



## المخلص

# اثر ثقافة الجودة على الاداء المستدام : الدور المعدل للقيادة الروحية : دراسة تطبيقية في القطاع الصحي العام الاردني

إعداد:

الطالبة ايمان عمر ابراهيم ابوداري

إشراف:

د. مؤيد عبد الرزاق الفواعير

هدفت الدراسة التعرف على اثر ثقافة الجودة على الاداء المستدام : الدور المعدل للقيادة الروحية دراسة تطبيقية في القطاع الصحي العام الاردني ، وتمثلت المتغيرات الرئيسية للدراسة بالمتغير المستقل ثقافة الجودة (التوجه نحو العاملين، التوجه نحو العملاء، التحسين المستمر، التزام الادارة العليا، التوجه نحو العملية) والمتغير التابع الاداء المستدام (المجتمع، البيئة، الاقتصاد) والمتغير المعدل القيادة الروحية.

تكون مجتمع الدراسة من العاملين في مستشفيات القطاع العام الحكومي في اقليم الوسط وعددها (9) مستشفيات، ولتحقيق أهداف الدراسة، تم تطوير أداة الدراسة (الإستبانة) كأداة رئيسية لجمع بيانات الدراسة، حيث إشتملت على (48) فقرة، وتم توزيع (200) إستبانة ورقياً ، وتم إسترداد (170) إستبانة، كما تم توزيع الاستبانة بالطريقة الالكترونية وكانت الاستجابة (150) استبانة الكترونية، وبذلك أصبح عدد الإستبانات الصالحة لعملية التحليل (320) استبانة، وتم استخدام اسلوب العينة العشوائية البسيطة في تحليل البيانات

وإختبار الفرضيات بإستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية (SPSS) وبرنامج (Smart PLS) لإختبار الفرضيات، وتوصلت الدراسة لعدد من النتائج، أبرزها:

1. أن الأهمية النسبية لمتغير الدراسة المستقل (ثقافة الجودة) كانت متوسطة، حيث بلغ الوسط الحسابي (3.488)، وكذلك الأهمية النسبية لجميع أبعاده، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين (3.41 - 3.62)، وكانت الأهمية النسبية للمتغير المعدل بدرجة متوسطة بلغت (3.50) وتراوحت المتوسطات الحسابية ما بين (3.42 - 3.66) ، أما بالنسبة للأهمية النسبية للمتغير التابع (الاداء المستدام) كانت متوسطة وبلغ الوسط الحسابي (3.50) وتراوحت المتوسطات الحسابية ما بين (3.37 - 3.67) .
2. وجود تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) لثقافة الجودة على الاداء المستدام في مستشفيات القطاع العام الاردني.
3. كما اظهرت نتائج التحليل الاحصائي ان القيادة الروحية تلعب دورا سلبيا في العلاقة بين ثقافة الجودة والاداء المستدام .

وفي ضوء نتائج الدراسة، تم وضع عدد من التوصيات، كان من أهمها:

- 1- ضرورة تركيز ادارات القطاع العام الصحي الاردني على التكامل بين استراتيجياتها لترسيخ الاستدامة بكافة اشكالها و وضع معايير لتحسين مستوى ثقافة الجودة في هذا القطاع.
- 2- ضرورة تعزيز واشراك العاملين في تخطيط وتنفيذ خطط الجودة وأيضا تعزيز افكار العاملين في تحسين مبادرات الجودة في هذا القطاع.
- 3- التركيز على تدريب العاملين لتحقيق ثقافة الجودة واهميتها في الوصول الى الاداء المستدام .

الكلمات المفتاحية: ثقافة الجودة، الاداء المستدام، القيادة الروحية.