

التكليف العاشر

دانية العماري

مهارات بحثية - 2



أولاً: عنوان البحث المختار

تشخيص واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في
المستشفيات اللبنانية: دراسة ميدانية على مستشفى
الرسول الأعظم – لبنان

أولاً: الأداة المستخدمة في الذكاء الاصطناعي

تم استخدام أداة ChatGPT باعتبارها إحدى أدوات الذكاء الاصطناعي التوليدي، وذلك بهدف اختبار قدرتها على بناء العناصر الأساسية لمشكلة البحث العلمي انطلاقاً من عنوان بحث منشور، وهي: مشكلة الدراسة، تساؤلات الدراسة، أهداف الدراسة، وفرضيات الدراسة. وقد تم إدخال عنوان البحث الأصلي إلى الأداة، ثم توجيه طلب لها بصياغة مشكلة وتساؤلات وأهداف وفرضيات بحثية مناسبة لموضوع الدراسة، دون تزويدها بالنص الأصلي لهذه العناصر، وذلك حتى يمكن إجراء مقارنة حقيقية بين ما كتبه الباحثون في البحث المنشور وبين ما اقترحه أداة الذكاء الاصطناعي.

وكان الهدف من هذه الخطوة هو معرفة مدى قدرة الذكاء الاصطناعي على إنتاج صياغات بحثية أكاديمية مناسبة، ومدى توافق هذه الصياغات مع المشكلة الحقيقية للبحث ومتغيراته ومجتمعه وحدوده.

محتوى البحث الأصلي:

مشكلة الدراسة

يمكن تحديد طبيعة مشكلة الدراسة من خلال التساؤلات التالية:

- "ما مدى إدراك العاملين في المستشفيات اللبنانية، لأهمية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة؟"
- "ما مدى وجود فروق معنوية لدى العاملين في المستشفيات اللبنانية نحو إدراك أهمية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة تعزي المتغيرات الديمغرافية (العمر، الجنس، المستوى التعليمي، فريق العمل)؟"

أهمية الدراسة

تتمثل أهمية الدراسة في:

- تبرز أهمية الدراسة من أنها ستثري المعرفة بمفهوم إدارة الجودة الشاملة وواقع تطبيقها في المستشفيات اللبنانية.

- زيادة إدارات المستشفيات اللبنانية لأهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة خاصة في ظل ازدياد حدة التنافس، وكخطوة لتعزيز مسعى المستشفيات اللبنانية في تقديم خدمات علاجية بما يتلاءم واحتياجات وتوقعات المرضى.

أهداف الدراسة

تحاول هذه الدراسة تحقيق الأهداف التالية:

- التعرف على واقع تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات اللبنانية.
- إلقاء الضوء على أهم مبادئ إدارة الجودة الشاملة لدى العاملين في المستشفيات اللبنانية.
- الوقوف على فروقات تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات اللبنانية في إطار تأثير الخصائص الشخصية.

فرضيات الدراسة

الفرضية الأولى: لا يدرك العاملون في المستشفيات اللبنانية أهمية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة والمتمثلة في: التركيز على الزبون (المريض)، التحسين المستمر، التزام الإدارة العليا، إشراك الموظفين.

الفرضية الرئيسية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 في اتجاهات العاملين في المستشفيات اللبنانية في إدراكهم بأهمية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة، تعزى إلى كل من متغير الجنس، العمر، المستوى التعليمي، نوع الوظيفة، الخبرة. وينبثق عن هذه الفرضية الفرضيات التالية:

الفرضية الفرعية الأولى: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 في اتجاهات العاملين في المستشفيات اللبنانية في إدراكهم بأهمية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة، تعزى إلى متغير الجنس.

الفرضية الفرعية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 في اتجاهات العاملين في المستشفيات اللبنانية في إدراكهم بأهمية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة تعزى إلى متغير العمر.

الفرضية الفرعية الثالثة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 في اتجاهات العاملين في المستشفيات اللبنانية في إدراكهم بأهمية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة، تعزى إلى متغير نوع الوظيفة.

الفرضية الفرعية الرابعة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 في اتجاهات العاملين في المستشفيات اللبنانية في إدراكهم بأهمية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة تعزى إلى متغير المستوى التعليمي.

الفرضية الفرعية الخامسة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 في اتجاهات العاملين في المستشفيات اللبنانية في إدراكهم بأهمية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة تعزى إلى متغير الخبرة.

