

أثر القيم التنظيمية على دعم أداء إدارة التميز في المستشفيات الحكومية

The impact of organizational values on supporting
the performance of excellence management in
government hospitals

محسن غنام سالم الدوسري

باحث بمعهد إدارة المستشفيات واقتصاديات الصحة كلية التجارة وإدارة
الأعمال جامعة حلوان

DOI: 10.21608/fjssj.2025.396373

Url: https://fjssj.journals.ekb.eg/article_396373.html

تاريخ إستلام البحث: ٢٠٢٤/١٠/٢٩ م تاريخ القبول: ٢٠٢٤/١٢/٤ م تاريخ النشر: ٢٠٢٥/١٠/١ م
توثيق البحث: الدوسري، محسن غنام سالم. (٢٠٢٥). أثر القيم التنظيمية على دعم أداء إدارة التميز في المستشفيات الحكومية.
مجلة مستقبل العلوم الاجتماعية، ٢٠، ج. (٤)، ص-ص: ١٠٨-٧٩.

٢٠٢٥ م

أثر القيم التنظيمية على دعم أداء إدارة التميز في المستشفيات الحكومية

المستخلص:

هدفت الدراسة الحالية إلي التعرف على أثر القيم التنظيمية على دعم أداء إدارة التميز في المستشفيات الحكومية، كما اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي والذي يقوم على جمع البيانات والمعلومات المتعلقة بموضوع الدراسة، تصنيفها، تحليلها، وكشف العلاقة أبعادها المختلفة، وتكون مجتمع الدراسة من العاملين في المستشفيات الحكومية بالتطبيق على مستشفى الملك خالد بنجران بكافة مستوياتهم وكان عددهم (١٩٦٨) مفردة، وحجم عينة البحث بلغت (٣٢٢) موظف، وقد توصلت الدراسة إلي النتائج التالية: وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لدور الثقافة التنظيمية على دعم إدارة التميز في المستشفيات الحكومية، كما أثبتت وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لدور الثقافة التنظيمية في بعدها القيم التنظيمية على دعم أداء إدارة التميز في المستشفيات الحكومية، ووجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لدور الثقافة التنظيمية في بعدها المعتقدات التنظيمية على دعم أداء إدارة التميز في المستشفيات الحكومية.

الكلمات المفتاحية: الإدارة العليا، الدعم التنظيمي، رضا العاملين.

The impact of senior management support for the application of perceived organizational support in achieving employee satisfaction
Abstract:

The current study aimed to identify the impact of organizational values on supporting the performance of excellence management in government hospitals. The study also relied on the descriptive analytical approach, which is based on collecting data and information related to the subject of the study, classifying it, analyzing it, and revealing the relationship and its various dimensions. The study community consisted of employees in government hospitals, applied to King Khalid Hospital in Najran at all levels, and their number was (1968) individuals, and the size of the research sample amounted to (322) employees. The study reached the following results: There is a statistically significant positive effect of the role of organizational culture on supporting excellence management in government hospitals. It also proved the existence of a statistically significant positive effect of the role of organizational culture in its dimension of organizational values on supporting the performance of excellence management in government hospitals, and the existence of a statistically significant

positive effect of the role of organizational culture in its dimension of organizational beliefs on supporting the performance of excellence management in government hospitals.

Keywords: Senior management, organizational support, employee satisfaction.

- مقدمة:

لقد ظهرت كثير من المداخل والاتجاهات الحديثة في الإدارة، وتم تطبيق كثير منها في المصانع والشركات منذ سنوات طويلة، ولكنه لم يتم الحديث عنها أو تطبيقها في إدارة المؤسسات الصحية إلا في السنوات القليلة الماضية. وانطلاقاً من الواقع الحالي الذي يشير إلى أنه قد بات لزاماً على كل المنظمات أن تسعى إلى امتلاك نظام إدارة قوي وفعال يساعدها على البقاء والاستمرار، من خلال التكيف مع بيئة الأعمال الجديدة، وإفرازات العولمة، وحدة التنافسية في عالم سريع التغير، والذي يعتمد أساساً على تحقيق الأداء التنظيمي، إضافة إلى إمكانية الاندماج في العالمي والتمتع بمرونة عالية تمكن من التكيف مع هذه التغيرات الاقتصادية البيئية التنظيمية بأكملها هو عملية إدارية تهدف إلى تغيير وتحويل نظام العمل في المؤسسات بطريقة تحقق الكفاءة والفعالية.

حيث ترجع أهمية الثقافة التنظيمية في دورها في تمييز المنظمة من غيرها من المنظمات من خلال تأكيدها للتقييم والإبداع بهدف الحصول على أداء متميز يساهم في تحقيق تطلعات ورغبات واحتياجات المنظمة لتحقيق أهدافها وبصفة عامة وأهداف العاملين بصفة خاصة وكوسيلة فعالة لدعم وأنماء المنظمة بهدف تطوير مستوى أداءهم وزيادة فاعليتهم. (فرج، ٢٠١٨)

ويحظى موضوع الثقافة التنظيمية باهتمام كبير من قبل الباحثين في إدارة الأعمال كونها تعد إحدى المحددات الرئيسة لنجاح المؤسسات أو فشلها ، وبما أن منظمات الأعمال تسعى لتحقيق التفوق والتميز باستمرار كان لزاماً عليها مواكبة التطور والتقدم المستمر في بيئتها، ولعل تبنيها لمفهوم إدارة "التميز لتتكيف مع بيئتها الخارجية وقدرتها على الصمود أمام المنافسة القوية التي تواجهها من مثيلاتها في بيئة الأعمال، وبهذا وجدت شركة اسمنت تبسة تحديات صعبة تتطلب منها مراجعة شاملة لأوضاعها بغية إعادة بنائها على أسس جديدة تضمن لها البقاء والنمو ولعل تبنيها لإدارة التميز هو الخيار الأمثل لها (الطاهر، ٢٠٢٢)

وقد نشأ مفهوم "إدارة التميز" للتعبير عن الحاجة إلى مدخل شامل يجمع عناصر ومقومات بناء المنظمات على أسس متفوقة تحقق لها قدرات فائقة في مواجهة التغيرات والأوضاع الخارجية المحيطة بها من ناحية، وتكفل لها تحقيق الترابط والتناسق الكامل بين عناصرها ومكوناتها من جهة أخرى، مما يضمن للمنظمة تحقيق مكانة مرموقة في الأسواق وتلبية رغبات أصحاب المصالح من مالكي المنظمة وعاملين بها ومتعاملين معها (خولة، ٢٠١٥)

- مصطلحات الدراسة:

- الثقافة التنظيمية:

إن قدرة الإنسان على إنتاج الثقافة هي أهم ميزة تميزه عن باقي الكائنات، فالعادات والتقاليد والأفكار التي يتشاركها أفراد المجتمع تستقر في أعماقه ويتوارثها المجتمع جيلا بعد جيل، ومن بين الكلمات التي انتشرت وازدهرت مثل مصطلح الثقافة، وقد اكتسبت هذه الكلمة معناها الفكري في أوروبا حوالي النصف الثاني من القرن الثامن عشر وقد عرفت من عدة نواحي حيث أحصي لها أكثر من ١٦٠ تعريف. لكن أشهرها على الإطلاق تعريف تايلور Tylor حيث عرفها على أنها "ذلك الكل المعقد الذي يشمل المعرفة والعقائد والفن والأخلاق والقانون والعرف وكل المقدسات والعادات الأخرى التي يكتسبها الإنسان من حيث هو عضو في المجتمع" (خروف، ٢٠٠٣)

القيم التنظيمية: وهي الاتفاقات المشتركة بين أعضاء التنظيم والتي تعمل على توجيه سلوكهم طبقاً للظروف التنظيمية المختلفة مثل الاهتمام بالوقت، والأداء، واحترام الآخرين، والمساواة وغيرها. (العميان، ٢٠٠٤)

المعتقدات التنظيمية: وهي الأفكار المشتركة حول طبيعة العمل بالتنظيم وكيفية إنجاز هذا العمل، وهي مهمة في عمليات صنع القرار وتحقيق أهداف المنظمة.

الأعراف التنظيمية: هي عبارة عن معايير يلتزم بها العاملون في التنظيم على اعتبار أنها معايير مفيدة للتنظيم وبيئة العمل.

