

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

ماجستير إدارة مشاريع



عنوان البحث

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

الرقم الجامعي/

252001745

إشراف/

د. الفیصل عبد الحمید محمد حسن

د.فايز جراد

العام الدراسي:

2026

وَقَدْ عَلِمْتُ أَنِّي

Qablos.com

قائمة المحتويات:

3	قائمة المحتويات:
5	قائمة الجداول:
7	قائمة الاشكال:
9	المستخلص:
11	الفصل الأول:
12	مقدمة:
13	مشكلة الدراسة:
15	أهمية الدراسة:
18	اهداف الدراسة:
19	تساؤلات الدراسة:
20	فرضيات الدراسة:
21	النظرية العلمية المتبعة في إعداد البحث:
24	الفصل الثاني: الدراسات السابقة:
25	مقدمة:
27	متغيرات الدراسة:
31	الدراسات السابقة:
36	الاطار النظري:
39	الفصل الثالث: منهجية الدراسة:
40	مقدمة:
42	المنهجية وطرق البحث:
44	مجتمع البحث:

46.....	حدود الدراسة:
48.....	خطوات جمع البيانات:
50.....	محددات حجم العينة:
53.....	الفصل الرابع: نتائج الدراسة
53.....	مقدمة:
55.....	تحليل البيانات:
57.....	الوصف الاحصائي لبيانات التجربة
92.....	النتائج والتوصيات:
94.....	الخلاصة:
95.....	Abstract:
97.....	الملاحق:
102.....	المراجع

قائمة الجداول:

جدول 1: الوصف الاحصائي للبيانات.....	62
جدول 2: الوصف الاحصائي لجنس المشاركين في التجربة.....	62
جدول 3: الوصف الاحصائي لعمر المشاركين في التجربة.....	64
جدول 4: الوصف الاحصائي الدرجة العلمية للمشاركين في التجربة.....	65
جدول 5: الوصف الاحصائي لتطبيق معايير ISO 9001 بشكل واضح في إدارة المشاريع داخل تجمع جازان الصحي	66
جدول 6: الوصف الاحصائي لوجود سياسات وإجراءات مكتوبة تتوافق مع متطلبات ISO 9001.....	67
جدول 7: الوصف الاحصائي لتدريب الموظفين بشكل دوري على متطلبات نظام إدارة الجودة.....	68
جدول 8: الوصف الاحصائي لالتزام الإدارة العليا بتطبيق معايير الجودة في المشاريع.....	69
جدول 9: الوصف الاحصائي لتوثيق العمليات والإجراءات المتعلقة بالمشاريع وفق معايير الجودة.....	70
جدول 10: الوصف الاحصائي يتم إجراء مراجعات دورية للتأكد من الالتزام بمعايير الجودة.....	71
جدول 11: الوصف الاحصائي لمساهمة تطبيق معايير ISO 9001 في تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة	72
جدول 12: الوصف الاحصائي لتطبيق نظام إدارة الجودة إلى تحسين كفاءة استخدام الموارد.....	73
جدول 13: الوصف الاحصائي لمساعدة تطبيق المعايير على تقليل الأخطاء في تنفيذ المشاريع.....	74
جدول 14: الوصف الاحصائي لمساهمة تطبيق ISO 9001 في تحسين سرعة إنجاز الأعمال.....	75
جدول 15: الوصف الاحصائي لتطبيق النظام إلى رفع مستوى رضا المستفيدين من الخدمات الصحية.....	76
جدول 16: الوصف الاحصائي لمساهمة تطبيق معايير الجودة في تحسين التنسيق بين الإدارات المختلفة.....	77
جدول 17: الوصف الاحصائي لمساعدة تطبيق ISO 9001 في التخطيط الجيد للمشاريع.....	78
جدول 18: الوصف الاحصائي لمساهمة النظام في تحسين متابعة مراحل تنفيذ المشاريع.....	79
جدول 19: الوصف الاحصائي لمساعدة تطبيق معايير الجودة في إدارة المخاطر المرتبطة بالمشاريع.....	80
جدول 20: الوصف الاحصائي لتطبيق ISO 9001 إلى تحسين عملية اتخاذ القرار في المشاريع.....	81
جدول 21: الوصف الاحصائي لمساهمة النظام في تحسين تقييم أداء المشاريع بعد تنفيذها.....	82
جدول 22: الوصف الاحصائي لوجود صعوبات في تطبيق جميع متطلبات ISO 9001 في المشاريع.....	83
جدول 23: الوصف الاحصائي لمعاناه بعض الموظفين من نقص المعرفة بمتطلبات نظام الجودة.....	84
جدول 24: الوصف الاحصائي لتطبيق نظام الجودة إلى موارد إضافية (وقت / تكلفة / تدريب).....	85
جدول 25: الوصف الاحصائي لمواجهة بعض الإدارات مقاومة للتغيير عند تطبيق نظام الجودة.....	86
جدول 26: ملخص إنجاز القضية.....	87
جدول 27: احصائيات الموثوقية.....	87

جدول 28 : اختبار كاي اسكوير لدور إدارة الجودة في تطوير الخدمات الصحية على تجمع جازان الصحي.....	88
جدول 29 : اختبار كاي اسكوير لدور إدارة الجودة في كفاءة استخدام الموارد بتجمع جازان الصحي.....	89
جدول 30 : اختبار كاي اسكوير لدور إدارة الجودة في تقليل الأخطاء بتجمع جازان الصحي.....	91
جدول 31 : تحليل التباين الأحادي لمتغيرات الدراسة.....	92
جدول 32 : ملخص عامل نموذج بايز.....	92
جدول 33: الاختصارات العامة.....	98
جدول 34: جدول الاختصارات الإحصائية.....	98

قائمة الاشكال:

- رسم توضيحي 1 : متغيرات الدراسة التابعة والمستقلة.....27
- رسم توضيحي 2: التمثيل البياني لجنس المشاركين في التجربة.....63
- رسم توضيحي 3 : التمثيل البياني لعمر المشاركين في التجربة.....64
- رسم توضيحي 4 : التمثيل البياني الدرجة العلمية للمشاركين في التجربة.....65
- رسم توضيحي 5 : التمثيل البياني لتطبيق معايير ISO 9001 بشكل واضح في إدارة المشاريع داخل تجمع جازان الصحي.....66
- رسم توضيحي 6 : التمثيل البياني لوجود سياسات وإجراءات مكتوبة تتوافق مع متطلبات ISO 9001.....67
- رسم توضيحي 7 : التمثيل البياني لتدريب الموظفين بشكل دوري على متطلبات نظام إدارة الجودة.....68
- رسم توضيحي 8 : التمثيل البياني لالتزام الإدارة العليا بتطبيق معايير الجودة في المشاريع.....69
- رسم توضيحي 9 : التمثيل البياني لتوثيق العمليات والإجراءات المتعلقة بالمشاريع وفق معايير الجودة.....70
- رسم توضيحي 10 : التمثيل البياني يتم إجراء مراجعات دورية للتأكد من الالتزام بمعايير الجودة.....71
- رسم توضيحي 11 : التمثيل البياني لمساهمة تطبيق معايير ISO 9001 في تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة.....72
- رسم توضيحي 12 : التمثيل البياني لتطبيق نظام إدارة الجودة إلى تحسين كفاءة استخدام الموارد.....73
- رسم توضيحي 13 : التمثيل البياني لمساعدة تطبيق المعايير على تقليل الأخطاء في تنفيذ المشاريع.....74
- رسم توضيحي 14 : التمثيل البياني لمساهمة تطبيق ISO 9001 في تحسين سرعة إنجاز الأعمال.....75
- رسم توضيحي 15 : التمثيل البياني لتطبيق النظام إلى رفع مستوى رضا المستفيدين من الخدمات الصحية.....76
- رسم توضيحي 16 : التمثيل البياني لمساهمة تطبيق معايير الجودة في تحسين التنسيق بين الإدارات المختلفة.....77
- رسم توضيحي 17 : التمثيل البياني لمساعدة تطبيق ISO 9001 في التخطيط الجيد للمشاريع.....78
- رسم توضيحي 18 : التمثيل البياني لمساهمة النظام في تحسين متابعة مراحل تنفيذ المشاريع.....79
- رسم توضيحي 19 : التمثيل البياني لمساعدة تطبيق معايير الجودة في إدارة المخاطر المرتبطة بالمشاريع.....80
- رسم توضيحي 20 : التمثيل البياني لتطبيق ISO 9001 إلى تحسين عملية اتخاذ القرار في المشاريع.....81
- رسم توضيحي 21 : التمثيل البياني لمساهمة النظام في تحسين تقييم أداء المشاريع بعد تنفيذها.....82
- رسم توضيحي 22 : التمثيل البياني لوجود صعوبات في تطبيق جميع متطلبات ISO 9001 في المشاريع.....83
- رسم توضيحي 23 : التمثيل البياني لمعاناته بعض الموظفين من نقص المعرفة بمتطلبات نظام الجودة.....84
- رسم توضيحي 24 : التمثيل البياني لتطبيق نظام الجودة إلى موارد إضافية (وقت / تكلفة / تدريب).....85
- رسم توضيحي 25 : التمثيل البياني لمواجهة بعض الإدارات مقاومة للتغيير عند تطبيق نظام الجودة.....86
- رسم توضيحي 26 : المقاييس المتماثلة في تحليل العلاقة لدور إدارة الجودة في تطوير الخدمات الصحية على تجمع جازان الصحي.....89

- رسم توضيحي 27 : المقاييس المتماثلة في تحليل العلاقة لدور إدارة الجودة في كفاءة استخدام الموارد بتجمع جازان الصحي90
- رسم توضيحي 28 : المقاييس المتماثلة في تحليل العلاقة لدور إدارة الجودة في تقليل الأخطاء بتجمع جازان الصحي91

المستخلص:

يهدف هذا البحث إلى دراسة تأثير تطبيق معايير إدارة الجودة ISO 9001 في المشاريع على الأداء المؤسسي لمجموعة جازان الصحية. ويتمثل الهدف في تحديد كيفية دعم أنظمة إدارة الجودة لتقنيات إدارة المشاريع الفعالة في مؤسسات الرعاية الصحية، وزيادة الفعالية التنظيمية، وتحسين جودة خدمات الرعاية الصحية.

تستخدم الدراسة أسلوب التحليل الوصفي، الذي يُعدّ مناسباً لدراسة العلاقة بين الأداء المؤسسي وممارسات إدارة الجودة. وقد وُزّع استبيان موحد على الموظفين من مختلف المناصب الإدارية والمهنية في مجموعة جازان الصحية لجمع البيانات. بلغ عدد المشاركين 256 شخصاً، يمثلون فئات عمرية ومستويات تعليمية متنوعة. استُخدم برنامج SPSS لتحليل البيانات المجمعة باستخدام تقنيات إحصائية لاختبار فرضيات البحث وتحديد العلاقات بين متغيرات الدراسة.

تُظهر نتائج الدراسة أن تطبيق معايير ISO 9001 يُحسّن جوانب عديدة من الأداء المؤسسي. تُظهر النتائج أن استخدام تقنيات إدارة الجودة يُقلل من الأخطاء التشغيلية في تنفيذ المشاريع، ويزيد من كفاءة استخدام الموارد، ويُحسّن جودة خدمات الرعاية الصحية. كما تُبين النتائج كيف تُعزز معايير ISO 9001 تخطيط المشاريع، وإدارة المخاطر، ومراقبة مراحل تنفيذ المشاريع، وتقييم الأداء بعد الإنجاز.

وكشف البحث أيضاً أن التزام الإدارة العليا يُسهم بشكل كبير في التطبيق الفعال لأنظمة إدارة الجودة. فدعم القيادة يُشجع الموظفين على الالتزام بإجراءات التشغيل القياسية والمشاركة في عمليات التحسين المستمر، مما يُساعد على ترسيخ ثقافة الجودة داخل الشركة. بالإضافة إلى ذلك، تُظهر النتائج أن تطبيق معايير ISO 9001 يُعزز التعاون بين الأقسام ويرفع مستوى رضا متلقي خدمات الرعاية الصحية.

وعلى الرغم من هذه النتائج المُشجعة، يُشير التقرير إلى عدد من العقبات التي قد تُعيق تطبيق معايير ISO 9001 بنجاح. وتشمل هذه الصعوبات مُعارضة التغيير في بعض أقسام المؤسسة، والحاجة إلى موارد إضافية مثل الدعم المالي والتدريب، وعدم إلمام بعض العاملين باحتياجات إدارة الجودة. ولضمان الاستخدام الأمثل لأنظمة إدارة الجودة، لا بد من حلّ العديد من المشكلات.

خلص البحث إلى أن الأداء المؤسسي لمؤسسات الرعاية الصحية يمكن تحسينه بشكل كبير من خلال تطبيق معايير إدارة الجودة ISO 9001 في إجراءات إدارة المشاريع. ولضمان التطبيق الناجح لمعايير ISO 9001 داخل مرافق الرعاية الصحية، يقترح البحث تعزيز مبادرات التدريب، ورفع مستوى الوعي بمفاهيم إدارة الجودة، وتوفير الدعم المؤسسي الكافي.

الكلمات المفتاحية:

مجمع جازان الصحي، معايير الجودة، مشاريع الرعاية الصحية، الأداء المؤسسي، ISO 9001، نظام إدارة الجودة.

الفصل الأول:

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).

بدلت 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 التبنّي 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 مُعقدة، 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 إعاقَة 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 تحدياتٍ 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. وتُساهم 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 المُوحد 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 رؤية 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 تأثيراً 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، ورفع 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 التجمعات 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 معايير 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 الدارسة:

- 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 أيضًا على متغيرات بشرية مثل دعم القيادة ومشاركة الموظفين. وتجادل بأن الموظفين المتحمسين والقادة 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. تؤثر استراتيجيات التحسين المستمر المدمجة 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 مشاركة مجموعة جازان الصحية بفاعلية في تقييم بيانات الأداء، وتحديد الفجوات، واعتماد الإجراءات التصحيحية، تؤدي إلى تحسينات مستمرة في الكفاءة والجودة ورضا أصحاب المصلحة.

النظرية العلمية المتبعة في إعداد البحث:

1. نظرية إدارة الجودة الشاملة (TQM)

تُعَدّ إدارة الجودة الشاملة (TQM) أحد أهم الأطر النظرية التي تُساعد على تطبيق معايير الجودة داخل الشركات. تؤكد هذه النظرية على أن تحسين الجودة عملية مستمرة تشمل جميع المستويات التنظيمية، من الإدارة العليا إلى الموظفين التشغيليين. تُركز إدارة الجودة الشاملة على تحسين العمليات، وتقليل الأخطاء، ورفع مستوى رضا العملاء من خلال أساليب إدارية منهجية. في قطاع الرعاية الصحية، يُساعد تطبيق مفاهيم إدارة الجودة الشاملة المؤسسات على تحسين تقديم الخدمات، والكفاءة التشغيلية، وسلامة المرضى. وبما أن معايير ISO 9001 تستند بشكل أساسي إلى مفاهيم إدارة الجودة الشاملة، فإن

تطبيق هذه المعايير في إدارة المشاريع يُمكن أن يُعزز الأداء المؤسسي بشكل كبير من خلال ضمان الاتساق والمساءلة والتحسين المستمر في خدمات الرعاية الصحية (Alawag، 2023).

2. نظرية التحسين المستمر

تُعدّ نظرية التحسين المستمر مبدأً أساسياً آخر وراء أنظمة إدارة الجودة مثل ISO 9001. تُبرز هذه النظرية أهمية التحليل المستمر للعمليات وإجراء تعديلات بسيطة لتعزيز الأداء والكفاءة. تُقيّم المؤسسات التي تتبنى هذه الفلسفة عملياتها بانتظام لاكتشاف أوجه القصور واتخاذ الإجراءات التصحيحية. في سياق مرافق الرعاية الصحية، يلعب التحسين المستمر دوراً حاسماً في ضمان فعالية الخدمات وسلامتها وتوافقها مع المعايير الدولية. من خلال تطبيق معايير ISO 9001 في المشاريع، تستطيع المؤسسات بناء أساليب رسمية لرصد الأداء، والكشف عن أوجه القصور، وإجراء التعديلات اللازمة التي تُفضي في نهاية المطاف إلى تحسين نتائج المؤسسة ورفع مستوى جودة الخدمات (Sesar، 2021).

3. نظرية النظم

تنظر نظرية النظم إلى المنظمة كنظام متكامل يتكون من أجزاء مترابطة تعمل معاً لتحقيق أهداف مشتركة. ووفقاً لهذه النظرية، يعتمد أداء المنظمة على التنسيق والتفاعل بين مكوناتها المتعددة، بما في ذلك الإدارة، والموظفين، والموارد، والإجراءات. في مرافق الرعاية الصحية، يتطلب تنفيذ المشاريع وإدارة الجودة تكاملاً وثيقاً بين الأقسام لضمان فعالية العمليات. تُكملّ معايير ISO 9001 هذا النهج النظري من خلال تعزيز الإدارة القائمة على العمليات والتعاون بين الوحدات التنظيمية. وباستخدام هذه المفاهيم، تستطيع المؤسسات تحسين التواصل، وتبسيط الإجراءات، وتعزيز الأداء المؤسسي من خلال تحسين التوافق بين العمليات التنظيمية والأهداف الاستراتيجية (Oko-Jaja، 2024).

4. نظرية القدرات الديناميكية

تؤكد نظرية القدرات الديناميكية على قدرة الشركات على التكيف مع التغيرات الخارجية وتطوير قدراتها الداخلية باستمرار للحفاظ على قدرتها التنافسية ونجاحها. في مجالات سريعة التغير كقطاع الرعاية الصحية، يجب على المؤسسات تعديل استراتيجياتها الإدارية وإجراءاتها التشغيلية بانتظام استجابةً للاحتياجات التكنولوجية والتنظيمية والخدمية. يوفر تطبيق

معايير ISO 9001 للشركات إجراءات إدارية منظمة تزيد من قدرتها على التكيف والابتكار. من خلال إدارة المشاريع المتميزة وإجراءات ضمان الجودة، تستطيع مؤسسات الرعاية الصحية تعزيز مرونتها التنظيمية، وتحسين عملية صنع القرار، وضمان أداء مؤسسي مستدام في بيئة متغيرة باستمرار (Bleady, 2018).

5. نظرية الأداء المؤسسي

تركز نظرية الأداء المؤسسي على تحليل فعالية وكفاءة المؤسسات في تحقيق أهدافها الاستراتيجية. تؤكد هذه النظرية على ضرورة مراقبة نتائج المؤسسة من خلال مقاييس مثل الإنتاجية، وجودة الخدمة، والكفاءة التشغيلية، ورضا أصحاب المصلحة. في شركات الرعاية الصحية، يرتبط الأداء المؤسسي ارتباطاً وثيقاً بجودة الخدمات المقدمة للمرضى وكفاءة عمليات الإدارة الداخلية. يُساعد تطبيق معايير ISO 9001 المؤسسات على تطوير عمليات محددة، ومؤشرات أداء، وأساليب رصد تُسهم في تحسين الأداء التنظيمي. ومن خلال دمج معايير الجودة في إجراءات إدارة المشاريع، يُمكن للمؤسسات تحقيق تنسيق أفضل، ومساءلة أكبر، ومكاسب ملموسة في الأداء المؤسسي العام (Al-Shaiba, 2019).

6. نظرية أنظمة إدارة الجودة (QMS)

تقدم نظرية أنظمة إدارة الجودة إطاراً منهجياً لإدارة أنشطة المؤسسات بما يعزز الجودة المتسقة والتحسين المستمر. وتؤكد هذه النظرية على ضرورة وضع لوائح واضحة، وتوثيق الإجراءات، ومراقبة العمليات بدقة لتحقيق أهداف المؤسسة. يُعد معيار ISO 9001 أحد أشهر أطر أنظمة إدارة الجودة على مستوى العالم، حيث يدعم الشركات في تبني عمليات إدارة موحدة. في مشاريع الرعاية الصحية، يساعد استخدام استراتيجية نظام إدارة الجودة على ضمان تسجيل العمليات ومراقبتها وتحسينها بشكل كافٍ بمرور الوقت. ويؤدي ذلك إلى زيادة موثوقية الخدمة، وتحسين الأداء التشغيلي، وتحقيق نتائج مؤسسية متميزة، لا سيما في سياقات الرعاية الصحية المعقدة مثل مجمع جازان الصحي (Peters, 2025).

الفصل الثاني: الدراسات السابقة

مقدمة:

في السنوات الأخيرة، ركزت الشركات في مختلف القطاعات بشكل متزايد على تعزيز كفاءتها التشغيلية وأدائها المؤسسي من خلال تطبيق أساليب الإدارة الحديثة والمعايير المعترف بها دوليًا. ومن بين هذه المعايير، برز نظام إدارة الجودة ISO 9001 كأحد أكثر الأطر شيوعًا، والذي يهدف إلى تحسين العمليات التنظيمية، وضمان جودة الخدمات، ودفع عجلة التطوير المستمر. وقد أبدى قطاع الرعاية الصحية، على وجه الخصوص، اهتمامًا متزايدًا بوضع معايير لإدارة الجودة نظرًا لأهمية الخدمات التي يقدمها والحاجة إلى ضمان سلامة المرضى، وموثوقية الخدمات، والاستخدام الأمثل للموارد.

تعمل مرافق الرعاية الصحية في ظروف ديناميكية تتسم بالتطورات التكنولوجية السريعة، وتزايد طلبات المرضى، والتغيرات التنظيمية المستمرة. وتتطلب هذه التحديات من شركات الرعاية الصحية تبني أساليب منهجية تزيد من قدرتها على إدارة العمليات بكفاءة وتقديم خدمات عالية الجودة. يوفر استخدام معايير ISO 9001 للمؤسسات الرعاية الصحية قواعد محددة لإدارة العمليات، ومراقبة الأداء، وتحقيق التحسين المستمر. ومن خلال عمليات محددة بوضوح وأساليب ضمان الجودة، يُمكن ISO 9001 الشركات من القضاء على الأخطاء التشغيلية، وتعزيز الشفافية، وتحسين الأداء المؤسسي العام.

في سياق إدارة المشاريع، يلعب تطبيق معايير ISO 9001 دورًا حيويًا في ضمان تصميم المشاريع وتنفيذها وتقييمها وفقًا لمبادئ الجودة المتعارف عليها عالميًا. وتتضمن مبادرات الرعاية الصحية عادةً العديد من الجهات المعنية، وإجراءات معقدة، والتزامات كبيرة بالموارد. لذا، فإن اعتماد أنظمة إدارة الجودة في إدارة المشاريع يُساعد الشركات على الحفاظ على اتساق العمليات، وضمان الامتثال للمعايير التنظيمية، وزيادة كفاءة تنفيذ المشاريع. ومن خلال دمج أساليب إدارة الجودة في عمليات إدارة المشاريع، يُمكن للشركات تحقيق نتائج أفضل، وتعزيز تقديم الخدمات، وتحسين أدائها المؤسسي.

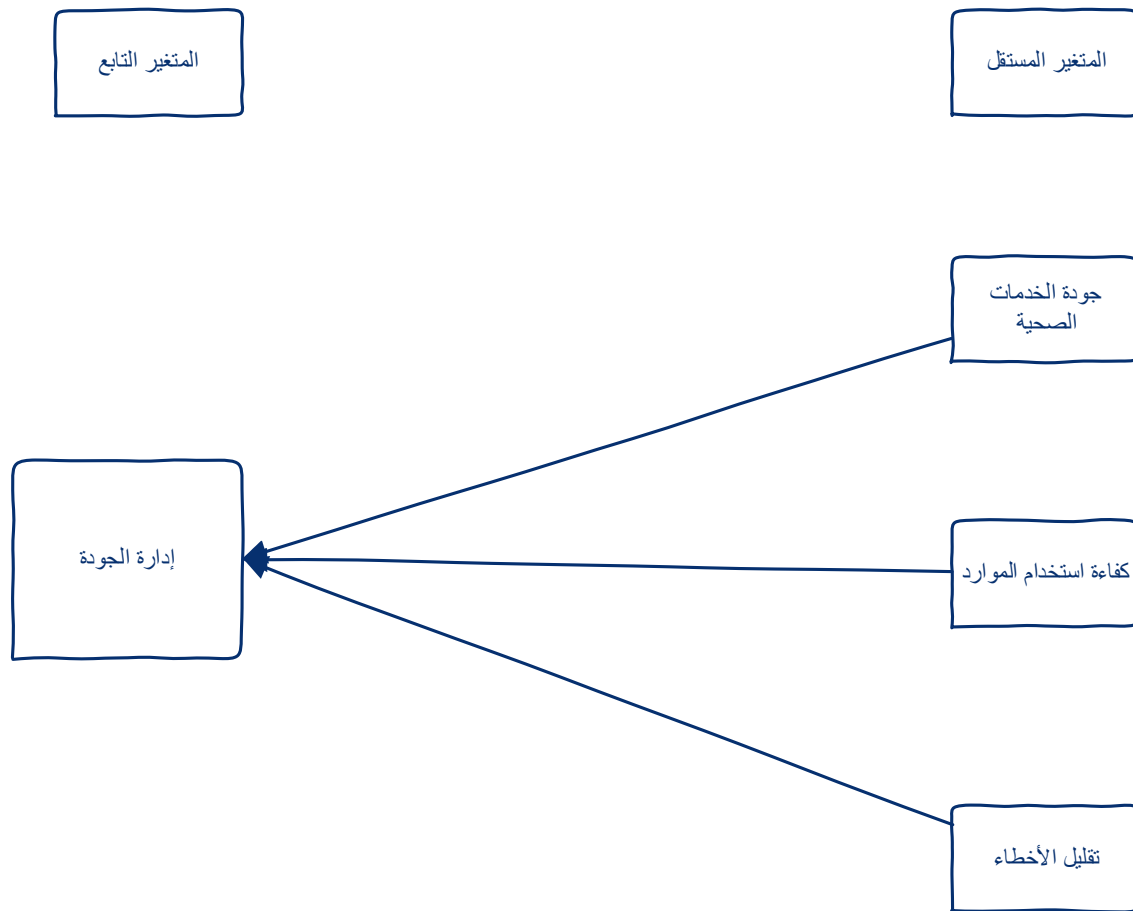
وقد أصبح الأداء المؤسسي مفهوماً رئيسياً في الدراسات التنظيمية المعاصرة، لا سيما في القطاعات التي تُعد فيها جودة الخدمة والكفاءة التشغيلية معيارين أساسيين للنجاح. ويُشير الأداء المؤسسي إلى قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها الاستراتيجية مع الحفاظ على مستويات عالية من الكفاءة والفعالية ورضا أصحاب المصلحة. وفي مؤسسات الرعاية الصحية، يُقاس الأداء المؤسسي عادةً بمؤشرات مثل جودة الخدمة، ورضا المرضى، والكفاءة التشغيلية، والاستخدام الأمثل للموارد. وقد يُساهم تطبيق معايير إدارة الجودة، مثل ISO 9001، بشكل كبير في تحسين هذه المؤشرات من خلال دعم ممارسات الإدارة المنظمة وخلق ثقافة التحسين المستمر.

