

**مدى توافر متطلبات تحقيق التميز المؤسسي بمستشفى
الملك فهد بالمدينة المنورة**
**The availability of institutional excellence
requirements at King Fahd Hospital in Medina.**

عبد المجيد سعد حنيفان الرشيدى: باحث ماجستير بمعهد ادارة
المستشفيات واقتصاديات الصحة كلية التجارة وإدارة الأعمال جامعة حلوان
أ.د/ عصام أبو القاسم احمد محمود: أستاذ الاحصاء التطبيقي كلية التجارة
وإدارة الأعمال جامعة حلوان
د/ سمية طارق عبدالمنصف: مدرس إدارة الأعمال كلية التجارة وإدارة الأعمال
جامعة حلوان

DOI: 10.21608/fjssj.2025.411972

Url: https://fjssj.journals.ekb.eg/article_411972.html

تاريخ إستلام البحث: ٢٠٢٥/١/٢٠ م تاريخ القبول: ٢٠٢٥/٢/٢٦ م تاريخ النشر: ٢٠٢٥/٤/١٠ م
توثيق البحث: الرشيدى، عبد المجيد سعد حنيفان & محمود، عصام أبو القاسم احمد & عبدالمنصف، سمية طارق . (٢٠٢٥).
مدى توافر متطلبات تحقيق التميز المؤسسي بمستشفى الملك فهد بالمدينة المنورة. مجلة مستقبل العلوم الاجتماعية، ع.
٢١، ج.(٣)، ص-ص: ٩٩-١٢٢.

٢٠٢٥م

مدى توافر متطلبات تحقيق التميز المؤسسي بمستشفى الملك فهد بالمدينة المنورة

المستخلص:

يهدف هذا البحث إلى التعرف على مدى توافر متطلبات تحقيق التميز المؤسسي بمستشفى الملك فهد بالمدينة المنورة، وقد تمثل مجتمع الدراسة في جميع العاملين بمستشفى الملك فهد بالمدينة المنورة وعددهم ٤٠٠٠ من الأطباء وهيئة التمريض والفنيين والإداريين وتم أخذ عينة عشوائية طبقية مكونة من (٤١٢) من العاملين في مستشفى الملك فهد بالمدينة المنورة، لذا اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي، وقد توصلت الدراسة إلى أهمية القيادة الفعالة، ووضع سياسات واستراتيجيات واضحة ومناسبة، وتوفير الموارد اللازمة، والتحكم الفعال في العمليات، وتطوير الموارد البشرية لتحقيق التميز المؤسسي في مختلف جوانب المؤسسة، و يجب على المستشفى التركيز على تطوير هذه الأبعاد لتحقيق مستويات أعلى من التميز في مختلف المجالات.

الكلمات المفتاحية: التميز المؤسسي، متطلبات التميز المؤسسي، القطاع الصحي.

The availability of institutional excellence requirements at King Fahd Hospital in Medina.

Abstract:

This study aims to assess the extent to which the requirements for achieving institutional excellence are available at King Fahd Hospital in Medina. The study's population consists of 4000 employees, and we select a stratified random sample of 412 employees at King Fahd Hospital in Medina. The researcher relied on the descriptive analytical approach. The study found that effective leadership, the establishment of clear and appropriate policies and strategies, providing necessary resources, effective process control, and the development of human resources are essential to achieving institutional excellence in various aspects of the organization. The hospital should focus on developing these dimensions to achieve higher levels of excellence in different fields.

Keywords: Institutional Excellence, Requirements for Institutional Excellence, Health Sector.

المقدمه:

يعتبر القطاع الصحي في المملكة العربية السعودية من أهم القطاعات التي توليها الحكومة اهتمامًا كبيرًا، ويتميز القطاع الصحي السعودي بتوفير خدمات صحية متقدمة وشاملة للمواطنين والمقيمين، حيث يشمل القطاع الصحي السعودي مجموعة واسعة من المرافق الصحية مثل المستشفيات والمراكز الصحية والعيادات الخارجية.

يشار إلى التميز المؤسسي (Institutional Excellence) على أنه الحالة التي تحققها المؤسسة عندما تتمتع بأداء متفوق ونتائج متميزة في جميع جوانب أعمالها، ويتعلق التميز المؤسسي بتحقيق الأداء المتفوق والتميز في جميع المجالات ذات الصلة، بما في ذلك الجودة، والابتكار، والخدمة، والكفاءة، والمرونة، والاستدامة، و يتطلب ذلك رؤية استراتيجية قوية وقيادة فعالة تستهدف تحقيق الأهداف والرؤية المحددة للمؤسسة، كما يتطلب توظيف العمليات والممارسات المتميزة، وتطوير الموارد البشرية، وتحسين العمليات التشغيلية، واستخدام التكنولوجيا والابتكارات بطريقة استراتيجية، ويهدف التميز المؤسسي إلى بناء سمعة قوية للمؤسسة، وزيادة رضا العملاء، وتعزيز الثقة والولاء، وتحقيق المزيد من النجاح المالي والاستدامة على المدى الطويل.

أولاً: الاطار النظري لمتغيرات الدراسة:

١- المتغير المستقل: متطلبات التميز المؤسسي: يعد التميز المؤسسي هدفاً رئيسياً للكثير من المؤسسات والشركات في الوقت الحاضر، ولتحقيق التميز المؤسسي، تكمن الأهمية الكبيرة في فهم وتلبية متطلبات متنوعة ومتعددة، حيث تشكل هذه المتطلبات الأساس لتحقيق النجاح والتفوق في بيئة الأعمال المتنافسة.

ويعكس التميز المؤسسي القدرة على تقديم منتجات أو خدمات ذات جودة عالية وفعالية، ويساهم في بناء سمعة قوية للمؤسسة وتعزيز مكانتها في السوق. ومن أجل تحقيق التميز المؤسسي، يجب أن تنصب الجهود على تلبية وتجاوز مجموعة من المتطلبات المهمة التي نسردها كالتالي:

القيادة: أوضح (Alshamsi, . Sulaiman, 2022, p.117) أن القيادة تُعد عنصراً جوهرياً لتحقيق التميز المؤسسي، حيث يتميز القادة بقدرتهم على توجيه وتحفيز فرق العمل نحو تحقيق الأهداف المشتركة، وإحداث التغيير، وتعزيز الابتكار. وتشمل خصائص القيادة بناء رؤية استراتيجية، تمكين الآخرين، تطوير الفرق، اتخاذ قرارات فعالة، والتواصل بشكل مؤثر.

ويُعرّف (البركاني، ٢٠٢٤، ص ٦٤) القيادة بأنها قدرة القائد على التأثير في الفريق لدفعهم نحو تحقيق النتائج المرجوة، مما يعكس أهمية التأثير الفعّال.

السياسة والاستراتيجية: كما أشار إبراهيم وآخرون (٢٠٢٢) أن السياسة والاستراتيجية هما أساسان لا غنى عنهما لتحقيق التميز المؤسسي، حيث تسهمان في توجيه المؤسسة نحو تحقيق أهدافها بكفاءة عالية من خلال توفير إطار عمل يدعم عملية اتخاذ القرار. السياسة تُمثل الأساس التنظيمي الذي يحدد المسارات العامة التي تتبعها المؤسسة، بينما الاستراتيجية تقدم خطة تفصيلية تُمكن المؤسسة من الوصول إلى رؤيتها وأهدافها طويلة الأمد. وفقاً لنموذج EFQM، تسهم السياسة والاستراتيجية في تحقيق التوازن بين المتغيرات الخارجية واحتياجات المعنيين، مما يعزز قدرة المؤسسة على التكيف مع تحديات السوق ودعم استدامتها على المدى الطويل (إبراهيم وآخرون، ٢٠٢٢).

