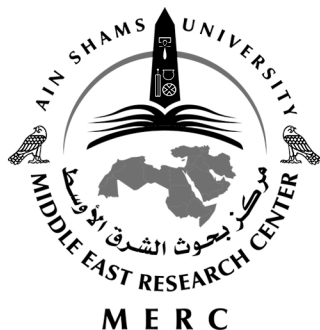




مجلة بحوث الشرق الأوسط

مجلة علمية مُحْكَمَة (مُعتمدة) شهرياً

العدد السابع والتسعون
(مارس 2024)

السنة الخمسون
تأسست عام 1974

الترقيم الدولي: (2536-9504)
الترقيم على الإنترنت: (2735-5233)



يصدرها
مركز بحوث
الشرق الأوسط



الآراء الواردة داخل المجلة تعبر عن وجهة نظر أصحابها وليست مسئولية مركز بحوث الشرق الأوسط والدراسات المستقبلية

رقم الإيداع بدار الكتب والوثائق القومية : ٢٤٣٣٠ / ٢٠١٦

الترقيم الدولي: (Issn :2536 - 9504)

الترقيم على الإنترنت: (Online Issn :2735 - 5233)



مجلة بحوث الشرق الأوسط

مجلة علمية مُحكَّمة متخصصة في شؤون الشرق الأوسط

مجلة مُعتمدة من بنك المعرفة المصري



موقع المجلة على بنك المعرفة المصري

www.mercj.journals.ekb.eg

- معتمدة من الكشاف العربي للاستشهادات المرجعية (ARCI). المتوافقة مع قاعدة بيانات كلاريفيت Clarivate الفرنسية.
- معتمدة من مؤسسة أرسيف (ARCIf) للاستشهادات المرجعية للمجلات العلمية العربية ومعامل التأثير المتوافقة مع المعايير العالمية.
- تنشر الأعداد تبعاً على موقع دار المنظومة.



العدد السابع والتسعون - مارس 2024

تصدر شهرياً

السنة التاسعة والأربعون - تأسست عام 1974



مجلة بحوث الشرق الأوسط
(مجلة معتمدة) دورية علمية محكمة
(اثنا عشر عددًا سنويًا)
يصدرها مركز بحوث الشرق الأوسط
والدراسات المستقبلية - جامعة عين شمس

رئيس مجلس الإدارة

أ.د. غادة فاروق

نائب رئيس الجامعة لشؤون خدمة المجتمع وتنمية البيئة

ورئيس مجلس إدارة المركز

رئيس التحرير د. حاتم العبد

مدير مركز بحوث الشرق الأوسط والدراسات المستقبلية

هيئة التحرير

أ.د. السيد عبد الخالق، وزير التعليم العالي الأسبق، مصر

أ.د. أحمد بهاء الدين خيرى، نائب وزير التعليم العالي الأسبق، مصر ؛

أ.د. محمد حسام لطفي، جامعة بني سويف، مصر ؛

أ.د. سعيد المصري، جامعة القاهرة، مصر ؛

أ.د. سوزان القليني، جامعة عين شمس، مصر ؛

أ.د. ماهر جميل أبوخوات، عميد كلية الحقوق، جامعة كفر الشيخ، مصر ؛

أ.د. أشرف مؤنس، جامعة عين شمس، مصر ؛

أ.د. حسام طنطاوي، عميد كلية الآثار، جامعة عين شمس، مصر ؛

أ.د. محمد إبراهيم الشافعي، وكيل كلية الحقوق، جامعة عين شمس، مصر ؛

أ.د. تامر عبد المنعم راضي، جامعة عين شمس، مصر ؛

أ.د. هاجر قلديش، جامعة قرطاج، تونس ؛

Prof. Petr MUZNY، جامعة جنيف، سويسرا ؛

Prof. Gabrielle KAUFMANN-KOHLER، جامعة جنيف، سويسرا ؛

Prof. Farah SAFI، جامعة كليرمون أوفيرني، فرنسا ؛

إشراف إداري

أ/ سونيا عبد الحكيم

أمين المركز

إشراف فني

د/ أمل حسن

رئيس وحدة التخطيط و المتابعة

سكرتارية التحرير

أ/ ناهد مبارز رئيس قسم النشر

أ/ راندا نوار قسم النشر

أ/ زينب أحمد قسم النشر

أ/ شيماء بكر قسم النشر

المحرر الفني

أ/ رشا عاطف رئيس وحدة الدعم الفني

تنفيذ الغلاف والتجهيز والإخراج الفني للمجلة

وحدة الدعم الفني

تدقيق ومراجعة لغوية

د. هند رافت عبد الفتاح

تصميم الغلاف أ/ أحمد محسن - مطبعة الجامعة

ترجمة المراسلات الخاصة بالمجلة إلى: د. حاتم العبد، رئيس التحرير merc.director@asu.edu.eg

• وسائل التواصل: البريد الإلكتروني للمجلة: technical supp.mercj2022@gmail.com

البريد الإلكتروني لوحدة النشر: merc.pub@asu.edu.eg

جامعة عين شمس - شارع الخليفة المأمون - العباسية - القاهرة، جمهورية مصر العربية، ص.ب: 11566

(وحدة النشر - وحدة الدعم الفني) موبايل / واتساب: 01555343797 (+2)

ترسل الأبحاث من خلال موقع المجلة على بنك المعرفة المصري: www.mercj.journals.ekb.eg

ولن يلتفت إلى الأبحاث المرسلة عن طريق آخر

الرؤية

السعي لتحقيق الريادة في النشر العلمي المتميز في المحتوى والمضمون والتأثير والمرجعية في مجالات منطقة الشرق الأوسط وأقطاره .

الرسالة

نشر البحوث العلمية الأصيلة والرصينة والمبتكرة في مجالات الشرق الأوسط وأقطاره في مجالات اختصاص المجلة وفق المعايير والقواعد المهنية العالمية المعمول بها في المجالات المُحكَّمة دوليًا.

الأهداف

- نشر البحوث العلمية الأصيلة والرصينة والمبتكرة .
- إتاحة المجال أمام العلماء والباحثين في مجالات اختصاص المجلة في التاريخ والجغرافيا والسياسة والاقتصاد والاجتماع والقانون وعلم النفس واللغة العربية وآدابها واللغة الانجليزية وآدابها ، على المستوى المحلى والإقليمي والعالمي لنشر بحوثهم وإنتاجهم العلمي .
- نشر أبحاث كبار الأساتذة وأبحاث الترقية للسادة الأساتذة المساعدين والسادة المدرسين بمختلف الجامعات المصرية والعربية والأجنبية .
- تشجيع ونشر مختلف البحوث المتعلقة بالدراسات المستقبلية والشرق الأوسط وأقطاره .
- الإسهام في تنمية مجتمع المعرفة في مجالات اختصاص المجلة من خلال نشر البحوث العلمية الرصينة والمتميزة .



مجلة بحوث الشرق الأوسط

- رئيس التحرير د. حاتم العبد

- الهيئة الاستشارية المصرية وفقاً للترتيب الهجائي:

- أ.د. إبراهيم عبد المنعم سلامة أبو العلا
- أ.د. أحمد الشربيني
- أ.د. أحمد رجب محمد علي رزق
- أ.د. السيد فليفل
- أ.د. إيمان محمد عبد المنعم عامر
- أ.د. أيمن فؤاد سيد
- أ.د. جمال شفيق أحمد عامر
- أ.د. حمدي عبد الرحمن
- أ.د. حنان كامل متولي
- أ.د. صالح حسن السلوت
- أ.د. عادل عبد الحافظ عثمان حمزة
- أ.د. عاصم الدسوقي
- أ.د. عبد الحميد شلبي
- أ.د. عفاف سيد صبره
- أ.د. عفيفي محمود إبراهيم
- أ.د. فتحى الشرقاوي
- أ.د. محمد الخزامي محمد عزيز
- أ.د. محمد السعيد أحمد
- ثواء / محمد عبد المقصود
- أ.د. محمد مؤنس عوض
- أ.د. مدحت محمد محمود أبو النصر
- أ.د. مصطفى محمد البغدادى
- أ.د. نبيل السيد الطوخي
- أ.د. نهى عثمان عبد اللطيف عزمي
- رئيس قسم التاريخ - كلية الآداب - جامعة الإسكندرية - مصر
- عميد كلية الآداب السابق - جامعة القاهرة - مصر
- عميد كلية الآثار - جامعة القاهرة - مصر
- عميد كلية الدراسات الأفريقية العليا الأسبق - جامعة القاهرة - مصر
- أستاذ التاريخ الحديث والمعاصر - كلية الآداب - جامعة القاهرة - مصر
- رئيس الجمعية المصرية للدراسات التاريخية - مصر
- كلية الدراسات العليا للطفولة - جامعة عين شمس - مصر
- عميد كلية الحقوق الأسبق - جامعة عين شمس - مصر
- (قائم بعمل) عميد كلية الآداب - جامعة عين شمس - مصر
- أستاذ التاريخ والحضارة - كلية اللغة العربية - فرع الزقازيق
- جامعة الأزهر - مصر
- عضو اللجنة العلمية الدائمة لترقية الأساتذة
- كلية الآداب - جامعة المنيا،
- ومقرر لجنة الترقيات بالمجلس الأعلى للجامعات - مصر
- عميد كلية الآداب الأسبق - جامعة حلوان - مصر
- كلية اللغة العربية بالمنصورة - جامعة الأزهر - مصر
- كلية الدراسات الإنسانية بنات بالقاهرة - جامعة الأزهر - مصر
- كلية الآداب - جامعة بنها - مصر
- نائب رئيس جامعة عين شمس الأسبق - مصر
- عميد كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية - جامعة الجلالة - مصر
- كلية التربية - جامعة عين شمس - مصر
- رئيس مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار بمجلس الوزراء - مصر
- كلية الآداب - جامعة عين شمس - مصر
- كلية الخدمة الاجتماعية - جامعة حلوان
- قطاع الخدمة الاجتماعية بالمجلس الأعلى للجامعات ورئيس لجنة ترقية الأساتذة
- كلية التربية - جامعة عين شمس - مصر
- رئيس قسم التاريخ - كلية الآداب - جامعة المنيا - مصر
- كلية السياحة والفنادق - جامعة مدينة السادات - مصر

افتتاحية العدد 97

يسر مركز بحوث الشرق الأوسط والدراسات المستقبلية صدور العدد (97 - مارس 2024) من مجلة المركز « مجلة بحوث الشرق الأوسط ». هذه المجلة العريقة التي مر على صدورها حوالي 50 عامًا في خدمة البحث العلمي، ويصدر هذا العدد وهو يحمل بين دافتيه عدة دراسات متخصصة: (دراسات قانونية، دراسات تاريخية، دراسات اجتماعية، دراسات علم نفس، دراسات إدارة أعمال ، دراسات اللغة العربية ، دراسات إعلامية، دراسات فنية، دراسات لغوية) ويعد البحث العلمي **Scientific Research** حجر الزاوية والركيزة الأساسية في الارتقاء بالمجتمعات لكي تكون في مصاف الدول المتقدمة.

