



أثر سلوكيات المواطنة التنظيمية في جودة الخدمات الصحية في وزارة الصحة الأردنية

The impact of organizational citizenship behaviors on the
quality of health services in the Jordanian Ministry of Health

إعداد

د. مالك أحمد محمود حمادنة
Dr. Malik Ahmed Mahmoud hamadneh
وزارة الصحة - الكويت

Doi: 10.21608/ejev.2023.296071

استلام البحث ٢٠٢٣ / ٣ / ٨

قبول البحث ٢٠٢٣ / ٣ / ٢٢

حمادنة، مالك أحمد محمود (٢٠٢٣). أثر سلوكيات المواطنة التنظيمية في جودة الخدمات الصحية في وزارة الصحة الأردنية. *المجلة العربية للتربية النوعية*، المؤسسة العربية للتربية والعلوم والآداب، مصر، ٧(٢٧) أبريل، ٢٥٩-٢٧٨.

<http://jasg.journals.ekb.eg>

أثر سلوكيات المواطنة التنظيمية في جودة الخدمات الصحية في وزارة الصحة الأردنية المستخلص:

هدفت الدراسة الحالية إلى الكشف عن أثر سلوكيات المواطنة التنظيمية في جودة الخدمات الصحية في وزارة الصحة الأردنية. ولتحقيق هذا الهدف تم اختيار عينة مكونة من (١٢٠) الإداريين أو الموظفين أو العمال أو الأطباء ومقدمي الخدمات الطبية للعام ٢٠٢٣، وتم بناء استبيانين الأولى تتعلق بسلوك المواطنة التنظيمية والآخرى تتعلق بجودة الخدمات الصحية، وبعد التأكد من صدقهما وثباتهما تم تطبيقهما على أفراد العينة حيث أظهرت النتائج جود تأثير لكافة ابعاد سلوك المواطنة التنظيمية (الإيثار، الكياسة، الوعي، الروح الرياضية، السلوك الحضاري)، في كافة ابعاد جودة الخدمات الصحية المتمثلة في (الاعتمادية، الاستجابة، الضمان، الملموسية، التعاطف) وبدرجة دالة احصائيا مما يدعم صحة الفرضيات التي اختبرتها الدراسة حيث جاءت النتائج تؤكد أن سلوك المواطنة التنظيمي يؤثر بشكل ايجابي على جودة الخدمات الصحية، وفي ضوء تلك النتائج خرجت الدراسة الحالية بمجموعة من التوصيات.

الكلمات المفتاحية: سلوك المواطنة التنظيمية، الجودة، الخدمات الصحية، القطاع الصحي.

Abstract:

This study aimed to investigate the impact of organizational citizenship behaviors on the quality of health services in the Jordanian Ministry of Health. To achieve this goal, a sample consisting of (120) administrators, employees, workers, doctors, and medical service providers was selected for the year 2023. Two questionnaires were built, the first related to the behavior of organizational citizenship, and the other related to the quality of health services. After ensuring their validity and reliability, they were applied to the sample. Results: There is an effect for all dimensions of organizational citizenship behavior (altruism, courtesy, awareness, sportsmanship, civilized behavior), in all dimensions of the quality of health services represented in (reliability, responsiveness, guarantee, tangibility, empathy) and with a statistically significant degree, which supports the validity of the hypotheses that I tested. The results of the study confirm that organizational citizenship behavior positively affects the quality of health services, and in light of these results, the current study came out with a set of recommendations.

Keywords: organizational citizenship behavior, quality, health services, health sector.

المقدمة :

شهد العقد الأخير من القرن العشرين اهتماماً كبيراً بتطبيق مفاهيم الجودة في القطاع الصحي، نظراً لتعلق الأمر بصحة وحياة الإنسان الذي يمثل قيمة عليا على الأرض، وكنتيجة لتزايد الضغط على هذا القطاع من خلال ازدياد الطلب على خدماته التي ترتفع كلفة المحافظة على جودتها في ظل التنافسية العالية التي فرضها التقدم التقني والمعرفي في المجال الصحي عموماً والطبي على وجه الخصوص، الأمر الذي استدعى إعادة النظر في الاستراتيجيات المطبقة به، والأخذ بالمفاهيم الإدارية الحديثة الهادفة لتحقيق جودة الخدمة الصحية التي تمثل مجموعة من السياسات والإجراءات التي تهدف إلى تقديم خدمات الرعاية الصحية للمستفيدين على نحو نظامي وموضوعي، يتيح استغلال الفرص لتحسين مستوى الأداء وحل المشكلات العارضة بطرق علمية.

الا أن متطلبات جودة الخدمات الصحية تقتضي توافر الإرادة التي تدفع العاملين للقيام بمهام تتجاوز دورهم الرسمي من خلال التفاعل والعلاقات التعاونية الطوعية ما بين العاملين والتي لا ترتبط بالهيكل الرسمي للمنظمة، ومن هنا تبرز أهمية سلوك المواطنة التنظيمية كمفهوم حديث يركز على دفع العاملين لتأدية أدوار تطوعية بالشكل الذي يسهم في تعزيز أداء المنظمة ويزيد من كفاءتها وفعاليتها ويحقق رضا متلقي الخدمة الصحية.

أولاً: مفهوم المواطنة التنظيمية

ومفهوم المواطنة التنظيمية من حيث الاصل ظهر في مجال الرغبة والاستعداد للتعاون هي البداية الحقيقية لظهور مصطلح المواطنة التنظيمية، حيث اعتبر هذا الأخير أن استعداد الأفراد للتعاون هو شيء ضروري وحيوي لا يمكن الاستغناء عنه (2000, Podaskoff, Mackenzie, Paine & Bachrach). ثم تطور هذا المفهوم ليشمل ابعاد أخرى تتمثل غير تلك التي تتضمنها المتطلبات الوظيفية بمعنى أن أخرى فإن المواطنة رغبة تنبع من داخل الفرد بمحض اختيارية وليست مفروضة عليه بناء على الأوامر الوظيفية (Organ, Podsakoff & Mackenzie, 2006)، وفي السياق ذاته أكد (Polat, 2009) على أن سلوك المواطنة التنظيمية لا ذو أهمية بالغة للمنظمات باعتباره يساعد المنظمة على تحقيق اهدافها التنظيمية ويعزز قدرتها التنافسية ف إطار بيئات الاعمال المشابهة، إضافة إلى أنه يدفع الموظفين إلى الإبداع والابتكار ويعزز الدافع للإنجاز كما أنه يعزز الشعور العام بالمسؤولية تجاه المنظمة التي يعمل فيها الفرد (Bowler, 2006) وتتفق الأدبيات الأجنبية على أن سلوك المواطنة هو سلوك اختياري يقوم به الفرد ولا يفرض عليه من المستويات الإدارية العليا، بمعنى أخر أن سلوك المواطنة التنظيمية يتجاوز السلوك الرسمي الذي تتطلبه الوظيفة (William, Pitre, & zainuba, 2002; Barbuto; Bron; Wilhite & Wheeler, 2003; Dipaola, 2001

(Yental). وتقترب الأدبيات العربية في تعريفها لسلوك المواطنة التنظيمية من الأدبيات الأجنبية حيث يشير كل من (زايد، ٢٠٠٦؛ المغربي، ٢٠٠٧؛ عبدخالق، ٢٠١٠) إلى أن سلوك المواطنة التنظيمية هو في الأساس عمل تطوعي ولا علاقة بالحوافز أو المتطلبات الوظيفية، بمعنى ان الدافع لهذا السلوك هو تطوع الموظف من تلقاء نفسية للقيام بأعمال وظيفية لا تندرج ضمن المتطلبات الوظيفية الرسمية.

أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية : تختلف الأدبيات في تحديد الأبعاد الرئيسية لسلوك المواطنة التنظيمية الا ان اغلب الأدبيات (حواس، ٢٠٠٣؛ أبو جاسر، ٢٠١٠؛ البشاشة والحراشنة، ٢٠١١؛ ابو تايه، ٢٠١٢؛ معمري ومنصور، ٢٠١٤)، تميل الى أن لسلوك المواطنة التنظيمية خمسة ابعاد رئيسية هي(الإيثار ويظهر هذا السلوك من خلال مسارعة الموظف الى مساعدة غيره خاصة في الجوانب المتعلقة بكيفية أداء الاعمال وانجاز المهام، والمجاملة حيث يقوم الموظف بالمساهمة في منع حدوث المشاكل والصراعات التنظيمية داخل المنظمة، و الالتزام العام حيث يتجاوز الموظف متطلبات الوظيفة الرسمية، والروح الرياضية وتعكس مدى مساهمة الفرد في منع زملائه من الصراع والجدال، والسلوك الحضاري وتعني المشاركة البناءة والمسؤولة في إدارة أمور المنظمة والاهتمام بمصيرها من خلال حضور الاجتماعات المهمة الغير رسمية.

أهمية سلوك المواطنة التنظيمية :

تتفق العديد من الأدبيات على ان لسلوك المواطنة التنظيمية أثر كبير في نجاح المنظمات، وتعزو (Casu , et all , 2021) هذه الأهمية الى دوره في تحفيز الموظفين على أداء الادوار الوظيفية الاضافية دون الحاجة لمكافأتهم على تلك الادوار، مما يعزز الثقة التنظيمية ويحد من الصراع التنظيمي ويعزز العمل بروح الفريق حيث يبادر كل موظف الى مساعدة زملائه في العمل. اما (Hanson , et all, 2022) فاعتبرت ان ابعاد سلوك المواطنة التنظيمية الإيثار، والمجاملة ، والوعي والروح الرياضية والسلوك الحضاري ذات أهمية كبيرة في جعل الروابط بين الموظفين أكثر قوة وبالتالي تحسين أداء المنظمة وتعزز النتائج الإيجابية وتسهم في الارتقاء بجودة النتائج .

في حين اعتبر (Hanaysha , et all, 2022) أن مساهمات الموظفين التي تتجاوز ما هو متوقع منهم تسهم في تحقيق الشركة الفعالة بين الموظفين وتفتح المجال للإبداع والابتكار وتحسين الأداء التنظيمي من خلال زيادة إنتاجية الموظفين ، وتعزيز التعاون عبر مجموعات العمل ، وتتيح للمنظمة فرصة الاستجابة للتغيرات المستدامة، وتعمل على تحسين قوة الموظفين ، مما يؤدي إلى نمو أصول الموظفين وبالتالي تحقيق رفاهية أفضل داخل المنظمة.

جودة الخدمات الصحية

تمثل الخدمات الصحية جزء من النظام الصحي ، والذي يركز بشكل خاص على تقديم خدمات الرعاية الصحية في المجتمع. يتضمن النظام الصحي مجموعة معقدة من العلاقات الهيكلية بين السكان والمؤسسات التي لها تأثير على الصحة. وتعد جودة الرعاية الصحية واحدة من أكثر المفاهيم التي يتم ذكرها بشكل متكرر في مبادئ السياسة الصحية وهي حاليًا على رأس جدول أعمال صانعي السياسات على المستوى الوطني والدولي وذلك لعدة أسباب من أبرزها الالتزام العام بتوفير رعاية صحية عالية الجودة انطلاقًا من أن الصحة منفعة عامة (Pai YP, 2016) ويدور مفهوم جودة الخدمات الصحية بحسب العديد من الأدبيات (سعد، ٢٠٠٣؛ العسالي، ٢٠٠٦؛ نصيرات، ٢٠٠٨؛) حول الإجراءات الموضوعية للتأكد من/ والقدرة على ضمان تحقيق مستويات عالية من جودة الخدمة الصحية المقدمة لمرتبدي المنظمات الصحية.

أبعاد جودة الخدمات الصحية:

- تدور الأبعاد الأساسية لجودة الخدمات الصحية حول تقديم أفضل خدمة صحية بأقل تكلفة، وهذا يتطلب اعتماد عدة معايير لضمان جودة صحية حيث تتمثل تلك الأبعاد بالآتي:
- ١- الملموسية (Responsiveness) وتشير إلى قدرة المراكز الصحية على الاستجابة السريعة لطلبات متلقي الخدمة بما يحقق رضاهم عن تلك الخدمات (العلاق، ٢٠٠٦)
 - ٢- لاعتمادية (Reliability): ويعكس هذا البعد قدرة المراكز الصحية على تقديم الإيفاء بتقديم الخدمة بدقة عالية في الوقت المحدد والشكل المطلوب (Shaikh, & Rabbani, 2005).
 - ٣- الضمان (Assurance) ويعكس هذا البعد ثقة متلقي الخدمة بكفاءة الكادر الصحي (Shaahril et all, 2004)
 - ٤- الملموسية (Tangibles): ويتعلق هذا البعد بمدى توافر المعدات والتقنيات الطبية الحديثة وسهولة الوصول إلى أماكن تلقي الخدمة الصحية ووجود عدد كافي من الأسرة الطبية والمعدات والكوادر الطبية المناسبة في المراكز الصحية والتي من شأنها تقديم خدمات صحية ذات جودة عالية (البكري، ٢٠٠٥)
 - ٥- التعاطف (Empathy) ويعكس هذا البعد مدى تفهم الكوادر الطبية لمتلقي الخدمة سواء على المستوى الطبي والشخصي والمادي، كما يعكس هذا البعد استعداد مقدم الخدمة لمراعاة ظروف متلقي الخدمة بالشكل المطلوب.
- وفي ضوء ما ذكره يلاحظ ان القول بأن تعزيز سلوك المواطنة التطوعية من شأنه ان يساهم في الارتقاء بجودة الخدمات الصحية حيث ان سلوك المواطنة يحمل في طياته المسارعة الى تقديم ادوار اضافية غير الدور الرسمي المطلوب من مقدم الخدمة الصحية، اضافة الى أن سلوك المواطنة التنظيمية يدفع مقدم الخدمة الى التعاطف مع متلقي الخدمة

وبالتالي ينعكس ذلك ايجابا على جودة الخدمات المقدمة ويعزز العلاقة بين مقدم الخدمة الصحية ومتلقيها مما يعزز الثقة بينهم.

