

قياس إثر مؤشرات الأداء على تحسين جودة الخدمات الصحية

عبد الله مليحان مناور الظفيري

د. مسلط جاذوب الظفيري

جمال عبد العزيز الظفيري

عبد اللطيف مليحان الظفيري

بشاير خلاف الظفيري

وزارة الصحة حفر الباطن

الملخص

هدفت الدراسة الحالية إلى تسليط الضوء على أثر مؤشرات الأداء على تحسين جودة الخدمات الصحية في مديرية الشؤون الصحية بمحافظة حفر الباطن من خلال معرفة إذا ما كانت تلك المؤشرات كافية من أجل تحقيق جودة تحسين الخدمات الصحية المقدمة في مديرية الشؤون الصحية بمحافظة حفر الباطن. استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتبر من أهم المناهج التي تستخدم وأكثرها استخداماً في البحوث فهو يُعتبر الأنسب لهذه الدراسة , وقد تكون مجتمع الدراسة من منسوبي مديرية الشؤون الصحية بمحافظة حفر الباطن والبالغ عددهم (1486) , كما تم استخدام أسلوب العينة العشوائية البسيطة ومكونة من (353) موظف وموظفة من منسوبي مديرية الشؤون الصحية بمحافظة حفر الباطن، وقد وجد الباحث أن الأداة الأكثر ملاءمة لتحقيق أهداف هذه الدراسة هي "الاستبانة"، وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية : هناك موافقة بدرجة متوسطة بين أفراد الدراسة على مؤشرات الأداء في مديرية الشؤون الصحية بمحافظة حفر الباطن وكذلك الرضا الوظيفي للعاملين في مديرية الشؤون الصحية، إضافة إلى تحقيق الأهداف والخطط الاستراتيجية للمديرية، وثبات مستوى الخدمات ورضا المراجعين في مديرية الشؤون الصحية . هناك موافقة بدرجة متوسطة بين أفراد الدراسة على أهمية مؤشرات الأداء في مديرية الشؤون الصحية بمحافظة حفر الباطن وكذلك الاستفادة من كل القوى الكامنة للموارد البشرية فيها وتطويرها، إضافة إلى توفر البيئة التي تؤدي إلى المشاركة الكلية ببيئة العمل، تدبير الموارد البشرية داخل المديرية بالشكل الأمثل. هناك تأثير واضح لمؤشرات الأداء على جودة الخدمات الصحية المقدمة بمديرية الشؤون الصحية بمحافظة حفر الباطن. مستوى الأداء الوظيفي لدى العاملين بمديرية الشؤون الصحية بمحافظة حفر الباطن جاء بمستوى متوسط. هناك علاقة طردية (إيجابية) ذات دلالة إحصائية بين إلتزام الإدارة العليا بمديرية الشؤون الصحية بمحافظة حفر الباطن بقياس مؤشرات الأداء وتحسين جودة الخدمات الصحية. أوصت الدراسة الحالية بضرورة الاستفادة من التغيرات التنظيمية الخاصة بالموارد البشرية المنفذة بالاعتماد على تكنولوجيا المعلومات في تعزيز الشفافية والوضوح في المهام والواجبات المختلفة للعاملين وبما يرفع من نوعية الأداء. الاستفادة من توافر المعلومات الخاصة ببرامج التدريب المختلفة وجوانب الاستفادة منها في تعزيز القدرات الفردية على العمل التعاوني والتشارك في أداء المهام بصورة بسيطة دون تعقيد. الاستفادة من توافر نظم تقييم الأداء الشمولية الإلكترونية في المديرية والتي تعكس جوانب الأداء المختلفة من حيث المعايير وآليات التقييم والقرارات الاستراتيجية المرتبطة في تعزيز قدرات العاملين المختلفة والخاصة بأداء الأعمال بعيداً عن التعقيد والتداخل والقيام بالأعمال غير الضرورية.

الكلمات المفتاحية: قياس، مؤشرات الأداء، جودة الخدمات الصحية، حفر الباطن.

Abstract

The study aimed to shed light on the impact of performance indicators on improving the quality of health services in the Directorate of Health Affairs in Hafr Al-Batin Governorate. Simple randomization of 353 male and female employees reached the following results: There is medium approval among the study participants on the indicators of performance and job satisfaction for employees in addition to achieving goals and strategic plans, stability of the level of services, and satisfaction of auditors, and there is medium approval on the importance of performance indicators and benefiting from all the potential forces of human resources and their development, and the availability of the environment that leads to the overall participation of the environment. Optimal work and management of human resources. There is a clear impact on the performance indicators of the employees of the Directorate of Health Affairs, and the level of job performance among the employees came in at an average level, and there is a positive relationship with statistical significance between the commitment of the senior management to measuring performance indicators and improving the quality of health services. The study recommended the need to take advantage of the organizational changes related to human resources implemented by relying on information technology to enhance transparency and clarity in the various tasks and duties of employees, which raises the quality of performance. Simply Benefiting from the availability of comprehensive electronic performance appraisal systems that reflect various aspects of performance in terms of standards, evaluation mechanisms, and strategic decisions will enhance the capabilities of different workers to perform business away from complexity, overlap, and carrying out unnecessary work.

Keywords: *measurement, performance indicators, quality of health services, Hafr Al-Batin*

المقدمة:

أولاً: خلفية عامة عن موضوع البحث

الصحة العامة وصحة المواطن هي أغلى ما تملكه المجتمعات، وهي ثروة يجب الحفاظ عليها وصيانتها، حيث أن الإنسان هو الهدف لكل ما تقدمه برامج وخطط التنمية من خدمات، وأن مطلب الحياة هو أول مطالب ذلك الإنسان، وأهم مقومات الحياة هي الصحة، ومن جهة أخرى فإن الإنسان هو الوسيلة الأولى لعمليات التنمية ذاتها، وهو الذي يعتمد عليه بعد الله – تعالى – في نجاح هذه العمليات واستمرارها، حيث أن الإنسان المريض لا يمكن أن يعمل أو يخطط أو حتى يفكر في خدمة مجتمعه حتى يشفى وتحل مشكلاته الصحية، وإذا كان تحسين جودة الصحة هو الهدف الرئيسي لأي نظام صحي فإنه ليس بالجانب الوحيد، بل يلعب الأداء دور فعال في تحقيق الجودة المطلوبة في الخدمات الصحية .

ومما لا شك فيه أن العنصر البشري هو العامل الأساسي في نجاح أي نشاط ، وحتى نستطيع الحكم على كفاءة هذا العنصر لابد من وجود نظام فعال وسليم لإدارة أدائه ، وبالتالي تعد عملية إدارة الأداء أداة مهمة من أدوات إدارة الموارد البشرية في المنظمات بشكل عام ، إذ لا ينظر إليها على إنها توفر أساساً موضوعياً وعادلاً للقرارات المتعلقة بالموظفين مثل قرارات الترقية أو النقل فحسب بل يمكن استخدامها لحثهم على بذل أقصى الجهود والتفاني في العمل علاوة على إنها تكشف عن نقاط القوة أو الضعف لدى الموظفين ، ومن ثم تتيح الاستغلال الأمثل للطاقات البشرية المتاحة ، وتقدير الاحتياجات التدريبية على أسس موضوعية . (نعساني، 2019).

ويعتبر الأداء المحور الرئيس الذي تنصب حوله جهود المدراء، كونه يشكل بامتياز أهم أهداف الإدارة، حيث تتوقف كفاءة أداء أي إدارة وفي أي قطاع كانت على كفاءة أداء مواردها البشرية، والتي يفترض أن تؤدي وظائفها التي تسند إليها بكل فعالية، وحتى تضمن الإدارات ذلك، يقوم المسؤولون فيها بممارسة وظيفة مهمة ومعقدة في نفس الوقت من وظائفها، ألا وهي وظيفة تقييم وقياس أداء الموظفين، وهي وظيفة قديمة تستعمل فيها مقاييس رسمية توضع على أساس علمي وموضوعي، وهي وظيفة تتوسط وظائف إدارة الموارد البشرية، حيث تزودهم جميعاً بالمعلومات الضرورية لأداء أدوارهم في الاتجاه الذي يحقق أهداف هذه الأخيرة ومن خلالها أهداف الإدارة. (ميساوي، 2020).