ولذا تُعتبر الجامعات أن البحث العلمي من أهم أولوياتها لكي تقود مسيرة التطوير والتحديث عن طريق البحث العلمي في المجالات كافة.

ولذا تهدف مجلة بحوث الشرق الأوسط إلى نشر البحوث العلمية الرصينة والمبتكرة في مختلف مجالات الآداب والعلوم الإنسانية واللغات التي تخدم المعرفة الإنسانية. والمجلة تطبق معايير النشر العلمي المعتمدة من بنك المعرفة المصري وأكاديمية البحث العلمي، مما جعل الباحثين يتسابقون من كافة الجامعات المصرية ومن الجامعات العربية للنشر في المجلة.

وتحرص المجلة على انتقاء الأبحاث العلمية الجادة والرصينة والمبتكرة للنشر في المجلة كإضافة للمكتبة العلمية وتكون دائمًا في مقدمة المجالات العلمية المماثلة. ولذا نعد بالاستمرارية من أجل مزيد من الإبداع والتميز العلمي.

والله من وراء القصد

رئيس التحرير

د. حاتم العبد

- الهيئة الاستشارية العربية والدولية وفقاً للترتيب الهجائي:

- أ.د. إبراهيم خليل العلاف جامعة الموصل - العراق
- أ.د. إبراهيم محمد بن حمد المزني كلية العلوم الاجتماعية - جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية - السعودية
- أ.د. أحمد الحسو جامعة مؤتة - الأردن
- أ.د. أحمد عمر الزيلعي مركز الحسو للدراسات الكمية والتراثية - إنجلترا
- أ.د. عبد الله حميد العتابي جامعة الملك سعود - السعودية
- أ.د. عبد الله سعيد الغامدي الأمين العام لجمعية التاريخ والأثار التاريخية
- أ.د. فيصل عبد الله الكندري كلية التربية للبنات - جامعة بغداد - العراق
- أ.د. مجدي فارح جامعة أم القرى - السعودية
- أ.د. محمد بهجت قببسي عضو مجلس كلية التاريخ، ومركز تحقيق التراث بمعهد المخطوطات
- أ.د. محمود صالح الكروي جامعة الكويت - الكويت
- أ.د. محمد بهجت قببسي رئيس قسم الماجستير والدراسات العليا - جامعة تونس ١ - تونس
- أ.د. محمود صالح الكروي جامعة حلب - سوريا
- أ.د. محمود صالح الكروي كلية العلوم السياسية - جامعة بغداد - العراق

- *Prof. Dr. Albrecht Fuess* Center for near and Middle Eastem Studies, University of Marburg, Germany
- *Prof. Dr. Andrew J. Smyth* Southern Connecticut State University, USA
- *Prof. Dr. Graham Loud* University Of Leeds, UK
- *Prof. Dr. Jeanne Dubino* Appalachian State University, North Carolina, USA
- *Prof. Dr. Thomas Asbridge* Queen Mary University of London, UK
- *Prof. Ulrike Freitag* Institute of Islamic Studies, Belil Frie University, Germany

شروط النشر بالمجلة

- تُعنى المجلة بنشر البحوث المهمة بمجالات العلوم الإنسانية والأدبية ؛
- يعتمد النشر على رأي اثنين من المحكمين المتخصصين ويتم التحكيم إلكترونياً ؛
- تقبل البحوث باللغة العربية أو بإحدى اللغات الأجنبية، وترسل إلى موقع المجلة على بنك المعرفة المصري ويرفق مع البحث ملف بيانات الباحث يحتوي على عنوان البحث باللغتين العربية والإنجليزية واسم الباحث والتايتل والانتماء المؤسسي باللغتين العربية والإنجليزية، ورقم واتساب، وإيميل الباحث الذي تم التسجيل به على موقع المجلة ؛
- يشار إلى أن الهوامش والمراجع في نهاية البحث وليست أسفل الصفحة ؛
- يكتب الباحث ملخص باللغة العربية واللغة الإنجليزية للبحث صفحة واحدة فقط لكل ملخص ؛
- بالنسبة للبحث باللغة العربية يكتب على برنامج "word" ونمط الخط باللغة العربية "Simplified Arabic" وحجم الخط 14 ولا يزيد عدد الأسطر في الصفحة الواحدة عن 25 سطر والهوامش والمراجع خط Simplified Arabic حجم الخط 12 ؛
- بالنسبة للبحث باللغة الإنجليزية يكتب على برنامج word ونمط الخط Times New Roman وحجم الخط 13 ولا يزيد عدد الأسطر عن 25 سطر في الصفحة الواحدة والهوامش والمراجع خط Times New Roman حجم الخط 11 ؛
- (Paper) مقاس الورق (B5) 17.6 × 25 سم، (Margins) الهوامش 2.3 سم يمينًا ويسارًا، 2 سم أعلى وأسفل الصفحة، ليصبح مقاس البحث فعلي (الكلام) 13×21 سم. (Layout) والنسق: (Header) الرأس 1.25 سم، (Footer) تذييل 2.5 سم ؛
- مواصفات الفقرة للبحث : بداية الفقرة First Line = 1.27 سم، قبل النص = 0.00، بعد النص = 0.00، تباعد قبل الفقرة = 6pt (تباعد بعد الفقرة = 0pt)، تباعد الفقرات (مفرد single) ؛
- مواصفات الفقرة للهوامش والمراجع : يوضع الرقم بين قوسين هلاقي مثل : (1)، بداية الفقرة Hanging = 0.6 سم، قبل النص = 0.00، بعد النص = 0.00، تباعد قبل الفقرة = 0.00 تباعد بعد الفقرة = 0.00، تباعد الفقرات (مفرد single) ؛
- الجداول والأشكال: يتم وضع الجداول والأشكال إما في صفحات منفصلة أو وسط النص وفقًا لرؤية الباحث، على أن يكون عرض الجدول أو الشكل لا يزيد عن 13.5 سم بأي حال من الأحوال ؛
- يتم التحقق من صحة الإملاء على مسئولية الباحث لتفادي الأخطاء في المصطلحات الفنية ؛
- مدة التحكيم 15 يوم على الأكثر، مدة تعديل البحث بعد التحكيم 15 يوم على الأكثر ؛
- يخضع تسلسل نشر البحوث في أعداد المجلة حسب ما تراه هيئة التحرير من ضرورات علمية وفنية ؛
- المجلة غير ملزمة بإعادة البحوث إلى أصحابها سواء نشرت أم لم تنشر ؛
- تعتبر البحوث عن آراء أصحابها وليس عن رأي رئيس التحرير وهيئة التحرير ؛
- رسوم التحكيم للمصريين 650 جنيه، ولغير المصريين 155 دولار ؛
- رسوم النشر للصفحة الواحدة للمصريين 25 جنيه، وغير المصريين 12 دولار ؛
- الباحث المصري يسدد الرسوم بالجنيه المصري (بالفيزا) بمقر المركز (المقيم بالقاهرة)، أو على حساب حكومي رقم : (9/450/80772/8) بنك مصر (المقيم خارج القاهرة) ؛
- الباحث غير المصري يسدد الرسوم بالدولار على حساب حكومي رقم : (EG71000100010000004082175917) (البنك العربي الأفريقي) ؛
- استلام إفادة قبول نشر البحث في خلال 15 يوم من تاريخ سداد رسوم النشر مع ضرورة رفع إيصالات السداد على موقع المجلة ؛

• المراسلات : توجه المراسلات الخاصة بالمجلة إلى: merc.director@asu.edu.eg

السيد الدكتور/ مدير مركز بحوث الشرق الأوسط والدراسات المستقبلية، ورئيس تحرير المجلة
جامعة عين شمس - العباسية - القاهرة - ج.م.ع (ص.ب 11566)

للتواصل والاستفسار عن كل ما يخص الموقع : محمول / واتساب: 01555343797 (+2)

(وحدة النشر merc.pub@asu.edu.eg) (وحدة الدعم الفني technical.support.mercj2022@gmail.com)

• ترسل الأبحاث من خلال موقع المجلة على بنك المعرفة المصري: www.mercj.journals.ekb.eg

ولن يلتفت إلى الأبحاث المرسلة عن طريق آخر.

محتويات العدد 97

الصفحة	عنوان البحث
LEGAL STUDIES	الدراسات القانونية
1. 30-3	نفاذ أحكام القضاء الدستوري المصري محمد أحمد المهدي محمد المهدي
2. 94-31	إثبات العقد الإداري الإلكتروني رعدة جلال أحمد أحمد وهدان
HISTORICAL STUDIES	الدراسات التاريخية
3. 138-97	المرأة والتحول الاجتماعي أواخر العصر الجمهوري وقوانين الإمبراطور أغسطس الإصلاحية ماري جوزيف بولس
SOCIAL STUDIES	الدراسات الاجتماعية
4. 170-141	انعكاس أزمة فيروس كورونا العالمية على الأمن العالمي من منظور إحصائي سوسيولوجي زاهر محمد عادل الدين مصطفى
PSYCHOLOGY STUDIES	دراسات علم النفس
5. 204-173	التوافق الزواجي والأعراض السيكوسوماتية نحو المؤسسات الخدمية إيقون بخيت تاو ضرور موسى
BUSINESS ADMINISTRATION STUDIES	دراسات إدارة الأعمال
6. 246-207	أثر استخدام بطاقة الأداء المتوازن على تفعيل برامج السلامة والصحة المهنية في المستشفيات دراسة حالة على مستشفى عين شمس التخصصي السيد فتحي محمد جميل

