

أثر التخطيط الاستراتيجي في إدارة الأزمات والكوارث الصحية على أداء العاملين
بمستشفيات القطاع الحكومي في محافظة الدمام بالمملكة العربية السعودية

إعداد الباحث/

ماجد سعيد مسعود آل مهدي

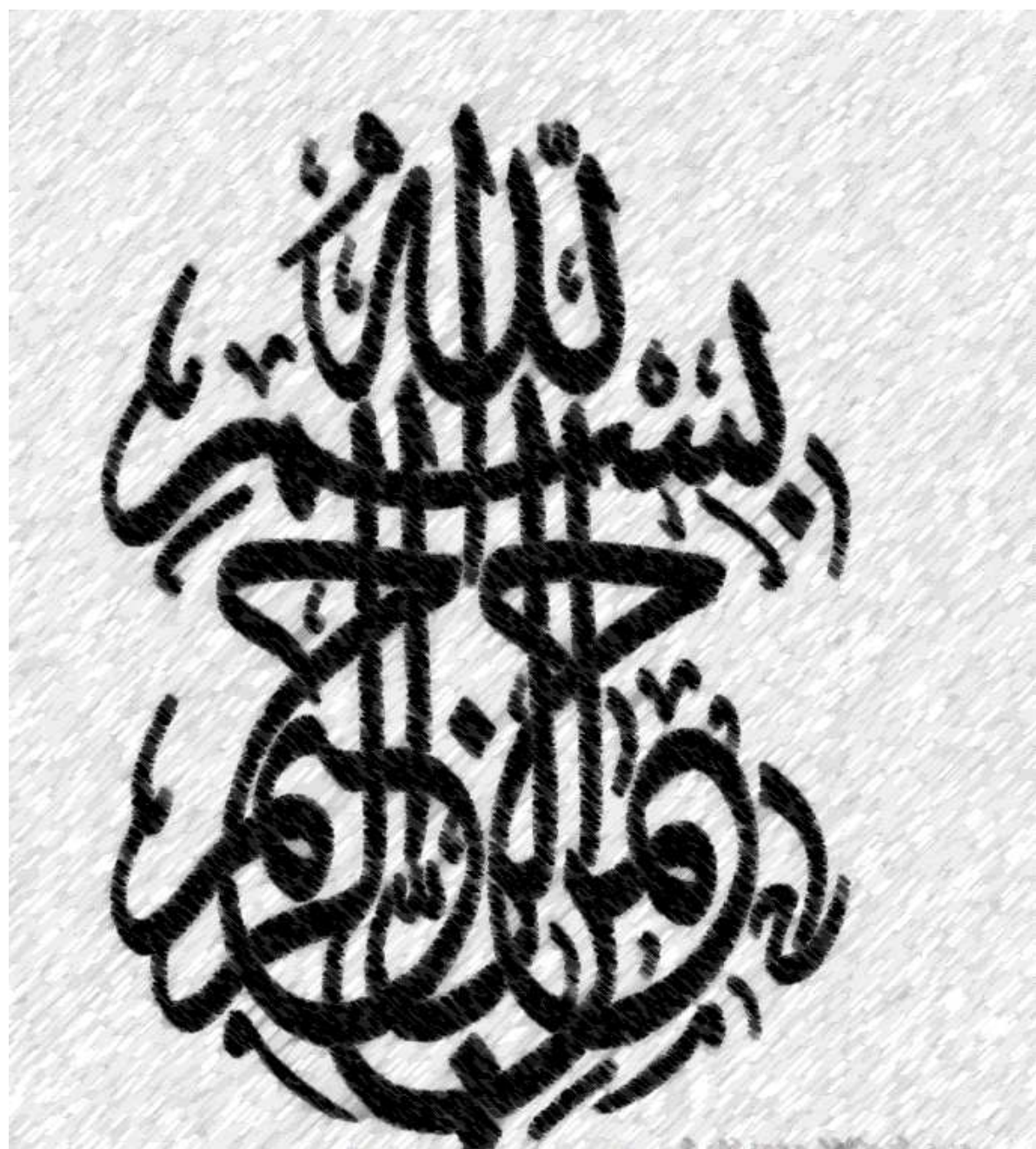
الرقم الجامعي/ 243000998

إشراف/

د. أسماء ابو عنزة

العام الدراسي:

2025



كلمة شركة وتقدير

الحمد لله الذي علم بالقلم علم الإنسان ما لم يعلم الحمد لله المنان الملك القدوس
وبعد حمد الله تعالى وشكره على إنهائنا لهذه الرسالة اتقدم بخالص الشكر وعظيم
الامتنان

د.

على ما قدمه لي من علم نافع وعطاء متميز وارشاد مستمر وعلى ما بذله من جهد
متواصل ونصح وتوجيه من بداية مرحلة البحث حتى إتمام هذه الدراسة ومهما كتبت
من عبارات وجمل فان كلمات الشكر تظل عاجزة عن إيفاء حقه

كما أتقدم باسم عبارات الشكر والتقدير إلى إدارة جامعة ميد او شن وكل العاملين بها

لكم منا كل الشكر والتقدير

الفهرس

المحتويات

3	كلمة شركة وتقدير
3	الفهرس
6	الفصل الأول الإطار العام للدراسة
6	1/1 مقدمة الدراسة:
8	2/1 مشكلة البحث:
9	3/1 أهمية البحث:
9	1/3/1 الأهمية النظرية:
10	2/3/1 الأهمية التطبيقية:
10	4/1 اهداف البحث:
11	5/1 أسئلة البحث الفرعية:
11	6/1 فروض الدراسة:
12	7/1 متغيرات الدراسة:
12	8/1 تعريف المصطلحات:
13	9/1 المنهجية وطرق البحث:
14	10/1 أدوات الدراسة:
14	11/1 حدود الدراسة
16	الفصل الثاني الإطار النظري للدراسة والدراسات السابقة
16	المنطلقات النظرية للدراسة:
17	التخطيط الاستراتيجي في ظل الازمات
21	أداء العاملين بمستشفيات القطاع الحكومي
23	الدراسات السابقة:
33	التعليق على الدراسات السابقة:
35	الفصل الثالث
35	لإجراءات المنهجية للبحث
36	3/1 مقدمة
36	3/2 تصميم البحث واسلوبه:
36	3/3 - أدوات البحث وطرق جمع المعلومات
37	3/4 مجتمع الدراسة

37	3/5 عينة الدارسة
38	3/6 أداة الدارسة:
39	صدق - وثبات الاستبانة:
42	الفصل الرابع
43	عرض البيانات وتحليلها وتفسيرها
49	4.2 تحليل البيانات
56	4.3 تفسير البيانات
61	الفصل الخامس
62	ملخص النتائج
62	5.1. ملخص نتائج البحث
64	5.1.3 ملخص فرضيات الدارسة
65	5.2. التوصيات
67	المراجع والمصادر
67	المراجع العربية
69	الملاحق
70	الاستبيان
75	الملخص

الفصل الأول الإطار العام للدراسة

1/1 مقدمة الدراسة:

أصبح موضوع التخطيط الاستراتيجي من أبرز وأهم الموضوعات التي تهتم وتنشغل بها الدول في الوقت الحاضر على الصعيدين الوطني والدولي، خاصة بعد أن زادت مخاطر حدوث الازمات والكوارث الصحية وتنوعها، وأصبحت كل الدول بلا استثناء عرضة لأن تكون مسرحا لوقوع أزمات وكوارث صحية على أراضيها. حيث تتسم مخاطر الازمات والكوارث بكونها عابرة للحدود الوطنية وان عدم وعي المؤسسات الصحية للكثير من معايير وضوابط وإجراءات الوقاية الحديثة والتي تتعلق بثقافة السلامة العامة وبالتحديد فيما يخص الازمات والكوارث الصحية مما يجعلها مستهدفة وغير مستعدة للمواجهة وتتعامل برد الفعل وليس بالفعل مما يفرض على تلك المؤسسات وضع الخطط الاستراتيجية المناسبة (القحطاني، 2019).

وان عملية التخطيط الاستراتيجي هو عملية تخطيط طويلة الاجل من اجل تنظيم الجهود المختلفة للعديد من الأطراف العاملة في تلك المؤسسات للوصول الي تحقيق الأهداف المخطط لها او لإعداد خطط لمواجهة الازمات المستقبلية ولا يتم ذلك الا من خلال الاستثمار طويل الاجل في تحسين وتطوير الأداء الوظيفي للعاملين في تلك المؤسسات من خلال حصولهم على التدريب والتأهيل اللازم لكي يكونوا مؤهلين للتصدي لكافة أنواع الازمات المستقبلية التي يمكن ان تحدث مثل الأوبئة او الكوارث ويمكن القول بان عملية التخطيط الاستراتيجي في إدارة الأزمات والكوارث الصحية ما هي الا صورة ذهنية للمستقبل تحدد ما هي الإجراءات المطلوبة لإدارة الازمة وبناء عليها وما تتطلبه من الاستعداد للتدريب والتأهيل للكوادر البشرية والطبية العاملة في المؤسسات الصحية لكي تكون مستعدة للتصدي لتلك التحديات المستقبلية واجتياز تلك الازمات بأعلى مستوى من الأداء والمهنية (الشوابكة، 2018).

يرتكز العمل في المؤسسات الصحية الحكومية في المقام الأول علي تطوير أداء العاملين لمواجهة تحديات وطبيعة العمل المهمة المكلفين بها وتتعد سبيل تطوير هذا الأداء ومن الوسائل المساعدة الرئيسية في تحسين وتطوير الأداء العاملين في تلك المؤسسات الصحية هو التخطيط الاستراتيجي في إدارة الأزمات والكوارث الصحية وأثره الفعال ودوره الموجهة لتحسين الأداء الوظيفي للعاملين (مداس، 2021).

ومما لا شك فيه ان التخطيط الاستراتيجي في إدارة الأزمات والكوارث الصحية هو أداة مهمة من اجل التعلم والتطور في المؤسسات الصحية الحكومية من اجل تحسين نوعية الخدمات المقدمة ومستوى جودتها وأيضا أسلوب الخدمات المقدمة للمجتمع من خلال كوادر مؤهلة ومدربه وقادرة على الإنجاز والتعلم من اجل تحسين وتطوير الأداء للعاملين وللمؤسسة ككل ونظرا لما نعيشه اليوم من تطورات تقنية وتكنولوجية في نظم تكنولوجيا المعلومات الإدارية المتخصصة لمواجهة الازمات والكوارث الصحية (صالح، 2018).

ولا يعد امتلاك التقنية الحديثة هو المقياس لنجاح المنظمة، ففي مجال الخدمات الصحية لا يجوز قياس تطورها بالتوسع في المرافق العلاجية والصحية، وبإمدادها بالأجهزة والمستلزمات الحديثة فقط بل يستكمل ذلك بمستوى الأداء البشري للأطباء والفنيين والفرق الطبية المساعدة، ويظهر ذلك كـمخرج أساسي من مخرجات التدريب والتعليم الطبي المستمر من خلال برامجها الفعالة. فكان لازما على تلك المؤسسات مجاراة هذا التطور واستغلاله في عمليات التخطيط الاستراتيجي خصوصا في ظل الازمات والكوارث الصحية وما له من أثر فعال على تطوير الأداء الوظيفي للعاملين بمستشفيات القطاع الحكومي في محافظة الدمام بالمملكة العربية السعودية.

2/1 مشكلة البحث:

إن جوهر مشكلة البحث الحالي تتمحور حول التخطيط الاستراتيجي لإدارة الازمات والكوارث الصحية على أداء العاملين بالمؤسسات الصحية باعتبار التخطيط وسيلة وليس غاية فرؤية بلا عمل مجرد حلم، وعمل بلا رؤية مضيعة للوقت، ولكن رؤية تعمل على تحقق الأهداف وتعتبر الازمات هي السمة الرئيسية والبارزة على الساحة في عصرنا الحالي وتعرض لها كافة المؤسسات بكل اشكالها وانواعها الاقتصادية والتجارية والصناعية ولا نستثني منها المؤسسات الصحية بكل تأكيد وكانت من أبرز تلك الازمات هي ازمة كوفيد19

ومن هذا المنطلق كانت من ضمن اوليات المؤسسات الصحية في محافظة الدمام بالمملكة العربية السعودية التخطيط الاستراتيجي لإدارة الأزمات والكوارث الصحية نتيجة لما تواجهه اثناء تلك الازمات من تزايد اعداد المواطنين الطالبين للخدمات الصحية في وقت قصير ومحدد وواجب تلك المستشفيات الاستعداد لاحتواء تلك الازمات وعدم خروجها عن السيطرة وأيضا توفير الخدمة الطبية اللازمة باعلي مستويات الجودة المعتمدة مما استوجب عملية تخطيط استراتيجي تستهدف عملية تطوير وتحسين الأداء الوظيفي للعاملين بتلك المستشفيات وحصولهم علي عملية التأهيل والتدريب الكافي فكان لابد من تحسين الخدمات المقدمة وتطويرها بشكل دائم ومستمر واستخدام كل ما هو جديد في مجال تكنولوجيا المعلومات وتوظيفها في مجال التخطيط الاستراتيجي وإدارة الجودة وضمان حصول العاملين بكافة تخصصاتهم على التدريب والتأهيل اللازم ومن ثم يمكن صياغة مشكلة الدراسة من خلال التساؤل الرئيسي التالي:

"أثر التخطيط الاستراتيجي في إدارة الأزمات والكوارث الصحية بأبعاده (الرؤية والرسالة والكفاءة والفاعلية) على أداء العاملين بمستشفيات القطاع الحكومي في محافظة الدمام بالمملكة العربية السعودية".

3/1 أهمية البحث:

تنبع أهمية هذا البحث من خلال الأهمية التي يحتلها التخطيط الاستراتيجي للحد من مخاطر الازمات والكوارث الصحية فالتخطيط لمعالجة مسببات الكوارث، بدلا من الاكتفاء بالاستجابة والتصدي لها بعد وقوعها، كفيلة بتخفيض الأعباء المتكررة من الاثار التدميرية للكوارث والأزمات والتي تشمل الأرواح والبنى التحتية والموارد الطبيعية. يمكن إيضاح أهمية الدراسة الي أهمية نظرية واهمية تطبيقية:

1/3/1 الأهمية النظرية:

1- تنبع أهمية الدراسة من كون عملية التخطيط الاستراتيجي في إدارة الأزمات والكوارث الصحية أداة

مهمة من أدوات نجاح المؤسسات الصحية

2- تعتبر عملية التخطيط الاستراتيجي في ظل الازمات هي متطلب رئيسي بمستشفيات القطاع الحكومي

3- اهمية مساهمة البحث في اظهار الدور الإيجابي للتخطيط في إدارة الأزمات والكوارث الصحية في

بيان دوره الإيجابي على تطوير وتحسين الأداء للعاملين

2/3/1 الأهمية التطبيقية:

1- أهمية مشاركة العاملين في عمليات التخطيط الاستراتيجي وضرورة اطلاعهم على الرؤيا والرسالة

والاهداف المراد تحقيقها نظرا لأهمية ذلك في عملية تحسين وتطوير الأداء الوظيفي للعاملين

بمستشفيات القطاع الحكومي في ادارة الازمات والكوارث

2- أهمية ربط مخرجات عمليات التخطيط الاستراتيجي في ظل الازمات والكوارث الصحية بصورة أكثر

شمولية بنتائج الخاصة بتحقيق الأهداف التي تم التخطيط لها وما تحقق من نجاح لتلك الخطط

3- بيان الأثر الإيجابي المتمثل في كفاءة مستوى الأداء الوظيفي للعاملين بمستشفيات القطاع الحكومي

في محافظة الدمام بالمملكة العربية السعودية

4/1 اهداف البحث:

تمثل هدف الدراسة الرئيسي في "بيان أثر التخطيط الاستراتيجي في إدارة الأزمات والكوارث الصحية

بأبعاده (الرؤية والرسالة والكفاءة والفاعلية) على أداء العاملين بالمستشفيات الحكومية في محافظة

الدمام بالمملكة العربية السعودية." ويمكن تحديد اهداف البحث الفرعية في النقاط التالية كما يلي:

(1) ايضاح لرؤية التخطيط الاستراتيجي في إدارة الأزمات والكوارث الصحية على أداء العاملين

بالمستشفيات الحكومية في محافظة الدمام بالمملكة العربية السعودية.

(2) إيضاح علاقة أهمية التخطيط الاستراتيجي كأحد مراحل إدارة الأزمات والكوارث الصحية وبين أداء العاملين بالمستشفيات الحكومية في محافظة الدمام بالمملكة العربية السعودية.

(3) بيان مدى كفاءة وفاعلية التخطيط الاستراتيجي في إدارة الأزمات والكوارث الصحية على أداء العاملين بالمستشفيات الحكومية في محافظة الدمام بالمملكة العربية السعودية.

