



مجلة جامعة السعيد للعلوم الإنسانية

Al - Saeed University Journal of Humanities Sciences

[journal@alsaeeduni.edu.ye](mailto:journal@alsaeeduni.edu.ye)

Vol (6), No(5), Dec., 2023

المجلد(6)، العدد(5)، 2023م

ISSN: 2616 – 6305 (Print)

ISSN: 2790-7554 (Online)



إدارة الجودة الشاملة: مدخل استراتيجي في تعزيز دافعية  
الإنجاز لدى موظفي الاستجابة السريعة في مكتب  
الصحة والسكان وفروعه بمدينة تعز

الباحث/ ياسين عبد الملك مهيب سالم

طالب دكتوراة إدارة صحية جامعة تعز

[a777611638@gmail.com](mailto:a777611638@gmail.com)

د/ عبد الرحمن محمد أحمد السفيني

أستاذ مشارك جامعة تعز

[Alsufyani2009@gmail.com](mailto:Alsufyani2009@gmail.com)

تاريخ قبوله للنشر 2023/4/31م

تاريخ تسليم البحث 2023/4/1م

<https://journal.alsaeeduni.edu.ye>

موقع المجلة:

## إدارة الجودة الشاملة: مدخل استراتيجي في تعزيز دافعية الإنجاز لدى موظفي الاستجابة السريعة في مكتب الصحة والسكان وفروعه بمدينة تعز

الباحث/ ياسين عبد الملك مهيوب سالم  
طالب دكتوراة إدارة صحية جامعة تعز  
د/ عبد الرحمن محمد أحمد السفيني  
أستاذ مشارك جامعة تعز

### الملخص

إدارة الجودة الشاملة: مدخل استراتيجي في تعزيز دافعية الإنجاز لدى موظفي الاستجابة السريعة في مكتب الصحة والسكان وفروعه بمدينة تعز .

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر إدارة الجودة الشاملة بدافعية الإنجاز لدى موظفي الاستجابة السريعة في مكتب الصحة والسكان وفروعه بمدينة تعز وقد تكون مجتمع الدراسة من جميع موظفي الاستجابة السريعة في مكتب الصحة والسكان وفروعه بمدينة تعز قيد الدراسة وعددهم (150) موظفًا وموظفة اذ وزع عدد (120) استبانة وأظهرت النتائج أن مستوى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مكتب الصحة والسكان وفروعه بمدينة تعز مرتفع، ومستوى دافعية الإنجاز لدى موظفي الاستجابة السريعة مرتفع، وأظهرت النتائج أن هناك أثرًا ذا دلالة إحصائية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة على دافعية الإنجاز لدى موظفي الاستجابة السريعة إلى جانب ذلك، فإن متغيري التركيز على الموارد البشرية وضبط الجودة كان لهما تأثير في دافعية الإنجاز، وتظهر النتائج عدم وجود تأثير لمتغيري التخطيط للجودة والتحسين المستمر على دافعية الإنجاز .

**الكلمات المفتاحية:** دافعية الإنجاز، إدارة الجودة الشاملة، الاستجابة السريعة.

## **Total Quality Management: A strategic approach to enhancing achievement motivation among rapid response employees in the Health and Population Office and its branches in the city of Taiz**

**Researcher/ Yassin Abdel Malik Mahyoub Salem**

Doctoral student in health administration, Taiz University

**Dr. Abdul Rahman Muhammad Ahmed Al-Sufyani**

Associate Professor, Taiz University

### **Abstract**

Total Quality Management: A strategic approach to enhancing achievement motivation among rapid response employees in the Health and Population Offices in Taiz City.

The study aimed to identify the relationship and impact of total quality management on achievement motivation among rapid response employees of Health and Population Offices in Taiz City. The study population consisted of all employees of Health and Population Offices in Taiz City under study, and their number is (150) male and female employees, so (120) questionnaires.

The results indicated that the level of application of total quality management in the health and population offices in Taiz City is high, and the level of achievement motivation among the rapid response employees is high. The results also showed that there is a statistically significant impact of the application of total quality management on the achievement motivation of the rapid response employees. In addition, the two variables of focus on human resources and quality control had an impact on achievement motivation, as well as the results show that there is no effect of the two variables of planning for quality and continuous improvement on achievement motivation.

**Key words:** Total quality management, Achievement Motivation, Rapid Response

## مقدمة الدراسة:

يشهد العالم اليوم تطورات وتحولات نتيجة انتشار كوفيد 19، وعجز الأنظمة الصحية العالمية والمحلية عن مواجهة هذه الجائحة، مما لاشك فيه دفع العديد من المؤسسات الصحية سواء العامة أو الخاصة البحث بشتى الوسائل والطرائق عن أحدث المفاهيم والأساليب الإدارية كي تتمكن من مواجهة تلك التحديات، بما يسمح لها من البقاء والاستمرار في تقديم خدماتها الصحية لمجتمعاتها عند المستوى المطلوب، وعليه وبالنظر إلى مختلف الأساليب الإدارية الحديثة، نجد أسلوب إدارة الجودة الشاملة يأتي في مقدمة هذه الأساليب كونه يمثل النظرة الحالية والمعاصرة للمؤسسات كافة سواء كانت عامة أو خاصة (فارس وعزوزي، 2017)، وذلك لاستثارة دافعية الأفراد نحو مستويات عالية من الإنجاز والقدرة على تحمل الضغوط واستكشاف البيئة، وتحمل المسؤولية وتحقيق الاتقان والتميز (اليوسف، 2018)، واعتبرت دافعية الإنجاز واحدة من أبرز المتغيرات الحيوية والعاطفية والاجتماعية والإدراكية التي تحرك وتوجه السلوك، وتعبّر عن فن توجيه الأفراد إلى القيام بالأعمال بشكل أكثر سرعة وكفاءة، هي واحدة من أهم مقومات النجاح بوجه عام (السقا، 2018)، وبهذا يمكن القول إن تطبيق إدارة الجودة الشاملة من مكتب الصحة والسكان وفروعه بمدينة تعز هي الآلية الأساسية للوصول إلى تحسين أداء العاملين وتعزيز دافعية الإنجاز بينهم ومن ضمنهم فرق الاستجابة السريعة كي يتمكنوا من التعامل مع الأحداث التي تُشكل تهديداً للصحة العامة، وتقديم الاستجابة السريعة والفاعلة للحد من انتشار تلك الأمراض والأوبئة وتقليل درجة الضرر الناتج عن ذلك، ونظرًا لهذه الأهمية التي تحتلها إدارة الجودة الشاملة جاءت هذه الدراسة لتسليط الضوء على إدارة الجودة الشاملة كاستراتيجية حديثة في تعزيز دافعية الإنجاز لدى موظفي الاستجابة السريعة في مكتب الصحة والسكان وفروعه بمدينة تعز .

## مشكلة الدراسة وتساؤلاتها:

تتمثل مشكلة الدراسة في الحاجة الماسة إلى تقديم نماذج إدارية حديثة في المؤسسات الصحية العامة في الجمهورية اليمنية ومنها مكتب الصحة والسكان وفروعه بمدينة تعز لمواجهة التطورات والتحولات العالمية في مواجهة انتشار كوفيد 19، وكذا التحديات الداخلية الناتجة عن ما أفرزته الحرب الدائرة في البلاد منذ مارس 2015، ويُعد نموذج إدارة الجودة الشاملة أحد هذه النماذج التي أثبتت كفاءتها في العديد من المؤسسات التي اعتمدها كبرنامج عمل (خلافة وعلوان، 2016)، والذي أصبح يمثل مدخلاً استراتيجياً مهماً في إحداث التغيير والتطوير، ويعطي أهمية قصوى للعنصر البشري كونه العامل الحاسم في إحداث هذا التغيير، أحد أهم العوامل المسؤولة عن امتلاك المؤسسة للميزة التنافسية (الدقاق، 2018)، ولكي تتمكّن مكتب الصحة والسكان وفروعه بمدينة تعز

من مكافحة انتشار الأمراض والحد من انتشارها بكفاءة وفاعلية يتوجب عليه فهم المتغيرات المحددة لسلوك العاملين وخاصة فرق الاستجابة السريعة من خلال استراتيجية واضحة تتبنى المفاهيم الإدارية المعاصرة وفي مقدمتها مفهوم إدارة الجودة الشاملة لما لها من أهمية كبيرة في التنبؤ بالعديد من المتغيرات المتصلة بسلوك العاملين.

