

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / تخصص إدارة الأعمال



الإدارة الإيجابية ودورها في النهضة المجتمعية بفرع وزارة الصحة بمكة
المكرمة

**Positive Management and Its Role in Societal
Advancement: An Applied Study on the Ministry of
Health Branch in Makkah**

إعداد الطالب/ حسين عبد اللطيف عريف

الرقم الجامعي: 251002061

إشراف/

د. الفیصل عبد الحمید

د. فايز جراد

العام الدراسي: 2025

تبقى حقوق الطباعة والنشر لصالح جامعة ميد أوشن

مقدمة:

تُعد الإدارة من أقدم الأنشطة التي مارسها الإنسان؛ فقد عرفها قديماً تطبيقاً وممارسةً اعتماداً على الفطرة، إلا أن دراستها بصورة منهجية لم تبدأ إلا مؤخراً، وتحديداً عند ظهور المنظمات، وما دونه القدمات لم يتجاوز النصائح الموجهة إلى الحكّام والإداريين، إذ لم يُدوّن الفكر الإداري بصورة علمية إلا في النصف الثاني من القرن التاسع عشر، حينها بدأ المديرون بالانتقال من أسلوب التجربة والخطأ إلى البحث عن أنظمة إدارية قادرة على مواكبة الثورة. (هاشم، ٢٠٢٣).

وتعد الإدارة نشاط إنساني جماعي يهدف إلى تحقيق نتائج محددة من خلال استغلال الموارد المتاحة وتنمية موارد جديدة، عبر ممارسة عدد من الوظائف الأساسية: من تحديد الأهداف، والتخطيط، والتنظيم، والتوجيه، والتنسيق، والرقابة، وتقييم الأداء، وتمثل هذه الوظائف نظاماً مترابطاً ومتكاملاً؛ إذ إن النجاح في وظيفة منها يعتمد على كفاءة الوظائف الأخرى، ما يجعل الإدارة نظاماً متكاملاً يسهم كل جزء منه في تحقيق الهدف العام. (دره، ٢٠٠٩).

وتُعد الإدارة علماً بحد ذاته، إذ تتبع منهجاً علمياً، وتحلل النتائج وتقيسها لتحديد مدى صحتها، كما تستند إلى أدوات وتقنيات علمية في اتخاذ القرارات وتصميم الأهداف ومتابعة تنفيذها، ورغم أن الإدارة لا تتمتع بالشمول المطلق أو الدقة التامة كما هو الحال في العلوم الطبيعية، إلا أنها تُصنّف ضمن العلوم الاجتماعية كونها تُعنى بالعنصر البشري وسلوكه (بدرابي، ٢٠٢٢).

وقد أصبح للقيادة الإدارية دورٌ أساسي في نجاح التنظيمات، مما جعلها محور اهتمام علماء الإدارة، إذ يسعى القادة إلى تحسين أداء الموظفين من خلال اختيار الأسلوب القيادي المناسب فالنمط القيادي المتبع له أثر واضح في كفاءة العمال وفي الارتقاء بأداء المؤسسة ككل (تفريج وآخرون، ٢٠٢٠).

وينعكس الاهتمام بدراسة القيادة في الوعي المتزايد بأهمية العنصر البشري باعتباره المحرك الأساسي للعمل التنظيمي، فالسلوك القيادي يؤثر في رضا العاملين واتجاهاتهم النفسية نحو العمل، وكذلك على نوعية أدائهم، كما أن أسلوب القيادة يحدد درجة قبول العاملين للقائد وتوجيهاته (عرعر وآخرون، ٢٠١٩).

وفي هذا السياق، تمثل القيادة الإدارية الإيجابية مزيجاً من الأسس العلمية والعلاقات الإنسانية؛ فهي تُعنى بتحقيق المصلحة المشتركة لجميع أفراد المنظمة، فالإدارة العلمية وحدها لا تكفي لتحقيق النجاح، بل ينبغي أن تترافق مع مراعاة الجانب الإنساني للعاملين ورفع معنوياتهم، وهو ما ينعكس إيجاباً على الأداء العام. (معمار وآخرون، ٢٠٢١).

كما أن أهمية القيادة تنبع من أثرها الكبير على أداء العاملين في المؤسسات الإدارية والإنتاجية والخدمية على حد سواء؛ فهي تشكل مصدرًا للسلطة والتأثير، وتمثل المفتاح الأساسي لتحقيق أهداف المؤسسة، إلا أن المبالغة في ممارستها قد تؤدي إلى ضغط نفسي متزايد على العامل، ما ينعكس سلبيًا على أدائه، لذا فإن اختيار القائد المناسب يُعد أمرًا جوهريًا لضمان الأداء الإيجابي (عرعر وآخرون، ٢٠١٩).

وفي ضوء ما سبق، لا يمكن تحقيق التفاعل السليم بين عناصر المؤسسة دون بيئة إيجابية، وهي ضرورة حتمية لأي مجتمع يسعى للعب دور فاعل بين الأمم. فالفرد الإيجابي وحده لا يكفي، إذ إن عمليات التنمية والإصلاح مجهود جماعي، ووجود أفراد سلبيين قد يشكل عنصر هدم يعيق تحقيق الأهداف (جبران).

وتتجلى المسؤولية الاجتماعية للإدارة في قدرتها على إحداث التغيير الاجتماعي المقصود في المجتمع، بما يواكب ديناميات التكنولوجيا وتطوراتها، واستعداد الإداريين للاستفادة منها، وتوجيهها في الاتجاهات التي تسهم في تطوير القيم التنظيمية والأساليب الإدارية (هاشم، ٢٠٢٣).

