

مهارات بحثية 3

مهمة الأسبوع الثالث

إعداد الطالب :

فهد بن صالح السعوي
242001442



قطينة، أنس طلال موسى، و العبادي، لينا حمدان محمود. (2023). أثر
إدارة الجودة الشاملة على استدامة الأداء: الدور الوسيط للابتكار في
شركات الأدوية الأردنية (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة عمان
الأهلية، السلط. مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/1480113>



عرض المشكلة البحثية كما وردت في الدراسة

صاغ الباحث (أنس طلال موسى قطينة) مشكلة دراسته في رسالة الماجستير المقدمة لجامعة عمان الأهلية (2023) تحت عنوان "أثر إدارة الجودة الشاملة على استدامة الأداء: الدور الوسيط للابتكار في شركات الأدوية الأردنية" على النحو التالي:

انطلق الباحث من السياق العالمي مشيراً إلى أنه "في خضم جائحة كورونا (Covid-19) شهد العالم أجمع ظرفاً استثنائياً لم يُعتمد عليه من قبل، حينها توجهت أنظار الجميع باتجاه قطاع الصناعات الدوائية ومتابعة مستجدات الأبحاث والدراسات، والعمل المستمر على تطوير منتجات دوائية حيث تتسابق كبريات الشركات الدوائية حول العالم لتقديم منتجات بجودة عالية تنافس بها باقي الشركات بحيث تصبح أكثر ربحية وأكثر تحقيقاً لاستدامة الأداء." ثم انتقل إلى السياق المحلي موضحاً أن "قطاع الصناعات الدوائية في الأردن يُعتبر من أكثر القطاعات الصناعية التي تحقق نتائج إيجابية تسهم في دعم الاقتصاد الأردني، لما تلقاه من دعم من الحكومة لتذليل الصعوبات، مدعومة باهتمام ملكي من صاحب الجلالة الملك عبدالله الثاني."

عرض المشكلة البحثية كما وردت في الدراسة

كما أشار إلى أن "رؤية التحديث الاقتصادي 2022-2033 اقترحت نحو 11 مبادرة موجهة لقطاع الصناعات الدوائية" وأن المؤسسة العامة للغذاء والدواء الأردنية دعت شركات الصناعات الدوائية في الأردن إلى "التوجه لإنتاج منتجات دوائية جديدة — عقاقير طبية — مبتكرة وذات جودة ونوعية عالية والتوسع في الأسواق التصديرية".

وخلص الباحث إلى أن دراسته جاءت "لمحاولة إيجاد توضيح للدور الوسيط للابتكار في أثر إدارة الجودة الشاملة بأبعادها (القيادة، إدارة الموارد البشرية، التحسين المستمر، التركيز على العميل) في استدامة الأداء بأبعاده (الاستدامة الاقتصادية، الاستدامة الاجتماعية، الاستدامة البيئية) لما له من دور بارز في تحقيق الاستدامة في شركات الأدوية الأردنية العاملة في قطاع الصناعات الدوائية في الأردن".

ثانياً: أسلوب الصياغة وكيفية بناء المشكلة

اعتمد الباحث في بناء مشكلته البحثية على منهجية تدريجية تنتقل من العام إلى الخاص عبر عدة مستويات متسلسلة. بدأ بالتمهيد العام في المقدمة (القسم 1.1) حيث تناول ظاهرة العولمة وانفتاح الأسواق وما أفرزته من تغيرات في سلوك العملاء واشتداد المنافسة، مؤسساً بذلك الأرضية النظرية التي تبرر الحاجة إلى دراسة إدارة الجودة الشاملة واستدامة الأداء والابتكار. وقد استعان في هذا التمهيد بمراجع متعددة مثل (أبو محور، 2022) و (Saeidia et al., 2019) و (Rua et al., 2018) و (Fernandez et al., 2022). ثم انتقل في المستوى الثاني إلى تضيق النطاق نحو المشكلة الفعلية (القسم 2.1) حيث ربط بين السياق العالمي المتمثل في جائحة كورونا وبين السياق المحلي الأردني، مستنداً إلى رؤية التحديث الاقتصادي 2022-2033 وتوجيهات المؤسسة العامة للغذاء والدواء.

