

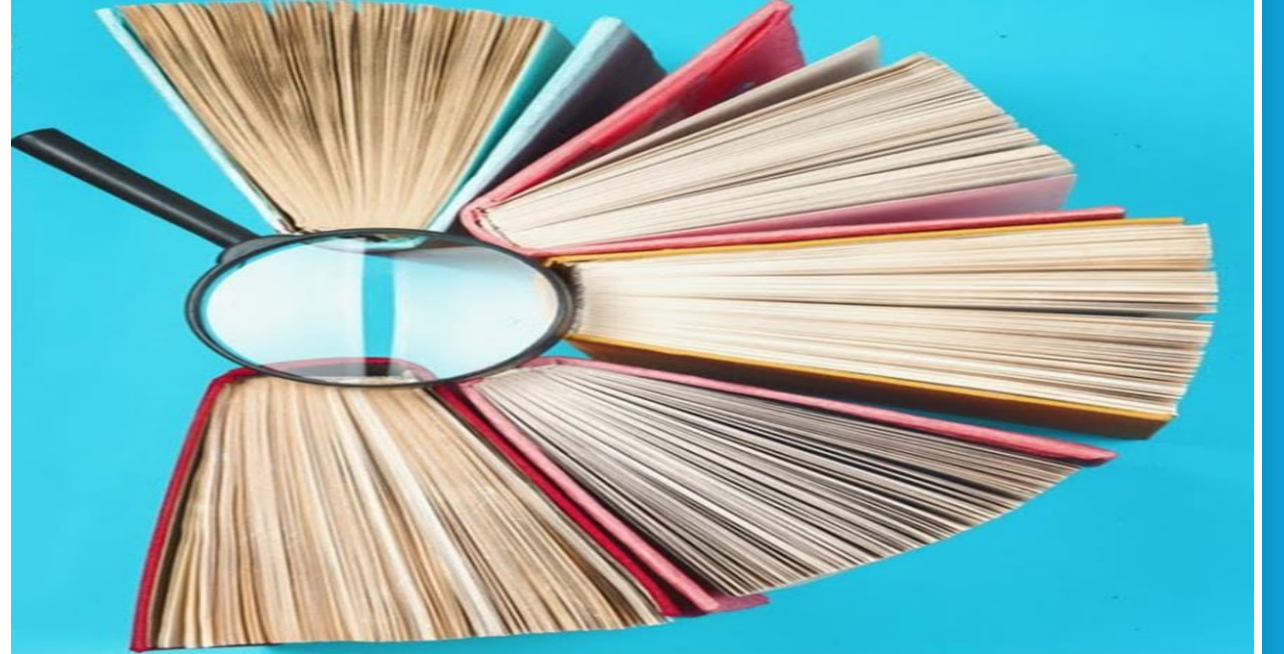
# التكليف السابع للمادة قضايا بحثية

## نقد

الحوكمة وأثرها على جودة خدمات  
الرعاية الصحية دراسة تطبيقية على  
مديرية الشؤون الصحية بمحافظة الطائف

بإشراف الدكتور ه /  
هبة كمال

ونقد الباحثة /  
رحاب آل نملان



## تعليقات الباحث على العنوان والمتغيرات ومجال التطبيق:

### العنوان

عنوان الرسالة يعتبر جذابًا ومباشرًا، حيث يعكس بوضوح العلاقة التي تسعى الدراسة إلى استكشافها، وهي العلاقة بين مفهوم الحوكمة وجودة الخدمات الصحية المقدمة. كما أن اختيار مديرية الشؤون الصحية بمحافظة الطائف كحالة تطبيقية يضيف على الدراسة طابعًا عمليًا ومحليًا.

#### □ إيجابيات العنوان:

✓ وضوح العلاقة السببية: يوضح العنوان بوضوح أن الدراسة تهدف إلى تحديد أثر المتغير المستقل (الحوكمة) على المتغير التابع (جودة الخدمات الصحية).

✓ اختيار مجال ذو أهمية: يركز العنوان على قطاع الصحة الذي يعتبر من القطاعات الحيوية في أي مجتمع، مما يزيد من أهمية الدراسة.

✓ دقة التعبير: العبارات المستخدمة في العنوان واضحة وموجزة، مما يسهل على القارئ فهم الغرض من الدراسة.

## مجال التطبيق

مديرية الشؤون الصحية بمحافظة الطائف: يعتبر اختيار هذه المديرية كحالة تطبيقية مناسباً لدراسة تأثير الحوكمة على جودة الخدمات الصحية، حيث يمكن تعميم النتائج على مؤسسات صحية أخرى مشابهة.

تعتبر مديرية الشؤون الصحية بمحافظة الطائف نموذجاً جيداً لمديريات الشؤون الصحية في المملكة العربية السعودية، مما يجعل النتائج قابلة للتطبيق على مستوى أوسع. وجود تحديات وتنوع في الخدمات الصحية المقدمة في هذه المديرية يوفر بيئة غنية لدراسة تأثير الحوكمة على جودة الخدمات. يزيد اختيار مؤسسة صحية محلية من أهمية الدراسة وقدرتها على إحداث تأثير مباشر على تحسين الخدمات الصحية في المنطقة.

## المتغيرات

تتكون الدراسة من المتغيرات الآتية:

- المتغير المستقل: الحوكمة: يعتبر متغيراً أساسياً وهاماً في الدراسات الإدارية والتنظيمية. وقد تم تحديد أبعاد الحوكمة في الدراسة بشكل واضح (المشاركة، الإفصاح، النزاهة، المساءلة، الرقابة)
- المتغير التابع: جودة الخدمات الصحية: هو المتغير التابع الذي تسعى الدراسة إلى قياسه وتحديد العوامل المؤثرة فيه. وهو متغير معقد ويتطلب تحديد مؤشرات دقيقة لقياسه.

## تحليل دقة فقرة المقدمة في توضيح متغيرات الدراسة:

"تقدم المقدمة لمحة عامة جيدة عن أهمية الحوكمة الصحية ودورها في تحسين جودة الخدمات الصحية. ومع ذلك، تعاني المقدمة من عدم تحديد مشكلة بحثية محددة وواضحة. كما أنه لا يوجد ربط كافٍ بين الأدبيات السابقة والمشكلة التي تسعى الدراسة إلى حلها. على الرغم من ذلك، فإن المقدمة توفر خلفية نظرية قوية للموضوع."

