

مشروع خطة أطروحة للتسجيل لدرجة الدكتوراه

- العنوان باللغة العربية:

أثر تميز بيئة العمل الداخلية على تجربة العميل الداخلي والخارجي في السياق المحلي في

المملكة العربية السعودية:

دراسة ميدانية على العاملين في تجمع القصيم الصحي.

- العنوان باللغة الإنجليزية:

The Impact of Internal Work Environment Excellence on the Internal and

External Customer Experience in the Local Context of the Kingdom of

Saudi Arabia: A Field Study on the Employees of Qassim Health Cluster

اسم الباحث : أحمد بن عبدالله الجنيدي

الرقم الأكاديمي: ٢٤٢٠٠٠٤٨٧

الإدارة: دكتوراه الإدارة

١٤٤٧ هـ - ٢٠٢٥ م

مقدمة الدراسة:

يشهد القطاع الصحي في المملكة العربية السعودية تحولاً استراتيجياً مواكباً لرؤية المملكة ٢٠٣٠، لرفع جودة الحياة، وتحسين الخدمات الصحية المقدمة للعملاء، وتعزيز الكفاءة التشغيلية في القطاع الصحي.

وتُعد بيئة العمل الداخلية أحد العوامل الرئيسة المؤثرة في أداء الموظفين وتجربتهم، والتي تنعكس بدورها على جودة تجربة العميل الخارجي وكسب رضاه.

ويبرز تجمع القصيم الصحي كنموذج محلي يسعى لتطبيق معايير التميز المؤسسي وتحسين بيئة العمل، وحصوله على جوائز في العديد من مؤشرات قياس تجربة المريض على مستوى المملكة العربية السعودية، تجعله بيئة خصبة لإقامة الدراسة والخروج بتوصيات مثمرة. ومن هذا المنطلق، تأتي هذه الدراسة لتسلط الضوء على العلاقة بين تميز بيئة العمل الداخلية وتجربة العميل بشقيها الداخلي والخارجي، في محاولة لفهم مدى تأثير البيئة الوظيفية على رضا العميل وتفاعله مع الخدمة المقدمة.

مشكلة الدراسة وأسئلتها:

رغم المبادرات المتعددة التي تهدف إلى تحسين بيئة العمل في القطاع الصحي، إلا أن هناك تفاوتاً ملحوظاً في مستويات رضا العملاء الداخليين (الموظفين) والخارجيين (المراجعين). ويثير ذلك تساؤلاً مهماً حول أثر بيئة العمل على تجارب هؤلاء العملاء.

ومن هذا المنطلق تبلور لدينا السؤال الرئيس والأسئلة الفرعية:

السؤال الرئيس:

ما أثر تميز بيئة العمل الداخلية على تجربة العميل الداخلي والخارجي في السياق المحلي في المملكة العربية السعودية؟

الأسئلة الفرعية:

١. ما مدى تميز بيئة العمل الداخلية في تجمع القصيم الصحي؟
٢. ما تقييم العاملين في تجمع القصيم الصحي لتجربة العميل الداخلي؟
٣. كيف تؤثر بيئة العمل الداخلية على تجربة العميل الخارجي؟
٤. هل توجد فروق دلالة إحصائية في تجربة العملاء ترجع للخصائص الديموغرافية؟

أهمية الدراسة (النظرية والتطبيقية):

أولاً: الأهمية النظرية:

- المساهمة في الإثراء المعرفي لأهمية تحسين بيئات العمل الداخلية وبيان أثرها على العميل الداخلي والخارجي ، ومدى انعكاسها على جودة الخدمة ورضا العملاء.
- تقديم نموذج علمي يمكن البناء عليه في دراسات مستقبلية.

ثانياً: الأهمية التطبيقية:

- تغذية راجعة عملية لإدارة التجمع الصحي لتحسين البيئة الداخلية ورضا الموظفين.
- المساعدة في وضع توصيات عملية لتحسين تجربة العميل الداخلي والخارجي.

أهداف الدراسة:

١/ تحليل مستوى تميز بيئة العمل في تجمع القصيم الصحي.

٢/ قياس العلاقة بين بيئة العمل وتجربة العميل الداخلي.

