



جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

ماجستير إدارة مشاريع

أثر تبني معايير إدارة الجودة (ISO 9001) في المشاريع على رفع كفاءة الأداء المؤسسي: دراسة ميدانية على تجمع جازان الصحي

إعداد الطالب/

ناصر موسى النعيمي

252001745

إشراف/

د. الفيصّل عبد الحميد محمد حسن

د . فايز جرّاد

العام الدراسي:

2025

قائمة المحتويات:

2.....	قائمة المحتويات:
3.....	مقدمة:
4.....	مشكلة الدراسة:
6.....	أهمية الدراسة:
9.....	اهداف الدراسة:
10.....	تساؤلات الدراسة:
10.....	فرضيات الدراسة:
12.....	الدراسات السابقة:
17.....	المنطلقات النظرية للدراسة:
19.....	المنهجية وطرق البحث:
21.....	أدوات الدراسة:
23.....	حدود الدراسة:
25.....	المراجع:

مقدمة:

تواجه المؤسسات ضغوطاً مستمرة لتحسين عملياتها الإدارية وتحقيق أداء متميز في ظلّ تزايد المنافسة العالمية وتوقعات الجودة والكفاءة. يُعدّ نظام إدارة الجودة (QMS) ISO 9001 إطاراً معترفاً به على نطاق واسع لتحقيق التميز في الجودة والحفاظ عليه. فهو يُقدّم منهجيةً لضمان الاتساق ورضا العملاء والتحسين المستمر في جميع عمليات المؤسسة. لم تعد شهادة ISO 9001 رمزاً للثقة فحسب، بل أصبحت أيضاً مطلباً استراتيجياً للمؤسسات التي تسعى إلى التميز التشغيلي وثقة أصحاب المصلحة. تكتسب شهادة ISO 9001 أهمية خاصة في قطاع الرعاية الصحية، لما لجودة الخدمة من تأثير مباشر على حياة الإنسان ورفاهيته. يُعدّ مجمع جازان الصحي في المملكة العربية السعودية من المؤسسات الرائدة التي تسعى إلى تحسين خدمات الرعاية الصحية والامتثال لبرامج الإصلاح الوطنية، مثل رؤية 2030، التي تُركّز على الجودة والكفاءة والرعاية المُركّزة على المريض. لذلك، يُعدّ فهم تأثير تطبيق ISO 9001 على أداء المؤسسة في هذه البيئة أمراً بالغ الأهمية (Wilson، 2018).

تعمل مؤسسات الرعاية الصحية في بيئات معقدة، مع تعدد أصحاب المصلحة، وتطور المتطلبات التنظيمية، ومستوى عالٍ من الاعتماد على العنصر البشري في تقديم الخدمات. يتطلب هذا التعقيد أنظمة قوية قادرة على دمج مبادئ إدارة الجودة في جميع مراحل تخطيط المشاريع وتنفيذها وتقييمها. تُرسي معايير ISO 9001 الأساس لهذا التكامل من خلال تشجيع مشاركة القيادة، والتفكير القائم على المخاطر، وتوحيد العمليات، واتخاذ القرارات المستندة إلى البيانات. عند تطبيقها بشكل صحيح، يمكن أن تؤدي هذه المبادئ إلى تحسين التنسيق، وتقليل الأخطاء، وزيادة المسؤولية، وتحقيق مكاسب ملموسة في مقاييس الأداء مثل الكفاءة، وجودة الخدمة، ورضا المرضى. على الرغم من إمكاناتها، إلا أن الفوائد الفعلية لمعايير ISO 9001 تتفاوت بشكل كبير بين المؤسسات، وذلك حسب مستوى التزامها، وتدريبها، وثقافتها التنظيمية (Cristina، 2024).

بذلت مجموعة جازان الصحية جهوداً كبيرة لتحسين تقديم الخدمات الصحية من خلال تطبيق معايير إدارة الجودة في جميع برامجها. ومع ذلك، لا توجد معلومات تجريبية كافية حول مدى مساهمة هذه المبادرات في تحسينات ملموسة في الأداء. في حين تزعم بعض الدراسات أن شهادة ISO 9001 تُحسّن الرقابة التشغيلية والتوافق الاستراتيجي، يُجادل آخرون بأن فعاليتها تعتمد بشكل كبير على مدى ترسيخ ثقافة الجودة في المؤسسة. تهدف هذه الدراسة إلى سدّ هذه الفجوة المعرفية من خلال البحث في

الأثر الحقيقي لتطبيق ISO 9001 على الأداء المؤسسي في التجمع الصحي بجازان. ستبحث الدراسة في مستوى التطبيق، والمشاكل التي واجهته، وجوانب الأداء المحددة الأكثر تأثرًا بنظام إدارة الجودة (Mani، 2024).

هذه الدراسة، التي تُركز على مؤسسة رعاية صحية تعمل في إطار رؤية السعودية 2030، لا تُضيف فقط إلى مجموعة الدراسات المتنامية حول فعالية ISO 9001، بل تُقدم أيضًا رؤى عملية للمسؤولين الصحيين وصانعي السياسات. من المرجح أن تُساعد النتائج صانعي القرار في تعزيز عمليات إدارة الجودة، وتحسين أداء المشاريع، وضمان أن يصبح تطبيق ISO 9001 دافعًا للتحسين المستمر بدلًا من مجرد ممارسة امتثال. وأخيرًا، تهدف هذه الدراسة إلى إظهار أن استخدام معايير ISO 9001 بطريقة منهجية ومخططة يُمكن أن يكون بمثابة حافز للتميز المؤسسي طويل الأمد في قطاع الرعاية الصحية.

مشكلة الدراسة:

يُظهر الاستخدام المتزايد لمعايير ISO 9001 في مبادرات الرعاية الصحية التزامًا أكبر بتحسين الجودة؛ ومع ذلك، لا يزال التأثير الحقيقي لهذه المعايير على أداء المؤسسات غير معروف. تحصل العديد من مرافق الرعاية الصحية على الشهادات، لكنها تُكافح لترجمة مفاهيم إدارة الجودة إلى أداء تشغيلي قابل للقياس.

1. فجوة التنفيذ والأداء

على الرغم من أن اعتماد ISO 9001 يهدف إلى تحسين الكفاءة والاتساق، إلا أن المؤسسات غالبًا ما تفشل في جني الفوائد الكاملة بسبب التبني السطحي أو الرمزي. في العديد من مرافق الرعاية الصحية، أصبح الامتثال غاية في حد ذاته بدلًا من كونه وسيلة لتحقيق التحسين المستمر. وهذا يُنشئ فجوة بين وجود أنظمة الجودة الرسمية وتأثيرها العملي على تقديم الخدمات. يُعد فهم مدى تكامل ممارسات ISO 9001 فعليًا في العمليات اليومية لتجمع جازان الصحي أمرًا بالغ الأهمية لتحديد مساهمتها الحقيقية في نتائج الأداء (Yousefinezhadi، 2018).

2. نقص الأدلة التجريبية في بيئات الرعاية الصحية

في حين أن العديد من الدراسات بحثت آثار ISO 9001 على الصناعات الصناعية والخدمية، إلا أن القليل من الأبحاث التجريبية ركزت على مؤسسات الرعاية الصحية في المملكة العربية السعودية. يواجه قطاع الرعاية الصحية تحديات خاصة، مثل سلامة المرضى، والامتثال للوائح التنظيمية، والقضايا الأخلاقية، التي تميزه عن القطاعات الأخرى. ونتيجةً لذلك، من الضروري دراسة كيفية عمل معيار ISO 9001 في هذه البيئة الحساسة، وما إذا كانت مبادئه تُترجم بفعالية إلى رعاية أفضل للمرضى، وإدارة أفضل للموارد، وكفاءة مؤسسية أفضل داخل مجمع جازان الصحي (Alsulami، 2021).

3. التنوع في الجاهزية التنظيمية والثقافة المؤسسية

يعتمد نجاح تطبيق معيار ISO 9001 بشكل كبير على الثقافة التنظيمية، والتزام القيادة، ومشاركة الموظفين. في بيئات الرعاية الصحية، يمكن أن تُعيق مقاومة التغيير، والهياكل الهرمية، وفجوات التواصل، التنفيذ الكامل لممارسات الجودة. تهدف هذه الدراسة إلى تحديد كيفية تأثير الجاهزية التنظيمية والديناميكيات الثقافية في مجمع جازان الصحي على عمق واستدامة تطبيق معيار ISO 9001. يُمكن فهم هذه العناصر السياقية البحث من تفسير سبب اختلاف نتائج المعايير المتشابهة عبر الأقسام أو المشاريع، مما يُوفر رؤى ثاقبة لتحسين أساليب التطبيق (Alodhialah، 2025).