ثانياً: أسلوب الصياغة وكيفية بناء المشكلة

وفي المستوى الثالث صاغ الفجوة البحثية التي تتمحور حول الحاجة إلى توضيح الدور الوسيط للابتكار في العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة واستدامة الأداء تحديداً في شركات الأدوية الأردنية. وأخيراً ترجم هذه المشكلة إلى أسئلة بحثية محددة (القسم 3.1) تضمنت سؤالاً رئيسياً أول عن أثر إدارة الجودة الشاملة في استدامة الأداء في ظل وجود الابتكار كمتغير وسيط، وسؤالاً ثانياً عن أثر إدارة الجودة الشاملة في الابتكار، وسؤالاً ثالثاً عن أثر الابتكار في استدامة الأداء، وسؤالاً رابعاً عن الدور الوسيط للابتكار في العلاقة الكلية بين المتغيرين.

ثالثاً: تقييم مدى نجاح الباحثة في عرض المشكلة

نجح الباحث في عدة جوانب تستحق التنويه. فقد كان التسلسل المنطقي واضحاً في الانتقال من السياق العالمي (العولمة والتنافسية) إلى السياق الإقليمي (جائحة كورونا وأثرها على الصناعات الدوائية) ثم إلى السياق المحلي الأردني (رؤية التحديث الاقتصادي والتوجيهات الملكية). كما أحسن الباحث في الربط بالواقع العملي من خلال الاستشهاد برؤية التحديث الاقتصادي 2033-2022 وتوجيهات المؤسسة العامة للغذاء والدواء الأردنية، مما أضاف على المشكلة بُعداً تطبيقياً ملموساً. وقد كانت الأسئلة البحثية شاملة ومنظمة بشكل جيد، إذ غطت كافة العلاقات الممكنة بين المتغيرات الثلاثة (المستقل والوسيط والتابع) بأبعادها المختلفة. فضلاً عن ذلك، جاء التحديد الواضح لأبعاد كل متغير ملائماً، حيث حدد أبعاد إدارة الجودة الشاملة (القيادة، إدارة الموارد البشرية، التحسين المستمر، التركيز على العميل) وأبعاد استدامة الأداء (الاستدامة الاقتصادية، الاستدامة الاجتماعية، الاستدامة البيئية) مما يوفر إطاراً واضحاً للدراسة.

ثالثاً: تقييم مدى نجاح الباحثة في عرض المشكلة

غير أن هناك عدة ملاحظات جوهرية تؤخذ على صياغة المشكلة البحثية. أبرزها غياب الفجوة البحثية الصريحة والمبنية على مراجعة منهجية للدراسات السابقة، إذ لم يوضح الباحث بشكل كافٍ ما الذي لم تتناوله الدراسات السابقة تحديداً، ولم يُبين النقص المعرفي القائم في الأدبيات الذي تسعى دراسته لسدّه. فالمشكلة البحثية الناجحة تقتضي أن يُثبت الباحث — بالأدلة من الدراسات السابقة — أن هناك فراغاً معرفياً حقيقياً لم يُستكشف بعد، وهو ما لم يتحقق بالقدر الكافي هنا.

كذلك اتسمت الصياغة بالاعتماد المفرط على السياق العام دون تشخيص دقيق للمشكلة، فقد استغرق الباحث مساحة كبيرة في الحديث عن العولمة والتنافسية وجائحة كورونا والاهتمام الملكي، بينما كان الأولى تخصيص مساحة أكبر لتشخيص المشكلة الفعلية في شركات الأدوية الأردنية: هل تعاني هذه الشركات فعلاً من ضعف في استدامة الأداء؟ هل هناك مؤشرات ملموسة على وجود قصور في تطبيق إدارة الجودة الشاملة أو الابتكار؟ هذه الأسئلة التشخيصية بقيت دون إجابة مدعومة بأدلة واقعية.

ثالثاً: تقييم مدى نجاح الباحثة في عرض المشكلة

ومن نقاط الضعف أيضاً عدم تقديم بيانات أو إحصائيات داعمة من واقع القطاع الدوائي الأردني، كحجم القطاع وعدد الشركات وحصته من الناتج المحلي الإجمالي ومعدلات النمو أو التراجع، وهي بيانات كانت ستُعزز من قوة المشكلة البحثية وتُقنع القارئ بأهمية الدراسة وضرورتها. إضافة إلى ذلك، لم يستند الباحث إلى دراسة استطلاعية أو مقابلات مبدئية مع ممارسين في القطاع للتأكد من وجود المشكلة على أرض الواقع، وهو أسلوب شائع ومهم في الدراسات التطبيقية لتأكيد الصلة بين المشكلة البحثية والواقع العملي.

