



Journal of University Studies for inclusive Research (USRIJ)
مجلة الدراسات الجامعية للبحوث الشاملة

ISSN: 2707-7675

Journal of University Studies for Inclusive Research

Vol.1, Issue 53 (2026), 158337- 158377

USRIJ Pvt. Ltd

دور التطبيقات الالكترونية في كفاءة إدارة الأزمات: دراسة ميدانية على الموظفين الإداريين بمجمع
الملك عبد الله الطبي بجده.

The role of electronic applications in the efficiency of crisis management: study on
administrative employees at King Abdullah Medical Complex in Jeddah

إعداد: أمل سمير عنبر

Preparation: Amal Samir Anbar

ماجستير الإدارة العامة النوعي - جامعة الملك عبدالعزيز

Email: amal-sa@outlook.sa

ملخص الدراسة

عنوان الدراسة: دور التطبيقات الإلكترونية في كفاءة إدارة الأزمات: دراسة ميدانية على الموظفين الإداريين بمجمع الملك عبد الله الطبي بجدة.

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور التطبيقات الإلكترونية في كفاءة إدارة الأزمات، وذلك من خلال التعرف على مساهمة التطبيقات الإلكترونية في التخطيط المسبق للأزمات المحتملة، وتنظيم وتنسيق الاتصالات بين مختلف الفرق العاملة في إدارة الأزمات، والتنبؤ بالأزمات المحتملة، والمساعدة على الاستعداد والوقاية على مواجهة الأزمات، وتقييم الأحداث.

ولتحقيق أهداف الدراسة؛ تم استخدام المنهج الوصفي لملاءمته لطبيعة الدراسة، وتمت الاستعانة بالاستبانة كأداة لجمع بيانات الدراسة.

ويتمثل مجتمع الدراسة في جميع العاملين الإداريين (قيادات - مدراء - موظفين) والبالغ عددهم 500 موظف/ة بمجمع الملك عبد الله الطبي. وتم اختيار عينة بصورة عشوائية من مجتمع البحث من الموظفين (قيادات - مدراء - إداريين) بمجمع الملك عبد الله الطبي بجدة؛ حيث يبلغ حجم المجتمع 500 موظف/ة. وبناءً على جدول مورغان بلغ حجم العينة 195 موظف/ة، والتي تم اختيارها عشوائياً من مجتمع الدراسة المتمثل في العاملين الإداريين بمجمع الملك عبد الله الطبي بجدة، حيث كان لكل فرد رقم، وتم اختيار الأرقام عشوائياً.

وتم استخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) لمعالجة بيانات الدراسة. وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج؛ أهمها: يتم استخدام التطبيقات الإلكترونية بمجمع الملك عبد الله الطبي بجدة، من خلال الوصول لبيانات المرضى، كما أنّ استخدام التطبيقات يؤدي إلى ترابط خدمات الرعاية الصحية بالمجمع الطبي. كما أوضحت نتائج الدراسة أن التطبيقات الإلكترونية لها دور في كفاءة إدارة الأزمات بمجمع الملك عبد الله الطبي بجدة، وهو دور إيجابي. وأوصت الدراسة بتوسيع نطاق استخدام وتطوير التطبيقات الإلكترونية المخصصة لإدارة الأزمات داخل مجمع الملك عبد الله الطبي بجدة، والحرص على دمجها في جميع مراحل دورة حياة الأزمة لضمان أعلى مستوى من الكفاءة.

الكلمات المفتاحية:

التطبيقات الإلكترونية - كفاءة إدارة الأزمات - الموظفين الإداريين.



Abstract

Study title: The role of electronic applications in the efficiency of crisis management: a field study on administrative employees at King Abdullah Medical Complex in Jeddah.

The study aimed to identify the role of electronic applications in the efficiency of crisis management, by identifying the contribution of electronic applications to the advance planning of potential crises, organizing and coordinating communications between the various teams working in crisis management, predicting potential crises, helping to prepare for and prevent crises, and evaluating events.

To achieve the study's objectives, the descriptive approach was used because it was suitable for the nature of the study, and the questionnaire was used as a tool to collect the study's data.

The study population consisted of all administrative staff (leaders, managers, and employees), totaling 500, at King Abdullah Medical Complex. A random sample was selected from this population of 500 employees (leaders, managers, and administrators) at King Abdullah Medical Complex in Jeddah. Based on Morgan's table, the sample size was 195 employees, randomly selected from the study population of administrative staff at King Abdullah Medical Complex in Jeddah. Each employee was assigned a number, and the numbers were chosen randomly.

The Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) was used to analyze the study data. The study yielded several key findings, most notably: electronic applications are utilized at King Abdullah Medical Complex in Jeddah to access patient data, and their use leads to greater integration of healthcare services within the complex. The results also demonstrated the positive role of electronic applications in enhancing crisis management efficiency at King Abdullah Medical Complex in Jeddah. The study recommended expanding the use and development of electronic applications specifically designed for crisis management within King Abdullah Medical Complex in Jeddah, and ensuring their integration across all stages of the crisis lifecycle to guarantee the highest level of efficiency.

Keywords:

Electronic applications – Crisis management efficiency – Administrative staff.

المقدمة:

يُعتبر عصرنا الحاضر هو عصر الثورة التكنولوجية الحديثة، حيث أصبح العالم قرية واحدة؛ يختزل فيها الزمان والمكان، وفاق فيها سرعة التقدم الإلكتروني جميع التقديرات إلى درجة لا تتيح للإنسان مواكبتها، وإنما ملاحقتها والتعرف إلى وجهتها وكيفية التعامل معها، وعدم فقدان الإرادة، والاكتفاء بتعلم المهارات التقنية الحديثة التي تقيد الإنسان سواءً في حياته أو عمله. ونظراً لهذه الثورة التكنولوجية زادت شدة المنافسة بين المؤسسات عالمياً ومحلياً. وبما أن نجاح أي مؤسسة يعتمد على أداء الموارد البشرية بشكل كبير؛ فيجب مواكبة التكنولوجيا الحديثة وتنمية قدرات أداء الموظفين للتعامل مع الأجهزة التكنولوجية الحديثة والبرمجيات التقنية المتقدمة (حسن، 2021).

وتسعى معظم المنظمات على التميز في أدائها لتحقيق أهدافها بأعلى كفاءة وفاعلية ممكنة ولا تختلف في ذلك المنظمات سواءً كانت خاصة أو حكومية، إذ يُعد العنصر البشري أحد أهم موارد المؤسسة، حيث إنه يمثل الركيزة في تحقيق نجاحها وتنفيذ أهدافها، ومن هنا تعمل الإدارة على حُسن توجيه الأفراد وبناء قدراتهم من خلال ربط أهدافهم بأهداف المؤسسة والعمل على إيجاد مناخ تنظيمي يدعم المشاركة والاحترام المتبادل والشعور بالمسؤولية والانتماء، وبث روح التعاون والولاء في العمل (بني حمد، 2017).

وتعيش منظمات اليوم عصر الابداع التكنولوجي والتغيرات السريعة في مختلف الوسائل والآلات والأدوات وأساليب العمل والتفكير الإنتاجي، نتج عنه تغير كبير في نوع وطبيعة الوظائف اللازمة والمهارات والتخصصات المطلوبة لمواكبة هذا التغير، وبات لزاماً على المؤسسة أن تُحدث تغيرات على مواردها البشرية على مستوى المستقبل القريب أو البعيد، فلا بد من توفير كوادر بشرية قادرة على التعامل مع هذا التطور في بيئة العمل عن طريق تطبيق البرامج التقنية (عمارية، وسبتي، 2018، ص 977).

وحيث أن إدارة الأزمات تشتمل على عدة أبعاد، فهي لا تعني فقط بمعالجة آثار الأزمة، بل إن نجاعة إدارة الأزمة تكمن في منع وقوعها من الأساس؛ فالتنبؤ بالأزمة والاستعداد الوقائي لها من أهم أبعاد إدارة الأزمات، وهو ما يؤدي إلى تقليل أضرارها وسرعة التعافي منها بل وقد تؤدي لمنعها من الأساس (خضير، 2022، ص 5).

ولما سبق سرده؛ فإن هذه الدراسة؛ تقوم بدراسة دور التطبيقات الإلكترونية في كفاءة إدارة الأزمات؛ وذلك نظراً للمساهمات الفعالة لاستخدام التكنولوجيا الحديثة في الحفاظ على الموارد المادية والعينية والبشرية، والتي تمثل المقومات الحقيقية الفعالة للمنظمات والمجتمعات.

مشكلة الدراسة:

إنّ استخدام التقنية لتقديم الخدمات الصحية بات يعتمد على التواصل عن بُعد مع المريض أو الراغب في خدمة صحية، ولأننا تعلمنا الكثير في مجال الصحة المتنقلة خلال جائحة كورونا- كوفيد(19)؛ إذ يسّرت التطبيقات وسرّعت تنفيذ الكثير من الخدمات من دون تكبد المريض عناء القدوم إلى المرافق الصحية، فإنه يُعَوَّل على استخدام التطبيقات الصحية تعزيز تقديم الخدمات الصحية؛ الأمر الذي سينعكس على نظام الرعاية الصحية ككل، كما أصبحت التطبيقات الصحية تربط المريض مع الفريق القائم على رعايته الصحية، وتساعد الطرفين على الوقوف على مستجدات الحالة والتصرف تبعاً لما يلزم التدخل فيه. (مؤمنة، 2022)

حيث توفر أنظمة إدارة المستشفيات الالكترونية مزايا العمليات المبسطة، والإدارة المحسنة والتحكم، والرعاية الفائقة للمرضى، والتحكم الصارم في التكاليف، وتحسين الربحية، والتأثير الجيد على أداء العاملين. وفي الوقت الحالي تقدم أنظمة إدارة المستشفيات الالكترونية مزايا الإجراءات المبسطة والامتثال الفعال والتتبع وخدمة المرضى عالية الجودة واحتواء التكلفة الصارمة والكفاءة الموسعة، ولقد شهدت شبكة السجلات الطبية نمواً كبيراً في تلبية طلبات المرضى المتزايدة، فضلاً عن تزويد المهنيين الطبيين والعاملين بالجودة والدقة السريعة والمرونة؛ إضافةً إلى تحسين الأداء ككل. (اليامي وآخرون، 2022)

ويمثل تدني الإنتاجية والأداء للمنظمات، وانعدام الفاعلية لدى الموظفين إداريين وفنيين هاجساً يراود إدارات كلِّ من القطاعين العام والخاص، لذا نلاحظ دأب الكثير من المنظمات وباستمرار في توفير بيئة عمل مناسبة تستطيع من خلالها الموازنة بين تحقيق أهدافها العامة وأهداف الموظفين ورغباتهم وتلبية احتياجاتهم، حيث أنّ استخدام التقنيات والتطبيقات والبرامج الحديثة يساعد في إنجاز العمل وتسهيل إجراءاته، مما جعل المنظمات حريصة ومهتمة بالعمل وفق أحدث البرامج التقنية للزيارات الطبية لتعزيز الفعالية والكفاءة والتحفيز الجيد، والذي بدوره يؤدي إلى رفع الكفاءة الإنتاجية للمنظمة، وتحسين أداء موظفي وزارة الصحة في تقديم الخدمات وتحقيق رضا المريض والمستفيد.

وتُعد إدارة الأزمات من أهم التحديات التي تواجه المؤسسات والحكومات في العصر الحالي ومع التطور التكنولوجي المتسارع، أصبحت التطبيقات الإلكترونية تلعب دوراً حاسماً في تحسين كفاءة إدارة الأزمات وتقليل آثارها السلبية. وهذه الدراسة تسعى إلى دراسة دور هذه التطبيقات بشكل عميق، وتحديد الآليات التي تساهم بها في تحسين إدارة الأزمات، حيث يختلف تأثير التطبيقات الإلكترونية باختلاف طبيعة الأزمة وحجمها.

وعليه يمكن تحديد مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيس التالي :

ما دور التطبيقات الإلكترونية في كفاءة إدارة الأزمات بمجمع الملك عبد الله الطبي بجده؟

تساؤلات الدراسة: تسعى الدراسة إلى الإجابة على التساؤل الرئيسي الآتي:

ما هو دور التطبيقات الإلكترونية في كفاءة إدارة الأزمات؟

التساؤلات الفرعية:

1. كيف تساهم التطبيقات الإلكترونية في التخطيط المسبق للأزمات المحتملة؟.
2. ما دور استخدام التطبيقات الإلكترونية في تنظيم وتنسيق الاتصالات بين مختلف الفرق العاملة في إدارة الأزمات؟.
3. ما دور التطبيقات الإلكترونية في التنبؤ بالأزمات المحتملة؟.
4. ما دور استخدام التطبيقات الإلكترونية في المساعدة على الاستعداد والوقاية على مواجهة الأزمات؟.
5. ما دور التطبيقات الإلكترونية في تقييم الأحداث؟.

أهمية الدراسة:

يمكن توضيح أهمية الدراسة في جانبين أساسيين هما الأهمية العلمية والأهمية التطبيقية على النحو التالي:

الأهمية العلمية: تكمن الأهمية العلمية في قلة الدراسات السابقة التي تناولت دور التطبيقات الإلكترونية وكفاءتها في إدارة الأزمات لذلك فإنها تغطي الفجوة البحثية في ربط المتغيرين كما انها تثري الحقل المعرفي وتزيد من أدبيات الإدارة في هذا الموضوع على وجه الخصوص. كما تتبع أهمية الدراسة من التأثير المتزايد لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تغلغت في كل نواحي الحياة، والتي اتجهت لاستخدام الهواتف الذكية في الحياة بصفة عامة، وفي عالم الأعمال بصفة خاصة، وهو ما فرض وجود واستخدام التطبيقات الإلكترونية المتطورة في جميع نواحي حياة الأشخاص والمنظمات على حدٍ سواء. وتتضح أيضاً الأهمية من خلال إلقاء الضوء على أهمية التطبيقات الإلكترونية والتطور السريع والزيادة الكبيرة لمستخدمي التطبيقات الإلكترونية الخادمة من خلالها؛ الأمر الذي أصبح حتماً ضرورة ملحة فيما يتعلق بكفاءة التعامل مع الأزمات (التنبؤ بالأزمات- التعامل مع أحداث الأزمة- احتواء أضرار الأزمات).

