

أثر تطبيق الشفافية في إجراءات العمل على الأداء المؤسسي: دراسة حالة- مستشفى السبعين للأمومة والطفولة بالعاصمة صنعاء

هلال محمد قايد البحري

مركز إدارة الأعمال -جامعة صنعاء

Halel2010m@hotmail.com

DOI: <https://doi.org/10.56807/buj.v5i5.516>

الملخص

هدفت الدراسة إلى كشف أثر الشفافية في الأداء المؤسسي بمستشفى السبعين للأمومة والطفولة بالعاصمة صنعاء، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واستبانة كأداة للدراسة اشتملت على (15 فقرة) توزعت على محورين الشفافية والأداء المؤسسي، طبقت على عينة من العاملين بالمستشفى بلغت (230) فرداً، وقد توصلت الدراسة إلى نتائج أبرزها: أن تطبيق الشفافية جاء بدرجة عالية، وجاء مستوى الأداء المؤسسي بدرجة متوسطة، وظهرت النتائج وجود أثر للشفافية في إجراءات العمل على تحسين الأداء المؤسسي بمستشفى.

الكلمات المفتاحية: الشفافية، الأداء المؤسسي، مستشفى السبعين للأمومة والطفولة.

The impact of transparency implementation in work procedures on institutional performance: A case study at Al-Sabeen Hospital for Maternity and Childhood in the capital Sana'a

Abstract

The study aimed to reveal the impact of transparency in institutional performance at Al-Sabeen Hospital for Maternity and Childhood in the capital Sana'a. The study used the descriptive analytical method and a questionnaire that included (15 items) divided into two axes: transparency and institutional performance was used as a tool for data collection. It was administered to a sample of the hospital employees consisting of (230). The study came up with many results the most important of which are that the implementation of transparency was at a high degree, the level of institutional performance was at a moderate degree and there is an impact of transparency in work procedures on improving institutional performance in a hospital.

Keywords: transparency, institutional performance, Al-Sabeen Hospital for Motherhood and Childhood

أولاً: المقدمة

لقد شهد القطاع الصحي في اليمن توسعاً ملحوظاً، برز ذلك من خلال زيادة عدد المستشفيات والوحدات والمراكز الصحية، وزيادة أعداد العاملين في المجالات الطبية، وإنشاء المراكز الوقائية والعلاجية، وبالرغم من ذلك إلا أن اليمن لا يزال في مصاف الدول التي تعاني كثيراً من المشاكل الصحية، نتيجة جملة من التحديات أبرزها؛ الحروب والصراعات المسلحة والحصار، وتدني نصيب القطاع الصحي من الإنفاق العام للدولة، ونقص التقنيات والتجهيزات الطبية، وقلة الكوادر الفنية والطبية، كما يمثل التحدي الأكبر في مظاهر الفساد المنتشرة في جميع الجوانب (المالية والإدارية والصحية) نتيجة غياب الشفافية والمحاسبة، وهو ما يتطلب من المؤسسات الصحية تبني أسلوب إداري قائم على الشفافية، والتزامها بالأمانة والانفتاح على المجتمع، سعياً لتوفير رعاية صحية عالية الجودة والكفاءة، تحقق سرعة الاستجابة والعدالة في جميع المستشفيات، مع الأخذ في الاعتبار أن أنشطة الرعاية الصحية تساهم بشكل كبير في النمو الاجتماعي والاقتصادي للمجتمع.

تعتبر الشفافية فلسفة ومنهج وأسلوب إداري، تسعى إلى إرساء ممارسات تقوم على الوضوح والإفصاح في الاتصالات الإدارية، واللوائح والتشريعات، ونظم المعلومات واتخاذ القرار والتقييم، فهي تعمل على إزالة الغموض واللبس، وتتضمن إتاحة الفرصة لمقومات النجاح في المؤسسات (El Khoury, Alareeni, 2023، 68)، ويُنظر إلى الشفافية على أنها شرط ضروري للمساءلة ومنع الفساد، حيث تتطلب أن يكون الأفراد على علم تام بكيفية وأسباب اتخاذ القرارات، وإن فهم كيفية وأسباب اتخاذ القرارات يتطلب معرفة الإجراءات التي يتم اتباعها، وكذلك المعايير التي يستخدمها صناع السياسات في اتخاذ القرارات، بذلك تظل المساءلة والشفافية أحد أهم جوانب حوكمة المؤسسات، لأنها تضمن عدم انخراط الإدارة في سلوك غير أخلاقي أو غير قانوني، حيث قد تخضع أفعالها للتدقيق على الدوام (Abor, 2023، Tetteh)، وقد أوصت العديد من المؤتمرات الدولية بتطبيق الشفافية، من ضمنها المؤتمر الثالث والعشرين للمنظمة الدولية للأجهزة العليا للرقابة والمحاسبة (الإنٹوساي) المنعقد خلال العام (2019)، حيث تؤكد على أهمية تطبيق الشفافية كمدخل إداري يعزز الأداء (Intosai Journal، 2019، 17).

وتسعى الكثير من المؤسسات على المستوى العالمي لرفع جودة الأداء المؤسسي من خلال تعزيز مبادئ الشفافية، إلا أن معظم المؤسسات في اليمن لا تولي هذا المبدأ اهتماماً كبيراً لضمان جودة الأداء، خصوصاً في المؤسسات الخدمية، وفي مقدمتها المؤسسات الصحية، وهو ما يمكن ملاحظته من خلال

مقارنتها مع مستويات الجودة في الأداء لدى المؤسسات المتميزة (لبيوس، دوران، 2021، 7)، وعلى الرغم من المكانة المهمة التي تحتلها الشفافية في الأجهزة الإدارية فإنه يوجد قصور في تطبيقها، وقد يرجع ذلك إلى غلبة الإدارة المركزية والروتين وضعف المهارات الإدارية لدى القيادات، إضافة إلى قلة الحوافز المادية والمعنوية التي لها دور كبير في تحقيق الشفافية (الشمري، 2020، 3).

وبناء على ما سبق تأتي أهمية هذه الدراسة في محاولة للتعرف على أثر الشفافية في تحقيق جودة الأداء المؤسسي بالمستشفيات الحكومية اليمنية مستشفى السبعين كحالة دراسية، ويكون ذلك من خلال الدراسة الميدانية وصولاً إلى نتائج وتوصيات الدراسة التي يمكن أن يستفاد منها في البيئة المدروسة على المستوى النظري والتطبيقي.

ثانياً: مشكلة الدراسة

على الرغم من التوسع في إنشاء العديد من المؤسسات الصحية، وحرص الحكومة على زيادة الإنفاق العام على القطاع الصحي، إلا أن هنالك العديد من أوجه القصور التي أثرت في تدني مستوى الخدمات الصحية المقدمة، خصوصاً بعد أن تحولت معظم قطاعات الخدمات الصحية العامة إلى قطاعات استثمارية، ودون أن يُصاحب ذلك تحسن ملحوظ في الخدمات الصحية.

كما تركت قرابة تسع سنوات من النزاع أكثر من ثلثي سكان اليمن حوالي (21.6 مليون شخص) في حاجة ماسة إلى المساعدة الإنسانية، ويُقدَّر عدد النازحين داخلياً بنحو (4.5 ملايين شخص)، وقد أدى العنف المستشري، وتدهور الوضع الاقتصادي وتزايد انعدام الأمن الغذائي والتفشي المتكرر للأمراض إلى انهيار النظام الصحي في البلد، حيث أن (46%) من إجمالي المرافق الصحية تعمل جزئياً، أو قد تكون خارجة عن الخدمة كلياً، بسبب نقص الموظفين والموارد المالية والكهرباء والأدوية والإمدادات والمعدات (منظمة الصحة العالمية إقليم شرق المتوسط، 2023).

وأكد البنك الدولي في مذكراتهم بشأن الصحة والتغذية والسكان في اليمن، أن قطاع الصحة في اليمن يعاني من ضعف الحوكمة والفساد، وأن الفساد يمثل مشكلة كبيرة على مستوى المنشآت، حيث صنفت اليمن بالقرب من آخر القائمة التي تضم (168) بلد مصنفة على أساس تطبيق الحوكمة، حيث أظهر التصنيف ضعف كبير في الحوكمة، وصنفت اليمن بأنها بلد قائم على أساس فساد القطاع العام، وتعد وزارة الصحة العامة والسكان أحد هذه القطاعات العامة، وقد أظهرت المذكرة أن وظائف الحوكمة في النظام الصحي تعاني مزيداً من التدهور منذ بداية الصراع في اليمن 2014م، وقد زاد التدهور بانقسام البلاد إلى منطقتين، كما انعكس ذلك بصورة مباشرة على مستوى الأداء المؤسسي في القطاع

الصحي المتداعي بالفعل دون وجود آليات واضحة للحوكمة (ليبوس، دوران، 2021، 7).

حيث تؤكد العديد من الدراسات التي تناولت مبادئ الحكم الرشيد في علاقتها بالأداء المؤسسي، وجود دور مهم وحيوي للشفافية في جودة الأداء المؤسسي، الأمر الذي جعل معظم المنظمات والمؤسسات الدولية، تهتم بتطبيقه وتعزيز استخدامه في مختلف القطاعات ومنها القطاع الصحي (الضراسي، 2021، 4)، وقد تزايدت الدعوات المنادية بضرورة إصلاح القطاع الصحي، وخاصة ما يتعلق بالمستشفيات الحكومية بشكل عام ومستشفى السبعين بشكل خاص، وذلك لأهمية ما تقدمه هذه المستشفيات من خدمات ورعاية صحية لجميع فئات المجتمع.

