

أثر الثقافة التنظيمية على جودة خدمات الرعاية الصحية في مراكز
الرعاية الصحية الأولية: دراسة تطبيقية على وزارة الصحة بالمملكة
العربية السعودية

إعداد الطالب/ محمد بن سعيد المليكي

رقم الجامعي / 242000039

إشراف/

د. أسماء أبو عنزة

العام الدراسي:

2024

3.....	مقدمة:
8.....	أهمية الدراسة:
10.....	أهداف الدراسة:
11.....	تساؤلات الدراسة:
12.....	فروض الدراسة:
13.....	نموذج الدراسة:
16.....	الدراسات السابقة:
23.....	الفجوة البحثية:
24.....	المنطلقات النظرية للدراسة:
26.....	المنهجية وطرق البحث:
27.....	مصادر جمع البيانات:
27.....	أدوات الدراسة:
28.....	حدود الدراسة:
29.....	المراجع:

مقدمة:

تُعتبر الثقافة التنظيمية من العناصر الأساسية التي تحدد هوية المؤسسات وتؤثر بشكل كبير على أدائها ونجاحها. تعبر الثقافة التنظيمية عن القيم والمعتقدات والعادات التي تتبناها المنظمة، والتي تتشكل من خلال تاريخها وتجاربها، وتؤثر في كيفية تصرف الأفراد داخلها. هذه الثقافة ليست مجرد شعارات تُكتب على الجدران؛ بل هي نسيج معقد من التفاعلات والسلوكيات التي تحدد كيفية عمل المؤسسة. إن فهم الثقافة التنظيمية يعتبر أمرًا حيويًا لأي منظمة تسعى لتحقيق أهدافها الاستراتيجية، حيث تشكل السياق الذي يتم فيه اتخاذ القرارات وتنفيذ السياسات. (المظفر، 2019)

تتجلى أهمية الثقافة التنظيمية في تأثيرها المباشر على سلوك الموظفين ورضاهم. عندما تكون القيم الأساسية للمنظمة متوافقة مع تطلعات الأفراد، فإن ذلك يعزز من انتمائهم وولائهم للمؤسسة. على سبيل المثال، إذا كانت منظمة ما تُعلي من قيمة التعاون والابتكار، فإن الأفراد الذين يتشاركون في هذه القيم يميلون إلى العمل معًا بفاعلية ويكونون أكثر استعدادًا لتحمل المخاطر والمشاركة في المبادرات الجديدة. في المقابل، إذا كانت الثقافة التنظيمية متناقضة مع احتياجات الموظفين أو تطلعاتهم، فإن ذلك يمكن أن يؤدي إلى تدني الروح المعنوية وزيادة معدلات دوران العمل. (شقراة، 2021)

علاوة على ذلك، تلعب الثقافة التنظيمية دورًا أساسيًا في تشكيل الأساليب الإدارية والتوجهات الاستراتيجية للمنظمة. فالثقافة تُحدد كيف يتم اتخاذ القرارات، وكيف يُنظر إلى المخاطر والفرص، وكيف يُدار التغيير. على سبيل المثال، في بيئات العمل التي تشجع على الابتكار، قد تكون هناك تساهلات أكبر تجاه المخاطر المرتبطة بالمشاريع الجديدة، مما يؤدي إلى تجربة أفكار جديدة وتطوير منتجات وخدمات مبتكرة. بينما في الثقافات التقليدية التي تفضل الاستقرار، قد تُعتبر المخاطر غير مقبولة، مما يعيق التغيير والابتكار. (المظفر، 2019)

تتأثر الثقافة التنظيمية أيضًا بالعوامل الخارجية، مثل التغيرات الاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية. على سبيل المثال، في ظل التغيرات السريعة في السوق، قد تحتاج المنظمات إلى إعادة تقييم ثقافتها التنظيمية لتلبية احتياجات البيئة المتغيرة. هذه الديناميات تتطلب من المؤسسات أن تكون مرنة وقادرة على التكيف، مما يستلزم أحيانًا إجراء تغييرات جذرية في الثقافة التنظيمية نفسها. لذلك، فإن القادة يُعتبرون مسؤولين عن خلق بيئة تشجع على التعلم والتكيف، مما يُمكن المنظمة من الاستجابة بفعالية للتحديات الجديدة. (شقرانة، 2021)

تمثل الثقافة التنظيمية أحد الأعمدة الأساسية التي تدعم بناء المؤسسات ونجاحها. إن فهم هذه الثقافة وتحليلها يمكن أن يُساعد على تحسين الأداء المؤسسي وتعزيز الابتكار، مما يساهم في تحقيق الأهداف الاستراتيجية. لذا، يتوجب على القادة والممارسين في مجال الإدارة أن يكونوا على دراية بتأثير الثقافة التنظيمية على مختلف جوانب العمل، وأن يسعوا إلى تعزيز ثقافة إيجابية تدعم التوجهات الحديثة وتلبي احتياجات الموظفين والعملاء على حد سواء. (أبو شريعة، 2020)

تعتبر خدمات الرعاية الصحية من العناصر الحيوية التي تؤثر بشكل كبير على جودة الحياة والصحة العامة في المجتمع. تشمل هذه الخدمات مجموعة واسعة من الأنشطة والتخصصات، بدءًا من الوقاية والعلاج، وصولاً إلى التمريض والرعاية المستمرة. إن تقديم خدمات الرعاية الصحية الفعالة يتطلب تكاملاً بين مختلف القطاعات، مثل القطاع الحكومي والخاص، مما يساهم في تلبية احتياجات الأفراد والمجتمعات بشكل شامل. (المظفر، 2019)

تشمل خدمات الرعاية الصحية الأولية، والتي تعد الخطوة الأولى في نظام الرعاية الصحية. تهدف هذه الخدمات إلى تقديم الرعاية الأساسية للأفراد، مثل الفحوصات الدورية، والتطعيمات، وإدارة الأمراض المزمنة. تعتبر الرعاية الصحية الأولية حيوية لأنها تساهم في الكشف المبكر عن الأمراض

والوقاية منها، مما يقلل من الأعباء على النظام الصحي ويعزز من الصحة العامة. بالإضافة إلى ذلك، فإن الوصول إلى رعاية صحية أولية جيدة يُسهم في تحسين جودة الحياة ويعزز من قدرة الأفراد على المشاركة الفعالة في المجتمع. (شقرانة، 2021)

على صعيد آخر، تشمل خدمات الرعاية الصحية الثانوية والثالثية، التي تقدمها المستشفيات والمراكز الطبية المتخصصة. تتضمن هذه الخدمات علاج الحالات الأكثر تعقيداً والتي تتطلب تخصصات طبية معينة، مثل الجراحة، والطب الباطني، وعلاج السرطان. تُعد هذه الخدمات ضرورية لضمان تقديم الرعاية المتكاملة للمرضى، حيث تتطلب العديد من الحالات الصحية تنسيقاً بين الأطباء والمختصين لضمان توفير أفضل سبل العلاج. كما أن التقدم التكنولوجي في مجالات الطب والتشخيص قد أسهم في تحسين نتائج العلاج وتقليل فترات التعافي. (المظفر، 2019)