الموارد البشرية: الموارد البشرية تُعد أحد العوامل الحاسمة التي تميز المؤسسات الناجحة عن تلك التي تواجه صعوبات في تحقيق أهدافها. وكما أوضح الجرايدة والعوامل (٢٠٢١)، فإن إدارة الموارد البشرية بشكل فعّال تُعتبر استراتيجية ضرورية لدعم التميز المؤسسي، حيث يُمثل العنصر البشري المحرك الرئيسي لتنفيذ الخطط وتحقيق الرؤية المؤسسية. ومن خلال التركيز على تطوير الموارد البشرية، تستطيع المؤسسات بناء قاعدة قوية تحقق ميزة تنافسية مستدامة وتعزز من قدرتها على مواجهة التحديات والتميز في أدائها (الجرايدة والعوامل، ٢٠٢١).

الموارد: الموارد المؤسسية تشمل جميع الأصول والإمكانات التي تمتلكها المؤسسة والتي تُستخدم لتحقيق أهدافها الاستراتيجية. وكما أوضح الهلالات (٢٠١٤)، فإن هذه الموارد تمثل العمود الفقري للمؤسسة، حيث تعتمد عليها في تنفيذ عملياتها وتحقيق الكفاءة وضمان استمرارية الأداء المتميز. تتنوع الموارد المؤسسية بين المالية، البشرية، المادية، والتكنولوجية، وكل منها يلعب دوراً حاسماً في تعزيز التنافسية والاستدامة على المدى الطويل (الهلالات، ٢٠١٤).

التحكم في العمليات: التحكم في العمليات يُعتبر أحد العناصر الرئيسية لتحقيق التميز المؤسسي، حيث يُسهم في تحسين الكفاءة التشغيلية وتقليل الهدر وضمان تحقيق الأهداف الاستراتيجية. وكما أوضح باشيوة وآخرون (٢٠١٣)، فإن التحكم الفعّال في العمليات يمكّن المؤسسات من تنظيم العمل بطرق تضمن تقديم المنتجات والخدمات بجودة عالية تلبي توقعات العملاء. يُعزز التحكم في العمليات من قدرة المؤسسة على التكيف مع التغيرات

البيئية، مما يجعلها أكثر مرونة واستدامة، ويضعها في موقع قوي للابتكار والتنافسية (باشيوة وآخرون، ٢٠١٣).

ثانياً: أهمية الدراسة:

تهدف الدراسة إلى تحسين جودة الرعاية الصحية وتجربة المرضى في مستشفى الملك فهد بالمدينة المنورة.

- توفر رؤية شاملة حول العوامل التي تؤثر في التميز المؤسسي وتمكن إدارة المستشفى من تحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين وتطوير.
- تقدم توصيات عملية وتحسينات محددة لتعزيز التميز المؤسسي في المستشفى وتحقيق الاستدامة في تقديم الخدمات الصحية عالية الجودة.

- تساعد في تعزيز سمعة المستشفى وزيادة رضا المرضى وتعاملهم المستقبلي مع المؤسسة.

ثالثاً: أهداف الدراسة: يسعى الباحث لتحقيق الهدف الرئيسي التالي:

التعرف على مدى توافر متطلبات التميز المؤسسي بأبعادها المختلفة في مستشفى الملك فهد بالمدينة المنورة وتقييم فاعليتها في تحقيق التميز المؤسسي للمستشفى".
بالإضافة الى تحقيق الأهداف الفرعية التالية:

١) مدى توافر متطلبات التميز المؤسسي بأبعادها المختلفة وقدرتها على تحقيق التميز

الاستراتيجي بمستشفى الملك فهد بالمدينة المنورة.

٢) مدى توافر متطلبات التميز المؤسسي بأبعادها المختلفة وقدرتها على تحقيق التميز

المالي بمستشفى الملك فهد بالمدينة المنورة

٣) مدى توافر متطلبات التميز المؤسسي بأبعادها المختلفة وقدرتها على تحقيق التميز

التكنولوجي بمستشفى الملك فهد بالمدينة المنورة.

٤) مدى توافر متطلبات التميز المؤسسي بأبعادها المختلفة وقدرتها على تحقيق التميز

العملياتي بمستشفى الملك فهد بالمدينة المنورة.

رابعاً: فروض الدراسة: صياغة فروض البحث في الفرض الرئيسي التالي:

أولاً: توجد علاقة دالة احصائية بين توافر متطلبات التميز المؤسسي وتحقيق التميز المؤسسي بمستشفى الملك فهد بالمدينة المنورة.

ويتفرع منه الفروض الفرعية التالية:

- توجد علاقة داله احصائية بين توافر متطلبات التميز المؤسسي وتحقيق التميز الاستراتيجي بمستشفى الملك فهد بالمدينة المنورة.
- توجد علاقة داله احصائية بين توافر متطلبات التميز المؤسسي وتحقيق التميز المالي بمستشفى الملك فهد بالمدينة المنورة.
- توجد علاقة داله احصائية بين توافر متطلبات التميز المؤسسي وتحقيق التميز التكنولوجي بمستشفى الملك فهد بالمدينة المنورة.
- توجد علاقة داله احصائية بين توافر متطلبات التميز المؤسسي وتحقيق التميز العملياتي بمستشفى الملك فهد بالمدينة المنورة.

خامساً: الدراسات السابقة:

دراسة (Hussin, and Oudah, 2023) تحت عنوان "The Role of Organizational Integrity In Achieving Organizational Excellence"

هدفت هذه الدراسة إلى اختبار دور "النزاهة التنظيمية" بأبعادها (التفأول، التعاطف، الثقة، التسامح) في تحقيق "التميز المؤسسي" بأبعاده (التميز الإداري، تميز الموظفين، تميز البنية التنظيمية، التميز الاستراتيجي)، وتركز الدراسة على الممارسة العملية داخل المنظمات وتحديد الإجراءات المناسبة التي يمكن للمنظمات اتخاذها لتعزيز النزاهة والتميز، وتكون مجتمع الدراسة من عدد من العاملين في مستشفيات خاصة بمنطقة الفرات الأوسط، وشملت العينة ٢٤٣ شخصاً تم اختيارهم بطريقة عشوائية، حيث تم تصميم استبيان لقياس متغيرات الدراسة (النزاهة التنظيمية والتميز المؤسسي بأبعادهم المختلفة)، واستخدمت الدراسة أساليب إحصائية متعددة منها الانحرافات المعيارية، المتوسطات الحسابية، والنمذجة الهيكلية باستخدام برامج تحليل البيانات الإحصائية (SPSS و AMOS)، وتوصلت الدراسة الى ان هناك علاقة ارتباط وتأثير بين النزاهة التنظيمية والتميز المؤسسي، وان أبعاد النزاهة التنظيمية (التفأول، التعاطف، الثقة، التسامح) تساهم بشكل طردي في تحسين مستويات التميز المؤسسي بأبعاده المختلفة، وقد أوصت الدراسة بأنه يجب على المنظمات تعزيز قيم النزاهة التنظيمية (التفأول، التعاطف، الثقة، التسامح) بين موظفيها، كما يمكن للمنظمات تطوير سياسات وإجراءات تركز على تعزيز النزاهة والشفافية في جميع عملياتها، وينبغي للمنظمات الاستثمار في برامج

التدريب والتطوير التي تهدف إلى تعزيز الوعي بأهمية النزاهة ودورها في تحقيق التميز المؤسسي.

