

٢٠٢٥

قضايا بحثية - ٣

إعداد

عايد الرشيدى



2025

Research Issues - 3

Prepared by

AYED AL RESHIDI



مهمة (٣)
تحليل المنهجية والنتائج

01

المهمة (٣)

دراسة وتحليل احدى الدراسات الحديثة في مجال
البحث من حيث المنهجية المستخدمة والنتائج
المتوصل اليها

- 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 والإدارية 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. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، ٦ (٢٩)، ٤٢-٢٢.
Link	Available at: https://www.ajsrp.com
Article DOI	DOI: https://doi.org/10.26389/AJSRP.M091022

Journal of Economic,
Administrative and Legal Sciences
Volume (6), Issue (29) : 30 Dec 2022
P: 22 - 42



ISSN: 2522-3372

مجلة العلوم الاقتصادية
والإدارية والقانونية
المجلد (6)، العدد (29) : 30 ديسمبر 2022م
ص: 22 - 42

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

عارف عبد العزيز المطيري
مرضي مبارك آل حسينه
ممدوح فهد العنزي

DOI: <https://doi.org/10.26389/AJSRP.M091022> (22)

Available at: <https://www.ajsrp.com>

- الدراسة حديثه في مجال البحث - شرها في ديسمبر ٢٠٢٢ .
- تتضمن 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)

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

Journal of Economic,
Administrative and Legal Sciences
Volume (6), Issue (29) : 30 Dec 2022
P: 22 - 42



ISSN: 2522-3372

مجلة العلوم الاقتصادية
والإدارية والقانونية
المجلد (6)، العدد (29) : 30 ديسمبر 2022م
ص: 22 - 42

Total quality management and its impact on the performance of workers
in the health sector

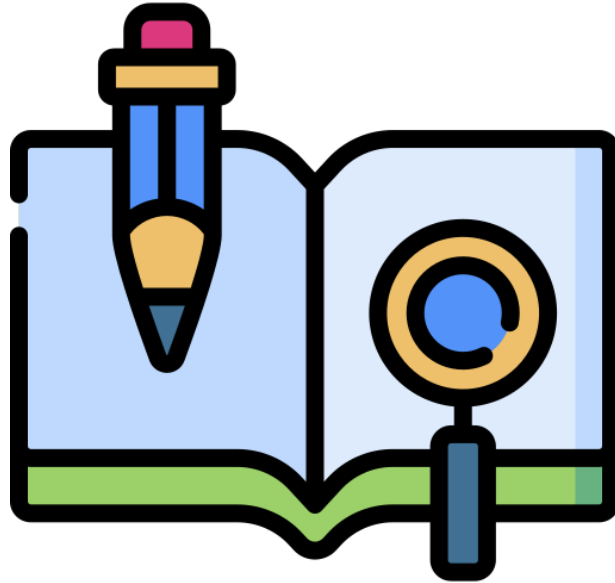
A study of its application to government sector hospitals in Riyadh

إدارة الجودة الشاملة وأثرها على أداء العاملين بالقطاع الصحي
دراسة تطبيقية على مستشفيات القطاع الحكومي بمدينة الرياض

عارف عبد العزيز المطيري
مرضي مبارك آل حسينه
ممدوح فهد العنزي

DOI: <https://doi.org/10.26389/AJSRP.M091022> (22)

Available at: <https://www.ajsrp.com>



تحليل منهجية البحث والنتائج من حيث :

- التصميم البحثي،
- المنهج المستخدم،
- مجتمع وعينة الدراسة
- أساليب / أداة جمع البيانات، وآلية التحقق من صدقها وثباتها،
- إجراءات تطبيق أداة الدراسة،
- طرق التحليل / الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات واستخراج النتائج
- مناقشة النتائج وكيف ارتبطت بالأهداف والفرضيات
- تقييم نقاط القوة والضعف

الدراسة وإجراءاتها

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 ويعد 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

قام الباحث في القسم الخاص بالدراسة وإجراءاتها باستعراض التالي:

منهج الدراسة :

أشار الى المنهج المستخدم في الدراسة وهو المنهج المسحي الوصفي

مع توضيح أسباب ومبررات استخدامه هذا المنهج ؛ استخدام

هذا المنهج لأنه يتفق مع طبيعة الدراسة ويعد من أنسب المناهج للدراسات الوصفية لما يتميز به من مرونة وسلاسة في التطبيق، إذ يتيح للباحث من خلاله تحقيق أهداف الدراسة وتم الاستناد في اختياره على ادبيات سابقة موثقة (العساف، ١٤١٦) حيث تتوفر فيه معايير المنهج المطلوب لاستجواب افراد مجتم الدراسة او العينة لتحليل مشكلة الدراسة والتوصل لحلول لها.