تُعتبر خدمات الرعاية الصحية النفسية جزءاً لا يتجزأ من النظام الصحي، حيث تركز على تعزيز الصحة النفسية والعقلية للأفراد. تتضمن هذه الخدمات العلاج النفسي، والدعم الاجتماعي، والرعاية النفسية المتخصصة. في ظل التحديات المعاصرة التي تؤثر على الصحة النفسية، مثل الضغوط النفسية والتوترات الاجتماعية، تزداد أهمية هذه الخدمات بشكل كبير. إن توفير رعاية نفسية فعالة يمكن أن يسهم في تحسين جودة الحياة ويقلل من معدلات الانتحار والأمراض النفسية. (أبو شريعة، 2020)

علاوة على ذلك، فإن الرعاية الصحية المستمرة تعد من الجوانب المهمة في تقديم الخدمات الصحية، خاصة لكبار السن أو المرضى الذين يحتاجون إلى رعاية طويلة الأمد. تشمل هذه الرعاية التمريض المنزلي، والرعاية في دور المسنين، وخدمات الدعم المجتمعي. تساهم هذه الخدمات في تحسين جودة حياة الأفراد الذين يعانون من حالات طبية مزمنة أو إعاقات، وتساعدهم على العيش بكرامة واستقلالية. (شقرانة، 2021)

تمثل خدمات الرعاية الصحية أساسًا مهمًا لتحقيق الصحة العامة والتنمية المستدامة. إن تحسين هذه الخدمات يتطلب استثمارًا مستمرًا في البنية التحتية، والتدريب، والتكنولوجيا، بالإضافة إلى تعزيز الوعي الصحي بين الأفراد. من خلال التزام الحكومات والمجتمعات بتوفير رعاية صحية شاملة ومتكاملة، يمكن تحقيق تحسينات ملحوظة في صحة الأفراد والمجتمعات، مما يساهم في بناء مستقبل أكثر صحة وازدهارًا. (أبو شريعة، 2020)

تعتبر الثقافة التنظيمية عنصرًا حيويًا يؤثر بشكل عميق على جودة خدمات الرعاية الصحية المقدمة في مراكز الرعاية الصحية الأولية، خاصة في سياق وزارة الصحة في المملكة العربية السعودية. تُعبر الثقافة التنظيمية عن مجموعة القيم والمعتقدات والسلوكيات التي تتبناها المؤسسة، والتي تحدد كيفية عمل الأفراد وتفاعلهم مع بعضهم البعض ومع المرضى. في مراكز الرعاية الصحية الأولية، حيث يكون الاتصال المباشر مع المرضى أمرًا حاسمًا، تلعب الثقافة التنظيمية دورًا محوريًا في تشكيل تجربة المريض وجودة الخدمة المقدمة.

أحد الجوانب الرئيسية التي تؤثر فيها الثقافة التنظيمية على جودة الخدمات الصحية هو تعزيز بيئة العمل الإيجابية. عندما تتبنى المؤسسة ثقافة تشجع على التعاون والاحترام المتبادل بين العاملين، فإن ذلك يساهم في تحسين الروح المعنوية وزيادة الإنتاجية. في مراكز الرعاية الصحية الأولية، حيث يعمل الأطباء والممرضون والإداريون معًا لتقديم الرعاية، فإن وجود بيئة عمل إيجابية يساعد في تعزيز التواصل الفعال وتقليل الأخطاء الطبية. كما أن الثقافة التنظيمية التي تدعم التعلم المستمر والتطوير المهني تساهم في رفع كفاءة العاملين، مما ينعكس بدوره على جودة الخدمات المقدمة. (أبو شريعة، 2020)

علاوة على ذلك، تؤثر الثقافة التنظيمية على كيفية تفاعل العاملين مع المرضى. في مراكز الرعاية الصحية الأولية، يُعتبر توفير رعاية شخصية وداعمة أمرًا بالغ الأهمية. عندما تكون الثقافة التنظيمية موجهة نحو المريض وتدعم العناية الكريمة والتعاطف، فإن ذلك يعزز من تجربة المريض ويزيد من رضاه. على سبيل المثال، إذا كانت المؤسسة تشجع على الاستماع الفعال لاحتياجات المرضى وتقدير مخاوفهم، فإن ذلك يمكن أن يؤدي إلى تحسين نتائج العلاج وزيادة الالتزام بالعلاج الموصى به. (أبو شريعة، 2020)

كما تلعب الثقافة التنظيمية دورًا مهمًا في تعزيز الابتكار والتغيير في مراكز الرعاية الصحية الأولية. في ظل التحديات المستمرة التي تواجه قطاع الرعاية الصحية، مثل زيادة الطلب على الخدمات وتغير احتياجات المرضى، فإن القدرة على التكيف والابتكار تُعتبر ضرورية. المؤسسات التي تشجع على ثقافة الابتكار وتقبل التغيير تكون أكثر قدرة على تطوير وتحسين خدماتها. من خلال دعم الأفكار الجديدة وتبني الممارسات الأفضل، يمكن لمراكز الرعاية الصحية الأولية أن ترفع من مستوى جودة خدماتها وتلبي احتياجات المجتمع بشكل أفضل.

في سياق وزارة الصحة بالمملكة العربية السعودية، يُظهر التركيز على تحسين جودة الخدمات الصحية أهمية الثقافة التنظيمية كعامل أساسي لتحقيق الأهداف الاستراتيجية. من خلال تعزيز ثقافة مؤسسية تسعى إلى تحسين الأداء والتفاعل الإيجابي مع المرضى، يمكن لمراكز الرعاية الصحية الأولية أن تُحدث تأثيرًا إيجابيًا على الصحة العامة. إن الاستثمار في تطوير الثقافة التنظيمية يُعد خطوة استراتيجية هامة في تعزيز جودة الرعاية الصحية، مما يساهم في تحقيق رؤية المملكة 2030 التي تهدف إلى تحسين جودة الحياة وتعزيز الصحة العامة في المجتمع. (أبو شريعة، 2020)

ختامًا، يظهر أثر الثقافة التنظيمية على جودة خدمات الرعاية الصحية في مراكز الرعاية الصحية الأولية كأمر بالغ الأهمية. إذ أن فهم وتعزيز هذه الثقافة يسهم في تحفيز العاملين، تحسين تجربة المرضى، وتعزيز الابتكار. من خلال التركيز على الثقافة التنظيمية، يمكن لوزارة الصحة في المملكة العربية السعودية تحقيق تحسينات ملحوظة في جودة الخدمات الصحية المقدمة، مما ينعكس بالإيجاب على صحة المجتمع ككل.

وتتمثل مشكلة الدراسة في تسليط الضوء على أثر الثقافة التنظيمية بأبعادها المتمثلة في (القيم التنظيمية - المعتقدات التنظيمية - المعايير التنظيمية - التوقعات التنظيمية) على جودة خدمات الرعاية الصحية في مراكز الرعاية الصحية الأولية: دراسة تطبيقية على وزارة الصحة بالمملكة العربية السعودية.

