

## The role of working women performance in improving reality of provided health services in health centers in Latakia Governorate from the point of view of beneficiaries

Dr. Osama Mohammad\*  
Nisreen Taha\*\*

(Received 7 / 3 / 2023. Accepted 18 / 5 / 2023)

### □ ABSTRACT □

The issue of health has become the most important in the field of development, as one of the most important factors contributing to the achievement of sustainable development and one of its indicators. Based on the fact development requires all human energies, attention began to be paid to women in order to provide with knowledge, skills and expertise that enable them to contribute to development, and any disruption of their role is a disruption to half of the strength of society, the study aimed to identify the contribution of women in government centers in Latakia governorate, and performance of working women in improving reality of services provided in health centers in Latakia Governorate. In addition to submitting scientific proposals that contribute to activating the role of Syrian women in health development. The research adopted the descriptive analytical approach, 385 questionnaires were distributed and 377 questionnaires were retrieved, 7 questionnaires were rejected for incomplete answers, and the final number subject to analysis reached 370, appropriate statistical methods used to reach the recommendations, the most important of which are: increasing attention to the process of training, skills development and capacity building, relying on modern measures in evaluating the performance of workers, and motivating creative workers financially and emotionally.

**Keywords:** Development, Working Women, Performance, Health Services

**Copyright**



:Tishreen University journal-Syria, The authors retain the copyright under a CC BY-NC-SA 04

\* Professor-Faculty of Arts and Humanities-Tishreen University-Lattakia-Syria

\*\* Postgraduate- phd Student, Department of Sociology, University of Lattakia, Syria

## دور أداء المرأة العاملة في تحسين واقع الخدمات الصحية المقدمة في المراكز الصحية في محافظة اللاذقية من وجهة نظر المستفيدين

د. أسامة محمد\*

نسرين طه\*\*

(تاريخ الإيداع 7 / 3 / 2023. قبل للنشر في 18 / 5 / 2023)

### □ ملخص □

أصبحت مسألة الصحة الأكثر أهمية في مجال التنمية، وذلك بوصفها من أهم العوامل التي تساهم في تحقيق التنمية المستدامة وأحد مؤشراتها. وانطلاقاً من أن التنمية تتطلب كل الطاقات البشرية، بدأ الاهتمام بالمرأة بغية تزويدها بالمعرفة والمهارات والخبرات التي تمكنها من المساهمة في التنمية، وأي تعطيل لدورها تعطيل لنصف قوة المجتمع، هدفت الدراسة للتعرف على مساهمة المرأة في المراكز الحكومية في محافظة اللاذقية، وعلى أداء المرأة العاملة في تحسين واقع الخدمات المقدمة في المراكز الصحية في محافظة اللاذقية. بالإضافة الى تقديم مقترحات علمية تسهم في تفعيل دور المرأة السورية في التنمية الصحية. اعتمد البحث المنهج الوصفي التحليلي، تم توزيع 385 استبانة كما تم استرداد 377 استبانة، وتم رفض 7 استبانات لعدم اكتمال الإجابات، وقد بلغ العدد النهائي الخاضع للتحليل 370، تم استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة، للوصول الى التوصيات من أهمها: زيادة الاهتمام بعملية التدريب وتطوير المهارات وبناء القدرات، والاعتماد على مقاييس حديثة في تقييم أداء العاملات، وتحفيز العاملات المبدعات مادياً ومعنوياً.

الكلمات المفتاحية: التنمية، المرأة العاملة، الأداء، الخدمات الصحية

حقوق النشر : مجلة جامعة تشرين- سورية، يحتفظ المؤلفون بحقوق النشر بموجب الترخيص



CC BY-NC-SA 04

\*أستاذ -قسم علم الاجتماع - كلية الآداب والعلوم الإنسانية - جامعة تشرين - اللاذقية - سورية.  
\*\*طالبة دكتوراه - قسم علم الاجتماع - كلية الآداب والعلوم الإنسانية - جامعة تشرين - اللاذقية - سورية.

## مقدمة:

تكمن الطبيعة المزدوجة للصحة في كونها وسيلة وغاية للتنمية آن واحد، لأن الإنسان هو أساس التنمية وهو حجر الأساس في بناء المجتمع وتقدمه. فقد أكد إعلان "المآث" <sup>1</sup> في عام 1987 على أن التنمية الصحية يجب أن تصبح جزءاً لا يتجزأ من التنمية الاجتماعية والاقتصادية ومحوراً لها، حيث أوضح الإعلان عدم إمكانية تحقيق تنمية حقيقية دون تحسين الوضع الصحي للمواطنين. (منظمة الصحة العالمية، 2020) وتعتبر الموارد البشرية العنصر المهم للوصول الى تحقيق الأهداف والغايات المرجوة، فأهميتها تكمن في دورها المؤثر في رفع كفاءة المنظمات الصحية، وفعاليتها في أداء مهامها وأنشطتها، ومدى قدرتها على التميز والمنافسة. كل ذلك يتحقق إذا أُحسن استقطاب واختيار، وتعيين الكفاءات المتميزة والمؤهلة والمدربة، وثم التخطيط لها بعناية، والاهتمام بها، والمحافظة عليها، وصيانتها، وتطويرها، ووضع نظام عادل للمرتبات والمكافآت والحوافز، وتبني الموضوعية في قرارات الترقية وفق اعتبارات ومعايير عادلة تكون معلومة وواضحة للجميع وعلى درجة من الشفافية والوضوح. وتأتي أهمية مشاركة المرأة في القوى العاملة تأكيداً على حقها في المشاركة الفاعلة ولتوسيع خيارات المرأة السورية وقراراتها، وبالتالي تنعكس تأثيراتها الإيجابية على المجتمع بشكل مباشر، وتقلل من الضغط المجتمعي والاقتصادي، وتكمن خطورة قلة نسبة المشاركة ليس في تعطيل العملية التنموية فحسب، بل وفي انتهاك حق المرأة بالعمل، ويمكن القول إن المرأة السورية أثبتت قدرتها وإمكاناتها، وقطعت أشواطاً كبيرة على طريق المشاركة والفاعلية في مختلف الميادين، ولكن بحسب المؤشرات والتي تدل على أن مشاركتها لا تزال ضبابية ولا تتناسب مع حجم قدرتها ودورها الذي يحتاج إلى تطوير وتفعيل.

## المشكلة البحثية:

يصعب الحديث اليوم عن التنمية في أي مجتمع دون تناول أهمية دور المرأة في تقدمه، وتكمن الطبيعة المزدوجة للصحة في كونها وسيلة وغاية للتنمية في آن واحد، ، وانطلاقاً من أن تحقيق عملية التنمية الشاملة يتطلب الاستفادة من كل الإمكانيات المتاحة في المجتمع، وإشراك كامل الطاقات البشرية القادرة على المساهمة في إنجاز التنمية الشاملة والمستدامة للمجتمع، كل ذلك يؤكد بأن المورد البشري يبقى العامل الفارق والمؤثر في تحقيق أية تنمية مجتمعية خاصة في الجانب الصحي، كما يؤكد ذلك الترابط القوي بين التنمية الصحية ونهضة المجتمع، ولعل ذلك ما يدفعنا إلى التأكيد على أهمية الاهتمام بتنمية وتدريب وتحسين الأداء المورد البشري ، وعلى الرغم أن العالم قد أحرز تقدماً في المساواة بين الجنسين بموجب الأهداف الإنمائية للألفية لا تزال النساء والفتيات يعانين من التمييز، ولا تزال مشكلة تطوير مساهمة المرأة في عملية التنمية قضية رئيسية، ومع أنّ معالجة الفروق بين الجنسين في معدلات المشاركة في قوة العمل مازالت شاغلاً رئيسياً فإن الأهم من ذلك هو التركيز على نوعية الوظائف المتاحة للنساء، وتأتي أهمية مشاركة المرأة في قطاع الخدمات الصحية من أهمية التخصصات الطبية فهي من أكثر المجالات التي تبرع فيها النساء، فهناك العديد من مجالات العمل التي تتطلب وجود المرأة، كالتدريب والطب مثلاً، فوجود المرأة في مجال العمل يُساند المرأة في المجتمع لأن النساء يفهمن متطلبات بعضهن البعض، والقول بمساهمة المرأة في تطوير واقع الخدمة الصحية لا

<sup>1</sup> عقدت منظمة الصحة العالمية واليونيسيف مؤتمراً دولياً تاريخياً بشأن الرعاية الصحية الأولية في ألما-آتا، عاصمة كازاخستان آنذاك. وركز المؤتمر على أهمية الرعاية الصحية الأولية في الخدمات الوطنية وكذلك على مبادئها ونماذجها التنظيمية وآفاق التعاون الدولي في هذا المجال. واعتمد المؤتمر إعلان ألما-آتا الذي حدّد الرعاية الصحية كوسيلة مناسبة لبلوغ المرمى المتمثل في توفير الصحة للجميع بحلول عام 2000.

