

اليقظة الإستراتيجية ودورها في تحسين مستوى الخدمات التمريضية / بحث تطبيقي في مستشفى غازي الحريري

أ.م.د. فضيلة سلمان داود / كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة بغداد
الباحث / حسين علي إبراهيم / وزارة الصحة / دائرة صحة مدينة الطب

المستخلص

يهدف البحث الحالي إلى التركيز على ابعاد اليقظة الاستراتيجية والمتضمنة (اليقظة البيئية، اليقظة التكنولوجية، اليقظة التنافسية، اليقظة التسويقية) في تحسين الخدمات التمريضية والتي تتضمن (الجودة، التوقيت المناسب، حل المشكلات واتخاذ القرار، العلاقات مع الاخرين، المهارات القيادية) وقياس درجة الارتباط والتأثير بين اليقظة الاستراتيجية في المستشفى المبحوث وتحسين الخدمة التمريضية ان مشكلة البحث تكمن في ضعف الخطط الاستراتيجية للمنظمات الصحية بصورة عامة والمستشفى المبحوث (مستشفى الشهيد غازي الحريري) بصورة خاصة وعدم وعي إدارة المستشفى المبحوثة باليقظة الاستراتيجية لتحسين الخدمات التمريضية، من هذا المنطلق قام الباحث بتسليط الضوء على هذه المشكلة، محاولاً تطوير مفهوم اليقظة الاستراتيجية وتحسين الخدمات التمريضية المقدمة في مستشفى الشهيد غازي الحريري من اجل رفع مستوى الخدمات المقدمة في المستشفى المبحوثة، كما قام الباحث باختبار علاقة الارتباط والتأثير بين متغيرات البحث، والتي تم قياسها على عينة البحث المتمثلة بالمالك التمريضي العامل مستشفى الشهيد غازي الحريري التابع لدائرة صحة مدينة الطب.

المصطلحات الرئيسية للبحث: اليقظة الاستراتيجية، الخدمات التمريضية.



مجلة العلوم

الاقتصادية والإدارية

العدد 96 المجلد 23

الصفحات 47-65

*البحث مستل من رسالة ماجستير.



اليقظة الإستراتيجية ودورها في تحسين مستوى الخدمات التمريضية / بحث تطبيقي في مستشفى غازي الحريري

المقدمة

تبحث المنظمات في جميع القطاعات عن طرائق الكشف عن بيئتها وعن الوسائل لتدعيم مصادر معلوماتها، والسبل لإبطال خطط المنافسين وامتلاك أكبر حصة في السوق، ان تحليل المؤسسة لبيئتها الخارجية هو أمر ضروري. كما يتطلب الامر امتلاك يقظة استراتيجية إذ تعد من بين اهم الوسائل لمواجهة التحديات، إذ تهدف اليقظة الاستراتيجية إلى كشف الإشارات الخفية والتغيرات المحتملة والتحويلات العميقة، التي تتركز على جمع وتحليل ونشر المعلومات المناسبة والضرورية لاتخاذ القرارات، وهي تمثل امتيازاً تنافسياً بالنسبة للمنظمات. إذ تشكل اليقظة الاستراتيجية إحدى المهام الأساسية في معالجة المعلومات والمعطيات العمومية في جميع المجالات السياسية والاقتصادية والاجتماعية.

ومن كل ما سبق وجب على المنظمات الناشطة في القطاع الصحي التي تشتد فيها المنافسة يوماً بعد يوم أن تهتم بالواقع والمستقبل من أجل تقديم أفضل خدمة صحية من خلال تحسين الخدمة التمريضية التي تعد الركيزة الأساسية للخدمة الصحية على وجه العموم لما يعانيه القطاع الصحي العراقي من ظروف صعبة واستثنائية بسبب الظروف الراهنة. لذلك يجب بذل جهود جبارة من اجل النهوض بواقع المؤسسات الصحية ومواكبة التطور الكبير في الخدمات الصحية العالمية بشكل عام والتمريضية على وجه الخصوص.

المحور الأول / منهجية البحث

أولاً : منهجية البحث:

1 - مشكلة البحث: تشير الدراسات إلى انه يتوقع أن تنعكس اليقظة الاستراتيجية في جودة الخدمة فالسؤال الرئيسي هل باستطاعة المستشفى المبحوثة من توظيف ذلك في تعزيز فر تقديم الخدمات التمريضية بجودة وسرعة عالية، من هذا المنطلق يمكن تحديد مشكلة الدراسة بالتساؤلات الآتية:

- ا- ما مدى اهتمام إدارة المستشفى المبحوث باليقظة الاستراتيجية.
- ب- ما مستوى اهتمام المستشفى بتحسين الخدمة التمريضية.
- ت- ما امكانية توظيف اليقظة الاستراتيجية لتحسين الخدمة التمريضية في المستشفى المبحوث.
- ث- ما مستوى فاعلية اليقظة الاستراتيجية ونجاحها في تحسين الخدمة التمريضية في المستشفى المبحوث.

2 - أهمية البحث: من خلال اليقظة الاستراتيجية يمكن انشاء منظمة فعالة وتتجلى اهمية البحث بالاتي:

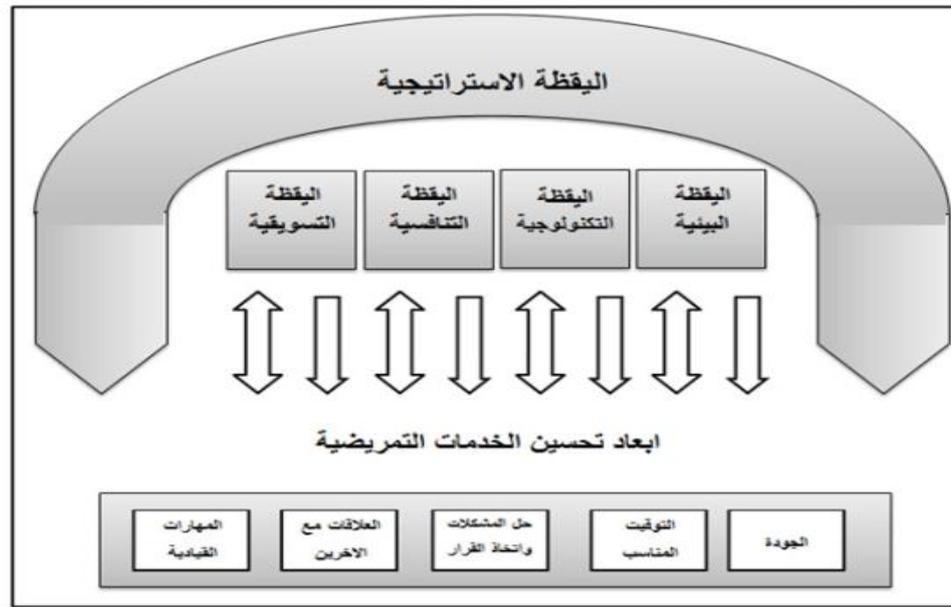
- 1- الأهمية النظرية للبحث كونه إضافة للمكتبة العربية.
- 2- الأهمية العملية كونه مرشداً لمديري المستشفى في توظيف اليقظة الاستراتيجية وابعادها في تحسين الخدمات التمريضية.
- 3- التأكيد على تحسين الخدمات التمريضية على وجه الخصوص والخدمات الصحية على وجه العموم.

3 - اهداف البحث: وتتلخص الاهداف بالنقاط الآتية :

- ا- التعرف على واقع الخدمات التمريضية في المستشفى المبحوث من ابعاد الخدمات التمريضية (الجودة، التوقيت المناسب، حل المشكلات و اتخاذ القرار، العلاقات مع الآخرين، المهارات القيادية).
- ب- قياس درجة العلاقة بين اليقظة الاستراتيجية في المستشفى المبحوث وتحسين الخدمة التمريضية.
- ت- تحديد متطلبات تطبيق اليقظة الاستراتيجية لتحسين الخدمات التمريضية.
- ث- معرفة مدى تأثير اليقظة الاستراتيجية في تحسين الخدمات التمريضية.

4_ نموذج البحث:

الشكل (1) المخطط الفرضي للبحث



المصدر: أعداد الباحث

5 - فرضيات البحث

1- الفرضية الرئيسية الأولى: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين اليقظة الاستراتيجية وتحسين الخدمات التمريضية.

2- الفرضية الرئيسية الثانية: يوجد تأثير ذو دلالة معنوية بين اليقظة الاستراتيجية في تحسين الخدمات التمريضية تتفرع الى:

- يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لليقظة البيئية في تحسين الخدمات التمريضية.
- يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لليقظة التكنولوجية في تحسين الخدمات التمريضية.
- يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لليقظة التنافسية في تحسين الخدمات التمريضية.
- يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لليقظة التسويقية في تحسين الخدمات التمريضية.

6 - منهج البحث:

استخدم الباحث المنهج الوصفي فضلا عن قيام الباحث بالاعتماد على استخدام البيانات الكمية لقياس تحسين الخدمات التمريضية، كما استخدم الباحث الاستبانة لقياس أبعاد اليقظة الاستراتيجية وأبعاد تحسين الخدمات التمريضية تم توزيعها على الممرضين والممرضات مسؤولي الأقسام والوحدات وهم (48) ممرض وممرضة من مجتمع العينة البالغ (439) ممرضاً وممرضة، و باستخدام الاساليب الاحصائية تم تحليل البيانات والوصول الى النتائج.

