

التكليف السادس

دانية العماري

مهارات بحثية - 2



عنوان الدراسة دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين
الخدمات الصحية (دراسة تطبيقية على مستشفى
السعودي الألماني - عسير)

[https://content.mandumah.com/download?
t=7eb492732e066c6fcc363220cf854aaeb53a
8666&f=2YIDSFqOVUcvELAnAYLPhFaqw9RXL
%20s/bXPRDW/JSXk=&s=1](https://content.mandumah.com/download?t=7eb492732e066c6fcc363220cf854aaeb53a8666&f=2YIDSFqOVUcvELAnAYLPhFaqw9RXL%20s/bXPRDW/JSXk=&s=1)

أولاً: المقاييس الوصفية المستخدمة في الدراسة

اعتمد الباحث على مجموعة من المقاييس الوصفية والإحصائية التي تساعد في وصف البيانات وتحليلها قبل اختبار الفرضيات، وذلك بهدف إعطاء صورة دقيقة عن إجابات أفراد العينة وتفسيرها بصورة علمية.

وقد استخدم الباحث المقاييس الآتية:

أولاً: المتوسط الحسابي (Mean)

يعد المتوسط الحسابي من أكثر المقاييس الوصفية استخداماً في الدراسات الإدارية، لأنه يوضح متوسط استجابات أفراد العينة على كل عبارة أو محور.

وقد استخدمه الباحث لمعرفة مستوى موافقة العاملين على عبارات الاستبانة.

مثال من الدراسة

في المحور الأول بلغ المتوسط الحسابي الكلي

4.15 من 5

وهذا يعني أن أفراد العينة موافقون بدرجة مرتفعة على أن إدارة الجودة الشاملة مطبقة داخل المستشفى.

كما استخدم المتوسط لكل عبارة.

فمثلاً:

عبارة

تشارك الإدارة التنفيذية في المستشفى على تحسين جودة الخدمة الصحية
كان متوسطها

4.43

وهو أعلى متوسط داخل المحور.

وهذا يدل على أن غالبية العاملين يتفقون على أن الإدارة تهتم بتحسين جودة الخدمات.
أما عبارة

يستخدم المستشفى أساليب وقائية لتجنب انتقال المرض
فكان متوسطها

3.96

وهو أقل متوسط داخل المحور، مما يشير إلى أن العاملين يرون أن هذا الجانب يحتاج إلى مزيد من الاهتمام.
أهمية استخدام المتوسط الحسابي

- تحديد مستوى الموافقة .
- ترتيب العبارات .
- معرفة نقاط القوة والضعف .
- المقارنة بين المحاور .

ثانياً: الانحراف المعياري (Standard Deviation)

استخدم الباحث الانحراف المعياري لمعرفة مدى تشتت إجابات أفراد العينة حول المتوسط الحسابي. فكلما كان الانحراف صغيراً كانت إجابات المبحوثين متقاربة، مما يدل على وجود اتفاق بينهم. أما إذا كان كبيراً فهذا يدل على اختلاف آرائهم.

مثال

في العبارة الأولى

الانحراف المعياري

0.67

وهو منخفض نسبياً.

وهذا يدل على أن معظم العاملين كانت آراؤهم متقاربة في الموافقة على العبارة.

بينما إحدى العبارات بلغ انحرافها

0.93

وهذا يعني وجود اختلاف نسبي في آراء العاملين.

- أهمية الانحراف المعياري
- قياس تجانس الإجابات .
- معرفة مدى اتفاق أفراد العينة .
- دعم تفسير المتوسط الحسابي .

ثالثاً: الوزن النسبي

حول الباحث المتوسط الحسابي إلى نسبة مئوية حتى تكون النتائج أوضح وأسهل للقارئ.
فعندما يكون المتوسط

4.15

يقابله وزن نسبي

83.05%

وهذا يجعل تفسير النتائج أكثر سهولة.
مثال

العبارة الأولى

وزنها النسبي

88.6%

أي أن نسبة الاتفاق مرتفعة جداً.
بينما العبارة الثالثة

79.2%

وهي أقل نسبة داخل المحور.

أهمية الوزن النسبي

تحويل المتوسط إلى نسبة يسهل فهمها .
المقارنة بين العبارات .

ترتيب النتائج

رابعاً: التكرارات والنسب المئوية

استخدم الباحث التكرارات والنسب المئوية في وصف خصائص أفراد العينة.
مثل:

- الجنس
- المؤهل العلمي
- سنوات الخبرة
- نوع الوظيفة

مثال

بلغ عدد الذكور

124

بنسبة

48.4%

بينما الإناث

132

بنسبة

51.6%

وهذا يوضح توزيع العينة.