يعني أننا نركز على الكفاية في الأرقام، أي مدى التغطية الكلية لهذه الخدمة، وعدد الكوادر البشرية المعنية بالأداء، ولكن الأمر لا يقف عند هذا الحد فالنوعية الكلية لوحدها ليست هي المبتغى الوحيد للتعرف على مدى مساهمة السيدات العاملات كنسبة ديموغرافية من الموارد البشرية لا يستهان بها في تطوير واقع خدمات الرعاية الصحية وإمكانية قياس ذلك، أيضاً مقارنة بدورها سابقاً ودور الرجل، وهناك المعيار الآخر لقياس نوعية الخدمة المُقدّمة والمقصود بها الكيف الذي نصل إليه بفضل الكفاءة العلمية والتدريبية العالية، ويعد التدريب الوسيلة الفعّالة التي تمكن العاملات باختلاف مستوياتهن الوظيفية من مهارات ومعرفة جديدة تساعدهن على امتلاك القدرة على الأداء الجيد واستغلال الإمكانيات والطاقات الكامنة، وهو نشاط مخطط ومُستمر يهدف إلى إحداث تغييرات في سلوكهن واتجاهاتهن بما يجعلهن أكفأً لمتابعة أعمالهن بطريقة منتظمة وإنتاجية عالية، لتكون العامل الأساسي في تحقيق أهداف المؤسسات الصحية التي يعملن فيها. وبناء على ما تقدم يمكن صياغة مشكلة الدراسة بالتساؤل الآتي: هل يوجد دور لأداء المرأة العاملة في تحسين واقع الخدمات المقدمة في المراكز الصحية الحكومية؟

### أهمية البحث وأهدافه:

**أهمية البحث:** ينبثق الاهتمام بموضوع المرأة في الوقت الحالي من ضغط الاحساس بالحاجة الملحة لدورها في عملية التنمية الصحية للمجتمع، كما أنّ تفعيل دورها يحظى باهتمام عالمي، وباهتمام الخطط التنموية في الجمهورية السورية، وهذا يتطلب إنشاء مراكز لإعداد المرأة وتأهيلها وتدريبها مع الرجل، وبناء على ذلك يمكن تحديد مكان الخل لتكون نقطة انطلاق في تحديد السياسات المستقبلية، فضلاً عن ذلك تقديم مجموعة المقترحات، وبالتالي يمكن أن تكون هذه الدراسة مرجعاً لوضعي السياسات المتعلقة بتعزيز ومعالجة الجوانب المتعلقة بعمل المرأة بما يتوافق مع متطلبات التنمية.

**أهداف البحث:** يعد تحقيق التنمية هدفاً أساسياً تسعى كل المجتمعات للوصول إليه. وانطلاقاً من أن تحقيق التنمية يتطلب مساهمة الطاقات البشرية المتاحة كلها، من أجل الإفادة المثلى منها. واستناداً إلى ما سبق يمكن حصر أهم أهداف الدراسة بما يأتي:

1. التعرف على مدى مساهمة المرأة في المراكز الصحية الحكومية في محافظة اللاذقية.
2. التعرف على أداء المرأة العاملة في تحسين واقع الخدمات الصحية المقدمة في المراكز الصحية في محافظة اللاذقية.
3. محاولة تقديم مقترحات علمية موضوعية تساهم في تفعيل دور المرأة السورية في عملية التنمية الصحية.

### فرضيات البحث:

الفرضية الأولى: لا يوجد فروق جوهرية بين متوسط إجابات أفراد العينة حول الأداء في قطاع الخدمات في المراكز الصحية محل البحث ومتوسط الحياد (3)

الفرضية الثانية: لا يوجد فروق جوهرية بين متوسط إجابات أفراد العينة حول واقع المراكز الصحية العامة محل البحث ومتوسط الحياد (3)

الفرضية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية لأداء المرأة في تحسين واقع قطاع الخدمات الصحية المقدمة في المراكز الصحية في محافظة اللاذقية.

## منهج وطرائق البحث:

اعتمد البحث المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع، ووصفها وصفاً دقيقاً ويعبر عنها تعبيراً كيفياً أو كمياً وتمّ الاطلاع على الدراسات السابقة، والاستفادة من أدواتها في تصميم وبناء الاستبانة كما اعتمدت الدراسة على المقاربة الاستنباطية التي تركز على صياغة الفرضيات ومن ثم القيام باختبار صحتها من عدمه. وتمّ استخدام طريقة متوسط المتوسطات التي تركز على حساب المتوسط الحسابي لأكثر من مرة بالاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي في تصميم الاستبانة.

## مجتمع البحث وعينته:

تتضمن مجتمع الدراسة على المواطنين (متلقي الخدمات الصحية) في المراكز الصحية الحكومية كمجتمع بحث. وكون المجتمع محدد وغير منجانس تمّ الاعتماد على العينة الطبقية النسبية العشوائية التي حسبت بالاعتماد على القانون الآتي: (Asaad,2021)

$$n_1 = z^2 \cdot p \cdot q / d^2$$

حيث أن  $n_1$  هو حجم العينة المبدئي.

Z القيمة الجدولية تحت منحى التوزيع الطبيعي وتساوي 1,96

P نسبة عدد المفردات التي تتوافر فيها الخاصية أو خصائص موضوع البحث

ويمكن افتراض أن:  $p = 50\%$  للحصول على أكبر حجم للعينة  $50\% = 1 - p = 1 - 50\% = 50\%$

d هي درجة الخطأ المسموح بها وتساوي 5% ومن خلال التطبيق نجد أن:

$$n_1 = (1.96)^2 \cdot (50\%) \cdot (50\%) / (0.05)^2 = 384$$

تمّ توزيع 385 استبانة كما تمّ استرداد 377 استبانة، وتمّ رفض 7 استبانات لعدم اكتمال الإجابات، وقد بلغ العدد النهائي الخاضع للتحليل 370 توزعت ضمن الطبقات الأربع حسب المناطق الإدارية الأربع بالمحافظة كالاتي:

الجدول (1) توزع عينة الدراسة على المستفيدين من الخدمات الحكومية في محافظة اللاذقية

العدد	المنطقة
222	اللاذقية
71	جبلة
52	القرداحة
25	الحفة
370	المجموع

المصدر: مديرية الصحة في محافظة اللاذقية عام (2022)

## الدراسات السابقة:

1- دراسة بعنوان "عمل المرأة في القطاع غير الرسمي (أوضاع، أسباب وآثار عمل المرأة في القطاع غير الرسمي) (مدينة وريف اللاذقية نموذجاً)" للباحثة (الجوراني، 2017). هدفت إلى التعرف على أوضاع ومشاكل النساء العاملات في القطاع غير الرسمي وكذلك أسباب عملهن في هذا القطاع، وهدفت إلى التعرف على تطلعاتهن المستقبلية

