



الجمهورية اليمنية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة العلوم والتكنولوجيا  
عمادة الدراسات العليا والبحث العلمي

أثر إدارة المعرفة والتوجه الريادي في جودة الخدمة الصحية  
دراسة ميدانية في المستشفيات الأهلية بالعاصمة صنعاء

أطروحة مقدمة من الطالبة  
جميلة محمد محمد يعقوب

إلى

مجلس الدراسات العليا والبحث العلمي، وهي جزء من متطلبات الحصول على درجة دكتوراه  
الفلسفة في إدارة الأعمال

المشرف

أ.د. عبده أحمد علي العامري  
أستاذ إدارة الأعمال المشارك  
جامعة العلوم والتكنولوجيا



الجمهورية اليمنية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة العلوم والتكنولوجيا  
عمادة الدراسات العليا والبحث العلمي

"أثر إدارة المعرفة والتوجه الريادي في جودة الخدمة الصحية:

دراسة ميدانية في المستشفيات الأهلية بالعاصمة صنعاء"

### المُلخَص

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد أثر إدارة المعرفة والتوجه الريادي في جودة الخدمة الصحية في المستشفيات الأهلية، واستهدفت الدراسة من خلال المسح الشامل جميع العاملين من القيادات العليا (الإدارية، الطبية، والفنية) في المستشفيات الأهلية بالعاصمة صنعاء (مجال الدراسة)، وبلغ إجمالي مجتمع الدراسة (260) عاملاً وعاملة، وتم تحليل عدد (229) استبانة بنسبة تحقق بلغت (88.1%) من مجتمع الدراسة المطلوب، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لتنفيذ هذه الدراسة، واعتمدت الدراسة على الاستبانة التي تم تطويرها لهذا الغرض لتكون أداة رئيسية في جمع البيانات، وذلك باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لتحليل البيانات، وتراوحت درجة ثبات متغيرات الدراسة الاستبانة بين (0.930) و(0.948) ومصدقية تراوحت بين (0.964) و(0.974).

وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج، كان أهمها أن المستشفيات الأهلية (مجال الدراسة) بلغت درجة التحقق لجودة الخدمة الصحية فيها كبيرة جداً، وفقاً لأبعاد الدراسة الخمسة المتمثلة بـ (الاستجابة، الاعتمادية، التعاطف، الأمان، والملموسية) كما أظهرت الدراسة أيضاً استخداماتها لإدارة المعرفة وفقاً لأبعاد الدراسة الأربعة المتمثلة في توليد المعرفة، خزن المعرفة، توزيع المعرفة، تطبيق المعرفة فقد أظهرت النتائج أن استخدام أبعاد إدارة المعرفة كانت كبيرة بشكل عام. وأظهرت المستشفيات الأهلية (مجال الدراسة) ممارستها للتوجه الريادي وفقاً لأبعاد الدراسة الخمسة المتمثلة في الإبداعية، الاستباقية، تبني المخاطرة، الاستقلالية، الهجومية التنافسية، وأثبتت الدراسة وجود أثر إيجابي لإدارة المعرفة والتوجه الريادي في جودة الخدمة الصحية في المستشفيات الأهلية بالعاصمة صنعاء.



الجمهورية اليمنية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة العلوم والتكنولوجيا  
عمادة الدراسات العليا والبحث العلمي

وأثبتت الدراسة وجود فروق في مستوى جودة الخدمة الصحية تُعزى إلى المتغيرات المنظمية (مسمى، عمر، حجم المستشفى) في المستشفيات الأهلية (مجال الدراسة)، ولا يوجد أثرٌ إيجابيٌّ فيما يتعلق ببُعدي الاعتمادية والاستجابة لمتغير حجم المستشفى حول جودة الخدمة الصحية في المستشفيات الأهلية (مجال الدراسة).  
وتوصلت الدراسة إلى عدد من التوصيات، كان أبرزها التأكيد على المستشفيات الأهلية (مجال الدراسة) بالاهتمام بأبعاد المتغيرات المختلفة بجودة الخدمة الصحية، وتطبيق أنظمة جودة الخدمة الصحية في المستشفيات الأهلية (مجال الدراسة)، بما يتطابق مع المعايير العربية والعالمية، وإمكانية تطوير أبعاد الدراسة بما يُعزز من مستوى جودة الخدمة الصحية.