التوقعات التنظيمية: وهي ما يتوقعه أفراد التنظيم من بعضهم البعض من شكر وتقدير واحترام متبادل وغير ذلك مما يدعم الاحتياجات النفسية لهؤلاء الأفراد. (المدهون، ١٩٩٥)

- **إدارة التميز:** تعرف بأنها: بمثابة فلسفة تسيير حديثة يعود الفضل في ظهورها إلى بروز تنظيمات أخذت على عاتقها مهمة البحث عن أنجح الطرق للارتقاء بداء المؤسسات وتطويره

والوصول به إلى مستويات ترضي مختلف الأطراف من ذوي المصلحة في المؤسسة. (الفرعي، ٢٠١٨)

– الدراسات السابقة:

– الدراسات السابقة التي تناولت الثقافة التنظيمية:

عوادة (٢٠٢٣) بعنوان: دور الثقافة التنظيمية في تطبيق فضاء تربوي الكتروني من وجهة نظر مدراء المدارس الأساسية في محافظة القدس: هدفت هذه الدراسة في التعرف على دور الثقافة التنظيمية في تطبيق فضاء تربوي الكتروني في المدارس الأساسية من وجهة نظر المدراء في محافظة القدس، إذ حاولت الكشف عن المتطلبات والمهارات الواجب توفرها والكشف أيضاً عن أبرز التحديات والمعوقات التي واجهت المعلمين في تطبيق فضاء تربوي الكتروني، مجموعة من المدراء التربويين (مجموعة بؤرية) تتوفر لديهم بيئة فضاء تربوي الكتروني بالمدارس الأساسية في محافظة القدس. وقد توصلت الدراسة الى عدد من النتائج كان اهمها ان مديري المدارس اشاروا الى ان هناك أهمية بالغة لبناء ثقافة تنظيمية وفي تطبيق فضاء تربوي الكتروني قادر على الابتكار في المدارس الأساسية في محافظة القدس، وانه من الضروري بمكان العمل على توفير الإمكانيات المادية والمعنوية وتأهيل المعلمين وتطوير مهاراتهم، توفير بيئة تعليمية متفاعلة ومراعية لفروق الطلبة الفردية والاحتياجات النفسية، تعمل هذه البيئة التعليمية على اكساب الطلبة مهارات التواصل بالدرجة الاولى لبناء الثقافة التنظيمية الإبداعية في تطبيق فضاء تربوي الكتروني.

الصمادي، (٢٠٢٣) بعنوان: درجة تأثير مدونة قواعد السلوك الوظيفي على الثقافة التنظيمية لدى مديري المدارس في لواء قصبة المفرق في الأردن.: هدفت هذه الدراسة التعرف إلى درجة تأثير مدونة قواعد السلوك الوظيفي على الثقافة التنظيمية لدى مديري المدارس في لواء قصبة المفرق في الأردن، طبقت على عينة عشوائية طبقية تكونت من (١٢٠) مدير ومديرة من مديري المدارس في مديرية قصبة المفرق. وقد أظهرت نتائج الدراسة أن درجة تأثير مدونة قواعد السلوك الوظيفي لدى مديري المدارس في لواء قصبة المفرق في الأردن جاءت بدرجة مرتفعة، وأن درجة تأثير الثقافة التنظيمية لدى مديري المدارس في لواء قصبة المفرق في الأردن جاءت أيضاً بدرجة مرتفعة، كما أسفرت نتائج الدراسة عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية لأثر الجنس في مدونة قواعد السلوك الوظيفي والثقافة التنظيمية وجاءت الفروق لصالح الإناث، كما كشفت نتائج الدراسة عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية

تعزى لأثر المؤهل العلمي في مدونة قواعد السلوك الوظيفي والثقافة التنظيمية ، وجاءت الفروق لصالح الدراسات العليا. كما كشفت نتائج الدراسة عن وجود ذات دلالة إحصائية تعزى لأثر سنوات الخبرة الإدارية في مدونة قواعد السلوك الوظيفي والثقافة التنظيمية، وجاءت الفروق لصالح ١٠ سنوات فأكثر. كما كشفت نتائج الدراسة عن عدم وجود ذات دلالة إحصائية تعزى لأثر المرحلة التعليمية في مدونة قواعد السلوك الوظيفي والثقافة التنظيمية.

الشيخ، (٢٠٢٢) بعنوان: أثر الثقافة التنظيمية على إدارة التغيير التنظيمي: دراسة تطبيقية على شركة الإسمنت الليبية المساهمة بمدينة بنغازي: هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر الثقافة التنظيمية على إدارة التغيير التنظيمي بشركة الإسمنت الليبية المساهمة في مدينة بنغازي من وجهة نظر العاملين، وأجريت الدراسة على عينة من العاملين بالشركة المشار إليها قوامها (١٦٨) عامل. توصلت الدراسة إلى أن المستوى العام للثقافة التنظيمية لدى العاملين بالشركة قيد الدراسة جاء مرتفعاً، كما بينت أن المستوى العام لإدارة التغيير التنظيمي جاء مرتفعاً أيضاً؛ كما أظهرت الدراسة وجود أثر ذو دلالة إحصائية للثقافة التنظيمية على إدارة التغيير التنظيمي عند مستوى دلالة معنوية (١%)، كما توصلت إلى وجود أثر معنوي لكل بعد من أبعاد الثقافة التنظيمية (القيم، المعتقدات، الأعراف، والتوقعات) على إدارة التغيير التنظيمي.

دراسة مضوي، (٢٠٢٢) بعنوان: أثر الثقافة التنظيمية على السلوك الإبداعي: دراسة حالة المصارف السودانية ٢٠٢١ م: هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر أبعاد الثقافة التنظيمية على أبعاد السلوك، طبقت الدراسة على العاملين بالمصارف السودانية توصلت الدراسة إلى وجود علاقة سلبية ومعنوية بين الثقافة التنظيمية والسلوك الإبداعي. وتوصي الدراسة بتطبيق الدراسات في بيئات أخرى بأبعاد تقنية وتنظيمية مختلفة.

شقرانة، (٢٠٢١) بعنوان: الثقافة التنظيمية والصراع التنظيمي: دراسة ميدانية بابتدائيات المقاطعة التربوية ١ بلدية سيد لعجال. تهدف الدراسة لتعرف على طبيعة العلاقة بين الثقافة التنظيمية والصراع التنظيمي في المؤسسات التربوية، طبقت هذه الدراسة على عدد ٣٠ مبحوثاً بابتدائيات المقاطعة التربوية ١ بلدية سيد لعجال.

بالنسبة لأهم النتائج المتوصل إليها والمتعلقة بالفرضيات، الفرضية العامة تم إثباتها حيث وجدنا أن قيمة معامل الارتباط بيرسون تساوي ٠,٣٠٤ أي وجود علاقة بين الثقافة التنظيمية والصراع التنظيمي في المؤسسات التربوية، حيث تؤثر الثقافة التنظيمية على ظهور

تطور، والحد من الصراع، أما بالنسبة لقيمة معامل الارتباط بيرسون بين محور القيم التنظيمية والصراع التنظيمي فتساوي - ٠,٣٦٤ أي توجد علاقة متوسطة القوة بين المتغيرات، هذا ما يؤكد صحة الفرضية الفرعية الأولى، بالنسبة لقيمة معامل الارتباط بيرسون بين محوري التوقعات التنظيمية والصراع التنظيمي فجاء - ٠,٢٠٨ أي توجد علاقة ارتباطيه بين المتغيرات في المؤسسات التربوية، ما يؤكد صحة الفرضية الفرعية الثانية.

- الدراسات السابقة التي تناولت أداء إدارة التميز:

دراسة الحبيس، (٢٠٢٣) بعنوان: أثر إدارة التميز المؤسسي في التحسين المستمر "كايزن": الدور الوسيط لاندماج العاملين في شركات صناعة الأدوية الأردنية. هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن أثر إدارة التميز المؤسسي بأبعاده مجتمعة (التميز في تقديم الخدمة، الابتكار المستمر، تميز الموارد البشرية) في التحسين المستمر (كايزن): بأبعاده (استراتيجية قواعد التشغيل، استراتيجية التنظيم، استراتيجية القضاء على الهدر، استراتيجية مكافحة الأخطاء، استراتيجية اشراك العاملين)، الدور الوسيط لاندماج العاملين في شركات صناعة الأدوية الأردنية. طبقت الدراسة على جميع العاملين في شركة أدوية الحكمة والبالغ عددهم ١١٦٦ فرداً. توصلت الدراسة إلى عدة نتائج كان من أبرزها: وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين المتغير المستقل إدارة التميز المؤسسي بأبعاده مجتمعة على التحسين المستمر (كايزن) بأبعاده مجتمعة في ضوء الدور الوسيط لاندماج العاملين في شركات صناعة الأدوية الأردنية.

دراسة دويحان؛ النخعي (٢٠٢٣) بعنوان: درجة توافر معايير إدارة التميز في جامعة شبوة من وجهة نظر القيادات الأكاديمية والإدارية. هدف البحث إلى معرفة درجة توافر معايير إدارة التميز (القيادة المميزة السياسات والاستراتيجيات، العاملون (الموارد البشرية)، إدارة العمليات، خدمة المجتمع) في جامعة شبوة من وجهة نظر القيادات الأكاديمية والإدارية، طبق هذا البحث في جامعة شبوة من (٥٨) قائدا أكاديميا وإداريا حسب الاحصائية من ديوان جامعة شبوة.

وتوصل البحث إلى عدد من النتائج أهمها: أولاً: أن درجة توافر معايير إدارة التميز في جامعة شبوة من وجهة نظر القيادات الأكاديمية والإدارية جاءت بدرجة توافر متوسطة، وكذلك جاءت جميع معايير إدارة التميز متوسطة مرتبة تنازلياً كالآتي: (مقياس القيادة المميزة، مقياس خدمة

المجتمع، معيار السياسات والاستراتيجيات، معيار إدارة العمليات معيار العاملون (الموارد البشرية)) بمتوسط حسابي عام بلغ (٢,٩٢).

