انعكاس الصحة التنظيمية على جودة الخدمات

بحث استطلاعي لآراء عينة من العاملين في مصرف الرافدين

/ محافظة بغداد

م. د هدى قاسم سعيد

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

ECONOMICS AND ADMINISTRATIVE STUDIES JOURNAL (EASJ)
EISSN: 3005-3625, PISSN: 2790-2560, DOI: http://doi.org/10.58564/EASJ/4.1.2025.18

انعكاس الصحة التنظيمية على جودة الخدمات
بحث استطلاعي لآراء عينة من العاملين في مصرف الرافدين / محافظة بغداد

The reflection of organizational health on the quality of services Exploratory research on the opinions of a sample of employees at Al-Rafidain Bank / Baghdad Governorate

م. د هدى قاسم سعيد*
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

Teacher Dr. Hoda Qassem Saeed *
Ministry of Higher Education and Scientific Research

تاريخ الاستلام: 2024/12/10 تاريخ القبول: 2025/01/07 تاريخ النشر: 2025/03/01
Published: 01/03/2025 Accepted: 07/01/2025 Received: 10/12/2024

المستخلص:

الغرض الرئيس لهذا البحث هو التعرف على دور الصحة التنظيمية وانعكاسها على جودة الخدمات، فضلاً عن بناء إطار متكامل في هذا المجال من خلال المعلومات المتوفرة حول الصحة التنظيمية وجودة الخدمات والعلاقة بينهما، وتناول البحث المفاهيم النظرية المرتبطة بكل من المتغير المستقل الصحة التنظيمية بأبعادها والمتغير التابع جودة الخدمات وتمثل مجتمع البحث بمصرف الرافدين في محافظة بغداد في عينة شملت (119) فرداً من خلال الاستبيان، وباستخدام ، وقد أرتكز البحث على الفرضية الرئيسة بوجود تأثير ذو دلالة احصائية لأبعاد الصحة التنظيمية (الابداع الاداري، الروح المعنوية, استغلال (Spss) برنامج الموارد ، وضوح الاهداف، توازن السلطة ، التماسك التنظيمي، الاستقلالية) في جودة الخدمة . ومن أهم النتائج التي توصل إليها البحث بأن المصرف بفروعه لديه قدرة كبيرة على الابتكار وتطوير أساليب عمل جديدة، مما يسهم بشكل ملحوظ في تعزيز الأداء العام وتحسين الكفاءة الداخلية ولها تأثير كبير على جوانب متعددة مثل جودة الخدمة، والموثوقية، والاستجابة. يظهر ذلك من خلال إسهام الابتكار في تحسين الأداء الكلي للمصرف، مما يعكس ضرورة تعزيز ثقافة الابتكار لتطوير أساليب عمل جديدة وأكثر فعالية، وجاء البحث بأهم التوصيات فيجب التركيز على تعزيز الابتكار الإداري من خلال تنفيذ برامج تدريبية متخصصة تهدف إلى تشجيع التفكير الإبداعي وتطوير الحلول المبتكرة للمشكلات التنظيمية.

الكلمات المفتاحية: الصحة التنظيمية، جودة الخدمة، الابداع الاداري، وضوح الاهداف، التماسك التنظيمي ، الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الموثوقية.

Abstract:

The main purpose of this research is to identify the role of organizational health and its reflection on the quality of services, as well as building an integrated framework in this field through the available information about organizational health and quality of services and the relationship between them, the research addressed the theoretical concepts associated with both the independent variable organizational health with its dimensions and the dependent variable quality of services and the research community was represented in Rafidain Bank in Baghdad Governorate in a sample of (119) individuals through the questionnaire, using the Spss program, the research was based on the main

*Corresponding Author: Hoda Qassem Saeed

EISSN: 3005-3625, PISSN: 2790-2560, DOI: doi.org/10.58564/EASJ/4.1.2025.18

hypothesis that there is a statistically significant effect of the dimensions (managerial creativity, morale, and on service quality. One of the most important findings of the research is that the bank and its branches have a great ability to innovate and develop new ways of working, which contributes significantly to enhancing overall performance and improving internal efficiency and has a significant impact on multiple aspects such as service quality, reliability, and responsiveness. This is reflected in the contribution of innovation in improving the overall performance of the bank, which reflects the need to enhance the culture of innovation to develop new and more effective methods of work. The research came with the most important recommendations, which should focus on enhancing administrative innovation through the implementation of specialized training programs aimed at encouraging creative thinking and developing innovative solutions to organizational issues.

Keywords: Organizational health, quality of service, administrative innovation, clarity of goals, organizational cohesion, tangibility, reliability, responsiveness, responsiveness, reliability.

المقدمة:

تعد الصحة التنظيمية من العوامل الأساسية التي تحدد نجاح المنظمات في مختلف القطاعات فهي تعكس قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها بكفاءة وفاعلية من خلال بيئة عمل صحية ومحفزة في عالم الأعمال وفي ظل التحديات والمنافسة يصبح من الضروري التركيز على تحسين بيئة المنظمة وصحتها التنظيمية لأنها تنعكس بشكل كبير على جودة الخدمات المقدمة من خلال تقديم خدمات أفضل من قبل العاملين عند قيامهم بتنفيذ مهامهم بشكل أفضل وبأداء عالي ، وتعتبر تقديم الخدمات المميزة مطلب وغاية جميع المنظمات وتكون خدمات بجودة عالية تلبي احتياجات الزبون وتفوق توقعاته ايضاً وكل ذلك يتحقق بوجود بيئة عمل صحية وداعمة وإيجابية ومحفزة من وبوجود مورد بشري مميز ومبدع تكون النتيجة خدمات مميزة ومتطورة بتكلفة مقبولة وبسرعة وجودة عالية ،

قدرة المنظمة على التكيف مع التغيرات وتحقيق أهدافها بكفاءة مما يؤثر بشكل مباشر على جودة الخدمة المقدمة ووجود قيادة قوية وملهمة يسهم في توجيه الفريق نحو تحقيق أهداف الجودة مما يعزز من أداء الخدمة فبيئة العمل الصحية تعزز من رضا الموظفين، مما ينعكس إيجاباً على جودة الخدمة المقدمة للزبون والتواصل الجيد بين الفرق والأقسام يقلل من الأخطاء ويعزز من التنسيق مما يؤدي إلى تحسين الخدمة والاستثمار في تدريب الموظفين يعزز من مهاراتهم مما ينعكس على جودة الخدمة المقدمة.

يمكن القول إن الصحة التنظيمية تلعب دوراً محورياً في تعزيز جودة الخدمة، مما يؤدي إلى زيادة رضا الزبون ونجاح المنظمة بشكل عام

ولأنضاج هذا التوجه والعمل عليه تكونت هيكلية البحث من أربع مباحث جاء الأول بمنهجية البحث والثاني التأطير المفاهيمي للمتغيرات والثالث للجانب العملي وعرض نتائج البحث ومناقشتها والرابع الاستنتاجات والتوصيات .

EISSN: 3005-3625, PISSN: 2790-2560, DOI: doi.org/10.58564/EASJ/4.1.2025.18

المبحث الأول / المنهجية العلمية للبحث

اولاً : مشكلة البحث : تعد الصحة التنظيمية ضرورة ملحة في عالم الأعمال الحديث، لتعزيز قدرة المصارف على مواجهة التحديات ، اذ تواجه المصارف تحديات متنوعة تؤثر على أدائها وجودة الخدمات التي تقدمها، لأنها تعاني من مشكلات تؤثر سلبًا على فعالية العمل وجودة الخدمات فضعف قنوات التواصل بين الأقسام يمكن أن يؤدي إلى سوء الفهم، ويعيق تبادل المعلومات الضرورية مما يؤدي إلى تكرار الأخطاء، وزيادة الوقت المستغرق لحل المشكلات، فالعاملون غير الراضين يكونون أقل حماسًا في عملهم، مما يؤثر على جودة الخدمات المقدمة وعدم الاستثمار في التدريب والتطوير وتجاهل أهمية تطوير المهارات يؤدي إلى نقص **في** الكفاءة والمعرفة وعدم القدرة على التكيف مع التغيرات في البيئة الخارجية وزيادة الشكاوى والمشكلات المتعلقة بالخدمة . إذ تكمن مشكلة البحث في التعرف على مدى قدرة المصرف وإمكانية التزامه بمبادئ الصحة التنظيمية وانعكاسها على جودة الخدمات بشفافية ونزاهة مع الالتزام بالقوانين والأنظمة ومراعاة المصالح المختلفة.

وفي ضوء ذلك حددت مشكلة البحث والتي يمكن اظهار ابعادها من خلال إثارة التساؤلات الاتية:

1. ما واقع الصحة التنظيمية في المصرف، وما مدى إمكانية تطبيقها لعينة البحث بالمشكلة المبحوثة؟
   1. ما إمكانية تحقيق جودة الخدمات ظل أبعاد الصحة التنظيمية في المصرف؟
   2. ما انعكاس الصحة التنظيمية على جودة الخدمات في المصرف؟

ثانياً: أهمية البحث: يكتسب البحث أهميته من بعدين أثنين هما:

1. البعد المعرفي: يحاول البحث سد جزء من الفجوة المعرفية في الفكر الإداري العربي والمحلي في هذا الموضوع من خلال التمهيد لاستعراض منهجيات موضوعين مهمين هما (الصحة التنظيمية وجودة الخدمات) لتحقيق فهم واضح لمفاهيمها وأهميتها ودراستها على وفق منهجية علمية ملائمة.
2. البعد العملي: للصحة التنظيمية وجودة الخدمات يتضمن تطبيق استراتيجيات وأساليب فعالة لتحسين بيئة العمل وتعزيز جودة الخدمات المقدمة ويهدف إلى تحويل المفاهيم النظرية إلى ممارسات ملموسة يمكن قياس نتائجها وتأثيرها على أصحاب المصلحة والعاملين والمستفيدين والمجتمع، وبناء سمعة إيجابية للمصرف وتعزيز مصداقيته وتقلل من المخاطر المتعلقة بالانتهاكات الأخلاقية والقانونية وتشجع على الابتكار والإبداع.

ثالثاً: أهداف البحث: يسعى البحث إلى تحقيق الأهداف الاتية:

1. تعريف المنهجية المفاهيمية للصحة التنظيمية وجودة الخدمات من خلال بلورة مادة علمية تساعد الباحثين في مجال الإدارة على فهم الموضوع بشكل أفضل.
2. التعرف على مبادئ الصحة التنظيمية وانعكاسها على جودة الخدمات من خلال استطلاع آراء العينة البحثية وتعزيز السمعة والمصداقية من خلال تقديم خدمات في جميع جوانب العمل.
3. تحديد تأثير كل متغير من متغيرات الصحة التنظيمية الأكثر تأثيراً في تنفيذ جودة الخدمات وترتيبها من حيث درجة الأهمية وتعزيز التميز وجودة الخدمات المبنية على القيم والشفافية.
4. يقدم توصيات لمساعدة المصرف في اتباع توجه أداري ملتزم ينعكس على تنفيذ جودة الخدمات والاسهام في تحقيق الاهداف من خلال جودة الخدمات وبناء علاقات قوية ومستدامة مع جميع الأطراف المعنية.

