



جامعة النجاح الوطنية
كلية الدراسات العليا

أثر استخدام الذكاء الاصطناعي في استراتيجيات العلاقات العامة على
إدارة الأزمات الإنسانية لمنظمة الهلال الأحمر بفلسطين: دراسة وفق
نظريتي التواصل في الأزمات الظرفية والاتصال التنظيمي

إعداد

دالية ماجد جبر خراز

إشراف

د. سهى صبح

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في العلاقات العامة المعاصرة، من كلية الدراسات العليا، في جامعة النجاح الوطنية، نابلس - فلسطين.

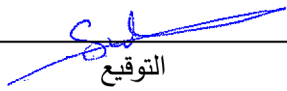
2025

أثر استخدام الذكاء الاصطناعي في استراتيجيات العلاقات العامة على
إدارة الأزمات الإنسانية لمنظمة الهلال الأحمر بفلسطين: دراسة وفق
نظريتي التواصل في الأزمات الظرفية والاتصال التنظيمي

إعداد

دالية ماجد جبر خراز

نوقشت هذه الرسالة بتاريخ 2025/07/10 م، وأجيزت:


التوقيع


التوقيع


التوقيع

د. سهى صبوح

المشرف الرئيسي

د. ناهده مخامرة

الممتحن الخارجي

د. عامر قاسم

الممتحن الداخلي

الإهداء

إلى من كانت دعواته النور الذي أضاء لي طريقي، إلى أبي الغالي، أبو جبر، السند الذي لا يميل،
والمعلم الأول في الحياة.

إلى أمي الحبيبة، التي علمتني أن الإيمان يصنع المعجزات، إلى حضنها الدافئ الذي كان الملاذ في كل
مراحل التعب.

إلى عائلتي الكريمة، إخوتي وأخواتي، منبع الحب والدعم، أنتم الزاد في الطريق، والدفء في الغربة،
والضوء في العتمة، لكم جميعاً أهدي هذا العمل، الذي كان حصاد سنوات من الجَدِّ والاجتهاد.

وإلى روح عمي الغالي، أبو نضال الكخن، رحلت عن الدنيا، لكنك لم ترحل من قلبي وذاكرتي، كنت دومًا
حاضرًا بمحبتك ودعمك وابتسامتك الطيبة، رحمك الله وأسكنك فسيح جناته، وجعل هذا العمل صدقةً جاريةً
في ميزان حسناتك.

إلى أرواح شهدائنا الأبرار، من سقطوا ليحيا الوطن،

إلى الأسرى البواسل، صانعي الكرامة، الذين يقعون خلف القضبان وقلوبهم تنبض بالحرية،

إلى غزة، تلك المدينة الجريحة الصامدة،

أهديكم هذه الرسالة عرفانًا بما قدمتم، ووفاءً لعطائكم، وتخليدًا لبطولتكم.

إليكم جميعاً، أهدي ثمرة هذا الجهد المتواضع، راجيةً أن يكون لبنةً في بناء مستقبلٍ أكثر عدلاً وكرامةً.

الباحثة: دالية خراز

الشكر

الحمد لله القائل: ﴿لَئِنْ شَكَرْتُمْ لَأَزِيدَنَّكُمْ﴾ [إبراهيم: 7]، والصلاة والسلام على رسول الله القائل
"من لا يشكر الناس لا يشكر الله"

الحمد لله حتى يبلغ الحمد منتهاه، والشكر لله الذي أكرمني بإنجاز هذه الأطروحة، وأسأل الله أن ينفع بي
ويعلمني لأمتي، وأن أنال الأجر والرضا في ديني ودنياي.

أتقدم بجزيل الشكر والامتنان لأستاذتي المشرفة على البحث: د. سهى صبح، على كل ما قدمه لي منذ
اللحظة الأولى، من تشجيع وخبرات علمية وعملية، وتوجيهات، وملاحظات هامة، ساهمت في تطوير
شخصيتي وتوجيهي نحو سبل النجاح والتفوق والتميز، إنني أخصها كل الشكر والتقدير لجهودها وعطائها.

كما أتوجه بخالص شكري إلى أساتذة قسم العلاقات العامة، والاتصال في جامعة النجاح الوطنية، على
توجيهاتهم وإضاءاتهم الطيبة في مسيرتي العلمية.

وكل الشكر لكل من ساندني، وشجعني خلال مسيرتي الطيبة من الأهل، والأصدقاء، وزملاء الدراسة والعمل،
أوجه لهم جميعاً كل المحبة، والاحترام.

والشكر موصول للممتحنين الداخلي والخارجي لتفرغهم لمناقشة الرسالة.

الإقرار

أنا الموقع أدناه مقدم الرسالة التي تحمل عنوان:

أثر استخدام الذكاء الاصطناعي في استراتيجيات العلاقات العامة على إدارة
الأزمات الإنسانية لمنظمة الهلال الأحمر بفلسطين: دراسة وفق نظريتي
التواصل في الأزمات الظرفية والاتصال التنظيمي

أقر بأن ما اشتملت عليه هذه الرسالة هي نتاج جهدي الخاص، باستثناء ما تمت الإشارة إليه حيثما ورد،
وأن هذه الرسالة ككل أو أي جزء منها لم يقدم من قبل لنيل أية درجة أو لقب علمي أو بحثي لدى أية
مؤسسة تعليمية أو بحثية أخرى.

اسم الطالب: دالية ماجد جبر خراز

التوقيع: دالية ماجد جبر خراز

التاريخ: 2025/07/10

فهرس المحتويات

| | | |
|-----|--|-------|
| ج | الإهداء | |
| د | الشكر | |
| هـ | الإقرار | |
| و | فهرس المحتويات | |
| ي | فهرس الجداول | |
| ك | فهرس الملاحق | |
| م | الملخص | |
| 1 | الفصل الأول: مشكلة الدراسة وأهميتها | |
| 1.1 | المقدمة | |
| 1.2 | مشكلة الدراسة | |
| 1.3 | أهمية الدراسة | |
| 1.4 | أهداف الدراسة | |
| 1.5 | أسئلة الدراسة | |
| 1.6 | فرضيات الدراسة | |
| 1.7 | حدود الدراسة | |
| 1.8 | مصطلحات الدراسة | |
| 12 | الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة | |
| 12 | 2.1 المقدمة | |
| 14 | 2.2 الذكاء الاصطناعي | |
| 16 | 2.2.1 التحديات التقنية والأخلاقية المحتملة في تطبيق الذكاء الاصطناعي | |
| 17 | 2.3 استراتيجيات العلاقات العامة | |
| 17 | 2.3.1 استراتيجيات العلاقات العامة من حيث المفهوم والأهمية والأهداف | |
| 19 | 2.3.2 استراتيجيات العلاقات العامة في السياقات الإنسانية | |

| | |
|----|--|
| 20 | 2.3.3 إستراتيجية العلاقات العامة الرئيسية للدراسة (الاتصال في العلاقات العامة) |
| 21 | 2.3.4 استراتيجيات العلاقات العامة في العصر الرقمي |
| 22 | 2.4 إدارة الازمات |
| 22 | 2.4.1 مفهوم الازمة |
| 22 | 2.4.2 مفهوم ومراحل إدارة الازمات |
| 24 | 2.4.3 إدارة الأزمات في المنظمات الإنسانية |
| 25 | 2.4.3.1 كيف تُدار الازمات في منظمة الهلال الأحمر الفلسطيني |
| 26 | 2.5 منظمة الهلال الأحمر (The Red Crescent Organization) |
| 27 | 2.5.1 المبادئ الأساسية لمنظمة الهلال الأحمر |
| 28 | 2.5.2 منظمة الهلال الأحمر في فلسطين |
| 29 | 2.5.2.1 اهم الميادين التي تنشط فيها منظمة الهلال الأحمر الفلسطيني |
| 31 | 2.6 نظريات الدراسة |
| 31 | 2.6.1 نظرية التواصل في الأزمات الظرفية (SCCT) |
| 32 | 2.6.2 نظرية الاتصال التنظيمي |
| 33 | 2.6.3 نظريتي الاتصال التنظيمي التواصل في الأزمات الظرفية من حيث (التكامل والتحديات ومعالجة الفجوة الأدبية) |
| 34 | 2.6.3.1 تفاعل المنظمات الدولية كالصليب الأحمر مع النظريتين |
| 35 | 2.7 الدراسات السابقة |
| 35 | 2.7.1 دراسات الذكاء الاصطناعي وإدارة الازمات |
| 36 | 2.7.2 دراسات الذكاء الاصطناعي واستراتيجيات العلاقة العامة |
| 38 | 2.7.3 دراسات حول العلاقات العامة ودارة الازمات في المنظمات الدولية |
| 40 | 2.7.4 التعقيب على الدراسات السابقة |
| 40 | 2.7.4.1 الدراسات السابقة المتعلقة بالذكاء الاصطناعي وإدارة الازمات |
| 42 | 2.7.4.2 الدراسات السابقة ذات العلاقة بالذكاء الاصطناعي والعلاقات العامة |
| 44 | 2.7.4.3 الدراسات السابقة الخاصة بالعلاقات العامة وإدارة الازمات في المنظمات الدولية |

| | |
|----|--|
| 46 | 2.7.4.4 كيف استفادت الدراسة من الدراسات السابقة..... |
| 46 | 2.7.4.5 ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة..... |
| 48 | الفصل الثالث: طريقة الدراسة وإجراءاتها..... |
| 48 | 3.1 منهج الدراسة..... |
| 48 | 3.2 مجتمع الدراسة وعينتها..... |
| 49 | 3.3 أدوات الدراسة..... |
| 54 | 3.4 صدق الأداة..... |
| 54 | 3.5 ثبات الأداة..... |
| 55 | 3.6 اجراءات تطبيق الدراسة..... |
| 56 | 3.7 المعالجات الإحصائية..... |
| 57 | الفصل الرابع: عرض النتائج ومناقشتها..... |
| 57 | 4.1 النتائج المتعلقة بأداة المقابلة..... |
| 59 | 4.2 النتائج المتعلقة بأداة الاستبانة..... |
| 59 | 4.2.1 نظرة عامة على تحليل البيانات..... |
| 59 | 4.2.2 معدل الاستجابة..... |
| 60 | 4.2.3 الإحصاءات الوصفية للمتغيرات الديموغرافية..... |
| 62 | 4.2.4 تحليل البيانات الأولية..... |
| 62 | 4.2.4.1 موثوقية الاتساق الداخلي (ألفا كرونباخ)..... |
| 63 | 4.2.4.2 افتراض التوزيع الطبيعي للبيانات..... |
| 64 | 4.2.4.3 النتائج المتعلقة بالإجابة عن أسئلة الدراسة..... |
| 69 | 4.2.4.4 النتائج المتعلقة بالإجابة على فرضيات الدراسة..... |
| 71 | 4.2.4.6 ملخص النموذج لمتغيرات الدراسة..... |
| 75 | الفصل الخامس: مناقشة النتائج..... |
| 75 | 5.1 مناقشة النتائج المتعلقة بأسئلة المقابلة من وجهة نظر المدراء..... |

| | |
|----|--|
| 79 | 5.2 مناقشة النتائج المتعلقة بأسئلة الاستبيان |
| 81 | 5.3 مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضيات |
| 86 | 5.4 التوصيات |
| 88 | المراجع العلمية |
| B | Abstract |

فهرس الجداول

- جدول 3.1: عدد متغيرات الدراسة وعدد العبارات المقابلة لها المرتبطة بكل متغير..... 53
- جدول 4.1: تفاصيل الاستبيانات الموزعة 60
- جدول 4.2: التوزيع التكراري لعينة الدراسة حسب الخصائص الديموغرافية المذكورة..... 62
- جدول 4.3: معاملات موثوقية ألفا كرونباخ لكل محور 63
- جدول 4.4: قيم التفلطح والالتواء لفحص التوزيع الطبيعي للبيانات 64
- جدول 4.5: اوزان الوسط الحسابي لل فقرات 65
- جدول 4.6: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة التقدير لاستجابات أفراد عينة الدراسة على محور الدراسة ومحورها الكلي..... 65
- جدول 4.7 : العلاقة الارتباطية بين متغيرات الدراسة 70
- جدول 4.8: ملخص النموذج لمتغيرات الدراسة 71
- جدول 4.9: نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (One way- ANOVA) لدلالة الفروق في استجابات أفراد العينة 72
- جدول 4.10: نتائج اختبار تحليل الانحدار (Regression analysis) بين متغيرات الدراسة 73

فهرس الملاحق

- ملحق أ: قائمة بأسماء المبحوثين الذين تمت مقابلتهم..... 99
- ملحق ب: أسئلة المقابلات 100
- ملحق ج: الاستبانة 101
- ملحق د: قائمة أسماء لجنة التحكيم لأداة الدراسة 110
- ملحق هـ: دراسات الذكاء الاصطناعي وإدارة الازمات 111
- ملحق و: دراسات الذكاء الاصطناعي واستراتيجيات العلاقات العامة 112
- ملحق ز: دراسات العلاقات العامة وإدارة الازمة 113
- ملحق ح: نتائج معامل الارتباط بيرسون (correlation Pearson: R) لمصفوفة ارتباط فقرات الذكاء الاصطناعي مع الدرجة الكلية الخاصة به 114
- ملحق ط: نتائج معامل الارتباط بيرسون (correlation Pearson: R) لمصفوفة ارتباط فقرات استراتيجيات العلاقات العامة مع الدرجة الكلية الخاصة به 115
- ملحق ي: نتائج معامل الارتباط بيرسون (correlation Pearson: R) لمصفوفة ارتباط فقرات إدارة الازمة مع الدرجة الكلية الخاصة به 118
- ملحق ك: نتائج معامل كرونباخ ألفا لثبات أداة الدراسة 122
- ملحق ل: نتائج أثر استخدام الذكاء الصناعي على استراتيجيات العلاقات العامة في منظمه الهلال الاحمر الفلسطيني 123
- ملحق م: التكرارات والنسب المئوية لضمان استدامة استخدام الذكاء الاصطناعي في العلاقات العامة 124
- ملحق س: البرامج التدريبية المتبعة للعاملين في منظمة الهلال الأحمر في سبيل استخدام أنظمة الذكاء الاصطناعي 125

- ملحق ع: الأهمية النسبية للتحديات التي تواجهها منظمة الهلال الأحمر الدولية في توظيف الذكاء الاصطناعي في إدارة الأزمات الإنسانية في فلسطين 126
- ملحق ق: أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي في العلاقات العامة على تعزيز ثقة المجتمع واستجابة الهلال الأحمر للأزمات 127
- ملحق ر: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومعدل الاستجابة لاستجابات أفراد العينة على متغير مدى معرفة المبحوثين بالذكاء الاصطناعي وأهميته 128
- ملحق ش: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومعدل الاستجابة لاستجابات أفراد العينة على محور أثر استخدام الذكاء الاصطناعي على استراتيجيات العلاقات العامة (استراتيجية الاتصال والتواصل) 130

أثر استخدام الذكاء الاصطناعي في استراتيجيات العلاقات العامة على إدارة الأزمات الإنسانية لمنظمة الهلال الأحمر بفلسطين: دراسة وفق نظريتي التواصل في الأزمات الظرفية والاتصال التنظيمي

إعداد

داليه ماجد جبر خراز

إشراف

د. سهى صبوح

الملخص

هدفت هذه الدراسة الى تقييم الدور الذي يلعبه الذكاء الاصطناعي، في تحسين استراتيجيات العلاقات العامة في ادارة الازمات الإنسانية، لدى جمعيه الهلال الاحمر الفلسطيني. من خلال هذه الدراسة تم قياس تأثير الذكاء الصناعي في تعزيز استراتيجيات العلاقات العامة على جوده وتحسين التواصل مع الجمهور والية صنع القرار في الجمعية، اضافة الى ماهية توزيع الموارد المتاحة لدى الجمعية اثناء حدوث الازمات. تم استخدام المنهج الوصفي ومنهج المسح، وذلك لكون الدراسة تعتمد على جمع اراء عينة تم تحديدها، وكانت الاستبانة هي اداه الدراسة الرئيسية لجمع البيانات من عينه الدراسة، اضافه الى اجراء العديد من المقابلات شبه المقننة، مع مدراء فروع جمعيه الهلال الاحمر الفلسطيني بالضفة الغربية. اضافه الى ذلك، اعتمدت الدراسة نظريتين اساسيتين هما نظريه استراتيجيات العلاقات العامة، ونظرية التواصل في الازمات الظرفية الإنسانية. أيضا، تكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين العاملين في جمعيه الهلال الاحمر الفلسطيني، وقد تم اختيار عينه عددها (352) موظف موظفه بالطريقة العشوائية البسيطة. اشارت نتائج الدراسة الحالية، الى وجود علاقة ايجابية بين استخدام ادوات الذكاء الاصطناعي وتعزيز كفاءه استراتيجيات العلاقات العامة لمنظمه الهلال الاحمر الفلسطينية، مما ساعد في رفع مستوى الاستجابة للازمات الإنسانية الصحية والاجتماعية والسياسية، في فلسطين. كما اشارت نتائج الدراسة الى مساهمه الذكاء الصناعي في استراتيجيات العلاقات العامة، في تعزيز وتحسين جوده التواصل مع المجتمع الفلسطيني اثناء الازمات، وساعد تطبيق

الذكاء الصناعي في تلك الاستراتيجيات في تحسين ثقة الجمهور الفلسطيني بدور منظمه الهلال الاحمر الفلسطينية ومدى قدرتها على الاستجابة لهذه الازمات.

الكلمات المفتاحية: الذكاء الاصطناعي، استراتيجيات العلاقات العامة، إدارة الازمات الإنسانية، جمعية

الهلال الاحمر الفلسطيني

الفصل الأول

مشكلة الدراسة وأهميتها

1.1 المقدمة

جمعية الهلال الأحمر الفلسطيني وغيرها من المنظمات والهيئات الإنسانية العاملة في فلسطين واجهت وما زالت تواجه العديد من التحديات الناجمة عن الاجراءات التعسفية للاحتلال الاسرائيلي المستمر حيث ما زالت سلطات الاحتلال الاسرائيلي تفرض العديد من القيود والعوائق التي تحد من انشطه واعمال المنظمات الإنسانية في توزيع المساعدات، بما في ذلك بما في ذلك الحصول على الموافقات التي تلزم لوصول هذه المساعدات للمناطق المنكوبة. حيث كان لهذه السياسات التعسفية اللا انسانيه إثر في تفاقم الفقر وسوء التغذية، وتدهور الصحة النفسية. اضافة الى ذلك، هناك نقص حاد في الغذاء والماء والامدادات الطبية، مما ادى الى اثاره العديد من المخاوف الجدية لما يتعلق بالصحة العامة والسلامة مما زاد من الحاجة الماسة الى توفير الدعم النفسي والاجتماعي (Abhishek, 2024).

وفي نفس السياق، لابد من الإشارة الى الطبيعة المتعددة الجوانب للالزمات الإنسانية التي يتعرض لها الشعب الفلسطيني، والتي تؤدي في الى اضعاف الكفاءة التشغيلية للمنظمات الإنسانية كجمعية الهلال الأحمر الفلسطيني، التي ما زالت تواجه العديد من التحديات التي تعرقل عملها الإغاثي، خاصة إذا ارتبط هذا العمل بالتداعيات الناتجة عن عمليات النزوح والمعاناة جراء سياسات الاحتلال التعسفية. ونتيجة لذلك تسعى جمعية الهلال الأحمر الفلسطيني الى رفع مستوى ادائها التشغيلي، في سبيل التخفيف من الالثار السلبية للسياسات التعسفية الإسرائيلية التي تمارسها ضد الفلسطينيين وتزويدهم بالمساعدة التي تلزمهم في ظل العدوان المستمر في جميع انحاء فلسطين..

وبناء على ما سبق، سعت منظمه الهلال الأحمر الفلسطيني، في توظيف اليات الذكاء الاصطناعي في مجال العلاقات العامة، حيث تستطيع دوائرها المتخصصة في العلاقات العامة، من تسهيل التواصل مع

الشرائح المنكوبة المتضررة اثناء الازمات (Zararsız; 2024 ,Gumberidze & Apkhaidze, 2024). فالذكاء الاصطناعي يُساعد في اتمته المهام المتكررة، والقيام بتحليل اراء الجمهور المستهدف، وصياغة حملات فاعله مما يمكن العاملين في مجال العلاقات العامة من التركيز على اتخاذ القرارات المناسبة اثناء الأزمات (Soldan, 2022). ومع ذلك، فان توظيف اليات الذكاء الصناعي في اداره الازمات، يتطلب القيام بدراسة متأنية لبعض التداعيات الأخلاقية التي يمكن ان تنتج مثل التحيز الشفافية خصوصية البيانات، والتي تعتبر مهمه حساسة يجب الحفاظ عليها لكسب ثقة الجماهير وضمان التطبيق الفعال لتقنيات الذكاء الاصطناعي بما يخدم الهدف الرئيسي لهذه التقنيات (Cameron & Visave, 2024).

في سبيل تحقيق اهداف هذه الدراسة، سعت الباحثة الى تسليط الضوء على فعالية الذكاء الاصطناعي في قدرته على رفع مستوى عمل العلاقات العامة لمنظمة الهلال الاحمر الفلسطينية، خاصة فيما يتعلق في اداره الازمات، وذلك من خلال تطبيق ودمج تقنيات الذكاء الاصطناعي، والتي تؤدي بدورها الى تحسين التواصل، واتخاذ القرارات المناسبة المتعلقة بتخصيص الموارد المتاحة. وبناء على ما ذكر، ركزت هذه الدراسة على تحليل جهود وانشطة جمعيه الهلال الاحمر الفلسطيني، وذلك في الفترة الممتدة من شهر تشرين اول (2023) حتى تشرين اول (2024)، مع التركيز على الدور البارز والهام لتطبيقات الذكاء الاصطناعي التي يتم استخدامها في اداره الازمات التي تناولتها هذه الدراسة، حيث تشمل هذه التطبيقات كل من النمذجة التنبؤية، وكذلك تحليل البيانات التي تحصل عليها منظمة الهلال الاحمر الفلسطينية، اضافة الى أتمته التواصل، وستتناول هذه الدراسة أيضا، أهم الصعوبات والمعوقات التي يمكن ان تواجهها الدراسة عند تطبيق هذه التقنيات، ومن ثم تقييم الفعالية التي ستؤدي الى تعزيز قدره العلاقات العامة العاملة في هذه المنظمات في مواجهه الازمات، وذلك من اجل ايجاد الحلول الملائمة لها. كما تسعى هذه الدراسة الى تسليط الضوء على اهم القيود والمزايا التي المرتبطة باستخدام الذكاء الاصطناعي، وذلك بهدف الخروج بالعديد من التوصيات العملية، والتي بدورها ستساهم في رفع كفاءه اداء منظمة الهلال الاحمر الفلسطينية، للاستجابة الى الاحتياجات الإنسانية المتزايدة للشعب الفلسطيني لا سيما في ظل هذه الظروف الحرجة.

1.2 مشكلة الدراسة

في ظل التحول الرقمي يبرز الذكاء الصناعي كوسيلة ذات تأثير ملحوظ في الكثيرين من المجالات، حيث ترتبط بشكل كبير مع استراتيجيات العلاقات العامة، لا سيما السياق المرتبط في اداره الازمات الإنسانية. وتظهر الدراسات الحديثة توافقا كبيرا حول القدرة التي يتمتع بها الذكاء الصناعي في تطوير عمل المنظمات الأهلية والإنسانية، وذلك من خلال تطبيق العديد من اليات الذكاء الصناعي، كالنمذجة التنبؤية وتحليل البيانات الضخمة واتمته التواصل، مما يفسح المجال امام تلك المنظمات، للاستجابة بطريقة أكثر تعبيراً وفعالية ودقه في الأوقات الطارئة والمعقدة. (Pathan et al., 2024 ; Harika et al., 2024 ; Zararsız,). كذلك توضح هذه الدراسات، ان الذكاء الاصطناعي لديه القدرة على تطوير اليات توصل الرسائل بطريقة فعالة وموجهه للجمهور، عبر القدرة الفائقة في تحليل مشاعرهم، وكذلك مراقبه وسائل الإعلام التي يتناولها هذا الجمهور في ظل وقوع الازمات والكوارث، بهدف الاطلاع على وجهات نظرهم وآرائهم، اخذين بعين الاعتبار مراعاة الصعوبات الأخلاقية، التي ترتبط بهذا الاستخدام كالقضايا الخاصة بالخصوصية والمساءلة (Jeong & Park, .2023; Lee et al.,2022)

وفي السياق الفلسطيني، تظهر الممارسة الميدانية محدودية كبيره باستثمار تقنيات الذكاء الاصطناعي ضمن جهود ادارة الازمات، خصوصا فيما يتعلق بمنظمة الهلال الاحمر الفلسطيني، مما يشير الى فجوه بحثية تتعلق كيفية توظيف ادوات الذكاء الاصطناعي وذلك لرفع مستوى فعالية استراتيجيات العلاقات العامة في ظل الازمات الإنسانية، مثل تصاعدي النزاعات المسلحة شح الموارد الصحية الخدمية.

وفي ضوء ما سبق، جاء اختيار منظمه الهلال الاحمر الفلسطينية كحاله دراسية، وذلك بسبب دورها الهام والحيوي في تقديم العديد من الخدمات الإنسانية خاصه خلال الازمات التي تشهدها الاراضي الفلسطينية في الوقت الحالي، ولما تمثله منظمه الهلال الاحمر الفلسطيني من نموذج يمكن من خلاله استكشاف الامكانيات الفعلية والقيود العملية لتطبيق الذكاء الاصطناعي في السياق الفلسطيني الانساني.

وفي ضوء ما ذكر، تسعى هذه الدراسة الى سد الفجوة البحثية، وذلك من خلال استكشاف الدور الحيوي الذي تلعبه تقنيات الذكاء الاصطناعي في رفع مستوى استراتيجيات العلاقات العامة، وتحسين استجابة جمعيه الهلال الاحمر الفلسطيني في ادارہ الازمات الإنسانية..

كما تسعى الدراسة الحالية الى تقييم أثر هذه التقنيات في تحسين قنوات التواصل مع المجتمع الفلسطيني، في ظل الازمات الإنسانية المعقدة التي فرضها الاحتلال الاسرائيلي في المناطق والاراضي الفلسطينية. وبناء عليه، يتحدد موضوع الدراسة السؤال البحثي الرئيسي الاتي: "ما أثر الذكاء الاصطناعي في تعزيز استراتيجيات العلاقات العامة واداره الازمات الإنسانية لجمعيه الهلال الاحمر الفلسطيني؟"

1.3 أهمية الدراسة

1. الأهمية النظرية

تسعى الدراسة الحالية الى تسليط الضوء على الاليات التي يتم من خلالها توظيف تطبيقات الذكاء الاصطناعي ضمن استراتيجيات العلاقات العامة، مما يؤدي الى تعزيز فعالية الاتصال واداره الازمات الإنسانية على المستوى الفلسطيني، لا سيما في ظل التحديات التي يفرضها الاحتلال الاسرائيلي من خلال عدوانه المستمر على الاراضي الفلسطينية. حيث تهدف هذه الدراسة للاستفادة من الإطار النظري ذات الصلة في متغيرات الدراسة كنظرية التواصل في الازمات الطرفية، ونظريه الاتصال التنظيمي في سبيل تقديم رؤيا اوليه عن الامكانيات التي يساعد فيها الذكاء الاصطناعي المنظمات الإنسانية، والكيفية التي يعمل من خلالها الذكاء الاصطناعي في تطوير الممارسات ذات العلاقة بالاتصال والتواصل مع المجتمع الفلسطيني اثناء الازمات، وتعزيز قدرتي هذه المنظمة في الاستجابة للازمات بشكل أكثر كفاءه مرونة.

وتميزت هذه الدراسة عن باقي الدراسات الأخرى، وذلك من خلال تركيزها على تحليل دور الذكاء الاصطناعي في تعزيز ورفع مستوى استراتيجيات العلاقات العامة لمنظمه الهلال الاحمر الفلسطيني في السياق الفلسطيني، كحاله خاصه. أيضا، ايضا عززت الدراسة الارتباط والعلاقة بين النظريات الإطار العملي مما

ساهم في تحسين فعالية استراتيجيات العلاقات العامة من خلال دمج هذه التطبيقات التكنولوجية في عمل منظمة الهلال الأحمر الفلسطيني.

أيضاً، ستساهم الدراسة الحالية في تطوير ورفع مستوى الخطاب الأكاديمي، وذلك من خلال تقديم رؤية حديثة، تُسلط الضوء على الآليات التي يمكن استخدامها في دمج تطبيقات الذكاء الاصطناعي والتكنولوجيا الرقمية في استراتيجيات العلاقات العامة، مما يفسح المجال أمام العديد من الأبحاث العلمية المستقبلية، ويُعزز من المعرفة الأكاديمية، المرتبطة باستخدام الآليات الاصطناعي، وذلك بهدف رفع مستوى استجابة هذه المنظمات لمواجهة الأزمات.

2. الأهمية التطبيقية

أما على صعيد الأهمية التطبيقية، فيمكن القول أن هذه الدراسة تقدم تقييماً كاملاً للآليات العملية التي يمكن من خلالها توظيف الذكاء الاصطناعي في الاستراتيجيات المرتبطة بالعلاقات العامة في منظمة الهلال الأحمر الفلسطيني. أيضاً، تم تسليط الضوء على الآلية التي يمكن من خلالها توظيف الذكاء الاصطناعي، من خلال استراتيجيات العلاقات العامة، في مواجهته وإدارته الأزمات الإنسانية والاجتماعية والصحية، لا سيما المناطق الفلسطينية التي تتعرض للكوارث والأزمات، والمرتبطة بسياسات الاحتلال الإسرائيلية.

كذلك، تُعد هذه الدراسة مرجعاً مهماً، يستطيع من خلاله صناع القرار في المنظمات كمنظمة الهلال الأحمر الفلسطينية، من الاعتماد عليها، وذلك من أجل مواكبة وتطوير استخدام الذكاء الصناعي في استراتيجية الاتصال، حيث يمكن من خلال هذا التوظيف، رفع مستوى الكفاءة في مواجهته الأزمات الإنسانية. علاوة على ذلك، تُسهم الدراسة الحالية بشكل كبير برفع مستوى الوعي والادراك لدى الجمهور الفلسطيني حول ما تقدمه هذه المنظمات، كمنظمة الهلال الأحمر الفلسطينية من مساعدات إنسانية واجتماعية للشرائح المستهدفة. إضافة لذلك، يمكن الاستفادة من نتائج هذه الدراسة لتعزيز وتقوية أواصر التعاون بين مختلف الجهات المعنية العاملة في هذا المجال الإنساني، بما فيها المؤسسات الحكومية والمنظمات الأهلية، لتحفيزها

على تقديم المساعدات جنبا الى جنب مع منظمه الهلال الاحمر الفلسطيني بشكل أكثر فعالية، وذلك لتحقيق الأهداف الإنسانية لهذه الجهات. وفي ضوء ذلك، يمكن القول ان هذه الدراسة من خلال اهميتها العملية تعمل على دعم منظمه الهلال الاحمر الفلسطيني وتقديمي الارشاد والتوجيه لها لتحسين استراتيجيات الاتصال وتعزيز التنسيق والتكامل بين الاطراف الفاعلة مما يؤدي الى التخفيف من معاناة شعب الفلسطيني لتحقيق نتائج أفضل في ظل هذه الازمات.

1.4 أهداف الدراسة

تسعى الدراسة الحالية الى تحقيق الاهداف التالية:

1. استكشاف الاليه التي يؤثر من خلالها الذكاء الاصطناعي على استراتيجيات العلاقات العامة في منظمه الهلال الاحمر الفلسطيني اعتمادا على نظريات التواصل في الازمات الطرفية.
2. تحديد المتطلبات التي تضمن استدامه توظيف الذكاء الاصطناعي في العلاقات العامة بما ينسجم مع الاسس التي تقوم عليها مبادئ الاتصال التنظيمي.
3. التعرف على اهم البرامج التي يتم تنفيذها لتدريب العاملين في منظمه الهلال الاحمر الفلسطيني وذلك باستخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي الذي يستخدم لتحسين وتعزيز فعالية التواصل الداخلي والخارجي.
4. دراسة اهم التطبيقات المرتبطة بالذكاء الاصطناعي والتي بدورها تعزز وتطور استراتيجيات العلاقات العامة في ادارة الازمات الإنسانية لدى منظمه الهلال الاحمر الفلسطيني استنادا الى مفاهيم ادارة الازمات والاتصال التنظيمي.

1.5 أسئلة الدراسة

1. كيف يؤثر الذكاء الاصطناعي في تحسين استراتيجيات العلاقات العامة في منظمه الهلال الاحمر الفلسطيني بناء على نظرية التواصل في الازمات الطرفية؟

2. ما هي اهم المتطلبات التي تلزم لضمان استمرارية توظيف الذكاء الاصطناعي في العلاقات العامة مع

الاخذ بعين الاعتبار مبادئ الاتصال التنظيمي؟

3. ما هي اهم البرامج والتدريبات التي تستخدم لتأهيل الموظفين العاملين على استخدام انظمه وتطبيقات

الذكاء الاصطناعي بهدف تحسين التواصل التنظيمي داخل وخارج منظمه الهلال الأحمر؟

4. ما هي اهم ادوات وتقنيات الذكاء الاصطناعي المستخدمة في تعزيز العلاقات العامة في اداره الازمات

الإنسانية وفقا لفرضيات التواصل في الازمات والاتصال التنظيمي؟

1.6 فرضيات الدراسة

ولتحديد فرضيات الدراسة، تم الاعتماد على الإطار النظري والدراسات السابقة التي اكدت في مضمونها دور

الذكاء الصناعي في تحسين ورفع مستوى استراتيجيات العلاقات العامة في اداره الازمات، حيث جاءت

الفرضيات على النحو التالي:

1. يوجد علاقة ايجابية بين استخدام تطبيقاتي الذكاء الصناعي وتحسين فعالية استراتيجيات العلاقات

العامة في منظمه الهلال الاحمر الفلسطيني، مما ادى الى تحسين ورفع مستوى استجابة المنظمة

للازمات الإنسانية الصحية والاجتماعية والسياسية وفقا لنظرية التواصل في الازمات الظرفية.

2. هناك علاقة ايجابية ذات دلالة إحصائية بين استخدام ادوات الذكاء الاصطناعي وفعالية التواصل في

استراتيجيات العلاقات العامة في منظمه الهلال الاحمر الفلسطيني، بناء على نظريه الاتصال التنظيمي.

3. من المتوقع وجود تحديات تقنية وأخلاقية، تؤثر سلبا على فعالية استخدام الذكاء الاصطناعي في

استراتيجيات العلاقات العامة في منظمه الهلال الاحمر الفلسطيني، بما ينسجم مع مفهوم اداره الازمات.

4. من المتوقع ان يسهم التوظيف الجيد لتطبيقات الذكاء الاصطناعي في استراتيجيات العلاقات العامة

في تحسين ثقة المجتمع الفلسطيني بالاستجابة العالية لمنظمه الهلال الاحمر الفلسطيني للازمات

الإنسانية التي تواجه المجتمع اعتمادا على تحسين قنوات الاتصال التنظيمي.

1.7 حدود الدراسة

الحد الزمني: ستتناول الدراسة الفترة الزمنية من شهر تشرين اول (2023) الى شهر تشرين اول (2024).
تُمكن هذه الفترة الباحثة من القيام بتحليل دقيق وشامل لاستخدام الذكاء الاصطناعي في الاستراتيجيات العلاقات العامة في منظمه الهلال الاحمر الفلسطيني، وذلك نظرا للتغيرات التي تشهدها الساحة الفلسطينية مؤخرا، والتي تتمثل بالحرب اللا انسانيه التي يمارسها الاحتلال ضد ابناء شعبنا الفلسطيني منذ شهر تشرين اول (2023).

الحد المكاني: تم تحديد المدن الفلسطينية الرئيسية في الضفة الغربية فقط، وذلك لارتباطها بوجود مقرات تابعه لمنظمه الهلال الاحمر الفلسطينية. فقد تم اختيار كل من مدينة بيت لحم والخليل في الجنوب، ومدينه رام الله في الوسط، بينما في شمال الضفة الغربية تم تحديد كل من مدينه جنين وطولكرم، حيث تتضح معالم الازمات الإنسانية بكافة أشكالها، بسبب الاجتياح والتهمير القصري لأبناء المخيمات في تلك المدن. أيضا، تم اختيار كل من مدينه نابلس وقلقيلية، وتم استثناء قطاع غزه بسبب حاله الحرب التي يشهدها اهنا في قطاع غزه حتى هذه اللحظة. يعزو الباحث سبب اختيار هذه المدن أيضا، بسبب ما تمثله كمراكز حضرية واجتماعية واقتصادية رئيسيه في الضفة الغربية، وتعد مراكز محورية للأنشطة الإنسانية والخدمات التي تقدمها المنظمات الأهلية والحكومية في المناطق المنكوبة.

الحد البشري: تم اختيار عينه عشوائية بسيطة من موظفي الهلال الاحمر الفلسطينية من كلا الجنسين، بما فيهم المدراء، وموظفي العلاقات العامة، وموظفي (IT) العاملين في المجال الإغاثة والانساني. تبرر الباحثة اختيار هذه العينة، بسبب استعدادها لتقديم معلومات عن مدى استعداد الاقسام والدوائر التي تتكون منها منظمه الهلال الاحمر الفلسطيني لتطبيقات الذكاء الصناعي، وتحديد الاستراتيجيات الخاصة بالعلاقات العامة التي يتم تطبيقها، بهدف تقييمها من خلال هذه الدراسة، حيث يتضح من خلال الاختيار الدقيق لمجتمع الدراسة وعينتها، الى السمات الديموغرافية التي تتمتع بها هذه العينة، من حيث التنوع الاجتماعي، والعمر، والمستوى العلمي، وسنوات الخبرة، ومكان العمل، والمسمى الوظيفي.

الحد الموضوعي: تم تحديد الذكاء الاصطناعي واستراتيجيات العلاقات العامة واستجابة منظمه الهلال الاحمر الفلسطينية للازمات، خاصه الازمات المرتبطة بالجوانب الصحية والاجتماعية والسياسية كحدود موضوعيه لهذه الدراسة، حيث سيتم تقييم أثر الذكاء الصناعي كأحد الجوانب الهامة في تحسين استراتيجيات العلاقات العامة، خاصه بموضوع التواصل مع الشرائح المنكوبة، والتي تعرضت للقمع والتدمير من قبل قوات الاحتلال الاسرائيلي.