وذلك لتحسين أوضاعهم ولتحقيق هذا الغرض من الدراسة تم إجراء مقابلة مع سيدات عاملات في القطاع غير الرسمي اللواتي تتراوح أعمارهن بين 23-50 سنة ويعملن في مجالي الإنتاج والخدمات. تكونت عينة الدراسة من (20) سيدة من مستويات تعليمية مختلفة يعيشن في مدينة وريف اللاذقية، توصلت الدراسة الى أنّ النساء تسهمن في تحسين مستوى معيشتين من خلال عملهن في القطاع غير الرسمي بالإضافة إلى أن قسم منهن يعاني من مشاكل وصعوبات في العمل. ودور القطاع المذكور في تحقيق مستوى من الاستقلال الاقتصادي والاجتماعي للمرأة العاملة. قدمت الدراسة مجموعة من التوصيات والمقترحات التي يمكن أن تسهم في تحسين أوضاع العاملات في القطاع غير الرسمي: كالعامل على توفير فرص عمل للنساء الحاصلات على شهادات جامعية بما يتناسب مع اختصاصاتهم، تحسين ظروف عمل العاملات بشكل يمنع استغلالهن من قبل أرباب العمل، وتسهيل منح النساء قروض صغيرة دون فوائد أو بفائدة محدودة، وإعادة إحياء بعض الصناعات اليدوية والحرفية القديمة وتكثيف الجهود نحو نشر المزيد من الوعي المجتمعي عبر وسائل الإعلام.

## 2-دراسة بعنوان: **When does gender diversity enhance team performance? The dual need for transformational leadership and team tenure**

متى يعزز التنوع في الجنس أداء الفريق؟ الحاجة لكل من القيادة التحويلية وطول فترة العمل كفريق للباحث (Kelemen et al. 2020) هدفت الدراسة إلى استكشاف العلاقة بين التنوع في الجنس وأداء الفريق، وتحديد الشروط التي من الممكن أن تجعل هذه العلاقة إما إيجابية أو سلبية. كما تم اختبار تأثير إيصال رؤية القائد (القيادة ذات الرؤية) على هذه العلاقة. شملت عينة الدراسة 595 موظفاً يعممون بدوام كامل يشكمون 106 فريقاً في الصين. تم اعتماد مؤشر Blau 197 لقياس تنوع الفريق، كما تم تقييم التواصل مع رؤية القائد باستخدام مقياس مكون من 5 عناصر لمتواصل مع رؤية القائد تم تطويره بواسطة (Podsakoff et al. 1990) من أجل قياس مدة عمل الفريق، تم أخذ متوسط إجابة كعضو في الفريق على سؤال منذ متى وأنت تعمل في هذا الفريق؟ ويتمشى هذا النوع من طرق جمع البيانات مع (Carter et al., 2019). وتم تقييم أداء الفريق باستخدام مقياس مكون من عناصر مقتبس من Alper (2000) et al. أهم النتائج: إيصال رؤية القائد تؤدي إلى تعديل العلاقة بين التنوع في الجنس وأداء الفريق، فعندما لا تصل رؤي القائد بشكل جيد فإن التنوع في الجنس يؤدي إلى انخفاض أداء الفريق، وهناك تأثير إيجابي ذو دلالة لمتنوع في الجنس على أداء الفريق فقط عندما يتحقق شرطان إيصال رؤية القائد، وعندما يعمل الفريق معاً لفترة طويلة.

## 3-دراسة بعنوان: **(أثر جودة الخدمة الصحية على رضا المريض من خلال القيمة المدركة باستخدام تحليل المسار دراسة ميدانية على بعض مستشفيات ولاية باتنة)** للباحث (الطبيب، 2022)

(Impact of health service quality on the patient satisfaction through the value perceived using path analysis Field study on some hospitals in the province of Batna) حاولت هذه الدراسة معرفة أثر القيمة المدركة لدى المريض كمتغير وسيط في العلاقة بين الجودة المدركة للخدمة الصحية ورضا المريض، وقد اهتمت هذه الدراسة بتقدير هذا الأثر من وجهة نظر المرضى المقيمين في بعض مستشفيات ولاية باتنة. وقد استند هذا العمل على دراسة ميدانية استهدفت عينة قوامها 310 مفردة، وقد أوضحت النتائج وجود تأثير دال إحصائياً للجودة المدركة على رضا المريض من خلال القيمة المدركة كمتغير وسيط عند مستوى الدلالة 5%.

## التعقيب على الدراسات السابقة:

من خلال استعراض الدراسات السابقة العربية والأجنبية، نجد أنها قد تطرقت لجانب محدد متصل من الموضوع، فبعضها قد ركز على الجودة، وبعضها على تقييم الأداء، وبعضها على الاستراتيجيات الصحية. وبعضها قد ركز على الخدمات والموارد البشرية الصحية من ناحية التكلفة الاقتصادية وارتبط بعضها بالناحية السكانية الاجتماعية، في حين لم تشمل أي من الدراسات السابقة على الرغم من أهميتها لكافة متغيرات الدراسة الحالية التي ركزت على الكفاية من ناحيتين كلية ونوعية. مما سبق نلاحظ أن الدراسة الحالية تختلف عن الدراسات السابقة وتشمل إضافة علمية من أهمها الآتي:

- تركيزها على موضوع لم يتم طرحه سابقاً في محافظة اللاذقية.
- التعرف على مساهمة المرأة في المراكز الصحية في محافظة اللاذقية.
- تركّز الدراسة على المراكز الصحية الحكومية في محافظة اللاذقية.
- اعتمدت الدراسة على الاستبانة التي وزعت على عينة من المستفيدين من الخدمات الصحية

## النتائج والمناقشة:

### أولاً: مفهوم الخدمات والخدمات الصحية وتصنيفاتها

يمكن تعريف المؤسسة الخدمية أيضاً على أنها "كل مؤسسة تقدم خدمات غير ملموسة وقابلة للتبادل". (الطائي-العلاق، 2009) وعرفها Ramaswanmy بانها مجموعة إجراءات تقع بين مقدم الخدمة وبين متلقي الخدمة وذلك لإنتاج مخرجات تعمل على إرضاء العميل (زوزو، 2011). أما الخدمة الصحية سواء علاجية موجهة للفرد أو وقائية موجهة للمجتمع بهدف رفع لمستوى الصحي للسكان ووقايتهم من الأمراض. وتُعرف الخدمة في المرافق الصحية: أنها العلاج المقدم للمريض سواء كإِنَّ تشخيصياً وإرشادياً أو تدخلاً طبياً ينتج عنه رضا وانتفاع من قبل المرضى ويؤدي لتحسين الحالة الصحية للمريض. (الجزائري وآخرون، 2009ص 12). وهي المنفعة أو مجموع المنافع التي تقدم للمستفيد والتي يتلقاها عند حصوله على الخدمة وتحقق له حالة مكتملة من السلامة الجسمانية والعقلية والاجتماعية وليس فقط علاج الأمراض (Yarimoglu, 2014) كما عرفت الخدمات الصحية على أنها مفهوم ينبع أساساً من المفهوم العام للخدمات، إلا أنه يمكن تقسيم الخدمة الصحية حسب هذا التعريف إلى قسمين (Chandrakumara, 2015)

1-الخدمة الصحية العلاجية: تشتمل على الخدمات المرتبطة بصحة الفرد بصورة مباشرة، كالتشخيص وخدمات العلاج، سواء تم ذلك بالعلاج الدوائي المباشر او تحتاج رعاية سريرية داخل المراكز الصحية، أو ذلك بالتدخل الجراحي التقليدي أو الحديث، ويهدف هذا النوع من الخدمات إلى تخليص الفرد من مرض أصابه أو تخفيف معاناة الفرد من آلام المرض.

