

التكليف العاشر

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)

1- هل تحتوي المراجع على مصادر حديثة خلال آخر 5-10 سنوات؟

تحتوي الدراسة على بعض المراجع الحديثة نسبيًا، إلا أن غالبية المراجع ليست حديثة بما يكفي، حيث نجد أن أحدث المراجع العربية هو مرجع العنزي(2019) ، ورسالة عياد(2016) ، كما يوجد مرجع أجنبي حديث نسبيًا هو .(2019) Asif et al. وفي المقابل، تعتمد الدراسة على عدد كبير من المراجع القديمة، مثل (1984) Grönroos، و(1992) Cronin & Taylor، و Lim & Tangg (2000)، والخضيرى(2004) ، وشعيب(2004) ، و(2005) Karatepe et al. و.(2007) Lee & Yom وبالتالي، يمكن القول إن الدراسة جمعت بين المراجع الحديثة والقديمة، ولكنها كانت تحتاج إلى زيادة الاعتماد على الدراسات المنشورة خلال آخر خمس أو عشر سنوات؛ لأن موضوع رضا المرضى وجودة الخدمات الصحية من الموضوعات التي شهدت تطورات مستمرة.

2- هل يوجد تنوع في المصادر بين القديمة والحديثة؟

نعم، يوجد تنوع زمني واضح في قائمة المراجع، حيث استخدم الباحث مراجع تعود إلى فترات مختلفة، بداية من (1984) Grönroos، مروراً بـ (1992) Cronin & Taylor و (2000) Lim & Tangg، ووصولاً إلى مراجع أحدث مثل (2015) Li et al. و (2016) والعنزي (2019) و (2019) Asif et al. وهذا التنوع يعد نقطة إيجابية؛ لأن المراجع القديمة تساعد في توضيح الأسس والنظريات التي نشأ عليها مفهوم جودة الخدمة، بينما تساعد المراجع الحديثة في توضيح التطورات الحالية في مجال رضا المرضى والخدمات الصحية.

ولكن كان من الأفضل أن تكون نسبة المراجع الحديثة أكبر، خاصة أن الدراسة منشورة في عام 2021.

الصفحة: 95

3 - هل المراجع المستخدمة ذات صلة مباشرة بموضوع الدراسة وأهدافها؟

نعم، معظم المراجع ترتبط بشكل واضح بموضوع الدراسة، خاصة أنها تتناول جودة الخدمات الصحية، ورضا المرضى، وإدارة المستشفيات، وجودة الخدمة.

ومن الأمثلة على ذلك دراسة (Asif et al. (2019 التي تناولت دور الجودة الإدارية والطبية في تعزيز رضا المرضى، وهي مرتبطة بشكل مباشر بموضوع الدراسة.

كما أن دراسة (Li et al. (2015 تناولت تقييم إدراك المرضى لجودة الخدمات في المستشفيات باستخدام مقياس SERVQUAL، وهو مرتبط بشكل مباشر بأبعاد جودة الخدمة التي تناولتها الدراسة.

كذلك تناولت دراسة (Lee & Yom (2007 جودة خدمات التمريض ورضا المرضى ونية إعادة زيارة المستشفى، وهي أيضًا ذات علاقة مباشرة بموضوع البحث.

ومن المراجع العربية كذلك دراسة العنزي (2019) حول مدى رضا المرضى عن الخدمات الاستشفائية في المملكة العربية السعودية، وهي من أكثر المراجع ارتباطًا بموضوع الدراسة ومجتمعها.

وبالتالي، يمكن الحكم بأن درجة ارتباط المراجع بموضوع الدراسة جيدة بشكل عام.

الصفحة 95 :، مع ظهور استخدام المراجع ومناقشتها أيضًا في الصفحة 92.

4- هل تم استخدام المراجع بشكل مناسب لدعم الحجج والنظريات المقدمة في الدراسة؟

نعم، استخدم الباحث عددًا من المراجع لدعم العلاقة بين جودة الخدمات الصحية ورضا المرضى، وظهر ذلك بشكل واضح في مناقشة النتائج في الصفحة 92.

