

دور استباقية وإبداع المرأة العاملة في تحسين واقع الخدمات المقدمة بالمراكز الصحية من وجهة نظر المستفيدين (دراسة ميدانية محافظة اللاذقية) الدكتورة نسرین طه*

ملخص

إن حاجتنا للتفكير الابداعي والعمل الاستباقي أصبحت ماسة وضرورية لتنمية المجتمع، يتناول البحث دراسة دور استباقية وإبداع المرأة العاملة في تحسين أداء المؤسسات الصحية، الأمر المؤثر في القدرة على النمو والاستمرار، وذلك في ظل اتساع المؤسسات الصحية في أنشطتها وعملياتها لتقديم أفضل الخدمات، ولابد أن دور المرأة أساسي ومحوري، وتكمن أهميتها بدورها المؤثر لرفع كفاءة المؤسسات الصحية. هدف البحث للتعرف على ابداع واستباقية المرأة العاملة ودورها في تحسين واقع الخدمات الصحية المقدمة في المراكز الصحية في محافظة اللاذقية. اعتمد البحث المنهج الوصفي التحليلي، تم توزيع 385 استبانة كما تم استرداد 377 استبانة، وتم رفض 7 استبانات لعدم اكتمال الإجابات، وقد بلغ العدد النهائي الخاضع للتحليل 370، تم استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة، للوصول للتوصيات من أهمها: الاهتمام بالتدريب وتطوير المهارات الابداعية وبناء القدرات الاستباقية، التأكيد على دعم الأفكار المتميزة والإبداعية لحل المشكلات.

كلمات مفتاحية: المرأة العاملة، الاستباقية، الإبداع، الخدمات الصحية، المراكز الصحية.

*دكتورة - قسم علم الاجتماع - كلية الآداب والعلوم الإنسانية - جامعة تشرين - اللاذقية - سورية.

The role of proactivity and creativity of working women in improving services provided in health centers from the point of view of beneficiaries (a field study in Latakia Governorate)

Dr. Nisreen Taha *

Abstract

The research deals with studying the proactive role and creativity of working women in improving the performance of health institutions, which affects the ability to grow and continue, in light of the expansion of health institutions in their activities and operations to provide the best services, and the role of women must be essential and pivotal, and their importance lies in their influential role to raise the efficiency of health institutions. The aim of the research is to identify the creativity and proactivity of working women and their role in improving the reality of health services provided in health centers in Latakia Governorate. The research adopted the descriptive analytical approach, 385 questionnaires were distributed, 377 questionnaires were recovered, 7 questionnaires were rejected for incomplete answers, and the final number subject to analysis reached 370, appropriate statistical methods were used, to reach recommendations, the most important of which are: Attention to training, developing creative skills and building proactive capabilities, emphasizing support for distinguished and creative ideas to solve problems.

Keywords: working women, proactive, creativity, health services, and health centers.

* PhD - Department of Sociology - Faculty of Arts and Humanities - Tishreen University - Lattakia - Syria. Nisreen.taha@tishreen.edu.sy

المقدمة:

تقوم النظرة المعاصرة لتحسين أداء المؤسسات أياً كانت طبيعتها على فكرة بسيطة مفادها أن هذا الأداء يحركه العنصر الإنساني الذي يلعب دوراً حيوياً في مستويات الأداء ومما لا شك فيه أن العالم يشهد في الوقت الحاضر حركة واسعة تدعو إلى تنشيط الاهتمام بالحركة الاستباقية والإبداعية، ولا سيما في مجال التنمية مع ضرورة الكشف عن المبدعين ومساعدتهم بالطرق والبرامج كافة التي تلبي احتياجاتهم. أما الطبيعة المزدوجة للصحة تكمن في كونها وسيلة وغاية للتنمية آن واحد، لأن الإنسان هو أساس التنمية وهو حجر الأساس في بناء المجتمع وتقدمه، وتعد تنمية قطاع الخدمات الصحية الحكومية سلسلة من العمليات المخطط لها والتي تسعى لتحقيق الأهداف التي تقود إلى التفاعل والاستغلال الأمثل للطاقات والإمكانات المتاحة. وتعتبر الموارد البشرية العنصر الأهم للوصول الى تحقيق الأهداف والغايات المرجوة، فأهميتها تكمن في دورها المؤثر في رفع كفاءة المنظمات الصحية، وفعاليتها في أداء مهامها وأنشطتها، ومدى قدرتها على التميز ومساهمتها في رفع جودة الخدمة الصحية المقدمة. وتأتي أهمية مشاركة المرأة في القوى العاملة تأكيداً على حقها في المشاركة الفاعلة ولتوسيع خيارات المرأة السورية وقراراتها، وبالتالي تنعكس تأثيراتها الإيجابية على المجتمع بشكل مباشر، وتقلل من الضغط المجتمعي والاقتصادي، وتكمن خطورة قلة نسبة المشاركة ليس في تعطيل العملية التنموية فحسب، بل وفي انتهاك حق المرأة بالعمل، ويمكن القول إن المرأة السورية أثبتت قدرتها وإمكاناتها، وقطعت أشواطاً كبيرة على طريق المشاركة والفاعلية في مختلف الميادين، ولكن بحسب المؤشرات والتي تدل على أن مشاركتها لا تزال ضبابية ولا تتناسب مع حجم قدرتها ودورها الذي يحتاج إلى تطوير وتفعيل، ونظراً لأهمية دور المرأة في القطاع الصحي تمّ تسليط الضوء على مساهمتها في قطاع الخدمات الصحية ودورها في تلبية الاحتياجات الصحية وأهمية ابداع واستباقية المرأة العاملة لتحسين واقع الخدمات الصحية.

مشكلة البحث وأهميته:

إن التنمية الصحية من أهم وأصعب قطاعات التنمية التي تتعاون لتحقيقها كافة مكونات المجتمع، للوصول للغاية النهائية وهي تقليل نسبة الأمراض والوفيات في قطاع التنمية الصحية، الأمر الذي يستدعي وجود تعاون بين الجهات المسؤولة وكل الجهود المبذولة لتنمية قطاع الصحة، وقد أصبحت المرأة شريكاً حقيقياً للرجل في عملية التنمية، بتواجدها في مواقع العلم والإنتاج والإبداع، والخدمة، وفي مراكز اتخاذ القرار، وذلك على نحو يجعلها حقيقة جديرة بالإكبار والتقدير، ولإشراك كامل الطاقات البشرية القادرة للمساهمة في إنجاز التنمية الشاملة والمستدامة، التي تسعى لتحقيق الأهداف التي تقود إلى التفاعل والاستغلال الأمثل للطاقات والإمكانات، ولعل ذلك يدفعنا إلى التأكيد على أهمية الاهتمام بتنمية وتدريب وتحسين الأداء للمرأة، ولا تزال مشكلة تطوير مساهمة المرأة في عملية التنمية قضية رئيسية، ومع أن معالجة الفروق بين الجنسين في معدلات المشاركة في قوة العمل مازالت شاغلاً رئيسياً فإن الأهم من ذلك هو التركيز على نوعية الوظائف المتاحة للنساء، وتأتي أهمية مشاركة المرأة في قطاع الخدمات الصحية من أهمية التخصصات الطبية فهي من أكثر المجالات التي تبرع فيها كالتريض والطب مثلاً، فوجود المرأة في مجال العمل يُساند المرأة في المجتمع لأن النساء يفهمن متطلبات بعضهن، والقول بمساهمة المرأة في تطوير واقع الخدمة الصحية لا يعني أننا نركز على الكفاية في الأرقام، أي مدى التغطية الكمية، وعدد الكوادر البشرية المعنية بالأداء، ولكن الأمر لا يقف عند هذا الحد فالتغطية الكمية لوحدها ليست هي المبتغى الوحيد للتعرف على مدى مساهمة السيدات العاملات كنسبة ديموغرافية من الموارد البشرية لا يستهان بها في تطوير واقع خدمات الرعاية الصحية وإمكانية قياس ذلك، أيضاً مقارنة بدورها سابقاً ودور الرجل، وهناك المعيار للقياس نوعية الخدمة المقدمة والمقصود بها كيف الذي نصل إليه بفضل الكفاءة العلمية والتدريبية العالية، ويعني هذا أن تنمية الطاقات البشرية والقدرة على التفكير والإبداع واستخدام طاقات المرأة ومهاراتها الإبداعية أصبحت ضرورة حتمية للتكيف مع التطورات واحتياجات المجتمع التنموية وبناء على ما تقدم يمكن صياغة مشكلة البحث بالتساؤل الآتي: ما دور الاستباقية وإبداع المرأة العاملة في تحسين واقع الخدمات الصحية المقدمة في المراكز الصحية في محافظة اللاذقية؟ وترجع أهمية البحث نتيجة الإسهامات المتميزة التي يقدمها العمل الإبداعي

والاستباقي على المستويين العلمي والتطبيقي، حيث يعد من المتغيرات المؤثرة في قدرة المؤسسات على النمو، والاهتمام بموضوع المرأة ينبثق في الوقت الحالي كونه مطلباً أساسياً في الاستجابة للحاجة لضرورة إشراكها في عملية التنمية الصحية، وتفعيل مساهمتها في تنمية قطاع الخدمات الصحية، كما أنّ تفعيل دورها يحظى باهتمام عالمي، وباهتمام الخطط التنموية في الجمهورية السورية، لتفعيل دورها في عملية التنمية، وتحديد مكامن الخلل لتكون نقطة انطلاق في تحديد السياسات المستقبلية، إضافة لانفراد الدراسة بتسليط الضوء على الاستباقية والإبداع وعلاقته بالأداء، ونظراً لأهمية المهارات الإبداعية والاستباقية في تمكين المرأة العاملة في القطاع الصحي ليكون أدائها مرناً متأقلاً مع التغيرات المستمرة في البيئة المحيطة، وبالتالي يمكن أن تكون الدراسة مرجعاً لواضعي السياسات المتعلقة بتعزيز ومعالجة الجوانب المتعلقة بعمل المرأة بما يتوافق مع متطلبات التنمية. والأهمية العملية للبحث من خلال أدوات القياس المتنوعة التي طبقت في تصميم وتحليل نتائج الاستبانة للتعرف على مساهمة المرأة في الخدمات المقدمة بالمراكز الصحية.