مشكلة الدراسة:

لا شك ان القطاع الصحي يعاني من ضغوطات متعددة بسبب كثرة اعداد متلقي خدمات هذا القطاع، فإذا أخذنا بعين الاعتبار الاعداد المتزايدة في تلقي خدمات هذا القطاع فإن ذلك يتطلب بالضرورة مسارعة افراد الكوادر الصحية الى بذل المزيد من الجهد والعمل بشكل اضافي للمتطلبات الوظيفية الرسمية، فأحيانا تواجه المراكز الصحية حوادث وحالات طوارئ متعددة وهذا يفرض على الكادر الصحي المسارعة الى تقديم الخدمة بما يضمن سلامة الحالات الطارئة من هنا تظهر اهمية سلوك المواطنة التنظيمية في سرعة الاستجابة لتقديم الخدمة الطبية، وعليه تحددت مشكلة الدراسة الحالية في اختبار الفرضية الاساسية الاتية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية موجبة بين أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية ومستوى جودة الخدمات الصحية بوزارة الصحة الأردنية. وقد تفرع عنها الفرضيات الفرعية الاتية:

١. الفرضية الفرعية الأولى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) α = بين بعد الإيثار ومستوى جودة الخدمات الصحية بوزارة الصحة الأردنية.
 ٢. الفرضية الفرعية الثانية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) α = بين بعد الكياسة ومستوى جودة الخدمات الصحية بوزارة الصحة الأردنية.
 ٣. الفرضية الفرعية الثالثة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) α = بين بعد الوعي ومستوى جودة الخدمات الصحية بوزارة الصحة الأردنية.
 ٤. الفرضية الفرعية الرابعة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) α = بين بعد الروح الرياضية ومستوى جودة الخدمات الصحية بوزارة الصحة الأردنية.
- الفرضية الفرعية الخامسة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha = 0.05$) بين بعد السلوك الحضاري ومستوى جودة الخدمات الصحية بوزارة الصحة الأردنية.

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة الحالية إلى تحقيق الاتي:

- ١- التعرف على مفهوم وأبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية وجودة الابعاد الصحية وابعادها ومدى توافرها لدى منسوبي وزارة الصحة الأردنية.
- ٢- الكشف عن العلاقة بين ابعاد سلوك المواطنة وابعاد جودة الخدمات الصحية بمستوى جودة الخدمات التي تقدمها مؤسسات الوزارة.

٣- تقديم مجموعة من التوصيات لصانعي القرار في وزارة الصحة لتعزيز سلوك المواطنة التنظيمية والارتقاء بجودة الخدمات الصحية.
أهمية الدراسة :

١. تنبع أهمية هذه الدراسة في الآتي:
١. اظهار الدور الرئيسي الذي يؤديه القطاع الصحي في التنمية الاقتصادية على المستوى الوطني، خاصة في ظل ظروف البيئة سريعة التغيير، مما يتطلب السعي من أجل رفع مستوى الخدمات الصحية المقدمة عبره.
٢. إبراز أهمية المورد البشري كأحد أهم ركائز تحسين مستوى جودة الخدمات الصحية، من خلال زيادة معدلات فعاليته ومشاركته في التحسين والتطوير المطلوب، وأداء أدوار إضافية تطوعية يمكن ان تسهم في تحقيق الاهداف المطلوبة.
٣. إلقاء الضوء على أهم الموضوعات الحديثة في الفكر الإداري والتنظيمي والمتعلقة بسلوكيات المواطنة التنظيمية، وهي متطلبات اتضحت ضرورتها وتزايدت أهميتها في المنظمات بالعصر الحالي.
٤. المساهمة في توجيه اهتمام القائمين على أمر العاملين بوزارة الصحة الأردنية نحو الاستثمار في المورد البشري، وتوجيه نحو تحقيق الجودة في تقديم الخدمات الصحية، وبالتالي المساهمة بنجاح عمل منسوبيها من أطباء وإداريين ومعاونين في بناء قدرتهم التنافسية.

محددات الدراسة :

- الحدود العلمية:** وتتمثل في الكشف عن تأثير سلوكيات المواطنة التنظيمية على جودة الخدمات الصحية بوزارة الصحة الأردنية.
- الحدود المكانية:** وتتمثل في وزارة الصحة الأردنية بهيئاتها وإداراتها ومستشفياتها المختلفة.
- الحدود البشرية:** وتتمثل في عينة من العاملين لدى وزارة الصحة بالمملكة الأردنية الهاشمية.
- الحدود الزمانية:** وتمثلها الفترة ٢٠٢٣.

الدراسات السابقة

يتناول هذا الجزء عرضا للدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة الحالية، حيث أظهرت المراجعة المعقمة لقواعد البيانات المحلية والعالمية وجود بعض الدراسات ذات العلاقة ، فقد أجرت (Rizaie, et all , 2023) دراسة هدفت الى التحقق في تأثير سلوك المواطنة التنظيمية والوطنية على أداء الموظفين في صناعة الرعاية الصحية وكيفية استدامتها. تم جمع البيانات من عينة مكونة من (٥٤١) من موظفي القطاع الصحي في الصين وقد أظهرت النتائج أن سلوك المواطنة التنظيمية يساهم بشكل إيجابي في الحفاظ على أداء الموظف مما يؤدي الى تحسين جودة الخدمات الصحية.

وسعت دراسة (Jasin & Firmansyah , 2022) في أحد جوانبها الى تحليل العلاقة بين سلوك المواطنة التنظيمية وبين عدالة نظام مكافآت المستشفيات تم توزيع الاستبيانات عبر الإنترنت من خلال وسائل التواصل الاجتماعي على عينة مكونة من (٢١٠) مستجيباً في اندونيسيا تم اختيارهم بطريقة أخذ العينات العشوائية البسيطة. وقد أظهرت نتائج الدراسة إلى أن سلوك المواطنة التنظيمية (OCB) له تأثير إيجابي وهام على المستشفيات حيث أنه يسهم في تحسين اداء العاملين في المستشفيات.