7- حدود البحث :

تتضمن حدود البحث الحالي الحدود المكانية المتمثلة بمستشفى الشهيد غازي الحريري التابعة الى دائرة مدينة الطب، اما الحدود الزمنية لأجراء البحث الحالي تمتد من 20/4/2015 الى 20/4/2016، اما الحدود البشرية فتمثلت بالممرضين والممرضات مسؤولين الأقسام والوحدات.



اليقظة الإستراتيجية ودورها في تحسين مستوى الخدمات التمريضية / بحث تطبيقي في مستشفى غازي الحريري

8 - مجتمع البحث وعينته:

يمثل الملاك التمريضي العامل في مستشفى الشهيد غازي الحريري للجراحات التخصصية مجتمع العينة وبعد اختيار هذا الموقع لأجراء البحث، تم اختيار عينة البحث وهي مسؤولي الأقسام والوحدات من الممرضين والممرضات والبالغ عددهم (48) ممرض وممرضة، يقع مستشفى الشهيد غازي الحريري للجراحات التخصصية في مركز مدينه بغداد، يقدم المستشفى عدد من الخدمات الطبية (التشخيصية، العلاجية، والتعليمية) في مختلف فروع الطب والتي تشمل (جراحة المجاري البولية، جراحة الأنف والأذن والحنجرة، جراحة العظام والمفاصل والكسور، جراحة الصدر والأوعية الدموية، جراحة العيون، الجراحة التوقيمية، جراحة الوجه والفكين، جراحة الجملة العصبية، العناية التنفسية المركزة، زرع الأسنان، العلاج بالطب الصيني) كما يتضمن المستشفى عدة مراكز تخصصية (مركز امراض وزع الكلى، المركز العراقي لأمراض القلب، مركز السموم)، يعمل في المستشفى 168 طبيبا، عدد أسرة المستشفى الكلي (547) اما الفعلي (المهيأ للرقود) هو (537) سريرا، كما يحتوي على الأقسام اخرى وهي (المختبر، والأشعة، والرنين المغناطيسي، والمفراس، والعلاج الطبيعي) ويحتوي ايضا العيادات الاستشارية في جميع الاختصاصات المذكورة انفاً، يتميز مستشفى الشهيد غازي الحريري للجراحات التخصصية بملاك تمريضي ذو كفاءة عالية في مختلف التخصصات.

المحور الثاني / الإطار النظري للبحث

أولاً : اليقظة الاستراتيجية: سيتم تناول المفهوم والأهداف وخصائص وأبعاد اليقظة الاستراتيجية وكالاتي:

1- مفهوم اليقظة الاستراتيجية:

اليقظة هي مطابقة لحالة الوعي وتكون الحواس متفتحة على ما يجري حولها والرغبة في الاستمرار في حالة الوعي هذه، وكذلك نقول نيقظ الانسان أي انتبه لشيء ما واخذ حذره منه، وما يقال عن الانسان يقال عن المنظمة ايضاً (العابدي، 2012: 26). لغويا اقترن مفهوم "اليقظة أو التيقظ" بتطابق حالة الوعي أي إن تكون حواسنا منفتحة على العالم من حولنا، والانتباه لكل ما يحيط بنا واخذ الحيطة منه (البعلبكي، 2004: 420). ويعرف (Michel Caiti, 1991: 117) اليقظة بأنها النشاط الذي يمكننا من البقاء على علم بكل المستجدات في القطاع الذي تشغله. ويتفق الباحث مع تعريف (نحاسية، 2008: 39) لليقظة على انها النشاط المرتبط بالبحث عن المعلومات ومعالجتها ونشرها بهدف استثمارها من قبل الممثلين الاقتصاديين والمديرين والمشرفين المباشرين. وفي اللغة الانكليزية فيعود أصل هذه الكلمة إلى الفعل (Vigilant) يقظ، متنبه، واع، ذو صحوة، وتيقظ عكس غفل. وقد وردت باللغة الانكليزية مصطلحات أخرى للإشارة إلى التيقظ وهو (Wake التيقظ). Wakefulness (يقظة، ارق، سهر) Watchfulness (يقظة، سهر) Attentiveness (انتباه، يقظة) (Oxford, 2003: 322). وعرف (Sans, 2008: 18) اليقظة بأنها عملية منظمة للبحث والتحليل والاختيار المناسب للمعلومات التي تمكن المنظمة من الحصول على مزايا تنافسية، وايضاً عرف (Jean Ribault, 1992: 20) اليقظة بأنها المتابعة الاجمالية والذكية لمحيط المنظمة لرصد المعلومات الخاصة بنشاط المنظمة، تعد اليقظة الاستراتيجية الوظيفة التي من خلالها تتمكن المنظمات والدول على حد سواء، من مراقبة أسواقها ومنافسيها بصفة خاصة ومحيطها بصفة عامة، لذا فإن أهم الدول الصناعة تول اهتماما كبيرا بهذه الوظيفة وإعطائها مقاما مرموقا، وذلك من خلال محاولة التمكن من الحصول، معالجة وفهم المعلومة الاقتصادية والتي لها أثر إستراتيجي عليها وعلى قراراتها (ايديم، 1994: 120).

2- أهداف اليقظة الاستراتيجية:

تسعى اليقظة الاستراتيجية الى تحقيق الاهداف الاتية بحسب وجهة نظر من (عبد الفتاح، مصباح، 2011: 11,12):

- أ – التنبؤ بالفرص والعمل على تحسين استغلالها وتجنب التهديدات وأثارها.
- ب – تشخيص وتحديد افضل الممارسات التي تخدم المنظمة واستراتيجياتها وتضمن بها التفوق على المنافسين في مجالها.
- ج – تحقيق الكفاءة الشاملة لنظام المعلومات الاستراتيجية في مجال التسويق.



اليقظة الإستراتيجية ودورها في تحسين مستوى الخدمات التمريضية / بحث تطبيقي في مستشفى غازي الحريري

- د - تحليل البيئة العملية، التقنية والتكنولوجية للمنظمة.
هـ - مقارنة اداء المنظمة مع منافسيها ومحاولة تطويرها.
و - التقييم الموضوعي لموقعها التنافسي الحالي والمستقبلي.

3- خصائص اليقظة الاستراتيجية:

ان اليقظة الاستراتيجية تتكون من مجموعة من الخصائص التي تميزها عن غيرها وكما انها ترمي الى تحقيق العديد من الأهداف التي تسعى إليها المنظمة حتى تكون مميزة عن بقية منافسيها (حسين، 2015: 13).

أ- الاستراتيجية: هي المسؤولة عن توجيه المنظمة بشكل أساسي وشامل نحو المستقبل المنشود وتستعمل للإشارة الى جميع المعلومات المقدمة لليقظة لا تخص العمليات الحالية والمكررة والتي لها نموذج من النماذج المقيمة بفعل التجربة، وإنما تخص القرارات المستقبلية والتي لها التأثير الكبير في تنافسية وبقاء المنظمة واستمرار المنظمة والتي يتم تطبيقها على القرارات غير المتكررة لتزويد صناع القرار بالمعلومات اللازمة.

ب- الدكاء الجماعي: هو عملية بحث استباقية، يعتمد على ذكاء مجموعة من الافراد الذين يعملون على انتقاء المعلومات المتعلقة بالمحيط وملاحظة الإشارات ومقارنتها واعطائها معنى معين على وفق القواعد وسلوك العمل الجماعي للحد من حالة اللاتأكد.

ت- الابداع: تتضمن اليقظة الاستراتيجية تفسير جميع الاشارات المبكرة المرتبطة بعنصر الابداع، فالمعلومات التي عليها اليقظة الاستراتيجية لا تصف اياً من الاحداث التي وقعت سابقاً، حيث يتم من خلالها صياغة فرضيات وروية ابداعية، كما تعني قدرة المنظمة على انشاء ومعالجة وتنظيم المعلومات لتطوير القدرات ولتسهيل تصميم الخدمات والمنتجات الجديدة.

4- ابعاد اليقظة الاستراتيجية :

ا- اليقظة التكنولوجية:

اليقظة التكنولوجية هي طريقة المنظمة في مراقبة المعلومات وتحليلها وتلقيها ونشرها واسترجاعها حول القدرة التنافسية في الوقت المناسب، اليقظة التكنولوجية تعني الرصد والمراقبة والتدقيق ومواكبة التطورات، اليقظة التكنولوجية هي طريقة انتقائية ومنظمة لجمع المعلومات من خارج المنظمة وتحليلها وتحويلها الى معرفة من أجل اتخاذ القرارات مع المخاطر والأخطار المنخفضة وتكون قادرة على استباق التغيرات التي تلوح في الأفق، اليقظة التكنولوجية هي جهد منهجي ومنظم للمنظمة لمراقبة وتلقي وتحليل ونشر المعلومات واسترجاعها في الوقت المحدد حول أحداث معينة في التقنية والمعلومات الاقتصادية والاجتماعية أو الأعمال التجارية المهمة لأنها يمكن أن تنطوي على فرصة أو تهديد. كما أنها تساعد على زيادة القدرة التنافسية في السوق من خلال فهم أفضل للبيئة التنافسية (SĂVESCU, 2014: 217).

