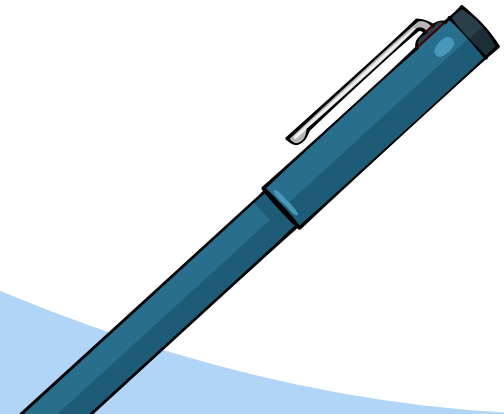




Research
Issues

مقرر (قضايا بحثية - ١) التكليف الثالث

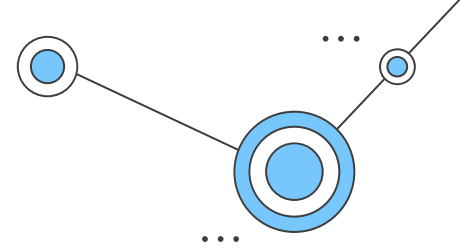
إعداد وتقديم: د. عايد الرشيدى



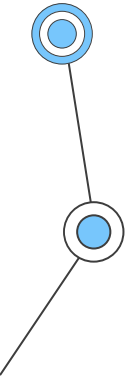
تعريف موجز عن الدراسة المختارة

Title - العنوان	Total quality management and its impact on the performance of workers in the health sector -A study of its application to government sector hospitals in Riyadh إدارة الجودة الشاملة وأثرها على أداء العاملين بالقطاع الصحي دراسة تطبيقية على مستشفيات القطاع الحكومي بمدينة الرياض
Journal	المجلة العربية للعلوم ونشر الأبحاث مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية المجلد السادس العدد التاسع والعشرون ديسمبر ٢٠٢٢ م
Citation (APA)	عارف عبدالعزيز المطيري، مرضي مبارك آل حسينه، ممدوح فهد العنزي، فايز عبدالمحيي المطيري، & رزان محمد المطيري. (٢٠٢٢). إدارة الجودة الشاملة وأثرها على أداء العاملين بالقطاع الصحي دراسة تطبيقية على مستشفيات القطاع الحكومي بمدينة الرياض. <i>مجلة العلوم الاقتصادية و الإدارية و القانونية</i> ، ٦ (٢٩)، ٤٢-٢٢.
Link	Available at: https://www.ajsrp.com
Article DOI	DOI: https://doi.org/10.26389/AJSRP.M091022

مبررات اختيار الدراسة



- الدراسة تتناول متغيرين بما يتناسب مع دراسة مقرر (قضايا بحثية - ١) والتكليف الثالث في المقرر
- العنوان بسيط وموجز يوضح العلاقة بين المتغيرين : الأول (المستقل) : تأثير إدارة الجودة الشاملة- الثاني (التابع) : أداء العاملين
- الدراسة حديثة (نوعا ما) تم نشرها في ديسمبر ٢٠٢٢ .
- تتناول مفهوم إداري حديث ومعاصر في مجال الإدارة وهو (إدارة الجودة الشاملة)
- ترتبط ارتباط وثيق بمجال التخصص وهي الإدارة وخاصة انها تتعلق بجودة الخدمات الصحية (الأعلى اهتمام حاليا في تطبيق التحول الصحي في إطار رؤية المملكة ٢٠٣٠ والذي يُعد من أساسياته تطبيق أنظمة الجودة الشاملة في المؤسسات الصحية)
- متاحة وسهل الوصول اليها بمحركات البحث ومتوفرة بنسخة (PDF) سهلة التحميل والتعامل



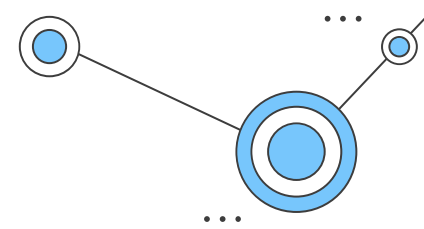
قراءة محتوى القضية البحثية

#	المحور مع (الاستدلال من الدراسة)	التوضيح / التعليق
1	العنوان (Title) 	- العنوان حديث ومجال شيق للدراسة - يتضمن مفاهيم إدارية حديثة ومعاصرة وهو إدارة الجودة الشاملة وتأثيرها على أداء العاملين بالقطاع الصحي حيث يُعد مفهوم جودة الخدمات الصحية أحد المفاهيم المستهدفة بالمعرفة والتطبيق حالياً في المؤسسات الصحية - يأتي العنوان معبراً عن موضوع البحث وتم صياغته في إطار موجز وبسيط يعكس أمر هام ومشكلة تؤثر على الخدمات الصحية. - من خلاله يمكن للقارئ بسهولة معرفة متغيرات البحث وفروعه. - يتضمن العنوان متغيرين للدراسة - الأول (المستقل) : تأثير إدارة الجودة الشاملة- الثاني (التابع) : أداء العاملين - يتضمن مكان الدراسة (مستشفيات القطاع الحكومي بمدينة الرياض) ولا يظهر فيه مجتمع الدراسة أو طريقة الدراسة

قراءة محتوى القضية البحثية (يتبع)

