

2024

مهارات بحثية (٢)

التكليف الثاني

إعداد وتقديم: د. عايد الرشيد



المطلوب بالمهمة الثانية

بناء على دراستك فيما يتعلق بالصياغة العلمية لعنوان البحث وصياغة مقدمته ومشكلته وأهدافه

المطلوب : عرض تقديمي مدته عشر دقائق لأحد البحوث العلمية في مجال تخصصك مستعرضا فيها ما يلي:

- 1-عنوان البحث موضحا ما إذا كان العنوان للبحث جيد ام غير جيدا بناء على ما إذا كان استوفى المعايير العلمية لصياغة عنوان البحث.
 - 2- ملخص لمقدمة البحث موضحا رأيك في طريقة الصياغة لهذه المقدمة من حيث اتباع الباحث الأسس السليمة لصياغة مقدمة بحث قوية
 - 3- عرض مشكلة البحث موضحا الطريقة التي استخدمها الباحث في عرض مشكلة البحث وما إذا كانت المشكلة استوفت معايير اختيار المشكلة في البحث العلمي ام لا
- ملحوظة: يجب ارسال الفيديو وملف pdf

- وبناءً عليه تم اختيار دراسة في مجال التخصص وكذلك مجال العمل سيتم عرض نبذة عنها ومبررات اختيارها وتناول المطلوبة بالتكليف في الشرائح القادمة .

تعريف موجز عن الدراسة المُختارة

Title - العنوان	Performance evaluation and its impact on the quality of health services in the Saudi health sector in Riyadh تقييم الأداء وأثره على جودة الخدمات الصحية في القطاع الصحي السعودي بمدينة الرياض
Journal	المجلة العربية للعلوم ونشر الأبحاث مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية المجلد السادس العدد السابع والعشرون نوفمبر ٢٠٢٢ م
Citation (APA)	فواز عبد الله العتيبي، علي سليمان المطيري، غنام هويل الغنام، عبدالله سفر القرني، & نوره فرحان قايد. (٢٠٢٢). تقييم الأداء وأثره على جودة الخدمات الصحية في القطاع الصحي السعودي بمدينة الرياض. <i>مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية و القانونية</i> ، ٦ (٢٧)، ٥٥-٧٦.
Available at: Link	https://www.ajsrp.com
Article DOI	https://doi.org/10.26389/AJSRP.A031022

DOI : Digital Object Identifier, is a string of numbers, letters and symbols used to uniquely identify an article or document, and to provide it with a permanent web address (URL)

المُعرف الرقمي، هو سلسلة من الأرقام والحروف والرموز المستخدمة لتحديد مقال أو مستند بشكل فريد، وتزويده بعنوان ويب دائم (URL)

مبررات اختيار الدراسة

- **ترتبط ارتباط وثيق بمجال التخصص** وهي الإدارة وخاصة أنها تتعلق بتقييم الأداء الوظيفي والذي يحتل الآن المؤشر الأعلى في قياس مخرجات الخدمات بكل المؤسسات عامةً والصحة خاصةً حيث يُعتبر من المؤشرات الأساسية لقياس جودة الخدمات الصحية التي تعتبر المجال الأعلى اهتمام حالياً في تطبيق التحول الصحي في إطار رؤية المملكة ٢٠٣٠ .
- **ترتبط ارتباط وثيق بمجال ومكان عملي** حيث أشغل حالياً منصب (نائب الرئيس للجودة والتميز الصحي بتجمع القصيم الصحي بالمملكة العربية السعودية .
- تتناول مفاهيم إدارية حديثة ومعاصرة في مجال الإدارة وهو (تقييم الأداء كمتغير مستقل – جودة الخدمات الصحية كمتغير تابع) .
- دراسة حديثة تم نشرها في ديسمبر ٢٠٢٢ ، ومتاحة وسهل الوصول إليها بمحرركات البحث ومتوفرة بنسخة (PDF) سهلة التحميل والتعامل .

Journal of Economic,
Administrative and Legal Sciences
Volume (6), Issue (27) : 30 Nov 2022
P: 55 - 76


AJSRP
ISSN: 2522-3372

مجلة العلوم الاقتصادية
والإدارة والقانونية
المجلد (6)، العدد (27) : 30 نوفمبر 2022م
ص: 55 - 76

**Performance evaluation and its impact on the quality of health services
in the Saudi health sector in Riyadh**

Fawaz Abdullah Alotaibi
Ali Suliman Almotairi
Ghannam Hoewmel Aalghannam
Abdullah Safar Alqarni
Noora Farhan Gaeed
King Saud Medical City || KSA

**تقييم الأداء وأثره على جودة الخدمات الصحية في القطاع الصحي السعودي
بمدينة الرياض**

فواز عبد الله العتيبي
علي سليمان المطيري
غنام هويل الغنام
عبد الله سفر القرني
نوره فرحان قايد
مدينة الملك سعود الطبية || المملكة العربية السعودية

DOI: <https://doi.org/10.26389/AJSRP.A031022> (55) Available at: <https://www.ajsrp.com>

المجلة العربية للعلوم ونشر الأبحاث - مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية - المجلد السادس - العدد السابع والعشرون - نوفمبر 2022م



العنوان - Title

- **عنوان الدراسة البحثية** هو المدخل والبوابة الرئيسة واللوحة التعريفية للدراسة البحثية إما ان يكون عنصر محفز لجذب القارئ او ان يكون سبب عزوفه عن قراءة البحث .
- في ضوء الدراسة البحثية الحالية وهي بعنوان (تقييم الأداء وأثره على جودة الخدمات الصحية في القطاع الصحي السعودي بمدينة الرياض) وبتطبيق طرق ومعايير صياغة عنوان البحث نوضح التالي :

أولاً : التقييم من حيث الطريقة المستخدمة في اختيار العنوان :

- من الجيد قيام الباحثين باختيار عنوان الدراسة بالاعتماد على (المشاكل المتعلقة بمجال العمل) ؛ حيث تشير الدراسة إلى **(القطاع الصحي السعودي) و (مدينة الملك سعود الطبية بالمملكة العربية السعودية)** وهي من أكبر المنشآت الصحية المرجعية بالمملكة والتي تهتم بمجال البحوث وخاصة في مجال جودة الخدمات الصحية مما يدعم إمكانية الوصول للمعلومات وعينات الدراسة وإمكانية تطبيق النتائج والحلول على ارض الواقع والمساهمة في تطوير أداء الخدمات الصحية مما يعطي قوة للدراسة.

