية في بناء الأنشطة الاتصالية، وخاصة إذا ما كانت هذه الأنشطة تتعلق بتقديم خطاب لإدارة أزمات عالمية. أما النوع الآخر، والمتمثل في المعاهد والمراكز البحثية المستقلة التي تشرف عليها المنظمة، والمنظمات الدولية التابعة أو المعاونة لها، فإنه يُجسد مصادر معلوماتية لا تخضع بشكل كامل لسيطرة منظمة الصحة العالمية؛ وإن كان بعضها يعمل تحت إشراف هذه المنظمة، ومن ثم تمثل المصادر المعلوماتية الخارجية ليس لمنظمة الصحة العالمية فقط؛ وإنما لكافة المنظمات الدولية الأخرى مصادر معلوماتية لا يمكن الثقة فيها بشكل مطلق؛ لذا يتم الاستناد إليها في بناء الأنشطة الاتصالية لتلك المنظمات بشكل محدود، وخاصة إذا ما كانت هذه الأنشطة تتعلق بتقديم خطاب لإدارة أزمات عالمية.**

وبوجه عام تشير النتائج السابقة إلى وضوح توظيف منظمة الصحة العالمية لعنصر "مصادر إنتاج المعلومات" من عناصر رأس مالها المعلوماتي في الخطاب الذي قدمته عبر منصتها الرقمية بموقع "فيس بوك" لإدارة الأزمات التي تصدت لمواجهتها أثناء جائحة تفشي وباء كورونا.

### جدول رقم (3)

عناصر رأس المال المعلوماتي التي وظفتها منظمة الصحة العالمية في إدارة الأزمات الناتجة عن جائحة تفشي وباء كورونا عبر منصتها الرقمية بموقع "فيس بوك"

| عناصر رأس المال المعلوماتي التي وظفتها منظمة الصحة العالمية في إدارة الأزمات الناتجة عن جائحة كورونا عبر منصتها الرقمية | ك          | %          |
|---|------------|------------|
| معلومات طبية.   | 58         | 52.7       |
| معلومات اقتصادية.   | 13         | 11.8       |
| معلومات اجتماعية.   | 26         | 23.6       |
| معلومات سياسية.   | 3          | 2.7        |
| معلومات جغرافية.  | 10         | 9.2        |
| <b>الإجمالي والنسبة المئوية</b>   | <b>110</b> | <b>100</b> |
| معاهد بحثية تابعة للمنظمة.  | 5          | 6.5        |
| مصادر مكاتب وأفرع المنظمة.  | 32         | 41.6       |
| مصادر داخلية مسؤولون المنظمة.   | 40         | 51.9       |
| <b>الإجمالي والنسبة المئوية</b>   | <b>77</b>  | <b>100</b> |
| معاهد ومراكز بحثية مستقلة تشرف عليها المنظمة.   | 10         | 58.8       |
| مصادر خارجية منظمات دولية تابعة أو معونة للمنظمة.   | 7          | 41.2       |
| <b>الإجمالي والنسبة المئوية</b>   | <b>17</b>  | <b>100</b> |
| قواعد بيانات.   | 6          | 9.4        |
| أنظمة المعلومات شبكات معلوماتية.  | 1          | 1.6        |
| الخاصة بالمنظمة أرشيف المنظمة.  | 57         | 89.0       |
| <b>الإجمالي والنسبة المئوية</b>   | <b>64</b>  | <b>100</b> |
| التقارير الدورية للمنظمة.   | 49         | 80.3       |
| أوعية المعلومات الإصدارات الخاصة للمنظمة.   | 3          | 4.9        |
| التي تنتجها المنظمة البيانات والإحصاءات الخاصة بالمنظمة.  | 9          | 14.8       |
| <b>الإجمالي والنسبة المئوية</b>   | <b>61</b>  | <b>100</b> |
| القائمين على إدارة رؤساء ومدبرين.   | 1          | 100        |
| <b>الإجمالي والنسبة المئوية</b>   | <b>1</b>   | <b>100</b> |

لقد انعكس عنصر "الأنظمة المعلوماتية المملوكة لمنظمة الصحة العالمية" كأحد عناصر رأس مالها المعلوماتي بخطاب إدارة الأزمات الذي قدمته عبر منصتها الرقمية

أثناء جائحة تفشي وباء كورونا في إطار ضيق تبلور بوضوح من خلال الظهور المتكرر لرابط أرشيف المواد الإخبارية للمنظمة (\*)، في العديد من المنشورات المتضمنة بالخطاب موضع التحليل (89.0%). وكذلك من خلال الظهور المحدود (9.4%) لبعض قواعد البيانات المملوكة للمنظمة، مثل: منصة بياناتها (WHO Data Platform)، وقواعد بيانات المراكز البحثية المتعاونة معها (WHO Collaborating Centers Database & Portal) (\*)، ولبعض شبكاتها المعلوماتية (1.6%)، مثل شبكة معلومات الأوبئة التابعة لمنظمة الصحة العالمية (WHO's Information Network for Epidemics, "EPI-WIN") وكلها أنظمة معلوماتية مملوكة لمنظمة الصحة العالمية، ظهرت بشكل محدود نسبياً في خطاب إدارة الأزمات الذي قدمته عبر منصتها الرقمية أثناء جائحة تفشي وباء كورونا؛ وقد يرجع ذلك إلى حداثة هذه الأزمات، كونها أزمات عالمية ترتبط بتطورات دولية قلما يشهدها العالم؛ فضلاً عن تعدد مظاهرها (الأزمات المُشار إليها)، وتسارع معدلات تفاقمها (وقت إجراء الدراسة التحليلية)؛ الأمر الذي يقلل من كم المعلومات المتوفرة حولها من ناحية، ويحد من قدرة المنظمة على تغذية قواعد بياناتها بهذه المعلومات من ناحية أخرى، لتتصدر البيانات والمواد الإخبارية المشهد في مقابل تراجع الشبكات والقواعد المعلوماتية.

وفيما يتعلق بعنصر "أوعية المعلومات التي تنتجها منظمة الصحة العالمية"، من عناصر رأسمالها المعلوماتي فقد ظهر أيضاً هذا العنصر بالخطاب موضع التحليل في إطار محدود، تجسد في ثلاثة أوعية معلوماتية، تصدرتها التقارير الإخبارية الدورية لمنظمة الصحة العالمية حول فيروس كورونا (80.3%)، والتي ظهرت في سلسلة من مقاطع الفيديو المعنونة "Media Briefing on COVID-19"، تليها البيانات والإحصاءات الخاصة بالمنظمة (14.8%)، وتتوعد بين بيانات وإحصاءات تقدم مؤشرات كمية حول أعداد الإصابات والوفيات، وبيانات وإحصاءات ترصد مقدار التقدم في عمليات إنتاج لقاح لفيروس كورونا، وعدد اللقاحات المتوقع إنتاجها للوقاية منه بنهاية عام 2020م، ونسب نجاح البروتوكولات المستخدمة في علاج مصابيه، وجاءت الإصدارات الخاصة بالمنظمة في المرتبة الأخيرة بنسبة (4.9%)، وظهرت هذه الإصدارات في إطار محدود للغاية؛ إذ انحصرت في ثلاثة كتيبات إلكترونية أصدرتها منظمة الصحة العالمية، وهي كتيبات: "StaySafe" و "Healthy at Home" و "Protected Together: Vaccine work".

(\*) <https://www.who.int/news-room/releases>

(\*) <https://www.who.int/data#reports>,

<https://www.who.int/collaboratingcentres/networks/en/>

وتؤكد هذه النتيجة ما سبقت الإشارة إليه من وضوح تأثير حادثة الأزمات الناتجة عن جائحة تفشي وباء كورونا، وتسارع تطوراتها، وتعدد مظاهرها (وقت إجراء الدراسة التحليلية)؛ وضوح تأثير ذلك كله على قدرة منظمة الصحة العالمية على تطوير قواعد بياناتها لتغطي كافة الجوانب المتعلقة بتلك الأزمات من ناحية، وكذلك تأثيره على معدلات إنتاجها لأوعية معلوماتية مستحدثة تعالج كافة التطورات والمظاهر المُشار إليها من ناحية أخرى.

وأخيراً ظهر عنصر "القائمين على تخطيط وإدارة المنظومة المعلوماتية لمنظمة الصحة العالمية" في الخطاب موضع التحليل مرة واحدة فقط من خلال بيان قدمه السيد "Vismita Gupta-Smith"، مدير المعلومات بمنظمة الصحة العالمية (Information Officer at World Health Organization) حول توقعات المنظمة لمستقبل جائحة تفشي وباء كورونا؛ وذلك في إطار الخطاب الذي قدمته لإدارة أزمة تأخر بعض الدول اتخاذ قرار التعايش مع هذا الوباء. وتشير هذه النتيجة بوجه عام إلى عدم اهتمام منظمة الصحة العالمية بتقديم القائمين على تخطيط وإدارة منظومتها المعلوماتية في الرسائل الاتصالية التي تبثها عبر منصتها الرقمية، ويمكن تفسير ذلك في ضوء حساسية وخطورة وظائف هؤلاء المسؤولين؛ والتي تقتض في بعض الأحيان عدم الإفصاح عن شخصياتهم؛ كونهم قائمين على أحد أهم الأنظمة التي تتألف منها أية منظمة دولية.

**ينضح من كل ما سبق** تباين معدلات توظيف منظمة الصحة العالمية لكل عنصر من عناصر رأسمالها المعلوماتي في بناء الخطاب الذي قدمته عبر منصتها الرقمية بموقع "فيس بوك" لإدارة الأزمات الناتجة عن جائحة تفشي وباء كورونا خلال فترة التحليل؛ إذ ارتفعت معدلات توظيف عناصر: المعلومات الصادرة عن المنظمة أو المنسوبة لها، ومصادر إنتاج هذه المعلومات، في مقابل انخفاض معدلات توظيف عناصر: الأنظمة المعلوماتية الخاصة بالمنظمة، وأوعية المعلومات التي تنتجها، والقائمين على تخطيط وإدارة كل منهما.

**ويمكن تفسير** هذا التباين بوجه عام في ضوء ما سبقت الإشارة إليه من حادثة الأزمات الناتجة عن جائحة تفشي وباء كورونا، وتسارع تطوراتها، وتعدد مظاهرها (وقت إجراء الدراسة التحليلية)؛ وهو ما فرض على منظمة الصحة العالمية ضرورة تقديم معلومات مكثفة وسريعة لتلبية حاجة المجتمع الدولي، وتوجيهه إلى كيفية مواجهة الأزمات المُشار إليها؛ الأمر الذي قلل إلى حد ما من قدرة هذه المنظمة على إنتاج إصدارات جديدة من أوعيتها المعلوماتية، أو تحديث قواعد بياناتها العالمية؛ فضلاً عن خطورة الأزمات محل الدراسة، والتي تفرض على منظمة الصحة العالمية ضرورة الدقة والحذر والتمهل بدرجة كبيرة في كل ما تقوم بتوثيقه من معلومات عبر أنظمتها وأوعيتها المعلوماتية.

### 3- الآليات التي استخدمتها منظمة الصحة العالمية لتوظيف عناصر رأسمالها المعلوماتي في إدارة الأزمات الناتجة عن جائحة تفشي وباء كورونا عبر منصتها الرقمية بموقع "فيس بوك":

أفصحت نتائج الدراسة التحليلية للخطاب الذي قدمته منظمة الصحة العالمية عبر منصتها الرقمية بموقع "فيس بوك" لإدارة الأزمات الناتجة عن جائحة تفشي وباء كورونا خلال فترة التحليل عن استخدام هذه المنظمة خمسة آليات رئيسية لتوظيف عناصر رأسمالها المعلوماتي في إدارة الأزمات المُشار إليها. وتتنوعت هذه الآليات بين تقديم معلومات شاملة تتناول أبعاد الأزمة، وإتاحة قنوات المشاركة المجتمعية لهذه المعلومات، فضلاً عن تنظيم فعاليات وتطوير برامج وتطبيقات معلوماتية عن الأزمة، وتوفير سبل التواصل الرقمي حول كافة المعلومات الخاصة بها. وتباينت معدلات استخدام منظمة الصحة العالمية لكل آلية من هذه الآليات في إدارة الأزمات محل الدراسة وفق طبيعة كل أزمة من ناحية، وفي إطار كم المعلومات المتوفرة عنها من ناحية أخرى.

وبوجه عام تصدرت آلية "إتاحة قنوات المشاركة المجتمعية للمعلومات المنشورة عن الأزمة" قائمة الآليات التي استخدمتها منظمة الصحة العالمية لتوظيف عناصر رأسمالها المعلوماتي في إدارة الأزمات الناتجة عن جائحة تفشي وباء كورونا عبر منصتها الرقمية بموقع "فيس بوك" (57.5%)، وتتنوعت الأدوات الاتصالية التي عكست إتاحة المنظمة المُشار إليها لقنوات المشاركة المجتمعية للمعلومات التي نشرتها في الخطاب موضع التحليل بين: أداة التعليق على المعلومات المنشورة عن الأزمة، وظهرت هذه الأداة من خلال توفير خاصيتي: التعليق على المعلومات المنشورة بالمنصة، والتعليق على الآراء المنشورة حول هذه المعلومات، وكذلك أداة تداول المعلومات المنشورة عن الأزمة، وتجسدت في عدد من الإمكانيات التقنية التي أتاحتها المنصة محل الدراسة كأوامر ذكية صاحبت كافة المواد التي تم نشرها، مثال ذلك: إمكانية مشاركة المحتوى المنشور مع الأصدقاء (Share on a friend's timeline) وإمكانية إعادة نشر هذا المحتوى عبر الصفحة الشخصية (Share now: public - Share to your story) أو عبر صفحات عامة (Share to a page) أو عبر مواقع شبكات اجتماعية (Share to Twitter) فضلاً عن إمكانية عرض المحتوى عبر المجموعات الاجتماعية (Share to a group) أو إرساله للأصدقاء عبر رسائل خاصة (Send in WhatsApp, Send in Messenger). ويضاف إلى ما سبق أدوات: حفظ وتخزين المعلومات المنشورة عن الأزمة، ونشر مواد حول هذه المعلومات (Start a Watch Party, Write Post).

**وتشير هذه النتائج بوجه عام إلى تنوع قنوات المشاركة المجتمعية التي أتاحتها منظمة الصحة العالمية لتوسيع دائرة انتشار ومجال تغطية خطاب إدارة الأزمات الذي قدمته عبر منصتها الرقمية من ناحية، ولخلق إطار عام من التفاعل حول المعلومات المنشورة عن هذه الأزمات من ناحية أخرى. وتشير أيضاً إلى أن المنصات الرقمية كوسائط اتصالية افتراضية أنتجت التطورات التقنية بمواقع الشبكات الاجتماعية أصبحت تتيح للفائمين عليها فرص كبيرة لتطوير مسارات متعددة للمشاركة المجتمعية من خلال ما توفره من أدوات وسبل متنوعة لتداول المحتوى الرقمي، وإعادة نشره، والدخول في ساحات للنقاش والتحاور حول ما يقدمه من معلومات أو أفكار. وظهر ذلك بوضوح في الخطاب موضع التحليل والذي بينت نتائج الدراسة حرص منظمة الصحة العالمية بوصفها الجهة القائمة على المنصة الرقمية التي تم تقديم الخطاب المُشار إليه عبرها؛ حرصها على توظيف كافة الإمكانيات التقنية التي توفرها مواقع الشبكات الاجتماعية من أجل خلق أكبر قدر من التنوع في قنوات المشاركة المجتمعية المتاحة عبر منصتها الرقمية. وهو ما يعكس اتساع نطاق استخدام المنظمة موضع التطبيق لآلية "إتاحة قنوات المشاركة المجتمعية" في توظيف عناصر رأسمالها المعلوماتي لإدارة الأزمات العالمية التي تصد لمواجهتها أثناء جائحة نقشي وباء كورونا.**

وجاءت آلية "تقديم معلومات شاملة تتناول أبعاد الأزمة" في المرتبة الثانية بين الآليات التي عكسها الخطاب موضع التحليل (20.4%)، وبرزت هذه الآلية بوضوح من خلال تقديم منظمة الصحة العالمية لمعلومات شاملة تناولت أربعة أبعاد رئيسية للأزمات التي تصدت لإدارتها عبر منصتها الرقمية خلال فترة الدراسة التحليلية، وفي هذا الإطار تصدر بُعد "كيفية مواجهة الأزمة" قائمة الأبعاد الأربعة المُشار إليها، وظهرت المعلومات التي تجسد هذا البُعد بكثافة مرتفعة في الخطاب الذي قدمته منظمة الصحة العالمية لإدارة غالبية الأزمات التي تصدت لمواجهتها، وتنوعت هذه المعلومات ليعكس بعضها حلولاً مباشرة للأزمة، مثل المعلومات التي تُجسد متطلبات التباعد الاجتماعي، وتشرح مفهوم الإجراءات الاحترازية، وتوضح كيفية تنفيذها، وهي معلومات تقدم حلولاً مباشرة لأزمته: تأخر بعض الدول في اتخاذ قرار التعايش مع وباء كورونا، وتوقف حركة الطيران العالمي، وليمكس بعضها الآخر حلولاً غير مباشرة للأزمة، مثل المعلومات التي توضح نجاح تجربة التعاون بين بعض الدول في الحد من نقشي وباء كورونا؛ إذ طرحت منظمة الصحة العالمية هذه المعلومات كحلول غير مباشر لأزمة تبادل الاتهامات الدولية حول مصدر هذا الوباء والغايات السياسية لتصنيعه ونشره، وكذلك المعلومات التي توضح مساندة منظمة الصحة العالمية لحكومات مختلف الدول والتي تم تقديمها في إطار جهود إدارة أزمة انعدام الثقة بحكومات بعض الدول والتشكيك في سلامة قراراتها.

