

**تقييم الإدارة الإلكترونية في إدارة الأزمات بالقطاع الصحي**  
**Evaluation of e-management in crisis management**  
**in the health sector**

**عبد الله مانع الحمضي**

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

DOI: 10.21608/fjssj.2024.391274

Url: [https://fjssj.journals.ekb.eg/article\\_391274.html](https://fjssj.journals.ekb.eg/article_391274.html)

تاريخ إستلام البحث: ٢٠٢٤/٩/١ م تاريخ القبول: ٢٠٢٤/٩/٢٧ م تاريخ النشر: ٢٠٢٤/١٠/١٠ م  
توثيق البحث: الحمضي، عبد الله مانع. (٢٠٢٤). تقييم الإدارة الإلكترونية في إدارة الأزمات بالقطاع الصحي. مجلة مستقبل العلوم الاجتماعية، ع. ١٩، ج. (٣)، ص-ص: ٢١٣-٢٥١.

٢٠٢٤ م



## تقييم الإدارة الإلكترونية في إدارة الأزمات بالقطاع الصحي

المستخلص:

إستهدفت تلك الدراسة تحديد دور الادارة الالكترونية فى ادارة الازمات فى مستشفى خباش العام بالمملكة العربية السعودية، وذلك من خلال تحقيق الأهداف الفرعية التالية: ١. تحديد دور التخطيط الإلكتروني في ادارة الازمات بمستشفى خباش العام بالمملكة العربية السعودية. ٢. الكشف عن دور التنظيم الإلكتروني فى ادارة الازمات بمستشفى خباش العام بالمملكة العربية السعودية. ٣. معرفة دور التوجيه الإلكتروني في ادارة الازمات بمستشفى خباش العام بالمملكة العربية السعودية. ٤. تحديد دور الرقابة الإلكترونية في ادارة الازمات بمستشفى خباش العام بالمملكة العربية السعودية، لتحقيق أهداف البحث واختبار صحة الفرضيات؛ تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، الذي يعبر عن الوصف الدقيق والتفصيلي للظاهرة الاجتماعية المراد دراستها على صورة نوعية أو كمية رقمية، وهذا المنهج لا يقف عند جمع المعلومات لوصف الظاهرة وإنما يعتمد إلى تحليل الظاهرة وكشف العلاقات بين أبعادها المختلفة من أجل تفسيرها والوصول إلى استنتاجات تسهم في تحسين الواقع وتطويره، وفي هذا البحث يستخدم لكشف دور الادارة الالكترونية فى ادارة الازمات بالقطاع الصحي بالمملكة العربية السعودية بالتطبيق على مستشفى خباش العام، وقد توصلت الدراسة للاجابة علي كافة فروضها.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، الأزمات، القطاع الصحي.

### Evaluation of e-management in crisis management in the health sector

#### Abstract:

This study aimed to determine the role of electronic management in crisis management at Khabbash General Hospital in the Kingdom of Saudi Arabia, by achieving the following sub-objectives: 1. Determine the role of electronic planning in crisis management at Khabbash General Hospital in the Kingdom of Saudi Arabia. 2. Reveal the role of electronic organization in crisis management at Khabbash General Hospital in the Kingdom of Saudi Arabia. 3. Know the role of electronic guidance in crisis management at Khabbash General Hospital in the Kingdom of Saudi Arabia. 4. Determine the role of electronic control in crisis management at Khabbash General Hospital in the Kingdom of Saudi Arabia, to achieve the research objectives and

test the validity of the hypotheses; The descriptive analytical approach was adopted, which expresses the accurate and detailed description of the social phenomenon to be studied in a qualitative or quantitative numerical form. This approach does not stop at collecting information to describe the phenomenon, but rather seeks to analyze the phenomenon and reveal the relationships between its various dimensions in order to interpret it and reach conclusions that contribute to improving and developing reality. In this research, it is used to reveal the role of electronic management in crisis management in the health sector in the Kingdom of Saudi Arabia, applied to Khabbash General Hospital. The study reached an answer to all its hypotheses.

**Keywords:** E-management, crises, health sector.

أولاً: المقدمة:

شهد العالم في العقود الأخيرة ثورة معلوماتية أدت إلى تغييرات جذرية في مختلف مجالات الحياة، بما في ذلك مجال الإدارة، فمع ظهور الإنترنت وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، اتجهت العديد من الدول والمؤسسات إلى اعتماد الإدارة الإلكترونية كوسيلة لتحسين كفاءة وفعالية العمليات الإدارية، فوفقاً للتقرير الصادر عن الأمم المتحدة عام ٢٠٢٣، فإن ٨٠% من الدول في العالم لديها استراتيجية وطنية للإدارة الإلكترونية، كما يُقدر أن حجم السوق العالمي للإدارة الإلكترونية سيصل إلى ٥,٥ تريليون دولار أمريكي بحلول عام ٢٠٢٥، وأظهرت دراسة أجرتها شركة Gartner عام ٢٠٢٢ أن ٧٠% من المؤسسات ستستخدم الذكاء الاصطناعي في العمليات الإدارية بحلول عام ٢٠٢٥، (الأمم المتحدة، ٢٠٢٣)، (Gartner, 2022).

وفي ظل هذا التطور المستمر لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ظهرت أساليب جديدة لتحسين أداء القطاعات المختلفة، بما في ذلك القطاع الصحي، وذلك من خلال تبني الإدارة الإلكترونية كوسيلة للتعامل مع الأزمات الصحية، حيث تشير الأبحاث إلى أن الإدارة الإلكترونية تلعب دوراً حيوياً في تعزيز القدرة على التنبؤ بالأزمات وإدارتها بفعالية وكفاءة (حسن، والعضايلة، ٢٠٢١، ص، ٢٧).

وقد شهد العالم في العقود الأخيرة ازدياداً ملحوظاً في عدد الأزمات، خاصة الصحية، مثل جائحة كورونا التي اجتاحت العالم عام ٢٠٢٠، وأدت هذه الأزمات إلى تأثيرات سلبية كبيرة على مختلف جوانب الحياة، بما في ذلك الصحة والاقتصاد والتعليم، فوفقاً لمنظمة

الصحة العالمية، فقد تسببت جائحة كورونا في وفاة أكثر من ٦ ملايين شخص حول العالم، وأدى تفشي الجائحة إلى انكماش الاقتصاد العالمي بنسبة ٣,٥% عام ٢٠٢٠، وأغلقت المدارس والجامعات في أكثر من ١٩٠ دولة حول العالم، مما أثر على تعليم أكثر من ١,٦ مليار طالب (منظمة الصحة العالمية، ٢٠٢٣)

لذلك تعتبر الأزمات الصحية من أبرز التحديات التي تواجه المجتمعات اليوم حيث تفرض تحديات جمة على البنية الاقتصادية والاجتماعية والصحية، وفي ظل التقدم التكنولوجي السريع أصبح تكنولوجيا المعلومات والاتصالات عنصراً أساسياً في تعزيز القدرة على إدارة ومعالجة الأزمات الصحية، ومن هنا يأتي دور الإدارة الإلكترونية كأداة رئيسية للتحسين في هذا السياق، حيث يمكنها توجيه وتسريع الجهود المبذولة للتصدي للأزمات والحد من تأثيراتها، (Ahti, et al, 2023, p.124)

وفي السنوات الأخيرة تزايد الاهتمام بدور الإدارة الإلكترونية في إدارة الأزمات الصحية في العالم، حيث تسعى الدول والمؤسسات إلى توظيف التكنولوجيا وتكامل الأنظمة الإلكترونية في تحسين تنسيق وتدبير الأزمات الصحية، وتظهر الدراسات أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يمكن أن تسهم بشكل فاعل في تحسين إدارة الأزمات الصحية من خلال توفير البيانات الدقيقة والتحليلات الفورية، وتعزيز التواصل بين الجهات المعنية، (Al-Khoury, and Jarrar, 2022, p.211)

وتهدف هذه الدراسة إلى التعرف على دور الإدارة الإلكترونية في إدارة الأزمات بالقطاع الصحي في المملكة العربية السعودية.

- مشكلة البحث: وفيما يلي عرض لمشكلة البحث كما يلي:

- الإطار العام لمشكلة البحث:

تلعب الإدارة الإلكترونية دوراً حيوياً في إدارة الأزمات في القطاع الصحي بالمملكة العربية السعودية، وتطبيق هذا الدور على مستشفى خباش العام يمكن أن يكون له تأثير كبير في تحسين استجابة المستشفى للأزمات الصحية، ويتمثل دور الإدارة الإلكترونية في إدارة الأزمات في استخدام التكنولوجيا الحديثة والأنظمة المعلوماتية لتحسين التخطيط والتنفيذ والمتابعة والتقييم للأشياء المتعلقة بالأزمات الصحية، وتكمن أهمية الإدارة الإلكترونية في إدارة الأزمات في تعزيز الكفاءة والفعالية في استخدام الموارد الصحية، وتسهيل تبادل المعلومات بين الجهات المعنية، وتحسين التنسيق والتواصل فيما بينها، كما أنها تسهم في

تحسين عمليات التوجيه واتخاذ القرار، وتعزيز قدرة المستشفى على التكيف والاستجابة السريعة للتحديات الناجمة عن الأزمة الصحية، وتولي المملكة العربية السعودية اهتمامًا كبيرًا بالإدارة الإلكترونية في القطاع الصحي، فقد قامت بتطوير العديد من المبادرات والمشاريع الإلكترونية لتعزيز الجودة والكفاءة في الخدمات الصحية، كما توفر المملكة العربية السعودية نظامًا وطنيًا للسجلات الطبية الإلكترونية يعمل على توحيد وتبسيط إدارة المعلومات الصحية، كما أنها تعمل على تعزيز استخدام تقنيات الاتصال عن بُعد في تقديم الخدمات الصحية وتسهيل التواصل بين الفرق الطبية والمرضى، الا انها ما زالت تواجه مجموعة من التحديات تتمثل في نقص الوعي بأهمية الإدارة الإلكترونية، ونقص المهارات اللازمة لاستخدام أنظمة الإدارة الإلكترونية، ونقص التمويل اللازم لتطوير وتطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية، وعدم وجود بنية تحتية مناسبة لدعم أنظمة الإدارة الإلكترونية (محمد، وعبد الله، ٢٠٢٣).

ويلقى موضوع دور الإدارة الإلكترونية في ادارة الازمات اهتماما عالميا فقد اكد تقرير الأمم المتحدة للتنمية الإدارية لعام ٢٠٢٢ على أهمية الإدارة الإلكترونية في تحسين قدرة الدول على التنبؤ بالأزمات والتعامل معها، ويشدد التقرير على أهمية استخدام أنظمة المعلومات والاتصالات في إدارة الأزمات، مثل: أنظمة الإنذار المبكر، وأنظمة إدارة البيانات، وأنظمة التواصل، كما سلط تقرير البنك الدولي لعام ٢٠٢١ الضوء على دور الإدارة الإلكترونية في تحسين قدرة الدول على التعافي من الأزمات، وركز التقرير على أهمية استخدام أنظمة المعلومات والاتصالات في تقييم الأضرار التي لحقت بالبنية التحتية، تقديم الخدمات الأساسية للمتضررين من الأزمات، وإعادة بناء المؤسسات الحكومية.

وعلى مستوى المملكة العربية السعودية فقد اشار تقرير وزارة الصحة لعام ٢٠٢٣ حول دور الإدارة الإلكترونية في تحسين قدرة القطاع الصحي على إدارة الأزمات، الى انخفاض معدل الوفيات الناجمة عن الأزمات الصحية بنسبة ٢٠% خلال الفترة من ٢٠٢٠ إلى ٢٠٢٣، وانخفاض مدة بقاء المرضى في المستشفيات بنسبة ١٥% خلال الفترة من ٢٠٢٠ إلى ٢٠٢٣، وزيادة نسبة رضا المرضى عن الخدمات الصحية المقدمة خلال الأزمات بنسبة ١٠% خلال الفترة من ٢٠٢٠ إلى ٢٠٢٣، بينما اشار تقرير هيئة الحكومة الرقمية لعام ٢٠٢٢ الى انخفاض مدة الأزمات الصحية بنسبة ١٠% خلال الفترة من ٢٠٢٠ إلى ٢٠٢٢، وزيادة نسبة الوعي لدى المواطنين حول مخاطر الأزمات وطرق التعامل معها بنسبة ١٥% خلال الفترة من ٢٠٢٠ إلى ٢٠٢٢، وأشار تقرير مركز المعلومات الوطني لعام ٢٠٢١، الى

انخفاض عدد الأزمات الصحية التي تم منعها بنسبة ٢٠% خلال الفترة من ٢٠٢٠ إلى ٢٠٢١، وانخفاض عدد الوفيات الناجمة عن الأزمات الصحية التي تم منعها بنسبة ٢٥% خلال الفترة من ٢٠٢٠ إلى ٢٠٢١، وانخفاض الخسائر الاقتصادية الناجمة عن الأزمات الصحية التي تم منعها بنسبة ٣٠% خلال الفترة من ٢٠٢٠ إلى ٢٠٢١.

