

2024

مهارات بحثية (٢)

التكليف الثالث

إعداد وتقديم: د. عايد الرشيد



المطلوب بالمهمة الثانية

التكليف الثالث

عرض طريقتين مختلفتين على الأقل من أساليب صياغة وعرض الدراسات السابقة من واقع الأبحاث في مجال تخصصك . مع ذكر أسلوب كل طريقة بناء على ما تم شرحه وتناوله في محاضرة اليوم.

- وبناءً عليه تم اختيار دراستين في مجال التخصص وكذلك مجال العمل سيتم عرض نبذة عنها وتناول المطلوبة بالتكليف في الشرائح القادمة .

الابحاث المختارة

البحث (١)

البحث (٢)

98

مجلة بوليتكنيك للعلوم الإنسانية والاجتماعية

القيادة المهمة ودورها في تحقيق الاداء المتميز: دراسة استطلاعية
لاراء عينة من مدراء و مسؤولي الشعب والوحدات الادارية لمجموعة
من الدوائر الحكومية في قضاء دوكان

م.عمر مصطفى محمد

قسم الادارة، معهد التقني دوكان، جامعة بوليتكنيك السليمانية، سلبيانية، العراق

مجلة بوليتكنيك للعلوم الإنسانية والاجتماعية

المجلد 3، العدد 1 (2022)

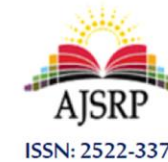
أستلم البحث في 26 آذار 2022؛ قبل في 18 مايو 2022

ورقة بحث منتظمة: نُشرت في 21 مايو 2022

البريد الإلكتروني للمؤلف: omer.mustafa@spu.edu.iq

حقوق الطبع والنشر © 2022 عمر. هذه مقالة الوصول اليها مفتوح موزعة تحت رخصة المشاع الإبداعي النسبية - CC BY-NC-ND 4.

Journal of Economic,
Administrative and Legal Sciences
Volume (6), Issue (29) : 30 Dec 2022
P: 22 - 42



مجلة العلوم الاقتصادية
والإدارية والقانونية
المجلد (6)، العدد (29) : 30 ديسمبر 2022م
ص: 22 - 42

Total quality management and its impact on the performance of workers
in the health sector

A study of its application to government sector hospitals in Riyadh

إدارة الجودة الشاملة وأثرها على أداء العاملين بالقطاع الصحي
دراسة تطبيقية على مستشفيات القطاع الحكومي بمدينة الرياض