رابعاً: فرضيات البحث:

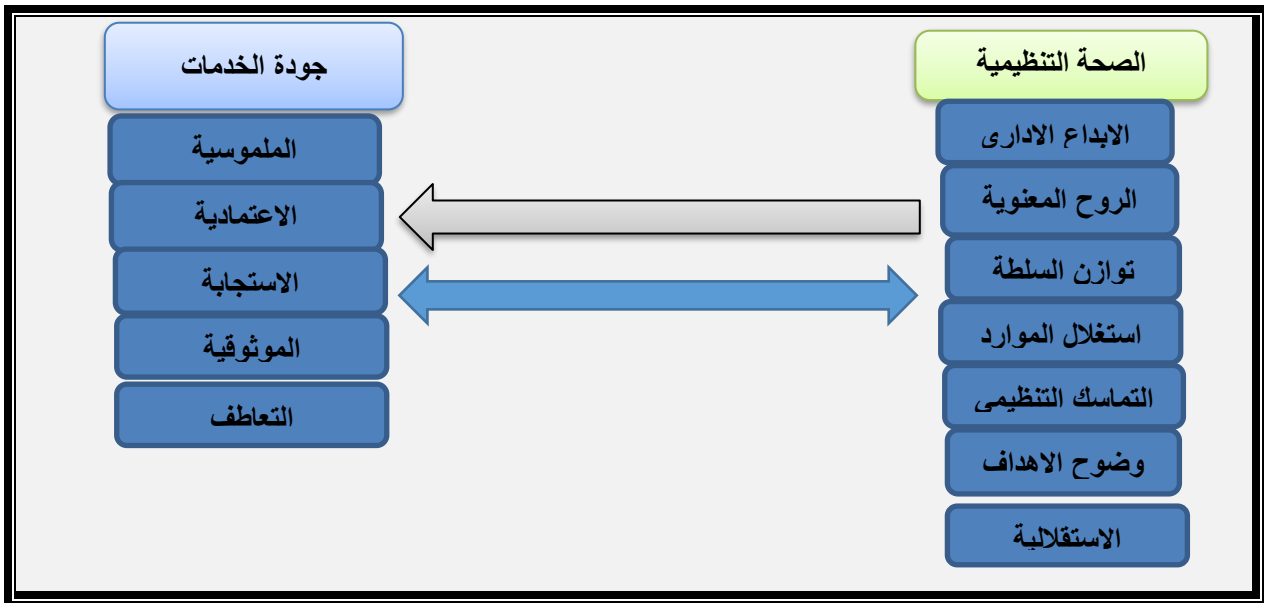
الفرضية الرئيسة: يوجد تأثير ذو دلالة احصائية لأبعاد الصحة التنظيمية (الابداع الاداري، الروح المعنوية، استغلال الموارد، وضوح الاهداف، توازن السلطة، التماسك التنظيمي، الاستقلالية) في جودة الخدمة.

خامساً: منهج البحث: اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي الذي يقوم على أساس استطلاع آراء العينة المبحوثة، ومن ثم تحليل وتفسير البيانات واستخلاص النتائج منها للمساعدة في تكوين فهم واضح للموضوع.

سادساً: مخطط البحث: يبين المخطط الفرضي للبحث الفكرة الأساسية للبحث، فضلا عن توضيح علاقات الارتباط والتأثير بين المتغير المستقل (الصحة التنظيمية) والمتغير المستجيب (جودة الخدمة) وكما يوضحه الشكل (1)

EISSN: 3005-3625, PISSN: 2790-2560, DOI: doi.org/10.58564/EASJ/4.1.2025.18

الشكل (1) مخطط البحث الفرضي



المصدر: من اعداد الباحثة

سابعاً: مجتمع وعينة البحث: تم تطبيق الجانب العملي في عدد من فروع مصرف الرافدين الذي يُعد من أهم الدعائم الأساسية في تقديم الخدمات والمنتجات للزبائن بما يتلاءم وينسجم مع التنمية الاقتصادية في البلد والعمل على ادخال التقنيات الحديثة بما يتماشى مع الأنظمة العالمية واعتماد نظام مصرفي شامل يواكب الثورة التكنولوجية لدى المصارف العالمية في سرعة انجاز المعاملات وتبسيط الإجراءات بعيداً عن البيروقراطية والروتين في العمل وزج العاملين بدورات تدريبية لغرض التأهيل ورفع الإنتاجية وزيادة المعرفة البشرية بالخبرات العالمية ، وشملت عينة البحث عدد من العاملين في بعض الافرع المرتبطة بالمصرف وتمثلت بفرع القصر الأبيض وفرع باب المعظم وفرع الاندلس.

ثامناً : أداة البحث : تم اعتماد الاستبانة كأداة رئيسة لجمع بيانات البحث وتم تقسيمها على متغيرين رئيسي الأول الصحة التنظيمية (الابداع الاداري ، الروح المعنوية ، استغلال الموارد ، وضوح الاهداف ، توازن السلطة ،التماسك التنظيمي ، الاستقلالية) كمتغيرات فرعية بـ(3) فقرات لكل منها ، اما المتغير الرئيس الثاني فهو جودة الخدمة بعناصرها متمثلة بـ(الملموسية ، الاعتمادية، الاستجابة ، الموثوقية، التعاطف) ويضم (5) فقرات لكل متغير فرعي ، وعلى مقياس ليكرت الخماسي (اتفق بشدة ، اتفق ، محايد، لا اتفق ، لا اتفق بشدة) وبأوزان (5، 4، 3، 2، 1) والجدول (1) يمثل هيكلية استبانة البحث.

جدول (1) هيكلية استبانة البحث

جدول (1) هيكلية استبانة البحث

ت	المحور	المتغيرات الفرعية	عدد الفقرات	تدرج المقياس	المصادر
1	الصحة التنظيمية	الابداع الاداري	3	اتفق بشدة، اتفق، محايد، لا اتفق، لا اتفق ابداً 1،2،3،4،5	نموذج معتمد في دراسة (احمد ، 2024) (Nehme&Ahmed,2024) بتصرف من الباحثة .
		الروح المعنوية	3		
		استغلال الموارد	3		
		وضوح الاهداف	3		
		توازن السلطة	3		
		التماسك التنظيمي	3		
		الاستقلالية	3		
2	جودة الخدمة	الملموسية	5	اتفق بشدة، اتفق، محايد، لا اتفق، لا اتفق ابداً 1،2،3،4،5	نموذج معتمد في دراسة (عبدالله، 2023) و (Zidan&Aoun,2023) بتصرف من الباحثة.
		الاعتمادية	5		

EISSN: 3005-3625, PISSN: 2790-2560, DOI: doi.org/10.58564/EASJ/4.1.2025.18

		الاستجابة	5		
		الموثوقية	5		
		التعاطف	5		

من إعداد الباحثة.

تاسعاً: الوسائل الإحصائية المستخدمة: الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية وعامل الارتباط والانحدار والاستعانة بالبرنامج الاحصائي (SPSS).

المبحث الثاني: الصحة التنظيمية وجودة الخدمات / التأطير المفاهيمي

1. المنهجية المفاهيمية للصحة التنظيمية: سنحاول في هذه الفقرة بيان المنهجية المفاهيمية للصحة التنظيمية من خلال عرض الموضوعات الاتية:

اولاً: مفهوم الصحة التنظيمية: أن مفهوم الصحة التنظيمية "Organizational Health" من المفاهيم الإدارية الحديثة نسبياً في علم الإدارة وأنها من المفاهيم التي برزت نتيجة التغيرات البيئية والتطورات التكنولوجية، لذا حرص العديد من الباحثين في التعرف عليها والغوص في مضامينها لأهمية على مستوى المنظمات. وذكر (Abbas&Muhammed,2024: 56) بأنها من المفاهيم التي تركز على أن تكون هناك علاقات اجتماعية فعالة بين العاملين وفي الوقت ذاته تكون هناك إدارة فعالة قادرة على كافة العمليات الإدارية وبما يعزز قدرتها على التكيف مع البيئة المحيطة لزيادة قدرتها على تحقيق الأهداف. وفي السياق ذاته أشار (Basso et al 81 :2024.,) الى أن الصحة التنظيمية كمفهوم تتكون من مقطعين هما الصحة وتعني الشيء السليم ، والتنظيمية المشتقة من التنظيم والمنظمة وهي كيان اجتماعي له أهداف محددة ومخطط لها وله حدود واضحة ويعمل بها مجموعة من الافراد لتحقيق أهداف معينة. وبين (Nehme&Ahmed,2024:222) بأن مصطلح الصحة التنظيمية كمفهوم تم تطويره ليعكس فعالية المنظمة في بيئات العمل المختلفة وكيفية تفعيلها مع التغيرات والظروف المختلفة. وبين (Saati&Anqari,2024:99) بأنها مناخ العمل الفعال والحيوي والذي يسهم في أنجاز المهام وتحقيق الأهداف بكفاءة وفعالية نظراً لوضوح الأهداف وارتفاع حماس ومعنويات العاملين وابداعهم في رسم الخطط والاستراتيجيات المستقبلية وفي معالجة وتحليل المشكلات التنظيمية. وعرفها (Qadhah&Alamery,2023:4) بأنها قدرة المنظمة على إحداث درجة من التكيف والنمو والتطوير والعمل بكفاءة من خلال إيجاد نظام شامل ومتكامل لتحقيق الأهداف المرغوبة. وبين كل من (تاليوين و بن طريه، 2023: 5) بأنها الحالة التي تجعل المنظمة قادرة على تحقيق أهدافها وغاياتها بكفاءة وفاعلية والمحافظة على تماسك كيانها الداخلي وتكيفه مع بيئتها الداخلية والخارجية وتوفير بيئة اجتماعية وتنظيمية داعمة وفرص عادلة بغرض تحسين المسار الوظيفي والحياة العملية. عرفها (علي ومحمود ،2022: 823) بأنها قدرة المنظمة على إيجاد بيئة عمل إيجابي بحيث يرغب الافراد ذات المواهب والخبرات والمهارات البقاء فيها ومشاركتهم لهذه المهارات والخبرات والمعرفة فيما بينهم لتحقيق الأهداف الرئيسة للمنظمة وجعلها القادرة على التكيف مع المستجدات والتغييرات في البيئة الداخلية والخارجية من أجل التغلب على الصعوبات وحل المشكلات والتحقيق بكفاءة وفاعلية المنظمة. ومما تقدم يمكن القول بأن الصحة التنظيمية تشير إلى قدرة المنظمة على العمل بشكل صحي وايجابي وإنشاء مناخ إيجابي صحي فعال وحيوي ويركز على الجوانب المؤثرة في المنظمة كالثقافة ودور القيادة وكيفية اتخاذ القرار والتواصل والهيكل التنظيمي المرن ورضا العاملين كما تدعم عمليات التعليم والتعلم والابتكار والتطوير.