تقييم الأداء وأثره على جودة الخدمات الصحية في القطاع الصحي السعودي

بمدينة الرياض

فواز عبد الله العنبي

علي سليمان المطيري

غنام هويل الغنام

عبد الله سفر القرني

نوره فرحان قايد

مدينة الملك سعود الطبية || المملكة العربية السعودية

العنوان - Title يتبع

ثانياً : التقييم من حيث طرق صياغة عنوان البحث العلمي:

يتضح من صياغة العنوان (تقييم الأداء وأثره على جودة الخدمات الصحية في القطاع الصحي السعودي بمدينة الرياض) أن الباحثين **وفقوا بشكل جيد** في صياغة عنوان منظم **جيد** بطريقة **وصفية** توضح متغيري الدراسة (تقييم الأداء كمتغير مستقل – جودة الخدمات الصحية كمتغير تابع) بشكل **أثر** المتغير المستقل على التابع .

ثالثاً : التقييم من حيث شوط عنوان البحث العلمي من ناحية الصياغة

- عدد كلمات العنوان (١١) كلمة وهو **مؤشر على جودة صياغة** عنوان الدراسة (المعيار من ٨ – ١١ كلمة بأقصى ١٥ كلمة عند الضرورة) لا طويل يصيب القارئ بالملل ولا قصير يخل بالموضوع.
- العنوان محدد شيق ، تم صياغته في إطار موجز وبسيط ، وعدم وضع نقطه في نهايته.
- يخلو من الكلمات غير الضرورية والغير مكررة .
- خالي من الأخطاء الاملائية أو اللغوية أو النحوية.
- يأتي العنوان **متسقاً مع الموضوع ومشكلة** البحث .
- من خلاله يمكن للقارئ بسهولة معرفة متغيرات البحث وفروضه.

عنوان بشكل وصفي



التعليق العام : عنوان جيد مستوفي المعايير العلمية لصياغة عنوان البحث



المقدمة - Introduction

- **مقدمة البحث:** أهم أجزاء البحث ومطلع أي دراسة وواجهتها الأولى، ذات صلة وثيقة بموضوع الرسالة، لأنها تعد البداية الحقيقية للبحث.
- **أهمية المقدمة:** من خلالها يعرض الباحث موضوعه ونهجه للقارئ والأسباب التي دفعته لاختيار بحثه العلمي، وكيفية حل مشكلة البحث والنتائج التي توصل إليها بشكل سريع ومختصر، وذلك من أجل تقديم لمحة عامة عن البحث للقارئ تجذبه وتشوقه لمواصلة القراءة فيما لا يزيد عن صفحة واحدة .
- من خلال الدراسة المختارة سيتم عرض ملخص لمقدمة الدراسة وتقييم مدى وضوح أسلوبها وتماسكها واتساقها مع موضوع الدراسة من خلال مجموعة من المعايير الخاصة بصياغة المقدمة وتقييم مدى إتباع الباحث الأسس السليمة لصياغة مقدمة بحث قوية .

المقدمة - Introduction يتبع

أولاً : تقييم مقدمة الدراسة الحالية من حيث توفر أسس صياغة مقدمة بحث قوية

- بالاطلاع على مقدمة الدراسة الحالية نجد بأن الباحثين قاموا بكتابة مقدمة البحث في صورة موجزة في صفحة واحدة .
- المقدمة تم صياغتها بعبارات سهلة ومفهومة ومتناسكة متسلسلة في الأفكار .
- تدرج فيها الباحثون من العام إلى الخاص بشكل تدريجي (From general to focus) حيث بدأت بأهمية تقييم الأداء والجودة بالمنظمات ((المؤسسات والقطاعات المعاصرة)) بشكل عام ومن منظور عالمي (توجيهات منظمة الصحة العالمية ...) ثم تدرجت للمحلي في المملكة العربية السعودية ومن المنظمات بشكل عام للمستفيد بشكل خاص .
- تم تحرير المقدمة بعبارات قوية وصياغتها في أسلوب علمي متين .
- بنهاية المقدمة وبصورة استنتاجية منطقية للمبررات ركزت على هدف الدراسة الأساسي لتخص المتغيرين موضع الدراسة ، مع توضيح أهمية المتغيرين .
- سعى الباحث لتقليل الاستشهاد بالدراسات سابقة حيث استشهد بعدد (٣) دراسات فقط..
- **ظهر في المقدمة بعض الكلمات القليلة (مثال التنظيم) (تكتسي) تخل بالاتساق اللغوي للمقدمة - أخرى ذات الأخطاء اللغوية (مثال رفعة وهي في الأساس رفع) تكرار كلمة نصب.**

المقدمة:

إن الهدف من تقييم الأداء في المؤسسات والقطاعات المعاصرة، هي حاجة ملحة للتأكيد على أهمية وجود آلية فعالة لتقييم مواردها المتاحة بشكل مستمر ودقيق للحد من الهدر في المال والوقت والجهد، وذلك لتحقيق الأهداف المرجوة. فتحقيق الأهداف هو رهن لعمليات مستمرة تسهم بشكل مباشر في صنع قرارات مصيرية آنية ومجتمعياً وبيئتها التي تتسم بالحركية والتقلبات والتغيير وبما يتضمن الكفاءة والفاعلية مع تحقيق رضا أفراد **التنظيم**.