ومن منطلق الحكمة الإدارية المعروفة ما لا يمكن قياسه لا يمكن إدارته وهذه الحكمة تُنسب إلى عدد من الرواد في علم الإدارة وعندما نضع مؤشرات لقياس أداء الإدارات الصحية فإننا نستطيع قياس أعمال هذه الإدارات و نستطيع المدراء و القياديين تقييم التقدم أو التراجع بشكل أسرع وأدق مما يساعد في تحسين جودة الخدمات الصحية، وتُستخدم المؤشرات لمقارنة أداء الإدارة في الفترة الحالية مع الفترة السابقة مما يحدد هل تحسن أداء هذه الإدارة أم

تراجع أدائها عن الفترة السابقة وقياس الأداء هي استراتيجية تهدف إلى زيادة الكفاءة في أداء الإدارات الصحية من خلال مؤشرات تقيس أداء هذه الإدارات , حيث تساهم مؤشرات الاداء في تحديد معالم الطريق الذي تتجه اليه هذه الادارة وتساعدنا في تنفيذ الخطط مما يؤدي إلى تحسين الجودة.

وتعد مؤشرات الأداء أداة فعالة للتحقق من مدى تحقيق الأهداف ، وإحدى تقنيات قياس نجاح أداء الإدارات المستخدمة مع برامج الجودة والتطوير التنظيمي للإدارات الحديثة، ومن خلالها يتم التعرف على قدرة الإدارة على تحقيق أهدافها المحددة من خلال استراتيجيتها، ويتم قياس وتحديد مؤشرات الأداء بناء على معايير تحددها طبيعة مهام ونشاطات الإدارات المتعددة (تجهيزات، تقنية، مباني، إدارية، إشرافيه،الخ)، كما أن قياس هذه المؤشرات تستخدم عدة طرق فنية وإدارية وتقنية لتحديد هذه المؤشرات في قياس الأداء وأعمال هذه الإدارات, كما تعتبر مؤشرات الأداء الرئيسية في الإدارات الحديثة اليوم مؤشرات قيمة لفرق العمل والمديرين والمسؤولين القياديين لتقييم التقدم المتحقق بشكل سريع باتجاه أهداف يمكن قياسها باستخدام مؤشرات الأداء الرئيسية .(كساب , 2021).

وتأتي هذه الدراسة لقياس أثر تلك المؤشرات على تحسين جودة الخدمات الصحية بوجه خاص " دراسة تطبيقية على مديرية الشؤون الصحية بمحافظة حفر الباطن".

ثانياً: مشكلة البحث

بناءً على ما سبق يعد مفهوم الأداء ومؤشرات قياسه من الموضوعات الهامة بل والأساسية في التنظيم الإداري بصفة خاصة والسلوك الإداري بصفة عامة، وعلى الرغم من ذلك فإن هذا الموضوع يعد من أكثر الموضوعات تعقيداً وإثارة للجدل، سواء فيما يتعلق بالتعريف أو العناصر أو المؤشرات التي يتضمنها مفهوم الأداء وقياس أثر ذلك في تحسين جودة الخدمات الصحية.

وفي هذا الإطار تسعى الدراسة لعلاج تلك المشكلة نظراً لأهمية قطاع الصحة في المجتمع، كونه يهتم بأعلى عنصر من عناصر الإنتاج والمتمثلة في الإنسان، بالإضافة إلى أنه يتزامن مع جهود المملكة العربية السعودية في تطوير جودة الخدمات الصحية، والمتمثلة في إصلاح النظام الصحي وتحسين أدائه بكل ما يتضمن من ملفات. ولتحقيق ذلك فإن هذه الدراسة جاءت للإجابة على السؤال الرئيس الآتي:

ما أثر مؤشرات الأداء على تحسين جودة الخدمات الصحية “على مديرية الشؤون الصحية – بمحافظة حفر الباطن

؟“

وأسئلة الدراسة المنبثقة من السؤال الرئيسي:

1. ما هي مؤشرات الأداء في مديرية الشؤون الصحية بمحافظة حفر الباطن؟
2. ما هي أهمية مؤشرات الأداء في مديرية الشؤون الصحية بمحافظة حفر الباطن؟
3. ما هو أثر مؤشرات الأداء على تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة في مديرية الشؤون الصحية بمحافظة حفر الباطن؟

ثالثاً: أهمية الدراسة

بالإمكان النظر إلى هذه الأهمية من وجهيها العلمي والتطبيقي على النحو التالي:

1- الأهمية العلمية:

- أ- ندرة الدراسات التي تناولت موضوع قياس أثر مؤشرات الأداء على تحسين جودة الخدمات الصحية.
- ب- ما سوف تضيفه إلى المكتبة العربية في هذا المجال ولما لهذا المجال –الخدمات الصحية- من أهمية خاصة.
- ج- فتح المجال أمام باحثين آخرين في إعداد دراسات تتناول قياس أثر مؤشرات الأداء على تحسين جودة الخدمات الصحية.

2- الأهمية العملية:

- أ- يأمل الباحث أن تلفت هذه الدراسة لأهميتها انتباه المسؤولين في وزارة الصحة عن طريق ملاحظتهم لواقع الخدمات الصحية الحالي أو المستقبلي، للتغلب على المعوقات والعمل على مواكبة المستجدات والتحديات من أجل تحسين جودة الخدمات الصحية.
- ب- وضع مقترحات للمسؤولين وصناع القرار في التعرف على أثر مؤشرات الأداء على تحسين جودة الخدمات الصحية.
- ج- يأمل الباحث ان تسهم هذه الدراسة في اقتراح سبل تطوير مؤشرات الأداء من أجل تحسين جودة الخدمات الصحية.

رابعاً: أهداف الدراسة

تسعى الدراسة الحالية لتحقيق الأهداف التالية:

1. تسليط الضوء على مؤشرات الأداء في مديرية الشؤون الصحية بمحافظة حفر الباطن من خلال معرفة إذا كانت تلك المؤشرات كافية من أجل تحقيق جودة في الخدمات الصحية المقدمة في مديرية الشؤون الصحية بمحافظة حفر الباطن.
2. إبراز أهمية مؤشرات الأداء في مديرية الشؤون الصحية بمحافظة حفر الباطن.

3. إبراز أثر قياس مؤشرات الأداء على تحسين جودة الخدمات الصحية في مديرية الشؤون الصحية بمحافظة حفر الباطن.

خامساً: فرضيات الدراسة

من أجل معالجة الإشكالية والتساؤلات السابقة، اعتمدت الدراسة الحالية على الفرضيات التالية:

1. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمؤشرات الأداء على جودة الخدمات الصحية بمديرية الشؤون الصحية محافظة حفر الباطن.
2. يتمتع مستوى الأداء الوظيفي بمستوى منخفض لدى العاملين بمديرية الشؤون الصحية محافظة حفر الباطن.
3. هناك دور في التزام الإدارة العليا بمديرية الشؤون الصحية بمحافظة حفر الباطن في قياس مؤشرات الأداء وتحسين جودة الخدمات الصحية.

سادساً: حدود الدراسة

1. الحدود الموضوعية: اقتصرت الدراسة على دراسة قياس أثر مؤشرات الأداء على تحسين جودة الخدمات الصحية “
2. الحدود المكانية: سوف يتم تطبيق الدراسة على مديرية الشؤون الصحية بمحافظة حفر الباطن.
3. الحدود الزمانية: العام الدراسي (1443هـ / 2022م).

الدراسات السابقة.

1-دراسة (الطيب , 2014) بعنوان: قياس مؤشرات تقييم جودة الخدمات الصحية: دراسة استطلاعية على عينة من مرضى المستشفى الجامعي بمدينة باتنة – الجزائر.

يهدف هذا البحث إلى الكشف عن أثر مؤشرات تقييم جودة الخدمات الصحية لدى مرضى المستشفى الجامعي بمدينة باتنة الجزائر, واستخدام البحث المنهج الوصفي التحليلي, وتكونت مجموعة البحث من 79 مريض مقيم في المستشفى الجامعي بولاية باتنة, وتم إعداد استبيان غطى أبعاد جودة الخدمة الصحية, ولقد توصل البحث إلى مجموعة من النتائج ومن أهمها: هناك علاقة بين مؤشرات جودة الخدمة الصحية ومستوى الأداء المطلوب, كما أشارت إلى أن هناك نوع

من الوعي والالتزام لدى الإدارة العليا والطاقت الطبي والفني بتحقيق الجودة من خلال تحقيق رضا المريض، وأوصى الباحث بضرورة وضع نظام فعال لتلقي شكاوى المرضى يضمن سرعة الرد عليها وعلاجها لتحقيق التواصل المستمر بينهم وبين إدارة المستشفى، والتأكيد على التعاون بين الفنيين والإداريين والطاقت الطبي لمصلحة العمل، لان جميع الأعمال بالمستشفى مكتملة لبعضها البعض، وإقامة وتوسيع العلاقة بين إدارة المستشفى وأساتذة الجامعات والمعاهد من خلال إقامة دورات تدريبية وندوات ومؤتمرات في مجال جودة الخدمات الصحية.