أهمية التكرارات والنسب

- وصف مجتمع الدراسة .
- بيان خصائص أفراد العينة .
- إعطاء صورة ديموغرافية واضحة .

خامساً: الترتيب

قام الباحث بترتيب العبارات من الأعلى إلى الأقل حسب المتوسط الحسابي.
مثلاً:

العبارة الأعلى حصلت على

88.6%

أما الأقل

79.2%

وبذلك استطاع تحديد أكثر الجوانب تطبيقاً وأقلها تطبيقاً.

ثانياً: الطرق التي اتبعها الباحث في عرض البيانات

لم يكتف الباحث بعرض الأرقام فقط، وإنما استخدم أكثر من أسلوب لتنظيم البيانات وعرضها بطريقة علمية.

أولاً: الجداول الإحصائية

اعتمد الباحث بصورة كبيرة على الجداول.

وكل جدول احتوى على:

رقم العبارة

نص العبارة

المتوسط الحسابي

الانحراف المعياري

الوزن النسبي

قيمة اختبار t

مستوى الدلالة Sig

وهذا جعل القارئ يستطيع قراءة النتائج بسهولة.

مثال

جدول المحور الأول

احتوى على جميع العبارات الخاصة بتطبيق الجودة الشاملة.

ثم عرض لكل عبارة:

المتوسط

الانحراف

الوزن

قيمة t

الدلالة

ثم عرض الدرجة الكلية للمحور.

ثانياً: الوصف النصي بعد كل جدول

لم يترك الباحث القارئ ليستنتج النتائج بنفسه.

بل كتب بعد كل جدول تفسيراً مفصلاً.

فمثلاً بعد جدول المحور الأول قال:

بلغ المتوسط الكلي

4.15

وبوزن نسبي

83.05%

مما يدل على وجود موافقة مرتفعة.

ثم أوضح:

أعلى عبارة.

وأقل عبارة.

ثم فسر سبب ذلك.

ثالثاً: المقارنة بين أعلى وأقل العبارات

في كل محور قام الباحث بالمقارنة بين:

أعلى عبارة.

وأقل عبارة.

ثم فسر السبب.

مثلاً

أعلى عبارة:

مشاركة الإدارة في تحسين الجودة.

أما الأقل:

استخدام الأساليب الوقائية.

ثم ناقش أسباب ذلك.

رابعاً: ربط النتائج بالدراسات السابقة

وهذه من أهم خطوات عرض البيانات.

فالنتيجة لا تُعرض وحدها.

بل تتم مقارنتها بالدراسات السابقة.

مثلاً

قال إن نتيجة اهتمام الإدارة بالجودة تتفق مع دراسة:

عدنان(2019)

وصالح(2018)

وأبو بكر(2015)

كما أوضح نقطة الاختلاف مع دراسة

أوشن(2017)

وهذا يزيد من قوة المناقشة العلمية.

خامساً: استخدام الاختبارات الإحصائية بجانب الوصف
لم يعتمد الباحث على المقاييس الوصفية فقط.
بل استخدم أيضاً:

اختبار One Sample T-Test

لمعرفة هل متوسط الاستجابة أكبر من القيمة المحايدة. (3)
كما استخدم

One Way ANOVA

لدراسة الفروق بين المبحوثين حسب:

- المؤهل العلمي
- الخبرة
- الوظيفة

كما استخدم

Independent Sample T-Test

لدراسة الفروق حسب الجنس.

ثم فسر النتائج اعتماداً على قيمة

Sig

سادساً: تفسير النتائج وليس عرضها فقط

من أهم مميزات الدراسة أن الباحث لم يكتف بعرض المتوسطات.

بل ناقش معنى كل نتيجة.

مثلاً عندما كانت قيمة المتوسط

4.43

فسر ذلك بأن الإدارة تهتم بتطوير الخدمات الصحية.

وعندما كانت قيمة المتوسط

3.96

فسر أن الإجراءات الوقائية موجودة ولكن تحتاج إلى مزيد من الاهتمام.

تقييم طريقة عرض البيانات

يمكن تقييم أسلوب الباحث في عرض البيانات كما يلي:

نقاط القوة

- استخدم جداول منظمة وواضحة .
- استخدم المتوسط والانحراف والوزن النسبي معاً .
- رتب العبارات من الأعلى إلى الأقل .
- فسر كل نتيجة مباشرة بعد الجدول .
- ربط النتائج بالدراسات السابقة .
- استخدم اختبارات إحصائية مناسبة لدعم النتائج .



شكرا لكم