### نقاط القوة

١. **وضوح الفكرة:** المقدمة تسلط الضوء بشكل واضح على أهمية الحوكمة الصحية في تحسين جودة الخدمات الصحية.
٢. **استناد إلى الأدبيات:** تم الاستناد إلى دراسات سابقة لدعم أهمية الموضوع، مما يعكس اهتمام الباحث بالبحث العلمي السابق.
٣. **شمولية النقاط:** تغطي المقدمة جوانب متعددة من الحوكمة الصحية، مثل الرقابة، الشفافية، المشاركة، وتحسين الجودة.

## نقاط الضعف

١. غياب مشكلة البحث: على الرغم من تقديم خلفية قوية عن الحوكمة الصحية، إلا أن المقدمة تفتقر إلى تحديد مشكلة بحثية محددة. ما هي الفجوة التي تسعى الدراسة لمملئها؟ ما هي الأسئلة التي لم تتم الإجابة عليها في الأبحاث السابقة؟
٢. الربط بين الأدبيات والمشكلة: يجب أن يكون هناك ربط واضح بين الأدبيات السابقة والمشكلة التي تسعى الدراسة إلى حلها. على سبيل المثال، يمكن للباحث أن يوضح كيف أن الدراسات السابقة لم تتناول جوانب معينة من الحوكمة الصحية أو كيف أن نتائجها متناقضة.
٣. صياغة أهداف البحث: يجب أن تكون أهداف البحث واضحة ومحددة. على سبيل المثال، هل تهدف الدراسة إلى قياس تأثير الحوكمة على جودة الخدمات الصحية بشكل عام، أم التركيز على تأثير مبدأ معين من مبادئ الحوكمة؟

## نقاط التحسين

١. تحديد مشكلة البحث: يمكن صياغة مشكلة البحث كسؤال واضح ومباشر، مثل: "ما هي العلاقة بين تطبيق مبادئ الحوكمة الشاملة وجودة الخدمات الصحية المقدمة في المستشفيات الحكومية في المملكة العربية السعودية؟"
٢. ربط الأدبيات بالمشكلة: يمكن إضافة جملة توضيحية تربط بين الأدبيات السابقة والمشكلة البحثية، مثل: "على الرغم من الدراسات السابقة التي أكدت أهمية الحوكمة الصحية، إلا أن هناك قلة من الدراسات التي تناولت تأثير تطبيق مبادئ الحوكمة على جودة الخدمات الصحية في سياق محلي."
٣. صياغة أهداف محددة: يمكن صياغة أهداف البحث بشكل أكثر تحديدًا، مثل:
  - قياس مستوى تطبيق مبادئ الحوكمة في المديرية.
  - قياس مستوى رضا المرضى عن الخدمات الصحية المقدمة.
  - تحديد العلاقة بين تطبيق مبادئ الحوكمة ومستوى رضا المرضى.
  - تحديد العوامل التي تؤثر على تطبيق مبادئ الحوكمة في المديرية.

## تحديد ما إذا تم تحديد مشكلة الدراسة بالاعتماد على الثغرات الموجودة في الدراسات السابقة:

على الرغم من أن النص يشير إلى وجود فجوة معرفية وحاجة إلى مزيد من البحث، إلا أنه لا يقدم دليلاً قاطعاً على أن الباحث قد اعتمد بشكل مباشر على مراجعة أدبية شاملة لتحديد الثغرات البحثية. قد يكون الباحث قد استند إلى معرفته الشخصية بالمجال أو إلى بعض الدراسات السابقة دون أن يشير إليها صراحة.

لتأكيد الاعتماد على الثغرات البحثية، يجب على الباحث:

❑ مراجعة الأدبيات السابقة: تقديم لمحة عامة عن الدراسات السابقة في هذا المجال، وتحديد نقاط القوة والضعف فيها.

❑ تحديد الثغرات: تحديد الثغرات المعرفية التي تسعى الدراسة إلى سدها بشكل واضح.

❑ ربط المشكلة البحثية بالثغرات: شرح كيف تساهم مشكلة الدراسة في معالجة هذه الثغرات.

**قدم الباحث الإشكالية الرئيسية التالية:** «ما أثر تطبيق الحوكمة على جودة خدمات الرعاية الصحية بمديرية الشؤون الصحية بمحافظة الطائف؟»

وتقودنا هذه الإشكالية الى طرح مجموعة من الأسئلة الفرعية سنحاول الإجابة عليها من خلال دراستنا للموضوع هي:

١. ما مدى تطبيق الحوكمة بمديرية الشؤون الصحية بمحافظة الطائف؟

٢. هل تساهم الحوكمة في تحسين جودة خدمات الرعاية الصحية؟

٣. ما العلاقة بين الحوكمة وجودة خدمات الرعاية الصحية؟

٤. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في عينه الدراسة حول الحوكمة وفقاً للمتغيرات التالية

٥. (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الخبرات) ؟

## توضيح أهمية الدراسة النظرية والإضافة المتوقعة منها

### أهمية الدراسة النظرية:

- ❑ التركيز على تأثير الحوكمة: توضيح أن الحوكمة تلعب دورًا حاسمًا في تنمية وتطوير المنظمات الصحية يعكس فهمًا عميقًا للعلاقة بين الإدارة والجودة في الرعاية الصحية.
- ❑ الربط بين الحوكمة وجودة الخدمات: التأكيد على أهمية المتغيرات المدروسة مثل مبادئ الحوكمة وجودة خدمات الرعاية الصحية يظهر أن الدراسة تركز على موضوعات حيوية وأساسية في مجال الرعاية الصحية.
- ❑ لكن يعاب على الأهمية العمومية في الطرح: عبارة "تقريب الإدارة من المواطن" تعتبر غامضة بعض الشيء. يمكن للقارئ أن يتساءل: كيف يمكن للحوكمة أن تقرب الإدارة من المواطن؟
- ❑ افتراضات غير مدعومة: الدراسة تشير إلى أن تطبيق الحوكمة يؤدي إلى "اتخاذ القرارات السليمة" و"جودة الخدمات"، لكن هذا يحتاج إلى دعم بأدلة أو دراسات سابقة تشير إلى كيفية تحقيق ذلك في الواقع.

