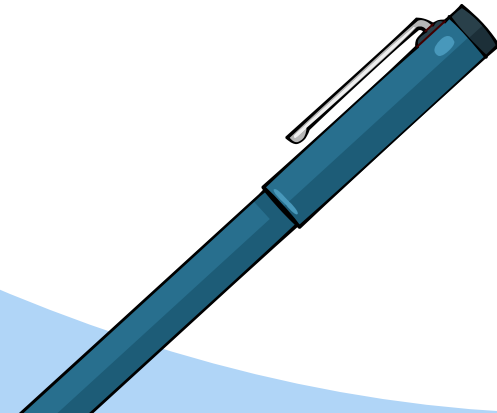




Research
Issues

مقرر (قضايا بحثية - ١) التكليف الثاني

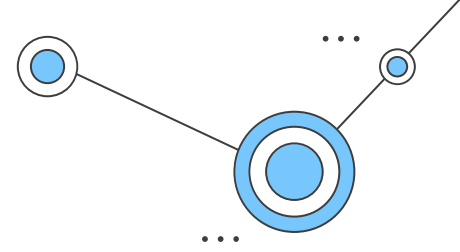
إعداد وتقديم: د. عايد الرشيد



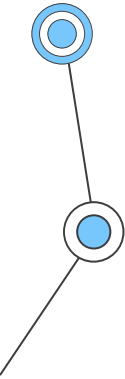
تعريف موجز عن الدراسة المختارة

العنوان - Title	The impact of governance standards on the quality of government health services تأثير معايير الحوكمة على جودة الخدمات الصحية الحكومية بمستشفيات مدينة الرياض
Journal	المجلة العربية للعلوم ونشر الأبحاث مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية المجلد السادس العدد السادس والعشرون نوفمبر ٢٠٢٢ م
Citation (APA)	عبدان شاهر العتيبي، مشاري مجهز النفيعي، نواف ماجد العتيبي، عبدالكريم معبد المطيري، محمد ماجد العتيبي، نايف سعود الغبيوي، & عبدالله فلاح العنزي. (٢٠٢٢). تأثير معايير الحوكمة على جودة الخدمات الصحية الحكومية بمستشفيات مدينة الرياض. <i>مجلة العلوم الاقتصادية و الإدارية و القانونية</i> , ٦ (٢٦)، ٨٢-١٠٥.
Link	Available at: https://www.ajsrp.com
Article DOI	DOI: https://doi.org/10.26389/AJSRP.H011022

مبررات اختيار الدراسة



- الدراسة تتناول متغيرين (مبحثين) بما يتناسب مع دراسة مقرر (قضايا نقدية-١) والتكليف الثاني في المقرر
- العنوان بسيط وموجز يوضح العلاقة بين المتغيرين : الأول (المستقل) : معايير الحوكمة – الثاني (التابع) : جودة الخدمات الصحية الحكومية
- الدراسة حديثة (نوعا ما) تم نشرها نوفمبر ٢٠٢٢ .
- تتناول مفهوم إداري حديث ومعاصر جدا في مجال الإدارة وهو (الحوكمة)
- ترتبط ارتباط وثيق بمجال التخصص وهي الإدارة وخاصة انها تتعلق بجودة الخدمات الصحية (الأعلى اهتمام حاليا في تطبيق التحول الصحي في إطار رؤية المملكة ٢٠٣٠ والذي يُعد من أساسياته تطبيق أنظمة الحوكمة في المؤسسات الصحية)
- متاحة وسهل الوصول اليها بمحرقات البحث ومتوفرة بنسخة (PDF) سهلة التحميل والتعامل



قراءة محتوى القضية البحثية

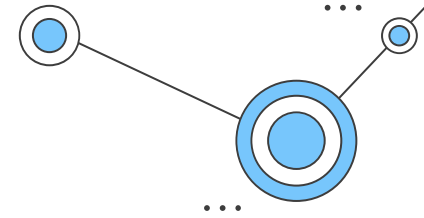
#	المحور مع (الاستدلال من الدراسة)	التوضيح / التعليق
1	العنوان (Title)	- العنوان حديث ومجال شيق للدراسة - يتضمن مفاهيم إدارية حديثة ومعاصرة جدا وهو الحوكمة وتأثيرها على جودة الخدمات الصحية حيث يُعد مفهوم الحوكمة في جودة الخدمات الصحية أحد المفاهيم المستهدفة بالمعرفة والتطبيق حاليا في المؤسسات الصحية) - يأتي العنوان معبراً عن موضوع البحث وتم صياغته في إطار موجز وبسيط يعكس أمر هام ومشكلة تؤثر على الخدمات الصحية. - من خلاله يمكن للقارئ بسهولة معرفة متغيرات البحث وفروضه. - يتضمن العنوان متغيرين (مبحثين) للدراسة - الأول (المستقل) : تطبيق معايير الحوكمة – الثاني (التابع) : جودة الخدمات الصحية - يتضمن مكان الدراسة (مستشفيات مدينة الرياض) ولا يظهر فيه مجتمع الدراسة أو طريقة الدراسة



قراءة محتوى القضية البحثية (يتبع)