5/1 أسئلة البحث الفرعية:

(1) ما أثر الرؤية للتخطيط الاستراتيجي في إدارة الأزمات والكوارث الصحية على أداء العاملين بمستشفيات الحكومية في محافظة الدمام بالمملكة العربية السعودية؟

(2) ما علاقة أهمية التخطيط الاستراتيجي كأحد مراحل إدارة الأزمات والكوارث الصحية وبين أداء العاملين بمستشفيات الحكومية في محافظة الدمام بالمملكة العربية السعودية؟

(3) ما مدى كفاءة وفاعلية التخطيط الاستراتيجي في إدارة الأزمات والكوارث الصحية على أداء العاملين بمستشفيات الحكومية في محافظة الدمام بالمملكة العربية السعودية؟

6/1 فروض الدراسة:

الفرضية الرئيسية:

يمكن تحديد الفرضية الرئيسية للدراسة من خلال "وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأثر التخطيط الاستراتيجي في إدارة الأزمات والكوارث الصحية بأبعاده (الرؤية والرسالة والكفاءة والفاعلية) على أداء العاملين بمستشفيات القطاع الحكومي في محافظة الدمام بالمملكة العربية السعودية.

ومن خلال الفرضية الرئيسية يمكن اشتقاق عدد من الفرضيات الفرعية تتمثل فيما يلي:

الفرضية الاولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لرؤية التخطيط الاستراتيجي في إدارة الأزمات والكوارث الصحية على أداء العاملين بالمستشفيات الحكومية في محافظة الدمام بالمملكة العربية السعودية.

الفرضية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لدور رسالة التخطيط الاستراتيجي كأحد مراحل إدارة الأزمات والكوارث الصحية وبين أداء العاملين بالمستشفيات الحكومية في محافظة الدمام بالمملكة العربية السعودية.

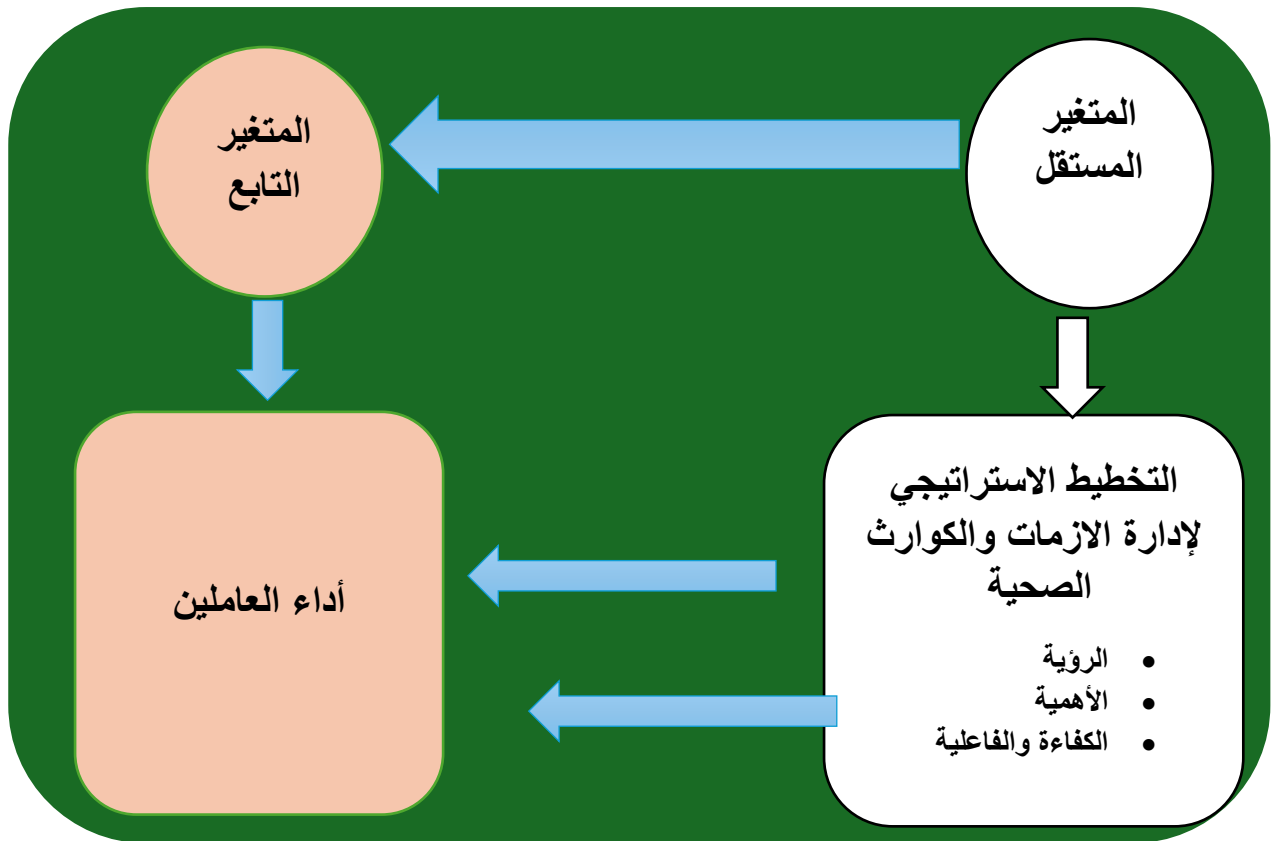
الفرضية الثالثة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية يوضح مدى كفاءة وفاعلية التخطيط الاستراتيجي في إدارة الأزمات والكوارث الصحية على أداء العاملين بالمستشفيات الحكومية في محافظة الدمام

7/1 متغيرات الدراسة:

1- المتغير المستقل (التخطيط الاستراتيجي لإدارة الأزمات والكوارث الصحية).

2- المتغير التابع (أداء العاملين).

شكل 1 اعداد الباحث



8/1 تعريف المصطلحات:

التخطيط الاستراتيجي:

التخطيط الاستراتيجي هو عبارة عن تخطيط بعيد المدى خلال المستقبل ويأخذ هذا التخطيط في الاعتبار جميع المتغيرات الخارجية من الفرص والتهديدات والداخلية من نقاط الضعف والقوة، ويقوم بتحديد جميع الشرائح والقطاعات المستهدفة من التخطيط إضافة لطرق المنافسة والمنافسين.

إدارة الأزمات والكوارث الصحية:

هي كيفية الاستعداد لما قد لا يحدث والتعامل مع ما حدث لتجنب المخاطر وهي القواعد التي تشمل التحضير لحالات الكوارث والأزمات قبل وقوعها، والاستجابة لها والحد من المخاطر الناتجة عن تلك الأزمة أو الكارثة لذا تم تصميم دورة إدارة الأزمات والمخاطر وخطط الطوارئ بالمستشفيات والمنظمات الصحية.

مفهوم الأداء للعاملين:

أداء العاملين هي كمية العمل والجهد المبذول من قبل العاملين او الموظفين في المؤسسات والهيئات سواء كانت تلك المجهودات جسمانية أو عقلية والأکید أن تلك الطاقة المبذولة تقاس بسرعة الوقت في الإنجاز لتلك المهام.

القطاع الصحي الحكومي

هو قطاع الرعاية الصحية أو القطاع الطبي هو قطاع في النظام الاقتصادي يعمل على توفير السلع والخدمات لمعالجة المرضى من خلال تقديم الرعاية العلاجية أو الوقائية أو التأهيلية ويتكون من وحدات يطلق عليها المستشفى العام وتكون مملوكة للحكومة، أو يتلقى الدعم والتمويل الحكومي وغالبا ما يقدم هذا النوع من المستشفيات الرعاية الطبية مجانا أو بأسعار رمزية مخفضة ومن خلال التمويل الذي يتلقاه المستشفى يتم تغطية تكاليف هذه الرعاية.

9/1 المنهجية وطرق البحث:

انطلاقاً من طبيعة الدراسة ومحاولة للإجابة عن أسئلتها وتحقيقاً لأهدافها فإن الدراسة سوف تستخدم المنهج الوصفي التحليلي والذي يتم من خلاله وصف الظاهرة موضوع الدراسة اعتماداً على جمع الحقائق والبيانات وتصنيفها ومعالجتها وتحليلها تحليلًا كافيًا ودقيقًا لاستخلاص دلالتها والوصول إلى نتائج أو تعميمات عن الظاهرة أو الموضوع محل الدراسة كما أنه كثيراً ما يتعدى الوصف إلى التفسير حيث وسيتم الاعتماد على مصدرين أساسيين للمعلومات:-

1. المصادر الثانوية: الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة
2. المصادر الأولية: إلى جمع البيانات الأولية من خلال دراسة استكشافية باستخدام الاستبيان كأداة رئيسية للبحث صممت خصيصاً لهذا الغرض.

10/1 أدوات الدراسة:

في إطار الدراسة الميدانية ويهدف اختبار العلاقة المفترضة بين متغيرات البحث (دراسة أثر التخطيط الاستراتيجي في إدارة الأزمات والكوارث الصحية على أداء العاملين بمستشفيات القطاع الحكومي في محافظة الدمام بالمملكة العربية السعودية حيث سيتم اختيار الاستبيان كوسيلة لقياس العلاقة بين متغيرات الدراسة.

11/1 حدود الدراسة

الحدود البشرية:

تتكون من العاملين في القطاع الصحي الحكومي بكافة اقسامه

الحدود المكانية:

مستشفيات القطاع الحكومي في محافظة الدمام بالمملكة العربية السعودية

الحدود الزمانية:

تمت الدراسة خلال عام 2024م

الحدود الموضوعية:

اقتصرت الدراسة في البحث عن أثر التخطيط الاستراتيجي في إدارة الأزمات والكوارث الصحية على أداء العاملين

بمستشفيات القطاع الحكومي في محافظة الدمام بالمملكة العربية السعودية

الفصل الثاني الإطار النظري للدراسة والدراسات السابقة

المنطلقات النظرية للدراسة:

تمهيد:

يعرف التخطيط الاستراتيجي بأنه "مجموعة من الأنشطة والأعمال التي من المتوقع أن تؤديها مؤسسات القطاع الصحي في محافظة الدمام بالمملكة العربية السعودية من خلال التعرف على الفرص والتهديدات للبيئة الخارجية ونقاط القوة والضعف في البيئة الداخلية في القطاع الحكومي ضمن القطاع الصحي بالمملكة العربية السعودية والتي يمكن أن تكون أساساً لاتخاذ قرارات في الوقت الحاضر وتمكن من بناء استراتيجيات فعالة قابلة للتنفيذ مستمدة من البدائل والخيارات المطروحة بغية تحسين وتطوير الخدمات الصحية المقدمة من القطاع الصحي الحكومي وأن تتسم هذه العملية النظامية التخطيطية بالوضوح والأهمية البالغة في حسن استخدامها لإدارة القطاع الصحي الحكومي بالمملكة العربية السعودية ولكافة العاملين فيه (طلال، 2007).

التخطيط الإستراتيجي: هي مجموعة من الأنشطة والأعمال التي من المتوقع أن تؤديها مؤسسات القطاع الصحي الحكومي بالمملكة العربية السعودية من خلال التعرف على الفرص والتهديدات في مؤسسات القطاع الصحي الحكومي بالمملكة العربية السعودية

التخطيط الاستراتيجي في ظل الازمات

مفهوم الإستراتيجية

- ✓ تحديد المؤسسة لأهدافها وغاياتها على المدى البعيد وتخصيص الموارد لتحقيقها
- ✓ بأنها نمط من الأهداف والغايات الرئيسية والأسس والخطط والسياسات والفلسفات من أجل تحقيق الأهداف التي ترغبها المؤسسة
- ✓ "مجموعة شاملة من الإجراءات والأنشطة التي تقود وتوجه استخدام موارد المؤسسة لتحقيق رؤيتها وأهدافها وتمكنها من الميزة التنافسية المستدامة".

تسلسل العملية الاستراتيجية في إدارة الأزمات والكوارث الصحية:

تبدأ الإستراتيجية بتحديد الأهداف التنظيمية وأهميتها النسبية كأهداف أساسية بعيدة المدى وأهداف ثانوية من خلال خطة عمل يمكنها أن تطور ميزة تنافسية في إدارة الأزمات والكوارث الصحية ثم التعرف على البيئة وتحليلها من حيث

الخصائص السوقية والعمل على تلبية احتياجات الزبائن بخدمات ذات قيمة أفضل منها للمنافسين في المجال الصحي الخاص من خلال البحث عن السمات والسعر الذي يفضلها العملاء الطالبين للخدمة الصحية وتحديد القدرة التنافسية وإيجاد نقاط القوة وتعزيزها. بعمل التحليل البيئي وقدرة المستشفيات على تحديد واختبار الخدمات التي تتنافس فيها وإبعاد تحقيق التميز في الخدمات المقدمة في ظل الازمات وتحقيق النجاح كالسعر أو النوعية للخدمات المقدمة مع وضع خطة خاصة لتقديم الخدمات الصحية للبحث عن فرصة للتفوق في بعض الابعاد التفضيلية للخدمة من قبل العملاء والمرضى مثل السرعة والموثوقية في التجهيز والمرونة بالتنوع وتلبية المتطلبات ومواكبة التغيرات التكنولوجية لتقديم تلك الخدمات يتم تنفيذ الإستراتيجية عندما: تعتمد المؤسسة على السياسات والممارسات التنظيمية التي تتفق مع استراتيجيتها وترجمتها الى افعال تؤكد على فاعلية الإستراتيجية التنظيمية

وتأسس على ما تقدم يمكن تقسيم تسلسل العملية الإستراتيجية إلى المستويات الآتية: (طلال، 2007).

- صياغة رؤية ومهمة لمستشفيات القطاع الحكومي:

الرؤية بيان يعطي اجابة عن اتجاه المؤسسة المستقبلي والمهمة هي الإطار الذي يصف طبيعة عمل المستشفيات وسبب تواجدها توضح أهدافها تحدد هويتها وتوجهها الكلي ويفترض برسالة المؤسسة ان تكون تعبيراً صادقاً لرؤية

مستشفيات القطاع الحكومي

- صياغة الأهداف:

بعد أن يتم اتخاذ القرار بشأن المهمة الأساسية لمستشفيات القطاع الحكومي يمكن تحديد أهدافها حيث تساعد هذه الأهداف في توجيه جهود القدرات والقيادة في إدارة الأزمات والكوارث الصحية.

- صياغة الاستراتيجيات:

تعد الاستراتيجيات الوسائل التي تستخدمها مستشفيات القطاع الحكومي لتحقيق أهدافها حيث توضح الطريقة والأسلوب الذي تختاره لإدارة تأثير القوى الخارجية من فرض وتهديدات والقوى الداخلية من نقاط قوة وضعف..

مفهوم إدارة الأزمات والكوارث الصحية

هناك العديد من التعريفات الخاصة للآزمة منها ما يلي: (صالح، 2018).

- بأنها كل موقف أو حدث يؤدي إلى أحداث تغيرات إيجابية وجادة في النتائج وهي حدث أو تراكم لمجموعة من أحداث غير متوقع حدوثها تؤثر في نظام المؤسسة أو جزء منه وهي من الناحية العملية انقطاع عن العمل كلياً أو جزئياً لمدة تطول أو تقصر لسبب معين يتبعها تأثير الكيان وتحوله.
- بأنها عبارة عن خلل يؤثر تأثيراً مادياً على النظام كله كما يهدد الافتراضات الرئيسية التي يقوم عليها النظام. وهي نتيجة نهائية لتراكم مجموعة من التأثيرات أو حدوث خلل مفاجئ يؤثر على المقومات الرئيسية للنظام وتشكل تهديداً صريحاً وواضحاً لبقاء المؤسسة أو النظام نفسه.

مكونات الآزمة

1. التهديد: الشعور بعدم القدرة على المحافظة على القيم والموارد التي تمثل أهمية بالنسبة للمجتمع.
2. ضغط الوقت: الوقت المتاح اتخاذ القرار والقدرة على التصرف قبل بدء حدوث أو تصعيد الخسائر

سمات الآزمات (مداس، 2021).

- أحداث الآزمة تقع خارج نطاق السيطرة والتحكم
- أن الآزمات تحدث بدون سابق إنذار بشكل مفاجئ
- تتوالى وتتصاعد الأحداث
- تسبب الآزمة حالة من الذعر والارباك
- عدم توفر معلومات عن المتسبب بهذه الآزمة
- غياب الحل الجذري السريع: للآزمات

خصائص الآزمات (مداس، 2021).

- تتصف الآزمات بالسرعة وتداخل مراحلها والتعقيد
- تتطلب إمكانيات كبيرة لمواجهتها

- تتطلب قرارات حاسمة لمواجهتها
- تسبب الازباك والتخبط بسبب المفاجئة
- تمثل الأزمة درجة من المخاطرة والغموض وعدم التأكد
- تمثل تهديد خطير على القيم والأهداف العامة
- يصعب السيطرة على الازمات

مراحل الازمات (المزوعي، 2018).

1. مرحلة ميلاد الأزمة: هي مرحلة التحذير أو الإنذار المبكر
2. مرحلة نمو الأزمة: حدوث سوء الفهم لدى متخذ القرار مما يؤدي الي تطور ونمو الازمة
3. مرحلة نضج الأزمة: أخطر مراحل الأزمة، من حيث الحدة نتيجة سوء التخطيط
4. مرحلة انحسار الأزمة: نتيجة المواجهة القوية للأزمة تفقد قوتها ثم تبدأ في الاختفاء تدريجيا
5. مرحلة تلاشي الأزمة: تتلاشى الازمة بشكل كامل حيث تتلاشى مظاهرها وتأثيراتها

أسباب نشوء الأزمات

تتعدد أسباب الأزمات وتتنوع، ومن اهم تلك الأسباب ما يلي: (مداس، 2021).