ونظرًا لحدثة هذا المفهوم فإن الرؤية الاستراتيجية لدى قيادة مكتب الصحة والسكان وفروعه بمدينة تعز لم تتبلور بشكل كافٍ وخاصةً عن الأثر الذي يمكن أن يحققه في تعزيز دافعية الإنجاز لدى العاملين. واستنادًا إلى ما سبق يمكن صياغة مشكلة الدراسة في الاجابة عن التساؤل الآتي:  
ما أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على تعزيز دافعية الإنجاز لدى موظفي الاستجابة السريعة في مكتب الصحة والسكان وفروعه بمدينة تعز.

- 1- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتخطيط الاستراتيجي على تعزيز دافعية الإنجاز لدى موظفي الاستجابة السريعة في مكتب الصحة والسكان وفروعه بمدينة تعز.
- 2- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتركيز على الموارد البشرية على تعزيز دافعية الإنجاز لدى موظفي الاستجابة السريعة في مكتب الصحة والسكان وفروعه بمدينة تعز.
- 3- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحسين المستمر على تعزيز دافعية الإنجاز لدى موظفي الاستجابة السريعة في مكتب الصحة والسكان وفروعه بمدينة تعز.
- 4- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لضبط الجودة على تعزيز دافعية الإنجاز لدى موظفي الاستجابة السريعة في مكتب الصحة والسكان وفروعه بمدينة تعز.

### أهمية الدراسة:

تستمد هذه الدراسة أهميتها من أهمية الموضوع الذي يتناول مفهومين إداريين حديثين وهما: إدارة الجودة الشاملة ودافعية الإنجاز وفي أهم قطاع وهو القطاع الصحي كونه يهتم بحياة الناس مباشرة، وستقدم هذه الدراسة بنية علمية ومعرفية حول إدارة الجودة الشاملة ودافعية الإنجاز للباحثين والمهتمين في هذا المجال، تقديم التوصيات والمقترحات لصانعي القرار في مكتب الصحة والسكان وفروعه بمدينة تعز لوضع استراتيجيات واضحة لتعزيز تطبيق إدارة الجودة الشاملة لما لها من أثر إيجابي على دافعية الإنجاز لدى موظفي الاستجابة السريعة.

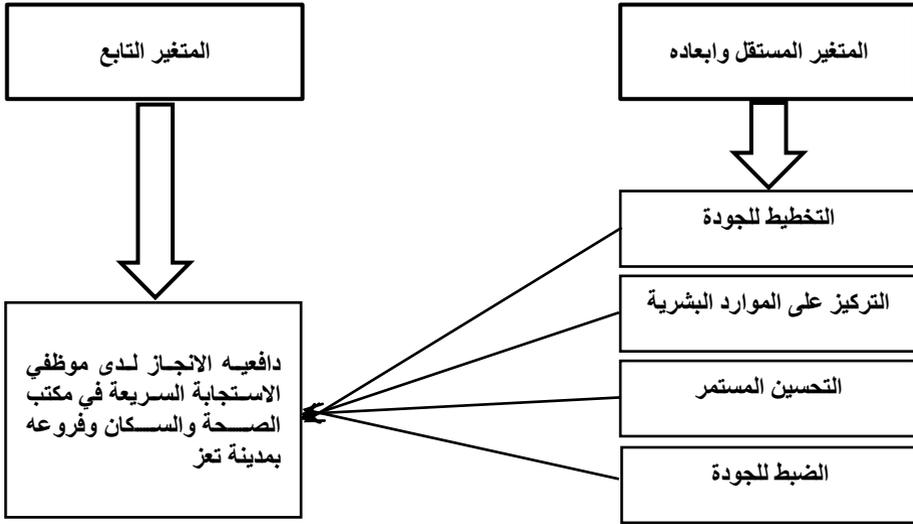
### أهداف الدراسة:

- 1- التعرف إلى مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة الإنجاز لدى موظفي الاستجابة السريعة في مكتب الصحة والسكان وفروعه بمدينة تعز.
- 2- قياس مستوى دافعية الإنجاز لدى موظفي الاستجابة السريعة في مكتب الصحة والسكان وفروعه بمدينة تعز.

3- قياس أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على تعزيز دافعية الإنجاز لدى موظفي الاستجابة السريعة في مكتب الصحة والسكان وفروعه بمدينة تعز.

### النموذج المعرفي للدراسة:

يتكون النموذج المعرفي للدراسة من المتغير المستقل: إدارة الجودة الشاملة، ويشمل (التخطيط للجودة، التركيز على الموارد البشرية، التحسين المستمر، ضبط الجودة)، والمتغير التابع (دافعية الإنجاز لدى موظفي الاستجابة السريعة في مكتب الصحة والسكان وفروعه بمدينة تعز).



### فرضية الدراسة:

بناءً على مشكلة وأهداف وأنموذج الدراسة وصغت الفرضية على النحو الآتي:  
لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة بجميع أبعادها على تعزيز دافعية الإنجاز لدى موظفي الاستجابة السريعة في مكتب الصحة والسكان وفروعه بمدينة تعز.

### حدود الدراسة:

**الحدود الموضوعية:** تقتصر الدراسة على أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تعزيز دافعية الإنجاز لدى موظفي الاستجابة السريعة في مكتب الصحة والسكان وفروعه بمدينة تعز.  
**الحدود البشرية:** موظفو الاستجابة السريعة في مكتب الصحة والسكان وفروعه بمدينة تعز.  
**الحدود المكانية:** مكتب الصحة والسكان وفروعه بمدينة تعز.  
**الحدود الزمانية:** في العام 2021-2022م.

**مصطلحات الدراسة:**

لتحقيق أهداف الدراسة حدد الباحث التعريفات الإجرائية للمصطلحات المستخدمة في الدراسة وعلى النحو الآتي:

**إدارة الجودة الشاملة:**

هي تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة الأنشطة كافة ذات الصلة بإحداث تغييرات جذرية إيجابية في مكتب الصحة والسكان وفروعه بمدينة تعز من أجل التحسين والتطوير المستمر للوصول إلى معايير الجودة العليا وبمشاركة العاملين فيها كافة.

**التخطيط للجودة:**

هو وضع الأهداف التي يسعى إليها مكتب الصحة والسكان وفروعه بمدينة تعز واتخاذ الإجراءات المناسبة لتنفيذ إدارة الجودة الشاملة.

**التركيز على الموارد البشرية:**

الممارسات والإجراءات الإدارية كافة التي يقوم بها مكتب الصحة والسكان بمدينة تعز لتعزيز دافعية الإنجاز لدى موظفي الاستجابة السريعة.

**التدريب:**

إكساب موظفي الاستجابة السريعة المعرفة، ورفع قدراتهم ومهاراتهم؛ لتحسين مستوى أدائهم.

**التحفيز:**

ما يقدمه مكتب الصحة والسكان وفروعه بمدينة تعز لموظفي الاستجابة السريعة من حوافز مادية ومعنوية.

**الاتصال:**

إزالة العوائق والحواجز بين مدراء مكتب الصحة والسكان وفروعه بمدينة تعز وموظفي الاستجابة السريعة لتسهيل نقل وتبادل المعلومات.

**التحسين المستمر:**

ويعني تحسين العمليات الإدارية بصورة مستمرة في مكتب الصحة والسكان وفروعه بمدينة تعز وبمشاركة العاملين كافة.