4. مشكلات القياس في الأداء التنظيمي

يُعدّ تحديد وقياس النجاح التنظيمي في بيئات الرعاية الصحية تحديًا رئيسيًا آخر. فعلى عكس الصناعات التي تعتمد على مقاييس المخرجات، تُعدّ نتائج الرعاية الصحية مُعقّدة، بما في ذلك رضا المرضى، وكفاءة العمليات، وأداء الموظفين، والنتائج السريرية. ويُصعب هذا التعقيد الربط الفوري بين اعتماد معيار ISO 9001 والتحسينات القابلة للقياس. ويهدف المشروع إلى إنشاء إطار شامل لتقييم الأداء يُغطي النتائج التشغيلية والاستراتيجية المتأثرة بأساليب إدارة الجودة في تجمع جازان الصحي (Zaadoud، 2021).

5. المواءمة مع أهداف التحوّل الصحي الوطني

تدعو رؤية المملكة العربية السعودية 2030 إلى إنشاء نظام رعاية صحية عالي الجودة قائم على الكفاءة والمساءلة والعلاج المُركّز على المريض. ومع ذلك، لا يزال الوعي بكيفية مساهمة تطبيق معيار ISO 9001 في تحقيق أهداف التحوّل الوطني داخل

التجمعات الصحية الإقليمية محدودًا. تبحث هذه الدراسة في مدى فعالية تطبيق معيار ISO 9001 في تحقيق هذه الأهداف الاستراتيجية، بالإضافة إلى كيفية مساهمة الثغرات في تطبيق المعايير في إعاقه التطوير. وستساعد النتائج على دمج تقنيات إدارة الجودة مع إصلاحات السياسة الصحية الأوسع نطاقاً، وضمان أن تكون معايير المنظمة الدولية للمعايير ممكنًا حقيقياً للتميز التنظيمي (FM، 2025).

أهمية الدراسة:

يُبرز التركيز المتزايد على إدارة الجودة في مؤسسات الرعاية الصحية ضرورة دراسة كيفية تأثير معايير ISO 9001 على الأداء المؤسسي. وتنبع قيمة هذا العمل من قدرته على ربط الفهم النظري بالتطبيق العملي، مُقدمًا رؤى تُثري المعرفة الأكاديمية والتقدم العملي في أنظمة جودة الرعاية الصحية.

- الأهمية العلمية:

1. تعزيز المعرفة بإدارة الجودة في الرعاية الصحية

تُسهّم هذه الدراسة في الأدبيات الأكاديمية من خلال توسيع نطاق أبحاث ISO 9001 لتشمل قطاعي التصنيع والخدمات العامة. يواجه قطاع الرعاية الصحية تحديات مُحددة فيما يتعلق بسلامة المرضى، والتنظيم، والعمليات التي تُركز على الإنسان. من خلال التركيز على مجمع جازان الصحي، تُقدم الدراسة رؤى قائمة على الأدلة حول كيفية عمل أنظمة إدارة الجودة في سياقات الخدمات عالية المخاطر، مما يُسهّم في بناء قاعدة المعرفة العالمية حول تطبيق أنظمة إدارة الجودة في مختلف القطاعات (Ritchie، 2019).

2. سد الفجوة في أبحاث الرعاية الصحية السعودية

على الرغم من الإنجازات الكبيرة التي حققتها المملكة العربية السعودية في مجال جودة الرعاية الصحية، إلا أن الأبحاث التجريبية حول التأثير الحقيقي لمعيار ISO 9001 على الأداء المؤسسي لا تزال نادرة. تُسدّ هذه الدراسة فراغًا بتقديم بيانات

كمية حول العلاقة بين تطبيق معيار ISO 9001 والنتائج التنظيمية في التجمع الصحي بجازان. وتُسهم في تطوير قاعدة أدلة محلية للباحثين وصانعي السياسات المعنيين بفعالية أطر الجودة الدولية في المرافق الصحية السعودية (Al-Anezi، 2025).

3. دمج نظريات الجودة والأداء

تجمع الدراسة بين مجالين أكاديميين رئيسيين: نظرية إدارة الجودة وقياس الأداء التنظيمي. يُساعد دراسة معيار ISO 9001 كآلية وسيطة تؤثر على الأداء على توفير معرفة أشمل بكيفية ترجمة أنظمة الإدارة إلى نتائج تشغيلية. كما تُتحقق الدراسة من صحة النماذج النظرية التي تربط مبادرات الجودة بالنتائج الاستراتيجية في مؤسسات الرعاية الصحية (Al-Rawi، 2022).

4. وضع إطار للدراسات المقارنة

تُنشئ هذه الدراسة إطارًا تحليليًا مُهيكلًا يُمكن للباحثين المستقبليين استخدامه لمقارنة آثار معيار ISO 9001 عبر التجمعات الصحية أو البلدان المختلفة. يُتيح النهج الموحد لرصد نتائج التنفيذ والأداء إجراء مقارنات بين المؤسسات والثقافات، مما يُعزز التقدم العلمي التراكمي في أبحاث إدارة الجودة (Rawshdeh، 2022).

5. تعزيز سياسة الجودة القائمة على الأدلة

يساهم هذا العمل في تطوير سياسات إدارة جودة الرعاية الصحية القائمة على الأدلة من خلال توفير نتائج مُثبتة إحصائيًا. كما يُعزز المعرفة العلمية بكيفية تفاعل مبادئ ISO 9001 مع الخصائص التنظيمية، مثل القيادة والتواصل ومراقبة العمليات. ستُحفز هذه النتائج الأكاديميين على مواصلة البحث في كيفية مساهمة أنظمة الجودة في الابتكار والاستدامة والقدرة التنافسية طويلة الأمد في مرافق الرعاية الصحية.

- الأهمية العملية:

1. تحسين تقديم خدمات الرعاية الصحية

تُقدم الدراسة رؤى عملية حول كيفية إسهام تطبيق ISO 9001 في تحسين جودة الخدمة، ورضا المرضى، والكفاءة التشغيلية داخل مجمع جازان للرعاية الصحية. يُمكن لقادة الرعاية الصحية تحسين موثوقية واتساق نتائج الرعاية من خلال إدراك المتغيرات التي تُحفز النجاح أو تُعيقه (William J. Ritchie، 2019).

2. تحسين عملية صنع القرار التنظيمي

ستُساعد نتائج هذه الدراسة المديرين وصانعي السياسات في اتخاذ قرارات قائمة على البيانات بشأن مبادرات إدارة الجودة. إن فهم ممارسات ISO 9001 الأكثر تأثيرًا على الأداء يسمح بتخصيص الموارد وتحديد أولويات الأنشطة التي تُحقق نتائج ملموسة، مما يُعزز المساءلة والشفافية في برامج الرعاية الصحية (Luduşanu، 2025).

3. تحسين أداء الموظفين ومشاركتهم

تُركز الدراسة على كيفية تعزيز معايير ISO 9001 لثقافة التحسين المستمر والتعاون والمساءلة المشتركة بين العاملين في مجال الرعاية الصحية. من خلال توضيح واجبات وتوقعات الجودة، يُمكن النظام الموظفين من اتخاذ القرارات، ويرفع الروح المعنوية، ويُقلل من مقاومة التغيير، مما يؤدي في النهاية إلى زيادة الإنتاجية والرضا الوظيفي.

4. ضمان التوافق الاستراتيجي مع رؤية المملكة العربية السعودية 2030

تطمح رؤية المملكة العربية السعودية 2030 إلى إنشاء نظام رعاية صحية فعال وعالي الجودة. يُقدم هذا التقرير نصائح عملية حول كيفية مساهمة تطبيق ISO 9001 في تحقيق الأهداف الوطنية. يُمكن أن تُساعد النتائج التجميعات الصحية الإقليمية، وخاصةً جازان، على مواءمة الممارسات التشغيلية مع الأهداف الاستراتيجية، مما يُساهم في الإصلاح الشامل لقطاع الرعاية الصحية السعودي (Suleiman، 2025).

5. إرساء نموذج للتحسين المستمر

من خلال تحديد عوامل النجاح المهمة ومعوقات تبني معيار ISO 9001، تُقدم الدراسة خارطة طريق للتقدم المستمر في إدارة الرعاية الصحية. ويمكن الاستفادة من النتائج في تطوير برامج تدريبية، وتحسين سياسات الجودة، وإنشاء أنظمة معيارية لضمان استدامة وتميز أداء مشاريع الرعاية الصحية.

اهداف الدراسة:

- الهدف الرئيسي:

تهدف الدراسة إلى تقييم مدى تأثير تطبيق معايير إدارة الجودة ISO 9001 على تحسين الأداء المؤسسي في مشاريع تجمع جازان الصحي.

