



مدى التزام الشركات بتطبيق إدارة الجودة الشاملة دراسة حالة مستشفى الموسى التخصصي في الأحساء

أروى محمد عبدالله الجويسم

2021204973

مشروع تخرج - 2

كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس - كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

الملاحق

مقدمة استبيان

في ظل التحديات المتزايدة التي تواجه القطاعات المختلفة، أصبحت إدارة الجودة الشاملة (TQM) أداة استراتيجية أساسية لتحقيق التميز وضمان رضا العملاء. تعتبر إدارة الجودة الشاملة نهجاً شاملاً يهدف إلى تحسين العمليات والخدمات من خلال إشراك جميع أفراد المؤسسة في تحقيق أعلى مستويات الأداء والجودة.

يهدف هذا الاستبيان إلى تقييم مدى التزام مستشفى الموسى التخصصي في الأحساء بمبادئ وممارسات إدارة الجودة الشاملة. سيتم استخدام النتائج لتحديد نقاط القوة وفرص التحسين، بما يساهم في تطوير الأداء وتعزيز رضا المستفيدين.

نؤكد لكم أن جميع المعلومات التي سيتم جمعها سئعمل بسرية تامة، وستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط. نشكر لكم تعاونكم ودعمكم في تح

البيانات الشخصية:

الرجاء التكرم بوضع علامة (X) أمام العبارة التي توافق إختياركم:

١-الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐

٢-السن : أقل من ٢٥ سنة ☐ من ٢٥ إلى ٣٥ سنة. ☐

من ٣٦ إلى ٤٥ سنة ☐ أكبر من ٤٥ سنة. ☐

٣-المستوى التعليمي: ثانوي. ☐ بكالوريوس ☐

ماجستير ☐ دكتوراة. ☐

٤-سنوات الخبرة : أقل من ٥ سنوات. ☐ من ٥ سنوات إلى ٩ سنوات ☐

من ١٠ سنوات إلى ١٥ سنة. ☐ أكثر من ١٥ سنة. ☐

المتغيرات	الأبعاد	عدد العبارات	المصدر
الجود الشاملة الالتزام الوظيفي	الجودة الشاملة المادية الجودة الشاملة المعنوية الألتزام الوظيفي	38سوال	

الرقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الجودة الشاملة المادية						
	مأمدى توافر المواد والمكونات اللازمة للإنتاج في الوقت المحدد					
	كيف تقيم عالية نظام إدارة المخزون في الشركة*					
	كيف تقيم مستوى الصيانة الدورية للمعدات والآلات*					
	هل يتم تدريب الموظفين بشكل كافٍ على استخدام المعدات والمواد					
	كيف تقيم مستوى التحكم في الجودة خلال مراحل الإنتاج					
	كيف تقيم مستوى التحكم في الجودة خلال مراحل الإنتاج					
	مأمدى رضاك عن الاستجابة الشركة لملاحظات الجودة المتعلقة بالمواد والمعدا					
	هل يتم استخدام معايير قياسية لتقييم جودة المواد والمعدا					
	كيف تقيم تأثير الجودة المادية على رضا العملاء					
	يساعد الموظفين زملائهم عند تأخرهم في إنجاز أعمالهم					
	تحرص الإدارة العليا على أن تكون الجودة محورا أساسيا في الخطة الاستراتيجية للمنشأة					
	يعتبر رضا المستفيدين من الخدمة الصحية أهم اهداف المؤسسة التي تسعى الى تحقيقها					
	تعمل الإدارة على نشر ثقافة الجودة في جميع الوحدات والاقسام الإدارية					
الجودة الشاملة المعنوية						
	مأمدى أهمية تطوير المهارات الشخصية للموظفين في تعزيز الجودة المعنوية					
	هل يتم تشجيع الابتكار والإبداع في العمل					
	كيف تقيم مستوى التقدير والاعتراف بالجهود الفردية والجماعية					
	مأمدى تأثير الثقافة المؤسسة على جودة العمل					

					مامدى تأثير جودة العلاقات الإنسانية على الأداء العام للفريق	
					مامدى فعالية التواصل الداخلي بين الفرق المختلفة	
					تعمل إدارة المنشأة على ربط بين المكافآت التي يتقاضاها العاملون بمستوى الجهد *المبذول	
					تشجيع إدارة المنشأة العاملين على التعاون والعمل بروح الفريق الواحد	
					هل يعد رضى العملاء وثقتهم هي المقياس الحقيقي لنجاح الشركة	
					هل يعتمد هذا النظام على الموارد البشرية التي تكون اكثر قدرة على فهم الحقائق والمعلومات	
					هل تستند إدارة الجودة الشاملة على الوقاية من الوقوع في الاخطاء	
					هل التحسين والتطوير هي اساس النجاح وتحقيق اعلى درجات الجودة	
الالتزام الوظيفي						
					كيف تقيم التزام الشركة بالقيم والمبادئ الأخلاقي	
					مامدى التزام الشركة بتطبيق معايير الجودة في جميع العمليات	
					كيف تقيم درجة شفافية الشركة في التعامل مع الموظفين والعملاء	
					كيف تقيم درجة شفافية الشركة في التعامل مع الموظفين والعملاء	
					هل يتم تنفيذ التزامات الشركة تجاه المجتمع المحلي بشكل فعال	
					هل يتم تنفيذ التزامات الشركة تجاه المجتمع المحلي بشكل فعال	
					مامدى استجابة الشركة لشكاوى وملاحظات العملاء	
					هل يتم تقييم اداء الشركة بشكل دوري للتحقيق من الالتزام بالمعايير المحددة	
					كيف تقيم التزام الشركة بالاستدامة وحماية البيئة *	

					مامدى أهمية التزام الشركة بالمسؤولية الاجتماعية في نظر	
					كيف تقيم التزام الشركة بتوفير فرص متساوية لجميع الموظفين	
					هل تشعر ان الشركة تشجع على ابتكار والابداع بين الموظفين	
					مامدى التزام الشركة بتقديم التدريب والتطوير المستمر للموظفين	

٣. الفصل الثالث: منهجية البحث

3.1 المقدمة

يتناول هذا الفصل المنهجية المعتمدة في دراسة "مدى التزام الشركات بتطبيق إدارة الجودة الشاملة: دراسة حالة مستشفى موسى التخصصي في الأحساء". يركز هذا الفصل على التعريفات الإجرائية للمتغيرات الأساسية، تصميم البحث، وطرق جمع وتحليل البيانات، بما يعزز تحقيق أهداف الدراسة بدقة وموثوقية.