أهمية الدراسة:

الأهمية النظرية: تتبع أهمية هذه الدراسة من أهمية المتغيرات المبحوثة، حيث يُعتبر دور الثقافة التنظيمية في تعزيز جودة خدمات الرعاية الصحية متغيرًا ذا دلالة كبيرة، لاسيما في مراكز الرعاية الصحية الأولية التابعة لوزارة الصحة بالمملكة العربية السعودية. إذ تُعد الثقافة التنظيمية أحد العناصر الأساسية التي تؤثر على سلوكيات الموظفين وأداء المؤسسات، مما يجعلها موضوعًا محوريًا يجب تسليط الضوء عليه. تلعب الثقافة التنظيمية دورًا حيويًا في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمرضى، وذلك من خلال تعزيز التعاون، وتحفيز الابتكار، وتطوير بيئة عمل صحية.

يُعتبر مفهوم الثقافة التنظيمية من المواضيع التي حظيت باهتمام متزايد في مجالات الإدارة، حيث يتوجب على الباحثين والمهتمين في القطاع الصحي استكشاف تأثيراتها. فعندما تكون هناك ثقافة تنظيمية قوية تدعم القيم الإيجابية مثل الالتزام، والتعاون، والمشاركة، فإن ذلك ينعكس إيجابًا على جودة

الخدمات الصحية المقدمة. إن تعزيز الثقافة التنظيمية يمكن أن يُسهم في تحسين الكفاءة التشغيلية، وتقليل الأخطاء، وزيادة رضا المرضى، مما يُعزز من فعالية مراكز الرعاية الصحية.

تسعى هذه الدراسة إلى إلقاء الضوء على كيفية تأثير الثقافة التنظيمية على جودة خدمات الرعاية الصحية في مراكز الرعاية الصحية الأولية. من خلال دراسة التطبيقات العملية، يمكن أن نحدد العوامل الثقافية التي تؤثر بشكل مباشر على أداء الموظفين وجودة الخدمات. كما تسعى الدراسة لتقديم توصيات عملية تهدف إلى تعزيز الثقافة التنظيمية في هذه المراكز، مما يسهم في تحسين جودة الرعاية الصحية ورفع مستوى الخدمات المقدمة للمواطنين.

بالتالي، تكمن أهمية هذه الدراسة في توفير رؤى معمقة حول العلاقة بين الثقافة التنظيمية وجودة خدمات الرعاية الصحية، مما يمثل خطوة هامة نحو تحقيق تحسينات مستدامة في القطاع الصحي بالمملكة. من خلال فهم كيفية تأثير الثقافة التنظيمية على جودة الخدمات، يمكن لمراكز الرعاية الصحية الأولية أن تُطور استراتيجيات فعالة تعزز من الأداء الإداري وتُحقق نتائج إيجابية للمرضى والمجتمع ككل.

الأهمية العلمية: تأتي أهمية هذه الدراسة من الناحية العملية في مدى استفادة الإدارات في مراكز الرعاية الصحية الأولية التابعة لوزارة الصحة بالمملكة العربية السعودية من النتائج التي توصلت إليها، بالإضافة إلى التوصيات التي تم تقديمها فيما يتعلق بمفهوم الثقافة التنظيمية وأثرها على جودة الخدمات الصحية. إذ يُعتبر قطاع الرعاية الصحية من القطاعات الحيوية والرائدة في الاقتصاد السعودي، حيث يلعب دوراً محورياً في تعزيز الصحة العامة وتحسين جودة الحياة للمواطنين. إن تحسين جودة خدمات الرعاية الصحية يعد أمراً حاسماً لتحقيق أهداف التنمية المستدامة، مما يستدعي دراسة تأثير الثقافة التنظيمية بشكل دقيق.

تُعتبر الثقافة التنظيمية من العوامل الأساسية التي تؤثر في أداء الموظفين وجودة الخدمة المقدمة. فعندما تُعزز المؤسسات الصحية ثقافة تنظيمية إيجابية تدعم قيم التعاون، والالتزام، والابتكار، فإن ذلك يُسهم في تحسين جودة الرعاية الصحية. يتطلب الأمر من الإدارات الصحية فهم كيفية تأثير الثقافة التنظيمية على سلوكيات الموظفين وأدائهم، مما يمكنهم من تطوير استراتيجيات تدعم بيئة عمل صحية وتحفز العاملين على تقديم خدمات متميزة.

إن هذه الدراسة تُسلط الضوء على أهمية الثقافة التنظيمية في تحقيق الجودة في خدمات الرعاية الصحية، من خلال تحليل التطبيقات العملية في مراكز الرعاية الصحية الأولية. كما تهدف إلى تقديم توصيات مبنية على النتائج، تهدف إلى تعزيز الثقافة التنظيمية وتحسين جودة الخدمات الصحية. من خلال هذا التحليل، يمكن للمراكز الصحية أن تُحقق تحسينات ملحوظة في الأداء، مما يُعزز من رضا المرضى ويعكس إيجاباً على النظام الصحي ككل.

تُبرز هذه الدراسة أهمية الثقافة التنظيمية كعامل رئيسي في تحسين جودة خدمات الرعاية الصحية في المملكة. من خلال التركيز على تطوير بيئة تنظيمية إيجابية، يمكن لمراكز الرعاية الصحية الأولية أن تُحقق نتائج فعالة تدعم صحتهم وتلبي احتياجات المجتمع. إن هذه الجهود ستؤدي إلى تحسين الأداء الإداري وتعزيز الثقة في النظام الصحي، مما يُساهم في تطوير القطاع الصحي في المملكة العربية السعودية.

أهداف الدراسة:

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الثقافة التنظيمية بأبعادها المتمثلة في (القيم التنظيمية – المعتقدات التنظيمية – المعايير التنظيمية – التوقعات التنظيمية) على جودة خدمات الرعاية الصحية

في مراكز الرعاية الصحية الأولية: دراسة تطبيقية على وزارة الصحة بالمملكة العربية السعودية. ويتفرع منه مجموعة من الأهداف الفرعية:

➤ التعرف على أثر القيم التنظيمية على جودة خدمات الرعاية الصحية في مراكز الرعاية

الصحية الأولية: دراسة تطبيقية على وزارة الصحة بالمملكة العربية السعودية.

➤ التعرف على أثر المعتقدات التنظيمية على جودة خدمات الرعاية الصحية في مراكز الرعاية

الصحية الأولية: دراسة تطبيقية على وزارة الصحة بالمملكة العربية السعودية.

➤ التعرف على أثر المعايير التنظيمية على جودة خدمات الرعاية الصحية في مراكز الرعاية

الصحية الأولية: دراسة تطبيقية على وزارة الصحة بالمملكة العربية السعودية.

➤ التعرف على أثر التوقعات التنظيمية على جودة خدمات الرعاية الصحية في مراكز الرعاية

الصحية الأولية: دراسة تطبيقية على وزارة الصحة بالمملكة العربية السعودية.