أولت المملكة العربية السعودية اهتماماً بالغاً بتحسين جودة وكفاءة خدمات الرعاية الصحية كجزء من خططها التنموية الشاملة، ولا سيما في إطار رؤية السعودية 2030. ومن أهم عناصر هذا التغيير إعادة تنظيم خدمات الرعاية الصحية في مجموعات صحية متكاملة تسعى إلى تحسين تقديم الخدمات، وتعزيز إدارة الموارد، وتوفير تنسيق أفضل بين مرافق الرعاية الصحية. ويُعدّ مجمع جازان الصحي أحد أبرز أنظمة الرعاية الصحية ضمن هذا التغيير، حيث يسعى إلى الارتقاء بخدمات الرعاية الصحية من خلال تطبيق معايير الإدارة والجودة الحديثة.

وفي هذا السياق، قد يُساهم تطبيق معايير إدارة الجودة ISO 9001 في مشاريع الرعاية الصحية بدور حيوي في رفع مستوى الأداء المؤسسي داخل مجمع جازان الصحي. فمن خلال تطبيق مفاهيم إدارة الجودة المعترف بها عالمياً، تستطيع شركات الرعاية الصحية تحسين إجراءات إدارة المشاريع، وتعزيز التعاون بين الأقسام، وضمان تقديم الخدمات بسرعة وكفاءة. علاوة على ذلك، يُحفّز تطبيق معايير ISO 9001 الشركات على تحديد مؤشرات أداء واضحة، ومراقبة العمليات التشغيلية، واتخاذ الإجراءات التصحيحية عند الحاجة.

يسعى هذا الفصل إلى تقديم إطار نظري متكامل يشرح العلاقة بين تطبيق معايير ISO 9001 وتحسين الأداء المؤسسي. كما يُقيّم الدراسات السابقة ذات الصلة التي تناولت تأثير أنظمة إدارة الجودة في قطاع الرعاية الصحية وغيرها من البيئات التنظيمية. ومن خلال دراسة هذه الرؤى النظرية والنتائج التجريبية، يسعى الفصل إلى بناء إطار مفاهيمي متين للبحث الحالي، والتأكيد على دور معايير إدارة الجودة في تعزيز الأداء المؤسسي في مؤسسات الرعاية الصحية.

متغيرات الدراسة:



رسم توضيحي 1 : متغيرات الدراسة التابعة والمستقلة

تُمثل متغيرات الدراسة المكونات الأساسية التي تُشكل أساس نموذج البحث وتُساعد في تفسير العلاقة قيد الدراسة. تهدف هذه المتغيرات إلى تقييم تأثير تطبيق معايير إدارة الجودة ISO 9001 في المشاريع على الأداء المؤسسي لمجموعة جازان الصحية. يُصنف الإطار المفاهيمي للدراسة إلى فئتين رئيسيتين: المتغيرات المستقلة والمتغيرات التابعة. تُمثل المتغيرات التابعة النتائج التي يُتوقع أن تتأثر بالمتغير المستقل، وهو العنصر المُسبب للتغيير.

1. إدارة الجودة (معايير ISO 9001) متغير مستقل

تُمثل إدارة الجودة وفقًا لمعايير ISO 9001 المتغير المستقل في هذه الدراسة. يُبين هذا المتغير كيفية استخدام معايير إدارة الجودة المُعترف بها عالميًا في مشاريع مجموعة جازان الصحية. يُمكن للمؤسسات توحيد إجراءاتها، وتحسين أدائها التشغيلي، وضمان التحسين المستمر بدعم من الإطار الهيكلي لمعايير ISO 9001.

يُعد إنشاء عمليات منهجية تضمن تنفيذ العمليات التنظيمية بفعالية واتساق الهدف الرئيسي لإدارة الجودة. من خلال تطبيق معيار ISO 9001، تُنشئ المؤسسات إرشادات دقيقة، وإجراءات موثقة، وأنظمة لتتبع الأداء، مما يُسهّل إدارة المشاريع وتقديم الخدمات بكفاءة.

تُعد إدارة الجودة أساسيةً للحفاظ على سلامة المرضى، والالتزام بالمعايير، والتحسين المستمر للإجراءات التشغيلية في مرافق الرعاية الصحية. ويمكن للمؤسسات، من خلال تطبيق معايير ISO 9001، تحديد أوجه القصور، والحدّ من الأخطاء التشغيلية، وتعزيز مسؤولية الإدارة والموظفين.

يتناول هذا البحث إدارة الجودة باعتبارها المحدد الرئيسي لنجاح المؤسسة. ومن المتوقع أن يُسهم دمج معايير ISO 9001 في إجراءات إدارة المشاريع في تعزيز الإجراءات التنظيمية، ورفع جودة الخدمات، وتحسين عملية اتخاذ القرارات على مستوى الأقسام. ونتيجةً لذلك، تُعد إدارة الجودة العامل الرئيسي المؤثر في تحسين مؤشرات الأداء المؤسسي.

2. الأداء المؤسسي كمتغير تابع

يُعدّ الأداء المؤسسي، أو فعالية المؤسسة وكفاءتها الشاملة في تحقيق أهدافها، المتغير التابع في هذا البحث. وتنعكس قدرة المؤسسة على إدارة عملياتها، واستخدام مواردها، وتقديم الخدمات لأصحاب المصلحة في أدائها المؤسسي.

يُعدّ الأداء المؤسسي بالغ الأهمية في مرافق الرعاية الصحية، مثل مجمع جازان الصحي، لماله من تأثير مباشر على رعاية المرضى وجودة الخدمات واستدامة المؤسسة. ويُشير ارتفاع مستوى الأداء المؤسسي إلى قدرة المؤسسة على الحفاظ على إجراءات تشغيل فعالة، وإدارة الموارد بكفاءة، وتقديم خدمات موثوقة.

في هذا البحث، يُقيّم الأداء المؤسسي باستخدام عدد من الجوانب الحاسمة التي تُعدّ مؤشرات هامة لفعالية المؤسسة. وتشمل هذه العوامل تقليل الأخطاء التشغيلية، وزيادة كفاءة استخدام الموارد، وتحسين جودة الخدمات. وقد يُؤثر تطبيق معايير إدارة الجودة ISO 9001 على كل بُعد من هذه الأبعاد، حيث يُمثل كل بُعد جانبًا مُتميزًا من الأداء المؤسسي.

3. البُعد الأول: جودة الخدمات الصحية

تُعدّ جودة الخدمات الصحية أول جانب من جوانب الأداء المؤسسي الذي يتناوله هذا البحث. وتُعرف جودة الخدمات بأنها قدرة مرافق الرعاية الصحية على تقديم علاجات طبية آمنة وموثوقة وفعالة تُلبّي احتياجات المرضى وتوقعاتهم. وتُعتبر جودة الخدمات من أهم مقاييس الأداء المؤسسي في أنظمة الرعاية الصحية المعاصرة.

من خلال وضع بروتوكولات واضحة، وتوحيد الإجراءات، وضمان المراقبة المستمرة لتقديم الخدمات، يُسهم تطبيق معايير ISO 9001 بشكل كبير في تحسين جودة خدمات الرعاية الصحية. وتشجع مبادئ إدارة الجودة مؤسسات الرعاية الصحية على استخدام أساليب منهجية لتقييم الأداء وتحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين.

ويعتمد تعزيز رضا المرضى، ودعم ثقة الجمهور، وضمان فعالية تقديم الرعاية الصحية، على رفع مستوى جودة الخدمات الصحية ضمن مجمع جازان الصحي. ونتيجة لذلك، يُمثل هذا البُعد التأثير المباشر لأنظمة إدارة الجودة على نتائج الرعاية الصحية، ويُعدّ جزءًا أساسيًا من نجاح المؤسسة.

4. البُعد الثاني: كفاءة استخدام الموارد

تُعدّ كفاءة استخدام موارد المؤسسة الجانب الثاني من جوانب الأداء المؤسسي. فالموارد المالية، والمعدات الطبية، والكوادر، والبنية التحتية الإدارية، ليست سوى أمثلة قليلة على الموارد التي تعتمد عليها مؤسسات الرعاية الصحية. ويعتمد تحقيق أهداف المؤسسة وضمان استدامة خدمات الرعاية الصحية على المدى الطويل على الاستخدام الفعال لهذه الموارد.

تُولي معايير إدارة الجودة ISO 9001 أهمية بالغة لقيمة العمليات الفعالة والإدارة المنهجية للموارد. ويمكن للمؤسسات الحدّ من الهدر، وتعزيز تنسيق سير العمل، وضمان الاستخدام الأمثل للموارد من خلال تطبيق توحيد العمليات والمراقبة المستمرة.

تُسهم الإدارة الفعّالة للموارد في مشاريع الرعاية الصحية في مساعدة المؤسسات على ضبط التكاليف، وزيادة الإنتاجية، وتحسين تقديم الخدمات. كما يُمكن للمؤسسات تحديد أوجه القصور في العمليات التشغيلية واتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة لتحسين تخصيص الموارد باستخدام مفاهيم إدارة الجودة.

5. البُعد الثالث: الحدّ من الأخطاء التشغيلية

يُعدّ الحدّ من الأخطاء التشغيلية البُعد الثالث لأداء المؤسسات الذي يتناوله هذا البحث. وقد تُؤدي الإخفاقات التشغيلية في مؤسسات الرعاية الصحية إلى عواقب وخيمة، مثل انخفاض كفاءة المؤسسة، وارتفاع تكاليف التشغيل، وتعرض سلامة المرضى للخطر. ولذلك، يُعدّ الحدّ من الأخطاء هدفاً بالغ الأهمية لمؤسسات الرعاية الصحية.

بفضل العمليات الموحدة التي توفرها معايير ISO 9001، يُمكن للمؤسسات تحديد المخاطر المحتملة، ووضع تدابير وقائية، وتحديد خطوات تصحيحية عند وقوع الأخطاء. تُمكن أنظمة إدارة الجودة المؤسسات من تحديد أوجه القصور في الإجراءات التشغيلية ومعالجتها بكفاءة من خلال المراقبة المستمرة للعمليات وتوثيقها.

بإمكان المؤسسات تعزيز الأداء المؤسسي، وزيادة سلامة المرضى، وتحسين الموثوقية عن طريق تقليل الأخطاء في العمليات الإدارية والرعاية الصحية. ومن المتوقع أن يكون لاعتماد معايير ISO 9001 أثرٌ كبير في الحدّ من الأخطاء التشغيلية وتحسين الأداء العام للخدمات في مجمع جازان الصحي.

6. العلاقة بين المتغيرات

يُبين النموذج المفاهيمي للدراسة العلاقة بين المتغيرات المستقلة والتابعة. ويُعدّ عنصر إدارة الجودة، القائم على معايير ISO 9001، العنصر الرئيسي المؤثر في نتائج الأداء المؤسسي. ومن المتوقع أن يكون لاستخدام هذه المعايير أثرٌ إيجابي على جوانب عديدة من الأداء المؤسسي، مثل تقليل الأخطاء، وكفاءة استخدام الموارد، وجودة الخدمات.

يفترض البحث أن مؤسسات الرعاية الصحية قد تحسّن إجراءاتها الداخلية، وتُنسّق عمليات الأقسام، وتحقق مستويات أعلى من الأداء المؤسسي عند استخدامها لأنظمة إدارة الجودة المنظمة. ونتيجة لذلك، قد يتحسن الأداء المؤسسي لمجموعة جازان الصحية بشكل كبير إذا تم استخدام معايير ISO 9001 بنجاح في مبادرات الرعاية الصحية.

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 مثالية 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 تُفعّل 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 مُمكّناتنا 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 تُؤكّد 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

واقتماداً. 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، جزءاً 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) أمراً ضرورياً 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 دوراً حاسماً 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، وغالباً 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. حللت الدراسة بيانات من 38 مشروعاً و30 عملية وظيفية في المكتب الرئيسي باستخدام أدوات إحصائية عبر الإنترنت لتقييم أداء نظام إدارة الجودة. تُبرز نتائج الدراسة أهمية تبني ممارسات تدقيق فعّالة 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 مشاركاً كميّاً 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).

الاطار النظري:

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 يُطبق هذه المبادئ النظرية عمليًا، مما يسمح باتخاذ قرارات أكثر تنظيمًا ويزيد من موثوقية العمليات (Snongtaweeporn، 2023).

2. نظرية النظم ونهج العمليات

وفقًا لنظرية النظم، تُعدّ المؤسسات أنظمة فرعية مترابطة يجب أن تعمل معًا 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 يُحسن 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

وفقًا 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 تُلزم 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.

الفصل الثالث: منهجية الدراسة

مقدمة:

يعرض هذا الفصل الإطار المنهجي المعتمد في هذه الدراسة، التي تهدف إلى بحث أثر تطبيق معايير إدارة الجودة ISO 9001 في المشاريع على تحسين الأداء المؤسسي، مع التركيز بشكل خاص على مجمع جازان الصحي في المملكة العربية السعودية. وتلعب منهجية البحث دورًا محوريًا في ضمان صحة البيانات وموثوقيتها وصلاحياتها. لذا، يُعدّ اعتماد تصميم بحثي مناسب وتقنيات جمع بيانات ملائمة أمرًا بالغ الأهمية لمعالجة موضوع البحث وتحقيق أهدافه.

يتمثل الهدف الرئيسي لهذا البحث في تقييم العلاقة بين تطبيق معايير إدارة الجودة ISO 9001 وتحسين الأداء المؤسسي ضمن مبادرات الرعاية الصحية. ولتحقيق هذا الهدف، تستخدم الدراسة استراتيجية منهجية وعلمية تُمكن الباحث من جمع البيانات ذات الصلة، وتقييمها بكفاءة، واستخلاص استنتاجات ذات مغزى بناءً على أدلة تجريبية. وتوفر منهجية البحث مسارًا واضحًا لإجراء الدراسة، بما في ذلك تحديد استراتيجية البحث، وتصميمه، ومجتمع الدراسة وعينتها، وتقنيات جمع البيانات، والأدوات الإحصائية المستخدمة في التحليل.

في هذه الدراسة، تم اختيار أسلوب التحليل الوصفي كاستراتيجية بحثية رئيسية. يُستخدم هذا الأسلوب بكثرة في بحوث العلوم الاجتماعية والإدارية، إذ يُمكن الباحثين من تفسير الظواهر الراهنة ودراسة العلاقات بين مختلف العوامل. يركز الجانب الوصفي للدراسة على تحديد مستوى تطبيق معايير ISO 9001 في المشاريع المنفذة ضمن مجمع جازان الصحي، بينما يهدف الجانب التحليلي إلى دراسة أثر هذه المعايير على مؤشرات الأداء المؤسسي، مثل الكفاءة التشغيلية وجودة الخدمات والفعالية التنظيمية.

يعتمد البحث على مصادر بيانات أولية وثانوية. جُمعت البيانات الأولية باستخدام استبيان موحد مصمم للحصول على معلومات من الأفراد العاملين في مجمع جازان الصحي، والذين يشاركون في إدارة المشاريع وإدارة الجودة والعمليات الإدارية. يمثل هؤلاء المشاركون مصدرًا هامًا للمعلومات، نظرًا لمشاركتهم المباشرة في تنفيذ ممارسات إدارة الجودة والأنشطة المتعلقة بالمشاريع داخل المجمع. صُمم الاستبيان بعناية لدراسة العوامل الحاسمة المرتبطة بتطبيق معايير ISO 9001 وأثرها على الأداء المؤسسي.

بالإضافة إلى البيانات الأولية، تستخدم الدراسة مصادر بيانات ثانوية، تشمل المنشورات الأكاديمية، والمقالات المنشورة في المجلات المحكمة، والتقارير الحكومية، والدراسات البحثية السابقة المتعلقة بأنظمة إدارة الجودة، ومعايير ISO 9001، وإدارة الرعاية الصحية، والأداء المؤسسي. تُسهم هذه المصادر في توفير أساس نظري ومفاهيمي للدراسة، وتدعم تفسير النتائج المستخلصة من البيانات التجريبية.

يُعدّ اختيار مجتمع الدراسة وعينتها عنصراً هاماً آخر في عملية البحث. يتألف مجتمع الدراسة من الموظفين والعاملين الإداريين في مجمع جازان الصحي، ولا سيما العاملين في إدارة الجودة، وإدارة المشاريع، وتقييم الأداء المؤسسي. ومن هذه الفئة، يتم اختيار عينة تمثيلية للمشاركة في الاستبيان، لضمان أن تعكس البيانات المُجمّعة وجهات نظر وخبرات العاملين في المؤسسة بشكل كافٍ.

لتقييم البيانات المُجمّعة، يستخدم البحث أساليب التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS (الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية). يُستخدم هذا البرنامج عادةً في البحوث الأكاديمية لتقييم البيانات الكمية واختبار الفرضيات البحثية. تُستخدم أدوات الإحصاء الوصفي، كالمتوسطات والانحرافات المعيارية وتوزيعات التكرار، لوصف إجابات المشاركين، بينما تُستخدم تقنيات الإحصاء الاستدلالي لاستكشاف العلاقات بين متغيرات الدراسة وتقييم فرضيات البحث.

يقدم هذا الفصل نظرة شاملة على التقنيات المنهجية المستخدمة في البحث، موضحاً منهجية الدراسة، وأساليب جمع البيانات، والخصائص الديموغرافية واختيار العينة، والتقنيات الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات. وباتباع منهجية ومنظمة، تهدف الدراسة إلى ضمان موثوقية النتائج وصحتها، وقدرتها على تقديم رؤية قيّمة حول دور معايير إدارة الجودة ISO 9001 في تحسين الأداء المؤسسي ضمن مشاريع الرعاية الصحية، لا سيما في سياق مجمع جازان الصحي.

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 يُسهم 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 يُقيم 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). ستُستخدم الإحصاءات الوصفية، مثل المتوسطات الحسابية والتكرارات والانحرافات المعيارية، لتلخيص البيانات الديموغرافية والاتجاهات. وستُستخدم الإحصاءات الاستدلالية، مثل تحليل الارتباط والانحدار، لدراسة العلاقة بين تطبيق معيار ISO 9001 ومقاييس الأداء المؤسسي. ولتقييم مدى ملاءمة الإحصاءات، سيتم اختبار الفرضيات عند مستوى دلالة 0.05. كما سيُستخدم معامل ألفا كرونباخ لتقييم موثوقية أداة الاستبيان، وسيؤكد تقييم الخبراء والاختبار التجريبي صحتها.

6. الاعتبارات الأخلاقية.

سيُتبع البحث إرشادات البحث الأخلاقي. سيتم إبلاغ المشاركين بهدف الدراسة، وضمان سرّيتها، ومنحهم خيار الانسحاب في أي وقت. سيتم جمع البيانات بشكل مجهول، وستُستخدم فقط للأغراض الأكاديمية. قبل جمع البيانات، ستُعطي لجنة أخلاقيات البحث في تجمع جازان الصحي موافقتها.

مجتمع البحث:

1. العاملون في مجال الرعاية الصحية في مجمع جازان الصحي

تتألف عينة البحث الرئيسية لهذه الدراسة من العاملين في مجال الرعاية الصحية ضمن مجمع جازان الصحي. وتشمل هذه الفئة الأطباء والممرضين والفنيين وغيرهم من ممارسي الرعاية الصحية الذين يشاركون في العمليات اليومية للمؤسسات الصحية. وتُعدّ وجهات نظرهم بالغة الأهمية لأنهم على اطلاع مباشر بتطبيق مبادئ إدارة الجودة والأنشطة المتعلقة بالمشاريع. ويلعب العاملون في مجال الرعاية الصحية دورًا محوريًا في تقديم الخدمات والحفاظ على سلامة المرضى، وهما عنصران أساسيان لنجاح المؤسسات. ويهدف البحث، من خلال جمع الخبرات من هذه الفئة، إلى تحديد كيفية تأثير تطبيق معايير ISO 9001 على جودة الخدمة وكفاءة العمليات والأداء العام في مرافق الرعاية الصحية.

2. الكادر الإداري والإشرافي

يشكل الكادر الإداري والإشرافي عنصرًا أساسيًا آخر في مجتمع البحث. وتشمل هذه الفئة مديري الأقسام والموظفين الإداريين والمشرفين المسؤولين عن تخطيط وتنسيق وإدارة العمليات المؤسسية. ويُعدّ دورهم حيويًا في تنفيذ السياسات التنظيمية وإدارة الموارد وضمان توافق المشاريع مع أهداف المؤسسة. نظرًا لأن معايير ISO 9001 تُشدد على إجراءات الإدارة المنهجية والتحسين المستمر، فإن الكوادر الإدارية تُشارك بفعالية في تطبيق هذه المعايير ضمن العمليات التنظيمية. وتُقدم إجاباتهم رؤى قيّمة حول كيفية تأثير أنظمة إدارة الجودة على عملية صنع القرار، وإدارة سير العمل، والأداء المؤسسي في مجمع جازان الصحي.

3. مسؤولو إدارة الجودة والامتثال

يُمثل خبراء إدارة الجودة ومسؤولو الامتثال عنصراً أساسياً في مجتمع البحث، نظراً لمشاركتهم المباشرة في إنشاء أنظمة إدارة الجودة والحفاظ عليها. هؤلاء الأفراد مسؤولون عن ضمان امتثال مرافق الرعاية الصحية لمعايير الجودة الدولية، مثل ISO 9001. وتشمل مهامهم صياغة سياسات الجودة، وإجراء عمليات التدقيق، ومراقبة مؤشرات الأداء، وتنفيذ خطط التحسين. وبصفتهم متخصصين في أساليب إدارة الجودة، فإنهم يمتلكون معرفة معمقة بفعالية معايير ISO 9001 وتأثيرها على الأداء التنظيمي. وتُساعد مشاركتهم في البحث على تقديم رؤى محددة حول كيفية إسهام أنظمة الجودة في النمو المؤسسي ونجاح المشاريع.

4. مديرو المشاريع وأعضاء فرق العمل

يشكل مديرو المشاريع وأعضاء فرق العمل العاملون في مبادرات الرعاية الصحية ضمن مجمع جازان الصحي مجتمعاً بحثياً هاماً. هؤلاء الأفراد مسؤولون عن تخطيط وتنفيذ ومتابعة المبادرات المتعلقة بخدمات الرعاية الصحية، وتطوير البنية التحتية، والتحسينات الإدارية. ونظراً لتركيز البحث على تأثير معايير ISO 9001 على إدارة المشاريع، فإن وجهات نظرهم حيوية لفهم كيفية تأثير معايير الجودة على كفاءة المشاريع وتنسيقها ونتائجها. يضمن مديرو المشاريع تنفيذ أنشطة المشروع وفقاً للعمليات ومعايير الجودة المحددة، مما يجعل خبراتهم قيّمة للغاية لتقييم فعالية مناهج إدارة الجودة في تعزيز الأداء المؤسسي.

5. واضعو السياسات وصناع القرار المؤسسي

يشمل المجتمع البحثي أيضاً واضعي السياسات وكبار صناع القرار المؤسسي. قد تضم هذه المجموعة كبار المديرين التنفيذيين، والمخططين الاستراتيجيين، ومديري الرعاية الصحية المسؤولين عن تحديد سياسات الشركة وخططها طويلة الأجل. ولآرائهم تأثير حاسم في تحديد مدى قبول معايير إدارة الجودة، مثل ISO 9001، وتطبيقها بكفاءة داخل مؤسسات الرعاية الصحية. من خلال المشاركة في هذه الدراسة، يُشارك هؤلاء المسؤولون التنفيذيون رؤاهم حول الأهداف الاستراتيجية لتطبيق معايير الجودة، وكيف تُسهم هذه المعايير في تحسين الأداء المؤسسي، ورفع كفاءة العمليات، وتعزيز جودة الخدمات في نظام الرعاية الصحية.

6. الموظفون المشاركون في تقييم الأداء المؤسسي

يضمّ المكوّن الثالث من فريق البحث العاملين في مجال رصد وتقييم الأداء المؤسسي. قد يعمل هؤلاء في أقسام مسؤولة عن تقييم الأداء، وتحليل البيانات، والتطوير المؤسسي. ويركّز عملهم على تحليل فعالية المؤسسة باستخدام مقاييس أداء متعددة، مثل الإنتاجية، وجودة الخدمات، والكفاءة التشغيلية. ونظرًا لأن البحث يسعى إلى تحليل العلاقة بين تطبيق معيار ISO 9001 والأداء المؤسسي، فإن نتائجهم تُعدّ بالغة الأهمية. إذ تُساعد إجاباتهم الباحث على فهم كيفية تأثير أساليب إدارة الجودة على أنظمة تقييم الأداء، ومساهمتها في تعزيز الفعالية الشاملة لمجموعة جازان الصحية.

حدود الدراسة:

1. محدودية النطاق التنظيمي

من أبرز عيوب هذا البحث تركيزه بشكل أساسي على مجمع جازان الصحي باعتباره محور التحليل. ورغم أن النتائج تُقدم رؤية قيّمة حول تأثير تطبيق معايير إدارة الجودة ISO 9001 ضمن هذا النظام الاستشفائي تحديدًا، إلا أنه لا يُمكن تعميم هذه النتائج بالضرورة على مرافق الرعاية الصحية الأخرى في المملكة العربية السعودية أو غيرها من الدول. إذ قد يختلف الهيكل التنظيمي والأساليب الإدارية وتوافر الموارد اختلافًا كبيرًا بين مؤسسات الرعاية الصحية. لذا، ينبغي تقييم نتائج هذا البحث في إطاره المؤسسي المُميز لمجمع جازان الصحي وبيئته الإدارية والتشغيلية الفريدة.

