

أثر الحوكمة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفيات العاملة في المحافظات الجنوبية: دراسة تطبيقية مستشفى غزة الأوروبي

الأغا، إسماعيل خليل محمد، و قاسم، إسماعيل عبدالله محمد. (٢٠٢٢). أثر الحوكمة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفيات العاملة في المحافظات الجنوبية: دراسة تطبيقية مستشفى غزة الأوروبي (رسالة ماجستير غير منشورة). الجامعة الإسلامية (غزة)، غزة. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1360142>



إعداد

سليمان الجبرين

أولاً: مدى تغطية الدراسات السابقة لكافة الأبحاث المهمة والحديثة

تُظهر مراجعة الدراسات السابقة الواردة في الفصل الثالث من الرسالة أن الباحث قد استند إلى مجموعة من الأبحاث المرتبطة بمحوري الدراسة، وهما: الحوكمة الإلكترونية و جودة الخدمات الصحية، ورغم أن هذا الاختيار يعكس وعياً لدى الباحث بأهمية تغطية الجانبين المتداخلين في موضوعه، فإنّ تقييم مدى شمولية هذه الدراسات يوضح أن التغطية جيدة لكنها لا تصل إلى مستوى الاكتمال العلمي المطلوب، فقد استند الباحث إلى دراسات حديثة نسبياً، أبرزها دراسة حجمخ ويحياوي (٢٠٢٢) التي تناولت جودة الخدمة الإلكترونية ، إضافة إلى دراسة البمتاجي (٢٠٢٢) حول معوقات تطبيق الحوكمة الإلكترونية في الجامعات ، ودراسة Bhuvana & Vasantha (2022) التي بحثت متطلبات الصحة الإلكترونية ورضا المواطنين الريفيين ، وكذلك دراسة Amatya & Pathranarakul (2022) حول التحول في الخدمات العامة في نيبال عبر الحوكمة الإلكترونية .

أولاً: مدى تغطية الدراسات السابقة لكافة الأبحاث المهمة

ورغم هذا التحديث في مصادر المعرفة، فإنه يُلاحظ غياب الدراسات الأحدث (٢٠٢٣-٢٠٢٤) التي شهدت تراكمًا ملحوظًا في موضوع التحول الرقمي في القطاع الصحي على المستوى الدولي، ولا سيما بعد التوسع الذي فرضته جائحة كورونا في الخدمات الصحية الإلكترونية...

✓ كما تغيب دراسات تتناول الممارسات العالمية في الدول المتقدمة، مثل تقارير منظمة الصحة العالمية WHO أو منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية OECD، مما يشير إلى حاجة لمزيد من التوسّع الزمني والجغرافي في اختيار الدراسات.

ثانيًا: مدى تنوع المصادر التي اعتمدت عليها الدراسة

✓ يُلاحظ أن الباحث اعتمد بصورة رئيسية على مقالات علمية منشورة و أطروحات أكاديمية، بما في ذلك رسالة دكتوراه غير منشورة استخدمها ضمن سياق مراجعة الأدبيات، وهو ما يتضح في اعتماده على أطروحة نيبال المذكورة في الملف، وعلى الرغم من أن الاعتماد على هذا النوع من الدراسات يعزز الجانب الأكاديمي ويصل بالقارئ إلى فهم تطور المفهوم عبر البحوث العلمية، فإن غياب المصادر الأخرى - مثل الكتب المتخصصة، التقارير الدولية، الدوريات المهنية، أو الوثائق الحكومية الرسمية المتعلقة بالتحول الرقمي - يحدّ من ثراء المراجعة، فالبحوث المتعلقة بالحوكمة الإلكترونية غالبًا ما ترتبط بالأطر التشريعية والمؤسسية وبسياسات التحول الرقمي، وهي مجالات توثّقها مؤسسات دولية وحكومية لها وزن علمي ومعرفي لا يقل عن البحوث الأكاديمية. لذلك يمكن القول إن تنوع المصادر كان محدودًا نسبيًا، على الرغم من وجود توازن مقبول بين الدراسات العربية والأجنبية.

ثانيًا: مدى تنوع المصادر التي اعتمدت عليها الدراسة

✓ تناول الدراسات كان أقرب إلى العرض الوصفي منه إلى التحليل النقدي المقارن. فقد تم تقديم الدراسات السابقة بصورة متتابعة دون إبراز مساحات الاتفاق والاختلاف بينها، ودون تحليل عمق السياق الذي جرت فيه كل دراسة أو أدواتها البحثية أو إجراءاتها المنهجية. وهذا يجعل مراجعة الأدبيات أقل قدرة على كشف الجوانب التي نجحت الدراسات السابقة في معالجتها وتلك التي أهملتها، وبالتالي يحدّ من فعالية تحديد الفجوة البحثية بدقة، فدراسة جودة الخدمات الصحية المقدمة في مستشفى غزة الأوروبي شبيهة من حيث البيئة والسياق بالدراسة الحالية، ومع ذلك لم يظهر ربط تحليلي يبيّن كيف تتقاطع نتائجها مع أهداف الباحث حاليًا، وما الذي يضيفه البحث الجديد مقارنة بما انتهت إليه تلك الدراسات.