تساؤلات الدراسة

السؤال الرئيسي الأول: ما هو أثر الثقافة التنظيمية بأبعادها المتمثلة في (القيم التنظيمية - المعتقدات

التنظيمية - المعايير التنظيمية - التوقعات التنظيمية) على جودة خدمات الرعاية الصحية في مراكز

الرعاية الصحية الأولية: دراسة تطبيقية على وزارة الصحة بالمملكة العربية السعودية؟ وتتفرع منه عدة

أسئلة فرعية كالتالي:

➤ السؤال الفرعي الأول: كيف يؤثر القيم التنظيمية على جودة خدمات الرعاية الصحية في

مراكز الرعاية الصحية الأولية: دراسة تطبيقية على وزارة الصحة بالمملكة العربية السعودية؟

➤ السؤال الفرعي الثاني: ما هو تأثير المعتقدات التنظيمية على جودة خدمات الرعاية الصحية

في مراكز الرعاية الصحية الأولية: دراسة تطبيقية على وزارة الصحة بالمملكة العربية

السعودية؟

➤ السؤال الفرعي الثالث: كيف تؤثر المعايير التنظيمية على جودة خدمات الرعاية الصحية

في مراكز الرعاية الصحية الأولية: دراسة تطبيقية على وزارة الصحة بالمملكة العربية

السعودية؟

➤ السؤال الفرعي الرابع: ما هو تأثير التوقعات التنظيمية على جودة خدمات الرعاية الصحية

في مراكز الرعاية الصحية الأولية: دراسة تطبيقية على وزارة الصحة بالمملكة العربية

السعودية؟

فروض الدراسة:

بناءً على ما تم عرضه من أهداف الدراسة ومشكلتها وأهميتها يمكننا تحديد فرضيات الدراسة

من خلال فرضية رئيسية تتمثل في:

الفرضية الرئيسية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)

للثقافة التنظيمية بأبعادها المتمثلة في (القيم التنظيمية – المعتقدات التنظيمية – المعايير التنظيمية

– التوقعات التنظيمية) على جودة خدمات الرعاية الصحية في مراكز الرعاية الصحية الأولية: دراسة

تطبيقية على وزارة الصحة بالمملكة العربية السعودية.

ينبثق من هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:

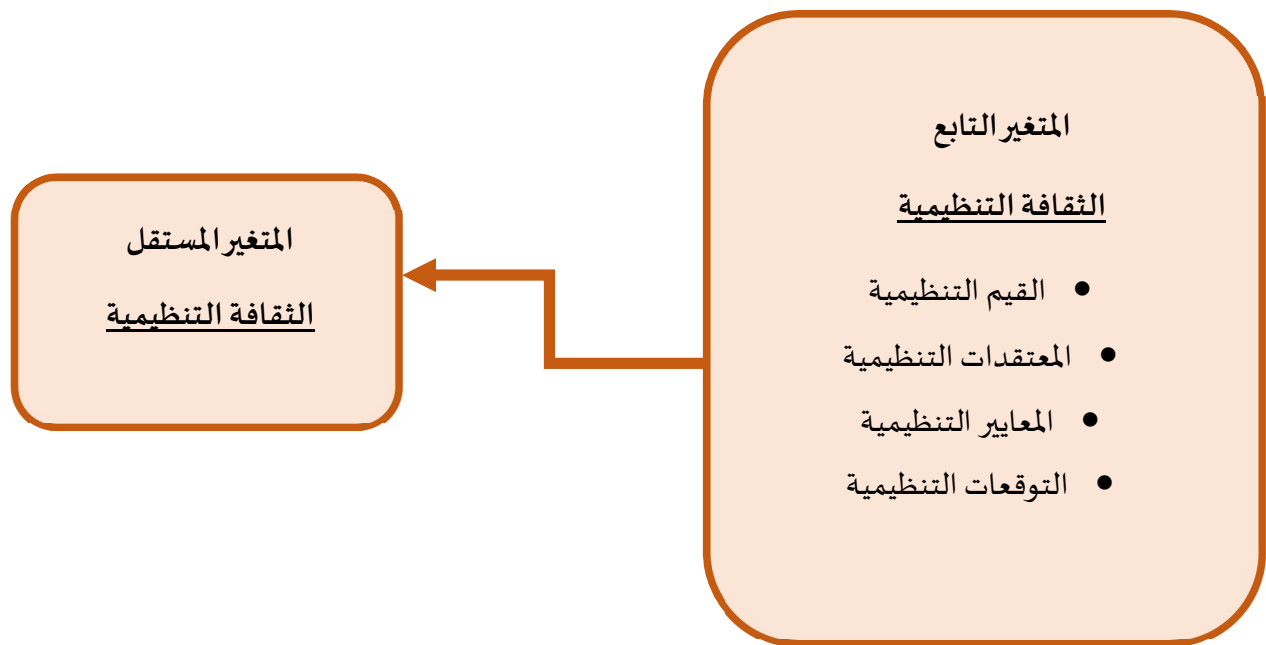
- **الفرضية الفرعية الاولى:** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للقيم التنظيمية على جودة خدمات الرعاية الصحية في مراكز الرعاية الصحية الأولية: دراسة تطبيقية على وزارة الصحة بالمملكة العربية السعودية.
- **الفرضية الفرعية الثانية:** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للمعتقدات التنظيمية على جودة خدمات الرعاية الصحية في مراكز الرعاية الصحية الأولية: دراسة تطبيقية على وزارة الصحة بالمملكة العربية السعودية.
- **الفرضية الفرعية الثالث:** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للمعايير التنظيمية على جودة خدمات الرعاية الصحية في مراكز الرعاية الصحية الأولية: دراسة تطبيقية على وزارة الصحة بالمملكة العربية السعودية.
- **الفرضية الفرعية الرابعة:** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للتوقعات التنظيمية على جودة خدمات الرعاية الصحية في مراكز الرعاية الصحية الأولية: دراسة تطبيقية على وزارة الصحة بالمملكة العربية السعودية.

نموذج الدراسة

يهدف هذا النموذج إلى التعرف على أثر الثقافة التنظيمية بأبعادها المتمثلة في (القيم التنظيمية - المعتقدات التنظيمية - المعايير التنظيمية - التوقعات التنظيمية) على جودة خدمات الرعاية الصحية في مراكز الرعاية الصحية الأولية: دراسة تطبيقية على وزارة الصحة بالمملكة العربية السعودية. ويتضمن المتغيرات التالية:

- المتغير المستقل: الثقافة التنظيمية بأبعادها (القيم التنظيمية - المعتقدات التنظيمية - المعايير التنظيمية - التوقعات التنظيمية).
- المتغير التابع: جودة خدمات الرعاية الصحية.

الشكل رقم (1) متغيرات الدراسة



المصدر: إعداد الباحث

الدراسات السابقة:

دراسة (المظفر ، 2019) بعنوان:

الثقافة التنظيمية: أداة رقابة متقدمة لنظم الرقابة الادارية

هدف البحث إلى دراسة وفهم الثقافة باعتبارها القاعدة الأساسية لتوجهات السلوك التنظيمي في الشركة، وبالتالي يطرح البحث الحالي سؤال حول إمكانية استخدام هذه الثقافة كأداة رقابة متقدمة يمكن أن تدعم عمل نظم الرقابة الإدارية. ولتحقيق هذا الهدف فقد استخدم الباحثان أداة قياس الثقافة التنظيمية (OCAI) والتي صممت من قبل Cameron & Quinn. إذ قام الباحثان من خلال هذه الأداة برسم خارطة لثقافة الشركة سواء الحالية أو المفضل الوصول إليها. ومن خلال هذه الخارطة حدد الباحثان ثلاث مراحل لاستخدام الثقافة كأداة رقابة متقدمة، المرحلة الأولى تعمل كفلتر أولى للعاملين المحتملين الداخليين للشركة، والمرحلة الثانية تعمل على تحقيق الانسجام المطلوب بين الإدارة والعاملين من خلال تحقيق التوافق بين ثقافة الشركة وثقافة العاملين فيها، أما المرحلة الثالثة فتتناول التغيرات البيئية المتوقعة وما يرافقها من تغيرات مطلوبة في الثقافة التنظيمية وما يتبعها من سلوك تنظيمي مطلوب لضمان بقاء الشركة في سوق المنافسة.