3.2 التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

تعد التعريفات الإجرائية للمتغيرات خطوة ضرورية في البحث، إذ تساعد الباحثين في قياس المفاهيم بدقة ووضوح، مما يساهم في تعزيز موثوقية النتائج.

3.2.1 الالتزام الوظيفي

التعريف الإجرائي: يشير الالتزام الوظيفي إلى مستوى ارتباط الموظفين بأهداف وقيم مستشفى موسى التخصصي، واستعدادهم لبذل الجهد لتحقيق هذه الأهداف. يتم قياس هذا المتغير من خلال مدى التزام الموظفين بمسؤولياتهم، رضاهم الوظيفي، واستعدادهم للاستمرار في العمل ضمن المؤسسة.

3.2.2 الجودة الشاملة

التعريف الإجرائي: تمثل الجودة الشاملة النظام الإداري المتبع في مستشفى موسى التخصصي لضمان تقديم خدمات عالية الجودة بشكل متكامل. تشمل أبعاد الجودة الشاملة المادية مثل المعدات والتجهيزات الطبية، والمعنوية مثل جودة التفاعل مع المرضى. تهدف هذه الأبعاد إلى تحسين مستوى الرعاية الصحية وتعزيز رضا المستفيدين من خدمات المستشفى.

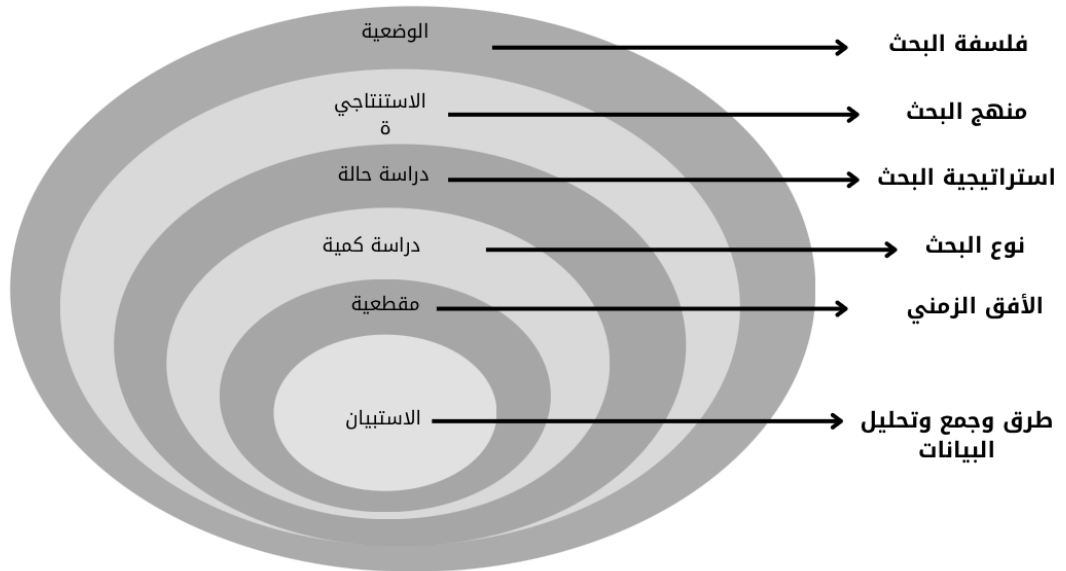
٣.٣ تصميم البحث:

فلسفة البحث: المنهج الوضعي

منهج البحث: استنتاجي

استراتيجية البحث: دراسة حالة

نوع البحث: كمية



الأفق الزمني: مقطعية

طرق وجمع وتحليل البيانات: استبيان

٣.٤ مجتمع البحث وتقنيات أخذ العينات

تُعتبر عينة البحث وتقنيات أخذ العينات من العناصر الأساسية في البحوث العلمية، حيث تعتمد التحليلات الإحصائية على البيانات المجمعة منها، لذلك، يجب على الباحثين الالتزام بالدقة والموضوعية في اختيار عينة البحث وطرق أخذها لضمان تمثيل البيانات بشكل صحيح للمجتمع المستهدف، مما يساهم في الحصول على نتائج بحثية موثوقة، في هذا القسم، سيتم توضيح مجتمع الدراسة وعينة البحث وتقنيات أخذ العينة.

٣.٤.١ مجتمع الدراسة

القطاع	التصنيفات	عدد الموظفين
مدى التزام الشركات بتطبيق إدارة الجودة الشاملة: دراسة حالة مستشفى الموسى التخصصي في الأحساء	الإدارة العليا	٣
	الموظفين	٣٥

جدول رقم: ١

المصدر: الطالب، ٢٠٢٤

٣.٤.٢ عينة البحث

عينة البحث	حجم العينة
نستهدف الإداريين و الموظفين في القطاع الخاص في مدى التزام الشركات بتطبيق إدارة الجودة الشاملة: دراسة حالة مستشفى موسى التخصصي في الأحساء	٣٠ موظف

جدول رقم: ٢

المصدر: الطالب، ٢٠٢٤

3.4.3 طريقة وتقنيات أخذ العينة

تم استخدام الطريقة الاحتمالية لاختيار العينة، حيث تم اعتماد تقنية “العينات العشوائية البسيطة” لتحديد المشاركين في الدراسة. يهدف هذا الأسلوب إلى ضمان تمثيل شامل وعشوائي لجميع أفراد مجتمع الدراسة في شركة راية الميدان للتطوير والاستثمار العقاري، مما يعزز موضوعية النتائج ودقتها.

3.5 طريقة جمع البيانات

تم جمع وتحليل البيانات باستخدام تقنيات إحصائية تهدف إلى تحويل البيانات الأولية إلى معلومات تسلط الضوء على العلاقة بين المتغير المستقل “الالتزام الوظيفي” والمتغير التابع “الجودة الشاملة”. يساعد هذا التحليل في فهم مدى تأثير الالتزام الوظيفي على تحقيق أبعاد الجودة الشاملة المادية والمعنوية في مستشفى الموسيقى التخصصي.

3.5.1 الالتزام الوظيفي

اعتمد الباحث في قياس المتغير المستقل “الالتزام الوظيفي” على استبانة مصممة لقياس مدى ارتباط الموظفين بأهداف المؤسسة، مستوى رضاهم الوظيفي، واستعدادهم للاستمرار في العمل. تم بناء أسئلة الاستبانة بناءً على مقياس ليكرت الخماسي (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة)، بهدف جمع تقييمات دقيقة وشاملة من المشاركين حول أثر الالتزام الوظيفي على تحسين الأداء وتعزيز أبعاد الجودة الشاملة في المستشفى.

