

نقد دراسة بعنوان
دور التسويق الالكتروني في تحسين جودة الخدمات الصحية في المملكة
العربية السعودية
"دراسة تطبيقية"

اعداد الطالب / فارس المزيني

الفصل الدراسي

العام الدراسي ١٤٤٦ - ٢٠٢٤

■ **عنوان الدراسة:** من خلال النظر الى العنوان نجد انه كان مناسب لمضمون الدراسة ، حيث احتوى على متغيرات الدراسة (التسويق الالكتروني -جودة الخدمات الصحية) كما اتضح فيه مكان الدراسة وهو المملكة العربية السعودية، ولكن لم يوضح الجهة التي طبقت فيها الدراسة، كما كان واضحا ، ومحدد و موجز ، لا يوجد به إطالة .

■ **ملخص الدراسة:** قام الباحثان بوضع ملخص للدراسة ، وكان صورة مصغرة للدراسة ، احتوى على وصف وتقرير عن الدراسة ، حيث وضع أهداف الدراسة ومنهجها ، وعينتها، وأهم النتائج التي توصلت اليها الدراسة ، ولكنهما اغفلا الاداة المستخدمة و التوصيات ، كما تم وضع الملخص الإنجليزي اخر الدراسة .

■ **المقدمة :** صيغت المقدمة صياغة جيدة حيث تناول القطاع الصحي في المملكة العربية السعودية وجهود المملكة في تطويره وتحسينه من اجل تقديم خدمة جيدة ، ثم تناولت التسويق الالكتروني ودوره في تطوير الخدمات المقدمة في كافة القطاعات ، وصعوبة الاعتماد عليه في القطاع الصحي بسبب بعض التحديات ، وبالرغم من هذه التحديات فأن المملكة تسعى دائما لتقديم الخدمات ذات الجودة العالية وبخاصة في القطاع الصحي ، ولذلك جاءت هذه الدراسة لدراسة دور التسويق الإلكتروني في تحسين جودة الخدمات الصحية في المملكة العربية السعودية ومن خلال المقدمة نجد ان الباحثان عرضا المقدمة بطريقة علمية جيدة ، حيث اشتملت على مختصر لطبيعة الدراسة بصورة مباشرة ، وتناولت المفاهيم الرئيسية (جودة الخدمات الصحية ، والتسويق الالكتروني)، حيث تناولت من العموم إلى الخصوص، وهي مترابطة الأفكار ومتسلسلة .

■ **مشكلة الدراسة:** تم تحديد المشكلة من خلال فقرات وعبارات واضحة، وبعد نهاية هذه العبارات تم تحديد مشكلة الدراسة في التساؤل رئيسي: ما هو دور التسويق الإلكتروني في تحسين جودة الخدمات الصحية بقطاعات وزارة الصحة بمدينة الطائف السعودية؟ ولم يوضح الباحث لماذا اختار مشكلة الدراسة هل بناء على دراسات سابقة أو بخبراته، ولم يوضع دراسات سابقة في المشكلة أو المقدمة، وتتسم المشكلة بالحدثة ويستفاد منها جمهور واسع من المستفيدين في القطاع الصحي والمشكلة مرتبطة بأهداف الدراسة وتساؤلاتها، وهي قابلة للبحث، وذات قيمة في المجتمع، وهي في قدرات الباحث العلمية ويمكن تحقيقها، وفي حدود إمكانيات الباحث وقدراته.

■ **أهداف الدراسة:** لقد كانت الأهداف واضحة ومباشرة لا يشوبها الغموض ، وتم تحديدها بدقة وعناية، وموضوعية ويمكن تحقيقها وقياسها، وهي وثيقة الصلة بمشكلة الدراسة وتساؤلاتها.

■ **تساؤلات الدراسة:** من خلال الاطلاع على تساؤلات الدراسة وجد الباحث انها كانت محددة ودقيقة معبره عن جميع جوانب المشكلة، كما تناولت متغيرات الدراسة وقد تم صياغتها بطريقة جيدة وواضحة، كما كانت مرتبطة بأهداف الدراسة.

■ **فروض الدراسة:** تم صياغة الفروض بألفاظ بسيطة وعبارات سهلة ممكنة، وتمثلت علاقة بين متغيرين (التسويق الالكتروني - وابعاد جودة الخدمة) وهي قابلة للاختبار وتتمشى الأهداف مع فروض الدراسة، والفروض خالية من التناقضات، ويمكن اثبات صحتها او بطلانها، وذات فائدة تطبيقية ويمكن تطبيقها علمياً.