وفي هذا الإطار، تأتي الإدارة الإيجابية كعنصر جوهري لنجاح المنظمات والدول، فهي تركز على تعزيز نقاط القوة لدى الأفراد، وبناء بيئة عمل داعمة ومحفزة، تقوم على الاحترام والتقدير والعدالة. وبدلاً من الاكتفاء بمعالجة القصور، تسعى الإدارة الإيجابية إلى تمكين الأفراد وتوجيههم بما يتوافق مع تغيرات البيئة وظروف العمل، وتمنح الأولوية للعنصر البشري باعتباره أثمن مورد (الرشدي، ٢٠١٤).

ومن الخطأ الاعتقاد بأن الإدارة تقتصر على منظمات الأعمال التي تهدف إلى تحقيق الربح؛ فوظيفة المدير تتعدى ذلك لتشمل توفير البيئة المناسبة التي تتيح للأفراد العمل بفعالية وكفاءة، سواء في منظمات تجارية، أو صناعية، أو خدمية، أو حتى في الأسرة (دره، ٢٠٠٩).

وأخيراً، تُعد الإدارة الإيجابية ذات التوجه الاستراتيجي أداة فعالة تعزز قدرة المؤسسة على التكيف المستمر مع التغيرات، من خلال تقييم الأوضاع، واستكشاف البدائل، وابتكار رؤى ملهمة، وتحفيز العاملين وربط الموارد بطرق تحقق الأهداف. وهي بذلك تمثل نقلة نوعية في الفكر الإداري، إذ تركز على بناء ثقافة تنظيمية مرنة ومتجددة قائمة على قيم الثقة والمشاركة والتمكين (الأزهر، ٢٠١٦).

وتكتسب هذه الدراسة أهميتها من كونها تسعى إلى سد فجوة بحثية واضحة تتعلق بضعف تناول العلاقة بين الإدارة الإيجابية والنهضة المجتمعية، وخاصة في السياق المؤسسي الحكومي، فعلى الرغم من تعدد الدراسات التي تناولت القيادة أو الأداء المؤسسي، إلا أن هناك قصوراً في الربط المباشر بين

أبعاد الإدارة الإيجابية الخمسة (التمكين، التحفيز، الدعم الإنساني، التدريب، التعلم التنظيمي) وبين الأثر المجتمعي الناتج عنها .

وفي هذا السياق، سنتناول الدراسة من خلال فصولها المتقدمة القيادة الإيجابية ودورها في النهضة المجتمعية، عبر تحليل محاور عدة تشمل: المرونة في التعامل مع التحديات، والتدريب كوسيلة لتأهيل الموارد البشرية، والتعلم التنظيمي بوصفه محركًا للتكيف المستمر، مما يجعل الإدارة الإيجابية إطارًا استراتيجيًا فاعلاً يُمكن المؤسسات من الإسهام في تطوير المجتمع بكفاءة واستدامة.

مشكلة الدراسة:

في ظل التحديات المتزايدة التي تواجهها المؤسسات الحكومية، وخاصة في القطاع الصحي، تبرز الحاجة الملحة إلى تبني أساليب إدارية حديثة تساهم في رفع كفاءة الأداء وتحقيق الأثر المجتمعي المستدام، وتُعد الإدارة الإيجابية من التوجهات المعاصرة التي تركز على تمكين الأفراد ومشاركتهم الفاعلة، وتوفير بيئة محفزة تقوم على التشجيع الإيجابي، إضافة إلى مراعاة الجوانب الإنسانية من خلال دعم الموظفين والتكيف مع احتياجاتهم وظروفهم المتغيرة، ورغم ما يشهده فرع وزارة الصحة بمكة المكرمة من جهود تطويرية في مختلف المجالات، لا يزال من المهم التساؤل حول مدى تبني مفاهيم الإدارة الإيجابية بمختلف أبعادها، وعلى رأسها التمكين والمشاركة، والدعم والتحفيز الإيجابي، والمرونة والدعم الإنساني، التدريب، التعلم التنظيمي كنهج قيادي يعزز جودة الأداء، ويسهم في تحسين مستوى الخدمات الصحية، ويدعم تحقيق نهضة مجتمعية شاملة تمتد إلى الجوانب الصحية والإنسانية التنموية. لذا، تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف العوامل والتحديات وتقديم حلول ممكنة لتغلب عليها.

المشكلة النظرية :

- ضعف تطبيق الأساليب الإدارية الحديثة في بعض المؤسسات الحكومية، خاصة الصحية.
- قصور في فهم وتبني مفهوم الإدارة الإيجابية كمنهج متكامل لتحسين الأداء المؤسسي.
- نقص الدراسات التي تربط بين الإدارة الإيجابية ودورها في النهضة المجتمعية.
- قصور في الأدبيات التي تربط بشكل مباشر بين الأبعاد الخمسة (التمكين، التحفيز، المرونة، التدريب، التعلم التنظيمي) وبين أثرها على النهضة المجتمعية.

المشكلة العملية:

- عدم وجود تطبيق منهجي لمبادئ الإدارة الإيجابية رغم أهميتها في بيئة العمل.
- غياب مؤشرات قياس واضحة تربط بين الإدارة الإيجابية وبين المساهمة في النهضة المجتمعية الصحية.
- الحاجة إلى دراسة مدى تفعيل الإدارة الإيجابية كمحور استراتيجي في تطوير أداء القطاع الصحي بمكة المكرمة.
- عدم وجود مؤشرات واضحة تقيس أثر الإدارة الإيجابية على الأداء المؤسسي من جهة، وعلى التحول المجتمعي من جهة أخرى.

