



أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية على جودة الخدمات الصحية في القطاع الصحي الليبي (دراسة تطبيقية على مستشفى ودان العام)

*المكاشفي الخضر الطاهر¹ و مسعود محمد أرشيدة² و عبد المالك هاشم محمد¹

¹ قسم إدارة الأعمال، كلية إدارة الأعمال، جامعة الجفرة، ودان، ليبيا.

² قسم إدارة الأعمال، كلية إدارة الأعمال، جامعة الجفرة، سوكنه، ليبيا.

الكلمات المفتاحية:

إدارة الموارد البشرية
التدريب
الاختيار والتعيين
تعويضات الموارد البشرية
جودة الخدمات الصحية

الملخص:

تتناول ورقة البحث "أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية على جودة الخدمات الصحية في القطاع الصحي الليبي بالتطبيق على مستشفى ودان العام" تحليل تأثير ممارسات إدارة الموارد البشرية على جودة الخدمات الصحية. تهدف الدراسة إلى تحديد أثر تدريب الموارد البشرية وتعويضاتها، بالإضافة إلى تأثير اختيار وتعيين الموظفين على جودة الرعاية الصحية. تم جمع البيانات من 71 موظفًا باستخدام استبيان، وأظهرت النتائج وجود تأثير محدود لاختيار وتعيين الموارد البشرية على جودة الخدمات. بينما أظهرت تعويضات الموارد البشرية تأثيرًا إيجابيًا، كانت العلاقة بين تدريب الموارد البشرية وجودة الخدمات دالة إحصائيًا ولكن ضعيفة. كما أبدى العاملون رضا عن تلبية برامج التدريب لاحتياجاتهم، لكنهم شعروا بعدم عدالة نظام الرواتب، وكانت المكافآت غير فعالة في تحسين الأداء. توصي الدراسة بتبسيط إجراءات التعيين وتحسين معايير الاختيار، بالإضافة إلى مراجعة هيكل الرواتب لضمان العدالة والتنافسية. كما تدعو إلى تعزيز بيئة التدريب وتخصيص البرامج وفق احتياجات الموظفين، مع توضيح معايير الحوافز. تساهم هذه النتائج في فهم كيفية تحسين جودة الخدمات الصحية من خلال تحسين ممارسات إدارة الموارد البشرية في مستشفى ودان العام، مما يعكس أهمية الاستثمار في العنصر البشري لتحقيق نتائج أفضل في القطاع الصحي الليبي.

The impact of human resource management practices on the quality of health services in the Libyan health sector (an applied study on Waddan General Hospital)

*Elmukashfi Elkheder Eltahir¹, Massoud Ershida Gnifeed², Abdelmalik Hashim Mohammed¹

¹Department of Business Administration, College of Business Administration, University of Jufra, waddan, Libya.

²Department of Business Administration, College of Business Administration, University of Jufra, sokana, Libya.

Keywords:

Human Resources Management
Training
Selection and Appointment
Human Resources Compensation
Quality of Health Services

ABSTRACT

The research paper "The Impact of Human Resource Management Practices on the Quality of Health Services in the Libyan Health Sector with Application to Waddan General Hospital" analyzes the impact of human resource management practices on the quality of health services. The study aims to determine the impact of human resource training and compensation, in addition to the impact of employee selection and appointment on the quality of health care. Data was collected from 71 employees using a questionnaire, and the results showed a limited impact of human resource selection and appointment on the quality of services. While human resource compensation showed a positive impact, the relationship between human resource training and service quality was statistically significant but weak. Employees were satisfied with the training programs meeting their needs, but they felt that the salary system was unfair, and rewards were ineffective in improving performance. The study recommends simplifying appointment procedures and improving selection criteria, in addition to reviewing the salary structure to ensure fairness and competitiveness. It also calls for enhancing the training environment and customizing programs according to employee needs, while clarifying incentive criteria. These results contribute to understanding how to improve the quality of health services by improving human resource management practices at Waddan General Hospital, reflecting the importance of investing in the human element to achieve better results in the Libyan health sector

*Corresponding author:

E-mail addresses: Mukashfi2020@gmail.com, (M. E. Gnifeed) m_ershida@yahoo.com, (A. h. mohammed) mhashim68@hotmail.com

Article History : Received 10 September 2024 - Received in revised form 17 January 2025 - Accepted 25 January 2022

- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات المحوئين حول محاور الدراسة تُعزى لمتغيرات النوع، الصفة الوظيفية، وسنوات الخبرة؟

فرضيات البحث:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتدريب الموارد البشرية على جودة الخدمات الصحية في مستشفى ودان العام
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتعويضات الموارد البشرية على جودة الخدمات الصحية في مستشفى ودان العام
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاختيار وتعيين الموارد البشرية على جودة الخدمات الصحية في مستشفى ودان العام

أهداف البحث:

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية على جودة الخدمات الصحية في مستشفى ودان العام، وذلك من خلال مجموعة من الأهداف الفرعية المستندة إلى فرضيات البحث، وتمثل هذه الأهداف فيما يلي:

1. تحديد أثر تدريب الموارد البشرية على جودة الخدمات الصحية المقدمة في مستشفى ودان العام، بهدف تحسين كفاءة العاملين وتطوير مهاراتهم بما ينعكس إيجاباً على جودة الرعاية الصحية.
2. دراسة تأثير تعويضات الموارد البشرية على جودة الخدمات الصحية، من خلال تحليل كيفية تأثير سياسات المكافآت والتعويضات على تحفيز الموظفين وتحسين أدائهم في تقديم خدمات صحية عالية الجودة.
3. تحليل أثر اختيار وتعيين الموارد البشرية على جودة الخدمات الصحية في مستشفى ودان العام، مع التركيز على كيفية استقطاب الكفاءات وتعيين الموظفين المؤهلين وتأثير ذلك على جودة الرعاية الصحية.
4. تقديم توصيات عملية لإدارة الموارد البشرية في مستشفى ودان العام، استناداً إلى نتائج الدراسة، بهدف تحسين جودة الخدمات الصحية وتعزيز الأداء العام للقطاع الصحي في ليبيا.

أهمية البحث:

تنبع أهمية هذه الدراسة من الحاجة الملحة لتحسين مستوى الخدمات الصحية في القطاع الصحي الليبي، خاصة في ظل التحديات التي يواجهها النظام الصحي في البلاد. يعتبر إدارة الموارد البشرية عاملاً رئيسياً في تعزيز جودة الخدمات الصحية، حيث تساهم الممارسات الفعالة لإدارة الموارد البشرية في تطوير كفاءة العاملين وتحفيزهم على تقديم خدمات صحية أكثر جودة وفعالية. ومن هنا، تبرز أهمية هذا البحث في عدة جوانب:

1. تحسين كفاءة العاملين الصحيين: من خلال دراسة أثر تدريب الموارد البشرية على جودة الخدمات الصحية، يساهم هذا البحث في تسليط الضوء على أهمية تطوير مهارات العاملين الصحيين ودورها في تحسين الرعاية الصحية المقدمة للمرضى.
2. تعزيز سياسات المكافآت والتعويضات: يتناول البحث تأثير التعويضات على أداء الموظفين، مما يساعد في تحديد أفضل

تشهد المؤسسات الصحية اليوم اهتماماً متزايداً بأهمية إدارة الموارد البشرية باعتبارها الركيزة الأساسية لتحسين جودة الخدمات المقدمة. فالنجاح في تقديم خدمات صحية عالية الجودة يعتمد بشكل كبير على الكفاءة والفعالية في إدارة الموارد البشرية، مما يؤثر بدوره على الأداء العام للمؤسسات الصحية. يمثل قطاع الرعاية الصحية الليبي بيئة فريدة تتطلب تحليل دقيق لتأثير ممارسات إدارة الموارد البشرية على جودة الخدمات الصحية المقدمة للمرضى، خاصة في ظل التحديات التي يواجهها النظام الصحي في البلاد. تتناول هذه الدراسة أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية على جودة الخدمات الصحية في مستشفى ودان العام، حيث تتضمن الممارسات المدروسة ثلاثة متغيرات مستقلة رئيسية هي: تدريب الموارد البشرية، تعويضات الموارد البشرية، واختيار وتعيين الموارد البشرية. تهدف هذه الدراسة إلى قياس العلاقة بين هذه الممارسات وتأثيرها على المتغير التابع المتمثل في جودة الخدمات الصحية المقدمة للمرضى، من أجل تقديم تحليل معمق حول كيفية تحسين الأداء الصحي في المستشفيات الليبية.

تنبع أهمية هذا البحث من الحاجة الملحة إلى تحسين مستوى الخدمات الصحية في القطاع الصحي الليبي، وهو ما يتطلب اتباع ممارسات حديثة وفعالة في إدارة الموارد البشرية. يأتي ذلك في ظل التحديات التي تواجه المؤسسات الصحية، والتي تشمل نقص الكفاءات، وضعف الموارد، والحاجة إلى تحسين مستويات الجودة لتلبية احتياجات المرضى. من خلال هذه الدراسة، يتم تسليط الضوء على الدور الحاسم لإدارة الموارد البشرية في تحقيق هذه الأهداف، حيث يساهم التدريب الفعال للموارد البشرية في تطوير مهارات العاملين، في حين تساهم التعويضات العادلة في تحفيزهم على تقديم أفضل ما لديهم. علاوة على ذلك، فإن الاختيار والتعيين السليمين يضمنان وجود الكوادر المؤهلة لتقديم خدمات صحية متميزة.

مشكلة البحث:

في ظل التحديات المتزايدة التي تواجه القطاع الصحي في ليبيا، لا سيما في ما يتعلق بجودة الخدمات الصحية المقدمة، تبرز أهمية دراسة العوامل المؤثرة على هذه الجودة بهدف تحسين الأداء الصحي في المؤسسات الطبية. يعتبر إدارة الموارد البشرية أحد الجوانب الحاسمة التي يمكن أن تساهم بشكل كبير في تحسين مستوى الخدمات الصحية. وقد أشارت العديد من الدراسات إلى الدور المهم لممارسات إدارة الموارد البشرية في تحسين الأداء العام للمؤسسات، إلا أن تأثير هذه الممارسات في السياق الليبي، خاصة في مستشفى ودان العام، لا يزال بحاجة إلى دراسة معمقة.

