

**العلاقة بين حوكمة تكنولوجيا المعلومات وإدارة الأزمات
بمديرية الشؤون الصحية بالمملكة العربية السعودية**
**The relationship between IT governance and crisis
management in the Directorate of Health Affairs
in the Kingdom of Saudi Arabia**

عبد الرحمن عائض فريحان الحارثي

باحث بمعهد ادارة المستشفيات واقتصاديات الصحة كلية التجارة وادارة
الأعمال جامعة حلوان

DOI: 10.21608/fjssj.2025.405835

Url: https://fjssj.journals.ekb.eg/article_405835.html

تاريخ إستلام البحث: ٢٠٢٥/١/٩ م تاريخ القبول: ٢٠٢٥/٢/١٧ م تاريخ النشر: ٢٠٢٥/٤/١ م
توثيق البحث: الحارثي، عبد الرحمن عائض فريحان. (٢٠٢٥). العلاقة بين حوكمة تكنولوجيا المعلومات وإدارة الأزمات
بمديرية الشؤون الصحية بالمملكة العربية السعودية، مجلة مستقبل العلوم الإجتماعية، ع. ٢١، ج. (٢)، ص: ٣-٥٤.

٢٠٢٥ م

FSSJ

مجلة مستقبل العلوم الإجتماعية
Future of Social Sciences Journal

العدد: الثاني. أبريل ٢٠٢٥ م.

المجلد: الحادي والعشرون.

العلاقة بين حوكمة تكنولوجيا المعلومات وإدارة الأزمات بمديرية الشؤون الصحية بالمملكة العربية السعودية

المستخلص:

يهدف البحث الحالي إلى التعرف على دور حوكمة تكنولوجيا المعلومات في إدارة الأزمات بالقطاع الصحي: دراسة تطبيقية على مديرية الشؤون الصحية بالطائف "بالمملكة العربية السعودية"، وتم تجميع (٣٨٤) استمارة مستوفاة لكل البيانات بنسبة (٩٦%)، وقد تمثلت البيانات الديموغرافية للعاملين في (النوع-العمر-المؤهل التعليمي-الحالة الاجتماعية - المستوى الوظيفي-عدد سنوات الخبرة)؛ وقام الباحث بتصميم استبانة ذات محورين المحور الأول يتضمن حوكمة تكنولوجيا المعلومات، والمحور الثاني يتضمن إدارة الأزمات، وقد توصل البحث إلى عدة نتائج: توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين درجات حوكمة تكنولوجيا المعلومات وبعد الإنذار المبكر بقيمة (٨٤١.٠) وهو معامل ارتباط قوي ودال عند مستوى (٠,٠١)؛ وتوجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين درجات حوكمة تكنولوجيا المعلومات وبعد الاستعداد والوقاية بقيمة (٨٢٧.٠) وهو معامل ارتباط قوي ودال عند مستوى (٠,٠١)؛ وتوجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين درجات حوكمة تكنولوجيا المعلومات وبعد احتواء الأضرار بقيمة (٨١٧.٠) وهو معامل ارتباط قوي ودال عند مستوى (٠,٠١)؛ وتوجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين درجات حوكمة تكنولوجيا المعلومات وبعد استعادة النشاط بقيمة (٧٧٤.٠) وهو معامل ارتباط قوي ودال عند مستوى (٠,٠١)؛ وتوجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين درجات حوكمة تكنولوجيا المعلومات وبعد التعلم من الأزمة بقيمة (٧٩٥.٠) وهو معامل ارتباط قوي ودال عند مستوى (٠,٠١)؛ وتوجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين درجات حوكمة تكنولوجيا المعلومات وإدارة الأزمات بقيمة (٩٠٢.٠) وهو معامل ارتباط قوي ودال عند مستوى (٠,٠١).

الكلمات المفتاحية: حوكمة تكنولوجيا المعلومات، إدارة الأزمات.

The Role of IT Governance in Crisis Management in the Health Sector: An Applied Study on the Directorate of Health Affairs in Taif

Abstract:

The current research aims to identify the role of IT governance in crisis management in the health sector: an applied study on the Directorate of Health Affairs in Taif "Kingdom of Saudi Arabia", and (384) completed forms were collected for all data at a rate of (96%), and the demographic data of the workers were represented in (gender - age - educational qualification - marital status - job level - number of years of experience); The researcher designed a questionnaire with two axes, the first axis includes IT governance, and the second axis includes crisis management, and the research reached several results: There is a positive correlation with statistical significance between the degrees of IT governance) and the early warning dimension with a value of (.841), which is a strong and significant correlation coefficient at the level of (0.01); There is a positive correlation with statistical significance between the degrees of IT governance (total score) and the preparedness and prevention dimension with a value of (.827), which is a strong and significant correlation coefficient at the level of (0.01); There is a statistically significant positive correlation between IT governance scores and the damage containment dimension with a value of (.817), which is a strong and significant correlation coefficient at the (0.01) level; there is a statistically significant positive correlation between IT governance scores (total score) and the recovery dimension with a value of (.774), which is a strong and significant correlation coefficient at the (0.01) level; there is a statistically significant positive correlation between IT governance scores and the crisis learning dimension with a value of (.795), which is a strong and significant correlation coefficient at the (0.01) level; there is a statistically significant positive correlation between IT governance scores and crisis management with a value of (.902), which is a strong and significant correlation coefficient at the (0.01) level.

Key words: IT Governance-Crisis Management.

أولاً: المقدمة:

يُعد مفهوم إدارة الأزمات من المفاهيم الحديثة التي تحظى بأهمية كبرى في العلوم الإدارية، ويرجع ذلك إلى اهتمام المؤسسات بتحديد السياسة والموقف الملائم الواجب اتباعه

تجاه الظروف الطارئة، وتجاه الأزمات المختلفة التي تواجه المؤسسات، ففي عصرنا هذا أصبحت الأزمات الصحية جزءًا من حياتنا، ومن الصعب توقعها لذلك فنحن بحاجة ماسة إلى الاستعداد الجيد والملائم للتعامل معها، فمن المعروف أن مديرية الشؤون الصحية تلعب دورًا رئيسيًا في إدارة هذه الأزمات، لذلك من الضروري أن تكون ذات دورًا في إدارة الأزمات الصحية بشكل مناسب.

فنحن نعيش اليوم في عالم من الأزمات المتنوعة والمتابعة علي نطاق واسع لم نشهده من قبل، ولم يكن يحمل نفس القدر من الأهمية والخطورة، حيث أصبح حدوث الأزمات وانتشارها شكل متزايد جزء لا يتجزأ من حياتنا اليومية؛ نتيجة لزيادة وتيرة مخاطر البيئة الدولية والإقليمية والمحلية، والتي تتمثل في حالات الطوارئ والأزمات سواء كانت زلازل، أو فيضانات، أو وباء، أو إعصار، أو تسمم، أو تلوث، مما يفرض علي المنظمات بجميع أنواعها التحرك السليم لإدارة تلك الأزمات (العجلوني، ٢٠٠٩).

ويعتبر التحدي الأكبر الذي يواجه الأزمات في ظل البيئة المضطربة يتمثل بمجموعة من الأزمات التي تختلف في طبيعتها وفي نوعها وفي حجمها، وذلك يتطلب من جميع المنظمات والقطاعات اتباع المنهج العلمي لإدارة تلك الأزمات، ولذا فإن الأزمات التي تحدث في المنظمات ما هي إلا أحداث مفاجئة تطرأ علي البيئة الداخلية أو البيئة الخارجية للمنظمة دون توقع وتنبؤ بحدوثها، وأن كل أزمة يكمن في داخلها بذور النجاح ومسببات الفشل (الحدراوي، الخفاجي، ٢٠١٠).

وتُعد مواجهة الأزمات أمرًا ضروريًا لتفادي المزيد من الخسائر المادية والمعنوية التي يمكن أن تطرأ علي المنظمة، وبهذا فهي تمثل أحد الفروع الحديثة نسبيًا في مجال الإدارة، ويُعد التعامل معها أمرًا رئيسيًا يظهر من خلاله كفاءة الإدارة ومعرفتها بكيفية استخدام ما لديها في التعامل مع الأزمات (السالم، ٢٠١٠).

تبادر أغلب القطاعات الصحية إلي تطبيق نظام إدارة الأزمات، وذلك بسبب الضغوط المستمرة من البيئة الداخلية والخارجية داخل القطاع الصحي، لذا نجد أن القطاع الصحي دائمًا يسعى إلي تحسين جودة أدائه، والحفاظ علي سمعته الإدارية والإكلينيكية من خلال الاهتمام بالرعاية الصحية والخدمات الصحية أثناء الأزمات (فراونة، ٢٠١٩).

وانطلاقًا مما سبق فنجد أن من أهم طرق إدارة الأزمات التي تحدث في المنظمات هو تفعيل وتطوير أنظمة المعلومات التي تعتمد علي تطبيقات الحاسوب، وذلك لتخزين وتحويل

ومعالجة المعلومات، وسهولة استرجاعها، وهو ما يعرف بحوكمة تكنولوجيا المعلومات، حيث تهدف حوكمة تكنولوجيا المعلومات في حالات الطوارئ إلى المساعدة والدعم في إدارة الأزمات، وهناك فجوة كبيرة في الفهم العلمي للتصميم التكنولوجي للمعلومات، ومن أجل سد هذه الفجوة في مجال التكنولوجيا اهتمت مراكز البحوث والدراسات بإنجاز الأبحاث المتعلقة بإدارة الأزمات، وقد ركزت أغلب البحوث على البنية التحتية لإدارة الأزمات، وكذلك دور حوكمة تكنولوجيا المعلومات لتعزيز إدارة الأزمات، ولا سيما الكوارث من أجل دعم أنشطة إدارة الحالات الطارئة والأزمات التي تحدث في القطاع الصحي.

فحوكمة تكنولوجيا المعلومات تعني رفع مستوى جدوى استخدام تكنولوجيا المعلومات في القطاع الصحي، ويُعد الغاية الرئيسية لها، وذلك لضمان استخدام تكنولوجيا المعلومات بشكل فعال للمساعدة في تحقيق أهداف وغايات المنظمة في قطاع الرعاية الصحية.

من المهم لمؤسسات الرعاية الصحية أن يكون لديها إطار عمل لحوكمة تكنولوجيا المعلومات لضمان إبقاء جميع أصحاب المصلحة على علم بحالة مشاريع تكنولوجيا المعلومات وسير العمل سيساعد ذلك في إدارة الأزمات، وتقليل المشكلات المحتملة في المستقبل مثل انتهاكات أمن البيانات والفواتير غير المدفوعة، يمكن أن يساعد أيضًا في منع حالات مثل فقدان البيانات غير المقصود، أو الإفراط في الإنفاق على تراخيص البرامج غير الضرورية، كما يتكون الإطار الفعال لحوكمة تكنولوجيا المعلومات من مكونات مختلفة، ويجب أن تعمل جميع هذه المكونات معًا وتدعم بعضها البعض، من أجل تحقيق النتائج المثلى، ويمكن لإطار حوكمة تكنولوجيا المعلومات الذي يتم تنفيذه بشكل جيد أن يساعد مؤسسات الرعاية الصحية على تقليل مخاطر الوقوع ضحايا للهجمات الإلكترونية أو خروقات البيانات من خلال تحديد نقاط الضعف والتخفيف من آثارها (Hammami et al., 2022).

كما تُعد الإدارة السليمة للمعلومات والتحليل الناتج عن حالات الأزمات أمرًا بالغ الأهمية لاتخاذ القرارات المستنيرة والاستخدام الفعال للموارد في أي موقف لإدارة الأزمات، فالعامل الحاسم في اتخاذ القرارات المناسبة في الوقت المناسب هو الاستفادة من الأفضل كمية من المعلومات ذات الجودة، وأن الاستخدام الأفضل لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات من شأنه أن يوفر إمكانية الوصول إلى المعلومات المهمة في الوقت الحقيقي لاتخاذ القرار - الحصول عليها المعلومات للناس في الوقت المناسب لإنقاذ الأرواح، والحد من الأضرار وتسريع التعافي (Ghareb, 2018).

وتأسيسًا على الطرح أعلاه، تسعى الدراسة البحثية الحالية لاختبار العلاقة بين حوكمة تكنولوجيا المعلومات وإدارة الأزمات وذلك بالتطبيق علي مديرية الشؤون الصحية بالطائف.
ثانيًا: الدراسات والبحوث السابقة:

تُعد الدراسات السابقة عمودًا أساسيًا في أي بحث علمي، بدونها لا يستطيع الباحث معرفة طريقة في البحث، وعليه قام الباحث بعمل مسح شامل لمعظم الدراسات والبحوث الوصفية والتجريبية التي تناولت حوكمة تكنولوجيا المعلومات، والدراسات التي تناولت إدارة الأزمات في القطاع الصحي، وقد كانت هذه الدراسات بمثابة الضوء الذي كشف للباحث عن أهمية حوكمة تكنولوجيا المعلومات وتوضيح العلاقة بينها وبين إدارة الأزمات من خلال استعراض الدراسات والبحوث السابقة، ولا بد للباحث في دراسته الحالية أن يتخذ من الدراسات السابقة قريبة الصلة بموضوع الدراسة، كمرجع له يتبني في ضوءها مجموعة الفروض الخاصة بهذه الدراسة، وفيما يلي عرض لهذه البحوث والدراسات السابقة من خلال ما يلي:

- الدراسات والبحوث السابقة الخاصة بحوكمة تكنولوجيا المعلومات بالقطاع الصحي:
دراسة **Nzeako et al., (2024)** بعنوان: رؤية نظرية حول حوكمة تكنولوجيا المعلومات والامتثال في القطاع المصرفي: وجهات نظر من البيئات التنظيمية الأفريقية والأمريكية. وهدفت الدراسة إلي تقديم تحليلاً مقارناً شاملاً لحوكمة تكنولوجيا المعلومات والامتثال داخل القطاعات المصرفية في أفريقيا والولايات المتحدة، مع تسليط الضوء على تعقيدات التنقل في بيئات تنظيمية متنوعة، وتم الاعتماد علي الاستبيان، وتم توزيعه (١٠) داخل عشر قطاعات مصرفية، ومن خلال دراسة استراتيجيات الحوكمة وآليات الامتثال وأفضل الممارسات، تؤكد الورقة على تكييف أطر مثل COBIT و ISO/IEC 27001 أو TIL التلبية المتطلبات التنظيمية الإقليمية والتحديات التشغيلية، وقد أظهرت الرؤى الرئيسية عن اختلافات كبيرة في المناظر الطبيعية التنظيمية والنضج التكنولوجي وأساليب الأمن السيبراني وإدارة المخاطر، ويحدد التحليل أفضل الممارسات والدروس التي يمكن الاستفادة منها عالميًا، مما يشير إلى مجالات للبحث في المستقبل بما في ذلك التقنيات الناشئة وتأثير اللوائح العالمية، ويهدف هذا العمل إلى تعزيز فهم حوكمة تكنولوجيا المعلومات والامتثال، وتقديم وجهات نظر قيمة للبنوك والهيئات التنظيمية وصناع السياسات.

دراسة **Hamdan & Alkhaffaf (2023)** بعنوان: حوكمة تكنولوجيا المعلومات وأثرها على المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الخاصة في فلسطين. وهدفت الدراسة إلى

التعرف على حوكمة تكنولوجيا المعلومات بأبعادها) الموامة الاستراتيجية، إدارة الموارد، الشفافية، التوجيه والرصد، المتابعة. (المتابعة والتقييم) وأثره على المسؤولية الاجتماعية بأبعادها (الاقتصادية البعد القانوني والبعد الأخلاقي والبعد البيئي) في القطاع الخاص المستشفيات في فلسطين. يتكون مجتمع الدراسة من كافة المديرين الإداريين مستوياتها موزعة على (7) مستشفيات حسب قائمة المستشفيات في المنطقة وزارة الصحة الفلسطينية. بعدد (1271) عاملاً. لإجراء الدراسة؛ 310 وتم توزيع الاستبيانات، وتم استرجاع (300) استبانة صالحة للتحليل. وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أبرزها: أن هناك تأثيراً للمعلومات حوكمة التكنولوجيا بأبعادها (الموامة الاستراتيجية، إدارة الموارد، الشفافية والتوجيه والرقابة والمتابعة والتقييم) في المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الخاصة في فلسطين. وتوصي الدراسة بعدة توصيات أهمها أبرزها ما يشير إلى أهمية تكنولوجيا المعلومات في المستشفيات الفلسطينية تتسم البنية التحتية بالمرونة العالية، وتنكيف استراتيجية تكنولوجيا المعلومات مع أ التغيير في بيئة العمل، لدعم استراتيجيات العمل، الاهتمام بتقديم الخدمات الحديثة تقنيات أداء العمل بطريقة أفضل، والعمل على تشجيع القرارات الجماعية، والنقل الكفاءات بين الإدارات، والسعي إلى غرس ثقافة الشفافية في التعامل مع العمال، وإبلاغ العمال باستمرار بأي تغييرات، وتحديد الصلاحيات التي يجب إجراؤها يجب أن يعمل العمال وفقاً لرقابة دقيقة. دراسة Hammam et al., (2022) بعنوان: **توظيف القدرات المعرفية لاستدامة تطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات في مؤسسات الرعاية الصحية**. وهدفت الدراسة إلى الكشف عن آثار ثلاثة جوانب من القدرات المعرفية (أي القدرات المعرفية الفردية، وقدرات المعرفة الإدارية، والقدرات التنظيمية التعاونية) على حوكمة تقنية المعلومات في مؤسسات الرعاية الصحية في سلطنة عمان. تم جمع البيانات باستخدام تقنية أخذ العينات العشوائية غير البسيطة من خلال توزيع استبيان تم ملئه على (325) موظفاً يعملون في (13) مستشفى عام ومركز طبي في (8) محافظات. تم تحليل البيانات المجمع باستخدام برنامج AMOS ونمذجة المعادلات الهيكلية (SEM). تشير هذه الدراسة إلى أن القدرات المعرفية الفردية تؤثر بشكل كبير على بعد واحد فقط من أبعاد حوكمة تكنولوجيا المعلومات: إدارة مخاطر تكنولوجيا المعلومات. علاوة على ذلك، تؤثر القدرات المعرفية التعاونية بشكل كبير على جميع أبعاد ركائز حوكمة تكنولوجيا المعلومات في مؤسسات الرعاية الصحية، في حين أن القدرات

المعرفية الإدارية ليس لها تأثير كبير. يمكن استخدام نتائج الدراسة لفهم دور القدرات المعرفية بعمق في الحفاظ على تطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات في سياق القطاع الصحي.

