

التكليف الخامس

دانية العماري

قضايا بحثية -1

Lecture No.



عنوان الرسالة:
نحو تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في
المنظمات الصحية بالجزائر

أولاً/ العنوان

1. يتضح من عنوان الدراسة "نحو تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المنظمات الصحية بالجزائر" أنه يتناول موضوعاً مهماً في مجال الإدارة الصحية، حيث يركز على تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الصحية، وهو موضوع معاصر يرتبط بتحسين الأداء المؤسسي وجودة الخدمات الصحية.
2. ويتميز العنوان بعدة جوانب إيجابية؛ إذ يحدد المجال العام للدراسة وهو إدارة الجودة الشاملة، كما يوضح المجال التطبيقي وهو المنظمات الصحية، إضافة إلى تحديد النطاق الجغرافي للدراسة وهو الجزائر، مما يساعد القارئ على فهم الإطار العام للدراسة منذ البداية.
3. ومع ذلك، يلاحظ أن العنوان جاء بصيغة عامة إلى حد ما، حيث استخدم عبارة "نحو تطبيق" دون توضيح طبيعة الدراسة بشكل دقيق، هل هي دراسة تقييمية لواقع التطبيق، أم دراسة تحليلية للمعوقات، أم دراسة تقترح نموذجاً لتطبيق الجودة الشاملة. وكان من الممكن أن يكون العنوان أكثر دقة لو تم تحديد طبيعة الدراسة أو المنهج المتبع.

4. كما أن العنوان لم يوضح المتغيرات أو الأبعاد التي ستتم دراستها ضمن إدارة الجودة الشاملة، الأمر الذي قد يجعل العنوان واسع النطاق نسبياً. وكان من الأفضل تضيق نطاقه بذكر بعض الأبعاد أو الإشارة إلى جانب معين مثل واقع التطبيق أو متطلبات التطبيق أو معوقاته.
5. وبناءً على ذلك يمكن القول إن العنوان مناسب من حيث الموضوع والمجال، لكنه يحتاج إلى مزيد من التحديد والدقة ليعكس مضمون الدراسة بشكل أوضح.

ثانياً / المقدمة

يتضح من عرض المقدمة أن الباحث حاول إبراز أهمية موضوع إدارة الجودة الشاملة في المنظمات الصحية، وربط ذلك بالتغيرات العالمية والتحديات التي تواجه المؤسسات المعاصرة، خاصة في ظل المنافسة والتطورات الاقتصادية. كما أشار إلى واقع القطاع الصحي في الجزائر والمشكلات التي يعاني منها، مثل ضعف جودة الخدمات الصحية وارتفاع تكلفتها، وهو ما يعكس إدراك الباحث لأهمية الموضوع محل الدراسة.

ومن الجوانب الإيجابية في المقدمة أنها تناولت موضوع الجودة الشاملة باعتبارها أحد المداخل الإدارية الحديثة التي تسهم في تحسين الأداء المؤسسي، كما حاولت الربط بين الحاجة إلى تطبيق هذه المبادئ وبين التحديات التي تواجه القطاع الصحي، الأمر الذي يساعد في تهيئة القارئ لفهم موضوع الدراسة وأهميته.

ومع ذلك، يلاحظ أن المقدمة اتسمت بشيء من الإطالة والتوسع في الحديث عن التغيرات العالمية بشكل عام دون التركيز المباشر على موضوع الدراسة، حيث كان من الممكن اختصار هذا الجزء والتركيز بشكل أكبر على واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المنظمات الصحية. كما أن المقدمة لم تتضمن عرضاً واضحاً للدراسات السابقة أو الإشارة إلى الفجوة البحثية التي تسعى الدراسة لمعالجتها، وهو عنصر مهم في بناء الإطار العلمي للدراسة.

كما يظهر في النص وجود بعض الأخطاء اللغوية والتنظيمية، مثل عدم دقة بعض العبارات وتكرار بعض الأفكار المتعلقة بأهمية الجودة، إضافة إلى ضعف الترابط أحياناً بين الفقرات، مما قد يؤثر على تسلسل الأفكار وانسيابها.

