

التكليف الرابع

دانية طلال العماري

قضايا بحثية -1

Lecture No.



أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تحسين جودة الخدمات الصحية

أولاً/ العنوان

1. تقييم العنوان: مدى جاذبية ووضوح عنوان الرسالة المقترح.

- 1- يتسم عنوان الدراسة بالوضوح والموضوعية، حيث يتناول قضية إدارية معاصرة تتمثل في تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تحسين جودة الخدمات الصحية، وهي من الموضوعات المهمة في مجال الإدارة الصحية نظرًا لدورها في تحسين كفاءة المؤسسات الصحية وجودة خدماتها.
- 2- يعكس العنوان متغيرات الدراسة بشكل واضح، إذ يمكن للقارئ تمييز العلاقة بين المتغيرات بسهولة، حيث تتمثل في: (المتغير المستقل: إدارة الجودة الشاملة / المتغير التابع: تحسين جودة الخدمات الصحية)
- 3- العنوان لا يحدد المجال التطبيقي بوضوح
- 4- من وجهة نظري، يُلاحظ أن العنوان مختصر نسبيًا ومباشر، ولا بد إضافة اسم المستشفى التي تم تطبيق فيه الدراسة أو النطاق الجغرافي لزيادة الدقة البحثية إذا تطلبت طبيعة الدراسة ذلك.

2. تحديد المتغيرات: مدى وضوح المتغيرات الأساسية في البحث (المتغير المستقل، التابع، الوسيط، والمعدل -إن وجدت-).

المتغير المستقل: إدارة الجودة الشاملة

المتغير التابع: جودة الخدمات الصحية

ويلاحظ أن المتغيرات محددة بوضوح، مما يساهم في بناء إطار نظري ومنهجي متماسك للدراسة.

3. مجال التطبيق: لم يحدد عنوان الدراسة مجال التطبيق بشكل مباشر.

ثانياً/ المقدمة

- 1- عرضت المقدمة موضوع الدراسة بصورة عامة وواضحة، حيث ركز الباحث على أهمية القطاع الصحي عالمياً وأهمية تحسين الخدمات الصحية المقدمة للمرضى، وهو ما يعطي تمهيداً مناسباً لموضوع الدراسة ويبرز أهمية الاهتمام بجودة الخدمات الصحية.
- 2- اعتمد الباحث في بناء المقدمة على عرض عام لمشكلة تحسين الخدمات الصحية وربطها بزيادة أعداد المرضى وانتشار الأمراض المزمنة، مما ساعد في توضيح السياق العام الذي جاءت فيه الدراسة.
- 3- لم يدعم الباحث المقدمة بشكل كافٍ بالمراجع العلمية والدراسات السابقة التي تؤكد أهمية تحسين جودة الخدمات الصحية أو تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الصحية، مما يقلل من القوة العلمية للمقدمة.
- 4- سار الباحث في تنظيم أفكار المقدمة من العام إلى الخاص؛ حيث بدأ بالحديث عن أهمية القطاع الصحي عالمياً، ثم انتقل إلى مشكلات الخدمات الصحية مثل زيادة أعداد المرضى وطول فترات الانتظار، وصولاً إلى طرح إدارة الجودة الشاملة كأحد المداخل الحديثة لتحسين الخدمات الصحية.

- 5- تضمنت المقدمة بعض العبارات الطويلة والتكرار في عرض الأفكار، مما قد يؤثر على وضوح النص ويجعل القراءة أقل سلاسة، وكان من الممكن صياغتها بصورة أكثر اختصاراً وتركيزاً.
- 6- لم تتضمن المقدمة إشارة واضحة ومباشرة لمشكلة الدراسة بشكل محدد، بل اكتفت بعرض خلفية عامة عن الخدمات الصحية وإدارة الجودة الشاملة، وكان من الأفضل تمهيد المشكلة بصورة أكثر تحديداً في نهاية المقدمة.