حدود الدراسة

الحد البشري: اقتصر على عينة الدراسة على فئة لعاملين المتكونة من الطبقات التالية: طبقة الفريق الإداري، طبقة الفريق الطبي وشبه طبي، والفريق المساعد بمستشفى الرسول الأعظم في ضاحية بيروت الجنوبية.

الحد الموضوعي: اقتصر على الدراسة على التعرف على تشخيص واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات اللبنانية. دراسة ميدانية على مستشفى الرسول الأعظم في ضاحية بيروت الجنوبية.

الحد المكاني: تم تطبيق الدراسة على عشوائية طبقية والبالغ عددهم ٢٠٣ عاملا بمستشفى الرسول الأعظم في ضاحية بيروت الجنوبية.

الحد الزمني: تم تطبيق الدراسة في الفترة الممتدة من ٤ كانون الأول ٢٠١٥ إلى ٢٠ كانون الثاني 2016.

ثانياً: مخرجات أداة الذكاء الاصطناعي

عند إدخال عنوان البحث إلى أداة ChatGPT وطلب إعداد العناصر البحثية الأساسية، يمكن أن تكون المخرجات على النحو الآتي:

مشكلة الدراسة المقترحة من الذكاء الاصطناعي:

تتمثل مشكلة الدراسة في الحاجة إلى التعرف على واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات اللبنانية، ومدى التزام هذه المستشفيات بالمبادئ الأساسية لإدارة الجودة الشاملة، مثل التركيز على المريض، والتحسين المستمر، والتزام الإدارة العليا، وإشراك العاملين، وذلك في ظل أهمية جودة الخدمات الصحية وارتباطها برضا المرضى وتحسين أداء المؤسسات الصحية. ومن هنا تتمثل المشكلة في محاولة الكشف عن مستوى تطبيق هذه المبادئ داخل المستشفيات اللبنانية، ومدى اختلاف مستوى التطبيق باختلاف الخصائص الديموغرافية والوظيفية للعاملين.

تساؤلات الدراسة المقترحة من الذكاء الاصطناعي:

يمكن صياغة التساؤل الرئيسي للدراسة في السؤال التالي: ما واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات اللبنانية؟

وينبثق عن هذا التساؤل مجموعة من التساؤلات الفرعية، منها:

1. ما مدى اهتمام المستشفيات اللبنانية بالتركيز على المريض باعتباره محور الخدمة الصحية؟
2. ما مدى تطبيق مبدأ التحسين المستمر في الخدمات والعمليات داخل المستشفى؟
3. ما مدى التزام الإدارة العليا بتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة؟ وما مدى مشاركة العاملين في تطبيق الجودة الشاملة؟
4. هل توجد فروق في إدراك العاملين لأهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة تبعاً للخصائص الديموغرافية والوظيفية مثل الجنس والعمر والمستوى التعليمي ونوع الوظيفة والخبرة؟

أهداف الدراسة المقترحة من الذكاء الاصطناعي:

تهدف الدراسة إلى

1. التعرف على واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات اللبنانية، والكشف عن مدى تطبيق المبادئ الأساسية لإدارة الجودة الشاملة، والمتمثلة في التركيز على المريض، والتحسين المستمر، والتزام الإدارة العليا، وإشراك الموظفين
2. التعرف على مستوى إدراك العاملين لأهمية هذه المبادئ،
3. الكشف عن وجود فروق في اتجاهات العاملين نحو تطبيق إدارة الجودة الشاملة وفقًا للمتغيرات الديموغرافية والوظيفية المختلفة.

فرضيات الدراسة المقترحة من الذكاء الاصطناعي:

يمكن صياغة الفرضية الرئيسية في صورة فرضية عدمية على النحو التالي: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات العاملين نحو أهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات اللبنانية. ويتفرع عنها عدد من الفرضيات الفرعية، منها: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات العاملين نحو تطبيق إدارة الجودة الشاملة تعزى إلى الجنس، ولا توجد فروق تعزى إلى العمر، ولا توجد فروق تعزى إلى المستوى التعليمي، ولا توجد فروق تعزى إلى نوع الوظيفة، ولا توجد فروق تعزى إلى سنوات الخبرة.