مشكلة الدراسة الرئيسية: ما دور الإدارة الإيجابية في تحقيق النهضة المجتمعية بفرع وزارة الصحة بمكة المكرمة؟

أهمية الدراسة:

الأهمية النظرية :

- تساهم في إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بمفهوم الإدارة الإيجابية وتطبيقاتها في القطاع الحكومي، خصوصاً الصحي.
- توضح العلاقة بين الإدارة الإيجابية وأداء المنظمات الحكومية، وتساهم في بناء إطار نظري يساعد في فهم هذا المفهوم بشكل أعمق.
- تمثل مرجعاً للباحثين والمهتمين في مجال الإدارة العامة والصحة العامة حول أهمية المناخ الإيجابي في تحسين الأداء المؤسسي.
- تساهم الدراسة في توسيع المعرفة النظرية حول الإدارة الإيجابية، عبر ربطها بمفهومَي التدريب والتعلم التنظيمي، مما يعزز من فهم آليات التأثير الداخلي والخارجي للإدارة في تحقيق أهداف تنمية ومجتمعية.

الأهمية العملية:

- تساعد في تشخيص واقع الإدارة في فرع وزارة الصحة بمكة المكرمة، وتحديد مدى تبنيها لأساليب الإدارة الإيجابية.
- تبرز أثر الإدارة الإيجابية على جودة الخدمات الصحية المقدمة للمجتمع، مما يعزز النهضة الصحية والمجتمعية.
- تخدم الجهات الحكومية الأخرى كنموذج يُحتذى به في دمج الإدارة الإيجابية ضمن الخطط الاستراتيجية.
- تقدّم الدراسة نماذج وآليات يمكن اعتمادها لتفعيل الإدارة الإيجابية من خلال التدريب والتعلم التنظيمي، ما يساهم في تطوير السياسات الإدارية والقيادية داخل المؤسسات.

أهداف الدراسة:

الهدف العام: التعرف على أثر دور الإدارة الإيجابية ودورها في النهضة المجتمعية بفرع وزارة الصحة بمكة المكرمة .

من خلال تحليل أثر ممارسات تطوير بيئة العمل، ورفع كفاءة الأداء المؤسسي، وتعزيز القيم الإنسانية والتنمية التي تُسهم في بناء مجتمع فعّال ومتوازن، قادر على التكيف مع التحديات والمتغيرات، تهدف الدراسة إلى تسليط الضوء على هذا الدور من خلال تناول الإدارة الإيجابية عبر خمسة أبعاد رئيسية، وهي:

- **التمكين والمشاركة:** تحليل أثر تعزيز المشاركة الفعّالة في اتخاذ القرار على تحقيق التنمية المجتمعية المستدامة.
- **الدعم والتحفيز الإيجابي:** تحليل العلاقة بين استراتيجيات التحفيز الإيجابي وتطور السلوك المجتمعي البناء .
- **المرونة والدعم الإنساني:** تقييم دور الإدارة الإيجابية في تعزيز القدرة على التكيف مع التحديات المجتمعية والأزمات
- **التدريب:** تحليل أثر تطبيق الإدارة الإيجابية في دعم البرامج التدريبية داخل المؤسسات الحكومية، ومدى فاعلية هذه البرامج في تطوير مهارات العاملين وتعزيز جاهزيتهم للمشاركة المجتمعية

- **التعليم التنظيمي:** قياس العلاقة بين الإدارة الإيجابية وتفعيل التعلم التنظيمي، باعتباره وسيلة لتعزيز التكيف المؤسسي المستمر مع التغيرات المجتمعية والبيئية.

تساؤلات الدراسة:

- يدور التساؤل الرئيسي حول ما دور الإدارة الإيجابية في تحقيق النهضة المجتمعية بفرع وزارة الصحة بمكة المكرمة؟ ويتفرع من التساؤل الرئيسي السابق الأسئلة البحثية التالية:
- ما مدى تأثير تعزيز التمكين والمشاركة الفعالة في اتخاذ القرار على تحقيق التنمية المجتمعية المستدامة بفرع وزارة الصحة بمكة المكرمة؟
- كيف تسهم استراتيجيات التحفيز الإيجابي في تطوير السلوك المجتمعي البناء بفرع وزارة الصحة بمكة المكرمة؟
- ما دور الإدارة الإيجابية في تعزيز المرونة والدعم الإنساني والقدرة على التكيف مع التحديات المجتمعية والأزمات بفرع وزارة الصحة بمكة المكرمة؟
- إلى أي مدى تسهم الإدارة الإيجابية في دعم البرامج التدريبية، وما أثر تلك البرامج في تطوير مهارات العاملين وتعزيز مشاركتهم المجتمعية بفرع وزارة الصحة بمكة المكرمة؟
- ما العلاقة بين تطبيق مبادئ الإدارة الإيجابية وتفعيل التعلم التنظيمي بوصفه وسيلة لتعزيز التكيف المؤسسي المستمر مع التغيرات المجتمعية والبيئية بفرع وزارة الصحة بمكة المكرمة؟

فروض الدراسة:

- H1: توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين القيادة الإيجابية ودورها في النهضة المجتمعية بفرع وزارة الصحة بمكة .
- Ha: توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين تعزيز التمكين والمشاركة الفعالة في اتخاذ القرار وبين تحقيق التنمية المجتمعية المستدامة بفرع وزارة الصحة بمكة المكرمة.
- Hb: توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين استراتيجيات التحفيز الإيجابي وتطور السلوك المجتمعي البناء بفرع وزارة الصحة بمكة المكرمة.

Hc:توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الإيجابية وتعزيز المرونة والدعم الإنساني والقدرة على التكيف مع التحديات المجتمعية والأزمات بفرع وزارة الصحة بمكة المكرمة.

Hd:توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الإيجابية وفاعلية البرامج التدريبية في تطوير مهارات العاملين وتعزيز مشاركتهم المجتمعية داخل المؤسسات الحكومية بفرع وزارة الصحة بمكة المكرمة.

He:توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق مبادئ الإدارة الإيجابية وتفعيل التعلم التنظيمي بوصفه وسيلة لتعزيز التكيف المؤسسي المستمر مع التغيرات المجتمعية والبيئية بفرع وزارة الصحة بمكة المكرمة.

