

٢٠٢٥

## قضايا بحثية - ٣

إعداد

عايد الرشدي



2025

# Research Issues - 3

Prepared by

AYED AL RESHIDI



مهمة (٢)  
إعداد ملخص بأهم الأبحاث العلمية

01

## المهمة (٢)

إعداد ملخص بأهم الأبحاث العلمية المنشورة في  
موضوع مشروع البحث، مع تحديد أهم الاتجاهات  
البحثية والفجوات البحثية

# أثر إدارة الجودة الشاملة على أداء العاملين بمستشفيات تجمع القصيم الصحي بالمملكة العربية السعودية

ملحوظة هامة : الأبحاث التي سيتم تناولها هي أهم الأبحاث في مجال مشروع البحث وهي على سبيل المثال لا الحصر ولا سيما مشروع البحث ما زال تحت الاعداد

## ملخص لأهم الأبحاث في موضوع مشروع البحث

| # | الدراسة         | العنوان                                                                                                               | الأهداف                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | المنهجية                                                                                 | أهم النتائج / الاستنتاجات                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ١ | (العتيبي، ٢٠٢٢) | أثر تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في الأداء بالمؤسسات الحكومية (دراسة تطبيقية على المؤسسات الحكومية في مكة المكرمة) | هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في الأداء وواقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة، من خلال (المشاركة الإدارية، والمساءلة والشفافية، وتفويض السلطة، واللامركزية والتحسين المستمر) في المؤسسات الحكومية بمكة المكرمة، ومعرفة الصعوبات والمعوقات التي تواجه تطبيق إدارة الجودة الشاملة فيها | استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وقد استخدمت الدراسة الاستبانة لجمع بيانات الدراسة | <ul style="list-style-type: none"> <li>أن غالبية أفراد عينة الدراسة يوافقون بشكل عام على وجود أثر إيجابي لتطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في الأداء بالمؤسسات الحكومية في مكة المكرمة، كما أن غالبية أفراد عينة الدراسة يوافقون بشكل عام على المستوى العالي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة، عبر تطبيق مبدأ اللامركزية والتحسين، ومبدأ المساءلة والشفافية، ومبدأ تفويض السلطة في المؤسسات الحكومية بمكة المكرمة</li> <li><u>توصيات الدراسة</u></li> <li>ضرورة الحفاظ على الأثر الإيجابي لتطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في الأداء بالمؤسسات الحكومية في مكة المكرمة،</li> <li>ضرورة أن تتبنى الإدارة خطة استراتيجية لنشر ثقافة الجودة وتحقيقها في الأقسام المختلفة للمؤسسات،</li> <li>ضرورة قيام الإدارة بمراقبة مستوى جودة الخدمات المقدمة في المؤسسات الحكومية باستمرار، والعمل على تقديم الحلول والمقترحات؛ لتحسين الجودة والخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية.</li> </ul> |

## ملخص لأهم الأبحاث في موضوع مشروع البحث

| # | الدراسة              | العنوان                                                                                        | الأهداف                                                                                        | المنهجية                                                                                | أهم النتائج / الاستنتاجات                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|---|----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ٢ | (خروبي وآخرون، ٢٠٢١) | "أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الأداء في المستشفيات دراسة حالة مستشفى خاص في جنوب لبنان". | "أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الأداء في المستشفيات دراسة حالة مستشفى خاص في جنوب لبنان". | استخدمت الدراسة المنهج الوصفي وقد استخدمت الدراسة <u>الاستبائية</u> لجمع بيانات الدراسة | <ul style="list-style-type: none"> <li>وجود علاقة إيجابية مهمة إحصائية بين دعم الإدارة العليا لتطبيق إدارة الجودة الشاملة وبين الأداء في المستشفى.</li> <li>وجود علاقة إيجابية مهمة إحصائية بين كل من التحسين المستمر ومشاركة العاملين في اتخاذ القرارات وبين الأداء في المستشفى</li> <li>وضحت النتائج عن وجود علاقة إيجابية مهمة إحصائية بين نظام الحوافز المتبع في المستشفى وبين الأداء في المستشفى، كما بينت الدراسة عن وجود علاقة إيجابية مهمة وبين اتخاذ القرارات المبنية على الحقائق وبين الأداء في المستشفى.</li> </ul> <p><u>توصيات الدراسة</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>التأكيد على العمل الجماعي ونشر ثقافة روح الفريق.</li> <li>إعادة النظر في نظام الحوافز الموجود، وتخصيص حوافز مادية ومعنوية للأداء المتميز، وتحفيز العمل الجماعي .</li> <li>ضرورة تعزيز ثقافة البحوث في المستشفيات والأخذ بها كمصدر للمعلومات يستفاد منها في رسم السياسات.</li> <li>تعزيز العلاقة بين إدارة المستشفى والجامعات أو المعاهد لإقامة حلقات تدريبية حول إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات.</li> </ul> |