• دراسات اللغة العربية ARABIC LANGUAGE STUDIES

7. المعجم الدلالي عند أبي دواد الإيادي 268-249

إسماعيل بن يحيى بن سالم الحضرمي
الدراسات الإعلامية

• MEDIA STUDIES

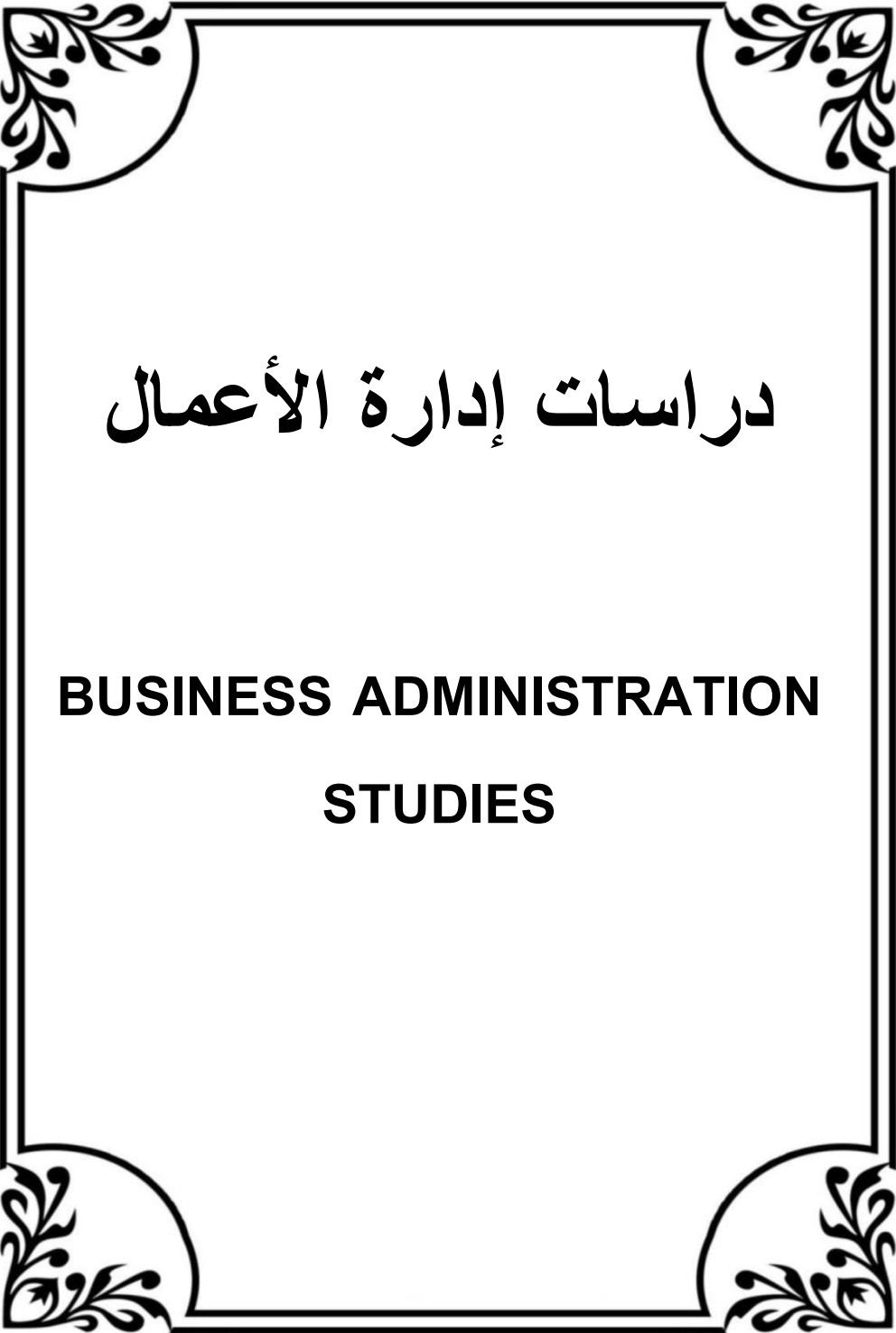
8. دور وسائل الاتصال الحديثة في تشكيل اتجاهات الجمهور الخارجي 320-271
نحو المؤسسات الخدمية «دراسة ميدانية على شركات الاتصال في
الجمهورية اليمنية».....
جهاد علي محمد وادي

• الدراسات الفنية ART STUDIES

9. نسيج السدو الكويتي كمدخل لتصميم مشغولة فنية مجسمة بالإفادة 358-323
من برامج التصميم الرقمي
شمايل إبراهيم سالم العميري

• الدراسات اللغوية LINGUISTIC STUDIES

6. 30-3 The Role of Political Parties in Post-Conflict
Peacebuilding: The Challenges and Opportunities
أسعد طارش عبد الرضا الربيعي



دراسات إدارة الأعمال

**BUSINESS ADMINISTRATION
STUDIES**

أثر استخدام بطاقة الأداء المتوازن على تفعيل برامج السلامة والصحة المهنية في المستشفيات

دراسة حالة على مستشفى عين شمس التخصصي

**The effect of using the balanced scorecard
on activating occupational safety and health
programs in hospitals.**

(A case study on Ain Shams Specialized Hospital)

السيد فتحي محمد جميل

قسم العلوم الاقتصادية والقانونية والإدارية البيئية - كلية الدراسات والبحوث البيئية - جامعة عين شمس

El Sayed Fathy Mohamed Gamil

Faculty of Environmental Studies and Research
Department of Economic and Legal Sciences And environmental
Management - Ain-Shams University

gamel212121@gmail.com



www.mercj.journals.ekb.eg



الملخص:

استهدفت الدراسة تفعيل برامج السلامة والصحة المهنية باستخدام بطاقة الأداء المتوازن؛ ويرجع الاهتمام بدراسة برامج السلامة والصحة المهنية هي للحفاظ على سلامة وصحة العاملين بالمستشفيات، وذلك بتوفير بيانات آمنة وخالية من الإصابات والأمراض المهنية، ولتقييم أداء العاملين، اتجهت هذه المنظمات للبحث عن أساليب حديثة يتم استخدامها لتفعيل معايير السلامة والصحة المهنية ومنها بطاقة الأداء المتوازن.

ولتحقيق أهداف الدراسة، تم تصميم استمارة استبيان جمعت بالمقابلة، تضمنت مجموعة من العبارات تقيس اتجاهات العينة تجاه متغيرات الدراسة، حيث قام الباحث باختيار مجتمع البحث من السادة العاملين بمستشفى عين شمس التخصصي، وتم اختيار عينة طبقية من جميع المستويات الوظيفية، واشتملت على بعض الخصائص الديموجرافية الأساسية لعينة الدراسة، وهي النوع، العمر، المستوى الوظيفي، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة.



Abstract:

The study aimed to activate occupational safety and health programs using the balanced scorecard, and the interest in studying occupational safety and health programs is to maintain the safety and health of hospital workers by providing safe environments free from occupational injuries and diseases. Occupational safety and health, including the balanced scorecard.

To achieve the objectives of the study, a questionnaire was designed and collected in the interview, which included a set of phrases that measured the trends of the sample towards the variables of the study. The study is gender, age, occupational level, educational qualification, years of experience.



طبيعة مشكلة البحث:

يمكن صياغة مشكلة الدراسة في التساؤل التالي:

كيف يمكن تفعيل معايير السلامة والصحة المهنية في تحسين أداء المؤسسات الصحية باستخدام بطاقة الأداء المتوازن.

ويمكن الإجابة عن التساؤل السابق من خلال التساؤلات التالية:

1. هل هناك أثر للأداء المالي على تفعيل برامج السلامة والصحة المهنية لتحسين جودة الخدمة الصحية؟
 2. هل هناك أثر لرضا العملاء (المرضى) على تفعيل برامج السلامة والصحة المهنية؟
 3. هل هناك أثر للعمليات الداخلية على تفعيل برامج السلامة والصحة المهنية وتحسين الخدمة الصحية؟
 4. هل هناك أثر للتعليم والنمو على تفعيل برامج السلامة والصحة المهنية؟
- أهداف الدراسة:

يتمثل الهدف الرئيس للبحث في محاولة تفعيل معايير السلامة والصحة المهنية باستخدام بطاقة الأداء المتوازن، ويتم تحقيق هذا الهدف من خلال مجموعة من الأهداف الفرعية التالية:

- 1- توضيح أثر الأداء المالي لبطاقة الأداء المتوازن على تفعيل برامج السلامة والصحة المهنية وتحسين الخدمة الصحية.
- 2- توضيح أثر رضا العملاء (المرضى) على تفعيل برامج السلامة والصحة



المهنية.

3- التعرف على أثر العمليات الداخلية على تفعيل برامج السلامة والصحة

المهنية.

4- التعرف على أثر التعلم والنمو على تفعيل برامج السلامة والصحة المهنية

وتحسين جودة الخدمة الصحية.

أهمية الدراسة:

تحقيقاً لهدف الدراسة، فقد صاغ الباحث فروض البحث على النحو التالي:-

الفرض الأول:

توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين بطاقة الأداء المتوازن وتفعيل معايير السلامة والصحة المهنية.

الفرض الثاني:

توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين أبعاد بطاقة الأداء وتحسين الخدمة الصحية.

منهجية البحث:-

في ضوء طبيعة المشكلة وهدف وأهمية الدراسة، اعتمد الباحث على منهجين أساسيين في إعداد الدراسة هما:

1- المنهج الوصفي التحليلي:

حيث قام الباحث بالاطلاع، واستقراء الدراسات العلمية التي تناولت موضوع البحث من خلال اتباع أسلوب الدراسة المكتبية، والاطلاع على المراجع العربية والأجنبية لدراسة النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسات، والاستفادة منها في تحليل واختبار الفروض



الأساسية التي يقوم عليها البحث والمتعلقة بدراسة أثر تفعيل برامج السلامة والصحة المهنية باستخدام بطاقة الأداء المتوازن.

2- المنهج التطبيقي:

استخدم الباحث هذا المنهج بهدف الكشف عن النتائج المنطقية المترتبة على اختبار الفروض الأساسية للبحث، وذلك من خلال القيام بدراسة ميدانية تهدف إلى اختبار فروض البحث السابقة، وذلك من خلال بيانات مستمدة من قائمة استقصاء لاستطلاع الرأي تم توزيعها على العاملين بمستشفى عين شمس التخصصي.

وقد اتضح من نتائج الدراسة التطبيقية ما يلي:-

توجد علاقة ذات دلالة معنوية موجبة بين بطاقة الأداء المتوازن تفعيل معايير السلامة والصحة المهنية.

من خلال الانحدار المتعدد أنه توجد علاقة ذات معنوية موجبة تبين إيجابية تطبيق الأسلوب المقترح على المستشفى محل الدراسة، وذلك من خلال المحاور الرئيسية لبطاقة الأداء المتوازن، وذلك عند مستوى معنوية أقل من 0.001 لكل محور من محاور البطاقة.



