

أثر إدارة التغيير على جودة الخدمة الصحية: دراسة تطبيقية
على مستشفى الملك عبدالعزيز بجدة

أثر التدريب على تنمية الإبداع الإداري والأداء الوظيفي
للعاملين: جمعية النجاة الخيرية

Prepared by

ساره السلوم





أثر إدارة التغيير على جودة الخدمة الصحية: دراسة تطبيقية على مستشفى الملك عبدالعزيز بجدة

زائري، أحمد محمد أحمد، و الحازمي، فهد ناصر. (٢٠٢٣). أثر إدارة التغيير على جودة الخدمة الصحية: دراسة تطبيقية على
مستشفى الملك عبدالعزيز بجدة. المجلة العلمية للبحوث التجارية، س١٠، ع٤٤، ٦٨١ - ٧١٦. مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/1421876>

الدراسة قدمت النتائج باستخدام جداول منظمة تُظهر بيانات مثل المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية. هذا الترتيب يجعل المعلومات واضحة وسهلة الفهم، خاصة عند عرض محاور الدراسة الأربعة (الثقافي، التنظيمي، التكنولوجي، الإنساني).

نقاط القوة:

- الجداول منظمة وتوضح العلاقة بين المتغيرات المختلفة.
- أدوات التحليل الإحصائي مثل مربع كاي ومعامل بيرسون تُضيف قوة علمية للنتائج.

نقاط القصور:

- كان من الأفضل استخدام رسوم بيانية أو مخططات لتوضيح الفروق بشكل بصري، مما يسهل الفهم للقارئ غير المتخصص.
- غياب شرح مفصل لطريقة حساب بعض القيم الإحصائية يجعل القارئ غير المتخصص يواجه صعوبة في المتابعة.

تم عرض النتائج بشكل تسلسلي، حيث تم تحليل كل محور بشكل منفصل مع ذكر المتوسطات والاتجاهات الإحصائية. هذا ساهم في فهم تأثير كل بعد على جودة الخدمة الصحية بشكل مستقل.

نقاط القوة:

- تقسيم النتائج حسب المحاور يُسهل على القارئ فهم العلاقة بين كل بُعد وجودة الخدمة الصحية.

- التدرج المنهجي في العرض يُظهر تنظيم الباحثين واهتمامهم بالتفاصيل.

نقاط القصور:

- لم يتم توفير تحليل شامل يوضح العلاقة المتداخلة بين المحاور الأربعة، مثل كيفية تأثير التغيير الثقافي على الجوانب التنظيمية أو الإنسانية.

- لم يتم تقديم أمثلة نوعية (Qualitative Examples) تدعم الأرقام.

تضمنت الدراسة تحليلًا للنتائج، موضحة أن التغيير التكنولوجي أدى إلى تحسين الأداء وتقليل الأخطاء، وأن التغيير الثقافي ساهم في خلق بيئة عمل إيجابية، بينما ساعد التغيير الإنساني في تحسين أداء الموظفين.

نقاط القوة:

- التفسير جاء مبنيًا على البيانات الإحصائية مما أضفى مصداقية علمية.
- التركيز على النتائج الإيجابية يوضح أهمية إدارة التغيير في تحسين الأداء.

نقاط القصور:

- غياب أمثلة عملية من المستشفى توضح كيف ساهمت التغييرات في تحسين الخدمة.
- لم يتم تناول الجوانب السلبية أو العقبات التي قد تؤثر على تطبيق التغييرات.

أظهرت النتائج توافقًا ملحوظًا مع الأدبيات العلمية التي تناولت موضوع إدارة التغيير وتأثيرها على جودة الخدمات الصحية.

أكدت النتائج بشكل عام، على أن أبعاد إدارة التغيير (التكنولوجي، الثقافي، التنظيمي، الإنساني) تلعب دورًا جوهريًا في تحسين جودة الأداء في المؤسسات الصحية.

هذا التوافق يعزز من مصداقية الفرضيات المطروحة ويعكس انسجام الدراسة مع الاتجاهات العالمية في هذا المجال.

على سبيل المثال، برز في الدراسة التغيير التكنولوجي كعامل رئيسي لتحسين الكفاءة التشغيلية وتخفيض الأخطاء الطبية، وهو ما يتماشى مع الأدبيات التي تؤكد على أن التكنولوجيا تلعب دورًا حاسمًا في تعزيز الأداء الطبي من خلال تقليل الفجوات التشغيلية وتوفير الوقت.