## ملخص لأهم الأبحاث في موضوع مشروع البحث (يتبع)

| # | الدراسة                        | العنوان                                                                                                      | الأهداف                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | المنهجية                                                                                        | أهم النتائج / الاستنتاجات                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---|--------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ٣ | (Abukhader & Onbaşioğlu, 2021) | "آثار ممارسات إدارة الجودة الشاملة على أداء الموظف وتأثير التدريب كمتغير معتدل في المستشفيات العامة بتركيا". | <ul style="list-style-type: none"> <li>• هدفت الدراسة إلى التعرف على آثار ممارسات إدارة الجودة الشاملة على أداء الموظف،</li> <li>• <u>التحقيق في تأثير</u> خمسة عوامل من ممارسات إدارة الجودة الشاملة في الرعاية الصحية على أداء الموظفين في المستشفيات العامة في تركيا. هي (التزام الإدارة العليا، والتركيز على العملاء، وإدارة الأفراد، والتحسين المستمر، وإدارة العمليات).</li> </ul> | <p>استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وقد استخدمت الدراسة الاستبانة كأداة لجمع البيانات</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• عوامل إدارة الجودة الشاملة لها تأثير كبير على أداء الموظفين وتأثير التدريب (كمتغير معتدل) زاد من الارتباط بين أداء الموظفين وعوامل إدارة الجودة الشاملة.</li> <li>• كما توصلت الدراسة إلى أهم الممارسات التي يمكن أن تؤثر على أداء الموظفين ، واعتماد أكثر الأساليب كفاءة في حل ضعف أداء العاملين في مجال الرعاية الصحية في القطاع العام هي (مراعاة التزام الإدارة العليا ببرامج الجودة، وتلبية متطلبات المرضى، وتطوير برامج تدريبية فعالة تلبي احتياجات الموظفين من خلال التعاون بين إدارة الموارد البشرية والمديرين التنفيذيين).</li> </ul> <p><u>توصيات الدراسة</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• بضرورة تطوير إطار يمكن أن يكون مفيداً للمستشفيات التركية في تنفيذ ممارسات إدارة الجودة الشاملة وتحسين كفاءتها وأدائها.</li> <li>• وتعميم نطاق الدراسة، بحيث يغطي المستشفيات العامة والخاصة على حد سواء والتي ستوفر المزيد من البيانات التمثيلية حول أداء الموظفين في الرعاية الصحية ، وأيضاً للنظر في المزيد من مفاتيح مؤشرات الأداء.</li> </ul> |

## ملخص لأهم الأبحاث في موضوع مشروع البحث (يتبع)

| # | الدراسة       | العنوان                                                                                             | الأهداف                                                                                                                                                                                                                                                                | المنهجية                                                                                                                   | أهم النتائج / الاستنتاجات                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ٤ | (عواضة، ٢٠١٨) | "أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على أداء العاملين بمستشفى نبيه بري الجامعي الحكومي نموذجاً " بلبنان | <ul style="list-style-type: none"> <li>• هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على أداء العاملين بمستشفى نبيه بري الجامعي الحكومي</li> <li>• التعرف على واقع تطبيق لأسس ومبادئ إدارة الجودة الشاملة في مستشفى نبيه بري الجامعي الحكومي</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• استخدمت المنهج الوصفي التحليلي، استخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات.</li> </ul> | <p>وجود أثر إيجابي لتطبيق مبادئ الجودة الشاملة على أداء العاملين في المستشفى (١٠٠% تقريباً) وخاصة من حيث المشاركة في اتخاذ القرارات وتبسيط الإجراءات وتحديد المهام.</p> <p>المستشفى تطبق أسس ومبادئ الجودة الشاملة من حيث توفير نظام خاص للمعلومات واتخاذ القرارات، وأرشيف خاص بالبيانات والمعلومات. وتركز إدارة المستشفى على رضا العاملين وتلبية احتياجاتهم وتهتم بشكاوهم، وتعمل بشكل مستمر على تدريبهم وتحفيزهم ووضعهم في فرق عمل، وإشراكهم في أغلبية القرارات المتعلقة بأعمالهم.</p> <p><b>أهم التوصيات:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• الاستمرار في تطوير وتحسين أنظمتها وخدماتها للوصول الى الرضا التام من قبل الموظفين والمرضى.</li> <li>• ضرورة عقد دورات متخصصة في إدارة الجودة الشاملة لجميع العاملين في المستشفى لزيادة ثقافتهم في هذا المجال.</li> <li>• أهمية حصر كل الأمور المتعلقة بالجودة بدائرة واحدة منعاً لازدواجية القرارات، ومنحها الدعم والصلاحيات اللازمة لإجراء التغييرات والتحسينات في مختلف الأقسام.</li> </ul> |