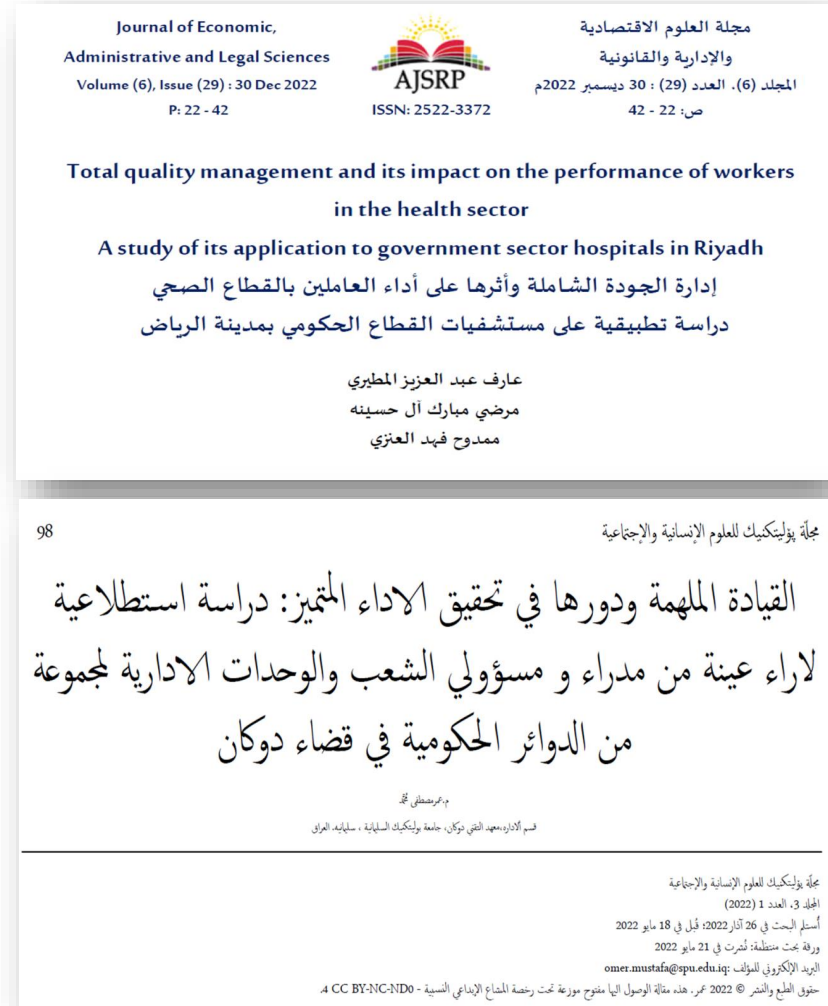
عارف عبد العزيز المطيري

مرضي مبارك آل حسينه

ممدوح فهد العنزي

مبررات اختيار الابحاث

- **ترتبط ارتباط وثيق بمجال التخصص** وهي الإدارة وخاصة أنها تتعلق بمفاهيم إدارية حديثة ومعاصرة واحداهما بالمملكة العربية السعودية بالقطاع الصحي
- البحث الأول تم نشرها في ديسمبر ٢٠٢٢ : إدارة الجودة الشاملة وأثرها على أداء العاملين بمستشفيات القطاع الحكومي بالرياض (إدارة الجودة الشاملة كمتغير مستقل – أداء العاملين كمتغير تابع) .
- البحث الثاني تم نشرها في مايو ٢٠٢٣ : القيادة الملهمة ودورها في تحقيق الأداء المتميز (القيادة الملهمة كمتغير مستقل – الأداء المتميز كمتغير تابع)
- **ترتبط ارتباط وثيق بمجال ومكان عملي** حيث أشغل حالياً منصب قيادي (نائب الرئيس للجودة والتميز الصحي بتجمع القصيم الصحي بالمملكة العربية السعودية) .





Journal of Economic,
Administrative and Legal Sciences
Volume (6), Issue (29) : 30 Dec 2022
P: 22 - 42


AJSRP
ISSN: 2522-3372

مجلة العلوم الاقتصادية
والإدارية والقانونية
المجلد (6)، العدد (29) : 30 ديسمبر 2022م
ص: 22 - 42

**Total quality management and its impact on the performance of workers
in the health sector**

A study of its application to government sector hospitals in Riyadh

إدارة الجودة الشاملة وأثرها على أداء العاملين بالقطاع الصحي
دراسة تطبيقية على مستشفيات القطاع الحكومي بمدينة الرياض

عارف عبد العزيز المطيري
مرضي مبارك آل حسينه
ممدوح فهد العنزي



تعريف موجز عن البحث (١)

Title - العنوان	Total quality management and its impact on the performance of workers in the health sector -A study of its application to government sector hospitals in Riyadh إدارة الجودة الشاملة وأثرها على أداء العاملين بالقطاع الصحي دراسة تطبيقية على مستشفيات القطاع الحكومي بمدينة الرياض
Journal	المجلة العربية للعلوم ونشر الأبحاث مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية المجلد السادس العدد التاسع والعشرون ديسمبر ٢٠٢٢ م
Citation (APA)	عارف عبدالعزيز المطيري، مرضي مبارك آل حسينه، ممدوح فهد العنزي، فايز عبدالمحيي المطيري، & رزان محمد المطيري. (٢٠٢٢). إدارة الجودة الشاملة وأثرها على أداء العاملين بالقطاع الصحي دراسة تطبيقية على مستشفيات القطاع الحكومي بمدينة الرياض. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، ٦ (٢٩)، ٤٢-٢٢.
Link	Available at: https://www.ajsrp.com
Article DOI	DOI: https://doi.org/10.26389/AJSRP.M091022

DOI : Digital Object Identifier, is a string of numbers, letters and symbols used to uniquely identify an article or document, and to provide it with a permanent web address (URL)

المُعرف الرقمي، هو سلسلة من الأرقام والحروف والرموز المستخدمة لتحديد مقال أو مستند بشكل فريد، وتزويده بعنوان ويب دائم (URL)

