

دور جائزة الملك عبد العزيز في تطوير أداء العاملين في المستشفيات الحكومية العاملة في مدينة الطائف من وجهة نظر المستفيدين

محمود حسني العتيبي*

ملخص

هدفت الدراسة إلى بيان دور جائزة الملك عبد العزيز في تطوير أداء العاملين في المستشفيات الحكومية العاملة في مدينة الطائف من وجهة نظر المستفيدين، وتناولت الدراسة جائزة الملك عبد العزيز من خلال أربعة أبعاد تؤثر في الأداء، وهي: تنظيم مواعيد المراجعين، وقصر فترة الانتظار، والتعامل بسلوكيات رفيعة المستوى، وتدني نسبة الأخطاء في الوصفات الطبية. تكون مجتمع الدراسة من جميع المنتفعين من الخدمات الصحية التي تقدمها المستشفيات الحكومية العاملة في مدينة الطائف، ولأغراض الدراسة تم أخذ عينة عشوائية مكونة من (100) منتفع من منتفعي خدمات المستشفيات الحكومية العاملة في مدينة الطائف، واستخدم الباحث الاستبانة كأداة لجمع البيانات من عينة الدراسة لقياس مدى تحسّن أداء العاملين في المستشفيات الحكومية العاملة في مدينة الطائف بعد إطلاق جائزة الملك عبد العزيز من وجهة نظر المنتفعين من الخدمات الصحية بدلالة الأبعاد التي استخدمتها الدراسة. توصلت الدراسة إلى نتائج، من أهمها: إن مدى اعتماد المستشفيات العاملة في مدينة الطائف على التكنولوجيا في تنظيم مواعيد ومراجعات المواطنين قد ازدادت بشكل كبير بعد مشاركة تلك المستشفيات في جائزة الملك عبد العزيز، كما تناقص الوقت المستغرق لتلقي الخدمة المطلوبة من قبل المراجعين للمستشفيات الحكومية في مدينة الطائف، وأصبح المواطن المنتفع من التأمين الصحي الحكومي يتلقى الاستقبال اللائق والسلوك المهذب في المستشفيات الحكومية في مدينة الطائف، وترجع نسبة الأخطاء في صرف العلاجات اللازمة للمراجعين وقلّت بعد إطلاق الجائزة.

الكلمات الدالة: الأداء، جائزة الملك عبد العزيز، المستشفيات الحكومية في مدينة الطائف.

المقدمة

الله عليه وسلم والمؤمنون من الناس كافة، ثم جاء سيد الخلق نبينا ومعلمنا محمد صلى الله عليه وسلم ليوضح لنا نوعية الأداء الذي يرضي الله تعالى حيث قال "إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه"؛ فإتقان العمل يعني أعلى درجة من الجودة والتميز في أداء ذلك العمل.

لقد قامت الكثير من منظمات القطاع العام والقطاع الخاص في العالم بوضع استراتيجيات تهدف إلى تحسين أدائها وتحقيق التميز في خدماتها، وإثباتاً لإصرار القيادات العليا في مختلف أرجاء العالم على تحقيق التميز في الأداء، خاصة في القطاعات الحكومية؛ إذ قامت بتخصيص جوائز للمؤسسات التي تحقق معايير التميز في أدائها، ففي اليابان على سبيل المثال قام اتحاد العلماء والمهندسون اليابانيون بإطلاق جائزة Deming في سنة 1951 تكريماً لإدوارد ديمينغ وأثره على الصناعة اليابانية، وهي جائزة تقديرية تمنح

بعد التميز في الأداء أحد مخرجات التطوير الشامل، كما أنه من المفاهيم المعرفية منذ القدم وقبل نزول الأديان، حيث كان له نكز في كتابات فلاسفة الصين (Cobb, 2003, P. 1). وجاءت البيانات السماوية لتحث على العمل بجد وإخلاص مركزة على مفهوم التميز في العمل وطريقة أدائه، حيث جاء في قوله تبارك وتعالى (وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عَالِمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ) التوبة 105، وهذا يدل على أن من يتولى تقييم العمل الذي يؤديه الإنسان هو الخالق سبحانه وتعالى، ورسوله صلى

* كلية العلوم الإدارية والمالية - قسم الاستثمار والتمويل - جامعة الطائف - المملكة العربية السعودية.

Alataibi_m1964@yahoo.com

تاريخ استلام البحث 2012/12/19 وتاريخ قبوله 2013/9/30.

أداء العاملين السعوديين في القطاعات كافة من أجل إحلالهم مكان العمالة الوافدة.

تتناول هذه الدراسة دور جائزة الملك عبد العزيز في تطوير أداء العاملين في المستشفيات الحكومية العاملة في مدينة الطائف من وجهة نظر المستفيدين، وهناك ستة مستشفيات حكومية تعمل في مدينة الطائف، وهي: مستشفى الملك عبد العزيز التخصصي، ومستشفى الملك فيصل، ومستشفى الصحة النفسية، ومستشفى الأطفال، ومستشفى الأمراض الصدرية، ومستشفى القوات المسلحة بالهدى.

مشكلة الدراسة:

تقوم الدول والحكومات بإطلاق جوائز متعددة لتحسين وتطوير أداء العاملين في مختلف المؤسسات؛ سواءً في القطاع العام أو القطاع الخاص، وذلك من أجل مواكبة التقدم التكنولوجي المتسارع، وإثبات قدرتها على البقاء والاستمرار في ظل المنافسة الحادة التي فرضتها العولمة الاقتصادية، وتحقيق طموحات المواطنين من حيث حصولهم على الخدمات بمنتهى الدقة والسرعة من غير تسويق أو تعطيل. وعليه؛ فإن مشكلة هذه الدراسة هي تحديد دور جائزة الملك عبد العزيز في تطوير أداء العاملين في المستشفيات الحكومية العاملة في مدينة الطائف من وجهة نظر المستفيدين، وسيتم تحقيق غرض الدراسة من خلال الإجابة عن التساؤلات الآتية:

1. هل تحرص المستشفيات الحكومية العاملة في مدينة الطائف على تنظيم مواعيد المراجعة للمواطنين (المنفعين)، حرصاً على عدم إضاعة وقتهم امتثالاً لمعايير الجائزة؟
2. هل تحرص المستشفيات الحكومية العاملة في مدينة الطائف على تقصير فترة الانتظار للمراجعين (المنفعين)، امتثالاً لمعايير الجائزة؟
3. هل تحرص المستشفيات الحكومية العاملة في مدينة الطائف على التعامل مع المستفيدين من الخدمات الصحية بسلوكات رفيعة المستوى في أثناء تقديم الخدمات، امتثالاً لمعايير الجائزة؟
4. هل تحرص المستشفيات الحكومية العاملة في مدينة الطائف على خفض الأخطاء الطبية امتثالاً لمعايير

للشركات التي تحقق التميز في تنفيذ أسلوب مراقبة الجودة (Al-Damen, 2006)(Edward Deming Institute).

واهتمت معظم الدول المتقدمة بوضع جوائز تمنح للمنظمات المتميزة، تُعبّر عن قيم التميز وتتبع بالدرجة الأولى من فكر وفلسفة إدارة الجودة الشاملة ويتم من خلالها إجراء عمليات التقييم بالاستناد إلى مجموعة من المعايير، ومن أهم هذه الجوائز جائزة مالكولم بالدريج (Malcolm Baldrige) الأميركية للجودة، وجائزة الجودة الأوروبية، وجائزة ديمينغ (Deming) اليابانية للجودة، والجائزة الكندية للجودة، والجائزة الأسترالية للجودة. حيث يُشكّل حجم الإنتاج والخدمات الكلية للدول المؤرّفة لهذه الجوائز ما نسبته 74% من حجم الإنتاج والخدمات العالمية (World Bank, 1998).

أما في الوطن العربي، فهناك جوائز أطلقت في مختلف الدول العربية مخصصة لتطوير أداء العاملين وخاصة في القطاع العام، مثل: جائزة محمد بن راشد آل مكتوم للأعمال في سنة 2005، وحصول كلية البترجي الطبية للعلوم والتكنولوجيا على جائزة التميز كواحدة من أفضل المشروعات التعليمية في الوطن العربي، وجائزة الملك عبد الله الثاني للتميز وتعزيز القدرة التنافسية للمؤسسات الأردنية.

