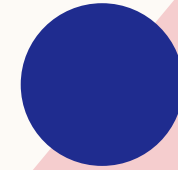


نقد دراسة على اطر نظرية محددة

حوكمة تكنولوجيا المعلومات ودورها في تطوير الأداء بالقطاع الصحي
دراسة تطبيقية على فرع وزارة الصحة بجدة



إشراف:
د. ميار وليد

إعداد:
سليمان بن عبدالعزيز الجربوع

مقدمة

تهدف الدراسة إلى استكشاف واقع تطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات وأثرها على الأداء في فرع وزارة الصحة بجدة. سنستخدم نموذج نضج القدرة Capability Maturity Model - CMM كإطار نظري لتحليل هذه الدراسة.

نموذج نضج القدرة:

هو نموذج يُستخدم لتقييم نضج عمليات المؤسسة وتحديد مستوى قدرتها على تنفيذ المشاريع بكفاءة وفعالية. يتكون النموذج من خمسة مستويات، تبدأ من المستوى الأول (الأولي) حيث تكون العمليات عشوائية وغير مُحددة، وصولاً إلى المستوى الخامس (الاستباقي) حيث تُركز المؤسسة على التحسين المستمر. يفترض النموذج أن تطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات يساهم في رفع مستوى نضج المؤسسة.

تحليل الدراسة

تحليل الدراسة:

- تشير نتائج الدراسة إلى وجود تطبيق جيد لحوكمة تكنولوجيا المعلومات في فرع وزارة الصحة بجدة، مع تأكيد على أهمية الشفافية. هذا يُشير إلى أن الفرع قد تجاوز المستوى الأول (الأولي) في نموذج CMM، وربما يكون في المستوى الثاني (المُدار) أو الثالث (المُحدد). ومع ذلك، لا تُقدم الدراسة معلومات كافية لتحديد مستوى النضج بدقة.
- تشير الدراسة إلى أن تطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات يساهم في تحسين الأداء، وهذا يتوافق مع نموذج CMM. من خلال تطبيق معايير الحوكمة، تُصبح عمليات المؤسسة أكثر وضوحاً وتنظيماً، مما يُسهم في تحسين الكفاءة والفعالية.
- تركز الدراسة على وصف واقع التطبيق، لكنها لا تتعمق في تحليل كيف تُساهم حوكمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء. من المهم فهم الآليات التي تربط الحوكمة بالأداء لتطوير استراتيجيات أكثر فعالية.

نقاط تحسب للباحث

- استخدام المنهج الوصفي التحليلي المناسب: اختيار المنهج الوصفي التحليلي يُعتبر مُناسباً لهذا النوع من الدراسات، حيث يهدف إلى وصف واقع تطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات وتحليل علاقتها بالأداء. هذا يسمح للباحث بجمع بيانات كمية ونوعية لفهم أعمق للموضوع.
- حجم العينة الجيد (168 مشاركاً): يُعتبر حجم العينة (168 مشاركاً) جيداً نسبياً، مما يُعزز من قوة النتائج ويزيد من إمكانية تعميمها على مجتمع الدراسة. حجم العينة الكبير يُقلل من تأثير العوامل العشوائية ويُعطي صورة أكثر دقة.
- التركيز على أهمية الشفافية في حوكمة تكنولوجيا المعلومات: تُشير الدراسة إلى أهمية الشفافية كأحد أبعاد حوكمة تكنولوجيا المعلومات، وهذا يُعتبر نقطة قوة مُهمة. الشفافية تُعزز من المساءلة والثقة في استخدام تكنولوجيا المعلومات في القطاع الصحي. كما أنها تُساهم في تحسين جودة الخدمات المُقدمة للمرضى.
- اختيار موضوع ذو أهمية في القطاع الصحي: دراسة حوكمة تكنولوجيا المعلومات في القطاع الصحي مهمة للغاية، حيث أن هذا القطاع يعتمد بشكل متزايد على التكنولوجيا لتقديم الخدمات للمرضى. محاولة ربط حوكمة تكنولوجيا المعلومات بالأداء: على الرغم من أن الدراسة لم تتعمق في تحليل كيف تؤثر الحوكمة على الأداء، إلا أنها حاولت ربط المفهومين، وهذا يُعتبر خطوة إيجابية.

نقاط ضعف

عدم مناقشة نموذج نضج القدرة بشكل واضح: على الرغم من أن نموذج نضج القدرة يُعتبر إطاراً مناسباً لتحليل نضج عمليات حوكمة تكنولوجيا المعلومات، إلا أن الدراسة لم تُناقشه.

عدم تحليل كيفية تأثير حوكمة تكنولوجيا المعلومات على الأداء: اكتفت الدراسة بذكر وجود علاقة بين الحوكمة والأداء، دون تحليل كيف تُساهم الحوكمة في تحسين الأداء. ما هي الآليات التي تربط المفهومين؟ ما هي العوامل الوسيطة أو المُعدّلة لهذه العلاقة؟ عدم الإجابة على هذه الأسئلة يُقلل من قيمة الدراسة.

عدم تقديم مقاييس كمية للأداء: اعتمدت الدراسة على بيانات ذاتية من خلال الاستبيان لقياس الأداء، دون استخدام أي مقاييس كمية. هذا يُضعف من دقة النتائج ويُصعب تقييم التأثير الفعلي لحوكمة تكنولوجيا المعلومات على الأداء.

الاعتماد على بيانات ذاتية من خلال الاستبيان: على الرغم من أن الاستبيان يُعتبر أداة مناسبة لجمع البيانات في هذا النوع من الدراسات، إلا أن الاعتماد عليه بشكل حصري يُثير بعض المخاوف. قد تكون إجابات المشاركين مُتحيزة أو غير دقيقة، مما يؤثر على صحة النتائج.

الخلاصة

تقدم هذه الدراسة معلومات قيمة حول واقع تطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات في فرع وزارة الصحة بجدة. تشير النتائج إلى أن تطبيق الحوكمة يساهم في تحسين الأداء، ولكن هناك حاجة لمزيد من البحث لفهم كيف يحدث هذا التأثير. يوصى بإجراء دراسات مستقبلية تُركز على تطبيق نموذج نضج القدرة، وتستخدم مقاييس كمية للأداء، وتُحلل العلاقة بين حوكمة تكنولوجيا المعلومات ومستويات النضج المختلفة. كما يُنصح باستخدام مناهج بحثية مُختلفة، مثل دراسات الحالة والمقابلات، لتوفير فهم أعمق للموضوع.

**THANK
YOU**

حوكمة تكنولوجيا المعلومات ودورها في تطوير الأداء بالقطاع الصحي: دراسة تطبيقية على فرع وزارة الصحة بجدة

محمد حمد محمد منسكي

وزارة الصحة

جدة - المملكة العربية السعودية

الملخص

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع تطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات في فرع وزارة الصحة بمحافظة جدة ومعرفة أثرها ودورها في تحسين الأداء الصحي، وقد استخدم البحث المنهج الوصفي التحليلي للدراسة، كما استخدم الاستبانة كأداة للدراسة، واستخدم البحث أسلوب العينة العشوائية البسيطة من مجتمع الدراسة والذي يشمل الموظفين الإداريين والفنيين العاملين بفرع الوزارة بمحافظة جدة، وقد بلغ عددهم (168) موظف إداري وفني، منهم (140) من الذكور، (28) من الإناث، ومن أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن هناك تطبيق بدرجة كبيرة لحوكمة تكنولوجيا المعلومات بفرع وزارة الصحة بمحافظة جدة، كما أن هناك مؤشرات عديدة تدعم تطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات، كما أن محور الشفافية يعد من أهم الأبعاد التي تفسر واقع حوكمة تكنولوجيا المعلومات بين أبعاد حوكمة المعلومات، وأوصت الدراسة بضرورة تقديم الدعم البشري من الخبرات والكفاءات اللازمة لقسم سياسات وإجراءات حوكمة تكنولوجيا المعلومات بالوزارة لدورها الكبير في تحسين أداء الموظفين، والاهتمام بالدورات التدريبية على برنامج حوكمة تكنولوجيا المعلومات، وورش العمل المتخصصة وزيادة جرعات الدورات التدريبية الخارجية والداخلية في حوكمة تكنولوجيا المعلومات، وضرورة وجود نموذج واضح لحوكمة تكنولوجيا المعلومات وتطبيقه بالوزارة وبكافة فروعها في المملكة تحقيقاً لرؤية المملكة (2030).

الكلمات المفتاحية: الحوكمة، تكنولوجيا المعلومات، الأداء.

المقدمة

إن التطور الذي يشهده العالم في كافة المجالات الاقتصادية والاجتماعية والتجارية يحتم على المؤسسات بكافة توجهاتها أن تواكب تلك التطورات، لذلك ظهرت الحاجة إلى الحوكمة في العديد من الاقتصاديات المتقدمة والناشئة خلال العقود القليلة الماضية، وفي ذلك فقد أشار (المبيضين، 2011: 13) إلى أنه نظراً للتطور الهائل والمتسارع الذي يشهده قطاع تكنولوجيا الاتصالات وتقنية المعلومات والتي باتت تلعب دوراً حيوياً ومباشراً في شتى مناحي الحياة، فقد كان لزاماً على حكومات العالم التفكير في مواكبة التطور للاستفادة من كل هذه الإمكانيات المتاحة. وأشار (Berrenechea, 2013) «إن الحوكمة تعمل على إدارة أصول المعلومات في المنظمة لتحقيق درجة عالية من الاستفادة، مع الحد من المخاطر المرتبطة بالمعلومات»، في سياق آخر فإن واحد من أساليب تطوير الأداء في المؤسسات الصحية هي حوكمة أعمال هذه المؤسسات، وقد عرف الأداء بأنه «المخرجات أو الأهداف التي تسعى المؤسسات إلى تحقيقها ولذلك فهو مفهوم يعكس كلا من الأهداف والوسائل اللازمة لتحقيقها» (الصغير، 2011: 111)، وانطلاقاً من أهمية تطبيق هذا المفهوم جاءت هذه الدراسة لتبحث في مدى إمكانية تطبيق نموذج تطبيقات الحوكمة في المؤسسات الصحية التابعة لوزارة الصحة.

الإطار النظري ومراجعة الدراسات السابقة:

مفهوم حوكمة المعلومات

عرفت حوكمة المعلومات بأنها «بأنها مجموعة فرعية من حوكمة الشركات، وتشمل المفاهيم الأساسية من إدارة السجلات وإدارة المحتوى، وتكنولوجيا المعلومات، وإدارة البيانات، وأمن المعلومات، وخصوصية البيانات، والأعمال



* تم استلام البحث في أغسطس 2021، وقبل للنشر في ديسمبر 2021، وتم نشره في أغسطس 2024.

(معرف الوثائق الرقمي): DOI: 10.21608/aja.2021.91988.1144

التجارية الخاصة بالمؤسسة، كما يؤكد أيضاً بأنها إطار استراتيجي يتكون من المعايير والعمليات والأدوار، والمقاييس التي تشمل المنظمة والأفراد» (Smallwood, 2014: 5). ويؤكد (Blair, 2016: 7) أن حوكمة المعلومات «منهج جديد يرتبط مع العديد من التخصصات مثل إدارة السجلات والاحتفاظ بها، أعمال الأرشيف، حوكمة تكنولوجيا المعلومات، وعمليات المراقبة والتحكم في المعلومات، وهي نموذج متطور يتطلب من المنظمات إجراء تعديلات كبيرة في تعاملها مع المعلومات».