٣/ دراسة أثر بيئة العمل على تجربة العميل الخارجي.

٤/ اقتراح توصيات تطبيقية لتحسين بيئة العمل وجودة تجربة العميل.

فرضيات الدراسة:

١/ توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين تميز بيئة العمل الداخلية وتجربة العميل الداخلي.

٢/ توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين تميز بيئة العمل الداخلية وتجربة العميل الخارجي.

٣/ توجد فروق دالة إحصائية في تقييم تميز بيئة العمل بناءً على متغيرات ديموغرافية (الجنس، العمر، المسمى الوظيفي).

نموذج الدراسة:

سيتم استخدام النموذج السببي لتوضيح العلاقة بين:

المتغير المستقل: تميز بيئة العمل الداخلية.

المتغيرات التابعة: تجربة العميل الداخلي وتجربة العميل الخارجي.

الدراسات المرجعية:

١. Hassan (٢٠١٩) - بحث في سياق المستشفيات الخليجية أشار إلى أن ثقافة العمل ورضا الموظف لهما دور مركزي في تحسين تجربة المراجع.

٢. العنزي، خالد (٢٠٢١) - أثبتت الدراسة أن بيئة العمل على الرضا الوظيفي في المستشفيات الحكومية السعودية، أظهرت الدراسة أن بيئة العمل التي تدعم الموظفين تعزز الرضا وتقلل التسرب الوظيفي.

٣. الشهري، منى (٢٠٢٠)، تجربة العميل في المؤسسات الصحية الخاصة بالسعودية، أوضحت النتائج أن ثقافة الموظفين الإيجابية تنعكس على رضا العملاء بشكل مباشر.

٤. العتيبي، ناصر (٢٠٢٢)، أثر جودة الحياة الوظيفية على أداء الموظف الصحي، بينت أن الدعم الإداري وجودة بيئة العمل يرتبطان ارتباطاً وثيقاً بالأداء الفعلي.

مصطلحات الدراسة وتعريفاتها الإجرائية:

بيئة العمل الداخلية: تشمل الممارسات والسياسات والبنية التنظيمية والقيادة والتحفيز والمناخ الوظيفي داخل التجمع الصحي.

العميل الداخلي: الموظف داخل المنشأة الصحية.

العميل الخارجي: المستفيد من خدمات الرعاية الصحية.

التميز المؤسسي: الأداء الفعال وفق معايير جودة محددة تنعكس في بيئة العمل وتجربة العميل والرضا العام.

١. بيئة العمل الداخلية:

تشير إلى مجموع الظروف والعوامل المادية والمعنوية والتنظيمية التي يعيشها الموظف داخل المؤسسة وتشمل طبيعة العلاقات المهنية، أسلوب القيادة، التحفيز، بيئة العمل الفيزيائية، الاتصالات الإدارية، والثقافة التنظيمية.

المرجع: العنزي، خالد (٢٠٢١). أثربينة العمل على الرضا الوظيفي في المستشفيات الحكومية السعودية. المجلة العربية للعلوم الإدارية.

٢. العميل الداخلي:

هو الموظف داخل المنظمة الذي يتلقى خدمات أو دعمًا داخليًا من إدارات أخرى داخل نفس المؤسسة ويُنظر إليه كشريك في تقديم الخدمة وليس كمنفذ فقط.

المرجع: حسن، أحمد (٢٠١٩). إدارة علاقات العملاء الداخليين وأثرها على الأداء التنظيمي. مجلة العلوم الإدارية – جامعة الملك سعود.

٣. العميل الخارجي:

هو المستفيد النهائي من الخدمة التي تقدمها المنظمة في السياق الصحي مثل المرضى أو المراجعين أو الزوار ويتأثر بشكل مباشر بجودة الخدمة وطريقة تقديمها.

المرجع: الشهري، منى (٢٠٢٠). تجربة العميل في المؤسسات الصحية الخاصة بالسعودية. مجلة الإدارة الصحية.

٤. التميز المؤسسي:

هو تحقيق مستويات متقدمة من الكفاءة والجودة في الأداء الداخلي والخارجي للمنظمة وفق معايير محددة تضمن تحقيق رضا جميع أصحاب العلاقة وتقوم على الابتكار والاستدامة والتحسين المستمر.

