

"The role of public relations practitioners in the Egyptian university hospitals in managing the stages of the Corona virus pandemic crisis" – An applied study in the Greater Cairo region/ Arab Republic of Egypt –

Mona AbdelAziz Zakaria Hassan

Faculty of Commerce (Girls Branch, Cairo) Al-Azhar University || Egypt

Abstract: The study aimed to identify the role of public relations practitioners in Egyptian university hospitals in managing the phases of the Coronavirus pandemic crisis in the year (2020) AD, through an analytical descriptive study using an interview list, with all the items of the research sample in Egyptian university hospitals, in the Greater Cairo Region (Cairo, Giza, Qalyubia), in which the quarantine was carried out during the Corona virus crisis, and the research concluded that there were no specific tasks to confront the Corona Covid crisis, although practitioners of public relations activities had the ability to deal with the repercussions of the crisis in all stages of management The Coronavirus crisis started from the stage of prediction and discovery to the stage of learning and gaining experiences, avoiding mistakes in the future. The most prominent social media activities for the study sample were (condolences and condolences to the families of doctors, nurses, and the paramedic staff, who died in connection with infection with the Coronavirus while performing their duties). Public relations practitioners for the activity of organizing training courses for doctors, and the agency assisting them in cooperation with the Department of Epidemiology and Surveillance and the Preventive Medicine Sector, regarding the Coronavirus crisis. With the work to develop social networking activities in general, and the dissemination of social networks for all employees, with the importance of providing them with training on how to deal with social networks. The study found that despite the presence of many positive activities in hospitals, resulting from public relations activities in managing the stages of the Coronavirus pandemic crisis, this reflects to some extent the openness policies that university hospitals have recently initiated, with the fact that some other hospitals are still dependent on the existence of Acting and then following a reaction policy regarding the Coronavirus crisis, which may have actually affected the consistency of public relations functions with the stages of the crisis. What is required is to work on developing policies and plans to confront/reconsider the causes of sub-crises in order to find solutions to them, and to gain the confidence of the internal and external public more in university hospitals, and then the public relations after the occurrence of the crisis will be able to correct the situation, learn, and get out opportunities Especially significant in the field of medical research conducted by professors and the assisting body in medical schools affiliated with university hospitals.

Keywords: Public Relations, Egyptian University Hospitals, Crisis Management, Corona Virus Pandemic (Covid-19), (2020), Greater Cairo Region, Arab Republic of Egypt.

دور ممارسي العلاقات العامة بالمستشفيات الجامعية المصرية في إدارة مراحل أزمة
جائحة فيروس كورونا

دراسة تطبيقية بإقليم القاهرة الكبرى/ جمهورية مصر العربية -

منى عبد العزيز زكريا حسن

كلية التجارة (فرع البنات، القاهرة) || جامعة الأزهر || مصر

المخلص: هدفت الدراسة إلى التعرف على دور ممارسي أنشطة العلاقات العامة بالمستشفيات الجامعية المصرية في إدارة مراحل أزمة جائحة فيروس كورونا كوفيد عام (2020) م، وذلك من خلال دراسة وصفية تحليلية باستخدام قائمة استقصاء بالمقابلة، مع جميع مفردات عينة البحث بالمستشفيات الجامعية المصرية، بإقليم القاهرة الكبرى (القاهرة، الجيزة، القليوبية)، والتي تم بها الحجر الصحي خلال أزمة فيروس كورونا، وتوصل البحث إلى أنه لم توجد مهام محددة لمواجهة أزمة كورونا كوفيد، بالرغم أن ممارسي أنشطة العلاقات العامة، كانت لديهم المقدرة على التعامل مع تداعيات الأزمة وذلك بكافة مراحل إدارة أزمة فيروس كورونا بُدئ من مرحلة التنبؤ والاكتشاف وإلى مرحلة التعلّم واكتساب الخبرات، تفادياً للأخطاء مُستقبلاً. وقد كانت أبرز أنشطة التواصل الاجتماعي لعينة الدراسة هي (المواساة، والتعزية لأسر الأطباء والممرضين والهيئة المُسعبة، ممن وفاتهم المنية إزاء الإصابة بفيروس كورونا، أثناء تأديتهم واجباتهم)، وكانت أبرز وسائل التواصل بالشبكات الاجتماعية هي (التليجرام يليها واتس أب)، واستناداً للنتائج أوصت الباحثة بضرورة تفعيل ممارسي العلاقات العامة لنشاط تنظيم الدورات التدريبية للأطباء، والهيئة المعاونة لهم بالتعاون مع إدارة الوبائيات والتّصّد وقطاع الطب الوقائي، فيما يُخصّ أزمة فيروس كورونا. مع العمل على تطوير أنشطة التواصل الاجتماعي عموماً، ونشر شبكات التواصل الاجتماعي لكافة العاملين، مع أهمية توفير التدريب لهم على كيفية التعامل مع شبكات التواصل الاجتماعي. وتوصلت الدراسة أنه وعلى الرغم من تواجد الكثير من الأنشطة الإيجابية بالمستشفيات، الناتجة عن نشاطات العلاقات العامة في إدارة مراحل أزمة جائحة فيروس كورونا، فهذا يعكس إلى حد ما سياسات التفتّح التي شرعت فيها المستشفيات الجامعية حديثاً، هذا مع كون بعض المستشفيات الأخرى لازالت تعتمد على وجود الفعل ومن ثم تتبع سياسة رد الفعل إزاء أزمة فيروس كورونا، مما قد يكون قد أثر فعلياً على انسجام وظائف العلاقات العامة مع مراحل الأزمة. ومما يستدعي العمل على وضع سياسات وخطط لمواجهة/ وإعادة النظر في أسباب حدوث الأزمات الفرعية من أجل إيجاد حلول لها، ولكسب ثقة الجمهور الداخلي والخارجي أكثر في المستشفيات الجامعية، ومن ثم يكون باستطاعة العلاقات العامة بعد حدوث الأزمة أن تقوم بتصحيح الأوضاع، والتعلّم، والخروج بفرص كبيرة خاصة في مجال الأبحاث الطبية التي يجريها الأساتذة والهيئة المعاونة بكليات الطب التابعة للمستشفيات الجامعية.

الكلمات المفتاحية: العلاقات العامة، المستشفيات الجامعية المصرية، إدارة الأزمة، جائحة فيروس كورونا (كوفيد-19) عام (2020) م، إقليم القاهرة الكبرى، جمهورية مصر العربية.

