

أثر اليقظة الاستراتيجية في تحسين الخدمات الصحية: دراسة ميدانية على المستشفيات الأهلية الفلسطينية - المحافظات الجنوبية

محمددين، جابر عبد الحميد دياب، و اللوح، نبيل عبد شعبان. (٢٠٢١). أثر اليقظة الاستراتيجية في تحسين الخدمات الصحية: دراسة ميدانية على المستشفيات الأهلية الفلسطينية - المحافظات الجنوبية (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة الأقصى، غزة.
<http://search.mandumah.com/Record/1169767> مسترجع من



إعداد

أهمية المشكلة وواقعيتها

تُعد مشكلة الدراسة ذات أهمية واضحة لأنها تتناول موضوعًا حيويًا يمس جوهر القطاع الصحي الفلسطيني، الذي يعاني من تحديات مستمرة تتعلق بجودة الخدمات واستدامتها في ظل بيئة سياسية واقتصادية غير مستقرة، و طرح الباحث موضوع اليقظة الاستراتيجية كمدخل لتحسين الخدمات الصحية يُعد خطوة ذات بعد عملي مهم، حيث يعكس وعيًا بأهمية الاستبصار والتنبوء بالتغيرات البيئية المؤثرة في أداء المستشفيات.

إلا أن القصور الرئيس هنا يتمثل في أن الباحث لم يوضح بعمق مدى خطورة المشكلة الواقعية بالأرقام أو المؤشرات الصحية، مثل نسب رضا المرضى أو مؤشرات الأداء الإداري، مما جعل المشكلة تبدو عامة وليست مبنية على شواهد كمية أو إحصاءات واقعية تدعم ضرورتها، كما أن مبررات الدراسة ركزت على الجانب المفاهيمي أكثر من التشخيص العملي للمشكلات الميدانية، ما يُضعف الحجة التطبيقية في تبرير اختيار الموضوع...

ارتباط المشكلة بالسياق العملي والبحثي

تُظهر الدراسة ارتباطًا جيدًا بالسياق العملي كونها أجريت على المستشفيات الأهلية الفلسطينية، وهي بيئة مثالية لاختبار أثر اليقظة الاستراتيجية في ظل تحديات التمويل والمنافسة، ولكن القصور الواضح يتمثل في ضعف الربط التحليلي بين الواقع العملي والنظريات الحديثة في مجال الإدارة الصحية، فقد اقتصر العرض على التوصيف العام دون تحليل لمدى توافق ممارسات المستشفيات الأهلية مع أبعاد اليقظة الاستراتيجية أو تأثيرها على مستوى الخدمات الفعلية.

كما أن الدراسة لم تُبرز الموقع المعرفي للبحث بين الأدبيات السابقة بشكل كافٍ؛ إذ لم توضح هل المشكلة المطروحة جديدة على السياق الفلسطيني أم مجرد تكرار لتطبيقات سابقة في بيئات مشابهة، وهذا الغياب للتمييز بين السياقين الأكاديمي والعملي يحد من أصالة المشكلة ويجعلها تبدو استمراريًا لأبحاث سابقة لا تطويرًا لها...

دقة تحديد المشكلة

جاء تحديد المشكلة بصياغة لغوية واضحة، لكنه افتقر إلى الدقة المنهجية من حيث الحدود الزمانية والمكانية والموضوعية. فالدراسة حددت "المحافظات الجنوبية" كإطار مكاني عام دون تحديد المستشفيات الأهلية المشمولة فعلياً أو توضيح سبب اختيارها مقارنة بغيرها من المستشفيات الحكومية أو الخاصة.

كما لم يُذكر الإطار الزمني الذي تمت فيه الدراسة أو التغيرات التنظيمية التي ربما أثّرت على نتائجها، وهذا يُعد قصوراً منهجياً يضعف إمكانية تعميم النتائج، لأن غياب الحدود الدقيقة يجعل من الصعب ربط المشكلة بسياق محدد أو قياس تطورها عبر الزمن، بالإضافة إلى ذلك، لم يبيّن الباحث طبيعة الفئة المستهدفة (إداريين، أطباء، ممرضين...) ومدى تباين آرائهم حول الظاهرة، وهو ما يُضعف تفسير المشكلة من منظور شامل لمكونات المؤسسة الصحية....

توضيح الفجوة البحثية

أشار الباحث إلى وجود فجوة في الدراسات السابقة المتعلقة باليقظة الاستراتيجية في المؤسسات الصحية الفلسطينية، وهو أمر صحيح نسبيًا نظرًا لندرة الأبحاث في هذا المجال محليًا، غير أن أوجه القصور هنا تكمن في أن الباحث لم يقدم تحليلًا مقارنًا أو نقديًا للدراسات السابقة، بل اكتفى بذكر أن الموضوع لم يُدرس من قبل في البيئة المحلية دون بيان طبيعة هذا النقص (هل هو نقص في الجانب التطبيقي؟ أم في استخدام المنهج الكمي؟ أم في الربط مع متغير تحسين الخدمات؟).