كما حددت دراسة تمت بجامعة الملك عبد العزيز لعام ٢٠٢٣، العديد من التحديات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارة الأزمات في القطاع الصحي بالمملكة العربية السعودية، منها: نقص الوعي بأهمية الإدارة الإلكترونية، ونقص المهارات اللازمة لاستخدام أنظمة الإدارة الإلكترونية، ونقص التمويل اللازم لتطوير وتطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية، عدم وجود بنية تحتية مناسبة لدعم أنظمة الإدارة الإلكترونية، كما أظهرت دراسة جامعة الملك سعود لعام ٢٠٢٢ أن أنظمة المعلومات والاتصالات ساعدت في تحسين قدرة المستشفيات على إدارة الأزمات، لكن لا تزال هناك بعض التحديات التي تواجه تطبيقها بشكل كامل، منها صعوبة تكامل أنظمة المعلومات والاتصالات مع الأنظمة الأخرى في المستشفى، ونقص التنسيق بين مختلف الجهات المعنية في إدارة الأزمات في المستشفى، وعدم وجود خطة واضحة لتطوير وتطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات، كما أظهرت الدراسة أن منصات التواصل الاجتماعي لعبت دورًا هامًا في نشر الوعي حول مخاطر الأزمات الصحية وطرق التعامل معها، لكن لا تزال هناك بعض التحديات التي تواجه استخدامها بشكل فعال، منها انتشار المعلومات المضللة على منصات التواصل الاجتماعي، وصعوبة التحقق من صحة المعلومات المنشورة على منصات التواصل الاجتماعي، ونقص الوعي بكيفية استخدام منصات التواصل الاجتماعي بشكل فعال في إدارة الأزمات.

وبالتالي نلاحظ ان القطاع الصحى السعودى يحرز تقدمًا ملحوظًا في مجال استخدام الادارة الالكترونية فى ادارة الازمات، ومع ذلك، لا تزال هناك بعض التحديات التي يجب معالجتها لتحقيق المزيد من التقدم، وفي ضوء ما سبق، تُعد هذه الدراسة مهمة للغاية لرفع مستوى الأداء في القطاع الصحى بالمملكة العربية السعودية وخاصة مستشفى خباش العام، وذلك لتحسين عملية ادارة الازمات والتنبؤ بها قبل وقوعها.

**- الفجوة البحثية:**

**خلاصة الأطار العام لمشكلة البحث**

يشير الإطار العام لمشكلة الدراسة إلى أن المملكة تُحرز تقدماً ملحوظاً في مجال تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارة الأزمات بالقطاع الصحي، حيث أشار تقرير هيئة الحكومة الرقمية لعام ٢٠٢٢ إلى انخفاض مدة الأزمات الصحية بنسبة ١٠% خلال الفترة من ٢٠٢٠ إلى ٢٠٢٢، وأشار تقرير مركز المعلومات الوطني لعام ٢٠٢١، إلى انخفاض عدد الأزمات الصحية التي تم منعها بنسبة ٢٠% خلال الفترة من ٢٠٢٠ إلى ٢٠٢١، وبالرغم من ذلك لا يزال هناك مجال للتحسين في بعض الجوانب، وانها تحتاج إلى بذل المزيد من الجهود.

**خلاصة الدراسة الاستطلاعية**

تشير نتائج الدراسة الاستطلاعية إلى وجود بعض النقاط الإيجابية التي تدل على جهود القطاع الصحي السعودية لتطبيق الإدارة الإلكترونية وإدارة الأزمات، إلا أنها أظهرت أيضاً وجود بعض التحديات التي تواجه استخدام الإدارة الإلكترونية في إدارة الأزمات، أهمها نقص الوعي بأهمية الإدارة الإلكترونية، ونقص المهارات اللازمة لاستخدام الإدارة الإلكترونية، ونقص البنية التحتية اللازمة لاستخدام الإدارة الإلكترونية.

**خلاصة الدراسات السابقة**

أظهرت الدراسة أن هناك علاقة إيجابية بين الإدارة الإلكترونية وإدارة الأزمات، حيث توصلت إلى أن لإدارة الإلكترونية تلعب دوراً محورياً في تحسين التواصل بين مختلف الجهات المعنية خلال الأزمات، من خلال توفير قنوات تواصل سريعة وفعالة، وأن الإدارة الإلكترونية تساهم في تحسين التنسيق بين مختلف الجهات المعنية بإدارة الأزمات، وكذلك تساعد على تحسين قدرة المجتمع على التعافي من الأزمات.

**الفجوة البحثية:-** بالرغم أنه تم إجراء العديد من الدراسات حول دور الإدارة الإلكترونية في إدارة الأزمات، إلا أن هناك فجوة بحثية تتعلق بنقص في الأبحاث التي تركز على تطبيقاتها العملية وفعاليتها في المستشفيات العامة، وبخاصة في سياق المملكة العربية السعودية، وفي سياق مستشفى خباش العام، بالإضافة إلى أن الدراسات المتخصصة في القطاع الصحي تركز على جوانب محددة، مثل استخدام أنظمة المعلومات في إدارة الأزمات، بينما تفتقر إلى دراسات شاملة تُقيّم دور الإدارة الإلكترونية بشكل كامل، بالإضافة إلى عدم وجود نموذج مقترح لتأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة الأزمات بالقطاع الصحي بالمملكة العربية السعودية، مما يستلزم دراسة الدراسة.

**ما تقدمه الدراسة الحالية في علاج الفجوة البحثية**

ستقدم الدراسة الحالية مساهمات مهمة في علاج الفجوة البحثية في مجال دور الإدارة الإلكترونية في إدارة الأزمات بالقطاع الصحي بالمملكة العربية السعودية وخاصة في مستشفى خباش العام، وذلك من خلال تقييم شامل لمستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارة الأزمات بالمستشفى، مما يساهم في تحديد التحديات والعقبات المحتملة التي قد تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية في المستشفى، وهذا سيساهم في سد الفجوة البحثية المتعلقة بعدم وجود دراسات تتعلق بهذا الشأن في المستشفى محل الدراسة، بالإضافة إلى تقديم نموذج لتأثير الإدارة الإلكترونية في إدارة الأزمات بالقطاع الصحي بالمملكة العربية السعودية، مما يساهم في سد الفجوة المتعلقة بعدم وجود مثل هذا النموذج بالمملكة.



يمكن للباحث تحديد مشكلة البحث حول " دور الادارة الالكترونية فى ادارة الازمات  
بالقطاع الصحى بالسعودى بالتطبيق على مستشفى خباش العام"، وبناء على ما ورد بالدراسة  
الاستطلاعية والاطار العام للبحث وكذلك الفجوة البحثية يمكن صياغة مشكلة البحث فى  
التساؤلات التالية:-

"ما هو دور الادارة الالكترونية فى ادارة الازمات فى مستشفى خباش العام بالمملكة العربية  
السعودية؟

ويتفرع عن التساؤل الرئيسى الأسئلة الفرعية التالية:

• ما هو دور التخطيط الالكترونى فى ادارة الازمات بمستشفى خباش العام بالمملكة  
العربية السعودية؟

• ما هو دور التنظيم الالكترونى فى ادارة الازمات بمستشفى خباش العام بالمملكة العربية  
السعودية؟

• ما هو دور التوجيه الالكترونى فى ادارة الازمات بمستشفى خباش العام بالمملكة العربية  
السعودية؟؟

• ما هو دور الرقابة الالكترونية فى ادارة الازمات بمستشفى خباش العام بالمملكة العربية  
السعودية؟

- أهداف البحث: يسعى الباحث لتحقيق الهدف الرئيسى التالى:

" تحديد دور الادارة الالكترونية فى ادارة الازمات فى مستشفى خباش العام بالمملكة العربية  
السعودية.

بالإضافة الى تحقيق الأهداف الفرعية التالية:

(١) تحديد دور التخطيط الالكترونى فى ادارة الازمات بمستشفى خباش العام بالمملكة العربية  
السعودية.

(٢) الكشف عن دور التنظيم الالكترونى فى ادارة الازمات بمستشفى خباش العام بالمملكة  
العربية السعودية.

(٣) معرفة دور التوجيه الالكترونى فى ادارة الازمات بمستشفى خباش العام بالمملكة العربية  
السعودية.

(٤) تحديد دور الرقابة الالكترونية فى ادارة الازمات بمستشفى خباش العام بالمملكة العربية  
السعودية.

- متغيرات الدراسة: بناء على الفروض التي سيتناولها البحث فان متغيرات البحث تتمثل فيما يلي:

- متغير مستقل: الادارة الالكترونية وسيعتمد الباحث على الابعاد التالية للمتغير المستقل:

- التخطيط الالكتروني.
- التنظيم الالكتروني.
- التوجيه الالكتروني.
- الرقابة الالكترونية.

- المتغير التابع: ادارة الازمات: وسيعتمد الباحث على الابعاد التالية للمتغير التابع:

- اكتشاف اشارات الانذار.
- الاستعداد والوقاية.
- احتواء الاضرار او الحد منها.
- استعدادة النشاط والتعلم.

- مصطلحات البحث: وفيما يلي يتناول الباحث المصطلحات التي يتم استخدامها في هذا البحث وهي:

١) الإدارة الإلكترونية: هي "استخدام تقنيات المعلومات والاتصالات لتحسين الكفاءة والفعالية في عمليات الأعمال والتفاعلات بين المؤسسات والعملاء والموظفين والحكومة" (Al-Khouri, & Jarrar, 2022).

٢) التخطيط الإلكتروني: هو "استخدام تقنيات المعلومات والاتصالات لتنفيذ عملية التخطيط في المؤسسات، بما في ذلك تحليل البيانات والتنبؤ واتخاذ القرارات" (Saad, & Al-Hudaidi, 2021).

٣) التنظيم الإلكتروني: هو استخدام تقنيات المعلومات والاتصالات لإعادة تنظيم المؤسسات، بما في ذلك إعادة هيكلة الوظائف والعمليات والأنشطة" (Zhou et al., 2022).

٤) التوجيه الإلكتروني: هو "استخدام تقنيات المعلومات والاتصالات لتوجيه وتحفيز وتطوير الموظفين، بما في ذلك إدارة الأداء وتدريب الموظفين وتطوير المواهب" (Al-Shafi, 2023).

- ٥) الرقابة الإلكترونية: على انها هي "استخدام تقنيات المعلومات والاتصالات لمراقبة وتقييم أداء العمليات والنتائج، بما في ذلك تحليل البيانات وإعداد التقارير واتخاذ الإجراءات التصحيحية" (Al-Khouri & Jarrar, 2022).
- ٦) "إدارة الأزمات: هي "عملية تخطيطية وتنظيمية وتنفيذية تهدف إلى الحد من المخاطر وحماية الأفراد والممتلكات والأعمال التجارية والمجتمعات من الآثار السلبية للأزمات. وتتضمن إدارة الأزمات خمسة مراحل رئيسية: الاستعداد، الاستجابة، الاسترداد، التعلم، والتطوير." (Li, . etal ,2023).
- ٧) اكتشاف إشارات الإنذار: على انها هي " عملية التعرف على المخاطر والتهديدات المحتملة التي قد تواجه المنظمة، وجمع المعلومات عنها، وتحليلها، وتقييمها، لتحديد احتمال وقوع أزمة" (Keller, 2018).
- ٨) الاستعداد والوقاية: على انها هي "مرحلة التخطيط والتنفيذ للإجراءات التي تهدف إلى الحد من احتمال وقوع الأزمة أو تقليل أثارها المحتملة، والتي تشمل تقييم المخاطر، وتطوير خطة إدارة الأزمات، وتدريب الموظفين، وبناء الشراكات مع الجهات الخارجية" (Pauchant ,& Mitroff, 2021).
- ٩) احتواء الأضرار أو الحد منها: بأنها هي "مرحلة اتخاذ الإجراءات اللازمة للسيطرة على الأزمة والحد من أثارها المباشرة، والتي تشمل إدارة المعلومات، والتواصل مع الجمهور، واتخاذ القرارات، والتنسيق مع الجهات الخارجية" (Mitroff ,& Alpaslan, 2022)
- ١٠) استعادة النشاط والتعلم بأنها هي "مرحلة إعادة بناء المنظمة وتطويرها بعد الأزمة، والتي تشمل تقييم الأداء، وإجراء التحسينات اللازمة، وبناء القدرات المستقبلية" (Weick ,& Sutcliffe, 2022)
- أهمية البحث: يمكن توضيح اهمية البحث من الناحيتين العلمية والتطبيقية على النحو التالي:
- الاهمية العلمية:
- يساهم هذا البحث في تطوير المعرفة العلمية في مجال إدارة الأزمات، وذلك من خلال تقديم نموذج مقترح لدور الإدارة الإلكترونية في إدارة الأزمات بالقطاع الصحي.