المبحث الأول: المقدمة والدراسات السابقة

1/1 المقدمة:

لقد أصبح للعلاقات العامة أهمية بارزة على جميع المستويات، حيث ظهرت مؤسساتها العلمية المتخصصة، وأصبح تدريسها في العديد من التخصصات ضرورياً لإعداد الخريجين لمجال العمل، مما يساعدهم على النجاح وتلبية متطلبات مهامهم أعمالهم. وقد كان الاعتقاد السائد هو أن العلاقات العامة تقوم ببساطة بإعداد النشرات الإخبارية، وإصدار الكتيبات، وإلقاء الخطب، وحالياً أصبحت لها جوانب عديدة كدراسة الجماهير، والتعرف على وجهات نظرهم حولما تقدمه المؤسسة، حتى يتسنى الاستفادة منها، في تعديل سياساتها وبرامجها بطريقة متوافقة مع هذه الاتجاهات، فالعلاقات العامة تؤدي وظيفة حيوية مهمة للمؤسسات الحديثة باعتبارها علم يتصل اتصالاً مباشراً بالمشكلات والأزمات والكوارث، وقد لا تتضح الأهمية الاستراتيجية لإدارة العلاقات العامة إلا عندما تواجه المؤسسة تهديد ما يؤثر على وجودها ويجعلها عرضة للانتقاد، واللوم من وسائل الإعلام، وشبكات التواصل الاجتماعي، وجمهور المتعاملين الداخليين والخارجيين. ويُعد مدخل إدارة الأزمات بمثابة مدخل إداري متكامل يُستخدم للتعامل مع الأزمة باعتبارها تمثل نقطة تحول جوهرية نحو التدهور التنظيمي.

فالأزمة التنظيمية هي "ظاهرة ذات فرصة قليلة لحدوثها، وغموض كبير، ووضع له تداعياته على جميع المستويات التنظيمية. فيمكن للأزمة أن تُعرض وجود المؤسسة للخطر مُستقبلاً، مما يولد الحاجة لدى المديرين حول كيفية الاستجابة بشكل مرضٍ لهذه الأحداث (Gabrielli, Ciceri, Russo, 2019).

فالأزمة هي أي تهديد قد يلحق الأذى بالأشخاص أو الممتلكات، أو يؤدي إلى تعطيل سير العمل، وتهتم إدارة الأزمات بدراسة الأخطار المحتمل حدوثها في المستقبل وتؤثر على العمل، من أجل مُعالجتها بشكل إيجابي (Bernstein, 2020)، ومن ثم دراسة تحويلها لفرصة أن أمكن. وغالباً ما ترتبط الأزمات التنظيمية بمجموعة متنوعة من الظروف، بما في ذلك الكوارث الطبيعية (مثل الأعاصير والزلازل) والأوبئة الصحية (مثل إيولا في أجزاء من أفريقيا في 2014-2015)، والكوارث التكنولوجية، والأزمات الحكومية الشديدة (مثل الإضرابات النقابية). والأزمات المالية وذلك مثل أزمة الرهن العقاري خلال (2008-2009) (Balakrishnank, 2016).

ويمثل القطاع الصحي بجمهورية مصر العربية، أحد أهم عناصر قطاع الخدمات العامة التي تساهم في توزيع الخدمة الصحية وقد بلغ إجمالي المستشفيات بجمهورية مصر العربية 1848 طبقاً لبيان الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء، (2019). وقد تشعبت الجماهير التي تتعامل معها إدارات العلاقات العامة، خاصة في المستشفيات، حيث وصلت إلى أربعة عشر جمهوراً مُختلفاً كما حددها كُتيب أصدرته الجمعية الأمريكية للعلاقات العامة والتسويق*⁽¹⁾، مما ساعد على تمكين جهود العلاقات العامة في المستشفيات، ففي حقيقة الأمر تمثل الأوبئة الصحية أزمات حقيقية، يُمكن أن تُولد صعوبات للقطاع الصحي بجمهورية مصر العربية، ويظهر هنا دور العلاقات العامة بوضوح في القطاع الصحي، حيث خاصة في أثناء حدوث أزمة جائحة فيروس كورونا (كوفيد-19).

وتأسيساً على ما تقدم ولأهمية هذا الموضوع، خاصة في مرحلة حدوث أزمة جائحة فيروس كورونا (كوفيد-19) ولعدم وجود دراسات تناولته،- على حد علم الباحثة- كان لا بد من إجراء هذه الدراسة لتسلط الضوء على دور ممارسي العلاقات العامة في المستشفيات الجامعية في إدارة مراحل أزمة جائحة فيروس كورونا، وكذلك فعالية أنشطة التواصل الاجتماعي (Moorman, 2020)، ووسائل شبكات التواصل الاجتماعي المختلفة لتواصل العلاقات العامة مع الجماهير (Petro, 2020)، بدءاً من مرحلة الاكتشاف وحتى مرحلة التعلُّم، بالتطبيق على المستشفيات الجامعية المصرية والتي استقبلت المرضى المصابين في مرحلة حدوث أزمة جائحة فيروس كورونا عام (2020) م.

1/2 الدراسات السابقة

1/1/2: الدراسات العربية:

1- دراسة شاهين، (2000)، وقد هدفت الدراسة إلى التعرف على الآثار النفسية السيكلوجية الناتجة عن الأزمات والكوارث والطوارئ الصحية، في مستشفيات وزارة الصحة بالدقهلية بجمهورية مصر العربية، بغرض الكشف عن العلاقة الارتباطية بين الخبرة في إدارة الأزمات والكوارث والطوارئ الصحية، وبين الآثار النفسية الناتجة عن التعامل مع الأزمات، وقد وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها: وجود علاقة سلبية بين الخبرة وبين القلق، وأكدت الدراسة على وجود علاقة إيجابية بين الخبرة وبين القدرة على مواجهة الأزمة والتعامل معها.

(1) العاملون- المتقاعدون- الأطباء- المرضى وأسرةهم- المشرعون- الإداريون- أرباب العمل- المتطوعون- الجهات التي تدفع تكلفة قوائم العلاج (أرباب العمل- صناديق الضمان والتأمين)- الوسائل الإعلامية- الجماعات الخاصة المختلفة (جماعات حقوق الإنسان، جماعات البيئة... الخ)