دراسة (Taraza et al. (2023) تحت عنوان "Sustainable Development and Implementation of Quality Management Excellence Models in Public Organizations: A Systematic Literature Review" استهدفت هذه

الدراسة استكشاف مدى تأثير نماذج التميز مثل EFQM و Lean Six Sigma و Six Sigma على تحسين الكفاءة والتنمية المستدامة في المؤسسات العامة، بما في ذلك التعليم والصحة والخدمات الحكومية. أظهرت النتائج أن هذه النماذج ساعدت في تحسين الكفاءة وخفض التكاليف، لكنها واجهت تحديات تتعلق بتطبيقها بسبب تصميمها الأساسي للقطاع الخاص. أكدت الدراسة على الحاجة إلى تطوير استراتيجيات مخصصة لتكييف هذه النماذج مع السياق العام للمؤسسات الحكومية. خلصت الدراسة إلى أن نماذج التميز تمثل أدوات استراتيجية لتعزيز الكفاءة والاستدامة، لكنها تتطلب إطارًا تكامليًا يعكس طبيعة واحتياجات القطاع العام.

دراسة (Gianni et al. (2024) تحت عنوان "EFQM in Vocational Education Teacher and Student Perspectives" تناولت الدراسة تحليل العلاقة بين

"ممكنات" نموذج التميز الأوروبي EFQM، المتمثلة في القيادة، الموارد البشرية، والعمليات، ومدى تأثيرها على رضا الأطراف ذات العلاقة (المعلمين والطلاب) في التعليم المهني في اليونان. كشفت النتائج عن وجود علاقة إيجابية وذات دلالة إحصائية بين القيادة والموارد البشرية ورضا الأطراف، مما يعكس أهمية القيادة القوية والتنمية المستدامة للموارد البشرية في تحسين الأداء ورفع مستوى الرضا. من ناحية أخرى، لم تجد الدراسة علاقة مباشرة بين العمليات ورضا الأطراف، مما يشير إلى أهمية التركيز على الأبعاد الأخرى للنموذج لتحقيق تأثير إيجابي. أكدت الدراسة على ضرورة تطوير المهارات المهنية للمعلمين وتعزيز الابتكار كوسيلة لتحقيق التميز المستدام في التعليم المهني. وخلصت إلى أن تطبيق نموذج EFQM يمكن أن يمثل أداة استراتيجية لتحسين جودة التعليم وتلبية احتياجات الأطراف المعنية بشكل أكثر فعالية.

دراسة (Taraza et al. (2024) تحت عنوان "Evaluation of Quality and Equality in Education Using the European Foundation for Quality

”Management Excellence Model—A Literature Review“ ركزت هذه الدراسة على تحليل تأثير تطبيق نموذج التميز الأوروبي EFQM في تحسين جودة التعليم وضمان المساواة التعليمية عبر مختلف المراحل التعليمية، من الابتدائي إلى الجامعي. توصلت النتائج إلى أن النموذج يمكن أن يكون أداة فعالة لتحسين العمليات التعليمية وضمان المساواة في الفرص، إلا أنه يواجه تحديات كبيرة نتيجة تصميمه الأصلي للاستخدام في القطاع الخاص. كما أظهرت الدراسة الحاجة إلى إجراء تعديلات لتكييف النموذج مع طبيعة المؤسسات التعليمية. خلصت الدراسة إلى أن النموذج يمكن أن يعزز الأداء الأكاديمي بشكل كبير، لكنه يتطلب استراتيجيات تكاملية وتعديلات هيكلية لضمان تحقيق الفوائد المرجوة في قطاع التعليم.

سادساً: نتائج الدراسة التطبيقية على مستشفى الملك فهد بالمدينة المنورة:

تم استخدام أسلوب الانحدار المتعدد (Multiple Regression) لكل بعد من أبعاد المتغير التابع (التميز المؤسسي) على كافة أبعاد المتغير المستقل لاختبار علاقة الانحدار المتعدد

الفرض الرئيسي الأول: توجد علاقة دالة احصائية بين توافر متطلبات التميز المؤسسي بكل أبعادها وتحقيق التميز المؤسسي بمستشفى الملك فهد بالمدينة المنورة.

ويتفرع منه الفروض الفرعية التالية:

- الفرعي الأول: توجد علاقة دالة احصائية بين توافر متطلبات التميز المؤسسي بكل أبعادها وتحقيق التميز الاستراتيجي بمستشفى الملك فهد بالمدينة المنورة.
- الفرعي الثاني: توجد علاقة دالة احصائية بين توافر متطلبات التميز المؤسسي بكل أبعادها وتحقيق التميز المالي بمستشفى الملك فهد بالمدينة المنورة.
- الفرعي الثالث: توجد علاقة دالة احصائية بين توافر متطلبات التميز المؤسسي بكل أبعادها وتحقيق التميز التكنولوجي بمستشفى الملك فهد بالمدينة المنورة.
- الفرعي الرابع: توجد علاقة دالة احصائية بين توافر متطلبات التميز المؤسسي وتحقيق التميز العملياتي بمستشفى الملك فهد بالمدينة المنورة.
- انحدار بعد تحقيق التميز الاستراتيجي على أبعاد المتغير المستقل:

جدول (١) العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع (تحقيق التميز الاستراتيجي)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.795 ^a	.632	.628	1.449
a. Predictors: (Constant), البعد الأول: القيادة، البعد الثاني: السياسة والاستراتيجية، البعد الثالث: الموارد البشرية، البعد الرابع: الموارد، البعد الخامس: التحكم في العمليات.				

المصدر: SPSS.V26 من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج

يُقدم الجدول (١) ملخصاً لنموذج انحدار متعدد يُحلل العلاقة بين أبعاد متطلبات التميز المؤسسي (القيادة، السياسة والاستراتيجية، الموارد البشرية، الموارد، والتحكم في العمليات) كمتغيرات مستقلة، والتميز الاستراتيجي كمتغير تابع، ويظهر معامل الارتباط المتعدد ($R = 0.795$) وجود علاقة ارتباط قوية بين المتغيرات المستقلة مجتمعة والمتغير التابع، مما يشير إلى أن أبعاد متطلبات التميز المؤسسي تُساهم بشكل كبير في تحقيق التميز الاستراتيجي. ويُفسر معامل التحديد ($R^2 = 0.632$) أن (٦٣,٢%) من التباين في تحقيق التميز الاستراتيجي يُمكن تفسيره من خلال أبعاد متطلبات التميز المؤسسي المُدرجة في النموذج، ويُعتبر هذا تفسيراً جيداً لجزء كبير من التباين، مما يُعزز من أهمية هذه الأبعاد في تحقيق التميز الاستراتيجي.

ويُعد الخطأ المعياري للتقدير ($\text{Std. Error of the Estimate} = 1.449$) مقياساً لدرجة دقة النموذج في التنبؤ بالقيمة الفعلية لتحقيق التميز الاستراتيجي، وكلما كانت قيمة الخطأ المعياري أقل، كانت دقة النموذج أعلى، وبشكل عام، يُمكن القول أن هذا النموذج يُقدم تفسيراً جيداً للعلاقة بين المتغيرات، ويُمكن الاعتماد عليه في استخلاص النتائج واتخاذ القرارات.

جدول (٢) تحليل الانحدار (ANOVA^a)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1464.727	5	292.945	139.517	.000 ^b
	Residual	852.485	406	2.100		
	Total	2317.211	411			
a. Dependent Variable: المحور الثاني: البعد الاول: تحقيق التميز الاستراتيجي						
b. Predictors: (Constant), البعد الاول: القيادة, البعد الثاني: السياسة والاستراتيجي, البعد الثالث: الموارد البشرية, البعد الرابع: الموارد, البعد الخامس: التحكم في العمليات.						