أهداف البحث وأسئلته:

يمكن حصر أهم أهداف البحث بما يأتي:

١. التعرف على مدى مساهمة المرأة في المراكز الصحية الحكومية في محافظة اللاذقية.
٢. التعرف على إبداع واستباقية المرأة العاملة ودورها في تحسين واقع الخدمات الصحية المقدمة في المراكز الصحية في محافظة اللاذقية.
٣. محاولة تقديم مقترحات علمية موضوعية تسهم بتفعيل دور المرأة السورية في عملية التنمية الصحية.

تساؤلات البحث: التساؤل الرئيس: ما دور الاستباقية وإبداع المرأة العاملة في تحسين واقع الخدمات الصحية المقدمة في المراكز الصحية الحكومية محافظة اللاذقية؟ وينبثق عنها مجموعة من التساؤلات الفرعية الآتية:

- ما مدى مشاركة المرأة السورية العاملة ومساهمتهن ضمن عدد الكوادر البشرية المعنية بالأداء في المراكز الصحية في محافظة اللاذقية.

- ما مدى مشاركة المرأة السورية العاملة واستباقيتها وأدائها الإبداعي في تنمية قطاع خدمات الصحية الحكومية في المراكز الصحية في محافظة اللاذقية.
- هل يوجد أثر لاستباقية وإبداع المرأة في تحسين الخدمات المقدمة في قطاع الخدمات الصحية الحكومية؟
- هل المرأة العاملة في المراكز الحكومية سباقة في تأدية الخدمات اللازمة؟
- هل يمثل التفكير الدقيق والعمل الاستباقي منهجاً لعمل المرأة في المراكز الصحية العامة؟
- هل يوجد إبداع وتميز لدى الكثير من الإناث في المراكز الصحية؟
- هل ساهمت المرأة العاملة في المراكز الصحية في إيجاد حلول مختلفة للعديد من الإشكاليات؟
- ما دور استباقية المرأة العاملة في تحسين الخدمات الصحية في المراكز الصحية في محافظة اللاذقية؟
- ما دور إبداع المرأة العاملة في تحسين الخدمات الصحية في المراكز الصحية في محافظة اللاذقية؟

فرضيات البحث وحدوده:

فرضيات البحث

- الفرضية الأولى:** لا يوجد فروق جوهرية ذات دلالة احصائية بين الإبداع والاستباقية في قطاع الخدمات المقدمة في المراكز الصحية المتوفرة والواجب توافرها على مستوى ٠,٠٥%.
- الفرضية الثانية:** لا يوجد فروق جوهرية ذات دلالة احصائية بين واقع المراكز الصحية المتوفرة والواجب توافرها على مستوى ٠,٠٥%.
- الفرضية الثالثة:** لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية لاستباقية وإبداع المرأة في تحسين واقع قطاع الخدمات المقدمة في المراكز الصحية في محافظة اللاذقية على مستوى ٠,٠٥%.
- حدود البحث:**

الحدود المكانية: المراكز الصحية المسجلة في وزارة الصحة في محافظة اللاذقية.

الحدود الزمانية: الربع الأول والثاني لعام ٢٠٢٣.

الحدود البشرية: المستفيدين من خدمات المراكز الصحية.

مصطلحات البحث وتعريفاته الإجرائية

مفهوم الإبداع : بأنه مجموعة من القدرات والاستعدادات والسمات لدى الافراد والتي ترتبط بالبيئة الطبيعية والثقافية والاجتماعية، مما يؤدي إلى اتخاذهم أساليب مبتكرة في الفكر أو السلوك. (محروس وآخرون، ٢٠١٦، ص ١٠)

تنمية الإبداع: هي عملية تنمية للمهارات الذاتية للأفراد العاملين، وللشخصية، وتأهيل وتدريب العاملين وتعليمهم وتوجيه سلوكهم، وهي عملية خلق بيئة ملائمة للإبداع ان حيث الحوافز والإمكانات والقيادة والمعلومات والقيم لاستمرار عملية الإبداع (خير الله، ٢٠١٥، ص ١٨٨)

الاستباقية: تشمل السلوك النشط السلوك الذاتي، اذ يتسبب الفرد في التغيير الفعلي للموقف، بدلاً

الانتظار بشكل تفاعلي وسلبى لحدوث شيء ما. (التميمي، ٢٠٢٠، ص ٢٠)

استباق في اللغة: مصدق استبق [س ب ق] استباق الأحداث: تعجلها قبل حدوثها، بيع أوراق مالية بصورة غير قانونية قبل إدراجها لدى هيئة الأسواق والأوراق المالية (معجم المعاني الجامع، ٢٠٢٢)

تعريف الشخصية الاستباقية : تعدّ من المفاهيم الحديثة نسبياً المرتبطة بالنجاح والتميز في مجالات العمل والإنتاج، والإنجاز، وجودة الحياة، وهي المفتاح الذي يميز بين الأفراد في المجالات المختلفة. (مرزوق / جلال، ٢٠٢٤، ص ٣٣٠)

مصطلح السلوك الاستباقي عرف بأنه اخذ المبادرة لتحسين الظروف الحالية او خلق ظروف جديدة والذي ينطوي على تحدي الوضع الراهن بدلا من التكيف السلبي مع الظروف الحالية (عوجة ، ٢٠١٨، ص ١٤٦)

سلوك العمل الاستباقي أنه إجراء قائم على الذات وموجه نحو المستقبل لتحسين الجهود وتغييرها، كونك استباقياً يعني أخذ زمام المبادرة في تحسين الظروف الحالية (Farooq et al., 2019:78)

وهو السلوك القائم على التعلم وتحليل بيئة العمل والتنبؤ بالتغيرات المحتملة التي ستشهداها في

المستقبل من أجل الاستعداد لها وتجنبها، وكذلك استكشاف الفرص المستقبلية واستثمارها بشكل فاعل قبل أن يتعرف عليها المنافسون (الشمري وآخرون، ٢٠٢٠، ص ٢٨٢)

المرأة العاملة: هي المرأة التي تزاوّل مهنة أو وظيفة معينة خارج البيت بحيث تستغرق ساعات من وقتها مقابل أجر. (جروج، ٢٠١٨، ص ٢٦)

التعريف الاجرائي: هي المرأة التي تجمع بين العمل خارج المنزل ومسؤوليات الأسرة وادوارها المتعددة كونها تقوم بدور الأم والزوجة وربة البيت، وتزاوّل عملاً ما خارج المنزل لقاء أجر مادي مدفوع لها.

المراكز الصحية: منشآت تقدّم الرعاية الصحية الوقائية، التشخيص والعلاج الطبيّ والجراحي والرعاية التأهيلية بما في ذلك الإقامة والخدمات الاستشارية الصحية. (كاظم، ٢٠١٤، ص 24)

الدراسات السابقة

- أفادت دراسة إيمان ودليلة (٢٠٢٢) بعنوان (أثر استراتيجيتي المواجهة الاستباقية والوقائية في تحقيق الرفاهية الذاتية لدى المسنين) أن المواجهة الاستباقية والوقائية كمؤشرات للرفاهية الذاتية لدى المسنين، حيث هناك عدة أسباب للافتراض بأن هذه الاستراتيجيات الموجهة نحو المستقبل لها دور حاسم في تعزيز الرفاهية، والهدف من هذه الدراسة هو الكشف عن أثر استراتيجيتي المواجهة الاستباقية والوقائية في تحقيق الرفاهية الذاتية لدى عينة من المسنين، تمّ اتباع المنهج الوصفي لمحاولة وصف وتفسير أثر استراتيجيات المواجهة (الاستباقية والوقائية) في تحقيق الرفاهية الذاتية، ونظرا لملاءمته لأهداف الدراسة، تكونت عينة الدراسة من 56 مسن منهم 64.3% ذكور و 36.7% إناث، يتراوح سنهم بين 55 و 75 سنة والمتواجدين بالجزائر العاصمة. أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين، استراتيجيتي المواجهة الاستباقية والمواجهة الوقائية والرفاهية الذاتية مما يدل على الأثر الإيجابي لكلا الاستراتيجيتين، في تحقيق الرفاهية الذاتية لدى المسنين، كما أن المتغير الذي كان له أثر جوهري على الرفاهية الذاتية لدى المسنين، هو استراتيجية المواجهة الوقائية.

-تبين دراسة رحمانية (2021) بعنوان: (تقييم الخدمات الصحية في المؤسسات الصحية العمومية من وجهة نظر المرضى-دراسة ميدانية بالمؤسسات الصحية العمومية بمدينة قسنطينة) ترتبط الخدمات الصحية بالتطور العمراني للمدينة، حيث أن المهمة الأساسية لهذه الخدمات هي تلبية احتياجات السكان بالشكل والنوع المطلوب. هدفت هذه الدراسة الى محاولة تقييم الخدمات الصحية المقدمة في المؤسسات الصحية العمومية بمدينة قسنطينة. المؤسسات الصحية بمدينة قسنطينة ساهمت في تحسين صحة المواطن وهذا راجع لكل الخصائص والمميزات التي تتمتع بها من وجود فريق طبي مؤهل من أطباء وممرضين يتميزون بمستوى مقبول من الأداء الطبي. تركزت أغلب الخدمات الصحية ببلدية قسنطينة، التي تمثل مركز النقل السكاني والإداري والخدماتي باعتبارها عاصمة الولاية، استندت الدراسة على المنهج الوصفي لأنه تلائم مع طبيعة الدراسة للوصول الى نتائج منطقية ومنظمة، وتم تطبيق الملاحظة واختبار صحة الفرضية الرئيسية: كلما ازداد مستوى الرضا الذي يعبر عنه المريض، ازداد مستوى الرضا العام عن الخدمات الصحية، الذي يعبر عن توفر خدمات صحية مقبولة بالمؤسسات الصحية. توصلت الدراسة الى أن الخدمات الصحية في مدينة قسنطينة لم تصل إلى الدرجة المطلوبة لكي تقدم خدماتها الصحية بالمستوى المطلوب مما يتطلب إعادة النظر في المنظومة والسياسة الصحية وتطبيق معايير منظمة الصحة العالمية.