ب- اليقظة التسويقية:

اليقظة التسويقية هي سلسلة من العمليات المستمرة والمتكررة تستطيع المنظمات من خلالها مراقبة وتحليل بيئتها التسويقية للحصول على المؤشرات المحتملة التي تتعلق بالفرص والتهديدات والتي تؤثر في بقاء المنظمة، واستخدام اليقظة في صنع القرارات التي تهدف لتحسين اداء المنظمة، هناك عدة غايات من اليقظة التسويقية هي (احسن، 2009: 55)

(اولا) التحذير والمقصود به التعرف واكتشاف الفرص والتهديدات او المشاكل المحتملة.

(ثانيا) التكيف ويعني اعادة هيكلة موارد المنظمة بحسب التغيرات البيئية.

(ثالثا) التصرف والمقصود به حل جميع المشاكل الاقتصادية والحصول على ميزة تنافسية وتحقيق استراتيجية المنظمة. وبما ان اليقظة التسويقية تعني عملية البحث وجمع ومعالجة ونشر المعلومات المتعلقة بسوق المنظمة فمن خلال اليقظة التسويقية يمكن للمنظمة متابعة (يوسف، 2010: 14-15):

(اولا) التطورات الحاصلة في أسواق المنظمة.

(ثانيا) موقع المنظمة في السوق.

(ثالثا) سلوك المستهلكين.

(رابعا) مراكز الحملات الدعائية للمنافسين.



اليقظة الإستراتيجية ودورها في تحسين مستوى الخدمات التمريضية / بحث تطبيقي في مستشفى غازي الحريري

ت-اليقظة التنافسية:

هي عملية جمع ومعالجة المعلومات المرتبطة بجميع منافسين المنظمة من خلال مراقبة استراتيجياتهم وسياساتهم ونتائجهم (بن علي، صليحة، 2010:5). كما تعرف على انها تلك الطريقة التي يتم من خلاله جمع وتحليل وتقييم المعطيات المرتبطة بالمنافسين بأسلوب منظم ومنهجي بهدف الخروج بمحصلة من المعلومات التي تسهل عملية اتخاذ القرارات، ان متابعة جميع أنشطة المنافسين وجمع المعلومات عن سلوكهم وعن استراتيجياتهم وقدراتهم المالية والبشرية والتكنولوجية يساعد المنظمة على مواجهتهم، وتعمل اليقظة التسويقية على البحث لكل ما له علاقة بممارسات المنظمات المنافسة وذلك من معرفة (كرومي، عمرستي، 2010:9-10).

(أولاً) -الإنتاج (تكلفة الإنتاج، نظام الإنتاج، المهارات والموارد المستخدمة).

(ثانياً) -التوزيع (خطط التوزيع، الأسعار، شبكات التوزيع).

(ثالثاً) المنتجات (الحصة السوقية، التشكيلة الكاملة للمنتجات).

(رابعاً) الشركاء (المقاولين، الموردين).

(خامساً) البحث والتطوير (التكنولوجيا المستخدمة، براءات الاختراع)

ث- اليقظة البيئية:

تركز اليقظة البيئية على جميع مكونات البيئة الخارجية للمنظمة أي جميع العوامل التي لا ترتبط بمهنة المنظمة وهي تشمل اليقظة الاقتصادية، واليقظة الاجتماعية والسياسية والجيوسياسية والتشريعية (نور الدين، 2012:34). إذ تختص هذه اليقظة البيئية العناصر المكونة لمحيط المنظمة الخارجي وهي ليس بأقل أهمية من الأنواع الأخرى لما لها من تأثير على مستقبل وأداء المنظمة وان تطبيق اليقظة البيئية يعد من الأمور بالغة الصعوبة على المنظمة لتعلقها بجوانب عدة من بيئة المنظمة مما يحتم على المنظمة التعامل بعناية كبيرة مع المعلومات التي تم جمعها وتحليلها ومعالجتها وتزويد متخذي القرار بها (العالية، 2014:21). كما تسمى اليقظة البيئية باليقظة الشاملة لأنها تجمع جميع العناصر الخارجة على عكس أنواع اليقظة الأخرى التنافسية والتكنولوجية والتسويقية في تعنى بمحيط المنظمة الثقافي، السياسي، القانوني، والاجتماعي (الزهراء، فريدة، 2010:5).

ثانياً: الخدمات التمريضية: سيتم في هذه الفقرة تناول مفهوم الخدمة، أهمية الخدمة، خدمات التمريض، والعلاقة بين اليقظة الاستراتيجية وتحسين الخدمات التمريضية وكالاتي:

1- مفهوم الخدمة: ظهر الاتجاه حديثاً لتقليل الأنفاق على السلع الاستهلاكية بالمقابل برزت ظاهرة زيادة الانفاق على جوانب أخرى من الحياة العامة والتي تأخذ صفة الخدمة كالمطاعم والفنادق وغيرها من الخدمات، حيث بينت الدراسات في المجتمعات الرأسمالية ان انفاق المستهلك على الخدمات وصل الى حوالي خمس مجموع دخله ويرجع الى ارتفاع تكاليف الخدمة (الملكوي، 2012:30) كان من ابرز ملامح العقود الثلاثة الماضية هو النمو الهائل في القطاع الخدمي وهذا ما ادى الى ظهور خدمات جديدة بصورة مستمرة تختلف عن الخدمات التقليدية ولاشك بان الحاجة الى تحديد تعريف واضح ودقيق وشامل للخدمات بالمقارنة مع مفهوم السائد للسلع المادية من ابرز العوامل التي تقف عائقاً امام تمكين مؤسسات الخدمة من رسم استراتيجيات فعالة في قطاع الخدمات، ومن اجل ذلك تعددت المحاولات لتحديد تعريف شامل وواضح ودقيق للخدمات فقد عرفت على انها (فعل او اداء او جهد يقدم من طرف الى طرف اخر وقد يرتبط ذلك الفعل او الاداء غير الملموس بتقديم منتج غير مادي ولا يمكن تملكه وعرفت ايضاً بكونها (نشاطات اقتصادية تعمل على خلق قيمة وفي الوقت والمكان الذي يحددها ويرغب فيها طالب الخدمة) (البكري، الرحومي، 2008: 77) فضلاً عن تحديد مفهوم الخدمة يعتمد على عدة عوامل هي (Johnston et al, 2002:123):



اليقظة الإستراتيجية ودورها في تحسين مستوى الخدمات التمريضية / بحث تطبيقي في مستشفى غازي الحريري

1. عملية الخدمة: الطريقة التي يتم بها توصيل الخدمة.
2. تجربة الخدمة: تجربة الخدمة من قبل الزبون بصورة مباشرة.
3. نتيجة الخدمة: فوائد خدمة الزبائن وتنانجها.
4. قيمة الخدمة: مدى افادة الزبون من الخدمة.

وعرف الخدمة (Edvardsson and Olsson) بانها وصفا تفصيليا لما ينبغي القيام به للزبون ما هي احتياجاته ورغباته وكيف يكون راضياً وكيف معرفة المراد تحقيقه (Goldstein et al, 2002:123)، كما تعرف بكونها منتج غير ملموس يقدم المنافع للمستفيد نتيجة لاستخدام جهد بشري ولا ينتج عن تلك المنافع حيازة شي مادي ملموس (العجامة، 2004: 21)، وتعرف بانها أنشطة غير ملموسة تحقق منفعة الزبون ليست بالضرورة مرتبطة ببيع خدمة أخرى أي ان انتاج خدمة معينة أو تقديمها لا يتطلب استعمال منتج مادي (عزام و آخرون، 2009: 259-260)، ويعرفها (Perreault, McCathy, 2005:145) "العمل المؤدا من احد الاطراف للأخر وحين تقدم الخدمة للزبون لا يمكن له الاحتفاظ بها وبالآحرى الخدمة تجرب، تستخدم او تستهلك"، وعرفت أيضا بكونها عبارة عن نشاط انساني يتم من خلال تقديم منافع بحيث يكون هذا النشاط غير ملموس لا يتم حيازته وامتلاكه (نور الدين، 2007: 58).

2- اهمية الخدمة: ازدادت اهمية الخدمة في الآونة الاخيرة لعدة أسباب هي (عزام و آخرون، 2008: 268)

- ا- ارتفاع نسبة العاملين في قطاع الخدمات حيث تشير الدراسات الى ان اكثر من ثلثي مجموع القوى العاملة في العالم تعمل في قطاع الخدمات.
- ب- ارتفاع نسبة الخدمات في الناتج القومي الاجمالي حيث تشير الاحصائيات ان الخدمات اسهمت في 72% من الناتج القومي الاجمالي لاقتصاد الاتحاد الأوربي وحوالي 85% في اقتصاد الولايات المتحدة الأمريكية.
- ت- الزيادة في اعداد السلع التي تحتاج الى خدمات، فسلع الكمبيوتر والانترنت وأنظمة الامان تحتاج الى خدمات متخصصة مثل التركيب والصيانة والتدريب وقطع الغيار.
- ث- ارتفاع مستويات الدخل في كثير من دول العالم حيث جعلت هذه الدخول الاضافية الانفاق على الكثير من الخدمات امرا ممكنا وميسورا.
- ج- التغيرات التكنولوجية التي حدثت في منظمات الأعمال فالتسويق الالكتروني واستخدام التكنولوجيا ادى الى زيادة الحاجة الى الخدمات المدعمة لهذه الأنشطة.