2. محدودية الوقت

أُجريت هذه الدراسة ضمن إطار زمني مُحدد وفقًا للجدول الزمني الأكاديمي واحتياجات البحث. ونتيجةً لذلك، تُغطي الدراسة الظروف والآفاق المتعلقة بتطبيق معايير ISO 9001 خلال فترة زمنية قصيرة. وقد تتغير الممارسات التنظيمية والأداء المؤسسي بمرور الوقت عند تطبيق سياسات وتقنيات جديدة، وجهود لتحسين الجودة. وبالتالي، تعكس استنتاجات البحث الظروف السائدة خلال فترة جمع البيانات، وقد لا تُمثل بشكل كامل الاتجاهات المستقبلية. قد تُسهّم الدراسات الطويلة التي تُجرى على مدى فترات طويلة في فهم أعمق للتأثير طويل الأمد لمعايير ISO 9001 على الأداء المؤسسي.

3. محدودية تمثيل العينة

على الرغم من أن البحث يسعى لاختيار عينة تمثيلية من العاملين في مجمع جازان الصحي، إلا أن هذه العينة قد لا تعكس بشكل كامل جميع العاملين المشاركين في مبادرات الرعاية الصحية أو أنظمة إدارة الجودة. فقد تؤثر الاختلافات في المسميات الوظيفية ومستويات الخبرة والمسؤوليات الإدارية على آراء المشاركين وردود أفعالهم. إضافةً إلى ذلك، قد لا يشارك بعض العاملين بشكل مباشر في تطبيق معايير ISO 9001، مما قد يُعيق قدرتهم على تقديم رؤى محددة. وبالرغم من الجهود المبذولة لضمان التنوع داخل العينة، يبقى احتمال عدم تسجيل بعض الآراء أو التجارب بشكل كافٍ في البيانات المُجمعة قائمًا.

4. محدودية توفر البيانات

من نقاط الضعف الأخرى في البحث محدودية توفر البيانات التنظيمية وسهولة الوصول إليها. فقد تكون بعض المعلومات المتعلقة بمؤشرات الأداء المؤسسي، أو عمليات التدقيق الداخلي للجودة، أو تقارير تقييم المشاريع سرية أو محدودة بسبب اللوائح التنظيمية. قد يُعيق هذا قدرة الباحث على جمع بيانات داخلية شاملة تُمكنه من إجراء مزيد من البحث. ونتيجةً لذلك، يعتمد البحث بشكل كبير على إجابات الاستبيان والبيانات المتاحة للعموم. ورغم أن هذه المصادر تُقدّم معلومات أساسية، إلا أن عدم إمكانية الوصول الكامل إلى البيانات المؤسسية الداخلية قد يؤثر سلبًا على عمق الدراسة وتفسير بعض النتائج.

5. قيود تحييز المُستجيبين

يركز البحث في معظمه على إجابات الاستبيان الواردة من العاملين في مجموعة جازان الصحية. وكما هو الحال في العديد من البحوث القائمة على الاستبيانات، هناك احتمال لتحييز المُستجيبين. فقد يُدلي المشاركون بتعليقات مقبولة اجتماعيًا أو قد لا يُعبّرون عن أفكارهم بشكل كامل مراعاةً لحساسية المؤسسة. وفي حالات أخرى، قد يُفسّر المُستجيبون الأسئلة بشكل مختلف بناءً على خبراتهم أو معرفتهم بأنظمة إدارة الجودة. ورغم أن الاستبيان مُصمّم بعناية لإزالة أي لبس وتشجيع الإجابات الصادقة، إلا أن التأثير المُحتمل لتحييز المُستجيبين يبقى قيدًا يجب أخذه في الاعتبار عند تقييم النتائج.

6. القيود المنهجية

تعتمد هذه الدراسة بشكل أساسي على أسلوب التحليل الوصفي الكمي، من خلال جمع البيانات عبر الاستبيانات. ورغم أن هذا الأسلوب يتيح التحليل الإحصائي واختبار الفرضيات، إلا أنه قد لا يُغطي جميع جوانب تجارب المشاركين ووجهات نظرهم حول تطبيق معيار ISO 9001. ويمكن للأساليب النوعية، كالمقابلات أو مجموعات التركيز، أن تُقدم رؤى أعمق حول القضايا العملية والديناميكيات التنظيمية المتعلقة بإجراءات إدارة الجودة. ونظرًا لمحدودية الوقت والموارد، يركز البحث في الغالب على التحليل الكمي، مما قد يُحد من القدرة على دراسة بعض العوامل السياقية لتحسين الأداء المؤسسي.

7. العوامل البيئية الخارجية

قد يتأثر النجاح المؤسسي في شركات الرعاية الصحية بعدة عوامل خارجية، مثل السياسات الحكومية، والتغيرات التنظيمية، والتطورات التكنولوجية، ومشكلات الصحة العامة. وقد تؤثر هذه العوامل على العمليات التنظيمية بغض النظر عن تطبيق معيار ISO 9001. ولأن البحث يركز بشكل أساسي على العلاقة بين معايير إدارة الجودة والأداء المؤسسي، فقد لا يأخذ في الحسبان بشكل كامل العوامل الخارجية الأخرى التي تؤثر على نتائج المؤسسة. لذا، ورغم أن البحث يسعى إلى دراسة تأثير تطبيق معيار ISO 9001، إلا أن هناك عوامل سياقية أخرى قد تُساهم أيضًا في تغييرات الأداء المؤسسي ضمن مجموعة جازان الصحية.

خطوات جمع البيانات:

1. تحديد مشكلة البحث وأهدافه

تضمنت المرحلة الأولى من منهجية جمع البيانات تحديد موضوع البحث بوضوح ووضع أهداف الدراسة. تركز الدراسة على تقييم أثر تطبيق معايير إدارة الجودة ISO 9001 في المشاريع على تحسين الأداء المؤسسي ضمن مجمع جازان الصحي. ومن

خلال تحديد أهداف الدراسة بوضوح، تمكن الباحث من تحديد أنواع البيانات اللازمة وأفضل التقنيات لجمعها. وقد ضمنت هذه المرحلة تركيز عملية جمع البيانات على الإجابة عن أسئلة البحث الرئيسية، وساهمت في تحقيق الأهداف العامة للدراسة.

2. مراجعة الأدبيات ذات الصلة

قبل جمع البيانات الأولية، أجرى الباحث مراجعة شاملة للأدبيات ذات الصلة بأنظمة إدارة الجودة ISO 9001، والأداء المؤسسي، وإدارة الرعاية الصحية، وإدارة المشاريع. تساعد هذه المراجعة الأدبية في تحديد الأفكار الأساسية والأطر النظرية ومتغيرات البحث المرتبطة بموضوع الدراسة. كما تساعد في بناء فهم مفاهيمي للعلاقة بين أساليب إدارة الجودة والأداء المؤسسي. لعبت الرؤى المستقاة من الدراسات السابقة دورًا حيويًا في تصميم الاستبيان وضمان تغطية أداة جمع البيانات للجوانب الرئيسية لموضوع الدراسة.

3. تصميم أداة البحث

بعد مراجعة الأدبيات، قام الباحث بتصميم استبيان منظم كأداة رئيسية لجمع البيانات من المشاركين. وقد تم إعداد الاستبيان بناءً على أهداف البحث والإطار النظري المرتبط بمعيار ISO 9001 والأداء المؤسسي. تضمن الاستبيان مجموعة من الأسئلة التي تهدف إلى اختبار انطباعات المشاركين عن إجراءات إدارة الجودة، وكفاءة إدارة المشاريع، ومؤشرات الأداء المؤسسي. وقد صيغت الأسئلة بأسلوب واضح ومنهجي لضمان سهولة فهمها والإجابة عليها من قبل المشاركين. كما تضمن الاستبيان أسئلة ديموغرافية لتوفير معلومات أساسية إضافية لتقييم النتائج.

4. اختيار عينة الدراسة

تضمنت المرحلة التالية اختيار عينة مناسبة من مجتمع البحث. يتكون مجتمع الدراسة من أفراد يعملون في مجمع جازان الصحي، ويشغلون مناصب في إدارة المشاريع، والعمليات الإدارية، وتقنيات إدارة الجودة. وقد تم اختيار عينة لتمثيل مختلف المناصب والأقسام المهنية داخل المجمع. ضمن هذا النهج في اختيار العينة أن تشمل البيانات المُجمعة وجهات نظر متنوعة تتعلق بتطبيق معيار ISO 9001 وفعالية المؤسسات. وقد تم اختيار العينة بطريقة تهدف إلى تحقيق أقصى قدر من الموثوقية والتمثيل لنتائج الدراسة.

5. توزيع وجمع الاستبيانات

بعد إعداد الاستبيان وتحديد العينة، قام الباحث بتوزيع الاستبيانات على الأفراد المختارين. وتم إرسال الاستبيانات إلكترونياً أو ورقياً حسب سهولة الوصول إليها وملاءمتها للمستجيبين. وقد تم تزويد المشاركين بتعليمات واضحة حول كيفية تعبئة الاستبيان، وأبلغوا بأن إجاباتهم ستبقى سرية وستُستخدم حصرياً لأغراض البحث العلمي. بعد التوزيع، جمع الباحث الاستبيانات المكتملة وراجعها للتأكد من شمولية الإجابات وملاءمتها للدراسة.

6. إعداد البيانات والتحليل الإحصائي

تضمنت المرحلة الأخيرة من عملية جمع البيانات فرز البيانات المجمعة وإعدادها للتحليل. وتم ترميز نتائج الاستبيانات بدقة وإدخالها في أدوات التحليل الإحصائي مثل برنامج SPSS. تُمكن هذه التقنية الباحث من إجراء تحليل إحصائي وصفي واستدلالي لتقييم العلاقات بين متغيرات الدراسة. وقد استُخدمت أساليب إحصائية، مثل التوزيعات التكرارية والمتوسطات والانحرافات المعيارية وتحليل الارتباط، لفهم البيانات. وشكّلت البيانات المُستقاة من هذه الدراسة الأساس لتقييم فرضيات البحث واستخلاص النتائج حول تأثير معايير ISO 9001 على الأداء المؤسسي.

محددات حجم العينة:

1. أهداف البحث وتصميم الدراسة

يُعدّ هدف البحث وتصميم الدراسة من أهم المعايير المؤثرة في تحديد حجم العينة في هذه الدراسة. ولأن الدراسة تهدف إلى تقييم العلاقة بين معايير إدارة الجودة ISO 9001 والأداء المؤسسي ضمن مجمع جازان الصحي، فإنها تتطلب جمع بيانات دقيقة وممثلة من العاملين المشاركين في إدارة المشاريع والجودة. كما يتطلب تصميم البحث الوصفي التحليلي عدداً كافياً من المشاركين لضمان إتمام التحليل الإحصائي بفعالية. لذلك، تم اختيار حجم العينة بما يدعم أهداف البحث ويسمح بتفسير البيانات المجمعة تفسيراً ذا مغزى.

2. حجم مجتمع الدراسة

يؤثر حجم مجتمع الدراسة تأثيراً بالغاً في تحديد حجم العينة الأمثل. في هذا البحث، يتألف مجتمع الدراسة من العاملين في مجمع جازان الصحي، والذين يشاركون في إدارة المشاريع والعمليات الإدارية وأنشطة إدارة الجودة. ونظراً لأن العدد الإجمالي للعاملين في المجمع قد يكون كبيراً، فقد لا يكون من العملي جمع البيانات من كل فرد فيه. وبناءً على ذلك، يتم اختيار عينة تمثيلية تعكس خصائص المجتمع، مع ضمان مصداقية نتائج الدراسة وصحتها.

3. مستوى الدقة المطلوب

يُعدّ مستوى الدقة المطلوب في نتائج الدراسة عاملاً رئيسياً آخر في تحديد حجم العينة. فارتفاع مستوى الدقة غالباً ما يتطلب أحجام عينات أكبر لتقليل أخطاء المعاينة وزيادة موثوقية الاستنتاجات الإحصائية. في الدراسات الكمية، كهذه الدراسة، يسعى الباحثون عادةً إلى تحقيق مستوى ثقة مناسب عند تقييم البيانات. باختيار حجم عينة مناسب، يضمن الباحث أن البيانات المجمعة تُقدّم رؤية صحيحة حول العلاقة بين تطبيق معيار ISO 9001 والأداء المؤسسي داخل مؤسسة الرعاية الصحية.

4. قيود الموارد والوقت

تؤثر متغيرات عملية، مثل الوقت المتاح والموارد المالية والقيود اللوجستية، على قرار تحديد حجم العينة. غالباً ما يتطلب إجراء البحوث داخل مرافق الرعاية الصحية التعاون مع الجهات الإدارية والحصول على موافقة لجمع البيانات. قد تُقيّد هذه الأساليب عدد الأشخاص الذين يمكن إشراكهم في البحث. لذا، يجب تحديد حجم العينة بطريقة توازن بين الحاجة إلى بيانات دقيقة والقيود الفعلية التي يواجهها الباحث خلال عملية جمع البيانات.

5. سهولة الوصول إلى المشاركين

تؤثر سهولة الوصول إلى المشاركين وتوافرهم بشكل كبير على تحديد حجم العينة النهائي. عادةً ما يكون لدى العاملين في مؤسسات الرعاية الصحية جداول أعمال مزدحمة، وقد يكون وقتهم محدوداً للمشاركة في استطلاعات البحث. ونتيجةً لذلك، يجب على الباحث دراسة إمكانية الحصول على ردود من المشاركين المختارين. إن ضمان أن تضم العينة أشخاصاً يسهل

الوصول إليهم ومستعدين للمشاركة يزيد من احتمالية الحصول على ردود حقيقية ويحسن الجودة الإجمالية للبيانات المجمعة.

6. متطلبات التحليل الإحصائي

يحدد نوع التحليل الإحصائي المستخدم في البحث أيضاً اختيار حجم العينة. ولأن هذه الدراسة تتضمن أساليب إحصائية مثل التحليل الوصفي واختبار الفرضيات باستخدام برنامج SPSS، فمن الضروري أن يكون حجم العينة مناسباً لإجراء العمليات الحسابية الإحصائية اللازمة. غالباً ما تُعزز أحجام العينات الأكبر موثوقية النتائج الإحصائية، وتُتيح دراسة أكثر دقة للعلاقات بين المتغيرات. ولذلك، تم تحديد حجم العينة بطريقة تضمن توفر بيانات كافية لإجراء الاختبارات الإحصائية وتحليل تأثير معايير ISO 9001 على الأداء المؤسسي.

الفصل الرابع: نتائج الدراسة

مقدمة:

يتناول هذا الفصل نتائج الدراسة التجريبية التي أُجريت للتحقق من أثر تطبيق معايير إدارة الجودة ISO 9001 في المشاريع على تحسين الأداء المؤسسي، مع التركيز بشكل خاص على مجمع جازان الصحي. وتستند النتائج الواردة في هذا الفصل إلى البيانات التي جُمعت من المشاركين في الدراسة باستخدام الاستبيان المُهيكل المُستخدم في هذا البحث. ويهدف تحليل البيانات إلى تقديم رؤية واضحة حول العلاقة بين استخدام معايير ISO 9001 وتحسين الأداء المؤسسي ضمن مبادرات الرعاية الصحية. يتمثل الهدف الرئيسي لهذا الفصل في فحص وتفسير الردود الواردة من عينة الدراسة، وتقييم مدى مساهمة تطبيق معايير ISO 9001 في تعزيز الأداء المؤسسي. ويركز البحث على العديد من العوامل الحاسمة المتعلقة بأساليب إدارة الجودة، وكفاءة إدارة المشاريع، ومؤشرات الأداء المؤسسي. وقد حُددت هذه الأبعاد بناءً على الإطار النظري وفرضيات البحث المذكورة في الفصول السابقة.

ويُعرض البحث باستخدام المنهجين الإحصائيين الوصفي والاستدلالي. تُستخدم الإحصاءات الوصفية لوصف الخصائص الديموغرافية للمشاركين في البحث، ولتقديم لمحة عامة عن إجاباتهم على أسئلة الاستبيان. تشمل هذه الإحصاءات التوزيعات التكرارية، والنسب المئوية، والمتوسطات، والانحرافات المعيارية. يساعد هذا التحليل الوصفي في تحديد الأنماط والاتجاهات الرئيسية ضمن البيانات المجمعة، ويُقدم نظرة أولية على وجهات نظر المشاركين حول تطبيق معايير ISO 9001 ضمن مجمع جازان الصحي.

إضافةً إلى التحليل الوصفي، يُقدم هذا الفصل أيضًا نتائج الاختبارات الإحصائية الاستدلالية المستخدمة لتحليل الروابط بين المتغيرات الرئيسية للبحث. تُجرى هذه الاختبارات لتحليل فرضيات الدراسة، ولتحديد ما إذا كانت هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق معايير ISO 9001 وتحسينات الأداء المؤسسي. يُجرى التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS (الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية)، مما يُمكن الباحث من إجراء تحليل بيانات دقيق ومنهجي. يمكن استخدام مناهج إحصائية متنوعة، مثل تحليل الارتباط وتحليل الانحدار، لاكتشاف قوة واتجاه الارتباطات بين المتغيرات المدروسة.

من السمات الأساسية الأخرى لهذا الفصل دراسة وجهات نظر المشاركين حول أهمية معايير إدارة الجودة ISO 9001 في تحسين إجراءات إدارة المشاريع داخل مرافق الرعاية الصحية. يستكشف البحث كيفية تأثير استخدام هذه المعايير على خصائص مثل الكفاءة التشغيلية، وجودة الخدمة، والتنسيق بين الأقسام، وفعالية الإجراءات المؤسسية. ومن خلال تقييم هذه المعايير، يهدف البحث إلى تحديد ما إذا كان تطبيق ISO 9001 يؤدي إلى تحسينات ملموسة في الأداء المؤسسي.

علاوة على ذلك، يناقش الفصل أيضًا المشكلات والقيود المرتبطة بتطبيق معايير ISO 9001 في مبادرات الرعاية الصحية. تقدم إجابات المشاركين رؤى قيّمة حول المشكلات العملية التي قد تواجهها الشركات أثناء تطبيق أنظمة إدارة الجودة. قد تشمل هذه القيود محدودية الموارد التنظيمية، وتدريب الموظفين، والعمليات الإدارية، والتردد في التغيير. يُعد فهم هذه المشكلات أمرًا بالغ الأهمية لأنه يساعد في تحديد المجالات التي يمكن إجراء تعديلات فيها لزيادة فعالية أساليب إدارة الجودة.

تم تجميع النتائج الواردة في هذا الفصل بطريقة منهجية لضمان الوضوح والترابط. يبدأ هذا الفصل بدراسة الخصائص الديموغرافية للمستجيبين، بما في ذلك مسؤولياتهم الوظيفية، وخبراتهم المهنية، ومشاركتهم في أنشطة إدارة المشاريع أو إدارة

الجودة. يلي ذلك عرضٌ للتحليلات الإحصائية المتعلقة بالمتغيرات الرئيسية للبحث. يحتوي كل جزء على جداول ومؤشرات إحصائية تلخص النتائج وتساعد على فهم البيانات.

بشكل عام، يؤدي هذا الفصل دورًا حيويًا في ربط الإطار النظري الموضح في الفصول السابقة بالبيانات الفعلية التي جُمعت من البحث الميداني. من خلال تقييم البيانات المجمعة وتفسير النتائج، يُقدم الفصل أدلةً على جدوى معايير إدارة الجودة ISO 9001 في تحسين الأداء المؤسسي ضمن مبادرات الرعاية الصحية، لا سيما في سياق مجمع جازان الصحي. كما تُشكل النتائج المعروضة هنا أساسًا للمناقشة والاستنتاجات التي ستُقدم في الفصل التالي، حيث سيتم دراسة آثار النتائج واقتراح توصيات عملية لتحسين ممارسات إدارة الجودة في مؤسسات الرعاية الصحية.

تحليل البيانات:

يُعدّ تحليل البيانات خطوةً أساسيةً في عملية البحث، إذ يُتيح للباحث تحليل البيانات المُجمّعة وتحويلها إلى معلومات ذات صلة تُلبي أسئلة الدراسة وأهدافها. في هذا البحث، يُركّز تحليل البيانات على دراسة العلاقة بين تطبيق معايير إدارة الجودة ISO 9001 في المشاريع وتحسين الأداء المؤسسي ضمن مجمع جازان الصحي. تسعى الدراسة إلى استكشاف الأنماط والروابط والاتجاهات بين البيانات المُجمّعة لتحديد مدى إسهام معايير ISO 9001 في تعزيز الأداء المؤسسي في مؤسسات الرعاية الصحية.

تمّ جمع البيانات المُستخدمة في هذا البحث من خلال استبيانٍ موحّدٍ وُزّع على العاملين في مجمع جازان الصحي، بمن فيهم الموظفون الإداريون ومديرو المشاريع ومسؤولو إدارة الجودة والعاملون في مجال الرعاية الصحية المشاركون في تنفيذ المشاريع. يتضمن الاستبيان أسئلةً مُتنوّعةً تهدف إلى اختبار آراء المشاركين حول مدى تطبيق معايير ISO 9001، وفعالية تقنيات إدارة الجودة، ومدى إسهام هذه الممارسات في تحسين الأداء المؤسسي. بعد جمع الإجابات، تمّ التحقق من البيانات بدقة لضمان اكتمالها وصحتها قبل الانتقال إلى مرحلة التحليل.

تم ترميز البيانات المُجمّعة وإدخالها في برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، وهو برنامج يُستخدم على نطاق واسع في بحوث العلوم الاجتماعية لتقييم البيانات الكمية. يوفر برنامج SPSS مجموعة من الأدوات الإحصائية التي تُمكن

الباحثين من تلخيص وتحليل وتقييم كميات هائلة من البيانات بطريقة منهجية ودقيقة. وباستخدام هذا البرنامج، تمكّن الباحث من إجراء كلٍ من التحليل الإحصائي الوصفي والتحليل الإحصائي الاستدلالي، مما أتاح فهمًا شاملاً لنتائج الدراسة.

أُجري التحليل الإحصائي الوصفي لوصف خصائص عينة البحث وتقديم نظرة عامة على إجابات المشاركين على أسئلة الاستبيان. تضمنت هذه الطريقة في التحليل حساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات والانحرافات المعيارية لكل متغير تم قياسه في البحث. ساعدت التكرارات والنسب المئوية في تحديد توزيع الإجابات بين المشاركين، بينما قدّمت المتوسطات والانحرافات المعيارية معلومات حول متوسط الاستجابات ودرجة التباين بين وجهات نظر المشاركين. مكّنت هذه المقاييس الوصفية الباحث من اكتساب معرفة أولية حول كيفية تقييم المشاركين لتطبيق معايير ISO 9001 وتأثيرها على الأداء المؤسسي.

إضافةً إلى الإحصاءات الوصفية، أُجري تحليل إحصائي استدلالي لتقييم الارتباطات بين المتغيرات الرئيسية للبحث. تُستخدم الإحصاءات الاستدلالية لتقييم فرضيات البحث وتحديد ما إذا كانت العلاقات الملحوظة بين المتغيرات ذات دلالة إحصائية.

في هذا البحث، استُخدمت أساليب إحصائية، مثل تحليل الارتباط، لتقييم درجة واتجاه العلاقة بين تطبيق معايير ISO 9001 ومؤشرات الأداء المؤسسي. يساعد تحليل الارتباط في تقييم ما إذا كانت التغيرات في أساليب إدارة الجودة مرتبطة بتحسينات في الأداء المؤسسي.

علاوة على ذلك، استُخدم تحليل الانحدار لتحديد مدى قدرة تطبيق معايير ISO 9001 على التنبؤ بزيادة الأداء المؤسسي.

يُمكن تحليل الانحدار الباحث من دراسة تأثير العوامل المستقلة (مثل عمليات ISO 9001) على المتغيرات التابعة (مثل مؤشرات الأداء المؤسسي). من خلال تبني هذه التقنية، يُمكن للبحث تقييم ما إذا كان لتطبيق معايير إدارة الجودة تأثيرٌ ملموسٌ وفعالٌ على نتائج المؤسسة.

وتتضمن سمّة رئيسيةً أخرى لعملية تحليل البيانات تقييم إجابات المشاركين المتعلقة بخصائص متعددة للأداء المؤسسي، بما في ذلك جودة الخدمة، والكفاءة التشغيلية، وفعالية إدارة المشاريع، والتنسيق التنظيمي. ويهدف البحث، من خلال تقييم هذه الخصائص بشكلٍ منفصلٍ ومجتمعٍ، إلى الكشف عن مجالات الأداء المؤسسي الأكثر تأثرًا بتطبيق معايير ISO 9001.

وبشكلٍ عام، تُوفر إجراءات تحليل البيانات طريقةً منهجيةً لتحليل البيانات التجريبية التي تم جمعها في هذه الدراسة. ومن خلال دمج الأساليب الإحصائية الوصفية والاستدلالية، يتمكن البحث من تقديم استنتاجاتٍ قويةٍ حول تأثير معايير إدارة الجودة ISO 9001 على الأداء المؤسسي. وتُشكل البيانات التي جُمعت من هذه الدراسة أساسًا لتحليل فرضيات البحث، وتُقدم رؤىً قيّمةً حول كيفية مساهمة أساليب إدارة الجودة في زيادة فعالية وكفاءة مرافق الرعاية الصحية ضمن مجمع جازان الصحي.

الوصف الاحصائي لبيانات التجربة

استنادًا إلى إجابات 256 مشاركًا من العاملين في مجمع جازان الصحي، يعرض الجدول التحليل الإحصائي الوصفي لمتغيرات البحث. ويمكن استخلاص فهم عام لتوزيع الإجابات والاتجاهات العامة للمشاركين فيما يتعلق بتطبيق معايير إدارة الجودة ISO 9001 وتأثيرها على الأداء المؤسسي من المؤشرات الإحصائية الواردة في الجدول، والتي تشمل المتوسط، والانحراف المعياري، والوسيط، والالتواء، والتفرطح. ويمكن استخلاص معلومات مهمة حول كيفية نظر المشاركين إلى إجراءات إدارة الجودة في مشاريع الرعاية الصحية، وكيف تؤثر هذه الإجراءات على الأداء المؤسسي، من هذه القياسات الإحصائية.