وفي المملكة العربية السعودية، يوجد عدد كبير من الجوائز تهدف جميعها إلى تحقيق التطوير والتميز في أداء العاملين، ومما يميز مشروعات الجوائز في المملكة العربية السعودية أن أغلبها مخصص للتميز في أداء قطاع معين مثل قطاع المعلومات والاتصالات؛ حيث خصصت له جائزة الشرق الأوسط لتقنية المعلومات سنة 2005، وجائزة الأمير سلمان بن عبد العزيز للتميز؛ التي تمنح من قبل جمعية المكتبات والمعلومات السعودية، وتعد هذه الجوائز مجرد أمثلة على الجوائز العديدة التي أطلقت في المملكة العربية السعودية.

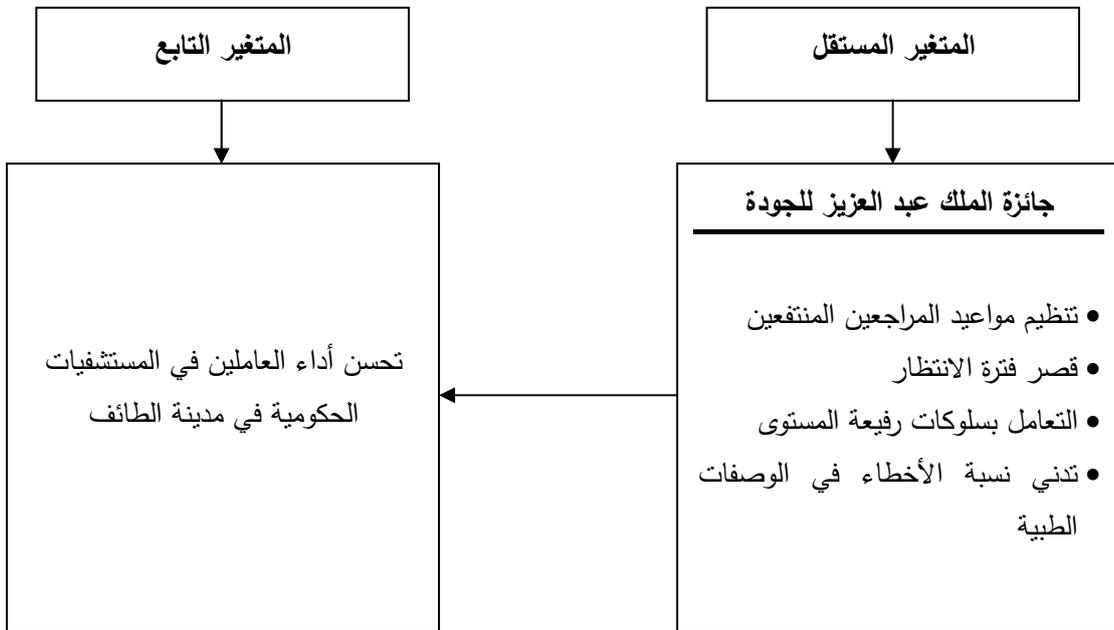
تركز هذه الدراسة على دور جائزة الملك عبد العزيز للجودة في تطوير أداء العاملين في المستشفيات الحكومية العاملة في مدينة الطائف من وجهة نظر المستفيدين، وقد أطلقت هذه الجائزة من قبل خادم الحرمين الشريفين بتاريخ 1420/11/27 هـ، التي تركز على تطوير أداء العاملين في مؤسسات القطاع العام السعودي، سيما أن المملكة العربية السعودية قد تبنت سياسة توظيف الوظائف في المملكة، مما يترتب عليه ضرورة تطوير

الجائزة ؟

فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية الأولى: لا يوجد فرق ذو دلالة إحصائية بين متوسط تقدير المنتفعين من خدمات المستشفيات المبحوثة لمدى حرص المستشفيات على تنظيم مواعيد المراجعين (المنتفعين) للمستشفيات الحكومية والمتوسط الفرضي (3).
الفرضية الرئيسية الثانية: لا يوجد فرق ذو دلالة إحصائية ما بين متوسط تقدير المنتفعين من خدمات المستشفيات المبحوثة لمدى حرص المستشفيات على تقصير فترة الانتظار نموذج الدراسة:

للمراجعين (المنتفعين) للمستشفيات والمتوسط الفرضي (3).
الفرضية الرئيسية الثالثة: لا يوجد فرق ذو دلالة إحصائية ما بين متوسط تقدير المنتفعين من خدمات المستشفيات المبحوثة لمدى حرص المستشفيات على التعامل بسلوكات رفيعة المستوى مع المستفيدين والمتوسط الفرضي (3).
الفرضية الرئيسية الرابعة: لا يوجد فرق ذو دلالة إحصائية ما بين متوسط تقدير المنتفعين من خدمات المستشفيات المبحوثة لمدى حرص المستشفيات على تخفيض نسبة الأخطاء في الوصفات الطبية والمتوسط الفرضي (3).



المصدر: من إعداد الباحث

التعريفات الإجرائية لمتغيرات الدراسة:

- **تنظيم مواعيد المراجعين (المنتفعين):** حرص المستشفى على استخدام تكنولوجيا الحاسوب في تنظيم مواعيد المراجعين بالشكل الذي يحقق كفاءة الأداء ، تم قياس هذا البعد من خلال إجابات وحدة المعاينة عن مجموعة من الأسئلة الواردة في استبانة الدراسة، وذوات الأرقام من (1-3).

- **قصر فترة الانتظار:** مدى قدرة الأسلوب المتبع في إدارة إجراءات المريض في المستشفى على تقصير فترة انتظار المريض، تم قياس هذا البعد من خلال إجابات وحدة المعاينة عن مجموعة من الأسئلة الواردة في استبانة الدراسة، وذوات الأرقام من (4-6).
- **التعامل بسلوكات رفيعة المستوى:** مدى وجود سياسة في المستشفى للتعامل مع المراجع بصورة لائقة يتوفر فيها

التعليمات والأنظمة، كما أنها تتميز بالتنظيم المُسطَّح المرين؛ الذي يقوم على المشاركة والمساواة، وعلى عاملين ممكنين يملكون القوة (المعاني، 2008).

ويعد نموذج إدارة الجودة الشاملة من النماذج المهمة التي اتبعتها المنظمات لتحقيق التميز، ويختلف نموذج إدارة الجودة الشاملة عن النماذج الأخرى بأنه يوفر آلية تفصيلية لأنظمة العمل موجهة لتحقيق التحسين المستمر لكل من جودة المنتج وجودة العمليات، بعكس بعض النماذج الأخرى التي تركز على الشكل العام للمنظمة.

وتتمثل المتطلبات الرئيسية لإدارة التميز في أن تكون التوجهات الإدارية في المنظمة مشتركة، وتسعى إلى بناء وتنمية ثقافة تنظيمية تشجع فرص التميز والتفوق. وتُعبّر تلك التوجهات الإدارية عن أنماط سلوكية متفوقة تستهدف توفير أفضل الظروف والآليات والأدوات للأداء الذي يلتزم بمواصفات الجودة الشاملة ومتطلباتها، التي تتوافق مع رغبات العملاء وثقافتهم. وقد بين السلمي (2002، ص26) أن أهم تلك المتطلبات يتمثل بما يأتي:

1. بناء استراتيجي متكامل يُعبّر عن التوجهات الرئيسية للمنظمة ونظرتها المستقبلية، ويضم (الرؤية، والرسالة، والأهداف الإستراتيجية التي تعمل المنظمة على تحقيقها من خلال وضع السياسات).
2. منظومة متكاملة من السياسات التي تحكم وتنظم عمل المنظمة، وترشد القائمين بمسؤوليات الأداء إلى قواعد اتخاذ القرارات وأسسها.
3. هياكل تنظيمية مرنة قابلة للتعديل والتكيف مع المتغيرات الداخلية والخارجية، وتنظم على أساس العمليات.
4. نظام متطور لتأكيد الجودة الشاملة؛ يحدد آليات تحليل العمليات، وأسس تحديد مواصفات الجودة وشروطها ومعدلات السماح فيها، وآلية الرقابة وضبط الجودة، ومداخل تصحيح انحرافات الجودة.
5. نظام معلومات متكامل يضم آليات لرصد المعلومات المطلوبة وتحديد مصادرها ووسائل تجميعها وقواعد معالجتها وتداولها وتحديثها وحفظها واسترجاعها.
6. نظام متطور لإدارة القوى البشرية يبين القواعد والآليات لتخطيط الموارد البشرية واستقطابها وتكوينها وتمييزها

الاحترام ومراعاة وضعه الإنساني، تم قياس هذا البعد من خلال إجابات وحدة المعاينة عن مجموعة من الأسئلة الواردة في استبانة الدراسة، وذوات الأرقام من (7-9).