دراسة (شقراة، 2021) بعنوان:

الثقافة التنظيمية والصراع التنظيمي: دراسة ميدانية بابتدائيات المقاطعة التربوية 1 بلدية سيد

لعجال

هدفت الدراسة لتعرف على طبيعة العلاقة بين الثقافة التنظيمية والصراع التنظيمي في المؤسسات التربوية، أما التساؤل المطروح فكان هل توجد علاقة ارتباطية بين الثقافة التنظيمية والصراع التنظيمي بالمؤسسات التربوية- ابتدائيات سيدى لعجال-؟، وتم استخدام الاستمارة لجمع البيانات، أما عدد المبحوثين فبلغ 30 مبحوثاً، واعتماد المنهج الوصفي في الدراسة، بالنسبة لأهم النتائج المتوصل إليها والمتعلقة بالفرضيات، الفرضية العامة تم إثباتها حيث وجدنا أن قيمة معامل الارتباط بيرسون تساوي 0.304 أي وجود علاقة بين الثقافة التنظيمية والصراع التنظيمي في المؤسسات التربوية، حيث تؤثر الثقافة التنظيمية على ظهور تطور، والحد من الصراع، أما بالنسبة لقيمة معامل الارتباط بيرسون بين محور القيم التنظيمية والصراع التنظيمي فتساوي- 0.364 أي توجد علاقة متوسطة القوة بين المتغيرات، هذا ما يؤكد صحة الفرضية الفرعية الأولى، بالنسبة لقيمة معامل الارتباط بيرسون بين محوري التوقعات التنظيمية والصراع التنظيمي فجاء -0.208 أي توجد علاقة ارتباطيه بين المتغيرات في المؤسسات التربوية، ما يؤكد صحة الفرضية الفرعية الثانية.

دراسة (محمد، 2023) بعنوان:

تأثير الثقافة التنظيمية على التنشئة الاجتماعية التنظيمية: دراسة تطبيقية لآراء عينة من

الموظفين في ديوان محافظة ميسان

هدفت هذه الدراسة معرفة الدور الرئيس للثقافة التنظيمية بوصفه متغير مستقل في تأثيرها على التنشئة الاجتماعية التنظيمية، وتوضيح علاقة الارتباط والتأثير بين متغيرات الدراسة في ضوء الإسهامات السابقة لكل متغير من لدن مجموعة من الباحثين واختبار هذه العلاقة، ومن أجل إنجاز هذا الغرض قام الباحث قام الباحث بتصميم مخطط فرضي يبين طبيعة العلاقة بين

متغيرات الدراسة. وقد تم تطبيق الجانب العملي من الدراسة في ديوان محافظة ميسان التي تمثل السلطة المحلية في المحافظة والتي يرتبط بها الكثير من مؤسسات الدولة، وقد اعتمد الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وقد تم اختبار عينة الدراسة والتركيز فيها على الموظفين الجدد كونها تختص بالتنشئة الاجتماعية التنظيمية فكانت ما يقارب 44% من أفراد العينة هم من الموظفين الذين لم يمض على تعيينهم سنة واحدة، وكان العدد الكلي للاستمارات الصالحة للتحليل 209 استمارة، بعد أن وزع الباحث 230 استمارة وتم استرجاع 219 استمارة، فقدت 5 استمارات و 6 استمارات لم تملأ بالكامل. وبلغت نسبة الاستجابة الكلية 90.8% ومن أجل اختبار فرضيات الدراسة الرئيسية والفرعية قام الباحث باستخدام مجموعة من الأدوات الإحصائية وهي) اختبار التوزيع الطبيعي، التحليل العاملي التوكيدي، معامل الثبات (كرونباخ الفا)، الانحراف المعياري، معامل الاختلاف النسبي، الأهمية النسبية، معامل ارتباط (pearson) ونمذجة المعادلة الهيكلية (وقد اعتمد الباحث على مجموعة من البرامج الجاهزة للتحليل الإحصائي وهي (برنامج (spss v.23)، وبرنامج (Amos v.23) ، وبرنامج (Microsoft Excel 2010) وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من الاستنتاجات كان أبرزها وجود علاقة ارتباط وتأثير ذات دلالة إحصائية إيجابية بين الثقافة التنظيمية والتنشئة الاجتماعية التنظيمية. وعلى أثر الاستنتاجات قدم الباحث مجموعة من التوصيات كان أهمها دعوة الإدارة في ديوان محافظة ميسان إلى السماح بنشر الثقافة الديمقراطية والمرونة العالية في الإدارة والاستماع إلى آراء الموظفين وتطلعاتهم ومقترحاتهم.

دراسة (ساسى، 2023) بعنوان:

التكوين وعلاقته بالثقافة التنظيمية للمؤسسة: دراسة ميدانية بالمؤسسة الوطنية لتوزيع

الكهرباء والغاز "SONELGAZ"

استهدف البحث الحالي إلى معرفة العلاقة التي تربط بين التكوين والثقافة التنظيمية للمؤسسة، من خلال أبعادها والمتمثلة في الأنظمة والقوانين، القيم التنظيمية والتوقعات التنظيمية، وذلك في المؤسسة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز SONELGAZ بتيزي وزو، وشمل على عينة قدرها 200 عامل من بين 940 عامل وعاملة، حيث اعتمد على المنهج الوصفي، كما تم اختيار العينة بطريقة عشوائية بسيطة وكذا اعتمد على استبيانين كأداة الدراسة من إعداد الباحثة، وبعدها تمت المعالجة الإحصائية للبيانات وذلك بحساب معامل الارتباط بيرسون، وهذا بالاعتماد على برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS V 19) كما أظهرت النتائج إلى أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التكوين والأنظمة والقوانين السائدة في المؤسسة، وكذلك توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التكوين والقيم التنظيمية، وأنه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التكوين والتوقعات التنظيمية السائدة في المؤسسة.