#	المحور مع (الاستدلال من الدراسة)	التوضيح / التعليق
٢	الملخص (Abstract) المستخلص: هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر إدارة الجودة الشاملة على أداء العاملين بالقطاع الصحي بالتطبيق على مستشفيات مدينة الرياض، وكذلك التعرف على مستوى إدارة الجودة الشاملة وأداء العاملين في مستشفيات القطاع الحكومي بمدينة الرياض، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي للتحقيق أهداف الدراسة. وتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين بالمستشفيات الحكومية بمدينة الرياض. وقد تكونت عينة الدراسة من (265) من العاملين بالمستشفيات الحكومية بمدينة الرياض. وقد استخدمت الدراسة الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وفي ضوء ذلك توصلت الدراسة لعدد من النتائج أهمها وجود علاقة ارتباطية طردية (موجبة) بلغت (0.583) وذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.01)، بين الدرجة الكلية لإدارة الجودة الشاملة وأداء العاملين بالقطاع الصحي السعودي لدى العاملين بالمستشفيات الحكومية بمدينة الرياض. وفي ضوء النتائج توصي الدراسة بضرورة تبني الإدارة العليا بالمستشفيات الحكومية بالرياض تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة كإطار عمل لتطوير الأداء والتحسين المستمر لكافة عمليات المستشفى الخارجية والداخلية. وضرورة سن القوانين والأنظمة التي تسهم في تذليل المعوقات التي يمكن أن تحول دون تطبيق إدارة الجودة الشاملة، وذلك بتوفير نظام فعال للمحاسبة على جميع مؤسسات القطاع الصحي. وأهمية وضع خطط استراتيجية للجودة الشاملة من قبل كافة القطاع الصحي ووزارة الصحة السعودية، تنطلق من احتياجات المستفيدين، وضرورة وضع سياسات موحدة لنظام التحفيز المادي والمعنوي من الحوافز والمكافآت والترقيات تبعاً للتميز في الأداء، ولخلق بيئة عمل مناسبة لتحفيز أداء العاملين في القطاع الصحي. الكلمات المفتاحية: إدارة الجودة الشاملة - أداء العاملين - القطاع الصحي - المستشفيات.	• شامل وواضح وملخص وموجز تضمن (٢٢١) كلمة • تضمن الهدف من الدراسة (التعرف على أثر إدارة الجودة الشاملة ...) الا انه لم توضح مشكلة الدراسة. • تم توضيح منهج الدراسة (وصفي تحليلي) وآداه الدراسة (استبيان) وتوضيح مجتمع الدراسة وحجم العينة (٢٦٥) • والاشارة لاهم النتائج والتوصيات • لم يتم الإشارة الى البرنامج الاحصائي المستخدم في التحليل • الكلمات المفتاحية مذكورة وبنفس الترتيب في العنوان • (إدارة الجودة الشاملة – أداء العاملين – القطاع الصحي- المستشفيات .) ولم يذكر الباحث القطاع الحكومي (بالرغم من وجودها في العنوان)

قراءة محتوى القضية البحثية (يتبع)



#	المحور مع (الاستدلال من الدراسة)	التوضيح / التعليق
٣	المقدمة (introduction)	المقدمة مرتبة مسلسلة في الأفكار أوضحت (بإجمال) أهمية الدراسة حيث بدأت بالمفهوم العام للإدارة الحديثة ولإدارة الجودة الشاملة ... ثم تدرجت لمضمون البحث لتتخص المتغيرين موضع الدراسة مع الاستشهاد بعدد (٣ دراسات متنوعة سابقة) في نفس مجال الدراسة مع توضيح أهمية المتغيرين والإشارة لنتائجها المعززة للبحث وللعلاقة بينهما عززت أهمية الدراسة بتطبيقها في القطاع الصحي نظرا لأهمية الحفاظ على سلامة كل من مقدمي ومستخدمي الخدمة الصحية وفي النهاية وبصورة استنتاجية منطقية للمبررات المذكورة وضعت هدف الدراسة
	مقدمة الدراسة إن من أهم فلسفات الإدارة الحديثة هي إدارة الجودة الشاملة والتي تعتبر من أولوياتها تحسين أداء المؤسسة. من خلال الاهتمام بتحسين كافة الأنشطة والوظائف والعاملين داخل المؤسسة. وانطلاقاً من مبدأ رضا المستفيد من رضا الموظف باعتباره محور وأساسياً بالمؤسسة. لذا فإن إدارة الجودة الشاملة تلعب دوراً أساسياً في المؤسسات الصحية من خلال المساهمة في تحسين وتطوير أداء العاملين في القطاع الصحي. بالتالي تقديم خدمة صحية ذات جودة عالية وبالمواصفات العالمية. وبالتالي ضمان سلامة المستفيد وتحقيق رضاء عن الخدمات المقدمة (كواديك، 2021). تعتبر إدارة الجودة الشاملة أسلوباً جديداً في أداء الأعمال وإدارتها بطريقة حديثة ومفهوم جديد يفوق جميع الأساليب الإدارية التقليدية. يكون التركيز فيه على تلبية متطلبات وتوقعات المستهلكين سواء كان هذا المستهلك داخل المؤسسة أو خارجها. وذلك من خلال معرفة متطلباتهم واحتياجاتهم. ومن ثم تلبيتها والقيام بأدائها على الوجه الصحيح من خلال التحسين والتطوير المستمرين لها: لتصل إلى أعلى مستويات الأداء وهو الإنفاق المنشود (التمهي وعيسى، 2014). وشهد القطاع الصحي في الآونة الأخيرة اهتماماً كبيراً على جميع المستويات. من أجل تطبيق معايير وإجراءات إدارة الجودة الشاملة للوصول إلى التغيير والتحسين المستمرين. وذلك لماكبة التقدم بحاجات المجتمع والأفراد الاجتماعية والاقتصادية والسياسية والثقافية. ويعتبر القطاع الصحي "صمام أمان" للحفاظ على سلامة كل مستخدمي الخدمات الصحية. الأمر الذي يستلزم تطبيق نظم الجودة باعتبارها وسيلة مهمة من وسائل التغيير والتنظيم. وكسب ثقة المستفيد من الخدمات الصحية. وهي أحد أسس الإدارة الحديثة التي تساهم في الارتقاء بالعمل في ظل التحديات والمستجدات المتلاحقة (عباس، 2019). لذا فإن لابد من التعرف على إدارة الجودة الشاملة وأثرها على أداء العاملين بالقطاع الصحي.	• المقدمه مرتبه مسلسلة في الأفكار أوضحت (بإجمال) أهمية الدراسة حيث بدأت بالمفهوم العام للإدارة الحديثة ولإدارة الجودة الشاملة ... ثم تدرجت لمضمون البحث لتتخص المتغيرين موضع الدراسة مع الاستشهاد بعدد (٣ دراسات متنوعة سابقة) في نفس مجال الدراسة مع توضيح أهمية المتغيرين والإشارة لنتائجها المعززة للبحث وللعلاقة بينهما • عززت أهمية الدراسة بتطبيقها في القطاع الصحي نظرا لأهمية الحفاظ على سلامة كل من مقدمي ومستخدمي الخدمة الصحية وفي النهاية وبصورة استنتاجية منطقية للمبررات المذكورة وضعت هدف الدراسة
	عارف، مرضي، ممدوح، فايز، رزان (23) إدارة الجودة الشاملة وأثرها على أداء العاملين بالقطاع الصحي التكليف: الثالث	مقرر (قضايا بحثية ١) إعداد وتقديم: د. عايد الرشيدى



قراءة محتوى القضية البحثية (يتبع)

#	المحور مع (الاستدلال من الدراسة)	التوضيح / التعليق
٤	مشكلة / أسئلة / وفرضيات الدراسة Problem , Hypothesis & Questions	- تم تحديد مشكلة الدراسة بالبداية من خلال تحديد الفجوات السابقة - ثم استنباط المبررات للدراسة وتعزيزها بالدراسات السابقة - تم صياغة المشكلة بإيجاز (متضمن متغيرات الدراسة) ومن خلال سؤال رئيسي (يترجم عنوان الدراسة يتفرع منه (٤) أسئلة للدراسة مع انشاء فرضيات الدراسة لمحاولة اثبات الفرضية وإيجاد حلول مقترحة للمشكلة من خلال الدراسة
		فرضيات الدراسة - يوجد علاقة طردية موجبة بين إدارة الجودة الشاملة وأداء العاملين في مستشفيات القطاع الحكومي بمدينة الرياض. - يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة الجودة الشاملة على أداء العاملين في مستشفيات القطاع الحكومي بمدينة الرياض.