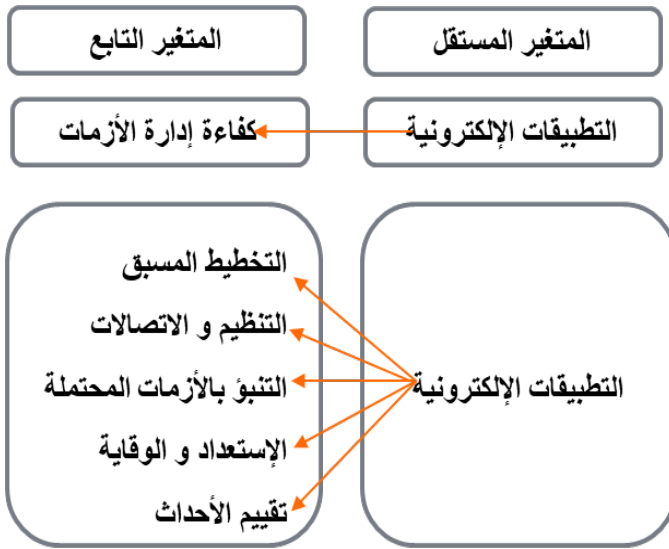
الأهمية التطبيقية: يؤمل لهذه الدراسة المساهمة بتقديم نموذج عملي من خلال النتائج التي ستوصل لها والتي توصي بمساعدة القيادات بالمستشفيات بحل بعض المشاكل المتعلقة على وجه الخصوص بكفاءة إدارة الأزمات من خلال تطبيقات البرامج الإلكترونية، كما تستهدف الدراسة القطاع الصحي؛ والذي يمثل أهم القطاعات الخدمية وأعظمها احتياجاً وتأثيراً على الأشخاص والمجتمعات، وذلك للعمل على رفع كفاءتها في إدارة أزماتها والعمل على التعافي من

آثارها السلبية. وأيضاً يُؤمل أن يستفيد من نتائج هذه الدراسة كل القائمين على أمر منظمات الأعمال بشقيها العام والخاص؛ ولاسيما المنظمات الصحية.

أهداف الدراسة: يتمثل هدف الدراسة الرئيسي في التعرف على دور التطبيقات الإلكترونية في كفاءة إدارة الأزمات. الأهداف الفرعية:

1. التعرف على مساهمة التطبيقات الإلكترونية في التخطيط المسبق للأزمات المحتملة.
2. التعرف على دور استخدام التطبيقات الإلكترونية في تنظيم وتنسيق الاتصالات بين مختلف الفرق العاملة في إدارة الأزمات.
3. التعرف على دور استخدام التطبيقات الإلكترونية في التنبؤ بالأزمات المحتملة.
4. التعرف على دور التطبيقات الإلكترونية في المساعدة على الاستعداد والوقاية على مواجهة الأزمات.
5. التعرف على دور التطبيقات الإلكترونية في تقييم الأحداث.

متغيرات ونموذج الدراسة:



المتغير المستقل: التطبيقات الإلكترونية
المتغير التابع: كفاءة إدارة الأزمات
أبعاده:

- التخطيط المسبق.
- التنظيم والاتصالات.
- تحديد الازمات المحتملة.
- الاستعداد والوقاية.
- تقييم الأحداث.

مصطلحات الدراسة:

- **التطبيقات الإلكترونية:** تعرف بأنها "برامج كمبيوتر أو برامج لتصميم تطبيق للتشغيل على جهاز محمول مثل الهواتف المحمولة (الذكية) أو الكمبيوتر اللوحي، ويتم تنزيلها عموماً من منصات توزيع التطبيقات مثل (iOS) App Store أو Google Play Store (خضير، 2022، ص3).

وتعرف أيضاً بأنها هي " برامج تعمل على أحد الأجهزة النقالة مثل الهواتف الذكية أو جهاز الحاسوب مثلاً بالاعتماد على أحد المزايا التي يقدمها هذا الجهاز ، وحيث تقدم خدمة معينة لمستخدميها وتعتمد بالغالب على الاتصال بالإنترنت الذي توفره هذه الأجهزة (بلباي، واعراج، 2019، ص19).

وهي كذلك تعرف بأنها " واحدة من الخدمات التي تقدمها الهواتف الذكية، وهي أيضاً عبارة عن برامج تصممها الشركات المصنعة للهواتف أو الشركات المقدمة لخدمة الهاتف أو شركات أخرى متخصصة في صناعة التطبيقات، ويقوم المشترك بتنزيلها على هاتفه من متاجر شركات الهواتف العالمية على حسب نوع نظام تشغيل الهاتف، وتقدم هذه التطبيقات خدماتها للمشارك، والتي تغيده في شتى المجالات، أو للتواصل عبر شبكات التواصل الاجتماعي، أو تطبيقات ترفيهية، دينية، علمية، تعليمية، سياحية(العدساني، 2022، ص6).

التعريف الإجرائي: هي عبارة عن برامج وتطبيقات تُستخدم في العمل؛ بغرض تسهيل العمليات الإدارية وجودة الخدمات المقدمة، ومن ثم رفع كفاءة الموظفين الإداريين بمجمع الملك عبدالله الطبي بجدة.

- إدارة الأزمات: تعرف بأنها " أسلوب للتعامل مع الأزمة بالعمليات المنهجية الإدارية من خلال اتخاذ الإجراءات والتدابير الوقائية التي تعمل على تلاقي حدوث الأزمة، والتقليل من آثارها السلبية، وتحقيق أكبر قدر من النتائج الإيجابية(الرشيدي، 2019، ص6).

وتعرف الأزمة بأنها " لحظة حرجة وحاسمة تتعلق بمصير الكيان الإداري الذي يُصاب بها، ومشكلة تمثل صعوبة حادة أمام متخذ القرار تجعله في حيرة بالغة فيصبح أي قرار يتخذه داخل دائرة من عدم التأكد، وقصور المعرفة، واختلاط الأسباب بالنتائج والتداعي المتلاحق الذي يزيد درجة المجهول في تطورات ما قد ينجم عن الأزمة"(حجاج، 2021، ص554).

وأيضاً تُعرف بأنها " نقطة تحول، أو موقف مفاجئ يؤدي إلى أوضاع غير مستقرة، وتحدث نتائج غير مرغوب فيها في وقت قصير، ويستلزم اتخاذ قرار محدد للمواجهة في وقت تكون فيه الأطراف المعنية غير مستعدة أو غير قادرة على المواجهة"(بافكر، وشريف، 2020).

التعريف الاجرائي: يُقصد بها سلسلة من الاجراءات والأعمال التي يقوم بها الموظفين الإداريين بمجمع الملك عبدالله الطبي بجدة؛ لمجابهة الأحداث بدءاً من وقوعها وحتى انتهائها من خلال التحكم في وضعها واتجاهها والحد من الخسائر باتخاذ قرارات سريعة تعتمد على بيانات متوفرة وردود أفعال متوقعة لأطراف أخرى في الأزمة.

- **التخطيط المسبق (التعريف الاصطلاحي):** "عملية استباقية تتضمن تحديد المخاطر المحتملة التي قد تواجه المنظمة، ووضع خطط مفصلة للتعامل مع هذه المخاطر في حالة حدوثها. بعبارة أخرى؛ هو بمثابة "تأمين" للمنظمة لحمايتها من الصدمات المفاجئة والأحداث غير المتوقعة التي قد تؤثر سلباً على سمعتها، عملياتها، أو حتى وجودها (مصطفى، 2022، ص113).
- **التعريف الإجرائي:** عملية تفكير لوضع ترتيبات وخطط استباقية لاستمرار تقديم الخدمات في حالة وقوع الأزمة لا سمح الله بهدف ضمان سلامة المرضى، وتحسين كفاءة الخدمات المقدمة، وتقليل الوقت والجهد المبذولين.
- **التنظيم والاتصالات (التعريف الاصطلاحي):** "ذلك الاتصال المتواجد في المؤسسة، وينحدر من السلطات، ويشترك في تسيير الأفراد؛ بمعنى على التأثير في دافعية الأفراد والتماسك الاجتماعي للمؤسسة، وتستعمل في هذه الاتصالات التنظيمية العديد من الوسائل كالسجلات الداخلية ولوائح الإعلانات" (حجاج، 2021، ص750).
- **التعريف الإجرائي:** كل ما يتعلق بترتيب المهام والمسؤوليات، وبناء علاقات تواصل فعالة بين مختلف الأقسام والموظفين داخلياً ومع الجهات الخارجية.
- **تحديد الأزمات المحتملة (التعريف الاصطلاحي):** عبارة عن مرحلة إرسال إشارات الإنذار المبكر تنبئ باحتمال حدوث الأزمة، وما لم يوجه الاهتمام الكافي لهذه الإشارات، فمن المحتمل جدّ وقوع الأزمة، وتمثل إشارات الإنذار المبكر مشكلة حيث يستقبل المديرون العديد من أنواع الإشارات الحقيقية والهامة، إضافةً إلى ذلك فإن كل أزمة ترسل إشارات إنذار خاصة بها (الجمعة، 2021، ص168).
- **التعريف الإجرائي:** عملية منهجية ووقائية تهدف إلى التعرف على جميع الأحداث أو المواقف التي قد تؤثر سلباً على سير العمل وتسبب اضطرابات في تقديم الخدمات، أو تعرض المرضى والموظفين للخطر.
- **الاستعداد والوقاية (التعريف الاصطلاحي):** "مجموعة من الأنشطة التي تتخذ قبل حدوث الأزمة والتي تعكس مدى جاهزية واستعداد إدارة المنظمة لمواجهة الأزمة والوقاية من آثارها الضارة"، وهما بمثابة الدرع الواقي الذي تحميه المنظمة من الأزمات المحتملة. يتضمن هذا المفهوم مجموعة من الإجراءات الاستباقية التي تتخذها المنظمة قبل وقوع الأزمة لتقليل تأثيرها وتسهيل التعامل معها إذا حدثت (الزبيدي، 2021، ص18).

- التعريف الإجرائي: مفهوم شامل يشمل مجموعة من الإجراءات والخطط التي يتم اتخاذها مسبقاً للتعامل مع أيّ حالة طارئة، وذلك بهدف الحفاظ على سلامة المرضى والموظفين، وضمان استمرارية تقديم الخدمات بأعلى جودة وكفاءة.
- **تقييم الأحداث (التعريف الاصطلاحي):** " المرحلة النهائية لإدارة الأزمة ويُطلق عليها مرحلة التعلم واستخلاص الدروس المستفادة وهي الدروس التي يمكن أن تتعلمها الأفراد من خبراتهم السابقة، وكذلك من خبرات الأفراد الآخرين التي مرت بأزمات متشابهة" (الزهري، 2020، ص195).
- التعريف الإجرائي: عملية منهجية ومنظمة يتم من خلالها تحليل وتقييم الأحداث التي تحدث سواءً كانت هذه الأحداث روتينية أو استثنائية، وذلك بهدف التعلم من التجارب السابقة وتحسين الأداء المستقبلي.

الدراسات السابقة والتعقيب عليها:

عنوان الدراسة والمؤلف	التاريخ/ المكان	حجم العينة	نتائج الدراسة	الفجوة البحثية	علاقتها بالدراسة الحالية
1/ الذكاء الاصطناعي وإدارة الأزمات: دراسة حالة لأزمة جائحة فيروس كورونا COVID-19 الباحث: العلوان، جعفر أحمد عبدالكريم	2020، السعودية	-	توصلت الدراسة إلى مجموعة من الأدوار للذكاء الاصطناعي في جميع مراحل إدارة الأزمات، ومن تلك الأدوار: التنبؤ بالأزمات، وتفعيل العمل الجماعي، وتوليد المعارف، كما توصلت الدراسة إلى مجموعة أخرى من الأدوار للذكاء الاصطناعي لإدارة أزمة كورونا، ومن تلك الأدوار: التدريب، والتشخيص المبكر، وتقييم أثر الوباء. وحددت الدراسة أبرز التحديات التي يواجهها الذكاء الاصطناعي في إدارة أزمة كورونا	الاستفادة من إمكانات الذكاء الاصطناعي في إدارة الأزمات، وتحديد أبرز أدوار الذكاء الاصطناعي في إدارة الأزمات.	دراسة متغير كفاءة إدارة الأزمات
2/ دور الكفاءات البشرية في إدارة الأزمات بالمستشفيات الحكومية الكويتية الباحث: الرشيد، صلاح علي جديان	2019، الأردن	141	أن العوامل المستقلة المتمثلة ب (المعرفة البشرية، القدرة البشرية، المهارة البشرية والسلوكيات البشرية) تؤثر تأثيراً إيجابياً ومباشراً وبدلالة معنوية في إدارة الأزمات في المستشفيات الحكومية الكويتية.	قياس دور الكفاءات البشرية في إدارة الأزمات بالمستشفيات الحكومية الكويتية.	دراسة متغير كفاءة إدارة الأزمات
3/ دور الكفاءات في إدارة الأزمات الباحث: دليلة، جنادي؛ ونوية، عبدالهادي	2021، الجزائر	60	توصلت الدراسة إلى عدم وجود سياسة واضحة للتدريب وتنمية قدرات الموظفين في مجال إدارة الأزمات.	التوصل إلى علاقة الكفاءات بإدارة الأزمات، والكشف عن مصدر إدارة الأزمات والمتمثل في الكفاءات.	دراسة متغير كفاءة إدارة الأزمات
4/ أثر التطبيقات الالكترونية في زيادة كفاءة إدارة الأزمات: دراسة ميدانية	2022، مصر	215	بينت الدراسة وجود علاقة قوية بين استخدام التطبيقات الالكترونية وزيادة كفاءة إدارة الأزمات في البنوك محل الدراسة،	التعرف على تأثير التطبيقات الالكترونية في زيادة كفاءة	دراسة نفس متغيري الدراسة