أهداف حوكمة المعلومات

يمكن استعراض أهداف حوكمة المعلومات بشكل أكثر تفصيلاً بحسب (Kahn & Blair, 2009: 26) بأنها تشمل توفير المزيد من الشفافية وتحسين إدارة المعلومات وبالتالي تحقيق أعلى أداء تشغيلي في المنظمة، وتقديم وتوفير سجل دائم لعمليات إدارة المعلومات في المنظمة، وتخفيف المخاطر، وحماية المحتوى والخصوصية، وتوفير الأمن للمعلومات، وتحسين القدرة التنافسية للوحدات الاقتصادية أمام المنافسة الأجنبية وزيادة قيمته، وفرض الرقابة الجيدة على الوحدات الاقتصادية لتطوير وتحسين قدر العمل على محاربة التصرفات غير المقبولة سواء كانت في الجانب المادي أو الإداري أو الأخلاقي.

مفهوم الأداء المؤسسي وأبعاده وأنواعه

عرف الأداء بأنه «الفعل الذي يعود على إنجاز الأعمال كما يجب أن تنجز، والذي يتصف بالشمولية والاستمرارية، ومن ثم فهو بهذا المعنى تعتبر المحدد لنجاح المؤسسة وبقائها في الأسواق، كما يعكس في الوقت نفسه مدى قدرة المؤسسة على التكيف مع بيئتها أو تحقيق التأقلم المطلوب» (الدواي، 2010: 273) كما عرف الأداء بأنه «نشاط شامل ومستمر يعكس نجاح المؤسسة واستمراريتها وقدرتها على التأقلم والتكيف مع البيئة، وفق معايير وأسس تضعها المؤسسة، ووفقاً لمتطلبات نشاطها» (بن واضح، 2014: 92)، ومن منطلق أن الأداء مفهوم شامل فإنه يتمثل بحسب (الدواي، 2010: 219) في البعد التنظيمي للأداء، والبعد الاجتماعي للأداء. كما عدد (عبد الحليم، 2012: 23-24) أنواع الأداء حسب معيار الزمن: وفقاً لهذا المعيار يقسم الأداء إلى أداء على المدى القصير وعلى المدى المتوسط والبعيد. كما تم تصنيف الأداء حسب المعيارين بحسب (جميله وعائشة، 2016: 23) وهما الأداء الداخلي والأداء الخارجي.

الدراسات السابقة

تهدف الدراسات السابقة إلى عرض وتلخيص ما نُشر حول موضوع الدراسة الحالية في أحد محاور الدراسة الحالية، والباحث يهدف بذلك لمعرفة نقاط القوة والضعف فيما تمّ دراسته من قبل وتحديد الفجوات الدراسية في تلك الدراسات ليتمّ التطرق لها في الدراسة الحالية، وبصورة عامة لم يعثر الباحث على دراسة سابقة بذات عنوان الدراسة الحالية، لكنها في محاور مختلفة ذات صلة بالدراسة الحالية، وتلك هي الفجوة العامة حيث تحاول الدراسة الحالية قياس وتحليل حوكمة تكنولوجيا المعلومات وأثرها على أداء المنظمات الصحية، فنجد دراسات مثل دراسة (الوكيل، 2021)، و(بوزيدي وعزيز، 2019)، و(الحايك، 2016)، تناولت الحوكمة وأثرها على الأداء الوظيفي، حيث خلصت إلى وجود علاقة طردية بين تطبيق الحوكمة وبين تحسين الأداء الوظيفي، وأن التطبيق السليم لمعايير الحوكمة يؤدي إلى تحسين أداء العاملين في المؤسسات وضمان التطوير ورفع الأداء. أما دراسة (Ho, Anne & Sean, 2011) فقد أظهرت تأثيراً إيجابياً معتدلاً في العلاقة بين الاستثمار في مجال تكنولوجيا المعلومات وأداء الشركة، وهي أقرب لدراستنا الحالية على أساس أنها تتناول تكنولوجيا المعلومات والأداء المؤسسي، أما دراسة (Rowland & Grembergen, 2018) فقد أظهرت أن مفهوم ثقافة حوكمة تكنولوجيا المعلومات يعتبر جديد نسبياً، ومن نتائجها أنها كشفت كيف يمكن لأبعاد مختلفة من الثقافة أن تؤثر على نجاح تنفيذ حوكمة تكنولوجيا المعلومات، وتناولت دراسات (أسامة، 2015)، و(أبو حجر وعابدين، 2014)، و(Bharti & Dwivedi, 2018)، و(Cleland et al., 2014) حوكمة المعلومات وأثرها على المعلومات حيث أظهرت وجود علاقة وثيقة بين حوكمة الشركات والمعلومات المالية ومستوى جوده الإفصاح، كما أن حوكمة تكنولوجيا المعلومات لها من مزايا تساهم في تحسين وتطوير نظم المعلومات في المؤسسات الإدارية، وأن المعلومات هي أحد المصادر المهمة التي تؤثر على صنع القرار، وبالتالي فإن الإدارة الفعالة ذات الكفاءة للمعلومات في ظل التشديد على ذلك مع التخطيط الاستراتيجي واتخاذ القرارات السليمة يؤثر تأثيراً مباشراً على عملية الحوكمة. وأن البيانات المفتوحة يمكن أن تحسن من شفافية

الحكومة في طرح المعلومات وتعزيز مشاركة العامة في العملية الديمقراطية وتدعم زيادة الكفاءة والفعالية في الخدمات العامة. أما دراسة (Briggs, 2013) فقد أظهرت أن هنالك إمكانية لاستحداث هياكل حوكمة المعلومات في صناعة الرعاية الصحية ولكن قد يستغرق ذلك عدة سنوات للتنفيذ. فيما أظهرت دراسة (غادر، 2012) أن حوكمة المعلومات ظاهرة عالمية لا يمكن تجاهلها وبالتالي يجب اعتمادها وتطبيقها في كافة الوحدات الإدارية والاقتصادية لما تحقق من منافع لكافة أصحاب المصالح وللمجتمع. وبالتالي فقد انطلقت الدراسة الحالية استناداً لمراجعة نتائج وفجوات الدراسات السابقة.

مشكلة الدراسة

تناولت بعض الدراسات السابقة العلاقة بين الحوكمة وتطبيقاتها وبين الأداء بشكل عام، ومن تلك الدراسات دراسة (الحايك، 2016) وقد أبرزت نتائجها أن هنالك ضعف في تجربة تطبيقات الحوكمة في المؤسسات الحكومية. كما أبرزت نتائج دراسة (طبيب، 2018) بعض التحديات في تطبيق الحوكمة منها المناخ التنظيمي العام وغياب ثقافة الإبداع وتبني التغيير، وانطلاقاً من نتائج الدراسات أعلاه والتي تغلب عليها بعض الجوانب السلبية من هنا جاءت الدراسة الحالية لمحاولة تقصي الحقائق في بيئة العمل السعودية لاستكشاف خبايا تطبيقات الحوكمة في المؤسسات الصحية والانطلاق من تلك الفجوة التي خلفتها هذه الدراسات، لذلك تحاول الدراسة الإجابة على التساؤل الرئيس: ما دور حوكمة تكنولوجيا المعلومات في تطوير الأداء بفرع وزارة الصحة بمحافظة جدة؟

أهداف الدراسة

هدفت هذه الدراسة إلى ما يلي:

- 1- التعرف على واقع تطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات في فرع وزارة الصحة بمحافظة جدة.
- 2- التعرف على واقع الأداء الوظيفي في فرع وزارة الصحة بمحافظة جدة.
- 3- التعرف على دور تطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء الوظيفي في فرع وزارة الصحة بمحافظة جدة.
- 4- التعرف على مدى فروق ذات دلالة إحصائية حول استجابات أفراد العينة حول دور تطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء الوظيفي في فرع وزارة الصحة بمحافظة جدة تعزى لمتغيرات (الجنس، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة) من عدمه.

فرضية الدراسة

الدراسة افترضت استناداً لنتائج دراسة (الحايك، 2016)، و(طبيب، 2018) والتي أبرزت نتائجها أن هنالك ضعف في تجربة تطبيقات الحوكمة في المؤسسات الحكومية ووجود بعض التحديات في تطبيق الحوكمة منها المناخ التنظيمي العام وغياب ثقافة الإبداع وتبني التغيير، وانطلاقاً من تلك الفجوات، فإن الدراسة الحالية تفترض أنه:

لا توجد علاقة بين تطبيق أبعاد حوكمة تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي في فرع وزارة الصحة بمحافظة جدة.

أسئلة الدراسة

من خلال تساؤل الدراسة الرئيس سعت الدراسة للإجابة على التساؤلات التالية:

- 1- ما واقع تطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات في فرع وزارة الصحة بمحافظة جدة؟
- 2- ما واقع الأداء الوظيفي في فرع وزارة الصحة بمحافظة جدة؟
- 3- ما دور تطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء الوظيفي في فرع وزارة الصحة بمحافظة جدة؟
- 4- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول استجابات أفراد العينة حول دور تطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء الوظيفي في فرع وزارة الصحة بمحافظة جدة تعزى لمتغيرات (الجنس، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة).

منهجية الدراسة وإجراءاتها

اعتمدت هذه الدراسة بشكل أساسي على المنهج الوصفي التحليلي، والذي يعتمد على استخدام الأساليب الإحصائية الوصفية والتحليلية، ويُعرف المنهج الوصفي بأنه «مجموعه الإجراءات البحثية التي تتكامل لوصف الظاهرة أو الموضوع اعتماداً على جمع الحقائق والبيانات وتصنيفها ومعالجتها وتحليلها تحليلًا كافيًا ودقيقًا لاستخلاص دلالتها والوصول إلى نتائج» (مطاوع والخليفة، 2014: 111)، في حين تكوّن مجتمع الدراسة من موظفي فرع وزارة الصحة بمحافظة جدة، وقد تم أخذ عينة عشوائية بسيطة من مجتمع الدراسة الكلي، بلغ حجم العينة من موظفي فرع وزارة الصحة بمحافظة جدة المستجيبين للاستبيان (168) موظف وموظفة، وقد استخدمت الدراسة الاستبانة كأداة لجمع المعلومات.

الصدق الظاهري وصدق الاتساق لأداة الدراسة

تم إعداد أداة البحث بالاستفادة من استبيانات الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة وبمراجعة الأدبيات والدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة، ومن ثم تم عرض أداة البحث في صورتها الأولية على عدد من المحكمين من أعضاء هيئة التدريس وفي ضوء آراء المحكمين تم إجراء التعديلات المناسبة، وبذلك تبين أن الأداة تقيس ما وضعت لقياسه. بعد التأكد من الصدق الظاهري لأداة البحث تم تطبيقها ميدانياً على العينة تم حساب معامل الارتباط بيرسون لمعرفة الصدق الداخلي للاستبانة وذلك من خلال حساب معامل الارتباط بين كل عبارة مع الدرجة الكلية للمجال الفرعي والدرجة الكلية للاستبانة.