الدراسات السابقة:

مقدمة:

تُعد الإدارة الإيجابية من المفاهيم الحديثة التي بدأت تحظى باهتمام متزايد في مختلف الميادين الإدارية والاجتماعية، لما لها من تأثير مباشر في تطوير الأفراد وتحسين أداء المؤسسات، وبالتالي الإسهام في تنمية المجتمعات، وقد تناولت العديد من الدراسات السابقة هذا المفهوم من زوايا متعددة؛ فركزت بعضها على أثر الإدارة الإيجابية في تعزيز بيئة العمل وتحقيق الرضا الوظيفي، بينما اهتمت دراسات أخرى بدور القيادة الإيجابية في تمكين الأفراد وتعزيز روح المشاركة، وقد أظهرت نتائج تلك الدراسات وجود علاقة إيجابية بين تبني أساليب الإدارة الإيجابية وارتفاع مستويات التفاعل المجتمعي، والابتكار، والمرونة في مواجهة الأزمات، مما يؤكد أهمية هذا النمط من الإدارة في دعم جهود النهضة المجتمعية، ومع ذلك، تظل الحاجة قائمة إلى دراسات أعمق تُعنى بربط الإدارة الإيجابية بشكل مباشر وشامل بأبعاد النهضة المجتمعية، مثل: التمكين، والتحفيز، والدعم الإنساني، التدريب، التعلم التنظيمي وهو ما تسعى هذه الدراسة إلى معالجته.

دراسة معمار وآخرون (٢٠٢١)

العنوان: دور القيادة الإيجابية في الرضا الوظيفي

المحتوى: ركزت الدراسة على فهم الانطباعات المهنية للعاملين، وقياس مدى توافق الأساليب القيادية المتبعة مع احتياجاتهم النفسية والمهنية، بما يعزز من فاعلية بيئة العمل ويدعم استقرار الموارد البشرية في المؤسسة.

النتائج : أظهرت النتائج أن مستوى ممارسة القيادة الإيجابية من قبل المديرين في المؤسسة جاء بدرجة عالية من وجهة نظر العاملين، ما يعكس وجود توجه قيادي يراعي الجوانب الإنسانية والمهنية في التعامل مع فرق العمل.

دراسة جبران (2013)

العنوان: القيادة التربوية ودورها في بناء البيئة الإيجابية الثقافة الإنجاز التربوي

المحتوى : هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور القيادة التربوية ممثلة بمدير المدرسة في بناء البيئة الإيجابية القادرة على صناعة ثقافة الإنجاز التربوي، وقد تناولت القيادة التربوية من خلال أبرز عناصرها والتمثلة في بناء الرؤية المستقبلية والتوجهات الاستراتيجية وبناء العلاقات الإنسانية والتأثير في الآخرين والتحفيز والتشجيع وتدريب الأفراد العاملين.

النتائج: وقد خرجت الدراسة بمجموعة من النتائج كان أبرزها أن أي إدارة لأي مؤسسة تربوية لا بد لها من الانطلاق في إدارتها من المنطلق القيادي، وعدم الاكتفاء على المنطلق الإداري رغم أهميته، وإن مفهوم القيادة الواسع بعناصره المختلفة قادر على الارتقاء بالمؤسسة سواء الكوادر البشرية فيها أو المادية

دراسة العتيبي (2021)

العنوان: القيادة الأصيلة والإبداع: الدور الوسيط للازدهار في العمل.

المحتوى: تناولت العلاقة بين القيادة الأصيلة والإبداع، وأثر "الازدهار في العمل" كمتغير وسيط، باستخدام بيانات من 257 موظفًا وتحليل معمم باستخدام نظام PLS .

النتائج: أكدت الدراسة أن القيادة الأصيلة تزيد الإبداع بشكل مباشر وغير مباشر عبر تحفيز الازدهار في العمل.

دراسة الرشيد (2014)

العنوان: أثر استخدام طريقة الادارة بالأهداف في أداء العاملين

المحتوى : تناولت هذه الدراسة أهمية تبني أسلوب الإدارة بالأهداف في المؤسسات التي تسعى إلى تحسين أداء كوادرها البشرية. كما تؤكد أن مجرد وجود أهداف تنظيمية لا يكفي، بل يتطلب الأمر مشاركة فعلية من العاملين، وثقة متبادلة مع القيادات، وتوفير بيئة تتيح التغذية الراجعة البناءة. تُعد هذه النتائج دعمًا قويًا للاتجاهات المعاصرة في الإدارة التي تركز على الإنسان بوصفه محركًا أساسيًا للتنمية والتحسين المستمر.

النتائج: كشفت نتائج التحليل الإحصائي عن وجود أثر معنوي دال لاستخدام أسلوب الإدارة بالأهداف، بأبعاده الأربعة، على أداء العاملين. وقد تبين أن جميع الأبعاد (الثقة، المشاركة، الالتزام، التغذية الراجعة) تؤثر إيجابيًا في الأداء.

دراسة حجاج، نسيمه (٢٠٢٠)

العنوان: التمكين الإداري وعلاقته بدافعية الإنجاز لدى الموظفين

المحتوى: ركزت الدراسة على فهم كيف يؤثر التمكين في رفع الروح المعنوية والتحفيز الداخلي داخل المؤسسة

النتائج: وأظهرت النتائج أن الموظفين الذين يشعرون بالثقة التنظيمية والمشاركة في صنع القرار يبدون مستويات عالية من الإنجاز والانتماء، كما أن التمكين حفّز لديهم المبادرة الذاتية ورفع من مستوى الأداء العام.

دراسة المطيري (٢٠٢٠)

العنوان: أثر برنامج تدريبي لتنمية الإيجابية

المحتوى: أظهرت الدراسة أن التدريب على السمات النفسية الإيجابية مثل المثابرة، واللفظ، والتفاؤل، والذكاء الاجتماعي، ساهم في رفع المستوى.

