



تمكين العاملين ودوره في تميز أداء المنظمات الصحية – دراسة استطلاعية

لآراء عينة من العاملين في المستشفيات الأهلية في محافظة كركوك

Empowering workers and its role in distinguishing the performance of health organizations - an exploratory study of the opinions of a sample of workers in private hospitals in Kirkuk governorate

الباحثة/ كون آل قاسم عسكر

Gonal Qassem Askar

م.د فراس فرحان جدي

Asst.prof.Dr.Firas Farhan Jadi

جامعة تكريت /كلية الإدارة والاقتصاد/قسم إدارة الاعمال

المستخلص

هدفت الدراسة الى تحديد مستوى تأثير تمكين العاملين في تميز أداء المنظمات الصحية المتمثل ، وقد اختيرت المستشفيات الأهلية في محافظة كركوك مجتمعاً للدراسة، وتم سحب عينة عشوائية بلغت (127) فرداً من المدراء والعاملين في المستشفيات الصحية المبحوثة، تم اعتماد الاستبانة كاداة رئيسية لجمع البيانات، حيث تم توزيع (90) استبانة وبلغ عدد الاستبانات المستردة (77) استبانة (65) منها كانت صالحة للتحليل. ولتحقيق هدف الدراسة فقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي وتم وضع نموذج فرضي للدراسة يعكس علاقات الارتباط والتأثير بين متغيرات وأبعاد الدراسة وانبثقت منه مجموعة من الفرضيات الرئيسية والفرعية إذ جرى التأكد من صحتها بواسطة مجموعة من الأساليب الإحصائية باستخدام برنامج (SPSS:26). وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها وجود علاقة ارتباط طردية قوية بين تمكين العاملين وتميز أداء المنظمات الصحية المبحوثة. بالإضافة إلى تأثيرها الإيجابي في تميز أداء المنظمات الصحية المبحوثة. كما قدمت الدراسة عدة مقترحات ابرزها: ينبغي على إدارة المستشفى تنظيم القوى عاملة لضمان المحافظة عليهم والتقييم المستمر لكافة البرامج المقدمة في الأقسام لتطويرها وتحسينها، وبالشكل الذي يساهم في تعزيز قدرة المستشفيات على المنافسة بين المستشفيات الاخرى مما يمكنها في البقاء والنمو بشكل مستمر.

الكلمات الافتتاحية: تمكين العاملين, تميز أداء المنظمة

Abstract

The study aimed to determine the level of the impact of empowering workers in distinguishing the performance of health organizations



مجلة الغري للعلوم الاقتصادية
والادارية
مجلد (19) عدد (4) 2023



represented. One of the managers and workers in the health hospitals surveyed, the questionnaire was adopted as the main tool for data collection, where (90) questionnaires were distributed, and the number of the recovered questionnaires reached (77) questionnaires (65), of which were valid for analysis. To achieve the goal of the study, the study relied on the descriptive analytical approach, and a hypothetical model was developed for the study that reflects the correlation and influence relationships between the variables and dimensions of the study, and a set of main and sub-hypotheses emerged from it, as their validity was verified by a set of statistical methods using the (SPSS:26) program. The study reached a set of results, the most important of which is the existence of a strong direct correlation between employee empowerment and the performance excellence of the health organizations surveyed. In addition to its positive impact in distinguishing the performance of the health organizations surveyed. The study also made several proposals, most notably: The hospital administration should organize the workforce to ensure their preservation and continuous evaluation of all programs offered in the departments for their development and improvement, and in a way that contributes to enhancing the hospitals' ability to compete among other hospitals, enabling them to survive and grow continuously.

Keywords: Empowering employees, distinguishing the performance of the organization.

المقدمة

يعد تمكين العاملين من المفاهيم الحديثة التي جاءت مع التغيرات الهائلة والسريعة في بيئة الأعمال والمنظمات الصحية ، حيث لا يختلف التمكن من الناحية الفنية كثيرا عن المعنى اللغوي فهو لا يعني مشاركة العاملين شكليا في صناعة القرار ولا يعني الاستماع لهم في اجتماعات



مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والادارية



مجلد (19) عدد (4) 2023

مختلفة بل هو اعطاء صوت حقيقي للعاملين مع تزويدهم ومنحهم بالمهارات والادوات ومساعدتهم على التفاعل مع الآخرين. وشهد أداء المنظمات من تحولات كبيرة ومتسارعة في كافة مجالات الحياة وخاصة في مجال تقديم الخدمات الصحية الى الزبائن وذلك بسبب العديد من التطورات في ادخال الأجهزة والمعدات الطبية حديثة والحالات المرضية والحالات المرضية المتزايدة والمتنوعة وظهور سلالات جديدة من الاوبئة العالمية الخطرة مثل سارس 2003، وإنفلونزا الخنازير 2009، ميرس 2012، وإيبولا 2010 واخرها وباء فيروس كورونا المستجد "كوفيد-19" الذي افزع سكان الأرض وخلق حالة من الارباك لدى المؤسسات الصحية للتعامل مع هكذا أوبئة خطيرة، والمستشفيات في العراق ليست بمعزل عن العالم التي تعمل فيها تلك المنظمات وما تشهده من منافسة شديدة الامر الذي يتوجب على قادتها وضع الرؤية المناسبة واشراك جميع العاملين فيها ومن ثم تفعيل عنصر التمكن والثقة من خلال مشاركة في عملية صنع القرارات التي تخص عمل المنظمة، مما يسهم في تحقيق وبلوغ أعلى مراتب الاداء المتميز، وشهدت السنوات الأخيرة نمو كبير ومتزايد في قطاع الخدمات والذي اصبح يشغل مكانة متميزة في اقتصاديات الدول ومن بين هذه القطاعات قطاع الخدمات الصحية التي تحتل موقعا متميزا، وذلك بسبب الاهمية التي تفرضها طبيعة الخدمات التي يقدمها هذا القطاع وارتباطها المباشر بصحة افراد المجتمع وحياتهم، ولذلك أصبح الوضع الصحي لأي مجتمع يعطي صورة واضحة عن مدى التطور الاقتصادي والاجتماعي.

المبحث الأول: منهجية البحث

مشكلة البحث

كانت وما زالت التطورات السريعة والتغيرات الهائلة في بيئة الاعمال والتي أثرت على المنظمات مما دعى ادارة هذه المنظمات الصحية البحث عن مفاهيم واساليب ادارية عصرية للتعامل مع هذه التغيرات التي تحدث في بيئتها المحيطة، ورسم خارطة طريق التغيير وتوضيح الأهداف باتجاه خدمة المرضى كونهم الهدف الاستراتيجي لديمومة القطاع الصحي، وتأسيساً على ما طرح تتمثل مشكلة الرئيسية للدراسة في التساؤل الآتي ما هو دور البحث عن تمكين العاملين في تميز أداء المنظمات الصحية المبحوثة؟

وفي ضوء مشكلة البحث الرئيسية تنبثق عدة مشكلات فرعية تتمثل بالآتي:

1. هل هناك علاقة ارتباط بين تمكين العاملين وتميز أداء المنظمات الصحية المبحوثة؟
2. ما هو أثر تمكين العاملين في تميز أداء المنظمات الصحية المبحوثة؟



مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والادارية

مجلد (19) عدد (4) 2023



أهمية البحث

تعد هذه الدراسة دراسة مكملية للدراسات السابقة التي اهتمت بموضوع الدراسة الحالية، وتجسدت الأهمية على النحو الآتي:

1. وضع الأسس العلمية الصحيحة التي تمكن المنظمات المبحوثة من التعرف على تمكين العاملين ودورها في تميز أداء المنظمات الصحية.
2. تأتي هذه الدراسة استجابة لأهمية موضوع تمكين العاملين والذي يعد من الموضوعات المهمة والحديثة التي تسهم في تطوير أداء المنظمات الصحية المبحوثة.
3. تقديم معلومات تساعد على تميز أداء المنظمات الصحية المبحوثة وجميع المسؤولين في المنظمات على تطوير خدماتها مما يجعلها قادرة على الوفاء بالالتزامات امام الزبائن.

اهداف البحث

يمكن توضيح الهدف الرئيس لهذه الدراسة والذي يتمثل باختبار العلاقة بين المتغيرين الاثنين المتمثلة بالتمكين العاملين وتميز أداء المنظمة , فضلاً عن تحقيق مجموعة من الأهداف وعلى النحو الآتي:

1. التعرف على اتجاهات العلاقات وطبيعتها التي تربط بين المتغيرات المبحوثة وأبعادها الفرعية في المستشفيات الأهلية في محافظة كركوك.
2. ما مدى تأثير تمكين العاملين في تميز الأداء في المنظمات الصحية المبحوثة .