3- خصائص الخدمة: ان النقاش حول ماهية الخدمات بدأ بالفعل في عام 1960، وحتى هذا اليوم لم يتم الاتفاق على تعريف محدد، ومع ذلك يتفق الباحثون على ان الخدمات تمتلك العديد من الخصائص التي تميزها عن غيرها ومن الخصائص (Clewes, 2003: 70). (شواني، 2015: 42). (Ree, 2009: 33-35). (عبدالقادر، 2012: 2216).

- ا- اللاملموسية: الخدمات التي تنجز الأعمال بشكل مسيطر بدلا من الأشياء التي من الممكن أن تدرك باستعمال أي من الآثار المادية.
- ب- الهلاك: ويقصد بها ان الخدمات لا يمكن حفظها او تخزينها، إي يجب استهلاك الخدمات عندما يتم توفرها، وعموما فانه لا يمكن خزنها لاستعمالها في وقت لاحق.
- ت- غير متجانسة (التباين): تتصف الخدمات بعدم تجانسها فهي تختلف من منظمة إلى أخرى ومن زبون إلى آخر وان توحيد الخدمات بين الزبائن أمر صعب تحقيقه وكذلك من الصعوبة توحيد جميع الخدمات التي يتلقاها الزبائن، لهذا يتطلب دقة عالية في اختيار العاملين او مزودي الخدمة، وأيضا إعطاء فرصة للزبائن لأخذ آرائهم عن الخدمة لزيادة الموثوقية وللحفاظ على مستوى عالي من الجودة.
- ث- الإنتاج المترام مع الاستهلاك: يكون استهلاك منتجات الخدمة في الوقت نفسه، إذ لا يمكن فصل الاستهلاك عن وسائل الإنتاج.

إن مفهوم إدراك الخدمة هو جذب الانتباه حول وصف إستراتيجية لتسويق السلع الملموسة وإستراتيجية تسويق الخدمات وذلك من خاصية ملموسية وعدم ملموسية الخدمة وأكدوا على أهمية اختلاف الإستراتيجيات استنادا لهذه الخاصية، فضلا عن خاصية أخرى للخدمة هي عدم إمكانية خزن الخدمة أو نقلها ومن ثم عدم تماثلها (الصميدعي، 2010: 35).



اليقظة الإستراتيجية ودورها في تحسين مستوى الخدمات التمريضية / بحث تطبيقي في مستشفى غازي الحريري

4- تصنيف الخدمة: تصنف الخدمة بحسب المعايير والأسس الآتية: (الطائي والعلاق، 2008: 28).

- ا- حسب نوع السوق (حسب الزبون) وتنقسم الى:
(اولا)- خدمات استهلاكية وهي الخدمات التي تقدم لاشباع حاجات شخصية صرفة مثل الخدمات السياحية والصحية وخدمات النقل والاتصالات، ولهذا سميت بالخدمات الشخصية.
(ثانيا)- خدمات منظمات وهي الخدمات التي تقدم لاشباع حاجات منظمات الاعمال كما هي الحال في الاستشارات الادارية والخدمات المحاسبية.
- ب- بحسب درجة كثافة قوة العمل وتنقسم على:
(اولا)- خدمات تعتمد على قوة عمل كثيفة مثلا خدمات تربية الأطفال وخدمات التدريس والخدمات التي يقدمها الطبيب في عيادته وغيرها.
- (ثانيا)- خدمات تعتمد على المستلزمات المادية ومن أمثلتها خدمات الاتصالات السلكية واللاسلكية وخدمات النقل العام وخدمات الطعام وخدمات البيع الآلي وخدمات النقل الجوي وغيرها.
- ت- بحسب درجة الاتصال بالزبون وتنقسم الى: (عائشة ، 2012 : 24)
(اولا)- خدمات تحتاج الى اتصال عال مثل الخدمات الصحية، والخدمات الفندقية والمطاعم تحتاج الى اتصال عالي من الزبون وغالبا ما تكون هذه الخدمات موجهة نحو الافراد.
- (ثانيا)- خدمات تحتاج الى اتصال منخفض مثل خدمات الإصلاح والتغليف والخدمات البريدية وتوجه هذه الخدمات في الغالب نحو الاشياء ولا يتطلب الامر وجود عنصر بشري لتأدية الخدمة.

5- خدمات التمريضية:

تعد خدمات التمريض العامل الاهم والحاسم في تحقيق هدف المستشفى الاول والمتمثل برعاية المريض فالمرضى هو العنصر المهني الوحيد الذي يبقى على احتكاك مباشر مع المرضى على مدار الساعة وهم مسؤولون عن تطبيق خطة العلاج التي يضعها الاطباء المعالجون ويقومون برصد حالة المرضى ومدى التقدم في نتائج المعالجة، وهم الاقدر على فهم نفسية المريض والتعامل معه ومع ذويه ويشكل الممرضون من حيث العدد اكبر فئة مهنية عاملة في المستشفى حيث يعمل في المستشفيات الممرضون المؤهلون والذين تقع على عاتقهم مسؤولية كبيرة في رعاية المرضى (نصيرات، 2008: 292).

ثالثا: تحسين الخدمات التمريضية وفق اليقظة الاستراتيجية:

إن ضمان جودة الخدمات التمريضية يتضمن المحافظة على التميز عن طريق التقييم والمتابعة المستمرة، كما يتضمن مفهوم الجودة في الرعاية الصحية مسؤولية مقدمي الخدمة عن نوعية الخدمة المقدمة والمحاسبة في حالة وجود خطأ، يتم ذلك عن طريق عدة مراحل من كتابة السياسات وتنفيذ الاعمال بحسب تلك السياسات والاجراءات وتدقيق وتحسين تلك الاجراءات، حيث تعد الخدمات التمريضية ركناً اساسياً من اركان الرعاية الصحية لذا فان المنظمات الصحية بحاجة الى ضمان جودة الخدمات التمريضية وهي وظيفة من وظائف ادارة التمريض كما تتطلب الخدمات التمريضية نظام تقييم مستمر لنوعية الخدمة التي تقدمها للمرضى والمجتمع على حد سواء، حيث يجب ان تكون ذات جودة عالية مرتكزة على البحث والتطوير لضمان مستوى عالٍ من المهارات والمعرفة التقنية لمقدمي الخدمة التمريضية كخطوة مهمة في هذا الاتجاه يتوجب اجراء تقييم اولي للسياسات والاجراءات التمريضية ومقارنتها بالمعايير العالمية لمعرفة نقاط القوة والضعف والعوامل المؤثرة على جودة الاداء التمريضي (غزال ، 2009 : 3).

اليقظة التكنولوجية وهي احد ابعاد اليقظة الاستراتيجية لها دور في تحسين جودة الخدمات التمريضية من خلال زيادة القدرة التنافسية للمنظمة الصحية وكما يأتي: (احمد ، 2014 : 53).

ا- زيادة القدرة التنافسية هي الخطوة الاساسية التي تمكن المنظمة الصحية من الحول على الميزة التنافسية.

ب- دور التكنولوجيا في رفع قدرات المنظمة التنافسية التي تساعد المنظمة الصحية على الحصول على المعلومات اللازمة التي تستخدمها المنظمة في تحسين خدماتها والتواصل المستمر مع زبائنها والاعتماد على تقنيات حديثة في تقديم تلك الخدمات.



اليقظة الإستراتيجية ودورها في تحسين مستوى الخدمات التمريضية / بحث تطبيقي في مستشفى غازي الحريري

ت- اليقظة التكنولوجية هي الاداة التي يتمكن من خلالها المنظمات الصحية من الوصول الى تكامل بين الاستراتيجيات والكلف الاقل والتميز مما يزيد من ولاء الزبائن عن طريق التحسين المستمر للخدمات المقدمة لهم وزيادة الحصاة السوقية للمنظمة الصحية وزيادة الارباح.

ث- اليقظة التكنولوجية تساعد على تحسين سمعة المنظمة وذلك من خلال الاتصال المستمر مع زبائنها مما يشكل فارقاً بينها وبين منافسيها والذي يؤدي الى تحسين الخدمة المقدمة لهم.

عن طريق اليقظة تستعمل المنظمات المعلومات لرسم خطط لحل المشكلات واتخاذ القرار التي تعاني منها واستغلال الفرص، بعد تحديد المشكلة وتحديد نقاط القوة والضعف في المنظمة يصبح من الضروري تحديد الحلول البديلة لتلك المشكلة من خلال جمع العديد من المعلومات وتحليلها وتقييم الحلول المقترحة من خلال ما يأتي: (الزهراء، فريدة، 2015: 7).

(اولا) التكلفة: حجم التكاليف التي تحتاجها منظمة لتنفيذ الحل.

(ثانيا) السرعة: تعني سرعة تحقيق النتائج المرغوبة.

(ثالثا) القبول: أي أن الحل مقبول من جميع الأطراف المعنية.

وبعد ذلك يتم اختيار الحل المناسب ومن ثم تقييم النتائج.