1.8 مصطلحات الدراسة

يُعرف الذكاء الاصطناعي: على انه أحد علوم الكمبيوتر، الذي يركز على تكوين وبناء انظمه قادره على انجاز المهام التي تتطلب الذكاء البشري، كالروبوتات الذكية (Chatbots)، وتحليل المشاعر من خلال وسائل التواصل الاجتماعي (Analysis Sentiment)، كذلك تقنيات تستخدم لمعالجة اللغة الطبيعية (Processing Language Natural)، والعديد من المهام المرتبطة بالتعلم والقدرة على التكيف والاستدلال والفهم السياقي. (Serafeim & Triantafyllou, 2024).

اجرائيا يعرف الذكاء الاصطناعي على انه مجموعه من التطبيقات والتقنيات، والتي تستخدمها منظمه الهلال الاحمر الفلسطيني بهدف معالجة البيانات الكبيرة، التي تحصل عليها من مجتمع الدراسة والتنبؤ بالخطط المستقبلية، واتمته العمليات، وذلك بهدف تحسين القرارات التي يمكن اتخاذها لا داره الازمات الإنسانية في مناطق الضفة الغربية المنكوبة.

استراتيجيات العلاقات العامة: وهو منهج تستخدمه المؤسسات والمنظمات لا داره اتصالاتها مع الجمهور، بهدف الحفاظ على صورته ايجابية وسمعه جيدة لهذه المؤسسات والمنظمات، حيث تشمل هذه الاستراتيجيات العديد من الأنشطة المرتبطة بنشر المعلومات، والتعليم، وتسهيل الاتصال ثنائي الاتجاه بين المؤسسات ومجتمعاتها (Syakir & Mahmudah, 2023).

وإجرائيا، تعرف على انها مجموعة من الأنشطة التي تتبعها منظمه الهلال الاحمر الفلسطيني بهدف تحسين صورتها امام المجتمع الفلسطيني، وتقوية علاقاتها بالفئات المتضررة، وذلك من خلال خلق جسور من الاتصال الفعال مع تلك الفئات، وتحسين العلاقات مع وسائل الاعلام المختلفة، والقيام بالحملات الإعلامية التي تساعد منظمه الهلال الاحمر في تحقيق أهدافها، وذلك من خلال نشر الوعي بين الفئات والشرائح المنكوبة.

اداره الازمات: وهي منهجيه استراتيجيه تتبناها المؤسسات والمنظمات العامة والخاصة، وذلك استعدادا لمواجهه الازمات بكافة اشكالها وانواعها، والاستجابة لها والتعافي منها، حيث تشمل هذه المنهجية العديد من الأنشطة التي تهدف الى تخفيض مستوى المخاطر، وضمان سلامة المجتمع، والحفاظ على استمرارية العمليات. فمن خلال اداره الازمات تستطيع المؤسسات والمنظمات العاملة في المجال الإنساني، تعزيز مرونتها وتحقيق نموها المؤسسي، من خلال وضع الخطط الاستباقية، واشراك الجهات المعنية كالمؤسسات الحكومية والمجتمعية المؤثرة في المجتمع (Lakshmi, et al., 2024).

اما اجرائيا فتعرف اداره الازمات انها مجموعة من الاعمال والأنشطة الإنسانية، التي تقدمها منظمه الهلال الاحمر الفلسطيني، وذلك بهدف مواجهه الازمات التي يواجهها الشعب الفلسطيني جراء سياسات الاحتلال الإسرائيلي، او اي من الازمات الأخرى، وذلك في سبيل التخفيف من وطأة الاثار السلبية التي يمكن ان تنتج وتؤثر على حياه الفلسطينيين، حيث تسعى المنظمة من خلال تلك الخطط والأنشطة، الى رفع مستوى الاستجابة الفعالة، بهدف تحقيق اقصى استفادة ممكنة للفئات المتضررة وتحسين اوضاعهم الإنسانية في اماكن تواجدهم.

منظمه الهلال الاحمر الدولية: وهي منظمه دولية، تعمل في المجال الانساني، تركز من خلال اعمالها وانشطتها للتخفيف من المعاناة التي يواجهها المجتمعات المنكوبة دون اي تمييز، وتؤكد هذه المنظمة على التزامها بكل المبادرات المرتبطة بالرعاية الاجتماعية المحلية، وكذلك القانون الانساني الدولي، مرتكزه في

مبادئها وقيمها على الحياد والنزاهة والاستقلال، وتقدم يد العون الى جميع الفئات السكانية الضعيفة في جميع انحاء العالم (Citaristi, 2022).

اما اجرائيا فتعرف منظمه الهلال الاحمر العاملة في فلسطين، انها منظمه اهليه غير حكومية وغير ربحية، تعمل في الاراضي الفلسطينية، وتركز من خلال عملها الانساني والاغاثي على تقديم الرعاية الصحية والاجتماعية الطارئة للمجتمعات او الفئات المنكوبة، التي تتعرض لكافة اليات القمع والتهميش من قبل قوات الاحتلال، اضافة الى تقديم كل المساعدات المرتبطة بالكوارث الطبيعية، والتي يمكن ان تشهدها الساحة الفلسطينية، كإنشاء المستشفيات الميدانية، وتوزيع المساعدات، وتقديم الرعاية الاجتماعية والنفسية للأشخاص الذين تأثروا بتلك الازمات، كما تسعى الى رفع مستوى الوعي الصحي، وحمايه حقوق الانسان من خلال التعاون الوثيق مع الجهات الدولية والمحلية لضمان تلبية احتياجات السكان.

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

2.1 المقدمة

يشهد العالم تطورًا متسارعًا في توظيف التقنيات الحديثة، وخاصة الذكاء الاصطناعي، في مختلف المجالات، مما أحدث تغييرات جوهرية في طرق العمل وتحقيق الأهداف الاستراتيجية. وقد كان لمجال العلاقات العامة وإدارة الأزمات الإنسانية نصيب كبير من هذه الثورة التكنولوجية، حيث أصبح الذكاء الاصطناعي أداة فعّالة لتحسين استراتيجيات الاتصال، وتعزيز سرعة وكفاءة الاستجابة للأزمات الإنسانية. تلعب أدوات الذكاء الاصطناعي دورًا بارزًا في مختلف القطاعات، بما في ذلك العلاقات العامة، حيث تتيح لممارسي هذا المجال التركيز على الجوانب الإبداعية والاستراتيجية، من خلال أتمتة المهام المتكررة التي تستغرق وقتًا طويلاً، مما يعزز كفاءة العمل ويسرع عملية اتخاذ القرار. (Volarić, Tomić, & Ljubić, H, 2024) إضافة إلى ذلك، يسلط Zararsız (2024) الضوء على قدرة الذكاء الاصطناعي في توفير العديد من المزايا من حيث الوقت والتكلفة، لا سيما في مجالات مثل إدارة علاقات العملاء، ومراقبة وتحليل وسائل الإعلام ووسائل التواصل الاجتماعي، والمساعدين الافتراضيين، والاتصالات الداخلية، والتواصل في الأزمات وإدارتها.

وفي ضوء ما سبق، تبرز أهميته استخدام النظريات العلمية، كنظريته إداره الأزمات (Crisis Management Theory)، خاصة نظريته التواصل في الأزمات الطرفية (SCCT)، إضافة إلى نظريته الاتصال التنظيمي (Organizational communication theory)، في ظل التطورات التكنولوجية التي تعمل على تعزيز الاستجابة الفعّالة للأزمات.

ويتضح مما سبق، أن نظريته التواصل في الأزمات الطرفية (SCCT)، تعمل على تقديم إطار ذات هيكليته واضحة تساعد المنظمات الأهلية والحكومية على توظيف استراتيجيات مرتبطة بمهاره التواصل الخاصة بها، وذلك بناء على نوع الأزمه وتطوراتها، فمن خلال التوافق وموائمة الاستجابات مع تصورات اصحاب القرار

في اية مؤسسة تهدف هذه النظرية الى حماية السمعة المؤسسية، وتسعى الى ترسيخ وتقوية ثقته الجمهور بها. على صعيد اخر، تركز هذه النظرية على قدره المنظمات والمؤسسات على التكيف والتعلم واخذ الدروس والعبر من الدراسات السابقة لتحسين الاستجابات المستقبلية لاي ازمه قد تحدث، لا سيما في البيئات والمجتمعات الحساسة التي تعرضت وتعرض الى الازمات والكوارث. كذلك تشير العديد من الدراسات الى ان الاستجابات التعاطفية تميل الى ان تكون أكثر فعالية للاستجابة للدفاع عن المنظمة وسمعتها الخارجية (Upadhyay, 2023; Kato, 2022). كذلك تجدر الإشارة الى ان البيئات التي قد توصف بعدم الاستقرار السياسي، وحالات الطوارئ الإنسانية، كالبينة الفلسطينية تقدم هذه النظرية خطوط عملية وارشادات عامه تحافظ من خلالها المنظمات العاملة في المجال الانساني على المصداقية وضمن الشفافية، حيث من المؤكد ان تتسجم مبادئها القيمة بشكل خاص عندما ترتبط بالتقنيات الناشئة مثل الذكاء الاصطناعي لدعم التواصل في الازمات في الوقت المناسب ، وبالتالي فان نظريه الازمات الطرفية تتخذ اسلوبا مرتبطا بشكل كبير بالعلاقات العامة الاستراتيجية في بيئات الازمات المعقدة.

كما ان نظريه التواصل التنظيمي (Organizational communication theory)، توفر اطارا منهجيا، تستطيع من خلاله المنظمات التي تعمل في المجال الانساني والاغاثي، من تحسين الاتصال الداخلي والخارجي بناء على تبني ادوات الذكاء الاصطناعي. فهذه الادوات تعمل على تحسين الكفاءة وتخصيص الاتصالات والتكيف مع العوامل المحيطة وتنمية العلاقات مع الجماهير. اضافة الى ما ذكر، فان هناك حاجة ماسه لممارسي العلاقات العامة في تلك المؤسسات والمنظمات لتحقيق التوازن الامثل بين الأتمتة القائمة على الذكاء الصناعي الخبرة البشرية، حتى تستطيع تلك المنظمات، كمنظمة الهلال الاحمر الفلسطينية، من تحقيق الثقة الشفافية في الاتصال مع الجمهور. وبناء عليه، يوضح كل من (Park (2023 & Jeong، كيف يستطيع ممارسي العلاقات العامة من تطوير مهاراتهم وكفاءتهم باستمرار، وذلك من خلال تحليلات البيانات التي تتم باستخدام الذكاء الصناعي، للوصول الى درجة عالية من ممارسه الاتصال بشفافية ووضوح. وبناء عليه، فان كل من نظريه التواصل في الازمات الطرفية وكذلك نظريه التواصل التنظيمي

عندما يتم دمجها مع تقنيات الذكاء الصناعي، فإن ذلك يؤدي إلى تحسين كفاءة الخدمات، والاستجابة للحالات الطارئة بشكل كبير، مما يؤدي إلى تحسين الخدمات وتطويرها. ويضيف Sydoruk (2024)، أنه من خلال استخدام تطبيق الهاتف المحمول كأحد الوسائل التكنولوجية المتطورة والمنتشرة حالياً بشكل واسع بين الجماهير، إضافة إلى روبوتات الدردشة وتدريب المتطوعين، والتي تعمل بالذكاء الاصطناعي يمكن أن تعزز التنسيق وتخصيص الموارد وسرعة الاستجابة لحالات الطوارئ. إضافة إلى ذلك، تساعد هذه التقنيات مثل الأنظمة التنبؤية على تطوير ورفع مستوى الأداء في التغلب على التحديات الجغرافية والتضاريس المحيطة بموقع الكوارث والأزمات.

إضافة إلى ما سبق، يقدم هذا الفصل أهم المفاهيم الأساسية التي تناولتها هذه الدراسة كالذكاء الاصطناعي، والعلاقات العامة، وإدارة الأزمات الإنسانية، حيث سيتم استكشاف العلاقة بين هذه المتغيرات، وتوضيح أهميته الذكاء الصناعي الاصطناعي في صياغة أطر عمل استباقية لا داره الأزمات، حيث سيتم من خلالها تحليل البيانات التي تم الحصول عليها، كذلك التنبؤ بالمخاطر المستقبلية، وتوفير الحلول المبتكرة، وذلك بهدف تعزيز الكفاءة والشفافية في المبادرات التي تصدر عن المنظمة الإنسانية، كمنظمة الهلال الأحمر الفلسطيني.

2.2 الذكاء الاصطناعي

الذكاء الاصطناعي علم هام له جذوره في العلوم المعرفية والتطبيقية، حيث يستلهم العلماء تقنيات المحاكاة من دراسات حول الذكاء البشري والادراك، مما ساعد في تطوير نماذج تميزت بالقدرة على معالجة البيانات واتخاذ القرارات بشكل واعي. يُعرف Shrivastava (2024) الذكاء الصناعي بأنه القدرة التي تتميز بها الآلات على محاكاة الذكاء البشري، بما يشمل القدرة على اتخاذ القرارات وحل المعطيات ومعالجة اللغة المستخدمة. حيث ينطوي تحت عنوان الذكاء الصناعي مجموعة من التطبيقات والخوارزميات تشمل التعلم الآلي والشبكات العصبية وانظمه الخبراء (Göde & Kalkan, 2023).

وفي نفس السياق، ساعد انتشار الذكاء الصناعي في ظهور العديد من التكنولوجيات المرتبطة بالاتصال، والتي تعتمد على قدرات حسابية مدعومة بمجموعه من البيانات واسعه النطاق، تعتمد بشكل

رئيسي على الشبكات العصبية وانظمه التعلم الذكية (Cardon et al., 2018). لذلك يتضح مما سبق، ان الذكاء الاصطناعي يشكل بنيه مهمه جدا في تطوير الاليات والامكانيات القادرة على تنفيذ المهام المرتبطة بشكل تقليدي بالإدراك البشري. اضافة لذلك، يعرف الذكاء الاصطناعي انه علم فرعي من علوم الكمبيوتر، والمخصص لمجارة ومحاكاة العمليات المعرفية والسلوكيات واليات التعلم، حيث استحوذت اهميه هذا العلم على اهتمام الأكاديميين بشكل متزايد، وتم استخدام الذكاء الاصطناعي لتعزيز الذكاء العلمي والتجارب التعليمية (González et al., 2023).

كذلك، كان الدافع الرئيسي لتطوير الذكاء الاصطناعي هو الرغبة في انشاء قدرات لتأدية المهام التي تتطلب وظائف معرفيه بشريه، مثل التفكير الدلالي، والمعالجة البصرية، والادراك السمعي (Martínez-Aguirre & Sanz- Valero, 2024). وقد صاغت المفوضية الأوروبية تعريفا رئيسيا للذكاء الصناعي، تم من خلاله الدمج بين الاستخدام الامثل للبيانات والعمليات الخوارزمية والقدرة الحسابية للأنظمة المركزية الذكية. وبالتالي، تم من خلال ذلك التركيز على المخاطر والتنوع في الحلول الذكية مع كون التعلم مثلا بارزا (González et al., 2023). وفي نفس السياق، تُعتبر الاعتبارات المذكورة اعلاه مرتكزات، يتم من خلالها تمييز الذكاء الصناعي بانه نظام تكنولوجي، يتطلب التعامل مع الشؤون العامة داخل القطاع العام، مع التركيز على اهم المخاطر والتداعيات المحتملة للذكاء الصناعي على القيم العامة والتحديات التي تفرضها الحكومة، اضافة الى الحلول التي يمكن ان تدعم هذه القيم مثل التعاون بين الافراد (Chen, Ahn, & Wang, Y, 2023).

2.2.1 التحديات التقنية والأخلاقية المحتملة في تطبيق الذكاء الاصطناعي

على الرغم من الفوائد العديدة للذكاء الاصطناعي، إلا أن هناك عدة تحديات رئيسية تعيق تطبيقه الفعال:

1. التحديات التقنية

يواجه استخدام الذكاء الاصطناعي (AI) العديد من التحديات التقنية الكبيرة التي تعيق إمكاناته الكاملة في مختلف القطاعات. تشمل هذه التحديات جودة البيانات، وتكامل الأنظمة، والحاجة إلى خوارزميات قوية، وهي أمور بالغة الأهمية لنجاح نشر تقنيات الذكاء الاصطناعي. حيث يُسلط Rane et al. (2024) الضوء على أن أحد التحديات الرئيسية في تطبيق الذكاء الاصطناعي (AI) هو جودة البيانات وتوافرها، حيث تتطلب أنظمة الذكاء الاصطناعي كميات هائلة من البيانات عالية الجودة والمُصنَّفة، والتي غالبًا ما تكون نادرة أو سيئة الهيكلة. وبالمثل، يُؤكّد Rane et al. (2024) على أن نقص مجموعات البيانات المتنوعة يمكن أن يؤدي إلى نتائج متحيزة، مما يُقوّض في النهاية موثوقية تطبيقات الذكاء الاصطناعي. بالإضافة إلى ذلك، يُناقش Rane et al. (2024) تعقيدات تكامل النظام وقابلية التوسع، مُشيرين إلى أن دمج الذكاء الاصطناعي في الأنظمة القديمة الحالية يستغرق وقتًا طويلاً ويُشكّل عبئًا تشغيليًا نظرًا للحاجة إلى التحديثات المستمرة.

اضافه الى ما سبق، يشير Rane et al. (2024) ان تطبيقات الذكاء الاصطناعي تستخدم لمكافحه التعميم، وذلك من خلال المهمات المتنوعة والتي من خلالها يتم الحد من فعاليتها في البيئات المحيطة، كما يشدد Sonko et al. (2024) على أهمية ضمان سلامه وموثوقية تطبيقات الذكاء الاصطناعي، لأنها قد تؤدي الى بعض المعوقات التي ستحول الى عواقب كبيره في نهاية الوقت.

2. التحديات الأخلاقية

أما فيما يتعلق بالتحديات ذات الطابع الأخلاقي، فيؤكّد Bueno (2024) على ان التحيز يعتبر أحد اهم الاسس التي تعيق اخلاقيات تطبيق الذكاء الاصطناعي، مما يؤدي في نهاية الامر الى خلق نوع من التمييز

بين مختلف الشرائح والفئات المرتبطة بالرعاية الصحية والتوظيف والعدالة الجنائية. ايضا يشير نفس الباحث الى ان تطبيقات الذكاء الاصطناعي التي تخضع للتدريب على بعض البيانات التاريخية، قد تؤدي الى خلق جو من عدم المساواة الاجتماعية، وهذا بدوره سيحول الى التحيز في الممارسات ذات العلاقة بالتوظيف. كما ان نقص التنوع الاجتماعي بين العاملين في تطور الذكاء الاصطناعي، سيؤدي الى تفاقم ظاهره التحيز، لأنه قد يتجاهل الفريق الذي يغلب عليه الذكور عن الاحتياجات الخاصة بالنساء والفئات الضعيفة، مما يؤدي الى التفاوتات النظامية. ايضا يؤكد (Bueno (2024)، ان الذكاء الاصطناعي ذات الطبيعة الحيزية، يمكن ان يؤدي الى عدم المساواة، وهذا بدوره يؤثر على كثير من المجالات الحيوية، كالطلب على التوظيف والعدالة، وهذا ما اكده (Patil (2025)، على ان التنوع في الفرق العاملة في تطوير الذكاء الاصطناعي، يجب ان تعزز وتطور اطرا اخلاقية شاملة، وذلك للتخفيف من ظاهره التحيز ورفع مستوى العدالة.

2.3 استراتيجيات العلاقات العامة

2.3.1 استراتيجيات العلاقات العامة من حيث المفهوم والاهمية والاهداف

1. مفهوم استراتيجيات العلاقات العامة

يُعرف كل من (Syakir & Mahmudah (2023) مفهوم استراتيجيات العلاقات العامة أنها منهجية تستخدمها المنظمات لإدارة اتصالاتها مع الجمهور، بهدف بناء والحفاظ على صورة وسمعة إيجابية. تتضمن هذه الاستراتيجيات مجموعة من الأنشطة، بما في ذلك نشر المعلومات والتعليم وتسهيل الاتصال ثنائي الاتجاه بين المؤسسات ومجتمعاتها.

2. أهمية استراتيجيات العلاقات العامة

تُعد استراتيجيات العلاقات العامة أساسيةً للمؤسسات في مختلف القطاعات، إذ تُعزز سمعتها، وتُعزز التواصل، وتبني الثقة مع أصحاب المصلحة. ولا تقتصر فائدة استراتيجيات العلاقات العامة الفعالة على إدارة الأزمات فحسب، بل تُسهم أيضًا في تحقيق الأهداف التنظيمية طويلة المدى. وفي ضوء ما ذُكر، يؤكد

Solimin (2023) أن استراتيجيات العلاقات العامة تساهم بشكل كبير في تحسين الصورة العامة للمؤسسة، سواء من خلال وسائل التواصل الاجتماعي أو إدارة الأزمات أو بناء العلاقات مع وسائل الإعلام. بالإضافة إلى ذلك، أشار (Rahma (2024) إلى أن استخدام هذه الاستراتيجيات يساعد على زيادة الوعي بالمؤسسة وتوسيع تأثيرها الرقمي عبر منصات متعددة، فالعديد من المؤسسات تطبق استراتيجيات متنوعة لنشر المعلومات بفعالية. وفي السياق ذاته، ترى كل من (Lena and Lusianawati (2024) أن استراتيجيات العلاقات العامة تلعب دورًا حاسمًا في الحفاظ على سمعة المنظمة وتحسينها، لا سيما خلال الأزمات. وفي السياق نفسه، خلال جائحة كوفيد-19، استخدمت شركات مثل فندق كريستال بفعالية تحليل (SWOT) لتعزيز الرؤية وتعزيز ولاء الجمهور. وبالمثل أبرز (Iskandar and Tamburian (2023) أن استراتيجيات العلاقات العامة، كانت محورية في بناء وتعزيز صورة إيجابية للمؤسسات من خلال حملات وسائل التواصل الاجتماعي.

3. أهداف استراتيجيات العلاقات العامة

يعد تعزيز التواصل والمشاركة المجتمعية وتحسين الصورة المؤسسية، من أهم الأهداف التي تسعى العلاقات العامة إلى تحقيقها. لأن الاستراتيجيات الموضوعة من قبل أقسام ودوائر العلاقات العامة، تعد اللبنة الأساسية في بناء وخلق جسور فاعله بين هذه المؤسسات والمنظمات والجمهور المستهدف، مما يقود في نهاية الأمر إلى رفع مستوى المشاركة، وتحقيق الصورة الإيجابية لمؤسسات والمنظمات الأهلية وغير الأهلية. لذلك سلت كل من (Jennifer & Setyanto (2023) الضوء على الآليات التي تستطيع من خلالها استراتيجيات العلاقات العامة في بناء وخلق صور فاعله وقويه للمنظمات. وبالمثل أوضح كل من (Rani and Silvira (2023)، أن الاستراتيجيات الخاصة بالعلاقات العامة، تعزز دور المؤسسات في مواجهه العواقب السلبية على سمعة هذه المؤسسات، وذلك أثناء استجابتها للازمات. لذلك فان الحفاظ على علاقات متطورة بين المؤسسة ووسائل الاعلام والصحفيين، يسمح لها بان تقوم بتوسيع الجهود والاعمال الإنسانية من خلال الاتصال مع الجمهور المستهدف بفعالية. وأخيرا، اشار (Magnusson (2015، انه بناء على اهداف

المنظمات والمؤسسات، قد تختلف استراتيجيات العلاقات العامة فيما يخص بناء العلاقات وإداره السمعة والتواصل مع الجمهور المستهدف.

2.3.2 استراتيجيات العلاقات العامة في السياقات الإنسانية

تتبنى الدراسة الحالية استراتيجيات الاتصال في العلاقات العامة، وذلك بوصفها من اهم الادوات الحيوية في مواجهه الازمات الإنسانية، فهذه الاستراتيجية تعمل بكل فعالية في توصيل المعلومات للجمهور المستهدف بكل وضوح وشفافية، مما يساعد الى حد كبير في خفض مستوى الشائعات وسوء الفهم ورفع مستوى الثقة مع الفئات التي المستهدفة. كما ان استراتيجية الاتصال، تعمل بشكل كبير على تحسين التعاون وخلق جسور من الثقة مع وسائل الاعلام والمجتمع المحلي، مما يعزز قدرة منظمة الهلال الاحمر الفلسطينية على تقديم خدماتها ودعمها النفسي والاجتماعي للفئات المتضررة. كما توفر هذه الاستراتيجية الكثير من البيانات الدقيقة، لتحديد مسار الاستجابة بشكل أكثر فعالية، وذلك لبناء الثقة مع الجمهور المتضرر، ولضمان التنسيق بين منظمه الهلال الاحمر الفلسطينية والمؤسسات الحكومية التي تشاركها في مواجهه تلك الازمات. لذلك فان استراتيجيه الاتصال هي اداة حيوية لبناء سوره ايجابية لمنظمة الهلال الاحمر الفلسطينية، لتحقيق أهدافها الإنسانية في ظل الازمات المتفاقمة بسبب إجراءات الاحتلال الإسرائيلي التعسفية ضد الجمهور الفلسطيني.

وفي سياق العمل الإنساني الفلسطيني، تلعب العلاقات العامة دورًا حاسمًا في تحسين صورة المنظمات الإنسانية مثل الهلال الأحمر الفلسطيني. ومن بين الاستراتيجيات الرئيسية التي يمكن أن تعتمد عليها المنظمة لتعزيز صورتها العامة:

1. إدارة السمعة: حيث يشير كل من (Manama and AbdulRazaq (2022 الى ضرورة تعزيز الوعي

العام والدعم للقضايا الإنسانية، وخاصة في سياقات الصراع والأزمات. فالمنظمات الإنسانية تستخدم طرق اتصال مختلفة لتثقيف الجمهور حول القضايا الملحة، وبالتالي تعزيز جهود التضامن والمناصرة،

وعليه يجب العمل من قبل اصحاب القرار بمنظمة الهلال الاحمر لتحسين صورتها وتعزيز ثقة المجتمع به.

2. التواصل الرقمي: حيث اشار Ziberi et al (2024) ان الاستخدام الاستراتيجي لمنصات التواصل الاجتماعي المختلفة مثل الانستغرام، يمكن المنظمات الأهلية والرسمية، بصياغة سياسات تشجع على المصداقية والتأثير الفعال والتضامن، ويؤدي الى اشراك الجمهور بشكل أكثر فعالية لا سيما الجمهور الذي يعيش خارج الاقليم المتضرر، وذلك لدعم الجهود وتقديم التبرعات التي تدعم عمليات الإغاثة. وعليه فإنه الضروري ان تضع منظمه الهلال الاحمر الفلسطينية ضمن سياساتها الرئيسية، الاهتمام بوسائل التواصل الاجتماعي، وذلك لرفع مستوى الوعي العام بأنشطتها الإنسانية، التي تقدمها للشعب الفلسطيني في ظل العدوان المستمر من قبل الاحتلال الإسرائيلي.

3. الشفافية في نقل المعلومات: ويسلط Al-Ramlawi (2024) الضوء على الكيفية التي تعد من خلالها العلاقات العامة برامجها، فتلك البرامج تعزز الشفافية والكفاءة داخل هذه المنظمات، مما يؤدي في النهاية إلى تحسين تقديم الخدمات والثقة العامة. لذلك، على منظمة الهلال الاحمر الفلسطينية نشر تقارير دورية حول الأنشطة والمساعدات المقدمة لتعزيز مصداقية المنظمة أمام الجمهور.

4. التفاعل مع وسائل الإعلام: يتناول Obasi (2024) اهمية الإعلام كأداة حيوية في حالات الأزمات، إذ يُمكن فرق العلاقات العامة من التواصل بسرعة وفعالية مع الجمهور. لذلك، ولإبراز الجهود الإغاثية التي تقدمها منظمة الهلال الاحمر الفلسطيني، ينبغي تقديم بيانات صحفية وتقارير إعلامية، مما يساهم في تعزيز الوعي بأهمية العمل الإنساني ودوره في المجتمع الفلسطيني.

2.3.3 إستراتيجية العلاقات العامة الرئيسية للدراسة (الاتصال في العلاقات العامة)

تُعد استراتيجية الاتصال في العلاقات العامة أداة حيوية في إدارة الأزمات الإنسانية، حيث تسهم في:

أ. تعزيز التواصل مع الجهات الحكومية والشركاء الدوليين لضمان تنسيق الجهود الإغاثية حيث يبين Medvedev (2024) أن استراتيجية الاتصال تعد خطة شاملة مصممة لإشراك الجمهور المستهدف

وتحقيق الأهداف التنظيمية. ويتم تطوير هذه الاستراتيجية من خلال التعاون بين قسم العلاقات العامة والإدارة العليا للمؤسسات والمنظمات

ب. نقل المعلومات الدقيقة للمجتمع المحلي حول الخدمات المقدمة وأماكن تقديم المساعدات ويوضح عبادي (2018) أن التواصل يمثل ضرورة إنسانية أساسية تنشأ من الاحتياجات الاجتماعية والمادية، مما يسهل تبادل الأفكار والخبرات بين الأفراد والجماعات. فهو عملية تفاعل اجتماعي منظمة أو عفوية، مما يجعله عنصرًا أساسيًا في تنظيم المجموعة ونقل المعلومات بدقة. ويضيف أن استراتيجية الاتصال كواحدة من أهم استراتيجيات العلاقات العامة، تعمل كأنظمة مترابطة تعمل على تسهيل عملية صنع القرار داخل المؤسسة، وخاصة في الأزمات، حيث تساعد في إدارة البيانات والحقائق والإجراءات بناءً على المسؤولية وتأثير السمعة.

ج. تقديم رواية إعلامية واضحة وشفافة للحد من الشائعات وتعزيز ثقة الجمهور يسلط (2024) Rahma الضوء على أهمية وسائل التواصل الاجتماعي كمنصة رئيسية للتفاعل المباشر مع الجمهور، حيث يجب أن تتكيف استراتيجيات الاتصال مع التطورات التكنولوجية لمواجهة المعلومات المضللة وأزمات السمعة، حيث هناك العديد من مبادئ الاتصال الاستراتيجي في الإدارة العامة، والتي تشمل التوافق مع الأهداف طويلة الأجل، الصدق، وإمكانية الوصول، مما يضمن أن تكون جهود الاتصال متماسكة وموجهة نحو تعزيز ثقة الجمهور.

2.3.4 استراتيجيات العلاقات العامة في العصر الرقمي

أدى التقدم السريع للتقنيات التكنولوجية والرقمية، إلى تحول سريع في استراتيجيات العلاقات العامة، وذلك من خلال دمج الأدوات الرقمية والتكنولوجية، لخلق أجواء من التفاعل والتواصل مع الجمهور المستهدف والمتضرر. ففي ظل استراتيجيات الاتصال المتطورة، أصبحت الحدود الجغرافية بين الدول في شتى بقاع الأرض أكثر ضبابية، وذلك بسبب الانتشار الواسع لوسائل التواصل الاجتماعي، والتي تستخدمها الدوائر والاقسام المرتبطة بالعلاقات العامة في الكثير من المؤسسات، مما شكل أرضية خصبة لتعزيز ظهور الكثير

من الأنشطة المختلفة صعيد الوعي العام والمشاركة التفاعلية (Rahma, 2024). ويسلط Farhi et al. (2024) الضوء على الدور المحوري والكبير الذي تلعبه استراتيجيات العلاقات العامة الرقمية في توسيع نطاق الوصول الى الجمهور، مما افسح المجال الى نشر الرسائل عبر وسائل التواصل الاجتماعي بسرعه وفعالية من خلال البيانات الرقمية. فتلك الاستراتيجية القائمة على البيانات الرقمية تمكن العاملين في قسم العلاقات العامة ودوائرها المختلفة، من رصد مشاعر الجمهور وتحديد اتجاهاته وبناء محتويات تتوافق ما توقعاته، مما يعزز من الرضا والولاء. اضافه الى ذلك، فمن خلال استراتيجيات العلاقات العامة الرقمية، يستطيع متخصصي العلاقات العامة من قياس فعالية الحملات الإعلامية والدعائية بدقة كبيره، مما يساعد في رفع مستوى التحسين المستمر لدى منظمات العمل الانساني كمنظمه الهلال الاحمر الفلسطينية في رفع مستوى الاستجابة للازمات.

2.4 إدارة الازمات

2.4.1 مفهوم الازمة

تُعرّف الأزمات وفقاً لأوليدي (2019)، بأنها حدث مفاجئ وغير متوقع يهدد استقرار المؤسسة أو المجتمع، ويؤدي إلى تعطيل مسار العمل المعتاد، مما يتطلب استجابة سريعة وحاسمة، فهي ذلك الحدث السلبي الذي لا يمكن تجنبه مهما كانت المنظمة مستعدة له، والذي قد يؤدي إلى تدميرها أو على الأقل الإضرار بها. وتأخذ الأزمات أشكالاً متنوعة مثل الأزمات السياسية، الاقتصادية، الاجتماعية، والصحية، وغالباً ما تتجاوز قدرة الجهات المعنية على مواجهتها دون دعم خارجي.

2.4.2 مفهوم ومراحل إدارة الازمات

تُعد إدارة الأزمات عملية استراتيجية متكاملة تهدف إلى التنبؤ بالأزمات المحتملة، والحد من تأثيراتها السلبية، وضمان استعادة الأداء الطبيعي للمؤسسة بأقصى سرعة ممكنة (الصاعدي وآخرون، 2024). وتُمارس إدارة الأزمات من خلال سلسلة مترابطة من المراحل التي تبدأ بالاستعداد، حيث توضع خطط طوارئ شاملة مبنية

على تحليل سيناريوهات متعددة، وهو ما يساهم في تقوية القدرة المؤسسية على الاستجابة السريعة والفعالة (Milenković, Marinković, & Marković, S., & Popivoda, V., 2024). ولا تقتصر هذه المرحلة على التخطيط فقط، بل تتطلب تدريباً للموظفين وتعزيز وعيهم بالإشارات المبكرة للأزمات المحتملة (بوعلاقة، 2020).

تليها المرحلة الخاصة بالوقاية، والتي تأخذ بعين الاعتبار اهم التدابير الاستباقية التي تهدف الى توقع العواقب والتهديدات وذلك بهدف تقليص احتمالاتها للتحويل الى ازمات شامله. وتبرز اهميه هذه المرحلة، وذلك من خلال الامكانيات التي تمتلكها هذه المؤسسات في قدرتها على دمج الخطط الاستراتيجية التي تتبعها هذه المؤسسات، مع الابعاد الأخلاقية والثقافية في نهج شامل لا داره المخاطر (أبو صبيح و يعقوب، 2023). اضافه الى ذلك، فان استخدام اليات الرصد الذكي والقدرة على تحليل السيناريوهات المتعلقة بالأزمات، توفر امكانيه كبيره لاستكشاف العلامات التي تقوم على الانذار المبكر، واتخاذ الاحتياطات والاجراءات الاحترازية لمنع تطور الازمات.

أما مرحلة الاستجابة، فهي تمثل لحظة التعامل الفعلي مع الأزمة عبر تفعيل خطط الطوارئ، وتحقيق تدفق منظم للمعلومات الداخلية والخارجية. وتستند الاستجابة الناجحة إلى قرارات حاسمة ومبنية على بيانات دقيقة، ما يساعد في احتواء الأزمة وتوجيه الجهود نحو حلول فورية ومستدامة (عياري ونواري، 2020؛ جاب الله، 2019). في هذه المرحلة، تصبح سرعة الأداء، وضوح المسؤوليات، ودقة التنسيق عناصر حاسمة لضمان السيطرة على تداعيات الأزمة.

تلي ذلك مرحلة التعافي، التي تهدف إلى استعادة الاستقرار المؤسسي، وتحليل أوجه القصور، وبناء استراتيجيات أكثر فاعلية للمستقبل. فالتعافي لا يقتصر على الإصلاح، بل يشمل التعلم التنظيمي وتطبيق الدروس المستفادة في تحسين الجاهزية العامة للأزمات المقبلة (Milenković et al., ؛ Marit, 2024) 2024 كما يتضمن هذا المسار تعزيز البنية المؤسسية والمرونة التنظيمية لضمان الصمود المستقبلي أمام التحديات الطارئة.

ومن الجدير بالذكر أن المنظمات الإنسانية والاجتماعية تعتمد على إطار شامل لإدارة الأزمات، يشمل أنظمة إنذار مبكر، ومراقبة دقيقة للمؤشرات، وتوزيع أدوار واضح داخل الفرق المتخصصة، مما يعزز من فعالية الاستجابة (بوعلاقة، 2024؛ السقا والصوفي، 2021). ويُعد التواصل الداخلي والخارجي عنصرًا جوهريًا، حيث يساهم نشر المعلومات الدقيقة في تهدئة الجمهور ومكافحة الشائعات. وفي هذا السياق، يُبرز مسعودة (2020) أهمية تفويض الصلاحيات لضمان اتخاذ قرارات سريعة، ويؤكد مثنائي وآخرون (2021) أن مرحلة ما بعد الأزمة تشكل فرصة ثمينة لتقييم الأداء، وتغادي الأخطاء السابقة، وتعزيز المرونة طويلة المدى.

2.4.3 إدارة الأزمات في المنظمات الإنسانية

تُعد إدارة الأزمات في المنظمات الإنسانية عنصرًا أساسيًا في ضمان فعالية تقديم المساعدات والخدمات في ظل ظروف سريعة التغير، وغالبًا ما تكون عالية المخاطر. يشير Bravo-Laguna (2024) إلى أن المركزية القوية، إلى جانب العلاقات التفاعلية القائمة على الشبكات، تُحسن بشكل كبير أداء أنظمة الإنذار المبكر. يسمح هذا التكامل بتدفقات اتصالات أكثر كفاءة، وتحديد أسرع للتهديدات المحتملة، مما يُمكن من تعبئة الموارد بشكل أسرع عند وقوع حالات الطوارئ. وبالتوازي مع ذلك، يُشدد Lipianin-Zontek (2024) على الدور المحوري لإدارة المعرفة في الكشف المبكر عن الأزمات. فالمنظمات التي تجمع المعرفة المؤسسية وتُنظمها وتُنشرها بنشاط تكون أكثر قدرة على تحديد الحالات الشاذة، وتوقع أنماط المخاطر، وتنفيذ التدابير الوقائية. وتزداد أهمية هذه القدرة بشكل خاص في البيئات المعقدة وغير المؤكدة، حيث يُمكن لسرعة ودقة اتخاذ القرارات أن تُحدد فعالية الاستجابة.

