

مهمة 3- مهارات بحثية 2 د. أميرة جادو

إعداد الباحث
سالم اليامي 232001060



(دور الادارة الرشيقة في رفع الأداء الوظيفي – دراسة تطبيقية
على وزارة الصحة في المملكة العربية السعودية)

دراسة نشرت في المؤسسة العربية للعلوم ونشر الأبحاث

Volume 8, Issue 5, 2024, Page 98-119

<https://journals.ajsrp.com/index.php/jeals/article>

(أثر الالتزام التنظيمي للعاملين على جودة الخدمات الصحية –
دراسة تطبيقية في المستشفيات الخاصة في مدينة تعز باليمن)
دراسة نشرت في مجلة جامعة السعيد للعلوم الإنسانية والتطبيقية
[Volume 6, Issue 2, MAY 2023, Page 149-179](https://journal.alsaeeduni.edu.ye/index.php/sjhas/article/view/154/124)
[https://journal.alsaeeduni.edu.ye/index.php/sjhas/a
rticle/view/154/124](https://journal.alsaeeduni.edu.ye/index.php/sjhas/article/view/154/124)

دور الإدارة الرشيدة في رفع الأداء الوظيفي

الدراسات السابقة:

الدراسات ذات العلاقة بموضوع الإدارة الرشيدة:

1. دراسة (Klein et al., 2023): هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى تطبيق الادارة الرشيدة على الموظفين العموميين في مؤسسة التعليم العالي في البرازيل وتأثيرها على الأداء التنظيمي، وتكونت عينة الدراسة من (748) موظفاً، وتوصلت الدراسة أن بعض أدوات الإدارة الرشيدة (دعم القيادة ومشاركة الموظفين، والتركيز على العملاء الداخليين، والتفكير طويل المدى، وقيمة الخدمات المجتمعية، والقضاء على الهدر، والتحسين المستمر) لها تأثير إيجابي على الأداء التنظيمي، وتعمل هذه النتائج على توسيع نطاق التطبيق وتعزيز بدء تطبيق الإدارة الرشيدة في سيناريو الخدمة العامة ومؤسسات التعليم.
2. دراسة (العدوان، الخليفات، 2021): هدفت الدراسة إلى التحقق من أثر مبادئ الإدارة الرشيدة على فاعلية تطبيقها في شركة توزيع الكهرباء، وتوصلت الدراسة إلى أن تطبيق مبادئ الإدارة الرشيدة ذات فعالية وذات أثر واضح، وتوصلت إلى إمكانية نقل أنموذج الرقابة الإدارية إلى المنظمات ذات الطابع الخدمي بما فيها الحكومية، وأن القطاع الخدمي قادرٌ على تطبيق الرقابة الإدارية بمستويات عالية كما هو الحال في القطاع الصناعي.
3. دراسة (عضوم، 2021): هدفت الدراسة إلى التعرف على الدور الذي تؤديه الإدارة الرشيدة في تحقيق الإبداع الإداري، ومعرفة مدى ملاءمته في المنظمات غير الحكومية، وتكونت العينة من العاملين والإداريين والمتطوعين في منظمة قرى الأطفال العالمية في سورية والبالغ عددهم (175) مفردة، وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية: يوجد علاقة قوية إيجابية بين أدوات الإدارة الرشيدة وتحقيق الإبداع الإداري، ولا يوجد فروق حول تطبيق الإدارة الرشيدة والإبداع الإداري تعزى للجنس أو المستوى التعليمي أو سنوات الخبرة، بينما كانت الفئات العمرية من (36-49 عام) هي الأكثر دعماً لتطبيق الإدارة الرشيدة والإبداع الإداري. أيضاً توصلت إلى أن الإدارة تستخدم معايير موحدة لتقييم أداء العاملين، وهذا يدل على اهتمامها بتعزيز العمل القياسي.