المحور الثالث / الجانب العملي للبحث

من خلال هذا المبحث سنتعرف على إجابات العينة وعددها (48) ممرضاً وممرضة، إذ تم توزيع استمارة الاستبانة المكونة من (49) فقرة تتضمن المتغير المستقل اليقظة الاستراتيجية بـ(30) فقرة والمتغير التابع تحسين الخدمة التمريضية والذي جاء بـ (19) فقرة، وباستخدام برنامج (SPSS, V.19) والنسب المئوية والتكرارات والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ومعامل الاختلاف لتحديد مدى التشبث في الإجابات، بالاعتماد على مقياس (Likert) الخماسي في إجابات العينة المتبعة في الاستبانة، عن طريق حساب المدى بين اكبر واصغر قيمة،

الأول - وصف استجابات متغيرات البحث.

1- وصف استجابة عينة البحث لمتغير اليقظة الاستراتيجية.

يتألف متغير اليقظة الاستراتيجية من أربعة أبعاد هي (اليقظة البيئية، اليقظة التكنولوجية، اليقظة التنافسية، اليقظة التسويقية)، يشير الجدول (1) إلى الوسط الحسابي العام لمتغير اليقظة الاستراتيجية للمستشفى المبحوثة والبالغ (3.34) وهذا يؤكد أهمية هذا المتغير بشكل عال ويؤكد أن إجابات العينة المبحوثة اتجهت نحو أوافق وأوافق بشدة، وانحراف معياري (0.63)، وذلك يدل على انسجام عينة البحث وعدم تشتت أرائها، وهذا ما يؤكد معامل الاختلاف (18.86) والذي يدل على تجانس عينة البحث، وفيما يأتي توضيح لواقع أبعاد اليقظة الاستراتيجية:

البعد الأول: اليقظة البيئية. يتألف هذا البعد من ستة أسئلة ذات التسلسل (1-6) في الاستبانة المعتمدة، إذ

يشير الجدول (1) إلى الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف المتعلق بوجهة نظر عينة البحث لبعد اليقظة البيئية، وكما بين الجدول الوسط الحسابي العام يبلغ (4.60) للمستشفى المبحوثة والذي يشير الى ميل عال جدا لأفراد عينة البحث إلى بعد اليقظة البيئية وانحراف معياري (0.49). يدل على تجانس آراء عينة البحث على بعد اليقظة البيئية وهذا ما يؤكد معامل الاختلاف البالغ (10.65)، إذ تعكس نتائج هذا البعد اتفاقاً عالياً بين عينة البحث وكما موضح في الجدول (1) الذي يدل على تجانس آراء عينة البحث حول تلك الفقرات و يؤكد ذلك معامل الاختلاف البالغ (10.65)، يتضح من ذلك ان المستشفى المبحوثة تعمل على مراقبة محيطها بالاعتماد على مصادر متعدد كما تتعامل بإيجابية مع القيم والمعتقدات الاجتماعية وتستخدم طرائق صحية للتخلص من النفايات.



اليقظة الإستراتيجية ودورها في تحسين مستوى الخدمات التمريضية / بحث تطبيقي في مستشفى غازي الحريري

جدول (1) وصف استجابة العينة المبحوثة لبعد اليقظة البيئية

ت	الفقرات	مستشفى الشهيد غازي الحريري		
		الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	معامل الاختلاف
1	تعمل إدارة المستشفى بمراقبة محيطها من خلال جمع البيانات.	4.60	49.	10.65
2	تعتمد إدارة المستشفى على مصادر متعددة للحصول على المعلومات عن البيئة الخارجية كالمقابلات والانترنت.	4.60	49.	10.65
3	تقوم إدارة المستشفى بتحليل ومعالجة البيانات لاتخاذ القرارات تلامس بيئة المستشفى.	3.27	1.0	30.58
4	تتعامل إدارة المستشفى بإيجابية مع القيم والمعتقدات الاجتماعية.	4.60	49.	10.65
5	يلتزم الفريق الطبي بقرارات إدارة المستشفى وتطبيق القواعد العلمية لخلق بيئة صحية نموذجية.	3.31	1.03	31.11
6	تعمل إدارة المستشفى على تقليل التلوث البيئي باستخدام الطرق الصحية للتخلص من النفايات.	4.60	49.	10.65
	إجمالي اليقظة البيئية	4.60	49.	10.65
	إجمالي اليقظة الاستراتيجية	3.34	63.	18.86

البعد الثاني: اليقظة التكنولوجية: يتكون هذا البعد من ثمان أسئلة ذات التسلسل (7-14) في الاستبانة المعتمدة يشير الجدول (2) إلى الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف المتعلقة بوجهة نظر عينة البحث لبعد اليقظة التكنولوجية، وكما بين الجدول الوسط الحسابي العام يبلغ (4.60) للمستشفى المبحوثة والذي يشير الى ميل عال جدا لأفراد عينة البحث حوله بعد اليقظة التكنولوجية و بانحراف معياري (49.) الذي يدل على تجانس آراء عينة البحث على بعد اليقظة التكنولوجية وهذا ما يؤكد معامل الاختلاف البالغ (10.65)، كما يبين نتائج هذا البعد اتفاقاً عالياً بين عينة البحث وكما موضح في الجدول (2)، يتضح من ذلك أن إدارة المستشفى تمتلك أحدث التجهيزات الطبية وملاك طبي مدرب كما إنها تتابع الاكتشافات العلمية في مجال تخصصها كما تقوم بالتعاون مع المستشفيات الرائدة في مجال نشاطها.

جدول (2) وصف استجابة العينة المبحوثة لبعد اليقظة التكنولوجية

ت	الفقرات	مستشفى الشهيد غازي الحريري		
		الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	معامل الاختلاف
7	تبحث ادارة المستشفى عن الاكتشافات العلمية في مجال تخصصها.	3.58	1.06	29.60
8	تستخدم المستشفى احدث التجهيزات الطبية.	4.60	49.	10.65
9	تعمل ادارة المستشفى على مواكبة المنظمات الرائدة في مجال نشاطها الطبي.	3.31	99.	29.90
10	يملك المستشفى ملاك طبي مدرب على احدث الاجهزة الطبية.	4.60	49.	10.65
11	تمتلك المستشفى قدرات البحث والتطوير في مجال تخصصها.	3.20	1.00	31.25
12	تقوم ادارة المستشفى بمشاريع ابحاث لتطوير تكنولوجيتها.	3.45	87.	25.21
13	تقوم ادارة المستشفى بعمل شراكة مع المنظمات الرائدة في مجال نشاطها للحصول على تكنولوجيا جديدة.	3.47	94.	27.08
14	تسعى ادارة المستشفى لامتلاك تكنولوجيا يصعب على منافسيها الحصول عليها.	3.72	76.	20.43
	اجمالي اليقظة التكنولوجية	4.60	49.	10.65



اليقظة الإستراتيجية ودورها في تحسين مستوى الخدمات التمريضية / بحث تطبيقي في مستشفى غازي الحريري

البعد الثالث: اليقظة التنافسية: يتكون هذا البعد من ثمان أسئلة ذات التسلسل (15-22) في الاستبانة المعتمدة، يشير الجدول (3) إلى الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف المتعلق بوجهة نظر عينة البحث لبعد اليقظة التكنولوجية، وكما بين الجدول الوسط الحسابي العام يبلغ (3.38) للمستشفى المبحوثة والذي يشير الى ميل مقبول لأفراد عينة البحث حوله بعد اليقظة التنافسية وبانحراف معياري (0.70) الذي يدل على تجانس آراء عينة البحث على بعد اليقظة وهذا ما يؤكد معامل الاختلاف البالغ (20.71)، كما يبين نتائج هذا البعد اتفاقاً عالياً بين عينة البحث وكما موضح في الجدول (3)، يتبين من ذلك ان ادارة المستشفى تعمل على رفع مستوى الخدمات المقدمة من خلال متابعة المجالات الجديدة للمنافسين وزيادة الحصة السوقية عن طريق فتح أقسام جديدة فضلا عن الجناح الخاص.

جدول (3) وصف استجابة العينة المبحوثة لبعد اليقظة التنافسية

ت	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف
15	تعمل إدارة المستشفى على جمع المعلومات عن منافسيها.	3.25	1.04	32
16	تقوم إدارة المستشفى بمراقبة التغيرات في استراتيجيات المنافسين.	3.16	1.09	34.49
17	إدارة المستشفى على علم بتحركات منافسيها الجدد والحاليين من المستشفيات الحكومية والأهلية.	3.25	1.04	32
18	تعمل إدارة المستشفى على تحليل بيئة منافسيها بشكل مستمر.	3.60	1.08	30
19	تسعى إدارة المستشفى للحصول على ميزة تنافسية من خلال الذكاء التنافسي.	4.60	.49	10.65
20	تتابع إدارة المستشفى الحصة السوقية للمنافسين بشكل دائم.	3.50	.96	27.42
21	تراقب ادارة المستشفى المجالات الجديدة للمنافسين.	4.60	.49	10.65
22	تسعى ادارة المستشفى لرفع جودة خدماتها من خلال متابعة خدمات المستشفيات الأخرى.	3.33	1.35	40.54
	إجمالي اليقظة التنافسية	3.38	.70	20.71

البعد الرابع: اليقظة التسويقية: يتكون هذا البعد من ثمان أسئلة ذات التسلسل (23-30) في الاستبانة المعتمدة، يشير الجدول (4) إلى الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف المتعلق بوجهة نظر عينة البحث لبعد اليقظة التسويقية، وكما بين الجدول الوسط الحسابي العام يبلغ (4.60) للمستشفى المبحوثة والذي يشير الى ميل عال جدا لأفراد عينة البحث الى بعد اليقظة التسويقية وبانحراف معياري (0.49) الذي يدل على تجانس آراء عينة البحث على بعد اليقظة وهذا ما يؤكد معامل الاختلاف البالغ (10.65)، كما يبين نتائج هذا البعد اتفاقاً عالياً بين عينة البحث وكما موضح في الجدول (4)، يتضح من ذلك ان ادارة المستشفى تعمل على تلبية احتياجات زبائنها عن طريق توفير خدمات صحية متواصلة من خلال توفير الادوية والمواد اللازمة كما تعمل على تطوير استراتيجيات تقديم الخدمة الصحية.