الدراسات السابقة مثل أبحاث " (2021) Makki & Zein و Bates et al. (2018) دعمت هذا التوجه، حيث أبرزت أهمية استخدام السجلات الإلكترونية والمعدات الطبية الحديثة في تحسين العمليات وتقليل التكاليف. هذا التوافق يعكس قدرة المستشفى على الاستفادة من التكنولوجيا بشكل يتماشى مع الممارسات الدولية.

ثانيًا، النتائج تمحورت حول المستشفى محل الدراسة، ولم تقدم مقارنة واضحة مع تجارب مؤسسات صحية أخرى في المملكة أو دول أخرى، وهذا القصور يجعل من الصعب تقييم مدى عمومية النتائج وقابليتها للتطبيق في سياقات مختلفة، خاصة وأن الأدبيات تشير إلى أن العوامل المحلية، مثل الثقافة الوطنية والموارد المتاحة، قد تؤثر بشكل كبير على نجاح التغيير.

ثالثًا، لم يتم التطرق بشكل واضح إلى الفروقات بين ما أظهرته الدراسة من نتائج وما قد يكون ورد في الأدبيات من تحديات أو نتائج مختلفة. على سبيل المثال، في حين أكدت الدراسة على نجاح التغيير التكنولوجي، لم تُناقش احتمالية وجود عقبات تقنية أو تكاليف مرتفعة قد تُعيق التطبيق الفعال لهذه التقنيات، وهي نقاط تناولتها الأدبيات بشكل واسع..

على الرغم من التوافق مع الأدبيات في العديد من النقاط، إلا أن الدراسة لم تقدم رؤية مستقبلية واضحة حول كيفية تطوير هذه الأبعاد بشكل أكثر استدامة أو مواجهة التحديات المرتبطة بها. الأدبيات تشير إلى أهمية التخطيط طويل الأمد والتقييم المستمر لنجاح استراتيجيات التغيير، وهو جانب لم يتم التركيز عليه بشكل كافٍ.

أثر التدريب على تنمية الإبداع الإداري والأداء الوظيفي للعاملين: جمعية النجاة الخيرية

الخميس، فضله يوسف. (٢٠٢٣). أثر التدريب على تنمية الإبداع الإداري والأداء الوظيفي للعاملين: جمعية النجاة الخيرية. مجلة
التجارة والتمويل، ٣٤، ٥٥٥ - ٥٨٦. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1420764>

الدراسة ركزت على قياس أثر التدريب على تحسين الإبداع الإداري والأداء الوظيفي في جمعية النجاة الخيرية. النتائج المعروضة في الدراسة قدمت بشكل منهجي من خلال جداول إحصائية وتحليل كمي باستخدام أدوات مثل معامل ألفا كرونباخ للتحقق من ثبات البيانات، ومعاملات الارتباط لقياس التأثير بين التدريب والإبداع والأداء الوظيفي.

الدراسة أوضحت أيضاً أن الإبداع الإداري ينمو عندما يُصمم التدريب لتعزيز التفكير الإبداعي وتطوير المهارات التحليلية وحل المشكلات. الأدبيات تُشير إلى أن توفير بيئة تدريبية مشجعة على التفكير خارج الأطر التقليدية يؤدي إلى نتائج إيجابية مشابهة لما توصلت إليه الدراسة، مثل زيادة القدرة على ابتكار حلول جديدة للمشكلات اليومية وتطوير آليات عمل أكثر كفاءة. أما بالنسبة للأداء الوظيفي، فقد أكدت الدراسة أن التدريب المنظم يحسن من جودة العمل ويزيد من إنتاجية العاملين من خلال تمكينهم من المهارات التي يحتاجونها في عملهم. هذا يتسق مع الأدبيات التي تؤكد أن العاملين الذين يتلقون تدريبات مستمرة يظهرون أداءً أعلى ويحققون معدلات رضا وظيفي مرتفعة.