ثانياً: أهمية الصحة التنظيمية: تتنوع التأثيرات والمخرجات التي تحصل عليها المنظمة المتمتعة بالصحة التنظيمية ولا نجد مورداً أو عملاً أو تنظيماً فيها إلا ويحظى بشكل أو بآخر بهذه التأثيرات الإيجابية على المستوى الشخصي أو التنظيمي بل ويتعدى ذلك إلى مدارك البيئة الخارجية وما ينعكس عليها من ردود وأعمال تدل على تقييم إيجابي لمثل هذه المنظمات التي تمتلك الجوانب الصحية (Basso at el,.2024:82). وتسعى الصحة التنظيمية كما ذكر (Qadhah&Alamery,2023: 5) إلى تحسين أداء العاملين عن طريق تحفيزهم من أجل تحقيق اهداف المنظمة، ويتحقق من خلال قدرة المنظمة في إيجاد جو عمل مناسب يسوده الاستقرار والثقة والمعنويات العالية بين العاملين في المنظمة. وأشار (Abbas&Muhmed,2024:56) بأن المنظمات التي تتمتع بالصحة التنظيمية تكون قادرة على التعامل مع التغيرات البيئية الداخلية والخارجية لذا فهي منظمات ديناميكية وزاد الاهتمام بصحة المنظمة وصحة العاملين فيها وتوسعت النظرة للمنظمات ككائن حي يجب أن يتم فحص جميع جوانبها الإدارية والتنظيمية والمادية بالتطبيق الفعلي على المنظمة وأن الهيكل التنظيمي هو الذي يجمع الأفراد معاً ويحدد الأدوار والمسؤوليات. بينما اختصرها (علي ومحمود، 2022:824) بأنها: توفير الادراك ووعي مشترك لدى العاملين، رفع روح المعنوية والثقة بين العاملين، تلبية احتياجات العاملين والاهتمام بهم، تمكين العاملين وتحسين أدائهم، الالتزام والتنظيم، تبادل المعلومات، تحقيق الأهداف، التكيف وحل المشكلات، فاعلية التنظيم، أداة التقويم الرئيسة، الحفاظ على بقاء المنظمة في بيئة تنافسية. ويمكن أن نضيف ايضاً بأن الصحة التنظيمية توفر بيئة عمل صحية وإيجابية تُسهم بتحسين الأداء وقادرة على

EISSN: 3005-3625, PISSN: 2790-2560, DOI: doi.org/10.58564/EASJ/4.1.2025.18

التكيف مع المتغيرات الداخلية والخارجية ومواجهة التحديات التي قد تعيق نجاح المنظمة وتميزها وكما تساعدها على تقليل دوران العاملين وتعزز من رضاهم الوظيفي وتمكينهم وتحسين أدائهم وتلبية احتياجاتهم وبالتالي ينعكس على جودة الخدمات التي تقدم من قِبل المنظمة لزبائنها.

ثالثاً: أبعاد الصحة التنظيمية: أختلف الباحثون في تحديد أبعاد الصحة التنظيمية وفقاً لطبيعة البحث الذي يتم تناوله، لذا تم إعداد جدول يضم أغلب الابعاد التي تم تناولها من قبل الباحثين والجدول (2) يضم كل تلك الأبعاد وكما هو موضح:

جدول (2) ابعاد الصحة التنظيمية وفق أراء الباحثين والكتاب

جدول (2) ابعاد الصحة التنظيمية وفق أراء الباحثين والكتاب

ت	الابعاد / الباحثين	Nehme& Ahmed 2024	Saati& Anqari 2024	إسماعيل وآخرون 2024	Hotmail 2023	Qadhah& Alamery 2023	احمد 2024	Hamed 2023	علي ومحمود 2022	عدد الابعاد التي تم الاتفاق عليها
1	وضوح الأهداف		*		*		*	*	*	5
2	الروح المعنوية	*	*	*	*	*	*			6
3	تحقيق التكيف	*			*		*		*	4
4	استخدام الموارد	*		*	*	*	*		*	6
5	توازن السلطة	*			*		*	*	*	5
6	التماسك التنظيمي	*		*	*		*		*	5
7	فعالية الاتصالات				*	*	*		*	4
8	الثقة التنظيمية	*	*		*			*		4
9	الابداع الإداري		*	*	*	*	*	*	*	7
10	حل المشكلات				*		*	*	*	4
11	الاستقلالية				*	*	*	*	*	5
12	الاعتبارية			*		*				2
13	النزاهة التنظيمية			*						1
	عدد الابعاد	6	4	6	11	6	10	6	9	

من أعداد الباحثة.

ومن الجدول تبين بأن بُعد (الابداع الإداري) على أعلى نسبة اتفاق، يليه كل من (الروح المعنوية، استغلال الموارد)، ومن ثم (وضوح الأهداف، توزان السلطة، التماسك التنظيمي، الاستقلالية)، لذا سيتبنى البحث أعلى نسب اتفاق للأبعاد بين الباحثين والكتاب وكالاتي:

1. الابداع الإداري: وتشير الى قدرة المنظمة على ابتكار إجراءات جديدة وتتبنى أهدافاً خلاقة وتنوع نفسها وبهذا تصبح أكثر تميزاً (احمد، 2024: 265). بينما أشار (Saati&Anqari,2024: 99) إلى أنها عملية ذهنية تتسم بالحماسة للمواقف والمشاكل التي تجابه الفرد أو المنظمة والتعامل معها بمرونة وأصالة أي بشكل متفرد أو غير مألوف. وذكر (Qadhah&Alamery,2023:7) بأن الابداع يدل على التفكير المختلف وتوفر المهارات والبراءات التي من خلالها التوصل الى أفكار جديدة، وأن الابداع يولد الأفكار الجديدة لابتكار حلول جديدة في حل المشكلات، وان تنوع وتقبل الأفكار الجديدة يخلق للمنظمات مناخ صحي والقدرة على تبادل المعلومات والمرونة والابداع في المنظمة. ومما ذكر يمكن أن نبين بأن الابداع الإداري يُعد من العناصر الأساسية للنجاح والتميز لأنه يحث المنظمة على الابداع والتجديد والابتكار والتطوير لخدماتها ومنتجاتها وعملياتها من خلال كفاءتها واستخدامها الأمثل لمواردها البشرية والمادية والمعلوماتية.
2. الروح المعنوية: وتشير الى الشعور باليقين والثقة والتعاون والصداقة بين العاملين بالمنظمة (احمد، 2024: 264). وذكر (Saati&Anqari,2024: 99) بأنها شعور أفراد مجتمع العمل بالثقة والحماس نتيجة لما يمنحه القائد من ثقة في العاملين وإحساسهم بالإنجاز الوظيفي. وبين (إسماعيل واخرون، 2024: 586) تعد الروح المعنوية من أهم أبعاد الصحة التنظيمية لارتباطها بالعنصر البشري الذي يعد أهم الموارد التنظيمية، ويشير الى رفاهية وسعادة ورضا العاملين في العمل بالمنظمة بدلاً من الشعور بعدم الراحة والتردد والتوتر والاستياء وأن اهتمام المنظمة بسعادتهم ومشاعرهم يرفع من روحهم المعنوية ويكون رد فعلهم تجاه الاحداث إيجابي. ويمكن أن نضيف بأن للروح المعنوية داخل المنظمة آثر كبير في بناء العلاقات الإيجابية بين العاملين وتعزز شعورهم بالرضا والتعاون والمحبة وتقديم أفضل الخدمات وبدعم من الإدارة العليا من خلال تمكينهم منحهم الثقة لإنجاز مهامهم.
3. استغلال الموارد: تعني أن المنظمة لديها القدرة على استغلال مواردها أفضل استغلال ممكن (احمد، 2024: 264). وأشار (إسماعيل واخرون، 2024: 586) بأنها استغلال الموارد بالشكل الأمثل وتوفيرها سواء أكانت مادية أو مالية أو بشرية وتوزيعها بشكل عادل بين أعضاء المنظمة. وبين (Qadhah&Alamery,2023:6) وتوفير موارد المنظمة من مدخلات تستخدم في عمليات الإنتاج وتتمثل برأس المال والمعدات والمهارات الفردية والمعرفة

EISSN: 3005-3625, PISSN: 2790-2560, DOI: doi.org/10.58564/EASJ/4.1.2025.18

والموارد المادية والتمويل وقد تشمل الأفراد والمجتمع والجوانب التنظيمية. وترى الباحثة أن من أهم المبادئ التي تدل على صحة المنظمة هو إمكانية استغلالها لمواردها البشرية والمادية والمالية والمعلوماتية بطريقة فاعلة تُسهم بتحقيق أهدافها ونجاحها وتقديم أفضل الخدمات لزبائنها بصورة مميزة ومتطورة.

4. وضوح الأهداف: تعني مدى وضوح أهداف المنظمة للأفراد العاملين فيها وميولهم لها واعتبارها مناسبة وممكنة التحقق (Saati&Anqari,2024: 99). وذكر (Hotmail,2023:279) بأن عملية وضوح الأهداف لدى المنظمة هي الغاية الرئيسية لها وتحديد الأهداف بشكل واضح يعمل على تحقيق التميز وأن تكون الأهداف قابلة للتطبيق ويمكن قياسها ومنها تقديم خدمات جيدة للزبائن. أن وضوح الأهداف من قبل المنظمات هو أساس لنجاحها لأنه يحدد الاتجاه الذي تسير فيه ويعزز ذلك ايضاً من خلال قبول العاملين لتلك الأهداف والسعي مع المنظمة لتحقيقها للوصل الى غايتها بتقديم أفضل الخدمات والمنتجات ذات الجودة العالية والمميزة.

