

التكليف الخامس:

إجراء مقارنة بين الدراسات المحلية والعالمية في مجال البحث، مع
تحديد أوجه الاختلاف والتشابه

اسم المادة : قضايا بحثية ٣
الدكتور : محمد الخولي
اسم الباحث : خالد العتيبي



مجال الدراسة

الإدارة – إدارة المستشفيات – إدارة الجودة الشاملة

المطلوب

إجراء مقارنة بين الدراسات المحلية والعالمية في مجال البحث، مع تحديد أوجه الاختلاف والتشابه من حيث الأهداف والمناهج البحثية والنتائج والاستنتاجات، ومناقشة الاختلافات في السياقات أو التركيز على مواضيع معينة، وتفسير هذه الاختلافات (ثقافياً، مؤسسياً، أو من حيث أولويات البحث)، وتحديد موقع المشروع البحثي على الخريطة المحلية والعالمية وفرص المساهمة الجديدة.

أولاً: نماذج من الدراسات المحلية (المملكة العربية السعودية)

الدراسة المحلية الأولى

العنوان	إدارة الجودة الشاملة وأثرها على أداء العاملين بالقطاع الصحي: دراسة تطبيقية على مستشفيات القطاع الحكومي بمدينة الرياض
الباحثون	عارف عبدالعزيز المطيري، مرضي مبارك آل حسينة، ممدوح فهد الغنزي، فايز عبدالمحيي المطيري، رزان محمد المطيري
الناشر/السنة	مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، ٢٠٢٢/٢٠٢٣
الهدف	التعرف على أثر إدارة الجودة الشاملة على أداء العاملين بالقطاع الصحي بمستشفيات مدينة الرياض الحكومية
المنهج والعينة	منهج وصفي تحليلي، استبانة، عينة من (٢٦٥) موظفاً من العاملين بالمستشفيات الحكومية
أهم النتائج	علاقة ارتباطية طردية دالة إحصائياً (٠,٥٨٣) عند مستوى (٠,٠١) بين الدرجة الكلية لإدارة الجودة الشاملة وأداء العاملين

أولاً: نماذج من الدراسات المحلية (المملكة العربية السعودية)

الدراسة المحلية الثانية

العنوان	أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على كلّ من رضا المستفيدين والولاء التنظيمي للموظفين: دراسة ميدانية للمستشفيات الحكومية بمدينة جدة
الباحثون	أيمن عبدالرحمن محمد الضمري، د. علي عمر الجفري
الناشر/السنة	EKB Journal Management System، المجلد ١٦، العدد ١، ص ٢٧٨-٣٠٦، ٢٠٢٤
الهدف	التعرف على أثر تطبيق الجودة الشاملة في تحقيق رضا المستفيدين وتعزيز الولاء التنظيمي للموظفين بالمستشفيات الحكومية بجدة
المنهج والعينة	منهج وصفي تحليلي، استبانتان منفصلتان: إحداهما لعينة من الموظفين (١٦٨ رداً) والأخرى لعينة من المراجعين المستفيدين (٢٤٨ رداً)
أهم النتائج	أثر إيجابي لتطبيق الجودة الشاملة على كلّ من رضا المستفيدين وولاء الموظفين التنظيمي في آن واحد

أولاً: نماذج من الدراسات المحلية (المملكة العربية السعودية)

الدراسة المحلية الثالثة

العنوان	أثر إدراك العاملين في القطاع الصحي الحكومي لأهمية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على بلوغ الأهداف: دراسة ميدانية بوادي الدواسر بالمملكة العربية السعودية
الباحثون	أنس عبدالباسط عباس
السنة	٢٠١٩
الهدف	قياس أثر إدراك العاملين لأهمية مبادئ إدارة الجودة الشاملة على مدى بلوغ الأهداف المؤسسية بالقطاع الصحي الحكومي
المنهج والعينة	دراسة ميدانية، استبانة موزعة على العاملين بالقطاع الصحي الحكومي بمحافظة وادي الدواسر
أهم النتائج	ارتباط مستوى إدراك العاملين لمبادئ الجودة الشاملة ببلوغ الأهداف المؤسسية المنشودة

أولاً: نماذج من الدراسات المحلية (المملكة العربية السعودية)

الدراسة المحلية الرابعة

العنوان	الجودة الشاملة في إدارة المستشفيات: دراسة تطبيقية على المستشفيات الخاصة بمدينة جدة
الباحثون	عبدالعزیز بن عبدالله العرب
الناشر/ السنة	رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الاقتصاد والإدارة، جامعة الملك عبدالعزيز، المملكة العربية السعودية، ٢٠٠٩
الهدف	دراسة واقع تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في إدارة المستشفيات الخاصة بمدينة جدة
المنهج والعينة	دراسة تطبيقية ميدانية على عينة من العاملين بالمستشفيات الخاصة بجدة
أهم النتائج	تباين مستوى تطبيق مبادئ الجودة الشاملة بين المستشفيات الخاصة المبحوثة، مع تحديد معوقات إدارية وتنظيمية للتطبيق الكامل

