

التكليف السادس

دانية العماري

دراسات نقدية - 2



عنوان الدراسة (مدى رضا المرضى في قسم الخدمات
الخارجية بمستشفى الإيمان العام بالرياض)

[https://content.mandumah.com/download?
t=a532cf87272c9efc3daa3b8f12d8fa6b68b7e
3f8&f=WGk2C9xH53el%20pyJZWVbpjC6Q0u
NsqD9pXkix4uWz%20g=&s=1](https://content.mandumah.com/download?t=a532cf87272c9efc3daa3b8f12d8fa6b68b7e3f8&f=WGk2C9xH53el%20pyJZWVbpjC6Q0uNsqD9pXkix4uWz%20g=&s=1)

السؤال الأول: هل استخدم الباحث الاقتباسات بشكل صحيح وفقاً للقواعد الأكاديمية المتبعة؟

اعتمد الباحث على عدد كبير من المعلومات المقتبسة من الدراسات السابقة، إلا أن النص المعروض لا يظهر وجود توثيق داخل المتن لكل فكرة. فعلى سبيل المثال، ذكر الباحث في الإطار النظري:

"إن تطبيق الرعاية الوقائية ذات الممارسة الجيدة لديها القدرة على تعزيز نتائج الرعاية الصحية بشكل كبير"...
كما ذكر أيضاً:

"يجب على الطبيب التمسك بمعايير الاحتراف والصدق في جميع التفاعلات المهنية"...

وهاتان الفقرتان تتضمنان معلومات علمية ليست من اجتهاد الباحث، وكان ينبغي أن يظهر بعدهما مباشرة اسم المؤلف وسنة النشر داخل المتن وفق نظام APA أو أي نظام توثيق معتمد. كما استخدم الباحث في نهاية فقرة سلوك الطبيب عبارة:

"وأظهرت الأدبيات السابقة أن الدراسات المتعلقة بسلوك الطبيب محدودة"...

وهذا استنتاج مبني على مراجعة أدبيات سابقة، وكان يحتاج إلى توثيق واضح يبين الدراسات التي استند إليها.

السؤال الثاني: هل تم توثيق جميع المصادر بشكل صحيح؟

يتضح أن الباحث أدرج قائمة مراجع عربية وأجنبية في نهاية الدراسة، ومن أمثلتها:

- الأحمدي. (2007)
- يوسف. (2002)
- Asif et al. (2019)
- Grönroos (1984)
- Cronin & Taylor (1992)

وهذا يعد نقطة قوة في الدراسة. ولكن عند مقارنة قائمة المراجع بالنص المعروض، نلاحظ أن المقدمة والإطار النظري يحتويان على معلومات كثيرة دون ظهور توثيق داخل المتن. فعلى سبيل المثال، في المقدمة ذكر الباحث: "رضا المرضى هو معيار معروف لتقييم فعالية الخدمات الصحية المقدمة في المستشفيات". وهذه معلومة علمية كان من الأفضل أن ترتبط مباشرة بالمرجع الذي استند إليه الباحث بدلاً من الاكتفاء بذكره في قائمة المراجع.

السؤال الثالث: هل اعتمد الباحث على مصادر موثوقة ومراجعة علمياً؟

نعم، اعتمد الباحث على مصادر علمية موثوقة، ويتضح ذلك من قائمة المراجع التي تضمنت كتباً أكاديمية، ورسائل علمية، وأبحاثاً منشورة في مجلات محكمة.
ومن الأمثلة على ذلك:

- دراسة (2019) Asif et al. المنشورة في *International Journal of Environmental Research and Public Health*.

- دراسة (1992) Cronin & Taylor المنشورة في *Journal of Marketing*.

- دراسة (1984) Grönroos المنشورة في *European Journal of Marketing*.

كما استعان الباحث برسائل علمية عربية مثل رسالة العنزي (2019) ورسالة عياد (2016) ، مما يدل على تنوع المصادر والاعتماد على مراجع ذات قيمة علمية. إلا أن بعض المراجع العربية قديمة مثل يوسف (2002) وجاد الرب (1996) ، وكان من الأفضل تدعيم الدراسة بمراجع أحدث.