أما عن بُعد "أسباب حدوث الأزمة" والذي احتل المرتبة الثانية بقائمة الأبعاد الأربعة التي أظهرتها نتائج التحليل في إطار دراسة آلية "تقديم معلومات شاملة تتناول أبعاد الأزمة"، فقد تباينت معدلات ظهور المعلومات التي تجسد هذا البُعد في خطاب إدارة الأزمات الذي قدمته منظمة الصحة العالمية، وذلك وفق طبيعة كل أزمة تصدت هذه المنظمة لإدارتها؛ إذ ظهرت تلك المعلومات بوضوح في خطاب إدارة الأزمات التي غلب عليها الطابع الصحي والاجتماعي، بينما ظهرت بشكل محدود للغاية في خطاب إدارة الأزمات التي غلب عليها الطابع الاقتصادي والسياسي، وبوجه عام ارتبط الظهور المكثف للمعلومات التي تتناول أسباب حدوث الأزمة بعرض نتائج البحوث والدراسات التي يتم إجراؤها في المراكز البحثية التابعة للمنظمة محل الدراسة من ناحية، وبالاستضافة الدائمة للخبراء المنسوبين لها من ناحية أخرى، بينما ارتبط الظهور المحدود لهذه المعلومات بمجرد نشر البيانات الإعلامية لبعض مسؤولي المنظمة عن بدأ الموجة الثانية من تفشي وباء كورونا عالمياً، وعن ضرورة التزام كافة الدول بالإجراءات الاحترازية اللازمة لاستمرار حالة التعايش مع هذا الوباء.

وانحصر ظهور المعلومات التي تجسد بُعد "مستقبل الأزمة" بالخطاب موضع التحليل في مجرد تقديم رسائل اتصالية مباشرة تهيئ المجتمع الدولي لاحتمالات تفاقم بعض الأزمات الطبية التي سببتها جائحة تفشي وباء كورونا، مثال ذلك: المعلومات التي أذاعتها منظمة الصحة العالمية خلال النصف الأول من عام 2020، حول صعوبة إنتاج لقاح لفيروس كورونا، وتوقع ظهور أجيال جديدة منه، وصعوبة الجزم بفاعلية الفيتامينات والمكملات الغذائية في علاج مصابيه. وكذلك الدراسات الإحصائية التي نُشرَ بها خلال النصف الثاني من العام ذاته معلومات عن احتمالات تجاوز معدلات الوفاة نتيجة الإصابة بفيروس كورونا تلك المعدلات التي شهدها العالم مسبقاً نتيجة الأوبئة الأخرى. كما ظهرت أيضاً المعلومات التي تجسد بُعد "مستقبل الأزمة" في بعض التصريحات الإعلامية للسيد "Tedros Adhanom" مدير عام منظمة الصحة العالمية والتي قدم خلالها إحصاءات تؤكد توقع انحسار الأزمة الاقتصادية العالمية التي سببتها جائحة تفشي وباء كورونا بمجرد إنتاج لقاح لهذا الفيروس بشرط أن تتحقق عدالة توزيعه بين الدول الفقيرة والغنية، وتؤكد أيضاً بدأ الموجة الثانية من تفشي وباء كورونا عالمياً، وتنبيه لخطورة هذه الموجة في ظل التطورات الجينية للفيروس، وطول الفترة الزمنية اللازمة لإنتاج الكميات المطلوبة من اللقاح المُطوّر للوقاية من هذا الفيروس.

**يتضح من النتائج السابقة** أيضاً اتساع نطاق استخدام منظمة الصحة العالمية لآلية "تقديم معلومات شاملة تتناول أبعاد الأزمة" في توظيف عناصر رأسمالها المعلوماتي لإدارة الأزمات العالمية التي تصدت لمواجهتها أثناء جائحة تفشي وباء كورونا، وإن

تباينت معدلات استخدام هذه الآلية في الخطاب موضع التحليل وفق طبيعة وأبعاد كل أزمة يعالجها هذا الخطاب من ناحية، وكذلك وفق كم المعلومات المتاحة عن تلك الأزمة من ناحية أخرى.

#### جدول رقم (4)

الآليات التي استخدمتها منظمة الصحة العالمية لتوظيف عناصر رأسمالها المعلوماتي في إدارة الأزمات الناتجة عن جائحة تفشي وباء كورونا عبر منصتها الرقمية بموقع "فيس بوك"

| ك   | %    | آليات توظيف منظمة الصحة العالمية لعناصر رأسمالها المعلوماتي في إدارة الأزمات الناتجة عن جائحة كورونا عبر منصتها الرقمية |
|-----|------|---|
| 35  | 31.8 | – معلومات تتناول أسباب حدوث الأزمة.   |
| 47  | 42.7 | – معلومات تتناول كيفية مواجهة الأزمة.   |
| 18  | 16.4 | – معلومات تتناول مستقبل الأزمة.   |
| 10  | 9.1  | – معلومات تتناول الآثار المترتبة على الأزمة.  |
| 110 | 100  | <b>الإجمالي والنسبة المئوية</b>   |
| 110 | 35.6 | – توفير أدوات تداول المعلومات المنشورة عن الأزمة.   |
| 110 | 35.6 | – إتاحة إمكانية التعليق على المعلومات المنشورة عن الأزمة.   |
| 66  | 21.4 | – إتاحة إمكانية حفظ وتخزين المعلومات المنشورة عن الأزمة.  |
| 17  | 5.5  | – إتاحة إمكانية نشر مواد حول المعلومات المنشورة عن الأزمة.  |
| 6   | 1.9  | – إتاحة إمكانية الحضور الافتراضي للأحداث المعلوماتية الخاصة التي يتم تنظيمها عبر المنصة.                                |
| 309 | 100  | <b>الإجمالي والنسبة المئوية</b>   |
| 4   | 66.7 | – ورش عمل افتراضية.   |
| 2   | 33.3 | – مؤتمرات علمية افتراضية.   |
| 6   | 100  | <b>الإجمالي والنسبة المئوية</b>   |
| 21  | 63.6 | – برامج وتطبيقات وقائية.  |
| 8   | 24.2 | – برامج وتطبيقات إخبارية.   |
| 4   | 12.2 | – برامج وتطبيقات تفاعلية.   |
| 33  | 100  | <b>الإجمالي والنسبة المئوية</b>   |
| 19  | 24.1 | – بريد إلكتروني.  |
| 28  | 35.4 | – التواصل المباشر عبر خط ساخن.  |
| 32  | 40.5 | – تطبيقات للتواصل المباشر مع مكتب المنظمة داخل كل دولة.   |
| 79  | 100  | <b>الإجمالي والنسبة المئوية</b>   |

لقد استخدمت منظمة الصحة العالمية إلى جانب الآليتين السابقتين آليات أخرى لتوظيف عناصر رأسمالها المعلوماتي في إدارة الأزمات موضع التحليل، وعكست هذه

الآليات – رغم محدودية استخدامها – تطور البناء المعلوماتي للمنظمة؛ وتعد آلية "تطوير برامج وتطبيقات معلوماتية"، أحد الآليات المُشار إليها؛ وانعكس استخدام منظمة الصحة العالمية لهذه الآلية في توظيف عناصر رأسمالها المعلوماتي (6.14%) من خلال تضمين الخطاب الذي قدمته ثلاثة أنواع من البرامج والتطبيقات المعلوماتية طورتها عبر منصتها الرقمية، وجاء في مقدمتها البرامج والتطبيقات الوقائية، ويُعد برنامج WHO's "Conversation in Science" أكثرها ظهوراً، وهو برنامج وقائي يقوم خلاله خبراء منظمة الصحة العالمية بشرح العلوم المرتبطة بظاهرة تفشي وباء كورونا، وتم توظيفه في إطار إدارة المنظمة لأزمته: تأخر بعض الدول في اتخاذ قرار التعايش مع الوباء، وتأخر تطوير لقاح للوقاية منه، تليها البرنامج والتطبيقات الإخبارية، وهي برامج إخبارية تأخذ شكل نشرة رسمية مصورة قدمت المنظمة موضع التطبيق من خلالها مختلف التطورات والمستجدات الخاصة بغالبية الأزمات التي تصدت لإدارتها عبر منصتها الرقمية خلال فترة التحليل، وظهرت هذه البرامج بوجه عام من خلال مجموعة من مقاطع الفيديو يتم نشرها ثم أرشفتها عبر منصة المنظمة، ومنها برنامج "Coronavirus Disease (COVID-19 Today)"، وأخيراً البرامج والتطبيقات التفاعلية، وظهرت في إطار محدود للغاية، ومنها تطبيقات: "Help Prevent the Spread of COVID-19" و"COVID-19 Clinical Care"، وهي تطبيقات تفاعلية طورتها منظمة الصحة العالمية لشرح المراحل التي يمر بها مصاب فيروس كورونا، وذلك في إطار جهودها لإدارة أزمات: نقص أدوات ومستلزمات اكتشاف الإصابة بالفيروس، وعدم اعتماد بروتوكول لعلاج مصابيه، ونقص أجهزة التنفس الصناعي اللازمة لذلك؛ إذ يُمكن التطبيق مستخدم منصة المنظمة عن طريق الإجابة على مجموعة أسئلة من اكتشاف إذا ما كان مصاب، وتحديد مرحلة إصابته، وتقديم النصائح حول كيفية التصرف.

ويضاف إلى الآلية السابقة آلية أخرى استخدمتها منظمة الصحة العالمية في إطار محدود للغاية (1.11%) من أجل توظيف عناصر رأسمالها المعلوماتي في إدارة الأزمات محل الدراسة عبر منصتها الرقمية بموقع "فيس بوك"، وهي آلية "تنظيم فعاليات معلوماتية عبر المنصة الرقمية"، وانعكس استخدام هذه الآلية في تضمين الخطاب موضع التحليل لنوعين رئيسيين من الفعاليات، يتمثل النوع الأول في ورش العمل الافتراضية، واقتصر ظهور هذا الشكل من أشكال الفعاليات المعلوماتية على مجرد البث المباشر لبعض ورش العمل التي أدارتها منظمة الصحة العالمية عن بعد (Online)، ومنها ورشة عمل "Live Q&A on Noncommunicable Diseases and #COVID19" وورشة عمل "Mental Health and COVID-19: Ask Your Questions!" وغيرها، وكلها ورش عمل افتراضية مصورة تم تنفيذها داخل قسم البث المباشر (Live) بالمنصة الرقمية للمنظمة خلال فترة التحليل عن طريق إعلان جدول زمني للورشة يُحدد فترة البث المباشر

لكل متحدث بها، والذي يبدأ بالبحث لعرض وجهة نظره وللرد الفوري على التساؤلات التي يرسلها المتابعين للبحث (تعليقاتهم). أما النوع الثاني فتمثل في المؤتمرات العلمية الافتراضية، وظهرت في إطار محدود للغاية، ومنها مؤتمر: "Global Health Threats of the 21st Century" والذي أقامته منظمة الصحة العالمية عبر منصتها الرقمية كأحد أحداثها الخاصة، وتم تنفيذه من خلال تخصيص رابط له في قسم الأحداث الخاصة بالمنصة الرقمية للمنظمة، وإجراء بث مباشر (Live) لكافة جلساته، بما يسمح للمشاركين في المؤتمر بالحضور المباشر والتفاعل أثناء جلساته الافتراضية من خلال إرسال الأسئلة والحصول على الرد الفوري من المتحدث بالجلسة.

ونفذت منظمة الصحة العالمية هذه الفعاليات المعلوماتية والتي تزامن عدد محدود منها مع بعض الأحداث العالمية مثل "اليوم العالمي لكبار السن" (International Day of Older Persons, 1/10/2020)؛ نفذت هذه الفعاليات عبر منصتها الرقمية بهدف تبادل المعلومات والخبرات حول أعراض الإصابة بفيروس كورونا، وكيفية تحقيق التباعد الاجتماعي للوقاية منه؛ وذلك في إطار جهودها لإدارة أزمات: تأخر إنتاج لقاح لفيروس كورونا، ونقص أدوات ومستلزمات الحماية من الإصابة به، وعدم اعتماد بروتوكول لعلاج مصابيها.

**وبوجه عام تشير النتائج السابقة إلى تنوع الآليات التي استخدمتها منظمة الصحة العالمية لتوظيف عناصر رأسمالها المعلوماتي في إدارة الأزمات الناتجة عن جائحة تفشي وباء كورونا عبر منصتها الرقمية بموقع فيس بوك، وإلى تباين معدلات استخدامها لكل آلية، وقد يرجع ذلك إلى الطبيعة النوعية لبعض هذه الآليات، كونها آليات قد تكون مستحدثة لدى بعض الدول التي ربما لا تتوفر لديها البنية التكنولوجية اللازمة للاستفادة من الأشكال والقوالب الرقمية المعلوماتية المتطورة، وفي هذا الإطار يمكن استنتاج ضعف تركيز منظمة الصحة العالمية على استخدام الآليتين المرتبطتان بتطوير التطبيقات وتنفيذ الفعاليات المعلوماتية الرقمية؛ وذلك حرصاً منها على ضمان وصول رسائلها الاتصالية الموجهة لإدارة الأزمات موضع التحليل إلى أكبر قطاعات دولية مهما كانت إمكاناتها التكنولوجية، وهو ما دفعها إلى استخدام آليات: تقديم معلومات شاملة تتناول أبعاد الأزمة، وإتاحة قنوات المشاركة المجتمعية لهذه المعلومات، وتوفير سبل التواصل حولها مع المنظمة، استخدام هذه الآليات بكثافة مرتفعة؛ وذلك كونها آليات لا تتطلب الاستفادة منها امتلاك تقنيات تكنولوجية متطورة أو توافر أجيال متقدمة من شبكة الإنترنت.**

**4- الأهداف الاتصالية التي عكسها توظيف منظمة الصحة العالمية لعناصر رأسمالها المعلوماتي في إدارة الأزمات الناتجة عن جائحة تفشي وباء كورونا عبر منصتها الرقمية بموقع "فيس بوك":**

أفصحت نتائج الدراسة التحليلية للخطاب الذي قدمته منظمة الصحة العالمية بموقع "فيس بوك" لإدارة الأزمات التي سببتها جائحة تفشي وباء كورونا؛ عن سعي هذه المنظمة إلى توظيف عناصر رأسمالها المعلوماتي في بناء الخطاب موضع التحليل من أجل تحقيق أربعة أهداف رئيسية؛ تنوعت لتجسد المراحل المختلفة لاتصالات الأزمات بوجه عام. وجاء في مقدمتها هدف بناء المعرفة (48.6%)، والذي اشتمل على ثلاثة أهداف فرعية عكست سعي المنظمة موضع التطبيق إلى رفع مستوى وعي المجتمع الدولي بأبعاد الأزمات التي تصدت لإدارتها، وتفسير أي غموض قد يشوب تطورات هذه الأزمات، ونشر التجارب السابقة عن الأزمات المماثلة، وظهرت هذه الأهداف الفرعية من خلال عدة عبارات توضح حرص المنظمة المُشار إليها على تزويد الجمهور بكافة المعلومات التي تتوصل إليها والخبرات التي تمتلكها، وكذلك حرصها على امتلاك كل فرد للمعرفة الكافية حول الآثار الخطيرة لفيروس كورونا، واستعدادها للتعاون مع أي شخص يمتلك معلومات جديدة حول هذا الفيروس، وظهرت أيضاً من خلال عدة عبارات تؤكد حرص المنظمة ذاتها على نقل الصورة كاملة للمجتمع الدولي، وحثها مختلف قطاعات الجمهور على استمرار متابعة منصتها الرقمية لمعرفة كل ما هو جديد عن الأزمات الناتجة عن جائحة تفشي وباء كورونا (\*). وكلها عبارات عكست هدف بناء المعرفة؛ وظهرت في الخطاب الذي قدمته منظمة الصحة العالمية لإدارة أزمات ذات طابع صحي مثل أزمتي: نقص أدوات ومستلزمات الحماية من الإصابة بفيروس كورونا، وأزمة عدم اعتماد بروتوكول لعلاج مصابيه، أو سياسي مثل أزمتي: تبادل الاتهامات الدولية حول مصدر فيروس كورونا، وانعدام الثقة في الحكومات والمنظمات الدولية والتشكيك في سلامة قراراتها.