دراسة Wu et al., (2022) بعنوان: كيف يمكن لمنظمات تقديم الرعاية الصحية استغلال ابتكارات الصحة الإلكترونية: القدرة الاستيعابية المتكاملة وشرح حوكمة تكنولوجيا المعلومات. وهدفت الدراسة إلى دمج القدرة الاستيعابية ومنظورات الحوكمة لوضع نظرية مفادها أن القدرة الاستيعابية للصحة الإلكترونية لـ HDO هي قدرة ديناميكية لتكنولوجيا المعلومات لاستغلال ابتكارات الصحة الإلكترونية من خلال الاستخدام المناسب لآليات حوكمة تكنولوجيا المعلومات. وبالاعتماد على نظرية القدرة الاستيعابية، قمنا بوضع تصور للقدرة الاستيعابية المحتملة للصحة الإلكترونية لمنظمة الصحة الإلكترونية على أنها تتكون من اليقظة واستيعاب ريادة الأعمال في مجال الصحة الإلكترونية. نحن نعتمد على وجهات النظر النظرية لإدارة تكنولوجيا المعلومات لتحديد نمطين لإدارة الصحة الإلكترونية -العلائقية والتعاقدية -ووضع نظرية لكيفية تأثير كل منهما على العلاقة بين القدرة الاستيعابية المحتملة للصحة الإلكترونية واستغلال الصحة الإلكترونية. تم جمع بيانات تجريبية صالحة من ١٨٢ من كبار الممثلين التنفيذيين في ١١١ منظمة من منظمات التنمية البشرية؛ لقد اكتشفنا أن (١) القدرة الاستيعابية المحتملة للصحة الإلكترونية يمكن تصورها بشكل تكويني على أنها بناء من الدرجة الثانية يتكون من اليقظة الريادية في مجال الصحة الإلكترونية واستيعاب الصحة الإلكترونية، (٢) تؤثر القدرة الاستيعابية المحتملة للصحة الإلكترونية على استغلال الصحة الإلكترونية، و(٣) الحوكمة العلائقية تخفف التأثير بشكل كبير القدرة الاستيعابية المحتملة للصحة الإلكترونية على استغلال الصحة الإلكترونية. ناقشنا الآثار المترتبة على عملنا فيما يتعلق بكيفية قيام HDOS بإدارة مبادرات الصحة الإلكترونية لتوسيع القدرة الاستيعابية لابتكارات الصحة الإلكترونية واستغلالها بشكل فعال.

دراسة Ud Din et al., (2017) بعنوان: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT) والحوكمة الإلكترونية في القطاع الصحي في باكستان: دراسة حالة بيشاور. وهدفت الدراسة إلى دراسة دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT) والحوكمة الإلكترونية في القطاع الصحي في باكستان، حيث لا تزال هذه المرافق في المرحلة الأولى من التطوير. تستخدم هذه الدراسة البيانات الأولية التي تم جمعها من ١٧٠ مريضاً في كل من المستشفيات العامة والخاصة في منطقة بيشاور باكستان. هذه دراسة استكشافية ويتم استخدام الإحصائيات

الوصفية لتحليل البيانات. وأظهرت نتائج الدراسة أن استخدام الإدارة الإلكترونية في القطاع الصحي ما زال في مرحلة بدائية في منطقة الدراسة. قليل من الناس يستخدمون تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للأغراض الطبية ولكن المستوى العام منخفض. هناك حاجة للوعي. بالإضافة إلى ذلك، تشمل الشروط الميسرة لاعتماد الإدارة الإلكترونية في القطاع الصحي البنية التحتية والكهرباء وواجهة المستخدم المناسبة وخصوصية البيانات وسريتها. تحتاج الحكومة إلى البدء في خطوات عملية لتنفيذ الإدارة الإلكترونية في القطاع الصحي. سيؤدي ذلك إلى تحسين كفاءة النظام وشفافيته ومساءلته. علاوة على ذلك، فإنه سيؤدي أيضًا إلى تسريع نظام تقديم الخدمة. تعتبر الدراسة ذات قيمة لأنها استكشفت دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والحكومة الإلكترونية في القطاع الصحي في باكستان لأول مرة. ساهمت هذه الدراسة في الأدب بشكل إيجابي.

دراسة .Shahi et al. (2015) بعنوان: مجالات حوكمة تكنولوجيا المعلومات في المستشفيات: دراسة حالة في إيران. وهدفت الدراسة إلى تحديد مجالات إدارة تكنولوجيا المعلومات في المستشفيات التعليمية التابعة لجامعة إيران للعلوم الطبية. كان هناك 10 رؤساء أقسام تكنولوجيا المعلومات و 10 مدراء مستشفيات. المقابلات شبه المنظمة المستخدمة لجمع البيانات. لتحليل تم تطبيق تحليل محتوى البيانات. يعتقد جميع الذين تمت مقابلتهم (100%) أن القرارات المتعلقة باحتياجات برمجيات المستشفى يمكن اتخاذها بطريقة لا مركزية من قبل قسم تكنولوجيا المعلومات في الجامعة. يعتقد معظم الذين تمت مقابلتهم (90%) أن هناك سياسات للخدمات اللوجستية وصيانة الشبكات والشراء والصيانة والمعايير والسياسات العامة في اتجاه سياسات وزارة الصحة والتعليم الطبي. يعتقد حوالي 80% من الذين تمت مقابلتهم أن التركيز الحالي لوحدة تكنولوجيا المعلومات بالمستشفى وإدارة المستشفى على الاستعانة بمصادر خارجية للخدمات كان في شكل عقود متخصصة وتحت إشراف قسم الإحصاء وتكنولوجيا المعلومات بالجامعة. اللجنة الاستراتيجية للمستشفى هي مجموعة تنظيمية رسمية تتكون من مديرين تنفيذيين للمستشفى ورؤساء قسم تكنولوجيا المعلومات ومجالات وظيفية متعددة ووحدات أعمال في المستشفى. في هذه اللجنة، يعمل "رئيس المستشفى" كمدير لأنشطة تكنولوجيا المعلومات ويضمن توافق استراتيجيات تكنولوجيا المعلومات مع استراتيجيات أعمال المستشفى.

دراسة Krey et al., (2012) بعنوان: نهج لتقييم طريقة اعتماد حوكمة تكنولوجيا المعلومات وإدارة المخاطر والامتثال في بيئة المستشفيات السويسرية. وتبحث الرعاية الصحية السويسرية حاليًا عن طرق وممارسات لحل التخطيط التشغيلي وتحسين عمليات تكنولوجيا المعلومات. للتأكد من أن استراتيجية المستشفى المؤسسية تؤدي إلى قرارات عمل مناسبة، ستكون هناك حاجة إلى إطار عمل لإدارة تكنولوجيا المعلومات والمخاطر والامتثال (GRC) للرعاية الصحية. تقدم هذه الورقة طريقة التحقق من صحة عمليًا لهذا النهج. بعد مناقشة التحديات التي تواجه تطوير طريقة التحقق من الصحة، سيتم تطبيق مفهوم التلثيث كأساس لتطوير الطريقة على سياق الرعاية الصحية المحدد. يتكون إطار التحقق المقترح من أنواع التحقق المختلفة التي تمكن من تقييم نتيجة البحث مقارنة بهدف المعرفة وظروف العالم الحقيقي.

- الدراسات والبحوث السابقة الخاصة بإدارة الأزمات بالقطاع الصحي:

دراسة Shahid et al., (2024) بعنوان: دور الحوكمة التعاونية في إدارة الأزمات: دراسة حالة هيئة إدارة الأزمات الإقليمية. وهدفت الدراسة الحالية كيف استخدمت هيئة إدارة الكوارث الإقليمية (PDMA) الحوكمة التعاونية لإدارة الأزمات، كما تهدف إلى تحديد عناصر الحوكمة التعاونية والتكتيكات الأساسية والتحديات التي واجهتها أثناء إدارة الأزمات. لجمع البيانات، تم استخدام المقابلات شبه المنظمة. تم إجراء (١٢) مقابلة مع الإدارة العليا لهيئة إدارة الكوارث الإقليمية وتم نسخ البيانات من خلال التحليل الموضوعي، وقد تم تحديد أن الحوكمة التعاونية والظروف الأساسية والتكميلية تؤثر على إدارة الأزمات، وخاصة عند بناء العمليات التعاونية، كما تم اكتشاف أن المتطلبات الأساسية لتطوير العملية التعاونية هي أنشطة القيادة والمفاوضات وجهاً لوجه. على النقيض من ذلك، فإن الإعدادات الداعمة تستلزم الفهم الأولي والثقة والالتزام الذي يعزز العملية التعاونية دون تعريض إدارة الأزمات للخطر. ومع ذلك، فإن نتائج البحث تتوافق بشكل جيد مع النظريات الموجودة خاصة في أطر الحوكمة حول أهمية الديناميكيات التفاعلية. يمكن لهذه التصورات أن تثير الدراسات المستقبلية وتتابع الممارسات في إدارة الأزمات، وخاصة في كيفية تأثير الحوكمة التعاونية على تحسين الوعي والمرونة في صراع إدارة الكوارث.

دراسة آل عياش (٢٠٢٣) بعنوان: اليقظة الاستراتيجية وأثرها في إدارة الأزمات بمستشفى الصحة النفسية بمنطقة عسير. وهدفت الدراسة إلى التعرف على أثر اليقظة الاستراتيجية

على إدارة الأزمات في مستشفيات الصحة النفسية بمنطقة عسير، واستخدم الباحث المنهج الوصفي الارتباطي لتحقيق أهداف البحث، وقد تم تصميم استبيان كأداة لجمع البيانات، وتكونت عينة البحث من (٢٣١) موظف وموظفة، تم اختيارهم بالطريقة العشوائية الطبقية، وتم توزيع استبيان إلكتروني على العينة، أظهرت نتائج البحث أن مستوى اليقظة الاستراتيجية في مستشفى الصحة النفسية بمدينة أبها جاءت بدرجة موافقة عالية وبمتوسط حسابي (٤,٠٢٦٦)، وأن مستوى إدارة الأزمات في مستشفى الصحة النفسية بمدينة أبها جاءت بدرجة موافقة عالية وبمتوسط حسابي (٣,٩٤٨٧)، كما أظهرت النتائج أن هناك علاقة طردية بين اليقظة الاستراتيجية بأبعادها وإدارة الأزمات بأبعادها، وأن هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لليقظة الاستراتيجية على إدارة الأزمات، وأظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات استجابات المبحوثين لمستوى اليقظة الاستراتيجية تعزى للمتغيرات الشخصية، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات استجابات المبحوثين لمستوى إدارة الأزمات تعزى للمتغيرات الشخصية.

دراسة Yagmur & Myrvang (2023) بعنوان: تأثير المرونة التنظيمية على عملية إدارة الأزمات والمرونة التنظيمية: مثال على قطاع الصحة. وهدفت الدراسة إلى استخدام نموذج المعادلة الهيكلية للكشف عن تأثير الرشاقة التنظيمية على إدارة الأزمات والمرونة التنظيمية في المنظمات الصحية، أجريت الدراسة على عينة مكونة من ١٢٠٨ من المتخصصين في الرعاية الصحية الذين يعملون في وظائف مختلفة في مؤسسات الصحة العامة في إسطنبول، الواقعة في منطقة مرمره في تركيا، باستخدام تصميم البحث الارتباطي، وهو أحد أساليب البحث الكمي. كشفت نتائج تقدير نموذج المعادلة الهيكلية (SEM) أن المرونة التنظيمية كان لها تأثير إيجابي وهام على إدارة الأزمات ($\beta = 0.592$) ، ($p < 0.01$) والمرونة التنظيمية ($\beta = 0.643$) ، ($p < 0.01$). وبالنظر إلى قيم معامل الرشاقة التنظيمية لعينة الدراسة، فإن الرشاقة التنظيمية لها تأثير أكبر على المرونة التنظيمية من تأثيرها على إدارة الأزمات. تم العثور على علاقة إيجابية ومعنوية عند ($r = 0.550$) ، ($p = 0.000$) بين المرونة التنظيمية وإدارة الأزمات، عند ($r = 0.566$) ، ($p = 0.000$) بين المرونة التنظيمية والمرونة التنظيمية، وعند ($r = 0.671$) ، ($p = 0.000$) بين إدارة الأزمات والمرونة التنظيمية. أظهرت نتائج تحليل الحساسية في نمذجة المعادلات الهيكلية أن هناك حساسية عالية بين الرشاقة التنظيمية وإدارة الأزمات ووجود

علاقة أقوى بين الرشاقة التنظيمية والمرونة. وتختتم الدراسة بالتوصيات التي من المتوقع أن تساهم في الأدبيات وتحسين خفة الحركة التنظيمية، والمرونة التنظيمية، وعملية إدارة الأزمات في المنظمات الصحية.

دراسة **Abbas (2021)** بعنوان: إدارة الأزمات وتحديات وفرص الرعاية الصحية عبر الوطنية: تقاطع جائحة كوفيد-19 والصحة العقلية العالمية. وهدفت الدراسة إلى الكشف عن أهمية المرونة والفرص المتاحة في ظل كوفيد-19 من تحديات إدارة الأزمات بطرق أساسية. شكلت الموجة الثانية من الانتشار العالمي السريع لمرض كوفيد-19 المعدي تهديدًا خطيرًا للسلام العالمي، مما أثار مشكلات تتعلق بالصحة العقلية العالمية وإدارة الأزمات في جميع أنحاء العالم. أوصت الإجراءات الصارمة لتطبيقات الصحة العامة بسلسلة من تدابير السلامة الاحترازية من قبل المتخصصين في الصحة لقمع واستدامة وإدارة الانتقال المحلي لوباء كوفيد-19. تستكشف هذه الدراسة العواقب السلبية لكوفيد-19 على التغيرات السلوكية والتداخلية للمجتمعات التي قد تحدد ديناميكيات انتقال العدوى. توصي هذه الدراسة الحالية باستراتيجيتين نموذجيتين تساعدان في الحفاظ على الانتقال السريع والآثار الضارة COVID-19 على الصحة العقلية لدى عامة السكان والمرضى الذين يحتاجون إلى العلاج. تقترح هذه الدراسة نماذج التخفيف والقمع في حالة عدم وجود لقاح لتقليل وإدارة أعباء أنظمة الرعاية الصحية في علاج المرضى. لقد شكلت حالة الطوارئ الصحية العالمية هذه تحديًا لأنظمة الرعاية الصحية العالمية في جميع أنحاء العالم، وتكافح الحكومات من أجل ترقية أنظمة الرعاية الصحية لتوفير أفضل مرافق الرعاية الصحية الممكنة للمرضى. إن أنظمة الرعاية الصحية في باكستان غير متطورة لإدارة حالة الطوارئ الصحية العالمية هذه بكفاءة. وقد بدأ العلماء بالفعل تجارب تجريبية في جميع أنحاء العالم لتطوير لقاحات لعلاج هذا المرض المعدي؛ ومع ذلك، فإن النموذجين المقترحين مفيدان في إدارة الطوارئ الصحية في الوضع الحالي. تتناقش هذه الدراسة تحديات الرعاية الصحية العالمية، وإدارة الأزمات، واستراتيجيتين تدخليتين نموذجيتين تساعدان على تقليل الانتشار السريع لفيروس كوفيد-19 من خلال التدابير الوقائية العملية لإدارة الأزمات لتقليل العبء على أنظمة الرعاية الصحية. دراسة الغرباوي (٢٠٢٠) بعنوان: واقع ممارسة مراحل إدارة الأزمات: دراسة تحليلية لآراء عينة من العاملين في مستشفى ابن الأثير في الموصل. وهدفت الدراسة إلى تحديد اتجاهات الأفراد المبحوثين نحو مدى توافر نظام إدارة الأزمات في مراحلها المختلفة (منفردة، مجتمعة)

في مستشفى ابن الأثير الحكومية في مدينة الموصل، وذلك لتحديد مدى جاهزية المستشفى المبحوثة في تعاملها مع الأزمات المحتملة. إذ يسعى البحث الحالي إلى مساعدة كلا من المدراء والأفراد العاملين في المستشفى على رصد ومتابعة الأزمات والاستعداد المناسب لها، والتعرف على تأثيراتها وبما يمكنهم من تشخيص المشكلات الناجمة عنها وإيجاد الحلول اللازمة والكفيلة بالتصدي لها أو التكيف معها. ويهدف البحث هو تقديم أطر نظرية للمستشفى قيد البحث حول مراحل إدارة الأزمات. ولتحقيق هذا الهدف فقد اعتمد البحث الحالي على المنهج الوصفي والتحليلي وباستخدام استمارة الاستبانة كأداة رئيسية للبحث والتي تم توزيعها على (٤٧) فرداً من أفراد العينة المبحوثة. وتوصل البحث إلى مجموعة استنتاجات من أهمها تأكيد أن معظم إجابات الأفراد المبحوثين تتفق على أن هنالك نظام إدارة الأزمات في مستشفى ابن الأثير في مدينة الموصل، ويوجد اتفاق ضمني على المتغيرات الفرعية في كل مرحلة من مراحل هذا النظام، وفي مراحل الخمسة مما يؤشر المنظور المتكامل لإدارة الأزمات.