وإجري (EidMohammed, Abel-ghani, &Zakaria , 2021) إلى تقييم سلوك المواطنة التنظيمية بين طاقم التمريض في مستشفى ذكرنس العام في مصر، ولتحقيق تم استخدام تصميم بحث وصفي ، وأجريت الدراسة على (٢٥٢) ممرضا يعملون في المستشفى، تم جمع البيانات باستخدام استبيان سلوك المواطنة التنظيمية. حيث أشارت نتائج هذه الدراسة إلى أن أكثر من نصف الممرضين العاملين لديهم إدراك عالي لسلوك المواطنة التنظيمية.

وسعت دراسة (Tehran et a ll, 2013) إلى التعرف على تأثير سلوك المواطنة التنظيمية على اداء العاملين في جامعة قزوين للعلوم الطبية والخدمات الصحية حيث تم التطبيق على عينة مكونة من (٣٣٨) عاملا، وقد أظهرت النتائج أن ابعاد سلوك المواطنة الإيثار أخلاقيات العمل والروح الرياضية والسلوك المدني اسهمت في تحسين جودة الأداء. واجرت (Galletta & Portoghese, 2012) دراسة سعت الى استكشاف العلاقة بين سلوك المواطنة التنظيمية وبين الالتزام العاطفي والتوجه التعليمي في المستشفيات الايطالية من خلال التطبيق على عينة مكونة من (٥٥٤) ممرضة، وقد أظهرت النتائج أن سلوك المواطنة التنظيمية يسهم في زيادة الالتزام العاطفي تجاه المرضى وزيادة الدافع نحو التعلم من اجل الاتقاء بالخدمات الصحية.

ومن خلال العرض السابق لنتائج بعض الدراسات ذات العلاقة يظهر وجود فجوة بحثية تتمثل اقتصار تلك الدراسات في الكشف عن بعض جوانب سلوك المواطنة التنظيمية ، وعليه تأتي هذه الدراسة للكشف عن تأثير ابعاد سلوك المواطنة لتنظيمية على متغير هام وهو جودة الخدمات الصحية بأبعادها المختلفة مما يعطي لهذه الدراسة اهمية اضافية ويجعل منها استكمالا للجهود البحثية السابقة.

الدراسة الميدانية :

من أجل تحقيق أهداف الدراسة والوقوف على مدى صحة فرضياتها فقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، كما اشتملت إجراءات الدراسة على الأسلوب الميداني حيث اعتمدت استمارة الاستبيان لجمع البيانات وتحليلها و تم الاعتماد على البرنامج الإحصائي SPSS، بينما تنوعت الأساليب الإحصائية المتبعة بين النسب المئوية للتكرارات،

والمتوسطات الحسابية والانحراف المعياري ومعامل ألفا كرونباخ، ومعامل الصدق، ومعامل الارتباط والانحدار.
مجتمع الدراسة وعينتها:

يتكون مجتمع هذه الدراسة من العاملين بمؤسسات وزارة الصحة الأردنية المختلفة، سواء كانوا من الإداريين أو الموظفين أو العمال أو الأطباء ومقدمي الخدمات الطبية، ولأغراض هذه الدراسة تم اعتماد عينة مضبوطة وزعت عليها عدد (١٣٥) استمارة استبيان) وتم استرداد عدد (١٢٨) استمارة) استبعدت منها (٨) استمارات ليصبح العدد الكلي للاستمارات التي جرى تحليلها هو (١٢٠) استمارة) والجدول ادناه يبين خصائص عينة الدراسة حسب متغيراتها

جدول (١) التكرارات والنسب المئوية لعينة الدراسة حسب المتغيرات الشخصية والوظيفية

المتغير	الفئات	التكرار	النسبة
النوع الاجتماعي	ذكر	58	58.0
	أنثى	42	42.0
الفئة العمرية	أقل من ٣٠ سنة	24	20%
	من ٣٠ إلى ٤٠ سنة	45	38%
	من ٤٠ إلى ٥٠ سنة	29	24%
	من ٥٠ إلى ٦٠ سنة	18	15%
	أكثر من ٦٠ سنة	4	3%
المؤهل العلمي	دبلوم	19	16%
	بكالوريوس	64	53%
	ماجستير	34	28%
	دكتوراه	3	3%
الخبرة	أقل من ٥ سنوات	40	40.0
	من ٥ الى أقل من ١٠ سنوات	39	39.0
	10سنوات فأكثر	21	21.0
سنوات الخبرة	أقل من ٥ سنوات	23	19%
	من ٥ إلى ١٠ سنوات	25	21%
	من ١٠ إلى ١٥ سنة	37	31%
	من ١٥ إلى ٢٠ سنة	22	18%
	أكثر من ٢٠ سنة	13	11%
المجموع		١٢٠	100.0

أداة الدراسة:

لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع الدراسة فقد تم جمع البيانات الأولية من خلال الاستبانة التي تم تطويرها كأداة رئيسة للدراسة لجمع البيانات من افراد العينة، وتم اعتماد مقياس ليكرت الخماسي Five Likert Scale، بحيث تأخذ كل إجابة أهمية نسبية. ولأغراض التحليل تم اعتماد برنامج التحليل الإحصائي SPSS V.21 ، وتضمنت الاستبانة جزأين هما:

الجزء الأول: وهو الخاص بالمتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة ويتكون من (٥) متغيرات هي: (الجنس، المؤهل العلمي، العمر، عدد سنوات الخبرة، والمسمى الوظيفي).
الجزء الثاني: تضمن مقياسين بحسب متغيرات الدراسة حيث جاء المقياس الأول خاصاً بأبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية الخمس (الإيثار، الكياسة، الوعي، الروح الرياضية، السلوك الحضاري)، وقد تكون هذا المقياس من (٢٥) فقرة بواقع (٥) فقرات لكل مجال وأخيراً جاء مقياس جودة الخدمات الصحية بأبعاده المتمثلة في (الاعتمادية، الاستجابة، الضمان، الملموسية، التعاطف)، وقد تكون هذا المقياس من (٢٥) فقرة بواقع (٥) فقرات لكل مجال .

صدق أداة الدراسة وثباتها:

أ. الصدق الظاهري: تم عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين والمختصين من أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الأردنية والمختصين في إدارة الأعمال والموارد البشرية والجودة الشاملة وعدد من المتخصصين في الحقل الصحي للتحقق من قدرة الاستبانة على تحقيق الغاية منها.

ب. معامل الصدق الذاتي والثبات: يعني به التأكد من ثبات المقياس عن طريقة حساب معامل ألفا كرونباخ (Cronbach Alpha) والذي من خلاله نحسب معامل التمييز لكل سؤال وحذف السؤال الذي معامل تمييزه ضعيف أو سالب، أما الصدق الذاتي فهو يقيس مدى تطابق أو اقتراب الدرجات الفعلية التي حصل عليها الأفراد من الدرجات الحقيقية المفترض الحصول عليها، ويتم حسابه بالجزر التربيعي لمعامل الثبات، وقد بلغ معامل الصدق الذاتي لأداة الدراسة (0.915). في حين بلغ معامل الثبات (0.837). وهذه القيم تدل على أن أداة الدراسة تتسم بدرجة ثبات وصدق مناسبة لغايات الدراسة الحالية.