وجاء في المرتبة الثانية هدف "التحصين" (29.4%) وظهر في الخطاب موضع التحليل من خلال ثلاثة أهداف فرعية عكست مجتمعة حرص منظمة الصحة العالمية على تنبيه المجتمع الدولي لاحتمال تفاقم الأزمة التي تتصدي لإدارتها، ودعم ومساندة هذا المجتمع للقضاء على أسباب وقوع تلك الأزمة قبل حدوثها، فضلاً عن تأهيله لتقليل حدة الآثار السلبية للأزمة حال وقوعها، وتجسدت هذه الأهداف الفرعية الثلاث في عدة عبارات (\*). استخدمتها منظمة الصحة العالمية في بناء الخطاب الذي قدمته عبر

(\* من أمثلة هذه العبارات:

- Working with Scientists and Health Workers to learn you all we can about the Virus.
  - We need every body to know how coronavirus can affect him.
  - Keeping you up to date with what's happening on the ground, in the ward, and in the lab.
  - Just keep in touch to know everything want to understand about COVID19.
- (\* من أمثلة هذه العبارات:
- Helping Countries to be ready.
  - Helping you to understand the future risks of COVID19.

منصتها الرقمية لإدارة غالبية الأزمات التي تصدت لمواجهتها في إطار جهودها للتعامل مع جائحة تفشي وباء كورونا، وتنوعت المعاني التي عكستها هذه العبارات ما بين وصف المنظمة بالحارس الأمين على الشؤون الصحية العالمية، وتأكيد سعيها إلى منع الأزمات العالمية قبل حدوثها، وتحذيرها من احتمالات بدأ موجة جديدة من انتشار وباء كورونا، ودعمها لمختلف الدول حتى تكون مستعدة لمواجهة هذه الموجة المتوقع أن تكون أكثر عنفاً وشدّة، فضلاً عن مساعدتها لأفراد المجتمع الدولي حتى يتمكنوا من فهم المخاطر المستقبلية لفيروس كورونا...

#### جدول رقم (5)

الأهداف الاتصالية التي عكسها توظيف منظمة الصحة العالمية لعناصر  
رأسمالها المعلوماتي في إدارة الأزمات الناتجة عن جائحة تفشي وباء  
كورونا عبر منصتها الرقمية بموقع "فيس بوك"

| ك  | %    | الأهداف الاتصالية التي عكسها توظيف منظمة الصحة العالمية لرأسمالها المعلوماتي في إدارة الأزمات الناتجة عن جائحة كورونا عبر منصتها الرقمية |
|----|------|--|
| 75 | 87.2 | – رفع مستوي وعي المجتمع الدولي بأبعاد الأزمة.  |
| 2  | 2.3  | – نشر التجارب السابقة عن الأزمات المماثلة.   |
| 9  | 10.5 | – تفسير أي غموض يشوب تطورات الأزمة.  |
| 86 | 100  | الإجمالي والنسبة المئوية   |
| 14 | 26.9 | – تنبيه المجتمع الدولي لاحتمال وقوع الأزمة.  |
| 35 | 67.3 | – دعم المجتمع الدولي للقضاء على أسباب وقوع الأزمة قبل حدوثها.  |
| 3  | 5.8  | – تأهيل المجتمع الدولي لتقليل درجة تأثيره بالأزمة حال وقوعها.  |
| 52 | 100  | الإجمالي والنسبة المئوية   |
| 22 | 68.7 | – توحيد الجهود الدولية لمواجهة الأزمة.   |
| 10 | 31.3 | – تهيئة المجتمع الدولي للتكيف مع الأزمة.   |
| 32 | 100  | الإجمالي والنسبة المئوية   |
| 2  | 28.6 | – اكساب المجتمع الدولي القدرة على مواجهة الأزمة.   |
| 4  | 57.1 | – دعم ابتكار بروتوكولات مناسبة لإزالة آثار الأزمة.   |
| 1  | 14.3 | – اكساب المجتمع الدولي مناعة تحول دون تكرار تعرضه للأزمة.  |
| 7  | 100  | الإجمالي والنسبة المئوية   |

ويضاف إلى الهدفين الرئيسيين السابقين هدفاً رئيسياً آخر، وهو هدف "التوجيه"، وهذا الهدف رغم أهميته كغاية ربما تسعى مختلف المنظمات الدولية إلى بلوغها من

- WHO is the guardian of Global Health.
- Prevent global crises before they happen.

خلال توظيف عناصر رأسمالها المعلوماتي في إدارة الأزمات العالمية بوجه عام؛ إلا أنه ظهر بالخطاب موضع التحليل في إطار محدود (18.1%)، جسده هدفان فرعيان عكسا حرص منظمة الصحة العالمية على توحيد الجهود الدولية لمواجهة الأزمات موضع التطبيق، وكذلك حرصها على تهيئة المجتمع الدولي للتكيف مع هذه الأزمات، وانعكسا هذان الهدفان الفرعيان من خلال عدة عبارات بينت جهود منظمة الصحة العالمية من أجل توجيه المجتمع الدولي إلى كيفية مواجهة الأزمات العالمية التي تتصدي لإدارتها عبر منصتها الرقمية (\*). أما عن الهدف الرئيسي الرابع من الأهداف التي بينت النتائج سعي منظمة الصحة العالمية إلى تحقيقها من خلال توظيف عناصر رأسمالها المعلوماتي بالخطاب موضع التحليل؛ وهو هدف "التمكين" فقد ظهر أيضاً في إطار محدود للغاية (3.9%).

**وبوجه عام يمكن تفسير تركيز منظمة الصحة العالمية في إدارتها للأزمات الناتجة عن جائحة تفشي وباء كورونا عبر منصتها الرقمية بموقع "فيس بوك" على هدفي "بناء المعرفة"، و"التحصين" مقارنة بهدفي "التوجيه" و"التمكين" في إطار الطبيعة النوعية للآزمات المُشار إليها من ناحية، وحدثتها النسبية وقت إجراء الدراسة التحليلية من ناحية أخرى، فضلاً عن نقص المعلومات الحاد الذي عاناه العالم خلال النصف الأول من عام 2020م، نتيجة لعدم توافر المعرفة الكافية حول فيروس كورونا، وطرق انتقاله، وسبل الوقاية منه؛ وهو ما شكل بيئة خصبة لانتشار الشائعات الرقمية والأخبار الكاذبة؛ لذا كان لزاماً على منظمة الصحة العالمية التركيز على هدفي "بناء المعرفة" و"التحصين" بدرجة كبيرة لرفع مستوى الوعي العالمي بالأزمات التي تتصدي لإدارتها من ناحية، ولحماية المجتمع الدولي من الأخطار المدمرة للشائعات والأخبار الكاذبة من ناحية أخرى.**

**ويضاف إلى ما سبق ارتباط هدفي "التوجيه" و"التمكين" إلى حد كبير بوضوح الرؤية وامتلاك الحلول والتدابير؛ وهو ما افتقده العالم خلال النصف الأول من عام 2020م؛ إذ تعرضت الكثير من الدول إلى حالة من الشلل التام في ظل ما اضطرت إلى**

**(\*) من أمثلة هذه العبارات:**

- Working to connect all nations to beat the virus and prepare for the future.
- A global Pandemic requires a global response.
- Uniting across borders to speed up the development of tests, treatments- and a vaccine.
- Analyzing Global Data to understand you what's working .
- Sharing Results with governments, Health Workers and researchers that they can use for adapting.
- Delivering lifesaving tools, supplies and training to help the world to control Coronavirus Crises.
- Now More than Ever, WHO helps world to control Health Crises.

تطبيقه من حجر صحي شامل، على عكس النصف الثاني من العام ذاته، والذي شهد تدفق متنامي للرسائل الاتصالية التي تحقق الهدفين المُشار إليهما عبر المنصة الرقمية لمنظمة الصحة العالمية، وإن كان هذا التدفق محدوداً يشوبه نوع من الحذر بدرجة أو بأخري نتيجة استمرار الكثير من الأزمات التي سببتها جائحة تفشي وباء كورونا، وفي هذا الإطار اتجهت غالبية الرسائل التي تم تقديمها إلى تأكيد ضرورة التعايش مع الوباء واتخاذ التدابير الاحترازية لمنع انتشاره في ظل هذا التعايش من ناحية، ولمواجهة أية موجة جديدة لانتشاره من ناحية أخرى.

#### 5- الخدمات المعلوماتية التي عكسها توظيف منظمة الصحة العالمية لعناصر رأسمالها المعلوماتي في إدارة الأزمات الناتجة عن جائحة تفشي وباء كورونا عبر منصتها الرقمية بموقع "فيس بوك":

انحصرت الخدمات المعلوماتية التي عكسها توظيف منظمة الصحة العالمية لعناصر رأسمالها المعلوماتي في إدارة الأزمات التي تناولتها بالخطاب موضع التحليل في نوعين رئيسيين من الخدمات؛ تمثل النوع الأول في خدمة البث المباشر "Live" لتطورات الأزمة التي تتم إدارتها، وظهرت هذه الخدمة من خلال تخصيص قسم كامل بمنصة المنظمة لتقديم بث مباشر وحي لتطورات الأزمات التي تصدت لإدارتها، تحت مسمى (Live)\*. وهو بث تفاعلي يتيح لمتابعيه إمكانية المشاركة وطرح الأسئلة ليتم الإجابة عليها بشكل فوري، كما تتيح الخدمة إمكانية استعراض أي بث حي تمت إذاعته مسبقاً، إذ يتم تسجيل وحفظ كل ما يتم بثه بالمنصة لئلا يفقد مستخدميها في شكل مقاطع فيديو مسجلة، وظهرت هذه الخدمة بوضوح في إدارة منظمة الصحة العالمية لغالبية الأزمات التي تصدت لمواجهتها ضمن جهودها للتعامل مع جائحة تفشي وباء كورونا. أما النوع الثاني فتمثل في خدمة الوصول السريع "Hyper Links" إلى مصادر المعلومات المنشورة عن الأزمة التي تتم إدارتها، ورغم الظهور المكثف لهذه الخدمة بالخطاب موضع التحليل (72.3%) إلا أنها تجسدت في مجرد إرفاق روابط المواقع الإلكترونية الخاصة بالمراكز والمعاهد البحثية والمنظمات الدولية المعاونة لمنظمة الصحة العالمية والتابعة لها، وكذلك إتاحة إمكانية الدخول المباشر من خلال المنصة الرقمية لهذه المنظمة إلى قواعد البيانات وشبكات المعلومات والأرشيف الخاص بها، وبتلك المراكز والمعاهد التابعة والمعاونة لها.

#### جدول رقم (6)

الخدمات المعلوماتية التي عكسها توظيف منظمة الصحة العالمية لعناصر رأسمالها المعلوماتي في إدارة الأزمات الناتجة عن جائحة تفشي وباء كورونا عبر منصتها الرقمية بموقع "فيس بوك"

(\*) [https://www.facebook.com/who/livevideos/?ref=page\\_internal](https://www.facebook.com/who/livevideos/?ref=page_internal)

| ك   | %    | الخدمات المعلوماتية التي عكسها توظيف منظمة الصحة العالمية لرأسمالها المعلوماتي في إدارة الأزمات الناتجة عن جائحة كورونا عبر منصتها الرقمية |
|-----|------|--|
| 33  | 27.7 | - خدمة البث المباشر "Live" لتطورات الأزمة.   |
| 86  | 72.3 | - خدمة الوصول السريع "Hyper Links" إلى مصادر المعلومات عن الأزمة.  |
| 119 | 100  | الإجمالي والنسبة المئوية   |

**وتشير النتائج السابقة إلى افتقاد الخدمات المعلوماتية التي قدمتها منظمة الصحة العالمية عبر منصتها الرقمية في إطار توظيفها لعناصر رأسمالها المعلوماتي بهدف إدارة الأزمات موضع التطبيق؛ افتقادها إلى التنوع المطلوب، واقتصارها على تقديم خدمتي: البث المباشر "Live"، والوصول السريع "Hyper Links"، ويمكن تفسير ذلك في ضوء حالة نقص المعلومات الخاصة بفيروس كورونا والأزمات الناتجة عنه من ناحية، وعدم التثبت من صحة المعلومات المتاحة حول هذه الأزمات من ناحية أخرى؛ وهي الحالة التي سادت العالم خلال أشهر عديدة من عام 2020م؛ فضلاً عن غموض وعدم وضوح ملامح مستقبل الأزمات المُشار إليها، وهو ما دفع الكثير من المنظمات الدولية المختصة ومنها منظمة الصحة العالمية إلى تركيز وتكثيف جهودها لإنتاج المعلومات الموثقة، أو للتثبت من صحة المعلومات المتاحة بهدف بناء خلفية معلوماتية كاملة؛ الأمر الذي انعكس بوضوح في عدم تنوع الخدمات المعلوماتية المقدمة من هذه المنظمات الدولية.**

**ثانياً: نتائج الدراسة الميدانية على عينة متابعي المنصة الرسمية لمنظمة الصحة العالمية بموقع "فيس بوك":**

**أفصحت إجابات المبحوثين على أسئلة صحيفة الاستبيان، واستجاباتهم لبؤود المقاييس التي تضمنتها عن النتائج الآتية:**

1- ارتفاع نسبة متابعي منصة منظمة الصحة العالمية كثيفي التعرض للمواد المنشورة عبرها حول الأزمات الناتجة عن جائحة تفشي وباء كورونا (85.3%)، مقارنة بنسبة متابعيها متوسطي وقليلي التعرض لتلك المواد، وتتفق هذه النتيجة بوجه عام مع طبيعة مجتمع الدراسة الميدانية بوصفه مجتمعاً نوعياً يتألف من قطاعات جماهيرية ذات أهداف مشتركة، وخصائص وسمات اتصالية متجانسة؛ إذ تقترن متابعة المنصة الرقمية للمنظمة أو للمؤسسة بالتعرض لما تقدمه من مواد ومضامين؛ حتي وإن تفاوتت درجات هذا التعرض في الظروف العادية؛ إلا أنه يكون أكثر كثافة في ظل الظروف الاستثنائية التي تمر بها تلك المنظمة؛ أو التي يمر بها المجتمع الذي تمارس أشطتها الاتصالية داخله.

#### جدول رقم (7)

**كثافة تعرض متابعي منصة منظمة الصحة العالمية بموقع "فيس بوك" للمواد المنشورة عبرها حول الأزمات الناتجة عن جائحة تفشي وباء كورونا**

| ك   | %    | كثافة تعرض متابعي منصة منظمة الصحة العالمية للمواد المنشورة عبرها حول الأزمات الناتجة عن جائحة كورونا |
|-----|------|---|
| 52  | 13.2 | - قليل التعرض.  |
| 112 | 28.5 | - متوسط التعرض.   |
| 229 | 58.3 | - كثيف التعرض.  |
| 393 | 100  | الإجمالي والنسبة المئوية  |

2- تنوع أساليب تعرض متابعي منصة منظمة الصحة العالمية بموقع "فيس بوك" للمواد المنشورة عبرها حول الأزمات الناتجة عن جائحة تفشي وباء كورونا، بين أساليب تعكس التعرض المباشر من خلال الدخول إلى المنصة (43.3%) وأساليب أخرى تعكس التعرض غير المباشر، إما من خلال تصفح مشاركات الأصدقاء لمنشورات المنصة، أو من خلال الدخول إلى الموقع الإلكتروني للمنظمة أو إلى المواقع التي تتداول منشوراتها. وبوجه عام تصدر أسلوب التعرض المباشر للمواد المنشورة بمنصة منظمة الصحة العالمية حول الأزمات الناتجة عن جائحة تفشي وباء كورونا قائمة الأساليب التي أشار أفراد العينة إلى استخدامها، ويمكن تفسير هذه النتيجة في ضوء كون هؤلاء الأفراد متابعين للمنصة موضع الدراسة من ناحية، وكذلك في ضوء طبيعة هذه المنصة من ناحية أخرى؛ كونها تمثل أحد قنوات التواصل الرسمية لأكبر منظمة صحية دولية، وهي منظمة الصحة العالمية؛ ومن ثم تزداد معدلات التعرض المباشر للمواد المنشورة عبر المنصة المشار إليها خاصة في ظل الظروف الاستثنائية التي تصاحب حدوث الأزمات العالمية، وانتشار الشائعات والأخبار الكاذبة.