2-الخدمة الصحية الوقائية: وهي الخدمات الصحية المرتبطة بصحة المجتمع حيث ترتبط تلك الخدمات بالحماية من الأمراض المعدية والأوبئة والحماية من التدهور الصحي. هذه الخدمات هي خدمات مانعة، تهدف إلى وقاية الفرد من التعرض للمرض، وهي تشتمل على خدمات التلقيح من الأمراض الوبائية، وخدمات رعاية الأمومة والطفولة، وخدمات الرقابة الصحية، إضافة إلى خدمات الإعلام ونشر الوعي الصحي.

## ثانياً: مفهوم وطرائق تحسين الأداء في قطاع الخدمات الصحية

تعددت تعريفات الباحثين للأداء، حيث عرّف الأداء بأنه ذلك السلوك يتحدّد بتفاعل جهده وقدرته، كما يُعرّف بأنه الناتج الذي يحققه العامل عند قيامه بأي عمل من الأعمال (عزيز وآخرون، 2019) كما يعرّف بأنه مجموعة الأنشطة والمهام التي يقوم بها العاملون، والنتائج الناجحة التي يحققها كل منيم في مجال عمله وفي ظل الموارد المتاحة لهم والأنظمة والإجراءات المحددة للعمل، الأمر الذي يساعد على تحقيق الأهداف بكفاءة وفاعلية (برهوم، حسن، & سعيد، 2017) ويعكس الأداء قيام الفرد بإنجاز المهام العمل، ولذلك يُعدّ معيار للحكم على الجهد المبذول (مناد، 2017) ويقصد بالأداء تحسين قدرات العاملين وكفاءتهم وفعاليتهم، لذلك يتوجب على المنظمة تزويد العاملين لديها بأحدث النماذج والأساليب والتقنيات، ويكون ذلك من خلال التدريب الذي يعيد تشكيل أداء العاملين، ويمنحهم آفاق جديدة، وفي هذا المنحى تُشير الدراسات إلى إنفاق المنظمات الكبرى في العالم موارد مالية ضخمة على أنشطة البحث والتدريب والتطوير الخاصة بالعاملين لديها. (Hu, Zhang, Song, & Liang, 2019) ان رؤية المنظمة ورسالتها وغاياتها وأهدافها هو في الحقيقة مؤشر لمعرفة مدى التحسينات المستمرة التي تحصل على أداء العاملين ودرجة تحقيق الفرد أهدافه وأهداف المنظمة نتيجة الجهد الذي يبذل، خلال تأدية مهامه والذي يقوم على الاستغلال الامثل للموارد المتاحة

**طرق تحسين الأداء:** تتجج مهارات الأداء عندما يكون الفرد متمكناً من المعارف التي سيقدّمها للآخرين، وعندما يتمتّع بأسلوب يساعد على الفهم والإدراك، كما يجب مزج الأسلوب المباشر الذي يخاطب العقل مع الأسلوب غير المباشر الذي يخاطب العواطف والأحاسيس، وهناك مجموعة من العوامل تؤدي إلى تحسين الأداء منها: (خالد، 2018؛ أحمد & رقية، 2017)

- 1- التخطيط: الذي يكون من خلال تحديد الأهداف بدقة.
  - 2- التنفيذ: الذي يكون من خلال الاهتمام بإيصال المعلومة، والانتباه إلى نبرة الصوت والحركة.
  - 3- التقويم: الذي يكون من خلال الاهتمام بردود الإفعال، ومعرفة الاحتياجات بدقة.
  - 4- التحفيز.
  - 5- التعويضات المباشرة وغير المباشرة.
  - 6- التدريب.
  - 7- التوظيف الناجح.
- حيث إن اختيار العاملين الأكفاء للقيام بأعباء الوظائف، يتطلّب وضع الشخص المناسب في المكان المناسب، وتقدير مدى صلاحيته وامكانياته .

ان تحسين جودة الحياة الوظيفية والاهتمام بأبعادها المختلفة سيؤدي حتماً إلى زيادة الإنتاجية، والارتقاء بمستويات ومعدلات الرضا والأداء الوظيفي، إضافة إلى إشباع حاجات العاملين بكافة أشكالها المادية والاجتماعية والمعنوية (أحمد & ياسين، 2019). وتحسين جودة الأداء يتم من خلال مجموعة عوامل منها:

- 1- الأجر والحوافز: وتتم هذه الوظيفة بتحديد القيمة والأهمية النسبية لكل وظيفة وتحديد اجرها وتحديد الدرجات الأجرية للوظائف كما تتم الوظيفة بإدارة سليمة لنظام الأجر كما تعنى بمنح مقابل عادل للأداء المتميز ويمكن تحفيز العاملين على أدائهم الجماعي الحوافز الفردية والحوافز الجماعية (الحياصات، 2005)



وهي القوى أو الشعور الداخلي الذي يحرك وينشط سلوك الأفراد لإشباع حاجات ورغبات معينة من أجل تخفيف حالات التوتر لنقص في إشباع تلك الرغبات والحاجات (الحلايبي، 2013) وتُعرف بأنها الشيء الذي يدفع الفرد لأداء العمل؛ فهي المؤثرات التي يتم استخدامها لزيادة دافعية الفرد، وبالتالي تحديد شكل من أشكال السلوك من خلال توفير الفرصة للفرد لتلبية الاحتياجات التي تحرك الدوافع (كنعان، 2016)

2- **التدريب والتطوير** هو الوسيلة الفعالة من أجل رفع مستوى أداء مواردها البشرية إلى أعلى حد مما يمكنها من الابتكار والإبداع وتقديم الأجود من منتجاتها (الحريري، 2014) وهو عبارة عن عملية إكساب العاملين باختلاف مستوياتهم الوظيفية مهارات تساعدهم على امتلاك القدرة على الأداء الجيد وبما يصب في مصلحة تحقيق أهداف منظمة الرعاية الصحية. (نشيدة، 2013) وعرف التدريب بالعملية المنظمة لإكساب أو تطوير معارف أو مهارات أو اتجاهات العاملين بهدف الوصول إلى الأداء المطلوب (المغربي، 2016) ووفقاً (Riyanto، 2017) Setyo et al فالتدريب هو " جزء من التعليم المحدد والعلمي والسريع والذي يكون مرتبطاً بمجال العمل المنجز وبالتالي فإن ما تم تدريبه يمكن بشكل عملي وفوري أن يتم وضعه موضع التنفيذ. وبحسب (القرالة، 2018) هو جهود منظمة ومخطط لها تهدف إلى إحداث تغيير في سلوك المتدربين من خلال إكسابهم مهارات وخبرات وقدرات جديدة من أجل رفع كفاءة أدائهم.

3- **تقويم الأداء**: تهتم كل منظمة تقريباً بتقويم أداء موظفيها ويتم ذلك من خلال أساليب معينة بهدف التعرف على الكفاءة العامة للعاملين وبغرض التعرف على أوجه التطور في الأداء، كما تعمل على تحديد الانحرافات السلبية بهدف معالجتها على الفور والانحرافات الإيجابية بهدف تعزيزها وتمييزها (الزعيبي، 2009) ويعرفه (بحر وآخرون، 2009) بأنه: نظام يستخدم لقياس الأداء التنظيمي للعاملين حيث يتم تحديد مدى كفاءة أداء العاملين، وأعمالهم من خلال مقارنة الأداء الفعل بالمعايير والمعايير المحددة مسبقاً. وذلك لتحديد الانحرافات عن الأهداف السابق تحديدها. (أبو شرح، 2010) ويتم نظام تقييم الأداء من قبل جميع العاملين في المنظمة (أحمد، الجبار، الطائي، 2019) ووفقاً لما سبق التخطيط يؤدي إلى تحسين الأداء، فعندما تكون الخطة الموضوعية لتحسين الأداء دقيقة ومبنية على معلومات صحيحة تلائم الواقع، وتسعى للوصول إلى أعلى درجات الكفاءة والفعالية، الأمر الذي يسهل وضع واختيار برامج التدريب المناسبة التي تحقق الغايات المرجوة، وإن عدم ربط الحوافز بالأداء، أو عدم العدالة في توزيعها، يؤدي إلى إضعاف الروح المعنوية لدى العاملين، ويؤثر على مستوى أدائهم

