

النظم التكنولوجية الرقمية للعلاقات العامة

دراسة تحليلية لوزارة الصحة السعودية

د. خالد علي عبد الله الشهيب*

الملخص:

تهدف الدراسة إلى: التعرف على أنشطة العلاقات العامة الرقمية وألياتها بالقطاع الصحي الحكومي السعودي، التعرف على دورها في دعم النظم الاتصالية خلال أزمة "كوفيد-19"، نشر الوعي بأهمية التحول الرقمي في تنظيم الخدمات الصحية والحصول عليها، تحليل (الموقع الإلكتروني، وصفحة الفيسبوك) لوزارة الصحة السعودية خلال أزمة "كوفيد-19"، الكشف عن الصعوبات التي تعيق عمل العلاقات العامة الرقمية في القطاع الصحي السعودي. وقد توصلت الدراسة إلى: وجود علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية أقل من (0.05) بين توافر متطلبات التطبيق لإدارة العلاقات العامة الرقمية، والأداء الجيد لتقديم الخدمات الصحية إلكترونياً. وهي علاقة طردية، كما تبين وجود فروقات ذات دلالة احصائية تعزى لمتغيرات (مستوى التعليم، العمر) حيث كلما ارتفع مستوى التعليم، والفئة العمرية بين 18-35 سنة؛ هم الأكثر قدرة على التعامل مع التحولات الرقمية، ولم تتبين فروقات لباقي البيانات الديموغرافية. يستخدم حساب الفيسبوك بوزارة الصحة لتوصيل الرسائل الاتصالية فقط، ويستخدم الموقع الإلكتروني في التسجيل لتقديم الخدمات الصحية بصورة جيدة وهذا ما يدعم التحول الرقمي للوزارة، وقد ظهر ذلك خلال تحليل المضمون للموقع. توصي الدراسة بضرورة الاستفادة من وسائل التواصل الاجتماعي "الفيسبوك" في تدعيم الاتصال مع الجمهور وخاصة الداخلي، وتعزيز تنفيذ أنشطة العلاقات العامة، وضرورة تنفيذ برامج تثقيفية وتخصصية كافية للصحة العامة عبر الفيسبوك وعدم اقتصارها على التحوط من كوفيد-19 فقط، الاهتمام بالبرامج التدريبية المقدمة لمنسوبي الوزارة الإداريين نحو وسائل التحول الرقمي، ضرورة إجراء الندوات واللقاءات التي تدعم نشاطات ووظائف العلاقات العامة. ضرورة التركيز على الجانب الإلكتروني عند تعيين منسوبي العلاقات العامة.

الكلمات المفتاحية: العلاقات العامة، النظم التكنولوجية، كوفيد-19، الرقمنة، الثورة الرقمية، وزارة الصحة، الحكومة السعودية، وسائل التواصل الاجتماعي.

* جامعة الأعمال والتكنولوجيا - المملكة العربية السعودية

Digital Technological Systems for Public Relations

An analytical study of the Saudi Ministry of Health

Summary:

The study aims to: Learn about the activities and mechanisms of digital public relations in the Saudi government health sector, Learn about its role in supporting communication systems during the "Covid-19" crisis, Spreading awareness of the importance of digital transformation in the organization and its role in obtaining health services, Content analysis (website and Facebook page) of the Saudi Ministry of Health during the "Covid-19" crisis, Expose the difficulties that hinder the work of digital public relations in the Saudi health sector. **The study found:** There is a statistically significant relationship at a significant level less than (0.05) between the availability of application requirements for managing digital public relations, and the good performance of providing health services electronically. It was found that there are statistically significant differences due to the variables (educational level, age), where the higher the educational level the greater the ability to deal with digital systems, and the age group between 18-35 years is the most capable. to deal with digital systems, no differences were found for the rest of the demographic data. The Facebook account of the Ministry of Health is used to deliver communication messages only, the site is used to register to provide health services well, and this supports the digital transformation of the Ministry, this appeared during the analysis of the content of the Ministry's website. **The study recommends:** Take advantage of the social media "Facebook" to enhance communication with the public, especially the internal one. strengthening the implementation of public relations activities, implementing appropriate educational and specialized programs for public health through Facebook and not limiting it to precaution against Covid-19 only. Paying attention to the training programs offered to the Ministry's employees towards digital transformation. Holding seminars and meetings that support the activities and tasks of public relations. Focus on the electronic aspect when hiring public relations staff.

Key words: Public Relations, Technological Systems, Covid-19, Digitization, Digital Revolution, Ministry of Health ,Saudi Government, Social Media.

المقدمة:

يعد التحول الرقمي حاليًا أحد أبرز الاتجاهات الكبرى في قطاعات الصناعة والأعمال والخدمات وغير ذلك، ومن بين هذه القطاعات التي تأثرت بالتحول الرقمي؛ القطاع الصحي بمنظوماته المختلفة وخاصة مع انتشار "كوفيد-19"، ويعد التحول الرقمي سمة أساسية من سمات الحياة العامة حاليًا، فلم يعد هناك قطاع لم يلجأ إليه لتنفيذ مهامه أو تقديم خدماته؛ وخاصة قطاع الخدمات.

وقدم (فرحات، 2020) و(Kraus, et al, 2021) أن إدارة العلاقات العامة بالمجال الصحي تنفذ عدة مهام مثل الإعلان والاتصال الجماهيري، سواء على المستوى العام أو التخصصي لمجال الصحة، بهدف التواصل مع الجماهير وبناء صورة ذهنية جيدة لديهم؛ مستخدمة في هذا وسائل تكنولوجيا فائقة بخصائصها المتعددة، للتواصل عبر القنوات الاتصالية المتعددة. والوصول إلى رضا العملاء، وكذا معرفة آرائهم تجاه جودة الخدمات الصحية المقدمة، والعمل على زيادتها وتحسينها، مما يساعد على الوصول بالمنظمات لمستوى توقعاتهم، والتأكد من الالتزام بالمعايير وتحقيق الأهداف في نهاية الأمر.

وفي ظل ما يجتاح العالم من تداعيات فيروس "كوفيد-19"، ومع التطور الهائل في مجال تكنولوجيا الاتصالات؛ أصبحت العلاقات العامة وخاصة الإلكترونية منها ضرورة لا غنى عنها لأية تنظيم يستهدف الثبات والاستقرار وخاصة في المجال الصحي. كما بين (اللقماني، 2018) أنه عند دراسة واقع العلاقات العامة في العالم العربي حاليًا تبين أن العلاقات العامة تحتل موقعا إداريا لا يتناسب مع مكانة المهنة، وما تستحقه من تقدير؛ فنجدها تعبر عن أشياء مختلفة لدى أفراد مختلفين في منظمات وهيئات مختلفة، وفي أحيان كثيرة يتم الخلط بين العلاقات العامة والنشر الصحفي أو الدعاية أو الاعلام أو الاعلان أو اقامة مؤتمر صحفي.

وقد أسهمت شبكة الإنترنت وملحقاتها في تعظيم الأثر الاتصالي للعمليات الإعلامية من خلال ما تتوفر عليه من عناصر مقروءة ومسموعة ومرئية، إضافة إلى تحول معظم وسائل الإعلام التقليدية من إذاعات ومحطات تلفزيونية وصحف ومجلات إلى صحافة أو إذاعة أو غير ذلك عبر المواقع الإلكترونية القادرة على إنتاج البيانات الضخمة والبيانات التحليلية والذكاء الاصطناعي وإنترنت الأشياء؛ التي تعزز بشكل كبير جودة وفعالية وظائف العلاقات العامة المختلفة (مبارك، 2016) و(لجندي، 2019).

وتتناول الدراسة الحالية مفهوم العلاقات العامة الرقمية، وأهمية استخدامها في مجال الخدمات الصحية، وتوظيف هذا المفهوم على مستوى الممارسات التنظيمية للعلاقات العامة الحكومية، وبيان مدى استخدامها لوسائل الإعلام الرقمية الحديثة. وبالتالي فهي خطوة عملية لتعزيز دور العلاقات العامة الرقمية، ودعم بيئة الاتصال والتواصل الاجتماعي في المنظمات الحكومية خلال مواجهتها للأزمات.

الإطار النظري والدراسات السابقة:

قدم (أبو عيشة، 2014) أنه مع ظهور التكنولوجيا الحديثة والفائقة تغير العالم بشكل كبير، حيث حدثت تغييرات كبيرة في الحياة المهنية والشخصية للأفراد كافة؛ مما أثر على جوانب المجتمع، وأصبحت الآن جزءاً لا يتجزأ من تفاعل الناس سواء أكان في العمل أو التعليم أو الوصول إلى المعرفة والمعلومات، وبدأت تلك التكنولوجيات الجديدة والناشئة في جعل التعاملات والخدمات التي تقدمها المنظمات أكثر جودة عما قبل.

ولما كان مجتمع المعرفة مجتمع الثورة الرقمية أو التحول الرقمي بامتياز؛ فقد نجم عن الثورة الرقمية تطور في الحياة الإنسانية وتغير اجتماعي لحياة الأفراد، وغرس كثير من الأفكار الجديدة لديهم إزاء التكنولوجيا الرقمية، وأصبح له دور في التوظيف الاجتماعي، وحل مشكلات الفرد في المجتمع من خلال الاعتماد على البيانات والمعلومات، وهو ما يؤكد إسهامها في تعزيز ثقافة مجتمعية منفتحة، لديها من المقومات ما يجعلها تساهم في عملية التطوير بعيداً عن منظور التلقي فقط، ويمكن للتكنولوجيا الرقمية بجميع أشكالها وصورها أن تكون الجسر نحو المعرفة الجديدة، وإثراء العملية الخدمية، وتجديد النظم الحكومية بشكل عام. (Singh, et al., 2016) و(مرق، 2018) و(Bashir, 2019).

فالتحول الرقمي في الوقت الحالي يعد واحداً من أبرز الاتجاهات الكبرى في الصناعة وقطاع الأعمال والخدمات، ومن بين هذه القطاعات التي ستتأثر بالتحول الرقمي الخدمات الصحية، فالتحول الرقمي سمة أساسية من سمات الحياة الخدمية، ويمكن القطاع الصحي من المساهمة في حل أزمة التكلفة التي تواجهها، والعمل على زيادة التعاون والمشاركة بين مقدم ومتلقي الخدمة وزيادة العملية الإبداعية، وتعد فكرة التحول: طريقة جديدة في النظر إلى مشكلة ما، ويمكن أن ينتج عنها حلول فريدة مبتكرة، وإبداعات حقيقية، تساعد في الحصول على أفكار وأساليب جديدة لمواجهة متطلبات القرن الحالي (رضوان، 2013) و(الشمائلة وآخرين، 2015). وسيتم تناول الإطار النظري من خلال متغيرات الدراسة (النظم التكنولوجية الرقمية، نشاط العلاقات العامة في ظل التحول الرقمي، نشاط العلاقات العامة في القطاع الصحي السعودي) كالتالي:

أولاً: النظم التكنولوجية الرقمية:

أ- مفهوم النظم الرقمية:

تناولت دراسات عديدة مفهوم التحول الرقمي بصيغ متعددة غير أن كافة التعريفات أكدت على معلومة واحدة وهي التحول من الطرق التقليدية إلى طرق تعتمد على النظم الحاسوبية، وخرجت منها تعريفات أخرى مثل الرقمنة والثورة الرقمية وغيرها؛ لذلك نقدم موجزاً لتلك التعريفات منها:

التحول الرقمي: لم يعد استخدام التكنولوجيا في حياتنا اليومية نوعاً من الرفاهية، بل إن تحقيق التعايش واستخدامات أغلب الأشياء في ظل المتطلبات الجديدة للعصر أصبح يعتمد على العمليات الإلكترونية، وهو ما يعني تحويل العمليات التقليدية إلى عمليات رقمية (المطرف، 2020)، ويطلق على تلك العمليات التحول الرقمي. فالتحول الرقمي يعني تسريع الأنشطة والأعمال المختلفة للاستفادة بشكل متكامل من فرص التكنولوجيا وتقنياتها وتأثيراتها بطريقة استراتيجية. فالمستقبل الرقمي هو البديل العملي الوحيد المطروح أمام الجميع؛ أي أن كافة الأفراد ترتبط بهذا النمط الجديد (Luna-Reyes, et al, 2014) و(مرسي، 2021).

وقد بين (Luna-Reyes, et al, 2014) أن التحول الرقمي عملية انتقال المنظمات لنموذج يعتمد على الرقمية في ابتكار المنتجات والخدمات، ويمثل تغيير جذري في تقديم الخدمات، وهذا التغيير ليس تراكمياً، حيث أنه يحقق الاستدامة والتنافسية، كما يساعد في تقديم الخدمات بشكل أفضل وأسرع.

وأكد (Janowski, 2015) أنه لا يوجد قطاع إنتاجي (صناعي أو خدمي)، "يهدف للربح" أو "لا"، "حكومي" أو "خاص"،...؛ لن يناله التغيير الذي أحدثته التكنولوجيا الرقمية، كما أن تلك التكنولوجيا دمرت أنشطة لم تستطع التكيف مع معطيات التحول الرقمي الحقيقي، وأن التحول الرقمي لن يتحقق إلا عندما يدرك الجميع أهمية الثقافة الرقمية، ويتكيف معها عبر كافة المستويات التنظيمية. ويعمل على تغيير لمكونات العمل (البنية التحتية، وطرق التشغيل، وأسلوب الحصول على الخدمة، ...).

التحول الرقمي إجرائياً: قدمه (الغفيلي، 2017) أنه المرحلة الانتقالية من الاعتماد على الوسائل الاتصالية التقليدية، إلى الاستخدام الشامل والأمثل للوسائل الاتصالية الجديدة الرقمية في أداء المهام والوظائف والتي منها العلاقات العامة بأسلوب أحسن مما كان عليه.

الرقمنة: بين (الأمين، 2019) و(Mergel, et al, 2019) أنها عملية يتم فيها تحويل المواد المكتوبة والمطبوعة (الكتب، المخطوطات، المواد السمعية

والبصرية إلى ملفات يمكن التعامل معها من خلال تكنولوجيا الحاسبات. ويبين (Sheila, et al, 2012) أنها عملية تحويل مصادر المعلومات من شكلها التقليدي إلى الشكل الرقمي، ويتخذ هذا الإجراء لتوفير أكبر قدر من مصادر المعلومات المناسبة للمستخدمين، ذلك لتساهم في حفظ مصادر المعلومات مدة أطول وطرحها لأكثر قدر ممكن من المستخدمين.