#### جدول رقم (8)

أساليب تعرض متابعي منصة منظمة الصحة العالمية بموقع "فيس بوك" للمواد المنشورة عبرها حول الأزمات الناتجة عن جائحة تفشي وباء كورونا

| ك   | %    | أساليب تعرض متابعي منصة منظمة الصحة العالمية للمواد المنشورة عبرها حول الأزمات الناتجة عن جائحة كورونا |
|-----|------|--|
| 309 | 43.3 | - من خلال الدخول مباشرة إلى المنصة.  |
| 212 | 29.7 | - من خلال الدخول على روابط منشورات المنصة في الموقع الإلكتروني للمنظمة.                                |
| 85  | 11.9 | - من خلال التعرض غير المقصود لما تتم مشاركته من منشورات المنصة عن طريق أصدقائي المتابعين لها.          |
| 107 | 15.1 | - من خلال التعرض غير المقصود للأخبار أو مقاطع الفيديو المنشورة بالمنصة عبر المواقع المختلفة.           |
| 713 | 100  | الإجمالي والنسبة المئوية   |

3- تصدّر البيانات الدورية لمنظمة الصحة العالمية حول الأزمات الناتجة عن جائحة تفشي وباء كورونا، والأخبار التي تتناول تطورات هذه الأزمات في مختلف أنحاء العالم؛ تصدّرهما قائمة المواد التي أشار أفراد العينة إلى التعرض الدائم لها عبر المنصة الرقمية موضع الدراسة (59.0%)، ويمكن تفسير هذه النتيجة في ضوء ما شهده العالم خلال عام 2020م من أزمات متتالية وأحداث متسارعة فرضت الحاجة الدائمة إلى التماس المعلومات من خلال متابعة الأخبار الحصرية والاطلاع على

البيانات الرسمية، فضلاً عما ارتبط بجائحة تفشي وباء كورونا - في مطلع عام 2021م - من انتشار للمعلومات وتداول للأخبار الخاصة بمدى فعالية العديد من اللقاحات المُنتجة لفيروس Covid19؛ الأمر الذي دفع الكثيرين إلى تقصي الحقائق من مصادر عالمية، وفي مقابل ما سبق تبين محدودية (7.0%) تعرض أفراد العينة للأحداث الخاصة التي تديرها منظمة الصحة العالمية عبر منصتها الرقمية حول تلك الأزمات المُشار إليها، وقد يرجع ذلك إلى قلة هذه الأحداث.

#### جدول رقم (9)

#### طبيعة المواد التي يتعرض لها متابعي منصة منظمة الصحة العالمية بموقع "فيس بوك" حول الأزمات الناتجة عن جائحة تفشي وباء كورونا

| ك   | %    | طبيعة المواد التي يتعرض لها متابعي منصة منظمة الصحة العالمية بموقع "فيس بوك" حول الأزمات الناتجة عن جائحة كورونا |
|-----|------|--|
| 209 | 31.7 | - أخبار عن تطورات الأزمات الناتجة عن الجائحة في مختلف أنحاء العالم.  |
| 135 | 20.5 | - المواد التوعوية التي تقدمها منظمة الصحة العالمية حول الأزمات الناتجة عن الجائحة.                               |
| 180 | 27.3 | - البيانات الدورية لمنظمة الصحة العالمية حول الأزمات الناتجة عن الجائحة.   |
| 46  | 7.0  | - الأحداث الخاصة التي تديرها منظمة الصحة العالمية حول الأزمات الناتجة عن الجائحة.                                |
| 89  | 13.5 | - لا يوجد مضمون محدد.  |
| 659 | 100  | الإجمالي والنسبة المئوية   |

4- تفاوت مستويات تفاعل متابعي منصة منظمة الصحة العالمية بموقع "فيس بوك" مع المواد المنشورة عبرها حول الأزمات الناتجة عن جائحة تفشي وباء كورونا، وفقاً لطبيعة السلوك الاتصالي الرقمي الذي يتخذه كل منهم حيال تلك المواد من ناحية، ودرجة التفاعلية التي يعكسها هذا السلوك من ناحية أخرى، وبوجه عام أشارت إجابات أفراد العينة إلى خمسة أنماط من التفاعل مع المواد المُشار إليها، تصدرها نمط المشاهدة (Seen) والذي أشار إليه غالبية أفراد العينة رغم كونه أقل الأنماط تحقيقاً للتفاعل مع المحتوى الرقمي المنشور عبر مواقع التواصل الاجتماعي، ويمكن تفسير ذلك في ضوء طبيعة السلوك الاتصالي الذي ينطوي عليه هذا النمط في حد ذاته، بوصفه يُجسد أولى خطوات التعرض للمحتوى أو للمضمون الاتصالي.

وفي المقابل جاء نمطي المشاركة (Share)، والإشارة إلى أحد الأصدقاء لقراءة المنشور (Mention) في المرتبة الأخيرة على التوالي وبنسب متقاربة، وهو ما يعكس حرص متابعي المنصة موضع الدراسة على عدم تداول أية منشورات تتعلق بالأزمات الناتجة عن جائحة تفشي وباء كورونا، حتي وإن كانت هذه المنشورات صادرة عن منظمة الصحة العالمية، وقد يرجع ذلك إما إلى تحري هؤلاء المتابعين للدقة فيما يقومون بتداوله من أخبار ومعلومات عن الأزمات المُشار إليها، أو إلى إدراكهم إتاحة كل ما يُنشر عبر منصة منظمة الصحة العالمية لكافة مستخدمي الإنترنت بوجه عام؛ بما لا يستدعي قيامهم بتداوله.

### جدول رقم (10)

مدى تفاعل متابعي منصة منظمة الصحة العالمية بموقع "فيس بوك"  
مع المواد المنشورة عبرها حول الأزمات الناتجة عن جائحة تفشي وباء كورونا

| ك   | %    | مدى تفاعل متابعي منصة منظمة الصحة العالمية بموقع "فيس بوك"<br>مع المواد المنشورة عبرها حول الأزمات الناتجة عن جائحة كورونا |
|-----|------|--|
| 393 | 40.3 | - بالمشاهدة (Seen)   |
| 247 | 25.3 | - بالإعجاب (Like)  |
| 112 | 11.5 | - بالتعليق (Comment)   |
| 139 | 14.2 | - بالمشاركة (Share)  |
| 85  | 8.7  | - بالإشارة إلى أحد الأصدقاء لقراءة المنشور (Mention)   |
| 976 | 100  | الإجمالي والنسبة المئوية   |

5- تنوع استجابات غالبية أفراد العينة من متابعي منصة منظمة الصحة العالمية بموقع "فيس بوك" أمام كل عبارة من عبارات مقياس مستوى إدراك طبيعة نشاط هذه المنظمة؛ تنوعها بين التأكيد المطلق، أو التأكيد المحدود لكل دور أو وظيفة تُعبر عن طبيعة النشاط الدولي للمنظمة المُشار إليها، وبوجه عام تصدرنا وظيفتي "إدارة الشؤون الصحية للمجتمع الدولي"، و"اعتماد بروتوكولات علاج الأمراض والأوبئة" قائمة الوظائف التي أشار غالبية أفراد العينة إلى تأكيد قيام منظمة الصحة العالمية بها، كوظائف رئيسية تجسد نشاطها، ويمكن تفسير ذلك في ضوء ما تبين من ارتفاع كثافة تعرض هؤلاء الأفراد للمواد المنشورة بالمنصة موضع الدراسة حول الأزمات الناتجة عن جائحة تفشي وباء كورونا؛ الأمر الذي ساهم في تعزيز مدركاتهم حول دور منظمة الصحة العالمية في إدارة الشؤون الصحية الدولية من ناحية، واعتماد بروتوكولات علاج الأمراض والأوبئة من ناحية أخرى، كونهما من أهم الأدوار التي عكستها تلك المضامين المُشار إليها في ظل الطبيعة النوعية لغالبية الأزمات العالمية التي تصاعدت خلال عام 2020م .

وبمقارنة الأوزان النسبية للعبارات العشر لمقياس مستوى إدراك طبيعة نشاط منظمة الصحة العالمية من واقع استجابات أفراد العينة أمام كل عبارة من هذه العبارات يتبين انحسار تلك الأوزان بين قيمتين متقاربتين هما (64.00) و(83.67)؛ الأمر الذي يشير إلى اتساق عبارات المقياس من ناحية، وإلى ارتفاع درجة تجسيدها للمفهوم الذي يشير إليه المتغير المستهدف قياسه من ناحية أخرى، فضلاً عن وضوح أبعاد نشاط منظمة الصحة العالمية لدى غالبية أفراد العينة، وهي نتيجة طبيعية تتفق وكونهم متابعين لمنصتها الرقمية.

### جدول رقم (11)

توزيع استجابات متابعي منصة منظمة الصحة العالمية بموقع فيس بوك على عبارات مقياس مستوى إدراك طبيعة نشاط هذه المنظمة

| الوزن النسبي | الأحرف | المتوسط | نعم  |     | إلى حد ما |     | لا   |     | منظمة الصحة العالمية   |
|--------------|--------|---------|------|-----|-----------|-----|------|-----|--|
|              |        |         | %    | ك   | %         | ك   | %    | ك   |  |
| 83.67        | 0.590  | 2.51    | 55.5 | 218 | 39.7      | 156 | 4.8  | 19  | - تخصص بإدارة الشؤون الصحية للمجتمع الدولي.  |
| 73.67        | 0.678  | 2.21    | 35.4 | 139 | 49.9      | 196 | 14.8 | 58  | - تحافظ على المجتمع الدولي من خطر تفشي الأوبئة العالمية.                               |
| 68.00        | 0.841  | 2.04    | 37.4 | 147 | 33.3      | 131 | 29.3 | 115 | - تمد يد العون للدول التي تحتاج إلى مساعدتها الطبية.                                   |
| 65.33        | 0.776  | 1.96    | 28.0 | 110 | 39.7      | 156 | 32.3 | 127 | - تقر المواثيق الدولية الخاصة بالشؤون الصحية العالمية.                                 |
| 72.33        | 0.658  | 2.17    | 31.6 | 124 | 53.9      | 212 | 14.5 | 57  | - تساهم في تحقيق التعاون بين الدول لتجاوز الأزمات الصحية.                              |
| 70.67        | 0.864  | 2.12    | 43.8 | 172 | 32.1      | 126 | 24.4 | 95  | - تعمل على تحقيق العدالة بين الدول فيما يتعلق بحصص الأدوية والعقاقير المخصصة لكل منها. |
| 64.00        | 0.775  | 1.92    | 26.2 | 103 | 39.4      | 155 | 34.4 | 135 | - تراقب الممارسات الصحية والطبية بمختلف الدول.   |
| 71.00        | 0.653  | 2.13    | 28.8 | 113 | 55.7      | 219 | 15.5 | 61  | - تمنح الاعتماد الطبي للمؤسسات الصحية بمختلف الدول.                                    |
| 66.67        | 0.853  | 2.00    | 36.4 | 143 | 27.5      | 108 | 36.1 | 42  | - تشرف على المراكز البحثية الطبية في مختلف الدول.                                      |
| 75.33        | 0.853  | 2.26    | 53.2 | 209 | 26.7      | 105 | 20.1 | 79  | - تعتمد بروتوكولات علاج الأمراض والأوبئة العالمية.                                     |

6- وبوجه عام ومن واقع التحليل الإحصائي لإجمالي استجابات أفراد عينة متابعي منصة منظمة الصحة العالمية أمام كافة عبارات مقياس مستوى إدراك طبيعة نشاط هذه المنظمة تبين ارتفاع أو توسط مستوى إدراك الغالبية العظمي منهم (92.4%) لطبيعة نشاطها، وتتفق هذه النتيجة مع ما سبقت الإشارة إليه من ارتفاع كثافة متابعة النسبة الأكبر من المبحوثين للمواد المنشورة عبر منصة منظمة الصحة العالمية حول جائحة تفشي وباء كورونا؛ إذ يقترن الاستخدام النشط بتعزيز المدركات؛ وإن كان لبعض الخصائص الديمغرافية للمستخدمين أو الافتراضية للوسيلة تأثيرات متباينة في تشكيل تلك المدركات؛ كما تتفق النتيجة المشار إليها مع طبيعة المبحوثين ذاتهم بوصفهم متابعين للمنصة موضع الدراسة.

#### جدول رقم (12)

مستوى إدراك متابعي منصة منظمة الصحة العالمية بموقع "فيس بوك" لطبيعة نشاطها

| مستوى إدراك متابعي منصة منظمة الصحة العالمية بموقع "فيس بوك" لطبيعة نشاطها | ك   | %    |
|--|-----|------|
| مستوي إدراك منخفض.   | 30  | 7.6  |
| مستوي إدراك متوسط.   | 127 | 32.3 |
| مستوي إدراك مرتفع.   | 236 | 60.1 |
| الإجمالي والنسبة المئوية   | 393 | 100  |

7- اتجاه استجابات نسبة كبيرة (47.9%) من متابعي المنصة الرقمية لمنظمة الصحة العالمية بموقع "فيس بوك" على أسئلة الاستبيان إلى تأكيد ارتفاع مستوى أداء هذه المنظمة بوجه عام، بينما أشارت نسبة 41.9% منهم إلى تباين مستوى أدائها، وأشارت نسبة 10% إلى انخفاضه.

وقد يرجع هذا التفاوت بين أفراد العينة في تقييم أداء منظمة الصحة العالمية إلى ما شهده المجتمع الدولي قبيل فترة إجراء الدراسة الميدانية، من أزمات صحية متوالية، ذات تأثيرات متباينة، استمرت بعضها قائمة لمدى زمني كبير، وتلاشت أخرى بمجرد انتهاء الأزمة، وفي كلا الحالتين برز دور منظمة الصحة العالمية، لتتجج تارة في إدارة أزمات معينة قد يكون عدم استمرارها مؤشراً خادعاً لتقييم الأداء، ولتخفق تارة في إدارة أزمات أخرى قد يكون استمرارها مؤشراً حقيقياً لهذا التقييم؛ وفي هذا الإطار يمكن تفسير تتباين آراء أفراد العينة حيال مستوى أداء منظمة الصحة العالمية؛ وفق عدة محددات يتعلق جانب منها بوجهات نظرهم في قدرة هذه المنظمة على إدارة الأزمات المُشار إليها، ويتعلق جانب آخر بدرجة إلمامهم بتطورات هذه الأزمات.

### جدول رقم (13)

#### تقييم متابعي منصة منظمة الصحة العالمية بموقع "فيس بوك" لأدائها بوجه عام

| تقييم متابعي منصة منظمة الصحة العالمية بموقع "فيس بوك" لأدائها بوجه عام | ك   | %    |
|---|-----|------|
| - أداء سيء.   | 40  | 10.2 |
| - أداء متباين.  | 165 | 41.9 |
| - أداء جيد.   | 188 | 47.9 |
| الإجمالي والنسبة المئوية  | 393 | 100  |

8- اتجاه استجابات أفراد عينة متابعي منصة منظمة الصحة العالمية بموقع "فيس بوك" أمام غالبية عبارات مقياس مستوي مصداقية هذه المنظمة لديهم؛ إلى تأييد المؤشرات التي تعكسها تلك العبارات لكل بُعد من الأبعاد الخمسة لمفهوم المصداقية، وبوجه عام سجلت مؤشرات: الثقة في صحة المعلومات التي تقدمها المنظمة، واستنادها إلى الحجج والبراهين، وشهرتها كمنظمة مسؤولة اجتماعياً، سجلت أعلى درجات التأييد من جانب أفراد العينة.