ثبات أداة الدراسة

تم استخدام معامل ألفا كرونباخ للتأكد من ثبات أداة الدراسة: في جدول (1) يتضح أن معامل الثبات عالي، حيث يتراوح ما بين (0.957-0.780)، وبلغت قيمة معامل الثبات العام (0.915)، وهي قيمة ثبات مرتفعة توضح صلاحية أداة الدراسة للتطبيق الميداني.

جدول رقم (1)

معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات أداة الدراسة

عدد الفقرات	معامل الثبات	المحاور الرئيسية
23	0.957	محور «واقع تطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات في فرع وزارة الصحة بمحافظة جدة»
8	0.770	محور «واقع الأداء الوظيفي في فرع وزارة الصحة بمحافظة جدة»
10	0.808	محور «دور تطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء الوظيفي في فرع وزارة الصحة بمحافظة جدة»
41	0.915	الثبات الكلي للاستبانة

جدول رقم (2)

الاستجابات على الأبعاد الفرعية لمحور:

واقع تطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات في فرع الوزارة بمحافظة جدة

رقم البعد	الأبعاد الفرعية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
8	البُعد الثامن/ واقع تطبيق المساءلة	3.99	0.51	1	أوافق
6	البُعد السادس/ واقع تطبيق الاحتفاظ	3.94	0.91	2	أوافق
5	البُعد الخامس/ واقع تطبيق حماية وأمن المعلومات	3.91	0.81	3	أوافق
3	البُعد الثالث/ واقع تطبيق التوافر والإتاحة لتكنولوجيا المعلومات	3.90	0.86	4	أوافق
1	البُعد الأول/ واقع تطبيق البيئة التنظيمية	3.84	0.89	5	أوافق
2	البُعد الثاني/ واقع تطبيق سياسات وإجراءات حوكمة المعلومات	3.79	0.72	6	أوافق
4	البُعد الرابع/ واقع تطبيق الشفافية	3.77	0.58	7	أوافق
7	البُعد السابع/ واقع تطبيق التدريب والاتصال	3.51	0.67	8	أوافق
	المتوسط العام للمحور	3.83	0.63		أوافق

عرض ومناقشة أسئلة الدراسة:

عرض ومناقشة نتائج السؤال الأول - ما واقع تطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات في فرع وزارة الصحة بمحافظة جدة؟

للإجابة عن هذا السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والرتب لاستجابات أفراد عينة الدراسة على الأبعاد الفرعية لمحور «واقع تطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات في فرع وزارة الصحة بمحافظة جدة» والجدول (2) يوضح النتائج المتصلة بهذا المحور.

يتضح من الجدول (2) أن استجابات أفراد الدراسة على محور «واقع تطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات في فرع وزارة الصحة بمحافظة جدة» جاءت بدرجة (أوافق) بشكل إجمالي، حيث بلغ المتوسط العام للمحور (3.83 من 5)، وجاءت موافقة أفراد الدراسة على جميع المجالات الفرعية للمحور بدرجة (أوافق) أيضاً كما يلي:

جاء بُعد «واقع تطبيق المساءلة» في المرتبة الأولى، بمتوسط (3.99 من 5)، وانحراف معياري (0.51) بدرجة (أوافق). جاء بُعد «واقع تطبيق الاحتفاظ» في المرتبة الثانية، بمتوسط (3.94 من 5)، وانحراف معياري (0.91) بدرجة (أوافق)، جاء بُعد «واقع تطبيق حماية وأمن المعلومات» جاء بالمرتبة الثالثة، بمتوسط (3.91 من 5)، وانحراف معياري (0.81) بدرجة (أوافق)، كما جاء بُعد «واقع تطبيق التوافر والإتاحة لتكنولوجيا المعلومات» جاء بالمرتبة الرابعة، بمتوسط (3.90 من 5)، وانحراف معياري (0.86) بدرجة (أوافق)، كما جاء بُعد «واقع تطبيق البيئة التنظيمية» جاء بالمرتبة الخامسة، بمتوسط (3.84 من 5)، وانحراف معياري (0.89) بدرجة (أوافق). وجاء بُعد «واقع تطبيق سياسات وإجراءات حوكمة المعلومات» جاء بالمرتبة السادسة، بمتوسط (3.79 من 5)، وانحراف معياري (0.72) بدرجة (أوافق). وجاء بُعد «واقع تطبيق الشفافية» جاء بالمرتبة السابعة، بمتوسط (3.77 من 5)، وانحراف معياري (0.58) بدرجة (أوافق). كما جاء بُعد «واقع تطبيق التدريب والاتصال» جاء بالمرتبة الثامنة، بمتوسط (3.51 من 5)، وانحراف معياري (0.67) بدرجة (أوافق)، وبالتالي يستنتج من ذلك أن غالبية أفراد العينة يوافقون بشكل عام أن هناك تطبيق بدرجة كبيرة لحوكمة المعلومات بفرع وزارة الصحة بمحافظة جدة، وهذا يبين أن هناك مؤشرات عديدة تدعم تطبيق حوكمة المعلومات، وتتفق هذه الدراسة مع نتائج دراسة (بوزيدي وعزيز، 2019) والتي توصلت إلى أن المعلومات هي أحد المصادر الهامة التي تؤثر على صنع القرار وأن الإدارة الفعالة ذات الكفاءة للمعلومات في ظل التشديد على ذلك مع التخطيط الاستراتيجي واتخاذ القرارات السليمة يؤثر تأثيراً مباشراً على عملية الحوكمة.

وفيما يلي عرض تفصيلي لنتائج تلك أبعاد محور «واقع تطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات في فرع وزارة الصحة بمحافظة جدة» من خلال الجداول التالية:

البُعد الأول - واقع تطبيق البيئة التنظيمية في فرع وزارة الصحة بمحافظة جدة:

يتضح من الجدول (3) أن هناك تقارب في درجة موافقة أفراد الدراسة على عبارات بُعد (واقع تطبيق البيئة التنظيمية في فرع وزارة الصحة بمحافظة جدة) حيث يشمل البعد (3) فقرات وجاءت استجابات أفراد الدراسة على جميع فقرات البُعد بدرجة (أوافق)، حيث تراوحت متوسطاتهم الحسابية من (3.81 إلى 3.88) وهذه المتوسطات تقع بالفئة الرابعة من فئات المقياس المتدرج الخماسي والتي تشير إلى درجة (أوافق)، وقد اتضح أن المتوسط العام لاستجابات أفراد الدراسة على بُعد (واقع تطبيق البيئة التنظيمية في فرع وزارة الصحة بمحافظة جدة) قد بلغ (3.84 درجة من 5) وبدرجة (أوافق).

جدول رقم (3)

استجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات بُعد: واقع تطبيق البيئة التنظيمية في فرع وزارة الصحة بمحافظة جدة

م	العبرة	درجة الموافقة									
		لا أوافق إطلاقاً		لا أوافق		محايد		أوافق		أوافق بشدة	
		ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
2	يتوفر إطار تنظيمي فعال يضبط كافة جوانب حوكمة تكنولوجيا المعلومات.	4	2.4	20	11.9	12	7.1	88	52.4	44	26.2
3	يتوفر هيكل تنظيمي يحدد الأدوار والمسؤوليات ويساهم في تطوير حوكمة تكنولوجيا المعلومات والأداء.	0	0	24	14.3	12	7.1	100	59.5	32	19
1	هنالك التزام بالأنظمة واللوائح التي تدعم تحقيق وتنفيذ برنامج حوكمة تكنولوجيا المعلومات.	4	2.4	20	11.9	8	4.8	108	64.3	28	16.7
المتوسط الحسابي العام		0.89		3.84		أوافق					

البُعد الثاني - واقع تطبيق سياسات وإجراءات حوكمة المعلومات في فرع وزارة الصحة بمحافظة جدة:

جدول رقم (4)

استجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات بُعد:

واقع تطبيق سياسات وإجراءات حوكمة المعلومات في فرع وزارة الصحة بمحافظة جدة

م	العبرة	درجة الموافقة							
		لا أو افق				أو افق			
		إطلاقاً	أو افق	محاييد	أو افق	بشدة	أو افق	بشدة	أو افق
		ك %	ك %	ك %	ك %	ك %	ك %	ك %	ك %
2	سياسات حوكمة تكنولوجيا المعلومات بفرع وزارة الصحة بمحافظة جدة تعمل على رسم خطوط واضحة للمهام والمسؤوليات والمساءلة.	0	0	12	7.1	32	19	100	59.5
1	اعتمدت فرع وزارة الصحة بمحافظة جدة خطة وسياسة حوكمة تكنولوجيا المعلومات ووجدت دعماً مالياً وتنظيماً.	0	0	16	9.5	36	21.4	88	52.4
	المتوسط الحسابي العام	0.72	3.79						

يتضح من الجدول (4) أن هناك تقارب في درجة موافقة أفراد الدراسة على عبارات بُعد (واقع تطبيق سياسات وإجراءات حوكمة المعلومات في فرع وزارة الصحة بمحافظة جدة) حيث يشمل البُعد (فقرتين) وجاءت استجابات أفراد الدراسة على فقرات البُعد بدرجة (أوافق)، حيث تراوحت متوسطاتهم الحسابية من (3.76 إلى 3.81) وهذه المتوسطات تقع بالفئة الرابعة من فئات المقياس والتي تشير إلى درجة (أوافق)، وقد اتضح أن المتوسط العام لاستجابات أفراد الدراسة على بُعد (واقع تطبيق سياسات وإجراءات حوكمة المعلومات في فرع وزارة الصحة بمحافظة جدة) قد بلغ (3.79 درجة من 5) وبدرجة (أوافق).

البُعد الثالث - واقع تطبيق التوافر والإتاحة لتكنولوجيا المعلومات في فرع وزارة الصحة بمحافظة جدة

يتضح من الجدول (5) أن هناك تقارب في درجة موافقة أفراد الدراسة على عبارات بُعد (واقع تطبيق التوافر والإتاحة لتكنولوجيا المعلومات في فرع وزارة الصحة بمحافظة جدة) حيث يشمل البُعد (3 فقرات وجاءت استجابات أفراد الدراسة على فقرات البُعد بدرجة (أوافق)، حيث تراوحت متوسطاتهم الحسابية من (3.83 إلى 3.95) وهذه المتوسطات تقع بالفئة الرابعة من فئات المقياس المتدرج الخماسي والتي تشير إلى درجة (أوافق)، وقد اتضح أن المتوسط العام لاستجابات أفراد الدراسة على بُعد (واقع تطبيق التوافر والإتاحة لتكنولوجيا المعلومات في فرع وزارة الصحة بمحافظة جدة) قد بلغ (3.90 درجة من 5) وبدرجة (أوافق). وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة (أبو حجر وعابدين، 2014) والتي توصلت نتائجها إلى أن حوكمة تكنولوجيا المعلومات تُعتبر مطلب إستراتيجي حيوي وهام في مختلف قطاعات المجتمع وشتى المجالات، وأن هنالك تزايد في آليات تطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات لما لها من مزايا تساهم في تحسين وتطوير نظم المعلومات في المؤسسات الإدارية، كما يواجه تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية بعض الصعوبات والمخاطر التي تهدد أمن المعلومات الحاسوبية الحكومية وتجعله عرضه لفقد ثقة المتعاملين معه.