- كما يساهم هذا البحث في سد الفجوة البحثية في هذا المجال، حيث لا توجد دراسات علمية سابقة تناولت دور الإدارة الإلكترونية في إدارة الأزمات بالقطاع الصحي في المملكة العربية السعودية.
- تسهم الدراسة في تطوير السياسات الصحية التي تدعم تحسين جودة الخدمة المقدمة بالقطاع الصحي.

#### - الأهمية العملية:

- يساعد في تحسين كفاءة وفاعلية إدارة الأزمات بالقطاع الصحي، وذلك من خلال توفير أدوات وتقنيات حديثة تساعد على اتخاذ القرارات المناسبة في الوقت المناسب.
- كما يساعد في رفع مستوى الاستعداد لإدارة الأزمات بالقطاع الصحي، وذلك من خلال توفير خطة واضحة ومحددة لكيفية التعامل مع الأزمات.
- من خلال فهم وتحليل واقع الإدارة الإلكترونية وتأثيرها في إدارة الأزمات، يمكن للدراسة أن تساهم في تعزيز جودة الرعاية الصحية المقدمة في مستشفى خباش العام، وتحسين العمليات والسياسات وتعزيز التكيف مع التحولات الصحية لتحقيق أفضل نتائج المرضى.
- يمكن أن تستفيد المؤسسات الصحية الأخرى في المملكة العربية السعودية وخارجها من النتائج والتوصيات التي تقدمها الدراسة، وذلك لتعزيز دور الإدارة الإلكترونية وتحقيق أفضل نتائج فيما يتعلق بإدارة الأزمات.

#### - منهجية البحث: وتشتمل منهجية البحث على ما يلي:

- **منهج البحث:** لتحقيق أهداف البحث واختبار صحة الفرضيات؛ تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي؛ الذي يعبر عن الوصف الدقيق والتفصيلي للظاهرة الاجتماعية المراد دراستها على صورة نوعية أو كمية رقمية، وهذا المنهج لا يقف عند جمع المعلومات لوصف الظاهرة وإنما يعتمد إلى تحليل الظاهرة وكشف العلاقات بين أبعادها المختلفة من أجل تفسيرها والوصول إلى استنتاجات تساهم في تحسين الواقع وتطويره (غرابية وآخرون، 2015) وفي هذا البحث يستخدم لكشف دور الإدارة الإلكترونية في إدارة الأزمات بالقطاع الصحي بالمملكة العربية السعودية بالتطبيق على مستشفى خباش العام.

- مجتمع البحث وعينة البحث:

- مجتمع البحث: مجتمع الدراسة هو مجموعة العناصر أو الأفراد التي ينصب عليهم الاهتمام في دراسة معينة وبمعنى آخر هو جميع العناصر التي تتعلق بها مشكلة البحث، ويتكون مجتمع الدراسة من العاملين في مستشفى خباش العام بالمملكة العربية السعودية والذي يبلغ حوالي (٦٥٠) موظف طبقاً لموقع وزارة الصحة السعودية، وسوف يقوم الباحث باختيار العينة من العاملين بالمستشفى محل الدراسة.

- عينة البحث: يُقدَّر حجم المجتمع تقريباً بعدد (٦٥٠) عامل وفقاً لوزارة الصحة السعودية، ويمكن تحديد حجم عينة البحث من مجتمع محدود وفقاً لقانون تحديد حجم العينة وبما يضمن التمثيل الكامل لهذا المجتمع وحتى لا يزيد الخطأ في التقدير عن ٥%، واعتمد الباحث على القانون التالي في تحديد حجم العينة.

$$\frac{c(c-1)}{1 + \frac{c(c-1)}{n}} = N$$

حيث N: حجم العينة

ح: نسبة الحد الأقصى لتوافر الخصائص المطلوب دراستها في أي مجتمع وقد

اعتبرها الباحث ٥٠% = ٠,٥٠

أ: (مربع نسبة الخطأ المسموح به) وقد اعتبره الباحث ٥% على (مربع الدرجة المعيارية المقابلة للمعامل الثقة) الذي اختاره الباحث وهو ٩٥% وبذلك تكون الدرجة المعيارية المقابلة = ١,٩٦.

$$أ = ٠,٠٠٠٦٥ = ٣,٨٤ / ٠,٠٠٢٥ = (١,٩٦ \times ١,٩٦) / (٠,٥ \times ٠,٥)$$

ن: حجم مجتمع الدراسة = (٦٥٠) من العاملين بمستشفى خباش العام محل الدراسة

وبالتطبيق على القانون السابق يصبح حجم العينة = ١٤٢ مفردة

وقد أورد (Uma Sekaran) (٢٠٠٣) وأوضح (فؤاد، ٢٠١١) أيضاً النقاط التالية التي يمكن

الاسترشاد بها لتحديد حجم العينة:-

- ٣٠٠ - ٥٠٠ مفردة ملائم لمعظم الأبحاث والدراسات.

- يجب ألا يقل عدد المفردات لكل طبقة عن ٣٠ مفردة في العينات التطبيقية.

- يفضل ألا تقل مفردات العينة عن عشرة أضعاف عدد متغيرات الدراسة.

- قد يكون حجم عينة ١٠-٢٠ مقبولة إذا كان البحث تجريبياً وحجم الضبط والرقابة عالي ومبرر من الباحث.
- وبناء على ذلك سيتم أخذ عينة مكونة من ٣٠٠ مفردة للاستفادة من زيادة حجم العينة وذلك لدراسة دور الادارة الالكترونية فى ادارة الازمات بالقطاع الصحى بالمملكة العربية السعودية بالتطبيق على مستشفى خباش العام.
- **حدود البحث:**
- **الحدود الموضوعية للبحث:** ستركز موضوع البحث حول دور الادارة الالكترونية فى ادارة الازمات بالقطاع الصحى بالمملكة العربية السعودية بالتطبيق على مستشفى خباش العام.
- **الحدود الزمنية للبحث:** خلال الفترة الزمنية من عام ٢٠٢٤ الى عام ٢٠٢٦.
- **الحدود المكانية للبحث:** مستشفى خباش العام بالمملكة العربية السعودية.
- **الحدود البشرية للبحث:** تشمل العاملين فى مستشفى خباش العام بالمملكة العربية السعودية
- **الادوات المستخدمة فى الدراسة:**
- **الاستبيان:** يعد الاستبيان من أكثر الادوات المستخدمة فى جمع البيانات، حيث قمنا باستعمال الاستبيان كوسيلة بحث للكشف عن اراء عينة الدراسة ويعد إعداد الاستبيان هو من أهم الخطوات التي يقوم بها الباحث لأنه الأساس الذي يتضمن صحة النتائج التي يتم التوصل إليها. وقد تضمن الاستبيان قسمين:
- **القسم الأول:** وهو يحتوى على البيانات الشخصية والوظيفية للمبحوثين، وهي: (النوع، العمر، المؤهل العلمى، عدد سنوات الخبرة، المستوى الوظيفى، عدد الدورات التدريبية).
- **القسم الثاني:** ويحتوى على محورين: -
- **المحور الأول:** ويتمثل في الإدارة الإلكترونية، حيث شمل (٢٠) عبارة اجمالية للمتغير المستقل موزعة على الابعاد التالية:
- التخطيط الإلكتروني (٥) فقرات
- التنظيم الإلكتروني (٥) فقرات
- التوجيه الإلكتروني (٥) فقرات
- الرقابة الإلكترونية (٥) فقرات
- **المحور الثاني:** ويتمثل في إدارة الأزمات، حيث شمل (٢٠) عبارة اجمالية للمتغير التابع موزعة على الابعاد التالية:

- إكتشاف إشارات الإنذار (٥) فقرات
- الإستعداد والوقاية (٥) فقرات
- إحتواء الأضرار أو الحد منها (٥) فقرات
- إستعادة النشاط والتعلم (٥) فقرات

وقد تم الاعتماد على مقياس للإجابة يتراوح بين ١ إلى ٥ حسب مقياس ليكرت الخماسي حيث طلب من أفراد العينة إعطاء درجة موافقتهم على كل عبارة من العبارات وفق هذا المقياس كما يلي:-

- غير موافق بشدة: ولها درجة واحدة (١)
- غير موافق: ولها درجتان (٢)
- محايد: ولها ثلاثة درجات (٣)
- موافق: ولها أربعة درجات (٤)
- موافق بشدة: ولها خمسة درجات (٥)

أى انه كلما اقتربت الاجابة من (٥) كلما كانت الموافقة بشكل أكبر ووفقاً لما سبق:

يتم حساب المدي: وهو الفرق بين أعلى قيمة وأقل درجة بالمقياس  $٥ - ١ = ٤$

طول الفئة: والذي يمثل: المدي / عدد فئات المقياس:  $٤ / ٥ = ٠,٨$  ويتم إضافة هذه القيمة

إلى أقل قيمة في المقياس ( ١ ) وذلك لتحديد الحد الأعلى لأول فئة:  $٠,٨ + ١ = ١,٨$

وبذلك تتحدد فئات المقياس كالتالي:

- من ١ إلى ١,٨٠ غير موافق بشدة
- من ١,٨١ إلى ٢,٦٠ غير موافق .
- من ٢,٦١ إلى ٣,٤ محايد .
- من ٣,٤١ إلى ٤,٢ موافق.
- من ٤,٢١ إلى ٥,٠٠ موافق بشدة.

- ثبات وصدق الاستبان: فيما يلي يعرض الباحث صدق وثبات الاستبيان:

- ثبات الاستبيان (Reliability): يقصد به مدى الحصول على نفس النتائج، أو نتائج متقاربة لو كررت الدراسة في ظروف متشابهة باستخدام الاداة نفسها، ومن خلال الجدول ادناه، فان ثبات اداة الدراسة باستخدام معامل الفا كرونباخ (Coefficient Alpha (Cronbach)، الذى يحدد مستوى قبول أداة الدراسة بمستوى 0,60 فأكثر، وقد بلغ قيمه

معامل الثبات لجميع ابعاد المتغير المستقل "الإدارة الإلكترونية" بين ( ٨١% ) و ( ٨٥,٤% )، بينما بلغ إجمالي معامل الثبات للمتغير المستقل (٩٥,١)، فيما بلغ قيمة معامل الثبات لجميع ابعاد المتغير التابع إدارة الأزمات بين ( ٨٣,٢% ) و ( ٨٧,٧% )، بينما بلغ إجمالي معامل الثبات للمتغير التابع (٩٥%) وبهذا نكون قد وضحنا مدى ثبات اداة الدراسة، وذلك كما هو موضح فى الجدول التالي:

**الجدول ( ٣-١ ) معاملات ثبات الاستبيان**

المحور	عدد العناصر	ألفا كرونباخ
التخطيط الإلكتروني	٥	٨١%
التنظيم الإلكتروني	٥	٨٣,٤%
التوجيه الإلكتروني	٥	٨٤,٩%
الرقابة الإلكتروني	٥	٨٥,٤%
الإدارة الإلكترونية	٢٠	٩٥,١%
إكتشاف إشارات الإنذار	٥	٨٣,٢%
الإستعداد والوقاية	٥	٨٦,٤%
إحتواء الأضرار أو الحد منها	٥	٨٧,٧%
إستعادة النشاط والتعلم	٥	٨٤,٩%
إدارة الأزمات	٢٠	٩٥%

**المصدر:** من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS. V26

- **صدق الاستبيان ( Validity ):** يقصد بصدق الاداة قدرة الاستبيان على قياس المتغيرات التى صممت لقياسها، وللتحقق من صدق الاستبيان المستخدم فى الدراسة نستخدم على ما يلي:

- **الصدق الذاتي ( الاتساق الداخلي ):** تم حساب معامل الارتباط ( Pearson ) بين كل فقرة من فقرات الإستبيان والبعد الذى تنتمي إليه والجدول التالية تبين معاملات الارتباط عند مستوى دلالة ( ٠,٠٥ ) فأقل، حيث يقترح الإحصائيين أنه إذا كان للأرتباط دلالة إحصائية فالفقرة تحقق الصدق الذاتي، بينما يري آخرون أن تحقق الدلالة لا يكفي بل يجب أن يفوق معامل الارتباط نسبة ( ٥٠% ) وآخرون يقدرن النسبة بـ ( ٧٠% ) وأي شرط تحقق بالنسبة لمؤشرات الاستبيان فى هذه الدراسة فسيتم قبوله، وسنوضح النتائج المتحصل عليها فى الجداول التالية:

- **نتائج الصدق الذاتي لأبعاد المتغير المستقل " الإدارة الإلكترونية":** فيما يلي سيتم عرض نتائج الصدق الذاتي لأبعاد المتغير المستقل " الإدارة الإلكترونية" وهي متمثلة فيما يلي (التخطيط الإلكتروني، التنظيم الإلكتروني، التوجيه الإلكتروني، الرقابة الإلكتروني).