2-دراسة (أبو عيد, 2016). بعنوان: تقييم جودة الخدمة الصحية في المستشفيات الحكومية العاملة في جنوب الضفة الغربية باستخدام مقياس SERVPERF.

هدف هذا البحث إلى تقييم جودة الخدمة الصحية في المستشفيات الحكومية العاملة في جنوب الضفة الغربية باستخدام مقياس SERVPERF من وجهة نظر المراجعين والمرضى، وقد قام الباحثون بتصميم استبانة مكونة من خمسة أبعاد، وقد تم توزيع الاستبانة على عينة طبقية عشوائية تناسبية من المراجعين والمرضى وعددها (352) استبانة، ثم عولجت البيانات إحصائياً من خلال برنامج SPSS وخلصت الدراسة إلى أن مستوى جودة الخدمة الصحية حسب مقياس SERVPERF من وجهة نظر المرضى والمراجعين بشكل عام متوسطة على جميع مجالات الدراسة، وقد أوصى الباحث بضرورة اهتمام إدارات المستشفيات بتقييم المراجعين والمرضى لجودة الخدمة الصحية، وذلك لأن تقييم الخدمة من قبل المتلقين للخدمة يشكل ركناً أساسياً من أركان الجودة محلياً وعالمياً، وأن تعتبرها عملية مستمرة وبصورة دورية، كما أوصت بضرورة العمل من قبل إدارات المستشفيات على الضغط على وزارة الصحة الفلسطينية لبناء مستشفيات حكومية جديدة في جنوب الضفة الغربية بسبب الكثافة السكانية العالية ولعدم قدرة هذه المستشفيات على تقديم الخدمة المناسبة، وكذلك لحاجة المجتمع لوجود هذه المستشفيات.

3-دراسة (العربي, 2017) بعنوان: مدى إدراك أهمية قياس جودة الخدمات الصحية في المؤسسات العمومية الاستشفائية في الجزائر: دراسة مقارنة بين فئة العاملين وبين المستشفيات.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى إدراك أهمية جودة الخدمات الصحية في المؤسسات العمومية الاستشفائية في الجزائر وقياسها من منظور العاملين بالمستشفيات المبحوثة، ولتحقيق ذلك تم صياغة فرضيات واختبار صحتها قام الباحث بتصميم استبانة كأداة لجمع البيانات من أفراد العينة المبحوثة وتحليلها، وتوصلت إلى وجود فروقات حسب آراء العاملين وحسب المستشفيات المبحوثة حول إدراك أهمية جودة الخدمة الصحية، باستثناء بعد الاعتمادية الذي دل على عدم وجود فروقات بين آراء العينة المبحوثة، وأوصت الدراسة بضرورة العمل على تحسين نوعية الأجهزة والأدوات الطبية المطلوبة وتوفير المحيط العملي المناسب ليمكن الأفراد العاملين من تقديم أفضل خدماتهم والدراسة عن كفاءات طبية.

4-دراسة (على, 2017). بعنوان: تقييم كفاءة أداء الموارد البشرية الصحية مقارنة بالمؤشرات العالمية: دراسة تطبيقية على المستشفيات العامة بمحافظة الفيوم

تعتبر الكفاءة معيارا هاما للحكم على جودة أداء أي منظمة ومنها المستشفيات العامة التي ينبغي عليها تقديم خدمات صحية ذات جودة عالية في الوقت والمكان المناسب للحفاظ على صحة أفراد المجتمع. ويعد توفير الخدمات الصحية الجيدة من أكبر التحديات التي تواجه إدارة تلك المستشفيات، نظرا لتمييز هذه الخدمات الصحية بارتفاع تكلفتها النسبية في ضوء الموارد المحدودة المخصصة لها كنسبة من الناتج المحلي الإجمالي للدولة. ويهدف هذا البحث إلى تقييم كفاءة أداء الموارد البشرية الصحية في عينة من المستشفيات العامة بمحافظة الفيوم من خلال مقارنتها بالمؤشرات العالمية. ويفترض البحث أنه توجد فروق جوهرية بين كفاءة أداء الموارد البشرية الصحية في المستشفيات العامة عينة البحث بالمقارنة مع المؤشرات العالمية المناظرة لها. وقد أشارت نتائج البحث إلى أن جميع المستشفيات عينة البحث لم تحقق المؤشرات العالمية المقبولة للحكم على كفاءة أداء الموارد البشرية الصحية. وينتهي البحث بتقديم بعض المقترحات لمعالجة مواطن الخلل في المستشفيات ذات الكفاءة النسبية المنخفضة من أجل تحقيق الكفاءة المطلوبة.

5-دراسة (كواشي, 2017). بعنوان: نموذج مقترح للربط بين بطاقة الأداء المتوازن المستدام والمقارنة المرجعية لتقييم الأداء الشامل للمؤسسة: دراسة حالة مؤسسة الخزف الصحي بالميلية والمؤسسة الجديدة للخزف الصحي بالغزوات

تهدف الدراسة إلى إبراز أهمية تقييم الأداء الشامل للمؤسسة باستخدام بطاقة الأداء المتوازن المستدام للاستفادة من أهم مرتكزات ومناظير هذه البطاقة التي تعمل على توجيه ومتابعة الأداء الشامل للمؤسسة، كما سعت الدراسة أيضا إلى الربط بين بطاقة الأداء المتوازن المستدام والمقارنة المرجعية عن طريق مقارنة الأداء مرجعيا مع أداء المؤسسة الرائدة بما يحقق التميز والمنافسة لهذه المؤسسة محليا وإقليميا ودوليا. وبتطبيق بطاقة الأداء المتوازن المستدام والمقارنة المرجعية على مؤسسة الخزف الصحي بالميلية لتقييم أدائها الشامل، تبين استفادة المؤسسة من النموذج من خلال شمولية البطاقة لامتلاكها خمسة مناظير هذا من جهة، ومن جهة أخرى مقارنة الأداء الفعلي بالأداء المستهدف، حيث إن الأهداف المحددة قد تكون غير ملائمة مع احتياجات السوق، لذلك تمت مقارنة النتائج الفعلية التي حققتها مؤسسة الخزف الصحي بالميلية بالنتائج الفعلية التي حققتها المؤسسة الرائدة (المؤسسة الجديدة للخزف الصحي بالغزوات "سيراميك") لكونها نتائج منطقية وواقعية، وبهذا جعلنا مخرجات البطاقة كمدخلات للمقارنة المرجعية وبالاتي استفدنا من مزايا الاثنين معا.

6-دراسة (شعير وآخرون, 2021). بعنوان: قياس مؤشرات أداء السيناريوهات الاستراتيجية: دراسة مقارنة لآراء عدد من المدراء في شركتي "آسيا سيل" و "كورك تيليكوم" للاتصالات في إقليم كردستان / أربيل.

ركز البحث على تحقيق هدف جوهري تمثل في قياس مدى توفر مؤشرات أداء السيناريوهات الاستراتيجية في شركتي اسيا سيل وكورك تيليكوم للاتصالات المتنقلة في محافظة اربيل، وضمت عينة البحث عدد من المدراء في الأقسام الإدارية والفنية لمواقع الشركتين في هذه المحافظة والبالغ عددهم (62) مديراً، وجرى اختبار فرضيتي البحث اعتماداً على عدد من مقاييس الإحصاء الوصفي واختبار (t) وكذلك اختبار (Wilcoxon W) لتحقيق أهداف البحث، هذا ولقد خلص البحث إلى نتيجة مهمة تمثلت في إن شركة اسيا سيل قد توفرت فيها تلك المؤشرات وبمستويات عالية مقارنة بالمستوى المتوسط لذات المؤشرات في نظيرتها كورك تيليكوم، وهذه النتيجة تشير إلى أن الأسلوب والنمط القيادي والإداري الناجح الذي تتبعه القيادات الإدارية لشركة اسيا سيل يرجع إلى استفادة تلك القيادات من السيناريوهات الاستراتيجية في تحقيق نتائج إيجابية للشركة عززت أدائها الاستراتيجي نحو الأفضل وعلى مدى سنوات طويلة منذ تأسيسها ولغاية وقتنا الحاضر. كما قدم الباحث بدوره عدد من المقترحات للقيادات الإدارية في الشركتين المبحوثتين وبالأخص لمن هم في شركة كورك تيليكوم والتي تتسجم مع توجهات وأهداف البحث.