واعتمد الباحثين عند إعداد الاستبانة على المصادر التالية:

١. الأدب النظري في موضوع إدارة الجودة الشاملة.
٢. تم الاستفادة من الدراسات السابقة في مجال إدارة الجودة الشاملة وأثرها على أداء العاملين بالقطاع الصحي.

الدراسة وإجراءاتها (يتبع)

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 ويعد 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

مجتمع الدراسة والعينة :

ذكر الباحثون مجتمع الدراسة (جميع العاملين في المؤسسات الصحية بمدينة الرياض)،

تم اختيار عينة الدراسة بأسلوب العينة العشوائية البسيطة (حيث ان عينة

المفحوصين عن مجتمع الدراسة 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 مع ذكر المبررات والأسباب مستندا الى الادبيات

السابقة (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 (القحطاني وآخرون، ٢٠٠٤ م)

اختبار الصدق الظاهري لأداة الدراسة (الاستبانة):

بعد أن انتهى الباحثين من إعداد استبانة قام بتوزيعها على مجموعة من الدكاترة وأصحاب الاختصاص والخبرة في مجال الدراسة.

وقد أبدى المتخصصون تجاوباً كبيراً مع الباحثين، بتقديم التوجيهات والآراء التي كان لها أثر واضح على الصورة في تصميم الصورة النهائية للاستبانة، إذ قامت الباحثين في ضوء مداخلات المحكمين بالتعديلات اللازمة التي كانت محل عنايته واهتمامه، وبناء على ملاحظات المحكمين وآرائهم تم تصميم الاستبانة

اعتمد الباحثون الدراسات السابقة للاستدلال على اختيار اختبارات الصدق

الظاهري. (كما يظهر في هذه الفقرة)

الصدق الظاهري (الخارجي) لأداة الدراسة:

يقصد بصدق الأداة التأكد من أنها سوف تقيس ما أعدت لقياسه (العساف، 2000م، ص 429). وأيضاً "يكون الاختبار صادقاً إذا كان مظهره يشير إلى أنه اختبار صادق كأن يكون شكله معقولاً وأن تشير فقراته إلى ارتباطها بالسلوك المقاس، وإذا كان سهل الاستعمال" (عبيدات وآخرون، 2016م، ص 164).

بعد أن انتهى الباحثين من إعداد استبانة إدارة الجودة الشاملة وأثرها على أداء العاملين بالقطاع الصحي لدى العاملين بالمستشفيات الحكومية مدينة الرياض، قام بتوزيعها على مجموعة من الدكاترة وأصحاب الاختصاص والخبرة في مجال الدراسة.

وقد أبدى المحكمون تجاوباً كبيراً مع الباحثين، بتقديم التوجيهات والآراء التي كان لها أثر واضح على الصورة النهائية للاستبانة، إذ قامت الباحثين في ضوء مداخلات المحكمين بالتعديلات اللازمة التي كانت محل عنايته واهتمامه، وبناء على ملاحظات المحكمين وآرائهم تم تصميم الاستبانة من جزئين وهما:

واهتمامه، وبناء على ملاحظات المحكمين وآرائهم تم تصميم الاستبانة من جزئين وهما:

الجزء الأول البيانات الأولية للمبحوثين:

يتعلق هذا الجزء من الاستبانة بالمتغيرات المستقلة وهي الخصائص الشخصية والوظيفية لإفراد الدراسة ممثلة في خمس متغيرات وهي: الجنس – الحالة الاجتماعية – المستوى التعليمي – المسمى الوظيفي- عدد سنوات الخبرة - عدد الدورات التدريبية.

الجزء الثاني محاور الدراسة:

يشتمل هذا الجزء على محاور الدراسة وتم إعطاء كل محور مجموعة من الاختيارات (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق ، غير موافق بشدة)، وقد استخدم الباحثين طريقة ليكرت ذات التدرج الخماسي وتكون الجزء الثاني من ثلاث محاور وذلك لحصولها على نسبة اتفاق عالية فأكثر من المحكمين وهي:

المحور الأول: مستوى إدارة الجودة الشاملة في القطاع الصحي بالسعودي ، ويتضمن ست أبعاد (دعم الإدارة العليا للجودة الشاملة- التحسين المستمر – المشاركة والتدريب- تحفيز أداء العاملين – التركيز على العملاء- اعتمادية القرارات على البيانات).

المحور الثاني: مستوى أداء العاملين في القطاع الصحي السعودي، ويتضمن (14) عبارة.