نتائج الدراسة:

سعت هذه الدراسة الى الكشف عن اثر سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في وزارة الصحة الاردنية وفيما يلي عرضا لنتائج الفرضية الرئيسية وما ينبثق عنها من فرضيات:

نتائج الفرضية الرئيسية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية موجبة بين سلوك المواطنة التنظيمية ومستوى جودة الخدمات الصحية بوزارة الصحة الأردنية، ولتحقيق هذه الفرضية تم استخدام اختبار (مربع كاي) لدراسة الفروق الإحصائية.

جدول رقم (٢) يوضح قيمة مربع كاي للعلاقة بين سلوك المواطنة التنظيمية وأبعاد الجودة

السلوك الحضاري	الروح الرياضية		الوعي		الكياسة		الإيثار			
	القيمة الاحتمالية	قيمة الارتباط	القيمة الاحتمالية	قيمة الارتباط	القيمة الاحتمالية	قيمة الارتباط	القيمة الاحتمالية	قيمة الارتباط		
الاعتيادي	0.563	-0.053	0.64	-0.043	0.617	-0.046	0.487	-0.064	0.094	-0.154
الاستجابية	0.602	0.048	0.253	0.105	0.317	-0.092	0.12	-0.143	0.605	-0.048
الضمان	0.935	0.008	0.742	-0.03	0.464	-0.068	0.515	-0.06	0.669	-0.039
الملموسية	0.000	.394**	0.000	.461**	0.000	.364**	0.428	-0.073	0.001	.292**
التعاطف	0.000	.360**	0.000	.365**	0.000	.380**	0.69	0.037	0.000	.573**

يتبين من الجدول أعلاه وجود علاقة طردية موجبة بين الملموسية والتعاطف مع الإيثار عند قيمة ارتباط ($.292^{**}$) للملموسية و($.573^{**}$) لتعاطف، كما يوجد ارتباط طردي موجب بين الملموسية والتعاطف مع الوعي عند قيمة ارتباط ($.364^{**}$) للملموسية و($.380^{**}$) لتعاطف وارتباط طردي موجب بين الملموسية والتعاطف مع الروح الرياضية عند قيمة ارتباط ($.461^{**}$) للملموسية و($.365^{**}$) لتعاطف، وارتباط طردي موجب بين الملموسية والتعاطف مع السلوك الحضاري عند قيمة ارتباط ($.394^{**}$) للملموسية و($.360^{**}$) لتعاطف عند مستوى دلالة (0.05).

الفرضية الفرعية الأولى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($= 0.05$) α بين بعد الإيثار ومستوى جودة الخدمات الصحية بوزارة الصحة الأردنية.

جدول رقم (٣) يوضح ارتباط بيرسون لإيثار ومستوى جودة الخدمات الصحية

التعاطف	الملموسية	الضمان	الاستجابية	الاعتيادية	قيمة الارتباط	العبارات
.404**	.408**	-0.085	0.036	0.062	قيمة الارتباط	لا أتوانى عن مساعدة زملائي الذين لديهم أعباء إضافية في العمل
0.000	0.000	0.357	0.698	0.501	القيمة الاحتمالية	أقدم يد المساعدة بشكل طوعي لزملائي في المؤسسة لحل المشاكل المتعلقة بالعمل
.347**	.590**	-0.147	0.148	0.103	قيمة الارتباط	أساعد زملائي الآخرين بالعمل ليكونوا أكثر إنتاجية
0.000	0.000	0.109	0.107	0.262	القيمة الاحتمالية	أبادر لتقديم يد العون طواعية للموظفين الجدد لمساعدتهم على التكيف مع متطلبات وظروف العمل
.427**	.280**	0.112	0.047	0.102	قيمة الارتباط	
0.000	0.002	0.223	0.607	0.269	القيمة الاحتمالية	
.404**	.707**	0.139	0.454	.605**	قيمة الارتباط	
0.000	0.000	0.129	0.075	0.000	القيمة الاحتمالية	

					قيمة الارتباط	الجديد
.750**	.256**	.487**	0.136	-0.057		أتعاون طواعية مع زملائي الذين كانوا متغيبين عن العمل في إتمام أعمالهم المتراكمة
0.000	0.005	0.000	0.138	0.535	القيمة الاحتمالية	

يتبين من الجدول أعلاه وجود علاقة طردية موجبة بين لا أتوانى عن مساعدة زملائي الذين لديهم أعباء إضافية في العمل مع الملموسية (**.408) والتعاطف (**.404)، كما يوجد ارتباط طردي موجب بين أن أقدم يد المساعدة بشكل طوعي لزملائي في المؤسسة لحل المشاكل المتعلقة بالعمل مع الملموسية (**.590) والتعاطف (**.347)، ويوجد ارتباط طردي موجب بين مساعدة زملائي الآخرين بالعمل ليكونوا أكثر إنتاجية مع والملموسية (**.280) والتعاطف (**.427)، بينما يوجد ارتباط طردي موجب بين المبادرة بتقديم يد العون طواعية للموظفين الجدد لمساعدتهم على التكيف مع متطلبات وظروف العمل الجديد مع الإعتيادية (**.605) والملموسية (**.707) والتعاطف (**.404)، ويوجد ارتباط طردي موجب بين التعاون طوعي مع زملائي الذين كانوا متغيبين عن العمل في إتمام أعمالهم المتراكمة مع الضمان (**.487) والملموسية (**.256) والتعاطف (**.750) عند مستوى دلالة (0.05).

الفرضية الفرعية الثانية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha = 0.05$) بين بعد الكياسة ومستوى جودة الخدمات الصحية بوزارة الصحة الأردنية.