كذلك اعتمدت المقدمة في بعض مواضعها على أسلوب وصفي عام دون تدعيم كافٍ بالمراجع العلمية أو البيانات الإحصائية التي توضح حجم المشكلات التي يعاني منها القطاع الصحي في الجزائر، وكان من الأفضل دعم هذه الأفكار بمؤشرات أو إحصاءات رسمية لزيادة قوة الطرح العلمي. وبناءً على ذلك، يمكن القول إن المقدمة تناولت موضوعاً مهماً ومناسباً لمجال الدراسة، إلا أنها تحتاج إلى قدر أكبر من التركيز على موضوع البحث، مع تقليل العموميات، وتعزيز الطرح بالمراجع والدراسات السابقة، وتحسين الصياغة اللغوية وتنظيم الأفكار بشكل أكثر تسلسلاً.

ثالثاً / مشكلة الدراسة

1. يتضح من عرض مشكلة البحث أن الباحثة حاولت إبراز أهمية قطاع الرعاية الصحية ودوره في التنمية الاقتصادية والاجتماعية، حيث أشارت إلى حجم مساهمة هذا القطاع في اقتصاديات الدول المتقدمة وعدد العاملين فيه، كما تناولت أهمية تحسين جودة الخدمات الصحية، خاصة في مجال رعاية الأمومة والطفولة. ويُعد ذلك من الجوانب الإيجابية في صياغة المشكلة، إذ يعكس إدراك الباحثة لأهمية الموضوع الذي تتناوله الدراسة.
2. كما دعمت الباحثة المشكلة ببعض المؤشرات والإحصاءات المتعلقة بوفيات الأمهات على المستوى العالمي، إضافة إلى عرض بعض البيانات الخاصة بالجزائر، مثل انخفاض معدل وفيات الأمهات بين عامي 1990 و2014. ويسهم استخدام هذه البيانات في توضيح حجم المشكلة وإبراز أهميتها، كما يوضح ارتباطها بالأهداف الإنمائية للألفية التي تهدف إلى تحسين صحة الأمهات.

3. ومع ذلك، يلاحظ أن عرض المشكلة اتسم بدرجة من الإطالة والتوسع في تناول الخلفية العامة للصحة

الإنجابية على المستوى العالمي، وهو ما جعل المشكلة تمتد إلى عدد كبير من الموضوعات المرتبطة

بالصحة العامة والتنمية، دون التركيز المباشر منذ البداية على موضوع الدراسة المتمثل في تطبيق

مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المنظمات الصحية. وكان من الأفضل أن يتم التركيز بشكل أكبر على

واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الصحية الجزائرية منذ بداية عرض المشكلة.

4. كما يظهر في صياغة المشكلة بعض التداخل بين عرض الخلفية النظرية وطرح المشكلة البحثية، حيث

تم إدراج معلومات كثيرة حول الأهداف الإنمائية للألفية والإحصاءات العالمية دون ربط واضح ومباشر

بموضوع الجودة الشاملة. وكان من الممكن اختصار هذه المعلومات والتركيز على إبراز الفجوة البحثية

التي تسعى الدراسة إلى معالجتها.

5. ومن ناحية أخرى، يُلاحظ أن الباحثة أشارت إلى نتائج الزيارات الميدانية لمصالح الأمومة والتوليد في المؤسسات الصحية بولاية الشلف، وهو جانب إيجابي لأنه يعكس وجود ملاحظة ميدانية حقيقية للمشكلة. إلا أن هذه الإشارة جاءت مختصرة نسبياً، وكان من الأفضل توضيحها بشكل أكثر تفصيلاً أو تدعيمها ببيانات أو مؤشرات ميدانية تعزز من وضوح المشكلة.
6. كما تتسم أسئلة الدراسة بالتعدد والتوسع، حيث تناولت عدة محاور مثل دوافع تبني إدارة الجودة الشاملة، وواقع تطبيقها، وتقييم العاملين، وتقييم الأمهات لجودة الخدمات، ومستوى الرضا عن الخدمات الطبية والتمريضية والفندقية. وعلى الرغم من أن هذه الأسئلة تعكس شمولية في تناول الموضوع، إلا أن كثرتها قد تؤدي إلى اتساع نطاق الدراسة بشكل كبير، وكان من الممكن التركيز على عدد أقل من الأسئلة المرتبطة مباشرة بموضوع تطبيق إدارة الجودة الشاملة.

7. كذلك يلاحظ وجود بعض الأخطاء اللغوية والتنظيمية في عرض المشكلة، مثل طول بعض الجمل، وعدم دقة بعض العبارات، إضافة إلى ضعف الترابط أحياناً بين الفقرات، مما قد يؤثر على وضوح تسلسل الأفكار.