وإن من المهم على إدارة المنظمات التأكد من أن عملية تقييم الأداء هي عملية يجب أن تتم بآلية تنظيمية مستمرة ومصممة بشكل علمي يناسب نشاطاتها ويكون أكثر تأثيره على واقع مخرجاتها. باعتبار أن هذه العملية هي من أبرز المهام الإدارية وأكثرها تأثيراً على المخرجات (عبد القادر، 2015، ص3).

ولقد أصبحت الجودة حالياً **تكتسي** جانباً كبيراً من الأهمية نظراً لارتباطها بجميع أوجه النشاطات الإنسانية وذلك لأن الاهتمام بها أصبح ظاهرة عالمية فلقد شهد هذا المجال تطوراً باهراً حيث أصبحت المؤسسات تسعى لتقديم خدمات ذات جودة عالية بل وأكثر من ذلك أصبحت الجودة اليوم تمثل الوظيفة الأولى في كثير من المؤسسات وفلسفة إدارة وأسلوب حياة في المؤسسات الصحية بحيث أصبح مبدأ تحقيق الجودة مطلباً أساسياً تحرص عليه جميع الدول وتؤكد عليه توجهات منظمة الصحة العالمية (مايده ولكموتة، 2022، ص1328).

وتسعى المملكة العربية السعودية إلى الارتقاء بمستوى جودة الخدمات الصحية، حيث **نصب** ذلك نصب أعينها ضمن الخطط التنموية الاقتصادية الاستراتيجية، والتي تسهم في تقديم الخدمات الصحية للمستفيدين سواء داخل المنظومة الصحية (الكوادر الطبية والتمريضية والخدمية والإدارية أو من خارجها (كالمرضى والمراجعين)، وهذا أصبح مفهوم جودة الخدمات الصحية من الموضوعات الأكثر اهتماماً من قبل الباحثين والإداريين والمستفيدين من هذه الخدمات، لذا لا بد من الحرص على تقديم الخدمات الصحية بأعلى جودة، حتى يشعر المستفيد بأنه يحصل عليه من خدمات تلي رغباته وتشبع حاجاته. حيث أن معيار المفاضلة بين المستشفيات، يكون على أساس تلبية حاجات وإشباع رغبات المستفيدين، وإدراك المستفيدين لحقوقهم في حصولهم على أعلى جودة من الخدمات الصحية المقدمة لهم (درة وآخرون، 2018، ص359).

إن هذا البحث هو محاولة جادة يتم من خلالها الكشف عن الهدف الرئيسي الكامن وراء عملية تقييم الأداء وأثره على جودة الخدمات الصحية في القطاع الصحي السعودي، وذلك بهدف **رفعة كفاءة** الخدمات الصحية المقدمة للمواطنين بالمنظومة الصحية بالمملكة العربية السعودية.

أولاً : تقييم مقدمة الدراسة الحالية من حيث توفر أسس صياغة مقدمة بحث قوية (تابع)

- استعرض الباحث الفجوة التي ستعالجها الدراسة وهي (الحاجة الملحة للتأكيد على وجود آلية فعالة للتقييم ...) وتوضيح الهدف منها (للحد من الهدر إلى الأخير)
- تم التمهيد للمشكلة بإظهار الاهتمام العالمي بالجودة (...أصبح مبدأ تحقيق الجودة مطلباً.....) لتوضيح الدوافع للدراسة.
- في الفقرة الأولى والثانية أشار الباحث بصورة غير مباشرة الى أسباب اختياره لموضوع البحث ووضحه بصورة أكبر في الفقرة الرابعة بتحديد الدراسة بالمملكة العربية السعودية.
- أوضح الباحث مجال البحث في التركيز على المتغيرين للدراسة وحدوده المكانية بالمملكة العربية السعودية والحدود البشرية (مقدمي الخدمات والمستفيدين)
- لم يذكر الباحثون في المقدمة الأجزاء الرئيسية للبحث كذلك لم يتم التطرق الى الصعوبات التي واجهت فريق الباحثين اثناء إعداد الدراسة.

المقدمة:

إن الهدف من تقييم الأداء في المؤسسات والقطاعات المعاصرة، هي حاجة ملحة للتأكيد على أهمية وجود آلية فعالة لتقييم مواردها المتاحة بشكل مستمر ودقيق للحد من الهدر في المال والوقت والجهد، وذلك لتحقيق الأهداف المرجوة. فتحقيق الأهداف هو رهن لعمليات مستمرة تسهم بشكل مباشر في صنع قرارات مصيرية آنية ومجتمعها وبيئتها التي تتسم بالحركية والتقلبات والتغيير وبما يتضمن الكفاءة والفاعلية مع تحقيق رضا أفراد التنظيم.

وإن من المهم على إدارة المنظمات التأكد من أن عملية تقييم الأداء هي عملية يجب أن تتم بآلية تنظيمية مستمرة ومصممة بشكل علمي يناسب نشاطاتها ويكون أكثر تأثيره على واقع مخرجاتها. باعتبار أن هذه العملية هي من أبرز المهام الإدارية وأكثرها تأثيراً على المخرجات (عبد القادر، 2015، ص3).

ولقد أصبحت الجودة حالياً تكتسي جانباً كبيراً من الأهمية نظراً لارتباطها بجميع أوجه النشاطات الإنسانية وذلك لأن الاهتمام بها أصبح ظاهرة عالمية فلقد شهد هذا المجال تطوراً باهراً حيث أصبحت المؤسسات تسعى لتقديم خدمات ذات جودة عالية بل وأكثر من ذلك أصبحت الجودة اليوم تمثل الوظيفة الأولى في كثير من المؤسسات وفلسفة إدارة وأسلوب حياة في المؤسسات الصحية بحيث أصبح مبدأ تحقيق الجودة مطلباً أساسياً تحرص عليه جميع الدول وتؤكد عليه توجهات منظمة الصحة العالمية (مايده ولكموتة، 2022، ص1328).