### جدول رقم (14)

#### توزيع استجابات متابعي منصة منظمة الصحة العالمية بموقع "فيس بوك" على عبارات مقياس مستوي مصداقية هذه المنظمة لديهم

| وزن العنصر | الوزن | المتوسط | مويد |     | لا رأي لي |     | معارض |     | منظمة الصحة العالمية  |
|------------|-------|---------|------|-----|-----------|-----|-------|-----|---|
|            |       |         | %    | ك   | %         | ك   | %     | ك   |   |
| 64.33      | 0.647 | 1.93    | 17.8 | 70  | 57.8      | 227 | 24.4  | 96  | - تمتلك كافة المقومات التي تجعلها محل ثقتي.                             |
| 66.67      | 0.886 | 2.00    | 39.2 | 154 | 21.6      | 85  | 39.2  | 154 | - أطمئن تماماً لكل ما تعتمده من مستحضرات وأدوية ومنتجات علاجية.         |
| 72.33      | 0.687 | 2.17    | 33.3 | 131 | 50.1      | 197 | 16.5  | 65  | - أؤمن باتخاذها كافة تدابير حماية المجتمع الدولي من التعرض لأيّة مخاطر. |
| 85.67      | 0.909 | 2.57    | 50.9 | 200 | 14.8      | 58  | 34.4  | 135 | - أتق بشكل مطلق في صحة كل ما تقدمه من معلومات.                          |
| 77.67      | 0.643 | 2.33    | 42.2 | 166 | 48.1      | 189 | 9.7   | 38  | • تقوم بدور فاعل داخل المجتمع الدولي.                                   |
| 60.67      | 0.726 | 1.82    | 18.8 | 74  | 44.0      | 173 | 37.2  | 146 | • تؤدي كافة المهام المنوطة بها بكفاءة عالية.                            |

| الوزن | الأرقام | المتوسط | مويد |     | لا رأي لي |     | معارض |     | منظمة الصحة العالمية   |
|-------|---------|---------|------|-----|-----------|-----|-------|-----|--|
|       |         |         | %    | ك   | %         | ك   | %     | ك   |  |
| 63.33 | 8.12    | 1.90    | 28.5 | 112 | 33.3      | 131 | 38.2  | 150 | • نعمل بإخلاص شديد من أجل سلامة المجتمع الدولي.                  |
| 65.67 | 0.858   | 1.97    | 28.5 | 112 | 22.4      | 88  | 49.1  | 193 | • يمكن للمجتمع الدولي الاعتماد عليها في إدارة كافة شؤونه الصحية. |
| 70.33 | 0.625   | 2.11    | 25.7 | 101 | 59.8      | 235 | 14.5  | 57  | ○ تتفق رسائلها الاتصالية مع واقع سلوكها الفعلي.                  |
| 71.67 | 0.966   | 2.15    | 55.0 | 216 | 4.8       | 19  | 40.2  | 158 | ○ تصنف كمنظمة مسؤولة اجتماعياً.                                  |
| 70.67 | 0.770   | 2.12    | 36.1 | 142 | 39.4      | 155 | 24.4  | 96  | ○ تحرص على مصلحة مختلف الدول.                                    |
| 65.00 | 0.633   | 1.95    | 17.8 | 70  | 59.8      | 235 | 22.2  | 88  | ○ تلتزم بتنفيذ كافة الأهداف التي تعلنها في خططها المستقبلية.     |
| 63.67 | 0.832   | 1.91    | 30.5 | 120 | 30.3      | 119 | 39.2  | 154 | - اقتنع برسائلها الاتصالية لاتسامها بالواقعية.                   |
| 70.00 | 0.934   | 2.10    | 39.2 | 154 | 12.0      | 47  | 48.9  | 192 | - تخلو رسائلها الاتصالية من أية تناقضات.                         |
| 62.67 | 0.902   | 1.88    | 35.4 | 139 | 17.6      | 69  | 47.1  | 185 | - تعكس رسائلها الاتصالية معاني واضحة ومفهومة.                    |
| 77.00 | 0.896   | 2.31    | 60.0 | 238 | 10.2      | 40  | 29.3  | 115 | - تستند رسائلها الاتصالية إلى حجج وبراهين قوية.                  |
| 84.33 | 0.589   | 2.53    | 58.0 | 228 | 37.2      | 146 | 4.8   | 19  | • تحظى بشهرة عالمية واسعة.                                       |
| 68.00 | 0.584   | 2.04    | 18.8 | 74  | 56.9      | 259 | 15.3  | 60  | • ذات مكانة مرموقة بين المنظمات الدولية.                         |
| 71.67 | 0.904   | 2.15    | 49.4 | 194 | 16.3      | 64  | 34.4  | 135 | • تحظى باهتمام قطاعات كبيرة من أفراد المجتمع الدولي.             |
| 81.33 | 0.694   | 2.44    | 55.7 | 219 | 32.6      | 128 | 11.7  | 46  | • تسعى مختلف الدول إلى الاستفادة من خدماتها.                     |

**وتشير هذه النتائج إلى وضوح المردود الإيجابي للأنشطة الاتصالية التي اضطلعت**  
**منظمة الصحة العالمية إلى القيام بها في إطار خططها للتعامل مع الأزمات موضع الدراسة؛**  
**وضوح هذا المردود لدى أفراد عينة متابعي منصتها الرقمية؛ وهو ما يتفق مع ما سبقت**  
**الإشارة إليه من ارتفاع كثافة تعرض غالبيتهم لمضمون هذه المنصة؛ إذ يقترن التعرض**  
**للمضمون بتشكيل الرؤى الواضحة حياله، سواء أكانت إيجابية أو سلبية.**

**وفي المقابل سجلت مؤشرات: إمكانية الاعتماد على منظمة الصحة العالمية،**  
**وتأديتها كافة المهام المنوطة بها، ووضوح دلالات رسائلها الاتصالية أعلى درجات**  
**الرفض من جانب أفراد عينة متابعي منصة منظمة الصحة العالمية، ويمكن تفسير**  
**هذه النتيجة في ضوء ما سبقت الإشارة إليه من تعدد الأزمات التي شهدتها المجتمع**  
**الدولي قبيل فترة تطبيق الدراسة الميدانية نتيجة جائحة تفشي وباء كورونا من ناحية،**  
**وامتداد عدد من هذه الأزمات على مدار أشهر كاملة من ناحية أخرى. وهو ما ساهم**  
**في إضعاف موقف المنظمة المُشار إليها؛ لتتصاعد بعض صيحات التشكيك في قيامها**  
**بالمهام المنوطة بها لحماية المجتمع الدولي.**

**وبمقارنة الأوزان النسبية للعبارات العشرين للمقياس تبين تقارب هذه الأوزان**

بدرجة كبيرة؛ وانحصارها بين قيمتي 60.67، و85.67، وهما قيمتان مرتفعتان إلى حد ما، كما تبين تسجيل عبارتي: "أثق بشكل مطلق في صحة كل ما تقدمه المنظمة من معلومات"، و"تحظى المنظمة بشهرة عالمية واسعة"؛ تسجيلهما أعلى قيمتي وزن نسبي مقارنة بالعبارات الأخرى للمقياس؛ وهو ما يؤكد ارتباط مفهوم مصداقية المنظمة لدى جمهورها ببعدي "الجدارة بالثقة"، و"الجاذبية" التي تتمتع بها من وجهة نظرهم.

#### جدول رقم (15)

مستوى مصداقية منظمة الصحة العالمية لدى متابعي منصتها الرقمية بموقع "فيس بوك"

| مستوى مصداقية منظمة الصحة العالمية لدى متابعي منصتها الرقمية | ك   | %    |
|--|-----|------|
| مستوى مصداقية منخفض.   | 71  | 18.1 |
| مستوى مصداقية متوسط.   | 186 | 47.3 |
| مستوى مصداقية مرتفع.   | 136 | 34.6 |
| الإجمالي والنسبة المئوية                                     | 393 | 100  |

9- وبوجه عام ومن واقع التحليل الإحصائي لإجمالي استجابات متابعي منصة منظمة الصحة العالمية بموقع "فيس بوك" أمام عبارات كل بُعد من أبعاد مقياس مستوى مصداقيتها لديهم تبين توسط درجة المصداقية التي تحظى بها المنظمة المشار إليها لدى غالبية أفراد العينة. ويمكن تفسير هذه النتيجة في ضوء أزمة الثقة التي تعرضت لها الكثير من المنظمات والكيانات الدولية خلال عام 2020م، جراء تخطيها وعجزها عن مواجهة العديد من الأحداث والتطورات العالمية التي صاحبت جائحة تفشي وباء كورونا؛ إذ لفتت هذه الأحداث والتطورات الأنظار إلى تلك المنظمات الدولية، لتقييم أدوارها، ودرجة كفاءتها، وصدق تصريحاتها، وفاعلية مواقفها، وهو ما أسفر عن زعزعة ثقة المجتمع الدولي في بعض هذه المنظمات؛ لتتأثر درجة مصداقيتها لديه خاصة في ظل استمرار وتعاقد بعض الأزمات التي سببتها جائحة تفشي وباء كورونا.

#### ثالثاً: نتائج اختبارات فروض البحث:

من واقع البيانات التي تم جمعها في الدراسة الميدانية على عينة متابعي منصة منظمة الصحة العالمية بموقع فيس بوك باستخدام صحيفة الاستبيان الإلكتروني، تم اختبار فروض البحث بإجراء التحليل الإحصائي لهذه البيانات، وإجراء الاختبارات الإحصائية باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS) وذلك كما يلي:

**الفرض الأول:** تختلف كثافة تعرض متابعي منصة منظمة الصحة العالمية بموقع "فيس بوك" للمواد المنشورة عبرها حول الأزمات الناتجة عن جائحة تفشي وباء كورونا، ودرجة مصداقية هذه المنظمة لديهم؛ باختلاف خصائصهم الديمغرافية.

وتمت دراسة هذا الفرض من خلال بحث معنوية الفروق بين مجموعات كل متغير من المتغيرات الديمغرافية لمتابعي منصة منظمة الصحة العالمية بموقع "فيس بوك"، في الاستجابة لمتغيري: كثافة تعرضهم للمواد المنشورة عبر هذه المنصة حول الأزمات الناتجة عن جائحة تفشي وباء كورونا، ودرجة مصداقية تلك المنظمة لديهم، وذلك باستخدام الاختبارات الإحصائية الآتية:

- اختبار "ت" (T-Test) لدراسة معنوية الفروق بين مجموعتي الذكور والإناث من ناحية، ومجموعتي سكان البلدة وسكان المدينة من ناحية أخرى، في كثافة تعرضهم للمواد المنشورة عبر منصة منظمة الصحة العالمية حول الأزمات الناتجة عن جائحة تفشي وباء كورونا، ودرجة مصداقية تلك المنظمة لديهم.
- اختبار تحليل التباين في اتجاه واحد (One Way ANOVA) لدراسة معنوية الفروق بين مجموعات كل متغير من متغيرات: أعمار المبحوثين ومستوياتهم الاقتصادية، في كثافة تعرضهم للمواد المنشورة عبر منصة منظمة الصحة العالمية حول الأزمات الناتجة عن جائحة تفشي وباء كورونا، ودرجة مصداقية تلك المنظمة لديهم.
- اختبار استقلالية العلاقة (Chi-Square) لدراسة معنوية الفروق بين مجموعات متغير المستوى التعليمي للمبحوثين، في كثافة تعرضهم للمواد المنشورة عبر منصة منظمة الصحة العالمية حول الأزمات الناتجة عن جائحة تفشي وباء كورونا، ودرجة مصداقية تلك المنظمة لديهم.

**وفيما يلي عرض لأهم النتائج التي أسفرت عنها هذه الاختبارات:**

أ- بالنسبة للفروق بين مجموعات كل متغير من متغيرات خصائص متابعي منصة منظمة الصحة العالمية بموقع ايس بوك في كثافة تعرضهم للمواد المنشورة عبرها حول الأزمات الناتجة عن جائحة تفشي وباء كورونا:

#### جدول رقم (16)

نتائج اختبارات معنوية الفروق بين مجموعات كل متغير من متغيرات خصائص متابعي منصة منظمة الصحة العالمية بموقع فيس في كثافة تعرضهم للمواد المنشورة عبرها حول الأزمات الناتجة عن جائحة تفشي وباء كورونا

| نتائج الاختبار |          |              |                   |         |               |           | المتغير             | العلاقة بين |
|----------------|----------|--------------|-------------------|---------|---------------|-----------|---------------------|-------------|
| مستوى المعنوية | قيمة "ت" | درجات الحرية | الانحراف المعياري | المتوسط | عدد المبحوثين | المجموعات | النوع وكثافة التعرض |             |
| 0.000          | 3.990    | 391          | 0.7290            | 2.3210  | 219           | الذكور    | (T-Test)            |             |

| نتائج الاختبار     |        |                |              |                |                      | الاختبار            | العلاقة بين                   |
|--------------------|--------|----------------|--------------|----------------|----------------------|---------------------|-------------------------------|
|                    |        |                | 0.6120       | 2.6114         | 174                  | الإناث              |                               |
| 0.092              | 1.688  | 391            | 0.4991       | 2.5660         | 97                   | بلدة (Town)         | البيئة وكثافة التعرض (T-Test) |
|                    |        |                | 0.7720       | 2.4219         | 296                  | مدينة (City)        |                               |
| مستوى المعنوية     | قيمة F | متوسط المربعات | درجات الحرية | مجموع المربعات | مصادر التباين        | نمط التباين (ANOVA) | السن وكثافة التعرض            |
| 0.001              | 6.627  | 3.308          | 2            | 6.615          | بين المجموعات        | (ANOVA)             |                               |
|                    |        | 0.499          | 390          | 194.667        | داخل المجموعات       |                     |                               |
|                    |        | -----          | 392          | 201.282        | المجموع              |                     |                               |
| 0.845              | 0.349  | 0.180          | 4            | 0.722          | بين المجموعات        | نمط التباين (ANOVA) | مستوي الدخل وكثافة التعرض     |
|                    |        | 0.517          | 388          | 200.561        | داخل المجموعات       |                     |                               |
|                    |        | -----          | 392          | 201.282        | المجموع              |                     |                               |
| مستوى المعنوية (P) |        |                | درجات الحرية |                | قيمة كا <sup>2</sup> | 25                  | المستوي التعليمي التعرض       |
| 0.000              |        |                | 4            |                | 59.425               |                     |                               |

تشير نتائج اختبار الفرض الأول من فروض البحث إلى وجود فروق دالة إحصائياً بين الذكور والإناث، وذوي الأعمار المختلفة والمستويات التعليمية المتنوعة في كثافة تعرضهم للمحتوى المنشور حول الأزمات الناتجة عن جائحة تفشي وباء كورونا عبر منصة منظمة الصحة العالمية بموقع "فيس بوك"؛ وجاءت هذه الفروق لصالح الإناث، وذوي الأعمار الأكبر، والمستويات التعليمية الأعلى (المعنوية  $\geq 0.05$  في الحالات الثلاث)، وبوجه عام تتفق هذه النتائج مع طبيعة الأزمات موضع الدراسة، بوصفها أزمات عالمية يغلب الطابع الصحي والاجتماعي على عدد كبير منها؛ ومن ثم تكون الأخبار التي ترصد أحدثها، والمواد التي تُسجل تطوراتها محل اهتمام فئات نوعية من الجمهور مقارنة بغيرها من الفئات الأخرى، مثل فئة الإناث بوصفهم الأكثر قلقاً مقارنة بالذكور، وفئة ذوى الأعمار الأكبر باعتبارهم الأكثر عرضة لخطر الوفاة نتيجة الإصابة بفيروس كورونا مقارنة بالشباب أو الأطفال، وكذلك فئة ذوى المستويات التعليمية الأعلى كونهم الأكثر قدرة على فهم وتحليل الأبعاد المستقبلية لتلك الأحداث والتطورات المشار إليها مقارنة بغيرهم من ذوى المستويات التعليمية الأقل؛ والذين

تختلف اهتماماتهم بطبيعة الحال.

ب- بالنسبة للفروق بين مجموعات كل متغير من متغيرات خصائص متابعي منصة منظمة الصحة العالمية بموقع "فيس بوك" في درجة مصداقية هذه المنظمة لديهم:

وتشير أيضاً نتائج اختبار الفرض الأول من فروض البحث إلى وجود فروق دالة إحصائياً بين الذكور والإناث، وسكان البلدة (Town) وسكان المدينة (City)، وذوي المستويات التعليمية المختلفة في درجة مصداقية منظمة الصحة العالمية لديهم؛ وجاءت هذه الفروق لصالح الإناث، وسكان البلدة، وذوي المستويات التعليمية الأقل (المعنوية  $\geq 0.05$  في الحالات الأربع).

### جدول رقم (17)

نتائج اختبارات معنوية الفروق بين مجموعات كل متغير من متغيرات خصائص متابعي منصة منظمة الصحة العالمية بموقع فيس في درجة مصداقية هذه المنظمة لديهم

| نتائج الاختبار     |          |                |                   |                      |                | الاختبار              | العلاقة بين                 |
|--------------------|----------|----------------|-------------------|----------------------|----------------|-----------------------|-----------------------------|
| مستوى المعنوية     | قيمة "ت" | درجات الحرية   | الانحراف المعياري | المتوسط              | عدد المبحوثين  | المجموعات             | النوع ودرجة المصداقية       |
|                    |          |                |                   |                      |                |                       |                             |
| 0.054              | 1.995    | 391            | 0.7105            | 2.0977               | 219            | الذكور                | (T-Test)                    |
|                    |          |                | 0.7021            | 2.2192               | 174            | الإناث                |                             |
| 0.005              | 2.829    | 391            | 0.5378            | 2.3402               | 97             | بلدة (Town)           | البيئة ودرجة المصداقية      |
|                    |          |                | 0.7468            | 2.1081               | 296            | مدينة (City)          |                             |
| مستوى المعنوية     | F قيمة   | متوسط المربعات | درجات الحرية      | مجموع المربعات       | مصادر التباين  | تحليل التباين (ANOVA) | السن ودرجة المصداقية        |
| 0.068              | 3.569    | 7.851          | 2                 | 31.702               | بين المجموعات  | (ANOVA)               |                             |
|                    |          |                | 390               | 164.547              | داخل المجموعات |                       |                             |
|                    |          |                | 392               | 196.249              | المجموع        |                       |                             |
| 0.510              | 2.389    | 1.178          | 4                 | 4.713                | بين المجموعات  | (ANOVA)               | مستوى الدخل ودرجة المصداقية |
|                    |          |                | 388               | 191.536              | داخل المجموعات |                       |                             |
|                    |          |                | 392               | 196.249              | المجموع        |                       |                             |
| مستوى المعنوية (P) |          |                | درجات الحرية      | قيمة كا <sup>2</sup> | 5%             |                       | المستوى التعليمي والمصداقية |
| 0.000              |          |                | 4                 | 86.294               |                |                       |                             |

وتتفق النتائج السابقة بوجه عام مع طبيعة وخصائص الفئات التي تبين اتجاه الفروق لصالحها من ناحية، ومع واقع متغير المصداقية من ناحية أخرى، بوصفه متغير يستند في تكوينه وبناءه إلى التقييمات العقلية بشكل يفوق استناده إلى الميول العاطفية، وهو ما يُفسر اتجاه الفروق في درجة مصداقية منظمة الصحة العالمية لصالح الإناث وليس

الذكور؛ إذ تفتقد الفئة الأولى مقارنةً بالفئة الثانية إلى القدرة على إدارة ميولها العاطفية؛ الأمر الذي يجعلها تتجه غالباً إلى افتراض المثالية التي تنعكس - بالنظر إلى موضوع البحث - في ارتفاع مستويات المصداقية المُدرَكة، ويُفسر أيضاً اتجاه الفروق المُشار إليها لصالح سكان البلدة مقارنةً بسكان المدينة، وذلك بحكم الطبيعة النوعية والخصائص الحضارية لبيئة البلدة، والتي تُضعف من القدرة على التفكير المركب الذي يشكل أساساً للرؤية الناقدة؛ لتسود أنماط بسيطة من العمليات العقلية التي غالباً ما تفترن بالقبول والتصديق؛ وفي الإطار ذاته يمكن تفسير اتجاه الفروق في درجة مصداقية منظمة الصحة العالمية لصالح ذوى المستويات التعليمية الأقل، باعتبارهم أحد الفئات التي تتخضع لديها معدلات إجراء العمليات العقلية العليا القائمة على النقد والتصحيح، وبالتالي تتجه تقييمات غالبيتهم إلى تبني رؤى عامة وسطحية تقود دائماً إلى الثقة والتصديق دون محاولة التحقق أو التدقيق..