دراسة عجايبي، (٢٠٢٢) أثر إدارة المعرفة على إدارة التميز من خلال معيار السياسات والإستراتيجيات بالإدارة التعليمية: جمهورية مصر العربية. هدفت الدراسة إلى تحليل أثر إدارة المعرفة على التميز المؤسسي من خلال معيار السياسات والاستراتيجيات وتقييم أثر إدارة المعرفة ودرجة تحقيق التميز المؤسسي، التميز المؤسسي وعمل نموذج للدراسة يشمل على متغيرات الدراسة وذلك واستفادة منها الإدارات التعليمية المصرية كمجال للتطبيق، طبقت هذه الدراسة عينة مكونة من ٥٠ مفردة من الإدارات التعليمية المصرية. وتوصلت نتائج الدراسة إلى: * توجد علاقة ارتباطية قوية لحد ما بين أبعاد إدارة المعرفة مع بعضها البعض. * العلاقة: توجد علاقة ارتباطية وطردية وقوية إلى حد ما بين أبعاد إدارة المعرفة مع بعد القيادة (التميز المؤسسي). * التأثير: يوجد تأثير طردي لأبعاد إدارة المعرفة والمتمثلة في (تأثير إدارة المعرفة في التعلم والعمليات الداخلية - تخزين وتطبيق المعرفة - توزيع ونشر وتقاسم المعرفة - تشخيص واكتساب المعرفة) على القيادة. * العلاقة: توجد علاقة ارتباطية وطردية وقوية إلى حد ما بين أبعاد إدارة المعرفة مع بعد السياسات والاستراتيجيات (التميز المؤسسي). * التأثير: يوجد تأثير طردي لأبعاد إدارة المعرفة والمتمثلة في (تأثير إدارة المعرفة في التعلم والعمليات الداخلية - تخزين وتطبيق المعرفة - تشخيص واكتساب المعرفة) على السياسات والاستراتيجيات.

دراسة شديد، (٢٠٢١) بعنوان: دور إدارة التميز في تحقيق الرشاقة الاستراتيجية: دراسة ميدانية. تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على دور إدارة التميز في تحقيق الرشاقة الاستراتيجية داخل الشركة المصرية للاتصالات، وذلك من خلال الاختيار السليم للأهداف وضوح الرؤية الاستراتيجية. وتختبر هذه الدراسة الاستراتيجية والارتقاء في عملية العلاقة الفرضية الرئيسية التي تنص على أنه " يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لإدارة التميز على تحقيق الرشاقة الاستراتيجية. وتم توزيع عدد (١٣٠) استمارة استقصاء على عينة الدراسة، وبلغ عدد الاستمارات الصالحة للتحليل الإحصائي عدد (١٠٩) استمارة أي ما نسبته (٨٣,٩) من إجمالي عدد الاستمارات التي تم توزيعها. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها أن المتغيرات (القيادة، الأهداف والغايات، الموارد البشرية، خدمة المجتمع) لها أثر معنوي في تحقيق الرشاقة الاستراتيجية، وتوصي الدراسة في نهايتها بضرورة المشاركة في برامج التميز

الحكومي، والتركيز على قياس الرأي العام تجاه خدمة المجتمع، والاعتماد على التميز الإداري في تعزيز الرقابة الاستراتيجية.

دراسة عزب العرب، (٢٠٢٠) بعنوان: معايير إدارة التميز كمدخل لتطوير إدارة رعاية الشباب بجامعة الإسكندرية. هدفت الدراسة إلى وضع معايير لإدارة التميز لتطوير إدارة رعاية الشباب بجامعة الإسكندرية. لقد أدت تحديات القرن الحالي على المستويين العالمي والإقليمي إلى حدوث تحولات جذرية متسارعة في كل أوجه الحياة، إضافة إلى ما أحدثته ثورة المعلومات والاتصالات من مفاهيم جديدة. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي بالأسلوب المسحي. وتكونت العينة من (٧٨) موظف من العاملين برعاية الشباب جامعة الإسكندرية. وتمثلت أدوات الدراسة في الاستبيان والمقابلة الشخصية لجمع البيانات. وأظهرت نتائج الدراسة أن التأكيد على أهمية تطبيق إدارة التميز برعاية الشباب جامعة الإسكندرية وذلك من خلال التأكيد على ضرورة توفير المعايير الآتية (القيادة بالإبداع، السياسات والاستراتيجيات، العلاقات والموارد، إدارة العمليات، إدارة الموارد البشرية، التركيز على العملاء). وأوصت الدراسة التأكيد على أهمية تطبيق معايير إدارة التميز كأسلوب إداري حديث.

- التعليق على الدراسات السابقة والفجوة البحثية:

- أوجه الاتفاق بين الدراسات السابقة

- اتفاق الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في أنها اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي والاستبيان كأداة لجمع البيانات.

- اتفقت دراسة الشخي، (٢٠٢٢) ودراسة شقرانة، (٢٠٢١) مع الدراسة الحالية في أبعاد الثقافة التنظيمية.

- استخدام المنهج الوصفي التحليلي والذي يهتم بالتعرف على المتغيرات المتعلقة بالدراسة وتحليل البيانات التي يتم الحصول عليها من خلال أداة الدراسة عن طريق استخدام الأساليب والطرق الإحصائية للوصول إلى نتائج يمكن من خلالها تحقيق أهداف الدراسة.

- دور أبعاد الثقافة التنظيمية باستخدام قائمة الاستقصاء، وذلك قصد الإجابة على الإشكالية الرئيسية والأسئلة الفرعية واختبار مدى صحة الفروض.

- تم جمع البيانات المتعلقة بالدراسة الميدانية بالاعتماد على الاستبيان، ثم القيام بتحليلها باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS.

- أوجه الاختلاف بين الدراسات السابقة:

- اختلفت الدراسة الحالية مع دراسة عوادة (٢٠٢٣) ودراسة الصمادي، (٢٠٢٣) ودراسة مضوي، (٢٠٢٢) من حيث مجال التطبيق، حيث إن كل دراسة تناولت الأبعاد المناسبة لتطبيقها.

-لم تتفق الدراسات السابقة على نتائج واحدة، ولعل ذلك يرجع إلى اختلاف البيئة التي أجريت بها أو القطاع الذي تمت فيه، وهذا يعزز الحاجة إلى دراسات أكثر في هذا المجال. ويرى الباحث أن هناك فجوة بحثية تتمثل في عدم الاتفاق بين الدراسات السابقة في دور الثقافة التنظيمية في دعم إدارة التميز، حيث توصلت بعض الدراسات لوجود علاقة إيجابية معنوية لدور الثقافة التنظيمية في دعم إدارة التميز، في حين توصلت دراسات أخرى إلى وجود علاقة سلبية لدور الثقافة التنظيمية في دعم إدارة التميز وذلك لحدثة الموضوع في الدول النامية، وعدم توفر الكفاءات البشرية المؤهلة في هذا المجال، يضاف لما سبق ندرة الأبحاث التي اختبرت دور الثقافة التنظيمية في دعم أداء إدارة التميز في المستشفيات الحكومية بالتطبيق على حالة دراسية (مستشفى الملك خالد بنجران) وهو الموضوع الذي يركز عليه الباحث في دراسته.

ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

تتميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة في كثير من المزايا أبرزها:

- ١- تتميز هذه الدراسة في مجال بأنه تطبيقها على المستشفيات الحكومية بنجران، ولا توجد دراسة تناولت متغيري الدراسة بأبعادها في القطاع الصحي بنجران.
- ٢- تعتبر هذه الدراسة بناءً معرفيًا تراكميًا للدراسات السابقة، وتأتي استكمالاً لما بدأه الباحثون السابقون في موضوع الدراسة، فهي تبني على ما توصلوا إليه من نتائج، وما قدموه من توصيات واقتراحات.

- مشكلة الدراسة: انطلاقاً مما سبق نطرح الإشكالية التالية: ما دور الثقافة التنظيمية في دعم أداء إدارة التميز في المستشفيات الحكومية؟
وانطلاقاً من السؤال الجوهرى السابق ولغرض الإلمام بموضوع الدراسة سيتم طرح الأسئلة الفرعية التالية:

- ١- ما أثر القيم التنظيمية على دعم أداء إدارة التميز في المستشفيات الحكومية؟
- ٢- ما أثر المعتقدات التنظيمية على دعم أداء إدارة التميز في المستشفيات الحكومية؟

- ٣- ما أثر الأعراف التنظيمية على دعم أداء إدارة التميز في المستشفيات الحكومية؟
- ٤- ما أثر التوقعات التنظيمية على دعم أداء إدارة التميز في المستشفيات الحكومية؟
- أهداف الدراسة: تسعى الدراسة لتحقيق الأهداف التالية:
 - ١- التعرف على أثر القيم التنظيمية على دعم أداء إدارة التميز في المستشفيات الحكومية.
 - ٢- التعرف على أثر المعتقدات التنظيمية على دعم أداء إدارة التميز في المستشفيات الحكومية.
 - ٣- التعرف على أثر الأعراف التنظيمية على دعم أداء إدارة التميز في المستشفيات الحكومية.
 - ٤- التعرف على أثر التوقعات التنظيمية على دعم أداء إدارة التميز في المستشفيات الحكومية.
- فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية: يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لدور الثقافة التنظيمية على دعم إدارة التميز في المستشفيات الحكومية.