- الأهداف الفرعية:

1. تقييم مستوى تطبيق ISO 9001 في مشاريع تجمع جازان الصحي

يسعى هذا الهدف إلى تحديد مدى تطبيق مبادئ ISO 9001 على نطاق واسع ونجاح في مختلف مشاريع الرعاية الصحية داخل الشركة.

2. دراسة العلاقة بين تطبيق ISO 9001 ومقاييس الأداء المؤسسي الرئيسية

يهدف هذا الهدف إلى إقامة علاقات بين الامتثال لمعايير ISO 9001 وأهداف الأداء، مثل الكفاءة وجودة الخدمة وإنتاجية الموظفين ورضا المرضى.

3. تحديد العناصر الداخلية والخارجية التي تؤثر على نجاح تطبيق ISO 9001

يتطلب ذلك دراسة عناصر مثل التزام القيادة، وتدريب الموظفين، والتواصل، وتخصيص الموارد، والدعم التنظيمي، والتي تُحسن أو تُضعف فعالية نظام إدارة الجودة.

4. تقييم تأثير الثقافة التنظيمية وممارسات الإدارة في ضمان الامتثال لمعيار ISO 9001

يبحث هذا الهدف في كيفية تأثير الثقافة الحالية لتجمع جازان الصحي، مثل الانفتاح على التغيير والعمل الجماعي والمساءلة، على خصائص الاستدامة والتحسين المستمر لمعيار ISO 9001.

5. تقديم توصيات عملية لتحسين إدارة الجودة والأداء التنظيمي وفقًا لمعيار ISO 9001

بناءً على نتائج الدراسة، يهدف هذا الهدف إلى وضع استراتيجيات وتوصيات عملية لتحسين التنفيذ، وتعزيز نتائج الأداء، وضمان تميز الجودة على المدى الطويل في مبادرات الرعاية الصحية.

تساؤلات الدراسة:

- السؤال الرئيسي:

كيف يؤثر تبني معايير إدارة الجودة ISO 9001 في المشاريع على الأداء التنظيمي ضمن تجمع جازان الصحي؟

- الأسئلة الفرعية:

1. إلى أي مدى تم تطبيق معايير ISO 9001 في جميع مشاريع تجمع جازان الصحي؟
2. ما هي العلاقة بين معدل تطبيق ISO 9001 ومؤشرات الأداء التنظيمي الرئيسية، مثل الكفاءة وجودة الخدمة وإنتاجية الموظفين؟
3. ما هي العوامل الداخلية والخارجية التي تؤثر على فعالية تبني ISO 9001 ضمن تجمع جازان الصحي؟
4. كيف يمكن للثقافة التنظيمية وممارسات الإدارة أن تساهم في استدامة تبني ISO 9001 والتحسين المستمر؟
5. ما هي الإجراءات العملية التي يمكن اقتراحها لتعزيز تكامل معايير ISO 9001 وتحسين الأداء التنظيمي العام؟

فرضيات الدراسة:

- الفرضية الرئيسية:

إن تطبيق معايير إدارة الجودة ISO 9001 في المشاريع له تأثير إيجابي قوي على تحسين الأداء المؤسسي ضمن تجمع جازان الصحي.

- الفرضيات الفرعية:

1. هناك علاقة وثيقة بين مستوى تطبيق ISO 9001 والكفاءة التشغيلية لتجمع جازان الصحي

تزعم هذه الفرضية أنه مع زيادة مستوى تطبيق ISO 9001 - من خلال إجراءات موحدة، وتوثيق أكثر، وتحسين التحكم في العمليات - تتحسن كفاءة عمليات الرعاية الصحية. سينصب التركيز على دراسة كيف يؤدي الاستخدام المتسق لمبادئ ISO إلى تقليل الأخطاء، وتحسين استخدام الموارد، وتسريع إنجاز المشاريع ضمن مبادرات الرعاية الصحية في المؤسسة.

2. يؤدي تطبيق معايير ISO 9001 إلى تحسين جودة خدمات الرعاية الصحية التي يقدمها تجمع جازان الصحي بشكل إيجابي

تفترض هذه الفرضية أن تطبيق مبادئ ISO 9001 يعزز موثوقية وسلامة وجودة نتائج الرعاية الصحية. ومن المتوقع أن يتحسن رضا المرضى ومعايير تقديم الخدمات من خلال تطبيق أنظمة ضمان الجودة في كل خطوة من خطوات المشروع. ستبحث الدراسة فيما إذا كان الامتثال لمعيار ISO 9001 يرتبط ارتباطاً مباشراً بتقييمات جودة أعلى وشكاوى أقل بشأن الخدمات.

3. يؤثر التزام القيادة وانخراط الموظفين بشكل كبير على العلاقة بين تطبيق معيار ISO 9001 والأداء التنظيمي

تؤكد هذه الفرضية أن فعالية تطبيق معيار ISO 9001 لا تعتمد فقط على الامتثال الإجرائي، بل تعتمد أيضاً على متغيرات بشرية مثل دعم القيادة ومشاركة الموظفين. وتجادل بأن الموظفين المتحمسين والقيادة المتفانين يعملون كوسطاء يعززون الصلة بين تبني نظام الجودة ونتائج الأداء العامة، بما في ذلك الإبداع والعمل الجماعي والمسؤولية.

4. تؤدي الثقافة التنظيمية والاستعداد للتغيير إلى الحد من كفاءة تطبيق معيار ISO 9001 في تعزيز الأداء

تزعم هذه الفرضية أن المؤسسات ذات الثقافات المنفتحة والتعاونية والموجهة نحو التحسين تحصل على فوائد أكبر من معيار ISO 9001 مقارنةً بتلك التي لا ترغب في التغيير. وتستكشف كيف تؤثر البيئة الداخلية لمجموعة جازان الصحية - المواقف تجاه التغيير، وتقنيات التواصل، وثقافة التعلم - على عمق تأثير معيار ISO 9001 على نجاح المشاريع والمؤسسات.

5. تُؤثر استراتيجيات التحسين المستمر المُدمجة في معيار ISO 9001 بشكل إيجابي مباشر على استدامة أداء المؤسسة على المدى الطويل.

تُحلّل هذه الفرضية كيف تُساهم دورة التحسين المستمر التي تُشجّعها ISO 9001 (التخطيط، التنفيذ، التحقق، العمل) في تحقيق مكاسب أداء مستدامة بمرور الوقت. وتزعم أن مُشاركة مجموعة جازان الصحية بفاعلية في تقييم بيانات الأداء، وتحديد الفجوات، واعتماد الإجراءات التصحيحية، تُؤدّي إلى تحسينات مُستمرة في الكفاءة والجودة ورضا أصحاب المصلحة.

الدراسات السابقة:

هدفت الدراسة إلى تقييم تنفيذ مشاريع البناء في ميناء دوماجويتي وفقاً لمتطلبات نظام إدارة الجودة (QMS) ISO 9001:2015، وتحديد المشكلات التي واجهها المستجيبون، والتحقيق في العلاقة بين هذه المتغيرات. تم استخدام تصميم دراسة وصفية ارتباطية مع 200 مستجيب تم اختيارهم عشوائياً، بما في ذلك مشغلي مناولة البضائع وموظفي خطوط الشحن ومقدمي خدمات النقل والمقاولين. تم جمع البيانات باستخدام استبيانات معتمدة وتم تحليلها باستخدام المتوسط ومعامل ارتباط رتبة سبيرمان. أظهرت النتائج مستوى عالٍ من التوافق بين تنفيذ مشاريع البناء ومعايير نظام إدارة الجودة ISO 9001:2015، وخاصة في مجالات جودة المواد والفنية والمراقبة والمساءلة، والاتصال، والتوثيق، والسلامة. كان عدد المشكلات التي تمت مواجهتها منخفضاً في العادة، مع ذكر إغلاق الأرصفة المؤقت بسبب العمل على أنه صعوبة متوسطة. وجد أن الامتثال لمعايير ISO له ارتباط سلبي كبير بتكرار المشكلات التشغيلية، مما يشير إلى أن المزيد من الامتثال يؤدي إلى مشاكل أقل في عمليات الميناء (Mendez، 2025).