**الجدول رقم ( ٣-٢ ) الصدق الذاتي لبعد التخطيط الإلكتروني**

م	العبارات	درجة الارتباط	مستوى المعنوية
١	تستخدم المستشفى نظم معلومات إلكترونية متكاملة في عملية التخطيط للأزمات.	**٠.٧٣٥	٠.٠٠٠
٢	تعتمد المستشفى على التحليل الإلكتروني للبيانات والمعلومات في عملية التخطيط للأزمات.	**٠.٧٦٣	٠.٠٠٠
٣	تتبنى المستشفى أساليب إلكترونية متطورة في وضع الخطط الاستراتيجية لإدارة الأزمات.	**٠.٨٠٦	٠.٠٠٠
٤	تستخدم المستشفى تطبيقات إلكترونية لتحديد السيناريوهات المحتملة للأزمات والاستعداد لها.	**٠.٦٨٣	٠.٠٠٠
٥	يتم استخدام الأدوات الإلكترونية في عملية التنبؤ والاستشراف للأزمات المحتملة بالمستشفى.	**٠.٧٧٧	٠.٠٠٠
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).			
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).			

**المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS. V26**

يتضح من الجدول السابق أن معاملات الارتباط بين كل فقرة والبعد تراوحت بين (٠.٦٨٣)، (٠.٨٠٦) . عند مستوي دلالة ( ٠,٠١ ) حيث كانت مستويات الدلالة ( ٠,٠٠٠ ) وهي أقل من ( ٠,٠٥ ) وهذا ما يؤكد الصدق الذاتي لقرارات بعد التخطيط الإلكتروني.

**الجدول رقم ( ٣-٣ ) الصدق الذاتي لبعد التنظيم الإلكتروني**

م	العبارات	درجة الارتباط	مستوى المعنوية
١	تتبنى المستشفى هيكلاً تنظيمياً إلكترونياً مرناً وقادراً على التعامل مع الأزمات.	**٠.٧٦٨	٠.٠٠٠
٢	تعتمد المستشفى على شبكات اتصال إلكترونية فعالة في عملية تنظيم إدارة الأزمات.	**٠.٧٥٨	٠.٠٠٠
٣	يتم استخدام التقنيات الإلكترونية في توصيف الوظائف والمسؤوليات المتعلقة بإدارة الأزمات.	**٠.٧٨٩	٠.٠٠٠
٤	تستخدم المستشفى تطبيقات إلكترونية متقدمة في عملية تنسيق الجهود بين الإدارات المختلفة لإدارة الأزمات.	**٠.٧٥٣	٠.٠٠٠
٥	يتم الاعتماد على نظم إلكترونية متكاملة في تحديد صلاحيات ومهام فرق إدارة الأزمات.	**٠.٨٠٨	٠.٠٠٠
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).			
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).			

**المصدر:** من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS. V26

يتضح من الجدول السابق أن معاملات الارتباط بين كل فقرة والبعد تراوحت بين (٠,٧٥٣)، و(٠,٨٠٨) عند مستوي دلالة (٠,٠١) حيث كانت مستويات الدلالة (٠,٠٠) وهي أقل من (٠,٠٥) وهذا ما يؤكد الصدق الذاتي ل فقرات بعد التنظيم الإلكتروني.

**الجدول رقم (٣-٤) الصدق الذاتي لبعد التوجيه الإلكتروني**

م	العبارات	درجة الارتباط	مستوى المعنوية
١	تستخدم المستشفى أنظمة اتصال إلكترونية فعالة في توجيه الأنشطة المتعلقة بإدارة الأزمات.	**٠,٧٩٤	٠,٠٠٠
٢	يتم توظيف التقنيات الإلكترونية في عملية اتخاذ القرارات المتعلقة بإدارة الأزمات.	**٠,٨٠٩	٠,٠٠٠
٣	تعتمد المستشفى على تطبيقات إلكترونية متطورة في توجيه الموارد البشرية والمادية لإدارة الأزمات.	**٠,٧٢٨	٠,٠٠٠
٤	يتم استخدام الأدوات الإلكترونية في عملية التنسيق والتكامل بين مختلف الإدارات لإدارة الأزمات.	**٠,٨١٥	٠,٠٠٠
٥	تتبنى المستشفى أساليب إلكترونية حديثة في توجيه وتحفيز العاملين على التعامل الفعال مع الأزمات.	**٠,٨٠٢	٠,٠٠٠

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).  
\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**المصدر:** من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS. V26

يتضح من الجدول السابق أن معاملات الارتباط بين كل فقرة والبعد تراوحت بين (٠,٧٢٨) و(٠,٨١٥) عند مستوي دلالة (٠,٠١) حيث كانت مستويات الدلالة (٠,٠٠٠) وهي أقل من (٠,٠٥) وهذا ما يؤكد الصدق الذاتي ل فقرات بعد التوجيه الإلكتروني.

**الجدول رقم (٣-٥) الصدق الذاتي لبعد الرقابة الإلكترونية**

م	العبارات	درجة الارتباط	مستوى المعنوية
١	تستخدم المستشفى نظم رقابة إلكترونية متطورة لمتابعة أداء إدارة الأزمات.	**٠,٧٩٥	٠,٠٠٠
٢	يتم توظيف التقنيات الإلكترونية في عملية قياس وتقييم فعالية إدارة الأزمات.	**٠,٧٧٤	٠,٠٠٠
٣	تعتمد المستشفى على تطبيقات إلكترونية في إعداد التقارير الدورية عن إدارة الأزمات.	**٠,٨١٣	٠,٠٠٠
٤	تستخدم المستشفى أساليب إلكترونية متقدمة في اكتشاف أوجه القصور في إدارة الأزمات والعمل على معالجتها.	**٠,٨٠٤	٠,٠٠٠
٥	يتم الاعتماد على نظم إلكترونية متكاملة في عملية الرقابة على تنفيذ خطط إدارة الأزمات.	**٠,٧٨٧	٠,٠٠٠

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).  
\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**المصدر:** من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS. V26

يتضح من الجدول السابق أن معاملات الارتباط بين كل فقرة والبعد تراوحت بين (٠.٧٧٤)، و(٠.٨١٣) عند مستوي دلالة (٠,٠١) حيث كانت الدلالة (٠,٠٠٠) وهي أقل من (٠,٠٥) وهذا ما يؤكد الصدق الذاتي ل فقرات بعد الرقابة الإلكترونية.

- نتائج الصدق الذاتي لأبعاد المتغير التابع "إدارة الأزمات": فيما يلي يتم عرض نتائج الصدق الذاتي لأبعاد المتغير التابع والتي تشمل (إكتشاف إشارات الإنذار، الإستعداد والوقاية، إحتواء الأضرار أو الحد منها، إستعادة النشاط والتعلم)

**الجدول رقم (٣-٦) الصدق الذاتي لبعد إكتشاف إشارات الإنذار**

م	العبارات	درجة الارتباط	مستوى المعنوية
١	يتم رصد أي تغييرات غير طبيعية في البيئة الداخلية والخارجية للمستشفى بشكل مستمر.	**٠.٧٥٥	٠.٠٠٠
٢	هناك نظام فعال لجمع البيانات والمعلومات المتعلقة بالأزمات المحتملة.	**٠.٧٢٠	٠.٠٠٠
٣	يتم تحليل البيانات والمعلومات المتاحة للتنبؤ بالأزمات المحتملة.	**٠.٨٢٦	٠.٠٠٠
٤	يتم تحديد المؤشرات الرئيسية للكشف عن بوادر الأزمات في المستشفى.	**٠.٧٧٠	٠.٠٠٠
٥	يتم اتخاذ الإجراءات اللازمة عند إكتشاف أي إشارات إنذار محتملة.	**٠.٧٩٤	٠.٠٠٠

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**المصدر:** من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V26

يتضح من الجدول السابق أن معاملات الارتباط بين كل فقرة والبعد تراوحت بين (٠.٧٢٠) و (٠.٨٢٦) عند مستوي دلالة (٠,٠١) حيث كانت مستويات الدلالة (٠,٠٠٠) وهي أقل من (٠,٠٥) وهذا ما يؤكد الصدق الذاتي ل فقرات بعد إكتشاف إشارات الإنذار.

**الجدول رقم (٣-٧) الصدق الذاتي لبعد الإستعداد والوقاية**

م	العبارات	درجة الارتباط	مستوى المعنوية
١	يوجد خطة طوارئ معدة مسبقاً للتعامل مع الأزمات المحتملة.	**٠.٧٦٠	٠.٠٠٠
٢	يتم تدريب وتأهيل العاملين بشكل دوري للتعامل مع الأزمات.	**٠.٨٣٨	٠.٠٠٠
٣	تتوافر الموارد والإمكانات اللازمة للتعامل مع الأزمات.	**٠.٨٢٥	٠.٠٠٠
٤	يتم إجراء تحديثات دورية للخطة والإجراءات المتعلقة بإدارة الأزمات.	**٠.٨١٢	٠.٠٠٠
٥	يوجد نظام فعال للاتصال والتنسيق بين الجهات المعنية خلال الأزمات.	**٠.٧٨٩	٠.٠٠٠

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V26**

يتضح من الجدول السابق أن معاملات الارتباط بين كل فقرة والبعد تراوحت بين (٠.٧٦٠) و (٠.٨٣٨). عند مستوي دلالة ( ٠,٠١ ) حيث كانت مستويات الدلالة ( ٠,٠٠٠ ) وهي أقل من ( ٠,٠٥ ) وهذا ما يؤكد الصدق الذاتي ل فقرات بعد الإستعداد والوقاية.

**الجدول رقم (٣-٨) الصدق الذاتي لبعد إحتواء الأضرار أو الحد منها**

م	العبارات	درجة الارتباط	مستوى المعنوية
١	يتم اتخاذ الإجراءات السريعة والحاسمة للسيطرة على الأزمة والحد من أثارها.	**٠.٨٣٢	٠.٠٠٠
٢	يتم تقييم الأضرار الناتجة عن الأزمة وتحديد أولويات التعامل معها.	**٠.٨٣٧	٠.٠٠٠
٣	يتم استخدام التقنيات الحديثة في إدارة الأزمة والتعامل مع أثارها.	**٠.٨٧٥	٠.٠٠٠
٤	يوجد نظام فعال للتواصل مع الجهات المعنية ونشر المعلومات خلال الأزمة.	**٠.٧٩١	٠.٠٠٠
٥	يتم اتخاذ الإجراءات اللازمة لحماية المرضى والعاملين والممتلكات أثناء الأزمة.	**٠.٧٥٨	٠.٠٠٠

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V26**

يتضح من الجدول السابق أن معاملات الارتباط بين كل فقرة والبعد تراوحت بين (٠.٧٥٨) و (٠.٨٧٥). عند مستوي دلالة ( ٠,٠١ ) حيث كانت مستويات الدلالة ( ٠,٠٠٠ ) وهي أقل من ( ٠,٠٥ ) وهذا ما يؤكد الصدق الذاتي ل فقرات بعد إحتواء الأضرار أو الحد منها.

**الجدول رقم (٣-٩) الصدق الذاتي لبعد إستعادة النشاط والتعلم**

م	العبارات	درجة الارتباط	مستوى المعنوية
١	يتم تقييم الأداء والدروس المستفادة من إدارة الأزمة.	**٠.٧٨٣	٠.٠٠٠
٢	يتم تحديث الخطط والإجراءات المتعلقة بإدارة الأزمات بناء على الدروس المستفادة.	**٠.٧٥١	٠.٠٠٠
٣	يتم تطوير نظم المعلومات والتقنيات المستخدمة في إدارة الأزمات.	**٠.٨١١	٠.٠٠٠
٤	يتم تعزيز التعاون والتنسيق بين الجهات المعنية لتحسين إدارة الأزمات.	**٠.٨٣١	٠.٠٠٠
٥	يتم إعداد التقارير والدراسات التحليلية لتوثيق وتحسين إدارة الأزمات.	**٠.٧٧١	٠.٠٠٠

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V26**

يتضح من الجدول السابق أن معاملات الارتباط بين كل فقرة والبعد تراوحت بين (٠,٧٥١) و (٠,٨٣١) عند مستوي دلالة ( ٠,٠١ ) حيث كانت مستويات الدلالة ( ٠,٠٠٠ ) وهي أقل من ( ٠,٠٥ ) وهذا ما يؤكد الصدق الذاتي لقررات بعد إستعادة النشاط والتعلم.  
- نتائج الدراسة:

أولاً: التحليل الوصفي لخصائص العينة

فيما يلي يعرض الباحث التحليل الوصفي لخصائص العينة:

١/١: توزيع عينة الدراسة وفقاً لمتغير "النوع"

جدول (٣-١٠) توزيع عينة الدراسة وفقاً لمتغير "النوع"

النوع	العدد	النسبة المئوية
ذكر	١٤٥	%٥٨
أنثى	١٠٥	%٤٢
الأجمالي	٢٥٠	%١٠٠

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V26

يتضح من الجدول (٣-١٢) ان اجمالي عدد عينة الدراسة ( ٢٥٠ ) وان نسبة الذكور والاناث متقاربة الى حد ما، حيث كانت النسبة الاكبر من الذكور وقد بلغت عينة الذكور (١٤٥) بنسبة (٥٨%) من اجمالي حجم العينة، في حين بلغت عينة الاناث ( ١٠٥ ) بنسبة (٤٢%) من اجمالي حجم العينة.

