

دراسات نقدية 2

د. أشرف الفندي
الفصل الدراسي الثاني 2025

تسليم التكليف الثامن

الباحث/ أحمد التميمي



التكليف المطلوب هذا الأسبوع

المهمة الثامنة (التحليل الإحصائي): النقد يكون من خلال الإجابة على ما يلي على سبيل المثال لا الحصر

- هل تم اختيار الأساليب الإحصائية بشكل مناسب لتحقيق أهداف البحث؟ يجب أن تكون الأساليب المختارة (مثل التحليل الوصفي، تحليل الانحدار، اختبارات الفرضيات) متسقة مع طبيعة البيانات وأسئلة البحث.
- هل تم تحديد نوع البيانات المستخدمة (كمية، نوعية، أو مختلطة)؟ يجب أن يتناسب نوع التحليل الإحصائي مع نوع البيانات التي تم جمعها.
- إذا كانت البيانات كمية، هل تم استخدام الإحصاءات الوصفية المناسبة (مثل المتوسط، الانحراف المعياري) والإحصاءات الاستدلالية (مثل اختبار t ، تحليل الانحدار) بشكل سليم؟
- إذا كانت البيانات نوعية، هل تم استخدام التحليل المناسب مثل التحليل المضموني أو التحليل التركيبي؟ وهل هناك شرح كافٍ لكيفية التعامل مع البيانات النوعية؟





The role of institutional change in improving the quality of health services: An applied study At the Civil Hospital in Khamis Mushait

Mr. Ayidh Hamoud Alshahrani*, Mr. Abdullah Mohammed Alshehri, Mr. Saad Awad Alqahtani
Najran University | KSA

Received:
08/02/2025
Revised:
18/02/2025
Accepted:
05/03/2025
Published:
20/04/2025

* Corresponding author:
ayidh.2010@hotmail.com

Citation: Alshahrani, A. H., Alshehri, A. M., & Alqahtani, S. A. (2025). The role of institutional change in improving the quality of health services: An applied study At the Civil Hospital in Khamis Mushait. *Journal of Economic, Administrative and Legal Sciences*, 9(4), 1 – 16.
<https://doi.org/10.28388/AJSRP.8100225>

2025 © AJSRP • Arab
Institute of Sciences &
Research Publishing
(AJSRP), Palestine. All
rights reserved.

* Open Access



This article is an open
access article distributed
under the terms and
conditions of the Creative
Commons Attribution (CC

Abstract: Government hospitals face increasing challenges amid rapid developments in the healthcare field, necessitating fundamental changes in healthcare service delivery methods and quality improvement. The study problem focuses on determining the role of institutional change in improving healthcare service quality at the Civil Hospital in Khamis Mushait, where deficiencies were observed in organizational structure development, employee culture change programs, and modern technology adoption challenges. The study's significance lies in providing an integrated framework linking institutional change with healthcare service quality, helping develop health policies, improve institutional performance, and enhance service efficiency. The study hypothesized a positive relationship between institutional change dimensions (technological, organizational, human, cultural) and healthcare service quality, and that employees' perceptions are influenced by demographic variables. The study employed a descriptive analytical approach with a randomly selected sample of 188 employees. Results revealed a strong positive impact of institutional change on healthcare service quality, with the technological dimension showing superiority at a mean of 4.12, followed by the organizational dimension at 3.95. The study identified challenges related to change resistance and weak technological infrastructure. Recommendations included strengthening technological infrastructure, developing continuous training programs, improving organizational communication systems, adopting a change-supportive culture, establishing a specialized change management unit, and developing an integrated system for measuring and monitoring healthcare service quality.

Keywords: Change management, quality of health services, cultural change, technological change, human change, organizational structure.