مشكلة الدراسة

إن التحدي الذي تواجه العديد من القطاعات الصحية من الإلتزام للتكاليف بشكل متزايد، ونقص الموارد المتاحة، وزيادة الطلب والإقبال على مختلف الخدمات الصحية نتيجة لانتشار الأوبئة والأمراض، وكذلك انتشار الثقافة الوقائية، ناهيك عن زيادة التنافسية، والتطور العملي والتكنولوجي المتسارع، وزيادة الوعي الثقافي لدى المستفيدين، أدى كل ذلك إلى توجيه القطاعات الصحية إلى البحث عن أفضل السبل والممارسات التي تسهم في زيادة أداء العاملين في القطاع الصحي، وذلك لتقديم الخدمات الطبية بأعلى كفاءة وجودة ممكنة، ولن يتحقق ذلك إلا من خلال سعي القطاعات الصحية إلى تغيير أساليبها الإدارية التقليدية، وتبني مفاهيم إدارة حديثة كإدارة الجودة الشاملة للتعامل مع التحديات التي تواجهها.

وتؤكد خوري وآخرون (2021) أنه تسعى المستشفيات إلى تبني إدارة الجودة الشاملة كمنهجية إدارية لرفع مستوى الأداء في الرعاية الصحية وتحقيق رضا المرضى، إلا أن المستشفيات تواجه عدة مصاعب عند تطبيق إدارة الجودة الشاملة مثل عدم المعرفة بمفاهيم وفلسفة إدارة الجودة الشاملة، والنقص في تحفيز العاملين، بالإضافة إلى عدم توفر الموارد البشرية.

حيث تعتبر إدارة الجودة الشاملة من الاستراتيجيات الحديثة لعملية الإدارة، تستند على عدد من المبادئ والتي على القطاعات الصحية الالتزام بها وتطبيقها وتبنيها، وذلك لتحقيق التميز في الأداء وتحقيق رضا المتعاملين أو ما يفوق توقعاتهم. فهي تعتبر أسلوب إداري حديث يحقق التطوير والتحسين المستمر في جودة الخدمات الصحية المقدمة في تلك القطاعات، من خلال تفاعل وتعاون جهود كل من الإدارة والعاملين لأداء الأنشطة والأعمال داخل المؤسسة أو الجهاز الإداري بشكل صحيح، مع السعي الحثيث والتركيز على تحقيق توقعات ورغبات وحاجات المستفيدين من خلال إشراكه في تصميم وإخراج الخدمات المقدمة له، لذا فإن تطبيق إدارة الجودة الشاملة في القطاعات الصحية بالملكة العربية السعودية، تعتبر من أهم عوامل النجاح في تلك القطاعات، إذ أن تبني مبادئ إدارة الجودة الشاملة يؤدي إلى التحسين المستمر في أداء العاملين بالقطاع الصحي وبالتالي يؤدي إلى تحسين أداء القطاع الصحية وجودة الخدمات الصحية المقدمة من قبله.

كما تؤكد دراسة مواضبة (2018) أن إدارة الجودة الشاملة هي عملية مستمرة لا تتوقف مع مرور الزمن، لذا يجب أن يكون تطبيق هذا المفهوم متكاملًا يبدأ بتطبيق الأسس والمركبات الأساسية ويستمر بالعمل الدائم على تطوير وتحسين هذا النظام وإيجاد السبل والوسائل الحديثة. أن أداء العاملين يعكس أداء المؤسسة بشكل عام، وأن هناك علاقة وثيقة بين إدارة الجودة الشاملة وتحسين الأداء، وانطلاقاً من ذلك، تتلخص مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيسي التالي:

ما أثر إدارة الجودة الشاملة على أداء العاملين في مستشفيات القطاع الحكومي بمدينة الرياض؟

أهداف الدراسة

ما مستوى إدارة الجودة الشاملة في مستشفيات القطاع الحكومي بمدينة الرياض؟
ما مستوى أداء العاملين في مستشفيات القطاع الحكومي بمدينة الرياض؟
ما أثر إدارة الجودة الشاملة على أداء العاملين في مستشفيات القطاع الحكومي بمدينة الرياض؟
هل يوجد علاقة طردية موجبة بين إدارة الجودة الشاملة وأداء العاملين في مستشفيات القطاع الحكومي بمدينة الرياض؟

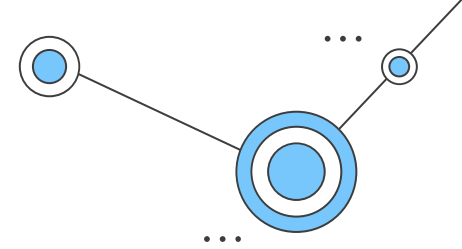
التكليف: الثالث

(قضايا بحثية ١)

مقرر

إعداد وتقديم: د. عايد الرشيد

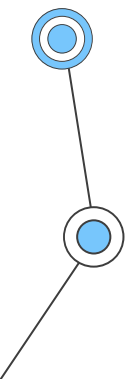
قراءة محتوى القضية البحثية (يتبع)



#	المحور مع (الاستدلال من الدراسة)	التوضيح / التعليق
٥	أهداف الدراسة (Study objectives)	أهداف واقعية مُحددة مُفصلة تتماشى وتتسق مع عنوان الدراسة وتوفر الإجابة على أسئلة مشكلة الدراسة وفرضيتها وذلك بمراجعة فقرة التساؤلات والفرضيات للمشكلة وسنجد فيما بعد عند مناقشة الدراسات السابقة بأن هذا ما يميز الدراسة الحالية بالندرة ويجعلها مختلفة عن الدراسات السابقة .

