

أثر الأداء الوظيفي على تحقيق الميزة التنافسية: دراسة تطبيقية على مستشفيات منطقة تبوك

الباحث/ ممدوح محمد راشد البلوي

مدير مستشفى الوجه العام – المملكة العربية السعودية.

تحت إشراف

الأستاذ الدكتور/ أحمد عزمي زكي عبدالعزيز

أستاذ إدارة الموارد البشرية - ووكيل كلية التجارة للدراسات العليا والبحوث- جامعة قناة السويس.

المستخلص:

تُعتبر المستشفيات بيئة معقدة وحيوية تتطلب أداءً عاليًا لتلبية احتياجات المرضى وتحقيق أهداف الرعاية الصحية. هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على الأداء الوظيفي كمتغير وسيط في العلاقة بين أساليب التدريب وتحقيق الميزة التنافسية في مستشفيات منطقة تبوك بالمملكة العربية السعودية. اتبعت الدراسة الأسلوب الوصفي التحليلي. تم إجراء دراسة ميدانية تعتمد على جمع البيانات من العاملين في مستشفيات منطقة تبوك بالمملكة العربية السعودية (مستشفى الملك فهد التخصصي، مستشفى الولادة والأطفال، مستشفى الوجه العام، مستشفى الملك خالد المدن، مستشفى ضياء العام، مستشفى حقل العام، مستشفى البدع العام، مجمع ارادة للصحة النفسية، مستشفى ابو راكم، مستشفى أملج العام، مستشفى تيماء العام، مستشفى اشواق العام)؛ وذلك عن طريق استبيان تم توزيعه.

أظهرت نتائج الدراسة في بُعد الكفاءة أن الموظفين يمتلكون قدرة جيدة على إنجاز مهامهم، ولكن قدرتهم على العمل تحت الضغط كانت الأقل تقييماً. لذلك، يُوصى بتطوير برامج تدريبية موجهة لتحسين مهارات الموظفين في التعامل مع بيئات العمل المجهد. يشمل ذلك التدريب على تقنيات إدارة الوقت، والقدرة على التكيف مع المواقف الطارئة، بالإضافة إلى استراتيجيات لتخفيف التوتر في بيئات العمل العالية

الضغط. إن تحسين هذه المهارات سيساعد الموظفين على الحفاظ على جودة أدائهم أثناء الظروف المجهدة وتحقيق مستويات أعلى من الكفاءة في مختلف المواقف. **الكلمات الدالة:** الأداء الوظيفي، الميزة التنافسية، مستشفيات منطقة تبوك، المملكة العربية السعودية.

The impact of Job performance on achieving competitive advantage: an applied study at Hospitals in Tabuk region

Abstract:

Hospitals are complex and dynamic environments that require high performance to meet patient needs and achieve healthcare objectives. The current study aimed to explore job performance as a mediating variable in the relationship between training methods and achieving competitive advantage in hospitals in the Tabuk region, Saudi Arabia. The study adopted a descriptive analytical approach. A field study was conducted to collect data from employees in hospitals in the Tabuk region (King Fahd Specialist Hospital, Maternity and Children Hospital, Al-Wajh General Hospital, King Khalid Cities Hospital, Duba General Hospital, Haql General Hospital, Al-Bidaa General Hospital, Erada Mental Health Complex, Abu Rakah Hospital, Al-Ula General Hospital, and Tayma General Hospital) through a distributed questionnaire.

The results of the study in the efficiency dimension showed that employees possess good capabilities in completing their tasks, but their ability to work under pressure was the least rated. Therefore, it is recommended to develop training programs aimed at improving employees' skills in handling stressful work environments. This includes training on time management techniques, the ability to adapt to emergency situations, and strategies for stress reduction in high-pressure work environments. Improving these skills will help employees maintain high-quality performance under stressful conditions and achieve higher efficiency levels in various situations.

Keywords: Job performance, Competitive advantage, Tabuk region hospitals, Saudi Arabia.

١. المقدمة:

يعد الأداء الوظيفي أحد العوامل المحورية التي تلعب دورًا حاسمًا في تحديد نجاح المؤسسات في بيئة العمل التنافسية. فهو بمثابة معيار لقياس كفاءة الموظف في إنجاز مهامه ومدى مساهمته الفعالة في تحقيق أهداف المنظمة. يشمل الأداء الوظيفي الطريقة التي يؤدي بها الموظف مسؤولياته والمهام الموكلة إليه، بالإضافة إلى تقييم مدى تحقيقه للمهام المطلوبة من قبل المنظمة أو الجهة التي يعمل لصالحها (أبو العوف، ٢٠٢٣).

تتجلى أهمية الأداء الوظيفي في قدرته على تمكين المؤسسات من تحقيق أهدافها الاستراتيجية وتحقيق مزايا تنافسية تضمن لها الاستمرار والازدهار في سوق العمل الذي يشهد تحولات مستمرة. وقد أشارت دراسة (الرقيب،

٢٠٢١) إلى أن الأداء الوظيفي يعد انعكاساً لأسلوب المنظمة في استثمار مواردها المتاحة بشكل يتماشى مع أهدافها، مع الأخذ في الاعتبار المتغيرات الداخلية والخارجية التي تؤثر عليها. وبالتالي، فإن الأداء الوظيفي يسهم في تحسين قدرة المنظمة على تحقيق الميزة التنافسية وضمان بقائها في السوق. كما أن أهمية الأداء تكمن أيضاً في دوره الحيوي في خلق نتائج مرضية وتحقيق النجاح في إنجاز المهام المختلفة بفاعلية وكفاءة، مما يؤدي إلى تحقيق الأهداف بتفوق.