• **تدني نسبة الأخطاء في الوصفات الطبية:** مدى قدرة المستشفى على توفير كوادرات طبية ذوات كفاءة مما يقلل من نسبة الأخطاء الطبية، تم قياس هذا البعد من خلال إجابات وحدة المعاينة عن مجموعة من الأسئلة الواردة في استبانة الدراسة، وذوات الأرقام من (10-13).

أهمية الدراسة:

يؤدي التحفيز دوراً مهماً في رفع مستوى أداء العاملين؛ وبغض النظر عن نوع الحافز المقدم، سواء أكان حافزاً مادياً أم معنوياً، كما أنه يعمل على زيادة مستوى انتماء الموظف للمنظمة التي يعمل بها؛ لكونه يشعر بأنه أصبح محل اهتمام رؤسائه في المنظمة. وعليه، فإن أهمية هذه الدراسة تكمن في سعيها إلى الكشف عن دور جائزة الملك عبد العزيز للجودة في تطوير أداء العاملين في المستشفيات الحكومية وانعكاس هذا الأثر في نفسيات المواطنين الذين هم بأمر الحاجة إلى هذا التطوير.

أهداف الدراسة:

تتلخص أهداف هذه الدراسة بما يأتي:

1. التعرف بجائزة الملك عبد العزيز للجودة وأثرها في أداء العاملين في المستشفيات الحكومية في مدينة الطائف بالمملكة العربية السعودية.
2. ملاحظة مدى تحسن أداء العاملين في المستشفيات الحكومية في مدينة الطائف بعد إطلاق الجائزة بالمقارنة مع أدائها قبل إطلاق الجائزة.
3. قياس درجة رضا المنفعين عن أداء موظفي المستشفيات الحكومية في مدينة الطائف.

الإطار النظري والدراسات السابقة

أولاً. الإطار النظري

قدم الباحثون محاولات مختلفة لتحديد خصائص المنظمة المتميزة، واتفقوا على أن المنظمات المتميزة تشترك في خصائص متشابهة كثيرة، وأهم ما تشترك به هو اعتبار الإنسان المورد الأساسي لمنظمة المستقبل، وأن ما يجعل المنظمة متميزة هو الإبداع وقوة العقل، وأن ما يؤثر في الأفراد هو الثقافة وليست

وتوجيه أداؤها.

7. قيادة فعالة تتولى وضع الأسس والمعايير، وتوفير مقومات التنفيذ السليم للخطة والبرامج، وتؤكد فرص المنظمة في تحقيق إدارة التميز.

الجوائز العالمية للجودة

سعت أكثر الدول المتقدمة إلى تخصيص جوائز لرفع مستوى الأعمال والمنظمات في دولها للتنافس، باعتبار أن ذلك يساعد في نشر ثقافة التميز، وسيتناول الباحث هنا ثلاثاً من أكثر الجوائز العالمية شهرةً، وعلى المستوى العربي سيتم تناول جائزة الملك عبد الله الثاني ابن الحسين للتميز (المعاني وآخرون، 2011، 325):

1. **جائزة ديمينغ Deming**، استحدثت هذه الجائزة في اليابان عام 1951، وهي الجائزة الأولى للتميز، وسميت بهذا الاسم تقديراً لعبقريته وليم ديمينغ Dr. William E. Deming ومشاركته بتطوير مراقبة الجودة باليابان، وتمنح الجائزة من قبل اتحاد العلماء والمهندسين اليابانيين Union of Japanese Scientists and Engineers (JUSE)، حيث يتحمل الاتحاد تكاليف منحها كافة (Deming prize, 1996).

يقوم (JUSE) بمنح جائزة ديمينغ للأفراد والهيئات التي تحقق إنجازات مهمة في مجال رقابة الجودة، علماً بأن الجائزة كانت تُقدّم بالسابق لليابانيين فقط، ثم بدأت شركات غير يابانية تُبدي اهتماماً بالجائزة، وتتقدم للفوز بها، وقد حصلت شركات أمريكية على هذه الجائزة (www.deming.org,) (sited in 1-2-2013).

يتم التقييم على أساس عشرة معايير تشمل كما بينها السلمي (2002): السياسات، والتنظيم والتنمية، والمعلومات، والتحليل، والتخطيط للمستقبل، والتعليم والتدريب، وتأکید الجودة، وتأثيرات الجودة، والتنميط (التقييس)، والرقابة.

2. **الجائزة الوطنية للجودة في الولايات المتحدة الأمريكية**، استحدثت هذه الجائزة عام 1987، وتسمى: The Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA)، وقد استحدثت تنفيذاً للقانون العام رقم 107-100 لإيجاد شراكة بين القطاع العام والخاص، وتحمل الجائزة اسم وزير التجارة الأمريكي مالكولم بالدرج

Malcolm Baldrige، الذي شغل هذا المنصب من عام 1981 إلى عام 1987، وكانت له إسهامات إدارية مميزة وفاعلة في أثناء عمله في الحكومة الأمريكية ولفترة طويلة.

الهدف من الجائزة هو ترويج المفاهيم المتصلة بعناصر تميز الأداء ومكوناته في المنظمات وتنمية قدراتها التنافسية، ونقل تجارب المنظمات وخبراتها التي تتجح في تحقيق مستويات التميز إلى غيرها من المنظمات الساعية إلى تحسين الأداء والوصول إلى مراتب عليا في طريق التميز.

ويتم التقييم للحصول على الجائزة بناءً على سبعة عناصر رئيسية، هي: (Baldridge National Quality Award,)، التركيز على العملاء والسوق، والمقاييس والتحليل وإدارة المعرفة، والتركيز على الموارد البشرية، وإدارة العمليات، ونتائج الأعمال.

3. الجائزة الأوروبية للجودة The European Quality Award

Award، استحدثت جائزة الجودة الأوروبية عام 1991، والهدف الأساس لإنشائها هو تقديم الدعم والتشجيع للمؤسسات الأوروبية للتطبيق الفعّال لإدارة الجودة الشاملة (TQM). ويعد هذا النموذج من أبرز نماذج التميز استخداماً في العالم، ويُعد مرجعاً ليس فقط للدول الأوروبية ولكن للعالم أجمع، وتقوم الجائزة الأوروبية للجودة على قاعدة أساسية من فكر الجودة الشاملة الذي نبع من فعاليات المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة؛ التي انشأت عام 1988، وتشرف على منح الجائزة (European Foundation for Quality Management, 1994).

4. **جائزة الملك عبدالله الثاني للتميز**، تعد جائزة الملك عبدالله الثاني للتميز أرفع جائزة على المستوى الوطني في الأردن، وتحصل عليها منظمات في القطاعين العام والخاص، حيث يعد الفوز بالجائزة انجازاً رفيعاً للمؤسسة، واعترافاً واضحاً بالأداء المتميز والكفؤ والفعال.

وهناك هدفان أساسيان كما بين (المعاني، 2008) تسعى جائزة الملك عبد الله الثاني للتميز إلى تحقيقهما، هما:

1. نشر ثقافة التميز عن طريق نشر الوعي بمفاهيم

الجدول (1)**معايير جائزة الملك عبد العزيز للجودة**

المعيار	الوزن (درجة)
1- القيادة الإدارية	120
2- التخطيط الاستراتيجي	80
3- الموارد البشرية	100
4- الموردون والشركاء	80
5- إدارة العمليات	170
6- التركيز على المستفيد	90
7- التأثير على المجتمع	60
8- نتائج الأعمال	300
المجموع	1000

أهداف جائزة الملك عبد العزيز للجودة

1. نشر الوعي بالجودة وأهمية تطبيقها.
2. تحفيز القطاعات الخاصة والعامة لتبني مبادئ وأسس الجودة الشاملة وتطبيقها على المستوى الوطني.
3. العمل على رفع مستوى الجودة في القطاعات الصناعية والخدمية لتصبح قادرة على المنافسة العالمية.
4. الارتقاء بمستوى القيادات الإدارية في المنشآت لتحقيق أهداف الجودة الشاملة والوفاء بمسؤولياتها.
5. تحفيز وتفعيل التحسين والتطوير المستمر لأداء العمليات الإنتاجية والخدمية كافة.
6. حث المنشآت على الالتزام بالموصفات والمقاييس الوطنية والدولية.
7. تكريم أفضل المنشآت ذات الأداء المتميز التي تحقق اعلى مستويات الجودة.
8. زيادة فاعلية مشاركة المنشآت في بناء المجتمع وخدمته.
9. التركيز على كسب الولاء الدائم والعلاقات المثينة مع العملاء والعاملين والموردين والمستثمرين بتطبيق أفضل النظم لتحديد وتلبية حاجاتهم ومتطلباتهم وتوقعاتهم.
10. تأسيس قاعدة معلوماتية لجائزة الملك عبد العزيز للجودة.
11. تبني التخطيط الاستراتيجي للجودة لرسم ووضع الخطط والأهداف ووسائل تحقيقها.