1- الأسباب المتعلقة بالعنصر البشري الذين يؤثرون بقراراتهم أو سلوكهم على عمل المؤسسة مما يعجل

بظهور الأزمات وتفاقمها. من بين هذه الأسباب، يمكن ذكر ما يلي:

- سوء الفهم عدم استيعاب المعلومات بدقة
- سوء التقدير والتقييم عدم المشاركة الكافية للعاملين في صنع القرارات
- السيطرة على متخذي القرار: التنافس السلبي والتزاع الهدام بين العاملين داخل المؤسسة.
- الأخطاء البشرية وعدم الاعتراف بالأخطاء
- عدم الثقة وعدم المساندة بين العاملين داخل المؤسسة
- سيادة الأنانية والتفكير في النفس فقط
- وجود حالة من اليأس والإحساس

2- الأسباب الإدارية من بين أهم الأسباب القائمة وراء نشوء الأزمات وتطورها. والمرتبطة بالإدارة المسؤولة

مباشرة عن الأزمة. من بين هذه الأسباب:

- قلة الإمكانيات المادية والبشرية لمواجهة تلك الأزمات
- تجاهل الإنذار لحدوث أزمة
- الإدارة العشوائية والصراع بين مصالح الإدارة ومصالح العاملين
- القيادة الإدارية الغير كفاء
- ضعف أو غياب التفويض في صنع القرارات
- ضعف العلاقات الداخلية بين العاملين

3- أسباب خارجة عن إرادة المؤسسة

هذه الأسباب لا ترتبط أساسا بالعنصر البشري أو الإداري، بل تأتي عادة من مصادر خارجية مثل:

- الكوارث الطبيعية، مثل الزلازل والبراكين
- الشائعات مثل إشاعة تخفيض الأجور أو الاستغناء عن عدد من العمال
- استعراض القوة، من دون حساب مسبق للنتائج
- تضاربت المصالح بين الكيانات أو الأشخاص

أداء العاملين بمستشفيات القطاع الحكومي

تمهيد:

إن تطوير أداء الموظفين والعاملين في القطاع الصحي الحكومي في محافظة الدمام بالمملكة العربية السعودية استراتيجية مهمة في بيئة العمل، فهي أداة لنمو مؤسسات القطاع الصحي وتساعد في الحفاظ على إنتاجيتها وموظفيها، فهذا الأمر هو جزء أساسي في العمل الناجح، حيث يساهم في خلق ثقافة عمل إيجابية وأمنة، مما يحقق الاستدامة، كما يعزز لدى الموظفين شعور الانتماء، فيدفعهم ذلك للعطاء، الأداء الوظيفي اهتمام العديد من الباحثين والمفكرين في مجالات متعددة، وبطبيعة الحال تسعى كل المنظمات إلى إنجاز أعمالها بكفاءة وفعالية الية، وذلك من أجل الوصول إلى تلك الأهداف التي تم التخطيط لها مسبقا وبأقل تكلفة ممكنة. ومن هنا ازدادت الاهتمامات والأولويات الفكرية بكيفية تحسين الأداء الوظيفي للعاملين، لأن نجاح أي منظمة مرتبط بمستوى أفرادها وكفاءتهم فالفرد هو الذي يخطط وينظم وينفذ القرارات، وينفذ ويتابع سير العمل من أجل تحقيق أهداف معينة. سيتم التطرق إلى الأداء الوظيفي من خلال عرض لمفهومه وأهميته، عناصره، أبعاده ومحدداته، وفي الأخير عملية تقويم الأداء الوظيفي.. (صالح، 2018).

تعريف أداء العاملين

يعد تحقيق أفضل أداء للحفاظ على الميزة التنافسية من الأهداف الرئيسة للمؤسسة ويلاحظ أن بعض المنظمات قد تحدد الربحية وحصة السوق أو الجودة كمعايير للأداء بينما يحدد بعضها التكلفة ومن خلال نتائج العاملين أو الجماعات العاملة يتحدد أداء العاملين للوصول إلى الأهداف المنشودة وهو مؤشر على مدى تحقيق العاملين للأهداف والمعايير الموضوعة. فمن وجهة نظر وظيفية يعتبر أداء العاملين هو مستوى أو نسبة إنجاز مهمة ما ضمن المعايير المحددة للوصول إلى الأداء المستهدف يمثل مخرجات أو كمية الانتاج للعامل الواحد مقدرة بوحدة زمنية محدد وهو يمثل انعكاس لمدى قدرته من عدمها في تحقيق الأهداف المتعلقة بعمله أي كانت طبيعة هذا العمل. (الخيبي، 2013).

- ✓ أداء العاملين هي كمية العمل والجهد المبذول من قبل العاملين أو الموظفين سواء كانت تلك المجهودات جسمانية أو عقلية والأكيد أن تلك الطاقة المبذولة تقاس بسرعة الوقت في الإنجاز لتلك المهام.
- ✓ يمكن تعريف الأداء بأنه نوعية العمل والجهد المقدم من قبل العاملين في المؤسسة حيث تشير إلى مستوى إنجازه بما يتناسب بين الجهد المبذول والمواصفات النوعية المطلوبة سواء كانت لمنتج أو خدمة.
- ✓ يمكن قياس معدلات الأداء بالنسبة للعاملين من ناحية الجودة والكمية وخلال فترة زمنية محددة.

مفهوم تطوير الأداء الوظيفي للعاملين: (المزوي، 2017).

ان تطوير الاداء الموظفين هو مجموعة من العمليات التي تقوم بها إدارة الموارد البشرية والمسؤولين في المؤسسة بهدف تحسين مهارات الموظفين وتطويرهم ورفع أدائهم وتحديد أهدافهم، بالإضافة إلى تعزيز مشاركتهم وخلق بيئة عمل إيجابية، وهذه العمليات لها عدة أشكال، مثل: برامج التدريب، ورش العمل، العمل الجماعي، والندوات وغيره.

هو كمية العمل والجهد المبذول من قبل الموظفين سواء كانت تلك المجهودات جسمانية أو عقلية والأكد أن تلك الطاقة المبذولة تقاس بسرعة الوقت في الإنجاز. -او هي نوعية العمل والجهد المقدم من قبل العاملين في المستشفى حيث تشير الي مستوى إنجازه ودرجة الموائمة والتطابق فيما بين الجهد المبذول

الدراسات السابقة:

تمهيد

استكمالاً للإطار النظري الخاص بهذه الدراسة يستلزم الأمر استعراض أهم الدراسات ذات الصلة وحسبنا أن ذلك قد يساهم في بناء أنموذج وفرضيات هذه الدراسة بعد الاستفادة مما طرح من مفاهيم نظرية في المباحث المذكورة آخذين بعين الاعتبار في عرض هذه الدراسات صلتها الحيوية بموضوع الدراسة الحالية حيث تناولت الدراسة العديد من النماذج وفق المنظور الجديد لإستراتيجية إدارة الازمات

بعد الاطلاع على عدة دراسات وأبحاث سابقة تناولت متغيرات الدراسة المستقلة والتابعة واختبار العلاقة بين التخطيط الاستراتيجي والأداء الوظيفي للعاملين تناولنا العديد من الدراسات العربية والأجنبية يمكن ايضاحها كما يلي:

1- دراسة (القحطاني، 2024)

بعنوان " (أثر التخطيط الاستراتيجي في التعامل مع أزمة كورونا (دراسة تطبيقية على صحة بيشة) " هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على أثر التخطيط الاستراتيجي في التعامل مع أزمة كورونا في مديرية الصحة ببيشة. واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، نظراً لملائمة هذا المنهج لهذا النوع من الدراسات. تكون مجتمع الدراسة من العاملين في مديرية الشؤون الصحية بمحافظة بيشة من خلال دراسة عينة عشوائية بسيطة مكونة من (201) من العاملين بمديرية الشؤون الصحية بمحافظة بيشة. بناء على طبيعة البيانات، وعلى المنهج المتبع في الدراسة، وجد الباحث أن الأداة الأكثر ملاءمة لتحقيق أهداف هذه الدراسة هي "الاستبانة"، وقد تم بناء أداة الدراسة بالرجوع إلى الأدبيات والدراسات السابقة الخاصة بموضوع البحث. وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى التخطيط الاستراتيجي في مديرية صحة بيشة جاء بدرجة عالية وهناك موافقة بشدة بين أفراد الدراسة على متطلبات التخطيط الاستراتيجي في مديرية صحة بيشة، هناك موافقة بشدة بين أفراد الدراسة على أثر التخطيط الاستراتيجي في مواجهة وباء كورونا، وذلك يتمثل في موافقة أفراد الدراسة على أن التخطيط الاستراتيجي يُساهم في (توفير معلومات تفيد في اتخاذ القرارات وحل المشكلات في مواجهة وباء كورونا). وفي ضوء النتائج التي تم التوصل إليها أوصى الباحث بضرورة إقامة الدورات التدريبية وورش العمل للقيادات في مديرية صحة بيشة حول التخطيط الاستراتيجية لتعزيز مهاراتهم وقدراتهم التخطيطية، وإبقائهم على إطلاع بكل ما هو جديد في ذلك المجال، التحفيز المادي والمعنوي للقيادات في مديرية صحة بيشة ممن يمارسون التخطيط الاستراتيجي، لتشجيعهم على الاستمرار في ممارسة التخطيط

الاستراتيجي، وتحفيز القيادات الأخرى على ممارساته. مشاركة العاملين في إدارة الأزمات التي تواجهها مديرية صحة بيشة، وذلك من خلال تحفيزهم على طرح الأفكار الجديدة التي من شأنها أن تُساهم في التعامل بفاعلية مع الأزمة.

2- دراسة (Wefki E. Elemam,2023)

بعنوان The Role of Strategic Planning in Environmental Crisis Management

Article Review and Case Study

أصبح التخطيط الاستراتيجي ضروريًا للحكومات والمؤسسات التي تواجه الأزمات العالمية والابتكارات التكنولوجية وتطور علوم الإدارة. إن تحقيق النجاح والازدهار على المدى الطويل في عالم سريع التغير أمر أساسي. الطبيعة غير المتوقعة للعالم الحديث تعني أن الأزمات البيئية تحدث بشكل أكثر تكرارًا، مما يتطلب نهجًا استباقيًا واستراتيجيًا للتنقل بفعالية في حالة عدم اليقين. يتيح التخطيط الاستراتيجي للمنظمات التعامل مع التعقيدات التي تعوق تحقيق الأهداف الاستراتيجية. إنه يوفر أساسًا علميًا قويًا لتقييم الأداء في كل مفترق طرق تنظيمي، مما يسهل عملية اتخاذ القرارات المدروسة. تمتد فعالية التخطيط الاستراتيجي إلى إدارة الأزمات والكوارث، حيث يمكن للمؤسسات أن ترتقي فوق الاضطرابات العاطفية من خلال اعتبار التخطيط الاستراتيجي كمرشد دائم. تعزز هذه الرؤية المرتفعة التفكير الاستراتيجي وتؤدي إلى فهم متعمق لأسباب الكوارث الجذرية، مما يقلل

من تكرارها. تستكشف هذه البحث العلاقة بين التخطيط الاستراتيجي وإدارة الأزمات البيئية،
متعمقة في الدور المحوري للتخطيط الاستراتيجي في تجنب، وتسهيل، والاستجابة لمجموعة واسعة
من الأزمات البيئية. من خلال الكشف عن فعالية التخطيط الاستراتيجي في إدارة الأزمات، يقدم هذا
البحث رؤى وتوصيات للمنظمات والحكومات التي تهدف إلى تعزيز قدرتها على التحمل في مواجهة
التحديات البيئية. إنه يعزز فهماً شاملاً لدور التخطيط الاستراتيجي في التنقل عبر الأزمات والكوارث
البيئية، مما يدفع نحو مستقبل أكثر مرونة واستدامة.

3- دراسة (الزهراني، 2023م):

عنوان الدراسة " أثر تطبيق مراحل إدارة الأزمات على أداء المنظمات الصحية من وجهة نظر العاملين في
مجمع الملك عبد الله الطبي بمحافظة جدة". تهدف الدراسة الى التعرف على طريقة تطبيق مراحل إدارة
الازمات الخمسة وما هي درجة نجاحها في عملية التطبيق على مجمع الملك عبد الله الطبي بمحافظة جدة في
المملكة العربية السعودية وقد تم صياغة مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيسي التالي: ما أثر تطبيق إدارة
الأزمات على أداء مجمع الملك عبد الله الطبي بمحافظة جدة؟ وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي
وهو المنهج المناسب للدراسة وكذلك تم استخدام نموذج الاستبانة لجمع بيانات الدراسة لعينة عشوائية
بلغت ثلاثمائة موظفا من العاملين في كل التخصصات الطبية. وقد توصلت الدراسة الى ان أكثر المراحل
الخمس تأثيرا في الأداء كانت مرحلة الاستعداد والوقاية يليها مرحلة الاحتواء للأضرار السلبية وثالثا كانت

مرحلة التعلم ورابعا مرحلة الإنذار المبكر وأخيرا مرحلة استعادة للنشاط. وجاءت اهم توصيات الدراسة كما يلي: ضرورة تنمية المهارات القيادية والتدريبية للقيادات العاملة في المستشفى وتوفير مناخ تنظيمي سليم وإجراءات محددة للمهام.

4- دراسة (المسيعدين، 2022):

عنوان الدراسة "أثر التخطيط الإستراتيجي على أداء العاملين في دائرة الأحوال المدنية والجوازات في العاصمة عمان". هدفت هذه الدراسة إلى ايضاح أثر التخطيط الاستراتيجي على أداء الموظفين في دائرة الأحوال المدنية والجوازات في العاصمة الأردنية عمان وقد تم استخدام الاسلوب التطبيقي لجمع المعلومات تم ذلك عن طريق استخدام الاستبانة لجمع بيانات الدراسة كأداة رئيسة لكل من متغيرات الدراسة التابع والمستقل حيث تكونت من 59 فقرة وتم تحليل العلاقة بين المتغيرات باستخدام أسلوب الانحدار الخطي البسيط لبيان اثر العلاقة بين المتغير المستقل وهو التخطيط الاستراتيجي والمتغير التابع وهو أداء يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين بدائرة الأحوال المدنية والجوازات والمكاتب التابعة لها في العاصمة الاردنية عمان، وقد تمثلت عينة الدراسة العشوائية من بعض الافراد العاملين في الدائرة الرئيسية والذين بلغ عددهم مائتان وثمانية موظفا وتم توزيع الاستبانة عليهم جميعا وتم استرداد 191 استبانة صالحة للدراسة ولأغراض التحليل الاحصائي من خلال استخدام المنهج الوصفي التحليلي للحصول علي نتائج وتوصيات الدراسة وتحقيق الهدف منها ومن خلال التحليل الاحصائي كانت اهم تلك النتائج: هي وجود أثر ذي دلالة

احصائية على كل من المعرفة بالمتطلبات الوظيفية ونوعية العمل وكمية الأعمال المنجزة في دائرة الأحوال المدنية والجوازات في العاصمة الأردنية وكانت اهم توصيات تلك الدراسة كما يلي: ضرورة التركيز علي شرح رؤية ورسالة دائرة الأحوال المدنية للعاملين بها وتوفير قاعدة بيانات تخدم عملية تطوير للأداء من خلال فهم افضل لرؤية ورسالة الدائرة واشراك العاملين في عملية التخطيط والمشاركة في وضع الأهداف

5- دراسة (مصطفى، 2022):

بعنوان " دور التخطيط في تحقيق التنمية المستدامة" تهدف الدراسة إلى التعرف على دور تخطيط إدارة الأزمات في تحقيق التنمية المستدامة في الجمعيات الأهلية، من خلال تحديد دور إدارة الأزمات في الجمعيات الأهلية في تحقيق التنمية المستدامة، وتحديد أسباب الأزمات التي تواجهها الجمعيات الأهلية، والتعرف على أنواع الأزمات التي تواجهها الجمعيات الأهلية. اتبعت هذه الدراسة المنهج الوصفي بهدف التعرف على الواقع الفعلي لدور تخطيط إدارة الأزمات في تحقيق التنمية المستدامة. وفي المنظمات غير الحكومية، أشارت الدراسة إلى أن التخطيط لإدارة الأزمات في المنظمات غير الحكومية أداة فعالة لتحقيق أهداف التنمية المستدامة.