الهدف العام لهذا البحث هو دراسة أثر الأداء الوظيفي على تحقيق الميزة التنافسية في المستشفيات الواقعة في منطقة تبوك، من خلال تحليل العلاقة بين مستويات الأداء الوظيفي للعاملين في هذه المؤسسات وقدرتها على تطوير مزايا تنافسية تساهم في تحسين خدماتها وزيادة قدرتها على التميز في السوق الصحي، مع تقديم توصيات استراتيجية لتحسين الأداء الوظيفي وتعزيز تنافسية هذه المستشفيات.

٢. الدراسات السابقة:

أ. الدراسات التي تتعلق بالمتغير المستقل (الأداء الوظيفي):

تعدّ دراسة (Alam et al., 2022) "تأثير تبادل المعرفة، وتنفيذ استراتيجية الميزة التنافسية على أداء الموظف" من الدراسات المهمة التي تناولت تأثير تبادل المعرفة بين الموظفين في مؤسسة ساري الخيرية على الأداء الوظيفي، مشيرة إلى أن مشاركة الخبرات والمعرفة تؤدي إلى تحسين الأداء الوظيفي وتعزيز الابتكار وحل المشكلات. كما توصلت الدراسة إلى أن الميزة التنافسية للمؤسسة تلعب دوراً في تحفيز الموظفين لتطوير أدائهم بما يساهم في تحسين القدرة التنافسية للمؤسسة. وتوصي الدراسة بضرورة إجراء المزيد من الدراسات لفهم العوامل المؤثرة في العلاقة بين الأداء الوظيفي والميزة التنافسية في المؤسسات المختلفة.

أما في دراسة الظفيري (2023) بعنوان "مقارنة الأداء الوظيفي للعاملين في القطاعين الحكومي والخاص في الكويت"، فقد تم مقارنة الأداء الوظيفي بين العاملين في القطاعين الحكومي والخاص. أظهرت الدراسة أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين العاملين في القطاعين في مؤشرات الأداء الوظيفي مثل الإنتاجية، جودة العمل، والانضباط الوظيفي. هذه النتائج تشير إلى أن الأداء الوظيفي في كلا القطاعين قد يتأثر بعوامل مختلفة، ما يتطلب مزيد من البحث لفهم الاختلافات في البيئة الوظيفية بين القطاعين.

وفي دراسة أبو العوف (2023) بعنوان "دور المرونة الاستراتيجية في تعزيز الأداء الوظيفي في المستشفيات الفلسطينية"، تم التركيز على أهمية المرونة الاستراتيجية في تحسين الأداء الوظيفي في المستشفيات الفلسطينية. أظهرت الدراسة أن المستشفيات التي تتمتع بمستوى عالٍ من المرونة الاستراتيجية قد حققت أداءً وظيفياً مرتفعاً، مع تفاوت في تأثير المرونة الاستراتيجية بين الذكور والإناث. وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز المهارات المرتبطة بالمرونة الاستراتيجية لتعزيز الأداء الوظيفي في المؤسسات الصحية.

من جانب آخر، جاءت دراسة أنساعد وقسول (2023) بعنوان "أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي لموظفي المستشفى في ظل جائحة كورونا" لتسلط الضوء على تأثير ضغوط العمل الناتجة عن جائحة كوفيد-19 على الأداء الوظيفي. أظهرت الدراسة وجود تأثير ذو دلالة إحصائية بين ضغوط العمل وأداء العاملين في المستشفيات، خاصة فيما يتعلق بالعبء الوظيفي، غموض الدور، وصراع الدور. هذه النتائج تعكس الحاجة إلى استراتيجيات إدارة ضغوط العمل لتحسين الأداء الوظيفي في ظل الظروف الاستثنائية.

أما دراسة الزهراني ومجلد (2024) حول "أثر التحول الرقمي على الأداء الوظيفي"، فقد تناولت تأثير التحول الرقمي في المستشفيات التخصصية في جدة، مشيرة إلى أن التحول الرقمي يسهم بشكل كبير في تحسين الأداء

الوظيفي للموظفين. وقد أظهرت الدراسة أن الفئات العمرية والشهادات العلمية تؤثر في استجابة الموظفين لتحول الرقمي، مما يعزز أهمية تكامل التحول الرقمي في المؤسسات الصحية لتحقيق تحسينات كبيرة في الأداء الوظيفي وجودة الخدمات المقدمة.

ب. الدراسات التي تتعلق بالمتغير التابع (الميزة التنافسية):

دراسة عبدالكريم وحמיד (2017) بعنوان "أثر تدريب الموارد البشرية في تحقيق الميزة التنافسية" تسلط الضوء على أهمية التدريب كأداة أساسية لتعزيز الكفاءة الوظيفية في قطاع الفنادق، الذي يعد جزءًا حيويًا من القطاع السياحي. ركزت الدراسة على العلاقة بين التدريب والميزة التنافسية، مشيرة إلى أن إدارات الفنادق تبذل جهودًا كبيرة في عملية تحديد الاحتياجات التدريبية، حيث يتم تحديد الأفراد الذين يعانون من نقص في الأداء لتطوير مهاراتهم وتحسين كفاءاتهم. وقد أظهرت الدراسة أن التدريب له تأثير إيجابي في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنظمة، مما يعزز الميزة التنافسية للفنادق. كما أوصت الدراسة بضرورة تحسين برامج التدريب وتصميمها بناءً على الاحتياجات الفعلية للموظفين، بالإضافة إلى ضرورة تقييم البرامج التدريبية بشكل مستمر.