جدول رقم (٤) يوضح ارتباط بيرسون لكياسة ومستوى جودة الخدمات الصحية

التعاطف	الملموسية	الضمان	الاستجابة	الاعتيادية	قيمة الارتباط	العبارات
0.148	0.037	0.023	0.167	.402**	قيمة الارتباط	أقدم الدعم العاطفي لزملائي الآخرين في العمل في أوقات الشدة
0.107	0.690	0.801	0.068	0.000	القيمة الاحتمالية	
0.075	-0.128	-0.021	-0.046	-0.014	قيمة الارتباط	أحترم حقوق الآخرين في العمل
0.415	0.164	0.822	0.620	0.879	القيمة الاحتمالية	
0.067	0.119	-0.014	0.001	0.134	قيمة الارتباط	أراعي مشاعر زملائي فيما يخص تصرفاتي
0.464	0.194	0.879	0.994	0.146	القيمة الاحتمالية	
0.124	0.046	0.134	0.061	0.176	قيمة الارتباط	أحاول تجنب خلق أي مشكلة مع زملائي في العمل
0.177	0.616	0.146	0.509	0.054	القيمة الاحتمالية	
.196*	0.058	.438**	-0.094	-0.010	قيمة الارتباط	أقدم المشورة لزملائي في العمل فيما يخص أمورهم المهنية
0.031	0.527	0.000	0.307	0.912	القيمة الاحتمالية	

يتبين من الجدول أعلاه وجود علاقة طردية موجبة بين أقدم الدعم العاطفي لزملائي الآخرين في العمل في أوقات الشدة مع الاعتيادية بقيمة ارتباط (**.402)، ويوجد ارتباط

طردي موجب بين أقدم المشورة لزملائي في العمل فيما يخص أمورهم المهنية مع والضمان (**0.438) والتعاطف (*0.196)، عند مستوى دلالة (0.05).
الفرضية الفرعية الثالثة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha = 0.05$) بين بعد الوعي ومستوى جودة الخدمات الصحية بوزارة الصحة الأردنية.

جدول رقم (٥) يوضح ارتباط بيرسون لوعي ومستوى جودة الخدمات الصحية

التعاطف	الملموسية	الضمان	الاستجابة	الاعتيادية	العبارات
.363**	0.176	.235**	0.114	0.124	قيمة الارتباط مع ممتلكات المؤسسة العينية (الأجهزة، الأثاث، الأدوات)
0.000	0.055	0.010	0.215	0.176	القيمة الاحتمالية
.442**	.494**	-0.067	0.123	0.103	قيمة الارتباط أتجنب قدر الإمكان الإجازات والاستراحات غير الضرورية في العمل
0.000	0.000	0.464	0.181	0.262	القيمة الاحتمالية
.362**	0.169	0.077	0.018	0.176	قيمة الارتباط أحرص على الالتزام بأوقات الحضور والانصراف
0.000	0.065	0.406	0.849	0.055	القيمة الاحتمالية
.596**	.391**	0.119	0.112	0.018	قيمة الارتباط أتبع دائماً القوانين والقواعد التي تضعها الإدارة من غير رقابة
0.000	0.000	0.195	0.223	0.847	القيمة الاحتمالية
.280**	.489**	0.047	-0.119	0.102	قيمة الارتباط إذا أنهيت واجباتي الوظيفية قبل الوقت المحدد لي أحاول إيجاد عمل إضافي لأدائه
0.002	0.000	0.607	0.197	0.269	القيمة الاحتمالية

يتبين من الجدول أعلاه وجود علاقة طردية موجبة بين التعامل بعناية مع ممتلكات المؤسسة العينية (الأجهزة، الأثاث، الأدوات) مع الضمان بقيمة ارتباط (**0.235). والتعاطف (**0.363)، ويوجد ارتباط طردي موجب بين التجنب قدر الإمكان الإجازات والاستراحات غير الضرورية في العمل مع الملموسية (**0.494) والتعاطف (**0.442)، كما يوجد ارتباط طردي موجب بين الحرص على الالتزام بأوقات الحضور والانصراف مع التعاطف (**0.362)، بينما يوجد ارتباط طردي موجب بين أتبع دائماً القوانين والقواعد التي تضعها الإدارة من غير رقابة مع الملموسية (**0.391) والتعاطف (**0.596)، ويوجد ارتباط طردي موجب بين الانتهاء من واجباتي الوظيفية قبل الوقت المحدد لي أحاول إيجاد عمل إضافي لأدائه مع الملموسية (**0.489) والتعاطف (**0.280)، عند مستوى دلالة (0.05).

الفرضية الفرعية الرابعة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha = 0.05$) بين بعد الروح الرياضية ومستوى جودة الخدمات الصحية بوزارة الصحة الأردنية.

جدول رقم (٦) يوضح ارتباط بيرسون لروح الرياضية ومستوى جودة الخدمات الصحية

العبارات		الاعتيادية	الاستجابة	الضمان	الملموسية	التعاطف
أتغاضى عن المضايقات البسيطة في العمل	قيمة الارتباط	0.096	0.117	0.112	.368**	.343**
	القيمة الاحتمالية	0.299	0.204	0.223	0.000	0.000
أتقبل المصاعب والمتاعب التنظيمية دون أننى شكوى أو تذمر	قيمة الارتباط	0.057	0.060	-0.115	.212*	.403**
	القيمة الاحتمالية	0.537	0.518	0.212	0.020	0.000
أتقبل الأمور إذا ما اتجهت في الإتجاه المعاكس لرغباتي	قيمة الارتباط	0.057	0.066	-0.085	.385**	.242**
	القيمة الاحتمالية	0.057	0.472	0.357	0.000	0.008
أرحب بالنقد البناء في العمل	قيمة الارتباط	0.018	0.134	.280**	.633**	.295**
	القيمة الاحتمالية	0.847	0.145	0.002	0.000	0.001
أبحث عن الحلول الملائمة بهدوء إذا واجهتني مشكلة مع أحد الزملاء في العمل	قيمة الارتباط	.347**	0.023	-0.046	.343**	.292**
	القيمة الاحتمالية	0.000	0.801	0.615	0.000	0.001

يتبين من الجدول أعلاه وجود علاقة طردية موجبة بين التغاضى عن المضايقات البسيطة في العمل مع الملموسية بقيمة ارتباط (.368**) والتعاطف (.343**), ويوجد ارتباط طردي موجب بين أتقبل المصاعب والمتاعب التنظيمية دون أننى شكوى أو تذمر مع الملموسية (.212*) والتعاطف (.403**), كما يوجد ارتباط طردي موجب بين أتقبل الأمور إذا ما اتجهت في الإتجاه المعاكس لرغباتي مع الملموسية (.385**) والتعاطف (.242**), بينما يوجد ارتباط طردي موجب بين أرحب بالنقد البناء في العمل مع الضمان (.280**) والملموسية (.633**) والتعاطف (.295**), ويوجد ارتباط طردي موجب بين البحث عن الحلول الملائمة بهدوء إذا واجهتني مشكلة مع أحد الزملاء في العمل مع الإعتيادية (.347**) والملموسية (.343**) والتعاطف بقيمة ارتباط (.292**) عند مستوى دلالة (0.05).

الفرضية الفرعية الخامسة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) α = بين بعد السلوك الحضاري ومستوى جودة الخدمات الصحية بوزارة الصحة الأردنية.