### أهمية الدراسة التطبيقية

- تطبيق عملي واضح: تحديد أن الدراسة يمكن أن تستفيد منها الأقسام الإدارية في مديرية الشؤون الصحية بمحافظة الطائف يعطي البحث بُعدًا عمليًا وواقعيًا.
- التوصيات العملية: الإشارة إلى أن الدراسة ستقدم توصيات قابلة للتطبيق يمكن أن تساعد في تحسين الخدمات الصحية تعد من نقاط القوة، إذ تعزز من أهمية البحث على مستوى التطبيق الفعلي.
- لكن يعاب على الأهمية نقص التفاصيل: رغم التركيز على الفائدة العملية، فإن القسم يفتقر إلى تفاصيل محددة حول كيفية تطبيق نتائج الدراسة. مثلاً، كيف يمكن لهذه الأقسام الإدارية استخدام نتائج الدراسة لتحسين الأداء؟ أو ما هي الخطوات العملية التي قد تنبثق عن هذه التوصيات؟
- الاعتماد على مثال واحد: تركيز الأهمية التطبيقية على محافظة الطائف فقط قد يجعل الدراسة تبدو أقل عمومية. كان من الأفضل توسيع الفكرة لتشمل إمكانية تطبيق النتائج في سياقات أخرى، مما يعزز من الأهمية العملية للدراسة على نطاق أوسع.

### الإضافة المتوقعة من الدراسة:

١. توسيع المعرفة العلمية: يمكن أن تسهم الدراسة في توسيع المعرفة حول العلاقة بين الحوكمة وجودة خدمات الرعاية الصحية، مما يوفر قاعدة نظرية أعمق لهذا المجال.
٢. تطوير نماذج تطبيقية: تقديم نماذج وآليات جديدة لتطبيق مبادئ الحوكمة في قطاع الرعاية الصحية، مما قد يكون مرجعًا للباحثين في تطوير استراتيجيات إدارة أكثر فعالية.
٣. إلهام دراسات مستقبلية: تحفيز الباحثين المستقبليين على استكشاف تأثيرات أخرى للحوكمة على مختلف جوانب الخدمات الصحية، مثل رضا المرضى، أو الكفاءة التشغيلية.
٤. تحديد تحديات التنفيذ: تسليط الضوء على التحديات التي قد تواجه تطبيق الحوكمة في السياقات الصحية المختلفة، مما يساعد الباحثين المستقبليين في تحديد حلول مبتكرة لهذه التحديات.
٥. تعزيز التعاون الأكاديمي: قد تشجع الدراسة على تعزيز التعاون بين الباحثين من تخصصات مختلفة، مثل الإدارة الصحية والسياسات العامة، لتطوير بحوث متعددة التخصصات حول الحوكمة والرعاية الصحية.

## قراءة أهداف الدراسة بشكل تحليلي ومدى إمكانية واقعية التوصل إليها:

أهداف الدراسة واقعية وقابلة للتحقيق، شريطة توفر بيانات دقيقة واستخدام أدوات تحليلية مناسبة. ومع ذلك، فإن تحقيق بعض الأهداف قد يتطلب وقتًا أطول وتخطيطًا دقيقًا، خاصة فيما يتعلق بقياس الأثر وتحديد نوع العلاقة بين المتغيرات. التوصيات النهائية ستكون ذات قيمة كبيرة إذا استندت إلى نتائج دقيقة وموثوقة.

### الهدف الثالث: تحديد نوع العلاقة بين مبادئ الحوكمة وجودة خدمات الرعاية الصحية بمديرية الشؤون الصحية بالطائف

- ممكن وواقعي:

- الهدف يركز على تحليل نوع العلاقة (إيجابية، سلبية، أو غير موجودة) بين المتغيرين. يمكن استخدام التحليل الإحصائي مثل الانحدار الخطي أو تحليل الارتباط لتحقيق هذا الهدف.
- الهدف واقعي وقابل للتحقيق إذا تم جمع بيانات كافية وذات جودة عالية. يعتمد النجاح في تحقيقه على اختيار الأساليب التحليلية المناسبة.

### الهدف الخامس : تقديم بعض التوصيات والمقترحات في ضوء النتائج المتوقعة من هذا البحث والتي تحفز وتشجع الممارسين الصحيين بمديرية الشؤون الصحية بالطائف على تطبيق الحوكمة

- ممكن وواقعي:

- يعتمد هذا الهدف على النتائج التي سيتم التوصل إليها في الأهداف السابقة. يتطلب تحليل النتائج بشكل نقدي وتطوير توصيات عملية قابلة للتنفيذ.
- هذا الهدف قابل للتحقيق بشكل كبير، طالما تم الوصول إلى نتائج واضحة في الأهداف السابقة. يمكن أن يكون هذا الهدف هو الأكثر تأثيرًا في تحسين الممارسات العملية في المديرية.

### الهدف الرابع : قياس أثر مبادئ الحوكمة على جودة خدمات الرعاية الصحية بمديرية الشؤون الصحية بالطائف - ممكن وواقعي:

- هذا الهدف مشابه للهدف الثاني ولكنه يركز على القياس الكمي لأثر الحوكمة. يتطلب وجود بيانات محددة ومعايير قياس واضحة.
- يمكن تحقيق الهدف باستخدام أدوات تحليل البيانات المتقدمة. التحدي الأساسي هو الحصول على بيانات كافية ودقيقة لقياس الأثر بشكل موثوق.