مقدمة:

كان لزيادة الدور الذي يلعبه القطاع الحكومي في اقتصاديات الدول المختلفة، علاوة على تزايد درجة تعقيد العمليات والأنشطة والوظائف التي يقوم بها، وما يستحوذ عليه من موارد الدولة التي أظهرت الحاجة العامة إلى قياس أداء أنشطة هذا القطاع وبرامجه وعملياته للتحقق من كفاءة وفعالية أدائه، والتأكد من استخدامه للموارد المخصصة له بصورة اقتصادية.

ولذلك، فالحاجة ملحة إلى تقييم كفاءة وفاعلية استخدام هذه الموارد لإنجاز الأهداف التي أنفقت من أجلها، ولتحقيق النتائج المرجوة من هذه البرامج والأنشطة الحكومية، ومن هذا المنطق، حظي دراسة نظام تقييم الأداء في الوحدات الصحية أهمية كبيرة، وكما لتطوير نظام تقييم الأداء من انعكاسات إيجابية على قياس المجهودات والتكاليف المتعلقة بتقديم الخدمات وتنفيذ البرامج الحكومية، وبالتالي على كفاءة فاعلية تلك الموارد العامة، وتعتبر عملية تقييم الأداء أسلوبًا يمكن الحكم من خلاله على مستوى كفاءة وفاعلية المنشأة، وكفاءة والإدارة المسؤولة عن أعمالها، كما يمكن أيضًا من خلال تقييم الأداء والتعرف على مواطن الضعف والقوة، ومن ثم، اتخاذ القرارات المناسبة لتنمية المنشأة، وتصحيح مسارها في حالة وجود نتائج أداء غير مرضي.

فبينما نجد أنه من السهل تقييم الأداء في الوحدات الاقتصادية التي تهدف للربح، وذلك عن طريق استخدام أحد المعايير المهمة، وهو معيار الربح، وطبقًا لهذا الأسلوب، فإنه كلما زاد، رقم الربح من سنة لأخرى، فإن هذا يعني أن هناك تحسنًا في مستوى الأداء، أما في الوحدات الحكومية الصحية، فإن تقييم الأداء يأخذ اتجاهًا آخر يستلزم أنواعًا مختلفة من مقاييس الأداء، فالوضع يكون أكثر صعوبة عند تقييم أداء



وحدات الخدمات الحكومية الصحية التي لا تهدف أساسًا إلى تحقيق ربح، وإنما تهدف إلى تقديم خدمة عامة للمجتمع، ومقاييس الأداء المستخدمة في الوحدات الاقتصادية التي تهدف إلى تحقيق الربح، مثل مؤشرات الربحية والقيمة المضافة والسيولة وأساليب التكاليف النمطية والموازنات التخطيطية وتحليل التعادل، ومن الصعب استخدامها في تقييم أداء وحدات الخدمات الحكومية الصحية.

كما أن غياب حافز الربح باعتباره أحد المعايير المهمة للحكم على كفاءة وفاعلية الأداء. وتعتبر مقاييس الأداء من المقومات الأساسية لنظام تقييم الأداء، إذا أنه ليس من المنطقي وجود نظام لتقييم الأداء بدون مقاييس للأداء الفعلي والأهداف المطلوب تحقيقها قصيرة وطويلة الأجل، ولكي تتحقق سلامة نظام تقييم الأداء، فلا بد من توافر أسلوب قياس يجمع كافة التغيرات المؤثرة على أداء هذه الوحدات في إطار منهج متكامل يهتم بقياس جودة أداء الوحدات الصحية.

ولقد أبرزت بيئة الأعمال الحديثة ما تتمنه من أساليب إدارية ومحاسبية مستحدثة مثل بطاقة الأداء المتوازن (BSC) (Balanced Scorecard) أحد أهم المداخل الحديثة المقترحة لقياس وتقييم الأداء المالي وغير المالي، حيث يهتم بالأداء في الأجل القصير ولأجل الطويل، ويعتبر مدخلا متكاملًا لقياس وتقييم الأداء.

وأن المحرك الأساسي لأي منظمة سواء كانت منظمة هادفة للربح أو غير هادفة للربح هو دعم وتطوير القطاعات بصفة عامة، القطاعات الصحية بصفة خاصة من خلال مجموعة من البرامج والوسائل.



مشكلة الدراسة:

استنادًا لما سبق ذكره، يمكن صياغة المشكلة البحثية في التساؤل التالي:
كيف يمكن تفعيل معايير السلامة والصحة المهنية في تحسين أداء المؤسسات الصحية باستخدام بطاقة الأداء المتوازن.

ويمكن الإجابة عن التساؤل السابق من خلال التساؤلات التالية:
ما هو الإطار المفاهيم لمعايير السلامة والصحة المهنية، ومدى مساهمتها في تحسين أداء العاملين في المؤسسات الصحية باستخدام بطاقة الأداء المتوازن.
هل يؤدي تطبيق بطاقة الأداء المتوازن إلى تحسين جودة الخدمة الصحية.

ثالثاً: أهداف الدراسة:

يتمثل الهدف الرئيس للبحث في محاولة تفعيل معايير السلامة والصحة المهنية باستخدام بطاقة الأداء المتوازن، ويتم تحقيق هذا الهدف من خلال مجموعة من الأهداف الفرعية التالية:

دراسة العلاقة بين محاور بطاقة الأداء المتوازن (البعد البيئي - البعد المالي - بعد العميل - بعد العمليات الداخلية - بُعد النمو والتعلم).

توضيح أثر استخدام بطاقة الأداء المتوازن لتفعيل معايير السلامة والصحة المهنية في المستشفيات لتحسين جودة الخدمة الصحية.

توضيح أثر تطبيق معايير السلامة والصحة المهنية من خلال مؤشرات بطاقة الأداء المتوازن في المنظمات الصحية.



رابعًا: أهمية الدراسة:

تتمثل أهمية الدراسة في جانبين الجانب العلمي (الأكاديمي) والجانب العملي (التطبيقي).

الأهمية العلمية للدراسة:

تتمثل أهمية البحث من الناحية العلمية في الموضوعات الذي يتناوله البحث، حيث يتم التعرض لموضوع معاصر، فهناك ندرة في عدد الدراسات السابقة العلمية التي تناولت تفعيل برامج السلامة والصحة المهنية باستخدام بطاقة الأداء المتوازن وخاصة بالتطبيق على المستشفيات، كما أصبحت المستشفيات الآن في أمس الحاجة الاهتمام بالجوانب الصحية والاجتماعية مما يساهم في تحسين مستوى الصحة للمجتمع.

الأهمية العملية للدراسة:

الدراسة تواكب الاهتمام المتزايد من جانب الأفراد والمستشفيات والمجتمع ككل بتفعيل برامج السلامة والصحة المهنية بما يحقق النفع للمستشفيات المؤدية لها وعلى المجتمع، كما تستمد هذه الدراسة أهميتها من خلال الأهمية التي تتمتع بها المؤسسات الصحية والاهتمام المتزايد من قبل الدولة بقطاع المؤسسات الصحية والنظرة المتزايدة للموارد البشرية التي تعتبر المصدر الأساسي للمزايا التنافسية بالمؤسسات من خلال توفير بيئة مناسبة تسمح لها بالزيادة والدفع من أدائها من خلال الاهتمام بالموارد البشرية، وذلك بتوفير بيئة عمل آمنة له، ضرورة وجود إدارة الصحة والسلامة المهنية في المنظمات الصحية.



خامسًا: متغيرات الدراسة:

متغيرات الدراسة: تتمثل متغيرات الدراسة فيما يلي:-

1- المتغير المستقل: "بطاقة الأداء المتوازن":

وسيتم قياس هذا المتغير من خلال الأبعاد التالية:

البعد المالي.

بعد العملاء.

بعد العمليات التشغيلية الداخلية.

بعد النمو والتعلم.

2- المتغير التابع " برامج السلامة والصحة المهنية":

سادسًا: فروض الدراسة:

الفرض الرئيس:

وهو "توجد علاقة ذات تأثير معنوي بين بطاقة الأداء المتوازن، وتفعيل معايير السلامة والصحة المهنية.

ويتفرع من الفرض الرئيس الفروض الفرعية التالية:

1- يوجد أثر جوهري للأداء المالي على تفعيل برامج السلامة والصحة المهنية.

2- يوجد أثر جوهري لرضا العملاء (المرضى) على تفعيل برامج السلامة والصحة المهنية.

3- يوجد أثر جوهري للعمليات الداخلية على تفعيل برامج السلامة والصحة المهنية.



4- يوجد أثر جوهري للتعليم والنمو على تفعيل برامج السلامة والصحة المهنية.

سادساً: منهج الدراسة:

في ضوء طبيعة المشكلة وهدف وأهمية الدراسة، اعتمد الباحث على منهجين أساسيين في أعداد الدراسة هما:

المنهج الوصفي التحليلي:

حيث قام الباحث بالاطلاع واستقراء الدراسات العلمية التي تناولت موضوع البحث من خلال اتباع أسلوب الدراسة المكتبية والاطلاع على المراجع العربية والأجنبية لدراسة النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسات والاستفادة منها في تحليل واختبار الفروض الأساسية التي يقوم عليها البحث والمتعلقة بدراسة أثر تفعيل برامج السلامة والصحة المهنية باستخدام بطاقة الأداء المتوازن.

المنهج التطبيقي:

استخدم الباحث هذا المنهج بهدف الكشف عن النتائج المنطقية المترتبة على اختبار الفروض الأساسية للبحث، وذلك من خلال القيام بدراسة ميدانية تهدف إلى اختبار فروض البحث السابقة، وذلك من خلال بيانات مستمدة من قائمة استقصاء لاستطلاع الرأي تم توزيعها على العاملين بمستشفى عين شمس التخصصي.

ويمكن توضيح منهج الدراسة التطبيقية على النحو التالي:-

أ-أساليب التحليل الإحصائي:

سوف يتم الاستعانة بالحاسب الآلي، والمجموعة الإحصائية للعلوم الاجتماعية



Spss.V.13)) وذلك على النحو التالي:

حساب معامل (ألفا كرونباخ) لجميع متغيرات الدراسة، عدا المتغيرات الديموجرافية؛ وذلك للتعرف على معدل التناسق الداخلي لعبارات مقياس كل متغير.

سوف يتم استخدام أسلوب التحليل العلمي لقياس مؤشرات الأداء غير المالية التشغيلية والإستراتيجية التي تستهدف قياس محركات الأداء المالي في الأجل الطويل، والتي تتمثل في كل من التغير في عدد المرضى المترددين على العيادات الخارجية، والتغير في عدد العمليات الجراحية التي تجرى بتلك المستشفى محل البحث، والتغير في عدد الكوادر الطبية بتلك المستشفى، للتأكد من صدق المقاييس المستخدمة في البحث.