منهجية الدراسة وإجراءاتها

تمهيد:

يتناول هذا الفصل إيضاحاً لمنهج الدراسة المتبع، وكذلك تحديد مجتمع وعينة الدراسة، ووصف خصائص أفراد عينة الدراسة، ثم عرضاً لكيفية بناء أداة الدراسة والتأكد من صدق وثبات أداة الدراسة (الاستبانة)، وأساليب المعالجة الإحصائية التي استخدمت في تحليل البيانات الإحصائية.

أولاً: منهج الدراسة

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، نظراً لملائمة هذا المنهج لهذا النوع من الدراسات والذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع وتهتم بوصفها وصفاً دقيقاً ويعبر عنها تعبيراً كيفياً أو تعبيراً كمياً بالتعبير الكيفي يصف لنا الظاهرة ويوضح خصائصها، أما التعبير الكمي فيعطينا وصفاً رقمياً يوضح مقدار هذه الظاهرة أو حجمها ودرجات ارتباطها مع الظواهر المختلفة الأخرى" (عدس، وآخرون، 2003م، ص191)، ويعرف (العساف، 2003م) المنهج الوصفي بأنه " منهج يرتبط بظاهرة معاصرة بقصد وصفها وتفسيرها ".

ثانياً: مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من منسوبي مديرية الشؤون الصحية بمحافظة حفر الباطن والبالغ عددهم (1486) موظف وموظفة.

ثالثاً: عينة الدراسة

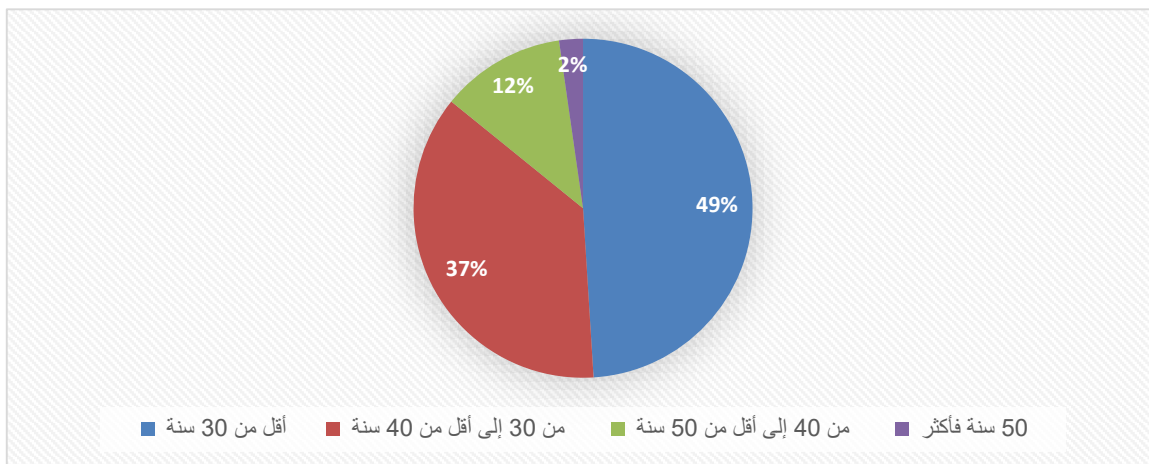
تم استخدام أسلوب العينة العشوائية البسيطة ومكونة من (353) موظف وموظفة من منسوبي مديرية الشؤون الصحية بمحافظة حفر الباطن، وقد اعتمد الباحث في تحديد حجم عينة الدراسة على جدول كريس ومورجن (ملحق رقم 3)، وقد أوضح الجدول أن العينة الممثلة لمجتمع يبلغ (1486) هو (306)، وقد حصل الباحث على (353) استجابة مكتملة وجاهزة لعملية التحليل، وقد استخدم الباحث جميع الاستجابات التي حصل عليها، وذلك للأمانة العلمية، وحفظاً لمجهود الباحثين، وقد توزعت العينة على النحو التالي:

1- العمر

جدول رقم (1)
توزيع أفراد الدراسة وفقاً للعمر

العمر	التكرارات	النسبة المئوية
أقل من 30 سنة	173	49.0
من 30 إلى أقل من 40 سنة	130	36.8
من 40 إلى أقل من 50 سنة	42	11.9
50 سنة فأكثر	8	2.3
الإجمالي	353	100.0

يتضح من الجدول السابق أن غالبية العينة تكونت من الذين أعمارهم أقل من 30 سنة وبواقع 173 مستجيب والذي يمثل ما نسبته 49%، بينما توزعت باقي العينة بين الذين بلغت أعمارهم من 30 إلى أقل من 40 سنة 130 مستجيب والباقي كانوا 42 مستجيب أعمارهم من 40 إلى أقل من 50 سنة و8 مستجيبين أعمارهم 50 سنة فأكثر.



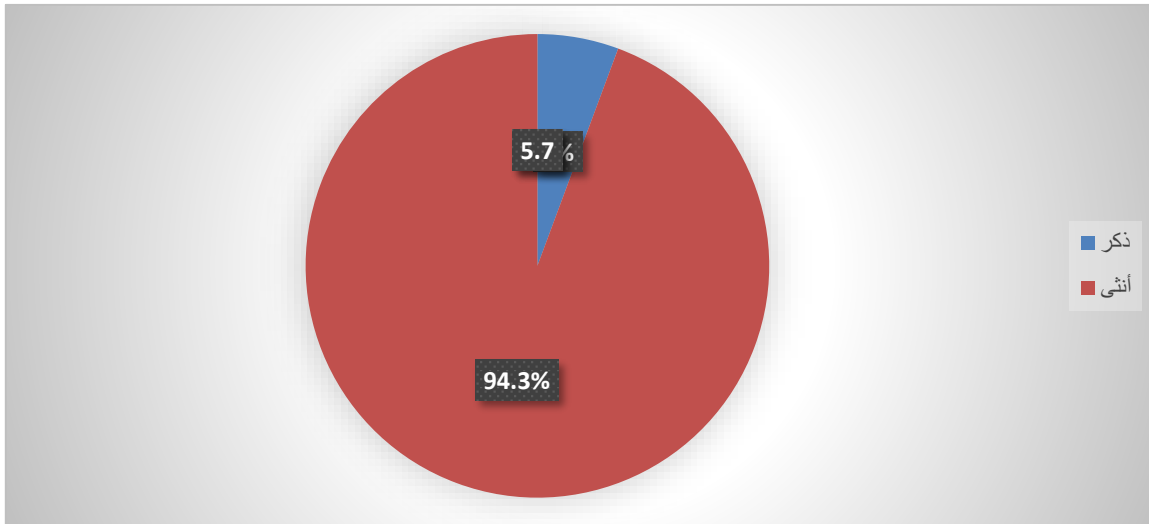
شكل رقم (1)
توزيع أفراد الدراسة وفقاً للعمر

2- النوع

جدول رقم (2) توزيع أفراد الدراسة وفقاً للنوع

النسبة المئوية	التكرارات	
5.7	20	ذكر
94.3	333	أنثى
100.0	353	الإجمالي

يتناول الجدول (2) توزيع أفراد الدراسة وفقاً للنوع الاجتماعي حيث بلغ عدد الذكور في العينة 20 مستجيب ويشكلون ما نسبته 5.7% بينما كانت الغالبية العظمى من الاناث وبواقع 333 مستجيب ويعبر عما نسبته 94.3%.