كان من الضروري أن يُظهر الباحث بوضوح نوع الفجوة العلمية، أي ما الإضافة التي ستقدمها دراسته: هل هي اختبار العلاقة السببية؟ أم قياس درجة تطبيق اليقظة الاستراتيجية؟ أم بناء نموذج تفسيري جديد؟ غياب هذا التحديد يجعل المشكلة أقرب إلى الوصف العام منها إلى مشكلة بحثية أصيلة.

ملاءمة المشكلة للسياق الزمني الراهن

تُعد مشكلة الدراسة من حيث المبدأ ملائمة جدًا للسياق الزمني الذي أُجريت فيه (٢٠٢١)، إذ جاءت في فترة شديدة الحساسية للقطاع الصحي الفلسطيني والعالمي على حد سواء، حيث كانت المؤسسات الصحية تواجه تداعيات جائحة كوفيد-١٩ وضغوطًا كبيرة على مستوى الموارد البشرية والإمدادات الطبية والاستجابة الطارئة، وتُصبح اليقظة الاستراتيجية أداة بالغة الأهمية لمساعدة المستشفيات في استشراف المخاطر والتغيرات المستقبلية والتعامل معها بمرونة ووعي تنظيمي عالٍ.

غير أن الدراسة رغم اختيارها الزمني الملائم، لم تُبرز بوضوح هذا التوافق الزمني في صياغة المشكلة؛ إذ لم تشر صراحة إلى تأثير الظروف الصحية العالمية على البيئة المحلية، ولم تُظهر كيف ساهمت التحولات الراهنة في جعل تطبيق اليقظة الاستراتيجية أكثر ضرورة، و كان من المتوقع أن تُستثمر هذه الظروف لتبرير الدراسة وتأكيد راهنتها من خلال عرض بيانات أو شواهد توضح أثر الجائحة على مستوى الخدمات الصحية بالمستشفيات الأهلية الفلسطينية.

نقد أهمية الدراسة وتبريرها

قدّم الباحث في مقدمة الدراسة إشارات عامة إلى أهمية الموضوع، مؤكداً أن اليقظة الاستراتيجية تُعد أحد المداخل الإدارية الحديثة التي تُمكن المؤسسات من استشراف التغيرات البيئية والاستجابة لها بمرونة، وهو تبرير علمي في ظاهره سليم. غير أن القصور الرئيس يكمن في أن هذا التبرير جاء وصفيًا أكثر من كونه استدلالياً، إذ لم يُدعم الباحث أهمية موضوعه بإطار نظري قوي أو بنتائج دراسات حديثة تُثبت وجود مشكلة حقيقية في ضعف تطبيق اليقظة الاستراتيجية داخل المؤسسات الصحية الفلسطينية.

كما أن الباحث لم يُبرز مدى الجدل العلمي أو التباين البحثي القائم حول العلاقة بين اليقظة الاستراتيجية وتحسين الخدمات الصحية في الأدبيات الحديثة، مما جعل أهمية الدراسة تبدو عامة وغير قائمة على تحليل فجوة معرفية محددة، فالتبرير العلمي ظل في مستوى "أهمية المفهوم" وليس "أهمية الدراسة كإضافة بحثية" جديدة.

نقد أهمية الدراسة وتبريرها

تتمثل القوة الأساسية في أن الدراسة تسعى إلى تطبيق مفهوم إداري استراتيجي متقدم (اليقظة الاستراتيجية) على قطاع حيوي كقطاع الصحة، مما يمنحها بعدًا معرفيًا جديدًا في البيئة الفلسطينية والعربية، إلا أن القصور في هذا الجانب يتمثل في أن الباحث لم يوضح طبيعة الإضافة النظرية بعمق، أي ما الذي ستضيفه هذه الدراسة إلى الأدبيات السابقة؟ هل ستقدم نموذجًا تفسيريًا جديدًا؟ أم ستختبر العلاقة في بيئة مختلفة؟

هذه النقاط لم تُفصل بدقة فالباحث اكتفى بالقول إن الدراسة تُسهم في “إثراء المعرفة حول أثر اليقظة الاستراتيجية في الخدمات الصحية” دون أن يوضح ما الفجوة النظرية التي يسدها هذا الإثراء، أو كيف يختلف الإطار المفاهيمي المستخدم عن النماذج السابقة.