بحثت هذه الدراسة في تأثير أنظمة إدارة الجودة (QMS)، مع التركيز على معايير المنظمة الدولية للمعايير (ISO)، على الأداء التشغيلي في قطاع التصنيع النيجيري. الهدف الرئيسي هو النظر في كيفية تأثير أطر عمل نظام إدارة الجودة، وتحديدًا معايير ISO 9001 و ISO 45001 و ISO 14001 و ISO 31000، على المؤشرات التشغيلية الرئيسية بما في ذلك الكفاءة وتقليل العيوب ورضا العملاء وتحسين العمليات. المنهجية: حللت هذه الدراسة بيانات من 320 موظفًا في الشركات الصناعية في جنوب غرب نيجيريا باستخدام أسلوب كمي وتحليل الانحدار. تم استخدام مسح منظم للمشاركين من قطاع التصنيع النيجيري للحصول على البيانات. النتائج: أظهرت النتائج أن التأثير المشترك لمقاييس إدارة الجودة يحسن الأداء التشغيلي. ومع ذلك، فإن إجراءات إدارة المخاطر ISO 31000 لها التأثير الأكبر على قطاع التصنيع النيجيري. تُوفر المقاييس المتكاملة، التي تتضمن مفاهيم من

معايير ISO مثل ISO 9001 (إدارة الجودة)، و ISO 45001 (الصحة والسلامة المهنية)، و ISO 14001 (الإدارة البيئية)، منصةً متينةً لتحسين العمليات. القيود: تقتصر هذه الدراسة على الأسلوب المقطعي وتُركز على بعض ممارسات نظام إدارة الجودة. الآثار المترتبة: تُعدّ نتائج هذه الدراسة مهمةً لكلٍ من الممارسين والباحثين في مجال إدارة الجودة، وخاصةً في القطاع الصناعي النيجيري. الأصلة: ناقشت الدراسات السابقة دور أنظمة إدارة الجودة؛ ومع ذلك، لم يجمع أيٌّ منها بين أدوار ISO 9001 و ISO 45001 و ISO 14001 و ISO 31000. علاوةً على ذلك، ساهمت الدراسة في الأدبيات الموجودة (Adedeji، 2025).

خلفية عامة: لا يزال ضمان جودة وكفاءة خدمات الرعاية الصحية أولوية قصوى في المرافق الطبية الحديثة. خلفية خاصة: يُعدّ دمج المعايير الدولية، وخاصةً ISO 9001:2015 و ISO 7101:2023، أمرًا بالغ الأهمية لتطوير أنظمة إدارة جودة فعّالة. فجوة معرفية: مع ذلك، لا توجد سوى تقييمات مقارنة قليلة لقابلية تطبيق هذه المعايير وفائدتها داخل مرافق التشخيص والعلاج. الأهداف: تهدف هذه الدراسة إلى إنشاء وتطبيق "نظام إدارة جودة في المؤسسات الطبية" مُصمّم خصيصًا بناءً على كلٍّ من ISO 9001:2015 و ISO 7101:2023، وتقييم تأثيره على جودة خدمات الرعاية الصحية والأداء التشغيلي. النتائج: طبّقت عيادة ASMI النظام، الذي تضمّن خمسة مبادئ و53 معيارًا محددًا، مما أدى إلى زيادة في الامتثال من 45% إلى 75% بحلول عام 2023، بالإضافة إلى تحسينات كبيرة في سلامة المرضى وقدرات الموظفين. النهج المقترح مُصمّم خصيصاً لقطاع الرعاية الصحية، حيث يجمع بين المبادئ المتخصصة والأدوار المنظمة، بدلاً من أنظمة الجودة العامة. الآثار المترتبة: على الرغم من القيود، مثل محدودية الموارد وقدرتها على تكيف الموظفين، تُبرز النتائج الأهمية الاستراتيجية لأطر إدارة الجودة المُصممة خصيصاً لتحسين الأداء المؤسسي ومواءمته مع أفضل الممارسات العالمية. أبرز النقاط: يُقارن هذا النهج بين معياري الرعاية الصحية ISO 9001 و7101. يُحسّن جودة الخدمة وأداء الموظفين. يُلبّي النظام المُصمّم خصيصاً المعايير التنظيمية الطبية. الكلمات المفتاحية: جودة الرعاية الصحية، ISO 9001:2015، ISO 7101:2023، المؤسسات الطبية، نظام إدارة الجودة (Ugli، 2025).

المقدمة: تناولت الدراسة تصميم وتنفيذ نظام إدارة الجودة (QMS) وفقاً لمعيار ISO 9001:2015، مع الأخذ في الاعتبار أهميته في بيئة تنظيمية شديدة التنافسية. وقد بدأت الدراسة بالاعتراف بالجودة كمحور استراتيجي وكان هدفها الأساسي تحليل وتكييف نموذج إدارة مناسب لخصائص منظمة معينة. التطوير: تمت مراجعة الدراسات ذات الصلة التي تطبق هذا المعيار

في صناعات مثل النقل والخدمات القانونية وإصلاح الطائرات وتوزيع الأغذية والمساعدة على الطريق في الأدبيات. كيفية تمكين المعيار لتوحيد العمليات وزيادة الكفاءة وتحسين رضا العملاء. كانت خرائط العمليات وقوائم المراجعة وتحليل المخاطر من بين الأدوات المستخدمة لإنتاج أفكار للتحسين المستمر. الاستنتاجات: تم تحديد معيار ISO 9001:2015 ليكون أداة فعالة لتحسين العمليات التنظيمية وضمان جودة المنتج والخدمة. كان مفتاح النجاح هو التزام الإدارة، والتدريب المنتظم، وتطبيق الإجراءات السليمة. علاوة على ذلك، كان من الواضح أن هذا المعيار أكثر مرونة من نماذج الجودة الأخرى، مثل EFQM وDeming، مما يجعله مناسبًا بشكل خاص لمجموعة واسعة من المؤسسات (Díaz, 2025).

تهدف هذه الدراسة إلى تقديم رؤى جديدة للمؤسسات التي قررت بناء نظام إدارة جودة (QMS) متوافق مع معيار ISO 9001 كاستراتيجية للتحسين المستمر والميزة التنافسية. ويتحقق هذا الهدف من خلال النمذجة الإحصائية للروابط السببية بين عوامل النجاح الحاسمة (CSFs) أو العوامل المساعدة لمعيار ISO 9001. وقد استُخدم استبيان مُتحقق من صحته إحصائيًا لجمع المعلومات بشكل أساسي من مديري الجودة في شركات التصنيع الحاصلة على شهادة ISO 9001 في المكسيك. وقد وُضعت بعض الافتراضات حول الروابط بين عوامل النجاح الحاسمة (CSFs) لمعيار ISO نظريًا أولاً، ثم تم التحقق من صحتها تجريبيًا باستخدام تحليل العوامل التأكيدية ونمذجة المعادلات الهيكلية. وتستند المساهمة النظرية الرئيسية لنتائجنا إلى نظرية القيادة التنظيمية من خلال إثبات أن العلاقات بين عوامل النجاح الحاسمة (CSFs) لمعيار ISO والفوائد كانت ذات دلالة إحصائية، وتسلط الضوء على أنه من أجل التنفيذ الناجح لنظام إدارة الجودة القائم على هذا المعيار، لا شك أن التزامًا حقيقيًا من الإدارة العليا مطلوب لبدء ودعم عملية تُفعل العوامل المساعدة المتبقية التي تقود مؤسساتهم إلى الأداء العالي. لنتائجنا أهمية بالغة لخبراء الجودة ومديري الشركات، إذ تُسلط الضوء على الإجراءات أو الأنشطة اللازمة لاستغلال الموارد المتاحة لتعزيز إمكانية تطبيق المعيار بنجاح وجني ثماره. وخلافًا للنماذج الأخرى، تتوافق مُمَكِّنَاتنا من خلال تنظيم المعلومات بطريقة منهجية استنادًا إلى مبادئ إدارة الجودة (QMPS) الخاصة بالمعيار. وقد تأخذ الأبحاث المستقبلية في الاعتبار وجهات نظر جميع الموظفين العاملين في نظام إدارة الجودة، بالإضافة إلى الاختلافات في حجم المؤسسة أو قطاع الصناعة، لمعرفة مدى تأثيرها على فعالية تبني نظام إدارة جودة قائم على معيار ISO 9001. علاوة على ذلك، قد تُؤكِّد أبحاث إضافية في دول أخرى استنتاجات هذه الدراسة (García-Alcaraz, 2024).

لتقييم تأثير معايير ISO 9001 على أداء المؤسسات الطبية. المواد والإجراءات. أُجريت مراجعة شاملة للأبحاث التي تبحث في تأثير معايير ISO 9001 على أداء المؤسسات الطبية. النتائج. أدرجنا 25 مقالاً تُبلغ عن تجارب شبه استيعادية (تحليل السلاسل الزمنية المتقطعة (ن = 23) أو دراسات بأثر رجعي (ن = 2). أظهرت معظم الأبحاث أن معايير ISO 9001 كانت فعالة سريريًا واقتصاديًا. كما قاس نصف التجارب رضا المرضى، الذي زاد. كان ISO 9001، إلى جانب تقنية Six Sigma وتقنيات المؤسسات الموجهة للمرضى و ISO 9004:2001 و IWA 1:2001، جزءًا من برنامج تحسين في بعض الدراسات. في مثل هذه الحالات، لا يمكن تمييز مساهمة معيار ISO 9001. الخلاصة. تُظهر البيانات المحدودة أن تطبيق معيار ISO 9001 يمكن أن يُحسن أداء مؤسسات الرعاية الصحية (Khayrullin, 2024).