هدفت دراسة ساعد (٢٠١٦) بعنوان: (دور القيادة الإبداعية في تحسين مستوى الثقافة التنظيمية في وزارة الصحة الفلسطينية) للتعرف على مدى توافر سمات القيادة الإبداعية لدى المسؤولين في وزارة الصحة الفلسطينية، وعلى مستوى الثقافة التنظيمية السائدة في وزارة الصحة الفلسطينية، كما هدفت إلى اختبار طبيعة العلاقة بين القيادة الإبداعية والثقافة التنظيمية بوزارة الصحة الفلسطينية، وتم إتباع المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة كأداة رئيسية في جمع البيانات الأولية، كما أستخدم أسلوب المسح الشامل حيث وزعت الاستبانة على 178 مديراً ممن يشغلون منصب مدير عام ومدير وحدة ومدير دائرة في وزارة الصحة الفلسطينية بالمحافظات الجنوبية، واستجاب منهم 126 بنسب (70.7%) توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج أهمها أن نسبة القيادة الإبداعية لدى

المسؤولين في وزارة الصحة الفلسطينية بالمحافظات الجنوبية 80%. ومستوى الثقافة التنظيمية السائدة في وزارة الصحة الفلسطينية بالمحافظات الجنوبية بلغ 75.4%. وهناك علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين القيادة الإبداعية بأبعادها المختلفة وبين الدرجة الكلية للثقافة التنظيمية السائدة في وزارة الصحة الفلسطينية بالمحافظات الجنوبية. من أهم التوصيات: العمل على تعزيز ورفع مستوى أداء مديري الوزارة من خلال إلحاقهم بالدورات التدريبية في مجال القيادة ولا سيما القيادة الإبداعية، على أن تأخذ هذه الدورات صفة الاستمرارية والمتابعة الجادة، أن يعمل مديري الوزارة على تنمية ثقافة تنظيمية إيجابية داخل الوزارة من خلال توفير أجواء مريحة للعمل وإقامة علاقات طيبة مع كافة العاملين، وخلق مناخ تنظيمي يشجع على الانجاز والتميز، اعتماد معايير وآليات تضمن وصول أصحاب الكفاءات والمبدعين.

دراسة Kelemen et. Al (٢٠٢٠) بعنوان: (When does diversity enhance gender team performance? The dual need for transformational leadership and team tenure) متى يعزز التنوع في الجنس أداء الفريق؟

الحاجة لكل من القيادة التحويلية وطول فترة العمل كفريق) هدفت الدراسة إلى استكشاف العلاقة بين التنوع في الجنس وأداء الفريق، وتحديد الشروط التي من الممكن أن تجعل هذه العلاقة إما إيجابية أو سلبية. كما تم اختبار تأثير إيصال رؤية القائد (القيادة ذات الرؤية) على هذه العلاقة. شملت عينة الدراسة 595 موظفا يعملون بدوام كامل يشكلون 106 فريقا في الصين. تم اعتماد مؤشر Blau 197 لقياس تنوع الفريق، كما تم تقييم التواصل مع رؤية القائد باستخدام مقياس مكون من 5 عناصر للتواصل مع رؤية القائد وتم تطويره بواسطة (Podsakoff et al. (1990 من أجل قياس مدة عمل الفريق، تم أخذ متوسط إجابة كل عضو في كل فريق على سؤال "منذ متى وأنت تعمل في هذا الفريق؟"، ويتمشى هذا النوع من طرق جمع البيانات مع (Carter et al., 2019). تم تقييم أداء الفريق باستخدام مقياس مكون من عناصر مقتبس من (Alper et al. (2000. من أهم النتائج: إيصال رؤية القائد تؤدي إلى تعديل العلاقة بين التنوع في الجنس وأداء الفريق، فعندما لا تصل رؤية القائد بشكل جيد فإن التنوع في الجنس يؤدي إلى انخفاض أداء الفريق. هناك تأثير إيجابي ذو

دلالة للتنوع في الجنس على أداء الفريق فقط عندما يتحقق شرطان إيفال رؤية القائد، وعندما يعمل الفريق معاً لفترة طويلة.

تعقيب على الدراسات السابقة: من خلال استعراض الدراسات السابقة العربية والأجنبية، نجد أنها قد تطرقت لجانب محدّد متصل من الموضوع، فبعضها ركز على أثر مشاركة المرأة وعلى السمات الإبداعية، وبعضها على تقييم الأداء والثقافة التنظيمية، وبعضها على الاستباقية وبعضها ركز على الخدمات والموارد البشرية الصحية وارتبط بعضها بالناحية السكانية الاجتماعية، في حين لم تشمل أي من الدراسات السابقة على الرغم من أهميتها لكافة متغيرات الدراسة الحالية التي ركزت على الكفاية من ناحيتين كمية ونوعية. ممّا سبق نلاحظ أن الدراسة الحالية تختلف عن الدراسات السابقة وتشمل إضافة علمية من أهمها الآتي:

- تركيزها على موضوع لم يتمّ طرحه سابقاً في محافظة اللاذقية.
- التعرف على مساهمة المرأة في المراكز الصحية في محافظة اللاذقية.
- تركّز البحث على المراكز الصحية الحكومية التابعة لوزارة الصحة في محافظة اللاذقية.
- اعتمد البحث على الاستبانة التي وزعت على عينة من المستفيدين من الخدمات الصحية.

الإطار النظري:

أولاً: مفهوم الخدمات والخدمات الصحية وتصنيفاتها

تعرف المؤسسة الخدمية بأنها مجموعة إجراءات تقع بين مقدّم الخدمة وبين متلقّي الخدمة وذلك لإنتاج مخرجات تعمل على إرضاء العميل (زوزو، 2011، ص ٣٣). يعدّ مفهوم الخدمات الصحية نابعاً من مفهوم للخدمات، وأحد مدخلات إنتاج الصحة، فقد عُرِفَتْ بأنها العلاج المقدم للمرضى سواء كان تشخيصياً أو إرشاداً أو تدخلاً طبياً ينتج عنه رضا وانتفاع من قبل المرضى وبما يؤوّل لأن يكونوا بحالة صحية أفضل.

عُرِفَتْ الخدمة الصحية بأنها العلاج المقدم للمرضى سواء كان تشخيصياً أو إرشاداً أو تدخلاً طبياً، ينتج عنه رضا وانتفاع المرضى ليكونوا بحالة صحية أفضل. ويمكن تعريف الخدمة

الصحية على أنها: عبارة عن أنشطة أو منافع صحية، تقدّم إلى المرضى (الشرف، ٢٠١١) أما الكوادر الصحية في الميدان الطبي: هم: الأطباء العاملون، الأطباء الاختصاصيون، أطباء الأسنان، الصيادلة، مهندسو الصحة العامة، أخصائيو التحاليل الطبية، أخصائيو الأشعة، الممرضات، مشرفو التغذية، الاخصائيون الاجتماعيون وجهاز فني مساعد بأنواعه المختلفة. (عبيدو، ٢٠٠٧، ص ١٩٢)، وهي قوى تعمل في المرافق الطبية كافة من مستشفيات ومراكز صحية ومراكز تشخيص. وهي بمعظمها مساندة للعمل الطبي وتضمّ عمالاً مهرة وعاديين يعملون في هذه المرافق. (خياط، ٢٠١٩، ص ٢٢) ومؤسسات الخدمات الصحية سواء علاجية موجهة للفرد أو وقائية موجهة للمجتمع تقسم لعدة أقسام بناء على معايير عديدة، مثل على أساس الملكية والتبعية الإدارية او حسب وظائفها.

١- على أساس الملكية والتبعية الإدارية: ١- المؤسسات الصحية الحكومية: تتميز بملكيتها للدولة أو إحدى الهيئات أو المؤسسات الرسمية وغالباً تتبع لوزارة الصحة، وتقدم خدمات لجميع الأفراد بالمجان أو مقابل رسوم، وقد تضم مختلف التخصصات والأقسام العلاجية، منها: المشافي، المؤسسات الصحية الحكومية التخصصية، المراكز الصحية، المشافي الجامعية والتعليمية. (أبو شامة، 2015، ص ٢٣)

٢- المؤسسات الصحية الخاصة: تكون هذه المؤسسات مملوكة (لأفراد، هيئات، جمعيات دينية أو خيرية، شركات خاصة) تتم إدارتها وفقاً لنمط الإدارة في القطاع الخاص، وفي حدود الإطار العام المنظم للقطاع الصحي في الدولة. (البحري، ٢٠٢٠، ١٨-١٢٠) تُقسم حسب وظائفها: (Chandrakumara, 2015) ١- الخدمة الصحية العلاجية: تشتمل على الخدمات المرتبطة بصحة الفرد بصورة مباشرة، كالتشخيص وخدمات العلاج، سواء تمّ ذلك بالعلاج الدوائي المباشر أو تحتاج رعاية سريرية داخل المشافي والمراكز الصحية، أو ذلك بالتدخل الجراحي التقليدي أو الحديث، ويهدف هذا النوع من الخدمات إلى تخليص الفرد من مرض أصابه أو تخفيف معاناة الفرد من آلام المرض.