دور الإدارة الرشيدة في رفع الأداء الوظيفي

4. دراسة (عكاشة، براهيم، 2021): هدفت إلى التعرف على العلاقة بين إدارة الموارد البشرية والإدارة الرشيدة، إذ تكونت عينة الدراسة من (40) عاملاً في المديرية العملياتية لاتصالات الجزائر فرع عين تيموشنت، وقد توصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين وظائف الموارد البشرية (التدريب، والتحفيز، والتقييم، والتأجير)، وتبني أدوات الإدارة الرشيدة، إلا أن التقييم والتأجير أقل علاقة، ولذلك أوصت الدراسة بزيادة الاهتمام بأدوات الإدارة الرشيدة والاهتمام بوظيفتي التقييم والتأجير لما لها دور في زيادة المردودية للمديرية، وأيضاً تحقيق أهداف المنظمة.
5. دراسة (مبروكة، حفيظة، 2020): هدفت الدراسة إلى التعرف على تكنولوجيا المعلومات والاتصال وعلاقتها بالإدارة الرشيدة لدى مصنع الإسمنت بسيدي موسي بأدرار، وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر إيجابي قوي بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبين متطلبات الإدارة الرشيدة، وعدم وجود فروق في مستوى متطلبات الإدارة الرشيدة تعزى إلى المتغيرات (المستوى الوظيفي، والمؤهل العلمي، وسنوات العمل).
6. دراسة (الرفوع، 2020): هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الإدارة الرشيدة على صناعة البناء الأردنية، وتوصلت الدراسة إلى عدم وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لمبادئ الإدارة الرشيدة في تقليل الهدر في صناعة البناء الأردنية، وأوصى الباحث بالاهتمام بفلسفة الإدارة الرشيدة وتطبيقها كنهج جديد من خلال تدريب الموظفين.

دور الإدارة الرشيدة في رفع الأداء الوظيفي

الدراسات ذات العلاقة بموضوع الأداء الوظيفي:

1. دراسة (إبراهيم، 2021): هدفت الدراسة إلى قياس أثر الدوافع على أداء العاملين بالمنظمات، وتكوّن مجتمع الدراسة من جميع العاملين في شركة تبوك الدوائية بولاية الخرطوم والبالغ عددهم 300 فرد، وتوصلت الدراسة أن المعاملة الحسنة من طرف المدير تسهم في تطوير أداء العاملين، وأوصت الدراسة بزيادة الاهتمام بدوافع الإنجاز وتقديم المكافآت على الأداء المميز؛ لما لها من دور في رفع كفاءة الأداء الوظيفي.
3. دراسة (الزهراني، 2021): تهدف الدراسة إلى التعرف على أثر التدريب في رفع كفاءة أداء العاملين في المنظمات الحكومية والخاصة في مدينة جدة، وتوصلت الدراسة إلى أنه يوجد علاقة ذات دلالة معنوية بين التدريب وإنتاجية العاملين، أي أنه كلما اهتمت المنظمة بالتدريب زادت إنتاجية العاملين ومن ثم ترتفع كفاءة أداء العاملين.
4. دراسة (القحطاني، 2021): هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر القيادة الاستراتيجية في الأداء الوظيفي من خلال الانغماس الوظيفي في وزارة المالية القطرية، ولقد تمثل مجتمع الدراسة من موظفي وزارة المالية القطرية والبالغ عددهم (420) موظفاً، وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية للقيادة الاستراتيجية في تحسين الأداء الوظيفي للموظفين مقاساً بأداء المهام والأداء السياقي، كما توصلت الدراسة إلى وجود أثر إيجابي للانغماس الوظيفي على الأداء الوظيفي للموظفين.
5. دراسة (Ogwuche et al., 2019): هدفت الدراسة إلى قياس أثر العدالة والثقافة التنظيمية على الأداء الوظيفي للموظفين في المؤسسات الخاصة في مدينة ماكوردي، وتكونت العينة من 188 موظفاً في المؤسسات الخاصة في مدينة ماكوردي، وقد أشارت نتائج الدراسة إلى أن للثقافة التنظيمية والعدالة تأثيراً قوياً على أداء الموظف، وأوصت الدراسة الشركات أن يكون لديها ثقافة تنظيمية من شأنها تحسين أداء الموظفين.
6. دراسة (خزاعلة، 2021): هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي، واشتملت عينة الدراسة على 203 موظفين من موظفي وزارة السياحة والآثار الأردنية والذين يشغلون وظائف الإدارة الدنيا والوسطى والعلية، وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية لتطبيق الحكومة الإلكترونية بأبعادها (الشفافية، سرعة الاستجابة، سهولة الاستخدام، جودة النظام) في تحسين الأداء الوظيفي. وأوصت الدراسة وزارة السياحة الأردنية بتقديم الخدمات عبر تطبيق الحكومة الإلكترونية: مما يخفف أعداد المراجعين للوزارة ويوفر جهود الموظفين.
7. دراسة (خميس، مومي، 2018): هدفت الدراسة إلى التعرف على الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي من وجهة نظر موظفي جامعة سبها، واشتملت عينة الدراسة على 60 موظفاً وموظفة، وتوصلت الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية لدى موظفي جامعة سبها في مستوى الأداء الوظيفي، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول الأداء الوظيفي تعزى للمتغيرات (الجنس، الخبرة، المؤهل العلمي).