**موظفي الاستجابة السريعة:**

مجموعة من الأشخاص يعملون لدى مكتب الصحة والسكان وفروعه بمدينة تعز، مهمتهم الاستقصاء عن ظهور الأمراض والأوبئة والحد من انتشارها.

**دافعية الإنجاز:**

مجموعة الإجراءات والممارسات الإدارية التي يقوم بها مكتب الصحة والسكان وفروعه بمدينة تعز لرفع مستوى دافعية الإنجاز لدى موظفي الاستجابة السريعة لتحقيق التميز في أدائهم لعملهم.

## دراسات سابقة:

دراسة (Abukhader & Onbaşıoğlu, 2021). هدفت الدراسة إلى التحقق من أثر خمسة عوامل من ممارسات إدارة الجودة الشاملة والمتمثلة بـ(التزام الإدارة العليا، والتركيز على العملاء، وإدارة الأفراد، والتحسين المستمر، وإدارة العمليات) على أداء الموظفين في مستشفيات الرعاية الصحية العامة بتركيا، وتوصلت الدراسة إلى أن عوامل إدارة الجودة الشاملة لها تأثير إيجابي في أداء الموظفين وأن التدريب كمتغير وسيط يؤدي دوراً بارزاً في العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة وأداء العاملين.

وأشارت دراسة (Antunes, et al., 2021). والتي هدفت إلى معرفة أبعاد إدارة الجودة الشاملة التي لها تأثير في استراتيجيات الابتكار ودعمها داخل الشركات البرتغالية الصغيرة والمتوسطة، وتوصلت الدراسة إلى أن العديد من أبعاد إدارة الجودة الشاملة، مثل القياس المعياري وإدراك الجودة وتصميم المنتج والتحسين المستمر لها ارتباط مهم وإيجابي بابتكار المنتج، ودراسة (Alhamd & Yahya, 2021). التي هدفت إلى معرفة إثنين من أبعاد إدارة الجودة الشاملة هما (التركيز على العميل والتدريب والتعليم)، من خلال الدور الوسيط للفردية (البعد الثقافي الوطني)، وتوصلت الدراسة إلى أن التركيز على العميل والتعليم والتدريب كان لها تأثير مباشر على أداء هيئة أبو ظبي للزراعة والسلامة الغذائية.

وكذا دراسة (Angela et al., 2020). التي هدفت إلى معرفة أثر إدارة الجودة الشاملة في أداء العاملين في ظل وجود التعويضات كمتغير وسيط في البنوك التجارية في مدينة باندونج الأندونيسية، وتوصلت الدراسة إلى أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة يؤثر في أداء العاملين، وتؤدي التعويضات دوراً وسيطاً إيجابياً في العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة وأداء العاملين.

دراسة (Ali et al., 2020). هدفت الدراسة إلى قياس أثر ممارسات إدارة الجودة الشاملة الناعمة على الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لمختصصي الرعاية الصحية، وتوصلت الدراسة إلى أن ممارسات إدارة الجودة الشاملة الناعمة لها تأثير إيجابي على الالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي لمختصصي الرعاية الصحية، وتوصلت أيضاً إلى عدم وجود تأثير للالتزام الإدارة العليا والقيادة والتركيز على العملاء على الرضا الوظيفي.

دراسة (صالح، 2019). هدفت الدراسة إلى التعريف بأهمية إدارة الجودة في المؤسسات الصحية وعلاقتها بتحسين جودة الخدمة الصحية، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط طردية ذات دلالة إحصائية بين إدارة الجودة الشاملة وجودة الخدمات الصحية في المؤسسة العمومية لصحة الجوارية بسكرة (العيادة المتعددة الخدمات أحمد بن رمضان قبائلي).

دراسة (الزغبير، 2012). هدفت الدراسة إلى معرفة مدى الاختلاف ما بين المؤسسات التعليمية الحاصلة وغير الحاصلة على شهادة الـ ISO بالمرحلة الثانوية بمنطقة مكة، وكذا معرفة العلاقة بين الالتزام بتطبيق معايير الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية في المرحلة الثانوية في منطقة مكة ودافعية الإنجاز لدى القائمين بالعملية الإدارية بتلك المدارس، وتوصّلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية موجبة ودالة إحصائية بين الالتزام بتطبيق معايير الجودة الشاملة ودافعية الإنجاز لدى القائمين بالعملية الإدارية بالمرحلة الثانوية بمنطقة مكة بناء على درجات استبانة معايير الجودة الشاملة بالمدارس التي يعملون بها.

ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة:

من خلال مراجعتي للدراسات السابقة وجدتُ أنها تناولت أثر إدارة الجودة الشاملة على متغيّرات أخرى مثل الأداء الوظيفي والرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي والفاعلية التنظيمية والأداء المؤسسي ووجدت دراسة الزغبير تناولت الجودة الشاملة وعلاقتها بدافعية الإنجاز لدى القائمين بالعملية الإدارية بالمدارس الثانوية في المملكة العربية السعودية لكنها طبقت في قطاع التعليم بينما لم توجد أي دراسة فيما وقف عليه الباحث تناولت أثر إدارة الجودة الشاملة بدافعية الإنجاز لدى موظفي الاستجابة السريعة في القطاع الصحي ما دعت الحاجة إلى سدّ هذه الفجوة البحثية وهذا أهم ما يميّز هذه الدراسة.

## الإطار النظري للدراسة:

### 1- مفهوم الجودة:

يُعرّفها البعض "أنها عبارة عن مجموعة من الصفات والخصائص التي تُميّز المنتج أو الخدمة وقادرة على تلبية احتياجات المستهلكين والعملاء" (الصالح، 2020، 25)، ويُعرّفها كروسبي بأنها "المطابقة مع المتطلبات"، وأكد بأنها تنشأ من الوقاية وليس من التصحيح وأنه يمكن قياس مدى تحقُّق الجودة من خلال كلف عدم المطابقة (الميمان، 2007، 18).

### 2- إدارة الجودة الشاملة:

تُعرّف بأنها "استراتيجية عمل ومبادئ إدارية وفنية وتُعبّر أساساً عن عملية التطوير والتحسين المستمر في جميع نشاطات المؤسسة من خلال استغلال الأساليب العملية والكوادر البشرية المؤهلة بهدف تحقيق رؤية المنظمة" (حسين، 2021، 14).

ويُعرّفها معهد الجودة الفيديري الأمريكي بأنها "نظام إداري استراتيجي متكامل يساعد على تحقيق رضا العميل، ويستخدم هذا النظام طرائقاً حديثة ومتطورة في عملية المنظمة" (الصايدي، 2018، 26).

**3- أهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة:**

تتبع أهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الإنتاجية والخدمية بشكل عام والمؤسسات الصحية بشكل خاص من مواجهة هذه المؤسسات العديد من التحديات منها انخفاض الإنتاجية، وزيادة التكاليف، أو نقص الموارد، وتبيّي أساليب إدارية قديمة غير فعالة لتحقيق الأهداف المنشودة، وتدني أيضًا مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين، من هنا ظهرت أهمية إدارة الجودة الشاملة للتغلب على هذه التحديات لتحسين الأداء، ورفع مستويات الجودة، وتمكين المؤسسات من التميز، وزيادة الإنتاجية، وخفض التكلفة الخاصة بالأداء، وتحسين مستوى جودة المنتج، أو الخدمة التي تُقدّم للمستفيد بما يحقق رضاه، وتكمن أهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في القطاع الصحي كونها أحد العوامل الأساسية لتحقيق رضا المرضى لضمان صحتهم وتوفير متطلباتهم والذي يُعدّ من أهم الأهداف التي تسعى المستشفيات إلى تحقيقه (قنديل، 2015).