البحث (١) : الدراسات السابقة

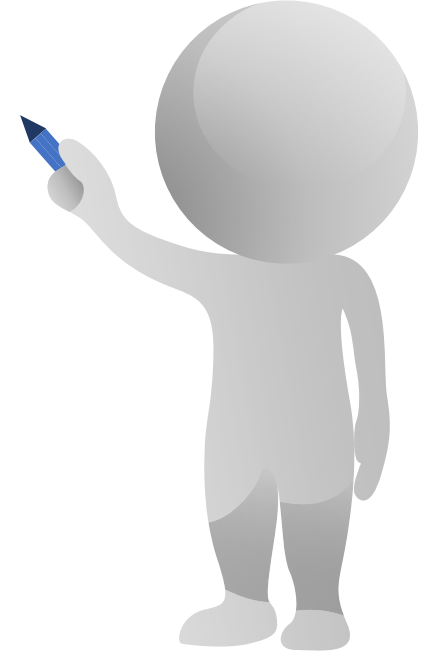
- نجد ان طريقة كتابة (الدراسات السابقة) المستخدمة في البحث (١) (إدارة الجودة الشاملة وأثرها على أداء العاملين بمستشفيات القطاع الحكومي بالرياض) هي : طريقة الكتابة وفقا لـ (annotated bibliography)
- تعتبر أكثر الطرق استخداماً في الدراسات العربية , يتبع الباحث في هذه الطريقة عدة خطوات :
 ١. الخطوة الأولى : كتابة الاسم / التاريخ الخاص بالدراسة السابقة.
 ٢. الخطوة الثانية : كتابة تلخيص لهذه الدراسة بشكل مختصر.
 ٣. الخطوة الثالثة : ملخص للدراسة (هدفها – الأدوات المستخدمة – المنهجية – النتائج – التوصيات او المقترحات التي ذكرتها هذه الدراسة).
 ٤. الخطوة الرابعة : يقوم الباحث بكتابة رأيه الخاص

سليبات هذه الطريقة :

- لا توضح التشابه والاختلاف ما بين الدراسة السابقة والدراسة الحالية التي يقوم بها الباحث.
 - طريقة تعتبر بعيدة كل البعد عن الموضوعية.
- لذا يظهر في هذه الطريقة أهمية (تعقيب او تعليق الباحث على الدراسات السابقة) لتوضيح أوجه الاختلاف والتشابه وإظهار ما يميز دراسته الحالية .

مصطلح التعقيب على الدراسات السابقة

- وتُعرف عملية التعقيب على الدراسات السابقة بأنها العملية التي يقوم بها الباحث بدراسة الدراسات السابقة وابداء رأيه فيها ونقدها لإبداء نقاط القوة والضعف في مضمونها .
- عدم وجود تعقيب او تعليق مع طريقة (annotated bibliography) لكتابة الدراسات السابقة تجعل من كتابة الدراسات السابقة مضيعة لوقت الباحث ولا توجد جدوى من كتابتها.



أسلوب الباحث في الدراسات السابقة

1

2

3

4

5

دراسة (التميمي وعيسى، 2013): بعنوان: "تطبيق إدارة الجودة الشاملة لتحسين أداء العاملين: دراسة ميدانية عن المستشفيات الجزائرية الخاصة".

دراسة (بعودة ويوب، 2017): بعنوان: "إدارة الجودة الشاملة وعلاقتها بالأداء الوظيفي: دراسة ميدانية بمؤسستي بوهرا (SIMAP) و (SNV)"

دراسة (عواضة، 2018): بعنوان: "أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على أداء العاملين "مستشفى نبيه بري الجامعي الحكومي أنموذجاً".

دراسة (Abukhader & Onbaşoğlu, 2021): بعنوان: "أثر ممارسات إدارة الجودة الشاملة على أداء الموظف وتأثير التدريب كمتغير معتدل في المستشفيات العامة بتركيا".

الدراسات السابقة

دراسة (خروبي وآخرون، 2021): بعنوان: "أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الأداء في المستشفيات دراسة حالة حالة مستشفى خاص في جنوب لبنان".

سعى هذا البحث إلى دراسة أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الأداء في المستشفيات من خلال دراسة حالة إحدى المستشفيات الخاصة العاملة في جنوب لبنان. وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي، وتكونت عينة الدراسة من (53) مفردة، وقد استخدمت الدراسة الاستبانة لجمع بيانات الدراسة. وفي ضوء ما سبق توصلت الدراسة لعدد من النتائج أهمها وجود علاقة إيجابية مهمة إحصائياً بين دعم الإدارة العليا لتطبيق إدارة الجودة الشاملة وبين الأداء في المستشفى، كما بينت النتائج عن وجود علاقة إيجابية مهمة إحصائياً بين التركيز على العملاء والأداء في المستشفى. وجدت الدراسة أيضاً علاقة إيجابية مهمة إحصائياً بين كل من التحسين المستمر ومشاركة العاملين في اتخاذ القرارات وبين الأداء في المستشفى. وأوضحت النتائج عن وجود علاقة إيجابية مهمة إحصائياً بين نظام الحوافز المتبع في المستشفى وبين الأداء في المستشفى، كما بينت الدراسة عن وجود علاقة إيجابية مهمة إحصائياً بين اتخاذ القرارات المبنية على الحقائق وبين الأداء في المستشفى. وفي ضوء النتائج توصي الدراسة التأكيد على العمل الجماعي ونشر ثقافة روح الفريق. وإعادة النظر في نظام الحوافز الموجود، وتخصيص حوافز مادية ومعنوية للأداء المتميز، وتحفيز العمل الجماعي. وضرورة تعزيز ثقافة البحوث في المستشفيات والأخذ بها كمصدر للمعلومات يستفاد منها في رسم السياسات. كما توصي بتعزيز العلاقة بين إدارة المستشفى والجامعات أو المعاهد لإقامة حلقات تدريبية حول إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات.