دراسة Kaleel (2020) بعنوان: دور العلاقات العامة في إدارة الأزمات مع أزمة فيروس كورونا نموذجاً: دراسة حالة دولة الإمارات العربية المتحدة. وهدفت الدراسة إلى تسليط الضوء على الإجراءات التي اتبعتها دولة الإمارات لإدارة أزمة فايروس كورونا، والتي يمكن للحكومة الأخرى الاستفادة منها في إدارة الأزمة في بلدانها، وباستخدام المنهج الاستقرائي والوصفي، وقد أظهرت نتائج الدراسة أنه بالرغم من أن أزمة كورونا أثرت على العديد من الدول وعلى الجوانب الاقتصادية والصحية والأمنية، إلا أن تفعيل دور العلاقات العامة للتعامل مع الأزمة يؤدي إلى تقليل آثار الأزمة بشكل كبير على كافة المستويات، وكما أشارت النتائج إلى أن الإجراءات التي اتخذتها دولة الإمارات للحد من آثار الوباء على الدولة والمواطنين والمقيمين على حد سواء هي مثال حي، حيث أنها تعاملت بشفافية تجاه الأزمة.

- تعقيب الباحث على الدراسات والبحوث السابقة:

- أهم ما توصل له الباحث من عرض النتائج التي توصلت لها الدراسات السابقة: تتمثل النتائج التي توصلت لها ندرة الدراسات العربية التي اهتمت بالتحقق من دور حوكمة تكنولوجيا المعلومات في التحقق من فعاليتها في إدارة الأزمات بالقطاع الصحي بمدرية الشؤون الصحية بصحة الطائف، وكما أنه في حدود اطلاع الباحث لا توجد أي دراسة اهتمت ببحث هذه المتغيرات مجتمعة، كما أن معظم الدراسات الأجنبية التي أجريت في

هذا المجال قد تناولت معظمها، ولكن متغيرات عنوان الدراسة الحالية مرتبطة بمتغيرات مختلفة عما قام الباحث بتناوله، مما يزيد من أهمية هذه الدراسة.

- **مدي استفادة الباحث من الدراسات السابقة التي تم عرضها في بحثه:** استفاد الباحث من الدراسات السابقة في تحديد منهج البحث والفروض بما يناسب العينة، حيث توافقت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في تناول أحد متغيرات الدراسة الحالية وعيناتها، واختلفت مع بعضها من حيث طبيعية العينة، كما توافقت في المنهج المتبع وهو: المنهج الوصفي التحليلي.
- **أهم ما يميز البحث الحالي عن الدراسات السابقة:** تميزت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة أنها تميزت عن الدراسات السابقة أنها تهتم بأهمية حوكمة تكنولوجيا المعلومات في إدارة الأزمات بمدرية الشؤون الصحية بصحة الطائف، وهذا لم يتوفر في أي من الدراسات السابقة.

- مشكلة البحث:

يُعد مجتمع اليوم هو مجتمع الأزمات التي أصبحت لصيقة بالإنسان المعاصر في مختلف مجالات حياته، والفرد، والأسرة، والمجتمع، والدول لم تسلم من الأزمات والكوارث التي تتعرض لها، لذا فمن الضروري إيجاد طرق وسبل مختلفة لتقادي الأزمات، وكيفية التعامل معها، وقد شهد العالم انطلاقة سريعة للبحث من أجل بناء منظومة علمية حديثة تعرف "إدارة الأزمات"، حيث يعتبر مجتمع اليوم هو مجتمع المعلوماتية وحوكمة تكنولوجيا المعلومات. قد تساعد حوكمة تكنولوجيا المعلومات في الحد من حدوث الأزمات بالقطاع الصحي، كما أن الاستخدام المتزايد لحوكمة تكنولوجيا المعلومات يتطلب تركيز كبير على القدرات، والتجهيزات، والتخطيط الملائم، وذلك لاستخدام حوكمة تكنولوجيا المعلومات في تجنب حدوث الأزمات.

ونظرًا لأن المستشفيات من أهم مؤسسات القطاع الصحي بالمملكة العربية السعودية، فهي تهتم بالتركيز علي تقديم أعلى مستوى ممكن من هذه الخدمات للمرضي، والعمل علي تحسين جودة هذه الخدمات بصورة مستمرة، ولذلك فهي تهتم بالقادة والعاملين بها وبدورهم في تحقيق أهدافها، كما تسعى المملكة العربية السعودية جاهدة في ظل برنامج التحول الوطني، رؤية (٢٠٣٠) إلي الاهتمام بالأداء في جميع مؤسسات القطاع الحكومي والخاص سعياً وراء تحقيق التنمية وتعزيز جوانب القوة وعلاج نقاط الضعف واستعدادًا للنهضة الشاملة التي

تنتظر المملكة في السنوات القادمة، وتفعيل دور الموظفين وتحسين أدائهم الوظيفي سعيًا لتحقيق الأهداف التنظيمية من خلال الرجوع إلى رؤية المنظمة ورسالتها وأهدافها. لذا تهدف هذه الدراسة إلى اختبار العلاقة بين حوكمة تكنولوجيا وإدارة الأزمات بمديرية الشؤون الصحية بالطائف. ومن خلال عمل الباحث بالشؤون الصحية متمثلًا بمجتمع الدراسة، ومن خلال الاطلاع على التراث البحثي والدراسات السابقة والتي لها علاقة بموضوع البحث، فقد تبين أهمية هذا البحث لاختبار العلاقة بين حوكمة تكنولوجيا المعلومات وإدارة الأزمات بالشؤون الصحية بالطائف، وهو ما يمثل مشكلة الدراسة.

- تحديد مشكلة وتساؤلات البحث:

يمكن للباحث تحديد مشكلة الباحث في " دور حوكمة تكنولوجيا المعلومات في إدارة الأزمات بمديرية الشؤون الصحية بالطائف". وبناءً على ذلك يمكن صياغة مشكلة البحث في التساؤلات الآتية:

السؤال الرئيس الأول:

هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد حوكمة تكنولوجيا المعلومات وإدارة الأزمات للعاملين بمديرية الشؤون الصحية بالطائف بالمملكة العربية السعودية؟
وينقسم هذا الفرض الرئيسي إلى الفروض الفرعية التالية:

١. هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد حوكمة تكنولوجيا المعلومات على الإنذار المبكر؟
٢. هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد حوكمة تكنولوجيا المعلومات على الاستعداد والوقاية؟
٣. هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد حوكمة تكنولوجيا المعلومات على احتواء الأضرار؟
٤. هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد حوكمة تكنولوجيا المعلومات على استعداد النشاط؟
٥. هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد حوكمة تكنولوجيا المعلومات على التعلم من الأزمة؟

- **فروض البحث:** توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد حوكمة تكنولوجيا المعلومات وإدارة الأزمات للعاملين بمديرية الشئون الصحية بالطائف بالمملكة العربية السعودية. وينقسم هذا الفرض الرئيسي إلى الفروض الفرعية التالية:
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد حوكمة تكنولوجيا المعلومات على الإنذار المبكر.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد حوكمة تكنولوجيا المعلومات على الاستعداد والوقاية.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد حوكمة تكنولوجيا المعلومات على احتواء الأضرار.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد حوكمة تكنولوجيا المعلومات على استعادة النشاط.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد حوكمة تكنولوجيا المعلومات على التعلم من الأزمة.
- **مصطلحات البحث:** تتضح مصطلحات البحث فيما يلي:
- **حوكمة تكنولوجيا المعلومات:** الحوكمة لفظ جديد في العربية، ويعني الانضباط والسيطرة فعند الحديث عن منظمة أو مؤسسة فإن الحوكمة تعني إدارة متسقة وسياسة متماسكة.
- **مفهوم حوكمة تكنولوجيا المعلومات:**
- يعرف طارق (٢٠٠٧) الحوكمة بأنها مجموعة من القواعد والممارسات والضوابط الرقابية التي تهدف إلي ضمان قيام الإدارة باستخدام أصول المؤسسة المادية والمعنوية بمصلحة المساهمين أو تمكين المساهمين وغيرهم من ذوي المصالح بالمؤسسة من ممارسة حقوقهم وحماية مصالحهم.
- بينما تعرف حوكمة تكنولوجيا المعلومات بأنها جزء لا يتجزأ من حوكمة المؤسسة، والتي تشمل تجهيزات البنية التحتية، وقواعد البيانات، والنظم والتطبيقات، والطواقم الفنية، والتي تقوم بالتطوير والتشغيل، وإدارة المؤسسة، وتقديم خدمات الدعم الفني (عبد العال، ٢٠٠٨). وتعرف أيضًا بأنها هيكلة من العلاقات والإجراءات للتوجيه والسيطرة في المؤسسة لتحقيق أهدافها، وذلك من خلال القيمة التي تضيفها تكنولوجيا المعلومات مع موازنة مخاطر استخدامها مقابل العائد علي الاستثمار فيه (سليمان، ٢٠٠٨).

ويعرف الباحث حوكمة تكنولوجيا المعلومات بأنها عبارة عن النظام الذي يتم من خلاله توجيه ورقابة الاستخدامات الحالية والمستقبلية لتقنية وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والسيطرة عليها، وينطوي علي تقييم وتوجيه خطط لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لدعم تنظيم ومراقبة هذا الاستخدام لتحقيق الخطط، ويتضمن استراتيجيات وسياسات استخدام تكنولوجيا المعلومات بمديرية الشؤون الصحية.

- **إيجابيات وفوائد حوكمة تكنولوجيا المعلومات:** تتمثل أهم الإيجابيات التي تجنيها المؤسسة أو المنظمة من وراء تبنيها حوكمة تكنولوجيا المعلومات كما ذكرها عقل (٢٠١١) كما يلي:

- تحقيق أهداف الإدارة من استخدام تكنولوجيا المعلومات والاستثمار فيه.
- بناء ميزة تنافسية مستمرة للمؤسسة.
- توفير رابط قابل للقياس بين أهداف المؤسسة وأهداف الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات.
- فتح آفاق جديدة للتوسع الأفقي والعمودي للمؤسسة.
- حماية استثمارات المنظمة.
- مخاطر تكنولوجيا المعلومات تحت السيطرة.
- دعم استمرارية الأعمال في كل الظروف.

- **المرتكزات الأساسية لحوكمة تكنولوجيا المعلومات:**

تتمثل أهم أسس حوكمة تكنولوجيا المعلومات من خلال ما ذكره كلاً من Ngqondi & Mauwa (2020) كما يلي:

❖ **إدارة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات:** وتشير للقرارات التي تتعلق بأنواع أجهزة الكمبيوتر والبرامج والشبكات التي تستخدمها المنظمة.

❖ **إدارة استخدام تكنولوجيا المعلومات:** وهي تشير للقرارات التي تتعلق بالتخطيط لتكنولوجيا المعلومات.

❖ **إدارة مشروع تكنولوجيا المعلومات:** وتتطلب وجود البنية التحتية ومهارات التعامل مع النظم المستخدمة في الشركة حتى يمكن تطوير النظم الجديدة.

ومن خلال ما سبق ذكره يستنتج الباحث أن حوكمة تكنولوجيا المعلومات أمرًا بالغ الأهمية، ويتطلب الزامًا صارمًا من القيادات والمدربين، حيث أن استخدامه يحقق الشفافية،

يساعد على تراجع الفساد أو التصدي إلى المخاطر التي تواجه المنظمات، وتساهم في إدارة الأزمات والكوارث.

- إدارة الأزمات:

ترتكز إدارة الأزمات على تخفيض الآثار السلبية المرتبطة بالأزمة، وتحديد مصادر المخاطر والتهديدات وإزالة مسبباتها، أو تقليل الخسائر البشرية والمادية والمعنوية الناتجة عنها.

- مفهوم إدارة الأزمات:

والأزمة في اللغة: تعود الأصول الأولى لاستخدام كلمة أزمة إلى علم الطب الإغريقي القديم، وقد كانت هذه الكلمة تستخدم للدلالة على وجود نقطة تحول مهمة، ووجود لحظة مصيرية في تطور مرض ما، وتعني الشدة والقحط ويقال أزم علينا الدهر، أي اشتد وقل خيره، ويقال حدوث أزمة قومية واقتصادية وسياسية وهكذا.

وعرف كلاً من (Cigliotti & Jason 1991) إدارة الأزمات بأنها قدرة المنظمة على التعامل مع المواقف الطارئة بسرعة وفعالية وكفاءة بهدف تقليل التهديدات والخسائر في الأرواح والممتلكات والآثار السلبية على استمرار أنشطتها وعملياتها.

ويعرف الباحث إدارة الأزمات بأنها قدرة المنظمة على إدارة المواقف الطارئة بكفاءة وفعالية للحد من الخسائر والآثار السلبية العكسية على عمليات وأنشطة القطاعات الصحية، وتتضمن إدارة الأزمات عدة مراحل وهي اكتشاف الأزمة، احتواء والاستعداد للأزمة، واستعادة النشاط والتوازن، والتعلم من الأزمة.

- **مراحل إدارة الأزمات:** وتتمثل مراحل إدارة الأزمات كما ذكرها النوايسة (٢٠٠٦) كما يلي:

❖ **اكتشاف الأزمة (Signal detection):** تقريباً كل الأزمات تترك أثراً من الإشارات التحذيرية المبكرة، وإذا تمكنت الإدارة من النقاط هذه الإشارات عندها العديد من الأزمات يمكن أن تحد من ظهورها قبل حدوثها وهذه أفضل طريقة لإدارة الأزمة.

❖ **الاستعداد للأزمة: (Preparation / Prevention)** الهدف هو تجميع الجهود للعمل على الحد من استمرار حصول الأزمة في مراحلها الأولى وإدارتها بشكل فعال.

❖ **احتواء الأزمة (Damage Containment):** أي احتواء أثر الأزمة من الانتشار بشكل أكبر.

❖ **استعادة النشاط (Recovery):** الهدف الأساسي هو استعادة الوضع الطبيعي للمنظمة بأسرع وقت ممكن حتى لا يتم خسارة الزبائن.

❖ **التعلم من الأزمة (Learning Evaluation):** العملية التي من خلالها تعكس ما تم إنجازه حتى تتمكن المنظمة من أن تدير الأزمة المقبلة لحظة وقوعها. وتأسيسًا علي ما سبق طرحه، فإن التحكم في مخاطر تكنولوجيا المعلومات لا يمكن القيام به دون وجود بيئة عمل منظمة تخضع لعمليات محددة يمكن قياسها وإدارتها وتتبعها لذلك يساعد وجود وتطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات على تتبع المخاطر وإدارة الأزمات وقياسه وإدارتها لضمان بيئة محكمة تساعد على التأكد أن المنظمة تمتلك لقواعد ولوائح محددة والذي بدوره يساعد على إدارة الأزمات وتقييمها.

- أهداف وأهمية البحث:

- أهداف البحث: وفيما يلي يعرض الباحث أهداف البحث:

(١) تكوين معرفة علمية منظمة عن كل ما يتعلق بموضوع حوكمة تكنولوجيا المعلومات بمديرية الشؤون الصحية بالطائف.

(٢) تكوين معرفة علمية منظمة عن كل ما يتعلق بموضوع إدارة الأزمات بمديرية الشؤون الصحية بالطائف.

(٣) التعرف علي دور حوكمة تكنولوجيا المعلومات في إدارة الأزمات بمديرية الشؤون الصحية بالطائف.

(٤) التوصل إلي نموذج يوضح كيفية دراسة العلاقة بين حوكمة تكنولوجيا المعلومات (بأبعاده المختلفة) وتحقيق إدارة الأزمات (بأبعاده المختلفة) بمديرية الشؤون الصحية بالطائف.

(٥) تقديم مجموعة من التوصيات والمقترحات لمتخذي القرارات في المستشفيات الحكومية بمنطقة الطائف بصفة خاصة ولجميع متخذي القرار بصفة عامة تكمن في الاستفادة من موضوعي حوكمة تكنولوجيا المعلومات وإدارة الأزمات بصفة خاصة.

- أهمية البحث: يمكن توضيح أهمية البحث من الناحيتين العلمية والتطبيقية كما يلي:

- الأهمية العملية:

١. التعرف علي إمكانية وجود علاقة بين حوكمة تكنولوجيا المعلومات وإدارة الأزمات بمديرية الشؤون الصحية بالطائف.

٢. معرفة مدي مساهمة حوكمة تكنولوجيا المعلومات في تحقيق إدارة الأزمات بمديرية الشؤون الصحية بالطائف.

٣. تشجيع المستشفيات على تبني مفهوم حوكمة تكنولوجيا المعلومات للكوادر البشرية ومواكبة المستجدات التقنية الحديثة من أجل تحسين أدائها.