وفي سياق مماثل، تناولت دراسة سيف ومقبل (2022) أثر تنمية الموارد البشرية في تحقيق الميزة التنافسية" دور مكونات تنمية الموارد البشرية مثل التدريب، التحفيز، القيادة، والسلامة المهنية في تعزيز الميزة التنافسية داخل الجامعات الخاصة في مدينة تعز. أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية بين هذه المتغيرات وتحقيق الميزة التنافسية، حيث كانت القيادة هي العامل الأكثر تأثيرًا، تليها التدريب، ثم التحفيز، وأخيرًا السلامة المهنية. وأوصت الدراسة بضرورة تحسين بيئة العمل وتعزيز التدريب المستمر، بالإضافة إلى جذب الموظفين ذوي الشخصيات الإيجابية لتعزيز ارتباطهم بالعمل وتحقيق التميز المؤسسي.

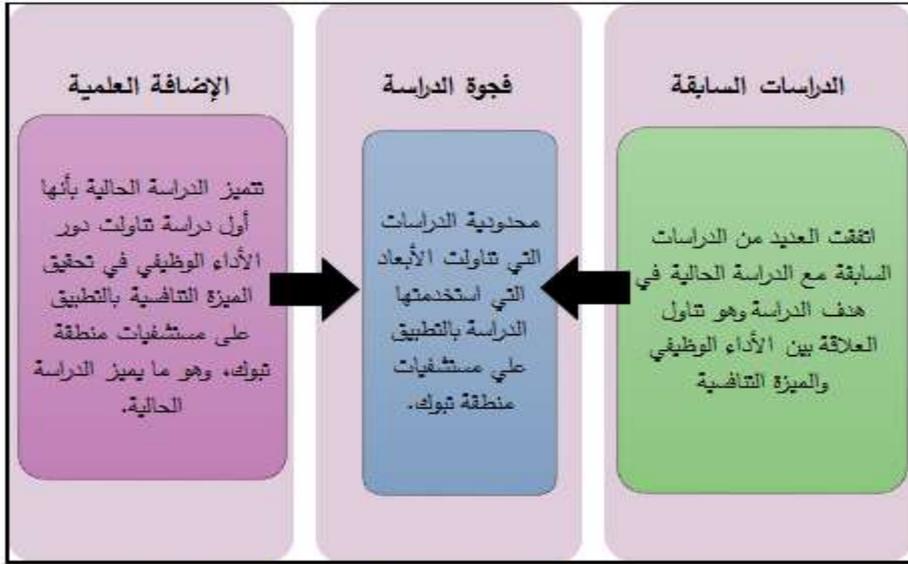
أما دراسة لغصيم والزرغبي" (2022) أثر التوجه الاستراتيجي في تحقيق الميزة التنافسية"، فقد تناولت تأثير التوجه الاستراتيجي على الميزة التنافسية في الجامعات السعودية. أظهرت الدراسة أن التوجه الاستراتيجي، وخاصة الأبعاد الاستباقية والمستقبلية، كان له تأثير كبير على الميزة التنافسية، في حين كان للإبداع في استراتيجيات الريادة دور وسطي في تعزيز هذه الميزة. وأوصت الدراسة بضرورة تحسين الأداء الإداري والقيادي في الجامعات وتعزيز مفاهيم التخطيط الاستراتيجي لضمان النجاح والتكيف مع البيئة التنافسية المتغيرة.

وفيما يتعلق بالشركات الصغيرة والمتوسطة في دراسة Farida and Setiawan (2022) بعنوان "استراتيجيات الأعمال والميزة التنافسية: دور الأداء والابتكار"، تم تحليل العلاقة بين استراتيجيات الأعمال والميزة التنافسية، حيث أظهرت النتائج أن استراتيجيات العمل ساهمت في تحسين قدرة الشركات على التكيف مع التغيرات الصناعية، وبالتالي تحسين أدائها التنافسي. كما بينت الدراسة أن الأداء الجيد والابتكار يساعدان الشركات على التفوق في السوق من خلال تقديم منتجات أو خدمات متميزة. وأوصت الدراسة بضرورة إجراء دراسات مستقبلية لتحليل أساليب تحسين الأداء الوظيفي بشكل أكبر لتعزيز الميزة التنافسية.

وفي دراسة الحداد وزيد (2024) بعنوان "دور التوجه الاستراتيجي في تحقيق الميزة التنافسية في الجامعات الأهلية اليمنية"، تم التركيز على دور التوجه الاستراتيجي بأبعاده المختلفة في تعزيز الميزة التنافسية في الجامعات اليمنية. أظهرت النتائج وجود تأثير إيجابي للتوجه الاستراتيجي على الميزة التنافسية، حيث كانت الجامعات التي تطبق التوجهات الريادية والتوجهات المرتبطة بالتكنولوجيا والسوق قد حققت مستويات أعلى من التميز والجودة. أوصت الدراسة بضرورة تعزيز الثقافة

الاستراتيجية في الجامعات اليمنية لضمان قدرتها على التكيف مع التحديات الداخلية والخارجية.

ت. الفجوة البحثية والإضافة العلمية:



الشكل رقم (١) فجوة البحث والإضافة العلمية للدراسة الحالية.
المصدر: من إعداد الباحث.