جدول (4) وصف استجابة العينة المبحوثة لبعد اليقظة التسويقية

ت	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف
23	تعمل ادارة المستشفى على تلبية احتياجات زبائنها.	4.60	.49	10.65
24	تعمل ادارة المستشفى على زيادة فرص نموها من خلال توفير خدمة صحية جيدة.	4.60	.49	10.65
25	تسعى ادارة المستشفى على كسب ثقة زبائنها عن طريق توفير خدمات صحية متواصلة.	3.41	1.06	31.08
26	تمتلك المستشفى جميع الموارد والأدوات اللازمة لتوفيرها.	4.60	.49	10.65
27	تقوم ادارة المستشفى بالترويج لخدماتها عن طريق وسائل التواصل الاجتماعي.	3.50	.96	27.42



اليقظة الإستراتيجية ودورها في تحسين مستوى الخدمات التمريضية / بحث تطبيقي في مستشفى غازي الحريري

28	تسعى ادارة المستشفى توفير خدمات صحية جديدة لزيائنها.	4.60	.49	10.65
29	تسعى ادارة المستشفى لتطوير استراتيجيات تقديم الخدمة الصحية.	3.14	1.07	34.07
30	تمتلك ادارة المستشفى عدد كافي من الموردين.	4.60	.49	10.65
	اجمالي اليقظة التسويقية	4.60	.49	10.65

ب_ وصف استجابة عينة البحث لمتغير تحسين خدمات التمريضية:

يتألف متغير تحسين خدمات التمريضية من خمسة أبعاد هي (الجودة، التوقيت المناسب، حل المشكلات واتخاذ القرار، العلاقات مع الاخرين، المهارات القيادية)، عدد الأسئلة لهذا المتغير تسعة عشر سؤالا موزعة على خمس أبعاد تبدأ من تسلسل (31) الى تسلسل (49)، يشير الجدول (5) الى الوسط الحسابي العام لمتغير تحسين الخدمات التمريضية للمستشفى المبحوثة والبالغ (3.34) وهذا يؤكد أهمية هذا المتغير بشكل مقبول ويؤكد أن إجابات العينة المبحوثة اتجهت نحو أوافق وأوافق بشدة، وبتحرف معياري (0.63)، وذلك يدل على انسجام عينة البحث وعدم تشتت أرائها، وهذا ما يؤكد معامل الاختلاف (18.86) والذي يدل على تجانس عينة البحث، وفيما يأتي توضيح لواقع أبعاد تحسين خدمات التمريضية.

البعد الأول : الجودة : يتألف هذا البعد من أربع أسئلة ذات التسلسل (31-34) في الاستبانة المعتمدة، يشير الجدول (5) إلى الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف المتعلق بوجهة نظر عينة البحث لبعد الجودة، وكما بين الجدول الوسط الحسابي العام يبلغ (3.29) للمستشفى المبحوثة والذي يشير الى مقبول عال لأفراد عينة البحث حوله بعد الجودة وبتحرف معياري (1.00) الذي يدل على تشتت مقبول آراء عينة البحث على بعد الجودة وهذا ما يؤكد معامل الاختلاف البالغ (30.39) ، تعكس نتائج هذا البعد اتفاقاً معتدلاً بين عينة البحث وكما موضح في الجدول (5) مما يؤكد ان المستشفى المبحوثة لديها ملاك تمريضي ذو اداء متميز يعمل على توفير ظروف ملائمة للعمل.

جدول (5) وصف استجابة العينة المبحوثة لبعد الجودة

ت	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف
31	يراعي الملاك التمريضي الدقة في العمل.	2.95	1.32	44.74
32	يمتلك الملاك التمريضي اداء متميز في العمل	4.60	.49	10.65
33	تنظيم الوقت عنصر اساسي في عمل الملاك التمريضي.	3.18	1.31	41.19
34	يسعى الملاك التمريضي الى توفير ظروف ملائمة للعمل.	4.60	.49	10.65
	اجمالي الجودة	3.29	1.00	30.39
	إجمالي أبعاد تحسين الخدمات التمريضية	3.34	.63	18.86

البعد الثاني : التوقيت المناسب : يتألف هذا البعد من أربع أسئلة ذات التسلسل (35-38) في الاستبانة المعتمدة، يشير الجدول (6) إلى الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف المتعلق بوجهة نظر عينة البحث لبعد التوقيت المناسب، وكما بين الجدول الوسط الحسابي العام يبلغ (3.19) للمستشفى المبحوثة والذي يشير الى ميل مقبول لأفراد عينة البحث حوله بعد الجودة وبتحرف معياري (1.10) الذي يدل على عدم تجانس آراء عينة البحث على بعد الجودة وهذا ما يؤكد معامل الاختلاف البالغ (34.48)، تعكس نتائج هذا البعد اتفاقاً عالياً بين عينة البحث وكما موضح في الجدول (6) ، يتبين من الجدول المذكور انفاً حرص الملاك التمريضي على الحضور اليومي وان لديه القدرة على إدارة الوقت.



اليقظة الإستراتيجية ودورها في تحسين مستوى الخدمات التمريضية / بحث تطبيقي في مستشفى غازي الحريري

جدول (6) وصف استجابة العينة المبحوثة لبعث التوقيت المناسب

ت	الفقرات	مستشفى الشهيد غازي الحريري		
		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف
35	يقدر الملاك التمريضي قيمة العمل الذي يتم تقديمه مقارنة بالمعايير المتوقعة ضمن الوقت المحدد.	3.12	1.10	35.25
36	يحرص الملاك التمريضي على الحضور اليومي.	4.60	.49	10.65
37	يراعي الملاك التمريضي الإيفاء بمواعيد تقديم الخدمة التمريضية.	3.29	1.23	37.38
38	يملك الملاك التمريضي قدرات إدارة الوقت.	4.60	.49	10.65
إجمالي التوقيت المناسب		3.19	1.10	34.48

البعث الثالث : حل المشكلات واتخاذ القرار: يتألف هذا البعث من أربع أسئلة ذات التسلسل (39-42) في الاستبانة المعتمدة، يشير الجدول (7) إلى الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف المتعلق بوجهة نظر عينة البحث لبعث التوقيت المناسب، وكما بين الجدول الوسط الحسابي العام يبلغ (3.25) للمستشفى المبحوثة والذي يشير إلى ميل مقبول لأفراد عينة البحث إلى بعد الجودة وبانحراف معياري (1.13) الذي يدل على تشتت في آراء عينة البحث على بعد الجودة وهذا ما يؤكد معامل الاختلاف البالغ (34.76)، تعكس نتائج هذا البعث اتفاقاً عالياً بين عينة البحث وكما موضح في الجدول (7)، يتضح من جدول (7) ان الملاك التمريضي في المستشفى المبحوثة لديه القدرة على حل المشكلات التي تواجهه واتخاذ القرار في الاوقات الحرجة التي يمر بها بلدنا الحبيب.

جدول (7) وصف استجابة العينة المبحوثة لبعث حل المشكلات واتخاذ القرار

ت	الفقرات	مستشفى الشهيد غازي الحريري		
		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف
39	يتحلّى الملاك التمريضي بروح المبادرة والأداء المتميز.	3.35	1.31	39.10
40	يملك الملاك التمريضي مهارة اتخاذ القرار في الأوقات الحرجة.	4.60	.49	10.65
41	قدرة الملاك التمريضي على تحديد الأخطاء وتصحيحها في الوقت المناسب.	3.10	1.20	38.70
42	يملك الملاك التمريضي مهارة حل المشكلات التي تواجه المرضى والأطباء.	4.60	.49	10.65
إجمالي حل المشكلات واتخاذ القرار		3.25	1.13	34.76

البعث الرابع : العلاقات مع الآخرين: يتألف هذا البعث من أربع أسئلة ذات التسلسل (43-46) في الاستبانة المعتمدة، يشير الجدول (8) إلى الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف المتعلق بوجهة نظر عينة البحث لبعث العلاقات مع الآخرين، وكما بين الجدول الوسط الحسابي العام يبلغ (3.07) للمستشفى المبحوثة والذي يشير إلى ميل معتدل لأفراد عينة البحث إلى بعد الجودة وبانحراف معياري (1.05) الذي يدل على تشتت آراء عينة البحث على بعد العلاقات مع الآخرين وهذا ما يؤكد معامل الاختلاف البالغ (34.20)، تعكس نتائج هذا البعث اتفاقاً عالياً بين عينة البحث وكما موضح في الجدول (8)، يتضح من ذلك ان الملاك التمريضي انه جزء أساسي من الفريق الطبي ويمارس نشاطه ضمن هذا الفريق كما أنه يمتلك مهارات التفاهم بين الأعلى والأدنى من الفريق الطبي.