	الأزمات بالتطبيق على العاملين لدى البنوك التجارية العاملة في محافظة بورسعيد بمصر.	وكذلك وجود أثر إيجابي لاستخدام التطبيقات الالكترونية في زيادة كفاءة إدارة الأزمات لدى تلك البنوك.			الباحث: خضير، مصطفى محمد السيد
دراسة متغير التطبيقات الالكترونية	تأثير التطبيقات الالكترونية على أداء عمال الصندوق الوطني للتقاعد.	أن دور التطبيقات الالكترونية لها فعالية إلى حد مقبول وتكون لها آفاق في تحسين إنتاجية العمل والأداء.	50	2021، الجزائر	5/ دور التطبيقات الالكترونية في تحسين أداء العمال: دراسة حالة وكالة الصندوق الوطني للتقاعد CNR بورقلة. الباحث: ميموني، آسيا؛ وعبيد، كنزة
دراسة متغير التطبيقات الالكترونية	فهم العلاقة بين تقنيات واستخدامات الذكاء الاصطناعي المتمثلة في البرامج الذكية، وجودة الخدمات الصحية	وجود علاقة موجبة بين دور الذكاء الاصطناعي وأداء الموظفين وسلوكياتهم داخل المؤسسة الصحية، بالإضافة لوجود علاقة قوية بين البرامج الذكية وتقنيات الذكاء الاصطناعي وعمل الموظفين بكفاءة وفعالية، وإسهام الذكاء الاصطناعي في حل الكثير من المشكلات.	219	2022، السعودية	6/ دور استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي وتأثيرها على جودة الخدمات الصحية ومخرجاتها في محافظة الباطن. الباحث: الظفيري، جابر، وآخرون.
دراسة متغير التطبيقات الالكترونية	تبني استخدام التطبيقات الالكترونية الصحية بشكل يومي وباهتمام كبير، وتحديد مدى اهتمام المجتمع بالتطبيقات الصحية، وأنها أكثر استخداماً فيما يتعلق بالوضع الصحي.	انخفاض اهتمام أفراد المجتمع بالاعتماد على التطبيقات الصحية لمتابعة أوضاعهم الصحية.	517	2022، السعودية	7/ تقييم استخدام التطبيقات الصحية لمرتادي العيادات الخارجية ومراكز الرعاية الصحية الأولية في مدينة الرياض. الباحث: مؤمنة، اعتماد محمد صالح
دراسة متغير التطبيقات الالكترونية	معرفة علاقة دور التكنولوجيا الرقمية في إدارة الأزمات الأسرية بأبعادها (الأزمات المستقبلية لربات الأسر).	وجود علاقة ارتباطية موجبة بين المستوى التعليمي للزوج ودور التكنولوجيا الرقمية في إدارة الأزمات الأسرية لربات الأسر، ووجود علاقة ارتباطية سالبة بين المستوى التعليمي للزوج والقلق	200	2022، مصر	8/ دور التكنولوجيا الرقمية في إدارة الأزمات الأسرية وعلاقتها بالقلق المستقبلي لربات الأسر.

	الاجتماعية- الأزمات التعليمية، الأزمات الصحية- الأزمات الاقتصادية) بالقلق المستقبلي بأبعاده(المهنية، الاقتصادية، التعليمية، والصحية).	المستقبلي لربات الأسر، ووجود علاقة ارتباطية موجبة بين سرعة الانترنت ودور التكنولوجيا الرقمية في إدارة الأزمات الأسرية لربات الأسر.			الباحث: حورية، شريف؛ وحسانين، أمل
دراسة متغير التطبيقات الالكترونية	دراسة أثر تفعيل نظم المعلومات الإدارية الالكترونية على تحسين أداء العاملين في ظل الأوبئة والأزمات.	أن متطلبات تنفيذ نظم المعلومات الإدارية الالكترونية التي تتكون من(عناصر تنظيمية، برامج تشغيل النظام، عناصر المادية، موارد البشرية) متوافرة لدى وزارة الحرس الوطني السعودي، وتبين وجود علاقة طردية بين تنفيذ نظم المعلومات الإدارية الالكترونية وتحسين أداء العاملين.	160	2021، مصر	9/ أثر تفعيل نظم المعلومات الإدارية الالكترونية على تحسين أداء العاملين في ظل الأوبئة والأزمات: دراسة تطبيقية. الباحث: شعيب، حنين محمد
دراسة متغير التطبيقات الالكترونية	تطبيق إعادة هندسة الأعمال وتطبيق القيادة الالكترونية يؤثر على مستوى تقديم الخدمات الصحية.	أن تطبيق التكامل الرقمي أثر بدرجة كبيرة على مستوى تقديم الخدمات الصحية ومن أهم ما يدعم ذلك استخدام التكنولوجيا الحديثة لتنظيم قواعد المعرفة.	353	2022، السعودية	10/ أثر الإدارة الالكترونية على مستوى تقديم الخدمات الصحية خلال جائحة فيروس كورونا: دراسة ميدانية على موظفي مدينة الملك عبدالله الطبية. الباحث: القرني، علي عبدالله
دراسة متغير التطبيقات الالكترونية	تظهر الفجوة البحثية في تفاوت قدرات المؤسسات في استخدام التكنولوجيا على أساس التكاليف، و أيضاً من خلال فرض الأزمات على المؤسسات	ان التقنيات الرقمية ساعدت المنظمات الأهلية في بناء صورة ذهنية إيجابية عن برامج ومشروعات الجمعية بين جمهور شبكات التواصل، كما أنها ساهمت في سرعة وسهولة الأداء، وشفافية ودقة الإجراءات، والترويج لثقافة التبرع لتمويل المنظمة.	69	2021، مصر	11/ دور بعض الأزمات المستحدثة في تعزيز التحول الرقمي كآلية لتحقيق الغايات التنموية بالمنظمات الأهلية في المجتمع المعاصر. الباحث: حجاج، إبراهيم عبدالمحسن



Journal of University Studies for inclusive Research (USRIJ)
مجلة الدراسات الجامعية للبحوث الشاملة

ISSN: 2707-7675

الاستفادة من التقنيات الحديثة لتكون أكثر ادراكاً ومرونةً في العمل وقدرةً على التجديد والابتكار.				
----------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--



Journal of University Studies for inclusive Research (USRIJ)
مجلة الدراسات الجامعية للبحوث الشاملة

ISSN: 2707-7675

التعقيب على الدراسات السابقة:

لقد تنوعت الدراسات السابقة؛ فمنها ما تناول المتغير المستقل (التطبيقات الإلكترونية) كدراسة كل من ميموني وعبيد (2021) والظفيري وآخرون (2022)، ومؤمنة (2022)، وحرورية وحسانين (2022)، وشعيب (2021)، والقرني (2022)، وحجاج (2021). والبعض الآخر تناول المتغير التابع (إدارة الأزمات) كدراسة جعفر (2020)، والرشيدي (2019)، ودليلة ونوية (2021). والدراسة الوحيدة من بين الدراسات السابقة التي جمعت بين متغيري الدراسة هي دراسة خضير (2022). وتتمثل الفجوة البحثية في التعرف على دور التطبيقات الإلكترونية في كفاءة إدارة الأزمات بمجمع الملك عبد الله الطبي بجدة - المملكة العربية السعودية؛ من وجهة نظر الموظفين الإداريين، كونها دراسة تطبيقية لا تركز على بيئة محدّدة، مما يجعلها مفيدة لفهم التحديات والفرص الخاصة بهذا المجمع. كما أنّ الدراسة الحالية تركز على الموظفين الإداريين؛ حيث أنّ معظم الدراسات تركز على الأداء العام للمنظمة أو على الأطباء. وتتضح الفجوة كذلك كونها دراسة تستخدم معايير كمية لقياس كفاءة إدارة الأزمات قبل وبعد استخدام التطبيقات الإلكترونية ستكون أكثر قوة، حيث أنّ بعض الدراسات تكنفي بوصف دور التطبيقات الإلكترونية. بينما الدراسة الحالية تستهدف أنواع محددة من التطبيقات الإلكترونية؛ بدلاً من الحديث عن التطبيقات بشكل عام. وتتميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة بعدة جوانب، أهمها:

- تركز الدراسة بشكل خاص على القطاع الصحي، وهو قطاع حيوي يتطلب استجابة سريعة وفعالة للأزمات.
- ستعتمد الدراسة على بيانات ميدانية سيتم جمعها من الموظفين الإداريين بمجمع الملك عبد الله الطبي بجدة، مما يمنحها مصداقية أكبر.
- تتعمق الدراسة في تحليل دور التطبيقات الإلكترونية المختلفة في إدارة الأزمات؛ مثل صحي، ورقيم، وتطمّن، وموعد، واتمام، ووصفتي.
- تسعى الدراسة إلى تحديد التحديات التي تواجه استخدام التطبيقات الإلكترونية في إدارة الأزمات، واقتراح حلول عملية لهذه التحديات.

ما تتميز وتنفرد به هذه الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

- تركز الدراسة على مؤسسة صحية محددة، مما يسمح بتحليل أعمق للتحديات والفرص التي تواجه هذه المؤسسة بشكل خاص. وتسعى الدراسة إلى ربط النتائج التي توصلت إليها بالتطبيق العملي، واقتراح توصيات محددة

لتحسين إدارة الأزمات في المستشفى. كما تركز الدراسة على تقييم تأثير التطبيقات الإلكترونية على كفاءة إدارة الأزمات، وهو مقياس مهم لأداء هذه التطبيقات.

المبحث الأول: التطبيقات الإلكترونية:

يُعد إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في قطاع الصحة ثورة حقيقية بحدّ ذاتها، وذلك لما تحدثه هذه التكنولوجيا من تغيير واضح في أسلوب العمل الصحي ورفع مستوى كفاءة فاعليته وتحسين مستوى خدماته. ونتيجةً للظروف المتغيرة والمنافسة الشديدة في الوقت الحالي فإنه يتوجب على المنظمات الصحية بذل المزيد من الجهود في سبيل إنجاز الأعمال المطلوبة بأعلى دقة وأقصى سرعة، فمن هذا المنطلق تبرز الحاجة الماسة إلى ضرورة تطبيق البرامج التقنية والتي تتأثر بمدى استخدام تقنيات المعلومات والاتصالات وما ينطوي عليه من آثار بعيدة المدى، وتحقيق جودة عالية في تقديم الخدمات وانخفاض ملاحظ في التكاليف(درة، وآخرون، 2017، ص4).

ويُعتبر القطاع الصحي من أهم القطاعات وأكثرها حيوية سواءً في الدول النامية أو المتقدمة، فهو أساس تقديم خدمات الرعاية الصحية على اختلاف أشكالها للعديد من فئات المجتمع، وحُظي هذا القطاع باهتمام كبير من قبل جميع الحكومات سواءً من حيث زيادة الانفاق أو التوجيه والرقابة المستمرة عليه بهدف ضمان استمرار قيامه بأداء دوره على مستوى عالٍ من الكفاءة والفعالية(درة، وآخرون، 2017، ص3).

مفهوم التطبيقات الإلكترونية: تُعرف بأنها " قواعد البيانات المتكاملة والشاملة لمجالات معرفية متعددة، وما يتصل باستخدام أساليب التعلم الإلكتروني المختلفة، والتطبيقات المتاحة عبر شبكة الويب؛ بهدف خدمة الباحثين في الحصول على المعارف من مصادرها الموثوقة، وتبادل المعلومات وتوظيفها في خدمة البحث العلمي"(القرني والقرني، 2018، ص1037). كما تُعرف أيضاً بأنها هي " برامج تعمل على أحد الأجهزة النقالة مثل الهواتف الذكية أو جهاز الحاسوب مثلاً بالاعتماد على أحد المزايا التي يقدمها هذا الجهاز، وحيث تقدم خدمة معينة لمستخدميها وتعتمد بالغال على الاتصال بالإنترنت الذي توفره هذه الأجهزة (بلباي وأعراج، 2020، ص19).

أهمية التطبيقات الإلكترونية: تؤدي تطبيقات الهواتف الذكية دوراً هاماً من حيث نمو الأعمال والتواصل الفعال بين الشركات وعملائها لسهولة تنفيذ الأعمال بتلك الهواتف، فعلى سبيل المثال يُمكن للمستخدمين دفع فواتيرهم أو إدخال بياناتهم أو شراء منتجات من مجرد نقرة واحدة على هواتفهم. ولقد أثبتت تطبيقات الهواتف الذكية أنها أساسية للتواصل

الفعال مع العملاء المستهدفين. والتطبيقات الإلكترونية لها أهمية بالغة في حياتنا اليومية، وتلك الأهمية البالغة تزداد مع الوقت لما تقدمه أنواع التطبيقات الإلكترونية المختلفة من خدمات تسهّل من إتمام الوظائف الحياتية على المستخدمين، حيث أنّ مجالات الاستثمار في تطبيقات الجوال والتطبيقات الإلكترونية عديدة؛ منها: المجال الخدمي، والمواصلات، المجال الثقافي والتعليمي، مجال السياحة والعديد غير ذلك (حامد وآخرون، 2021، ص43).