جدول رقم (٧) يوضح ارتباط بيرسون لسلوك الحضاري ومستوى جودة الخدمات الصحية

العبارات		الاعتيادية	الاستجابة	الضمان	الملموسية	التعاطف
أحرص على متابعة كل الأنشطة التي تقوم بها الشركة باهتمام بالغ	قيمة الارتباط	.640**	0.148	0.144	.614**	.353**
أوظب على حضور اللقاءات والندوات غير الرسمية التي تعقدتها الشركة	قيمة الارتباط	0.176	-0.021	0.046	.576**	.283**
أحاول تقديم اقتراحات لتطوير طرق العمل بالمؤسسة التي أعمل بها	قيمة الارتباط	0.075	0.037	0.148	.365**	.360**
أهتم وأحرص على إيجابية الصورة التي يكونها الغير عن المؤسسة التي أعمل بها	قيمة الارتباط	-0.15	0.067	-0.021	.314**	.286**
أتأقلم مع كل التطورات التي يتطلبها نجاحي في عملي بالمؤسسة	قيمة الارتباط	0.037	0.075	.402**	.425**	.425**
	القيمة الاحتمالية	0.690	0.415	0.000	0.000	0.000

يتبين من الجدول أعلاه وجود علاقة طردية موجبة بين الحرص على متابعة كل الأنشطة التي تقوم بها الشركة باهتمام بالغ مع الاعتيادية بقيمة ارتباط (.640**). والملموسية (.614**)، والتعاطف (.353**)، ويوجد ارتباط طردي موجب بين أوظب على حضور اللقاءات والندوات غير الرسمية التي تعقدتها المؤسسة مع الملموسية (.576**)، والتعاطف (.283**)، كما يوجد ارتباط طردي موجب بين أحرص على إيجابية الصورة التي يكونها الغير عن المؤسسة التي أعمل بها وبين أهتم وأحرص على إيجابية الصورة التي يكونها الغير عن المؤسسة التي أعمل بها (.360**). بينما يوجد ارتباط طردي موجب بين أحرص على إيجابية الصورة التي يكونها الغير عن المؤسسة التي أعمل بها مع الملموسية (.314**)، والتعاطف (.286**). ويوجد ارتباط طردي موجب بين أتأقلم مع كل التطورات التي يتطلبها نجاحي في عملي بالمؤسسة مع الضمان (.402**)، والملموسية (.425**)، والتعاطف بقيمة ارتباط (.425**). عند مستوى دلالة (0.05).

مناقشة النتائج والتوصيات

أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط دالة احصائيا بين جميع ابعاد سلوك المواطنة التنظيمية (الإيثار، الكياسة، الوعي، الروح الرياضية، السلوك الحضاري)، وابعاد جودة الخدمات الصحية (الاعتمادية، الاستجابة، الضمان، الملموسية، التعاطف)، ويمكن تفسير هذه النتيجة بان الاعمال التي يؤديها الموظفون في وزارة الصحة تتطلب المبادرة الى تقديم

المساعدة للآخرين سواء زملاء العمل أو متلقي الخدمات الصحية، وهذا الامر يتطلب من موظفي الوزارات تجاوز المتطلبات الرسمية للتوظيفية الى مستوى اخر قوامه المسارعة الى تقديم المساعدة لكل من يحتاجها داخل المراكز الصحية، اضافة الى ذلك فإن متلقي الخدمة قد لا يكونوا على معرفة تامة بإجراءات الحصول على الخدمة وهذا يتطلب من موظفي الوزارة أن يكونوا على مستوى عالي من اللباقة والكياسة وحسن التعامل الهادئ مع متلقي الخدمة ، وفي السياق ذاته يمكن القول بأن وعي العاملين في وزارة الصحة يسهم بشكل كبير في تقديم الخدمة بمستوى عالي من الجودة والسرعة والدقة، فالوعي عنصر اساسي في تلبية رغبات متلقي الخدمات الصحية وانجازها بالشكل الذي يحقق رضى متلقي الخدمة، وفيما يتعلق ببعدي الروح الرياضية والسلوك الحضاري فيمكن القول بأن موظفي الوزارة عادة ما يواجهون تصرفات غير لائقة من بعض المراجعين أو الزوار وهنا يأتي دور السلوك الحضاري والروح الحضارية من قبل موظفي الوزارة لإعطاء صورته مشرقة وحضارية عن المؤسسات الصحية التي يعملون فيها من خلال عدم الالتفات الى تلك التصرفات والتي قد تصدر عن بعض متلقي الخدمة ما يسهم في الارتقاء بجودة الخدمات الصحية ويعزز ثقة متلقي الخدمة ويوصل في النهاية الى تحقيق جودة الخدمات الصحية. وتتفق النتائج التي تم التوصل اليها في هذه الدراسة مع نتائج دراسة (Rizaie, et all , 2023) ودراسة (Jasin & Firmansyah , 2022) ودراسة (EidMohammed, Abel-ghani, , 2021) ودراسة (& Zakaria & Portoghese, 2012) حيث أكدت تلك الدراسات أن سلوك المواطنة التنظيمية يسهم في تحسين اداء العاملين في القطاع الصحي وبالتالي يدعم جودة الخدمة المقدمة.

التوصيات :

١. ضرورة إدراج معايير ترتبط بسلوكيات المواطنة التنظيمية في نظم الاختيار للموظفين الجدد لضمان توفير عناصر بشرية تميل إلى الممارسات التطوعية في وزارة الصحة.
٢. العمل على غرس القيم المرتبطة بسلوكيات المواطنة التنظيمية لدى منسوبي وزارة الصحة الأردنية وذلك من خلال تشجيعهم على مساعدة زملائهم، وتجنب إثارة الخلافات في العمل والحرص على تطوير مهامهم وتحسينها بما ينسجم مع أهداف الإدارة العليا.
٣. ضرورة نشر وتوضيح المفاهيم المرتبطة بجودة الخدمات الصحية في مؤسسات وزارة الصحة الأردنية، وذلك من خلال النشرات الداخلية والملصقات وعقد الدورات التدريبية وندوات التوعية والتنقيف الإداري للموظفين والعاملين في المؤسسات المختلفة خاصة الإدارات والمستشفيات والمراكز الصحية التي تتعامل مع الجمهور.
٤. إجراء المزيد من الدراسات حول وزارة الصحة والمراكز الصحي التابعة لها من اجل الوقوف على جوانب القوة والضعف في جودة الخدمات المقدمة نظرا للدور الحيوي لهذا القطاع.