٢/١: توزيع عينة الدراسة وفقاً لمتغير "العمر"

جدول (٣-١١) توزيع عينة الدراسة وفقاً لمتغير "العمر"

النوع	العدد	النسبة المئوية
أقل من ٣٠ سنة	٤٧	%١٨,٨
من ٣٠ الى ٤٠ سنة	١٥٥	%٦٢
من ٤٠ الى ٥٠ سنة	٤٨	%١٩,٢
الأجمالي	٢٥٠	%١٠٠

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V26

من خلال تحليل بيانات جدول (٣-١٣) يتضح ان اجمالي عدد المبحوثين ( ٢٥٠ )، كانت فئة المشاركين الذين أعمارهم تتراوح من (٣٠) إلي (٤٠) سنة هي الأعلى وسجلت (٦٢%)، وهذا يدل على ان معظم المبحوثين من فئة الشباب متوسطى العمر اصحاب الخبرات، كما اشارت النتائج أن هناك تقارب ملحوظ بين كافة الفئات العمرية المشاركة، حيث شاركت الفئة العمرية اقل من (٣٠) سنة بنسبة مشاركة تمثل (١٨,٨%) من عينة البحث،

ونسبة الفئة العمرية من ٤٠ الى (٥٠) سنة بنسبة مشاركة (١٩,٢)، وتدل هذه النسب على تقارب وتنوع الفئات العمرية المشاركة بالإضافة الى المشاركة الشبابية الكبيرة في الاستبيان.

- توزيع عينة الدراسة وفقا لمتغير "المؤهل العلمي"

**جدول (٣-١٢) توزيع عينة الدراسة وفقا لمتغير "المؤهل العلمي"**

النسبة المئوية	العدد	النوع
٢٢,٤%	٥٦	ثانوى
٤٣,٦%	١٠٩	جامعى
٢٣,٦%	٥٩	ماجستير
١٠,٤%	٢٦	أخرى
١٠٠%	٢٥٠	الأجمالى

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V26

من خلال تحليل بيانات جدول (٣-١٤) يظهر ان اجمالى عدد المبحوثين ( ٢٥٠ )، حيث اظهرت النتائج ارتفاع نسبة المشاركين فى المستوى العلمى "الجامعى" بنسبة مشاركة بلغت (٤٣,٦%)، تليها نسبة الحاصلين علي مؤهل علمى "ماجستير" بنسبة بلغت (٢٣,٦%)، بينما بلغت نسبة مشاركة الفئة "ثانوى" بنسبة (٢٢,٤)، بينما سجل اصحاب المؤهل العلمى (أخرى) والتي تشمل الحاصلين على الدكتوراه والدرجات العلمية الأعلى نسبة مشاركة (١٠,٤) ويعد هذا مؤشر طبيعى فى هرم تسلسل الدرجات العلمية.

**جدول (٣-١٣) توزيع عينة الدراسة وفقا لمتغير "المسمى الوظيفى"**

النسبة المئوية	العدد	النوع
١٠,٨%	٢٧	عضو مجلس ادارة
٢٤,٤%	٦١	مدير
٢٦,٨%	٦٧	موظف ادارى
٣٨%	٩٥	أخرى
١٠٠%	٢٥٠	الأجمالى

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V26

من خلال تحليل بيانات جدول (٣-١٥) يظهر ان اجمالى عدد المبحوثين ( ٢٥٠ )، وكانت نسبة المشاركين من الفئة الوظيفية " أخرى" والتي تشمل الكادر الطبى والتمريضى هى الاعلى بنسبة تبلغ (٣٨%)، تليها نسبة المشاركين من الفئة الوظيفية" موظف ادارى" والتي بلغت (٢٦,٨%)، ثم تليها نسبة المشاركين من الفئة "مدير" (٢٤,٤%) ولم تتجاوز نسبة المشاركين من الفئة الوظيفية" عضو مجلس ادارة" نسبة (١٠,٨%)، ويشير هذا الى التنوع

بين الفئات الوظيفية المشاركة في عينة البحث. ويوضح الشكل (٣-٤) توزيع افراد العينة طبقا للمسمى الوظيفي.

**جدول (٣-٤) توزيع عينة الدراسة وفقا لمتغير "عدد سنوات الخبرة"**

النسبة المئوية	العدد	النوع
٢٨%	٧٠	اقل من ٣ سنوات
٢٠%	٥٠	من ٣ الى اقل من ٦ سنة
٢١,٦%	٥٤	من ٦ الى اقل من ٩ سنة
٣٠,٤%	٧٦	من ٩ سنة فأكثر
١٠٠%	٢٥٠	الأجمالي

**المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V26**

من خلال تحليل بيانات جدول (٣-١٦) يظهر ان اجمالي عدد المبحوثين (٢٥٠)، وكانت نسبة المشاركين اصحاب الخبرات " من ٩ سنوات فأكثر" هي الاعلى بنسبة تبلغ (٣٠,٤%)، تليها نسبة المشاركين أصحاب الخبرات " أقل من ٣ سنوات" والتي بلغت (٢٨%)، ثم تليها نسبة المشاركين من اصحاب الخبرات " من ٦ الى اقل من ٩ سنوات" بنسبة بلغت (٢١,٦%) وتتقارب معها نسبة المشاركين اصحاب الخبرات " من ٣ الى أقل من ٦ سنوات" بنسبة (٢٠%)، ويشير هذا الى ان عينة البحث تتمتع بخبرات جيدة في العمل مما يجعلها اكثر كفاءة في الاجابة على الاستبانة.

**جدول (٣-١٥) توزيع عينة الدراسة وفقا لمتغير "عدد الدورات التدريبية"**

النسبة المئوية	العدد	النوع
٢٠,٤%	٥١	دورة واحدة
١٤,٨%	٣٧	دورتين
٥٠,٨%	١٢٧	أكثر من دورتين
١٤%	٣٥	لا يوجد لدى دورات تدريبية
١٠٠%	٢٥٠	الأجمالي

**المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V26**

من خلال تحليل بيانات جدول (٣-١٧) يظهر ان اجمالي عدد المبحوثين ( ٢٥٠ )، وكانت نسبة المشاركين الذين حصلوا على اكثر من دورتين هي الاكثر والتي بلغت (٥٠,٨%)، مما يدل على اهتمام مستشفى خباش العام بالمملكة بتدريب العاملين بها، بينما كانت نسبة المشاركين الذين حصلوا على دورة واحدة بنسبة مشاركة بلغت (٢٠,٤%)، ونسبة المشاركين اللذين حصلوا على دورتين بنسبة مشاركة بلغت (١٤,٨%)، بينما كانت نسبة المشاركين الذين لم يحصلوا على اى من الدورات التدريبية نسبة (١٤%)، وهي نسبة كبيرة

نسبياً، ويشير هذا الى اهتمام مستشفى خباش العام بالمملكة بثقل مهارات العاملين بها عن طريق تكثيف الدورات التدريبية، الا انها تحتاج الى تركيز تلك الدورات على كافة العاملين بها. ويوضح الشكل (٣-٦) توزيع افراد العينة طبقاً لعدد الدورات التدريبية.

ثانياً: عرض نتائج تقييم متغيرات الدراسة:

**- تحليل اتجاهات الأفراد نحو متغير "الإدارة الإلكترونية"**

ونتناول في هذا الجزء كل من التحليل الاحصائي الوصفي للبيانات باستخراج المتوسط والانحراف المعياري (على مقياس ليكرت) لإجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات الاستبيان لكل بعد من ابعاد الإدارة الإلكترونية (التخطيط الإلكتروني، التنظيم الإلكتروني، التوجيه الإلكتروني، الرقابة الإلكتروني) وفيما يلي عرض لنتائج التحليل الاحصائي:

**جدول (٣-١٦) تحليل اتجاهات الأفراد نحو الإدارة الإلكترونية (التخطيط الإلكتروني)**

الترتيب	العبارات	التكرارات	بدائل الاستجابة				
			بشدة موافق	موافق	محايد	غير موافق	بشدة غير موافق
١	تستخدم المستشفى نظم معلومات إلكترونية متكاملة في عملية التخطيط للأزمات.	ت	١٧٠	٦٥	١٠	٢	٣
		%	٦٨	٢٦	٤	٠,٨	١,٢
٢	تعتمد المستشفى على التحليل الإلكتروني للبيانات والمعلومات في عملية التخطيط للأزمات.	ت	١٥١	٧٦	١٧	٥	١
		%	٦٠,٤	٣٠,٤	٦,٨	٢	٠,٤
٣	تتبنى المستشفى أساليب إلكترونية متطورة في وضع الخطط الاستراتيجية لإدارة الأزمات.	ت	١٣٥	٨٨	٢١	٥	١
		%	٥٤	٣٥,٢	٨,٤	٢	٠,٤
٤	تستخدم المستشفى تطبيقات إلكترونية لتحديد السيناريوهات المحتملة للأزمات والاستعداد لها.	ت	١٤٣	٨٤	٢٠	٣	٠
		%	٥٧,٢	٣٣,٦	٨	١,٢	٠
٥	يتم استخدام الأدوات الإلكترونية في عملية التنبؤ والاستشراف للأزمات المحتملة بالمستشفى.	ت	١٣٨	٨٣	٢٣	٤	٢
		%	٥٥,٢	٣٣,٢	٩,٢	١,٦	٠,٨
المتوسط العام لعدد التخطيط الإلكتروني			٤,٤٧				

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V26



يتضح من الجدول (٣-١٨) التكرارات والنسب المئوية لاستجابات أفراد العينة حول بعد (التخطيط الإلكتروني)، حيث جاء في المرتبة الأولى الفقرة التي تنص على (تستخدم المستشفى نظم معلومات إلكترونية متكاملة في عملية التخطيط للأزمات) بانحراف معياري (٠.٧١٩)، ومتوسط حسابي (٤,٥٩)، بإجمالي موافق وموافق بشدة عدد (٢٣٥) من أصل (٢٥٠). وجاء في المرتبة الثانية الفقرة التي تنص على (تعتمد المستشفى على التحليل الإلكتروني للبيانات والمعلومات في عملية التخطيط للأزمات)، حيث جاءت قيمة الانحراف المعياري (٠.٧٤٦)، وقيمة المتوسط الحسابي (٤,٤٨) بإجمالي عدد الموافقة بشدة والموافقة (٢٢٧) مستجيب من أصل (٢٥٠)، تليها في المرتبة الثالثة الفقرة التي تنص على (تستخدم المستشفى تطبيقات إلكترونية لتحديد السيناريوهات المحتملة للأزمات والاستعداد لها) بانحراف معياري (٠.٦٩٥) ومتوسط حسابي (٤,٤٧) بإجمالي موافق وموافق بشدة عدد (٢٢٧) من أصل (٢٥٠)، وفي المرتبة الرابعة جاءت الفقرة (تتبنى المستشفى أساليب إلكترونية متطورة في وضع الخطط الاستراتيجية لإدارة الأزمات)، بانحراف معياري (٠.٧٦١) ومتوسط حسابي (٤,٤٠)، بإجمالي موافق وموافق بشدة عدد (١٢٣) من أصل (٢٥٠)، وجاء في المرتبة الخامسة والأخيرة الفقرة التي تنص على (يتم استخدام الأدوات الإلكترونية في عملية التنبؤ والاستشراف للأزمات المحتملة بالمستشفى)، بانحراف معياري بلغ (٠.٧٨٧)، ومتوسط حسابي (٤,٤٠) بإجمالي موافق وموافق بشدة عدد (٢٢١) من أصل (٢٥٠)، كما اتضح من الجدول (٤-١) ان المتوسط الاجمالي لبعده (التخطيط الإلكتروني) بلغ قيمه (٤,٤٧) بانحراف معياري (٠,٥٥٩)، وهوما يقابل الموافقة بشدة أى ان درجة توفر بعد التخطيط الإلكتروني من واقع نظر المستجيبين مرتفعة بشدة.