الثورة الرقمية: مصطلح قدمه (شديد، 2021) بأنه أطلق على العصر الحالي بعد الاندماج بين تكنولوجيا المعلوماتية والاتصال، وتعني كلمة "رقمي" أن الحروف والصور والأصوات تحول إلى بيانات رقمية (00، 01، 001) أرقام وأصفار؛ يمكن تخزينها ومعالجتها وإرسالها بواسطة أجهزة الحاسوب.

الاتصال الرقمي: قدمه (Alzahrani, 2016) و(اللقماني، 2018) أنه المهارات الأساسية للأعمال التي تتم لإنتاج وتوصيل وإرسال واستقبال الرسائل الاتصال في كافة الوظائف وفي سبل حياتهم المختلفة؛ فالالاتصال الرقمي هو القدرة على بناء الاتصال الفعال من مختلف الوسائل الرقمية.

وعلى ذلك فالتحول الرقمي من وجهة نظر الدراسة الحالية هو شكل من أشكال التوثيق الذي يعتمد على الطرق الإلكترونية، حيث تتم عملية الرقمنة بنقل الوثيقة من شكلها الموجودة عليه بصورة ملموسة إلى وسيط إلكتروني، والتي تتخذ شكلين (صورة أو نص) حيث يمكن تعديلها ومعالجتها لاحقاً بمساعدة البرامج الحاسوبية. كما أنه استخدام المنظمة للوسائل التقنية في إدارة أعمالها وأنشطتها في معالجة بياناتها والتواصل بين أفرادها ومع عملائها وأداء تعاملاتها إلكترونياً بشكل شبه تام، ويتم ذلك في بيئة تقنية بقواعد بيانات محمية. والتحول الرقمي لا يعني فقط تطبيق التكنولوجيا داخل المنظمة، بل هو برنامج شمولي كامل، يمسه، ويمس طريقة عملها داخلياً، واسلوب تقديم الخدمات للجمهور؛ لجعل الخدمات تتم بشكل سريع وسهل.

ب- خصائص التحول الرقمي:

تساهم التحولات الرقمية الجديدة في تحقيق رفاهية الأفراد والمجتمعات من خلال ما توفره من خدمات متنوعة وذلك في مختلف دول العالم، كما تسهل عمليات تبادل البيانات والمعلومات دون التعرض لحواجز مكانية أو زمنية وقد قدم (Jia, et al, 2019) و(البلوشية وآخرين، 2020) و (Dohan, et al, 2020) بعض الخصائص من وجهة نظر الاتصالات التنظيمية التي يتميز بها التحول الرقمي أهمها:

- **تفاعل المرسل والمستقبل:** حيث يتبادل القائم بالاتصال والمتلقي الأدوار، وتكون ممارسة الاتصال ثنائية تبادلية، حيث يكون هناك حوار بين الطرفين.

- **الذكاء الاصطناعي:** بنيت الشبكات الرقمية على قدرة فائقة من الذكاء، فيصمم النظام الرقمي لكي يراقب تغيير أوضاع القنوات الاتصالية بصفة مستمرة ويصح مسارها.
- **مرونة الاستخدام:** تنتم الشبكات الرقمية بالمرونة حيث تخضع النظم الرقمية للتحكم الحاسوبي؛ بما يسمح بقدر عال من البدائل المتاحة للاستخدام.
- **المشاركة والانتشار لكافة المستخدمين:** يسمح التحول الرقمي لكافة المتعاملين والذين يملكون وسائل تقنية بسيطة أن يساهوا في نشر رسائلهم ومشاركة الآخرين.
- **تكامل الوسائط والاستخدامات:** تمثل شبكة الإنترنت مظلة اتصالية تجمع بين نظم الاتصال والوسائل التقنية المختلفة في منظومة واحدة توفر للمتلقي خيارات متعددة، في إطار متكامل يشمل (أساليب التعرض، وسائل التخزين، ...) بأسلوب متكامل على شبكة الإنترنت ومواقعها المتعددة (**شديد، 2021**).
- **عدم تلازم لوجود المرسل والمستقبل معاً:** وهي إمكانية التفاعل داخل العملية الاتصالية في الوقت المناسب للفرد، مستقبلاً أو مرسلأ.
- **تنوع العملية الاتصالية:** فمع تطور التقنيات الرقمية في الاتصال وتعددتها، أضافت القدرة الفائقة على الإنتاج والتخزين والإتاحة للمحتوى الاتصالي مما أدى لتنوع عناصر العملية الاتصالية وخيارات أكثر لتوظيف عملية الاتصال بما يتفق مع الحاجات ودوافع الاتصال.
- **تجاوز الحدود الزمنية:** ساعد تطور برامج النصوص والوسائل الفائقة على طول فترة التجول بين المعلومات والأفكار التي تتضمنها لأغراض اكتساب المعلومات، ولذلك فإن فترة استخدام الحاسب الآلي وبرامجه تفوق في كثير من الأحيان الوقت المستغرق للقراءة أو الاستماع أو المشاهدة.
- **تجاوز الحدود المكانية:** حيث يتيح إمكانية الاتصال عن بعد؛ وبالتالي لا يفترض فيه وجود طرفي عملية الاتصال في مكان واحد كما هو الحال في الاتصال المواجهي.
- **الاستغراق في عملية الاتصال:** من الخصائص المميزة انخفاض تكلفة الاتصال نظراً لتوفر البنية الأساسية للاتصال وانتشار الأجهزة الرقمية، وتطور برامج المعلومات ونظم الاتصال؛ مما شجع المستخدمين لأجهزة الحاسوب وبرامجه على الاستغراق في هذه البرامج.
- **اندماج الوساطة الرقمية والتقليدية:** فالوسائل الرقمية الجديدة مكنت من استخدام كافة وسائل وتقنيات الاتصال المتاحة مثل (النصوص، الصوت، الصورة الثابتة والمتحركة، الرسوم البيانية ... غير ذلك).
- **زيادة الانتباه والتركز عن الطرق التقليدية:** نظراً لأن المتلقي للوسائل الرقمية الجديدة يقوم بعمل فاعل في اختيار المحتوى، والتفاعل معه، فإنه يتميز بدرجة

عالية من الانتباه والتركيز، بخلاف وسائل الإعلام والاتصال التقليدية الأخرى.

- **الحفظ اللانهائي للوثائق والأعمال:** حيث يسهل على المتلقي حفظ الرسائل الاتصالية واسترجاعها كجزء من قدرات الوسيلة. لذلك ولغيره يتضح أن لتكنولوجيات المعلومات والاتصال والتحويلات الرقمية دورًا هامًا في تعزيز التنمية الشاملة، ذلك لما لها من خصال متميزة وأكثر كفاءة من وسائل الاتصال التقليدية، فتكنولوجيا المعلومات والاتصال واسعة الانتشار تتخطى بذلك الحدود الجغرافية والسياسية للدول لتصل إلى أي نقطة عبر العالم، كما أنها تمتاز بكثرة وتنوع المعلومات والبرامج التثقيفية والتعليمية لمختلف الشرائح البشرية، متاحة في كل زمان ومكان، وبتكلفة بسيطة، لذلك تعد مصدرًا هامًا للمعلومات سواء للأشخاص أو المنظمات على اختلافها (Tassabehji, et al, 2016) و(اللقماني، 2018).

ج- أهداف التحول الرقمي:

قبل تنفيذ استراتيجية التحول الرقمي بنجاح، فإن ذلك يحتاج إلى مجموعة أهداف لتنظيم العمل؛ فقدم (الحمداي، 2015) و(أمين، 2018) و(Galindo- Martín, et al, 2019) و(Pribadi, et al, 2021) أن الأهداف الأساسية للتحول الرقمي في العلاقات العامة تشمل على:

- تعزيز تجارب العملاء نحو الخدمات المقدمة: حيث يتم التركيز على تحسين مقاييس تقديم الخدمات بناء على تجارب العملاء والتي ثبت نجاحها بشكل عام.
- تحسين التنافسية بين الوحدات والعناصر المقدمة للخدمات: يركز هذا الهدف على تمييز المنظمة عن أقرانها من المنظمات المنافسة وباستخدام الطرق الرقمية.
- بناء ثقافة اتخاذ القرارات المعتمدة على البيانات الرقمية: وهذا يشمل تبني ظاهرة استخدام النظم الرقمية في جميع مناطق تقديم الخدمات بالمنظمة وخارجها.
- تحسين الموارد المتاحة: يغطي هذا الهدف كافة العناصر الخاصة بالمنتجات من السلع والخدمات بدءًا من تحسين الاتصال بين المسؤولين وصولًا لخفض التكاليف.
- وجود بناء تنظيمي تشعبي: بسبب طبيعة الخدمات الصحية الخاصة لعمليها وارتباطاتها بالعديد من الهيئات والافراد داخل المجتمع وخارجه، محليًا وعالميًا (المطرف، 2020).
- تحقق مبدأ الشفافية والنزاهة تجاه متلقي الخدمة: نتيجة لأهمية القطاع وخاصة في ظل الأزمات ومع وضوح الأهداف والمسئوليات واتخاذ القرارات المعقدة اليومية والتي تحتاج إلى إدارة الموضوعات بشفافية ونزاهة (فرحات، 2020).

وبين كلاً من (Kelleher, 2007) و(أحمد، 2015) و (Pribadi, et al, 2021) أنه يمكن اعتبار التحول الرقمي نتاج مجموعة من التقنيات الرقمية الحديثة التي تعمل بشكل متزامن، ومن بين هذه التقنيات الحاسوب والذكاء الاصطناعي، الحوسبة السحابية وغيرها من التقنيات. فهو عملية ضرورية للتغيير التكنولوجي والثقافي الذي تحتاجه المنظمة بأكملها من أجل الارتقاء إلى مستوى عملائها الرقميين، واستخدام التكنولوجيا في المنظمات والهيئات الحكومية والقطاعات الخاصة والعامة ومن أهدافها:

- حفظ مصدر البيانات والمعلومات الأصلية من التلف أو الفقد.
 - تسهيل عملية البحث في المجموعات الرقمية واسترجاع البيانات بعدة طرق.
 - توفير كم هائل من البيانات محفوظة على مجموعة من الوسائط الرقمية.
 - تخفيض التكاليف التي تعتمد عليها الوسائل التقليدية باستخدام التقنيات الرقمية.
 - توفير خدمات معلوماتية إلكترونية كالخدمة المرجعية الرقمية والترجمة الآلية.
 - إتاحة البيانات والمعلومات لأعداد كبيرة من المستفيدين من خلال المنصات الرقمية، والتي يمكن الوصول إليها عن بعد.
 - تقليص المدة الزمنية اللازمة للوصول للبيانات والمعلومات ومن مصادرها الأساسية.
 - التحديث المستمر للبيانات والمعلومات الرقمية.
- ثانياً: نشاط العلاقات العامة في ظل التحول الرقمي (العلاقات العامة الرقمية):

أ- الحاجة إلى العلاقات العامة الرقمية:

بين (عجوة، 2000) و(حدادي، 2018) أن العلاقات العامة مسؤولة عن بناء وتنمية الاتصالات مع وداخل المنظمة، بهدف بناء اتصال دائم مع البيئة الخارجية، وضمان مناخ وظيفي داخلي يتسم بالرضا، وكذا تحسين صورة المنظمة لدي جميع المنظمات الأخرى واتجاهات الرأي العام عنها، وقد غيرت أنظمة الإنترنت وملحقاته العالم الاتصالي، وأصبحت تحظى بأهمية قصوى كأداة لتنفيذ أنشطة العلاقات العامة وتوفير الاتصالات؛ من خلال تحفيز عامة الناس في المشاركة في معرفة والتسويق لأنشطة المنظمات.

وبين (عجوة، 2000) و(مبارك، 2016) أنه كان ينظر إلى العلاقات العامة في الماضي أنها أداة تكتيكية للتأثير على التغطية الإعلامية، ومع انتشار وسائل الاتصال الرقمية، وضعت العلاقات العامة في قلب الإدارة الإستراتيجية. وأطلق العنان لإمكاناتها وتطورت بممارسات جديدة وجيدة لتكون صناعة جزءاً من ثورة الإنترنت. وقدم (Jia, et al, 2019) أن العلاقات العامة الإلكترونية أصبحت أكثر من مجرد ضرورة، فهي تمثل فرصة للتواصل والمشاركة المتلازمة مع الجمهور. في عصر الإنترنت، تمكن أصحاب المصلحة من التواصل مع بعضهم البعض عبر الويب.

وأكد (علي وآخرين، 2005) و (Dohan, et al, 2020) و (Pribadi, et al, 2021) أن العلاقات العامة تطورت في عدة مراحل في ظل الاعتماد على وسائل الإعلام الجديدة، والأدوار التي تلعبها في الاتصالات تجاه أصحاب المصلحة والجمهور. ويختلف مجال العلاقات العامة الرقمية " PR 0.2 - PR 0.4 " عن العلاقات العامة التقليدية لأنه يراعي القوة التي يتمتع بها الأشخاص على الإنترنت، بل يعتمد عليها في تعزيز قنوات الاتصال معهم. كما بين (Hysenlika, 2012) و (Kent, et al, 2016) أن العلاقات العامة عبر الإنترنت تدعّم أهداف العلاقات العامة بشكل عام، مما يساعد على تحقيق التوازن في العلاقات وخاصة طويلة الأمد بين المنظمة وفئاتها المستهدفة. كما أنها هي المنفذ للتواصل الذي يوفر مزايا عديدة. ومن خلالها يتمتع الجمهور بفرصة التفاعل مع المنظمة، ويتلقى استجابة فورية، وبالتالي يصبح التواصل الفعال والمفيد للطرفين ممكناً. كما تمثل معرفة الجمهور والتكاليف المنخفضة وبناء علاقات مفيدة للطرفين بحيث تعد عاملاً مهماً يحدث فرقا في العملية الاتصالية، وعليه أصبحت العلاقات العامة الإلكترونية فن إدارة وتعزيز سمعة المنظمة على الإنترنت.

وقدم (اللقماني، 2018) و (المطرف، 2020) أنه خلال أزمة جائحة كورونا، قامت العلاقات العامة في كافة المنظمات بدور ريادي في الاتصال والتواصل مع جمهورها، فهي أحد أدوات المنظمات الفاعلة في إزالة الفوارق الجغرافية المكانية في حالة صعوبة التواصل المباشر بين المنظمة وجمهورها.