البرامج التقنية: لاشكّ في أنّ الرعاية الصحية تعتمد على المعلومات، وبالتالي ليس غريباً أن يكون هناك اهتمام كبير بالحاسوب فيها؛ إضافةً إلى ذلك تعتبر الرعاية الصحية عبئاً حكومياً، حيث تمثل نسبة كبيرة من الميزانية العامة لأيّ دولة. وتعتبر الملفات الطبية من أفضل البرامج التي يمكن تطبيق التقنية فيها، والتحدي الحقيقي في السجلات يتمثل في دمج صيغ بسيطة من المعلومات وتحويلها إلى منهج حي وأسلوب عمل جديد لمنظمات الرعاية الصحية، وبالتالي الوصول إلى مستشفيات بدون ورق وسجلات وملفات محمولة ومسجلة يدوياً (السديري، 2014، ص188).

وإنّ وجود برنامج تقني أو نظام أو تطويره للمساعدة في تقديم رعاية صحية إلكترونية لضرورة هامة في ظل المنافسة المحلية والدولية، وفي ظل الرغبة الكاملة في خفض التكاليف الإدارية والتشغيلية وجميعها تُعد عوامل هامة دفعت الكثير من المستشفيات بتقديم الرعاية الإلكترونية (السديري، 2014).

فالسجل الطبي الإلكتروني هو سجل مصمم لإظهار جميع الأنشطة ذات العلاقة بالصحة الطبية للفرد مثل بيانات المريض، وتسجيل المواعيد وتسجيل المعلومات الصحية والاتصال الطبي بالعيادات وإعادة طلب الوصفة الطبية والوصفة الإلكترونية. والمريض يمكنه المشاركة في إعداد سجله الطبي، والسجل الطبي يجب أن يصمم لوضع جميع الأنشطة المتعلقة بالشؤون الطبية للمريض. ونظراً لتقلات الفرد المكانية فإنه من الضروري أن يكون هذا الملف متوفر ويمكن قراءته من مواقع مختلفة ومتناثرة (Jones,2003:64).

الفوائد التي تحققها البرامج التقنية الإلكترونية للمؤسسات الصحية:

تُعد تقنيات الأعمال الإلكترونية واحدة من الفرص الهامة التي وفرتها تقنية الحوسبة للمنظمات في السنوات الأخيرة، حيث مكّنت المنظمات الصحية لتصبح أكثر كفاءة وذلك من خلال توفير المزايا والفوائد الآتية (الذنيبات، 2014، ص536):

1- تحسين العلاقة مع شركاء العمل: توافر تقنيات الأعمال الإلكترونية إمكانية الاتصال بالعملاء والمزودين والموظفين وشركاء العمل من خلال شبكة الانترنت والاكسترنات، حيث يُساعد هذا الاتصال المباشر المنظمة في

الاستجابة السريعة لحاجات العملاء وإقامة علاقة طيبة معهم، وكذلك مع الموردين، مما يؤدي إلى تحفيز الموردين للوفاء بالتزاماتهم تجاه المنظمة وتوريد طلباتها في أسرع وقت، وهذا يقلل من كلفة المخزون.

2- تحقيق الميزة التنافسية: حيث تسمح تقنيات الأعمال الالكترونية بالتشارك في المعلومات بين المنظمات وشركاء العلم من مزودين وبائعين، وتساعد هذه التقنيات في تخطيط وإدارة عمليات الطلب والعرض، كما أنها تسمح للمنظمات بإدارة أعمالها في أي وقت ومن أي مكان، حيث يمكن الاتصال بالبائعين عبر الويب بغض النظر عن موقعهم الجغرافي.

3- توفير أداة إدارية قوية لإدارة سلاسل التوريد: فهي تساعد في تقديم أفضل خدمة للعميل، كما أنها تساعد في خفض كلف الإنتاج والتوزيع للسلع والخدمات.

4- تحقيق التكاملية بين نظم المعلومات: من أهم الفوائد التي تحققها تقنيات الأعمال الالكترونية الارتباطية والتفاعلية بين نظم المعلومات على مستوى المنظمة الواحدة أو مع المنظمات الأخرى، وذلك من خلال تسهيل انسياب البيانات بين أنظمة المعلومات المرتبطة.

5- التغيير التنظيمي وتحسين الاجراءات: نتيجة لتوظيف حلول الاعمال الالكترونية سوف تقوم إدارة تقنية المعلومات بقيادة التغيير التنظيمي في المنظمة الصحية، وتغير ثقافتها، وذلك لأن ثقافة الأعمال الالكترونية تختلف كلياً عن النموذج التقليدي للأعمال، سيتضمن التغيير التنظيمي الذي يرافق توظيف الأعمال الإلكترونية.

التحديات التي تواجه تبني تقنيات الأعمال الالكترونية في المنظمات الصحية: أشارت بعض الدراسات إلى بروز بعض المخاوف جراء توظيف تقنيات الأعمال الالكترونية في المنظمات الصحية ومن أهمها (Ang and Husainm, 2012):

1- المسائل الأمنية: حيث تُعد من محددات تبادل البيانات إلكترونياً، خاصةً إذا كانت قيمة هذه البيانات مرتفعة مثل بيانات العملاء المتعلقة ببطاقات الائتمان والحسابات البنكية وغيرها، وهذا يتطلب اتخاذ تدابير أمنية مناسبة تضمن المحافظة على سرية البيانات واحترام خصوصية المتعاملين والمحافظة على حقوقهم.

2- كلفة تقنيات الأعمال الالكترونية: تبقى مسألة الكلفة التي تتحملها المنظمات جراء توظيف حلول الأعمال الالكترونية مصدر قلق لتلك المنظمات وملاكها، خاصةً إذا كانت العوائد التي تترتب على توظيف هذه الحلول

غير واضحة بالنسبة لهم، وهذا يتوقف على قدرة المنظمة في تحقيق التطبيق الناجح لتلك الحلول وتوفير عوامل النجاح والتقليل من العقبات وعوامل الفشل التي تواجه تطوير نظم الأعمال الالكترونية.

3- ضعف البنية التحتية للاتصالات والشبكات: أن تقنيات الأعمال الالكترونية تحتاج لشبكة انترنت ذات موثوقية وكفاءة عالية وذلك لضخامة التعاملات الالكترونية التي تتم في بيئة الأعمال الالكترونية، لذلك فإن أي ضعف أو فشل في كفاءة شبكة الاتصال سواءً المحلية أو شبكة الانترنت سوف يؤدي إلى تعطيل الأعمال، وبالتالي زيادة التكاليف بدلاً من خفضها.

البرامج التقنية المستخدمة في معظم المؤسسات الصحية: إن مستقبل استخدام البرامج التقنية في المؤسسات والمؤسسات الطبية بصورة عامة في ازدياد وانتشار واسع على نطاقات مختلفة من الأعمال الإدارية وفي الأعمال الصحية الطبية على حدٍ سواء. ومن أهم التطبيقات والبرامج المستخدمة في المستشفيات بصورة عامة حالياً ملف المريض الالكتروني (Ginneken, 2002:119)؛ والذي تتمثل أهم فوائده في الآتي:

- إمكانية الوصول (التداول)، حيث يسهل عملية الوصول إليها من مواقع مزدوجة أو متعددة في جميع الأوقات.
- إمكانية القراءة: حيث يمكن مسح الوثائق والملفات باستخدام المسحات الضوئية ويمكن أن تتوفر في مواقع مختلفة.
- التقارير: حيث يمكن استخدام البيانات الموجودة في الملفات الالكترونية لتوليد التقارير للوحدات والإدارات الموجودة في الصحة "العيادات" المحلية أو على مستوى المنطقة.
- الإنجاز: يقوم الحاسب بتعزيز دور مشاركة البيانات وبالتالي يساعد على تحسين جودة البيانات في السجلات، مما يساعد على دعم القرارات وتحليل البيانات وإعداد التقارير.
- دعم القرارات: يمكن حصرها في دعم التشخيص ودعم سياسات العلاج، وهذين السياستين تتطلب في الغالب اشراك تقييم للمحددات الصحية والعلاجية.
- الوصول إلى المعرفة الخارجية: البحث في قواعد البيانات عن معلومات هامة من خلال محتوى الملفات الالكترونية للمرضى يمكن أن تتحقق من خلال وجود قواعد بيانات طبية وبحثية وأكاديمية تساعد في الحصول على معلومات ذات علاقة بالمريض مما يمنح الطبيب المعرفة السريعة ومقارنة الطرق الجديدة في العلاج.

وأهم البرامج التقنية المستخدمة على مستوى مجمع الملك عبدالله الطبي؛ تتمثل في الآتي*:

(1) الملفات الطبية الإلكترونية: عبارة عن ملف إلكتروني يشتمل على معلومات طبية وتمريضية وإدارية تغطي كافة الجوانب المتعلقة بالحالة المرضية التي يعاني منها المريض، وتشمل هذه المعلومات عادة الأعراض، والتاريخ المرضي، ونتائج الفحوص السريرية والتشخيصية والتشخيص النهائي والحالة المرضية والإجراءات والمداخلات الطبية والجراحية والعلاجية التي أعطيت للمريض ومدى تقدم حالة المريض واستجابته لهذه المداخلات والعلاجات فضلاً عن معلومات تعريفية خاصة بالمريض.

(2) برنامج موعد: عن طريقه يتم تحديد الزيارة للأطباء بالعيادات الخارجية.

برنامج موعد عبارة عن خدمة إلكترونية تمكن المستفيد من حجز مواعيده في مراكز الرعاية الصحية الأولية وإدارة هذه المواعيد بتعديلها أو إلغائها، وكذلك إدارة مواعيده الأخرى في أي مستشفى يتم إحالته إليه من خلال تطبيق إلكتروني على الهواتف الذكية.

(3) برنامج "أنا" مختص بالطب الاتصالي: يتمثل في اتصال مرئي بين الطبيب والمريض.

برنامج أنا مختص عبارة عن التطبيب عن بُعد استخدام وسائل تقنية المعلومات والاتصالات الإلكترونية لتقديم خدمات التشخيص والفحص والمعاينة الطبية للمريض، وذلك من خلال الاتصال المرئي بين الطبيب والمريض. ويهدف إلى تيسير التواصل بين الممارسين الصحيين فيما بينهم وبين المريض وطبيبه.

(4) برنامج "إفادة": خاص بالكشف الطبي لتجديد الرخص. وتعمل خدمة إفادة على تسجيل ونقل نتائج الفحص الطبي

للمستفيدين من الجهات الصحية المعتمدة من وزارة الصحة إلى قواعد بيانات الجهات المعنية بنظام الكتروني آمن.

(5) منصة صحة: والتي تضم العديد من التطبيقات بما فيها الإجازات المرضية، وهي منصة إلكترونية تخدم القطاع

الصحي في المملكة من خلال تقديم خدمات إلكترونية معتمدة من قبل وزارة الصحة، أنشئت منصة صحة تماشياً

مع رؤية المملكة 2030؛ وتفعيلاً للتوجه الحكومي، وتهدف إلى أتمتة وتوحيد الإجراءات والخدمات وتسهيلها في

جميع الجهات الصحية وتشمل العديد من الخدمات الصحية التي تحت مظلة منظومة الصحة وقطاعاتها المتنوعة

للأفراد من المنشآت الطبية.*

* موقع وزارة الصحة الإلكتروني- متوفر على الرابط: <https://www.moh.gov.sa/eServices/CASINFO/Pages/default.aspx>
* صحة - منصة الخدمات الصحية. متوفر على الرابط: <https://www.seha.sa>

وتساهم هذه البرامج التقنية في تسهيل عملية صنع القرار وتوفير الوقت اللازم للحوار والنقاش بشأن العديد من القضايا. ويعمد الذكاء الاصطناعي الذي يقوم على الربط بين الإنسان والآلة على تقديم إمكانية فورية لتغيير الطريقة التي يتم التعلم بها، وحفظ المعلومات والوصول إليها؛ مما يؤدي إلى تعزيز الذاكرة البشرية (العزام، 2021، ص ص 477-478).

ويمكن توضيح الأتمتة بأنها: أن تقوم الآلة بتنفيذ الإجراءات والعمليات بدون الحاجة للتدخل البشري أو على الأقل بأدنى حد من التدخل البشري (ميا وآخرون، 2008)، أما الذكاء الاصطناعي فيمكن تعريفه بأنه: محاكاة الدماغ البشري في القيام ببعض وظائفه المعقدة مثل (التعلم، والتخطيط، وتمييز الكلام، وحل المشكلات، والتفكير العقلي والمنطقي) (العزام، 2021). ومما سبق توضيحه؛ يمكن القول أنّ معظم البرامج التقنية المستخدمة في مجمع الملك عبدالله الطبي عبارة عن أتمتة وليست ذكاء اصطناعي.

استخدام البرامج التقنية ضرورة في تحسين كفاءة المنظمات: لقد أصبحت التقنيات الرقمية والبرامج الالكترونية من الضروريات بالنسبة لكافة المنظمات والهيئات التي تسعى إلى التطوير وتحسين خدماتها وتسهيل وصولها للمستخدمين، والتحول الرقمي لا يعني فقط تطبيق التكنولوجيا داخل المنظمة؛ بل هو برنامج شامل كامل يمس المنظمات ويمس طريقة وأسلوب عملها داخلياً وأيضاً كيفية تقديم الخدمات للجمهور المستهدف لجعل الخدمات تتم بشكل أسهل وأسرع (شاهين، 2013).

ويهتم التحول الرقمي بكيفية استخدام التكنولوجيا داخل المنظمات؛ فهو يساعد على تحسين الكفاءة التشغيلية وتحسين الخدمات التي تقدمها للعملاء والجمهور المستهدف من تلك الخدمات، ويقوم على توظيف التكنولوجيا بالشكل الأمثل، مما يخدم سير العمل داخل المنظمة في كافة أقسامها، وأيضاً في تعاملها مع العملاء لتحسين الخدمات وتسهيل الحصول عليها؛ مما يضمن توفير الوقت والجهد في آنٍ واحد (Frida, 2020).