### الهدف الثاني: التعرف على أثر تبني مديرية الشؤون الصحية بالطائف للحوكمة على جودة خدمات الرعاية الصحية

- ممكن وواقعي :

- ❑ هذا الهدف يتطلب تحديد معايير واضحة لقياس جودة الخدمات الصحية وكذلك معايير لتقييم مدى تبني الحوكمة. قد يشمل ذلك تحليل مؤشرات الأداء ومقارنة الفترات قبل وبعد تطبيق الحوكمة.
- ❑ الهدف ممكن تحقيقه، ولكن يتطلب تحليلًا دقيقًا وربما يمتد البحث لفترة زمنية أطول للحصول على نتائج واضحة. تحديات التطبيق قد تتضمن صعوبة في قياس التأثيرات الفورية للحوكمة على جودة الرعاية الصحية.

### الهدف الأول: تحديد مدى تطبيق مبادئ الحوكمة بمديرية الشؤون الصحية بالطائف

- ممكن وواقعي :

- ❑ هذا الهدف يمكن تحقيقه من خلال أدوات بحثية مثل الاستبيانات والمقابلات مع العاملين والإداريين في المديرية، بالإضافة إلى مراجعة الوثائق والإجراءات التنظيمية.
- ❑ الهدف واقعي وقابل للتحقيق، حيث يمكن جمع البيانات المطلوبة بسهولة نسبية من داخل المديرية. التحدي المحتمل قد يكون في مدى دقة وصراحة المشاركين في تقديم معلومات حقيقية.

## قراءة الإطار النظري والمفاهيمي:

لقد قدم الباحث إطاراً نظرياً ومفاهيمياً وافٍ لدراسة "الحوكمة وأثرها على جودة خدمات الرعاية الصحية: دراسة تطبيقية على مديرية الشؤون الصحية بمحافظة الطائف" من خلال تقديم تحليل شامل لمفاهيم الحوكمة وجودة الرعاية الصحية. الإطار النظري يتناول تعريفات دقيقة لكلا المفهومين، ويبرز الأهداف والمبادئ الأساسية للحوكمة وكيفية تأثيرها على تحسين جودة الخدمات الصحية. كما يشمل تحليلاً للعناصر الرئيسية التي تسهم في نجاح تطبيق الحوكمة، مع التركيز على أهمية الشفافية والمشاركة والمساءلة.

### نقاط القوة:

#### □ شمولية المعلومات:

الإطار النظري يقدم تعريفات شاملة ودقيقة لمفاهيمي الحوكمة وجودة خدمات الرعاية الصحية، مع تسليط الضوء على كيفية تأثيرهما على الأداء المؤسسي.

#### □ تنوع المصادر:

يعتمد الإطار النظري على مجموعة متنوعة من المصادر والباحثين مما يعزز مصداقيته ويغطي جوانب متعددة من الموضوع.

#### □ التفصيل في التعريفات والأهداف:

يتناول الإطار التعريفات الدقيقة والأهداف لمفهوم الحوكمة وجودة خدمات الرعاية الصحية مما يوفر قاعدة قوية لفهم الأبعاد المختلفة لكل منهما.

#### □ التطبيق العملي:

يشمل الإطار العملي بعض المبادئ الأساسية التي يمكن تطبيقها في المؤسسات لتحسين الأداء وتطوير الإدارة، مثل مبادئ الشفافية والمشاركة.

#### □ العلاقة بين المفاهيم:

يوضح الإطار كيف يمكن أن تؤثر الحوكمة بشكل إيجابي على جودة خدمات الرعاية الصحية، مما يربط بين النظرية والتطبيق.

### نقاط الضعف:

#### ➤ غياب الدراسات التطبيقية:

لا يتضمن الإطار النظري دراسات حالة أو أمثلة عملية تدعم المفاهيم النظرية، مما قد يجعل الفهم أكثر تجريداً.

#### ➤ تحديد مفاهيم غير مكتمل:

بعض التعريفات قد تكون غير مكتملة أو بحاجة إلى مزيد من التوضيح، خاصة في ما يتعلق بمحددات ومتطلبات الحوكمة.

#### ➤ عدم التطرق للعوائق:

الإطار يركز على الفوائد والمبادئ دون تناول كافٍ للعوائق والمشكلات التي قد تعترض تنفيذ الحوكمة وجودة خدمات الرعاية الصحية.

#### ➤ التركيز على الجوانب النظرية:

قد يكون هناك تركيز كبير على الجوانب النظرية دون تقديم استراتيجيات واضحة أو إجراءات عملية لتطبيق المفاهيم في الواقع.

### نقاط التحسين :

#### □ أمثلة تطبيقية:

أمثلة تطبيقية تبرز كيفية تطبيق مفاهيم الحوكمة وجودة خدمات الرعاية الصحية في مؤسسات حقيقية.

#### □ توسيع تعريفات المفاهيم:

ينبغي توضيح وتعريف بعض المفاهيم بشكل أكثر تفصيلاً، مثل تحديد محددات ومتطلبات الحوكمة، مما يساهم في توفير إطار عمل أكثر شمولية.

#### □ معالجة العوائق والتحديات:

يجب تناول العوائق والتحديات التي تواجه تطبيق مبادئ الحوكمة وجودة الخدمات الصحية، وتقديم حلول أو استراتيجيات لمعالجتها.

#### □ إدخال أبعاد تطبيقية:

تضمين استراتيجيات أو خطوات عملية لتطبيق المبادئ والنظريات في المؤسسات الصحية، مما يساعد على تحويل النظريات إلى ممارسات قابلة للتنفيذ..

# تحليل المتغيرات

## المتغيرات

تتكون الدراسة من المتغيرات الآتية:

□ المتغير المستقل :

«الحوكمة»

□ المتغير التابع:

«جودة خدمات الرعاية الصحية»

### المتغير المستقل:

الحوكمة: هذا المتغير يعبر عن مجموعة المبادئ والإجراءات التي تحكم إدارة المنظمات الصحية، بما في ذلك الشفافية، المساءلة، الرقابة، والنزاهة. في سياق الدراسة، يشمل هذا المتغير تطبيقات الحوكمة المختلفة مثل كيفية اتخاذ القرارات، مستويات المشاركة، وممارسات الرقابة في مديرية الشؤون الصحية.