النتائج: نتائج الدراسة أن وجود بيئة إنسانية مرنة وداعمة في المؤسسة التعليمية ينعكس إيجابًا على مستوى الاندماج والانتماء، ويعزز من قدرة الأفراد على الانخراط في عملية البناء المجتمعي.

دراسة احمد (٢٠٢٣)

العنوان: دور مراقبي الصحة في تعزيز المشاركة المجتمعية وتحفيز الوعي الصحي في العمل

المحتوى: تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على الدور المحوري الذي يقوم به مراقبو الصحة في تعزيز المشاركة المجتمعية والوعي الصحي داخل بيئات العمل، وتوضح الدراسة أن مراقبي الصحة لا يقتصر دورهم على الرقابة الوقائية، بل يمتد إلى تنظيم المبادرات الصحية والمشاركة المجتمعية من خلال فعاليات توعوية وتدخلات ميدانية، كما يقومون بتحليل الاحتياجات الصحية للعاملين وتقديم التوجيه المناسب، مما يساهم في رفع مستوى التفاعل الإيجابي بين الموظفين، ويشجعهم على تبني سلوكيات صحية أكثر وعيًا.

النتائج : وتشير النتائج إلى أن هذه الجهود تخلق بيئة عمل داعمة للصحة العامة، وتسهم في تعزيز العافية على المستويين الفردي والجماعي داخل المؤسسة.

دراسة عيد (٢٠٢١)

العنوان: متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية لرفع كفاءة الأداء الوظيفي

المحتوى : ركزت هذه الدراسة إلى تحديد المتطلبات الأساسية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية بهدف رفع كفاءة الأداء الوظيفي للمنظم الاجتماعي العامل في إدارة خدمة المواطنين ضمن منظومة التأمين الصحي

النتائج : أن تطبيق الإدارة الإلكترونية يسهم بشكل مباشر في تحسين الأداء الوظيفي للمنظم الاجتماعي، من خلال: تحسين دقة العمل وتقليل الأخطاء الناتجة عن الإجراءات الورقية، ورفع مستوى التنسيق بين العاملين وتيسير تبادل المعلومات.

المقارنة بين الدراسات:

تستعرض هذه المقارنة أبرز الدراسات ذات الصلة بمفاهيم الإدارة الإيجابية، من حيث الأبعاد القيادية والتحفيزية والتطبيقية، وذلك بهدف إبراز نقاط الاتفاق والاختلاف، وتحديد مدى ارتباطها بمحور الدراسة الحالية.

التوجه العام للدراسات: معظم الدراسات ركزت على البعد التحفيزي أو القيادي، ولكن قليل منها تناول الإدارة الإيجابية كمنهج استراتيجي متكامل.

مجال التطبيق: تتنوع بين المجالات التربوية، الوظيفية، الصحية، والاجتماعية، إلا أن القليل منها استهدف الإدارة الحكومية أو القطاع الصحي الحكومي كمجال بحث.

النتائج: تتفق معظم الدراسات على أهمية القيادة الإيجابية، التمكين، والمشاركة في تحسين الأداء، لكنها تقتصر إلى الربط الصريح والمباشر مع النهضة المجتمعية.

أبرز الفجوات: عدم شمولية تناول الإدارة الإيجابية كإطار استراتيجي يقود إلى تحول مجتمعي؛ واقتصار أغلب الدراسات على البيئة الداخلية للمؤسسة، وغياب الربط بين الأداء المؤسسي والتحول المجتمعي المستدام.

المنطلقات النظرية للدراسة:

يعتمد هذا البحث على مجموعة من النظريات الإدارية والاجتماعية التي تُشكّل الأساس العلمي لفهم وتحليل دور القيادة الإيجابية في النهضة المجتمعية، وتتمثل أبرز هذه النظريات فيما يلي:

نظرية القيادة التحويلية (Transformational Leadership Theory)

تفترض هذه النظرية أن القادة التحويليين قادرون على إحداث تغييرات إيجابية في الأفراد والمنظمات من خلال الرؤية الملهمة، والتحفيز، والاهتمام الفردي، وتطوير القدرات، ويُعد هذا الإطار مرجعياً أساسياً لفهم دور القيادة الإيجابية في تمكين العاملين وتحقيق الأثر المجتمعي، حيث تركز القيادة التحويلية على تعزيز القيم الإنسانية والتنمية.

نظرية العلاقات الإنسانية (Human Relations Theory)

تُبرز هذه النظرية أهمية العامل النفسي والاجتماعي في بيئة العمل، حيث ترى أن إنتاجية العاملين لا تتحدد فقط بالعوامل التقنية أو التنظيمية، بل تتأثر بدرجة اهتمام القادة بجوانبهم الإنسانية، وتدعم هذه النظرية مبدأ الإدارة الإيجابية التي تركز على الاحترام، التقدير، والدعم النفسي.

نظرية التمكين (Empowerment Theory)

تقوم على منح الأفراد السلطة والثقة والفرص للمشاركة في اتخاذ القرار، ما يعزز من دافعيتهم الداخلية ويزيد من إحساسهم بالمسؤولية والانتماء، وهي نظرية محورية في هذا البحث، إذ أن التمكين يُعد أحد الأبعاد الرئيسية في الإدارة الإيجابية وعاملاً حاسماً في بناء مجتمع فعال ومتوازن.

نظرية السلوك التنظيمي الإيجابي (Positive Organizational Behavior – POB)

تركز هذه النظرية على تنمية السمات الإيجابية لدى العاملين مثل التفاؤل، الأمل، الصمود، والمرونة، بوصفها موارد نفسية تساهم في رفع الأداء وتعزيز التكيف مع التغيرات، وتُعد أساساً لطرح الإدارة الإيجابية كنهج شامل في التعامل مع العنصر البشري.