**4- تطور مفهوم إدارة الجودة الشاملة:**

يُشير الصالحي (2020) أنّ إدارة الجودة الشاملة مرت بأربعة مراحل خلال تاريخ تطورها هي:

**- مرحلة الفحص والتفتيش:**

نشأت هذه المرحلة بداية الثورة الصناعية حيث كان العامل يفحص المنتج بنفسه وعليه تقع المسؤولية، وظهر بعد ذلك ما يُسمّى بمفهوم المصنع الحديث أسلوب المقارنات بين المنتج الأساسي والمنتج المُصنّع، ويقوم به رئيس العمال الذي يتحمّل مسؤولية جودة أعمالهم، وكان التركيز في هذه المرحلة على اكتشاف الأخطاء وتصحيحها دون أن تمنعها من الأساس.

**- مرحلة ضبط أو مراقبة الجودة:**

وهي مجموعة من الخطوات المرسومة سلفًا والتي تهدف إلى التأكد من تطابق الإنتاج المتحقّق مع المواصفات والخصائص الأساسية الموضوعية للمنتج.

**- مرحلة تأكيد أو ضمان الجودة:**

ركزت هذه المرحلة على توجيه الجهود من أجل منع وقوع أخطاء من البداية ونكره كروسبي الأخطاء الصفرية والتخطيط للجودة وتحسين جودة المنتج والخدمة وضمان الحفاظ على مستوى الجودة المطلوبة.

**- مرحلة إدارة الجودة الشاملة:**

أضحت إدارة الجودة الشاملة في هذه المرحلة ركنًا أساسيًا من أركان الوظيفة الإدارية التي تهدف إلى التحسين المستمر للأداء، ويركّز على العمل الجماعي، جودة العمليات، جودة المنتج، اندماج العاملين، التركيز على المتطلبات، وتوقعات العملاء والمستفيدين.

**5- أبعاد إدارة الجودة الشاملة:****التخطيط للجودة:**

يُقصد بالتخطيط لإدارة الجودة أو ما يُسمى بهندسة الجودة "عملية وضع أهداف رئيسة للحصول على جودة طويلة الأجل، إضافة إلى عمل خطوات رئيسة لتحقيق تلك الأهداف، وأبرز جوران أن التخطيط يتم من خلال بناء برنامج لمستوى الجودة، يمكن من خلاله متابعة عملية الجودة، والهدف من التخطيط هو المنتجات أو الخدمات أو الأنظمة أو العمليات التي تُسهل على المنظمة معرفة توقعات المستقبل (بن عودة ويوب، 2017).

**التركيز على الموارد البشرية:**

في ظل تحولات البيئة التنافسية أدركت المنظمات المعتمدة على استراتيجيات الجودة الشاملة أن العامل الإنتاجي الوحيد الذي يمكن أن يوفّر لها الميزة التنافسية المتواصلة هو كفاءتها البشرية ذات المعرفة والمهارات العالية القادرة على الإبداع (عمارة، العبيدي، 2015).

**التحسين المستمر:**

هو فلسفة إدارية تهدف إلى العمل على تطوير العمليات والأنشطة ذات الصلة بالآلات والمواد والأفراد وطرائق الإنتاج بشكل مستمر، ويُعرف بأنه "عملية إحداث تحسينات على المدى القصير في مفردات صغيرة بإحداث تغييرات أساسية كبيرة على المدى البعيد من خلال تخفيض التكاليف المتغيرة صغيرة متكررة الحدوث قياساً بمعدلات معينة" والمؤسسات والمنظمات بأشكالها كافة تحتاج إلى التحسين المستمر في أنشطتها وعملياتها ومخرجاتها وذلك للتقليل من العيوب وتحقيق القدرة على المنافسة القوية (الصالح، 2020، 32).

**ضبط الجودة/ رقابة الجودة:**

ضبط الجودة أو الرقابة على الجودة: هي إحدى الوظائف التي يمارسها المديرون في جميع المنظمات وفي كل المستويات الإدارية بغرض مما تم تنفيذه مطابق لما هو مخطط له، وتعد مراقبة الجودة تقيماً للأداء مقارنة بالتوقعات وتحديد الفجوات والعمل على معالجة أي قصور (بن عودة ويوب، 2017)، وتؤدي القيادة دوراً فاعلاً في هذا الخصوص، سيما إذا ركزت القيادة الإدارية في المنظمة على اعتماد الأساليب العلمية في إنجاز الأداء.

**6- مفهوم دافعية الإنجاز:**

هي "التخطيط لتحقيق الامتياز والتقدم والسعي والكفاح في سبيلهما، والرغبة في أداء أشياء على نحو أفضل وأسرع" (ذهبية، 2009، 13).

**7- أهمية الدافعية للإنجاز:**

يشير صالح، (2021). تؤدي دافعية الإنجاز دورًا محوريًا مهمًا في رفع مستوى الأداء لدى الفرد، وتحسين الإنتاجية وزيادتها لديه في مختلف مجالاته وأنشطته التي يقوم بها، وكل ذلك ينعكس على مستوى المجتمع الذي يعيش فيه؛ أي أن مستوى دافعية الإنجاز لا ينحصر على الفرد وما ينجزه من مهام وأنشطة، وإنما ينعكس أثرها في المجتمع الذي يعيش فيه وتؤدي دراسة الدافعية إلى تفسير الخصائص السلوكية منها:

مستويات السلوك وتحريكه في اتجاهات معينة، اتجاه الإنسان نحو انتهاج سلوك معين، أسباب شدة السلوك وفعاليتها واختلافه من فرد إلى آخر، تحديد دوافع المديرين تجاه سلوك معين في عملهم الإداري، أسباب إقلاع الفرد عن إتباع سلوك معين وامتثاله عن الاستمرارية.

**منهج الدراسة المتبع:****مصادر وأساليب جمع المعلومات:**

اعتماد المصادر الأولية والثانوية في جمع المعلومات على النحو الآتي:  
المصادر الأولية: اعتمد الباحث أداة الاستبانة للحصول على المعلومات من مصادرها الأولية والتي تم توزيعها على عينة الدراسة، ومن ثم تفرغها في برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS Version 26) وتحليلها باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة بهدف الوصول إلى دلالات قيمة ومؤشرات تدعم موضوع الدراسة.

المصادر الثانوية: اعتمد الباحث -في معالجة الإطار النظري للدراسة- المصادر الثانوية، والتي تشمل الكتب والأبحاث المنشورة والأبحاث العلمية.

**مجتمع الدراسة وعينتها**

بناءً على مشكلة الدراسة وأهدافها فإن المجتمع المستهدف يتكوّن من جميع موظفي الاستجابة السريعة في مكتب الصحة والسكان وفروعه بمدينة تعز. وعددهم (150) موظفًا وموظفة ووزعت عدد (120) استبانة (مع مراعاة استبعاد العينة الاستطلاعية المقدرة بـ 30 استبانة)، واستُعيِدت عدد (112) استبانة استُعيِدت منها (5) استبانات لعدم صلاحيتها للتحليل الإحصائي، وبناءً على ذلك تكون الاستبانات التي أُجريت عليها التحليل الإحصائي (107) استبانة.

**أداة الدراسة:**

صمم الباحث أداة للدراسة، استنادًا إلى الأدبيات وتحديد محاور الدراسة بعد عرضها على الدكتور المشرف على هذه الدراسة، ثم عرضها على خمسة محكمين من الخبراء والأكاديميين. الجزء الأول: البيانات الشخصية والديموغرافية: وهي المعلومات الأولية لأفراد عينة الدراسة وتتضمن: (النوع الاجتماعي، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة، المركز الوظيفي).

الجزء الثاني: ويتكون من محورين:

المحور الأول: المتغير المستقل (إدارة الجودة الشاملة)، والذي يتكوّن من أربعة أبعاد فرعية وهي:

التخطيط للجودة ويتمثّل في (7) فقرات.

التركيز على الموارد البشرية ويتمثّل في (20) فقرة.

التحسين المستمر ويتمثّل في (9) فقرات.

الضبط للجودة ويتمثّل في (7) فقرات.

المحور الثاني: المتغير التابع (دافعية الإنجاز لدى موظفي الاستجابة السريعة في مكتب الصحة والسكان وفروعه بمدينة تعز.) والذي يتكون من (16) فقرة.