ترى الباحثة، أن كلتا الدراستين ركزت على ضرورة الاستراتيجية في دمج آليات الكشف الاستباقي عن الأزمات والهياكل القائمة على المعرفة ضمن الأنظمة التنظيمية. عندما تُضاف إلى هذه العناصر التنسيق الفعال، وجاهزية الكوادر، وأطر العمل الديناميكية، تُشكّل هذه العناصر العمود الفقري للعمل الإنساني المرن.

وفي هذا السياق، فإن ثقافة التعلم المستمر، وتبادل المعلومات، والتعاون الفوري لا تُعزز الجهوية المؤسسية فحسب، بل تبني أيضًا الثقة مع الجهات المعنية والمستفيدين في أوقات الأزمات.

2.4.3.1 كيف تُدار الأزمات في منظمة الهلال الأحمر الفلسطيني

واجهت جمعية الهلال الأحمر الفلسطيني العديد من الأزمات المتنوعة على مدار تاريخها، شملت تحديات سياسية واقتصادية وإنسانية وأمنية. من أبرز هذه الأزمات، أزمة توصيل المستلزمات الطبية وغير الطبية إلى قطاع غزة، والتي بدأت منذ فرض الحصار الإسرائيلي عام 2006. ووفقًا للجعبري (2017)، كانت الجمعية تعتمد على مركزية الشراء من رام الله، لكن الحصار أدى إلى تأخير الشحنات أحيانًا لستة أشهر، رغم التنسيق مع الصليب الأحمر. تعاملت الجمعية مع هذه الأزمة من خلال توقع العقبات والتنسيق المسبق، دون وجود خطة مكتوبة أو فرق أزمة متخصصة، واعتمدت على لجنة مراقبة تضم مسؤولين وسائقين لمتابعة الأزمة وتعديل الخطط، مع توثيق تفاصيل الأزمة للاستفادة منها لاحقًا.

أزمة أخرى خطيرة واجهتها الجمعية تمثلت في الانتهاكات الإسرائيلية المتكررة بحق طواقمها وسيارات الإسعاف، حيث سُجلت أكثر من 400 حالة اعتداء بين 2015 و2017، شملت إصابات ومنع سيارات الإسعاف من أداء واجبها (الجعبري، 2017). في هذه الحالات، اعتمدت الجمعية على خطط معدة مسبقًا، وتلقى الطواقم تدريبات للتعامل مع هذه الانتهاكات، بالإضافة إلى التنسيق المباشر مع الصليب الأحمر لنقل المعلومات للجانب الإسرائيلي، وتوثيق كل حالة بانتهاك رسمي يعرض إعلاميًا وإداريًا، رغم صعوبة وضع حلول وقائية نهائية بسبب واقع الاحتلال.

أما في أزمة تهجير الأهالي في مخيمات شمال الضفة الغربية، مثل طولكرم ونور شمس، فقد وثّقت مديرة الجمعية منال الحافي (2025) كيف استعدت الطواقم لمساعدة السكان في جمع ممتلكاتهم وسط أوضاع قاسية فرضها الاحتلال. بدأت الاستعدادات بالتنسيق مع الجهات المختصة لتأمين وسائل النقل واللوجستيات. وخلال تنفيذ الإخلاء، واجهت الطواقم مشاهد إنسانية صعبة وبيئة غير مهيأة، لكنهم التزموا بالخطة

الموضوعة لتقديم المساعدة. واستمرت الجهود بعد الأزمة في تقديم الدعم النفسي والغذائي، وتنظيم شهادات إعلامية لتوثيق المعاناة ورفع الوعي العام من خلال برامج محلية مثل "طلّة فجر".

في مجمل هذه الأزمات، استخدمت الجمعية أساليب تشاركية في الإدارة والتنسيق، مع اعتمادها على التعاون مع الصليب الأحمر كمصدر دعم ووسيط دولي، والاستفادة من الإعلام والمجتمع المحلي لتقديم الدعم وكشف الانتهاكات.

2.5 منظمة الهلال الأحمر (The Red Crescent Organization)

يُعدّ الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر (IFRC)، الذي تأسس عام 1919، إحدى أبرز الشبكات الإنسانية في العالم. يعمل الاتحاد وفقاً للمبادئ الأساسية لحركة الصليب الأحمر والهلال الأحمر، ويلتزم بتخفيف المعاناة الإنسانية، وحماية الحياة والصحة، وتعزيز السلام والكرامة، لا سيما في حالات الطوارئ والكوارث. وقد لعب الهلال الأحمر، على وجه الخصوص، دوراً محورياً في إيصال المساعدات إلى المناطق المتضررة من النزاعات والكوارث الطبيعية وحالات الطوارئ الصحية العامة. وقد توسّعت مهمته التاريخية بمرور الوقت لتشمل ليس فقط جهود الإغاثة المباشرة، بل أيضاً أهدافاً أوسع نطاقاً لتعزيز مرونة المجتمع وتعزيز الصحة (Citaristi, 2022).

خلال جائحة كوفيد-19، ساهم الهلال الأحمر بشكل كبير في مبادرات الصحة العامة من خلال تنظيم حملات توعية واسعة النطاق وتقديم خدمات الدعم النفسي والاجتماعي. وقد ساعدت هذه الإجراءات في تخفيف قلق الجمهور وتحسين تفاعل المواطنين مع بروتوكولات السلامة. وعلى الرغم من انتشاره وتأثيره العالمي، واجهت المنظمة تحديات مستمرة، بما في ذلك القيود المفروضة على البنية التحتية، وقدرة القوى العاملة، والتنسيق اللوجستي. ومع ذلك، فقد عزز دمج التقنيات المبتكرة والأدوات الرقمية التكيفية بشكل متزايد قدرتها على توقع الأزمات والاستعداد لها والاستجابة لها بكفاءة أكبر (Mercado, 2020a).

وتؤكد الدراسات الحديثة، على الدور الهام للتدريب للموظفين وقدرتهم على التعامل مع التطورات التكنولوجية والتخطيط، لضمان الفعالية ورفع مستوى الاداء، حيث يؤكد Arifin et al. (2022) على ان منظمات الهلال الاحمر الدولية، تعمل ككيانات مرنة ومتعددة الجوانب والأنشطة. فهذه المنظمات لا تعمل فقط على تقديم الإغاثة في حالات الكوارث، بل لها دور فعال في تنمية المجتمع وتحضيره لمواجهة الازمات على المدى الطويل. وفي نفس السياق، يؤكد Citaristi (2022) على دور الثقافة التنظيمية لهذه المؤسسات في تحسين اداء الموظفين، ورفع مستوى المرونة المؤسسية لتلك المنظمات، خاصة في البيئات التي تمتاز بمستوى عالم من المخاطر وشح الموارد. لذلك تؤكد هذه المعطيات على ان هناك حاجة ملحة الى تقييمات دوريه ومنتظمة لأداء المؤسسات، وتبادل المعرفة والعمل المستدام في بناء القدرات، لدعم المهام الإنسانية لمنظمات الهلال الاحمر في ظل الظروف والبيئات التي تمتاز بالتعقيد.

2.5.1 المبادئ الأساسية لمنظمة الهلال الأحمر

تتمثل المبادئ الأساسية للهلال الأحمر في الإنسانية، الحياد وعدم التحيز، والاستقلال، وتعتبر هذه المبادئ أساسية في إدارة الأزمات حيث:

1- مبدأ الحياد

يؤكد Kolawole (2023) أن عمليات الهلال الأحمر تسترشد بمجموعة من المبادئ الأساسية، من بينها الحياد الذي يُعدّ حجر الزاوية. يضمن هذا المبدأ امتناع المنظمة عن الانحياز لأي طرف في النزاعات المسلحة أو الخلافات السياسية أو التوترات الدينية، مما يسمح لها بالحفاظ على الحياد والتركيز حصريًا على الاحتياجات الإنسانية. إن الحفاظ على الحياد ليس مجرد التزام أخلاقي، بل هو ضرورة استراتيجية تدعم قدرة الهلال الأحمر على العمل في سياقات متنوعة ومنفردة.

2- مبدأ الاستقلال

ويرتبط مبدأ الاستقلال وفقاً (Citaristi (2022)، على قدره منظمة الهلال الأحمر على صياغة القرارات الاستراتيجية الخاصة بها بشكل مستقل، مما يعزز قدره هذه المنظمات على استجابة فاعله في مواجهه الازمات. كما يضيف (Kolawole (2023) ان تمتع منظمه الهلال الاحمر بالاستقلالية، يؤدي الى تقديم المساعدات وفقاً لما يحتاجه الجمهور المتضرر وليس بناء على اجندات وضغوط خارجية.

3- مبدأ الإنسانية

اما مبدأ الإنسانية، فيؤكد (Kolawole (2023) ان مبدأ الإنسانية يعتبر اساساً هاماً لجميع الأنشطة التي تقوم بها منظمة الهلال الأحمر، حيث يحفزها هذا المبدأ الى تقديم المساعدات بكافة اشكالها دون تمييز بناء على الخلفية الاجتماعية او الدين او العرق. وفي هذا السياق يناقش (Citaristi (2022)، ان منظمه الهلال الاحمر تسعى من خلال اجندتها الداخلية، الى تعزيز التفاهم والتعاون بين الشعوب المختلفة بغض النظر عن العرق او الدين او الخلفية الاجتماعية، من خلال ما تقدمه من فعاليات وانشطة انسانيه مختلفة، وذلك بهدف التخفيف من المعاناة لجميع الشعوب المنكوبة التي تعاني من الكوارث والويلات الطبيعية والبشرية.

2.5.2 منظمة الهلال الأحمر في فلسطين

تأسست جمعية الهلال الأحمر الفلسطيني في 26 ديسمبر 1968، وبدأت تقديم خدماتها الصحية من خلال عيادة متواضعة تقع في مخيم شنلر للاجئين في الأردن. وحصلت على الاعتراف القانوني من خلال قرار صادر عن المجلس الوطني الفلسطيني في عام 1969، وبالتالي ترسخت كمؤسسة صحية واجتماعية محورية في إطار منظمة التحرير الفلسطينية. كما أكدت المراسيم الرئاسية اللاحقة الصادرة في عامي 1977 و2006 على أهميتها القانونية والمؤسسية. وتؤدي جمعية الهلال الأحمر الفلسطيني وظيفة إنسانية لا غنى عنها، حيث تقدم الخدمات الصحية والاجتماعية للفلسطينيين سواء داخل الوطن أو في الشتات، فضلاً عن تقديم

المساعدة للمحتاجين على نطاق عالمي. وقد سهلت مكانتها المرموقة في المبادرات الإنسانية انضمامها كعضو كامل العضوية في الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر في عام 2006 (جمعية الهلال الأحمر الفلسطيني، 2024).

2.5.2.1 اهم الميادين التي تنشط فيها منظمة الهلال الأحمر الفلسطيني

تُعد جمعية الهلال الأحمر الفلسطيني جهة فاعلة رئيسية في إدارة الأزمات في فلسطين، حيث تتبنى استراتيجيات متعددة لتحسين استجابتها للأزمات، ومن بينها:

أ. تعزيز نظام الإنذار المبكر لرصد المؤشرات المبكرة للأزمات المحتملة

يشير (Kittaneh and Jaaron 2023) إلى أن عمليات اللوجستيات الإنسانية تلعب دورًا حاسمًا في مراحل الاستعداد والاستجابة والتعافي خلال الأزمات، مما يؤكد على أهمية تطوير أنظمة إنذار مبكر فعالة. كما يبين (Iwadi and Ali 2024) أن التخطيط الاستراتيجي المعتدل داخل جمعية الهلال الأحمر الفلسطيني يؤثر بشكل كبير على قدرتها على إدارة الأزمات، مما يسלט الضوء على الحاجة إلى تعزيز هذه الأنظمة.

ب. تنظيم حملات توعوية موجهة لزيادة الوعي الصحي وتقديم إرشادات واضحة للتعامل مع الأزمات

يشير (Henley et al 1986) على ان خلق جسور تعاونيه على الصعيد الدولي، مثل الشراكة مع جمعيه التضامن مع فلسطين في دولة السويد، ساعد في تقديم خدمات طبيه وصحيه للفلسطينيين اللاجئين الذين طردوا من اراضيهم واطنانهم، حيث يؤكد (Awashreh 2020) أن التوعية الصحية جزء أساسي من جهود المنظمات غير الحكومية الفلسطينية، كمنظمة الهلال الأحمر الفلسطينية، لضمان تحسين اوضاع الفلسطينيين المعيشية في ظل الازمات.

ج. تنسيق الجهود مع المؤسسات المحلية والدولية لضمان إيصال المساعدات للمحتاجين في الوقت المناسب

يوضح (Awashreh 2020) على أهمية التعاون مع الشركاء الدوليين لضمان استمرارية الدعم الإنساني في ظل الأوضاع المتغيرة. كما يسلط الضوء (Al Jayousi and Nishide 2024) على دور منظمات المجتمع المدني في توحيد الجهود وتعزيز الحوكمة المبتكرة لمواجهة التحديات.

د. تطوير خطط طوارئ متكاملة تستجيب للأوضاع السياسية والأمنية المتغيرة

وفي هذا الخصوص يوضح الجمل والشعراوي (2022) ان الاوضاع السياسية غير المستقرة، تؤثر بشكل كبير على النمو والاقتصادي والاجتماعي، مما يستدعي وضع خطط طوارئ متطورة ومتكاملة. وفي هذا السياق، يوضح (Masud 2019) ان المنظمات الأهلية العاملة في فلسطين، تعمل في ظل ظروف معقدة في ظل الاحتلال الإسرائيلي، مما يستدعي ويتطلب تنفيذ استراتيجيات طوارئ تتلاءم مع هذه التعقيدات، حيث يجب دمج الاصلاحات المرتبطة في التنوع الاجتماعي في خطط الطوارئ لضمان الاستجابة الشاملة.

هـ. إدارة فرق تطوعية مدربة لضمان تقديم خدمات إغاثية فعالة خلال فترات الطوارئ

يناقش (Abusrour 2017) دور المنظمات غير الحكومية، بما في ذلك جمعية الهلال الأحمر الفلسطيني، في دعم الفئات المهمشة وتعزيز الشمول الاجتماعي. كما يؤكد (Awashreh 2020) على أن الجهود التطوعية تشكل جزءًا أساسيًا من استراتيجيات الاستجابة للأزمات، مما يعزز قدرة المجتمع على التكيف مع التحديات المستمرة.

2.6 نظريات الدراسة

2.6.1 نظرية التواصل في الأزمات الظرفية (SCCT)

1. تعريف نظرية التواصل في الأزمات الظرفية (SCCT)

نظرية التواصل في الأزمات الظرفية (SCCT) هي إطار عمل يُشدد على ضرورة وضع استراتيجيات تواصل مُصممة خصيصًا للاستجابة لحالات أزمات مُحددة. وتقتض هذه النظرية أن على المؤسسات تكييف استجاباتها بناءً على طبيعة الأزمة وتصورات أصحاب المصلحة، مما يؤثر على سمعة المؤسسة وجهود التعافي. تُصنف نظرية التواصل في الأزمات الظرفية استراتيجيات الاستجابة للأزمات إلى مجموعات، مثل الإنكار، والتقليل من شأن المؤسسة، وإعادة البناء، مما يُساعد المؤسسات على إدارة مخاطر سمعتها بفعالية. (Kato, 2022)

2. تطبيق النظرية في سياق الدراسة

ترتبط نظرية التواصل في الأزمات الظرفية ارتباطًا وثيقًا في سياق الأزمات الإنسانية التي تواجهها منظمه الهلال الاحمر الفلسطيني، وذلك بهدف توجيه استراتيجيات التعامل مع الأزمات الصحية والاجتماعية والإنسانية، والتي يعاني منها الشعب الفلسطيني. حيث تتعرض منظمه الهلال الاحمر الفلسطيني وكغيرها من المؤسسات الأهلية والرسمية في فلسطين من القيود التي يفرضها الاحتلال الإسرائيلي، بما يشمل استهداف الموظفين العاملين في ميادين الإغاثة، حيث يسعى الاحتلال الى تعطيل انشطه واعمال منظمات العمل الاغاثي، كمنظمه الهلال الاحمر الفلسطينية. تعد هذه النظرية اداة حيوية للتخفيف من وطاه هذه الاجراءات اعتمادا على تأطير استراتيجيات فعالة تستند الى مبدا الوقاية والتعافي. فعلى سبيل المثال، يمكن استخدام تقنيات وتطبيقات الذكاء الصناعي، ومن خلال استراتيجيات التواصل، لمد جسور التعاون مع الجمهور المتضرر والجهات الشريكة، لإدارة العمليات اثناء الأزمات، مما يعزز قدره منظمه الهلال الاحمر الفلسطيني على الاستجابة الفعالة لمواجهة أية قيود او معيقات (Zararsız, 2024).

3. الذكاء الاصطناعي ونظرية نظرية التواصل في الأزمات الظرفية (SCCT)

تطبق منظمة الهلال الأحمر الفلسطيني نظرية التواصل في الأزمات الظرفية من خلال تصميم استراتيجيات مرنة تعتمد على أدوات الذكاء الاصطناعي لتحسين الاستجابة للطوارئ. وكما يشير كل من Jeong and Park (2023) ، يمكن ان تُستخدم خوارزميات تحليل البيانات من قبل منظمة الهلال الأحمر لرصد الأوضاع الصحية والاجتماعية، ما يسمح للمنظمة بتوجيه الموارد بشكل أكثر كفاءة نحو المناطق الأكثر احتياجًا. كما تسهم تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحسين التواصل مع الجمهور من خلال تخصيص الرسائل الإعلامية حسب الجمهور المستهدف، ما يعزز فعالية إدارة الأزمات.

2.6.2 نظرية الاتصال التنظيمي

1. تعريف النظرية

يُعرفها Oktafiani & Suswanto (2023) بأنها إطار يركز على دراسة عمليات إرسال واستقبال الرسائل داخل وخارج المنظمات بهدف تحسين الكفاءة التنظيمية وتعزيز العلاقات مع أصحاب المصلحة. تطورت النظرية لتشمل أطرًا حديثة مثل الاتصال الاستراتيجي، الذي يجمع بين الجوانب التنظيمية والاتصالية لتقليل التعقيد وتعزيز قبول القرارات التنظيمية (Hoffjann, 2024). في سياق منظمة الهلال الأحمر الفلسطيني، يمكن ان تُستخدم هذه النظرية لتصميم استراتيجيات اتصال فعّالة تُحسن التواصل مع الفئات المتضررة وتضمن تقديم المساعدات بشكل فعال.

2. تطبيق النظرية في سياق الدراسة

في سياق الدراسة، تسهم نظرية الاتصال التنظيمي في دعم استراتيجيات الاتصال الإنساني لمنظمة الهلال الأحمر الفلسطيني في ظل الأزمات الإنسانية والاجتماعية المتفاقمة في غزة والضفة الغربية. من خلال تنفيذ آليات اتصال فعّالة، يمكن للمنظمة جمع البيانات الضخمة حول احتياجات الفئات المتضررة وتحليلها للتواصل بفعالية مع هذه الفئات، مما يسهم في تخفيف معاناتهم.

3. الذكاء الاصطناعي ونظرية الاتصال التنظيمي

تُستخدم النظرية في تصميم استراتيجيات للتواصل مع الفئات المهمشة وتنظيم حملات توعية، مستفيدة من البيانات الميدانية لتقديم استجابات مخصصة تلائم احتياجاتهم. كذلك، تسهم تقنيات الذكاء الاصطناعي المدعومة بنظرية الاتصال التنظيمي في تحسين كفاءة عمليات جمع البيانات وتحليلها، مما يُعزز الاستجابة للأزمات بشكل أكثر دقة ومرونة (Zhao, Cheng, & Lee, J., & Shaw, J, 2024)

2.6.3 نظريتي الاتصال التنظيمي التواصل في الأزمات الظرفية من حيث (التكامل والتحديات ومعالجة

(الفجوة الأدبية)

يُعد الترابط والانسجام بين نظريتي الاتصال التنظيمي والتواصل في الأزمات الظرفية، ركيزة أساسية في تحسين ورفع مستوى الجاهزية لمواجهة الأزمات الإنسانية، حيث توفر هاتان النظريتان مصدرا محوريا لتدفق المعلومات واتخاذ القرارات الملائمة في التوقيت المناسب. حيث يساهم الذكاء الاصطناعي في تعزيز وتقوية هذا الانسجام، من خلال قدرته على تحليل البيانات التي يتم جمعها من موقع الأزمات، بهدف رسم سياسات خاصة، تسعى لتوفير الاحتياجات الإنسانية للشرائح المنكوبة. إضافة لذلك، يُمكن من خلال دراسة وسائل الاعلام والمواضيع التي تتناولها الأزمات، فهم اتجاهات الجمهور وتحليل ردود فعلهم، إضافة الى تحسين الاتصال والتواصل الداخلي والخارجي، وذلك باستخدام منصات ذكية مرتبطة بالذكاء الاصطناعي، تضمن ايصال المعلومات بدقة وشفافية لجميع الاطراف المعنية في الاستجابة للأزمات. تؤدي هذه الجوانب مجتمعة، الى رفع مستوى الاستجابة السريعة والدقيقة لمواجهة الأزمات، وضمان استمرار الاداء التنظيمي وتقليل التأثيرات السلبية المحتملة .

فعلى الصعيد الفلسطيني، تواجه نظريته التواصل في الأزمات الظرفية والاتصال التنظيمي، العديد من العوائق التي ترتبط ارتباطا وثيقا بنقص الموارد وعدم الاستقرار السياسي، وضعف البنية التحتية للاتصالات والتكنولوجيا، بسبب اجراءات الاحتلال التعسفية، إضافة الى ذلك، يُعد ضعف التنسيق بين الجهات الفعالة، وقلة الوعي بأهمية الاتصال اثناء الأزمات من التحديات البارزة، والتي تواجه هاتين النظريتين في السياق

الفلسطيني (Arayes, 2023). وفي سبيل تذليل هذه التحديات، تبنت منظمة الهلال الأحمر الفلسطينية العديد من الاستراتيجيات، كان من أهمها استراتيجيه التعاون مع المنظمات الدولية خارج فلسطين، وذلك في سبيل بناء شراكات استراتيجيه، وكان لاعتماد تطبيقات الذكاء الصناعي دورا محوريا في اداره الموارد، بهدف تحسين كفاءه التوزيع. أيضا، تبنت منظمة الهلال الأحمر الفلسطينية تنفيذ حملات توعويه اعلاميه على المستوى الداخلي والخارجي لرفع مستوى استعداد المجتمع لمواجهه هذه الازمات وتقليل الشائعات .

وفي ضوء ما ذكر تعالج هذه الدراسة الفجوة العلمية، من خلال دمج نظريتي التواصل في الازمات الظرفية والاتصال التنظيمي، حيث ان مثل هذا الدمج يوفر اطارا تحليليا ناضجا يسلط الضوء على العلاقة بين متغيرات الدراسة الحالية، من خلال تطوير استجابة وقدره المنظمات الإنسانية لمواجهه الازمات، وذلك من خلال توظيف اليات الذكاء الصناعي في تطوير استراتيجيات العلاقات العامة، حيث تُعتبر هذه المتغيرات عاملا محوريا لتسهيل المهام المعقدة التي تواجهها منظمة الهلال الاحمر الفلسطيني، بهدف تحسين اليات الاتصال مع الفئات والشرائح المستهدفة والمنكوبة، والتي تعيش في ظروف بيئية وسياسيه مضطربة بفعل ممارسات الاحتلال الإسرائيلي التعسفية، مما يضيف على هذه الدراسة تميزا واضحا عن الدراسات السابقة بتوظيف النظريات المذكورة بصورة مُتلى، و بما يخدم الاداء الانساني للمنظمة.

2.6.3.1 تفاعل المنظمات الدولية كالصليب الأحمر مع النظريتين

يتفاعل الصليب الأحمر الدولي مع نظرية التواصل في الأزمات الظرفية ونظرية الاتصال التنظيمي في المقام الأول من خلال تطبيق نظرية الاتصال التنظيمي في الأزمات، واستراتيجيات الاتصال الفعالة تشمل التواصل والاستماع الجيد، وضبط الرسائل بما يتناسب مع الجمهور المستهدف، واختيار الوسائل المناسبة لنقل الرسائل. يساهم الاتصال الفعّال في تحسين العلاقات، تعزيز التعاون، وتقليل سوء الفهم، مما يعزز النتائج المرجوة في مختلف السياقات، وهي مصممة خصيصًا لسياقات الأزمات المحددة. تؤكد نظرية الاتصال التنظيمي على الحاجة إلى قيام المنظمات، بما في ذلك المنظمات غير الربحية مثل الصليب الأحمر، بتخصيص استجاباتها الاتصالية بناءً على طبيعة الأزمة واحتياجات المجتمع، وبالتالي تعزيز قدرتها

على الاستعداد والاستجابة والتعافي بشكل فعال. علاوة على ذلك، يعد دمج خطط الاتصال المنظمة أمرًا بالغ الأهمية لإدارة تصورات أصحاب المصلحة والحفاظ على سمعة المنظمة أثناء الأزمات، حيث يجب على المنظمات نقل رسائل واضحة ومتعاطفة وجديرة بالثقة للتخفيف من الضرر وتعزيز ثقة الجمهور (Kato, 2022).

2.7 الدراسات السابقة

2.7.1 دراسات الذكاء الاصطناعي وإدارة الأزمات

1. دراسة (Harika et al (2024) بعنوان "تسخير قوة الذكاء الاصطناعي للاستجابة للكوارث وإدارة الأزمات". سعت هذه الدراسة الى استكشاف الآلية التي يمكن من خلالها توظيف الذكاء الاصطناعي في الاستجابة للكوارث والأزمات. اعتمد الباحثون في دراستهم على المنهج التحليلي المقارن، واستخدموا أدوات مثل التطبيق الخاص بمعالجة اللغة الطبيعية، اضافة الى النمدجة التنبؤية والرؤية الحاسوبية، لتحليل أثر وفعالية تطبيقات الذكاء الاصطناعي عند مقارنتها بالأساليب التقليدية، حيث قاموا بتطبيق تلك الآليات بشكل واقعي، وقاموا بدراسة حالات متعددة. لم تحدد هذه الدراسة مكانا معيناً للتطبيق، وإنما ارتكزت على بيانات عالمية مرتبطة بإدارة الأزمات. اشارت نتائج هذه الدراسة، ان الأنظمة التي تركز وتعتمد على الذكاء الاصطناعي، يمكن ان توفر استجابة أسرع، كما تؤدي الى تخصيص دقيق للموارد المتاحة، وتعمل على فهم أفضل للبيانات الغير مهيكلة، مما يساعد اصحاب القرار في ايه مؤسسه من اتخاذ القرارات الفاعلة اثناء الأزمات.

2. دراسة (Cameron & Visave, (2024). بعنوان "الذكاء الاصطناعي في إدارة الطوارئ: الاعتبارات

والتحديات الأخلاقية". ركزت هذه الدراسة على الابعاد الأخلاقية ذات العلاقة بتوظيف الذكاء الاصطناعي اثناء حدوث الأزمات والطوارئ، واتبعت المنهج الوصفي التحليلي، من خلال تحليل حالات واقعية وسيناريوهات يمكن متوقعة مستقبلا. ركزت هذه الدراسة على اهم المعوقات المرتبطة بالتميز والخصوصية والشفافية والثقة، لكنها لم تتطرق ولم تحدد منطقه جغرافية بعينها. اشارت النتائج الى

ضرورة تطوير انظمه واطر أخلاقية، تضمن الاستخدام الامثل للذكاء الاصطناعي في سياق الازمات الطارئة.

3. دراسة Sydoruk (2024) بعنوان " أزمة المستجيبين الأوائل: كيف يمكن للذكاء الاصطناعي أن يساعد في جلب المزيد من القوى العاملة الداخلية لحالات الطوارئ والعمل الموسمي بشكل أسرع وبتكلفة أقل." حيث هدفت هذه الدراسة الى تحليل الدور المحوري للذكاء الاصطناعي في رفع كفاءه المستجيبين الاوائل اثناء حدوث الازمات والاعمال الموسمية. ارتكزت هذه الدراسة في منهجها على التنبؤ والتحليل باستخدام نمذجه رياضية واستنباطية، لم تحدد المكان الجغرافي الذي تم فيه هذه الدراسة، لكنها بالمقابل اعتمدت على دراسة عامه للعديد من الظواهر العالمية المتعلقة بالأزمات. اظهرت نتائج هذه الدراسة، ان الذكاء الاصطناعي يعزز من سرعه الاستجابة وتوزيع أمثل للموارد، خاصة عندما يتم استخدام الطائرات بدون طيار، اضافه الى تطبيقات الهواتف المحمولة والدرشة الاليه، مما يساعد في سرعه تعبئه القوى العاملة وتحسين أدائها..

2.7.2 دراسات الذكاء الاصطناعي واستراتيجيات العلاقة العامة

1. دراسة Volarić, Tomić, & Ljubić (2024). بعنوان "أدوات الذكاء الاصطناعي لممارسي العلاقات العامة: نظرة عامة". هدفت الدراسة إلى استكشاف تأثير أدوات الذكاء الاصطناعي على ممارسة العلاقات العامة وإنشاء المحتوى. استخدمت الدراسة منهجية تحليلية استكشافية، استعرضت من خلالها 16 أداة من أدوات الذكاء الاصطناعي المخصصة لممارسي العلاقات العامة، بهدف تحسين الكفاءة وتبسيط الإجراءات. وركزت على كيفية مساهمة هذه الأدوات في تحليل البيانات الضخمة لتوفير رؤى حول سلوك الجمهور واتجاهات الإعلام، مما يدعم تطوير استراتيجيات اتصال أكثر فاعلية، وقدمت الدراسة إطارًا أوليًا لفهم أدوات الذكاء الاصطناعي وتأثيرها على مشهد الاتصال والمشاركة.

2. دراسة Apkhaizde & Gumberidze (2024) بعنوان " تطوير العلاقات العامة باستخدام الذكاء الاصطناعي." ركزت هذه الدراسة على استكشاف أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي على الموظفين الذين يعملون في دوائر العلاقات العامة في المؤسسات وانشاء المحتويات المناسبة، واستخدمت في منهجها التحليل والاستكشاف. واستعرضت الدراسة نحو 16 اداة من ادوات الذكاء الاصطناعي، والتي خصصت لموظفي العلاقات العامة، بهدف رفع كفاءه ادائهم وتبسيط الاجراءات التي يقومون بها. ركزت هذه الدراسة على السيناريوهات والاليات التي تساهم من خلالها هذه الادوات في تحليل البيانات الضخمة التي تم جمعها من اماكن الازمات، وذلك بهدف توفير استراتيجيات ورؤى علميه وعمليه حول سلوك الجمهور، وكذلك اتجاهات الاعلام مما يؤدي الى رفع مستوى وكفاءة جهات الاتصال الاكثر فعالية، حيث قدمت هذه الدراسة اطارا محوريا للكيفية التي يمكن من خلالها ادوات الذكاء الاصطناعي ان تؤثر على مشهد الاتصالات والمشاركة.

3. دراسة Zararsız (2024) بعنوان "الذكاء الاصطناعي في العلاقات العامة: الفوائد والتحديات المحتملة." حيث هدفت هذه الدراسة الى تسليط الضوء على الفوائد والتحديات المحتملة، والتي يمكن ان يواجهها الذكاء الاصطناعي عند استخدامه في مجالات العلاقات العامة. تم استخدام المنهج الوصفي المسحي، وتم استعراض الاستخدام الامثل للتواصل الداخلي واداره الازمات، مع التركيز بشكل محوري على التهديدات التي ترتبط بالخصوصية والمعلومات المبنية على الشائعات، ما أبرز الحاجة الى ايجاد اطر تنظيميه وأخلاقية متطورة لاستخدام التقنيات الذكية بشكل مسؤول.

4. دراسة Jeong & Park (2023) بعنوان " دراسة تأثير الذكاء الاصطناعي على العلاقات العامة: رؤى من نموذج المنظمة والوضع والاتصال العام (OSPC)." هدفت إلى تحليل تأثير الذكاء الاصطناعي على قطاع العلاقات العامة من خلال إطار نظري يعتمد على نموذج (OSPC) الذي يربط بين المنظمة والوضع والجمهور والاتصال. استخدمت الدراسة منهج مراجعة الأدبيات، حيث تم تحليل مقالات أكاديمية وتقارير صناعية دون ذكر مجتمع أو عينة بحثية محددة. وخلصت النتائج إلى

أن أدوات الذكاء الاصطناعي تعزز كفاءة الاتصال وتساعد في تخصيص الرسائل للجمهور، لكنها في الوقت ذاته تطرح تحديات تتعلق بالشفافية والأخلاقيات، مما يستدعي التوازن بين الأتمتة والخبرة البشرية، وتطوير مهارات العاملين في المجال، خصوصًا في تحليل البيانات والاتصال الشفاف.

5. دراسة Vasilj et al. (2023) بعنوان " الذكاء الاصطناعي في التسويق والعلاقات العامة لمنظمات

الأعمال". سلطت هذه الدراسة الضوء على الكيفية التي يساهم بها الذكاء الاصطناعي في تكوين وتطوير استراتيجيات تصوير العلاقات العامة في منظمات الاعمال، مع التركيز من خلال ذلك على استخدام البيانات التي تستهدف الفئات الاساسية في هذه الاستراتيجيات، كالعلاء والموردين والموظفين. اعتمدت الدراسة على المنهج التحليلي النظري، وخرجت بنتائج مرتبطة بدور الذكاء الصناعي، حيث افادت هذه النتائج ان الذكاء الاصطناعي له دورا مهم في تحليل البيانات، كما أنه يمكن من خلال الذكاء الصناعي تصنيف العملاء، وتحديد الاكثر ولاء منهم. وبالتالي المساهمة في تطوير الخطط التسويقية والاتصالية التي تقوم على اسس علمية واضحة.

2.7.3 دراسات حول العلاقات العامة ودارة الازمات في المنظمات الدولية

1. دراسة Xu (2024) بعنوان " العلاقات العامة في إدارة الأزمات: مراجعة وتحليل استراتيجيات التواصل

خلال المراحل المبكرة من " Covid-19 هدفت الدراسة إلى فحص استراتيجيات التواصل التي اتبعتها الدول خلال المراحل المبكرة من جائحة كوفيد-19، وذلك في إطار إدارة الأزمات. ومن خلال مراجعة نقدية شاملة، استعرضت الدراسة المحتوى، القنوات، والصعوبات التي واجهتها هذه الاستراتيجيات، مع التركيز على دور الخوف وتحديات المعلومات المضللة عبر وسائل التواصل الاجتماعي. واعتمدت الدراسة على تحليل البيانات النوعية من مصادر متعددة لتوضيح كيف يمكن للتفاوض الديناميكي بشأن الخوف وتعزيز محو الأمية الصحية أن يساهم في تحسين إدارة الأزمات. وأشارت النتائج إلى أهمية تحسين التمثيل الرقمي للمهنيين الطبيين لبناء الثقة وتنظيم سلوك الجمهور في الأوقات الحرجة.

2. دراسة J.S (2024) بعنوان " دور التواصل في الأزمات في إدارة المخاطر." وضحت هذه الدراسة اهمية الاتصال الفعال عند وقوع الازمات، وذلك من اجل تقليل تأثيرها على المؤسسات. وقد ابرزت هذه الدراسة ان استراتيجيه الاتصال الدقيقة والموثوقة تلعب دورا هاما في كيفية التعامل مع الازمات الطارئة. ابرزت الدراسة اهم الاسس التي تقوم عليها استراتيجيه التواصل في الازمات، مثل العلاقة والمساءلة والافصاح والاتصال المتماثل، مركزه على ضرورة اوصول الرسائل بوضوح دون احداث اي قلق زائد عند مواجهه الحالات الطارئة، لا سيما الازمات الصحية المرتبطة بانتشار الامراض والاباء السارية. استخدمت الدراسة المنهج التحليلي لأدبيات ودراسات متنوعة، وذلك في سبيل دعم فرضياتها وكانت اهم النتائج التي توصلت اليها هذه الدراسة، ان استراتيجيه التواصل الفعال تساعد بشكل كبير في تقليل فجوه الاتصال مع الجمهور المستهدف، وتحسين الاستجابة المؤسسية للازمات والكوارث الطارئة.

3. دراسة جعفر (2023) بعنوان " اهمية العلاقات العامة في ادارة الازمات الانسانية - صحة بغداد إدارة مديرية الكرخ لكوفيد19 من خلال العلاقات العامة." هدفت الدراسة إلى التعرف على دور العلاقات العامة في إدارة الأزمات الإنسانية، مع التركيز على مديرية الكرخ في بغداد خلال جائحة كوفيد-19. واعتمدت الدراسة على توزيع استبانة على عينة مكونة من 35 عاملاً في قطاع الإعلام، وتم تحليل 33 استبانة منها لتقييم مدى تأثير أنشطة العلاقات العامة في التعامل مع الأزمة. وبينت النتائج أن العلاقات العامة تحتل مكانة مهمة داخل مديرية صحة بغداد، حيث تعتبر جزءاً أساسياً من الهيكل التنظيمي للإدارة العامة. بناءً على النتائج، أوصت الدراسة بضرورة تطوير قطاع الإعلام ليشمل إدارة الأزمات بشكل أفضل ويعزز فعالية التعامل مع الأزمات المختلفة.

2.7.4 التعقيب على الدراسات السابقة

يهدف استكشاف نقاط التوافق والاختلاف مع الدراسات السابقة وتحديد الفجوة البحثية، قامت الباحثة بتقسيم الدراسات السابقة إلى ثلاث فئات رئيسية:

1. دراسات ركزت على العلاقة بين الذكاء الاصطناعي وإدارة الأزمات.
2. دراسات تناولت الذكاء الاصطناعي واستراتيجيات العلاقات العامة.
3. دراسات تناولت العلاقات العامة وإدارة الأزمات في المنظمات الدولية.

يُسهّم هذا التقسيم في فهم أوسع للموضوع، ويساعد في توضيح الجوانب التي تحتاج الدراسة الحالية إلى معالجتها لسد الفجوة البحثية.