٢- الخدمة الصحية الوقائية: وهي الخدمات الصحية المرتبطة بصحة المجتمع حيث ترتبط تلك الخدمات بالحماية من الأمراض المعدية والأوبئة والحماية من التدهور الصحي. هي خدمات مانعة، تهدف إلى وقاية الفرد من التعرّض للمرض، وهي تشتمل على خدمات التلقيح

من الأمراض الوبائية، وخدمات رعاية الأمومة والطفولة، وخدمات الرقابة الصحية، إضافة إلى خدمات الإعلام ونشر الوعي الصحي.

ثانياً: دور الإبداع للمرأة العاملة في تحسين واقع الخدمات الصحية

يمثل الإبداع الإنتاج والتطبيق الابتكاري للأفكار وتؤدي إلى تحسين الخدمات المقدمة، ويشمل خطوات تتضمن تطبيق أفكار خلاقة تضيف قيم للمنشأة ما تؤدي إلى تحقيق زيادة في الأرباح أو تقليل نسبة التكاليف، وهي الاستخدام الفعال للموارد وتخصيص الوقت والجهد والمال (المحيوي، ٢٠٢١، ص ١١٠) وعُرف الإبداع أنه إنتاج مفيد ومختلف عما موجود، ويؤدي إلى الابتكار الذي تنتج عنه طرق جديدة للقيام بالأشياء والوصول إلى منتجات جديدة، فالجنسين يُشكّلان محرّك التقدّم البشري؛ بسبب دورهما في تغيير حال العالم للأفضل، وبالرغم من دور المرأة في الإبداع إلّا أنّ عدداً قليلاً من الأبحاث ناقشت دور المبدعات، والتحديات التي يواجهونها أثناء العمل (www.wipo.int, 2020, 4-6) وتستطيع المرأة تخطي معوقات الإبداع، وفيما يأتي بعض الخطوات التي تفيدها: تحلي المرأة بالاستقلالية، وفهم الأفكار النمطية وتخطيها للمشاركة في الأدوار القيادية والأنشطة التنموية، من خلال الحوار مع الآخرين وطرح الأسئلة وتكرار المحاولات وتحديد عناصر النجاح في العمل الإبداعي. تعلّم التخطيط الفعّال للمستقبل وأهميته للمرأة، وتعلّم أساليب الاتصال المختلفة. إكمال التعليم الرسمي. (Reis, 2020, p:55)، فضلاً عن دور المجتمع في التخلص من معوقات إبداع المرأة وذلك خلال: تحديد التحديات التي تواجه المرأة، والاعتراف بمواهبها الإبداعية وتشجيعها وتسهيل الضوء على إنجازاتها، وفهم التحديات التي تواجهها، وتقلّل من إبداعها ونجاحها وحلّها، وتشجيع المرأة على تكوين علاقات مع غيرها، وتشجيعها على اختيار مجال تُبدع فيه، والتخطيط الفعّال لتحقيق النجاح فيه، وتدريب المرأة على التفكير الإبداعي، واتخاذ القرارات، وتقديم الدعم المستمر للمرأة المبدعة في أيّ مجال، وتجنّب النقد السلبي، ومساعدتها على تطوير ثقافتها بنفسها، وبقدرتها على الإبداع. (UN Women 2019, P3) وقد صرحت منظمة العمل الدولية: يُعتبر تعزيز فرص العمل اللائقة للمرأة أمراً حتمياً، وقد أن أوان اتخاذ

الإجراءات اللازمة والاستثمار في المرأة إنها مسألة حقوق وما هو حق للمرأة وللتنمية المستدامة.

[https://www.ilo.org/beirut/media-](https://www.ilo.org/beirut/media-centre/fs/WCMS_436341/lang-ar/index.htm)

[centre/fs/WCMS_436341/lang-ar/index.htm](https://www.ilo.org/beirut/media-centre/fs/WCMS_436341/lang-ar/index.htm) اذا لن تتحقق المساواة الحقيقة بين الجنسين حتى يُثْمَنَ ويقدر عمل المرأة بشكل كبير. يعد الإبداع هدفاً تسعى المؤسسات حول العالم إلى تحقيقه وغالباً يكون المصدر الرئيس لتحقيق النجاح، ويتمثل بأنه القدرة على إيجاد الفرص الجديدة، وتوليد الأفكار الجديدة ودعم الإبداع والحدثة وجهود البحث والتطوير وإيجاد الحلول المبتكرة (Poon, 2015, p33)، لتحقيق الابتكار والابداع في تطوير الخدمات الصحية نجد أن العمل المستمر والحديث لإيجاد وتطوير الخدمات الصحية يجب إن تقوم بتقديم خدمات جديدة ومطورة فالتدريب هو العملية المنظمة التي من خلالها تسعى لتغيير سلوكيات العاملين من أجل زيادة فعاليتهم وأدائهم وهو الاجراء المنظم الذي يستطيع من خلاله بالأفراد اكتساب معرفة او مهارة جديدة تساعد على تحقيق الأهداف ، وعلى ذلك، فإن مشاركة المرأة في تنمية الخدمات الصحية ليست غاية بحد ذاتها، إنما ينبغي أن يتم ذلك في سبيل تحقيق غايات أسمى، والأهم من ذلك أن يعي أفراد المجتمع رجالاً أو نساءً بأهمية هذه الغايات ودورها في التنمية. ولا بد من أن تستلم المرأة ذاتها زمام المبادرة، وتثبت ذاتها وقدرتها، من خلال رفع مستوى كفاءة أدائها.

ثالثاً: الاستباقية وعناصر السلوك الاستباقي في المؤسسات الصحية

الاستباقية (المبادرة) Proactiveness: هي عملية خلق وتقديم قيمة جديدة من خلال توفير الوقت المناسب والمجهود، والموارد المالية والمادية والبشرية، ومواجهة المخاطر وظروف عدم التأكد، وتحقيق العوائد الناتجة عن ذلك في شكل قيم مالية أو تحقيق الرضا الشخصي، وذلك في ظل وجود مخاطر اجتماعية ومادية ومالية. (عباس، والسلامي، ٢٠١٥، ص٧) ويشير (Tim's& Bakker, 2010) الى أن السلوك الإستباقي يُعد مبادرة لتحسين الظروف الراهنة أو لخلق ظروف جديدة وتحدي الوضع الحالي بدلاً من التكيف السلبي معه، وتُمثل الشخصية الاستباقية Proactive Personality مدخلاً لذلك السلوك فهي تصف الاتجاهات السلوكية نحوه، ومفهوم السلوك الإستباقي في قاموس Oxford Dictionary أنه السلوك الذي

يخلق أو يتحكم في الوضع من خلال أخذ المبادرة أو عن طريق توقع الأحداث (بدلاً من الاستجابة لها) لاتخاذ تدابير إستباقية للعمل المتوقع مقدماً، وهذا المفهوم يتفق مع التعريف الذي قدمه (Grant & Ashford, 2008) بات للسلوك الاستباقي دور متزايد الأهمية في الأداء (Garcia-Juna, et al., 2020)، كما أصبحت السلوكيات الاستباقية للعامل تساهم بشكل إيجابي في النتائج الفردية، مثل الإبداع وأداء المهام والمبادرة المهنية (Hermann & Felfe, 2014)، وتناولت الدراسات العلاقة بين الممارسات عالية الأداء والسلوكيات الاستباقية للعاملين، ومنها (التوظيف الانتقائي، التدريب الشامل، تقييم الأداء، نظم المكافآت) على الأداء الاستباقي. ويفسر ذلك بأن السلوكيات الاستباقية تؤثر عليها مجموعة عوامل وممارسات إدارة الموارد البشرية عالية الأداء، والمتمثلة في الآتي:

١- **التدريب والتطوير:** للعاملين يساهم في تنمية المهارات الشخصية للعاملين، مما يعزز روح المبادرة والسلوكيات الاستباقية، ويمكنهم من توليد أفكار جديدة وتنفيذها لتحقيق التغيير (ابتكار ذاتي) وأشار (Wu et al., 2014) إلى أن هذا الابتكار يُعد سلوكاً استباقياً في نطاق العمل، فالتدريب والتطوير يُعد نشاطاً يعمل على التوسع في أداء العامل وتحسين سلوكه.

٢- **الأمان الوظيفي:** العامل عندما يتأكد من الحفاظ على وظيفته، ويتوقع البقاء فيها طالما رغب بذلك، حتى إذا كانت الشركة تواجه مشاكل اقتصادية فإنه سيكون آخر من يحصل على إنهاء خدمته بها، مما يجعله يبادر بتقديم مقترحات للتعامل مع قضايا العمل حتى لو تعارضت مع توجهات الآخرين، وينادي بأهمية طرح أفكار جديدة لتغيير إجراءات العمل السائدة مما يُعد سلوكاً استباقياً (Chang et al., 2014, p 665-680)

٣- **تصميم الوظيفة:** هي المحدد الرئيسي لتحفيز العاملين على تصميم أساليب عمل جديدة أكثر فعالية في أداء مهامهم الوظيفية، وتقديم عدداً من الحلول المقترحة لمشكلات العمل الحرجة وحلها والوقاية منها وتحمل المسؤولية يمثلان مبادرة وسلوكاً استباقياً، ويتفق هذا مع ما أكدته (Shin & Kim, 2015) أن هناك حاجة ملحة إلى إطار نظري متين لمعالجة الآلية التي من خلالها يمكن توليد السلوك الاستباقي والتي تشمل ظروف العمل (الدعم التنظيمي، القيادة،

تصميم الوظيفة وخصائصها ، والفروق الفردية الديموغرافية، الشخصية الاستباقية،
والمعرفة/القدرات).

رابعاً: مساهمة المرأة العاملة في المراكز الصحية في محافظة اللاذقية.