6- دراسة (Almanor, 2021)

عنوان الدراسة: The Impact of Strategic Planning on The Performance of Economic
Governmental Organizations: The Moderating Role of Organizational Leadership and
Sustainability, Malaysia

بعنوان "تأثير التخطيط الاستراتيجي على أداء المنظمات الحكومية الاقتصادية من خلال الدور الوسيط
للقيادة التنظيمية في المؤسسات الحكومية

هدفت هذه الدراسة إلى التحقق من تأثير التخطيط الاستراتيجي لكل من الموارد المالية، المهارات الإدارية،
نظم المعلومات وثقافة المؤسسة واثارها على أداء المؤسسة. خلصت الدراسة إلى أنه يوجد عالقة إيجابية بين
التخطيط الاستراتيجي وأداء إدارة التنمية الاقتصادية على ذلك فإن هناك دور وسيط لريادة الأعمال في
العالقة بين التخطيط الاستراتيجي وأداء دائرة التنمية الاقتصادية وأوصت الدراسة بضرورة صياغة معايير
وقيم أخلاقية تؤدي إلى تقوية ثقافة المؤسسة تجاه التخطيط الاستراتيجي ودورة المحوري في رفع مستوى
الأداء للعاملين بكافة مستوياتهم الإدارية

7- دراسة (جبر، 2021)

بعنوان "أهمية التخطيط الاستراتيجي ودوره في إدارة الأزمات" هدف البحث هو بناء إطار نظري
حول أهمية التخطيط الاستراتيجي وعلاقته بإدارة الأزمات ودوره في الكشف المبكر عن الأزمة
وتقليل تأثيرها. وقد توصل البحث إلى أن للتخطيط الاستراتيجي دورًا مهمًا جدًا في إدارة الأزمات،

حيث يساعد على تحديد جميع الفرص المتاحة للتغلب على الأزمة، وبالتالي تقليل التهديدات والمخاطر التي تسبب تلك الأزمة. كما قدم البحث توصيات، بما في ذلك العمل على وجود برامج محددة للتقييم والتحليل المستمر للأزمات والمخاطر المحتملة، وتفعيل وسائل وأساليب فعالة للتواصل بين الموظفين والإدارة نظراً لدورها في احتواء الأزمة والتعامل معها بصورة أسرع.

8- دراسة (حسن 2020):

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير جودة التخطيط الاستراتيجي على أداء الشركات وتآلف مجتمع البحث من جميع عمال شرطي البدي والشركة الوطنية للكهرباء بمدينة أنجينا عاصمة جمهورية تشاد، واشتملت عينة البحث على (ثلاثون) عاملاً. ولتحقيق هدف البحث، تم تطوير استبانة والتأكد من صدقها وثباتها؛ وتم استخدام التحليل الإحصائي الوصفي والاستدلالي. توصلت نتائج التحليل الإحصائي إلى أن جودة التخطيط تؤثر تأثيراً مباشراً على جودة أداء الشركات، تقوم الشركتان بإجراء بحوث في تحديد ما يرغبه العميل (الزبون) مما أدى إلى إنجاح مشروعاتهما، وخلصت الدراسة إلى جملة من التوصيات بضرورة المحافظة على مشاركة العاملين في وضع الخطط الاستراتيجية في مجال الجودة، توفير متطلبات التخطيط الاستراتيجي من أجل تحسين أداء الشركات.

9- دراسة (حسين 2019):

أصبحت البيئة التنظيمية اليوم أكثر تنافسية وعالمية. يتميز التنظيم الحديث بالجديد السريع تقديم المنتج، دورة حياة أقصر للمنتج، حسن الاطلاع، توقعات العملاء، هذه العوامل تجبر المنظمة على ذلك جعل إدارة سلسلة التوريد تتسم بالكفاءة والفعالية الاستجابة بسرعة للتغيرات في السوق لخلق ميزة تنافسية. الهدف من هذا البحث هو التحقيق دور إدارة سلسلة التوريد في حل مشكلة المنظمة الحل من خلال العلاقة بين الموردين والعملاء وإدارة سلسلة القيمة. اختبر الباحث مشكلة البحث في شركات مستحضرات التجميل المصرية باستخدام المنهج الوصفي من خلال أداة العينة والتي وزعت (240) استجابات منها إدارة المنظمة للعثور على النتائج والتوصيات

10-دراسة (العبيدي 2019):

بعنوان: أثر العوامل الإستراتيجية في تحسين فاعلية تقويم الأداء الإداري للمشاريع. والتي هدفت إلى بيان أثر العوامل الإستراتيجية في تحسين فاعلية تقويم الأداء الإداري وعبر تحليل المسار والأثر استنادا لآراء مجتمع الدراسة في شركة العبيكان للأبحاث والتطوير وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها: وجود أثر إيجابي للعوامل الإستراتيجية (التحليل الاستراتيجي تحديد المهمة توقعات التخطيط والتنفيذ التقويم باستخدام أسلوب السيناريوهات) في تحسين فاعلية تقويم الأداء الإداري (جودة الأداء الإداري إدارة الجودة الشاملة الموقف التنافسي). وأن معايير الموقف التنافسي كانت أكثر المتغيرات تأثرا بالعوامل الاستراتيجية.

11-دراسة (زعبي، 2019م):

الدراسة بعنوان " دور التخطيط الاستراتيجي في إدارة الأزمات في المؤسسات الحكومية ".

تهدف الدراسة وبشكل أساسي في بيان دور التخطيط الاستراتيجي في إدارة الأزمات في المؤسسات الحكومية في فلسطين وفقا للعديد من المتغيرات الديموغرافية تتمثل في النوع والعمر والدرجة الوظيفية للموظف وعدد سنوات الخبرة وتم اعداد قائمة استقصائية من اجل تحقيق اهداف الدراسة تكون من 28 عبارة تواجه في الأساس الي جميع العاملين في المؤسسات الحكومية ولكي نتمكن من دراسة متغيرات الدراسة فقد تم تحديد عينة عشوائية تقدر بعدد 386 عاملا وعاملة في القطاع الحكومي ومن خلال تحليل للمعلومات التي تم جمعها باستخدام المنهج الوصفي التحليلي كانت اهم تلك النتائج ما يلي: ان عملية التخطيط الاستراتيجي في إدارة الأزمات كانت ذات مستوى متوسط وأيضا كانت درجة الأداء والفاعلية للعاملين في عينة الدراسة وكفاءتهم في عمليات التخطيط الاستراتيجي في إدارة الأزمات كانت أيضا متوسطة وكانت التوصية الملائمة لتلك النتائج هي ضرورة التواصل الفعال والكفاء بين واضعي الخطط الاستراتيجية في إدارة الأزمات والمنفذين لتلك الخطط وتوفير عمليات التغذية العكسية لمعالجة

12-دراسة (نور الدين 2019)

دراسة بعنوان "دور التخطيط الاستراتيجي في زيادة فاعلية الإدارة المدرسية بمحافظات غزة" هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور التخطيط الاستراتيجي في زيادة فاعلية الإدارة المدرسية بمحافظات غزة وذلك من خلال الإجابة عن السؤال الرئيس للدراسة وهو ما دور التخطيط الاستراتيجي في زيادة فاعلية الإدارة

المدرسية في مدارس الحكومة الأساسية العليا بمحافظات غزة. وقد تكون مجتمع الدراسة من جميع مديري ومديرات المدارس. وقد توصلت الدراسة - الحكومية الأساسية العليا للعام الدراسي (2019)

إلى النتائج التالية: بلغ الوزن النسبي لمتوسط درجة تأييد عينة الدراسة لدور التخطيط الاستراتيجي في زيادة فاعلية الإدارة المدرسية بمحافظات غزة 84.47 % وهذا يدل على أن درجة التأييد عالية جدا. وأن المستجيبين أقرروا بأهمية دور المتغيرات (صياغة الأهداف الاستراتيجية للمدرسة دور تحليل البيئة الداخلية صياغة رسالة المدرسة صياغة الرؤية المستقبلية تحليل البيئة الخارجية للمدرسة في زيادة فاعلية الإدارة المدرسية. كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات المستجيبين المتعلقة بجميع مجالات الاستبانة تعزى لمتغيرات (الجنس المؤهل العلمي سنوات الخدمة المنطقة التعليمية).

التعليق على الدراسات السابقة:

بعد استعراض مجموعة من الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع البحث حول موضوع أثر التخطيط الاستراتيجي في إدارة الأزمات والكوارث الصحية على أداء العاملين تم الاستفادة منها في التعرف على القضايا ذات العلاقة بالتخطيط الاستراتيجي والأداء الوظيفي معا كذلك تم الاستفادة من تلك الدراسات في عملية الاختيار والاستنباط لتساؤلات الدراسة وتحديد مشكلة الدراسة بشكل دقيق وأيضا تم الاستفادة منها في عملية اثناء للبحث العملي والمساعدة في عملية صياغة فرضيات الدراسة وكذلك الأهمية والاهداف بالإضافة الي المساعدة في توضيح كيفية بناء أداة الدراسة

وصياغة عبارات الاستبانة عند تناولها في المرحلة القادمة ودورها في المساعدة علي شرح وتفسير

كيفية تحديد النتائج والتوصيات وترتيب مكونات البحث العلمي.

وبمقارنة الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة نجد الاتي

1- اتفاق تام في تناول كل الدراسات للمتغيرات التابعة أداء العاملين والمستقلة التخطيط

الاستراتيجي في إدارة الازمات والكوارث

2- كان الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة هو في البيئة التي سيتم العمل بها

وهي بمستشفيات القطاع الحكومي في محافظة الدمام بالمملكة العربية السعودية.



الفصل الثالث منهجية الدراسة

لإجراءات المنهجية للبحث

3/1 مقدمة

يتناول هذا الفصل منهجية الدراسة من خلال النموذج التجريبي للبحث متضمنًا عدة أمور (المنهج المستخدم في الدراسة – مجتمع الدراسة – عينة الدراسة – أدوات الدراسة- بيئة الدراسة – خطوات تطبيق الدراسة) حيث ينتهي الفصل باستنتاج موثوقية ومصداقية وأخلاقيات البحث العلمي وصحته.

3/2 تصميم البحث واسلوبه:

انطلاقاً من طبيعة الدراسة ومحاولة للإجابة عن أسئلتها وتحقيقاً لأهدافها فإن الدراسة سوف تستخدم المنهج الوصفي والذي يتم من خلاله وصف الظاهرة موضوع الدراسة اعتماداً على جمع الحقائق والبيانات وتصنيفها ومعالجتها وتحليلها تحليلًا كافيًا ودقيقًا لاستخلاص دلالتها والوصول إلى نتائج أو تعميمات عن الظاهرة أو الموضوع محل الدراسة كما أنه كثيراً ما يتعدى الوصف إلى التفسير

3/3 - أدوات البحث وطرق جمع المعلومات

تعد أداة الاستبانة من أهم أدوات البحث العلمي وأكثرها استخداماً في العلوم الاجتماعية، وهي استمارة بحث يتم من خلالها الحصول على المعلومات والحقائق في مختلف الظروف والبحث في مختلف الاتجاهات والمواقف. وتشتمل على مجموعة من الأسئلة التي يُطلب من أفراد العينة الإجابة عليها، ويمكن أن يتم إرسال هذه الأسئلة بالبريد الإلكتروني، ويطلق عليها في هذه الحالة الاستبانة البريدية

تم اعداد الاستبانة حول موضوع الدراسة وهي العوامل المؤثرة في أثر التخطيط الاستراتيجي في إدارة الأزمات والكوارث الصحية على أداء العاملين بمستشفيات القطاع الحكومي في محافظة الدمام بالمملكة العربية السعودية

طرق جمع البيانات والمعلومات كالتالي:

المصادر الثانوية: استخدم مجموعة من الرسائل العلمية بالإضافة إلى الأبحاث والدراسات المنشورة في المجالات والمواقع الالكترونية اعداد في الإطار النظري للدراسة.

المصادر الأولية: من أجل جمع البيانات والمعلومات اللازمة للكشف عن أثر التخطيط الاستراتيجي في إدارة الأزمات والكوارث الصحية على أداء العاملين بمستشفيات القطاع الحكومي في محافظة الدمام بالمملكة العربية السعودية تم الاعتماد في الجانب الميداني على الاستبيان الأداة الرئيسة للدراسة.

سيتم تحليل بيانات هذه الدراسة باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، كما تمت الاستعانة ببرنامج (اكسل) لعمل الرسومات البيانية، وسيتم استخدام المعالجات والاختبارات الإحصائية التالية:

1- التكرارات والنسب المئوية لوصف عينة البحث وفقاً للمتغيرات الأولية.

2- المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لوصف محاور الدراسة.

3/4 مجتمع الدراسة

يبلغ عدد المستشفيات في محافظة الدمام بالمملكة العربية السعودية 22 مستشفى عام يضم مجتمع البحث جميع موظفي إدارات التخطيط الاستراتيجي في مستشفيات القطاع الصحي الحكومي في محافظة الدمام بالمملكة العربية السعودية بالإضافة الي مديري الموارد البشرية بتلك المستشفيات

3/5 عينة الدراسة

تتكون عينة البحث المستهدف من العاملين في كل من المستويات الإدارية العليا المسئولة عن عملية التخطيط الاستراتيجي وتحسين وتطور الأداء الوظيفي في مستشفيات القطاع الحكومي السعودي حيث تم اختيار عينة الدراسة بطريقة عشوائية حيث تم توزيع الاستبانة الكترونيا في اختيار عينة البحث والتي بلغ حجمها 360 موظفا واداريا حيث تم استرجاع منها 357 استبياناً وبعد فحصها الغيت منها 3 استبيانات نظرا لعدم مصداقيتها وبالتالي أصبح لدينا 357 استبياناً وهو حجم جيد يستوفي شروط الدراسة بما ان نسبته تساوي 99 % من اجمالي الاستبيانات.

الجدول رقم (1): توزيع اداة الدراسة.

عدد الاستبيانات	التوزيع	العائد	المفقود	المستبعد	النهائي
المجموع	360	357	0	3	357
النسب	%100	%99	%0	%1	%99

3/6 أداة الدراسة:

في إطار الدراسة الميدانية ويهدف اختبار العلاقة المفترضة بين متغيرات البحث (دراسة أثر التخطيط الاستراتيجي في إدارة الأزمات والكوارث الصحية على أداء العاملين بمستشفيات القطاع الحكومي في محافظة الدمام بالملكة العربية السعودية تم اختيار الاستبيان كوسيلة لقياس " أثر التخطيط الاستراتيجي في إدارة الأزمات والكوارث الصحية على أداء العاملين بمستشفيات القطاع الحكومي في محافظة الدمام بالملكة العربية السعودية حيث تم القيام بعدة خطوات تنفيذية لضمان صدقها وثباتها فان عملية الثبات في الاستبيان يعني بدرجة كبيرة التأكد من أن الإجابة سوف تكون واحدة تقريبا لو تكرر تطبيقها علي الأشخاص ذاتهم مرة أخرى وصدقها سوف يعني التأكد من انها سوف تقيس ما اعددت الدراسة من اجل قياسه وقد تم الاستعانة في اعداد الدراسة بالاطلاع علي مجموعة من الاستبيانات الخاصة أ أثر التكنولوجيا الحديثة على إدارة مرافق شركات صندوق الاستثمارات العامة.

وقد انقسم الاستبيان البحث إلى قسمين رئيسيين:

القسم الأول: الخاص بالبيانات الشخصية للمبحوثين: (الجنس- السن- الأقدمية - المؤهل العلمي - والوظيفة).

القسم الثاني: العوامل المؤثرة في أثر التخطيط الاستراتيجي في إدارة الأزمات والكوارث الصحية على أداء العاملين بمستشفيات القطاع الحكومي في محافظة الدمام بالمملكة العربية السعودية وتكون أربع محاور رئيسية كل محور يتكون من أربع فقرات. في كل محور.

وسوف يتم استخدام مقياس ليكرث الخماسي التي تتراوح اختياراته من موافق بشدة وموافق ومحايد وغير موافق وغير موافق بشدة كما يلي

جدول 2: أوزان الإجابات حسب مقياس ليكرث الخماسي

الإجابة	الوزن	المتوسط الموزون
موافق بشدة	5	5.0 – 4.20
موافق	4	- 3.40 > 4.20
محايد	3	- 2.60 > 3.40
غير موافق	2	- 1.80 > 2.60
غير موافق بشدة	1	- 1 > 1.80

الجدول السابق يوضح قيم المتوسطات المرجحة وفقاً لمقياس ليكرث للتدرج الخماسي وقد تم حساب المتوسطات الحسابية المرجحة لكل عبارة من عبارات محاور وأبعاد أداة الدراسة ومقارنتها مع المدى الموجود في الجدول وتعطى الإجابة المقابلة للمدى الذي يقع بداخله متوسط العبارة.

صدق - وثبات الاستبانة:

يقصد بصدق الاستبانة أن تقيس فقرات الاستبانة ما وضعت لقياسه وتم حسابه كما يلي:

1. الصدق الظاهري للاستبانة: للتعرف على مدى صدق أداة الدراسة تم عرضها على الأستاذ المشرف وتم الأخذ بملاحظته وإعادة صياغة بعض الفقرات وإجراء التعديلات المطلوبة بالاعتماد بشكل

أساسي ودقيق بحيث يعمل عل يحقق التوازن بين محتويات الاستبانة في كل فقراته علي حسب كل فرض.

2. صدق الاتساق الداخلي: بعد التأكد من الصدق الظاهري لأداة الدراسة تمّ حساب الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة لبيانات العينة الكلية للدراسة.