توزيع مفردات العينة طبقاً للمتغيرات الديموجرافية (النوع، العمر، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، الخبرة، طبيعة الوظيفة)، وذلك من حيث العدد، أو التكرار، والنسبة المئوية.

حساب الإحصائيات الوصفية (الوسط الحسابي، والانحراف المعياري) لجميع متغيرات الدراسة، عدا المتغيرات الديموجرافية؛ وذلك للتعرف على معدل تواجد كل متغير في عينة البحث، ومعدل تشتته.

استخدام اختبار (كروسكال ويلز) كأحد الاختبارات اللامعلمية؛ وذلك للتعرف على مدى تواجد اختلافات جوهرية بين فئات المتغيرات الديموجرافية المختلفة.

حساب معامل الارتباط البسيط لبيرسون بين كل متغير من متغيرات الدراسة، عدا المتغيرات الديموجرافية؛ وذلك للتعرف على قوة معنوية العلاقة بين المتغيرين في صورتها البسيطة.



استخدام أسلوب تحليل الانحدار المتعدد لتأثير أبعاد المتغيرات المستقلة في كل مؤشر من مؤشرات تحسين جودة الخدمة الصحية كمتغير تابع؛ وذلك لاختبار صحة الفروض.

ج- مجتمع وعينة الدراسة:

يتمثل مجتمع البحث في مستشفى عين شمس التخصصي، حيث تضم 800 سرير، ويتردد عليها في المتوسط 40.000 مريض في العام للعلاج بالأقسام الداخلية والعيادات الخارجية وقسم الاستقبال ويشمل متلقي الخدمة وهو المريض، الأطباء، الممرضون، العاملون داخل المستشفى.

وقد اختار الباحث مستشفى عين شمس التخصصي؛ نظرًا لما يلي:

نظرًا لكبر المستشفى بالإضافة إلى الدور البارز الذي تلعبه في تطور وتنمية الخدمة الصحية المقدمة.

أهمية المستشفى الجامعية للمجتمع وللدولة ككل لما لها من دور عظيم في الارتقاء والتقدم والنمو.

كثرة التخصصات والمجالات المختلفة للمستشفى.

رغبة الباحث في الحصول على مجتمع بحث يمثل فئة المستشفيات الجامعية عن أي نوع آخر من المستشفيات الأخرى.

كثرة عدد المرضى المترددين على المستشفى مقارنة بالمستشفيات الأخرى.

جدول رقم (1) عدد العاملين والأطباء والمرضى وعدد الأسرة بالمستشفى



الإداريون		الأطباء	هيئة التمريض	مجموع الأطباء والإداريين والمرضى
عدد	2000	900	1900	4800

المصدر: مركز معلومات مستشفى عين شمس التخصصي.

سابقًا: حدود الدراسة:

تتمثل حدود الدراسة في:

1. **حدود موضوعية:** تقتصر الدراسة علي الخدمات الصحية التي تقدمها المستشفيات الحكومية وعدم التطرق للمستشفيات الخاصة
2. **حدود مكانية:** تقتصر البحث الميداني على مستشفى عين شمس التخصصي.
3. **حدود زمانية:** تقتصر الدراسة على البيانات اللازمة للدراسة الحالية خلال الفترة الزمنية من العام الحالي 2021 - 2022، مع إعداد استبيان.



الدراسات السابقة:

أولاً: الدراسات المتعلقة بالسلامة والصحة المهنية:

1- وقد استهدفت دراسة **Huang (2010)** إلى: تقييم السمات المميزة لقياس آراء العمال في الصناعة نحو استجابات رؤسائهم تجاه إصابات العمل، وهي على سبيل المثال (سياسة الدعم التنظيمي، والعودة إلى العمل) واكتشاف علاقة هذه المتغيرات بالرضا الوظيفي للعامل بعد شفائه من إصابة العمل، وتوصلت نتائج الدراسة أن ارتباط سياسات الدعم التنظيمي والعودة إلى العمل بشكل مستقل بالرضا الوظيفي للعامل بعد شفائه من الإصابة وعودته مرة أخرى لممارسة مهام عمله.

2- تهدف دراسة **مصطفى بعنوان (انخفاض الإنتاجية وعلاقتها بانخفاض مستوى الأمن الصناعي وبيئة العمل في المؤسسات الإنتاجية العامة) 2016** إلى: توضيح أهم العوامل التي تؤدي إلى خفض الإنتاجية؛ والسبب في ذلك نتيجة لانعدام الأمن الصناعي وسوء بيئة العمل بمنطقة بنغازي الصناعية. وتوصلت الدراسة إلى ما يلي:-

1- أن العديد من العوامل الداخلية في المؤسسة تلعب دوراً كبيراً في التأثير في سلوك العاملين الأمن أوغير الأمن والذي يؤثر بشكل كبير على الإنتاجية.

2- أن الإدارة تلعب دوراً بارزاً في توصيل المعلومة إلى العمال من ناحية الأمن والسلامة المهنية وأن تصل هذه المعلومات إلى العمال بشكل واضح ومفهوم.

3- قد استهدفت دراسة **الأرناؤوط (2018)** بعنوان السلامة والصحة المهنية وتأمين بيئة العمل وحماية البيئة ومقترحات تطويرها في ليبيا إلى: توضيح مخاطر بيئة



العمل الفيزيائية والكيمائية والهندسية والبيولوجية والنفسية والسلبية، وأيضًا دراسة التشريعات الوطنية الحاكمة لنشاطات السلامة والصحة المهنية وحماية البيئة العامة، ومدى انسجامها وتماشيتها مع المعايير الدولية في هذا الشأن وتوصلت الدراسة إلى: أن هناك غياب مفهوم السلامة والصحة المهنية كعلم يستهدف حماية العمال من إصابات العمل والحوادث والأمراض المهنية من خلال نظم وبرامج محددة، بهدف تقديم خدمات أو إنتاج بلا حوادث أو إصابات عمل وأمراض مهنية، حيث اقتصر تطبيق هذه التشريعات على القطاع الصناعة فقط، ووفقًا للمفهوم العلمي للسلامة والصحة المهنية يجب تطبيق هذه النظم والإجراءات على كافة الأنشطة (الصناعية - التجارية - الخدمية - التجربة.... إلخ) بصرف النظر على الكيان القانوني للمنشأة سواء كانت تابعة للدولة أو غير ذلك.

وأيضًا عن النتائج للوائح التنفيذية المشار إليها لم تتضمن الجداول والمعايير للحدود القصوى للملوثات في بيئة العمل ووسائل تأمين بيئة العمل بشكل يشمل وسائل الحماية الفردية والجماعية من كافة أنواع المخاطر.

4- هدفت دراسة محمد بعنوان (مدخل مقترح لتقييم الأداء المتوازن كبعد خامس في منظومة الأداء المتوازن) 2019 إلى التعرف على أثر المتغيرات الديموجرافية في وقوع إصابات العمل، وطبيعة العلاقة بين ظروف البيئة المادية للعمل ومعدلات إصابات العمل، ثم الكشف عن طبيعة العلاقة بين التدريب وحجم إصابات العمل، وقد خلصت الدراسة إلى أن ظروف العمل بالمصنع تحتاج إلى تهيئة مكان العمل ليتناسب مع راحة العمال، كما اتضح أن نسبة كبيرة من العمال لا تستخدم أدوات الأمن الصناعي، بجانب نقص التدريب اللازم، بالإضافة إلى ضعف فاعلية مشرفي الأمن الصناعي عند وقوع الحادثة، مع أهمية تفعيل دور المسؤولين بالمصنع حينما تقع إصابات عمل، هذا إلى جانب وجود علاقة ارتباط



قوية بين الرضا عن العمل وقلة حالات حوادث وإصابات العمل.

5- وقد هدفت دراسة **Smith (2019)** إلى: وصف التباين الذي يطرأ على معدلات إصابات العمل خلال الفترة الزمنية من عام 1990 إلى عام 2019 في مجموعة من المهن عبر ثلاثة مستويات من المطالب المادية والنوع والتكيف مع العمليات الصناعية في إقليم "أونتاريو" أحد أكبر الأقاليم الكندية، وتوصلت إلى: أن الانخفاض في معدلات إصابة العمل في "أونتاريو" ما بين الفترة من عام 1990 إلى عام 2000 ناتج عن انخفاض معدلات الإصابة للرجال والنساء في المهن اليدوية والمختلطة، ومع ذلك، فإن جميع أنواع الإصابات لا ترجع إلى سبب واحد، وتوجد نسبة كبيرة من الفروق في معدلات الإصابة بين كل من الرجال والنساء يمكن أن تنسب إلى قوة المشاركة في العمل من خلال المهن والصناعات المختلفة، وكذلك المهام المختلفة التي تتداخل مع المجموعات المهنية.

ثانيًا: الدراسات المتعلقة بطاقة الأداء المتوازن:

الدراسات المتعلقة بمدخل بطاقات الأداء :

1- استهدفت دراسة النقيب (2016) بعنوان "مدخل بطاقات الأهداف المتوازن لتحقيق فعالية نظم قياس الأداء في المحاسبة الإدارية" إلى التعرف على أوجه القصور والضعف لأساليب التقويم التقليدية لتقويم الأداء في المحاسبة الإدارية، وعدم قدرتها على تلبية احتياجات الإدارة؛ بسبب عدم الملائمة لمتطلبات الظروف المستحدثة توصلت الدراسة إلى مايلي وتوصلت إلى مدخل بطاقة الأداء المتوازن، وأهميته في وضع خطط المكافآت والحوافز للمنظمة محل البحث.

2- قد أوضحت دراسة **Ahn (2019)** الهدف بكيفية تطبيق أسلوب (BSC) وكيفية تحديد وتنفيذ الأهداف الإستراتيجية والدور الفعال لهذا الأسلوب لإدارة وتطوير



إستراتيجية المنظمة وتوصلت الدراسة إلى: أن الجوانب السلبية المرتبطة بتطبيق (BSC) تتمثل في مشاكل تتخلص في كيفية تقديم وتصميم وتطوير (BSC) في البيئة الصناعية، بالإضافة إلى تنفيذه وتطبيقه والتعامل مع نتائجه. أن الجوانب المرتبطة بتطبيق (BSC)، يضمن فعالية إعداد الموازنات، وأسلوب تخطيط أعمال المنظمة، والتعامل فيما بين عمليات المنظمة والأساليب الرقابية، علاوة على أنه يمثل الأسلوب الأمثل لحسن توصيل الإستراتيجية للمستويات الإدارية والتنفيذية المختلفة.