يُعدّ التنفيذ الفعال لنظام إدارة الجودة (QMS) أمرًا ضروريًا للمؤسسات التي تسعى إلى التميز والقدرة التنافسية، لأنه يعزز الأداء العام بشكل كبير، وبالتالي أداء الأعمال. يتم تقييم فعالية نظام إدارة الجودة عادةً باستخدام أساليب مثل مراجعات الإدارة وتحليل ملاحظات العملاء وعمليات التدقيق. تلعب عمليات التدقيق المتوافقة مع معايير ISO دورًا حاسمًا في تقييم عمليات الإدارة وقياس أداء نظام إدارة الجودة وتحديد فرص التحسين. تركز هذه الدراسة على أهمية عمليات تدقيق نظام إدارة الجودة في تحسين الأداء التنظيمي في إطار معيار ISO 9001. تشير الأبحاث إلى أن العديد من المؤسسات تُجري عمليات تدقيق داخلية باستخدام الأساليب التقليدية أو النوعية الشائعة الاستخدام، وغالبًا ما تفشل في تلبية جميع متطلبات معيار ISO 9001. بالإضافة إلى ذلك، تعتمد هذه الأساليب بشكل كبير على مهارة وخبرة المدقق، مما يجعلها أقل موثوقية في تقييم أداء نظام إدارة الجودة بشكل شامل عبر مختلف مستويات المؤسسة. تبحث هذه الدراسة في كيفية استخدام نتائج التدقيق لتوجيه عملية صنع القرار الاستراتيجي وتشجيع ثقافة التحسين المستمر للجودة. للتغلب على قيود الأساليب النوعية، تم اعتماد نهج كمي من خلال تطوير قائمة تدقيق شاملة ومخصصة عبر الإنترنت. تشمل هذه القائمة جميع جوانب معيار نظام إدارة الجودة، بالإضافة إلى المتطلبات التعاقدية والقانونية والتنظيمية. تساعد قائمة التدقيق المفصلة القائمة على المهام على تحديد الثغرات في الامتثال للأدلة الموضوعية، مما يُمكن الإدارة من اتخاذ قرارات مدروسة. حلت الدراسة بيانات من 38 مشروعًا و30 عملية وظيفية في المكتب الرئيسي باستخدام أدوات إحصائية عبر الإنترنت لتقييم أداء نظام إدارة الجودة. تُبرز نتائج الدراسة أهمية تبني ممارسات تدقيق فعالة ومنهجية. تُعزز هذه الممارسات إمكانات نظام إدارة الجودة، وتُسهم في تحسين الأداء التنظيمي، وتُساعد المؤسسات على الحفاظ على قدرتها التنافسية في بيئة أعمال ديناميكية (Walawalkar, 2024).

تبحث هذه الدراسة في كيفية تأثير معيار ISO 9001 على العلاقة بين إجراءات إدارة الجودة الشاملة والابتكار في الصناعة العراقية. تم الحصول على بيانات 183 مشاركًا عبر فيسبوك والبريد الإلكتروني، مما أدى إلى معدل استجابة 55.45%. أظهرت الدراسة، التي أجريت في بغداد وحُللت باستخدام نمذجة المعادلات الهيكلية (SEM)، أن معيار ISO 9001 يعزز التأثير الإيجابي لإدارة الجودة الشاملة على الابتكار بين الشركات المعتمدة. وتُظهر النتائج استخدامًا أوسع نطاقًا خارج بغداد. تُسلط الورقة الضوء على أهمية معيار ISO 9001 في ربط إدارة الجودة الشاملة والابتكار في قطاع التصنيع العراقي، مع التركيز على الابتكار كعامل حاسم في تحسين الجودة والكفاءة، وتقدم رؤى جديدة حول هذه العلاقة (Alrawi, 2024).

تسعى هذه الدراسة إلى استكشاف تأثير أساليب إدارة الجودة الشاملة (TQM) على الأداء التنظيمي طويل الأجل في المستشفيات الفلسطينية. تهدف الدراسة إلى فهم وتحليل المشهد المعاصر بشكل كامل، باستخدام نهج كمي لجمع البيانات وتحليلها وتفسيرها بشكل منهجي. يستمر التحقيق على مراحل، بدءًا من فحص تقنيات إدارة الجودة الشاملة الحالية في المستشفيات الفلسطينية. ثم تبحث الدراسة في كيفية تأثير إجراءات إدارة الجودة الشاملة على الأداء البيئي والاقتصادي والاجتماعي طويل الأجل في هذه المؤسسات الصحية. لتوفير إطار عمل كامل، تهدف الدراسة إلى تصور العلاقة بين ممارسات إدارة الجودة الشاملة والنجاح التنظيمي طويل الأجل في المستشفيات الفلسطينية. المنهجية المستخدمة هي استراتيجية بحث كمية، مع جمع البيانات باستخدام استبيان ذاتي الإبلاغ يحتوي على بنود مقياس ليكرت حول العوامل الديموغرافية وإجراءات إدارة الجودة الشاملة والأداء المستدام. يتكون مجتمع العينة من المديرين والموظفين من المستشفيات الفلسطينية في الضفة الغربية، مع اختيار عشوائي احتمالي لـ 50 فردًا. تؤكد الاستنتاجات الرئيسية للدراسة على أهمية التزام القيادة، والتخطيط الاستراتيجي، والتركيز على المريض، والإدارة التشغيلية، وممارسات الموارد البشرية، ونظم المعلومات، والوعي البيئي، والمسؤولية الاجتماعية، والاستراتيجيات الاقتصادية في المستشفيات الفلسطينية. وقد ثبت أن إجراءات إدارة الجودة الشاملة لها تأثير إيجابي على الأداء البيئي والاقتصادي والاجتماعي والتنظيمي على المدى الطويل، مما يدعم فرضيات الدراسة. علاوة على ذلك، لم تجد الدراسة فروقًا كبيرة في ممارسات إدارة الجودة الشاملة عبر الفئات الديموغرافية وخصائص المستشفى. بناءً على هذه النتائج، تقدم الدراسة توصيات لتحسين تقنيات إدارة الجودة الشاملة والحفاظ على الأداء في المستشفيات الفلسطينية. وتشمل هذه التوصيات تدريب القيادة، والتواصل الفعال لرؤية المستشفى، وتشجيع مبادرات رضا المرضى، والاستثمار في الترقّيات التشغيلية، والتدريب المستمر للموظفين، وتحسين أنظمة المعلومات، والممارسات البيئية، والاعتبارات

الأخلاقية، واستراتيجيات سمعة السوق، والتدابير الفعالة من حيث التكلفة، والمراقبة والتقييم، واتخاذ القرارات الشاملة، والمراجعة الدورية لأنظمة ضمان الجودة (Abdo، 2024).

تبحث هذه المقالة في كيفية تأثير شهادة ISO 9001 على الأداء التنظيمي في قطاع التصنيع في الهند. الهند دولة نامية، والمنظمات تدرك أهمية الالتزام بالمعايير الدولية من أجل الوصول إلى السوق العالمية للتجارة والتبادل التجاري. ستناقش هذه المقالة بشكل خاص آثار وفوائد شهادة ISO 9001 على مبيعات وعمليات منظمات التصنيع في الهند، بالإضافة إلى ضرورة أنظمة إدارة الجودة. اكتشفت هذه الدراسة أن شهادة ISO 9001 تحسن الأداء التنظيمي وأن هناك صلة بين أنظمة إدارة الجودة وشهادة ISO 9001. خلال هذا العمل، اكتشف الباحث مواد تدعم التأثيرات الإيجابية المذكورة أعلاه. كما قدم الباحث توصيات تنفيذية للمنظمات في قطاع التصنيع في غيانا. وتشمل هذه التوصيات وضع نظام لإدارة الجودة والحصول على شهادة ISO 9001 للتحضير للنمو والتغيير الإيجابي في البلاد في المستقبل (Doerga، 2021).