2.7.4.1 الدراسات السابقة المتعلقة بالذكاء الاصطناعي وإدارة الأزمات

1. نقاط التوافق مع الدراسة الحالية

أظهرت الدراسة الحالية توافقاً مع العديد من الدراسات السابقة التي أكدت على أهمية الذكاء الاصطناعي كأداة فعّالة في إدارة الأزمات. فعلى سبيل المثال:

أكدت دراسة (Harika et al., 2024) و (Sydoruk, 2024) على دور الذكاء الاصطناعي في تحسين تعبئة الموارد وتحليل البيانات، وهو ما انعكس في الدراسة الحالية من خلال إبراز كيفية استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي لتحليل احتياجات الفئات المتضررة خلال الأزمات الإنسانية.

2. نقاط الاختلاف مع الدراسة الحالية

على الرغم من هذا التوافق، برزت بعض نقاط الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:

ركزت دراسة Cameron & Visave (2024) على الأطر الأخلاقية وحوكمة استخدام الذكاء الاصطناعي، وهو جانب لم تتعمق فيه الدراسة الحالية بشكل موسع. ومع ذلك، فإن الدراسة الحالية تناولت الجوانب التقنية والتطبيقية لاستخدام الذكاء الاصطناعي في إدارة الأزمات، ما يُعد إسهامًا عمليًا جديدًا.

3. المنهجيات المستخدمة

اعتمدت الدراسات على منهجيات متنوعة، حيث استخدمت دراسات مثل (Sydoruk, 2024) نماذج تحليل نوعي ونمذجة السيناريوهات. ومقارنة بالدراسة الحالية، تميزت بعض الدراسات بتركيز أكبر على التطبيقات العملية، مثل استخدام الطائرات بدون طيار وتحليل بيانات وسائل التواصل الاجتماعي.

4. التحديات والتداعيات الأخلاقية

ركزت بعض الدراسات مثل Cameron & Visave (2024) على التحديات الأخلاقية المرتبطة بتوظيف الذكاء الاصطناعي، مثل قضايا التحيز والشفافية، مما يبرز جانباً مهماً لم يتم تناوله بالتفصيل في الدراسة الحالية.

5. تحديد الفجوة البحثية

بالرغم من تسليط الضوء على أهم الآليات المرتبطة بالذكاء الصناعي في الدراسات السابقة، تظل هناك فجوة علمية مرتبطة بشكل كبير في دمج هذه التقنيات مع الاستراتيجيات الخاصة بالعلاقات العامة، خصوصاً في إدارة الأزمات ضمن السياق الفلسطيني بشكل خاص. إضافة إلى ذلك، فإن العقبات والتحديات المتعلقة بالبعد الأخلاقي واليات الحكومة، بحاجة ماسة إلى دراسة عميقة لزيادة الاستفادة من تطبيق اليات الذكاء الاصطناعي بشكل مسؤول ومستدام.

6. إضافة الباحثة

أبرزت النتائج المتعلقة بالدراسة الحالية، انسجاماً واضحاً مع الدراسات السابقة، وذلك من حيث أهمية الذكاء الاصطناعي في إدارة الأزمات. ولكنها أيضاً، تسعى لتقديم قيمه اضافيه من خلال تسليط الضوء على العلاقة التكاملية بين الذكاء الاصطناعي واستراتيجيات العلاقات العامة حيث يُعد هذا التكامل جانباً مهماً لم يحظى بالاهتمام الكافي في الأبحاث السابقة. كما تتطلع الدراسة الحالية الى تقديم مقترحات توصي بتعزيز استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي لرفع استجابة المنظمات الإنسانية للأزمات.

2.7.4.2 الدراسات السابقة ذات العلاقة بالذكاء الاصطناعي والعلاقات العامة

1. نقاط التوافق مع الدراسة الحالية

أظهرت الدراسة الحالية توافقاً مع العديد من الدراسات السابقة التي أكدت على أهمية الذكاء الاصطناعي كأداة فعّالة في تحسين استراتيجيات العلاقات العامة، لا سيما في أوقات الأزمات. فعلى سبيل المثال: توافقت الدراسة الحالية العديد من الدراسات مثل (Apkhaidze & Gumberidze, 2024) في أن استخدام الذكاء الاصطناعي يمكن أن يعزز الاستجابة للأزمات الإنسانية من خلال تحسين إدارة الاتصال وتنظيمه. تتسجم نتائج الدراسة الحالية كذلك مع دراسة (Volarić, Tomić, & Ljubić, H, 2024) في الأهمية المحورية التي يعتمد على تحليل البيانات الضخمة، وذلك بتوظيف الذكاء الاصطناعي، لتحديد أهم الاستراتيجيات على التي تستخدمها إدارة العلاقات العامة.

2. نقاط الاختلاف مع الدراسة الحالية

وعلى الرغم من ان هناك الكثير من النقاط التي توافقت من خلالها الدراسات السابقة مع نتائج الدراسة الحالية، الا ان هناك العديد من نقاط الاختلاف التي برزت بينهما، حيث تختلف نتائج الدراسة الحالية عن الدراسات والادبيات السابقة من حيث تسليط الضوء على استخدام الذكاء الصناعي في سياق الأزمات الإنسانية، بينما تركز معظم الدراسات السابقة على الأزمات بشكل عام. كذلك تتميز الدراسة الحالية بالتركيز

على بعض الاستراتيجيات ذات العلاقة بالبعد الأخلاقي للعلاقات العامة اثناء حدوث الازمات، في حين ركزت دراسات اخرى كدراسة (Volarić, Tomić, & Ljubić, H, 2024)، على المناحي التشغيلية والتكنولوجية فقط. اضافه الى ذلك، اعتمدت الدراسة الحالية على استكشاف الاثر المرتبط بتوظيف الذكاء الصناعي في استراتيجيات العلاقات العامة واداره الازمات الإنسانية، وذلك في الواقع الفلسطيني في منظمه الهلال الاحمر الفلسطينية.

3. المنهجيات المستخدمة

ركزت معظم الدراسات السابقة على التحليل النوعي لدراسات الحالة مثل ودراسة (Jeong & Park, 2023). كذلك، الدراسة الحالية تستخدم أيضًا تحليلًا نوعيًا وهو استخدام المقابلة لعدد مدروس من موظفي منظمة الهلال الأحمر المؤهلين والقادرين على إجابة أسئلة الباحثة، مما يجعلها أكثر تخصصًا. منهج الدراسة الحالية يتميز بإضافة بُعد تطبيقي محلي مرتبط بالسياق الفلسطيني، بخلاف الدراسات السابقة التي غالبًا ما تناولت سياقات عالمية أو تجارية عامة.

4. التحديات والتداعيات الأخلاقية

انسجمت نتائج الدراسة الحالية مع دراسة (Jeong & Park, 2023)، وذلك في تسليط الضوء على اهم التحديات الأخلاقية المرتبطة باستخدام الذكاء الاصطناعي، كالقضايا ذات العلاقة بالشفافية والمصادقية، بينما اختلفت عن الدراسات السابقة، في تركيزها على البعد الاخلاقي في استراتيجيه الاتصال الانساني اثناء الازمات، بدلا عن التركيز فقط على القضايا المرتبطة بالتجارة والعلامة التجارية. كذلك اشارت الدراسة الحالية الى اهم التحديات الأخلاقية المرتبطة باستخدام الذكاء الصناعي في رفع مستوى ثقة المجتمع في جهود الإغاثة الإنسانية، والتي تقدمها منظمه الهلال الاحمر الفلسطيني، وهي ركن هام لم يتم التركيز عليه بعمق في الدراسات السابقة.

5. تحديد الفجوة البحثية

تكشف الدراسة الحالية عن فجوة واضحة تتمثل في غياب أبحاث تركز على توظيف الذكاء الاصطناعي في استراتيجيات العلاقات العامة وإدارة الأزمات الإنسانية، وخاصة في السياقات المحلية مثل الأزمة الفلسطينية والية توظيفها في منظمة الهلال الأحمر الفلسطيني.

6. إضافة الباحثة

تضيف الباحثة منظوراً محلياً وإقليمياً للبحث من خلال دراسة جهود الهلال الأحمر الفلسطيني في إدارة الأزمات الإنسانية والاجتماعية من خلال توظيف الذكاء الاصطناعي في العلاقات العامة الإنسانية. وتسعى الدراسة لتطوير إطار عملي يمكن أن يدعم المؤسسات الإنسانية في تحسين استراتيجياتها الاتصالية باستخدام الذكاء الاصطناعي مع مراعاة القيم الأخلاقية. تضيف الدراسة تحليلاً متعدد الأبعاد يربط بين الجوانب التقنية، الأخلاقية، والإنسانية، مما يعزز الفهم الشامل لدور الذكاء الاصطناعي في الأزمات.

2.7.4.3 الدراسات السابقة الخاصة بالعلاقات العامة وإدارة الأزمات في المنظمات الدولية

1. نقاط التوافق مع الدراسة الحالية

أظهرت الدراسة الحالية توافقاً مع العديد من الدراسات السابقة التي أكدت على أهمية استراتيجيات الاتصال الفعّالة في إدارة العلاقات العامة خلال الأزمات، خاصة في المراحل المبكرة. فعلى سبيل المثال: تتفق الدراسة الحالية مع دراسة (Xu, 2024) في التأكيد على أهمية استراتيجيات الاتصال الفعّالة في إدارة العلاقات العامة خلال الأزمات، خاصة في المراحل المبكرة. أيضاً، تتلاقى مع دراسة (جعفر، 2023) في دور العلاقات العامة في تخفيف حدة الأزمات الإنسانية من خلال تفعيل الأنشطة الاتصالية والتعامل مع تحديات ما بعد الأزمة.

2. نقاط الاختلاف مع الدراسة الحالية

على الرغم من هذا التوافق، برزت بعض نقاط الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:

تختلف الدراسة الحالية عن دراسة (Xu, 2024) في تركيزها على جهود منظمة الهلال الأحمر الفلسطيني في مواجهة الازمات الإنسانية والاجتماعية التي يواجهها المجتمع الفلسطيني بالضفة الغربية، بينما ركزت دراسة Xu على جائحة كوفيد-19. اضافة لذلك، تميزت دراسة (جعفر، 2023) بتناولها قطاعًا محليًا محددًا (مديرية صحة بغداد الكرخ)، بينما ركزت الدراسة الحالية على منظمة الهلال الأحمر الفلسطيني. كما اعتمدت دراسة (Jennifer & Setyanto, 2023) على دراسات الحالة دون تحليل الأبعاد الإنسانية العميقة للأزمات، بينما ركزت الدراسة الحالية على الأبعاد الإنسانية الصحية والاجتماعية في سياق محدد.

3. المنهجيات المستخدمة

استخدمت دراسة (Xu, 2024) منهج المراجعة والتحليل لفحص استراتيجيات الاتصال، بينما استخدمت دراسة (جعفر، 2023) أسلوب المسح الميداني مع استبانة موزعة، وركزت دراسة (Jennifer & Setyanto, 2023) على دراسات الحالة كمنهج رئيسي، مما يوفر رؤية تطبيقية محدودة.

4. التحديات والتداعيات الأخلاقية

تتفق الدراسة الحالية مع دراسة (جعفر، 2023) التي تناولت التحديات المرتبطة بالتنسيق الاتصالي أثناء الأزمات. على عكس الدراسة الحالية التي تسلط الضوء على الحفاظ على خصوصية وكرامة الشريحة التي بحاجة ماسة للمساعدة والاسناد من قبل جمعية الهلال الأحمر الفلسطيني.

5. تحديد الفجوة البحثية

تكشف الدراسة الحالية عن نقص الدراسات التي تجمع بين دور العلاقات العامة واستراتيجيات الاتصال مع التركيز على الجوانب الإنسانية الصحية والاجتماعية للأزمات في سياقات محددة مثل فلسطين. معظم

الدراسات السابقة، مثل (Xu, 2024)، تناولت الأزمات من منظور عالمي أو تقني دون التركيز على الأزمات ذات الطابع الإنساني المحلي. وتبرز الفجوة في قلة الدراسات التي تناولت الجهود التي تقدمها المنظمات الإنسانية والدولية كمنظمة الهلال الأحمر الفلسطيني في التعامل مع الأزمات الإنسانية في الشرق الأوسط، خاصة في فلسطين وهو ما تسعى الدراسة الحالية لتغطيته.

6. إضافة الباحثة

تساهم الدراسة الحالية بشكل كبير في توضيح الأثر الفاعل للذكاء الاصطناعي، في استراتيجيات العلاقات العامة وإداره الأزمات الإنسانية في منظمات الهلال الأحمر الفلسطينية، مما يميزها ويمنحها قيمة عملية أكبر، وذلك إذا ما قورنت بالدراسات النظرية. فالدراسة الحالية تهدف الى تقديم إطار عملي مرتبط بمهارة الاتصال لمنظمه الهلال الأحمر الفلسطينية، بهدف تحسين ورفع مستوى استجابتها وتعاطيها مع الأزمات الإنسانية التي تحدث في الاراضي الفلسطينية، وذلك باستخدام وتوظيف اليات الذكاء الاصطناعي مع الاخذ بعين الاعتبار العقبات الأخلاقية.

2.7.4.4 كيف استفادت الدراسة من الدراسات السابقة

1. التعرف على المنهج المناسب والادوات التي استخدمتها الدراسات السابقة لجعل توظيف الذكاء الاصطناعي في استراتيجيات العلاقات العامة أكثر تأثيراً في إدارة الأزمات الإنسانية.
2. الحصول على رؤية شاملة وواضحة عن النتائج التي توصلت إليها الدراسات السابقة ومقارنة نتائجها مع الدراسة الحالية.

2.7.4.5 ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

1. تمثل هذه الدراسة، على حد علم المؤلف، الدراسة الاولى التي تبحث في جمعية الهلال الأحمر الفلسطيني، مع التركيز بشكل خاص على الضفة الغربية، وتقييم تأثير الذكاء الاصطناعي على علاقاتها العامة ومنهجيات إدارة الأزمات.

2. تقف هذه الدراسة كتحليل وحيد لتدقيق سيناريوهات الأزمات الحقيقية التي واجهتها الجمعية، وتطبيق إطار بحثي تم وضعه خصيصًا لهذه الدراسة. بعد ذلك، يربط هذه النتائج بالاستدلالات المستخلصة من التحليل الإحصائي للبيانات التي تم الحصول عليها من خلال الاستبيان المُدار.
3. تشمل الدراسة معظم المواضيع ذات الصلة التي تخضع للفحص في مجال إدارة الأزمات.
4. كما تستكشف العقبات التي قد تعيق تطبيق أنظمة وأدوات الذكاء الاصطناعي، مع تقديم توصيات أساسية لتنفيذها الفعال.

الفصل الثالث

طريقة الدراسة وإجراءاتها

تُعد منهجية الدراسة وأدواتها أحد العناصر الأساسية لضمان تحقيق أهداف الدراسة بدقة وموضوعية. ويعد هذا الفصل بمثابة حجر الأساس في الجانب التطبيقي من الدراسة، حيث يُمكن الباحثة من جمع البيانات وتحليلها بما يضمن الوصول إلى نتائج علمية دقيقة. وفي هذا الإطار، يتناول الفصل المنهج المستخدم، وأدوات الدراسة، ومجتمع الدراسة وعينتها، بالإضافة إلى الإجراءات التي قامت بها الباحثة لجمع وتحليل البيانات.

3.1 منهج الدراسة

تم اختيار المنهج الوصفي ومنهج المسح لملاءمته طبيعة الدراسة التي تتطلب تحليل واقع استخدام الذكاء الاصطناعي في استراتيجيات العلاقات العامة وإدارة الأزمات الإنسانية في منظمة الهلال الأحمر الفلسطيني. يتيح هذا المنهج وصف الظاهرة بدقة وتحليل العلاقة بين متغيراتها، مما يسهم في تقديم استنتاجات قائمة على بيانات واقعية (Pilli, Alessandrino, & Baiano, 2024).

3.2 مجتمع الدراسة وعينتها

يتكون مجتمع الدراسة من موظفي الهلال الأحمر الدولي العاملين في الضفة الغربية من حوالي (3,987) و(13,413) متطوعاً من كلا الجنسين. ونظراً لصعوبة الوصول إلى موظفي منظمة الهلال الأحمر الفلسطيني في قطاع غزة بسبب الظروف الميدانية المعقدة، فقد تم التركيز على موظفي المنظمة العاملين في الضفة الغربية لضمان جمع البيانات بشكل دقيق وفعال. وتم تحديد عينة الدراسة بناءً على معادلة كيرشي ومورجان، وتم انتقاء مجموعة من العينة إجراء المقابلات النوعية كوسيلة إضافية لجمع البيانات. وعليه هدفت الباحثة من خلال زيارتها لمراكز ومواقع منظمة الهلال الأحمر الدولية إلى تحديد مجتمع الدراسة ومن ثم تحديد عينتها بناءً على القوانين والجداول الإحصائية اللازمة.

معادلة كرتشي ومورجان لتحديد عينة الدراسة

$$\frac{X^2 \cdot N \cdot P \cdot (1 - P)}{(X^2 \cdot P \cdot (1 - P)) + (d^2 \cdot (N - 1))} = S$$

$$352 = \text{حجم العينة المطلوب} = S$$

$$3987 = \text{حجم السكان} = N$$

$$0.5 = \text{نسبة السكان (عادةً ما يتم ضبطها على 0.5 لأقصى قدر من التباين)} = P$$

$$0.05 = \text{هامش الخطأ (عادةً ما يتم ضبطه على 0.05 لمستوى ثقة 95\%)} = d$$

$$X^2 = \text{قيمة مربع كاي لمستوى الثقة المطلوب (بالنسبة لـ 95\%، تكون تقريبًا 3.841)}$$

$$S = \frac{3.841 \cdot 3987 \cdot 0.5 \cdot (1 - 0.5)}{0.05^2 \cdot (3987 - 1) + 3.841 \cdot 0.5 \cdot (1 - 0.5)}$$

$$351.5 \approx \frac{3830.72}{10.2954}$$

مع التقريب يكون حجم العينة المطلوب = 340 أكاديميا من كلا الجنسين.

$$352 =$$

اما بخصوص العينة المختارة لإجراء المقابلات، فقد شملت العينة 7 مدراء للمنظمة في مختلف

محافظات الضفة الغربية من كلا الجنسين، وتم من خلال المقابلات الإجابة على الأسئلة.

3.3 أدوات الدراسة

لغرض جمع بيانات الدراسة الأولية، قام الباحث باستخدام أدواتان، هما:

المقابلة

تُعدّ المقابلات في البحث العلمي وسيلةً أساسيةً لجمع البيانات، لا سيما في الدراسات النوعية. وهي تتضمن

تفاعلاتٍ منظمةً أو شبه منظمة، حيث يطرح الباحثون أسئلةً لجمع المعلومات من المشاركين. الهدف الرئيسي

من هذه المقابلات هو الحصول على بياناتٍ تُجيب على أسئلةٍ بحثيةٍ مُحددةٍ مع الالتزام بالمعايير العلمية.

فهي طريقة أساسية لجمع البيانات النوعية، حيث تُتيح للباحثين جمع معلومات غنية ومفصلة حول تجارب

المشاركين وتصوراتهم وآرائهم. تُتيح المقابلات منصةً لفهم الحقائق الاجتماعية من خلال التقاط ليس فقط الاستجابات اللفظية، بل أيضًا الإشارات غير اللفظية، مثل نبرة الصوت وتعابير الوجه والتردد، والتي يمكن أن تكشف عن طبقات إضافية من المعنى. لذا أجرى الباحث مجموعة من المقابلات شبه المهيكلة، حول أثر استخدام الذكاء الاصطناعي في استراتيجيات العلاقات العامة وإدارة الازمات الإنسانية في منظمة الهلال الأحمر الفلسطيني في الضفة الغربية، مع مجموعة من العاملين في المناصب الإشرافية فيها، والذين كانوا أعضاء في لجان إدارة تلك الأزمات.

إجراءات الإعداد والتنفيذ للمقابلات شبه المقيدة

بداية قامت الباحثة بإعداد نموذج لمقابلة شبه مقيدة (Semi-structured interview) ، وهي نوع من المقابلات تُستخدم كثيرًا في الدراسات النوعية، وتتميز بأنها تجمع بين هيكلية المقابلات المقننة (المنظمة) ومرونة المقابلات غير المقننة (المفتوحة)، مستفيدة مما قرأتها عن موضوع الدراسة في المصادر الثانوية للدراسة، على شكل أسئلة مفتوحة تم توجيهها لعدد من افراد ممن يشغلون مناصب إشرافية، بغرض الحصول على معلومات حول استخدام الذكاء الاصطناعي في استراتيجيات العلاقات العامة وإدارة الازمات الإنسانية، وذلك بعد عرض هذه الأسئلة على المشرف، والذي أعطى مجموعة من الملاحظات حول الأسئلة وعددها وتفصيلاتها. اما بخصوص أسئلة المقابلات، فقد قامت الباحثة بإجراء العديد من التعديلات، واعدت الأسئلة بشكلها النهائي حيث تكونت من:

1. السؤال الاول: ما هي اهم العقبات والتحديات التي واجهت منظمه الهلال الاحمر الفلسطيني عند

استخدام الذكاء الاصطناعي لإدارة الازمات الإنسانية في الاراضي الفلسطينية؟

2. السؤال الثاني: كيف اثرت تطبيقات الذكاء الاصطناعي على استراتيجيات العلاقات العامة في منظمه

الهلال الاحمر الفلسطيني؟

3. ما هي اهم الاحتياجات التي تلزم الاستدامة والاستمرار باستخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في

استراتيجيات العلاقات العامة؟

4. القسم الرابع: ما هي البرامج المتبعة في التدريب العاملين في منظمة الهلال الأحمر في سبيل استخدام أنظمة الذكاء الاصطناعي؟

5. القسم الخامس: كيف ساعد تطبيق الذكاء الاصطناعي في استراتيجيات العلاقات العامة في تحسين ثقة المجتمع الفلسطيني بدور الهلال الأحمر الدولي واستجابته للأزمات؟

بعد أن أجرت الباحث كافة المقابلات الشخصية، خرجت بمجموعة من الملاحظات أثر استخدام الذكاء الاصطناعي على استراتيجيات العلاقات العامة وكفاءة استجابة منظمة الهلال الأحمر الدولي للأزمات الإنسانية في فلسطين، والتي استفاد منها لاحقاً في صياغة أسئلة استبانة الدراسة، ومقارنة هذه الملاحظات مع نتائج التحليل الإحصائي الذي خضعت له البيانات التي تم الحصول عليها من الاستبانة.

الاستبانة

إضافة إلى الأداة السابقة، استعان الباحث باستبانة أعدت خصيصاً لهذه الدراسة بغرض جمع البيانات من المبحوثين حول أثر استخدام الذكاء الاصطناعي على استراتيجيات العلاقات العامة وكفاءة استجابة منظمة الهلال الأحمر الدولي للأزمات الإنسانية في فلسطين. راجع الملحق رقم (1).

يهدف الباحث من خلال الاستبانة كأداة ثانية لجمع البيانات، إلى دراسة أثر استخدام الذكاء الاصطناعي في استراتيجيات العلاقات العامة وإدارة الأزمات الإنسانية في منظمة الهلال الأحمر الفلسطيني وفق نظريتي التواصل في الأزمات الظرفية والاتصال التنظيمي. لذا، تكمن أهمية الاستبيانات في البحث العلمي في قدرتها على جمع البيانات مع ضمان صحتها وموثوقيتها بشكل منهجي. يمكن أن تسفر الاستبيانات المصممة جيداً عن نتائج ثاقبة حول ظواهر مختلفة، مثل ظروف العمل في البيئات الصناعية أو فعالية التدريب في المنظمات (Piñosová, 2020).

وبحسب (خيري و بومامي, 2019) فإن الاستبانة تتكون من ثلاثة أقسام:

القسم الأول: يسعى الباحث إلى توزيع الاستبانة بالطرق المناسبة التي تمكنه من الحصول على البيانات اللازمة بأقل تكلفة وجهد ممكنين، كما يرغب الباحث في الحصول عليها من عينة الدراسة، بالإضافة إلى ذلك ستكون هناك فقرة تنصح المستجيبين بتعبئة الاستبانة بعناية.

القسم الثاني: أوضح خيري (خيري و بومامي، 2019) أن الاستبانة تحتوي على معلومات عامة عن الموظفين (بيانات شخصية)، وهي الجنس، العمر، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة، مكان العمل.

القسم الثالث (فقرات الاستبانة): تنقسم الاستبانة الي المحور الأول (المتغير المستقل) الخاص الذكاء الاصطناعي، يتكون احدى عشرة فقرة. تبدأ من الفقرة 1 - 11.

وفي المقابل، يتكون المحور الثاني (المتغير التابع) استراتيجيات العلاقات العامة (استراتيجية الاتصال والتواصل)، يتكون احدى ثمان عشرة فقرة. تبدأ من الفقرة 12 - 29.

اما المحور الثالث (المتغير التابع الثاني) إدارة الازمة فيتكون من ثلاثة ابعاد وهي:

1. تمحورت فقرات البعد الأول حول أثر الذكاء الاصطناعي على إدارة ما قبل الازمة، حيث تم قياسها بعشر فقرات. تبدأ الفقرات من 30-39.

2. اما البعد الثاني، فقد تناول موضوع أثر الذكاء الاصطناعي على الإدارة اثناء الازمة، وتم قياسها بعشر فقرات. تبدأ الفقرات من 40-49.

3. تم قياس البعد الثالث الذي تناول موضوع أثر الذكاء الاصطناعي على إدارة ما بعد الازمة بسبع فقرات. بدأت الفقرات من 50 - 56. ويوضح الجدول (1.3) عدد متغيرات الدراسة وعدد العبارات المقابلة لها المرتبطة بكل متغير.

3.1 جدول

عدد متغيرات الدراسة وعدد العبارات المقابلة لها المرتبطة بكل متغير

| متغيرات الدراسة | الإبعاد | عدد الفقرات | المراجع |
|--|---|-------------|---|
| الذكاء الاصطناعي | لا يوجد | 11 فقرة | Harika et al., (2024) (Visave & Cameron, 2024) |
| استخدام الذكاء الاصطناعي على استراتيجيات العلاقات العامة | لا يوجد | 18 فقرة | Apkhaidze & Gumberid. (2024) Volarić et al. (2024) |
| إدارة الأزمات | الذكاء الاصطناعي على إدارة ما قبل الأزمة | 10 فقرات | بوعلاقة (2024) السقا والصوفي (2021) |
| | الذكاء الاصطناعي على الإدارة أثناء الأزمة | 10 فقرات | مسعودة (2020) |
| | الذكاء الاصطناعي على إدارة ما بعد الأزمة | 7 فقرات | مثنائي وآخرون (2021) |

إضافة لما تم ذكره، استخدم الباحث في دراسته الحالية مقياس ليكرت الخماسي كأحد أدوات القياس الرئيسية المستخدمة بشكل متكرر في البحوث التربوية والاجتماعية.

وعلى صعيد آخر قامت الباحثة بإجراء العديد من المقابلات مع مدراء أفرع الهلال الأحمر الفلسطينية في الضفة الغربية، خاصة في المدن الرئيسية. حيث تم التحضير لهذه المقابلات بشكل دقيق، وبما يخدم أهداف الدراسة. فالمقابلة هي أداة من الأدوات الهامة في البحث العلمي النوعي، والتي تُمكن الباحث من الحصول على المعلومات الدقيقة والمتعمقة والمرتبطة بمشكلة الدراسة، من خلال محادثات منظمة ومرنة. ويعتمد نجاح المقابلات على التخطيط الدقيق، والاعتبارات ذات البعد الأخلاقي، واختيار المشاركين الذين يستطيعون الإجابة على الأسئلة بما يخدم أهداف الدراسة (Hamblin, 2024).

3.4 صدق الأداة

صدق أداة الدراسة هي طريقة علمية يستخدمها الباحث لتحديد مدى دقة قياس مفهوم ما في دراسة كمية. يشير الصدق إلى ما إذا كانت النتائج التي تم التوصل لها في الدراسة تعكس الواقع أم لا، أي قدرة أداة الدراسة على قياس ما وضعت لأجله (Heale & Twycross, 2015). وتم لتحقيق من صدق الاستبانة عن طريق:

1. **صدق المحكمين (الظاهري):** تم اختيار المحكمين بناءً على خبرتهم الأكاديمية والتطبيقية في مجالات الإعلام والعلاقات العامة وإدارة الأزمات، لضمان موضوعية التقييم ودقته. وقد تضمنت عملية التحكيم التأكد من وضوح فقرات الاستبيان، وارتباطها بأهداف الدراسة، وصياغتها بلغة مفهومة للمستجيبين.
2. **صدق الاتساق الداخلي:** ويقصد به مدى اتساق كل فقرة من فقرات الاستبانة مع المجال الذي تنتمي إليه هذه الفقرة، وقد قام الباحث بحساب صدق الاتساق الداخلي بحساب معامل الارتباط بيرسون (correlation Pearson) لفقرات الدراسة مع الدرجة الكلية لكل مجال. تشير النتائج إلى أن جميع قيم مصفوفة الارتباط لفقرات أداة الدراسة مع الدرجة الكلية لكل بعد في كل مجال ذات دلالة إحصائية، مما يدل على قوة الاتساق الداخلي لفقرات الأداة وأنها تشترك مجتمعة في قياس أثر استخدام الذكاء الاصطناعي في استراتيجيات العلاقات العامة وإدارة الأزمات الإنسانية في جمعية الهلال الأحمر الفلسطيني، وذلك في ضوء الإطار النظري الذي بنيت عليه. انظر الى الملاحق رقم (6)، (7)، (8)، في الصفحات رقم (138) و (139) و (141) من قائمة الملاحق.

3.5 ثبات الأداة

وللتحقق من ثبات أداة الدراسة، سيستخدم الباحث معادلة ألفا كرو نباخ للمحاور، حيث سيقوم بإجراء مسح استطلاعي لعدد من العاملين بناءً على عينة الدراسة. وفقاً للمعايير الإحصائية المقبولة، فإن القيم التي تزيد عن (0.70) تُعد مؤشراً على مستوى مرتفع من الثبات، بينما تُعتبر القيم التي تتجاوز (0.90) دليلاً

على مستوى ثبات ممتاز. وبناءً على نتائج اختبار ألفا كرونباخ، أظهرت أداة الدراسة مستويات ثبات مرتفعة لجميع المحاور، مما يضمن الاعتماد عليها في تحقيق أهداف الدراسة.

أما فيما يتعلق بالبيانات التي تم جمعها، فهناك خصائص يجب توافرها عند جمع البيانات أثناء كتابة البحث العلمي، وهي قدرة الباحث على الوصول إلى نتائج دقيقة وموثوقة والتي يلجأ إلى استخدامها في البحث العلمي، وتجدر الإشارة إلى أنه إذا استخدم الباحث أداة ضعيفة وغير دقيقة في جمع المعلومات، فإن نتائج الدراسة ستكون غير دقيقة، مما يؤدي إلى هدر جهود الباحث وفشل البحث أيضاً (Acharya, Prakash, & Saxena, P., & Nigam, A, 2013). فدقة المقياس في العلوم هو قدرة الباحث على إدراك الدرجة التي يستطيع بها المقياس تحقيق قراءات منطقية في كل مرة يستخدم فيها، ويتم حساب موثوقية البحث العلمي بعدة طرق مختلفة، إلا أن أكثر هذه الطرق شيوعاً هو قياس معامل ألفا كرونباخ. ونظراً للأهمية الكبيرة لمعامل الموثوقية لأداة الدراسة، يتم تطبيق معادلة ألفا كرونباخ على كل قسم من أقسام الدراسة ومن ثم على القسم الكلي الذي يضم مجموعة من المجالات (Heale & Twycross, 2015).

وللتحقق من ثبات أداة الدراسة، تم حساب معامل الثبات كرونباخ-ألفا (Alpha-Cronbach) ، حيث تشير المعطيات الواردة في الجدول السابق أن كرونباخ ألفا للمحور الذكاء الاصطناعي جاءت بقيمة (0.854)، وكرونباخ ألفا للمحور استراتيجيات العلاقات العامة جاءت بقيمة (0.969)، بينما جاءت قيمة وكرونباخ ألفا للمحور إدارة الازمات بأبعاده الثلاثة على التوالي : إدارة ما قبل الازمة، والإدارة أثناء الازمة، و إدارة ما بعد الازمة جاءت (0.955) و(0.983) و(0.973)، بينما بلغت القيمة الكلية لمحور إدارة الازمات (0.973)، وبذلك تتمتع الاستبانة بجميع محاورها وأبعادها بدرجة عالية من الثبات وقابلة لاعتمادها لتحقيق أهداف الدراسة.

3.6 اجراءات تطبيق الدراسة

هدفت الدراسة في البداية إلى استكشاف أثر استخدام الذكاء الاصطناعي في استراتيجيات العلاقات العامة وإدارة الازمات الإنسانية وفق نظريتي التواصل في الازمات الظرفية والاتصال التنظيمي في منظمة الهلال

الأحمر الفلسطيني. هناك خطوات أساسية لإعداد أداة البحث للاستخدام النهائي، بما يتناسب مع بيانات مجتمع الدراسة. تتضمن الخطوة الأولى تحديد مجتمع الدراسة، والذي يشمل (3987) موظفا من العاملين في منظمة الهلال الأحمر الفلسطيني بالضفة الغربية. الخطوة الثانية هي اختيار عينة الدراسة العشوائية، والتي تتكون من (352) من كلا الجنسين. تم اختيار المشاركين وفق معايير محددة لضمان تمثيلهم المناسب لعينة الدراسة، حيث ركزت الباحثة على اختيار موظفين لديهم خبرة في التعامل مع أنظمة الذكاء الاصطناعي في منظمة الهلال الأحمر الفلسطيني. وقد تم التأكد من استيفاء هؤلاء المشاركين لشروط العينة من خلال استبيان تمهيدي بسيط. ستقوم الباحثة بعد ذلك بتوزيع الاستبيان على هذه العينة. بمجرد الانتهاء من ذلك، سيقوم الباحث بجمع الاستبيانات ومراجعتها وترميزها ومعالجتها باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لتحليل الاستجابات. تتضمن الخطوة التالية استخراج النتائج وتقييمها ومقارنتها بأبحاث سابقة حول مواضيع مماثلة واستخلاص استنتاجات مهمة لتقديم التوصيات اللازمة.

3.7 المعالجات الإحصائية

تم استخدام مجموعة من المعالجات الإحصائية المناسبة لطبيعة البيانات وأهداف الدراسة وذلك باستخدام برنامج SPSS الاحصائي، حيث تم اعتماد:

- النسب المئوية والتكرارات لفحص خصائص المشاركين في الدراسة.
- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتحليل استجابات المشاركين وتحديد اتجاهاتهم.
- معامل بيرسون لاختبار العلاقة بين المتغيرات.
- معامل ألفا كرونباخ للتحقق من ثبات أداة الدراسة.
- تحليل المقابلات النوعية لاستخلاص الأنماط المشتركة وتحليل وجهات نظر المشاركين بعمق.

الفصل الرابع

عرض النتائج ومناقشتها

يتناول هذا الفصل عرضاً للنتائج التي تم التوصل إليها في هذه الدراسة، والتي تضمنت النتائج المتعلقة بأداة المقابلة، والنتائج المتعلقة بأداة الاستبانة، والنتائج المتعلقة بالإجابة على أسئلة وفرضيات الدراسة.

4.1 النتائج المتعلقة بأداة المقابلة

بداية لجأت الباحثة في تحديد الأنماط المتكررة في نتائج المقابلات الى استخدام منهجية التحليل الموضوعي (Thematic Analysis)، والتي تعتمد على ترميز البيانات النوعية واستخراج المفاهيم المشتركة التي ظهرت بشكل متكرر في إجابات المشاركين. وقد شمل ذلك قراءة المقابلات عدة مرات، وتحديد العبارات أو الفقرات التي تعكس أفكاراً أو مواقف متقاربة، ثم تصنيفها ضمن محاور أو موضوعات رئيسية تعبر عن الاتجاهات العامة في البيانات. تم تعزيز موثوقية هذا التحليل من خلال المقارنة بين المشاركين، والبحث عن التكرار، والتقاطع، والتباين في الآراء ذات الصلة بموضوع الدراسة.

1. كيف أثر الذكاء الاصطناعي على استراتيجيات العلاقات العامة في الهلال الأحمر الفلسطيني؟

أبرزت نتائج المقابلات، ان غالبية المدراء يتفقون على ان للذكاء الاصطناعي دوراً في التأثير على استراتيجيات العلاقات العامة في منظمه الهلال الاحمر الفلسطينية، ويساعد في تحليل الاحتياجات الماسة للجمهور. ايضاً من خلال استخدام الذكاء الاصطناعي، تم تعديل العديد من الرسائل الإعلامية وتحليلها، وتوسيع ادوات الاتصال، بهدف رفع مستوى الاستجابة للازمات، اضافة الى تحسين طرق التواصل مع الجمهور اثناء حدوث الازمات. اضافة الى ما سبق، ساهم تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحليل البيانات المرتبطة بسلوك الجمهور والتنبؤ بها، حيث أكد العديد من المدراء على اهمية تخصيص الرسائل والاعتماد على المعلومات الفعلية الدقيقة لتحسين الاداء والاتصال في منظمه هلال الاحمر الفلسطينية.

2. ما المتطلبات اللازمة لضمان استدامة استخدام الذكاء الاصطناعي في العلاقات العامة؟

وحيثما سألت الباحثة مدراء افرع منظمه الهلال الاحمر الفلسطيني عن اهم الوسائل والطرق التي تتطلبها استدامه استخدام الذكاء الاصطناعي في العلاقات العامة اجمع البعض منهم من المدراء على اهمية تدريب مستمر للكوادر البشرية في التعامل مع تطبيقات واليات الذكاء الاصطناعي، بينما أكد (17.9%) على مطلب التحديث المستمر للبنية التحتية، كذلك وضح (14.3%) على ضرورة الدعم المالي المخصص والمستدام لتقنيات الذكاء الصناعي، بينما اشار (10.7%) من الذين تم مقابلتهم على ضرورة وضع خطط تطوير طويله الامد، وكذلك سلط (10.7%) من المدراء الضوء على أهمية بناء شراكات استراتيجية مع مؤسسات تقنية وأكاديمية. بينما حظيت باقي الفقرات على ما مقداره (3.6%)، وهذه الفقرات هي الرؤية الاستراتيجية المتكاملة، كذلك تطوير المهارات الجديدة، اضافته الى توزيع عادل للكوادر المؤهلة، ودمج استراتيجي في البنية المؤسسية، هناك دعم داخلي وخارجي من شركاء متخصصين في هذا المجال، اضافته الى ايجاد إطار قانوني واخلاقي يضبط اليات استخدام الذكاء الاصطناعي. الملحق رقم (11) في صفحة رقم (145) من قائمة الملاحق يوضح من خلال التكرارات والنسب المئوية اهمية النقاط التي تناولتها المقابلة وكذلك اراء المدراء حول المتطلبات اللازمة لاستمراره دعم المشاريع الخاصة بالذكاء الصناعي وعلاقتهم باستراتيجيات العلاقات العامة.