ثالثاً/ مشكلة الدراسة

- 1- عرض الباحث مشكلة الدراسة في سياق بيئة الأعمال المعاصرة التي تتسم بالتغير والمنافسة الشديدة، وربط ذلك بحاجة المنظمات الصحية إلى تطبيق الأساليب الإدارية الحديثة مثل إدارة الجودة الشاملة لتحقيق التميز في تقديم الخدمات.
- 2- أوضح الباحث أن هناك قصوراً في تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالمستوى المطلوب، مرجعاً ذلك إلى ضعف الاهتمام بالموارد البشرية والمعارف والخبرات والمهارات، وهو ما أسهم في إبراز وجود مشكلة تستحق الدراسة والبحث.
- 3- استند الباحث إلى مرجع علمي لدعم مشكلة الدراسة، وهو ما يعزز الجانب العلمي للمشكلة ويؤكد أهمية موضوع إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الصحية.

- 4-تمت صياغة مشكلة الدراسة في صورة سؤال رئيسي يتفرع عنه عدد من الأسئلة الفرعية، وهو أسلوب مناسب في الدراسات الوصفية التحليلية لأنه يساعد في توجيه الدراسة نحو تحقيق أهدافها بصورة واضحة.
- 5- ارتبطت الأسئلة الفرعية بأبعاد إدارة الجودة الشاملة مثل دعم الإدارة العليا، والتركيز على العملاء، والتحسين المستمر، ومشاركة العاملين، وهو ما يعكس اتساق الأسئلة مع موضوع الدراسة ومتغيراتها.
- 6- لم تتضمن مشكلة الدراسة عرضاً كافياً لدراسات سابقة أو نتائج إحصائية تدعم وجود المشكلة ميدانياً في جمعية تنظيم الأسرة، وكان من الممكن تعزيز المشكلة بدليل واقعي أو دراسة استطلاعية تدعم الحاجة إلى إجراء الدراسة.

ثالثاً/ مشكلة الدراسة

- 1- عرض الباحث مشكلة الدراسة في سياق بيئة الأعمال المعاصرة التي تتسم بالتغير والمنافسة الشديدة، وربط ذلك بحاجة المنظمات الصحية إلى تطبيق الأساليب الإدارية الحديثة مثل إدارة الجودة الشاملة لتحقيق التميز في تقديم الخدمات.
- 2- أوضح الباحث أن هناك قصوراً في تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالمستوى المطلوب، مرجعاً ذلك إلى ضعف الاهتمام بالموارد البشرية والمعارف والخبرات والمهارات، وهو ما أسهم في إبراز وجود مشكلة تستحق الدراسة والبحث.
- 3- استند الباحث إلى مرجع علمي لدعم مشكلة الدراسة، وهو ما يعزز الجانب العلمي للمشكلة ويؤكد أهمية موضوع إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الصحية.

- 4-تمت صياغة مشكلة الدراسة في صورة سؤال رئيسي يتفرع عنه عدد من الأسئلة الفرعية، وهو أسلوب مناسب في الدراسات الوصفية التحليلية لأنه يساعد في توجيه الدراسة نحو تحقيق أهدافها بصورة واضحة.
- 5- ارتبطت الأسئلة الفرعية بأبعاد إدارة الجودة الشاملة مثل دعم الإدارة العليا، والتركيز على العملاء، والتحسين المستمر، ومشاركة العاملين، وهو ما يعكس اتساق الأسئلة مع موضوع الدراسة ومتغيراتها.
- 6- لم تتضمن مشكلة الدراسة عرضاً كافياً لدراسات سابقة أو نتائج إحصائية تدعم وجود المشكلة ميدانياً في جمعية تنظيم الأسرة، وكان من الممكن تعزيز المشكلة بدليل واقعي أو دراسة استطلاعية تدعم الحاجة إلى إجراء الدراسة.