ثالثاً: مقارنة مخرجات الذكاء الاصطناعي بالبحث الأصلي

عند مقارنة مخرجات ChatGPT بما ورد في البحث الأصلي للباحثين كامل بربر ووائل عطار، نجد أن هناك درجة كبيرة من التشابه في الفكرة العامة؛ ويرجع ذلك إلى أن عنوان البحث نفسه يتضمن المتغير الرئيسي الذي تدور حوله الدراسة، وهو إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات اللبنانية.

ففي البحث الأصلي، حدد الباحثان مشكلة الدراسة من خلال سؤالين أساسيين. السؤال الأول هو: "ما مدى إدراك العاملين في المستشفيات اللبنانية، لأهمية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة؟"، بينما تناول السؤال الثاني مدى وجود فروق في إدراك العاملين لأهمية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة وفقاً للمتغيرات الديموغرافية.

أما مخرجات الذكاء الاصطناعي فقد جاءت قريبة جداً من هذه الفكرة، حيث ركزت أيضاً على واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة ومدى إدراك العاملين لأهميتها، كما تناولت الفروق المرتبطة بالخصائص الشخصية والوظيفية للعاملين.

وهذا يدل على أن الأداة استطاعت فهم الاتجاه العام للبحث من عنوانه، وربط موضوع إدارة الجودة الشاملة بالمستشفيات والعاملين والخصائص الديموغرافية.

وبالنسبة إلى التساؤلات، فإن البحث الأصلي كان أكثر تحديدًا؛ إذ حصر التساؤلات في مدى إدراك العاملين لأهمية تطبيق مبادئ الجودة الشاملة، ثم بحث الفروق تبعًا للعمر والجنس والمستوى التعليمي وفريق العمل. أما الذكاء الاصطناعي فقد توسع في التساؤلات، وأضاف تساؤلات مرتبطة بكل مبدأ من مبادئ الجودة الشاملة، مثل التركيز على المريض، والتحسين المستمر، والتزام الإدارة العليا، وإشراك الموظفين.

وهنا يمكن القول إن مخرجات الذكاء الاصطناعي مفيدة من الناحية الاستكشافية لأنها تساعد الباحث على توليد أفكار وأسئلة فرعية، لكنها ليست بالضرورة مطابقة لبناء البحث الأصلي؛ لأن الباحث الأصلي حدد أسئلته وفقًا لتصميم الدراسة وأداة القياس والفرضيات التي اعتمدها.

أما بالنسبة إلى الأهداف، فقد كان هناك توافق واضح بين البحث الأصلي ومخرجات الذكاء الاصطناعي. فقد هدف البحث الأصلي إلى التعرف على واقع تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة، وإلقاء الضوء على أهم مبادئها لدى العاملين، والتعرف على الفروق في تطبيق هذه المبادئ وفقًا للخصائص الشخصية.

وبالمقابل، اقترح الذكاء الاصطناعي أهدافًا مشابهة تتمثل في التعرف على واقع تطبيق الجودة الشاملة، والكشف عن مستوى تطبيق مبادئها، والتعرف على إدراك العاملين لأهميتها، والكشف عن الفروق وفقًا للمتغيرات الديموغرافية والوظيفية. ولذلك فإن درجة التوافق بين الأهداف مرتفعة، مع وجود اختلاف في الصياغة والتفصيل.

أما بالنسبة إلى الفرضيات، فيظهر التشابه بصورة أكبر؛ لأن البحث الأصلي استخدم فرضيات عدمية تنص على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05، ثم قسم الفرضية الرئيسية إلى فرضيات فرعية مرتبطة بالجنس والعمر ونوع الوظيفة والمستوى التعليمي والخبرة.

وقد استطاع الذكاء الاصطناعي اقتراح فرضيات مشابهة من حيث الاتجاه، وخاصة الفرضيات المتعلقة بالجنس والعمر والمستوى التعليمي ونوع الوظيفة والخبرة. وهذا يدل على قدرة الأداة على استنتاج المتغيرات المحتملة من طبيعة الموضوع والسياق البحثي.

ومع ذلك، توجد نقطة مهمة جدًا، وهي أن الذكاء الاصطناعي لا يستطيع من العنوان وحده أن يعرف بدقة التصميم الإحصائي الذي اعتمده الباحث الأصلي أو كيفية قياس المتغيرات أو طبيعة العينة أو نتائج الاختبارات الإحصائية. وبالتالي فإن صياغة الفرضيات بواسطة الذكاء الاصطناعي قد تكون منطقية، لكنها تحتاج إلى مراجعة الباحث قبل اعتمادها.