أهداف الدراسة

- التعرف على مستوى إدارة الجودة الشاملة في مستشفيات القطاع الحكومي بمدينة الرياض.
- التعرف على مستوى أداء العاملين في مستشفيات القطاع الحكومي بمدينة الرياض.
- التعرف على أثر إدارة الجودة الشاملة على أداء العاملين في مستشفيات القطاع الحكومي بمدينة الرياض.
- التعرف على العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة وأداء العاملين في مستشفيات القطاع الحكومي بمدينة الرياض.



قراءة محتوى القضية البحثية (يتبع)

#	المحور مع (الاستدلال من الدراسة)	التوضيح / التعليق
٦	أهمية الدراسة (Importance of study)	• تم توضيح أهمية <u>الدراسة من الناحية النظرية</u> وكيفية الاستفادة منها في مجال إدارة المستشفيات بوجه عام وإدارة الجودة الشاملة بوجه خاص حيث يمكن ان تصبح مرجع في اثراء المكتبات وتوضيح أهمية <u>الدراسة العملية التطبيقية</u> في إدارة الجودة الشاملة <u>بالقطاع الصحي السعودي</u> • تم توضيح تأثير الدراسة على بناء ثقافة إدارة الجودة الشاملة وتقديم مجموعة من التوصيات لمتخذي القرار تساهم بتطبيقها في رفع كفاءة أداء العاملين في القطاع الصحي السعودي

أهمية الدراسة

تستمد أهمية الدراسة في الدور الذي تلعبه إدارة الجودة الشاملة في عملة تحسين أداء العاملين في القطاع الصحي السعودي، حيث ستسهم الدراسة من الناحية النظرية في إثراء المكتبات السعودية بموضوع جديد ومهم في مجال إدارة المستشفيات بوجه عام، وإدارة الجودة الشاملة بوجه خاص، حول موضوع إدارة الجودة الشاملة وأثرها على أداء العاملين بالقطاع الصحي. كما ستسهم الدراسة من الناحية العملية في تقديم الخطوط العريضة للمسؤولين حول مستويات إدارة الجودة الشاملة في القطاع الصحي السعودي، ومدى أهمية إدارة الجودة الشاملة على رفع كفاءة أداء العاملين في القطاع الصحي كما ستقدم عدد من التوصيات والمقترحات التي من شأنها تساهم في تطبيق إدارة الجودة الشاملة في القطاع الصحي وبالتالي تساعد في زيادة كفاءة أداء العاملين في القطاع الصحي السعودي.

قراءة محتوى القضية البحثية (يتبع)

#	المحور مع (الاستدلال من الدراسة)	التوضيح / التعليق
V	حدود الدراسة Limitations of the study	• تم وضع حدود واضحة للدراسة وذكر الحدود الأربعة المطلوبة في أي دراسة (المكانية – الزمنية – البشرية – والموضوعية) والحرص عليها وخاصة الزمنية للمحافظة على صلاحية المعلومات والنتائج

حدود الدراسة

- الحدود المكانية: طبقت الدراسة في المملكة العربية السعودية بمدينة الرياض.
- الحدود الزمانية: طبقت الدراسة في عام 1444.
- الحدود البشرية: طبقت الدراسة على عينة من العاملين بالمستشفيات الحكومية بمدينة الرياض.
- الحدود الموضوعية: اقتصر على دراسة " إدارة الجودة الشاملة وأثرها على أداء العاملين في مستشفيات القطاع الحكومي بمدينة الرياض ".

قراءة محتوى القضية البحثية

#	المحور مع (الاستدلال من الدراسة)	التوضيح / التعليق
٨	مصطلحات الدراسة Study terminology	• تم الاقتصار على تعريف المتغيرين الأساسيين للدراسة دون التطرق الى تصنيف تعريفهم (نظريا أو إجرائيا) (كيفية التطبيق) وتم الاستدلال فيما بعد في الإطار النظري للدراسة بدراسات سابقة

مصطلحات الدراسة

- **إدارة الجودة الشاملة:** استراتيجية من استراتيجيات الإدارة الحديثة والتي تقوم على عدد من المبادئ والمعايير التي تسهم في عملية التحسين المستمر للقطاع الصحي، والإسهام في تلبية احتياجات ورغبات المستفيدين من الخدمات الصحية.
- **أداء العاملين:** هو معد جودة تقديم العاملين للخدمات الصحية التي يحتاجها المستفيدين مستشفيات القطاع الحكومي بمدينة الرياض.

قراءة محتوى القضية البحثية (يتبع)

#	المحور مع (الاستدلال من الدراسة)	التوضيح / التعليق
٩	الإطار النظري والدراسات السابقة Theoretical framework Previous studies	أولاً : الإطار النظري: - قام الباحثون بتعريف دقيق وشامل وواضح للمتغيرين الأساسيين في الدراسة (إدارة الجودة الشاملة – أداء العاملين) (وتوضيح مفهومهما وأهمية كل متغير منهما مع الاستدلال بالدراسات السابقة) - قام الباحثون بالاستدلال بالدراسات السابقة في توضيح مدى تأثير تطبيق الجودة الشاملة على أداء العاملين وعلى أداء المؤسسة بشكل عام وما يمكن ان يعود عليها من زيادة في الأرباح والإنتاجية والميزة التنافسية - قام الباحثون بالاستعانة بالدراسات السابقة بعرض متميز للعوامل المؤثرة على أداء العاملين سواء الإيجابية او السلبية

2- الإطار النظري

أ- إدارة الجودة الشاملة

إن تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات يتطلب العمل على تحقيق التوازن بين تلبية رغبات وتوقعات العميل وبين ما تمتلكه المستشفيات من الإمكانيات والموارد. كما أن تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات هي الخطوة الأساسية لتحسين الأداء وتطوير مستوى الخدمات فيها، بالإضافة إلى تقديم خدمات ذات جودة عالية تلبي تطلعات المستفيدين منها (خروبي وآخرون، 2021). فأهمية إدارة الجودة الشاملة تكمن في تحقيق الهدف العام من وجودها، حيث تسعى إلى إقامة ودعم وتوثيق والحفاظ على استمرار دليل عملي يؤكد وجود عدد من البرامج المستمرة تشتمل على آليات فعالة لاكتشاف المشكلات ومحاولة إيجاد حلول لها، وكذلك التحري عن المشكلات التي يحتمل أن تنشأ في المستقبل، والتي يمكن أن يكون لها تأثير على نظام العمل وعلى النتائج المرجوة منه، حيث تقوم "إدارة بصورة مؤسسية بتقييم جودة وشمولية الخدمات المقدمة للمستفيدين من أجل ضمان الحفاظ على مستوى عالٍ من جودة الخدمات على مستوى جميع إدارات وأقسام المؤسسة. وقد أصبحت الجودة الشاملة من المراكز الأساسية لنجاح القطاعات الصحية في معظم دول العالم التي أخذت ترسخ المفاهيم الأساسية لها، حيث توجد علاقة قوية بين ترسيخ فلسفة الجودة الشاملة وبين زيادة أرباحها وإنتاجيتها وتعزيز وضعها التنافسي (محمد وأبو نصيب، 2017).