المرجع: البقمي، صالح (٢٠٢٢). التميز المؤسسي في القطاع الحكومي: المفهوم والتطبيق. مجلة الإدارة العامة – معهد الإدارة العامة.

٥. تجربة العميل:

هي الانطباعات والمشاعر التي تتكون لدى العميل (سواء داخلي أو خارجي) نتيجة تفاعله مع المنظمة عبر نقاط اتصال متعددة وتشمل الجودة والسرعة والاحترام والراحة وسهولة الوصول.

المرجع: الجهني، محمد (٢٠٢١). إدارة تجربة العميل في القطاع الصحي السعودي. المؤتمر السعودي الدولي للجودة الصحية – الرياض.

٦. الرضا الوظيفي:

هو الحالة النفسية الإيجابية التي يشعر بها الموظف نتيجة توافق توقعاته مع واقع عمله من حيث بيئة العمل، الأجر، التقدير، العلاقة مع الزملاء، والفرص المتاحة للنمو.

المرجع: العتيبي، ناصر (٢٠٢٢). أثر جودة الحياة الوظيفية على الرضا الوظيفي للكوادر الصحية. المجلة السعودية للإدارة.

٧. الثقافة التنظيمية:

هي مجموعة القيم والمعتقدات والسلوكيات المشتركة التي تسود بين العاملين داخل المنظمة وتؤثر في طريقة تفكيرهم وتصرفاتهم وقراراتهم وتمثل الهوية الداخلية للمنظمة.

المرجع: الحربي، فهد (٢٠٢٠). الثقافة التنظيمية وأثرها في تحسين الأداء المؤسسي. مجلة دراسات الخليج والجزيرة العربية – جامعة الكويت.

٨. الولاء التنظيمي:

هو مدى ارتباط الموظف بالمنظمة نفسيًا ووظيفيًا وشعوره بالانتماء والرغبة في الاستمرار والعمل على تحقيق أهدافها حتى في ظل وجود فرص بديلة.

المرجع: القحطاني، محمد (٢٠١٩). الولاء التنظيمي لدى العاملين في المستشفيات الحكومية السعودية. مجلة جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية للدراسات الإدارية.

٩. جودة الخدمة الصحية:

تشير إلى مدى قدرة المنظمة الصحية على تقديم خدمات آمنة وفعالة وفي الوقت المناسب، تلي احتياجات المراجعين وتتوافق مع المعايير المهنية وتوقعاتهم.

المرجع: الزهراني، عبدالله (٢٠٢١). قياس جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر المستفيدين. مجلة الجودة الصحية – وزارة الصحة السعودية.

إجراءات الدراسة:

منهج الدراسة:

المنهج الوصفي التحليلي، باستخدام أسلوب البحث الكمي من خلال الاستبانة.

سوف تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، والذي يُعد الأنسب لدراسة الظواهر الاجتماعية والإنسانية في بيئتها الواقعية. ويقوم هذا المنهج على جمع البيانات الميدانية من أفراد عينة الدراسة، وتحليلها بهدف وصف واقع بيئة العمل الداخلية في تجمع القصيم الصحي، وقياس علاقتها بتجربة العميل الداخلي والخارجي، وصولاً إلى استنتاجات علمية مبنية على بيانات واقعية.

وسوف تستخدم الدراسة المنهج الكمي من خلال استبانة مغلقة تُوزع إلكترونياً على أفراد العينة. وسوف يتم تصميم الاستبانة بناءً على الدراسات السابقة،

وتحتوي على ثلاثة محاور رئيسية:

تميز بيئة العمل – تجربة العميل الداخلي – تجربة العميل الخارجي.

مجتمع وعينة الدراسة:

• مجتمع الدراسة:

جميع العاملين في تجمع القصيم الصحي، من أطباء وفنيين وإداريين. يتكوّن مجتمع الدراسة من جميع العاملين في تجمع القصيم الصحي، ويشمل: الكوادر الطبية، الأطباء، الفنيين، الإداريين وغيرهم من موظفي الدعم، من الرجال والنساء، بمختلف المستويات والخبرات.