الفرضيات الفرعية:

 - هناك أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لدور الثقافة التنظيمية في بعدها القيم التنظيمية على دعم أداء إدارة التميز في المستشفيات الحكومية.
 - هناك أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لدور الثقافة التنظيمية في بعدها المعتقدات التنظيمية على دعم أداء إدارة التميز في المستشفيات الحكومية.
 - هناك أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لدور الثقافة التنظيمية في بعدها الأعراف التنظيمية على دعم أداء إدارة التميز في المستشفيات الحكومية.
 - هناك أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لدور الثقافة التنظيمية في بعدها التوقعات التنظيمية على دعم أداء إدارة التميز في المستشفيات الحكومية.
- أهمية الدراسة:
 - الأهمية العلمية (النظرية):
 - إثبات أو نفي دور الثقافة التنظيمية في دعم أداء إدارة التميز.
 - يمكن أن يفيد البحث البعض في التعرف على الخطوات الرئيسية لتشخيص ثقافة المنظمة وسلوك العاملين بها وكذلك بعض المؤسسات الساعية إلى إحداث إدارة تميز في ثقافتها التنظيمية.

- يعتبر البحث إضافة علمية لتوفيره لمعلومات تفيد متخذي القرارات والباحثين والإداريين وجميع المهتمين بإدارة التميز.
- قد يفيد في إثراء المكتبة العلمية بالإضافة إلى مجال إثبات النظرية.
- **الأهمية التطبيقية:**
- إمكانية استفادة القيادات الإدارية في القطاع الصحي من النتائج التي ستتوصل إليها الدراسة في فهم القيم الثقافية السائدة في القطاع الصحي وسلوك العاملين بها وتأثيرهما في بيئة العمل المحيطة ومن ثم اتخاذ قراراتهم الملائمة.
- مساعدة الإدارات العليا بالتنمية والتطور نحو إدارة متميزة ودعمه لدى العاملين.
- يعتبر وسيلة أداء يمكن من خلالها تطوير وتحسين الثقافة التنظيمية إلى الوصول لإدارة تميزية في العمل داخل مستشفى الملك خالد بنجران.
- يعتبر موضوع ثقافة المنظمة من أكثر المواضيع التي لقيت اهتماماً كبيراً في ميدان إدارة المستشفيات والسلوك التنظيمي.
- تعتبر الأبعاد الثقافية بالنسبة لإدارة المنظمة في مرتبة استراتيجياتها العامة فهي تؤثر على السلوك التنظيمي والأداء القوي للقوى العاملة بها حيث تعتبر الأساس لفهم مواقف الأفراد وتحفيزهم وإدراكهم وتعمل على مساعدة المنظمة في التعامل مع الضغوط الداخلية والخارجية التي تتعرض لها.
- قد يفيد في فصح المجال لدراسات أخرى في هذا المجال.
- **منهج الدراسة:** يبين المنهج مختلف الخطوات التي يعتمد عليها الباحث للوصول إلى النتائج والأهداف المسطرة، وعليه يعتبر المنهج الطريقة التي يتبعها الباحث لدراسة ظاهرة ما بغية تحقيق الأهداف المرجوة، وللإجابة على التساؤلات المطروحة وللإحاطة بمختلف جوانب الموضوع وأبعاده، تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي والذي يقوم على جمع البيانات والمعلومات المتعلقة بموضوع الدراسة، تصنيفها، تحليلها، وكشف العلاقة أبعادها المختلفة، من أجل الوصول إلى تفسير لنتائج الدراسة. كما سيتم استخدام أسلوب دراسة حالة (مستشفى الملك خالد بنجران) وذلك لإسقاط الدراسة النظرية على الجانب الميداني من خلال الاستمارة المصممة والتي تتضمن مجموعة من الأسئلة المتعلقة بموضوع البحث للوصول إلى محاولة للبرهنة على صحة الفرضيات المطروحة.

- **مجتمع وعينة الدراسة:** يتكون مجتمع البحث من العاملين في المستشفيات الحكومية السعودية بالتطبيق على مستشفى الملك خالد بنجران بكافة مستوياتهم والذي يقدر ب (١٩٦٨) مفردة متمثلة في فريق الأطباء والتمريض والإداريين والفنيين الأخصائيين. وتم اختيار العينة العشوائية البسيطة، وذلك عند مستوى الدلالة 0.95 نسبة الخطأ (٥%)، وقد استخدم الباحث في تحديد عينة الدراسة معادلة ريتشارد جيجر الإحصائية، وباستخدام جدول العينات الإحصائية المحدد من قبل (Krejcie and Morgan, 1970) من خلال استخدام المعادلة والجدول تبين لنا أن حجم عينة البحث الحالية بلغ (٣٢٢) موظف، والحد، التالى. بهضه تدرج محتمة عينة البحث بصمة كاملة.

$$n = \frac{NP(1-P)}{(N-1)\left(\frac{d}{Z_{1-\alpha/2}}\right)^2 + P(1-P)}$$

حيث أن: n = العينة، N = المجتمع، Z = الدرجة المعيارية المقابلة لمستوى الدلالة 0.95 وتساوي 1.96، d = نسبة الخطأ (٥%)، p = نسبة توفر الخاصية والمحايدة وتساوي (0.50).

- **مصادر جمع البيانات:**

أ- **البيانات الثانوية:** وتشتمل على المراجع، الكتب، الرسائل الجامعية، الدوريات، الإنترنت.
ب- **البيانات الأولية:** هي التي سيتم جمعها من دراسة الحالة (مستشفى الملك خالد بنجران) عن طريق الاستبيان والمقابلات بواسطة إدارة المستشفى.
- **الأساليب الإحصائية:** تحليل بيانات الدراسة الميدانية باستخدام برنامج spss v.26 ؛ وذلك من خلال استخدام الأساليب الإحصائية التالية:

- **عامل ثبات (ألفا. كرونباخ):** لاختبار ثبات وصدق أداة جمع بيانات البحث.
- **المتوسطات الحسابية:** لإجراء التحليل الوصفي لمتغيرات البحث، باستخدام الوسط الحسابي.
- **الانحرافات المعيارية:** لإجراء التحليل الوصفي لمتغيرات البحث ويفيد في معرفة مدى تشتت أو عدم تشتت استجابات المبحوثين، كما يساعد في ترتيب العبارات مع المتوسط المرجح، حيث أنه في حالة تساوى العبارات في المتوسط المرجح، فإن العبارة التي انحرافها المعياري أقل تأخذ الترتيب الأول.

- أسلوب الانحدار البسيط: وذلك لمعرفة العلاقة بين المتغيرات المستقلة والتابعة من خلال قيمة معامل التحديد الذي يبين النسبة التي تفسرها المتغيرات المستقلة من التباين في المتغير التابع فضلاً عن تحديد معنوية نموذج الانحدار من خلال نتيجة اختبار ف- F-Test .
- اختبار **Mann-Whitney Test** : لاختبار الفرق بين مجموعتين عندما يكون المتغيرات محل الاهتمام من النوع الترتيبي (Ordinal) حيث كل عبارة بمفردها تمثل متغير ترتيبياً.
- حدود الدراسة:
- حدود موضوعية: سيقصر موضوع البحث على دور الثقافة التنظيمية في دعم أداء إدارة التميز بأبعادها (القيم التنظيمية، المعتقدات التنظيمية، الأعراف التنظيمية، التوقعات التنظيمية) لتحقيق إدارة تميزية.
- حدود مكانية: سيتم تطبيق الدراسة على مستشفى الملك خالد بنجران بالسعودية.
- حدود زمنية: سيتم تطبيق البحث في الفترة الزمنية من عام ٢٠٢٢ - ٢٠٢٣م.
- أداة الدراسة: بعد أن تم الاطلاع على الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع البحث والاستعانة بالإطار النظري للبحث، قام الباحث بالاستعانة بالاستبيان كأداة الدراسة بهدف التعرف على دور الثقافة التنظيمية في دعم أداء إدارة التميز
- بناء أداة الدراسة: بعد الاطلاع على الدراسات السابقة ومراجعة أدواتها المتعلقة بموضوع الدراسة الحالية، حيث تكونت أداة الدراسة مما يلي:
- أولاً: البيانات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة.
- ثانياً: محاور وعبارات الاستبانة ويشتمل على محورين رئيسيين، وهما كما يلي:
- المحور الأول: الثقافة التنظيمية ويتكون من ١٦ فقرة مقسمة الى أربعة أبعاد رئيسية.
- المحور الثاني: أداء إدارة التميز ويتكون من ١٥ فقرة.
- صدق أداة الدراسة: قام الباحث بالتأكد من صدق أداة الدراسة من خلال القيام بما يلي:
- الصدق الظاهري للأداة (التحكيمي): بعد الانتهاء من بناء أداة الدراسة، تم عرضها على عدد من أعضاء هيئة التدريس المتخصصين؛ وذلك للاسترشاد بأرائهم، وقد طلب من المحكمين إبداء الرأي حول مدى وضوح العبارات، ومدى ملاءمتها لما وضعت لأجله، ومدى مناسبة العبارات للمحور الذي تنتمي إليه، مع وضع التعديلات والاقتراحات التي يمكن من

خلالها تطوير الاستبانة وقد تمَّ الأخذ بملاحظات المحكَّمين، واعتماد العبارة التي اتُّفق عليها من قبل المحكَّمين

- **صدق البناء الداخلي:** تم التأكد من صدق البناء الداخلي وذلك عن طريق حساب معامل الارتباط بين إجابات العينة على كل فقرة والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه، وجاءت النتائج على النحو التالي:

المحور الأول: الثقافة التنظيمية

جدول (١) معامل ارتباط بيرسون بين كل فقرة والدرجة الكلية للمحور الأول

معامل ارتباط بيرسون	رقم الفقرة	معامل ارتباط بيرسون	رقم الفقرة
.750**	9	.608**	١
.660**	10	.557**	٢
.824**	11	.613**	٣
.588**	12	.753*	٤
.736**	13	.711**	٥
.732**	14	.787**	٦
.807**	15	.676**	٧
.776**	16	.579**	٨

** دال عند مستوى دلالة ٠,٠١ * دال عند مستوى دلالة ٠,٠٥

يُتَّضح من الجدول السابق أن معاملات الارتباط بين الفقرات والدرجة الكلية لمحور الثقافة التنظيمية جاءت جميعها موجبة ودالة إحصائياً وذات قيم متوسطة ومرتفعة، فضلاً عن كونها ذات دلالة إحصائية مما يشير إلى تمتع فقرات المحور بدرجة صدق مرتفعة وعليه فأن هذه النتيجة توضح صدق فقرات محور التطوير التنظيمي وصلاحياتها للتطبيق الميداني.