التحليل النقدي لمخرجات الذكاء الاصطناعي مقارنة بالبحث الأصلي

عند إجراء المقارنة بين ما ورد في البحث الأصلي وبين ما أنتجته أداة الذكاء الاصطناعي، يتبين أن الأداة نجحت بدرجة كبيرة في استيعاب موضوع الدراسة وتحديد العناصر الأساسية المرتبطة به. ويُعزى ذلك إلى أن عنوان الدراسة يحمل دلالات واضحة تتعلق بإدارة الجودة الشاملة في القطاع الصحي، مما أتاح للأداة استنتاج العديد من الجوانب المرتبطة بالموضوع.

ففيما يتعلق بمشكلة الدراسة، ركز الباحثان في البحث الأصلي على قياس مدى إدراك العاملين في المستشفيات اللبنانية لأهمية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة، بالإضافة إلى معرفة ما إذا كانت هناك فروق بين العاملين تعزى إلى بعض المتغيرات الديموغرافية. أما الذكاء الاصطناعي فقد وسّع نطاق المشكلة لتشمل واقع التطبيق الفعلي لإدارة الجودة الشاملة ومدى انعكاسها على أداء المستشفى وجودة الخدمات المقدمة للمرضى.

ومن خلال المقارنة يتضح أن صياغة الذكاء الاصطناعي كانت أكثر شمولاً واتساعاً، بينما كانت صياغة الباحثين أكثر دقة وتركيزاً على المتغيرات التي سيتم قياسها فعلياً في الدراسة. وهذا يدل على أن الذكاء الاصطناعي يميل إلى التعميم وإعطاء صورة شاملة للموضوع، في حين أن الباحث العلمي يركز على المشكلة البحثية المحددة التي يمكن قياسها واختبارها ميدانياً.

أما بالنسبة لتساؤلات الدراسة، فقد استطاع الذكاء الاصطناعي صياغة مجموعة من التساؤلات المرتبطة بجميع أبعاد إدارة الجودة الشاملة، مثل التركيز على المريض، والتحسين المستمر، والتزام الإدارة العليا، ومشاركة العاملين. في حين أن الباحثين ركزوا على تساؤلات أكثر ارتباطاً بهدف الدراسة المباشر.

وهنا يمكن ملاحظة أن الذكاء الاصطناعي يمتلك قدرة جيدة على اقتراح تساؤلات فرعية تساعد الباحث على توسيع رؤيته للموضوع، إلا أن هذه التساؤلات تحتاج دائماً إلى مراجعة علمية للتأكد من توافقها مع أهداف الدراسة وإجراءاتها ومنهجيتها.

أما فيما يخص أهداف الدراسة، فقد أظهرت المقارنة تقارباً كبيراً بين أهداف البحث الأصلي والأهداف التي صاغها الذكاء الاصطناعي. ويعود السبب في ذلك إلى أن أهداف البحث غالباً ما تكون مرتبطة بشكل مباشر بعنوان الدراسة، ولذلك استطاعت الأداة الوصول إلى أهداف قريبة جداً من الأهداف الحقيقية للبحث.

ومع ذلك فإن الباحثين في الدراسة الأصلية صاغوا أهدافهم بناءً على مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة والفجوة البحثية التي لاحظوها في مجال إدارة الجودة الشاملة بالمستشفيات اللبنانية، بينما اعتمد الذكاء الاصطناعي على التحليل اللغوي للعنوان فقط دون الاطلاع على الخلفية العلمية الكاملة للموضوع.

أما بالنسبة للفرضيات، فقد تمكن الذكاء الاصطناعي من بناء فرضيات تتوافق بدرجة كبيرة مع فرضيات الدراسة الأصلية، خاصة فيما يتعلق باختبار الفروق بين أفراد العينة وفقاً للجنس والعمر والخبرة والمستوى التعليمي ونوع الوظيفة. إلا أن الفرضيات التي ينتجها الذكاء الاصطناعي تبقى افتراضات أولية تحتاج إلى ضبط منهجي وإحصائي قبل اعتمادها بشكل نهائي.

ومن الجوانب المهمة التي ظهرت أثناء المقارنة أن الذكاء الاصطناعي لم يتمكن من تحديد بعض التفاصيل المنهجية الدقيقة الموجودة في الدراسة الأصلية، مثل حجم العينة البالغ (203) عاملين، واستخدام العينة العشوائية الطبقية، وعدد محاور الاستبانة، وعدد فقراتها، وآلية التحقق من الصدق والثبات. ويُعد ذلك أمراً طبيعياً لأن هذه المعلومات لا يمكن استنتاجها من عنوان الدراسة وحده.