إن مسألة عمل المرأة ومشاركتها في التنمية، إحدى المسائل الأساسية المطروحة للنقاش والتي حازت على اهتمام الباحثين الذين حاولوا دراستها انطلاقاً من كونها تنطوي على دلالات اجتماعية مختلفة، ففي الوقت الذي أخذت فيه المعايير الجديدة التي تدعو إلى ضرورة مشاركة المرأة في النشاطات المتنوعة بالانتشار، فإنه ما زالت تسود مجموعة كبيرة من المعايير الاجتماعية التي تدعو إلى ضرورة التزام المرأة بالتقاليد والقيم والأعراف الاجتماعية التي يستقرّ عليها المجتمع منذ مئات السنين حتى الآن.

أما تفعيل دور المرأة يعني تنمية قدراتها المادية والثقافية، والارتقاء بمستوى تحصيلها ، وإعدادها إعداداً مهنيّاً، وتوفير فرص العمل لها، والخدمات الصحية، والخدمات المساعدة الأخرى التي تخفف عنها الأعباء المنزلية، ورفع معنوياتها وتوعيتها بأهميتها وأهمية مشاركتها، وتغيير النظرة التقليدية للمجتمع نحوها، والتخلص من العادات والتقاليد الاجتماعية التي تعمق دونية المرأة، ونشر ثقافة العدالة والمساواة بين الجنسين.(ابو حمدان، ٢٠١٤) ويُقصد بالتمكين أيضاً قدرة الأشخاص، نساء ورجالاً، على امتلاك ناصية أمور حياتهم، واكتساب المهارات، وحل المشكلات، وتنمية قدرتهم بالاعتماد على الذات. والتمكين يشمل كل من الخطوات العملية وما يتبعها من نتائج. (Women's Empowerment Principles, 2011) وتشمل تنمية الموارد البشرية في قطاع الخدمات الصحية على تدريب الكوادر الطبية والإدارية والفنية بعد تعيينهم. في العمل لأول مرة ومن ثم كل فترة حسب حاجات العمل المختلفة، وتوفير الفرص أمامهم لتعلم مهارات جديدة، وامدادهم بالموارد التي تعزز أداءهم. (بدران، 2015). كما فرض التطور الاجتماعي على المرأة العمل خارج المنزل للمشاركة في دعم ميزانية الأسرة والمساهمة في التنمية، وزيادة الإنتاجية بكافة أشكالها. (كزاز ورزاق، ٢٠١٦، ص ١٤٢-١٤٣).

وطالما أن المرأة تشكل نصف المجتمع، فمن غير المقبول بقاء نصفه معطلاً، وبالتالي أن العمل ليس منافسة بين الرجل والمرأة بقدر ما هو مشاركة المرأة للرجل بزيادة الدخل والنهوض بالمجتمع، علماً أن دور المرأة العاملة السورية وثيق الارتباط بالظروف التي يمر بها المجتمع، من الجدير بالذكر أن المرأة سجّلت في القطاع الصحي إنجازات كثيرة إلى أن بات دورها مهماً في هذا القطاع من خلال ما تقوم به من دور فاعل أسهم في تعزيز الخدمات الصحية والعلاجية إلى جانب الاستراتيجيات والخطط الطموحة والمؤشرات التي تحققت ونهضت بالقطاع الصحي. فيما يلي تبين الجداول تطور مساهمة المرأة في المراكز التابعة لوزارة الصحة في محافظة اللاذقية.

الجدول (٤). تطور المؤشرات الصحية المتعلقة بالخدمات المقدمة في المراكز الصحية لمحافظة

اللاذقية

العام	مراجعين	خدمات
٢٠١٣	1,128,077	2,170,632
٢٠١٤	1,590,579	٢٧١٦٧٩١
٢٠١٥	٩٩١,٩٨٤	١٩٨١٨٤٦
٢٠١٦	١,١٠١,١٨٠	١٦٢٥١٨٠
٢٠١٧	١,٠٥٦,٠٩٤	١٦٧٦٤٥٤
٢٠١٨	١,٠٥١,٣٩١	٢٠٠٧٠٧١
٢٠١٩	١,٠١١,٣٠٤	١٩٩٤٠٤٥
٢٠٢٠	٧٧٧,٥٣٣	٢٠٢١٩٤١

المصدر: اعداد الباحثة، بيانات غير منشورة، مديرية الصحة في مدينة اللاذقية، شعبة

الإحصاء

وللتعرف على مساهمة المرأة في الخدمات الصحية عبر السنوات نلاحظ تطور عدد السيدات العاملات في المراكز الصحية الحكومية في محافظة اللاذقية كما هو موضح في الجدول (٥)

الجدول (٥). ميزان القوى العاملة في كافة المراكز الصحية الحكومية التابعة لمديرية الصحة لمحافظة اللاذقية

العام	معين		متعاقد	
	ذكر	انثى	ذكر	انثى
٢٠١٣	421	2643	68	129
٢٠١٤	٤٤١	٢٦٥٦	٧٢	٢٢٤
٢٠١٥	٤٣١	٢٦٢٤	٧٥	٢٥٠
٢٠١٦	٣٩٧	٢٦١٧	٨٨	٢٤٠
٢٠١٧	٤٣٦	٢٧٨٢	٦٤	٩٨
٢٠١٨	٤٢٩	٢٧١٣	٦٤	١١٢
٢٠١٩	٤٠٤	٢٦٢٣	٦٥	١٠٩
٢٠٢٠	٢١٢	٢٢٤٧	٥٨	٨٩

المصدر: اعداد الباحثة، بيانات غير منشورة، مديرية الصحة في مدينة اللاذقية، شعبة الإحصاء

ومما سبق يتبين تطور عددعاملات مقارنة بعدد العاملين الذكور وهذا يدل على تطور مساهمة المرأة كمياً في الخدمات الصحية المقدمة في المراكز الحكومية التابعة لوزارة الصحة في محافظة اللاذقية.

منهج البحث وإجراءاته:

اعتمد البحث المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع، ووصفها وصفاً دقيقاً ويعبر عنها تعبيراً كيفياً أو كمياً، حيث تمّ اعتماد طريقة المسح الاجتماعي بالعينة وتمّ تصميم استمارة لهذا الغرض عرضت على محكمين في كلية الآداب في جامعة تشرين، إضافة الى الاختصاصيين في الإحصاء في كلية الاقتصاد. كما اعتمد البحث على المقاربة الاستنباطية التي تركز على صياغة الفرضيات ومن ثم القيام باختبار صحتها من عدمه. وتمّ استخدام طريقة متوسط المتوسطات التي تركز على حساب المتوسط الحسابي لأكثر من مرة بالاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي في الإجابة على الأسئلة الموجهة لعينة البحث، إن الوسط الحسابي لمقياس ليكرت = 3 وهو القيمة التي يقارن بها الوسط الحسابي لكل سؤال، أما معيار الحكم على متوسط الاستجابات وفقاً لمقياس ليكرت:

طول الفئة = (درجة الاستجابة العليا - درجة الاستجابة الدنيا) / عدد فئات الاستجابة طول
الفئة = $0.8 = 5 / (5-1)$

وبناءً عليه تمّ اعتماد التيويب المغلق وتم تحديد المجالات الآتية

الجدول (١) مقياس إجابات ليكرت الخماسي

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

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS

مجتمع البحث وعينته: بلغ عدد المجتمع ٢٦٦٥٠٠ مستفيد خلال فترة توزيع الاستبيان في

الرابعين الأول والثاني من العام ٢٠٢٣، وقد حسبت العينة اعتماداً على جدول **Uma Sekaran**

حجم العينة الممثلة، والتي يتم سحبها تبعاً لحجم المجتمع الذي ينص على انه في حال كان حجم المجتمع أكثر من ١٠٠٠٠٠ يكفي العدد 384 لتمثيل أي مجتمع. (Sekaran، ٢٠١١)

استهدف البحث ١٠ مراكز (١٠%) من عدد المراكز الصحية في محافظة اللاذقية وهي ١١١ مركز، حيث وزع ٣٧ استمارة لكل مركز حسب الثقل النسبي لعدد المستفيدين في كل منطقة إدارية،

كما هو موضح بالجدول (٢)

الجدول (٢). توزع عينة المراكز الصحية حسب المناطق الإدارية لمحافظة اللاذقية

المنطقة الإدارية	عدد	اسم المركز
اللاذقية	٥	الدكتور الجديد، السكنتوري، فديو، الهنادي، البهلوية
جبله	٢	بيت ياشوط، قطيلبية
الحفة	٢	طرجانو، كفرة
القرداحة	١	سطامو

المصدر: من واقع المسح الميداني اعتماداً على بيانات مديرية صحة اللاذقية، ٢٠٢٣

تتضمن مجتمع البحث متلقي الخدمات الصحية في المراكز الصحية الحكومية كمجتمع بحث.