- المصدر: SPSS.V26 من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج

يُقدم الجدول (٢) نتائج تحليل الانحدار (ANOVA) لاختبار العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع (تحقيق التميز الاستراتيجي)، والتي تفترض وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لمتطلبات التميز المؤسسي (المتغيرات المستقلة: القيادة، السياسة والاستراتيجية، الموارد البشرية، الموارد، والتحكم في العمليات) على تحقيق التميز الاستراتيجي (المتغير التابع) ويظهر الجدول أن قيمة $F = (139.517)$ ذات دلالة إحصائية عالية ($\text{Sig.} = 0.000$)، حيث أن قيمة Sig. أقل من (0.05) ، وهذا يشير إلى وجود تأثير معنوي لمتطلبات التميز المؤسسي مجتمعة على تحقيق التميز الاستراتيجي، وبمعنى آخر، تُساهم أبعاد متطلبات التميز المؤسسي بشكل مجتمعة في التأثير على تحقيق التميز الاستراتيجي. بالإضافة إلى ذلك، يُبين الجدول أن مجموع مربعات الانحدار (Regression Sum of Squares = 1464.727) كبير مقارنة بمجموع مربعات البواقي (Residual Sum of Squares = 852.485)، هذا يُعزز الاستنتاج بوجود تأثير معنوي للمتغيرات المستقلة على المتغير التابع، ويُشير أيضًا إلى أن النموذج الخطي المستخدم في هذا التحليل يُقدم تفسيرًا جيدًا للعلاقة بين المتغيرات، وبشكل عام، يُمكن القول أن نتائج تحليل التباين تدعم فرضية البحث، وتؤكد على أهمية متطلبات التميز المؤسسي في تحقيق التميز الاستراتيجي.

جدول (٣) تحليل الانحدار Coefficients^a

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.694	.791		2.141	.033
	البعد الأول: القيادة	.260	.085	.171	3.068	.002
	البعد الثاني: السياسة والاستراتيجية	.188	.036	.296	5.256	.000
	البعد الثالث: الموارد البشرية	.427	.033	.478	13.020	.000
	البعد الرابع: الموارد	.068	.108	.028	.623	.533
	البعد الخامس: التحكم في العمليات	-.003	.023	-.005	-.122	.903

a. Dependent Variable: المحور الثاني: البعد الأول: تحقيق التميز الاستراتيجي

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V26

يُقدم الجدول (٣) نتائج تحليل الانحدار الذي يُفصل تأثير كل بعد من أبعاد متطلبات

التميز المؤسسي على تحقيق التميز الاستراتيجي، مع التركيز على معاملات الانحدار وأهميتها الإحصائية، ويُظهر التحليل أن أبعاد القيادة، والسياسة والاستراتيجية، والموارد البشرية لها تأثير معنوي وإيجابي على تحقيق التميز الاستراتيجي، بينما لا يلاحظ تأثير معنوي لأبعاد الموارد والتحكم في العمليات.

ويُعتبر التأثير المعنوي للموارد البشرية هو الأبرز، حيث يُظهر معامل الانحدار المعياري (Beta) الأعلى بين جميع الأبعاد، وتُشير قيمة Beta للموارد البشرية (0,478) إلى أن هذا البعد يُساهم بمعدل (0.478) في تحقيق التميز الاستراتيجي مع ثبات بقية الأبعاد، وهذا المعدل العالي يؤكد على الأهمية الكبيرة للاستثمار في تطوير الموارد البشرية، من خلال التدريب والتطوير، وتحسين بيئة العمل، وتقديم الحوافز، كعنصر حاسم في تحقيق التميز الاستراتيجي. يلي ذلك التأثير المعنوي للسياسة والاستراتيجية، حيث تُشير قيمة Beta لهذا البعد (0,296) إلى أنه يُساهم بمعدل 0.296 في تحقيق التميز الاستراتيجي مع ثبات بقية الأبعاد، وهذا المعدل يُوضح الأهمية الكبيرة لوجود رؤية واضحة وأهداف محددة للمستشفى، ووضع خطط عمل تفصيلية لتحقيق هذه الأهداف، كعنصر هام في توجيه جهود المستشفى نحو التميز.

كما يُساهم بعد القيادة بشكل معنوي في تحقيق التميز الاستراتيجي، وإن كان تأثيره أقل من الموارد البشرية والسياسة والاستراتيجية، وتُشير قيمة Beta لهذا البعد (0,171) إلى أنه يُساهم بمعدل (0,171) في تحقيق التميز الاستراتيجي مع ثبات بقية الأبعاد، ويُشير ذلك إلى أن تطوير مهارات القيادة، وتشجيع القيادة التشاركية، وتوفير برامج تدريبية للقادة، يُعتبر عنصراً هاماً ولكنه ليس بالأهمية الكبيرة للعناصر الأخرى في تحقيق التميز الاستراتيجي.

أما بعدا الموارد والتحكم في العمليات، فلا يُلاحظ لهما تأثير معنوي على التميز الاستراتيجي في هذا النموذج، حيث أن قيم Sig، لهما أكبر من (0,05) قد يكون ذلك نتيجة لعدة عوامل، مثل طريقة قياس هذه الأبعاد، أو وجود عوامل أخرى تؤثر عليها ولم يتم أخذها في الاعتبار في هذا التحليل، وبشكل عام، تُقدم هذه النتائج رؤية واضحة لأهمية التركيز على الموارد البشرية، والسياسة والاستراتيجية، والقيادة لتحقيق التميز الاستراتيجي، وتُساعد

إدارة المستشفى على اتخاذ قرارات مستنيرة لتحسين الأداء المؤسسي.

انحدار بعد تحقيق التميز المالي على أبعاد المتغير المستقل:

Model Summary جدول (٤) العلاقة بين تحقيق التميز المالي أبعاد المتغير المستقل

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.824 ^a	.680	.676	2.251

a. Predictors: (Constant), البعد الأول: القيادة، البعد الثاني: السياسة، والاستراتيجية، البعد الثالث: البعد الرابع: الموارد، البعد الخامس: التحكم في العمليات.

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V26

يُقدم الجدول (٤) ملخصاً لنموذج الانحدار الذي يوضح العلاقة بين المتغيرات المستقلة (أبعاد متطلبات التميز المؤسسي: القيادة، السياسة والاستراتيجية، الموارد البشرية، الموارد، والتحكم في العمليات) والمتغير التابع (تحقيق التميز المالي)

ويُظهر معامل الارتباط المتعدد ($R = 0.824$) وجود علاقة ارتباط قوية جداً بين المتغيرات المستقلة مجتمعة والمتغير التابع، بمعنى آخر، هناك علاقة قوية جداً بين أبعاد متطلبات التميز المؤسسي وتحقيق التميز المالي، ويشير هذا الرقم المرتفع إلى أن المتغيرات المستقلة مجتمعة تُفسر جزءاً كبيراً من التباين في المتغير التابع.

كما يُفسر معامل التحديد ($R \text{ Square} = 0.680$) أن (٦٨%) من التباين في المتغير التابع (تحقيق التميز المالي) يُمكن تفسيره من خلال المتغيرات المستقلة (أبعاد متطلبات التميز المؤسسي)، وهذه نسبة عالية جداً، مما يعني أن المتغيرات المستقلة مجتمعة تُفسر نسبة كبيرة من التباين في تحقيق التميز المالي، وتُعد دليلاً قوياً على أهمية هذه المتطلبات.

كما يُشير معامل التحديد المُعدل ($\text{Adjusted } R \text{ Square} = 0.676$) إلى أن النموذج لا يحتوي على عدد كبير جداً من المتغيرات المستقلة التي قد تؤثر سلباً على دقته، حيث أن قيمته قريبة جداً من قيمة $R \text{ Square}$ ويُعتبر هذا مؤشراً جيداً على جودة النموذج.