الأداء المتميز والإبداع والجودة بما يتفق والنماذج العالمية للتميز.

2. توفير مرجعية إرشادية وأسس معيارية لقياس مدى التقدم والتطور في أداء الجهات الحكومية والمؤسسات والهيئات الرسمية وغير الرسمية وتعزيز التنافس الإيجابي بينها.

جائزة الملك عبد العزيز للجودة

أنشئت جائزة الملك عبد العزيز للجودة بموجب خطاب المقام السامي رقم 7/ب/18670 بتاريخ 1420/11/27هـ بهدف تحفيز القطاعات الإنتاجية والخدمية لتبني مبادئ الجودة الشاملة وأسسها، والعمل على رفع مستوى الجودة، والقدرة على المنافسة العالمية، مع تفعيل التحسين المستمر لأداء هذه القطاعات، وتكريم أفضل المنشآت ذات الأداء المتميز التي تحقق أعلى مستويات الجودة. وعلى هذا الأساس سيساهم برنامج جائزة الملك عبد العزيز للجودة بالمملكة في رفع مستوى جودة المنتجات والخدمات الوطنية، وزيادة التنافس بين المنشآت في القطاعات المختلفة جميعها على تلبية حاجات المستفيدين وتوقعاتهم منها، ومساعدتها في المنافسة العالمية.

وتمنح الجائزة من خلال هيئة المحكمين وفرق التقييم المستقلة التي تقوم بمراجعة استمارات التقدم، وإجراء زيارات ميدانية عند الحاجة بتنسيق الأمانة العامة التابعة للهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة . ويستخدم المقيمون معايير الجائزة الآتية لإعطاء حكم موضوعي عن مستوى الجودة في المنشآت المتقدمة: القيادة الإدارية، والتخطيط الاستراتيجي، والموارد البشرية، والموردين والشركاء، وإدارة العمليات، والتركيز على المستفيد، والتأثير على المجتمع، ونتائج الأعمال.

ويعطى لكل معيار من المعايير السابقة وزن محدد يختلف بحسب أهمية المعيار بالنسبة للمملكة، ويكون الوزن على شكل درجات لكل معيار، حيث يبلغ عدد الدرجات الإجمالية للمعايير كلها 1000 درجة. ويشتمل كل معيار رئيس على عدة معايير فرعية تسمى عناصر، ويمثل الجدول الآتي الدرجات التي تعطى لكل معيار من معايير الجائزة.

مع شركة طاليس العالمية، حيث تتسجم أهداف هذه الاتفاقية مع ما جاء في جائزة الملك عبد العزيز للجودة بالإضافة إلى إيجاد قدرات محلية مؤهلة، وإيجاد فرص عمل متميزة للكوادر السعودية التي تحرص على استقطابهم. ويرى الباحث أن القطاعات السعودية المختلفة من الممكن أن تسعى إلى تطوير أداء العاملين فيها من خلال إبرام اتفاقيات تعاون مع شركات كبرى عالمية في تخصصات مختلفة.

3. دراسة ذياب (2012)، بعنوان: قياس أبعاد جودة الخدمات الطبية المقدمة في المستشفيات الحكومية الأردنية من منظور المرضى والموظفين. هدفت الدراسة إلى قياس أبعاد جودة الخدمات الطبية المقدمة في المستشفيات الحكومية الأردنية من منظور المرضى والموظفين، وتكون مجتمع الدراسة من المستشفيات التابعة لوزارة الصحة جميعها، وعددها (30) مستشفى موزعة في مختلف محافظات الأردن الاثنتي عشرة، أما عينة الدراسة فقد تم اختيارها بطريقة عشوائية من المرضى والموظفين في ثلاثة مستشفيات في شمال المملكة ووسطها وجنوبها، تم استخدام استباننتين؛ واحدة للموظفين والأخرى للمرضى (كأداة رئيسة لجمع البيانات لهذه الدراسة). توصلت الدراسة الى العديد من النتائج، أهمها : أن المستشفيات الحكومية يتوفر فيها تطبيق أبعاد الخدمة الطبية الاعتمادية، والملموسية، والتعاطف، والأمان باستثناء بعد الاستجابة، وذلك من وجهة نظر العاملين في المستشفيات مع الأخذ بعين الاعتبار أن هذا التوفر (التطبيق) متباين بين الأبعاد الخمسة، وكان تقييم المرضى للأبعاد نفسها متقارب فيما يتعلق بالأبعاد جميعها ما عدا بعدي الاستجابة والتعاطف، ولم تظهر الدراسة أية فروق في تقييم المرضى لأبعاد الجودة تعزى الى أي من المتغيرات الديمغرافية. أوصت الدراسة بضرورة التزام إدارة المستشفى بتقديم الخدمات الطبية للمريض في الوقت المحدد وإعطاء الاهتمام لمشكلات المرضى، والمحافظة على السجلات الطبية وسريتها، واستخدام أنظمة للمواعيد المسبقة وإبلاغ المرضى بذلك، وتوفير قاعات انتظار للمرضى ودورات مياه مناسبة، وتوفير الحوافز والدورات

12. تدريب وتطوير الكوادر البشرية الوطنية وتوفير الظروف الملائمة للعمل وزيادة الكفاءة والقدرات الفنية والعملية في مجال الجودة.

13. الاستفادة من الموارد الوطنية المتاحة كافة لتحسين الأداء. التشغيلي والاقتصادي على مستوى المنشآت، ومن ثم على المستوى الوطني.

14. ممارسة قياس مستويات الأداء في الأعمال المختلفة (التقييم الذاتي) ومقارنتها بمستويات أداء المنشآت المنافسة وقياس التحسن في النتائج على مر الزمن.

15. التعريف بالتجارب السعودية الرائدة في مجال الجودة وإتاحة الفرصة للاستفادة منها.

16. زيادة أعداد المتخصصين في مجال الجودة من مدققين وفنيين وخبراء.

ثانياً . الدراسات السابقة

1. ورقة عمل مقدمة من د. الثبيتي، (1431 هـ):

هدفت الورقة إلى تقييم برنامج الجودة الشاملة في محافظة الطائف، وذلك من خلال عرض تجربة محافظة الطائف في مجال تطبيق الجودة الشاملة والتميز في القطاع الحكومي الذي يعد من أهم القطاعات الخدمية لكونه يقدم خدماته لأفراد المجتمع بأسره. وقد قامت محافظة الطائف بإشفاق مشروع الجودة الشاملة في محافظة الطائف، وذلك تمشياً مع جائزة الملك عبد العزيز للجودة، وقد تم السير بهذا المشروع من خلال ثلاث مراحل، حيث يقول الثبيتي إن المرحلة الأولى اتسمت بالركود والمقاومة وقلة المهتمين، أما المرحلة الثانية فقد اتسمت بالنشاط النسبي المشوب بالحنز، مما شجع القائمين على المشروع على الاستمرار والانطلاق نحو المزيد من العطاء، أما المرحلة الثالثة؛ فقد توجت بتبني التغيير والانطلاق نحو التطبيق الموجه والممنهج. من هنا؛ فإن الباحث يؤمن بأن تطوير أداء العاملين ليس وليد صدفة أو مجرد قرار، بل هو عمل شاق بحاجة إلى متابعة.

2. دراسة الشبل (1429 هـ):

تمثل هذه الدراسة مقالة منشورة في موقع شركة التوازن الاقتصادي يتحدث فيها غسان الشبل، الرئيس التنفيذي لشركة الإلكترونيات المتقدمة عقب توقيع اتفاقية تعاون

التأثير على المجتمع والتركيز على المستفيد يعدان الأقل تأثيراً على الإنتاجية.

أوصت الدراسة بضرورة استمرار الشركة في تطبيق فلسفة إدارة الجودة الشاملة لما لها من أهمية وتأثير على الإنتاجية، وأن يتم التركيز على المبادئ الأكثر تأثيراً على الإنتاجية، وأن تستمر الشركة في خططها التدريبية المتمثلة في تدريب موظفيها وتطويرهم.