المتغير المستقل

الالتزام الوظيفي	الالتزام الوظيفي	13 عبارة

جدول رقم: ۳

3.5.2 الجودة الشاملة

استند الباحث إلى استبانة مصممة خصيصاً لقياس المتغير التابع “الجودة الشاملة” بناءً على أبعادها المادية والمعنوية. تضمنت الاستبانة تغطي الجوانب الرئيسية التي تؤثر على مستوى تحقيق الجودة الشاملة في مستشفى موسى التخصصي. تم تصميم العبارات لتشمل عناصر تركز على جودة المعدات والتجهيزات الطبية (الجودة المادية)، بالإضافة إلى جودة التفاعل مع المرضى والخدمات المقدمة (الجودة المعنوية). اعتمد الباحث على مقياس ليكرت الخماسي (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة) لجمع آراء المشاركين حول جودة الخدمات المقدمة، بهدف الحصول على بيانات دقيقة تعكس مدى تأثير الالتزام الوظيفي على تحقيق جودة شاملة ومستدامة في المستشفى.

المتغير التابع

الجودة الشاملة	الجودة المعنوية الجودة المادية	25 عبارة	

جدول رقم: ٣

المصدر: الطالب، ٢٠٢٤

3.6 أنواع البيانات

تشمل البيانات المستخدمة في هذه الدراسة بيانات أولية جمعها الباحث وبيانات ثانوية من مصادر موثوقة، وفقاً لما يلي:

3.6.1 البيانات الأولية

تم إعداد استبيانات موجهة لموظفي مستشفى الموسى التخصصي، لقياس تأثير الالتزام الوظيفي على تحقيق أبعاد الجودة الشاملة (المادية والمعنوية). بالإضافة إلى الاستبيانات، أُجريت مقابلات مع مختصين في إدارة الجودة لتوفير فهم أعمق حول دور الالتزام الوظيفي في تحسين جودة الخدمات المقدمة. كما تم إجراء مناقشات مع مديري المستشفى لتسليط الضوء على الاستراتيجيات المتبعة في تعزيز الالتزام الوظيفي وتحقيق الجودة الشاملة.

3.6.2 البيانات الثانوية

شملت البيانات الثانوية مراجعة الدراسات السابقة المتعلقة بتطبيق إدارة الجودة الشاملة ومدى تأثير الالتزام الوظيفي عليها في مختلف القطاعات. كما تم تحليل النماذج الإدارية التي تعتمد على مؤسسات صحية عالمية لتحسين جودة الخدمات. واستُعين بتقارير وإحصائيات رسمية حول إدارة الجودة الشاملة، مع التركيز على دور الجوانب المادية والمعنوية في تعزيز رضا المرضى والكفاءة التشغيلية.

3.7 تحليل البيانات

بعد جمع البيانات، تم تحليلها باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) الإصدار 28. شمل التحليل الوصفي لفهم خصائص عينة الدراسة واستعراض السمات الديموغرافية وآراء المشاركين المتعلقة بالالتزام الوظيفي وأبعاد الجودة الشاملة. كما تم تطبيق اختبارات الصلاحية والموثوقية لضمان دقة وثبات البيانات، إضافةً إلى التحليل العاملي الاستكشافي للتحقق من ملائمة أدوات البحث لقياس المتغيرات، واستخدام معامل كرونباخ ألفا لتقييم الثبات الإحصائي للنتائج.

3.8 الخاتمة

استعرض هذا الفصل منهجية البحث المعتمدة، حيث شمل مقدمة عن الموضوع، التعريفات الإجرائية للمتغيرات الأساسية، وتصميم البحث، بالإضافة إلى أساليب جمع البيانات. كذلك، تمت مناقشة أنواع البيانات وطرق تحليلها، واختتم بأهمية التحليل الإحصائي في الوصول إلى نتائج موثوقة تلبي أهداف الدراسة بشكل دقيق.

1. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج

1.1. المقدمة

يتناول هذا الفصل عرضاً لنتائج الدراسة الميدانية التي تم تحليلها إحصائياً باستخدام كلا من: حزمة البرامج الإحصائية SPSS الإصدار ٢٨ وبرنامج SmartPLS. 3.0 الفصل الحالي للتحليل الإحصائي يتضمن الإحصاء الوصفي للعينة محل الدراسة باستخدام SPSS V 28. اختبار صدق وثبات الاستبيانات المستخدمة في جمع البيانات المطلوبة من عينة الدراسة الحالية باستخدام PLS. 3.0 بالإضافة إلى ذلك من أجل اختبار فرضيات البحث ومدى ملاءمة النموذج ، تم إجراء تحليل الانحدار الخطي البسيط عبر SPSS 28 وتم تأكيد النتائج الإحصائية من خلال استخدام Smart3.0

1.2. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)

خصائص عينة الدراسة:

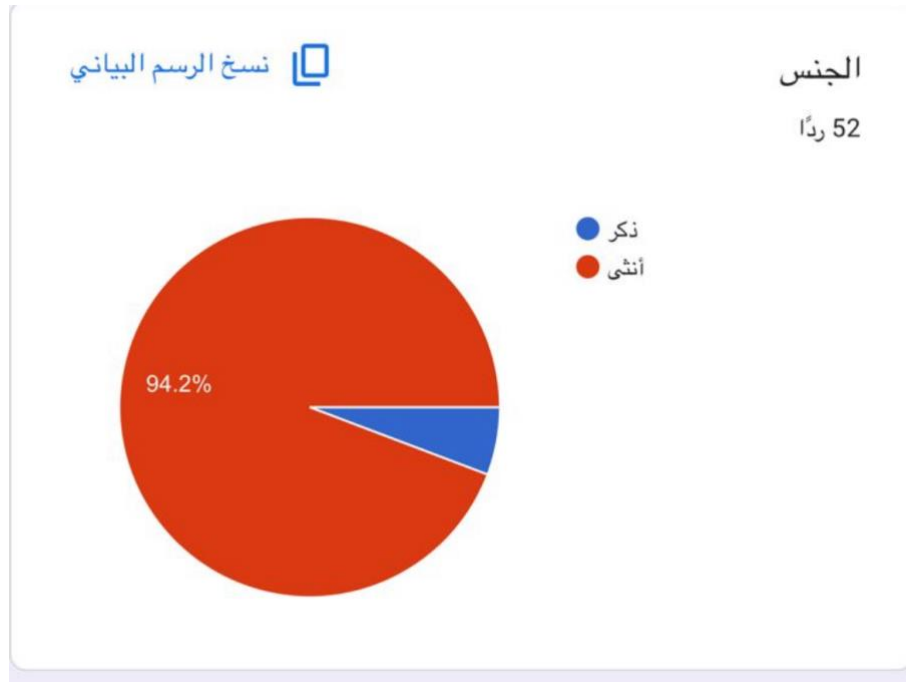
- تم توزيع مفردات عينة الدراسة وفقاً إلى الجنس – العمر – المستوى التعليمي – سنوات الخبرة.
- تم حساب التكرارات والنسب المئوية لأفراد عينة الدراسة وتتمثل في المعلومات العامة الديموغرافية التي تشمل:
 - الجنس ويشمل على (ذكر – أنثى).
 - العمر ويشمل (من 20 إلى 30 – 30 إلى 40 – 40 إلى 50 – أكثر من 50- من 25 و أقل).
 - المستوى التعليمي ويشمل (ثانوي – دبلوم – بكالوريوس – دكتوراه- ماجستير).