#	المحور مع (الاستدلال من الدراسة)	التوضيح / التعليق
٢	الملخص (Abstract) المستخلص: هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر معايير الحوكمة على جودة الخدمات الصحية الحكومية بالمملكة العربية السعودية، وتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتكون مجتمع الدراسة الحالية من جميع العاملين في المؤسسات الصحية بمدينة الرياض، حيث تكون عينة الدراسة من العاملين في المؤسسات الصحية بمدينة الرياض والبالغ عددهم (78) فرداً، واستخدم الباحثان الاستبيان لجمع البيانات، وقد تم استخدام برنامج التحليل الإحصائي spss لتحليل بيانات الدراسة، وفي ضوء ما سبق توصلت الدراسة لعددٍ من النتائج أهمها أن استجابات أفراد الدراسة حول أبعاد واقع معايير الحوكمة في القطاع الصحي الحكومي بمدينة الرياض لدى المجنوبين من العاملين في المؤسسات الصحية بمدينة الرياض بمتوسط حسابي (3.90)، حيث تراوحت متوسطات موافقتهم ما بين (4.31 إلى 3.42)، وأن مربع معامل الارتباط R square أو معامل التحديد يساوي (0.086) للمتغير المستقل وهو: (معايير الحوكمة) وهذا يعني أن هذا المتغير يفسر (8.6%) من التباين الكلي في جودة الخدمات الصحية الحكومية بمدينة الرياض. وفي النتائج توصي الدراسة بضرورة العمل على تحسين واقع معايير الحوكمة في القطاع الصحي الحكومي وتعزيز الرقابة الداخلية من خلال تطوير استراتيجيات إدارتها تهدف إلى نقل المخاطر الجوهرية التي تهدد القطاع والعمل على تقليلها من خلال تطوير أساليب وأدوات تحوط تجنب القطاع الصحي الحكومي أثارها السلبية، والتنسيق المستمر ما بين إدارة الحوكمة والقائمين على واقع معايير الحوكمة في القطاع الصحي الحكومي بما يساهم في تحقيق أهداف القطاع الصحي وإضافة قيمة لها الكلمات المفتاحية: معايير الحوكمة - جودة الخدمات الصحية - القطاع الصحي السعودي.	- شامل وواضح وملخص وموجز تضمن (٢٢٩) كلمة - تضمن الهدف من الدراسة (التعرف على أثر معايير الحوكمة...) إلا أنه لم توضح مشكلة الدراسة. - تم توضيح منهج الدراسة (وصفي تحليلي) وآداه الدراسة (استبيان) وتوضيح مجتمع الدراسة وحجم العينة (٧٨) والبرنامج الإحصائي المستخدم في التحليل (SPSS) والاشارة لاهم النتائج والتوصيات الكلمات المفتاحية مذكورة وبنفس الترتيب في العنوان (معايير الحوكمة - جودة الخدمات الصحية - القطاع الصحي السعودي .) ولم يذكر الباحث القطاع الحكومي (بالرغم من وجودها في العنوان

قراءة محتوى القضية البحثية (يتبع)



#	المحور مع (الاستدلال من الدراسة)	التوضيح / التعليق
٣	المقدمة (introduction)	- المقدمة مرتبة مسلسلة في الأفكار أوضحت (بإجمال) أهمية الدراسة حيث بدأت بفكرة عامة عن المنافسة بين المؤسسات ... ثم تدرجت لمضمون البحث لتخص <u>المتغيرين</u> موضع الدراسة مع الاستشهاد بعدد (٣ دراسات عربية سابقة) في نفس مجال الدراسة مع توضيح أهمية المتغيرين والإشارة لنتائجها المعززة للبحث وللعللاقة بينهما - عززت أهمية الدراسة بتطبيقها في القطاع الصحي الحكومي بالسعودية وهي من أولى البلاد في تطبيق الحوكمة ضمن التحول الصحي ورؤية المملكة ٢٠٣٠ - وفي النهاية وبصورة استنتاجية منطقية للمبررات المذكورة وضعت هدف الدراسة

مقدمة

نظراً للمنافسة الشديدة والتميز المؤسسي تعيش المؤسسات بوجه عام والمؤسسات الصحية بوجه خاص تحديات وتنوع متطلبات المستقبلين، مما أوجب على تلك المؤسسات مواجهة ومواكبة تلك التحديات وذلك لتحقيق أهدافها الاستراتيجية والنجاح والبقاء في بيئة الأعمال التنافسية، وإن هذه المواجهة تطلب من المؤسسات إعادة النظر في الأساليب المتبعة في الممارسات الإدارية، نظراً للتغيرات المتواترة التي يشهدها العالم، لذلك ظهرت الحاجة إلى الحوكمة باعتبارها أحد أهم أدوات نجاح المؤسسات.

لذا أصبح تطبيق معايير الحوكمة ضرورة حتمية في جميع المؤسسات، نظراً لأهميتها في الإنشاء في تنمية وتطوير هذه المؤسسات، فالحوكمة تساعد تلك المؤسسات على تحقيق خططها الاستراتيجية وأهدافها بكل كفاءة وفعالية، نظراً ما تساهم به في تحديد ووضع النظم والقواعد والهياكل التي ترسم طبيعة شكل العلاقة في تلك المؤسسات، بالإضافة إلى تحديد الصلاحيات والمسؤوليات لكافة المستويات الإدارية؛ كما أنها تحمي حقوق المساهمين وأصحاب المصالح والموظفين (اليامي والسواط، 2022).

لذا بدأت العديد من الدول والمؤسسات ومختلف القطاعات بأن تولي الحوكمة المزيد من الاهتمام. وبرزت الحاجة الملحة لتطبيق معاييرها في العديد من اقتصاديات دول العالم، وتكمن أهمية حوكمة القطاع الصحي في ضمان استمرارية تحسين جودة الخدمات الصحية لتعزيز ثقافة تحسين جودة الأداء المؤسسي في تقديم الخدمة لضمان تحقيق رضا العملاء، وذلك من أجل تحقيق رسالة القطاعات الصحية وأهدافها الاستراتيجية، فتطبيق معايير الحوكمة من شأنها أن تحافظ على سلامة المال العام، كما تساهم بشكل مباشر وغير مباشر في تحقيق التنمية وأهدافها، حيث أن التطبيق الجيد من شأنه أن يفضي إلى تعزيز الخدمات الصحية (حوالف وبوقايع، 2013).