6. دراسة عبيد (2009)، بعنوان: واقع إدارة التغيير وأثرها على أداء العاملين في وزارة الصحة الفلسطينية /دراسة حالة مجمع الشفاء الطبي. هدفت الدراسة إلى تعرف واقع إدارة التغيير في وزارة الصحة الفلسطينية، وأثر ذلك في أداء العاملين، من خلال دراسة حالة مجمع الشفاء الطبي، وقد تم تناول ثلاثة مجالات للتغيير هي التغيير في الهيكل التنظيمي، والتغيير في التكنولوجيا، والتغيير في الأفراد. توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، كان من أهمها: التغيير في الهيكل التنظيمي لم يكن واضح المعالم، وذلك بسبب إحداث تغييرات في الهيكل التنظيمي لأهداف تخدم مصالح شخصية لفئة معينة، وعدم وضوح خطوط السلطة والمسؤولية للإدارات في داخل المجمع مما يؤدي إلى تداخل في الصلاحيات والمسؤوليات، والتغيير في التكنولوجيا لم يكن واضحاً، ولم يعمل على تقليل الجهد والوقت، أو السرعة في الإنجاز، حيث لا توجد خطة شاملة تحدد ما التكنولوجيا المطلوبة؟ وخلصت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات أهمها: ضرورة أن يكون التغيير في الهيكل التنظيمي بما يتوافق مع متطلبات العمل، وبعد دراسة البيئة الداخلية والخارجية دراسة متأنية، ضرورة تحديد السلطة والمسؤولية لكل إدارة ووظيفة بحيث لا يكون هناك تداخل في الصلاحيات، ضرورة تعامل الإدارة مع العاملين بإيجابية والاهتمام بالعلاقات الإنسانية من خلال تقدير الجهد الذي يبذله العاملون، وإيجاد نظام حوافز لتشجيع العاملين.

7. دراسة المعاني (2008) بعنوان: "اثر تمكين العاملين على تحقيق التميز للمؤسسات الأردنية المشاركة بجائزة الملك عبد الله الثاني للتميز".

تم إجراء الدراسة على مؤسسات القطاع العام من الوزارات

التدريبية للعاملين، وتبسيط الإجراءات لتقديم الخدمات الطبية، بالإضافة إلى استحداث وحدة إدارية تعنى بالجودة وأبعادها

4. دراسة الحربي (2011)، بعنوان: "الجودة والتميز في القطاع الحكومي لماذا؟ وكيف؟".

هدفت الدراسة إلى توضيح أثر الجوائز في تطوير مفهوم الجودة التي لم تعد مجرد فحص للمنتجات بل انتقلت لتصبح إطاراً شاملاً وعماداً لإدارة المنظمات الإنتاجية الخدمية. ويؤكد الباحث أن إطلاق الجائزة أمر مهم ولكن الأهم هو تفعيل جائزة الملك عبد العزيز للجودة التي سيكون لها دور فعال في توضيح المعايير التي تسيّر عليها الوزارات والهيئات الوطنية من خلال التخطيط المتقن لتهيئة بيئة القطاع الحكومي لفهم وتطبيق معايير الجائزة لكي تؤتي ثمارها. وقد أضاف الباحث أن مثل هذا الأمر يحتاج إلى دعم من مجلس الشورى والإسراع في متابعة تنفيذ معايير الجائزة وشروطها.

5. دراسة الشاورة والمطيري (2010)، بعنوان: أثر تطبيق

مبادئ إدارة الجودة الشاملة على الإنتاجية (مبادئ جائزة الملك عبد العزيز للجودة). دراسة تطبيقية على شركة مرافق الكهرباء والمياه السعودية. هدفت هذه الدراسة إلى تعرف أثر تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على الإنتاجية في شركة مرافق الكهرباء والمياه السعودية مستندة على مبادئ إدارة الجودة الشاملة التي تعتمدها جائزة الملك عبد العزيز للجودة في المملكة العربية السعودية. وقد تكون مجتمع الدراسة من كافة موظفي شركة مرافق الكهرباء والمياه السعودية بالجبيل وينبع كافة، تكونت من (1100) موظف، ولتحقيق هدف الدراسة وتم توزيع (800) استبانته أُخضع منها (736) استبانته للتحليل الإحصائي.

توصلت الدراسة إلى أن لتطبيق إدارة الجودة الشاملة أثر إيجابي على الإنتاجية في شركة مرافق الكهرباء والمياه السعودية، وأن مبدأ إدارة العمليات أكثر المبادئ تأثيراً في الإنتاجية، ويأتي مبدأ القيادة الإدارية ثانياً أكثر المبادئ تأثيراً في الإنتاجية، ثم تسلسلت المبادئ في التأثير على الإنتاجية فأتى مبدأ الموارد البشرية ثم مبدأ نتائج الأعمال، ثم مبدأ الموردین والشركاء، ثم مبدأ التخطيط الاستراتيجي، وأن مبدأي

عليه؛ وبالإستفادة من البحوث المشابهة، قام الباحث باختيار عينة عشوائية منتظمة مكونة من مائة منتفع من منتفعي خدمات تلك المستشفيات ليمثلوا مجتمع الدراسة، وقام بسحب الأرقام الزوجية من المراجعين وسؤالهم عن مستوى الخدمات ووقت الانتظار.

• **وحدة المعاينة:** لأغراض هذه الدراسة، تم تحديد وحدة المعاينة والتحليل من المنتفعين من خدمات المستشفيات الحكومية العاملة في مدينة الطائف، وبلغ مجموع أفراد وحدة المعاينة (100) مستجيب تم توزيع استبانة الدراسة عليهم، وتمكن الباحث من استعادة الاستبانة الموزعة جميعها عليهم.

• **وسيلة جمع البيانات:** تم جمع البيانات المتعلقة بهذه الدراسة باستخدام أدوات الملاحظة والاستبانة:

- الملاحظة المباشرة للباحث حول دقة الخدمات وسرعتها وطريقة تقديمها لهؤلاء المنتفعين.
- الاستبانة لقياس مدى موافقة المبحوثين على توافر معايير الأداء التي نصت عليها الجائزة، وقد تكونت الاستبانة من جزأين، تضمن الجزء الأول جمع بيانات حول أفراد العينة للتعرف الى خصائص العينة، فيما احتوى الجزء الثاني على مجموعة فقرات تقيس مدى توافر الأبعاد التي تناولتها الدراسة.

نتائج الدراسة

تم استخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS لتحليل البيانات التي تم الحصول عليها من خلال استبانة الدراسة، وسيتم فيما يأتي توضيح تلك النتائج:

النتائج الخاصة بخصائص أفراد عينة الدراسة

والمؤسسات العامة التي فازت بجائزة الملك عبد الله الثاني للتميز بدورتين أو أكثر. وقد كان من نتائج تقييم تلك المؤسسات ما يأتي:

- المؤسسات التي قامت بتوفير مستلزمات التمكين الهيكلي استطاعت تنمية التمكين النفسي لدى العاملين.
- إن وجود الموظف الممكن إلى جانب القيادة الممكنة، والثقافة التي تتبنى التمكين، بالإضافة إلى إدارة المعرفة، والعمل بروح الفريق، ينتج عنه القدرة والاستقلالية في عملية صنع القرار، بما يعكس بشكل إيجابي على سلوك الموظف وأدائه؛ لكونه سيشعر بأن العمل الذي يؤديه ذا قيمة للمجتمع الذي يلمس فيه التميز، مما يؤهله للحصول على الجائزة.

منهجية الدراسة:

- **نوع الدراسة وطبيعتها:** اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم جمع البيانات النوعية من واقع معايير وشروط الجائزة، وكذلك تم جمع البيانات التي تخدم الدراسة من خلال الاستبانة الإحصائية المعدة لأغراض الدراسة، وبعد جمع البيانات تم تحليلها بواسطة البرنامج الإحصائي spss.