ويمكن تلخيص أسئلة الدراسة في الآتي:

- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتدريب الموارد البشرية على جودة الخدمات الصحية في مستشفى ودان العام؟
- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتعويضات الموارد البشرية على جودة الخدمات الصحية في مستشفى ودان العام؟
- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاختيار وتعيين الموارد البشرية على جودة الخدمات الصحية في مستشفى ودان العام؟

تطوير المسار الوظيفي بما يساهم في فتح آفاق الترقى الوظيفي من خلال الأساليب العلمية والأسس السليمة مما ينعكس على جودة الخدمات الصحية المقدمة

دراسة (شفاء، 2016):

هدفت هذه الدراسة للبحث في الممارسات الحديثة لإدارة الموارد البشرية وأثرها على أداء العاملين في شركة جود، تمثلت الممارسات في التخطيط، تحليل وتصميم الوظائف، الاستقطاب والتعيين، التدريب، تقييم الأداء، التحفيز، المشاركة في اتخاذ القرار (وأثرها على أداء العاملين في الشركة. ومن أجل تحقيق أهداف البحث صمم الباحثين استبيان مؤلف من 51 سؤال من أجل جمع البيانات الأولية من عينات الدراسة. يتكون مجتمع البحث من قطاع الشركات في سوريا وقد تم اختيار شركة جود كواحدة من أكبر الشركات السورية في محافظة اللاذقية. أما عينة الدراسة فتكونت من الإداريين في شركة جود والموظفين في إدارة الموارد البشرية من مدير إدارة، مساعد مدير، رئيس قسم، موظفون، مركز وظيفي آخر، ثم تم توزيع الاستبيان على عينة الدراسة المؤلفة من 70 مفردة وجمعها ثم تحليلها باستخدام البرنامج الإحصائي spss باستخدام عددا من التحاليل. وخلصت الدراسة إلى نتيجة مفادها أن الأداء الوظيفي للعاملين يتأثر إلى حد كبير بممارسات إدارة الموارد البشرية الحديثة وكان الأثر الأكبر لتحليل وتصميم الوظائف يلهم مشاركة العاملين في اتخاذ القرار وتقييم الأداء، جميع الممارسات تؤثر بشكل إيجابي في أداء العاملين فكلما تحسن تطبيق هذه الممارسات يتحسن أداء العاملين، وانتهت الدراسة بتقديم مجموعة من الحلول والمقترحات كالقيام بتدريب داخلي وخارجي للعاملين وإتاحة الفرصة لهم لاختيار البرامج التدريبية المناسبة وتطوير معايير التقييم وإتباع سياسة الباب المفتوح لإتاحة الفرصة للعاملين في المشاركة في القرارات والاقتراحات ووضع السياسات والاستراتيجيات التي ترفع من أداء المؤسسة بشكل عام وتؤدي إلى تطورها وازدهارها

دراسة (Tabidze، 2022):

يعتمد الاستخدام الرشيد للموارد البشرية في نظام الرعاية الصحية على المعايير الأوروبية لإدارة قسم الموارد البشرية. تعتمد إدارة الموارد البشرية في مجال الرعاية الصحية على مستوى الاحتراف وتأهيل مديري الموظفين. وعليه، يحتاج الموظفون العاملون في المؤسسات الطبية إلى تعليم مستمر، وتكون نتيجته التشغيل الفعال للمؤسسة الطبية والخدمة الجيدة للمرضى. يتمثل اهتمام قسم المؤسسات الطبية في تحفيز النشاط العلمي للموظفين الطبيين وعمل المتخصصين والمديرين باستخدام تقنيات المعلومات الحديثة. تساهم تقنيات الاتصال الجديدة في رفع المستوى المهني، والتي يتم من خلالها تبادل الأفكار والتعاون المتبادل وإدراج المعرفة والخبرة المتراكمة في إدارة العيادة. مع المشاركة النشطة لقسم الموارد البشرية في قطاع المستشفيات، يجب مراعاة العديد من العوامل، مثل: المنافسة في المجال المذكور، والموظفين الطبيين الذين تحتاج العيادة إلى العثور عليهم، والملاءة المالية، وغيرها الكثير. ومن المهم أيضاً أن كل رابط في مجال الرعاية الصحية مرتبط منطقياً ببعضه البعض - يتم الحفاظ على أولوية العمل الجماعي. وبناء على كل ما تقدم يتبين مرة أخرى أن إدارة وتنظيم الموارد البشرية في القطاع الاستشفائي هي المشكلة الأهم والضمانة لتقديم خدمات طبية عالية الجودة للسكان.

دراسة (Andi، 2024):

تعتبر إدارة الموارد البشرية الصحية أهم جزء في تحسين الصحة العامة في إندونيسيا. كما يُقال إن الموارد البشرية الصحية هي عنصر أساسي لدفع

السياسات التي يمكن أن تحفز العاملين على تقديم خدمات صحية ذات جودة عالية.

3. توجيه سياسات استقطاب وتعيين الموارد البشرية: من خلال

دراسة أثر اختيار وتعيين الموظفين على جودة الخدمات الصحية، يسعى البحث إلى تقديم رؤى حول كيفية استقطاب الكفاءات المؤهلة التي تساهم بشكل فعال في تحسين الأداء الصحي.

4. إسهام عملي في تطوير القطاع الصحي: بناءً على نتائج الدراسة،

سيتم تقديم توصيات عملية لإدارة الموارد البشرية في مستشفى ودان العام، يمكن أن تكون دليلاً عملياً للمؤسسات الصحية اليبية لتحسين جودة خدماتها الصحية، وتعزيز مستوى الرعاية الصحية المقدمة للمرضى.

بناءً على ذلك، تساهم هذه الدراسة في إحداث تأثير إيجابي على مستوى السياسات والإدارة في القطاع الصحي الليبي، بما يضمن تطوير الكوادر البشرية وتعزيز جودة الرعاية الصحية المقدمة للمجتمع.

منهجية البحث:

تتبنى هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، الذي يُعد الأنسب لدراسة الظواهر الاجتماعية والإنسانية، نظراً لقدورته على وصف الظاهرة المدروسة وتحليل العلاقات بين المتغيرات. يهدف هذا المنهج إلى وصف وتحليل أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية (تدريب الموارد البشرية، تعويضات الموارد البشرية، اختيار وتعيين الموارد البشرية) على جودة الخدمات الصحية في مستشفى ودان العام. يُستخدم هذا المنهج لتحديد مدى تأثير هذه الممارسات على تحسين أداء الخدمات الصحية في المؤسسة الصحية محل الدراسة.

حدود البحث:

- المجال الزمني: يركز البحث على فترة زمنية من 2020 إلى 2024.
- المجال المكاني والبشري: يقتصر البحث على العاملين بمستشفى ودان (الإداريين والكوادر الطبية والطبية المساعدة).

الدراسات السابقة:

دراسة (الأشقر وجمعة، 2022):

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر تنمية الموارد البشرية على جودة الخدمات الصحية، وتتلخص مشكلة الدراسة في التساؤل "ما أثر تنمية الموارد البشرية على جودة الخدمات الصحية في مستشفى سوق الخميس التعليمي؟". وتم اتباع المنهج الوصفي التحليلي باعتباره المنهج الأكثر ملاءمة لمثل هذه الدراسات، وتم جمع البيانات من خلال استبانة صممت لهذا الغرض، وبلغ مجتمع الدراسة (140) فرداً، حيث تم توزيع عدد (103) استبانة على عينة الدراسة المتمثلة في العناصر الطبية والمساندة في المستشفى محل الدراسة. وتم استرجاع (70) استبانة منها واستبعاد (4) استبانة غير صالحة للتحليل الإحصائي منها، وبلغ عدد الاستمارات الصالحة للتحليل (66) استمارة، وبناء على إجاباتها تم إجراء التحليل الإحصائي واختبار الفرضيات والتوصل إلى النتائج والتوصيات، وقد أكدت نتائج الدراسة وجود أثر ذي دلالة إحصائية على تنمية الموارد. هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر التدريب البشري (التدريب، التطوير الوظيفي، تقييم الأداء) على جودة الخدمات الصحية (الاعتمادية، الاستجابة، الضمان) في المستشفى محل الدراسة، وقدمت الدراسة عدداً من التوصيات أهمها زيادة الاهتمام وتوسيع مجال التدريب بغرض إكساب المهارات وتطوير أداء العاملين بما يضمن أعلى مستوى من الجودة في مجال الخدمات الصحية، والعمل على الدفع أكثر نحو

الموارد البشرية تركز على تعزيز الكفاءة والإنتاجية عبر تهيئة بيئة عمل ملائمة وتقديم الدعم اللازم للعاملين لتمكينهم من تحقيق أعلى أداء ممكن، ويرى (حجاج، 2010) أن الموارد البشرية تشير إلى الأفراد الذين يشكلون القوى العاملة في المنظمة. وهذا يشمل الموظفين على جميع المستويات، من الموظفين المبتدئين إلى المديرين التنفيذيين. تشمل الموارد البشرية توظيف وإدارة وتطوير هؤلاء الأفراد لضمان قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها بفعالية.

من واقع المفاهيم التي ساقها الكاتبان يرى الباحثين ان (Dessler، 2016، 2016) يرى أن إدارة الموارد البشرية هي عملية شاملة تهدف إلى تنظيم وتوجيه الأفراد داخل المؤسسة لتحقيق الأهداف التنظيمية. يبرز في هذا التعريف الأهمية المتوازنة لوظائف إدارة الموارد البشرية، مثل استقطاب وتوظيف الأفراد، تدريبهم وتطويرهم، تقييم أدائهم، وتحفيزهم. التركيز هنا على تحقيق الكفاءة والإنتاجية من خلال توفير بيئة عمل ملائمة ودعم مستمر للموظفين للوصول إلى أفضل أداء ممكن والخاصة أن هذا التعريف يعكس النظرة الحديثة لإدارة الموارد البشرية كعملية تسعى لتحقيق تكامل بين الأهداف المؤسسية وحاجات الموظفين، مما يعزز من قدرتهم على تحقيق أقصى أداء. أما (حجاج، 2010) فقد ركز في تعريفه على الأفراد الذين يشكلون القوى العاملة داخل المنظمة، مشيرًا إلى أن إدارة الموارد البشرية تتعلق بتوظيف وإدارة وتطوير جميع الموظفين في مختلف المستويات التنظيمية لضمان تحقيق أهداف المنظمة بفعالية وعموماً فإن هذا التعريف يركز أكثر على العنصر البشري كأصل أساسي من أصول المنظمة. وبالتالي، فإن العناية بالموظفين في جميع مستويات المنظمة تساهم في الوصول إلى الأهداف بفعالية أكبر.

من واقع هذه التعريفات وغيرها لإدارة الموارد البشرية يرى الباحثين أن إدارة الموارد البشرية هي العملية المتكاملة التي تهدف إلى استقطاب وتطوير وإدارة رأس المال البشري في المؤسسة من خلال وضع استراتيجيات فعالة تضمن تحقيق التوافق بين الأهداف التنظيمية واحتياجات الموظفين. تشمل هذه الإدارة التوظيف، التدريب، التحفيز، تقييم الأداء، وضمان العدالة والمساواة، مما يساهم في تعزيز الكفاءة التنظيمية ورفاهية العاملين على المدى الطويل.

ثانياً : تدريب الموارد البشرية :

يعرف (رجم وآخرون ، 2016، 45) التدريب على أنه جهد مخطط يهدف إلى تغيير سلوك ومهارات الموظفين وتوجهاتهم باستخدام أساليب تدريبية وإرشادية متنوعة، لتهيئتهم لأداء الأعمال المطلوبة وفق معايير العمل المقبولة. ويرى الباحثين أن هذا التعريف يركز على الأهداف السلوكية والمعرفية للتدريب، مع التأكيد على أن التدريب ليس عشوائياً، بل هو عملية منظمة تتبع خطة واضحة تهدف إلى تحسين الأداء وفق معايير محددة. من خلال هذا التعريف، يظهر أن التدريب ليس مجرد تعليم نظري، بل يتطلب تغييراً في السلوكيات والمهارات العملية، أما (حمود والخرشة ، 2011 ، 125) يعرفان التدريب على أنه عملية مستمرة تهدف إلى تزويد الأفراد والجماعات بالمعارف والمهارات والقدرات والأداء اللازمة لتحقيق الأهداف وتحسين الأداء بشكل مستمر، وهنا يرى الباحثين ان هذا التعريف لمفهوم تدريب الموارد البشرية يركز على الطبيعة المستمرة للتدريب، مع التأكيد على التحسين المستمر للأداء، مما يعزز مفهوم التطور الشخصي والمهني داخل المنظمة. هذا التعريف يبرز أن التدريب ليس حدثاً مؤقتاً، بل هو عملية متواصلة تساعد الأفراد على مواكبة التغيرات وتحقيق الأهداف

التنمية الصحية التي تهدف إلى زيادة الوعي والرغبة والقدرة على العيش بصحة جيدة. يتم تحديد ما يصل إلى 80% من نجاح التنمية الصحية في إندونيسيا من خلال الموارد البشرية الصحية. لا يزال هناك نقص في الموارد البشرية الصحية في إندونيسيا بسبب التوزيع غير المتكافئ والإدارة غير المثلى للموارد البشرية الصحية. تتكون مؤشرات وظيفية وإدارة الموارد البشرية الصحية من تخطيط الموارد البشرية الصحية وتنظيم الموارد البشرية الصحية وشراء الموارد البشرية الصحية وتنمية الموارد البشرية الصحية. تهدف هذه الدراسة إلى تحديد تأثير وظيفة إدارة الموارد البشرية الصحية على جودة الخدمات الصحية للمرضى الداخليين في مستشفى مايا م سبترا ميديكا، منطقة تاكالار. هذا النوع من البحث هو بحث كمي باستخدام نهج مقطعي. كانت العينة في هذه الدراسة 110 عاملين صحيين في قسم المرضى الداخليين في مستشفى مريم سبترا ميديكا، منطقة تاكالار، تم الحصول عليها باستخدام طريقة أخذ العينات الاحتمالية. يستخدم جمع البيانات أداة استبيان. تستخدم معالجة البيانات اختبار مربع كاي واختبار الانحدار اللوجستي المتعدد المتغيرات. واستناداً إلى نتائج البحث، هناك تأثير لتخطيط الموارد البشرية الصحية وتنظيم الموارد البشرية الصحية وتنمية الموارد البشرية الصحية ولا يوجد تأثير لشراء الموارد البشرية الصحية على جودة الخدمات الصحية للمرضى المقيمين في مستشفى مايا م سبترا ميديكا، منطقة تاكالار.

ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة :

التركيز على الموارد البشرية وإدارة الخدمات الصحية: جميع الدراسات، بما في ذلك الدراسة الحالية، تتناول تأثير ممارسات إدارة الموارد البشرية على جودة الخدمات الصحية. سواء كان التركيز على تنمية الموارد البشرية (دراسة الأشقر وجمعة، 2022) أو ممارسات إدارة الموارد البشرية الحديثة (دراسة شفاء، 2016)، الهدف الرئيسي هو تحسين أداء الخدمات الصحية من خلال ممارسات الموارد البشرية. جميع الدراسات تبحث في جودة الخدمات الصحية ومدى تأثيرها بممارسات إدارة الموارد البشرية. الدراسة الحالية تركز على "مستشفى ودان العام" بينما الدراسات الأخرى تركز على مستشفيات أو شركات مختلفة، لكن الهدف المشترك هو تحسين جودة الرعاية الصحية. الدراسة الحالية تركز على القطاع الصحي الليبي، بينما دراسة (الأشقر وجمعة، 2022) تركز على مستشفى سوق الخميس التعليمي في ليبيا، ودراسة (شفاء، 2016) على شركة جود في سوريا. دراسة (Andi، 2024) تركز على إندونيسيا، ودراسة (Tabidze، 2022) على المعايير الأوروبية في إدارة الرعاية الصحية، الدراسة الحالية تتناول ممارسات إدارة الموارد البشرية بشكل عام وتأثيرها على جودة الخدمات الصحية، بينما دراسة (الأشقر وجمعة، 2022) تركز على تدريب وتطوير الموارد البشرية وتأثيرها على جودة الخدمات الصحية، ودراسة (شفاء، 2016) تركز على ممارسات مثل الاستقطاب والتعيين والتحفيز وتقييم الأداء. في المقابل، دراسة (Andi، 2024) تتناول تخطيط وتنظيم وتنمية الموارد البشرية الصحية.

المبحث الثاني : الإطار النظري :

• أولاً :مفهوم إدارة الموارد البشرية : يرى (Dessler، 2016) ان الموارد البشرية هي عبارة عن العملية التي تُعنى بتنظيم وتوجيه الأفراد داخل المؤسسة لتحقيق أهدافها. تشمل هذه الإدارة مجموعة من الوظائف التي تهدف إلى استقطاب، اختيار، تدريب، وتطوير الموظفين، بالإضافة إلى الحفاظ على حقوقهم وتحفيزهم وتقييم أدائهم. باختصار، إدارة

حيث يتم الانتقاء في ضوء مواصفات وشروط محددة بشكل مسبق مطلوب توفيرها في من يتم انتقاؤه ، ويرى (الطائي والعبادي ، 2015 ، 72) أن الاختيار هو عملية انتقاء الافراد الذين تتوفر لديهم المؤهلات الضرورية والمناسبة لشغل وظائف في المنظمة وهي سياسات واجراءات من شأنها ضمان اختيار الافراد وفق مبداء الجدارة من خلال التنبؤ بأفضلية المتقدمين للعمل واي منهم سيحقق النجاح اذا تم تعيينه ، ويرى (بودبوس وزهمول ، 2020 ، 147) ان عملية الاختيار والتعيين تركز على البحث عن القدرات البشرية المتميزة وتوظيفها بما يضمن اهداف المؤسسة وان نجاح او فشل المؤسسة على المدى الطويل مرتبط بنجاح هذا النشاط لان ذلك يعني تحقيق التناسب والتعارض في تحقيق اهداف المؤسسة من القوى العامل على مستوى مراكز العمل وبين الافراد المتقدمين للعمل .

بالنظر الى التعريفات المذكورة لعملية الاختيار والتعيين يرى الباحثين ان (عقيلي ، 2007) قد أشاره إلى أن عملية الاختيار والتعيين هي عملية منظمة ومخططة، تتكون من مدخلات وعمليات ومخرجات مع تغذية راجعة، وهو ما يُبرز أهمية الهيكلية والنظامية في هذه العملية وكذلك ركز على ضرورة أن تكون العملية عادلة وموضوعية، مما يضمن انتقاء أفضل المتقدمين بشكل نزيه ، وكذلك أشار الى ضرورة مطابقة المواصفات المطلوبة مع المرشحين بشكل مسبق، مما يؤكد على التخطيط المسبق ، ويعتبر التعريف جيد لأنه يعكس أهمية النظامية والتخطيط المسبق، ولكنه قد يفتقر إلى بعض التفاصيل المتعلقة بكيفية قياس وتقييم الجدارة والكفاءة ، أما الطائي والعبادي:(2015) فقد ركزا بشكل أكبر في تعريفهما على "الجدارة" والقدرة على التنبؤ بنجاح الأفراد بناءً على مؤهلاتهم، مما يشير إلى أن عملية الاختيار هي عملية تنبؤية تستند إلى معايير علمية ، وأشاروا أيضا الى أن الاختيار يعتمد على سياسات وإجراءات محددة، مما يعزز الجانب الإداري والتنظيمي للعملية ، وهذا التعريف يسلط الضوء على أهمية المؤهلات والتنبؤ بالنجاح الوظيفي، لكنه لا يعالج بعمق كيفية تنفيذ العملية من حيث العدالة والموضوعية كما في التعريف الأول ، أما تعريف بودبوس وزهمول:(2020) فقد ركز على القدرات البشرية حيث يشدد هذا التعريف على أهمية البحث عن القدرات البشرية المتميزة وضمان توافرها مع أهداف المؤسسة ، وربط التعريف بنجاح العملية على المدى الطويل بنجاح المؤسسة ككل، مما يعكس أهمية عملية الاختيار والتعيين على المستوى الاستراتيجي ، هذا التعريف يركز بشكل كبير على النتائج الاستراتيجية لعملية الاختيار والتعيين، ولكنه لا يغطي التفاصيل الإجرائية والتنظيمية كما في التعريفات السابقة.

بعد النظر في التعريفات المذكورة وغيرها يرى الباحثين أن عملية الاختيار والتعيين للموارد البشرية هي "عملية منتظمة ومخططة تهدف إلى انتقاء أفضل المتقدمين لشغل الوظائف الشاغرة داخل المنظمة بناءً على معايير علمية مدروسة تتعلق بالجدارة والكفاءة والقدرات البشرية المتميزة. تأخذ العملية في الاعتبار مبادئ العدالة والموضوعية والمساواة بين المتقدمين، مع التنبؤ بمدى تحقيق المرشحين للنجاح المستقبلي في المؤسسة. يتم ذلك من خلال سياسات وإجراءات واضحة تهدف إلى تحقيق أهداف المؤسسة الاستراتيجية وضمان توافق بين الكفاءات المختارة واحتياجات مراكز العمل".

خامسا : جودة الخدمات الصحية المقدمة للمرضى :

مفهوم جودة الخدمات الصحية المقدمة للمرضى وطرق قياسها باستخدام مقياس SERVQUAL

تعتبر جودة الخدمات الصحية من أهم العناصر التي تسهم في تحسين صحة

ويرى الباحثين ومن واقع التعاريف أعلاه أن تدريب الموارد البشرية هو عملية مستمرة ومنظمة تهدف إلى تطوير المهارات والمعارف والسلوكيات اللازمة لتمكين الأفراد من تحقيق أداء فعال ومتطور داخل المؤسسة. يتم ذلك من خلال توفير برامج تدريبية موجهة لتحسين القدرات التقنية والشخصية، وتعزيز التواصل والتفاعل داخل بيئة العمل، بما يساهم في تحقيق الأهداف المؤسسية والمهنية على المدى الطويل.

ثالثا : تعويضات الموارد البشرية:

• يرى (جوال وآخرون ، 2011) ان تعويضات الموارد البشرية هي جميع أشكال الأجور والمزايا التي يتلقاها الموظفون من صاحب العمل. وهذا يشمل الرواتب والأجور والمكافآت والمزايا مثل التأمين الصحي وخطط التقاعد ويشمل ذلك التعويض المباشر المتمثل في الراتب الأساسي أو الأجور بالساعة التي يكسبها الموظفون مقابل عملهم. يمكن أن تشمل أيضاً المكافآت والعمولات بناءً على الأداء ، وكذلك التعويض غير المباشر مثل التأمين الصحي، ومساهمات التقاعد، والإجازات المدفوعة، والامتيازات الأخرى التي تعزز حزمة التعويضات الإجمالية ، حيث أن هذا التعويض يساعد على جذب الموظفين الموهوبين والاحتفاظ بهم. من المرجح أن يكون لدى المنظمات التي تقدم تعويضات جذابة معدلات دوران أقل .

• يرى الباحثين أن التعريف الذي قدمه (جوال وآخرون ، 2011) لتعويضات الموارد البشرية يشمل جميع الأشكال المالية وغير المالية التي يحصل عليها الموظفون من صاحب العمل، مما يعكس فهماً شاملاً لأهمية التعويضات في جذب والاحتفاظ بالموظفين. هذا التعريف يتناول العناصر الأساسية مثل الرواتب والمكافآت والمزايا، ويؤكد على دور التعويضات في تعزيز رضا الموظفين وتحفيزهم ، وشموليته تبرز من أن التعويض لا يقتصر فقط على الأجر النقدي، بل يمتد ليشمل المزايا التي تعزز من رفاهية الموظف ، ويبين هذا المفهوم دور التعويضات في الاحتفاظ بالمواهب ويشير أيضا إلى أن تقديم تعويضات جذابة يساعد في تقليل معدلات دوران الموظفين. هذا يعكس الوعي بأهمية استثمار الشركات في موظفيها لضمان استمراريتهم ، و يعتبر الربط بين التعويضات والأداء أمراً مهماً، حيث أن حزمة التعويضات الجيدة يمكن أن تؤدي إلى زيادة الإنتاجية وتحسين الأداء العام للمنظمة.

بناء على ما سبق يرى الباحثين ان تعويضات الموارد البشرية هي " مجموعة شاملة من الأجور والمزايا التي تقدمها المؤسسة للموظفين مقابل جهودهم وإسهاماتهم، وتشمل التعويضات المباشرة مثل الرواتب والمكافآت، بالإضافة إلى التعويضات غير المباشرة مثل التأمين الصحي وخطط التقاعد والإجازات المدفوعة. تهدف هذه الحزمة إلى جذب الكفاءات العالية، تعزيز رضا الموظفين، وتحفيزهم لتحقيق الأداء الأمثل، مما يساهم في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنظمة".