3. ما البرامج المتبعة في التدريب العاملين في منظمة الهلال الأحمر في سبيل استخدام أنظمة الذكاء

الاصطناعي؟

اما بخصوص اهم البرامج التدريبية المستخدمة في منظمة الهلال الأحمر الفلسطيني والتي تسعى من خلالها المنظمة من تطوير أداء موظفيها خاصة بما يتعلق باستخدام أنظمة واليات الذكاء الاصطناعي، فقد تقاطعت اراء المدراء حول اهم الدورات التدريبية المتبعة، او التي تسعى المنظمة لوضعها ضمن أجندها التدريبية. اجمع (18.8%) من المدراء على اهم الدورات التدريبية التي تتسجم مع طموحات وأهداف المنظمة، حيث أشاروا الى إدارة الكوارث كأحد اهم الدورات التدريبية التي لاقت اهتماما من قبل منظمة الصليب الأحمر

الفلسطيني. وبالمثل اتفق (18.8%) من المدراء كذلك على أهمية الدورات ذات العلاقة بالعمل الإنساني الرقمي، والتي تعمل المنظمة على تنسيب موظفيها لمثل هذه الدورات. إضافة الى ذلك، اجمع (12.5%) من الموظفين على دور دورة الذكاء الاصطناعي في صقل وتطوير أداء العاملين في منظمة الهلال، وبالمثل حازت الدورات (تقييم الحاجات الإنسانية، وسائل التواصل الاجتماعي، إطار الدخول الامن (SAF)، ودورة حماية البيانات واستخدام اخلاقيات الذكاء الاصطناعي) على نسبة (12.5%) لكل دورة من هذه الدورات على حد. الملحق رقم (12) في صفحة (146) من قائمة الملاحق، يوضح اهم الدورات المتبعة والتي تحوز على اهتمام أصحاب القرار في منظمة الهلال الأحمر الفلسطيني.

4.2 النتائج المتعلقة بأداة الاستبانة

4.2.1 نظرة عامة على تحليل البيانات

تعتبر عملية تحليل البيانات جزءاً مهماً من أي بحث. استخدم الباحث برنامج إحصائي لتحليل البيانات المجمعة من المستجيبين في هذا البحث. حيث تم استخدام برنامج SPSS الإصدار 26.0 لإدخال البيانات وترميزها وفرزها ووصفها بالإضافة إلى اختبار طبيعية متغيرات الدراسة. تشمل الإحصاءات الوصفية للمتغيرات المدروسة المتوسطات والانحرافات المعيارية والالتواء والتفرطح للمتغيرات المستمرة بينما تم استخدام الأعداد والنسب المئوية لوصف المتغيرات الفئوية. علاوة على ذلك، تم استخدام هذا البرنامج للإبلاغ عن معامل الثبات الداخلي ألفا كرو نباخ لكل بُعد من أبعاد أداة الدراسة.

4.2.2 معدل الاستجابة

في الواقع، يستهدف كل باحث تحقيق أعلى معدل استجابة ممكن بقدر ما يستطيع أثناء عملية توزيع الاستبيان لجمع البيانات. في الأطروحة الحالية. قامت الباحثة بتوزيع ما مجموعه (400) استبانة، حيث كان الحد الأدنى لعينة الدراسة حسب القانون المستخدم (352) مشاركاً محتملاً من الموظفين العاملين في منظمة الهلال الأحمر الفلسطيني بالضفة الغربية، وذلك حسب مساهم الوظيفي من مدير، وموظف علاقات عامة،

وموظف في تكنولوجيا المعلومات، أو موظف بالعمل الإنساني والإغاثي وبعض الاعمال الأخرى. بررت الباحثة هذه العدد من الاستبانات الموزعة لإدراكها عدم تعاون البعض من عينة الدراسة في تعبئة الاستبانة مما قد يؤثر سلبا على عدد الحد الأدنى من الاستبانات التي يجب توزيعها، مما قد يؤثر على دقة البيانات عند القيام بعملية التحليل الاحصائي. وبناء عليه، بلغت عدد الاستبانات التي تم تعبئتها من قبل المشاركين من كلا الجنسين وتم استرجاعها وكانت صالحة للتحليل (367) استبانة، بينما كان عدد الاستبانات الغير مسترجعة (33)، كذلك بعد مراجعة الاستبانات تبين ان ما مقداره (11) استبانة غير صالحة للتحليل بسبب عدم اكتمال إجابات المشاركين على بنود الاستبيان. لذلك، أجاب ما مجموعه (356) مستجيباً على الاستبيان بشكل كامل مما شكل معدل استجابة (89 %). يوضح الجدول 4.1 الاستبيان الموزع على المشاركين في الدراسة.

جدول 4.1

تفاصيل الاستبانات الموزعة

| النسبة المئوية | العدد | |
|----------------|-------|-------------------------------------|
| 100% | 400 | الاستبانات الموزعة |
| 89% | 356 | الاستبانات المسترجعة وصالحة للتحليل |
| 8.25% | 33 | الاستبانات الغير مسترجعة |
| 2.75% | 11 | الاستبانات الغير صالحة للتحليل |

4.2.3 الإحصاءات الوصفية للمتغيرات الديموغرافية

يعرض الجدول (4.2) الخصائص الديموغرافية والوظيفية لعينة الدراسة. (n=356) بلغ عدد الذكور 240 (67.4%) والإناث 116 (32.6%). انخرط 295 مشاركاً (82.3%) في العمليات الإغاثية والإنسانية، بينما عمل 31 (8.7%) في العلاقات العامة، و22 (6.2%) في تقنية المعلومات، و10 (2.8%) كمديرين. تراوحت سنوات الخبرة بين أقل من 5 سنوات 104 (29.2%)، و5 <10 سنوات 71 (19.9%)، و10-15 سنة 98 (27.5%)، وأكثر من 15 سنة 83 (23.3%). أما الفئات العمرية فكانت <25 سنة: 92

(25.8%)، و25 35 < سنة 186 (52.2%)، و35 45 < سنة 33 (9.3%)، و45 سنة 45 (12.6%). من حيث المستوى التعليمي، حمل 336 مشاركاً (94.4%) شهادة البكالوريوس أو أقل، و17 (4.8%) ماجستير، و3 (0.8%) دكتوراه. جغرافياً، كان 110 (30.9%) يعملون في شمال الضفة الغربية، و86 (24.2%) في الوسط، و160 (44.9%) في الجنوب. تعكس هذه الإحصاءات توازناً في التمثيل الجنسي وتنوعاً في المواقع الجغرافية، مما يشير إلى تجاوز الحواجز الثقافية أمام مشاركة المرأة. ويظهر التركيز الشبابي الواضح أهمية سياسات التوظيف التي تستهدف الكفاءات الفتية. كما يبرز ارتفاع نسب ذوي الخبرة (>10 سنوات يشكلون 50.8%) قدرة العاملين على مواكبة التقنيات الحديثة وإدارة الأزمات. ويشير قلة حاملي الشهادات العليا (5.6%) إلى فرصة لتعزيز برامج الدراسات المتقدمة والتطوير المهني المتخصص. ويقدم هذا التنوع الوظيفي والإداري أساساً قوياً لتطبيق أدوات الذكاء الاصطناعي في تحسين الأداء الإنساني والتموي.

جدول 4.2

التوزيع التكراري لعينة الدراسة حسب الخصائص الديموغرافية المذكورة

| المتغير | الفئة | العدد | النسبة |
|----------------|-----------------------|-------|--------|
| سنوات الخبرة | أقل من 5 سنوات | 104 | 29.2% |
| | من 5 - أقل من 10 | 71 | 19.9% |
| | من 10 - أقل من 15 سنة | 98 | 27.5% |
| | 15 فأكثر | 83 | 23.3% |
| الجنس | الذكور | 240 | 67.4% |
| | الإناث | 116 | 32.6% |
| المسمى الوظيفي | مدير | 10 | 2.8% |
| | علاقات عامة | 31 | 8.7% |
| | موظف IT | 22 | 6.2% |
| | موظف اغاثي وانساني | 295 | 82.3% |
| العمر | أقل من 25 | 92 | 25.8% |
| | 25- أقل من 35 | 186 | 52.2% |
| | 35- أقل من 45 | 33 | 9.3% |
| | 45 فأكثر | 45 | 12.6% |
| مكان العمل | شمال الضفة الغربية | 110 | 30.9% |
| | وسط الضفة الغربية | 86 | 24.2% |
| | جنوب الضفة الغربية | 160 | 44.2% |
| المؤهل العلمي | بكالوريوس فأقل | 336 | 94.4% |
| | ماجستير | 17 | 4.8% |
| | دكتوراة | 3 | 0.8% |

4.2.4 تحليل البيانات الأولية

4.2.4.1 موثوقية الاتساق الداخلي (ألفا كرونباخ)

يتم تقييم موثوقية الاتساق الداخلي من خلال معامل ألفا كرونباخ لكل بناء وهو موضح في الجدول 3. 4. كشفت النتائج أن ألفا كرونباخ لجميع فقرات الاستبيان الست وخمسون (56) كانت (0.962) مما يدل على اتساق داخلي أعلى لهذا المقياس. أيضا، كانت قيمة ألفا كرونباخ للمتغير الذكاء الاصطناعي (0.938). أما المتغير استراتيجيات العلاقات العامة، فقد كانت قيمة ألفا كرونباخ (0.934). أيضا أشارت النتائج أن

قيمة كرونباخ ألفا للمتغير إدارة الازمات (0.929)، بينما أشارت قيمة ألفا كرونباخ لمحور إدارة الازمات الأول المتمثل بإدارة ما قبل الازمة (0.812)، اما قيمة ألفا كرونباخ للمحور الثاني المتمثل بالإدارة أثناء الازمة (0.928)، كذلك، اشارت قيمة ألفا كرونباخ للمحور الثالث المتمثل بإدارة ما بعد الأزمة (0.927). وبالتالي، يمكن ملاحظة أن بنود أداة الدراسة أظهرت مقياس اتساق داخلي عالي وموثوق، وهو ما يتماشى مع القاعدة العامة فيما يتعلق بموثوقية المقياس والتي أوصت بأن قيمة ألفا كرونباخ الأكبر من (0.70) تعتبر مقبولة.

4.3 جدول

معاملات موثوقية ألفا كرونباخ لكل محور

| المجال | الابعاد | عدد الفقرات | قيمة كرونباخ-ألفا (Alpha- Cronbach) |
|------------------------------|----------------------|-------------|-------------------------------------|
| الذكاء الاصطناعي | | 11 | 0.938 |
| استراتيجيات العلاقات العامة | | 18 | 0.934 |
| إدارة الازمات | إدارة ما قبل الازمة | 10 | 0.812 |
| | الإدارة أثناء الازمة | 10 | 0.928 |
| | إدارة ما بعد الازمة | 7 | 0.927 |
| الدرجة الكلية لإدارة الازمات | | 27 | 0.929 |
| الدرجة الكلية لأداة الدراسة | | 56 | 0.962 |

4.2.4.2 افتراض التوزيع الطبيعي للبيانات

في كل خطوة من خطوات تحليل البيانات، من المهم تقييم افتراض التوزيع الطبيعي للمتغيرات المدروسة. أي أن المتغيرات التي تتم دراستها يجب أن تكون موزعة بشكل طبيعي، وهو الافتراض الأساسي للتحليل المتعدد المتغيرات. يبلغ حجم عينة الدراسة الحالية 356 مما يشير إلى أن أي انحراف عن التوزيع الطبيعي لا يمكن أن يؤثر على النتائج. ومع ذلك، فإن حجم العينة الذي يقل عن 50 أو 30 مشاركًا يمكن أن يؤثر

على النتائج إذا انحرفت متغيرات البيانات عن التوزيع الطبيعي (Hair et al., 2010). لذلك، استخدمت هذه الدراسة حجم عينة كبير وبالتالي تم تقليل تأثير عدم التوزيع الطبيعي للبيانات.

ولاستكشاف ان كانت بيانات الدراسة الحالية تخضع لشروط التوزيع الطبيعي، تم اجراء اختبار الالتواء والتلطح. تشير الدراسات ان قيم الالتواء إن كانت تقع بين -2.0 و 2.0، فإنها تكون موزعة بشكل طبيعي للعينات التي يقل حجمها عن 200 بينما تكون قيم الالتواء بين -3.0 و 3.0 مقبولة كموزعة بشكل طبيعي لأحجام العينات التي تساوي 200 فأكثر. تتراوح قيمة الالتواء في هذه الدراسة من (-1.003 إلى 1.622) وهو أمر مسموح به لتلبية افتراض الطبيعية. علاوة على ذلك، يجب أن تتراوح قيم التلطح من -10 إلى 10+ أو من -7 إلى 7+ كما اقترح (Hair et al., 2010).

لضمان افتراض الطبيعية للمتغير. تراوحت قيم التلطح في هذه الدراسة من (0.629 إلى 4.254) مما يشير الى ان بيانات الدراسة تتوزع توزيعاً طبيعياً.

4.4 جدول

قيم التلطح والالتواء لفحص التوزيع الطبيعي للبيانات

| المتغير | قيمة التلطح | قيمة الالتواء |
|-----------------------------|-------------|---------------|
| الذكاء الاصطناعي | .629 | -1.003- |
| استراتيجيات العلاقات العامة | 1.471 | -1.056- |
| إدارة الأزمات | 4.254 | -1.622- |
| محور إدارة ما قبل الازمة | 2.243 | -1.136- |
| محور إدارة اثناء الازمة | 3.965 | -1.555- |
| محور إدارة ما بعد الازمة | 3.269 | -1.527- |

4.2.4.3 النتائج المتعلقة بالإجابة عن أسئلة الدراسة

الإجابة على سؤال الدراسة الرئيسي المتعلق بمشكلة الدراسة الذي ينص على: كيف يمكن لتوظيف الذكاء الاصطناعي تعزيز استراتيجيات العلاقات العامة لمنظمة الهلال الأحمر الدولية في فلسطين لتحسين إدارة الأزمات الإنسانية؟

وللإجابة عن سؤال الدراسة الرئيسي، ولتسهيل عملية عرض النتائج، تم استخراج مجموعة من الأسئلة الفرعية المنبثقة من مشكلة الدراسة، وذلك من خلال استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة التقييم لفقرات الدراسة ومجالاتها، وتوزيع درجات التقييم. جدول رقم (5.4) يوضح اوزان الوسط الحسابي للفقرات.

جدول 4.5

اوزان الوسط الحسابي للفقرات

| درجة الاستجابة | كبيرة جدا | كبيرة | متوسطة | قليلة | قليلة جدا |
|-----------------|-----------|--------|--------|--------|-----------|
| درجة الاستجابة | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| المتوسط الحسابي | 4-4.99 | 3-3.99 | 3 | 2-2.99 | 1-1.99 |

وللإجابة على تساؤل مشكلة الدراسة تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الاستجابة.

جدول 4.6

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة التقدير لاستجابات أفراد عينة الدراسة على محور الدراسة

ومحورها الكلي

| الرقم | متغيرات الدراسة ومحاورها | الوسط الحسابي | الانحراف المعياري | درجة الاستجابة |
|-------|-----------------------------|---------------|-------------------|----------------|
| -1 | الذكاء الاصطناعي | 3.45 | 0.832 | كبيرة |
| -2 | استراتيجيات العلاقات العامة | 3.65 | 0.670 | كبيرة |
| -3 | إدارة الازمات | 3.92 | 0.571 | كبيرة |
| -4 | محور إدارة ما قبل الازمة | 3.69 | 0.623 | كبيرة |
| -5 | محور إدارة اثناء الازمة | 4.00 | 0.719 | كبيرة جدا |
| -6 | محور إدارة ما بعد الازمة | 4.14 | 0.785 | كبيرة جدا |
| | النتيجة الكلي | 3.74 | 0.560 | كبيرة |

يتضح من الجدول (6.4) أن المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد العينة للموظفين العاملين في منظمة الهلال الأحمر الفلسطيني في الضفة الغربية، ومن كلا الجنسين لمتغيرات الدراسة ومحاورها كانت على النحو التالي: متغير الذكاء الاصطناعي (3.45)، ومتغير استراتيجيات العلاقات العامة بمتوسط حسابي

(3.65)، بينما متغير إدارة الازمة بمحاوره الثلاثة معا (إدارة ما قبل الازمة، وأثناء الازمة، وما بعد لازمة) كان (3.92)، اما محاور إدارة الازمة كل على حدا، فقد جاءت كما يلي: ومحور إدارة ما قبل الأزمة بمتوسط حسابي (3.69)، ومحور الإدارة اثناء الازمة بمتوسط حسابي (4.00)، بينما محور إدارة ما بعد الازمة بمتوسط حسابي (4.14)، كما تم تحديد الدرجة الكلية بمتوسط حسابي (3.74) وبدرجة كبيرة. تشير هذه النتائج ان جميع متغيرات الدراسة ومحاورها ذلك حظيت بمستوى قبول مرتفع وبنسبة مئوية (74.8%).

الإجابة عن تفرعات سؤال الدراسة الأول من حيث:

1. ما هي الأدوات والتقنيات المستندة إلى الذكاء الاصطناعي التي يمكن استخدامها لتعزيز استراتيجيات

العلاقات العامة في إدارة الأزمات الإنسانية لدى منظمة الهلال الأحمر الدولية في فلسطين؟

للإجابة عن السؤال السابق تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستكشاف مدى معرفة الباحثين بالأدوات والتقنيات المستندة بالذكاء الاصطناعي وأهميته في تعزيز استراتيجيات العلاقات العامة في إدارة الأزمات الإنسانية لدى منظمة الهلال الأحمر الدولية في فلسطين، لاحظ المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومعدل الاستجابة لاستجابات أفراد العينة على متغير مدى معرفة الباحثين بالذكاء الاصطناعي وأهميته في الملحق رقم (15) في صفحة رقم (150) قائمة الملاحق.

يلاحظ من خلال النتائج التي أدرجت في الملحق (15) أن منظمة الهلال الأحمر الفلسطيني في الضفة الغربية موظفين مؤهلين قادرين على استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في إدارة الأزمات الإنسانية التي تواجهها المنظمة بدرجة كبيرة حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذه المراحل مجتمعة (3.45) مع انحراف معياري (0.832)، وبنسبة مئوية (69%).

وعليه نلاحظ أن الفقرة التي حظيت بأعلى متوسط حسابي من الفقرات المرتبطة بمدى معرفة الباحثين بالذكاء الاصطناعي وأهميته في تعزيز استراتيجيات العلاقات العامة في إدارة الأزمات الإنسانية لدى منظمة الهلال الأحمر الدولية في فلسطين كانت الفقرة الثانية، والتي نصت على "يسهم الذكاء الاصطناعي في

أتمتة المهام المتكررة، مما يؤدي إلى تقليل التكاليف التشغيلية.”، حيث حازت على متوسط حسابي (3.71)، وانحراف معياري (0.962)، وبدرجة تقدير عالية، وتعزو الباحثة هذه النتيجة، لان استخدام الذكاء الصناعي في اداره الازمات في منظمه الهلال الاحمر الفلسطيني تعبر عن فائدة واضحة، حيث يستطيع العاملين والموظفين توجيه الامكانيات والموارد المتاحة لديهم بكفاءة عالية، لا سيما ان منظمة الهلال الأحمر الفلسطيني هي منظمة غير ربحية، وإن ارتفاع منسوب الوعي لدى العاملين في هذا المجال لتطبيقات الذكاء الاصطناعي يؤدي الى تسريع وإنجاز المهام، وكذلك تحسين اداء هؤلاء العاملين لإدراكهم الكبير بالأهمية التي تترتب على دعم استراتيجيات العلاقات العامة من خلال هذه الازمات التي تواجهها المنظمة خاصة في فلسطين.

أما الفقرة التي حظيت بأقل متوسط حسابي، كانت الفقرة الثامنة، والتي نصت على ان “تدعم البنية التحتية المستقرة في مقرات ومكاتب الهلال الأحمر تطبيق أنظمة الذكاء الاصطناعي بكفاءة.” حيث حازت على متوسط حسابي (3.26). وعلى الرغم من أن قيمة العبارة جاءت بالمجل مرتفعة، الا انها جاءت منخفضة مقارنة مع باقي العبارات، حيث تعزو الباحثة ويُعزى ذلك إلى أن المبحوثين قد لا يكون لديهم اطلاع كافٍ على واقع البنية التحتية التقنية داخل المنظمة، أو أنهم لا يشعرون بوجود بنية متطورة تتيح فعلاً تطبيق الذكاء الاصطناعي بكفاءة، مما انعكس على تقييمهم المتحفظ لهذه العبارة مقارنة بعبارات أخرى أكثر ارتباطاً بتجاربهم اليومية المباشرة.

لفقرات على تقييمات مرتفعة ضمن محور يشهد قبولاَ عاماً كبيراً من قبل المشاركين.

2. كيف يؤثر تطبيق الذكاء الاصطناعي في استراتيجيات العلاقات العامة على كفاءة استجابة منظمة

الهلال الأحمر الدولية للأزمات الصحية والاجتماعية في فلسطين؟

للإجابة عن السؤال السابق تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستكشاف أثر استخدام الذكاء الاصطناعي على استراتيجيات العلاقات العامة (استراتيجية الاتصال والتواصل). لاحظ النتائج في

ملحق رقم (16) في صفحة (151) من قائمة الملاحق.

يتضح من خلال النتائج هناك أثر لاستخدام الذكاء الاصطناعي على استراتيجيات العلاقات العامة في منظمة الهلال الأحمر الفلسطيني، وهذا ما أظهرته استجابات أفراد العينة على هذا المحور ضمن الفقرات (1 - 18) وبدرجة تقدير عالية حيث جاءت قيمة الوسط الحسابي الكلية (3.65)، وانحراف معياري). (0.670 تشير النتائج ان الفقرة التي حصلت على اعلى وسط حسابي، كانت الفقرة العاشرة بمعدل (4.09)، وانحراف معياري (0.848) ، وهي قيمة مرتفعة جدا، حيث نصت الفقرة انه " تُساعد خوارزميات الذكاء الاصطناعي في تحليل السياقات المتغيرة بسرعة وضبط الرسائل لتعكس الشفافية والتعاطف مع الجمهور المنكوب أثناء الأزمات." تعزو الباحثة هذه النتيجة لقناعة المستجيبين لدور الذكاء الاصطناعي بتمكينهم من مواكبة التغيرات الفجائية وإدارة الاتصالات بفعالية التي تُعد من الاستراتيجيات الأساسية لبناء الثقة وتعزيز مصداقية منظمة الهلال الأحمر لدى المواطنين خاصة الذين يتعرضون لممارسات الاحتلال اللإنسانية، والدور الإنساني لهذه المنظمة لا سيما في ظل الظروف الأمنية والسياسية التي تعيشها الأراضي الفلسطينية.

بينما حظيت الفقرة الأولى والتي نصت على أنه يمكن " يساعد الذكاء الاصطناعي في تحليل البيانات بسرعة، مما يمكّن المنظمات من التعرف على لحظات الأزمات الحرجة وإطلاق رسائل فورية وموجهة بدقة."، حيث حازت على متوسط حسابي مرتفع بقيمة (3.36)، وانحراف معياري (1.012)، ومع ذلك فهي تقع في أدنى الترتيب. تعزو الباحثة هذه النتيجة الى أن المستجيبين اعتبروا ان جزئية تحليل البيانات بسرعة، مما يمكّن المنظمات من التعرف على لحظات الأزمات الحرجة وإطلاق رسائل فورية وموجهة بدقة هي تمثيلاً لوظيفة أساسية ومتوقعة ضمن استجابة الذكاء الاصطناعي للأزمات. ففي حين يُقرّ المشاركون بأهمية تحليل البيانات بسرعة وإطلاق الرسائل الفورية، إلا أن هذه الوظيفة تعتبر ضمن القدرات الأساسية التي يُتوقع توفرها بشكل عام. لذا، فإن تقييم الفقرة الأولية يعكس قبولاً عاماً لها، لكن ترتيبها المنخفض يشير إلى أن الوظائف المذكورة في الفقرات الأخرى قد لاقت تقديرًا أكبر نتيجة لتأثيرها المباشر والأكثر ابتكارًا في تحسين

آليات التعامل مع الازمات من خلال استراتيجيات التواصل والاتصال مع الجمهور كأهم المرتكزات التي تقوم عليها استراتيجيات العلاقات العامة بمساعدة الذكاء الاصطناعي.

4.2.4.4 النتائج المتعلقة بالإجابة على فرضيات الدراسة

1. هناك علاقة إيجابية بين استخدام أدوات وتقنيات الذكاء الاصطناعي وتعزيز كفاءة استراتيجيات

العلاقات العامة للهلال الأحمر الدولي، مما يساهم في تحسين استجابته للأزمات الإنسانية الصحية والاجتماعية والسياسية في فلسطين.

سعت الباحثة بإجراء اختبار الارتباط في الكشف عن طبيعة العلاقة هناك بين استخدام أدوات وتقنيات الذكاء الاصطناعي وتعزيز كفاءة استراتيجيات العلاقات العامة للهلال الأحمر الدولي، مما يساهم في تحسين استجابته للأزمات الإنسانية الصحية والاجتماعية والسياسية في فلسطين.

يساهم هذا الاختبار بتقييم تلك العلاقة بين هذه المتغيرات من وجهة نظر موظفي منظمة الهلال الأحمر بالضفة الغربية، مما يوفر بيانات علمية دقيقة تدعم القرارات المستقبلية المتعلقة بتطبيق أدوات وتقنيات الذكاء الاصطناعي واستراتيجيات العلاقات بهدف تحسين استجابته للأزمات الإنسانية الصحية والاجتماعية والسياسية في فلسطين. يُمكن هذا الاختبار الباحثة من تحليل الروابط بين عناصر هذه المتغيرات، ويساعد في تقديم توصيات قائمة على أدلة لدعم تطوير السياسات الخاصة بتطبيق أدوات الذكاء الاصطناعي في خضم الازمات. يلجأ الباحث لاختبار الارتباط للتأكد من اتساق الفرضيات في الدراسة ومدى توافق النتائج مع الإطار النظري، مما يعزز من موثوقية ومصداقية الدراسة ويساعد في تقديم نتائج دقيقة وذات قيمة مضافة للجامعات الفلسطينية. الجدول (4. 7) يوضح العلاقة الارتباطية بين متغيرات الدراسة من وجهة نظر الموظفين العاملين في منظمة الهلال الأحمر الفلسطيني.

4.7 جدول

العلاقة الارتباطية بين متغيرات الدراسة

| معامل الارتباط (Person) | معامل الارتباط | الذكاء الاصطناعي | استراتيجيات العلاقات العامّة | إدارة الازمات |
|---------------------------------|-------------------|------------------|---------------------------------|---------------|
| الذكاء الاصطناعي | معامل الارتباط | 1 | 0.827** | 0.519** |
| | الدلالة الاحصائية | 0.000 | 0.000 | 0.000 |
| استراتيجيات العلاقات العامّة | معامل الارتباط | 0.827** | 1 | 0.523** |
| | الدلالة الاحصائية | 0.000 | 0.000 | 0.000 |
| دائرة الازمات | معامل الارتباط | 0.519** | 0.523** | 1 |
| | الدلالة الاحصائية | 0.000 | 0.000 | 0.000 |

يعكس الارتباط القوي ($r = \pm 0.7$ to ± 1.0) علاقة خطية واضحة بين المتغيرات، بينما يشير الارتباط المعتدل ($r = \pm 0.3$ to ± 0.7) إلى ارتباط ملحوظ ولكنه غير كامل. كما يشير الارتباط الضعيف ($r = \pm 0.1$ to ± 0.3) إلى علاقة طفيفة، غالبًا ما تعتمد على السياق (Araujo, Santos, & Gomes, 2020).

تُظهر النتائج أن هناك علاقة ارتباطية معنوية بين متغيرات الدراسة الثلاثة. حيث عكست النتائج علاقة قوية وذات دلالة احصائية بين متغير الذكاء الاصطناعي واستراتيجيات العلاقات العامّة (0.827^{**}). كذلك، اوضحت النتائج علاقة معتدلة وذات دلالة احصائية بين متغير الذكاء الاصطناعي وإدارة الازمات (0.519^{**}). أيضاً، بينت النتائج علاقة معتدلة وذات دلالة احصائية، بين استراتيجيات العلاقات العامّة وإداره الازمات (0.523^{**}).

اشارت تلك النتائج أن تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي يسهم بشكل كبير في تطوير استراتيجيات العلاقات العامّة في منظمة الهلال الأحمر الفلسطيني، ويعزز من قدرتها على إدارة الأزمات بفاعلية. كما يعكس أهمية التكامل بين هذه المحاور لتحقيق جودة عالية في تقديم الخدمات الإنسانية خلال الأزمات والطوارئ.

2. يساهم استخدام الذكاء الاصطناعي في استراتيجيات العلاقات العامة في تعزيز جودة وفعالية التواصل

مع المجتمع الفلسطيني أثناء الأزمات الإنسانية.

وللإجابة على الفرضية، لجأت الباحثة لاستخدام تحليل الانحدار لتوضيح أثر استخدام الذكاء الاصطناعي في مجال العلاقات العامة في تعزيز جودة وفعالية التواصل مع المجتمع الفلسطيني في ظل الازمات الإنسانية. يُعد تحليل الانحدار أداة إحصائية فعّالة تُستخدم لنمذجة العلاقات المعقدة بين المتغيرات، مما يُمكن الباحثين من وضع تنبؤات واستنتاج الارتباطات. تعتمد صحة تحليل الانحدار على عدة افتراضات أساسية يجب استيفاؤها لضمان نتائج دقيقة وموثوقة. تُعد هذه الافتراضات أساسية للتطبيق السليم لنماذج الانحدار، إذ تؤثر على تفسير العلاقات بين المتغيرات المستقلة والتابعة. تُوضح الأقسام التالية الافتراضات الرئيسية التي تُبرر استخدام تحليل الانحدار في نمذجة العلاقات المعقدة (Prasad, 2024).

أولاً: أشارت النتائج من خلال الجدول رقم (8.4) الخاص بملخص النموذج (Model Summary)

أن المتغيرات المستقلة (الذكاء الاصطناعي واستراتيجيات العلاقات العامة) مجتمعة تفسر ما نسبته (56%) من التباين في المتغير التابع (إدارة الازمات الإنسانية)، وهي نسبة جيدة إحصائياً وتدل على ملاءمة النموذج للتنبؤ.

جدول 4.8

ملخص النموذج لمتغيرات الدراسة

| نموذج | R | مربع R | مربع R المعدل | الخطأ المعياري لتقدير التغيير | تغيير مربع R | إحصائيات التغيير F Change |
|-------|--------------------|--------|---------------|-------------------------------|--------------|---------------------------|
| 1 | 0.752 ^a | 0.565 | 0.562 | 0.358 | 0.565 | 229.213 |

ثانياً: أشارت نتائج اختبار (ANOVA) إلى أن قيمة (F) بلغت (229.213) وكانت دالة إحصائياً عند

مستوى دلالة (Sig. = 0.000)، مما يدل على أن النموذج ككل معنوي إحصائياً ويمكن استخدامه للتنبؤ

بالمغير التابع (إدارة الازمات الإنسانية).

4.9 جدول

نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (One way- ANOVA) لدلالة الفروق في استجابات أفراد العينة

| الدلالة الإحصائية | قيمة F | متوسط المربعات | درجة الحرية | مجموع المربعات | النموذج |
|-------------------|--------|----------------|-------------|----------------|------------|
| 0.000 | 229.21 | 29.309 | 2 | 58.618 | 1 الانحدار |
| | | 0.128 | 353 | 45.137 | المتبقي |
| | | | 355 | 103.755 | الإجمالي |

ثالثاً: أظهرت النتائج أن المتغير "استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي" له تأثير موجب ودال إحصائياً على "فعالية استراتيجيات العلاقات العامة" ($B = 0.45, \text{Sig.} = 0.003$)، مما يشير إلى أنه كلما زاد استخدام أدوات وتقنيات الذكاء الاصطناعي، زادت فعالية استراتيجيات العلاقات العامة لمنظمة الهلال الأحمر الفلسطيني، وذلك مع ثبات بقية المتغيرات في النموذج.

وبناءً على ما سبق، يمكن القول إن نموذج الانحدار المتعدد المستخدم في هذه الدراسة يتمتع بمستوى تفسير جيد، وأن المتغيرات المستقلة لها تأثير معنوي ومهم على المتغير التابع.

أظهرت النتائج في جدول معاملات الانحدار أن:

- المتغير (استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي) له تأثير موجب ومعنوي على المتغير التابع (تحسين التواصل أثناء للأزمات)، حيث بلغت قيمة ($B = 0.188$)، وقيمة (Beta المعيارية = 0.289) ، وكانت قيمة $t = 4.621$ ودالة إحصائياً عند مستوى ($\text{Sig.} = 0.000$). أيضاً، تشير هذه النتائج إلى أن الذكاء الاصطناعي يسهم في تعزيز فعالية استراتيجيات العلاقات العامة، حيث يمثل تأثيره الجزئي (Partial) = 0.239، وتأثيره الفريد (Part) = 0.162.

- كما تبين أن المتغير (استراتيجيات العلاقات العامة) له تأثير قوي وموجب ودال إحصائياً على المتغير التابع (تحسين الاستجابة للأزمات)، حيث بلغت قيمة ($B = 0.400$)، وقيمة (Beta = 0.495)، مع قيمة ($t = 7.91$) وقيمة ($\text{Sig.} = 0.000$). كما أظهرت المعاملات الجزئية والجزئية الفريدة تأثيراً واضحاً

(Part = 0.278، Partial = 0.388)، مما يدل على أهمية هذا المتغير في تفسير التغير في الاستجابة للأزمات.

جدول 4.10

نتائج اختبار تحليل الانحدار (Regression analysis) بين متغيرات الدراسة

| نموذج | المعاملات غير الموحدة | المعاملات الموحدة | | قيمة T | الدلالة الاحصائية | |
|--------------------------------|-----------------------------|-------------------|----------------|--------|-------------------|-------|
| | | B | الخطأ المعياري | | | Beta |
| 1 | (الثابت) | 1.801 | 0.106 | 16.992 | 0.000 | |
| | الذكاء | 0.188 | 0.041 | 0.289 | 4.621 | 0.000 |
| | الاصطناعي | | | | | |
| | استراتيجيات العلاقات العامة | 0.400 | 0.050 | 0.495 | 7.919 | 0.000 |
| المتغير التابع (إدارة الازمات) | | | | | | |

3. يواجه الهلال الأحمر الدولي تحديات تقنية وأخلاقية عند استخدام الذكاء الاصطناعي في استراتيجيات العلاقات العامة لإدارة الأزمات الإنسانية في فلسطين.

عند سؤال مدراء أفرع منظمه الهلال الاحمر الفلسطيني بالصفة الغربية عن التحديات التي تواجهها منظمة الهلال الأحمر الدولية في توظيف الذكاء الاصطناعي في إدارة الأزمات الإنسانية في فلسطين، كان هناك اجماع بنسبه (18.5%) من هؤلاء المدراء اشاروا الى محدودية التمويل المتاح لتنفيذ مشاريع الذكاء الاصطناعي وفي نفس النسبة كذلك اشار المدراء الى الحاجة الى تحديث البنية التحتية باستمرار بينما كان ما نسبته (11.1%) من المدراء اشار الى نقص الكوادر المؤهلة والمدربة في مجال الذكاء الاصطناعي، وأن ما نسبته (7.4 %) سلطوا الضوء على الحاجة المستمرة لتأهيل وتدريب الكوادر. وفي المقابل، كان هناك العديد من التحديات التي تناولها المدراء في مقابلتهم كانت بنسب مئوية منخفضة جدا لم تتعدى نسبتها حوالي (3.7%). شاهد الملحق رقم (13)، في صفحة رقم (147) الذي يبين الأهمية النسبية للتحديات التي تواجهها منظمة الهلال الأحمر الدولية في توظيف الذكاء الاصطناعي في إدارة الأزمات الإنسانية في فلسطين.

وعند طرح السؤال السابق على مدرء أفرع منظمه الهلال الاحمر الفلسطيني كانت الاجابات التي حازت على اعلى تكرار كما يشير النتائج المبينة في الملحق (13) ان (5. 18%) بالمئة من هؤلاء المدرء اجمعوا على ان التحدي الاكبر الذي يواجه المنظمة هو محدودية التمويل المتاح لتنفيذ المشاريع الذكاء الاصطناعي كذلك حازت اجابه رقم سبعة الحاجة الى تحديث البنية التحتية باستمرار بنسبه (18.5%) ايضا وهذا يشير الى اهمية التمويل والتركيز على البنية التحتية التي كان لسياسات الاحتلال دورا كبيرا في تدميرها

4. كيف ساعد تطبيق الذكاء الاصطناعي في استراتيجيات العلاقات العامة في تحسين ثقة المجتمع

الفلسطيني بدور الهلال الأحمر الدولي واستجابته للأزمات؟

وحول العوامل التي أدت الى تحسين ثقة المجتمع الفلسطيني بدور منظمة الهلال الأحمر الفلسطيني بسبب استخدامها تطبيق الذكاء الاصطناعي في استراتيجيات العلاقات العامة، رأى (21.4%) من المدرء ان العامل الرئيسي يعود الى الذكاء الاصطناعي كأداة لبناء صورة ذهنية إيجابية عن منظمة الهلال الأحمر الفلسطيني. وأيضاً، أجمع (14.3%) من المدرء ان سبب ثقة المجتمع بالمنظمة يرجع الى قدرة الذكاء الاصطناعي من خلال استراتيجيات العلاقات العامة على تحليل البيانات لتعزيز الرسائل الإعلامية. وبالمثل، أشار (14.3%) من المدرء الى ان ثقة المجتمع بمنظمة الهلال الأحمر تتبع من الاستجابة السريعة لنداء الإغاثة اثناء الازمات رغم المخاطر التي يتعرض لها الموظفين. لاحظ الملحق رقم (14) في صفحة (148) قائمة الملاحق، والذي يوضح كيف ساعد تطبيق الذكاء الاصطناعي في استراتيجيات العلاقات العامة في تحسين ثقة المجتمع الفلسطيني بدور الهلال الأحمر الدولي واستجابته للأزمات.