أهمية الدراسة:

- 1- أوضح الباحث أهمية الدراسة من جانبين رئيسيين هما الأهمية العملية والأهمية العلمية، وهو أسلوب مناسب في الدراسات العلمية لأنه يبين الفائدة التطبيقية والعلمية للبحث.
- 2- ركزت الأهمية العملية على دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين كفاءة الأداء واستدامة تقديم الخدمات الصحية، وربطت ذلك بضرورة استخدام الأساليب الإدارية الحديثة لمواجهة التنافس وتحقيق الاستخدام الأمثل للموارد.
- 3- أشارت الأهمية العلمية إلى أن الدراسة تمثل إضافة معرفية في مجال إدارة الجودة الشاملة واستدامة الخدمات الصحية، كما أكدت أنها تسهم في إثراء المكتبة العلمية بموضوعات حديثة.
- 4- ربط الباحث أهمية الدراسة بالقطاع الصحي السوري، مما يوضح البعد التطبيقي للدراسة وإمكانية الاستفادة من نتائجها في تحسين مستوى الخدمات الصحية.

- 5- اتسمت صياغة الأهمية بقدر من العمومية، حيث لم يتم توضيح الجهات أو الفئات التي يمكن أن تستفيد بشكل مباشر من نتائج الدراسة مثل الإدارات الصحية أو العاملين في المؤسسات الصحية.
- 6- كان من الممكن تعزيز الأهمية العلمية والعملية بربطها بشكل أوضح بمتغيرات الدراسة مثل أبعاد إدارة الجودة الشاملة وتأثيرها في تحسين جودة الخدمات الصحية، مما يزيد من وضوح القيمة العلمية للدراسة.

خامساً/ أهداف الدراسة

يتضح من عرض أهداف الدراسة أن الباحث سعى إلى بيان أثر إدارة الجودة الشاملة في تحسين جودة الخدمات الصحية في جمعية تنظيم الأسرة، إلا أن صياغة الأهداف لم تكن بالدقة الكافية؛ حيث جاءت بعض الأهداف طويلة ومركبة، إذ تضمنت الهدف العام مع توضيحات إضافية تتعلق بمساعدة الإدارة في توجيه الاستراتيجيات المستقبلية، وهو ما كان من الأفضل عرضه ضمن أهمية الدراسة أو مبرراتها وليس ضمن صياغة الهدف الرئيس.

كما يلاحظ وجود خلل في صياغة الهدف الأول؛ إذ لم تُعرض أبعاد إدارة الجودة الشاملة بصورة واضحة ومنظمة، حيث وردت الأبعاد (دعم الإدارة العليا، التركيز على العملاء، التحسين المستمر، مشاركة العاملين) بشكل غير مفصول بعلامات توضيحية مناسبة، مما قد يسبب لبساً في فهم الهدف. وكان من الأفضل إعادة صياغته ليعكس بوضوح قياس مستوى هذه الأبعاد لدى العاملين.

سادساً/ مفاهيم وتعريفات الدراسة
لم يحدد الباحث مصطلحات الدراسة.

سابعاً/ الدراسات السابقة

1. موضوعات الإطار النظري ترتبط بطبيعة الدراسة ارتباطاً وثيقاً.
2. ترتبط العناوين الفرعية بالعناوين الرئيسية المندرجة تحتها وأصل الباحث الإطار النظري بالرجوع إلى الأدبيات المرتبطة بالدراسة.
3. لم يبدي الباحث رأيه في ثنايا معالجة موضوعات الإطار النظري.
4. يستند الإطار النظري على خلفية نظرية فكرية.
5. كما تنوعت المراجع المذكورة في الإطار النظري بين مراجع عربية ومراجع أجنبية مما يدعم مشكلة الدراسة.

6. ترتبط الدراسات السابقة ، بمشكلة الدراسة ارتباطا وثيقا.
7. الدراسات السابقة تغطي متغيرات الدراسة.
8. صنفت الدراسات السابقة في محاور حيث تم تقسيم إلى محورين (الدراسات العربية – الدراسات الاجنبية)
9. رجع الباحث إلى دراسات أجنبية ذات صلة بموضوع الدراسة.
10. لم يوضح الباحث أوجه الإفادة من الدراسات السابقة.
11. راعي الباحث ترتيب عرض الدراسات ترتيباً تاريخياً ومنطقياً.

ثامناً/ فرضيات الدراسة

صياغة فروض الدراسة واضحة ودقيقة.

أوضح الباحث أهمية الدراسة من جانبين رئيسيين هما الأهمية العملية والأهمية العلمية، وهو أسلوب مناسب في الدراسات العلمية لأنه يبين الفائدة التطبيقية والعلمية للبحث.