وتسعى المملكة العربية السعودية إلى الارتقاء بمستوى جودة الخدمات الصحية، حيث تضع نصب ذلك نصب أعينها ضمن الخطط التنموية الاقتصادية الاستراتيجية، والتي تسهم في تقديم الخدمات الصحية للمستفيدين سواء داخل المنظومة الصحية (الكوادر الطبية والتمريضية والخدمية والإدارية أو من خارجها (كالمرضى والمراجعين)، وهذا أصبح مفهوم جودة الخدمات الصحية من الموضوعات الأكثر اهتماماً من قبل الباحثين والإداريين والمستفيدين من هذه الخدمات، لذا لا بد من الحرص على تقديم الخدمات الصحية بأعلى جودة، حتى يشعر المستفيد بأنه ما يحصل عليه من خدمات تلي رغباته وتشبع حاجاته. حيث أن معيار المفاضلة بين المستشفيات، يكون على أساس تلبية حاجات وإشباع رغبات المستفيدين، وإدراك المستفيدين لحقوقهم في حصولهم على أعلى جودة من الخدمات الصحية المقدمة لهم (درة وآخرون، 2018، ص359).

إن هذا البحث هو محاولة جادة يتم من خلالها الكشف عن الهدف الرئيسي الكامن وراء عملية تقييم الأداء وأثره على جودة الخدمات الصحية في القطاع الصحي السعودي، وذلك بهدف رفعة كفاءة الخدمات الصحية المقدمة للمواطنين المنظومة الصحية بالمملكة العربية السعودية.

المقدمة - Introduction يتبع

ثانياً : تقييم مقدمة الدراسة الحالية من حيث توفر عناصر البحث العلمي

- لا بد ان تشمل المقدمة الناجحة مجموعة من العناصر، ولكن بشكل مختصر وموجز حيث إن لكل عنصر مكانه في البحث؛ حتى يتمكن القارئ من أخذ صورة عامة وكاملة عن الدراسة ومن أهم وأبرز هذه العناصر :

موضوع البحث :

قام الباحث باختيار موضوع مميز معاصر وحديث للبحث وتناوله من جانبه (تقييم الأداء وجودة الخدمات) خلال فقرات المقدمة

مشكلة البحث:

أشار الباحث في الفقرة الأخيرة إلى مشكلة البحث وهي للكشف على أثر عملية تقييم الأداء على جودة الخدمات الصحية (سيتم تناولها بشكل منفصل في العرض فيما بعد)

اهداف البحث:

أشار الباحث خلال المقدمة إلى أهداف الدراسة على سبيل المثال لا الحصر في الفقرة الأخيرة نجد هدف التعرف على مدى تأثير تقييم الأداء على جودة الخدمات بالقطاع الصحي الحكومي السعودي (وهو هدف منطقي قابل للقياس

المقدمة:

إن الهدف من تقييم الأداء في المؤسسات والقطاعات المعاصرة، هي حاجة ملحة للتأكيد على أهمية وجود آلية فعالة لتقييم مواردها المتاحة بشكل مستمر ودقيق للحد من الهدر في المال والوقت والجهد، وذلك لتحقيق الأهداف المرجوة. فتحقيق الأهداف هو رهن لعمليات مستمرة تسهم بشكل مباشر في صنع قرارات مصيرية أنية ومجتمعها وبينتها التي تنسم بالحركية والتقلبات والتغيير وبما يتضمن الكفاءة والفاعلية مع تحقيق رضا أفراد التنظيم.

وإن من المهم على إدارة المنظمات التأكد من أن عملية تقييم الأداء هي عملية يجب أن تتم بآلية تنظيمية مستمرة ومصممة بشكل علمي يناسب نشاطاتها ويكون أكثر تأثيره على واقع مخرجاتها. باعتبار أن هذه العملية هي من أبرز المهام الإدارية وأكثرها تأثيراً على المخرجات (عبد القادر، 2015، ص3).

ولقد أصبحت الجودة حالياً تكتسي جانباً كبيراً من الأهمية نظراً لارتباطها بجميع أوجه النشاطات الإنسانية وذلك لأن الاهتمام بها أصبح ظاهرة عالمية فلقد شهد هذا المجال تطوراً باهراً حيث أصبحت المؤسسات تسعى لتقديم خدمات ذات جودة عالية بل وأكثر من ذلك أصبحت الجودة اليوم تمثل الوظيفة الأولى في كثير من المؤسسات وفلسفة إدارية وأسلوب حياة في المؤسسات الصحية بحيث أصبح مبدأ تحقيق الجودة مطلباً أساسياً تحرص عليه جميع الدول وتؤكد عليه توجهات منظمة الصحة العالمية (مايده ولكموتة، 2022، ص1328).

وتسعى المملكة العربية السعودية إلى الارتقاء بمستوى جودة الخدمات الصحية، حيث تضع نصب ذلك نصب أعينها ضمن الخطط التنموية الاقتصادية الاستراتيجية، والتي تسهم في تقديم الخدمات الصحية للمستفيدين سواء داخل المنظومة الصحية (الكوادر الطبية والتمريضية والخدمية والإدارية أو من خارجها (كالمرضى والمراجعين)، وهذا أصبح مفهوم جودة الخدمات الصحية من الموضوعات الأكثر اهتماماً من قبل الباحثين والإداريين والمستفيدين من هذه الخدمات، لذا لابد من الحرص على تقديم الخدمات الصحية بأعلى جودة، حتى يشعر المستفيد بأنه ما يحصل عليه من خدمات تلي رغباته وتشبع حاجاته. حيث أن معيار المفاضلة بين المستشفيات، يكون على أساس تلبية حاجات وإشباع رغبات المستفيدين، وإدراك المستفيدين لحقوقهم في حصولهم على أعلى جودة من الخدمات الصحية المقدمة لهم (درة وآخرون، 2018، ص359).