المحور الثاني: أداء إدارة التميز

جدول (٢) معامل ارتباط بيرسون بين كل فقرة والدرجة الكلية للمحور الثاني

معامل ارتباط بيرسون	رقم الفقرة	معامل ارتباط بيرسون	رقم الفقرة
.790**	9	.735**	١
.731**	10	.764**	٢
.695**	11	.845**	٣
.702**	12	.803**	٤
.608**	13	.855**	٥
.811**	14	.894**	٦
.669**	15	.799**	٧
		.765**	٨

** دال عند مستوى دلالة ٠,٠١ * دال عند مستوى دلالة ٠,٠٥

يُوضح من الجدول السابق أن معاملات الارتباط بين الفقرات والدرجة الكلية لمحور أداء إدارة التميز جاءت جميعها موجبة ودالة إحصائياً وذات قيم متوسطة ومرتفعة، فضلاً عن كونها ذات دلالة إحصائية مما يشير إلى تمتع فقرات المحور بدرجة صدق مرتفعة وعليه فإن هذه النتيجة توضح صدق فقرات محور الابداع الوظيفي وصلاحياتها للتطبيق الميداني.

- ثبات أداة الدراسة:

لقياس مدي ثبات الاداة قام الباحث باستخدام معاملات ثبات ألفا كرونباخ (Chronbach Alpha) للتأكد من ثبات أداة الدراسة، ويوضح الجدول التالي قيم معاملات الثبات ألفا كرونباخ لكل محور من محاور الاستبانة:

جدول (٣) معاملات الفا كرونباخ لمحاور الدراسة

المحور	عدد الفقرات	قيمة ألفا كرونباخ
الثقافة التنظيمية	16	.812
أداء إدارة التميز	15	.805
الدرجة الكلية للاستبيان	31	.883

تشير نتائج الجدول السابق إلى أن معاملات الثبات بطريقة ألفا كرونباخ كانت مناسبة لأغراض البحث العلمي لكافة محاور الاستبانة؛ إذ كانت جميعها مقبولة علمياً وتفي بمتطلبات التطبيق، كما تشير نتائج الجدول السابق إلى ارتفاع معاملات الثبات بطريقة ألفا كرونباخ على الدرجة الكلية، حيث بلغت (٠,٨٨٣) ومما سبق يتبين ان الاستبانة تتسم بدرجة عالية من الثبات لذا يمكن الاعتماد عليها كأداة للدراسة والوثوق بنتائجها

٤/٣/٤ أساليب تحليل البيانات:

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات التي تم تجميعها، تم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية المناسبة باستخدام الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية، والتي يرمز لها اختصاراً بالرمز (SPSS). وذلك بعد ترميز وادخال البيانات إلى الحاسب الآلي، تم تحديد طول خلايا المقياس الخماسي (الحدود الدنيا والعليا) المستخدم في محاور الدراسة، تم حساب المدى (٥-١=٤)، ثم تقسيمه على عدد خلايا المقياس للحصول على طول الخلية الصحيح أي (٤/٥=٠,٨٠) بعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية، وهكذا أصبح طول الخلايا كما يوضحها الجدول الآتي:

جدول (٤) درجة الموافقة ومدى الموافقة على مقياس ليكرت الخماسي.

مقياس الحكم على النتائج	فئة المتوسط		درجة الترميز (الوزن النسبي)
	إلى	من	
ضعيفة جداً	١,٨٠	١	١
ضعيفة	٢,٦٠	١,٨١	٢
متوسطة	٣,٤٠	٢,٦١	٣
عالية	٤,٢٠	٣,٤١	٤
عالية جداً	٥,٠٠	٤,٢١	٥

وتم استخراج النتائج وفقاً للأساليب الإحصائية الآتية:

١- التكرارات والنسب المئوية (Percentage & Frequencies): للتعرف على

الخصائص الشخصية لأفراد عينة الدراسة.

٢- المتوسط الحسابي (Mean): لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض إجابات أفراد عينة

الدراسة عن المحاور الرئيسة (متوسط متوسطات العبارات).

٣- معامل الثبات ألفا كرونباخ (cronbach's Alpha- α): لحساب معامل ثبات

أداة الدراسة

٤- معامل ارتباط بيرسون (Pearson): لقياس الاتساق الداخلي بين عبارات الأداة

(الاستبانة) وكل محور تنتمي إليه.

٥- الانحراف المعياري (Standard Deviation): للتعرف على مدى انحراف

إجابات أفراد عينة الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة، ولكل محور من

المحاور الرئيسة عن متوسطها الحسابي، وقد استخدمت الدراسة هذا الأسلوب نظراً لأن

الانحراف المعياري يوضح التشتت في إجابات أفراد عينة الدراسة لكل عبارة من عبارات

متغيرات الدراسة، إلى جانب المحاور الرئيسة، فكلما اقتربت قيمته من الصفر تركزت

الاجابات وانخفض تشتتها بين المقياس.

٦- تحليل الانحدار (Regression Test): للتحقق من فروض الدراسة

- نتائج الدراسة:

- دراسة خصائص عينة الدراسة: تم حساب التكرارات والنسب المئوية لأفراد عينة البحث

وفقاً للمتغيرات:

جدول (٥) توزيع أفراد الدراسة وفق النوع

النسبة	التكرار	النوع
55.6	179	ذكر
44.4	143	أنثى
100 %	322	المجموع

يُتضح من الجدول أنَّ نسبة (٥٥,٦ %) من إجمالي افراد عينة الدراسة من الذكور ونسبة (٤٤,٤ %) من إجمالي افراد عينة الدراسة من الاناث.

جدول (٦) توزيع أفراد الدِّراسة وفق متغير العمر

العمر	التكرار	النسبة
أقل من ٣٠ سنة	123	38.2
من ٣٠ إلى أقل ٤٠ سنة	90	28.0
من ٤٠ إلى أقل ٥٠ سنة	73	22.7
50 فأكثر	36	11.2
المجموع	322	100%

يُتضح من الجدول أنَّ نسبة (٣٨,٢ %) من إجمالي افراد عينة الدراسة أعمارهم أقل من ٣٠ سنة، ونسبة (٢٨%) من إجمالي افراد عينة الدراسة أعمارهم من ٣٠ الى اقل من ٤٠ سنة، ونسبة (٢٢,٧%) من إجمالي افراد عينة الدراسة أعمارهم من ٤٠ الى اقل من ٥٠ سنة، ونسبة (١١,٢%) من إجمالي افراد عينة الدراسة أعمارهم ٥٠ سنة فأكثر.

جدول (٧) توزيع أفراد الدِّراسة وفق متغير طبيعة العمل

طبيعة العمل	التكرار	النسبة
الأطباء	٦٠	18.6
التمريض	١٢٠	37.3
الإداريين	١١٢	34.8
الفنيين والأخصائيين	٣٠	9.3
المجموع	322	100%

يُتضح من الجدول أنَّ نسبة (٣٧,٣%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة من العاملين بالتمريض، ونسبة (٣٤,٨%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة إداريين، ونسبة (١٨,٦%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة أطباء، ونسبة (٩,٣%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة من الفنيين والاختصاصيين.

جدول (٨) توزيع أفراد الدِّراسة وفق متغير عدد سنوات الخبرة

عدد سنوات الخبرة	التكرار	النسبة
أقل من ٥ سنوات	48	14.9
من ٥ إلى أقل ١٠ سنوات	10	3.1
من ١٠ إلى أقل ٢٠ سنة	168	52.2
٢٠ فأكثر	96	29.8
المجموع	322	100%

يُتضح من الجدول أنَّ نسبة (٥٢,٢%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة خبرتهم من ١٠ الى اقل من ٢٠ سنة، ونسبة (٢٩,٨%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة خبرتهم ٢٠ سنة فأكثر،

ونسبة (١٤,٩%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة خبرتهم أقل من ٥ سنوات، ونسبة (٣,١%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة خبرتهم من ٥ الى أقل من ١٠ سنوات.

جدول (٩) توزيع أفراد الدراسة وفق متغير المستوى التعليمي

النسبة	التكرار	المستوى التعليمي
24.8	80	ثانوي
62.7	202	جامعي
12.4	40	دراسات عليا
100%	322	المجموع

يتضح من الجدول أنّ نسبة (٦٢,٧%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة المستوى التعليمي لهم جامعي، ونسبة (٢٤,٨%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة المستوى التعليمي لهم ثانوي، ونسبة (١٢,٤%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة من حملة الدراسات العليا.