5. توازن السلطة: ويقصد بها توزيع السلطة بشكل منصف وعادل ومنطقي (احمد، 2024: 264). وبين (Hotmail,2023:279) بأنها تتضمن توزيع عادل للسلطة داخل المنظمة وتنقسم إلى مصدر إداري وتستمد سلطتها من القواعد والقوانين واللوائح المطبقة وتعتمد على الخبرة والمهارة. وأضاف (Basso et al.,2024:82) ويخلق التوازن ايضاً من خلال القائد عندما يقدم المساعدة للعاملين ونقل الخبرات لهم وبناء جسور من التعاون والثقة وتوجيه الجهود نحو تحقيق الأهداف والمواءمة بين الاستراتيجية والافراد العاملين وعناصر التمكين من أجل الوصول إلى أداء أفضل. ومما تقدم يمكن أن نبين بأن لتوازن السلطة دور كبير للعمل بشفافية وعدالة وتجنب العديد من الظواهر السلبية كتضارب المهام والمسؤوليات والتوتر داخل بيئة العمل بين العاملين والقيادات العليا.

6. التماسك التنظيمي: يدل على الانتماء والتعاون بين أفراد المنظمة ويكون لديهم الرغبة في البقاء بالمنظمة عن رضا وقناعة (احمد، 2024: 264). وأتفق (إسماعيل واخرون، 2024: 586) مع (البلوشي ،2023: 317) بأن التماسك التنظيمي يعبر عن المشاعر الإيجابية التي يكنها أعضاء المنظمة لبعضهم البعض والانسجام والتعاون فيما بينهم ومدى حرصهم ورغبتهم في البقاء والاستمرار فيها مع ولائهم واعتزازهم بالانتماء لها، وقدرة المنظمة على التعامل مع البيئة المحيطة وحماية أعضائها من تدخلات الأطراف الخارجية. وتتفق الباحثة مع ما ذكر وبأن التماسك التنظيمي يعكس مدى ولاء العاملين للمنظمة والسعي لنجاحها وتميزها من خلال تقديم أفضل الخدمات والمنتجات بكفاءة ومصداقية وتفاني وبيئة تسودها المحبة والتعاون والمواطنة.

7. الاستقلالية: قدرة المنظمة للاستجابة لما يجري حولها وتتمتع بقدر من الاستقلالية عن البيئة (احمد، 2024: 265). وتعبر عن استقلالية المنظمة وأفرادها في أداء مهامهم الوظيفية ويعطيهم المرونة الملائمة في تقدير وقت إنجاز مهامهم الوظيفية وكيفية إنجازها، وقدرة المنظمة على التكيف مع بيئتها الخارجية والتعامل معها بطريقة تجعلها تحافظ على أنشطتها الإدارية والتنظيمية وحماية العاملين معها من الضغوط والمطالب المجتمعية والبيئية (Qadhah&Alamery,2023:6).

2. المنهجية المفاهيمية لجودة الخدمات: وسنعرض هنا المفاهيم والأهمية والابعاد لجودة الخدمات وكالاتي:

اولاً: مفهوم جودة الخدمات: تسعى جميع المنظمات إلى الارتقاء بمستوى الخدمات التي تقدمها لكي تصل إلى درجة التميز، وتعد الجودة من أهم القضايا الإدارية التي يهتم القادة والعاملون فيها لرفع مستوى أدائها من الناحية الإنتاجية والخدمية ولتحسين جودة الخدمات كون الجودة الشريان الحيوي الذي يمد المنظمة بالزبائن والموردين والارباح وتحقيق الميزة التنافسية (عبد الله، 2023: 299). فحرص الكثير من الباحثين إلى التعرف على مفهوم جودة الخدمة ونذكر هنا بعض المفاهيم للتعرف عليها أكثر. فعرفها (Alsumaidaee et al.,2023:230) بأنها مجموعة من المتطلبات التي يتوقع من المنظمة تلبيتها على النحو الذي يتجاوز توقعات المستفيدين من خدماتها. وأضاف (Zaidan&Aoun,2023:228) بأنها تصور الزبون لأي خدمة أو منتج، وبالطرق التي تسمح بإرضائه أو تجاوز توقعاته، وتركز جودة الخدمة على إدراك الزبون والأمور الملموسة والاستجابة والأمان والتعاطف ومن خلال هذه العناصر يمكن تقدير جودة الخدمة. وعرفها (Abdullah & Alhassawi,2023:184) بأنها كل خدمة تقدمها المنظمة للزبون تتطابق مع المواصفات وتؤدي إلى رضاهم وتتحدد من خلال الجوانب الملموسة والاعتمادية والاستجابة والأمان والتعاطف وخصوصيات المنظمة. وذكر (اغا، 2023: 212) بأن جودة الخدمة من منظور المستفيد " الزبون " هي مواءمة هذه الخدمة لاستخداماته واستعمالاته. أما من منظور مقدم الخدمة فهي مطابقة الخدمة للمعايير الموضوعة مسبقاً بشأن هذه الخدمة. وأضاف (Hamid et al.,2021: 1) بأنها مجموعة من الآليات التي تستخدمها المنظمة لتقديم خدمة أفضل بمدخلات مميزة للحصول على مخرجات ذات جودة عالية تعزز سمعتها ومكانتها السوقية. ومما تقدم يمكن أن نبين بأن جودة الخدمة لا تعني بأن يتم تقديم خدمة جيدة فقط من قبل المنظمة وانما تشمل مجموعة مواصفات وميزات تميز المنظمة عن غيرها من المنظمات من خلال تقديم خدمة ذات مواصفات متكاملة تتضمن توقعات الزبون واحتياجاته وما يرغب به وتجاوز توقعاته للارتقاء بجودة الخدمات المقدمة وسمعة المنظمة.

EISSN: 3005-3625, PISSN: 2790-2560, DOI: doi.org/10.58564/EASJ/4.1.2025.18

ثانياً: أهمية خصائص وفوائد جودة الخدمة: من أهم خصائص جودة الخدمة التي أشار إليها (اغا، 2023: 212) تتمثل بخفض التكاليف لأن الجودة تتطلب عمل الأشياء الصحيحة بالطريقة الصحيحة من أول مرة ويكون من خلال تقليل الأخطاء وبالتالي تقليل التكاليف. وزيادة الفاعلية والكفاءة: وتعني امتلاك المهارات المطلوبة والمعرفة اللازمة لتقديم الخدمات. وتحقيق حاجات ورغبات الزبائن: تسهم بتحقيق حاجات ورغبات الزبائن. ونمو المنظمة تساعد المنظمة على الاستقرار والنمو. بينما أضاف (Zaidan&Aoun,2023:228) إلى عدد من الفوائد تتمثل بالآتي:

1. زيادة ولاء الزبون والمحافظة عليه بشكل دائم من خلال طلب الخدمة بشكل متكرر.
2. تكرار الاعمال لمقدمي جودة الخدمة والزبون بالفعل جزء من شبكة المستفيدين لخدمات معينة.
3. تقليل التعرض لزيادة الأسعار ويرتبط بأسعار المنافسين، وهنا يسعى الزبون في الحصول على قيمة تفضيلية للخدمات التي يرغب بها.
4. انخفاض تكاليف التسويق فالزبون الذي يتعلق بالخدمة المقدمة يقوم بالترويج لها.
5. أن جودة الخدمة تسهم زيادة الحصة السوقية ونمو المنظمة.

ثالثاً: ابعاد جودة الخدمة: نظراً لكون الخدمات غير ملموسة لذا فمن الصعب قياس مستوى جودتها بالخصائص المادية الملموسة للسلع، لكن بشكل عام أن الزبون يحتفظ بداخله بعدد من الصفات التي تكون اساساً للمقارنة بين الخدمات البديلة أو هي تصورات ذهنية لا يستطيع التعبير عنها بشكل صريح لذا وضعت عدد من الابعاد لقياس جودة الخدمة (عبد الله، 2023: 305). ومن خلال اطلاعنا على أغلب الأبحاث والدراسات لوحظ هناك اتفاق على عدد من الابعاد من قبل الباحثين ومنهم (Zaidan&Aoun,2023) و (اغا، 2023) و(Alsumaidaee et al.,2023) و (Abdullah & Alhassawi,2023) و(عبد الله، 2023) وهي كالاتي:

1. الملموسية: ويقصد بها هنا هو تقييم جودة الخدمة من قبل الزبون وفق مظهر المحيط المادي للخدمة كالموقع والتصميم الداخلي لمكان تقديم الخدمة والأجهزة المستخدمة في أدائها (اغا، 2023: 212). وايضاً إنها التسهيلات التي توجدها المنظمة مقدمة الخدمة وتتمثل بالمعدات والأدوات ووسائل الاتصال المتاحة (Alsumaidaee et al.,2023:231) .
2. الاعتمادية: وتعني قدرة المنظمة على انجاز أو أداء الخدمة بشكل دقيق يُعتمد عليه والوفاء بالتزاماتها من خلال تقديم خدمة جيدة في الوقت المحدد وبدقة عالية (اغا، 2023: 212). وايضاً أضاف (Abdullah & Alhassawi,2023:184) بأنها مدى ثقة الزبون بالمنظمة ووفائها بتقديم خدمة عالية من الدقة في المواعيد المحددة تبعاً لإجراءات شفافة وواضحة ومعالجة المشكلات وتحري الدقة في أداء الخدمة.
3. الاستجابة: تعني قدرة المنظمة على الاستعداد الدائم لتقديم الخدمة بالطريقة المناسبة وفي الوقت المحدد الذي يحتاجه المستفيد (Hamid et al.,2021: 5). وهنا أضاف (اغا، 2023: 212) بأنها تضم أربع متغيرات تقيس اهتمام المنظمة بإعلام زبائنها بوقت تأدية الخدمة وحرص العاملين على تقديم خدمات فورية لهم ومساعدتهم وعدم انشغالهم عن الاستجابة الفورية لطلباتهم. وبين (Abdullah & Alhassawi,2023:184) بأنه يقيس اهتمام المنظمة بإعلام الزبون بمواعيد تقديم الخدمة والرغبة بمساعدته والسرعة والجدية في تقديم الخدمة. وتشير ايضاً وكما ترى الباحثة الى مدى قدرة المنظمة على الاستجابة وإيجاد الحلول المناسبة والسريعة والدقيقة وقدرة مقدمي الخدمة على التجاوب السريع مع الزبون.

4. الموثوقية: وهي قدرة المنظمة على كسب ثقة الزبون وتفهمه والعناية به (اغا، 2023: 212). وتشير ايضاً بأنها قدرة المنظمة على تقديم الخدمات الصحيحة والموثوقة وتعبر عن درجة إحساس المستفيد بالأمان من الخدمة ومن يقدمها (Alsumaidaee et al.,2023:231). وايضاً أن لهذه الخاصية دوراً كبيراً وفعالاً لجذب الزبائن لطلب الخدمة لأن توفره يشكل نقطة أساسية بالنسبة لهم وأنها أحد الحاجات الأساسية التي يبحث عليها الزبون لذا يعمل على جمع المعلومات اللازمة من أجل أن يحصل على مستوى الثقة والأمان المطلوبة قبل عملية شراء الخدمة (عبد الله، 2023: 305). ونرى بأنه قدرة المصرف على تقديم خدمات وعدت بها وتتسم بالثقة والمصداقية في التعامل مع الزبائن ويعتبر من الابعاد المهمة التي يبحث عنها الزبون.