ويُعتبر الخطأ المعياري للتقدير ($\text{Std. Error of the Estimate} = 2.251$) مقياساً لدرجة دقة النموذج في التنبؤ بالقيمة الفعلية لتحقيق التميز المالي، وكلما كانت قيمة الخطأ المعياري أقل، كانت دقة النموذج أعلى، وبشكل عام، يُمكن القول أن هذا النموذج يُقدم تفسيراً جيداً للعلاقة بين المتغيرات، ويُمكن الاعتماد عليه في استخلاص النتائج واتخاذ القرارات، كما تُقدم النتائج دليلاً قوياً على أهمية متطلبات التميز المؤسسي في تحقيق التميز المالي، ويجب على إدارة المستشفى أن تولي اهتماماً خاصاً لهذه المتطلبات، وأن تعمل على تطويرها وتحسينها

بشكل مستمر، فالاستثمار في هذه المتطلبات سيؤدي إلى تحسين مستمر في الأداء المالي وزيادة فرص المستشفى في تحقيق التميز.

جدول (٥) تحليل الانحدار (ANOVA^a)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4365.624	5	873.125	172.310	.000 ^b
	Residual	2057.277	406	5.067		
	Total	6422.900	411			
a. Dependent Variable: البعد الثاني: تحقق التميز المالي						
b. Predictors: (Constant), البعد الأول: القيادة، البعد الثاني: السياسة، والاستراتيجية، البعد الثالث: البعد الرابع: الموارد، البعد الخامس: التحكم في العمليات						

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V26

يُقدم الجدول (٥) نتائج تحليل التباين (ANOVA) لاختبار العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع (تحقيق التميز المالي)، والتي تفترض وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لمتطلبات التميز المؤسسي (المتغيرات المستقلة: القيادة، السياسة والاستراتيجية، الموارد البشرية، الموارد، والتحكم في العمليات) على تحقق التميز المالي (المتغير التابع). ويظهر الجدول أن قيمة $F = (172.310)$ ذات دلالة إحصائية عالية ($\text{Sig.} = 0.000$)، حيث أن قيمة Sig. أقل من (0.05) ، وهذا يشير إلى وجود تأثير معنوي لمتطلبات التميز المؤسسي مجتمعة على تحقق التميز المالي. بمعنى آخر، تُساهم أبعاد متطلبات التميز المؤسسي بشكل مجتمعي في التأثير على تحقق التميز المالي.

بالإضافة إلى ذلك، يُبين الجدول أن مجموع مربعات الانحدار (Regression Sum of Squares = 4365.624) كبير مقارنة بمجموع مربعات البواقي (Residual Sum of Squares = 2057.277). وهذا يُعزز الاستنتاج بوجود تأثير معنوي للمتغيرات المستقلة على المتغير التابع، ويُشير أيضًا إلى أن النموذج الخطي المستخدم في هذا التحليل يُقدم تفسيرًا جيدًا للعلاقة بين المتغيرات.

بشكل عام، يُمكن القول أن نتائج تحليل التباين تدعم فرضية البحث، وتؤكد على أهمية متطلبات التميز المؤسسي في تحقق التميز المالي، ويُعتبر هذا مؤشرًا قويًا على أن الاستثمار في تطوير هذه المتطلبات سيؤدي إلى تحسين ملموس في الأداء المالي للمستشفى.

جدول (٦)

تحليل الانحدار (Coefficients^a)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-3.791	1.230		-3.083	.002
	البعد الأول: القيادة	.274	.132	.108	2.083	.038
	البعد الثاني: السياسة والاستراتيجية	.672	.055	.636	12.122	.000
	البعد الثالث: الموارد البشرية	.609	.051	.409	11.944	.000
	البعد الرابع: الموارد	-.290	.168	-.073	-1.725	.085
	البعد الخامس: التحكم في العمليات	-.220	.035	-.229	-6.295	.000

a. Dependent Variable: البعد الثاني: تحقق التميز المالي

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V26

يُقدم الجدول (٦) نتائج تحليل الانحدار الذي يُفصل تأثير كل بعد من أبعاد متطلبات التميز المؤسسي على تحقق التميز المالي، مع التركيز على معاملات الانحدار وأهميتها الإحصائية، ويظهر التحليل أن أبعاد القيادة، والسياسة والاستراتيجية، والموارد البشرية، والتحكم في العمليات لها تأثير معنوي على تحقق التميز المالي، بينما لا يُلاحظ تأثير معنوي لبعد الموارد.

ويُعتبر التأثير المعنوي للسياسة والاستراتيجية هو الأبرز، حيث يُظهر معامل الانحدار المعياري (Beta) الأعلى بين جميع الأبعاد، وتُشير قيمة Beta للسياسة والاستراتيجية (٠,٦٣٦) إلى أن هذا البعد يُساهم بمعدل (٠,٦٣٦) في تحقيق التميز المالي مع ثبات بقية الأبعاد، وهذا المعدل العالي يؤكد على الأهمية الكبيرة لوجود رؤية واضحة وأهداف محددة للمستشفى، ووضع خطط عمل تفصيلية لتحقيق هذه الأهداف، كعنصر حاسم في تحقيق التميز المالي.

يلي ذلك التأثير المعنوي للموارد البشرية، حيث تُشير قيمة Beta لهذا البعد (٠,٤٠٩) إلى أنه يُساهم بمعدل (٠,٤٠٩) في تحقيق التميز المالي مع ثبات بقية الأبعاد، وهذا المعدل يوضح الأهمية الكبيرة للاستثمار في تطوير الموارد البشرية، من خلال التدريب والتطوير، وتحسين بيئة العمل، وتقديم الحوافز، كعنصر هام في تحقيق التميز المالي.

كما يُساهم بعد القيادة بشكل معنوي في تحقيق التميز المالي، وإن كان تأثيره أقل من السياسة والاستراتيجية والموارد البشرية، وتُشير قيمة Beta لهذا البعد (٠,١٠٨) إلى أنه يُساهم بمعدل (٠,١٠٨) في تحقيق التميز المالي مع ثبات بقية الأبعاد، ويُشير ذلك إلى أن تطوير مهارات القيادة، وتشجيع القيادة التشاركية، وتوفير برامج تدريبية للقيادة، يُعتبر عنصرًا هامًا ولكنه ليس بالأهمية الكبيرة للعناصر الأخرى في تحقيق التميز المالي.

أما بعدا الموارد والتحكم في العمليات، فلهم تأثير معنوي أيضًا، وإن كان تأثير الموارد سالبًا، وتُشير قيمة Beta للموارد (-٠,٠٧٣) إلى أنه يُساهم بمعدل (-٠,٠٧٣) ولكن بشكل سلبي في تحقيق التميز المالي، أما التحكم في العمليات فيُساهم بشكل سلبي أيضًا وبمعدل (-0.229) كما تُشير قيمة (Beta = -0.229)، وقد يكون ذلك نتيجة لعدة عوامل، مثل طريقة قياس هذه الأبعاد، أو وجود عوامل أخرى تؤثر عليها ولم يتم أخذها في الاعتبار في هذا التحليل، وبشكل عام، تُقدم هذه النتائج رؤية واضحة لأهمية التركيز على السياسة والاستراتيجية، والموارد البشرية، والقيادة لتحقيق التميز المالي، وتُساعد إدارة المستشفى على اتخاذ قرارات مستنيرة لتحسين الأداء المالي بها.