**الدراسة الاستطلاعية:**

عمل الباحث دراسة استطلاعية أولية على عيّنة بلغت (30) فرداً من موظفي الاستجابة السريعة في مكتب الصحة والسكان وفروعه بمدينة تعز بغرض معرفة مدى وضوح فقرات الدراسة ومدى صلاحيتها كمقياس لجمع البيانات وتحليلها.

**صدق أداة الاستبانة:**

**الصدق الظاهري:**

عرض الباحث الاستبانة على مجموعة من المحكمين من ذوي الخبرة والاختصاص من أعضاء هيئة التدريس الجامعيين وعددهم (5) ورأوا ملاءمة الفقرات وسلامة صياغتها وانسجامها مع محاور الدراسة وتم أخذ ملاحظاتهم بعين الاعتبار.

كما تحقق الباحث من ثبات أداة الدراسة بطريقة الاختبار على العيّنة الاستطلاعية التي تكونت من (30) استبانة وزعت على (30) فرداً من موظفي الاستجابة السريعة في مكتب الصحة والسكان وفروعه بمدينة تعز عن طريق البرنامج الإحصائي (SPSS)، وباستخدام معامل الثبات (ألفا كرونباخ) Alphachronapach لمعرفة درجة ثبات المقياس المستخدم وصلاحيتها وتشير إلى أن النسبة كانت عالية جداً من الموثوقية ويوضح الجدول (1) صحة وصدق الاستبانة لتحليل البيانات الخاصة بأسئلة الدراسة.

**صدق الاتساق الداخلي:**

استخدم الباحث معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient) لقياس الاتساق الداخلي بين درجة كل فقرة والدرجة الكلية للمحور وكذا جميع معاملات الارتباط بين درجة كل فقرة والدرجة الكلية للمقياس ككل، وذلك عن طريق معامل ارتباط بيرسون مع المحور ومع المجال ككل.

### الصدق الداخلي للمتغير المستقل (إدارة الجودة الشاملة) والتابع (دافعية الإنجاز):

تم التحقق من الصدق التكويني (الاتساق الداخلي) لفقرات أبعاد إدارة الجودة الشاملة باستخدام معامل الارتباط بيرسون بين الفقرات مع الأبعاد التي تنتمي إليها، ثم مع محورها. تبين أن جميع فقرات أبعاد إدارة الجودة الشاملة كانت متسقة مع الأبعاد التي تنتمي إليها، ثم مع محورها، وكانت دالة إحصائياً عند مستوى (0.00)، وهي أقل من مستوى الدلالة (0.01)، وهذا يشير إلى عدم وجود فقرات قد تُضعف المصادقية لهذه الأبعاد، أو المحور ككل، ما يؤكد على وجود مؤشرات صدق مرتفعة وكافية يُمكن الوثوق بها في تطبيق الدراسة الحالية. تبين أن جميع فقرات دافعية الإنجاز متسقة مع محورها وكانت دالة إحصائياً عند مستوى (0.00)، وهي أقل من مستوى الدلالة (0.01)، ومن ثم/ وعليه فإن كل فقرات هذا المحور تتمتع بصدق الاتساق الداخلي.

جدول (1) يوضح قيم معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الأداة

الأبعاد	عدد الفقرات	الفاكرونباخ
التخطيط للجودة	7	0.79
التركيز على الموارد البشرية (التدريب)	7	0.87
التحفيز	7	0.76
الاتصالات الإدارية	6	0.78
التحسين المستمر	9	0.85
الضبط للجودة	7	0.81
دافعية الإنجاز	16	0.88
المتوسط العام	59	0.95

يُبين العمود الثالث في الجدول السابق قيم معامل ألفا كرونباخ لمحاور ومتغيرات الدراسة وتشير إلى أن معامل الثبات العام للاستبانة يساوي (0.95) وهي درجة عالية من الموثوقية، ما يشير إلى صلاحية الاستبانة لتحليل البيانات والإجابة عن أسئلة الدراسة.

### اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات:

اختبر الباحث التوزيع الطبيعي للتأكد من أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي من عدمه وذلك باستخدام معامل الالتواء (Skewness)، ومعامل التقلطح (Kurtosis).

جدول (2) يوضح اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات

الأبعاد	Skewness			Kurtosis		
	احصانيا	الخطأ	قيمة Z	احصانيا	الخطأ	قيمة Z
التخطيط للجودة.	-0.418	.233	-1.79	-0.417	.461	-0.90
التركيز على الموارد البشرية.	-0.383	.233	-1.64	.087	.461	-0.21
التحسين المستمر.	-0.187	.233	-0.80	-0.521	.461	-1.13
ضبط الجودة.	-0.268	.233	-1.15	.003	.461	-0.006
إدارة الجودة الشاملة.	-0.093	.233	-0.39	-0.430	.461	-1.03
دافعية الإنجاز.	-0.161	.233	-0.69	-0.775	.461	-1.78

بناءً على بيانات الجدول السابق للتوزيع الطبيعي تبين أن توزيع البيانات طبيعياً وجاءت قيم  $Z$  لمعامل الالتواء (Skewness) بين  $(-1.79)$ ،  $(-0.39)$ ، وتُعد ضمن المدى المقبول للتوزيع الطبيعي  $-2$ ،  $+2$  وكذا جاءت قيم  $Z$  لمعامل التفلطح (Kurtosis) بين  $(-1.78)$ ،  $(-0.006)$ ، وهي تُعد أيضاً ضمن المدى المقبول للتوزيع الطبيعي  $-7$ ،  $+7$  (Hair et al., 2010; Byrne, 2010). (George, D., & Mallery, P., 2019).

**المعالجة الإحصائية (الطرائق والأساليب المستخدمة):**

من أجل تحقيق أهداف الدراسة واختبار الفرضيات أُستخدِم برنامج (SPSS) ومنه استخدمت الأساليب الإحصائية الآتية:

اختبار معامل ألفا كرونباخ لمعرفة ثبات فقرات الاستبانة، التكرارات والنسب لوصف المتغيرات الشخصية الديموغرافية الخاصة بأفراد العينة، الوسط الحسابي والانحراف المعياري، اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات (skewness)، (kurtosis)، معامل ارتباط بيرسون لمعرفة الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة، وكذلك لمعرفة علاقة الارتباط بين المتغير المستقل المتمثل بإدارة الجودة الشاملة والمتغير التابع المتمثل بدافعية الإنجاز. الانحدار الخطي المتعدد لقياس أثر المتغير المستقل (إدارة الجودة الشاملة) بأبعادها مجتمعة ومنفردة على المتغير التابع (دافعية الإنجاز).

**دليل قراءة النتائج (مقياس ليكرث الخماسي):**

استخدم الباحث مقياس ليكرث الخماسي والمستخدم في الدراسات الإدارية المختلفة كدليل لقراءة وتفسير نتائج الدراسات في موضوع الجودة والموضَّح في الجدول أدناه، ويتكون المقياس من خمس درجات للموافقة تشير الدرجة العليا إلى (5)، وهي موافق تماماً، وتشير الدرجة الدنيا إلى (1)، وهي غير موافق تماماً وتتوزع القيم (1، 2، 3، 4، 5)، بين مستويات الموافقة (غير موافق تماماً وغير موافق ومحاييد وموافق وموافق تماماً) على التوالي، وتحسب قيم مستوى درجة الموافقة بأخذ المدى بين أقل قيمة 1 وقيمة عليا 5 وهي 4 وقسمتها على عدد المستويات الخمسة  $(4/5) = 0.80$  ويمكن إيجاد القيم الدنيا إضافة للواحد  $(0.80+1)$ .