جدول (3-3): معامل ارتباط بيرسون أثر التخطيط الاستراتيجي في إدارة الأزمات والكوارث الصحية على أداء العاملين بمستشفيات القطاع الحكومي في محافظة الدمام بالمملكة العربية السعودية

معامل الارتباط	عدد الفقرات	محاور الدراسة
0834.	5 فقرات	يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لرؤية التخطيط الاستراتيجي في إدارة الأزمات والكوارث الصحية على أداء العاملين بالمستشفيات الحكومية في محافظة الدمام بالمملكة العربية السعودية.
0.852	5 فقرات	يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لدور رسالة التخطيط الاستراتيجي كأحد مراحل إدارة الأزمات والكوارث الصحية وبين أداء العاملين بالمستشفيات الحكومية في محافظة الدمام بالمملكة العربية السعودية.
0.866	5 فقرات	يوجد أثر ذو دلالة إحصائية يوضح مدى كفاءة وفاعلية التخطيط الاستراتيجي في إدارة الأزمات والكوارث الصحية على أداء العاملين بالمستشفيات الحكومية في محافظة الدمام

يتضح من الجدول ان جميع محاور الدراسة له معاملات ارتباط قوية ومقبولة وكافية يمكن الوثوق بها في تطبيقه أداة الدراسة الحالية

جدول (3-4): معامل الفاكرونباخ لقياس الثبات أداة الدراسة أثر التخطيط الاستراتيجي في إدارة الأزمات والكوارث الصحية على أداء العاملين بمستشفيات القطاع الحكومي في محافظة الدمام بالمملكة العربية السعودية.

معامل الثبات	عدد الفقرات	فرضيات الدراسة
0831.	5 فقرات	يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لرؤية التخطيط الاستراتيجي في إدارة الأزمات والكوارث الصحية على أداء العاملين بالمستشفيات الحكومية في محافظة الدمام بالمملكة العربية السعودية.
0.822	5 فقرات	يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لدور رسالة التخطيط الاستراتيجي كأحد مراحل إدارة الأزمات والكوارث الصحية وبين أداء العاملين بالمستشفيات الحكومية في محافظة الدمام بالمملكة العربية السعودية.
0.875	5 فقرات	يوجد أثر ذو دلالة إحصائية يوضح مدى كفاءة وفاعلية التخطيط الاستراتيجي في إدارة الأزمات والكوارث الصحية على أداء العاملين بالمستشفيات الحكومية في محافظة الدمام

يتضح من الجدول ان جميع محاور الدراسة له تتمتع بثبات مقبول احصائيا قوية ومقبولة وكافية يمكن الوثوق بها في تطبيقه أداة الدراسة الحالية

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لرؤية التخطيط الاستراتيجي في إدارة الأزمات والكوارث الصحية على أداء العاملين بالمستشفيات الحكومية في محافظة الدمام بالمملكة العربية السعودية.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لدور رسالة التخطيط الاستراتيجي كأحد مراحل إدارة الأزمات والكوارث الصحية وبين أداء العاملين بالمستشفيات الحكومية في محافظة الدمام بالمملكة العربية السعودية.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية يوضح مدى كفاءة وفاعلية التخطيط الاستراتيجي في إدارة الأزمات والكوارث الصحية على أداء العاملين بالمستشفيات الحكومية في محافظة الدمام



الفصل الرابع الدراسة الاحصائية

عرض البيانات وتحليلها وتفسيرها

4.1 تحليل البيانات وتفسيرها

يغطي هذا الفصل جميع تحليلات البيانات التي أُجريت لهذه الدراسة. قُسم الاستبيان إلى ثلاثة أقسام: يتناول القسم الأول الخصائص الديموغرافية (الجنس، العمر، التعليم، المهنة)؛ ويتناول القسم الثاني متغيراً تابعاً (أداء العاملين)؛ ويتناول القسم الثالث متغيراً مستقلاً (التخطيط الاستراتيجي لإدارة الأزمات والكوارث). يتضمن كل قسم ثلاث أبعاد حول المتغيرات التابعة والمستقلة (الرؤية والرسالة والكفاءة والفاعلية). يهدف تحليل الاستبيان إلى قبول أو رفض الفرضية البديلة للدراسة، وهي:

الفرضية الأولى:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لرؤية التخطيط الاستراتيجي في إدارة الأزمات والكوارث الصحية على أداء العاملين بالمستشفيات الحكومية في محافظة الدمام بالمملكة العربية السعودية.

الفرضية الثانية:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأهمية التخطيط الاستراتيجي كأحد مراحل إدارة الأزمات والكوارث الصحية وبين أداء العاملين بالمستشفيات الحكومية في محافظة الدمام بالمملكة العربية السعودية.

الفرضية الثالثة:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية يوضح مدى كفاءة وفاعلية التخطيط الاستراتيجي في إدارة الأزمات والكوارث الصحية على أداء العاملين بالمستشفيات الحكومية في محافظة الدمام

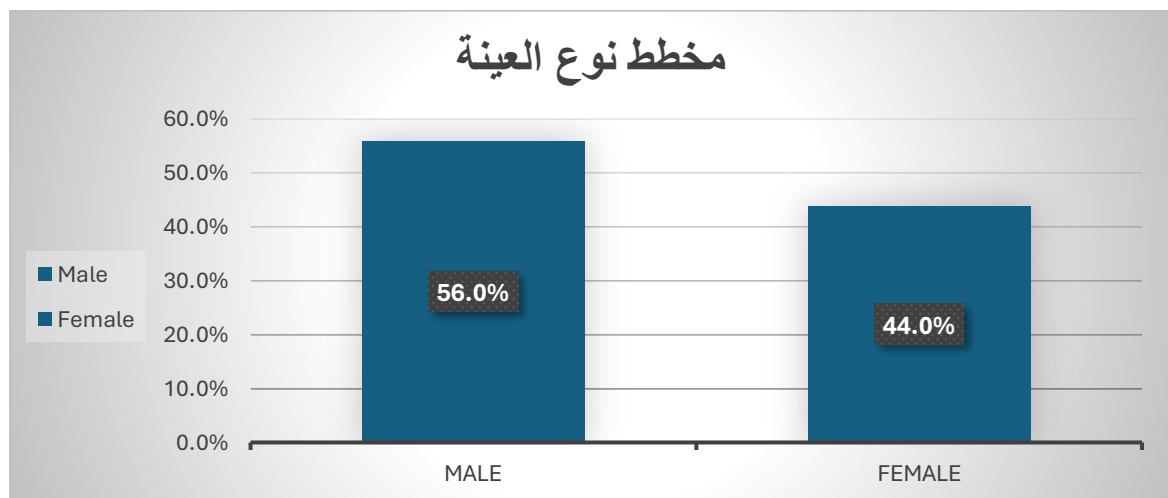
تم نقل الاستبيان إلى نموذج جوجل ونشره على وسائل التواصل الاجتماعي للوصول إلى عدد كبير من العاملين بالمستشفيات الحكومية. تم استلام 357 رداً، مما يشير إلى استيفاء حجم العينة بعد جمع أول 357 رداً.

تم إعداد البيانات للتحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS. يقدم هذا الفصل لمحة عامة عن الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة، بالإضافة إلى فحص صحة وموثوقية متغيرات البحث. بالإضافة إلى ذلك، تم توفير المتغيرات المرتبطة بناء على نتائج التحليل الوصفي وتحليل ارتباط بيرسون. وباعتبارها دراسة كمية، فإن صحة نماذج الأدوات، التي وافق عليها خبراء من مختلف المجموعات العاملة في المستشفيات الحكومية في محافظة الدمام بالمملكة العربية السعودية، هي أحد العوامل التي يتم قياسها باستخدام مقياس الموثوقية. تتميز الدراسة بطبيعة كمية؛ لذلك، تم التحقق من صحة بنود الدراسة التي تم تقييمها باستخدام مقياس الموثوقية ونماذج الأدوات. 4.1.1 التركيبة السكانية للمستجيبين

الجدول (4.1) نوع المستجيبين

النوع	التكرار	النسبة
ذكر	90	56%
انثى	130	44%
Total	357	100%

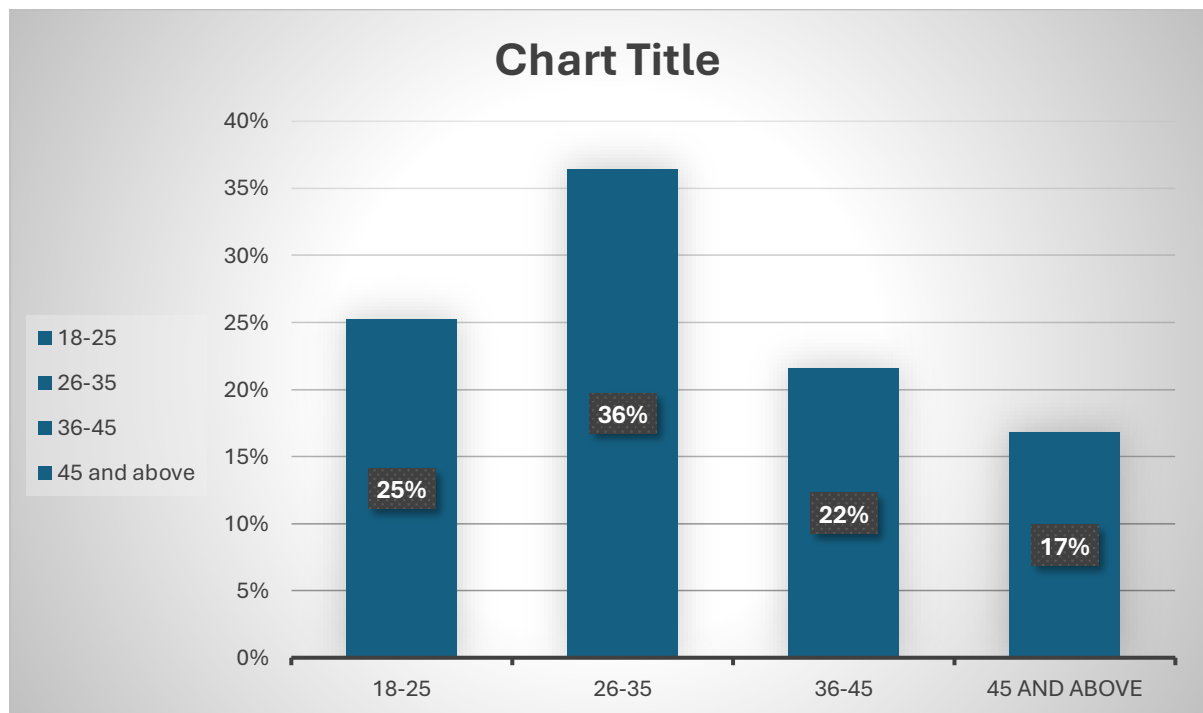
بناء على الجدول أعلاه (4-1)، تم تقسيم أفراد عينة الدراسة إلى ذكور بنسبة 56% وإناث بنسبة 44% من عينة الدراسة، وفي الواقع، من أصل 357 مستجيباً، كان هناك 200 مستجيب من الذكور و157 من الإناث مما يدل على أن معظم أفراد عينة الدراسة من الذكور. ومع ذلك، وبناء على نتائج عينة الدراسة، نجد زيادة كبيرة في نسبة مشاركة الإناث في المستشفيات الحكومية في محافظة الدمام بالمملكة العربية السعودية.



الجدول (4.2) أعمار المستجيبين

العمر	التكرار	النسبة
18-25	90	25%
26-35	130	26%
36-45	77	22%
46 فأكثر	60	17%
Total	357	100%

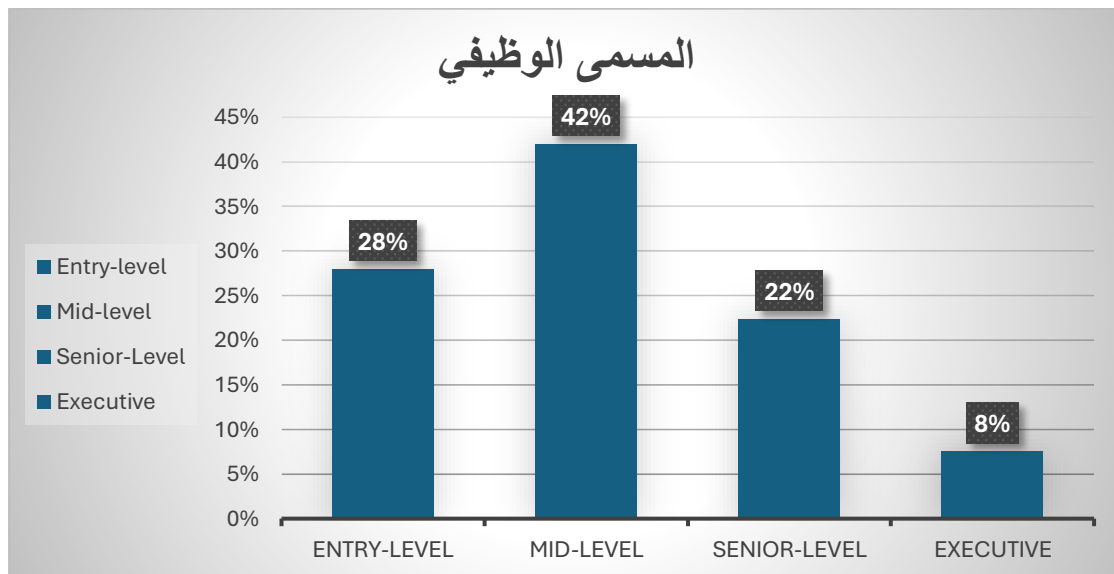
يوضح الجدول أعلاه (2-4) أن أفراد عينة الدراسة قد تم تقسيمهم إلى 25% من المستجيبين ينتمون إلى الفئة العمرية "18-25"، و36% من المستجيبين ينتمون إلى الفئة العمرية "26-35"، و22% من المستجيبين ينتمون إلى الفئة العمرية "36-45"، وأخيراً 17% ينتمون إلى الفئة العمرية "45 فأكثر". في الواقع، من أصل 357 مستجيباً، ينتمي (90) مستجيباً إلى الفئة العمرية "18-25"، و(130) إلى الفئة العمرية "26-35"، و(77) مستجيباً ينتمون إلى الفئة العمرية "36-45"، و(60) مستجيباً ينتمون إلى الفئة العمرية "45 فأكثر". تشير نتائج تحليل أعمار عينة الدراسة إلى أن معظم أعمار العينة تنتمي إلى الفئات العمرية الأصغر، حيث تمثل الفئة العمرية بين (26-35) أكبر فئة بنسبة 36% من حجم العينة المختارة.



الجدول (4.3) المسمى الوظيفي للمستجيبين

المسمى الوظيفي	التكرار	النسبة
مستوى مبتدئ	100	28%
مستوى متوسط	150	42%
مستوى عالٍ	80	22%
تنفيذي	27	8%
الإجمالي	357	100%

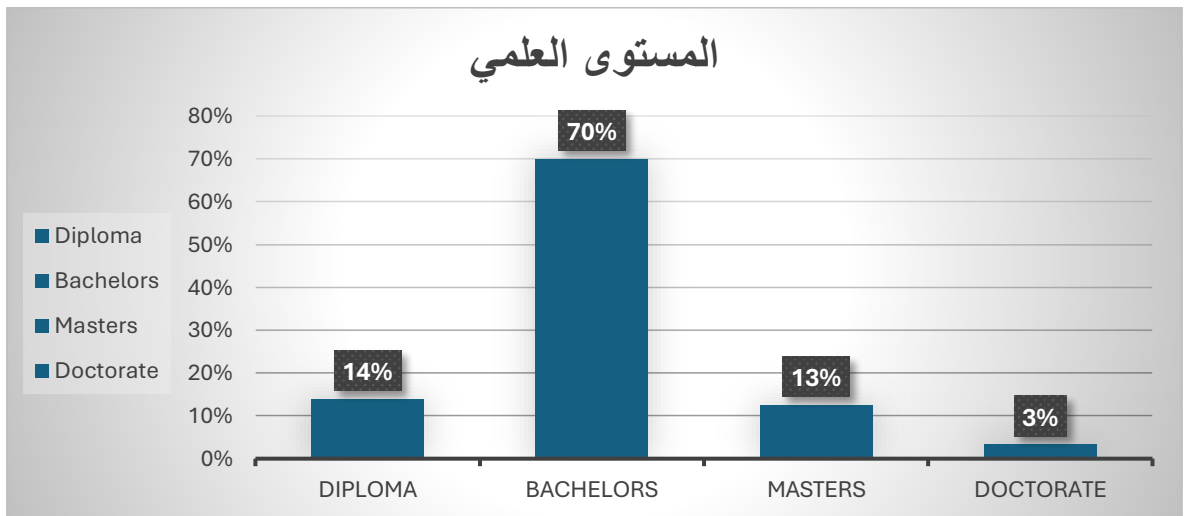
يوضح الجدول أعلاه (3-4) أن أفراد عينة الدراسة مقسمون إلى 28% من المستوى المبتدئ، و42% أكملوا المستوى المتوسط، و22% أكملوا المستوى العالي، و8% أكملوا المستوى التنفيذي. في الواقع، من بين 357 مستجيباً، كان (100) مستجيب من المستوى المبتدئ، و(150) مستجيباً أكملوا المستوى المتوسط، و(80) مستجيباً أكملوا المستوى العالي، و(27) مستجيباً أكملوا المستوى التنفيذي. بناء على نتائج التحليل السابق، يتضح أن معظم عينة الدراسة من المستويات الوظيفية المتوسطة، وهو ما يتفق مع طبيعة العمل في المستشفيات الحكومية في محافظة الدمام بالمملكة العربية السعودية.