هدفت المستشفيات الج عينة الدراسة من خاصة بالجزائر، ضوء ذلك توصل والتزام الإدارة ال البيانات) وأداء ال ومستوى الخدمات، بصلاحية تطبيق ضرورة تطبيق يمكن أن تحول احتياجات المست كافة الأقسام وال

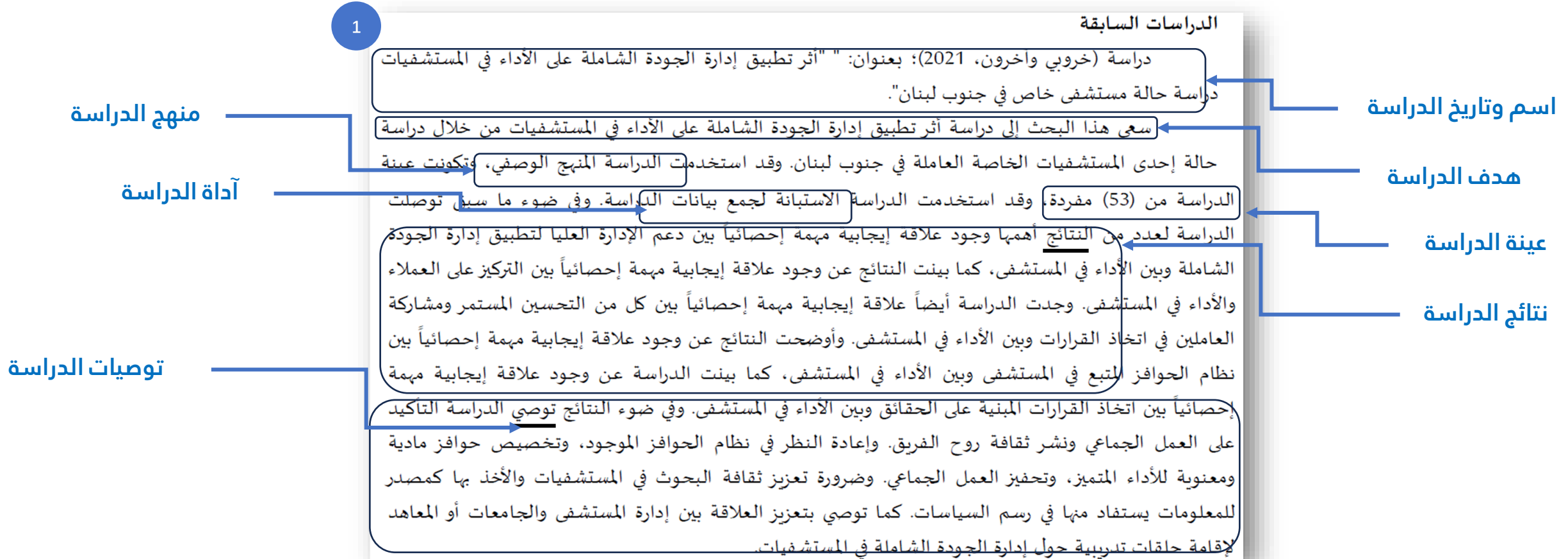
هدفت الدرا الجامعي الحكومي، ولتحقيق أهداف ال موظفي الدائرة الطبع عشوائية، وقد استخ أهمها هناك أثر إيجا حدود ال 100% في وتحديد المهام، توفر تركيز إدارة المستشر في فرق عمل وكذلك الدراسة بضرورة ال وضرة عقد دورات وأهمية حصر كل ال لإجراء التغييرات وال المستشفيات وسبل

• نجد ان الباحث استخدم (ه) دراسات سابقة وكتبها بطريقة : annotated bibliography

• وسنستعرض الأسلوب والخطوات التي قام بها الباحث في كتابة الدراسات السابقة بهذه الطريقة في الدراسة الأولى والثانية على سبيل المثال لا الحصر