وكون المجتمع محدد وغير متجانس تمّ الاعتماد على العينة العشوائية البسيطة وعليه كانت النسبة

الأعلى في مدينة اللاذقية. ويقصد بالعشوائية أي توزيع الاستبانة بشكل عشوائي على المستفيدين
التي حسبت بالاعتماد على القانون الآتي:

$$n1 = Z^2 \cdot p \cdot q / d^2$$

حيث أن $n1$ هو حجم العينة المبدئي، Z القيمة الجدولية تحت منحنى التوزيع الطبيعي وتساوي 1,96،
 P نسبة عدد المفردات التي تتوفر فيها الخاصية أو خصائص موضوع البحث، ويمكن افتراض أن :
 $p=50\%$ للحصول على أكبر حجم للعينة $Q=1-p=1-50\%=50\%$ ، d هي درجة الخطأ المسموح
بها وتساوي 5%

ومن خلال التطبيق نجد أن: $n1=(1.96)^2 \cdot (50\%) \cdot (50\%) / (0.05)^2 = 384$

تم توزيع 385 استبانة كما تم استرداد 377 استبانة، وتم رفض 7 استبانات لعدم اكتمال الإجابات، وقد بلغ
العدد النهائي الخاضع للتحليل 370 (موزعة على 10 مراكز صحية)، توزعت الأربع حسب المناطق
الإدارية الأربع بالمحافظة كالآتي:

الجدول (3) توزع عينة البحث على المستفيدين من الخدمات الحكومية في محافظة اللاذقية

المنطقة	العدد
اللاذقية	222
جبله	71
القرادحة	52
الحفة	25
المجموع	370

المصدر: مديرية الصحة في محافظة اللاذقية عام (2023)

النتائج والمناقشة والتحليل (الدراسة الميدانية):

أولاً: متغيرات البحث الوصفية

١ - الاستباقية والإبداع: تم توجيه أسئلة حول بعد الاستباقية والإبداع لعينة الدراسة وكانت النتائج
كالآتي:

الجدول (6) يوضح تحليل النتائج المتعلقة ببعد الاستباقية والإبداع

الترتيب	مستوى الموافقة	اختبار T	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	تسلسل
7	مرتفعة	13.13	0.773	3.50	1 المرأة العاملة في المراكز الحكومية سبابة في تأدية الخدمات اللازمة.
1	مرتفعة	14.61	0.625	4.20	2 يمثل التفكير الدقيق والعمل الاستباقي منهجاً لعمل المرأة في المراكز الصحية العامة.
5	مرتفعة	43.61	0.538	3.60	3 يوجد إبداع وتميز لدى الكثير من الإناث في المراكز الصحية.
4	مرتفعة	19.78	0.931	3.61	4 ساهمت المرأة العاملة في قطاع الخدمات الصحية في إيجاد حلول مختلفة للعديد من الإشكاليات.
3	مرتفعة	22.62	0.834	3.70	5 للمرأة دور بارز في تميز العديد من الخدمات الصحية المقدمة في القطاع العام عن القطاع الخاص.
2	مرتفعة	21.34	0.886	3.80	6 يوجد تعاون وتفاعل كبير من قبل المرأة في المراكز الصحية مع الحاجات الطبية والمتزايدة للمرضى والمراجعين.

دور استباقية وإبداع المرأة العاملة في تحسين واقع الخدمات المقدمة بالمراكز الصحية من وجهة نظر المستفيدين (دراسة ميدانية محافظة اللاذقية)

7	يوجد التزام من قبل المرأة العاملة على الالتزام بتوقيت الاستطباب في المراكز الحكومية.	3.60	0.781	19.33	مرتفعة	6
المجموع		3.71	-	-	-	-

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج SPSS.

من الجدول (٦) نلاحظ أن قيمة المتوسط الحسابي للعبارات (1,2,3,4,5,6,7) تقع ضمن المجال (3.41-4.20) المقابل لشدة الإجابة مرتفعة على سلم ليكرت الخماسي. وتدل الأهمية النسبية للعبارات على الآتي:

- تتميز المرأة بتفاعلها وأسبقيتها في تقديم الخدمات عن الذكور في قطاع الخدمات الصحية الحكومية.
 - يعد النهج الاستباقي جزء من تفكير وطريقة عمل المرأة في قطاع الخدمات الصحية.
 - تتميز الكثير من الإناث العاملات بقطاع الخدمات الصحية الحكومية بالتميز والإبداع في تقديم الخدمات.
 - تؤدي المرأة العاملة في قطاع الخدمات الصحية الحكومية دوراً هاماً في تميز خدماته ومنتجاته عن القطاع الخاص في الكثير من الأحيان.
 - تفاعل المرأة العاملة في قطاع الخدمات الصحية مرتفع مع تزايد الطلب والحاجات لخدمات صحية، وتتميز بقدرتها على العمل تحت ضغط وظروف العمل الصعبة.
 - التزام المرأة مرتفع وتلبيتها عالية بمدار اليوم لتقديم الخدمات الصحية بالوقت اللازم في المراكز الصحية.
- كما أن المتوسط الحسابي لبعد الاستباقية والإبداع 3.71 الذي يقع ضمن المجال (3.41-4.20) المقابل لشدة الإجابة كبيرة، ويزيد عن متوسط المقياس المقابل لمتوسط تدرجات سلم ليكرت (3).

كما يتبين أن السؤال (2) الذي ينص على يمثل التفكير الدقيق والعمل الاستباقي منهجاً لعمل المرأة في المراكز الصحية العامة كان في الترتيب الأول من حيث الأهمية لعينة الدراسة، في حين كان السؤال (6) الذي ينص يوجد تعاون وتفاعل كبير من قبل المرأة في المراكز الصحية مع الحاجات الطبية والمتزايدة للمرضى والمراجعين في المركز الثاني من حيث الترتيب. وأخيراً كان السؤال (1) الذي ينص على المرأة العاملة في المراكز الصحية سباقة في تأدية الخدمات اللازمة.

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

٢- المراكز الصحية الحكومية: تم توجيه مجموعة من الأسئلة حول بعد المراكز الصحية الحكومية لعينة الدراسة وكانت النتائج كالاتي:

الجدول (٧) يوضح تحليل النتائج المتعلقة ببعد المراكز الصحية الحكومية

الترتيب	مستوى الموافقة	اختبار T	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	تسلسل
6	متوسطة	17.77	0.818	3.00	1 تتميز المراكز الصحية الحكومية بالقدرة على تقديم خدمات طبية متنوعة ومتكاملة.
3	متوسطة	11.23	0.719	3.19	2 تتوفر التجهيزات والأدوية اللازمة في المراكز الصحية بشكل دائم.
7	متوسطة	27.54	0.982	2.89	3 يلتزم العاملين بالمراكز الصحية بتوقيت دواهم.
1	مرتفعة	17.81	0,746	4.00	4 تشكل الإناث النسبة الأكبر من العاملين في

دور استباقية وإبداع المرأة العاملة في تحسين واقع الخدمات المقدمة بالمراكز الصحية من وجهة نظر المستفيدين (دراسة ميدانية محافظة اللاذقية)

المراكز الصحية الحكومية.						
5	يوجد اهتمام وتفاعل مرتفع من قبل الإناث العاملات بالمراكز الصحية مع حاجات المرضى.	3.59	0.889	19.91	مرتفعة	2
6	ساهمت المراكز الصحية بشكل كبير في الحد من أثر جائحة كورونا.	3.09	1.124	33.56	متوسطة	4
7	يوجد رضا عن الخدمات الصحية المقدمة في المراكز الصحية.	3.00	0.669	22.37	متوسطة	5
المجموع		3.25	-	-	-	-

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج SPSS.

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

- قدرات وإمكانيات المراكز الصحية متوسطة، ولا تلبي رغبات وطموح المواطنين.
- لا تتوفر التجهيزات والمعدات اللازمة للاستطباب المتنوعة والادوية في معظم المراكز الصحية الحكومية.
- لا يوجد التزام من قبل الموارد البشرية العاملة في أغلب المراكز الصحية بأماكن وتوقيت عملهم.
- نسبة الإناث مرتفعة جداً في الكثير من المراكز الصحية الحكومية.

- تفاعل المرأة العاملة في المراكز الصحية مرتفع ضمن الإمكانيات الموجودة مع حاجات المرضى.
- دور المراكز الصحية كان محدود في مواجهة أزمة جائحة كورونا وتداعياتها.
- الرضا متوسط عن عمل المراكز الصحية الحكومية ضمن الأوضاع الحالية التي تمر بها البلاد.

كما أن المتوسط الحسابي لبعد المراكز الصحية العامة 3.25 الذي يقع ضمن المجال التالي (2.61-3.40) المقابل لشدة الإجابة متوسطة، ويزيد عن متوسط المقياس المقابل لمتوسط تدرجات سلم ليكرت (3).

كما يتبين أن السؤال (4) الذي ينص على تشكل الإناث النسبة الأكبر من العاملين في المراكز الصحية الحكومية كان في الترتيب الأول من حيث الأهمية لعينة الدراسة، في حين كان السؤال (5) الذي ينص يوجد اهتمام وتفاعل مرتفع من قبل الإناث العاملات بالمراكز الصحية مع حاجات المرضى في المركز الثاني من حيث الترتيب. وأخيراً كان السؤال (3) الذي ينص يلتزم العاملين بالمراكز الصحية بتوقيت دواهم.

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

ثانياً: اختبار فرضيات البحث

اختبار الفرضية الأولى: لا يوجد فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية بين الإبداع والاستباقية في قطاع الخدمات المقدمة في المراكز الصحية المتوفرة والواجب توافرها على مستوى ٠,٠٥%.
لاختبار الفرضية تمّ حساب المتوسط الحسابي العام واختبار معنويته، كما بالجدولين الآتيين:

الجدول (٨) يوضح نتائج اختبار One-Sample الاستباقية والإبداع

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
الاستباقية والإبداع	370	3.7147	1.12847	.05867

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج SPSS

الجدول (٩) يوضح نتائج احصاءات One-Sample الاستباقية والإبداع

One-Sample Test

	Test Value = 3					
	T	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
الاستباقية والإبداع	12.182	369	.000	.71467	.5993	.8300

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج SPSS.

يبين الجدولين (٨-٩): أنَّ قيمة الوسط الحسابي العام لعبارات لبعد الاستباقية والإبداع حسب عينة الدراسة قد بلغ 3.71 تزيد عن الوسط المقياس (3)، وبفرق معنوي بلغ (0.71467)، وتقع ضمن المجال (3.41 - 4.20)، وتقابل شدة الإجابة مرتفعة على مقياس ليكرت. وبما أنَّ احتمال الدلالة $\alpha=0.05 < p=0.000$ ، فإنه يتم رفض الفرضية الأولى وقبول الفرضية البديلة التي تنص على: يوجد فروق جوهرية بين الاستباقية والإبداع في قطاع الخدمات المقدمة في المراكز الصحية المتوفرة والواجب توافرها.