### ويتبين مما سبق ثبوت صحة الفرض الأول من فروض البحث جزئياً.

**الفرض الثاني:** توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين كثافة تعرض متابعي منصة منظمة الصحة العالمية بموقع "فيس بوك" للمواد المنشورة عبرها حول الأزمات الناتجة عن جائحة تفشي وباء كورونا، ودرجة مصداقية هذه المنظمة لديهم.

وتمت دراسة هذا الفرض من خلال بحث معنوية الفروق بين فئات كثيفي ومتوسطي وقليلي التعرض للمواد المنشورة حول الأزمات الناتجة عن جائحة تفشي وباء كورونا عبر منصة منظمة الصحة العالمية؛ الفروق بين هذه الفئات في درجة مصداقية تلك المنظمة لديهم؛ وذلك باستخدام اختبار تحليل التباين في اتجاه واحد (One Way ANOVA)، وأسفرت النتائج في هذا الإطار عن وجود فروق دالة إحصائية بين الفئات الثلاث المُشار إليها لمتغير كثافة التعرض في درجة المصداقية المُدرَكة لدى كل فئة ( $F=30.180$ ,  $Sig=0.000$ ) وجاءت هذه الفروق لصالح كثيفي ومتوسطي التعرض (المعنوية = 0.000).

وتشير النتيجة السابقة بوجه عام إلى وضوح تأثير خطاب إدارة الأزمات المنشور عبر منصة منظمة الصحة العالمية بموقع "فيس بوك" بما يتضمنه من عناصر رأسمال معلوماتي، ويعكسه من آليات وخدمات ترسم ملامح توظيف هذه العناصر؛ وضوح تأثيره في تحديد درجة مصداقية تلك المنظمة لدى متابعي ذلك الخطاب المُشار إليه.

### جدول رقم (18)

نتائج تحليل التباين للمقارنة بين فئات متغير كثافة تعرض متابعي منصة منظمة الصحة العالمية بموقع "فيس بوك" للمواد المنشورة عبرها حول الأزمات الناتجة عن جائحة تفشي وباء كورونا، في درجة مصداقية هذه المنظمة لديهم

| مستوى المعنوية | قيمة F | متوسط المربعات | درجات الحرية | مجموع المربعات | مصادر التباين |
|----------------|--------|----------------|--------------|----------------|---------------|
| 0.000          | 30.180 | 13.151         | 2            | 26.303         | بين المجموعات |

|  |  |       |     |         |                |
|--|--|-------|-----|---------|----------------|
|  |  | 0.436 | 390 | 169.947 | داخل المجموعات |
|  |  | ----- | 392 | 196.249 | المجموع        |

ولدراسة الارتباط بين متغيري: كثافة تعرض متابعي منصة منظمة الصحة العالمية بموقع "فيس بوك" للمواد المنشورة عبرها حول الأزمات الناتجة عن جائحة تفشي وباء كورونا، ودرجة مصداقية تلك المنظمة لديهم؛ تم استخدام معامل بيرسون (Person Correlation) للارتباط، وبينت النتائج وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين المتغيرين المشار إليهما. وجاء الارتباط إيجابي وضعيف (قيمة الارتباط = +0.134، المعنوية = 0.000). ويتبين مما سبق ثبوت صحة الفرض الثاني من فروض البحث، والذي يشير إلى وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين التعرض لخطاب إدارة الأزمات المنشور عبر المنصات الرقمية للمنظمات الدولية بما يتضمنه من عناصر رأسمال معلوماتي، ويعكسه من آليات وخدمات ترسم ملامح توظيف هذه العناصر من ناحية؛ ودرجة مصداقية تلك المنظمات من ناحية أخرى.

#### جدول رقم (19)

الارتباط بين متغيري كثافة تعرض متابعي منصة منظمة الصحة العالمية بموقع "فيس بوك" للمواد المنشورة عبرها حول الأزمات الناتجة عن جائحة تفشي وباء كورونا، ودرجة مصداقية هذه المنظمة لديهم

| معامل الارتباط | قيمة الارتباط | نوع الارتباط | المعنوية | شدة الارتباط |
|----------------|---------------|--------------|----------|--------------|
| بيرسون         | 0.134+        | إيجابي       | 0.008    | ضعيف         |

**الفرض الثالث:** تتأثر العلاقة بين كثافة تعرض متابعي منصة منظمة الصحة العالمية بموقع فيس بوك للمواد المنشورة عبرها حول الأزمات الناتجة عن جائحة تفشي وباء كورونا، ودرجة مصداقية هذه المنظمة لديهم بمتغيري: إدراك طبيعة نشاط المنظمة، وتقييم أداؤها بوجه عام.

وتمت دراسة هذا الفرض باستخدام معامل الارتباط الجزئي (Partial Correlation) لدراسة العلاقة بين كثافة تعرض متابعي منصة منظمة الصحة العالمية بموقع "فيس بوك" للمواد المنشورة عبرها حول الأزمات الناتجة عن جائحة تفشي وباء كورونا، ودرجة مصداقية هذه المنظمة لديهم، وذلك باستبعاد تأثير متغيري: إدراك طبيعة نشاط المنظمة، وتقييم أداؤها بوجه عام، وأسفرت نتائج الاختبارات عما يلي:

- جاءت قيمة الارتباط الجزئي بين متغيري: كثافة تعرض متابعي منصة منظمة الصحة العالمية للمواد المنشورة عبرها حول الأزمات الناتجة عن جائحة تفشي وباء كورونا، ودرجة مصداقية هذه المنظمة لديهم باستبعاد تأثير متغير إدراك طبيعة نشاط المنظمة = +0.180، وهي أكبر من قيمة الارتباط بينهما دون

استبعاد تأثير هذا الأخير (+0.134)، مما يشير إلى إضعافه للعلاقة المشار إليها.

– جاءت قيمة الارتباط الجزئي بين متغيري: كثافة تعرض متابعي منصة منظمة الصحة العالمية للمواد المنشورة عبرها حول الأزمات الناتجة عن جائحة تفشي وباء كورونا، ودرجة مصداقية هذه المنظمة لديهم باستبعاد تأثير متغير إدراك طبيعة نشاط المنظمة =+0.056، وهي أقل من قيمة الارتباط بينهما دون استبعاد تأثير هذا الأخير (+0.134)، مما يشير إلى تدعيمه للعلاقة المشار إليها.

### جدول رقم (20)

#### نتائج اختبار الفرض الثالث منفردا للبحث

| نتائج الاختبار |          |                 | العلاقة بين كثافة التعرض للمواد المنشورة عبر منصة منظمة الصحة العالمية حول الأزمات الناتجة عن جائحة كورونا، ودرجة مصداقية هذه المنظمة | متغيرات الوسيطة                |
|----------------|----------|-----------------|---|--------------------------------|
| نوع التأثير    | المعنوية | الارتباط الجزئي |   |                                |
| إضعاف العلاقة  | 0.000    | 0.180+          | 0.134+  | – إدراك طبيعة نشاط المنظمة.    |
| تدعيم العلاقة  | 0.119    | 0.065+          | 0.134+  | – تقييم أداء المنظمة بوجه عام. |

وتشير النتائج السابقة بوجه عام إلى وضوح تأثير متغيري: إدراك طبيعة نشاط المنظمة الدولية، وتقييم أداءها؛ على العلاقة بين كثافة التعرض لخطاب إدارة الأزمات المنشور عبر منصتها الرقمية، ودرجة مصداقيتها؛ وإن تفاوتت هذه التأثيرات ما بين تدعيم أو إضعاف العلاقة المشار إليها، وبناء عليه يتبين ثبوت صحة الفرض الثالث من فروض البحث.

### مناقشة نتائج البحث

اهتم هذا البحث بدراسة الأزمات العالمية من منظور جديد، يتعلق برصد آليات توظيف المنظمات الدولية لعناصر رأس مالها المعلوماتي في بناء خطاب إدارة تلك الأزمات عبر منصاتها الرقمية من ناحية، وأثر التعرض لهذا الخطاب على درجة مصداقية المنظمات المشار إليها من ناحية أخرى، وانطلق البحث في إطار ما سبق إلى دراسة حالة المنصة الرقمية لمنظمة الصحة العالمية أثناء جائحة تفشي وباء كورونا، لرصد آليات توظيف هذه المنظمة لعناصر رأس مالها المعلوماتي في بناء خطاب إدارة الأزمات الناتجة عن تلك الجائحة، وللوقوف على أثر التعرض لهذا الخطاب على درجة المصداقية التي تحظى بها المنظمة موضع الدراسة لدى جمهورها.

واستند البحث إلى الرؤى الفكرية النظرية والتطبيقية التي تناولت مفهوم إدارة الأزمات العالمية عبر مواقع الشبكات الاجتماعية، وعلاقة هذا المفهوم بمدخل رأس المال

المعلوماتي، وكذلك إلى رؤية (Tasic, 2015) لكيفية استثمار المنظمات لرأسمالها المعلوماتي في مواجهة الكوارث وإدارة الأزمات، كما استند البحث إلى مفهوم مصداقية المنظمات، وأبعاد هذا المفهوم، وعوامل تشكيله، وتم إجرائه من خلال تحليل عينة من مضمون المنصة الرقمية لمنظمة الصحة العالمية عبر موقع "فيس بوك"، واستبيان رأي عينة من متابعي هذه المنصة.

وأفصحت النتائج التي تم التوصل إليها عن ارتكاز خطاب إدارة الأزمات الذي قدمته منظمة الصحة العالمية عبر منصتها الرقمية بموقع "فيس بوك" في إطار تصديها لجائحة تفشي وباء كورونا؛ ارتكازه على مزيج متباين من المداخل الاقتناعية المنطقية؛ وكانت الأكثر استخداماً، والعاطفية؛ وكانت الأقل استخداماً، وهو ما يمكن تفسيره في ضوء طبيعة ذلك الخطاب المُشار إليه من ناحية؛ كونه خطاب تم بنائه وتصميمه بهدف إدارة أزمات عالمية، وكذلك في ضوء خصوصية مجال عمل منظمة الصحة العالمية من ناحية أخرى، كونها منظمة مسؤولة عن إدارة الشؤون الصحية للمجتمع الدولي؛ وهي مسؤولة تقني منها إتباع المنطق، والاستناد إلى الحقائق، وتحليل الأدلة.

وبوجه عام عكس الخطاب موضع التحليل؛ والذي تم تقديمه باستخدام لغات عالمية، يتسع نطاق انتشارها، وتتعدد الشعوب الناطقة بها؛ خمسة عناصر رأسمال معلوماتي لمنظمة الصحة العالمية؛ تنوعت هذه العناصر لتشمل كل ما يصدر عن المنظمة أو يُنسب لها من معلومات، وكل ما تمتلكه من مصادر لإنتاج هذه المعلومات، فضلاً عن أنظمتها وأوعيتها المعلوماتية من ناحية، والقائمين على تخطيط وإدارة هذه الأنظمة والأوعية من ناحية أخرى. وتباينت العناصر المُشار إليها من حيث معدل ظهور كل منها بالخطاب موضع التحليل. وقد يرجع ذلك إلى طبيعة هذا الخطاب الذي يقوم في جوهره على تقديم المعلومات، وتلبية الحاجة إليها؛ بهدف السيطرة على حالات التوتر والقلق التي تقترن بعدم توافرها أثناء الأزمات، فضلاً عن طبيعة دوافع الجمهور المستهدف من ذلك الخطاب؛ كونه جمهور عام؛ يسعى في المقام الأول إلى الحصول على المعلومات الموثقة؛ وهو ما دفع منظمة الصحة العالمية إلى التركيز على عناصر معلوماتية معينة دون غيرها (المعلومات الصادرة عن أو المنسوبة للمنظمة، ومصادر إنتاج هذه المعلومات).

وعكس أيضاً الخطاب موضع التحليل؛ والذي اتخذ عدة قوالب فنية جاءت بعضها جامدة ومحدودة التأثير رغم تنوعها؛ عكس أربعة آليات رئيسية استخدمتها منظمة الصحة العالمية لتوظيف عناصر رأسمالها المعلوماتي في إدارة الأزمات الناتجة عن جائحة تفشي وباء كورونا خلال فترة التحليل؛ وتنوعت هذه الآليات بين: تقديم معلومات شاملة تتناول أبعاد الأزمة، وإتاحة قنوات المشاركة المجتمعية لهذه المعلومات، وتوفير سبل التواصل الرقمي حولها، فضلاً عن تنظيم فعاليات وتطوير برامج وتطبيقات معلوماتية تتناول الأزمة. وتباينت معدلات استخدام منظمة الصحة العالمية لكل آلية من الآليات المُشار إليها في إدارة الأزمات محل الدراسة؛ وقد يرجع ذلك إلى الطبيعة النوعية لبعض هذه الآليات، بوصفها

تطبيقات اتصالية تفاعلية تستند إلى تقنيات مستحدثة بالنسبة لبعض الدول التي ربما لا تتوفر لديها البنية التكنولوجية المتطورة، وفي هذا الإطار يمكن استنتاج ضعف تركيز منظمة الصحة العالمية على استخدام الآليتين المرتبطتان بتطوير البرامج وتنفيذ الفعاليات المعلوماتية الرقمية؛ وذلك حرصاً منها على ضمان وصول رسائلها الاتصالية الموجهة لإدارة الأزمات موضع التحليل إلى أكبر قطاعات دولية مهما كانت إمكاناتها التكنولوجية، وهو ما دفعها إلى استخدام الآليات الأخرى بكثافة مرتفعة؛ من أجل تحقيق هدفي "بناء المعرفة"، و"التحصين"؛ لرفع مستوى الوعي العالمي من ناحية، ولحماية المجتمع الدولي من الأخطار المدمرة للشائعات والأخبار الكاذبة التي انتشرت خلال النصف الأول من عام 2020م من ناحية أخرى.