دور الإدارة الرشيدة في رفع الأداء الوظيفي

الدراسات التي تناولت موضوع الإدارة الرشيدة والأداء الوظيفي معاً:

1. دراسة (عبدالله، 2020): هدفت الدراسة إلى التعرف على درجة ممارسة القيادات الجامعية للإدارة الرشيدة بجامعة الوادي الجديد، وعلاقتها بفاعلية الأداء الوظيفي، إذ اشتملت العينة على (127) عضواً من هيئة التدريس بالجامعة، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج، وهي: أن درجة ممارسة القيادات الجامعية للإدارة الرشيدة جاءت بدرجة متوسطة، وأن درجة ممارسة القيادات الجامعية لفاعلية الأداء الوظيفي جاءت بدرجة مرتفعة، وأوصت الدراسة إلى ضرورة تطوير آليات وتطبيقات الإدارة الرشيدة من حيث (تقليل الهدر، وخفض التكاليف، وتعزيز العمل القياسي، وتطبيق مبادئ الحيوود السداسي).
2. دراسة (مهنا، 2020): هدفت الدراسة إلى التعرف على دور الإدارة الرشيدة بأبعاده (تنظيم موقع العمل، التحسين المستمر، العمل القياسي، العاملين متعددي المواهب) في تعزيز أداء العاملين بأبعاده (تحسين الكفاءة، والتغذية الراجعة، وتقييم الأداء، وتشجيع الابتكار)، من خلال دراسة ميدانية على شركات التأمين العاملة في قطاع غزة، إذ اشتملت العينة على (105) موظفاً، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة طردية ذي دلالة إحصائية بين الإدارة الرشيدة وتعزيز أداء العاملين، وإلى عدم وجود فروق في متوسطات الاستجابات، كما أوضحت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول الإدارة الرشيدة تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة)، بينما أظهرت نتائج الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول الإدارة الرشيدة تعزى لمكان العمل. وأوصت الدراسة بزيادة الوعي في مفهوم الإدارة الرشيدة، والتوسع في استخدام الأدوات الرشيدة، ونشر ثقافة تقليل الهدر والتحسين المستمر، من خلال أدوات الإدارة الرشيدة لتعزيز القيمة المقدمة للعملاء، كما أوصت الدراسة بخلق روح التعاون بين المديرين والعاملين في مجال تطبيق الإدارة الرشيدة لضمان التطبيق الناجح، أيضاً أوصت الدراسة بالتقييم الدوري للأداء وأن تكون الأساس للترقيات والحوافز.

دور الإدارة الرشيدة في رفع الأداء الوظيفي

التعليق على الدراسات السابقة:

ساعدت الدراسات السابقة الباحثة في:

1. بناء الإطار النظري، من خلال الاطلاع على المعلومات والمفاهيم الأساسية حول موضوع الدراسة.
2. إعداد منهجية الدراسة والأساليب الإحصائية المناسبة.
3. الاستفادة من نتائج الدراسات السابقة في تفسير ومناقشة نتائج الدراسة الحالية.
4. إعداد وصياغة أدوات الدراسة الحالية (عبارات الاستبيان).
5. توفير المصادر والمراجع المتعلقة بموضوع الدراسة، وإنجاز البحث العلمي بالشكل الصحيح.

أثر الالتزام التنظيمي للعاملين في جودة الخدمات الصحية

الدراسات السابقة:

من أهم الدراسات التي تمكن الحصول عليها حول موضوعي الالتزام التنظيمي وجودة الخدمات الصحية ما يلي:

1- دراسة (Nguyen et al., 2020) بعنوان "أثر الالتزام التنظيمي على تحفيز العاملين في الشركات الفيتنامية".