الدراسة أوضحت أيضاً أن الإبداع الإداري ينمو عندما يُصمم التدريب لتعزيز التفكير الإبداعي وتطوير المهارات التحليلية وحل المشكلات. الأدبيات تُشير إلى أن توفير بيئة تدريبية مشجعة على التفكير خارج الأطر التقليدية يؤدي إلى نتائج إيجابية مشابهة لما توصلت إليه الدراسة، مثل زيادة القدرة على ابتكار حلول جديدة للمشكلات اليومية وتطوير آليات عمل أكثر كفاءة. أما بالنسبة للأداء الوظيفي، فقد أكدت الدراسة أن التدريب المنظم يحسن من جودة العمل ويزيد من إنتاجية العاملين من خلال تمكينهم من المهارات التي يحتاجونها في عملهم. هذا يتسق مع الأدبيات التي تؤكد أن العاملين الذين يتلقون تدريبات مستمرة يظهرون أداءً أعلى ويحققون معدلات رضا وظيفي مرتفعة.

شرح أسباب الاتفاق

يمكن تفسير اتفاق النتائج مع الأدبيات بعدة عوامل، أهمها:

١. تصميم برامج التدريب: التدريب في الدراسة لم يقتصر على الجانب النظري فقط، بل شمل مكونات عملية تطبيقية. هذا النمط من التدريب يتماشى مع الممارسات المثلى التي أشارت إليها الأدبيات، والتي تؤكد على أهمية الجمع بين المعرفة النظرية والتطبيق الفعلي في تحسين المهارات.

٢. التركيز على تطوير الإبداع: ربط الدراسة بين التدريب وتنمية الإبداع يعكس نهجًا إداريًا حديثًا يعزز التفكير التحليلي والإبداعي لدى العاملين. هذا النهج مدعوم بالأدبيات التي تبرز أهمية التدريب في تشجيع العاملين على تبني أفكار جديدة وحلول مبتكرة.

٣. التأثير الإيجابي للحوافز: قدمت الدراسة تفسيرًا مقنعًا لكيفية استخدام الحوافز، سواء كانت مادية أو معنوية، لدعم تأثير التدريب على الأداء الوظيفي. الأدبيات تتفق مع هذا الطرح، حيث تشير إلى أن الحوافز تزيد من تفاعل العاملين مع برامج التدريب وتُعزز من فعاليتها.

رغم وضوح النتائج وتماسكها، إلا أن هناك بعض الجوانب التي لم تُناقش بشكل كافٍ، مما يحد من شمولية الدراسة:

١. التركيز على الإيجابيات دون التحديات: اقتصرت الدراسة على إبراز الجوانب الإيجابية للتدريب وأثره على الإبداع والأداء، لكنها لم تتناول التحديات التي قد تواجه المؤسسات في تصميم وتنفيذ برامج تدريبية فعالة، مثل نقص الموارد المالية أو مقاومة العاملين للتغيير.
٢. عدم تحليل الاختلافات الفردية: لم تُناقش الدراسة الاختلافات في تأثير التدريب على العاملين بناءً على متغيرات مثل العمر، الخبرة، أو المستوى التعليمي، والتي قد تؤثر على مدى استفادتهم من برامج التدريب.

أوجه القصور في عرض النتائج ومناقشتها

١. الدراسة ركزت على جمعية النجاة الخيرية ولم تقدم مقارنات مع مؤسسات مشابهة سواء في نفس القطاع أو في قطاعات أخرى. هذا يجعل النتائج محصورة في سياق معين، مما يضعف إمكانية تعميمها.

٢. لم تأخذ الدراسة في الاعتبار تأثير العوامل الثقافية والاجتماعية المحلية على تصميم برامج التدريب ونجاحها، وهو جانب مهم في الأدبيات الإدارية.

٣. الدراسة لم تُقدم توصيات واضحة حول كيفية تحسين برامج التدريب في المستقبل أو كيفية استدامة تأثيرها الإيجابي على الأداء والإبداع، مما يُقلل من قيمتها كمرجع للسياسات المؤسسية.

قدمت الدراسة نتائج متوافقة بشكل كبير مع الأدبيات السابقة التي أكدت أهمية التدريب في تعزيز الإبداع الإداري وتحسين الأداء الوظيفي ومع ذلك، فإن هناك بعض أوجه القصور التي كان يمكن معالجتها لتعزيز شمولية النتائج ومناقشتها، مثل التطرق إلى التحديات والاختلافات الفردية بين العاملين، وتقديم مقارنة مع مؤسسات أخرى. معالجة هذه القصور قد تُثري النقاش وتزيد من القيمة العملية للدراسة في سياقات مشابهة..



Thank You