متطلبات نجاح البرامج التقنية بالمستشفيات:

يتطلب نجاح أيّ نظام معلومات ضرورة توافر وسائل معينة منها (نصيف، 2010، ص ص 13-14):

- القيام بمسح شامل لنوعية المعلومات المتداولة في المستشفى ومدى إمكانية الربط بينها والاستفادة منها، مع تحديد متطلبات مصادر كل منها، ومعدل التغيير الذي يطرأ عليها وتحديد وسائل تداول المعلومات داخل المستشفى وخارجها.

• تنمية معارف فريق الإدارة في مستويات الإدارات المختلفة بإمكانات البرامج التقنية كأنظمة الذكاء الاصطناعي وكيفية تشغيله، ويستلزم ذلك ضرورة توافر المتخصصين في هذا المجال، ووضع خطة متكاملة. وترى الباحثة أنّ التنافس بين المنظمات الخدمائية، وخاصة المنظمات الصحية، لا يكون على أساس السعر، وإنما يكون على أساس التميز في جودة تقديم الخدمات، وهذا ما توفره تطبيقات نظم الذكاء الاصطناعي بإمكانياتها المتعددة. دور تطبيق البرامج التقنية في رفع كفاءة أداء العاملين لتقديم الخدمات الصحية: تقوم المؤسسات باستخدام العديد من الاستراتيجيات من أجل تحسين مستوى أدائها، ومن أهم تلك الاستراتيجيات الاهتمام بجودة الخدمات المقدمة للمواطن (الأغا، 2012).

وبناءً عليه؛ أصبح توظيف واستخدام الأنظمة والتقنية الالكترونية ضرورة ملحة وذلك لمواكبة التغيرات العصرية في المجال التكنولوجي والمعرفي، والإسهام في عملية التطوير التكنولوجي والتوجهات الحديثة في المملكة العربية السعودية، مما يسهم في رفع كفاءة أداء العاملين بالمؤسسات الصحية السعودية (العنزي، 2022، ص3).

المبحث الثاني: كفاءة إدارة الأزمات:

مفهوم إدارة الأزمة: تتمثل بقدرة المنظمة في التعامل بسرعة وكفاءة وفاعلية مع العمليات الموقفية والشرطية لتقليل المخاطر قدر المستطاع، وتقليل المخاطر على الملكيات العامة والملكيات الخاصة الناجمة عن وقوع الأزمة، وتقل الآثار السلبية على عمليات وأعمال المنظمة (أبوفارة، 2009، ص59)، وقد تتمثل بالقدرة على التنبؤ المنظم والتهيؤ لمشكلات سواء كانت خارجية أم داخلية، والتي تهدد بجدية سمعة المنظمة وربحياتها ووجودها.

ويرى حجاج (2021، ص554) أنّ الأزمة "عبارة عن ظرف انتقائي يتسم بعدم التوازن ويمثل تحول في حياة الفرد أو الجماعة أو المنظمة أو المجتمع، وغالباً ما ينتج عنه تغير كبير. ويقسم زهران (2020، ص941) مراحل إدارة الأزمة إلى ثلاث مراحل كالتالي:

أ. مرحلة ما قبل الأزمة: وهي المرحلة التي تنذر بوقوع الأزمة، وهي غالباً ما تكون مرحلة تتبلور فيها مشكلة ما؛ وتتفاقم حتى تنتج الأزمة عنها.

ب. مرحلة التعامل مع الأزمة: وهذه المرحلة هي المحور الرئيس لمفهوم إدارة الأزمة حيث يتولى فريق الأزمة استخدام الصلاحيات المخولة له، ويطبق الخطط الموضوعة.

ج. مرحلة ما بعد الأزمة: وهي المرحلة التي يتم فيها احتواء الآثار الناتجة عند حدوث الأزمة وعلاج تلك الآثار يعتبر جزء هام من عملية إدارة الأزمة (زهرا، 2020، ص 941).

أهمية إدارة الأزمة: أنّ الاستثمار في الاستعداد للأزمة يبرر بالكلفة العالية للمنظمات من ناحية الخسائر المالية والفرص السوقية الضائعة والإضرار بالسمعة، وتتضح أهمية إدارة الأزمة في بناء الوعي والالتزام لدى إدارة المنظمة بهذا النهج الحديث الذي يمكنها من مواجهة الأزمات من خلال الاستجابات المرنة والمنظمة لظروف الأزمات، فضلاً عن توليد التوازن بين مبدأ المركزية واللامركزية، المركزية لا تُعطي حرية التصرف وإعطاء الأوامر. أما اللامركزية فتسمح بإعطاء الأوامر وحرية التصرف وصلاحيات واسعة ومن هنا جاءت إدارة الأزمات في التوازن بينهما (الوليد، 2010، ص 119-120).

أهداف الأزمة: يتم تحديد أهداف الأزمة في منظمات أعمال اليوم من خلال تشخيص الأزمة وتخطيط الاستجابة لها ومواجهتها ومن ثم حلها (Ocal et al,2005, p1499) والتخطيط للأزمات المتوقعة واحتواء إضرارها في حال حصولها (Evans & Elphick,2005,p142)، وتجنب الأزمات بإزالة مسبباتها وتصميم النمط التنظيمي الفعال لمواجهة الأزمة عند حدوثها وتقليل أثارها داخل المنظمة (العزاوي، 2009، ص 11)، واتخاذ القرارات الإدارية في الظروف الاستثنائية بالاعتماد بأفضل الحقائق (Peason,2002,p70)؛ وتوفير القدرة العلمية على استقراء وتنبؤ لمصادر التهديد الحالية والمتوقعة، والاستغلال الأمثل للموارد والإمكانات المتاحة للحد من آثار الأزمة (عبد العال، 2009، ص 32)، والعمل للعودة لحالة الحياة الطبيعية من خلال مجموعة خطوات وإجراءات الاستعادة (الخفاجي، 2010، ص 98)؛ فضلاً عن توفير القدرة العلمية على استقراء وتنبؤ مصادر التهديد الواقعة والمحملة والاستغلال الأمثل للموارد والإمكانات المتاحة للحد من آثار الأزمة والاستعداد للمواجهة (الطراونة، 2011، ص 18).

متطلبات إدارة الأزمة: هنا تبرز جهود إدارة الموارد البشرية في التعامل مع أساليب إدارية جديدة لتخطي الأزمات ويبدأ تكاثف الجهود للتعامل مع الأزمات وفق متطلبات إدارة الأزمة وهي "تبسيط الإجراءات وعدم تعقيدها وهو الابتعاد عن كل ما من شأنه تعقيد الأمور ويخلق نوع من الإرباك وعدم الفهم، والتنسيق بين فريق إدارة الأزمة والإدارات والقيادات الأخرى ذات العلاقة بالأزمة لتنفيذ القرارات والحيلولة دون تعارض الإجراءات، والتخطيط الذي يعمل من خلاله القادة لإدارة أعمالهم باتجاه التعامل مع الأزمات وهو منهجية علمية تبعد الأزمة عن الارتجالية والعشوائية في اتخاذ القرارات" (جعفر، 2017).

الأساليب الحديثة في التعامل مع الأزمات: الأسلوب العملي في مواجهة الأزمات: قال تعالى: " أَمَّنْ يَمْشِي مَكْبَأً عَلَى وَجْهِهِ أَهْدَى أَمَّنْ يَمْشِي سَوِيًّا عَلَى صِرَاطٍ مُسْتَقِيمٍ" (الملك:22)؛ تعتبر الأساليب الاجتهادية وحدها غير كافية للتعامل مع الأزمات الحديثة، لتعقدها وتشابكها، ولذلك لم يعد هناك مفر من إتباع الأساليب العلمية في مواجهة الأزمات، حيث إنها الأكثر ضمانا للسيطرة على الأزمات، وتوجيهها لمصلحة الكيان الإداري أو مجتمع الأزمة.

أسلوب فريق العمل: وهي أكثر الطرق شيوعا واستخداما للتعامل مع الأزمات، حيث يشكل فريق يضم أكثر من خبير متخصص في مجالات مختلفة، بهدف تقييم كل عنصر من عناصر الأزمة، ومن ثم تحديد التصرف المطلوب للتعامل معه بهدف حل الأزمة بالشكل العلمي السليم.

طريقة تصعيد الأزمة: وهو ترك الأزمة تزيد وتحتدم، على الأخص حينما يكون هناك أطراف مختلفين في المصالح أو الخلفية السياسية أو العرقية، على الأخص في العمل الشعبي والسياسي، ويتم التصعيد لكي يصل النقاش وتصل الأزمة إلى نقاط التعارض.

الاحتياط التعبوي للتعامل مع الأزمات: تقوم على أساس تحديد المناطق الضعيفة التي يمكن لعوامل الأزمات اختراقها، ومن ثم إعداد احتياطي وقائي يمثل حاجزا وقائيا لمواجهة أي اختراق، لأي من النقاط والحوجز المحددة.

طريقة الوفرة الوهمية: هي أحد الأسباب النفسية التي يلجأ إليها متخذ القرار، للتعامل مع الأزمات العنيفة والسريعة والمتلاحقة الأحداث، والتي تنذر بخطر عاصف ومدمر للكيان الإداري، الذي تجتاحه الأزمة، خاصة مع وجود عامل نفسي مصاحب لها، يعمل على إيجاد حالة فزع شديدة تعزى عوامل الأزمة وتجذب إليها قوى جديدة (عبد العال، 2009).

الموارد البشرية ومواجهة الأزمات: تعتبر الأزمة هي أي تهديد خطر أو غير متوقع لأهداف وقيم ومعتقدات وممتلكات الأفراد والمنظمات والدول والتي تحد من عملية اتخاذ القرار، والأزمة هي نقطة تحول مصيرية في مجرى حدث ما، تتميز بتحسّن ملحوظ أو بتأخر حاد، وترتبط بتجاذبات قديمة لا بد أن تزول لتحل محلها ارتباطات جديدة، وتورث تغيرات كمية ونوعية في هذا الحدث (الدليمي، 2012).

ممارسات إدارة الموارد البشرية في ظلّ الأزمات: تسعى المنظمات في ظروف الأزمات كما في الظروف الطبيعية إلى المحافظة على استمرارية أعمالها وضمان موقع تنافسي جيد لها في السوق، وفي سبيل ذلك تختار الاستراتيجيات المناسبة والمتوافقة مع إمكانياتها والفرص المتاحة، إلا أنّ الاستراتيجيات المعتادة قد لا يناسب تطبيقها في الظروف

الخاصة التي تفرضها الأزمات، الأمر الذي يضطر المنظمات إلى اتباع استراتيجيات أخرى للتقليل من الخسائر أو انخفاض الأرباح في أوقات الأزمات (ناصر وحيدر، 2016، ص73).

أبعاد كفاءة إدارة الأزمات:

(1) التخطيط المسبق: تشير هذه المرحلة إلى ما قبل بداية الأزمة وتتمثل بقدرة المنظمة للاستجابة لأي مؤشرات؛ فتقوم الإدارة برصد وتحديد المؤشرات أو الأعراض التي تدل على احتمال وقوع الأزمة فتبدأ الخطوة الأولى في إدارة الأزمات، وهي إنشاء فريق يقوم بالتخطيط والاستشراف الدقيق للمستقبل من خلال استخدام أدواته كالسيناريوهات والمحاكاة وغيرها (عباس، 2022، ص130).

(2) تحديد الأزمات المحتملة: وهذه المرحلة تعني التحضيرات المسبقة للتعامل مع الأزمة المتوقعة أو المحتملة بقصد منه وقوعها، أو الإقلال من آثارها، ويجب أن يتوفر لدى المنظمة استعدادات وأساليب كافية للوقاية من الأزمات، ويشمل ذلك الاختبار الدقيق والمستمر للعمليات وهياكل الإدارة للتعرف على أي أعراض لأزمات محتملة (الحفني، 2017، ص18).

(3) تنظيم وتنسيق الاتصالات والجهود بين مختلف الفرق العاملة في إدارة الأزمة: يُقصد بالاتصال بأنه تبادل الأفكار والاتجاهات والخواطر والآراء، كما يُمكن تعريفها بأنها نقل وتبادل المعلومات والبيانات الخاصة بالمنظمة الإدارية منها وإليها. وتُعد الاتصالات عنصراً أساسياً في العملية الإدارية، فالتنظيم والتخطيط واتخاذ القرارات والإشراف والرقابة والمتابعة؛ كل هذه الأنشطة المختلفة للإدارة تؤدي بتعاون وتداخل عناصر متعددة أهمها على الإطلاق "الاتصالات" (أمين، 2023، ص257).

(4) الاستعداد والوقاية والقدرة على مواجهة الأزمات: وفي هذه المرحلة تحشد المنظمة كل إمكانياتها، وتبذل قصارى جهدها لتفادي وقوع الأزمة أو التخفيف من أضرارها على أقل تقدير، وهنا تستبين المنظمات المستهدفة من المنظمات المستعدة لمواجهة الأزمات. ويُشير خضير (2022، ص85) إلى أنّ خطوة تخطيط الأزمات من الخطوات الأساسية في مرحلة الاستعداد للأزمة، وأنّ الهدف من التخطيط للأزمات هو زيادة كفاءة فريق الأزمات، وذلك في أثناء وقوع الأزمات والكوارث والنكبات أيّاً كانت.