دراسة (أبو شريعة، 2020) بعنوان:

الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالإبداع المؤسسي: دراسة حالة عيادة النصريات التابعة لوكالة غوث

وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين

هدفت الدراسة إلى التحقق من علاقة الثقافة التنظيمية بالإبداع المؤسسي في عيادة النصريات ولتحقيق الأهداف جرى تطبيق استبانة على عينة بلغت (50 موظفا وموظفة) بعيادة النصريات التابعة لوكالة الغوث الدولية، وجرى استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من

أهمها وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الثقافة التنظيمية ومجالاتها والإبداع المؤسسي، حيث تبين أن مستوى الثقافة التنظيمية في عيادة النصيرات التابعة لوكالة الغوث الدولية بلغ (82.24%)، وجاء بعد القيم التنظيمية في المرتبة الأولى بوزن نسبي بلغ (87.76%)، يليه بعد المعتقدات بوزن نسبي بلغ (85.80%)، وجاء بالمرتبة الثالثة بعد التوقعات التنظيمية بوزن نسبي بلغ (78.46%)، وجاء بالمرتبة الأخيرة بعد السياسات والإجراءات ولوائح العمل بوزن نسبي بلغ (75.07%)، وأظهرت النتائج أن مستوى الإبداع المؤسسي في عيادة النصيرات التابعة لوكالة الغوث الدولية بلغ (81.51%). وأوصت الدراسة بتوفير سياسات عمل واضحة ومرنة وتتضمن خطط عمل يمكن للموظف استغلالها في فهم سلوكه وتطوير أدائه الوظيفي، وتوفير معلومات كافية لتطوير أفكار الموظفين، وتحسين مستوى الإبداع الإداري لديهم.

دراسة (Abu Aqrab, 2020)

هدف هذا البحث إلى معرفة العوامل المؤثرة على استخدام الرعاية الصحية ما بعد الولادة للأم والطفل وذلك من خلال استخدام نموذج الانحدار اللوجستي. تم استخدام بيانات المسح السكاني والصحي في مصر عام 2000 و2014. توصلت نتائج الدراسة إلى ارتفاع في نسب استخدام الرعاية الصحية ما بعد الولادة للأم والطفل بين عام 2000 إلى عام 2014. كما توصلت الدراسة إلى أن مؤشر الثروة وتعليم الأم والأب هم من أهم العوامل في زيادة استخدام الرعاية الصحية ما بعد الولادة للأم والطفل. أوضحت نتائج الدراسة إلى أن زيادة جودة خدمات الرعاية الصحية تزيد من استخدام الرعاية الصحية ما بعد الولادة للأم والطفل. توصلت الدراسة إلى أن إتاحة وتوفير خدمات الرعاية الصحية تزيد من استخدام الرعاية الصحية ما بعد الولادة للأم في عام 2000 فقط. يقترح هذا البحث إجراء دراسة في المستقبل للتعرف على الأسباب التي تمنع السيدات من استخدام الرعاية الصحية بعد الولادة.

دراسة (Serai, 2023)

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أهمية استخدام السجلات الصحية الإلكترونية ودورها في تحسين جودة خدمات الرعاية الصحية، وللإجابة عن هذا التساؤل والإشكال المطروح تم استخدام المنهج الوصفي الذي سمح لنا بتجميع المعلومات والبيانات وتحليلها حسب متطلبات الدراسة. فمن خلال التجربة الأسترالية وبفضل الأعمال الإلكترونية في المؤسسات الصحية ومن خلال السجلات الصحية الإلكترونية، توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها أن استخدام السجلات الصحية الإلكترونية يساهم في تحسين خدمات الرعاية الصحية من خلال تسهيل حركة المرضى بين مقدمي خدمات الرعاية الصحية، والحد من التكرار، وتقليل الوقت المطلوب للتسجيل.

دراسة (Bellakhdar, 2020)

الغرض من الدراسة هو معالجة مسألة إدارة الجودة الشاملة باعتبارها واحدة من أكثر الاتجاهات الحديثة في إدارة الأعمال، مع عرض شامل لأهم مفاهيمها وأسسها ومبادئها، وأهميتها في المؤسسات الاقتصادية وعلى المريض ونوعية الخدمة الصحية المقدمة، فضلا عن التركيز على التحسين المستمر مع أولوية ضمان سعر مناسب وسرعة في التسليم، أظهرت النتائج بأن إدارة الجودة الشاملة يمكنها المساهمة بشكل فاعل ليس فقط في تحسين جودة الخدمات الصحية ولكن في بناء قطاع صحي حديث.

دراسة (Djalab, 2021)

الهدف من هذه الدراسة هو دراسة العلاقة بين الثقافة التنظيمية وسلوك المواطن التنظيمية لموظفي مستشفى طب العيون صداقة الجزائر كوبا بالجلفة، ويشمل المجتمع الإحصائي جميع العاملين في المستشفى وقدر حجم العينة (231) فردا من عينة عشوائية مختارة، حيث اعتمدت الدراسة على استبيان كأداة لجمع البيانات للثقافة التنظيمية وسلوك المواطن التنظيمية، وقد تم تحليل البيانات التي تم جمعها

بواسطة تقنيات نمذجة المعادلات الهيكلية في تحديد مفهوم الثقافة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية والعلاقة بينهما باستخدام برنامج أموس، أظهرت النتائج وجود علاقة معنوية إيجابية بين مؤشرات الثقافة التنظيمية وعوامل سلوك المواطنة التنظيمية في مجتمع الدراسة..

دراسة (Besada, 2023)

أن الغرض الرئيسي من هذه الدراسة هو استكشاف تأثير الثقافة التنظيمية بشكل ميداني على تحقيق التميز المؤسسي. حيث يعتبر هذا البحث الثقافة التنظيمية كمتغير متعدد الأبعاد ويبحث في تأثير هذه الأبعاد على التميز المؤسسي. تمت الدراسة في مكاتب مجموعة فنادق إنتركونتيننتال بمحافظة القاهرة. وتم جمع البيانات من خلال استبيانات تم توزيعها على موظفي الإدارة الوسطى الممثلين في موظفي رؤساء الأقسام والمشرفين، وتم جمع ٣٩٣ إجابة منهم ٣٣٩ فقط كانت صالحة للاختبار. أيضا تم حساب معاملات الارتباط وإجراء تحليل الانحدار المتعدد. أخيرا، أشارت النتائج إلى أن أبعاد الثقافة التنظيمية (الخصائص المهيمنة، القيادة التنظيمية، إدارة الموظفين، غراء المنظمة، التأكيدات الاستراتيجية، معايير النجاح) لها تأثير مباشر وهام على بعد التميز المؤسسي (نتائج الأداء الرئيسية). لذلك؛ قام الباحث بقبول فرضية الدراسة الرئيسية.

دراسة (Besada, 2023)

أن الغرض الرئيسي من هذه الدراسة هو استكشاف تأثير الثقافة التنظيمية بشكل ميداني على تحقيق التميز المؤسسي. حيث يعتبر هذا البحث الثقافة التنظيمية كمتغير متعدد الأبعاد ويبحث في تأثير هذه الأبعاد على التميز المؤسسي. تمت الدراسة في مكاتب مجموعة فنادق إنتركونتيننتال بمحافظة القاهرة. وتم جمع البيانات من خلال استبيانات تم توزيعها على موظفي الإدارة الوسطى الممثلين في موظفي رؤساء الأقسام والمشرفين، وتم جمع ٣٩٣ إجابة منهم ٣٣٩ فقط كانت صالحة للاختبار. أيضا تم

حساب معاملات الارتباط وإجراء تحليل الانحدار المتعدد. أخيراً، أشارت النتائج إلى أن أبعاد الثقافة التنظيمية (الخصائص المهيمنة، القيادة التنظيمية، إدارة الموظفين، غراء المنظمة، التأكيدات الاستراتيجية، معايير النجاح) لها تأثير مباشر وهام على بعد التميز المؤسسي (نتائج الأداء الرئيسية). لذلك؛ قام الباحث بقبول فرضية الدراسة الرئيسية.