٣. مشكلة الدراسة:

تتمثل مشكلة الدراسة في تساؤل أساسي حول كيف يؤثر الأداء الوظيفي في تحقيق الميزة التنافسية للمستشفيات في منطقة تبوك؟ في ظل التحديات المتزايدة التي تواجهها المؤسسات الصحية في البيئة التنافسية الحالية، يتعين على المستشفيات أن تكون قادرة على تحقيق مستوى عالٍ من الأداء الوظيفي لتحسين خدماتها الطبية وتقديم رعاية صحية متميزة. هذا يتطلب من المستشفيات تحسين مهارات وكفاءات موظفيها، وتطوير قدراتهم على تقديم خدمات صحية بكفاءة وفعالية، وهو ما ينعكس بدوره على قدرة المستشفى على المنافسة في السوق وتحقيق ميزة تنافسية مستدامة.

ومع تقدم قطاع الرعاية الصحية وتزايد عدد المستشفيات والمراكز الصحية في منطقة تبوك، تصبح القدرة على تقديم خدمات متميزة في بيئة عمل تتسم بالتحديات والتغيرات المستمرة أمراً بالغ الأهمية. يشير ذلك إلى أن الأداء الوظيفي للموظفين في المستشفيات - سواء كان يتعلق بالمهارات الطبية أو بالمهارات الإدارية - قد يلعب دوراً كبيراً في تحديد قدرة المستشفى على التميز عن منافسيها في تقديم خدمات صحية متفوقة، وبالتالي تحقيق ميزة تنافسية تمكنها من الصمود والنمو في السوق.

٤. أهمية الدراسة:

تتمثل أهمية الدراسة في الأهمية العلمية والأهمية العملية كما يلي:

١. الأهمية العلمية:

تتمثل الأهمية العلمية لهذه الدراسة في إثراء الأدبيات المتعلقة بالعلاقة بين الأداء الوظيفي و الميزة التنافسية في قطاع الرعاية الصحية، خاصة في المستشفيات. تساهم الدراسة في تقديم نموذج تطبيقي من منطقة تبوك يمكن أن يكون مرجعاً للدراسات المستقبلية التي تتناول تأثير الأداء الوظيفي على مختلف جوانب العمل في المستشفيات. كما تتيح الدراسة فرصة لتوسيع الفهم الأكاديمي حول العوامل التي تؤثر على الأداء الوظيفي للمستشفيات وكيفية ترجمة هذا الأداء إلى ميزة تنافسية مستدامة. بالإضافة إلى ذلك، يمكن أن تسهم نتائج الدراسة في تطوير أساليب البحث المتعلقة بتقييم الأداء الوظيفي في القطاعات الصحية، بما يتناسب مع المتغيرات المحلية والإقليمية التي تختلف من منطقة إلى أخرى.

٢. الأهمية العملية:

على المستوى العملي، تكمن أهمية هذه الدراسة في تقديم إرشادات عملية للمستشفيات في منطقة تبوك حول كيفية تحسين الأداء الوظيفي للعاملين بها، مما ينعكس بشكل مباشر على تحقيق الميزة التنافسية. تساعد الدراسة في تسليط الضوء على العوامل التي يمكن للمستشفيات العمل على تحسينها، مثل التدريب المستمر، التحفيز، وتطوير المهارات، لتقديم خدمات صحية أفضل وأكثر كفاءة. كما تقدم الدراسة توصيات للمستشفيات لتحسين بيئة العمل ورفع مستوى رضا الموظفين، وهو ما يساهم في

تعزيز القدرة التنافسية للمستشفيات في سوق العمل الصحي. علاوة على ذلك، يمكن للمستشفيات الاستفادة من نتائج الدراسة في صياغة استراتيجيات لإدارة الأداء بشكل أفضل، مما يسهم في تعزيز استدامة وتفوق هذه المستشفيات في تقديم الرعاية الصحية على المدى الطويل.

٥. أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة الحالية إلى الآتي:

- تحديد أثر الأداء الوظيفي في تحقيق الميزة التنافسية في مستشفيات منطقة تبوك.
- التوصل إلى مجموعة من النتائج وتقديم بعض التوصيات التي يمكن أن تساهم في تحقيق الميزة التنافسية في مستشفيات منطقة تبوك.

٦. فروض الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة، تم صياغة فرضية رئيسية واحدة وتتمثل في:
توجد علاقة إحصائية ذات دلالة إحصائية بين الأداء الوظيفي وتحقيق الميزة التنافسية بمستشفيات منطقة تبوك بالمملكة. وينبثق من الفرضية الرئيسية الثانية عدة فرضيات فرعية وتتمثل في:

- توجد علاقة إحصائية ذات دلالة إحصائية بين الأداء الوظيفي (الكفاءة) وتحقيق الميزة التنافسية بمستشفيات منطقة تبوك بالمملكة.
- توجد علاقة إحصائية ذات دلالة إحصائية بين الأداء الوظيفي (الجودة) وتحقيق الميزة التنافسية بمستشفيات منطقة تبوك بالمملكة.
- توجد علاقة إحصائية ذات دلالة إحصائية بين الأداء الوظيفي (السرعة) وتحقيق الميزة التنافسية بمستشفيات منطقة تبوك بالمملكة.
- توجد علاقة إحصائية ذات دلالة إحصائية بين الأداء الوظيفي (الدقة) وتحقيق الميزة التنافسية بمستشفيات منطقة تبوك بالمملكة.

تاسعاً: منهج الدراسة:

اتبعت الدراسة الأسلوب الوصفي التحليلي؛ حيث سيقوم الباحث بجمع الأجوبة عن الأسئلة التي قد وضعها وسيقوم الباحث بتطبيق دراسته ليتأكد من صحتها؛ وسوف تعتمد أساليب البحث على البيانات الكمية. وتم أخذ عينة الدراسة من مجتمعها بالطريقة العشوائية البسيطة وتمثلت في ٣٧٠ مفردة.