مجتمع الدراسة وعينتها: يتكون مجتمع الدراسة من جميع المنتفعين من الخدمات الصحية التي تقدمها المستشفيات الحكومية العاملة في مدينة الطائف، ولصعوبة حصر مجتمع الدراسة بشكل دقيق؛ فقد قام الباحث - واعتماداً على خبرته الشخصية - (حيث يمكن الاعتماد على الخبرة السابقة للباحث بتحديد حجم العينة المناسب، أو الاستعانة والاسترشاد برأي باحثين آخرين، كما أوضحت سيكاران (2009، ص76) باختبار عينة مكونة من (20%) من أفراد المجتمع الكلي، إذا كان حجم المجتمع يتراوح بين (500-1000) فرد، وكلما زاد عدد المجتمع الأصلي عن ذلك قلت نسبة العينة). وبناءً

الجدول (2)
خصائص العينة

المتغير	الفئات	التكرارات	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	80	80%
	أنثى	20	20%
	المجموع	100	100%
العمر	أقل من 25 سنة	30	30%
	25-35 سنة	50	50%
	35-45 سنة	10	10%
	45-55	5	5%
	أكبر من 55 سنة	5	5%
	المجموع	100	100%
	المجموع	100	100%
المؤهل العلمي	ثانوية عامة	20	20%
	بكالوريوس	60	60%
	ماجستير	20	20%
	دكتوراه	0	0%
	المجموع	100	100%
طبيعة العمل	عمل إداري	60	60%
	عمل مساند	40	40%
	المجموع	100	100%

تحليل بيانات الدراسة

يظهر الجدول (3) المتجمعة بواسطة الاستبانة حول الأبعاد المستخدمة في الدراسة، وهي (تنظيم مواعيد المراجعين، وقصر فترة الانتظار، والتعامل بسلوكيات ريفية

المستوى، وتدني نسبة الأخطاء الطبية) كمؤشرات على أن أداء موظفي المستشفيات الحكومية العاملة في مدينة الطائف قد تحسنت نتيجة مشاركة تلك المستشفيات في جائزة الملك عبد العزيز للجودة.

الجدول (3)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيمة t ومستوى الدلالة لأبعاد الدراسة المختلفة

الرقم	العبارة	م. حسابي	انحراف معياري	قيمة t	مستوى الدلالة
تنظيم مواعيد المراجعين:					
1.	يتوافر لدى المستشفى الآن قاعدة بيانات عن المرضى والمراجعين (المنتفعين) مخزنة في أجهزة الحاسوب يسهل الرجوع إليها بسرعة.	3.30	1.261	-5.242	.000
2.	يتم تحديث بيانات كل مريض منتفع بعد كل زيارة للمستشفى.	3.91	1.319	-.647	.520
3.	تبيّن معلومات المريض المنتفع كل ما تم تقديمه له من فحص وعلاج طوال مدة مرضه.	3.64	1.008	5.923	.000
الإجمالي		3.62	.49738	3.001	.004
قصر فترة الانتظار:					
4.	أصبح المرضى والمراجعون (المنتفعون) يعرفون مواعيد مراجعتهم للمستشفى.	3.45	1.082	3.942	.000
5.	لم تعد هناك صفوف وطوابير طويلة من المراجعين (المنتفعين) لانتظار دورهم لتلقي الخدمة.	3.80	.761	9.812	.000
6.	لم تعد هناك داع لأخذ بيانات المراجع المنتفع في كل زيارة، مما يعني اختصار الوقت.	3.45	1.124	3.795	.000
الإجمالي		3.75	.60548	6.954	.000
التعامل بسلوكيات رفيعة المستوى:					
7.	أصبحت إدارة المستشفى تركز على حسن تعامل الموظفين مع المراجعين.	3.77	1.003	7.230	.000
8.	تقوم إدارة المستشفى بإيفاد الموظفين لحضور دورات تدريبية حول حسن التعامل مع الجمهور.	3.73	1.036	6.583	.000
9.	يقوم الموظفون بالإصغاء للمراجع باهتمام لمعرفة حالته بشكل دقيق.	3.66	1.027	6.020	.000
10.	يقوم الأطباء والمختصون بتشخيص مرض المراجع بكل دقة وأمانة.	3.80	1.019	-1.883	.063
الإجمالي		3.74	.63643	7.202	.000
تدني نسبة الأخطاء في الوصفات الطبية:					
11.	لم تعد هناك أخطاء تنكر في صرف وصفات العلاج للمراجعين (المنتفعين).	4.34	.641	19.617	.000
12.	تتناقصت أعداد الشكاوى المقدمة من قبل المواطنين المنتفعين من خدمات المستشفى.	3.55	1.164	4.397	.000
13.	شمل التطوير الطاقة الاستيعابية للمستشفى من حيث توافر الأجهزة والمباني المتطورة.	4.34	.641	19.617	.000
الإجمالي		4.07	.69510	12.167	.000
المساهمة في سياسة توظيف الموظفين:					
14.	أدى تطوير أداء العاملين السوريين امتثالاً لجائزة الملك عبد العزيز إلى تقليص حجم العمالة الوافدة في المستشفيات الحكومية في مدينة الطائف	3.55	1.164	4.397	.000
الإجمالي		3.55	1.164	4.397	.000

تنظيم مواعيد المراجعين (المنتفعين):

تم تقدير هذا البُعد من خلال إجابات وحدة المعاينة عن مجموعة من الأسئلة التي تفحص مدى اعتماد المستشفيات

العاملة في مدينة الطائف على التكنولوجيا في تنظيم مواعيد المواطنين (المنتفعين) ومراجعاتهم؛ حرصاً على عدم إضاعة وقتهم، وقد بلغ المتوسط الحسابي العام لهذا المتغير (3.62)،

العناية الطبية اللائقة في المستشفيات الحكومية في مدينة الطائف بسبب مشاركة تلك المستشفيات في جائزة الملك عبد العزيز للجودة، وكانت الفقرة الأكثر إيجابية (الأكثر تقديراً) هي: "يقوم الأطباء والمختصون بتشخيص مرض المراجع المنتفع بكل دقة وأمانة"، بمتوسط حسابي (3.80). وكانت الفقرة الأضعف (الأقل تقديراً) هي التي تنص على: "يقوم الموظفون بالإصغاء للمراجع المنتفع باهتمام لمعرفة حالته بشكل دقيق"، بمتوسط حسابي (3.66)، إلا أنها تبقى أيضاً أعلى من إجابة "محايد" بالمقياس الخماسي (تقع ضمن منطقة الموافقة).

تدني نسبة الأخطاء في الوصفات الطبية:

تم تقدير هذا البُعد من خلال إجابات وحدة المعاينة عن مجموعة من الأسئلة التي تفحص نسبة الأخطاء في صرف العلاجات اللازمة للمراجعين (المنتفعين)، وقد بلغ المتوسط الحسابي العام لهذا المتغير (4.07)، وهو أعلى من إجابة "موافق" بالمقياس الخماسي، مما يعني الموافقة القوية (بشدة) على أن نسبة الأخطاء في صرف العلاجات اللازمة للمراجعين (المنتفعين) قد قلت كثيراً، وجاءت كل الفقرات إيجابية، وبمتوسطات حسابية أعلى من المتوسط الحسابي الافتراضي (3)، ما يعني أن نسبة الأخطاء في صرف العلاجات اللازمة للمراجعين (المنتفعين) قلت كثيراً بعد إطلاق الجائزة وذلك من أجل الفوز بها وخدمة أبناء الوطن بكفاءة.

اختبار فرضيات الدراسة

نقدم فيما يأتي نتائج اختبار فرضيات الدراسة، وقد تم استخدام اختبار One Sample t test لاختبار الفرضيات من الأولى حتى الرابعة، وسجلت نتائج ذلك الاختبار في الجدول رقم (4) اللاحق.

اختبار الفرضية الأولى: لا يوجد فرق ذو دلالة إحصائية بين متوسط تقدير المنتفعين من خدمات المستشفيات المبحوثة لمدى حرص المستشفيات على تنظيم مواعيد المراجعين (المنتفعين) للمستشفيات الحكومية والمتوسط الفرضي (3).

أظهرت النتائج رفض الفرضية المبدئية وقبول الفريضة البديلة، أي أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين تنظيم مواعيد المراجعين للمستشفيات الحكومية وتحسن أداء العاملين

وهو أعلى من الوسط الفرضي (3) إجابة "محايد" بالمقياس الخماسي بقليل، ما يعني الموافقة على أن المستشفيات العاملة في مدينة الطائف تعتمد على التكنولوجيا في تنظيم مواعيد المواطنين ومراجعاتهم (المنتفعين) حرصاً على عدم إضاعة وقتهم.

وكانت الفقرة الفضلى؛ (الأكثر تقديراً) " يتم تحديث بيانات كل مريض بعد كل زيارة للمستشفى" بمتوسط حسابي (3.91)، والفقرة الأضعف؛ (الأقل تقديراً) " يتوافر لدى المستشفى الآن قاعدة بيانات عن المرضى والمراجعين (المنتفعين) مخزنة في أجهزة الحاسوب يسهل الرجوع إليها بسرعة" بمتوسط حسابي (3.30).