- الأهمية التطبيقية:

١. تأتي أهمية هذا البحث من القطاع المدروس وهو القطاع الصحي؛ ولاسيما المستشفيات التعليمية التي يتم فيها تعليم وتدريب الكوادر العلمية بمختلف فئاتها من أطباء وممرضين وفنيين ومخبريين، وهذا يعني الاهتمام بإمداد القادة بمديرية الشؤون الصحية بالطائف ببيانات صادقة تبين مستوي حوكمة تكنولوجيا المعلومات وفعاليتها في إدارة الأزمات بالطائف.

٢. التعرف على حوكمة تكنولوجيا المعلومات باعتبارها مفهوم جديد.

٣. المساهمة في إثراء المكتبات السعودية بأهمية حوكمة تكنولوجيا المعلومات في إدارة الأزمات.

- منهجية البحث: وتشمل منهجية البحث علي ما يلي:

- **منهج البحث:** اعتمدت الدراسة علي المنهج الوصفي التحليلي، وهو عبارة عن وصف وتحليل دقيق وتفصيلي لظاهرة معينة أو موضوع محدد، ويكون علي صورتين الأولى نوعية والثانية كمية رقمية، إذ أن التعبير التكيفي يصف الظاهرة، ويوضح خصائصها، أما التعبير الكمي فيوضح وصفاً رقمياً معيئاً، حيث يبين مقدار هذه الظاهرة أو حجمها، ودرجة ارتباطها مع الظواهر الأخرى، ويُعد منهجه من أهم المناهج المتبعة فيه، ففيه الباحث يرغب في الوصول إلي نتائج عملية يعتمد عليها، ولا بد أن يحرص علي وصف الوضع الراهن للظاهرة من خلال رصدها، وبيان فهم ما تتضمنه من مضمون، ثم يجب أن يحصل علي أوصاف دقيقة وتفصيلية لها بغية الإجابة عن الأسئلة التي يطرحها، والمشكلات التي يدرسها، وعن طريقه يتم تحليل البيانات حتي يمكن تجميع المتشابهات بينهما والمختلفة منها، وهذا اهم ما يميزه عم غيره من المناهج العلمية، وتعزز استخدامه في البحث العلم بشكل كبير (غرابية وآخرون، ٢٠١٥). وفي هذا البحث يستخدم لكشف دور حوكمة تكنولوجيا المعلومات في إدارة الأزمات بمديرية الشؤون الصحية بالطائف.

- **مجتمع وعينة البحث:** مجتمع الدراسة جميع العاملين الذين ينصب عليهم الاهتمام في دراسة معينة، وبمعنى آخر جميع العناصر التي تتعلق بها مشكلة البحث. ويعرضها الباحث في النقاط التالية:

نوع العينة: اعتمد الباحث في تحديد حجم العينة على استخدام برنامج Sample Size Calculator وذلك في ضوء معلومية حجم المجتمع، وعند مستوى ثقة (٩٥)، وعند مستوى معنوية (٥%)، وبعد إدخال البيانات للبرنامج تم حساب حجم العينة ويبلغ (٣٨٤) مفردة. واعتمد الباحث على عينة عشوائية طبقية.

وحدة المعاينة: تتمثل وحدة المعاينة في العامل بمديرية الشؤون الصحية بالطائف. **حجم العينة:** نظرًا لكبر حجم مجتمع الدراسة، وصعوبة تجميع البيانات من كافة مفرداته، فقد اعتمد الباحث على أسلوب العينات لتجميع البيانات اللازمة للدراسة الميدانية، وتم تحديد حجم العينة بمعلومية حجم مجتمع الدراسة باستخدام المعادلة التالية (عيد، ٢٠١٦). ويمكن توضيح ذلك من خلال المعادلة رقم (١) كما يلي:

$$n = \frac{P(1 - P)}{\frac{(e)^2}{(z)^2} + \frac{P(1 - P)}{N}}$$

=n حجم العينة

=N حجم المجتمع (١٣٥٦٠) مفردة.

=P نسبة توافر الظاهرة الرئيسية محل الدراسة، وهي (٠,٥).

= (1-P) نسبة عدم توافر الظاهرة الرئيسية محل الدراسة.

=e خطأ المعاينة وهو (0.05).

=Z القيمة المعيارية وهي إحصائياً (١,٩٦) عند مستوي معنوية (٠,٥).

ويمكن توضيح حجم عينة الدراسة من خلال المعادلة رقم (٢) كما يلي:

$$n = \frac{0.5(0.5)}{\frac{(0.05)^2}{(1.96)^2} + \frac{0.5(0.5)}{13560}}$$

$$n = 376$$

وبذلك يبلغ حجم عينة الدراسة (٣٨٤) مفردة.

- أنواع البيانات وأساليب جمعها: سوف يعتمد الباحث علي ما يلي:

- أنواع البيانات: يتم جمع البيانات من المصادر التالية:

▪ **البيانات الأولية:** وهي البيانات التي يتم الحصول عليها من خلال الدراسة الميدانية المتعلقة بالدراسة، والتي سيتم الحصول عليها باستخدام الاستبيان، ومنها المسوحات، واستبيانات الموظفين بمديرية الشؤون الصحية بالطائف، حيث سيتم تصميم استبيانات لقياس رأي الموظفين حول حوكمة تكنولوجيا المعلومات في إدارة الأزمات. وتحليل البيانات المستخلصة من الاستبيانات.

▪ **البيانات الثانوية:** وهي البيانات التي يتم الحصول عليها من خلال البحث في الكتب والدوريات والأبحاث والمؤتمرات المتعلقة بمتغيرات الدراسة، والتي تشمل:

١. **التقارير والدراسات المنشورة:** سيتم الاطلاع علي التقارير والدراسات السابقة التي تناقش تأثير حوكمة تكنولوجيا المعلومات في إدارة الأزمات بالقطاع الصحي، كما سيتم البحث في قواعد البيانات الأكاديمية والمجلات العلمية للعثور علي الأبحاث ذات الصلة.

٢. **البيانات الإحصائية:** سيتم الاستعانة بالبيانات الإحصائية المتاحة من مصادر رسمية مثل وزارة الصحة أو الهيئات الحكومية المعنية بالرعاية الصحية، حيث ستوفر هذه المصادر بيانات حول مؤشرات الأداء في المستشفيات.

٣. **التقارير الداخلية:** سيتم الحصول علي بعض البيانات من التقارير الداخلية للمستشفيات الحكومية بمنطقة الطائف، وتشمل هذه التقارير تقييمات الأداء، والتقارير السنوية.

- **أساليب جمع البيانات:** سيتم جمع البيانات باستخدام "استمارات الاستبيان" التي سيتم توزيعها علي عينة البحث في مديرية الشؤون الصحية بالطائف، وبالإضافة إلي المقابلات الشخصية، والرجوع إلي التقارير الرسمية الصادرة عن مديرية الشؤون الصحية بالطائف بغرض جمع البيانات حول حوكمة تكنولوجيا المعلومات لإدارة الأزمات.

- **أساليب تحليل البيانات:** سوف يقوم الباحث بتحليل البيانات باستخدام برنامج الإحصائي Spss، وذلك بالاعتماد علي الأساليب التالية:

(١) تحليل الانحدار المتعدد.

(٢) اختبار IT-Test لعينة واحدة.

(٣) حساب المتوسطات والانحراف المعياري.

- حدود البحث:

- الحدود الموضوعية للبحث: سيركز البحث الحالي دور حوكمة تكنولوجيا المعلومات (بأبعادها المختلفة) إدارة الأزمات (بأبعادها المختلفة) بمديرية الشؤون الصحية بالطائف.
- الحدود الزمنية للبحث: خلال الفترة الزمنية من عام ٢٠٢٤ حتى عام ٢٠٢٥.
- الحدود البشرية للبحث: تشمل القادة والعاملين بمديرية الشؤون الصحية بالطائف.
- الحدود المكانية للبحث: مديرية الشؤون الصحية بالطائف.
- الوصف التفصيلي لعينة الدراسة: تكونت عينة الدراسة من (٣٨٤) من العاملين بمديرية الشؤون الصحية بالطائف، وقد تم توزيع (400) استمارة على مستشفيات مديرية الشؤون الصحية بالطائف، لضمان تمثيل العينة للمجتمع الأصلي للدراسة، وتم تجميع (٣٨٤) استمارة مستوفاة لكل البيانات بنسبة (٩٦%)، وقد تمثلت البيانات الديموغرافية للعاملين في (النوع- العمر-المؤهل التعليمي-الحالة الاجتماعية-المستوي الوظيفي-عدد سنوات الخبرة)؛ حيث يوضح جدول (٣) توزيع العينة، كما يلي:

جدول (١) توزيع العينة طبقاً للنوع الاجتماعي

النسبة	العدد	النوع الاجتماعي
52.6	202	ذكر
47.4	182	أنثى
100.0	384	المجموع

يتضح من جدول (١) أن عدد أفراد العينة من العاملين بالشؤون الصحية بالطائف وفقاً للجنس كانت النسبة الأكبر من الذكور وذلك بنسبة (52.6%). بينما بلغت النسبة الأقل من الإناث وذلك بنسبة (47.4%). وهي نسبة متفاوتة تدل على أن طبيعة العمل في الشؤون الصحية بالطائف تهتم بتعيين الذكور لتحملهم أعباء العمل بشكل أكبر من الإناث، وأيضاً وجود نسب للجنسين يدل على التنوع بينهم.

جدول (٢) توزيع العينة طبقاً للفئة العمرية

النسبة	العدد	الفئة العمرية
41.7	160	أقل من 30
48.2	185	31-40
10.2	39	من 41-60 سنة
100.0	384	المجموع

يتضح من جدول (٢) أن أعلى نسبة من عينة الدراسة في الشؤون الصحية في محافظة الطائف، تتراوح أعمارهم في المرحلة العمرية من ٣١ إلى ٤٠ سنة وذلك بنسبة

(48.2%)، تليها في المرحلة الثانية الفئة العمرية أقل من ٣٠ عامًا وذلك بنسبة (41.7%)، وأخيرا النسبة الأقل في المشاركة من ٤١ إلى ٦٠ عامًا وذلك بنسبة (10.2%). ويتضح من ذلك أن النسبة الأكبر من المشاركة من الفئات العمرية ترجع للفئة العمرية من ٣١ إلى ٤٠ سنة ربما يرجع ذلك إلى طبيعة عمل الشؤون الصحية والتي تتطلب الفئات العمرية من الشباب وحديثي التخرج.

جدول (٣) توزيع العينة طبقاً للحالة الاجتماعية

النسبة	العدد	الحالة الاجتماعية
10.4	40	أعذب
85.7	329	متزوج
3.9	15	مطلق
100.0	384	المجموع

يتضح من جدول (٣) ان النسبة الأكبر من عينة الدراسة من المتزوجين وذلك بنسبة (85.7%)، تليها الحالة الاجتماعية العزاب وذلك بنسبة (10.4%)، وأخيراً النسبة الأقل من المشاركة من فئة المطلقين وذلك بنسبة (3.9%). ويدل على ذلك أن العمل بالشؤون الصحية بالطوائف يتم بالنسبة العليا من المتزوجين.

جدول (٤) توزيع العينة طبقاً للمستوى الوظيفي

النسبة	العدد	المستوى الوظيفي
4.2	16	مدير مستشفى
13.0	50	مدير إدارة
31.3	120	مدير مركز صحي
51.6	198	مدير قسم
100.0	384	المجموع

يتضح من جدول (٤) ان النسبة الأكبر من عينة الدراسة من مديري الأقسام وذلك بنسبة (51.6%)، تليها مديري المراكز الصحية وذلك بنسبة (31.3%)، تليها مديري الإدارات بنسبة (13.0%)، وأخيرا النسبة الأقل من المشاركة من مديري المستشفيات وذلك بنسبة (4.2%). ويدل على ذلك أن العمل بالشؤون الصحية بالطوائف يتم بشكل جيد من خلال توزيع العاملين بالمناصب الإدارية المختلفة بما يتناسب مع احتياجات العمل.

جدول (٥) توزيع العينة طبقاً للمستوى التعليمي

النسبة	العدد	المستوى التعليمي
26.0	100	بكالوريوس
38.0	146	ماجستير
35.9	138	دكتوراه
100.0	384	المجموع

يتضح من جدول (٥) أن النسبة الأكبر من عينة الدراسة من فئة حملة الماجستير، وذلك بنسبة (38.0%)، تليها حملة الدكتوراه وذلك بنسبة (35.9%)، وأخيرا النسبة الأقل من المشاركة من فئة التعليم الجامعي وذلك بنسبة (26.0%). ويدل على ذلك أن العمل بالشؤون الصحية بالطوائف يتم بشكل جيد من خلال العاملين الحاصلين على الماجستير والدكتوراه.

جدول (٦) توزيع العينة طبقاً لسنوات الخبرة

النسبة	العدد	الفئة العمرية
41.7	160	أقل من 10
48.2	185	10-25 سنة
10.2	39	أكثر من 25 سنة
100.0	384	المجموع

يتضح من جدول (٦) أن النسبة الأكبر من المشاركين لديهم سنوات خبرة من ١٠-٢٥ عامًا وذلك بنسبة (48.2%)، تلتها الفئة ممن لديها سنوات خبرة أقل من ١٠ أعوام وذلك بنسبة (41.7%)، وأخيراً العاملين ممن لديهم خبرة أعلى من ٢٥ عامًا وذلك بنسبة (10.2%)، وهو ما يتوافق مع النتائج الخاصة بالفئة العمرية.

قام الباحث بالاعتماد على العديد من الأدوات والمصادر للحصول على المعلومات والبيانات لتحقيق أهداف الدراسة الحالية، وذلك من خلال ما يلي:

- **البيانات الأولية:** وهي البيانات التي يتم الحصول عليها من خلال الدراسة الميدانية المتعلقة بالدراسة، والتي سيتم الحصول عليها باستخدام الاستبيان، ومنها المسوحات، واستبيانات الموظفين بمديرية الشؤون الصحية بالطوائف، حيث سيتم تصميم استبيانات لقياس رأي الموظفين حول دور حوكمة تكنولوجيا المعلومات في إدارة الأزمات بالقطاع الصحي، كما سيتم توزيع الاستبيانات على عينة عشوائية من الموظفين بمديرية الشؤون الصحية بالطوائف، وتحليل البيانات المستخلصة من الاستبيانات.

- **البيانات الثانوية:** وهي البيانات التي يتم الحصول عليها من خلال البحث في الكتب والدوريات والأبحاث والمؤتمرات المتعلقة بمتغيرات الدراسة وتشمل التقارير والدارسات المنشورة، والبيانات الإحصائية، والتقارير الداخلية.

تم الاعتماد على الاستبانة لأنها أفضل طريقة للحصول على معلومات وحقائق جديدة لا توفرها المصادر الأخرى، وسرعة توزيعها على مساحات جغرافية واسعة، تمكن المبحوث من الإجابة بحرية والإدلاء بأي معلومات يريدها، كمرجع انقسمت إلى قسمين:

- ❖ **أولاً: الخصائص الديموغرافية للعينة:** وتشمل عدد من التساؤلات الخاصة بعينة الدراسة وتتمثل في (النوع-العمر-المؤهل التعليمي-الحالة الاجتماعية-المستوي الوظيفي-عدد سنوات الخبرة).
- ❖ **ثانياً: محاور الدراسة:**

المحور الأول: حوكمة تكنولوجيا المعلومات: ويعرفها الباحث بأنها عبارة عن محرك عال الجودة يهتم بتحسين جودة العمل بمديرية الشؤون الصحية، فهي جزء أساسي من حوكمة المؤسسة ويتكون من عدة أبعاد تشمل التخطيط والتنظيم، والاكتساب والتنفيذ، والدعم والتوصيل، والمتابعة والتقييم، وتسعى إلى العمل على تعزيز تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة لتحقيق أهدافها المنشودة.

أبعاد حوكمة تكنولوجيا المعلومات:

١. **التخطيط والتنظيم:** تشمل إجراءات الحوكمة التي تشمل تحديد الخطة الاستراتيجية التي تستخدمها الشؤون الصحية في تحديد الإجراءات المرتبطة بتحقيق أهدافها، والتي تتعلق بتقييم كفاءة أدوات الرقابة على عملية نقل البيانات بالنظام، كما تشمل الاستراتيجيات والتقنيات الملائمة لحوكمة تكنولوجيا المعلومات بالمنظمة (مديرية الشؤون الصحية).
 ٢. **الاكتساب والتنفيذ:** وتتمثل في قيام مديرية الشؤون الصحية باستخدام الطرق والوسائل والأساليب المختلفة لاكتساب وامتلاك نظم المعلومات وضمان تنفيذها وتكاملها وتوحيد الإجراءات توثيقها لتحقيق أهدافها.
 ٣. **الدعم والتوصيل:** ويتمثل في تقديم الخدمات المطلوبة لدعم حوكمة تكنولوجيا المعلومات بمديرية الشؤون الصحية التي ترتبط بالعمليات التقليدية حول أمن المعلومات وضمان استمراريتها والتدريب على الخدمات بها، وتحديد مدي تطابق المعلومات مع الرؤيا الاستراتيجية بمديرية الشؤون الصحية.
 ٤. **المتابعة والتقييم:** تتمثل في الإجراءات التي تقوم بها مديرية الشؤون الصحية بمتابعة عملياتها وتقييم أهداف تكنولوجيا المعلومات وقياسها، والحصول على ضمانات مناسبة بقيامها بأداء مهامها.
- ويضم هذا المحور (٣٥) عبارة تتمثل في العبارات من (١-٣٥) لقياس المتغير المستقل (حوكمة تكنولوجيا المعلومات) بأبعاده، ويشمل:
- العبارات من (١-١٠) تقيس بُعد التخطيط والتنظيم.