المتغير	فئات المتغير	العدد	النسبة من إجمالي العينة
النوع	1. ذكر	7	%7.8
	2. أنثى	45	%94.2
	الإجمالي Total	52	%100
الفئة العمرية	1. من 20 الى 30 سنة	49	%49
	2. من 25 و اقل	4	%4
	3. من 30 إلى 40 سنة	15	%15
	4. من 40 إلى 50 سنة	17	%17
	5. أكثر من 50 سنة	15	%15
	الإجمالي	51	%100
المستوى التعليمي	1. تعليم ثانوي	21	%21
	2. بكالوريوس	66	%66
	3. ماجستير	2	%2
	4. دبلوم	11	%11
	5. دكتوراه	0	0
	الإجمالي	52	%100

توصيف عينة الدراسة

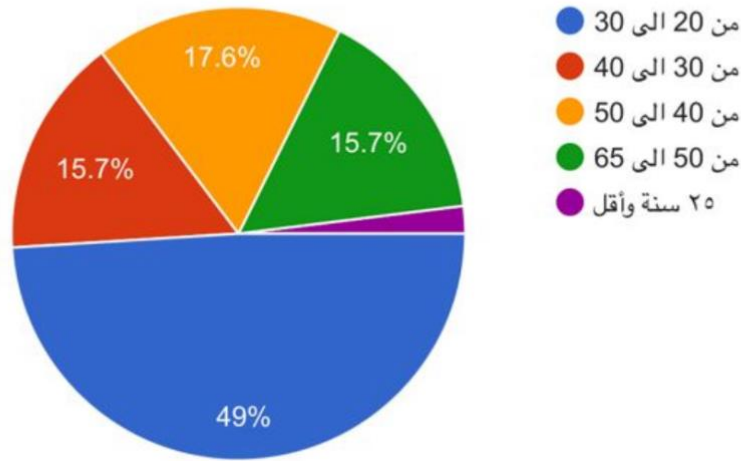
المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على النتائج الإحصائية للدراسة الميدانية.(ن-52 شخص)

بيانات
الجدول
(1) تم



استخلاص النتائج التالية:

- **بالنسبة للجنس:** أظهرت النتائج الإحصائية ان، عدد الإناث تجاوز عدد الذكور حيث يبلغ عدد الإناث 94 حيث يعادل..94.2% من العينة بينما عدد الذكور يبلغ 7 حيث يعادل.7.8% من العينة. كما هو موضح بالشكل التالي:



تصنيف العينة

وفقا للجنس

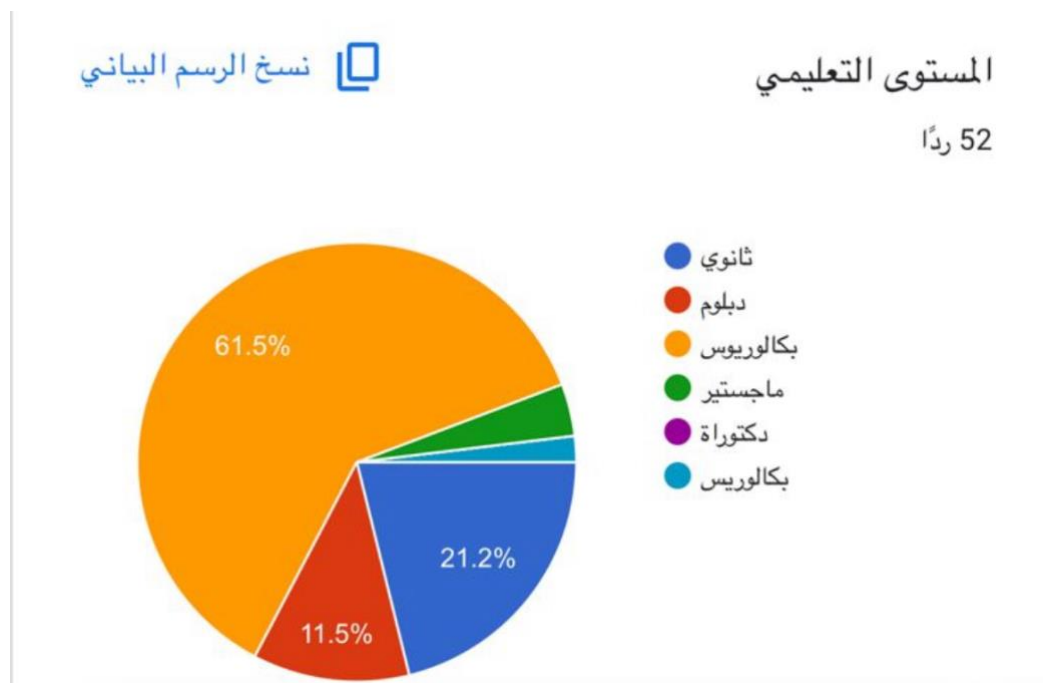
- **أما بالنسبة للعمر:** أظهرت النتائج الإحصائية ان، هناك 49 شخص أعمارهم من 20 الى 30 من أي ما يعادل 49% من عينة الدراسة، وهناك 15 شخص أعمارهم تتراوح بين 30 الى 40 سنة أي ما يعادل 15.7% من عينة الدراسة، وهناك 17 اشخاص أعمارهم تتراوح بين 40 الى 50 سنة أي ما يعادل 17.6% من عينة الدراسة، وهناك 15 شخص تتراوح أعمارهم ما بين 50 الى 65 ما يعادل 15.7% و هناك اشخاص 4 تتراوح اعمارهم 25 و اقل أي ما يعادل 4% كما هو موضح بالشكل التالي:

تصنيف عينة الدراسة وفقا للعمر

- **بالنسبة للمستوى التعليمي:** أظهرت النتائج الإحصائية ان، هناك 66 شخص حاصلين على شهادة البكالوريوس أي ما يعادل 66.5%. من عينة الدراسة، وهناك 21 شخص حاصلين على شهادة التعليم العام أي ما يعادل 21.2% من عينة الدراسة، وهناك شخصين حاصلين على شهادة الماجستير أي ما يعادل 2.9% من عينة الدراسة، وهناك 11 حاصل على دبلوم ما يعادل 11.5%. كما هو موضح بالشكل التالي:

1.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات

من أجل التحقق من صدق وثبات المقاييس المستخدمة في الدراسة تم اختبار صدق الاتساق الداخلي للاستبيانات المستخدمة لقياس متغيرات الدراسة بالإضافة إلى قياس الصدق التقاربي عن طريق قياس متوسط التباين المستخرج (Average Variance Extracted (AVE. بينما تم قياس الثبات للمقاييس المستخدمة في الدراسة عن طريق قياس كلا من قيمة ألفا كرونباخ



Cronbach's، باستخدام برنامج التحليل الإحصائي بالاصدار 28. الفقرات والجداول توضح

ذلك

صدق المقاييس المستخدمة في الدراسة:

تم اختبار صدق الاتساق الداخلي للمقاييس المستخدمة في قياس متغيرات الدراسة بالإضافة إلى قياس الصدق التقاربي عن طريق قياس متوسط التباين المستخرج (Average (AVE Variance Extracted

- صدق الاتساق الداخلي: يقصد به مدي اتساق كل عبارة من عبارات الاستبانة للمتغير الذي تنتمي إليه، لذا قامت الباحثة بقياس الاتساق الداخلي للاستبانات من خلال حساب معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للمتغير التي تنتمي إليه . وفقا معامل الارتباط أقل من 0.5 يتم حذفه من الاستبانة.
- الصدق التقاربي Convergent Validity: يتم قياس متوسط التباين بين العبارات التي تقيس نفس المقياس، وذلك عن طريق احتساب متوسط التباين المستخرج AVE، التي يجب ان تكون قيمتها أكبر 0.5 وفقا ل(Hair et al. 2006)

الجدول التالية توضح النتائج الاحصائية الخاصة ب (معاملات الارتباط الانحراف المعياري، قيمة T المحسوبة، وقيم P- value) بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للمتغير لقياس صدق الاتساق الداخلي للاستبانات. كذلك احتساب قيمة متوسط التباين المستخرج AVE لقياس الصدق التقاربي للاستبانات وذلك من خلال نموذج المعادلة البنائية، PLS - SEM كما يلي:

نتائج SEM-PLS الخاصة باختبار صدق الاتساق الداخلي والتقاربي لمقاييس كتغيرات الدراسة

متوسط التباين المستخرج		P Values	الانحراف المعياري	معامل الارتباط	KMO	العبارات	المتغير	
0.732	0.761	0.00	0.553	0.789	0.515	A1		الالتزام الوظيفي
		0.00	0.591	0.623		A2		
		0.00	0.458	0.816		A3		
		0.00	0.646	0.819		A4		
	0.720	0.00	0.608	0.694		B1		
		0.00	0.725	0.521		B2		
		0.00	0.611	0.807		B3		
		0.00	0.612	0.834		B4		
	0.742	0.00	0.490	0.891		C1		
		0.00	0.505	0.638		C2		
		0.00	0.646	0.767		C3		
		0.00	0.547	0.673		C4		
	0.729	0.00	0.698	0.801		D1		
		0.00	0.547	0.588		D2		
		0.00	0.631	0.800		D3		
0.720	0.590	0.00	0.562	0.439	0.677	E1	الجودة الشاملة المادية	الجودة الشاملة
		0.00	0.701	0.648		E2		
		0.00	0.690	0.700		E3		
		0.00	0.736	0.574		E4		
	0.779	0.00	0.572	0.858		F1	الجودة الشاملة المعنوية	
		0.00	0.646	0.700		F2		
	0.751	0.00	0.655	0.831		G1		
		0.00	0.725	0.630		G2		

		0.00	0.651	0.793		G3		
--	--	------	-------	-------	--	----	--	--

المصدر: من اعداد الطالبة بناء على نتائج التحليل الاحصائي لبيانات الدراسة الميدانية.

يتضح من الجدول بالاعلى:

- مقياس القيادة التشاركية: جميع معاملات الارتباط لكل العبارات ترتبط ارتباط قوي مع المتغير التابعة لها, عند قيم أكبر من 0.8 بالإضافة إلى أن قيم كل معاملات الارتباط للعبارات دالة احصائيا عند مستوى معنوية أقل من 0.001, وفقا لذلك فقد تحقق صدق الاتساق الداخلي للمقياس با ابعاده الاربعة. كذلك, من النتائج بالأعلى المتعلقة بقيمة متوسط التباين المستخرج AVE, لمتغير القيادة التشاركية ككل الذي يساوي 0.732, كذلك قيم متوسط التباين المستخرجة الالتزام وفقا لذلك فقد تحقق الصدق التقاربي للاستبانة.

مقياس الجودة الشاملة: جميع معاملات الارتباط لكل العبارات ترتبط ارتباط قوي مع المتغير التابعة لها, عند قيم أكبر من 0.7 بالإضافة إلى أن قيم كل معاملات الارتباط للعبارات دالة احصائيا عند مستوى معنوية أقل من 0.001, وفقا لذلك فقد تحقق صدق الاتساق الداخلي للمقياس با ابعاده. كذلك, من النتائج بالأعلى المتعلقة بقيمة متوسط التباين المستخرج AVE, لمتغير تنمية القدرات ككل الذي يساوي 0.720 كذلك قيم متوسط التباين المستخرجة لابعاد الجودة الشاملة (الجودة الشاملة المادية و الجودة الشاملة المعنوية) هي 0.590، 0.779 ، 0.751, على الترتيب. وفقا لذلك فقد تحقق الصدق التقاربي للاستبانة

ثبات أداة الدراسة:

يشير ثبات الاستبيان إلى الاستقرار في نتائج الاستبيان وعدم تغييرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعها على أفراد العينة عدة مرات خلال فترات زمنية محددة. لقياس ثبات الاستبانة المستخدمة لقياس متغيرات الدراسة, تم احتساب قيم ألفا كرونباخ الثبات المركب Composite

reliability, و قيمة rho-A بواسطة نموذج المعادلة البنائية SEM-PLS. وقال (2010) Hair et al , يجب ان تكون القيم الثلاثة أكبر من 0.7، حتى يتحقق الثبات للمقياس

الجدول التالي موضح به القيم المستخرجة من المعادلة البنائية SEM-PLS فيما يتعلق بالثلاث قيم ألفا كرونباخ الثبات المركب Composite reliability.