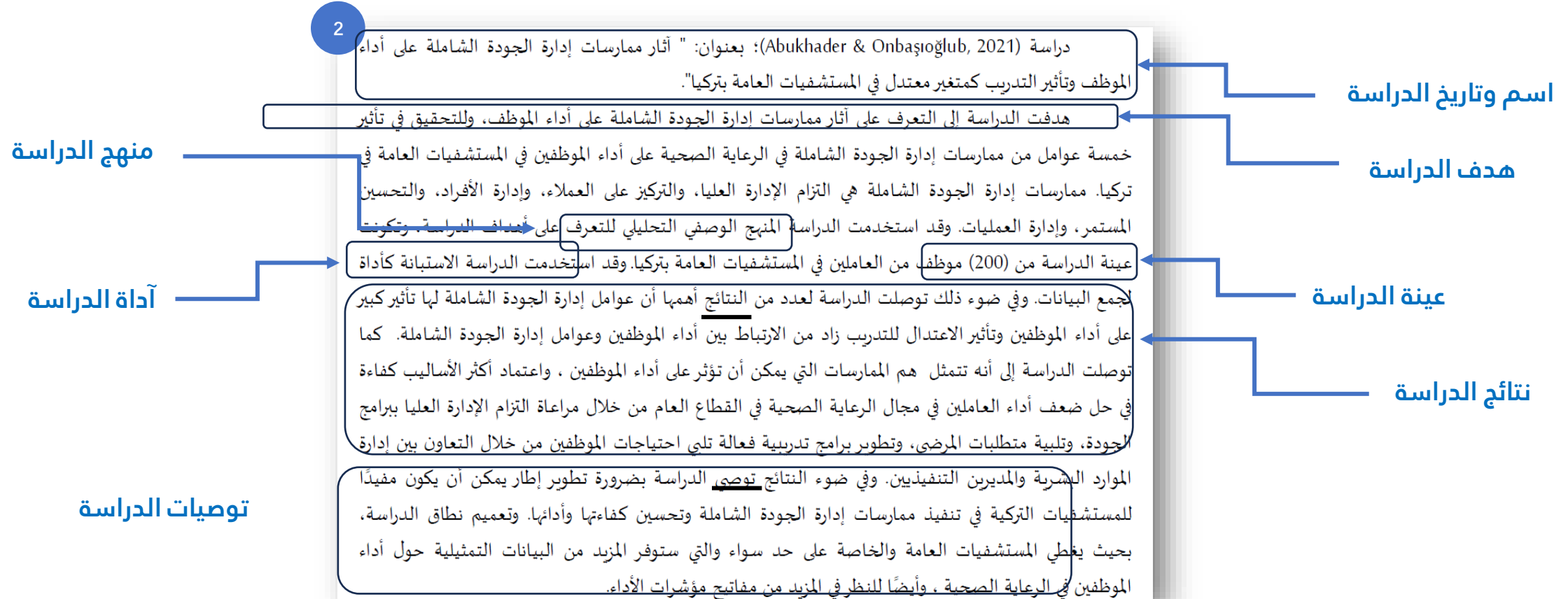
أسلوب الباحث في الدراسات السابقة

- الآن في البحث (١) - الدراسة السابقة (١) نستعرض أسلوب الباحث في الصياغة طبقاً للطريقة التي اعتمدها في الكتابة وهي (annotated bibliography) نجد أنه قام بتلخيص الدراسة في :



أسلوب الباحث في الدراسات السابقة

- الآن في البحث (١) الدراسة السابقة (٢) نستعرض أسلوب الباحث في الصياغة طبقا للطريقة التي اعتمدها في الكتابة وهي (annotated bibliography) نجد أنه قام بتلخيص الدراسة في :



تعقيب / تعليق الباحث على الدراسات السابقة

- نجد ان الباحث قام بالتعقيب على الدراسات السابقة موضحا رأيه في الدراسات السابقة موضحا مدى الاستفادة من الدراسات السابقة في بحثه وكذلك أوجه التشابه والاختلاف مع بحثه الحالي وكذلك ما يميز بحثه :

التعقيب على الدراسات السابقة:

استفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في التعرف على الأدبيات العلمية للدراسة من منهجية وإطار نظري ومنهجية بحث علمي، كما تشابهت مع جميع الدراسة السابقة في المنهج وهو المنهج الوصفي التحليلي، والأداة وهي الاستبانة، بينما اختلفت الدراسة الحالية مع جميع الدراسات السابقة في مجتمع البحث، وهو ما ميزها، كذلك تميزت الدراسة الحالية في ندرتها، وهدفها في التعرف على واقع مستوى إدارة الجودة الشاملة في مستشفيات القطاع الحكومي بمدينة الرياض، كذلك مستوى أداء العاملين في مستشفيات القطاع الحكومي بمدينة الرياض، وتأثير إدارة الجودة الشاملة على أداء العاملين في مستشفيات القطاع الحكومي بمدينة الرياض، كذلك في التعرف على طبيعة العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة وأداء العاملين في مستشفيات القطاع الحكومي بمدينة الرياض.