شكل رقم (2) توزيع أفراد الدراسة وفقاً للنوع

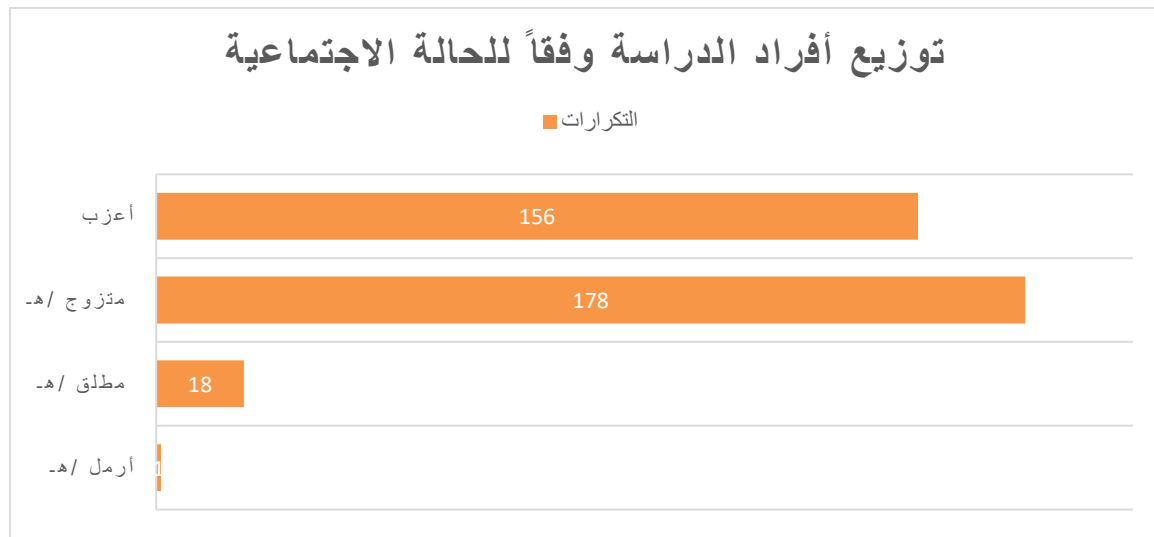
3- الحالة الاجتماعية

جدول رقم (3) توزيع أفراد الدراسة وفقاً للحالة الاجتماعية

النسبة المئوية	التكرارات	
44.2	156	أعزب
50.4	178	متزوج /هـ
5.1	18	مطلق /هـ

0.3	1	أرمل /هـ
100.0	353	الإجمالي

توزعت عينة الدراسة حسب الحالة الاجتماعية الى (أعزب، متزوج /هـ، مطلق /هـ، أرمل /هـ) وقد كان المتزوجين هم الغالبية العظمى من عينة الدراسة بواقع 178 مستجيب بينما حل ثانياً عُزب/عزباوات وبواقع 156 مستجيب و18 مطلق/هـ وأرمل/هـ واحد/هـ.



شكل رقم (3)

توزيع أفراد الدراسة وفقاً للحالة الاجتماعية

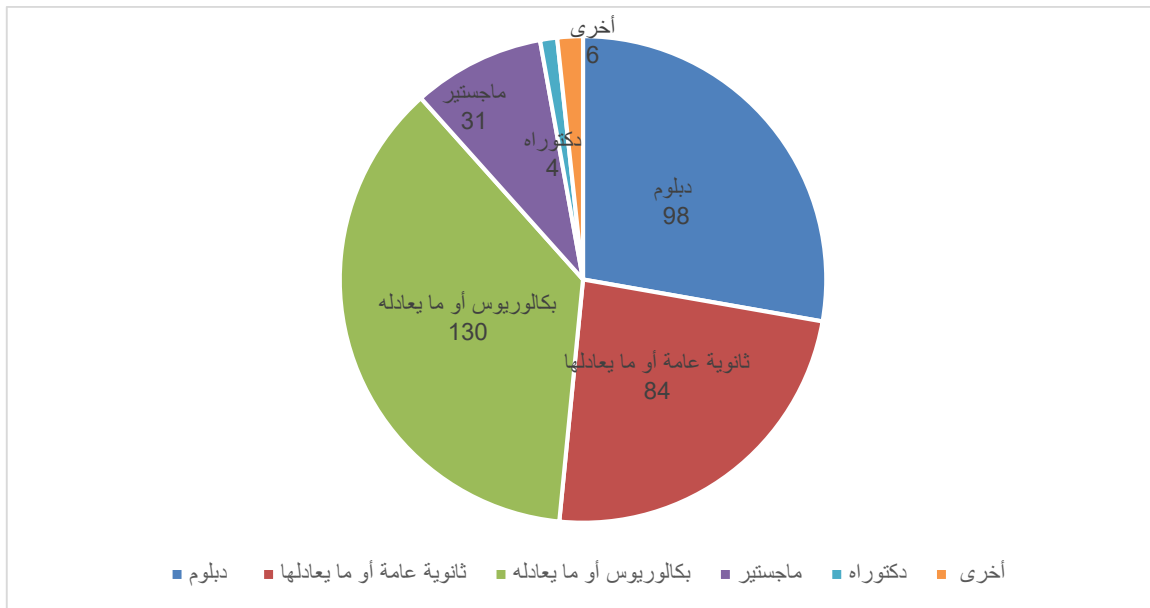
4- المستوى التعليمي

جدول رقم (4) توزيع أفراد الدراسة وفقاً للمستوى التعليمي

النسبة المئوية	التكرارات	
27.8	98	دبلوم
23.8	84	ثانوية عامة أو ما يعادلها
36.8	130	بكالوريوس أو ما يعادله
8.8	31	ماجستير
1.1	4	دكتوراه

1.7	6	أخرى
100.0	353	الإجمالي

يتضح من خلال الجدول رقم (4) أن غالبية أفراد الدراسة درجتهم العلمية بكالوريوس أو ما يعادله بترار (130) ويأتي بعدها دبلوم بترار (98) بينما كان تكرر حملة شهادة ثانوية عامة أو ما يعادلها (84) وتوزعت باقي العينة 31 من حملة شهادة الماجستير و4 دكتوراه و6 مستجيبين اجابوا بأخرى.



شكل رقم (4)

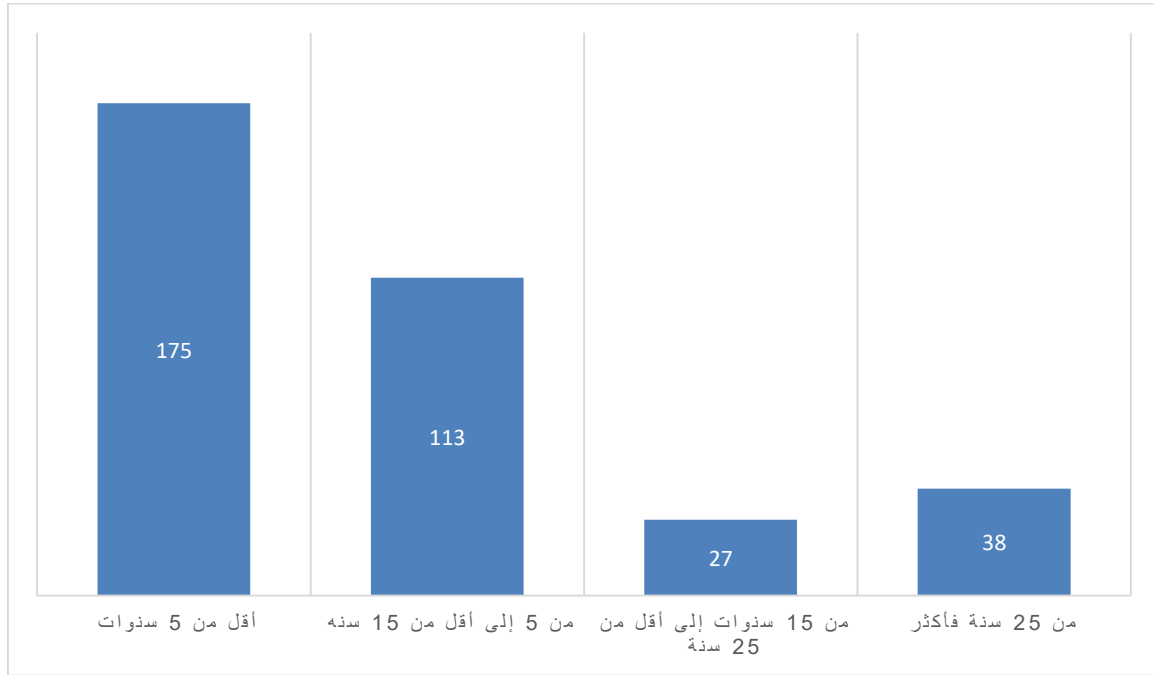
توزيع أفراد الدراسة وفقاً للمستوى التعليمي

5- الخبرة

جدول رقم (5) توزيع أفراد الدراسة وفقاً للخبرة

النسبة المئوية	التكرارات	
49.6	175	أقل من 5 سنوات
32	113	من 5 إلى أقل من 15 سنة
7.6	27	من 15 سنوات إلى أقل من 25 سنة
10.8	38	من 25 سنة فأكثر
100.0	353	الإجمالي

كانت غالبية المبحوثين من أصحاب الخبرات أقل من 5 سنوات وبتكرار (175) وحل في المرتبة الثانية الذين خبراتهم من 5 إلى أقل من 15 سنة وبتكرار (113) وتوزعت باقي العينة بتكرار (27) للذين تراوحت خبراتهم من 15 سنوات إلى أقل من 25 سنة و (38) لمن خبرتهم من 25 سنة فأكثر.