السؤال الرابع: هل تم احترام حقوق الملكية الفكرية للمؤلفين والمفكرين الآخرين؟

بشكل عام، يظهر أن الباحث احترام حقوق الملكية الفكرية من خلال إعداد قائمة مراجع تضمنت جميع المصادر التي استعان بها. كما اعتمد على دراسات عربية وأجنبية متنوعة. ومع ذلك، فإن فقرات الإطار النظري، مثل فقرة الرعاية الوقائية، وفقرة رعاية ما قبل الولادة، وفقرة التفاعل بين مقدم الخدمة والعملاء، تضمنت معلومات علمية موسعة دون ظهور توثيق مباشر داخل النص المعروف، مثل قوله:

"التفاعل بين مقدم الخدمة والعملاء هو النواة الأساسية لأعمال الخدمات"...

وقوله:

"الثقة تفرض تأثيرًا إيجابيًا على الرضا"...

وكان من الأفضل أن يوضح الباحث المرجع بعد كل فكرة أو فقرة حتى يضمن نسبة الأفكار إلى أصحابها الأصليين بصورة واضحة، ويحقق الالتزام الكامل بقواعد الملكية الفكرية وأخلاقيات البحث العلمي.

السؤال الخامس : - هل هناك دلائل على السرقات الأدبية أو انتحال الأفكار؟

يتضح أن الباحث اعتمد على عدد كبير من الدراسات السابقة والمراجع العربية والأجنبية، كما أدرج قائمة مراجع في نهاية الدراسة، وهو ما يشير إلى محاولته الالتزام بالتوثيق العلمي. إلا أن بعض الفقرات في المقدمة والإطار النظري جاءت في صورة معلومات علمية متتابعة دون ظهور توثيق داخل المتن في النص المعروض، مثل الفقرة الخاصة بالرعاية الوقائية، والفقرة المتعلقة بسلوك الطبيب، والفقرة الخاصة بالتفاعل بين مقدم الخدمة والعملاء، ولذلك لا يمكن اعتبارها سرقة أدبية، ولكن كان من الأفضل توثيق كل فكرة داخل المتن بصورة أكثر وضوحًا.

السؤال السادس : - هل تحمل الدراسة أفكارًا جديدة أو نتائج أصيلة تعود إلى الباحث؟

تتضمن الدراسة جانبًا من الأصالة العلمية، حيث لم تقتصر على تلخيص الدراسات السابقة فقط، وإنما طبقت الدراسة على قسم الخدمات الخارجية بمستشفى الإيمان العام بالرياض، وهو مجتمع بحثي يختلف عن المجتمعات التي تناولتها الدراسات السابقة.

كما أوضح الباحث في التعقيب على الدراسات السابقة أن الدراسة الحالية تتميز بالتعرف على مستوى رضا المرضى في قسم الخدمات الخارجية بمستشفى الإيمان العام، ومعرفة مستوى جودة الخدمات الفعلية، وتحديد نقاط القوة والضعف، ووضع استراتيجيات تطويرية لتحسين الخدمات. ويعد ذلك مساهمة تطبيقية جديدة في حدود مجتمع الدراسة.

إلا أن الجانب النظري اعتمد بدرجة كبيرة على تلخيص الأدبيات السابقة، وكان من الأفضل أن يقدم الباحث تحليلًا ومناقشة أعمق للدراسات السابقة، أو نموذجًا نظريًا جديدًا يبرز الإضافة العلمية بصورة أكبر.

السؤال السابع : - هل التزم الباحث بالمعايير الأخلاقية في البحث العلمي؟

بشكل عام، يظهر أن الباحث التزم بالمعايير الأخلاقية الأساسية في البحث العلمي، حيث اعتمد على مراجع علمية عربية وأجنبية، وذكرها في قائمة المراجع، كما استخدم أداة مناسبة لجمع البيانات وهي الاستبانة، واعتمد على المنهج الوصفي التحليلي بما يتناسب مع طبيعة الدراسة.

ولا يظهر من النص أي دليل على وجود تلاعب في البيانات أو تزوير للنتائج أو نسب أفكار الآخرين إلى نفسه. كما عرض نتائج الدراسة وتوصياتها بصورة تتفق مع أهدافها.

ومع ذلك، كان من الأفضل أن تتضمن الرسالة توضيحاً للإجراءات الأخلاقية التي اتبعتها الباحثة أثناء جمع البيانات، مثل الحصول على موافقة الجهة محل الدراسة، والحفاظ على سرية بيانات المشاركين، والحصول على موافقتهم قبل تطبيق الاستبانة، لأن هذه الإجراءات تعد من متطلبات أخلاقيات البحث العلمي في الدراسات التطبيقية.



شكرا لكم