دور التغيير المؤسسي في تحسين جودة الخدمات الصحية: دراسة تطبيقية على المستشفى المدني بخميس مشيط

أ. عايش حمود الشهراني*، أ. عبد الله بن محمد الشهري، أ. سعد بن عوض القحطاني
جامعة نجران | المملكة العربية السعودية

المستخلص: تواجه المستشفيات الحكومية تحديات متزايدة في ظل التطورات المتسارعة في المجال الصحي، مما يتطلب إحداث تغييرات جوهرية في أساليب تقديم الخدمات الصحية وتحسين جودتها. تتمثل مشكلة الدراسة في تحديد دور التغيير المؤسسي في تحسين جودة الخدمات الصحية بالمستشفى المدني بخميس مشيط، حيث لوحظ قصور في تطوير البنية التنظيمية وضعف في برامج تغيير ثقافة الموظفين وتحديات في تبني التقنيات الحديثة. تكمن أهمية الدراسة في تقديم إطار متكامل يربط بين التغيير المؤسسي وجودة الخدمات الصحية، مما يساعد في تطوير السياسات الصحية وتحسين الأداء المؤسسي وتعزيز كفاءة الخدمات المقدمة. افترضت الدراسة وجود علاقة إيجابية بين أبعاد التغيير المؤسسي (التكنولوجي، التنظيمي، الإنساني، الثقافي) وجودة الخدمات الصحية، وتأثير تصورات العاملين بالتغيرات الديموغرافية. اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وشملت عينة قوامها 188 موظفاً تم اختيارهم عشوائياً. أظهرت النتائج تأثيراً إيجابياً قوياً للتغيير المؤسسي على جودة الخدمات الصحية، مع تفوق البعد التكنولوجي بمتوسط 4.12، يليه البعد التنظيمي بمتوسط 3.95. كشفت الدراسة عن وجود تحديات تتعلق بمقاومة التغيير وضعف البنية التحتية التكنولوجية. أوصت الدراسة بتعزيز البنية التكنولوجية، تطوير برامج التدريب المستمر، تحسين

عنوان الدراسة:

دور التغيير المؤسسي في تحسين جودة الخدمات الصحية:
دراسة تطبيقية على المستشفى المدني بخميس مشيط بالمملكة العربية السعودية

رابط الدراسة:

<https://doi.org/10.26389/AJSRP.E100225>

مدخل لدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى تحديد دور التغيير المؤسسي في تحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفى المدني بخميس مشيط. وقد اعتمد الباحثين في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وشملت عينة من 188 موظفاً. أظهرت النتائج وجود تأثير إيجابي قوي للتغيير المؤسسي، خاصة في البعد التكنولوجي، على جودة الخدمات الصحية. وقد أشارت الدراسة إلى أن تطبيق التغيير احتوى على تحديات مثل مقاومة الموظفين وضعف البنية التحتية التكنولوجية. كما أوصت الدراسة بضرورة تعزيز البنية التكنولوجية وتطوير برامج التدريب لدعم التغيير وتحسين جودة الخدمة.

المحور الأول: الأساليب الإحصائية

تبنّت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي مع استبيان ليكرت لقياس أبعاد التغيير المؤسسي وأبعاد جودة الخدمات الصحية، وهو مناسب لأهدافها وأسئلتها الخمسة (القياس، المقارنة، واختبار الأثر).

أدوات التحليل المستخدمة: وهي ملائمة لاختبار الفروق حسب المتغيرات الديموغرافية.

الإحصاء وصفي: المتوسطات، الانحرافات المعيارية، الأوزان النسبية — مناسب لوصف مستوى الأبعاد.

الصدق وثبات الأداة: معامل ارتباط بيرسون للاتساق الداخلي، وكرونباخ ألفا — مناسب ومطبّق بشكل صحيح مع قيم مرتفعة تدعم الموثوقية.

ملاحظة:

- تم عرض "معامل تأثير" لكل بعد، لكن دون تحديد ما إذا كان بيتا قياسياً من انحدار متعدد أو ناتج نموذج آخر.