بناءً على ما سبق يمكن صياغة مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيس الآتي:

- ما أثر تطبيق الشفافية في إجراءات العمل على الأداء المؤسسي بمستشفى السبعين للأمومة والطفولة بالعاصمة صنعاء؟ ويتفرع عنه التساؤلات الفرعية الآتية:

1- ما واقع تطبيق الشفافية في إجراءات العمل بمستشفى السبعين للأمومة والطفولة بالعاصمة صنعاء؟

2- ما مستوى الأداء المؤسسي بمستشفى السبعين للأمومة والطفولة بالعاصمة صنعاء؟

3- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ للشفافية في إجراءات العمل على الأداء المؤسسي بمستشفى السبعين للأمومة والطفولة بالعاصمة صنعاء؟

4- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول أثر الشفافية في الأداء المؤسسي لمستشفى السبعين للأمومة والطفولة بالعاصمة صنعاء تعزى للمتغيرات الديمغرافية والوظيفية التالية: (النوع، المؤهل العلمي، طبيعة العمل، سنوات الخبرة)؟

ثالثاً- أهداف الدراسة

هدفت هذه الدراسة بشكل أساسي إلى تحليل أثر الشفافية في الأداء المؤسسي بمستشفى السبعين للأمومة والطفولة بالعاصمة صنعاء، وذلك من خلال تحقيق الأهداف الفرعية التالية:

1- التعرف على واقع تطبيق الشفافية في إجراءات العمل بمستشفى السبعين للأمومة والطفولة بالعاصمة صنعاء.

2- قياس مستوى الأداء المؤسسي بمستشفى السبعين للأمومة والطفولة بالعاصمة صنعاء.

3- تحديد أثر تطبيق الشفافية في إجراءات العمل على الأداء المؤسسي بمستشفى السبعين للأمومة والطفولة بالعاصمة صنعاء.

4- التعرف على الفروق بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول أثر الشفافية في الأداء المؤسسي لمستشفى السبعين للأمومة والطفولة بالعاصمة صنعاء تعزى لمتغيرات الدراسة.

رابعاً- أهمية الدراسة

تتمثل أهمية الدراسة في الآتي:

1- **الأهمية النظرية:** تتناول الدراسة موضوعاً في غاية الأهمية، في ظل سعي الدولة من خلال رؤيتها الوطنية نحو إرساء مبادئ الحكم الرشيد، لتحقيق الكفاءة والفاعلية في الأداء، ومكافحة الفساد، كما تمثل إسهاماً متواضعاً في إثراء المعرفة العلمية بإضافتها للمكتبة العلمية، واعتبارها مصدر بيانات ومعلومات حديثة للباحثين والمهتمين بهذا المجال.

2- **الأهمية التطبيقية:** تساعد نتائج الدراسة الحالية القيادات الصحية والقائمين على المستشفى في التعريف على واقع تطبيق الشفافية ومستوى الأداء المؤسسي في المستشفى، بما يساعد على تجاوز العقبات، وتحسين الأداء، وتقديم العديد من توصيات في ضوء ما تستفر عنه نتائج الدراسة، التي يمكن أن تشكل مرجعاً قد يفيد أصحاب القرار في اتخاذ الإجراءات والتدابير التي يمكن أن تسهم في رفع مستوى الأداء.

خامساً- فرضيات الدراسة

وتحقيقاً لأهداف الدراسة فقد صيغت الفرضيات التالية:

1- **الفرضية الأولى:** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ للشفافية في إجراءات العمل على الأداء المؤسسي بمستشفى السبعين للأمومة والطفولة بالعاصمة صنعاء.

2- **الفرضية الثانية:** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ بين متوسطات درجات تقديرات عينة الدراسة حول أثر الشفافية في الأداء المؤسسي لمستشفى السبعين للأمومة والطفولة بالعاصمة صنعاء تعزى لمتغيرات (النوع، المؤهل العلمي، طبيعة العمل، سنوات الخبرة).

سادساً- حدود الدراسة

تتمثل حدود الدراسة في الآتي:

1- **الحدود الموضوعية:** اقتصر على دراسة دور الشفافية في إجراءات العمل في الأداء المؤسسي.

2- **الحدود المكانية:** تحددت مكانياً في مستشفى السبعين للأمومة والطفولة بالعاصمة صنعاء.

3- **الحدود البشرية:** اقتصر على العاملين من (الكادر الطبي، والفني، الإداري) في مستشفى السبعين للأمومة والطفولة بالعاصمة صنعاء.

سابعاً- مصطلحات الدراسة

اشتملت الدراسة الحالية على المصطلحات والتعاريف الإجرائية الآتية:

1- الشفافية: تعرف بأنها "مبدأ خلق بيئة تكون فيها المعلومات المتعلقة بالظروف والقرارات والأعمال متاحة ومنظورة ومفهومة" (حمزة، 2023، 64).

وتعرف إجرائياً بأنها: مدى التزام مستشفى السبعين للأمومة والطفولة بتقديم معلومات لأصحاب المصلحة حول طبيعة إجراءات تقديم الخدمات الصحية، والإفصاح عن شروط ومعايير وآليات الحصول على هذه الخدمات بصفة علنية ومتساوية للجميع، من خلال إجابة أفراد العينة على فقرات الاستبانة الخاصة بمحور الشفافية.

2- الأداء المؤسسي: يعرف بأنه "محصلة لأداء سلسلة العمليات والنشاطات الوظيفية التي تحدث داخل المؤسسة، والتي يقوم بأدائها الموظفون وفقاً لما توفره لهم البيئة المؤسسة من دعم ومناخ إيجابي، وذلك من أجل تقديم أفضل قيمة للعميل الذي يعتبر الهدف الجوهرى للعملية التجارية" (عبد الحق وعبد العال، 2023، 37).

ويعرف إجرائياً بأنه: عبارة عن محصلة لأداء سلسلة العمليات والنشاطات الوظيفية التي تحدث داخل مستشفى السبعين التي يمارس فيها الأفراد والوحدات العمل بكفاءة وفاعلية، للوصول إلى خدمات صحية ذات جودة وقيمة يستفيد منها الأفراد والمجتمع، من خلال إجابة أفراد العينة على فقرات الاستبانة الخاصة بمحور الأداء المؤسسي.

الإطار النظري والدراسات السابقة أولاً- الشفافية في إجراءات العمل

1- مفهوم الشفافية في إجراءات العمل: استحوذ مفهوم الشفافية على اهتمام العديد من السياسيين والاقتصاديين والإداريين والتربويين بسبب التطورات الفكرية والإدارية والتقنية، ونتيجة لذلك تعددت تعريفات الشفافية ومضامينها إلا أن جميع التعريفات تدعو إلى جوهر واحد يرتبط بأربعة أبعاد هي: المصادقية، الإفصاح، والوضوح، والمشاركة.

وتعرف على أنها "الوضوح التام بالقوانين والنظم، وتبسيط الإجراءات، وسهولة الوصول إلى المعلومات ونشرها، مما يؤدي لتحسين صورة المنظمة وتحقيق الميزة التنافسية، وبما ينعكس على أداء العاملين بالمنظمة" (البطي، 2022، 197)، كما تعرف بأنها "الوضوح التام بالقوانين والنظم، وتبسيط الإجراءات، وسهولة الوصول إلى المعلومات ونشرها، مما يؤدي إلى تعزيز قيم الولاء، والثقة بالمنظمة، مما ينعكس على أداء العاملين بالمنظمة" (سليمان، 2020، 30).

وعرفها (المفيز، 2014، 233) بأنها: فلسفة وممارسة تقوم في جوهرها على المصادقية والإفصاح والوضوح والمشاركة في مختلف المستويات الإدارية داخل المنظمة وخارجها لمكافحة الفساد وتطبيق مبدأ العدالة والنزاهة والمساءلة في جميع ممارستها.

وتعرف إجراءات العمل بأنها "مجموعة من خطوات العمل التفصيلية المتسلسلة والمتصلة والتكرارية، تقوم بها وظيفة واحدة أو مجموعة وظائف تؤدي من خلالها مهام محددة لتحويل المدخلات إلى مخرجات ضمن زمن معين" (إدارة تميز الخدمات الحكومية، 2023، 5).

يتضح مما سبق أن الشفافية في إجراءات العمل تعني إتاحة المعلومات الكاملة عن أعمال المؤسسة وما يتعلق بها من جوانب إيجابية أو سلبية على حد سواء وإظهارها لجميع أطراف المصلحة والرأي العام، وتتعلق بجانبين: الأول يتعلق بوضوح الإجراءات وصحة ومصادقية عرض المعلومات والبيانات الخاصة بالوحدات والمؤسسات، في حين يتعلق الجانب الثاني بعلاقة المستفيدين من الخدمات التي يقدمها الجانب الأول، وحققهم في الحصول والوصول للمعلومات الصحيحة والحقيقية في الوقت المناسب.

2- أهداف الشفافية: لقد صنفت (علي، 2022، 24) أهداف الشفافية إلى خمسة أهداف تتمثل في الآتي:

2.1. الحد من المعوقات الإدارية: إن عدم وضوح التشريعات وغياب الشفافية يعطي الفرصة للموظفين في تحقيق مصالحهم الخاصة، من خلال إجبار المستفيدين على الاستجابة لمطالب الموظفين الفاسدين بتقديم الرشاوى والهياكل المخالفة للقانون.

2.2. المساعدة في اتخاذ القرار السليم: تسهم الشفافية في مساعدة القيادات المعنية باتخاذ القرارات الصائبة بما يؤدي إلى تحقيق الصالح العام.

2.3. المساعدة في اختيار القيادات: تؤدي الشفافية إلى اختيار القيادات المناسبة، التي تتصف بالموضوعية والنزاهة والولاء للمؤسسة والعمل بما يؤدي إلى تحقيق الأهداف المنشودة.

2.4. مساعدة المستفيدين على مراقبة الجهاز الإداري: تؤدي الشفافية إلى توفير قدر من الثقة بين الجهاز الإداري والمستفيدين، لأنها تستهدف الوضوح والصدق وعدم إخفاء المعلومات.

2.5. منع الفساد الإداري والمحسوبية: إن توفير المعلومات والالتزام بمبادئ الشفافية يؤدي إلى منع الفساد الإداري والمحسوبية ومنع الوساطة والتمييز، بالإضافة إلى تعزيز كفاءة الاقتصاد وتوفير تنمية متناسقة ومستمرة ومتوازنة للأنشطة الاقتصادية وإيجاد بيئة جاذبة للاستثمار.

3- أهمية الشفافية: يمكن بيان أهمية الشفافية من خلال الآتي (سليمان، 2020، 34):

3.1. تعمل على إزالة الغموض في أعمال الإدارة ومعرفة العاملين فيها للأهداف التي تسعى لتحقيقها.