- 2- دراسة العزام، (2004)، وقد هدفت الدراسة إلى التعرف على أهم أنواع الأزمات التي تواجه قطاع الصناعات الدوائية في الأردن، وعلاقة هذه الأنواع بمدى توفر العناصر الضرورية لنجاح عملية إدارة الأزمات في المنظمات. وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها: أن الأزمات بجوانبها الثلاثة: (جانب الثقافة التنظيمية، الجانب الاستراتيجي، والجانب التنظيمي) في منظمات قطاع الصناعات الدوائية في الأردن، تتمثل في الاعتقادات الخاطئة لدى المديرين في قطاع الصناعات الدوائية فيما يخص، أربعة مجالات رئيسية في كل جانب من الجوانب الثلاث السابقة وهي: (خصائص المنظمة، خصائص بيئة المنظمة، خصائص الأزمة).
- 3- دراسة الجديلي، (2006) وهدفت الدراسة إلى التعرف على اتجاهات العاملين نحو مدى توفر نظام لإدارة الأزمات في مراحلها المختلفة في المستشفيات الحكومية الكبرى في قطاع غزة وذلك وصولاً إلى تحديد مدى الاستعداد والجاهزية التي تتمتع بها هذه المستشفيات في التعامل مع الأزمات، وكذلك تحديد مدى العلاقة القائمة بين مراحل نظام إدارة الأزمات بعضها مع بعض، وقد أظهرت الدراسة النتائج التالية: يوجد ضعف شديد في نظام إدارة الأزمات في هذه المستشفيات في كل مرحلة من مراحل هذا النظام، وفي مراحلها الخمس مُجمعة، كما أن المستشفيات الكبرى في قطاع غزة مُستهدفة للأزمات وغير مُستعدة له.
- 4- دراسة الجار الله، (2009)، وهدفت الدراسة إلى التعرف على جهود إدارات العلاقات العامة في مواجهة الأزمات، وسمات، وأنواع، وأسباب، ومراحل الأزمة، وتوصلت إلى انخفاض الاعتماد على العلاقات العامة في إدارة الأزمات، وأشارت إلى عدم اهتمام الشركات محل البحث، بتدريب موظفيها في مجال إدارة الأزمات، وكذلك اعتماد الشركات محل البحث على أساليب خاطئة في التعامل مع وسائل الإعلام، كما أكدت النتائج أن هناك معوقات تُعرقل من قدرة العلاقات العامة من التعامل مع مختلف الأزمات.
- 5- دراسة الشعلان، (2011)، وقد هدفت الدراسة إلى التعرف على الدور الذي تقوم به إدارة العلاقات العامة في التعامل مع الأزمات والكوارث بالمديرية العامة للدفاع المدني بمنطقة الرياض، وتوصلت إلى عدد من النتائج منها: عدم وجود قواعد رسمية مُحددة لدور إدارة العلاقات العامة في التعامل مع الأزمات والكوارث، وكذلك انخفاض كل من الإمكانيات (التنظيمية، والفنية، والمادية) لتسهيل مهام إدارة العلاقات العامة في الدفاع المدني، كما أكدت النتائج أن الندرة في استخدام الأساليب العلمية الحديثة لممارسي العلاقات العامة غالباً ما تُعرقل التعامل مع مختلف الأزمات والكوارث.

1/2/2: الدراسات الأجنبية

- 1- دراسة Wise, Keat، (2003)، هدفت الدراسة إلى التعرف على دور الثقافة التنظيمية في مستشفى (Griffin) في الولايات المتحدة الأمريكية في مواجهة أزمة مرض (Anthrax Crisis - الجمرة الخبيثة). وقد أظهرت النتائج أن تبني المستشفى لثقافة التعاون والاتصال المفتوح مع العاملين أدى إلى نجاح المستشفى في تجاوز الأزمة وبأقل الخسائر. كما أظهرت أن العامل الهام في ظروف الأزمات هو ضمان حرية وسهولة انسياب المعلومات منها وإليها مما يعطي بالتالي الإدارة الفرصة في اتخاذ القرارات الصحيحة للحد من تأثير الأزمة والنجاح في تجاوزها.
- 2- دراسة Delon Wu , et al، (2004)، هدفت الدراسة إلى التعرف على كيفية تغلب مستشفى تاوان على أزمة مرض الضائقة التنفسية الحادة (سارس)، وقد أشارت نتائج الدراسة إلى أنه تم التغلب على هذه الأزمة التي اجتاحت العالم بأكمله عن طريق إتباع إجراءات وعمليات موحدة لجميع المرضى المصابين، وتضمنت تلك الإجراءات: العزل في طوابق خاصة، منع الاختلاط بين المرضى وبين الغير، تقسيم المرضى إلى مجموعات حسب درجة الخطورة، إغلاق غرف الطوارئ والعيادات الخارجية، عمل مواقع خارجية لفحص الحرارة ولخدمات

الطوارئ، وقد أظهرت نتائج هذه الدراسة انه تم التُّغلب على هذه الأزمة وتم السيطرة عليها بإتباع تلك العمليات و الإجراءات المُوحدة. كما يرجع للسلوك الإداري للأزمات الناتج عن توجيه المديرين وتوزيع المهام للتأثير على الأزمة.

3- دراسة Huey-Ming Tzeng, Chang-Yi Yin (2008): هدفت الدراسة للتعرف على الاختلافات بين آراء رؤساء التمريض وبين المُمرضين تجاه ضرورة توافر نظام إدارة الأزمات بكافة جوانبه المتمثلة في الجوانب الاستراتيجية والتقنية/ الهيكلية والتقييم والاتصالات العامة والجوانب النفسية والثقافية والثقافة التنظيمية والقيم في المستشفيات الحكومية، وقد أظهرت نتائج الدراسة أن الممرضين الموظفين أكدوا على ضرورة توافر نظام إدارة الأزمات بحيث يُمكن تحقيق حل مبكر وتجنب الأزمات. وأن الممرضين العاملين يطلبون مساندة ودعم أكثر من المشرفين عليهم.

4- دراسة Brooke M.Fowlera , et al (2018)، هدفت الدراسة إلى الحفاظ على عمل المستشفيات أثناء الكوارث من خلال التأهب لاتصالات الأزمات وسد النقص في الأدبيات التي تتناول المخاطر الاستراتيجية للتواصل في الأزمات في أماكن الرعاية الصحية، والتعرف إلى أي مدى يكون مُستشاري المستشفيات على استعداد للتواصل بشكل فعال داخليًا وخارجيًا، في مواجهة الكوارث مثل الأوبئة، وخلصت الدراسة إلى أن لدى الجمهور توقعات عالية من أن المستشفيات ستوفر الرحمة والرعاية والدعم الواسع النطاق للجرحى والمصابين من الناجين من الكوارث، وكشفت النتائج الرئيسية عن تحديات الاتصال التي لم يتم تحديدها في الأبحاث السابقة، مثل مراقبة وسائل الإعلام ومراقبة الإدارة لموظفي المستشفى الأمريكيين المكلفين بإدارة الكوارث والاتصال بالأزمات.

1/3: التعليق على الدراسات السابقة

1-1/3- أوجه التشابه بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية:

عالجت بعض الدراسات السابقة، متغير واحد من متغيرين الدراسة (إدارة الأزمات)، وربطت بعض الدراسات السابقة بين متغيري الدراسة اللذين نحن بصدد دراستهما (العلاقات العامة، إدارة الأزمات). وأظهرت بعض الدراسات السابقة العلاقة بين (دور العلاقات العامة، والقطاع الصحي)، و (دور إدارة أزمة وباء السارس في إحدى المستشفيات)، وتتفق الدراسة الحالية مع بعض الدراسات السابقة في وجود لبس وعمومية في مفهومي، (العلاقات العامة، إدارة الأزمات) خاصة في المستشفيات.