وقد اتفق معظم المحكمين على أن هذه المحاور والعبارات ذات اتصال قوي بموضوعات الدراسة، وهذا الإجراء يكون الباحثين قد توصل إلى الصديق الظاهري لهذه الأداة، بعد التعديلات التي خضعت لها، استجابةً لآراء المحكمين، وأصبحت الأداة جاهزة للتوزيع.

جدول (1) معامل ارتباط فقرات المحور الاول بالدرجة الكلية لكل بُعد في المحور

دعم الإدارة العليا للجودة الشاملة		التحسين المستمر		المشاركة والتدريب		تحفيز أداء العاملين		التركيز على العملاء		اعتمادية القرارات على البيانات	
رقم الفقرة	معامل الارتباط بالمحور	رقم الفقرة	معامل الارتباط بالمحور	رقم الفقرة	معامل الارتباط بالمحور	رقم الفقرة	معامل الارتباط بالمحور	رقم الفقرة	معامل الارتباط بالمحور	رقم الفقرة	معامل الارتباط بالمحور
1	0.858**	1	0.776**	1	0.863**	1	0.764**	1	0.564**	1	0.812**
2	0.835**	2	0.859**	2	0.815**	2	0.763**	2	0.897**	2	0.810**
3	0.537**	3	0.871**	3	0.873**	3	0.689**	3	0.823**	3	0.583**
4	0.872**	4				4	0.813**				

جدول (2) معامل ارتباط فقرات المحور الثاني بالدرجة الكلية للمحور

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**

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،

في الجدول (١): يستعرض فقرات المحور الاول (مستوى إدارة الجودة الشاملة في القطاع الصحي بالسعودي) حيث تبين ارتباط جميع العبارات بالمحور التي تنتمي إليها مما يشير إلى أن جميع العبارات تتمتع بصدق مرتفع، حيث تراوحت قيم معاملات الارتباط "المصححة ما بين (٠,٥٣٧ – ٠,٩٠٣) ،

في الجدول (٢): يستعرض فقرات المحور الثاني (مستوى أداء العاملين في القطاع الصحي السعودي) تراوحت قيم معاملات الارتباط (ما بين ٠,٥٢٤ – ٠,٩١٢)، مما يعطي دلالة على ارتفاع معاملات الاتساق الداخلي، كما يشير إلى مؤشرات صدق مرتفعة وكافية يمكن الوثوق بها في تطبيق أداة الدراسة

- لقياس ثبات أداة الدراسة (الاستبانة) تم استخدام معامل ألفا كرونباخ،

- يوضح الجدول رقم (٣) معامل الثبات لمحاور أداة الدراسة.
- ويشير أن أداة الدراسة تتمتع بثبات مقبول إحصائياً
- حيث جاء الثبات العام للدراسة (٠,٩٦٠)
- مما يثبت أن أداة الدراسة تتمتع بثبات مقبول إحصائياً
- (بينما تراوحت معاملات ثبات أداة الدراسة ما بين (٠,٩٤٨ - ٠,٨٥٦)

جدول (3) معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات أداة الدراسة

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

طريقة تطبيق أداة الدراسة:

بعد جمع بيانات الدراسة، قام الباحثين بمراجعتها تمهيداً لإدخالها للحاسب الآلي للتحليل الإحصائي، بعد ذلك قام الباحثين بتفريغها على الجداول المناسبة والتعليق عليها، وربطها بالدراسات السابقة. وأعطيت الإجابة (موافق بشدة) 5 درجات، و (موافق) 4 درجات، و (محايد) 3 درجات، و (غير موافق) درجتان، و (غير موافق بشدة) درجة واحدة؛ ولتحديد طول خلايا المقياس الخماسي (الحدود الدنيا والعليا) المستخدم في عبارات الدراسة، تم حساب المدى (5-1=4) ثم تقسيمه على عدد خلايا الاستبانة للحصول على طول الخلية الصحيح أي (0.80=5/4) بعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس (أو بداية المقياس وهي الواحد الصحيح) وذلك لتحديد الحد الأعلى للخلية، والجدول التالي يبين كيفية طريقة تصحيح مقياس ليكرت الخماسي.

جدول (4) طريقة تصحيح المقياس

التدريج	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

وقد تكونت الاستبانة من محورين وكل محور وكل فقرة تتضمن خمس درجات وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي، وتعتبر درجات هذا المقياس عن مستويات متفاوتة من شدة الاتجاه بدءاً من (موافق بشدة، موافق- محايد، ثم غير موافق، غير موافق بشدة) وتتراوح درجات المقياس من (1) إلى (5) درجات؛ بحيث تمثل الدرجة (5) أعلى الدرجات الإيجابية (موافق بشدة)، والدرجة (1) تمثل أعلى الدرجات السلبية (غير موافق بشدة) في واقع إدارة الجودة الشاملة وأثرها على أداء العاملين بالقطاع الصحي لدى العاملين بالمستشفيات الحكومية مدينة الرياض.