3.2. تمثل الشفافية أحد أهم عناصر نجاح التنمية في الدولة، إذ تعمل على زيادة الجودة في الأداء الشخصي والمؤسسي.

3.3. تمثل الشفافية ركناً من أركان تحقيق المساءلة التي تعمل على الوقاية من الأخطاء الصادرة عن الحكومة، وتعمل على

الموظفين، مما يساعد على رفع معنوياتهم وزيادة حبهم لأعمالهم.

ثانياً: الأداء المؤسسي

1- مفهوم الأداء المؤسسي

يُعد الأداء المؤسسي مفهوماً مهماً وجوهرياً بالنسبة للمنظمات، وهو يمثل القاسم المشترك لاهتمام علماء الإدارة فهو البُعد الذي يتمحور حوله هدف ووجود المنظمة من عدمه، وعلى الرغم من كثرة البحوث والدراسات التي تناولت الأداء فإنها لم تتفق على مفهوم واحد للأداء، نظراً لارتباطه بمختلف المتغيرات والعوامل البيئية، وهناك تعريفات متعددة لمفهوم الأداء المؤسسي.

ويعتبر الأداء المؤسسي عملية متكاملة بين الأدوار التي يقوم بها الأفراد والأدوار التنظيمية للمؤسسة، ومدى نجاحها في خلق استراتيجية للمورد البشري تساهم في تحقيق أداء مؤسسي متميز، وتتجاوز كافة التعقيدات في الإجراءات التنظيمية، والتغلب على تعقيدات البيئة الخارجية (Rick، 2018، 1323)، وعُرف (الكساسبة، 2011، 77) الأداء المؤسسي بأنه "قدرة المنظمة على استخدام مواردها بكفاءة، وإنتاج مخرجات متناغمة مع أهدافها ومناسبة لمستخدميها".

ويعرف بأنه "منظومة متكاملة لإتمام مهام وأعمال الوحدات الإدارية في ضوء تفاعلها مع البيئة الداخلية والخارجية، بشكل يضاعف من قدرتها على إتمام أعمالها لتحقيق أهدافها طويلة الأجل" (الشتنق وقفه، 2019، 406)، ويعرف بأنه "محصلة لكل من الأداء الفردي، وأداء الوحدات التنظيمية، بالإضافة إلى تأثيرات البيئات الاقتصادية والثقافية عليها" (إدريس وأبو الروس، 2022، 385).

مما سبق يتحدد مفهوم الأداء المؤسسي في العملية التكاملية بين أدوار الأفراد والأدوار التنظيمية داخل المؤسسة، ومدى نجاحها في خلق استراتيجية مناسبة للمورد البشرية، لتحقيق أهداف المؤسسة.

2- أهداف الأداء المؤسسي

تُعد عملية الأداء المؤسسي عملية هادفة، تسعى إلى تنمية المؤسسة وتحسين مخرجاتها بصورة عامة، وذلك في إطار ثلاثة أنواع رئيسية من الأهداف أهمها (المساجدي، 2017، 13):

2.1. أهداف استراتيجية: حيث يتم الربط بين الأداء والأهداف الاستراتيجية للمؤسسة وتحديد النتائج والسلوكيات، وتحديد خصائص العاملين القادرين على وضع الاستراتيجية موضع التنفيذ.

2.2. أهداف إدارية: حيث تعتمد المؤسسات على المعلومات الناتجة عن تقييم الأداء لاتخاذ العديد من القرارات الإدارية

محاربة الفساد، وتسهيل إجراءات العمل الإداري وسرعة إنجازه.

3.4. تظهر الشفافية مصداقية الإدارة أمام الحكومة والرأي العام، من خلال انتهاج الصدق في أعمالها والإعلان عن نشاطها وأهدافها ومصادر تمويلها وفتح أبواب الإدارة أمام الشعب.

3.5. دعم مبدأ المشروعية الذي يعني (خضوع الحكام والمحكومين كافة لحكم القانون)، وتفعيله والمحافظة عليه من التجاوزات.

3.6. تساعد الشفافية في اختيار القيادات التي تتولى قيادة الإدارة والحرص على تمتع هذه القيادات بالموضوعية والانتماء، وأن تهدف في عملها إلى تحقيق الصالح العام.

3.7. تعمل الشفافية في نجاح خطة التطوير والتغيرات التي تسعى الإدارة إلى تحقيقها؛ إذ تعمل على وضوح وعلائية آليات العمل.

3.8. تمثل الشفافية وسيلة لفرض الرقابة الذاتية، إذ إن الهيئات الإدارية التي تطبق الشفافية يتمتع موظفوها بحرية أكثر أثناء أدائهم لمهامهم لكونهم أعلم بنطاق صلاحياتهم ومهامهم.

4- فوائد الشفافية في إجراءات العمل

وتحقق الإجراءات المبسطة لأعمال أهدافاً وفوائد متعددة للمنظمة ولجمهور المتفاعلين، فهي لا تؤدي إلى تخفيض النفقات فحسب بل إنها تساعد على زيادة كفاءة وفعالية المنظمة في القيام بأعمالها، ومن فوائد وأهداف توفر الشفافية في إجراءات العمل ما يلي (حمزة، 2023، 50-53):

4.1. الإسراع في إنجاز المعاملات: إن التحديد المسبق للخطوات المتسلسلة التي تمر فيها المعاملات يؤدي إلى الإسراع في إنجاز الأعمال، ويقلل من أوقات الانتظار.

4.2. تحسين الخدمات المقدمة للجمهور: إن السرعة في إنجاز المعاملات، وعدم انتظارها أياماً وأسابيع على مكاتب الموظفين، من شأنه أن يقدم خدمة أفضل لجمهور المتفاعلين.

4.3. توحيد أداء الأعمال المكتبية: إذ تُحدّد لأعمال المتشابهة إجراءات عمل موحدة، وتؤدي بنفس الطريقة عندما تتكرر تلك الأعمال، وذلك يؤدي إلى توحيد الأعمال المكتبية.

4.4. التقليل من المجهود الفكري للموظفين: تسهم الإجراءات في التقليل من المجهود الفكري والعصبي للموظفين، فالرئيس الإداري يقوم بوضع سياسة وإجراءات موحدة لمعالجة الموضوعات المتشابهة من المعاملات.

4.5. إحكام الرقابة على تنفيذ الأعمال: إن تنفيذ كل المعاملات حسب الطريقة المقررة لها سلفاً، يقلل من فرص الخطأ والنسيان عند القيام بالأعمال، ويساعد الإدارة على إحكام الرقابة.

4.6. رفع الحالة المعنوية للموظفين: إن إتباع إجراءات حديثة ومبسطة عند القيام بالأعمال، يؤدي إلى التقليل من التذمر بين

5.2 المستوى الثاني: الأداء المؤسسي: ويعني المنظومة المتكاملة لنتائج أعمال المنظمة في ضوء تفاعلها مع عناصر بيئتها الداخلية والخارجية، ويمكن القول إنه: محصلة لكل من الأداء الفردي وأداء الوحدة التنظيمية.

5.3 المستوى الثالث: الأداء الفردي: وهي الأعمال التي يمارسها الفرد للقيام بمسؤولياته التي يضطلع بتنفيذها في الوحدة التنظيمية، وصولاً لتحقيق الأهداف التي وضعت له، والتي تسهم بدورها في تحقيق أهداف الوحدة التنظيمية.

6- دور الشفافية في الأداء المؤسسي

تلعب الشفافية دوراً حاسماً في تحسين وتطوير الأداء المؤسسي، فهي تعزز الثقة في البيئة المؤسسية، وتحفز العاملين على التعاون المشترك والمشاركة الفعالة، كما تعمل على تحسين الاتصال وحل المشكلات بشكل أفضل، مما يؤدي إلى تحسين العملية التنظيمية وتعزيز الانتاجية، وقد توصلت العديد من الدراسات إلى وجود علاقة إيجابية بين الشفافية والأداء المؤسسي، ومن تلك الدراسات دراسة (معتوق، 2023) التي توصلت إلى وجود علاقة معنوية بين ممارسة الشفافية الإدارية وتعزيز الصحة التنظيمية، ودراسة (السلامي، 2023) التي أكدت وجود علاقة بين الشفافية الإدارية وممارسة العاملين لسلوكيات المواطنة التنظيمية، ودراسة (Timofeyev، et al، 2023) التي توصلت إلى أن زيادة الشفافية في نظام الرعاية الصحية يعتبر أداة لتحسين كفاءته.

ثالثاً- الدراسات السابقة

اقتصرت الدراسات السابقة على الدراسات ذات الصلة المباشرة بموضوع الدراسة، وقد تم ترتيب الدراسات وفق الترتيب الزمني لإجرائها، من الأحدث إلى الأقدم، وذلك على النحو الآتي:

1. دراسة (أبو شعفة، 2023) بعنوان: دور ممارسة الشفافية الإدارية في تعزيز الصحة التنظيمية دراسة ميدانية على العاملين في الإدارة العامة بجامعة المرقب.

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور ممارسة الشفافية الإدارية في تعزيز الصحة التنظيمية في الإدارة العامة بجامعة المرقب، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي، والاستبانة كأداة للدراسة طبقت على عينة من العاملين في الإدارة العامة بجامعة المرقب بلغت (172) فرداً، وأظهرت نتائج الدراسة: أن مستوى ممارسة الشفافية الإدارية بأبعادها كان منخفضاً، وأن مستوى الصحة التنظيمية جاء منخفضاً، وأن هناك علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين ممارسة الشفافية الإدارية وتعزيز الصحة التنظيمية، وقد أوصت الدراسة بضرورة العمل بشكل أكبر على نشر الوعي بمفهوم الشفافية الإدارية واعتباره كمعيار أساس للرقابة والمساءلة في الجامعة.

لتحسين وتحفيز أداء العاملين للأفضل، كالحوافز والترقيات أو الإنذار والخصم.

2.3 أهداف تنموية: والمقصود بذلك تنمية معارف وقدرات العاملين ورفع مستوى أدائهم وتحديد القصور في الأداء الوظيفي ومعالجته، وتحديد جوانب القوة في الأداء الوظيفي وتحسينه للأفضل، والتعرف على الأسباب التي أدت إلى القصور أو القوة في الأداء ومعالجتها.