كما بين (فرحات، 2020) و (Pribadi, et al, 2021) أنه من خلال جائحة كورونا أضحت "العلاقات العامة الرقمية" أداة رئيسية في المنظمات الخدمية مثل الجامعات في تواصلها مع الجمهور وإبقائه على إطلاع مستمر على أخبارها، وأكد على أهمية النموذج المتماثل ثنائي الاتصال الذي يحافظ على الحوار بين أصحاب المصلحة؛ والذي يمارس بشكل أقل في العلاقات العامة التقليدية. وبالتالي، هناك حاجة لأن تستمع المنظمات الخدمية إلى أصحاب المصلحة ليس فقط في التواصل وجها لوجه، ولكن أكثر من خلال الاتصالات الرقمية ثنائية الاتصال.

ب- مفهوم العلاقات العامة الرقمية:

بين (Kelleher, 2007) و (مرق، 2018) و (فرحات، 2020) أنه أمكن تعريف العلاقات العامة الإلكترونية بأنها القيام بتوظيف التقنيات الاتصالية الحديثة ليتم بها تنفيذ بعض أو كافة نشاطات العلاقات العامة بالمنظمة للمساهمة في تحقيق الأهداف العامة والخاصة بالعملاء. فالعلاقات العامة الرقمية طبقاً لتعريف جمعية العلاقات العامة الدولية وأيضاً تعريف المعهد البريطاني للعلاقات العامة، أنها

"قيام المسؤولين عن إدارة العلاقات العامة، بتوظيف التقنيات الاتصالية الحديثة وقنوات الإعلام الرقمي لتنفيذ الأنشطة، ذلك للمساهمة في تحقيق أهداف المنظمة تجاه الجمهور أو المجتمع"

ومع تطور حقل الاتصال بشكل غير مسبوق عبر ثورة الإنترنت وروافده - التي قادت إلى التحول من عصر الورق إلى الفضاء الرقمي- تشكلت ملامح جديدة للعلاقات العامة من حيث قوامها ومكوناتها التقليدية وتم إضافة وسائل إعلامية جديدة، وتوظيف تطبيقات جديدة لخدمة المهام والأدوار بما يعزز من تفعيل أدوار العلاقات العامة بشكل هائل (Hysenlika, 2012) و(مبارك، 2016).

وتتشترك العلاقات العامة الإلكترونية مع نظيرتها التقليدية في المفهوم والمبادئ والأهداف، إلا أنها تختلف من حيث الممارسات؛ ذلك باعتمادها على التطبيقات الاتصالية الإلكترونية، لتحقيق الحوار والتفاعل مع الجمهور الداخلي والخارجي للمنظمة. وقدمها (Sheila, et al, 2012) أنها عملية الاتصال من خلال الوسائل وتوزيع المواد كالمنشورات والمقالات بالشكل الإلكتروني بالاستفادة من أدوات وقواعد الإنترنت والإنتاج الإلكتروني الحديث.

ج- مجالات استخدام الإنترنت في العلاقات العامة:

قدم (Hysenlika, 2012) و(Bashir, 2019) مجالات استخدام الإنترنت وروافده في إدارة العلاقات العامة من خلال الآتي:

- استخدام قواعد البيانات المتاحة في الحصول على المعلومات اللازمة لكتابة تقارير العلاقات العامة.
- تتيح إنشاء مواقع إلكترونية تمثل وسيلة اتصال بالجمهور والمجتمع.
- التواجد الدائم على المنصات الإلكترونية من خلال الموقع الإلكتروني للمنظمة.
- تتبّع المنظمة من خلال ما ينشر عنها بوسائل الإعلام ولدى المنافسين والمستخدمين و ... غير ذلك (Priyadi, et al, 2021).
- استخدام البريد الإلكتروني كوسيلة اتصالية شخصية بين العاملين داخل المنظمة ومع الجمهور الخارجي والمنظمات الأخرى.
- تسمح للمنظمة بإدارة القضايا والأزمات، ذلك بإتاحة الاتصال الفعال والذي يمكن من خلاله تحليل الموقف، جمع المعلومات، متابعة تأثيرات الأزمة، الوصول للجماهير من أجل طرح المعلومات الصحيحة في الوقت المناسب وبالسرعة اللازمة.

- كما تقدم (Hysenlika,2012) و (Dohan, et al, 2020) بعض المجالات لاستخدام الإنترنت خلال الاتي:
- تتيح تقديم الروابط الإلكترونية بالعلاقات العامة داخل المنظمة والتواصل معها.
 - تمكن من تقديم حقائق عن المنظمة والتعريف بها (معلومات إدارية، مالية، تنظيمية، ...).
 - إمكانية إصدار المطبوعات والنشرات الإلكترونية للمنظمة.
 - إنشاء مجموعات النقاش وقوائم الاتصال من خلال بيانات الأفراد والمنظمات لتسهيل الاتصال بهم (Priyadi, et al, 2021).
 - تمكن العلاقات العامة من تدعيم علاقتها بفئات الجمهور مثل جمهور العاملين وجمهور وسائل الإعلام، وحملة الأسهم والمستثمرين، والموزعين والموردين، والمنظمات الحكومية والعملاء والمستهلكين.
 - إمكانية توظيف الإنترنت في أعمال التجارة الإلكترونية.
 - تتيح إمكانية تقسيم السوق ونشر رسائل متوافقة مع طبيعة وخصائص واهتمامات كل فئة.
 - تحسين التطبيقات في أنشطة الاتصالات التسويقية والتكامل مع وسائل الاتصال الأخرى الممكنة.
 - توفر بعض المنظمات خدمات مثل مجموعات النقاش وغرف الحوار والمؤتمرات المرئية عن بعد.
- كما بين (Bashir, 2019) أنها توفر من خلال النص الفائق إمكانية قراءة المعلومات على شاشة الكمبيوتر بطريقة غير متتابعة، فيتفرع النص ويرتبط بنصوص أخرى، ويمكن إضافة ملفات للصوت أو الصورة مما جعل البعض يفضل أن يطلق عليه "هيبير ميديا" وتتطلب هذه الاستخدامات من إدارة العلاقات العامة تطوير مهارات العاملين بها وتنمية قدراتهم في التعامل مع الإنترنت مثل (مهارات الكتابة بالملفات والمواقع الإلكترونية، مهارات البحث، مهارات استخدام البريد الإلكتروني، تصميم المطبوعات الإلكترونية، ... غير ذلك).

د- أشكال ووسائل التحول الرقمي الداعم للعلاقات العامة ومستوياته في المنظمات:

تختلف أشكال التحول الرقمي وتتعد درجاته من منظمة لأخرى حسب طبيعة نشاطها ونوع التقنيات المستخدمة في العلاقات العامة. كما قدم (Hysenlika, 2012) و(مبارك، 2016) أهم تلك التقنيات من خلال الآتي:

– **الأجهزة الحاسوبية والمعدات الرقمية:** هي شبكة من الأجهزة الحاسوبية والمعدات وغيرها من الأجهزة الاتصالية وأجهزة الاستشعار والمحركات، والتي تتمكن من تبادل البيانات والمعلومات فيما بينها.

– **الذكاء الاصطناعي للبرامج:** هو قدرة العديد من البرامج والأنظمة الحاسوبية على محاكاة السلوك البشري والقدرات الذهنية للأفراد، والاستنتاجات لاستخدامها في حل المشاكل التي تواجهها.

– **تطبيقات الهواتف المحمولة الذكية:** هي أكثر التقنيات استعمالاً حيث انتشرت بصورة غير مسبوقة وتستطيع المنظمات إنشاء وتنظيم التطبيقات الخاصة لإدارة أنشطتها وتقديم خدماتها لعملائها.

– **الحوسبة السحابية:** هي المصادر والأنظمة الحاسوبية المتوفرة عبر الشبكة، وتتيح الخدمات الحاسوبية المتكاملة، فتوفر مساحة لتخزين البيانات والمعلومات، وإجراء النسخ والمزامنة، ومعالجات برمجية وجولة للمهام وإدارة للبريد الإلكتروني والطباعة والإطلاع عن بعد، ... (Dohan, et al, 2020).

– **القنوات الفضائية الخاصة:** هي مكان لنشر المواد المرئية وما تتيحه من إجابيات مثل البث عدة مرات، لتصل لعدد كبير من المشاهدين، ونشر مواد إعلامية نافعة بالتعاون مع المنظمات، وتقديم برامج توعوية خلال ربط الصوت والصورة بمحتوى النص لتكون أكثر فعالية وتأثيراً.

– **شبكات الإنترنت وأدواته وملحقاته:** فهو عالم من الشبكات الرقمية الداخلية والخارجية (الإنترنت والإكسترانت، ...)، وتعد بيئة جديدة لتكثيف النشر وتنويعه بصورة وإيجابية، ومن أهمها إمكانية تقديم العمل الإعلامي بأكثر من صيغة تتميز بالجاذبية والقدرة على التأثير في مختلف الجماهير.

– **الوسائط الرقمية المتعددة:** عناصر عديدة ومتطورة بشبكة الإنترنت، منها (المواقع والصفحات الإلكترونية للمنظمات والمواقع الإخبارية، مواقع الصحف، المواقع التجارية والاقتصادية، والصفحات الدينية والترفيهية والتعليمية، غير ذلك (Pribadi, et al, 2021).

- المراسلات البريدية الإلكترونية: مثل بريد الياهو والهوتميل، ومن خلالها تتم المخاطبات والمراسلات واستلام الرد وهي وسائل سهلة وسريعة وغير مكلفة.
 - مواقع المحادثة عبر الإنترنت: ويتم منها إجراء المكالمات والمحادثات الفورية مثل الواتساب والفايبر، وهي وسيلة سهلة وغير مكلفة.
 - المدونات الشخصية والمؤسسية الإلكترونية: هي وسيلة للكتابة ونشر الأفكار والآراء الخاصة، تختلف عن المذكرات في أنها تستخدم الإنترنت كوسيلة، ويمكن من خلالها تلقي تعليقات القراء، وبعضها يختص بنقل الأخبار بمختلف أنواعها، بعضها الآخر يختص بأمور شخصية ويومية (Bashir, 2019).
 - مواقع التواصل الاجتماعي: هي وسيلة للتواصل مع الآخرين، منها الفيسبوك وتويتر واليوتيوب، ... وتمكن من التواصل الاجتماعي والسياسي والثقافي والإعلامي، وهي واسعة الانتشار، ومن خلالها يتم نقل ونشر الأخبار ومشاركة الصور والفيديوهات، واستخدام القصص في نقل البيانات والمعلومات، ... وغير ذلك.
 - استخدام روبوت الدردشة التفاعلي: يتم فيها استخدام الإجابات على الاستفسارات المتشابهة والمتكررة ويتم توقعها مسبقاً من محررين الصفحات.
- ثالثاً: نشاط العلاقات العامة " التقليدية والإلكترونية" في القطاع الصحي السعودي:

أ- العلاقات العامة في مجالات الخدمات العامة:

شهد العالم تطوراً كبيراً في مجال الخدمات، حيث يشكل مجال الخدمات العامة أهمية كبيرة في بيئة الأعمال سواء على مستوى المنظمات الخاصة أو العامة، وأصبح جلياً أن مستوى أداء الخدمات وجودتها أمر ضروري لمختلف المنظمات، فلم يعد كافياً أن يتم تقديم الخدمة للمواطنين بجودة عالية، بل يجب بذل جهود كبيرة للارتقاء بمستوى أدائها للوصول لدرجة تميز يتطلع إليه الجميع. وقطاع الخدمات له طبيعة وخصائص مختلفة وأكثر تعقيداً عن قطاع المنتجات السلعية، إضافة إلى أن له أهمية كبيرة في اقتصاديات الدول، لذا فإن تصميم الخدمات الناجحة يتضمن عمليات معقدة تعمل على تحقيق توقعات المستفيدين (Hysenlika, 2012) و(مبارك، 2016).

كما بين (Pribadi, et al, 2021) إن التطور السريع والمتزايد في حجم الخدمات أدى إلى تعقيد عمليات تقديم الخدمات والتحكم فيها، ولتحقيق الارتقاء بمستوى الخدمات وجب الترابط بين التقنية وتحسين مستوى الأداء. لذا فإن تقنية

التحول الرقمي أصبحت في الوقت الراهن من الاستراتيجيات الأولية التي تهدف إلى تعزيز الثقافة الرقمية بصورة تجعل الثورة الرقمية أساساً لتقديم الخدمات.

ب- التحول الرقمي في مجالات الخدمات العامة:

حقق التحول الرقمي قفزات هائلة في المملكة في السنوات الماضية، بعد أن جعلته رؤيتها 2030 على رأس الجهود المبذولة في النشاطات المختلفة وخاصة النشاط التكنولوجي، وتحققت برامج التحول في كل القطاعات، من خلال رؤية وطنية رقمية. هذه الرؤية توفر لقطاع الخدمات تقنية المعلومات فائقة السرعة، للوصول إلى مستويات الأسواق الأكثر تقدماً في استخدامات الذكاء الاصطناعي والروبوتات والواقع المعزز وإنترنت الأشياء والتجارة الإلكترونية... غير ذلك (Bashir, 2019).

وبين (اللقماني، 2018) أن معدل الإنفاق الحالي في المملكة على خدمات تقنية المعلومات والاتصالات المخصصة للشركات بلغ (38.4) مليار ريال وهذا الرقم مرشح للزيادة ليصل إلى مستواه في الأسواق العالمية، وهو ما يعطي توقعات إيجابية لنمو القطاع بمعدل سنوي يبلغ (6.7%)، وبقيمة تصل إلى (53) مليار ريال بحلول عام 2025.

كما تم إقامة بنية متكاملة في تحالف مع (150) شركة عالمية تقدم خدمات ابتكارية حيث ساعد ذلك على تواجد التكنولوجيا الرقمية في أكثر من (34) مدينة بالمملكة، وتقديم الخدمات لأكثر من (24 ألف) عميل، في وجود (1500) موظف تقديم خدمات رقمية متكاملة.