– مستوى الثقافة التنظيمية لدى العاملين في مستشفى الملك خالد بنجران

للتعرف على مستوى الثقافة التنظيمية لدى العاملين في مستشفى الملك خالد بنجران؛ تمّ حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد المحاور الأول كما يلي

جدول (١٠) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب لفقرات بعد القيم التنظيمية

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتبة	درجة الموافقة
١	يسود المستشفيات جو من الترابط والتماسك بين المدير والموظفين.	4.26	.878	٣	موافق جدا
٢	يشارك الموظفون في وضع مقترحات لتطوير الأداء.	4.18	.647	٤	موافق
٣	يتحقق العدل والمساواة بين الموظفين في المستشفيات.	4.30	.578	٢	موافق جدا
٤	يرتبط العمل بالقيم الأخلاقية (النزاهة والشفافية).	4.31	.712	١	موافق جدا
	المتوسط العام	4.26	.٧٠		موافق جدا

يتبين من الجدول السابق أن مستوى القيم التنظيمية لدى العاملين في مستشفى الملك خالد بنجران جاء بدرجة عالية جداً، حيث جاء المتوسط العام مساوياً (٤,٢٦)، ودرجة موافقة (موافق جداً)، بانحراف معياري بلغ (٠,٧٠)، وهي قيمة منخفضة تدلّ على تجانس آراء أفراد عينة الدراسة حول مستوى القيم التنظيمية لدى العاملين في مستشفى الملك خالد بنجران وتراوحت قيم الانحرافات المعيارية للبعد بين (٠,٨٧٨ – ٠,٥٧٨)، وجاءت جميع الفقرات ذات قيم منخفضة؛ مما يوضح تجانس آراء أفراد عينة الدراسة حول جميع الفقرات.

وجاءت في الترتيب الأول العبارة رقم (٣): (يرتبط العمل بالقيم الأخلاقية (النزاهة والشفافية).)، بمتوسط حسابي بلغ (٤,٣١)، وانحراف معياري بلغ (٠,٧١٢)، بينما جاءت في الترتيب الأخير العبارة رقم (٢): (يشارك الموظفون في وضع مقترحات لتطوير الأداء).، بمتوسط حسابي بلغ (٤,١٨)، وانحراف معياري بلغ (٠,٦٤٧).

جدول (١١) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب لفقرات بعد المعتقدات

التنظيمية

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الموافقة
٥	تعزز المستشفيات التعاون الجماعي بين الموظفين.	4.24	.704	٢	موافق جدا
٦	تؤمن المستشفيات بمبدأ التفويض الإداري للموظفين.	4.27	.583	١	موافق جدا
٧	تتطابق معتقدات الموظفين مع المعتقدات التنظيمية بالمستشفيات.	4.16	.900	٤	موافق
٨	يحصل الأفراد ذوو القدرات الإدارية على فرص حقيقية لتطوير مستقبلهم الوظيفي.	4.19	.708	٣	موافق
المتوسط العام		4.22	٠,٧٢	موافق جدا	

يتبين من الجدول السابق أن مستوى المعتقدات التنظيمية لدى العاملين في مستشفى الملك خالد بنجران جاء بدرجة عالية جداً، حيث جاء المتوسط العام مساوياً (٤,٢٢)، ودرجة موافقة (موافق جداً)، بانحراف معياري بلغ (٠,٧٢)، وهي قيمة منخفضة تدل على تجانس آراء أفراد عينة الدراسة حول مستوى المعتقدات التنظيمية لدى العاملين في مستشفى الملك خالد بنجران وتراوحت قيم الانحرافات المعيارية للبعد بين (٠,٩ - ٠,٥٨٣)، وجاءت جميع الفقرات ذات قيم منخفضة؛ مما يوضح تجانس آراء أفراد عينة الدراسة حول جميع الفقرات.

وجاءت في الترتيب الأول العبارة رقم (٦): (تؤمن المستشفيات بمبدأ التفويض الإداري للموظفين).، بمتوسط حسابي بلغ (٤,٢٧)، وانحراف معياري بلغ (٠,٥٨٣)، بينما جاءت في الترتيب الأخير العبارة رقم (٧): (تتطابق معتقدات الموظفين مع المعتقدات التنظيمية بالمستشفيات).، بمتوسط حسابي بلغ (٤,١٦)، وانحراف معياري بلغ (٠,٩).

جدول (١٢) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب لفقرات بعد الأعراف

التنظيمية

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الموافقة
٩	تقوم المستشفيات بمعاينة المخالف لقوانينها ولوائحها.	4.32	.651	١	موافق جدا

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الموافقة
١٠	يحرص الموظفون على التقيد بالأنظمة والتعليمات المعمول بها.	4.05	.764	٣	موافق
١١	تلتزم المستشفيات بالأعراف التنظيمية المتعارف عليها في بيئة العمل.	3.94	1.031	٤	موافق
١٢	المعايير السائدة بين الموظفين تساعد على تهيئة مناخ الإبداع والابتكار.	4.08	.995	٢	موافق
المتوسط العام		4.10	.٨٦٠		موافق

يتبين من الجدول السابق أن مستوى الأعراف التنظيمية لدى العاملين في مستشفى الملك خالد بنجران جاء بدرجة عالية، حيث جاء المتوسط العام مساوياً (٤,١٠)، ودرجة موافقة (موافق)، بانحراف معياري بلغ (٠,٨٦)، وهي قيمة منخفضة تدل على تجانس آراء أفراد عينة الدراسة حول مستوى الأعراف التنظيمية لدى العاملين في مستشفى الملك خالد بنجران وتراوحت قيم الانحرافات المعيارية للبعد بين (١,٠٣١ - ٠,٦٥١)، وجاءت جميع الفقرات ذات قيم منخفضة؛ مما يوضح تجانس آراء أفراد عينة الدراسة حول جميع الفقرات فيما عدا الفقرة رقم (١١) فكان الانحراف المعياري لها ذات قيمة مرتفعة مما يوضح تباين آراء أفراد عينة الدراسة حول تلك الفقرة.

وجاءت في الترتيب الأول العبارة رقم (٩): (تقوم المستشفيات بمعاينة المخالف لقوانينها ولوائحها)، بمتوسط حسابي بلغ (٤,٣٢)، وانحراف معياري بلغ (٠,٦٥١)، بينما جاءت في الترتيب الأخير العبارة رقم (١١): (تلتزم المستشفيات بالأعراف التنظيمية المتعارف عليها في بيئة العمل)، بمتوسط حسابي بلغ (٣,٩٤)، وانحراف معياري بلغ (١,٠٣١).

جدول (١٣) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب لفقرات بعد التوقعات

التنظيمية

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الموافقة
١٣	تسعى المستشفيات دوماً لتلبية ما يتوقعه الموظف من علاوات وحوافز ومكافآت.	3.82	.962	٤	موافق
١٤	تأخذ المستشفيات بعين الاعتبار الجهود التي يبذلها الموظف الكفء والمميز الذي يحافظ على سمعة ومكانة المستشفيات.	4.02	.850	٢	موافق
١٥	تعمل المستشفيات في ضوء رؤية مستقبلية واضحة ومحددة.	4.16	.753	١	موافق
١٦	يعمل الموظفون على بذل الجهود اللازمة لتحقيق الإنجازات المتوقعة.	3.92	.961	٣	موافق
المتوسط العام		3.98	0.88		موافق

يتبين من الجدول السابق أن مستوى التوقعات التنظيمية لدى العاملين في مستشفى الملك خالد بنجران جاء بدرجة عالية، حيث جاء المتوسط العام مساوياً (٣,٩٨)، ودرجة موافقة (موافق)، بانحراف معياري بلغ (٠,٨٨)، وهي قيمة منخفضة تدل على تجانس آراء أفراد عينة الدراسة حول مستوى التوقعات التنظيمية لدى العاملين في مستشفى الملك خالد بنجران وتراوحت قيم الانحرافات المعيارية للبعد بين (٠,٩٦٢ - ٠,٧٥٣)، وجاءت جميع الفقرات ذات قيم منخفضة؛ مما يوضح تجانس آراء أفراد عينة الدراسة حول جميع الفقرات. وجاءت في الترتيب الأول العبارة رقم (١٥): (تعمل المستشفيات في ضوء رؤية مستقبلية واضحة ومحددة)، بمتوسط حسابي بلغ (٤,١٦)، وانحراف معياري بلغ (٠,٧٥٣)، بينما جاءت في الترتيب الأخير العبارة رقم (١٣): (تسعى المستشفيات دوماً لتلبية ما يتوقعه الموظف من علاوات وحوافز ومكافآت)، بمتوسط حسابي بلغ (٣,٨٢)، وانحراف معياري بلغ (٠,٩٦٢).