أولاً: نماذج من الدراسات المحلية (المملكة العربية السعودية)

الدراسة المحلية الخامسة

العنوان	معايير الجودة في الخدمة الاجتماعية في المستشفيات العامة بين الواقع والمأمول: دراسة ميدانية في المستشفيات العامة بالمنطقة الشرقية
الباحثة	فاطمة إبراهيم محمد الدلي
السنة	٢٠٢٣
الهدف	تقييم الفجوة بين الواقع الفعلي والمستوى المأمول لمعايير الجودة في الخدمة الاجتماعية بالمستشفيات العامة
المنهج والعينة	دراسة ميدانية بمستشفيات المنطقة الشرقية بالمملكة العربية السعودية
أهم النتائج	وجود فجوة بين الواقع الفعلي لمعايير الجودة في الخدمة الاجتماعية والمستوى المأمول المستهدف

الدراسة العالمية الأولى (الولايات المتحدة)

العنوان	Assessing the Impact of Continuous Quality Improvement/Total Quality Management: Concept versus Implementation
الباحثة	Shortell, S.M., O'Brien, J.L., Carman, J.M., Foster, R.W., Hughes, E.F.X., Boerstler, H., & O'Connor, E.J.
السنة	Health Services Research, Vol. ١٩٩٥ ، ٤٠١-٣٧٧ .pp ،(٣)٣٠
الهدف	دراسة العلاقة بين الثقافة التنظيمية وعمليات تطبيق الجودة الشاملة (CQI/TQM) ومؤشرات الكفاءة السريرية الموضوعية
المنهج والعينة	بيانات أولية من (٦١) مستشفى أمريكياً وفق معايير جائزة Baldrige، مدمجة مع بيانات موضوعية مستقلة (التكلفة ومدة الإقامة) لست حالات سريرية
أهم النتائج	أثر الثقافة التنظيمية على مؤشرات الكفاءة السريرية الموضوعية كان ضعيفاً نسبياً، ويتطلب عينات كبيرة جداً لإظهار دلالة إحصائية واضحة

الدراسة العالمية الثانية (أوروبا)

العنوان	The Associations between Organizational Culture, Organizational Structure and Quality Management in European Hospitals
الباحثة	Wagner, C., Mannion, R., Hammer, A., Groene, O., Arah, O.A., Dersarkissian, M., Suñol, R., & DUQuE Project Consortium
السنة	International Journal for Quality in Health Care, Vol. ٢٠١٤، ٨٠-٧٤ .pp ،(١ .lppuS)٢٦ الأوروبي(DUQuE)مشروع
الهدف	فهم العلاقة بين الثقافة التنظيمية والبنية التنظيمية وإدارة الجودة في المستشفيات الأوروبية
المنهج والعينة	دراسة مسحية متعددة المستويات والطرق، على عينة عشوائية من (١٨٨) مستشفى في ٧ دول أوروبية (فرنسا، بولندا، تركيا، البرتغال، إسبانيا، ألمانيا، وجمهورية التشيك)
أهم النتائج	نوع الثقافة التنظيمية لم يرتبط إحصائياً بمستوى تطور نظام إدارة الجودة؛ العوامل الهيكلية (كمرونة البروتوكولات) كانت الأكثر تفسيراً

الدراسة العالمية الثالثة (الأردن)

العنوان	The Impact of Total Quality Management (TQM) on the Hospital's Performance: An Empirical Research
الباحثة	Ali, K.A.M., & Alolayyan, M.N.
السنة	International Journal of Services and Operations Management, Vol. ١٥ (٤)، pp. ٤٨٢-٥٠٦، ٢٠١٣
الهدف	استكشاف أثر ممارسات الجودة الشاملة على أداء المستشفيات الأردنية الحكومية والخاصة
المنهج والعينة	عينة عشوائية طبقية، توزيع ٣٠٠ استبانة من أصل مجتمع قوامه ٧١٣، بنسبة استجابة بلغت ٧٧%
أهم النتائج	علاقة إيجابية دالة بين ممارسات الجودة الشاملة وأداء المستشفى، وبخاصة في بُعدي نتائج المرضى ونظام العمل/الموظفين

الدراسة العالمية الرابعة (سوريا – منشورة دولياً)