3- أهمية الأداء المؤسسي

تبرز أهمية الأداء المؤسسي في كونه ينقل الأداء من الفردية إلى الجماعية، ومن العفوية إلى التخطيط، ومن الغموض إلى الوضوح، ومن محدودية الموارد إلى تعدديتها، ومن التأثير المحدود إلى التأثير الواسع، ومن الوضع العرفي إلى الشرعية القانونية، يمكن ذكر أهمية الأداء في النقاط الآتية (الأيوبي والبوجي، 2020، 158):

3.1. يعتبر أداة توجيه بالنسبة للمؤسسة من أجل تحقيق أهدافها.

3.2. يعتبر أداة لمعرفة حالة المؤسسة.

3.3. يستعمل كأداة لمعرفة الاختلال الواقع عند تحقيق الأهداف.

3.4. تحديد سبل لتطوير العاملين ودفعهم نحو تطوير أنفسهم.

3.5. يعتبر القاسم المشترك لجميع الجهود التي تبذلها الإدارة والعاملون.

3.6. يساعد على ترجمة النتائج.

3.7. يعتبر أداة لقياس نتائج المؤسسة وحساب الخسائر أو الفوائض.

4- أبعاد الأداء المؤسسي

وقد أكد (صيام، 2010، 44) أن الأداء هو المنظومة الكاملة لنتائج أعمال المنظمة في ضوء تفاعلاتها الداخلية والخارجية، وهو بهذا المفهوم يشتمل على أبعاد ثلاثة كما يلي:

4.1. أداء الأفراد في وحدتهم التنظيمية.

4.2. أداء الوحدات التنظيمية في الإطار العام للمؤسسة أو المنظمة.

4.3. أداء المؤسسة في إطار البيئة الخارجية: (الاقتصادية والسياسية والاجتماعية والثقافية).

5- مستويات الأداء المؤسسي

ينظر للأداء على أنه مفهوم شامل ومنظومة متكاملة متعددة الجوانب، ووفق هذه النظرة يمكن تقسيم الأداء إلى ثلاثة مستويات، وذلك على النحو الآتي (محمود وآخرون، 2020، 51):

5.1 المستوى الأول: الأداء العام: وهي الأعمال التي تمارسها الوحدة التنظيمية للقيام بدورها في المؤسسة وصولاً إلى تحقيق الأهداف التي وضعت لها على ضوء الخطط الإستراتيجية للمؤسسة وسياساتها العامة.

شفافية العمليات والأحداث، وأن معظم المستشفيات التعليمية في غانا تواجه تحديات تتعلق بالمساءلة والشفافية بدرجات متفاوتة، وتوصي الدراسة ببذل الجهود لضمان المساءلة والشفافية من أجل تقديم رعاية صحية عالية الجودة والإدارة الجيدة للمستشفيات.

5. دراسة (Timofeyev, et al., 2023) بعنوان: تأثير قيود الشفافية على كفاءة نظام الرعاية الصحية الروسي: مراجعة منهجية للأدبيات.

هدفت الدراسة إلى التعرف على كيفية تأثير توفر المعلومات حول الخدمات الطبية وإمكانية الوصول إليها لعامة السكان على نتائج الرعاية الصحية في روسيا، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي، من خلال (أ) مراجعة أحدث الدراسات حول الموضوع و (ب) تضمين الدراسات باللغة الروسية في التحليل، وأظهرت نتائج الدراسة: أن زيادة الشفافية في نظام الرعاية الصحية الروسي يعتبر أداة لتحسين كفاءته، إلا أنه لم يتم فعل الكثير لتحسين المستوى الفعلي للشفافية، وتفرض المؤسسة الحالية لنظام الرعاية الصحية الروسي قيوداً خطيرة على المستويات المقبولة من الشفافية، وقد أوصت الدراسة بضرورة تبني تجربة أمريكا الشمالية في الإبلاغ عن الأخطاء الطبية، والتجربة اليابانية في الإبلاغ العام عن الحوادث من قبل الأطباء.

6. دراسة (Siddiqui, Khan, 2023) بعنوان: تأثير الأداء والشفافية والقيادة والمناخ التنظيمي على رأس المال الأخضر في باكستان.

هدفت الدراسة إلى التعرف على تأثير الأداء والشفافية والقيادة والمناخ الأخلاقي التنظيمي على رأس المال الأخضر في باكستان، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي، والاستبانة كأداة للدراسة طبقت على عينة من العاملين بشركات مختلفة في باكستان بلغت (500) فرداً، وأظهرت نتائج الدراسة: أن الشفافية العلائقية لها تأثير إيجابي على رأس المال الهيكلي الأخضر، ورأس المال العلائقي الأخضر، وقد أوصت الدراسة أن تتبنى الشركات الشفافية لتنمية رأس المال الفكري الأخضر كمورد غير ملموس أمر بالغ الأهمية للمؤسسات في تحقيق الأداء المستدام والميزة التنافسية.

7. دراسة (Parks, Honig, 2023) بعنوان: متى تحسن الشفافية الأداء المؤسسي؟ أدلة من 20.000 مشروع في 183 دولة.

هدفت الدراسة إلى التعرف على تأثير الشفافية في تحسين الأداء المؤسسي في المؤسسات العامة، استخدمت الدراسة المنهج المقارن، ومن خلال تحليل مجموعة بيانات حول أداء ما يقرب من 20 ألف مشروع مساعدة تمويلها 12 وكالة مانحة في 183 دولة، وأظهرت نتائج الدراسة: إن اعتماد سياسات الوصول إلى المعلومات من قبل الوكالات يرتبط بنتائج أفضل

2. دراسة (السلامي، 2023) بعنوان: الشفافية الإدارية وعلاقتها بممارسة العاملين لسلوكيات المواطنة التنظيمية (دراسة تطبيقية على رئاسة محكمة استئناف بابل).

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الشفافية الإدارية وعلاقتها بممارسة العاملين لسلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين بمحكمة استئناف بابل بجمهورية العراق، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي، والاستبانة كأداة للدراسة طبقت على عينة من العاملين في محكمة استئناف بابل بجمهورية العراق بلغت (98) فرداً، وأظهرت نتائج الدراسة: تفاوت مستوى الشفافية الإدارية بأبعادها ما بين مرتفع إلى متوسط، وجاءت ممارسة العاملين لسلوكيات المواطنة التنظيمية بأبعادها بمستوى مرتفع، وأن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الشفافية الإدارية وممارسة العاملين لسلوكيات المواطنة التنظيمية، وقد أوصت الدراسة بضرورة كشف المعلومات ومشاركة العاملين كون ذلك يساهم بشكل كبير في رفع الإنتاجية.

3. دراسة (Nunes, et al., 2023) بعنوان: الشفافية والمساءلة والحوكمة: مراجعة الأدبيات في سياق المستشفيات العامة.

هدفت هذه الدراسة إلى القيام بتطوير مراجعة الأدبيات القائمة على التحليل البibliومتري حول موضوع الشفافية والمساءلة في نطاق حوكمة المستشفيات العامة، سعياً إلى تحديد خطوط البحث والنظريات وطرق البحث والفجوات الموجودة من خلال تحليل المنشورات العلمية حتى عام 2020، باستخدام برنامج Bibliometrix، وبعد عملية تحليل المقالات المنشورة في قواعد بيانات WoS و Scopus، تم اختيار عينة مكونة من 118 مقالة، وأظهرت نتائج الدراسة: أنه في الفترة ما بين 2017-2020، كان ما يقرب من 85% من المقالات نوعية، وأن هناك اتجاهاً متزايداً في دراسة الشفافية والمساءلة في نطاق حوكمة المستشفيات العامة، كما توصلت الدراسة إلى ندرة الأبحاث التي تستخدم النماذج الكمية التي تستكشف علاقات التبعية بين الأبعاد المدروسة، مما يحد من فهم الترابط بين ممارسات الشفافية والسمات الداخلية والخارجية للمنظمات.

4. دراسة (Tetteh, Abor, 2023) بعنوان: المساءلة والشفافية: هل هذا ممكن في إدارة المستشفيات؟

هدفت الدراسة إلى فحص المساءلة المالية والأداء والمساءلة السياسية أو الديمقراطية في المستشفيات التعليمية في غانا نحو تحقيق الإدارة الجيدة للمستشفيات، تم استخدام منهجية الحالة المقارنة مع بيانات من الاستبيانات المنظمة المقدمة إلى مديري المستشفيات، وأظهرت نتائج الدراسة: أن واحداً فقط من المستشفيات التعليمية الأربعة قيد الدراسة مسؤول من حيث المساءلة المالية والإدارية والأداء، يمارس

11. دراسة (Aydin, et al., 2020) بعنوان: هل تؤثر شفافية مقاييس الجودة على نتائج الرعاية في المستشفى؟ مراجعة منهجية للأدب.

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الشفافية مقاييس أداء الجودة على نتائج الرعاية في المستشفى، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي، من خلال مراجعة الأدبيات، ركزت على الدراسات التجريبية المنشورة باللغة الإنجليزية بين عامي 2010 و2015، وقد تم عمليات البحث في أربع قواعد بيانات (PubMed، Scopus، Web of Science، Cochrane Library) أنتجت 13,849 منشورًا، تم اختيار منها (39) دراسة ذات صلة بالشفافية والجودة، وأظهرت نتائج الدراسة: نمو جهود شفافية الرعاية الصحية في الولايات المتحدة، ووجدت نتائج مختلفة فيما يتعلق بآثار الشفافية على نتائج الرعاية في المستشفيات، وقد أوصت الدراسة بضرورة تبني نتائج الدراسة الملخصة في هذه المراجعة المنهجية لفهم نتائج جهود الشفافية الحالية ولتطوير مبادرات الشفافية المستقبلية التي قد تعزز أداء جودة المستشفى بشكل أفضل.

12. دراسة (السيد، وآخرون، 2019) بعنوان: الشفافية الإدارية ودورها في الحد من الفساد الإداري من وجهة نظر موظفي هيئة الرقابة.