جدول رقم (5)

استجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات بُعد:

واقع تطبيق التوافر والإتاحة لتكنولوجيا المعلومات في فرع وزارة الصحة بمحافظة جدة

م	العبرة	درجة الموافقة							
		لا أو افق				أو افق			
		إطلاقاً	أو افق	محاييد	أو افق	بشدة	أو افق	بشدة	أو افق
		ك %	ك %	ك %	ك %	ك %	ك %	ك %	ك %
1	تم توفير معلومات ذات فعالية عالية تساعد على اتخاذ القرار.	0	0	20	11.9	12	7.1	92	54.8
3	يتم تخزين وتنظيم المعلومات باستخدام طرق منهجية معيارية معتمدة في تنظيم ومعالجة واسترجاع المعلومات.	8	4.8	16	9.5	4	2.4	92	54.8
2	تم توفير نظام رقابة فعال يسمح بتوفير معلومات ذات خاصية ملائمة.	0	0	24	14.3	12	7.1	100	59.5
	المتوسط الحسابي العام	0.86	3.90						

البُعد الرابع- واقع تطبيق الشفافية في فرع وزارة الصحة بمحافظة جدة

جدول رقم (6)

استجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات بُعد واقع تطبيق الشفافية في فرع وزارة الصحة بمحافظة جدة

م	العبارة	درجة الموافقة													
		لا أو أقل إطلاقاً				محايد				أو أكثر بشدة					
		ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%		
2	توفر التقنية اللازمة لتسيير العمل اليومي تساعد في عملية تحقيق الشفافية.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	أوافق بشدة		
3	توفر قنوات لنشر المعلومات في التوقيت المناسب وبطريقة تتسم بالعدالة للجميع	0	0	0	0	56	33.3	88	52.4	24	14.3	3.81	0.67	2	أوافق
1	تعتبر الشفافية والإفصاح المعلوماتي عنصر أساسي لنجاح حوكمة تكنولوجيا المعلومات.	24	14.3	32	19	20	11.9	68	40.5	24	14.3	3.21	1.30	3	محايد
المتوسط الحسابي العام		3.77												0.58	أوافق

يتضح من الجدول (6) ما يلي:

هناك تفاوت في درجة موافقة أفراد الدراسة على عبارات بُعد واقع تطبيق الشفافية في فرع وزارة الصحة بمحافظة جدة حيث يشمل البعد (3) فقرات وجاءت استجابات أفراد الدراسة على فقرات البعد بدرجات (محايد/أوافق/ أوأفق بشدة)، حيث تراوحت متوسطاتهم الحسابية من (3.21 إلى 4.29) وهذه المتوسطات تقع بالفئة الثالثة والرابعة والخامسة من فئات المقياس المتدرج الخماسي والتي تشير إلى درجات (محايد/أوافق/ أوأفق بشدة)، وقد اتضح أن المتوسط العام لاستجابات أفراد الدراسة على بُعد واقع تطبيق الشفافية في فرع وزارة الصحة بمحافظة جدة قد بلغ (3.77) درجة من (5) وبدرجة (أوافق). وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة (Cleland, & Humphreys, 2014) والتي توصلت إلى أن البيانات المفتوحة يمكن أن تحسن من شفافية الحكومة في طرح المعلومات وتعزيز مشاركة العامة في العملية الديمقراطية وتدعم زيادة الكفاءة والفعالية في الخدمات العامة.

البُعد الخامس - واقع تطبيق حماية وأمن المعلومات في فرع وزارة الصحة بمحافظة جدة

جدول رقم (7)

استجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات بُعد واقع تطبيق حماية وأمن المعلومات في فرع وزارة الصحة بمحافظة جدة

م	العبارة	درجة الموافقة												درجة الموافقة	الترتيب	المتوسط الحسابي	الموافقة
		لا أو أقل إطلاقاً				محايد				أو أكثر بشدة							
		ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%				
3	هنالك اهتمام بتخزين المعلومات وإدارة خصوصيتها والاحتفاظ بالمعلومات والتخلص منها بصورة علمية.	4	2.4	20	11.9	4	2.4	76	45.2	64	38.1	4.05	1.05	1	أوافق		
1	هنالك حرص على توفير معلومات ذات فعالية عالية قادرة على تحقيق الأهداف.	0	0	12	7.1	20	11.9	116	69	20	11.9	3.86	0.71	2	أوافق		
2	هنالك نظام رقابة فعال يسمح بتوفير معلومات مالية ذات خاصية ملائمة.	4	2.4	12	7.1	20	11.9	104	61.9	28	16.7	3.83	0.87	3	أوافق		
المتوسط الحسابي العام														3.91	0.81	أوافق	

يتضح من الجدول (7) هناك تقارب في درجة موافقة أفراد الدراسة على عبارات بُعد واقع تطبيق حماية وأمن المعلومات في فرع وزارة الصحة بمحافظة جدة حيث يشمل البعد (3) فقرات وجاءت استجابات أفراد الدراسة على فقرات البعد بدرجات (أوافق)، حيث تراوحت متوسطاتهم الحسابية من (3.83 إلى 4.05) وهذه المتوسطات تقع بالفئة الرابعة من فئات المقياس المتدرج الخماسي والتي تشير إلى درجة (أوافق)، وقد اتضح أن المتوسط العام لاستجابات أفراد الدراسة على بُعد واقع تطبيق حماية وأمن المعلومات في فرع وزارة الصحة بمحافظة جدة قد بلغ (3.91) درجة من (5) وبدرجة (أوافق).

البُعد السادس - واقع تطبيق الاحتفاظ في فرع وزارة الصحة بمحافظة جدة

يتضح من الجدول (8) أن هناك تقارب في درجة موافقة أفراد الدراسة على عبارات بُعد (واقع تطبيق الاحتفاظ في فرع وزارة الصحة بمحافظة جدة) حيث يشمل البعد (3) فقرات وجاءت استجابات أفراد الدراسة على فقرات البُعد بدرجة (أوافق)، حيث تراوحت متوسطاتهم الحسابية من (3.76 إلى 4.14) وهذه المتوسطات تقع بالفئة الرابعة من فئات المقياس المتدرج الخماسي والتي تشير إلى درجة (أوافق)، وقد اتضح أن المتوسط العام لاستجابات أفراد الدراسة على بُعد (واقع تطبيق الاحتفاظ في فرع وزارة الصحة بمحافظة جدة) قد بلغ (3.94 درجة من 5) وبدرجة (أوافق).

جدول رقم (8)

استجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات بُعد: واقع تطبيق الاحتفاظ في فرع وزارة الصحة بمحافظة جدة

م	العبارات	درجة الموافقة									
		لا أوافق إطلاقاً		لا أوافق		محايد		أوافق		أوافق بشدة	
		ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
1	يتم تطبيق إجراءات وسياسة الاحتفاظ بكافة أنواع وأشكال السجلات والمعلومات، ومراجعتها بشكل مستمر.	0	0	0	0	4	2.4	64	38.1	76	45.2
2	تقوم الإدارة بالاحتفاظ بسجلاتها ومعلوماتها لفترة مناسبة، مع مراعاة المتطلبات القانونية والتنظيمية والمالية.	4	2.4	16	9.5	12	7.1	96	57.1	40	23.8
3	يتم توفير تطبيقات تقنية في الإدارات المختلفة لديها القدرة لتطبيق الحفظ وتنفيذها.	4	2.4	24	14.3	8	4.8	104	61.9	28	16.7
المتوسط الحسابي العام		3.94		0.91		أوافق					

البُعد السابع - واقع تطبيق التدريب والاتصال في فرع وزارة الصحة بمحافظة جدة:

جدول رقم (9)

استجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات بُعد: واقع تطبيق التدريب والاتصال في فرع الوزارة بمحافظة جدة

م	العبارات	درجة الموافقة									
		لا أوافق إطلاقاً		لا أوافق		محايد		أوافق		أوافق بشدة	
		ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
1	يتم تنفيذ الدورات التدريبية الإلزامية لجميع الموظفين على برنامج حوكمة تكنولوجيا المعلومات.	0	0	0	0	16	9.5	40	23.8	100	59.5
2	يتم تنفيذ ورش العمل المتخصصة في حوكمة تكنولوجيا المعلومات.	0	0	20	11.9	28	16.7	112	66.7	8	4.8
3	هنالك اهتمام بالتدريب الخارجي للعاملين للحصول على شهادة معتمدة في حوكمة تكنولوجيا المعلومات.	0	0	52	31	40	23.8	60	35.7	16	9.5
المتوسط الحسابي العام		3.51		0.67		أوافق					

يتضح من الجدول (9) أن هناك تفاوت في درجة موافقة أفراد الدراسة على عبارات بُعد (واقع تطبيق التدريب والاتصال في فرع وزارة الصحة بمحافظة جدة) حيث يشمل البعد (3) فقرات وجاءت استجابات أفراد الدراسة على فقرات البُعد بدرجات (محايد/ أوافق)، حيث تراوحت متوسطاتهم الحسابية من (3.24 إلى 3.64) وهذه المتوسطات تقع بالفئة الثالثة والرابعة من فئات المقياس المتدرج الخماسي والتي تشير إلى درجة (محايد/أوافق)، وقد اتضح أن المتوسط العام لاستجابات أفراد الدراسة على بُعد (واقع تطبيق التدريب والاتصال في فرع وزارة الصحة بمحافظة جدة) قد بلغ (3.51 درجة من 5) وبدرجة (أوافق).

البُعد الثامن - واقع تطبيق المساءلة في فرع وزارة الصحة بمحافظة جدة

يتضح من الجدول (10) أن هناك تقارب في درجة موافقة أفراد الدراسة على عبارات بُعد (واقع تطبيق المساءلة في فرع وزارة الصحة بمحافظة جدة) حيث يشمل البُعد (3) فقرات وجاءت استجابات أفراد الدراسة على فقرات البُعد بدرجة

(أوافق)، حيث تراوحت متوسطاتهم الحسابية من (3.86 إلى 4.07) وهذه المتوسطات تقع بالفئة الرابعة من فئات المقياس المتدرج الخماسي والتي تشير إلى درجة (أوافق)، وقد اتضح أن المتوسط العام لاستجابات أفراد الدراسة على بُعد واقع تطبيق المساءلة في فرع وزارة الصحة بمحافظة جدة قد بلغ (3.99 درجة من 5) وبدرجة (أوافق).