5. التعاطف: تشير إلى إبداء روح الصداقة والحرص على الزبون واشعاره بأهميته والرغبة في تقديم الخدمة حسب حاجته والتعاطف معه وطمأنته عند التعرض للمشكلات (Abdullah & Alhassawi,2023:185). وأنها تعني ايضاً درجة إحساس المستفيد بالأمان من الخدمة ومن يقدمها (Alsumaidaee et al.,2023:231). وكذلك تشير إلى مدى قدرة العاملين على فهم حاجات الزبون وتحديدها واعطاءها الرعاية والاهتمام بمعنى كم من الوقت والجهد يحتاجه العاملون للتعرف على حاجات الزبون وفهم مشاعره والتعاطف معه (عبدالله ، 2023: 305) .

3. العلاقة بين الصحة التنظيمية وجودة الخدمات : بعد عرض التأطير المفاهيمي للصحة التنظيمية وجودة الخدمات ولعد وجود أبحاث ودراسات ربطت بين المتغيرين سعت الباحثة إلى إيجاد العلاقة بين المتغيرين من خلال التحليل والربط والأهمية داخل المنظمة فبعد التعرف على مفهوم الصحة التنظيمية ومدى أهميتها

EISSN: 3005-3625, PISSN: 2790-2560, DOI: doi.org/10.58564/EASJ/4.1.2025.18

في المنظمة بأبعادها التي من خلالها يمكن للمنظمات تحقيق أهدافها بجودة عالية وتميز عن باقي المنظمات فالصحة التنظيمية تعمل على تحسين الأداء والسعي للأبداع الإداري والتطور والابتكار والتجدد مما يؤدي الى تحسين أدائها وتنعكس على جودة خدماتها وكما أن بيئة العمل الصحية تخلق بيئة عمل إيجابية بين العاملين وتعزز رضاهم مما ينعكس على جودة الخدمات التي تقدم من قبلهم وتعمل المنظمة بوجود الصحة التنظيمية على استغلال مواردها بالشكل الأمثل مما يجعلها قادرة على تلبية خدمات الزبائن بسرعة ودقة عالية كما تعمل الصحة التنظيمية على جعل أهداف المنظمة واضحة وواقعية مما يعزز قدرتها على الاستجابة بتقديم خدمات موثوقة وملموسة والعكس صحيح فأن افتقار المنظمة لأبعاد الصحة التنظيمية يؤدي إلى انخفاض بجودة الخدمات من قبلهم لأنها لا تمتلك الابداع الإداري والتماسك التنظيمي وبوجود بيئة عمل سامة وهدر في الموار وتشتت بالأهداف والمحسوبية في السلطة وعدم توازنها كل ذلك يمكن أن يؤدي تدني مستوى الخدمات المقدمة للزبائن ، لذا فأن العمل على تطبيق مبادئ الصحة التنظيمية والالتزام بها يعتبر خطوة أساسية لنجاحها وقدرتها على تقديم خدمات بجودة عالية مما يحقق رضا الزبون ونجاح المنظمة وتميزها عن منافسيها .

المبحث الثالث / الجانب العملي

تمهيد:

تم إجراء الاختبارات الحالية بهدف تحليل البيانات التي تم جمعها من استبانة لعينة البحث، وذلك لتقييم جوانب محددة من البحث وتقديم فهم أعمق للظواهر المتعلقة به.

أولاً: الخصائص الشخصية للعينة

يقدم الجدول (3) نظرة شاملة على الخصائص الشخصية لـ 119 فرد من العينة، مصنفة حسب (النوع الاجتماعي، التحصيل الدراسي، وعدد سنوات الخدمة)، مع توفير إحصائيات تفصيلية لكل فئة.

جدول (3) الخصائص الشخصية للعينة

السمة	الفئة	التكرار
النوع الاجتماعي	ذكر	87
	انثى	32
التحصيل الدراسي	دبلوم فاقل	38
	بكالوريوس	65
	ماجستير	10
	دكتوراه	6
سنوات الخدمة	اقل من 5 سنوات	26
	من 5 الى 10 سنة	70
	من 11 فأكثر	23

1. النوع الاجتماعي: تشير البيانات إلى أن غالبية العينة من الذكور، حيث بلغ عددهم 87 فردًا يعكس هذا تفوقًا واضحًا للذكور في العينة.
2. التحصيل الدراسي: تظهر النتائج أن غالبية أفراد العينة حاصلون على درجة البكالوريوس، اذ بلغ عددهم 65 فردًا، يليهم الحاصلون على دبلوم فأقل (38 فردًا). أما الحاصلون على درجة الماجستير (10 أفراد)، بينما تمثل درجة الدكتوراه النسبة الأقل، اذ بلغ عدد الحاصلين عليها 6 أفراد فقط.
3. سنوات الخدمة: تشير البيانات إلى أن أكبر فئة من العينة تمتلك خبرة تتراوح بين 5 إلى 10 سنوات، حيث بلغ عددهم 70 فردًا يليهم الأفراد الذين لديهم أقل من 5 سنوات خبرة (26 فردًا)، بينما يشكل الأفراد الذين لديهم 11 سنة فأكثر من العينة (23 فردًا).

ثانياً: اختبار الثبات: تم استخدام معامل الثبات Cronbach's Alpha لقياس مدى استقرار واتساق العناصر المختلفة في أداة القياس أو الاستبيان. يُعتبر هذا المعامل أحد أشهر المعايير المستخدمة لتقييم مدى تجانس مجموعة من الأسئلة التي تهدف إلى قياس سمة معينة. تتراوح قيم معامل Cronbach's Alpha بين 0 و 1، حيث تشير القيم الأقرب إلى 1 إلى مستوى عالٍ من الثبات. عادةً ما يُفضل أن تتجاوز القيمة 0.7 لضمان مستوى جيد من الثبات في أداة القياس.

الجدول (4) قيم اختبار الثبات

EISSN: 3005-3625, PISSN: 2790-2560, DOI: doi.org/10.58564/EASJ/4.1.2025.18

الجدول (4) قيم اختبار الثبات		
المتغيرات	الفقرات	قيم الفا كرونباخ
الصحة التنظيمية	21-1	0.811
جودة الخدمة	46-22	0.820
المقياس	46-1	0.903

1. الصحة التنظيمية: يحتوي هذا المتغير على 21 فقرة (من 1 إلى 21) وقيمة ألفا كرونباخ الخاصة به هي 0.811. هذه القيمة تشير إلى مستوى جيد من الثبات، مما يعني أن الفقرات التي تقيس الصحة التنظيمية متسقة مع بعضها البعض وتقدم نتائج موثوقة.

2. جودة الخدمة: يتألف متغير جودة الخدمة من 25 فقرة (من 22 إلى 46) وبلغت قيمة ألفا كرونباخ الخاصة به 0.820 هذه القيمة تدل على ثبات عالٍ، مما يشير إلى أن الأسئلة المتعلقة بجودة الخدمة تقدم نتائج متسقة وموثوقة.

3. المقياس الكلي: يتضمن المقياس الكلي جميع الفقرات (من 1 إلى 46) وحقق قيمة ألفا كرونباخ 0.903. هذه القيمة المرتفعة جدًا تدل على مستوى عالٍ جدًا من الثبات والاتساق العام في أداة القياس. يشير هذا إلى أن الأداة المستخدمة لقياس المتغيرات المختلفة تتمتع بدرجة كبيرة من الموثوقية، ويمكن الاعتماد عليها في تقديم نتائج دقيقة.

ثالثاً: التحليل الوصفي للمتغيرات: سيتم استخدام الأدوات الإحصائية الوصفية مثل الوسط الحسابي والانحراف المعياري لتحليل أبعاد ومتغيرات البحث. تُعد هذه الأدوات جزءًا أساسيًا من البحث والتحليل الإحصائي، حيث تساعد في فهم توزيع البيانات وقياس مدى تباين المتغيرات المختلفة.

الجدول (5) التحليل الوصفي لمتغيرات وأبعاد البحث

الجدول (5) التحليل الوصفي لمتغيرات وأبعاد البحث					
ت	البُعد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	الترتيب
1	الابداع الاداري	3.669	0.805	21.94%	1
2	الروح المعنوية	3.461	0.642	18.55%	5
3	استغلال الموارد	3.475	0.715	20.58%	4
4	وضح الاهداف	3.344	0.615	18.39%	6
5	توازن السلطة	3.171	0.515	16.24%	7
6	التماسك التنظيمي	3.515	0.805	22.90%	3
7	الاستقلالية	3.621	0.505	13.95%	2
	الصحة التنظيمية	3.465	0.667	19.25%	الأول
1	الملموسية	3.002	0.909	30.28%	4
2	الاعتمادية	3.250	0.723	22.25%	2
3	الاستجابة	2.794	0.667	23.87%	5
4	الموثوقية	3.315	0.499	15.05%	1
5	التعاطف	3.110	0.904	29.07%	3
	جودة الخدمة	3.094	0.638	20.62%	الثاني

EISSN: 3005-3625, PISSN: 2790-2560, DOI: doi.org/10.58564/EASJ/4.1.2025.18

فالإبداع الإداري بلغ الوسط الحسابي 3.669، مما يشير إلى مستوى مرتفع من الإبداع الإداري الانحراف المعياري كان 0.805، مما يدل على وجود تشتت متوسط في آراء العينة ومعامل الاختلاف بلغ 21.94%، ويحتل هذا البُعد المرتبة الأولى.

اما توازن السلطة بلغ الوسط الحسابي 3.171، مما يشير إلى مستوى معتدل من توازن السلطة. الانحراف المعياري كان 0.515، مما يدل على تشتت قليل في آراء العينة. معامل الاختلاف بلغ 16.24%، ويحتل هذا البُعد المرتبة السابعة.

والصحة التنظيمية بلغ الوسط الحسابي 3.465، مما يشير إلى مستوى مرتفع والانحراف المعياري كان 0.667، يدل على تشتت معتدل بمعامل الاختلاف بلغ 19.25%، ويحتل هذا المتغير المرتبة الأولى.

اما بالنسبة لأبعاد جودة الخدمات جاءت الموثوقية بالمرتبة الاولى اذ بلغ الوسط الحسابي 3.315، مما يشير إلى مستوى معتدل من الموثوقية الانحراف المعياري كان 0.499، مما يدل على تشتت قليل جدًا معامل الاختلاف بلغ 15.05%.