رابعا : الاختيار والتعيين :

عرف (عقيلي ، 2007 ، 305) الاختيار والتعيين بأنه عملية منتظمة مخططة تأخذ شكل نظام متكامل يتكون من المدخلات والعمليات والمخرجات والتغذية المرتدة ، وتشتمل على اسس وقواعد علمية تسعى الى انتقاء افضل المتقدمين لطلب التوظيف ممن يجري استقطابهم للتعيين في وظائف خاليه داخل المنظمة وفق مبادئ الموضوعية والعدالة والمساواة بين المتقدمين ،

145 من كوادر طبية وطبية مساعدة وموظفين يعملون فعلياً بالمستشفى ، وقد تم اختيار عينة عشوائية بسيطة قوامها 106 من العاملين بالمستشفى حيث تم توزيع الاستبيان عليهم ، وذلك بعد استخدام جدول مورجان لاستخراج حجم العينة المناسب يهدف تحقيق مستوى دقة 95% وهامش خطأ 5.5%، تم استرداد عدد 71 نسخة من الاستبيانات الموزعة بنسبة قدرها 67% . لاحظ الباحثين وجود مشكلة كبيرة في الاستجابة لتعبئة الاستبيان من قبل المبحوثين .

3- أداة البحث:

أداة البحث عبارة عن استبيان اشتمل على قسمين القسم الأول تناول البيانات الشخصية للمبحوث وهي النوع والعمر والمؤهل العلمي وسنوات الخبرة العملية والقسم الثاني اشتمل على محاور الاستبيان وهي عبارة عن أربعة محاور المحور الأول بعنوان تدريب الموارد البشرية في مستشفى ودان العام والمحور الثاني اختيار وتعيين الموارد البشرية في مستشفى ودان العام والمحور الثالث تعويضات الموارد البشرية في مستشفى ودان العام والمحور الرابع: جودة الخدمات الصحية في مستشفى ودان العام :

4- التحليل السيكمومتري لأداة البحث .

لتأكيد أن أسئلة واستبيان البحث يغطيان جميع جوانب المشكلة المطروحة ويصلحان لاختبار الفرضيات، وأنها ثابتة وتعطي نفس النتائج لو تم توزيع الاستبانة مرة أخرى قام الباحثين بعرضه على مجموعة من الخبراء ، وقد تم إجراء التعديلات اللازمة التي ابداهها المحكمون لضمان وضوح الاستبيان وسهولة فهمه من قبل المشاركين في الدراسة وكذلك قام الباحثين بإجراء اختبار بيرسون لمعرفة مدى ارتباط المحاور مع بعضها البعض ومدى اتساقها وكذلك اختبار الفاكرونباخ وكانت نتائج قيم ارتباط بيرسون للصدق البنائي لأداة الاستبيان وكذلك نتائج معاملات الفاكرونباخ كما هو موضح في الجدول رقم (1) .

جدول رقم (1) التحليل السيكمومتري لأداة البحث

رقم	المحور	عدد الفقرات	معامل ارتباط بيرسون	معامل الفاكرونباخ
1	تدريب الموارد البشرية	7	0.756	0.76
2	اختيار وتعيين الموارد البشرية	7	0.613	0.88
3	تعويضات الموارد البشرية	7	0.542	0.70
4	جودة الخدمات الصحية	7	0.835	0.81

المصدر اعداد الباحثين من واقع بيانات الاستبيان ، 2024

الجدول رقم (1) يعرض التحليل السيكمومتري لأداة البحث، وذلك من خلال اختبارين رئيسيين: معامل ارتباط بيرسون الذي يقيس الصدق البنائي (العلاقة بين كل محور والدرجة الكلية)، ومعامل الفاكرونباخ الذي يقيس ثبات الأداة (اتساق الفقرات الداخلية لكل محور). هذا التحليل يساعد في التأكد من أن أداة البحث تغطي جميع جوانب المشكلة وتكون ثابتة وموثوقة. تدريب الموارد البشرية: عدد الفقرات: 7: معامل ارتباط بيرسون: 0.756 معامل الفاكرونباخ: 0.76. محور "تدريب الموارد البشرية" يظهر ارتباطاً قوياً مع الدرجة الكلية (0.756)، مما يدل على صدق بنائي جيد. كما أن معامل الفاكرونباخ يشير إلى ثبات جيد (0.76)، مما يعني أن الفقرات مترابطة بشكل كافٍ وتقدم نتائج متسقة عند إعادة توزيع الاستبانة. اختيار وتعيين الموارد البشرية: عدد الفقرات: 7: معامل ارتباط بيرسون: 0.613: معامل الفاكرونباخ: 0.88: ارتباط بيرسون في هذا المحور متوسط (0.613)، مما يشير إلى أن فقراته مرتبطة بشكل مقبول مع الدرجة الكلية. من جهة أخرى، معامل الفاكرونباخ مرتفع جداً (0.88)، ما يعني أن المحور يتمتع بثبات عالٍ واتساق

وسلامة المرضى، وتعزز مستوى الرضا لديهم. وهي تعني مدى قدرة المؤسسات الصحية على تقديم خدمات تلبى احتياجات المرضى وتوقعاتهم، مع مراعاة الجودة في جميع جوانب الرعاية الصحية. يشمل ذلك جودة الرعاية الطبية المقدمة، مستوى التواصل بين مقدمي الرعاية الصحية والمرضى، وفعالية الإجراءات الطبية والإدارية.

وفقاً لتعريف منظمة الصحة العالمية (WHO)، جودة الرعاية الصحية هي "تقديم الرعاية الصحية التي تتسم بالكفاءة والفعالية بحيث تلبى احتياجات المرضى بشكل متساوٍ وآمن". يعتمد هذا المفهوم على توفير رعاية صحية ذات جودة عالية تشمل دقة التشخيص، فعالية العلاج، وتجربة المريض بشكل عام.

مقياس SERVQUAL لقياس جودة الخدمات الصحية:

يعتبر مقياس SERVQUAL أحد أكثر الأدوات استخداماً لقياس جودة الخدمات الصحية. تم تطويره لقياس جودة الخدمة بناءً على الفجوة بين توقعات المرضى وما يتلقونه فعلياً. يركز المقياس على خمسة أبعاد رئيسية يمكن من خلالها تقييم جودة الخدمات الصحية (Dean, 1999):

1. الملموسية (Tangibles): تعني مدى جودة المرافق المادية والتجهيزات والمظهر العام للعاملين.
2. الاعتمادية (Reliability): مدى قدرة المؤسسة على تقديم الخدمة بشكل دقيق وموثوق باستمرار.
3. الاستجابة (Responsiveness): سرعة استجابة العاملين الصحيين وفعالية تجاوبهم مع احتياجات المرضى.
4. الضمان (Assurance): مدى قدرة الموظفين على بث الثقة والأمان للمريض من خلال المعرفة والمهارات.
5. التعاطف (Empathy): قدرة مقدمي الخدمة على إظهار الاهتمام الفردي والعناية بكل مريض على حدة.

يعتمد مقياس SERVQUAL على استبيانات تُوزع على المرضى أو المستفيدين من الخدمات الصحية لتقييم تجربتهم في كل من الأبعاد الخمسة المذكورة. تقوم الفكرة على مقارنة التوقعات قبل تلقي الخدمة مع التجربة الفعلية بعد تلقيها. يتم قياس الفرق أو "الفجوة" بين التوقعات والواقع، حيث يعكس وجود فجوة سلبية تدني جودة الخدمة، في حين يشير تقارب التوقعات والواقع إلى جودة عالية.

المبحث الثالث: الاطار العملي

أولاً: إجراءات الدراسة

1- مقدمة:

تهدف هذه الدراسة الميدانية إلى جمع وتحليل البيانات المتعلقة بمختلف متغيرات البحث بدقة، بهدف فهم وتفسير العلاقات بينها والوصول إلى نتائج نهائية. كما تسعى إلى تقييم مدى توافق هذه النتائج مع الواقع، أو تحديد الفروقات إن وجدت، وذلك من خلال الربط بين الجوانب النظرية والتطبيقية للدراسة.

يهدف تحليل البيانات إلى تحويل المعلومات النظرية والميدانية التي تم جمعها إلى شكل قابل للقياس والتفسير، مما يسمح بإجراء مقارنات مع بيانات أخرى. ويتضمن التحليل تصنيف البيانات إلى متغيرات أو فئات واضحة، مما يساهم في تسهيل عملية التحليل وتفسير النتائج.

2- مجتمع وعينة البحث:

يشتمل مجتمع البحث على جميع العاملين بمستشفى ودان العام والبالغ قدره

أكثر. يُعتمد عليه عندما يكون الهدف هو اختبار ما إذا كانت هناك فروقات ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات.

5- الانحدار الخطي البسيط هو أداة إحصائية قوية تُستخدم لفهم العلاقة الخطية بين متغيرين، ويساعد في التنبؤ بقيمة المتغير التابع بناءً على المتغير المستقل، وكذلك في قياس مدى تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع.

المعادلة الأساسية للانحدار الخطي البسيط هي $Y=a+bX$

5- النسب المؤوية والجداول التكرارية :-وهي لمعرفة نسب البيانات الشخصية وعددها.

6- مستوى الدلالة الإحصائية المستخدم في هذه الدراسة هو 95% ، ما لم تتم الإشارة إلى غير ذلك.

6-مقياس ليكرت الخماسي:

جدول رقم (2) مقياس ليكرت الخماسي

التصنيف	لأوافق بشدة	موافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5

المصدر : اعداد الباحثين من واقع بيانات الاستبيان ، 2024

ثانياً : تحليل البيانات الشخصية :

تمهيد :

يتناول هذا المبحث تحليل البيانات الشخصية وفيه بيان للنوع والعمر والمؤهل العلمي وسنوات الخبرة :

جدول رقم (3) تحليل البيانات الشخصية

البيانات الشخصية	المتغيرات	العدد	النسبة%
النوع	ذكر	18	25.4
	انثى	53	74.6
العمر	أقل من 30	35	49.3
	من 30 إلى 40	23	32.4
	من 41 إلى 50	12	16.9
المؤهل العلمي	أكثر من 50	1	1.4
	ماجستير	5	7.0
	دكتوراه	13	18.3
	بكالوريوس	38	53.5
سنوات الخبرة	أخرى	15	21.1
	أقل من 5 سنوات	21	29.6
	من 5 إلى 15 سنوات	36	50.7
الجملة	أكثر من 15 سنوات	14	19.7
		71	100%

تعداد الباحثين من واقع بيانات الاستبيان 2024

يُقدم جدول رقم (3) تحليلاً تفصيلياً للبيانات الشخصية لأفراد عينة الدراسة، ويشمل الجدول أربعة متغيرات رئيسية: النوع، العمر، المؤهل العلمي، وسنوات الخبرة، يتضح من الجدول أن الإناث يشكلن النسبة الأكبر من العينة، حيث تبلغ نسبتهم 74.6% مقارنة بالذكور الذين يمثلون 25.4%. هذا التفاوت الكبير قد يشير إلى أن هناك نسبة أعلى من العاملات الإناث في القطاع الصحي الليبي، النسبة الأكبر من المشاركين هم من الفئة العمرية أقل من 30 عاماً بنسبة 49.3%، مما يشير إلى أن حوالي نصف العينة شابة، الفئة العمرية من 30 إلى 40 سنة تمثل 32.4% من العينة، وهي الفئة الثانية من حيث الحجم، الفئة العمرية من 41 إلى 50 عاماً تمثل 16.9% من العينة، أما الفئة العمرية أكثر من 50 عاماً فتشكل نسبة صغيرة جداً لا تتجاوز 1.4%. التوزيع العمري يعكس تركيزاً كبيراً على الفئات العمرية الأصغر، مما قد يؤثر على النتائج المرتبطة بجودة الخدمات الصحية، نظراً لأن الشباب قد يملكون رؤى وتجارب مهنية مختلفة عن الفئات الأكبر سناً، أما بالنظر إلى المؤهل العلمي فإن الغالبية العظمى من أفراد العينة يحملون شهادة