ومما سبق تبين أن مستوى الثقافة التنظيمية لدى العاملين في مستشفى الملك خالد بنجران جاء كما يلي

جدول (١٤) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب لأبعاد المحور الأول

الرقم	البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتبة	درجة الموافقة
١	القيم التنظيمية	4.26	٠,٧	١	موافق جداً
٢	المعتقدات التنظيمية	4.22	٠,٧٢	٢	موافق جداً
٣	الأعراف التنظيمية	4.1	٠,٨٦	٣	موافق
٤	التوقعات التنظيمية	3.98	0.88	٤	موافق
المتوسط العام		4.14	٠,٧٩	موافق	

يتبين من الجدول السابق أن مستوى الثقافة التنظيمية لدى العاملين في مستشفى الملك خالد بنجران جاء بدرجة عالية، حيث جاء المتوسط العام مساوياً (٤,١٤)، ودرجة موافقة (موافق)، بانحراف معياري بلغ (٠,٧٩)، وهذا يشير إلى ارتفاع مستوى الثقافة التنظيمية لدى العاملين في مستشفى الملك خالد بنجران.

- مستوى أداء إدارة التميز لدى العاملين في مستشفى الملك خالد بنجران للتعرف على مستوى أداء إدارة التميز لدى العاملين في مستشفى الملك خالد بنجران؛ تمّ حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المحور الثاني كما يلي

جدول (١٥) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب لعبارات المحور الثاني

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الموافقة
١	يوجد دعم من الإدارة العليا بالمستشفيات الحكومية بنجران.	4.07	1.035	٧	موافق
٢	وجود رقابة داخلية من قبل إدارة المستشفيات الحكومية بنجران.	4.12	.963	٦	موافق
٣	تستمر إدارة المستشفيات الحكومية الفرص المتاحة.	3.85	1.021	١١	موافق
٤	تفعيل اللوائح والسياسات التي تحكم وتنظم العمل.	3.75	1.052	13	موافق
٥	يتوفر نظام متطور لضمان الجودة في المستشفيات الحكومية بنجران.	3.51	1.106	15	موافق
٦	وجود هياكل تنظيمية مرنة تتناسب مع متطلبات الأداء.	3.57	1.151	14	موافق
٧	وجود نظام للتقييم الذاتي في المستشفيات الحكومية بنجران.	3.79	.888	12	موافق
٨	يتوفر الثقة في الكادر الوطني لدى الإدارات العليا.	4.45	.641	1	موافق جدا
٩	وجود اهتمام بمبدأ الشفافية والمحاسبية في نظام المستشفيات الحكومية.	3.94	.797	9	موافق
١٠	يشجع المناخ الإداري على الابتكار والأفكار الجديدة والإبداعية.	4.39	.549	2	موافق جدا
١١	تكرم الإدارة العليا بالمستشفيات الحكومية الموظفين من أصحاب الأداء المتميز.	3.96	.943	8	موافق
١٢	تتبنى المستشفيات الحكومية برامج المسؤولية تجاه المجتمع.	3.91	.918	10	موافق
١٣	تشجيع المستشفيات الحكومية باستمرار التحول إلى العمل الجماعي المستمر.	4.30	.811	3	موافق جدا
١٤	تسهل المستشفيات الحكومية آلية الاتصالات بين جميع أقسامها بشكل منظم.	4.16	.727	4	موافق
١٥	يأخذ العاملون في المستشفيات الحكومية عادات المجتمع عند تقديمهم للخدمات.	4.14	.764	5	موافق
المتوسط العام		3.99	.٨٩		موافق

يتبين من الجدول السابق أن مستوى أداء إدارة التميز لدى العاملين في مستشفى الملك خالد بنجران جاء بدرجة عالية، حيث جاء المتوسط العام مساوياً (٣,٩٩)، ودرجة موافقة (موافق)، بانحراف معياري بلغ (٠,٨٩)، وهي قيمة منخفضة تدل على تجانس آراء أفراد عينة الدراسة حول مستوى أداء إدارة التميز لدى العاملين في مستشفى الملك خالد بنجران وتراوحت قيم الانحرافات المعيارية للبعد بين (١,١٥١ - ٠,٥٤٩)، وجاءت جميع الفقرات ذات قيم منخفضة؛ مما يوضح تجانس آراء أفراد عينة الدراسة حول جميع الفقرات فيما عدا

الفقرات رقم (١ و ٣ و ٤ و ٥ و ٦) فكان الانحراف المعياري لها ذات قيمة مرتفعة مما يوضح تباين آراء أفراد عينة الدراسة حول تلك الفقرات.

وجاءت في الترتيب الأول العبارة رقم (٨): (يتوفر الثقة في الكادر الوطني لدى الإدارات العليا)، بمتوسط حسابي بلغ (٤,٤٥)، وانحراف معياري بلغ (٠,٦٤١)، وفي الترتيب الثاني العبارة رقم (١٠): (يشجع المناخ الإداري على الابتكار والأفكار الجديدة والإبداعية)، بمتوسط حسابي بلغ (٤,٣٩)، وانحراف معياري بلغ (٠,٥٤٩)، وفي الترتيب الثالث العبارة رقم (١٣): (تشجيع المستشفيات الحكومية باستمرار التحول إلى العمل الجماعي المستمر)، بمتوسط حسابي بلغ (٤,٣)، وانحراف معياري بلغ (٠,٨١١)، وفي الترتيب الأخير العبارة رقم (٥): (يتوفر نظام متطور لضمان الجودة في المستشفيات الحكومية بنجران)، بمتوسط حسابي بلغ (٣,٥١)، وانحراف معياري بلغ (١,١٠٦).

- التحقق من فرضيات الدراسة

- الفرضية الرئيسية: يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لدور الثقافة التنظيمية على دعم إدارة التميز في المستشفيات الحكومية السعودية.

للتحقق من صحة هذا الفرض تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression)، وجاءت النتائج كما بالجدول التالي:

جدول (١٦) أثر الثقافة التنظيمية على دعم إدارة التميز

المتغيرات المستقلة	معاملات الانحدار	قيمة اختبار T	مستوى الدلالة
المقدار الثابت	2.568	3.335	.000
القيم التنظيمية	.223	.162	.001
المعتقدات التنظيمية	.164	-1.744	.004
الأعراف التنظيمية	.211	4.063	.000
التوقعات التنظيمية	.174	-1.318	.002
معامل الارتباط = .896	معامل التحديد = .796	القيمة الاحتمالية = 0.00	
قيمة الاختبار F = 102.277			

من الجدول السابق نجد ان معامل الارتباط جاء مساويا (٠,٨٩٦) مما يدل على انه بزيادة ممارسة أبعاد الثقافة التنظيمية يزداد دعم إدارة التميز وجاء معامل التحديد مساويا (٠,٧٩٦) ومنها نستنتج ان أبعاد الثقافة التنظيمية تفسر ما يقارب من (٧٩,٦ %) من التباين في دعم إدارة التميز وجاءت قيمة F مساوية (١٠٢,٢٧٧) وهي قيمة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة مساويا (٠,٠٠) أقل من (٠,٠٥) مما يدل على وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لدور الثقافة التنظيمية على دعم إدارة التميز في المستشفيات الحكومية السعودية.

- الفرضيات الفرعية:

- الفرضية الأولى: هناك أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لدور الثقافة التنظيمية في بعدها القيم التنظيمية على دعم أداء إدارة التميز في المستشفيات الحكومية السعودية. للتحقق من صحة هذا الفرض تم استخدام تحليل الانحدار الخطي (Linear Regression)، وجاءت النتائج كما بالجدول التالي:

جدول (١٧) أثر القيم التنظيمية على دعم أداء إدارة التميز

المتغيرات المستقلة	معاملات الانحدار	قيمة اختبار T	مستوى الدلالة
المقدار الثابت	2.547	7.375	.000
القيم التنظيمية	.638	3.257	.000
معامل الارتباط = .794		معامل التحديد = .627	
قيمة الاختبار F = 175.737		القيمة الاحتمالية = 0.00	

من الجدول السابق نجد ان معامل الارتباط جاء مساويا (٠,٧٩٤) مما يدل على انه بزيادة القيم التنظيمية يزداد دعم أداء إدارة التميز وجاء معامل التحديد مساويا (٠,٦٢٧) ومنها نستنتج ان القيم التنظيمية تفسر ما يقارب من (٦٢,٧ %) من التباين في دعم أداء إدارة التميز وجاءت قيمة F مساوية (١٧٥,٧٣٧) وهي قيمة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة مساويا (٠,٠٠) أقل من (٠,٠٥) مما يدل على وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لدور الثقافة التنظيمية في بعدها القيم التنظيمية على دعم أداء إدارة التميز في المستشفيات الحكومية

- الفرضية الثانية: هناك أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لدور الثقافة التنظيمية في بعدها المعتقدات التنظيمية على دعم أداء إدارة التميز في المستشفيات الحكومية السعودية. للتحقق من صحة هذا الفرض تم استخدام تحليل الانحدار الخطي (Linear Regression)، وجاءت النتائج كما بالجدول التالي:

جدول (١٨) أثر الثقافة التنظيمية على دعم أداء إدارة التميز

المتغيرات المستقلة	معاملات الانحدار	قيمة اختبار T	مستوى الدلالة
المقدار الثابت	1.516	6.852	.000
الثقافة التنظيمية	.646	7.703	.000
معامل الارتباط = .781		معامل التحديد = .607	
قيمة الاختبار F = 161.376		القيمة الاحتمالية = 0.00	

من الجدول السابق نجد ان معامل الارتباط جاء مساويا (٠,٧٨١) مما يدل على انه بزيادة الثقافة التنظيمية يزداد دعم أداء إدارة التميز وجاء معامل التحديد مساويا (٠,٦٠٧) ومنها نستنتج ان الثقافة التنظيمية تفسر ما يقارب من (٦٠,٧ %) من التباين في دعم أداء إدارة