ج- دور التحول الرقمي في تقديم الخدمة الصحية بوزارة الصحة السعودية:

وزارة الصحة هي الوزارة المعنية بتوفير الرعاية الصحية، وتعزيز الصحة العامة، والوقاية من الأمراض، ووضع القوانين واللوائح المنظمة للقطاع الصحي العام والخاص، ومراقبة أدائه، مع الاهتمام بالجانب البحثي والتدريب الأكاديمي ومجالات الاستثمار الصحي، كما أطلقت المنصة الوطنية الموحدة GOV.SA حساباتها على منصات التواصل الاجتماعي: "فيسبوك"، و"تويتر"، و"يوتيوب"؛ لتتواصل مع شرائح المجتمع المختلفة، وتحقيقاً للمشاركة المجتمعية ونشر المعرفة وإنتاج وتصدير محتوى مفيد للمجتمع. كما تهدف الحسابات إلى تزويد المجتمع بكافة الخدمات التقنية التي تقدمها الجهات الحكومية في المملكة، وذلك بالإضافة إلى نشر بعض الفعاليات، والإنجازات التقنية، والأخبار الخاصة بالمجتمع السعودي. كما تعنى بالخدمات الإلكترونية عبر الإنترنت كالتالي (1):

(1) موقع وزارة الصحة السعودية، 2021

- **استشارات نفسية وعقلية:** خدمة يقدمها المركز الوطني لتعزيز الصحة النفسية، لتقدم استشارات نفسية وعقلية يشرف عليها كادر عمل متخصص، من خلال تطبيق (قريبون). ويمثل التطبيق مكتبة متكاملة تحتوي معلومات عن الصحة النفسية بأحدث الوسائل والطرق، كالمواد النصية، والإنفو جرافيك، والفيديو.
- **التسجيل لإجراء فحص فيروس كورونا:** خدمة لجميع المواطنين والمقيمين بالمملكة، يشعرون بأعراض الإصابة بالفيروس، أو لا، تتم بحجز موعد عبر تطبيق (صحتي) للفحص والذي ينفذ في عدد من المواقع الثابتة والمتحركة المنتشرة بالمملكة.
- **التسجيل لتلقي لقاح كورونا:** تتيح الخدمة لجميع المواطنين والمقيمين داخل المملكة التسجيل لتلقي لقاح كورونا، وذلك عبر تطبيق (صحتي).
- **التبني بمواعيد تطعيمات الأطفال:** تُذكر الخدمة الأسرة بمواعيد التطعيمات الأساسية ضد الأمراض المستهدفة بالتحصين، حسب جدول التطعيمات الجديد لوزارة الصحة.
- **الفحص الطبي قبل الزواج:** فحص المقبلين على الزواج لمعرفة وجود الإصابة لصفة بعض أمراض الدم الوراثية والأمراض المعدية بغرض إعطاء المشورة الطبية حول احتمالية انتقال تلك الأمراض للطرف الأخر أو للأبناء مستقبلاً، وتقديم الخيارات والبدائل من أجل المساعدة على التخطيط لأسرة سليمة صحياً.
- **حجز المواعيد الطبية (موعد):** توفر حجز المواعيد للمستفيد في مراكز الرعاية الصحية الأولية من خلال الموقع الإلكتروني بالإضافة إلى تطبيق (موعد) المتوفر من خلال المتاجر الإلكترونية. لحجز موعد لخدمات الرعاية الصحية الإنجابية، والأمومة والطفولة. وخدمات الرعاية الصحية الإنجابية من خلال مراكز الرعاية الأولية، كالتطعيمات، ومتابعة الحمل، وعيادة الطفل السليم، وطب الأسرة.
- **إصدار الترخيص النهائي للمنشآت الصحية:** تمكن الخدمة المستثمرين ومنشآت القطاع الصحي القائمة، من إصدار وتجديد وإلغاء ونقل الملكية، وتعديل البيانات لتراخيص المنشآت الصحية بشكل آلي.
- **إصدار تبليغ ولادة:** خدمة إلكترونية تقدم لتمكين المستفيد من تسجيل جميع حالات الولادة، والتحقق من البيانات، وإرسالها إلى مركز المعلومات الوطني.

- **إعادة جدولة المواعيد الطبية:** توفر إمكانية إعادة جدولة المواعيد للمستفيد من مراكز الرعاية الصحية الأولية والمستشفيات المحول إليها، من خلال الموقع الإلكتروني لنظام موعد، بالإضافة إلى تطبيق (موعد) المتوفر من خلال المتاجر الإلكترونية.
- **إلغاء المواعيد الطبية:** توفر الخدمة إمكانية إلغاء المواعيد للمستفيد وللأفراد التابعين له في مراكز الرعاية الصحية الأولية والمستشفيات المحول إليها من خلال الموقع الإلكتروني لنظام موعد، بالإضافة إلى تطبيق (موعد) المتوفر من خلال المتاجر الإلكترونية.
- **فحص عينات المتقدمين للوظائف:** توفر الكشف الطبي وتحليل المخدرات اللازم للمرشحين على الوظائف للأشخاص المتقدمين للتوظيف، إضافة إلى التحليل الدوري والعشوائي للموظفين.
- **ندب ممارس صحي:** تتيح للجهات الصحية بالقطاع الخاص إمكانية ندب ممارسين من جهة إلى أخرى من خلال نظام إلكتروني متكامل، ومن غير الحاجة لزيارة وزارة الصحة، أو الجهات التابعة لها.
- **إضافة لعدة روابط أخرى:** (خطوات التقديم، معلومات عن الخدمة المقدمة، معلومات تخص خدمة العملاء الراغبين في الخدمة، خدمات ذات علاقة).

1- مشكلة الدراسة:

قدم (فرحات، 2020) أن الأساليب والتقنيات التقليدية لم تعد كافية حاليًا؛ لتحقيق أهداف التأمين الصحي من خلال تقديم خدمات صحية تتناسب مع عصر التكنولوجيا، كما أنه في ظل الأزمات وخاصة "كوفيد-19" أصبحت هناك حاجة ملحة للتحول الرقمي؛ كمطلب ضروري لتخطي الآثار الناجمة عن الأزمات. وبين (Bashir, 2019) أنه تتعاظم أدوار إدارات العلاقات العامة الرقمية في أوقات الأزمات والكوارث؛ بسبب الاعتماد على الاتصال الإلكتروني الفوري، وتفعيلها مع الجمهور الداخلي والخارجي للمنظمة، ونظرًا لاختلاف الإمكانيات الخاصة بكل قطاع - غالبًا ما يكون هناك اختلافًا في جاهزية كل قطاع حسب أهميته وإمكانياته - لا بد من معرفة ودراسة عمليات التحول الرقمي لكل قطاع بهدف تقليل الضرر الذي يعوق التنفيذ الأمثل، وتتناول الدراسة الحالية القطاع الصحي والذي يحتاج لبيانات دقيقة ومتغيرة تكاد تكون لحظية، لذا أثرت مشكلة الدراسة لبيان مدى توافر إمكانيات وإجراءات التحول الرقمي بوزارة الصحة السعودية، واستخلاص ذلك عن المملكة ككل.

ولذلك سعت الدراسة الحالية لبيان دور تطبيق النظم التكنولوجية الرقمية، في منظمات الأعمال الحكومية الصحية لتحسين طرق تلقي الخدمات الصحية المقدمة

للمواطنين. وبناء على ما تقدم تتبلور إشكالية الدراسة من خلال طرح التساؤل الرئيسي التالي: "لأي مدى يمكن أن تسهم النظم التكنولوجية الرقمية في تحسين أداء العلاقات العامة بوزارة الصحة في ظل الأزمات؟" ومن هذا التساؤل الرئيسي نطرح الأسئلة الفرعية التالية:

- ما المقصود بالتحول الرقمي وما هي خصائصه؟
 - ما مدى توافر إمكانيات التحول الرقمي بوزارة الصحة السعودية في ظل الأزمات؟
 - هل تؤثر النظم التكنولوجية الفائقة " التحول الرقمي " في دور ونشاط إدارة العلاقات العامة بوزارة الصحة السعودية؟
- 2- أهداف الدراسة:**

هناك مجموعة من الأهداف الأساسية من وراء هذه الدراسة أهمها:

- التعرف على الأنشطة والآليات التي تتبعها العلاقات العامة بالمنظمات الحكومية/ القطاع الصحي السعودي.
- التعرف على دور العلاقات العامة الرقمية في دعم النظم الاتصالية بالقطاع الحكومي السعودي خلال أزمة "كوفيد-19" المستجد.
- الكشف عن وسائل الاتصال (التقليدية والرقمية) التي توظفها العلاقات العامة بالقطاع الصحي السعودي.
- نشر الوعي بأهمية التحول الرقمي في تنظيم الخدمات الصحية والحصول عليها.
- تحليل (الموقع الإلكتروني، وصفحة الفيسبوك) لوزارة الصحة السعودية خلال أزمة "كوفيد-19" المستجد.
- الكشف عن الصعوبات التي تواجه العلاقات العامة الرقمية بالقطاع الصحي.

3- حدود الدراسة:

تسعى الدراسة لتبين مدى توافر النظم التكنولوجية الرقمية للعلاقات العامة بوزارة الصحة السعودية، وكذلك مدى الاستخدام للموقع الإلكتروني، وصفحة الفيسبوك للوزارة، ودور هذا الاستخدام في تنظيم الخدمة الصحية الحكومية بالمملكة؛ في ظل انتشار "كوفيد-19". ونظراً لما تعانيه المملكة ومنظماتها العامة -كباقي دول العالم- من آثار الوباء؛ فقد واجه الباحث العديد من المشاكل في طرح الاستبانة وتلقي الإجابات، مما دعاه ل طرح الاستبانات وتلقيها بعدة طرق سواء عن طريق المقابلات الشخصية، البريد الإلكتروني، وسائل التواصل الاجتماعي (الواتس، تويتر، الفيسبوك الشخصي، ...). كما سعت الدراسة لبيان دور العلاقات العامة الرقمية في تحسين صورة القطاع الصحي لدى المواطنين والمقيمين بالمملكة، والوقوف على سلبيات عمليات التطبيق.

4- فرضية الدراسة:

يهدف الفرض الرئيس للدراسة بيان مدى وجود دور للتحويل الرقمي، في زيادة مستوى أداء العلاقات العامة الرقمية بوزارة الصحة السعودية، وفي ضوء مشكلة الدراسة، وأهدافها يمكن صياغة فرض الدراسة الرئيس كالتالي: " من المتوقع وجود علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية أقل من (0.05) بين توافر متطلبات التطبيق لإدارة العلاقات العامة الرقمية، والأداء الجيد لوزارة الصحة السعودية".

5- تصميم الدراسة:

أ- منهج الدراسة:

تحقيقاً لأهداف الدراسة، فإن الدراسة اعتمدت على عدة مناهج بحثية، كما يلي:

(1) **المنهج الاستقرائي:** بهدف دراسة واستقراء بعض الكتابات والدراسات المعاصرة التي تضمنها الفكر الإداري والمتعلقة بموضوع النظم التكنولوجية الرقمية للعلاقات العامة، وكيفية الاستفادة منها في معالجة مشكلة الدراسة والمتمثلة في "إلى أي مدى يمكن أن تسهم النظم التكنولوجية الرقمية في تحسين أداء المنظمات الصحية في ظل الأزمات؟".

(2) **المنهج الاستنباطي:** حيث يعتمد على التفكير المنطقي الاستنتاجي لمحاولة الربط بطريقة منطقية لـ "دور استخدام النظم التكنولوجية الرقمية في دعم نشاط العلاقات العامة بالقطاع الصحي السعودي وتحسين أسلوب الحصول على الخدمات الصحية بالمملكة".

(3) **المنهج التحليلي:** حيث تعتمد الدراسة على دراسة تحليلية (تحليل مضمون) لـ "الموقع الإلكتروني" و "صفحة الفيسبوك" لوزارة الصحة السعودية، بالإضافة لتحليل آراء عينة من منسوبي الوزارة وعينة من الجمهور الخارجي نحو التحويل الرقمي بالوزارة.

ب- مجتمع وعينة الدراسة:

تستهدف الدراسة الحالية تقويم نشاطات "الموقع الإلكتروني" و "صفحة الفيسبوك" لوزارة الصحة السعودية من خلال دراسة تحليلية للمضمون، لذلك رأى الباحث أن مجتمع الدراسة يتمثل - بصفة خاصة - في المسؤولين والعاملين الإداريين وموظفي العلاقات العامة والجمهور المتردد على وزارة الصحة، ونظرًا لصعوبة حصر تلك الأعداد وصعوبة تقديم الاستبانة لأعداد كبيرة منهم، اعتمدت الدراسة - بجانب تحليل المضمون- على (العينة العشوائية البسيطة) في اختيار العينة. وقد أخذ الباحث عينة من مجتمع الدراسة تبلغ حجمها (100)

مفردة من موظفي الوزارة، وعدد (100) مفردة من العملاء المترددين. كان بيانهم طبقاً للجدول رقم (1) التالي:

جدول رقم (1): توزيع عينة الدراسة من منسوبي الوزارة والمترددين عليها ونسب الاستجابة.

م	نوع المستقيصين	المرتد من الاستقصاءات		غير صالح للتحليل		صالح للتحليل		إجمالي العينة	
		عدد	نسبة	عدد	نسبة	عدد	نسبة	عدد	نسبة
1	منسوبي الوزارة من العاملين	92	81%	81	11%	81	81%	100	100%
2	المترددين على وزارة الصحة	10	84%	84	16%	84	84%	100	100%
	الإجمالي	19	96%	165	82.5%	16	8.5%	20	-

المصدر: من إعداد الباحث

ج- بيانات الدراسة:

استخدم الباحث عدة مصادر أساسية للمعلومات:

(1) **المصادر الثانوية:** اعتمد الباحث في معالجة الإطار النظري للبحث على مصادر البيانات الثانوية التي تتمثل في الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة، والدوريات والمقالات والتقارير والأبحاث والدراسات السابقة التي تناولت موضوعات الدراسة والبحث والمطالعة في مواقع الانترنت المختلفة.

(2) **المصادر الأولية:** ولمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع الدراسة لجأ الباحث لجمع البيانات الأولية من خلال الاستبانة كأداة رئيسية، صممت خصيصاً لهذا الغرض ووزعت على عينة العاملين والمترددين على وزارة الصحة السعودية، بالإضافة إلى تحليل مضمون الموقع الإلكتروني، وصفحة الفيسبوك للوزارة.