جدول رقم (10)

استجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات بُعد واقع تطبيق المساءلة في فرع وزارة الصحة بمحافظة جدة

م	العبرة	درجة الموافقة									
		لا أوافق إطلاقاً		لا أوافق		محايد		أوافق		أوافق بشدة	
		ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
1	مدير إدارة المعلومات عضو في الفريق المكلف بتنفيذ برنامج حوكمة تكنولوجيا المعلومات وتقديم التقارير إلى الإدارة العليا.	0	0	0	0	4	2.4	148	88.1	16	9.5
3	تولى الإدارة العليا اهتماماً كبيراً بحوكمة تكنولوجيا المعلومات مما يساعد على تحقيق أهدافها.	0	0	12	7.1	12	7.1	100	59.5	44	26.2
2	يعمل فرع وزارة الصحة بمحافظة جدة على تحقيق القدر اللازم للمساءلة والمتابعة من خلال نظام فعال.	0	0	16	9.5	16	9.5	112	66.7	24	14.3
	المتوسط الحسابي العام	0.51		3.99							

كشفت متوسطات استجابات بُعد واقع تطبيق المساءلة في فرع وزارة الصحة بمحافظة جدة عن مستويات إجابات أفراد عينة الدراسة، وقد كانت أعلى فقرة من حيث المتوسط الحسابي هي العبارة التي نصها «مدير إدارة المعلومات عضو في الفريق المكلف بتنفيذ برنامج حوكمة تكنولوجيا المعلومات وتقديم التقارير إلى الإدارة العليا» بالمرتبة الأولى وبدرجة (أوافق)، بمتوسط حسابي (4.07) وانحراف معياري (0.34)، يليها العبارة التي نصها «تولى الإدارة العليا اهتماماً كبيراً بحوكمة تكنولوجيا المعلومات مما يساعد على تحقيق أهدافها» بالمرتبة الثانية وبدرجة (أوافق)، بمتوسط حسابي (4.05) وانحراف معياري (0.79) يليها العبارة التي نصها «يعمل فرع وزارة الصحة بمحافظة جدة على تحقيق القدر اللازم للمساءلة والمتابعة من خلال نظام فعال» بالمرتبة الثالثة وبدرجة (أوافق)، بمتوسط حسابي (3.86) وانحراف معياري (0.51).

نتائج السؤال الثاني - ما واقع الأداء الوظيفي في فرع وزارة الصحة بمحافظة جدة؟

للإجابة عن هذا السؤال حُسبت التكرارات، والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والرتب لاستجابات أفراد الدراسة وجاءت النتائج كما يبيّنها الجدول (11):

جدول رقم (11)

استجابات أفراد الدراسة على عبارات محور: واقع الأداء الوظيفي في فرع وزارة الصحة بمحافظة جدة

م	العبرة	درجة الموافقة									
		لا أوافق إطلاقاً		لا أوافق		محايد		أوافق		أوافق بشدة	
		ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
1	أحرص على الالتزام بأوقات الدوام الرسمية.	0	0	0	0	0	0	120	71.4	48	28.6
2	لا أمانع من العمل ساعات إضافية إذا تطلب الأمر.	0	0	4	2.4	24	14.3	84	50	56	33.3
5	أسعى لمساعدة الآخرين في أداء مهامهم.	0	0	0	0	24	14.3	104	61.9	40	23.8
6	أبادر لتقديم آراء ومقترحات لتطوير العمل.	0	0	0	0	20	11.9	112	66.7	36	21.4
8	أشعر بالانتماء لجهة العمل.	0	0	4	2.4	28	16.7	100	59.5	36	21.4
3	أتمكن من تحقيق الأهداف الوظيفية دون صعوبات.	0	0	12	7.1	12	7.1	116	69	28	16.7
4	ألم تماماً بلوائح وأنظمة العمل.	0	0	0	0	28	16.7	120	71.4	20	11.9
7	أسعى لحل مشكلات العمل دون تأخير.	0	0	12	7.1	16	9.5	120	71.4	20	11.9
	المتوسط الحسابي العام	0.40		4.05							

يتضح من الجدول (11) انه يتضمن محور «واقع الأداء الوظيفي في فرع وزارة الصحة بمحافظة جدة» على (8) فقرات، جاءت استجابات أفراد الدراسة على (فقرة واحدة) من فقرات المحور بدرجة (أوافق بشدة) وهي رقم (1) حيث بلغ متوسطها الحسابي (4.29) وهذا المتوسط يقع بالفئة الخامسة من فئات المقياس المتدرج الخماسي والتي تتراوح ما بين (4.21 إلى 5.00) وتشير إلى درجة (أوافق بشدة) على أداة الدراسة، بينما جاءت استجابات أفراد الدراسة على (7) فقرات من المحور بدرجة (أوافق) وهي الفقرات رقم (2-5-6-8-3-4-7) حيث تراوحت متوسطاتهم الحسابية من (3.88 إلى 4.14) وهذه المتوسطات تقع بالفئة الرابعة من فئات المقياس المتدرج الخماسي والتي تتراوح ما بين (3.41 إلى 4.20) وتشير إلى درجة (أوافق) على أداة الدراسة. وتشير النتيجة السابقة إلى أن هناك تقارب في استجابات عينة أفراد الدراسة على محور «واقع الأداء الوظيفي في فرع وزارة الصحة بمحافظة جدة»، حيث أن المتوسط الحسابي لهم يتراوح بين (3.88 إلى 4.29)، وهذه المتوسطات تقع بالفئة الرابعة والخامسة من فئات المقياس المتدرج الخماسي، ويلاحظ أن متوسط الموافقة العام على عبارات محور «واقع الأداء الوظيفي في فرع وزارة الصحة بمحافظة جدة» قد بلغ (4.05 درجة من 5)، والتي تشير إلى درجة (أوافق) على أداة الدراسة.

ويستخلص مما سبق أن المتوسط العام لاستجابات أفراد الدراسة على عبارات محور (واقع الأداء الوظيفي في فرع وزارة الصحة بمحافظة جدة) قد بلغ (4.05 درجة من 5) وهذا المتوسط يقع بالفئة الرابعة من فئات المقياس الخماسي والتي تشير إلى درجة (أوافق) على أداة الدراسة، أي أن مفردات عينة الدراسة موافقين على أن واقع الأداء الوظيفي في فرع وزارة الصحة بمحافظة جدة ويتلخص في الحرص على الالتزام بأوقات الدوام الرسمية، وأنه لا مانع من العمل ساعات إضافية إذا تطلب الأمر، والسعي لمساعدة الآخرين في أداء مهامهم، والمبادرة لتقديم آراء ومقترحات لتطوير العمل، والشعور بالانتماء لجهة العمل، والتمكن من تحقيق الأهداف الوظيفية دون صعوبات.

نتائج السؤال الثالث - ما دور تطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء الوظيفي في فرع وزارة الصحة بمحافظة جدة؟

للإجابة عن هذا السؤال؛ حُسبت التكرارات، والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والرتب لاستجابات أفراد الدراسة على محور دور تطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء الوظيفي في فرع وزارة الصحة بمحافظة جدة، وجاءت النتائج: يتضمن على (10) فقرات، جاءت استجابات أفراد الدراسة على (جميع فقرات المحور) بدرجة (أوافق بشدة) وهي على التوالي الفقرات رقم (5-1-7-8-10-4-6-3-9) حيث تراوحت متوسطاتها الحسابية بين (4.36 إلى 4.62) وهذه المتوسطات تقع جميعاً بالفئة الخامسة من فئات المقياس المتدرج الخماسي والتي تتراوح ما بين (4.21 إلى 5.00) وتشير إلى درجة (أوافق بشدة) على أداة الدراسة. وتشير النتيجة السابقة إلى أن هناك تقارب في استجابات عينة أفراد الدراسة على محور «دور تطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء الوظيفي في فرع وزارة الصحة بمحافظة جدة»، حيث أن المتوسط الحسابي لهم يتراوح ما بين (4.36 إلى 4.62)، وهذه المتوسطات تقع بالفئة الخامسة من فئات المقياس المتدرج الخماسي، ويلاحظ أن متوسط الموافقة العام على عبارات محور «دور تطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء الوظيفي في فرع وزارة الصحة بمحافظة جدة» قد بلغ (4.36 درجة من 5)، والتي تشير إلى درجة (أوافق بشدة) على أداة الدراسة.

جدول رقم (12)

استجابات أفراد الدراسة على عبارات محور:

دور تطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء الوظيفي في فرع وزارة الصحة بمحافظة جدة

م	العبارات	درجة الموافقة									
		لا أو أقل		لا		محايد		أوافق		أوافق بشدة	
		ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
5	يسهم تطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات في زيادة الثقة بين الموظفين والمدراء.	0	0	0	0	0	0	64	38.1	104	61.9
1	يسهم تطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات في تيسير إجراءات العمل.	0	0	0	0	0	0	80	47.6	88	52.4

م	العبارة	درجة الموافقة									
		لا أو أقل		لا أو أقل		محايد		أو أقل		أو أقل بشدة	
		ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
7	يسهم تطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات في تحقيق رضا الموظفين عن تقييم الأداء الوظيفي	0	0	0	0	0	0	80	47.6	88	52.4
8	يسهم تطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات في زيادة نسبة التزام الموظفين بأوقات العمل.	0	0	0	0	0	0	84	50	84	50
10	يسهم تطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات على إيجاد حوافز عادلة للموظفين	0	0	0	0	0	0	88	52.4	80	47.6
4	يعمل تطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات على المسائلة العادلة.	0	0	0	0	0	0	92	54.8	76	45.2
6	يعمل تطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات على تحسين أداء الموظفين في إنجاز المهام المطلوبة منهم.	0	0	0	0	0	0	92	54.8	76	45.2
3	يعمل تطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات على إظهار الشفافية	0	0	0	0	0	0	96	57.1	72	42.9
2	يسهم تطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات في انضباط إجراءات العمل.	0	0	0	0	0	0	100	59.5	68	40.5
9	يسهم تطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين الخدمة المقدمة	0	0	0	0	0	0	108	64.3	60	35.7
المتوسط الحسابي العام		0.30		4.47		0.30		4.47		0.30	

يستخلص من الجدول (12) أن المتوسط العام لاستجابات أفراد الدراسة على عبارات محور (دور تطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء الوظيفي في فرع وزارة الصحة بمحافظة جدة) قد بلغ (4.47 درجة من 5) وهذا المتوسط يقع بالفئة الخامسة من فئات المقياس الخماسي والتي تشير إلى درجة (أوافق بشدة) على أداة الدراسة، أي أن مفردات عينة الدراسة موافقين بشدة على أن دور تطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء الوظيفي في فرع وزارة الصحة بمحافظة جدة يتلخص في أن تسهم تطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات في زيادة الثقة بين الموظفين والمدراء، وتسهم تطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات في تيسير إجراءات العمل، وتسهم تطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات في تحقيق رضا الموظفين عن تقييم الأداء الوظيفي الخاص بهم، وتسهم تطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات في زيادة نسبة التزام الموظفين بأوقات العمل، وتسهم تطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات على إيجاد حوافز عادلة للموظفين مما يسهم في تحسين أدائهم، وتعمل تطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات على المسائلة العادلة. وتتفق هذه النتائج مع ما جاءت به دراسة (غادر، 2012) والتي توصلت نتائجها إلى أن الحوكمة ظاهرة عالمية لا يمكن تجاهلها وبالتالي يجب اعتمادها وتطبيقها في كافة الوحدات الإدارية والاقتصادية لما تحقق من منافع لكافة أصحاب المصالح والمجتمع، وأن الحوكمة نموذج إداري جديد يهدف إلى إعادة توزيع الصلاحيات في الهياكل الإدارية بهدف اعتماد الإدارة الرشيدة في اتخاذ القرارات الإدارية وتفعيل دور أصحاب الملكية، كما أن الحوكمة نظام إداري جديد يساعد على الضبط الداخلي واكتشاف المخاطر قبل وقوعها، ومن التوصيات يجب تكامل الجوانب الفكرية للحوكمة مع الجوانب التطبيقية في خمسة جوانب أساسية هي الأهداف، والخصائص، والمقومات، والمحددات، والمبادئ، علاوة على شموليتها واحتوائها على جميع المفردات النظرية والتطبيقية، بما فيها القواعد والإجراءات القانونية.