٧. الإطار النظري لمتغيرات الدراسة:

أ. مفهوم الأداء الوظيفي:

عرفته (اعريدة، ٢٠٢٤) بأنه مجموعة الأهداف التي تسعى المؤسسة إلى تحقيقها من خلال بعض الأفراد العاملين بها نتيجة التفاعل بين قدرات الفرد ودافعيته نحو العمل. وعرفه كلا من الطيب والقوصي (٢٠٢٣) بأنه هو مستوى تحقيق الموظف للأهداف والمهام المحددة له في خطة عمله، ويعكس قدرته على استخدام مهاراته، وخبراته ومعرفته بكفاءة وفعالية. يمكن قياس الأداء الوظيفي من خلال مؤشرات مثل نوعية الأداء، حجم الأداء، سرعة الإنجاز، وكفاءة الأداء.

ب. مفهوم الميزة التنافسية:

تشير الميزة التنافسية إلى قدرة المنظمة على صياغة وتنفيذ الاستراتيجيات التي تضعها في موقع متقدم مقارنة بالمنظمات الأخرى. يتحقق ذلك من خلال الاستغلال الأمثل للإمكانيات والموارد والمعرفة والكفاءات، مما يجعل المنظمة تتمتع بميزة تنافسية قوية. تعتبر القيم المتراكمة لدى المنظمة، وقدرتها على تحقيق أهداف العملاء، من العوامل الأساسية في تحقيق هذه الميزة. وتتجلى الميزة التنافسية في قدرة المنظمة على التكيف مع متطلبات السوق وتقديم حلول مبتكرة لتلبية احتياجات العملاء. ويظهر ذلك من خلال استثمار التقنيات الحديثة لتحقيق النمو والتطور، مما يساهم في تحقيق الأهداف المنشودة. تعد الميزة التنافسية مكونة من مجموعة من العوامل التي تساهم في استقرار المنظمة في السوق، وتتضمن مشاركة الفاعلية في المجالات الاقتصادية، وتعزيز الأرباح من خلال استخدام الموارد المتاحة بفعالية (لغصيم والذغبي، ٢٠٢٠).

٨. الدراسة الميدانية:

أ. التحليل الوصفي لأبعاد المتغير التابع الميزة التنافسية:

الجدول رقم (١) معاملات الاتساق الداخلي لعبارات ابعاد المتغير الوسيط: الأداء الوظيفي

م	العبارات	معامل الارتباط	المعنوية	الصدق
بُعد الكفاءة				
1	يتمتع الموظفون بالكفاءة اللازمة لإنجاز مهامهم بكفاءة عالية	.872**	٠.٠٠	يوجد صدق
2	يظهر الموظفون قدرات عالية في حل المشكلات التي تواجههم في العمل	.913**	٠.٠٠	يوجد صدق
3	يتمتع الموظفون بمهارات تقنية عالية تؤهلهم لتنفيذ المهام المطلوبة بكفاءة	.910**	٠.٠٠	يوجد صدق
٤	يتمتع الموظفون بالقدرة على العمل تحت ضغط دون التأثير على جودة الأداء	.914**	٠.٠٠	يوجد صدق
٥	يتمتع الموظفون بقدرة عالية على التعاون مع الفرق الأخرى لتحقيق الأهداف المشتركة	.888**	٠.٠٠	يوجد صدق
بُعد الجودة				
6	جودة الخدمات التي أقدمها تلي توقعات المرضى	.873**	٠.٠٠	يوجد صدق
7	أستخدم الأدوات والتقنيات الحديثة لضمان جودة الخدمة المقدمة	.883**	٠.٠٠	يوجد صدق
8	أعمل على تحسين مهاراتي ومعرفتي باستمرار لضمان تقديم خدمات بجودة عالية	.876**	٠.٠٠	يوجد صدق
9	أساهم في مبادرات تحسين الجودة داخل المستشفى	.872**	٠.٠٠	يوجد صدق
10	أعمل على تحقيق رضا المرضى من خلال تقديم خدمات صحية عالية الجودة	.885**	٠.٠٠	يوجد صدق
بُعد السرعة				
١١	أحرص على تقديم الخدمة بسرعة وفي الوقت المحدد	.893**	٠.٠٠	يوجد صدق
١٢	أتمكن من الاستجابة الفورية لاحتياجات المرضى	.890**	٠.٠٠	يوجد صدق
١٣	أستطيع إكمال المهام الطارئة بفعالية دون تأثير على المهام الأخرى	.906**	٠.٠٠	يوجد صدق
١٤	أتمكن من تنفيذ الإجراءات الروتينية بسرعة ودقة	.882**	٠.٠٠	يوجد صدق
١٥	أتحلى بالمرونة اللازمة للتكيف مع المواقف العاجلة بسرعة	.892**	٠.٠٠	يوجد صدق
بُعد الدقة				
١٦	أتحري الدقة في جميع المهام التي أقوم بها	.900**	٠.٠٠	يوجد صدق
١٧	أعمل بدقة تامة لضمان رضا المرضى	.918**	٠.٠٠	يوجد صدق
١٨	أحرص على تنفيذ الإجراءات الطبية بدقة وفقاً للبروتوكولات المعتمدة	.919**	٠.٠٠	يوجد صدق
١٩	أستخدم الأدوات والمعدات بشكل دقيق لضمان السلامة والجودة	.917**	٠.٠٠	يوجد صدق
٢٠	ألتزم بالمعايير المهنية المطلوبة في عملي	.903**	٠.٠٠	يوجد صدق
** تشير إلى معنوية معامل الارتباط عند مستوى معنوية 0.01				