د- أدوات وطرق جمع البيانات:

بناءً على طبيعة البيانات المراد جمعها، ومنهج الدراسة، والوقت المسموح، والإمكانات المادية المتاحة، وجد الباحث أن الأدوات الأكثر ملائمة لتحقيق أهداف الدراسة هما (الاستبانة، وتحليل المضمون بالملاحظة والتتبع لمدة "30 يوم" (1)) وذلك لعدم توفر المعلومات الأساسية بشكل كامل إضافة إلى صعوبة الحصول عليها عن طريق المقابلات الشخصية أو الزيارات الميدانية.

(1) المدة من 20 نوفمبر حتى 20 ديسمبر 2021.

6- تنفيذ استبانات الدراسة:

قام الباحث بتصميم استبانة الدراسة معتمد على الدراسات التي تناولت "النظم التكنولوجية الرقمية للعلاقات العامة: دراسة تحليلية لوزارة الصحة السعودية" حيث تم التطبيق على وزارة الصحة. وتم توزيعها على عينة الدراسة من منسوبي الوزارة والجمهور المتردد عليها طبقاً للجدول رقم (1) السابق. وتكونت أجزاء الاستبانتان كالتالي: (الجزء الأول: تضمن عبارات تناقش دور النظم التكنولوجية الفائقة "التحول الرقمي"، الجزء الثاني: يتضمن عبارات تناقش دور العلاقات العامة الرقمية في تحسين الأداء، الجزء الثالث: يتضمن البيانات الديموغرافية لعينة الدراسة).

(1) اختبار الصدق والثبات لأداة الدراسة: تم حساب معامل ارتباط بيرسون لمعرفة الصدق الداخلي لعبارات الاستبانات، حيث تم حساب معامل الارتباط بين إجابات العينة على فقرات كل محور والدرجة الكلية لإجمالي الإجابات، وكذلك الارتباط بين الدرجة الكلية للمحور والدرجة الكلية لمحاور الاستبانة ككل، ويوضح الجدول رقم (2) والجدول رقم (3) نتائج صدق الاتساق الداخلي للاستبانات، وتم تقريب القيم إلى أقرب رقمين عشريين كالتالي.

جدول (2): صدق الاتساق الداخلي لعبارات محاور أداة الدراسة منسوبي وزارة الصحة.

المحور الأول: متطلبات تطبيق النظم التكنولوجية الرقمية: (ارتباطه بالدرجة الكلية للاستبانة = 0,64)									
النظم المادية للتحول الرقمي: (ارتباطه بالدرجة الكلية للاستبانة = 0,61)									
م	الارتباط	م	الارتباط	م	الارتباط	م	الارتباط	م	
1	* 0,64	2	* 0,53	3	* 0,58	4	* 0,74	5	* 0,67
النظم البرمجية للتحول الرقمي: (ارتباطه بالدرجة الكلية للاستبانة = 0,73)									
م	الارتباط	م	الارتباط	م	الارتباط	م	الارتباط	م	
1	* 0,70	2	* 0,76	3	* 0,59	4	* 0,52	5	* 0,63
إجراءات الموارد البشرية للتحول الرقمي: (ارتباطه بالدرجة الكلية للاستبانة = 0,65)									
م	الارتباط	م	الارتباط	م	الارتباط	م	الارتباط	م	
1	* 0,61	2	* 0,67	3	* 0,51	4	* 0,74	5	* 0,56
المحور الثاني: العلاقات العامة الرقمية: (ارتباطه بالدرجة الكلية للاستبانة = 0,68)									
م	الارتباط	م	الارتباط	م	الارتباط	م	الارتباط	م	
1	* 0,61	2	* 0,65	3	* 0,53	4	* 0,60	5	* 0,57
6	* 0,59	7	* 0,73	8	* 0,75	9	* 0,61	10	* 0,67
المحور الكلي لاستبانة منسوبي وزارة الصحة: (ارتباطه بالدرجة الكلية للاستبانة = 0,74)									

* دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0,05 .

وتوضح نتائج الجدول رقم (2) أن جميع قيم معاملات الارتباط بين فقرات المحور والقيمة الكلية لإجمالي المحاور للدراسة قد تراوحت ما بين (0,51 إلى

(0,76) وكانت موجبة ودالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0,05)، كذلك تراوحت قيم معاملات الارتباط بين محاور الدراسة والدرجة الكلية للاستبانة ما بين (0,61 إلى 0,74)، وجميعها كانت دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0,05)، ويفسر ذلك وجود علاقة ارتباط موجبة، ودالة إحصائياً بين إجابات عينة من منسوبي وزارة الصحة السعودية على فقرات كل محور وإجمالي المحور، وكذلك بين إجابات الدرجة الكلية للمحور والدرجة الكلية لمحاور الاستبانة، مما يدل على صدق المحتوى والمضمون لفقرات ومحاور الاستبانة الأولى للدراسة، أي أن هناك صدق لاتساق الفقرة مع محورها وصدق لاتساق المحور مع الاستبانة ككل.

جدول (3): صدق الاتساق الداخلي لعبارة محاور أداة الدراسة للمتريدين على وزارة الصحة.

المحور الأول: متطلبات تطبيق النظم التكنولوجية الرقمية: (ارتباطه بالدرجة الكلية للاستبانة = 0,71)									
النظم المادية للتحويل الرقمي: (ارتباطه بالدرجة الكلية للاستبانة = 0,70)									
م	الارتباط	م	الارتباط	م	الارتباط	م	الارتباط	م	الارتباط
1	* 0,57	2	* 0,67	3	* 0,60	4	* 0,59	5	* 0,73
النظم البرمجية للتحويل الرقمي: (ارتباطه بالدرجة الكلية للاستبانة = 0,59)									
م	الارتباط	م	الارتباط	م	الارتباط	م	الارتباط	م	الارتباط
1	* 0,61	2	* 0,65	3	* 0,53	4	* 0,60	5	* 0,57
إجراءات الموارد البشرية للتحويل الرقمي: (ارتباطه بالدرجة الكلية للاستبانة = 0,55)									
م	الارتباط	م	الارتباط	م	الارتباط	م	الارتباط	م	الارتباط
1	* 0,57	2	* 0,67	3	* 0,60	4	* 0,59	5	* 0,71
المحور الثاني: العلاقات العامة الرقمية: (ارتباطه بالدرجة الكلية للاستبانة = 0,61)									
م	الارتباط	م	الارتباط	م	الارتباط	م	الارتباط	م	الارتباط
1	* 0,57	2	* 0,67	3	* 0,60	4	* 0,59	5	* 0,75
6	* 0,61	7	* 0,52	8	* 0,63	9	* 0,63	10	* 0,57
المحور الكلي لاستبانة الجمهور المتردد على وزارة الصحة: (ارتباطه بالدرجة الكلية للاستبانة = 0,69)									

*دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0,05 .

وتوضح نتائج الجدول رقم (3) أن جميع قيم معاملات الارتباط بين فقرات كل محور والقيمة الكلية لإجمالي فقرات المحاور للدراسة قد تراوحت بين (0,52 إلى 0,75) وكلها كانت موجبة ودالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0,05)، كذلك تراوحت قيم معاملات الارتباط لمحاور الدراسة والدرجة الكلية للاستبانة بين (0,55 إلى 0,71)، وجميعها كانت دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0,05)، ويفسر ذلك وجود علاقة ارتباط موجبة، ودالة إحصائياً بين إجابات عينة من المتردين على وزارة الصحة لفقرات المحاور وإجمالي الإجابات، وكذلك بين

إجابات الدرجة الكلية للمحور والدرجة الكلية لمحاور الاستبانة، مما يدل ذلك على صدق المحتوى والمضمون لفقرات ومحاور الاستبانة الثانية للدراسة، أي هناك صدق لاتساق الفقرة مع محورها وصدق لاتساق المحاور مع الاستبانة. ولقياس مدى ثبات أداة الدراسة استخدم الباحث طريقة معامل ألفا كرونباخ، بالجدول رقم (4) وفيما يلي نتائج معامل الثبات.

جدول رقم (4): ثبات فقرات محاور أداة الدراسة باستخدام معامل ألفا كرونباخ:

المحاور	استبانة منسوبي وزارة الصحة		استبانة المترددين على وزارة الصحة	
	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ
محور: متطلبات تطبيق السنظم التكنولوجية الرقمية	15	* 0,68	15	* 0,63
• النظم المادية للتحويل الرقمي	5	* 0,62	5	* 0,71
• النظم البرمجية للتحويل الرقمي	5	* 0,71	5	* 0,70
• إجراءات الموارد البشرية للتحويل الرقمي	5	* 0,74	5	* 0,64
محور: العلاقات العامة الرقمية	10	* 0,77	10	* 0,68
قيمة الثبات الكلي للاستبانة	* 0,72		* 0,69	

* دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0,05

وتوضح نتائج الجدول رقم (4) أن معاملات الثبات لمحاور استبانات الدراسة مرتفعة وكذلك القيمة الكلية لثبات الأداة، مما يدل على أن الفقرات المكونة للاستبانة تعطي نتائج مستقرة، وثابتة ولا تتغير في حالة إعادة تطبيقها على عينة أخرى من منسوبي وزارة الصحة السعودية أو المترددين عليها، وبالتالي توجد طمأنينة تجاه تحليل بيانات الأداة المستخدمة في الدراسة.

(2) توصيف وحدات المعاينة: تم توصيف وحدات المعاينة طبقاً للجدول رقم (5) والجدول رقم (6) كالتالي:

جدول رقم (5): جدول توصيف وحدات المعاينة من عينة الدراسة منسوبي وزارة الصحة

حيث النوع			حيث السن			سنوات الخبرة			مستوى الوظيفة			مستوى التعليم		
النوع	النسبة المئوية	التكرار	التوصيف	النسبة المئوية	التكرار	التوصيف	النسبة المئوية	التكرار	التوصيف	النسبة المئوية	التكرار	التوصيف	النسبة المئوية	التكرار
رجال سيدة	96 %	96	≥ 25 عام	5 %	5	18	18 %	16	أقل من الثانوي	22 %	22	أقل من الثانوي	22 %	22
			26 إلى 35 عا	41 %	5	27	27 %	16	ثانوي	18 %	18	ثانوي	18 %	18
			م	25 %	25	27	27 %	84	قيادة	58 %	58	مؤهل عال	58 %	58
			36 إلى 45 عام	28 %	28	32	32 %	84	تنفيذ	2 %	2	دراسات عليا	2 %	2
			46 إلى 54 عام	1 %	1	23	23 %							
			≤ 15 عام	1 %	1	23	23 %							

المصدر: من إعداد الباحث، طبقاً لبيانات التحليل الإحصائي.

جدول رقم (6): جدول توصيف وحدات المعاينة من الجمهور المتردد على وزارة الصحة

مستوى التعليم			حيث السن			حيث النوع		
النسبة المئوية	التكرارات	التوصيف	النسبة المئوية	التكرارات	التوصيف	النسبة المئوية	التكرارات	النوع
		أقل من التعليم الثانوي	4%	4	أقل من 25 سنة			
48%	48	تعليم ثانوي حاصل	34%	34	من 25 إلى 35 سنة	98%	98	رجل
8%	8	على مؤهل عال	47%	47	من 36 إلى 45 سنة	2%	2	سيدة
32%	43	حاصل على دراسات عليا	14%	14	من 46 إلى 55 سنة			
1%	1		1%	1	أكبر من 55 سنة			

المصدر: من إعداد الباحث، طبقاً لبيانات التحليل الإحصائي.

(3) مقاييس النزعة المركزية: استكمالاً للتحليل تم استخدام الأساليب الإحصائية الوصفية الخاضعة للتحليل بمقاييس النزعة المركزية (المتوسط الحسابي، الأهمية النسبية، الانحراف المعياري) خلال جدول رقم (7) وجدول رقم (8) كالتالي:

(أ) الاستبانة الأولى لمنسوبي وزارة الصحة:

جدول رقم (7): متطلبات التحول الرقمية، العلاقات العامة الرقمية لاستبانة منسوبي الوزارة:

الأهمية النسبية	الانحراف	المتوسط	فقرات الاستبانة
أولاً محور: متطلبات تطبيق النظم التكنولوجية الرقمية:			
النظم المادية للتحول الرقمي:			
1	1,23	3,98	تتوفر أجهزة الحاسب الملائمة لإنجاز تقديم الخدمات المطلوبة
2	1,33	3,90	يتم توفير وسائل إدخال للبيانات الرقمية تتناسب وفق احتياجات العمل
4	1,06	3,65	تتناسب سرعة الأجهزة مع حجم العمل المطلوب
3	1,21	3,88	نادراً ما تحدث انقطاعات في الشبكة المستخدمة
5	1,09	3,40	تتوفر تقنيات اتصال حديثة ذات كفاءة عالية
النظم البرمجية للتحول الرقمي:			
3	1,30	3,23	تتناسب البرمجيات والشبكة المستخدمة في العمل
1	1,11	3,71	تتناسب البرمجيات المستخدمة مع متطلبات العمل
4	1,19	3,20	تساعد البرامج المستخدمة على سرعة استرجاع المعلومات
5	1,02	3,12	توجد رقابة على البرامج بهدف سلامة التشغيل
2	1,28	3,66	تتوفر جميع التعليمات اللازمة لتشغيل البرامج

إجراءات الموارد البشرية للتحويل الرقمي:			
4	1,1	3,12	المستخدمون لنظام المعلومات لديهم الخبرة الفنية للعمل بالنظام
5	1,31	3,01	يتم تدريبي بصفة مستمرة على النظام ومستجداته
3	0,91	3,22	تستجيب الإدارة الفنية المختصة للاستفسارات بسرعة
1	1,37	3,57	تقدم الإدارة الفنية نفس المستوى من الخدمات في جميع الأوقات
2	1,19	3,47	ليس هناك صعوبات إدارية تقابلني أثناء العمل بالنظام
ثانياً محور: العلاقات العامة الرقمية:			
6	1,26	3,60	تستخدم الوزارة النظم التكنولوجية الفانقة في الدعاية والإعلان
7	0,99	3,57	تستخدم الوزارة النظم التكنولوجية الفانقة في تحسين صورتها الذهنية لدى العملاء
3	1,32	3,71	تؤدي نظم التحويل الرقمي إلى رفع كفاءة أداء العاملين
2	1,21	3,78	تساعد نظم التحويل الرقمي العاملين على اكتساب مهارات جديدة في حل المشكلات
4	1,11	3,70	تهتم الإدارة بزيادة المشاركة لإجراءات التحويل الرقمي في العلاقة بين العاملين
9	1,19	3,47	تهتم الوزارة باستقصاء آراء العاملين باستخدام الاستبيانات الرقمية
8	1,02	3,41	تقدم العلاقات العامة للجمهور (داخلي، خارجي) بمطبوعات وبيوسترات إلكترونية، مواد فيلمية، توضح الإنجازات والخطط المستقبلية عبر الموقع الإلكتروني
10	1,28	3,10	تحرص الوزارة على تأهيل وتدريب العاملين بما يتناسب مع عملية التحويل الرقمي
1	0,95	3,98	تحرص الوزارة على تحسين مستوى الخدمات المقدمة من خلال التحويل الرقمي
5	1,30	3,64	تهتم الإدارة بزيادة المشاركة لإجراءات التحويل الرقمي في العلاقة مع الجمهور
متوسط الاستبانة حول دور التحويل الرقمي في دعم العلاقات العامة الرقمية من وجهة نظر منسوبي وزارة الصحة السعودية = 3,75			

الجدول من إعداد الباحث طبقاً لنتائج التحليل الإحصائي.