دراسة (Al-Halsah, 2020)

أن الغرض الرئيسي من هذه الدراسة هو البحث في ظاهرة الاحتراق الوظيفي بين العاملين في الهيئة الإدارية في كلية العلوم في جامعة مؤتة. وقد تكونت عينة الدراسة في جميع الموظفين في الكلية وعددهم 55 موظفاً، وقد استخدم الباحثان مقياس ماسلاك للاحتراق الوظيفي - مسح المدرسين (MBI ES) لقياس الاحتراق الوظيفي لدى عينة الدراسة بعدما تمت ترجمته للغة العربية، كذلك قام الباحثان باستخدام تصنيف كوين وكامرون لتقييم الثقافة التنظيمية السائدة في الجامعة. ولقد أظهرت الدراسة أن مستوى الاحتراق الوظيفي كان مرتفعاً تقريباً بالنسبة إلى أبعاد الإجهاد العاطفي وتبدد الشخصية بينما كان قليلاً لبعد التحصيل الشخصي المنخفض. وقد قدمت الدراسة عدة توصيات من بينها توسيع عينة الدراسة لتشمل جميع الموظفين الإداريين في الجامعة.

الفجوة البحثية:

- هناك نقص في الدراسات التي تتناول أثر الثقافة التنظيمية بأبعادها المتمثلة في (القيم التنظيمية - المعتقدات التنظيمية - المعايير التنظيمية - التوقعات التنظيمية) على جودة خدمات الرعاية الصحية في مراكز الرعاية الصحية الأولية: دراسة تطبيقية على وزارة الصحة بالمملكة العربية السعودية.

- معظم الدراسات لم تتناول بشكل كافٍ التفاعل بين مختلف أبعاد الثقافة التنظيمية المتمثلة في (القيم التنظيمية - المعتقدات التنظيمية - المعايير التنظيمية - التوقعات التنظيمية) وأثرها على جودة خدمات الرعاية الصحية في مراكز الرعاية الصحية الأولية: دراسة تطبيقية على وزارة الصحة بالمملكة العربية السعودية.

- هناك حاجة لدراسات تتابعية طويلة الأجل لأثر الثقافة التنظيمية بأبعادها المتمثلة في (القيم التنظيمية - المعتقدات التنظيمية - المعايير التنظيمية - التوقعات التنظيمية) على جودة خدمات الرعاية الصحية في مراكز الرعاية الصحية الأولية: دراسة تطبيقية على وزارة الصحة بالمملكة العربية السعودية.

المنطلقات النظرية للدراسة:

تعتبر النظرية البنائية من النظريات الأساسية في مجالات علم الاجتماع وعلم النفس، حيث تركز على كيفية تشكل المعرفة والمعاني من خلال التفاعلات الاجتماعية والخبرات الفردية. في سياق البحث بعنوان "أثر الثقافة التنظيمية على جودة خدمات الرعاية الصحية في مراكز الرعاية الصحية الأولية: دراسة تطبيقية على وزارة الصحة بالمملكة العربية السعودية"، يمكن استخدام هذه النظرية لفهم كيفية تأثير الثقافة التنظيمية على جودة الخدمات الصحية المقدمة.

تسهم النظرية البنائية في تحليل كيفية تشكيل الثقافة التنظيمية من خلال التفاعلات اليومية بين العاملين في مراكز الرعاية الصحية. إذ تعكس الثقافة التنظيمية القيم والمعتقدات التي يتبناها الأفراد في المؤسسة، والتي تتشكل من خلال تجاربهم وتفاعلاتهم مع زملائهم ومروسيهم. من خلال استخدام هذه النظرية، يمكن للباحثين استكشاف كيف تؤثر هذه التفاعلات على سلوكيات العاملين وكيفية تقديمهم

للخدمات الصحية. على سبيل المثال، إذا كانت ثقافة العمل تشجع على التعاون والابتكار، فمن المحتمل أن ينعكس ذلك بشكل إيجابي على جودة الرعاية الصحية المقدمة للمرضى.

علاوة على ذلك، يمكن للنظرية البنائية أن تساعد في فهم كيف تؤثر بيئة العمل الثقافية على تطوير المهارات والمعرفة بين مقدمي الرعاية الصحية. من خلال التعلم من بعضهم البعض، يمكن للعاملين تطوير استراتيجيات جديدة لتحسين جودة الخدمة، مما يُعزز من فاعلية أداء الفرق الصحية. يمكن أن يتضمن ذلك تبادل الأفكار والممارسات الجيدة، مما يسهم في تعزيز الإبداع ورفع مستوى الأداء العام.

أيضًا، تتيح النظرية البنائية للباحثين دراسة كيفية تأثير السياقات الاجتماعية والثقافية على جودة الخدمات الصحية. في مراكز الرعاية الصحية الأولية، يمكن أن تؤثر العوامل الثقافية على كيفية استقبال المرضى للخدمات، مما يؤثر على تجربتهم العامة ورضاهم. من خلال تحليل هذه الديناميات، يمكن للباحثين تقديم توصيات لتحسين جودة الخدمات الصحية، تأخذ بعين الاعتبار الفروق الثقافية واحتياجات المجتمع المحلي.

إضافة إلى ذلك، تُعتبر النظرية البنائية مفيدة في دراسة كيفية تكوين الهوية المؤسسية لمراكز الرعاية الصحية. إذ أن الثقافة التنظيمية تُسهم في تشكيل كيفية رؤية العاملين لأنفسهم ومؤسساتهم، مما يؤثر على التزامهم نحو جودة الخدمة. من خلال دراسة هذه الديناميات، يمكن للباحثين فهم كيف يمكن لمراكز الرعاية الصحية تعزيز ثقافة تنظيمية تدعم الالتزام والجودة.

المنهجية وطرق البحث:

تم اعتماد المنهج الوصفي والمنهج التحليلي كأسلوبين مناسبين لدراسة أثر الثقافة التنظيمية على جودة خدمات الرعاية الصحية في مراكز الرعاية الصحية الأولية، وخاصة في سياق وزارة الصحة بالمملكة العربية السعودية. يتناسب المنهج الوصفي مع الفصول النظرية للبحث، حيث يُستخدم لوصف الظواهر والدوافع التي تؤثر على جودة الخدمات الصحية، مع التركيز على فهم السياق الثقافي والتنظيمي الذي يؤثر على سلوكيات مقدمي الرعاية الصحية.

أما في الفصل التطبيقي، فقد تم استخدام المنهج التحليلي والاستنباطي لتحليل وتقييم البيانات التي تم جمعها من خلال الاستبانة الموجهة للعاملين في مراكز الرعاية الصحية. يُعتبر هذا المنهج ملائماً لتقرير الحقائق وفهم مكونات الموضوع، حيث يمكن من خلاله إخضاع البيانات للدراسة الدقيقة وتحليل أبعادها المختلفة. سيتم التطرق إلى هذه الأبعاد في الفصل التطبيقي من خلال دراسة الحالة، مما يُعزز من فهم كيفية تأثير الثقافة التنظيمية على جودة الخدمات المقدمة.