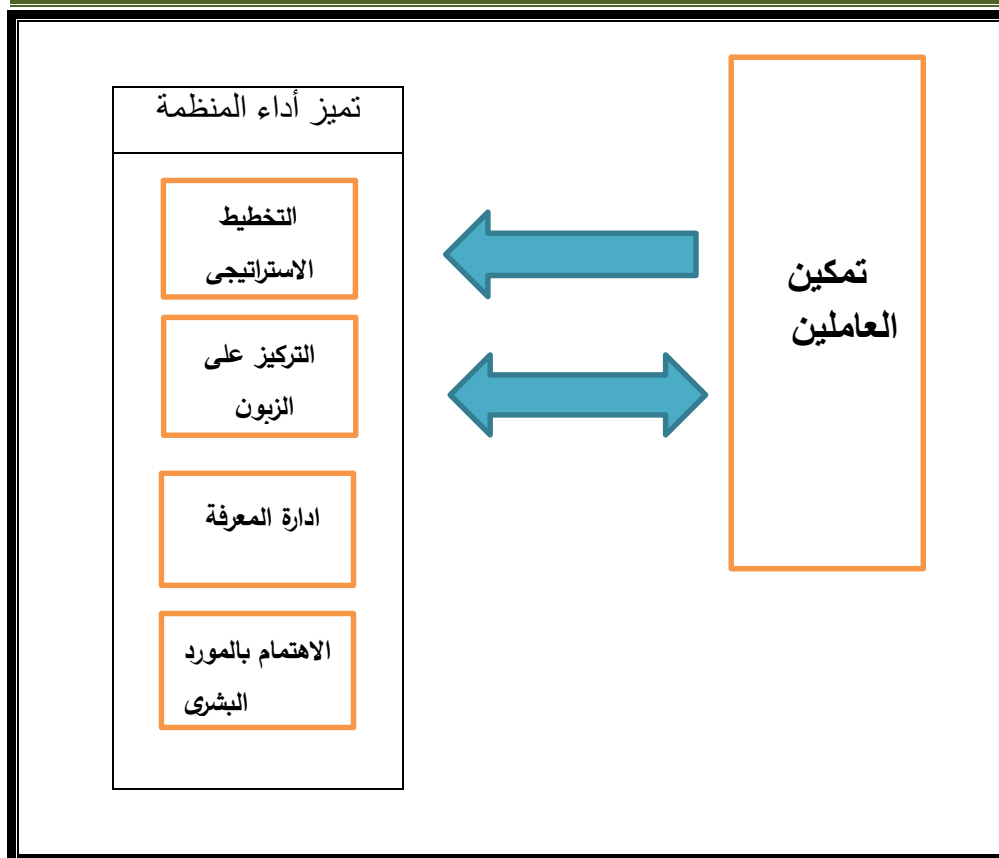
نموذج البحث الافتراضي

يمثل مخطط الدراسة تركيبة متناغمة من المسارات المقترحة للدراسة الحالية لحل مشكلة ما، ومن هنا وعلى وفق مشكلة وأهداف دراستنا ومن خلال البحث المعمق للأدبيات ذات الصلة باهتمامات الدراسة تم تطوير المخطط الفرضي للدراسة الحالية والذي يعكس طبيعة العلاقة المنطقية بين متغيرات الدراسة المبحوثة، فضلاً عن توضيح المتغيرات الفرعية لها حيث تمكين العاملين متغيراً مستقلاً فيما عُد تميز أداء المنظمة متغيراً تابعاً ويمكن توضيح ذلك بالشكل (1) الاتي:



مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والادارية

مجلد (19) عدد (4) 2023



الشكل (1) نموذج البحث الافتراضي
المصدر: من اعداد الباحث

فرضيات البحث

تماشياً مع أهمية وأهداف البحث تم وضع مجموعة من الفرضيات الرئيسة ونعرضها على النحو الآتي:

- 1- الفرضية الرئيسة الأولى: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين التمكين العاملين وتميز اداء المنظمات الصحية المبحوثة.
- 2- الفرضية الرئيسة الثانية: توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لتمكين العاملين في تميز اداء المنظمات الصحية المبحوثة.

حدود البحث

- 1- الحدود الزمانية: انحصرت حدود الدراسة الزمانية في المدة التي تمتد (2021/10/30) ولغاية (2022/9/15).



مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والادارية

مجلد (19) عدد (4) 2023



2- الحدود المكانية: تتحدد حدود الدراسة المكانية بالموقع الذي تم اختياره بوصفه عينة للدراسة في عدد من مستشفيات الأهلية (مستشفى دار السلام ومستشفى دار الحكمة ومستشفى الوطن) في محافظة كركوك.

3- الحدود البشرية: شمل البحث المدراء والعاملين في المستشفيات الاهلية المبحوثة .

منهج وأداة البحث

1. منهج الدراسة :

يقصد بمنهج الدراسة الوسيلة التي تتبعها الدراسة للوصول إلى المعلومات التي يرغب بالحصول عليها بطرائق علمية حيث الدراسة على المنهج الوصفي والتحليلي كونه يتناسب مع الأغراض التي تسعى اليها الدراسة للكشف عن علاقة الارتباط والأثر بين تمكين العاملين وتميز الأداء للمنظمات الصحية المبحوثة فمن الناحية الوصفية فقد تم الاطلاع على الأطاريح والرسائل والبحوث العربية منها والأجنبية بهدف كتابة الاطار النظري أما من الناحية التحليلية فقد تم الاعتماد على الاستبانة كأداة رئيسة من أجل قياس متغيرات وأبعاد الدراسة واختبار فرضياتها واستخلاص النتائج.

2. أساليب جمع البيانات :

اعتمدت الدراسة الحالية في دراستها على العديد من المصادر للحصول على البيانات وهي:

أ- المصادر الثانوية: اعتمدت الدراسة الحالية في تنفيذ الجانب النظري من الدراسة على العديد من المصادر التي تمثلت بالمراجع العلمية من كتب ومجلات ودراسات ومقالات وأبحاث ورسائل والأطاريح الجامعية ذات الصلة بموضوع الدراسة.

ب- المصادر الأولية: اعتمدت الدراسة الحالية على الاستبانة كأداة رئيسة للحصول على البيانات المتعلقة بالجانب العملي .

اختبار أداة البحث

1. قياس صدق الظاهري: تم استخدام استمارة الاستبيان على مجموعة من المحكمين من ذوي الخبرة والمعرفة والاختصاصات العلمية المختلفة بلغ عددهم (12) محكماً من أجل معرفة آراءهم بمدى تناسق فقرات الاستبيان، وتربطها وقدرة الوضوح لقياس متغيرات البحث المطلوبة.



مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والادارية



مجلد (19) عدد (4) 2023

2. اختبار ثبات الاستبانة: تستخدم هذه الأداة لبيان الاتساق الداخلي للمقياس، وتأتي عن طريقها يمكن احتمالية الحصول على نفس النتائج عند تكرار نفس المقياس، أن المعامل الاتساق الداخلي ألفا كرو نباخ بشكل إجمالي للمقياس كانت قيمته (0.969)، إذ تمتع بتقييم عال، وقد تشير النتائج أن مقياس البحث (الاستبانة) تمتع بمستوى ثبات عال، وهذا يدل على مدى كفاءة ذلك الاتساق الداخلي له، وثبات فقراتها وهي نسبة جيدة.

المبحث الثاني: الإطار الفكري للبحث

أولاً: تمكين العاملين : يمثل تمكين العاملين أهمية أساسية في إعادة هندسة عمليات الخدمة لكونه يمثل جزءاً لا يتجزأ من الإدارة في المنظمة ولا يمكن بأي حال من الأحوال تجاهل أهمية التمكين وإدارة الموارد البشرية في نجاح تطبيق إعادة هندسة عمليات الخدمة، فقد أظهر عدد من الدراسات أهمية العنصر البشري كعنصر أساسي وحاسم لنجاح تنفيذ إعادة الهندسة، ووفقاً لفلسفة إعادة الهندسة يتم تحويل العاملين في المستويات الإدارية الدنيا لاتخاذ قرارات ذات العلاقة بعملهم، وهذا بطبيعة الأمر يعني التخلي عن النمط البيروقراطي الروتيني الذي يطيل من عمر الوقت اللازم لتنفيذ العمليات اليومية كما ويزيد من تكلفة العملية على المنظمة من الناحية الاقتصادية حيث في النظام الروتيني الذي يتطلب مرور العملية بعدة مراحل إدارية نمطية لا فائدة منها سوى تعزيز النظام الإداري الهرمي فإن وجود هذه المراحل يعني إضاعة وقت المنظمة والعاملين فيها في لا شيء ، والهدف من تمكين العاملين رفع مستوى الرضا الوظيفي وتطوير العاملين ليصبحوا ذو مهارات متعددة (الكلوت ، 2017 ، 25)