وقد أكدت الحوكمة على التزام المؤسسات الصحية بالمعايير التي تسهم في زيادة جودة الخدمات الصحية. وذلك لما حظية به جودة الخدمات الصحية من اهتمام كبير عن غيرها من الخدمات، لما تحققه من نتائج إيجابية للإنسان. وقد تطور هذا الاهتمام بجودة الخدمات الصحية بقيام المهتمين بهذا المجال بتحديد أبعاد جودة الخدمات الصحية، وهذه الأبعاد تعتبر بمثابة مؤشرات لقياس مستوى جودة الخدمات الصحية، كما أنه من المهم أن نذكر أن جودة الخدمات الصحية عملية مستمرة ينبغي بذلها وتقديمها، وتقييمها، وتحسينها، ورصدها باستمرار (الخمدي والزعي، 2014). ولن يتأتى ذلك إلا من خلال تطبيق معايير الحوكمة في كافة القطاعات الصحية لتحقيق أقصى درجات النجاح لجميع عمليات المؤسسات الصحية لكافة المستويات.

ومن هذا المنطلق يهدف الباحثين إلى التعرف على أثر معايير الحوكمة على جودة الخدمات الصحية الحكومية بمدينة الرياض في المملكة العربية السعودية.

قراءة محتوى القضية البحثية (يتبع)

#	المحور مع (الاستدلال من الدراسة)	التوضيح / التعليق
٤	مشكلة / أسئلة / وفرضيات الدراسة Problem , Hypothesis & Questions	تم تحديد مشكلة الدراسة بالبداية فى تحديد <u>الفجوات السابقة</u> ثم استنباط <u>المبررات للدراسة</u> وتعزيزها بالدراسات السابقة تم <u>دعاية المشكلة</u> بـ <u>بايجاز</u> (متضمن متغيرات الدراسة) ومن خلال سؤال رئيسي (يترحم عنوان الدراسة يتفرع منه سؤالين للدراسة مع انشاء فرضية الدراسة لمحاولة اثبات الفرضية وإيجاد حلول مقترحة للمشكلة من خلال الدراسة سؤالات الدراسة 1- ما وقع معايير الحوكمة في القطاع الصحي الحكومي بمدينة الرياض؟ 2- ما مستوى جودة إدارة جودة الخدمات الصحية الحكومية بمدينة الرياض؟ فرضيات الدراسة: - يوجد تأثير ذو دلالة حصائية لمعايير الحوكمة على جودة الخدمات الصحية الحكومية بمستشفيات مدينة الرياض. مقرر (قضايا بحثية ١) إعداد وتقديم: د. عايد الرشيدى

مشكلة الدراسة

تواجه العديد من المؤسسات الصحية مشاكل وعقبات تتعلق بصعوبة تحقيق الأهداف الرؤى التي تسمي في تحقيق الخطط الاستراتيجية للمؤسسات الصحية، فالعديد من مؤسسات القطاع الصحي تجد نفسها عاجزة عن التنمية والتطوير، ويرجع ذلك إلى الهدر الحاصل في الموارد المالية والبشرية، وضعف الأداء وقلّة جودة الخدمات، وعدم القدرة على تطبيق أفضل الممارسات، نتيجة لتضارب الصلاحيات والمسؤوليات على مستوى جميع الإدارات في المؤسسات بالإضافة إلى قلة جودة الخدمات الصحية المقدمة من تلك المؤسسات الصحية، وبالتالي يكون هناك عدم رضا بين جميع الأطراف على المستوى الإداري وعلى مستوى الكوادر الصحية وعلى مستوى طالبي الخدمة من المؤسسات الصحية، بالإضافة إلى ضعف القدرة على التنمية بشئ أنواعها على كافة مستويات القطاعات الصحية (زيدان، 2014).

لذا فيعتبر تطبيق معايير الحوكمة على المؤسسات والقطاعات الصحية، من أهم العمليات الإدارية بضرورة واللازمة للتحكم في ضبط العلاقة بين جميع أطراف المؤسسات الصحية، بالإضافة إلى تحديد كافة لمسؤوليات والصلاحيات للجميع، وتحقيق الشفافية والعدالة والإسهام في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للقطاعات

الصحية، والوصول بالخدمات الصحية إلى أعلى جودة، بالإضافة إلى التأكيد على سلامة سير العمليات والزراعة الإدارية في القطاعات الصحية، وبالتالي استغلال كافة الموارد المالية والبشرية وتقليل الهدر، فطبيقت الحوكمة في القطاعات الصحية يسهم في تحقيق أهداف أهمها بناء الكفاءات البشرية وتجاوز العقبات الإدارية، وتوجيه الابتكارات والموارد في المؤسسات الصحية (الحايك والطياح، 2016).