وجودة الخدمة اذ بلغ الوسط الحسابي 3.094، مما يشير إلى مستوى معتدل من جودة الخدمة. الانحراف المعياري كان 0.638، مما يدل على تشتت معتدل. معامل الاختلاف بلغ 20.62%، ويحتل هذا المتغير المرتبة الثانية.

رابعا: اختبار فرضيات البحث

الفرضية الرئيسة: يوجد تأثير ذو دلالة احصائية لأبعاد الصحة التنظيمية (الابداع الاداري، الروح المعنوية, استغلال الموارد ، وضوح الاهداف، توازن السلطة ، التماسك التنظيمي، الاستقلالية) في جودة الخدمة.

الجدول (6) تأثير ابعاد المتغير الصحة التنظيمية في المتغير جودة الخدمة

الجدول (6) تأثير ابعاد المتغير الصحة التنظيمية في المتغير جودة الخدمة							
المتغيرات	المتغير جودة الخدمة						
	A	β	t(β)	Sig.	R^2	F	Sig.
الابداع الإداري	1.217	0.572	3.915	0.000	0.508	10.342	0.000
الروح المعنوية		0.049	0.299	0.757			
استغلال الموارد		0.273	1.877	0.07			
وضوح الأهداف		0.502	1.866	0.000			
توازن السلطة		0.48	1.554	0.05			
التماسك التنظيمي		0.266	1.56	0.000			
الاستقلالية		0.277	1.44	0.000			

الجدول (6) يعرض تأثير أبعاد "الصحة التنظيمية" على "جودة الخدمة"، اذ يظهر أن الإبداع الإداري له التأثير الأقوى على جودة الخدمة. فقد بلغ معامل الثبات 1.217 = α، مما يشير إلى تأثير كبير ومستقل لهذا البُعد. أما معامل الانحدار β فقد بلغ 0.572، مما يعني أن كل زيادة بمقدار وحدة واحدة في الإبداع الإداري تؤدي إلى زيادة قدرها 0.572 في جودة الخدمة. قيمة t المحسوبة كانت 3.915، وهي قيمة مرتفعة تدل على وجود علاقة قوية بين الإبداع الإداري وجودة الخدمة، مما يؤكد أن هذا التأثير معنوي ومعامل التحديد R^2 بلغ 0.508، ما يعني أن 50.8% من التغيرات في جودة الخدمة يمكن تفسيرها من خلال الإبداع الإداري. أيضًا، كانت قيمة F المحسوبة 10.342 ويثبت أن النموذج الإحصائي المستخدم قوي ومؤثر اما بالنسبة لبُعد الروح المعنوية، فقد بلغ معامل الانحدار β = 0.049، مما يشير إلى تأثير ضعيف للغاية على جودة الخدمة، وكانت قيمة t المحسوبة 0.299، مما يعكس ضعف العلاقة. مستوى الدلالة الإحصائية كان 0.757، وهو أعلى من 0.05، مما يعني أن تأثير الروح المعنوية غير معنوي إحصائيًا. أما بُعد استغلال الموارد، فقد بلغ معامل الانحدار β = 0.273، مما يدل على تأثير إيجابي متوسط. قيمة t كانت 1.877، وهو مستوى مقبول من العلاقة، مما يشير إلى أن هذا التأثير قريب من أن يكون معنويًا ولكنه غير معنوي وبُعد وضوح الأهداف أظهر تأثيرًا إيجابيًا قويًا على جودة الخدمة، حيث بلغ معامل الانحدار β = 0.502 وقيمة t = 1.866 ويدل على أن هذا التأثير معنوي جدًا. كذلك، بُعد توازن السلطة أظهر تأثيرًا قويًا نسبيًا على جودة الخدمة مع β = 0.480 وقيمة t = 1.554، مما يعني أن هذا التأثير معنوي أما التماسك التنظيمي، فقد أظهر تأثيرًا إيجابيًا متوسطًا، اذ بلغ معامل الانحدار β = 0.266 وقيمة t = 1.560، مما يشير إلى تأثير معنوي. وبُعد الاستقلالية أظهر تأثيرًا إيجابيًا متوسطًا كذلك، اذ بلغ معامل الانحدار β = 0.277 وقيمة t = 1.440، مما يدل على معنوية التأثير بشكل كبير.

EISSN: 3005-3625, PISSN: 2790-2560, DOI: doi.org/10.58564/EASJ/4.1.2025.18

الجدول (7) تأثير ابعاد المتغير الصحة التنظيمية في بُعد الملموسية

الجدول (7) تأثير ابعاد المتغير الصحة التنظيمية في بُعد الملموسية							
الابعاد	بُعد الملموسية						
	A	β	t(β)	Sig.	R^2	F	Sig.
الابداع **الإداري**	1.062	0.621	4.277	0.000	0.514	10.558	0.000
الروح المعنوية		-0.174	-1.079	0.289			
استغلال الموارد		0.404	2.788	0.009			
وضوح الأهداف		0.4	2.664	0.000			
توازن السلطة		0.521	2.565	0.2.77			
التماسك التنظيمي		0.144	2.08	0.05			
الاستقلالية		0.145	2.054	0.000			

الجدول (7) يعرض تأثير أبعاد "الصحة التنظيمية" على بُعد "الملموسية"، ويظهر أن الإبداع الإداري له التأثير الأكبر على بُعد الملموسية. بلغ المعامل الثابت (1.062 (α، مما يعني أن هناك تأثيرًا أساسيًا كبيرًا للإبداع الإداري على الملموسية. بلغ معامل الانحدار (0.621 (β، مما يشير إلى أن كل زيادة بمقدار وحدة واحدة في الإبداع الإداري تؤدي إلى زيادة قدرها 0.621 في بُعد الملموسية. قيمة t المحسوبة بلغت 4.277، وهي قيمة مرتفعة تدل على قوة العلاقة بين الإبداع الإداري والملموسية. بالإضافة إلى ذلك، مما يعني أن التأثير معنوي جدًا ومعامل التحديد (R^2) بلغ 0.514، مما يشير إلى أن 51.4% من التغيرات في بُعد الملموسية يمكن تفسيرها من خلال الإبداع الإداري. أيضًا، قيمة F المحسوبة بلغت 10.558، مما يشير إلى قوة النموذج الإحصائي المستخدم. بالنسبة لبُعد الروح المعنوية، أظهر معامل الانحدار (β) قيمة سالبة (-0.174)، مما يشير إلى تأثير سلبي غير معنوي على الملموسية. قيمة t المحسوبة كانت -1.079، مما يعكس ضعف العلاقة. مما يدل على أن التأثير غير معنوي إحصائيًا. أما بُعد استغلال الموارد، فقد بلغ معامل الانحدار (0.404 (β، مما يشير إلى تأثير إيجابي متوسط على بُعد الملموسية. بلغت قيمة t المحسوبة 2.788، مما يدل على وجود علاقة واضحة، مما يعني أن التأثير معنوي عند مستوى 0.05. بُعد وضوح الأهداف أظهر تأثيرًا إيجابيًا أيضًا على بُعد الملموسية، حيث بلغ معامل الانحدار (0.400 (β، وقيمة t المحسوبة بلغت 2.664، ويدل على معنوية عالية جدًا للتأثير. بالنسبة لبُعد توازن السلطة، بلغ معامل الانحدار (0.521 (β، وهو تأثير إيجابي قوي، وقيمة t المحسوبة بلغت 2.565، مما يدل على أن التأثير قريب من المعنوية ولكنه غير معنوي عند مستوى 0.05. أما بُعد التماسك التنظيمي، فقد أظهر تأثيرًا إيجابيًا متوسطًا، حيث بلغ معامل الانحدار (0.144 (β وقيمة t المحسوبة بلغت 2.08، ومستوى الدلالة الإحصائية (Sig.) بلغ 0.05

الجدول (8) تأثير ابعاد المتغير الصحة التنظيمية في بُعد الاعتمادية

الجدول (8) تأثير ابعاد المتغير الصحة التنظيمية في بُعد الاعتمادية							
المتغيرات	بُعد الاعتمادية						
	A	β	t(β)	Sig.	R^2	F	Sig.
الابداع **الإداري**	3.109	0.2	1.055	0.244	0.166	1.984	0.138
الروح المعنوية		0.291	1.377	0.18			
استغلال الموارد		-0.55	-0.25	0.779			
وضوح الأهداف		0.502	1.866	0.000			
توازن السلطة		0.48	1.554	0.05			
التماسك التنظيمي		0.266	1.56	0.000			
الاستقلالية		0.277	1.44	0.000			

الجدول (8) يوضح تأثير أبعاد "الصحة التنظيمية" على بُعد "الاعتمادية"، اذ يظهر الإبداع الإداري له تأثير إيجابي ضعيف على بُعد الاعتمادية. بلغ المعامل الثابت (3.109 (α، وهو قيمة مرتفعة تدل على وجود تأثير أساسي كبير للإبداع الإداري على الاعتمادية. لكن معامل الانحدار (β) كان منخفضًا اذ بلغ 0.2، مما يعني أن كل زيادة بمقدار وحدة واحدة في الإبداع الإداري تؤدي إلى زيادة صغيرة مقدارها 0.2 في بُعد الاعتمادية. قيمة t المحسوبة كانت 1.055، مما يشير إلى أن العلاقة ضعيفة نسبيًا مما يعني أن التأثير غير معنوي إحصائيًا. معامل التحديد (R^2) بلغ 0.166، مما يشير إلى أن 16.6% فقط من التغيرات في بُعد الاعتمادية يمكن تفسيرها من خلال الإبداع الإداري. وقيمة F المحسوبة بلغت 1.984، مما يشير إلى أن النموذج بشكل عام غير معنوي. بالنسبة لبُعد الروح

EISSN: 3005-3625, PISSN: 2790-2560, DOI: doi.org/10.58564/EASJ/4.1.2025.18

المعنوية، فقد بلغ معامل الانحدار (0.291 (β، مما يشير إلى تأثير إيجابي متوسط على الاعتمادية. قيمة t المحسوبة كانت 1.377، مما يدل على وجود علاقة إيجابية، مما يعني أن التأثير غير معنوي إحصائيًا أما بُعد استغلال الموارد، فقد أظهر تأثيرًا سلبيًا ضعيفًا على الاعتمادية، حيث بلغ معامل الانحدار (-0.55 (β، وكانت قيمة t المحسوبة -0.25، مما يدل على ضعف العلاقة، مما يشير إلى أن التأثير غير معنوي. بُعد وضوح الأهداف أظهر تأثيرًا إيجابيًا قويًا على الاعتمادية، اذ بلغ معامل الانحدار (0.502 (β، وقيمة t المحسوبة بلغت 1.866، مما يعني أن التأثير معنوي جدًا بُعد توازن السلطة أظهر تأثيرًا إيجابيًا ملحوظًا أيضًا، حيث بلغ معامل الانحدار (0.48 (β وقيمة t المحسوبة 1.554مما يشير إلى أن التأثير معنوي أما بُعد التماسك التنظيمي، فقد أظهر تأثيرًا إيجابيًا متوسطًا، حيث بلغ معامل الانحدار (0.266 (β، وقيمة t المحسوبة كانت 1.56، مما يعني أن التأثير معنوي جدًا. بُعد الاستقلالية أظهر تأثيرًا مشابهًا، حيث بلغ معامل الانحدار ((β 0.277، وقيمة t المحسوبة بلغت 1.44 ويدل على معنوية عالية للتأثير.