الجدول (4.4) المستوى التعليمي للمستجيبين

المستوى التعليمي	التكرار	النسبة
دبلوم	50	14%
بكالوريوس	250	70%
ماجستير	45	13%
دكتوراه	12	3%
الإجمالي	357	100%

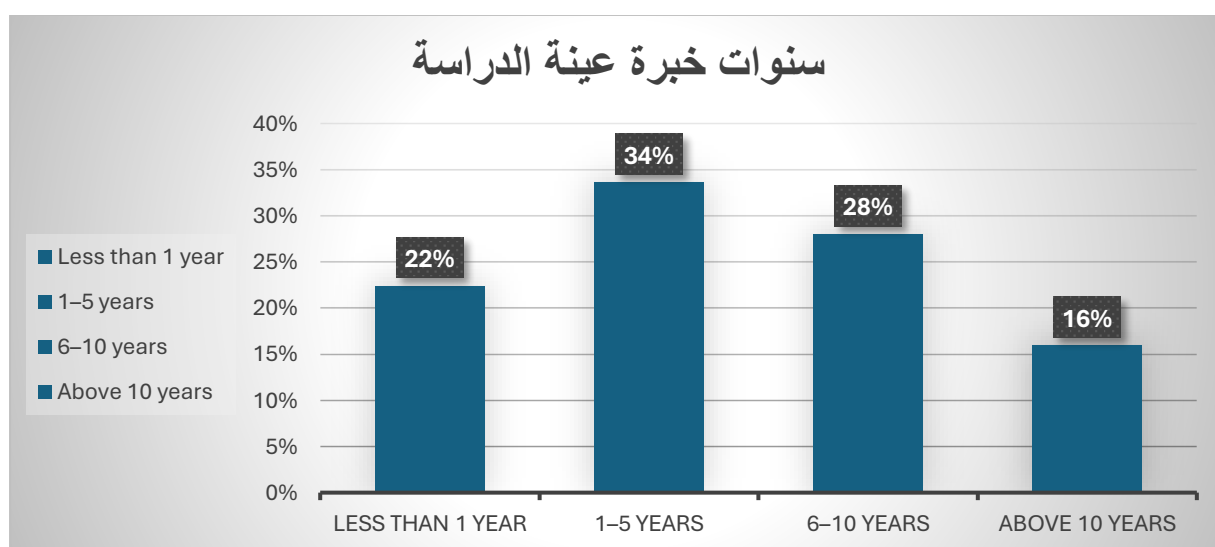
يوضح الجدول أعلاه (4-4) أن أفراد عينة الدراسة مقسمون إلى 14% حاصلون على دبلوم، و70% حاصلون على بكالوريوس، و13% حاصلون على ماجستير، و3% حاصلون على دكتوراه. في الواقع، من أصل 357 مستجيباً، (50) مستجيباً حاصلون على دبلوم، و(250) مستجيباً حاصلون على بكالوريوس، و(45) مستجيباً حاصلون على ماجستير، و(12) مستجيباً حاصلون على دكتوراه. مما يدل على أن معظم أفراد عينة الدراسة حاصلون على بكالوريوس. كما أن العينة ككل تتمتع بمستوى تعليمي مرتفع، وهذا يتوافق مع متطلبات وشروط العمل في المستشفيات الحكومية في محافظة الدمام بالمملكة العربية السعودية.



الجدول (4.5) سنوات خبرة المستجيبين

سنوات الخبرة	التكرار	النسبة
أقل من سنة	80	22%
١-٥ سنوات	120	34%
٦-١٠ سنوات	100	28%
أكثر من ١٠ سنوات	57	16%
الإجمالي	357	100%

يوضح الجدول أعلاه (4-5) أن أفراد عينة الدراسة مُقسَّمون إلى 22% ممن تقل أعمارهم عن سنة، و34% ممن أكملوا من سنة إلى خمس سنوات، و28% ممن أكملوا من عشر سنوات فأكثر، و16% ممن أكملوا من عشر سنوات فأكثر. في الواقع، من بين 357 مُستجيباً، كان (80) منهم ممن تقل أعمارهم عن سنة، و(100) منهم ممن أكملوا من سنة إلى خمس سنوات، و(180) منهم ممن أكملوا من سنة إلى خمس سنوات، و(80) منهم ممن أكملوا من عشر سنوات فأكثر. بناءً على نتائج تحليل سنوات الخبرة، فإن معظم أفراد عينة الدراسة تتراوح خبرتهم بين 6 و10 سنوات، ويمثلون 34% من العينة، مما يعني أن معظم أفراد عينة الدراسة يتمتعون بمستوى عالٍ من الخبرة.



4.2 تحليل البيانات

4.2.2 المتغيرات المستقلة

الجدول (4.7) الرؤية الاستراتيجية في إدارة الأزمات والكوارث الصحية

م	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق اطلاقاً	الوسيط	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
1	توجد رؤية واضحة للمستقبل بإدارة الأزمات والكوارث الصحية بمستشفيات القطاع الحكومي	20	25	40	160	112	3.54	0.801	موافقة	5
		6%	7%	11%	45%	31%				
2	تشير رؤية إدارة الأزمات والكوارث الصحية بمستشفيات القطاع الحكومي الى مقدار التقدم في عملية التخطيط الاستراتيجي	33	20	50	140	114	4.3	0.811	موافقة بشدة	2
		9%	6%	14%	39%	32%				
3	يوجد اعلان وتوعية مستمرة برؤية إدارة الأزمات والكوارث الصحية بمستشفيات القطاع الحكومي للمجتمع الداخلي	25	15	60	170	87	4.52	0.777	موافقة بشدة	1
		7%	4%	17%	48%	24%				
4	يوجد اعلان وتوعية مستمرة برؤية إدارة الأزمات والكوارث الصحية بمستشفيات القطاع الحكومي للمجتمع الخارجي	17	26	30	130	154	3.95	0.823	موافقة	4
		5%	7%	8%	36%	43%				
5	ترتبط رؤية إدارة الأزمات والكوارث الصحية بمستشفيات القطاع الحكومي بجدول زمني محدد لتحقيقها	25	16	46	115	155	4.15	0.897	موافقة	3
		7%	4%	13%	32%	43%				
	Total						4.09	0.822	عالية	

تم ترتيب عبارات المتغير المستقل "التخطيط الاستراتيجي لإدارة الأزمات والكوارث" للبعد الأول (الرؤية الاستراتيجية في إدارة

الأزمات والكوارث الصحية) حسب الأهمية النسبية.

- جاءت العبارة (رقم 3) في المرتبة الأولى، بمتوسط حسابي 4.52، وانحراف معياري 0.777، ودرجة موافقة عالية

جدا.

- جاءت العبارة (رقم 2) في المرتبة الثانية، بدرجة موافقة عالية، بمتوسط حسابي 4.30، وانحراف معياري 0.811،

ودرجة موافقة عالية جدا.

- جاءت العبارة (رقم 5) في المرتبة الثالثة، بمتوسط حسابي 4.15، وانحراف معياري 0.897، ودرجة موافقة عالية.

- جاءت العبارة (رقم 4) في المرتبة الرابعة، بدرجة موافقة عالية، بمتوسط حسابي 3.95، وانحراف معياري 0.823،

ودرجة موافقة عالية.

- بينما كانت العبارة (رقم 1) الأقل أهمية، بمتوسط حسابي 3.54، وانحراف معياري 0.801، ودرجة موافقة عالية.

- عند فحص عبارات المتغير المستقل للبعد الأول (الرؤية الاستراتيجية في إدارة الأزمات والكوارث الصحية) ، وُجد

أن جميع العبارات حصلت على درجة موافقة عالية، مما يدل على ارتفاع مستوى الرؤية الاستراتيجية في إدارة

الأزمات والكوارث الصحية. بلغ المتوسط الحسابي (4.092)، والانحراف المعياري (0.8218)، ودرجة موافقة عالية.

الجدول (4.8) الرسالة الاستراتيجية في إدارة الأزمات والكوارث الصحية

م	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق اطلاقاً	الوسيط	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
1	يساعد التخطيط الاستراتيجي على تحديد كل الفرص المتاحة لتخطي الازمة.	14	16	18	190	119	4.54	0.831	موافقة بشدة	1
		4%	4%	5%	53%	33%				
2	يسهم التخطيط الاستراتيجي على تقليل التهديدات والمخاطر المسببة لحدوث تلك الازمات	28	28	28	170	103	3.66	0.808	موافقة	5
		8%	8%	8%	48%	29%				
3	يحدد التخطيط الاستراتيجي كافة إمكانيات القطاع الصحي الحكومي التي يمكن استخدامها في مواجهة الازمات	41	14	15	130	157	4.11	0.898	موافقة	3
		11%	4%	4%	36%	44%				
4	يساعد التخطيط الاستراتيجي على تقييم النتائج التي تم التوصل إليها في مواجهة الأزمات	16	20	34	135	152	4.06	0.788	موافقة	2
		4%	6%	10%	38%	43%				
5	يشجع التخطيط الاستراتيجي على ابتكار الحلول المنطقية لمواجهة الأزمات	36	31	50	100	140	3.77	0.834	موافقة	4
		10%	9%	14%	28%	39%				
	Total						4.03	0.832	عالية	

تم ترتيب عبارات المتغير المستقل "التخطيط الاستراتيجي لإدارة الأزمات والكوارث" للبعد الثاني (الرسالة الاستراتيجية في

إدارة الأزمات والكوارث الصحية) حسب الأهمية النسبية.

- جاءت العبارة (رقم 1) في المرتبة الأولى، بمتوسط حسابي 4.54، وانحراف معياري 0.831، ودرجة موافقة عالية

جدا.

- جاءت العبارة (رقم 4) في المرتبة الثانية، بدرجة موافقة عالية، بمتوسط حسابي 4.06، وانحراف معياري 0.788،

ودرجة موافقة عالية.

- جاءت العبارة (رقم 3) في المرتبة الثالثة، بمتوسط حسابي 4.11، وانحراف معياري 0.898، ودرجة موافقة عالية.

- جاءت العبارة (رقم 5) في المرتبة الرابعة، بدرجة موافقة عالية، بمتوسط حسابي 3.77، وانحراف معياري 0.834،

ودرجة موافقة عالية.

- بينما كانت العبارة (رقم 2) الأقل أهمية، بمتوسط حسابي 3.66، وانحراف معياري 0.808، ودرجة موافقة عالية.

عند فحص عبارات المتغير المستقل للبعد الثاني (الرسالة الاستراتيجية في إدارة الأزمات والكوارث الصحية)، وُجد أن جميع

العبارات حصلت على درجة موافقة عالية، مما يدل على ارتفاع مستوى الرسالة الاستراتيجية في إدارة الأزمات والكوارث

الصحية. بلغ المتوسط الحسابي (4.028)، والانحراف المعياري (0.8318)، ودرجة موافقة عالية.

الجدول (4.9) كفاءة وفاعلية التخطيط الاستراتيجي في إدارة الأزمات والكوارث الصحية

م	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق اطلاقا	الوسيط	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
1	تركز جهود التخطيط الاستراتيجي على رفع كفاءة وفاعلية أداء العاملين بمستشفيات القطاع الحكومي	15	15	15	175	137	3.54	0.831	موافق	5
		4%	4%	4%	49%	38%				
2	التخطيط الاستراتيجي يوفر الكفاءات والقيادات المتخصصة في إدارة الأزمات والكوارث الصحية	18	19	25	192	103	3.69	0.888	موافق	4
		5%	5%	7%	54%	29%				
3	يؤدي التخطيط الاستراتيجي لاكتشاف الازمات في وقت مبكر	30	30	30	149	118	4.61	0.798	موافق بشدة	1
		8%	8%	8%	42%	33%				
4	التخطيط الاستراتيجي يؤدي الى إدارة الأزمات والكوارث الصحية بكفاءة وفاعلية اعلى وتكلفة اقل	36	46	10	114	151	4.08	0.788	موافق	3
		10%	13%	3%	32%	42%				
5	يعمل التخطيط الاستراتيجي على التوظيف الأمثل للإمكانيات المتاحة بإدارة الأزمات والكوارث الصحية بالمستشفيات	50	12	12	120	163	4.25	0.844	موافق بشدة	2
		14%	3%	3%	34%	46%				
	Total						4.03	0.83	عالية	

تم ترتيب عبارات المتغير المستقل "التخطيط الاستراتيجي لإدارة الأزمات والكوارث" للبعد الثالث (كفاءة وفاعلية التخطيط

الاستراتيجي في إدارة الأزمات والكوارث الصحية) حسب الأهمية النسبية.

- جاءت العبارة (رقم 3) في المرتبة الأولى، بمتوسط حسابي 4.61، وانحراف معياري 0.798، ودرجة موافقة عالية جدا.
- بينما كانت العبارة (رقم 1) الأقل أهمية، بمتوسط حسابي 3.54، وانحراف معياري 0.832، ودرجة موافقة عالية.
- جاءت العبارة (رقم 5) في المرتبة الثانية، بدرجة موافقة عالية، بمتوسط حسابي 4.25، وانحراف معياري 0.844.

ودرجة موافقة عالية جدا.

- جاءت العبارة (رقم 4) في المرتبة الثالثة، بمتوسط حسابي 4.08، وانحراف معياري 0.788، ودرجة موافقة عالية.
- جاءت العبارة (رقم 2) في المرتبة الرابعة، بدرجة موافقة عالية، بمتوسط حسابي 3.69، وانحراف معياري 0.888.

ودرجة موافقة عالية.

عند فحص عبارات المتغير المستقل للبعد الثالث (كفاءة وفاعلية التخطيط الاستراتيجي في إدارة الأزمات والكوارث

الصحية)، وُجد أن جميع العبارات حصلت على درجة موافقة عالية، مما يدل على ارتفاع مستوى كفاءة وفاعلية التخطيط

الاستراتيجي في إدارة الأزمات والكوارث الصحية. بلغ المتوسط الحسابي (4.034)، والانحراف المعياري (0.829)، ودرجة

موافقة عالية.

4.2.1 المتغيرات التابعة

الجدول (4.6) أداء العاملين

م	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق اطلاقاً	الوسيط	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
1	لدى العاملين المعرفة للأزمة بعلميات التخطيط للآزمات التي تمكنهم من أداء أعمالهم علي أكمل وجه	15	20	60	170	92	4.16	0.757	موافق	2
		4%	6%	17%	48%	26%				
2	تساعد المهارات التي يملكها العاملون على انجاز الاعمال المطلوبة منهم وبشكل سريع.	20	35	45	150	107	4.09	0.822	موافق	3
		6%	10%	13%	42%	30%				
3	يقوم العاملون بعلمهم طبقاً لمعايير الجودة والخطط الموضوعية في إدارة الأزمات والكوارث الصحية بالقطاع الصحي	30	10	75	140	102	3.99	0.798	موافق	5
		8%	3%	21%	39%	29%				
4	تتوافر برامج تدريبية يتم من خلالها نقل خبرات الآخرين وتجاربهم في مجال التخطيط وإدارة الأزمات والكوارث الصحية	20	20	36	100	181	4.82	0.808	موافق بشدة	1
		6%	6%	10%	28%	51%				
5	توافر الخبرة والمهارة التي يتملكها العاملون في تحسين نوعية العمل في التخطيط وإدارة الأزمات والكوارث الصحية	30	10	40	110	167	4.07	0.995	موافق	4
		8%	3%	11%	31%	47%				
	Total						4.25	0.836	عالية	

تم ترتيب عبارات المكافأة حسب الأهمية النسبية. وُجد أن العبارة (رقم 4) هي العبارة الأكثر أهمية، بمتوسط حسابي 4.82، وانحراف معياري 0.808، ودرجة موافقة عالية جداً.

- في المرتبة الثانية كانت العبارة (رقم 1)، التي حظيت بموافقة عالية، بمتوسط حسابي 4.16، وانحراف معياري 0.757، ودرجة موافقة عالية.

- في المرتبة الثالثة كانت العبارة (رقم 2)، التي حظيت بموافقة عالية، بمتوسط حسابي 4.09، وانحراف معياري 0.822، ودرجة موافقة عالية.

- في المرتبة الرابعة كانت العبارة (رقم 5)، التي حظيت بموافقة عالية، بمتوسط حسابي 4.07، وانحراف معياري 0.995، ودرجة موافقة عالية. بينما كانت العبارة (رقم 3) الأقل أهمية، بمتوسط حسابي 3.99، وانحراف معياري 0.995، ودرجة موافقة عالية.

عند دراسة عبارات المتغير التابع (أداء العاملين)، وُجد أن جميع العبارات حظيت بدرجة موافقة عالية، مما يدل على مستوى عالٍ من الأداء الوظيفي، حيث بلغ المتوسط الحسابي (4.254) والانحراف المعياري (0.836). ودرجة موافقة عالية.

4.3 تفسير البيانات

لاختبار فرضيات الدراسة، استُخدمت معاملات الانحدار، ومعاملات الارتباط، وتحليل التباين، ومعامل الانحدار لتحديد العوامل المؤثرة في أثر تدريب المهارات الرقمية على أداء العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظة الدمام. تتناول الدراسة ثلاثة أبعاد رئيسية لتدريب المهارات الرقمية ((الرؤية والرسالة والكفاءة والفاعلية)). تم فحص تأثير هذه الأبعاد على نتائج الأداء الوظيفي من خلال استبيان أُرسِل إلى 357 من العاملين من مختلف المستويات التنظيمية في المستشفيات الحكومية في محافظة الدمام.