أوجه الاختلاف

أوجه التشابه

مميزات الدراسة

البحث (١) : الدراسات السابقة

- في الأخير نجد أن الباحث اتبع أسلوب موحدة وخطوات صحيحة لصياغة الدراسات السابقة طبقا للطريقة التي اعتمدها في كتابة الدراسات السابقة في بحثه وهي :
- (annotated bibliography) وقدم تعقيب على الدراسات السابقة مما اعطى للدراسات السابقة أهمية في الاستفادة منها في بحثه



القيادة الملهمة ودورها في تحقيق الاداء المتميز: دراسة استطلاعية لآراء عينة من مدراء و مسؤولي الشعب والوحدات الادارية لمجموعة من الدوائر الحكومية في قضاء دوكان

م. عمر مصطفى الخجد

قسم الادارة، معهد التقى دوكان، جامعة بوليتكنيك السليمانية، سلبيانية، العراق

مجلة بوليتكنيك للعلوم الإنسانية والاجتماعية

الجلد 3، العدد 1 (2022)

أستلم البحث في 26 آذار 2022؛ قبل في 18 مايو 2022

ورقة بحث منتظمة: نُشرت في 21 مايو 2022

البريد الإلكتروني للمؤلف: omer.mustafa@spu.edu.iq

حقوق الطبع والنشر © 2022 عمر. هذه مقالة الوصول اليها مفتوح موزعة تحت رخصة المشاع الإبداعي النسبية - CC BY-NC-ND 4.



تعريف موجز عن البحث (٢)

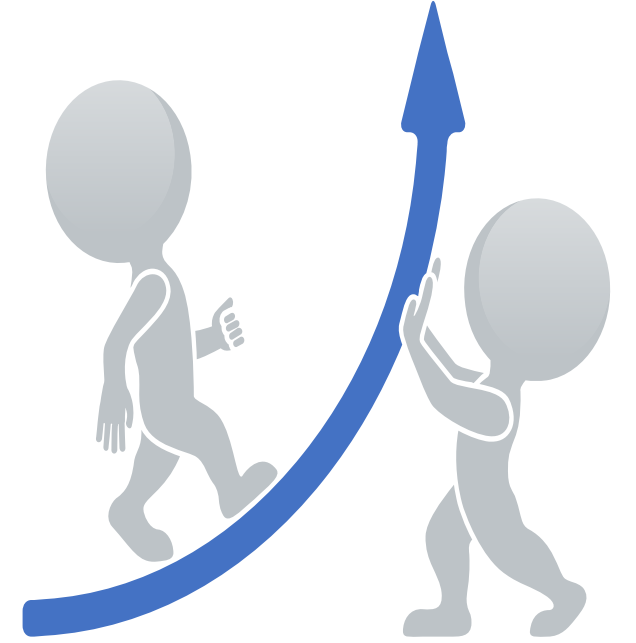
Title - العنوان	القيادة الملهمة ودورها في تحقيق الأداء المتميز : دراسة استطلاعية لآراء عينة من مدراء ومسؤولي الوحدات الإدارية لمجموعة من الدوائر الحكومية في قضاء دوكان
Journal	مجلة بوليتكنيك للعلوم الإنسانية والاجتماعية المجلد الثالث العدد الأول مايو ٢٠٢٢ م
Citation (APA)	Mohammed, O. M. (2022). القيادة الملهمة ودورها في تحقيق الاداء المتميز:: دراسة استطلاعية لآراء عينة من مدراء ومسؤولي الشعب والوحدات الادارية لمجموعة من الدوائر الحكومية في قضاء دوكان. <i>Polytechnic Journal of Humanities and Social Sciences</i> , 3(1), 98-111.
Link	Available at: https://journals.epu.edu.iq/index.php/ptjhss/article/view/727
Article DOI	DOI: https://doi.org/10.25156/ptjhss.v3n1y2022.pp98-111

DOI : Digital Object Identifier, is a string of numbers, letters and symbols used to uniquely identify an article or document, and to provide it with a permanent web address (URL)

المُعَرِّف الرقمي، هو سلسلة من الأرقام والحروف والرموز المستخدمة لتحديد مقال أو مستند بشكل فريد، وتزويده بعنوان ويب دائم (URL)