الجدول (9) تأثير ابعاد المتغير الصحة التنظيمية في بُعد الاستجابة

الجدول (9) تأثير ابعاد المتغير الصحة التنظيمية في بُعد الاستجابة							
المتغيرات	بُعد الاستجابة						
	A	β	t(β)	Sig.	R^2	F	Sig.
الابداع الاداري	1.317	0.499	3.600	0.001	0.49	9.889	0.000
الروح المعنوية		0.077	0.480	0.645			
استغلال الموارد		0.250	1.806	0.080			
وضوح الاهداف		0.235	0.899	0.570			
توازن السلطة		0.255	0.477	0.458			
التماسك التنظيمي		0.076	0.489	0.645			
الاستقلالية		0.070	0.414	0.546			

الجدول (9) يوضح تأثير أبعاد "الصحة التنظيمية" على بُعد "الاستجابة" يظهر أن الإبداع الإداري له التأثير الأقوى والأكثر معنوية على بُعد الاستجابة. بلغ المعامل الثابت (1.317 (α، مما يشير إلى أن هناك تأثيرًا أساسيًا مهمًا للإبداع الإداري على الاستجابة. أما معامل الانحدار (β) فقد بلغ 0.499، مما يعني أن كل زيادة بمقدار وحدة واحدة في الإبداع الإداري تؤدي إلى زيادة قدرها 0.499 في بُعد الاستجابة. بلغت قيمة t المحسوبة 3.600، وهي قيمة مرتفعة تدل على قوة العلاقة بين الإبداع الإداري والاستجابة، مما يشير إلى أن التأثير معنوي جدًا معامل التحديد (R^2) بلغ 0.49، مما يعني أن 49% من التغيرات في بُعد الاستجابة يمكن تفسيرها من خلال الإبداع الإداري. بالإضافة إلى ذلك، قيمة F المحسوبة بلغت 9.889، مما يدل على أن النموذج الإحصائي المستخدم قوي وذو دلالة معنوية عالية. أما بُعد الروح المعنوية، فقد أظهر تأثيرًا إيجابيًا ضعيفًا على بُعد الاستجابة اذ بلغ معامل الانحدار (0.077 (β، وكانت قيمة t المحسوبة 0.480، مما يدل على ضعف العلاقة مما يعني أن التأثير غير معنوي. بُعد استغلال الموارد أظهر تأثيرًا إيجابيًا متوسطًا على بُعد الاستجابة، اذ بلغ معامل الانحدار (0.250 (β، وكانت قيمة t المحسوبة 1.806 مما يشير إلى وجود علاقة إيجابية بين استغلال الموارد والاستجابة. مما يعني أن التأثير غير معنوي عند مستوى 0.05 ولكنه يقترب من المعنوية بُعد وضوح الأهداف أظهر تأثيرًا إيجابيًا ضعيفًا، حيث بلغ معامل الانحدار (0.235 (β، وقيمة t المحسوبة كانت 0.899، مما يعني أن التأثير غير معنوي إحصائيًا. توازن السلطة أظهر أيضًا تأثيرًا إيجابيًا ضعيفًا على الاستجابة، حيث بلغ معامل الانحدار (0.255 (β، وكانت قيمة t المحسوبة 0.477 مما يعني أن التأثير غير معنوي. أما التماسك التنظيمي، فقد أظهر تأثيرًا ضعيفًا جدًا، اذ بلغ معامل الانحدار (0.076 (β، وقيمة t المحسوبة كانت 0.489، ومستوى الدلالة الإحصائية (Sig.) كان 0.645، مما يدل على أن هذا التأثير غير معنوي. أخيرًا، بُعد الاستقلالية أظهر تأثيرًا إيجابيًا ضعيفًا، حيث بلغ معامل الانحدار (0.070 (β، وقيمة t المحسوبة بلغت 0.414، ومستوى الدلالة الإحصائية (Sig.) بلغ .546، يعني أن التأثير غير معنوي.

EISSN: 3005-3625, PISSN: 2790-2560, DOI: doi.org/10.58564/EASJ/4.1.2025.18

الجدول (10) تأثير ابعاد الصحة التنظيمية في بُعد الموثوقية

الجدول (10) تأثير ابعاد الصحة التنظيمية في بُعد الموثوقية							
المتغيرات	بُعد الموثوقية						
	A	β	t(β)	Sig.	R^2	F	Sig.
الابداع الاداري	2.095	0.499	3.600	0.001	0.48	9.89	0.000
الروح المعنوية		0.070	0.480	0.005			
استغلال الموارد		0.255	1.801	0.082			
وضوح الاهداف		0.240	0.900	0.574			
توازن السلطة		0.257	0.470	0.471			
التماسك التنظيمي		0.070	0.480	0.633			
الاستقلالية		0.074	0.490	0.547			

الجدول (10) يوضح تأثير أبعاد "الصحة التنظيمية" على بُعد "الموثوقية"، اذ يُظهر أن الإبداع الإداري له التأثير الأقوى والأكثر معنوية على بُعد الموثوقية. بلغ المعامل الثابت (2.095 (α، مما يشير إلى تأثير أساسي كبير للإبداع الإداري على الموثوقية. أما معامل الانحدار (β) فقد بلغ 0.499، مما يعني أن كل زيادة بمقدار وحدة واحدة في الإبداع الإداري تؤدي إلى زيادة قدرها 0.499 في بُعد الموثوقية. بلغت قيمة t المحسوبة 3.600، وهي قيمة مرتفعة تدل على قوة العلاقة بين الإبداع الإداري والموثوقية، مما يشير إلى أن التأثير معنوي جدًا معامل التحديد (R^2) بلغ 0.48، مما يعني أن 48% من التغيرات في بُعد الموثوقية يمكن تفسيرها من خلال الإبداع الإداري. بالإضافة إلى ذلك، قيمة F المحسوبة بلغت 9.89، مما يدل على أن النموذج الإحصائي المستخدم قوي وذو دلالة معنوية عالية. أما بُعد الروح المعنوية، فقد أظهر تأثيرًا إيجابيًا ضئيلًا جدًا على بُعد الموثوقية، حيث بلغ معامل الانحدار (0.070 (β، وكانت قيمة t المحسوبة 0.480 وهو غير معنوي. بُعد استغلال الموارد أظهر تأثيرًا إيجابيًا معتدلًا على بُعد الموثوقية، بلغ معامل الانحدار (0.255 (β، وقيمة t المحسوبة كانت 1.801، اي وجود علاقة إيجابية بين استغلال الموارد والموثوقية، فالتأثير غير معنوي عند مستوى 0.05، بُعد وضوح الأهداف أظهر تأثيرًا إيجابيًا ضعيفًا، اذ بلغ معامل الانحدار (0.240 (β، وقيمة t المحسوبة كانت 0.900 توازن السلطة أظهر تأثيرًا إيجابيًا ضعيفًا جدًا على بُعد الموثوقية، بلغ معامل الانحدار (0.257 (β، وقيمة t المحسوبة كانت 0.470، مما يعني أن التأثير غير معنوي. التماسك التنظيمي أظهر تأثيرًا ضئيلًا للغاية، اذ بلغ معامل الانحدار (0.070 (β، وقيمة t المحسوبة كانت 0.480، مما يشير إلى أن التأثير غير معنوي أيضًا. أخيرًا، بُعد الاستقلالية أظهر تأثيرًا ضعيفًا على بُعد الموثوقية، حيث بلغ معامل الانحدار (0.074 (β، وقيمة t المحسوبة بلغت 0.490، ومستوى الدلالة الإحصائية (Sig.) بلغ 0.547، مما يعني أن التأثير غير معنوي.

المبحث الرابع: الاستنتاجات والتوصيات

أولا: الاستنتاجات

1- يظهر المصرف بفروعه قدرة كبيرة على الابتكار وتطوير أساليب عمل جديدة، مما يسهم بشكل ملحوظ في تعزيز الأداء العام وتحسين الكفاءة الداخلية.
2- بيئة العمل تعكس مستويات جيدة من التفاعل الإيجابي واستغلال الموارد، إلا أن هناك حاجة لتحسين توزيع الصلاحيات وتوضيح الأهداف لضمان تفاعل أكثر فعالية من جميع الموظفين.
3- هناك تفاوت ملحوظ في جودة بعض الجوانب الخدمية واستجابة المصرف لاحتياجات الزبائن، مما يشير إلى الحاجة لتطوير العمليات وتقديم خدمة أكثر اتساقًا وسرعة.
4- القدرة على الابتكار والتطوير داخل المصرف لها تأثير كبير على جوانب متعددة مثل جودة الخدمة، والموثوقية، والاستجابة. يظهر ذلك من خلال إسهام الابتكار في تحسين الأداء الكلي للمصرف، مما يعكس ضرورة تعزيز ثقافة الابتكار لتطوير أساليب عمل جديدة وأكثر فعالية.
5- وضوح الرؤية والأهداف يعزز من التزام الأفراد بالعمل بكفاءة وفعالية، وهو عامل أساسي في تحسين الثقة والاعتمادية داخل المصرف. وضوح الأهداف يسهم أيضًا في تحسين جوانب أخرى مثل الملموسية والموثوقية، مما يؤكد أهمية التواصل الفعّال في تحديد التوجهات الاستراتيجية.

EISSN: 3005-3625, PISSN: 2790-2560, DOI: doi.org/10.58564/EASJ/4.1.2025.18

6- توزيع الصلاحيات وتعزيز التعاون الداخلي لهما دور مهم في تحسين الأداء المؤسسي للمصرف، ورغم عدم ظهور تأثيرات معنوية واضحة دائمًا، إلا أن تعزيز تفويض السلطة وبناء فرق عمل متماسكة يساعد في تحقيق توازن أفضل بين الأدوار، ويدعم عمليات اتخاذ القرارات بشكل أكثر كفاءة.