**جدول (3) يوضح دليل قراءة النتائج (مقياس ليكرث الخماسي)**

العبرة	موافق تماماً	موافق	محاييد	غير موافق	غير موافق تماماً
الدرجة.	5	4	3	2	1
مستوى درجة الموافقة.	مرتفعة جداً	مرتفعة	متوسطة	ضعيفة	ضعيفة جداً
	4.21-5	3.41-4.20	2.61-3.40	1.81-2.60	1.00-1.80

**تحليل نتائج الدراسة: التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة:**

حلل الباحث بيانات متغيرات الدراسة باستخدام الوسط الحسابي والانحراف المعياري والأهمية النسبية لمعرفة درجة موافقة أفراد عينة الدراسة حولها، وهو موضَّح أدناه:

## تحليل أبعاد المتغير المستقل (إدارة الجودة الشاملة):

يتناول هذا الجزء من الدراسة تحليل فقرات أبعاد إدارة الجودة الشاملة وهي التخطيط للجودة، التركيز على الموارد البشرية، التحسين المستمر، ضبط الجودة. وتحليل هذه الأبعاد يمكننا الوصول إلى نتائج واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مكتب الصحة والسكان وفروعه بمدينة تعز.

## جدول (4) يوضح تحليل فقرات المتغير المستقل (إدارة الجودة الشاملة)

الترتيب	درجة الموافقة	الأهمية النسبية	الانحراف المعياري العام	الوسط الحسابي العام	البُعد
2	مرتفع	79.4	0.61	3.97	التخطيط للجودة.
3	مرتفع	78.2	0.56	3.91	التركيز على الموارد البشرية.
3	مرتفع	78.2	0.62	3.91	التحسين المستمر.
1	مرتفع	80.6	0.56	4.03	ضبط الجودة.
	مرتفع	79	0.50	3.95	إدارة الجودة الشاملة.

من الجدول السابق يتبين أنّ موافقة أفراد العينة لجميع أبعاد إدارة الجودة الشاملة جاءت بدرجة مرتفعة وجاء بُعد ضبط الجودة على الترتيب الأول بوسط حسابي (4.03) وانحراف معياري (0.56)، وجاء بُعد التركيز على الموارد البشرية في الترتيب الأخير بوسط حسابي (3.91)، وانحراف معياري (0.56).

## جدول (5) يوضح تحليل فقرات المتغير التابع (دافعية الإنجاز)

المتغير	الوسط الحسابي	الأهمية النسبية	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
المتوسط العام لدافعية الإنجاز	4.33	86.6%	0.43	مرتفع جداً

يتبين من الجدول السابق أنّ المتوسط العام للبُعد (4.33)، والانحراف المعياري (0.43)، والأهمية النسبية (86.6%)، وهو متوسط يقع ضمن الفئة الخامسة من فئات المقياس الخماسي (من 4.20 إلى 5)، وهذا يشير إلى أنّ دافعية الإنجاز لدى موظفي الاستجابة السريعة في مكتب الصحة والسكان وفروعه بمدينة تعز جاءت بدرجة مرتفعة جداً.

ويعزو الباحث ذلك إلى أنّ موظفي الاستجابة السريعة في مكتب الصحة والسكان وفروعه بمدينة تعز يعدون النجاح الذي يحققونه في عملهم ناتجاً عن الجهود الإضافية التي يبذلونها في عملهم والتحسين المستمر لمستوى أدائهم، بالإضافة إلى إدراكهم للدور الإنساني الذي يقومون به للحد من انتشار الأمراض والأوبئة في المجتمع، وهو ما يدفعهم لتحمل المخاطر والعمل بكل تقان وإخلاص والمثابرة في عملهم حتى وإن لم تسر الأمور على نحو أفضل.

اختبار فرضية الدراسة:

يتناول هذا الجزء استُخدم نموذج الانحدار الخطّي البسيط لتحديد أثر إدارة الجودة الشاملة بأبعادها الكلية على دافعية الإنجاز لدى موظفي الاستجابة السريعة في مكتب الصحة والسكان

وفروعه بمدينة تعز، واستُخدم أيضًا نموذج الانحدار الخطّي المُتعدّد لتحديد أثر كل بُعد من أبعاد إدارة الجودة الشاملة على دافعية الإنجاز لدى موظفي الاستجابة السريعة بمكتب الصحة والسكان وفروعه بمدينة تعز محل الدراسة.

#### اختبار الفرضية الرئيسية والفرضيات الفرعية المنبثقة منها:

قبل إجراء اختبار الفرضية الأولى والفرضيات الفرعية المنبثقة منها تحقق الباحث من عدم وجود ازدواج خطّي بين المتغيّرات المستقلة وذلك باستخدام القيم الإحصائية لـ Tolerance و Variance inflation Factor، بالإضافة إلى اختبار التوزيع الطبيعي الاعتدالي لبواقي الانحدار، وذلك باستخدام اختبار (Kolmogorov-Smirnov)، (Shapiro-Wilk)، الازدواج الخطّي بين متغيّرات الدراسة:

لاختبار استقلالية متغيرات الدراسة المستقلة وعدم وجود ازدواج خطّي بينها، استخدم الباحث القيم الإحصائية لـ Tolerance و Variance inflation Factor والتي يجب أن تكون قيم Tolerance أكبر من (0.20)، وقيم VIF أقل من (10)، ونلاحظ قيم Tolerance وقيم VIF جاءت ضمن القيم المقبولة، وهذا يجعلنا نؤكد استقلالية متغيرات الدراسة المستقلة وعدم وجود ازدواج بينها.

#### جدول (6) يوضح اختبار الازدواج الخطّي بين متغيرات الدراسة

المتغير المستقل	أبعاد المتغير المستقل	VIF	Tolerance
إدارة الجودة الشاملة	التخطيط للجودة	2.289	0.437
	التركيز على الموارد البشرية	3.108	0.322
	التحسين المستمر	2.524	0.396
	ضبط الجودة	2.273	0.440

#### اختبار التوزيع الطبيعي الاحتمالي للبواقي:

اختبر الباحث التوزيع الطبيعي الاعتدالي لبواقي الانحدار الخطّي البسيط باستخدام اختبار (Kolmogorov-Smirnov) و (Shapiro-Wilk) وعلى النحو المبين أدناه:

#### جدول (7) يوضح اختبار التوزيع الطبيعي الاحتمالي للبواقي

Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk			التوزيع الطبيعي الاحتمالي للبواقي
Statistic	Df	Sig	Statistic	Df	Sig	
.052	108	.200*	.993	108	.859	

من الجدول السابق يتضح أنّ البيانات تتوزع طبيعيًا وجاءت قيم (Kolmogorov-Smirnov) و (Shapiro-Wilk) للبواقي (\*0.200)، (.859) وهي قيم أكبر من (0.05)، وهذا يدل على اعتدالية التوزيع الاحتمالي للبواقي. وعليه يُمكن استخدام معامل الانحدار الخطّي البسيط لاختبار الفرضيات.

## اختبار الفرضية الرئيسية:

والتي تنص على أنه "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة بجميع أبعادها على تعزيز دافعية الإنجاز لدى موظفي الاستجابة السريعة في مكتب الصحة والسكان وفروعه بمدينة تعز".

## جدول (8) يوضح نتائج اختبار الفرضية الرئيسية باستخدام أنموذج الانحدار الخطي البسيط

النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية df	متوسط المربعات	(f) المحسوبة	مستوى الدلالة
الانحدار	6.301	1	6.301	49.882	.000
البواقي	13.389	106	.126		
الإجمالي	19.690	107			
النموذج	B المعامل	الخطأ المعياري	معامل Beta	المحسوبة (T)	مستوى الدلالة
الثابت	2.429	.271		8.947	0.000
إدارة الجودة الشاملة	.481	.068	.566	7.063	0.000

معامل التحديد  $R^2 = 0.320$ ، المتغير التابع: دافعية الإنجاز

من النتائج الواردة في الجدول رقم (8) تبين أن قيمة (F) المحسوبة بلغت (49.882) عند مستوى (0.000)، وهي دالة إحصائياً لكونها أقل من مستوى الدلالة (0.05)، وهو ما يؤكد صلاحية الأنموذج لقياس أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على دافعية الإنجاز، وكانت قيمة معامل التحديد  $R^2$  تقدر بـ (0.320)، ويدل هذا على أن المتغير المستقل (إدارة الجودة الشاملة) تفسر (32%) من التغيرات في المتغير التابع (دافعية الإنجاز)، والنسبة المتبقية (68%) تعود إلى عوامل أخرى لم يتطرق لها الأنموذج.