سجل متغير الجنس متوسطاً قدره 1.55 بانحراف معياري قدره 0.498، مما يشير إلى توزيع متوازن بين المشاركين، وفقًا للبيانات المتعلقة بالخصائص الديموغرافية للمشاركين. وتقع نسبة كبيرة من المشاركين ضمن المجموعة الثانية من هذا المتغير، كما يتضح من قيمة الوسيط البالغة 2.00. بينما تشير قيمة التفرطح البالغة -1.973 إلى أن التوزيع أقل تسطحًا نسبيًا من التوزيع الطبيعي، تكشف قيمة الالتواء البالغة -0.205 عن التواء سلبي طفيف في التوزيع.

أظهر متغير العمر تباينًا متوسطًا بين المشاركين من حيث الفئات العمرية، بمتوسط 2.54 وانحراف معياري 1.047. ويبدو أن غالبية المشاركين يقعون ضمن الفئة العمرية المتوسطة، استنادًا إلى القيمة الوسيطة البالغة 3.00. ويتجه التوزيع نحو الفئات العمرية الأكبر، كما يتضح من قيمة الالتواء البالغة -0.197، والتي تُظهر أيضًا التواءً سلبيًا طفيفًا. بلغ متوسط درجة المؤهل التعليمي 3.38 بانحراف معياري 1.487، مما يشير إلى أن عددًا كبيرًا من المشاركين يتمتعون بمؤهلات أكاديمية جيدة نسبيًا.

وتؤكد القيمة الوسيطة البالغة 4.00 حقيقة أن نسبة كبيرة من المشاركين حاصلون على شهادات عليا. يميل توزيع المشاركين في الاستطلاع إلى حد ما نحو مستويات التأهيل الأعلى، كما يتضح من معامل الالتواء البالغ -0.303.

وتناولت الدراسة أيضاً آراء المشاركين حول استخدام معايير إدارة الجودة ISO 9001 في مشاريع مجمع جازان الصحي. وبمتوسط 3.14 وانحراف معياري 1.271، أشارت العبارة التي تفيد بتطبيق معايير ISO 9001 بوضوح في إدارة المشاريع داخل المجمع إلى درجة متوسطة من الاتفاق بين المشاركين بشأن وجود ممارسات إدارة الجودة في عمليات إدارة المشاريع. وبالمثل، حصلت العبارة التي تفيد بوجود سياسات وإجراءات موثقة تلتزم بمعايير ISO 9001 على متوسط 3.00، مما يشير إلى أن المشاركين يتفوقون إلى حد كبير على وجود عمليات رسمية وتوثيق، ولكن قد لا تزال هناك حاجة إلى تعزيزها. وبمتوسط 3.07 وانحراف معياري 1.371، أشارت العبارة المتعلقة بتوفير تدريب دوري للموظفين على متطلبات نظام إدارة الجودة إلى أن أنشطة التدريب المتعلقة بإدارة الجودة تُنفذ إلى حد ما، ولكنها قد لا تكون شاملة تماماً في جميع الأقسام.

وتُظهر النتائج أيضاً أن العبارة المتعلقة بالتزام الإدارة العليا بتطبيق معايير الجودة في المشاريع حظيت بمتوسط أعلى نسبياً بلغ 3.36 بانحراف معياري قدره 1.330. تشير هذه النتيجة إلى أن المشاركين يعتقدون أن الإدارة العليا تدعم بقوة أهداف إدارة الجودة في المؤسسة. وقد لوحظ متوسط قدره 3.14 لتوثيق العمليات والإجراءات المتعلقة بالمشاريع وفقاً لمعايير الجودة، مما يوحي بأن أساليب التوثيق المتوافقة مع معيار ISO 9001 تُستخدم بشكل معتدل ضمن أنشطة المشاريع. علاوة على ذلك، لوحظ متوسط قدره 3.19 للتأكيد على إجراء مراجعات دورية لضمان الامتثال لمعايير الجودة. وهذا يدل على وجود أنظمة رصد وتقييم تهدف إلى الحفاظ على معايير الجودة طوال فترة تنفيذ المشروع.

كما تُظهر النتائج أن تطبيق معايير ISO 9001 يُحسن الأداء المؤسسي. وقد بلغ متوسط درجة العبارة التي تفيد بأن استخدام معايير ISO 9001 قد حسّن جودة خدمات الرعاية الصحية 3.06، مما يُظهر درجة متوسطة من الاتفاق بين المشاركين حول الآثار الإيجابية لأنظمة إدارة الجودة على جودة الخدمة. وبالمثل، حصلت عبارة "يعزز نظام إدارة الجودة فعالية استخدام الموارد" على متوسط تقييم 3.19، مما يشير إلى أن المشاركين يعتقدون أن إجراءات إدارة الجودة تساعد الشركات على إدارة مواردها بشكل أفضل. كما حصلت عبارة "تقليل أخطاء تنفيذ المشاريع" على متوسط تقييم 3.19 أيضاً، مما يعكس اعتقاد المشاركين بأن تطبيق معايير إدارة الجودة يساعد على تقليل الأخطاء التشغيلية وتحسين نتائج المشاريع.

بالإضافة إلى ذلك، تشير النتائج إلى أن كلاً من العبارة المتعلقة بتحسين رضا المستفيدين عن خدمات الرعاية الصحية، والعبارة المتعلقة بكيفية تسريع تطبيق معيار ISO 9001 لإنجاز المهام، حصلتا على متوسط 3.20. تُظهر هذه النتائج أن معظم المشاركين يتفقون على أن استخدام معايير إدارة الجودة يُحسّن نتائج تقديم الخدمات والكفاءة التشغيلية. أما العبارة التي تُعزز معايير الجودة التنسيق بين الأقسام، فقد حصلت على متوسط 3.16، مما يدل على أن استخدام معيار ISO 9001 يُعزز التعاون والتواصل داخل المؤسسة. علاوة على ذلك، حصلت العبارة التي تُعزز معيار ISO 9001 تخطيط المشاريع على متوسط 3.31، وكذلك العبارة المتعلقة بتحسين مراقبة مرحلة تنفيذ المشروع، مما يؤكد أهمية أنظمة إدارة الجودة في دعم إجراءات إدارة المشاريع.

كما يُبين البحث كيف تُعزز معايير ISO 9001 عددًا من الجوانب الحاسمة في إدارة المشاريع. فقد حصلت العبارة التي تُساعد معايير الجودة في إدارة مخاطر المشاريع على متوسط 3.24، مما يُظهر أن المشاركين على دراية بكيفية دعم معيار ISO 9001 لإجراءات إدارة المخاطر. وبالمثل، حصل الادعاء بأن معيار ISO 9001 يُحسّن إجراءات اتخاذ القرارات في المشاريع على متوسط تقييم 3.07، مما يُظهر دور تقنيات إدارة الجودة المنظمة في تسهيل اتخاذ قرارات مدروسة. وبمتوسط تقييم 3.27، تُشير العبارة المتعلقة بتحسين تقييم أداء المشروع بعد تنفيذه إلى أن أنظمة إدارة الجودة تُساعد المؤسسات في إجراء تقييمات منهجية للأداء وتحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين.

كما تُظهر النتائج وجود عدد من المشكلات في تطبيق أنظمة إدارة الجودة في مشاريع الرعاية الصحية، على الرغم من الآراء الإيجابية عمومًا حول استخدام معايير ISO 9001. وحصلت العبارة التي تُشير إلى وجود تحديات في تنفيذ جميع معايير ISO 9001 في المشاريع على متوسط تقييم 3.21، مما يُظهر أن المشاركين على دراية ببعض العوائق التي تحول دون تبني معايير الجودة بشكل كامل. وبالمثل، حصلت العبارة التي تُشير إلى جهل بعض الموظفين بمتطلبات إدارة الجودة على متوسط تقييم 3.17، مما يؤكد ضرورة توفير المزيد من التدريب ومبادرات التوعية لتحسين فهم العاملين لأنظمة إدارة الجودة. بالإضافة إلى ذلك، حصلت العبارة التي تنص على ضرورة توفير موارد إضافية، كالوقت والمال والتدريب، لتطبيق نظام إدارة الجودة، على متوسط 3.16، مما يشير إلى أن المؤسسات التي تسعى لتطبيق ممارسات إدارة الجودة الشاملة قد تواجه صعوبات بسبب

محدودية الموارد. وأخيرًا، حصلت العبارة التي تفيد بأن بعض الأقسام تواجه مقاومة للتغيير عند تطبيق أنظمة الجودة على متوسط 3.17، مما يوحي بوجود عقبات تنظيمية وثقافية قد تحول دون اعتماد معايير ISO 9001 بشكل كامل.

ووفقًا للتحليل الإحصائي الوصفي، فإن آراء المشاركين حول استخدام مجموعة جازان الصحية لمعايير إدارة الجودة ISO 9001 إيجابية في الغالب. وتشير النتائج إلى أن تطبيق هذه المعايير يُحسِّن الأداء المؤسسي، وكفاءة إدارة المشاريع، وكفاءة استخدام الموارد، وجودة الخدمات. ومع ذلك، يُشير التقرير أيضًا إلى عدد من المشكلات المتعلقة بالتدريب، والحاجة إلى الموارد، ومقاومة التغيير، وكلها عوامل قد تعيق اعتماد أنظمة إدارة الجودة بشكل كامل وناجح. توفر هذه النتائج معلومات ثاقبة حول الوضع الحالي لتطبيق معيار ISO 9001 في مشاريع الرعاية الصحية، وتُعد بمثابة أساس لمزيد من البحوث الإحصائية التي تبحث في الروابط بين نتائج الأداء المؤسسي وتقنيات إدارة الجودة.

Statistics							
Kurtosis	Skewness	Std. Deviation	Median	Std. Error of Mean	Mean	N Valid	
-1.973	-0.205	0.498	2.00	0.031	1.55	256	الجنس
-1.160	-0.197	1.047	3.00	0.065	2.54	256	العمر
-1.367	-0.303	1.487	4.00	0.093	3.38	256	الدرجة العلمية
-1.033	-0.355	1.271	3.00	0.079	3.14	256	يتم تطبيق معايير ISO 9001 بشكل واضح في إدارة المشاريع داخل تجمع جازان الصحي.
-1.160	-0.213	1.270	3.00	0.079	3.00	256	توجد سياسات وإجراءات مكتوبة تتوافق مع متطلبات ISO 9001.
-1.286	-0.227	1.371	3.00	0.086	3.07	256	يتم تدريب الموظفين بشكل دوري على متطلبات نظام إدارة الجودة.
-0.945	-0.531	1.330	4.00	0.083	3.36	256	تلتزم الإدارة العليا بتطبيق معايير الجودة في المشاريع.
-1.074	-0.298	1.288	3.00	0.080	3.14	256	يتم توثيق العمليات والإجراءات المتعلقة بالمشاريع وفق معايير الجودة.
-1.166	-0.275	1.334	4.00	0.083	3.19	256	يتم إجراء مراجعات دورية للتأكد من الالتزام بمعايير الجودة.

-1.255	-0.253	1.368	3.00	0.085	3.06	256	ساهم تطبيق معايير ISO 9001 في تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة.
-1.108	-0.407	1.328	4.00	0.083	3.19	256	أدى تطبيق نظام إدارة الجودة إلى تحسين كفاءة استخدام الموارد.
-1.104	-0.367	1.322	4.00	0.083	3.19	256	ساعد تطبيق المعايير على تقليل الأخطاء في تنفيذ المشاريع.
-0.972	-0.429	1.275	4.00	0.080	3.20	256	ساهم تطبيق ISO 9001 في تحسين سرعة إنجاز الأعمال.
-1.054	-0.386	1.300	4.00	0.081	3.20	256	أدى تطبيق النظام إلى رفع مستوى رضا المستفيدين من الخدمات الصحية.
-1.234	-0.288	1.346	4.00	0.084	3.16	256	ساهم تطبيق معايير الجودة في تحسين التنسيق بين الإدارات المختلفة.
-1.043	-0.406	1.321	4.00	0.083	3.31	256	يساعد تطبيق ISO 9001 في التخطيط الجيد للمشاريع.
-1.000	-0.425	1.309	4.00	0.082	3.31	256	يساهم النظام في تحسين متابعة مراحل تنفيذ المشاريع.
-1.005	-0.372	1.282	4.00	0.080	3.24	256	يساعد تطبيق معايير الجودة في إدارة المخاطر المرتبطة بالمشاريع.
-1.169	-0.213	1.318	3.00	0.082	3.07	256	يؤدي تطبيق ISO 9001 إلى تحسين عملية اتخاذ القرار في المشاريع.
-1.012	-0.414	1.284	4.00	0.080	3.27	256	يسهم النظام في تحسين تقييم أداء المشاريع بعد تنفيذها.
-1.007	-0.422	1.302	4.00	0.081	3.21	256	توجد صعوبات في تطبيق جميع متطلبات ISO 9001 في المشاريع.
-1.016	-0.304	1.266	3.00	0.079	3.17	256	يعاني بعض الموظفين من نقص المعرفة بمتطلبات نظام الجودة.
-1.167	-0.336	1.346	4.00	0.084	3.16	256	يحتاج تطبيق نظام الجودة إلى موارد إضافية (وقت / تكلفة / تدريب).

تواجه بعض الإدارات مقاومة للتغيير عند تطبيق نظام الجودة.	256	3.17	0.086	4.00	1.380	-0.323	-1.227
--	-----	------	-------	------	-------	--------	--------

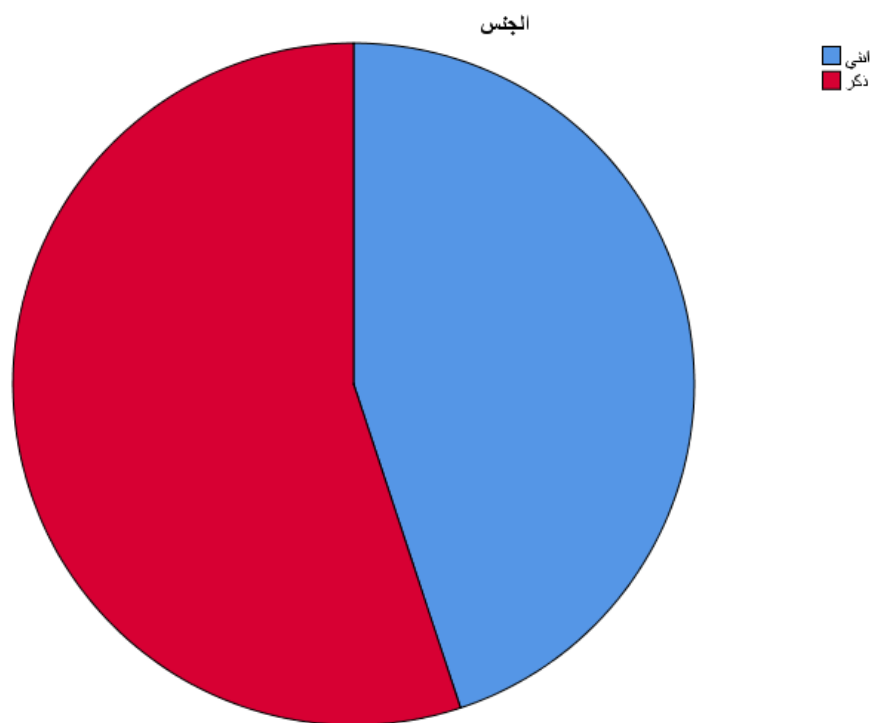
جدول 1: الوصف الاحصائي للبيانات

1. جنس المشاركين في التجربة

يوضح الجدول توزيع المشاركين في الدراسة حسب الجنس. بلغ عدد المشاركين 256 مشاركًا. ووفقًا للنتائج، كان 115 مشاركًا (44.9%) من الإناث، و141 مشاركًا (55.1%) من الذكور. على الرغم من عدم وجود فرق كبير بين الجنسين، إلا أن هذا التوزيع يشير إلى أن الرجال يشكلون غالبية مجموعة البحث. ويبدو أن الاستطلاع يعكس وجهات نظر كل من المهنيين والمهنيات العاملين في مجمع جازان الصحي، كما يتضح من التوازن النسبي في مشاركة الجنسين. وقد أتاح هذا التنوع في تمثيل الجنسين فهمًا أعمق لأراء العاملين حول استخدام معايير إدارة الجودة ISO 9001 في مشاريع الرعاية الصحية.

جنس المشاركين في التجربة					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	انثي	115	44.9	44.9	44.9
	ذكر	141	55.1	55.1	100.0
	Total	256	100.0	100.0	

جدول 2: الوصف الاحصائي لجنس المشاركين في التجربة



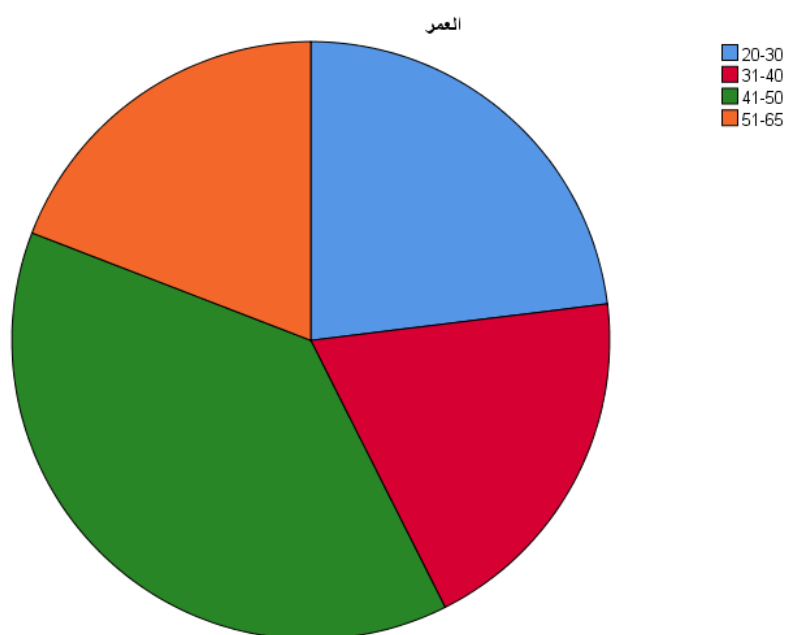
رسم توضيحي 2: التمثيل البياني لجنس المشاركين في التجربة

2. عمر المشاركين في التجربة

يوضح الجدول توزيع أعمار المشاركين في الدراسة. وتشير النتائج إلى أن الفئة العمرية من 41 إلى 50 عامًا تشكل النسبة الأكبر من المستجيبين، حيث بلغت 98 فردًا (38.3%) من إجمالي العينة. يأتي بعد ذلك الأفراد الذين تتراوح أعمارهم بين 20 و30 عامًا، والبالغ عددهم 59 فردًا (23.0%). ثم يأتي 50 مشاركًا (19.5%) تتراوح أعمارهم بين 31 و40 عامًا، بينما يبلغ عدد المشاركين الذين تتراوح أعمارهم بين 51 و65 عامًا 49 مشاركًا (19.1%). تُظهر هذه النتائج أن غالبية المشاركين من الفئة العمرية المتوسطة، مما يدل على أن العديد منهم يمتلكون خبرة عملية كبيرة في مرافق الرعاية الصحية. وتُعد الإجابات المتعلقة بإجراءات إدارة الجودة وتنفيذ المشاريع ضمن مجمع جازان الصحي أكثر مصداقية نظرًا لهذه الخبرة.

عمر المشاركين في التجربة					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20-30	59	23.0	23.0	23.0
	31-40	50	19.5	19.5	42.6
	41-50	98	38.3	38.3	80.9
	51-65	49	19.1	19.1	100.0
	Total	256	100.0	100.0	

جدول 3: الوصف الإحصائي لعمر المشاركين في التجربة



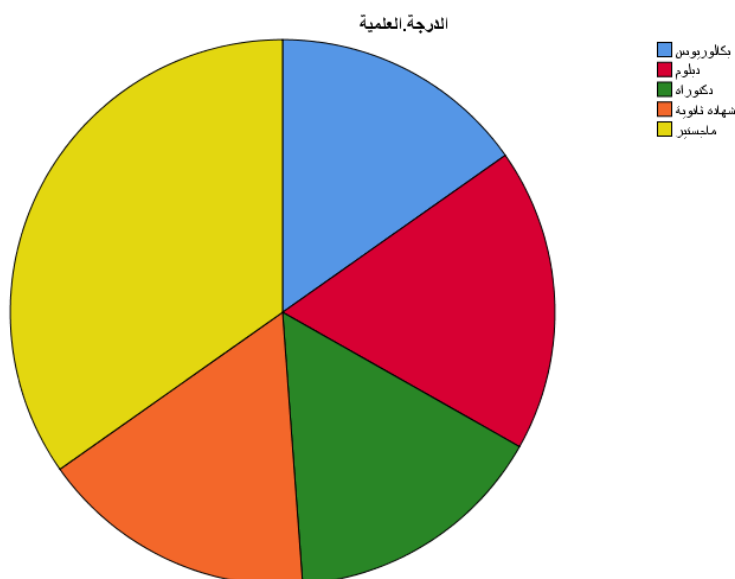
رسم توضيحي 3: التمثيل البياني لعمر المشاركين في التجربة

3. الدرجة العلمية للمشاركين في التجربة

يوضح الجدول توزيع المشاركين بناءً على مستوى تعليمهم. وتُشير النتائج إلى أن غالبية المشاركين - 89 فردًا، أو 34.8% من العينة ككل - حاصلون على درجة الماجستير. ثم يأتي بعدهم الحاصلون على دبلوم، والبالغ عددهم 46 فردًا (18.0%). أربعون مشاركًا (15.6%) حاصلون على درجة الدكتوراه، بينما أربعون مشاركًا آخر (16.4%) حاصلون على شهادة الثانوية العامة. أما 39 مشاركًا (15.2%) فهم حاصلون على درجة البكالوريوس. تشير هذه النتائج إلى أن المشاركين في عينة البحث يتمتعون بمستويات تعليمية عالية نسبيًا، لا سيما الدراسات العليا. ومن المرجح أن يكون الحاصلون على هذه الدرجات العلمية على دراية جيدة بأنظمة إدارة الجودة وأساليب الإدارة.

الدرجة العلمية للمشاركين في التجربة					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	بكالوريوس	39	15.2	15.2	15.2
	دبلوم	46	18.0	18.0	33.2
	دكتوراه	40	15.6	15.6	48.8
	شهادة ثانوية	42	16.4	16.4	65.2
	ماجستير	89	34.8	34.8	100.0
	Total	256	100.0	100.0	

جدول 4: الوصف الاحصائي الدرجة العلمية للمشاركين في التجربة



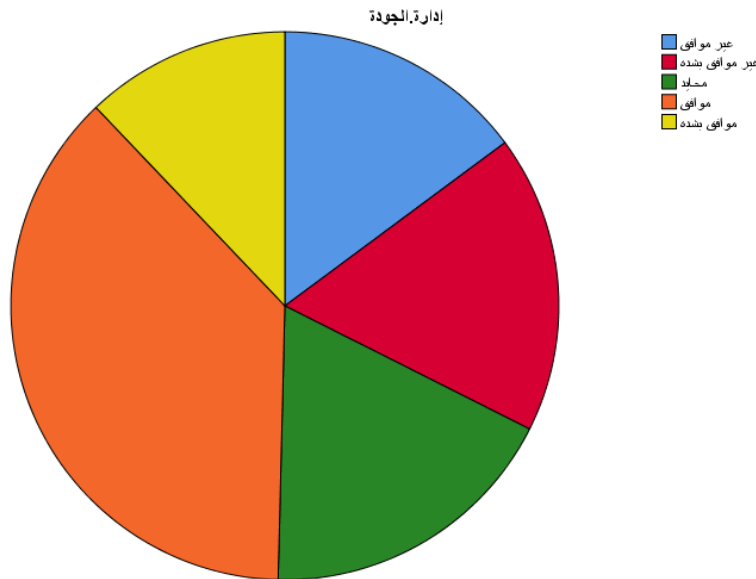
رسم توضيحي 4: التمثيل البياني الدرجة العلمية للمشاركين في التجربة

4. يتم تطبيق معايير ISO 9001 بشكل واضح في إدارة المشاريع داخل تجمع جازان الصحي

يوضح الجدول إجابات المشاركين على سؤال ما إذا كانت معايير ISO 9001 تُستخدم بوضوح في إدارة المشاريع ضمن مجموعة جازان الصحية. ووفقًا للنتائج، وافق 96 مشاركًا (37.5%) على هذا السؤال، بينما وافق 31 مشاركًا (12.1%) بشدة. وهذا يشير إلى أن حوالي 49.6% من المشاركين يعتقدون أن معايير ISO 9001 تُستخدم في إجراءات إدارة المشاريع. مع ذلك، أبدى 46 مشاركًا (18.0%) حيادًا، بينما أبدى 38 مشاركًا (14.8%) عدم موافقتهم، وعارض 45 مشاركًا (17.6%) بشدة. ووفقًا لهذه النتائج، يشعر أكثر من نصف المشاركين بأن معيار ISO 9001 مُطبق في المشاريع؛ ومع ذلك، يعتقد بعض العاملين أن هذه المعايير لا تُتبع بشكل كامل أو متسق.