ثالثًا: مدى تحقيق التوازن بين الدراسات القديمة والحديثة

✓ عند تحليل طبيعة الدراسات التي اعتمد عليها الباحث في الفصل الثالث، يتضح أن هناك تركيزًا ملحوظًا على الدراسات الحديثة نسبيًا، خصوصًا تلك المنشورة في عام ٢٠٢٢، سواء كانت عربية أو أجنبية، كما يظهر في دراسة حجمخ ويحياوي (٢٠٢٢)، البمتاجي (٢٠٢٢)، و. (Bhuvana & Vasantha (2022) وهذا التوجه يُعدّ خطوة إيجابية، نظرًا لأن موضوع الحوكمة الإلكترونية وجودة الخدمات الصحية من الموضوعات المتسارعة التطور، والتي يعاد تشكيل أدواتها ونطاقاتها باستمرار بفعل التحول الرقمي السريع. لذلك فإن الاعتماد على الدراسات الجديدة أمر مهم، لأنها تعكس اتجاهات حديثة في إدارة الخدمات الرقمية، وكذلك التطورات المرتبطة باستخدام التكنولوجيا في القطاع الصحي..

ثالثاً: مدى تحقيق التوازن بين الدراسات القديمة والحديثة

- ✓ إن مراجعة الملف تكشف غياب التوازن بين الدراسات الحديثة و الدراسات الأساسية أو الكلاسيكية التي أسست المفاهيم المرجعية للحكومة الإلكترونية وإدارة الجودة، مثل نظريات الجودة الشاملة، أو نماذج تبني التكنولوجيا، أو الأطر الأصلية لنظم المعلومات.
- هذه الدراسات الكلاسيكية ضرورية لأنها تشكل الأساس النظري الذي تُبنى عليه التطورات الحديثة، كما أنها تساعد في تفسير التغيرات البنيوية في الحوكمة الرقمية.
- ✓ وبغياب هذا النوع من المراجع، تبدو المراجعة النظرية وكأنها تعتمد فقط على النتائج الحديثة دون ربطها بالأسس العلمية الأساسية التي أسست مجالات الدراسة، ولذلك، يمكن القول إن مراجعة الأدبيات لم تحقق التوازن المثالي بين الأسس النظرية القديمة والتطورات الحديثة، إذ غلب على الاختيارات طابع الحداثة على حساب التراكم التاريخي للمفاهيم.

رابعًا: مدى نقد الدراسات السابقة نقدًا بناءً

على الرغم من تنوع الدراسات المعروضة في الفصل الثالث، إلا أن طريقة تناول الباحث لها كانت أقرب إلى الوصف والتلخيص منها إلى النقد التحليلي البناء. فالعرض اكتفى بتقديم كل دراسة وذكر أهدافها ونتائجها دون أن يتضمن تقييمًا واضحًا لنقاط القوة والضعف، ودون إجراء مقارنات منهجية بين الدراسات أو تحليل للطرائق البحثية المستخدمة فيها، فإن النقد - كما ورد - لم يحقق الدور المنهجي المتوقع منه، وهو مساعدة الباحث على بيان الفجوة العلمية وتحديد ما يمكن لدراسته أن تضيفه بالفعل. كان من الضروري أن يتضمن النقد تحليلًا للمنهجيات المستخدمة في الدراسات السابقة، مثل تقييم:

- نوع العينة وحجمها ومدى ملاءمتها.
- أدوات القياس المستخدمة ومدى صدقها وثباتها.
- تصميم الدراسة (وصفية، ارتباطية، تجريبية...).
- نقاط القوة في إجراءات جمع البيانات.
- نقاط الضعف المحتملة مثل التحيزات، أو محدودية السياق، أو ضعف القدرة على التعميم.

✓

رابعاً: مدى نقد الدراسات السابقة نقداً بناءً

- ✓ كان من المهم الإشارة إلى الاختلافات في بيئات الدراسات السابقة، خصوصاً أن بعض الدراسات تمت في دول ذات نظم صحية مختلفة تماماً عن البيئة الفلسطينية. وكان ينبغي أن يناقش الباحث مدى قابلية تعميم نتائج تلك الدراسات على سياق دراسته، أو ما إذا كانت هناك فروق منهجية أو ثقافية تحدّد من ذلك.
- ✓ وقد افتقرت المراجعة أيضاً إلى المقارنة الأفقية التي تربط بين الدراسات، وتبرز الاتجاهات العامة فيها، وما تتفق عليه، وما تختلف عليه، وأين توجد فجوات واضحة لم تعالجها الأبحاث السابقة. مثلاً، كان يمكن توضيح كيف ركّزت بعض الدراسات على رضا المستفيدين بينما ركّزت أخرى على جودة الخدمة أو البنية الرقمية، وأين تأتي الدراسة الحالية ضمن هذا النسق.
- ✓ وبناءً على ما سبق، يمكن القول إن النقد في صورته الحالية كان محدوداً ووصفياً أكثر مما هو تحليلي، ولم يستثمر الإمكانيات الكاملة لتحليل الدراسات السابقة بصورة تبين ما تضيفه الدراسة الحالية وما تميّزها عن غيرها.



مجموعة جامعة
الجميع الذكية
للتعليم القابضة

MIDOCEAN
UNIVERSITY



Thank You