وتشير النتائج أيضاً أن t المحسوبة بلغت (7.063) عند مستوى (0.000)، وهي دالة إحصائياً لكونها أقل من مستوى الدلالة (0.05)، وبلغ معامل الانحدار الخطي البسيط (0.481 B)، ويدل ذلك على أنه كلما تحسنت إدارة الجودة الشاملة في مكتب الصحة والسكان وفروعه بمدينة تعز مقدار وحدة واحدة تتحسن دافعية الإنجاز لموظفي الاستجابة السريعة بمقدار (0.481)، وهو موضح في معادلة خط الانحدار الآتية:

$$Y = \alpha + Bx$$

$$Y \text{ (دافعية الانجاز)} = \alpha \text{ (الثابت)} + 0.481X \text{ (إدارة الجودة الشاملة)}$$

وبحسب المعطيات السابقة نرفض الفرضية الصفرية التي تنص على أنه "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة الجودة الشاملة على دافعية الإنجاز لموظفي الاستجابة السريعة في مكتب الصحة والسكان وفروعه بمدينة تعز"، ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة الجودة الشاملة على دافعية الإنجاز لموظفي الاستجابة السريعة في مكتب الصحة والسكان وفروعه بمدينة تعز".

## الفرضيات الفرعية المنبثقة من الفرضية الرئيسية:

والتي تنص على:

- 1- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتخطيط الاستراتيجي على تعزيز دافعية الإنجاز لدى موظفي الاستجابة السريعة في مكتب الصحة والسكان وفروعه بمدينة تعز.
  - 2- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتركيز على الموارد البشرية على تعزيز دافعية الإنجاز لدى موظفي الاستجابة السريعة في مكتب الصحة والسكان وفروعه بمدينة تعز.
  - 3- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحسين المستمر على تعزيز دافعية الإنجاز لدى موظفي الاستجابة السريعة في مكتب الصحة والسكان وفروعه بمدينة تعز.
  - 4- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لضبط الجودة على تعزيز دافعية الإنجاز لدى موظفي الاستجابة السريعة في مكتب الصحة والسكان وفروعه بمدينة تعز.
- لاختبار الفرضيات الفرعية للفرضية الرئيسية استخدم الباحث نموذج الانحدار الخطي المتعدد القياسي (Enter)، وذلك لمعرفة أثر كل بعد من أبعاد إدارة الجودة الشاملة على دافعية الإنجاز لدى موظفي الاستجابة السريعة في مكتب الصحة والسكان وفروعه بمدينة تعز.

جدول (9) يوضح نتائج تحليل الانحدار المتعدد لبيان أثر كل بُعد من أبعاد إدارة الجودة الشاملة على دافعية الإنجاز

القيمة الاحتمالية	(t) المحسوبة	Beta	الخطأ المعياري	المعامل	المتغير
0.000	8.813		0.269	2.367	الثابت
0.200	-1.289	-0.152	0.082	-0.106	التخطيط للجودة
0.011	2.588	0.355	0.106	0.273	التركيز على الموارد البشرية
0.274	1.100	0.136	0.086	0.095	التحسين المستمر
0.010	2.608	0.306	0.090	0.235	ضبط الجودة

يبيّن الجدول السابق أنّ البُعدين المستقلين (التركيز على الموارد البشرية، الضبط للجودة) لهما تأثير إيجابي على تعزيز دافعية الإنجاز لدى موظفي الاستجابة السريعة في مكتب الصحة والسكان وفروعه بمدينة تعز، وجاءت قيم (t) المحسوبة لهذين البُعدين (2.588)، (2.608) على التوالي بقيم احتمالية (0.011)، (0.010) على التوالي، وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05)، ما يدل على المعنوية الإحصائية لهما، وبلغت قيم معاملات بيتا (Beta) لهذين البُعدين (0.355)، (0.306) على التوالي، وعليه نقبل الفرضيات البديلة الثانية والرابعة للفرضية الرئيسية والتي نصهما: (يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتركيز على الموارد البشرية على تعزيز دافعية الإنجاز لدى موظفي الاستجابة السريعة في مكتب الصحة والسكان وفروعه بمدينة تعز)، (يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لضبط الجودة على تعزيز دافعية الإنجاز لدى موظفي الاستجابة السريعة في مكتب الصحة والسكان وفروعه بمدينة تعز).

بينما البُعدان المستقلان الآخران (التخطيط للجودة والتحسين المستمر) ليس لهما تأثير إيجابي على تعزيز دافعية الإنجاز لدى موظفي الاستجابة السريعة في مكتب الصحة والسكان وفروعه بمدينة تعز محل الدراسة.

إذ بلغت قيم (t) المحسوبة لهذين البُعدين (1.100)، (-1.289) على التوالي بقيم احتمالية (0.200، 0.274) على التوالي، وهما أكبر من مستوى الدلالة (0.05)، وهذا ما يجعلنا نقبل الفرضيات الصفرية الأولى والثالثة والتي نصهما: (لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتخطيط للجودة على تعزيز دافعية الإنجاز لدى موظفي الاستجابة السريعة في مكتب الصحة والسكان وفروعه بمدينة تعز)، (لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحسين المستمر على تعزيز دافعية الإنجاز لدى موظفي الاستجابة السريعة في مكتب الصحة والسكان وفروعه بمدينة تعز).

ويمكن بناء الأنموذج للتنبؤ بدافعية الإنجاز لدى موظفي الاستجابة السريعة مكتب الصحة والسكان وفروعه بمدينة تعز باستخدام أبعاد إدارة الجودة الشاملة (التركيز على الموارد البشرية، ضبط الجودة)، وذلك وفقاً للمعادلة الآتية:

$$\gamma = \beta_0 + \beta_1x_1 + \beta_2x_2$$

$$\gamma \text{ (دافعية الانجاز)} = \beta_0 \text{ (الثابت)} + 0.355 \text{ (التركيز على الموارد البشرية)} + 0.306 \text{ (ضبط الجودة)}$$

من المعادلة السابقة، نجد أن كل زيادة أو تحسُن في التركيز على الموارد البشرية في مكتب الصحة والسكان وفروعه بمدينة تعز بمقدار وحدة واحدة مع ثبات (ضبط الجودة) يؤدي هذا إلى زيادة دافعية الإنجاز لموظفي الاستجابة السريعة بمقدار (0.355)، وكل زيادة أو توافر في ضبط الجودة قدرها وحدة واحدة مع ثبات (التركيز على الموارد البشرية) يؤدي هذا إلى زيادة دافعية الإنجاز لموظفي الاستجابة السريعة بمقدار (0.306).

#### أولاً النتائج:

- بناء على تحليل البيانات تُوصِل إلى مجموعة من النتائج على النحو الآتي:
- جاء مستوى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مكتب الصحة والسكان وفروعه بمدينة تعز بدرجة مرتفعة. بدرجة مرتفعة.
  - جميع أبعاد إدارة الجودة الشاملة في مكتب الصحة والسكان وفروعه بمدينة تعز محل الدراسة تُطبَّق بدرجة مرتفعة، وجاء في المرتبة الأولى بُعد ضبط الجودة، وجاء في المرتبة الثانية بُعد التخطيط للجودة، وجاء في المرتبة الثالثة بُعد التحسين المستمر وجاء في المرتبة الأخيرة التركيز على الموارد البشرية.