وهنا يجدر التنويه ان (21.4%) من مدرء منظمة الهلال الأحمر الفلسطيني أكدوا ان توظيف الذكاء الاصطناعي في مهام ووظائف المنظمة يعمل على بناء صورة ذهنية إيجابية عنها لدى الجمهور. وهذا ما تناوله هؤلاء المدرء من خلال اجاباتهم على أسئلة الباحثة المتعلقة بهذا الخصوص.

الفصل الخامس

مناقشة النتائج

يتناول هذا الفصل مناقشه الدراسة تبعا لترتيب وعرض نتائجها التي بحثت في أثر استخدام الذكاء الاصطناعي في استراتيجيات العلاقات العامة وإدارة الازمات الإنسانية، من خلال تسليط الضوء على منظمة الهلال الأحمر الفلسطيني. وسيتم فيها عرض مناقشه النتائج المتعلقة بأسئلة المقابلة من وجهة نظر الموظفين، ومناقشه النتائج المتعلقة بالاستبيان، كذلك مناقشه النتائج المتعلقة بالفرضيات، والتعرف الى دور بعض المتغيرات الديموغرافية لموضوع الدراسة، بالإضافة الى التوصيات.

5.1 مناقشة النتائج المتعلقة بأسئلة المقابلة من وجهة نظر المدراء

السؤال الأول: كيف أثر الذكاء الاصطناعي على استراتيجيات العلاقات العامة في الهلال الأحمر الفلسطيني؟

في إطار المقابلات التي تم إجراؤها مع مدراء فروع منظمه الهلال الاحمر الفلسطينية في الضفة الغربية، أوضح غالبية المدراء ان الذكاء الاصطناعي يلعب دورا هاما في تحسين وتطوير استراتيجيات العلاقات العامة، وذلك من خلال رفع قدره المنظمة على استخدام ادوات التحليل الذكي للاحتياجات الضرورية للفئات المتضررة، وهذا ما اشار اليه حوالي (9.5%) من المدراء. كذلك ساهم الذكاء الاصطناعي في تنظيم اليات العمل الداخلية لأقسام العلاقات العامة، وذلك من خلال رصد كيف يتفاعل الجمهور مع الرسائل التي تصدر عن المنظمة. كما مكن الذكاء الصناعي العاملين في اقسام العلاقات العامة من تعديل وتطوير هذه الرسائل بما ينسجم مع أهداف المنظمة وظروفها الطارئة أثناء الأزمات. ايضا اشار المدراء الذين تم مقابلتهم، الى القدرة التي منحها الذكاء الاصطناعي للمنظمة في الاستجابة السريعة والطارئة لمطالب الفئات التي المتضررة، وذلك من خلال من خلال محتوى رقمي مخصص، يعتمد على تحليل البيانات المباشرة، والتي تصدر من

خلال وسائل التواصل الاجتماعي والمكالمات. وأكد بعض المدراء ان هذه التقنيات وفرت القدرة التنبؤية بسلوك الجمهور، ومكنت العاملين بالقسم الاغاثي من تحديد المناطق الأكثر احتياجا، مما حسن من الكفاءة الميدانية وتقليل هدر الوقت والجهد. ايضا تبين من خلال المقابلات، ان لتطبيقات الذكاء الاصطناعي دورا محوريا في بناء خطط التواصل المرنة والفعالة قبل واثناء وبعض حدوث الازمات، مما رفع مستوى الثقة، وتحسين صورة المنظمة امام المجتمع الفلسطيني.

تظهر نتائج مقابلات مدراء فروع منظمة الهلال الأحمر الفلسطيني، انسجاما واضحا مع ما جاء الأدبيات الحديثة حول دور الذكاء الاصطناعي في تطوير إستراتيجيات العلاقات العامة. حيث أكد المدراء، أن الذكاء الاصطناعي أسهم بشكل كبير في تحليل احتياجات الجمهور، تخصيص الرسائل، وتحسين سرعة ودقة الاستجابة أثناء الأزمات، وهو ما يتفق مع ما ذكره (Feitosa-Teixeira et al (2024) بشأن قدرة الذكاء الاصطناعي على إنشاء محتوى مخصص يعزز من ملاءمة الرسائل لجمهور محدد. كما تدعم نتائج المقابلات ما طرحه، (Nikolova 2024)، حول دور الذكاء الاصطناعي في تعزيز سرعة التفاعل مع الجمهور من خلال الردود الفورية، وتبسيط خوارزميات التعلم الآلي التي ترفع كفاءة العمليات الاتصالية.

كما أكد مدراء أفرع منظمه الهلال الاحمر الفلسطينية، الى دور الذكاء الاصطناعي في تحسين الاداء بالعمل وتوجيه الجهود الميدانية بشكل أكثر فعالية، وهو ما يتفق مع (Volarić et al., (2024) حول الامكانيات التي يتمتع بها الذكاء الاصطناعي على اتمته المهام المتكررة، ومساعدته العاملين في دوائر العلاقات العامة في منظمه الهلال الأحمر الفلسطينية بالتركيز على المهام الاستراتيجية. كما يؤيد ذلك ما طرحه كل من (Apkhaidze & Gumberidze (2024)، على ان تطبيقات الذكاء الصناعي، تُمكن العاملين في المجال الاغاثي في منظمه الهلال الأحمر، من الوصول الى الجمهور المتضرر بدقه وذلك من خلال تحديد موقعه الجغرافي اعتمادا على تحليل بياناته وتحديد توجهاته.

فيما أشار بعض المدراء، الى ان توظيف تطبيقات الذكاء الاصطناعي تُستخدم لرصد الكيفية التي يتفاعل بها الجمهور مع الرسائل الإعلامية بما يتناسب مع السياق المحيط بالأزمات، وذلك من انسجم مع ما ذكره كل من Nies & Zhao (2024) بخصوص امكانيات الذكاء الاصطناعي وقدرته على تقديم تحليلات لحظية لمشاعر الجمهور واتجاهاته. واخيرا فان جميع هذه الاستخدامات المرتبطة بالذكاء الاصطناعي تدعم ما خلص اليه كل من Jeong & Park (2023)، والذين أكدوا على اهمية الموازنة بين كيفية استخدام الذكاء الاصطناعي، وخبره العنصر البشري، لضمان خلق تواصل فعال وايجابي، يحافظ على المصدقية والشفافية، وهذا ما عكسه وعي مدراء منظمه الهلال الاحمر الفلسطينية، باستخدامهم الواعي والذكي والمتوازن لتقنيات الذكاء الاصطناعي المبنية على العمل الانساني.

السؤال الثاني: ما المتطلبات اللازمة لضمان استدامة استخدام الذكاء الاصطناعي في العلاقات العامة؟

اظهرت اجابات مدراء أفرع منظمه الهلال الاحمر الفلسطينية في مدن الضفة الغربية، الى العديد من الضروريات الملحة، والتي تعكس الواقع الحقيقي للعمل الميداني واليومي لمنظمه الهلال الاحمر الفلسطينية، في المواقع والمناطق التي تتعرض لي للكوارث والازمات بسبب اجراءات الاحتلال الإسرائيلي التعسفية. أكد المدراء على الحاجة الماسة الى تدريب وتطوير الكوادر الطبية والإدارية العاملة في منظمة الهلال الاحمر الفلسطيني، من خلال عقد برامج تدريبية متخصصة، مما يساهم في رفع قدرتهم وادائهم للاستجابة الفعالة للحالات الطارئة. أيضا، أبرز المدراء ان هناك نقصا في الامكانيات اللوجستية، خاصة فيما يتعلق بتجهيزات الاسعاف والمستلزمات الطبية الضرورية. اضافه الى ذلك، شدد عدد من المدراء على اهمية التمويل المالي، وذلك بهدف خلق الاستقرار الاقتصادي لمنظمة الهلال الاحمر الفلسطينية، وذلك للحفاظ على استدامة واستمرارية تقديم الخدمات الإنسانية والإغاثية، خاصة في ظل التحديات الأمنية وصعوبة الوصول الى بعض المناطق جراء سياسات الاحتلال التعسفية. اضافه الى ما ذكر، اجمع العديد منهم على ضرورة تعزيز البنية التحتية وتطوير انظمه الاتصال والتواصل والعمل على خلق جسور من العلاقات مع العالم الخارجي، لان ذلك يشكل ركيزة اساسية لتحسين الاداء العام للمنظمة.

انفتحت وجهات نظر المدراء بخصوص المتطلبات اللازمة، وذلك لضمان استدامة استخدام الذكاء الاصطناعي في العلاقات العامة مع العديد من الدراسات التي سلطت الضوء على هذه الأولويات، كدراسة Trisnawati (2024) الذي أشار الى الحاجة إلى تدريب مهني مستمر لمواجهة تحديات مثل المعلومات المضللة والتحيزات الخوارزمية. أيضا، اتفقت اراء المدراء حول أهمية الدعم المالي والبنية التحتية، وأنظمة الاتصال والتنسيق، وضرورة معالجة القضايا المرتبطة بالقيود المفروضة على الحركة وتوفير الموارد، والتي تعد امرا ضروريًا لإنشاء نظام رعاية طارئة مستدام وفعال، مع دراسة كل من Alexander et al. (2024) و (Rosenbloom & Leff, 2022). لا سيما ان الدعم الصحي والاغاثي، يقع في صميم عمل منظمة الهلال الأحمر الفلسطيني.

السؤال الثالث: ما البرامج المتبعة في التدريب العاملين في منظمة الهلال الأحمر في سبيل استخدام أنظمة الذكاء الاصطناعي؟

انفتحت اراء مدراء فروع منطقة الهلال الاحمر الفلسطينية، على مجموعه من البرامج التدريبية، والتي يسعى مدراء الافرع في تنفيذها، بهدف رفع مستوى وكفاءه أداء العاملين وتحسين جوده خدماتهم، وذلك باستخدام انظمه الذكاء الاصطناعي. حيث تصدرت دورات ما يسمى بإدارة الكوارث والعمل الانساني الرقمي بنسبه تصل الى (18.8%) كأهم البرامج التي يتم اعتمادها، وذلك بسبب الدور الذي تلعبه هذه البرامج التدريبية في رفع الجاهزية وتعزيز الاستجابة خلال الكوارث والأزمات. كذلك ظهرت الدورات الخاصة بالذكاء الاصطناعي كتنظيم الاحتياجات الإنسانية، ووسائل التواصل الاجتماعي بنسبه (12.5%)، نظرا لقدره هذه البرامج في تطوير الاداء الميداني، وتحسين التواصل مع الجمهور المتضرر. اضافة الى ما ذكر، اشار مدراء الافرع الى الدور الكبير او الى اهميه عقد دورات مرتبطة بإطار الدخول الامن (SIF)، ودوره في حماية البيانات واخلاقيات الذكاء الاصطناعي، اضافة الى دوره في ضمان سلامه الفرق العاملة في الميدان والحفاظ على معايير الخصوصية المهنية للجمهور المستهدف.

انسجمت إجابات المدراء مع ما أوردته الدراسات السابقة بخصوص الدورات التدريبية اللازمة لتطوير عمل المنظمة، حيث أكد المدراء أهمية دورات إدارة الكوارث والعمل الإنساني الرقمي في تعزيز الجاهزية الميدانية، وهو ما يتفق مع Zontek & Lipianin-Zontek (2024) حول أثر التدريب المكثف ونقل المعرفة في تحسين الاستجابة للأزمات.

5.2 مناقشة النتائج المتعلقة بأسئلة الاستبيان

السؤال الرابع: ما هي الأدوات والتقنيات المستندة إلى الذكاء الاصطناعي التي يمكن استخدامها لتعزيز استراتيجيات العلاقات العامة في إدارة الأزمات الإنسانية لدى منظمة الهلال الأحمر الدولية في فلسطين؟

تشير نتائج الدراسة إلى وعي مرتفع لدى موظفي منظمة الهلال الأحمر الفلسطيني في الضفة الغربية بأهمية الذكاء الاصطناعي في تعزيز استراتيجيات العلاقات العامة أثناء إدارة الأزمات، حيث أكد العديد من المبحوثين أن الذكاء الاصطناعي يسهم في أتمتة المهام المتكررة وتقليل التكاليف، مما يحسن كفاءة الأداء داخل المنظمة. كما بيّنت النتائج أن هذا الوعي انعكس في مواقف المدراء الذين أشاروا إلى قدرة موظفيهم على توظيف الذكاء الاصطناعي بفعالية رغم التحديات. ومع ذلك، أظهرت إجاباتهم تحفظاً نسبياً تجاه البنية التحتية التقنية، ما يعكس فجوة بين الطموح المهني والواقع التقني الذي يجب تحسينه وتوفيره لتحسين الأداء.

تتفق إجابات المبحوثين بشكل كبير مع نتائج العديد من الدراسات التي تناولت أهمية الذكاء الاصطناعي في تعزيز استراتيجيات العلاقات العامة أثناء إدارة الأزمات، كدراسة (Abdalh (2022 التي سلطت الضوء على دور الذكاء الاصطناعي في العلاقات العامة وإدارة الأزمات، حيث تساعد تقنيات تحليل المشاعر والروبوتات الذكية في مراقبة وسائل الإعلام والاستجابة الفورية للأزمات، مما يحدّ من الأضرار المحتملة لسمعة المؤسسات ويعزز الثقة والمصداقية. كذلك دراسة (Rizqiyah & Kriyantono (2021، التي أكدت على تأثير الذكاء الاصطناعي ليشمل تحسين إدارة الأزمات في العلاقات العامة عبر تمكين مراقبة الرأي العام وتحليل المشاعر بشكل فوري، مما يسمح للمنظمات بالتفاعل السريع مع الأزمات والحدّ من

تأثيراتها السلبية على صورتها العامة. اضافة لذلك، تتفق اجابات المبحوثين مع ما أكد عليه (Apkhaidze & Gumberidze, 2024)، في دور الذكاء الاصطناعي، في مجال العلاقات العامة، مزايا جوهرية في تسهيل التواصل مع الجماهير أثناء الأزمات. وبالمثل، ما أشار (Soldan 2022) على قدرة الذكاء الاصطناعي في أتمتة المهام المتكررة، وإجراء تحليلات الجمهور المستهدف، وصياغة حملات فعّالة، مما يُمكن متخصصي العلاقات العامة من التركيز على اتخاذ القرارات الاستراتيجية.

السؤال الخامس: كيف يؤثر تطبيق الذكاء الاصطناعي في استراتيجيات العلاقات العامة على كفاءة استجابة منظمة الهلال الأحمر الدولية للأزمات الصحية والاجتماعية في فلسطين؟

تشير نتائج الدراسة إلى وجود وعي عالٍ لدى المبحوثين بأهمية استخدام الذكاء الاصطناعي في دعم استراتيجيات العلاقات العامة داخل منظمة الهلال الأحمر الفلسطيني. فقد أظهرت إجاباتهم تقديرًا ملحوظًا للقدرة التي يوفرها الذكاء الاصطناعي في التفاعل السريع والفعال مع الأزمات، لا سيما من خلال تحليل السياقات المتغيرة وضبط الرسائل الإعلامية بما يتناسب مع طبيعة الحدث وجمهور المنظمة. وقد بيّنت استجابات المشاركين أن الذكاء الاصطناعي يُسهم بشكل كبير في بناء الثقة مع المواطنين من خلال تعزيز الشفافية وإظهار التعاطف، خاصةً في ظل الظروف الإنسانية الصعبة التي تمر بها الأراضي الفلسطينية. كما أظهرت آراء المبحوثين تفضيلاً واضحاً للوظائف التي تعكس توظيفاً إبداعياً ومباشراً للذكاء الاصطناعي في خدمة الاتصال الفعال أثناء الأزمات، على حساب الوظائف الأساسية التي يُتوقع توفرها في أي نظام ذكي. هذا يشير إلى تطلع المشاركين لاستخدام أكثر تقدماً لتقنيات الذكاء الاصطناعي، يتجاوز حدود التحليل السريع للبيانات نحو آليات أكثر تعقيداً مثل التفاعل العاطفي مع الجمهور وتخصيص الرسائل الإعلامية وفقاً للحالة والمستهدفين.

ويمكن تفسير هذا التوجه بأن المشاركين باتوا يربطون فعالية العلاقات العامة ليس فقط بسرعة الاستجابة، بل أيضًا بمدى قدرة التكنولوجيا على تحقيق تواصل إنساني حقيقي وفعال، يعكس جوهر الدور الإنساني الذي تمثله منظمة مثل الهلال الأحمر الفلسطيني في مجتمع يعاني من أزمات متكررة ومركبة.

هذه الاستجابات و العديد من الأدبيات، اظهرت ان تطبيق الذكاء الاصطناعي في استراتيجيات العلاقات العامة يعزز بشكل ملحوظ كفاءه استجابة المنظمات الإنسانية والمنظمة الهلال الاحمر في مواجهه الازمات الصحية والاجتماعية. فقد أكد Palamarchuk & Polishchuk (2023) على ان الاتصال الخارجي اثناء الازمات يساعد في توصيل البيانات الدقيقة، مما يؤثر بشكل ايجابي على الاستجابة الميدانية للكوارث والظروف الطارئة. وفي نفس السياق يؤكد أشار Rosi et al. (2022) الى ان التفاعل مع الاعلام يرفع مستوى الوعي والدعم الدولي. من الناحية الأخرى، اوضح كل من Jeong & Park (2023)، ان تطبيقات الذكاء الاصطناعي تسح المجال امام تحليل الظروف الاجتماعية والصحية في المناطق المنكوبة، وتساعد في توجيه الرسائل الى الجمهور، مما يعزز ويُنجح فعالية التواصل. كما أكد Vasilj et al. (2023)، ان تطبيقات الذكاء الاصطناعي تساهم بشكل كبير في وضع خطط ناجحة للعلاقات العامة، من خلال تنفيذ استراتيجيات أكثر استجابة ومرونة، وذلك من خلال القدرة على تحليل سلوكيات وتصرفات الجمهور وتخصيص الرسائل بدقة.

5.3 مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضيات

1. يوجد علاقة ايجابية بين استخدام تطبيقات الذكاء الصناعي وتحسين فعالية استراتيجيات العلاقات العامة في منظمه الهلال الاحمر الفلسطيني، مما ادى الى تحسين ورفع مستوى استجابة المنظمة للازمات الإنسانية الصحية والاجتماعية والسياسية وفقا لنظرية التواصل في الازمات الظرفية.

أظهرت النتائج الإحصائية، وجود ارتباط ذات دلالة إحصائية بين متغيرات الدراسة، حيث تبين ان الذكاء الاصطناعي يلعب دورا هاما في رفع مستوى الاستجابة لإدارة الازمات في منظمه الهلال الاحمر الفلسطيني،

وذلك من خلال استراتيجيات العلاقات العامة. اشارت تلك النتائج الى علاقة ايجابية بين الذكاء الاصطناعي واستراتيجيات العلاقات العامة، مما يعكس القدرة التي يتميز بها الذكاء الصناعي بتطبيقاته المختلفة على دعم الاتصال في المنظمة، وقدرته كذلك على تحليل المستجدات الطارئة، والعمل على تخصيص الرسائل الإعلامية، بما ينسجم مع طبيعة الجمهور المستهدف. اضافة الى ذلك، دلت النتائج على وجود علاقة معتدلة بين الذكاء الاصطناعي والاستجابة لإدارة الازمات، وهو ما يشير الى ان مساهمه الذكاء الاصطناعي في تحسين قدره المنظمة على بالتنبؤ بالمخاطر المستقبلية، وتوجيه الموارد المتاحة بطريقه فعالة اثناء الازمات والطوارئ. على صعيد اخر، تعكس العلاقة الإيجابية بين استراتيجيات العلاقات العامة وإداره أزمات، الدور المحوري والتنسيق الهام بين العمل في مجال الاعلام والاجراءات التي تتخذها منظمه الهلال الاحمر الفلسطيني في الميدان اثناء وقوع الازمات، مما يساعد في تحسين مستوى الثقة وتعزيز جوده الخدمات التي تقدمها المنظمة، تظهر هذه المخرجات أهمية التزام منظمه الهلال الاحمر الفلسطيني، باستخدام منهجيه تكاملية بين التكنولوجيا المتاحة والاتصال في المنظمات الإنسانية، وخاصة في ظل العقبات والتحديات السياسية والصحية والاجتماعية التي تعيشها الاراضي الفلسطينية.

انسجمت نتائج هذه الدراسة مع العديد من الدراسات والأدبيات السابقة، والتي سلطت الضوء على العلاقة بين توظيف ادوات الذكاء الاصطناعي ورفع مستوى وكفاءه استراتيجيات العلاقات العامة في المنظمات الإنسانية، وبناء عليه، اشارت دراسة (Volarić, Tomić, & Ljubić, H, 2024)، ان الذكاء الاصطناعي يساهم في تقليل الوقت والجهد المبذول اثناء القيام في المهام الروتينية، مما يسمح للموظفين في الميدان الاغاثي والعلاقات العامة، بالتركيز على الاعمال الإبداعية. أيضا يمكن القول، انه من خلال القدرة على تحليل البيانات والمعلومات التي تحصلت عليها منظمه الهلال الاحمر الفلسطيني، يمكن للعاملين في مجال العلاقات العامة في المنظمة، بناء جسور قوية من الاتصال والتواصل ذات الفعالية الكبيرة مع المجتمع المحلي والخارجي. وفي هذا السياق، انسجمت نتائج الدراسة، مع دراسة (Apkhaidze & Gumberidze, 2024)، التي تناولت تأثيرات للذكاء الاصطناعي في العلاقات العامة، كالقدرة على تحليل المشاعر، ورفع مستوى الاستجابة لإدارة

الازمات، مما يمنح منظمة الهلال الاحمر الفلسطينية القدرة على الاستخدام الامثل لاستراتيجيات الاتصال
بناء على المعلومات الميدانية

2. هناك علاقة ايجابية ذات دلالة إحصائية بين استخدام ادوات الذكاء الاصطناعي وفعالية التواصل في
استراتيجيات العلاقات العامة في منظمه الهلال الاحمر الفلسطيني، بناء على نظريه الاتصال
التنظيمي.

تشير نتائج الدراسة إلى وجود علاقة قوية بين استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي وتفعيل استراتيجيات
العلاقات العامة من جهة، وبين تعزيز جودة وفعالية التواصل مع المجتمع الفلسطيني أثناء الأزمات الإنسانية
من جهة أخرى. وقد بيّنت التحليلات أن الذكاء الاصطناعي يلعب دورًا محوريًا في تحسين قدرة المؤسسات،
مثل منظمة الهلال الأحمر الفلسطيني، على التفاعل السريع والدقيق مع الجمهور في أوقات الطوارئ. فهذه
التقنيات تسهم في تحليل البيانات بسرعة، وتقديم معلومات دقيقة، وتخصيص الرسائل الاتصالية بما يتناسب
مع احتياجات الجمهور، مما يزيد من فاعلية الرسائل وقابليتها للتأثير.

ايضا اوضحت النتائج اهمية استراتيجيات العلاقات العامة في اداره الازمات، حيث تستطيع منظمه الهلال
الاحمر الفلسطينية، بناء الثقة بين المنظمة والجمهور المستهدف، وترفع مستوى الاستجابة المجتمعية اثناء
الازمات. ان تكامل الذكاء الاصطناعي مع الاستراتيجيات، لا يقتصر فقط على الجوانب التكنولوجية والتقنية،
بل يشمل ايضا الجوانب ذات العلاقة بمهارة الاتصال مع الجمهور، وذلك من حيث الرسائل التي يتم توجيهها
بأسلوب فعال، يساهم في زيادة فرص النجاح في التعامل مع الازمات.

وبناءً عليه، يمكن القول إن استخدام الذكاء الاصطناعي ضمن منظومة العلاقات العامة لا يمثل مجرد
تطور تكنولوجي، بل هو تحوّل نوعي يُحدث فارقًا حقيقيًا في كفاءة الاستجابة الإنسانية، ويعزز من قدرة
المؤسسات على التواصل المؤثر والفعال في البيئات الحساسة والمعقدة مثل تلك التي تمر بها فلسطين في
أوقات الأزمات.

تتوافق نتائج الدراسة مع ما أشار إليه Zimal and Aysar (2021) و Xu (2024) في مرحلة ما قبل الأزمة، حيث بيّنت إجابات مدراء الهلال الأحمر الفلسطيني أن الذكاء الاصطناعي ساعد في تحديد المخاطر المحتملة وتحليل البيانات السابقة لوضع خطط استباقية فعالة.

وفي أثناء الأزمة، أظهرت النتائج دور الذكاء الاصطناعي في نشر المعلومات بسرعة ووضوح عبر المنصات الرقمية، ما يتماشى مع ما أكدته Xu (2024) حول الحد من الشائعات، وتعزيز الشفافية وفقاً لـ Radzevich (2022) أما في مرحلة ما بعد الأزمة، فقد عبّر المبحوثون عن أهمية التقييم وتحليل الأداء الإعلامي وتقديم تقارير شفافة، وهي ممارسات أكدها Radzevich (2022) ، إلى جانب تبني خطط لإعادة بناء الصورة المؤسسية عبر رسائل.

3. يُتوقع وجود تحديات تقنية وأخلاقية تؤثر سلباً على فاعلية استخدام الذكاء الاصطناعي في استراتيجيات العلاقات العامة لدى الهلال الأحمر الدولي في إدارة الأزمات الإنسانية في فلسطين، بما يتماشى مع مفاهيم إدارة الأزمات.

للإجابة على هذا السؤال اجمع مدراء أفرع منظمة الهلال الأحمر الفلسطيني، ان اهم التحديات التي تواجهها منظمة الهلال الأحمر الفلسطيني يواجه الهلال الأحمر الفلسطيني عند استخدام الذكاء الاصطناعي في استراتيجيات العلاقات العامة لإدارة الأزمات الإنسانية في فلسطين كانت محدودية الموارد المالية والحاجة الملحة إلى تحسين البنية التحتية. إضافة لذلك، تعاني المنظمة من وجود نقص في الكوادر المؤهلة والمدربة. وشملت العوائق أيضاً، عدم توافق الأنظمة الذكية مع البنية التحتية التقليدية، إضافة إلى التعقيدات المرتبطة بشراء البرمجيات، والمخاوف المتعلقة بخصوصية البيانات، والتي تعكس مجتمعةً الأبعاد التقنية والأخلاقية المترابطة التي تعيق التكامل الفعال لتقنيات الذكاء الاصطناعي.

وتتفق ردود مديري فروع الهلال الأحمر بشأن هذه التحديات مع العديد من الدراسات، مثل دراسة كل من Rane et al. (2024) و Sonko et al. (2024)، والتي ركزت على العديد من التحديات التقنية. ومع

ذلك، لم تتناول هذه الردود العديد من التحديات التي تناولتها العديد من الدراسات السابقة كالتحديات الأخلاقية والتنظيمية والقانونية، كدراسة كل من Patil (2024) ، و Bueno (2024) ، و Naili(2025) (2025) . Trisnawati (2024)،Pintérová (2025) ،Zahra et al

4. يُتوقع أن يسهم استخدام الذكاء الاصطناعي في استراتيجيات العلاقات العامة في تعزيز ثقة المجتمع الفلسطيني باستجابة الهلال الأحمر الدولي للأزمات الإنسانية، من خلال تحسين قنوات الاتصال التنظيمي.

أظهرت نتائج الدراسة أن تطبيق الذكاء الاصطناعي في استراتيجيات العلاقات العامة ساهم بفاعلية في تعزيز ثقة المجتمع الفلسطيني بدور منظمة الهلال الأحمر، وهو ما أكدته مواقف مدراء فروع المنظمة في الضفة الغربية. فقد أشار عدد من المدراء إلى أن استخدام أدوات التحليل الرقمي سهّل على فرق العلاقات العامة فهم اتجاهات الرأي العام الفلسطيني، ما مكّنهم من صياغة رسائل إعلامية متجاوبة ومؤثرة. كما أوضح بعض المدراء أن الاستجابة السريعة للأزمات عبر تتبع البيانات الرقمية الدقيقة عززت من مصداقية المنظمة وشفافيتها. وأكد آخرون أن استخدام تقنيات مثل روبوتات المحادثة وتقديم تقارير شفافة للجمهور أسهم في بناء صورة ذهنية إيجابية عن المنظمة، الأمر الذي انعكس على زيادة ثقة المجتمع بها وتعزيز إدراكه لدورها الإنساني الفاعل، لا سيما في أوقات الطوارئ والكوارث.

تقاطعت هذه المواقف من قبل مدراء أفرع الهلال الأحمر بالضفة الغربية، مع العديد من الدراسات التي تناولت كيف يساعد تطبيق الذكاء الاصطناعي في استراتيجيات العلاقات العامة في تحسين ثقة المجتمعات والجمهور المحلي خاصة في وقت الازمات، كدراسة كل من (Jeong & Park, 2023)،(Abdullah, 2020) ، والتي تناولت جميعها دور الذكاء الاصطناعي في تحسين سمعة وثقة الجمهور بالمنظمات الإنسانية وقت الكوارث.

5.4 التوصيات

في ضوء ما تقدم من نتائج، خرجت الباحثة بعدة توصيات هي:

1. تحليل تأثير توسيع استخدام الذكاء الاصطناعي على التواصل المؤسسي من خلال إجراء دراسات تجريبية يقارن فيها مستوى فعالية التواصل قبل وبعد تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي في سيناريوهات أزمات مختلفة، مع استخدام مؤشرات أداء محددة لقياس سرعة الاستجابة وجودة الرسائل الموجهة إلى الجمهور.
2. مقارنة أدوات رقمية ذكية متعددة، حيث يُستحسن تصميم بحوث حالة تقارن بين عدة منصات وتطبيقات ذكاء اصطناعي مستخدمة في فرق العلاقات العامة، بهدف التعرف على مزايا وعيوب كل منها من حيث سهولة الاستخدام، ودقة التحليل، واستدامة الأداء تحت ضغط الأزمات.
3. تقييم برامج التدريب على الذكاء الاصطناعي، وذلك بإعداد استبيانات ومقابلات شبه مقننة لقياس مدى تحسن مهارات الكوادر الإعلامية والعلاقات العامة بعد خضوعهم لدورات تدريبية في تطبيقات الذكاء الاصطناعي، وربط ذلك بأداء حقيقي في إدارة الأزمات.
4. محاكاة أثر أنظمة الإنذار المبكر المدعومة بالذكاء الاصطناعي، وبالتالي يُمكن تطوير سيناريوهات افتراضية لأزمات صحية واجتماعية وتنفيذ تجارب بحثية للتحقق من دقة التنبؤ بالتهديدات وتحسين خطط الاستجابة المبكرة بناءً على نتائج هذه المحاكاة.
5. دراسة شراكات تقنية نموذجية، حيث أنه من المفيد إجراء بحوث تحليلية حول نماذج شراكات ناجحة بين الهلال الأحمر وجهات تقنية أخرى، لاستنباط العوامل التنظيمية والثقافية التي تسهل نقل وتطبيق حلول الذكاء الاصطناعي في السياق الفلسطيني.
6. استقصاء أبعاد الخصوصية والأخلاقيات في الأزمات الإنسانية، من خلال إجراء مقابلات ومسوحات ميدانية مع المستفيدين والعاملين لقياس مستوى القلق بشأن حماية البيانات وكرامة الأفراد عند استخدام أدوات ذكاء اصطناعي في جمع المعلومات ونشرها خلال الأزمات.

7. قياس فعالية الحملات الإعلامية الذكية، وعليه يُمكن تصميم دراسات طولية تتبع تفاعل الجمهور مع حملات العلاقات العامة المبنية على تحليل فوري للبيانات (Real-time Analytics) ، وتقييم أثر ذلك على مستوى الثقة والدعم المجتمعي للمنظمة.

8. تطوير إطار لتقييم جاهزية المنظمات الإنسانية لتبني الذكاء الاصطناعي، حيث يوصى بوضع نموذج قياسي يعتمد على معايير كمية وكيفية لقياس مدى استعداد الهيئات الإنسانية—مثل الهلال الأحمر— لتطبيق الذكاء الاصطناعي في إدارة الأزمات، بما يسهل مقارنته عبر مؤسسات ومناطق جغرافية متعددة.

المراجع العلمية

- الجعبري، أحمد رضوان. (2017). إدارة الأزمات في جمعية الهلال الأحمر الفلسطيني في الضفة الغربية من وجهة نظر العاملين في المناصب الإشرافية. كلية الدراسات العليا، برنامج إدارة الأعمال، جامعة الخليل.
- السقا، اديب إبراهيم، و الصوفي، أشرف سليمان. (2021). دور أنظمة دعم القرار لقطاع التأمين الفلسطيني: دراسة تطبيقية على شركة الملتزم للتأمين والاستثمار. مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدارية، 8(3)، 153.
- عبادي، إيمان. (2018). استراتيجية الاتصال في إدارة الأزمات بالمؤسسة: مقارنة وصفية تحليلية. مجلة دراسات جامعة عمار ثلجي بالأغواط.
- مثنائي، بلال احمد واخرون. (2021). دور التفكير الاستراتيجي في إدارة الازمات في شركة كهرباء محافظة اربد. مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، 29(2)، 280.
- أبو صبيح، تغريد، و يعقوب، محمود. (2023). إدارة الأزمات من منظور السياسة الشرعية. الزهراء: مجلة الدراسات الإسلامية. doi:10.15408/zr.v19i2.30334
- تلفزيون الفجر الجديد. (2025). مقابلة مع مديرة جمعية الهلال الأحمر الفلسطيني بعنوان "كيف تساهم طواقم الهلال الأحمر في مساعدة أهالي مخيم طولكرم على إخلاء منازلهم قسراً في هذه اللحظات؟". تم الاسترداد من <https://youtu.be/zcH6iqXaXSs?si=fz9aaKaYySzoaOPF>
- جمعية الهلال الأحمر الفلسطيني. (12 3، 2023). من نحن. تاريخ الاسترداد 2023، من <https://www.palestinercs.org/ar/Article/9%8A>
- جمعية الهلال الأحمر الفلسطيني. (2024). تاريخ الاسترداد 2024، 11، 27، من <https://www.palestinercs.org/ar>
- جمعية الهلال الأحمر الفلسطيني. (2024). تاريخ الاسترداد 2024، 11، 27، من [/https://www.palestinercs.org/ar/Article](https://www.palestinercs.org/ar/Article)
- حسين، عبد القادر. (2016). واقع متطلبات إدارة الأزمات في الإدارة العامة: دراسة حلة موظفي جامعة الاستقلال. مجلة العلوم الإنسانية، 218-219.
- حكيم، جاب الله. (2019). استراتيجيات الاتصال ودورها في تفعيل إدارة الأزمات. المجلة الجزائرية للعلوم الاجتماعية والإنسانية، 7(2)، 101.
- رداس، مسعودة. (2020). التخطيط الاستراتيجي إحدى آليات إدارة الأزمات الاقتصادية. مجلة القيمة المضافة لاقتصاديات الأعمال، 1(2)، 29.

الصاعدي، عبيد سامي مسلم ، المعمري، حسان محمد خير الله ، باوزير و تركي خالد أحمد. (2024). أثر استراتيجيات إدارة الأزمات على سلاسل الإمداد بالشركات. *المجلة العربية للأدب والدراسات الإنسانية*، 8(32)، 175-226.

الجمال، سمير سليمان ، الشعراوي، و ر. ي. م. (2022). تأثير عدم الاستقرار السياسي على التنمية الاقتصادية - دراسة حالة فلسطين مقارنة بالتصنيفات العالمية خلال الاعوام (2010_2021). 3(9)، 39-65. doi:10.1108/MD-11-2020- 1528

بوعلاقة، عز الدين. (2020). *مساهمة الكفاءات البشرية في إدارة الازمات: دراسة حالة المؤسسات العمومية الاستشفائية بولاية المدية*. رسالة دكتوراة.

عبد الحميد، محب. (2024). *مدخل إلى العلاقات العامة*. المركز الديمقراطي العربي للدراسات الاستراتيجية والسياسية والاقتصادية. تم الاسترداد من <https://democraticac.de/wp-content/uploads/2024/03>

مريم، أوليدي. (2019). *إستراتيجية إدارة الأزمات في المؤسسة العمومية الاقتصادية الجزائرية (دراسة حالة مديرية توزيع الكهرباء والغاز فرع ورقلة)*. (Doctoral dissertation).

جعفر، ميادة كاظم. (2023). *أهمية العلاقات العامة في إدارة الأزمات الإنسانية: إدارة مديرية صحة بغداد الكرخ لفيروس كورونا من خلال العلاقات العامة*. doi:10.61710/0rqxte74

عياري، نادية ، و نوري، أمال. (2020). فريق الاتصال خلال الأزمات بين تجسيد المهام ومواجهة التحديات والصعوبات. *مجلة الآداب والعلوم الاجتماعية*، 17(2)، 169-170.

خيرى، نورة ، و بومامي. (2019). *اسس البحث العلمي: الاستبيان والدراسات السابقة أنموذجا*. *مجلة الباحث للعلوم الرياضية والاجتماعية*، 187-198.

برو، هشام. (2021). دور الصفات الشخصية القائد الإداري في إدارة الأزمات رئيس شركة جنرال إلكترونيك جالك ولش والتعامل مع الأزمات. *مجلة البحوث الاقتصادية المتقدمة*، 6(1)، 17.

المراجع الأجنبية

Abdullah, A. (2020). Public relations in the era of artificial intelligence: Peluang atau ancaman ? 8(2), 406-417.

Abhishek, P. S. (2024). Occupation and Oppression: The Effects of Israeli Settlement Policies and the Apartheid Wall on Palestinians in the West Bank. *International*

Journal of Social Science and Economic Research, 9(9), 3585–3600.
doi:10.46609/ijsser.2024.v09i09.025

Abusrour, S. (2017). Does the work of disability NGOs seeking decent work for persons with disability impact public employment policies in Palestine? *I3*(1), 1-27.

Acharya, A. S., Prakash, A., & Saxena, P., & Nigam, A. (2013). Sampling: Why and how of it? . *Indian Journal of Medical Specialities*, 4(2), 330–333.
doi:10.7713/ijms.2013.0032

Al Jayousi, R., & Nishide, Y. (2024). *Beyond the “NGOization” of civil society: A framework for sustainable community-led development in conflict settings*.