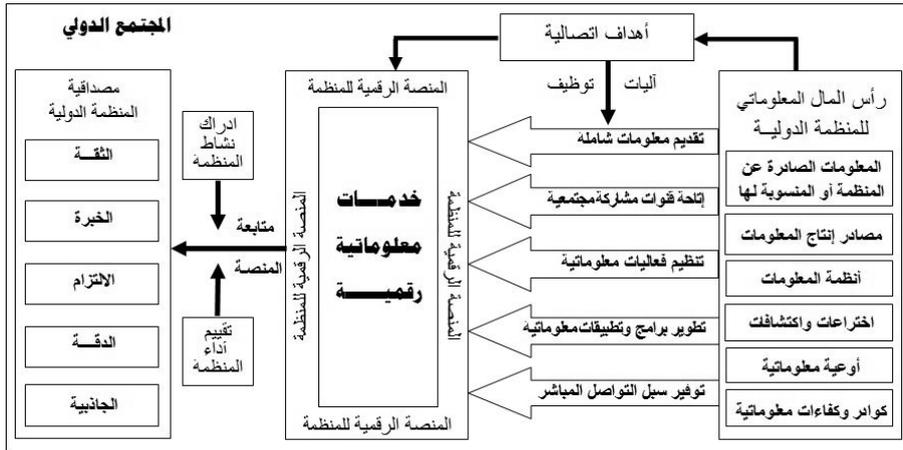
ومن واقع التحليل الإحصائي لإجمالي استجابات أفراد عينة متابعي المنصة الرقمية لمنظمة الصحة العالمية بموقع "فيس بوك" على أسئلة صحيفة الاستبيان الإلكتروني المستخدمة بالدراسة، تبين ارتفاع نسبة كثيفي التعرض للمواد المنشورة عبر هذه المنصة حول الأزمات الناتجة عن جائحة تفشي وباء كورونا (85.3%)، وتصدّر أسلوب "الدخول مباشرة إلى المنصة" قائمة أساليب التعرض التي أشار إليها غالبية أفراد العينة؛ كونهم متابعين لهذه المنصة من ناحية، وكونها تمثل أحد قنوات التواصل الرسمية لأكثر منظمة صحية دولية من ناحية أخرى؛ ومن ثم تزداد معدلات التعرض المباشر للمواد المنشورة عبرها خاصة في ظل الظروف الاستثنائية التي تصاحب حدوث الأزمات العالمية، وانتشار الشائعات والأخبار الكاذبة. ويؤكد التفسير السابق ما تبين أيضاً من تصدّر البيانات الدورية لمنظمة الصحة العالمية حول الأزمات الناتجة عن جائحة تفشي وباء كورونا قائمة المواد التي أشار أفراد العينة إلى التعرض الدائم لها عبر منصة هذه المنظمة؛ وإن تفاوتت معدلات تفاعلهم حول تلك المواد في ظل حدوثها النسبية، وحساسية بعضها، وصعوبة بناء استنتاجات حولها.

وبوجه عام بينت نتائج الدراسة الميدانية ارتفاع أو توسط مستوى إدراك الغالبية العظمى من أفراد عينة متابعي منصة منظمة الصحة العالمية لطبيعة نشاطها، وبينت أيضاً توسط درجة المصادقية التي تحظى بها المنظمة المشار إليها لدى غالبية هؤلاء الأفراد. ويمكن تفسير هذه النتيجة في ضوء أزمة الثقة التي تعرضت لها بعض المنظمات الدولية خلال عام 2020م، جراء عجزها عن مواجهة العديد من الأحداث العالمية التي صاحبت جائحة تفشي وباء كورونا؛ وهو ما أسفر عن زعزعة ثقة المجتمع الدولي في هذه المنظمات؛ لتتأثر درجة مصداقيتها لديه.

لقد اهتم هذا البحث من واقع اختبارات فروضه بدراسة العلاقة بين كثافة تعرض متابعي منصة منظمة الصحة العالمية بموقع "فيس بوك" لخطاب إدارة الأزمات المنشور عبر هذه المنصة، ودرجة مصداقية تلك المنظمة لديهم، وبينت النتائج في هذا الإطار نجاح الخطاب المشار إليه بما يتضمنه من عناصر رأسمال معلوماتي، ويعكسه

من آليات وخدمات ترسم ملامح توظيف هذه العناصر؛ نجاحه إلى حد ما في تعزيز مصداقية منظمة الصحة العالمية لدى جمهور منصتها الرقمية. ويعني ذلك أن رأس المال المعلوماتي للمنظمات الدولية يمثل أداة فعالة ليس فقط في إدارتها للأزمات العالمية؛ وإنما أيضاً في تعزيز مصداقيتها لدى جمهورها.

وفي إطار كل ما سبق يقترح البحث النموذج النظري الآتي لمحاولة شرح كيفية توظيف المنظمات الدولية لرأسمالها المعلوماتي عبر منصاتها الرقمية من ناحية، وتفسير علاقة هذا التوظيف بمصداقية تلك المنظمات من ناحية أخرى:



وبمقارنة نتائج هذا البحث بنتائج بعض الدراسات السابقة يتبين ما يلي:

– أشارت نتائج بعض الدراسات السابقة إلى وضوح دور رأس المال المعلوماتي للمنظمات في تعزيز قدرتها على البقاء والاستمرار (Amir, & Tasic, J., 2016) (S.(Erincz, A., & Tiuhtii, C., 2018)، وفي تأكيد مزاياها التنافسية (Soewarno, N. & Mardijuwono, A. W., 2018) وإكساب العاملين بها المهارات اللازمة لممارسة سلوك المعلومات (Lai, M-C., et al, 2009) وتضيف نتائج هذا البحث إلى ما سبق دور آخر لرأس المال المعلوماتي المملوك للمنظمات يتبلور في تعزيز قدرتها على إدارة الأزمات.

– أكدت نتائج بعض الدراسات السابقة تنوع تأثيرات رأس المال المعلوماتي المملوك للمنظمات بوجه عام لتشمل عدة جوانب تتعلق بأداء المنظمة داخل الأسواق العالمية (Hu, Y-P, 2017)، وبقدراتها الإنتاجية (Shitukhina, N. S., 2018)، وبسلوك جمهورها (Baek, Bo-Hyun. & Kwon, Hyuk-In., 2019) وفي السياق ذاته أكدت نتائج هذا البحث وجود تأثيرات متنوعة لرأس المال المعلوماتي المملوك للمنظمات على درجة مصداقيتها.

– اتفقت نتائج دراسات أجنبية سابقة في تأكيد فاعلية مواقع الشبكات الاجتماعية كأداة

يمكن استخدامها بوجه عام في إدارة الأزمات والكوارث العالمية (Larrouquere, L., et al, 2021)(Rao, H. R., et al, 2020)(Han, X., et al, 2020)(Laufer, D., et al, 2017)(Guidry, J., 2017) وأكدت نتائج هذا البحث على فعالية تلك المواقع كأداة يمكن للمنظمات الدولية استخدامها في إدارة الأزمات العالمية.

– رصدت نتائج دراستين أجنبيتين سابقتين محددات فاعلية مواقع الشبكات الاجتماعية كأداة لإدارة الأزمات العالمية، في: فئة مستخدمي هذه المواقع، وأنماط نشاطهم، وعدد متابعيهم، وأصدقائهم، (Derani, N. & Naidu, P., et al, 2020)(Roy, K. C., et al, 2020) وفي الإطار ذاته أكدت نتائج هذا البحث على وجود تأثيرات واضحة لمتغيري: الخصائص الديمغرافية لمستخدمي مواقع الشبكات الاجتماعية، وكثافة استخدامهم لها في الحصول على المعلومات الخاصة بالأزمات العالمية؛ وجود تأثيرات واضحة لهذين المتغيرين على فاعلية المواقع المشار إليها كأداة لإدارة الأزمات العالمية.

– حددت نتائج بعض الدراسات السابقة آليات بناء وتعزيز مصداقية المنظمات لدى جمهورها في: بناء الثقة (Johnson, K. A., 2020)، وتوظيف المنطق في إدارة الأزمات (Lim, J. S., 2018) وتأكيد النجاحات السابقة (Butler, D. M. & Hassell, H. J.G., 2018) (Chen, H., 2020) وتضيف نتائج هذا البحث إلى ما سبق آلية أخرى تتمثل في توظيف عناصر رأس المال المعلوماتي المملوك للمنظمة في إدارة الأزمات والكوارث.

– رصدت نتائج بعض الدراسات الأجنبية السابقة ثلاثة عوامل تؤثر على مصداقية المنظمات لدى جمهورها، وهي: تغريدات العاملين بالمنظمة (Johnson, K. A., 2020) وممارساتها الفعلية (Inoue, Y. & Kent, A., 2012)، وجودة خدماتها (Kumar, P. & Polonsky, M. J., 2019) وتضيف نتائج هذا البحث إلى ما سبق عاملين آخرين يتمثلان في: إدراك طبيعة نشاط المنظمة، وتقييم أداءها بوجه عام.

– حددت نتائج دراسة أجنبية سابقة مؤشرين رئيسيين للاستدلال على فاعلية المنصات الرقمية المملوكة للمنظمات الدولية في إدارة الأزمات العالمية، وهما مؤشري: تنمية وعي مستخدمي هذه المنصات، وتعزيز مشاركتهم المجتمعية في إدارة الأزمة (Kankanamge, N., 2020) وتضيف نتائج هذا البحث إلى ما سبق مؤشر آخر يتمثل في درجة مصداقية المنظمة الدولية لدى جمهور مستخدمي منصتها الرقمية.

### **خاتمة وتوصيات البحث**

يقدم هذا البحث إطاراً تطبيقياً مستحدثاً يقوم على المزج بين الرؤى الفكرية الفلسفية والظواهر الاجتماعية العالمية؛ وذلك من خلال دراسة مفهوم رأس المال المعلوماتي للمنظمات الدولية من منظورين، إحداهما بنائي يقوم على رصد أبعاد المفهوم وعناصره، والآخر وظيفي يقوم على بحث أهداف وآليات توظيفه في إدارة الأزمات العالمية؛ وأثر هذا التوظيف على مصداقية المنظمات الدولية المشار إليها، وفي هذا الإطار انطلق البحث إلى دراسة حالة المنصة الرقمية لمنظمة الصحة العالمية بهدف رصد أبعاد وعناصر أسماها المعلوماتي، والوقوف على آليات توظيفها لهذه العناصر

في إدارة الأزمات التي سببتها جائحة تفشي وباء كورونا مطلع عام 2020م بمختلف أنحاء العالم؛ وأثر هذا التوظيف على مصداقية تلك المنظمة لدى جمهورها. وإذا كان لرأس المال المعلوماتي كأحد الأصول المملوكة للمنظمات الدولية أهمية نسبية في تمكينها من القيام بالأدوار والوظائف المنوطة بها تجاه المجتمع الدولي بوجه عام، وإذا كان للقيام بتلك الأدوار والوظائف أهمية كبرى في تعزيز المصداقية؛ فإن سعي تلك المنظمات الدولية إلى توظيف رأسمالها المعلوماتي في إدارة الأزمات والكوارث العالمية على وجه التحديد قد يضاعف من درجة مصداقيتها لدى مختلف قطاعات ذلك المجتمع المشار إليه.

وفي هذا الإطار تقدم مواقع الشبكات الاجتماعية بما تنطوي عليه من تقنيات اتصالية تتيح إمكانية تأسيس وإدارة منصات رقمية تفاعلية؛ تقدم للمنظمات الدولية فرصاً مناسبة لتوظيف عناصر رأسمالها المعلوماتي في القيام بالأدوار والوظائف المنوطة بها تجاه المجتمع الدولي بوجه عام، وفي أوقات الأزمات والكوارث العالمية على وجه التحديد؛ إذ تستطيع تلك المنظمات من خلال استخدام منصات الرقمية تقديم معلومات شاملة عن الأزمات المشار إليها، وفتح قنوات متعددة للمشاركة المجتمعية حول هذه الأزمات، وتنظيم فعاليات، وتطوير برامج وتطبيقات معلوماتية لمواجهتها؛ وجميعها أنشطة اتصالية رقمية تعكس آليات تفاعلية لتوظيف عناصر رأس المال المعلوماتي في إدارة الأزمات والكوارث العالمية؛ وإن تنوعت أهداف ذلك التوظيف - وفق طبيعة الأزمة التي تتم إدارتها - بين المعرفة والتحصين والتوجيه والتمكين؛ إلا أن فاعليته تظل مرهونة بمستوى جودة ما يُنتج من خدمات معلوماتية رقمية.

وبناء على كل ما سبق تمثل المنصات الرقمية للمنظمات الدولية مثل منظمة الصحة العالمية أحد أهم الأدوات التي يمكن لهذه المنظمات استخدامها في توظيف عناصر رأسمالها المعلوماتي من أجل تعزيز مصداقيتها لدى جمهورها، ومن ثم يتعين على هذه المنظمات الالتفات إلى تلك المنصات، وتعزيز محفزات متابعتها، وضبط عمليات صناعة محتواها ليقوم - بصرف النظر عن الهدف الذي يسعي إلى تحقيقه - على التوظيف الأمثل لعناصر رأس المال المعلوماتي المملوك للمنظمة ذاتها من أجل تعزيز مصداقيتها.

- [1] Ö. G. Isyar. "Definition and Management of International Crises", Perceptions, p.2, 2008. URL: <https://www.semanticscholar.org/paper/DEFINITION-AND-MANAGEMENT-OF-INTERNATIONAL-CRISES-G%C3%B6ksel/d3b5948def87372a82da1df934d89267f1951162>.
- [2] S-C. K. Brune, A. Reding, and A. M. Penny. "Crisis and Conflict Prevention Strategies: An International Comparison". UK: RAND Corporation, Santa Monica, Calif., and Cambridge, pp.12-15, 2015. URL: [https://www.rand.org/pubs/research\\_reports/RR959.html](https://www.rand.org/pubs/research_reports/RR959.html).
- [3] Ö. G. Isyar. Op.Cit, p.3, 2008.
- [4] I. Ortiz. "Addressing The Global Health Crisis: Universal Health Protection Policies", Social Protection Policy Papers, Switzerland: Geneva, "Social Protection Department International Labour Office", vol. 22(Paper 13), p. iii, 2014. URL: [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_protect/---soc\\_sec/documents/publication/wcms\\_325647.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---soc_sec/documents/publication/wcms_325647.pdf)
- [5] S. M. Gabriela. "The Role Of International Organizations in The Global Economic Governance – An Assessment", Romanian Economic and Business Review, Special issue, p. 8, 2013. URL:<https://ideas.repec.org/a/rau/journal/v8y2013i4.1p308-316.html>
- [6] P. Clavin. "International Organizations". IN: R. Bosworth, and J. Maiolo. (Eds.). "The Cambridge History of the Second World War". Cambridge University Press, pp. 139-161, 2015. URL:<http://doi:10.1017/CHO9781139524377.009>
- [7] C. Archer. "International Organizations". Routledge, Taylor & Francis Group, Third edition, p.4, 2001.
- [8] P. Clavin. Op.Cit, pp.144-145, 2015.
- [9] R..S. Chavan, S. Tewari, C.D. Khedkar, and S. Bhatt. "World Health Organization". IN: B. Caballero, P. Finglas, and F. Toldrá. (Eds.). "The Encyclopedia of Food and Health", Oxford: Academic Press, vol. 5, pp. 585-591, 2020. URL: [https://www.researchgate.net/publication/303682060World\\_Health\\_Organization\\_WHO](https://www.researchgate.net/publication/303682060World_Health_Organization_WHO).
- [10] Y-P. Hu, C. I-Chiu, and H. Wei-Yen. "Mediating Effects of Business Process for International Trade Industry on the Relationship between Information Capital and Company Performance", International Journal of Information Management, Vol. 37(5), pp. 474-475, 2017. URL: <https://doi:10.1016/j.ijinfomgt.2017.04.004>.
- [11] H-J. Engelbrecht. "Information, capital, well-being", Prometheus, Vol. 33(4), P.347, 2015. URL: <http://dx.doi.org/10.1080/08109028.2016.1194007>.
- [12] L. Xiaofeng. and L. Tingjie. "Capital, labor, and Derived Demand for Information: Evidence from China", Manage Decis Eco, vol. 41, p.339, 2020. URL:<http://wileyonlinelibrary.com/journal/mde>.
- [13] M. D. Munk."Transnational Investments in Informational Capital: A Comparative Study of Denmark, France and Sweden", Acta Sociologica, vol. 52(1), p.7, 2009. URL: <http://DOI:10.1177/0001699308100631>.
- [14] J. Tasic, and S. Amir. "Informational Capital and Disaster Resilience: the Case

---

of Jalin Merapi", *Disaster Prevention and Management*, vol. 25(3), Pp. 298, 2016. URL: <https://doi.org/10.1108/DPM-07-2015-0163>.