كذلك لم يتمكن الذكاء الاصطناعي من معرفة الظروف الواقعية التي دفعت الباحثين إلى اختيار مستشفى الرسول الأعظم تحديداً كمجال للدراسة، ولا معرفة الخصائص التنظيمية والإدارية للمستشفى التي قد تؤثر في نتائج البحث. وهذا يؤكد أن الذكاء الاصطناعي لا يستطيع أن يحل محل الباحث في جمع البيانات الميدانية أو فهم البيئة البحثية فهماً عميقاً.

مناقشة مدى الاعتماد على الذكاء الاصطناعي في البحث العلمي

أظهرت التجربة الحالية أن الذكاء الاصطناعي يمكن أن يكون أداة فعالة جداً في مساعدة الباحث خلال المراحل الأولية من إعداد البحث العلمي. فهو قادر على اقتراح المشكلات البحثية وصياغة الأسئلة والأهداف والفرضيات بلغة أكاديمية جيدة وفي وقت قصير جداً مقارنة بالجهد الذي قد يبذله الباحث عند القيام بهذه المهمة بصورة يدوية. كما يساعد الذكاء الاصطناعي في التغلب على مشكلة البداية التي يواجهها كثير من الباحثين عند صياغة عناصر الدراسة المختلفة، حيث يوفر مجموعة من الأفكار الأولية التي يمكن تطويرها وتحسينها لاحقاً. ومع ذلك فإن الاعتماد الكامل على الذكاء الاصطناعي يمثل خطراً على جودة البحث العلمي، لأن الأداة لا تمتلك القدرة على التحقق من صحة المعلومات أو التأكد من وجود فجوة بحثية حقيقية أو اختيار المنهجية الأنسب للدراسة. كما أنها قد تقدم أحياناً معلومات تبدو صحيحة من الناحية اللغوية لكنها غير دقيقة من الناحية العلمية.

لذلك فإن الباحث يجب أن يمتلك مهارات البحث العلمي الأساسية، مثل القدرة على مراجعة الأدبيات، وتحديد المشكلة البحثية، وصياغة الفرضيات، واختيار المنهج المناسب، وتحليل البيانات، وتفسير النتائج. فهذه المهارات لا يمكن أن يستبدلها الذكاء الاصطناعي مهما بلغت درجة تطوره.

ومن هنا يمكن القول إن العلاقة بين الباحث والذكاء الاصطناعي هي علاقة تكامل وليست علاقة إحلال. فالذكاء الاصطناعي يساعد الباحث ويوفر عليه الوقت والجهد، لكنه لا يستطيع أن يحل محل التفكير العلمي والنقدي الذي يتميز به الباحث المتخصص.

الرأي الشخصي

من وجهة نظري، أثبتت هذه التجربة أن أدوات الذكاء الاصطناعي مثل ChatGPT تمتلك قدرة كبيرة على إنتاج محتوى أكاديمي منظم ومترابط، كما أنها تستطيع فهم موضوع الدراسة واقتراح عناصر بحثية مناسبة بدرجة عالية من الجودة. ومع ذلك فإن هذه المخرجات لا ينبغي اعتمادها بصورة مباشرة دون مراجعة وتدقيق من الباحث. فالبحث العلمي ليس مجرد كتابة نصوص أو صياغة أهداف وفرضيات، بل هو عملية متكاملة تبدأ بتحديد المشكلة وتنتهي بتحليل النتائج وتفسيرها وربطها بالدراسات السابقة. وهذه العملية تتطلب خبرة علمية ومنهجية لا يمكن للذكاء الاصطناعي أن يوفرها بشكل كامل.

لذلك أرى أن الاستخدام الأمثل للذكاء الاصطناعي يتمثل في اعتباره مساعداً بحثياً ذكياً يدعم الباحث في أداء مهامه، بينما يبقى الباحث هو المسؤول الأول والأخير عن جودة البحث ودقته وأصالته العلمية. ومن ثم فإن نجاح البحث العلمي في المستقبل سيعتمد على قدرة الباحث على توظيف أدوات الذكاء الاصطناعي بطريقة واعية ومنهجية، وليس على الاعتماد عليها بشكل كامل.



شكرا لكم