أكدت نتائج الجدول السابق على:

- صلاحية جميع العبارات الخاصة بأبعاد المتغير الوسيط الأداء الوظيفي حيث أكدت على ذلك قيم معاملات الارتباط والتي تراوحت بين (0.872 : 0.9179) وقد جاءت جميعها معنوية عند مستوي 0.01 وهذا يدل على ان جميع العبارات صالحة لقياس ابعاد المتغير الوسيط الأداء الوظيفي بمعنى أن هذه القائمة صادقة فيما صممت من أجل قياسه.

ب. نتائج اختبار فروض الدراسة:

الفرض الرئيسي:

- يوجد تأثير معنوي ذات دلالة إحصائية لأساليب التدريب على بُعد تحقيق الميزة التنافسية (سرعة تقييم الخدمات) بمستشفيات منطقة تبوك، ولدراسة هذا الفرض تم عمل تحليل الانحدار البسيط وكانت النتائج كالتالي:

الجدول رقم (٢) تحليل الانحدار البسيط لأساليب التدريب على بُعد سرعة تقييم الخدمات.

معامل التحديد R^2	F-test		T-test		الخطأ المعياري S.E.	المعاملات المقدرة β_i	المتغيرات
	Sig.	القيمة	Sig.	القيمة			
.267	.000	137.503	.000	8.213	.215	1.765	الثابت
			.000	11.726	.050	.589	أساليب التدريب

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

- نلاحظ ان مستوى المعنوية للمتغير اساليب التدريب اقل من (٠.٠١) وهذا يدل على ان هذا المتغير معنوي وله تأثير ذو دلالة احصائية على بُعد سرعة تقييم الخدمات، كما أكدت إحصاءات اختبار (F-test) لاختبار معنوية جودة توفيق نموذج الانحدار ككل والتي جاءت دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٠.٠١) أن النموذج الخاص بالتقدير معنوي وذو جودة عالية.
- بناءً على النتائج السابقة نقبل الفرض اي انه يوجد تأثير معنوي ذات دلالة إحصائية لأساليب التدريب على بُعد سرعة تقييم الخدمات بمستشفيات منطقة تبوك.

❖ الفرض الرئيسي الثاني:

يوجد تأثير معنوي ذات دلالة إحصائية للأداء الوظيفي على تحقيق الميزة التنافسية بمستشفيات منطقة تبوك ، ويتفرع من هذا الفرض الفروض الفرعية التالية.

- الفرض الفرعي الاول: يوجد تأثير معنوي ذات دلالة إحصائية للأداء الوظيفي على بُعد تحقيق الميزة التنافسية (تحسين الجودة) بمستشفيات منطقة تبوك.
 - الفرض الفرعي الثاني: وجد تأثير معنوي ذات دلالة إحصائية للأداء الوظيفي على بُعد تحقيق الميزة التنافسية (سرعة تقييم الخدمات) بمستشفيات منطقة تبوك.
- قبل البدء في تحليل الفروض لابد من تحليل الارتباط بين متغيرات الدراسة باستخدام معامل ارتباط بيرسون كما يلي:
- الجدول رقم (٣) نتائج مصفوفة الارتباط بين المتغير الوسيط الاداء الوظيفي والمتغير التابع الميزة التنافسية (بأبعادها المختلفة).

العلاقة بين المتغيرات	الاداء الوظيفي	الميزة التنافسية	تحسين الجودة	سرعة تقييم الخدمات
الاداء الوظيفي	1			

	380			
الميزة التنافسية	.738**	1		
	.000	-----		
	380	380		
تحسين الجودة	.663**	.940**	1	
	.000	.000	-----	
	380	380	380	
سرعة تقييم الخدمات	.723**	.937**	.761**	1
	.000	.000	.000	-----
	380	380	380	380

- نلاحظ من الجدول ان هناك علاقة طردية بين المتغير الوسيط الاداء الوظيفي مع الميزة التنافسية (بأبعادها المختلفة)، وعلاقة الارتباط بينهما معنوية وذات دلالة احصائية.

□ الفرض الفرعي الأول:

- يوجد تأثير معنوي ذات دلالة إحصائية للأداء الوظيفي على بُعد تحقيق الميزة التنافسية (تحسين الجودة) بمستشفيات منطقة تبوك.

الجدول رقم (٤) تحليل الانحدار البسيط للأداء الوظيفي على تحسين الجودة.

معامل التحديد R ²	F-test		T-test		الخطأ المعياري S.E.	المعطيات المقدرة β_i	المتغيرات
	Sig.	القيمة	Sig.	القيمة			
.440	.000	296.750	.019	2.350	.213	.500	الثابت
			.000	17.226	.048	.832	الاداء الوظيفي

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

- نلاحظ ان مستوى المعنوية للأداء الوظيفي اقل من (٠.٠١) وهذا يدل على ان هذا المتغير معنوي وله تأثير ذو دلالة احصائية على بُعد تحسين الجودة، كما أكدت إحصاءات اختبار (F-test) لاختبار معنوية جودة توفيق نموذج الانحدار ككل والتي جاءت دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٠.٠١) أن النموذج الخاص بالتقدير معنوي وذو جودة عالية.
- بناءً على النتائج السابقة نقبل الفرض أي انه يوجد تأثير معنوي ذات دلالة إحصائية للأداء الوظيفي على بُعد تحقيق الميزة التنافسية (تحسين الجودة) بمستشفيات منطقة تبوك.