### ثالثاً: مساهمة المرأة العاملة في المراكز الصحية الحكومية في محافظة اللاذقية.

**تفعيل دور المرأة**: يعني تنمية قدراتها المادية والثقافية، والارتقاء بمستوى تحصيلها، وإعدادها إعداداً مهنيّاً، وتوفير فرص العمل لها، والخدمات الصحية، والخدمات المساعدة الأخرى التي تخفف عنها الأعباء المنزلية، ورفع معنوياتها وتوعيتها بأهميتها وأهمية مشاركتها، وتغيير النظرة التقليدية للمجتمع نحوها، والتخلص من العادات والتقاليد الاجتماعية التي تعيق دور المرأة، ونشر ثقافة العدالة والمساواة بين الجنسين. (أبو حمدان، 2014) ويُقصد بالتمكين أيضاً قدرة الأشخاص، نساء ورجالاً، على امتلاك ناصية أمور حياتهم، واكتساب المهارات، وحل المشكلات، وتنمية قدرتهم بالاعتماد على الذات. والتمكين يشمل كل من الخطوات العملية وما يتبعها من نتائج. ( Women's Empowerment Principles, 2011) وتشمل تنمية الموارد البشرية في قطاع الخدمات الصحية على تدريب الكوادر الطبية والإدارية والفنية بعد تعيينهم. في العمل لأول مرة ومن ثم كل فترة حسب حاجات العمل المختلفة،

وتوفير الفرص أمامهم لتعلم . مهارات جديدة، وامدادهم بالموارد التي تعزز أداءهم، بالإضافة إلى أي أنشطة تطويرية أخرى. (بدران، 2015).

إن مسألة عمل المرأة ومشاركتها في التنمية، إحدى المسائل الأساسية المطروحة للنقاش والتي حازت على اهتمام الباحثين الذين حاولوا دراستها انطلاقاً من كونها تتطوي على دلالات اجتماعية مختلفة، ففي الوقت الذي أخذت فيه المعايير الجديدة التي تدعو إلى ضرورة مشاركة المرأة في النشاطات المتنوعة بالانتشار، فإنه ما زالت تسود مجموعة كبيرة من المعايير الاجتماعية التي تدعو إلى ضرورة التزام المرأة بالتقاليد والقيم والأعراف الاجتماعية التي يستقر عليها المجتمع منذ مئات السنين حتى الآن. (الأصفر، 2005). حيث فرض التطور الاجتماعي على المرأة العمل خارج المنزل للمشاركة في دعم ميزانية الأسرة والمساهمة في التنمية، وزيادة الإنتاجية بكافة اشكالها. (كزاز ورزاق، 2016) وطالما أن المرأة تشكل نصف المجتمع، فمن غير المقبول بقاء نصف المجتمع معطلاً، وبالتالي أن العمل ليس منافسة بين الرجل والمرأة بقدر ما هو مشاركة المرأة للرجل بزيادة الدخل والنهوض بالمجتمع ، علما ان السوري وضع المرأة العاملة السورية والدور الذي تؤديه وثيق الارتباط بالظروف التي يمر بها المجتمع ، من الجدير بالذكر أن المرأة سجّلت في القطاع الصحي إنجازات كثيرة إلى أن بات دورها مهماً في هذا القطاع من خلال ما تقوم به من دور فاعل أسهم في تعزيز الخدمات الصحية والعلاجية إلى جانب الاستراتيجيات والخطط الطموحة والمؤشرات التي تحققت ونهضت بالقطاع الصحي. فيما يلي تبين الجداول تطور مساهمة المرأة في المراكز التابعة لوزارة الصحة في محافظة اللاذقية

الجدول (2) تطور المؤشرات الصحية المتعلقة بالخدمات الصحية المقدمة في محافظة اللاذقية

مراكز صحية		
خدمات	مراجعين	العام
2,170,632	1,128,077	2013
2716791	1,590,579	2014
1981846	991,984	2015
1625180	1,101,180	2016
1676454	1,056,094	2017
2007071	1,051,391	2018
1994045	1,011,304	2019
2021941	777,533	2020

جدول (2) اعداد الباحثة، بيانات غير منشورة، مديرية الصحة في مدينة اللاذقية، شعبة الإحصاء وللتعرف على مساهمة المرأة في الخدمات الصحية عبر السنوات نلاحظ تطور عدد السيدات العاملات في المراكز الصحية الحكومية في محافظة اللاذقية

الجدول (3) ميزان القوى العاملة في كافة المراكز الصحية الحكومية التابعة لمديرية الصحة لمحافظة اللاذقية:

مراكز صحية	مراكز صحية				العام
	متعاقد		معين		
المجموع	انثى	ذكر	انثى	ذكر	
3261	129	68	2643	421	2013
3393	224	72	2656	441	2014
3380	250	75	2624	431	2015
3342	240	88	2617	397	2016
3380	98	64	2782	436	2017
3318	112	64	2713	429	2018
3201	109	65	2623	404	2019
2606	89	58	2247	212	2020

جدول (3) اعداد الباحثة، بيانات غير منشورة، مديرية الصحة في مدينة اللاذقية، شعبة الإحصاء ومما سبق يتبين تطور عدد العاملات مقارنة بعدد العاملين الذكور وهذا يدل على تطور مساهمة المرأة في الخدمات الصحية المقدمة في المراكز الحكومية التابعة لوزارة الصحة في محافظة اللاذقية.

### الدراسة الميدانية وإجراءات البحث

المقياس المعتمد: تم اعتماد مقياس ليكرت الخماسي في الإجابة على الأسئلة الموجهة لعينة الدراسة إن الوسط الحسابي لمقياس ليكرت = 3 وهو القيمة التي يقارن بها الوسط الحسابي لكل سؤال.

أما معيار الحكم على متوسط الاستجابات وفقاً لمقياس ليكرت:

طول الفئـة = (درجة الاستجابة العليا - درجة الاستجابة الدنيا) / عدد فئات الاستجابة

طول الفئـة =  $0.8 = 5 / (5-1)$

وبناءً عليه تم اعتماد التوزيع المغلق، وتم تحديد المجالات الآتية

الجدول(4) مقياس اجابات ليكرت الخماسي

الأهمية النسبية %	درجة الموافقة	المجال
36-20	بدرجة ضعيفة جداً	1.8-1
52-36.1	بدرجة ضعيفة	2.60-1.81
68-52.1	بدرجة متوسطة	3.40-2.61
84-68.1	بدرجة كبيرة	4.20-3.41
84.1-100	بدرجة كبيرة جداً	5-4.21

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على (Morgan. 2013)

فإذا وقعت قيمة المتوسط الحسابي للسؤال أو العبارة ضمن المجال (1.8-1) فهي تقابل شدة الإجابة "بدرجة ضعيفة جداً"، وإذا وقع ضمن المجال (1.81-2.60) فهي تقابل شدة الإجابة "بدرجة ضعيفة"، وإذا وقعت ضمن المجال (2.61-3.40) فهي تقابل شدة الإجابة "بدرجة متوسطة"، وإذا وقعت ضمن المجال (3.41-4.20) فهي تقابل شدة الإجابة "بدرجة كبيرة"، وإذا وقعت ضمن المجال (4.21-5) فهي تقابل شدة الإجابة "بدرجة كبيرة جداً".