يعتمد اختيار المنهج المناسب لطبيعة البحث على طبيعة المشكلة والهدف من دراستها. في هذا السياق، تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي لتغطية مختلف جوانب الدراسة. فالأسلوب الوصفي يسهم في تقديم وصف شامل للثقافة التنظيمية وأثرها على جودة الخدمات، بينما يُعنى المنهج التحليلي بفهم العلاقات بين المتغيرات المختلفة. في الفصل التطبيقي، يُستخدم المنهج الاستنباطي لجمع البيانات من الاستبانة، ثم تحليلها ومناقشتها للإجابة عن التساؤلات البحثية المطروحة.

هذا المنهج هو المستخدم في معظم الدراسات السابقة التي تناولت موضوع الثقافة التنظيمية وجودة الخدمات الصحية، مما يُعزز من مصداقية النتائج ويُساعد في بناء قاعدة معرفية قوية. من خلال هذه المنهجية، يسعى البحث إلى تقديم رؤى شاملة حول كيفية تأثير الثقافة التنظيمية على جودة خدمات

الرعاية الصحية، مما يُسهم في تحسين الأداء في مراكز الرعاية الصحية الأولية ويعزز من فعالية النظام الصحي في المملكة.

مصادر جمع البيانات

➤ **المصادر الثانوية:** وتشمل البيانات والمعلومات الموجودة في الكتب والمراجع، والرسائل الجامعية وأوراق العمل والمجلات والدوريات والمؤتمرات العلمية وورش العمل، بالإضافة إلى التقارير المنشورة وغير المنشورة التي تناولت الموضوع في مختلف المؤسسات ذات الصلة.

➤ **المصادر الأولية:** اعتمدت الدراسة على الاستبانة كأداة رئيسية في جمع البيانات من مصادرها والتي تم تصميمها خصيصاً لهذا الغرض على Google Forms وإرسال رابطها إلى مجتمع البحث.

أدوات الدراسة:

تعرف أداة البحث بأنها "الوسيلة التي تتم بواسطتها عملية جمع البيانات بهدف الإجابة عن تساؤلاته ، وسيعتمد الباحثين في جمع البيانات على الاستبانة، والتي تُعرف بأنها "صيغة محددة من الفقرات والأسئلة تهدف إلى جمع البيانات من أفراد البحث"

حيث تكونت من قسمين رئيسيين هما:

– **القسم الأول:** وهو الجزء الخاص بالمتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة ، والمتمثلة بـ:
النوع ، والعمر، والمؤهل العلمي، والمستوى الوظيفي.

- **القسم الثاني:** اشتمل القسم الثاني على الفقرات والأبعاد التي تقيس متغيرات الدراسة المستقل والتابع.

حدود الدراسة:

- **حدود موضوعية:** اقتصرت الدراسة على تناول أثر الثقافة التنظيمية بأبعادها المتمثلة في (القيم التنظيمية - المعتقدات التنظيمية - المعايير التنظيمية - التوقعات التنظيمية) على جودة خدمات الرعاية الصحية في مراكز الرعاية الصحية الأولية: دراسة تطبيقية على وزارة الصحة بالمملكة العربية السعودية.
- **حدود مكانية:** وزارة الصحة بالمملكة العربية السعودية.
- **حدود زمانية :** تم إعداد الدراسة في عام 2024.
- **حدود بشرية:** اقتصرت الدراسة على العاملين بوزارة الصحة بالمملكة العربية السعودية.

المراجع:

- المظفر، مهند محمد، و صالح، مهند هادي. (2019). الثقافة التنظيمية: أداة رقابة متقدمة لنظم الرقابة الادارية. مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدارية، مج6، ع3 ، 289 - 320.
- شقرانة، أم الخير، و بوضرسة، زهير. (2021). الثقافة التنظيمية والصراع التنظيمي: دراسة ميدانية بابتدائيات المقاطعة التربوية 1 بلدية سيد لعجال. مجلة أنسنة للبحوث والدراسات، مج12، ع2 ، 245 - 263.
- محمد، عبدالحسين جاسم، و جبر، مهدي حسين. (2023). تأثير الثقافة التنظيمية على التنشئة الاجتماعية التنظيمية: دراسة تطبيقية لآراء عينة من الموظفين في ديوان محافظة ميسان. مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية، مج19، ع3 ، 447 - 476.
- ساسي، فضيلة. (2023). التكوين وعلاقته بالثقافة التنظيمية للمؤسسة: دراسة ميدانية بالمؤسسة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز "SONELGAZ". مجلة الحكمة للدراسات الفلسفية، ع1 ، 1 - 19.
- أبو شريعة، عامر سليمان إبراهيم. (2020). الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالإبداع المؤسسي: دراسة حالة عيادة النصریات التابعة لوكالة غوث وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين. مجلة جامعة الاستقلال للأبحاث، مج5، ع2 ، 203 - 232.
- Abu Aqrab, Mohamed Ali Hussein. (2020). Prevalence and Determinants of Postnatal Care Utilization for Women and Newborns in Egypt "2000-2014". Scientific Journal of Financial and Administrative Studies and Research, Vol. 6, No. 1, 1-16.

- Serai, O., Knouch, M., and Mimouni, N. (2023). Shifting Towards the Use of Electronic Health Records to Improve the Quality of Health Care Services: Australian Experience. *Journal of Development Research and Studies*, Vol. 10, No. 1, 635–646.
- Bellakhdar, A., and Messaoudi, B. (2019). Beyond Using Total Quality Management in the Health Care Organizations. *Journal of Economic Issue Studies*, Vol. 10, No. 1, 395–408.
- Djalab, Z., and Hazerchi, T. (2021). The Role of Organizational Culture on Enhancing the Organizational Citizenship Behavior: A Field Study of the Algerian–Cuban Friendship Hospital for Ophthalmology in Djelfa. *Journal of Strategy and Development*, Vol. 11, No. 2, 561–580.
- Besada, M. K. Y. M., and El–Said, A. M. M. (2023). The Impact of Organizational Culture on Achieving Organizational Excellence: An Empirical Study on the Hotel Sector in Egypt. *Scientific Journal of Economics and Trade*, Vol. 3, 1173–1196.
- Al–Halsah, Imad Hani, and Al–Qatawneh, Ayman Suleiman Zamel. (2020). Burnout and its Relationship with Organizational Culture: Case Study of the Administrative Staff in Faculty of Sciences Mutah University Jordan. *Mutah for Research and Studies – Humanities and Social Sciences Series*, Vol. 35, No. 3, 13–40.

Mid–Ocean University

College of Management

Department of business administration



**The impact of organizational culture on the quality of
health care services in primary health care centers: an
applied study on the Ministry of Health in the Kingdom
of Saudi Arabia**

Preparation:

Supervision:

Dr. Asmaa Abu Anza

1446-2024