### المتغير التابع:

جودة خدمات الرعاية الصحية: هذا المتغير يعبر عن مدى فعالية وكفاءة وجودة الخدمات الصحية المقدمة من قبل مديرية الشؤون الصحية. يتضمن هذا التقييم مدى تلبية الخدمات الصحية لاحتياجات المرضى، ودرجة رضاهم، وفعالية الخدمات في تحسين الحالة الصحية للمستفيدين.

### العلاقات بين المتغيرات

العلاقة بين المتغير المستقل (الحوكمة) والمتغير التابع (جودة خدمات الرعاية الصحية) هي علاقة تأثير. بمعنى أن تطبيق مبادئ الحوكمة الجيدة من شأنه أن يؤثر إيجاباً على جودة الخدمات الصحية. من المتوقع أن تؤدي تحسينات في ممارسات الحوكمة إلى تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة، من خلال تعزيز الشفافية، وتقليل الفساد، وزيادة فعالية الإدارة، وتعزيز المراقبة..

### الأبعاد الفرعية للمتغيرات

#### ١. الأبعاد الفرعية للحوكمة:

- ✓ الشفافية: مدى وضوح المعلومات والقرارات الإدارية المتعلقة بالخدمات الصحية.
- ✓ المساءلة: قدرة النظام على محاسبة المسؤولين عن الأداء والخدمات الصحية.
- ✓ المشاركة: درجة إشراك أصحاب المصلحة والمستفيدين في عملية اتخاذ القرار.
- ✓ الرقابة: فعالية الأنظمة والآليات التي تراقب أداء المؤسسات الصحية.
- ✓ النزاهة: مدى التزام العاملين في القطاع الصحي بأخلاقيات المهنة وتطبيق المعايير الأخلاقية.

#### ٢. الأبعاد الفرعية لجودة خدمات الرعاية الصحية:

- الملموسية: مدى توافر وتحديث الموارد والمعدات والخدمات الملموسة.
- الاعتمادية: قدرة النظام على تقديم الخدمات بدقة وموثوقية كما هو وعد بها.
- الاستجابة: سرعة استجابة مقدمي الخدمات لاحتياجات وشكاوى المرضى.
- الثقة والمصداقية: مدى ثقة المرضى في قدرة وقدرة مقدمي الخدمات على تقديم خدمات عالية الجودة.
- التعاطف: مدى اهتمام مقدمي الخدمة بمتطلبات ومشاعر المرضى وتقديم الرعاية الشخصية.

# تحليل فرضيات البحث

تهدف الفرضيات إلى تحديد العلاقة المتوقعة بين المتغيرات المختلفة في الدراسة. وهي بمثابة إجابات مؤقتة على أسئلة البحث التي يتم اختبارها إحصائياً.



## تحليل الفرضيات الفرعية للفرض الرئيسي الأول:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(\alpha > 0,05)$  بين المشاركة وجودة خدمات الرعاية الصحية في مديرية الشؤون الصحية بمحافظة الطائف.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0,05)$  بين الإفصاح والشفافية وجودة خدمات الرعاية الصحية في مديرية الشؤون الصحية بمحافظة الطائف.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(\alpha > 0,05)$  بين النزاهة وجودة خدمات الرعاية الصحية في مديرية الشؤون الصحية بمحافظة الطائف.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(\alpha > 0,05)$  بين المساءلة وجودة خدمات الرعاية الصحية في مديرية الشؤون الصحية بمحافظة الطائف.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(\alpha > 0,05)$  بين الرقابة وجودة خدمات الرعاية الصحية في مديرية الشؤون الصحية بمحافظة الطائف.

## الفرض الرئيسي الثاني:

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى  $(\alpha > 0,05)$  في ردود واستجابات عينة الدراسة حول الحوكمة تبعاً للمتغيرات التالية: الجنس، العمر، المؤهل التعليمي، الخبرات.

سيقوم هذا الفرض بفحص ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في تقييمات الحوكمة بناءً على المتغيرات الشخصية المختلفة مثل الجنس، العمر، المؤهل التعليمي، والخبرات. يتطلب هذا استخدام تحليلات إحصائية مثل اختبار تحليل التباين (ANOVA) أو اختبار "ت" للمجموعات المستقلة لتحديد ما إذا كانت هذه المتغيرات تؤثر على تقييمات الحوكمة.

## الفرض الرئيسي الثالث:

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى  $(\alpha > 0,05)$  في ردود واستجابات عينة الدراسة حول جودة خدمات الرعاية الصحية تبعاً للمتغيرات التالية: الجنس، العمر، المؤهل التعليمي، الخبرات.
- سيركز هذا الفرض على فحص ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في تقييمات جودة خدمات الرعاية الصحية بناءً على المتغيرات الشخصية مثل الجنس، العمر، المؤهل التعليمي، والخبرات. سيتطلب ذلك أيضاً استخدام تحليلات إحصائية مثل اختبار تحليل التباين (ANOVA) أو اختبار "ت" للمجموعات المستقلة لتحديد تأثير هذه المتغيرات على تقييمات جودة الخدمة.

## الدراسات السابقة في موضوع « سيكولوجية الإدارة وعلاقتها بالعوامل المؤثرة على الإنتاجية داخل مصانع الملابس الجاهزة »

ثانياً: أوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:

### ١. منهجية البحث:

بينما استخدم العديد من الباحثين المنهج الوصفي التحليلي، فقد اختارت بعض الدراسات مثل دراسة فريدة تلي (٢٠١٤) ودراسة Cote-Boileau, et al (2021) استخدام المقابلات كمكمل للاستبيانات، مما يوفر بيانات نوعية تعزز من التحليل الكمي.

### ٢. عينات الدراسة:

تباينت أحجام عينات الدراسات، حيث استخدمت بعض الدراسات عينات صغيرة (مثل دراسة خديجة دريس ٢٠١٧ مع عينة من ٤٠ فرداً)، بينما استخدمت دراسات أخرى عينات أكبر (مثل دراسة Meseletal 2021 مع عينة من ٢٢٧ فرداً). حجم العينة يمكن أن يؤثر على دقة تعميم النتائج.