إن هذا البحث هو محاولة جادة يتم من خلالها الكشف عن الهدف الرئيسي الكامن وراء عملية تقييم الأداء وأثره على جودة الخدمات الصحية في القطاع الصحي السعودي، وذلك بهدف رفعة كفاءة الخدمات الصحية المقدمة للمواطنين والمنظومة الصحية بالمملكة العربية السعودية.

المقدمة - Introduction يتبع

ثانياً : تقييم مقدمة الدراسة الحالية من حيث توفر عناصر البحث العلمي (تابع)

أهمية البحث :

تتطرق الباحث إلى الأهمية الدراسة (دون تفصيل) حيث ذكر أثرها على الكفاءة والفاعلية مع تحقيق رضا الأفراد والارتقاء بمستوى جودة الخدمات الصحية .

حدود البحث:

أشار الباحث لحدود الدراسة في المقدمة - الموضوعية : في تقييم الأداء وجودة الخدمات الصحية -المكانية : القطاع الصحي بالمملكة العربية السعودية بالرياض – الحدود البشرية (الكوادر الطبية والتمريضية والمرضى والمراجعين) ولكن لم يتطرق للحدود الزمنية في المقدمة .

الفرضيات :

لم يتطرق الباحث لفرضيات الدراسة

أدوات القياس :

لم يتطرق الباحث لأدوات القياس في المقدمة

مجتمع الدراسة:

تطرق الباحث للحدود البشرية للدراسة دون تخصيص لمجتمع الدراسة، او العينة، او كيفية، او طرق حسابها

المقدمة:

إن الهدف من تقييم الأداء في المؤسسات والقطاعات المعاصرة، هي حاجة ملحة للتأكيد على أهمية وجود آلية فعالة لتقييم مواردها المتاحة بشكل مستمر ودقيق للحد من الهدر في المال والوقت والجهد، وذلك لتحقيق الأهداف المرجوة. فتحقيق الأهداف هو رهن لعمليات مستمرة تسهم بشكل مباشر في صنع قرارات مصيرية أنية ومجتمعها وبينتها التي تنسم بالحركية والتقلبات والتغيير وبما يتضمن الكفاءة والفاعلية مع تحقيق رضا أفراد التنظيم.

وإن من المهم على إدارة المنظمات التأكد من أن عملية تقييم الأداء هي عملية يجب أن تتم بآلية تنظيمية مستمرة ومصممة بشكل علمي يناسب نشاطاتها ويكون أكثر تأثيره على واقع مخرجاتها. باعتبار أن هذه العملية هي من أبرز المهام الإدارية وأكثرها تأثيراً على المخرجات (عبد القادر، 2015، ص3).

ولقد أصبحت الجودة حالياً تكتسي جانباً كبيراً من الأهمية نظراً لارتباطها بجميع أوجه النشاطات الإنسانية وذلك لأن الاهتمام بها أصبح ظاهرة عالمية فلقد شهد هذا المجال تطوراً باهراً حيث أصبحت المؤسسات تسعى لتقديم خدمات ذات جودة عالية بل وأكثر من ذلك أصبحت الجودة اليوم تمثل الوظيفة الأولى في كثير من المؤسسات وفلسفة إدارية وأسلوب حياة في المؤسسات الصحية بحيث أصبح مبدأ تحقيق الجودة مطلباً أساسياً تحرص عليه جميع الدول وتؤكد عليه توجهات منظمة الصحة العالمية (مايده ولكموتة، 2022، ص1328).

وتسعى المملكة العربية السعودية إلى الارتقاء بمستوى جودة الخدمات الصحية، حيث تضع نصب ذلك نصب أعينها ضمن الخطط التنموية الاقتصادية الاستراتيجية، والتي تسهم في تقديم الخدمات الصحية للمستفيدين سواء داخل المنظومة الصحية (الكوادر الطبية والتمريضية والخدمية والإدارية أو من خارجها (كالمرضى والمراجعين)، وبهذا أصبح مفهوم جودة الخدمات الصحية من الموضوعات الأكثر اهتماماً من قبل الباحثين والإداريين والمستفيدين من هذه الخدمات، لذا لا بد من الحرص على تقديم الخدمات الصحية بأعلى جودة، حتى يشعر المستفيد بأنه ما يحصل عليه من خدمات تلي رغباته وتشبع حاجاته. حيث أن معيار المفاضلة بين المستشفيات، يكون على أساس تلبية حاجات وإشباع رغبات المستفيدين، وإدراك المستفيدين لحقوقهم في حصولهم على أعلى جودة من الخدمات الصحية المقدمة لهم (درة وآخرون، 2018، ص359).

إن هذا البحث هو محاولة جادة يتم من خلالها الكشف عن الهدف الرئيسي الكامن وراء عملية تقييم الأداء وأثره على جودة الخدمات الصحية في القطاع الصحي السعودي، وذلك بهدف رفعة كفاءة الخدمات الصحية المقدمة للمواطنين المنظومة الصحية بالمملكة العربية السعودية.

التعليق العام : مقدمة موجزة قوية متماسكة (Coherent) متسلسلة في الأفكار توضح دوافع الدراسة وتتدرج من العام للخاص لا يوجد تنافر بين فقراتها .