البحث (٢) : الدراسات السابقة

- نجد أن طريقة كتابة (الدراسات السابقة) المستخدمة في البحث (٢) القيادة الملهمة ودورها في تحقيق الأداء المتميز : دراسة استطلاعية لآراء عينة من مدراء ومسؤولي الوحدات الإدارية لمجموعة من الدوائر الحكومية في قضاء دوكان هي : طريقة الكتابة وفقاً لمتغيرات الدراسة
- ومبدأ هذه الطريقة يقوم على تجزئة الدراسات السابقة إلى أجزاء لها عناوين فرعية بحيث يتضمن كل عنوان فرع متغير الدراسة وتحت هذا العنوان الدراسات السابقة لهذا المتغير وفي الأخير يجمع الدراسات السابقة لكلا المتغيرين إذا وجد ، ويتم ترتيبها حسب الزمن



الدراسات السابقة

- قام الباحث في الدراسة (٢) بتجزئة الدراسات السابقة على العناوين الفرعية لمتغيرات الدراسة (القيادة الملهمة) و (الأداء المميز) سنستعرض أسلوب الصياغة للدراسات السابقة لكل متغير مع الإشارة للأمثلة.

أول المتغير المستقل : القيادة الملهمة

- تناول الباحث (القيادة الملهمة) وما يتعلق بها من مفاهيم تحت عناوين فرعية (مفهوم الإلهام - مفهوم القيادة الملهمة - تعريف القيادة الملهمة - صفات القيادة الملهمة - أبعاد القيادة الملهمة) وقام بتجزئة الدراسات السابقة مع كل عنوان فرعي كما في المتغير المستقل



الدراسات السابقة

ثانيا المتغير التابع : الأداء المتميز

- تناول الباحث (الأداء المتميز) وما يتعلق بها من مفاهيم تحت عناوين فرعية (تعريف الأداء المتميز - أهمية الأداء المتميز - خطوات تحقيق الأداء المتميز) وقام بتجزئة الدراسات السابقة مع كل عنوان فرعي كما في المتغير التابع

دراسات سابقة

المتغير التابع

عنوان فرعي

عنوان فرعي

3.6.3 خطوات تحقيق الأداء المتميز

3.6.2 أهمية الأداء المتميز

3.6 أداء المتميز

3.6.1 مفهوم وتعريف الأداء المتميز

أرتبط مفهوم الأداء ارتباطاً وثيقاً بعلم الإدارة منذ البدايات الأولى لظهوره. فقد كان الأداء والى يومنا هذا أحد المحاور الأساسية التي يهتم بها علماء الإدارة وتركيزون عليها لأن من خلاله يمكن منح نظره واسعة عن سير أعمال المنظمة. ونظراً للأهمية الكبيرة للأداء سوف يتم سرد آراء بعض الكتاب والباحثين حول مفهوم الأداء بصورة عامة ومن ثم سيتم الدخول في تفاصيل الأداء المتميز. فقد اشار (Meyer, 2003 :22) بأن الأداء هو الإنجاز الذي من الممكن رؤيته وقياسه ومعارفه وتقييمه بشكل مباشر. أما (de Haag et al , 2008 :70) فقد ذكروا أن الأداء هو مقياس للطريقة التي تؤدي بها المنظمة لعملية أو نشاط معين. أما أن (Hunger & Wheelen, 2011:380) أوضح بأن الاداء هو المحصلة النهائية للأنشطة والنشاطات التي تقوم بها المنظمة في مجال الأعمال. وعلى نفس المسار فقد أكد البغدادي والعبادي (2010 ، ص 359) أن الأداء هو انعكاس لطريقة استعمال المنظمة لمواردها واستثمارها بالشكل الذي يجعلها قادرة على تحقيق أهدافها المرجوة.

أما مفهوم الأداء المتميز أو المتفوق فقد حظي باهتمام كبير من قبل المنسّطات لمرباطة الوثيق بهدف ونجاح المنظمة في بيئة تنافسية متغيرة . ويعرف (Lancevich, 1997: 462) الأداء المتميز بأنه أعلى مستوى أداء ممكن. أن ننجزه العاملون في المنظمة. بينما يرى (الراشدي ، 2020 ، ص 35) أن الأداء المتميز هو مجموعة من السلوكيات وقدرات ومهارات فكرية ومعرفية عالية يتمتع بها العاملون في المنظمة بحيث تمكنهم من توظيفها في مجال عملهم وتخصصهم بحيث تجعلهم ينجزون أعمالاً تتجاوز حدود معايير المنظمة ويتفوقون على ما يقدمه الآخرون كما ونوعاً . بالإضافة الى تقديم افكار ومنتجات تتصف بالحدادة والأصالة والابداع والتميز بما يعزز من تحقيق اهداف عالية