(5) تقييم الأحداث: هي إحدى المراحل الحاسمة في عملية إدارة الأزمات، حيث يتم فيها تحليل الأحداث التي وقعت بدقة وتفصيل، بهدف فهم أسبابها وتأثيراتها، وبالتالي تحديد الخطوات اللازمة للتعامل معها بشكل فعال.

ويمكن الاستفادة والتعلم من التجارب السابقة، حيث تشمل هذه المرحلة التغذية الراجعة والتي من خلالها تستفيد المنظمة من خبراتها السابقة، أو من خبرات المنظمات الأخرى التي مرّت أو تمر بأزمات يمكن للمنظمة أن تستفيد منها. وتبدأ هذه المرحلة بعد انتهاء الأزمة وتمتاز بتقويم الخطط والأساليب التي استخدمت لمواجهة الأزمة (الرشيدي، 2019، ص38).

عوامل النجاح في إدارة الأزمات: يعتبر الرصد العلمي الدقيق لعوامل النجاح في إدارة الأزمة؛ يجب أن يركز على أهم العوامل التي لها صلة مباشرة بوقف الأزمة وبالمراحل المختلفة لتطورها ويركز على العوامل التالية:

1- الوقت: عنصر الوقت أحد أهم المتغيرات التي تتحكم في إدارة الأزمات، وهو العنصر الوحيد الذي تشكّل قدرته خطر بالغاً أيضاً على إدراك الأزمة وعلى عملية التعامل معها.

2- توفير المعلومات والبيانات: توفير المعلومات الخاصة في كافة أنشطة المنظمة وبكافة الأزمات والمخاطر التي قد تتعرض لها وآثار تداعيات ذلك على مجمل أنشطتها ومواقف الأطراف المختلفة من كل خطر محتمل.

3- توفير نظم إنذار مبكر: تتسم بالكفاءة والدقة والقدرة على رصد علامات الخطر وتوصيل هذه الإشارات إلى متخذي القرار.

4- الاستعداد الدائم لمواجهة الأزمات: ويعني ذلك تطوير القدرات العملية لمنع أو مواجهة الأزمات ومراجعة الإجراءات ووضع الخطط وتدريب الأفراد على الأدوار المختلفة لمواجهة الأزمات.

5- القدرة على حشد وتعبئة الموارد المتاحة: تعظيم الشعور المشترك بين أعضاء المنظمة أو المجتمع بالمخاطر التي يمكن أن تسببها الأزمة وبالتالي شحن الطاقات لمواجهةها.

6- توفير نظام اتصال يتسم بالكفاءة والفاعلية: إنّ اتصالات الأزمة تلعب دوراً بالغ الأهمية في سرعة تدفق المعلومات داخل المنظمة وبينها وبين العالم الخارجي (مجلد، والسعدي، 2022، ص435).

منهج الدراسة وإجراءاتها: تتبع الدراسة المنهج الوصفي التحليلي للتوصل إلى الأهداف والإجابة على التساؤلات التي تم وضعها، وذلك لملاءمة المنهج لطبيعة الدراسة، ولكونه يصف الظاهرة المراد البحث عنها وصفاً دقيقاً كما هي على أرض الواقع، حيث لا يقف هذا المنهج على وصف الظاهرة فقط، وإنما يتعداه إلى مرحلة التفسير والتحليل وصولاً إلى حقائق مجردة عن الظروف القائمة من أجل تطويرها وتحسينها (القحطاني، 2013).

مجتمع الدراسة: يتمثل مجتمع الدراسة في جميع العاملين الإداريين (قيادات - مدراء - موظفين) البالغ عددهم 500 موظف/ة بمجمع الملك عبد الله الطبي.

عينة الدراسة وطرق اختيارها: تم اختيار عينة بشكل عشوائي من الموظفين (قيادات - مدراء - إداريين) بمجمع الملك عبد الله الطبي بجدة؛ حيث بلغ عددهم 500 موظف/ة وبناءً على جدول مورغان يكون حجم العينة 217 موظف/ة، ويتم اختيارها عشوائياً من قائمة كاملة بأفراد مجتمع الدراسة المتمثل في العاملين الإداريين بمجمع الملك عبد الله الطبي بجدة، حيث يكون لكل فرد رقم، ويتم اختيار الأرقام عشوائياً.

أداة الدراسة (الاستبانة) وطرق اختيارها: استخدمت الدراسة أداة الاستبانة كأداة رئيسية لجمع بيانات الدراسة من افراد العينة وسوف تنقسم لثلاث أجزاء الجزء الأول متعلق بالبيانات الديموغرافية والجزء الثاني متعلق بقياس المتغير المستقل والجزء الثالث لقياس المتغير التابع بأبعاده، وتم اختيار أسئلة الاستبانة بعناية لضمان الحصول على البيانات المطلوبة بدقة؛ مع مراعاة وضوح الأسئلة، واختصارها، وترتيبها، وستوضح أداة الاستبانة في الملاحق.

الأساليب الإحصائية المستخدمة لعرض وتحليل النتائج: تم استخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) لمعالجة بيانات الدراسة، وتم الاستعانة ببعض الأساليب الإحصائية المناسبة لطبيعة الدراسة.

حدود الدراسة: تقتصر الدراسة حدودها في الآتي:

الحدود الموضوعية: تقتصر على دراسة دور التطبيقات الإلكترونية في تحقيق كفاءة إدارة الأزمات بأبعادهما (التخطيط المسبق - التنظيم والاتصالات - تحديد الأزمات المحتملة - الاستعداد والوقاية - تقييم الأحداث) على الموظفين الإداريين بمجمع الملك عبد الله الطبي بمدينة جدة.

الحدود المكانية: تطبق الدراسة في مجمع الملك عبد الله الطبي بجدة.

الحدود الزمنية: تم إجراء هذه الدراسة خلال العام الجامعي: 1447هـ - 2025م.

الحدود البشرية: تم تطبيق الدراسة على الموظفين الإداريين بمجمع الملك عبد الله الطبي بجدة.

خطوات تطبيق الاستبانة: بعد اكتمال توزيع الاستبانة وتلقي الردود وتنظيم الاستبانات وتنقيحها وفرز الصالحة منها، سيتم إدخال البيانات إلى البرنامج (الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية) SPSS الإصدار 24، ومن ثم إجراء التحليل الإحصائي بغرض الوصول للأهداف المرجوة، وذلك عن طريق استخدام العديد من العمليات والاختبارات الإحصائية.

نتائج الدراسة وتفسيرها:

المحور الأول: مستوى استخدام التطبيقات الإلكترونية: للتعرف على مستوى استخدام التطبيقات الإلكترونية بمجمع الملك عبد الله الطبي بجدة، فقد تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتب لاستجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات المحور الأول، وجاءت النتائج كما يلي:

جدول يوضح: استجابات أفراد عينة الدراسة حول مستوى استخدام التطبيقات الإلكترونية مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	درجة الموافقة	الرتبة
5	يصبح الوصول لبيانات المرضى أسهل عند استخدام التطبيقات الإلكترونية.	4.68	0.50	93.6%	موافق بشدة	1
1	يؤدي استخدام التطبيقات إلى ترابط خدمات الرعاية الصحية بالمجمع الطبي.	4.66	0.51	93.2%	موافق بشدة	2
3	تساعد التطبيقات الإلكترونية في تحديد مسار سير الاجراءات الإدارية بسهولة.	4.54	0.59	90.8%	موافق بشدة	3
6	يؤدي استخدام التطبيقات الإلكترونية إلى تقليل تواجد المراجعين في المستشفيات والمراكز الصحية.	4.43	0.74	88.6%	موافق بشدة	4
2	تساهم التطبيقات الإلكترونية في التدخل لاتخاذ قرارات إدارية عاجلة دون التواجد في مقر العمل.	4.39	0.78	87.8%	موافق بشدة	5
9	تساعد التطبيقات الإلكترونية في تحسين مستوى رضا الموظفين عن بيئة العمل.	4.32	0.67	86.4%	موافق بشدة	6
8	تساهم التطبيقات الإلكترونية في تعزيز الشفافية والمساءلة في العمليات الإدارية.	4.27	0.67	85.4%	موافق بشدة	7
10	توفر التطبيقات الإلكترونية إمكانية مراقبة أداء العمليات الإدارية بشكل مستمر.	4.27	0.77	85.4%	موافق بشدة	8
4	يمكن استخدام بعض التطبيقات الإلكترونية بسهولة دون الحاجة لتدريب مسبق.	4.13	0.85	82.6%	موافق	9
7	يصعب استعراض بعض الملفات الإلكترونية مثل الأشعة والتحاليل في التطبيقات الإلكترونية.	3.28	1.17	65.6%	لا أدرى	10
	المتوسط الحسابي العام للمحور	4.30	0.79	86.0%	موافق	

الجدول عبارة عن التحليل الإحصائي لعبارات المحور الأول (مستوى استخدام التطبيقات الإلكترونية)، وذلك بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة على عبارات المحور، فمن خلال المتوسط العام والذي بلغ (4.30) ويقع ضمن الفئة الأولى (4.20 - 5.0) من مقياس ليكرت الخماسي والذي يشير إلى مستوى (موافق بشدة) وبنسبة مئوية كلية بلغت 86.0%، كما بلغ الانحراف المعياري الكلي (0.79) وهذه القيمة نقل عن

الواحد الصحيح مما يشير إلى مدى تجانس إجابات أفراد العينة على عبارات المحور، وبالتالي فإن غالبية أفراد العينة من الموظفين الإداريين يوافقون بشدة بنسبة 86.0% على أنه يتم استخدام التطبيقات الإلكترونية بمجمع الملك عبد الله الطبي بجدة. ومن خلال المتوسطات الحسابية، فقد تم ترتيب العبارات تنازلياً حسب درجة الموافقة.

المحور الثاني: إدارة الأزمات: للتعرف على مستوى كفاءة إدارة الأزمات بمجمع الملك عبد الله الطبي بجدة، فقد تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتب لاستجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات أبعاد المحور الثاني.

جدول يوضح: استجابات أفراد عينة الدراسة حول كفاءة إدارة الأزمات بمجمع الملك عبد الله الطبي بجدة بمجمع الملك عبد الله الطبي بجدة مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	درجة الموافقة	الرتبة
	أ/ التخطيط المسبق لإدارة الأزمة					
1	يتم وضع خطة عمل واضحة ومحددة الأدوار والمسؤوليات	4.36	0.67	87.2%	موافق بشدة	
2	يتم وضع سيناريوهات بديلة لمواجهة الأزمات المحتملة	4.29	0.74	85.8%	موافق بشدة	
3	تعمل الإدارة على تطوير استراتيجياتها للحد من المخاطر	4.34	0.71	86.8%	موافق بشدة	
1	الدرجة الكلية للتخطيط المسبق لإدارة الأزمة	4.33	0.71	86.6%	موافق بشدة	
	ب/ تنظيم وتنسيق الاتصالات					
4	يتم توفير نظم اتصالات متنوعة خاصة بإدارة الأزمة	4.36	0.62	87.2%	موافق بشدة	
5	يتم توفير سجلات موثقة لجميع الاتصالات والمعلومات المتبادلة خلال الأزمة	4.36	0.70	87.2%	موافق بشدة	
6	تتبنى الإدارة سياسة الباب المفتوح أثناء الاتصالات الداخلية لمواجهة الأزمة	4.07	0.78	81.4%	موافق	
4	الدرجة الكلية للتنظيم وتنسيق الاتصالات	4.27	0.70	85.4%	موافق بشدة	
	ج/ التنبؤ بالأزمات المحتملة					
7	يتم تشكيل فرق متخصصة للتشجيع على ابتكار وسائل جديدة للتنبؤ بالأزمات	4.25	0.77	85.0%	موافق بشدة	
8	تعمل الإدارة على رصد مؤشرات التنبؤ بالأزمات من خلال فريق مدرب	4.31	0.74	86.2%	موافق بشدة	
9	توجد أنظمة إنذار مبكر تساعد الإدارة على رصد أي تهديدات محتملة	4.33	0.79	86.6%	موافق بشدة	
3	الدرجة الكلية للتنبؤ بالأزمات المحتملة	4.30	0.77	86.0%	موافق بشدة	
	د/ الاستعداد والوقاية والقدرة على مواجهة الأزمات					
10	تضع الإدارة معايير دقيقة لقياس شدة الأزمة	4.28	0.74	85.6%	موافق بشدة	
11	تُجري الإدارة دورات تدريبية على إدارة الأزمات	4.31	0.80	86.2%	موافق بشدة	
12	يتم تقييم دوري لخطط التعامل مع الأزمات	4.18	0.82	83.6%	موافق	
5	الدرجة الكلية للاستعداد والوقاية والقدرة على مواجهة الأزمات	4.25	0.79	85.0%	موافق بشدة	
	هـ/ تقييم الأحداث					

13	يتم تعميم الدروس المستفادة من الأزمات السابقة لغاية التعلم والتدريب	4.32	0.80	86.4%	موافق بشدة
14	تعمل الإدارة على تحسين برامج وخطط إدارة الأزمات	4.29	0.70	85.8%	موافق بشدة
15	يتم تقييم خطة مواجهة الأزمات لمعرفة مدى تحقيق الأهداف الموضوعية للخطة	4.35	0.67	87.0%	موافق بشدة
2	الدرجة الكلية لتقييم الأحداث	4.32	0.72	86.4%	موافق بشدة
	المتوسط الحسابي العام للمحور	4.29	0.74	85.8%	موافق بشدة

الجدول عبارة عن التحليل الإحصائي لعبارات المحور الثاني (إدارة الأزمات) حسب الأبعاد، وذلك بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة على عبارات كل بُعد، فمن خلال المتوسط العام والذي بلغ (4.29) ويقع ضمن الفئة الأولى (4.20 - 5.0) من مقياس ليكرت الخماسي والذي يشير إلى مستوى (موافق بشدة) وبنسبة مئوية كلية بلغت 85.8 %، كما بلغ الانحراف المعياري الكلي (0.74) وهذه القيمة تقل عن الواحد الصحيح مما يشير إلى مدى تجانس إجابات أفراد العينة على عبارات أبعاد المحور، وبالتالي فإن غالبية أفراد العينة من الموظفين الإداريين يوافقون بشدة بنسبة 85.8 % على مستوى كفاءة إدارة الأزمات بمجمع الملك عبد الله الطبي بجدة. ومن خلال المتوسطات الحسابية، فقد تم ترتيب الأبعاد تنازلياً حسب درجة الموافقة.