شكل رقم (5)
توزيع أفراد الدراسة وفقاً للخبرة

رابعاً: أداة الدراسة

بناءً على طبيعة البيانات، وعلى المنهج المتبع في الدراسة، وجد الباحث أن الأداة الأكثر ملاءمة لتحقيق أهداف هذه الدراسة هي "الاستبانة"، الاستبيان أو ما يعرف بالاستقصاء على أنه "أداة ملائمة للحصول على معلومات وبيانات وحقائق مرتبطة بواقع معين ويقدم على شكل عدد من الأسئلة يطلب الإجابة عنها من عدد من الأفراد المعنيين بموضوع الاستبيان"، وقد تم بناء أداة الدراسة بالرجوع إلى الأدبيات والدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة، ولقد تكونت أداة الدراسة في صورتها النهائية من قسمين:

- القسم الأول: يتناول البيانات الأولية الخاصة بأفراد الدراسة والتي تتمثل في: العمر، النوع، الحالة الاجتماعية، المستوى التعليمي، الخبرة.
- القسم الثاني يتكون من (30) فقرة مقسمة على ثلاثة محاور كما يلي:
 - المحور الأول: يتناول مؤشرات الأداء في مديرية الشؤون الصحية بمحافظة حفر الباطن، وهو يتكون من (10) فقرات.

- المحور الثاني: يتناول أهمية مؤشرات الأداء في مديرية الشؤون الصحية بمحافظة حفر الباطن، وهو يتكون من (10) فقرات.
- المحور الثالث: يتناول أثر مؤشرات الأداء على تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة في مديرية الشؤون الصحية بمحافظة حفر الباطن، وهو يتكون من (10) فقرات.

خامساً: صدق أداة الدراسة

يُقصد بصدق الأداة "التحقق من شمول الاستبيان لكل العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل من ناحية، ووضوح فقراتها ومفرداتها من ناحية ثانية، بحيث تكون مفهومة لكل من يستخدمها" كما تستهدف هذه الخطوة التأكد من صلاحية الأداة (الاستبانة) للتطبيق، وتحقيق أهدافها في جمع البيانات المطلوبة، وهو ما يسمى بصدق الاستمارة Validity، أي صلاحية الاستمارة في تحقيق الهدف الذي صُممت من أجله (قياس ما هو مطلوب قياسه) ، وللتحقق من صدق أداة الدراسة (الاستبانة) قام الباحث بالإجراءات التالية:

1-الصدق الظاهري لأداة الدراسة (صدق المحكمين): بعد الانتهاء من بناء أداة الدراسة والتي تتناول "قياس أثر مؤشرات الأداء على تحسين جودة الخدمات الصحية" دراسة تطبيقية على مديرية الشؤون الصحية - حفر الباطن"، تم عرضها على عدد من المحكمين وذلك للاسترشاد بأرائهم. (ملحق رقم (1)).

وقد طُلب من المحكمين مشكورين إبداء الرأي حول مدى وضوح العبارات ومدى ملاءمتها لما وُضعت لأجله، ومدى مناسبة العبارات للمحور الذي تنتمي إليه، مع وضع التعديلات والاقتراحات التي يمكن من خلالها تطوير الاستبانة (ملحق رقم (2) الاستبانة في صورتها الأولية).

وبناءً على التعديلات والاقتراحات التي أبداهها المحكمون، قام الباحث بإجراء التعديلات اللازمة التي اتفق عليها غالبية المحكمين، من تعديل بعض العبارات وحذف عبارات أخرى، حتى أصبح الاستبيان في صورته النهائية (ملحق رقم (3)).

2-صدق الاتساق الداخلي لأداة الدراسة: بعد التأكد من الصدق الظاهري لأداة الدراسة قام الباحث بتطبيقها ميدانياً وعلى بيانات العينة قام الباحث بحساب معامل الارتباط بيرسون لمعرفة الصدق الداخلي للاستبانة حيث تم حساب معامل الارتباط بين درجة كل عبارة من عبارات الاستبانة بالدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه العبارة كما توضح ذلك الجداول التالية:

جدول رقم (6)

معاملات ارتباط بيرسون لفقرات محور (مؤشرات الأداء في مديرية الشؤون الصحية بمحافظة حفر الباطن)
بالدرجة الكلية للمحور

الفقرة	معامل الارتباط	الفقرة	معامل الارتباط
1	0.876**	6	0.865**
2	0.883**	7	0.864**
3	0.885**	8	0.867**

0.839**	9	0.852**	4
0.847**	10	0.870**	5

** دال عند مستوى 0.01

يتضح من خلال الجدول رقم (6) أن جميع عبارات محور (مؤشرات الأداء في مديرية الشؤون الصحية بمحافظة حفر الباطن) دالة عند مستوى (0.01)، حيث تراوحت قيم معاملات الارتباط ما بين (0.839 ، 0.885)، وجميعها معاملات ارتباط جيد وهذا يعطي دلالة على ارتفاع معاملات الاتساق الداخلي، كما يشير إلى مؤشرات صدق مرتفعة وكافية يمكن الوثوق بها في تطبيق الدراسة الحالية.

جدول رقم (7)

معاملات ارتباط بيرسون لفقرات محور (أهمية مؤشرات الأداء في مديرية الشؤون الصحية بمحافظة حفر الباطن) بالدرجة الكلية للمحور

معامل الارتباط	الفقرة	معامل الارتباط	الفقرة
0.875**	6	0.876**	1
0.904**	7	0.901**	2
0.920**	8	0.891**	3
0.885**	9	0.866**	4
0.868**	10	0.875**	5

** دال عند مستوى 0.01

يتضح من خلال الجدول رقم (7) أن جميع عبارات محور (أهمية مؤشرات الأداء في مديرية الشؤون الصحية بمحافظة حفر الباطن) دالة عند مستوى (0.01)، حيث تراوحت قيم معاملات الارتباط ما بين (0.866 ، 0.920)، وجميعها معاملات ارتباط جيدة ، وهذا يعطي دلالة على ارتفاع معاملات الاتساق الداخلي، كما يشير إلى مؤشرات صدق مرتفعة وكافية يمكن الوثوق بها في تطبيق الدراسة الحالية.

جدول رقم (8)

معاملات ارتباط بيرسون لفقرات محور (أثر مؤشرات الأداء على تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة في مديرية الشؤون الصحية بمحافظة حفر الباطن) بالدرجة الكلية للمحور

معامل الارتباط	الفقرة	معامل الارتباط	الفقرة
0.894**	6	0.870**	1
0.893**	7	0.899**	2
0.901**	8	0.909**	3

0.889**	9	0.919**	4
0.838**	10	0.882**	5

** دال عند مستوى 0.01

يتضح من خلال الجدول رقم (8) أن جميع عبارات محور (أثر مؤشرات الأداء على تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة في مديرية الشؤون الصحية بمحافظة حفر الباطن) دالة عند مستوى (0.01)، حيث تراوحت قيم معاملات الارتباط ما بين (0.866، 0.920)، وجميعها معاملات ارتباط جيد، وهذا يعطي دلالة على ارتفاع معاملات الاتساق الداخلي، كما يشير إلى مؤشرات صدق مرتفعة وكافية يمكن الوثوق بها في تطبيق الدراسة الحالية.