وتوضح نتائج الجدول رقم (7) أن قيمة المتوسط الحسابي لدرجات موافقات عينة الدراسة؛ حول وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين توافر متطلبات تطبيق التحويل الرقمي وبين إدارة العلاقات العامة الرقمية بوزارة الصحة السعودية، وقد بلغت القيمة (3,75) حيث تدل هذه القيمة على موافقة منسوبي الوزارة على الفرض الرئيس للدراسة.

(ب) الاستبانة الثانية للجمهور المتردد على وزارة الصحة:

جدول رقم (8): متطلبات التحول الرقمي، العلاقات العامة الرقمية لاستبانة عملاء وزارة الصحة:

الأهمية النسبية	الانحراف	المتوسط	فقرات الاستبانة
أولاً محور: متطلبات تطبيق النظم التكنولوجية الرقمية:			
النظم المادية للتحول الرقمي:			
3	1,30	3,23	تتوفر بالوزارة أجهزة حاسب آلي يستخدمها الجمهور لتلقي الخدمات المطلوبة
1	1,11	3,71	يتوافر بالوزارة أسلوب إلكتروني للدخول على موقع الوزارة الإلكتروني
4	1,19	3,20	يوجد بمقر الوزارة شاشات لعرض الخدمات المقدمة للمواطنين
5	1,02	3,12	يتم تلقي الشكاوى والرد عليها للوزارة عبر المواقع الإلكترونية
2	1,28	3,66	يتم تلقي الشكاوى والرد عليها للوزارة عبر الطرق التقليدية
النظم البرمجية للتحول الرقمي:			
1	1,41	3,88	تتواجد بالموقع الإلكتروني للوزارة برمجيات تستخدم لتنظيم العمل
3	0,89	3,80	تناسب البرمجيات المستخدمة بالموقع الإلكتروني للوزارة وجمهور المتعاملين
2	1,05	3,87	تساعد البرامج المستخدمة على سرعة استرجاع المعلومات عن الجمهور
4	1,23	3,71	توجد برامج إلكترونية بموقع الوزارة لتلقي الشكاوى والرد عليها
5	1,33	3,66	تتوفر بمقر الوزارة التعليمات اللازمة لتشغيل برامج تقديم الخدمات
إجراءات الموارد البشرية للتحول الرقمي:			
1	1,34	3,77	المستخدمون لنظم العمل بالوزارة لديهم الخبرة الفنية المناسبة
3	0,99	3,66	تطلب وزارة الصحة وظائف تدعم العمل بالنظم الإلكترونية الفائقة
5	1,33	3,41	يستجيب العاملون بالإدارة الفنية المختصة للاستفسارات الرقمية بسرعة
2	1,30	3,74	بمقر الوزارة موظفين لمساعدة الجمهور على استخدام التقنيات الرقمية الفائقة
4	1,09	3,51	ليس هناك صعوبات إدارية تقابني أثناء التواجد بالوزارة لتلقي الخدمات المطلوبة
ثانياً محور: العلاقات العامة الرقمية:			
1	1,41	3,88	تستخدم نظم الدعاية والإعلان بوزارة الصحة النظم التكنولوجية الفائقة
3	0,89	3,80	تستخدم الوزارة النظم التكنولوجية الفائقة في تحسين صورتها الذهنية لدى العملاء
6	1,05	3,55	تؤدي نظم التحول الرقمي إلى رفع كفاءة أداء الأعمال بالوزارة
4	1,23	3,71	تحسنت مهارات العاملين في الاستجابة للجمهور في ظل نظم التحول الرقمي
5	1,33	3,66	تهتم الإدارة بزيادة المشاركة لإجراءات التحول الرقمي في العلاقة مع الجمهور الخارجي
10	1,06	3,01	تهتم الوزارة باستقصاء آراء الجمهور باستخدام الاستبانات الرقمية
9	1,21	3,04	تقدم العلاقات العامة للجمهور الخارجي مطبوعات وبوسترات إلكترونية، مواد فيلمية، توضح الإنجازات والخطط المستقبلية عبر الموقع الإلكتروني
8	1,09	3,11	تعلن الوزارة من خلال النظم الرقمية عن أسلوب العمل مع الجمهور
7	1,01	3,41	تحرص الوزارة على تحسين مستوى الخدمات المقدمة من خلال التحول الرقمي
2	1,11	3,84	تهتم الإدارة بتخصيص عاملين بمقر الوزارة لدعم الجمهور في التعاملات الرقمية
متوسط الاستبانة حول دور التحول الرقمي في دعم العلاقات العامة الرقمية من وجهة نظر الجمهور المتردد على وزارة الصحة السعودية = 3,69			

الجدول من إعداد الباحث طبقاً لنتائج التحليل الإحصائي.

وتوضح نتائج الجدول رقم (8) أن قيمة المتوسط الحسابي لدرجات موافقات عينة الدراسة من المترددين على مقر وزارة الصحة؛ حول وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين توافر متطلبات تطبيق التحول الرقمي وبين إدارة العلاقات العامة الرقمية بوزارة الصحة، وبلغت القيمة (3,69) حيث تدل هذه القيمة على موافقة الجمهور المتردد على مقر الوزارة على الفرض الرئيس للدراسة.

7- تحليل مضمون الوسائط الرقمية لوزارة الصحة السعودية:

بعد تحليل المضمون أسلوب بحثي يهدف للتعرف على ما يُقدم من مواد إعلامية منشورة بالصحف أو المجلات أو المواقع الإلكترونية أو صفحات الفيسبوك أو حسابات التويتر ... غير ذلك. كما أنه منهجية تصف مضمون الاتصال، سواء كان شفهيًا أو مكتوبًا أو إذاعيًا أو تلفزيونيًا؛ ووصفه في صورة كمية بغرض اختبار الفرضيات أو الإجابة عن التساؤلات البحثية. كما يصعب عرض جميع القضايا التي يتم عرضها؛ لذلك يتم التركيز على الاتصال والملاحظة أو متابعة بعض الموضوعات التي يتم اختيارها فقط من بين القضايا المعروضة وإبراز مضامينها، كما أن عمليات تحلل المضمون يمكن للباحثين إجرائها بجانب طرق أخرى للتحليل الإحصائي (الدبيسي، 2017).

لذلك لجأ الباحث – بجانب تنفيذ الاستبانات – إلى تحليل المضمون لموقع وزارة الصحة السعودية وصفحتها على حساب الفيسبوك، حيث قام بالآتي:

- إجراء تقصي ملاحظة لدلالات وجود العلاقات العامة، باستخدام الجدول رقم (9).
 - إجراء تقصي ملاحظة لدلالات وظائف العلاقات العامة، باستخدام الجدول رقم (10).
 - إجراء تصنيف لوسائل أداء وظائف العلاقات العامة، باستخدام الجدول رقم (11).
 - إجراء تحليل مضمون لموقع الوزارة الإلكتروني في المدة من 20 نوفمبر حتى 20 ديسمبر.
 - إجراء تحليل مضمون لصفحة الوزارة "الفيسبوك" المدة من 20 نوفمبر حتى 20 ديسمبر.
- أ. تقصي ملاحظة لدلالات وجود العلاقات العامة بوزارة الصحة السعودية:

جدول رقم (9): دلالات وجود العلاقات العامة بوزارة الصحة السعودية:

م	الدلالات	موجودة	غير موجودة
1	التواصل والاتصال للوزارة عبر الوسائل التقليدية	ع	
2	التواصل والاتصال للوزارة عبر الوسائل الإلكترونية	ع	
3	الوظيفة الإدارية (تعني وجود تخطيط، تنظيم، إصدار توجيهات، وجود رقابة، صدور عدة قرارات إدارية معلنة)	ع	
4	النشاط الإداري التفاعلي لكسب الجمهور وتأييده	ع	

5	استمالة الجمهور لفكرة أو منتج (تبين استمالة الجمهور نحو التحفظ من فيروس كورونا)	ع
6	التفاهم بين المنظمة والجمهور الداخلي	ع
7	التفاهم بين المنظمة والجمهور الخارجي	ع
8	تشكيل الرأي العام وتوجيهه	ع
9	الدور الوقائي: تتبؤ بتوجهات الرأي العام	ع
10	الدور الوقائي: تتبؤ بمؤشرات الاحتياجات	ع
11	قياس اتجاهات الرأي العام: (هل رأي الجمهور يؤثر في صنع القرار في المنظمة؟)	ع
12	وجود إجراءات واضحة للدعاية	ع
13	وجود إجراءات واضحة للترويج	ع
14	وجود نشاط للتسويق والعلاقات العامة التسويقية	ع
15	إثارة القضايا الاجتماعية عبر الوسائل التقليدية أو الإلكترونية	ع
16	علم: جانب نظري (ينشر موضوعات طبية وتوعوية للجوانب الطبية والوقائية)	ع
17	فن: جانب تطبيقي (بتقديم نماذج إيجابية عن المشاكل الطبية وكذا الجوانب السلبية)	ع
18	الحوار (طرح موضوعات نقاشية مع المواطنين والمنسويين بالوزارة)	ع

المصدر: بطاقة ملاحظة من إعداد الباحث

يبين الجدول رقم (9) وجود العلاقات العامة بوزارة الصحة السعودية، من خلال (ثمانية عشر) دلالة عن العلاقات العامة، وتبين وجود (عشر) دلالات وغياب (ثمانية) من الدلالات المشار إليها بالجدول ونستنتج من ذلك وجود وحدة تنظيمية للعلاقات العامة بالوزارة محل الدراسة، كما يرجع غياب بعض الدلالات إلى عدم الفهم الجيد لمقاصد العلاقات العامة وأهدافها وأهمية ذلك في تحسين أداء المنظمة، خاصة في ظل التحولات الرقمية التي تشهدها الوزارة كباقي المنظمات الحكومية السعودية الأخرى.

ب. تفصي ملاحظة لدلالات وظائف العلاقات العامة بوزارة الصحة السعودية:

جدول رقم (10): دلالات وظائف العلاقات العامة بوزارة الصحة السعودية:

م	الدلالات	موجودة	غير موجودة
1	كتابة التقارير الإعلامية للوزارة عن نشاطات العلاقات العامة المختلفة	ع	
2	تحرير النشرات والكتيبات والملصقات عن نشاطات الوزارة	ع	
3	الاتصال بوسائل الإعلام المرئية والمسموعة	ع	
4	إجراءات تحسين صورة المنظمة لدى الجمهور الداخلي والخارجي	ع	
5	إنتاج المواد الإعلامية والدعائية التقليدية	ع	
6	إنتاج المواد الإعلامية والدعائية الإلكترونية	ع	
7	تحديد الاحتياجات والأهداف الخاصة بالعلاقات العامة	ع	

8	استخدام الإعلانات الإعلامية سواء المنتجة من العلاقات العامة أو وسائل الإعلام	ع
9	المشاركة في المناسبات العامة والفعاليات المحلية والدولية	ع
10	إجراء البحوث والدراسات المتعلقة بأراء الجماهير المعنية	ع
11	تفسير سياسات المنظمة وقراراتها للجمهور	ع
12	تقديم المتحدثين الإعلاميين الأكفاء	ع
13	التخطيط والتنسيق للعلاقات العامة مع الإدارات الأخرى بالوزارة	ع
14	إجراء التدريبات اللازمة للعاملين بالعلاقات العامة	ع
15	مراجعة نشاطات العلاقات العامة وتقييمها	ع

المصدر: بطاقة ملاحظة من إعداد الباحث

يبين الجدول رقم (10) دلالات وظائف العلاقات العامة من خلال (خمسة عشر) دلالة، وتبين تنفيذ (اثني عشر) دلالة وغياب (ثلاثة) من الدلالات والمشار إليها بالجدول، ونستنتج من ذلك قوة نشاط العلاقات العامة بالوزارة محل الدراسة، حيث أن النشاطات المنفذة تعد من أهم وظائف العلاقات العامة ممارسة بالمنظمات المعاصرة، والتي من شأنها تحسين الأداء العام ودعم وتنمية الوظائف الإدارية الأخرى للوزارة؛ عن طريق المشاركة في تحقيق الأهداف الكلية بشكل متناسق وفعال.

ج. تصنيف وسائل أداء العلاقات العامة بوزارة الصحة السعودية:

جدول رقم (11): وسائل أداء العلاقات العامة بوزارة الصحة السعودية:

وسائل تقليدية		وسائل إلكترونية ضمن التحول الرقمي	
الوسائل	موجودة	الوسائل	موجودة
الاجتماعات الدورية	ع	الموقع الإلكتروني	ع
المطبوعات	ع	مواقع التواصل الاجتماعي	ع
الأساليب الشفهية	ع	تطبيقات الإنترنت وملحقاته	ع
النشرات والكتيبات	ع	البريد الإلكتروني	ع
الملصقات الداخلية	ع	الهواتف الذكية	ع

المصدر: بطاقة ملاحظة من إعداد الباحث

يبين الجدول رقم (11) تصنيف الوسائل التي تعتمد عليها العلاقات العامة بوزارة الصحة، فتبين أنها تستخدم (أربعة) وسائل تقليدية لأداء وظائفها، بينما تستخدم (ثلاثة) وسائل رقمية، بينما لا تستخدم الاجتماعات الدورية كوسيلة تقليدية، وتطبيقات الهواتف الذكية وتطبيقات الإنترنت وملحقاتها سوى بالموقع الإلكتروني كوسيلة رقمية.