- انحدار بعد تحقيق التميز التكنولوجي على أبعاد المتغير المستقل:

جدول (٧) العلاقة بين تحقيق التميز التكنولوجي أبعاد المتغير المستقل

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.834 ^a	.695	.692	1.667
a. Predictors: (Constant), البعد الأول: القيادة، البعد الثاني: السياسة، والاستراتيجية، البعد الثالث: البعد الرابع: الموارد البشرية، البعد الخامس: التحكم في العمليات.				

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V26

يُقدم الجدول (٧) ملخصًا لنموذج الانحدار الذي يوضح العلاقة بين المتغيرات المستقلة (أبعاد متطلبات التميز المؤسسي: القيادة، السياسة والاستراتيجية، الموارد البشرية، الموارد، والتحكم في العمليات) والمتغير التابع (تحقيق التميز التكنولوجي).

ويُظهر معامل الارتباط المتعدد ($R = 0.834$) وجود علاقة ارتباط قوية جدًا بين المتغيرات المستقلة مجتمعة والمتغير التابع، وبمعنى آخر، هناك علاقة قوية جدًا بين أبعاد متطلبات

التميز المؤسسي وتحقيق التميز التكنولوجي، ويؤشر هذا الرقم المرتفع إلى أن المتغيرات المستقلة مجتمعة تُفسر جزءًا كبيرًا من التباين في المتغير التابع.

كما يُفسر معامل التحديد ($R^2 = 0.695$) أن (٦٩,٥%) من التباين في المتغير التابع (تحقيق التميز التكنولوجي) يُمكن تفسيره من خلال المتغيرات المستقلة (أبعاد متطلبات التميز المؤسسي)، وهذه نسبة عالية جدًا، مما يعني أن المتغيرات المستقلة مجتمعة تُفسر نسبة كبيرة من التباين في تحقيق التميز العملياتي، وتُعد دليلًا قويًا على أهمية هذه المتطلبات. ويؤشر معامل التحديد المُعدل ($Adjusted R^2 = 0.692$) إلى أن النموذج لا يحتوي على عدد كبير جدًا من المتغيرات المستقلة التي قد تؤثر سلبيًا على دقته، حيث أن قيمته قريبة جدًا من قيمة R^2 ويُعتبر هذا مؤشرًا جيدًا على جودة النموذج.

ويُعتبر الخطأ المعياري للتقدير ($Std. Error of the Estimate = 1.667$) مقياسًا لدرجة دقة النموذج في التنبؤ بالقيمة الفعلية لتحقيق التميز التكنولوجي، وكلما كانت قيمة الخطأ المعياري أقل، كانت دقة النموذج أعلى، وبشكل عام، يُمكن القول أن هذا النموذج يُقدم تفسيرًا جيدًا للعلاقة بين المتغيرات، ويُمكن الاعتماد عليه في استخلاص النتائج واتخاذ القرارات، كما أنه يُقدم دليلًا قويًا على أهمية متطلبات التميز المؤسسي في تحقيق التميز التكنولوجي، وويجب على إدارة المستشفى أن تولي اهتمامًا خاصًا لهذه المتطلبات، وأن تعمل على تطويرها وتحسينها بشكل مستمر، فالاستثمار في هذه المتطلبات سيؤدي إلى تحسين مستمر في الأداء التكنولوجي وزيادة فرص المستشفى في تحقيق التميز.

جدول (٨)

تحليل الانحدار ($ANOVA^a$)

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2576.379	5	515.276	185.377	.000 ^b
	Residual	1128.521	406	2.780		
	Total	3704.900	411			

a. Dependent Variable: التميز التكنولوجي: تحقيق التميز التكنولوجي: البعد الثالث: البعد الثاني: المحور الثاني:

b. Predictors: (Constant), البعد الثاني: السياسة، والاستراتيجية، البعد الثالث: الموارد البشرية، البعد الرابع: القيادة، البعد الأول: البعد الثاني: البعد الثالث: البعد الرابع: البعد الخامس: التحكم في العمليات

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V26

يُقدم الجدول (٨) نتائج تحليل التباين ($ANOVA$) لاختبار فرضية البحث، والتي تفترض وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لمتطلبات التميز المؤسسي (المتغيرات المستقلة: القيادة،

السياسة والاستراتيجية، الموارد البشرية، الموارد، والتحكم في العمليات) على تحقيق التميز التكنولوجي (المتغير التابع).

ويُظهر الجدول أن قيمة $F = (185.377)$ ذات دلالة إحصائية عالية ($\text{Sig.} = 0.000$) ، حيث أن قيمة Sig. أقل من (0.05) ، وهذا يشير إلى وجود تأثير معنوي لمتطلبات التميز المؤسسي مجتمعة على تحقيق التميز التكنولوجي، وبمعنى آخر، تُساهم أبعاد متطلبات التميز المؤسسي بشكل مجتمعة في التأثير على تحقق التميز التكنولوجي.

بالإضافة إلى ذلك، يُبين الجدول أن مجموع مربعات الانحدار (Regression Sum of Squares = 2576.379) مقارنة بمجموع مربعات البواقي (Residual Sum of Squares = 1128.521). وهذا يُعزز الاستنتاج بوجود تأثير معنوي للمتغيرات المستقلة على المتغير التابع، ويُشير أيضًا إلى أن النموذج الخطي المستخدم في هذا التحليل يُقدم تفسيرًا جيدًا للعلاقة بين المتغيرات.

وبشكل عام، يُمكن القول أن نتائج تحليل التباين تدعم فرضية البحث، وتؤكد على أهمية متطلبات التميز المؤسسي في تحقق التميز التكنولوجي، ويُعتبر هذا مؤشرًا قويًا على أن الاستثمار في تطوير هذه المتطلبات سيؤدي إلى تحسين ملموس في الأداء التكنولوجي للمستشفى، ويُشير أيضًا إلى أن هناك علاقة وثيقة بين هذه المتطلبات وتحقيق التميز التكنولوجي، وأن التركيز عليها يُعتبر عنصرًا حاسمًا لنجاح المستشفى في هذا المجال.

جدول (٩) تحليل الانحدار (Coefficients ^a)					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	-.545	.911		.550
	البعد الأول: القيادة	.707	.097	.367	.000
	البعد الثاني: السياسة والاستراتيجية	.259	.041	.322	.000
	البعد الثالث: الموارد البشرية	.189	.038	.167	.000
	البعد الرابع: الموارد	.095	.125	.031	.446
	البعد الخامس: التحكم في العمليات	.085	.026	.117	.001

a. Dependent Variable: المحور الثاني: البعد الثالث: تحقيق التميز التكنولوجي

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V26

يُقدم الجدول (٩) نتائج تحليل الانحدار الذي يُفصل تأثير كل بعد من أبعاد متطلبات التميز

المؤسسي على تحقيق التميز التكنولوجي، مع التركيز على معاملات الانحدار وأهميتها الإحصائية، ويُظهر التحليل أن أبعاد القيادة، والسياسة والاستراتيجية، والموارد البشرية، والتحكم في العمليات لها تأثير معنوي على تحقيق التميز التكنولوجي، بينما لا يُلاحظ تأثير معنوي لبعد الموارد.

يُعتبر التأثير المعنوي للقيادة هو الأبرز، حيث يُظهر معامل الانحدار المعياري (Beta) الأعلى بين جميع الأبعاد، وتُشير قيمة Beta للقيادة (٠,٣٦٧) إلى أن هذا البعد يُساهم بمعدل (٠,٣٦٧) في تحقيق التميز التكنولوجي مع ثبات بقية الأبعاد، وهذا المعدل العالي يؤكد على الأهمية الكبيرة للقيادة الفعالة في تبني وتطوير التكنولوجيا في المؤسسة. يلي ذلك التأثير المعنوي للسياسة والاستراتيجية، حيث تُشير قيمة Beta لهذا البعد (٣٢٢.٠) إلى أنه يُساهم بمعدل (٠,٣٢٢) في تحقيق التميز التكنولوجي مع ثبات بقية الأبعاد، وهذا المعدل يوضح الأهمية الكبيرة لوجود رؤية واضحة وأهداف محددة للمستشفى في مجال التكنولوجيا، ووضع خطط عمل تفصيلية لتحقيق هذه الأهداف، كعنصر هام في توجيه جهود المستشفى نحو التميز التكنولوجي.