فعلى سبيل المثال، عند مناقشة العلاقة بين الخدمات الصحية ورضا المرضى، أشار الباحث إلى دراسات سابقة مثل Oladapo وParchman وJayanti and Burns، كما أشار إلى دراسة Taenzer et al. (1990) عند مناقشة العلاقة بين سلوك الطبيب ورضا المريض.

كما استخدم الباحث نماذج ونظريات مرتبطة بجودة الخدمة، مثل أعمال Cronin & Grönroos (1984) وTaylor (1992).

وهذا يدل على أن المراجع لم توضع في القائمة فقط، وإنما تم استخدامها لدعم بعض الأفكار والنتائج. لكن توجد ملاحظة مهمة، وهي أن بعض الأفكار في الإطار النظري والمقدمة لم يظهر بجانبها توثيق مباشر بصورة واضحة، ولذلك كان من الأفضل زيادة الربط بين كل فكرة والمرجع الذي يدعمها.

5- هل تم توثيق المراجع وفقاً للمعايير الأكاديمية المعتمدة مثل APA أو MLA أو Chicago ؟

يمكن القول إن الباحث حاول الالتزام بالتوثيق الأكاديمي، حيث قام بتقسيم المراجع إلى مراجع عربية ومراجع إنجليزية، وذكر أسماء المؤلفين وسنوات النشر وعناوين الأعمال وبيانات المجلات في عدد كبير من المراجع. كما أن بعض المراجع الأجنبية تضمنت بيانات دقيقة مثل المجلد، العدد، الصفحات، والـ DOI ، مثل:

Cronin & Taylor (1992)، وGrönroos (1984)، وAsif et al. (2019).

لكن قائمة المراجع لا تبدو ملتزمة بصورة كاملة بتنسيق APA الحديث؛ فهناك اختلاف في طريقة كتابة أسماء المؤلفين، وترتيب البيانات، واستخدام علامات الترقيم، كما توجد بعض الأخطاء أو البيانات غير المكتملة في بعض المراجع.

لذلك يمكن القول إن هناك محاولة جيدة للتوثيق الأكاديمي، لكنها تحتاج إلى مراجعة وتوحيد كامل وفق APA 7

الصفحة: 95

6- هل تم الاقتباس من المراجع بشكل دقيق وواضح؟

بشكل عام، استخدم الباحث المراجع السابقة في دعم أفكاره ونتائجه، وخاصة في مناقشة النتائج في الصفحة 92، حيث قارن نتائجه بنتائج دراسات سابقة وأوضح أوجه الاتفاق بينها. لكن توجد بعض الملاحظات المتعلقة بالوضوح؛ ففي بعض المواضع تظهر أسماء الدراسات بطريقة غير مرتبة أو غير واضحة، كما أن بعض الاستشهادات في النص تحتاج إلى صياغة أكثر دقة وفق نظام التوثيق المعتمد. وكان من الأفضل أن يذكر الباحث اسم المؤلف وسنة النشر بشكل واضح بعد كل فكرة أو نتيجة مقتبسة أو مستندة إلى دراسة سابقة، حتى يستطيع القارئ تحديد مصدر المعلومة بسهولة. وبالتالي فإن استخدام المراجع كان موجوداً، ولكنه يحتاج إلى مزيد من الدقة والاتساق في التوثيق داخل المتن.

الصفحات: 92-95.

7 - هل عدد المراجع كافٍ لدعم البحث بشكل شامل؟

تضم قائمة المراجع حوالي 20 مرجعاً بين العربية والإنجليزية، وهو عدد مقبول لدراسة تطبيقية محدودة النطاق، خاصة أن الدراسة تركز على موضوع محدد وهو رضا المرضى في قسم الخدمات الخارجية بمستشفى معين. كما أن المراجع تغطي عدة جوانب، منها:

- جودة الخدمات الصحية .
- رضا المرضى .
- إدارة المستشفيات .
- جودة الخدمة .
- سلوك الأطباء .
- قياس جودة الخدمات .