Alexander, R., Lemly, T., & Welcher, M., & Alibertis, K. (2024). *Mass Gathering Medicine: Equipment and Planning Considerations*. Cambridge University Press.
doi:10.1017/9781009105156.008

Al-Ramlawi, D. (2024). Advancing public organizations in Palestine through collaborative public management programs: An empirical investigation. *Social, Humanities, and Educational Studies*, 7(2), 10.20961/shes.v7i2.78296.

Apkhaidze, T., & Gumberidze, N. (2024). Development of public relations using artificial intelligence. *Šromebi - Sak'art'velos Tek'nikuri Universiteti*, 74-82.
doi:10.36073/1512-0996-2024-2-74-82

Araujo, J. V., Santos, M., & Gomes, C. (2020). *Development of a Python code for generating Pearson correlation matrices with loops from "n" variables taken two by two*. 10.5151/SPOLM2019-080.

Arayes, A. H. (2023). The challenges of the Palestinian economy in the face of political pressure and the repercussions of the corona pandemic. *RIMAK International Journal of Humanities and Social Sciences*. doi:10.47832/2717-8293.21.28

Arifin, R., Zulfa, Z., & Saraswati, D. (2022). International Committee of Red Cross versus International Red Crescent: The recent practices as subject international law. *International Law Discourse in Southeast Asia*, 1(2), 243–264.
doi:10.15294/ildisea.v1i2.58375

- Awashreh, R. (2020). Palestinian NGO sector: Development & major characteristics. *Journal of Asian Multicultural Research for Social Sciences Study*, 1(2), 25–36. doi:10.47616/jamrsss.v1i2.44
- Bravo-Laguna, C. (2024). Crisis management from a relational perspective: An analysis of inter-organizational transboundary crisis networks. *Journal of Public Policy*, 1-27. doi:10.1017/s0143814x24000187
- Bueno, D. J. (2024). Gender bias in artificial intelligence: a critical perspective and legal analysis. *Amicus Curiae*, 26, 20-29. doi:10.22201/fder.23959045e.2024.26.90464
- Cameron, A., & Visave, J. K. (2024). AI in Emergency Management: Ethical Considerations and Challenge. *Journal of Emergency Management and Disaster Communications*, 4(3), 1-9.
- Chandralekha, J. S. (2024). Role of crisis communication in risk management. *International Journal for Multidisciplinary Research*. doi:10.36948/ijfmr.2024.v06i03.21962
- Chen, Y., Ahn, M. J., & Wang, Y. (2023). Artificial intelligence and public values: Value impacts and governance in the public sector. *Sustainability*, 15(4796), 1-22. doi:10.3390/su15064796
- Citaristi, I. (2022). *International Committee of the Red Cross—ICRC*. In *Encyclopedia of International Humanitarian Law* (. doi:10.4324/9781003292548-116.
- Neurons spike back: The invention of .(2018) .A Mazieres و ،J Cointet ،D Cardon *Réseaux*: .inductive machines and the artificial intelligence controversy doi:10.3917/res.211.0173 .173 ،(5)211 ،Communication, Technologie, Société
- Farhi, F., Jeljeli, R., Mohsen, M., Ben Lagha, F., Zamoum, K., & Zahra, A., & Farhi, M. (2024). *The Influence of Big Data Analytics on Strategic Decision-Making - A Quantitative Study*. doi:10.1109/iccns62192.2024.10776131
- Göde, A., & Kalkan, A. (2023). *What is Artificial Intelligence? Özgür Yayınlar*. 10.58830/ozgur.pub392.c1548.
- González Ramírez, L. F., Moreno Goytia, E. L., & Márquez Benavides, L. (2023). The use of artificial intelligence in an academic environment. *Ciencia Nicolaita*, 244–255. doi:10.35830/cn.vi89.721

- Hair, J. F., Anderson, R. E., & Babin, B. J., & Black, W. C. (2010). *Multivariate data analysis*. A global perspective.
- Hamblin, T. L. (2024). *Using interviews in qualitative research*. In *Advances in Library and Information Science (ALIS) Book Series*. doi:10.4018/979-8-3693-3069-2.ch005
- Harika, A., Balan, G., Thethi, H. P., Rana, A., Rajkumar, K. V, & Al-Allak, M. A. (2024). Harnessing the power of artificial intelligence for disaster response and crisis management. *the IEEE IC3SE Conference*. doi:10.1109/ic3se62002.2024.10593506
- Hart, N. A. (1995). *Strategic public relations*. 10.1007/978-1-349-13481-6.
- Heale, R., & Twycross, A. (2015). Validity and reliability in quantitative studies. *Evidence-Based Nursing, 18*(3), 66-67.
- Hoffjann, O. (2024). Tear down this wall”: A theory of strategic communication that integrates both communication and organizational theory. *Journal of Communication Management*. doi:10.1108/jcom-09-2023-0103
- Iskandar, O., & Tamburian, H. D. (2023). Public relations strategy in building the brand image of bloomka local skincare. *International Journal of Application on Social Sciences and Humanities, 1*(1), 135–142. doi:10.24912/ijassh.v1i1.25748
- Iwadi, I. M., & Ali, D. A. (2024). The influence of strategic planning methods on crisis management: A case study of the Palestinian Red Crescent Society employees in Hebron. *Palestine Ahliya University for Research and Studies, 3*(1), 115–136.
- Iwadi, I., & Abbas, D. A. (2024). The influence of strategic planning methods on crisis management: A case study of the Palestinian Red Crescent Society employees in Hebron. *Journal of Crisis Management and Strategic Planning*. doi:10.59994/pau.2024.1.115/pau.2024.1.115
- Jennifer, J., & Setyanto, Y. (2023). Upaya strategi public relations dalam membangun brand image UMKM. *Kiwari*. doi:10.24912/ki.v2i4.27247
- Jeong, J. Y., & Park, N. (2023). Examining the influence of artificial intelligence on public relations: Insights from the Organization-Situation-Public-Communication

- (OSPC) model. *Asia-Pacific Journal of Convergent Research Interchange*. doi:10.47116/apjcri.2023.07.38
- Kato, T. (2022). *Crisis communication theories and strategies*. doi:10.4324/9781003147480-3.
- Kittaneh, R., & Jaaron, A. (2023). An empirical investigation of factors affecting humanitarian logistics operations: The case of Palestine. *the International Conference on Industrial Engineering and Operations Management* (pp. 1-12). Manila, Philippines: Agostinho 2013. doi:10.46254/an13.20230002
- Kolawole, V. (2023). Humanitarian aid in disaster management: A developing country's experience, Nigerian Red Cross Society Lagos State Branch perspective. *Prehospital and Disaster Medicine*, 38(S1), s59–s59. doi:10.1017/S1049023X23001826
- Lakshmi, et al., K. C. (2024). Synthesis, Characterization and Evaluation of Modified Starches Derived from Tapioca Starch. *Asian Journal of Chemistry*, 36(3), 1295–1300.
- Lena, P. M., & Lusianawati, H. (2024). Public relations strategy in improving the reputation of Crystal Hotel. *ESMB*, 3(1), 337. doi:10.58812/esmb.v3i1.337
- Lin, Z., Xu, D., & Huang, S., & Heng, W. H. (2023). Crisis management and communication in public relations. *International Journal for Multidisciplinary Research*. doi:10.36948/ijfmr.2023.v05i06.8371
- Magnusson, S. (2015). Ensuring We Are Welcome: On Organizations' Strategic Communication and Trust-Building Work in a Multicultural Society. *Studies in Media and Communication*.
- Manama-Al, Y., & AbdulRazaq, W. D. (2022). The role of public relations in educating the Palestinian public about the issue of prisoners under the occupation: An applied study on the employees of the Ministry of Detainees and Ex-Prisoners Affairs. *Al-Bāḥiṭ al-i'lāmī*, 14(56), 83-104. doi:10.33282/abaa.v14i56.880
- Marit, A. (2024). Crisis management - a function of government: Adaptation to the crisis by preserving and promoting society's values. *Vector European: Revistă Științifico-Practică*, 1, 86–93. doi:10.52507/2345-1106.2024-1.18

- Martínez-Aguirre, S., & Sanz- Valero, J. (2024). La inteligencia artificial y la salud laboral: Artificial intelligence and occupational health. *Revista Española de Salud Pública*, 70(274), 6-9. doi:10.4321/s0465-546x2024000100001
- Masud, H. (2019). *NGOs embodying decoloniality: Towards emancipatory psychological practice and pedagogy in Palestine*. Doctoral dissertation, National Louis University). Digital Commons @ NLU. <https://digitalcommons.nl.edu/diss/418>.
- Medvedev, D. (2024). The concept of a communication strategy for the implementation of a food retail enterprise of the “supermarket” format in Russia. *Московский экономический журнал*, 38–54. doi:10.55186/2413046x_2024_9_6_278
- Mercado, S. P. (2020a). COVID-19, the WHO Ottawa Charter, and the Red Cross-Red Crescent Movement. *Global Social Policy*, 20(3), 406–411. doi:10.1177/1468018120963320
- Milenković, J., Marinković, V., & Marković, S., & Popivoda, V. (2024). Change management - response in a crisis situation. doi:10.46793/jusk-icqxx.093m
- Nies, H., & Zhao, L. (2024). AI-Powered Enhancements in Media Relations. 118–135. doi:10.4324/9781032671482-10
- Nikolova, M. (2024). Artificial Intelligence in PR: Transformations of Communication Strategies and Campaigns. *Problemi Na Postmodernostta*, 14(3), 309–330. doi:10.46324/pmp2403309
- Obasi, U. H. (2024). The Role of Media in Public Relations Crisis Communication. 4(4), 77–86. doi:10.52589/bjmcmr-cbqrs5z
- Oktafiani, S. P., & Suswanto, B. (2023). Pola komunikasi organisasi Kesatuan Aksi Mahasiswa Muslim Indonesia (KAMMI) dalam meningkatkan eksistensinya di Kota Bekasi. *IJPik*, 3(1), 11-20. doi:10.53990/ijpik.v3i1.216
- Palamarchuk, H. V., & Polishchuk, K. (2023). External communication of international organisations: Theoretical and practical aspects in the context of public diplomacy. *Eastern Journal of European Studies*, 14(1), 244–260.
- Pathan, S., Sharma, K. B., & Saiyad, S. Y. (2024). *The urgent call for improved healthcare for children in Palestine amidst conflict*. Cureus. doi:10.7759/cureus.57450

- Patil, D. (2025). *Ethical Challenges In Industrial Artificial Intelligence Applications: Bias, Privacy, And Accountability*. doi:10.2139/ssrn.5057418
- Pilli, T., Alessandrino, O., & Baiano, A. (2024). Quantitative descriptive analysis as a strategic tool in research activities relating to innovative meat tenderisation technologies. *Heliyon*, *10*(11). doi:10.1016/j.heliyon.2024.e32618
- Piňosová, M. (2020). Questionnaire survey focused on the quality of the working environment of industrial plants: Case study. *European Journal of Medical and Health Sciences*, *2*(6), 1-7. doi:https://www.ejmed.org/index.php/ejmed/article/view/471
- Pintérová, D. (2025). Legal Regulation of Artificial Intelligence (Perspectives and Challenges). *Právny Obzor*, *107*(4). doi:10.31577/pravnyobzor.2024.4.02
- Prasad, S. (2024). *Regression*. doi:10.1007/978-981-99-7257-9_1
- Radzevich, S. P. (2022). Crisis communication, public relations. *The International Encyclopedia of Health Communication*, *1*(5). doi:10.1002/9781119678816.iehc0695
- Rahma, F. A. (2024). Strategi publik relations dalam mengoptimalkan pengaruh digital. *Misterius*, *1*(2), 55–64. doi:10.62383/misterius.v1i2.120
- Rane, N., Desai, P., & Choudhary, S. K. (2024). *Challenges of implementing artificial intelligence for smart and sustainable industry: Technological, economic, and regulatory barriers*. doi:10.70593/978-81-981271-1-2_5
- Rani, F. M., & Silvira, M. (2023). Strategies to build relationships with the media. *Semantik: Jurnal Ilmiah Program Studi Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia*, *1*(1). doi:10.31958/semantik.v1i1.9209
- Rizqiyah, R. N., & Kriyantono, R. (2021). Manajemen media relations dalam meningkatkan. *Journal of Public Relations Management*, *6*(1), 53–66.
- Rosenbloom, R., & Leff, R. (2022). Emergency care in the occupied Palestinian territory: A scoping review. *The Lancet Regional Health - Eastern Mediterranean*, *24*(2), 255–263.

- Rosi, F., Nu'man, A., & Sandiko, S., & Rozi, F. (2022). Strategi komunikasi publik dalam meningkatkan citra sekolah. *Murobbi: Jurnal Ilmu Pendidikan*, 6(1), 158–171. doi:10.52431/murobbi.v6i1.847
- Serafeim, A., & Triantafyllou. (2024). Artificial intelligence: An overview. doi:10.20944/preprints202401.1634.v1
- Shrivastava, A. (2024). Artificial Intelligence (AI): Evolution, Methodologies, and Applications. *International Journal for Science Technology and Engineering*, 12(4), 5501–5505. doi:10.22214/ijraset.2024.61241
- Soldan, N. (2022). Qualitative research on the use of artificial intelligence in public relations. *The Journal of International Scientific Researches*, 7(2), 191-206. . doi:10.23834/isrjournal.1113438
- Solimin, S. (2023). Public relations communication strategies in improving regional image (Study of Lubuklinggau City Regional Government Public Relations). *Khabar Journal*, 5(2). doi:10.37092/khabar.v5i2.671
- Sonko, S., Adewusi, A. O., & Obi, O. C., Onwusinkwue, S., & Atadoga, A. (2024). A critical review towards artificial general intelligence: Challenges, ethical considerations, and the path forward. *World Journal Of Advanced Research and Reviews*. doi:10.30574/wjarr.2024.21.3.0817
- Stein, J. G. (2008). Crisis Management: Looking Back to Look Forward. *Political Psychology*. 29(4), 553-569. doi:10.1111/J.1467-9221.2008.00649.X
- Syakir, M. F., & Mahmudah, F. N. (2023). Strategi public relation dalam mengembangkan citra dan persepsi masyarakat terhadap Pondok Pesantren Islamic Centre Bin Baz (ICBB) Yogyakarta. *Indo-MathEdu Intellectuals Journal*. doi:10.54373/imeij.v4i3.541
- Sydoruk, T. (2024). First responders' crisis: How AI can help to bring more internal workforce for emergencies and seasonal work faster and at lower cost. *Economics, Finance and Management Review*, 51–59. doi:10.36690/2674-5208-2024-2-51-59
- Teixeira-Feitosa, K., Brasileiro, F., & da Silva, L. C. (2024). integration of generative Artificial Intelligence in Public Relations practices: a systematic review. *Revista*

- Internacional de Relaciones Públicas*, 14(28), 149–168.
doi:10.5783/revrrpp.v14i28.863
- Trisnawati, T. (2024). Artificial Intelligence Governance and Regulation: A Roadmap to Developing Legal Policies for Artificial Intelligence Deployment. *Journal of Governance and Administrative Reform*, 5(2), 185–194.
doi:10.20473/jgar.v5i2.65194
- United Nations. (2020). *United Nations common guidance on helping build resilient societies*. New York (UN).
- Upadhyay, S. (2023). Why some hotels get it right and others don't: Perspective of situational crisis communication theory towards crisis response strategies. *Journal of Contingencies and Crisis Management*. doi:10.1111/1468-5973.12477
- Vasilj, D., Stojkić, I., & Bubalo, N. (2023). Artificial intelligence in marketing and public relations of business organizations. *South Eastern European Journal of Communication*. doi:10.47960/2712-0457.2.5.61
- Visave, J., & Cameron, A. (2024). AI in emergency management: Ethical considerations and challenges. *Journal of Emergency Management and Disaster Communications*. doi:10.1142/s268998092450009x
- Volarić, T., Tomić, Z., & Ljubić, H. (2024). Artificial intelligence tools for public relations practitioners: An overview. *INES Conference*, 31-36.
doi:10.1109/ines63318.2024.10629102
- Xu, Z. (2024). Public relations in crisis management: A review and analysis of communicative strategies during early stages of COVID-19. *Lecture Notes in Education Psychology and Public Media*, 54(1), 240-246. doi:10.54254/2753-7048/54/20241594
- Zararsız, Ö. (2024). *Artificial intelligence in public relations: Potential benefits and threats*. Yeni Medya. doi:10.55609/yenimedya.1433074
- Zhao, X., Cheng, Y., & Lee, J., & Shaw, J. (2024). Situating deep learning in a relating management approach: Examining the dynamics and outcomes of contingent organization-public relationships (COPRs) in crisis. *Public Relations Review*, 50(2), 102437. doi:10.1016/j.pubrev.2024.102437

- Ziberi, L., Lengel, L., & Limani, A., & Newsom, V. A. (2024). Affect, credibility, and solidarity: Strategic narratives of NGOs' relief and advocacy efforts for Gaza. *Online Media and Global Communication*, 3(1), 27. doi:10.1515/omgc-2024-0004
- Zimal, L. A., & Awamiri, A. A. (2021). Public relations strategy analysis in crisis communications. *Journal La Sociale*, 2(3), 1-8. doi:10.37899/journal-la-sociale.v2i3.388
- Zontek, Z., & Lipianin-Zontek, E. (2024). Knowledge management in social organizations during a humanitarian crisis. *the European Conference on Knowledge Management*, 25(1), pp. 959–966. doi:10.34190/eckm.25.1.2469

الملاحق

ملحق أ

قائمة بأسماء المبحوثين الذين تمت مقابلتهم

- 1- السيد خالد ناصر: مدير فرع جمعية الهلال الأحمر، فرع نابلس، مقابلة شخصية، 25 شباط 2025.
- 2- السيدة منال الحافي: مدير فرع جمعية الهلال الأحمر، فرع طولكرم، اتصال هاتفي، 16 شباط 2025.
- 3- الدكتور يونس الخطيب: مدير فرع جمعية الهلال الأحمر، فرع رام الله، اتصال هاتفي، 28 شباط 2025.
- 4- السيد عبد الحلیم جعافرة: مدير فرع جمعية الهلال الأحمر، فرع بيت لحم، مقابلة اتصال هاتفي، 2 اذار 2025.
- 5- الدكتور طارق الجعبري: مدير فرع جمعية الهلال الأحمر، فرع الخليل، مقابلة اتصال هاتفي، 4 اذار 2025.
- 6- السيد محمود السعدي: مدير فرع جمعية الهلال الأحمر، فرع جنين، مقابلة اتصال هاتفي، 24 كانون ثاني 2025.
- 7- السيد فيصل أبو صالح: مدير فرع جمعية الهلال الأحمر، فرع قلقيلية، اتصال هاتفي، 21 شباط 2025.

ملحق ب

أسئلة المقابلات



مقابلة شبه مقننة حول موضوع

أثر استخدام الذكاء الاصطناعي في استراتيجيات العلاقات العامة على إدارة الأزمات الإنسانية لمنظمة الهلال الأحمر بفلسطين: دراسة وفق نظريتي التواصل في الأزمات الظرفية والاتصال التنظيمي

تاريخ المقابلة:

مكان المقابلة:

الضيف/المسمى الوظيفي:

أسئلة المقابلات:

1- القسم الأول: ما التحديات التي تواجهها منظمة الهلال الأحمر الدولية في توظيف الذكاء الاصطناعي في إدارة الأزمات الإنسانية في فلسطين؟

2- القسم الثاني: كيف أثر الذكاء الاصطناعي على استراتيجيات العلاقات العامة في الهلال الأحمر الفلسطيني؟

3- القسم الثالث: ما هي المتطلبات اللازمة لضمان استدامة استخدام الذكاء الاصطناعي في العلاقات العامة؟

4- القسم الرابع: ما هي البرامج المتبعة في التدريب العاملين في منظمة الهلال الأحمر في سبيل استخدام أنظمة الذكاء الاصطناعي؟

5- القسم الخامس: كيف ساعد تطبيق الذكاء الاصطناعي في استراتيجيات العلاقات العامة في تحسين ثقة المجتمع الفلسطيني بدور الهلال الأحمر الدولي واستجابته للأزمات؟

ملحق ج

الاستبانة



الأخ الكريم/ الأخت الكريمة
السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،

أود إعلامكم بأنني أقوم بإجراء دراسة علمية ضمن متطلبات الحصول على درجة الماجستير في برنامج العلاقات العامة بجامعة النجاح الوطنية. وتتناول هذه الدراسة موضوع:

"أثر استخدام الذكاء الاصطناعي في استراتيجيات العلاقات العامة وإدارة الأزمات الإنسانية: دراسة حالة في جمعية الهلال الأحمر الفلسطيني."

أرجو منكم التكرم بالإجابة عن جميع فقرات هذه الاستبانة بموضوعية ودقة. أؤكد أن جميع المعلومات المقدمة ستعامل بسرية تامة، وستستخدم فقط لأغراض البحث العلمي.

أشكركم جزيل الشكر على وقتكم وتعاونكم، وأرجو لكم دوام التوفيق والسداد.

الباحثة

داليا خراز

القسم الأول: البيانات الشخصية للمبحوثين:

إرشادات توضيحية: يرجى التكرم بوضع إشارة (√) عند الاختيار الصحيح:

| | | |
|---|--|--|
| 1. النوع الاجتماعي | | |
| <input type="checkbox"/> ذكر | <input type="checkbox"/> أنثى | |
| 2. العمر | | |
| <input type="checkbox"/> أقل من 25 سنة | <input type="checkbox"/> من 25-أقل من 35 سنة | <input type="checkbox"/> من 35-أقل من 45 |
| <input type="checkbox"/> 45 سنة فأكثر | | |
| 3. مكان العمل | | |
| <input type="checkbox"/> شمال الضفة الغربية | <input type="checkbox"/> وسط الضفة الغربية | <input type="checkbox"/> جنوب الضفة الغربية |
| 4. المستوى الأكاديمي | | |
| <input type="checkbox"/> بكالوريوس فأقل | <input type="checkbox"/> ماجستير | <input type="checkbox"/> دكتوراة |
| 4. المسمى الوظيفي | | |
| <input type="checkbox"/> مدير | <input type="checkbox"/> موظف علاقات عامة | |
| <input type="checkbox"/> موظف IT | <input type="checkbox"/> موظف في المجال الإغاثي والإنساني أخرى | |
| 5. سنوات الخبرة | | |
| <input type="checkbox"/> أقل من 5 سنوات | <input type="checkbox"/> من 5-أقل من 10 سنوات | <input type="checkbox"/> من 10-أقل من 15 سنة |
| <input type="checkbox"/> 15 سنة فأكثر | | |

القسم الثاني: فقرات الاستبانة

المحور الأول: مدى معرفة المبحوثين بالذكاء الاصطناعي وأهميته: هو من أحد فروع علوم الحاسوب يهدف إلى إنشاء آلات قادرة على السلوك الذكي. يتضمن هذا تطوير خوارزميات تمكن الآلات من أداء المهام التي تتطلب عادةً ذكاءً بشرياً، مثل الإدراك البصري والتعرف على الكلام واتخاذ القرار وترجمة اللغة.

| رقم | الفقرات | موافق بشدة | موافق | محايد | اعار ض بشدة | اعار ض |
|-----|--|------------|-------|-------|-------------|--------|
| 1 | يتم تطوير أنظمة وتطبيقات الذكاء الاصطناعي بشكل مستمر بما يتماشى مع المستجدات العالمية. | | | | | |
| 2 | يسهم الذكاء الاصطناعي في أتمتة المهام المتكررة، مما يؤدي إلى تقليل التكاليف التشغيلية. | | | | | |
| 3 | يعزز الذكاء الاصطناعي كفاءة العمل، مما يسهم في تحسين الأداء لدى موظفي الهلال الأحمر الفلسطيني | | | | | |
| 4 | يدعم الذكاء الاصطناعي العمليات الإنسانية من خلال أنظمة متقدمة تُسرّع من إنجاز المهام. | | | | | |
| 5 | تمتلك مؤسسة الهلال الأحمر عدداً كافياً من الموظفين المؤهلين تكنولوجياً لتطبيق أنظمة الذكاء الاصطناعي. | | | | | |
| 6 | يتميز موظفو الهلال الأحمر بمهارات متقدمة في استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي. | | | | | |
| 7 | تتوفر لدى مؤسسة الهلال الأحمر وحدات صيانة متخصصة ومؤهلة لمواجهة الأعطال الفنية لأنظمة الذكاء الاصطناعي. | | | | | |
| 8 | تدعم البنية التحتية المستقرة في مقرات ومكاتب الهلال الأحمر تطبيق أنظمة الذكاء الاصطناعي بكفاءة. | | | | | |
| 9 | تُستخدم تطبيقات آمنة في منظومة الهلال الأحمر التكنولوجية، مما يضمن الحماية من الاختراقات والهجمات الحاسوبية. | | | | | |
| 10 | يتوفر دعم مادي كافٍ لعمليات التدريب والتأهيل لموظفي الهلال الأحمر للتعامل مع أنظمة الذكاء الاصطناعي. | | | | | |
| 11 | يركز موظفو الهلال الأحمر على الحفاظ على خصوصية البيانات عند التعامل مع أنظمة الذكاء الاصطناعي. | | | | | |

المحور الثاني: أثر استخدام الذكاء الاصطناعي على استراتيجيات العلاقات العامة (استراتيجية الاتصال والتواصل).

تعرف بأنها نهج منظم يعتمد على استخدام أنظمة الذكاء الاصطناعي لتحليل البيانات وتوقع ردود الأفعال لنقل المعلومات بشكل فعال أثناء الأزمات. تهدف هذه الاستراتيجيات إلى التخفيف من المخاطر، والحفاظ على السمعة، وتعزيز ثقة أصحاب المصلحة من خلال تواصل فوري، شفاف، ومتجاوب يتم تصميمه بناءً على طبيعة الأزمة واحتياجاتها المحددة.

| رقم | الفقرات | موافق بشدة | موافق | محايد | أعار ض بشدة | أعار ض |
|-----|--|------------|-------|-------|-------------|--------|
| 1 | يساعد الذكاء الاصطناعي في تحليل البيانات بسرعة، مما يمكن المنظمات من التعرف على لحظات الأزمات الحرجة وإطلاق رسائل فورية وموجهة بدقة. | | | | | |
| 2 | يسهم الذكاء الاصطناعي في إنجاح استراتيجيات التواصل من خلال توفير لوحات معلومات تفاعلية تعرض البيانات والتحليلات بشكل واضح وشفاف، مما يعزز الثقة بين الجمهور. | | | | | |
| 3 | تتيح تقنيات معالجة اللغة الطبيعية (NLP) المدعومة بالذكاء الاصطناعي صياغة رسائل تراعي الجانب العاطفي وتعزز الاتصال مع الجمهور. | | | | | |
| 4 | تُمكن أدوات الأتمتة المعتمدة على الذكاء الاصطناعي استراتيجيات الاتصال الاستباقية، مثل نشر المعلومات السريع، من استعادة ثقة الجمهور المتضرر بشكل أسرع. | | | | | |
| 5 | تسهم استراتيجيات الاتصال التفاعلية المدعومة بالذكاء الاصطناعي في التنبؤ بالأزمات من خلال تحليل البيانات واتخاذ إجراءات استباقية لتحسين الاستجابة. | | | | | |
| 6 | تسهم استراتيجيات الاتصال المخصصة المدعومة بالذكاء الاصطناعي في تحديد حجم الضرر الناتج عن الأزمات وتخصيص الرسائل بناءً على بيانات دقيقة. | | | | | |
| 7 | يساعد الذكاء الاصطناعي في رصد الأخبار المزيفة وتصحيحها من خلال توفير معلومات دقيقة ومتسقة للجمهور. | | | | | |
| 8 | تُسهم أدوات الذكاء الاصطناعي في رفع مستوى المرونة في التعامل مع الأزمات عبر تطوير استراتيجيات اتصال فعالة. | | | | | |

| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|---|----|
| | | | | | يمكن للذكاء الاصطناعي تحليل توقعات الجمهور من خلال استبيانات تلقائية وتحليل البيانات لتعزيز استراتيجيات الاتصال. | 9 |
| | | | | | تُساعد خوارزميات الذكاء الاصطناعي في تحليل السياقات المتغيرة بسرعة وضبط الرسائل لتعكس الشفافية والتعاطف مع الجمهور المنكوب أثناء الأزمات. | 10 |
| | | | | | تقدم نظم الذكاء الاصطناعي خططاً استراتيجية مستندة إلى بيانات سابقة لتحسين كفاءة الاتصال أثناء الأزمات. | 11 |
| | | | | | يساهم الاستخدام الجيد لأنظمة الذكاء الاصطناعي في تصميم استراتيجيات اتصال مبنية على الأزمات السابقة واحتياجات المجتمع، مما يعزز من استعداد واستجابة المنظمات | 12 |
| | | | | | يمكن للذكاء الاصطناعي من خلال استراتيجيات الاتصال توفير تدريب مخصص لمحاكاة سيناريوهات الأزمات وتعزيز مهارات المديرين. | 13 |
| | | | | | تساعد أنظمة الذكاء الاصطناعي في تكييف أساليب الاتصال لتلبية الاحتياجات الفريدة للمجتمعات المتأثرة بالأزمات، مما يؤدي إلى نتائج أفضل | 14 |
| | | | | | يستخدم الذكاء الاصطناعي أدوات تحليل المشاعر لرصد الآثار النفسية للأزمات وتصميم استراتيجيات اتصال تُعالج هذه المشكلات | 15 |
| | | | | | توفر خوارزميات الذكاء الاصطناعي نهجاً منظماً يعزز فعالية التعافي من الأزمات. | 16 |
| | | | | | يتيح الذكاء الاصطناعي منصات تعليمية تفاعلية تقدم تدريباً عملياً شاملاً للمديرين، مما يعزز قدراتهم على الاتصال أثناء الأزمات. | 17 |
| | | | | | يمكن للذكاء الاصطناعي تقييم أداء استراتيجيات الاتصال بشكل مستمر واقتراح تحسينات استباقية لزيادة المرونة والكفاءة. | 18 |

المحور الثالث: إدارة الازمة

-أثر الذكاء الاصطناعي على إدارة ما قبل الازمة: تشير إلى بُعد حاسم في إدارة الأزمات يعتمد على الذكاء الاصطناعي للتعرف الاستباقي على المخاطر المحتملة والتخفيف منها قبل أن تتطور إلى أزمات شاملة. تعد هذه المرحلة جزءًا أساسيًا من دورة إدارة الكوارث، حيث تعتمد على تحليل البيانات المجمع من مصادر متعددة باستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي للكشف عن سيناريوهات الكوارث المحتملة والتنبؤ بها. يتيح ذلك لفرق الإنقاذ وقتًا كافيًا للاستعداد واتخاذ قرارات مستنيرة وفعالة.

| رقم | الفقرات | موافق بشدة | موافق | محايد | أعار ض بشدة | أعار ض |
|-----|---|------------|-------|-------|-------------|--------|
| 1 | يمكن للذكاء الاصطناعي تحليل البيانات الواردة من وسائل الإعلام والتقارير البيئية والاستشعار عن بُعد لتحديد إشارات حدوث الأزمات والكوارث بشكل استباقي | | | | | |
| 2 | يساعد الذكاء الاصطناعي في إنشاء قواعد بيانات ذكية تتضمن تحليلًا تاريخيًا للكوارث وأساليب المواجهة الناجحة | | | | | |
| 3 | يستخدم الذكاء الاصطناعي تقنيات التعلم الآلي لتحليل الأنماط الجغرافية والمناخية، مما يساهم في بناء خريطة للأماكن الأكثر عرضة للكوارث. | | | | | |
| 4 | تساهم نظم الذكاء الاصطناعي في جدولة توقيت إصدار المعلومات بناءً على تحليل البيانات في الوقت الفعلي. | | | | | |
| 5 | يوفر الذكاء الاصطناعي تحليلات دقيقة وسريعة لإشارات حدوث الأزمات من خلال تقنيات التعلم الآلي ومعالجة البيانات الضخمة. | | | | | |
| 6 | يساعد الذكاء الاصطناعي في تحسين قنوات الاتصال الداخلي عبر أنظمة تنبيه ذكية تضمن توزيع المعلومات بسرعة وفعالية. | | | | | |
| 7 | يساهم الذكاء الاصطناعي في تحديد أهداف مستندة إلى تحليل بيانات الكوارث السابقة، وتقديم توصيات دقيقة لتحسين فعالية خطة الاستجابة. | | | | | |
| 8 | يتيح الذكاء الاصطناعي أتمتة تقسيم خطة مواجهة الكوارث إلى مراحل بناءً على تحليل الموارد المتاحة والسيناريوهات المحتملة | | | | | |

| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|----|
| | | | | | يساعد الذكاء الاصطناعي في تحليل الموارد المتاحة لوضع خطط مواجهة كوارث تتناسب مع الإمكانيات المتوفرة | 9 |
| | | | | | يمكن لمديري الهلال الأحمر وطواقمهم استخدام أنظمة الذكاء الاصطناعي لوضع أولويات لتنفيذ البرامج الواردة في خطة مواجهة الكوارث. | 10 |

- أثر الذكاء الاصطناعي على الإدارة أثناء الأزمة: وهي استراتيجية تعتمد على توظيف أنظمة الذكاء الاصطناعي لتقليل الآثار السلبية للأزمات وتسهيل العودة إلى الوضع الطبيعي. يشمل ذلك استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي لتحديد المخاطر وتقييمها بدقة، وتطوير خطط طوارئ مدعومة بالبيانات، وتنظيم وإدارة الموارد بكفاءة استنادًا إلى التحليلات التنبؤية، مما يضمن استجابة فعالة وتسريع عمليات التعافي..

| رقم | الفقرات | موافق بشدة | موافق | محايد | أعار ض | أعار بشدة |
|-----|--|------------|-------|-------|--------|-----------|
| 1 | يمكن لأنظمة الذكاء الاصطناعي تحسين استجابة الطوارئ من خلال تحليل البيانات الفورية وتقديم خطط استجابة مخصصة تساعد في تقليل الأضرار | | | | | |
| 2 | تساهم أنظمة الذكاء الاصطناعي في تعزيز شبكة الاتصالات من خلال توفير أدوات تحليل البيانات وتوجيه الرسائل بشكل فوري إلى الجهات ذات الصلة. | | | | | |
| 3 | توفر أنظمة الذكاء الاصطناعي توصيات عملية مبنية على تحليلات الأزمة، مما يساعد العاملين في اتخاذ قرارات مناسبة لطبيعة الأزمة. | | | | | |
| 4 | يمكن لأنظمة الذكاء الاصطناعي تسريع عملية تحديد العوامل المسببة للأزمة واقتراح حلول فورية للتعامل معها. | | | | | |
| 5 | تساعد أنظمة الذكاء الاصطناعي في توقع الأزمات الفرعية من خلال تحليل البيانات المحيطة بالأزمة واقتراح استراتيجيات لمنعها | | | | | |

| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|----|
| | | | | | تدعم أنظمة الذكاء الاصطناعي فرق إدارة الأزمات بتوفير بيانات دقيقة ونماذج محاكاة للأزمة، مما يعزز عملية اتخاذ القرار. | 6 |
| | | | | | يمكن لأنظمة الذكاء الاصطناعي إنشاء جداول زمنية ديناميكية تعتمد على البيانات وتحليل الأحداث لتسهيل تنفيذ خطة المواجهة. | 7 |
| | | | | | تساهم أنظمة الذكاء الاصطناعي في دعم عملية التفويض من خلال توفير بيانات وتحليلات تسهل اتخاذ القرارات المدعومة بالمعلومات. | 8 |
| | | | | | يمكن لأنظمة الذكاء الاصطناعي تحليل بيانات القادة لتحديد الأنسب بناءً على الخبرة والمهارات المطلوبة للتعامل مع الكارثة | 9 |
| | | | | | توفر أنظمة الذكاء الاصطناعي أدوات لتحليل الأداء وقياس مدى نجاح خطة المواجهة من خلال مقارنة الأهداف بالنتائج المحققة. | 10 |

- اثر الذكاء الاصطناعي على إدارة ما بعد الازمة: وهي النهج يعتمد على أنظمة وخوارزميات الذكاء الاصطناعي يتم اعتماده لاستعادة وتحسين الأنظمة الاجتماعية والاقتصادية بعد الأزمة. ويشمل ذلك تقييم وتشخيص وتوقع تطور الأنظمة أثناء عملية تعافيتها لاتخاذ قرارات إدارية فعالة.

| أعر ض بشدة | أعر ض | محايد | موافق | موافق بشدة | الفقرات | ترتيب |
|------------------|----------|-------|-------|---------------|---|-------|
| | | | | | تساعد أنظمة الذكاء الاصطناعي في توزيع الموارد بشكل فعال من خلال تحليل احتياجات المواقع المتأثرة وتحديد الأولويات بناءً على بيانات فورية. | 1 |
| | | | | | يمكن لأنظمة الذكاء الاصطناعي تقديم خطط استعادة متكاملة تعتمد على تحليل الأضرار، وتحديد الخطوات اللازمة لإعادة الحياة إلى طبيعتها بشكل أسرع. | 2 |
| | | | | | يمكن لأنظمة الذكاء الاصطناعي تصميم برامج تحفيزية مخصصة تستند إلى تحليل الأداء والمساهمات الفردية للمشاركين في إدارة الأزمات. | 3 |

| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|---|
| | | | | | تساعد أنظمة الذكاء الاصطناعي في تحليل بيانات الأزمات السابقة لاستخلاص الدروس والعبر وتطوير استراتيجيات أكثر فعالية لمواجهة الأزمات المستقبلية. | 4 |
| | | | | | تُساهم أنظمة الذكاء الاصطناعي في إنشاء قواعد بيانات تعليمية تفاعلية لتعميم الدروس المستفادة وتطوير برامج تدريبية مستندة إلى بيانات حقيقية. | 5 |
| | | | | | توفر أنظمة الذكاء الاصطناعي أدوات تقييم متقدمة لتحليل الأداء مقارنة بالأهداف المحددة، مما يسهل تحديد نقاط القوة والضعف في الخطة. | 6 |
| | | | | | تساعد أنظمة الذكاء الاصطناعي في تطوير برامج إدارة الأزمات من خلال تقديم توصيات تستند إلى البيانات وتحليل النماذج المختلفة. | 7 |