2-1/3- أوجه الاختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية:

- 1- تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في كونها تتم في ظروف شديدة الاستثنائية- حظر التجوال على المواطنين المصريين كنتيجة لتفشى وانتشار الفيروس، خاصة في محافظة القاهرة.
- 2- دراسة موضوع ذي أهمية، يَخُص وباء عالمي، وفي أثناء حدوثه (2020) م، فعلي الرغم من تناول الدراسات السابقة بعض الأوبئة باعتبارها أزمات- السارس، وإيبولا، والجمرة الخبيثة-، ولكن ذلك تم من مدد زمنية، مما يُمثل فجوة زمنية تجعل إعادة البحث ضرورية..
- 3- الدراسة الحالية تهتم بدراسة موضوعها في بيئة مُغايرة عن البيئات التي تمت بها الدراسات السابقة وبما يُمثل فجوة مكانية، كما اهتمت بمفاهيم مختلفة لم يُوظفها أحد من قبل، خاصة في الدراسات العربية، فالأزمات لا تتماثل تمامًا تاما، ولكون الأزمة المبحوثة تُمثل وباء عالمي- ليس محلي أو إقليميا- فنحن بصدد التطرق للتعاون في إدارة الأزمة الدولية كأحد أهم مهام ممارسي للعلاقات العامة في الفترة الحالية، وبما يُمثل فجوة مفاهيمية.

وكذلك ندرة الدراسات التي تناولت فعالية شبكات التواصل الاجتماعي المختلفة لتواصل العلاقات العامة مع الجماهير، مما يُمثل فجوة معرفية، لم تُوظفها إحدى الدراسات من قبل.

المبحث الثاني: الإطار المنهجي للبحث

1/2- مشكلة البحث:

تبرز أهمية البحث من واقع أهمية موضوعاته، فالبحث الحالي يمثل دراسة ميدانية تقترب من واقع ممارسة أنشطة العلاقات العامة بالمستشفيات الجامعية بمصر، وتنقل صورة واقعية أثناء لأزمة صحية وبائية عالمية، وفي أثناء وقوعها، ونظراً لأهمية موضوع فيروس كورونا ولكونه أزمة صحية، يمكن أن تؤدي إلى أزمات إنسانية، اجتماعية، وإدارية، واقتصادية، وعلى جميع الأصعدة، وفي ضوء كل من الأهمية الصحية، والإعلامية التي اعتراها فيروس كورونا (2020م)، لذلك فالأمر يتطلب بقوة، وتزامنية حالية، التعرف على دور العلاقات العامة بالمستشفيات في التعامل مع مراحل تلك الأزمة التي تُعتبر شديدة الاستثنائية، وحتى يتسنى للقيادات الإدارية الإحاطة بها، من أجل توظيف، ورفع مستوى جاهزية أنشطة العلاقات العامة بالمستشفيات الجامعية، ولمجابهة كافة مراحل أزمة فيروس كورونا، وصولاً لمرحلة التعلُّم.

2/2- تساؤلات البحث:

تحدد مشكلة البحث في التساؤلات التالية:

- 1- ما أهمية ممارسات العلاقات العامة لإدارة أزمة فيروس كورونا (كوفيد-19) عام (2020) م في المستشفيات الجامعية بإقليم القاهرة الكبرى؟
- 2- ما واقع أداء إدارة العلاقات العامة بالمستشفيات الجامعية أثناء فترة أزمة فيروس كورونا (كوفيد-19) ؟
- 3- ما تشخيص إدارة العلاقات العامة لكيفية إدارة مراحل أزمة فيروس كورونا (كوفيد-19) ؟
- 4- ما أنشطة التواصل الاجتماعي من قبل ممارسي العلاقات العامة لإدارة مراحل أزمة فيروس كورونا؟
- 5- ما وسائل شبكات التواصل الاجتماعي الأكثر استخداماً لإدارة مراحل أزمة فيروس كورونا؟

3/2- أهداف البحث:

يهدف البحث إلى التعرف على:

1. أهمية ممارسات العلاقات العامة لإدارة أزمة فيروس كورونا في المستشفيات الجامعية بإقليم القاهرة الكبرى، من خلال معرفة إدارة العلاقات العامة بالمستشفيات الجامعية.
2. كيفية إدارة مراحل أزمة فيروس كورونا (كوفيد-19) عام (2020) بناء على تشخيص إدارة العلاقات العامة.
3. الدور الذي قامت به إدارة العلاقات العامة لإدارة مراحل أزمة فيروس كورونا.
4. وكذلك التعرف على كل من أنشطة ووسائل شبكات التواصل الاجتماعي التي كانت الأكثر استخداماً لإدارة مراحل أزمة فيروس كورونا (كوفيد-19) 2020 م.

4/2/ أهمية البحث

- تتضح أهمية البحث في مساهمته في سد بعض الفجوات - كما سبق سردها في الدراسات السابقة - سواء (الزمانية، المكانية، المفاهيمية، المعرفية).

- كما تبرز أهمية البحث لكون إدارة الأزمات التنظيمية التي تنشأ عن الأوبئة الصحية ذات النطاق العالمي أكثر تعقيداً من إدارة الأزمات الناشئة عن الأزمات "المالية" التقليدية أو الأزمات الوبائية المحلية، لأن الوباء العالمي هو النوع الأكثر ندرة في تاريخ البشرية الحديث (Mercy Corps, 2019). ويمكن وصف الوباء العالمي بأنه: البجعة السوداء (أي حدث لا يمكن التنبؤ به، ويتجاوز ما هو متوقع عادة من مواقف، وله عواقب وخيمة مُحتملة ؛ فيمكن أن تدمر الأزمة المتعلقة بالصحة العديد من الصناعات في المناطق والدول المتضررة (2009 Bogle & Sullivan,)).
- والمستشفيات من أكثر المنظمات قابلية للتعرض للأزمات طبقاً لتقرير معهد الأزمات والكوارث بالهند عام 1997م الذي أوضح أن المستشفيات من أكثر المنظمات قابلية للتعرض للأزمات والكوارث، حيث بلغت المرتبة الرابعة للمنظمات المستهدفة للأزمات أكثر من غيرها، وذلك بعد صناعة الأوراق المالية، المؤسسات البنكية والمصرفية، وصناعة الخطوط الجوية (الجديلي، 2006).