جدول (7): تحليل أبعاد التغيير المؤسسي وتأثيرها على جودة الخدمات الصحية

الترتيب	معامل التأثير	المتوسط	البعد
الأول	0.78	4.12	التكنولوجي
الثاني	0.72	3.95	التنظيمي
الثالث	0.65	3.75	الإنساني
الرابع	0.6	3.6	الثقافي

تظهر النتائج بالجدول رقم (7) تأثيراً إيجابياً لأبعاد التغيير المؤسسي على جودة الخدمات الصحية. يحتل البعد التكنولوجي المرتبة

المحور الثاني: نوع البيانات ومدى التناسب مع التحليل

استخدم الباحث البيانات الكمية على مقياس ليكرت الخماسي من عينة موظفين بلغت 188 موظفًا
بخصوص التناسب:

استخدام المتوسطات والانحرافات والاختبارات المعلمية وغير المعلمية مناسب لبيانات ليكرت المجمعة، خاصة مع حجم
عينة جيد.

المستخلص

هدفت الدراسة إلى تحليل دور التغيير المؤسسي في تحسين جودة الخدمات الصحية بالمستشفى المدني بخميس مشيط، حيث برزت مشكلة الدراسة في ضعف تطوير الهيكل التنظيمي وبرامج تغيير ثقافة الموظفين وتحديات تبني التقنيات الحديثة. افترضت الدراسة وجود علاقة إيجابية بين أبعاد التغيير المؤسسي (التكنولوجي، التنظيمي، الإنساني، الثقافي) وجودة الخدمات الصحية، وتأثر تصورات العاملين بالمتغيرات الديموغرافية. اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وشملت عينة قوامها 188 موظفًا تم اختيارهم عشوائياً. أظهرت النتائج تأثيراً إيجابياً قوياً للتغيير المؤسسي على جودة الخدمات الصحية، مع تفوق البعد التكنولوجي بمتوسط 4.12، يليه البعد التنظيمي بمتوسط 3.95. كشفت الدراسة عن وجود تحديات تتعلق بمقاومة التغيير وضعف البنية التحتية التكنولوجية. أوصت الدراسة بتعزيز البنية التكنولوجية، تطوير برامج التدريب المستمر، تحسين نظم الاتصال التنظيمي، وتبني ثقافة داعمة للتغيير، مع ضرورة إنشاء وحدة متخصصة لإدارة التغيير وتطوير نظام متكامل لقياس ومتابعة جودة الخدمات الصحية.

المحور الثالث: استخدام الإحصاءات الوصفية المناسبة (مثل المتوسط، الانحراف المعياري) والإحصاءات الاستدلالية المناسبة (مثل اختبار t، تحليل الانحدار)

- الوصفية: تم عرض المتوسطات والانحرافات لكل بُعد في التغيير المؤسسي والجودة، مع تفسير منطقي لمستويات الاستدلالية.
- الاتساق الداخلي والثبات: تم عرض قيم بيرسون وكرونباخ ألفا .. وهما تدعم صلاحية الأداة.
- الفروق ديموغرافية: تم ذكر القيم الدلالية لكن دون إظهار إحصاءات

جدول (5): مستوى جودة الخدمات الصحية في المستشفى المدني بخميس مشيط.

مستوى الجودة	الانحراف المعياري	المتوسط	
متوسط	0.72	3.65	الاعتمادية
متوسط	0.68	3.42	الاستجابة
مرتفع	0.75	3.78	الضمان
متوسط	0.61	3.35	التعاطف
متوسط	0.69	3.55	الملموسية
متوسط	0.69	3.55	المتوسط العام

ملخص

لم تستخدم الدراسة بيانات نوعية مع ذلك كان اختيار المنهج الوصفي التحليل مناسب مع أهداف الدراسة بشكل عام كما أن حجم العينة 188 مناسب لإجراء التحليل الإحصائي واستخراج نتائج مفيدة لهذه الدراسة كان يمكن أن ترتقي الدراسة لمستوى أعلى من التميز لو تبنت منهجاً مختلطاً يدمج البيانات النوعية مع الكمية، مما يوفر فهماً أكثر شمولية وتكاملاً للظاهرة المدروسة.

ارجو أن أكون وفقت لاستيفاء متطلبات هذا التكليف،
وممتن لأي ملاحظات أو اقتراحات للتحسين وتطوير.

اشكر لكم طيب المتابعة

أحمد التميمي