رابعاً: مدى توفيق الباحثة

الاعتبارات التي راعاها الباحث بنجاح

فيما يخص الأهمية والراهنية، كان الباحث موفقاً في اختيار موضوع يتسم بالأهمية الزمنية، حيث ربطه بجائحة كورونا وبرؤية التحديث الاقتصادي 2022-2033، مما يجعل الدراسة ذات صلة بالتحويلات المعاصرة. كما أن القيمة العملية للدراسة واضحة، إذ تتوجه نتائجها لصناع القرار في شركات الأدوية الأردنية كما صرح الباحث بقوله إنه "يأمل أن تقدم الدراسة إفادة لأصحاب القرار من القيادات الإدارية في الشركات الدوائية الأردنية العاملة".

وفيما يتعلق بقابلية الدراسة للبحث، فقد حدد الباحث مجتمع الدراسة بوضوح وهو شركات الأدوية الأردنية المسجلة لدى الاتحاد الأردني لمنتجي الأدوية ((JAPM)، كما حدد أبعاد المتغيرات بشكل إجرائي قابل للقياس من خلال فقرات الاستبانة المحددة بأرقامها. أما عن الاتساق بين عناصر الدراسة، فقد تحقق انسجام واضح بين المشكلة والأسئلة والفرضيات والأهداف ونموذج الدراسة، مما يدل على ترابط منهجي مقبول..

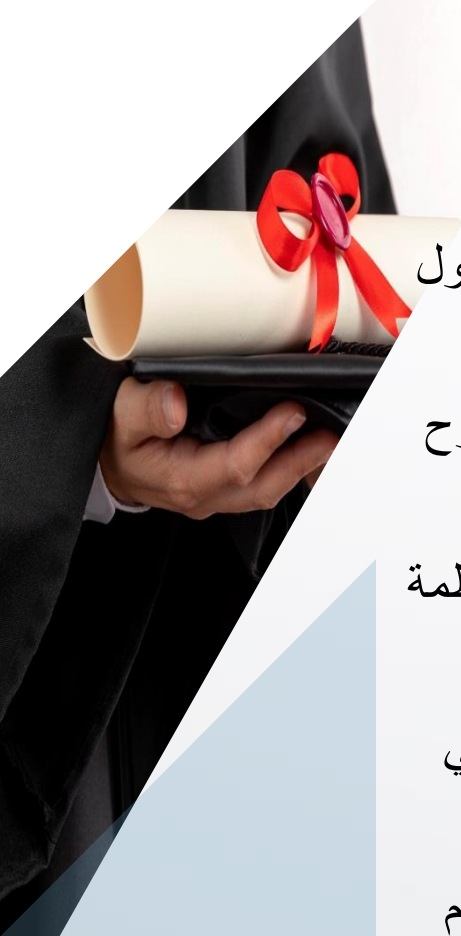
رابعاً: مدى توفيق الباحثة

الاعتبارات التي لم تُراعَ بالقدر الكافي

من أبرز ما يؤخذ على الباحث عدم إثبات الأصالة والجدة بشكل مقنع، فلم يُقدّم مسحاً كافياً للدراسات السابقة ضمن عرض المشكلة يُثبت أن الجمع بين هذه المتغيرات الثلاثة في سياق شركات الأدوية الأردنية لم يُدرس من قبل. كما أن المشكلة كما صيغت تبدو أقرب إلى "رغبة في الدراسة" منها إلى "مشكلة حقيقية تحتاج حلاً"، إذ لم يُقدّم الباحث دليلاً واضحاً على وجود خلل أو تحدٍّ واقعي في شركات الأدوية الأردنية يستدعي هذا البحث تحديداً. وبخصوص التبرير المنهجي لاختيار متغير الابتكار كمتغير وسيط، فرغم أن الباحث أشار إلى دراسات سابقة استند إليها في بناء نموذج الدراسة مثل (Khalfallah et al., 2022) و (AL Shehail et al., 2022) و (Hudnurkar et al., 2022)، إلا أنه لم يناقش ضمن عرض المشكلة لماذا يُتوقع نظرياً أن يلعب الابتكار دوراً وسيطاً — وليس معدّلاً أو مستقلاً مثلاً — في هذه العلاقة.



أثر التحول الرقمي في تعزيز الرضا الوظيفي لدى العاملين في المستشفيات الحكومية بالمملكة العربية السعودية



يشهد قطاع الرعاية الصحية في المملكة العربية السعودية تحولات جذرية وعميقة في إطار رؤية 2030، التي وضعت التحول الرقمي في صدارة أولوياتها باعتباره ركيزة أساسية لتطوير الخدمات الحكومية ورفع كفاءتها. وقد انعكس هذا التوجه بوضوح على القطاع الصحي من خلال إطلاق مبادرات واسعة النطاق مثل منصة "صحة" للخدمات الصحية الإلكترونية، وتطبيق أنظمة السجلات الطبية الإلكترونية، واعتماد تقنيات الذكاء الاصطناعي في التشخيص والعلاج، وتفعيل خدمات الطب عن بُعد التي تسارعت وتيرتها بشكل ملحوظ خلال جائحة كورونا وما بعدها. وتشير بيانات وزارة الصحة السعودية إلى أن المملكة تضم أكثر من 280 مستشفى حكومياً يعمل فيها عشرات الآلاف من الكوادر الصحية والإدارية، وهو ما يجعل من عملية التحول الرقمي في هذا القطاع تحدياً تنظيمياً وإنسانياً بالغ التعقيد.