قصر فترة الانتظار:

تم تقدير هذا البُعد من خلال إجابات وحدة المعاينة عن مجموعة من الأسئلة التي تفحص الوقت المستغرق لتلقي الخدمة المطلوبة، وقد بلغ المتوسط الحسابي العام لهذا المتغير (3.57)، وهو أعلى من الوسط الفرضي (3) الإجابة "محايد" بالمقياس الخماسي، ما يعني الموافقة على أن الوقت المستغرق لتلقي الخدمة المطلوبة قد انخفض، أي أن أداء موظفي المستشفيات الحكومية العاملة في مدينة الطائف قد تحسن نتيجة مشاركة تلك المستشفيات في جائزة الملك عبد العزيز للجودة، وأسهمت في تحسين قدرة العاملين في تلك المستشفيات في تخفيض الوقت المطلوب لتلقي الخدمة. وجاءت الفقرة التي تنص على: "لم تعد هناك صفوف وطوابير طويلة من المراجعين (المنتفعين) لانتظار دورهم لتلقي الخدمة"، التي جاء متوسطها الحسابي (3.80) هي الأقوى، (الأعلى من الوسط الفرضي 3)، في حين كانت الفقرتان الآتيتان بالوزن نفسه (3.45) لكل منهما.

التعامل بسلوكيات رفيعة المستوى:

تم تقدير هذا البعد من خلال إجابات وحدة المعاينة عن مجموعة من الأسئلة التي تفحص مدى تلقي المواطن المنتفع من التأمين الصحي الحكومي العناية الطبية اللائقة في المستشفيات الحكومية في مدينة الطائف، وقد بلغ المتوسط الحسابي العام لهذا المتغير (3.74)، وهو أعلى من إجابة "محايد" بالمقياس الخماسي، ما يعني موافقة عينة الدراسة على أن المواطن المنتفع من التأمين الصحي الحكومي يلاقي

المستوى مع المستفيدين والمتوسط الفرضي (3).
 يتبين من الجدول رقم (4) أن قيمة t المحسوبة لهذا المتغير بلغت (7.202)، وهي أكبر من قيمة t الجدولية (1.96)، ما يعني رفض الفرضية المبدئية، وقبول الفرضية البديلة عنها، أي أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تعامل العاملين مع المستفيدين من الخدمات الصحية بسلوكات رفيعة المستوى وتحسن أداء العاملين في المستشفيات الحكومية في مدينة الطائف.
الفرضية الرئيسية الرابعة: لا يوجد فرق ذو دلالة إحصائية بين متوسط تقدير المنتفعين من خدمات المستشفيات المبحوثة لدى حرص المستشفيات على تخفيض نسبة الأخطاء في الوصفات الطبية والمتوسط الفرضي (3).
 أظهرت النتائج رفض الفرضية المبدئية وقبول الفرضية البديلة، أي أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تندي نسبة الأخطاء في الوصفات الطبية وتحسن أداء العاملين في تلك المستشفيات، كما تظهر الأرقام في الجدول رقم (4) فقد بلغت قيمة t المحسوبة (12.167)، وهي أكبر من قيمة t الجدولية (1.96) وبمستوى دلالة معنوية (0.000)، وهي أقل من 0.05.

في تلك المستشفيات، وكما تظهر الأرقام في الجدول رقم (4) فقد بلغت قيمة t المحسوبة (3.001)، وهي أكبر من قيمة t الجدولية (1.96) وبمستوى دلالة معنوية (0.000)، وهي أقل من 0.05.

اختبار الفرضية الثانية: لا يوجد فرق ذو دلالة إحصائية بين متوسط تقدير المنتفعين من خدمات المستشفيات المبحوثة لدى حرص المستشفيات على تقصير فترة الانتظار للمراجعين (المنتفعين) للمستشفيات والمتوسط الفرضي (3).
 يتبين من الجدول رقم (4) أن قيمة t المحسوبة لهذا المتغير بلغت (6.954)، وهي أكبر من قيمة t المحسوبة (1.96)، ومستوى الدلالة الإحصائية (0.000)، وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05)، ما يشير إلى رفض الفرضية المبدئية وقبول الفرضية البديلة، أي أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين قصر فترة الانتظار للمراجعين للمستشفيات الحكومية في مدينة الطائف وتحسن أداء العاملين في تلك المستشفيات.

اختبار الفرضية الثالثة: لا يوجد فرق ذو دلالة إحصائية بين متوسط تقدير المنتفعين من خدمات المستشفيات المبحوثة لدى حرص المستشفيات على التعامل بسلوكات رفيعة

الجدول (4)

نتائج اختبار t لمتغيرات الدراسة المختلفة

المتغير	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t المحسوبة	قيمة t الجدولية	مستوى الدلالة
تنظيم مواعيد المراجعة	623.	.49738	3.001	1.96	.000
الانتظار لوقت طويل	573.	.60548	6.954	1.96	.000
التعامل بسلوكات رفيعة المستوى	743.	.63643	7.202	1.96	.000
الأخطاء الطبية	4.07	.69510	12.167	1.96	.000

مناقشة النتائج والتوصيات

ولدى تقدير مدى تأثير المشاركة بجائزة الملك عبد العزيز في أداء موظفي المستشفيات الحكومية العاملة في مدينة الطائف، تبين أن اعتماد المستشفيات العاملة في مدينة الطائف على التكنولوجيا في تنظيم مواعيد المواطنين (المنتفعين) ومراجعاتهم، حرصاً على عدم إضاعة وقتهم قد ازدادت، كما تقلص الوقت المستغرق لتلقي الخدمة المطلوبة،

استندت نتائج الدراسة إلى بيانات عينة عشوائية عددها 100 فرد، وقد شكّل الذكور النسبة الكبرى منهم (80%)، ويعمر يتراوح بين 25-35 سنة، وشكل الذين يحملون شهادة البكالوريوس النسبة الكبرى منهم، وهم يعملون في وظائف إدارية.

أو السرعة في الإنجاز، حيث لا توجد خطة شاملة تحدد ما هي التكنولوجيا المطلوبة. فيما اتفقت الدراسة الحالية مع دراسة المعاني (2008) التي توصلت إلى أنه كان هناك تأثير إيجابي لمشاركة مؤسسات القطاع العام من الوزارات والمؤسسات العامة بجائزة الملك عبد الله الثاني للتميز على أداء العاملين، ومن ثم التحسن الكبير الذي طرأ على عمل تلك المؤسسات.

الاستنتاجات:

- أ. إن مدى اعتماد المستشفيات العاملة في مدينة الطائف على التكنولوجيا في تنظيم مواعيد المواطنين ومراجعاتهم (المنفعين) حرصاً على عدم إضاعة وقتهم قد ازداد بشكل كبير بعد مشاركة تلك المستشفيات في جائزة الملك عبد العزيز (الفرضية الأولى).
- ب. تناقص الوقت المستغرق لتلقي الخدمة المطلوبة من قبل المراجعين (المنفعين) للمستشفيات الحكومية في مدينة الطائف، حيث لم يعودوا ينتظرون وقتاً طويلاً لتلقي الخدمة المطلوبة (الفرضية الثانية).
- ج. أصبح المواطن المنتفع من التأمين الصحي الحكومي يتلقى الاستقبال اللائق والسلوك المهذب في المستشفيات الحكومية في مدينة الطائف (الفرضية الثالثة).
- د. تراجعت نسبة الأخطاء في صرف العلاجات اللازمة للمراجعين وقلت بعد إطلاق جائزة الملك عبد العزيز (الفرضية الرابعة).

كما تسمح هذه الاستنتاجات بتقديم التوصيات الآتية

1. ضرورة توفير قاعدة بيانات عن المرضى والمراجعين (المنفعين) مخزنة في أجهزة الحاسوب الخاصة بالمستشفى، بحيث يسهل الرجوع إليها بسرعة، لزيادة اعتماد تلك المستشفيات على التكنولوجيا الحديثة في تقديم خدماتها للمراجعين والمرضى، إذ أظهر هذا البعد موافقة ضعيفة من قبل أفراد العينة.
2. استمرار العمل على تقليص الوقت المستغرق لتلقي الخدمة المطلوبة من قبل المراجعين (المنفعين)، وتخفيض ذلك الوقت إلى أقل حد ممكن، لتبقى تلك المستشفيات متميزة في تقديم خدماتها وبالسرعة الممكنة.

وأن مدى تلقي المواطن المنتفع من التأمين الصحي الحكومي العناية الطبية اللائقة في المستشفيات الحكومية في مدينة الطائف ارتفع كثيراً، وقلت نسبة الأخطاء في صرف العلاجات اللازمة للمراجعين.