يتم تطبيق معايير ISO 9001 بشكل واضح في إدارة المشاريع داخل تجمع جازان الصحي					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	38	14.8	14.8	14.8
	غير موافق بشدة	45	17.6	17.6	32.4
	محايد	46	18.0	18.0	50.4
	موافق	96	37.5	37.5	87.9
	موافق بشدة	31	12.1	12.1	100.0
	Total	256	100.0	100.0	

جدول 5: الوصف الاحصائي لتطبيق معايير ISO 9001 بشكل واضح في إدارة المشاريع داخل تجمع جازان الصحي



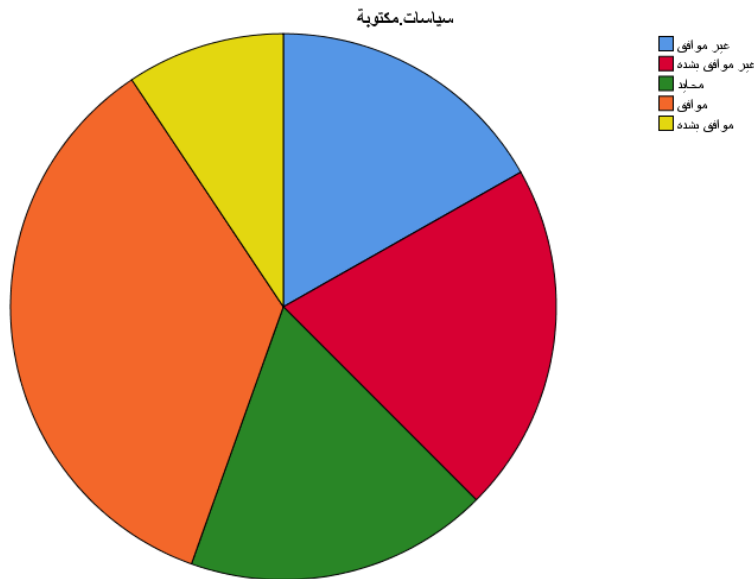
رسم توضيحي 5: التمثيل البياني لتطبيق معايير ISO 9001 بشكل واضح في إدارة المشاريع داخل تجمع جازان الصحي

5. توجد سياسات وإجراءات مكتوبة تتوافق مع متطلبات ISO 9001

يوضح الجدول ردود المشاركين حول وجود سياسات وإجراءات موثقة تلتزم بمعايير ISO 9001. ووفقًا للنتائج، وافق 90 مشاركًا (35.2%)، ووافق 24 مشاركًا (9.4%) بشدة، مما يشير إلى أن 44.6% من المشاركين يعتقدون أن الشركة قد وضعت عمليات تلتزم بمتطلبات ISO 9001. مع ذلك، أبدى 46 مشاركًا (18.0%) حيادًا، بينما أبدى 43 مشاركًا (16.8%) عدم موافقتهم، وعارض 53 مشاركًا (20.7%) بشدة. تُظهر هذه النتائج أنه على الرغم من إقرار العديد من المشاركين بوجود عمليات إدارة جودة مُعتمدة، إلا أن نسبة كبيرة من العاملين يعتقدون أن هذه السياسات قد لا تُنفذ بشكل كافٍ أو لا تُنقل بفعالية في جميع أنحاء الشركة.

ISO 9001 توجد سياسات وإجراءات مكتوبة تتوافق مع متطلبات					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	43	16.8	16.8	16.8
	غير موافق بشدة	53	20.7	20.7	37.5
	محايد	46	18.0	18.0	55.5
	موافق	90	35.2	35.2	90.6
	موافق بشدة	24	9.4	9.4	100.0
	Total	256	100.0	100.0	

جدول 6 : الوصف الاحصائي لوجود سياسات وإجراءات مكتوبة تتوافق مع متطلبات ISO 9001.



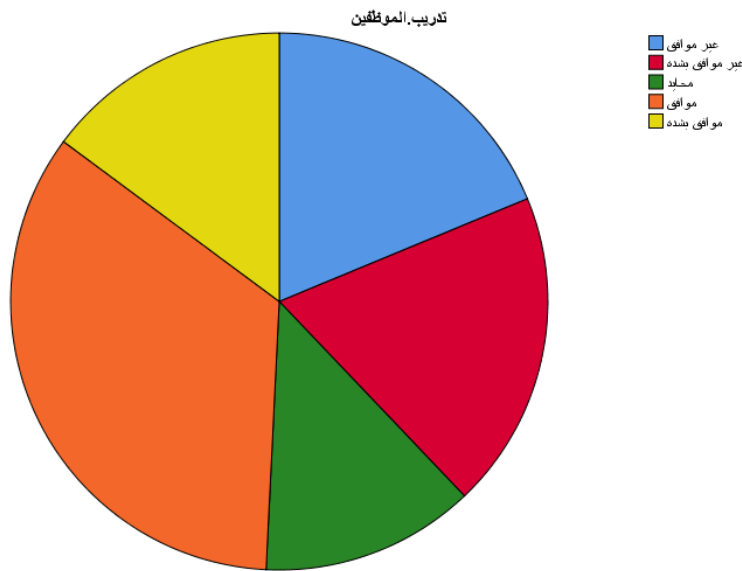
رسم توضيحي 6 : التمثيل البياني لوجود سياسات وإجراءات مكتوبة تتوافق مع متطلبات ISO 9001

6. يتم تدريب الموظفين بشكل دوري على متطلبات نظام إدارة الجودة.

يوضح الجدول إجابات المشاركين حول ما إذا كان الموظفون يتلقون تدريبًا دوريًا حول متطلبات نظام إدارة الجودة. وفقًا للبيانات، وافق 88 مشاركًا (34.4%)، ووافق 38 مشاركًا (14.8%) بشدة، مما يعني أن حوالي 49.2% من المشاركين يعتقدون أن الشركة تُجري تدريبًا مرتبطًا بنظام إدارة الجودة. في المقابل، كان 33 مشاركًا (12.9%) محايدين، وعارض 48 مشاركًا (18.8%)، وعارض 49 مشاركًا (19.1%) بشدة. تشير هذه النتائج إلى أنه حتى مع التنفيذ الجزئي لبرامج التدريب المتعلقة بمعيار ISO 9001، قد يكون من الضروري توفير المزيد من التدريب وحملات التوعية لضمان إلمام جميع الموظفين بمعايير إدارة الجودة بشكل كامل.

يتم تدريب الموظفين بشكل دوري على متطلبات نظام إدارة الجودة					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	48	18.8	18.8	18.8
	غير موافق بشدة	49	19.1	19.1	37.9
	محايد	33	12.9	12.9	50.8
	موافق	88	34.4	34.4	85.2
	موافق بشدة	38	14.8	14.8	100.0
	Total	256	100.0	100.0	

جدول 7: الوصف الاحصائي لتدريب الموظفين بشكل دوري على متطلبات نظام إدارة الجودة



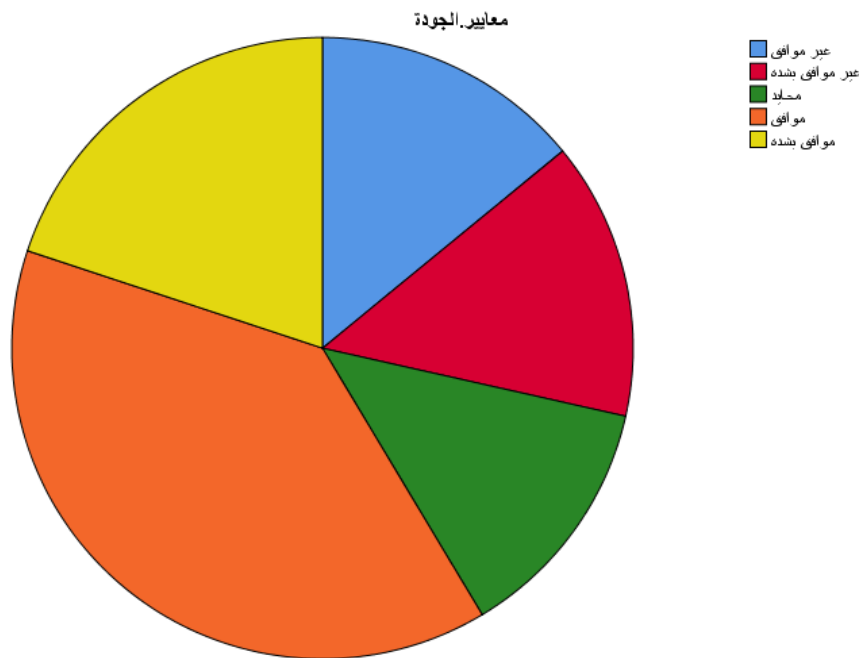
رسم توضيحي 7: التمثيل البياني لتدريب الموظفين بشكل دوري على متطلبات نظام إدارة الجودة

7. تلتزم الإدارة العليا بتطبيق معايير الجودة في المشاريع.

يوضح الجدول آراء المشاركين حول مدى التزام الإدارة العليا بتطبيق معايير الجودة في المشاريع. تشير النتائج إلى أن 51 مشاركاً (19.9%) وافقوا بشدة، و99 مشاركاً (38.7%) وافقوا، مما يدل على أن حوالي 58.6% من المشاركين يعتقدون أن الإدارة العليا تُظهر التزاماً قوياً بأساليب إدارة الجودة. في المقابل، كان 33 مشاركاً (12.9%) محايدين، و36 مشاركاً (14.1%) غير موافقين، و37 مشاركاً (14.5%) غير موافقين بشدة. تشير هذه النتائج إلى أن تطبيق معايير ISO 9001 في إجراءات إدارة المشاريع يُسهّل بشكل كبير بدعم القيادة، مما يُسهم أيضاً في تحسين الأداء المؤسسي في قطاع الرعاية الصحية.

تلتزم الإدارة العليا بتطبيق معايير الجودة في المشاريع					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	36	14.1	14.1	14.1
	غير موافق بشدة	37	14.5	14.5	28.5
	محايد	33	12.9	12.9	41.4
	موافق	99	38.7	38.7	80.1
	موافق بشدة	51	19.9	19.9	100.0
	Total	256	100.0	100.0	

جدول 8: الوصف الاحصائي لالتزام الإدارة العليا بتطبيق معايير الجودة في المشاريع



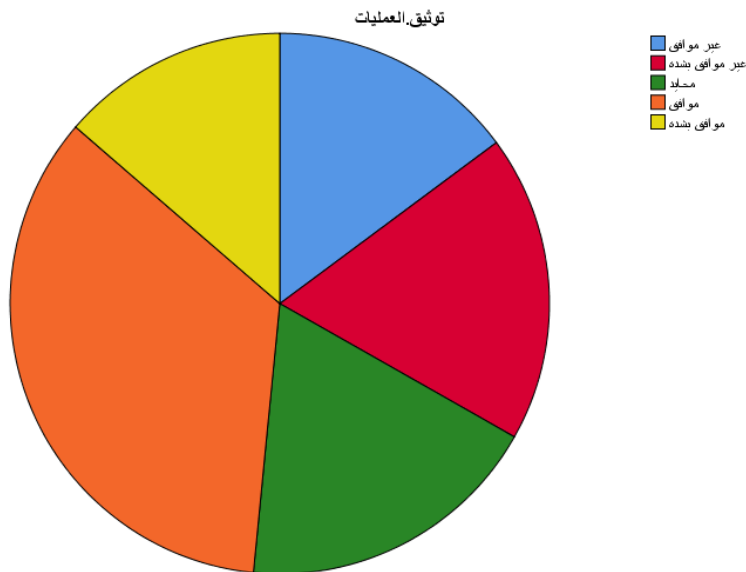
رسم توضيحي 8: التمثيل البياني لالتزام الإدارة العليا بتطبيق معايير الجودة في المشاريع

8. يتم توثيق العمليات والإجراءات المتعلقة بالمشاريع وفق معايير الجودة

يوضح الجدول آراء المشاركين حول ما إذا كانت العمليات والإجراءات المتعلقة بالمشاريع مُسجلة وفقاً لمعايير الجودة. بحسب النتائج، وافق 89 مشاركاً (34.8%)، ووافق 35 مشاركاً (13.7%) بشدة، ما يعني أن حوالي 48.5% من المشاركين يعتقدون أن الشركة تستخدم إجراءات توثيق تتوافق مع معايير الجودة. في المقابل، عارض 47 مشاركاً (18.4%) بشدة، وعارض 38 مشاركاً (14.8%)، بينما كان 47 مشاركاً (18.4%) محايدين. تُظهر هذه النتائج أنه على الرغم من وجود إجراءات توثيق، إلا أن مختلف الإدارات أو المشاريع داخل مجمع جازان الصحي قد تتبناها بدرجات متفاوتة.

يتم توثيق العمليات والإجراءات المتعلقة بالمشاريع وفق معايير الجودة					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	38	14.8	14.8	14.8
	غير موافق بشدة	47	18.4	18.4	33.2
	محايد	47	18.4	18.4	51.6
	موافق	89	34.8	34.8	86.3
	موافق بشدة	35	13.7	13.7	100.0
	Total	256	100.0	100.0	

جدول 9: الوصف الاحصائي لتوثيق العمليات والإجراءات المتعلقة بالمشاريع وفق معايير الجودة



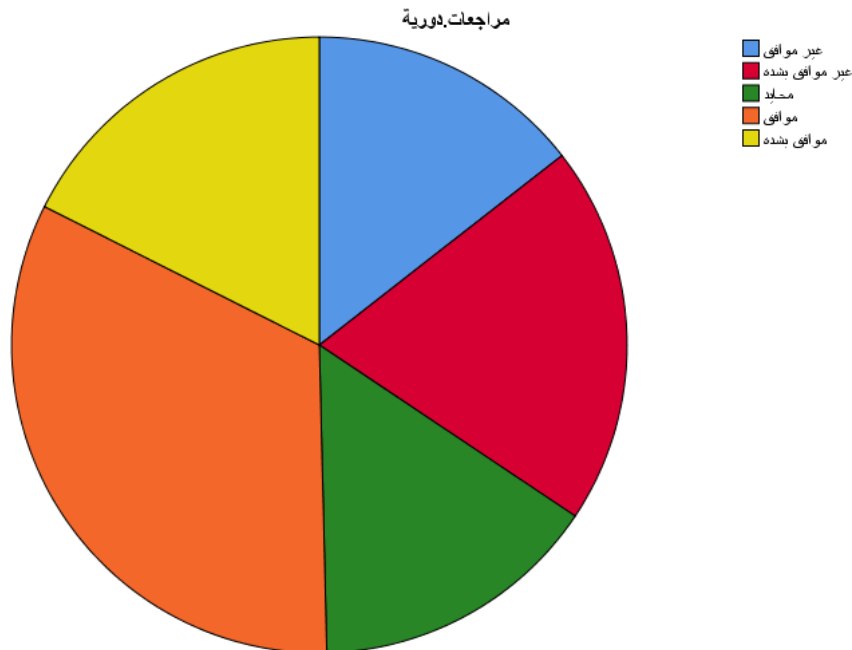
رسم توضيحي 9: التمثيل البياني لتوثيق العمليات والإجراءات المتعلقة بالمشاريع وفق معايير الجودة

9. يتم إجراء مراجعات دورية للتأكد من الالتزام بمعايير الجودة.

يوضح الجدول آراء المشاركين حول ما إذا كانت تُجرى مراجعات دورية لضمان الالتزام بمعايير الجودة. أقرَّ 50.4% من المشاركين بوجود أنظمة مراقبة وتقييم داخل الشركة، وفقًا للنتائج التي تُظهر أن 84 مشاركًا (32.8%) وافقوا، و45 مشاركًا (17.6%) وافقوا بشدة. من جهة أخرى، أبدى 39 مشاركًا (15.2%) حيادًا، بينما أبدى 51 مشاركًا (19.9%) معارضة شديدة، وعارض 37 مشاركًا (14.5%). تشير هذه النتائج إلى أنه حتى مع قيام الشركة بإجراء عمليات مراقبة الجودة، لا يزال هناك مجال للتحسين فيما يتعلق بضمان التقييم المتسق والالتزام بمتطلبات معيار ISO 9001.

يتم إجراء مراجعات دورية للتأكد من الالتزام بمعايير الجودة					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	37	14.5	14.5	14.5
	غير موافق بشدة	51	19.9	19.9	34.4
	محايد	39	15.2	15.2	49.6
	موافق	84	32.8	32.8	82.4
	موافق بشدة	45	17.6	17.6	100.0
	Total	256	100.0	100.0	

جدول 10: الوصف الاحصائي يتم إجراء مراجعات دورية للتأكد من الالتزام بمعايير الجودة



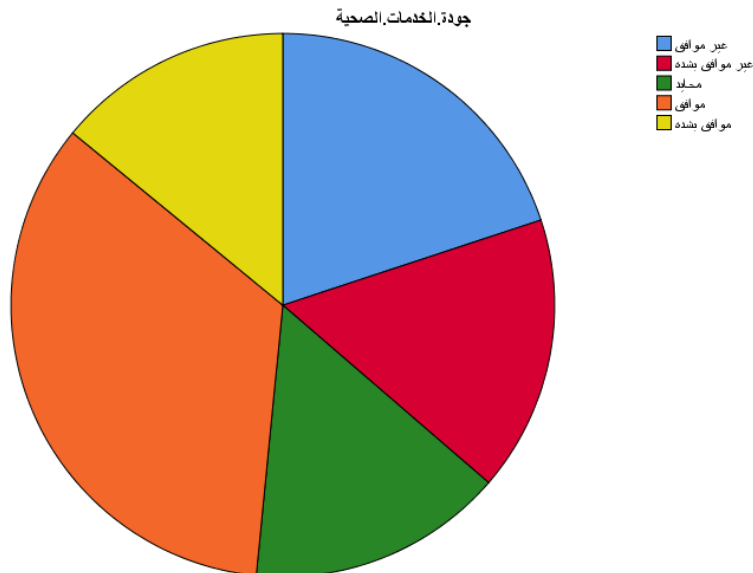
رسم توضيحي 10: التمثيل البياني يتم إجراء مراجعات دورية للتأكد من الالتزام بمعايير الجودة

10. ساهم تطبيق معايير ISO 9001 في تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة

يوضح الجدول إجابات المشاركين حول ما إذا كان تطبيق معايير ISO 9001 قد حسّن من جودة خدمات الرعاية الصحية المقدّمة. وفقًا للنتائج، وافق 88 مشاركًا (34.4%)، ووافق 36 مشاركًا (14.1%) بشدة، مما يشير إلى أن حوالي 48.5% من المشاركين يعتقدون أن تطبيق معيار ISO 9001 يُحسّن جودة خدمات الرعاية الصحية. مع ذلك، أبدى 39 مشاركًا (15.2%) حيادًا، بينما أبدى 51 مشاركًا (19.9%) عدم موافقتهم، وعارض 42 مشاركًا (16.4%) بشدة. تشير هذه النتائج إلى أنه على الرغم من اختلاف الآراء حول فعالية معايير إدارة الجودة بين العاملين، إلا أن العديد منهم يعتقدون أن لهذه المعايير تأثيرًا إيجابيًا على خدمات الرعاية الصحية.

ساهم تطبيق معايير ISO 9001 في تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	51	19.9	19.9	19.9
	غير موافق بشدة	42	16.4	16.4	36.3
	محايد	39	15.2	15.2	51.6
	موافق	88	34.4	34.4	85.9
	موافق بشدة	36	14.1	14.1	100.0
	Total	256	100.0	100.0	

جدول 11 : الوصف الاحصائي لمساهمة تطبيق معايير ISO 9001 في تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة



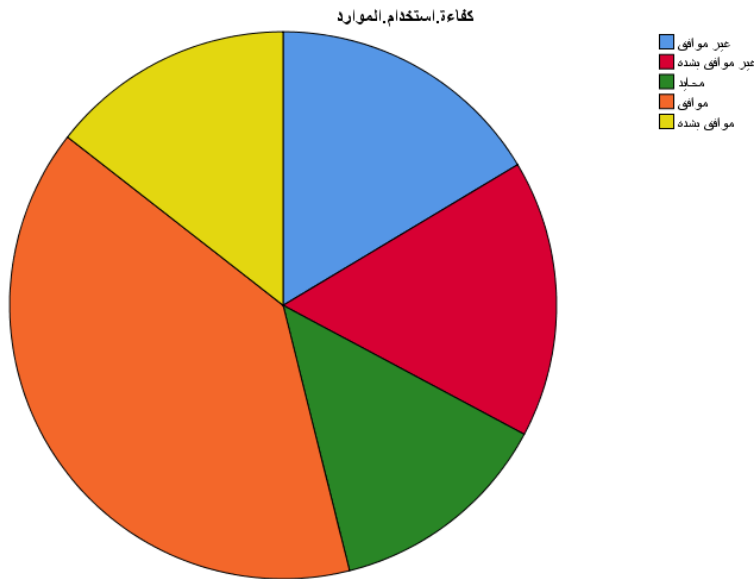
رسم توضيحي 11 : التمثيل البياني لمساهمة تطبيق معايير ISO 9001 في تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة

11. أدى تطبيق نظام إدارة الجودة إلى تحسين كفاءة استخدام الموارد.

يوضح الجدول إجابات المشاركين حول ما إذا كان تطبيق نظام إدارة الجودة قد زاد من كفاءة استخدام موارد مجموعة جازان الصحية. ووفقًا للنتائج، وافق 101 مشارك (39.5%) على العبارة، بينما وافق 37 مشاركًا (14.5%) بشدة. يشير هذا إلى أن ما يقرب من 54.0% من المشاركين يعتقدون أن تطبيق نظام إدارة الجودة يُسهم في تحسين الاستخدام الفعال لموارد المنظمة. في المقابل، كان 34 مشاركًا (13.3%) محايدين، بينما عارض 42 مشاركًا (16.4%)، وعارض 42 مشاركًا (16.4%) بشدة. تُظهر هذه النتائج أنه على الرغم من استمرار بعض المشاركين في التشكيك في مدى هذا التحسن، إلا أن أكثر من نصف المشاركين يعتقدون أن مناهج إدارة الجودة تُساعد المنظمات على إدارة مواردها المالية والبشرية والتشغيلية بشكل أفضل.

أدى تطبيق نظام إدارة الجودة إلى تحسين كفاءة استخدام الموارد					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	42	16.4	16.4	16.4
	غير موافق بشدة	42	16.4	16.4	32.8
	محايد	34	13.3	13.3	46.1
	موافق	101	39.5	39.5	85.5
	موافق بشدة	37	14.5	14.5	100.0
	Total	256	100.0	100.0	

جدول 12 : الوصف الاحصائي لتطبيق نظام إدارة الجودة إلى تحسين كفاءة استخدام الموارد



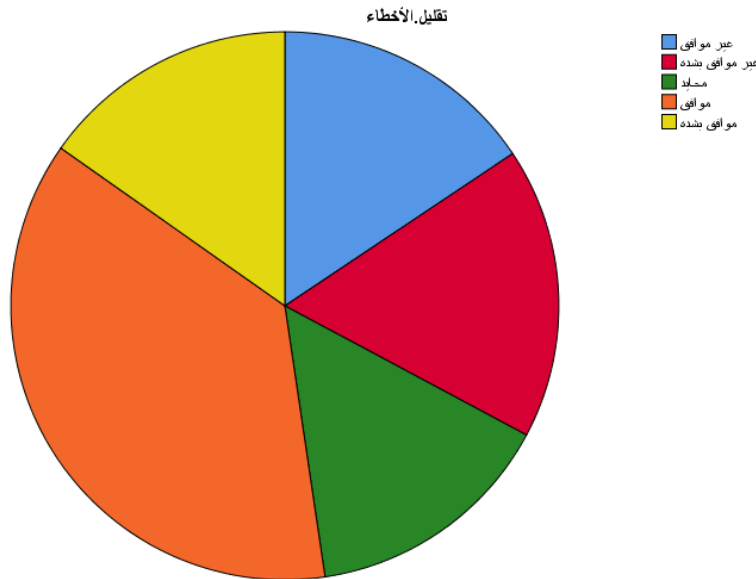
رسم توضيحي 12 : التمثيل البياني لتطبيق نظام إدارة الجودة إلى تحسين كفاءة استخدام الموارد

12. ساعد تطبيق المعايير على تقليل الأخطاء في تنفيذ المشاريع.

يُبين الجدول آراء المشاركين حول ما إذا كان استخدام معايير ISO 9001 قد قلل من أخطاء تنفيذ المشاريع. أظهرت النتائج أن 95 مشاركاً (37.1%) وافقوا، و39 مشاركاً (15.2%) وافقوا بشدة، مما يشير إلى أن حوالي 52.3% من المشاركين يعتقدون أن استخدام معايير الجودة يُسهم في تقليل أخطاء تنفيذ المشاريع. في المقابل، كان 38 مشاركاً (14.8%) محايدين، و40 مشاركاً (15.6%) غير موافقين، و44 مشاركاً (17.2%) غير موافقين بشدة. تشير هذه النتائج إلى أن العديد من العاملين على دراية بكيفية تحسين معايير ISO 9001 لدقة العمليات وتقليل الأخطاء أثناء تنفيذ المشاريع، حتى وإن اعتقد بعض المشاركين أن الأخطاء قد تحدث رغم تطبيق ممارسات إدارة الجودة.

ساعد تطبيق المعايير على تقليل الأخطاء في تنفيذ المشاريع					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	40	15.6	15.6	15.6
	غير موافق بشدة	44	17.2	17.2	32.8
	محايد	38	14.8	14.8	47.7
	موافق	95	37.1	37.1	84.8
	موافق بشدة	39	15.2	15.2	100.0
	Total	256	100.0	100.0	

جدول 13 : الوصف الاحصائي لمساعدة تطبيق المعايير على تقليل الأخطاء في تنفيذ المشاريع



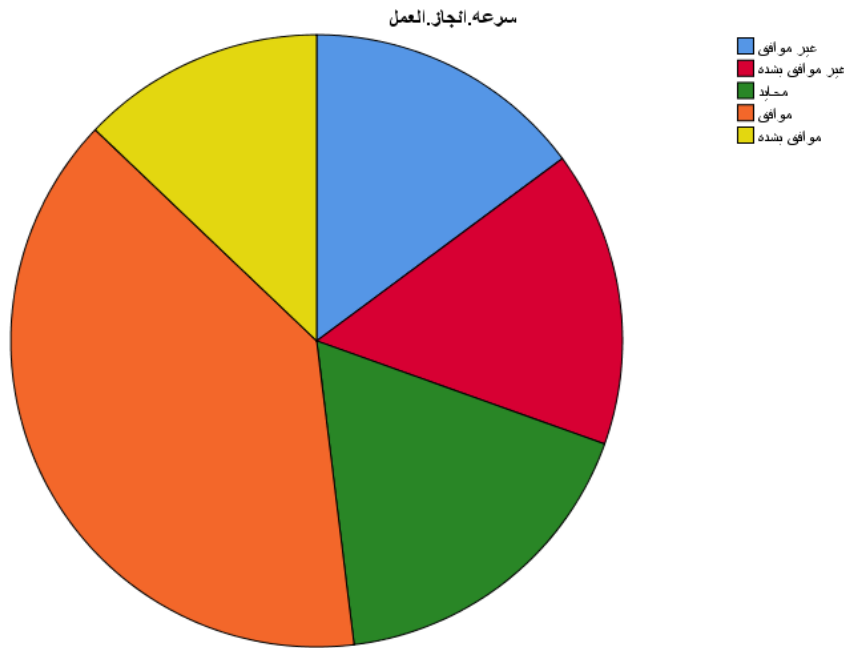
رسم توضيحي 13 : التمثيل البياني لمساعدة تطبيق المعايير على تقليل الأخطاء في تنفيذ المشاريع

13. ساهم تطبيق ISO 9001 في تحسين سرعة إنجاز الأعمال

يوضح الجدول إجابات المشاركين على سؤال ما إذا كان استخدام معايير ISO 9001 يُسرّع إنجاز المهام والمشاريع. تُظهر النتائج أن 33 مشاركاً (12.9%) وافقوا بشدة، و100 مشارك (39.1%) وافقوا، أي ما يُقارب 52.0% من المشاركين، يعتقدون أن معايير إدارة الجودة تُسرّع من وتيرة العمل. في المقابل، كان 45 مشاركاً (17.6%) محايدين، و38 مشاركاً (14.8%) لم يوافقوا، و40 مشاركاً (15.6%) لم يوافقوا بشدة. تُشير هذه النتائج إلى أن تطبيق الإجراءات المنظمة والعمليات الموحدة المتعلقة بمعيار ISO 9001 قد يُحسّن من فعالية سير العمل ويُقلّل من تأخيرات تنفيذ المشاريع داخل الشركة.