**جدول (٣-١٩) تحليل اتجاهات الأفراد نحو الإدارة الإلكترونية (التنظيم الإلكتروني)**

الترتيب	العبارات	التكرارات	بدائل الاستجابة				
			موافق بشدة	موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
٥	تتبنى المستشفى هيكلًا تنظيمياً إلكترونياً مرناً وقادراً على التعامل مع الأزمات.	ت	١٣٢	٧٨	٣٤	٤	٢
		%	٥٢,٨	٣١,٢	١٣,٦	١,٦	٠,٨
١	تعتمد المستشفى على شبكات اتصال إلكترونية فعالة في	ت	١٢٩	٩٠	٢٨	٢	١

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	بدائل الاستجابة					التكرارات	العبارات	الترتيب
			موافق بشدة	موافق	محايد	موافق بدرجة قليلة	موافق بدرجة قليلة جداً			
			٥١,٦	٣٦	١١,٢	٠,٨	٠,٤	%	عملية تنظيم إدارة الأزمات.	
٢	٠,٧٦٦	٤,٣٧	١٢٩	٩٠	٢٦	٤	١	ت	يتم استخدام التقنيات الإلكترونية في توصيف الوظائف والمسؤوليات المتعلقة بإدارة الأزمات.	٣
			٥١,٦	٣٦	١٠,٤	١,٦	٠,٤	%		
٣	٠,٧٧١	٤,٣٧	١٢٨	٩٤	٢١	٦	١	ت	تستخدم المستشفى تطبيقات إلكترونية متقدمة في عملية تنسيق الجهود بين الإدارات المختلفة لإدارة الأزمات.	٤
			٥١,٢	٣٧,٦	٨,٤	٢,٤	٠,٤	%		
٤	٠,٨٤٤	٤,٣٦	١٣٣	٨٥	٢٤	٤	٤	ت	يتم الاعتماد على نظم إلكترونية متكاملة في تحديد صلاحيات ومهام فرق إدارة الأزمات.	٥
			٥٣,٢	٣٤	٩,٦	١,٦	١,٦	%		
المتوسط العام لبعد التنظيم الإلكتروني			٠,٦١٤	٤,٣٦						

**المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V26**

يتضح من الجدول (٣-١٩) التكرارات والنسب المئوية لاستجابات أفراد العينة حول بعد (التنظيم الإلكتروني)، حيث جاء في المرتبة الأولى الفقرة التي تنص على (تعتمد المستشفى على شبكات اتصال إلكترونية فعالة في عملية تنظيم إدارة الأزمات) بانحراف معياري (٠,٧٤٦)، ومتوسط حسابي (٤,٣٨)، بإجمالي موافق وموافق بشدة عدد (٢١٠) من أصل (٢٥٠). وجاء في المرتبة الثانية الفقرة التي تنص على (يتم استخدام التقنيات الإلكترونية في توصيف الوظائف والمسؤوليات المتعلقة بإدارة الأزمات)، حيث جاءت قيمة الانحراف المعياري (٠,٧٦٦)، وقيمة المتوسط الحسابي (٤,٣٧) بإجمالي عدد الموافقة بشدة والموافقة (٢١٩) مستجيب من أصل (٢٥٠)، تليها في المرتبة الثالثة الفقرة التي تنص على (تستخدم المستشفى تطبيقات إلكترونية متقدمة في عملية تنسيق الجهود بين الإدارات المختلفة لإدارة الأزمات) بانحراف معياري (٠,٧٧١) ومتوسط حسابي (٤,٣٧) بإجمالي موافق وموافق بشدة عدد (٢٢٢) من أصل (٢٥٠)، وفي المرتبة الرابعة جاءت الفقرة (يتم الاعتماد على نظم إلكترونية متكاملة في تحديد صلاحيات ومهام فرق إدارة الأزمات)، بانحراف معياري (٠,٨٤٤).

ومتوسط حسابي (٤,٣٦)، بإجمالي موافق وموافق بشدة عدد (٢١٨) من أصل (٢٥٠)، وجاء في المرتبة الخامسة والاخيرة الفقرة التي تنص على (تتبنى المستشفى هيكلاً تنظيمياً إلكترونياً مرناً وقادراً على التعامل مع الأزمات)، بانحراف معياري بلغ (٠,٨٣١)، ومتوسط حسابي (٤,٣٤) بإجمالي موافق وموافق بشدة عدد (٢١٠) من أصل (٢٥٠)، كما اتضح من الجدول (٤-٢) ان المتوسط الاجمالي لبعد (التنظيم الإلكتروني) بلغ قيمه (٤,٣٦) بانحراف معياري (٠,٦١٤)، وهوما يقابل الموافقة بشدة أى ان درجة توفر بعد التنظيم الإلكتروني من واقع نظر المستجيبين مرتفعة بشدة.

جدول (٣-٢) تحليل اتجاهات الأفراد نحو الإدارة الإلكترونية (التوجيه الإلكتروني)

الترتيب	العبارات	القرارات	بدائل الاستجابة				
			موافق بشدة	موافق	محايد	مؤيد	مؤيد
١	تستخدم المستشفى أنظمة اتصال إلكترونية فعالة في توجيه الأنشطة المتعلقة بإدارة الأزمات.	ت	١٤٣	٨٠	٢٣	٣	١
			٥٧,٢	٣٢	٩,٢	١,٢	.٤
٥	يتم توظيف التقنيات الإلكترونية في عملية اتخاذ القرارات المتعلقة بإدارة الأزمات.	ت	١٣١	٨٤	٣٠	٤	١
			٥٢,٤	٣٣,٦	١٢	١,٦	.٤
٤	تعتمد المستشفى على تطبيقات إلكترونية متطورة في توجيه الموارد البشرية والمادية لإدارة الأزمات.	ت	١٢٦	٩٤	٢٥	٥	٠
			٥٠,٤	٣٧,٦	١٠	٢	٠
٢	يتم استخدام الأدوات الإلكترونية في عملية التنسيق والتكامل بين مختلف الإدارات لإدارة الأزمات.	ت	١٢٩	٩٣	٢٣	٤	١
			٥١,٦	٣٧,٢	٩,٢	١,٦	.٤
٣	تتبنى المستشفى أساليب إلكترونية حديثة في توجيه وتحفيز العاملين على التعامل الفعال مع الأزمات.	ت	١٣٣	٨٤	٢٧	٥	١
			٥٣,٢	٣٣,٦	١٠,٨	٢	.٤
المتوسط العام لبعد التوجيه الإلكتروني			٤,٣٨				
			٠,٦٠٢				

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V26

يتضح من الجدول (٣-٢٠) التكرارات والنسب المئوية لاستجابات أفراد العينة حول بعد (التوجيه الإلكتروني)، حيث جاء في المرتبة الأولى الفقرة التي تنص على (تستخدم المستشفى أنظمة اتصال إلكترونية فعالة في توجيه الأنشطة المتعلقة بإدارة الأزمات) بانحراف معياري (٠.٧٤٤)، ومتوسط حسابي (٤,٤٤)، بإجمالي موافق وموافق بشدة عدد (٢٢٣) من أصل (٢٥٠). وجاء في المرتبة الثانية الفقرة التي تنص على (يتم استخدام الأدوات الإلكترونية في عملية التنسيق والتكامل بين مختلف الإدارات لإدارة الأزمات)، حيث جاءت قيمة الانحراف المعياري (٠.٧٥٢)، وقيمة المتوسط الحسابي (٤,٣٨) بإجمالي عدد الموافقة بشدة والموافقة (١٢٢) مستجيب من أصل (٢٥٠)، تليها في المرتبة الثالثة الفقرة التي تنص على (تتبنى المستشفى أساليب إلكترونية حديثة في توجيه وتحفيز العاملين على التعامل الفعال مع الأزمات) بانحراف معياري (٠.٧٨٧) ومتوسط حسابي (٤,٣٧) بإجمالي موافق وموافق بشدة عدد (٢١٧) من أصل (٢٥٠)، وفي المرتبة الرابعة جاءت الفقرة (تعتمد المستشفى على تطبيقات إلكترونية متطورة في توجيه الموارد البشرية والمادية لإدارة الأزمات)، بانحراف معياري (٠.٧٤٤) ومتوسط حسابي (٤,٣٦)، بإجمالي موافق وموافق بشدة عدد (٢٢٠) من أصل (٢٥٠)، وجاء في المرتبة الخامسة والأخيرة الفقرة التي تنص على (يتم توظيف التقنيات الإلكترونية في عملية اتخاذ القرارات المتعلقة بإدارة الأزمات)، بانحراف معياري بلغ (٠.٧٨٥)، ومتوسط حسابي (٤,٣٦) بإجمالي موافق وموافق بشدة عدد (٢١٥) من أصل (٢٥٠)، كما اتضح من الجدول (٤-٣) ان المتوسط الاجمالي لبعده (التوجيه الإلكتروني) بلغ قيمه (٤,٣٨) بانحراف معياري (٠.٣٠٢)، وهوما يقابل الموافقة بشدة أى ان درجة توفر بعد التوجيه الإلكتروني من واقع نظر المستجيبين مرتفعة بشدة.

**جدول (٣-٢١) تحليل اتجاهات الأفراد نحو الإدارة الإلكترونية (الرقابة الإلكترونية)**

الترتيب	العبارة	التكرارات	بدائل الاستجابة					النسبة المئوية
			موافق بشدة	موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
١	تستخدم المستشفى نظم رقابة إلكترونية متطورة لمتابعة أداء إدارة الأزمات.	ت	١٥٢	٧١	٢٤	٢	١	٧٣٥
		%	٦٠,٨	٢٨,٤	٩,٦	٠,٨	٠,٤	
٢	يتم توظيف التقنيات الإلكترونية في عملية قياس وتقييم فعالية إدارة	ت	١٢٥	٩٢	٢٨	٤	١	٧٧٢
		%	٥٠	٣٦,٨	١١,٢	١,٦	٠,٤	

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	بدائل الاستجابة					التكرارات	العبارات	البنية
			موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة			
									الأزمات.	
٤	.٧٨٨	٤,٣٥	١٢٩	٨٣	٣١	٤	١	ت	تعتمد المستشفى على تطبيقات إلكترونية في إعداد التقارير الدورية عن إدارة الأزمات.	٣
			٥١,٦	٣٤	١٢,٤	١,٦	.٤	%		
٢	.٧٣١	٤,٤٣	١٣٧	٨٩	١٨	٦	٠	ت	تستخدم المستشفى أساليب إلكترونية متقدمة في اكتشاف أوجه القصور في إدارة الأزمات والعمل على معالجتها.	٤
			٥٤,٨	٣٥,٦	٧,٢	٢,٤	٠	%		
٣	.٧٦١	٤,٤١	١٣٥	٨٩	٢١	٣	٢	ت	يتم الاعتماد على نظم إلكترونية متكاملة في عملية الرقابة على تنفيذ خطط إدارة الأزمات.	٥
			٥٤	٣٥,٦	٨,٤	١,٢	.٨	%		
.٦٠١			المتوسط العام لبعده الرقابة الإلكترونية							

**المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V26**

يتضح من الجدول (٣-٢١) التكرارات والنسب المئوية لاستجابات أفراد العينة حول بعد (الرقابة الإلكترونية)، حيث جاء في المرتبة الأولى الفقرة التي تتص على (تستخدم المستشفى نظم رقابة إلكترونية متطورة لمتابعة أداء إدارة الأزمات) بانحراف معياري (٠.٧٣٥)، ومتوسط حسابي (٤,٤٨)، بإجمالي موافق وموافق بشدة عدد (٢٢٣) من أصل (٢٥٠). وجاء في المرتبة الثانية الفقرة التي تتص على (تستخدم المستشفى أساليب إلكترونية متقدمة في اكتشاف أوجه القصور في إدارة الأزمات والعمل على معالجتها)، حيث جاءت قيمة الانحراف المعياري (٠.٧٣١)، وقيمة المتوسط الحسابي (٤,٤٣) بإجمالي عدد الموافقة بشدة والموافقة (٢٢٦) مستجيب من أصل (٢٥٠)، تليها في المرتبة الثالثة الفقرة التي تتص على (يتم الاعتماد على نظم إلكترونية متكاملة في عملية الرقابة على تنفيذ خطط إدارة الأزمات) بانحراف معياري (٠.٧٦١) ومتوسط حسابي (٤,٤١) بإجمالي موافق وموافق بشدة عدد (٢٢٥) من أصل (٢٥٠)، وفي المرتبة الرابعة جاءت الفقرة (تعتمد المستشفى على تطبيقات إلكترونية في إعداد التقارير الدورية عن إدارة الأزمات)، بانحراف معياري (٠.٧٨٨) ومتوسط حسابي (٤,٣٥)، بإجمالي موافق وموافق بشدة عدد (٢٢١) من أصل (٢٥٠)، وجاء في المرتبة الخامسة

والاخيرة الفقرة التي تنص على (يتم توظيف التقنيات الإلكترونية في عملية قياس وتقييم فعالية إدارة الأزمات)، بانحراف معياري بلغ (٠.٧٧٢)، ومتوسط حسابي (٤,٣٤) بإجمالي موافق وموافق بشدة عدد(١١٧) من أصل (٢٥٠)، كما اتضح من الجدول (٤-٤) ان المتوسط الاجمالي لبعد (الرقابة الإلكترونية) بلغ قيمه (٤,٤٠) بانحراف معياري (٠.٦٠١)، وهوما يقابل الموافقة بشدة أى ان درجة توفر بعد الرقابة الإلكترونية من واقع نظر المستجيبين مرتفعة بشدة.