العنوان	A Comparative Study of Total Quality Management in Healthcare from Provider and Patient Perspectives at Al-Mouwasat University Hospital
الباحثة	، وآخرون Eissa, A., Al-Tarrab, F., Kasem, E., Zaim, Y., Hmidoush, A., Salloum, J.
السنة	(، المجلد ١٥، رقم المقال ٢٣٧٤٦، ٢٠٢٥ Nature (مجموعة Scientific Reports
الهدف	تقييم مدى الوعي بمبادئ الجودة الشاملة وتطبيقها وفعالية الأساليب العلمية في تحسين الخدمات الصحية بمستشفى المواساة الجامعي بدمشق
المنهج والعينة	تصميم مقطعي وصفي تحليلي، (٣٩٠) مشاركاً من الأطباء والتمريض والمرضى، واختبارات Mann-Whitney و Kruskal-Wallis و Dunn و Tukey
أهم النتائج	فروق دالة إحصائية بين آراء الأطباء من جهة والتمريض والمرضى من جهة أخرى، بينما لم توجد فروق دالة بين التمريض والمرضى (توافق في الرأي بينهما)

ثالثاً: أوجه التشابه بين الدراسات المحلية والعالمية

اتفاق جميع الدراسات على أن تبني مبادئ إدارة الجودة الشاملة (التزام الإدارة العليا، التحسين المستمر، التركيز على العميل/المريض) يرتبط إيجابياً بتحسّن الأداء أو الرضا أو الميزة التنافسية. اعتماد الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات في كل الدراسات المحلية تقريباً، وفي جزء كبير من الدراسات العالمية (الأردنية والسورية بخاصة). استخدام التحليل الإحصائي الكمي المشترك (معامل ارتباط بيرسون، اختبارات الفروق) سواء في الرياض أو جدة أو الأردن أو الولايات المتحدة. التركيز على العلاقة بين الجودة الشاملة ومخرج تنظيمي نهائي واحد على الأقل (الأداء، الرضا، الولاء، الميزة التنافسية) كمحور مشترك بين جميع النماذج.

رابعاً: أوجه الاختلاف

من حيث الأهداف

الدراسات المحلية تميل إلى قياس الأثر المباشر والعام بين الجودة الشاملة ومتغير تنظيمي واحد (الأداء، الرضا، الولاء، الميزة التنافسية، بلوغ الأهداف). أما الدراسات العالمية فتميل إلى تفكيك العلاقة عبر متغيرات وسيطة كالثقافة التنظيمية والبنية الإدارية (كما في دراستي أمريكا وأوروبا)، أو إلى مقارنة وجهات نظر أطراف متعددين في آنٍ واحد (مقدمي الخدمة والمرضى معاً كما في الدراسة السورية).

من حيث المنهج البحثي

الدراسات المحلية غالباً وصفية تحليلية مقطعية بعينات داخل مستشفى واحد أو مدينة واحدة (٢٦٥ موظفاً بالرياض، ١٦٨ و ٢٤٨ بجدة). أما الدراسات العالمية فأكثر تنوعاً واتساعاً منهجياً: عينات طبقية عشوائية عابرة لعدة مستشفيات ودول (١٨٨ مستشفى في ٧ دول أوروبية)، دمج بيانات أولية مع بيانات موضوعية مستقلة (أمريكا)، واستخدام اختبارات إحصائية غير معلمية متقدمة لمقارنة عدة فئات مجيبين في آنٍ واحد (سوريا).

من حيث النتائج والاستنتاجات

النتائج المحلية شبه متجانسة: علاقة إيجابية دالة إحصائياً بين الجودة الشاملة والمتغير التابع في كل الدراسات تقريباً دون تفكيك أعمق للعلاقة.

أما النتائج العالمية فأكثر تبايناً ونقدية؛ فدراسات أمريكا وأوروبا توصلتا إلى أن أثر الثقافة التنظيمية تحديداً كان ضعيفاً أو غير دالّ إحصائياً على إدارة الجودة، في حين توصلت دراسة الأردن إلى نتيجة تفصيلية أدق بأن الأثر الإيجابي يتركز في بُعدين محددين فقط (نتائج المرضى ونظام العمل)، وكشفت الدراسة السورية عن فجوة إدراكية بين الأطباء من جهة والتمريض والمرضى من جهة أخرى، وهو نوع من النتائج التفصيلية القائمة على مقارنة عدة أطراف لم تظهر في الدراسات المحلية.

خامساً: مناقشة الاختلافات في السياق والتركيز

تُظهر الدراسات المحلية تركيزاً على الجانب الإداري/الإداري (رضا الموظف، إدراك المبادئ، الميزة التنافسية، الولاء التنظيمي)، بينما تميل الدراسات العالمية للتركيز على الجانب المؤسسي العميق والمقارن (البنية التنظيمية، الثقافة، ومقارنة وجهات نظر أطراف متعددة). كما تتجه غالبية الدراسات المحلية لدراسة حالة واحدة (مستشفى أو مدينة واحدة)، في حين تتجه الدراسات العالمية الحديثة إلى مقارنات متعددة المؤسسات أو الدول، أو إلى مقارنة عدة فئات من أصحاب المصلحة داخل المؤسسة الواحدة.