أي تتوفر درجة عالية من الاستباقية والإبداع للمرأة العاملة في قطاع الخدمات الصحية وفقاً للظروف الراهنة إلا أن الإبداع لا يرقى الى سوية الإبداع الواجب توافره في الدول المتقدمة لاختلاف ظروف وبيئة العمل.

اختبار الفرضية الثانية: لا يوجد فروق جوهرية ذات دلالة احصائية بين واقع المراكز الصحية المتوافرة والواجب توافرها على مستوى ٠,٠٥%.

الجدول (10) يوضح نتائج اختبار One-Sample للمراكز الصحية الحكومية

One-Sample Statistics				
	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
المراكز الصحية	370	3.2533	1.29446	.06730

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج SPSS

الجدول (١١) يوضح نتائج احصاءات One-Sample للمراكز الصحية الحكومية

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

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج SPSS.

يبين الجدولين (10-11): أنَّ قيمة الوسط الحسابي العام لعبارات لبعدها المراكز الصحية الحكومية حسب عينة الدراسة قد بلغ 3.25 تزيد عن الوسط المقياس (3)، ويفرق معنوي بلغ (0.25328)، وتقع ضمن المجال (2.61-3.40)، وتقابل شدة الإجابة متوسطة على مقياس ليكرت. ووجود مساهمة متوسطة للمرأة وبما أنَّ احتمال الدلالة $\alpha=0.05 < P=0.000$ ، فإنه يتم رفض الفرضية الثانية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على: يوجد فروق جوهرية بين واقع المراكز الصحية المتوافرة محل البحث والواجب توافرها.

الأمر الذي يبين وجود فروقات في واقع المراكز الصحية في ويعود ذلك لاختلاف عدد كل من الكوادر البشرية سواء العاملة او المستفيدة، وتوافر التجهيزات والمعدات الطبية ضمنها، وهذا ما

يؤكد على ضرورة العمل لرفع سوية الأطر البشرية الصحية، وإعادة توزيعها بما يخدم تنمية قطاع الخدمات الصحية المقدمة.

الفرضية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية لاستباقية وإبداع المرأة في تحسين واقع قطاع الخدمات المقدمة في المراكز الصحية في محافظة اللاذقية على مستوى ٠,٠٥%.

جدول (١٢) تحليل الانحدار بين الاستباقية والإبداع وتحسين الخدمات في المراكز الصحية

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.945 ^a	.892	.892	.38023

a. Predictors: (Constant),
الاستباقية والإبداع

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج SPSS.

جدول (١٣) معلمات الانحدار لأثر الاستباقية والإبداع في تحسين الخدمات في المراكز الصحية

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-.186	.068		-2.737	.007
الاستباقية والإبداع	.968	.018	.945	55.213	.000

a. Dependent Variable: قطاع الخدمات الصحية

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج SPSS.

من الجداول السابقة أن نموذج الانحدار، معنوي ويدل على وجود علاقة ارتباطية طردية وقوية جداً بين المتغيرات المذكورة، حيث بلغت قيمة معامل التحديد المصحح (0.892)، وهي تفسر أن 89% من التغيرات في الحاصلة في قطاع الخدمات الصحية تعود إلى الاستباقية والإبداع.

كما إن قيمة الاحتمال $\alpha=0.05 < P=0.000$ وبالتالي الارتباط معنوي. ومنه نرفض الفرضية الثالثة ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على: يوجد أثر ذو دلالة احصائية لاستباقية وإبداع المرأة في تحسين واقع قطاع الخدمات المقدمة في المراكز الصحية في محافظة اللاذقية.

ترى الباحثة أن التغيرات الحديثة التي طرأت على المجتمع، منها التغير التكنولوجي والإيدلوجي الذي يعدّ دخول المرأة ميدان العمل أساساً لبناء المجتمع السليم، كما أن الحرب التي أجبرت المرأة للخروج إلى العمل، وفرضت عليها الكثير من الأعباء لتكون الحاضرة والسبابة لتلبية الاحتياجات للخدمات الصحية المقدمة في المراكز الصحية، كما ان لاستباقية وإبداع المرأة الأثر الكبير في تحسين واقع قطاع الخدمات الصحية في محافظة اللاذقية.

نتائج البحث

النتائج المتعلقة بالاستباقية والإبداع:

- تتميز المرأة بتفاعلها وأسبقيتها في تقديم الخدمات عن الذكور في قطاع الخدمات الصحية الحكومية.
- يعد النهج الاستباقي جزء من تفكير وطريقة عمل المرأة في قطاع الخدمات الصحية.
- تتميز الكثير من الإناث العاملات بقطاع الخدمات الصحية الحكومية بالتميز والإبداع في تقديم الخدمات.
- تلعب المرأة العاملة في قطاع الخدمات الصحية الحكومية دور هام في تميز خدماتها ومنتجاته عن القطاع الخاص في الكثير من الأحيان، فالنظام المرأة مرتفع وتلبيتها عالية على مدار اليوم لتقديم الخدمات الصحية بالوقت اللازم في المراكز الصحية.
- تفاعل المرأة العاملة في قطاع الخدمات الصحية مرتفع مع تزايد الطلب والحاجات لخدمات صحية، وتتميز بقدرتها على العمل تحت ضغط وظروف العمل الصعبة.

- إن المتوسط الحسابي لبعد الاستباقية والإبداع 3.71 الذي يقع ضمن المجال (-3.41- 4.20) المقابل لشدة الإجابة كبيرة، ويزيد عن متوسط المقياس المقابل لمتوسط تدرجات سلم ليكرت (3).

النتائج المتعلقة بالمراكز الصحية العامة:

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

النتائج المتعلقة باختبار الفرضيات:

- يوجد فروق جوهرية ذات دلالة احصائية بين متوسط الإجابات حول الاستباقية والإبداع في قطاع الخدمات المقدمة في المراكز الصحية المتوفرة والواجب توافرها على مستوى ٠,٠٥%.
- يوجد فروق جوهرية ذات دلالة احصائية بين متوسط إجابات أفراد العينة حول واقع المراكز الصحية المتوفرة والواجب توافرها على مستوى ٠,٠٥%.

- يوجد أثر ذو دلالة احصائية لاستباقية وإبداع المرأة في تحسين واقع الخدمات المقدمة في المركز الصحيّة في محافظة اللاذقية على مستوى ٠,٠٥%.

المقترحات:

- دعم الأفكار المبدعة التي تقدمها المرأة العاملة في قطاع الخدمات الصحيّة.
- تحفيز مفاهيم الاستباقية في تقديم الخدمات من خلال تحفيز المرأة العاملة بطرق مختلفة.
- إعادة توزيع القوى العاملة بما يتناسب مع الحاجة الفعلية للمراكز الصحيّة.
- التركيز على دور المرأة الأساسي في قطاع الخدمات الصحيّة في كافة الأقسام والدوائر.
- تحديد الحاجة من العمالة حسب الجنس في كل مشفى ومركز صحي.
- زيادة الاهتمام بعملية التدريب وتطوير المهارات الابداعية وبناء القدرات الاستباقية.
- الاعتماد على مقاييس حديثة في تقييم أداء العاملات في قطاع الخدمات الصحيّة.
- تحفيز العاملات المبدعات مادياً ومعنوياً.
- التأكيد على دعم الأفكار المتميزة والإبداعية لحل المشكلات.
- التأكيد على تحسين الاستجابة وسرعة تقديم الخدمات للمراجعين في قطاع الخدمات الصحيّة.
- تأكيد أهمية المناخ التنظيمي، والعمل على تعزيز الجوانب الإيجابية فيها ومعالجة السلبية، لما لذلك من دور كبير في تعزيز السلوك الإبداعي الاستباقي للعاملين.

قائمة المصادر والمراجع:

Abbas, Alaa 2015- **Entrepreneurship and Small Enterprises**. Egypt: Higher Education House, p7.

Abido, Mohammed- 2007 **Introduction to Health Economic Planning**. Damascus: Publications of the Ministry of Culture, p. 192.

Abu Hamdan, Majid Milhem. 2014 Activating the Role of Syrian Arab Women in the Comprehensive Development Process, **Damascus University Journal**. Volume (30), Issue.

(٢)

Abu Shama, Fadia. 2015- **The Role of Intellectual Capital in Achieving Competitive Advantage: An Applied Study in Southern West Bank Hospitals**, p23.

Al-asfer , Ahmed 2005- **The Impact of the Standard of Living of the Family on the Social Meanings of Women's Work**, Social Affairs, Sociologists Association and the American University, p. 12.

Iman, Leq mash Nour, Delilah, Trigge 2022 The Impact of Proactive and Preventive Coping Strategies on Achieving Self-Well-Being among the Elderly, **Journal of Educational and Educational Research**, Vol. 11, No. 2, pp. 269-286.

Awja, Azhar Murad. 2018- Proactive personality and its reflection in the creative performance of workers An exploratory study of the opinions of a sample of nursing staff working at the Middle Euphrates Hospital in Najaf Al-Ashraf, Middle Euphrates Technical University, Technical Institute, Kufa, **Journal of Administration and Economics** , Issue 25 ,Volume 7.

Bahri, Nur Asef 2020- **Using Waiting Lines to Improve Health Services (A Comparative Study between Public and Private Hospitals in Latakia, Governorate)**. Thesis prepared for obtaining a master's degree in economics with a specialization in statistics and programming in the

Department of Statistics and Programming.

Badran, Samah Mahmoud 2015- **Developing Human Resources Management Skills to Develop the Effectiveness of Organizational Commitment of Employees: An Applied Study on the Personnel Sector at Benha University**", Unpublished Master's Thesis, Faculty of Commerce, Benha University.

Comprehensive Dictionary of Meanings, 2022.

<https://www.almaany.com>.

Czaze, Lev Hashem; Rezake star terf 2016 The Role of Women in Social Services: An Applied Study on the City of Kut, Lark for Philosophy, **Linguistics and Social Sciences**, Issue Twenty-two, p142-143.