**المطلب الأول: الدراسة الوصفية لمتغيرات الدراسة**

**1-الأداء:** تم توجيه مجموعة من الأسئلة حول بعد الأداء لعينة الدراسة وكانت النتائج كالآتي:

**الجدول(5) تحليل النتائج المتعلقة ببعد الأداء**

الترتيب	مستوى الموافقة	اختبار T	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	تسلسل
4	مرتفعة	19.235	0.667	3.70	1
3	مرتفعة	22.312	1.110	3.79	2
5	مرتفعة	31.542	0.992	3.70	3
2	مرتفعة	19.452	0.839	3.90	4
1	مرتفعة	18.65	0.746	4.00	5
6	مرتفعة	22.76	0.547	3.50	6
-	-	-	-	3.76	المجموع

**المصدر:** إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS

من الجدول (5) نلاحظ أن قيمة المتوسط الحسابي للعبارات (1,2,3,4,5,6) تقع ضمن المجال (3.41-4.20) المقابل لشدة الإجابة مرتفعة على سلم ليكرت الخماسي. وتدل الأهمية النسبية لتلك العبارات على الآتي:

- قدرات ومهارات المرأة العاملة في قطاع الخدمات الصحية تتميز بالكفاءة، وإمكانية إنجاز العمل.
  - تتميز المرأة العاملة في قطاع الخدمات الصحية بالفاعلية على إنجاز كافة المهام الموكلة لها.
  - إنتاجية المرأة العاملة في قطاع الخدمات مرتفعة عموماً، في حين أقل انها في المراكز الصحية.
  - تساهم المرأة العاملة لدرجة كبيرة في رفع سوية الأداء في قطاع الخدمات الصحية.
  - تقدم المرأة خدمات أفضل من حيث الخدمات التي يقدمها الذكور في المراكز الصحية الحكومية.
  - يوجد رضا مرتفع من قبل عينة الدراسة على أداء المرأة مقارنة بالذكور في قطاع الخدمات الصحية.
- كما إن المتوسط الحسابي لبعد الأداء البالغ 3.76 الذي يقع ضمن المجال التالي (3.41-4.20) المقابل لشدة الإجابة كبيرة، ويزيد عن متوسط المقياس المقابل لمتوسط تدرجات سلم ليكرت (3).

كما يتبين أن السؤال (5) الذي ينص على يوجد فرق بين أداء الإناث والذكور في المراكز الصحية الحكومية. كان في الترتيب الأول من حيث الأهمية لعينة الدراسة، في حين كان السؤال (4) الذي ينص يساهم زيادة عدد الإناث في قطاع الخدمات الصحية في تحسين الأداء. في المركز الثاني من حيث الترتيب. وأخيراً كان السؤال (6) الذي ينص على انا راضٍ عن أداء العاملات في المراكز الصحية الحكومية.

وبالنظر لقيمة T المحوسبة المبينة في الجدول السابق نلاحظ أن قيمها لكافة الأسئلة أعلى من قيمها الجدولية، وهذا يعني أنه يوجد زيادة ذات دلالة إحصائية في متوسطات إجابات أفراد العينة عن الدرجة الحيادية.

**2- المراكز الصحية الحكومية:** تم توجيه مجموعة من الأسئلة حول بعد المراكز الصحية الحكومية لعينة الدراسة وكانت النتائج كالتالي:

**الجدول (6) تحليل النتائج المتعلقة ببعد المراكز الصحية الحكومية**

الترتيب	مستوى الموافقة	اختبار T	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	تسلسل
6	متوسطة	17.77	0.818	3.00	1 تتميز المراكز الصحية الحكومية بالقدرة على تقديم خدمات طبية متنوعة ومتكاملة.
3	متوسطة	11.23	0.719	3.19	2 تتوفر التجهيزات والأدوية اللازمة في المراكز الصحية بشكل دائم.
7	متوسطة	27.54	0.982	2.89	3 يلتزم العاملون بالمراكز الصحية بتوقيت دواهم.
1	مرتفعة	17.81	0,746	4.00	4 تشكل الإناث النسبة الأكبر من العاملين في المراكز الصحية الحكومية.
2	مرتفعة	19.91	0.889	3.59	5 يوجد اهتمام وتفاعل مرتفع من قبل الإناث العاملات بالمراكز الصحية مع حاجات المرضى.
4	متوسطة	33.56	1.124	3.09	6 ساهمت المراكز الصحية بشكل كبير في الحد من إثر جائحة كورونا.
5	متوسطة	22.37	0.669	3.00	7 يوجد رضا عن الخدمات الصحية المقدمة في المراكز الصحية.
-	-	-	-	3.25	المجموع

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS.

من الجدول (6) نلاحظ أن قيمة المتوسط الحسابي للعبارة (4,5) تقع ضمن المجال (3.41-4.20) المقابل لشدة الإجابة مرتفعة على سلم ليكرت الخماسي. في حين كانت قيمة المتوسط الحسابي للعبارة (1,2,3,6,7) تقع ضمن المجال (2.61-3.40) المقابل لشدة الإجابة متوسطة على مقياس ليكرت الخماسي. وتدل الأهمية النسبية لتلك العبارات على الآتي:

- قدرات وإمكانيات المراكز الصحية متوسطة، ولا تلبي رغبات وطموح المواطنين.
- لا تتوفر التجهيزات والمعدات اللازمة للاستطباق والأدوية في معظم المراكز الصحية الحكومية.
- لا يوجد التزام من قبل الموارد البشرية العاملة في أغلب المراكز الصحية بأماكن وتوقيت عملهم.
- نسبة الإناث مرتفعة جداً في الكثير من المراكز الصحية الحكومية.
- تفاعل المرأة العاملة في المراكز الصحية مرتفع ضمن الإمكانيات الموجودة مع حاجات المرضى.
- دور المراكز الصحية كان محدود في مواجهة أزمة جائحة كورونا وتداعياتها.
- الرضا متوسط عن عمل المراكز الصحية الحكومية ضمن الأوضاع الحالية التي تمر بها البلاد.

كما إن المتوسط الحسابي لبعدها المراكز الصحية العامة 3.25 الذي يقع ضمن المجال التالي (2.61-3.40) المقابل لشدة الإجابة متوسطة، ويزيد عن متوسط المقياس المقابل لمتوسط درجات سلم ليكرت (3). كما يتبين أن السؤال (4) الذي ينص على تشكل الإناث النسبة الأكبر من العاملين في المراكز الصحية الحكومية كان في الترتيب الأول من حيث الأهمية لعينة الدراسة، في حين كان السؤال (5) الذي ينص بوجود اهتمام وتفاعل مرتفع من قبل الإناث العاملات بالمراكز الصحية مع حاجات المرضى في المركز الثاني من حيث الترتيب. وأخيراً كان السؤال (3) الذي ينص يلتزم العاملين بالمراكز الصحية بتوقيت دواهم. وبالنظر لقيمة T المحوسبة المبينة في الجدول السابق نلاحظ أن قيمها لكافة الأسئلة أعلى من قيمها الجدولية، وهذا يعني أنه يوجد زيادة ذات دلالة إحصائية في متوسطات إجابات أفراد العينة عن الدرجة الحيادية.

### المطلب الثاني: اختبار فرضيات الدراسة

1- اختبار الفرضية الرئيسية الأولى: لا يوجد فروق جوهرية بين متوسط إجابات أفراد العينة حول الأداء في قطاع الخدمات في المراكز الصحية محل البحث ومتوسط الحيات (3) لاختبار الفرضية قامت الباحثة بحساب المتوسط الحسابي العام واختبار معنويته، وذلك كما في الجدولين الآتيين:

الجدول (7) نتائج اختبار One-Sample Statistics للأداء

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
الأداء	370	3.7671	1.05104	.05464

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS.

الجدول (8) نتائج احصاءات One-Sample Test للأداء

	Test Value = 3					
	T	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
الأداء	14.039	369	.000	.76712	.6597	.8746

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS.