5/2- منهجية البحث:

أعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي في عرض المفاهيم ونتائج الدراسات السابقة والتعرف على الاتجاهات في هذا المجال، حيث تم استطلاع آراء العاملين في كافة إدارات العلاقات العامة في المستشفيات الجامعية بإقليم القاهرة الكبرى والذي يشمل محافظات (القاهرة، والجيزة، القليوبية).

وقد تم جمع البيانات اللازمة من أفراد العينة عن طريق قائمة الاستقصاء المعدة لذلك ومن ثم فقد تم تفرغ البيانات وتحليل النتائج.

6/2- مجتمع البحث:

تمثل مجتمع البحث في جميع المستشفيات الجامعية التي صدرت قرارات رئاسة الوزراء المصرية بضمها إلى خدمة العزل الصحي لمرضى فيروس كورونا والتابعة لنطاق إقليم القاهرة الكبرى كما يلي:

- المستشفيات التابعة لجامعة الأزهر: (مستشفى الأزهر التخصصي، مستشفى الزهراء الجامعي).
- المستشفيات التابعة لجامعة القاهرة: (القصر العيني الفرنسي، مستشفى الباطنة).
- المستشفيات التابعة لجامعة عين شمس: (مستشفى العبور التخصصي والاستقبال القديم، أكاديمية جراحة الصدر والقلب، المستشفى الميداني).
- المستشفيات التابعة لجامعة بنها: (مستشفى بنها الجامعي)
- وقد تم استبعاد (مستشفى الزهراء الجامعي التابعة لجامعة الأزهر، والمستشفى الميداني التابعة لجامعة عين شمس)، بعد ثبوت حالات إيجابية لفيروس كورونا بمختلف الأقسام الداخلية، وغلقتها لتعقيم المستشفى بالكامل واتخاذ الإجراءات الوقائية المُتبعة، وكان ذلك وقت إتمام الدراسة من 3030/4/29 إلى 2020/6/15.

7/2- عينة البحث وأداته:

تمثلت عينة البحث في جميع العاملين بالعلاقات العامة، وقد تم استخدام أسلوب الحصر الشامل بهذه المستشفيات الجامعية الخمس، ونظراً لقلّة أعداد موظفي إدارات العلاقات العامة بالمستشفيات المبحوثة فقد بلغ عددهم (49) مفردة، وذلك باستخدام قائمة الاستقصاء بالمقابلة، لقياس اتجاهات ودوافع عينة البحث، لكون موظفي العلاقات العامة أكثر وعياً وتفهماً لموضوع إدارة الأزمات، وذوي مسؤوليات مباشرة في التعامل معها، ويوضح

الجدول رقم (1) توصيف خصائص عينة مفردات البحث طبقاً للمتغيرات الشخصية (النوع الاجتماعي، الفئة العمرية، المستوى التعليمي).

الجدول رقم (1) توزيع مفردات عينة الدراسة وفقاً لمتغير الشخصي المتعلق بالنوع الاجتماعي

المتغير	الفئة	العدد	النسبة المئوية
النوع الاجتماعي	ذكر	14	28%
	أنثى	35	72%
	مجموع	49	100%

ويتضح من الجدول (1) أن عدد الإناث (72%) وهو يفوق عدد الرجال (28%) وترى الباحثة أن زيادة عدد الإناث قد يرجع أكثر لقدرتهم على التواصل مع الجمهور، وهذا لا يمنع بأن كل منهم لديه قناعة بالدور الذي يؤديه.

الجدول رقم (2) توزيع مفردات عينة الدراسة وفقاً لمتغير الشخصي المتعلق بالفئة العمرية

المتغير	الفئة	العدد	النسبة المئوية
الفئة العمرية	من 20-30 سنة	13	27%
	من 31-40 سنة	20	40%
	من 41-50 سنة	15	30%
	أكبر من 51 سنة	1	2%
	المجموع	49	100%

ويظهر الجدول (2) أن أكبر تكرار للفئة العمرية بلغ من 31-40 بنسبة مئوية (40%)، وهذا يدل على أن أكثر ممارسي أنشطة العلاقات العامة هم من فئة الشباب، مما يساعد أكثر على سرعة التواصل مع جمهور المتعاملين، يلهمها الفئة العمرية من 41-50 سنة وهذا يدل على أن ثاني أكثر ممارسي أنشطة العلاقات العامة، أي ذوي خبرة وفهم جيد للتعرف على والعمل المتقن للتعامل مع الأزمات.

الجدول رقم (3) توزيع مفردات عينة الدراسة وفقاً لمتغير الشخصي المتعلق بالمستوى التعليمي

المتغير	الفئة	العدد	النسبة المئوية
المستوى التعليمي	أقل من الجامعي	1	2%
	الجامعي	48	99%
	المجموع	49	100%

ويتضح من الجدول (3) أن أكبر تكرار هو الجامعي بنسبة مئوية (99%) وهذا يدل على ارتفاع المستوى التعليمي مما يساعد على زيادة الوعي، والمرونة في التواصل مع الوسائط الإلكترونية الحديثة.

8/2- محاور البحث:

- المحور الأول: أهمية ممارسات العلاقات العامة في المستشفيات الجامعية بإقليم القاهرة الكبرى
- المحور الثاني: واقع أداء إدارة العلاقات العامة بالمستشفيات الجامعية أثناء فترة أزمة كورونا
- المحور الثالث: وجهة نظر العلاقات العامة في مراحل إدارة أزمة فيروس كورونا.
- المحور الرابع: أنشطة التواصل الاجتماعي ووسائل شبكات التواصل الاجتماعي المستخدمة.

المبحث الثالث: الإجابة عن تساؤلات البحث وتحليل النتائج

3/1 المحور الأول: أهمية ممارسات العلاقات العامة في المستشفيات الجامعية بإقليم القاهرة الكبرى
الجدول رقم (4) التكرارات والنسب المئوية لمعرفة مدى أهمية ممارسات أنشطة العلاقات العامة من وجهة نظر
مفردات عينة الدراسة في المستشفيات

الفئات			التساؤلات		
النسب المئوية		التكرار			
المجموع	لا	نعم	المجموع	لا	نعم
43	6	49	43	6	43
46	3	49	46	3	46
32	17	49	32	17	32
44	5	49	44	5	44
48	1	49	48	1	48
39	10	49	39	10	39
42	7	49	42	7	42

3/2 - المحور الثاني: واقع أداء إدارة العلاقات العامة بالمستشفيات الجامعية أثناء فترة أزمة الفيروس
الجدول رقم (5) التكرارات والنسب المئوية لمعرفة كيفية تنظيم وقت العمل مفردات عينة الدراسة
بالمستشفيات الجامعية أثناء أزمة فيروس كورونا

النسب المئوية	التكرار	كيف يتم تنظيم وقت العمل أثناء فترة أزمة فيروس كورونا
26.5%	13	العمل منتظم
67.3%	33	العمل متقطع (الحضور بالتناوب)
6.2%	3	العمل متوقف
100%	49	المجموع

(2) الأوبئة الصحية التي مرت على مصر (انفلونزا الطيور، وانفلونزا الخنازير).