كما يُساهم بعد الموارد البشرية بشكل معنوي في تحقيق التميز التكنولوجي، وإن كان تأثيره أقل من القيادة والسياسة والاستراتيجية، وتُشير قيمة Beta لهذا البعد (٠,١٦٧) إلى أنه يُساهم بمعدل (٠,١٦٧) في تحقيق التميز التكنولوجي مع ثبات بقية الأبعاد، وتُشير ذلك إلى أن تطوير مهارات الموظفين في مجال التكنولوجيا، وتوفير برامج تدريبية لهم، يُعتبر عنصراً هاماً ولكنه ليس بالأهمية الكبيرة للعناصر الأخرى في تحقيق التميز التكنولوجي.

أما بعدا الموارد والتحكم في العمليات، فلهم تأثير معنوي أيضاً، حيث يُساهم التحكم في العمليات بمعدل (0.117) كما تُشير قيمة (Beta 0.117)، بينما لا يُلاحظ تأثير معنوي لبعد الموارد، حيث أن قيمة Sig. لهذا البعد أكبر من (٠,٠٥)، وقد يكون ذلك نتيجة لعدة عوامل، مثل طريقة قياس هذه الأبعاد، أو وجود عوامل أخرى تؤثر عليها ولم يتم أخذها في الاعتبار في هذا التحليل. وبشكل عام، تُقدم هذه النتائج رؤية واضحة لأهمية التركيز على القيادة، والسياسة والاستراتيجية، والموارد البشرية، والتحكم في العمليات لتحقيق التميز التكنولوجي، وتُساعد إدارة المستشفى على اتخاذ قرارات مستنيرة لتحسين الأداء التكنولوجي.

انحدار بعد تحقيق التميز العملياتي على أبعاد المتغير المستقل:

جدول (١٠) العلاقة بين تحقيق التميز العملي أبعاد المتغير المستقل

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.865 ^a	.748	.745	1.149

a. Predictors: (Constant), البعد الخامس: التحكم في العمليات, البعد الأول: القيادة, البعد الثالث: البعد الرابع: الموارد البشرية, البعد الثاني: السياسة والاستراتيجية

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V26

يُقدم الجدول (١٠) ملخصاً لنموذج الانحدار الذي يوضح العلاقة بين المتغيرات المستقلة (أبعاد متطلبات التميز المؤسسي: القيادة، السياسة والاستراتيجية، الموارد البشرية، الموارد، والتحكم في العمليات) والمتغير التابع (تحقيق التميز العملي).

ويُظهر معامل الارتباط المتعدد ($R = 0.865$) وجود علاقة ارتباط قوية جداً بين المتغيرات المستقلة مجتمعة والمتغير التابع، وبمعنى آخر، هناك علاقة قوية جداً بين أبعاد متطلبات التميز المؤسسي وتحقيق التميز العملي، ويُشير هذا الرقم المرتفع إلى أن المتغيرات المستقلة مجتمعة تُفسر جزءاً كبيراً من التباين في المتغير التابع.

كما يُفسر معامل التحديد ($R \text{ Square} = 0.748$) أن (٧٤,٨%) من التباين في المتغير التابع (تحقيق التميز العملي) يُمكن تفسيره من خلال المتغيرات المستقلة (أبعاد متطلبات التميز المؤسسي)، وهذه نسبة عالية جداً، مما يعني أن المتغيرات المستقلة مجتمعة تُفسر نسبة كبيرة من التباين في تحقيق التميز العملي، وتُعد دليلاً قوياً على أهمية هذه المتطلبات. كما يُشير معامل التحديد المُعدل ($\text{Adjusted } R \text{ Square} = 0.745$) إلى أن النموذج لا يحتوي على عدد كبير جداً من المتغيرات المستقلة التي قد تؤثر سلباً على دقته، حيث أن قيمته قريبة جداً من قيمة $R \text{ Square}$. ويُعتبر هذا مؤشراً جيداً على جودة النموذج.

ويُعتبر الخطأ المعياري للتقدير ($\text{Std. Error of the Estimate} = 1.149$) مقياساً لدرجة دقة النموذج في التنبؤ بالقيمة الفعلية لتحقيق التميز العملي، وكلما كانت قيمة الخطأ المعياري أقل، كانت دقة النموذج أعلى، وبشكل عام، يُمكن القول أن هذا النموذج يُقدم تفسيراً جيداً للعلاقة بين المتغيرات، ويُمكن الاعتماد عليه في استخلاص النتائج واتخاذ القرارات، كما أنها تُقدم دليلاً قوياً على أهمية متطلبات التميز المؤسسي في تحقيق التميز العملي، ويجب على إدارة المستشفى أن تولي اهتماماً خاصاً لهذه المتطلبات، وأن تعمل على تطويرها وتحسينها بشكل مستمر، فالاستثمار في هذه المتطلبات سيؤدي إلى تحسين

مستمر في الأداء العملياتي وزيادة فرص المستشفى في تحقيق التميز.

جدول (١١) تحليل الانحدار (ANOVA^a)

	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1590.593	5	318.119	240.964	.000 ^b
	Residual	535.997	406	1.320		
	Total	2126.590	411			
a. Dependent Variable: البعد الرابع: تحقيق التميز العملياتي						
b. Predictors: (Constant), البعد الأول: القيادة، البعد الثاني: السياسة، والاستراتيجية، البعد الثالث: الموارد البشرية، البعد الرابع: الموارد، البعد الخامس: التحكم في العمليات						

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V26

يُقدم الجدول (١١) نتائج تحليل التباين (ANOVA) لاختبار فرضية البحث، والتي تفترض وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لمتطلبات التميز المؤسسي (المتغيرات المستقلة: القيادة، السياسة والاستراتيجية، الموارد البشرية، الموارد، والتحكم في العمليات) على تحقيق التميز العملياتي (المتغير التابع).

ويُظهر الجدول أن قيمة $F = (240.964)$ ذات دلالة إحصائية عالية ($\text{Sig.} = 0.000$) ، حيث أن قيمة Sig. أقل من (0.05) ، وهذا يشير إلى وجود تأثير معنوي لمتطلبات التميز المؤسسي مجتمعة على تحقيق التميز العملياتي، وبمعنى آخر، تُساهم أبعاد متطلبات التميز المؤسسي بشكل مجتمعة في التأثير على تحقق التميز العملياتي.

بالإضافة إلى ذلك، يُبين الجدول أن مجموع مربعات الانحدار (Regression Sum of Squares = 1590.593) كبير مقارنة بمجموع مربعات البواقي (Residual Sum of Squares = (535.997)). وهذا يُعزز الاستنتاج بوجود تأثير معنوي للمتغيرات المستقلة على المتغير التابع، ويُشير أيضًا إلى أن النموذج الخطي المستخدم في هذا التحليل يُقدم تفسيرًا جيدًا للعلاقة بين المتغيرات.