تتفق هذه النتائج إلى حد كبير مع ما توصلت إليه بعض الدراسات السابقة، فقد أشارت دراسة الثبتي (1431هـ)؛ التي عرضت تجربة محافظة الطائف في مجال تطبيق الجودة الشاملة والتميز في القطاع الحكومي، إلى أن تطوير أداء العاملين ليس وليد صدفة أو مجرد قرار، بل هو عمل شاق بحاجة إلى متابعة. كما أشارت دراسة الشبل (1429هـ) إلى أن القطاعات السعودية المختلفة من الممكن أن تسعى إلى تطوير أداء العاملين فيها من خلال إبرام اتفاقيات تعاون مع شركات كبرى عالمية في تخصصات مختلفة.

وكانت دراسة نياز (2012) قد بينت أن المستشفيات الحكومية الأردنية يتوافر فيها تطبيق أبعاد الخدمة الطبية الاعتمادية، والملموسية، والتعاطف، والأمان باستثناء بعد الاستجابة وذلك من وجهة نظر العاملين في المستشفيات. وبينت دراسة الحربي (2011) أن أثر الجوائز في تطوير مفهوم الجودة لم يعد مجرد فحص للمنتجات، بل انتقل لتصبح اطاراً شاملاً وعاملاً لإدارة المنظمات الإنتاجية الخدمية، ومن ثم فإن إطلاق الجائزة أمر مهم ولكن الأهم هو تفعيل جائزة الملك عبد العزيز للجودة التي سيكون لها دور فعال في توضيح المعايير التي تسير عليها الوزارات والهيئات الوطنية من خلال التخطيط المتقن لتهيئة بيئة القطاع الحكومي لفهم معايير الجائزة وتطبيقها لكي تؤتي ثمارها. وأكدت دراسة الشواورة والمطيري (2010) أن لتطبيق إدارة الجودة الشاملة (مبادئ جائزة الملك عبد العزيز للجودة) أثراً إيجابياً في الإنتاجية في شركة مرافق الكهرباء والمياه السعودية.

واختلفت الدراسة الحالية مع دراسة عبيد (2009) حول أثر إدارة التغيير على أداء العاملين في وزارة الصحة الفلسطينية، التي توصلت لمجموعة من النتائج، كان من أهمها: التغيير في الهيكل التنظيمي لم يكن واضح المعالم، وعدم وضوح خطوط السلطة والمسؤولية للإدارات، مما يؤدي إلى تداخل في الصلاحيات والمسؤوليات، كما أن التغيير في التكنولوجيا لم يكن واضحاً، ولم يعمل على تقليل الجهد والوقت،

العناية.
4. العمل على زيادة تأكيد ضرورة تقليل نسبة الأخطاء في
صرف العلاجات اللازمة للمراجعين (المنتفعين)
والمرضى، علماً بأن هذا البعد قد حظي بموافقة كبيرة من
قبل أفراد العينة.

3. ضرورة الحرص على تلقي المواطن المنتفع من التأمين
الصحي الحكومي العناية الطبية اللائقة في تلك
المستشفيات، ولحرص الموظفين على ضرورة الإصغاء
للمراجع باهتمام بالغ لمعرفة حالته بشكل دقيق، أظهر هذا
البعد موافقة ضعيفة، ومن ثم فهو بحاجة الى لتأكيد هذه

المراجع

المراجع العربية

جمادى الآخر، 30 يونيو 2008، ص17، الرياض، المملكة
العربية السعودية.
الشواورة، فيصل محمود والمطيري، عبد العزيز مرزوق
(2010). أثر تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على
الإنتاجية (مبادئ جائزة الملك عبد العزيز للجودة). دراسة
تطبيقية على شركة مرافق الكهرباء والمياه السعودية، مجلة
جامعة مؤتة، ص 132-158. متاح على:
[http://blog.postjordan.com/karak/wp-content/
/uploads/2012/11](http://blog.postjordan.com/karak/wp-content/uploads/2012/11)
عبيد، عوني فتحي خليل، (2009)، واقع إدارة التغيير وأثرها على
أداء العاملين في وزارة الصحة الفلسطينية: دراسة حالة مجمع
الشفاء الطبي، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة
الإسلامية، غزة.
المعاني، أحمد اسماعيل، (2008)، أثر تمكين العاملين على
تحقيق التميز للمؤسسات الأردنية المشاركة بجائزة الملك
عبد الله الثاني للتميز، الأردن، جامعة عمان العربية
للدراسات العليا، رسالة دكتوراه فلسفة في الإدارة.
المعاني، أحمد وعريقات، أحمد والصالح، أسماء وجردات،
ناصر (2011)، قضايا إدارية معاصرة، عمان: إثراء للنشر
والتوزيع.

الثبيني، زين بن عيضة (1431 هـ). خبراء الجودة يستعرضون
دور جوائز الجودة في تطوير الأداء في القطاع الحكومي.
ورقة عمل مقدمة للمؤتمر الوطني الثالث للجودة - مركز
الملك فيصل للمؤتمرات، منشورات جامعة الملك عبد العزيز،
جدة.
الحري، عوض سالم (2011). الجودة والتميز في القطاع
الحكومي لماذا؟ وكيف؟ مقالة منشورة في موقع الجائزة
الإلكتروني <http://www.kaqa.org.sa/>
ذياب، صلاح محمود (2012). قياس أبعاد جودة الخدمات
الطبية المقدمة في المستشفيات الحكومية الأردنية من منظور
المرضى والموظفين، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات
الاقتصادية والإدارية، المجلد العشرون، العدد الأول، ص
69-104.
السلمي، علي (2002). إدارة التميز: نماذج وتقنيات الإدارة في
عصر المعرفة، القاهرة: دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع.
سيكاران، أوما (2009). طرق البحث في الإدارة - مدخل لبناء
المهارات البحثية، ترجمة: بسبوني، اسماعيل علي، الرياض:
دار المريخ للنشر.
الشبل، غسان بن عبد الرحمن، (1429 هـ). مسابقة شركة
الإلكترونيات المتقدمة، جريدة الرياض، العدد 14616، 26

المراجع الأجنبية

Al-Damen, Rula (2006). Developing an Excellence
Assessment Model for Jordanian Business.
Unpublished doctoral dissertation, Amman: Amman
Arab University for Graduate Studies.
Cobb, Charles (2003). *From Quality to Business Excellence:
A systems approach to Management*. ASQ 2003.
Available: [http://www.letu.edu/people/jaytevis/ Software-](http://www.letu.edu/people/jaytevis/Software-)

Engineering/E1189-Quality-Into-21-Century. pdf
Deming, W. E. (1996). *Guide for Overseas Companies*.
Union of Japanese scientists and Engineers, Tokyo,
Japan. Available: [http://www.juse.
or.jp/e/deming/
171/attachs/01_Guide_DemingGP2013.pdf](http://www.juse.or.jp/e/deming/171/attachs/01_Guide_DemingGP2013.pdf)
European Foundation for Quality Management (1994).
Self-Assessment Based on the European Model for

Total Quality Management: Guideline for Identifying and Addressing Business Excellence Issues, Brussels, Belgium, Available: <http://ojs.acadiau.ca/index.php/ASAC/article/viewFile/839/728>
www.deming.org, cited in 1-2-2013.

World Bank (1998). *World Development In "Following the Leader in R&D"* : The Joint Effect of Subordinate Problem- Solving Style and Leader- Member Relations on Innovative Behavior.

The Effect of King Abdulaziz Award In Improving Employee's Performance In Governmental Hospitals In Taif City

*Mahmoud H. Alataibi **

ABSTRACT

This study aimed at investigating the effect of King Abdulaziz Award in improving employees' performance in governmental hospitals in Taif city. The research studied four dimensions including: managing the outpatient appointments, minimizing the time of waiting, high-level behaviors deal, and minimizing errors in prescriptions. The study population included the citizens using governmental hospital services in Taif city. For purposes of the study, random sample was taken including 100 beneficiaries. The researcher used two tools for data collection including , observation of the accuracy and time required for services, and the questionnaire to measure the extent of performance improve of employees in government hospitals in Taif city after the launch of King Abdulaziz Award from the point of view of beneficiaries of health services. The results showed that the governmental hospital rely on technology to manage patients' appointments and revisions increased after the participation in King Abdul Aziz Award. The time required to receive services through beneficiaries decreased, the citizen receive the decent reception and polite behave, and the errors in prescriptions decreased after the Award.

KEYWORDS: Performance, King Abdulaziz Award, Governmental Hospitals in Taif City.

* Department of Investment and Finance, Faculty of Administrative and Financial Sciences, Taif University, Saudi Arabia.
Alataibi_m1964@yahoo.com

Received on 19/12/2012 and Accepted for Publication on 30/9/2013.