تشير لحد كبير الى إتباع الباحث الأسس السليمة لصياغة مقدمة بحث قوية وكذلك إيجاز اهم عناصر البحث العلمي

باستثناء:

- بعض الأخطاء اللغوية
- عدم ذكر أقسام البحث الرئيسية والصعوبات التي واجهت الباحثون .
- عدم التطرق لبعض عناصر البحث العلمي (الفرضيات – أدوات القياس – مجتمع الدراسة)

المقدمة:

إن الهدف من تقييم الأداء في المؤسسات والقطاعات المعاصرة، هي حاجة ملحة للتأكيد على أهمية وجود آلية فعالة لتقييم مواردها المتاحة بشكل مستمر ودقيق للحد من الهدر في المال والوقت والجهد، وذلك لتحقيق الأهداف المرجوة. فتحقيق الأهداف هو رهن لعمليات مستمرة تسهم بشكل مباشر في صنع قرارات مصيرية آنية ومجتمعها وبيئتها التي تتسم بالحركية والتقلبات والتغيير وبما يتضمن الكفاءة والفاعلية مع تحقيق رضا أفراد التنظيم.

وإن من المهم على إدارة المنظمات التأكد من أن عملية تقييم الأداء هي عملية يجب أن تتم بآلية تنظيمية مستمرة ومصممة بشكل علي يناسب نشاطاتها ويكون أكثر تأثيره على واقع مخرجاتها. باعتبار أن هذه العملية هي من أبرز المهام الإدارية وأكثرها تأثيراً على المخرجات (عبد القادر، 2015، ص3).

ولقد أصبحت الجودة حالياً **تكتسي** جانباً كبيراً من الأهمية نظراً لارتباطها بجميع أوجه النشاطات الإنسانية وذلك لأن الاهتمام بها أصبح ظاهرة عالمية فلقد شهد هذا المجال تطوراً باهراً حيث أصبحت المؤسسات تسعى لتقديم خدمات ذات جودة عالية بل وأكثر من ذلك أصبحت الجودة اليوم تمثل الوظيفة الأولى في كثير من المؤسسات وفلسفة إدارة وأسلوب حياة في المؤسسات الصحية بحيث أصبح مبدأ تحقيق الجودة مطلباً أساسياً تحرص عليه جميع الدول وتؤكد عليه توجهات منظمة الصحة العالمية (مايده وكموتة، 2022، ص1328).

وتسعى المملكة العربية السعودية إلى الارتقاء بمستوى جودة الخدمات الصحية، حيث تضع **نصب** ذلك نصب أعينها ضمن الخطط التنموية الاقتصادية الاستراتيجية، والتي تسهم في تقديم الخدمات الصحية للمستفيدين سواء داخل المنظومة الصحية (الكوادر الطبية والتمريضية والخدمية والإدارية أو من خارجها (كالمريض والمراجعين)، وهذا أصبح مفهوم جودة الخدمات الصحية من الموضوعات الأكثر اهتماماً من قبل الباحثين والإداريين والمستفيدين من هذه الخدمات، لذا لا بد من الحرص على تقديم الخدمات الصحية بأعلى جودة، حتى يشعر المستفيد بأنه ما يحصل عليه من خدمات تلبي رغباته وتشبع حاجاته. حيث أن معيار المفاضلة بين المستشفيات، يكون على أساس تلبية حاجات وإشباع رغبات المستفيدين، وإدراك المستفيدين لحقوقهم في حصولهم على أعلى جودة من الخدمات الصحية المقدمة لهم (درة وآخرون، 2018، ص359).

إن هذا البحث هو محاولة جادة يتم من خلالها الكشف عن الهدف الرئيسي الكامن وراء عملية تقييم الأداء وأثره على جودة الخدمات الصحية في القطاع الصحي السعودي، وذلك بهدف **رفعة** كفاءة الخدمات الصحية المقدمة للمواطنين المنظومة الصحية بالمملكة العربية السعودية.

مشكلة الدراسة – Problem Statment

- **تعريف مشكلة البحث العلمي :** هي الافتقار إلى المعرفة العلمية الكافية فيما يتعلق بظاهرة أو موقف غامض يثير اهتمام أو قلق الباحث ولا يجد له تأثيرا محددا ؛ فيتطلب ذلك البحث والتقصي بغية الوصول إلى المعرفة المطلوبة .
- ومن خلال الدراسة الحالية سيتم استعراض مشكلة الدراسة من حيث الطريقة المستخدمة في صياغة المشكلة ومعايير الصياغة الجيدة للمشكلة .



مشكلة الدراسة – Problem Statement

أولاً : تقييم مشكلة الدراسة الحالية من خلال أسس ومعايير اختيار المشكلة

- تتصف مشكلة الدراسة بالجدة والمعاصرة حيث تبحث في متغيرين جدد في الإدارة (تقييم الأداء تأثيره على جودة الخدمات الصحية).
- تمثل قيمة نظرية حيث يمكن الاستفادة منها في معرفة اتجاه العاملين في القطاع الصحي السعودي وفي إثراء المكتبة السعودية بموضوع جديد حول تقييم الأداء ...
- لها فائدة تطبيقية في تقديم المقترحات للمسؤولين ومنتخذي القرار لرفع مستوى تقييم الأداء
- تم توضيح تأثير الدراسة على بناء ثقافة تقييم الأداء بين العاملين وتأثيره في رفع كفاءة أداء العاملين في القطاع الصحي السعودي

مشكلة الدراسة:

يعد تقييم الأداء أحد أهم وظائف الإدارة. ومع ذلك تعاني الكثير من المؤسسات الحكومية من مشكلات خاصة في عملية التقييم: الأمر الذي قد يؤدي إلى فشل المؤسسة بأكملها؛ لعدم وجود أدوات قياس واضحة ومحددة بشكل دقيق لقياس الأداء المؤسسي (أبو حصيرة، 2016، ص3).