- [15] D. Laufer. "Global Crisis Communications in a World of Social Media: An Interview With Anke Schmidt, Senior Vice President of Corporate Communications and Government Relations at BASF", *Business Horizons*, vol. 62, pp. 344, 2019. URL: <https://doi.org/10.1016/j.bushor.2018.11.007>.
- [16] K. C. Roy, S. Hasan, A. M. Sadri, and M. Cebrian. "Understanding the efficiency of social media based crisis communication during hurricane Sandy", *International Journal of Information Management*, vol. 52, p.1, 2020. URL: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0268401218308673>.
- [17] C. G. Springer. "Organizational Credibility Counts", *PA Times: The American Society for Public Administration*, vol. 31(9), P.2, 2008. URL: [https://digitalscholarship.unlv.edu/sea\\_fac\\_articles/332](https://digitalscholarship.unlv.edu/sea_fac_articles/332).
- [18] M. Ragnedda, and M. L. Ruiu. "Measuring Digital Capital: An Empirical Investigation", *New Media & Society*, vol. 22(5), pp. 793–816, 2020. URL: <https://doi.org/10.1177/1461444819869604>
- [19] B-H. Baek. and H-I. Kwon. "A Behavioral Analysis of the Consumers Performing Based on Information Capital", *Korea Business Review*, vol. 23(3), pp.125 - 145,2019. URL: <http://doi.org/10.17287/kbr.2019.23.3.125>
- [20] A. Erincz. and C. Tiuhtii. "The Role of Informational Capital in Ensuring the Firm's Sustainability", *Annals of 'Eftimie Murgu' University Resita, Fascicle II. Economic Studies*, vol. XXV(25), pp. 56–61, 2018. URL: <http://search.ebscohost.com.sdl.idm.oclc.org/login.aspx?direct=true&db=bsu&AN=135386432&site=ehost-live>.
- [21] N. Soewarno, and A. W. Mardijuwono. "Mediating Effect of Continuous Improvements on Management Accounting Innovations-Information Capital Maturity Level-Organizational Performance Relationships", *Problems and Perspectives in Management*, vol. 16(3), pp. 356-365,2018. URL: [https://doi:10.21511/ppm.16\(3\).2018.28](https://doi:10.21511/ppm.16(3).2018.28)
- [22] N. S. Shitukhina, "Information Capital: The Essence and Key Properties", *Scientific Bulletin of the Southern Institute of Management*, vol. 2, pp. 17-21, 2018. URL: <https://doi.org/10.31775/2305-3100-2018-2-17-21>
- [23] Y-P. Hu, C. I-Chiu, and H. Wei-Yen. *Op.Cit*, pp. 473–483, 2017.
- [24] J.Tasic, and S.Amir. *Op.Cit*, pp.395-411, 2016.
- [25] J. Seale, J. Georgeson, C. Mamas, and J. Swain. "Not The Right Kind of 'Digital Capital'? An Examination of The Complex Relationship Between Disabled Students, Their Technologies and Higher Education Institutions", *Computers & Education*, vol. 82, pp. 118-128, 2015. URL: <http://dx.doi.org/10.1016/j.compedu.2014.11.007>
- [26] M-C. Lai, Y-T. Lin, L. H. Lin, W-K. Wang, and H-C. Huang. "Information Behavior and Value Creation Potential of Information Capital: Mediating Role of Organizational Learning", *Expert Systems with Applications*, vol. 36, pp.542-550, 2009. URL: <https://doi:10.1016/j.eswa.2007.09.043>
- [27] L. Larrouquere, M. Gabin, and E. Poingt. "Genesis of An Emergency Public Drug Information Website By The French Society of Pharmacology And Therapeutics During The COVID-19", *Fundamental & Clinical Pharmacology*,

- 
- vol. 34, pp. 389–396, 2021. URL: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1111/fcp.12564>
- [28] H. R. Rao, N. Vemprala, P. Akello, and R. Valecha. "Retweets of Officials' Alarming Vs Reassuring Messages During The COVID-19 Pandemic: Implications For Crisis Management", *International Journal of Information Management*, 2020. URL:<https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2020.102187>
- [29] X. Han, J. Wang, M. Zhang, and X. Wang. "Using Social Media to Mine and Analyze Public Opinion Related to COVID-19 in China, *International Journal of Environmental Research and Public Health*, vol. 17(2788), pp. 2-22, 2020. URL:<http://doi:10.3390/ijerph17082788>
- [30] N. Kankanamge, T. Yigitcanlar, and A. Goonetilleke. "How Engaging Are Disaster Management Related Social Media Channels? The Case of Australian State Emergency Organizations", *International Journal of Disaster Risk Reduction*, vol. 48(101571), 2020. URL:<https://doi.org/10.1016/j.ijdr.2020.101571>
- [31] D. Laufer. *Op.Cit*, pp.343-345, 2001.
- [32] E. J. Avery. "Public Information Officers' Social Media Monitoring During The Zika Virus Crisis, A Global Health Threat Surrounded By Public Uncertainty", *Public Relations Review*, vol. 43, pp. 468–476, 2017. URL:<http://dx.doi.org/10.1016/j.pubrev.2017.02.018>
- [33] J. P. D. Guidry, Y. Jin, , C. A. Orr, M. Messner, and S. Meganck. "Ebola on Instagram and Twitter: How Health Organizations Address The Health Crisis In Their Social Media Engagement", *Public Relations Review*, vol. 43, pp. 477–486, 2017. URL:<https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2017.04.009>.
- [34] K. Freberg, M. J. Palenchar, and S.R. Veil. "Managing and Sharing H1N1 Crisis Information Using Social Media Bookmarking Services", *Public Relations Review*, vol. 39, pp.178–184, 2013. URL:<http://dx.doi.org/10.1016/j.pubrev.2013.02.007>
- [35] H. Chen. "Institutional credibility and informal institutions: The case of extralegal land development in China", *Cities*, vol. 97(102519), 2020. URL:<https://doi.org/10.1016/j.cities.2019.102519>
- [36] K. A. Johnson. "Got a New Puppy! The Impact of Personal, Opinion, and Objective Tweets on a Journalist's and a News Organization's Perceived Credibility", *Journalism Practice*, vol. 14(1), pp. 48-66, 2020. URL:<https://doi.org/10.1080/17512786.2019.1597637>
- [37] P. Kumar, and M. J. Polonsky. "In-Store Experience Quality and Perceived Credibility: A Green Retailer Context Author Links Open Overlay Panel", *Journal of Retailing and Consumer Services*, vol. 49, pp. 23-34, 2019. URL:<https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2019.02.022>
- [38] J. S. Lim. "The Effectiveness of Refutation With Logic Vs. Indignation In Restoring The Credibility of And Trust In A Government Organization: A Heuristic-Systematic Model Of Crisis Communication Processing", *Journal of Contingencies And Crisis Management*, vol. 27(4), pp. 157-167, 2018. URL:<https://newhouse.syr.edu/news-events/news/lim-article-published-journal-contingencies-and-crisis-management-0>
- [39] D. M. Butler, and H. J. G. Hassell. "On the Limits of Officials' Ability to Change
-

- 
- Citizens' Priorities: A Field Experiment in Local Politics", *American Political Science Review*, vol. 34(2), pp. 200-220, 2018. URL:<https://doi.org/10.1080/10584609.2016.1170081>
- [40] J. Jamilah, and H. A. Bakar, "Revisiting Organizational Credibility and Organizational Reputation – A Situational Crisis Communication Approach", *SHS Web of Conferences*, vol. 33, 2017. URL:<https://DOI:10.1051/shsconf/20173300083>
- [41] F. Amagoh. "Improving The Credibility And Effectiveness of Non-Governmental Organizations", *Progress in Development Studies*, vol. 15(3), pp. 221-239, 2015. URL:<https://doi.org/10.1177/1464993415578979>
- [42] Y. Inoue, and A. Kent, "Investigating The Role of Corporate Credibility in Corporate Social Marketing: A Case Study of Environmental Initiatives By Professional Sport Organizations", *Sport Management Review*, vol. 15, pp 330–344, 2012. URL:<https://doi:10.1016/j.smr.2011.12.002>
- [43] C-H. Jin, and H-C. Yeo. "Satisfaction, Corporate Credibility, CEO Reputation And Leadership Effects on Public Relationships", *Journal of Targeting, Measurement and Analysis for Marketing*, vol. 19(2), pp. 127–140, 2011. URL:<https://scite.ai/reports/satisfaction-corporate-credibility-ceo-reputation-JQ0pew>
- [44] E. J. Avery. 2017. Op.Cit, pp. 469–270.
- [45] D. L. Zeller. "Global Crisis Management: The Transnational Model of Multinational Organizations", p.6, 2018. URL:[https://www.researchgate.net/publication/329588981\\_Global\\_Crisis\\_Management\\_The\\_Transnational\\_Model\\_of\\_Multinational\\_Organizations](https://www.researchgate.net/publication/329588981_Global_Crisis_Management_The_Transnational_Model_of_Multinational_Organizations).
- [46] I.Bed, pp. 6-7.
- [47] J. P. D. Guidry, Y. Jin, C. A. Orr, M. Messner, and S. Meganck. Op.Cit, p.478, 2017.
- [48] D. Laufer. Op.Cit, p.344, 2019.
- [49] J. P. D. Guidry, Y. Jin, C. A. Orr, M. Messner, and S. Meganck. Op.Cit, p.479, 2017.
- [50] H. R. Rao, N. Vemprala, P. Akello, and R. Valecha. Op.Cit, p.1, 2020.
- [51] K. C. Roy. S. Hasan, A. M. Sadri, and M. Cebrian. Op.Cit, p.1, 2020
- [52] \* K. C. Roy, S. Hasan, A. M. Sadri, and M.Cebrian. Op.Cit, p.1, 2020.  
\* X. Han, J. Wang, M. Zhang, and X. Wang. Op.Cit, pp.4-7, 2020.  
\* L. Larrouquere, M. Gabin, E. Poingt. Op.Cit, pp.389-390, 2021.
- [53] D. Laufer, Op.Cit. p.345, 2019.
- [54] R. Van Dam, I. Salverda, J. Hassink, L. Vaandrager, and C. Wentink. "The Art of Bonding: Informational Capital in Dutch Green Urban Citizens' Initiatives", *Community Development Journal*, vol. 54(3), p. 466, 2019. URL:<http://doi:10.1093/cdj/bsx054>
- [55] P. Bourdieu, "The Forms of Capital". Pp. 241-258, 1986. IN: *Handbook of Theory and Research for the Sociology of Education*, Edited by J. G. Richardson., New York: Greenwood Press, URL: <https://www.marxists.org/reference/subject/philosophy/works/fr/bourdieu-forms-capital.htm>
- [56] H-J. Engelbrecht. Op.Cit, p.350, 2015.
- [57] J. Tasic, and S. Amir. Op.Cit, p.397, 2016.

- 
- [58] A. Erincz, and C. Tiuhiti. Op.Cit, p59, 2018.
- [59] M. D. Munk. Op.Cit, p.6, 2009
- [60] N. Soewarno. "Mediating Effect Of Continuous Improvements on Management Accounting Innovations-Information Capital Maturity Level Organizational Performance Relationships", *Problems and Perspectives in Management*, vol. 16(3), p. 357, 2018. URL:[http://doi:10.21511/ppm.16\(3\).2018.28](http://doi:10.21511/ppm.16(3).2018.28)
- [61] J.Tasic, and S. Amir. Op.Cit, p.379, 2016.
- [62] I. Bed, p. 380.
- [63] \* M-C. Lai, Y-T. Lin, L. H. Lin, W-K. Wang, and H-C. Huang. Op.Cit, p.542, 2009.  
 \* R. Van Dam, I. Salverda, J. Hassink, L. Vaandrager, and C. Wentink. Op.Cit, pp.466-469, 2019.  
 \* N. Soewarno. 2018. Op.Cit, pp.380-381.
- [64] R. S. Kaplan, and D. P. Norton, "Strategy Maps: Converting Intangible Assets into Tangible Outcomes". Boston MA: HarvardBusiness School Press, 2004. pp 115-116.
- [65] \* N. Soewarno. Op.Cit, p.359, 2018.  
 \* R. S. Kaplan. And D. P. Norton. Op.Cit, pp. 111-112, 2004.
- [66] K. Tierney. "The Social Roots of Risk: Producing Disasters, Promoting Resilience". Stanford: Stanford University Press, pp11-118, 2014.
- [67] \* J. Tasic. And S. Amir. Op.Cit, pp.397 – 400, 2016.  
 \* S. Sagala, N. Okada, and D. Paton. "Predictors of Intention to Prepare For Volcanic Risks in Mt Merapi, Indonesia", *Journal of Pacific Rim Psychology*, vol. 3(2), pp. 47-54, 2009. URL: <https://core.ac.uk/download/pdf/208546415.pdf>  
 \* F. Lavigne, B. De Coster, N. Juvin, F. Flohic, J.C. Gaillard, P. Texier, J. Morin, and J. Sartohadi. "People's Behaviour in The Face of Volcanic Hazards: Perspectives from Javanese Communities, Indonesia", *Journal of Volcanology and Geothermal Research*, vol. 172(3-4), pp. 273-287, 2008. URL: <https://DOI:10.1016/j.jvolgeores.2007.12.013>
- [68] J. Tasic, and S. Amir. Op.Cit, pp.397 – 400, 2016.
- [69] I. Cortoni, and J. Perovic."Sociological Analysis of Montenegrin Teachers", *Digital Capital, Comunicação e Sociedade*, vol. 37, pp. 170-172, 2020. URL:[https://doi.org/10.17231/comsoc.37\(2020\).2397](https://doi.org/10.17231/comsoc.37(2020).2397)
- [70] S. Lissitsa, S. Chachashvili-Bolotin, and Y. Bokek-Cohen. "Digital Capital as a Mobility Channel for Ethnic Minorities", *Journal of Current Issues in Media and Telecommunications*, vol. 9(1), p96, 2017. URL: [https://www.researchgate.net/publication/325738016\\_Digital\\_capital\\_as\\_a\\_mobility\\_channel\\_for\\_ethnic\\_minorities](https://www.researchgate.net/publication/325738016_Digital_capital_as_a_mobility_channel_for_ethnic_minorities).
- [71] \* P. Ho, "The 'Credibility Thesis' and Its Application to Property Rights". IN: *Secure Land Tenure, Conflict and Social Welfare in China, Land Use Policy*, vol. 40, p.16, 2014. URL: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0264837713001889>  
 \* P. Ho. "Unmaking China's Development: The function and Credibility of Institutions". Cambridge, United Kingdom: "Cambridge University Press", pp. 118-120, 2017. URL: <https://www.journals.uchicago.edu/doi/pdf/>

---

10.1086/700391

\* H. Chen. Op.Cit, p.397, 2020.

- [72] L. J. Kensicki. "Building Credibility for Non-Profit Organizations Through Webpage Interface Design", *Journal of Visual Literacy*, vol. 23(2), P.140, 2003. URL: <https://DOI:10.1080/23796529.2003.11674598>
- [73] C-H. Jin, and H-C. Yeo. Op.Cit, p.130, 2011.
- [74] J. Jamal, and A-H. Bakar. "Revisiting Organizational Credibility and Organizational Reputation – A Situational Crisis Communication Approach", *SHS Web of Conferences*, vol. 33(00083), p.3, 2017. URL:<http://DOI:10.1051/shsconf/20173300083>
- [75] \* P. Kumar, and M. J. Polonsky. Op.Cit, p.25, 2019.  
\* J. Jamal, and A-H. Bakar. Op.Cit, p.3, 2017.  
\* C-H. Jin, and H-C. Yeo. Op.Cit, p.130, 2011.  
\* W. L. Robin, and W. Dwayne. "Examining User Perception of Third-Party Organization Credibility and Trust in an E-Retailer". Chapter XII, p.212, 2008. URL: <http://DOI:10.4018/9781599049458.ch112>
- [76] W. L. Robin, and W. Dwayne. Op.Cit, p.114, 2008.
- [77] H. Chen. Op.Cit, p.399, 2020.
- [78] I. Lock, and P. Seele, "Measuring Credibility Perceptions in CSR Communication: A Scale Development to Test Readers' Perceived Credibility of CSR Reports", *Management Communication Quarterly*, vol. 31(4), p. 586, 2017. URL:<http://DOI:10.1177/0893318917707592>
- [79] N. E. Dunbar, M. L. Jensen, J. K. Burgoon, K. M. Kelley, K. J. Harrison, B. J. Adam, and D. R. Bernard. "Effects of Veracity, Modality, and Sanctioning on Credibility Assessment During Mediated and Unmediated Interviews", *Communication Research*, Vol. 42, pp. 649-651, 2015. URL:<https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0093650213480175>
- [80] A. K. Worthington, J. F. Nussbaum, and R. L. Parrott. "Organizational Credibility: The Role of Issue Involvement, Value-Relevant Involvement, Elaboration, Author Credibility, Message Quality, and Message Effectiveness in Persuasive Messages from Public Health Advocacy Organizations", *Communication Research Reports*, vol. 32(3), pp. 20-203, 2015. URL:<https://doi.org/10.1080/08824096.2015.1016153>
- [81] \* K. Yoon, C. H. Kim, and M. Kim, "A Cross-Cultural Comparison of The Effects of Source Credibility on Attitude's and Behavioral Intentions", *Mass Communication & Society*, vol.1, pp. 153-173, 2001. URL:<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/15205436.1998.9677854>  
\* K.L. Keller. "Strategic Brand Management". Prentice Hall: Upper Saddle River, "NJ", 1998,  
\* R.E. Goldsmith, B.A. Lafferty, and S.J. Newell. "The impact of Corporate Credibility and Celebrity Credibility on Consumer Reaction to Advertisements and Brands", *J. Advert*, vol. 29(3), pp. 43-54, 2019. URL:<https://DOI:10.1080/00913367.2000.10673616>
- [82] P. Kumar, and M. J. Polonsky. Op.Cit, p.25, 2019.
- [83] \* A. S. Levine, and C. D. Kam, "Organizations, Credibility, and the Psychology of Collective Action", *Political Communication*, Vol. 34(2), pp. 203-205,

---

2017. URL:<http://DOI:10.1080/10584609.2016.1170081> .

\*P. Kumar, and M. J. Polonsky. Op.Cit, p.25, 2019.

\* P. Clavin, Op.Cit, pp.144-145, 2015.

\* R.S. Chavan, S. Tewari, C.D. Khedkar, and S. Bhatt. Op.Cit, pp. 585-591,2020.