ب- أداء العاملين

نظراً لأهمية أداء العامل في المؤسسة لم يتفق الباحثون على إعطاء مفهوم واحد وشامل للأداء، فكل باحث قدم تعريفه الخاص للأداء بالنسبة إلى طريقة نظرته لهذه الأهمية ولطبيعة العمل الذي قام بدراسته. ففهم من عرف الأداء بأنه قدرة الموظف على تحقيق المهام والأنشطة والأهداف الخاصة بالوظيفة التي يشغلها في المؤسسة، فيما عرفه آخرون بأنه "درجة تحقيق وإتمام المهام المكنة لوظيفة الفرد، وهو ما يعكس الكيفية التي يحقق أو يتبسط بها الفرد متطلبات الوظيفة"، ورأى البعض أن "أداء العامل يشمل كل السلوكيات التي يظهريها العامل أثناء القيام بالعمل مثل إتمام المهام، التحسين في الإنتاج، التصرفات اتجاه الآخرين، المهارات والخبرات المكتسبة". يتأثر أداء العاملين بصورة متعددة من العوامل المختلفة في المكان والزمان، منها السليمي ومنها الإيجابي، ولبعضها تأثير مباشر على الأداء، بينما للبعض الآخر تأثيراً غير مباشر عليه. ويمكن أن نقسم هذه العوامل إلى ثلاث أقسام أساسية: أولاً، العوامل الشخصية بالعامل وتشتمل على الخصائص الديمغرافية والقدرات الذهنية، والرضا الوظيفي، والفرصة والدافعية. ثانياً، العوامل الخارجية وهي كل ما يحيط بالموظف أثناء أداء عمله، وتشتمل في العلاقات الاجتماعية والتنظيمية في أثناء العمل، والثقافة التنظيمية في المؤسسة، والظروف المادية، والعوامل التنظيمية ثانياً، والعوامل الخارجية؛ وتشتمل في البيئة الاجتماعية والثقافية، والبيئة السياسية والقانونية، والبيئة الاقتصادية (مواضع، 2017).

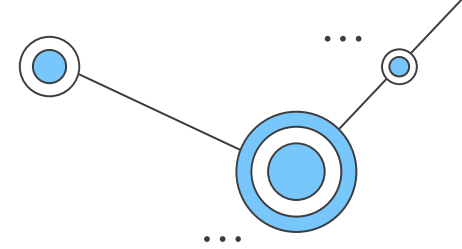
التكليف: الثالث

مقرر
(قضايا بحثية ١)

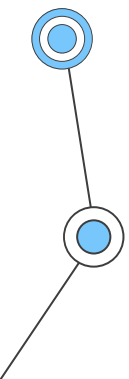
إعداد وتقديم: د. عايد الرشيد

فقدت زها،
شارة

قراءة محتوى القضية البحثية (يتبع)



#	المحور مع (الاستدلال من الدراسة)	التوضيح / التعليق
١ .	نموذج الدراسة Study model	• لم يرسم الباحث نموذج للدراسة ليُعبّر عن العلاقات المُمثلة بين المتغيرات أو ليحدد اتجاه الفروض التي سيتم اختبارها (قد يرجع ذلك لوضوح المتغيرين المستقل والتابع أو إلى اكتفاء الباحث بالإطار النظري للدراسة)



قراءة محتوى القضية البحثية (يتبع)

#	المحور مع (الاستدلال من الدراسة)	التوضيح / التعليق
11	منهجية الدراسة وإجراءاتها. Study methodology and procedures. 3- الدراسة وإجراءاتها منهج الدراسة: اعتمد الباحثين في هذه الدراسة على المنهج المسحي الوصفي وذلك من خلال استطلاع رأي (مجتمع الدراسة) من جميع العاملين بالمستشفيات الحكومية بمدينة الرياض وذلك من خلال أداة الاستبانة، وتم استخدام هذا المنهج لأنه يتفق مع طبيعة الدراسة وبعد من أنسب المناهج للدراسات الوصفية لما يتميز به من مرونة وسلاسة في التطبيق، إذ يتيح للباحث من خلاله تحقيق أهداف الدراسة ويعرف المنهج المسحي الوصفي ويعرف بأنه " هو ذلك النوع الذي يتم بواسطة استجواب جميع أفراد مجتمع البحث أو عينة كبيرة منهم وذلك بهدف وصف الظاهرة المدروسة من حيث طبيعتها ودرجة جودها "(العساف، 1416). أفراد الدراسة: يتكون أفراد الدراسة من جميع العاملين في المستشفيات الحكومية بمدينة الرياض. وتم توزيع أداة الاستبانة على جميع أفراد عينة الدراسة، في العام الدراسي الحالي 1444هـ. عينة الدراسة: اشتملت عينة الدراسة (300) من العاملين في المستشفيات الحكومية بمدينة الرياض. تم اختيارهم بأسلوب المعاينة العشوائية البسيطة، حيث تم توزيع الاستبانة عليهم، وتم استرجع منها (265) وتم استبعاد الباقي من الاستبانة بسبب النقص الكبير في الإجابات وعدم صلاحية استخدامها في الدراسة. وعليه فإن إجمالي الاستبانات الصالحة للتحليل الإحصائي (265) استبانة أي بنسبة (88%) من إجمالي الاستبانات التي تم توزيعها. أداة الدراسة ومراحل تصميمها: قام الباحثين بالاعتماد في هذه الدراسة على أداة الاستبانة، حيث تعد هذه الأداة من أنسب الأدوات التي يمكن عبرها تحقيق أهداف الدراسات المسحية، وقد عرفت الاستبانة بأنها: الطريقة التي يتم بها جمع المعلومات من الأفراد مجتمع البحث عن طريق الإجابات التي يذكرونها على الأسئلة المطروحة عليهم حول موضوع من المواضيع دون مساعدة من قبل الباحثين لهم. (الفحطاني وآخرون، 2004م) واعتمد الباحثين عند إعداد الاستبانة على المصادر التالية: 1. الأدب النظري في موضوع إدارة الجودة الشاملة. 2. تم الاستفادة من الدراسات السابقة في مجال إدارة الجودة الشاملة وأثرها على أداء العاملين بالقطاع الصحي.	• منهج الدراسة: استخدم الباحثين المسحي الوصفي، لملاءمته لطبيعة الدراسة وأهدافها – مع الإشارة الى مصدر البيانات من الدراسات السابقة • مجتمع الدراسة والعينة : ذكر الباحثون مجتمع الدراسة (جميع العاملين في المؤسسات الصحية بمدينة الرياض)، وتم اختيار عينة الدراسة بأسلوب العينة العشوائية البسيطة بعدد (٣٠٠) تم تحليل (٢٦٥) بما يمثل (٨٨%) من العينة وهي تمثل نسبة مرتفعة الدلالة وتم استبعاد البقية لنقص الإجابات. • أداة الدراسة وطريقة جمع المعلومات : قام الباحثين اعتمادا على الادبيات النظرية والدراسات السابقة بتصميم الاستبانة وتم اختبار الصدق الظاهري بعرضها على محكمين الذين أبدوا آرائهم وبناءً عليها قام الباحثون بالتعديلات