داخلي قوي بين فقراته. تعويضات الموارد البشرية: عدد الفقرات: 7: معامل ارتباط بيرسون 0.542: معامل الفاكرونباخ 0.70: يظهر محور "تعويضات الموارد البشرية" أقل مستوى من الصدق البنائي (0.542)، ما يشير إلى ارتباط متوسط نسبياً بين فقراته والدرجة الكلية. كما أن معامل الفاكرونباخ (0.70) يشير إلى ثبات مقبول لكنه أقل من المحاور الأخرى، مما يستدعي الانتباه لتحسين بعض فقرات هذا المحور لرفع مستوى الثبات والصدق. جودة الخدمات الصحية: عدد الفقرات: 7: معامل ارتباط بيرسون: 0.835: معامل الفاكرونباخ 0.81: محور "جودة الخدمات الصحية" يظهر أعلى ارتباط بيرسون (0.835)، مما يدل على صدق بنائي مرتفع جداً، حيث أن الفقرات متناسقة بشكل كبير مع الدرجة الكلية. كما أن معامل الفاكرونباخ (0.81) يشير إلى ثبات جيد جداً واتساق داخلي عالٍ بين فقرات المحور. الاستنتاج العام:

- الصدق البنائي: استناداً إلى نتائج ارتباط بيرسون، يظهر أن جميع المحاور تتمتع بصدق بنائي معقول إلى قوي. محور "جودة الخدمات الصحية" يتمتع بأعلى درجة ارتباط، مما يدل على أن فقراته هي الأكثر اتساقاً مع باقي أجزاء الأداة. في المقابل، محور "تعويضات الموارد البشرية" يظهر ارتباطاً أضعف نسبياً، مما يشير إلى إمكانية تحسين الصدق البنائي لهذا المحور.
- الثبات: نتائج اختبار الفاكرونباخ تشير إلى أن جميع المحاور تظهر مستوى مقبولاً من الثبات، مع تفوق "اختبار وتعيين الموارد البشرية" في الثبات (0.88)، بينما يظهر محور "تعويضات الموارد البشرية" أقل ثبات (0.70)، ولكنه لا يزال ضمن الحدود المقبولة.
- بشكل عام، أداة البحث تظهر مستوى جيد من الصدق والثبات، مع وجود مجال لتحسين بعض الفقرات خاصة في محور "تعويضات الموارد البشرية" لتعزيز موثوقية النتائج.

5- الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

لخدمة أغراض الدراسة وتحليل البيانات التي تم جمعها من خلال أداة الدراسة في الجانب الميداني تم استخدام عدد من الأساليب الإحصائية لمعرفة اتجاهات أفراد مجتمع الدراسة حول التساؤلات المطروحة وذلك باستخدام برنامج التحليل الإحصائي للعلوم الاجتماعية spss ، وقد قام الباحثين باستخدام أساليب المعالجة الإحصائية التالية :

- 1- اختبار T-test لعينتين مستقلتين (Independent Samples T-test) يُستخدم هذا الاختبار عندما يكون لديك عينتين مستقلتين (غير مرتبطتين) وتريد مقارنة متوسطات المتغير التابع لهما.
- 2- اختبار T-test لعينة واحدة (One Sample T-test) يُستخدم هذا الاختبار لمقارنة متوسط عينة واحدة بمتوسط معروف أو مفترض (3)
- 3- مقاييس النزعة المركزية:-تم استخدام المتوسط الحسابي منها وذلك لمعرفة ان كانت إجابات المبحوثين إيجابية أو سلبية , إيجابية إذا كانت القيمة المحسوبة للمتوسط الحسابي أكبر من المتوسط الفرض وعكسها سلبية.
- 4- مقاييس التشتت:-ومنها تم استخدام الانحراف المعياري وهو يستخدم لمعرفة مدى تشتت القيم عن المتوسط الحسابي
- 4 - اختبار الأنوفا (ANOVA) ، اختصاراً لـ Analysis of Variance، هو اختبار إحصائي يُستخدم لمقارنة الفروق بين متوسطات ثلاث مجموعات أو

التدريب تلمي احتياجاتهم التدريبية بشكل إيجابي ويفارق ملحوظ. اما الفقرة "تساهم برامج التدريب في تطوير مهاراتي وقدراتي": المتوسط الحسابي = 3.68، الانحراف المعياري = 1.144. قيمة $t = 4.981$ و $p\text{-value} = 0.000$. التفسير: الفرق معنوي جداً ($p\text{-value} < 0.001$)، مما يدل على أن المشاركين يتفوقون بشدة على أن برامج التدريب تساهم في تطوير مهاراتهم وقدراتهم. اما الفقرة " يتم تقييم مدى فاعلية برامج التدريب بشكل دوري": المتوسط الحسابي = 2.92، الانحراف المعياري = 1.156. قيمة $t = 0.616$ و $p\text{-value} = 0.540$. لا يوجد فرق معنوي بين المتوسط الفعلي 2.92 والمتوسط الفرضي 3 ($p\text{-value} > 0.05$)، مما يعني أن المشاركين ليس لديهم اتفاق واضح بشأن تقييم برامج التدريب بشكل دوري. اما الفقرة " يتم تطبيق المعارف والمهارات المكتسبة من التدريب في العمل": المتوسط الحسابي = 3.21، الانحراف المعياري = 1.286. قيمة $t = 1.384$ و $p\text{-value} = 0.171$. لا يوجد فرق معنوي ($p\text{-value} > 0.05$)، مما يشير إلى عدم وجود اختلاف كبير بين المتوسط الفعلي والمتوسط الفرضي فيما يتعلق بتطبيق المعارف المكتسبة. اما الفقرة " أرى أن هناك علاقة مباشرة بين برامج التدريب وتحسين أدائي": المتوسط الحسابي = 3.48، الانحراف المعياري = 1.308. قيمة $t = 3.085$ و $p\text{-value} = 0.003$. الفرق معنوي ($p\text{-value} < 0.01$)، مما يعني أن المشاركين يرون بشكل واضح أن برامج التدريب ترتبط بتحسين أدائهم. اما الفقرة " يتم توفير بيئة تدريبية محفزة ومشجعة": المتوسط الحسابي = 3.20، الانحراف المعياري = 1.129. قيمة $t = 1.472$ و $p\text{-value} = 0.146$. لا يوجد فرق معنوي ($p\text{-value} > 0.05$)، مما يشير إلى أن المشاركين لا يبدون تأكيداً قوياً بشأن بيئة التدريب المحفزة. اما الفقرة " يتم اختيار المديرين بناءً على كفاءتهم وخبراتهم": المتوسط الحسابي = 3.13، الانحراف المعياري = 1.230. قيمة $t = 0.869$ و $p\text{-value} = 0.388$. لا يوجد فرق معنوي ($p\text{-value} > 0.05$)، مما يعني أن المشاركين غير متأكدين تماماً من عملية اختيار المديرين بناءً على الكفاءة والخبرة. تشير نتائج $t\text{-test}$ إلى وجود فروقات معنوية إيجابية في عدة فقرات، مما يدل على أن المشاركين يرون أن برامج التدريب تساهم بشكل واضح في تلبية احتياجاتهم وتطوير مهاراتهم وتحسين أدائهم. هناك بعض الفقرات التي لم تظهر فروقات معنوية، مما يعني أن هناك مجالات يمكن تحسينها مثل تقييم فاعلية التدريب بشكل دوري وتطبيق المعارف المكتسبة.

ب- اختبار (t.test) علي محور اختيار وتعيين الموارد البشرية :

جدول (5) قيم اختبار (t.test) لمحور اختيار وتعيين الموارد البشرية

رقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t	p-value
1	يتم نشر الإعلانات الوظيفية بشكل واضح وواسع.	2.99	0.978	-1.121	0.904
2	تتضمن الإعلانات الوظيفية وصفاً دقيقاً للمؤهلات والخبرات المطلوبة.	2.97	0.956	-0.248	0.805
3	يتم استخدام أدوات تقييم مناسبة لاختيار المرشحين المناسبين (اختبارات، مقابلات).	2.85	1.078	1.211	0.230
4	يتم مراعاة التنوع والعدالة في عملية الاختيار.	3.20	3.729	0.446	0.657
5	يتم تقييم المرشحين بناءً على معايير موضوعية وشفافة.	2.90	1.071	-0.776	0.441
6	يتم إشراك المديرين المباشرين في عملية المقابلة.	2.87	1.055	1.013	0.315
7	يتم إتمام إجراءات التعيين في الوقت المحدد.	2.37	1.137	-4.697	0.000

البكالوريوس بنسبة 53.5%، مما يشير إلى أن هذه الدرجة الأكاديمية هي الأكثر شيوعاً بين أفراد العينة، حملة الدكتوراه يشكلون نسبة 18.3%، وهي نسبة جيدة تدل على وجود تمثيل جيد للكوادر ذات التأهيل العلمي العالي، وحملة الماجستير يشكلون نسبة 7.0% أما المؤهلات الأخرى (غير محددة بشكل دقيق) تشكل نسبة 21.1%، مما يشير إلى تنوع في الخلفيات التعليمية، هذه البيانات توضح أن هناك تمثيلاً جيداً لمستويات مختلفة من التعليم الأكاديمي، ما قد يؤثر على مستوى الإدراك والممارسات المتعلقة بجودة الخدمات الصحية، سنوات الخبرة، غالبية الأفراد في العينة لديهم خبرة مهنية تتراوح بين 5 إلى 15 سنة بنسبة 50.7%، وهو ما يشير إلى أن معظم المشاركين يمتلكون خبرة مهنية متوسطة.

الأفراد الذين لديهم أقل من 5 سنوات من الخبرة يشكلون نسبة 29.6%، وهي نسبة ليست بالقليلة وتبرز وجود عاملين جدد في المجال الصحي، الأفراد الذين لديهم أكثر من 15 سنة من الخبرة يمثلون 19.7%، وهي نسبة أقل مقارنة بالفئات الأخرى، هذا التوزيع يعكس تمثيلاً جيداً للعاملين الذين يمتلكون خبرة متنوعة من قصيرة إلى متوسطة وطويلة، مما يوفر تنوعاً في المعرفة والمهارات.

ويرى الباحثين أن العينة تركز بشكل كبير على الإناث، الفئة العمرية الأصغر (أقل من 30 عاماً)، وحاملي شهادات البكالوريوس، وذوي الخبرة المتوسطة (5 إلى 15 سنة) هذه التركيبة قد تعطي مؤشرات على كيفية تأثير ممارسات إدارة الموارد البشرية على جودة الخدمات الصحية، حيث قد يكون العاملون الأصغر سناً والأقل خبرة أكثر قابلية للتأثر بالإدارة الحديثة والابتكارات في مجال إدارة الموارد البشرية.

ثالثاً: تحليل اجابات المبحوثين لمحاور الدراسة

أ- اختبار (t.test) علي محور تدريب الموارد البشرية:

جدول رقم (4) قيم اختبار (t.test) علي محور تدريب الموارد البشرية

رقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t	p-value
1	تلمي برامج التدريب الاحتياجيات التدريبية لوظيفتي.	3.48	1.240	3.253	0.002
2	تساهم برامج التدريب في تطوير مهاراتي وقدراتي.	3.68	1.144	4.981	0.000
3	يتم تقييم مدى فاعلية برامج التدريب بشكل دوري.	2.92	1.156	-0.616	0.540
4	يتم تطبيق المعارف والمهارات المكتسبة من التدريب في العمل.	3.21	1.286	1.384	0.171
5	أرى أن هناك علاقة مباشرة بين برامج التدريب وتحسين أدائي.	3.48	1.308	3.085	0.003
6	يتم توفير بيئة تدريبية محفزة ومشجعة.	3.20	1.129	1.472	0.146
7	يتم اختيار المديرين بناءً على كفاءتهم وخبراتهم.	3.13	1.230	0.869	0.388
	مجموع اتجاه جميع الاجابات في المحور	3.28	0.9		

المصدر اعداد الباحثين من واقع بيانات الاستبيان 2024.