نظرية التعلم التنظيمي (Organizational Learning Theory)

تفترض هذه النظرية أن قدرة المؤسسة على التعلم من الخبرات والمواقف السابقة وتعديل سلوكياتها تبعاً للظروف البيئية يساهم في بقائها وتطورها، ويُشكل هذا الإطار أحد المحاور المهمة في البحث لقياس العلاقة بين الإدارة الإيجابية والتكيف المؤسسي المستمر.

نظرية النظم (Systems Theory)

تُعنى هذه النظرية بدراسة المنظمة بوصفها نظامًا متكاملًا يتكوّن من وحدات مترابطة تتفاعل فيما بينها لتحقيق أهداف موحدة، ويتضح من خلالها أن نجاح القيادة في تحقيق أهداف النهضة المجتمعية مرهون بتكامل الأدوار والوظائف داخل المؤسسة، وهو ما تسعى الإدارة الإيجابية لتحقيقه.

نظرية المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات (Corporate Social Responsibility – CSR Theory)

توضح هذه النظرية كيف يمكن للمؤسسات أن تتجاوز أهدافها الاقتصادية لتلعب دورًا اجتماعيًا فاعلاً في خدمة المجتمع من خلال التفاعل الإيجابي مع القضايا المجتمعية، وتُعزز أهمية القيادة الإيجابية كقوة داعمة لجهود التنمية والنهضة المستدامة.

كيفية تطبيق هذه النظريات

- **تعزيز القيادة التحويلية الملهمة:** تطبيق أسلوب القيادة التحويلية من خلال إلهام العاملين برؤية مستقبلية واضحة، وتحفيزهم على التغيير الإيجابي، مع تقديم الدعم الفردي وتطوير القدرات، بما ينعكس على جودة الأداء المؤسسي والأثر المجتمعي.
- **بناء بيئة عمل إنسانية محفزة:** وفقًا لنظرية العلاقات الإنسانية، يجب التركيز على الجوانب النفسية والاجتماعية للعاملين، من خلال خلق بيئة عمل تقوم على الاحترام والتقدير والدعم، مما يعزز الانتماء والولاء الوظيفي.
- **تمكين العاملين وتعزيز مشاركتهم:** انطلاقًا من نظرية التمكين، يُمنح العاملون الثقة والمسؤولية والصلاحيات، ويتم إشراكهم في اتخاذ القرار، مما يرفع دافعيتهم ويعزز من شعورهم بالانتماء والمبادرة.
- **تنمية السمات النفسية الإيجابية:** وفقًا لنظرية السلوك التنظيمي الإيجابي، يتم تطوير صفات مثل التفاؤل والصمود والأمل لدى الموظفين، من خلال برامج الدعم النفسي والتحفيز، ما يساهم في التكيف مع التحديات وتحقيق أداء مرتفع.
- **ترسيخ التعلم التنظيمي المستمر:** بناء ثقافة مؤسسية قائمة على التعلم المستمر من التجارب، من خلال التدريب، وتوثيق الخبرات، وتبادل المعرفة، كما توصي نظرية التعلم التنظيمي، لضمان تطور المؤسسة وقدرتها على مواجهة المتغيرات.

- **تكامل الأدوار في نظام مؤسسي شامل:** تطبيق نظرية النظم من خلال النظر إلى المؤسسة ككل مترابط، يتطلب تنسيق الأدوار والوظائف بين الأقسام، بما يضمن فعالية الأداء وتكامل الجهود نحو تحقيق الأهداف المشتركة.
- **تفعيل المسؤولية المجتمعية للمؤسسة:** وفقًا لنظرية المسؤولية الاجتماعية، تلتزم المؤسسة بدور فاعل في خدمة المجتمع من خلال مبادرات صحية وتوعوية، وتوجيه أنشطتها بما يحقق تنمية مستدامة متوافقة مع قيم المجتمع واحتياجاته.

المنهجية وطرق البحث:

تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف أثر تبني الإدارة الإيجابية في المؤسسات الحكومية، وبشكل خاص في القطاع الصحي، على تحقيق النهضة المجتمعية، ويتم ذلك من خلال تحليل العلاقة بين ممارسات الإدارة الإيجابية وأداء العاملين، وانعكاس هذا الأداء على المجتمع المحلي.

ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة، تم اعتماد استبانة تقيس مستوى الإدارة الإيجابية وعلاقتها في تحقيق النهضة المجتمعية، وذلك من خلال توزيعها على عينة من موظفي فرع وزارة الصحة بمنطقة مكة المكرمة، وتهدف هذه الأداة إلى استقصاء تصورات المشاركين حول مدى تبني مبادئ الإدارة الإيجابية، وانعكاسها على جودة الخدمات الصحية، ودور المؤسسة في الإسهام بالتنمية المجتمعية، وتمت معالجة البيانات المستخلصة باستخدام الأساليب الإحصائية الملائمة، بهدف الوصول إلى نتائج علمية دقيقة تسهم في توضيح فاعلية الإدارة الإيجابية كمدخل استراتيجي للتنمية المؤسسية، كما أُجريت تعديلات وصياغات على بعض فقرات الاستبانة لتتلاءم مع طبيعة البيئة البحثية الحالية.

المنهجية:

تحليل الأدبيات: دراسة وتحليل الأبحاث السابقة والمصادر المتوفرة ذات الصلة بالإدارة الإيجابية ودورها في النهضة المجتمعية

المقارنة: يُستخدم للمقارنة بين نتائج الدراسة الحالية والدراسات السابقة محليًا ودوليًا في ضوء الأبعاد الخمسة للإدارة الإيجابية، ومجالات التطبيق المختلفة (الصحي، التربوي، الإداري)، وذلك لتحديد أوجه الشبه والاختلاف واستخلاص الدروس المستفادة.