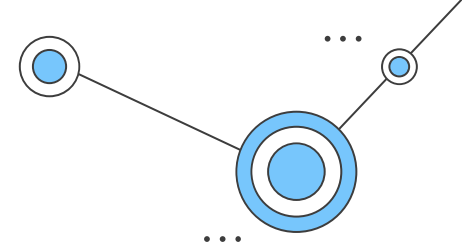
كما تؤكد دراسة (الأحمدي والزبيدي، 2014) وجود علاقة إيجابية للحوكمة بكافة أبعادها في جودة الخدمات الصحية المقدمة، كما توصي بضرورة تعزيز الحوكمة بكافة جوانبها المتعددة وعدم التركيز على جوانب معينة وإبراز نتائجها على القطاعات الصحية لتصبح أكثر وضوحاً، والعمل على تدريب العاملين في القطاعات الصحية على تطبيق معايير الحوكمة، وكذلك الإسهام في نشر مفهوم ثقافة الحوكمة بين العاملين والمستفيدين في القطاعات الصحية. كما وتؤكد دراسة منسكي (2022) بوجود علاقة طردية موجبة بين أبعاد الحوكمة والأداء الوظيفي للموظفين في فرع وزارة الصحة بمحافظة جدة، توصلت الدراسة إلى وجود علاقة طردية بين (البيئة التنظيمية، والشفافية، وسياسات وإجراءات حوكمة المعلومات، والتوافر والإتاحة لتكنولوجيا المعلومات) وتحسين الأداء الوظيفي في فرع وزارة الصحة بمحافظة جدة. كما وتوصي الدراسة بضرورة العمل على تحويل عملية الحوكمة إلى استراتيجيتها في جميع المجالات.

كما وتعد أبعاد جودة الخدمات الصحية من العايات والأهداف التي تسعى القطاعات والمؤسسات الصحية إلى تحقيقها، فحسين جودة الخدمات الصحية وجعلها أكثر استجابة لاحتياجات المستفيدين، لذا تحظى أبعاد جودة الخدمات الصحية في مجال حوكمة القطاعات الصحية اهتماماً كبيراً في مجال حوكمة القطاعات الصحية لتكون تطوير الأداء بصورة مستمرة، لذا تتلخص مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيسي التالي:

ما تأثير معايير الحوكمة على جودة الخدمات الصحية الحكومية بمستشفيات مدينة الرياض؟

التكليف: الثاني

قراءة محتوى القضية البحثية (يتبع)



#	المحور مع (الاستدلال من الدراسة)	التوضيح / التعليق
٥	أهداف الدراسة (Study objectives)	أهداف واقعية محددة تتماشى وتتسق مع عنوان الدراسة وتوفر الإجابة على أسئلة مشكلة الدراسة وفرضيتها وذلك بمراجعة فقرة التساؤلات والفرضيات للمشكلة

أهداف الدراسة

- التعرف على وقع معايير الحوكمة في القطاع الصحي الحكومي بمستشفيات مدينة الرياض؟
- التعرف على مستوى جودة إدارة جودة الخدمات الصحية الحكومية بمستشفيات مدينة الرياض؟
- التعرف على وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين معايير الحوكمة وجودة الخدمات الصحية الحكومية بمستشفيات مدينة الرياض؟

قراءة محتوى القضية البحثية (يتبع)

#	المحور مع (الاستدلال من الدراسة)	التوضيح / التعليق
٦	أهمية الدراسة (Importance of study)	• تم توضيح أهمية <u>الدراسة العلمية</u> وكيفية الاستفادة منها في مجال إدارة المستشفيات خاصة والإدارة عامة حيث يمكن ان تصبح مرجع في ادبيات لبحوث أخرى . • وتوضيح أهمية الدراسة <u>العملية التطبيقية</u> بما سيتم التوصل له من المعايير القابلة للتطبيق لمفاهيم الحوكمة • تم توضيح تأثير الدراسة على بناء ثقافة الجودة والحوكمة وتأثيرها على <u>متخذي القرار</u> وما يمكن ان تقدمه لهم من حلول تطبيقية تساهم في تحسين جودة الخدمات الصحية

أهمية الدراسة

تنقسم أهمية الدراسة إلى أولا الأهمية العلمية حيث نتناول موضوعاً حديثاً يمكن الاستفادة منه في مجال إدارة المستشفيات بوجهة خاص والإدارة العامة بوجه عام، كما أن الدراسة ستثري المكتبة السعودية بدراسة عملية حديثة عن أثر معايير الحوكمة على جودة الخدمات الصحية الحكومية، وتوضيح العلاقة بين معايير الحوكمة وجودة الخدمات الصحية الحكومية في المملكة العربية السعودية. ثانياً: الأهمية العملية، سوف تتوصل الدراسة لعدد من المعايير الخاصة بالحوكمة التي تهم في تنمية وتطوير الخدمات الصحية الحكومية، والوصول بها بأعلى جودة، كما ستفيد القائمين والمسؤولين في القطاع الصحي في التعرف على العلاقة بين معايير الحوكمة وجودة الخدمات الصحية وبالتالي تطبيق تلك المعايير على كافة القطاعات الصحية بالمملكة العربية السعودية مما يسهم في تحسين وتجويد الخدمات الصحية المقدمة.

قراءة محتوى القضية البحثية (يتبع)

#	المحور مع (الاستدلال من الدراسة)	التوضيح / التعليق
V	حدود الدراسة Limitations of the study	• تم وضع حدود واضحة للدراسة وذكر الحدود الأربعة المطلوبة في أي دراسة (المكانية – الزمنية – البشرية – والموضوعية) والحرص عليها وخاصة الزمنية للمحافظة على صلاحية المعلومات والنتائج

حدود الدراسة

- الحدود المكانية: تم تطبيق الدراسة في المملكة العربية السعودية بمدينة الرياض.
- الحدود الزمانية: تم تطبيق الدراسة في عام 1444.
- الحدود البشرية: تم تطبيق الدراسة على عينة من العاملين في القطاع الصحي بمستشفيات مدينة الرياض.
- الحدود الموضوعية: اقتصرت على دراسة " أثر معايير الحوكمة على جودة الخدمات الصحية الحكومية بمدينة الرياض".