مقرر

(قضايا بحثية ١)

التكليف: الثالث

إعداد وتقديم: د. عايد الرشيد

قراءة محتوى القضية البحثية (يتبع)

#	المحور مع (الاستدلال من الدراسة)	التوضيح / التعليق																																																																				
١٢	منهجية الدراسة وإجراءاتها. Study methodology and procedures. جدول (1) معامل ارتباط فقرات المحور الاول بالدرجة الكلية لكل بُعد في المحور <table><tr><th>دعم الإدارة العليا للجودة الشاملة</th><th>التحسين المستمر</th><th>المشاركة والتدريب</th><th>تحفيز أداء العاملين</th><th>التركيز على العملاء</th><th>اعتمادية القرارات على البيانات</th></tr><tr><th>معامل الارتباط بالفقرة</th><th>معامل الارتباط بالفقرة</th><th>معامل الارتباط بالفقرة</th><th>معامل الارتباط بالفقرة</th><th>معامل الارتباط بالفقرة</th><th>معامل الارتباط بالفقرة</th></tr><tr><td>0.858**</td><td>0.776**</td><td>0.863**</td><td>0.764**</td><td>0.564**</td><td>0.812**</td></tr><tr><td>0.835**</td><td>0.859**</td><td>0.815**</td><td>0.763**</td><td>0.897**</td><td>0.810**</td></tr><tr><td>0.537**</td><td>0.871**</td><td>0.873**</td><td>0.689**</td><td>0.823**</td><td>0.583**</td></tr><tr><td></td><td>0.872**</td><td></td><td>0.813**</td><td></td><td></td></tr></table> جدول (2) معامل ارتباط فقرات المحور الثاني بالدرجة الكلية للمحور <table><tr><th>رقم الفقرة</th><th>معامل الارتباط بالمحور</th><th>رقم الفقرة</th><th>معامل الارتباط بالمحور</th></tr><tr><td>1</td><td>0.707**</td><td>8</td><td>0.763**</td></tr><tr><td>2</td><td>0.638**</td><td>9</td><td>0.703**</td></tr><tr><td>3</td><td>0.914**</td><td>10</td><td>0.699**</td></tr><tr><td>4</td><td>0.701**</td><td>11</td><td>0.685**</td></tr><tr><td>5</td><td>0.864**</td><td>12</td><td>0.773**</td></tr><tr><td>6</td><td>0.644**</td><td>13</td><td>0.732**</td></tr><tr><td>7</td><td>0.688**</td><td>14</td><td>0.592**</td></tr></table>	دعم الإدارة العليا للجودة الشاملة	التحسين المستمر	المشاركة والتدريب	تحفيز أداء العاملين	التركيز على العملاء	اعتمادية القرارات على البيانات	معامل الارتباط بالفقرة	معامل الارتباط بالفقرة	معامل الارتباط بالفقرة	معامل الارتباط بالفقرة	معامل الارتباط بالفقرة	معامل الارتباط بالفقرة	0.858**	0.776**	0.863**	0.764**	0.564**	0.812**	0.835**	0.859**	0.815**	0.763**	0.897**	0.810**	0.537**	0.871**	0.873**	0.689**	0.823**	0.583**		0.872**		0.813**			رقم الفقرة	معامل الارتباط بالمحور	رقم الفقرة	معامل الارتباط بالمحور	1	0.707**	8	0.763**	2	0.638**	9	0.703**	3	0.914**	10	0.699**	4	0.701**	11	0.685**	5	0.864**	12	0.773**	6	0.644**	13	0.732**	7	0.688**	14	0.592**	<u>اختبار صدق الاتساق الداخلي الاستثنائية:</u> وقد طبق الباحثين الاستبانة على عينة استطلاعية بلغت (٣٥) عامل؛ للتأكد من صدق الاتساق الداخلي، حيث قام الباحثين بحساب معامل الارتباط بيرسون (Pearson Correlation لحساب الصدق الداخلي لأداة الدراسة الذي اتضح منه ان جميع العبارات دالة إحصائياً تتمتع بصدق مرتفع، وتراوحت قيم معاملات الارتباط "المصححة ما بين (0.537 – 0.903) في الجدول (١) ، ما بين (0.524 – 0.912)، جدول (٢) مما يعطي دلالة على ارتفاع معاملات الاتساق الداخلي، كما يشير إلى مؤشرات صدق مرتفعة وكافية يمكن الوثوق بها في تطبيق أداة الدراسة
دعم الإدارة العليا للجودة الشاملة	التحسين المستمر	المشاركة والتدريب	تحفيز أداء العاملين	التركيز على العملاء	اعتمادية القرارات على البيانات																																																																	
معامل الارتباط بالفقرة	معامل الارتباط بالفقرة	معامل الارتباط بالفقرة	معامل الارتباط بالفقرة	معامل الارتباط بالفقرة	معامل الارتباط بالفقرة																																																																	
0.858**	0.776**	0.863**	0.764**	0.564**	0.812**																																																																	
0.835**	0.859**	0.815**	0.763**	0.897**	0.810**																																																																	
0.537**	0.871**	0.873**	0.689**	0.823**	0.583**																																																																	
	0.872**		0.813**																																																																			
رقم الفقرة	معامل الارتباط بالمحور	رقم الفقرة	معامل الارتباط بالمحور																																																																			
1	0.707**	8	0.763**																																																																			
2	0.638**	9	0.703**																																																																			
3	0.914**	10	0.699**																																																																			
4	0.701**	11	0.685**																																																																			
5	0.864**	12	0.773**																																																																			
6	0.644**	13	0.732**																																																																			
7	0.688**	14	0.592**																																																																			

