

التكليف العاشر

دانية العماري

دراسات نقدية - 1

Lecture No.



نقد الورقة البحثية من حيث المراجع المستخدمة
العلاقة بين سياسات إدارة الجودة الشاملة وتحسين جودة الخدمات الصحية دراسة
تطبيقية

https://journals.ekb.eg/article_431692_424cd9109c8fb9d7d9706c3140341b73.pdf

تُظهر الورقة البحثية اهتمامًا واضحًا بتدعيم موضوعها بعدد جيد من المراجع العربية والأجنبية، وهو ما يُعد نقطة قوة أولية؛ لأن موضوع الدراسة يرتبط بإدارة الجودة الشاملة وجودة الخدمات الصحية، وهما مجالان يحتاجان إلى إسناد نظري وتطبيقي متنوع. كما أن الباحث لم يكتفِ بالمراجع العربية فقط، بل أضاف مراجع أجنبية حديثة نسبيًا، مما يعكس محاولة لإثراء بعد علمي أوسع على الدراسة.

من أبرز نقاط القوة في المراجع المستخدمة أن أغلبها مرتبط مباشرة بموضوع الدراسة، خاصة المراجع التي تناولت إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات، وجودة الخدمات الصحية، ورضا المرضى، وتطبيقات الجودة في المؤسسات الصحية العربية. وهذا يمنح الدراسة قدرًا جيدًا من الارتباط الموضوعي بين الإطار النظري ومشكلة البحث. كذلك يُحسب للباحث أنه استعان بمراجع من بيئات عربية متقاربة مثل السعودية، الجزائر، ليبيا، السودان، والأردن، وهو أمر مفيد لأن السياقات الصحية والإدارية في هذه الدول أكثر قربًا من بيئة الدراسة من المراجع الغربية البحتة.

كما أن القائمة المرجعية تضم أنواعًا متعددة من المصادر؛ فهناك كتب، ورسائل ماجستير ودكتوراه، ومقالات منشورة في مجلات علمية. وهذا التنوع مفيد من حيث بناء الخلفية النظرية وتوسيع زوايا المعالجة. كذلك يبدو أن الباحث حاول الاعتماد على مراجع حديثة نسبيًا، خاصة في الفترة من 2016 إلى 2024، وهو أمر مناسب لأن موضوع الجودة الصحية يشهد تطورًا مستمرًا.

مع ذلك، توجد عدة ملاحظات نقدية مهمة على المراجع المستخدمة. أول هذه الملاحظات هو **عدم التوازن بين المراجع العربية والأجنبية**؛ إذ إن عدد المراجع العربية أكبر بكثير من الأجنبية، وهذا يجعل الإطار النظري أقرب إلى الطابع المحلي أو العربي أكثر من كونه إطارًا عالميًا متوازنًا. وبما أن إدارة الجودة الشاملة من الموضوعات التي تأسست وتطورت بشكل كبير في الأدبيات الأجنبية، فكان من الأفضل تعزيز الدراسة بعدد أكبر من الدراسات الدولية المحكمة ذات الصلة المباشرة بالمستشفيات وجودة الرعاية الصحية.

الملاحظة الثانية تتعلق بـ **نوعية بعض المراجع**؛ فالقائمة تضم عددًا ملحوظًا من الرسائل الجامعية والمذكرات، وهي مصادر مفيدة، لكنها لا تعادل في قوتها العلمية المقالات المحكمة المنشورة في مجلات رصينة ومفهرسة. الاعتماد المفرط على الرسائل الجامعية قد يضعف من صلابة الإسناد العلمي، خاصة إذا لم يُدعم بشكل كافٍ بدراسات منشورة في مجلات عالية الجودة. لذلك كان من الأفضل زيادة نسبة المقالات المحكمة، خصوصًا الدراسات التجريبية أو المراجعات المنهجية في مجال الجودة الصحية.