غير أن هذا التحول المتسارع نحو الرقمنة لا يخلو من تبعات مباشرة على العنصر البشري الذي يمثل العمود الفقري لمنظومة الرعاية الصحية. فمن جهة، يُفترض أن التحول الرقمي يُسهم في تبسيط إجراءات العمل وتخفيف الأعباء الروتينية وتحسين بيئة العمل، مما ينعكس إيجاباً على شعور العاملين بالرضا عن وظائفهم. ومن جهة أخرى، تكشف شواهد ميدانية متعددة عن أن هذا التحول قد يُفضي إلى نتائج عكسية تتمثل في شعور بعض العاملين بالضغط والإرهاق الرقمي نتيجة الحاجة المستمرة للتكيف مع أنظمة تقنية جديدة ومتغيرة، والقلق من تقلص الأدوار الوظيفية التقليدية، وصعوبة التأقلم لدى الفئات العمرية الأكبر أو الأقل خبرة تقنية، فضلاً عن الشعور بفقدان الطابع الإنساني في التعامل مع المرضى حين تتوسط التكنولوجيا هذه العلاقة.



وتؤكد الأدبيات العلمية أن العلاقة بين التحول الرقمي والرضا الوظيفي ليست علاقة خطية بسيطة بل هي علاقة مركبة تتأثر بعوامل سياقية متعددة. فقد توصلت دراسة (Mosadeghrad & Ferdosi, 2023) إلى أن تطبيق أنظمة المعلومات الصحية رفع مستوى الرضا الوظيفي لدى الأطباء لكنه خفّضه لدى الكوادر الإدارية، في حين وجدت دراسة (Ragu-Nathan et al., 2022) أن ضغوط التكنولوجيا تُعد من أبرز مسببات الاحتراق الوظيفي في المنظمات الصحية. أما على المستوى العربي والسعودي تحديداً، فإن الدراسات التي تناولت هذه العلاقة في سياق المستشفيات الحكومية السعودية لا تزال محدودة وغير كافية لتقديم صورة شاملة، إذ ركّز معظمها على جوانب تقنية بحتة كقياس مدى تبني التقنية أو تقييم البنية التحتية الرقمية، دون الغوص في الأثر النفسي والوظيفي لهذا التحول على العاملين أنفسهم.



وتزداد أهمية دراسة هذه العلاقة في ضوء التحديات التي يواجهها القطاع الصحي السعودي فيما يخص الاحتفاظ بالكوادر المؤهلة واستقطاب الكفاءات، حيث تُشير تقارير صادرة عن مجلس الضمان الصحي ووزارة الموارد البشرية إلى ارتفاع معدلات الدوران الوظيفي في بعض المستشفيات الحكومية، وهو ما يرتبط ارتباطاً وثيقاً بتدني مستويات الرضا الوظيفي. فإذا كان التحول الرقمي يُسهم — دون قصد — في تعميق هذه المشكلة بدلاً من حلّها، فإن ذلك يستدعي فهماً دقيقاً لطبيعة هذا الأثر وأبعاده حتى يتسنى لصانعي القرار في الإدارات الصحية تصميم برامج تحول رقمي تُراعي البُعد الإنساني وتُعزز الرضا الوظيفي بدلاً من تقويضه.



ومن هنا تتبلور مشكلة الدراسة الحالية في السؤال الجوهرى التالي: ما أثر التحول الرقمى بأبعاده (رقمنة العمليات الإدارية، والبنية التحتية التقنية، والثقافة الرقمية التنظيمية، وبناء القدرات الرقمية) فى الرضا الوظيفى بأبعاده (الرضا عن بيئة العمل، والرضا عن محتوى العمل، والرضا عن العلاقات التنظيمية، والرضا عن فرص النمو المهني) لدى العاملين فى المستشفيات الحكومية بالمملكة العربية السعودية؟



مجموعة جامعة
الجميع الذكية
للتعليم القابضة

MIDOCEAN
UNIVERSITY



Thank You