استخدم الباحثين العديد من الأساليب الإحصائية، بغرض تحقيق الأهداف التي سعت إليها الدراسة، حيث تم استخدام برنامج التحليل الإحصائي "الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية Statistical Package for Social Sciences (SPSS)، وذلك لتحليل جميع بيانات أسئلة الدراسة.

المتوسط الحسابي (Mean): وذلك لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض إجابات أفراد الدراسة عن كل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة الرئيسية بحسب محاور الاستبيان.

الانحراف المعياري (Deviation standard): وذلك لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض استجابات مجتمع الدراسة على أسئلة الدراسة (متوسط متوسطات العبارات)، مع العلم بأنه يفيد في ترتيب عبارات الدراسة حسب أعلى متوسط حسابي موزون.

استخدم الباحثين اختبار ألفا كرونباخ (Cronach's Alpha) لقياس ثبات أداة الدراسة.

أستخدم الباحثين معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation) لقياس صدق الاتساق الداخلي للاستبانة.

قام الباحثون بتفسير دقيق لنتائج استجابات عينة الدراسة وعرضها في جداول تفصيلية سواء لتحليل البيانات الأولية او الإجابة على أسئلة الدراسة كما يلي :

أولاً: البيانات الأولية:

توزيع مجتمع الدراسة حسب المتغيرات الأولية

النسبة %	التكرار		
51.7	137	ذكر	الجنس
48.3	128	انثى	
16.6	44	دبلوم	المستوى التعليمي
69.1	183	بكالوريوس	
14.4	38	دراسات عليا (ماجستير دكتوراه)	
28.7	76	لا يوجد	الدورات التدريبية
24.5	65	3-1 دورة تدريبية	
14.3	38	7-4 دروة تدريبية	
32.5	86	10-8 دورة تدريبية	
15.8	42	إداري	الوظيفة
24.1	64	طبيب	
32.8	87	ممرض	
27.2	72	فني	
16.3	43	أقل من خمس سنوات	سنوات الخبرة
40.8	108	من 5 سنوات إلى أقل من 6 سنوات	
20.4	54	11 سنوات إلى أقل من 15 سنة	
22.6	60	25-16 سنة	

يتعلق هذا الجزء من الاستبانة بالمتغيرات المستقلة وهي الخصائص الشخصية والوظيفية لإفراد الدراسة ممثلة في خمس متغيرات وهي: الجنس الحالة الاجتماعية المستوى التعليمي المسمى الوظيفي عدد سنوات الخبرة - عدد الدورات التدريبية. الا ان الباحثون لم يقوموا بتحليله في الدراسة

ثانياً: النتائج المتعلقة بمحاور الاستبانة:

الإجابة على السؤال الأول: ما مستوى إدارة الجودة الشاملة في القطاع الصحي السعودي من وجهة نظر العاملين في القطاع الصحي السعودي؟

للتعرف واقع إدارة الجودة الشاملة لدى العاملين بالمستشفيات الحكومية مدينة الرياض من خلال ابعاد إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظرهم، تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والترتيب لاستجابات أفراد الدراسة على أبعاد إدارة الجودة الشاملة لدى العاملين بالمستشفيات الحكومية مدينة الرياض من خلال ابعاد إدارة الجودة الشاملة لدى العاملين بالمستشفيات الحكومية مدينة الرياض، وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول

وتم بالاستبانة تقييم ابعاد الجودة الشاملة (دعم الإدارة العليا – التحسين المستمر – المشاركة والتدريب – تحفيز أداء العاملين – التركيز على العملاء – اعتمادية القرار على البيانات)

ومن خلال النتائج الموضحة في جدول (٦) يتضح أن هناك تباين في موافقة أفراد الدراسة حول أبعاد واقع إدارة

الجودة الشاملة في العاملين بالمستشفيات الحكومية مدينة الرياض لدى المبحوثين من العاملين في المؤسسات الصحية بمدينة الرياض، حيث تراوحت متوسطات موافقتهم ما بين (٤,٢١ إلى ٢,٨٧) 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 مدينة الرياض لدى المبحوثين من العاملين في المؤسسات الصحية بمدينة الرياض،