□ الفرض الفرعي الثاني:

يوجد تأثير معنوي ذات دلالة إحصائية للأداء الوظيفي على بُعد تحقيق الميزة التنافسية (سرعة تقييم الخدمات) بمستشفيات منطقة تبوك.

الجدول رقم (٥) تحليل الانحدار البسيط للأداء الوظيفي على سرعة تقييم الخدمات.

معامل التحديد R^2	F-test		T-test		الخطأ المعياري S.E.	المعلمة المقدرة β_i	المتغيرات
	Sig.	القيمة	Sig.	القيمة			
.523	.000	414.883	.053	1.937	.192	.373	الثابت
		883	.000	20.369	.044	.890	الاداء الوظيفي

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

- نلاحظ ان مستوى المعنوية للأداء الوظيفي اقل من (٠.٠١) وهذا يدل على ان هذا المتغير معنوي وله تأثير ذو دلالة احصائية على بُعد سرعة تقييم الخدمات، كما أكدت إحصاءات اختبار (F-test) لاختبار معنوية جودة توفيق نموذج الانحدار ككل والتي جاءت دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٠.٠١) أن النموذج الخاص بالتقدير معنوي وذو جودة عالية.
- بناءً على النتائج السابقة نقبل الفرض أي انه يوجد تأثير معنوي ذات دلالة إحصائية للأداء الوظيفي على بُعد تحقيق الميزة التنافسية (سرعة تقييم الخدمات) بمستشفيات منطقة تبوك

خلاصة الدراسة:

- أظهرت نتائج الدراسة في بُعد الكفاءة أن الموظفين يمتلكون قدرة جيدة على إنجاز مهامهم، ولكن قدرتهم على العمل تحت الضغط كانت الأقل تقييماً. لذلك، يُوصى بتطوير برامج تدريبية موجهة لتحسين مهارات الموظفين في التعامل مع بيانات العمل المجهدة. يشمل ذلك التدريب على تقنيات إدارة

- الوقت، والقدرة على التكيف مع المواقف الطارئة، بالإضافة إلى استراتيجيات لتخفيف التوتر في بيئات العمل العالية الضغط. إن تحسين هذه المهارات سيساعد الموظفين على الحفاظ على جودة أدائهم أثناء الظروف المجهدّة وتحقيق مستويات أعلى من الكفاءة في مختلف المواقف.
- أظهرت نتائج الدراسة أن هناك حاجة لتحسين تلبية توقعات المرضى، حيث حصلت العبارة "جودة الخدمات التي أقدمها تلبي توقعات المرضى" على أدنى متوسط. لذلك، يُوصى بزيادة التركيز على تحسين التواصل مع المرضى وفهم احتياجاتهم وتوقعاتهم بشكل أفضل. ينبغي تنظيم ورش عمل ودورات تدريبية للموظفين لتزويدهم بالمهارات اللازمة لتحسين جودة التفاعل مع المرضى وتقديم خدمات تتماشى مع توقعاتهم. بالإضافة إلى ذلك، يُفضل إنشاء آليات للمتابعة المستمرة لرضا المرضى بهدف تعديل وتحسين الخدمات المقدمة بما يتوافق مع احتياجاتهم.
 - أظهرت الدراسة أن هناك حاجة لتحسين الكفاءة في تقديم هذه الخدمات بشكل عام. رغم أن المرونة في التكيف مع المواقف العاجلة كانت جيدة، إلا أن الكفاءة في تقديم الخدمات الطبية بفعالية ما زالت بحاجة للتحسين. يُوصى بتبني تكنولوجيا حديثة وأنظمة إدارة متطورة داخل المستشفيات لتسريع سير العمل وتقليل الوقت المستغرق في إجراءات تقديم الخدمات. كما ينبغي تطوير وتحديث الآليات الإدارية لضمان تنسيق أفضل بين الأقسام الطبية وتقليل الفترات الزمنية التي قد تؤثر سلبًا على سرعة تقديم الخدمة.
 - أظهرت نتائج الدراسة في بُعد الدقة أن هناك حاجة لتحسين تطبيق البروتوكولات الطبية، حيث كانت العبارة "أحرص على تنفيذ الإجراءات الطبية بدقة وفقًا للبروتوكولات المعتمدة" هي الأقل تقييمًا. بناءً على ذلك، يُوصى بزيادة التركيز على تدريب الموظفين على البروتوكولات الطبية المعتمدة في المستشفيات. يجب أن تشمل البرامج التدريبية شروحات تفصيلية للبروتوكولات والإجراءات الطبية، بالإضافة إلى تنظيم ورش عمل