المنطلقات النظرية للدراسة:

يستند الأساس النظري لهذه الدراسة إلى التفاعل بين نظرية إدارة الجودة، ونظرية الأداء التنظيمي، وفلسفة التحسين المستمر، والتي تُعد جميعها أساسية في فهم كيفية تأثير معايير ISO 9001 على النتائج المؤسسية. توفر هذه الأطر، مجتمعةً، منظورًا شاملاً لتحليل الآليات التي تُحسن من خلالها أنظمة الجودة المهيكلية الكفاءة والاتساق وجودة الخدمة في المؤسسات المعقدة مثل مرافق الرعاية الصحية. تمثل المبادئ النظرية المدرجة أدناه الإطار المفاهيمي للدراسة.

1. نظرية إدارة الجودة

وفقًا لنظرية إدارة الجودة، يعتمد نجاح المؤسسة على تحقيق توقعات العملاء، وتقليل التباين، وترسيخ ثقافة التحسين المستمر. تُشكل مبادئ ديليو إدواردز ديمينغ، وخاصةً دورة "التخطيط-التنفيذ-التحقق-التصرف"، حجر الزاوية لفلسفة ISO 9001. تنص هذه الفكرة على أنه عندما تُدمج المؤسسة مراقبة الجودة المنهجية، والالتزام القيادية، ومشاركة الموظفين في عملياتها، فإن الأداء العام ورضا العملاء يتحسنان. حسّن جوزيف جوران هذا النهج من خلال إرساء "ثلاثية الجودة" (التخطيط، والمراقبة، والتحسين)، والتي تتوافق بشكل وثيق مع معايير ISO 9001. تفترض الدراسة أن اعتماد مجمع جازان

الصحي لمعيار ISO 9001 يُطبّق هذه المبادئ النظرية عملياً، مما يسمح باتخاذ قرارات أكثر تنظيماً ويزيد من موثوقية العمليات (Snongtaweeporn، 2023).

2. نظرية النظم ونهج العمليات

وفقاً لنظرية النظم، تُعدّ المؤسسات أنظمة فرعية مترابطة يجب أن تعمل معاً لتحقيق أهداف مشتركة. يعكس معيار ISO 9001 هذا النهج القائم على النظم من خلال إلزام المؤسسات بتحديد عملياتها وتخطيطها وإدارتها بطريقة منسقة. تُساهم كل عملية في الأداء العام للنظام، ويمكن أن يكون لعدم الكفاءة في أحد مكوناته تأثيرٌ متسلسل على جميع أجزاء الهيكل. يُعزز اعتماد معايير ISO 9001 في مجمع جازان الصحي دمج عمليات الرعاية الصحية المتعددة، بما في ذلك رعاية المرضى، والإدارة الإدارية، وتخصيص الموارد، في إطار جودة متماسك. يضمن هذا أن تكون تحسينات الأداء منهجية وليست منفصلة، مما يعزز تماسك المؤسسة واستمراريتها (Hoare، 2024).

3. نظرية الأداء التنظيمي

تُقيّم نظرية الأداء التنظيمي المؤسسات بناءً على كفاءتها وفعاليتها ومرونتها. تُعدّ ISO 9001 أداة إدارية لتحسين هذه الأبعاد الثلاثة. فهي تزيد الكفاءة من خلال توحيد العمليات وتقليل الهدر، والفعالية من خلال ضمان تلبية المخرجات لتوقعات أصحاب المصلحة، والقدرة على التكيف من خلال تمكين التغييرات القائمة على البيانات. تفترض هذه الدراسة أن اعتماد ISO 9001 يُحسّن الأداء في مجمع جازان الصحي من خلال وضع تعريفات أوضح للأدوار، وتحسين قنوات الاتصال، ومراقبة مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs)، مما يؤدي إلى نمو تنظيمي قابل للقياس وتحسين تقديم الرعاية الصحية (Safaria، 2025).

4. نظرية التحسين المستمر والتعلم التنظيمي

وفقاً لنظرية التحسين المستمر لديمينغ ونوناكا، فإن القدرة على التعلم والتكيف والابتكار أمر بالغ الأهمية لنجاح المؤسسة على المدى الطويل. تُدمج ISO 9001 هذا المفهوم في أحكام تلزم المؤسسات بمراقبة الأداء، وإجراء عمليات تدقيق داخلي، واتخاذ إجراءات تصحيحية ووقائية. وتفترض الدراسة أن استخدام مجمع جازان الصحي لمفاهيم التحسين المستمر يُعزز

ثقافة التعلم المؤسسي، مما يُمكن الموظفين من اكتشاف المشكلات مبكرًا وتطبيق حلول طويلة الأجل تُعزز الكفاءة ونتائج المرضى (Medne، 2019).

5. النظرية المؤسسية وإدارة التغيير

تبحث النظرية المؤسسية في كيفية تأثير العوامل الخارجية، مثل التشريعات الحكومية، وهيئات الاعتماد، والمعايير المهنية، على السلوك المؤسسي. يُعد اعتماد ISO 9001 آلية امتثال وأداةً للشرعية في آنٍ واحد، مما يُظهر الالتزام بالجودة والمساءلة. تُكمل مبادئ إدارة التغيير هذا من خلال معالجة كيفية انتقال المؤسسات من الممارسات القديمة إلى الأنظمة المُهيكلية. تدعم هذه النظريات اعتقاد مجمع جازان الصحي بأن اعتماد ISO 9001 لا يُحسّن الإجراءات الداخلية فحسب، بل يُعزز أيضًا الشرعية المؤسسية ويتماشى مع أهداف التحول الوطني مثل رؤية السعودية 2030.

6. نظرية أصحاب المصلحة

وفقًا لنظرية أصحاب المصلحة، ينبغي أن تعود فعالية المؤسسة بالنفع على جميع أصحاب المصلحة، بما في ذلك المرضى، والموظفين، والجهات الحكومية، والمجتمع. يدعم معيار ISO 9001 هذه النظرية من خلال التركيز على اهتمام العملاء، ومساءلة القيادة، واتخاذ القرارات القائمة على الأدلة. ويقترح التقرير أن تطبيق معيار ISO 9001 سيساعد مجمع جازان الصحي على تحقيق التوازن بين توقعات أصحاب المصلحة من خلال تحسين تقديم الخدمات، والحفاظ على كفاءة الموظفين، وزيادة ثقة الجمهور بخدمات الرعاية الصحية.

المنهجية وطرق البحث:

تعتمد هذه الدراسة على منهج بحث ميداني وصفي كمي لدراسة تأثير تطبيق معايير إدارة الجودة ISO 9001 على تحسين الأداء المؤسسي في التجمع الصحي بجازان. صُمم المنهج لضمان الموضوعية والموثوقية والصلاحية، مع دراسة الروابط بين تقنيات إدارة الجودة ونتائج الأداء. يمزج تصميم الدراسة بين الأسس النظرية والتحليل التجريبي، مما يُساهم في فهم شامل لعملية التطبيق وآثارها المؤسسية.

1. منهج البحث

تعتمد الدراسة منهجًا كميًا، مع التركيز على قياس الارتباطات بين المتغيرات باستخدام التحليل الإحصائي. يُعدّ البحث الكمي مفيدًا لأنه يسمح باستخدام البيانات الرقمية لاختبار الفرضيات، واكتشاف الارتباطات، وتقييم قوة العلاقة بين تطبيق ISO 9001 ومؤشرات الأداء. يُقدم الجانب الوصفي نظرة عامة مفصلة حول كيفية استخدام ISO 9001 حاليًا في مشاريع الرعاية الصحية، بينما يُقيّم الجانب التحليلي فعاليته في تحسين الأداء المؤسسي.

2. تصميم البحث

سيُستخدم تصميم وصفي ارتباطي. يهدف القسم الوصفي إلى توضيح الوضع الراهن لتطبيق معيار ISO 9001، بينما يبحث القسم الارتباطي في درجة الارتباط بين المتغير المستقل (تطبيق معيار ISO 9001) والمتغير التابع (الأداء التنظيمي). يتضمن هذا النهج المزدوج أن تصف الدراسة وتناقش الأنماط والارتباطات بين المتغيرات. التصميم غير تجريبي ومقطعي، مما يعني أنه سيتم جمع البيانات مرة واحدة من العينة لتقديم لمحة عامة عن السلوكيات والنتائج الحالية.

3. دراسة المجتمع والعينة

يشكل موظفو الأقسام والمشاريع العديدة في مجمع جازان الصحي، بمن فيهم مديرو المشاريع، ومسؤولو ضمان الجودة، والموظفون الإداريون، وخبراء الرعاية الصحية، المجتمع المستهدف. ونظرًا لأن تطبيق معيار ISO 9001 يشمل عدة وظائف، فإن التمثيل على مختلف المستويات التنظيمية أمر بالغ الأهمية. سيتم استخدام أسلوب العينة العشوائي الطبقى، مما يضمن تمثيل كل قسم أو مجموعة وظيفية داخل المجمع بشكل عادل. سيتم اختيار عينة تتراوح بين 150 و200 مستجيب لضمان الدلالة الإحصائية وتعميم موثوق.