وبشكل عام، يُمكن القول أن نتائج تحليل التباين تدعم الفرضية الرئيسية للبحث، وتؤكد على أهمية متطلبات التميز المؤسسي في تحقق التميز العملياتي، وويُعتبر هذا مؤشرًا قويًا على أن الاستثمار في تطوير هذه المتطلبات سيؤدي إلى تحسين ملموس في الأداء العملياتي للمستشفى، وويُشير أيضًا إلى أن هناك علاقة وثيقة بين هذه المتطلبات وتحقيق التميز العملياتي، وأن التركيز عليها يُعتبر عنصرًا حاسمًا لنجاح المستشفى في هذا المجال.

جدول (١٢)

تحليل الانحدار (Coefficients^a)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.621	.628		4.177	.000
	البعد الأول: القيادة	.258	.067	.177	3.843	.000
	البعد الثاني: السياسة والاستراتيجية	.153	.028	.251	5.389	.000
	البعد الثالث: الموارد البشرية	.503	.026	.587	19.314	.000
	البعد الرابع: الموارد	.336	.086	.146	3.907	.000
	البعد الخامس: التحكم في العمليات	-.089-	.018	-.160-	-4.960-	.000
المحور الثاني: البعد الرابع: تحقيق التميز العملياتي a. Dependent Variable:						

a. Dependent Variable: المحور الثاني: البعد الرابع: تحقيق التميز العملياتي

- المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V26

يُقدم الجدول (١٢) نتائج تحليل الانحدار الذي يُفصل تأثير كل بعد من أبعاد متطلبات التميز المؤسسي على تحقيق التميز العملياتي، مع التركيز على معاملات الانحدار وأهميتها الإحصائية. يُظهر التحليل أن أبعاد القيادة، والسياسة والاستراتيجية، والموارد البشرية، والموارد، والتحكم في العمليات لها تأثير معنوي على تحقيق التميز العملياتي.

يُعتبر التأثير المعنوي للموارد البشرية هو الأبرز، حيث يُظهر معامل الانحدار المعياري (Beta) الأعلى بين جميع الأبعاد. تُشير قيمة Beta للموارد البشرية (٠,٥٨٧) إلى أن هذا البعد يُساهم بمعدل (٠,٥٨٧) في تحقيق التميز العملياتي مع ثبات بقية الأبعاد، وهذا المعدل العالي يؤكد على الأهمية الكبيرة للاستثمار في تطوير الموارد البشرية، من خلال التدريب والتطوير، وتحسين بيئة العمل، وتقديم الحوافز، كعنصر حاسم في تحقيق التميز العملياتي.

يلي ذلك التأثير المعنوي للسياسة والاستراتيجية، حيث تُشير قيمة Beta لهذا البعد (٢٥١.٠) إلى أنه يُساهم بمعدل (٠,٢٥١) في تحقيق التميز العملياتي مع ثبات بقية الأبعاد، وهذا المعدل تُوضح الأهمية الكبيرة لوجود رؤية واضحة وأهداف محددة للمستشفى، ووضع خطط عمل تفصيلية لتحقيق هذه الأهداف، كعنصر هام في توجيه جهود المستشفى نحو التميز العملياتي.

كما يُساهم بعد القيادة بشكل معنوي في تحقيق التميز العملياتي، وإن كان تأثيره أقل من الموارد البشرية والسياسة والاستراتيجية، وتُشير قيمة Beta لهذا البعد (٠,١٧٧) إلى أنه

يُساهم بمعدل (٠,١٧٧) في تحقيق التميز العملياتي مع ثبات بقية الأبعاد، ويُشير ذلك إلى أن تطوير مهارات القيادة، وتوفير برامج تدريبية للقيادة، يُعتبر عنصراً هاماً ولكنه ليس بالأهمية الكبيرة للعناصر الأخرى في تحقيق التميز العملياتي.

أما بعد الموارد، فيُساهم بمعدل (0.146) كما تُشير قيمة (Beta (0.146)، أما التحكم في العمليات فيُساهم بشكل سلبي وبمعدل (-0.160) كما تُشير قيمة (-Beta (0.160)، وقد يكون ذلك نتيجة لعدة عوامل، مثل طريقة قياس هذه الأبعاد، أو وجود عوامل أخرى تُؤثر عليها ولم يتم أخذها في الاعتبار في هذا التحليل، و بشكل عام، تُقدم هذه النتائج رؤية واضحة لأهمية التركيز على الموارد البشرية، والسياسة والاستراتيجية، والقيادة، والموارد لتحقيق التميز العملياتي، وتُساعد إدارة المستشفى على اتخاذ قرارات مستنيرة لتحسين الأداء العملياتي.

المراجع:

إبراهيم، محمد عبدالناصر القناوي. (٢٠٢٢). متطلبات تحقيق التميز المؤسسي بالمدارس الثانوية الصناعية. مجلة تطوير الأداء الجامعي، المجلد (١٧)، العدد (١)، ص، ٥٥ - ٧٤.

باشيوة، لحسن عبد الله، البرواري، نزار عبد المجيد، عيشوني، محمد أحمد. (٢٠١٣). التميز المؤسسي: مدخل الجودة وأفضل الممارسات مبادئ وتطبيقات، دار الوراق للنشر والتوزيع، الأردن .

البركاني، يوسف ضويحي (٢٠٢٤). أثر القيادة التحويلية على فاعلية اتخاذ القرارات: دراسة تطبيقية على مستشفى العام. مجلة العلوم الإقتصادية و الإدارية و القانونية، المجلد (٨)، عدد (١)، ص، ٦٤.

الجرايدة، تيسير عايد سلامة، والعوامل، حمدان سالم حسين. (٢٠٢١). أثر تنمية الموارد البشرية في التميز المؤسسي: دراسة ميدانية في المؤسسات العامة الأردنية. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة البلقاء التطبيقية، السلط.

الغامدي، محمد (٢٠٢٠). ثقافة الجودة في القطاع الصحي بالملكة العربية السعودية: دراسة تحليلية. مجلة الإدارة العامة، ٢٥(٩٥)، ٢٣٥.

الهلال، صالح علي عودة. (٢٠١٤). إدارة التميز الممارسة الحديثة في إدارة منظمات الأعمال، دار وائل للطباعة والنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

Alshamsi, S. M. A., & Sulaiman, I. F. (2022). The Role Of Strategic Leadership In Achieving Institutional Excellence At The Ministry Of Interior In The United Arab Emirates: The Modern Management As An Intermediate Variable. *IJASOS-International E-journal of Advances in Social Sciences*, 9(4), 117.

Excellence Model—A Literature Review. *Sustainability*, 16(3), 960. <https://doi.org/10.3390/su16030960>

Gianni, M., Kontou, E., Avdikos, I., Kessopoulou, E., & Xanthopoulou, S. (2024). EFQM in vocational education – teacher and student perspectives. *Quality Education for All*, 1(1), 222-239. <https://doi.org/10.1108/QEA-05-2024-0041>

Hussin, R. K., & Oudah, M. K. (2023). The Role of Organizational Integrity In Achieving Organizational Excellence: An Analytical Study Of The Opinions Of A Sample Workers. *Remilitarize*, 13(1), 1913-1926.

1Mao, Y., Kang, X., Lai, Y., Yu, J., Deng, X., Zhai, Y., & Bonaiuto, F. (2023). Authentic leadership and employee resilience during the COVID-19: The role of flow, organizational identification, and trust. *Current Psychology*, Vol 12, No (2)1-16.

Taraza, E., Anastasiadou, S., Masouras, A., & Papademetriou, C. (2023). Sustainable Development and Implementation of Quality Management Excellence Models in Public Organizations: A Systematic Literature Review. *Sustainability*, 15(10), 7971. <https://doi.org/10.3390/su15107971>

Taraza, E., Anastasiadou, S., Papademetriou, C., & Masouras, A. (2024). Evaluation of Quality and Equality in Education Using the European Foundation for Quality Management