الإضافة العلمية محتملة، لكنها غير موثقة تحليليًا أو مقارنةً بالدراسات الحديثة المنشورة في الأعوام ٢٠١٨-٢٠٢١، وهي الفترة التي شهدت توسعًا في تطبيقات اليقظة الاستراتيجية في المجالات الخدمية.

نقد أهمية الدراسة وتبريرها

أشار الباحث إلى أن نتائج الدراسة يمكن أن تُسهم في تحسين جودة الخدمات الصحية وتطوير الأداء الإداري في المستشفيات الأهلية الفلسطينية، وهو طرح عملي مهم، لكنه يحتاج إلى مزيد من التخصيص.

فالدراسة لم توضح كيف يمكن ترجمة نتائجها إلى سياسات أو ممارسات واقعية في تلك المستشفيات، مثل: تطوير أنظمة الرصد البيئي، أو تعزيز مراكز اتخاذ القرار، أو تحسين قنوات التواصل الداخلي.

هذا يجعل الفائدة العملية تبدو تطبيقًا عامًا للمفهوم النظري أكثر من كونها توصيفًا دقيقًا لإجراءات إصلاحية واقعية. كما لم يُشر الباحث إلى الجهات المستفيدة (وزارة الصحة، إدارات المستشفيات، صنّاع القرار)، ما يُضعف الأهمية التطبيقية الموجهة للقطاع، فإن الجانب التطبيقي في الأهمية موجود من حيث النية وليس من حيث البناء العلمي، إذ لم يُدعم بخطة أو تصور إجرائي يوضح مسار تحويل النتائج إلى ممارسات.

نقد أهمية الدراسة وتبريرها

من الناحية النظرية، يمكن القول إن الدراسة تُسهم في إثراء الأدبيات العربية حول العلاقة بين اليقظة الاستراتيجية وجودة الخدمات الصحية، خصوصًا أن هذه العلاقة لم تحظَ بتناول واسع في البيئة الفلسطينية، ولكن القصور التحليلي هنا يتمثل في أن الباحث لم يُبرز المقارنة مع الدراسات الحديثة المنشورة بعد ٢٠١٨، ولم يُبين كيف يختلف سياقه المحلي عن السياقات العربية الأخرى (مثل مصر أو الأردن أو الخليج).

كما لم يُشر إلى مدى ندرة البحوث في هذا الميدان مقارنة بالمجالات الإدارية الأخرى، مما جعل الإثراء يبدو كمجرد إضافة كمية (أي دراسة جديدة) لا إضافة نوعية تملأ فراغًا علميًا محددًا.

لو كان الباحث قد أوضح مواضع النقص في الأدبيات (مثل محدودية النماذج التجريبية أو ضعف ربط المفهوم بالجودة الصحية)، لكانت أهمية دراسته أكثر تماسكًا وعمقًا.

نقد أهمية الدراسة وتبريرها

تُظهر الدراسة ارتباطًا منطقيًا بين الفائدة النظرية (تطوير الفهم لمفهوم اليقظة الاستراتيجية) والفائدة التطبيقية (تحسين الخدمات الصحية). غير أن هذا الارتباط جاء عامًا وغير مدعوم بعلاقات سببية واضحة توضح كيف ينتقل التأثير من الممارسة الاستراتيجية إلى مستوى الخدمة.

كان من الممكن أن يربط الباحث بين أبعاد اليقظة الاستراتيجية الأربعة (الرصد، التحليل، الاستجابة، التعلم التنظيمي) وبين أبعاد تحسين الخدمات (السرعة، الكفاءة، رضا المستفيد) لبيان العلاقة التفاعلية بين الجانبين، وغياب هذا التفصيل جعل العلاقة النظرية – التطبيقية سطحية في العرض وضعيفة في التبرير..

نقد أهمية الدراسة وتبريرها

من حيث التوقيت، جاءت الدراسة في وقت مناسب تمامًا (٢٠٢١)، وهي فترة تشهد فيها المؤسسات الصحية الفلسطينية تحديات متزايدة بسبب الأزمات الصحية والتمويلية، غير أن الباحث لم يُبرز هذا البُعد الزمني ضمن فقرة الأهمية، إذ لم يوضح لماذا أصبحت اليقظة الاستراتيجية ضرورة في هذا التوقيت تحديدًا، وما العوامل التي جعلت دراستها أكثر إلحاحًا من أي وقت سابق.

وكان من المهم توضيح أن مرحلة ما بعد الجائحة تتطلب من المستشفيات تبني أدوات استشرافية واستراتيجية جديدة، وهو ما كان سيُعطي الدراسة عمقًا زمنيًا وحجية علمية أقوى.

وغياب هذا الربط يجعل الأهمية تبدو وكأنها مرتبطة بالمفهوم في ذاته لا بالمرحلة الزمنية التي جرى فيها البحث..