عينة الدراسة:

سيتم اختيار عينة عشوائية طبقية لتمثيل شرائح متعددة من المجتمع الوظيفي داخل التجمع، مع مراعاة التنوع في الجنس، العمر، الوظيفة، وسنوات الخبرة. ويُقدَّر حجم العينة بـ (٥٠٠ موظفًا وموظفة) وهو حجم مناسب للمعالجات الإحصائية المقررة.

حدود الدراسة: (المكانية ، الزمانية ، البشرية):

- المكانية: تجمع القصيم الصحي.
- الزمانية: ٢٠٢٦ م.
- البشرية: الموظفون داخل التجمع الصحي.

وسائل جمع بيانات الدراسة:

استبانة إلكترونية مبنية على مقياس Likert.

مقابلات محدودة مع موظفي الإدارة العليا للتحقق من نتائج الاستبانة.

المعالجات الإحصائية المقترحة:

- المتوسطات والانحراف المعياري.
- المعامل الإحصائي spss .
- معامل الارتباط Pearson.
- تحليل الانحدار المتعدد.

خطوات تنفيذ خطة الدراسة:

١. إعداد الإطار النظري للدراسة بعد مراجعة الأدبيات.
٢. تصميم أداة الدراسة (الاستبانة) وتحكيمها من ذوي الاختصاص.
٣. تجربة أولية للاستبانة (عينة تجريبية) لضمان الثبات والصدق.
٤. توزيع الاستبانة على العينة الفعلية إلكترونياً.
٥. جمع البيانات وتحليلها باستخدام الأدوات الإحصائية المناسبة.
٦. تفسير النتائج ومقارنتها بالدراسات السابقة.

٧. تقديم التوصيات والمقترحات التطبيقية بناءً على النتائج.
٨. إعداد النسخة النهائية من الأطروحة ومراجعتها لغويًا وعلميًا .

المراجع:

- المراجع باللغة العربية:
١. العتيبي، ناصر. (٢٠٢٢). أثر جودة الحياة الوظيفية على الرضا الوظيفي للكوادر الصحية. المجلة السعودية للإدارة، ٣٤(٢)، ١٣٥-١٦٢.
 ٢. العنزي، خالد. (٢٠٢١). أثر بيئة العمل على الرضا الوظيفي في المستشفيات الحكومية السعودية. المجلة العربية للعلوم الإدارية، ٢٨(٣)، ٧٧-١٠١.
 ٣. البقمي، صالح. (٢٠٢٢). التميز المؤسسي في القطاع الحكومي: المفهوم والتطبيق. مجلة الإدارة العامة، ٤٥(١)، ٤٣-٦٨.
 ٤. الجبني، محمد. (٢٠٢١). إدارة تجربة العميل في القطاع الصحي السعودي. أعمال المؤتمر السعودي الدولي للجودة الصحية، وزارة الصحة، الرياض.
 ٥. الحربي، فهد. (٢٠٢٠). الثقافة التنظيمية وأثرها في تحسين الأداء المؤسسي. مجلة دراسات الخليج والجزيرة العربية، ٤٦(٣)، ٨٩-١١٢.
 ٦. الشهري، منى. (٢٠٢٠). تجربة العميل في المؤسسات الصحية الخاصة بالسعودية. مجلة الإدارة الصحية، ١٢(١)، ٤١-٥٨.
 ٧. الدوسري، خالد. (٢٠٢٠). أثر أنظمة الحوافز على تحفيز الموظفين في المؤسسات الصحية. مجلة العلوم الاجتماعية، جامعة الملك عبدالعزيز، ٣٨(٤)، ٦٥-٩٢.
 ٨. القحطاني، محمد. (٢٠١٩). الولاء التنظيمي لدى العاملين في المستشفيات الحكومية السعودية. مجلة جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية للدراسات الإدارية، ٢١(٢)، ١١٠-١٣٧.
 ٩. حسن، أحمد. (٢٠١٩). إدارة علاقات العملاء الداخليين وأثرها على الأداء التنظيمي. مجلة العلوم الإدارية، جامعة الملك سعود، ٣٣(١)، ٥٩-٨٤.
 ١٠. الزهراني، عبدالله. (٢٠٢١). قياس جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر المستفيدين. مجلة الجودة الصحية، وزارة الصحة، العدد الخاص