د. تحليل مضمون صفحة وزارة الصحة السعودية "الفيسبوك":

تم تتبع صفحة الفيسبوك لوزارة الصحة السعودية خلال الفترة من 20 نوفمبر حتى 20 ديسمبر، وتقدم الدراسة الحالية أن وزارة الصحة هي المسؤولة عن الصحة العامة للمواطنين ورسم خطة السياسة الصحية، وتأسست عام 1370 هـ مع تأسيس مجلس الوزراء السعودي ويتولى رئاستها الآن فهد الجلال. ومن أهدافها (توفير الرعاية الصحية، وتعزيز الصحة العامة، والوقاية من الأمراض، ووضع القوانين واللوائح المنظمة للقطاع الصحي العام والخاص ومراقبة أدائه، مع الاهتمام بالجانب البحثي والتدريب الأكاديمي ومجالات الاستثمار الصحي، ...).

والصفحة لمنظمة حكومية على التطبيق يتابعها⁽¹⁾ (2,754,790) شخصًا، ويعجب بها (1,950,936) شخصًا، كما وجد (26) صورة للغلافات السابقة، بالإضافة للصورة الحالية؛ وذلك منذ إنشاء الصفحة، كما وجد (7) صورة في صور الملف الشخصي للصفحة، ووجد أيضًا (4) صورة لملف حملة (#نقدر-نوقفها) التي تقدم طرق الوقاية من "كوفيد-19" للمتابعين، ووجد أيضًا (9) صورة لملف حملة (#نقدر-نوقفها) والتي تقدم طرق التوعية وتقديم منشورات وقائية.

(1) نتائج "فئات الشكل" لمنشورات الصفحة: من فئات تقييم شكل المنشورات لغة المنشورات، أشكال النشر، نسبة الروابط المتاحة، مساحة المنشور يتم تقييم الصفحة طبقًا للتالي:

(أ) تقييم شكل المنشورات من خلال "لغة المنشورات": طبقًا للجدول رقم (12):

جدول رقم (12): بيان اللغة المستخدمة في المنشورات لغة (عربية/إنجليزية/أخرى) محل الدراسة:

اللغة	الأسبوع الأول		الأسبوع الثاني		الأسبوع الثالث		الأسبوع الرابع		المجموع	
	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة
العربية	14	%14.6	22	%22.9	24	%22.9	24	%25	82	%85.4
الإنجليزية	2	%2	4	%4.3	6	%6.3	2	%2	14	%14.6
أخرى										
المجموع	16	%16.6	26	%27.2	28	%29.2	26	%27	96	%100

المصدر: بطاقة ملاحظة من إعداد الباحث

يبين الجدول رقم (12) بيان استخدام اللغات في منشورات الصفحة حيث كان الأسبوع الثالث هو أكثر الأسابيع استخدامًا للمنشورات بالصفحة لدعم حملة التطعيم ضد "كوفيد-19"، كما أن اللغة العربية هي الأكثر استخدامًا وتداولًا بالصفحة تليها اللغة الإنجليزية فقط، ولا يوجد استخدام للغات أخرى.

(1) تم تسجيل بيانات الموقع الإلكتروني والفيسبوك حتى تاريخ 20/12/2021 (8:15 مساءً).

(ب) تقييم شكل المنشورات من خلال "أشكال النشر": طبقاً للجدول رقم (13):

جدول رقم (13): بيان أشكال النشر (منشور/ فيديو/ أخرى) محل الدراسة:

البيان	الأسبوع الأول		الأسبوع الثاني		الأسبوع الثالث		الأسبوع الرابع		المجموع	
	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة
فيديو	3	%3.1	2	%2	2	%2	4	%4.3	11	%11.5
صورة	13	%13.5	24	%25.2	26	%27.2	22	%22.7	85	%88.5
أخرى	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
المجموع	16	%16.6	26	%27.2	28	%29.2	26	%27	96	%100

المصدر: بطاقة ملاحظة من إعداد الباحث

يبين الجدول رقم (13) بيان استخدام أشكال النشر في منشورات الصفحة؛ حيث كان الأسبوع الرابع الأكثر استخداماً للفيديو، والأسبوع الثالث الأكثر استخداماً للصور. بينما كان الأسبوع الثاني والثالث الأقل استخداماً للفيديو، والأسبوع الأول الأقل استخداماً للصور ولا تستخدم أشكال أخرى للمنشورات.

(ت) تقييم شكل المنشورات من خلال "مساحة المنشور": تبين عدم استخدام مساحة المنشور في منشورات الصفحة خلال مدة التقييم، حيث أنها تعد صور وفيديوهات لا تسمح للامتداد، بينما يوجد ذلك الامتداد في التعليقات.

(ث) تقييم شكل المنشورات من خلال "الروابط المتاحة": طبقاً للجدول رقم (14):

جدول رقم (14): بيان الروابط المتاحة في المنشورات (صورة/ منشور/ فيديو) محل الدراسة:

البيان	الأسبوع الأول		الأسبوع الثاني		الأسبوع الثالث		الأسبوع الرابع		المجموع	
	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة
متاح	13	%13.5	20	%20.9	17	%17.7	21	%21.8	68	%70.8
غير متاح	3	%3.1	6	%6.3	11	%11.5	5	%5.2	28	%29.2
المجموع	16	%16.6	26	%27.2	28	%29.2	26	%27	96	%100

المصدر: بطاقة ملاحظة من إعداد الباحث

يبين الجدول رقم (14) بيان استخدام الروابط المتاحة في منشورات الصفحة حيث كان الأسبوع الرابع هو أكثر الأسابيع التي يتاح فيها روابط الإحالة لملفات أخرى عبر الإنترنت، الأسبوع الأول هو الأقل إتاحة، وهي روابط أغلبها للحملات الإعلامية مثل (# نقدر – نوقفها).

(2) نتائج "فئة المضمون" لمنشورات الصفحة: من عناصر تقييم فئة المضمون ("فئة الموضوع: منشورات إعلامية/ منشورات علمية/ منشورات اجتماعية/ منشورات توعية دينية"، "فئة أسلوب المعالجة"، "فئة نوع الجمهور" ويتم تقييم الصفحة طبقاً للتالي:

(أ) تقييم "فئة الموضوع" من خلال المنشورات الإعلامية/ العلمية / الاجتماعية/ توعية دينية": طبقاً للجدول رقم (15):
جدول رقم (15): بيان فئة الموضوع للمنشورات محل الدراسة:

نوع المنشورات	الأسبوع الأول		الأسبوع الثاني		الأسبوع الثالث		الأسبوع الرابع		المجموع	
	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة
إعلامية	11	%11.5	22	%23.2	21	%22	19	%19.7	73	%76
علمية	2	%2	2	%2	3	%3.1	4	%4.3	11	%11.5
اجتماعية	0	0	1	%1	1	%1	1	%1	3	%3.1
توعية دينية	3	%3.1	1	%1	3	%3.1	2	%2	9	%9.4
المجموع	16	%16.6	26	%27.2	28	%29.2	26	%27	96	%100

المصدر: بطاقة ملاحظة من إعداد الباحث

يبين الجدول رقم (15) بيان استخدام فئات الموضوع حيث المنشورات الإعلامية الأكثر استخداماً وخاصة في بيان إحصائيات "كوفيد-19 بصورة يومية وكذا أخبار التطعيمات الخاصة باللقاحات، تليها المنشورات العلمية، ثم التوعية الدينية من خلال الفيديو، ثم أخيراً المنشورات الاجتماعية.

(ب) تقييم " فئة أسلوب المعالجة " من خلال المنشورات الإيجابية/ المحايدة / السلبية: تبين عدم استخدام المنشورات المحايدة أو المنشورات السلبية باعتبارها انتهجت أسلوب الدعاية الإيجابية في النشر، كما أنها صفحة رسمية حكومية الغرض منها نشر التوعية الصحيحة للجمهور.

(ت) تقييم "فئة نوعية الجمهور" من خلال الجمهور الداخلي/ الجمهور الخارجي: بما أن الصفحة متاحة للجمهور عامة؛ فلم يتبين للباحث نوعية الجمهور (الداخلي والخارجي) أو النوع / الجنس حيث يتم التعامل مع الصفحة من خلال حسابات شخصية قد يخفي أصحابها بياناتهم الديموغرافية.

هـ. تحليل مضمون الموقع الرسمي لوزارة الصحة السعودية:

تم تتبع الموقع الإلكتروني لوزارة الصحة السعودية خلال الفترة من 20 نوفمبر حتى 20 ديسمبر، وتبين الدراسة الحالية أن من أهم أهداف الموقع زيادة الوعي الصحي وتقديم طيف متنوع من المعلومات الصحية التي تساعد على إثراء الثقافة الصحية لدى زوار الموقع ومتصفحيه، وتشرف عليها إدارة تقنية المعلومات بالوزارة فنياً. كما تعني بالخدمات الإلكترونية عبر الإنترنت كالتالي (1):

(1) موقع وزارة الصحة السعودية، 2021

- (أ) **استشارات نفسية وعقلية:** خدمة تقدم بواسطة كوادر عمل متخصص من خلال عدة وسائط نصية وفيديو - الأعجاب (7شخص من 10 شخص تابع الصفحة).
- (ب) **التسجيل لإجراء فحص كوفيد-19:** خدمة تقدم للمواطنين كافة ويتم استكمال إجراءات الحجز عبر تطبيق (صحتي) - الأعجاب (60شخص من 90 شخص تابع الصفحة).
- (ت) **التسجيل لتلقي لقاح كورونا:** تتيح الخدمة لجميع المواطنين والمقيمين للتسجيل لتلقي لقاح كوفيد-19، وذلك عبر تطبيق (صحتي) - الأعجاب (571شخص من 857 شخص تابع الصفحة).
- (ث) **التنبيه بمواعيد تطعيمات الأطفال:** تُذكر الخدمة الوالدين بمواعيد التطعيمات الأساسية حسب جدول التطعيمات الجديد لوزارة الصحة - الأعجاب (6شخص من 6 شخص تابع الصفحة).
- (ج) **الفحص الطبي قبل الزواج:** إجراء لفحص المقبلين على الزواج، وتقديم الخيارات والبدائل من أجل المساعدة على التخطيط لأسرة سليمة صحياً - الأعجاب (25شخص من 42 شخص تابع الصفحة).
- (ح) **حجز المواعيد الطبية (موعد):** توفر إمكانية حجز المواعيد للمستفيد من مراكز الرعاية الصحية الأولية من خلال الموقع الإلكتروني لنظام (موعد) وأيضاً لحجز موعد لخدمات الرعاية الصحية الإنجابية - الأعجاب (25شخص من 54 شخص تابع الصفحة).
- (خ) **إصدار الترخيص النهائي للمنشآت الصحية:** تمكن منشآت القطاع الصحي، من إصدار وتجديد وإلغاء ونقل الملكية، وتعديل البيانات للتراخيص الخاصة للمنشآت الصحية بشكل آلي - الأعجاب (2شخص من 2 شخص تابع الصفحة).
- (د) **إصدار تبليغ ولادة:** خدمة إلكترونية تقدم لتمكن المستفيد من تسجيل جميع حالات الولادة - الأعجاب (14شخص من 46 شخص تابع الصفحة).
- (ذ) **إعادة جدولة المواعيد الطبية:** توفر إمكانية إعادة جدولة المواعيد للمستفيد من مراكز الرعاية الصحية الأولية والمستشفيات المحول إليها، من خلال الموقع الإلكتروني لنظام موعد - الأعجاب (1شخص من 3 شخص تابع الصفحة).

(ر) **إلغاء المواعيد الطبية:** توفر الخدمة إمكانية إلغاء المواعيد للمستفيد في مراكز الرعاية الصحية الأولية والمستشفيات المحول إليها من خلال الموقع الإلكتروني - الأعجاب (1 شخص من 1 شخص تابع الصفحة).

(ز) **فحص عينات المتقدمين للوظائف:** توفر الكشف الطبي وتحليل المخدرات للمرشحين للوظائف، والتحليل الدوري والعشوائي للموظفين. - الأعجاب (1 شخص من 1 شخص تابع الصفحة).

(س) **ندب الممارس الصحي:** تتيح للجهات الصحية الخاصة ندب الممارسين من جهة لأخرى بنظام إلكتروني - الأعجاب (2 شخص من 2 شخص تابع الصفحة).

(ش) **عيادات الإقلاع عن التدخين:** عيادة مكافحة التدخين والعلاجات الدوائية، والعلاج المعرفي السلوكي للإقلاع عن التدخين - الأعجاب (356 شخص من 1206 شخص الصفحة، عدد القراءات للصفحة 65532).

(ص) **روابط أخرى:** مثل (خطوات التقديم، معلومات عن الخدمة المقدمة، معلومات تخص خدمة العملاء الراغبين في الخدمة، خدمات ذات علاقة)

و. مؤشرات رضا الزوار للموقع الإلكتروني:

– مدى فائدة المعلومات في الصفحة:

أجاب الزوار عن " مدى فائدة المعلومات في الصفحة " في صفحات الموقع لعدد (80.455) من إجمالي الردود من الزوار، قالوا (نعم) الصفحة كانت مفيدة (51061) ويمثل ذلك 63%، وقالوا (لا) الصفحة لم تكن مفيدة (29343) ويمثل ذلك 36%.

– تحليل ردود الزوار اللذين قالوا (نعم):

أجاب الزوار عن أنهم وجدوا الصفحة مفيدة وواضحة لعدد (35977) متصفح وتحليلها: (تمكنت من الوصول للمعلومات بسهولة لعدد "21603" متصفح، أن صياغة المحتوى متقن في هذه الصفحة لعدد "4933" متصفح، أن تصفح الصفحة مريح وسهل لعدد "7376" ، أسباب أخرى "10836")

– تحليل ردود الزوار اللذين قالوا (لا)

أجاب الزوار عن أنهم وجدوا المحتوى غير مفهوم لعدد (8466)، لم يتمكن من إيجاد المعلومات المراد الحصول عليها (17539)، واجهته مشكلة تقنية (5590)، وجد صعوبة في القراءة عند تصفح هذه الصفحة (744)، أسباب أخرى (3454).

8- مناقشة نتائج الدراسة:

- نقبل بالفرضية الرئيسية " بوجود علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية أقل من (0.05) بين توافر متطلبات التطبيق لإدارة العلاقات العامة الرقمية، والأداء الجيد لوزارة الصحة السعودية". وهي علاقة طردية بحيث كلما تحسنت المتطلبات المقدمة عبر المواقع وحسابات التواصل الاجتماعي كلما تحسن الأداء. ويتفق ذلك والعديد من الدراسات منها: (أحمد، 2015) و(الأمين، 2019) و(البلوشية، 2020).