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع الشفافية الإدارية في المؤسسات الحكومية من وجهة نظر موظفي بيئة الرقابة الإدارية بمدينة الكفرة، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي، والاستبانة كأداة للدراسة طبقت على عينة من موظفي بيئة الرقابة الإدارية بمدينة الكفرة بلغت (15) فرداً، وأظهرت نتائج الدراسة: أن واقع ممارسة الشفافية الإدارية في المؤسسات الحكومية في مدينة الكفرة جاء بدرجة منخفضة، كما أظهرت نتائج الدراسة أن للشفافية الإدارية دوراً في الحد من الفساد الإداري بدرجة كبيرة من وجهة نظر موظفي بيئة الرقابة الإدارية بمدينة الكفرة، وقد أوصت الدراسة بضرورة تعزيز الشفافية في المؤسسات والقطاعات الحكومية وإلزامها بشكل قانوني، من أجل زيادة قدرته على الحد من ظاهرة الفساد الإداري، وزيادة فعالية أدائها الإداري.

13. دراسة (السيبي، 2017) بعنوان: أثر تطبيق الشفافية الإدارية في الحد من الفساد الإداري في الشركات المالية السعودية.

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر تطبيق أسس الشفافية الإدارية في الحد من الفساد الإداري في الشركات المالية السعودية، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي، والاستبانة كأداة للدراسة طبقت على عينة من العاملين في الشركات المالية المرخصة في السعودية بلغت (300) فرداً، وأظهرت نتائج الدراسة: وجود أثر إحصائي لتطبيق أسس الشفافية الإدارية في الحد من الفساد الإداري في الشركات المالية السعودية، وقد

للمشروعات، مع عدم وجود تحسن عندما لا يفعلون ذلك، وأن موظفي المشروع يقومون بتعديل سلوكهم تحسباً لاستئناف الوصول إلى المعلومات، وأن مكاسب الأداء من عمليات الاستئناف تزيد عندما يكون العمل الجماعي من القاعدة إلى القمة أسهل وتكون آليات الإشراف على المشروع ضعيفة.

8. دراسة (الضراسي، 2021) بعنوان: تصور مقترح لتطوير أداء جامعة اب في ضوء مدخل الشفافية الإدارية.

هدفت الدراسة إلى إعداد تصور مقترح لتطوير أداء جامعة اب في ضوء مدخل الشفافية الإدارية أثناء تأدية مهامهم ووظائفهم من وجهة نظر الهيئة الإدارية والأكاديمية، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي، والاستبانة كأداة للدراسة طبقت على عينة من الهيئة الإدارية والأكاديمية جامعة اب بلغت (236) فرداً، وأظهرت نتائج الدراسة: وجود ضعف في الواقع الممارس للأداء في جامعة اب في ضوء مدخل الشفافية الإدارية على مستوى مجالات الأداء بشكل عام وعلى مستوى كل مجال من مجالات الشفافية على حدة، وقد أوصت الدراسة بضرورة تبني الجامعة لمدخل الشفافية الإدارية، بما يساعدها على تعزيز سياسة الوضوح والإفصاح إزاء جميع وظائفها الإدارية والأكاديمية.

9. دراسة (الشمرى، 2021) بعنوان: درجة ممارسة الشفافية الإدارية كقيمة حاكمة وسبل تحسينها في جامعة شقراء.

هدفت الدراسة إلى درجة ممارسة الشفافية الإدارية كقيمة حاكمة وسبل تحسينها في جامعة شقراء من وجهة نظر العاملين، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي، والاستبانة كأداة للدراسة طبقت على عينة من العاملين بجامعة شقراء بلغت (386) فرداً، وأظهرت نتائج الدراسة: أن درجة ممارسة الشفافية الإدارية كقيمة حاكمة في جامعة شقراء جاءت بدرجة متوسطة، وقد أوصت الدراسة بضرورة وضع خطة عمل تضمن نشر ثقافة الشفافية الإدارية وممارستها الفعلية وانعكاسها كقيمة حاكمة لمنطلقات العمل.

10. دراسة (Arkedis, et al., 2021) بعنوان: هل يمكن لبرامج الشفافية والمساءلة تحسين الصحة؟ أدلة تجريبية من إندونيسيا وتنزانيا.

هدفت الدراسة إلى تقييم تأثير برنامج الشفافية والمساءلة المصمم لتحسين نتائج صحة الأمهات والأطفال حديثي الولادة (MNH) في إندونيسيا وتنزانيا، استخدمت الدراسة المنهج التجريبي، من خلال تجارب عشوائية محكمة (RCTs)، تشمل 100 مجتمع علاجي و100 مجتمع مراقبة في كل بلد، وأظهرت نتائج الدراسة: انعدام التأثير هو أن عددًا قليلاً من المجتمعات تمكنت من اجتياز المسارات السببية المعقدة بدءاً من تخطيط الإجراءات وحتى تحقيق تحسينات ملموسة في حصولها على الرعاية الصحية الجيدة.

مع الدراسات السابقة في تناولها موضوع الشفافية والأداء المؤسسي، كما تتشابه هذه الدراسة مع الدراسات السابقة في إطارها العام، وتختلف معها في أن البعض تناولت الشفافية مع متغيرات أخرى، ومن وجهة نظر شرائح وبيئات مختلفة، كما أن معظم الدراسات السابقة للشفافية تمت خارج اليمن، ولا توجد دراسة محلية حديثة تتناول الموضوع على حد علم الباحثين، كما استفاد الباحثان من الدراسات السابقة في إثراء الإطار العام للدراسة وأهدافها وأسئلتها وفروضها، واختيار منهج الدراسة وتطوير أدواتها واختيار المعالجات الإحصائية المناسبة، وما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في أنها حسب علم الباحثين من أولى الدراسات التي جمعت بين المتغيرين الشفافية في إجراءات العمل والأداء المؤسسي، وكذلك تميزت في مجال تطبيقها في القطاع الصحي العام والبيئة اليمنية.

منهجية الدراسة وإجراءاتها

1- منهج الدراسة: اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، كونه المنهج المناسب، لدراسة وتحليل واقع الشفافية الإدارية وأثرها على الأداء المؤسسي بمستشفى السبعين للأمومة والطفولة بالعاصمة صنعاء.

2- مجتمع الدراسة وعينتها: يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين من (الكادر الطبي، والفني، والإداري)، والبالغ عددهم (650) فرداً بحسب كشوفات حافظة الدوام في مستشفى السبعين للأمومة والطفولة بالعاصمة صنعاء، وقد تم اختيار العينة بطريقة العينة الطبقية وقد بلغت (230) فرداً، بنسبة (35%) من مجتمع الدراسة خلال العام 1445هـ-2023م، تم وصف خصائص أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات الديمغرافية (النوع، والمؤهل العلمي، وطبيعة العمل، وسنوات الخدمة)، كما هو مبين في الجدول (1):

جدول رقم (1) خصائص أفراد عينة الدراسة

المتغير	الفئة	العدد	النسبة المئوية (%)
النوع	ذكر	133	57.8
	أنثى	97	42.2
المؤهل العلمي	أقل من دبلوم	14	6.1
	دبلوم بعد الثانوية	102	44.3
	بكالوريوس	96	41.7
	دراسات عليا	18	7.8
	طبيب	34	14.8
طبيعة العمل	ممرض	85	37
	فني	33	14.3
	صيدلي	23	10
	مخبري	18	7.8
	إداري	37	16.1
سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	63	27.4
	من 5 إلى أقل من 10 سنوات	43	18.7
	من 10 إلى أقل من 15 سنة	54	23.5
	15 سنة فأكثر	70	30.4

14. دراسة (خفاجي، 2014) بعنوان: الشفافية وتطوير خدمات الرعاية الصحية: دراسة مطبقة على مستشفى الباطنة التخصصي بمدينة المنصورة.

هدفت الدراسة إلى تحديد العلاقة بين الشفافية وتطوير خدمات الرعاية الصحية، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي، والاستبانة كأداة للدراسة طبقت على عينة من المرضى المستفيدين من خدمات الرعاية الصحية الحكومية والمقيمين بالمستشفيات الجامعية بلغت (285) فرداً، و (285) من المسؤولين عن تقديم خدمات الرعاية الصحية الحكومية بالمستشفيات الجامعية، وأظهرت نتائج الدراسة: أنه لتفعيل الحوكمة في تطوير خدمات الرعاية الصحية للمسؤولين بالمجتمعات الحضرية يجب مراعاة التسامح وتقبل الآخر.

15. دراسة (البلوي، 2010) بعنوان: أثر الشفافية الإدارية على الأداء المؤسسي في الأجهزة الحكومية بمنطقة الجوف في المملكة العربية السعودية.

هدفت الدراسة إلى تحليل أثر الشفافية الإدارية على الأداء المؤسسي في الأجهزة الحكومية بمنطقة الجوف بالمملكة العربية السعودية، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي، والاستبانة كأداة للدراسة طبقت على عينة من العاملين في الأجهزة الحكومية بمنطقة الجوف بلغت (888) فرداً، وأظهرت نتائج الدراسة: أن تصورات المبحوثين لأبعاد المتغير المستقل (الشفافية الإدارية)، وأبعاد المتغير التابع (الأداء المؤسسي) قد جاءت بدرجة متوسطة، وأن هناك أثراً ذا دلالة إحصائية للشفافية الإدارية على الأداء المؤسسي.

التعليق على الدراسات السابقة:

في ضوء استعراض الدراسات السابقة يتضح أن الدراسة الحالية جاءت امتداداً للدراسات السابقة في محاولتها تأطير مفاهيم الشفافية والأداء المؤسسي، حيث تتشابه الدراسة الحالية

الأداة بصورتها النهائية من (15) فقرة موزعة على محورين الشفافية في إجراءات العمل والأداء المؤسسي، واستخلصت العبارات بحيث يحدد عليها أفراد العينة درجة الموافقة (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة)، وفقاً لمقياس ليكرت (Likert) الخماسي، وقد قام الباحثان بالتأكد من صدق الأداة وثباتها على النحو التالي:

3.1. صدق الظاهري

للتأكد من صدق المحكمين أو الصدق الظاهري لأداة الدراسة تم عرضها بصورتها الأولية (21) فقرة على المحكمين المتخصصين وعددهم (9) محكمين في مركز الإدارة العامة - جامعة صنعاء، وأجريت التعديلات اللازمة فيها على ضوء ذلك تكونت الأداة بصورتها النهائية من (15) فقرة، كما يبين الجدول (2).