- العبارات من (١١-١٨) تقيس بُعد الاكتساب والتنفيذ.
- العبارات من (١٩-٢٦) تقيس بُعد الدعم والتوصيل.
- العبارات من (٢٧-٣٥) تقيس بُعد المتابعة والتقييم.

المحور الثاني: إدارة الأزمات: ويعرفها الباحث بأنها مجموعة من العمليات الإدارية المخططة والمنظمة التي تقوم على توظيف تكنولوجيا المعلومات والإمكانيات البشرية والمادية داخل المنظمة لمواجهة الأزمات، ومعرفة أسبابها، والحد من احتمالية حدوثها، والتقليل من آثارها، ووضع الخطط المنظمة لتفادي حدوثها في المستقبل.

- أبعاد إدارة الأزمات:

- **الإنذار المبكر:** يجب على المنظمات أن تبحث عن تحذيرات من حدوث أزمة، وأن تزن احتمالات حدوث الأزمات، وأنه لا يمكن التنبؤ دائماً بالأزمات.
- **الاستعداد والوقاية:** وتشمل السعي بالإمكانيات المادية والبشرية بقيام المنظمة بإخطار جميع الأطراف المعنية، مثل الموظفين والعملاء، بالأزمة وخطة الحل، والعمل على إيقاف تطور الآثار السلبية للأزمة وتقليل الخسائر ما أمكن، وتوفير الحماية لمكونات المنظمة.
- **احتواء الأضرار:** تم تنفيذ خطة اجتماع الأطراف، وينخرط جميع الأطراف المشاركين في الخطة في اتصالات مفتوحة وبيدأون العمل على حل الأزمة.
- **استعادة النشاط:** في هذا الوقت تكون الأزمة تحت السيطرة، ويتولى جميع العاملين واجباتهم في حل المشكلة، ويتم تنفيذ خطط التعافي إلى الحياة الطبيعية.
- **التعلم من الأزمة:** وفي هذه المرحلة الأخيرة تنتهي الأزمة وتعود المنظمة إلى عملياتها الطبيعية، وينبغي للمنظمة أن تقوم بتحليل الأزمة بشكل كامل، وينبغي ملاحظة وتعلم الدروس المستفادة في المستقبل.

ويضم هذا المحور (٤٢) عبارة تتمثل في العبارات من (٣٦-٧٧) لقياس المتغير التابع (إدارة الأزمات) بأبعادها، وتشمل:

- العبارات من (٣٦-٤٥) تقيس مرحلة الإنذار المبكر.
- العبارات من (٤٦-٥٤) تقيس الاستعداد والوقاية.
- العبارات من (٥٥-٦٢) تقيس احتواء الأضرار.
- العبارات من (٦٣-٧٠) تقيس استعادة النشاط.

- العبارات من (٧١-٧٧) تقيس التعلم من الأزمة.
- تقدير درجات الاستبيان: حرص الباحث علي تصميم قائمة الاستبيان على أن تكون الأسئلة واضحة، بحيث يمكن للمبحوث الإجابة عنها، وقد اختار الباحث مقياس ليكرت الخماسي، لأنه من أكثر المقاييس استخدامًا، لسهولة فهمه. وللإجابة على أسئلة الاستبيان استخدم الباحث بيان بدرجات الموافقة لقائمة الاستبيان باستخدام مقياس ليكرت الخماسي كما في الجدول التالي:

موافق تمامًا	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تمامًا
عالي جدًا	عال	متوسط	ضعيف	ضعيف جدًا

جدول (٩) توزيع عبارات الاستبيان على الأبعاد

المتغير	الأبعاد الفرعية	عدد العبارات	المجموع الكلي	توزيع العبارات
حوكمة تكنولوجيا المعلومات	التخطيط والتنظيم	١٠	٣٥	١٠-١
	الاكتساب والتنفيذ	٨		١٨-١١
	الدعم والتوصيل	٨		٢٦-١٩
إدارة الأزمات	المتابعة والتقييم	٩	٤٢	٣٥-٢٧
	الإنذار المبكر	١٠		٤٥-٣٦
	الاستعداد والوقاية	٩		٥٤-٤٦
	احتواء الأضرار	٨		٦٢-٥٥
	استعادة النشاط	٨		٧٠-٦٣
	التعلم من الأزمة	٧		٧٧-٧١
		الاستبيان ككل	٧٧	٧٧-١

- اختبار الفروض:

١. التحليل الوصفي لعبارات مقياس حوكمة تكنولوجيا المعلومات:

تناول الباحث في هذا الجزء نتائج التحليل الإحصائي بتقييم أفراد العينة لمستوى حوكمة تكنولوجيا المعلومات، وذلك من خلال الإجابة عن مقياس حوكمة تكنولوجيا المعلومات والمكون من (٣٥) عبارة مقسمة على (٤) أبعاد، (١٠) عبارات لبعده التخطيط والتنظيم، و(٨) عبارات لبعده الاكتساب والتنفيذ، و(٨) عبارات لبعده الدعم والتوصيل، و(٩) عبارات لبعده المتابعة والتقييم، ويوضح جدول (٩) النتائج التي تم التوصل إليها.

جدول (١٠) التحليل الوصفي لمقياس حوكمة تكنولوجيا المعلومات

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
أولاً: التخطيط والتنظيم				
١	3.9219	.98243	التاسع	مرتفع
٢	3.8906	1.22784	العاشر	مرتفع

المستوى	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
				للمعلومات المطلوبة، ومحددة من حيث النمط المختار، والبيانات التي تخدم استراتيجيتها.
مرتفع	الأول	.74158	4.5938	٣ تقوم الإدارة بتحديد مهام ومسؤوليات القائمين بتكنولوجيا المعلومات بوضوح ودقة بها.
مرتفع	السابع	.98254	4.0260	٤ تقوم الإدارة بتحديد أفضل الممارسات التي يمكن استخدامها في الوسائل التكنولوجية المناسبة.
مرتفع	الثامن	.91352	3.9401	٥ تحدد الإدارة بشكل واضح الأهداف من تكنولوجيا المعلومات والاستفادة منها في إدارة المخاطر والأزمات التي يمكن أن تتعرض لها.
مرتفع	الرابع	.77826	4.5078	٦ تضع الإدارة خطة لتكنولوجيا المعلومات والعمليات من أجل وضع وتطبيق وتحديث للاستراتيجيات التي تتماشى مع أهداف واستراتيجياتها.
مرتفع	الثالث	.74354	4.5260	٧ تقوم الإدارة بتخطيط البنية التحتية التكنولوجية حتى تتمكن من مراقبة الإجراءات والتوجهات المستقبلية لإدارة الأزمات بها.
مرتفع	الثاني	.73450	4.5599	٨ تهتم الإدارة بوضع خطة حيازة المعدات والأدوات والبرمجيات التكنولوجية، وكذلك المعايير التي يجب عليها تطبيقها.
مرتفع	السادس	.94840	4.0807	٩ تهتم الإدارة بآراء العاملين بإدارة حوكمة تكنولوجيا المعلومات بعين الاعتبار في كيفية إدارة الأزمات بالمنظمة.
مرتفع	الخامس	.95726	4.1979	١٠ يوجد اتصال بين مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية من أجل ضمان تنفيذ استراتيجيات مديرية الشؤون الصحية وأهدافها في إدارة الأزمات بحوكمة التكنولوجيا بها.
ثانياً: الاكتساب والتنفيذ				
مرتفع	الثاني	.69966	4.6302	١١ تهتم الإدارة بعقد الدورات التدريبية والورش الهادفة لتحسين وتطوير أداء العاملين بإدارة حوكمة تكنولوجيا المعلومات.
مرتفع	السادس	.82619	4.0964	١٢ تهتم الإدارة بتحديد متطلبات الأداء والأعمال قبل القيام بتنفيذها.
مرتفع	الأول	.66981	4.6458	١٣ تهتم الإدارة بتحديد البرمجيات المطلوبة وكيفية جمع البيانات.
مرتفع	الثامن	1.00456	3.9375	١٤ تهتم الإدارة بتطبيق عمليات إدارة الأزمات بما يتعلق بتنفيذ مشاريع تكنولوجيا المعلومات.
مرتفع	السابع	.85920	4.0573	١٥ يتوفر لدى الإدارة الكوادر البشرية المدربة على استخدام تكنولوجيا المعلومات في إدارة الأزمات.

المستوى	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
مرتفع	الرابع	.85215	4.3099	١٦ تقوم الإدارة بتحديد البرمجيات المطلوب حيازتها ووضع نظم الرقابة عليها وصيانتها باستمرار.
مرتفع	الخامس	.75087	4.4870	١٧ تقوم الإدارة بتعزيز المعدات الإلكترونية والبرمجيات الحديثة، والاهتمام بتجهيز الصيانة والوقائية للمعدات.
مرتفع	الثالث	.75087	4.4870	١٨ تهتم الإدارة بالاهتمام باقتناء وصيانة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات.
ثالثاً: الدعم والتوصيل				
مرتفع	الرابع	.92034	3.9609	١٩ تهتم الإدارة بتطبيق الإجراءات الأمنية والوقائية على البيئة التكنولوجية للحد من المخاطر وإدارة الأزمات التي يمكن أن تواجهها.
مرتفع	السابع	1.03274	3.7135	٢٠ تقوم الإدارة بتطبيق ضوابط رقابية تتضمن سلامة أمن وصول المعلومات.
مرتفع	الأول	.83092	4.2630	٢١ تحقق عمليات تكنولوجيا المعلومات وأنشطتها النتائج المرجوة منها وفقاً لما هو مخطط له.
مرتفع	السادس	1.10126	3.7865	٢٢ تستجيب الإدارة بشكل سريع ودقيق كافة متطلبات العاملين بتكنولوجيا المعلومات بها.
متوسط	الثامن	1.20274	3.6016	٢٣ تمتلك الإدارة الخطط اللازمة لضمان استمرارية تقديم خدمات تكنولوجيا المعلومات وتوفير المعلومات اللازمة في حالات حدوث الأزمات.
مرتفع	الثالث	.96601	4.1094	٢٤ يتوفر لدي الإدارة نظام فاعل لإدارة الأزمات التي تعترض سير العمل بها.
مرتفع	الخامس	1.02852	3.9531	٢٥ يتوفر متابعة مستمرة من قبل الإدارة في أداء موظفي قسم تكنولوجيا المعلومات للتأكد من امتثالهم لسياسات إدارة الأزمات بالمؤسسة.
مرتفع	الثاني	.89965	4.1615	٢٦ تهتم الإدارة بتطوير الأنظمة التي تدعم استراتيجية العمل الخاصة بتكنولوجيا المعلومات.
رابعاً: المتابعة والتقييم				
مرتفع	الأول	.95745	4.0703	٢٧ تتابع الإدارة بشكل دوري ومستمر عملية تقييم مستمرة للأنشطة الرقابية والأنظمة الداخلية وفقاً للمعايير معينة.
متوسط	الثامن	1.13756	3.6068	٢٨ تهتم الإدارة بوضع آلية تقييم الأداء وتقييم مدى رضا الأفراد.
مرتفع	الثاني	.94340	4.0182	٢٩ تقوم الإدارة بجمع البيانات اللازمة للرقابة وتحديد عملية وضع التقارير الإدارية.
متوسط	التاسع	1.30006	3.1667	٣٠ تلتزم المنظمة بالإجراءات اللازمة لتطوير وتحسين جميع الأنظمة الرقابية الداخلية.
مرتفع	السادس	1.06516	3.8516	٣١ يهتم العاملين بقسم تكنولوجيا المعلومات بعملية متابعة وتقييم دورية لإجراءات الرقابة

المستوى	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
				المتعلقة بالبيانات من حيث مصدرها وإدخالها وكذلك معالجتها.
مرتفع	الثالث	1.06225	3.9141	٣٢ تطبق الإدارة الأساليب الحديثة لقيام وتقييم أداء حوكمة تكنولوجيا المعلومات بها.
مرتفع	السابع	1.07820	3.6823	٣٣ تقوم المنظمة بتشكيل فرق لمراقبة مدققي نظم تكنولوجيا المعلومات بها.
مرتفع	الخامس	1.03606	3.8568	٣٤ تمارس الإدارة دورها الرقابي والإشرافي عند تحديد الأزمات، ووضع استراتيجيات بديلة لإدارتها.
مرتفع	الرابع	1.04469	3.8750	٣٥ يقدم قسم تكنولوجيا المعلومات تقارير تقييم دورية لتفعيل إجراءات الرقابة المرتبطة بالبيانات من حيث مصدرها، وإدخالها، ومعالجتها.

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة الميدانية.

طول الفئة = $(1-0) / 3 = 1,33$ ، من ١-٢,٣٣ الدرجة المنخفضة، ٢,٣٤-٣,٦٦ الدرجة المتوسطة، من ٣,٦٧-٥ الدرجة المرتفعة.

- يتضح من جدول (١٠) أن المتوسط الحسابي لعبارات بعد التخطيط والتنظيم بين 3.89-4.59، مما يعني أنها كانت ذو قيمة مرتفعة، حيث بلغت قيمة عبارة رقم (٣) التي تنص على "تقوم إدارة حوكمة تكنولوجيا المعلومات بتحديد مهام ومسؤوليات القائمين بتكنولوجيا المعلومات بوضوح ودقة بها" على الترتيب الأول بمتوسط (4.59)، بينما حصلت عبارة رقم (٢) التي تنص على "لدى الإدارة هيكل تنظيمية واضحة للمعلومات المطلوبة، ومحددة من حيث النمط المختار، والبيانات التي تخدم استراتيجيتها"، على الترتيب العاشر بمتوسط 3.89.

- بينما تراوح المتوسط الحسابي لعبارات بعد الاكتساب والتنفيذ بين 3.93-4.64، مما يعني أنها كانت ذو قيمة مرتفعة، حيث بلغت قيمة عبارة رقم (١٣) التي تنص على "تهتم الإدارة بتحديد البرمجيات المطلوبة وكيفية جمع البيانات" على الترتيب الأول بمتوسط (4.64)، بينما حصلت عبارة رقم (١٤) التي تنص على "تهتم الإدارة بتطبيق عمليات إدارة الأزمات بما يتعلق بتنفيذ مشاريع تكنولوجيا المعلومات"، على الترتيب الثامن بمتوسط حسابي قدره (3.93).

- تراوح المتوسط الحسابي لعبارات بعد الدعم والتوصيل بين 3.60-4.26، مما يعني أنها كانت ذو قيمة مرتفعة فيما عدا العبارة رقم (٢٣) كانت متوسطة المستوى، حيث بلغت

قيمة عبارة رقم (٢١) التي تنص على " تحقق عمليات تكنولوجيا المعلومات وأنشطتها النتائج المرجوة منها وفقاً لما هو مخطط له " على الترتيب الأول بمتوسط (4.26)، بينما حصلت عبارة رقم (٢٣) التي تنص على " تمتلك المنظمة الخطط اللازمة لضمان استمرارية تقديم خدمات تكنولوجيا المعلومات وتوفير المعلومات اللازمة في حالات حدوث الأزمات"، على الترتيب الثامن بمتوسط حسابي قدره(3.60).

- تراوح المتوسط الحسابي لعبارات بعد المتابعة والتقييم بين 3.16 - 4.07، مما يعني أنها كانت ذو قيمة مرتفعة فيما عدا العبارة رقم (٢٨، ٣٠) كانت متوسطة المستوى، حيث بلغت قيمة عبارة رقم (٢٧) التي تنص على " تتابع المنظمة بشكل دوري ومستمر عملية تقييم مستمرة للأنشطة الرقابية والأنظمة الداخلية وفقاً للمعايير معينة " على الترتيب الأول بمتوسط (4.07)، بينما حصلت عبارة رقم (٣٠) التي تنص على " تلتزم المنظمة بالإجراءات اللازمة لتطوير وتحسين جميع الأنظمة الرقابية الداخلية"، على الترتيب التاسع بمتوسط حسابي قدره (3.16).

٢. التحليل الوصفي لأبعاد مقياس حوكمة تكنولوجيا المعلومات:

تناول الباحث في هذا الجزء نتائج التحليل الإحصائي بتقييم أفراد العينة على مستوى أبعاد حوكمة تكنولوجيا المعلومات، ويوضح جدول (١١) النتائج التي تم التوصل إليها.

جدول (١١) التحليل الوصفي لأبعاد مقياس حوكمة تكنولوجيا المعلومات

المستوى	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الأبعاد
مرتفع	الأول	6.19251	42.2448	١ التخطيط والتنظيم
مرتفع	الثاني	4.17407	34.3021	٢ الاكتساب والتنفيذ
مرتفع	الرابع	5.26108	31.5495	٣ الدعم والتوصيل
مرتفع	الثالث	6.63351	34.0417	٤ المتابعة والتقييم
مرتفع	-	19.83244	142.1380	الدرجة الكلية لحوكمة تكنولوجيا المعلومات.

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة الميدانية.