ركزت الأهمية العملية على دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين كفاءة الأداء واستدامة تقديم الخدمات الصحية، وربطت ذلك بضرورة استخدام الأساليب الإدارية الحديثة لمواجهة التنافس وتحقيق الاستخدام الأمثل للموارد.

أشارت الأهمية العلمية إلى أن الدراسة تمثل إضافة معرفية في مجال إدارة الجودة الشاملة واستدامة الخدمات الصحية، كما أكدت أنها تسهم في إثراء المكتبة العلمية بموضوعات حديثة.

ربط الباحث أهمية الدراسة بالقطاع الصحي السوري، مما يوضح البعد التطبيقي للدراسة وإمكانية الاستفادة من نتائجها في تحسين مستوى الخدمات الصحية.

اتسمت صياغة الأهمية بقدر من العمومية، حيث لم يتم توضيح الجهات أو الفئات التي يمكن أن تستفيد بشكل مباشر من نتائج الدراسة مثل الإدارات الصحية أو العاملين في المؤسسات الصحية.

كان من الممكن تعزيز الأهمية العلمية والعملية بربطها بشكل أوضح بمتغيرات الدراسة مثل أبعاد إدارة الجودة الشاملة وتأثيرها في تحسين جودة الخدمات الصحية، مما يزيد من وضوح القيمة العلمية للدراسة.

تاسعاً/ نموذج الدراسة

كانت الإشارة إلى نموذج الدراسة واضحة من خلال عرض المتغير المستقل والمتغير الفرعي.

تاسعاً/ منهجية الدراسة

1. يتضح من عرض الباحث لأداة الدراسة والإجراءات الإحصائية أنها سعت إلى توضيح الطريقة التي تم من خلالها جمع البيانات وتحليلها، إلا أن هذا الجزء لا يخلو من بعض الملاحظات المنهجية والتنظيمية.
2. ففيما يتعلق بأداة الدراسة، أشار الباحث إلى استخدام الاستبانة الإلكترونية لجمع البيانات من العاملين في جمعية تنظيم الأسرة، وذكرت أن عدد الاستبانات الصالحة للتحليل بلغ (58) استبانة. إلا أن الباحثة لم توضح العدد الكلي للاستبانات التي تم توزيعها في الأصل، ولا نسبة الاستجابة من المجتمع المستهدف، الأمر الذي يجعل من الصعب تقييم مدى تمثيل العينة لمجتمع الدراسة.
3. كما ذكر الباحث أنها استخدمت البرنامج الإحصائي SPSS الإصدار الخامس والعشرين عند مستوى دلالة (0.05)، وهو أمر مناسب لطبيعة الدراسات الكمية، إلا أنه كان من الأفضل توضيح مبررات اختيار الاختبارات الإحصائية المستخدمة مثل الانحدار الخطي البسيط والمتعدد، ومدى توافقها مع طبيعة البيانات وفرضيات الدراسة.

4. أما فيما يتعلق بتصميم الاستبانة، فقد أشار الباحث إلى استخدام مقياس ليكرت الخماسي، وهو من المقاييس الشائعة في الدراسات الاجتماعية والإدارية، إلا أن عرض فئات المقياس جاء غير منظم لغوياً، كما لم يتم توضيح عدد فقرات كل محور من محاور الاستبانة أو كيفية توزيعها على متغيرات الدراسة، مما يقلل من وضوح بناء الأداة.

5. وفيما يخص اختبار ثبات الاستبانة، فقد استخدم الباحث معامل ألفا كرونباخ لقياس الاتساق الداخلي، وهو إجراء مناسب للتحقق من ثبات الأداة. وقد أظهرت النتائج قيمة تتراوح بين (0.725 – 0.795)، وهي قيم مقبولة إحصائياً وتشير إلى وجود مستوى جيد من الثبات. ومع ذلك، لم يشر الباحث إلى اختبار الصدق (مثل صدق المحتوى أو الصدق الظاهري أو البنائي)، حيث يعد التحقق من صدق الأداة خطوة أساسية مكملّة لقياس الثبات.