ويعرف (البحيري، 2015 ، 45) التمكين الإداري أنه العملية الإدارية التي يتم بموجبها الاهتمام بالعاملين من خلال إثراء معلوماتهم ، وزيادة مهاراتهم ، وتنمية قدراتهم الفردية ، وتشجيعهم على المشاركة وتوفير الإمكانيات اللازمة لهم بما يحفزهم على اتخاذ القرارات المناسبة.

وهناك مجموعة من الخطوات لتنفيذ تمكين العاملين وهي: (علي واحمد، 2013، 168)

1. المشاركة في المعلومات بين المسؤولين والعاملين في المنظمة.
2. اختيار الافراد المناسبين من حيث القدرات والمؤهلات والمهارات.
3. وضع برنامج للمكافآت والتقدير مرتبط بأهداف المنظمة.
4. توفير التدريب وهو احد المكونات الاساسية لجهود تمكين العاملين.
5. تحديد القرارات التي يشارك فيها المرؤوسين.



**مجلة الغري للعلوم الاقتصادية
والادارية**
مجلد (19) عدد (4) 2023



ثانياً: تميز اداء المنظمة

1. مفهوم تميز اداء المنظمة

يعد الأداء مفهوماً جوهرياً وهاماً بالنسبة للمنظمات بشكل عام ، وتعتبر القاسم المشترك لجميع الجهود المبذولة من قبل الإدارة والعاملين في إطار المؤسسات ، ويكاد يكون الظاهرة الشمولية لجميع فروع وحقول المعرفة الإدارية . وبالرغم من كثرة البحوث والدراسات التي تناولت مفهوم الأداء إلا أنه لم يتم التوصل إلى إجماع أو اتفاق حول مفهوم محدد لهذا العنوان ويعود ذلك لاختلاف المقاييس والمعايير التي تعتمد عليها المنظمات والمدراء في دراسة الأداء وقياسه والتي ترتبط بشكل وثيق بالأهداف والاتجاهات التي تسعى المنظمة لتحقيقها (الزطمة، 2011، 64) واعتبر (منير، 2020 ، 45) الأداء المنظمة : بأنه إنجاز الأهداف التنظيمية باستخدام الموارد بكفاءة وفعالية ، لذا فالأداء المنظمي يقتضي التركيز على العناصر الفريدة التي تتميز بها المنظمة عن غيرها من المنظمات الأخرى ، والتي تكون محور التقييم وبالتالي تشمل المؤشرات المالية وغير المالية وقياس الموجودات الملموسة وغير الملموسة وتشمل الجوانب الأساسية للأداء المنظمي المرتكزة على الاستراتيجيات والعمليات والموارد البشرية والنظم . وكما عبر (سيد والشيخ ذيب، 2019 ، 126) بكونه انعكاس عن قدرة المنظمة وقابليتها على تحقيق أهدافها التنظيمية أو هو طريقة تطوير للآلية التي يمكن لمنظمة الأعمال من خلالها إحداث درجة من التكيف مع المتغيرات في البيئة الخارجية من أجل تحقيق الأهداف . ويعرف (5 , 2017, Felizardo et al) الأداء هو مجموع جميع العمليات التي ستقود المديرين إلى اتخاذ الإجراءات المناسبة في الوقت الحاضر والتي ستخلق منظمة أداء في المستقبل (أي منظمة فعالة وكفوءة). وأشار (2013, 247, Simamora) يعتبر التميز في الأداء على أنه الطريقة الشاملة للعمل التي توازن بين احتياجات وتوقعات أصحاب المصلحة وتزيد من احتمالية النجاح التنظيمي طويل المدى عن طريق التميز في الأداء التشغيلي والمتعلق بالعملاء والمالي وأداء السوق . ويعرف (101, 2017, Aoyagi et al) التميز في الأداء على أنه تنفيذ متسق عند الطلب للمهارات المكتسبة .