- تبين وجود فروقات ذات دلالة إحصائية بين آراء عينة الدراسة من منسوبي وزارة الصحة والمتربدين عليها تعزى إلى متغيرات (مستوى التعليم، العمر) حيث كلما ارتفع مستوي التعليم عامة، والفئة العمرية بين 18-35 سنة؛ هم الأكثر رغبة وقدرة على التعامل مع التحولات الرقمية. ولم تتبين فروقات في باقي البيانات الديموغرافية.

- الوزارة تستخدم حساب الفيسبوك بصورة كبيرة لتوصيل الرسائل الاتصالية. ويتفق ودراسة (الأمين، 2019). كما تستخدم الموقع الإلكتروني في التسجيل لتقديم الخدمات الصحية بصورة متميزة وهذا ما يدعم التحول الرقمي للوزارة، وقد ظهر ذلك خلال تحليل المضمون للموقع.

- عدم تنفيذ الوزارة لبرامج تثقيفية وتخصصية كافية للصحة العامة واقتصارها على التحوط من كوفيد-19، ويتفق ودراسة (فرحات، 2020).

- تتعدد الوظائف التي تمارسها إدارة العلاقات العامة بالوزارة محل الدراسة، غير أن هناك عدم الاهتمام الكافي بعمليات الاتصال فيما يتعلق بالجمهور الداخلي، ويتفق ودراسة (فرحات، 2020) و(Kraus, et al, 2021).

- ضعف البرامج التدريبية المقدمة لمنسوبي الوزارة محل الدراسة، وهذا ما قدمته إجابات الأسئلة المفتوحة بالاستبانات، ويتفق ودراسة (مرسي، 2021) و(Bashir, 2019).

- عدم الاهتمام الفاعل من وزارة الصحة بحساب الفيسبوك حيث اقتصر دوره على نشر إحصاءات كوفيد-19، وإجراءات التطعيم طول فترة تحليل المضمون، حيث أن التفاعل مع الجمهور ضعيف عبر الصفحة وهذا ما قدمته أيضاً إجابات الأسئلة المفتوحة بالاستبانات وأكدته تحليل مضمون الصفحة.

9- توصيات الدراسة:

- ضرورة الاستفادة القصوى من جميع وسائل التواصل الاجتماعي " الفيسبوك، الواتس، ... " في تدعيم الاتصال مع الجمهور وتعزيز وتنفيذ برامج وأنشطة

العلاقات العامة، ويتفق ودراسة (البلوشية وآخرين، 2020) و (Pribadi, et al, 2021).

- ضرورة تنفيذ الوزارة لبرامج تثقيفية وتخصّصية كافية للصحة العامة وعدم اقتصرها على التحوط من كوفيد-19 فقط.
- ضرورة اهتمام العلاقات العامة بعمليات الاتصال فيما يتعلق بالجمهور الداخلي. وكذا الاهتمام بالبرامج التدريبية المقدمة لمنسوبي الوزارة محل الدراسة، خاصة فيما يتعلق بفعاليات التحول الرقمي المطلوبة ويتفق ودراسة (Dohan, et al, 2020).
- ضرورة استخدام البيانات الصحفية عبر الإنترنت حيث يمكن أن تكون أداة مفيدة لنشر المعلومات للجماهير المستهدفة، وهذا ما يتفق ودراسة (Kelleher, 2007).
- ضرورة إجراء الندوات واللقاءات التي تدعم نشاطات ووظائف العلاقات العامة بالوزارة محل الدراسة. ويتفق ودراسة (Jia, et al, 2019).
- ضرورة التركيز على الجانب الإلكتروني عند تعيين منسوبي علاقات عامة حيث يجب أن يكونوا متخصصين في وسائل التواصل الاجتماعي وإدارة حساباتها.
- ضرورة الاهتمام بالرد على تعليقات الجماهير المتابعة لحسابات التواصل الاجتماعي، ومد جسور التواصل معهم، وهذا ما قدمته إجابات الأسئلة المفتوحة بالاستبانات، يتفق ودراسة (Pribadi, et al, 2021) و(الجندي، 2019).
- ضرورة تفعيل دور البحث العلمي فيما يتعلق بجوانب التحول الرقمي نحو أداء رقمي متميز لكافة جوانب العمل بالمنظمة، ويتفق ودراسة (البلوشية وآخرين، 2020).

قائمة المراجع

1. **المراجع باللغة العربية:**
2. أبو عيشة، فيصل (2014) «الإعلام الإلكتروني» الأردن: عمان، دار أسامة للنشر والتوزيع.
3. أحمد، شانلي عوض عبد الفضيل (2015) «فاعلية العلاقات العامة في تطوير أداء المنظمات الحكومية: دراسة تطبيقية على وزارة الإعلام» رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، كلية الدراسات العليا.
4. الأمين، سليمان حماد جابر (2019) «توظيف المواقع الإلكترونية في تطوير الأنشطة الاتصالية للعلاقات العامة: دراسة تطبيقية على عينة من مواقع الجامعات الحكومية السودانية» رسالة دكتوراة غير منشورة، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، كلية الدراسات العليا.
5. أمين، مصطفى أحمد (2018) «التحول الرقمي في الجامعات المصرية كمتطلب لتحقيق مجتمع المعرفة» الجمعية المصرية للتربية المقارنة والإدارة التعليمية، مجلة الإدارة التربوية، العدد التاسع عشر.
6. البلوشية، نوال علي؛ الحراسي، نيهان حارث؛ العوفي، علي سيف: (2020) «واقع التحول الرقمي في المنظمات العمانية» دولة عمان: جامعة السلطان قابوس، مجلة دراسات وتكنولوجيا المعلومات، المجلد الأول.
7. الجندي، سلوي سليمان (2019) «استخدام المنظمات في مصر لـ (تويتر) كوسيلة حديثة للعلاقات العامة والتسويق: دراسة تحليلية» «المجلة العلمية لبحوث العلاقات العامة والإعلان – العدد السابع عشر».
8. حدادي، وليدة (2018) «العلاقات العامة الإلكترونية في الوطن العربي: الواقع والتحديات» «الجزائر: جامعة "عمار تليجي"، مجلة العلوم الاجتماعية، المجموعة السابعة، العدد الثلاثون».
9. الحمداني، بشرى حسين (2015) «التربية الإعلامية ومحو الأمية الرقمية» الأردن: دار وائل للنشر والتوزيع.
10. الدبيسي، عبد الكريم علي (2017) «دراسات إعلامية في تحليل المضمون» الأردن: عمان، دار المسيرة للنشر والتوزيع.
11. رضوان، محمود عبد الفتاح (2013) «الإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها الوظيفية»، القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر.
12. شديد، مصطفى علي (2021) «تأثير التحول الرقمي على مستوى أداء الخدمة المقدمة بالتطبيق على موظفي الإدارة العامة للمرور بمحافظة القاهرة» جامعة القاهرة: مجلة كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، المجلد الثاني والعشرون، العدد الرابع.
13. الشمالية، ماهر عودة؛ اللحام، محمود عزت؛ كافي، مصطفى يوسف (2015) «الإعلام الرقمي الجديد» الأردن: دار الإحصاء العلمي للنشر والتوزيع.
14. عجوة، علي (2000) «الأسس العلمية للعلاقات العامة» القاهرة: عالم الكتب.
15. علي، نبيل؛ حجازي، نادية (2005) «الفجوة الرقمية: رؤية عربية لمجتمع المعرفة» الكويت: سلسلة كتب المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب، العدد 318.
16. الغفيلي، فهد بن عبد العزيز (2017) «الإعلام الرقمي: أشكاله ووظائفه وسبل تفعيله» المملكة العربية السعودية: الرياض، مكتبة جرير.
17. فرحات، فاطمة الزهراء (2020) «دور التحول الرقمي في تحسين أداء وظائف العلاقات العامة في المنظمة العمومية الجزائرية: دراسة تحليلية لصفحة فيسبوك مديرية الصحة والسكان لولاية أم البواقي» رسالة ماجستير غير منشورة، الجزائر، جامعة العربي بن مهيدي، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية.
18. اللقمان، شيماء حمادي (2018) «أساليب استخدام إدارة العلاقات العامة لوسائل الإعلام الإلكترونية وقت الأزمات: دراسة ميدانية على عينة من المنظمات الخاصة بمنطقة مكة المكرمة» جامعة القاهرة، المجلة العلمية لبحوث العلاقات العامة والإعلان، المجلد الرابع، العدد السادس عشر.

19. مرسى، إيمان (2021) «دور العلاقات العامة الرقمية في الجامعات السعودية خلال أزمة كورونا: دراسة ميدانية على ممارسي العلاقات العامة» *جامعة القاهرة: المجلة المصرية لبحوث الإعلام العدد الخامس والسبعون*.
20. مرق، عطية محمد (2018) «اتجاهات النخبة نحو مستقبل العلاقات العامة في مصر خلال العقد القادم"2015-2025" دراسة مستقبلية» *جامعة سوهاج: مجلة كلية الآداب العدد السابع والأربعون، الجزء الثاني*.
21. المطرف، عبد الرحمن فهد (2020) «التحول الرقمي للتعليم الجامعي في ظل الأزمات بين الجامعات الحكومية والجامعات الخاصة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس" دراسة مستقبلية» *جامعة أسيوط: كلية التربية، المجلة العلمية المجموعة السادسة والثلاثون، العدد السابع المراجع باللغة الإنجليزية*.
22. Alzahrani, Fahad (2016) «The Role of Public Relations in Organizational Crisis Management» **International Journal of Scientific & Engineering Research, VOL 7, NO. 1.**
23. Janowski, Tomasz (2015) «Digital government evolution: From transformation to contextualization» **Government Information Quarterly, VOL 32, NO. 3.**
24. Luna-Reyes, Luis F; Gil-Garcia, J. Ramon (2014) «Digital government transformation and internet portals: The co-evolution of technology, organizations, and institutions» **Government Information Quarterly, VOL 31, NO. 4.**
25. Galindo-Martín, Miguel-Ángel ; Castaño-Martínez, María-Soledad; María-Teresa Méndez-Picazo (2019) «Digital transformation, digital dividends and entrepreneurship: A quantitative analysis» *Journal of Business Research, VOL 101.*
26. Pribadi, Arguanda; Nasution, Nurhasanah (2021) «Digital transformation to the sustainability of public relations profession in the era of disruption» **Commicast, VOL 2, NO. 1.**
27. Luna-Reyes, Luis Felipe; Bertot, John C.; Mellouli, Sehl (2014) «Open Government, Open Data and Digital Government» **Government Information Quarterly, VOL 31, NO. 1.**
28. Dohan, Michael S.; Califf, Christopher B.; Ghosh, Kaushik; Tan, Joseph (2020) «Digital transformation in healthcare: New value for a new movement» **Health Policy and Technology, VOL 9, NO. 2.**
29. Tassabehji, Rana; Hackney, Ray; Popović, Aleš (2016) «Emergent digital era governance: Enacting the role of the 'institutional entrepreneur' in transformational change» **Government Information Quarterly, VOL 33, NO. 2.**
30. Luna-Reyes, Luis F; Gil-Garcia, J. Ramon (2014) «Digital government transformation and internet portals: The co-evolution of technology, organizations, and institutions» **Government Information Quarterly, VOL 31, NO. 4.**
31. Mergel, Ines; Edelman, Noella; Haug, Nathalie (2019) «Defining digital transformation: Results from expert interviews» **Government Information Quarterly, VOL 36, NO. 4.**

32. Singh, Shiwangi; Sharma, Meenakshi; Dhir, Sanjay (2016) « Modeling the effects of digital transformation in Indian manufacturing industry » **Technology in Society, VOL 67.**
33. Kent, Michael L.; Sommerfeldt, Erich J.; Saffer, Adam J. (2016) « Social networks, power, and public relations: Tertius Iungens as a cocreational approach to studying relationship networks» **Public Relations Review, VOL 42, NO. 1.**
34. Kraus, Sascha; Schiavone, Francesco; Pluzhnikova, Anna; Invernizzi, Anna Chiara (2021) «Digital transformation in healthcare: Analyzing the current state-of-research» **Journal of Business Research, VOL 123.**
35. Bashir, Manaf (2019). «Toward excellence in public relations: identifying practices and barriers in Kuwaiti corporate, governmental and non-profit organizations» **Journal of Public Relations Research. VOL 31, NO. 4.**
36. Jia, Zheming; Liu, Min; Shao, Guosong (2019) «Linking government social media usage to public perceptions of government performance: an empirical study from China» **Chinese Journal of Communication, VOL 12, NO. 1.**
37. Sheila M. Mcallister; Maureen Taylor (2012) «Organizational Influences and Constraints on Community College Web-based Media Relations » **Community College Journal of Research and Practice, VOL 36, NO. 2.**
38. مواقع الإنترنت:
39. موقع وزارة الصحة السعودية «إحصائيات الخدمات والتعليقات عبر موقع رؤية 2030» "متوفر " **تاريخ https://www.my.gov.sa/wps/portal/snp/agencies/AC175 بموقع " الاسترجاع 2021/12/2**
40. موقع وزارة الصحة السعودية الإلكترونية "متوفر بموقع " **تاريخ https://www.moh.gov.sa/Pages/Default.aspx الاسترجاع 2021/12/20**
41. حساب "الفيستبوك" لوزارة الصحة السعودية "متوفر بموقع " **تاريخ https://www.facebook.com/SaudiMOH/photos/?ref=page_internal الاسترجاع 2021/12/20**
42. مبارك، ريان (2016) «العلاقات العامة والتحول نحو الممارسات الإلكترونية» الجزائر: مجلة العلوم الإنسانية العدد السادس والأربعون "متوفر بموقع " **تاريخ file:///C:/Users/my/Downloads/document.pdf الاسترجاع 2021/12/2**
43. Kelleher, Tom (2007) «Public relations online: Lasting concepts for changing media» "توفر بموقع " **https://www.researchgate.net/publication/287404589 تاريخ الاسترجاع 2021/12/2.**
44. Hysenlika, Vjollca (2012) «Communicating During an Organizational Crisis: Using Facebook as a Relationship Management Tool» "توفر بموقع " **http://scholarcommons.usf.edu/etd/4337 تاريخ الاسترجاع 2021/12/2.**