■ **أهمية الدراسة:** قاما الباحثان بذكر الأهمية من الناحيتين (العلمية، العملية)، و ترجع أهمية الدراسة العملية إلى كون المشكلة اثارت اهتمام الباحث، حيث استهدفت قطاعات وزارة الصحة السعودية باعتبارها الوزارة المسؤولة عن الصحة العامة للمواطنين، ولم تستند الى القرائن والادلة التي تدلل على اهمية المشكلة .

■ **الإطار النظري:** لم يتطرق الباحثان الى الاطار النظري وموضوعاته، بل اقتصر على انه سيتم في الدراسة النظرية الاطلاع على المراجع والدراسات المتعلقة بموضوع البحث بهدف جمع البيانات الثانوية عن موضوع البحث.

■ **الدراسات السابقة:** قدم الباحثان بعرض العديد من الدراسات العربية والاجنبية ذات الصلة بموضوع الدراسة، حيث تناولوا دراسات تتعلق بالتسويق الالكتروني، ودراسات تتعلق بجودة الخدمات الصحية واقتصرت الباحثان بعرض الهدف من الدراسة، والنتائج و التوصيات، وقد تم عرض الدراسات السابقة من الأحدث الى الأقدم، وتم التعليق على الدراسات، ووضح الباحثان اوجه الشبه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة، ويؤخذ على الباحثان انهما لم يعرضوا الدراسات على نهج واحد، حيث عرضت بعض الدراسات بشكل مختصر جدا .

■ **منهج الدراسة:** استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي وقد ذكر سبب اختيار المنهج وهو تحليل وتفسير وعرض وقائع الظاهرة، والوصول إلى استنتاجات وهذا المنهج يتلاءم مع طبيعة مشكلة الدراسة ويساعد على تفسير هذه الظاهرة، ومتناسباً مع أهداف الدراسة .

■ **عينة الدراسة:** حدد الباحثان مجتمع الدراسة تحديداً دقيقاً، والتي تكون من العاملين بقطاعات وزارة الصحة بمدينة الطائف من المدراء ورؤساء الأقسام ومسؤولي التسويق والبالغ عددهم (١٢٣٠) مفردة، واقتصرت العينة على اختيار عينة طبقية من العاملين بلغت (٣٧٩)، وتم تحديدها في ضوء

معامل ثقة ٩٥%، ومستوى معنوية ٥%، وبذلك فإن الباحثان حددا العينة بطريقة علمية صحيحة ، عبرت عن مجتمع الدراسة .

■ **أدوات الدراسة:** اعتمد الباحثان على (الاستبانة) أداة لجمع البيانات المطلوبة، والتي تناولت مدى توافر أبعاد التسويق الإلكتروني وجودة الخدمات الصحية، ولقد صممت أداة الدراسة في ضوء أهداف وتساؤلات وفروض الدراسة، وتتناسب مع طبيعة مشكلة الدراسة، وتم التحقق من صدق وثبات الاداة.

■ **الاساليب الإحصائية:** قامت الدراسة باستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية التوزيع التكراري ، والنسب المئوية ، والأشكال البيانية ، البرنامج الإحصائي (SPSS) ، وهذه الاساليب كافية لتفسير مشكلة الدراسة .

■ **نتائج الدراسة:** قد تم عرض نتائج الدراسة وفق جداول، وقد تم ترتيبها وفق أسئلة الدراسة وفروضها، واستخدم الباحث لغة البحث العلمي في تحليل النتائج، وقد انسجمت الاستنتاجات مع عنوان البحث ومشكلته وأهدافه، وبرزت شخصية الباحث في تحليل النتائج ، ولكن الباحث لم يربط نتائج هذه الدراسة بالدراسات السابقة ليوضح مدى التشابه والاختلاف بين نتائج الدراسة الحالية ونتائج الدراسات السابقة .

■ **توصيات الدراسة:** ارتبطت توصيات الدراسة بالنتائج وهي إجرائية غير خيالية ومحددة ودقيقة، وهي ذات صلة بأسئلة الدراسة وفروضها.

■ **المراجع:** لقد قام الباحثان بتوثيق المراجع التي استتا عليها بطريقة علمية صحيحة ، وتم ترتيبها ابجديا ، كما قسم الباحثان المراجع الى (مراجع عربية - مراجع اجنبية) ، وقد تم ترتيبها ابجديا ، وكانت معظم المراجع حديثة.