هدفت الدراسة إلى التعرف على الآثار المباشرة وغير المباشرة للالتزام التنظيمي على تحفيز العاملين من خلال عوامل الوساطة (السلوك النفعي وتبادل المعرفة) في الشركات الفيتنامية، وطبقت الدراسة على (636) موظفاً وموظفة في الشركات الفيتنامية، وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها:

- أن الالتزام المعياري والالتزام الاستمراري لهما تأثير مباشر وغير مباشر على تحفيز العاملين من خلال السلوك النفعي ومشاركة المعرفة.
- أن الالتزام العاطفي له تأثير غير مباشر على تحفيز العاملين من خلال عوامل الوساطة.
- أن السلوك النفعي له تأثير عكسي على تبادل المعرفة للعاملين في الشركات الفيتنامية.

2- دراسة (Loan, 2020) بعنوان "أثر الالتزام التنظيمي على الأداء الوظيفي للعاملين من خلال الدور الوسيط للرضا الوظيفي في الشركات الفيتنامية".

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الالتزام التنظيمي على الأداء الوظيفي للعاملين من خلال الدور الوسيط للرضا الوظيفي، وطبقت الدراسة على (547) موظفاً وموظفة في الشركات الفيتنامية، وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها:

- أن الالتزام التنظيمي يؤثر بشكل إيجابي على الأداء والرضا الوظيفي للعاملين.
- أن الرضا الوظيفي كمتغير وسيط يلعب دوراً مهماً في العلاقة بين الالتزام التنظيمي وأداء العاملين.

أثر الالتزام التنظيمي للعاملين في جودة الخدمات الصحية

- 3- دراسة (قعوده، 2020) بعنوان "أثر مستوى الالتزام التنظيمي من نية ترك العمل لدى العاملين: دراسة حالة مديرية (توزيع الكهرباء والغاز بباتنة) - الجزائر".
- هدفت الدراسة إلى التعرف على دور الالتزام التنظيمي في التقليل من نية ترك العمل في مديرية توزيع الكهرباء والغاز بباتنة، حيث اعتمدت الدراسة على أداة الاستبيان حيث وزع على عينة عشوائية حجمها (75) عاملاً، حيث توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها:
- أن مستوى الالتزام التنظيمي لعينة الدراسة بأبعاده الثلاثة جاء بتقدير متوسط وأن نية ترك العمل جاءت بدرجة متوسطة.
 - أن الالتزام التنظيمي يؤثر بأبعاده (العاطفي، الاستمراري، المعياري) على نية ترك العمل بشكل سلبي وأنه كلما شعر العاملون بالفخر والاعتزاز بعملهم في المؤسسة كلما زاد انتماءهم إليها وزاد ارتباطهم بزملائهم أكثر وزاد إخلاصهم في عملهم، وكلما علموا أن تكاليف المغادرة وترك المؤسسة ستكون كبيرة زاد تمسكهم بها.
- 4- دراسة (حمادي، 2019) بعنوان "الالتزام التنظيمي ودوره في تعزيز أداء العاملين: دراسة تطبيقية في الشركة العامة لمنتجات الألبان - الفلوجة".
- هدفت الدراسة إلى التعرف على مستويات الالتزام التنظيمي المتوفرة لدى العاملين في الشركة المبحوثة وتأثيرها في أداء العاملين، وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها:
- وجود علاقة ارتباطية إيجابية بين الالتزام التنظيمي بأبعاده الثلاثة (العاطفي، الاستمراري، المعياري) مجتمعة ومنفردة وبين أداء العاملين.
 - وجود تأثير إيجابي ومعنوي للالتزام التنظيمي متمثلاً بأبعاده الثلاثة (العاطفي، الاستمراري، المعياري) مجتمعة أو منفردة على أداء العاملين وكان الالتزام الاستمراري أكثر الأبعاد تأثيراً في أداء العاملين.

أثر الالتزام التنظيمي للعاملين في جودة الخدمات الصحية

5- دراسة (عصمان، 2019) بعنوان "دور الالتزام التنظيمي في تحسين الأداء الوظيفي في الجامعات الليبية".