## ملخص لأهم الأبحاث في موضوع مشروع البحث (يتبع)

| # | الدراسة            | العنوان                                                                                              | الأهداف                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | المنهجية                                                                                                                            | أهم النتائج / الاستنتاجات                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ٥ | (بعودة ويوب، ٢٠١٧) | إدارة الجودة الشاملة وعلاقتها بالأداء الوظيفي : دراسة ميدانية بمؤسستي بوهان (SIMAP) و (SNV) بالجزائر | <ul style="list-style-type: none"> <li>• هدفت الدراسة إلى التعرف على طبيعة <u>العلاقة</u> بين إدارة الجودة الشاملة (TQM) والأداء الوظيفي، في المؤسسات الإنتاجيتين بولاية وهران، بالجزائر</li> <li>• <u>التعرف على واقع تطبيق</u> أبعاد الجودة الشاملة المتمثلة في التخطيط والرقابة على الجودة والتحسين المستمر، من وجهة نظر العالم "جوران"،</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• المنهج الوصفي التحليلي</li> <li>• استخدمت الدراسة الاستبانة كأداة لجمع البيانات</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين كافة أبعاد إدارة الجودة الشاملة والأداء الوظيفي،</li> <li>• يوجد اهتمام كبير من قبل المؤسسات بتطبيق أبعاد إدارة الجودة الشاملة، مع الحرص على رفع مستوى الأداء الوظيفي.</li> </ul> <p><b>التوصيات :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• بضرورة الاهتمام بتطبيق أبعاد إدارة الجودة الشاملة والتركيز على الأبعاد الأكثر أهمية وتأثيرا على الاداء الوظيفي.</li> <li>• ضرورة توضيح الإدارة العليا في إي منظمة إلى أهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الأداء لكل الموظفين من أعلى السلم إلى أسفل، لرفع مستوى الأداء وبالتالي تسهيل عملية شمولية الجودة.</li> <li>• العمل على زيادة الدورات التدريبية في مجال الجودة الشاملة لجميع العمال وتوعيتهم بأهميتها في تحسين مستوى الأداء ورفع الإنتاج وتعريفهم برواد الجودة وبرامجهم التطويرية.</li> </ul> |
|   |                    |                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

## ملخص لأهم الأبحاث في موضوع مشروع البحث (يتبع)

| # | الدراسة               | العنوان                                                                                           | الأهداف                                                                                                                                                                        | المنهجية                                                                                                                                        | أهم النتائج / الاستنتاجات                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ٥ | (التميمي وعيسى، ٢٠١٣) | "تطبيق إدارة الجودة الشاملة لتحسين أداء العاملين : دراسة ميدانية عن المستشفيات الجزائرية الخاصة". | <ul style="list-style-type: none"> <li>هدفت الدراسة إلى التعرف على تطبيق إدارة الجودة الشاملة باعتبارها مرتكزاً لتحسين أداء العاملين في المستشفيات الجزائرية الخاصة</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي</li> <li>استخدمت الدراسة الاستبانة كأداة لجمع البيانات</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين ابعاد إدارة الجودة الشاملة (دعم والتزام الإدارة العليا، والتركيز على المستهلك، والتحسين المستمر، ومشاركة العاملين، واعتمادية القرارات على البيانات) ومؤشرات أداء العاملين في المستشفيات الجزائرية الخاصة (مستوى الرضا الوظيفي، ومستوى الكفاءة التشغيلية، ومستوى الخدمات الإدارية).</li> <li>وكذلك توصلت الدراسة إلى وجود اتجاهات قوية بالمستشفيات الجزائرية الخاصة بصلاحية تطبيق إدارة الجودة الشاملة باعتبارها مرتكزاً لتحسين أداء العاملين.</li> </ul> <p><b>التوصيات:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ضرورة تطبيق إدارة الجودة الشاملة لتحسين أداء العاملين بهذه المستشفيات، والعمل على تذليل المعوقات التي يمكن أن تحول دون تطبيقها.</li> <li>وضع خطط استراتيجية للجودة الشاملة في كل المستشفيات الخاصة تنطلق من احتياجات المستهلك. وضرورة إقامة نظام للجودة على أساس تأكيد الجودة والوقاية من الأخطاء كمسؤولية تتحملها كافة الأقسام والأفراد كل في مجال عمله واختصاصه.</li> </ul> |
|   |                       |                                                                                                   |                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