بعد إجراء اختبار (t.test) علي إجابات المبحوثين على مفردات محور تدريب الموارد البشرية ظهرت النتائج حسب ما هو موجود في جدول رقم (4) حيث ان المتوسط الحسابي لمجموع فقرات المحور هو 3.28 مما يدل على وجود موافقة إيجابية على ما ورد في مجمل الفقرات من اغلب المبحوثين وان الفقرة " تلمي برامج التدريب الاحتياجيات التدريبية لوظيفتي": المتوسط الحسابي = 3.48، الانحراف المعياري = 1.240. قيمة $t = 3.253$ و $p\text{-value} = 0.002$. التفسير: هناك فرق معنوي بين المتوسط الفعلي 3.48 والمتوسط الفرضي 3 ($p\text{-value} < 0.05$). يشير هذا إلى أن الموظفين يشعرون بأن برامج

الوحيدة التي أظهرت فرقاً معنوياً. المتوسط الحسابي هو 2.37، وهو أقل بكثير من المتوسط الفرضي 3، مع قيمة t سالبة كبيرة (-4.697) و p-value معنوية جداً (0.000). هذا يشير إلى أن المشاركين يرون أن هناك مشكلة واضحة في عدم الالتزام بإتمام إجراءات التعيين في الوقت المناسب، ويعتبرون هذا جانباً يحتاج إلى تحسين كبير.

بالمجمل، نجد أن التقييم العام لمحور اختيار وتعيين الموارد البشرية يميل إلى الحياد أو السلبية الخفيفة. باستثناء مشكلة واضحة تتعلق بتأخير إجراءات التعيين، لا توجد فروق معنوية كبيرة في بقية الجوانب.

ج- اختبار (t.test) محور تعويضات الموارد البشرية :

جدول (6) قيم اختبار (t.test) لمحور تعويضات الموارد البشرية

رقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t	p-value
1	أعتقد أن نظام الرواتب في المستشفى عادل ومنصف.	2.14	1.234	5.867-	0.000
2	تشجع الحوافز والمكافآت على تقديم أفضل أداء.	3.08	1.654	0.431	0.668
3	ترتبط الزيادات في الرواتب بالأداء الوظيفي.	2.82	1.505	1.025-	0.309
4	أرى أن هناك علاقة واضحة بين مستوى المسؤولية والراتب.	2.35	1.110	4.920-	0.000
5	أعتقد أن حزمة المزايا المقدمة للموظفين تنافسية.	2.46	1.217	3.706-	0.000
6	يتم إبلاغ بمعايير وطريقة حساب الحوافز.	2.34	1.170	4.766-	0.000
7	أعتقد أن نظام التعويضات الحالي يحفزني على البقاء في المستشفى.	2.82	1.345	1.147-	0.255
	مجموع اتجاه جميع الاجابات في المحور	2.5	0.95		

المصدر اعداد الباحثين من واقع بيانات الاستبيان 2024.

يبين الجدول رقم (6) نتائج اختبار t-test لمحور تعويضات الموارد البشرية في مستشفى ودان العام صورة واضحة عن التحديات التي تواجه نظام التعويضات الحالي. تمثل البيانات مجموعة من الآراء التي تعكس شعور الموظفين تجاه نظام الرواتب والحوافز، حيث تم استخدام المتوسط الفرضي 3 كنقطة مرجعية لتقييم مدى رضاهم. من خلال تحليل النتائج، نجد أن الفقرة الأولى، التي تتعلق بعدالة نظام الرواتب، حصلت على متوسط حسابي منخفض جداً بلغ 2.14، مع قيمة t تساوي -5.867 و p-value أقل من 0.001. هذا يشير بشكل قاطع إلى أن الموظفين لا يرون النظام كعادل أو منصف، مما يستدعي إعادة النظر في كيفية تحديد الرواتب. أما بالنسبة للفقرة الثانية، التي تتعلق بتأثير الحوافز والمكافآت على الأداء، فقد حصلت على متوسط حسابي قريب من المتوسط الفرضي (3.08)، لكن قيمة p بلغت 0.668، مما يعني عدم وجود دلالة إحصائية قوية. وهذا يشير إلى أن الحوافز الحالية قد لا تكون فعالة في تحفيز الأداء كما هو متوقع. الفقرتان الثالثة والرابعة، اللتان تتعلقان بربط الزيادات في الرواتب بالأداء الوظيفي والعلاقة بين مستوى المسؤولية والراتب، حصلت أيضاً على متوسطات منخفضة (2.82 و 2.35 على التوالي) مع قيم p تشير إلى عدم وجود علاقة واضحة بين هذه العناصر. هذه النتائج تعكس شعوراً عاماً بعدم الرضا عن كيفية ارتباط التعويضات بالأداء والمسؤولية. عند النظر إلى حزمة المزايا المقدمة للموظفين، نجد أن المتوسط الحسابي كان 2.46، مع قيمة t سلبية تشير إلى أن الموظفين لا يعتبرون هذه المزايا تنافسية بالمقارنة مع ما هو متاح في السوق. بالإضافة إلى ذلك، فإن الفقرة المتعلقة بإبلاغ الموظفين بمعايير حساب الحوافز حصلت على متوسط 2.34، مما يدل على نقص في

المصدر: اعداد الباحثين من واقع بيانات الاستبيان 2024.

عند النظر إلى نتائج اختبار t-test في الجدول رقم (5) المتعلق بمحور "اختيار وتعيين الموارد البشرية" ومقارنة المتوسطات الحسابية لكل فقرة مع المتوسط الفرضي البالغ 3، يتضح لنا عدة مؤشرات هامة تتعلق بتقييم عمليات الاختيار والتعيين داخل مستشفى ودان العام .

المتوسط الحسابي لجميع الفقرات يدور حول قيمة 3 أو أقل بقليل، مما يعني أن التقييم العام لعمليات الاختيار والتعيين يميل إلى الحياد أو إلى الجانب السلبي قليلاً. غالبية الفقرات تظهر قيم غير معنوية، مما يدل على أن المشاركين في الاستبيان لا يرون فروقاً واضحة بين الواقع والتوقعات المرتبطة بتلك العمليات. باستثناء فقرة واحدة تتعلق بإتمام إجراءات التعيين في الوقت المحدد، نجد أن باقي الفقرات لا تظهر فروقاً معنوية بين المتوسط الفعلي والمتوسط الفرضي، مما يعني أن المشاركين لا يشعرون بأن هناك تحسينات كبيرة في هذه الجوانب مقارنة بالتوقعات.

بالنسبة للفقرة الأولى التي تتعلق بنشر الإعلانات الوظيفية بشكل واضح وواسع، نلاحظ أن المتوسط الحسابي 2.99 قريب جداً من المتوسط الفرضي 3، وقيمة t صغيرة جداً (-0.121) مع p-value غير معنوي (0.904). هذا يشير إلى أن المشاركين في الدراسة يرون أن الإعلانات الوظيفية ليست واضحة بشكل كافٍ أو أنها قد تكون متوسطة الوضوح، دون وجود إحساس قوي بنقص أو كفاية هذه العملية.

أما الفقرة الثانية التي تتعلق بدقة وصف المؤهلات والخبرات في الإعلانات الوظيفية، فإن المتوسط الحسابي هو 2.97 مع قيمة t سالبة (-0.248) و p-value غير معنوية (0.805). يبدو أن المشاركين لا يرون فروقاً كبيرة في هذا الجانب أيضاً، مما يشير إلى أن عملية وصف المؤهلات في الإعلانات قد تكون مقبولة بشكل عام ولكنها لا تصل إلى مستوى التفوق أو التميز.

وفي الفقرة الثالثة المتعلقة باستخدام أدوات تقييم مناسبة لاختيار المرشحين، يظهر المتوسط الحسابي 2.85 وقيمة t سالبة (-1.211) مع p-value غير معنوية (0.230)، مما يشير إلى أن المشاركين يميلون إلى الاعتقاد بأن هناك نقصاً طفيفاً في استخدام أدوات التقييم المناسبة، لكن الفارق غير معنوي بشكل كافٍ ليعبر عن مشكلة كبيرة.

عند الحديث عن العدالة والتنوع في عملية الاختيار، يظهر المتوسط الحسابي 3.20، وهو أعلى قليلاً من المتوسط الفرضي 3، مع قيمة t موجبة (0.446) ولكن p-value غير معنوية (0.657). هذا يعني أن المشاركين يشعرون بشكل طفيف بأن التنوع والعدالة يتم مراعاتهما، ولكن ليس بشكل كافٍ لاعتباره فرقاً معنوياً أو تحسناً كبيراً.

فيما يخص تقييم المرشحين بناءً على معايير موضوعية وشفافة، نجد أن المتوسط الحسابي هو 2.90 وقيمة t سالبة (-0.776) مع p-value غير معنوية (0.441). يبدو أن المشاركين غير متأكدين أو يميلون إلى الحياد فيما يتعلق بشفافية المعايير وموضوعيتها.

نصل إلى الفقرة المتعلقة بإشراك المديرين المباشرين في عملية المقابلة، حيث المتوسط الحسابي 2.87 مع قيمة t سالبة (-1.013) و p-value غير معنوية (0.315). هذه النتائج تشير إلى أن إشراك المديرين المباشرين في عملية المقابلة لا يُعتبر جيداً أو سيئاً بشكل ملحوظ.

أخيراً، نجد أن الفقرة المتعلقة بإتمام إجراءات التعيين في الوقت المحدد هي

رقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t	p-value
3	أنفذ الخدمات الطبية بدقة وكفاءة	3.64	1.168	4.606	.000
4	تتعامل المستشفى مع بيانات ومعلومات المرضى بالسرية التامة	3.53	1.003	4.408	.000
5	أستمع جيدا الى آراء ومقترحات و شكاوي المرضى	3.79	1.226	5.360	.000
6	أشعر بالثقة في قدراتي في أداء مهامى المؤكدة الي	3.97	1.129	7.199	.000
7	يتم ابلاغ المرضى بنتائج التحليل والفحوصات في الوقت المحدد	3.97	1.021	7.960	.000
	مجموع اتجاه جميع الاجابات في المحور	3.71	0.83		

المصدر اعداد الباحثين من واقع بيانات الاستبيان 2024.

3. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاختيار وتعيين الموارد البشرية على

جودة الخدمات الصحية في مستشفى ودان العام

تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط على قيم المحاور المستهدفة وذلك لمعرفة درجة تأثير المتغيرات المستقلة على المتغير التابع وقوة ذلك التأثير.

الفرضية الأول :- 1. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتدريب الموارد البشرية

على جودة الخدمات الصحية في مستشفى ودان العام

جدول (8) تحليل الانحدار البسيط بين متغير تدريب الموارد البشرية و

جودة الخدمات الصحية في مستشفى ودان العام

المتغيرات	R	R ² معامل التحديد	F	T	p-value
تدريب الموارد البشرية وجودة الخدمات الصحية	0.155	0.39	12.43	3.52	0.001

المصدر، إعداد الباحثين من نتيجة تحليل الانحدار ببرنامج SPSS، 2024

يمثل الجدول رقم (8) نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط بين متغير "تدريب الموارد البشرية" كمتغير مستقل، ومتغير "جودة الخدمات الصحية" كمتغير تابع في مستشفى ودان العام. الهدف من هذا التحليل هو اختبار فرضية تقول بوجود أثر ذي دلالة إحصائية لتدريب الموارد البشرية على جودة الخدمات الصحية المقدمة في المستشفى.

أول ما يلفت الانتباه هو قيمة معامل الارتباط (R) التي تبلغ 0.155، وهي قيمة تشير إلى وجود علاقة ارتباط ضعيفة بين المتغيرين. بمعنى آخر، العلاقة بين تدريب الموارد البشرية وجودة الخدمات الصحية موجودة، لكنها ضعيفة وغير قوية بما يكفي للإشارة إلى تأثير كبير بين المتغيرين.