قراءة محتوى القضية البحثية

#	المحور مع (الاستدلال من الدراسة)	التوضيح / التعليق
٨	هيكلية الدراسة Structure of the study	من مميزات الدراسة الحالية ان الباحث قام بوضع هيكلية للدراسة لتقسيم البحث الى (٥) أفكار أساسية وذلك من الأمور المهمة التي تُسهّل على الباحث الوصول إلى الهدف الأساسي من البحث، كذلك يُساعد القارئ في التوصل إلى مشكلة البحث الرئيسية وتفهمها عبر مراحل وخطوات، وكان يجدر بالباحث وضعها في بداية الدراسة البحثية) لترتيب أفكار القارئ من البداية (تم وضعها بعد نهاية المبحث الأول وقبل بداية المبحث الثاني

هيكلية الدراسة:

تم تقسيم هذه الدراسة إلى خمسة مباحث، يتناول المبحث الأول الإطار العام للدراسة، بينما يتطرق المبحث الثاني إلى الإطار النظري والدراسات السابقة، ويتطرق المبحث الثالث إلى منهجية الدراسة، ويتطرق المبحث الرابع إلى تحليل بيانات ونتائج الدراسة، بينما يتطرق المبحث الخامس إلى مخلص النتائج والتوصيات.

قراءة محتوى القضية البحثية (يتبع)

#	المحور مع (الاستدلال من الدراسة)	التوضيح / التعليق
٩	الإطار النظري والدراسات السابقة Theoretical framework Previous studies	أولاً : الإطار النظري: - قام الباحث بتعريف دقيق وشامل وواضح للمتغيرين الأساسيين في الدراسة (حكومة المستشفيات - جودة الخدمات الصحية) (وتوضيح مفهومهما وأهمية كل متغير منهما مع الاستدلال بالدراسات السابقة) - قام الباحث بتوضيح مدى الترابط بين المتغيرين في إطار ذكر (أهمية حوكمة المستشفيات في جودة الخدمات الصحية) - اكتفى الباحث بتعريف الحوكمة ومفهومها وأهميتها ومعاييرها وكذلك تعريف جودة الخدمات الصحية وتوضيح أهميتها وابعدها في الإطار النظري للدراسة ولم يخصص فقرة خاصة بالمفاهيم ومصطلحات الدراسة



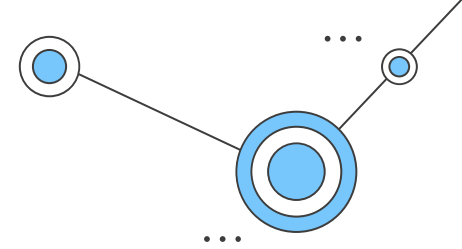
A diagram showing a network structure. It consists of three nodes and three edges. The nodes are represented by concentric circles: a small blue circle inside a larger white circle, all within a larger blue circle. The edges are straight lines connecting the nodes. One node is on the left, one is on the right, and one is at the bottom center. The bottom-center node is connected to both the left and right nodes. There are also three dots (ellipses) above the right node, indicating a continuation of the network.

مع
يعزز
مات

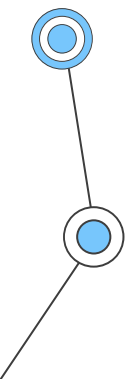
(قضایا بحثية ۱)

التكليف: الثاني

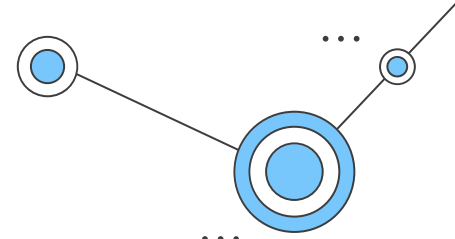
قراءة محتوى القضية البحثية (يتبع)



#	المحور مع (الاستدلال من الدراسة)	التوضيح / التعليق
١ .	نموذج الدراسة Study model	• لم يرسم الباحث نموذج للدراسة ليعبر عن العلاقات المُمثلة بين المتغيرات أو ليحدد اتجاه الفروض التي سيتم اختبارها (بالرغم من وضوح المتغيرين المستقل والتابع وقد يرجع سبب غياب نموذج الدراسة اكتفاء الباحث بالإطار النظري للدراسة)



قراءة محتوى القضية البحثية (يتبع)



#	المحور مع (الاستدلال من الدراسة)	التوضيح / التعليق
11	منهجية الدراسة وإجراءاتها. Study methodology and procedures.	منهج الدراسة: استخدم الباحثين المنهج الوصفي التحليلي، لملاءمته لطبيعة الدراسة وأهدافها – مع الإشارة الى مصدر البيانات من الدراسات السابقة مجتمع الدراسة والعينة : جميع العاملين في المؤسسات الصحية بمدينة الرياض، وتم حساب عينة الدراسة بعدد (٧٨) خلال ٢٠٢٢ . مع الإشارة الى انه لم يذكر نوع وطريقة حساب العينة. أداة الدراسة وطريقة جمع المعلومات : قام الباحثين اعتمادا على طبيعة ومنهج الدراسة وبناءً على الدراسات السابقة بتصميم استبانة كأداة لجمع البيانات وتم عرضها على محكمين الذين أبدوا آرائهم وبناءً عليها قام الباحثون بالتعديلات

منهج الدراسة

استخدم الباحثين المنهج الوصفي التحليلي. لملاءمته لطبيعة الدراسة وأهدافها. وقد عرفه العساف (2003م، ص 178) بأنه "ذلك النوع من البحوث الذي يتم بواسطته استجواب جميع أفراد مجتمع البحث أو عينة

المجتمع العربية للعلوم ونشر الأبحاث – مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والفكرية – المجلد الثامن – العدد السادس والعشرون – نوفمبر 2022

كبيرة منهم. ذلك بهدف وصف الظاهرة المدروسة من حيث طبيعتها ودرجة وجودها فقط. دون أن يتجاوز ذلك إلى دراسة العلاقة أو استنتاج الأسباب".