ساهم تطبيق ISO 9001 في تحسين سرعة إنجاز الأعمال					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	38	14.8	14.8	14.8
	غير موافق بشدة	40	15.6	15.6	30.5
	محايد	45	17.6	17.6	48.0
	موافق	100	39.1	39.1	87.1
	موافق بشدة	33	12.9	12.9	100.0
	Total	256	100.0	100.0	

جدول 14 : الوصف الاحصائي لمساهمة تطبيق ISO 9001 في تحسين سرعة إنجاز الأعمال



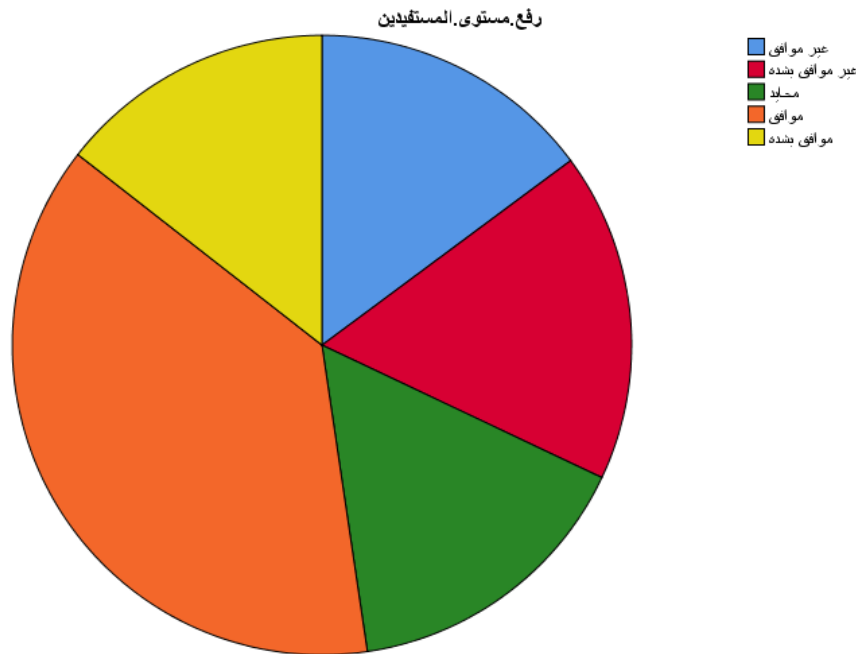
رسم توضيحي 14 : التمثيل البياني لمساهمة تطبيق ISO 9001 في تحسين سرعة إنجاز الأعمال

14. أدى تطبيق النظام إلى رفع مستوى رضا المستفيدين من الخدمات الصحية.

يُبين الجدول آراء المشاركين حول ما إذا كان تطبيق نظام إدارة الجودة قد رفع مستوى رضا متلقي خدمات الرعاية الصحية. وفقًا للنتائج، أبدى 37 مشاركًا (14.5%) موافقة تامة، بينما أبدى 97 مشاركًا (37.9%) موافقة، مما يشير إلى أن حوالي 52.4% من المشاركين يعتقدون أن تطبيق معيار ISO 9001 يُحسن رضا متلقي الخدمات. في المقابل، كان 40 مشاركًا (15.6%) محايدين، بينما عارض 38 مشاركًا (14.8%)، وعارض 44 مشاركًا (17.2%) بشدة. تُظهر هذه النتائج أن العديد من العاملين يعتقدون أن استخدام أساليب إدارة الجودة يُحسن جودة خدمات الرعاية الصحية ويرفع مستوى رضا المرضى أو المستفيدين.

أدى تطبيق النظام إلى رفع مستوى رضا المستفيدين من الخدمات الصحية					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	38	14.8	14.8	14.8
	غير موافق بشدة	44	17.2	17.2	32.0
	محايد	40	15.6	15.6	47.7
	موافق	97	37.9	37.9	85.5
	موافق بشدة	37	14.5	14.5	100.0
	Total	256	100.0	100.0	

جدول 15 : الوصف الاحصائي لتطبيق النظام إلى رفع مستوى رضا المستفيدين من الخدمات الصحية



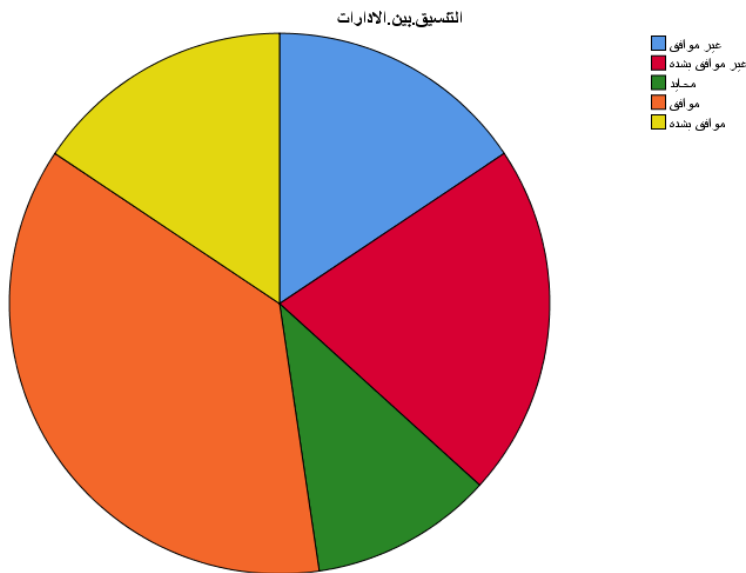
رسم توضيحي 15 : التمثيل البياني لتطبيق النظام إلى رفع مستوى رضا المستفيدين من الخدمات الصحية

15. ساهم تطبيق معايير الجودة في تحسين التنسيق بين الإدارات المختلفة.

يُبين الجدول إجابات المشاركين على سؤال ما إذا كان اعتماد معايير الجودة قد حسّن التعاون بين الأقسام داخل الشركة. وفقاً للنتائج، أبدى 40 مشاركاً (15.6%) موافقة تامة، بينما أبدى 94 مشاركاً (36.7%) موافقة على أن معايير ISO 9001 تحسّن التعاون والتواصل بين الأقسام. وهذا يُمثّل حوالي 52.3% من المشاركين. مع ذلك، أبدى 28 مشاركاً (10.9%) حياداً، بينما عارض 40 مشاركاً (15.6%)، وعارض 54 مشاركاً (21.1%) بشدة. تشير هذه النتائج إلى أنه في حين يعتقد العديد من العاملين أن أساليب إدارة الجودة تُعزز التعاون والتنسيق داخل المؤسسة، يرى بعض المشاركين أنه قد لا تزال هناك مشكلات في التنسيق بين الأقسام داخل المنشأة الصحية.

ساهم تطبيق معايير الجودة في تحسين التنسيق بين الإدارات المختلفة					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	40	15.6	15.6	15.6
	غير موافق بشدة	54	21.1	21.1	36.7
	محايد	28	10.9	10.9	47.7
	موافق	94	36.7	36.7	84.4
	موافق بشدة	40	15.6	15.6	100.0
	Total	256	100.0	100.0	

جدول 16: الوصف الاحصائي لمساهمة تطبيق معايير الجودة في تحسين التنسيق بين الإدارات المختلفة



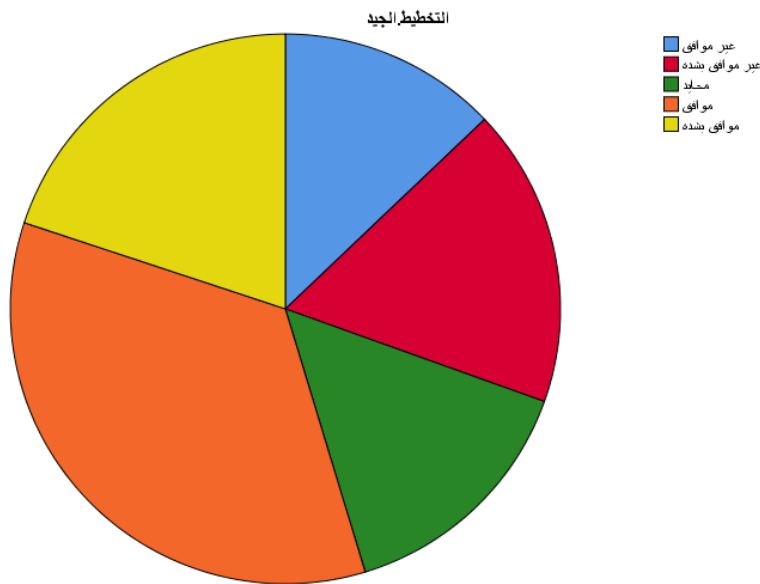
رسم توضيحي 16: التمثيل البياني لمساهمة تطبيق معايير الجودة في تحسين التنسيق بين الإدارات المختلفة

16. يساعد تطبيق ISO 9001 في التخطيط الجيد للمشاريع.

يتضمن الجدول إجابات المشاركين حول ما إذا كان استخدام معايير ISO 9001 يُسهم في تخطيط المشاريع بكفاءة. تُظهر النتائج أن 51 مشاركاً (19.9%) وافقوا بشدة، و89 مشاركاً (34.8%) وافقوا، مما يشير إلى أن حوالي 54.7% من المشاركين يعتقدون أن معايير ISO 9001 تُعزز تخطيط المشاريع بشكل أفضل ضمن مجموعة جازان الصحية. في المقابل، كان 38 مشاركاً (14.8%) محايدين، و33 مشاركاً (12.9%) غير موافقين، و45 مشاركاً (17.6%) غير موافقين بشدة. وفقاً لهذه النتائج، يعتقد أكثر من نصف المشاركين أن معايير إدارة الجودة تُساعد المؤسسات في تحديد الأهداف، ووضع خطط مشاريع واضحة، وتخصيص الموارد بكفاءة.

يساعد تطبيق ISO 9001 في التخطيط الجيد للمشاريع					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	33	12.9	12.9	12.9
	غير موافق بشدة	45	17.6	17.6	30.5
	محايد	38	14.8	14.8	45.3
	موافق	89	34.8	34.8	80.1
	موافق بشدة	51	19.9	19.9	100.0
	Total	256	100.0	100.0	

جدول 17 : الوصف الاحصائي لمساعدة تطبيق ISO 9001 في التخطيط الجيد للمشاريع



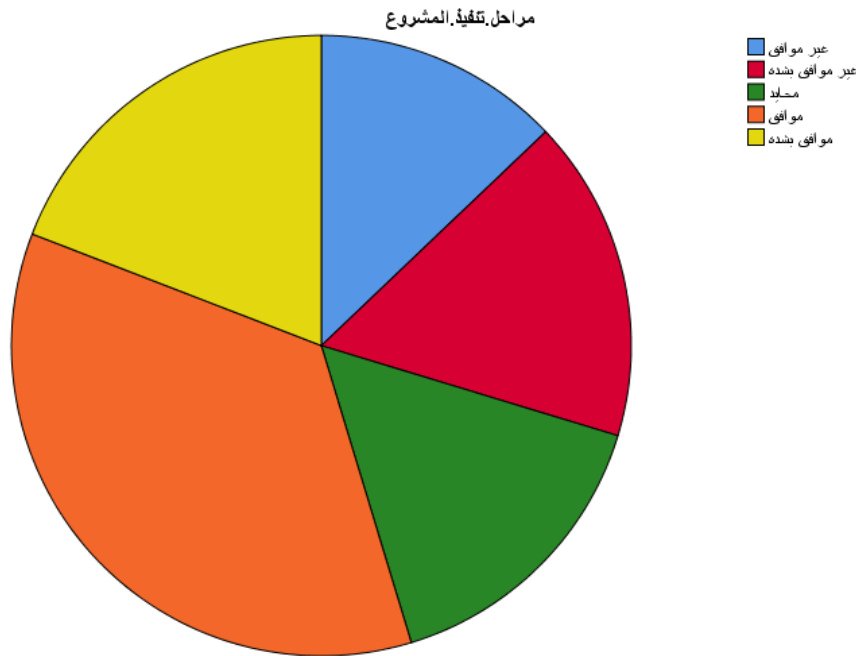
رسم توضيحي 17 : التمثيل البياني لمساعدة تطبيق ISO 9001 في التخطيط الجيد للمشاريع

17. يساهم النظام في تحسين متابعة مراحل تنفيذ المشاريع.

يُبين الجدول آراء المشاركين حول ما إذا كان نظام إدارة الجودة يُحسن من رصد مراحل تنفيذ المشروع. وفقاً للنتائج، وافق 49 مشاركاً (19.1%) بشدة، ووافق 91 مشاركاً (35.5%)، ما يعني أن حوالي 54.6% من المشاركين يعتقدون أن معيار ISO 9001 يساهم في تحسين رصد ومتابعة تنفيذ المشاريع. في المقابل، كان 40 مشاركاً (15.6%) محايدين، و33 مشاركاً (12.9%) غير موافقين، و43 مشاركاً (16.8%) غير موافقين بشدة. تشير هذه النتائج إلى أن نظام إدارة الجودة ضروري لتعزيز أنظمة الرصد وضمان إنجاز أنشطة المشروع وفقاً للبروتوكولات المعتمدة.

يساهم النظام في تحسين متابعة مراحل تنفيذ المشاريع					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	33	12.9	12.9	12.9
	غير موافق بشدة	43	16.8	16.8	29.7
	محايد	40	15.6	15.6	45.3
	موافق	91	35.5	35.5	80.9
	موافق بشدة	49	19.1	19.1	100.0
	Total	256	100.0	100.0	

جدول 18 : الوصف الاحصائي لمساهمة النظام في تحسين متابعة مراحل تنفيذ المشاريع



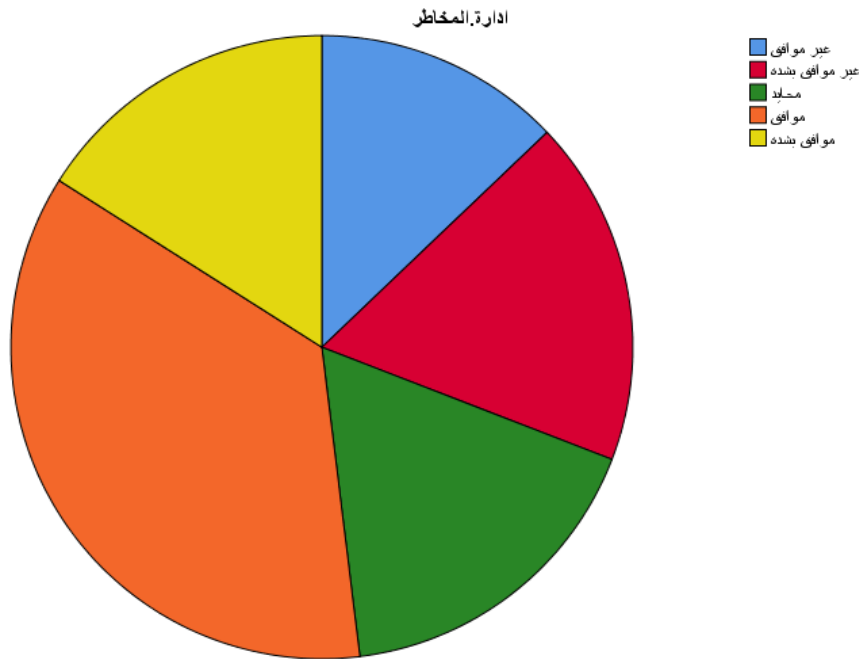
رسم توضيحي 18 : التمثيل البياني لمساهمة النظام في تحسين متابعة مراحل تنفيذ المشاريع

18. يساعد تطبيق معايير الجودة في إدارة المخاطر المرتبطة بالمشاريع.

يوضح الجدول آراء المشاركين حول ما إذا كان استخدام معايير إدارة الجودة يُسهم في إدارة مخاطر المشاريع. تُظهر النتائج أن 41 مشاركاً (16.0%) وافقوا بشدة، و92 مشاركاً (35.9%) وافقوا، ما يشير إلى أن حوالي 51.9% من المشاركين يعتقدون أن معايير ISO 9001 تحسّن إجراءات إدارة المخاطر في المشاريع. في غضون ذلك، أبدى 44 مشاركاً (17.2%) حياداً، بينما عارض 33 مشاركاً (12.9%)، وعارض 46 مشاركاً (18.0%) بشدة. تُظهر هذه النتائج أن المنظمات قد تتمكن من اكتشاف المخاطر المحتملة، ووضع تدابير وقائية، وتحسين الموثوقية العامة لتنفيذ المشاريع باستخدام أنظمة إدارة الجودة المنظمة.

يساعد تطبيق معايير الجودة في إدارة المخاطر المرتبطة بالمشاريع					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	33	12.9	12.9	12.9
	غير موافق بشدة	46	18.0	18.0	30.9
	محايد	44	17.2	17.2	48.0
	موافق	92	35.9	35.9	84.0
	موافق بشدة	41	16.0	16.0	100.0
	Total	256	100.0	100.0	

جدول 19 : الوصف الاحصائي لمساعدة تطبيق معايير الجودة في إدارة المخاطر المرتبطة بالمشاريع



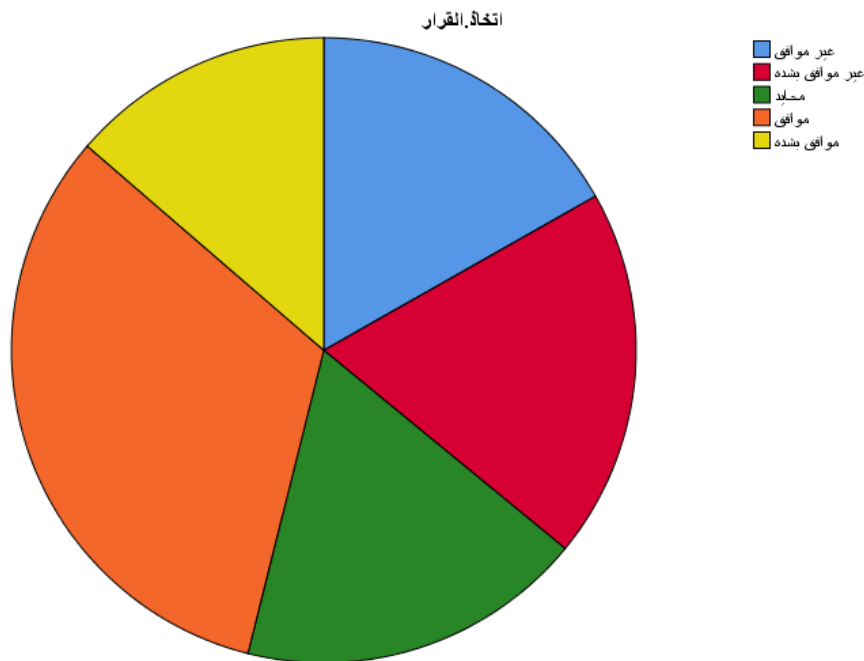
رسم توضيحي 19 : التمثيل البياني لمساعدة تطبيق معايير الجودة في إدارة المخاطر المرتبطة بالمشاريع

19. يؤدي تطبيق ISO 9001 إلى تحسين عملية اتخاذ القرارات في المشاريع.

يوضح الجدول آراء المشاركين حول ما إذا كان استخدام معايير ISO 9001 يُحسّن عمليات اتخاذ القرارات في المشاريع. وفقًا للنتائج، وافق 83 مشاركًا (32.4%)، ووافق 35 مشاركًا (13.7%) بشدة، مما يعني أن 46.1% من المشاركين يعتقدون أن ISO 9001 يُساعد في تحسين عمليات اتخاذ القرارات. في المقابل، أبدى 46 مشاركًا (18.0%) حيادًا، وعارض 43 مشاركًا (16.8%)، وعارض 49 مشاركًا (19.1%) بشدة. على الرغم من أن بعض المشاركين يرون إمكانية تحسين إجراءات اتخاذ القرار، إلا أن هذه النتائج تشير إلى أن أنظمة إدارة الجودة قد تُسهّم في جعل عمليات اتخاذ القرار أكثر منهجية واستنادًا إلى البيانات.

يؤدي تطبيق ISO 9001 إلى تحسين عملية اتخاذ القرارات في المشاريع					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	43	16.8	16.8	16.8
	غير موافق بشدة	49	19.1	19.1	35.9
	محايد	46	18.0	18.0	53.9
	موافق	83	32.4	32.4	86.3
	موافق بشدة	35	13.7	13.7	100.0
	Total	256	100.0	100.0	

جدول 20: الوصف الاحصائي لتطبيق ISO 9001 إلى تحسين عملية اتخاذ القرار في المشاريع



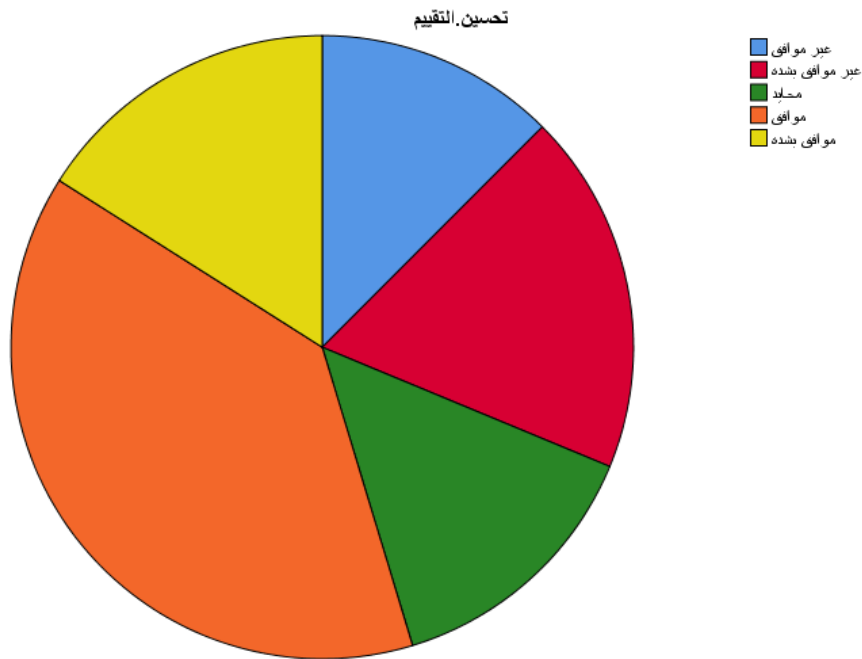
رسم توضيحي 20: التمثيل البياني لتطبيق ISO 9001 إلى تحسين عملية اتخاذ القرار في المشاريع

20. يسهم النظام في تحسين تقييم أداء المشاريع بعد تنفيذها.

يوضح الجدول آراء المشاركين حول ما إذا كان نظام إدارة الجودة يُحسن تقييم أداء المشروع بعد التنفيذ. تُظهر النتائج أن 41 مشاركًا (16.0%) وافقوا بشدة، و99 مشاركًا (38.7%) وافقوا، مما يدل على أن حوالي 54.7% من المشاركين يعتقدون أن معايير ISO 9001 تُساعد المؤسسات على إجراء مراجعات أكثر فعالية لنتائج المشاريع. في المقابل، كان 36 مشاركًا (14.1%) محايدين، و48 مشاركًا (18.8%) عارضوا بشدة، و32 مشاركًا (12.5%) لم يوافقوا. وفقًا لهذه البيانات، يُمكن للشركات تقييم نتائج المشاريع، وقياس مؤشرات الأداء، وتحديد المجالات التي تحتاج إلى تطوير باستخدام تقنيات إدارة الجودة.

يسهم النظام في تحسين تقييم أداء المشاريع بعد تنفيذها					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	32	12.5	12.5	12.5
	غير موافق بشدة	48	18.8	18.8	31.3
	محايد	36	14.1	14.1	45.3
	موافق	99	38.7	38.7	84.0
	موافق بشدة	41	16.0	16.0	100.0
	Total	256	100.0	100.0	

جدول 21: الوصف الاحصائي لمساهمة النظام في تحسين تقييم أداء المشاريع بعد تنفيذها



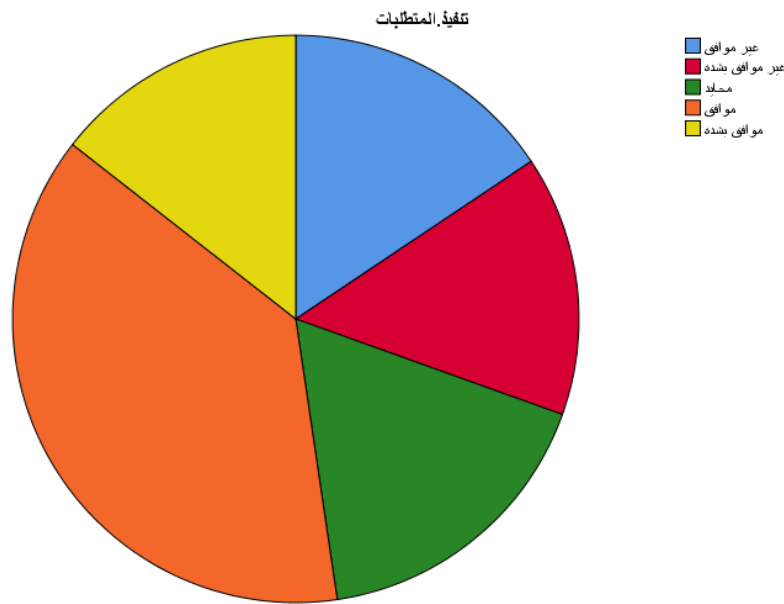
رسم توضيحي 21: التمثيل البياني لمساهمة النظام في تحسين تقييم أداء المشاريع بعد تنفيذها

21. توجد صعوبات في تطبيق جميع متطلبات ISO 9001 في المشاريع.