الترتيب	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة
1	تتبنى الإدارة خطة استراتيجية لنشر ثقافة الجودة وتحقيها في جميع أقسام المستشفى.	4.04	0.90	1
2	تقوم إدارة المستشفى بمراقبة مستوى جودة الخدمات المقدمة باستمرار.	3.72	1.16	2
3	توفر المستشفى الوقت والكادر البشري والمعدات والمال الكافي لتنفيذ الأنشطة المتعلقة بالجودة.	3.66	1.23	3
	دعم الإدارة العليا للجودة الشاملة	3.81	1.10	
4	تسعى المستشفى إلى التحسين من جودة خدماتها بشكل مستمر.	3.11	1.4	1
2	لراجع إدارة المستشفى أنظمة واستمرار وتنسيقها من أجل ضمان التحسين المستمر لخدماتها.	4.03	1.01	1
3	تواكب المستشفى بشكل مستمر التطورات التكنولوجية في المجال الطبي لتحسين خدماتها.	3.89	1.03	2
4	تطور المستشفى بشكل مستمر وسائل حديثة لسم في تحسين جودة الخدمات المقدمة.	3.82	1.16	3
	التحسين المستمر	3.71	1.17	
1	يشارك العاملون في تقديم العنود والمقترحات لتحسين جودة الخدمات المقدمة.	3	1.42	3
2	يشارك إدارة المستشفى العاملين في وضع خطط وسياسات العمل المتعلقة بأعمالهم.	3.88	1.05	1
3	تدعم الإدارة إنجاز العاملين قيامهم بمشاركتهم في فرق عمل المشاركة والتدريب.	3.89	1.15	2
	يحصل العاملون على الحوافز المناسبة القادية والمعنوية تقديراً لعملهم.	3.64	1.06	3
2	توفر المستشفى للعاملين فرص جيدة للتطوير والتقدم الوظيفي.	2.94	1.46	4
3	تقيم المستشفى أداء العاملين وتدريبهم بشكل مستمر.	4.06	0.99	1
4	تستمع الإدارة إلى شكاوى العاملين وتعمل على تلبيتها وتسعى دائماً إلى تحقيق رضاهم.	3.96	1	2
	تحسين أداء العاملين	3.65	1.13	
1	تسعى المستشفى لتحقيق رضا المرضى وتقوم بدراساتهم بصورة دورية.	3.23	1.27	2
2	تلمي المستشفى بشكل مستمر حاجات ورغبات أكبر عدد ممكن من المرضى.	2.87	1.47	3
3	تسعى إدارة المستشفى لتلبية آراء وشكاوى المرضى وتعمل حلها بشكل سريع.	4.21	0.97	1

الترتيب	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة
	التركيز على العملاء	3.44	1.24	
1	توفر الإدارة بشكل سريع كافة المعلومات اللازمة للموظف أثناء أداء عمله.	4.1	0.97	1
2	تدوين إدارة المستشفى كافة نتائج الأعمال وحفظها في سجلات للاستعانة بها عند اتخاذ القرارات.	4	1.03	2
3	تعمل الإدارة على جمع البيانات والمعلومات وتحليلها بشكل دوري.	3.75	1.16	3
	اعتمادية القرارات على البيانات	3.95	1.05	

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

للتعرف على مستوى أداء العاملين في القطاع الصحي السعودي من وجهة نظر العاملين بالمستشفيات الحكومية مدينة الرياض، تم حساب التكرارات، والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والرتب، لاستجابات أفراد الدراسة لعبارات محور مستوى أداء العاملين في القطاع الصحي السعودي من وجهة نظر العاملين بالمستشفيات الحكومية مدينة الرياض، وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

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

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة
11 توفر معينات العمل بالشركة تعتبر من أبرز عوامل تحسين أداء العاملين.	4.47	0.83	1
5 المشاركة في اتخاذ القرارات في المستشفى يعطي دافعية أكبر لأداء المهام.	4.38	0.91	2
6 التزام الإدارة اتجاه الجودة وتحسينها ينعكس إيجاباً على أداء العاملين.	4.35	0.95	3
9 توفير كافة المعلومات المطلوبة بشكل سريع يساهم في تحسين الاداء	4.31	0.89	4
12 من مؤشرات تحسين أداء العاملين بالشركة تفاعل الإدارة مع العاملين.	4.29	0.97	5
10 تواكب المستشفى للتطورات العلمية والتكنولوجية يساهم في تحسين وتطوير أداء العاملين.	4.28	1.02	6
13 وضوح السياسات والخطط تعتبر من عوامل تحسين أداء العاملين.	4.23	0.98	7
8 تبسيط الإجراءات وتحديد المهام يساعد على أداء العمل بشكل أفضل	4.18	0.96	8
7 تركيز على تحقيق رضا المرضى يعطي دافعية أكبر لأداء المهام بشكل أفضل	4.18	0.98	9
2 تركيز إدارة المستشفى على رضا العاملين وإعطاء الحوافز والبدلات لتحفيز أداء العاملين.	4.12	0.85	10
14 تعمل الإدارة على خلق جو تنافسي إيجابي لتحسين أداء العاملين.	4.08	1.08	11
4 تقدم إدارة المستشفى للموظفين برامج تدريبية تساهم في تطوير القدرات وأداء المهام بشكل أفضل.	4.05	1.02	12
1 تحسين المستشفى عملياتها الداخلية وتطويرها وفقاً للمستجدات مما ينعكس على أداء العاملين.	4.05	1.04	13
3 تعمل المستشفى على تحقيق رضا العملاء من خلال إشباع رغبتهم واحتياجاتهم وتوقعاتهم.	4	1.12	14
المتوسط العام للمحور	4.21	0.97	

من خلال النتائج الموضحة أعلاه يتضح 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) وانحراف معياري (0.97).