الجدول رقم (6) التكرارات والنسب المئوية لمعرفة المعوقات التي واجهت ممارسي العلاقات العامة أثناء فترة الحظر للحد من انتشار الفيروس

النسب المئوية	التكرار	ما أهم المعوقات التي واجهتك كممارس للعلاقات العامة أثناء فترة الحظر
18%	34	صعوبة التواصل مع الزملاء في الإدارات الأخرى
23%	44	صعوبة الحصول على الموصلات العامة
17%	32	تقسيم العمل بالمناوبة من قبل إدارة المستشفى
9%	18	نقص الأدوات والآلات، اللازمة لتعقيم الإدارة
28%	53	إيقاف تشغيل التكييف المركزي في فترة الصيف من قبل إدارة المستشفى
5%	9	القيام بمهام أخرى خارجة عن مهام إدارة العلاقات العامة
100%	190	المجموع ⁽³⁾ *

الجدول رقم (7) التكرارات والنسب المئوية لمعرفة مدى رضا مفردات الدراسة عن أعمالهم أثناء فترة الحظر التي فرضتها الدولة للحد من انتشار كورونا

النسب المئوية	التكرار	هل تشعر بالرضا عن عملك أثناء فترة الحظر التي فرضتها الدولة للحد من انتشار فيروس كورونا
12.2%	6	نعم
67.3%	33	لا
20.5%	10	أحياناً
100%	49	المجموع

الجدول رقم (8) التكرارات والنسب المئوية لمعرفة ما لوجود خطة المستشفيات الجامعية التي تتبعها العلاقات العامة في إدارة أية أزمات صحية

النسب المئوية	التكرار	هل توجد خطة تتبعها العلاقات العامة في إدارة أية أزمات صحية بالمستشفى؟
75.5%	37	نعم
14.2%	7	لا
10.3%	5	أحياناً
100%	49	المجموع

الجدول رقم (9) التكرارات والنسب المئوية لمعرفة ما مدة خطة المستشفيات الجامعية التي تتبعها العلاقات العامة في إدارة أية أزمات صحية

النسب المئوية	التكرار	ما مدة هذه الخطة بالمستشفى الجامعي لديك؟
16%	6	خطة قصيرة المدى (أقل من عام)
76%	28	متوسطة (من عام حتى خمسة)
8%	3	طويلة (أكثر من خمسة أعوام)

*2- المجموع هو تكرار الإجابات لدى المبحوثين وهو يزيد عن عدد مفردات عينة الدراسة (49) لكون مفردات العينة ركزت على: إيقاف تشغيل التكييف المركزي في فترة الصيف من قبل إدارة المستشفى لعدم انتشار العدوى، صعوبة الحصول على الموصلات العامة، ولاختيار مفردات العينة لأكثر من إجابة.

النسب المئوية	التكرار	ما التي استخدمتها كممارس للعلاقات العامة أثناء أزمة فيروس كورونا في التواصل بالجمهور الداخلي لتعزيز انتماء العاملين للمستشفى؟
46%	43	تشارك إدارة العلاقات العامة موساة أسر شهداء مصابي كورونا من الاطباء والهيئة التمريضية، وكافة العاملين بالمستشفى
17%	16	تتواصل إدارة العلاقات العامة مع العاملين بشأن الشكاوي والانتقادات الصادرة حول سياسات المستشفى
4%	4	تعمل إدارة العلاقات العامة على دعم كافة العلاقات الإنسانية بين الإدارات بالمستشفى
100%	94	المجموع

الجدول رقم (12) التكرارات والنسب المئوية لمعرفة أنشطة التواصل الاجتماعي بالجمهور الداخلي والخارجي من قبل ممارسي العلاقات العامة

النسب المئوية	التكرار	ما أنشطة التواصل الاجتماعي التي استخدمتها كممارس للعلاقات العامة أثناء أزمة فيروس كورونا في التواصل بالجمهور الداخلي والخارجي؟
41.5%	27	تقوم إدارة العلاقات العامة بتفعيل برامج واحترافية للتواصل مع الجمهور الداخلي والخارجي
55.3%	36	تقوم إدارة العلاقات العامة بتفعيل برامج وقائية تحسباً أية أزمات فرعية، ناجمة عن أزمة فيروس كورونا
2.3%	2	تقوم إدارة العلاقات العامة بتفعيل برامج التوعوية الخارجية للحد من أية أحداث مؤسفة ناجمة عن أزمة كورونا
100%	65	المجموع ⁽⁴⁾ *

الجدول رقم (13) التكرارات والنسب المئوية لمعرفة مدى قيام معرفة مفردات الدراسة بتوظيف شبكات التواصل الاجتماعي في مهام العمل.

النسب المئوية	التكرار	هل تقوم بتوظيف شبكات التواصل الاجتماعي في مهام اعمالك أثناء أزمة كورونا؟؟
99%	47	نعم قمت بالفعل بتوظيف شبكات التواصل الاجتماعي في مهام اعمالك أثناء أزمة كورونا
1%	3	لم أقم بتوظيف شبكات التواصل الاجتماعي في مهام اعمالك أثناء أزمة كورونا
100%	49	المجموع

الجدول رقم (14) التكرارات والنسب المئوية لمعرفة ما وسيلة شبكات التواصل الاجتماعي الأكثر استخداماً في مهام العمل أثناء أزمة كورونا

النسب المئوية	التكرار	ماهي وسيلة شبكات التواصل الاجتماعي الأكثر استخداماً في مهام العمل أثناء أزمة كورونا
3.7%	3	خدمة تويتر Twitter
48%	39	خدمة تليجرام Telegram
34.5%	28	خدمة واتس اب WhatsApp
13.5%	11	خدمة ألفيس بوك Face book
100%	81	المجموع

(4) المجموع هو تكرار الإجابات لدى المبحوثين وهو يزيد عن عدد مفردات عينة الدراسة المُجيبَة بنعم (47) وذلك لأن عينة الدراسة المُجيبَة بنعم اختارت أكثر من إجابة.