وإن من غايات وأهداف عملية تقييم الأداء هو عملية الرقابة والمتابعة، من أجل تصحيح وتحسين المسار الإنتاجي والخدمي في المؤسسات بشكل عام، والقطاع الصحي بشكل خاص. حيث أن عملية تقييم الأداء تسهم تحسين الرعاية الصحية المقدمة للمرضى، وتحقيق تطلعاتهم واحتياجاتهم تجاه المؤسسات الصحية. وبالتالي الإسهام في زيادة جودة الخدمات الصحية المقدمة من القطاع الصحي. لذا يجب أن تكون عملية تقييم أداء القطاع الصحي بصفة مستمرة. في ضوء المبادئ العملية ونظريات التنظيم المعمول بها في تقييم المنظمات الصحية. معايير وزارة الصحة.

ويعد قياس جودة الخدمات أحد المداخل الأساسية لتحسين وتطوير الجودة في المنظمات الخدمية. ولكننا نجد أن هناك تبايناً في تحديد الكيفية التي يتم بها قياس جودة الخدمة والعوامل والمتغيرات المرتبطة بها خاصة في مجال العمل الصحي وذلك لاختلاف مدارس ومفاهيم الجودة (عبد القادر، 2015، ص899).

وتؤكد دراسة عبد الستار (2017، 16) أنه تعتبر جودة الخدمات الصحية معياراً للحكم على كفاءة أداء القطاعات الصحية، والتي ينبغي عليها تقديم خدمات صحية ذات جودة عالية، وذلك لتحقيق احتياجات ورغبات المستفيدين. وتحقيق رضاهم عن الخدمات الصحية المقدمة لهم. حيث يعد توفير الخدمات الصحية بجودة عالية من أكبر التحديات التي تواجه إدارة القطاعات الصحية.

كما تؤكد دراسة (كواديك، 2021، ص229) على ضرورة قيام المؤسسات الصحية بتقييم أدائها بصفة مستمرة من أجل التعرف على نقاط قوتها ومحاولة الاستفادة منها والتعرف على نقاط ضعفها والمساهمة في علاجها. وضرورة تبني نظام للتقييم معتمد على مبادئ الجودة الشاملة وذلك لاستغلال كافة موارد المؤسسات الصحية من أجل تحسين جودة الخدمات الصحية التي تقدمها.

ونظراً للدور المهم في تقديم الرعاية الصحية للمستفيدين، والاهتمام بالرعاية الصحية المقدمة لهم، بالإضافة إلى كون القطاع الصحي من محاور الدولة الأساسية في الجوانب الاقتصادي والتنموي والسياسي. فإن القطاع الصحي يعد من أكثر القطاعات الحيوية وأهمية (Saif, et al, 2014, 32). لذا وقد حظي هذا القطاع باهتمام كبير من قبل جميع الدول سواء من حيث زيادة الإنفاق أو التوجيه والرقابة المستمرة عليه بهدف ضمان استمرار قيامه بأداء دوره على مستوى عالٍ من الكفاءة والفعالية وجودة الخدمات الصحية المقدمة (درة وآخرون، 2017، ص353). لذا تتلخص مشكلة الدراسة في التعرف على التساؤل الرئيسي التالي:

ما أثر تقييم الأداء على جودة الخدمات الصحية في القطاع الصحي السعودي؟

تساؤلات الدراسة: تتعد تساؤلات الدراسة إلى ما يلي:

- 1- ما واقع تقييم الأداء في القطاع الصحي الحكومي السعودي بمدينة الرياض؟
- 2- ما مدى تأثير تقييم الأداء على جودة الخدمات بالقطاع الصحي الحكومي السعودي بمدينة الرياض؟

أهمية الدراسة:

تتفرع أهمية الدراسة إلى:

- أولاً: الأهمية النظرية:
 - تسهم الدراسة في إثراء المكتبة السعودية بموضوع جديد حول تقييم الأداء وأثره على جودة الخدمات الصحية المقدمة في القطاع الصحي السعودي.
 - ستوصل الدراسة إلى معرفة اتجاهات العاملين في القطاع الصحي السعودي بأهمية تقييم الأداء وأثره على جودة الخدمات الصحية المقدمة للمستفيدين.
- ثانياً: الأهمية التطبيقية
 - سوف تسهم الدراسة في الوقوف على واقع عملية تقييم الأداء لجودة الخدمات الصحية وكذلك أثر تقييم الأداء على جودة الخدمات الصحية في القطاع الصحي السعودي، وبالتالي تقديم المقترحات والتوصيات للمسؤولين والتي تسهم في رفع مستوى تقييم الأداء والعمل على زيادة جودة الخدمات الصحية، وذلك بالتأكيد على أهمية عملية تقييم أداء القطاع الصحي.
 - ستسهم الدراسة بتوعية العاملين في القطاع الصحي السعودي بأهمية تقييم الأداء في رفع كفاءة وزيادة مستوى وجودة الخدمات الصحية في القطاع الصحي السعودي.

- تم صياغة مشكلة الدراسة بأسلوب قوي موجز متين واضح ودقيق دون تعقيد
- تم تحديد مشكلة الدراسة (متضمناً متغيرات الدراسة) من خلال سؤال رئيسي محدد يترجم عنوان الدراسة وهو (ما أثر تقييم الأداء على جودة الخدمات الصحية في القطاع الصحي السعودي؟) يتفرع منه سؤالين للدراسة :
 1. ما واقع تقييم الأداء في القطاع الصحي الحكومي السعودي بمدينة الرياض؟
 2. ما مدى تأثير تقييم الأداء على جودة الخدمات بالقطاع الصحي الحكومي السعودي بمدينة الرياض؟
- تعتبر هذه الطريقة في الصياغة هي الطريقة الأفضل من الصياغة اللفظية التقديرية لأن الأسئلة توضح متغيرات البحث والعلاقة فيما بين المتغيرات ، كما أن الأسئلة تحدد هدف الدراسة الرئيس بصورة أسهل، وتشكل الإجابة عنها الهدف النهائي للدراسة