الدراسات السابقة

الجمع بين المتغيرين

دراسات سابقة

دراسات سابقة

العلاقة بين القيادة الملهمة والاداء المتميز

ادت ظهور المداخل الجديدة في الفكر الاداري والتنظيمي الى زيادة تركيز المنظمات على القيادة الملهمة في تحسين الاداء لهذه المنظمات. فالمنظمات المعاصرة ديناميكية في جوهرها، وحاجات ورغبات العاملين فيها متجددة ومتغيرة مما يستدعي الى وجود قيادات تمتلك خصائص وقيا ومعتقدات تختلف جوهريا عن خصائص القيادة التقليدية، بحيث تكون قادرة على التوظيف الفاعل للموارد والمعلومات بمختلف انواعها وقيادة المنظمة في مناخ تنافسي شديد في ميدان الاعمال، اذ ان المنظمات الفاعلة هي المنظمات التي مع بالمرور والابداع التي تعتمد الى حد كبير على استراتيجيات التميز (العطوي، 2010، ص 70).

وعليه، هم القيادة الملهمة كاحدى احدث المداخل القيادية بعملية كيف ان قادة معينين يكونون قادرين على الهام المرؤوسين لانجاز مهمات عظيمة في منظماتهم، ويؤكد هذا المدخل على ان القادة يحتاجون الى ان يفهموا ويتكيفوا مع حاجات المرؤوسين ودوافعهم، والذي يعرف القادة الملهمون عن طريق الدور الذي يلعبونه باعتبارهم دعاة التحفيز نحو التغيير المتميز، فهم يعدون نماذج رائدة تحذى بها، وهم قادرين على ايجاد رؤية مستقبلية واضحة للمنظمة، ويدعمون المرؤوسين من اجل تحقيق معايير اداء عالية من خلال معرفتهم بأساليب دعم وتحفيز العاملين لديهم واستشارة الابداع الكامن عندهم لتحقيق اهداف المنظمة وبالتالي الارتقاء بالمستوى التنظيمي الى اعلى المستويات، وهذا ما أكدته العديد من الدراسات على اهمية دور القيادة الملهمة غطا اوسلوكا على الاداء المتميز (Reardon et al., 1998: 24).

علاوة على ذلك، فان الادارة الفاعلة للاداء هي الامر الذي يقتضي بان تكون طرق اختبار واعداد القادة يجب ان يختلف لتأخذ كل ما تقدم بالاعتبار، فالهدف هو اعادة تشكيل قدرات وتوجهات ورؤى المديرين والرؤساء الحاليين في منظمات الاعمال ليحولوا الى قادة ملهمين وابداعيين، وهذا يتطلب اعادة النظر في سياسات الاختيار وتطوير المسار الوظيفي بما يعزز قيادة ملهمة مؤثرة نحو تحقيق اقصى استفادة من الموارد البشرية في منظمات الاعمال باعتبارها رأس المال الفكري ومن ثم اعتبارها ذخيرة القدرة الابداعية للمنظمات التنافسية (الموسوي، 2020، ص 73).

ومع ذلك، لن يقتصر الامر فقط في الحاجة الى القادة الكفاء المبدعين على منظمات قطاع الاعمال التجارية، بل ان المنظمات الحكومية تحتاج بشدة لاحتلال الاسلوب التقليدي الشائع في العديد منها بإدارة تتحل بالالهام والابداع وتعكف على تحميته، ذلك لان كافة الدول في العصر الحالي باتت تتنافس على جذب المستثمرين، ولكن الاستثمارات لا تأتي الا عندما تجد جهازا حكوميا رشيقا وصديقا للمستثمر له، جهازا حكوميا يتحل بالابداع و الالهام لتقديم افكار لخدمات جديدة ولتطوير الخدمات القائمة، وجهازا حكوميا يسعى الى استعادة نظم ادارة مطور له القدرة على تقديم خدمة بمستوى للجودة ومحفقة للكلفة وساعية راء تعزيز القدرة التنافسية اينما كان هناك منافسة (الصويبي، 2017، ص 29).

ثالثاً الجمع بين المتغيرين وكتابة

الدراسات السابقة لهم

- تناول الباحث (المتغيرين في عنوان يوضح العلاقة بينهما ثم وكتابة الدراسات السابقة لهم

دراسات سابقة

دراسات سابقة

البحث (٢) : الدراسات السابقة

- في الأخير نجد أن الباحث اتبع أسلوب كتابة الدراسات السابقة وفقا لمتغيرات الدراسة
- ولكن مع عدم ترتيبها حسب الزمن