المشرف

أ.د. عبده أحمد علي العامري  
أستاذ إدارة الأعمال المشارك  
جامعة العلوم والتكنولوجيا

الطالبة

جميلة محمد محمد يعقوب

ذوالقعدة، 1442هـ

صنعاء

يونيو، 2021م

**Republic of Yemen**  
**Ministry of Higher Education and Scientific Research**  
**University of Science and Technology**  
**Deanship of Postgraduate Studies and Scientific Research**



The study demonstrated that there are differences in the level of health service quality due to organizational variables (name, age, hospital size) in private hospitals (the field of study), and there is no positive effect with regard to the two dimensions of reliability and response to the variable of hospital size on the quality of health service in private hospitals (field of study).

The study set out a number of recommendations, the most important of which are to recommend the private hospitals to pay attention to the dimensions of the various variables in the quality of the health service, and the application of health service quality systems in private hospitals (the field of study), in line with Arab and international standards, and the possibility of developing the dimensions of the study to enhance the quality of health service.

**Candidate**

**Gamilah Mohammed Mohammed Yaaqob**

**Supervisor**

**Dr. Abdo Ahmed Ali Al-Ameri**

Associate Prof. of Business Administration  
University of Science and Technology

**June, 2021AD**

**Sana'a**

**Dhu al-Qadah, 1442AH**



**“The Impact of Knowledge Management and Entrepreneurial  
Orientation on Health Service Quality: A Field Study at Private  
Hospitals in the Capital City of Sana'a”**

**Abstract**

This study aimed at determining the impact of knowledge management and entrepreneurial orientation in health service quality at the private hospitals. The study targets, through overall survey, all senior leaders (administrative, medical and technical) at the private hospitals in Sana'a City (study place), and the total study population reached (260) male and female workers. 229 questionnaires were analyzed with a verification rate of (88.1%) from the study population.

The study used descriptive and analytical approach to implement the study. The study used a questionnaire, which developed for this purpose, as a main tool to collect data. Also, the Statistical Package for Social Sciences (SPSS) program was used to analyze data and the degree of stability of the study variables ranged between (0.930) and (0.948) and the reliability ranged between (0.964) and (0.974).

The study reached many results, most importantly of which are that the private hospitals reached the verification degree for health service quality with a huge rate, according to the five dimensions of the study: (responsiveness, reliability, sympathy, safety and tangibility). The study also showed that the hospitals use knowledge management according to the four dimensions of the study that were (knowledge generation, knowledge storage, knowledge distribution, knowledge application). Moreover, the results showed that the level of realization of the knowledge management dimensions was great in general. The study also showed that the private hospitals (studied hospitals), demonstrated their practice for entrepreneurial orientation according to the five dimensions of the study, that were creativity, proactivity, risk adoption, independence and competitive attack. The study proved that there is a positive impact of knowledge management and entrepreneurial orientation in health service quality in private hospitals in Sana'a City.

**Republic of Yemen**  
**Ministry of Higher Education and Scientific Research**  
**University of Science and Technology**  
**Deanship of Postgraduate Studies and Scientific Research**



# **The Impact of Knowledge Management and Entrepreneurial Orientation on Health Service Quality**

**A Field Study at Private Hospitals in the Capital City of Sana'a**

**A Thesis Submitted by**

**Jameelah Mohammed Mohammed Yaqoob**

**To**

**The Council of Postgraduate Studies and Scientific Research,  
in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree of  
Doctor of Philosophy in Business Administration**

**Supervisor**

**Dr. Abdo Ahmed Ali Al-Ameri**

**Associate Professor of Business Administration**

**University of Science and Technology**

**June, 2021AD**

**Sana'a**

**Dhu al-Qadah, 1442AH**