المبحث الرابع: (النتائج والتوصيات)

1/4- نتائج تساؤلات البحث:

1- تشير نتائج المحور الأول

بحسب القراءة الكمية للنسب المتحصل عليها من الجدول رقم (4) عن مدى أهمية ممارسات أنشطة العلاقات العامة، نجد أن لها أثر كبير في تحسين صورة المستشفيات الجامعية لدى الجمهور الداخلي والخارجي بنسبة (88%)، وأنه في ظل أزمة كورونا توجد ضرورة كبيرة لوجود إدارة للعلاقات العامة في المستشفيات بنسبة (94%)، وأنه لم توجد مهام عمل محددة لمواجهة أزمة كورونا بنسبة (78%)، وأن كل من ضغوطات العمل الداخلية والخارجية لم تحدث توترات خلال أزمة كورونا، كما أكدت نسبة (86%)، أن الأزمات التي مرت على مصر كإنفلونزا الطيور، والخنازير، وغيرها، قد ساهمت في تدعيمهم على كيفية الاتصال أثناء أزمة كورونا الحالية. وهذا مفاده أنه باستطاعة العلاقات العامة بعد حدوث الأزمة أن تقوم بتصحيح الأوضاع، والتَّعَلُّم.

2- تظهر نتائج المحور الثاني

بحسب القراءة الكمية للنسب المتحصل عليها نجد أن واقع أداء إدارة العلاقات العامة بالمستشفيات الجامعية، تم بتنظيم وقت العمل أثناء فترة أزمة فيروس كورونا بالعمل المتقطع حيث يشير الجدول (5) أن نسبة الحضور بالتناوب بلغت 67%، وأن أهم المعوقات التي واجهت ممارسي العلاقات العامة أثناء فترة الحظر للحد من انتشار الفيروس هي صعوبة الحصول على المواصلات العامة بنسبة 23%، يليها صعوبة التواصل مع الزملاء في الأدوات الأخرى بنسبة 18%، وبحسب القراءة الكمية للنسب المتحصل عليها من الجدول (6)، ومن نتائج الجدول (7) نجد أن حوالي نسبة 68%، كانوا لا يشعرون بالرضا عن أعمالهم أثناء فترة الحظر التي فرضتها الدولة للحد من انتشار كورونا، وقد يرجع ذلك لخوفهم من انتقال العدوى لهم أثناء تواجدهم بالمستشفى، وتظهر نتائج الجدول (8) أن حوالي نسبة 75% ذكروا أنه توجد خطة تتبعها العلاقات العامة في إدارة أية أزمات صحية بالمستشفى، كما أكدت نفس المفردات وبنسبة 76% أن مدة خطة المستشفيات الجامعية التي تتبعها تكون متوسطة (من عام حتى خمسة). الجدول (9).

3- توضح نتائج المحور الثالث

إن العلاقات العامة لديها القدرة على وضع الأهداف الكفيلة بالتعامل مع أزمة فيروس كورونا المرحلة الأولى، وبنسبة كبيرة بلغت نسبة 98% على الرغم من أن اهتمام كليات الطب لدينا بتحديد إشارات حدوث الأزمة كان ضعيفاً 22% بالمرحلة الأولى، وبلغ وجود تعليمات إدارية الواضحة التي تحدد كيفية التعامل مع أزمة فيروس كورونا، نسبة متدنية 20%، على الرغم من أن الإدارة العليا بكليات الطب تعمل على تفادي جميع المعوقات أثناء أزمة فيروس كورونا بنسبة 84%، كما أن التعاون بين العلاقات العامة وبين المستشفيات الأخرى، ووزارة الصحة والسكان لحل أزمة فيروس كورونا، كان كبيراً، وبلغ نسبة 76%، وفي المرحلة الثالثة لاحتواء الأضرار تسعى العلاقات العامة لمنع حدوث أزمات فرعية قد تنتج عن أزمة فيروس كورونا، استخدمت إجراءات الطوارئ بفاعلية عالية بنسبة 88%، وسوف يتم تحديد الاحتياجات اللازمة لتحقيق أهداف المستشفى لممارسة نشاطه الاعتيادي بنسبة موافقة بلغت نسبة 94%، وفي المرحلة الرابعة تهدف العلاقات العامة إلى التَّعَلُّم وبناء الخبرة لتحسين برامج وخطط إدارة أية أزمات مستقبلاً، عن طريق وإجراء عملية إعادة تقييم كافة الإجراءات المتعلقة بالمستشفى من أجل تقويمها لتحسين خطط إدارة الأزمات مُستقبلاً، حيث وصلت نسبة الموافقة إلى بنسبة 98%، ونسبة 82%، أن لديهم القدرة للاستفادة من الأزمات باعتبارها تجربة سابقة لتعزيز التَّعَلُّم، كما ظهر بالجدول رقم (10).

4- وبرز المحور الرابع وحسب القراءة الكمية للنسب المتحصل عليها ما يلي:

إن إدارة العلاقات العامة تمارس أنشطة للتواصل الاجتماعي مع الجمهور الداخلي، فتتخى العاملين في المناسبات الشخصية بنسبة 33%، كما أنها وفي ظل الظروف الحالية تواسي وتعزى أسر شهداء مصابي كورونا من الأطباء والهيئة التمريضية، وكافة العاملين بالمستشفى بنسبة 46%، كما تعمل علي تلقي الشكاوى بنسبة 17%، وتسعى دعم كافة العلاقات الإنسانية بين الإدارات بنسبة 4%، وقد ترجع تلك النسب المتدنية لظروف أزمة كورونا أيضاً، كما يظهره الجدول رقم (11)، كما ظهر بالجدول رقم (12) أن إدارة العلاقات العامة تمارس أنشطة للتواصل الاجتماعي مع الجمهور الداخلي والخارجي، فهي تُفعل برامج احترازية بنسبة 41، 5% وتُفعل برامج وقائية تحسباً لأية أزمات فرعية، ناجمة عن أزمة فيروس كورونا بنسبة 55، 3% وكذلك تقوم بتفعيل البرامج التوعوية الخارجية للحد من أية أحداث مؤسفة ناجمة عن أزمة كورونا بنسبة متدنية جداً بنسبة 2، 3%، وقد يرجع ذلك لكون وزارة الصحة والسكان المصرية قد فعلت كل تلك البرامج من خلال نشاط الخط الساخن، ونشر البرامج عبر وسائل الإعلام التقليدية. ويظهر الجدول رقم (13) أن نسبة كبيرة جدا 99% من ممارسي العلاقات العامة يوظفون شبكات التواصل الاجتماعي في مهام أعمالهم أثناء أزمة كورونا، وأن وسائل شبكات التواصل الاجتماعي الأكثر استخداماً في مهام العمل أثناء أزمة كورونا حسب القراءة الكمية للنسب المتحصل عليها من جدول رقم (14)، كانت: (تليجرام بنسبة 48%، واتس آب بنسبة 34، 5%، أليس بوك بنسبة 13، 5%، تويتير بنسبة 3، 7%) ولعل ذلك يرجع لكون تليجرام يمكنه بث الرسائل أو المحتوى لجمهور كبير، ويوفر إرسال غير محدود من الصور ومقاطع الفيديو والملفات المضغوطة Zip وملفات الصوت mp3 والملفات النصية docdodockdoedogdondotDonDow، ومما يساعد في التواصل وتفعيل كافة الأحداث مع بقية الإدارات بالمستشفى ومع الجمهور الخارجي، وهذا ما لاحظناه خلال تواجدنا بالمستشفيات الجامعية حين مرت العلاقات العامة بأزمة فرعية، تتمثل في التوترات الحادثة من الجمهور الخارجي، وكذلك التوترات الحادثة من الجمهور الداخلي (الأطباء ومعاونهم في تلك الفترة، وكانت معظم القرارات يتم تداولها بواسطة وسائل شبكات التواصل الاجتماعي.