التميز وجاءت قيمة F مساوية (١٦١,٣٧٦) وهي قيمة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة مساويا (٠,٠٠) أقل من (٠,٠٥) مما يدل على وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لدور الثقافة التنظيمية في بعدها المعتقدات التنظيمية على دعم أداء إدارة التميز في المستشفيات الحكومية

- الفرضية الثالثة: هناك أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لدور الثقافة التنظيمية في بعدها الأعراف التنظيمية على دعم أداء إدارة التميز في المستشفيات الحكومية السعودية للتحقق من صحة هذا الفرض تم استخدام تحليل الانحدار الخطي (Linear Regression)، وجاءت النتائج كما بالجدول التالي:

جدول (١٩) أثر الأعراف التنظيمية على دعم أداء إدارة التميز

المتغيرات المستقلة	معاملات الانحدار	قيمة اختبار T	مستوى الدلالة
المقدار الثابت	1.268	7.116	.000
الأعراف التنظيمية	.693	16.141	.000
معامل الارتباط = .754	معامل التحديد = .566		
قيمة الاختبار F = 160.528	القيمة الاحتمالية = 0.00		

من الجدول السابق نجد ان معامل الارتباط جاء مساويا (٠,٧٥٤) مما يدل على انه بزيادة الأعراف التنظيمية يزداد دعم أداء إدارة التميز وجاء معامل التحديد مساويا (٠,٥٦٦) ومنها نستنتج ان الأعراف التنظيمية تفسر ما يقارب من (٥٦,٦ %) من التباين في دعم أداء إدارة التميز وجاءت قيمة F مساوية (١٦٠,٥٢٨) وهي قيمة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة مساويا (٠,٠٠) أقل من (٠,٠٥) مما يدل على وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لدور الثقافة التنظيمية في بعدها الأعراف التنظيمية على دعم أداء إدارة التميز في المستشفيات الحكومية السعودية.

- الفرضية الرابعة: هناك أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لدور الثقافة التنظيمية في بعدها التوقعات التنظيمية على دعم أداء إدارة التميز في المستشفيات الحكومية للتحقق من صحة هذا الفرض تم استخدام تحليل الانحدار الخطي (Linear Regression)، وجاءت النتائج كما بالجدول التالي:

جدول (٢٠) أثر التوقعات التنظيمية على دعم أداء إدارة التميز

المتغيرات المستقلة	معاملات الانحدار	قيمة اختبار T	مستوى الدلالة
المقدار الثابت	.416	2.503	.013
التوقعات التنظيمية	.875	22.426	.000
معامل الارتباط = .847	معامل التحديد = .716		
قيمة الاختبار F = 202.914	القيمة الاحتمالية = 0.00		

من الجدول السابق نجد ان معامل الارتباط جاء مساويا (٠,٨٤٧) مما يدل على انه بزيادة التوقعات التنظيمية يزداد دعم أداء إدارة التميز وجاء معامل التحديد مساويا (٠,٧١٦) ومنها نستنتج ان التوقعات التنظيمية تفسر ما يقارب من (٧١,٦ %) من التباين في دعم أداء إدارة التميز وجاءت قيمة F مساوية (٢٠٢,٩١٤) وهى قيمة ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة مساويا (٠,٠٠) أقل من (٠,٠٥) مما يدل على وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لدور الثقافة التنظيمية في بعدها التوقعات التنظيمية على دعم إدارة التميز في المستشفيات الحكومية السعودية.

توصيات الدراسة:

من خلال ما ورد من نتائج يمكن للباحث تقديم التوصيات التالية

- مشاركة الموظفين في وضع مقترحات لتطوير الأداء
- حصول الأفراد ذوو القدرات الإدارية على فرص حقيقية لتطوير مستقبلهم الوظيفي
- إلزام المستشفيات بالأعراف التنظيمية المتعارف عليها في بيئة العمل.
- تلبية المستشفيات لما يتوقعه الموظف من علاوات وحوافز ومكافآت.
- توفير نظام متطور لضمان الجودة في المستشفيات الحكومية بنجران.
- وجود هياكل تنظيمية مرنة تتناسب مع متطلبات الأداء

المراجع:

- فرج، عوضية عبد العظيم (٢٠١٨)، دور الثقافة التنظيمية في تحسين أداء المنظمات: دراسة تطبيقية على شركة النيل الكبرى للبترول، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، جامعة النيلين، السودان، ص ١.
- الطاهر، توابتية (٢٠٢٢) العلاقة التأثيرية بين أبعاد الثقافة التنظيمية وإدارة التميز من خلال الدور الوسيط للرضا الوظيفي بحث تحليلي لآراء عينة من موظفي شركة إسمنت تبسة، مجلة البحوث الاقتصادية والمالية، المجلد ٩، العدد ١، الجزائر، ص ٦٧٩.
- خولة، آيت إبراهيم (٢٠١٥)، أثر الثقافة التنظيمية على إدارة التميز، دراسة حالة مؤسسة "Prolipos". لإنتاج المواد الدسمة ومشتقاتها عين مليلة - أم البواقي -، رسالة ماجستير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة أم البواقي، تخصص إدارة أعمال المؤسسة، الجزائر، ص ٢.

- خروف، حميد؛ جصاص، الربيع (٢٠٠٣)، علم اجتماع الثقافة، منشورات جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، ص ٢٠.
- العميان، محمود سلمان (٢٠٠٤)، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل، عمان، ص ٣١٢.
- المدهون، موسى توفيق؛ الجزراوي، إبراهيم محمد علي (١٩٩٥)، تحليل السلوك التنظيمي سيكولوجيًا وإداريًا للعاملين والجمهور، الإداري، معهد الإدارة العامة، المجلد ١٨، العدد ٦٧، عمان، ص ٣٩٩.
- القرزعي، مها أحمد (٢٠١٨)، فلسفة إدارة التميز في التعليم، مركز الخبرات المهنية للإدارة بميك، مصر، ص ٢٨.
- عوادة، رائد (٢٠٢٣)، دور الثقافة التنظيمية في تطبيق فضاء تربوي الكتروني من وجهة نظر مدرء المدارس الأساسية في محافظة القدس، مجلة كلية التربية، جامعة أسيوط، المجلد ٣٩، العدد ٢، الجزء ١، فبراير.
- الصمادي، عبير علي (٢٠٢٣) درجة تأثير مدونة قواعد السلوك الوظيفي على الثقافة التنظيمية لدى مديري المدارس في لواء قصبة المفرق في الأردن، مجلة كلية التربية، جامعة أسيوط، المجلد ٣٩، العدد ٣، الجزء ٣، مارس.
- الشيخي، أحمد سعد (٢٠٢٢)، أثر الثقافة التنظيمية على إدارة التغيير التنظيمي: دراسة تطبيقية على شركة الإسمنت الليبية المساهمة بمدينة بنغازي، مجلة الدراسات الاقتصادية، جامعة سرت، كلية الاقتصاد، المجلد ٥، العدد ٣، ليبيا.
- مضوي، سارة سليمان العوض (٢٠٢٢)، أثر الثقافة التنظيمية على السلوك الإبداعي: دراسة حالة المصارف السودانية ٢٠٢١، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، المركز القومي للبحوث غزة، المجلد ٦، العدد ٥، فلسطين.
- شقرانة، أم الخير (٢٠٢١)، الثقافة التنظيمية والصراع التنظيمي: دراسة ميدانية بابتدائيات المقاطعة التربوية ١ بلدية سيد لعجال، مجلة أنسنة للبحوث والدراسات، جامعة زيان عاشور بالجلفة، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، المجلد ١٢، العدد ٢، الجزائر.

الحبيس، عمر محمد فارح (٢٠٢٣)، أثر إدارة التميز المؤسسي في التحسين المستمر "كايزن": الدور الوسيط لاندماج العاملين في شركات صناعة الأدوية الأردنية، رسالة ماجستير غير منشورة، عمادة البحث العلمي والدراسات العليا، جامعة جرش، الأردن.

دويحان، محمد حسن صالح (٢٠٢٣)، درجة توافر معايير إدارة التميز في جامعة شبوة من وجهة نظر القيادات الأكاديمية والإدارية، التواصل، جامعة عدن، نيابة الدراسات العليا والبحث العلمي، العدد ٤٧، اليمن.

عجايبي، مرفت يوسف جرجس (٢٠٢٢)، أثر إدارة المعرفة على إدارة التميز من خلال معيار السياسات والاستراتيجيات بالإدارة التعليمية: جمهورية مصر العربية، مجلة البحوث الإدارية، أكاديمية السادات للعلوم الإدارية، مركز الاستشارات والبحوث والتطوير، المجلد ٤٠، العدد ٣، مصر.

شديد، مصطفى محمد علي (٢٠٢١)، دور إدارة التميز في تحقيق الرشاقة الاستراتيجية: دراسة ميدانية، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، جامعة قناة السويس، كلية التجارة بالإسماعيلية، المجلد ١٢، العدد ٤، مصر.

عز العرب، بركات فرج محمد محمد (٢٠٢٠)، معايير إدارة التميز كمدخل لتطوير إدارة رعاية الشباب بجامعة الإسكندرية، المجلة العلمية لعلوم وفنون الرياضة، جامعة حلوان، كلية التربية الرياضية للبنات، المجلد ٣٨، مصر.