كذلك يلاحظ أن بعض المراجع قديمة نسبيًا، مثل مراجع أعوام 1996 و 2003 و 2007 و 2008 و 2009. صحيح أن بعض المراجع القديمة قد تكون تأسيسية ولا غنى عنها، لكن الدراسة منشورة عام 2025، وكان من الأولى أن يكون الاعتماد الأكبر على أدبيات أحدث، خاصة تلك التي تعكس التحولات الحديثة في إدارة الجودة داخل القطاع الصحي، مثل التحول الرقمي، سلامة المرضى، الاعتماد المؤسسي، وتحسين تجربة المريض. أي إن توظيف المراجع القديمة كان ينبغي أن يكون محدودًا ومبررًا بوصفها مراجع كلاسيكية، لا أن تشكل جزءًا ظاهرًا من البنية المرجعية.

ومن الملاحظات المهمة أيضاً أن بعض المراجع الأجنبية ليست شديدة الالتصاق بموضوع الدراسة الصحي. فهناك مراجع تبدو مرتبطة بقطاعات أخرى مثل البنوك، التعليم، أو جهات إدارية غير صحية، وهي قد تفيد في شرح الجودة كمفهوم عام، لكنها ليست بالقوة نفسها عند مناقشة جودة الخدمات الصحية في مستشفى. كان الأفضل إعطاء الأولوية لدراسات تتناول المستشفيات، رضا المرضى، جودة الرعاية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، والتعاطف داخل البيئة الصحية نفسها.

ومن الناحية الفنية، تظهر في القائمة المرجعية بعض مشكلات التوثيق والتحرير، رغم ملاحظة الباحث أن التوثيق داخل المتن تم وفق APA. فمثلاً يوجد تكرار واضح لمرجع زديرة، شرف الدين (2017) في البندين (14) و(15)، وهو ما يُعد خللاً في ضبط القائمة النهائية. كذلك بعض المراجع ناقصة البيانات أو غير مكتملة الصياغة، سواء في أسماء المؤلفين أو بيانات المجلة أو جهة النشر أو أرقام المجلدات والأعداد والصفحات. كما يظهر عدم اتساق في طريقة كتابة بعض المراجع العربية والأجنبية، وفي استخدام العلامات والرموز والأقواس، وهو ما يشير إلى أن القائمة تحتاج إلى مراجعة تحريرية نهائية لضمان الالتزام الكامل بنمط APA 7 في قائمة المراجع، لا في متن البحث فقط.

ويلاحظ أيضًا غياب بعض المراجع التأسيسية العالمية التي كان يمكن أن تقوي الدراسة نظريًا، خاصة ما يتعلق بنماذج جودة الخدمة وجودة الرعاية الصحية. فموضوع الدراسة يرتبط بأبعاد مثل الاعتمادية والاستجابة والتعاطف والأمان والجانب الملموس، وهي أبعاد ترتبط نظريًا بأدبيات معروفة في جودة الخدمة، وكان من المتوقع ظهور مراجع تأسيسية أو أكثر شهرة في هذا الجانب. كما كان من الممكن تعزيز الدراسة بمراجع مؤسسية أو تنظيمية حديثة تتعلق بمعايير الجودة الصحية والاعتماد في القطاع الصحي، خاصة أن الدراسة مطبقة في مستشفى سعودي.

بوجه عام، يمكن القول إن الباحث نجح في بناء قاعدة مرجعية مقبولة ومرتبطة بموضوعه، وهذا دعم الدراسة من حيث الخلفية النظرية. إلا أن هذه القاعدة المرجعية ما زالت بحاجة إلى تحسين من عدة نواحٍ، أهمها: رفع نسبة الدراسات الأجنبية المحكمة، تقليل الاعتماد على الرسائل الجامعية، حذف التكرار، استكمال البيانات الناقصة، وتحديث بعض المراجع بما يتلاءم مع سنة النشر الحديثة للدراسة. لذلك يمكن تقييم المراجع المستخدمة بأنها جيدة من حيث الصلة بالموضوع، لكنها متوسطة من حيث الحداثة، والتوازن، والدقة الفنية في التوثيق.



شكرا لكم