ويشير التميز في الأداء الى نهج متكامل لإدارة الأداء التنظيمي ينتج عنه تقديم قيمة دائمة التحسن للعملاء وأصحاب المصلحة مما يساهم في الاستدامة التنظيمية ، وتحسين الفعالية والقدرات التنظيمية الشاملة ، والتعلم التنظيمي والشخصي (231, 2017, Malkawi et al).



مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والادارية

مجلد (19) عدد (4) 2023



2. أهمية تميز اداء المنظمة

تبلورت أهمية تميز وأداء المنظمة من خلال ما يرى العديد الباحثين أهمية تميز أداء المنظمة من بينهم (عاصي، 2021، 9)

فتكمن أهمية تميز اداء المنظمة كما يأتي :

- 1- يساعد التميز المنظمي على تطوير رأس المال البشري والارتقاء بمبادئه الاساسية عن طريق بناء الكفاءات والمقدرات الشخصية والعلاقات بين العاملين والتعلم لتسهيل عمل الجماعة .
- 2- يساعد على تحسين المشاركة وتكوين ثقافة تركز بقوة على الزبائن .
- 3- يساعد على ربط ممارسات ادارة الموارد البشرية ببعضها البعض والعمل على الاستمرار في تطوير الموارد البشرية .
- 4- يساعد على تحقيق التنمية المستدامة للمنظمة

3. اهداف تميز اداء المنظمة

يمكن ببساطة إبراز بعض من الأهداف التي اشار اليه (جميل وسفير، 2011، 156) والتي توضح أهم أهداف تبني وتطبيق تميز اداء المنظمة :

- 1- إيجاد ثقافة تهتم وتركز بقوة على الزبائن وتحسين الثقة.
- 2- تحسين نوعية المخرجات وتدريب العاملين نحو أفضل الاساليب لتطوير العمليات.
- 3- تحسين المشاركة والمسؤولية من أجل إرضاء العاملين .
- 4- اتخاذ القرارات بالاعتماد على الحقائق وتنظيم وتحليل المشاكل والسيطرة عليها.

4. خصائص تميز اداء المنظمة

تتصف المنظمات التي تسعى إلى تحقيق التميز في الأداء بخصائص مغايرة للمنظمات ذات الأداء التقليدي، إن تميز المنظمة في أدائها هو انعكاس للأداء الفردي، وقدمت المنظمة الاستشارية (Arther) أنموذجاً لخصائص المنظمات ذات الأداء المتميز، وأشارت إلى ضرورة توافر أربعة عوامل بوصفها مفاتيح لهذا النوع من الأداء وهي : (الزير، 2019، 40) ويرى (يوسف ، 2005 ، 56) ان النظام الذي يحكم المنظمات المتميزة يتضمن القيم الأساسية الآتية:

- 1- الاعتقاد الواضح بأهمية النمو والأرباح.
- 2- الاعتقاد بأهمية الناس كأفراد ولكل منهم هويته.



مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والادارية



مجلد (19) عدد (4) 2023

- 3- الاعتقاد بأهمية تفاصيل العمل وكمال الإنجاز.
- 4- الاعتقاد بأهمية عدم الرسمية في الاتصالات.
- 5- الاعتقاد في ان تكون الأفضل.
- 6- الاعتقاد بأهمية ان يكون كل العاملين مبدعين مع القناعة بدعم الفشل متى حدث.

المبحث الثالث، الإطار العملي للبحث

أولاً: اختبار فرضيات الدراسة

1. اختبار فرضية العلاقة بين المتغيرين:

لإختبار هذه الفرضية تم استخدام معامل الارتباط بيرسون (Pearson) وذلك لقياس علاقة الارتباط بين تمكين العاملين وبين تميز أداء المنظمة ، والجدول (1) يوضح نتائج اختبار الفرضيات :

الجدول (1) قيم معامل الارتباط بيرسون (Pearson) بين تمكين العاملين وتميز أداء المنظمة

المتغير التابع	الارتباط والدلالة	تمكين العاملين	Sig
تميز أداء المنظمة	(r)	0.790**	0.00

المصدر: من اعداد الباحثان بالاعتماد على (spss:26)

يتبين من الجدول (1) أعلاه أن (تمكين العاملين) يحقق ارتباطاً بشكل إيجابي بتميز أداء المنظمة وقد بلغت قيمة الارتباط بينهما (0.790) عند مستوى دلالة (0.00) وهو أقل من مستوى الدلالة المعنوي (0.05) مما يعني أن الارتباط بين المتغيرين دال احصائياً وتشير قيمة الارتباط إلى وجود ارتباط طردي قوي بينهما وهذا يدل أن تمكين العاملين في المنظمات الصحية المبحوثة له علاقة ارتباط قوية بتميز أداء المنظمة وهذه النتيجة تؤكد صحة الفرضية التي تنص على أنه (توجد علاقة ارتباط معنوية بين تمكين العاملين وتميز أداء المنظمة في المنظمات الصحية المبحوثة).