شكرا لتعاونكم

ملحق د

قائمة أسماء لجنة التحكيم لأداة الدراسة

| المؤسسة | الاسم | الرقم |
|-------------------------|-------------------|-------|
| جامعة النجاح الوطنية | د.حافظ ابو عياش | 1 |
| جامعة النجاح الوطنية | د.حسن تيم | 2 |
| جامعة النجاح الوطنية | د.فريد ابو ضهير | 3 |
| جامعة اليوسيم (ماليزيا) | د. تيسير اسطة علي | 4 |

ملحق هـ

دراسات الذكاء الاصطناعي وإدارة الازمات

| اسم الدراسة | المؤلف | المنهجية | أدوات جمع البيانات | أهم النتائج |
|---|-------------------------|-------------------------|---|--|
| تسخير قوة الذكاء الاصطناعي للاستجابة للكوارث وإدارة الأزمات | Harika et al., 2024 | تحليل مقارن ودراسة حالة | بيانات العالم الحقيقي ودراسات الحالة | أظهرت الدراسة أن حلول الذكاء الاصطناعي تعزز من سرعة ودقة اتخاذ القرارات وإدارة الموارد والاتصالات أثناء الأزمات. |
| أزمة المستجيبين الأوائل | Sydoruk, 2024 | تحليل ونمذجة | تقنيات الذكاء الاصطناعي وتطبيقات الهاتف المحمول | يمكن للذكاء الاصطناعي تحسين الاستجابة للطوارئ من خلال تخصيص الموارد بسرعة وتحسين التنسيق في الظروف الصعبة. |
| الذكاء الاصطناعي في إدارة الطوارئ: الاعتبارات والتحديات الأخلاقية | Visave & Cameroon, 2024 | تحليل القضايا الأخلاقية | حالات واقعية وسيناريوهات مستقبلية | شددت الدراسة على أهمية الأطر الأخلاقية لمعالجة تحديات الخصوصية والتحيز والشفافية في استخدام الذكاء الاصطناعي. |

ملحق و

دراسات الذكاء الاصطناعي واستراتيجيات العلاقات العامة

| اسم الدراسة | المؤلف | المنهجية | أدوات جمع البيانات | أهم النتائج |
|--|--------------------------------|--------------|--|--|
| أدوات الذكاء الاصطناعي لممارسي العلاقات العامة: نظرة عامة | (Volarić et al., 2024) | مراجعة أدبية | تحليل الأدبيات والمصادر المتعلقة بأدوات الذكاء الاصطناعي في العلاقات العامة | حددت الدراسة 16 أداة ذكاء اصطناعي مخصصة للعلاقات العامة، تبين أن هذه الأدوات تحسن الكفاءة وتبسط إجراءات العمل، كما تساعد في تخصيص المزيد من الوقت للعمل الإبداعي عن طريق حل المهام المتكررة بسرعة. |
| تطوير العلاقات العامة باستخدام الذكاء الاصطناعي | (Apkhaidze & Gumberidze, 2024) | مراجعة أدبية | تحليل الأدبيات والمصادر المتعلقة بتقنيات الذكاء الاصطناعي في العلاقات العامة | تسلط الدراسة الضوء على التأثير التحويلي للذكاء الاصطناعي على العلاقات العامة، من تحسين تحليل المشاعر ومراقبة وسائل الإعلام إلى إدارة الأزمات. |
| الذكاء الاصطناعي في العلاقات العامة: الفوائد والتهديدات المحتملة | (Zararsiz, 2024) | مراجعة أدبية | تحليل الأدبيات حول الذكاء الاصطناعي في العلاقات العامة | توضح الدراسة المزايا والتهديدات المحتملة لتطبيق الذكاء الاصطناعي في العلاقات العامة مثل دقة البيانات وتحليل وسائل التواصل الاجتماعي، مع التركيز على التحديات الأخلاقية مثل خصوصية البيانات والمعلومات المضللة. |

ملحق ز

دراسات العلاقات العامة وإدارة الازمة

| اسم الدراسة | المؤلف | منهجية الدراسة | أدوات جمع البيانات | أهم النتائج |
|--|-------------|----------------|-----------------------------|---|
| العلاقات العامة في إدارة الأزمات: مراجعة وتحليل استراتيجيات التواصل خلال المراحل المبكرة من Covid-19 | Xu (2024) | مراجعة تحليلية | مراجعة أدبيات سابقة | تحليل استراتيجيات التواصل المستخدمة في المراحل المبكرة من Covid-19، مع التركيز على دور الخوف والمعلومات المضللة عبر وسائل التواصل الاجتماعي. تسليط الضوء على أهمية محو الأمية الصحية وتعزيز الثقة العامة. |
| دور التواصل في الأزمات في إدارة المخاطر | J.S. (2024) | تحليل مفاهيمي | مراجعة أدبيات ودراسات سابقة | التأكيد على أهمية التواصل الفعال في الأزمات، بما في ذلك ضرورة استخدام استراتيجيات الاتصال المقنعة والموثوقة. التأكيد على المبادئ الأساسية مثل العلاقة، المساءلة، والإفصاح. |
| أهمية العلاقات العامة في إدارة الأزمات الإنسانية - صحة بغداد إدارة مديرية الكرخ لكوفيد-19 | جعفر (2023) | دراسة حالة | استبيان | تحديد دور العلاقات العامة في إدارة الأزمات الإنسانية، مع تسليط الضوء على أهمية تطوير قطاع الإعلام داخل المؤسسات الحكومية، وتوصية بتطوير ممارسات العلاقات العامة لإدارة الأزمات. |

ملحق ح

نتائج معامل الارتباط بيرسون (correlation Pearson: R) لمصفوفة ارتباط فقرات الذكاء

الاصطناعي مع الدرجة الكلية الخاصة به

| الرقم | الفقرة | قيمة R | الدلالة الاحصائية |
|-------------------------|---|----------------|-------------------|
| الذكاء الاصطناعي | | | |
| 1 | هناك تطوير مستمر لأنظمة وتطبيقات الذكاء الاصطناعي بناء على المستجدات العالمية | **0.637 | 0.000 |
| 2 | يساهم الذكاء الاصطناعي في أتمتة المهام المتكررة، مما يقلل من التكاليف التشغيلية | **0.475 | 0.000 |
| 3 | يزيد الذكاء الاصطناعي من كفاءة العمل مما يؤدي الى تحسين الأداء لدى موظفي الهلال الاحمر. | **0.546 | 0.000 |
| 4 | يسهم الذكاء الاصطناعي في دعم العمليات الإنسانية من خلال أنظمة متقدمة تساعد على سرعة الانجاز. | **0.566 | 0.000 |
| 5 | هناك عدد كافٍ من موظفي مؤسسة الهلال الأحمر المؤهلين تكنولوجيا لتطبيق أنظمة الذكاء الاصطناعي | **0.706 | 0.000 |
| 6 | يمتاز موظفو الهلال الأحمر المختلفة بمهارات عالية باستخدام أدوات الذكاء الاصطناعي. | **0.740 | 0.000 |
| 7 | تتوفر لدى مؤسسة الهلال الأحمر وحدات صيانة مؤهلة تسمح بمواجهة الاعطال الفنية لأنظمة الذكاء الاصطناعي | **0.635 | 0.000 |
| 8 | الاستقرار بالبنية التحتية المتوفرة في مقرات ومكاتب مؤسسة الهلال الاحمر يدعم تطبيق الذكاء الاصطناعي | **0.689 | 0.000 |
| 9 | تتوفر تطبيقات امنية غير قابلة للاختراق وللهجمات الحاسوبية في المنظومة التكنولوجية لمنظمة الهلال الاحمر | **0.676 | 0.000 |
| 10 | يتوفر دعم مادي لعمليات التدريب والتأهيل لموظفي الهلال الاحمر للتعامل مع أنظمة وتطبيقات الذكاء الاصطناعي | **0.695 | 0.000 |
| 11 | يوجد تركيز من قبل موظفي الهلال الأحمر على خصوصية بيانات الذكاء الاصطناعي | **0.690 | 0.000 |

ملحق ط

نتائج معامل الارتباط بيرسون (correlation Pearson: R) لمصفوفة ارتباط فقرات استراتيجيات

العلاقات العامة مع الدرجة الكلية الخاصة به

| الرقم | الفقرة | قيمة R | الدلالة الاحصائية |
|------------------------------------|--|----------------|-------------------|
| استراتيجيات العلاقات العامة | | | |
| 1 | يساعد الذكاء الاصطناعي من خلال تطبيق استراتيجية التواصل من تحليل البيانات بسرعة، مما يمكن المنظمات من التعرف على لحظات الأزمات الحرجة وإطلاق رسائل فورية وموجهة بدقة | **0.840 | 0.000 |
| 2 | يساهم الذكاء الاصطناعي في إنجاح استراتيجية التواصل من خلال توفير لوحات معلومات تفاعلية تعرض البيانات والتحليلات بشكل واضح وشفاف لتعزيز الثقة بين الجمهور | **0.807 | 0.000 |
| 3 | تقنيات معالجة اللغة الطبيعية (Natural Language Processing - NLP) المدعومة بالذكاء الاصطناعي تساهم في صياغة رسائل تراعي الجانب العاطفي وتعزز الاتصال مع الجمهور | **0.777 | 0.000 |
| 4 | من خلال أدوات الأتمتة التي تعتمد على الذكاء الاصطناعي، يمكن لاستراتيجيات الاتصال الاستباقية، مثل نشر المعلومات السريع، من استعادة ثقة الجمهور المتضرر بشكل أسرع | **0.703 | 0.000 |
| 5 | يمكن لاستراتيجيات الاتصال التفاعلية وباستخدام الذكاء الاصطناعي من التنبؤ بالأزمات من خلال تحليل البيانات واتخاذ إجراءات استباقية لتحسين استجابة منظمة الهلال الأحمر الفلسطيني. | **0.839 | 0.000 |
| 6 | تستطيع منظمة الهلال الأحمر ومن خلال استخدام الذكاء الاصطناعي من تطبيق استراتيجيات الاتصال المخصصة لتحديد حجم الضرر الحاصل | **0.889 | 0.000 |

| | | | |
|-------|---------|--|----|
| | | بسبب الازمة وتخصيص الرسائل بناءً على البيانات الدقيقة | |
| 0.000 | **0.834 | يمكن للذكاء الاصطناعي ومن خلال دعمه لاستراتيجية الاتصال والتواصل من رصد الأخبار المزيفة وتصحيحها وذلك بتوفير معلومات دقيقة ومتسقة للجمهور | 7 |
| 0.000 | **0.822 | تستطيع منظمة الهلال الأحمر، وباستخدام أدوات الذكاء الاصطناعي من رفع مستوى المرونة في التعامل مع الازمات وذلك من خلال تطوير استراتيجيات الاتصال. | 8 |
| 0.000 | **0.825 | يمكن للذكاء الاصطناعي تحليل توقعات الجمهور من خلال استبيانات تلقائية وتحليل البيانات لتعزيز استراتيجيات الاتصال | 9 |
| 0.000 | **0.779 | تساعد خوارزميات الذكاء الاصطناعي أطر الاتصال الفعالة في تحليل السياقات المتغيرة بسرعة وضبط الرسائل لتعكس الشفافية والتعاطف مع الجمهور المنكوب اثناء الازمات. | 10 |
| 0.000 | **0.790 | يمكن لنظم الذكاء الاصطناعي تقديم خطط استراتيجية مستندة إلى بيانات سابقة لتحسين كفاءة الاتصال أثناء الأزمات | 11 |
| 0.000 | **0.845 | يساهم الاستخدام الجيد لأنظمة الذكاء الاصطناعي في تصميم استراتيجيات الاتصال بناءً على الأزمات السابقة واحتياجات المجتمع مما يعزز من استعداد منظمة الهلال الاحمر واستجابتها. | 12 |
| 0.000 | **0.831 | يمكن للذكاء الاصطناعي من خلال استراتيجيات الاتصال من توفير تدريب مخصص لمحاكاة سيناريوهات الأزمات وتعزيز مهارات المديرين. | 13 |
| 0.000 | **0.853 | تساهم أنظمة الذكاء الاصطناعي في تكييف أساليب استراتيجية الاتصال مع الاحتياجات الفريدة للمجتمعات المنكوبة إلى نتائج أفضل للأزمات. | 14 |

| | | | |
|-------|---------|--|----|
| 0.000 | **0.822 | يستخدم الذكاء الاصطناعي أدوات تحليل المشاعر لرصد الآثار النفسية للأزمات وتصميم استراتيجيات اتصال تعالج هذه المشكلات | 15 |
| 0.000 | **0.835 | بمساعدة خوارزميات الذكاء الاصطناعي توفر استراتيجية الاتصال نهجًا منظمًا يساعد المنظمات في التعافي من الأزمات بشكل أكثر فعالية. | 16 |
| 0.000 | **0.811 | يتيح الذكاء الاصطناعي منصات تعليمية تفاعلية لتوفير تدريب عملي شامل للمديرين يمكنهم من تعزيز قدراتهم على الاتصال في الأزمات. | 17 |
| 0.000 | **0.833 | يمكن للذكاء الاصطناعي تقييم أداء استراتيجيات الاتصال بشكل مستمر واقتراح تحسينات استباقية لزيادة المرونة. | 18 |

ملحق ي

نتائج معامل الارتباط بيرسون (correlation Pearson: R) لمصفوفة ارتباط فقرات إدارة الازمة مع

الدرجة الكلية الخاصة به

| الرقم | الفقرة | قيمة R | الدلالة الاحصائية |
|-------------------------------|---|----------------|-------------------|
| 1- إدارة ما قبل الازمة | | | |
| 1 | يمكن للذكاء الاصطناعي تحليل البيانات الواردة من وسائل الإعلام والتقارير البيئية والاستشعار عن بُعد لتحديد إشارات حدوث الأزمات والكوارث بشكل استباقي | 0.828** | 0.000 |
| 2 | يساعد الذكاء الاصطناعي في إنشاء قواعد بيانات ذكية تتضمن تحليلاً تاريخياً للكوارث وأساليب المواجهة الناجحة | 0.791** | 0.000 |
| 3 | يمكن للذكاء الاصطناعي استخدام تقنيات التعلم الآلي لتحليل الأنماط الجغرافية والمناخية لبناء خريطة للأماكن الأكثر عرضة للكوارث | 0.836** | 0.000 |
| 4 | تساهم نظم الذكاء الاصطناعي في جدولة توقيت إصدار المعلومات بناءً على تحليل البيانات في الوقت الفعلي | 0.871** | 0.000 |
| 5 | يمكن للذكاء الاصطناعي دعم الفريق بتحليلات دقيقة وسريعة لإشارات حدوث الأزمة من خلال تقنيات التعلم الآلي ومعالجة البيانات الضخمة. | 0.873** | 0.000 |
| 6 | يمكن للذكاء الاصطناعي تحسين قنوات الاتصال الداخلي من خلال أنظمة تنبيه ذكية تضمن توزيع المعلومات بسرعة وفعالية. | 0.822** | 0.000 |
| 7 | يساهم الذكاء الاصطناعي في وضع أهداف مستندة إلى تحليل بيانات الكوارث السابقة وتقديم توصيات دقيقة لتحسين فعالية الخطة | 0.873** | 0.000 |

| | | | |
|--------------------------------|---------|---|----|
| 0.000 | **0.830 | يمكن للذكاء الاصطناعي أتمتة تقسيم الخطة إلى مراحل بناءً على تحليل الموارد المتاحة والسيناريوهات المحتملة | 8 |
| 0.000 | **0.897 | يساعد الذكاء الاصطناعي في تحليل الموارد المتاحة ووضع خطط مواجهة الكوارث تتناسب مع الإمكانيات المتوفرة. | 9 |
| 0.000 | **0.874 | يستطيع مدراء الهلال الأحمر وطواقمهم المختلفة بمساعدة أنظمة الذكاء الاصطناعي بوضع أولويات لتنفيذ البرامج الواردة في خطة مواجهة الكوارث | 10 |
| 2- الإدارة أثناء الأزمة | | | |
| 0.000 | **0.934 | يمكن لأنظمة الذكاء الاصطناعي تحسين استجابة الطوارئ من خلال تحليل البيانات الفورية وتقديم خطط استجابة مخصصة تقلل من الأضرار. | 11 |
| 0.000 | **0.928 | تُساهم أنظمة الذكاء الاصطناعي في تعزيز شبكة الاتصالات من خلال توفير أدوات تحليل البيانات وتوجيه الرسائل بشكل فوري إلى الجهات ذات الصلة. | 12 |
| 0.000 | **0.903 | توفر أنظمة الذكاء الاصطناعي توصيات عملية مبنية على تحليلات الأزمة، مما يساعد العاملين على اتخاذ قرارات مناسبة لطبيعة الأزمة. | 13 |
| 0.000 | **0.929 | يمكن لأنظمة الذكاء الاصطناعي تسريع عملية تحديد العوامل المسببة للأزمة واقتراح حلول فورية للتعامل معه | 14 |
| 0.000 | **0.964 | تساعد أنظمة الذكاء الاصطناعي في توقع الأزمات الفرعية من خلال تحليل البيانات المحيطة بالأزمة واقتراح استراتيجيات لمنعها | 15 |
| 0.000 | **0.937 | تدعم أنظمة الذكاء الاصطناعي فرق إدارة الأزمات ببيانات دقيقة ونماذج محاكاة للأزمة، مما يعزز عملية اتخاذ القرار. | 16 |
| 0.000 | **0.931 | يمكن لأنظمة الذكاء الاصطناعي إنشاء جداول زمنية ديناميكية تعتمد على البيانات وتحليل الأحداث لتسهيل تنفيذ خطة المواجهة. | 17 |

| | | | |
|-------------------------------|---------|--|----|
| 0.000 | **0.932 | تساهم أنظمة الذكاء الاصطناعي في دعم عملية التفويض من خلال توفير بيانات وتحليلات تسهل اتخاذ القرارات المدعومة بالمعلومات. | 18 |
| 0.000 | **0.937 | يمكن لأنظمة الذكاء الاصطناعي تحليل بيانات القادة لتحديد الأنسب بناءً على الخبرة والمهارات المطلوبة للتعامل مع الكارثة | 19 |
| 0.000 | **0.913 | توفر أنظمة الذكاء الاصطناعي أدوات لتحليل الأداء وقياس مدى نجاح خطة المواجهة من خلال مقارنة الأهداف بالنتائج المحققة. | 20 |
| 3- إدارة ما بعد الأزمة | | | |
| 0.000 | **0.941 | تساعد أنظمة الذكاء الاصطناعي في توزيع الموارد بشكل فعال من خلال تحليل احتياجات المواقع المتأثرة وتحديد الأولويات بناءً على بيانات فورية. | 21 |
| 0.000 | **0.929 | يمكن لأنظمة الذكاء الاصطناعي تقديم خطط استعادة متكاملة تعتمد على تحليل الأضرار، وتحديد الخطوات اللازمة لإعادة الحياة إلى طبيعتها بشكل أسرع. | 22 |
| 0.000 | **0.951 | يمكن لأنظمة الذكاء الاصطناعي تصميم برامج تحفيزية مخصصة تستند إلى تحليل الأداء والمساهمات الفردية للمشاركين في إدارة الأزمات. | 23 |
| 0.000 | **0.898 | تساعد أنظمة الذكاء الاصطناعي في تحليل بيانات الأزمات السابقة لاستخلاص الدروس والعبر وتطوير استراتيجيات أكثر فعالية لمواجهة الأزمات المستقبلية. | 24 |
| 0.000 | **0.930 | تساهم أنظمة الذكاء الاصطناعي في إنشاء قواعد بيانات تعليمية تفاعلية لتعميم الدروس المستفادة وتطوير برامج تدريبية مستندة إلى بيانات حقيقية. | 25 |
| 0.000 | **0.941 | توفر أنظمة الذكاء الاصطناعي أدوات تقييم متقدمة لتحليل الأداء مقارنة بالأهداف المحددة، مما يسهل تحديد نقاط القوة والضعف في الخطة. | 26 |

| | | | |
|-------|---------|--|----|
| 0.000 | **0.901 | تساعد أنظمة الذكاء الاصطناعي في تطوير برامج إدارة الأزمات من خلال تقديم توصيات تستند إلى البيانات وتحليل النماذج المختلفة. | 27 |
|-------|---------|--|----|

ملحق ك

نتائج معامل كرونباخ ألفا لثبات أداة الدراسة

| المجال | الابعاد | عدد الفقرات | قيمة كرونباخ-ألفا (Alpha-Cronbach) |
|-----------------------------|------------------------------------|-------------|---------------------------------------|
| الذكاء الاصطناعي | | 11 | 0.854 |
| استراتيجيات العلاقات العامة | | 18 | 0.969 |
| إدارة الازمات | إدارة ما قبل الازمة | 10 | 0.955 |
| | الإدارة اثناء الازمة | 10 | 0.983 |
| | إدارة ما بعد الازمة | 7 | 0.973 |
| | الدرجة الكلية لإدارة الازمات | 27 | 0.973 |

ملحق ل

نتائج أثر استخدام الذكاء الصناعي على استراتيجيات العلاقات العامة في منظمه الهلال الاحمر

الفلسطيني

| النسبة المئوية | التكرار | الفقرة | الرقم |
|----------------|---------|--|-------|
| 7.1% | 3 | تحليل البيانات | 1 |
| 2.4% | 1 | تحليل المشاعر | 2 |
| 7.1% | 3 | التنبؤ بالسلوك | 3 |
| 4.8% | 2 | تخصيص الرسائل | 4 |
| 2.4% | 1 | الحملات التوعوية الفعالة | 5 |
| 7.1% | 3 | تحسين التواصل مع الجمهور | 6 |
| 7.1% | 3 | تحسين عرض المعلومات خلال الأزمات | 7 |
| 2.4% | 1 | توفير معلومات دقيقة وسريعة | 8 |
| 7.1% | 3 | سرعة الاستجابة | 9 |
| 7.1% | 3 | دقة المحتوى الرقمي | 10 |
| 7.1% | 3 | توسيع أدوات الاتصال | 11 |
| 7.1% | 3 | تعديل الرسائل الإعلامية | 12 |
| 7.1% | 3 | رصد تفاعل الجمهور | 13 |
| 2.4% | 1 | تطوير خطط تواصل دقيقة ومرنة | 14 |
| 4.8% | 2 | الاعتماد على البيانات الفعلية | 15 |
| 7.1% | 3 | تنظيم وفعالية العمل في العلاقات العامة | 16 |
| 9.5% | 4 | تقنيات التحليل الذكي لفهم احتياجات الجمهور | 17 |
| 100.0% | 42 | المجموع | |

اعداد الباحثة اعتمادا على نتائج البرنامج الاحصائي SPSS

ملحق م

التكرارات والنسب المئوية لضمان استدامة استخدام الذكاء الاصطناعي في العلاقات العامة

| النسبة المئوية | التكرار | الفقرة | الرقم |
|----------------|---------|--|-------|
| 10.7% | 3 | شراكات استراتيجية مع مؤسسات تقنية وأكاديمية | 1 |
| 14.3% | 4 | دعم مالي مخصص ومستدام | 2 |
| 25.0% | 7 | تدريب مستمر للكوادر البشرية | 3 |
| 17.9% | 5 | تحديث مستمر للبنية التحتية | 4 |
| 3.6% | 1 | رؤية استراتيجية متكاملة | 5 |
| 10.7% | 3 | خطة تطوير طويلة الأمد | 6 |
| 3.6% | 1 | دعم تقني داخلي أو خارجي من شركاء متخصصين | 7 |
| 3.6% | 1 | تطوير مهارات جديدة وتقديم تدريبات دورية لتحديثها | 8 |
| 3.6% | 1 | توزيع عادل للكوادر المؤهلة | 9 |
| 3.6% | 1 | دمج استراتيجي في البنية المؤسسية | 10 |
| 3.6% | 1 | إطار قانوني وأخلاقي | 11 |
| 100.0% | 28 | المجموع | |

ملحق س

البرامج التدريبية المتبعة للعاملين في منظمة الهلال الأحمر في سبيل استخدام أنظمة الذكاء الاصطناعي

| الرقم | الفقرة | التكرار | النسبة المئوية |
|-------|---|---------|----------------|
| 1 | إدارة الكوارث | 3 | 18.8% |
| 2 | تقييم الاحتياجات الانسانية | 2 | 12.5% |
| 3 | الذكاء الاصطناعي | 2 | 12.5% |
| 4 | وسائل التواصل الاجتماعي | 2 | 12.5% |
| 5 | العمل الإنساني الرقمي | 3 | 18.8% |
| 6 | إطار الدخول الامن (SAF) | 2 | 12.5% |
| 7 | حماية البيانات واستخدام اخلاقيات الذكاء الاصطناعي | 2 | 12.5% |
| | المجموع | 16 | 100.0% |

ملحق ع

الأهمية النسبية للتحديات التي تواجهها منظمة الهلال الأحمر الدولية في توظيف الذكاء الاصطناعي

في إدارة الأزمات الإنسانية في فلسطين

| الرقم | الفقرة | التكرار | النسبة المئوية |
|-------|--|---------|----------------|
| 1 | نقص الكوادر المؤهلة والمدربة في مجال الذكاء الاصطناعي | 3 | 11.1% |
| 2 | محدودية التمويل المتاح لتنفيذ مشاريع الذكاء الاصطناعي | 5 | 18.5% |
| 3 | صعوبة شراء أو الوصول إلى البرمجيات والتقنيات المتقدمة | 1 | 3.7% |
| 4 | خصوصية البيانات كعائق في المجال الإنساني والتقني | 1 | 3.7% |
| 5 | صعوبة تكامل أنظمة الذكاء الاصطناعي مع الأنظمة الحالية | 2 | 7.4% |
| 6 | نقص الموارد التقنية المتاحة (معدات، شبكات، برمجيات) | 3 | 11.1% |
| 7 | الحاجة إلى تحديث البنية التحتية باستمرار | 5 | 18.5% |
| 8 | ضعف فهم بعض الموظفين لكيفية استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي | 1 | 3.7% |
| 9 | الحاجة المستمرة لتأهيل وتدريب الكوادر | 2 | 7.4% |
| 10 | قلة الدعم طويل الأمد من الجهات المانحة | 1 | 3.7% |
| 11 | أولوية الجهات المانحة للمجالات الميدانية على حساب التكنولوجيا | 1 | 3.7% |
| 12 | عدم إدراك بعض الممولين لأهمية الذكاء الاصطناعي في العمل الإنساني | 1 | 3.7% |
| 13 | الحاجة إلى تغيير الإجراءات التقليدية لمواكبة التحول الرقمي | 1 | 3.7% |
| | المجموع | 27 | %100.0 |

اعداد الباحثة اعتمادا على نتائج البرنامج الإحصائي SPSS

ملحق ق

أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي في العلاقات العامة على تعزيز ثقة المجتمع واستجابة الهلال الأحمر

للأزمات

| الرقم | الفقرة | التكرار | النسبة المئوية |
|-------|--|---------|----------------|
| 1 | تحليل البيانات لتعزيز الرسائل الإعلامية | 2 | 14.3% |
| 2 | التعرف على المناطق المتضررة عبر البيانات الرقمية | 1 | 7.1% |
| 3 | التفاعل اللحظي مع الجمهور عبر روبوتات المحادثة | 1 | 7.1% |
| 4 | تحليل المزاج العام عبر الكلمات المفتاحية | 1 | 7.1% |
| 5 | استهداف الفئات المهمشة إعلامياً | 1 | 7.1% |
| 6 | توقع الطلب على الخدمات أثناء الأزمات | 1 | 7.1% |
| 7 | تعزيز الشفافية من خلال التقارير الرقمية | 1 | 7.1% |
| 8 | تعزيز ثقة المجتمع بالاستجابة السريعة | 2 | 14.3% |
| 9 | الذكاء الاصطناعي كأداة لبناء صورة ذهنية إيجابية | 3 | 21.4% |
| 10 | التصدي للشائعات والمعلومات المضللة | 1 | 7.1% |
| | المجموع | 14 | 100.0% |

ملحق ر

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومعدل الاستجابة لاستجابات أفراد العينة على متغير مدى

معرفة المبحوثين بالذكاء الاصطناعي وأهميته

| الرقم | نص الفقرة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | درجة التقدير | رتبة السؤال |
|-------|---|-----------------|-------------------|--------------|-------------|
| 1- | يتم تطوير أنظمة وتطبيقات الذكاء الاصطناعي بشكل مستمر بما يتماشى مع المستجدات العالمية. | 3.60 | .975 | كبيرة | 2 |
| 2- | يسهم الذكاء الاصطناعي في أتمتة المهام المتكررة، مما يؤدي إلى تقليل التكاليف التشغيلية. | 3.71 | .962 | كبيرة | 1 |
| 3- | يعزز الذكاء الاصطناعي كفاءة العمل، مما يسهم في تحسين الأداء لدى موظفي الهلال الأحمر الفلسطيني | 3.53 | 1.016 | كبيرة | 3 |
| 4- | يدعم الذكاء الاصطناعي العمليات الإنسانية من خلال أنظمة متقدمة تُسرّع من إنجاز المهام. | 3.29 | 1.125 | كبيرة | 9 |
| 5- | تمتلك مؤسسة الهلال الأحمر عدداً كافياً من الموظفين المؤهلين تكنولوجياً لتطبيق أنظمة الذكاء الاصطناعي. | 3.29 | 1.113 | كبيرة | 10 |
| 6- | يتميز موظفو الهلال الأحمر بمهارات متقدمة في استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي. | 3.35 | 1.161 | كبيرة | 8 |

| | | | | | |
|----|-------|-------|------|---|-----|
| 7 | كبيرة | 1.095 | 3.40 | تتوفر لدى مؤسسة الهلال الأحمر وحدات صيانة متخصصة ومؤهلة لمواجهة الأعطال الفنية لأنظمة الذكاء الاصطناعي. | -7 |
| 11 | كبيرة | 1.116 | 3.26 | تدعم البنية التحتية المستقرة في مقرات ومكاتب الهلال الأحمر تطبيق أنظمة الذكاء الاصطناعي بكفاءة. | -8 |
| 6 | كبيرة | 1.027 | 3.46 | تستخدم تطبيقات آمنة في منظومة الهلال الأحمر التكنولوجية، مما يضمن الحماية من الاختراقات والهجمات الحاسوبية. | -9 |
| 4 | كبيرة | 1.065 | 3.50 | يتوفر دعم مادي كافٍ لعمليات التدريب والتأهيل لموظفي الهلال الأحمر للتعامل مع أنظمة الذكاء الاصطناعي. | -10 |
| 5 | كبيرة | .969 | 3.50 | يركز موظفو الهلال الأحمر على الحفاظ على خصوصية البيانات عند التعامل مع أنظمة الذكاء الاصطناعي. | -11 |
| | كبيرة | .832 | 3.45 | الدرجة الكلية | |

أقصى درجة للاستجابة (5) درجات.

ملحق ش

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومعدل الاستجابة لاستجابات أفراد العينة على محور أثر

استخدام الذكاء الاصطناعي على استراتيجيات العلاقات العامة (استراتيجية الاتصال والتواصل)

| الرقم | نص الفقرة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | درجة التقدير | رتبة السؤال |
|-------|--|-----------------|-------------------|--------------|-------------|
| 1- | يساعد الذكاء الاصطناعي في تحليل البيانات بسرعة، مما يمكّن المنظمات من التعرف على لحظات الأزمات الحرجة وإطلاق رسائل فورية وموجهة بدقة. | 3.36 | 1.012 | كبيرة | 18 |
| 2- | يسهم الذكاء الاصطناعي في إنجاح استراتيجيات التواصل من خلال توفير لوحات معلومات تفاعلية تعرض البيانات والتحليلات بشكل واضح وشفاف، مما يعزز الثقة بين الجمهور. | 3.43 | 1.067 | كبيرة | 17 |
| 3- | تتيح تقنيات معالجة اللغة الطبيعية (NLP) المدعومة بالذكاء الاصطناعي صياغة رسائل تراعي الجانب العاطفي وتعزز الاتصال مع الجمهور. | 3.52 | 1.014 | كبيرة | 13 |
| 4- | تُمكن أدوات الأتمتة المعتمدة على الذكاء الاصطناعي استراتيجيات الاتصال الاستباقية، مثل نشر المعلومات السريع، من استعادة ثقة الجمهور المتضرر بشكل أسرع. | 3.63 | 1.036 | كبيرة | 9 |
| 5- | تسهم استراتيجيات الاتصال التفاعلية المدعومة بالذكاء الاصطناعي في التنبؤ بالأزمات من خلال تحليل | 3.49 | 1.000 | كبيرة | 16 |

| | | | | | |
|----|-----------|-------|------|---|-----|
| | | | | البيانات واتخاذ إجراءات استباقية لتحسين الاستجابة. | |
| 6 | كبيرة | 0.939 | 3.68 | تسهم استراتيجيات الاتصال المخصصة المدعومة بالذكاء الاصطناعي في تحديد حجم الضرر الناتج عن الأزمات وتخصيص الرسائل بناءً على بيانات دقيقة. | -6 |
| 7 | كبيرة | 0.963 | 3.68 | يساعد الذكاء الاصطناعي في رصد الأخبار المزيفة وتصحيحها من خلال توفير معلومات دقيقة ومتسقة للجمهور. | -7 |
| 4 | كبيرة | 0.875 | 3.83 | تُسهّم أدوات الذكاء الاصطناعي في رفع مستوى المرونة في التعامل مع الأزمات عبر تطوير استراتيجيات اتصال فعالة. | -8 |
| 2 | كبيرة جدا | 0.819 | 4.01 | يمكن للذكاء الاصطناعي تحليل توقعات الجمهور من خلال استبيانات تلقائية وتحليل البيانات لتعزيز استراتيجيات الاتصال. | -9 |
| 1 | كبيرة جدا | 0.848 | 4.09 | تُساعد خوارزميات الذكاء الاصطناعي في تحليل السياقات المتغيرة بسرعة وضبط الرسائل لتعكس الشفافية والتعاطف مع الجمهور المنكوب أثناء الأزمات. | -10 |
| 3 | كبيرة | 0.998 | 3.86 | تقدم نظم الذكاء الاصطناعي خططاً استراتيجية مستندة إلى بيانات سابقة لتحسين كفاءة الاتصال أثناء الأزمات. | -11 |
| 15 | كبيرة | 1.014 | 3.49 | يساهم الاستخدام الجيد لأنظمة الذكاء الاصطناعي | -12 |

| | | | | | |
|----|-------|-------|------|--|---------------|
| | | | | في تصميم استراتيجيات اتصال مبنية على الأزمات السابقة واحتياجات المجتمع، مما يعزز من استعداد واستجابة المنظمات | |
| 5 | كبيرة | 0.987 | 3.71 | يمكن للذكاء الاصطناعي من خلال استراتيجيات الاتصال توفير تدريب مخصص لمحاكاة سيناريوهات الأزمات وتعزيز مهارات المديرين. | -13 |
| 10 | كبيرة | 1.014 | 3.63 | تساعد أنظمة الذكاء الاصطناعي في تكيف أساليب الاتصال لتلبية الاحتياجات الفريدة للمجتمعات المتأثرة بالأزمات، مما يؤدي إلى نتائج أفضل | -14 |
| 11 | كبيرة | 0.950 | 3.59 | يستخدم الذكاء الاصطناعي أدوات تحليل المشاعر لرصد الآثار النفسية للأزمات وتصميم استراتيجيات اتصال تُعالج هذه المشكلات | -15 |
| 12 | كبيرة | 0.981 | 3.56 | توفر خوارزميات الذكاء الاصطناعي نهجًا منظمًا يعزز فعالية التعافي من الأزمات. | -16 |
| 8 | كبيرة | 0.930 | 3.65 | يتيح الذكاء الاصطناعي منصات تعليمية تفاعلية تقدم تدريبًا عمليًا شاملاً للمديرين، مما يعزز قدراتهم على الاتصال أثناء الأزمات. | -17 |
| 13 | كبيرة | 0.940 | 3.55 | يمكن للذكاء الاصطناعي تقييم أداء استراتيجيات الاتصال بشكل مستمر واقتراح تحسينات استباقية لزيادة المرونة والكفاءة. | -18 |
| | كبيرة | 0.670 | 3.65 | | الدرجة الكلية |



An-Najah National University
Faculty of Graduate Studies

**THE IMPACT OF ARTIFICIAL INTELLIGENCE IN
PUBLIC RELATIONS STRATEGIES ON
HUMANITARIAN CRISIS MANAGEMENT AT THE
PALESTINIAN RED CRESCENT SOCIETY: A STUDY
BASED ON SSITUATIONAL CRISIS COMMUNICATION
(SCCT) AND ORGANIZATIONAL COMMUNICATION
THEORIES**

By

Dalia Majed Jaber Kharraz

Supervisor

Dr. Suha Sabouh

**This Thesis is Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree of
Master of Contemporary Public Relations, Faculty of Graduate Studies, An-Najah
National University, Nablus - Palestine.**

2025

**THE IMPACT OF ARTIFICIAL INTELLIGENCE IN PUBLIC
RELATIONS STRATEGIES ON HUMANITARIAN CRISIS
MANAGEMENT AT THE PALESTINIAN RED CRESCENT SOCIETY:
A STUDY BASED ON SSITUATIONAL CRISIS COMMUNICATION
(SCCT) AND ORGANIZATIONAL COMMUNICATION THEORIES**

By

Dalia Majed Jaber Kharraz

Supervisor

Dr. Suha Sabouh

Abstract

This study aimed to evaluate the potential efficacy of artificial intelligence in the public relations strategies of the International Committee of the Red Crescent in Palestine, particularly in crisis management, by integrating artificial intelligence technology that enhances communication, decision-making, and resource allocation. The researcher employed a descriptive survey design, relying on a questionnaire as the primary data-collection tool and supplementing it with semi-structured interviews to deepen understanding. Two theoretical frameworks underpinned the analysis: public relations strategy theory and ssituational crisis communication (SCCT). The population comprised all 352 employees of the Palestinian Red crescent Society, from which a random sample was drawn, and seven semi-structured interviews were conducted to provide qualitative support for the quantitative findings.

The results revealed a positive relationship between the use of AI tools and techniques and the efficiency of the Society's public relations strategies, leading to improved responses to health, social, and political crises in Palestine. Furthermore, AI-driven PR strategies enhanced the quality and effectiveness of communication with the Palestinian community during humanitarian emergencies and bolstered public trust in the Society's crisis response.

Keywords: Artificial Intelligence, Public Relations Strategies, Humanitarian Crisis Management, Palestinian Red Crescent Society.