التحليل الكمي: قياس العلاقة الإحصائية بين متغيرات الدراسة من خلال تطبيق استبانة ميدانية موجهة إلى العاملين في فرع وزارة الصحة بمكة المكرمة، يهدف التحليل الكمي إلى اختبار فروض الدراسة باستخدام أدوات التحليل الإحصائي مثل معامل الارتباط، والانحدار الخطي البسيط والمتعدد، وتحليل التباين (ANOVA).

التحليل النوعي: النتائج الكمية من خلال مقابلات شبه مهيكلة مع عدد من القيادات الإدارية والعاملين بهدف فهم التحديات والفرص المتعلقة بتطبيق الإدارة الإيجابية، والتعمق في تفسير الممارسات والسلوكيات الإدارية التي يصعب قياسها رقمياً.

طرق البحث:

استطلاعات: إجراء استطلاعات ميدانية تستهدف العاملين المتخصصين في القطاع الصحي، بهدف جمع بيانات كمية حول تجاربهم العملية وانطباعاتهم بشأن ممارسات القيادة الإيجابية، ومدى إسهامها في تعزيز النهضة المجتمعية.

مقابلات هيكلية: إجراء مقابلات هيكلية مع عدد من القيادات في وزارة الصحة بهدف استكشاف الرؤى الداخلية وفهم التحديات التي تعيق تحقيق التكامل في تطبيق مبادئ القيادة الإيجابية.

تحليل البيانات الكمية: استخدام برامج الإحصاء لتحليل البيانات المجمعة من استطلاعات والدراسات السابقة لاستخلاص النتائج الكمية الملائمة.

تحليل المضمون: تحليل المحتوى للمقابلات والوثائق لفهم الإتجاهات الرئيسية والمواضيع المهمة المتعلقة بالبحث.

المنهج المستخدم في الدراسة:

سيتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، الذي يُعد من أكثر المناهج استخداماً في الدراسات الاجتماعية والإدارية، كونه يصف الظواهر كما هي ويحللها لتحديد العلاقات بين المتغيرات، ومن ثم استنتاج النتائج والتوصيات، ويعتمد هذا المنهج على جمع المعلومات من الميدان، ثم تحليلها كمياً ونوعياً للوصول إلى تفسيرات علمية دقيقة.

مجتمع الدراسة وعينتها:

يتكون مجتمع الدراسة من موظفي فرع وزارة الصحة بمنطقة مكة المكرمة، من إداريين، وقادة وحدات، وموظفين مختصين في مجالات التدريب، الجودة، والتطوير المؤسسي، أما عينة الدراسة فسيتم اختيارها بطريقة عشوائية طبقية من الفئات المستهدفة، لضمان تمثيل مختلف المستويات الإدارية (العليا، المتوسطة، التنفيذية)، على أن يتناسب حجم العينة مع حجم المجتمع وفقاً للمعايير الإحصائية، وقد يُستخدم جدول مورجان لتحديد العدد المناسب.

خصائص مجتمع البحث:

يتكوّن مجتمع البحث في هذه الدراسة من العاملين في فرع وزارة الصحة بمنطقة مكة المكرمة، وذلك بمختلف فئاتهم الوظيفية، من قياديين وإداريين وموظفين ميدانيين، وقد تم اختيار هذا المجتمع بناءً على ارتباطه المباشر بممارسات الإدارة وأثرها في تعزيز العمل المؤسسي، بما ينعكس بدوره على النهضة المجتمعية، وتشمل خصائص مجتمع البحث ما يلي:

التنوع الوظيفي:

يضم المجتمع فئات وظيفية متعددة تشمل:

- مديري الإدارات.
- المشرفين الإداريين.
- موظفي الموارد البشرية.
- الموظفين التنفيذيين في الأقسام المختلفة.
- العاملين في الأقسام المجتمعية والتوعوية.

التوزيع الجغرافي: يشمل موظفي فرع وزارة الصحة المنتشرين في مدينة مكة المكرمة، بما في ذلك المستشفيات والمراكز الصحية والإدارات العامة.

الخبرات متفاوتة:

يضم المجتمع أفراداً ذوي خبرات مهنية متفاوتة (أقل من 5 سنوات، من 5 إلى 10 سنوات، أكثر من 10 سنوات)، ما يعكس تفاوتاً في وجهات النظر حول أثر الإدارة الإيجابية.

الاهتمام بالعمل المجتمعي:

نظراً لطبيعة عمل وزارة الصحة، فإن كثيراً من أفراد هذا المجتمع لهم ارتباط مباشر أو غير مباشر بالأنشطة والمبادرات المجتمعية، مما يجعلهم أكثر قدرة على تقييم دور الإدارة الإيجابية في النهضة المجتمعية.

العدد التقريبي للمجتمع:

يتراوح عدد أفراد مجتمع البحث بين [20-40]، وسيتم اختيار عينة ممثلة لهذا المجتمع وفق معايير علمية مناسبة تضمن التنوع والتمثيل العادل.

أدوات جمع البيانات

لجمع البيانات اللازمة لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة على تساؤلاتها، سيتم استخدام أداة الاستبانة بوصفها الأداة الرئيسية، وذلك لما لها من قدرة على تغطية عدد كبير من المبحوثين وتحقيق مستوى مناسب من الصدق والثبات.

وتتكون الاستبانة من المحاور الآتية:

1. البيانات الديموغرافية: (النوع، العمر، المؤهل، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي).

2. محاور الإدارة الإيجابية:

- التمكين والمشاركة
- الدعم والتحفيز الإيجابي
- المرونة والدعم الإنساني
- التدريب والتطوير
- التعلم التنظيمي

3. محور النهضة المجتمعية: يقيس الأثر الخارجي المترتب على تطبيق مفاهيم الإدارة الإيجابية.