ومن خلال النتائج الموضحة أعلاه يتضح أن هناك تباين في موافقة أفراد الدراسة حول محور مستوى أداء العاملين في القطاع الصحي السعودي من وجهة نظر العاملين بالمستشفيات الحكومية مدينة الرياض، 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 تشير 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، والتي تم ترتيبها تنازلياً حسب متوسطات الموافقة عليها من قبل أفراد الدراسة موضح بالجدول

تحليل وتفسير نتائج الدراسة (يتبع)

الإجابة على التساؤل الثالث هل يوجد علاقة طردية موجبة بين إدارة الجودة الشاملة وأداء العاملين في مستشفيات القطاع الحكومي بمدينة الرياض؟

وللإجابة على التساؤل المتمثل في التعرف على العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة وأداء العاملين بالقطاع الصحي السعودي من وجهة العاملين بالمستشفيات الحكومية مدينة الرياض، قام الباحثين باستخدام معامل ارتباط بيرسون لتوضيح دلالة العلاقة بين المتغيرين، وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

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 إدارة الجودة الشاملة	قيمة الارتباط بيرسون	
	مستوى الدلالة	
	0.583**	0.00

** عند مستوى دلالة (0.01). (إعداد الباحثون من بيانات الدراسة الميدانية، 2022م)

حيث تبين من خلال النتائج الموضحة في الجدول أعلاه 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 مدينة الرياض.

وتفسر هذه النتيجة تأثير إدارة الجودة الشاملة على أداء العاملين بالقطاع الصحي السعودي من وجهة العاملين بالمستشفيات الحكومية مدينة الرياض.

الإجابة على التساؤل الرابع: ما أثر إدارة الجودة الشاملة على أداء العاملين في مستشفيات القطاع الحكومي بمدينة الرياض؟

للإجابة عن الفرضية الأولى تم استخدام اختبار تحليل الانحدار البسيط (Simple Linear Regression) للكشف عن أثر لإدارة الجودة الشاملة على أداء العاملين في مستشفيات القطاع الحكومي بمدينة الرياض. والجدول التالي يوضح النتائج:

جدول (9): تحليل الانحدار البسيط (Simple Linear Regression) للكشف عن أثر إدارة الجودة الشاملة على أداء العاملين في مستشفيات القطاع الحكومي بمدينة الرياض

المتغيرات المستقلة	قيمة t	دلالة 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

**المتغير التابع: أداء العاملين ((إعداد الباحثون من بيانات الدراسة الميدانية، 2022م))

يظهر من الجدول السابق أن قيمة (F) بلغت (985.697) وبدلالة إحصائية (0.000)، وكما بلغت قيمة (R) (0.894) وهي تمثل معامل الارتباط بين المتغير المستقل والمتغير التابع إدارة الجودة الشاملة وأداء العاملين. في حين بلغت قيمة معامل التحديد (0.799) وهي تبين (79.9%) من التباين الكلي في المتغير التابع وهو أداء العاملين. كما بلغت قيمة (t) لإدارة الجودة الشاملة (31.396) وبدلالة إحصائية (0.000)، وبالتالي نستنتج بوجود أثر إدارة الجودة الشاملة على أداء العاملين في مستشفيات القطاع الحكومي بمدينة الرياض.

تساؤلات 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؟

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.

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.

ارتباط المنهجية والنتائج بأهداف وفرضيات الدراسة وهي كالتالي:

- حيث ربط الباحثون بين أهداف الدراسة واستخدم المنهج المسحي الوصفي، لملاءمته لطبيعة الدراسة وأهدافها حيث تتوفر فيه معايير المنهج المطلوب لاستجواب أفراد مجتمع الدراسة والعينة الكبيرة منه (المكون من جميع العاملين بالمستشفيات الحكومية مدينة الرياض)
- كما استخدم الباحثون الاستبانة كأداة للدراسة لجمع البيانات والمعلومات، وهي أداة مناسبة لجمع البيانات وتطبيق منهجية الدراسات المسحية وما يميزها من مرونة وسلاسة في التطبيق
- استخدم الباحثون الأساليب الإحصائية، بغرض تحقيق الأهداف التي سعت إليها الدراسة، حيث تم استخدام برنامج التحليل الإحصائي "SPSS" الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية وذلك لتحليل جميع بيانات أسئلة الدراسة والمناسب لمنهجية البحث.
- استخدم الباحثين اختبار الفا كرونباخ لقياس ثبات أداة الدراسة.
- استخدم الباحثين معامل ارتباط بيرسون لقياس صدق الاتساق الداخلي
- وتحليل الانحدار للكشف عن أثر إدارة الجودة الشاملة على أداء العاملين بالقطاع الصحي السعودي.
- المتوسط الحسابي ، الانحراف المعياري لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض إجابات أفراد الدراسة عن كل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة الرئيسية بحسب محاور الاستبيان. وترتيبها ترتيباً تنازلياً بحسب تفضيل عينة البحث
- كما ان الباحثون استخدموا العينة العشوائية البسيطة في اختيار عينة الدراسة وهي الأنسب (لتكون ممثلة عن مجتمع الدراسة ويمكن تعميم نتائجها)

تساؤلات 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؟

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.

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.

كيفية ارتباط المنهجية والنتائج بأهداف وفرضيات الدراسة وهي كالتالي:

- من خلال عرض الباحث لتحليل نتائج الدراسة نجد أن الباحث ربط بين النتائج والاجابة على تساؤلات الدراسة الأربعة وفروض الدراسة موضحاً بتحليل النتائج :
- واقع إدارة الجودة الشاملة لدى العاملين بالمستشفيات الحكومية مدينة الرياض
- واقع مستوى أداء العاملين في القطاع الصحي السعودي من وجهة نظر العاملين بالمستشفيات الحكومية مدينة الرياض
- مع توضيح وجود علاقة ارتباطية طردية (موجبة) بين إدارة الجودة الشاملة وأداء العاملين بالقطاع الصحي السعودي
- موضحاً معامل الارتباط بين المتغير المستقل (إدارة الجودة الشاملة) والمتغير التابع (أداء العاملين) محققاً الإجابة على سؤال الدراسة (أثر إدارة الجودة الشاملة على أداء العاملين) واستنتاج وجود أثر إدارة الجودة الشاملة على أداء العاملين في مستشفيات القطاع الحكومي بمدينة الرياض

أولاً : في استخدام منهجية الدراسة

- وفق الباحثين في استخدام المنهج المسحي الوصفي ، لملاءمته لطبيعة الدراسة وأهدافها وتم الاستناد في اختياره على دراسات سابقة موثقة وتوضيح أسباب ومبررات استخدامه حيث تتوفر فيه معايير المنهج المطلوب لاستجواب افراد مجتمع الدراسة او العينة لتحليل مشكلة الدراسة والتوصل لحلول لها مع ما يتميز به من مرونة وسلاسة في التطبيق حيث ان منهج الدراسة :

- ✓ يتناسب مع طبيعة الدراسة وأهدافها مجيباً على أسئلة وفروض البحث
- ✓ تم تطبيق إجراءات استخدام المنهج بالمعايير العلمية المطلوبة
- ✓ يقدم قسم المنهجية وصفاً كاملاً وواضحاً لتصميم الدراسة
- ✓ توضيح مصادر موثوقة لاختيار منهجية الدراسة

ثانياً : في تحديد مجتمع الدراسة والعينة :

- تم تحديد مجتمع الدراسة (دون تحديد لحجم او خصائص)(جميع العاملين في مستشفيات القطاع الحكومي بمدينة الرياض)
- تم اختيار نوع العينة وتحديد حجمها (عشوائية بسيطة – ٢٥٦ من مجتمع الدراسة)
- عينة ممثلة لمجتمع الدراسة ويمكن تعميم نتائجها
- تم اختيار العينة وفقاً لتوجهات المطلوبة في الدراسة ، وبما يرتبط بأهداف البحث



ثالثا : أداة الدراسة

- وفق الباحثون بصورة جيدة جدا في بناء أداة الدراسة بناء على طبيعة البيانات، وعلى المنهج المتبع في الدراسة، وجدوا أن الأداة الأكثر ملاءمة لتحقيق أهداف هذه الدراسة هي (الاستبانة) وتم بنائها بالرجوع إلى الأدبيات والدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة وتم توضيح طريقة بنائها وعرضها بصورتها الأولية كدراسة استطلاعية تجريبية على المحكمين واختبار صدق الاتساق الداخلي لها بحساب معامل الارتباط (بيرسون) واختبار الثبات باستخدام معادلة كرونباخ ألفا وتم توثيق ذلك بجداول منظمة موثقة بالدراسة كما انه :