هدفت الدراسة إلى التعرف على أهم مكونات الالتزام التنظيمي وطبيعة العلاقة بين الالتزام التنظيمي والأداء الوظيفي، وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها:

- وجود علاقة ارتباطية قوية بين الالتزام التنظيمي والأداء الوظيفي.
- نقص الموارد البشرية والكفاءات المؤهلة سواء على مستوى الجامعات أو الأقسام.
- عدم وجود استراتيجية واضحة لتحقيق الأهداف المرسومة في الجامعات الليبية.

6- دراسة (sirger et al., 2019) بعنوان "أثر الالتزام التنظيمي وسلوك المواطن التنظيمي على جودة الخدمة في جامعة كريستين إندونيسيا".

هدفت الدراسة إلى التعرف على تأثير الالتزام التنظيمي وسلوك المواطن تجاه جودة الخدمة في جامعة كريستين إندونيسيا، وتم اختيار (71) موظفاً بشكل عشوائي من بين (243) موظفاً ليكونوا عينة البحث، وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها:

- وجود تأثير إيجابي للالتزام التنظيمي تجاه جودة الخدمة.
- وجود تأثير إيجابي لسلوك المواطن التنظيمية تجاه جودة الخدمة.

7- دراسة (الغرباوي، 2014) بعنوان "دور الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة: دراسة ميدانية على الشق المدني في وزارة الداخلية والأمن الوطني للمواطنين في محافظة غزة".

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمات التي يقدمها العاملون وسعت الدراسة لقياس مستوى الالتزام التنظيمي، وقد تم جمع البيانات من خلال استبانة مكونة من (47) فقرة تم توزيعها على (200) من العاملين في الوزارة والبالغ عددهم (332) موظفاً، وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها:

- وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين الالتزام التنظيمي وتحسين جودة الخدمة المقدمة وهو ما يؤكد دور إيجابي للالتزام التنظيمي للموظفين في تحسين وتطوير مستوى جودة الخدمات التي يقدمها للمعملاء.

- تتوفر درجة كبيرة من الالتزام التنظيمي لدى المبحوثين من مقدمي الخدمات حيث بلغت ما نسبته (73%) ويرجع ذلك كون أهداف الوزارة تمثل جزءاً من أهدافهم.

- مستوى الخدمة التي يقدمها الشق المدني في الوزارة للمواطنين ذو جودة كبيرة بلغت نسبته (77.89%)، وتُعبر عن حالة رضا عالية عنها من قبل الوزارة.

أثر الالتزام التنظيمي للعاملين في جودة الخدمات الصحية

- 8- دراسة (آل قاسم، 2012) بعنوان "أثر الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمات المصرفية: دراسة تطبيقية على عينة من البنوك التجارية الأردنية".
- هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة المصرفية المقدمة في المصارف الأردنية، وقد بلغت عينة الدراسة (240) مفردة، وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها:
- وجود أثر واضح وعالٍ للالتزام التنظيمي (العاطفي، الاستمراري، المعياري) على تحسين جودة الخدمة المصرفية في البنوك التجارية الأردنية.
 - شعور الموظف بالانتماء للبنك، وكذلك منظومة قيمه التي يحملها والتي تتسجم مع قيم المنظمة، ينعكس كل ذلك إيجابياً في التزامه ويتفانى في تقديم الخدمات بمواصفات عالية.
- ما يُميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة:
- إن أغلب الدراسات السابقة تناولت الالتزام التنظيمي مع متغيرات أخرى مثل أداء العاملين والتحفيز والثقافة التنظيمية والثقة التنظيمية، وهناك بعض الدراسات تناولت أثر الالتزام التنظيمي على جودة الخدمات في قطاعات أخرى غير القطاع الصحي، إضافةً إلى عدم وجود دراسة في هذا الموضوع في البيئة المحلية ما دعت الحاجة إلى سد هذا الفراغ في الدراسات السابقة بدراسة أثر الالتزام التنظيمي على جودة الخدمات في القطاع الصحي وهذا يشكل إضافة نوعية للمكتبة اليمنية والعربية.

الدراس السابقة

الدراسة الأولى (دور الادارة الرشيقة في رفع الأداء الوظيفي)
- تم اتباع طريقة الكتابة وفقا لمتغير الدراسة

الدراسة الثانية (أثر الالتزام التنظيمي للعاملين على جودة الخدمات الصحية)
- تم اتباع طريقة annotated bibliography



مجموعة جامعة
الجميع الذكية
للتعليم القابضة

MIDOCEAN
UNIVERSITY



Thank You