4. أساليب جمع البيانات

سيتم جمع البيانات باستخدام استبيان موحد قائم على مبادئ ISO 9001 ومعايير الأداء المؤسسي. سيحتوي الاستبيان على ثلاثة أقسام رئيسية:

- البيانات الديموغرافية (المنصب، الخبرة، والقسم).

- تشمل مؤشرات تطبيق ISO 9001 القيادة، وإدارة العمليات، والتوثيق، والتحسين المستمر.
- تشمل مؤشرات الأداء المؤسسي الكفاءة، وجودة الخدمة، ورضا الموظفين، ورضا المرضى.

سيتم تقييم الإجابات على مقياس ليكرت من خمس نقاط، يتراوح من "أعارض بشدة" إلى "أوافق بشدة". قبل النشر الكامل، سيتم إجراء دراسة تجريبية لضمان الوضوح والموثوقية. سيستغرق جمع البيانات أربعة أسابيع، مما يضمن مشاركة كافية ودقة.

5. أساليب تحليل البيانات

سيتم تحليل البيانات المجمعة باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS). ستستخدم الإحصاءات الوصفية، مثل المتوسطات الحسابية والتكرارات والانحرافات المعيارية، لتلخيص البيانات الديموغرافية والاتجاهات. وستستخدم الإحصاءات الاستدلالية، مثل تحليل الارتباط والانحدار، لدراسة العلاقة بين تطبيق معيار ISO 9001 ومقاييس الأداء المؤسسي. ولتقييم مدى ملائمة الإحصاءات، سيتم اختبار الفرضيات عند مستوى دلالة 0.05. كما سيستخدم معامل ألفا كرونباخ لتقييم موثوقية أداة الاستبيان، وسيؤكد تقييم الخبراء والاختبار التجريبي صحتها.

6. الاعتبارات الأخلاقية.

سيتمتع البحث بإرشادات البحث الأخلاقي. سيتم إبلاغ المشاركين بهدف الدراسة، وضمان سريتها، ومنحهم خيار الانسحاب في أي وقت. سيتم جمع البيانات بشكل مجهول، وستستخدم فقط للأغراض الأكاديمية. قبل جمع البيانات، ستعطي لجنة أخلاقيات البحث في تجمع جازان الصحي موافقتها.

أدوات الدراسة:

1. الاستبيان:

استخدمت هذه الدراسة استبياناً موحداً للحصول على بيانات كمية من الموظفين والمديرين ومسؤولي الجودة في تجمع جازان الصحي. ينقسم الاستبيان إلى أربعة أقسام: المعلومات الديموغرافية، ومعدلات تطبيق معيار ISO 9001، ومؤشرات الأداء التنظيمي، والمتغيرات الوسيطة، بما في ذلك التزام القيادة وتفاعل الموظفين. يتم قياس تصورات المشاركين باستخدام مقياس

ليكرت خماسي النقاط، مما يسمح بتقييم دقيق لمدى موافقتهم على كل عبارة. يوفر هذا التطبيق بيانات منهجية وقابلة للمقارنة والتحليل الإحصائي لدراسة الروابط بين تطبيق معيار ISO 9001 والأداء التنظيمي في مبادرات الرعاية الصحية.

2. المقابلات:

ستوفر المقابلات شبه المنظمة مع نخبة من القادة وأخصائي إدارة الجودة رؤى إضافية تتجاوز نتائج الاستبيان. تهدف هذه المقابلات إلى دراسة التحديات والدوافع والفوائد المتوقعة لتطبيق معايير ISO 9001 في تجمع جازان الصحي. تستغرق كل مقابلة حوالي 30-45 دقيقة، وسيتم تسجيلها بالفيديو بإذن من المشاركين لاستخدامها في دراسات مستقبلية. سيتم نسخ البيانات وترميزها للمساعدة في اكتشاف المواضيع الناشئة. ستعمل المقابلات على توضيح البيانات الكمية، وتوفير فهم سياقي، وتقديم أدلة نوعية حول الأثر الفعلي لتطبيق معيار ISO 9001.

3. تحليل الوثائق:

يمكن لتحليل الوثائق أن يوفر دليلاً موضوعياً على امتثال المؤسسة لمتطلبات معيار ISO 9001. ستتم مراجعة الوثائق الداخلية ذات الصلة، بما في ذلك أدلة سياسات الجودة، وتقارير التدقيق، وسجلات تقييم الأداء، وملخصات نتائج المشاريع. تُمكن هذه الأداة الباحثين من مقارنة الوثائق الرسمية بالممارسات المُبلّغ عنها ونتائج الأداء. كما تُساعد في التحقق من التكامل السليم لإجراءات ISO في العمليات اليومية. وبالتالي، سيُكَمَّل تحليل الوثائق نتائج الاستبيان والمقابلات، مما يسمح بتثليث البيانات ويزيد من موثوقية وشمولية نتائج البحث بشكل عام.

4. الملاحظة:

ستُستخدم الملاحظة المباشرة لتقييم كيفية تطبيق إجراءات إدارة الجودة ISO 9001 في السياقات التشغيلية. سيحضر الباحث الاجتماعات، وعمليات معالجة الوثائق، واتصالات الموظفين المتعلقة بإدارة المشاريع وضمان الجودة. ستُركّز الملاحظات على الخصائص السلوكية مثل كفاءة التواصل، والالتزام بالإجراءات القياسية، وجودة العمل الجماعي. سيتم تدوين الملاحظات الميدانية بشكل منهجي، ثم تصنيفها لاكتشاف الأنماط المتكررة. تُسهّم هذه الطريقة في سد الفجوة بين ما يُبلّغ عنه المشاركون وما يُطبق عملياً، مما يؤدي إلى تقييم أدق للتأثير العملي لمعيار ISO 9001 على الأداء.

5. أدوات التحليل الإحصائي:

بعد جمع البيانات، سيتم إجراء التحليل الإحصائي باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS). تُلخص الإحصاءات الوصفية خصائص المشاركين وإجاباتهم، بينما تُقيّم الإحصاءات الاستدلالية، مثل تحليل الارتباط والانحدار المتعدد، فرضيات الدراسة. يضمن اختبار الموثوقية (ألفا كرونباخ) الاتساق الداخلي للاستبيان، بينما تضمن عمليات التحقق من الصلاحية دقة بنى القياس. ستساعدك أدوات تصور البيانات، مثل المخططات والجدول، على تفسير البيانات بشكل صحيح. تضمن هذه الأداة أن تكون النتائج مستندة إلى البيانات وموضوعية وموثوقة، مما يُظهر تأثير اعتماد معيار ISO 9001 على أداء المؤسسة.

حدود الدراسة:

- الحدود البشرية:

تستهدف هذه الدراسة الموظفين والمشرفين ومديري المشاريع وأخصائيي إدارة الجودة في مجمع جازان الصحي. ينتمي المشاركون المختارون إلى مختلف المستويات الإدارية والفنية لضمان فهم شامل لكيفية تطبيق متطلبات إدارة الجودة ISO 9001 في جميع الإدارات. تركز الدراسة على الأشخاص المشاركين بشكل مباشر في تخطيط أو تنفيذ أو مراقبة مشاريع الرعاية الصحية، حيث توفر رؤاهم وخبراتهم بيانات مفيدة لدراسة العلاقة بين تطبيق ISO 9001 وتحسينات الأداء المؤسسي.

- الحدود المكانية:

تُجرى الدراسة في مجمع جازان الصحي في المملكة العربية السعودية. يضم هذا المجمع عددًا من المستشفيات ومراكز الرعاية الصحية والهيئات الإدارية التابعة لوزارة الصحة السعودية. وقد ساهمت الأهمية الاستراتيجية للمجمع، والتزامه بتطبيق معايير الجودة العالمية مثل ISO 9001، والجهود المستمرة لتحسين كفاءة المشاريع وجودة الخدمات والأداء المؤسسي، في اتخاذ قرار اختياره.

- الحدود الزمنية:

ستجمع الدراسة، وتُحلل، وتُقيّم عمليات تطبيق معيار ISO 9001 في الفترة من يناير ٢٠٢٤ إلى ديسمبر ٢٠٢٥. وقد اختيرت هذه الفترة الزمنية لتعكس أحدث مرحلة من تطبيق معيار ISO 9001 في التجمع الصحي بجازان، ولتسجيل نتائج تحسين الأداء القابلة للقياس. يُمكن هذا الباحث من رصد التغيرات قصيرة المدى التي تلي اعتماد المعيار، وكذلك الآثار متوسطة المدى على العمليات التنظيمية ونتائج المشاريع.