### ٣. التركيز الجغرافي:

تركز الدراسات العربية بشكل رئيسي على المؤسسات الصحية في المنطقة العربية، بينما تقدم الدراسات الأجنبية تحليلات من مناطق جغرافية مختلفة مثل كينيا وإثيوبيا، مما يساهم في توفير نظرة شاملة حول تطبيقات الحوكمة في سياقات متنوعة.

ثالثاً: أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة:

- ❑ **تحديد مشكلة الدراسة:** ساعدت الدراسات السابقة في تحديد مشكلة الدراسة الحالية بشكل أوضح.
- ❑ **بناء الإطار النظري:** قدمت الدراسات السابقة إطاراً نظرياً قوياً للدراسة الحالية، حيث حددت المتغيرات المهمة والعلاقات المتوقعة بينها.
- ❑ **تحديد الثغرات البحثية:** ساهمت الدراسات السابقة في تحديد الثغرات البحثية التي يمكن للدراسة الحالية معالجتها.
- ❑ **تطوير أدوات البحث:** يمكن الاستفادة من الأدوات المستخدمة في الدراسات السابقة لتطوير أدوات بحثية جديدة للدراسة الحالية.
- ❑ **اقتراح فرضيات البحث:** يمكن صياغة فرضيات البحث بناءً على النتائج التي توصلت إليها الدراسات السابقة.
- ٣. **بناء أداة الدراسة:** تصميم الاستبيان: الدراسات السابقة تقدم إرشادات حول كيفية تصميم استبيان فعال، بما في ذلك كيفية صياغة الأسئلة وضمان تغطيتها لمتغيرات البحث الرئيسية. يمكن الاستفادة من نماذج الاستبيانات المستخدمة في الدراسات السابقة وتعديلها لتناسب السياق الحالي.
- ❑ **مناقشة وتفسير النتائج:**
  - مقارنة النتائج: يمكن الاستفادة من الدراسات السابقة لمقارنة نتائج البحث الحالي وتحليل الفروق والتشابهات. هذا يساعد في تفسير النتائج وتوضيح كيف يتماشى البحث الحالي مع النتائج السابقة أو يختلف عنها.

قام الباحث بعرض العديد من الدراسات السابقة العربية والأجنبية التي تناولت موضوع الحوكمة وتأثيرها على جودة خدمات الرعاية الصحية، مما يساهم في تقديم فهم شامل حول الموضوع. يتضح من هذا العرض أن هناك اتفاقاً واسعاً بين الدراسات على أهمية الحوكمة في تحسين جودة الخدمات الصحية وتعزيز الأداء التنظيمي في المؤسسات الصحية.

أولاً: أوجه التشابه بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:

- ❑ **أهمية الحوكمة:** تشير معظم الدراسات إلى أن تطبيق معايير الحوكمة يعزز من جودة الخدمات الصحية. على سبيل المثال، دراسات فريدة تلي (٢٠١٤) وعبد العزيز زيدان (٢٠١٤) و Thuku (2020) جميعها تؤكد على أن تحسين معايير الحوكمة يمكن أن يؤدي إلى تحسينات ملحوظة في جودة الخدمات الصحية.
- ❑ **استخدام المنهج الوصفي التحليلي:** تتبنى العديد من الدراسات المنهج الوصفي التحليلي، وهو ما يتوافق مع المنهج المستخدم في الدراسة الحالية. هذا المنهج يوفر نظرة متعمقة لفهم العلاقات بين الحوكمة وجودة الخدمات الصحية.

❑ **أدوات جمع البيانات:**

استخدام الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات هو سمة مشتركة بين العديد من الدراسات، مما يعكس فعاليته في جمع البيانات الكمية حول موضوع الحوكمة والخدمات الصحية.

## نموذج الدراسة

لم يتم تقديم نموذج للدراسة ولكن يمكن اقتراح النموذج التالي :  
➤ المتغير المستقل :

«الحوكمة»

➤ المتغير التابع:

«جودة خدمات الرعاية الصحية»

«جودة خدمات الرعاية  
الصحية»

«الحوكمة»



## ملخص تصميم الدراسة:

✓ تتبع هذه الدراسة منهجية متكاملة تجمع بين البيانات النظرية والميدانية. تم تصميم الاستبيانات بعناية. كما تم استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية المتقدمة لتحليل البيانات واختبار الفرضيات، مما يضمن تحقيق أهداف الدراسة بشكل منهجي ودقيق.

### ١. مصادر جمع البيانات والمعلومات:

الجانب النظري:

- تم الاعتماد على مجموعة متنوعة من المصادر:
- الكتب والمؤلفات العربية .
- المجلات والدوريات العلمية.
- البحوث العلمية والرسائل والأطروحات الجامعية ذات الصلة بموضوع الدراسة.
- شبكة الإنترنت للحصول على معلومات حديثة ومتنوعة.

### الجانب الميداني:

استخدم الباحث عدة أدوات ووسائل لتغطية الجانب الميداني:

- **الاستبيانات:** لجمع البيانات الأولية، استخدم الباحث الاستبانة كأداة رئيسية للبحث. تم تصميم الاستبانة وتوزيعها على عينة الدراسة من موظفي مديرية الشؤون الصحية بمحافظة الطائف. تم تحليل البيانات التي تم جمعها باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS للتحقق من صحة الفروض النظرية للدراسة..
- **المقابلات الشخصية:** قد تكون جزءًا من المنهجية لجمع معلومات إضافية وتفصيلية من المعنيين والخبراء في المجال.

### ٢. منهجية الدراسة:

**منهج الدراسة:** استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي لملاءمته لطبيعة الدراسة والأهداف التي يسعى إلى تحقيقها. يعتمد هذا المنهج على دراسة الظاهرة كما هي في الواقع، ويهتم بوصفها بدقة وتفصيل. يتجاوز هذا المنهج مجرد جمع المعلومات والحقائق، حيث يقوم بتصنيفها وتحليلها ثم استخلاص النتائج..

### حدود البحث:

#### ٤ - حدود بشرية:

##### الفئة المستهدفة

✓ تم تطبيق هذه الدراسة على العاملين بمديرية الشؤون الصحية بمحافظة الطائف.