## تحليل الاتجاهات البحثية والفجوات البحثية

**أولاً : تحليل الاتجاهات البحثية** الموضوعات والمقاربات التي تم التركيز عليها بشكل متكرر في الأبحاث المشار لها

- جميع الدراسات في العنوان ركزت على أثر الجودة الشاملة على الأداء بالمؤسسات موضع الدراسات
- الدراسات : (العتيبي، ٢٠٢٢) ، (Abukhader & Onbaşlıoğlu, 2021) ، (عواضة، ٢٠١٨) ، (بعودة ويوب، ٢٠١٧) هدفت الى التعرف على تأثير الجودة الشاملة على الأداء وكذلك التعرف على واقع تطبيق ممارسات وابعاد الجودة في المؤسسات موضع الدراسات
- ركزت جميع الدراسات في المنهج وهو المنهج الوصفي التحليلي، والأداة المستخدمة وهي الاستبانة
- الدراسات : (خروبي وآخرون، ٢٠٢١) ، (التميمي وعيسى، ٢٠١٣) ، (عواضة، ٢٠١٨) ، (Abukhader & Onbaşlıoğlu, 2021) ركزت على قطاع المستشفيات الصحي سواء بمستشفيات القطاع الخاص (خروبي وآخرون، ٢٠٢١) ، (التميمي وعيسى، ٢٠١٣) أو مستشفيات القطاع العام (عواضة، ٢٠١٨) ، (Abukhader & Onbaşlıoğlu, 2021)
- من حيث النتائج : جميع الدراسات الستة تشابهت في وجود علاقة إيجابية بين تطبيق ممارسات الجودة الشاملة والأداء الوظيفي
- معظم الدراسات استنتجت ان أكثر الأساليب كفاءة وتأثير من ابعاد الجودة الشاملة على الأداء الوظيفي هي دعم الإدارة العليا والتدريب والتحسين المستمر

## تحليل الاتجاهات البحثية والفجوات البحثية

**الفجوات البحثية** المجالات التي لم تتم دراستها بشكل كاف أو التي تتطلب مزيداً من البحث والتحقيق

- معظم الدراسات المشار لها **ركزت على تطبيق ابعاد إدارة الجودة الشاملة في مستشفيات القطاع الصحي الخاص او العام لم تغط** مستشفيات التجمعات الصحية بينما مشروع البحث يستهدف مستشفيات التجمع الصحي ويحدده في تجمع القصيم الصحي الذي يعد مؤسسة رعاية صحية متكاملة طبقاً لمفاهيم التحول الصحي الحديثة بالمملكة العربية السعودية والذي يختلف في إدارته عن القطاع الصحي الحكومي بطريقته التقليدية أو القطاع الصحي الخاص (مدفوع الخدمات) والتي تعتبر فحوة بحثية في هذه الدراسات تضع مشروع البحث في موقع الندرة حيث ان تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات بالتجمع الصحي تجمع معايير التميز وتتعامل معها ليس فقط لتحقيقها وانما للوصول فيما ورائها مخاضة في تحقيق رضا المستفيد وتجاوز توقعاته
- الدراسات المشار لها أعلاه تفصل بين العاملين كمقدمي للخدمات وبين المستفيدين (متلقي الخدمة) طبقاً لإدارة الجودة الشاملة في إطار الإدارة التقليدية بينما في ظل إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات بالتجمعات الصحية حالياً مفهوم المستفيد يجمع بين العاملين (مقدمي الخدمة الصحية) – متلقي الخدمة (المريض أو أسرته) وهو ما يميز الدراسة مشروع البحث ويجعل من ذلك فجوة بحثية لم يتم تغطيتها سابقاً
- وذلك مما يميز مشروع البحث سواء بتغطيته الحديثة في الحدود المكانية أو مجتمع الدراسة



مجموعة جامعة  
الجميع الذكية  
للتعليم القابضة

MIDOCEAN  
UNIVERSITY



# Thank You