3- ثبات أداة الدراسة: يُقصد بثبات أداة الدراسة "إلى أي درجة يُعطي المقياس قراءات مقاربة عند كل مرة يستخدم فيها، أو ما هي درجة اتساقه واستمراريته عند تكرار استخدامه في أوقات مختلفة وعلى أناس مختلفين"، ولقياس مدى ثبات أداة الدراسة (الاستبانة) استخدم (معادلة ألفا كرونباخ) (Cronbach's Alpha (α))، وذلك كما يلي:

جدول رقم (9)

معامل كرونباخ ألفا لقياس ثبات أداة الدراسة

م	المحور	عدد الفقرات	معامل الثبات
1	مؤشرات الأداء في مديرية الشؤون الصحية بمحافظة حفر الباطن	10	0.962
2	أهمية مؤشرات الأداء في مديرية الشؤون الصحية بمحافظة حفر الباطن	10	0.969
3	أثر مؤشرات الأداء على تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة في مديرية الشؤون الصحية بمحافظة حفر الباطن	10	0.970
	الثبات الكلي	30	0.987

يتضح من خلال الجدول رقم (9) أن مقياس الدراسة يتمتع بثبات مقبول إحصائياً، حيث بلغت قيمة معامل الثبات الكلية (ألفا) (0.987) وهي درجة ثبات عالية، كما تراوحت معاملات ثبات أداة الدراسة ما بين (0.962-0.970)، وهي معاملات ثبات مرتفعة يمكن الوثوق بها في تطبيق الدراسة الحالية.

سادساً: الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة.

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات التي تم تجميعها، فقد تم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية المناسبة باستخدام الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية Statistical Package for Social Sciences والتي يرمز لها اختصاراً بالرمز (SPSS).

وذلك بعد أن تم ترميز وإدخال البيانات إلى الحاسب الآلي، ولتحديد طول خلايا المقياس الخماسي (الحدود الدنيا والعليا) المستخدم في محاور الدراسة، تم حساب المدى (5-1=4)، ثم تقسيمه على عدد خلايا المقياس للحصول على طول الخلية الصحيح أي (0.80 = 5/4) بعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس (أو بداية المقياس وهي الواحد الصحيح) وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية، وهكذا أصبح طول الخلايا كما يأتي:

1. من 1 إلى 1.80 يمثل درجة موافقة (مطلقاً) نحو كل عبارة باختلاف المحور المراد قياسه.
2. من 1.81 إلى 2.60 يمثل درجة موافقة (نادراً) نحو كل عبارة باختلاف المحور المراد قياسه.
3. من 2.61 إلى 3.40 يمثل درجة موافقة (أحياناً) نحو كل عبارة باختلاف المحور المراد قياسه.
4. من 3.41 إلى 4.20 يمثل درجة موافقة (دائماً) نحو كل عبارة باختلاف المحور المراد قياسه.
5. من 4.21 إلى 5.0 يمثل درجة موافقة (دائماً بكثرة) نحو كل عبارة باختلاف المحور المراد قياسه.

وبعد ذلك تم حساب المقاييس الإحصائية التالية:

1. التكرارات والنسب المئوية للتعرف على الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة.
2. معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation) لحساب صدق الاتساق الداخلي لأداة الدراسة.
3. معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) لحساب معامل ثبات المحاور المختلفة لأداة الدراسة.
4. المتوسط الحسابي "Mean" وذلك لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض استجابات أفراد الدراسة عن المحاور الرئيسة (متوسطات العبارات)، مع العلم بأنه يفيد في ترتيب المحاور حسب أعلى متوسط حسابي.
5. تم استخدام الانحراف المعياري "Standard Deviation" للتعرف على مدى انحراف استجابات أفراد الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة، ولكل محور من المحاور الرئيسة عن متوسطها الحسابي. ويلاحظ أن الانحراف المعياري يوضح التشتت في استجابات أفراد عينة الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة، إلى جانب المحاور الرئيسة، فكلما اقتربت قيمته من الصفر تركزت الاستجابات وانخفض تشتتها بين المقياس.

خلاصة لأهم نتائج الدراسة وتوصياتها

تمهيد:

يشتمل هذا الفصل على عرض لأبرز النتائج التي تم التوصل إليها ومن ثم التوصيات المقترحة في ضوء تلك النتائج.

أولاً: خلاصة الدراسة.

احتوت الدراسة على خمسة فصول بالإضافة إلى المراجع والملاحق، وتناول الفصل الأول كمدخل للدراسة مشكلة الدراسة وأهميتها وأهدافها، والتساؤلات التي تجيب عنها، وأهم المصطلحات التي استخدمها الباحث في دراسته، وتناول الباحث في هذا الفصل مفاهيم الدراسة وحدد أهداف دراسته، والتي تمثلت في تسليط الضوء على مؤشرات الأداء في مديرية الشؤون الصحية بمحافظة حفر الباطن من خلال معرفة إذا كانت تلك المؤشرات كافية من أجل تحقيق جودة الخدمات الصحية المقدمة في مديرية الشؤون الصحية بمحافظة حفر الباطن، وكذلك إبراز أهمية مؤشرات الأداء في مديرية الشؤون الصحية بمحافظة حفر الباطن، إضافة إلى إبراز أثر قياس مؤشرات الأداء على تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة في مديرية الشؤون الصحية بمحافظة حفر الباطن، ولتحقيق هذه الأهداف سعت الدراسة إلى الإجابة على الأسئلة التالية:

1. ما هي مؤشرات الأداء في مديرية الشؤون الصحية بمحافظة حفر الباطن؟
2. ما هي أهمية مؤشرات الأداء في مديرية الشؤون الصحية بمحافظة حفر الباطن؟
3. ما هو أثر مؤشرات الأداء على تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة في مديرية الشؤون الصحية بمحافظة حفر الباطن؟

أما الفصل الثاني فقد ناقش الإطار النظري للدراسة كما اشتمل على الدراسات السابقة للدراسة وقام الباحث بالتعقيب عليها، وتناول الفصل الثالث منهجية الدراسة وإجراءاتها، وقد استخدم الباحث في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وأوضح الباحث مجتمع الدراسة المستهدف والمتمثل في منسوبي مديرية الشؤون الصحية بمحافظة حفر الباطن والبالغ عددهم (1486) موظف وموظفة، أما عينة الدراسة فقد بلغت (353) موظف/ة، وبين الباحث في هذا الفصل كيفية إعداد أداة الدراسة (الاستبانة)، وأوضح الباحث بعد ذلك إجراءات صدق وثبات أداة الدراسة (الاستبانة) بعرضها في صورتها الأولية على المشرف ومجموعة من المحكمين وفي ضوء آرائهم قام الباحث بتطبيق أداة دراسته، وحدد الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل بيانات الدراسة.

أما الفصل الرابع فقد تناول عرض وتحليل نتائج الدراسة متتالاً الإجابة على أسئلتها ومناقشة نتائجها، وربطها مع نتائج الدراسات السابقة، وفي الفصل الخامس من هذه الدراسة قام الباحث بتلخيص الدراسة، وعرض أهم نتائجها، واقترح أبرز توصياتها.

ثانياً: نتائج الدراسة.

توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج نوجزها فيما يلي:

1. أن هناك موافقة بدرجة متوسطة بين أفراد الدراسة على مؤشرات الأداء في مديرية الشؤون الصحية بمحافظة حفر الباطن، وذلك يتمثل في موافقة أفراد الدراسة بأحياناً على كل من (ارتفاع معدل الإحصاءات والبيانات الرقمية المختلفة للإداء، وكذلك الرضا الوظيفي للعاملين في مديرية الشؤون الصحية، إضافة إلى تحقيق الأهداف والمستهدفات والخطط الاستراتيجية للمديرية، وثبات مستوى الخدمات ورضا المراجعين في مديرية الشؤون الصحية).
2. أن هناك موافقة بدرجة متوسطة بين أفراد الدراسة على أهمية مؤشرات الأداء في مديرية الشؤون الصحية بمحافظة حفر الباطن، وذلك يتمثل في موافقة أفراد الدراسة بأحياناً على كل من (تحقيق مستوى عال من الجودة يعتمد على الاستخدام الأمثل لمهارات وقدرات الموظفين في المديرية، وكذلك الاستفادة من كل القوى الكامنة للموارد البشرية فيها وتطويرها، إضافة إلى توفر البيئة التي تؤدي إلى المشاركة الكلية ببيئة العمل، تدبير الموارد البشرية داخل المديرية بالشكل الأمثل).
3. أن هناك موافقة بدرجة متوسطة بين أفراد الدراسة على أثر مؤشرات الأداء على تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة في مديرية الشؤون الصحية بمحافظة حفر الباطن وذلك يتمثل في موافقة أفراد الدراسة أحياناً على كل من (دعم عمليات تحسين الجودة والخدمات المقدمة ، وكذلك تزويد الإدارة بالمعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات المهمة سواء للتطوير أو الاستثمارات ، إضافة إلى تطابق الأداء الفعلي مع الأداء المتوقع ، و لمتابعة المستمرة للأداء ومن ثم ضمان استمرارية الجودة) .
4. أن هناك تأثير واضح لمؤشرات الأداء على جودة الخدمات الصحية المقدمة بمديرية الشؤون الصحية بمحافظة حفر الباطن.
5. أن مستوى الأداء الوظيفي لدى العاملين بمديرية الشؤون الصحية بمحافظة حفر الباطن جاء بمستوى متوسط.
6. أن هناك علاقة طردية (إيجابية) ذات دلالة إحصائية بين التزام الإدارة العليا بمديرية الشؤون الصحية بمحافظة حفر الباطن بقياس مؤشرات الأداء وتحسين جودة الخدمات الصحية.