يتضح من جدول (١٥) أن المتوسط الحسابي لبعد التخطيط والتنظيم بلغ 42.24، مما يعني أنه ذو قيمة مرتفعة، وكان في المركز الأول من ترتيب أبعاد مقياس حوكمة تكنولوجيا المعلومات، وبلغ المتوسط الحسابي لبعد الاكتساب والتنفيذ 34.30، مما يعني أنه ذو قيمة مرتفعة، وكان في المركز الثاني، وبلغ المتوسط الحسابي لبعد الدعم والتوصيل 31.54، مما يعني أنه ذو قيمة مرتفعة، وكان في المركز الرابع من ترتيب أبعاد مقياس حوكمة تكنولوجيا

المعلومات، بينما بلغ تراوح المتوسط الحسابي لبعده المتابعة والتقييم 34.04، مما يعني أنه ذو قيمة مرتفعة، وكان في المركز الثالث من ترتيب أبعاد مقياس حوكمة تكنولوجيا المعلومات، وكان المتوسط الحسابي للدرجة الكلية لمقياس حوكمة تكنولوجيا المعلومات في القطاع الصحي ككل 142.13، وكان في المستوى المرتفع.

٣. التحليل الوصفي لعبارات مقياس إدارة الأزمات:

تناول الباحث في هذا الجزء نتائج التحليل الإحصائي بتقييم أفراد العينة لمستوى إدارة الأزمات بالقطاع الصحي بمديرية الشؤون الصحية بمدينة الطائف، وذلك من خلال الإجابة عن مقياس إدارة الأزمات والمكون من (٤٢) عبارة مقسمة على (٥) أبعاد، (١٠) عبارات لبعده الإنذار المبكر، و(٩) عبارات لبعده الاستعداد والوقاية، و(٨) عبارات احتواء الأضرار، و(٨) عبارات لبعده استعادة النشاط، و(٧) عبارات لبعده التعلم من الأزمة، ويوضح جدول (١٦) النتائج التي تم التوصل إليها.

جدول (١٦) التحليل الوصفي لمقياس إدارة الأزمات بالقطاع الصحي

المستوى	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
أولاً: الإنذار المبكر				
مرتفع	الرابع	1.00672	4.0859	٣٦ يتميز نظام المعلومات الصحية في سرعة رصد مؤشرات حدوث الأزمات.
مرتفع	الثاني	.88279	4.2422	٣٧ يتصف نظام المعلومات الصحية المستخدم بالدقة في التعرف علي مؤشرات حدوث الأزمات ورصدها.
مرتفع	الثالث	.98220	4.1302	٣٨ يمكن للنظام المستخدم في اكتشاف مؤشرات الخطر في مديرية الشؤون الصحية.
مرتفع	الأول	.85029	4.2656	٣٩ يتميز النظام المستخدم بأنه ذات دور فعال في أمن المعلومات الصحية.
مرتفع	الثامن	1.09432	3.8281	٤٠ تقوم الإدارة بتحديث النظام باستمرار لجمع وتحليل مؤشرات حدوث الأزمات.
مرتفع	السابع	1.00031	3.8490	٤١ يتم تحديد الإنذار المبكر من قبل فئة معينة في الإدارة.
متوسط	العاشر	1.25871	3.5911	٤٢ يتوافر لدي الإدارة القدرة الكفيلة علي لوضع الأهداف للتعامل مع الأزمات.
متوسط	التاسع	1.07212	3.5990	٤٣ تقوم الإدارة بالتخطيط للأزمات غير المتوقع حدوثها.
مرتفع	الخامس	.91430	3.9141	٤٤ تقوم الإدارة بعمل مسح شامل ومنظم لبيئة العمل للتعرف علي إشارات لاحتمال حدوث الأزمة.
مرتفع	السادس	1.06322	3.8854	٤٥ تستخدم الإدارة أنظمة منظمة ودقيقة في التصميم والتخطيط لتوقع حدوث الأزمة.

المستوى	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
ثانياً: الاستعداد والوقاية				
متوسط	السادس	1.19442	3.6406	٤٦ يتوافر لدي الإدارة فريق عمل متكامل لمواجهة الأزمات.
متوسط	التاسع	1.36097	3.3906	٤٧ يتوافر لدي الإدارة الدعم المتكامل لفريق التعامل مع الأزمات وتشخيصها.
مرتفع	الرابع	1.01034	3.8854	٤٨ تقوم الإدارة بإعداد خطط منظمة وآليات قادرة علي الحد من الأزمة في بدايتها.
مرتفع	الأول	.83688	4.4010	٤٩ توفر الإدارة الموارد المادية والبشرية للتعامل مع الأزمة منذ اكتشافها حتى نهايتها.
مرتفع	الثاني	.86781	4.2630	٥٠ يتسم الهيكل التنظيمي بالإدارة بالمرونة التي تسهل التعامل مع الأزمات وإدارتها بشكل فعال.
مرتفع	الخامس	1.04537	3.8516	٥١ توجد بالإدارة برامج تدريبية في مجال إدارة الأزمات.
متوسط	السابع	1.22933	3.5911	٥٢ يتم التعاون بين الإدارة بمديرية الشؤون الصحية والقطاعات الأخرى ذات العلاقة لحل الأزمة وإدارتها بشكل صحيح.
متوسط	الثامن	1.19106	3.5833	٥٣ يسهل التعامل مع التقنيات الخاصة بتكنولوجيا المعلومات للتعامل مع الأزمة.
مرتفع	الثالث	.94892	4.0182	٥٤ توجد نسخ احتياطية من المعلومات والبيانات للحفاظ عليها وقت حدوث الأزمات.
ثالثاً: احتواء الأضرار				
مرتفع	الثاني	.94771	4.1615	٥٥ تمتلك الإدارة وسائل تكنولوجية حديثة لمعرفة ما يمكن أن تسببه الأزمة.
مرتفع	الثالث	.97060	4.0755	٥٦ تهتم الإدارة بعامل الوقت للتعامل مع الأزمات بدقة وسرعة.
متوسط	الثامن	1.11125	3.6146	٥٧ تنظم الإدارة فرق خاصة للتعامل مع الأزمة من خلال تكنولوجيا المعلومات.
مرتفع	السادس	1.07446	3.7031	٥٨ يتم استخدام الطوارئ بكفاءة للتقليل من أضرار الأزمات.
مرتفع	الخامس	1.08627	3.8464	٥٩ يتوافر لدي فريق إدارة الأزمات القدرة على اتخاذ القرارات المناسبة.
مرتفع	الرابع	1.02938	3.8958	٦٠ يتم الاستجابة الفورية من حيث تحديد الصلاحيات وتوزيع المهام بفترة وجيزة وقت حدوث الأزمات.
مرتفع	السابع	1.01392	3.6927	٦١ يتم إجراء اتصالات سريعة ودقيقة للتأكد من الأضرار الناتجة عن وقع الأزمة.
مرتفع	الأول	.85950	4.3464	٦٢ توجد أماكن وغرفة مجهزة في حالة حدوث الأزمات لاحتوائها.
رابعاً: استعادة النشاط				
مرتفع	الثامن	1.02684	3.8542	٦٣ يتم الالتزام باستمرار الأنشطة الاعتيادية بالإدارة خلال حدوث الأزمات دون تأخير.
مرتفع	الثالث	.87480	4.0703	٦٤ تقوم الإدارة بتحديد الأقسام المتضررة جراء حدوث الأزمات ومعالجتها لاستعادة النشاط بها.
مرتفع	السابع	.99869	3.8750	٦٥ القيام بضبط آثار الأزمات لتخفيف الأضرار

المستوى	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
				النتيجة واتخاذ القرارات اللازمة.
مرتفع	الرابع	1.05134	3.9583	٦٦ يتوافر لدى فريق إدارة الأزمات بالإدارة القدرة والكفاءة للتدخل لإحداث تغييرات في معالجة الأزمة إذا وصلت إلى طريق مسدود.
مرتفع	السادس	1.04944	3.9089	٦٧ تقوم الإدارة بتقديم الشرات الإعلامية للتحديث عن كيفية مواجهة الأزمات التي تعرضت لها والأضرار الناتجة عنها.
مرتفع	الخامس	1.03084	3.9115	٦٨ تضع الإدارة الاستراتيجيات الملائمة لاستعادة نشاطها بعد الأزمة.
مرتفع	الأول	.88596	4.1563	٦٩ تقوم الإدارة بالتأكد من أن الأقسام التي تضررت من الأزمة استعادت نشاطها وتمارس عملها بشكل طبيعي.
مرتفع	الثاني	.94352	4.1354	٧٠ تقوم الإدارة بتوفير الدعم المادي والمعنوي لفريق إدارة الأزمات لإجراءات استعادة نشاطها بعد حدوث الأزمات.
خامساً: التعلم من الأزمة				
مرتفع	الأول	.95041	4.1771	٧١ تؤخذ الإدارة بعين الاعتبار الحلول المقترحة والتوصيات لحل الأزمات السابقة.
مرتفع	الرابع	.87275	4.1172	٧٢ توثق الإدارة جميع أزماتها السابقة وكيفية التعامل معها.
مرتفع	الثالث	.88758	4.1172	٧٣ تنشأ الإدارة قاعدة بيانات خاصة لتخزين المعلومات المرتبطة بالأزمات المختلفة.
مرتفع	السابع	.94340	3.9818	٧٤ يتعاون فريق إدارة الأزمات مع فريق تكنولوجيا المعلومات لتوثيق البيانات والمعلومات الخاصة بالأزمة وحفظها.
مرتفع	الخامس	.95935	4.0807	٧٥ تقوم الإدارة بدمج الدروس المستفادة من الثغرات في الخطط السابقة في خطط إدارة الأزمات المستقبلية.
مرتفع	السادس	.94766	3.9896	٧٦ تهتم الإدارة باستخدام التكنولوجيا الحديثة في إعداد برامج وخطط إدارة الأزمات.
مرتفع	الثاني	.88963	4.1432	٧٧ يتم التركيز على كافة الإجراءات المتعلقة بالإدارة والعمل على تقييمها.

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة الميدانية.

طول الفئة = $(1-0) / (1,33=3)$ ، من ١-٢,٣٣ الدرجة المنخفضة، ٢,٣٤-٣,٦٦ الدرجة المتوسطة، من ٣,٦٧-٥ الدرجة المرتفعة.

- يتضح من جدول (١٢) أن المتوسط الحسابي لعبارات بعد الإنذار المبكر بين 3.59-4.26، مما يعني أنها كانت ذو قيمة مرتفعة، ماعدا العبارتين رقم (٤٢، ٤٣) كانتا بمستوى متوسط، حيث بلغت قيمة عبارة رقم (٣٩) التي تنص على " يتميز النظام المستخدم بأنه ذات دور فعال في أمن المعلومات الصحية " على الترتيب الأول بمتوسط

(4.26)، بينما حصلت عبارة رقم (٤٢) التي تنص على " يتوافر لدي مديرية الشؤون الصحية القدرة الكفيلة علي لوضع الأهداف للتعامل مع الأزمات"، على الترتيب العاشر بمتوسط حسابي قدره (3.59).

- بينما تراوح المتوسط الحسابي لعبارات بعد الاستعداد والوقاية بين 3.39- 4.40، مما يعني أنها كانت ذو قيمة مرتفعة، ماعدا العبارات رقم (٤٦، ٤٧، ٥٢، ٥٣) كانت في المستوى المتوسط، حيث بلغت قيمة عبارة رقم (٤٩) التي تنص على " توفر مديرية الشؤون الصحية الموارد المادية والبشرية للتعامل مع الأزمة منذ اكتشافها حتى نهايتها" على الترتيب الأول بمتوسط (4.40)، بينما حصلت عبارة رقم (47) التي تنص على " يتوافر لدي مديرية الشؤون الصحية الدعم المتكامل لفريق التعامل مع الأزمات وتشخيصها"، على الترتيب التاسع بمتوسط حسابي قدره(3.39).

- تراوح المتوسط الحسابي لعبارات بعد احتواء الأضرار بين 3.61- 4.34، مما يعني أنها كانت ذو قيمة مرتفعة فيما عدا العبارة رقم (57) كانت متوسطة المستوى، حيث بلغت قيمة عبارة رقم (62) التي تنص على " توجد أماكن وغرفة مجهزة في حالة حدوث الأزمات لاحتوائها" على الترتيب الأول بمتوسط (4.26)، بينما حصلت عبارة رقم (٥٧) التي تنص على " تنظم الإدارة فرق خاصة للتعامل مع الأزمة من خلال تكنولوجيا المعلومات"، على الترتيب الثامن بمتوسط حسابي قدره (3.61).

- تراوح المتوسط الحسابي لعبارات بعد استعادة النشاط بين 3.85- 4.15، مما يعني أنها كانت ذو قيمة مرتفعة، حيث بلغت قيمة عبارة رقم (٦٩) التي تنص على " تقوم المديرية بالتأكد من أن الأقسام التي تضررت من الأزمة استعادت نشاطها وتمارس عملها بشكل طبيعي" على الترتيب الأول بمتوسط (4.15)، بينما حصلت عبارة رقم (٦٣) التي تنص على " يتم الالتزام باستمرار الأنشطة الاعتيادية بمديرية الشؤون الصحية خلال حدوث الأزمات دون تأخير"، على الترتيب الثامن بمتوسط حسابي قدره (3.85).

- تراوح المتوسط الحسابي لعبارات بعد التعلم من الأزمة بين 3.98- 4.17، مما يعني أنها كانت ذو قيمة مرتفعة حيث بلغت قيمة عبارة رقم (٧١) التي تنص على " تؤخذ المديرية بعين الاعتبار الحلول المقترحة والتوصيات لحل الأزمات السابقة" على الترتيب الأول بمتوسط (4.17)، بينما حصلت عبارة رقم (٧٤) التي تنص على " يتعاون فريق إدارة

الأزمات مع فريق تكنولوجيا المعلومات لتوثيق البيانات والمعلومات الخاصة بالأزمة وحفظها"، على الترتيب السابع بمتوسط حسابي قدره (3.98).

٤. التحليل الوصفي لأبعاد مقياس إدارة الأزمات:

تناول الباحث في هذا الجزء نتائج التحليل الإحصائي بتقييم أفراد العينة على مستوى أبعاد إدارة الأزمات، ويوضح جدول (١٣) النتائج التي تم التوصل إليها.

جدول (١٣) التحليل الوصفي لأبعاد مقياس إدارة الأزمات

المستوى	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الأبعاد
مرتفع	الأول	6.39790	39.3906	١ الإنذار المبكر
مرتفع	الثاني	6.11679	34.6250	٢ الاستعداد والوقاية
مرتفع	الرابع	5.46426	31.3359	٣ احتواء الأضرار
مرتفع	الثالث	6.32197	31.8698	٤ استعادة النشاط
مرتفع	الخامس	5.12905	28.6068	٥ التعلم مع الأزمة
مرتفع	-	26.48644	165.8281	الدرجة الكلية لإدارة الأزمات

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة الميدانية.

يتضح من جدول (١٧) أن المتوسط الحسابي لبعد الإنذار المبكر بلغ 39.39، مما يعني أنه ذو قيمة مرتفعة، وكان في المركز الأول من ترتيب أبعاد مقياس إدارة الأزمات في القطاع الصحي، وبلغ المتوسط الحسابي لبعد الاستعداد والوقاية 34.62، مما يعني أنه ذو قيمة مرتفعة، وكان في المركز الثاني، وبلغ المتوسط الحسابي لبعد احتواء الأضرار 31.33، مما يعني أنه ذو قيمة مرتفعة، وكان في المركز الرابع من ترتيب أبعاد مقياس إدارة الأزمات، بينما بلغ تراوح المتوسط الحسابي لبعد استعادة النشاط 34.04، مما يعني أنه ذو قيمة مرتفعة، وكان في المركز الثالث من ترتيب أبعاد مقياس إدارة الأزمات، وكان في المركز الخامس بعد التعلم من الأزمات بمتوسط حسابي بلغ قدره 28.60، وكان المتوسط الحسابي للدرجة الكلية لمقياس إدارة الأزمات في القطاع الصحي ككل 165.82، وكان في المستوى المرتفع.

- نتائج الدراسة والتوصيات المقترحة والأبحاث المستقبلية

الفرض الرئيسي: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين حوكمة تكنولوجيا المعلومات (بأبعادها المختلفة) وإدارة الأزمات (بأبعادها المختلفة) في مديرية الشؤون الصحية بالطائف. ويتفرع عن هذا الفرض الرئيسي الأول عدة فروض فرعية كما يلي:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين حوكمة تكنولوجيا المعلومات (التخطيط والتنظيم، الاكتساب والتنفيذ، الدعم والتوصيل، المتابعة والتقييم) والإنذار المبكر بمديرية الشؤون الصحية بالطائف.

١. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين حوكمة تكنولوجيا المعلومات (التخطيط والتنظيم، الاكتساب والتنفيذ، الدعم والتوصيل، المتابعة والتقييم) الاستعداد والوقاية بمديرية الشؤون الصحية بالطائف.

٢. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين حوكمة تكنولوجيا المعلومات (التخطيط والتنظيم، الاكتساب والتنفيذ، الدعم والتوصيل، المتابعة والتقييم) واحتواء الأضرار بمديرية الشؤون الصحية بالطائف.

٣. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين حوكمة تكنولوجيا المعلومات (التخطيط والتنظيم، الاكتساب والتنفيذ، الدعم والتوصيل، المتابعة والتقييم) واستعادة النشاط بمديرية الشؤون الصحية بالطائف.

٤. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين حوكمة تكنولوجيا المعلومات (التخطيط والتنظيم، الاكتساب والتنفيذ، الدعم والتوصيل، المتابعة والتقييم) والتعلم من الأزمة بمديرية الشؤون الصحية بالطائف.