قراءة محتوى القضية البحثية (يتبع)

#	المحور مع (الاستدلال من الدراسة)	التوضيح / التعليق
١٢	منهجية الدراسة وإجراءاتها. Study methodology and procedures.	• ثبات الاستبانة: تم قياس ثبات محاور الاستبانة باستخدام معامل كرونباخ ألفا • حيث تكونت الاستبانة من محورين (جدول ٣) واتضح منه، أن أداة الدراسة تتمتع بثبات مقبول إحصائياً حيث جاء الثبات العام للدراسة (0.960) بينما تراوحت معاملات ثبات أداة الدراسة ما بين (0.956 ، 0.948) وهي معاملات ثبات مرتفعة يمكن الوثوق بها في تطبيق أداة الدراسة.

جدول (3) معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات أداة الدراسة

محاور وأبعاد الاستبانة	عدد العبارات	ثبات المحور
المحور الأول: مستوى إدارة الجودة الشاملة في القطاع الصحي بالسعودي	20	0.956
المحور الثاني: مستوى أداء العاملين في القطاع الصحي السعودي	14	0.948
الثبات العام	34	0.960

قراءة محتوى القضية البحثية (يتبع)

#	المحور مع (الاستدلال من الدراسة)	التوضيح / التعليق
١٣	منهجية الدراسة وإجراءاتها. (يتبع) Study methodology and procedures.	<u>الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات:</u> • تم توضيح البرنامج الإحصائي المستخدم في التحليل Statistical Package For Social Sciences (SPSS) • تم استخدام التحليل الإحصائي الوصفي للبيانات، وهي قيمة المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع متغيرات الدراسة . • تم استخدام تدرج مقياس ليكرت الخماسي وتحليل الاستجابات وعرضها بالجدول الإحصائية (جدول ٤) • تم استخدام معامل الارتباط بيرسون " " Person Correlation لمعرفة درجة الارتباط بين كل سؤال من أسئلة الدراسة واختبار صدق الاستبانة • قام الباحثين باستخدام معامل (ألفا كرونباخ) (Cronbach Alpha) لاختبار مدي ثبات أداة الدراسة.

جدول (4) طريقة تصحيح المقياس

التدرج	وزنه	قيمة المتوسط الحسابي
غير موافق بشدة	1	من 1 إلى أقل من 1.80
غير موافق	2	من 1.81 إلى أقل من 2.60
محايد	3	من 2.61 إلى أقل من 3.40
موافق	4	من 3.41 حتى 4.20
موافق بشدة	5	من 4.21 حتى 5

قراءة محتوى القضية البحثية (يتبع)

#	المحور مع (الاستدلال من الدراسة)	التوضيح / التعليق
١٤	النتائج Results	قام الباحثون بتفسير دقيق لنتائج استجابات عينة الدراسة وعرضها في جداول تفصيلية سواء لتحليل البيانات الأولية او الإجابة على أسئلة الدراسة كما يلي : نتيجة السؤال الأول: ما هو واقع إدارة الجودة الشاملة لدى العاملين بالمستشفيات الحكومية بمدينة الرياض بمدينة الرياض؟ وتم بالاستبانة تقييم ابعاد الجودة الشاملة (دعم الإدارة العليا - التحسين المستمر - المشاركة والتدريب - تحفيز أداء العاملين - التركيز على العملاء - اعتمادية القرار على البيانات)

جدول (6) استجابات أفراد الدراسة لعبارات المحور الأول حسب متوسطات الموافقة

الرد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	البيانات
1	4.04	0.90	تلقى الإدارة خطة استراتيجية لتتبع ثقافة الجودة وتحسينها في جميع أقسام المستشفى.
2	3.72	1.16	تقوم إدارة المستشفى بمراقبة مستوى جودة الخدمات المقدمة باستمرار.
3	3.66	1.23	توفر المستشفى الوقت والكادر البشري والمعدات والمثل الكافي لتنفيذ الأنشطة المتعلقة بالجودة.
1	3.81	1.10	دعم الإدارة العليا لوجود الشاملة
4	3.11	1.4	تسعى المستشفى إلى التحسين من جودة خدماتها بشكل مستمر.
2	4.03	1.01	تراجع إدارة المستشفى أنشطتها باستمرار وتبسطها من أجل ضمان التحسين المستمر لخدماتها.
3	3.89	1.03	تواكب المستشفى بشكل مستمر التطورات التكنولوجية في المجال الطبي لتحسين خدماتها.
4	3.82	1.16	تطور المستشفى بشكل مستمر وسائل خدمة لبيد في تحسين جودة الخدمات المقدمة.
1	3.71	1.17	التحسين المستمر
3	3	1.42	يشترك العاملون في تقديم العولم والممارسات لتحسين جودة الخدمات المقدمة.
4	3.88	1.06	يشارك العاملون في تحسين جودة الخدمات المقدمة.

نتائج السؤال الأول: ما واقع إدارة الجودة الشاملة لدى العاملين بالمستشفيات الحكومية بمدينة الرياض؟ أن هناك تباين في موافقة أفراد الدراسة حول أبعاد واقع إدارة الجودة الشاملة في العاملين بالمستشفيات الحكومية بمدينة الرياض لدى المبحوثين من العاملين في المؤسسات الصحية بمدينة الرياض، حيث تراوحت متوسطات موافقتهم ما بين (4.21 إلى 2.87) وهي متوسطات تقع في الفئة الرابعة والخامسة من فئات المقياس الخماسي والتي تشير إلى (موافق بشدة-موافق-موافق إلى حد ما) على أداة الدراسة مما يوضح التجانس في موافقة أفراد الدراسة حول أبعاد واقع إدارة الجودة الشاملة في العاملين بالمستشفيات الحكومية بمدينة الرياض لدى المبحوثين من العاملين في المؤسسات الصحية بمدينة الرياض.