#### ٢ - حدود مكانية : تم تطبيق هذه

الدراسة بمديرية الشؤون الصحية بمحافظة الطائف.

#### ٣- حدود زمانية :

تم تطبيق هذه الدراسة خلال الفصل

الدراسي الثاني من العام الجامعي

١٤٤٢/١٤٤٣

#### ١- حدود موضوعية

➤ الحوكمة وأثرها على جودة خدمات الرعاية الصحية دراسة تطبيقية على مديرية الشؤون الصحية بمحافظة الطائف

## مجتمع وعينة الدراسة:

- المجتمع: تم تحديد مجتمع البحث من خلال الحصر الشامل للعاملين بمديرية الشؤون الصحية بمحافظة الطائف، والذي بلغ عددهم (٧٢٥) موظفاً وموظفة خلال فترة إجراء الدراسة (الفصل الدراسي الثاني من العام الجامعي ١٤٤٣هـ).

## العينة:

- تم اختيار عينة عشوائية من مجتمع الدراسة، وبلغ عددها (١٥٠) موظفاً وموظفة. كما تم اختيار عينة استطلاعية من (٣٢) موظفاً وموظفة لتجربة الاستبانة قبل التوزيع الكامل.

## أسلوب وطريقة جمع البيانات:

- ☐ **تصميم الاستبانة:** شملت أسئلة متعلقة بتطبيق مبادئ الحوكمة وعلاقتها بجودة خدمات الرعاية الصحية.
- ☐ **توزيع الاستبانة:** تم توزيع الاستبانة على عينة الدراسة وتحليل البيانات باستخدام برنامج **SPSS**.
- ☐ **تحليل البيانات:** استخدم البرنامج الإحصائي لتحليل البيانات وتحقق من صحة الفروض من خلال الأساليب الإحصائية المناسبة.

## ٤. الأساليب الإحصائية المستخدمة:

تم استخدام عدة أدوات وأساليب إحصائية لتحليل البيانات واختبار الفرضيات، باستخدام برنامج SPSS، وأبرزها:

- ☐ **ألفا كرونباخ:** لقياس ثبات أداة الدراسة.
- ☐ **معامل الصدق:** للتحقق من صحة المقياس.
- ☐ **النسبة المئوية:** لتحليل التوزيعات النسبية للبيانات.
- ☐ **الوسط الحسابي والمتوسط الحسابي الموزون:** لتحليل البيانات الكمية.
- ☐ **شدة الإجابة والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف:** لتحليل تشتت البيانات.
- ☐ **معامل الارتباط البسيط ومعامل التحديد:** لتحليل العلاقات بين المتغيرات.
- ☐ **اختبارات T و F:** لاختبار الفرضيات الإحصائية.
- ☐ **الانحدار البسيط والانحدار المتعدد:** لتحليل تأثير المتغيرات المستقلة على المتغيرات التابعة.

## صياغة الفرضيات

تستند الدراسة الحالية إلى عدد من الفرضيات التي تهدف إلى تحقيق أهداف البحث واختبار المخطط الفرضي. الفرضيات الرئيسية والفرعية هي كما يلي:

✓ **الفرض الرئيسي الأول: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة أقل من ٠,٠٥ ( $p < 0.05$ ) بين الحوكمة ومبادئها وبين جودة خدمات الرعاية الصحية في مديرية الشؤون الصحية بمحافظة الطائف.**

**الفرضيات الفرعية للفرض الرئيسي الأول:**

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة أقل من ٠,٠٥ ( $p < 0.05$ ) بين مبدأ المشاركة وجودة خدمات الرعاية الصحية في مديرية الشؤون الصحية بمحافظة الطائف.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة أكبر من أو تساوي ٠,٠٥ ( $p \geq 0.05$ ) بين الإفصاح والشفافية وجودة خدمات الرعاية الصحية في مديرية الشؤون الصحية بمحافظة الطائف.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة أقل من ٠,٠٥ ( $p < 0.05$ ) بين النزاهة وجودة خدمات الرعاية الصحية في مديرية الشؤون الصحية بمحافظة الطائف.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ٠,٠٥ ( $p = 0.05$ ) بين المساءلة وجودة خدمات الرعاية الصحية في مديرية الشؤون الصحية بمحافظة الطائف.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة أقل من ٠,٠٥ ( $p < 0.05$ ) بين الرقابة وجودة خدمات الرعاية الصحية في مديرية الشؤون الصحية بمحافظة الطائف.

✓ **الفرض الرئيسي الثاني: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة أقل من ٠,٠٥ ( $p < 0.05$ ) في ردود واستجابات عينة الدراسة حول الحوكمة تبعاً للمتغيرات الجنس والعمر والمؤهل التعليمي والخبرات**

✓ **الفرض الرئيسي الثالث: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة أقل من ٠,٠٥ ( $p < 0.05$ ) في ردود واستجابات عينة الدراسة حول جودة خدمات الرعاية الصحية تبعاً للمتغيرات للمتغيرات الجنس والعمر والمؤهل التعليمي والخبرات**

## مساهمة الدراسة، اتفاقها أو اختلافها مع الأدبيات، وتحقيق أهدافها:

### مساهمة الدراسة:

#### □ تطوير المعرفة:

- تعزيز الفهم: تسهم الدراسة في تعزيز الفهم حول كيفية تأثير مبادئ الحوكمة على جودة خدمات الرعاية الصحية، مما يساعد على تطوير النظرية في هذا المجال.
- تحسين الممارسات: توفر الدراسة معلومات قيمة قد تستخدمها مديريات الشؤون الصحية لتحسين تطبيق مبادئ الحوكمة وتعزيز جودة الرعاية الصحية المقدمة.

#### □ توجيه السياسات:

توصيات عملية: تقدم الدراسة توصيات قائمة على البيانات يمكن أن تساعد في تحسين السياسات والإجراءات داخل المنظمات الصحية، مما يساهم في تحسين جودة الرعاية الصحية وتعزيز الشفافية والمشاركة.