2. اختبار فرضية الاثر بين المتغيرين



مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والادارية



مجلد (19) عدد (4) 2023

من أجل اختبار هذه الفرضية تم استخدام معامل الانحدار البسيط وذلك لقياس مقدار تأثير المتغير المستقل تمكين العاملين في المتغير التابع تميز أداء المنظمة. والجدول (2) يوضح نتائج اختبار التأثير.

تميز أداء المنظمة						المتغير التابع المتغير المستقل
T		F		معامل الانحدار	معامل التحديد	
مستوى المعنوية Sig	المحسوبة	مستوى المعنوية Sig	المحسوبة	(β)	(R^2)	
0.00	10.219	0.00	104.435	0.675	0.624	تمكين العاملين

المصدر: من اعداد الباحثان بالاعتماد على (spss:26)

يبين الجدول (2) اعلاه تظهر نتيجة اختبار التأثير بين (تمكين العاملين) وتميز أداء المنظمة اذ تظهر النتائج أن قيمة (F) بلغت (104.435) عند مستوى دلالة معنوية بلغت (0.00) وهي اقل من مستوى الدلالة المعنوي (0.05) إذ تؤكد هذه النتيجة معنوية الأثر بين المتغيرين أي أن هناك أثر ذا دلالة معنوية لتمكين العاملين في تميز أداء المنظمة اذ بلغت قيمة معامل التحديد (R^2) (0.624) ويشير هذه النتيجة إلى أن تمكين العاملين يفسر ما نسبته (62.4%) من التباين الحاصل في متغير تميز أداء المنظمة في المنظمات الصحية المبحوثة اما النسبة المتبقية والبالغة (37.6%) فترجع لعوامل أخرى غير داخلية في النموذج الدراسة وفي المقابل فإن معامل الانحدار (β) بلغت قيمته (0.675) وهو تأثير معنوي حسب قيمة (T) المحسوبة والبالغة (10.219) عند مستوى معنوية (0.00) وهي اقل من مستوى المعنوية (0.05) مما يعني ان التغير في (تمكين العاملين) بمقدار وحدة واحدة يؤدي إلى ارتفاع متغير تميز أداء المنظمة بنسبة (67.5%). وبالتالي تؤكد هذه النتيجة صحة الفرضية والتي نصت على انه (توجد علاقة تأثير معنوية لتمكين العاملين في تميز أداء المنظمات الصحية المبحوثة).

المبحث الرابع: الاستنتاجات والتوصيات



**مجلة الغري للعلوم الاقتصادية
والادارية**
مجلد (19) عدد (4) 2023



أولاً: الاستنتاجات

قد انطلقت الدراسة النظرية للتبلور مكوناً نموذجاً نظرياً وفكرياً لدى القارئ والباحثان والمختص لتكون انموذجاً فكرياً، ومحصلة انطلاق، وما افرزتها من نتائج التي توصل اليها الباحث:

1. يتمتع المدراء والعاملين المبحوثين في المنظمات الصحية بخبرة ودراية جيدة بأنشطة المنظمة الصحية ويعود ذلك الى سنوات الخدمة الطويلة داخل تلك المستشفيات المبحوثة.
2. نستنتج ان المستشفيات المبحوثة لديها نوع من اللامركزية في الادارة وكذلك تهتم بحلول المبتكرة التي يقدمها العاملين لديها من اجل حل المشاكل اليومية كذلك تسعى الى المستشفيات المبحوثة الى امتلاك برامج التنمية والتطوير كما وتمتلك برامج التنمية والتطوير لعاملها.