اليقظة الإستراتيجية ودورها في تحسين مستوى الخدمات التمريضية / بحث تطبيقي في مستشفى غازي الحريري

جدول (8) وصف استجابة العينة المبحوثة لبعد العلاقات مع الآخرين

ت	الفقرات	مستشفى الشهيد غازي الحريري		
		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف
43	التعاون مع الزملاء في العمل هو عنصر أساسي لدى الملاك التمريضي.	3.12	1.29	41.34
44	التأكيد على العمل الجماعي والفرقي مع الملاكات الأخرى.	4.60	.49	10.65
45	امتلاك القدرة على تقديم المعونة للمرضى ومرافقيهم.	3.00	1.16	38.66
46	اكتساب مهارات التفاهم بين الأعلى والأدنى من الفريق الطبي.	4.60	.49	10.65
	اجمالي العلاقات مع الآخرين	3.07	1.05	34.20

البعد الخامس: المهارات القيادية: يتألف هذا البعد من ثلاث أسئلة ذات التسلسل (47-49) في الاستبانة المعتمدة، يشير الجدول (9) إلى الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف المتعلق بوجهة نظر عينة البحث لبعد المهارات القيادية، وكما بين الجدول الوسط الحسابي العام يبلغ (3.21) للمستشفى المبحوثة والذي يشير إلى ميل مقبول لأفراد عينة البحث إلى بعد الجودة وبانحراف معياري (1.05) الذي يدل على تشتت آراء عينة البحث على بعد العلاقات مع الآخرين وهذا ما يؤكد معامل الاختلاف البالغ (32.71)، تعكس نتائج هذا البعد اتفاقاً عالياً بين عينة البحث وكما موضح في الجدول (9)، يتبين من ذلك إدارة المستشفى تتبع أسلوب حازم في التعامل مع المواقف الصعبة والطارئة من خلال امتلاك الرؤية الاستراتيجية في ما يخص متطلبات العمل.

جدول (9) وصف استجابة العينة المبحوثة لبعد المهارات القيادية

ت	الفقرات	مستشفى الشهيد غازي الحريري		
		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف
47	السعي لامتلاك الرؤية الاستراتيجية في العمل واداء المهمة.	3.25	1.00	30.76
48	اتباع الحزم في المواقف الصعبة من قبل ادارة المستشفى.	4.60	.49	10.65
49	تسعى ادارة المستشفى لتحقيق النزاهة في أداء الدور والمهمة.	3.31	1.33	40.18
	اجمالي المهارات القيادية	3.21	1.05	32.71



اليقظة الإستراتيجية ودورها في تحسين مستوى الخدمات التمريضية / بحث تطبيقي في مستشفى غازي الحريري

ثانياً: اختبار فرضيات البحث

أولاً: اختبار علاقات الارتباط بين اليقظة الإستراتيجية وتحسين الخدمات التمريضية لمستشفى

غازي الحريري (عينة البحث).

الفرضية الرئيسية الأولى: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية (إحصائية) بين اليقظة الاستراتيجية وأبعادها الفرعية مع تحسين الخدمات التمريضية بأبعادها ضمن عينة البحث لمستشفى الشهيد غازي الحريري، إذ يتضح من الجدول (10) الذي يمثل المحور الأفقي تحسين الخدمات التمريضية وأبعاده (الجودة، التوقيت المناسب، حل المشكلات واتخاذ القرار، العلاقات مع الآخرين، المهارات القيادية)، والمحور العمودي اليقظة الاستراتيجية والتي تتضمن (اليقظة البيئية، اليقظة التكنولوجية، اليقظة التنافسية، اليقظة التسويقية)، وعند مقارنة قيمة معاملات الارتباط أظهرت النتائج ان معامل الارتباط (سبيرمان) بين إجمالي اليقظة الاستراتيجية وتحسين أداء العملية التمريضية (**.672) وهو معنوي عند مستوى دلالة (0.000)، وظهرت أعلى علاقة ارتباط معنوية بين إجمالي اليقظة الاستراتيجية والجودة بلغت (**.691) وهي معنوية عند مستوى دلالة معنوية (0.000)، بينما حققت العلاقة بين إجمالي اليقظة الاستراتيجية والتوقيت المناسب بمستوى أقل حيث بلغ معامل الارتباط (**.664) وهو ارتباط قوي ذو دلالة إحصائية (0.000)، كما حققت العلاقة بين إجمالي اليقظة الاستراتيجية والمهارات القيادية معامل الارتباط (**.639) وهو ارتباط قوي ذو دلالة إحصائية (0.000)، كما حققت العلاقة بين إجمالي اليقظة الاستراتيجية وحل المشكلات واتخاذ القرار معامل الارتباط (**.622) وهو ارتباط قوي ذو دلالة إحصائية (0.000)، كما حققت العلاقة بين إجمالي اليقظة الاستراتيجية والعلاقات مع الآخرين أقل معامل الارتباط (**.500) وهو ارتباط قوي ذو دلالة إحصائية (0.000).

جدول (10) نسب معاملات الارتباط بين أبعاد اليقظة الإستراتيجية

وتحسين الخدمات التمريضية لمستشفى الشهيد غازي الحريري

العلاقة المعنوية	العدد	الاهمية النسبية	اجمالي ابعاد تحسين الخدمة التمريضية	المهارات القيادية	العلاقات مع الاخرين	حل المشكلات واتخاذ القرار	التوقيت المناسب	الجودة	تحسين الخدمة التمريضية
	5	100%	.433**	.395**	.430**	.364**	.466**	.523**	اليقظة البيئية
	5	100%	.475**	.503**	.357**	.454**	.461**	.490**	اليقظة التكنولوجية
	5	100%	.633**	.594**	.401**	.619**	.575**	.385**	اليقظة التنافسية
	5	100%	.579**	.584**	.445**	.527**	.582**	.685**	اليقظة التسويقية
	20	100%	.672**	.639**	.500**	.622**	.664**	.691**	اجمالي ابعاد اليقظة الاستراتيجية
				4	4	4	4	4	العدد
				100%	100%	100%	100%	100%	العلاقة المعنوية
									الاهمية النسبية

الفرضية الرئيسية الثانية: تطرق البحث الحالي إلى الفرضية الرئيسية الثانية وهي (يوجد تأثير لليقظة الاستراتيجية في تحسين الخدمات التمريضية)،

تم اختبار الفرضية من خلال الانحدار البسيط، وفي ضوء هذه الفرضية تمت صياغة علاقة دالية بين القيمة الحقيقية للمتغير المستقل (اليقظة الاستراتيجية) والذي تم ترميزه بالرمز (X)، والمتغير التابع (تحسين الخدمات التمريضية) والذي رمز بالرمز (Y)، وكانت معادلة الانحدار الخطي كالتالي:

$$Y = \alpha + \beta X$$

وفيما يأتي القيم لمعادلة الانحدار:

$$\text{تحسين الخدمات التمريضية} = 0.77 + 0.04(\text{اليقظة الإستراتيجية}).$$



اليقظة الإستراتيجية ودورها في تحسين مستوى الخدمات التمريضية / بحث تطبيقي في مستشفى غازي الحريري

ومن خلال الجدول (11) الذي اظهر مخرجات النظام الإحصائي الحاسوبي (SPSS)، تتضح معنوية الأنموذج على وفق اختبار (f) وكما سيتم تحليله:

جدول (11) تحليل تأثير اليقظة الإستراتيجية في تحسين الخدمات التمريضية لمستشفى الشهيد غازي الحريري

المتغير التابع	قيمة (P) مستوى المعنوية	قيمة (F) المحسوبة	معامل التحديد (R ²)	الثوابت		المتغير المستقل
				α	β	
تحسين الخدمات التمريضية (Y)	.000 ^a	68.3	.58	.77	.04	اليقظة الاستراتيجية (x)

يتضح من الجدول (11)، أن قيمة (f) المحسوبة تبلغ (68.3) بمستوى معنوية (0.000^a) وان هذه القيمة اكبر من قيمتها الجدولية، وبحدود ثقة (99%)، وهذا يعني وجود تأثير لليقظة الاستراتيجية في المتغير التابع تحسين أداء العملية التمريضية. وهذا يدل على أن منحى الانحدار جيد لوصف العلاقة بين المتغيرين. ومن خلال الجدول (11) يمكن ملاحظة ان القيمة الثابتة ($\alpha = .77$)، والذي يعني أن هناك وجوداً لليقظة الاستراتيجية ما مقداره (0.77)، أي أن المتغير التابع يقل عن هذه القيمة، وأما قيمة ($\beta = .04$)، فهي تدل على أن تغيراً مقداره (0.04) في اليقظة الاستراتيجية سيؤدي إلى تغيير في تحسين الخدمات التمريضية بالمقدار نفسه (0.04).

وأشارت قيمة معامل التحديد (R²)، والذي يُعد مقياساً يستخدم في تفسير مدى فائدة معادلة الانحدار في تقدير القيم، ويمثل نسبة انخفاض الأخطاء عند استخدام معادلة الانحدار، والذي كان مقداره (1.00)، والذي يعني أن ما مقداره (0.58)، يتضح أن اليقظة الاستراتيجية قادرة على تفسير ما نسبته (42%) من التغيرات التي تطرأ على تحسين الخدمات التمريضية، وهذا يعني أن اليقظة الاستراتيجية تؤثر بتحسين الخدمات التمريضية. كما أشار الجدول (11) الى المعنوية التي ظهر مقدارها (0.000^a) في مخرجات النظام الإحصائي، وهو تأكيد الى وجود تأثير معنوي لليقظة الاستراتيجية في تحسين الخدمات التمريضية، ومن خلال هذه النتيجة تتحقق الفرضية الرئيسية الثانية في البحث الحالي وهي (يوجد تأثير لليقظة الاستراتيجية في تحسين الخدمات التمريضية).