قائمة المراجع

اولا: المراجع العربية

- ابو تايه، بندر (٢٠١٢) وهي بعنوان أثر العدالة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية في مراكز الوزارات الحكومية في الأردن" مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، ٢٠(٢)، ١٤٥-١٨٦.
- أبو جاسر، صابرين(٢٠١٠) أثر إدراك العاملين للعدالة التنظيمية على أبعاد الأداء السياقي دراسة تطبيقية على موظفي وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية، أطروحة غير منشورة مقدمة لنيل درجة الدكتوراه في إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة.
- البشاشه، سامر عبدالمجيد . الحراشة، محمد احمد . (٢٠١١). أثر أبعاد الدافعية على سلوك المواطنة التنظيمية: دراسة ميدانية من وجهة نظر العاملين في بلديات محافظات جنوب الأردن. المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، ٧ (٤) ٦٤٧-٦٨٠.
- البكري، ثامر (٢٠٠٥) تسويق الخدمات الصحية، عمان، الأردن، دار اليازوري العلمية للنشر
- حواس، أميرة (٢٠٠٣) أثر الالتزام التنظيمي والثقة في الإدارة على العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية بالتطبيق على البنوك التجارية، رسالة مقدمة لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال، جامعة القاهرة، مصر.
- زايد، عادل محمد(٢٠٠٦) العدالة التنظيمية: المهمة القادمة لإدارة الموارد البشرية، مصر، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
- سعد، خالد (٢٠٠٢) الجودة الشاملة: تطبيقات على القطاع الصحي، عمان، الأردن، دار وائل للنشر والتوزيع.
- عبد الخالق، تامر(٢٠١٠) أثر التمكين على سلوكيات المواطنة التنظيمية، دراسة حالة إحدى المؤسسات المصرفية في مصر، بحث مقدم للحصول علي درجة الدكتوراه المهنية في إدارة الأعمال، جامعة عين شمس، مصر.
- العسالي، محمد (٢٠٠٢) واقع ومتطلبات تطوير الواقع الصحي، المؤتمر الوطني للبحث العلمي والتطوير الثقافي، دمشق، سوريا،
- العلاق، بشير (٢٠٠٦) قياس جودة الخدمات من وجهة نظر المستفيدين كمؤشر على الاداء الناجح للقيادة الادارية في المنظمات الخدمية، حالة المختبرات الطبية ومراكز الاشعة في الاردن، المنظمة العربية للتنمية الادارية: التحديات المعاصرة للإدارة العربية، القيادة الابداعية.
- المغربي، عبد الحميد عبد الفتاح(٢٠٠٨) المهارات التنظيمية والسلوكية لتنمية الموارد البشرية، مصر، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى.
- نصيرات، فريد (٢٠٠٨) ادارة المستشفيات، الطبعة الاولى، عمان، الاردن، إثراء للنشر والتوزيع.

ثانيا: المراجع الاجنبية:

- Barbuto, E. K., Brown, L, Wilhite, S. M., & Wheeler, W. D. (2003). Testing the underlying motives of organizational citizenship behaviors: A field study of agricultural co-op workers. 28th Annual National Agricultural Education Research Conference, New Orleans, Los Angeles, USA
- Bowler, Wm. Matthew,(2006)," Organizational Goals Versus the Dominant Coalition: A Critical View of the Value of Organizational Citizenship Behavior" ,Institute of Behavioral and Applied Management , 7(3).258- 273
- Casu, G.; Mariani, M.G.; Chiesa, R.; Guglielmi, D.; Gremigni, P. (2021)The Role of Organizational Citizenship Behavior and Gender between Job Satisfaction and Task Performance. Int. J. Environ. Res. Public Health, 18(9499)2- 14.
- Dipaola & Michael,(2001) Organizational Citizenship Behavior in schools and its Relationship of school climate, Journal of school leadership, (11)430.
- Hanaysha, Jalal Rajeh, , Kumar, Ajith, In'airat, Mohammad and Paramaiah, Ch(2022) Direct and indirect effects of servant and ethical leadership styles on employee creativity: mediating role of organizational citizenship behavior,Arab Gulf Journal of Scientific Research 40 (1) . 79-98.
- Hanson, J., Niqab, M., & Arif, T. (2022). Organizational Citizenship Behaviour (OCB) In Educational Settings: A Narrative Review. JISR management and social sciences & economics, 20(1), 21–42.
- Organ, Podsakoff & Mackenzie, (2006)Organizational Citizenship Behavior its Nature: Antecedents and Consequences, foundation for organizational science, A Sage Publications Series, Issue1.
- Pai YP, Chary ST.(2016) Measuring patient-perceived hospital service quality: a conceptual framework. Int J Health Care Qual Assur. 2016; 29(3):300-323

- Podaskoff, Mackenzie, Paine & Bachrach(2000), Organizational Citizenship Behavior a Critical Review of the theoretical and empirical Literature, Journal of Management, Indiana University, (26,) p513
- Polat, S., (2009). “Organizational citizenship behavior (OCB) display levels of the teachers at secondary schools according to the perceptions of the school administrators”. Procedia Social and Behavioral Sciences, (1)1591–1596.
- Shafie Shaahril, Wan Nursofiza, Sudin Haron, ()A Dopting & Measuring Customer Servece Quality In Islamic Banks : A case Study of Bank Islam Malaysia Berhad , Journal of Management & Islamic Finance Research , Vol.1,No.1,
- Shafie Shaahril, Wan Nursofiza, Sudin Haron, A Dopting & Measuring (2004)Customer Servece Quality In Islamic Banks : A case Study of Bank Islam Malaysia Berhad , Journal of Management & Islamic Finance Research ,.1,(1)
- Shaikh B.T, & Rabbani(2005) Health Management Information System : A tool to gauge patient satisfaction & Quality of Care, Eastem Mediterranean Health,.11,(1-2)195.
- Williams, S., Pitre, R., Zainuba, M. (2002). Justice and Organizational Citizenship Behavior Intentions: Fair Rewards Versus Fair Treatment. The Journal of Social Psychology,.142 (1), Pg. 33–44.
- Yental & Niehoff & Brian,(2008) Do Organizational citizenship Behaviors lead to information system success? Testing the integration climate and project management, Journal of information and management, (45)395
- Galletta Maura & Igor Portoghese(2012) Organizational citizenship behavior in healthcare: The roles of autonomous motivation, affective commitment and learning orientation, Revue international de psychology social, (25). 121-145
- Tehran, Gholamreza , Abtahi, Masoumeh & Esmaeili ,Soheila (2013) The Relationship between Organizational Citizenship Behavior

- and Performance of the Staff of Qazvin University of Medical Sciences and Health Services, International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences 3(9) 534- 542.
- Rizaie ME, Horsey EM, Ge Z and Ahmad N (2023) The role of organizational citizenship behavior and patriotism in sustaining public health employees' performance. Front. Psychol. 13:997643. doi: 10.3389/fpsyg.2022.997643
- Jasin, Mochammad , Firmansyah, Arif (2022) Hospitals Remuneration System Fairness: How the Role of Organizational Citizenship Behaviour (OCB) and Subjective Well-being, Journal of Positive School Psychology 6(5) 7437-7445.
- EidMohammed, Zeinab ، Abel-ghani Asmaa & Zakaria ,Abeer (2021) Organizational Citizenship Behavior among staff Nurses at Dikirnis General Hospital ,