نتائج السؤال الرابع - هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول استجابات أفراد العينة حول دور تطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء الوظيفي في فرع وزارة الصحة بمحافظة جدة تعزى لمتغيرات (الجنس، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة)؟

قبل الإجابة على هذا السؤال لابد من التأكد من مدى اعتدالية توزيع البيانات؛ لأن معظم الاختبارات المعملية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعياً، لذلك تم إجراء اختبار التوزيع الطبيعي (اختبار كولمجروف-سمرنوف) (Kolmogorov-Smirnov test)، لمعرفة ما إذا كانت البيانات الخاصة بمحاور الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي أم لا، وجاءت النتائج كما في الجدول (13):

الجدول (13) يبين نتائج اختبار Kolmogorov-Smirnov Test، أن قيم مستوى المعنوية أقل من 0.05 ($\text{sig.} < 0.05$)، وهذا يدل على أن البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي، وبناء على هذه النتائج يتضح أن الاختبارات المناسبة لإجراء اختبار الفروق الإحصائية هي الاختبارات اللامعملية، وفق شرط التوزيع الطبيعي. لذلك للإجابة عن هذا السؤال تم استخدام اختبار كروسكال

جدول رقم (13)

اختبار التوزيع الطبيعي (Kolmogorov-Smirnov Test)

المحور	كولجروف-سمنوف	درجة مستوى الحرية	الإحصائية
دور تطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء الوظيفي في فرع وزارة الصحة بمحافظة جدة	0.01	168	0.11

واليس (Kruskall-Wallis)، بدلاً عن تحليل التباين الأحادي (One Way-ANOVA)، لمعرفة مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) في وجهات نظر الموظفين الإداريين والفنيين العاملين في فرع وزارة الصحة بمحافظة جدة حول دور تطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء الوظيفي في فرع وزارة الصحة بمحافظة جدة باختلاف متغيراتهم الشخصية والوظيفية التي تنقسم إلى أكثر من فئتين (المؤهل العلمي، وسنوات الخبرة). والجداول التالية توضح ذلك:

جدول رقم (14)

نتائج اختبار مان وتني اللابارامتري Mann-Whitney Test لمعرفة الفروق أو الاختلافات ذات الدلالة الإحصائية بين استجابات أفراد الدراسة حول دور تطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء الوظيفي في فرع وزارة الصحة بمحافظة جدة طبقاً لمتغير النوع

المحاور	النوع العدد	متوسط الرتب	مجموع الرتب	قيمة مُستوى الدلالة (z)
دور تطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء الوظيفي في فرع وزارة الصحة بمحافظة جدة	ذكر 140	78.50	10990.00	3.60
	أنثى 28	114.50	3206.00	0.01

1- الفروق حسب النوع
أظهرت نتائج الدراسة كما هو مبين في الجدول (14) أنه يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05)، بين استجابات أفراد الدراسة نحو محور دور تطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء الوظيفي في فرع وزارة الصحة بمحافظة جدة

تُعزى لمتغير النوع، حيث بلغ مستويات الدلالة (0.01) وهي أقل من (0.05)، وهي دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05)، وقد اتضح من خلال متوسطات الرتب أن هذه الفروق لصالح أفراد الدراسة من الإناث، وهذا يدل على أن أفراد الدراسة من الإناث هن أكثر موافقة على محور دور تطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء الوظيفي في فرع وزارة الصحة بمحافظة جدة مقارنةً بأفراد الدراسة من الذكور.

جدول رقم (15)

نتائج اختبار كروسكال واليس (Kruskall-Wallis) لمعرفة الفروق أو الاختلافات ذات الدلالة الإحصائية بين استجابات أفراد الدراسة حول دور تطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء الوظيفي في فرع وزارة الصحة بمحافظة جدة طبقاً لمتغير المؤهل العلمي

المحور	المؤهل العلمي	العدد	متوسط الرتب	قيمة مربع كا2	مستوى الدلالة
دور تطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء الوظيفي في فرع وزارة الصحة بمحافظة جدة	ثانوي	25	73.30	25.88	0.01
	بكالوريوس	102	76.60		
	دبلوم عالي	28	126.79		
	ماجستير	10	75.70		
	دكتوراه	3	81.17		

2- الفروق حسب المؤهل العلمي

أظهرت نتائج الدراسة كما هو مبين في الجدول (15) أنه يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05)، بين استجابات أفراد الدراسة نحو محور دور تطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء الوظيفي في فرع وزارة الصحة بمحافظة جدة تُعزى لمتغير المؤهل العلمي، حيث بلغ مستويات الدلالة (0.01) وهي أقل من (0.05)، وهي دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05)، وقد اتضح من خلال متوسطات الرتب أن هذه الفروق لصالح أفراد الدراسة من الموظفين الذين مؤهلهم (دبلوم عالي)، وهذا يدل على أن أفراد الدراسة من الموظفين الذين مؤهلهم (دبلوم عالي) هم أكثر موافقة على محور دور تطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء الوظيفي في فرع وزارة الصحة بمحافظة جدة

على محور دور تطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء الوظيفي في فرع وزارة الصحة بمحافظة جدة

3- الفروق حسب سنوات الخبرة

أظهرت نتائج الدراسة كما هو مبين في الجدول (16) أنه يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05)، بين استجابات أفراد الدراسة نحو محور دور تطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء الوظيفي في فرع وزارة الصحة بمحافظة جدة تُعزى لمتغير سنوات الخبرة، حيث بلغ مستوى الدلالة (0.01) وهي أقل من (0.05)، وهي دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05)، وقد اتضح من خلال متوسطات الرتب أن هذه الفروق لصالح أفراد الدراسة من الموظفين الذين سنوات خبرتهم (أكثر من 20 سنة)، وهذا يدل على أن أفراد الدراسة من الموظفين الذين سنوات خبرتهم (أكثر من 20 سنة)

جدول رقم (16)

نتائج اختبار كروسكال واليس (Kruskal-Wallis) لمعرفة الفروق أو الاختلافات ذات الدلالة الإحصائية بين استجابات أفراد الدراسة حول دور تطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء الوظيفي في فرع وزارة الصحة بمحافظة جدة طبقاً لمتغير سنوات الخبرة

المحور	سنوات الخبرة	العدد	متوسط القيمة	الرتب	قيمة	مستوى
دور تطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء الوظيفي في فرع وزارة الصحة بمحافظة جدة	أقل من (5) سنة	12	82.50			
	من (5) سنة - أقل من (10) سنة	40	67.10			
	من (10) سنة - أقل من (15) سنة	72	72.06		45.97	0.01
	من (15) سنة - أقل من (20) سنة	4	46.50			
	أكثر من (20) سنة	40	128.70			

هم أكثر موافقة على محور دور تطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء الوظيفي في فرع وزارة الصحة بمحافظة جدة.

اختبار فرضية الدراسة: لا توجد علاقة بين تطبيق أبعاد حوكمة تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي في فرع وزارة الصحة بمحافظة جدة.

للتحقق من صحة الفرضية الصفرية تم حساب معامل ارتباط بيرسون بين علاقة تطبيق أبعاد حوكمة تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي في فرع وزارة الصحة بمحافظة جدة، واتضح أن معامل الارتباط بين واقع تطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي في فرع وزارة الصحة بمحافظة جدة بلغ (0.422) وقد اتضح وجود علاقة طردية موجبة دالة

إحصائياً عند مستوى دلالة (0.01)، وقد اتضح من خلال النتائج وجود علاقة طردية موجبة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.05) بين المتغيرات المستقلة (أبعاد حوكمة تكنولوجيا المعلومات) والمتغير التابع (الأداء الوظيفي في فرع وزارة الصحة بمحافظة جدة). وتتفق هذه النتائج مع نتائج دراسة (Ho & Xu, 2011) والتي توصلت نتائجها إلى أثر الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات على أداء الشركة، وأن زيادة ملكية الأجانب في الشركات الصغيرة، يؤدي إلى ظهور علاقة إيجابية بين الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات وأداء الشركة، مما يشير إلى أن الأجانب المستثمرون قد يعملون على جلب الخبرات في مجال تقنية المعلومات لمساعدة الشركات الصغيرة على جني فوائد استخدام هذه التكنولوجيا، وأيضاً تتفق مع نتائج دراسة (Cleland & Humphreys, 2014) والتي توصلت إلى أن البيانات المفتوحة يمكن أن تحسن من شفافية الحكومة في طرح المعلومات وتعزز مشاركة العامة في العملية الديمقراطية وتدعم زيادة الكفاءة والفعالية في الخدمات العامة.

خلاصة الدراسة ونتائجها وتوصياتها

أولاً - أهم نتائج السؤال الأول

ما واقع تطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات في فرع وزارة الصحة بمحافظة جدة؟

- 1- اتضح أن استجابات أفراد الدراسة على محور «واقع تطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات في فرع وزارة الصحة بمحافظة جدة» جاءت بدرجة (أوافق) بشكل عام.
- 2- هناك تقارب في درجة موافقة أفراد الدراسة على عبارات بُعد (واقع تطبيق البيئة التنظيمية في فرع وزارة الصحة بمحافظة جدة)، وجاءت درجة (أوافق)، وقد اتضح أن المتوسط العام لاستجابات أفراد الدراسة على بُعد (واقع تطبيق البيئة التنظيمية في فرع وزارة الصحة بمحافظة جدة) بدرجة (أوافق).
- 3- هناك تقارب في درجة موافقة أفراد الدراسة على عبارات بُعد (واقع تطبيق سياسات وإجراءات حوكمة المعلومات في فرع وزارة الصحة بمحافظة جدة)، والتي تشير إلى درجة (أوافق)، وقد اتضح أن المتوسط العام لاستجابات أفراد الدراسة على بُعد (واقع تطبيق سياسات وإجراءات حوكمة المعلومات في فرع وزارة الصحة بمحافظة جدة) بدرجة (أوافق).
- 4- هناك تقارب في درجة موافقة أفراد الدراسة على عبارات بُعد (واقع تطبيق التوافر والإتاحة لتكنولوجيا المعلومات في فرع وزارة الصحة بمحافظة جدة)، والتي تشير إلى درجة (أوافق)، وقد اتضح أن المتوسط العام لاستجابات أفراد الدراسة على بُعد (واقع تطبيق التوافر والإتاحة لتكنولوجيا المعلومات في فرع وزارة الصحة بمحافظة جدة) بدرجة (أوافق).
- 5- هناك تفاوت في درجة موافقة أفراد الدراسة على عبارات بُعد (واقع تطبيق الشفافية في فرع وزارة الصحة بمحافظة جدة)، تشير إلى أوافق وقد اتضح أن المتوسط العام لاستجابات أفراد الدراسة على بُعد (واقع تطبيق الشفافية في فرع وزارة الصحة بمحافظة جدة) بدرجة (أوافق).