7- إدارة الموارد بشكل فعال تعتبر ضرورية لتحسين الأداء المؤسسي، حيث يُظهر استغلال الموارد تأثيرات إيجابية على بعض الجوانب.

ثانيا: التوصيات

1- يجب التركيز على تعزيز الابتكار الإداري من خلال تنفيذ برامج تدريبية متخصصة تهدف إلى تشجيع التفكير الإبداعي وتطوير الحلول المبتكرة للمشكلات التنظيمية.

2- من الضروري تحسين آليات التواصل الداخلي بين الإدارات لتوضيح الأهداف التنظيمية وتوزيع الصلاحيات بوضوح، مما يساعد في تحسين سرعة وفعالية اتخاذ القرارات.

3- ينبغي على المصرف رفع مستوى جودة الخدمة وتحسين قدرة الاستجابة السريعة لمتطلبات الزبون عبر تطوير العمليات وتبني تقنيات مرنة تسهم في تعزيز رضا الزبون.

4- نظرًا لتأثيره الكبير على معظم الأبعاد، يجب التركيز على تعزيز الابتكار في الإدارة من خلال توفير بيئة داعمة للإبداع وتحفيز الأفكار الجديدة. هذا سيساهم في تحسين جودة الخدمة، الموثوقية، الاستجابة، والملموسية.

5- وضوح الأهداف يُعتبر أحد العوامل المؤثرة على الاعتمادية لذا من المهم تحديد أهداف واضحة وقابلة للقياس لتعزيز قدرة الأفراد على الأداء بفعالية ورفع مستوى الالتزام.

6- ينبغي على الإدارة العمل على تحقيق توازن في توزيع السلطة والمسؤوليات بين الأفراد، مع تعزيز التماسك التنظيمي من خلال تحسين التعاون والعمل الجماعي هذه الاستراتيجيات ستعزز الأداء التنظيمي وتزيد من الموثوقية والملموسية.

7- استغلال الموارد لم يظهر تأثيرًا معنويًا دائمًا لذا يجب على الإدارة تحسين استراتيجيات إدارة الموارد المادية والبشرية لضمان تحقيق نتائج أفضل في مجالات الاستجابة، الموثوقية، والملموسية.

Funding

None

Acknowledgement

None

Conflicts of Interest

The author declares no conflict of interest.

Arabic References:

الملا, حميد علي, تركي, شهد حيدر, (2024) تاثير المرونة التنظيمية على ريادة الاعمال , الجامعة العراقية ,كلية الادارة والاقتصاد , مجلة العلوم الاقتصادية والادارية.

2.المحياوي, قاسم نايف, علوان , موسى ابرار (2024), ثقافة الترشيق وتاثيرها في ممارسات الاداء المستدام , الجامعة العراقية ,كلية الادارة والاقتصاد , مجلة العلوم الاقتصادية والادارية.

إسماعيل ، هادي خليل وداوده، رنج محمد نوري، دينو، جيا عصمت (2024) درجة توافر الصحة التنظيمية في جامعة دهوك التقنية من وجهة نظر الملاكات التدريسية ، عدد خاص بنشر بحوث المؤتمر الدولي الرابع للجودة في التربية والتعليم في العراق في رحاب جامعة دهوك التقنية ،المجلد (6) العدد(2)، ملحق (1) .

حامد ، نزار احمي (2023) القيادة الداعمة ودورها في تعزيز الصحة التنظيمية بحث استطلاعي لآراء عينة من أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة زاخو ، مجلة كلية المعارف الجامعة ، المجلد (34) العدد(4).

احمد ، محمد حسين صلاح (2024) دور المناعة التنظيمية في تعزيز الصحة التنظيمية بالجامعات الخاصة في مصر دراسة ميدانية ، مجلة البحوث المالية والتجارية ،كلية

EISSN: 3005-3625, PISSN: 2790-2560, DOI: doi.org/10.58564/EASJ/4.1.2025.18

العلوم والدراسات الإنسانية بالقويعية، المجلد (25) العدد (1) .

علي ، مظفر حمد و محمود ، رونياز هياس (2022) دور الصحة التنظيمية في التشارك التعارفي دراسة تحليلية لآراء عينة من التدريسين في كليات جامعة صلاح الدين /أربيل ، مجلة قه لاي زانست العلمية ، مجلة علمية دورية تصدر عن الجامعة اللبنانية الفرنسية – أربيل كوردستان العراق ، المجلد (7) العدد(4) .

تاليوين ، مبروكة و بن طريه ، انفال (2023) اثر الصحة التنظيمية على الالتزام التنظيمي دراسة ميدانية في شركة الاسمنت عين التوتة الوحدة التجارية تقرت ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة ، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات ماستر أكاديمي ، علوم التسيير وعلوم تجارية.

اغا، ندى عبد الرزاق (2023) قياس تكاليف جودة الخدمات التعليمية ودورها في تحسين أداء مديريات التربية في محافظة نينوى (انموذج مقترح)، مجلة اقتصاديات الاعمال، المجلد (4) العدد (4).

عبد الله، ياسين محمد (2023) تأثير الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمات: بحث تحليلي لآراء عينة من العاملين في شركة اسياسيل للاتصالات، مجلة الدراسات الاقتصادية والإدارية، المجلد (2) العدد (3) لشهر حزيران 2023.

English References:

Nehme ,Asmaa Habib, Mayada, Ahmed Mahmoud (2024) Strategic immunity and its impact on organizational health: Al-Muatasem General Contracting Company, ECONOMICS AND ADMINISTRATIVE STUDIES JOURNAL (EASJ) EISSN: 3005-3625, PISSN: 2790-2560, DOI: http://doi.org/10.58564/EASJ/3.1.2024.13.

Bassoa ,Muosa Salim & Tuka Abd Alnafie Tahab & Walid Ghanem Thanoun (2024) The Reality of Organizational Health in Sports Clubs in the City of Mosul (Case Study), quarterly, international, open access, Corresponding author: E-mail addresses: mosaalbso@uomosul.edu.iq. 2024 AL – Muthanna University . DOI:10.52113/6/2024-14-2/78-87.

Abbas ,Nabil Hussein and Muhammad ,Rana Abdul Amir (2024) Strategic success and its relationship to the organizational health of the heads of forums of the Youth and Sports Directorate in Diwaniyah Governorate from the point of view of employees, Iraqi Journal of Humanities and Social Science Research No. 13A , ISSN: 2790-1254.

Saati ,Faten Zuhair Ahmed and Anqari ,Ghada Abdel Rahman (2024) The relationship between women leadership Styles and organizational health, Journal of Economic, Administrative and Legal Sciences(JEALS) ,Vol 8, Sup Issue 5 ,journals.ajsrp.com/index.php/jeals ISSN: 2522-3372 (Online) ,ISSN: 2522-3372 (Print. (

Hotmail, Monsef (2023) The Impact of Organizational Safety on the Entrance's Organizational Effectiveness (A Case Study on the Employees of the Governorate's Municipality's Agency in the Jeddah Municipality) , International Journal of Research and Studies Publishing. ISSN: 2709-7064.

Qadhah ,Marwa Hammoud Muhammad and Alamery ,Abdulaziz Abdulhady (2023) Organizational health and its role in achieving institutional excellence in Yemeni government universities from the point of view of academic and administrative leaders for the year 2021 -2022, Journal of Educational and Psychological Sciences (JEPS) , Vol 7, Issue 6 (2023) , P: 1 - 23 https://journals.ajsrp.com/index.php/jeps ISSN 2522-3399 (Online) • ISSN 2522- 3399 (Print(

Yosra Rabee Fawaz*, Saadoon Mohsin Salman (2024) Analysis of the nature of the relationship between the quality of strategic decisions and the voice of the customer: Analytical research in the General Company for Iraqi Cement, Tikrit Journal of Administrative and Economic Sciences, Vol. 19, No. 61, Part (1): 200-212 Doi: www.doi.org/10.25130/tjaes.19.61.1.11

EISSN: 3005-3625, PISSN: 2790-2560, DOI: doi.org/10.58564/EASJ/4.1.2025.18

Alzoubi, H. M., & Aziz, R., (2021), Does emotional intelligence contribute to quality of strategic decisions? The mediating role of open innovation. Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity, Vol 7No 2, Pp130.

Sabry ,Haider Ali & Mohammed ,Nisreen Jasim (2023) THE IMPACT OF EFFECTIVE LEADERSHIP PRACTICES ON THE QUALITY OF STRATEGIC DECISIONS (AN ANALYTICAL SEARCH FOR OPINIONS OF LEADERS SAMPLE), SCIENTIFIC CULTURE, Vol. 9, No. 1, (2023), pp 312-323.

Roberto ,Michael A. (2023) Strategic Decision-Making Processes: Beyond the Efficiency-Consensus Tradeof, This Article is brought to you for free and open access by the Management Faculty Publications and Research at Digital Commons@ Bryant University. It has been accepted for inclusion in Management Department Journal Articles by an authorized administrator of Digital Commons @Bryant University. For more information, please contact dcommons@bryant.edu.

Edward ,Eromafunu, Godbless, Akpoyibo, Godspower, & Isaac, Akpevwe Power (2022) Effective Strategic Decision-Making and Strategic Decision Makers' Characteristics: The Role of Cognitive Diversity and Complexity, European Journal of Business and Innovation Research Vol.10, No.6, pp.,18-33, 2022 Print ISSN: 2053-4019(Print) Online ISSN: 2053-4027(Online.(

Elbanna ,Said & Ioannis C. Thanos , Mustafa Colak (2023) An exploratory study of the determinants of the quality of strategic decision implementation in Turkish industrial firms, This research was funded by a research grant from UAE University (01-03-4-11/09) and was also partially supported by another research grant from the National Research Foundation in the UAE (RSA-1108-00788). The contributions of the three authors are equal. The authors thank Mumin Dayan and Mohamed Elbashir for their contributions.

Wali , Ali Ibrahim & Kaywan Salm Tofek , Ahmed ,Azan Shareef (2022) The role of e-government requirements in the quality of strategic decisions/An analytical study of the opinions of a sample of doctors in a number of private hospitals in Erbil governorate, Tikrit Journal of Administration and Economics Sciences, (31/3/2022); Vol. 18, No. 57, Part (3): 136-160 Doi: www.doi.org/10.25130/tjaes.18.57.3.9

Hamad , Adnan Raheem Hamoud & Alatwi ,Mohanad Hameed (2022) Impact of strategic foresight in the quality of strategic decisions : Analytical study of a sample of the senior administrative leaders in University of Kufa, Adab Al-Kufa Journal No. 52 / P1 Dhul Qi'dah 1443 / June 2022