

المنهج الوصفي في البحث العلمي

بالتطبيق على دراسة

دور التسويق الالكتروني في تحسين جودة الخدمات الصحية في المملكة

العربية السعودية "دراسة تطبيقية"

اعداد الطالب / فارس المزيني

الفصل الدراسي

العام الدراسي ١٤٤٦ - ٢٠٢٤

مقدمة : البحث العلمي له مناهج متعددة منها المنهج الوصفي الذي يعتمد على دراسة الواقع أو الظاهرة كما توجد في الواقع ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً ويعبر عنها تعبيراً كيفياً أو تعبيراً كمياً.

أولاً: مفهوم المنهج الوصفي: المنهج الوصفي هو كل منهج يرتبط بظاهرة معاصرة بقصد وصفها وتفسيرها (العساف، ٢٠١٦).

كما عرف المحمودي (٢٠١٩) المنهج الوصفي بأنه : طريقة لوصف الموضوع المراد دراسته من خلال منهجية علمية صحيحة وتصوير النتائج التي يتم التوصل إليها على أشكال رقمية معبرة يمكن تفسيرها.

ثانياً : خطوات الأسلوب الوصفي:

الأسلوب الوصفي هو أحد أساليب وفق العلمي أو الطريقة العلمية في البحث ولذلك يسير الباحث وفق هذا الأسلوب عن خطوات الطريقة العلمية نفسها التي تبدأ بتحديد المشكلة ثم فرض الفروض واختبار صحة الفروض وحتى الوصول إلى النتائج والتعميمات، ولكن طبيعة الدراسة الوصفية تتطلب مزيداً من الخطوات المفصلة لخطوات الطريقة العلمية، يمكن عرضها فيما يلي:

- ١- الشعور بمشكلة البحث وجمع معلومات وبيانات تساعد على تحديدها.
- ٢- تحديد المشكلة التي يريد الباحث دراستها وصياغتها بشكل سؤال محدد أو أكثر من سؤال.
- ٣- وضع فرض أو مجموعة من الفروض كحلول مبدئية للمشكلة يتجه بموجبها الباحث للوصول إلى الحل المطلوب.
- ٤- وضع الافتراضات أو المسلمات التي سيبني عليها الباحث دراسته.
- ٥- اختيار العينة التي ستجري عليها الدراسة مع توضيح حجم هذه العينة وأسلوب اختيارها.
- ٦- يختار الباحث أدوات البحث التي سيستخدمها في الحصول على المعلومات كالاستبيان أو المقابلة أو الاختبار أو الملاحظة، وذلك وفقاً لطبيعة مشكلة البحث وفروضه، ثم يقوم بتقنين هذه الأدوات وحساب صدقها وثباتها.
- ٧- القيام بجمع المعلومات المطلوبة بطريقة دقيقة ومنظمة.
- ٨- الوصول إلى النتائج وتنظيمها وتصنيفها.
- ٩- تحليل النتائج وتفسيرها واستخلاص التعميمات والاستنتاجات منها. (عبيدات وآخرون، ٢٠٢٠، ١٨٢).

وبالتطبيق على دراسة " دور التسويق الإلكتروني في تحسين جودة الخدمات الصحية في المملكة العربية السعودية" نجد ان الباحثان اتبعا خطوات الأسلوب الوصفي بطريقة جيدة وذلك على النحو التالي :

➤ لقد شعر الباحثان بأهمية تحسين جودة الخدمات الصحية في المملكة العربية السعودية ، من خلال التسويق الإلكتروني ، بالإضافة الى ندرة الأبحاث والدراسات العربية المتعلقة بالتسويق الإلكتروني وجودة الخدمة الصحية، الأمر الذي يتطلب معه مزيد من جهد الباحثين في هذا المجال، وبالتالي قاما بجمع المعلومات والبيانات التي تساعد على تحديد المشكلة .