المحور الرابع / الاستنتاجات والتوصيات

أولاً : الاستنتاجات

- 1- يظهر البحث ترابطاً بين اليقظة الاستراتيجية وتحسين الخدمات التمريضية في المستشفى المبحوثة مما يؤكد أهمية ابعاد اليقظة الاستراتيجية وأثرها في تحسين الخدمات التمريضية مما يجعل إدارة مستشفى غازي الحريري على استعداد دائم في مواجهة الظروف السلبية غير المستقرة.
- 2- تبين ان ادارة المستشفى استخدمت التغيير الايجابي الحاصل في اليقظة الاستراتيجية في احداث المزيد من التغيرات الايجابية في الخدمات التمريضية.
- 3- اتضح ان اليقظة التكنولوجية تساعد ادارة المستشفى المبحوثة على تحسين الخدمات التمريضية من خلال استخدام التقنيات الحديثة والتطور الحاصل في مجال الاجهزة الطبية.
- 4- يظهر ان اليقظة التنافسية دور في دعم ادارة المستشفى المبحوثة في تحسين الخدمات التمريضية عن طريق مراقبة المنافسين الجدد والحالين والتكنولوجيا المستخدمة والسعي الدائم للحصول على ميزة تنافسية تتمثل بتقديم خدمة تمريضية متميزة.
- 5- لليقظة التسويقية اثر ايجابي في احداث تطور في تحسين الخدمات التمريضية من خلال توفير خدمة تمريضية متواصلة وتوفير الموارد والادوية اللازمة.



اليقظة الإستراتيجية ودورها في تحسين مستوى الخدمات التمريضية / بحث تطبيقي في مستشفى غازي الحريري

ثانياً : التوصيات

- 1- على ادارة المستشفى المبحوثة التركيز على اليقظة الاستراتيجية كونها احد اهم الوسائل لتحسين الخدمات التمريضية ولجعل إدارة المستشفى على اهبة الاستعداد في مواجهة الظروف الطارئة.
- 2- ضرورة قيام ادارة المستشفى باستثمار طبيعة العلاقة بين اليقظة البنينة والخدمات التمريضية في ادخال المزيد من التغيرات الايجابية في جودة وسرعة تقديم الخدمات التمريضية.
- 3- يجب ادارة المستشفى بتسليط الضوء على اليقظة التكنولوجية لمتابعة التطور الحال في مجال التكنولوجيا الطبية عن طريق عمل شركات مع المستشفيات الرائدة في مجال تخصصها لضمان تقديم خدمات التمريضية متميزة.
- 4- على ادارة المستشفى متابعة المنافسين استراتيجيات وتكنولوجيا المنافسين عن طريق التأكيد على دور اليقظة التنافسية في تحسين الخدمات التمريضية لضمان تقديم خدمات جيدة.
- 5- التأكيد على اهمية اليقظة التسويقية في تأمين حاجة المستشفى المبحوثة من الموارد والادوية اللازمة وعدد كافٍ من الموردين لضمان استمرار الخدمات التمريضية.

المصادر :

1. البكري، ثامر، الرحومي، احمد، تسويق الخدمات المالية، الطبعة الاولى، 2008، اثناء للنشر والتوزيع، عمان، الاردن.
2. العجارمة، تيسر، التسويق المصرفي، الطبعة الاولى، 2005، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الاردن.
3. عزام، زكريا احمد وحسونة، عبد الباسط والشيخ، مصطفى سعيد، مبادئ التسويق الحديث بين النظرية والتطبيق، الطبعة الثالثة 2009، دار المسيرة للطباعة والنشر، عمان الأردن.
4. العلاق، بشر عباس، ثقافة الخدمة، الطبعة العربية 2009، دار اليازوري للطباعة والنشر، عمان الأردن.
5. الصميدعي، محمود جاسم ويوسف، ردينة عثمان، تسويق الخدمات، الطبعة الاولى 2016، دار المسيرة للطباعة والنشر، عمان الأردن.
6. الملكاوي، عمر جوابرة، التسويق الفندقي، 2012، الطبعة الاولى، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، ص 32.
7. نصيرات، فريد توفيق، (2008)، ادارة المستشفيات، اثناء للنشر والتوزيع، عمان – الاردن.
8. سفيان، عصماتي، دور التسويق في قطاع الخدمات الصحية من وجهة نظر المستفيدين منها، دراسة حالة في مصحة الصنوبر لمدينة سطيف، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة محمد بو ضياف، 2006.
9. عائشة، عتيق، (2012)، جودة الخدمات الصحية في المؤسسات العمومية الجزائرية – دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية لولاية سعيد، رسالة ماجستير، جامعة ابو بكر بلقايد، الجمهورية الجزائرية.
10. عبد القادر، ديون، دور تحسين الخدمة في تفعيل جودة الخدمة الصحية ودراسة حالة في مؤسسة الاستشفائية محمد بو ضياف بورقلة، 2012، مجلة الباحث العدد 11.
11. غلاب، نعيمة، مليكة زغيب، واقع اليقظة الاستراتيجية وذكاء الاعمال في منظمات الاعمال الجزائرية، دراسات ميدانية، 2012، ص 126.
12. يوسف، بومدين، آلية اليقظة والذكاء والاستراتيجي اداة لمواجهة التحديات المستقبلية واحد عوامل الثقافة 2010.
13. حسين، خالد بن سامي، التحسين المستمر، جامعة الملك عبد العزيز وادارة الجودة الشاملة.
14. عائشة، عتيق، (2012)، جودة الخدمات الصحية في المؤسسات العمومية الجزائرية – دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية لولاية سعيد، رسالة ماجستير، جامعة ابو بكر بلقايد، الجمهورية الجزائرية.
15. حمزة، رملي، (2014) "دراسة استطلاعية حول واقع اليقظة الاستراتيجية في مؤسسات صناعة الادوية بقسنطينة"، مجلة البحوث الاقتصادية والمالية، العدد الثاني.
16. البهادلي، سعد بدر عباس، (2014) "مؤشرات تقييم أداء العمليات على وفق أبعاد الخدمة التمريضية بحث ميداني في مستشفى الشهيد الصدر التعليمي في محافظة ميسان" بحث غير منشور ماجستير في إدارة التمريض، قسم إدارة الأعمال، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد.



اليقظة الإستراتيجية ودورها في تحسين مستوى الخدمات التمريضية / بحث تطبيقي في مستشفى غازي الحريري

17. شواني، فرهاد ستار محمد(2015)، عناصر إستراتيجية الخدمة الصحية على وفق تحليل قرارات إستراتيجية العمليات بحث ميداني في دائرة صحة كركوك، رسالة ماجستير، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد.
18. نور الدين، قوجيل (2012) " دور اليقظة الاستراتيجية في ترشيد الاتصال بين المؤسسة ومحيطها" رسالة ماجستير، جامعة باجي مختار – عنابة ، الجمهورية الجزائرية.
19. M. Akli , & Rimi , Villie (Strategy Communication in the government intelligence economics) 2008, college of New York.
20. Susan ، Meyer & Robert ، Johnston ((The service concepts : the missing link in Service design research “ Journal of operational management No.20 -2002 p.p.144.
21. Meirani ، Harsasi ((Mediating Role of Strategic supply management on performance “ Vol.2 (2015) p.p 89.
22. Buckley, Sue, McDonald ,Janet, Mason ,David, Gerring ,Zac, Churchward ,Marianna, Cumming ,Jackie, "Nursing Services in New Zealand Secondary schools", Victoria University of Wellington,2009.
23. Ree, Hermen jan Van,” Service Quality Indication For Business Support Services”, Degree Of Doctor Of Philosophy , University College London ,2009.
24. Brown , Fynes & Ann , Marie " innovation in services : from service concept to service experiences " university college Dublin , Ireland , 2007.



**Vigilance and strategic role in improving the level of
nursing services / Applied Research in Ghazi al-Hariri Hospital**

Abstract

The current research aims to focus on strategic vigilance dimensions and contained (environmental vigilance, technological vigilance, competitive vigilance, vigilance marketing) to improve nursing services, which include a) the quality, timeliness, problem-solving and decision-making, relationships with others, leadership skills) and measure the degree link and influence between strategic vigilance in the hospital respondent and improve nursing service that the problem of the research lies in the weakness of strategic plans and health organizations in general and the hospital surveyed (martyr Ghazi al-Hariri), in particular, the lack of awareness of the hospital researched strategy vigilant management to improve nursing services, from this standpoint, the researcher shed light on this problem, trying to develop the concept of strategic vigilance and improvement of nursing services provided at the martyr Ghazi al-Hariri in order to raise the level of services provided in the hospital under study, as the researcher tested the correlation and impact between research variables, which have been measured on a sample search of Palmlakat Hospital nursing worker martyr Ghazi al-Hariri of the health department of the Medical city.

Keywords: vigilance strategy, nursing services.