المراجع

- Abdo, S. M. (2024). The Impact of Total Quality Management Practices on Sustainable Organizational Performance in Palestinian Hospitals. Retrieved from <https://repository.aaup.edu/handle/123456789/3316>
- Adedeji, A. J. (2025). Effect of quality management systems framework specifically ISO 9001, ISO 45001, ISO 14001 and ISO 31000 standards on operational performance: an investigation of Nigeria's manufacturing sector. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/396909247_Effect_of_quality_management_systems_framework_specifically_ISO_9001_ISO_45001_ISO_14001_and_ISO_31000_standards_on_operational_performance_an_investigation_of_Nigeria's_manufacturing_sector
- Al-Anezi, F. M. (2025). Challenges of Healthcare Systems in Saudi Arabia to Delivering Vision 2030: An Empirical Study From Healthcare Workers Perspectives. Retrieved from <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC12067643/>
- Alodhialah, A. M. (2025). Exploring the influence of organizational culture on evidence-based practice adoption among nurses in tertiary hospitals: a qualitative study. Retrieved from <https://bmcnurs.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12912-025-03647-z#:~:text=Organizational%20culture%20significantly%20influences%20nurses,promote%20EBP%20in%20tertiary%20settings.>
- Al-Rawi, N. H. (2022). Total quality management (TQM) practices, ISO9001 implementation, and organizational performance: A literature review and a proposed framework in an Iraqi manufacturing context. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/362920621_Total_quality_management_TQM_practices_ISO9001_implementation_and_organizational_performance_A_literature_review_and_a_proposed_framework_in_an_Iraqi_manufacturing_context
- Alrawi, N. H. (2024). The Synergistic Relationship between Tqm Practice, Iso9001, and Innovation: Empirical Study in an Iraqi Manufacturing Context. Retrieved from https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=4863764
- Alsulami, H. (2021). The Effectiveness of Quality Management System ISO 9001:2015 in Saudi Arabia. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/354848256_The_Effectiveness_of_Quality_Management_System_ISO_90012015_in_Saudi_Arabia#:~:text=Abstract,non%2Dprofit%20organisations;%20NPOs.

- Cristina, M. (2024). Project management in healthcare: An examination of organizational competence. Retrieved from <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC11336624/>
- Díaz, F. J. (2025). Design and Implementation of an ISO 9001:2015 Quality Management System in Various Organizational Sectors. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/394252069_Design_and_Implementation_of_an_ISO_90012015_Quality_Management_System_in_Various_Organizational_Sectors
- Doerga, D. (2021). The Impact of ISO 9001 Certification on Organisational Performance. A systematic review of the impact of ISO 9001 Certification on organisational performance in the manufacturing industry in India: Recommendations for manufacturing organisations in Guyana. Retrieved from http://researchgate.net/publication/349145102_The_Impact_of_ISO_9001_Certification_on_Organisational_Performance_A_systematic_review_of_the_impact_of_ISO_9001_Certification_on_organisational_performance_in_the_manufacturing_industry_in_India_Reco
- FM, A.-A. (2025). Challenges of Healthcare Systems in Saudi Arabia to Delivering Vision 2030: An Empirical Study From Healthcare Workers Perspectives. Retrieved from <https://www.dovepress.com/challenges-of-healthcare-systems-in-saudi-arabia-to-delivering-vision--peer-reviewed-fulltext-article-JHL>
- García-Alcaraz, J. L. (2024). Implementing a Quality Management System Based on ISO 9001:2015 Standard: Modeling the Enablers' Relationships. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/387473878_Implementing_a_Quality_Management_System_Based_on_ISO_90012015_Standard_Modeling_the_Enablers'_Relationships
- Hoare, A. (2024). ISO 9001:2015 explained: What is the process approach? Retrieved from <https://www.ideagen.com/thought-leadership/blog/iso-90012015-explained-what-is-the-process-approach>
- Khayrullin, I. (2024). Influence of the ISO standard 9001 on performance of medical organizations: a systematic review. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/383931515_Influence_of_the_ISO_standard_9001_on_performance_of_medical_organizations_a_systematic_review
- Luduşanu, D.-G. S. (2025). Integrated Quality and Environmental Management in Healthcare: Impacts, Implementation, and Future Directions Toward Sustainability. Retrieved from <https://www.mdpi.com/2071-1050/17/11/5156>

- Mani, Z. A. (2024). Transforming Healthcare in Saudi Arabia: A Comprehensive Evaluation of Vision 2030's Impact. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/379824388_Transforming_Healthcare_in_Saudi_Arabia_A_Comprehensive_Evaluation_of_Vision_2030's_Impact
- Medne, A. (2019). Sustainability and Continuous Improvement of Organization: Review of Process-Oriented Performance Indicators. Retrieved from <https://www.mdpi.com/2199-8531/5/3/49>
- Mendez, J. P. (2025). Quality Management in Practice: A Comprehensive Evaluation of Compliance and Performance in Construction Projects at the Port of Dumaguete Under ISO 9001:2015 Standards. Retrieved from http://researchgate.net/publication/395099136_Quality_Management_in_Practice_A_Comprehensive_Evaluation_of_Compliance_and_Performance_in_Construction_Projects_at_the_Port_of_Dumaguete_Under_ISO_90012015_Standards
- Rawshdeh, M. (2022). Factor Analysis of Quality Management Systems Implementation in Healthcare: An Online Survey. Retrieved from <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC9601795/>
- Ritchie, W. J. (2019). The Effectiveness of ISO 9001-Based Healthcare Accreditation Surveyors and Standards on Hospital Performance Outcomes: A Balanced Scorecard Perspective. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/335633458_The_Effectiveness_of_ISO_9001-Based_Healthcare_Accreditation_Surveyors_and_Standards_on_Hospital_Performance_Outcomes_A_Balanced_Scorecard_Perspective
- Safaria, A. (2025). Lean Six Sigma, ISO 9001, and organizational performance: An integrated approach. Retrieved from <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/10686967.2025.2528597?src=exp-la>
- Snongtaweepon, T. (2023). Total Quality Management in Modern Organizations by Using Participation and Teamwork. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/367155856_Total_Quality_Management_in_Modern_Organizations_by_Using_Participation_and_Teamwork
- Suleiman, A. K. (2025). Transforming healthcare: Saudi Arabia's vision 2030 healthcare model. Retrieved from <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC11753010/>
- Ugli, K. B. (2025). Optimizing Healthcare Quality Through ISO 9001:2015 and ISO 7101:2023 Standards. Retrieved from

https://www.researchgate.net/publication/393311356_Optimizing_Healthcare_Quality_Through_ISO_90012015_and_ISO_71012023_Standards

Walawalkar, A. (2024). Improving Organizational Performance with ISO 9001 QMS Audits.

Retrieved from

https://www.researchgate.net/publication/386320181_Improving_Organizational_Performance_with_ISO_9001_QMS_Audits

William J. Ritchie. (2019). The Effectiveness of ISO 9001-Based Healthcare Accreditation Surveyors and Standards on Hospital Performance Outcomes: A Balanced Scorecard Perspective. Retrieved from

<https://www.semanticscholar.org/paper/The-Effectiveness-of-ISO-9001-Based-Healthcare-and-Ritchie-Ni/522ef83477f364f0aa4af37c24625d15f0e31aa9>

Wilson, J. P. (2018). ISO 9001:2015: the evolution and convergence of quality management and knowledge management for competitive advantage. Retrieved from http://researchgate.net/publication/323519116_ISO_90012015_the_evolution_and_convergence_of_quality_management_and_knowledge_management_for_competitive_advantage

Yousefinezhadi, T. (2018). The effect of ISO 9001 and the EFQM model on improving hospital performance: A systematic review. Retrieved from

https://www.researchgate.net/publication/327386529_The_effect_of_ISO_9001_and_the_EFQM_model_on_improving_hospital_performance_A_systematic_review#:~:text=Conclusions:%20Generally%20there%20is%20a,9001%20and%20the%20EFQM%20model

Zaadoud, B. (2021). The Performance Measurement Frameworks in Healthcare: Scopus Study. Retrieved from

https://www.researchgate.net/publication/352407501_The_Performance_Measurement_Frameworks_in_Healthcare_Scopus_Study#:~:text=Results%20Eight%20dimensions%20were%20identified,a%20true%20management%20by%20quality.&text=Content%20may%20be%20subject%20to%20c

Med Ocean University

College of Management

Master's project management



**The Impact of Adopting Quality Management Standards (ISO 9001) in Projects on Improving
Institutional Performance: A Field Study on the Jazan Health Cluster**

Prepared by:

Nasser Mousa Alnami

252001745

Supervision:

Dr. Al-Faisal Abdelhamid Mohamed Hassan

Dr. Fayez Jarad

Academic Year:

2025