بعد ذلك، معامل التحديد (R²) البالغ 0.39 يعني أن 39% فقط من التغيرات في جودة الخدمات الصحية يمكن تفسيرها من خلال تدريب الموارد البشرية. هذا يوضح أن الجزء الأكبر من التغيرات في جودة الخدمات الصحية يتأثر بعوامل أخرى غير التدريب، وأن التدريب يمثل جزءًا محدودًا من التفسير.

من ناحية أخرى، قيمة F البالغة 12.43 تعبر عن اختبار صلاحية النموذج ككل، وهي تشير إلى أن النموذج المستخدم في التحليل مناسب لتفسير العلاقة بين المتغيرين. نظرًا لأن قيمة p المرتبطة باختبار F هي 0.001، وهي أقل بكثير من 0.05، فإن هذا يشير إلى أن النموذج ككل معنوي إحصائيًا. بعبارة أخرى، هناك تأثير ذو دلالة إحصائية لتدريب الموارد البشرية على جودة الخدمات الصحية، وإن كان هذا التأثير محدودًا.

قيمة T تقدر بـ 3.52، وهي قيمة موجبة وتشير إلى أن هناك تأثيرًا إيجابيًا لتدريب الموارد البشرية على جودة الخدمات الصحية، حتى وإن كان هذا

الشفافية حول كيفية تحديد هذه الحوافز. في المجمل، يعكس متوسط اتجاه جميع الإجابات (2.5) عدم رضا واضح عن نظام التعويضات الحالي في المستشفى. تظهر هذه النتائج الحاجة الملحة لإجراء تغييرات جذرية لتحسين نظام التعويضات والحوافز بما يتماشى مع توقعات الموظفين ويعزز من مستوى رضاهم وتحفيزهم للبقاء في المؤسسة.

د-اختبار (t.test) محور جودة الخدمات الصحية :

جدول (7) قيم اختبار (t.test) لمحوار جودة الخدمات الصحية

رقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t	p-value
1	تمتاز مرافق المستشفى بالنظافة والترتيب	4.01	1.056	8.034	.000
2	أعتبر أن المعدات الطبية المستخدمة	3.23	1.265	1.512	.135

تقدم نتائج اختبار t-test الميينة في الجدول رقم (7) جودة الخدمات

الصحية في مستشفى ودان العام صورة إيجابية تعكس مستوى عالٍ من رضا الموظفين عن عدة جوانب تتعلق بالخدمات الصحية المقدمة. يظهر الجدول

أن المتوسط العام لجميع الإجابات بلغ 3.71، مما يدل على أن الموظفين يشعرون بالرضا بشكل عام عن جودة الخدمات. عند النظر إلى الفقرة الأولى،

التي تتعلق بنظافة وترتيب مرافق المستشفى، نجد أن المتوسط الحسابي بلغ 4.01، مع قيمة t تساوي 8.034 و p-value أقل من 0.001. هذه النتائج

تشير إلى أن النظافة والترتيب تعتبران من نقاط القوة في المستشفى، مما يعكس التزام الإدارة بتوفير بيئة صحية ومريحة للمرضى. في الفقرة الثانية،

المتعلقة بحديثه وكفاءة المعدات الطبية، حصلت على متوسط 3.23، مع قيمة p تبلغ 0.135، مما يعني عدم وجود دلالة إحصائية قوية. هذا قد يشير

إلى أن هناك حاجة لمزيد من الاستثمارات في تحديث المعدات لضمان توفير أفضل رعاية ممكنة. أما الفقرة الثالثة، التي تتعلق بدقة وكفاءة تنفيذ

الخدمات الطبية، فقد حصلت على متوسط 3.64 وقيمة t تساوي 4.606 مع p-value أقل من 0.001، مما يعكس قدرة الموظفين على تقديم خدمات

طبية بكفاءة عالية. عند النظر إلى التعامل مع بيانات المرضى والسرية التامة، نجد أن المتوسط الحسابي كان 3.53، مما يدل على ثقة الموظفين في كيفية

معالجة المعلومات الحساسة. وفيما يتعلق بالاستماع إلى آراء ومقترحات المرضى، حصلت الفقرة الخامسة على متوسط مرتفع قدره 3.79، مما

يعكس التزام المستشفى بتحسين خدماتها بناءً على ملاحظات المرضى. من جهة أخرى، تعكس النتائج المتعلقة بثقة الموظفين في قدراتهم (متوسط 3.97)

وبلاغة نتائج التحليل والفحوصات (متوسط 3.97) مستوى عالي من الثقة والاحترافية في الأداء. بشكل عام، تعكس نتائج اختبار t-test لمحوار جودة

الخدمات الصحية في مستشفى ودان العام التزامًا قويًا بتقديم خدمات صحية عالية الجودة، مع وجود بعض المجالات التي تحتاج إلى تحسين مثل

تحديث المعدات الطبية. هذه النتائج يمكن أن تكون دافعًا للإدارة لتعزيز نقاط القوة ومعالجة نقاط الضعف لضمان تحقيق أعلى مستويات الرضا

للمرضى والموظفين على حد سواء.

رابعاً : إختبار فرضيات البحث :

فرضيات البحث:

1. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتدريب الموارد البشرية على جودة

الخدمات الصحية في مستشفى ودان العام

2. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتعويضات الموارد البشرية على جودة

الخدمات الصحية في مستشفى ودان العام

الناحية الإحصائية. وعلى الرغم من قرب النتائج من الدلالة الإحصائية، إلا أن التأثير لا يمكن اعتباره قويًا أو حاسمًا. لذلك، قد يكون من الضروري دراسة عوامل أخرى إلى جانب اختيار وتعيين الموارد البشرية لتحسين جودة الخدمات الصحية بشكل ملموس ويختلف ذلك مع ما افترضه الباحثين.

الفرضية الثالثة :- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتعويضات الموارد البشرية على جودة الخدمات الصحية في مستشفى ودان العام

جدول (10) تحليل الانحدار الخطي البسيط بين متغير تعويضات الموارد البشرية وجودة الخدمات الصحية في مستشفى ودان العام

المتغيرات	R	R ² ممثل	F	T	p-value
اختيار وتعيين الموارد البشرية و جودة الخدمات الصحية	0.456	0.208	17.84	4.22	0.000

المصدر، إعداد الباحثين من نتيجة تحليل الانحدار بيرنامج SPSS، 2024. يعرض الجدول رقم (10) نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لفحص العلاقة بين المتغير المستقل "تعويضات الموارد البشرية" والمتغير التابع "جودة الخدمات الصحية" المقدمة في مستشفى ودان العام. الهدف من التحليل هو اختبار فرضية تشير إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لتعويضات الموارد البشرية على جودة الخدمات الصحية.

أول ما يلفت الانتباه هو قيمة معامل الارتباط (R) التي تساوي 0.456، وهي تشير إلى وجود علاقة متوسطة القوة بين تعويضات الموارد البشرية وجودة الخدمات الصحية. هذا يعني أن هناك ارتباطاً واضحاً بين تحسين التعويضات وبين تحسين جودة الخدمات الصحية، مما يعكس تأثيراً ذا أهمية بين المتغيرين.

معامل التحديد (R²)، الذي بلغ 0.208، يعني أن حوالي 20.8% من التغيرات التي تحدث في جودة الخدمات الصحية يمكن تفسيرها من خلال تعويضات الموارد البشرية. هذا الرقم يعكس أن لتعويضات تأثيراً واضحاً ومهماً، ولكن بالطبع، هناك عوامل أخرى تلعب دوراً في تحديد جودة الخدمات الصحية إلى جانب التعويضات.

بالنسبة لقيمة F التي تساوي 17.84، فهي عالية بما يشير إلى صلاحية النموذج المستخدم في التحليل. هذه القيمة الكبيرة تدل على أن النموذج يقدم تفسيراً جيداً للعلاقة بين المتغيرين. كما أن قيمة p المرتبطة باختبار F هي 0.000، وهي أقل بكثير من 0.05، مما يعني أن النتائج معنوية إحصائياً. هذا يشير إلى أن تأثير تعويضات الموارد البشرية على جودة الخدمات الصحية ليس عشوائياً بل ذو دلالة إحصائية قوية.

قيمة T، التي تبلغ 4.22، تشير إلى وجود تأثير إيجابي قوي لتعويضات الموارد البشرية على جودة الخدمات الصحية. بالإضافة إلى ذلك، قيمة p المرتبطة بـ T (0.000) تؤكد أن هذا التأثير ذو دلالة إحصائية واضحة، ما يعني أن هناك علاقة قوية بين تحسين التعويضات وجودة الخدمات الصحية ويتفق ذلك مع ما افترضه الباحثين.

بشكل عام، يشير هذا التحليل إلى أن تعويضات الموارد البشرية لها تأثير ذو دلالة إحصائية قوية ومعتبرة على جودة الخدمات الصحية المقدمة في مستشفى ودان العام. فكلما كانت التعويضات أفضل وأكثر ملاءمة، زادت جودة الخدمات الصحية التي تقدمها المستشفى، مما يعزز أهمية هذه العوامل في تطوير مستوى الخدمات الصحية.

مناقشة النتائج وربطها بالدراسات السابقة :

تتناول الدراسة الحالية "أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية على جودة

التأثير ضعيفاً. كما أن قيمة p-value المرتبطة بـ T هي 0.001، وهي أقل من المستوى التقليدي 0.05، مما يدل على أن هذا التأثير ذو دلالة إحصائية. بشكل عام، تشير النتائج إلى وجود علاقة إحصائية دالة بين تدريب الموارد البشرية وتحسين جودة الخدمات الصحية في مستشفى ودان العام. ومع ذلك، يجب التنويه بأن قوة هذه العلاقة ضعيفة، حيث أن تدريب الموارد البشرية يفسر نسبة صغيرة نسبياً من التغير في جودة الخدمات الصحية (39%). وبالرغم من ذلك، يبقى التدريب عنصراً مهماً، وإن كان هناك عوامل أخرى قد تكون أكثر تأثيراً وتحتاج إلى دراستها لفهم كيفية تحسين جودة الخدمات بشكل شامل ويتفق ذلك مع ما افترضه الباحثين.

الفرضية الثانية :- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاختيار وتعيين الموارد البشرية على جودة الخدمات الصحية في مستشفى ودان العام

جدول (9) تحليل الانحدار الخطي البسيط بين متغير اختيار وتعيين الموارد البشرية وجودة الخدمات الصحية في مستشفى ودان العام

المتغيرات	R	R ² ممثل	F	T	p-value
اختيار وتعيين الموارد البشرية و جودة الخدمات الصحية	0.227	0.051	3.69	1.92	0.06

المصدر، إعداد الباحثين من نتيجة تحليل الانحدار بيرنامج SPSS، 2024. الجدول رقم (9) يعرض نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لفحص تأثير المتغير المستقل "اختيار وتعيين الموارد البشرية" على المتغير التابع "جودة الخدمات الصحية" المقدمة في مستشفى ودان العام. الهدف من هذا التحليل هو اختبار فرضية تقول بوجود أثر ذو دلالة إحصائية بين عمليات اختيار وتعيين الموارد البشرية وجودة الخدمات الصحية.

قيمة معامل الارتباط (R)، التي تساوي 0.227، تشير إلى وجود علاقة ضعيفة بين المتغيرين. بمعنى آخر، هناك علاقة ارتباط بين عمليات اختيار وتعيين الموارد البشرية وجودة الخدمات الصحية، لكنها ليست قوية بما يكفي لتكون مؤثرة بشكل كبير.

معامل التحديد (R²)، والذي بلغ 0.051، يوضح أن حوالي 5.1% فقط من التغيرات التي تطرأ على جودة الخدمات الصحية يمكن تفسيرها من خلال عمليات اختيار وتعيين الموارد البشرية. هذه النسبة منخفضة، مما يعني أن تأثير هذا المتغير المستقل على جودة الخدمات الصحية محدود، وأن العوامل الأخرى هي الأكثر تأثيراً في تحسين أو تدهور جودة الخدمات الصحية في المستشفى.