جدول (2) عدد فقرات أداة الدراسة لمتغيري الدراسة (قبل وبعد التحكيم)

المتغيرات	عدد الفقرات في الصورة الأولية	عدد الفقرات المحذوفة	عدد الفقرات المعدلة	عدد الفقرات المضافة	عدد الفقرات في الصورة النهائية
الشفافية في إجراءات العمل	10	3	3	0	7
الأداء المؤسسي	11	3	5	0	8
	21	6	8	0	15

يتضح من خلال الجدول (2) عدد الفقرات قبل التحكيم (21) فقرة، حيث تم تعديل (8) فقرات، وحذف (6) فقرات، حيث أصبحت الأداة في صورتها النهائية ب (15) فقرة.

3.2. الصدق البنائي : للتأكد من الصدق البنائي تم احتساب معاملات الارتباطات بين كل فقرة من فقرات الاستبانة والدرجة الكلية للمحور، وكانت النتائج كما يبينها الجدول (3).

جدول رقم (3) يبين معامل الارتباط (بيرسون) بين فقرات المحاور

الفقرات	معامل ارتباط بيرسون	مستوى الدلالة	الفقرات	معامل ارتباط بيرسون	مستوى الدلالة
الشفافية في إجراءات العمل			الأداء المؤسسي		
س1	0.568**	0.000	اداء1	0.656**	0.000
س2	0.710**	0.000	اداء2	0.683**	0.000
س3	0.668**	0.000	اداء3	0.670**	0.000
س4	0.758**	0.000	اداء4	0.501**	0.000
س5	0.735**	0.000	اداء5	0.732**	0.000
س6	0.739**	0.000	اداء6	0.700**	0.000
س7	0.668**	0.000	اداء7	0.613**	0.000
			اداء8	0.721**	0.000

** الارتباط دال احصائياً عند 0

يتضح من الجدول (3) أن جميع فقرات الاستبانة جاءت مرتبطة بدرجة ارتباط كبيرة وذات دلالة إحصائية، مما يشير إلى عدم وجود فقرات قد تضعف من المصداقية البنائية للاستبانة.

3.3. ثبات أداة الدراسة: لمعرفة درجات ثبات متغيرات الاستبانة ومصدقية إجابات العينة على فقرات الاستبانة تم إجراء اختبار ألفا كرونباخ كما يوضح ذلك الجدول (4).

جدول (4) يوضح قيم ثبات أداة الدراسة

المتغيرات	قيمة ألفا كرونباخ	عدد الفقرات
تطبيق الشفافية في إجراءات العمل	0.720	7
الأداء المؤسسي	0.945	8
المقياس الكلي	0.920	15

يتضح من الجدول (4)، أن جميع معاملات الثبات أكبر من الحد الأدنى المحددة لقبول ثبات الأداة، وذلك على مستوى كل متغير، وهذا يعني توفر خاصية الثبات في كافة أبعاد وفقرات أداة الدراسة الحالية وبدرجة مرتفعة، حيث تراوحت قيمة معامل الثبات للمحاور

بين (0.720، 0.945)، وهي قيم مرتفعة تؤكد صلاحية الأداة لأغراض الدراسة والتحليل.

4- الأساليب والمعالجة الإحصائية تم استخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) في تحليل البيانات للوصول إلى النتائج المطلوبة، واستخدمت طريقة الوزن النسبي للمقياس ذي الخمس درجات، كما يبينها الجدول (5).

جدول (5) يوضح المقياس المعتمد في الدراسة

مدى المتوسط	المعنى اللفظي	مستوى الموافقة
1 - 1.80	غير موافق بشدة	ضعيفة جداً
1.81 - 2.60	غير موافق	ضعيفة
2.61 - 3.40	موافق إلى حد ما	متوسطة
3.41 - 4.20	موافق	عالية
4.21 - 5	موافق بشدة	عالية جداً

نتائج الدراسة ومناقشتها

أولاً: عرض وتحليل النتائج المتعلقة بالإجابة على السؤال الأول

ما واقع تطبيق الشفافية في إجراءات العمل بمستشفى السبعين للأمومة والطفولة بالعاصمة صنعاء؟، وللإجابة على هذا السؤال فقد تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب، وكانت النتائج كما هي مبينة في الجدول (6):
جدول (6) استجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات متغير الشفافية في إجراءات العمل

تطبيق الشفافية في إجراءات العمل	المتوسط	الانحراف المعياري	نسبة المتوسط	الترتيب	الدلالة اللفظية
1. توجد تعليمات معلنة للخدمة التي يقدمها المستشفى	4.06	0.865	81%	1	عالية
2. يوجد هيكل أجور واضح ومعلن لكافة الموظفين	3.61	1.003	72%	2	عالية
3. توجد سياسات وإجراءات واضحة ومعلنة داخل المستشفى فيما يتعلق بتنفيذ المناقصات والمشاريع الخدمية.	3.52	1.165	70%	3	عالية
4. توجد آلية واضحة ومعلنة لصرف الحوافز والمكافآت لجميع العاملين	3.34	1.113	67%	5	عالية
5. تتم عملية التوظيف بشفافية بناءً على احتياجات الأقسام المعنية.	3.45	1.051	69%	4	عالية
6. تتم الترقيات وفق معايير وإجراءات واضحة ومعلنة.	3.17	1.054	63%	6	متوسطة
7. يتم الإعلان عن الفرص التدريبية لكافة منتسبي المستشفى (حسب الاختصاص)	3.36	1.091	67%	5	عالية
المتوسط الكلي	3.50	0.82	70%		عالية

للقاياة من الفساد، وخلق كيان تنظيمي جديد، ونزيه، وإدارة صارمة تتحمل المسؤولية في تنفيذ اللوائح والقوانين والنظم بمنتهى الموضوعية بهدف الأداء بصفة عامة.

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (السبيعي، 2017)، وتختلف مع دراسة (الشمري 2020) و (السيد، وآخرون، 2019).

ثانياً: عرض وتحليل النتائج المتعلقة بالإجابة على السؤال الثاني

ما مستوى الأداء المؤسسي بمستشفى السبعين للأمومة والطفولة بالعاصمة صنعاء؟ وللإجابة على هذا السؤال فقد تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب، وكانت النتائج كما هي مبينة في الجدول التالي:

جدول (7) استجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات متغير الأداء المؤسسي

تحسين الأداء المؤسسي	المتوسط	الانحراف المعياري	نسبة المتوسط	الترتيب	الدلالة اللفظية
1. يتم تقييم أداء منتسبي المستشفى دورياً على مستوى الأفراد والوحدات.	3.37	1.023	67%	5	متوسطة
2. يتم ربط الحوافز والمكافآت المقدمة للعاملين بمستويات الأداء.	3.41	1.156	68%	3	عالية
3. تُتخذ الإجراءات التصحيحية اللازمة في ضوء نتائج التقييم.	3.39	0.990	68%	4	متوسطة
4. لدى المستشفى الموارد المالية الكافية لأداء مهامه.	3.31	1.088	66%	6	متوسطة
5. يتم تحديث التقنيات اللازمة لعمل المستشفى بصورة مستمرة.	3.63	0.943	73%	1	عالية

تحسين الأداء المؤسسي	المتوسط	الانحراف المعياري	نسبة المتوسط	الترتيب	الدلالة اللفظية
6. يحتل تدريب منتسبي المستشفى مرتبة متقدمة ضمن أولويات العمل.	3.45	1.004	69%	2	عالية
7. يحصل منتسبي المستشفى على العائد المادي المناسب (الأجور والحوافز).	3.15	1.207	63%	8	متوسطة
8. لا تستغرق عملية معالجة الاختلالات في المستشفى الكثير من الوقت والجهد.	3.23	0.995	65%	7	متوسطة
المتوسط الكلي	3.37	1.07	67%		متوسطة

التقنيات المستخدمة في المستشفى، فيما حصلت فقرة "يحصل منتسبي المستشفى على العائد المادي المناسب (الأجور والحوافز)." على أقل قيمة في هذا المتغير بمتوسط (3.15)، وبانحراف معياري مقداره (1.20)، وبمستوى تطبيق (63%) وبدرجة تطبيق متوسط، وهذا مؤشر لضعف رضا منتسبي المستشفى على العائد المادي الذي يصرف من المستشفى مقارنة مع المستشفيات المماثلة.

اختبار فرضيات الدراسة

1- اختبار الفرضية الرئيسية الأولى

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) للشفافية في إجراءات العمل على الأداء المؤسسي، وللتأكد من صحة الفرضية استخدم الباحثان الانحدار الخطي البسيط Simple linear Regression، وكانت النتائج كما هي مبينة بالجدول التالي:

جدول (8) نتائج اختبار أثر الشفافية في إجراءات العمل على الأداء المؤسسي

ملخص النماذج		تحليل التباين ANOVA		
المتغير التابع	R معامل الارتباط	R ² معامل التحديد	F المحسوبة	مستوى الدلالة
تحسين الأداء المؤسسي	0.609	0.371	134.27	0.00
معاملات الانحدار				
المتغير المستقل	قيمة β	الخطأ المعياري	T	مستوى الدلالة
الشفافية في إجراءات العمل	0.609	0.045	11.58	0.00

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات درجات تقدير عينة الدراسة في أثر تطبيق الشفافية في إجراءات العمل على الأداء المؤسسي لمستشفى السبعين للأمومة والطفولة بالعاصمة صنعاء تعزى للبيانات الديموغرافية (النوع، المؤهل العلمي، طبيعة العمل، سنوات الخبرة)، ولاختبار هذه الفرضية فقد تم تجزئتها إلى عدة فرضيات فرعية ومعالجة كل منها إحصائياً على النحو الآتي:

- الفرضية الفرعية الأولى: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات درجات تقدير عينة الدراسة في أثر تطبيق الشفافية في إجراءات العمل على الأداء المؤسسي لمستشفى السبعين للأمومة والطفولة بالعاصمة صنعاء تعزى إلى النوع الاجتماعي، ولاختبار الفرضية تم استخدام اختبار العينات المستقلة (two Independent sample t-test)