- ومراجعات دورية للتأكد من التزام جميع الموظفين بتطبيق الإجراءات بدقة وفعالية، مما يساهم في تحسين دقة وجودة الرعاية الطبية المقدمة.
- تعزيز التحفيز الوظيفي والرضا الوظيفي؛ نظرًا لأهمية التعاون والكفاءة في العمل بين الموظفين، يُوصى بتحسين بيئة العمل من خلال تعزيز التحفيز الوظيفي ورفع مستوى الرضا الوظيفي بين الموظفين. يمكن تحقيق ذلك من خلال توفير برامج تحفيزية مرتبطة بالأداء، وإعطاء الموظفين فرصًا للتطوير المهني والتعلم المستمر. كما ينبغي العمل على خلق بيئة عمل تشجع على التعاون بين الفرق المختلفة، مما يساعد على تحقيق الأهداف المشتركة ويعزز من رغبتهم في تقديم أفضل أداء لهم. إن تحسين التحفيز الوظيفي من شأنه أن يساهم في زيادة كفاءة الموظفين وتحسين أداء المستشفيات بشكل عام.
 - أظهرت نتائج الدراسة أن الموظفين يتسمون بالمرونة في التعامل مع الحالات العاجلة، ولكن تقديم الخدمات الطبية بسرعة وكفاءة في جميع الحالات ما زال يحتاج إلى تحسين. لذلك، يُوصى بتعزيز خطط الطوارئ داخل المستشفيات وتدريب الموظفين على التعامل السريع مع الحالات العاجلة. ينبغي تحسين التنسيق بين الفرق الطبية المختلفة بحيث يمكن تقديم الرعاية الطبية بشكل أسرع وأعلى مستوى من الكفاءة. يساعد ذلك في تقديم خدمة طبية ممتازة ويعزز قدرة المستشفيات على التعامل مع الحالات الطارئة بفعالية عالية.

المراجع

المراجع العربية:

١. ابو العوف، رزان عطية محمد. ٢٠٢٣. دور المرونة الاستراتيجية في تعزيز الأداء الوظيفي في المستشفيات الفلسطينية. *المجلة الإفريقية للدراسات المتقدمة في العلوم الإنسانية والاجتماعية (AJASHSS)*، 181-161 pp.
٢. اعريدة، آمال محمد بشير. ٢٠٢٤. ضغوط العمل وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى موظفي الإدارة العامة بجامعة سبها. المؤتمر الدولي النفسي التربوي، ١، pp.828-804.
٣. أنساعد، رضوان؛ قسول، إيمان. (٢٠٢٣). أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي لموظفي المستشفى في ظل جائحة كورونا. *مجلة تنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة*، ٤(١)، pp.96-113.
٤. الرقيب، طارق جابر راشد فالح. (٢٠٢١). دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين أداء العاملين في المستشفيات العامة الكويتية. *المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية بجامعة مدينة السادات*، ١١(٢)، ١-٣٥.
٥. الزهراني، عمر؛ مجلد، أسامة. ٢٠٢٤. أثر التحول الرقمي على الأداء الوظيفي: دراسة ميدانية على موظفي المستشفيات التخصصية بجده. *المجلة العربية للإدارة*، pp.1-20.
٦. سيف، سامية غالب؛ مقبل، ريشري عبده مقبل. ٢٠٢٢. أثر تنمية الموارد البشرية في تحقيق الميزة التنافسية دراسة ميدانية على الجامعات الخاصة بمدينة تعز. *مجلة العلوم التربوية والدراسات الإنسانية*، (٢٧)، pp.360-400.
٧. الطيب، ياسر محمد؛ القوصي، منة الله أسامة. ٢٠٢٣. أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية الإلكترونية على الأداء الوظيفي في قطاع المستشفيات الخاصة: دراسة مقارنة بين جمهورية مصر العربية والمملكة العربية السعودية. *المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية*، ٤(٣)، pp.1196-1233.

٨. الظفيري، مبارك عبد الهادي مجيد. ٢٠٢٣. مقارنة الأداء الوظيفي للعاملين في القطاعين الحكومي والخاص في الكويت. المجلة التربوية، جامعة القاهرة. المجلد ٣١، العدد ٤ - الرقم المسلسل للعدد ٣، جزء ٣، أكتوبر ٢٠٢٣، الصفحة 325-359.
٩. عبد الكريم، اكرم عبد الرحمن؛ حميد، احمد مجيد. ٢٠١٧. أثر تدريب الموارد البشرية في تحقيق الميزة التنافسية دراسة ميدانية في عينة من فنادق الدرجة الممتازة. *Journal of Baghdad College of Economic sciences* University، (٥٣).
١٠. علي سيف سعود اليعربي، ٢٠٢١. أثر إدارة المعرفة على الأداء في العمل ومدى تحقيق الميزة التنافسية-المديرية العامة للتربية والتعليم بمحافظة شمال الشرقية بسلطنة عمان نموذجاً- *مجلة العلوم الاقتصادية و الإدارية و القانونية*، ٥ (٣)، pp.124-98.
١١. لغصيم، سعود عبدالله؛ الزعبي، خالد يوسف. ٢٠٢٠. أثر التوجه الاستراتيجي في تحقيق الميزة التنافسية، الدور الوسيط لاستراتيجيات الريادة (دراسة ميدانية لجامعات المنطقة الشرقية في المملكة العربية السعودية). *مجلة البحوث التجارية*، ٤٢ (٢)، pp.203-247.
١٢. الحداء، فؤاد أحمد أحمد؛ زيد، جمال درهم أحمد. ٢٠٢٤. دور التوجه الاستراتيجي في تحقيق الميزة التنافسية: دراسة ميدانية في الجامعات الأهلية اليمنية. *مجلة جامعة صنعاء للعلوم الإنسانية*، ٢ (١)، pp.731-758.

المراجع الأجنبية:

13. Alam, S., Asdar, M., Kadir, N., and Awaluddin, P. S. (2022). The Effect of Knowledge Sharing, Competitive Advantage Strategy Implementation on Employee Performance. *Advances in Economics, Business and Management Research*, 205, 104-111.
14. Farida, I. and Setiawan, D., 2022. Business strategies and competitive advantage: the role of performance and innovation. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 8(3), p.163.