3- وقد استهدفت دراسة **Boulia** (2019) قياس مدى إمكانية الاعتماد على المقاييس المستخدمة في أسلوب (BSC)، ومدى صلاحية هذه المقاييس، ودور الأبعاد التي يشتمل عليها الأسلوب في قياس الأداء توصلت الدراسة إلى أن جميع المقاييس في مجموعات متسقة يجعل من الأسلوب أداة صالحة للتقييم ويمكن الاعتماد عليه، كما أوصت الدراسة ببناء مقاييس وأبعاد تقييم بتكلفة منخفضة في التصميم والتنفيذ على نحو يخدم المنظمة، في إطار لا يخل بمستوى الاتساق المنشود بين الأبعاد..

4- وقد اعتمدت دراسة **Gomes&liddle** (2019) علي الهدف إلى معرفة بطاقة الأداء المتوازن باعتبارها أداة لإدارة المنظمة توصلت الدراسة إلى: أن تطوير بطاقة الأداء المتوازن كأداة مستقلة عن كل قسم يساعد على تعزيز التعاون بدلا من التنافس، ويؤدي إلى تضافر الجهود بدلا من التفرقة.

مصطلحات الدراسة:

1- يعرف المفهوم بأنه الوسيلة الرمزية التي يستعين بها الإنسان للتعبير عن المعاني والأفكار المختلفة بهدف توصيلها لغيره من الناس، ولكل مصطلح



مفهوم مرتبط به، وتعتبر المفاهيم دائماً عن الصفات المجردة التي تشترك فيها الأشياء والوقائع والحوادث دون أن تعني واقعة أو حادثة بعينها أوشيء بذاته.

مفهوم السلامة والصحة المهنية:

تعرف السلامة والصحة المهنية بأنها العلم الذي يهتم بالحفاظ على سلامة وصحة الإنسان، وذلك بتوفير بيئات عمل آمنة خالية من مسببات الحوادث والإصابات والأمراض المهنية، أو بعبارة أخرى هي مجموعة من الإجراءات والقواعد والنظم في إطار تشريعي تهدف إلى الحفاظ على الإنسان من خطر الإصابة والحفاظ على الممتلكات من خطر التلف والضياع.

- مفهوم الأمن الصناعي:

والأمن الصناعي اصطلح يعني وجود أشخاص يستخدمون أسلوب علمي لمنع الإصابات المهنية للعمال عن طريق وجود وسائل وقاية من المخاطر والأضرار التي تكتنف بيئة العمل، ويشتمل مفهوم الأمن الصناعي على شقين رئيسيين هما: السلامة والصحة المهنية والسلامة من الأخطار التي يواجهها العامل؛ بسبب ما يستخدمه من الآلات والسلامة من الأضرار الصحية الناشئة عن ممارسة معينة وسلامة من بيئة العمل ذاتها.

والأمن الصناعي اصطلاحاً يعني وجود إدارات للأمن الصناعي داخل المصنع، وتقوم بإجراء دراسات وأبحاث لاختيار أنسب الطرق الوقائية التي تتناسب مع كل من العامل والمواد والآلات وبيئة العمل أو محيط العمل وتوصيف الوظائف، وتقوم أيضاً بمراقبة المصنع للتأكد من تنفيذ قوانين الأمن الصناعي، ولتجنب عدم وجود عوادم أو مخلفات أو ملوثات تضر بالبيئة الداخلية للمصنع أو بالبيئة الخارجية المحيطة بالمصنع.



- مفهوم مخاطر العمل:

وقد عرفت إصابة العمل بأنها " ضرر يلحق بجسم العامل نتيجة التعرض الحاد لطاقة حرارية أو ميكانيكية أو كهربية أو كيميائية أو نتيجة لغياب بعض الضروريات كالحرارة أو الأكسجين في مكان العمل.



أنظمة الجودة:

ويعني نظام إدارة حماية وصحة العمال، وكلمة (OHSAS) هي اختصار:
(Occupational Health and Safety Management System)

يقوم نظام (OHSAS 18001) وفقا للمواصفة الدولية بأعمال المراقبة المستمرة للنواحي البيئية والصحية، وإجراءات السلامة ضمن العمليات المهنية التي تقوم بها المؤسسة، حيث تعتبر الحصول على شهادة المطابقة للمواصفة بمثابة اعتراف دولي بالتزامها بتطبيق كافة النظم المهنية بما في ذلك اتخاذ الإجراءات المناسبة وسن التشريعات اللازمة، بالإضافة إلى قياس أداء نظام إدارة السلامة والصحة المهنية الذي يمكن أن يؤدي عدم تطبيقه بصورة مباشرة، أو غير مباشرة إلى الحوادث والإصابات والتعرض للألم.

مفهوم بطاقة الأداء المتوازن:

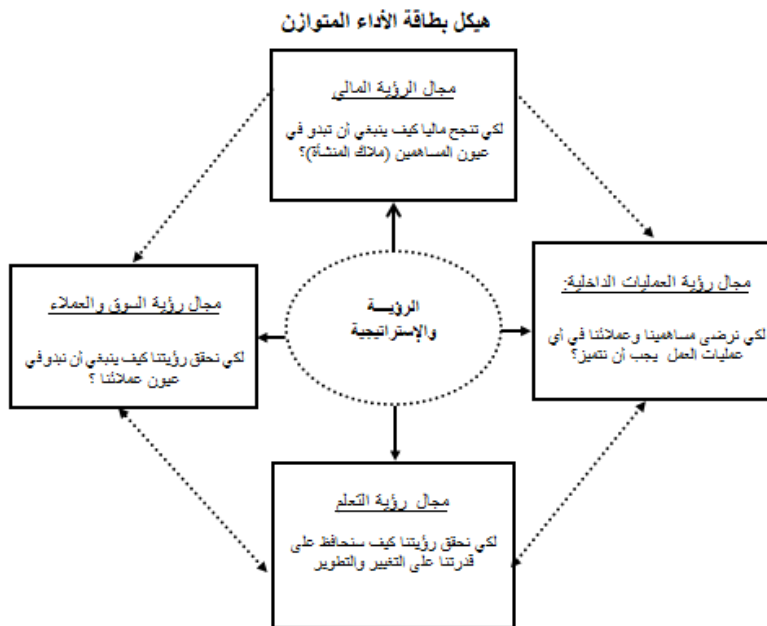
تعد بطاقة تقويم الأداء المتوازن إحدى الوسائل الإدارية المعاصرة، ومن أهم خمسة عشر مفهوماً إدارياً التي تستند إلى فلسفة واضحة في تحديد الاتجاه الاستراتيجي للمنظمة لقياس وتقويم مستوى التقدم في الأداء باتجاه تحقيق الأهداف.

عرفت بطاقة الأداء المتوازن بأنها إطار متكامل لقياس وتقويم الأداء الاستراتيجي، يتكون من مجموعة من المقاييس المالية وغير المالية والتي تتلاءم مع أهداف المنظم وكذلك مع أهداف وإستراتيجيات الوحدات، الفرعية في المنظمة، وترتبط هذه المقاييس مع بعضها البعض بعلاقة السبب والنتيجة.



مكونات بطاقة الأداء المتوازن:

- 1- بطاقة الأهداف المالية: التي تسجل فيها الأهداف الخاصة بالعائد المالي، التدفق النقدي، تكلفة المنتجات، الربحية.
- 2- بطاقة العملاء هذه البطاقة تحوي أهدافاً تتعلق برضا العملاء في تحقيق رغباتهم.
- 3- بطاقة العمليات الداخلية هذه البطاقة هدفها التطوير المؤسسي من الداخل والمحافظة على مستوى عالٍ من الأداء.
- 4- بطاقة التعليم والإبداع، وهذه البطاقة تتعلق بتطوير المؤسسي الإبداع والتميز وابتكار تكنولوجيا جديدة تتناسب مع العصر وتحد من إهدار الوقت.





نتائج الدراسة الميدانية

أولاً: مجتمع وعينة الدراسة:

اشتملت عينة الدراسة على (50) عينة مفردة من العاملين بمستشفى عين شمس التخصصي في جميع قطاعات المستشفى، وقد حرص الباحث على أن تمثل عينة البحث كافة المستويات الإدارية (علياً إشرافية، وتنفيذية)، وذلك بكل قطاع من قطاعات المستشفى (مالية، فنية، إدارية، تجارية، وتسويقية) من المتخصصين الذين لهم خبرة في هذه المجال؛ وذلك لضمان تنوع عينة البحث.

ثانياً: فروض الدراسة:

لتحقيق هدف الدراسة سوف يتم اختبار الفرض الرئيس للدراسة، وهو "توجد علاقة ذات تأثير معنوي بين بطاقة الأداء المتوازن وتفعيل معايير السلامة والصحة المهنية. ولاختبار الفرض الرئيس للدراسة يتم اختبار الفروض الفرعية التالية:

- 1- الفرض الفرعي الأول توجد علاقة ذات تأثير معنوي الأداء المالي تفعيل معايير السلامة والصحة المهنية.
- 2- الفرض الفرعي الثاني توجد علاقة ذات تأثير معنوي بين رضا العملاء/المرضى. وتفعيل معايير السلامة والصحة المهنية.
- 3- الفرض الفرعي الثالث توجد علاقة ذات تأثير معنوي بين العمليات الداخلية. وتفعيل معايير السلامة والصحة المهنية.
- 4- الفرض الفرعي الرابع توجد علاقة ذات تأثير معنوي بين التعلم والنمو. وتفعيل معايير السلامة والصحة المهنية.



ثالثاً: متغيرات الدراسة وكيفية قياسها:

رمز المتغير	اسم المتغير
المتغير المستقل: بطاقة الأداء المتوازن	
X ₁	الأداء المالي.
X ₂	رضاء العملاء / المرضى.
X ₃	العمليات الداخلية.
X ₄	التعلم والنمو.
المتغير التابع	
Y	إجراءات السلامة والصحة المهنية

رابعاً: الأساليب الإحصائية المستخدمة:

سوف يتم استخدام المقاييس التالية:

- مقياس الفا كرونباخ لاختبار الصدق والثبات
- المقاييس الإحصائية الوصفية (Descriptive Statistics).
- اختبار "ت" لعينة واحدة One Sample t- test.
- مصفوفة معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Matrix).