يتضح من الجدول (7)، أن المتوسط الكلي لاستجابة عينة الدراسة على فقرات الأداء المؤسسي بالمستشفى قد بلغ (3.37)، وبانحراف معياري مقداره (1.07) وبمستوى تطبيق (67%) بدرجة متوسطة، ويُعزى ذلك إلى توفر الرضا الوظيفي، وتحسن السلوك الإداري، وتوفير بيئة عمل متعاونة، وتمكين الموظفين من الأعمال الموكلة إليهم، وتقبل أرائهم ومشاركتهم في عملية التخطيط واتخاذ القرارات. وحصلت جميع فقرات هذا المتغير على درجة (متوسطة وعالية) فيما تراوحت متوسطات فقرات المتغير بين (3.15-3.63)، حيث حصلت فقرة "يتم تحديث التقنيات اللازمة لعمل المستشفى بصورة مستمرة" على أكبر قيمة في قيمة الدرجة المتوسطة في هذا المتغير بمتوسط (3.63) وبانحراف معياري مقداره (0.94) وبمستوى تطبيق (73%) وبدرجة تطبيق عالية، وهذا يشير إلى حرص المستشفى على تطوير

يوضح الجدول (8) نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لمعرفة أثر الشفافية في إجراءات العمل على الأداء المؤسسي، حيث لوحظ أن هناك ارتباطاً طردياً ضعيفاً ($R=0.609$)، ومعامل التحديد ($R^2=0.371$)، مما يدل على أن قيمة (37%) من التغيرات في الأداء المؤسسي، تفسرها الشفافية في إجراءات العمل، كما أظهرت النتائج أن قيمة درجة التأثير ($\beta=0.609$) وهذا يدل على أن الشفافية في إجراءات العمل تؤثر في الأداء المؤسسي بنسبة (0.61)، ويؤكد معنوية وإيجابية هذا الأثر قيمة F والتي بلغت ($F=134.27$) وهي دالة إحصائياً ($\text{sig}=0.00$). وعليه تم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للشفافية في إجراءات العمل على الأداء المؤسسي".

2- اختبار الفرضية الرئيسية الثانية

جدول (9) نتائج اختبار (T) لعينتين مستقلتين

المتغيرات	النوع	التكرار	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة T	مستوى الدلالة	الدلالة اللفظية
الشفافية في إجراءات العمل	ذكر	133	3.58	0.861	1.858	0.064	غير دال
	أنثى	97	3.38	0.760			

الأداء المؤسسي	ذكر	133	3.62	0.733	0.544	0.587	غير دال
	أنثى	97	3.57	0.670			

وتحسين الأداء المؤسسي تعزى لمتغير النوع الاجتماعي.

- **الفرضية الفرعية الثانية:** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ بين متوسطات درجات عينة الدراسة في أثر تطبيق الشفافية في إجراءات العمل على الأداء المؤسسي لمستشفى السبعين للأمومة والطفولة بالعاصمة صنعاء تعزى إلى المؤهل العلمي، ولاختبار الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA وكانت النتائج على النحو التالي:

يتضح من نتائج الجدول (9) أن قيمة (t) ومستوى دلالتها للمتوسطات حول أثر الشفافية في الأداء المؤسسي حسب متغير النوع (ذكور – إناث) ليس لها أي دلالة إحصائية، وهذا يدل على أنه لا يوجد تباين في متوسط الاستجابات حول تطبيق الشفافية في إجراءات العمل ومستوى الأداء المؤسسي باختلاف النوع، مما يدل على أن أداء الذكور والإناث متساو ولا يختلف باختلاف النوع، وعليه يتم قبول الفرضية الصفرية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط استجابات المبحوثين حول تطبيق الشفافية في إجراءات العمل

جدول (10) نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لاختبار الفرضية الفرعية الثانية

المتغيرات	المؤهل العلمي	التكرار	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة F	درجة الحرية	الدلالة اللفظية
الشفافية في إجراءات العمل	أقل من دبلوم	14	3.45	0.585	0.306	0.821	غير دال
	دبلوم بعد الثانوية	102	3.50	0.633			
	بكالوريوس	96	3.53	1.02			
	دراسات عليا	18	3.33	0.765			
	Total	230	3.50	0.824			
الأداء المؤسسي	أقل من دبلوم	14	3.51	0.740	1.986	0.117	غير دال
	دبلوم بعد الثانوية	102	3.72	0.602			
	بكالوريوس	96	3.52	0.796			
	دراسات عليا	18	3.41	0.653			
	Total	230	3.60	0.706			

المبحوثين حول تطبيق الشفافية في إجراءات العمل وتحسين الأداء المؤسسي تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

- **الفرضية الفرعية الثالثة:** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ بين متوسطات درجات تقدير عينة الدراسة لتطبيق الشفافية في إجراءات العمل على الأداء المؤسسي لمستشفى السبعين للأمومة والطفولة بالعاصمة صنعاء تعزى إلى سنوات الخبرة، ولاختبار الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA

جدول (11) نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة

المتغيرات	سنوات الخبرة	التكرار	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة F	درجة الحرية	الدلالة اللفظية
الشفافية في إجراءات العمل	أقل من 5 سنوات	63	3.54	0.712	0.255	0.85	غير دال
	من 5 إلى أقل من 10 سنوات	43	3.49	0.858			
	من 10 إلى أقل من 15 سنة	54	3.53	1.03			
	15 سنة فأكثر	70	3.43	0.720			
	Total	230	3.50	0.824			
الأداء المؤسسي	أقل من 5 سنوات	63	3.61	0.616	0.166	0.92	غير دال
	من 5 إلى أقل من 10 سنوات	43	3.63	0.688			
	من 10 إلى أقل من 15 سنة	54	3.63	0.839			
	15 سنة فأكثر	70	3.55	0.694			
	Total	230	3.60	0.706			

متغير سنوات الخبرة ليس لها أي دلالة إحصائية، وهذا يدل على عدم وجود تباين في متوسط تطبيق الشفافية في إجراءات

يتضح من نتائج الجدول (11) أن قيمة (F) ومستوى دلالتها للمتوسطات حول أثر الشفافية في الأداء المؤسسي حسب

العمل ومستوى الأداء المؤسسي بين أفراد العينة باختلاف سنوات الخبرة، مما يدل على عدم وجود فروق دالة إحصائية وبالتالي قبول الفرضية الصفرية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط استجابات المبحوثين حول تطبيق الشفافية في إجراءات العمل وتحسين الأداء المؤسسي تُعزى لمتغير سنوات الخبرة.

- الفرضية الفرعية الرابعة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات درجات تقدير عينة الدراسة حول تطبيق الشفافية في إجراءات العمل وتحسين الأداء المؤسسي لمستشفى السبعين للأمومة والطفولة بالعاصمة صنعاء تعزى إلى طبيعة العمل، واختبار الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA

جدول (12) نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لاختبار الفرضية الفرعية الرابعة

المتغيرات	طبيعة العمل	التكرار	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة F	درجة الحرية	الدالة اللفظية
الشفافية في إجراءات العمل	طبيب	34	3.49	0.666	0.625	0.681	غير دال
	ممرض	85	3.52	0.716			
	فني	33	3.49	0.874			
	صيدلي	23	3.55	1.376			
	مخبري	18	3.18	0.921			
	إداري	37	3.57	0.649			
	Total	230	3.50	0.824			
الأداء المؤسسي	طبيب	34	3.60	0.515	0.625	0.681	غير دال
	ممرض	85	3.71	0.590			
	فني	33	3.58	0.870			
	صيدلي	23	3.39	0.890			
	مخبري	18	3.49	0.962			
	إداري	37	3.56	0.673			
	Total	230	3.60	0.706			

توضح نتائج الجدول (12) أن قيمة (F) ومستوى دلالتها للمتوسطات حول أثر الشفافية في الأداء المؤسسي حسب متغير طبيعة عمل الموظفين ليس لها أي دلالة إحصائية، وهذا يدل على عدم وجود تباين في متوسط تطبيق الشفافية في إجراءات العمل ومستوى الأداء المؤسسي بين أفراد العينة حسب طبيعة العمل، مما يدل على أن الآراء متفقه ولا تختلف باختلاف طبيعة العمل، وعليه تم قبول الفرضية الصفرية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط استجابات المبحوثين حول تطبيق الشفافية في إجراءات العمل وتحسين الأداء المؤسسي تعزى لمتغير طبيعة العمل.

خلاصة النتائج:

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج يمكن تناولها، في الآتي:

- 1- أن واقع بُعد تطبيق الشفافية في إجراءات العمل جاء بدرجة عالية، وأن مستوى الأداء المؤسسي في مستشفى السبعين كان بدرجة متوسطة.
- 2- وجود أثر ذي دلالة إحصائية للشفافية في إجراءات العمل على الأداء المؤسسي.
- 3- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات تقدير عينة الدراسة حول تطبيق الشفافية في إجراءات العمل والأداء المؤسسي في المستشفى تعزى للمتغيرات الديمغرافية وطبي النوع.

- 4- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات تقدير عينة الدراسة حول تطبيق الشفافية في إجراءات العمل والأداء المؤسسي في المستشفى تعزى لمتغير المؤهل.
- 5- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات تقدير عينة الدراسة حول تطبيق الشفافية في إجراءات العمل والأداء المؤسسي في المستشفى تعزى لمتغير سنوات الخبرة.
- 6- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات تقدير عينة الدراسة حول تطبيق الشفافية في إجراءات العمل والأداء المؤسسي في المستشفى تعزى لمتغير طبيعة العمل.

التوصيات والمقترحات:

في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة يمكن تقديم التوصيات والمقترحات الآتية:

- 1- الاستغلال الأمثل لأدوات ووسائل تكنولوجيا المعلومات المتوفرة في توفير المعلومات اللازمة للعاملين في المستشفى، وذلك بمشاركة المعلومات المتعلقة بالقرارات الهامة والتغيرات المستقبلية.
- 2- تبني المستشفى لمدخل الشفافية الإدارية، بما يساعدها على تعزيز سياسة الوضوح والإفصاح إزاء جميع الوظائف بالمستشفى.
- 3- وضع رؤية مستقبلية تضمن نشر ثقافة الشفافية الإدارية وممارستها الفعلية وانعكاسها كقيمة حاکمة لمنطلقات العمل بالمستشفى.