- ✓ تم تصميم استبانة خاصة للدراسة
- ✓ تم وصف إجراءات كيفية تصميمها بوضوح
- ✓ تم تقديم الأساس المنطقي لاختيار الآداة المستخدمة (من خلال الاستدلال بالأدبيات السابقة)
- ✓ تم وصف أداة الدراسة من حيث الغرض والمحتوى
- ✓ الأداة مناسبة لقياس المتغيرات المقصودة
- ✓ تم اختبار صلاحية الأداة والتحقق من صحتها
- ✓ مناسبة لدراسة واختبار عينة الدراسة



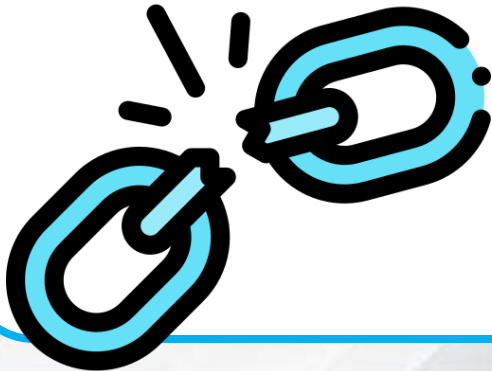
ثالثا : الأساليب الإحصائية والتحليل الإحصائي والنتائج

- طبق الباحثون الطريقة الإحصائية التي تناسب موضوع البحث من حيث استخدام مجموعة مناسبة من الأساليب الإحصائية وبرنامج إحصائي مناسب لتحليل البيانات (SPSS)
- استخدام التحليل إحصائي الوصفي للبيانات، (المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع متغيرات الدراسة)
- مع شرح وافي لطريقة الاستخدام والتطبيق للإجابة على تساؤلات الدراسة ولتحليل النتائج والخروج بالتفسيرات
- استخدم الباحثون الأساليب الإحصائية الملائمة ، بغرض تحقيق الأهداف التي سعت إليها الدراسة،
- استخدم الباحثين اختبار الفا كرونباخ لقياس ثبات أداة الدراسة ومعامل ارتباط بيرسون لقياس صدق الاتساق الداخلي وهم الأنسب للدراسة
- وتحليل الانحدار للكشف عن أثر إدارة الجودة الشاملة على أداء العاملين بالقطاع الصحي السعودي حيث يكشف عن أثر المتغيرات المستقلة على التابعة .



- ✓ التحليل مناسب للإجابة على الأسئلة واختبار فرضيات الدراسة
- ✓ تم وصف الإجراءات بوضوح بحيث يمكن لباحث تكرار الدراسة من المعلومات المقدمة
- ✓ ساعدت النتائج الإحصائية في استخلاص توصيات ومقترحات البحث
- ✓ استكملت الإجراءات الإحصائية معالجة موضوع الدراسة بشكل سليم

- لم يوفق الباحث في توضيح حجم مجتمع الدراسة (عددياً) او شرح خصائصه
- ولم يتم تحديد الطريقة الإحصائية المستخدمة لحساب حجم العينة حيث تم الإشارة لحجمها ونوعها دون تحديد طريقة حسابها
- عدم قيام الباحثين بتحليل البيانات الأولية (الديموغرافية الخاصة بمعينة البحث) وربطها بالمتغيرات
- لم يتم وصف إجراءات إدارته الاستبانة او توزيعها او جمعها والتسجيل فيها
- استخدام الباحث (تحليل الانحدار البسيط – Simple Linear Regression) للكشف عن أثر إدارة الجودة الشاملة على أداء العاملين في مستشفيات القطاع الحكومي بمدينة الرياض
- كان من الأنسب استخدام (تحليل الانحدار المتعدد – Multiple Linear Regression) حيث اننا نجد ان فرضيات الدراسة تشرح تأثير جميع أبعاد جودة الخدمات (العديد من المتغيرات المستقلة) وتأثيرها على متغير تابع واحد حيث أفضل طريقة للتحليل في هذه الحالة هي (تحليل الانحدار المتعدد) (Multiple Regression)



إمكانية تطبيق النتائج في سياق البحثي كبير جدا حيث ان عنوانه (أثر إدارة الجودة الشاملة على أداء العاملين بمستشفيات جمع القصيم الصحي بالمملكة العربية السعودية) والذي يتشابه مع الدراسة الحالية في متغيرات ومجال الدراسة والموضوع ومجتمع الدراسة الا في الحدود المكانية حيث يتم في مستشفيات جمع القصيم الصحي.



مجموعة جامعة
الجميع الذكية
للتعليم القابضة

MIDOCEAN
UNIVERSITY



Thank You