- مستوى دافعية الإنجاز لدى موظفي الاستجابة السريعة في مكتب الصحة والسكان وفروعه بمدينة تعز محل الدراسة جاء بدرجة مرتفعة جدًا.
- يوجد أثر لتطبيق إدارة الجودة الشاملة بأبعدها الكلية في مكتب الصحة والسكان وفروعه بمدينة تعز محل الدراسة على تعزيز دافعية الإنجاز لدى موظفي الاستجابة السريعة.
- البُعدان (التركيز على الموارد البشرية، ضبط الجودة) هما اللذان يؤثران بشكل إيجابي في تعزيز دافعية الإنجاز لدى موظفي الاستجابة السريعة في م مكتب الصحة والسكان وفروعه بمدينة تعز محل الدراسة، بينما بُعدي (التخطيط للجودة، والتحسين المستمر) ليس لهما تأثير.

### ثانياً التوصيات:

في ضوء نتائج الدراسة يمكن تقديم التوصيات الآتية:

- 1- إيلاء مدراء مكتب الصحة والسكان وفروعه بمدينة تعز محل الدراسة مزيداً من الاهتمام بتطبيق إدارة الجودة الشاملة كونها مدخلاً استراتيجياً مهماً في إحداث التغيير والتطوير والتحسين المستمر لأداء العاملين وتعزيز دافعية الإنجاز بينهم وخاصةً موظفي الاستجابة السريعة الذين لهم الدور البارز في الاستقصاء والترصد عن ظهور الأمراض والأوبئة والحد من انتشارها.
- 2- عقد لقاءات دورية بين مدراء مكتب الصحة والسكان وفروعه بمدينة تعز محل الدراسة وموظفي الاستجابة السريعة لمناقشة المشاكل التي تواجه موظفي الاستجابة السريعة في الميدان والتقييم المستمر لمدى فعالية سياسة وإجراءات الترصد الوبائي وتحديثها وفقاً للمستجدات على الساحة.
- 3- تنفيذ دورات تدريبية مستمرة لجميع موظفي الاستجابة السريعة لتنمية مهاراتهم وقدراتهم في مجال الحد من انتشار الأمراض والأوبئة.
- 4- دعم العاملين في مجال الترصد الوبائي بدورات تدريبية حتى يتسنى لهم تقديم أفكار إبداعية لتطوير آليات عمل جديدة للحد من انتشار الأمراض والأوبئة.
- 5- العمل على تعزيز نظام اتصالات فعال تُستخدم فيه التقنيات الحديثة لتسهيل نقل وتبادل المعلومات بين موظفي الاستجابة السريعة وقيادات مكتب الصحة والسكان وفروعه بمدينة تعز محل الدراسة.
- 6- إيلاء مزيدٍ من الاهتمام والرعاية بموظفي الاستجابة السريعة من خلال تقديم الحوافز المادية والمعنوية التي تعمل على زيادة دافعية الإنجاز بينهم.
- 7- إيجاد نظام فعال للتغذية الراجعة لتزويد موظفي الاستجابة السريعة بالبيانات والمعلومات ذات الصلة بدرجة الكفاءة والإنجاز والأداء ومدى تحقيق الأهداف.
- 8- إيلاء اهتمام أكبر للترصد الوبائي من قيادات مكتب الصحة والسكان وفروعه بمدينة تعز محل الدراسة كونه محوراً أساسياً في الخطة الاستراتيجية وإشراك موظفي الاستجابة السريعة في صياغة وتنفيذ خطة الاستجابة السريعة.

## مقترحات الدراسات المستقبلية:

- تطبيق إدارة الجودة الشاملة على متغير آخر مثل جودة الخدمات الصحية.
- بيئة الحياة المادية وأثرها على دافعية الإنجاز.

## المراجع:

- بن عودة، قصير ويوب، مختار (2017). إدارة الجودة الشاملة وعلاقتها بالأداء الوظيفي، دراسة ميدانية بمؤسستي بوهان (SNV) و (SIMAP). مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، (31)، 368-357.
- حسين، إسماعيل (2021). أثر إدارة الجودة الشاملة على الرضا الوظيفي. أطروحة دكتوراه غير منشورة. جامعة النيلين.
- خلالفة وعلوان (2016). تأثير إدارة التغيير على جودة الخدمات في المؤسسة الصحية: دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية عاليا صالح. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة العربي التبسي.
- الدقاق، عماد الدين (2018). تطوير إدارة الجودة الشاملة في تنمية الموارد البشرية بجامعة مالانج والمحمدية: دراسة حالة بجامعة مالانج الحكومية والجامعة المحمدية مالانج. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعه مولانا مالك إبراهيم الإسلامية الحكومية بمالانج.
- ذهبية، العرفاوي (2009). أثر التوجيه المدرسي على الدافعية للإنجاز للشعب العلمية والأدبية لدى تلاميذ السنة الثانية ثانوي. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة الجزائر.
- الزغير، إبراهيم (2012). الجودة الشاملة وعلاقتها بدافعية الإنجاز لدى القائمين بالعملية الإدارية بالمدارس الثانوية في المملكة العربية السعودية. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعه المجمع.
- السقا، عبد الله (2018). الامن النفسي والاتجاه نحو المخاطر وعلاقتها بدافعية الإنجاز لدى رجال الاعلام. رسالة ماجستير غير منشورة. الجامعة الإسلامية في غزة.
- صالح، مبارك (2019). دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين الخدمات الصحية: دراسة حالة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بسكرة. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة محمد خيضر.
- صالح، معمر (2021). أثر الدعم التنظيمي المدرك على دافعية الإنجاز: دراسة ميدانية على موظفي جامعه تعز. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعه تعز.
- الصالح، سلطان (2020). واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم الفني والمهني في محافظة تعز وأثره على أداء العاملين. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة تعز.

عمارة، العبيدي (2015). محاولة قياس أداء المورد البشري في ظل مقارنة إدارة الجودة الشاملة: دراسة حالة مؤسسة روائح الورود. رسالة ماجستير منشورة. جامعة الجزائر.

عزوزي وفارس (2017). إدارة الجودة الشاملة ودورها في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية، دراسة حالة مؤسسة مطاحن عمربن عمر بولاية قالمة. رسالة ماجستير منشورة. جامعته 8 ماي 1945 قالمة.

قنديل، يزن (2015). أثر مبادئ إدارة الجودة الشاملة في تحقيق الاش الاسبقيات التنافسية: دراسة الأثر الوسيط للولاء التنظيمي، دراسة ميدانية في المستشفيات الأردنية الحاصلة على شهادة الاعتماد الدولية في مدينة عمان. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة الشرق الأوسط.

اليوسف، رامي. (2018). الدافعية للإنجاز لدى طلبة الدراسات العليا في الجامعة الأردنية في ظل عدد من المتغيرات دراسات، بكلية العلوم التربوية، المجلد 45، العدد 2.

Angela, A., Sari, E. P., & Oktavianti (2020). The Effect of Total Quality Management on Employee Performance with Compensation as Moderation Variable. *Jurnal Akuntansi: Kajian Ilmiah Akuntansi*, 7, 134–147.

Abukhader, K. M. S., & Onbaşıoğlu, D. C. (2021). The effects of total quality management practices on employee performance and the effect of training as a moderating variable. *Uncertain Supply Chain Management*, 9, 521–528.

Antunes, M. G., Mucharreira, P. R., Texeira Justino, M. R., & Texeira-Quirós, J. (2021). Effects of Total Quality Management (TQM) Dimensions on Innovation— Evidence from SMEs. *Sustainability*, 13, 1–18.

Alhamd, A. E., & Yahya, M. Y. B. (2021). Relationship between Total Quality Management and Organizational Performance: Evidence from the UAE. *Proceedings of the 11th Annual International Conference on Industrial Engineering and Operations Management Singapore*, March 7-11, 2021.

Ali, Rehman, S., Asif, M., & Iqbal, N. (2020). Effect of Soft TQM Practices on Job Satisfaction and Organizational Commitment of Healthcare Professionals. *Int. J. Management Research & Emerging Sciences*, 10(1), 56-66.

George, D., & Mallery, P. (2019). *IBM SPSS Statistics 25 step by step* (15th ed.). New York, USA: Taylor & Francis Group.