8. وبناءً على ذلك، يمكن القول إن الباحثة نجحت في إبراز أهمية موضوع الدراسة ودعم المشكلة ببعض المؤشرات والإحصاءات، إلا أن عرض المشكلة يحتاج إلى قدر أكبر من التركيز على موضوع البحث، مع تقليل التوسع في الخلفية العامة، وتوضيح الفجوة البحثية بشكل أدق، إضافة إلى تحسين الصياغة اللغوية وتنظيم الأفكار بصورة أكثر تسلسلاً.

رابعاً / أهمية الدراسة

1. لم توضح الباحثة أهمية الدراسة من جانبين رئيسيين هما الأهمية العملية والأهمية العلمية.
2. يلاحظ أن عرض أهمية الدراسة لم يكن منظماً بشكل واضح إلى قسمين رئيسيين هما الأهمية العلمية والأهمية العملية، كما هو متعارف عليه في الدراسات العلمية، حيث جاءت الأفكار متداخلة نسبياً دون فصل واضح بين الجانبين.

خامساً / أهداف الدراسة

يتضح من عرض أهداف البحث أن الباحثة سعت إلى تحديد مجموعة من الأهداف المرتبطة بموضوع إدارة الجودة الشاملة في المنظمات الصحية، وخاصة في مصالح الأمومة والتوليد، حيث تضمنت الأهداف جانبين رئيسيين: الجانب النظري المتعلق ببناء إطار معرفي حول إدارة الجودة الشاملة، والجانب التطبيقي المتعلق بدراسة واقع تطبيق هذا المفهوم في المؤسسات الصحية محل الدراسة. ويعد هذا التنوع في الأهداف من الجوانب الإيجابية، لأنه يجمع بين التحليل النظري والتطبيق الميداني. كما تضمنت الأهداف التعرف على واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر العاملين والمرضى، وهو أمر مهم لأنه يتيح الحصول على رؤية شاملة من مختلف الأطراف المرتبطة بالخدمة الصحية. كذلك تناولت الأهداف المقارنة بين المؤسسات الصحية العامة والخاصة، وهو ما قد يساهم في تقديم صورة أوضح عن الفروق في مستوى تطبيق الجودة بين هذين القطاعين.

ومع ذلك، يلاحظ أن صياغة الأهداف اتسمت ببعض الإطالة والتعقيد، حيث استخدمت عبارات مطولة مثل "محاولة تكوين قاعدة نظرية لمبادئ الجودة الشاملة" و"محاولة التعرف على مدى اهتمام إدارات المؤسسات المبحوثة"، وكان من الأفضل صياغة الأهداف بشكل أكثر وضوحاً واختصاراً، لأن الأهداف البحثية عادة ما تكون محددة ومباشرة وقابلة للقياس.

كما يظهر في بعض الأهداف استخدام كلمات مثل "محاولة"، وهي صياغة غير دقيقة في البحوث العلمية، إذ يفترض أن تعبر الأهداف عن ما يسعى البحث إلى تحقيقه بشكل واضح وليس مجرد محاولة لتحقيقه. ومن ناحية أخرى، يلاحظ وجود قدر من التداخل بين بعض الأهداف، حيث إن التعرف على واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة ورد في أكثر من هدف بصياغات مختلفة، مما يشير إلى إمكانية دمج بعض الأهداف أو تنظيمها بصورة أكثر وضوحاً.

كذلك يتضح أن بعض الأهداف عامة نسبياً مثل هدف "إثراء المعرفة الأكاديمية بمفهوم وأهمية إدارة الجودة الشاملة"، وهو هدف يصعب قياسه بصورة مباشرة، وكان من الأفضل التركيز على الأهداف التطبيقية المرتبطة بموضوع الدراسة.

كما تظهر بعض الأخطاء اللغوية والتنظيمية في صياغة الأهداف، مثل طول الجمل وعدم وضوح الفواصل بين بعض الأفكار، مما قد يؤثر على وضوحها للقارئ.

وبناءً على ذلك، يمكن القول إن أهداف البحث مرتبطة بموضوع الدراسة وتعكس محاولة لفهم واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المنظمات الصحية، إلا أنها تحتاج إلى إعادة صياغة أكثر دقة واختصاراً، مع تجنب التكرار والتركيز على الأهداف القابلة للقياس والتحقق العلمي.

سادساً / مفاهيم وتعريف الدراسة

لم يحدد الباحث مصطلحات الدراسة.