يوضح الجدول آراء المشاركين حول مدى صعوبة تطبيق جميع معايير ISO 9001 في المشاريع. ووفقًا للنتائج، وافق 97 مشاركًا (37.9%)، بينما وافق 37 مشاركًا (14.5%) بشدة، أي ما يعادل حوالي 52.4% من المشاركين الذين يرون وجود بعض العقبات أمام التنفيذ الكامل لمعايير نظام إدارة الجودة. في المقابل، كان 44 مشاركًا (17.2%) محايدين، بينما عارض 40 مشاركًا (15.6%)، وعارض 38 مشاركًا (14.8%) بشدة. تشير هذه النتائج إلى أن المؤسسات قد تواجه تحديات واقعية تتعلق بالعمليات أو الموارد أو الجاهزية التنظيمية، حتى مع مزايا تطبيق ISO 9001.

توجد صعوبات في تطبيق جميع متطلبات ISO 9001 في المشاريع					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	40	15.6	15.6	15.6
	غير موافق بشدة	38	14.8	14.8	30.5
	محايد	44	17.2	17.2	47.7
	موافق	97	37.9	37.9	85.5
	موافق بشدة	37	14.5	14.5	100.0
	Total	256	100.0	100.0	

جدول 22 : الوصف الاحصائي لوجود صعوبات في تطبيق جميع متطلبات ISO 9001 في المشاريع



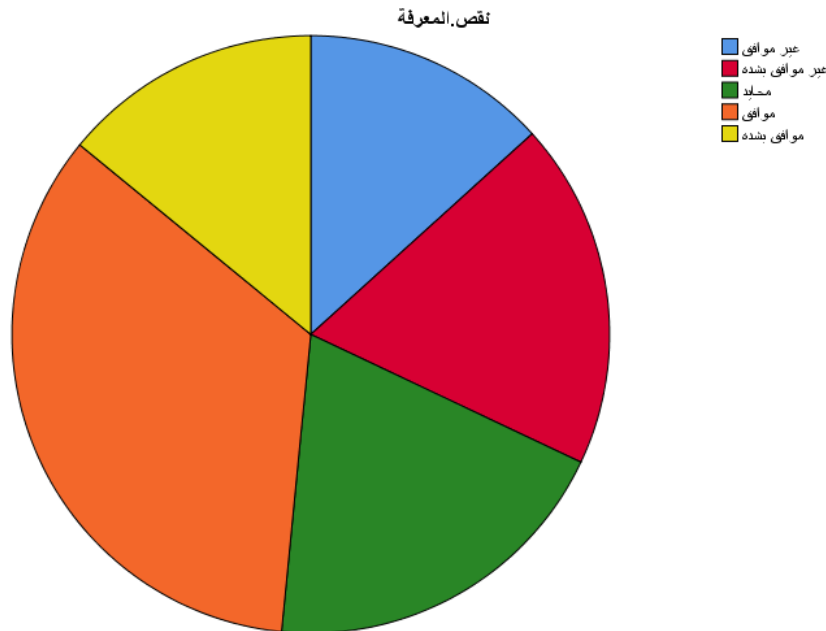
رسم توضيحي 22 : التمثيل البياني لوجود صعوبات في تطبيق جميع متطلبات ISO 9001 في المشاريع

22. يعاني بعض الموظفين من نقص المعرفة بمتطلبات نظام الجودة.

يوضح الجدول آراء المشاركين حول ما إذا كان بعض العاملين يعانون من قصور في فهم معايير نظام إدارة الجودة. ووفقًا للنتائج، وافق 88 مشاركًا (34.4%)، ووافق 36 مشاركًا (14.1%) بشدة، مما يشير إلى أن حوالي 48.5% من المشاركين يعتقدون أن بعض الموظفين لا يملكون معرفة كافية بمعايير ISO 9001. في المقابل، كان 50 مشاركًا (19.5%) محايدين، وعارض 34 مشاركًا (13.3%)، وعارض 48 مشاركًا (18.8%) بشدة. تشير هذه النتائج إلى أنه لضمان فهم الموظفين لمفاهيم وممارسات إدارة الجودة فهمًا صحيحًا، قد تحتاج المؤسسات إلى تعزيز برامج التدريب وحملات التوعية.

يعاني بعض الموظفين من نقص المعرفة بمتطلبات نظام الجودة					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	34	13.3	13.3	13.3
	غير موافق بشدة	48	18.8	18.8	32.0
	محايد	50	19.5	19.5	51.6
	موافق	88	34.4	34.4	85.9
	موافق بشدة	36	14.1	14.1	100.0
	Total	256	100.0	100.0	

جدول 23: الوصف الاحصائي لمعاناه بعض الموظفين من نقص المعرفة بمتطلبات نظام الجودة



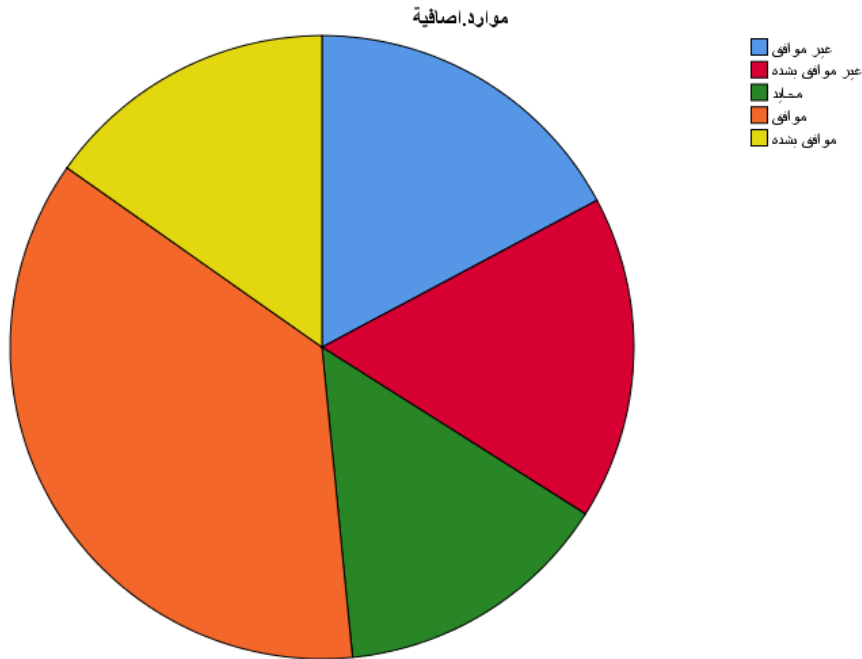
رسم توضيحي 23: التمثيل البياني لمعاناه بعض الموظفين من نقص المعرفة بمتطلبات نظام الجودة

23. يحتاج تطبيق نظام الجودة إلى موارد إضافية (وقت / تكلفة / تدريب).

يوضح الجدول وجهات نظر المشاركين حول الحاجة إلى موارد إضافية، بما في ذلك الوقت والمال والتدريب، لتطبيق نظام إدارة الجودة. تُظهر النتائج أن 39 مشاركاً (15.2%) وافقوا بشدة، و93 مشاركاً (36.3%) وافقوا، مما يشير إلى أن حوالي 51.5% من المشاركين يعتقدون أن تطبيق متطلبات معيار ISO 9001 يتطلب موارد تنظيمية أكبر. في المقابل، كان 37 مشاركاً (14.5%) محايدين، و44 مشاركاً (17.2%) غير موافقين، و43 مشاركاً (16.8%) غير موافقين بشدة. تشير هذه النتائج إلى أنه لضمان نجاح تطبيق أنظمة إدارة الجودة، قد تحتاج المؤسسات إلى تخصيص موارد مالية وبشرية وتدريبية كافية.

يحتاج تطبيق نظام الجودة إلى موارد إضافية (وقت / تكلفة / تدريب)					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	44	17.2	17.2	17.2
	غير موافق بشدة	43	16.8	16.8	34.0
	محايد	37	14.5	14.5	48.4
	موافق	93	36.3	36.3	84.8
	موافق بشدة	39	15.2	15.2	100.0
	Total	256	100.0	100.0	

جدول 24: الوصف الاحصائي لتطبيق نظام الجودة إلى موارد إضافية (وقت / تكلفة / تدريب)



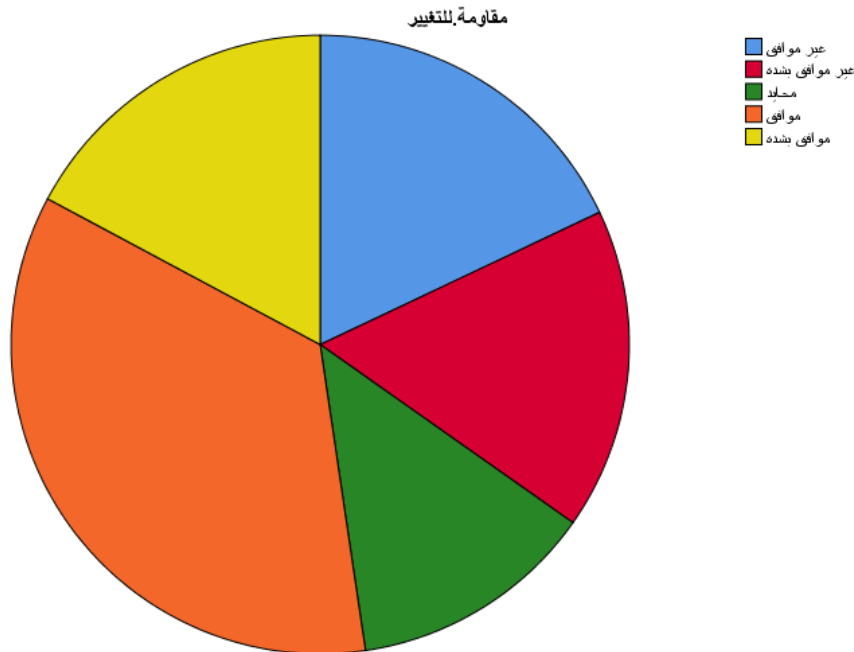
رسم توضيحي 24: التمثيل البياني لتطبيق نظام الجودة إلى موارد إضافية (وقت / تكلفة / تدريب)

24. تواجه بعض الإدارات مقاومة للتغيير عند تطبيق نظام الجودة.

يوضح الجدول إجابات المشاركين حول ما إذا كانت بعض الأقسام تواجه مقاومة للتغيير أثناء تطبيق نظام إدارة الجودة. وفقًا للنتائج، وافق 44 مشاركًا (17.2%) بشدة، و90 مشاركًا (35.2%) وافقوا، أي ما يعادل حوالي 52.4% من المشاركين الذين يعتقدون أن بعض الأقسام تقاوم التغيير. من جهة أخرى، أبدى 33 مشاركًا (12.9%) حيادًا، بينما عارض 46 مشاركًا (18.0%)، وعارض 43 مشاركًا (16.8%) بشدة. تشير هذه النتائج إلى أن مواقف الموظفين تجاه التغيير وثقافة المؤسسة قد تشكل عوائق أمام التطبيق الناجح لمعايير ISO 9001 في مرافق الرعاية الصحية.

تواجه بعض الإدارات مقاومة للتغيير عند تطبيق نظام الجودة					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	46	18.0	18.0	18.0
	غير موافق بشدة	43	16.8	16.8	34.8
	محايد	33	12.9	12.9	47.7
	موافق	90	35.2	35.2	82.8
	موافق بشدة	44	17.2	17.2	100.0
	Total	256	100.0	100.0	

جدول 25: الوصف الاحصائي لمواجه بعض الإدارات مقاومة للتغيير عند تطبيق نظام الجودة



رسم توضيحي 25: التمثيل البياني لمواجه بعض الإدارات مقاومة للتغيير عند تطبيق نظام الجودة

- تحليل الموثوقية والمصدقية

يُبين الجدول ملخصًا للحالات التي شملها التحليل الإحصائي للدراسة. ووفقًا للنتائج، استُخدمت 256 استجابة صالحة - أي ما يعادل 100% من عينة البحث - في التحليل. وبما أن الحالات المُستبعدة لا تُمثل أي نسبة من الإجمالي، فإن جميع الاستبيانات التي جُمعت كانت كاملة ومناسبة للمعالجة الإحصائية، وبالتالي لم تُستبعد أي حالة من الدراسة. وقد اقتصرَت الدراسة على الإجابات الكاملة والصحيحة فقط، وذلك بفضل استخدام أسلوب الحذف القائم على جميع العوامل. تُؤكد هذه النتيجة موثوقية مجموعة البيانات، وتُثبت أن النتائج الإحصائية تستند إلى العينة بأكملها، دون أي تأثير للبيانات المفقودة على الدراسة.

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	256	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	256	100.0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

جدول 26 : ملخص انجاز القضية

يُبين الجدول تحليل موثوقية أسئلة الاستبيان باستخدام معامل ألفا لكرونباخ، والذي يُستخدم غالبًا لقياس الاتساق الداخلي لأدوات البحث. تشير النتائج إلى أن قيمة معامل ألفا لكرونباخ، لمجموع 24 بندًا في مقياس القياس، تبلغ 0.725، بينما تبلغ قيمة معامل ألفا لكرونباخ بناءً على البنود المعيارية 0.729. تُظهر هذه الأرقام أن بنود الاستبيان تتمتع بدرجة جيدة من الاتساق الداخلي. غالبًا ما تُعتبر قيمة معامل ألفا لكرونباخ التي تزيد عن 0.70 مقبولة في بحوث العلوم الاجتماعية. وبناءً على ذلك، تُشير هذه النتائج إلى أن استبيان الدراسة جدير بالثقة وأن أسئلته تقيّم المتغيرات قيد الدراسة بشكل متسق.

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.725	.729	24

جدول 27 : احصائيات الموثوقية

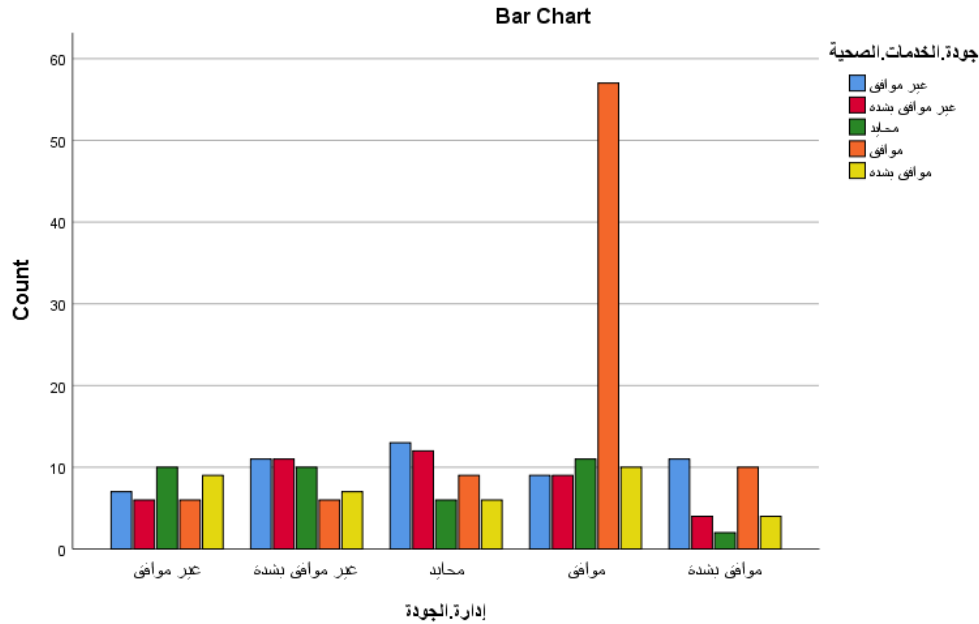
- تحليل الجداول المتقاطعة لمتغيرات الدراسة

- دور إدارة الجودة في تطوير الخدمات الصحية على تجمع جازان الصحي

يُبين الجدول نتائج اختبار مربع كاي الذي يحلل العلاقة بين بعض متغيرات البحث. تُشير النتائج إلى أن مستوى الدلالة الإحصائية هو 0.000، وهو أقل من عتبة الدلالة المتعارف عليها عمومًا وهي 0.05، وأن قيمة مربع كاي لبيرسون تبلغ 59.480 بدرجة حرية 16. وهذا يُشير إلى وجود ارتباط ذي دلالة إحصائية بين المتغيرات قيد الدراسة. يُعزز وجود ارتباط ذي دلالة إحصائية قيمة نسبة الاحتمال البالغة 59.385 عند مستوى الدلالة نفسه 0.000. أما الارتباط الخطي بين المتغيرات فليس ذا دلالة إحصائية، كما يتضح من قيمة الارتباط الخطي بين المتغيرات البالغة 1.748 عند مستوى دلالة 0.186.

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	59.480 ^a	16	.000
Likelihood Ratio	59.385	16	.000
Linear-by-Linear Association	1.748	1	.186
N of Valid Cases	256		
a. 2 cells (8.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 4.36.			

جدول 28: اختبار كاي اسكوير لدور إدارة الجودة في تطوير الخدمات الصحية على تجمع جازان الصحي



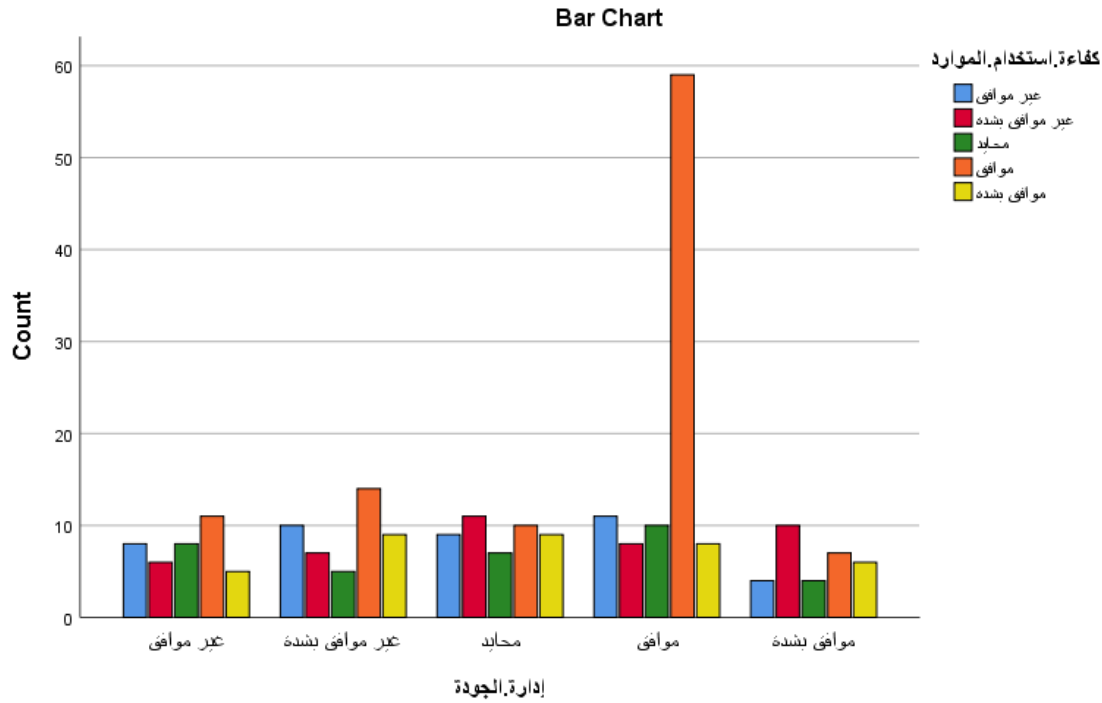
رسم توضيحي 26: المقاييس المتمثلة في تحليل العلاقة لدور إدارة الجودة في تطوير الخدمات الصحية على تجمع جازان الصحي

- دور إدارة الجودة في كفاءة استخدام الموارد بتجمع جازان الصحي

يُبين الجدول نتائج اختبار مربع كاي إضافي أُجري لدراسة العلاقة بين متغيرات البحث الأخرى. تُظهر النتائج أن مستوى الدلالة هو 0.001، وهو أقل من 0.05، وأن قيمة مربع كاي ليبرسون هي 40.528 عند 16 درجة حرية. يشير هذا إلى وجود ارتباط ذي دلالة إحصائية بين المتغيرات المدروسة. وتؤكد قيمة نسبة الاحتمال البالغة 39.740 عند مستوى الدلالة نفسه 0.001 دلالة هذه العلاقة. العلاقة الخطية بين المتغيرات غير ذات دلالة إحصائية، وفقاً لقيمة الارتباط الخطي بين المتغيرات البالغة 1.878 عند مستوى دلالة 0.171.

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	40.528 ^a	16	.001
Likelihood Ratio	39.740	16	.001
Linear-by-Linear Association	1.878	1	.171
N of Valid Cases	256		
a. 2 cells (8.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 4.12.			

جدول 29: اختبار كاي اسكوير لدور إدارة الجودة في كفاءة استخدام الموارد بتجمع جازان الصحي



رسم توضيحي 27 : المقاييس المتماثلة في تحليل العلاقة لدور إدارة الجودة في كفاءة استخدام الموارد بتجمع جازان الصحي

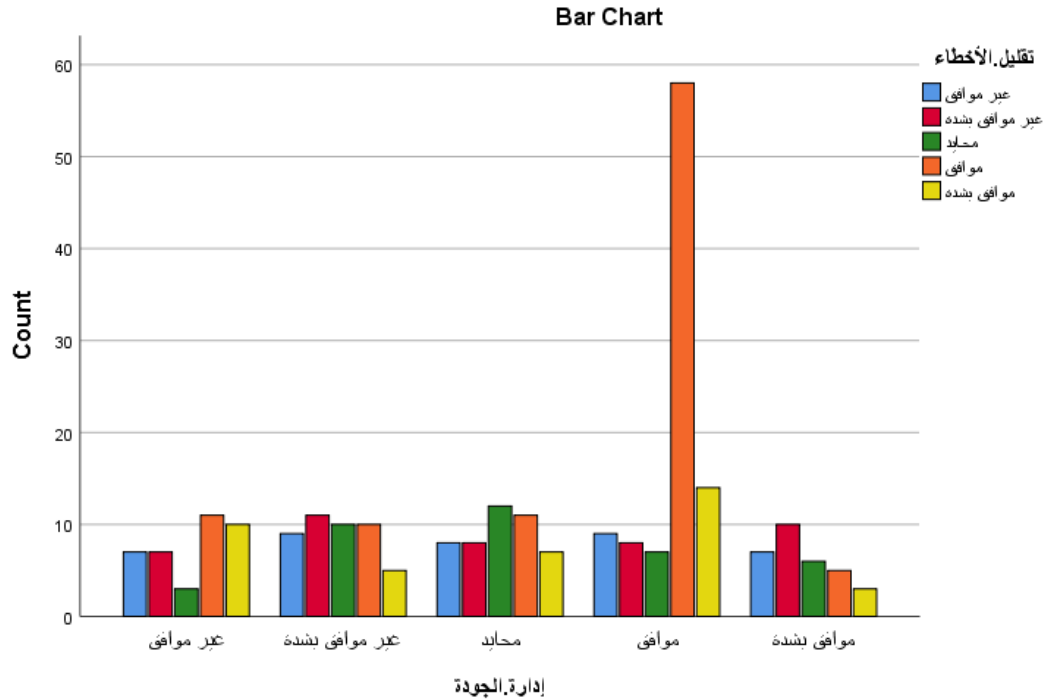
- دور إدارة الجودة في تقليل الأخطاء بتجمع جازان الصحي

يوضح الجدول نتائج اختبار مربع كاي الثالث للدراسة. تشير النتائج إلى أن مستوى الدلالة هو 0.000، وهو أقل من معيار الدلالة 0.05، وأن قيمة مربع كاي لبيرسون بلغت 52.478 عند 16 درجة حرية. وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات التي تم تحليلها في هذا الاختبار. وقد تم تأكيد قوة هذه العلاقة من خلال قيمة نسبة الاحتمال البالغة 52.018 عند مستوى الدلالة نفسه 0.000. ومع ذلك، فإن العلاقة الخطية بين المتغيرات غير ذات دلالة إحصائية، كما يتضح من قيمة الارتباط الخطي بين المتغيرات البالغة 0.352 عند مستوى دلالة 0.553.

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	52.478 ^a	16	.000
Likelihood Ratio	52.018	16	.000
Linear-by-Linear Association	.352	1	.553
N of Valid Cases	256		

a. 3 cells (12.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 4.60.

جدول 30 : اختبار كاي اسكوير لدور إدارة الجودة في تقليل الأخطاء بتجمع جازان الصحي



رسم توضيحي 28 : المقاييس المتماثلة في تحليل العلاقة لدور إدارة الجودة في تقليل الأخطاء بتجمع جازان الصحي

- تحليل التباين الأحادي لمتغيرات الدراسة

يعرض الجدول نتائج تحليل التباين (ANOVA)، الذي استُخدم لدراسة تأثير العديد من العوامل المستقلة على المتغير التابع، إدارة الجودة. تُظهر النتائج أن مجموع مربعات البواقي يساوي 361.854 بدرجة حرية 243، بينما يساوي مجموع مربعات الانحدار 49.798 بدرجة حرية 12. مستوى الدلالة الإحصائية هو 0.001، وهو أقل من 0.05، وقيمة F المحسوبة هي 2.787. يشير هذا إلى وجود دلالة إحصائية في النموذج. ونتيجةً لذلك، فإن المتغيرات المستقلة - مثل جودة الرعاية الصحية، وكفاءة استخدام الموارد، والحد من الأخطاء - لها مجتمعةً تأثير ذو دلالة إحصائية على إدارة الجودة في المنظمة.

ANOVA ^{a,b}					
Source	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	49.798	12	4.150	2.787	.001
Residual	361.854	243	1.489		
Total	411.652	255			
a. إدارة الجودة. Dependent Variable:					

b. Model: (Intercept), جودة الخدمات، الصحية، كفاءة استخدام الموارد، تقليل الأخطاء

جدول 31 : تحليل التباين الأحادي لمتغيرات الدراسة

يوضح الجدول نتائج تحليل النموذج البايزي، الذي يستخدم أساليب إحصائية بايزية لتقييم العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع. تشير النتائج إلى وجود ارتباط إيجابي إلى حد ما بين العوامل المستقلة والمتغير التابع، حيث بلغ معامل الارتباط R^2 0.348. تُفسر العوامل المستقلة في النموذج حوالي 12.1% من التباين في المتغير التابع (إدارة الجودة)، وفقاً لقيمة R^2 البالغة 0.121. يتميز النموذج بدقة تنبؤ متوسطة، كما يتضح من قيمة R^2 المعدلة البالغة 0.078 والخطأ المعياري للتقدير البالغ 1.22.

