

دراسات نقدية 2

د. أشرف الفندي
الفصل الدراسي الثاني 2025

تسليم التكليف السابع

الباحث/ أحمد التميمي



التكليف المطلوب هذا الأسبوع

المهمة السابعة (المنهجية): النقد يكون من خلال الإجابة على ما يلي على سبيل المثال لا الحصر

- هل تم اختيار المنهج البحثي بشكل مناسب لموضوع الدراسة (نوعي، كمي، أو مختلط)؟ يجب أن يكون المنهج المختار هو الأفضل لتحقيق أهداف البحث والإجابة عن أسئلة البحث، مع ذكر سبب الاختيار.
- هل تم اختيار أدوات جمع البيانات بشكل مناسب (استبيانات، مقابلات، ملاحظة، إلخ)؟ يجب أن تكون الأدوات المختارة ملائمة لتحقيق الأهداف وجمع البيانات المطلوبة.
- هل كان هناك وصف واضح عن مجتمع الدراسة و العينة و أدوات جمع البيانات من العينة – والأساليب الإحصائية
- هل كانت العينة مناسبة من حيث الحجم لتفصيل الدراسة؟
- هل كانت خصائص العينة تناسب موضوع الرسالة؟
- عند استخدام برامج إحصائية (مثل SPSS، R، أو غيرها)، هل تم توضيح كيفية استخدام هذه البرامج وما هي الاختبارات الإحصائية التي تم استخدامها؟ يجب أن يكون التحليل الإحصائي دقيقاً ومتوافقاً مع الأهداف.



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:
08/03/2025
Published:
30/04/2025

* 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/10.26389/AJSRP.E100225>

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 BY) license.

Abstracts: 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. عايض 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 التواصل، وتطوير برامج تغيير ثقافة الموظفين. **الكلمات المفتاحية:** إدارة التغيير، جودة الخدمات الصحية، التغيير المؤسسي، التغيير التنظيمي، التغيير الثقافي، التغيير البشري.

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.

هل تم اختيار المنهج البحثي بشكل مناسب لموضوع الدراسة؟

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وهو منهج ملائم لهدفها المتمثل في "وصف وتحليل وتقييم دور التغيير المؤسسي وأثره في جودة الخدمات الصحية". هذا المنهج يسمح بوصف الظاهرة (التغيير المؤسسي وجودة الخدمة) وتحليل العلاقة بين متغيراتها، وهو ما يتوافق تماماً مع أسئلة الدراسة وأهدافها.

مع ذلك كان من الجيد إضافة بعض المقابلات النوعية مع عدد من مديري الأقسام أو الموظفين ذوي الخبرة وكان سيوفر فهماً أعمق لأسباب مقاومة التغيير، والتحديات العملية التي واجهتهم، وقصص النجاح التي لم تستطع الاستبانة الرقمية وسيضيف عمقاً وثراءً كبيراً للنتائج.

هل تم اختيار أدوات جمع البيانات بشكل مناسب؟

استخدمت الدراسة الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة الدراسة. تعتبر الاستبانة أداة فعالة في الدراسات الوصفية لجمع معلومات من الأعداد الكبيرة
بلغ عدد الاستبانات الصالحة للقياس (188 موظفاً) لقياس اتجاهاتهم وآرائهم حول محاور محددة (محاور التغيير المؤسسي وأبعاد جودة الخدمة).

مع ذلك كان ممكناً عمل مقابلات مباشرة لتقديم ملاحظات ميدانية لبعض جوانب الخدمة المقدمة، وذلك للتحقق من تطابق آراء الموظفين مع الواقع العملي.

هل كان هناك وصف واضح لمجتمع الدراسة والعينة والأدوات والأساليب الإحصائية؟

- مجتمع الدراسة: تم تحديده بوضوح وهم العاملين في المستشفى المدني بخميس مشيط.
- عينة الدراسة: تم تحديدها بأنها عينة عشوائية بسيطة مكونة من (188) موظفاً وموظفة من مختلف الفئات الوظيفية.
- أداة الدراسة: تم توضيح أنها استبانة، وتم شرح أقسامها ومحاورها وكيفية قياسها (مقياس ليكرت الخماسي).
- الأساليب الإحصائية: تم تحديد البرامج المستخدمة (SPSS و Amos V.23) وذكرت الأساليب الإحصائية المطبقة بوضوح، مثل الإحصاء الوصفي (التكرارات، المتوسطات) وتحليل الموثوقية (ألفا كرونباخ) واختبار الفرضيات باستخدام نمذجة المعادلة البنائية.

مع ذلك لم يوضع الباحث كيفية تحديد حجم العينة (188) وكم يبلغ مجتمع الدراسة الكلي (إجمالي عدد العاملين بالمستشفى).

ذكر أن العينة "عشوائية بسيطة" أمر جيد، ولكن تبرير حجمها بناءً على معادلات حساب حجم العينة كان سيضيف للدراسة قوة إضافية ويؤكد أنها ممثلة للمجتمع بشكل كافٍ.

هل كانت العينة مناسبة من حيث الحجم والخصائص؟

- الحجم: العينة (188 فرداً) مناسبة للدراسة
- من حيث الخصائص: كانت العينة متنوعة وشملت مختلف الفئات من حيث الجنس، العمر، المؤهل العلمي، وسنوات الخبرة، مما يعطي تمثيلاً جيداً لمجتمع الدراسة ويساعد في تعميم النتائج.

لتحقيق نتائج أعمق، كان يُفضّل عدم توحيد الأسئلة لجميع أفراد العينة. فمن خلال تكييف الأسئلة حسب الفئات الوظيفية والخبرة، كان يمكن قياس متغيرات هامة مثل درجة مقاومة التغيير لدى الموظفين ذوي الخبرة الطويلة مقارنة بالموظفين الجدد، أو تقييم جودة الخدمة من وجهة نظر الكادر الطبي مقابل الكادر الإداري. مثل تحليل هذه الفروقات المحتملة كان سيؤدي إلى توصيات عملية أكثر استهدافاً ودقة

هل تم توضيح كيفية استخدام البرامج والاختبارات الإحصائية؟

أوضحت الدراسة أنها استخدمت برنامج SPSS لإدخال البيانات وحساب الإحصاءات الوصفية والموثوقية، وبرنامج Amos V.23 لتطبيق نمذجة المعادلة البنائية (SEM) لاختبار فرضيات الدراسة وتحليل العلاقات بين المتغيرات. حيث تم عرض النتائج في جداول واضحة وتحليلها بشكل مفصل للإجابة على أسئلة البحث.

الخلاصة

كان هذه الدراسة قوية من الناحية المنهجية مع ذلك نقطة ضعفها الرئيسية تكمن في اعتمادها على مصدر واحد للبيانات (الاستبانة)، كان يمكن أن ترتقي الدراسة لمستوى أعلى من التميز لو تبنت منهجًا مختلطًا يدمج البيانات النوعية مع الكمية، مما يوفر فهمًا 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