- أسلوب الانحدار الخطي البسيط Simple regression.
- أسلوب الانحدار الخطي المتعدد Multiple Linear Regression.
- وسوف نتناول الأساليب الإحصائية السابقة على النحو التالي:

أ. استخدم في الدراسة معامل الفا كرونباخ للتأكد من مدى صلاحيته وجودة المقياس المستخدم في الدراسة، من خلال معامل الصدق والثبات الخاص به، وفقاً لأسلوبين:

1. الصدق المنطقي: حيث تم عرض المقياس على عينة من المستقصى منهم داخل المستشفى محل الدراسة؛ وذلك لاستطلاع آرائهم في المقياس المستخدم، وإجراء أي تعديلات أخرى عليه في إطار التحقق من الصدق المنطقي له، وقد تم وضع تعليمات المقياس بصورة واضحة كما هو وارد في الملحق رقم (1) والذي يوضح قائمة الاستقصاء.

2. الصدق الإحصائي: تم تطبيق المقياس في صورته المبدئية على عينة استطلاعية Pilot study قوامها (30) مفردة من العاملين في الشركات محل الدراسة؛ وذلك لاختبار صدق المقياس المستخدم في الدراسة، وقد تم استخدام معامل الفا كرونباخ Cronbach's Alpha بهدف قياس معامل الثبات (درجة الاعتمادية)، والصدق الذاتي الذي يمثل (الجذر التربيعي لمعامل الثبات)، وذلك على مستوى جميع المتغيرات الخاصة بأبعاد "نموذج مقترح لتفعيل برامج السلامة والصحة المهنية باستخدام بطاقة الأداء المتوازن" دراسة حالة على مستشفى عين شمس التخصصي



جدول رقم (2) حساب معامل الثبات والصدق لأبعاد تفعيل برامج السلامة والصحة المهنية باستخدام معامل الثبات الفاكرونباخ

م	Cronbach's alpha	معامل الثبات	معامل الصدق
1	الأداء المالي.	0.848	0.920
2	رضاء العملاء/ المرضى.	0.875	0.935
3	العمليات الداخلية.	0.857	0.923
4	التعلم والنمو.	0.967	0.983
5	إجراءات السلامة والصحة المهنية	0.924	0.961
	إجمالي متغيرات البحث	0.907	0.952

يتضح من الجدول السابق أن معامل الثبات الفاكرونباخ لقياس ثبات المحتوى والاتساق الداخلي لإجمالي تقويم الأداء في الوحدات الصحية باستخدام بطاقة الأداء المتوازن وأثرها على متغيرات البيئة الداخلية والخارجية، قد بلغ (0.907) مما يدل على الثبات المرتفع لعينة الدراسة، الأمر الذي انعكس أثره على الصدق الذاتي لمحتوى مقياس اتجاهات المستقصى آرائهم، حيث بلغ (0.953)، هذا وقد سجل أعلى ثبات لمحتوى أبعاد الدراسة بين كل من: الأداء المالي، رضاء العملاء/ المرضى، العمليات الداخلية،



التعلم والنمو/ إجراءات السلامة والصحة المهنية، بمعاملات ثبات (0.848)، (0.875)، (0.857)، (0.967)، (0.924)، على الترتيب.

وباستخدام معامل الصدق بالتطبيق على البيانات التي تم الحصول عليها، وجد أن معامل الصدق لجميع بنود قائمة الاستقصاء (0.952)، وهو يدل على صدق الأداة والاعتماد على نتائجها؛ لأنها بالحدود المقبولة المرغوب فيها.

وباستخدام معامل الفاكرونباخ، وبالتطبيق على البيانات التي تم الحصول عليها، وجد أن معامل الاتساق الداخلي لجميع بنود قائمة الاستقصاء (0.907) وهو يدل على ثبات الأداة والاعتماد على نتائجها؛ لأنها بالحدود المقبولة المرغوب فيها، تزيد عن (0.6) وبأخذ الجذر التربيعي لمعامل الثبات الكلي يتم الوصول إلى معامل الصدق الذاتي والذي بلغ (0.952)، وبذلك تكون قائمة الاستقصاء في صورتها النهائية قابلة للتوزيع، ويكون الباحث قد تأكد من صدق وثبات القائمة، وأنها صالحة للتطبيق على عينة الدراسة الأساسية، ومن ثم استخدمها للوصول إلى النتائج، والإجابة على أسئلة الدراسة واختبار الفروض.

- يتضح من الجدول أن السابق توزيع مفردات عينة البحث حسب مجال النشاط بالمستشفى، تشير إلى أن الإدارة المالية حازت على نسبة (20%)، يليها إدارة التسويق حازت على نسبة (18%)، ثم إدارة الجودة حازت على نسبة (12%)، ثم القطاع الطبي حازت على نسبة (30%)، ثم الإدارة الهندسية حازت على نسبة (4%)، ثم إدارة الأمن حازت على نسبة (4%)، وأخيرًا الشؤون الإدارية والأفراد حازت على نسبة (12%) فقط من إجمالي مفردات عينة البحث.



1- بعد الأداء المالي:

يوضح الجدول رقم (3) متوسط إجابات مفردات العينة على بعد الأداء المالي، وذلك كما يلي:

جدول رقم (3) الإحصاء الوصفي (للأداء المالي X_1)

م	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	ترتيب الأهمية
1-	الالتزام بالمخصصات المالية الخاصة بتحقيق أهدافها المتنوعة.	3.78	1.13	29.9	5
2-	تقوم المستشفى بقياس إهلاك الأجهزة الطبية.	3.88	1.22	31.52	7
3-	قياس نسبة التدفق النقدي.	3.9	1.16	29.87	4
4-	قياس تكلفة الفحوصات المختبرية.	3.86	0.99	25.65	2
5-	قياس تكلفة الأشعة.	3.86	1.07	27.7	3
6-	تقوم المستشفى بقياس مدى استغلال أجهزة المستشفى.	3.78	1.17	30.84	6
7-	قياس كفاءة استخدام الموارد المتاحة.	3.94	0.96	24.27	1
8-	المتوسط العام	3.86	1.10	28.54	-

ويوضح الجدول السابق أن المتوسط العام لبعد " الأداء المالي " بلغ (3.86)،



والانحراف المعياري (1.10)، وهذا يعني أن اتجاهات مفردات العينة نحو بعد " الأداء المالي " إيجابيه، ويعد أكثر العناصر تأثيراً في درجة الأداء المالي هو: (قياس كفاءة استخدام الموارد المتاحة.)، وذلك بمتوسط حسابي (3.94)، وقد كان أقل عنصر تأثيراً في بعد الأداء المالي هو (نقوم المستشفى بقياس إهلاك الأجهزة الطبية)، بمتوسط حسابي (3.88). وفقاً لإجابة عينة الدراسة.

2- بعد رضا العملاء:

يوضح الجدول رقم (4) متوسط إجابات مفردات العينة على بعد رضا العملاء، وذلك كما يلي:



جدول رقم (4) الإحصاء الوصفي (رضاء العملاء / المرضى X2)

م	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	ترتيب الأهمية
1.	وجود قسم خاص لخدمة العملاء.	4.24	0.87	20.53	4
2.	تسهيل حصول المرضى على الرعاية الصحية المأمولة بكل يسر واحترام.	4.2	0.86	20.41	3
3.	توافر إجراءات ميسرة لدخول المرضى وخروجهم.	4.16	0.89	21.37	5
4.	تقديم الخدمة العلاجية في مواعيدها المحددة.	4.16	1.06	25.4	7
5.	عدم تكبيد المريض عند المراجعة العلاجية (الاستشارة) أية مصاريف إضافية لقاء تقديم الخدمة.	4.12	1.12	27.14	9
6.	تقديم وجبات غذائية للمرضى تتناسب مع حالتهم الصحية.	4.16	1.06	25.4	8
7.	قياس رضاء المريض بصفة مستمرة خلال تلقي العلاج.	3.96	1.09	27.45	10
8.	تسهيل اتصال المريض بالطاقم الطبي المعالج عند الاحتياج.	4.16	0.89	21.37	6
9.	تضم حجرات الإقامة بالمستشفى كافة وسائل الراحة التي يحتاجها المرضى.	4.16	0.84	20.23	2
10.	الاستجابة لشكاوى المرضى سعيًا لإرضائهم.	4.2	0.76	18	1
	المتوسط العام	4.15	0.94	22.73	-

يتضح من الجدول السابق: أن المتوسط العام لبعد " رضاء العملاء / المرضى " "



بلغ (4.15)، والانحراف المعياري (0.94)، وهذا يعني أن اتجاهات مفردات العينة نحو بعد "رضاء العملاء/ المرضى" إيجابية، ويعد أكثر العناصر تأثيراً في درجة رضاء العملاء/ المرضى هو: (الاستجابة لشكاوى المرضى سعيًا لإرضائهم)، وذلك بمتوسط حسابي (3.94)، وقد كان أقل عنصر تأثيراً في بعد رضاء العملاء/ المرضى. هو (قياس رضاء المريض بصفة مستمرة خلال تلقي العلاج)، بمتوسط حسابي (3.69). وفقاً لإجابة عينة الدراسة.

3- بعد العمليات الداخلية:

يوضح الجدول رقم (5) متوسط إجابات مفردات العينة على بعد العمليات الداخلية وذلك كما يلي:



جدول رقم (5) الإحصاء الوصفي (العمليات الداخلية X3)

م	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	ترتيب الأهمية
(1)	نظام فعال لتقويم أداء الأطباء التمريض.	4.02	0.77	19.13	8
(2)	نظام فعال لتقويم أداء الإداريين.	3.64	0.94	25.89	9
(3)	عمالة متخصصة في إدارة نظم تكنولوجيا المعلومات التي تحتاجها المستشفى لإنجاز أعمالها.	4.08	0.63	15.53	4
(4)	قسم مختص لمراقبة جودة الخدمات العلاجية.	4.24	0.66	15.48	2
(5)	توافر نظم فعالة وعادلة لاستقطاب واختيار وتعيين الأطباء المؤهلين للعمل	4.08	0.63	15.53	5
(6)	توافر نظم فعالة وعادلة لاستقطاب واختيار وتعيين الموظفين المؤهلين للعمل.	4.14	0.67	16.19	6
(7)	نظم مستمرة لتدريب وتنمية الطواقم الطبية والتمريضية والموظفين.	4.12	0.59	14.41	1
(8)	مخطط واضح لسير العمليات الداخلية.	4.24	0.66	15.48	3
(9)	نظام مستقر لتوثيق الحالة الصحية للمريض في سجلات منظمة.	3.96	0.73	18.37	7
(10)	المتوسط العام	4.06	0.7	17.33	-

يتضح من الجدول السابق: إن المتوسط العام لبعد " العمليات الداخلية " بلغ (4.15)،



والانحراف المعياري (0.94)، وهذا يعني أن اتجاهات مفردات العينة نحو بُعد "العمليات الداخلية" إيجابيه، ويعد أكثر العناصر تأثيراً في درجة العمليات الداخلية هو: (نظم مستمرة لتدريب وتنمية الطواقم الطبية والتمريضية والموظفين)، وذلك بمتوسط حسابي (4.12)، وقد كان أقل عنصر تأثيراً في بعد العمليات الداخلية هو (نظام فعال لتقويم أداء الإداريين..)، بمتوسط حسابي (3.64). وفقاً لإجابة عينة الدراسة.