وسيتم تصميم الاستبانة وفق مقياس ليكرت الخماسي (من: أوافق بشدة، إلى: لا أوافق بشدة).

الأساليب الإحصائية المستخدمة

بعد جمع البيانات، سيتم تحليلها باستخدام برنامج SPSS الإحصائي، وذلك من خلال الأساليب الآتية:

- التكرارات والنسب المئوية (لتحليل البيانات الديموغرافية).
- المتوسطات والانحرافات المعيارية (لوصف الاتجاهات العامة).
- اختبار كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) لقياس ثبات الاستبانة.
- اختبار الصدق الظاهري والمحتوى (بالاستعانة برأي خبراء لتحكيم أداة الدراسة).
- التحليل العاملي الاستكشافي لتأكيد صلاحية المحاور.
- الارتباط البسيط (Pearson Correlation) لاختبار العلاقة بين أبعاد الإدارة الإيجابية والنهضة المجتمعية.
- تحليل الانحدار الخطي البسيط والمتعدد (Simple & Multiple Regression) لاختبار الفرضيات الإحصائية وقياس أثر كل بُعد على المتغير التابع.

منهجية اختبار الفروض

سيتم اختبار الفرضيات باستخدام: دلالة معنوية عند مستوى ثقة $\alpha \leq 0.05$.

اختبار الفرضيات سيتم من خلال تحليل الانحدار لتحديد:

- قوة التأثير لكل بعد من أبعاد الإدارة الإيجابية.
- مدى تفسير التغيرات في النهضة المجتمعية بناءً على تطبيق تلك الأبعاد.

أدوات الدراسة :

تمثلت أداة الدراسة في استبانة تم إعدادها بالاعتماد على أدوات قياس مستخدمة في دراسات سابقة، مع اختيار أبعاد محددة تتناسب مع موضوع الدراسة وأهدافها.

وبالنسبة للمتغير المستقل "الإدارة الإيجابية"، تم اعتماد أداة منقحة من استبانة دراسة أبو الغنم (2013) بعنوان "أثر أنماط القيادة في مقاومة التغيير في منظمات الأعمال"، وقد تم اختيار ثلاثة أبعاد رئيسية من الأداة الأصلية، وهي: التمكين والمشاركة، الدعم والتحفيز الإيجابي، المرونة والدعم الإنساني.

أما فيما يتعلق بالمتغير التابع "النهضة المجتمعية"، فقد تم بناء الأداة بالاستفادة من استبانة دراسة الخوالدة المعنونة بـ "أثر تطبيق استراتيجيات تنمية وتطوير الموارد البشرية على أداء العاملين"، مع التركيز على بُعدين أساسيين فقط، هما: التدريب، التعلم التنظيمي

حدود الدراسة

الحدود المكانية: فرع وزارة الصحة بمنطقة مكة المكرمة.

الحدود الزمانية: تم تنفيذ الدراسة خلال الفصل الدراسي الثاني من العام 2025م.

الحدود الموضوعية: تناولت الدراسة الإدارة الإيجابية من خلال أبعادها الخمسة فقط، دون التطرق لأنماط إدارية أخرى.

الحدود البشرية: اقتصرَت الدراسة على الموظفين في قطاعات إدارية وصحية داخل الفرع.

المراجع:

- أحمد، محمد، ٢٠٢٣، دور مراقبي الصحة في تعزيز المشاركة المجتمعية وتحفيز الوعي الصحي في العمل، مجلة المجتمع العربي لنشر الدراسات العلمية، الإصدار رقم 30.
- الأزهر، ٢٠١٦، واقع تطبيق الإدارة المدرسية للإدارة الاستراتيجية في المدارس الابتدائية وسط مدينة الرياض، مجلة كلية التربية، جامعة الأزهر، العدد (168 الجزء الثاني)
- بدرابي، 2022، مدخل إلى إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية، التجارية علوم التسيير، جامعة أبي بكر بلقايد.
- جبران، 2013 القيادة التربوية ودورها في بناء البيئة الإيجابية لثقافة الإنجاز التربوي، قسم الإدارة وأصول التربية، كلية التربية جامعة اليرموك، اربد - الأردن.
- دره، ٢٠٠٩، مدخل إلى الإدارة، كلية التجارة، جامعة عين شمس.
- الرشيدي، ٢٠١٤، أثر استخدام طريقة الإدارة بالأهداف في أداء العاملين، دراسة تطبيقية في مؤسسة البترول الوطنية في دولة الكويت، جامعة الشرق الأوسط.
- زديرة، نسيم، ٢٠٢٠، التمكين الإداري وعلاقته بدافعية الإنجاز لدى الموظفين.
- العتيبي، سعد 2021، القيادة الأصلية والإبداع: الدور الوسيط للازدهار في العمل، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، 29(2)، 131-152.
- عرعر، درموش، ٢٠١٩، القيادة وأثرها على الأداء.
- عيد، ٢٠٢١، متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية لرفع كفاءة الأداء الوظيفي للمنظم الاجتماعي بإدارة خدمة المواطنين بالتأمين الصحي، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، العدد 53 المجلد 1.

معمار، اليماحي، شهبان، الكعبي، ٢٠٢١، دور القيادة الإيجابية في الرضا الوظيفي من وجهة نظر المعلمين بالمدارس الحكومية بمنطقة العين، المجلة العربية للعلوم التربوية والنفسية، المجلد الخامس – العدد 22.

المطيري، ٢٠٢٠، أثر برنامج تدريبي لتنمية الإيجابية.

تفريج، الهدى، ٢٠٢٠، النمط القيادي وأثره على أداء الموظفين.

هاشم، ٢٠٢٣، الإدارة في المنظمات المجتمعية، الازمة وعبقورية الأداء، الطبعة الثالثة.