قياس الثبات لاداة الدراسة

المصدر: من اعداد الطالبة بناء على نتائج التحليل الاحصائي لبيانات الدراسة الميدانية (ن-).

(40)

Cronbach's alpha		عدد العبارات	المتغير	
0.855	0.722	28		الالتزام الوظيفي
	0.773		الالتزام الوظيفي	
	0.785			
	0.827			
0.916	0.817	13	الجودة الشاملة المادية	الجودة الشاملة
	0.869	13	الجودة الشاملة المعنوية	
	0.847			

يتضح من الجدول بالا على ان قيم معاملات الثبات لمقاييس الدراسة كما يلي:

- مقياس الالتزام الوظيفي : أظهرت النتائج الاحصائية ان قيم ألفا كرونباخ الثبات المركب Composite reliability هو: 0.885. قيم ألفا كرونباخ الثبات المركب Composite reliability , وقال (2010) Hair et al , فقد تحقق ثبات المقياس.

- مقياس الجودة الشاملة: أظهرت النتائج الاحصائية ان قيم ألفا كرونباخ الثبات المركب Composite reliability هو: 0.885. قيم ألفا كرونباخ الثبات المركب Composite reliability لابعاد الجودة الشاملة ، على الترتيب هم الجودة الشاملة المادية: (0.817)، الجودة الشاملة المعنوية ا: (0.869)، مما يشير إلى أن جميع القيم أكبر من 0.8, وقال (Hair et al (2010), فقد تحقق ثبات المقياس.

وفقا للنتائج الاحصائية بالأعلى, التي اثبتت صدق وثبات المقاييس المستخدمة في الدراسة الحالية, مما يعني إمكانية الاعتماد على نتائجها وصلاحيه هذه الاستبانات للتطبيق والوثوق بها، واستخدامها في إجراء التحليلات الخاصة باختبار فروض الدراسة.

1.4. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)

تم قياس استجابات افراد العينة لفقرات المقياس طبقا لمقياس ليكرت الثلاثي, وفق لما يلي:

يوضح الجدول التالي دلالة المتوسطات الحسابية, كما يلي:

دلالة المتوسطات الحسابية

ممتاز	جيد جداً	جيد	مقبول
-------	----------	-----	-------

قيمة المتوسط الحسابي	النتيجة (الاتجاه العام)	الوزن النسبي %	مستوى (درجة) الممارسة / الأهمية
من 1 الى اقل من 2	ممتاز	من 0% الى 33.33%	منخفضة
من 2 الى اقل من 3	جيد جداً و جيد	من 33.34% الى 66.66%	متوسطة
من 3 الى اقل من 5	مقبول	من 66.67% الى 100%	مرتفعة

يوضح الجدول التالي التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة متمثلة في الأوساط الحسابية بالإعتماد على مقياس ليكرت الثلاثي، والانحرافات المعيارية للمتغيرات طبقاً للجدول المتعلق بدلالة المتوسط الحسابي. حيث يتم النظر إلى دلالة المتوسط الحسابي الموضح في الجدول بالأعلى لمعرفة مستوي الالتزام الوظيفي، وكذلك مستوى الجوده الشاملة و ابعادها المادية و المعنوية، وذلك وفقاً لوجهة نظر عينة الدراسة.، وذلك كما يلي:

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغيرات الدراسة

المتغير		المتوسط الحسابي		الانحراف المعياري		الاتجاه العام		مستوى الأهمية	
الالتزام الوظيفي									
الجودة الشاملة	الجودة الشاملة المادية	1.56		0.537		كبير		مرتفع	
	الجودة الشاملة المعنوية	1.33		0.528		كبير		مرتفع	

يتضح من الجدول باعلى الخاص بالمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغيرات الدراسة مايلي:

- تظهر نتائج توصيف العينة المتغير المستقل (الالتزام الوظيفي): أوضحت النتائج أن الاتجاه العام لمفردات عينة الدراسة هي نسبة الموفقة كبيرة, مما يدل على تحقيق مستوى مرتفع من الالتزام الوظيفي. حيث بلغ المتوسط الحسابي للمتغير ككل (1.40) بنسبة موافقة بلغت (46.6%) عند إنحراف معياري (0.343), كذلك أوضحت النتائج الإحصائية الوصفية قبل مفردات عينة الدراسة هو مستوى الاستفادة كبير (الموافقة) عند مستوى تطبيق مرتفع لدى مستشفى الموسى التخصصي .

- تظهر نتائج توصيف العينة المتغير التابع (الجودة الشاملة): أوضحت النتائج أن الإتجاه العام لمفردات عينة الدراسة هي الموافقة الكبيرة, مما يدل على تحقيق مستوى مرتفع من الجودة الشاملة بمستشفى الموسى التخصصي. حيث بلغ المتوسط الحسابي للمتغير ككل (1.50) بنسبة موافقة بلغت (50%) عند إنحراف معياري (0.436), كذلك أوضحت النتائج الإحصائية الوصفية لأبعاد الجودة الشاملة, أن الأبعاد لمتغير الجودة الشاملة (الجودة الشاملة المادية و المعنوية) جاء الأتجاه العام لها من قبل مفردات عينة الدراسة هو الكبيرة (الموافقة) عند مستوى تطبيق مرتفع لدى المدرسة الابتدائية, حيث نجد أن (عند 52% المتوسط الحسابي لبعدها (الجودة الشاملة المادية) هو (1.56) بنسبة موافقة (52) إنحراف معياري (0.537), المتوسط الحسابي لبعدها (الجودة الشاملة المعنوية) هو (1.33) بنسبة موافقة حوالي (44.3%) عند إنحراف معياري (0.528)