كما أشارت نتائج من أجريت معهم المقابلات أثناء إجابة قائمة الاستقصاء، إلى أن أزمة فيروس كورونا، فريدة بشكل واضح، فإدارتها لا تعتمد على عوامل اقتصادية/ مالية فقط، بل على عوامل اجتماعية، بيولوجية مما يسبب صدمة عدم اليقين. وأن ممارسي العلاقات العامة المنوط بهم مهمة التعامل مع الأزمة والتخطيط لها، يتأثرون كبشر بسبب عدم اليقين الناتج عن أزمة فيروس كورونا. وأشار بعض من أجريت معهم المقابلات إلى أن وجود إمكانية الوفاة بسبب الفيروس، يولد المزيد من القلق بشأن الذات والزملاء والعائلة والأصدقاء. وتكتسب وسائل شبكات التواصل الاجتماعي قيمة نسبية فائقة لكل من العلاقات داخل المستشفى الجامعي وبينها وبين بقية المستشفيات.

2/4: التوصيات والمقترحات.

- 1- ضرورة تسليط الضوء على دور العلاقات العامة في التعامل مع الأزمات.
- 2- ضرورة وجود قسم خاص داخلها، ليتولى مهمة التعامل مع الأزمة والتخطيط لها في كل مراحل إدارتها.
- 3- تكثيف أكثر لجهود ممارسي العلاقات العامة حالياً بالمستشفيات لتفادي أي أضرار أثناء الأزمة.
- 4- العمل على وضع سياسات وخطط لمواجهة/ وإعادة النظر في أسباب حدوث الأزمات الفرعية من أجل إيجاد حلول لها، ولكسب ثقة الجمهور الداخلي والخارجي أكثر في المستشفيات الجامعية، ومن ثم يكون باستطاعة

العلاقات العامة بعد حدوث الأزمات أن تقوم بتصحيح الأوضاع، والتَّعلُّم، والخروج بفرص كبيرة خاصة في مجال الأبحاث الطبية التي يجريها الأساتذة والهيئة المعاونة بكليات الطب التابعة للمستشفيات الجامعية.

5- تفعيل نشاطات تنظيم الدورات تدريبية للأطباء بالتعاون مع إدارة البائيات والترصد وقطاع الطب الوقائي للتعريف بـ كورونا وكيفية التعامل مع حالات الاشتباه، وكيفية التعامل مع حالات الإصابة وهذا يتطلب العمل على تطوير أنشطة التواصل الاجتماعي ونشر شبكات التواصل الاجتماعي لكافة العاملين، وتوفير التدريب عليها.

قائمة المراجع

أولاً- المراجع بالعربية:

- الجار الله، ماجد، "جهود إدارات العلاقات العامة في مواجهة الأزمات"، رسالة ماجستير، السعودية، جامعة الأمام محمد بن سعود الإسلامية، 2009.
- الجديلي، ربيعي، "واقع استخدام أساليب إدارة الأزمات في المستشفيات الكبرى في قطاع غزة"، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، 2006.
- الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء، ج م ع، النشرة السنوية للخدمات الصحية، 2019.
- شاهين، محمد عبد التواب، "الآثار السيكولوجية الناتجة عن إدارة الأزمات والكوارث والطوارئ الصحية"، رسالة ماجستير، جامعة عين شمس، القاهرة، 2000.
- الشعلان، أحمد "دور ادارة العلاقات العامة في التعامل مع الأزمات والكوارث"، دراسة تطبيقية بإدارة العلاقات العامة في الدفاع المدني، ماجستير، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية، 2011.
- العزام، ماجد، " إدارة الأزمات في قطاع الصناعات الدوائية في الأردن"، رسالة ماجستير، الجامعة، الأردنية، 2004.

ثانياً- المراجع بالإنجليزية

- C. Moorman "Making the most of your marketing team during COVID-19" Accessed on April 6, 2020, from <https://www.forbes.com/sites/christinemoorman/2020/03/30/making-the-most-of-your-marketing-team-during-covid-19/#3572a1ee2321> (2020), Google Scholar.
- G. Gabrielli, V. Russo, A. "Cicero Understanding organizational aspects for managing crisis situations" Journal of Organizational Change Management, 33 (1) (2019), pp. 29-49 Cross Ref View Record in Scopus, Google Scholar.
- Huey-Ming Tzeng, Chang-Yi Yin, "Crisis management systems"/ Applied Nursing Research, National Center for Biotechnology Information, Aug;21 (3): (2008) pp 131– 138.
- J.C. Bogle, R.N. Sullivan "Markets in crisis "Financial Analysts Journal, 65 (1) (2009), pp. 17, Google Scholar
- K. Petro" How B2B businesses are going digital during the coronavirus pandemic" Accessed on April 4, 2020 from <https://www.impactbnd.com/blog/b2b-organizations-are-going-digital-amidst-the-coronavirus-pandemic> (2020), Google Scholar.
- L., Jonathan Bernstein, "All about Crisis Management" .management help.org, Retrieved 18-05-2020.

- M.Brooke Fowlera, Holly A.Robertsb, EminaHerovicc, "Keeping hospitals operating during disasters through crisis communication preparedness" Public Relations Review, Volume 44, Volume 44, Issue 4, November 2018, Pages 58. Copyright © 2020 Elsevier B.V.
- M.S. Balakrishnan "Managing at the edge of chaos: Middle East North Africa – Perspectives for international management ""Handbook of contemporary research on emerging markets, Edward Elgar Publishing, Cheltenham, UK (2016), pp. 317-354, Google Scholar.
- Mercy Corps "How does Ebola affect the economy? "Accessed on April 2, 2020 from, <https://www.mercycorps.org/blog/ebola-outbreaks-africa-guide/chapter-4> (2019), Google Scholar.
- Wise, Keat, "The Oxford Incident, Organizational Cultures Role in an Anthrax Crisis".Puplic Relation Review, Vol 29, pp 461-472.
- Wu, Delon, Li-Chu Yang, and Sou-Shan Wu, "Crisis management of SARS in a hospital", Journal of Safety Research 35 (2004) pp 345–349.