Bayes Factor Model Summary ^{a,b}				
Bayes Factor ^c	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
.000	.348	.121	.078	1.22
a. Method: JZS				
b. Model: (Intercept), جودة الخدمات، الصحية، كفاءة استخدام الموارد، تقليل الأخطاء				
c. Bayes factor: Testing model versus null model (Intercept).				

جدول 32 : ملخص عامل نموذج بايز

النتائج والتوصيات:

- النتائج:

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج المهمة المتعلقة بتأثير تطبيق معايير ISO 9001 لإدارة الجودة في المشاريع على تحسين الأداء المؤسسي داخل تجمع جازان الصحي. وقد أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن غالبية المشاركين لديهم إدراك إيجابي نسبياً حول دور نظام إدارة الجودة في تحسين كفاءة العمليات المؤسسية وتطوير الأداء داخل المؤسسات الصحية. كما بينت النتائج أن تطبيق معايير الجودة يساهم في تحسين التخطيط للمشاريع ومتابعة مراحل تنفيذها، بالإضافة إلى تعزيز قدرة المؤسسات على إدارة المخاطر المرتبطة بالمشاريع.

وأظهرت النتائج كذلك أن تطبيق نظام إدارة الجودة يساهم في تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة ورفع مستوى رضا المستفيدين من هذه الخدمات. كما يساعد النظام في تحسين كفاءة استخدام الموارد المتاحة وتقليل الأخطاء أثناء تنفيذ

المشاريع، الأمر الذي ينعكس إيجاباً على كفاءة الأداء المؤسسي. كما أظهرت نتائج الدراسة أن وجود سياسات وإجراءات مكتوبة تتوافق مع متطلبات ISO 9001 يساهم في تنظيم العمل المؤسسي وتحقيق مستوى أعلى من الانضباط الإداري.

كما أشارت النتائج إلى أن التزام الإدارة العليا بتطبيق معايير الجودة يمثل عاملاً مهماً في نجاح تطبيق نظام إدارة الجودة داخل المشاريع، حيث يساهم دعم الإدارة العليا في تعزيز ثقافة الجودة بين الموظفين وتحفيزهم على الالتزام بالإجراءات والمعايير المعتمدة. كذلك تبين أن تطبيق معايير الجودة يساهم في تحسين التنسيق بين الإدارات المختلفة داخل المؤسسة، مما يؤدي إلى تعزيز التعاون المؤسسي وتحسين تنفيذ المشاريع.

وفي المقابل، كشفت الدراسة عن وجود بعض التحديات التي تواجه تطبيق معايير ISO 9001 في المشاريع داخل تجمع جازان الصحي. ومن أبرز هذه التحديات نقص المعرفة لدى بعض الموظفين بمتطلبات نظام الجودة، بالإضافة إلى الحاجة إلى موارد إضافية مثل الوقت والتكلفة والتدريب من أجل تطبيق النظام بشكل فعال. كما أظهرت النتائج وجود نوع من المقاومة للتغيير لدى بعض الإدارات عند تطبيق نظام إدارة الجودة، وهو ما قد يؤثر على سرعة وكفاءة تطبيق المعايير.

وبشكل عام، تشير نتائج الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق معايير ISO 9001 في إدارة المشاريع وتحسين الأداء المؤسسي، مما يؤكد أهمية تبني أنظمة إدارة الجودة في المؤسسات الصحية لتحقيق مستويات أعلى من الكفاءة والجودة في تقديم الخدمات.

- التوصيات:

بناءً على النتائج التي توصلت إليها الدراسة، يمكن تقديم مجموعة من التوصيات التي قد تساهم في تعزيز فعالية تطبيق معايير ISO 9001 وتحسين الأداء المؤسسي في تجمع جازان الصحي.

- أولاً، توصي الدراسة بضرورة تعزيز برامج التدريب والتأهيل للموظفين فيما يتعلق بمتطلبات نظام إدارة الجودة، وذلك بهدف رفع مستوى الوعي والمعرفة لدى العاملين حول أهمية معايير الجودة ودورها في تحسين الأداء المؤسسي وتنفيذ المشاريع بكفاءة.

- ثانيًا، ينبغي على الإدارة العليا في المؤسسات الصحية تعزيز دعمها لتطبيق معايير الجودة وتوفير البيئة التنظيمية المناسبة لتطبيق نظام إدارة الجودة بشكل فعال، حيث يمثل دعم القيادة عنصرًا أساسيًا في نجاح تطبيق نظام الجودة.
- ثالثًا، توصي الدراسة بضرورة تطوير السياسات والإجراءات التنظيمية بما يتوافق مع متطلبات معايير ISO 9001، والعمل على توثيق العمليات والإجراءات المتعلقة بإدارة المشاريع بشكل واضح لضمان تطبيقها بشكل موحد داخل جميع الإدارات.
- رابعًا، من المهم العمل على تعزيز ثقافة الجودة داخل المؤسسة من خلال تشجيع الموظفين على المشاركة في تحسين العمليات وتقديم المقترحات التي تسهم في تطوير الأداء المؤسسي.
- خامسًا، توصي الدراسة بضرورة توفير الموارد اللازمة لتطبيق نظام إدارة الجودة، بما في ذلك الموارد البشرية والتقنية والمالية، لضمان تنفيذ المعايير بشكل فعال وتحقيق الأهداف المرجوة من تطبيق النظام.
- سادسًا، ينبغي العمل على تقليل مقاومة التغيير داخل الإدارات من خلال توعية الموظفين بأهمية تطبيق نظام الجودة وإشراكهم في عمليات التخطيط والتنفيذ، مما يسهم في تعزيز قبول التغيير وتحقيق نتائج أفضل.

الخلاصة:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر تبني معايير إدارة الجودة ISO 9001 في المشاريع على تحسين الأداء المؤسسي داخل تجمع جازان الصحي، وذلك من خلال تحليل آراء العاملين في المؤسسة حول مستوى تطبيق نظام إدارة الجودة ودوره في تطوير الأداء المؤسسي وتحسين جودة الخدمات الصحية. وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتم جمع البيانات من خلال استبانة وزعت على عينة من الموظفين العاملين في تجمع جازان الصحي، حيث بلغ عدد المشاركين في الدراسة 256 مشاركًا.

أظهرت نتائج الدراسة أن تطبيق معايير ISO 9001 يسهم بشكل إيجابي في تحسين العديد من جوانب الأداء المؤسسي داخل المؤسسات الصحية. فقد تبين أن تطبيق نظام إدارة الجودة يساعد في تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة، وزيادة كفاءة

استخدام الموارد، وتقليل الأخطاء في تنفيذ المشاريع. كما يساهم النظام في تحسين التخطيط للمشاريع ومتابعة مراحل تنفيذها وإدارة المخاطر المرتبطة بها، الأمر الذي يؤدي إلى تحسين كفاءة العمليات الإدارية والتنظيمية داخل المؤسسة.

كما أظهرت النتائج أن التزام الإدارة العليا بتطبيق معايير الجودة يلعب دورًا مهمًا في نجاح تطبيق نظام إدارة الجودة، حيث يساهم دعم القيادة في تعزيز ثقافة الجودة داخل المؤسسة وتشجيع الموظفين على الالتزام بالإجراءات والمعايير المعتمدة. بالإضافة إلى ذلك، بينت النتائج أن تطبيق معايير الجودة يساهم في تحسين التنسيق بين الإدارات المختلفة وتعزيز التعاون بين العاملين، مما ينعكس إيجابًا على تنفيذ المشاريع وتحقيق الأهداف المؤسسية.

وعلى الرغم من النتائج الإيجابية المتعلقة بتطبيق معايير ISO 9001، فقد أشارت الدراسة إلى وجود بعض التحديات التي قد تواجه المؤسسات عند تطبيق نظام إدارة الجودة، مثل نقص المعرفة لدى بعض الموظفين بمتطلبات النظام، والحاجة إلى توفير موارد إضافية تشمل التدريب والوقت والتكلفة. كما قد تواجه بعض الإدارات مقاومة للتغيير عند تطبيق أنظمة الجودة الجديدة.

وبناءً على ما سبق، يمكن القول إن تبني معايير ISO 9001 في إدارة المشاريع يمثل أداة فعالة لتحسين الأداء المؤسسي في المؤسسات الصحية، حيث يساعد في تطوير العمليات الإدارية، وتحسين جودة الخدمات، ورفع مستوى رضا المستفيدين. لذلك فإن تعزيز تطبيق نظام إدارة الجودة وتوفير البيئة التنظيمية المناسبة له يمكن أن يساهم بشكل كبير في تحقيق التميز المؤسسي وتحسين كفاءة الخدمات الصحية داخل تجمع جازان الصحي.

Abstract:

The purpose of this research is to investigate how implementing ISO 9001 quality management standards in projects affects the Jazan Health Cluster's institutional performance. The goal of the research is to determine how quality management systems may support efficient project management techniques in healthcare organisations, increase organisational effectiveness, and improve the quality of healthcare services.

The study uses a descriptive analytical technique, which is thought to be suitable for examining the connection between institutional performance and quality management practices. Employees in various administrative

and professional responsibilities within the Jazan Health Cluster were given a standardised questionnaire to complete to gather data. There were 256 responders in all, spanning a range of age groups and educational levels. The Statistical Package for Social Sciences (SPSS) was used to analyse the gathered data using statistical techniques to investigate the research hypotheses and determine the correlations between the study variables.

The study's findings show that implementing ISO 9001 standards enhances a few aspects of institutional performance. The results demonstrate that using quality management techniques lowers operational mistakes in project execution, increases resource utilization efficiency, and improves the quality of healthcare services. The findings also show how ISO 9001 standards enhance project planning, risk management, project execution stage monitoring, and post-completion performance evaluation.

The research also discovered that the effective deployment of quality management systems is greatly aided by top management commitment. Support from the leadership encourages staff members to adhere to standard operating procedures and take part in processes for continuous improvement, which helps foster a culture of quality inside the company. Additionally, the findings show that the implementation of ISO 9001 standards enhances departmental collaboration and raises the degree of satisfaction among healthcare service recipients.

Despite these encouraging results, the report points out several obstacles that might prevent ISO 9001 standards from being applied successfully. These difficulties include opposition to change in some organisational divisions, the need for extra resources like financial assistance and training, and certain workers' lack of understanding of quality management needs. For quality management systems to be successfully used, several issues must be resolved.

The research concludes that healthcare organisation's institutional performance may be greatly improved by using ISO 9001 quality management standards in project management procedures. To guarantee the successful

application of ISO 9001 standards inside healthcare facilities, the research suggests enhancing training initiatives, raising awareness of quality management concepts, and offering sufficient organisational support.

Keywords:

Jazan Health Cluster, Quality Standards, Healthcare Projects, Institutional Performance, ISO 9001, Quality Management System.

الملاحق:

- الملحق (أ): جدول الاختصارات العامة

الاختصار	المصطلح باللغة الإنجليزية	المعنى باللغة العربية
ISO	International Organization for Standardization	المنظمة الدولية للتقييس
ISO 9001	Quality Management System Standard	معييار نظام إدارة الجودة
QMS	Quality Management System	نظام إدارة الجودة
TQM	Total Quality Management	إدارة الجودة الشاملة
JHC	Jazan Health Cluster	تجمع جازان الصحي
KPI	Key Performance Indicators	مؤشرات الأداء الرئيسية
PDCA	Plan – Do – Check – Act	دورة التخطيط والتنفيذ والتقييم والتحسين
SOP	Standard Operating Procedures	إجراءات التشغيل القياسية

HR	Human Resources	الموارد البشرية
QA	Quality Assurance	ضمان الجودة
QC	Quality Control	مراقبة الجودة
ICT	Information and Communication Technology	تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

جدول 33: الاختصارات العامة

• الملحق (ب): جدول الاختصارات الإحصائية

الاختصار	المصطلح باللغة الإنجليزية	المعنى باللغة العربية
SPSS	Statistical Package for the Social Sciences	الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية
ANOVA	Analysis of Variance	تحليل التباين
N	Number of Cases / Sample Size	حجم العينة
Mean	Arithmetic Mean	المتوسط الحسابي
Median	Median	الوسيط
Std. Deviation	Standard Deviation	الانحراف المعياري
Std. Error	Standard Error	الخطأ المعياري
Sig.	Significance Level	مستوى الدلالة الإحصائية
df	Degrees of Freedom	درجات الحرية
R	Correlation Coefficient	معامل الارتباط
R ²	Coefficient of Determination	معامل التحديد
F	F-test Statistic	(F) قيمة اختبار
Chi-Square	Chi-Square Test	اختبار كاي تربيع
Cronbach's Alpha	Reliability Coefficient	معامل الثبات (ألفا كرونباخ)
Skewness	Skewness	معامل الالتواء
Kurtosis	Kurtosis	معامل التفرطح

جدول 34: جدول الاختصارات الإحصائية

• الملحق (ج): الاستبيان

استبيان دراسة: أثر اعتماد معايير إدارة الجودة (ISO 9001) في المشاريع على رفع كفاءة الأداء المؤسسي: دراسة ميدانية على تجمع جازان الصحي
عزيزي المشارك،

يهدف هذا الاستبيان إلى جمع البيانات اللازمة لإجراء دراسة علمية حول أثر تطبيق معايير إدارة الجودة ISO 9001 في المشاريع على تحسين الأداء المؤسسي في تجمع جازان الصحي.
يرجى التكرم بالإجابة على الأسئلة التالية بدقة وموضوعية، حيث ستستخدم المعلومات لأغراض البحث العلمي فقط، كما سيتم التعامل مع جميع الإجابات بسرية تامة.

يرجى اختيار الإجابة المناسبة لكل عبارة وفق مقياس ليكرت الخماسي التالي:

(غير موافق بشدة – غير موافق – محايد – موافق – موافق بشدة)

- أولاً: البيانات الديموغرافية

1- الجنس

• ذكر

• أنثى

2- العمر

• 20 – 30 سنة

• 31 – 40 سنة

• 41 – 50 سنة

• 51 – 65 سنة

3- الدرجة العلمية

- شهادة ثانوية
- دبلوم
- بكالوريوس
- ماجستير
- دكتوراه

- ثانياً: تطبيق معايير إدارة الجودة ISO 9001 في المشاريع

1. يتم تطبيق معايير ISO 9001 بشكل واضح في إدارة المشاريع داخل تجمع جازان الصحي.
2. توجد سياسات وإجراءات مكتوبة تتوافق مع متطلبات ISO 9001.
3. يتم تدريب الموظفين بشكل دوري على متطلبات نظام إدارة الجودة.
4. تلتزم الإدارة العليا بتطبيق معايير الجودة في المشاريع.
5. يتم توثيق العمليات والإجراءات المتعلقة بالمشاريع وفق معايير الجودة.
6. يتم إجراء مراجعات دورية للتأكد من الالتزام بمعايير الجودة.

ثالثاً: أثر تطبيق ISO 9001 على الأداء المؤسسي

7. ساهم تطبيق معايير ISO 9001 في تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة.
8. أدى تطبيق نظام إدارة الجودة إلى تحسين كفاءة استخدام الموارد.
9. ساعد تطبيق المعايير على تقليل الأخطاء في تنفيذ المشاريع.
10. ساهم تطبيق ISO 9001 في تحسين سرعة إنجاز الأعمال.
11. أدى تطبيق النظام إلى رفع مستوى رضا المستفيدين من الخدمات الصحية.
12. ساهم تطبيق معايير الجودة في تحسين التنسيق بين الإدارات المختلفة.

رابعاً: أثر ISO 9001 على إدارة المشاريع

13. يساعد تطبيق ISO 9001 في التخطيط الجيد للمشاريع.
14. يساهم النظام في تحسين متابعة مراحل تنفيذ المشاريع.
15. يساعد تطبيق معايير الجودة في إدارة المخاطر المرتبطة بالمشاريع.
16. يؤدي تطبيق ISO 9001 إلى تحسين عملية اتخاذ القرار في المشاريع.
17. يساهم النظام في تحسين تقييم أداء المشاريع بعد تنفيذها.

خامساً: التحديات التي تواجه تطبيق نظام إدارة الجودة

18. توجد صعوبات في تطبيق جميع متطلبات ISO 9001 في المشاريع.
19. يعاني بعض الموظفين من نقص المعرفة بمتطلبات نظام الجودة.
20. يحتاج تطبيق نظام الجودة إلى موارد إضافية (وقت / تكلفة / تدريب).
21. تواجه بعض الإدارات مقاومة للتغيير عند تطبيق نظام الجودة.

رابط الاستبيان:

https://docs.google.com/forms/d/18t5kdARUVB6b4kj9M54Xu43FeWFrQfB3p_iO2c25A5s/viewform?edit_requested=true&edit_requested=true

المراجع

- Aaron Hoare (2024). ISO 9001:2015 explained: What is the process approach? تم الاسترداد من <https://www.idealgen.com/thought-leadership/blog/iso-90012015-explained-what-is-the-process-approach>
- Aawag Mohsen Alawag (2023). The Role of the Total-Quality-Management (TQM) Drivers in Overcoming the Challenges of Implementing TQM in Industrialized-Building-System (IBS) Projects in Malaysia: Experts' Perspectives تم الاسترداد من <https://www.mdpi.com/2071-1050/15/8/6607>
- Abbas Bleadly (2018). Dynamic capabilities theory: Pinning down a shifting concept. تم الاسترداد من https://www.researchgate.net/publication/325257001_Dynamic_capabilities_theory_Pinning_down_a_shifting_concept
- Abdulaziz M. Alodhialah (2025). Exploring the influence of organizational culture on evidence-based practice adoption among nurses in tertiary hospitals: a qualitative study. تم الاسترداد من <https://bmcnurs.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12912-025-03647-z#:~:text=Organizational%20culture%20significantly%20influences%20nurses,pro mote%20EBP%20in%20tertiary%20settings>

Comparative Review and Analysis of Organizational Efficiency Indicators in Qatar (2019). Abdulla S. Al-Shaiba
تم الاسترداد من -<https://www.mdpi.com/2071-1050/11/23/6566>

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 (2025). Adebowale John Adedeji
الاسترداد من
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

Sustainability and Continuous Improvement of Organization: Review of Process-Oriented Performance Indicators (2019). Aija Medne
تم الاسترداد من
<https://www.mdpi.com/2199-8531/5/3/49>

Challenges of Healthcare Systems in Saudi Arabia to Delivering Vision 2030: An Empirical Study From Healthcare Workers Perspectives (2025). Al-Anezi FM
تم الاسترداد من
<https://www.dovepress.com/challenges-of-healthcare-systems-in-saudi-arabia-to-delivering-vision--peer-reviewed-fulltext-article-JHL>

Transforming healthcare: Saudi Arabia's vision 2030 healthcare model (2025). Amal K Suleiman
تم الاسترداد من
<https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC11753010>

Improving Organizational Performance with ISO 9001 QMS Audits (2024). Amol Walawalkar
تم الاسترداد من
https://www.researchgate.net/publication/386320181_Improving_Organizational_Performance_with_ISO_9001_QMS_Audits

Lean Six Sigma, ISO 9001, and organizational performance: An integrated approach (2025). Arsalan Safaria
تم الاسترداد من
<https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/10686967.2025.2528597?src=exp-la>

The Performance Measurement Frameworks in Healthcare: Scopus Study (2021). Brahim Zaadoud
تم الاسترداد من
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=Content%20may%20be%20subject%20to%20c

- ORGANIZATIONAL THEORIES: IMPLICATION TO EDUCATION .(2024) .Chinyere Oko-Jaja
MANAGEMENT . تم الاسترداد من
https://www.researchgate.net/publication/380216639_ORGANIZATIONAL_THEORIE_S_IMPLICATION_TO_EDUCATION_MANAGEMENT
- Integrated Quality and Environmental .(2025) .Dana-Gabriela Simion Ludușanu
Management in Healthcare: Impacts, Implementation, and Future Directions
Toward Sustainability . تم الاسترداد من <https://www.mdpi.com/2071-1050/17/11/5156>
- The Impact of ISO 9001 Certification on Organisational .(2021) .Divya Doerga
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 . تم الاسترداد من
http://researchgate.net/publication/349145102_The_Impact_of_ISO_9001_Certifica tion_on_Organisational_Performance_A_systematic_review_of_the_impact_of_ISO_9001_Certification_on_organisational_performance_in_the_manufacturing_industr y_in_India_Reco
- Challenges of Healthcare Systems in Saudi Arabia to Delivering .(2025) .Fahad M Al-Anezi
Vision 2030: An Empirical Study From Healthcare Workers Perspectives . تم الاسترداد من
[/https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC12067643](https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC12067643)
- Design and Implementation of an ISO 9001:2015 .(2025) .Franklin Jesús Piñerez Díaz
Quality Management System in Various Organizational Sectors . تم الاسترداد من
https://www.researchgate.net/publication/394252069_Design_and_Implementatio n_of_an_ISO_90012015_Quality_Management_System_in_Various_Organizational_Sectors
- The Effectiveness of Quality Management System ISO .(2021) .Hemaid Alsulami
9001:2015 in Saudi Arabia . تم الاسترداد من
https://www.researchgate.net/publication/354848256_The_Effectiveness_of_Qualit y_Management_System_ISO_90012015_in_Saudi_Arabia#:~:text=Abstract,non%2D .profit%20organisations;%20NPOs
- Influence of the ISO standard 9001 on performance of medical .(2024) .I.I. Khayrullin
organizations: a systematic review . تم الاسترداد من
https://www.researchgate.net/publication/383931515_Influence_of_the_ISO_stand ard_9001_on_performance_of_medical_organizations_a_systematic_review
- Quality Management in Practice: A Comprehensive Evaluation .(2025) .Jah Pitchy Mendez
of Compliance and Performance in Construction Projects at the Port of Dumaguete
Under ISO 9001:2015 Standards . تم الاسترداد من

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

ISO 9001:2015: the evolution and convergence of quality .(2018) .John P. Wilson
تم الاسترداد من
http://researchgate.net/publication/323519116_ISO_90012015_the_evolution_and_convergence_of_quality_management_and_knowledge_management_for_competitive_advantage

Implementing a Quality Management System Based on .(2024) .Jorge Luis García-Alcaraz
تم الاسترداد من
https://www.researchgate.net/publication/387473878_Implementing_a_Quality_Management_System_Based_on_ISO_90012015_Standard_Modeling_the_Enablers'_Relationships

Optimizing Healthcare Quality Through ISO .(2025) .Komilov Bekzodbek Maxmudjon Ugli
تم الاسترداد من
https://www.researchgate.net/publication/393311356_Optimizing_Healthcare_Quality_Through_ISO_90012015_and_ISO_71012023_Standards

Project management in healthcare: An examination of .(2024) .Monica Cristina
تم الاسترداد من
[/https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC11336624](https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC11336624)

Factor Analysis of Quality Management Systems .(2022) .Mustafa Rawshdeh
تم الاسترداد من
[/https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC9601795](https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC9601795)

Total quality management (TQM) practices, ISO9001 .(2022) .Najdat Hameed Al-Rawi
implementation, and organizational performance: A literature review and a
proposed framework in an Iraqi manufacturing context
تم الاسترداد من
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

The Synergistic Relationship between Tqm Practice, .(2024) .Najdat Hameed Alrawi
Iso9001, and Innovation: Empirical Study in an Iraqi Manufacturing Context
تم الاسترداد من
https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=4863764

Quality Management Systems – QMS .(2025) .Sam Peters
تم الاسترداد من
[/https://www.isms.online/quality-management-systems-qms](https://www.isms.online/quality-management-systems-qms)

- The Impact of Total Quality Management Practices on Sustainable Organizational Performance in Palestinian Hospitals .Sama Maher Rashed Abdo (2024). تم الاسترداد من
<https://repository.aaup.edu/handle/123456789/3316>
- The effect of ISO 9001 and the EFQM model on improving hospital performance: A systematic review .Taraneh Yousefinezhadi (2018). تم الاسترداد من
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%2C%20there%20is%20a,9001%20and%20the%20EFQM%20model
- Total Quality Management in Modern Organizations by Using Participation and Teamwork .Teeradej Snongtaweepon (2023). تم الاسترداد من
https://www.researchgate.net/publication/367155856_Total_Quality_Management_in_Modern_Organizations_by_Using_Participation_and_Teamwork
- THE PRACTICE OF CONTINUOUS IMPROVEMENT BEHAVIOURS IN MANUFACTURING COMPANIES WITH ISO 9001 .Vesna Sesar (2021). تم الاسترداد من
[https://www.researchgate.net/publication/354452169_THE_PRACTICE_OF_CONTINUOUS_IMPROVEMENT_BEHAVIOURS_IN_MANUFACTURING_COMPANIES_WITH_I](https://www.researchgate.net/publication/354452169_THE_PRACTICE_OF_CONTINUOUS_IMPROVEMENT_BEHAVIOURS_IN_MANUFACTURING_COMPANIES_WITH_ISO_9001)
SO_9001
- The Effectiveness of ISO 9001-Based Healthcare Accreditation Surveyors and Standards on Hospital Performance Outcomes: A Balanced Scorecard Perspective .William J. Ritchie (2019). تم الاسترداد من
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
- The Effectiveness of ISO 9001-Based Healthcare Accreditation Surveyors and Standards on Hospital Performance Outcomes: A Balanced Scorecard Perspective .William J. Ritchie (2019). تم الاسترداد من
<https://www.semanticscholar.org/paper/The-Effectiveness-of-ISO-9001-Based-Healthcare-and-Ritchie-Ni/522ef83477f364f0aa4af37c24625d15f0e31aa9>
- Transforming Healthcare in Saudi Arabia: A Comprehensive Evaluation of Vision 2030's Impact .Zakaria Ahmed Mani (2024). تم الاسترداد من
https://www.researchgate.net/publication/379824388_Transforming_Healthcare_in_Saudi_Arabia_A_Comprehensive_Evaluation_of_Vision_2030's_Impact

Med-Ocean University

College of Management

Master's project management



Thesis Title:

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

University ID Number:

252001745

Supervisor:

Dr. Al-Faisal Abdelhamid Mohamed Hassan

Dr. Fayez Jarad

Academic Year:

2026