ثانياً: المقترحات

هناك عدد من المقترحات التي يعتقد الباحثان أنه يمكن الاستفادة منها من قبل المنظمات بشكل عام والمجتمع ككل وهي كالآتي:

1. اهتمام ادارة المستشفيات بما يحتويه الفكر الاداري في مجالي تمكين العاملين وتميز أداء المنظمة وتعميقها لدى المدراء والعاملين لما في ذلك من اسهام في تعزيز قدرة المستشفيات على المنافسة بين المستشفيات الاخرى مما يمكنها في البقاء والنمو بشكل مستمر.
2. زيادة اهتمام ادارة المستشفيات بمفهوم تمكين العاملين وأبعاد تميز أداء المنظمة لأهميتهما في مختلف مجالات أنشطة وعمليات المستشفيات.

المصادر References

أولاً: المصادر العربية

- 1- البحيري، عبدالله سمير، (2015)، دور إعادة هندسة العمليات الإدارية في تحسين الأداء الإداري في وزارة الصحة الفلسطينية، رسالة ماجستير، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، جامعة الأقصى.
- 2- منير، قاسمي محمد، (2020)، أثر تطبيق إدارة المعرفة على تميز الأداء المؤسسي في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية: دراسة حالة جامعة غرداية، اطروحة، كلية العلوم الاقتصادية، التسيير والعلوم التجارية، جامعة غرداية-الجزائر.
- 3- سيد، عاصف علي، الشيخ ذيب، خالد محمد خير اسماعيل، ، أثر القيادة الاستراتيجية في تميز الأداء التسويقي في المستشفيات الخاصة الأردنية، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، المجلد 27، (2019).



مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية



مجلد (19) عدد (4) 2023

- 4- عاصي، نايف علي، القيادة التعاونية ودورها في تحقيق تميز الاداء المنظمي: بحث استطلاعي لأراء عينة من العاملين في كلية العلوم/جامعة بابل، مجلة كلية الإدارة والاقتصاد للدراسات الاقتصادية والإدارية والمالية، المجلد 13، العدد 2، (2021).
- 5- جميل، أحمد، سفير، محمد، (2011)، التميز في الأداء: ماهيته وكيف يمكن تحقيقه في المنظمات، مجمع مداخلات الملتقى الدولي الثاني حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، الطبعة الثانية: نمو المؤسسات والاقتصاديات بين تحقيق الأداء المالي وتحديات الأداء البيئي المنعقد بجامعة ورقلة يومي 22 و 23 نوفمبر، الجزائر.
- 6- الزطمة، نضال محمد، (2011)، إدارة المعرفة وأثرها على تميز الأداء: دراسة تطبيقية على الكليات والمعاهد التقنية المتوسطة العاملة في قطاع غزة، رسالة ماجستير، كلية التجارة ، الجامعة الإسلامية- غزة.
- 7- الزير، عائشة داوود، (2019)، واقع الذكاءات المتعددة لدى العاملين في المواقع الادارية في الجامعات الفلسطينية وعلاقته بتميز الأداء، رسالة ماجستير، كلية الدراسات والبحث العلمي، جامعة الخليل-فلسطين.
- 8- يوسف، بسام عبدالرحمن، (2005)، اثر تقنية المعلومات ورأس المال الفكري في تحقيق الأداء المتميز: دراسة استطلاعية في عينة من كليات جامعة الموصل، اطروحة غير منشورة، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة الموصل.
- 9- علي، عالية جواد محمد، احمد ، سيف الدين عماد، أثر تمكين العاملين في التطوير التنظيمي: دراسة استطلاعية لأراء عينة من العاملين في الشركة العامة للصناعات الصوفية في بغداد، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة ، العدد 36، (2013).

ثانياً: المصادر الأجنبية

1. Malkawi. Nazem,& Obeidat. Abdallah Mishael, & Hallas. Azmi , (2017), Achieving Performance Excellence through Cloud Computing Atmosphere - Applied Study at Zain Telecommunications Company- Jordan, International Review of Management and Business Research, V.6,N.1.
2. Simamora. Bachtiair H, (2013), Leadership for Performance Excellence, Medwell Journals, International Business Management ,V.7 ,N. 4.
3. Aoyagi .Mark W., & Cohen. Alexander B., & Poczwadowski. Artur, Metzler. Jonathan N., & Statlerd. Traci, (2017), Models of performance excellence: Four approaches to sport psychology consulting, Journal of Sport Psychology in Action, V.9. N.2.
4. Felizardo. Aquilino, & Félix. Elisabete G.S.,& Thomaz. João P.C. F., (2017). Organizational Performance Measurement and Evaluation Systems in Smes: the case of the transforming industry in Portugal. Centro de Estudos e Formação avançada em Gestão e Economia (5).