H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لرؤية التخطيط الاستراتيجي في إدارة الأزمات والكوارث الصحية على أداء العاملين

بالمستشفيات الحكومية في محافظة الدمام بالمملكة العربية السعودية

الجدول 4.11: اختبار الفرضية الأولى

نوع العلاقة	R	R ²	F. Test	Sig.	Beta	T. Test	Sig.
Correlation analysis تحليل الارتباط ANOVA وتحليل انوفا	0.88	0.8	329	0	0.878	18.1	0.0000

يوضح الجدول (4-11) وجود علاقة قوية جدا بين رؤية التخطيط الاستراتيجي وأداء العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظة الدمام. بلغ معامل الارتباط R (0.878). يوضح معامل التحديد R² أن الرؤية التخطيطية الاستراتيجية لإدارة الأزمات والكوارث يفسر 0.770٪ من التباين أو التغيرات في أداء العاملين الوظيفي في المستشفيات الحكومية في محافظة الدمام. وهذا يشير إلى أن 77٪ من الأداء الوظيفي للموظفين في المستشفيات الحكومية في محافظة الدمام بالمملكة العربية السعودية يرجع إلى الرؤية للتخطيط الاستراتيجي لإدارة الأزمات والكوارث. وتؤكد أهمية هذه النتيجة قيمة F المحسوبة والتي بلغت (328.892)، وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05). بلغت قيمة F الجدولية (3.928)، مما يثبت وجود تأثير إيجابي ذي دلالة إحصائية لرؤية التخطيط الاستراتيجي في إدارة الأزمات والكوارث الصحية على أداء العاملين بالمستشفيات الحكومية في محافظة الدمام بالمملكة العربية السعودية..

H2: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لدور رسالة التخطيط الاستراتيجي كأحد مراحل إدارة الأزمات والكوارث الصحية

وبين أداء العاملين بالمستشفيات الحكومية في محافظة الدمام بالمملكة العربية السعودية

الجدول 4.12 اختبار الفرضية الثانية

نوع العلاقة	R	R ²	F. Test	Sig.	Beta	T. Test	Sig.
Correlation analysis تحليل الارتباط ANOVA وتحليل انوفا	0.64	0.5	69	*0.000	0.643	8.3	*0.000

يوضح الجدول 4-12 وجود علاقة قوية جدا بين لدور الرسالة في التخطيط الاستراتيجي وأداء العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظة الدمام. بلغ معامل الارتباط $R = 0.643$. يوضح معامل التحديد R^2 أن لدور الرسالة في التخطيط الاستراتيجي لإدارة الأزمات والكوارث يفسر 0.513% من التباين أو التغيرات في أداء العاملين الوظيفي في المستشفيات الحكومية في محافظة الدمام. وهذا يشير إلى أن 51.3% من الأداء الوظيفي للموظفين في المستشفيات الحكومية في محافظة الدمام بالمملكة العربية السعودية ناتج عن دور الرسالة في التخطيط الاستراتيجي لإدارة الأزمات والكوارث. وتؤكد أهمية هذه النتيجة قيمة F المحسوبة، والتي بلغت 68.912، وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05. بلغت قيمة F المجدولة 3.928، مما يثبت وجود لأثر ذو دلالة إحصائية لدور الرسالة التخطيط الاستراتيجي كأحد مراحل إدارة الأزمات والكوارث الصحية وبين أداء العاملين بالمستشفيات الحكومية في محافظة الدمام بالمملكة العربية السعودية.

H3. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية يوضح مدى كفاءة وفاعلية التخطيط الاستراتيجي في إدارة الأزمات والكوارث الصحية على أداء العاملين بالمستشفيات الحكومية في محافظة الدمام

الجدول 4.13: اختبار الفرضية الثالثة

نوع العلاقة	R	R^2	F. Test	Sig.	Beta	T. Test	Sig.
Correlation analysis تحليل الارتباط ANOVA وتحليل انوفا	0.87	0.8	303	*0.000	0.869	17.4	*0.000

يوضح الجدول 4-13 أثر ذو دلالة إحصائية يوضح مدى كفاءة وفاعلية التخطيط الاستراتيجي في إدارة الأزمات والكوارث الصحية على أداء العاملين بالمستشفيات الحكومية في محافظة الدمام. بلغ معامل الارتباط $R = 0.869$. يوضح معامل التحديد R^2 أن كفاءة وفاعلية التخطيط الاستراتيجي لإدارة الأزمات والكوارث تفسر 0.756% من التباين أو التغيرات في أداء العاملين الوظيفي في المستشفيات الحكومية في محافظة الدمام. وهذا يشير إلى أن 75.6% من الأداء الوظيفي للموظفين في المستشفيات الحكومية في محافظة الدمام بالمملكة العربية السعودية ناتج عن كفاءة وفاعلية التخطيط الاستراتيجي لإدارة الأزمات والكوارث. وتؤكد أهمية هذه النتيجة قيمة F المحسوبة، والتي بلغت 303.292، وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05. بلغت قيمة F المجدولة 3.928، مما يثبت وجود لأثر ذو دلالة إحصائية يوضح مدى كفاءة وفاعلية التخطيط الاستراتيجي في إدارة الأزمات والكوارث الصحية على أداء العاملين بالمستشفيات الحكومية في محافظة الدمام.

المعاملات 4.4

الجدول 4.15: تحليل الانحدار

	Unstandardized		Standardized	t	95.0% Sig.	Confidence	
	B	Std. Error	Beta			Lower	Upper
						Bound	Bound
(أداء العاملين)	.631	.161		3.893	.000	.324	.957
الرؤية	.382	.059	.371	7.122	.000	.294	.512
الرسالة	.325	.060	.301	4.916	.000	.210	.455
كفاءة وفاعلية	.233	.071	.211	3.333	.000	.180	.354

يلخص الجدول (4-15) نتائج تحليل الانحدار الخطي الاحتمالي، حيث يمثل أداء العاملين الوظيفي المتغير التابع، بينما تمثل الأبعاد الثلاثة للمتغير المستقل وتشمل (الرؤية والرسالة والكفاءة والفاعلية) فيما يلي تفصيل للمعلومات الرئيسية لكل صف:

• الصف: يمثل تأثير كل بُعد من أبعاد المتغير المستقل (التخطيط الاستراتيجي لإدارة الأزمات والكوارث) على المتغير التابع (أداء العاملين).

(ثابت): يمثل هذا الصف درجة أداء العاملين المتوقعة عندما تكون جميع أبعاد المتغير المستقل صفراً (أي بدون أي جهد تسويقي).

• الرؤية الاستراتيجية في إدارة الأزمات والكوارث الصحية: يكشف معامل B غير الموحد (0.382) عن تأثير إيجابي ودال، مما يشير إلى أنه مقابل كل زيادة قدرها وحدة واحدة في تكرار التدريب (مع ثبات المتغيرات المستقلة الأخرى)، من المتوقع أن يزداد أداء العاملين بنسبة 38.2%. يشير معامل بيتا الموحد (0.371) أيضاً إلى تأثير إيجابي متوسط، مما قد يشير إلى وجود

علاقة إيجابية متوسطة بين الرؤية الاستراتيجية في إدارة الأزمات والكوارث الصحية وأداء العاملين. ترتبط زيادة انحراف معياري واحد في الرؤية الاستراتيجية في إدارة الأزمات والكوارث الصحية بزيادة في أداء العاملين بمقدار 0.371 انحراف معياري (مع ثبات المتغيرات الأخرى). علاوة على ذلك، يشير إحصاء t (7.122) و Sig (0.000) إلى تأثير ذي دلالة إحصائية عالية.

تُظهر هذه القيم وجود علاقة إيجابية قوية وذات دلالة إحصائية بين الرؤية الاستراتيجية في إدارة الأزمات والكوارث الصحية وأداء العاملين. لذلك، تُرفض H_0 وتُقبل الفرضية البديلة..

الرسالة الاستراتيجية في إدارة الأزمات والكوارث الصحية: يكشف معامل B غير الموحد (0.233) عن تأثير إيجابي وهام، مما يشير إلى أنه لكل زيادة بمقدار وحدة واحدة في الرسالة الاستراتيجية في إدارة الأزمات والكوارث الصحية (مع ثبات المتغيرات المستقلة الأخرى)، من المتوقع أن يزداد أداء العاملين بنسبة 23.3%. يشير معامل بيتا الموحد (0.211) أيضا إلى تأثير إيجابي معتدل، مما قد يشير إلى وجود علاقة إيجابية معتدلة بين الرسالة الاستراتيجية في إدارة الأزمات والكوارث الصحية وأداء العاملين. ترتبط الزيادة بمقدار انحراف معياري واحد في الرسالة الاستراتيجية في إدارة الأزمات والكوارث الصحية بزيادة قدرها 0.211 انحراف معياري في أداء العاملين (مع ثبات العوامل الأخرى). علاوة على ذلك، يشير إحصاء t (3.333) و Sig (0.000) إلى تأثير شديد الأهمية. توضح هذه القيم وجود علاقة إيجابية معتدلة وهامة إحصائيا بين الرسالة الاستراتيجية في إدارة الأزمات والكوارث الصحية وأداء العاملين. لذلك، تم رفض H_0 وتم قبول الفرضية البديلة.



الفصل الخامس النتائج والتوصيات

المقدمة

يركز هذا الفصل على تقديم ملخص للنتائج العامة لهذا البحث، وربطها معًا لتبرير نتائج الدراسات السابقة. كما يقدم توصيات واستنتاجات. يتكون الفصل الخامس من اثنين من المكونات رئيسية مترابطة، وهي:

ملخص النتائج

توصيات البحث

5.1. ملخص نتائج البحث

أهم نتائج التحليل الوصفي للمتغيرات الديموغرافية لعينة البحث. شملت الدراسة 357 موظفًا يعملون في مستشفيات القطاع الحكومي في محافظة الدمام

5.1.1. أظهرت نتائج تحليل البيانات الديموغرافية لمكونات عينة الدراسة ما يلي:

- يفوق عدد الذكور عدد الإناث بنسبة 56%: زيادة قدرها 44% في مشاركة الإناث نظرًا لطبيعة عمل مستشفيات القطاع الحكومي في محافظة الدمام.
- ينتمي معظم أفراد عينة الدراسة إلى الفئة العمرية المتوسطة، والتي تشمل الفئتين الثانية والثالثة (26-35 عامًا)، ويمثلون 26% من عينة الدراسة.
- يتمتع معظم أفراد العينة المختارة عشوائيًا بخبرة متوسطة، ويمثلون 42% من عينة الدراسة.
- يحمل معظم أفراد عينة الدراسة درجة البكالوريوس، وتتمتع العينة ككل بمستوى تعليمي مرتفع. 70%.
- يتمتع معظم أفراد عينة الدراسة بخبرة تتراوح بين سنة وخمس سنوات، أي أن معظمهم يتمتعون بخبرة عالية، ويمثلون 34% من عينة الدراسة.

٥.١.٢ أظهرت نتائج التحليل الوصفي لمحاوَر الدراسة ما يلي:

٥ ارتفاع مستوى أداء العاملين في مستشفيات القطاع الحكومي في محافظة الدمام، بمتوسط حسابي ٤.٢٥٤ وانحراف معياري ٠.٨٣٦ ، ودرجة موافقة عالية.

٥ ارتفاع مستوى الرؤية الاستراتيجية في إدارة الأزمات والكوارث الصحية ، أحد أبعاد المتغير المستقل، بمتوسط حسابي ٤.٠٩٢ وانحراف معياري ٠.٨٢١٨ ، ودرجة موافقة عالية.

٥ ارتفاع مستوى الرسالة الاستراتيجية في إدارة الأزمات والكوارث الصحية ، أحد أبعاد المتغير المستقل، بمتوسط حسابي ٤.٠٢٨ وانحراف معياري ٠.٨٣١٨ ، ودرجة موافقة عالية.

٥ مستوى مرتفع الكفاءة والفاعلية الاستراتيجية في إدارة الأزمات والكوارث الصحية ، أحد أبعاد المتغير المستقل، بمتوسط حسابي 4.034 وانحراف معياري 0.8298، ودرجة موافقة عالية.

الرؤية الاستراتيجية في إدارة الأزمات والكوارث الصحية: يُظهر معامل B غير المُقيَّم (0.382) تأثيرًا إيجابيًا وهامًا، مما يُشير إلى أنه مع كل زيادة بمقدار وحدة واحدة في الرؤية الاستراتيجية في إدارة الأزمات والكوارث الصحية (مع ثبات أبعاد المتغيرات المستقلة الأخرى)، من المتوقع أن يزداد أداء الموظف بنسبة 38.2%. يُشير معامل بيتا المُقيَّم (0.371) إلى تأثير إيجابي متوسط، مما قد يُشير إلى وجود علاقة إيجابية متوسطة بين الرؤية الاستراتيجية في إدارة الأزمات والكوارث الصحية وأداء الموظف.

الرسالة الاستراتيجية في إدارة الأزمات والكوارث الصحية: يُظهر معامل B غير المُقيَّم (0.325) تأثيرًا إيجابيًا وهامًا، مما يُشير إلى أنه مع كل زيادة بمقدار وحدة واحدة في الرسالة الاستراتيجية في إدارة الأزمات والكوارث الصحية (مع ثبات أبعاد المتغيرات المستقلة الأخرى)، من المتوقع أن يزداد أداء الموظف بنسبة 32.5%. يُشير معامل بيتا المُقيَّم (0.301) إلى تأثير إيجابي متوسط، مما قد يُشير إلى وجود علاقة إيجابية متوسطة بين الرسالة الاستراتيجية في إدارة الأزمات والكوارث الصحية وأداء الموظف.

كفاءة وفاعلية الاستراتيجية في إدارة الأزمات والكوارث الصحية: يُظهر معامل B غير المُوحَّد (0.233) تأثيرًا إيجابيًا وهامًا، مما يُشير إلى أنه مع كل زيادة بمقدار وحدة واحدة في كفاءة وفاعلية الاستراتيجية في إدارة الأزمات والكوارث الصحية (مع ثبات أبعاد المتغيرات المستقلة الأخرى)، من المتوقع أن يزداد أداء الموظف بنسبة 32.5%. ومع ثبات أبعاد المتغيرات المستقلة الأخرى، من المتوقع أن يزداد أداء الموظف بنسبة 23.3%. يُشير معامل بيتا المُوحَّد (0.211) إلى تأثير إيجابي متوسط، مما قد يُشير إلى وجود علاقة إيجابية متوسطة بين كفاءة وفاعلية الاستراتيجية في إدارة الأزمات والكوارث الصحية وأداء الموظف.

كفاءة وفاعلية الاستراتيجية في إدارة الأزمات والكوارث الصحية: يُظهر معامل بيتا غير المُوحَّد (0.288) تأثيرًا إيجابيًا وهامًا، مما يُشير إلى أنه مع كل زيادة بمقدار وحدة واحدة في كفاءة وفاعلية الاستراتيجية في إدارة الأزمات والكوارث الصحية (مع ثبات أبعاد المتغيرات المستقلة الأخرى)، من المتوقع أن يزداد أداء الموظف بنسبة 28.8%. يُشير معامل بيتا المُوحَّد (0.320) إلى تأثير إيجابي متوسط، مما قد يُشير إلى وجود علاقة إيجابية متوسطة بين كفاءة الأدوات الرقمية وأداء العاملين بمستشفيات الدمام الحكومية.

5.1.3 ملخص فرضيات الدراسة

1. توجد علاقة وطيدة بين معدل الرؤية الاستراتيجية في إدارة الأزمات والكوارث الصحية وأداء الموظفين في مستشفيات القطاع الحكومي في محافظة الدمام. بلغ معامل الارتباط $R(0.878)$. يشير معامل التحديد R^2 إلى أن معدل الرؤية الاستراتيجية في إدارة الأزمات والكوارث الصحية على المهارات الرقمية يفسر 77.0% من التباين أو التغيرات في أداء الموظفين الوظيفي في مستشفيات القطاع الحكومي في محافظة الدمام.
2. توجد علاقة وطيدة بين الرسالة الاستراتيجية في إدارة الأزمات والكوارث الصحية على المهارات الرقمية، ويشير معامل الارتباط R^2 إلى أن الرسالة الاستراتيجية في إدارة الأزمات والكوارث الصحية على المهارات الرقمية يفسر 51.3% من التباين أو التغيرات في أداء الموظفين الوظيفي في مستشفيات القطاع الحكومي في محافظة الدمام.
4. توجد علاقة وطيدة بين كفاءة وفاعلية الاستراتيجية في إدارة الأزمات والكوارث الصحية وأداء الموظفين في مستشفيات القطاع الحكومي في محافظة الدمام. يشير معامل الارتباط R^2 إلى أن كفاءة وفاعلية الاستراتيجية في إدارة الأزمات

والكوارث الصحية على المهارات الرقمية تفسر 0.712% من التباين أو التغيرات في أداء الموظفين الوظيفي في مستشفيات القطاع الحكومي في محافظة الدمام.