6. كما يلاحظ وجود بعض الأخطاء اللغوية والتنظيمية في عرض الجدول وتفسير نتائجه، مثل عبارة "نتائج التحليل المعامل Cronbach's Alpha الأسئلة كل محور"، وهي صياغة غير دقيقة لغوياً، وكان من الأفضل إعادة صياغتها بشكل أكثر وضوحاً.
7. وفيما يتعلق بعرض خصائص عينة الدراسة، بدأ الباحث بعرض جدول يوضح توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي، إلا أن الجدول لم يُعرض كاملاً في النص، كما لم يتم تقديم تحليل تفسيري للبيانات الواردة فيه، وهو ما يعد ضرورياً لفهم خصائص العينة ومدى انعكاسها على نتائج الدراسة.
8. وبناءً على ذلك، يمكن القول إن الباحث استخدم أدوات وإجراءات إحصائية مناسبة بشكل عام، إلا أن عرض هذا الجزء يحتاج إلى مزيد من الدقة والتنظيم، مع توضيح إجراءات الصدق، وشرح خصائص العينة بشكل أكثر تفصيلاً.

عاشراً/ التحليل الإحصائي

لم يحدد الباحث الأساليب التي سيستخدمها للإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار فروضة.

حادي عشر/ النتائج والتوصيات

ارتباط النتائج بفرضيات الدراسة:

- 1- النتائج جاءت مرتبطة مباشرة بفرضيات الدراسة، حيث تم توضيح أثر أبعاد إدارة الجودة الشاملة (دعم الإدارة العليا، التركيز على العملاء، التحسين المستمر، مشاركة العاملين) على جودة الخدمات الصحية. هذا يعكس التزام الباحثة بالمعايير المنهجية لربط النتائج بالأسئلة والفرضيات.
- 2- وضوح ودقة النتائج: تم عرض النتائج بشكل واضح، مع تحديد وجود أثر إيجابي ذو دلالة معنوية لكل بعد من أبعاد إدارة الجودة الشاملة. هذا يعطي القارئ فكرة دقيقة عن مستوى تأثير كل بعد على جودة الخدمات.
- 3- استخدام المؤشرات الإحصائية: على الرغم من الإشارة إلى وجود دلالة معنوية، لم يتم ذكر القيم العددية الدقيقة للاختبارات الإحصائية مثل قيم t أو F أو معامل الانحدار، وهذا يقلل من القوة العلمية للنتائج، حيث كان من الأفضل إدراج الجداول الإحصائية كاملة لزيادة المصداقية.
- 4- تفسير النتائج: النتائج تم تفسيرها بشكل مباشر، لكن يمكن تعزيزها بتوضيح أسباب الاختلافات أو مستوى التأثير النسبي لكل بعد، إضافة إلى ربطها بالدراسات السابقة لتعزيز التبرير العلمي.

- 5- ارتباط التوصيات بالنتائج: التوصيات جميعها مستمدة من النتائج، وهو أمر إيجابي، حيث تشير إلى تطبيق عملي واضح لمخرجات الدراسة، مثل تدريب العاملين، تخصيص الميزانية، وتحسين التواصل مع المرضى.
- 6- واقعية التوصيات: معظم التوصيات واقعية وقابلة للتطبيق، لكن بعضها يحتاج إلى توضيح أكثر للكيفية أو الموارد المطلوبة، مثل "نشر استخدام تقنية المعلومات" أو "تشكيل فرق تحسين الجودة"، حيث لم يتم تحديد حجم الفرق أو الموارد اللازمة.
- 7- شمولية التوصيات: التوصيات شاملة لجميع جوانب الجودة الشاملة، بما في ذلك الموارد البشرية، التحسين المستمر، التركيز على العملاء، واستخدام التكنولوجيا، ما يعكس اهتمام الباحثة بالجوانب العملية والنظرية.
- 8- صياغة التوصيات: صياغة التوصيات واضحة ومباشرة، لكنها طويلة بعض الشيء، وكان بالإمكان تقسيمها إلى توصيات فرعية تحت كل بعد من أبعاد الجودة الشاملة لزيادة الوضوح والتنظيم.



شكرا لكم