- وفقا للنتائج الوصفية لمتغيرات الدراسة, أشارت النتائج الإحصائية الوصفية فيما يتعلق بالمتغير المستقل (الالتزام الوظيفي إلى أن الأتجاه العام لدى عينة الدراسة هو الموافقة وأن تطبيقه في لدى مستشفى الموسى التخصصي .
 - مرتفع, بينما كانت النتائج الإحصائية الوصفية للمتغير التابع (الجودة الشاملة و ابعاده ذات مستوى مرتفع في لدى مستشفى الموسى التخصصي .
- وذلك من وجهة نظر عينة الدراسة

معاملات الارتباط الخطي بين متغيرات الدراسة:

يعرض الجدول التالي معاملات الارتباط الخطي (لبيرسون) بين متغيرات الدراسة, والتي تم قياسها باستخدام SPSS-V 28 وذلك على النحو التالي:

المتغير	القيادة التشاركية	تفويض السلطة	تشجيع العمل الجماعي	الاهتمام	تحفيز المروسين	تنمية القدرات
الالتزام الوظيفي	Pearson Correlation	1	.887**	.859**	.795**	.704**
						.499**

.002	<.001	<.001	<.001	<.001		Sig. (2-tailed)	
35	35	35	35	35	35	N	
.023	<.001	<.001	<.001		<.001	Sig. (2-tailed)	
35	35	35	35	35	35	N	
1	.341*	.331	.534**	.384*	.499**	Pearson Correlation	الجودة الشاملة
	.045	.052	<.001	.023	.002	Sig. (2-tailed)	
35	35	35	35	35	35	N	

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

1.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج

يتعلق هذا الجزء باختبار صحة الفرض الرئيسي للدراسة وما يتبعه من فروض فرعية, ويتم عرض النتائج الإحصائية التي تم التوصل إليها باستخدام كلا من الحزمة الإحصائية SEM-PLS, SPSS V, 28. على النحو التالي:

الفرض الرئيسي للدراسة:

- توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الالتزام الوظيفي و الجودة الشاملة

ويتفرع من هذا الفرض الرئيسي فروضا فرعية كما يلي:

1. الفرضية الفرعية الأولى: تؤثر عناصر إدارة الجودة الشاملة بشكل معنوي في تشخيص المعرفة.

2. الفرضية الفرعية الثانية: تؤثر عناصر إدارة الجودة الشاملة بشكل معنوي في اكتساب المعرفة.
3. الفرضية الفرعية الثالثة: تؤثر عناصر إدارة الجودة الشاملة بشكل معنوي في تخزين المعرفة.
4. الفرضية الفرعية الرابعة: تؤثر عناصر إدارة الجودة الشاملة بشكل معنوي في تبادل المعرفة.
5. الفرضية الفرعية الخامسة: تؤثر عناصر إدارة الجودة الشاملة بشكل معنوي في تطبيق المعرفة.

نتائج اختبار الفرض الرئيس للدراسة:

ينص هذا الفرض على انه " - تؤثر عناصر إدارة الجودة الشاملة بشكل معنوي في تشخيص المعرفة.

ولاختبار هذا الفرض تم استخدام أسلوب تحليل الانحدار الخطي البسيط Simple Linear Regression Analysis بين الالتزام الوظيفي (اجمالاً) محل الدراسة كمتغير مستقل جودة الشاملة كمتغير تابع.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.499 ^a	.249	.226	.383

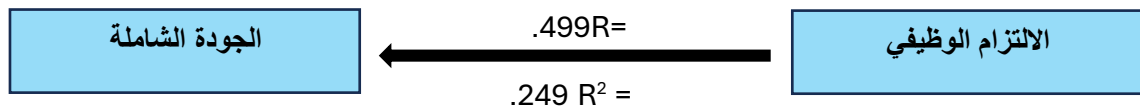
a. Predictors: (Constant), ABCD، الالتزام الوظيفي

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1.608	1	1.608	10.948	.002 ^b
	Residual	4.848	33	.147		
	Total	6.457	34			

a. Dependent Variable: RSTUV، الالتزام الوظيفي

b. Predictors: (Constant), ABCD، الجودة الشاملة



يتضح من الجدول بالا على مايلي:

- يشير مستوى المعنوية لاختبار (F) وهو (sig) أقل من (0.02) مما يشير إلى معنوية نموذج الانحدار الخطي البسيط عند مستوى دلالة (0.02).
- وتشير قيمة معامل الارتباط ($R = 0.449$) إلى وجود ارتباط موجب متوسط بين الالتزام الوظيفي (اجمالاً) و الجودة الشاملة
- يشير معامل التحديد المعدل (R^2) إلى أن (24.9%) من التباين الحاصل الالتزام الوظيفي يمكن تفسيره من خلال التباين في مستوى الجودة الشاملة
- .
- تشير قيمة (ت) (T.Value) إلى معنوية معامل الانحدار بيتا (B) ، حيث أن مستوى الدلالة المحسوب لاختبار (ت) أقل من (0.02).
- وبناءً على النتائج السابقة يتم قبول صحة الفرض الرئيسي الذي ينص على وجود علاقة ارتباط ايجابية ذات دلالة إحصائية بين الالتزام الوظيفي (اجمالاً) كمتغير مستقل الجودة الشاملة كمتغير تابع.

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95.0% Confidence Interval for B	
	B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
(Constant)	.615	.276		2.230	.033	.054	1.175
ABCD	.635	.192	.499	3.309	.002	.244	1.025

الجودة الشاملة a. Dependent Variable: RSTUV •

1.6. الخاتمة

يتناول هذا الفصل التحليل الإحصائي المفصل لنتائج الدراسة الميدانية التي أجريت على عينة من الموظفين في مستشفى التخصصي محل البحث. وقد تم استخدام أساليب إحصائية متقدمة في هذا التحليل باستخدام برنامجي SEM-PLS & SPSS V 28 .

بداية، تم إجراء التحليل الوصفي لعينة الدراسة، والذي كشف عن التوزيع الديموغرافي للطلاب من حيث الجنس والخبرة والمؤهل العلمي وغيرها. كما تم إجراء التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة الرئيسية، والتي تشمل الالتزام الوظيفي و الجودة الشاملة

بعد ذلك، تم التحقق من توافر شروط الصدق والثبات للمقاييس المستخدمة في قياس متغيرات الدراسة، والتي أظهرت مؤشرات جيدة تؤكد على موثوقية هذه المقاييس.