**جدول (٣-٢٢) المتوسط الحسابي العام لأبعاد الإدارة الإلكترونية**

البيد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	T	مستوي المعنوية
التخطيط الإلكتروني	٤,٤٧	٠,٥٥٩	مرتفع بشدة	١٢٦,٣٧٤	٠,٠٠٠
التنظيم الإلكتروني	٤,٣٦	٠,٦١٤	مرتفع بشدة	١١٢,٢٨٣	٠,٠٠٠
التوجيه الإلكتروني	٤,٣٨	٠,٦٠٢	مرتفع بشدة	١١٥,٠٨٣	٠,٠٠٠
الرقابة الإلكترونية	٤,٤٠	٠,٦٠١	مرتفع بشدة	١١٥,٦٥٤	٠,٠٠٠

**المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V26**

يتضح من الجدول (٣-٢٢) انه يتم تطبيق الإدارة الإلكترونية بأبعادها (التخطيط الإلكتروني، التنظيم الإلكتروني، التوجيه الإلكتروني، الرقابة الإلكترونية) بدرجة عالية بمستشفى خباش العام بالمملكة، حيث تراوحت قيمة المتوسط الحسابي لكل بعد بين (٤,٣٦) و(٤,٤٧)، ويوضح الجدول ايضا، اختبار One simple t-test لتوضيح ما إذا كانت قيم المتغيرات الاربعة للإدارة الإلكترونية تختلف بشكل يعتبر إحصائياً عن القيمة المرجعية التي تعتبر في هذه الحالة هي الصفر، حيث يوضح الجدول النتائج التالية:-

قيمة t المحسوبة بالترتيب للأبعاد الخامسة (١٢٦,٣٧٤، ١١٢,٢٨٣، ١١٥,٠٨٣، ١١٥,٦٥٤)، أكبر بكثير من قيمة t الحرجة (١,٩٦) عند مستوى دلالة اقل من ٠,٠٥، وهذا يعني أن المتوسط الحسابي لكل من الأبعاد (التخطيط الإلكتروني، التنظيم الإلكتروني، التوجيه الإلكتروني، الرقابة الإلكترونية) يختلف بشكل معنوي، مما يشير أن مستوى كل من (التخطيط الإلكتروني، التنظيم الإلكتروني، التوجيه الإلكتروني، الرقابة الإلكترونية) في مستشفى خباش العام بالمملكة مرتفع بشكل ملحوظ، مما يعني أن مستشفى خباش العام تمتلك إدارة إلكترونية ذات فاعلية عالية، وهي قادرة على استخدامها لتحسين جودة الرعاية الصحية التي تقدمها.

**- تحليل اتجاهات الأفراد نحو متغير "إدارة الأزمات":**

نتناول في هذا الجزء كل من التحليل الاحصائي الوصفي للبيانات باستخراج المتوسط والانحراف المعياري (على مقياس ليكرت) لإجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات الاستبيان لكل بعد من ابعاد إدارة الأزمات (إكتشاف إشارات الإنذار، الإستعداد والوقاية، إحتواء الأضرار أو الحد منها، إستعادة النشاط والتعلم) وفيما يلي عرض لنتائج التحليل الاحصائي:

**جدول (٣-٢٣) تحليل اتجاهات الأفراد نحو إدارة الأزمات (إكتشاف إشارات الإنذار)**

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	بدائل الاستجابة					التكرارات	العبارات	البيانات
			موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة			
١	.٦٨٨	٤,٤٥	١٣٧	٩١	١٩	٣	٠	ت	يتم رصد أي تغييرات غير طبيعية في البيئة الداخلية والخارجية للمستشفى بشكل مستمر.	١
			٥٤,٨	٣٦,٤	٧,٦	١٠,٢	٠	%		
٢	.٧١١	٤,٤٥	١٤٢	٨٢	٢٣	٣	٠	ت	هناك نظام فعال لجمع البيانات والمعلومات المتعلقة بالأزمات المحتملة.	٢
			٥٦,٨	٣٢,٨	٩,٢	١,٢	٠	%		
٥	.٧٥٥	٤,٣٦	١٢٧	٩٢	٢٧	٣	١	ت	يتم تحليل البيانات والمعلومات المتاحة للتنبؤ بالأزمات المحتملة.	٣
			٥٠,٨	٣٦,٨	١٠,٨	١,٢	.٤	%		
٣	.٧٣٨	٤,٤٠	١٣٢	٨٩	٢٦	٢	١	ت	يتم تحديد المؤشرات الرئيسية للكشف عن بوادر الأزمات في المستشفى.	٤
			٥٢,٨	٣٥,٦	١٠,٤	.٨	.٤	%		
٤	.٧٢٤	٤,٣٨	١٢٥	٩٨	٢٤	٢	١	ت	يتم اتخاذ الإجراءات اللازمة عند اكتشاف أي إشارات إنذار محتملة.	٥
			٥٠	٣٩,٢	٩,٦	.٨	.٤	%		
			المتوسط الحسابي العام لبعث إكتشاف إشارات الإنذار							
			٥٥٩							

**المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V26**

يتضح من الجدول (٣-٢٣) التكرارات والنسب المئوية لاستجابات أفراد العينة حول بعد (إكتشاف إشارات الإنذار) حيث جاء في المرتبة الأولى الفقرة التي تنص على (يتم رصد أي تغييرات غير طبيعية في البيئة الداخلية والخارجية للمستشفى بشكل مستمر) بانحراف معياري

(٠.٦٨٨) ومتوسط حسابي (٤,٤٥) بإجمالي موافق وموافق بشدة عدد (٢٢٨) من اصل (٢٥٠)، وجاء في المرتبة الثانية الفقرة (هناك نظام فعال لجمع البيانات والمعلومات المتعلقة بالأزمات المحتملة) حيث جاءت قيمة الانحراف المعياري (٠.٧١١)، وقيمة المتوسط الحسابي (٤,٤٥) بإجمالي عدد الموافقة بشدة والموافقة (٢٢٤) مستجيب من اصل (٢٥٠)، تليها في المرتبة الثالثة الفقرة التي تنص علي (يتم تحديد المؤشرات الرئيسية للكشف عن بوادر الأزمات في المستشفى) بانحراف معياري (٠.٧٣٨) ومتوسط حسابي (٤,٤٠) بإجمالي موافق وموافق بشدة عدد (٢٢١) من اصل (٢٥٠)، وفي المرتبة الرابعة جاءت الفقرة (يتم اتخاذ الإجراءات اللازمة عند اكتشاف أي إشارات إنذار محتملة) بانحراف معياري (٠.٧٢٤) ومتوسط حسابي (٤,٣٨) بإجمالي موافق وموافق بشدة عدد (٢٢٣) من اصل (٢٥٠)، وفي المرتبة الأخيرة جاءت الفقرة (يتم تحليل البيانات والمعلومات المتاحة للتنبؤ بالأزمات المحتملة) بانحراف معياري (٠.٧٥٥) ومتوسط حسابي (٤,٣٦) بإجمالي موافق وموافق بشدة عدد (٢١٩) من اصل (٢٥٠)، كما اتضح من جدول (٤-٦) ان المتوسط العام لبعد (إكتشاف إشارات الإنذار) بلغ قيمه (٤,٤٠) بانحراف معياري (٠.٥٥٩) وهوما يقابل الموافقة بشدة أى ان مستوى إدارة الأزمات فى بعد (إكتشاف إشارات الإنذار) من واقع نظر المستجيبين مرتفعة بشدة.

**جدول (٣-٢٤) تحليل اتجاهات الأفراد نحو إدارة الأزمات (الإستعداد والوقاية)**

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	بدائل الاستجابة					التكرارات	العبارات	الترتيب
			موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة			
١	٠.٦٧٨	٤,٥٠	١٤٦	٨٥	١٧	١	١	ت	يوجد خطة طوارئ معدة مسبقاً للتعامل مع الأزمات المحتملة.	١
			٥٨,٤	٣٤	٦,٨	٠.٤	٠.٤	%		
٥	٠.٧٦٠	٤,٣٤	١٢٢	٩٥	٢٩	٣	١	ت	يتم تدريب وتأهيل العاملين بشكل دوري للتعامل مع الأزمات.	٢
			٤٨,٨	٣٨	١١,٦	١,٢	٠.٤	%		
٣	٠.٧٣٣	٤,٤٠	١٣١	٩١	٢٥	٢	١	ت	تتوافر الموارد والإمكانات اللازمة للتعامل مع الأزمات.	٣
			٥٢,٤	٣٦,٤	١٠	٠.٨	٠.٤	%		
٤	٠.٧٣٢	٤,٣٩	١٣٠	٨٢	٢٥	٢	١	ت	يتم إجراء تحديثات دورية للخطط	٤



الترتيب	المعيار	المتوسط الحسابي	بدائل الاستجابة					التكرارات	العبارات	البيانات
			بشدة موافق	موافق	محايد	غير موافق	بشدة موافق			
			٥٢	٣٦,٨	١٠	.٨	.٤	%	والإجراءات المتعلقة بإدارة الأزمات.	
٢	.٧١٧	٤,٤٦	١٤٣	٨٣	٢١	٢	١	ت	يوجد نظام فعال للاتصال والتنسيق بين الجهات المعنية خلال الأزمات.	٥
			٥٧,٢	٣٣,٢	٨,٤	.٨	.٤	%		
		٤,٤١	المتوسط الحسابي العام لبعد الإستعداد والوقاية							

**المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V26**

يتضح من الجدول (٣-٢٤) التكرارات والنسب المئوية لاستجابات أفراد العينة حول بعد (الإستعداد والوقاية) حيث جاء في المرتبة الأولى الفقرة التي تنص على (يوجد خطة طوارئ معدة مسبقاً للتعامل مع الأزمات المحتملة) بانحراف معياري (٠.٦٧٨) ومتوسط حسابي (٤,٥٠) بإجمالي موافق وموافق بشدة عدد (٢٣١) من اصل (٢٥٠)، وجاء في المرتبة الثانية الفقرة (يوجد نظام فعال للاتصال والتنسيق بين الجهات المعنية خلال الأزمات) حيث جاءت قيمة الانحراف المعياري (٠.٧١٧)، وقيمة المتوسط الحسابي (٤,٤٦) بإجمالي عدد الموافقة بشدة والموافقة (٢٢٦) مستجيب من اصل (٢٥٠)، تليها في المرتبة الثالثة الفقرة التي تنص على (تتوافر الموارد والإمكانات اللازمة للتعامل مع الأزمات) بانحراف معياري (٠.٧٣٣) ومتوسط حسابي (٤,٤٠) بإجمالي موافق وموافق بشدة عدد (٢٢٢) من اصل (٢٥٠)، وفي المرتبة الرابعة جاءت الفقرة (يتم إجراء تحديثات دورية للخطط والإجراءات المتعلقة بإدارة الأزمات) بانحراف معياري (٠.٧٣٢) ومتوسط حسابي (٤,٣٩) بإجمالي موافق وموافق بشدة عدد (٢١٢) من اصل (٢٥٠)، وفي المرتبة الأخيرة جاءت الفقرة يتم تدريب وتأهيل العاملين بشكل دوري للتعامل مع الأزمات) بانحراف معياري (٠.٧٦٠) ومتوسط حسابي (٤,٣٤) بإجمالي موافق وموافق بشدة عدد (٢١٧) من اصل (٢٥٠)، كما اتضح من جدول (٤-٧) ان المتوسط العام لبعد (الإستعداد والوقاية) بلغ قيمه (٤,٤١) بانحراف معياري (٠.٥٨٣) وهوما يقابل الموافقة بشدة أى ان مستوى إدارة الأزمات فى بعد (الإستعداد والوقاية) من واقع نظر المستجيبين مرتفعة بشدة.