٥. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين حوكمة تكنولوجيا المعلومات (التخطيط والتنظيم، الاكتساب والتنفيذ، الدعم والتوصيل، المتابعة والتقييم) وإدارة الأزمات (الدرجة الكلية) بمديرية الشؤون الصحية بالطائف.

• اختبار صحة الفرض الفرعي الأول:

١. ينص الفرض الأول على أنه "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين حوكمة تكنولوجيا المعلومات بأبعادها المختلفة (التخطيط والتنظيم، الاكتساب والتنفيذ، الدعم والتوصيل، المتابعة والتقييم) والإنذار المبكر (اكتشاف الأزمة) بمديرية الشؤون الصحية بالطائف".

لاختبار صحة الفرض قام الباحث باستخدام معامل ارتباط بيرسون بهدف اختبار العلاقة بين حوكمة تكنولوجيا المعلومات (التخطيط والتنظيم، الاكتساب والتنفيذ، الدعم والتوصيل، المتابعة والتقييم) والإنذار المبكر بمديرية الشؤون الصحية بالطائف كما يتضح من جدول (١٤) الآتي:

جدول (١٤) معاملات الارتباط بين حوكمة تكنولوجيا المعلومات (بأبعادها المختلفة)
والإنذار المبكر بمديرية الشؤون الصحية بالطائف (N=348)

معامل الارتباط مع الإنذار المبكر	أبعاد حوكمة تكنولوجيا المعلومات
.727**	التخطيط والتنظيم
.708**	الاكتساب والتنفيذ
.769**	الدعم والتوصيل
.782**	المتابعة والتقييم
.841**	الدرجة الكلية لحوكمة تكنولوجيا المعلومات

0.01 دالة عند (**)

0.05 دالة عند (*)

يتضح من جدول (١٤) ما يلي:-

- توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين درجات بعد التخطيط والتنظيم (أحد أبعاد حوكمة تكنولوجيا المعلومات) وبعد الإنذار المبكر بقيمة (0.727)، وهو معامل ارتباط قوي ودال عند مستوى (0.01)؛ مما يعني أن ارتفاع التخطيط والتنظيم يرتفع معه الإنذار المبكر في القطاع الصحي بمديرية الشؤون الصحية بالطائف.
- توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين درجات بعد الاكتساب والتنفيذ (أحد أبعاد حوكمة تكنولوجيا المعلومات) وبعد الإنذار المبكر بقيمة (0.708)، وهو معامل ارتباط قوي ودال عند مستوى (0.01)؛ مما يعني أن ارتفاع الاكتساب والتنفيذ يرتفع معه الإنذار المبكر (اكتشاف الأزمات) في القطاع الصحي بمديرية الشؤون الصحية بالطائف.
- توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين درجات بعد الدعم والتوصيل (أحد أبعاد حوكمة تكنولوجيا المعلومات) وبعد الإنذار المبكر بقيمة (0.769)، وهو معامل ارتباط قوي ودال عند مستوى (0.01)؛ مما يعني أن ارتفاع الدعم والتوصيل يرتفع معه الإنذار المبكر (اكتشاف الأزمات) في القطاع الصحي بمديرية الشؤون الصحية بالطائف.
- توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين درجات بعد المتابعة والتقييم (أحد أبعاد حوكمة تكنولوجيا المعلومات) وبعد الإنذار المبكر بقيمة (0.782)، وهو معامل ارتباط قوي ودال عند مستوى (0.01)؛ مما يعني أن ارتفاع المتابعة والتقييم يرتفع معه الإنذار المبكر في القطاع الصحي بمديرية الشؤون الصحية بالطائف. وأشارت دراسة (Nurdin & Lubis, 2020) إلى أهمية بعد التقييم والمتابعة في حوكمة تكنولوجيا المعلومات وأنه يتمتع بمستوى مرتفع بالمنظمة.

- توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين درجات حوكمة تكنولوجيا المعلومات (الدرجة الكلية) وبعد الإنذار المبكر بقيمة (0.841). وهو معامل ارتباط قوي ودال عند مستوى (0.01)؛ مما يعني أن ارتفاع حوكمة تكنولوجيا المعلومات (الدرجة الكلية) يرتفع معه الإنذار المبكر (اكتشاف الأزمات) في القطاع الصحي بمديرية الشؤون الصحية بالطائف.

ويتضح مما سبق قبول الفرض الفرعي البديل الأول، الذي ينص على: " توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين حوكمة تكنولوجيا المعلومات بأبعادها المختلفة (التخطيط والتنظيم، الاكتساب والتنفيذ، الدعم والتوصيل، المتابعة والتقييم) والإنذار المبكر بمديرية الشؤون الصحية بالطائف".

وتتفق نتيجة الفرض مع دراسة (Hamdan & Alkhaffaf, 2023) التي أظهرت أن هناك تأثيراً لحوكمة تكنولوجيا المعلومات بأبعادها (المواءمة الاستراتيجية، إدارة الموارد، الشفافية والتوجيه والرقابة والمتابعة والتقييم) في المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الخاصة في فلسطين، وأنه تتوافر أبعاد الحوكمة بمستوي مرتفع.

• اختبار صحة الفرض الفرعي الثاني: ينص الفرض الثاني على أنه " توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين حوكمة تكنولوجيا المعلومات بأبعادها المختلفة (التخطيط والتنظيم، الاكتساب والتنفيذ، الدعم والتوصيل، المتابعة والتقييم) والاستعداد والوقاية بمديرية الشؤون الصحية بالطائف".

لاختبار صحة الفرض قام الباحث باستخدام معامل ارتباط بيرسون بهدف اختبار العلاقة بين حوكمة تكنولوجيا المعلومات (بأبعادها المختلفة) والاستعداد والوقاية بمديرية الشؤون الصحية بالطائف كما يتضح من جدول (١٥) الآتي:

جدول (١٥) معاملات الارتباط بين حوكمة تكنولوجيا المعلومات (بأبعادها المختلفة)

والاستعداد والوقاية بمديرية الشؤون الصحية بالطائف (N=348)

معامل الارتباط مع الاستعداد والوقاية	أبعاد حوكمة تكنولوجيا المعلومات
.684**	التخطيط والتنظيم
.658**	الاكتساب والتنفيذ
.789**	الدعم والتوصيل
.796**	المتابعة والتقييم
.827**	الدرجة الكلية لحوكمة تكنولوجيا المعلومات

(**) دالة عند 0.01

(*) دالة عند 0.05

يتضح من جدول (١٥) ما يلي:-

- توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين درجات بعد التخطيط والتنظيم (أحد أبعاد حوكمة تكنولوجيا المعلومات) وبعد الاستعداد والوقاية بقيمة (684)، وهو معامل ارتباط قوي ودال عند مستوى (0.01)؛ مما يعني أن ارتفاع التخطيط والتنظيم يرتفع معه الاستعداد والوقاية في القطاع الصحي بمديرية الشؤون الصحية بالطائف.
 - توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين درجات بعد الاكتساب والتنفيذ (أحد أبعاد حوكمة تكنولوجيا المعلومات) وبعد رد المنظمة بقيمة (658)، وهو معامل ارتباط قوي ودال عند مستوى (0.01)؛ مما يعني أن ارتفاع الاكتساب والتنفيذ يرتفع معه الاستعداد والوقاية في القطاع الصحي بمديرية الشؤون الصحية بالطائف.
 - توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين درجات بعد الدعم والتوصيل (أحد أبعاد حوكمة تكنولوجيا المعلومات) وبعد رد المنظمة بقيمة (789)، وهو معامل ارتباط قوي ودال عند مستوى (0.01)؛ مما يعني أن ارتفاع الدعم والتوصيل يرتفع معه الاستعداد والوقاية في القطاع الصحي بمديرية الشؤون الصحية بالطائف.
 - توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين درجات بعد المتابعة والتقييم (أحد أبعاد حوكمة تكنولوجيا المعلومات) وبعد الاستعداد والوقاية بقيمة (796)، وهو معامل ارتباط قوي ودال عند مستوى (0.01)؛ مما يعني أن ارتفاع المتابعة والتقييم يرتفع معه الاستعداد والوقاية في القطاع الصحي بمديرية الشؤون الصحية بالطائف.
 - توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين درجات حوكمة تكنولوجيا المعلومات (الدرجة الكلية) وبعد الاستعداد والوقاية بقيمة (827)، وهو معامل ارتباط قوي ودال عند مستوى (0.01)؛ مما يعني أن ارتفاع حوكمة تكنولوجيا المعلومات (الدرجة الكلية) يرتفع معه الاستعداد والوقاية في القطاع الصحي بمديرية الشؤون الصحية بالطائف.
- ويتضح مما سبق قبول الفرض الفرعي البديل الثاني، الذي ينص على: "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين حوكمة تكنولوجيا المعلومات بأبعادها المختلفة (التخطيط والتنظيم، الاكتساب والتنفيذ، الدعم والتوصيل، المتابعة والتقييم) والاستعداد والوقاية بمديرية الشؤون الصحية بالطائف".

• اختبار صحة الفرض الفرعي الثالث:

٢. ينص الفرض الثالث على أنه "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين حوكمة تكنولوجيا المعلومات بأبعادها المختلفة (التخطيط والتنظيم، الاكتساب والتنفيذ، الدعم والتوصيل، المتابعة والتقييم) واحتواء الأضرار بمديرية الشؤون الصحية بالطائف".
لاختبار صحة الفرض قام الباحث باستخدام معامل ارتباط بيرسون بهدف اختبار العلاقة بين حوكمة تكنولوجيا المعلومات (بأبعادها المختلفة) واحتواء الأضرار بمديرية الشؤون الصحية بالطائف كما يتضح من جدول (١٦) الآتي:

جدول (١٦) معاملات الارتباط بين حوكمة تكنولوجيا المعلومات (بأبعادها المختلفة) واحتواء الأضرار بمديرية الشؤون الصحية بالطائف (N=348)

أبعاد حوكمة تكنولوجيا المعلومات	معامل الارتباط مع احتواء الأضرار
التخطيط والتنظيم	.747**
الاكتساب والتنفيذ	.673**
الدعم والتوصيل	.740**
المتابعة والتقييم	.735**
الدرجة الكلية لحوكمة تكنولوجيا المعلومات	.817**

(**) دالة عند 0.01

(*) دالة عند 0.05

يتضح من جدول (١٦) ما يلي:-

- توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين درجات بعد التخطيط والتنظيم (أحد أبعاد حوكمة تكنولوجيا المعلومات) وبعد وضع احتواء الأضرار بقيمة (0.747)، وهو معامل ارتباط قوي ودال عند مستوى (0.01)؛ مما يعني أن ارتفاع التخطيط والتنظيم يرتفع معه احتواء الأضرار في القطاع الصحي بمديرية الشؤون الصحية بالطائف.
- توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين درجات بعد الاكتساب والتنفيذ (أحد أبعاد حوكمة تكنولوجيا المعلومات) وبعد احتواء الأضرار بقيمة (0.673)، وهو معامل ارتباط قوي ودال عند مستوى (0.01)؛ مما يعني أن ارتفاع الاكتساب والتنفيذ يرتفع معه احتواء الأضرار في القطاع الصحي بمديرية الشؤون الصحية بالطائف.
- توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين درجات بعد الدعم والتوصيل (أحد أبعاد حوكمة تكنولوجيا المعلومات) وبعد احتواء الأضرار بقيمة (0.740)، وهو معامل ارتباط قوي ودال عند مستوى (0.01)؛ مما يعني أن ارتفاع الدعم والتوصيل يرتفع معه احتواء الأضرار في القطاع الصحي بمديرية الشؤون الصحية بالطائف.

- توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين درجات بعد المتابعة والتقييم (أحد أبعاد حوكمة تكنولوجيا المعلومات) احتواء الأضرار بقيمة (735)، وهو معامل ارتباط قوي ودال عند مستوى (0.01)؛ مما يعني أن ارتفاع المتابعة والتقييم يرتفع معه احتواء الأضرار في القطاع الصحي بمديرية الشؤون الصحية بالطائف.
- توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين درجات حوكمة تكنولوجيا المعلومات (الدرجة الكلية) وبعد احتواء الأضرار بقيمة (817). وهو معامل ارتباط قوي ودال عند مستوى (0.01)؛ مما يعني أن ارتفاع حوكمة تكنولوجيا المعلومات (الدرجة الكلية) يرتفع معه بعد احتواء الأضرار في القطاع الصحي بمديرية الشؤون الصحية بالطائف.

ويتضح مما سبق قبول الفرض الفرعي البديل الثالث، الذي ينص على: " توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين حوكمة تكنولوجيا المعلومات بأبعادها المختلفة (التخطيط والتنظيم، الاكتساب والتنفيذ، الدعم والتوصيل، المتابعة والتقييم) واحتواء الأضرار بمديرية الشؤون الصحية بالطائف".

- اختبار صحة الفرض الفرعي الرابع: ينص الفرض الرابع على أنه " توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين حوكمة تكنولوجيا المعلومات بأبعادها المختلفة (التخطيط والتنظيم، الاكتساب والتنفيذ، الدعم والتوصيل، المتابعة والتقييم) واستعادة النشاط بمديرية الشؤون الصحية بالطائف".

لاختبار صحة الفرض قام الباحث باستخدام معامل ارتباط بيرسون بهدف اختبار العلاقة بين حوكمة تكنولوجيا المعلومات (بأبعادها المختلفة) واستعادة النشاط بمديرية الشؤون الصحية بالطائف كما يتضح من جدول (١٧) الآتي:

جدول (١٧) معاملات الارتباط بين حوكمة تكنولوجيا المعلومات (بأبعادها المختلفة)

واستعادة النشاط بمديرية الشؤون الصحية بالطائف (N=348)

معامل الارتباط مع استعادة النشاط	أبعاد حوكمة تكنولوجيا المعلومات
.746**	التخطيط والتنظيم
.638**	الاكتساب والتنفيذ
.688**	الدعم والتوصيل
.671**	المتابعة والتقييم
.774**	الدرجة الكلية لحوكمة تكنولوجيا المعلومات

(**) دالة عند 0.01

(*) دالة عند 0.05

يتضح من جدول (١٧) ما يلي:-

- توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين درجات بعد التخطيط والتنظيم (أحد أبعاد حوكمة تكنولوجيا المعلومات) وبعد استعادة النشاط بقيمة (746)، وهو معامل ارتباط قوي ودال عند مستوى (0.01)؛ مما يعني أن ارتفاع التخطيط والتنظيم يرتفع معه استعادة النشاط في القطاع الصحي بمديرية الشؤون الصحية بالطائف.
- توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين درجات بعد الاكتساب والتنفيذ (أحد أبعاد حوكمة تكنولوجيا المعلومات) وبعد استعادة النشاط بقيمة (638)، وهو معامل ارتباط قوي ودال عند مستوى (0.01)؛ مما يعني أن ارتفاع الاكتساب والتنفيذ يرتفع معه استعادة النشاط في القطاع الصحي بمديرية الشؤون الصحية بالطائف.
- توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين درجات بعد الدعم والتوصيل (أحد أبعاد حوكمة تكنولوجيا المعلومات) وبعد استعادة النشاط بقيمة (688)، وهو معامل ارتباط قوي ودال عند مستوى (0.01)؛ مما يعني أن ارتفاع الدعم والتوصيل يرتفع معه استعادة النشاط في القطاع الصحي بمديرية الشؤون الصحية بالطائف.
- توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين درجات بعد المتابعة والتقييم (أحد أبعاد حوكمة تكنولوجيا المعلومات) وبعد استعادة النشاط بقيمة (671)، وهو معامل ارتباط قوي ودال عند مستوى (0.01)؛ مما يعني أن ارتفاع المتابعة والتقييم يرتفع معه استعادة النشاط في القطاع الصحي بمديرية الشؤون الصحية بالطائف.
- توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين درجات حوكمة تكنولوجيا المعلومات (الدرجة الكلية) وبعد استعادة النشاط بقيمة (774). وهو معامل ارتباط قوي ودال عند مستوى (0.01)؛ مما يعني أن ارتفاع حوكمة تكنولوجيا المعلومات (الدرجة الكلية) يرتفع معه بعد استعادة النشاط في القطاع الصحي بمديرية الشؤون الصحية بالطائف.

ويتضح مما سبق قبول الفرض الفرعي البديل الرابع، الذي ينص على: " توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين حوكمة تكنولوجيا المعلومات بأبعادها المختلفة (التخطيط والتنظيم، الاكتساب والتنفيذ، الدعم والتوصيل، المتابعة والتقييم) واستعادة النشاط بمديرية الشؤون الصحية بالطائف".

• اختبار صحة الفرض الفرعي الخامس: ينص الفرض الخامس على أنه "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين حوكمة تكنولوجيا المعلومات بأبعادها المختلفة (التخطيط والتنظيم، الاكتساب والتنفيذ، الدعم والتوصيل، المتابعة والتقييم) والتعلم من الأزمة بمديرية الشؤون الصحية بالطائف".