سابعاً / الدراسات السابقة

1. يتضح من عرض التمهيد أن الباحثة سعت إلى تقديم مدخل عام لموضوع إدارة الجودة الشاملة من خلال توضيح مفهوم الجودة وعلاقتها برضا العملاء، كما أشارت إلى أن الجودة لم تعد تقتصر على تحسين المنتج أو الخدمة فقط، بل أصبحت مسؤولية مشتركة لجميع أفراد المنظمة. ويعد هذا الطرح من الجوانب الإيجابية في التمهيد، لأنه يبرز أهمية مفهوم الجودة الشاملة ويهيئ القارئ لفهم موضوع الفصل.
2. كما قامت الباحثة بتحديد محاور الفصل بشكل واضح من خلال تقسيمه إلى ثلاثة مباحث رئيسية، وهي الخلفية التاريخية للجودة، وأساسيات إدارة الجودة الشاملة، والعلاقة بين الجودة الشاملة وإدارة التغيير. ويعد هذا التنظيم من الجوانب الجيدة لأنه يساعد القارئ على تصور هيكل الفصل وما سيتناوله من موضوعات.

3. ومع ذلك، يلاحظ أن التمهيد جاء مختصراً بشكل كبير ولم يتضمن عرضاً كافياً لأهمية الفصل النظري ودوره في دعم الدراسة، إذ كان من الممكن توضيح العلاقة بين هذا الفصل وموضوع البحث بشكل أكثر تفصيلاً، خاصة فيما يتعلق بتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المنظمات الصحية

4. كما يلاحظ وجود بعض الأخطاء اللغوية والتنظيمية في النص، مثل طول بعض الجمل وعدم وضوح علامات الترقيم، إضافة إلى وجود بعض الرموز أو الفراغات غير المبررة داخل النص، وهو ما قد يؤثر على وضوح الصياغة.

5. كذلك اعتمد التمهيد على تعريف عام لمفهوم الجودة دون الاستناد إلى مراجع علمية أو تعريفات لعدد من الباحثين أو رواد إدارة الجودة الشاملة، وهو ما كان من الممكن أن يعزز الجانب العلمي للنص.
6. وبناءً على ذلك، يمكن القول إن التمهيد قدم فكرة عامة عن موضوع الفصل وحدد مباحثه الرئيسية، إلا أنه يحتاج إلى قدر أكبر من التفصيل وربط أوضح بموضوع الدراسة، إضافة إلى تحسين الصياغة اللغوية ودعم الطرح بالمراجع العلمية.

ثامناً / فرضيات الدراسة

1. يتضح من عرض فرضيات البحث أن الباحثة سعت إلى صياغة مجموعة من الفرضيات للإجابة عن السؤال الرئيس للدراسة والأسئلة الفرعية المرتبطة به، حيث تناولت هذه الفرضيات موضوع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الصحية، إضافة إلى تقييم العاملين والأمهات لجودة الخدمات الصحية في مصالح الأمومة والتوليد. ويعد هذا التنوع في الفرضيات من الجوانب الإيجابية لأنه يحاول تغطية الجوانب المختلفة لموضوع الدراسة.
2. كما تضمنت الفرضيات المقارنة بين المؤسسات الاستشفائية العمومية والخاصة، وهو جانب مهم لأنه يسمح بدراسة الفروق المحتملة بين القطاعين في مستوى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة وجودة الخدمات الصحية. كذلك تناولت بعض الفرضيات دراسة تأثير المتغيرات الشخصية والديموغرافية مثل الجنس والعمر والتخصص العلمي وسنوات الخبرة، وهو ما قد يساهم في تفسير الاختلافات في آراء أفراد العينة.

3. ومع ذلك، يلاحظ أن صياغة الفرضيات تعاني من عدد من الملاحظات المنهجية واللغوية. فمن الناحية المنهجية، فإن بعض الفرضيات لا تعبر عن علاقة واضحة بين متغيرين يمكن اختبارها إحصائياً، مثل الفرضية الأولى التي تصف وجود قصور في القطاع الصحي، وهي أقرب إلى وصف المشكلة أو مبررات الدراسة منها إلى فرضية قابلة للاختبار الإحصائي.
4. كما يظهر في بعض الفرضيات استخدام عبارات مثل "هناك موافقة" أو "تبدي الأمهات درجة من الرضا"، وهي صياغات أقرب إلى قياس الاتجاهات أو المستويات، وكان من الأفضل صياغتها بطريقة تعكس وجود فروق أو علاقات ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات.
5. كذلك يلاحظ وجود تداخل وتكرار بين بعض الفرضيات، حيث تتشابه الفرضيات الخاصة بتقييم العاملين في المؤسسات العمومية والخاصة، وكان من الممكن دمجها ضمن فرضية واحدة مع اختبار الفروق بين القطاعين.