قراءة محتوى القضية البحثية (يتبع)

#	المحور مع (الاستدلال من الدراسة)	التوضيح / التعليق
١٤	النتائج Results (يتبع)	نتيجة السؤال الثاني: ما مستوى أداء العاملين في القطاع الصحي السعودي من وجهة نظر العاملين بالمستشفيات الحكومية مدينة الرياض؟

جدول رقم (7) استجابات أفراد الدراسة لعبارة محور الثاني مرتبة تنازلياً حسب متوسطات الموافقة

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة
توفر مميزات العمل	4.47	0.83	1

نتائج التساؤل الثاني: ما واقع مستوى أداء العاملين في القطاع الصحي السعودي من وجهة نظر العاملين بالمستشفيات الحكومية مدينة الرياض:

أن أفراد الدراسة موافقون على بدرجة تشير إلى موافق محور مستوى أداء العاملين في القطاع الصحي السعودي من وجهة نظر العاملين بالمستشفيات الحكومية مدينة الرياض بمتوسط حسابي (4.21) وبانحراف معياري (0.97)، حيث تراوحت متوسطات موافقتهم على مستوى أداء العاملين في القطاع الصحي السعودي من وجهة نظر العاملين بالمستشفيات الحكومية مدينة الرياض ما بين (4.47 إلى 4) وهي متوسطات تقع في الفئة الخامسة و الرابعة من فئات المقياس الخماسي واللذان تشيران إلى (موافق بشدة-موافق) على أداة الدراسة مما يوضح التباين في موافقة أفراد الدراسة حول محور مستوى أداء العاملين في القطاع الصحي السعودي من وجهة نظر العاملين بالمستشفيات الحكومية مدينة الرياض.

11	توفر مميزات العمل	4.47	0.83	1
5	المشاركة في اتخاذ			
6	القيام بالإدارة اتجا			
9	توفير كافة المخلو			
12	من مؤشرات تحس			
10	تواكب المستشفى للتطور			
13	وضوح السياسات			
8	تبسيط الإجراءات			
7	تركيز على تحقيق رض			
2	تركز إدارة المستشفى على ر			
14	تعمل الإدارة على			
4	تقدم إدارة المستشفى لل			
1	تحسين المستشفى عملها			
3	تعمل المستشفى على ته			

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة
المتوسط العام للمحور	4.21	0.97	

مقرر
(قضايا بحثية ١)

إعداد وتقديم: د. عايد الرشيد

التكليف: الثالث

قراءة محتوى القضية البحثية (يتبع)

#	المحور مع (الاستدلال من الدراسة)	التوضيح / التعليق
١٤	النتائج Results (يتبع)	• نتيجة السؤال الثالث : ما العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة وأداء العاملين بالقطاع الصحي السعودي؟

الجدول رقم (8) نتائج معامل ارتباط بيرسون لتوضيح العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة وأداء العاملين في القطاع الصحي

إدارة الجودة الشاملة		أداء العاملين بالقطاع الصحي السعودي
الدرجة الكلية لإدارة الجودة الشاملة	قيمة الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة
	0.583**	0.00

نتائج التساؤل الثالث: ما العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة وأداء العاملين بالقطاع الصحي السعودي؟

وجود علاقة ارتباطية طردية (موجبة) بلغت (0.583) وذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.01)، بين الدرجة الكلية لإدارة الجودة الشاملة وأداء العاملين بالقطاع الصحي السعودي لدى العاملين بالمستشفيات الحكومية بمدينة الرياض.

قراءة محتوى القضية البحثية (يتبع)

#	المحور مع (الاستدلال من الدراسة)	التوضيح / التعليق
١٤	النتائج Results (يتبع)	• <u>نتيجة السؤال الرابع</u> : ما أثر إدارة الجودة الشاملة على أداء العاملين في مستشفيات القطاع الحكومي بمدينة الرياض؟ • تبين النتائج ان معامل الارتباط بين المتغير المستقل (إدارة الجودة الشاملة) والمتغير التابع (أداء العاملين) $R = 0.894$ حيث تشير الى وجود أثر لإدارة الجودة على أداء العاملين في مستشفيات القطاع الحكومي بمدينة الرياض.

على اداء العاملين في مستشفيات القطاع الحكومي بمدينة الرياض

المتغيرات المستقلة	قيمة t	إحصائية "t"	قيمة Beta	قيمة R	قيمة R ²	قيمة F	دلالة "F" الإحصائية
إدارة الجودة الشاملة	31.396	0.000	0.894	0.894	0.799	985.697	0.000

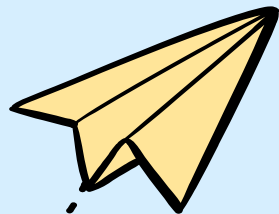
قراءة محتوى القضية البحثية (يتبع)

#	المحور مع (الاستدلال من الدراسة)	التوضيح / التعليق
١٦	التوصيات Recommendations	- قام الباحثون بوضع قائمة من التوصيات المقترحة والقابلة للتطبيق مع التركيز على <u>احتياجات المستفيدين (مقدمي ومستخدمي الخدمات الصحية)</u> - كان من الادعى أن يوصي الباحثون بإجراء المزيد من الدراسات المستقبلية حول أثر أنظمة وواقع أبعاد إدارة الجودة الشاملة في القطاع الصحي الحكومي لتحقيق مستوى متميز لأداء العاملين وجودة الخدمات الصحية الحكومية بمدن أخرى "دراسة مقارنة" على نطاق أوسع

ثانياً: التوصيات: بناءً على النتائج التي تم التوصل إليها توصي الدراسة بالتالي:

- 1- ضرورة تبني الإدارة العليا بالمستشفيات مدينة الرياض تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة كإطار عمل لتطوير الأداء وتحسين المستمر لكافة علميات المستشفى الخارجية والداخلية.
- 2- ضرورة سن القوانين والأنظمة التي تسهم في تذليل المعوقات التي يمكن أن تحول دون تطبيق إدارة الجودة الشاملة، وذلك بتوفير نظام فعال للمحاسبة على جميع مؤسسات القطاع الصحي.
- 3- أهمية وضع خطط استراتيجية للجودة الشاملة من قبل كافة القطاع الصحي ووزارة الصحة السعودية، تنطلق من احتياجات المستفيدين.
- 4- ضرورة وضع سياسات موحدة لنظام التحفيز المادي والمعنوي من الحوافز والمكافآت والترقيات تبعاً للتميز في الأداء، ولخلق بيئة عمل مناسبة لتحفيز أداء العاملين في القطاع الصحي.
- 5- عمل دورات تدريبية للعاملين في القطاع الصحي لتدريبية على معايير الجودة الشاملة وسبل تطبيق إدارة الجودة الشاملة من أجل رفع كفاءة أداء العاملين بالقطاع الصحي السعودي.

شكراً



إعداد وتقديم: د. عايد الرشيدى

التكليف: الثالث

مقرر
(قضايا بحثية ١)