لاختبار صحة الفرض قام الباحث باستخدام معامل ارتباط بيرسون بهدف اختبار العلاقة بين حوكمة تكنولوجيا المعلومات (بأبعادها المختلفة) والتعلم من الأزمة بمديرية الشؤون الصحية بالطائف كما يتضح من جدول (١٨) الآتي:

جدول (١٨) معاملات الارتباط بين حوكمة تكنولوجيا المعلومات (بأبعادها المختلفة) والتعلم من الأزمة بمديرية الشؤون الصحية بالطائف (N=348)

أبعاد حوكمة تكنولوجيا المعلومات	معامل الارتباط مع التعلم من الأزمة
التخطيط والتنظيم	.752**
الاكتساب والتنفيذ	.687**
الدعم والتوصيل	.727**
المتابعة والتقييم	.667**
الدرجة الكلية لحوكمة تكنولوجيا المعلومات	.795**

(**) دالة عند 0.01

(*) دالة عند 0.05

يتضح من جدول (١٨) ما يلي: -

- توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين درجات بعد التخطيط والتنظيم (أحد أبعاد حوكمة تكنولوجيا المعلومات) وبعد التعلم من الأزمة بقيمة (0.752)، وهو معامل ارتباط قوي ودال عند مستوى (0.01)؛ مما يعني أن ارتفاع التخطيط والتنظيم يرتفع معه التعلم من الأزمة في القطاع الصحي بمديرية الشؤون الصحية بالطائف.
- توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين درجات بعد الاكتساب والتنفيذ (أحد أبعاد حوكمة تكنولوجيا المعلومات) وبعد التعلم من الأزمة بقيمة (0.687)، وهو معامل ارتباط قوي ودال عند مستوى (0.01)؛ مما يعني أن ارتفاع الاكتساب والتنفيذ يرتفع معه التعلم من الأزمة في القطاع الصحي بمديرية الشؤون الصحية بالطائف.
- توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين درجات بعد الدعم والتوصيل (أحد أبعاد حوكمة تكنولوجيا المعلومات) وبعد التعلم من الأزمة بقيمة (0.727)، وهو معامل ارتباط قوي ودال عند مستوى (0.01)؛ مما يعني أن ارتفاع الدعم والتوصيل يرتفع معه التعلم من الأزمة في القطاع الصحي بمديرية الشؤون الصحية بالطائف.

- توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين درجات بعد المتابعة والتقييم (أحد أبعاد حوكمة تكنولوجيا المعلومات) وبعد التعلم من الأزمة بقيمة (0.667)، وهو معامل ارتباط قوي ودال عند مستوى (0.01)؛ مما يعني أن ارتفاع المتابعة والتقييم يرتفع معه التعلم من الأزمة في القطاع الصحي بمديرية الشؤون الصحية بالطائف.
- توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين درجات حوكمة تكنولوجيا المعلومات (الدرجة الكلية) وبعد التعلم من الأزمة بقيمة (0.795). وهو معامل ارتباط قوي ودال عند مستوى (0.01)؛ مما يعني أن ارتفاع حوكمة تكنولوجيا المعلومات (الدرجة الكلية) يرتفع معه بعد التعلم من الأزمة في القطاع الصحي بمديرية الشؤون الصحية بالطائف.

ويتضح مما سبق قبول الفرض الفرعي البديل الخامس، الذي ينص على: " توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين حوكمة تكنولوجيا المعلومات بأبعادها المختلفة (التخطيط والتنظيم، الاكتساب والتنفيذ، الدعم والتوصيل، المتابعة والتقييم) والتعلم من الأزمة بمديرية الشؤون الصحية بالطائف".

- اختبار صحة الفرض الفرعي السادس: ينص الفرض السادس على أنه " توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين حوكمة تكنولوجيا المعلومات بأبعادها المختلفة (التخطيط والتنظيم، الاكتساب والتنفيذ، الدعم والتوصيل، المتابعة والتقييم) وإدارة الأزمات (الدرجة الكلية) بمديرية الشؤون الصحية بالطائف".

لاختبار صحة الفرض قام الباحث باستخدام معامل ارتباط بيرسون بهدف اختبار العلاقة بين حوكمة تكنولوجيا المعلومات (بأبعادها المختلفة) وإدارة الأزمات (الدرجة الكلية) بمديرية الشؤون الصحية بالطائف كما يتضح من جدول (١٩) الآتي:

جدول (١٩) معاملات الارتباط بين حوكمة تكنولوجيا المعلومات (بأبعادها المختلفة) وإدارة الأزمات (الدرجة الكلية) بمديرية الشؤون الصحية بالطائف (N=348)

أبعاد حوكمة تكنولوجيا المعلومات	معامل الارتباط مع إدارة الأزمات (الدرجة الكلية)
التخطيط والتنظيم	.811**
الاكتساب والتنفيذ	.747**
الدعم والتوصيل	.826**
المتابعة والتقييم	.814**
الدرجة الكلية لحوكمة تكنولوجيا المعلومات	.902**

(**) دالة عند 0.01

(*) دالة عند 0.05

يتضح من جدول (١٩) ما يلي: -

- توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين درجات بعد التخطيط والتنظيم (أحد أبعاد حوكمة تكنولوجيا المعلومات) وإدارة الأزمات (الدرجة الكلية) بقيمة (0.811)، وهو

معامل ارتباط قوي ودال عند مستوى (0.01)؛ مما يعني أن ارتفاع التخطيط والتنظيم يرتفع معه إدارة الأزمات (الدرجة الكلية) في القطاع الصحي بمديرية الشؤون الصحية بالطائف.

- توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين درجات بعد الاكتساب والتنفيذ (أحد أبعاد حوكمة تكنولوجيا المعلومات) وإدارة الأزمات (الدرجة الكلية) بقيمة (747)، وهو معامل ارتباط قوي ودال عند مستوى (0.01)؛ مما يعني أن ارتفاع الاكتساب والتنفيذ يرتفع معه إدارة الأزمات (الدرجة الكلية) في القطاع الصحي بمديرية الشؤون الصحية بالطائف.

- توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين درجات بعد الدعم والتوصيل (أحد أبعاد حوكمة تكنولوجيا المعلومات) وإدارة الأزمات (الدرجة الكلية) بقيمة (826)، وهو معامل ارتباط قوي ودال عند مستوى (0.01)؛ مما يعني أن ارتفاع الدعم والتوصيل يرتفع معه إدارة الأزمات (الدرجة الكلية) في القطاع الصحي بمديرية الشؤون الصحية بالطائف.

- توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين درجات بعد المتابعة والتقييم (أحد أبعاد حوكمة تكنولوجيا المعلومات) وإدارة الأزمات (الدرجة الكلية) بقيمة (814)، وهو معامل ارتباط قوي ودال عند مستوى (0.01)؛ مما يعني أن ارتفاع المتابعة والتقييم يرتفع معه إدارة الأزمات (الدرجة الكلية) في القطاع الصحي بمديرية الشؤون الصحية بالطائف.

- توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين درجات حوكمة تكنولوجيا المعلومات (الدرجة الكلية) وإدارة الأزمات (الدرجة الكلية) بقيمة (902). وهو معامل ارتباط قوي ودال عند مستوى (0.01)؛ مما يعني أن ارتفاع حوكمة تكنولوجيا المعلومات (الدرجة الكلية) يرتفع معه بعد إدارة الأزمات (الدرجة الكلية) في القطاع الصحي بمديرية الشؤون الصحية بالطائف.

ويتضح مما سبق قبول الفرض الفرعي البديل السادس، الذي ينص على: "توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين حوكمة تكنولوجيا المعلومات (بأبعادها المختلفة) وإدارة الأزمات (الدرجة الكلية) بمديرية الشؤون الصحية بالطائف".

وقد اتفقت نتيجة الدراسة الحالية مع دراسة (حمدان، ٢٠٢٣) التي أظهرت وجود علاقة إيجابية لاختبار أثر إدارة المخاطر والأزمات في تحسين حوكمة تكنولوجيا المعلومات بأبعادها في المستشفيات الخاصة في فلسطين.

وأظهرت نتائج دراسة (Krey et al., 2012) بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات وبين إدارة المخاطر والأزمات ببيئة المستشفيات السويسرية. وكذلك اتفقت نتائج الدراسة مع دراسة (عبد الرزاق، ٢٠١٥) التي أظهرت نتائجها وجود علاقة ارتباط إيجابية لإدارة الأزمات ونظم تكنولوجيا المعلومات على التأثير والفاعلية في إدارة الشركات السياحية في سوق المال العراقي.

ولم تتفق النتائج مع دراسة (Fatmah, 2020) التي أشارت بأن وجود تكنولوجيا المعلومات في المنظمة كان له أثرًا سلبيًا ومنخفض.

- ملخص النتائج:

١. توجد علاقة ارتباطية طردية ذات دلالة إحصائية بين حوكمة تكنولوجيا المعلومات بأبعادها المختلفة (التخطيط والتنظيم، الاكتساب والتنفيذ، الدعم والتوصيل، المتابعة والتقييم) والإنذار المبكر بمديرية الشؤون الصحية بالطائف".
٢. توجد علاقة ارتباطية طردية ذات دلالة إحصائية بين حوكمة تكنولوجيا المعلومات بأبعادها المختلفة (التخطيط والتنظيم، الاكتساب والتنفيذ، الدعم والتوصيل، المتابعة والتقييم) والاستعداد والوقاية بمديرية الشؤون الصحية بالطائف".
٣. توجد علاقة ارتباطية طردية ذات دلالة إحصائية بين حوكمة تكنولوجيا المعلومات بأبعادها المختلفة (التخطيط والتنظيم، الاكتساب والتنفيذ، الدعم والتوصيل، المتابعة والتقييم) واحتواء الأضرار بمديرية الشؤون الصحية بالطائف".
٤. توجد علاقة ارتباطية طردية ذات دلالة إحصائية بين حوكمة تكنولوجيا المعلومات بأبعادها المختلفة (التخطيط والتنظيم، الاكتساب والتنفيذ، الدعم والتوصيل، المتابعة والتقييم) واستعادة النشاط بمديرية الشؤون الصحية بالطائف".
٥. توجد علاقة ارتباطية طردية ذات دلالة إحصائية بين حوكمة تكنولوجيا المعلومات بأبعادها المختلفة (التخطيط والتنظيم، الاكتساب والتنفيذ، الدعم والتوصيل، المتابعة والتقييم) والتعلم من الأزمة بمديرية الشؤون الصحية بالطائف".
٦. توجد علاقة ارتباطية طردية ذات دلالة إحصائية بين حوكمة تكنولوجيا المعلومات بأبعادها المختلفة (التخطيط والتنظيم، الاكتساب والتنفيذ، الدعم والتوصيل، المتابعة والتقييم) وإدارة الأزمات (الدرجة الكلية) بمديرية الشؤون الصحية بالطائف".

- التوصيات المقترحة:

- توصيات الدراسة: في ضوء ما أسفرت عنه نتائج الدراسة الميدانية يمكن تقديم التوصيات التالية، حيث توصي الدراسة بما يلي:

١. الاهتمام بتشجيع الدراسات والأبحاث الخاصة بإدارة الأزمات، وذلك بالانفتاح على مختلف الأبحاث والدراسات العلمية، وتشجيع الباحثين في جميع التخصصات، وإنشاء مراكز أبحاث علمية متخصصة في إدارة الأزمات.
٢. أهمية الربط بين تكنولوجيا المعلومات وإدارة التقييم والمتابعة بهدف توفير تغذية راجعة والاستخدام نتائج التقييم في التطوير المستقبلي لإدارة الأزمات والمخاطر.
٣. توصي الدراسة مديرية الشؤون الصحية بتعزيز وتسريع تشكيل لجان إدارة الأزمات، والعمل على تحديد هامش مخاطرة مقبول مع بحوث ودراسات معمقة كمية ونوعية لوصف وتقنين المخاطر والأزمات المتوقعة.
٤. الاهتمام بتحسين البنية التحتية التقنية لدعم استمرارية الأعمال، وتصميم نظام إنذار مبكر ودعم اتخاذ القرار باستخدام الأنظمة التقنية.
٥. الاهتمام بتدريب الموظفين بمديرية الشؤون الصحية على التعامل مع الأنظمة التقنية في حالات الأزمات.
٦. الاهتمام بتحديد أفضل الأساليب لتوعية الرأي العام بالقطاعات الصحية بمخاطر وتحديات إدارة الأزمات.
٧. يُوصى بتطوير أطر حوكمة تكنولوجيا المعلومات التي تتكامل مع استراتيجيات إدارة الأزمات، مما يضمن استجابة فعّالة وسريعة للأزمات المحتملة.
٨. ويجب التركيز على تدريب فرق العمل على استخدام الأنظمة التقنية أثناء الأزمات، وتنفيذ محاكاة دورية لأزمات تقنية لتعزيز الجاهزية والاستعداد.
٩. يُنصح بتعزيز البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات لضمان استمرارية العمليات وتقليل المخاطر المرتبطة بالأزمات.
١٠. كما توصي الدراسة بالاهتمام باعتماد حوكمة تكنولوجيا المعلومات بين جميع الأقسام بحيث يتم تعزيز أنماط التعاون والتآزر بين الوحدات والاقسام الصحية والإدارية تقليلاً لحجم المخاطرة وتعزيزاً المرونة الأداء، وعقد اجتماعات دورية مع الجهات المختصة والاطلاع على النتائج المتحققة، وتعديل الأخطاء إن وجدت وتعزيز النتائج الإيجابية عن طريق كتب الشكر، والمكافآت المالية أو الترقية.
١١. الاهتمام بالمتابعة الحديثة والتقييم المرهلي والنهائي من خلال عمل المراجعات الدورية لتطبيق الحوكمة، وتبني أنظمة معلومات تساعد على الشفافية يأتي من خلال مصداقية مصادر هذه المعلومات من جهة ومن الإجراءات المتخذة في حال وجود فجوات ومخاطر أو أزمات وغير ذلك.

المراجع:

المراجع العربية:

- آل عياش، سلطان أحمد (٢٠٢٣). اليقظة الاستراتيجية وأثرها في إدارة الأزمات بمستشفى الصحة النفسية بمنطقة عسير. مجلة رماح للبحوث والدراسات، ٣(٧٥).
- الحدراوي، حامد & الخفاجي، كزار (٢٠١٠). أسباب نشوء الأزمات وإدارتها: دراسة استطلاعية لآراء عينة من أعضاء مجلس النواب العراقي. مجلة الكوفة للعلوم القانونية والسياسية، ٥(١).
- السالم، مؤيد سعيد (٢٠١٠). أساسيات الإدارة الاستراتيجية. عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.
- العجلوني، محمود محمد (٢٠٠٩). إدارة الأزمات في القطاع المصرفي في إقليم الشمال. مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، ٢٠، ١٩١-٢١٨.
- فراونة، حازم أحمد (٢٠١٩). أهمية إدارة الأزمات في تحسين جودة الخدمات الصحية للمرضى في المستشفيات الخاصة بقطاع غزة. مجلة اقتصاد المال والأعمال، ٣(٢).
- الغريايوي، نسرين فالح (٢٠٢٠). واقع ممارسة مراحل إدارة الأزمات: دراسة تحليلية لآراء عينة من العاملين في مستشفى أبين الأثير في الموصل. مجلة تكريت للعلوم الاقتصادية والإدارية، ١٦.

المراجع الأجنبية:

- Abbas, J. (2021). Crisis management, transnational healthcare challenges and opportunities: The intersection of COVID-19 pandemic and global mental health. *Research in Globalization*, 3, 100037.
- Ghareb, M. I. (2018). Information Technology Roles in Crisis Management: A Case Study in Kurdistan Region Government. *International Journal of Computer Engineering and Information Technology*, 10(5), 71-78.
- Hamdan, R. E., & Alkhaffaf, M. M. (2023). Information Technology Governance and its impact on Social Responsibility in Private Hospitals in Palestine.
- Hammami, S., Durrah, O., Jamil, S. A., & Eltigani, M. (2022). Engaging knowledge capabilities to sustain the application of information technology governance in healthcare institutions. *SAGE Open*, 12(4), 21582440221132783.
- Hammami, S., Durrah, O., Jamil, S. A., & Eltigani, M. (2022). Engaging knowledge capabilities to sustain the application of information technology governance in healthcare institutions. *SAGE Open*, 12(4), 21582440221132783.

- Kaleel, A. K. K. (2020). Role of public relations in crisis management with the coronavirus crisis as an example: A case study on the UAE. *International Journal of Innovation, Creativity and Change*, 14(4), 1179-1190.
- Nzeako, G., Akinsanya, M. O., Popoola, O. A., Chukwurah, E. G., Okeke, C. D., & Akpukorji, I. S. (2024). Theoretical insights into IT governance and compliance in banking: Perspectives from African and US regulatory environments. *International Journal of Management & Entrepreneurship Research*, 6(5), 1457-1466.
- Shahi, M., Sadoughi, F., & Ahmadi, M. (2015). Information technology governance domains in hospitals: A case study in Iran. *Global journal of health science*, 7(3), 200.
- Ud Din, I., Xue, M. C., Abdullah, Ali, S., Shah, T., & Ilyas, A. (2017). Role of information & communication technology (ICT) and e-governance in health sector of Pakistan: A case study of Peshawar. *Cogent Social Sciences*, 3(1), 1308051.
- Ud Din, I., Xue, M. C., Abdullah, Ali, S., Shah, T., & Ilyas, A. (2017). Role of information & communication technology (ICT) and e-governance in health sector of Pakistan: A case study of Peshawar. *Cogent Social Sciences*, 3(1), 1308051.
- Wu, J. H., Lin, L. M., Rai, A., & Chen, Y. C. (2022). How health care delivery organizations can exploit eHealth innovations: An integrated absorptive capacity and IT governance explanation. *International Journal of Information Management*, 65, 102508.
- Yagmur, Ö. B., & Myrvang, N. A. (2023). The effect of organizational agility on crisis management process and organizational resilience: Health sector example. *International Journal of Disaster Risk Reduction*, 103955.