نتائج الإجابة عن تساؤلات الدراسة:

جدول يوضح: دور التطبيقات الإلكترونية في كفاءة إدارة الأزمات بمجمع الملك عبد الله الطبي بجدة بطريقة الانحدار الخطي البسيط

اختبار معنوية النموذج F	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	اختبار معنوية المعاملات (ت)		معاملات الانحدار β	النموذج
			الدلالة الإحصائية	ت		
0.000	0.612	0.375	0.000	10.75	0.855	دور التطبيقات الإلكترونية في التخطيط المسبق لإدارة الأزمة
0.000	0.635	0.403	0.000	11.41	0.866	دور التطبيقات الإلكترونية في تنظيم وتنسيق الاتصالات
0.000	0.562	0.315	0.000	9.43	0.879	دور التطبيقات الإلكترونية في التنبؤ بالأزمات المحتملة
0.000	0.493	0.243	0.000	7.87	0.786	دور التطبيقات الإلكترونية في الاستعداد والوقاية والقدرة على مواجهة الأزمات

0.000	68.5	0.262	0.512	0.000	8.28	0.742	دور التطبيقات الإلكترونية في تقييم الأحداث
0.000	127.5	0.398	0.631	0.000	11.29	0.825	دور التطبيقات الإلكترونية في كفاءة إدارة الأزمات

يوضح الجدول السابق نماذج تحليل الانحدار الخطي البسيط لدراسة العلاقة بين دور التطبيقات الإلكترونية وكفاءة إدارة الأزمات بمجمع الملك عبد الله الطبي بجدة وفقاً للدرجة الكلية والأبعاد الفرعية المكونة للمحور الثاني، ومن خلال الجدول يمكن الإجابة عن التساؤل الرئيسي والتساؤلات الفرعية، وذلك وفقاً لما يلي:

نموذج الانحدار الأول هو للعلاقة بين التطبيقات الإلكترونية والتخطيط المسبق لإدارة الأزمة بمجمع الملك عبد الله الطبي بجدة، فنجد أن قيمة اختبار (F) بلغت 115.6 بدلالة إحصائية 0.000 مما يشير إلى معنوية نموذج الانحدار، كما بلغ معامل الانحدار 0.855 وهو دال إحصائياً وفقاً لقيمة اختبار (ت) والدلالة الإحصائية المتعلقة به، كما بلغ معامل الارتباط بين المتغيرين 0.612 وهي قيمة موجبة مرتفعة ودالة إحصائياً، وبالتالي يمكن الإجابة عن التساؤل الفرعي الأول، بمعنى أن التطبيقات الإلكترونية لها دور وتساهم في التخطيط المسبق للأزمات المحتملة بمجمع الملك عبد الله الطبي بجدة، وهو دور إيجابي ذو دلالة إحصائية.

نموذج الانحدار الثاني هو للعلاقة بين التطبيقات الإلكترونية وتنظيم وتنسيق الاتصالات بمجمع الملك عبد الله الطبي بجدة، فنجد أن قيمة اختبار (F) بلغت 130.1 بدلالة إحصائية 0.000 مما يشير إلى معنوية نموذج الانحدار، كما بلغ معامل الانحدار 0.866 وهو دال إحصائياً وفقاً لقيمة اختبار (ت) والدلالة الإحصائية المتعلقة به، كما بلغ معامل الارتباط بين المتغيرين 0.635 وهي قيمة موجبة مرتفعة ودالة إحصائياً، وبالتالي يمكن الإجابة عن التساؤل الفرعي الثاني، بمعنى أن التطبيقات الإلكترونية لها دور في تنظيم وتنسيق الاتصالات بمجمع الملك عبد الله الطبي بجدة، وهو دور إيجابي ذو دلالة إحصائية.

نموذج الانحدار الثالث هو للعلاقة بين التطبيقات الإلكترونية والتنبؤ بالأزمات المحتملة بمجمع الملك عبد الله الطبي بجدة، فنجد أن قيمة اختبار (F) بلغت 88.9 بدلالة إحصائية 0.000 مما يشير إلى معنوية نموذج الانحدار، كما بلغ معامل الانحدار 0.879 وهو دال إحصائياً وفقاً لقيمة اختبار (ت) والدلالة الإحصائية المتعلقة به، كما بلغ معامل الارتباط بين المتغيرين 0.562 وهي قيمة موجبة مرتفعة ودالة إحصائياً، وبالتالي يمكن الإجابة عن التساؤل الفرعي الثالث، بمعنى أن التطبيقات الإلكترونية لها دور في التنبؤ بالأزمات المحتملة بمجمع الملك عبد الله الطبي بجدة، وهو دور إيجابي ذو دلالة إحصائية.

نموذج الانحدار الرابع هو للعلاقة بين التطبيقات الإلكترونية والاستعداد والوقاية والقدرة على مواجهة الأزمات بمجمع الملك عبد الله الطبي بجدة، فنجد أن قيمة اختبار (F) بلغت 61.9 بدلالة إحصائية 0.000 مما يشير إلى معنوية نموذج الانحدار، كما بلغ معامل الانحدار 0.786 وهو دال إحصائياً وفقاً لقيمة اختبار (ت) والدلالة الإحصائية المتعلقة به، كما بلغ معامل الارتباط بين المتغيرين 0.493 وهي قيمة موجبة مرتفعة ودالة إحصائياً، وبالتالي يمكن الإجابة عن التساؤل الفرعي الرابع، بمعنى أن التطبيقات الإلكترونية لها دور في الاستعداد والوقاية والقدرة على مواجهة الأزمات بمجمع الملك عبد الله الطبي بجدة، وهو دور إيجابي ذو دلالة إحصائية.

نموذج الانحدار الخامس هو للعلاقة بين التطبيقات الإلكترونية وتقييم الأحداث بمجمع الملك عبد الله الطبي بجدة، فنجد أن قيمة اختبار (F) بلغت 68.5 بدلالة إحصائية 0.000 مما يشير إلى معنوية نموذج الانحدار، كما بلغ معامل الانحدار 0.742 وهو دال إحصائياً وفقاً لقيمة اختبار (ت) والدلالة الإحصائية المتعلقة به، كما بلغ معامل الارتباط بين المتغيرين 0.512 وهي قيمة موجبة مرتفعة ودالة إحصائياً، وبالتالي يمكن الإجابة عن التساؤل الفرعي الخامس، بمعنى أن التطبيقات الإلكترونية لها دور في تقييم الأحداث بمجمع الملك عبد الله الطبي بجدة، وهو دور إيجابي ذو دلالة إحصائية.

نموذج الانحدار السادس هو للعلاقة بين التطبيقات الإلكترونية وكفاءة إدارة الأزمات بمجمع الملك عبد الله الطبي بجدة، فنجد أن قيمة اختبار (F) بلغت 127.5 بدلالة إحصائية 0.000 مما يشير إلى معنوية نموذج الانحدار، كما بلغ معامل الانحدار 0.825 وهو دال إحصائياً وفقاً لقيمة اختبار (ت) والدلالة الإحصائية المتعلقة به، كما بلغ معامل الارتباط بين المتغيرين 0.631 وهي قيمة موجبة مرتفعة ودالة إحصائياً، وبالتالي يمكن الإجابة عن التساؤل الرئيسي للدراسة، بمعنى أن التطبيقات الإلكترونية لها دور في كفاءة إدارة الأزمات بمجمع الملك عبد الله الطبي بجدة، وهو دور إيجابي ذو دلالة إحصائية.

ملخص بأهم النتائج:

1/ توصلت النتائج إلى أنّ غالبية أفراد العينة من الموظفين الإداريين يوافقون بشدة بنسبة 86.0 % على أنه يتم استخدام التطبيقات الإلكترونية بمجمع الملك عبد الله الطبي بجدة.

2/ توصلت النتائج إلى أنّ غالبية أفراد العينة من الموظفين الإداريين يوافقون بشدة بنسبة 85.8 % على مستوى كفاءة إدارة الأزمات بمجمع الملك عبد الله الطبي بجدة.

3/ تمت الإجابة عن التساؤل الرئيسي للدراسة؛ بمعنى أن التطبيقات الإلكترونية لها دور في كفاءة إدارة الأزمات بمجمع الملك عبد الله الطبي بجدة، وهو دور إيجابي ذو دلالة إحصائية.

4/ توصلت النتائج إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة في متوسطات استجاباتهم نحو مستوى استخدام التطبيقات الإلكترونية وكفاءة إدارة الأزمات بمجمع الملك عبد الله الطبي بجدة وفقاً لمتغيرات (الجنس، والفئة العمرية، والمؤهل التعليمي، وسنوات الخبرة). بينما توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين أفراد العينة في متوسطات استجاباتهم نحو مستوى كفاءة إدارة الأزمات بمجمع الملك عبد الله الطبي بجدة وفقاً لمتغير المؤهل التعليمي.

توصيات الدراسة: بناء على ما توصلت إليه الدراسة من نتائج؛ تخرج الدراسة بالتوصيات الآتية:

- 1- توسيع نطاق استخدام وتطوير التطبيقات الإلكترونية المخصصة لإدارة الأزمات داخل مجمع الملك عبد الله الطبي بجدة، والحرص على دمجها في جميع مراحل دورة حياة الأزمة لضمان أعلى مستوى من الكفاءة.
- 2- تطوير تطبيقات تخطيط استباقية تُتيح إنشاء وتحديث ومحاكاة خطط إدارة الأزمات، وتحديد الموارد المطلوبة، وتوزيع الأدوار والمسؤوليات بشكل آلي وفعال، لتعظيم مساهمة هذه التطبيقات في بناء سيناريوهات الأزمات المحتملة.
- 3- إنشاء منصة اتصالات موحدة وآمنة لإدارة الأزمات تضمن التدفق السريع والموثوق للمعلومات والتوجيهات بين جميع الفرق والأقسام المعنية (الداخلية والخارجية) أثناء الأزمة، مع إمكانية تتبع الرسائل وتأكيد الاستلام لتجنب أي تضارب أو تأخير.
- 4- تبني أدوات الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات الضخمة (Big Data) ضمن التطبيقات الإلكترونية لتحليل المؤشرات والأنماط التي قد تدل على قرب وقوع أزمة، وتوفير تنبيهات مبكرة ودقيقة للقيادات الإدارية لاتخاذ الإجراءات الوقائية اللازمة.
- 5- دمج برامج تدريب ومحاكاة دورية للأزمات ضمن التطبيقات الإلكترونية لتدريب الموظفين الإداريين على استخدام هذه الأدوات بفعالية، وتعزيز جاهزيتهم من خلال تسجيل وتوثيق إجراءات الاستعداد والوقاية.

6- تطوير وحدة إلكترونية لقياس وتقييم أداء إدارة الأزمة بعد انتهائها؛ تُتيح جمع البيانات وتحليلها آلياً لتحديد نقاط القوة والضعف في الاستجابة، وتوثيق الدروس المستفادة، وتحديث خطط وسياسات إدارة الأزمات بناءً على هذه النتائج.

7- ضرورة الاستثمار المستمر في تحديث البنية التحتية الرقمية لضمان استمرارية وكفاءة عمل التطبيقات، خاصةً تلك المتعلقة بالوصول لبيانات المرضى، ترابط خدمات الرعاية الصحية، وتحديد مسار سير الإجراءات الإدارية، مع التركيز على أمن المعلومات والخصوصية.

قائمة المراجع:

أولاً: المراجع العربية:

- 1) أبوفارة، يوسف أحمد. (2009). إدارة الأزمات مدخل متكامل، عمان: إثراء للنشر والتوزيع.
- 2) الأغا؛ ناصر جاسر. (2012). واقع تطبيق عمليات إدارة المعرفة في جامعة القدس المفتوحة وإجراءات تطويرها، مجلة جامعة الأقصى: سلسلة العلوم الإنسانية، المجلد السادس عشر، العدد الأول.
- 3) أمين، بسمة محمد. (2023). دور الذكاء الاصطناعي في الإدارة اللينة للأزمات: دراسة تطبيقية لإدارة أزمة كوفيد-19، المجلة القانونية في الدراسات والبحوث، مج(18)، ع(5)، مصر: جامعة القاهرة، كلية الحقوق.
- 4) بافكر، محمد؛ وشريف، مولاي. (2020). دور الاتصال الرقمي في إدارة الأزمات بالمؤسسة الأكاديمية (منصة التعليم الإلكتروني لجامعة أدرار أنموذجاً)، رسالة ماجستير في علوم الإعلام والاتصال، الجزائر: جامعة أدرار.
- 5) بلباي، أشواف؛ واعراج، فاطمة. (2019). تفاعلية التطبيقات الإلكترونية في الهواتف الذكية، الجزائر: جامعة حمى لخضر.
- 6) بني حمد، عبد الله زهير. (2017). أثر تقنية التدريب الإلكتروني على تطوير كفاءة أداء الموظفين في مؤسسة التدريب المهني، رسالة ماجستير، عمان، الأردن: جامعة عمان العربية.
- 7) جعفر، يونس. (2017)، أثر التخطيط الاستراتيجي في إدارة الأزمات - دراسة تطبيقية: المؤسسات العامة في منطقة ضواحي القدس"، مجلة جامعة الأقصى (سلسلة العلوم الإنسانية).
- 8) الجمعة، نورة محمد. (2021). واقع إدارة الأزمات بجامعة شقراء بالمملكة العربية السعودية من وجهة نظر العمداء: أزمة جائحة كورونا أنموذجاً، مجلة جامعة أم القرى للعلوم التربوية والنفسية، مج(13)، ع(4)، مكة المكرمة، السعودية: جامعة أم القرى.
- 9) حامد، مدور؛ بدرالدين، بهلول؛ وأيمن، خطاطبة. (2021). دور التطبيقات الإلكترونية في تحسين سمعة المؤسسة: دراسة على عينة من مستخدمي تطبيق بريدي موب، رسالة ماجستير في علوم الإعلام والاتصال، الجزائر: جامعة 8 ماي 1945 قالة.
- 10) حجاج، إبراهيم عبدالمحسن. (2020). دور بعض الأزمات المستحدثة في تعزيز التحول الرقمي كآلية لتحقيق الغايات التنموية بالمنظمات الأهلية في المجتمع المعاصر، مجلة قطاع الدراسات الإنسانية، مج(27)، ع(1)، مصر: جامعة الأزهر.