مجتمع الدراسة وعينتها:

يتكون مجتمع الدراسة الحالية من جميع العاملين في المؤسسات الصحية بمدينة الرياض. حيث تكون عينة الدراسة من بعض العاملين في المؤسسات الصحية بمدينة الرياض والبالغ عددهم (78) فرداً. خلال عام 2022.

أداة الدراسة:

بناء على طبيعة البيانات، وعلى المنهج المتبع في الدراسة، رأى الباحثون أن الأداة الأكثر ملاءمة لتحقيق أهداف هذه الدراسة هي (الاستبانة). وقد تم بناء أداة الدراسة بالرجوع إلى الأدبيات والدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة، قام الباحثون بعصر المحاور التي تكشف عن أثر معايير الحوكمة على جودة الخدمات الصحية الحكومية لدى العاملين في المؤسسات الصحية بمدينة الرياض. وذلك بهدف عرضها على المحكمين للاسترشاد بآرائهم حيث قام الباحثون بعرض الاستبانة في المرحلة الأولى، حيث أبدى المحكمين آرائهم تجاهها، وقد أبدى المحكمون تجاوباً كبيراً مع الباحثين، بتقديم التوجيهات والنصائح التي كان لها أثر واضح على الصورة النهائية للأداة، إذ قام الباحثون في ضوء مداخلات المحكمين بالتعديلات اللازمة التي كانت محل عنايته واهتمامه.

قراءة محتوى القضية البحثية (يتبع)

التوضيح / التعليق

اختبار صدق الاتساق الداخلي الاستبانة: تم حساب معامل الارتباط (بيرسون) الذي اتضح منه ان جميع العبارات دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.01) مما يعطي دلالة على ارتفاع معاملات الاتساق الداخلي، كما يشير إلى مؤشرات صدق مرتفعة وكافية يمكن الوثوق بها في تطبيق أداة الدراسة (جداول ١-٢)

ثبات الاستبانة: تم قياس ثبات الاستبانة باستخدام معادلة كرونباخ ألفا واتضح منها أن أداة الدراسة تتمتع بثبات مقبول إحصائياً (0.989) بينما تراوحت معاملات ثبات أداة الدراسة بين (0.970 – 0.986) وهي معاملات ثبات مرتفعة يمكن الوثوق بها في تطبيق أداة الدراسة (جدول ٣)

المحور مع (الاستدلال من الدراسة)

#

منهجية الدراسة وإجراءاتها.

Study methodology and procedures.

١٢

جدول رقم (2) معاملات ارتباط بيرسون لعبارات المحور الثاني لأداة الدراسة

معامل	رقم	معامل	رقم	معامل	رقم	معامل	رقم
العبار	الارتباط	العبار	الارتباط	العبار	الارتباط	العبار	الارتباط
البعد الأول: البعد الخاص:		البعد الثاني: البعد الخاص:		البعد الثالث: البعد الخاص:		البعد الرابع: البعد الخاص:	
المسافة	0.877**	1	0.827**	1	0.802**	1	0.802**
المسافة	0.828**	2	0.815**	2	0.801**	2	0.814**
المسافة	0.884**	3	0.862**	3	0.829**	3	0.887**
البعد الخامس: البعد الخاص:		البعد السادس: البعد الخاص:		البعد السابع: البعد الخاص:		البعد الثامن: البعد الخاص:	
المسافة	0.845**	1	0.780**	1	0.687**	1	0.840**
المسافة	0.825**	2	0.725**	2	0.684**	2	0.680**
المسافة	0.788**	3			0.769**	3	0.802**

** دل عند مستوى الدلالة 0.01 فأقل

جدول رقم (1) معاملات ارتباط بيرسون لعبارات المحور الأول لأداة الدراسة

معامل	رقم	معامل	رقم	معامل	رقم	معامل	رقم
العبار	الارتباط	العبار	الارتباط	العبار	الارتباط	العبار	الارتباط
البعد الأول: البعد الخاص:		البعد الثاني: البعد الخاص:		البعد الثالث: البعد الخاص:		البعد الرابع: البعد الخاص:	
المسافة	0.877**	1	0.827**	1	0.802**	1	0.802**
المسافة	0.828**	2	0.815**	2	0.801**	2	0.814**
المسافة	0.884**	3	0.862**	3	0.829**	3	0.887**
البعد الخامس: البعد الخاص:		البعد السادس: البعد الخاص:		البعد السابع: البعد الخاص:		البعد الثامن: البعد الخاص:	
المسافة	0.845**	1	0.780**	1	0.687**	1	0.840**
المسافة	0.825**	2	0.725**	2	0.684**	2	0.680**
المسافة	0.788**	3			0.769**	3	0.802**

** دل عند مستوى الدلالة 0.01 فأقل

الجدول رقم (3): قيم معاملات الثبات ألفا لمحاور الدراسة

معامل الثبات	عدد الفقرات	
0.986	23	واقع معايير الحكومة في القطاع الصحي الحكومي بمدينة الرياض
0.970	22	مستوى جودة إدارة جودة الخدمات الصحية الحكومية بمدينة الرياض
0.989	45	الكل

مقرر

(قضايا بحثية ١)

إعداد وتقديم: د. عايد الرشيدى

التكليف: الثاني

قراءة محتوى القضية البحثية (يتبع)