#### □ البحث الميداني:

دراسة تطبيقية: توفر الدراسة بيانات ميدانية عن تأثير الحوكمة على جودة الخدمات الصحية في سياق معين (مديرية الشؤون الصحية بمحافظة الطائف)، مما يعزز من فهم التطبيق الواقعي لمبادئ الحوكمة.

### اتفاق الدراسة مع الأدبيات:

□ **التوافق:** التأكيد على أهمية الحوكمة: تتفق الدراسة مع الأدبيات التي تشير إلى أن مبادئ الحوكمة، مثل الشفافية والمشاركة، تلعب دوراً مهماً في تحسين جودة الخدمات الصحية.

□ **دعم الدراسات السابقة:** الدراسات السابقة مثل شعبان وشعباني (٢٠٢٠) ومسعودي ومكاوي (٢٠٢٠) تؤكد على أن الحوكمة تعزز من جودة الرعاية الصحية، وهو ما تدعمه هذه الدراسة من خلال تحليل البيانات التطبيقية.

### اختلاف الدراسة مع الأدبيات:

□ **لاختلاف في النتائج:** تختلف نتائج الدراسة حول العلاقة بين بعض مبادئ الحوكمة وجودة الخدمات الصحية مقارنة ببعض الأدبيات، خاصة إذا كانت هناك فروق في السياقات أو الطرق البحثية المستخدمة.

## تحقيق أهداف الدراسة

### أهم النتائج:

- يمكن القول إن الدراسة تسهم بشكل كبير في مجال الحوكمة الصحية وتوفر معلومات قيمة يمكن استخدامها لتحسين السياسات والممارسات في هذا المجال. تتفق الدراسة مع الأدبيات الموجودة إلى حد كبير، لكنها قد تقدم رؤى جديدة أو تفسيرات مختلفة بناءً على بياناتها الميدانية.
  - وجدت الدراسة علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين مبادئ الحوكمة المختلفة (المشاركة، الإفصاح، النزاهة، المساءلة، الرقابة) وبين جودة الخدمات الصحية.
  - تشير النتائج إلى أن تطبيق مبادئ الحوكمة بشكل فعال يساهم في تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة.
- بناءً على النتائج المعروضة، يمكن القول أن الدراسة قد حققت أهدافها بشكل جزئي:
- تطبيق مبادئ الحوكمة:
- تم تحقيق الهدف الأول من خلال تحديد مدى تطبيق مبادئ الحوكمة في مديرية الشؤون الصحية، مما يوفر رؤية واضحة حول مستوى التنفيذ الفعلي لتلك المبادئ.
- أثر الحوكمة على جودة الخدمات:
- تم تحقيق الهدف الثاني من خلال تحليل كيفية تأثير تطبيق مبادئ الحوكمة على جودة خدمات الرعاية الصحية، والذي يوفر أدلة على العلاقة بين الحوكمة وجودة الخدمات.
- العلاقة بين الحوكمة وجودة الخدمات:
- تحقق الهدف الثالث من خلال تحديد العلاقة بين مبادئ الحوكمة وجودة خدمات الرعاية الصحية، مما يساعد في فهم كيفية تأثير كل مبدأ على جودة الرعاية الصحية.
- الفروقات بناءً على المتغيرات الشخصية:
- تم تحقيق الهدف الرابع من خلال قياس الفروقات في ردود واستجابات الأفراد بناءً على المتغيرات الشخصية والمهنية، مما يساعد في فهم كيف تؤثر هذه الفروقات على تقييم مبادئ الحوكمة وجودة الخدمات الصحية.

## تقييم توصيات الدراسة وإمكانية تطبيقها

التوصيات التي تم طرحها في الدراسة تهدف بشكل أساسي إلى تعزيز مبادئ الحوكمة في مديرية الشؤون الصحية بمحافظة الطائف، مما يساهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة. هذه التوصيات تعكس بشكل جيد النتائج التي تم التوصل إليها في الجانب النظري والإحصائي للدراسة.

### إمكانية تطبيق التوصيات:

تتميز هذه التوصيات بإمكانية تطبيقها على أرض الواقع، ولكن نجاح تطبيقها يعتمد على عدة عوامل:

- **الدعم الإداري:** يجب أن تحظى هذه التوصيات بدعم كامل من الإدارة العليا في المديرية، وأن يتم تخصيص الموارد اللازمة لتنفيذها.
- **المشاركة المجتمعية:** يجب أن تشمل عملية التغيير جميع العاملين في المديرية والمستفيدين من الخدمات الصحية، وأن يتم توعيتهم بأهمية هذه التوصيات.
- **التقييم المستمر:** يجب تقييم مدى فعالية هذه التوصيات بشكل دوري، وإجراء التعديلات اللازمة لتحسينها.

### تقييم مفصل لكل توصية:

١. أن يُسمح للجميع بمناقشة القرارات وتعديلها: هذه التوصية تساهم في تعزيز مبدأ المشاركة، ولكن يجب تحديد آليات واضحة للمشاركة، وضمان أن تكون المناقشات بناءة وهادفة.
٢. أن تقوم المديرية بالإفصاح الدوري عن المعلومات الهامة لديها: هذه التوصية تعزز الشفافية، ولكن يجب تحديد نوعية المعلومات التي سيتم الإفصاح عنها، والقنوات التي سيتم استخدامها للإفصاح.
٣. أن يتوفر في المديرية فرص متساوية للعاملين في التدريب ومنح المزايا: هذه التوصية تعزز العدالة والإنصاف، ولكن يجب وضع معايير واضحة لتحديد من يستحق هذه الفرص.
٤. أن تلتزم المديرية بسياسة الاختيار والتعيين ومنح الترقيات والمكافآت وفق المعايير المحددة: هذه التوصية تعزز الكفاءة والنزاهة، ولكن يجب أن تكون المعايير واضحة وموضوعية.
٥. أن تتوافر في مديرية الشؤون الصحية بالطائف كل الأدوية التي يحتاجها المرضى: هذه التوصية تركز على جودة الخدمات المقدمة، ولكن يجب توفير الموارد المالية اللازمة لشراء الأدوية وتخزينها وتوزيعها.

والله ولي التوفيق

شكرًا لحسن إستماعكم