بالنسبة لقيمة F التي بلغت 3.69، فإنها تشير إلى اختبار صلاحية النموذج ككل. على الرغم من أن قيمة F تشير إلى أن هناك تأثيراً محتملاً، إلا أن قيمة p المرتبطة باختبار F هي 0.06، وهي قريبة جداً من مستوى الدلالة الإحصائية المعتمد (0.05)، لكنها ليست أقل منه. هذا يعني أن النموذج يقترح وجود تأثير بسيط لعمليات الاختيار والتعيين على جودة الخدمات الصحية، لكنه ليس تأثيراً قويًا بما يكفي ليكون ذا دلالة إحصائية واضحة.

قيمة T، التي تبلغ 1.92، تشير إلى أن هناك تأثيراً إيجابياً لاختيار وتعيين الموارد البشرية على جودة الخدمات الصحية، لكنه تأثير ضعيف. ومع ذلك، فإن قيمة p المرتبطة باختبار T (0.06) تقترب من مستوى الدلالة 0.05، لكنها لا تصل إليه، مما يعني أن التأثير المكتشف على الرغم من وجوده ليس دالاً إحصائياً بشكل قاطع.

بشكل عام، النتائج تشير إلى أن هناك احتمالاً بوجود تأثير لاختيار وتعيين الموارد البشرية على جودة الخدمات الصحية، لكنه تأثير محدود وضعيف من

- الخدمات الصحية في القطاع الصحي الليبي" النتائج التي تشير إلى تأثيرات متعددة لممارسات إدارة الموارد البشرية على جودة الخدمات الصحية في مستشفى ودان العام. تشير النتائج إلى أن اختيار وتعيين الموارد البشرية يؤثر على جودة الخدمات الصحية، لكن هذا التأثير محدود وضعيف إحصائيًا. كما وُجد تأثير لتعويضات الموارد البشرية على جودة الخدمات، بينما العلاقة بين تدريب الموارد البشرية وتحسين الجودة كانت دالة إحصائيًا ولكنها ضعيفة. تظهر الدراسة أيضًا رضا العاملين عن تلبية برامج التدريب لاحتياجاتهم الوظيفية وفعالية التدريب في تطوير المهارات، ولكن هناك عدم اتفاق حول تقييم البرامج بشكل دوري. كما تم الإشارة إلى وجود تأخير في إجراءات الاختيار والتعيين، وشعور العاملين بعدم عدالة نظام الرواتب، مما يؤثر سلبًا على رضاهم عن تعويضاتهم. بالإضافة إلى ذلك، لم تكن المكافآت والحوافز فعالة في تحسين الأداء، وكانت المزايا المقدمة غير تنافسية مقارنةً بالدراسات السابقة، نجد أن دراسة الأشقر وجمعة (2022) أكدت وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لتنمية الموارد البشرية على جودة الخدمات الصحية، مما يتعارض مع نتائج الدراسة الحالية التي تشير إلى تأثير محدود. بينما دراسة شفاء (2016) أظهرت أن ممارسات إدارة الموارد البشرية الحديثة تؤثر بشكل إيجابي على أداء العاملين، وهو ما يتماشى مع النتائج الحالية التي تشير إلى فعالية التدريب ولكنها تعاني من ضعف في التطبيق. أما دراسة Tabidze (2022) فقد أكدت أهمية التعليم المستمر للعاملين في المؤسسات الطبية لتحسين الجودة، وهو ما ينسجم مع نتائج الدراسة الحالية التي تشير إلى فعالية التدريب في تطوير المهارات. وأخيرًا، دراسة Andi (2024) سلطت الضوء على أهمية إدارة الموارد البشرية الصحية في تحسين الصحة العامة، مما يعكس أهمية التركيز على ممارسات إدارة الموارد البشرية لتحسين جودة الخدمات الصحية كما هو موضح في نتائج الدراسة الحالية.
- الخاتمة**
- استنادًا إلى الإطار النظري والمنهجية التي تم اتباعها في هذه الدراسة، تم تحليل البيانات باستخدام مجموعة من الاختبارات الإحصائية. وسيتم في هذا المبحث عرض النتائج والتوصيات التي تم التوصل إليها، مع التركيز على مدى تحقيق أهداف البحث ومدى تأكيدها للفرضيات المطروحة
- أولاً: النتائج:**
- يوجد تأثير لاختيار وتعيين الموارد البشرية على جودة الخدمات الصحية، ولكنه تأثير محدود وضعيف من الناحية الإحصائية
 - يوجد تأثير لتعويضات الموارد البشرية على جودة الخدمات الصحية المقدمة في مستشفى ودان العام
 - وجود علاقة إحصائية دالة بين تدريب الموارد البشرية وتحسين جودة الخدمات الصحية في مستشفى ودان العام. ومع ذلك، يجب التنويه بأن قوة هذه العلاقة ضعيفة
 - يوجد رضا للعاملين على تلبية برامج التدريب لاحتياجاتهم الوظيفية.
 - توجد فعالية التدريب في تطوير المهارات.
 - لا يوجد اتفاق حول تقييم البرامج بشكل دوري، المتوسط 2.92.
 - ضعف اكتساب المعرفة المكتسبة من واقع برامج التدريب
 - يوجد تأخير في إجراءات الاختيار والتعيين
 - يشعر العاملون بعدم عدالة نظام الرواتب.
 - المكافآت والحوافز لم تكن فعالة في جودة الأداء
- يوجد عدم رضا من العاملين على تعويضاتهم سواء كانت حوافز مادية أو معنوية أو مكافآت أو مرتبات.
 - المزايا المقدمة من مستشفى ودان ليس لها أي صبغة تنافسية .
 - يوجد نقصًا في الشفافية حول كيفية حساب الحوافز.
 - يوجد رضا من قبل العاملين عن جودة الخدمات الصحية المقدمة.
 - تعتبر النظافة من نقاط القوة في المستشفى.
 - المعدات الطبية بالمستشفى تحتاج إلى تحديث .
 - توجد كفاءة ودقة عالية من قبل العاملين في المستشفى لتقديم الخدمات الصحية .
 - توجد سرية تامة في جميع بيانات ومعلومات المرضى
 - يوجد التزام من قبل إدارة المستشفى بتحسين الخدمات بناءً على ملاحظات المرضى.
 - يوجد مستوى عالي من الاحترافية في قدرات ومهارات العاملين بالمستشفى
- ثانياً: التوصيات:**
1. تبسيط إجراءات التعيين: وذلك بمعالجة التأخيرات وتنفيذ نظام أكثر كفاءة لتقليل أوقات الانتظار، مع تحديد جداول زمنية واضحة لكل مرحلة من مراحل التوظيف.
 2. تحسين معايير الاختيار: وضع معايير موضوعية للتوظيف تتوافق مع معايير الجودة في المستشفى، مع تقييم صارم لكفاءات المرشحين.
 3. تحليل المساواة في الرواتب: مراجعة هيكل الرواتب لضمان تنافسيته وعدالته.
 4. ربط التعويض بالأداء: إنشاء نظام شفاف يربط بين زيادات الرواتب والمكافآت ومقاييس الأداء الفردية.
 5. تقييم فعالية التدريب: تنفيذ تقييمات دورية لقياس تأثير التدريب على الأداء وجودة الخدمة.
 6. تعزيز بيئة التدريب: خلق جو تدريبي جذاب يشجع المشاركة والتعاون.
 7. تخصيص التدريب لاحتياجات الوظائف: تحديث محتوى التدريب بناءً على احتياجات الموظفين.
 8. تنوع طرق تقديم التدريب: دمج أساليب تدريب متنوعة لتلبية أنماط التعلم المختلفة.
 9. توضيح معايير الحوافز: وضع إرشادات واضحة حول كيفية حساب الحوافز.
 10. تقديم التقدير غير النقدي: تنفيذ مكافآت غير نقدية مثل التقدير العام.
 11. إجراء استطلاعات رضا منتظمة: قياس رضا الموظفين واستخدام الملاحظات لتحسين البيئة العمل.
 12. تشجيع التواصل المفتوح: تعزيز ثقافة تتيح للموظفين التعبير عن مخاوفهم واقتراحاتهم.
 13. تحديث المعدات الطبية: تخصيص الموارد لتحديث المعدات بناءً على ملاحظات الموظفين.
 14. الحفاظ على معايير النظافة: الاستمرار في إعطاء الأولوية للنظافة

والتجارية وعلوم التسيير ، جامعة حسنية بن بوعلي الشلف ،

2011

- بودبوس ، سامي و زهمول ، خالد (2020) إدارة الموارد البشرية رؤية استراتيجية وتطبيقات عملية ، الهيئة العامة للثقافة ، بنغازي ، ليبيا
- عقيلي ، عمر وصفي (2005) إدارة الموارد البشرية المعاصرة بعد استراتيجي ، دار وائل ، عمان
- الطائي ، يوسف حجيم و العبادي ، هاشم فوزي (2015) إدارة الموارد البشرية قضايا معاصرة في الفكر الإداري ، دار صفاء للنشر والتوزيع ، عمان

المراجع الأجنبية :

- Andi, Sri, Adinda., Muhammad, Alwy, Arifin., Darmawansyah., Indar, Hasanuddin, Ishak, Zulkifli., Anwar, Mallongi. (2024). The Influence of Human Resource Management Functions on the Quality of Health Services in Inpatient Patients at Maryam Citra Medika Hospital, Takalar District. *Pharmacognosy Journal*, 16(3):624-629. doi: 10.5530/pj.2024.16.98
- D., M., Tabidze., L., Baramidze., Tamar, Chkheidze. (2022). Human resources (hr) management and administration in the hospital sector. *Ek'sperimentuli da klinikuri medic'ina*, doi: 10.52340/jecm.2022.07.11
- Dessler, G. (2016). *Human Resource Management* (15th ed.). Pearson.
- Alison, Dean. (1999). 3. The applicability of SERVQUAL in different health care environments.. *Health Marketing Quarterly*, doi: 10.1300/J026V16N03_01

الشبكة العنكبوتية (الإنترنت):

(تاريخ https://www.who.int/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1)

الاسترجاع 2024/9/25

وإدارة المرافق كقوة داخل المستشفى.

15. حتى يتم تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة للمرضى من واقع ممارسات الموارد البشرية فلا بد من تنفيذ ولو الحد الأدنى من هذه التوصيات التي بتنفيذها يتم الوصول الى الجودة المنشأة في تقديم الخدمات الصحية في مستشفى ودان

المصادر والمراجع

- الأثقر ، صلاح و جمعة خالد ، (2020)، أثر تنمية الموارد البشرية على جودة الخدمات الصحية (دراسة حالة مستشفى سوق الخميس التعميمي)، المؤتمر العلمي الدولي الرابع لكلية الاقتصاد والتجارة جامعة المرقب ، الاهداف العالمية للتنمية المستدامة - الدول النامية بين تداعيات الواقع وتحديات المستقبل.
- كرو ، شفاء (2016) أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية الحديثة على أداء العاملين في المنظمات ، رسالة ماجستير غير منشورة ، الجامعة الافتراضية السورية
- رجم ، خالد وآخرون ، (2016) ، إدارة الموارد البشرية، جامعة ورقلة ، معهد التكنولوجيا ، الجزائر .
- حمود ، حضير كاظم و الخرشية ياسين كاسب (2011) إدارة الموارد البشرية، عمان ، دار المسيرة للنشر والتوزيع .
- المرعي ، حجاج بن صالح، (2010) إدارة الافراد ، الأكاديميون للنشر والتوزيع ، عمان
- جوال وآخرون ، (2011) الاتجاهات الحديثة لإدارة الموارد البشرية في ظل اقتصاد المعرفة رؤية نظرية تحليلية ، الملتقى الدولي الخامس حول راس المال الفكري في منظمات الاعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة ، كلية العلوم الاقتصادية