٥.٢. التوصيات

- ضرورة تركيز القيادة العليا في مستشفيات القطاع الحكومي في محافظة الدمام على تكثيف عمليات التخطيط الاستراتيجي لإدارة الازمات في مستشفيات القطاع الحكومي في محافظة الدمام لمواكبة التطورات والمستجدات في تطوير الأداء الوظيفي للعاملين في القطاع الصحي.
- ضرورة إشراك جميع الموظفين، دون استثناء، في دورات تنشيطية لتأهيلهم، مما يساهم في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين في مستشفيات القطاع الحكومي في محافظة الدمام.
- ضرورة تحديد احتياجات عمليات التخطيط الاستراتيجي لإدارة الازمات في مستشفيات القطاع الحكومي في محافظة الدمام للموظفين وفقاً للمهام والمسؤوليات المطلوبة.
- ضرورة تخصيص الموارد اللازمة لتلبية هذه الاحتياجات اللازمة ضمن الرؤية والرسالة وكفاءة وفاعلية عمليات التخطيط الاستراتيجي لإدارة الازمات في مستشفيات القطاع الحكومي في محافظة الدمام.
- ضرورة توفير برامج لعمليات التخطيط الاستراتيجي لإدارة الازمات في مستشفيات القطاع الحكومي في محافظة الدمام متنوعة لتلبية احتياجات العاملين في مستشفيات القطاع الحكومي في محافظة الدمام، بما في ذلك التدريب الفني، وتطوير القيادات، وتنمية المهارات لتعزيز قدراتهم.
- ضرورة تشجيع التعلم المستمر وتحسين مهارات ومعارف الموظفين من خلال توفير فرص التخطيط الاستراتيجي لإدارة الازمات في مستشفيات القطاع الحكومي في محافظة الدمام والتطوير المستمرة.
- ضرورة تطوير القدرات الرقمية للموظفين من خلال توفير التدريب والتثقيف في مجالات عمليات التخطيط الاستراتيجي لإدارة الازمات، بما في ذلك التدريب على استخدام الأدوات الرقمية والحلول التقنية، وتزويد جميع الموظفين بالمهارات والخبرات الكافية لتعزيز أدائهم في عمليات التخطيط الاستراتيجي

- ضرورة تحسين أداء الموظفين في وحداتهم التنظيمية المختلفة في جميع مؤسسات مستشفيات القطاع الحكومي في محافظة الدمام من خلال مراقبة التزامهم باللوائح والتعليمات لخدمة العملاء بكفاءة.
- ضرورة تحسين أداء الموظفين في مستشفيات القطاع الحكومي في محافظة الدمام ضمن البيئة الاقتصادية والاجتماعية والثقافية من خلال إسناد مهام للموظفين تتناسب مع قدراتهم وخبراتهم.
- ضرورة تشجيع الموظفين على إنجاز جميع المهام المطلوبة، كمًا ونوعًا، من خلال تعاون جميع الجهات ذات الصلة العاملة في مستشفيات القطاع الحكومي في محافظة الدمام، للاستفادة من الخبرات المشتركة وتبادل المعرفة والموارد.
- يجب أن يمتلك مستشفيات القطاع الحكومي في محافظة الدمام في مملكة المملكة العربية السعودية استراتيجية رقمية واضحة ومتناسكة، ويجب على الإدارة توظيف استشاريين للإشراف على هذه الاستراتيجية وإدارتها. يجب تطبيق نتائج الدراسة في مختلف القطاعات الخدمية، كالسياحة والصحة.

المراجع والمصادر

المراجع العربية

1. أبو ضيف الله، م والشعار 2017 أثر نظم تخطيط موارد الشركات في أداء سلسلة التوريد: دراسة تطبيقية على شركات صناعة الأدوية الأردنية.
2. أحمد محمد مختار ومحمد هدى علي 2019 الدور الوسيط للمرونة الإستراتيجية في العلاقة.
3. إدارة التكلفة الإستراتيجية في تعزيز القدرة التنافسية للمنشآت.
4. ادريس بن حمدان وخالد محمد طلال 2007م الاستراتيجية والتخطيط الاستراتيجي عمان الأردن.
5. الخطيب، خالد راغب (2010): مفاهيم حديثة في الرقابة المالية والداخلية في القطاع العام والخاص، الطبعة الأولى، عمان، مكتبة المجتمع المدني.
6. الخيسي، عبد الباسط (2013): مدى مساهمة وظيفة التدقيق الداخلي في ضبط الأداء المالي والإداري في هيئات الحكم المحلي بقطاع غزة دراسة تطبيقية تحليلية، رسالة ماجستير، جامعة الأزهر- غزة.
7. الدكتور وليد حامد راشد العامري 2016م تقييم وتطوير نظام تقييم أداء الموظفين عمان الأردن
8. الشعار، إسحق 2014 أثر تكامل سلسلة التوريد من خلال استجابة سلسلة التوريد للأداء لتشغيلي في الصناعات الأردنية كبيرة ومتوسطة الحجم:
9. الشوابكة، روان عودة 2018 التوجهات الاستراتيجية وأثرها في نجاح المشاريع الدور الوسيط لرأس المال الفكري.
10. القحطاني، مهدي سعيد علي، عبود، عبد العليم محمد، 2019م دور التخطيط في مواجهة الأزمات الصحية من وجهة نظر العاملين في مستشفى عسير المركزي، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، كلية العلوم الإدارية، قسم إدارة الأزمات والكوارث الصحية.
11. مداس، أحمد، مصطفى 2021م إدارة الأزمات والكوارث الصحية في المنظمات مدخل تنظيمي، مجلة
12. المزوغي، رمضان عقيلة علي، 2017م. دور التدريب في تحقيق كفاءة إدارة الأزمات والكوارث الصحية في المستشفيات الليبية، بحث منشور، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، المجلد الثامن، العدد الرابع.
13. الملقى، مشعل نهار، 2017. واقع تطبيق إدارة الأزمات والكوارث الصحية في المستشفيات الحكومية الكويتية، كلية إدارة المال والأعمال.

14. ميا، علي، شيخ ديب، صالح، 2018م التخطيط الاستراتيجي ودوره في زيادة فعالية العاملين – دراسة ميدانية على

موظفي مديرية التربية بمحافظة البريمي بسلطنة عمان

15. نوجي، النور، 2018م، أثر التخطيط الاستراتيجي على أداء المؤسسات – دراسة حالة مؤسسات القطاع العام،

مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 19.

المراجع الاجنبية

16- Mazzinian, (2021). Management of Covid-19 Crisis in Tehran University of Medical Sciences

Hospitals: Challenges and Strategies, Journal of School of Public Health and Institute of Public

Health Research, Volume

17- Castro Martinez, and Diaz Morilla, (2020). Management of internal and external communication in

private hospitals in Spain during the COVID19 crisis, Revita de Comunicaciones Salud



الملاحق

الاستبيان

أثر التخطيط الاستراتيجي في إدارة الأزمات والكوارث الصحية على أداء العاملين بمستشفيات القطاع الحكومي في

محافظة الدمام بالمملكة العربية السعودية

السادة موظفي مستشفيات القطاع الحكومي في محافظة الدمام بالمملكة العربية السعودية

نأمل منكم التفضل بالمشاركة الفاعلة والبناءة والتي تشكل رافدا مهما في إتمام هذه الدراسة من أجل الوقوف على دراسة أثر التخطيط الاستراتيجي في إدارة الأزمات والكوارث الصحية على أداء العاملين في المستشفى تفضلوا بالإجابة والمشاركة الفاعلة والبناءة والتي تمثل موردا مهما في إتمام تلك الدراسة لذلك أرجو تعاونكم بشكل كبير في تزويدنا بالبيانات المطلوبة واللازمة والضرورية من ملاء الاستبانة والإجابة على جميع النقاط لما لذلك من أثر كبير في الوصول إلى نتائج دقيقة وسليمة يمكن الاعتماد عليها ويمكن تطبيقها سيتم معاملة هذا الاستبيان بشكل سري وأيضا سيتم عمل دراسة احصائية للنتائج أخيرا نقدم الشكر والتقدير لكل من ساهم في تلك الاستبانة وساهم بذلك في اثراء البحث العلمي ببلادنا.

شاكرين لكم حسن تعاونكم معنا

أولا: الخصائص الديموغرافية:

الاسم			
الجنس		ذكر	
انثى			
المؤهل	ثانوي/ دبلوم	بكالوريوس	ماجستير
			دكتوراه

البيانات الوظيفية

الإدارة – القسم	مسمى الوظيفة الحالية

سنوات الخبرة

أقل من سنة	١-٥ سنوات
٦-١٠ سنوات	أكثر من ١٠ سنوات

سنوات العمر

18-25	26-35
36-45	46 فأكثر

الجزء الثاني فقرات واسئلة الاستبيان

الرجاء وضع علامة (✓) في المربع المناسب تحت التدرج الذي يعبر عن درجة موافقتكم وأمام كل عبارة من العبارات التالية:

المحور الأول: الرؤية الاستراتيجية في إدارة الأزمات والكوارث الصحية

م	العبارة	مستوي الموافقة				
		1	2	3	4	5
	درجة موافقتك عن	غير موافق	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
1	توجد رؤية واضحة للمستقبل بإدارة الأزمات والكوارث الصحية بمستشفيات القطاع الحكومي					
2	تشير رؤية إدارة الأزمات والكوارث الصحية بمستشفيات القطاع الحكومي الى مقدار التقدم في عملية التخطيط الاستراتيجي					
3	يوجد اعلان وتوعية مستمرة برؤية إدارة الأزمات والكوارث الصحية بمستشفيات القطاع الحكومي للمجتمع الداخلي					

4	يوجد اعلان وتوعية مستمرة برؤية إدارة الأزمات والكوارث الصحية بمستشفيات القطاع الحكومي للمجتمع الخارجي				
5	ترتبط رؤية إدارة الأزمات والكوارث الصحية بمستشفيات القطاع الحكومي بجدول زمني محدد لتحقيقها				

المحور الثاني: الرسالة الاستراتيجية في إدارة الأزمات والكوارث الصحية

م	العبارة	مستوي الموافقة				
		1	2	3	4	5
	درجة موافقتك عن	غير موافق اطلاقا	غير موافق	محايد	موافق	موافق جدا
1	يساعد التخطيط الاستراتيجي على تحديد كل الفرص المتاحة لتخطي الازمة					
2	يسهم التخطيط الاستراتيجي على تقليل التهديدات والمخاطر المسببة لحدوث تلك الازمات					
3	يحدد التخطيط الاستراتيجي كافة إمكانيات القطاع الصحي الحكومي التي يمكن استخدامها في مواجهة الازمات					
4	يساعد التخطيط الاستراتيجي على تقييم النتائج التي تم التوصل إليها في مواجهة الأزمات					
5	يشجع التخطيط الاستراتيجي على ابتكار الحلول المنطقية لمواجهة الأزمات					

المحور الثالث: كفاءة وفاعلية التخطيط الاستراتيجي في إدارة الأزمات والكوارث الصحية

م	العبارة	مستوي الموافقة				
		5	4	3	2	1
	درجة موافقتك عن	موافق جدا	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق اطلاقا
1	تركز جهود التخطيط الاستراتيجي على رفع كفاءة وفاعلية أداء العاملين بمستشفيات القطاع الحكومي					
2	التخطيط الاستراتيجي يوفر الكفاءات والقيادات المتخصصة في إدارة الأزمات والكوارث الصحية					
3	يؤدي التخطيط الاستراتيجي لاكتشاف الازمات في وقت مبكر					
4	التخطيط الاستراتيجي يؤدي الى إدارة الأزمات والكوارث الصحية بكفاءة وفاعلية اعلى وتكلفة اقل					
5	يعمل التخطيط الاستراتيجي على التوظيف الأمثل للإمكانات المتاحة بإدارة الأزمات والكوارث الصحية بالمستشفيات					

المحور الرابع: أداء العاملين

م	العبارة	مستوي الموافقة				
		1	2	3	4	5
	درجة موافقتك عن	غير موافق إطلاقاً	غير موافق	محايد	موافق	موافق جداً
1	لدى العاملين المعرفة اللازمة بعمليات التخطيط للالتزامات التي تمكنهم من أداء أعمالهم على أكمل وجه					
2	تساعد المهارات التي يملكها العاملون على إنجاز الأعمال المطلوبة منهم وبشكل سريع					
3	يقوم العاملون بعلمهم طبقاً لمعايير الجودة والخطط الموضوعية في إدارة الأزمات والكوارث الصحية بالقطاع الصحي					
4	تتوافر برامج تدريبية يتم من خلالها نقل خبرات الآخرين وتجاربهم في مجال التخطيط وإدارة الأزمات والكوارث الصحية					
5	توافر الخبرة والمهارة التي يمتلكها العاملون في تحسين نوعية العمل في التخطيط وإدارة الأزمات والكوارث الصحية					

شكراً لحسن تعاونكم معنا.....

الملخص

الأهداف: هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على أثر التخطيط الاستراتيجي في إدارة الأزمات والكوارث الصحية على أداء العاملين بمستشفيات القطاع الحكومي في محافظة الدمام بالمملكة العربية السعودية المنهجية: استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، نظراً لملائمة هذا المنهج لهذا النوع من الدراسات. تكون مجتمع الدراسة من العاملين في بمستشفيات القطاع الحكومي في محافظة الدمام من خلال دراسة عينة عشوائية بسيطة مكونة من (357) من العاملين بمستشفيات القطاع الحكومي في محافظة الدمام. بناء على طبيعة البيانات، وعلى المنهج المتبع في الدراسة، وجد الباحث أن الأداة الأكثر ملاءمة لتحقيق أهداف هذه الدراسة هي "الاستبانة"، وقد تم بناء أداة الدراسة بالرجوع إلى الأدبيات والدراسات السابقة الخاصة بموضوع البحث.

النتائج: توصلت الدراسة إلى أن مستوى التخطيط الاستراتيجي في بمستشفيات القطاع الحكومي في محافظة الدمام جاء بدرجة عالية و هناك موافقة بشدة بين أفراد الدراسة على متطلبات التخطيط الاستراتيجي بمستشفيات القطاع الحكومي في محافظة الدمام، هناك موافقة بشدة بين أفراد الدراسة على أثر التخطيط الاستراتيجي في مواجهة وباء الازمات والكوارث الصحية، وذلك يتمثل في موافقة أفراد الدراسة على أن التخطيط الاستراتيجي يُساهم في (توفير معلومات تفيد في اتخاذ القرارات وحل المشكلات في مواجهة الازمات والكوارث الصحية) وتوجد علاقة وطيدة بين الرؤية والرسالة وكفاءة وفاعلية الاستراتيجية في إدارة الأزمات والكوارث الصحية على المهارات الرقمية

الخلاصة والتوصيات: في ضوء النتائج التي تم التوصل إليها أوصى الباحث بضرورة إقامة الدورات التدريبية وورش العمل للقيادات في الازمات والكوارث الصحية حول التخطيط الاستراتيجية لتعزيز مهاراتهم وقدراتهم التخطيطية، وإبقائهم على إطلاع بكل ما هو جديد في ذلك المجال، التحفيز المادي والمعنوي للقيادات في الازمات والكوارث الصحية ممن يمارسون التخطيط الاستراتيجي وضرورة تخصيص الموارد اللازمة لتلبية هذه الاحتياجات اللازمة ضمن الرؤية والرسالة وكفاءة وفاعلية عمليات التخطيط الاستراتيجي لإدارة الازمات في مستشفيات القطاع الحكومي في محافظة الدمام

الكلمات المفتاحية: التخطيط الإستراتيجي – إدارة الأزمات الصحية – أداء العاملين- مستشفيات القطاع الحكومي

Abstract

Objectives: The current study aimed to identify the impact of strategic planning in managing health crises and disasters on the performance of employees in government hospitals in Dammam Governorate, Kingdom of Saudi Arabia.

Methodology: The researcher used the descriptive analytical approach, given its suitability for this type of study. The study population consisted of employees in government hospitals in Dammam Governorate, through a simple random sample of (357) employees in government hospitals in Dammam Governorate. Based on the nature of the data and the methodology used in the study, the researcher found that the most appropriate tool to achieve the objectives of this study was the "questionnaire." The study tool was constructed by referring to the literature and previous studies on the research topic. **Results:** The study found that the level of strategic planning in government hospitals in Dammam Governorate was high, and there was strong agreement among study participants regarding the requirements of strategic planning in government hospitals in Dammam Governorate. There was strong agreement among study participants regarding the impact of strategic planning in confronting the epidemic of health crises and disasters. This was demonstrated by the study participants' agreement that strategic planning contributes to (providing information useful in decision-making and problem-solving in the face of health crises and disasters). There is a strong relationship between the vision and mission and the efficiency and effectiveness of the strategy in managing health crises and disasters on digital skills.

Conclusion and Recommendations: In light of the findings, the researcher recommended the need to hold training courses and workshops for leaders in health crises and disasters on strategic planning to enhance their planning skills and capabilities, and to keep them informed of all new developments in this field. The researcher also recommended providing material and moral incentives for leaders in health crises and disasters who practice strategic planning, and allocating the necessary resources to meet these needs within the vision and mission, as well as the efficiency and effectiveness of strategic planning processes for crisis management in government hospitals in Dammam Governorate.

Keywords: Strategic Planning - Management Health Crises - Staff Performance - Public Sector Hospitals

Midocean University

College of Management

Department of Health management

Title in English

The impact of strategic planning in managing health crises and disasters on the performance of workers in government sector hospitals in Dammam Governorate in the Kingdom of Saudi Arabia

Prepared by:

Supervised by:

.....

Year:2025