ثالثاً: توصيات الدراسة

- استكمالاً للمتطلبات المنهجية واعتماداً على ما توصلت إليه الدراسة من النتائج ولغرض الاستفادة منها مستقبلاً، فقد خصص هذا الجزء للتوصيات والمقترحات التي يراها الباحث ضرورية.
1. ضرورة الاستفادة من التغيرات التنظيمية الخاصة بالموارد البشرية المنفذة بالاعتماد على تكنولوجيا المعلومات في تعزيز الشفافية والوضوح في المهام والواجبات المختلفة للعاملين وبما يرفع من نوعية الأداء.
 2. الاستفادة من توافر نظم تقييم الأداء الشمولية الإلكترونية في المديرية والتي تعكس جوانب الأداء المختلفة من حيث المعايير وآليات التقييم والقرارات الاستراتيجية المرتبطة في تعزيز قدرات العاملين المختلفة والخاصة بأداء الأعمال بعيداً عن التعقيد والتداخل والقيام بالأعمال غير الضرورية.
 3. الاستفادة من توافر المعلومات الخاصة ببرامج التدريب المختلفة وجوانب الاستفادة منها في تعزيز القدرات الفردية على العمل التعاوني والتشارك في أداء المهام بصورة بسيطة دون تعقيد.
 4. توصي الدراسة بتعزيز حجم الأداء المنجز، من خلال استثمار ما توفره إدارة الموارد البشرية الإلكترونية من تحديد الموارد البشرية الأكثر تميزاً في المديرية وتطوير المواهب فيها في تعزيز وتحسين العلاقات بين الموظفين العاملين وذلك لزيادة قدرتهم على إدراك أبعاد أعمالهم وفهمها على نحو أفضل وبما يفيد المؤسسة وبشكل يمكنهم من ابتكار أساليب جديدة في حل مشكلات العمل حتى لا تتعقد وتخرج عن السيطرة.
 5. توصي الدراسة وزارة الموارد البشرية استثمار نجاحها في التعليم الإلكتروني الذي يتناسب واحتياجات التعلم المحددة وتوفير المعلومات المكثفة والشاملة عن الموارد البشرية الحالية والمرشحة للاستقطاب في زيادة حجم العمل المنجز من قبل العاملين.
 6. استثمار المعلومات الشمولية الخاصة بالرواتب والمكافآت والأداء الأمثل وبرامج التدريب والتطوير التي تقدمها وتتضمنها إدارة الموارد البشرية الإلكترونية في رفع مستويات سرعة صنع القرارات واتخاذها من خلال تخفيض وقت وجهد تلك العملية أو تقليل وقت إنجاز العمل من قبل العاملين.
 7. توصي الدراسة إدارات المديرية إلى تضمين استراتيجياتها الربط ما بين تطبيقها إدارة الموارد البشرية الإلكترونية مع ما تتميز به من تكامل معرفي كفوء ومرن ومطبق على نطاق واسع، والاستفادة من هذه العلاقة في تحسين وتطوير نوعية أداء العاملين وبما ينعكس على أدائها ككل.
 8. على المديرية المبحوثة العمل على توظيف تكامل المعرفة المتوافر لديها في مضامين تنفيذ إدارة الموارد البشرية الإلكترونية والذي بدوره يؤثر في تبسيط إجراءات العمل من قبل العاملين في المؤسسة.
 9. توصي الدراسة المديرية إلى زيادة الاعتماد على ممارسات محددة في تطوير رأس المال البشري وتبادل وتكامل المعارف ما بين الإدارات المختلفة في المديرية بصورة واسعة، وسعي المؤسسة لتوليد معارف جديدة وتحفيز التشارك بالمعرفة ما بين العاملين.

رابعاً: مقترحات الدراسة

في ضوء النتائج التي تم التوصل إليها يقدم الباحث بعض التوصيات لدراسات مستقبلية، وذلك على النحو التالي:

1. إجراء دراسة تتناول قياس أثر مؤشرات الأداء على تحسين جودة الخدمات الصحية بمناطق أخرى.
2. إجراء دراسة تتناول تصور مقترح لتعزيز دور المؤسسات الصحية في تحسين الأداء المهني للعاملين.
3. إجراء دراسة تتناول معوقات الأداء الوظيفي في المؤسسات الحكومية، بالتطبيق على مديرية الشؤون الصحية بمحافظة حفر الباطن.

المراجع

- شعير، حاضر صباح، وآخرون. (2021). قياس مؤشرات أداء السيناريوهات الاستراتيجية: دراسة مقارنة لأراء عدد من المدراء في شركتي "آسيا سيل" و "كورك تيليكوم" للاتصالات في إقليم كردستان / أربيل. مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدارية، مج8، ع1، 116 - 137.
- على، خالد محمد عبد الستار. (2017). تقييم كفاءة أداء الموارد البشرية الصحية مقارنة بالمؤشرات العالمية: دراسة تطبيقية على المستشفيات العامة بمحافظة الفيوم. مجلة الدراسات التجارية المعاصرة، ع3، 1 - 20.
- كساب ، عماد (2021). مؤشرات قياس الأداء الوظيفي والمؤسسي بين النظرية والتطبيق: نماذج عملية ، المجلة العربية للأداب والدراسات الانسانية. ع16:191.
- كواشي، مراد، وآخرون. (2017). نموذج مقترح للربط بين بطاقة الأداء المتوازن المستدام والمقارنة المرجعية لتقييم الأداء الشامل للمؤسسة: دراسة حالة مؤسسة الخزف الصحي بالمليلية والمؤسسة الجديدة للخزف الصحي بالغزوات. المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، مج13، ع2 ، 233 - 258.
- ميساوي ، أحمد (2020). تقييم الأداء الوظيفي وعلاقته بتحسين جودة الخدمات بالقطاع العام ، مجلة القانون والأعمال ، جامعة الحسن الأول - كلية العلوم القانونية والاقتصادية والاجتماعية - مختبر البحث قانون الأعمال ، ع21.
- النعساني ، عبد المحسن (2019). إدارة الأداء الوظيفي مدخل لتحسين الفاعلية التنظيمية ، دار جامعة الملك سعود للنشر ، مكتبة الملك فهد الوطنية ، الرياض.
- جمعة الطيب (2014) قياس مؤشرات جودة الخدمات الصحية من منظور المرضى دراسة استطلاعية لعينة من مرضى – مجلة روى اقتصادية ع7 101 المستشفى الجامعي بمدينة باتنة – الجزائر
- اند أحمد أبوعيد، عبد القادر دراويش، فضل عيدة" (2016) تقييم جودة الخدمة الصحية في المستشفيات الحكومية العاملة في جنوب الضفة الغربية باستخدام مقياس SERVPERF جامعة القدس المفتوحة، 2 العدد، 34 دَ دراسات، العلوم الإدارية،
- العربي، نيقاوي. 2017. مدى إدراك أهمية قياس جودة الخدمات الصحية في المؤسسات العمومية الاستشفائية في الجزائر : دراسة مقارنة بين فئة العاملين و بين المستشفيات أبحاث اقتصادية وإدارية، مج. 2017، ع. 22، ص ص. 255-272.