- 6- يوجد تقارب في درجة موافقة أفراد الدراسة على عبارات بُعد (واقع تطبيق حماية وأمن المعلومات في فرع وزارة الصحة بمحافظة جدة)، تشير إلى درجة (أوافق)، وقد اتضح أن المتوسط العام لاستجابات أفراد الدراسة على بُعد (واقع تطبيق حماية وأمن المعلومات في فرع وزارة الصحة بمحافظة جدة) بدرجة (أوافق).
- 7- يوجد تقارب في درجة موافقة أفراد الدراسة على عبارات بُعد (واقع تطبيق الاحتفاظ في فرع وزارة الصحة بمحافظة جدة)، تشير إلى درجة (أوافق)، وقد اتضح أن المتوسط العام لاستجابات أفراد الدراسة على بُعد (واقع تطبيق الاحتفاظ في فرع وزارة الصحة بمحافظة جدة) بدرجة (أوافق).
- 8- هناك تفاوت في درجة موافقة أفراد الدراسة على عبارات بُعد (واقع تطبيق التدريب والاتصال في فرع وزارة الصحة بمحافظة جدة)، تشير إلى درجة (محايد/ أوافق)، وقد اتضح أن المتوسط العام لاستجابات أفراد الدراسة على بُعد (واقع تطبيق التدريب والاتصال في فرع وزارة الصحة بمحافظة جدة) بدرجة (أوافق).
- 9- يوجد تقارب في درجة موافقة أفراد الدراسة على عبارات بُعد (واقع تطبيق المساءلة في فرع وزارة الصحة بمحافظة جدة)، تشير إلى درجة (أوافق)، وقد اتضح أن المتوسط العام لاستجابات أفراد الدراسة على بُعد (واقع تطبيق المساءلة في فرع وزارة الصحة بمحافظة جدة) بدرجة (أوافق).

ثانياً - أهم نتائج السؤال الثاني

ما واقع الأداء الوظيفي في فرع وزارة الصحة بمحافظة جدة؟

- 1- هناك تقارب في استجابات عينة أفراد الدراسة على محور واقع الأداء الوظيفي في فرع وزارة الصحة بمحافظة جدة.
- 2- اتضح أن المتوسط العام لاستجابات أفراد الدراسة على عبارات محور (واقع الأداء الوظيفي في فرع وزارة الصحة بمحافظة جدة) والتي تشير إلى درجة (أوافق) على أداة الدراسة.
- 3- أن مفردات عينة الدراسة موافقين على أن واقع الأداء الوظيفي في فرع وزارة الصحة بمحافظة جدة يتمثل في الحرص على الالتزام بأوقات الدوام الرسمية، لا مانع من العمل ساعات إضافية إذا تطلب الأمر، السعي لمساعدة الآخرين في أداء مهامهم، المبادرة لتقديم آراء ومقترحات لتطوير العمل، الشعور بالانتماء لجهة العمل.

ثالثاً - أهم نتائج السؤال الثالث

ما دور تطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء الوظيفي في فرع وزارة الصحة بمحافظة جدة؟

- 1- اتضح أنه يوجد تقارب في استجابات عينة أفراد الدراسة على محور دور تطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء الوظيفي في فرع وزارة الصحة بمحافظة جدة.
- 2- أظهرت النتائج أن المتوسط العام لاستجابات أفراد الدراسة على عبارات محور (دور تطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء الوظيفي في فرع وزارة الصحة بمحافظة جدة) بدرجة (أوافق بشدة).
- 3- أن عينة الدراسة موافقين بشدة على أن أهم أدوار تطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء الوظيفي في فرع وزارة الصحة بمحافظة جدة يتمثل في المساهمة في كل من زيادة الثقة بين الموظفين والمدراء، تيسير إجراءات العمل، تحقيق رضا الموظفين عن تقييم الأداء الوظيفي الخاص بهم، زيادة نسبة التزام الموظفين بأوقات العمل، إيجاد حوافز عادلة للموظفين مما يساهم في تحسين أدائهم.

رابعاً - أهم نتائج السؤال الرابع

هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول استجابات أفراد العينة حول دور تطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء الوظيفي في فرع وزارة الصحة بمحافظة جدة تعزى لمتغيرات (الجنس، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة).

- 1- يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05)، بين استجابات أفراد الدراسة نحو محور دور تطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء الوظيفي في فرع وزارة الصحة بمحافظة جدة تعزى لمتغير النوع، وقد اتضح من خلال متوسطات الرتب أن هذه الفروق لصالح أفراد الدراسة من الإناث.
- 2- يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05)، بين استجابات أفراد الدراسة نحو محور دور تطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء الوظيفي في فرع وزارة الصحة بمحافظة جدة تعزى لمتغير المؤهل العلمي، وقد اتضح من خلال متوسطات الرتب أن هذه الفروق لصالح أفراد الدراسة من الموظفين الذين مؤهلهم (دبلوم عالي).

3- يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05)، بين استجابات أفراد الدراسة نحو محور دور تطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء الوظيفي في فرع وزارة الصحة بمحافظة جدة تُعزى لمتغير سنوات الخبرة، حيث بلغ مستوى الدلالة (0.01) وقد اتضح من خلال متوسطات الرتب أن هذه الفروق لصالح أفراد الدراسة من الموظفين الذين سنوات خبرتهم (أكثر من 20 سنة).

خامساً - نتائج فرضية الدراسة

اتضح وجود علاقة طردية موجبة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.01)، وقد اتضح من خلال النتائج الموضحة بالجدول وجود علاقة طردية موجبة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.05) بين المتغيرات المستقلة (أبعاد حوكمة تكنولوجيا المعلومات) والمتغير التابع (الأداء الوظيفي في فرع وزارة الصحة بمحافظة جدة) حيث تحققت صحة العلاقات التالية:

- توجد علاقة بين البيئة التنظيمية وتحسين الأداء الوظيفي في فرع وزارة الصحة بمحافظة جدة.
- توجد علاقة بين سياسات وإجراءات حوكمة المعلومات وتحسين الأداء الوظيفي في فرع وزارة الصحة بمحافظة جدة.
- توجد علاقة بين التوافر والإتاحة لتكنولوجيا المعلومات وتحسين الأداء الوظيفي في فرع وزارة الصحة بمحافظة جدة.
- توجد علاقة بين الشفافية وتحسين الأداء الوظيفي في فرع وزارة الصحة بمحافظة جدة.
- توجد علاقة بين حماية وأمن المعلومات وتحسين الأداء الوظيفي في فرع وزارة الصحة بمحافظة جدة.
- توجد علاقة بين الاحتفاظ وتحسين الأداء الوظيفي في فرع وزارة الصحة بمحافظة جدة.
- توجد علاقة بين التدريب والاتصال وتحسين الأداء الوظيفي في فرع وزارة الصحة بمحافظة جدة.
- توجد علاقة بين المساءلة وتحسين الأداء الوظيفي في فرع وزارة الصحة بمحافظة جدة.

سادساً - التوصيات والمقترحات

- من خلال نتائج الدراسة قدم الطالب مجموعة من التوصيات والمقترحات التالية:
- ضرورة العمل على تحويل عملية الحوكمة إلى استراتيجية مؤسسية وإشراك جميع العاملين فيها كل علي حسب مستواه الوظيفي.
- تعزيز مساعدة العاملين على تحقيق أهدافهم الوظيفية دون صعوبات
- ضرورة العمل على المبادرة بتقديم آراء ومقترحات لتطوير العمل
- مواصلة تحفيز العاملين على الانتماء لجهة العمل
- على الباحثين والمهتمين والمهنيين الاهتمام أكثر والتعريف بأهمية حوكمة تكنولوجيا المعلومات ومبادئها وأهدافها وإيجابياتها على مستوى الوزارات والمؤسسات الحكومية والخاصة.
- على الباحثين والمهتمين والمهنيين الاهتمام أكثر بأهمية حوكمة المعلومات وبالتالي يمكن تناول الموضوع في دراسات مستقبلية من خلال أبعاد ومحاور أخرى مختلفة مثل حوكمة البيانات وذلك لمزيد من دعم وتقديم التوصيات فيه.

حدود الدراسة

حد الموضوع هو حوكمة تكنولوجيا المعلومات ودورها في تطوير الأداء في فرع وزارة الصحة بمحافظة جدة، وقد قابل الباحث بعض التحديات في توافر المراجع العربية في حوكمة المعلومات، خاصة التي تتفق وطبيعة مجتمع الدراسة الحالية، ولكن تم التغلب على ذلك بالرجوع إلى عدة مراجع أجنبية ودراسات سابقة أجنبية في هذا المجال لأجل بناء خلفية علمية مناسبة.

كما تتمثل حدود الدراسة في تناولها لحوكمة المعلومات في وزارة الصحة السعودية وعلاقتها بمتغيرات تحسين الأداء الوظيفي ودور القيادة في تطبيقها، كما يشير الباحث إلى أن من قيود الدراسة التي واجهها وتم التغلب عليها ترتيب كيفية الاتصال بعينة الدراسة والحصول على استجاباتهم حول أسئلة وعبارات الاستبيان الخاص بالدراسة.

المراجع

أولاً - مراجع باللغة العربية:

- أبو حجر، سامح رفعت؛ وعابدين، أمنية محمد عبد العزيز. (2014). دور آليات حوكمة تكنولوجيا المعلومات في تخفيض مخاطر أمن المعلومات للحد من التلاعب المالي الإلكتروني في الوحدات الحكومية في ظل نظام الحكومة الإلكترونية، المؤتمر السنوي الخامس لقسم المحاسبة كلية التجارة – جامعة القاهرة.
- أسامة، قرواني. (2015). أثر تطبيق حوكمة الشركات على جودة المعلومة المالية والإفصاح المحاسبي: دراسة ميدانية لعينة من المؤسسات الاقتصادية لولايي ورقلة وغرداية، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات ماجستير علوم اقتصادية، جامعة قاصدي مرباح – ورقلة – كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، ورقلة.
- الحايك، نهى أحمد. (2016). أثر تطبيق الحوكمة على تحسين الأداء في المؤسسات الحكومية: دراسة حالة المديرية العامة للجمارك السورية، دراسة ماجستير إدارة أعمال، الجامعة الافتراضية السورية، دمشق.
- الداوي، الشيخ. (2010). «تحليل الأسس النظرية لمفهوم الأداء»، مجلة الباحث، جامعة ورقلة، العدد (7)، ورقلة.
- الصغير، قريشي محمد. (2011). عمليات المصادر الخارجية كمدخل لتحسين أداء المؤسسة الاقتصادية، الملتقى الدولي الثاني حول الأداء المتميز للمنظمات الحكومية، خلال الفترة 22-23 نوفمبر، جامعة ورقلة، ورقلة، الجزائر.
- المبيضين، صفوان. (2011). الحكومة الإلكترونية: النماذج والتطبيقات والتجارب الدولية. عمان: دار البيازوري العلمية للنشر والتوزيع.
- الوكيل، منال محمد. (2021). تأثير مبادئ الحوكمة على الأداء الوظيفي من خلال دراسة تطبيقية على حي شرق مدينة نصر بالقاهرة، المجلة العربية للإدارة، مجلد (41)، العدد (4)، ديسمبر، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة.
- بن واضح، الهاشي. (2014). تأثير متغيرات البيئة على أداء المؤسسة، دراسة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة سطيف، الجزائر.
- بوزيدي، فؤاد؛ وعزيزي، فيروز. (2019). دور مبادئ الحوكمة في تعزيز أداء العاملين في المؤسسات الرياضية دراسة ميدانية بمندوبية الجوهية للشباب والرياضة بتونس، مجلة علوم الأداء الرياضي، عدد (1)، ص 127-142.
- جميله، العابدي؛ وعائشة، بوجلال. (2016). دور إدارة التغيير التنظيمي في تحسين الأداء المؤسسي: دراسة ميدانية بوحدة شلف لسقي وصرف المياه بخميس مليانة، ماجستير علوم التسيير، قسم إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والتجارة، جامعة الجبلاني بونعامة، خميس مليانة، الجزائر.
- طيب، عزيزه عبد الله. (2018). دراسة تحليلية لمفهوم الحوكمة الرشيدة ومتطلبات تطبيقها في الجامعات السعودية، مجلة العلوم التربوية، المجلد (26)، العدد (2)، الجزء (2)، القاهرة.
- عبد الحليم، مزغيش. (2012). تحسين أداء المؤسسة في ظل إدارة الجودة الشاملة، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، الجزائر.
- غادر، محمد يسين. (2012). محددات الحوكمة ومعاييرها، المؤتمر الدولي، عولمة الإدارة في عصر المعرفة، 15-17 ديسمبر، كلية إدارة الأعمال، جامعته الجنان، طرابلس.
- مطاوع، ضياء الدين محمد، والخليفة، حسن جعفر. (2014). مبادئ البحث ومهاراته في العلوم التربوية والنفسية والاجتماعية. الرياض: مكتبة المتنبي.

ثانيًا - مراجع باللغة الأجنبية:

- Barrenechea, M. (2013). *Information Governance is Good Business*. Available at: <http://www.ciosummits.com/CEO-WP-Series-Information-Governance.pdf>.
- Bharti, A. K. & Dwivedi, S. K. (2018). "A BPR Approach for E-governance in Public Transportation", In: *Intelligent Transportation and Planning: Breakthroughs in Research and Practice*. IGI Global.
- Blair, Barclay. (2016). *Global Information Governance Day: Four Years In* Available at: <http://iginitiative.com/tag/global-Information-Governance-Day>.
- Briggs, S. L. (2013). *Information Governance: Defining a Path for Use in the Healthcare Industry*, (Doctoral Dissertation, The College of St. Scholastics).
- Cleland, B.; Galbraith, B.; Quinn, B. & Humphreys, P. (2014). "Information Governance Modularity in Open Data", In: *European Conference on Innovation and Entrepreneurship*, Academic Conferences International Limited, p. 108.
- Ho, J. L.; Wu, A. & Xu, S. X. (2011). "Corporate Governance and Returns on Information Technology Investment: Evidence from an Emerging Market", *Strategic Management Journal*, 32 (6).
- Khan, Randolph & Blair, Barclay. (2009). *Information Nation: Seven Keys to Information Management Compliance*, 2nd ed. Wiley: Indiana.
- Rowlands, B.; De Haes, S. & Van Grembergen, W. (2018). "Understanding the Dimensions of IT Governance Culture", In: *Technology Adoption and Social Issues: Concepts, Methodologies, Tools, and Applications*. IGI Global.
- Smallwood, R. F. (2014). *Information Governance: Concepts, Strategies, and Best Practices*. US: John Wiley & Sons Ltd.

الاستبيان

البيانات الأولية (الديموغرافية):

- 1- الجنس (النوع): ذكر أنثى
- 2- المستوى التعليمي: ثانوي بكالوريوس دبلوم عالي ماجستير دكتوراه
- 3- الخبرة العلمية: أقل من (5) سنة من (5) سنة - أقل من (10) سنة أكثر من (20) سنة
- 4- جهة العمل: فرع وزارة الصحة بمحافظة جدة غير ذلك

محاور الدراسة

المحور الأول- واقع تطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات في فرع وزارة الصحة بمحافظة جدة

العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق إطلاقاً
البيئة التنظيمية				
1 هنالك التزام بالأنظمة واللوائح التي تدعم تحقيق وتنفيذ برنامج حوكمة تكنولوجيا المعلومات.				
2 يتوفر إطار تنظيمي فعال يضبط كافة جوانب حوكمة تكنولوجيا المعلومات.				
3 يتوفر هيكل تنظيمي يحدد الأدوار والمسؤوليات ويساهم في تطوير حوكمة تكنولوجيا المعلومات والأداء.				
سياسات وإجراءات حوكمة المعلومات				
4 اعتمدت فرع وزارة الصحة بمحافظة جدة خطة وسياسة حوكمة تكنولوجيا المعلومات ووجدت دعماً مالياً وتنظيماً.				
5 سياسات حوكمة تكنولوجيا المعلومات بفرع وزارة الصحة بمحافظة جدة تعمل على رسم خطوط واضحة للمهام والمسؤوليات والمساءلة.				
التوافر والإتاحة لتكنولوجيا المعلومات				
6 تم توفير معلومات ذات فعالية عالية تساعد على اتخاذ القرار.				
7 تم توفير نظام رقابة فعال يسمح بتوفير معلومات ذات خاصية ملائمة.				
8 يتم تخزين وتنظيم المعلومات باستخدام طرق منهجية معيارية معتمدة في تنظيم ومعالجة واسترجاع المعلومات.				
الشفافية				
9 تعتبر الشفافية والإفصاح المعلوماتي عنصر أساسي لنجاح حوكمة تكنولوجيا المعلومات.				
10 توفر التقنية اللازمة لتسيير العمل اليومي تساعد في عملية تحقيق الشفافية.				
11 توفر قنوات لنشر المعلومات في التوقيت المناسب وبطريقة تتسم بالعدالة للجميع				
حماية وأمن المعلومات				
12 هنالك حرص على توفير معلومات ذات فعالية عالية قادرة على تحقيق الأهداف.				
13 هنالك نظام رقابة فعال يسمح بتوفير معلومات مالية ذات خاصية ملائمة.				
14 هنالك اهتمام بتخزين المعلومات وإدارة خصوصيتها والاحتفاظ بالمعلومات والتخلص منها بصورة علمية.				
الاحتفاظ				
15 يتم تطبيق إجراءات وسياسة الاحتفاظ بكافة أنواع وأشكال السجلات والمعلومات، ومراجعتها بشكل مستمر.				
16 تقوم الإدارة بالاحتفاظ بسجلاتها ومعلوماتها لفترة مناسبة، مع مراعاة المتطلبات القانونية والتنظيمية والمالية.				
17 يتم توفير تطبيقات تقنية في الإدارات المختلفة لديها القدرة لتطبيق الحفظ وتنفيذها.				
التدريب والاتصال				
18 يتم تنفيذ الدورات التدريبية الإلزامية لجميع الموظفين على برنامج حوكمة تكنولوجيا المعلومات.				
19 يتم تنفيذ ورش العمل المتخصصة في حوكمة تكنولوجيا المعلومات.				
20 هنالك اهتمام بالتدريب الخارجي للعاملين للحصول على شهادة معتمدة في حوكمة تكنولوجيا المعلومات.				

الرقم	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق إطلاقاً	لا أوافق
المساءلة						
21	تولى الإدارة العليا اهتماماً كبيراً بحوكمة تكنولوجيا المعلومات مما يساعد على تحقيق أهدافها.					
22	مدير إدارة المعلومات عضو في الفريق المكلف بتنفيذ برنامج حوكمة تكنولوجيا المعلومات وتقديم التقارير إلى الإدارة العليا.					
23	يعمل فرع وزارة الصحة بمحافظه جدة على تحقيق القدر اللازم للمساءلة والمتابعة من خلال نظام فعال.					

المحور الثاني- واقع الأداء الوظيفي في فرع وزارة الصحة بمحافظه جدة

الرقم	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق إطلاقاً
1	أحرص على الالتزام بأوقات الدوام الرسمية.					
2	لا أمانع من العمل ساعات إضافية إذا تطلب الأمر.					
3	أتمكن من تحقيق الأهداف الوظيفية دون صعوبات.					
4	ألم تماماً بلوائح وأنظمة العمل.					
5	أسعى لمساعدة الآخرين في أداء مهامهم.					
6	أبادر لتقديم آراء ومقترحات لتطوير العمل.					
7	أسعى لحل مشكلات العمل دون تأخير.					
8	أشعر بالانتماء لجهة العمل.					

المحور الثالث- دور تطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء الوظيفي في فرع وزارة الصحة بمحافظه جدة

الرقم	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق إطلاقاً
1	يسهم تطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات في تيسير إجراءات العمل.					
2	يسهم تطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات في انضباط إجراءات العمل.					
3	يعمل تطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات على إظهار الشفافية في نتائج العمل.					
4	يعمل تطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات على المسائلة العادلة.					
5	يسهم تطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات في زيادة الثقة بين الموظفين والمدراء.					
6	يعمل تطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات على تحسين أداء الموظفين في إنجاز المهام المطلوبة منهم.					
7	يسهم تطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات في تحقيق رضا الموظفين عن تقييم الأداء الوظيفي الخاص بهم.					
8	يسهم تطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات في زيادة نسبة التزام الموظفين بأوقات العمل.					
9	يسهم تطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين الخدمة المقدمة للعملاء.					
10	يسهم تطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات على إيجاد حوافز عادلة للموظفين مما يسهم في تحسين أدائهم.					

Information Technology Governance and its Role in Developing Performance in the Health Sector: An Applied Study on the Branch of the Ministry of Health in Jeddah

Mohamed Hamad Mohamed Mansaki

Ministry of Health

Jeddah-KSA

abuzaam90@gmail.com

ABSTRACT

The study aimed to identify the reality of the application of information technology governance in the branch of the ministry of health in Jeddah and to know its impact and role in improving health performance, the study used the descriptive analytical approach, and used the questionnaire as a tool, the study used the simple random sampling method. a simple random sample was selected, which includes administrative and technical staff working, was selected from a simple random sample of the study population, which numbered (168) administrative and technical employees, including (140) males, (28) females, and among the most prominent findings it reached the study.

The results revealed that there is a large application of IT governance in the Jeddah branch of the ministry of health, and there are many indicators that support the application of techno governance Information technology in the Jeddah branch of the ministry of health, and the transparency axis is one of the most important dimensions that explain the reality of information technology governance in the branch of the ministry of health in Jeddah between the dimensions of information governance, the study recommended the need to provide human support from the expertise and competencies necessary for the department of Information technology governance policies and procedures for its great role in improving the performance of employees, and to pay attention to training courses on the information technology governance program, specialized workshops and an increase in the doses of external and internal training courses in information technology governance, and the need for a clear model for information technology governance and its implementation in the ministry and all its branches in the kingdom to achieve the kingdom's vision (2030).

Keywords: *Governance, Information Technology, Performance.*