يبين الجدولين (7-8): أن قيمة الوسط الحسابي العام لعبارات لبعدها الأداء حسب عينة الدراسة قد بلغ 3.76 تزيد عن الوسط المقياس (3)، ويفرق معنوي بلغ (0.76712)، وتقع ضمن المجال (3.41-4.20)، وتقابل شدة الإجابة مرتفعة على مقياس ليكرت.

وبما أن احتمال الدلالة  $\alpha=0.05 < P=0.000$ ، فإنه يتم رفض الفرضية الفرعية الثانية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على: يوجد فروق جوهرية بين متوسط إجابات أفراد العينة حول الأداء في قطاع الخدمات محل البحث ومتوسط الحيات (3)

ثانياً: اختبار الفرضية الثانية: تم استخدام طريقة متوسط المتوسطات في الدراسة، وكوننا نتعامل مع مقارنة المتوسطات فقد تم استخدام اختبار One Sample t test لاختبار الفرضية الثانية: لا يوجد فروق جوهرية بين متوسط إجابات أفراد العينة حول واقع المراكز الصحية العامة محل البحث ومتوسط الحيات (3)

الجدول (9) نتائج اختبار One-Sample Statistics للمراكز الصحية الحكومية

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
المراكز الصحية	370	3.2533	1.29446	.06730

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS.

الجدول (10) نتائج احصاءات One-Sample Test للمراكز الصحية الحكومية

	Test Value = 3					
	T	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
المراكز الصحية	3.764	369	.000	.25328	.1210	.3856

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS.

يبين الجدولين (9-10): أن قيمة الوسط الحسابي العام لعبارات لبعدها المراكز الصحية الحكومية حسب عينة الدراسة قد بلغ 3.25 تزيد عن الوسط المقياس (3)، ويفرق معنوي بلغ (0.25328)، وتقع ضمن المجال (2.61-3.40)، وتقابل شدة الإجابة متوسطة على مقياس ليكرت.

وبما أن احتمال الدلالة  $\alpha=0.05 < p=0.000$ ، فإنه يتم رفض الفرضية الفرعية الثانية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على: يوجد فروق جوهرية بين متوسط إجابات أفراد العينة حول واقع المراكز الصحية العامة محل البحث ومتوسط الحياد (3)

ثالثاً: اختبار الفرضية الثالثة: للتأكد من اختبار العلاقة بين المتغير المستقل وأبعاد مع المتغير التابع، عن طريق تطبيق نموذج الانحدار الخطي البسيط. الفرضية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية لأداء المرأة في تحسين واقع قطاع الخدمات الصحية المقدمة في المراكز الصحية في محافظة اللاذقية.

جدول (11) تحليل الانحدار بين أداء المرأة وتحسين واقع قطاع الخدمات الصحية (Model Summary)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.896 <sup>a</sup>	.803	.803	.51407

a. Predictors: (Constant), الأداء

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS.

جدول (12) معاملات الانحدار <sup>a</sup> Coefficients لأثر أداء المرأة في تحسين الخدمات الصحية

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.305-	.100	-.3063-	.002
	الأداء	.987	.025		

a. Dependent Variable: الصحية الخدمات قطاع

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS.

من الجداول السابقة نجد أن نموذج الانحدار، معنوي ويدل على وجود علاقة ارتباطية طردية وقوية بين المتغيرات المذكورة، حيث بلغت قيمة معامل التحديد المصحح (0.803)، وهي تفسر أن 80% من التغيرات في الحاصلة في قطاع الخدمات الصحية تعود إلى أداء النساء.

كما إن قيمة الاحتمال  $\alpha=0.05 < p=0.000$  وبالتالي الارتباط معنوي. ومنه نرفض الفرضية الفرعية الثانية ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على: يوجد أثر ذو دلالة احصائية لأداء المرأة في تحسين واقع قطاع الخدمات الصحية في محافظة اللاذقية.

## الاستنتاجات والتوصيات

### النتائج التي توصلت لها الدراسة:

#### ■ النتائج المتعلقة بالأداء:

- قدرات ومهارات المرأة العاملة في قطاع الخدمات الصحية تتميز بالكفاءة، وإمكانية إنجاز العمل بأفضل شكل.
- تتميز المرأة العاملة في قطاع الخدمات الصحية بالفاعلية على إنجاز كافة المهام الموكلة لها.
- إنتاجية المرأة العاملة في قطاع الخدمات الصحية مرتفعة عموماً، في حين انها أقل في المراكز الصحية.
- تساهم المرأة العاملة لدرجة كبيرة في رفع سوية الأداء في قطاع الخدمات الصحية.
- تقدم المرأة خدمات أفضل من حيث الخدمات التي يقدمها الذكور في المراكز الصحية الحكومية.
- يوجد رضا مرتفع من قبل عينة الدراسة على أداء المرأة مقارنة بالذكور في قطاع الخدمات الصحية الحكومية.
- إن المتوسط الحسابي لبعده الأداء البالغ 3.76 الذي يقع ضمن المجال التالي (3.41-4.20) المقابل لشدة الإجابة كبيرة، ويزيد عن متوسط المقياس المقابل لمتوسط تدرجات سلم ليكرت (3).

#### ■ النتائج المتعلقة بالمراكز الصحية العامة:

- قدرات وإمكانيات المراكز الصحية متوسطة، ولا تلبي رغبات وطموح المواطنين.
- لا تتوفر التجهيزات والمعدات اللازمة للاستطباق المتنوعة والادوية في معظم المراكز الصحية الحكومية.
- لا يوجد التزام من قبل الموارد البشرية العاملة في أغلب المراكز الصحية بأماكن وتوقيت عملهم.
- نسبة الإناث مرتفعة جداً في الكثير من المراكز الصحية الحكومية.
- تفاعل المرأة العاملة في المراكز الصحية مرتفع ضمن الإمكانيات الموجودة مع حاجات المرضى.
- دور المراكز الصحية كان محدود في مواجهة أزمة جائحة كورونا وتداعياتها.
- الرضا متوسط عن عمل المراكز الصحية الحكومية ضمن الأوضاع الحالية التي تمر بها البلاد.
- إن المتوسط الحسابي لبعده المراكز الصحية العامة 3.25 الذي يقع ضمن المجال التالي (2.61-3.40) المقابل لشدة الإجابة متوسطة، ويزيد عن متوسط المقياس المقابل لمتوسط تدرجات سلم ليكرت (3).

#### ■ النتائج المتعلقة باختبار الفرضيات:

- يوجد فروق جوهرية بين متوسط إجابات أفراد العينة حول الأداء في قطاع الخدمات محل البحث ومتوسط الحياد (3)
- يوجد فروق جوهرية بين متوسط إجابات أفراد العينة حول واقع المراكز الصحية العامة محل البحث ومتوسط الحياد (3)
- يوجد أثر ذو دلالة احصائية لأداء المرأة في تحسين واقع قطاع الخدمات الصحية في المراكز الصحية محافظة اللاذقية.

### المقترحات والتوصيات: بناء على النتائج التي توصلت لها الدراسة يمكن تحديد بعض التوصيات كالاتي:

- إعادة توزيع القوى العاملة بما يتناسب مع الحاجة الفعلية للمراكز الصحية.
- تعويض العاملين من أصحاب السكن والإقامة البعيدة عن مكان العمل.
- التركيز على دور المرأة الأساسي في قطاع الخدمات الصحية في كافة الأقسام والدوائر.



- زيادة الاهتمام بعملية التدريب وتطوير المهارات وبناء القدرات.
- الاعتماد على مقاييس حديثة في تقييم أداء العاملات في قطاع الخدمات الصحية.
- تحفيز العاملات المبدعات مادياً ومعنوياً.
- التأكيد على دعم الأفكار المتميزة والإبداعية لحل المشكلات.