[Central Bureau of Statistics: Statistical Collections\(2019-2020- 2021\).](#)

Charf, Nassima. 2011- **Total Quality Management Standards as a Support for the Quality of Hospital Services (Case Study: Public Hospital Institution Amirat Slimane)**, Supplementary Note to Complete a Master of Science in Commercial Sciences. Kasdi Merbah University of Ouargla.

Groge, Alia Badie -2018 **The impact of women's work on the standard of living of the family, a field study in Lattakia Governorate**, Tishreen University, Faculty of Economics: Department of Statistics, Population and Development Specialization.

Kazem Salman, Riyadh- 2014 **Efficiency of Spatial Distribution of Community Services in Karbala City**. PhD thesis. College of Education, Ibn Rushd: University of Baghdad, p22.

Khalil, Sharafuddin. 2013- **Descriptive and Applied Statistics**, Economic Research and Studies Network.

Al-Khayyat, Mohammed 2019- **Fundamentals of Total and Qualitative Research**, Amman: Dar Al-Raya for Publishing, p. 22.
health institutions from the point of view of patients - a field study in public health institutions in the city of Constantine. Algeria: Abbas Laghrour Khenchela University.

,Lutaf allah, Jamal -2015 **Administrative Creativity**, Dar Osama for Publishing and Distribution.

Marzouq, Rania Shaaban Al-Sayem ; Galal ,Haitham Naji Abdel Hakim 2024, Modeling causal relationships between proactive personality, professionalism, compassion fears and ethical leadership among teachers of students with disabilities. **Journal of the College of Education. Tanta University**, Volume 90
<https://mkmgt.journals.ekb.eg>.

Mahrous, Mohamed Anwar; Abdel Salam, Inas Zakaria; Hegazy, Sabah Shaaban, 2016, The role of the environment in developing a culture of creativity among primary school students. **Journal of Environmental Studies and Researches**, 6(1): 8-14.

Al-Mahyawi, Sarmad Ismail Khalil 2021 Strategic leadership and its role in achieving competitiveness in industrial facilities: A field study in Bashir Al-Siksik & Partners Company for the manufacture of sanitary and plastic ware in the Gaza Strip. **Journal of Accounting and Financial Studies (JAFS), Second International Scientific Conference and Fourth National Science**. Leadership and creativity in building financial and accounting policies in economic units, p110.

Saad , Noha Awad Rashid 2016- **The Role of Creative Leadership in Improving the Level of Organizational Culture in the Palestinian Ministry of Health**, Thesis submitted to complete the requirements for obtaining a master's degree in "Leadership and Management", Academy of Administration and Policy for Graduate Studies and Al-Aqsa University.

Al-Shammari, Ahmed Abdullah, Qandil, Ahmed Muhammad Reda, Al-Awj, Nibras Kazem Abed, and Al-Tarfi, Alaa Hussein Fadel .2020-"The Role of Smart Organization Characteristics in Enhancing Entrepreneurial Preparedness by Adopting Proactive Work Behaviors", **Iraqi Journal of Administrative Sciences**, Vol. 15, No. 6.

Al-Tamimi, Hussein Khalil Saeed 2020- **"Strategic Planning for Human Resources as an Approach to Enhancing the Proactive Work Behavior of Security Service Providers"**, Master Thesis, College of Administration

and Economics, University of
Karbala
Unpublished data, Directorate of Health in Latakia City, Statistics
Division,
2023.

Zuzu, Fatima Zahra 2011- **The Role of Service Quality in Achieving Customer Satisfaction (Case Study of Diao Clinic in Ouargla)**,
Memorandum submitted within the requirements for obtaining a master's
degree, Kasdi Merbah University in Ouargla, Faculty of Economic,
Commercial and Management Sciences, Algeria.

Reference

- Chandrakumara, Gsa. Pathmini, Mgs. (2015). **Service Quality (SQ) and its Impact on Passenger Satisfaction in Sri Lanka Railway Transport Service (SLRTS)**; Special Reference to Anuradhapura Railway Station. International Research Symposium, Rajarata University of Sri Lanka, Srilanka.
- Chang, S., Jia, L., Takeuchi, R., & Cai, Y. (2014). Do high-commitment work systems affect creativity? A multilevel combinational approach to employee creativity, *Journal of Applied Psychology*, 99(4), 665-680. <http://dx.doi.org/10.1037/a0035679>
- Farooq, Naveed & S. Tufail Khalil & Muhammad Tufail (2019) How Proactive Personality Influences Organizational Citizenship Behavior: The Mediating Roles of Organizational Commitment and Leader Member Exchange NUML **International Journal of Business & Management**, Vol. 14, No:1.
- Grant, A. M., & Ashford, S. J. (2008). The dynamics of proactivity at work. In L. L. Cummings & B. M. Staw (Eds.), **Research in Organizational Behavior**, (Vol. 28, pp. 3-34).
- Garcia-Juna, B., Escrig-Tena, A. & Segarra-Ciprés, M. (2020). Employees' proactive behavior and innovation performance: Examining the moderating role of informal and formal controls, **European Journal of Innovation Management**, Issue 5. 22.
- "Innovation, Creativity and the Gender Gap", www.wipo.int, Retrieved 4-6-2020.
- Hermann, D. and Felfe, J. (2014). 'Effects of leadership style, creativity technique and personal initiative on employee creativity', **British Journal of Management**, 25(2), 209-227.

-Reis, Sally .(2020).**"Internal Barriers, Personal Issues & Decisions Faced by Gifted and Talented Females"** ,gifted.uconn.edu.

-Shin, Y. and Kim, M.J. (2015). 'Antecedents and mediating mechanisms of proactive behavior: application of the theory of planned behavior', *Asia Pacific Journal of Management*, 32: 1, 289–310.

-Thomas K. Kelemen Samuel H. Matthews, Xin-an Zhang, Bret H Bradley, Huihua Liu. (2020). **When does gender diversity enhance team performance? The dual need for transformational leadership and team tenure**, *Journal of Applied Social Psychology* 50(9).

-Poon, A. (2015) **Innovation and the future of Caribbean tourism**, in **Gayle, D.J.& Goodrich, J.N** (Eds.) *Tourism Marketing and Management in the Caribbean*, New-York: Routledge,p33.

- Who: world health organization, (2020).

-World Health Organization, (2009). **Health and Women; Today's Evidence Tomorrow's Agenda**. WHO Library Cataloguing-in-Publication Dat.

-**Women's Empowerment Principles- Equality Means Business**, United Nation: Global Compact, 2011, p13.

-Wu, C. H., & Parker, S. K. (2014). Proactivity in the workplace: looking back and looking forward (pp. 84-96). *Oxford University Press*.

ملاحق

ملاحظات حول الاستثمار

- ١- إن الأسئلة في الاستثمار ستستخدم للأغراض العلمية فقط.
- ٢- إن كل ما يرد في هذه الاستثمار من معلومات سيبقى سرياً ولن يسمح لأحد بالإطلاع عليه إلا للمهتمين بالبحث العلمي.
- ٣- يرجى الإجابة بموضوعية وصراحة عن هذه الأسئلة بما فيه خير للبحث العلمي وخدمة لنتائجه التي تنعكس على المجتمع والعلم وحتى لا تضيع الجهود المبذولة هدراً.
- ٤- يرجى تضع علامة (✓) أمام العبارة في الحقل المناسب والذي يعبر عن رأيك بكل صدق وأمانة.

أولاً - بيانات شخصية:

اسم المركز الصحي	
الجنس	☐ ذكر ☐ أنثى

ثانياً - الأسئلة:

القسم الأول: المتعلقة ببعد الاستباقية والإبداع

تسلسل	السؤال	الجواب				
		موافق بشدة	موافق	لا رأي (محايد)	غير موافق	غير موافق بشدة
1	المرأة العاملة في المراكز الحكومية سباقاً في تأدية الخدمات اللازمة.					
2	يمثل التفكير الدقيق والعمل الاستباقي منهجاً لعمل المرأة في المراكز الصحية العامة.					
3	يوجد إبداع وتميز لدى الكثير من الإناث في المراكز الصحية.					
4	ساهمت المرأة العاملة في قطاع الخدمات الصحية في إيجاد حلول مختلفة للعديد من الإشكاليات.					
5	للمرأة دور بارز في تميز العديد من الخدمات الصحية المقدمة في القطاع العام عن القطاع الخاص.					
6	يوجد تعاون وتفاعل كبير من قبل المرأة في المراكز الصحية مع					

دور استباقية وإبداع المرأة العاملة في تحسين واقع الخدمات المقدمة بالمراكز الصحية من وجهة نظر المستفيدين (دراسة ميدانية محافظة اللاذقية)

					الحاجات الطبية والمتزايدة للمرضى والمراجعين.	
					يوجد التزام من قبل المرأة العاملة على الالتزام بتوقيت الاستطباب في المراكز الصحية.	7

القسم الثاني: المتعلقة ببعء المراكز الصحية الحكومية

تسلسل	السؤال	الجواب				
		موافق بشدة	موافق	لا رأي (محايد)	غير موافق	غير موافق بشدة
1	تتميز المراكز الصحية الحكومية بالقدرة على تقديم خدمات طبية متنوعة ومتكاملة.					
2	تتوفر التجهيزات والأدوية اللازمة في المراكز الصحية بشكل دائم.					
3	يلتزم العاملون بالمراكز الصحية بتوقيت دواهم.					
4	تشكل الإناث النسبة الأكبر من العاملين في المراكز الصحية الحكومية.					
5	يوجد اهتمام وتفاعل مرتفع من قبل الإناث العاملات بالمراكز الصحية مع حاجات المرضى.					
6	ساهمت المراكز الصحية بشكل كبير في الحد من أثر جائحة كورونا.					
7	يوجد رضا عن الخدمات الصحية المقدمة في المراكز الصحية.					

إدارة البحث تشكر جهودكم