سائساً: تفسير هذه الاختلافات

١. البنية المؤسسية: تمتلك النظم الصحية الغربية أنظمة اعتماد ومقاييس أداء موحدة وقديمة نسبياً (كمعيار Baldrige الأمريكي)، ما يتيح ربط الجودة بمخرجات موضوعية دقيقة (تكلفة، مدة إقامة)؛ بينما لا تزال أنظمة القياس الموحدة في كثير من المستشفيات المحلية حديثة النشأة، فيلجأ الباحث المحلي إلى مقاييس إدراكية (استبانات رضا) بدلاً من بيانات سريرية فعلية.
٢. أولويات البحث: في السياق المحلي لا يزال التحدي الأساسي هو إثبات جدوى تطبيق الجودة الشاملة أصلاً في بيئة ما زالت في مراحل مبكرة من التبني المؤسسي، بينما تجاوزت الأولوية البحثية عالمياً هذه المرحلة إلى دراسة كيف ولماذا تعمل الجودة عبر متغيرات وسيطة معقدة، أو إلى مقارنة تصورات أطراف متعددة كما في النموذج السوري المنشور دولياً.
٣. العامل الثقافي: استفادت الدراسات الغربية من عقود من أدبيات الثقافة التنظيمية (كإطار القيم المتنافسة) المطوّرة أصلاً في سياقات غربية، بينما لا تزال محاولات تكيف هذه الأطر النظرية على البيئة الإدارية الخليجية محدودة نسبياً، ما يفسر ندرة إدخال الثقافة التنظيمية كمتغير وسيط في الدراسات المحلية مقارنة بنظيراتها الأمريكية والأوروبية.
٤. حجم الإنتاج البحثي وتراكمه: الإنتاج البحثي الغربي في هذا المجال متراكم منذ عقود (بدءاً من دراسة Shortell عام ١٩٩٥)، بينما الإنتاج السعودي والعربي أحدث عهداً نسبياً (غالبية الدراسات المحلية المستعرضة صدرت بعد ٢٠١٩)، ما يفسر البساطة المنهجية النسبية للدراسات المحلية مقارنة بتعقيد التصاميم البحثية العالمية، وإن كانت دراسة سوريا الحديثة (٢٠٢٥) تُظهر بداية تقارب منهجي مع المعايير الدولية حتى داخل بيئة عربية.

سابعاً: موقع المشروع البحثي على الخريطة المحلية والعالمية، وفرص المساهمة الجديدة

- تُظهر المقارنة أن معظم الدراسات المحلية ما زالت عند المرحلة الأولى من البحث في هذا المجال (إثبات وجود علاقة عامة بين الجودة الشاملة ومتغير تنظيمي واحد)، بينما تتقدّم الأدبيات العالمية نحو مرحلة أكثر نضجاً تُفكّك آلية العلاقة عبر متغيرات وسيطة، وتربطها بمخرجات موضوعية، أو تقارن تصورات أطراف متعددة معاً.
- **فرصة المساهمة الأولى:** إدخال متغيرات وسيطة كالثقافة التنظيمية أو البنية الإدارية على العلاقة بين الجودة الشاملة والأداء في المستشفيات المحلية، أسوة بالنموذجين الأمريكي والأوروبي.
 - **فرصة المساهمة الثانية:** الانتقال من الاعتماد الحصري على مقاييس الإدراك والرضا إلى تضمين مؤشرات أداء موضوعية (مدة الإقامة، معدل الأخطاء الطبية، معدل إعادة الدخول) كما في النموذج الأمريكي.
 - **فرصة المساهمة الثالثة:** تصميم دراسات تقارن تصورات أكثر من طرف معاً (كالعاملين والمرضى في آن واحد) داخل مستشفى محلي واحد، على غرار النموذج السوري المنشور دولياً، بدلاً من الاقتصار على فئة واحدة من المستجيبين.
 - **فرصة المساهمة الرابعة:** إجراء دراسات مقارنة بين أكثر من مستشفى أو منطقة داخل البيئة المحلية نفسها (على غرار مشروع DUQuE الأوروبي بمقياس أصغر)، بدلاً من الاقتصار على حالة واحدة، تمهيداً لخريطة بحثية محلية أكثر قابلية للتعميم.



مجموعة جامعة
الجميع الذكية
للتعليم القابضة

MIDOCEAN
UNIVERSITY



Thank You