## Reference

- 1- Abu Hamdan, Majid Milhem. 2014, Activating the Role of Syrian Arab Women in the Comprehensive Development Process, Damascus University Journal. Vol. 30, No. 2, p. 316.
- 2-Abu Sharkh, Nader(2010 ) Evaluation of the impact of incentives on the level of job performance in the telecommunications company Unpublished Master's Thesis, Al-Azhar University, Egypt. PHAR21
- 3-Ahmed Al-Asfar, "The Impact of the Family's Standard of Living on the Social Meanings of Women's Work", Social Affairs, Sociologist Association and the American University of Sharjah, Sharjah, 2005, p. 36
- 4- Ahmed, Belkios, & Ruqayya, Mallahi. (2017) The role of human resources in improving the performance of the institution. Unpublished Master's Thesis, Abdelhamid Ibn Badis University, Faculty of Economic, Commercial and Facilitation Sciences, pp. 22-57
- 5-Ahmed, Farouj & Yassin, Shachoua(2019) Quality of Career and its Impact on Job Performance, Master's Thesis, University of Djilali Bounaam, Algeria, p. 17
- 6-Ahmed, Mazen, Abdul-Jabbar, Raed, & Al-Taie, Mazen. (2019 ) Evaluation of the administrative performance of university leaders from the point of view of teachers. Journal of Physical Education, University of Babylon, . 1-7-16
- 7-Al-Jazaeri, Safaa Mohamed Hadi: Mohamed, Ali Ghobash: Shteit, Bushra Abdullah (2009) Measurement and evaluation Quality of health services. An Applied Study in Al-Fayhaa General Hospital, Basra, pp. 10-12.
- 8-Aziz, Abdulla Ibrahim, Mohammed, Omar Mustafa, & Sayegh, Mustafa Othman. (2019). Dashboard and its role in improving job performance, "An analytical exploratory study of the opinions of a sample of managers, division officials and employees of a telecommunications and Internet company, Sulaymaniyah University of Technology, 1-7-19.
- 9- Asaad Bassel (2021)*The Impact of Covid-19 (Coronavirus Pandemic) on the Demand of Health Services in Syria (Analytical Study in Lattakia)*, World Academics Journal of Management ,Vol 9,Issue 1.
- 10-Bahar, Yusuf, Khalaf, Abdul Wahid (2009) Obstacles to the Performance Appraisal Process in Government Ministries in the Gaza Strip." Unpublished Master's Thesis, Islamic University, Gaza
- 11-Badran, Samah Mahmoud (2015). Developing Human Resources Management Skills to Develop the Effectiveness of Organizational Commitment for Employees: An Applied Study on the Personnel Sector at Benha University", Unpublished Master's Thesis, Faculty of Commerce, Benha University, p. 91.
- 12- Barhoum, Adib, Sheikh Hassan, Fida, & Said, Rasha. (2017) The impact of organizational culture on the job performance of employees "A case study of the Martyr Mazen Ibrahim Hospital in Tartous Governorate." Tishreen University Journal for Research and Scientific Studies - Economic and Legal Sciences Series, 39 (1). 221-203 . P113

13-Chandrakumara, Gsa. Pathmini, Mgs. (2015). **Service Quality (SQ) and its Impact on Passenger Satisfaction in Sri Lanka Railway Transport Service (SLRTS)**; Special Reference to Anuradhapura Railway Station. International Research Symposium, Rajarata University of Sri Lanka, Srilanka.

Directorate of Health in Lattakia City, Statistics Division, Unpublished data, 202014-

15-Al-Halaybeh, Ghazi Hassan Odeh (2013). The impact of incentives on improving performance among workers in public sector institutions in Jordan: an applied study on the Greater Amman Municipality. Unpublished Master Thesis, College of Business, Middle East University, Jordan, p. 10.

15-Al-Hayasat Khaled Mohammed 5The Relationship of Efficiency and Effectiveness of Human Resources Management Strategy to Institutional Performance in Jordanian Press Institutions, Unpublished PhD Thesis, Amman Arab University. 2005

16-Hu, Chunjia, Zhang, Haili, Song, Michael, & Liang, Dapeng. (2019). *Past Performance Organizational Aspiration, and Organizational Performance: The Moderating Effect of Environmental Jolts*. Sustainability, **11(15)**, 1-16. p: 2,

-Hariri, Randa, "Recent Trends in Human Resources Management", Saudi Arabia - Najran, Dar Al-Yazuri Publishing.(2014) ،

17-Al-Jourani, Nibal. 2017, Women's Work in the Informal Sector) Conditions, Causes and Effects of Women's Work in the Informal Sector) (Lattakia City and Countryside as a Model)", Arts and Humanities Series, Tishreen University Journal for Research and Scientific Studies, Vol. (39), Issue (3), pp. 25-37.

18-Kanaan, Series (2016). *The effect of incentives on job satisfaction: a case study of Tartous Cement Factory*. Al-Baath University Journal, Volume (38), No. 1, p. 128

19-Khaled, Bani Hassan Zahir. (2018) The impact of educational supervision and support on improving the performance of teachers of the first three grades and its reflection on improving the reading skills of their students. Tishreen University Journal for Research and Scientific Studies, Arts and Humanities Series, .40(3), 11-28

20- Kzaz, Liv Hashem, Razzaq, Sattar Tarf. The Role of Women in Social Services: An Applied Study on the City of Kut, Lark for Philosophy, Linguistics and Social Sciences, Issue Twenty-Two, 2016, pp. 142-143.

21-Manad, Hafsa (2017) The impact of the application of time management on the performance of human resources: A field study at the level of the Bank of Agriculture and Rural Development in Abadieh. Master's Thesis, Human Resources Management, University of Jilani Bounaama: Algeria

22- Al-Maghrabi, Mohammed Al-Fateh Mahmoud Bashir, Human Resources Department, Dar Al-Jinan for Publishing and Distribution, Amman, Jordan, 2016, p50-192.

23-Nasheeda, Mazouz :Fatima, Abdelaziz(".) 2011Organizational Change and its Relationship to Total Quality Management in Hotels, Faculty of Economic Sciences and Management Uncle, Saad Dahlab Al-Baleed University, p. 23

24-Morgan. John(2013): Universities Challenged: the impact of digital technology on teaching and learning. THE Impacts of digital technologies on TECHING and learning. Apposition paper commissioned and published by Universities21, the leading global network of research Universities21 st century. September.

25-Riyanto, S et al. 2017- The Effect of Training and Organizational Commitment on Performance of State University of Jakarta Student Cooperative (KOPMA UNJ) Management. Saudi Journal of Humanities and Social Sciences, Vol.2, Iss.8 :P 611-620

26-Al-Tayeb, Juma'a, The Impact of Health Service Quality on Patient Satisfaction through Perceived Value Using Path Analysis: A Field Study on Some Hospitals in Batna, Journal of Humanities, Volume 22, Issue 1, 2022.

- 27- Thomas K. Kelemen Samuel H. Matthews, Xin-an Zhang, Bret H. Bradley, Huihua Liu, **When does gender diversity enhance team performance? The dual need for transformational leadership and team tenure**, *Journal of Applied Social Psychology* 50(9), 2020
- 28- Yarimoglu, Emel (2014). **A Review on Dimensions of Service Quality Models**. *Journal of Marketing Management*, Published by American Research Institute for Policy Development . vol. 2, No. (2)  
. 2020 , Who: world health organization
- 29- Women's Empowerment Principles- Equality Means Business, United Nation: Global Compact, 2011, p13
- 32- Al-Zoubi Mohammed Abdullah, *The Impact of Participatory Leadership on Improving the Performance of Human Resources in Kuwaiti Industrial Companies*, Unpublished Master's Thesis, University of Jordan, Amman, Jordan, 2009
- 33- Zuzu, Fatima Zahra (2011). *The role of quality of services in achieving customer satisfaction*  
(a clinic case study Daa Ouargla ) Memorandum submitted within the requirements for obtaining a master's degree, Kasdi University Merbah Ouargla, Faculty of Economic, Commercial and Management Sciences, Algeria