#	المحور مع (الاستدلال من الدراسة)	التوضيح / التعليق										
١٣	منهجية الدراسة وإجراءاتها. Study methodology and procedures. الجدول رقم (4): تدرج مقياس ليكرت الخماسي <table><tr><th>لا موافق بشدة</th><th>لا موافق</th><th>محايد</th><th>موافق</th><th>موافق بشدة</th></tr><tr><td>1.80-1</td><td>2.60-1.81</td><td>3.40-2.61</td><td>4.20-3.40</td><td>5-4.21</td></tr></table>	لا موافق بشدة	لا موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	1.80-1	2.60-1.81	3.40-2.61	4.20-3.40	5-4.21	<u>أساليب التحليل والمعالجة الإحصائية:</u> • تم توضيح البرنامج الإحصائي المستخدم في التحليل Statistical Package For Social Sciences (SPSS) • تم استخدام التحليل الإحصائي الوصفي للبيانات، وهي قيمة المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع متغيرات الدراسة . • تم استخدام تدرج مقياس ليكرت الخماسي وتحليل الاستجابات وعرضها بالجدول الإحصائية • تم استخدام معامل الارتباط بيرسون " " Person Correlation لمعرفة درجة الارتباط بين كل سؤال من أسئلة الدراسة واختبار صدق الاستبانة • قام الباحثين باستخدام معامل (ألفا كرونباخ) (Cronbacha Alpha) لاختبار مدي ثبات أداة الدراسة.
لا موافق بشدة	لا موافق	محايد	موافق	موافق بشدة								
1.80-1	2.60-1.81	3.40-2.61	4.20-3.40	5-4.21								

مقرر
(قضايا بحثية ١)

إعداد وتقديم: د. عايد الرشيدى

التكليف: الثاني

قراءة محتوى القضية البحثية (يتبع)

#	المحور مع (الاستدلال من الدراسة)	التوضيح / التعليق
١٤	النتائج والتوصيات Results and Recommendations	قام الباحثون بتفسير دقيق لنتائج استجابات عينة الدراسة وعرضها في جداول تفصيلية سواء لتقدير واقع معايير الحوكمة والتي تم ترتيبها تنازلياً كالتالي (معيار المشاركة – الشفافية – المسائلة – حكم القانون – الاستجابة وبناء التوافق – المساواة – الكفاءة – الرؤية الاستراتيجية) او توفر ابعاد جودة الخدمات الصحية (الاعتمادية – الملموسية – الاستجابة – التوكيد) وتصنيفها حسب موقعها من مقياس ليكرت الخماسي والتي تفاوتت بين (موافق – موافق بشدة) قام الباحثون بالإجابة على أسئلة البحث الثلاثة والتحقق من النتائج إجابة السؤال الأول: ما وقع معايير الحوكمة في القطاع الصحي الحكومي بمدينة الرياض؟ أن استجابات أفراد الدراسة حول أبعاد واقع معايير الحوكمة في القطاع الصحي الحكومي بمدينة الرياض لدى المبحوثين من العاملين في المؤسسات الصحية بمدينة الرياض بمتوسط حسابي (3.90)، حيث تراوحت متوسطات موافقتهم ما بين (4.31 إلى 3.42) وهي متوسطات تقع في الفئة الرابعة من فئات المقياس الخماسي والتي تشير إلى (موافق) على أداة الدراسة مما يوضح التباين في موافقة أفراد الدراسة حول أبعاد واقع معايير الحوكمة في القطاع الصحي الحكومي بمدينة الرياض لدى المبحوثين من العاملين في المؤسسات الصحية بمدينة الرياض.

مقرر
(قضايا بحثية ١)

إعداد وتقديم: د. عايد الرشيدى

التكليف: الثاني

الجدول رقم (6): تصورات المبحوثين حول أبعاد واقع معايير الحوكمة في القطاع الصحي الحكومي بمدينة الرياض

الترتيب	البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة
1	توفر أبعاد جودة الخدمات الصحية (الاعتمادية – الملموسية – الاستجابة – التوكيد) وتصنيفها حسب موقعها من مقياس ليكرت الخماسي والتي تفاوتت بين (موافق – موافق بشدة)	3.90	0.92	1
2	تقدير واقع معايير الحوكمة والتي تم ترتيبها تنازلياً كالتالي (معيار المشاركة – الشفافية – المسائلة – حكم القانون – الاستجابة وبناء التوافق – المساواة – الكفاءة – الرؤية الاستراتيجية)	3.42	0.84	2

الجدول رقم (7): استجابات أفراد الدراسة لعبارات البعد الأول (الاعتمادية) مرتبة تنازلياً حسب متوسطات الموافقة

الترتيب	البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة
1	توفر أبعاد جودة الخدمات الصحية (الاعتمادية – الملموسية – الاستجابة – التوكيد) وتصنيفها حسب موقعها من مقياس ليكرت الخماسي والتي تفاوتت بين (موافق – موافق بشدة)	4.17	0.92	1
2	تقدير واقع معايير الحوكمة والتي تم ترتيبها تنازلياً كالتالي (معيار المشاركة – الشفافية – المسائلة – حكم القانون – الاستجابة وبناء التوافق – المساواة – الكفاءة – الرؤية الاستراتيجية)	4.15	0.84	2

الجدول رقم (8): استجابات أفراد الدراسة لعبارات البعد الثاني (الملموسية) مرتبة تنازلياً حسب متوسطات الموافقة