➤ قام الباحثان بتحديد مشكلة الدراسة بسؤال محدد و هو : ما هو دور التسويق الإلكتروني في تحسين جودة الخدمات الصحية بقطاعات وزارة الصحة بمدينة الطائف السعودية؟

و تفرع عنه الاسئلة التالية :

- ما هو مستوي ممارسات التسويق الإلكتروني في قطاعات وزارة الصحة بمدينة الطائف السعودية؟
- ما هي درجة جودة الخدمة الصحية في قطاعات وزارة الصحة بمدينة الطائف السعودية؟
- هل يوجد اختلاف بين آراء العاملين بقطاعات وزارة الصحة بمدينة الطائف السعودية حول التسويق الإلكتروني وجودة الخدمة الصحية؟

➤ وضع الباحثان مجموعة من الفروض كحلول مبدئية للمشكلة وتمثلت تلك الفروض في الاتي :

- توجد علاقة معنوية بين التسويق الإلكتروني والاعتمادية في قطاعات وزارة الصحة بمدينة الطائف السعودية.
- توجد علاقة معنوية بين التسويق الإلكتروني والاستجابة في قطاعات وزارة الصحة بمدينة الطائف السعودية.
- توجد علاقة معنوية بين التسويق الإلكتروني والضمان في قطاعات وزارة الصحة بمدينة الطائف السعودية.
- توجد علاقة معنوية بين التسويق الإلكتروني والجوانب الملموسة في قطاعات وزارة الصحة بمدينة الطائف السعودية.

➤ قام الباحثان باختيار عينة الدراسة والتي تكونت من (٣٧٩) عامل من العاملين بقطاعات وزارة الصحة بمدينة الطائف من المدراء ورؤساء الأقسام ومسؤولي التسويق وتم اختيارهم بالطريقة الطبقية .

- **اعتمد الباحثان الاستبانة والمقابلة ادوات لجمع البيانات ، والتي تناولت مدى توافر أبعاد التسويق الإلكتروني وجودة الخدمات الصحية، ولقد صممت أداة الدراسة في ضوء أهداف وتساؤلات وفروض الدراسة، وتتاسب مع طبيعة مشكلة الدراسة، وتم التحقق من صدق وثبات الاداة.**
- **قام الباحثان بتوزيع الاستبيان واجراء المقابلات مع افراد عينة الدراسة ،وجمع المعلومات والبيانات بطريقة دقيقة ومنظمة .**
- **توصلا الباحثان للنتائج، وقاما بتنظيمها وتصنيفها، وحددا النتائج التي تساعدهما في الحكم على الفروض التي تم وضعها.**
- **صنفا الباحثان النتائج وقاما بتفسيرها، وقاما عدد من التوصيات والمقترحات لتحسين جودة الخدمات الصحية بقطاعات وزارة الصحة بمدينة الطائف السعودية.**

ثالثا: مصادر المعلومات في المنهج الوصفي:

- **المنهج الوصفي يستمد معلوماته من واقع الظاهرة وهو يصفها.**
- **فقد تعتمد دراسات تحليل المضمون وهي شكل من أشكال هذا المنهج على الوثائق المرتبطة بالموضوع من سجلات وقوانين وأنظمة وصحف ومجلات، كما أن كمية المعلومات ومصادرها هي الأخرى تعتمد على الأشكال التي يتخذها هذا المنهج وحجم المجتمع (زويلف، ١٩٩٨، ١٨٨-١٨٩).**

وبالتطبيق على دراسة " دور التسويق الإلكتروني في تحسين جودة الخدمات الصحية في المملكة

العربية السعودية" نجد ان الباحثان اعتمد على مصادر معلوماتهم من خلال الاتي :

- **الدراسة النظرية: تم الاطلاع على المراجع والدراسات والأبحاث والدوريات العربية والأجنبية المتعلقة بموضوع البحث بهدف جمع البيانات الثانوية عن موضوع البحث.**
- **الدراسة التطبيقية: وتم فيها زيارة ميدانية إلى جميع المدراء ورؤساء الأقسام ومسؤولي التسويق بقطاعات وزارة الصحة بمدينة الطائف بالمملكة العربية السعودية وإجراء مقابلات معهم لسؤالهم عن مدى توافر أبعاد التسويق الإلكتروني وجودة الخدمات الصحية وتوزيع قائمة استبيان عليهم لجمع المعلومات والبيانات من خلالها .**

المراجع

- زويلف، مهدي.(١٩٩٨). منهجية البحث العلمي، دار الفكر، عمان.
- عبيدات، ذوقان ، عبد الحق ، كايد ، عدس ، عبد الرحمن .(٢٠٢٠) . البحث العلمي مفهومه وأدواته وأساليبه، ط١٩، دار الفكر، الاردن.
- العساف، صالح بن حمد (٢٠١٦) المدخل إلى البحث في العلوم السلوكية، مكتبة العبيكان، الرياض.
- المحمودي ، محمد سرحان علي .(٢٠١٩).مناهج البحث العلمي. ط٣ . دار الكتب . صنعاء .