ص353). لذا تتلخص مشكلة الدراسة في التعرف على التساؤل الرئيسي التالي:
ما أثر تقييم الأداء على جودة الخدمات الصحية في القطاع الصحي السعودي؟

تساؤلات الدراسة: تتعدد تساؤلات الدراسة إلى ما يلي:

- 1- ما واقع تقييم الأداء في القطاع الصحي الحكومي السعودي بمدينة الرياض؟
- 2- ما مدى تأثير تقييم الأداء على جودة الخدمات بالقطاع الصحي الحكومي السعودي بمدينة الرياض؟

مشكلة الدراسة – Problem Statment

- تمثل مشكلة واقعية حيث تم تحديد مشكلة الدراسة من خلال دراسة الفحوات السابقة في تقييم الأداء وجودة الخدمة .. حيث ذكر الباحثون (ان تقييم الأداء أحد أهم وظائف الإدارة ومع ذلك تعاني الكثير من المؤسسات الحكومية من مشكلات خاصة في التقييم الامر الذي يؤدي لفشل المؤسسة ...)
- مشكلة الدراسة الحالية تمثل موضوعاً واقعياً محدداً تسهل دراسته وحله بما يتوفر له من مصادر متاحة للمعلومات ويتناول موضوع هام في مجال الخدمات الصحية.
- الاطلاع على الأبحاث والدراسات المرتبطة بمشكلة البحث : تم ذكر عدد (٦) دراسات سابقة تتحدث عن متغيرات الدراسة تعزز من دوافع اختيار مشكلة الدراسة.

التعليق العام : وفق الباحثون بشكل جيد في الطريقة المستخدمة في عرض مشكلة البحث في صورة سؤال واستيفاء معايير اختيار المشكلة وصياغتها

مشكلة الدراسة:

يعد تقييم الأداء أحد أهم وظائف الإدارة، ومع ذلك تعاني الكثير من المؤسسات الحكومية من مشكلات خاصة في عملية التقييم: الأمر الذي قد يؤدي إلى فشل المؤسسة بأكملها؛ لعدم وجود أدوات قياس واضحة ومحددة بشكل دقيق لقياس الأداء المؤسسي (أبو حصيرة، 2016، ص3).

وإن من غايات وأهداف عملية تقييم الأداء هو عملية الرقابة والمتابعة، من أجل تصحيح وتحسين المسار الإنتاجي والخدمي في المؤسسات بشكل عام، والقطاع الصحي بشكل خاص، حيث أن عملية تقييم الأداء تسهم تحسن الرعاية الصحية المقدمة للمرضى، وتحقيق تطلعاتهم واحتياجاتهم تجاه المؤسسات الصحية، وبالتالي الإسهام في زيادة جودة الخدمات الصحية المقدمة من القطاع الصحي، لذا يجب أن تكون عملية تقييم أداء القطاع الصحي بصفة مستمرة، في ضوء المبادئ العملية ونظريات التنظيم المعمول بها في تقييم المنظمات الصحية، معايير وزارة الصحة.

ويعد قياس جودة الخدمات أحد المداخل الأساسية لتحسين وتطوير الجودة في المنظمات الخدمية، ولكننا نجد أن هناك تبايناً في تحديد الكيفية التي يتم بها قياس جودة الخدمة والعوامل والمتغيرات المرتبطة بها خاصة في مجال العمل الصحي وذلك لاختلاف مناهج ومفاهيم الجودة (عبد القادر، 2015، ص899).

وتؤكد دراسة عبد الستار (2017، 16) أنه تعتبر جودة الخدمات الصحية معياراً للحكم على كفاءة أداء القطاعات الصحية، والتي ينبغي عليها تقديم خدمات صحية ذات جودة عالية، وذلك لتحقيق احتياجات ورغبات المستفيدين، وتحقيق رضاهم عن الخدمات الصحية المقدمة لهم، حيث يعد توفير الخدمات الصحية بجودة عالية من أكبر التحديات التي تواجه إدارة القطاعات الصحية.

كما تؤكد دراسة (كواديك، 2021، ص229) على ضرورة قيام المؤسسات الصحية بتقييم أدائها بصفة مستمرة من أجل التعرف على نقاط قوتها ومحاولة الاستفادة منها والتعرف على نقاط ضعفها والمساعدة إلى علاجها، وضرورة تبني نظام للتقييم معتمد على مبادئ الجودة الشاملة وذلك لاستغلال كافة موارد المؤسسات الصحية من أجل تحسين جودة الخدمات الصحية التي تقدمها.

ونظراً للدور المهم في تقديم الرعاية الصحية للمستفيدين، والاهتمام بالرعاية الصحية المقدمة لهم، بالإضافة إلى كون القطاع الصحي من محاور الدولة الأساسية في الجانب الاقتصادي والتنموي والسياحي، فإن القطاع الصحي يعد من أكثر القطاعات الحيوية وأهمية (Saif, et al, 2014, 32). لذا وقد حظي هذا القطاع باهتمام كبير من قبل جميع الدول سواء من حيث زيادة الإنفاق أو التوجيه والرقابة المستمرة عليه بهدف ضمان استمرار قيامه بأداء دوره على مستوى عالٍ من الكفاءة والفعالية وجودة الخدمات الصحية المقدمة (دره وآخرون، 2017، ص353). لذا تلخص مشكلة الدراسة في التعرف على التساؤل الرئيسي التالي:

ما أثر تقييم الأداء على جودة الخدمات الصحية في القطاع الصحي السعودي؟

تساؤلات الدراسة: تتعد تساؤلات الدراسة إلى ما يلي:

- 1- ما واقع تقييم الأداء في القطاع الصحي الحكومي السعودي بمدينة الرياض؟
- 2- ما مدى تأثير تقييم الأداء على جودة الخدمات بالقطاع الصحي الحكومي السعودي بمدينة الرياض؟

شكراً