نتائج وتوصيات الدراسة

أولاً: نتائج الدراسة:

توصل الباحث من خلال الدراسة النظرية إلى ما يلي:-

- 1- أن الأساليب التقليدية القديمة للمحاسبة الإدارية والتي تعتمد على تحميل التكاليف الإضافية على أساس معدل تحميل واحد، وتهتم بتقويم الأداء في الأجل القصير دون النظر إلى الأجل الطويل، وكذلك تهتم بالمؤشرات المالية فقط دون النظر للمؤشرات غير المالية، أصبحت غير ملائمة في ظل التطورات الحديثة للمنظمات الصحية، وبالتالي لابد من الاستعانة بأساليب المحاسبة الإدارية الحديثة لمواكبة هذه التطورات العصرية المتلاحقة، وهذا ما أوضحه الباحث في الفصل الثالث.
- 2- أن من أهم أحد الأساليب التي يُمكن الاستعانة بها في المحاسبة الإدارية الحديثة للتخلص من عيوب الأساليب التقليدية، وذلك من خلال استخدام بطاقة الأداء المتوازن التي تساهم في حل المشكلات القائمة في المستشفى محل الدراسة، وثبت ذلك من خلال التحليل الإحصائي لقائمة الاستقصاء.
- 3- من خلال نتائج التحليل الإحصائي ثبت إمكانية تطبيق أسلوب بطاقة الأداء المتوازن في تفعيل معايير السلامة والصحة المهنية.
- 4- أن استخدام بطاقة الأداء المتوازن تعمل على إكساب المنظمة ميزة تنافسية من خلال جعلها قادرة على مواجهة أي تغيرات قد تحدث في البيئة المحيطة.
- 5- أن تطبيق أسلوب بطاقة الأداء المتوازن يساعد المنظمة على تحسين كفاءة وجودة الخدمات التي تقدمها أي منظمة، وذلك من خلال تحقيق التوازن بين مصالحها الخاصة ورضاء العملاء وحماية البيئة والمجتمع مع الالتزام بالقوانين والمعايير



الخاصة السلامة والصحة المهنية.

6- أن استخدام مقاييس الأداء المتوازن كأحدى الأساليب الإدارية الحديثة وكمدخل جديد للإدارة الإستراتيجية تهدف إلى إيجاد علاقة توازن بين المقاييس المالية والتي تستهدف قياس النتائج المالية في الأجل القصير والمؤشرات غير المالية التي تستهدف قياس مسببات أو محركات الأداء المالي في الأجل الطويل بالأهداف الإستراتيجية.

7- أن تفعيل برامج السلامة والصحة المهنية يؤدي إلى تحقيق مزايا تنافسية.

8- أن من أهم الأسباب التي تعوق تطبيق أسلوب بطاقة الأداء المتوازن عدم توافر الرؤية والرسالة لدى المسؤولين بشأن تطبيق هذا الأسلوب وعدم إقناعهم بالفوائد التي يمكن تحقيقها من وراء تطبيقها، وعدم توافر الكوادر المؤهلة التي يمكن أن تشرف على تطبيق أسلوب بطاقة الأداء المتوازن.

نتائج الدراسة:

وقد اتضح من نتائج الدراسة التطبيقية ما يلي:-

توجد علاقة ذات دلالة معنوية موجبة بين بطاقة الأداء المتوازن تفعيل معايير السلامة والصحة المهنية.

من خلال الانحدار المتعدد أنه توجد علاقة ذات معنوية موجبة تبين إيجابية تطبيق الأسلوب المقترح على المستشفى محل الدراسة، وذلك من خلال المحاور الرئيسية لبطاقة الأداء المتوازن، وذلك عند مستوى معنوية أقل من 0.001 لكل محور من محاور البطاقة.



التوصيات:

من خلال النتائج يوصي الباحث بما يلي:-

- 1- تحديد رؤية ورسالة واستراتيجية وتطبيق بطاقة الأداء المتوازن بشكل واضح ومحدد لجميع العاملين بالمستشفى.
- 2- رفع كفاءة القائمين على تطبيق نظام وسجل الأداء المتوازن وتدريبهم على كيفية تصميم وتشغيل البطاقة وربطها بأنظمة عمل الإدارات المختلفة.
- 3- الأخذ في الاعتبار عند تحليل البيئة الداخلية والخارجية التحليل الإستراتيجي للوحدة محل البحث.
- 4- تطوير الخطط والسياسات الخاصة بالمستشفى محل البحث؛ وذلك لرفع وتحسين مستوى جودة الخدمة الصحية المقدمة.
- 5- الاهتمام بقياس مستوى جودة الخدمة الصحية المقدمة والعمل على تحسين مستوى التشغيل الداخلي بالمستشفى.
- 6- تفعيل السلامة والصحة المهنية من أجل المحافظة على البيئة والعاملين والعملاء من إصابتهم بعدوى المستشفيات.



المصادر والمراجع

أولاً: المراجع العربية:

- 1- طارق المهدي الأرناؤوط، السلامة والصحة المهنية وتأمين بيئة العمل وحماية البيئة ومقترحات تطويرها في ليبيا، رسالة ماجستير، معهد التبين للدراسات المعدنية، 2018.
- 2- طارق يوسف خياط، دراسة تحليلية لاقتصاديات إدارة السياسات البيئية في الاستثمار الصناعي، رسالة دكتوراه غير منشورة، معهد الدراسات والبحوث البيئية، جامعة عين شمس، 2019.
- 3- طاهر محسن الغالي " الإدارة الإستراتيجية منظور منهجي متكامل، دار وائل للنشر والتوزيع، 2019.
- 4- طريف شوقي فرج وآخرون، علم النفس ومشكلات الصناعة، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 2020.
- 5- عباس، سهيلة محمد، إدارة الموارد البشرية مدخل إستراتيجي، دار وائل للنشر الطبعة الثانية 2021.
- 6- عبد الباسط محمد حسن: أصول البحث الاجتماعي، ط14، القاهرة، مكتبة وهبة، 2021.
- 7- عبد الحليم، نادية راضى " دمج مؤشرات الأداء البيئي في بطاقة الأداء المتوازن لتفعيل دور منظمات الأعمال في التنمية المستدامة، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد الواحد والعشرون، العدد الثاني، ديسمبر 2020.
- 8- عبد الدايم، صفاء محمد " مدخل مقترح لتقييم الأداء المتوازن كبعد خامس في منظومة الأداء المتوازن " مجلة كلية تجارة الإسكندرية، العدد الثاني، الجزء الأول 2019.
- 9- عبد الرحمن، محمد كمال الدين: " بطاقة مقياس الأداء المتوازن (BSC) نموذج للتكامل بين المقاييس المالية والغير مالية "، دراسة ميدانية، مجلة الشروق للعلوم التجارية، أكاديمية الشروق، العدد الأول، 2016.
- 10- نورية السنوسي مصطفى، انخفاض الإنتاجية وعلاقتها بانخفاض مستوى الأمن الصناعي وبيئة العمل في المؤسسات الإنتاجية العامة، رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا الإدارية، الأكاديمية العربية للعلوم التكنولوجيا والنقل البحري، الإسكندرية، 2019.
- 11- النقيب، سحر عبد الفتاح النقيب، "مدخل بطاقات الأهداف المتوازن لتحقيق فعالية نظم قياس



الأداء في المحاسبة الإدارية"، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التجارة، جامعة قناة السويس، 2016.

المراجع الأجنبية:

- 1- El – Shishini, H., " Integrating financial and non – financial measures: state of the Art and research opportunities " paper presented at the Management Accounting research group conference , A stone business school Birmingham, (13 – 14 Sep. 2020).
- 2- Geuser, F. D. & Mooraj, S., " Does the Balanced Scorecard Add value Empirical Evidence on its effect on performance " European Accounting Review, (volume, 18, No. 1, 2019).
- 3- Gintey R. M., " Measuring Business Performance " Emerging Perspectives of the Balanced Scorecard " Journal of Business and Economic Research, (Volume 2, Number 5, 2021).
- 4- Gnanapoo, J. E., " Balanced scorecard strategy Management Tool ," New Zealand Management magazine , (May 2018) , P. 4, Available at: www.bpminstitute.org
- 5- Gomes, Y. Liddle, P. (2019) " The Balanced Scorecard as a PerformanceManagement Tool for ThirdSectorOrganizationThe Case of the Arthur Bernardes Foundation,Brazil". Journal of Indian of Management.
- 6- Ahn, M., "Applying thee Balanced Scorecard Concept: An Experience Report", Long Range Planning , (Volume, 34, Issue. 4, August 2019), pp. 441- 461.
- 7- Bouliann E., "Empirical Analysis of the Reliability and Validity of Balanced Scorecard Measures and Dimensions", Advanced in Management Accounting, (Volume, 15, 2006) pp. 127-142
- 8- Gomes, Y. Liddle, P. (2019) " The Balanced Scorecard as a PerformanceManagement Tool for ThirdSectorOrganizationThe Case of the Arthur Bernardes Foundation,Brazil". Journal of Indian of Management, Vol. pp 119-137,26
- 9- Huang YH, et al: Worker Perceptions of Organizational Support and Return to Work Policy: Associations with Post - Injury Job Satisfaction, Liberty Mutual pp 147 -210,Research Institute for Safety, Hopkinton, USA, 2010
- 10- PM Smith et al: Examining the Associations Between Physical Work Demands , 9and Work Injury Rates Between Men and Women in Ontario, 1990 – 200 , Institute for Work & Health, University of Toronto, Toronto, Canada, 2019 pp144 - 169.



Middle East Research Journal

**Refereed Scientific Journal
(Accredited) Monthly**



**Issued by
Middle East
Research Center**

**Vol. 97
March 2024**

**Fifty Year
Founded in 1974**



**Issn: 2536 - 9504
Online Issn: 2735 - 5233**