لكن إذا نظرنا إلى الدراسة من الناحية العلمية، كان من الأفضل زيادة عدد الدراسات الحديثة والمحكمة، خاصة الدراسات المنشورة بين 2015 و2021، حتى تكون مراجعة الأدبيات أكثر شمولاً وحداثة. إذن يمكن القول إن عدد المراجع مقبول، ولكن جودتها وحدائتها كان يمكن تحسينهما بإضافة دراسات حديثة أكثر.

8- هل تم الربط بين المراجع لتوضيح الفجوات في الأدبيات؟

يوجد قدر من الربط بين الدراسات السابقة، وظهر ذلك بصورة واضحة في مناقشة النتائج؛ حيث حاول الباحث مقارنة نتائج الدراسة الحالية بنتائج الدراسات السابقة، ووضح أن بعض الدراسات أكدت وجود علاقة إيجابية بين جودة الخدمات الصحية ورضا المرضى.

كما أشار الباحث إلى أن دراسة الدور المعتدل لسلوك الطبيب في العلاقة بين جودة الخدمات ورضا المرضى تمثل جانباً محدود التناول في الأدبيات السابقة، واعتبر ذلك إحدى نقاط الحداثة في الدراسة. وهذه نقطة إيجابية؛ لأنها توضح وجود فجوة بحثية حاولت الدراسة الحالية تناولها.

لكن الربط بين المراجع كان يمكن أن يكون أكثر نقدًا؛ إذ ركز الباحث بصورة أكبر على الدراسات التي تتفق مع نتائجه، ولم يقدم بصورة كافية الدراسات التي تختلف معها، ولم يناقش أسباب الاختلافات بين نتائج الدراسات. لذلك فإن الربط موجود، لكنه يحتاج إلى تحليل نقدي ومقارنة أعمق.

9- هل تضمنت الدراسة مراجع أجنبية موثوقة تعكس الأدبيات الدولية؟

نعم، تضمنت الدراسة عددًا جيدًا من المراجع الأجنبية، ومن أمثلتها:

- Asif et al. (2019).
- Li et al. (2015).
- Lee & Yom (2007).
- Cronin & Taylor (1992).
- Grönroos (1984).
- Karatepe et al. (2005).
- Bleustein et al. (2014).
- Lim & Tangg (2000).

وهذه المراجع تغطي موضوعات مهمة مثل جودة الخدمة، ورضا المرضى، وقياس جودة الخدمات، وأوقات الانتظار، كما أن بعضها منشور في دوريات علمية محكمة.

وتعد هذه نقطة قوة في الدراسة؛ لأنها لم تعتمد على المراجع العربية فقط، بل استعانت بالأدبيات الدولية. ومع ذلك، كان من الأفضل زيادة عدد الدراسات الأجنبية الأحدث، خاصة الدراسات المنشورة بعد عام 2015، لمواكبة التطورات الحديثة في جودة الرعاية الصحية ورضا المرضى. **الصفحة: 95**

بشكل عام، يمكن تقييم قائمة مراجع الدراسة بأنها متنوعة ومرتبطة بموضوع البحث وتحتوي على مراجع عربية وأجنبية، كما تجمع بين المصادر النظرية القديمة والدراسات الحديثة نسبيًا. ومن نقاط القوة وجود مراجع أجنبية محكمة مثل (Asif et al. (2019 و (Li et al. (2015، إضافة إلى مراجع عربية مرتبطة مباشرة بموضوع رضا المرضى وجودة الخدمات الصحية.

أما أبرز نقاط الضعف فتتمثل في قدم عدد كبير من المراجع، وعدم الاتساق الكامل في تنسيقها وفق APA، والحاجة إلى زيادة الدراسات الحديثة، بالإضافة إلى ضرورة إجراء ربط نقدي أعمق بين الدراسات السابقة وتوضيح أوجه الاتفاق والاختلاف بينها.

أهم الصفحات المستخدمة في النقد: 92 و 95.



شكرا لكم