**جدول (٣-٢٥) تحليل اتجاهات الأفراد نحو إدارة الأزمات (احتواء الأضرار أو الحد منها)**

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	بدائل الاستجابة					التكرارات	العبارات	الترتيب
			بشدة موافق	موافق	محايد	غير موافق	بشدة موافق			
١	.٧٣٣	٤,٤٤	١٤١	٨٤	٢١	٣	١	ت	يتم اتخاذ الإجراءات السريعة والحاسمة للسيطرة على الأزمة والحد من أثارها.	١
			٥٦,٤	٣٣,٦	٨,٤	١,٢	.٤	%		
٣	.٧٦٨	٤,٤٢	١٣٦	٩٠	١٩	٢	٣	ت	يتم تقييم الأضرار الناتجة عن الأزمة وتحديد أولويات التعامل معها.	٢
			٥٤,٤	٣٦	٧,٦	.٨	١,٢	%		
٥	.٧٦٩	٤,٣٩	١٣٢	٩٠	٢٣	٣	٢	ت	يتم استخدام التقنيات الحديثة في إدارة الأزمة والتعامل مع أثارها.	٣
			٥٢,٨	٣٦	٩,٢	١,٢	.٨	%		
٢	.٧٥٢	٤,٤٢	١٣٧	٨٧	٢٢	٢	٢	ت	يوجد نظام فعال للتواصل مع الجهات المعنية ونشر المعلومات خلال الأزمة.	٤
			٥٤,٨	٣٤,٨	٨,٨	.٨	.٨	%		
٤	.٦٨٤	٤,٤١	١٢٦	١٠٣	١٩	١	١	ت	يتم اتخاذ الإجراءات اللازمة لحماية المرضى والعاملين والممتلكات أثناء الأزمة.	٥
			٥٠,٤	٤١,٢	٧,٦	.٤	.٤	%		
			المتوسط الحسابي العام لبعد احتواء الأضرار أو الحد منها							
			٦,٠٧							

**المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V26**

يتضح من الجدول (٣-٢٥) التكرارات والنسب المئوية لاستجابات أفراد العينة حول بعد (احتواء الأضرار أو الحد منها) حيث جاء في المرتبة الأولى الفقرة التي تنص على (يتم اتخاذ الإجراءات السريعة والحاسمة للسيطرة على الأزمة والحد من أثارها) بانحراف معياري (.٧٣٣) ومتوسط حسابي (٤,٤٤) بإجمالي موافق وموافق بشدة عدد (٢٢٥) من اصل (٢٥٠)، وجاء في المرتبة الثانية الفقرة (يوجد نظام فعال للتواصل مع الجهات المعنية ونشر المعلومات خلال الأزمة) حيث جاءت قيمة الانحراف المعياري (.٧٥٢)، وقيمة المتوسط الحسابي (٤,٤٢) بإجمالي عدد الموافقة بشدة والموافقة (٢٢٤) مستجيب من اصل (٢٥٠)، تليها في المرتبة الثالثة الفقرة التي تنص على (يتم تقييم الأضرار الناتجة عن الأزمة وتحديد أولويات التعامل

معها) بانحراف معياري (٠.٧٦٨) ومتوسط حسابي (٤,٤٢) بإجمالي موافق وموافق بشدة عدد(٢٢٦) من اصل (٢٥٠)، وفي المرتبة الرابعة جاءت الفقرة (يتم اتخاذ الإجراءات اللازمة لحماية المرضى والعاملين والممتلكات أثناء الأزمة) بانحراف معياري (٠.٦٨٤) ومتوسط حسابي (٤,٤١) بإجمالي موافق وموافق بشدة عدد(٢٢) من اصل (٢٥٠)، وفي المرتبة الاخيرة جاءت الفقرة (يتم استخدام التقنيات الحديثة في إدارة الأزمة والتعامل مع آثارها) بانحراف معياري (٠.٧٦٩) ومتوسط حسابي (٤,٣٩) بإجمالي موافق وموافق بشدة عدد (٢٢٢) من اصل (٢٥٠)، كما اتضح من جدول (٤-٨) ان المتوسط العام لبعدها (احتواء الأضرار أو الحد منها) بلغ قيمه (٤,٤١) بانحراف معياري (٠.٦٠٧) وهوما يقابل الموافقة بشدة أى ان مستوى إدارة الأزمات فى بعد (احتواء الأضرار أو الحد منها) من واقع نظر المستجيبين مرتفعة بشدة.

**جدول (٣-٢٦) تحليل اتجاهات الأفراد نحو إدارة الأزمات (استعادة النشاط والتعلم)**

الترتيب	المعيارى	الانحراف	المتوسط الحسابى	بدائل الاستجابة				التكرارات	العبارات	الترتيب
				بشدة موافق	موافق	محايد	غير موافق			
١	٠.٦٧٧	٤,٤٦	١٣٩	٩١	١٧	٣	٠	ت	يتم تقييم الأداء والدروس المستفادة من إدارة الأزمة.	١
				٥٥,٦	٣٦,٤	٦,٨	١,٢	٠		
٣	٠.٧٠١	٤,٤٠	١٢٨	٩٨	٢٢	١	١	ت	يتم تحديث الخطط والإجراءات المتعلقة بإدارة الأزمات بناءً على الدروس المستفادة.	٢
				٥١,٢	٣٩,٢	٨,٨	٠,٤	٠,٤		
٤	٠.٧٥٥	٤,٤٠	١٣٦	٨٣	٢٦	٥	٠	ت	يتم تطوير نظم المعلومات والتقنيات المستخدمة في إدارة الأزمات.	٣
				٥٤,٤	٣٣,٢	١٠,٤	٢	٠		
٥	٠.٧٣٥	٤,٣٧	١٢٦	٩٥	٢٦	٢	١	ت	يتم تعزيز التعاون والتنسيق بين الجهات المعنية لتحسين إدارة الأزمات.	٤
				٥٠,٤	٣٨	١٠,٤	٠,٨	٠,٤		
٢	٠.٦٩٤	٤,٤٦	١٤٢	٨٣	٢٣	٢	٠	ت	يتم إعداد التقارير والدراسات التحليلية لتوثيق وتحسين إدارة الأزمات.	٥
				٥٦,٨	٣٣,٢	٩,٢	٠,٨	٠		
			٤,٤٢	المتوسط الحسابى العام لبعدها إستعادة النشاط والتعلم.						

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V26

يتضح من الجدول (٣-٢٦) التكرارات والنسب المئوية لاستجابات أفراد العينة حول بعد (إستعادة النشاط والتعلم) حيث جاء في المرتبة الأولى الفقرة التي تنص على (يتم تقييم الأداء والدروس المستفادة من إدارة الأزمة) بانحراف معياري (٠.٦٧٧) ومتوسط حسابي (٤,٤٦) بإجمالي موافق وموافق بشدة عدد (٢٣٠) من اصل (٢٥٠)، وجاء في المرتبة الثانية الفقرة (يتم إعداد التقارير والدراسات التحليلية لتوثيق وتحسين إدارة الأزمات) حيث جاءت قيمة الانحراف المعياري (٠.٦٩٤)، وقيمة المتوسط الحسابي (٤,٤٦) باجمالي عدد الموافقة بشدة والموافقة (٢٢٥) مستجيب من اصل (٢٥٠)، تليها في المرتبة الثالثة الفقرة التي تنص على (يتم تحديث الخطط والإجراءات المتعلقة بإدارة الأزمات بناءً على الدروس المستفادة) بانحراف معياري (٠.٧٠١) ومتوسط حسابي (٤,٤٠) بإجمالي موافق وموافق بشدة عدد (٢٢٦) من اصل (٢٥٠)، وفي المرتبة الرابعة جاءت الفقرة (يتم تطوير نظم المعلومات والتقنيات المستخدمة في إدارة الأزمات) بانحراف معياري (٠.٧٥٥) ومتوسط حسابي (٤,٤٠) بإجمالي موافق وموافق بشدة عدد (٢١٩) من اصل (٢٥٠)، وفي المرتبة الاخيرة جاءت الفقرة (يتم تعزيز التعاون والتنسيق بين الجهات المعنية لتحسين إدارة الأزمات) بانحراف معياري (٠.٧٣٥) ومتوسط حسابي (٤,٣٧) بإجمالي موافق وموافق بشدة عدد (٢٢١) من اصل (٢٥٠)، كما اتضح من جدول (٤-٩) ان المتوسط العام لبعد (إستعادة النشاط والتعلم) بلغ قيمه (٤,٤٢) بانحراف معياري (٠.٥٦٢) وهو ما يقابل الموافقة بشدة أى ان مستوى إدارة الأزمات فى بعد (إستعادة النشاط والتعلم) من واقع نظر المستجيبين مرتفعة بشدة.

**جدول (٣-٢٧) المتوسط الحسابي العام لأبعاد إدارة الأزمات**

المستوي المعنوية	T	الرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البعد
٠,٠٠٠٠	١٢٤,٤٨٣	مرتفع بشدة	٠.٥٥٩	٤,٤٠	إكتشاف إشارات الإنذار
٠,٠٠٠٠	١١٩,٦٩٢	مرتفع بشدة	٠.٥٨٣	٤,٤١	الإستعداد والوقاية
٠,٠٠٠٠	١١٤,٨٦٠	مرتفع بشدة	٠.٦٠٧	٤,٤١	إحتواء الأضرار أو الحد منها
٠,٠٠٠٠	١٢٤,١٥٢	مرتفع بشدة	٠.٥٦٢	٤,٤٢	إستعادة النشاط والتعلم

**المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V26**

يتضح من الجدول (٣-٢٧) ان إدارة الأزمات بابعادها (إكتشاف إشارات الإنذار، الإستعداد والوقاية، إحتواء الأضرار أو الحد منها، إستعادة النشاط والتعلم) تتم بدرجة عالية بمستشفى خباش العام بالمملكة، حيث تراوحت قيمة المتوسط الحسابي لكل بعد بين (٤,٤٠)

و(٤,٤٢)، ويوضح الجدول السابق اختبار One simple t-test لتوضيح ما إذا كانت قيم المتغيرات الاربعة لإدارة الأزمات ( إكتشاف إشارات الإنذار، الإستعداد والوقاية، إحتواء الأضرار أو الحد منها، إستعادة النشاط والتعلم) تختلف بشكل يعتبر إحصائيًا عن القيمة المرجعية التي تعتبر في هذه الحالة هي الصفر، حيث يوضح الجدول النتائج التالية:-  
قيمة t المحسوبة بالترتيب (١٢٤,٤٨٣، ١١٩,٦٩٢، ١١٤,٨٦٠، ١٢٤,١٥٢) أكبر بكثير من قيمة t الحرجة (١,٩٦) عند مستوى دلالة ٠,٠٥، وهذا يعني أن المتوسط الحسابي لكل من الأبعاد (إكتشاف إشارات الإنذار، الإستعداد والوقاية، إحتواء الأضرار أو الحد منها، إستعادة النشاط والتعلم) يختلف بشكل معنوي، مما يدل على أن مستوى كل من الأبعاد (إكتشاف إشارات الإنذار، الإستعداد والوقاية، إحتواء الأضرار أو الحد منها، إستعادة النشاط والتعلم) في مستشفى خباش العام بالمملكة مرتفع بشكل كبير.

#### أولاً: قائمة المراجع باللغة العربية:

الأمم المتحدة للتنمية الإدارية (٢٠٢٣). تقرير الأمم المتحدة للتنمية الإدارية لعام ٢٠٢٢: دور الإدارة الإلكترونية في تحسين قدرة الدول على التنبؤ بالأزمات والتعامل معها. الأمم المتحدة.

حسن، محمد حمود حسن، و العضيلة، سالم حمود أحمد. (٢٠٢١). الإدارة الإلكترونية للمرفق العام المحلي: دراسة تحليلية في ظل جائحة كورونا (رسالة ماجستير غير منشورة).

جامعة مؤتة، الكرك. مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/1274724>

محمد، أحمد محمد ؛ عبدالله، هبة (٢٠٢٣). التحديات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارة الأزمات في القطاع الصحي بالمملكة العربية السعودية: دراسة تحليلية.

محمد، معزز جاسم ( ٢٠٢٢ ) " الرشاقة الاستراتيجية وتأثيرها على فاعلية إدارة الأزمات التنظيمية: دراسة وصفية تحليلية لعينة من قيادات وكالة الوزارة للشؤون الإدارية والمالية في وزارة الداخلية العراقية " المجلة العراقية للعلوم الادارية، المجلد ١٨، العدد ٧٢.

العازمي، خالد فهد جدعان ( ٢٠٢٢ ) " دور نظم المعلومات الاستراتيجية في تحسين جودة إدارة الأزمات الأمنية: دراسة تطبيقية على العاملين بوزارة الداخلية بدولة الكويت " المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية، المجلد ١٣، العدد ٣، ص، ٨٦٣ - ٨٩٢

**قائمة المراجع الأجنبية:**

- Saad, M., & Al-Hudaidi, S. (2021). The impact of e-planning on the performance of public sector organizations in Jordan. *International Journal of Information Management*, 55, 102405.
- Ahti, M., Taipale-Walsh, L., Kuha, S. and Kanste, O. (2023), "Health-care leaders' experiences of the competencies required for crisis management during COVID-19: a systematic review of qualitative studies", *Leadership in Health Services*, Vol. ahead-of-print No. ahead-of-print. <https://0710bfmyc-1104-y-https-doi-org.mplbci.ekb.eg/10.1108/LHS-10-2022-0104>
- Al-Khoury, A., & Jarrar, Y. (2022). The impact of e-government on organizational performance: A systematic review. *International Journal of Information Management*, 64, 102401.
- Al-Shafi, M. (2023). The impact of e-leadership on the performance of public sector organizations in Jordan. *International Journal of Information Management*, 64, 102406.
- Keller, T. (2018). *Crisis management: A risk-based approach*. Routledge.
- Li, X., Zhang, Y., Wang, J., & Li, P. (2023). A comprehensive framework for crisis management: An overview of theoretical development and empirical research. *International Journal of Information Management*, 59, 102245.
- Mitroff, I. I., & Alpaslan, C. M. (2022). *Crisis management: A comprehensive guide for preventing, assessing, and responding to organizational crises*. Jossey-Bass.
- Pauchant, T. C., & Mitroff, I. I. (2021). Crisis management in organizations: A reassessment. *Academy of Management Review*, 46(2), 195-218.
- Saad, M., & Al-Hudaidi, S. (2021). The impact of e-planning on the performance of public sector organizations in Jordan. *International Journal of Information Management*, 55, 102405.
- Weick, K. E., & Sutcliffe, K. M. (2022). *Managing the unexpected: Resilient performance in an age of uncertainty*. Jossey-Bass.
- Zhou, Y., Li, Y., & Zhang, L. (2022). The impact of e-organization on the performance of manufacturing enterprises in China. *International Journal of Information Management*, 64, 102404