قائمة المراجع

- 1- الأيوبي، منصور محمد والبوجي، ريهام ممدوح، (2020)، الذكاء الاستراتيجي كمدخل لتطوير الأداء المؤسسي في المنظمات الصحية غير الحكومية بقطاع غزة، مجلة كلية فلسطين التقنية للأبحاث والدراسات، (7): 141-180
- 2- البطي، أحمد علي، (2022)، الشفافية الإدارية ودورها في تحقيق الميزة التنافسية من وجهة نظر موظفي المصارف التجارية العاملة في مدينة سرت، مجلة جامعة سرت للعلوم الإنسانية، 12(2): 190-212.
- 3- البلوي، علي بن عبيد بن جمعان، (2010)، أثر الشفافية الإدارية على الاداء المؤسسي في الاجهزة الحكومية بمنطقة الجوف في المملكة العربية السعودية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مؤتة: الأردن.
- 4- السبيعي، فلاح بن فرج، (2017)، أثر تطبيق الشفافية الإدارية في الحد من الفساد الإداري في الشركات المالية السعودية، المجلة العربية للإدارة، 37(1): 181-206.
- 5- السلامي، يمامة مظهر، (2023)، الشفافية الإدارية وعلاقتها بممارسة العاملين لسلوكيات المواطنة التنظيمية (دراسة تطبيقية على رئاسة محكمة استئناف بابل)، مجلة الفنون والآداب وعلوم الانسانيات والاجتماع، (95): 54-71.
- 6- السيد، سهام إبراهيم وإبراهيم، سلوى سالم ومحمود، سمية عبد الحميد، (2019)، الشفافية الإدارية ودورها في الحد من الفساد الإداري من وجهة نظر موظفي هيئة الرقابة، المؤتمر العلمي الثالث لكلية التجارة والاقتصاد، جامعة بني غازي، ليبيا.
- 7- الشمري، خالد أحمد، (2021)، درجة ممارسة الشفافية الإدارية كقيمة حاكمية وسبل تحسينها في جامعة شقراء، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية، 29(4): 222-243.
- 8- الشمري، هيا بنت سحلي، (2020)، درجة ممارسة الشفافية الإدارية لدى قائدات المدارس الأهلية بمحافظة الإحساء من وجهة نظر المعلمات، رسالة ماجستير، كلية التربية، جامعة الملك فيصل: السعودية.
- 9- الشنتف، يوسف أحمد وقفه، محمد شحادة، (2019)، دور الإدارة الاستراتيجية في تحسين مستوى الأداء المؤسسي دراسة تطبيقية على الكليات الجامعية الحكومية، مجلة كلية فلسطين التقنية للأبحاث والدراسات، (6): 401-442.
- 10- الضراسي، فهد إسماعيل، (2021)، تصور مقترح لتطوير أداء جامعة إب في ضوء مدخل الشفافية الإدارية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة إب: اليمن.
- 11- العابد، سائرة، (2021)، الشفافية الإدارية والقيادة، مجلة كلية التربية جامعة واسط، 2(46): 181-192.
- 12- المساجدي، خالد صالح، (2017)، تصور مقترح لتطوير الأداء الإداري في مدارس التعليم العام بمحافظة صنعاء، في ضوء أسلوب الإدارة بالتجوال، نيابة الدراسات العليا والبحث العلمي كلية التربية رسالة دكتوراه جامعة صنعاء: اليمن.
- 13- المفيز، خولة عبد الله، (2014)، متطلبات تطبيق الشفافية من وجهة نظر رؤساء الأقسام العلمية في جامعة الملك سعود، مجلة كلية التربية، جامعة الإسكندرية، (5): 229 - 284.
- 14- إدريس، الفاضل تيمان وأبو الروس، ثابت، (2022)، دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين مستويات الأداء المؤسسي (دراسة تطبيقية على شركة توزيع الكهرباء في فلسطين)، المجلة العربية للنشر والتوزيع، (40): 376-404.
- 15- حمزة، محمد سليمان، (2023)، الحوكمة الرشيدة: الأهداف، المعايير، المتطلبات، العناصر، الفوائد والمرتزمات، الكتب الإلكترونية المحدودة، متاح على الموقع: <https://books.google.com/>. Accessed on 22. 9. 2023.
- 16- خفاجي، فاطمة رزق، (2014)، الشفافية وتطوير خدمات الرعاية الصحية: دراسة مطبقة على مستشفى الباطنة التخصصي بمديرية المنصورة، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، 1(37): 27-49.
- 17- إدارة تميز الخدمات الحكومية، (2023)، دليل تعريف وتوثيق إجراءات العمل التنظيمية في الجهات الحكومية، ديوان الخدمة المدنية والتطوير الحكومي: قطر.
- 18- سليمان، حنان البديري، (2020)، تصور مقترح لتنفيذ دور الشفافية الإدارية في تحقيق العدالة التنظيمية لدى العاملين بجامعة أسوان، المجلة التربوية بكلية التربية بسوهاج، 76(6): 27-45.
- 19- صيام، آمال نمر حسن، (2010)، تطبيق التخطيط الاستراتيجي وعلاقته بأداء المؤسسات الأهلية النسوية في قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الأزهر: غزة.
- 20- عبد الحق، خالد السيد وعبد العال، دعاء محمود، (2023)، تحليلات الأعمال وتنقيب البيانات، دار اليازوري العلمية: عمان.
- 21- علي، أمل علي، (2022)، الشفافية الإدارية وأثرها على الانضباط الوظيفي لمعلمي المرحلة الابتدائية: دراسة ميدانية بمحافظة الإسكندرية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة الإسكندرية: الإسكندرية.
- 22- لبيوس توني ودوران، دنیشان، (2021)، قطاع الصحة في اليمن-مذكرات سياسات لإبلاغ البنك الدولي بشأن الصحة والتغذية والسكان في اليمن، متاح على الموقع التالي: <https://thedocs.worldbank.org/en/doc/24c91628-2e1d9826812a4f6bbbed06464-0280012021/original/ARA-Yemen-Health-Policy-Note-Sep2021.pdf>. Accessed on 14. 8. 2023.
- 23- محمود، محمد نور وحسن، نهلة سيد وشهار، لبنى محمود، (2020)، تطوير الأداء المؤسسي للمدارس الثانوية العامة في مصر على ضوء استراتيجية كايزن للتحسين المستمر، مجلة دراسات تربوية واجتماعية، 26(9): 29-64.
- 24- أبو شعفة، معتوق طارق، (2023)، دور ممارسة الشفافية الإدارية في تعزيز الصحة التنظيمية دراسة ميدانية على العاملين في الإدارة العامة بجامعة المرقب، مجلة الدراسات الاقتصادية، 6(1): 148-184.
- 25- منظمة الصحة العالمية إقليم شرق المتوسط، (2023)، الأزمة الصحية في اليمن: منظمة الصحة العالمية تدعو إلى زيادة التمويل لدعم ملايين اليمنيين، متاح على الموقع:

[9YHPgmGN/?format=pdf&lang=en](https://www.proquest.com/docview/2117764033). Accessed on 22. 9. 2023.

34- Rick. E. (2018), Excellence models as complex management systems: An examination of the Shingo operational excellence model, Business Process Management Journal, 24(6): 1321- 1338. <https://www.proquest.com/docview/2117764033>.

Accessed on 4. 8. 2023.

35- Timofeyev, Y., Dremova, O., & Jakovljevic, M. (2023), The impact of transparency constraints on the efficiency of the Russian healthcare system: systematic literature review, Journal of Medical Economics, 26(1): 95-109.

<https://www.emro.who.int/ar/2023-arabic/yemen-health-crisis-who-calls-for-increased-funding.html>. Accessed on 22. 9. 2023.

المراجع الأجنبية

26- Arkedis, J., Creighton, J., Dixit, A., Fung, A., Kosack, S., Levy, D., & Tolmie, C. (2021), Can transparency and accountability programs improve health? Experimental evidence from Indonesia and Tanzania. World Dev., 142:105369.

27- Abor, P., & Tetteh, C. (2023), Accountability and transparency: Is this possible in hospital governance?, Cogent Business & Management, 10(3):

<https://www.tandfonline.com/doi/citedby/10.1080/23311975.2023.2266188?scroll=top&needAccess=true>. Accessed on 22. 9. 2023.

28- Alareeni, B., El Khoury, R. (2023), How the Metaverse Will Reshape Business and Sustainability, Springer Nature, <https://books.google.com/>. Accessed on 4. 8. 2023.

29- Aydin, R., Zengul, F.D., Quintana, J. and Ozaydin, B. (2020), "Does Transparency of Quality Metrics Affect Hospital Care Outcomes? A Systematic Review of the Literature", Hefner, J.L., Al-Amin, M., Huerta, T.R., Aldrich, A.M. and Griesenbrock, T.E. (Ed.) Transforming Health Care (Advances in Health Care Management, Vol. 19), Emerald Publishing Limited, Bingley :129-156. <https://doi.org/10.1108/S1474-823120200000019012>. Accessed on 22. 9. 2023.

30- Honig, D., & Parks, B. (2023), When does transparency improve institutional performance? Evidence from 20,000 projects in 183 countries, American Journal of Political Science. ISSN 0092-5853 <http://eprints.lse.ac.uk/id/eprint/113847>. Accessed on 22. 9. 2023.

31- Intosai Journal, (2019), Summary of the Moscow Declaration, https://intosaijournal.org/wp-content/uploads/issue/INTOSAI-Journal_XXIII-INCOSAI-Edition.pdf. Accessed on 22. 9. 2023.

32- Khan, F., & Siddiqui, D. (2023), The Effect of Performance, Transparency, Leadership, and Organizational Ethical Climate Green Capital in Pakistan : 1-27. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=4432126. Accessed on 4. 8. 2023.

33- Nunes, C., Gomes, P., & Santana, J. (2023), Transparency, accountability, and governance: a literature review in the context of public hospitals, Brazilian Journal of Public Administration, Rio De Janeiro, 57(2): 1-33. E2022-0238, <https://www.scielo.br/j/rap/a/XnsgHpcpWgfvQNN>