الترتيب	البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة
1	توفر أبعاد جودة الخدمات الصحية (الاعتمادية – الملموسية – الاستجابة – التوكيد) وتصنيفها حسب موقعها من مقياس ليكرت الخماسي والتي تفاوتت بين (موافق – موافق بشدة)	3.97	0.98	2
2	تقدير واقع معايير الحوكمة والتي تم ترتيبها تنازلياً كالتالي (معيار المشاركة – الشفافية – المسائلة – حكم القانون – الاستجابة وبناء التوافق – المساواة – الكفاءة – الرؤية الاستراتيجية)	3.71	1.08	3
3	توفر أبعاد جودة الخدمات الصحية (الاعتمادية – الملموسية – الاستجابة – التوكيد) وتصنيفها حسب موقعها من مقياس ليكرت الخماسي والتي تفاوتت بين (موافق – موافق بشدة)	3.6	1.13	4
4	تقدير واقع معايير الحوكمة والتي تم ترتيبها تنازلياً كالتالي (معيار المشاركة – الشفافية – المسائلة – حكم القانون – الاستجابة وبناء التوافق – المساواة – الكفاءة – الرؤية الاستراتيجية)	3.93	0.77	1

قراءة محتوى القضية البحثية (يتبع)

#	المحور مع (الاستدلال من الدراسة)	التوضيح / التعليق
١٥	النتائج والتوصيات Results and Recommendations	• إجابة السؤال الثاني: ما وقع معايير الحوكمة في القطاع الصحي الحكومي بمدينة الرياض؟ • نتائج التساؤل الثالث: هل يوجد تأثير لتطبيق قواعد الحوكمة على توفر إطار فعال جودة الخدمات الصحية الحكومية بمدينة الرياض؟
	إجابة السؤال الثاني: ما مستوى جودة إدارة جودة الخدمات الصحية الحكومية بمدينة الرياض؟ أن استجابات أفراد الدراسة حول مستوى جودة إدارة جودة الخدمات الصحية الحكومية بمدينة الرياض لدى المبحوثين من العاملين في المؤسسات الصحية بمدينة الرياض بمتوسط حسابي (3.75)، حيث تراوحت متوسطات موافقتهم ما بين (3.51 إلى 4.1) وهي متوسطات تقع في الفئة الرابعة من فئات المقياس الخماسي والتي تشير إلى (موافق) على أداة الدراسة مما يوضح التجانس في موافقة أفراد الدراسة حول أبعاد مستوى جودة إدارة جودة الخدمات الصحية الحكومية بمدينة الرياض لدى المبحوثين من العاملين في المؤسسات الصحية بمدينة الرياض.	نتائج التساؤل الثالث: هل يوجد تأثير لتطبيق قواعد الحوكمة على توفر إطار فعال جودة الخدمات الصحية الحكومية بمدينة الرياض؟ أن مربع معامل الارتباط R square أو معامل التحديد يساوي (0.086) للمتغير المستقل وهو: (معايير الحوكمة) وهذا يعني أن هذا المتغير يفسر (8.6%) من التباين الكلي في جودة الخدمات الصحية الحكومية بمدينة الرياض. كما تبين صلاحية النموذج للتنبؤ جودة الخدمات الصحية الحكومية بمدينة الرياض من خلال الدرجة الكلية لمعايير الحوكمة. نظراً لمعنوية قيمة (ف) عند مستوى شك منخفض وهو (0.000) للمتغير المستقل على المتغير التابع.

مقرر

(قضايا بحثية ١)

إعداد وتقديم: د. عايد الرشيد

التكليف: الثاني

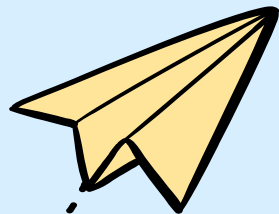
قراءة محتوى القضية البحثية (يتبع)

#	المحور مع (الاستدلال من الدراسة)	التوضيح / التعليق
١٦	النتائج والتوصيات Results and Recommendations	• قام الباحثون بوضع قائمة من التوصيات المقترحة والقابلة للتطبيق • مع التنويه بأن الدراسة لم توضح معوقات لتطبيق معايير الحوكمة على جودة الخدمات الصحية وكيفية التغلب عليها • لم يقيم الباحثون بتوضيح الدراسات التي تتفق مع النتائج والدراسات التي تختلف معها وذكرها • أوصى الباحثون بإجراء المزيد من الدراسات المستقبلية حول أثر أنظمة واقع معايير الحوكمة في القطاع الصحي الحكومي في تحقيق مستوى متميز لجودة الخدمات الصحية الحكومية بمدن أخرى "دراسة مقارنة"

توصيات الدراسة:

- العمل من قبل المؤسسات الصحية على وضع إطار شامل جودة الخدمات الصحية الحكومية بمدينة الرياض بكل قسم وإدارة داخل القطاع.
- الاهتمام بعمليات وقواعد الحوكمة وتعديل آلياتها بتطبيقها بشكل سليم.
- العمل على تحسين واقع معايير الحوكمة في القطاع الصحي الحكومي وتعزيز الرقابة الداخلية من خلال تطوير استراتيجية لإدارتها تهدف إلى نقل المخاطر الجوهرية التي تهدد القطاع والعمل على تقليلها من خلال تطوير أساليب وأدوات تحوط تجنب القطاع الصحي الحكومي آثارها السلبية
- التنسيق المستمر ما بين إدارة الحوكمة والقائمين على واقع معايير الحوكمة في القطاع الصحي الحكومي بما يساهم في تحقيق أهداف القطاع الصحي وإضافة قيمة لها.
- إجراء المزيد من الدراسات حول أثر أنظمة واقع معايير الحوكمة في القطاع الصحي الحكومي في تحقيق مستوى جودة إدارة جودة الخدمات الصحية الحكومية بمدن أخرى "دراسة مقارنة"

شكراً



إعداد وتقديم: د. عايد الرشيدى

التكليف: الثاني

مقرر
(قضايا بحثية 1)