وأخيرًا، تم اختبار الفرض الرئيسي للدراسة والذي ينص على وجود علاقة ارتباطية إيجابية ودالة إحصائية بين الالتزام الوظيفي و الجودة الشاملة . كما تم اختبار الفروض الفرعية المتعلقة الالتزام الوظيفي و الجودة الشاملة وقد تم التأكد من صحة جميع هذه الفروض إحصائيًا.

المستخلص

1. الهدف من الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل مدى التزام مستشفى الموسيقى التخصصي في الأحساء بتطبيق إدارة الجودة الشاملة وأثر ذلك على تحسين الأداء المؤسسي. تسعى الدراسة إلى تحديد كيفية تطبيق معايير الجودة الشاملة وتقييم مدى فاعلية هذه التطبيقات في تعزيز مستوى الخدمات الصحية المقدمة.

2. منهج الدراسة:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم جمع البيانات من خلال الاستبيانات والمقابلات مع الإداريين والعاملين في المستشفى. كما استندت إلى مراجعة الأدبيات الأكاديمية السابقة المتعلقة بمفاهيم إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الصحية.

3. نتائج الدراسة:

أظهرت النتائج أن مستشفى الموسيقى التخصصي يلتزم بتطبيق العديد من معايير إدارة الجودة الشاملة، مما أسهم في تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة. كما بينت النتائج أن هناك تفاوتاً في مستوى الالتزام ببعض الأبعاد مثل الجودة المعنوية (رضا المرضى)، مقارنةً بالجودة المادية (توفير الأجهزة الحديثة).

4. المساهمات النظرية والعملية:

- **المساهمات النظرية:** تسهم الدراسة في تطوير الإطار النظري المتعلق بإدارة الجودة الشاملة في القطاع الصحي من خلال تقديم نموذج يوضح العلاقة بين الالتزام بمعايير الجودة وتحسين الأداء المؤسسي.
- **المساهمات العملية:** تقدم الدراسة توصيات لإدارة المستشفى حول كيفية تعزيز تطبيق الجودة الشاملة بما يحقق التميز في الخدمات الصحية، مثل تحسين التدريب المستمر وتطوير سياسات رقابية أكثر كفاءة.

5. الكلمات المفتاحية:

إدارة الجودة الشاملة، الأداء المؤسسي، الخدمات الصحية، المستشفيات، مستشفى موسى التخصصي، الأحساء.

الفصل الخامس – مناقشة النتائج والاستنتاجات

مقدمة:

تعتبر إدارة الجودة الشاملة من أهم الأدوات التي تسهم في تحسين الأداء المؤسسي في القطاع الصحي، حيث يزداد التركيز على تطبيق معايير الجودة لضمان تقديم خدمات طبية فعالة ومستدامة. وتبرز أهمية هذه الدراسة في تقييم مدى التزام مستشفى الموسى التخصصي بهذه المعايير، كونه من المستشفيات الرائدة في المنطقة.

توصيات الدراسة:

- تعزيز الاستثمار في معايير الجودة الشاملة: من خلال توفير تجهيزات طبية حديثة وتطوير البنية التحتية للمستشفى.
- تدريب العاملين باستمرار: لضمان تطبيق سياسات الجودة بفعالية وزيادة الوعي بأهميتها.
- تطوير نظم رقابة داخلية: لمتابعة أداء العاملين وتقييم مستوى رضا المرضى بشكل دوري.
- التواصل مع المرضى: لتعزيز مشاركتهم في تحسين مستوى الخدمات من خلال الاستماع إلى آرائهم وشكاواهم.

حدود الدراسة:

تقتصر هذه الدراسة على مستشفى الموسى التخصصي في الأحساء، مما قد يحد من تعميم النتائج على مستشفيات أخرى أو قطاعات صحية مختلفة.

الدراسات المستقبلية:

- تحليل تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مستشفيات مختلفة: لمعرفة مدى التشابه أو الاختلاف في النتائج.
- دراسة العوامل الثقافية والتنظيمية: وأثرها على تطبيق معايير الجودة في القطاع الصحي.
- البحث في دور التكنولوجيا الحديثة: في تعزيز نظم الجودة الشاملة في المستشفيات والمؤسسات الصحية.

الخاتمة:

تؤكد الدراسة على أن الالتزام بتطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة يلعب دورًا حيويًا في تحسين مستوى الخدمات الصحية المقدمة في مستشفى الموسى التخصصي. إذ تسهم هذه المعايير في

تعزيز كفاءة الأداء المؤسسي، تحسين رضا المرضى، ورفع مستوى الثقة في الخدمات الصحية المقدمة، مما يعزز من تنافسية المستشفى في القطاع الصحي.

النتائج:

أظهرت نتائج الدراسة ما يلي:

1. تحسين جودة الخدمات الصحية:

ساهم تطبيق معايير الجودة الشاملة في رفع مستوى الخدمات الطبية المقدمة، مما عزز من سمعة المستشفى في المنطقة.

2. زيادة رضا المرضى:

تبين أن الالتزام بتقديم خدمات عالية الجودة أدى إلى زيادة رضا المرضى، خاصة في الجوانب المتعلقة بالرعاية الصحية والاهتمام الشخصي.

3. تطوير الأداء المؤسسي:

أظهرت النتائج أن المستشفى تمكن من تحسين أدائه الإداري من خلال الالتزام بتطبيق السياسات والمعايير التي تضمن جودة الخدمات الصحية.

4. تعزيز كفاءة الكوادر الطبية:

أدت برامج التدريب المستمر إلى تحسين مهارات العاملين وزيادة قدرتهم على تلبية احتياجات المرضى بفعالية.

تأثير المتغير الأول (الالتزام بإدارة الجودة الشاملة) على المتغير الثاني (الأداء المؤسسي):

أثبتت الدراسة وجود تأثير إيجابي قوي بين الالتزام بتطبيق إدارة الجودة الشاملة وتحسين الأداء المؤسسي في مستشفى موسى التخصصي. فكلما زاد مستوى الالتزام بتطبيق معايير الجودة الشاملة، انعكس ذلك بشكل مباشر على كفاءة العمليات الإدارية والخدمات الطبية المقدمة.

يؤدي الالتزام بمعايير الجودة الشاملة إلى تحسين جودة الخدمات وتقليل الأخطاء الطبية، مما يعزز من رضا المرضى ويدعم تحقيق أهداف المستشفى في تقديم خدمات صحية متميزة. بناءً على ذلك، فإن الاستثمار المستمر في تحسين أنظمة الجودة يعد ضرورة أساسية لضمان الاستدامة والتفوق في القطاع الصحي.