- 11) حسن، زينب محمد. (2021). تطبيقات التعليم الالكتروني في ظل جائحة كورونا، مجلة دراسات في التعليم الجامعي، ع (51).
- 12) حسن، سعودي محمد. (2020). بناء القدرات المؤسسية كمتغير في التخطيط لإدارة الأزمات والكوارث في جامعة أسيوط، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية. مج(3)، ع(49).
- 13) الحفني، سامح أحمد. (2017). إدارة الأزمات، مجلة البحوث المالية والتجارية، ع(2)، مصر: جامعة بورسعيد، كلية التجارة، 1-23.
- 14) حورية، شريف؛ وحسانين، أمل. (2022). دور التكنولوجيا الرقمية في إدارة الأزمات الأسرية وعلاقتها بالقلق المستقبلي لربات الأسر، مجلة البحوث في مجالات التربية والنوعية، مج8، ع38، مصر: جامعة المنيا.
- 15) خضير، مصطفى محمد. (2022). أثر التطبيقات الالكترونية في زيادة كفاءة إدارة الأزمات: دراسة ميدانية، رسالة دكتوراه، مصر: جامعة قناة السويس.
- 16) الخفاجي، عثمان ابراهيم. (2010). تقانة المعلومات الإدارية ودورها في الإدارة الفاعلة للأزمات التنظيمية، رسالة غير منشورة مقدمة إلى مجلس كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد لنيل شهادة الماجستير في علوم إدارة الأعمال.
- 17) درة؛ عمر، سيف؛ ناصر، وخضور؛ ناصر. (2017). تشخيص واقع نظام الصحة الالكترونية في مستشفى الملك المؤسس عبد الله الجامعي: دراسة حالة، المجلة العربية للإدارة، مج37، ع2.
- 18) دليلة، جنادي؛ ونوية، عبدالهادي. (2021). دور الكفاءات في إدارة الأزمات: دراسة مقارنة بين المؤسسة العمومية الاستشفائية تريشين إبراهيم بغرداية والمؤسسة الوطنية لخدمات الآبار - مديرية حماية البيئة - بحاسي مسعود، رسالة ماجستير، الجزائر: جامعة غرداية، قسم علوم التسيير.
- 19) الدليمي، عبد الرزاق. (2012)، الإعلام وإدارة الأزمات، عمان، الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع.
- 20) الذنبيات، معاذ يوسف. (2014). مدى تبني المستشفيات السعودية لتقنيات الأعمال الالكترونية الفاعلة: دراسة تطبيقية على المستشفيات العاملة في منطقة مكة المكرمة، الأردن: المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، مج(10)، ع(3).
- 21) الرشيدى، صلاح علي جديان. (2019). دور الكفاءات البشرية في إدارة الأزمات بالمستشفيات الحكومية الكويتية، رسالة ماجستير، الأردن: جامعة آل البيت، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية.

- (22) الزبيدي، ليث محمد جعفر. (2021). المرونة الاستراتيجية وتأثيرها في إدارة الأزمات: دراسة استطلاعية تحليلية لآراء القادة العاملين في مديرية مكافحة إجرام بغداد، رسالة ماجستير في علوم إدارة الأعمال، العراق: جامعة كربلاء.
- (23) زهران، سناء محمد. (2020). الوعي التخطيطي للقيادات الإدارية في مواجهة الأزمات والكوارث: دراسة مطبقة على وزارة النقل والمواصلات، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، المجلد (3)، العدد (50).
- (24) الزهري، فاطمة مصطفى أحمد. (2020). إدارة الأزمات وعلاقتها بالمسؤولية المجتمعية لدى طلاب الجامعة في ظل جائحة كورونا، المجلة المصرية للاقتصاد المنزلي، مج (36)، ع (2)، مصر: جامعة أسيوط.
- (25) السديري، محمد أحمد بن تركي. (2014). نظام معلومات السجلات الطبية في مستوصف الساعدي للخدمات الطبية في مكة المكرمة، مجلة جامعة الملك عبد العزيز: الاقتصاد والإدارة، م 28، ع 1.
- (26) سماعة، سمير عبدالله؛ والخدام، حمزة خليل. (2016). أساليب إدارة الأزمات وعلاقتها بالتخطيط الاستراتيجي في وزارة الداخلية الأردنية، رسالة ماجستير، الأردن: جامعة الشرق الأوسط.
- (27) شاهين، شريف. (2013). الشهادة العربية للتقانة المعلوماتية: ضرورة ملحة لنجاح مجتمعات المعرفة، ورقة بحث مقدمة للمؤتمر الدولي الخامس لكلية العلوم الاجتماعية بجامعة الكويت، العلوم الاجتماعية، شركاء في التنمية، من 11 إلى 13 فبراير.
- (28) شعيب، حنين محمد. (2021). أثر تفعيل نظم المعلومات الإدارية الالكترونية على تحسين أداء العاملين في ظل الأوبئة والأزمات: دراسة تطبيقية، المجلة العربية للإدارة، مج 41، ع 1، القاهرة، مصر: جامعة الدول العربية.
- (29) الطراونة، محمد ابراهيم. (2011). إدارة الأزمات، عمان، الأردن: دار اليراع للنشر والتوزيع.
- (30) الظفيري، جابر هجاج؛ وآخرون. (2022). دور استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي وتأثيرها على جودة الخدمات الصحية ومخرجاتها في محافظة الباطن، المجلة الالكترونية الشاملة متعددة التخصصات، ع 53، السعودية.
- (31) عباس، دلال عبدالحميد. (2022). دور الكفاءات البشرية في إدارة الأزمات في المشافي الحكومية السورية، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والسياسية، مج (38)، ع (4)، سوريا: جامعة دمشق.
- (32) عبد العال، رائد. (2009). أساليب إدارة الأزمات لدى مديري المدارس الحكومية في محافظات غزة وعلاقتها بالتخطيط الاستراتيجي، الجامعة الإسلامية، غزة.

- 33) عبدالرحمن، إيمان.(2017). واقع إدارة الأزمات في مؤسسات التعليم العالي الأردنية: دراسة ميدانية على جامعة البلقاء التطبيقية، عمان، الرदन: جامعة البلقاء التطبيقية.
- 34) العدساني، ناصر أحمد.(2022). أهمية استخدام التطبيقات الالكترونية المتوافقة مع الأجهزة الجواله في أعمال المنشآت الفندقية، المجلة الالكترونية الشاملة متعددة التخصصات، ع(46)، الكويت: الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب.
- 35) العزام، نورة محمد عبد الله.(2021). دور الذكاء الاصطناعي في رفع كفاءة النظم الإدارية لإدارة الموارد البشرية بجامعة تبوك، المجلة التربوية، ج (1)، ع(84)، مصر: كلية التربية، جامعة سوهاج.
- 36) العزاوي، نجم.(2009). أثر التخطيط الاستراتيجي على إدارة الأزمات، بحث منشور، المؤتمر العلمي الدولي السابع، تداعيات الأزمة الاقتصادية العالمية على منظمات الأعمال، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الزرقاء الخاصة.
- 37) العلوان، جعفر أحمد عبدالكريم.(2020). الذكاء الاصطناعي وإدارة الأزمات: دراسة حالة لأزمة جائحة فيروس كورونا COVID-19، مجلة الإدارة العامة، س60، السعودية: معهد الإدارة العامة، 931- 979.
- 38) عمارية؛ عبد الحكيم، وسبتي؛ رشيدة. (2018). تكنولوجيا المعلومات والاتصال وحتمية التحول الالكتروني للمؤسسات، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، ع(35)، الجزائر، كلية علوم الاعلام والاتصال.
- 39) عمر، سناء محمد زهران.(2020). الوعي التخطيطي للقيادات الإدارية في مواجهة الكوارث والأزمات: دراسة مطبقة على وزارة النقل والمواصلات، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، مج(3)، ع(50).
- 40) العنزي، عبد الله سليمان. (2022). واقع الإدارة الالكترونية ودورها في كفاءة أداء المؤسسات الصحية الحكومية من وجهة نظر عينة من الإداريين والكوادر الصحية بمدينة الرياض، المملكة العربية السعودية: مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، مج (6)، ع(29).
- 41) القحطاني، سالم سعيد، وآخرون.(2013). منهج البحث في العلوم السلوكية مع تطبيقات على SPSS، ط(4)، المملكة العربية السعودية، مكتبة العبيكان.
- 42) القرني، حسن عبدالله؛ والقرني، عبدالرحمن عبيد.(2018). دور التطبيقات الالكترونية في بناء مجتمع المعرفة: نموذج مقترح، شبكة المؤتمرات العربية، المؤتمر العلمي الأكاديمي الدولي التاسع، تركيا.

- 43) مجلد، أسامة؛ والسعدي، وليد. (2022). أثر الرقابة الاستراتيجية على إدارة الأزمات في المنظمات الحكومية: دراسة ميدانية على المستشفى الجامعي بجامعة الملك عبدالعزيز بجدة، المجلة العربية للآداب والدراسات الإنسانية، مج(6)، ع(24)، مصر: المؤسسة العربية للتربية والعلوم والآداب، 421-464.
- 44) المطيري، فيصل سعد متعب. (2011). تأثير استخدام أساليب التخطيط الاستراتيجي على إدارة الأزمات لدى القطاع المصرفي الإسلامي الكويتي، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، الأردن: جامعة الشرق الأوسط..
- 45) مؤمنة، اعتماد محمد صالح. (2022). تقييم استخدام التطبيقات الصحية لمرتادي العيادات الخارجية ومراكز الرعاية الصحية الأولية في مدينة الرياض، مجلة الدراسات المعلوماتية والتكنولوجية، مج (2).
- 46) ميا، علي؛ زاهر، بسام؛ عيسى، أسامة. (2008). الأتمتة الإدارية وأثرها على تحسين معدلات الأداء في مؤسسات القطاع العام: دراسة ميدانية على الشركة العامة لتوليد كهرباء بانياس، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، مج30، ع2، 17-18.
- 47) ميموني، آسيا؛ وعبيد، كنزة. (2021). دور التطبيقات الالكترونية في تحسين أداء العمال: دراسة حالة وكالة الصندوق الوطني للتقاعد CNR بورقلة، رسالة ماجستير، الجزائر: جامعة قاصدي مرباح ورقلة.
- 48) ناصر؛ فداء، وحيدر؛ عصام. (2016). أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية في ظل الأزمة في الشعور بالأمان الوظيفي: دراسة ميدانية على المنظمات العاملة في القطاع الخدمي، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، مج(32)، ع(2)، سوريا.
- 49) نصيف، عمر عبد الله. (2010). استخدام نظم الذكاء الاصطناعي كأداة للتميز في الجودة والتنافسية: دراسة ميدانية لقطاع المستشفيات الخاصة في محافظة جدة، مجلة الأندلس للعلوم الاجتماعية والتطبيقية، مج (3)، ع(5).
- 50) الوليد، بشار. (2010). التخطيط الاستراتيجي، مفاهيم معاصرة، عمان، الأردن: دار الرأية للنشر والتوزيع.
- 51) اليامي؛ مانع، وآل منصور؛ حمد، وآل منصور؛ عويظة، واليامي؛ سالم، وآل سليمان؛ منصر، والسنان؛ هادي. (2022). دور تطبيق الإدارة الالكترونية على تطوير أداء العاملين في مستشفى الملك خالد بنجران، المجلة العربية للنشر العلمي، الإصدار الخامس، ع(50).

ثانياً: المراجع الأجنبية:



- Ang, S.K. and Husain, W. 2012. A Study on Implication of Adopting E-Business Technology by SMEs. Proceedings of the ICCIT 2012 1st Taibah University.
- Evans, Nigel & Elphilck, Sarah(2005) models of crisis management: an evaluation of their value for strategic planning in the international journal of tourism research, Vol.7,pp.135-150.
- Ginneken, Astrid M. van (2002) “The Computerized Patient Record: Balancing Effort and Benefit, International Journal of Medical Informatics, 65(Issue 2), June 2002, pp. 97-119.
- Ivarsson, Frida (2020), Digital and Conventional Matchmaking Similarities, Differences and Tensions, Proceedings of the 53rd Hawaii International Conference on System Sciences.
- Jnes, T. (2003) “Patient Participation in EHR benefits”, Health Management Technology, Oct, 24(Issue 10): 64.
- Ocal ,Emin &Oral, Emel Laptali&Erdis,Ercan(2005) crisis management in Turkish construction industry, building and environment, Vol.41,pp.1498-1503.
- Pearson, Christine(2002) a blueprint for crisis management, business journal,pp.69-73.