6. ومن ناحية أخرى، يظهر في عرض الفرضيات عدد من الأخطاء اللغوية والتنظيمية، مثل عدم وضوح الترقيم، وتكرار بعض العبارات، ووجود كلمات غير دقيقة أو غير مكتملة، إضافة إلى عدم وضوح بعض المتغيرات الديموغرافية في الصياغة. كما أن ترتيب الفرضيات غير منظم بشكل كامل، حيث يظهر تداخل في عرض الفرضيات الثامنة والتاسعة والعاشرة.
7. كما أن عدد الفرضيات كبير نسبياً، وهو ما قد يؤدي إلى اتساع نطاق الدراسة وصعوبة تحليل جميع هذه الفرضيات بصورة متعمقة، وكان من الأفضل التركيز على عدد أقل من الفرضيات المرتبطة مباشرة بموضوع تطبيق إدارة الجودة الشاملة وجودة الخدمات الصحية.
8. وبناءً على ذلك، يمكن القول إن فرضيات البحث حاولت تغطية الجوانب المختلفة لموضوع الدراسة، إلا أنها تحتاج إلى إعادة صياغة أكثر دقة ومنهجية، مع تقليل التكرار، وتنظيم الفرضيات بصورة أوضح، والتركيز على الفرضيات القابلة للاختبار الإحصائي بشكل مباشر.

تاسعاً / نموذج الدراسة

لم يتم الإشارة إلي نموذج الدراسة

عاشراً / منهجية الدراسة

1. استخدمت الباحثة المنهج الاستنباطي لتكوين الخلفية النظرية، وذلك عبر المسح المكتبي المتنوع باللغتين العربية والإنجليزية، مما يسمح بعرض شامل للظاهرة من المصادر الأولية والثانوية.
2. استخدمت المنهج الاستقرائي لتكوين الدراسة التطبيقية، وهو مناسب لجمع وتحليل البيانات الميدانية بهدف استنتاج النتائج العملية من الواقع الفعلي للمؤسسات الصحية.
3. تنوع أدوات جمع البيانات: تم الاعتماد على الاستبيانات، والمقابلات الشخصية مع المسؤولين والطواقم الطبية وشبه الطبية، مما يوفر معلومات كمية ونوعية تساعد على فهم الظاهرة من أكثر من زاوية.

4. استخدام الوثائق الداخلية للمنظمات الصحية ووثائق المديرية الصحية يدعم مصداقية البيانات ويضفي طابعاً عملياً على الدراسة.
5. الربط بين النظرية والتطبيق :المنهجية توضح سعي الباحثة لربط الإطار النظري بملاحظات الواقع العملي، وهو أمر أساسي في الدراسات التطبيقية المتعلقة بالخدمات الصحية والجودة.
6. لم يتم توضيح كيف سيساعد كل منهج في اختبار الفرضيات العشر للدراسة، أي أن القارئ لا يعرف العلاقة بين المنهجيات النظرية والتطبيقية ونتائجها المتوقعة.

احدى عشر / التحليل الإحصائي

1. استخدمت الباحثة مجموعة من الأدوات الإحصائية الوصفية والاستدلالية، مثل النسب المئوية، التكرارات، المتوسط الحسابي، وهو مناسب لعرض البيانات بشكل واضح وموجز.
2. تم استخدام اختبارات الارتباط (Spearman) لفحص العلاقة بين المتغيرات، وهو مناسب للبيانات غير الموزعة بشكل طبيعي أو للبيانات الرتبية.
3. استخدام Cronbach's Alpha لقياس ثبات الاستبيان يظهر اهتمام الباحثة بمصداقية البيانات.
4. اختيار اختبارات غير بارامترية مثل Mann-Whitney و Kruskal-Wallis مناسب عند التعامل مع عينات صغيرة أو بيانات مرتبة أو غير موزعة توزيعاً طبيعياً.
5. الاعتماد على برنامج SPSS استخدام برنامج إحصائي متخصص يجعل التحليل أكثر دقة ويسهل التعامل مع البيانات الكبيرة أو المتعددة المتغيرات.

اثني عشر / النتائج والتوصيات

ارتباط النتائج بفرضيات الدراسة:

1. النتائج جاءت مرتبطة مباشرة بفرضيات الدراسة
2. وضوح ودقة النتائج: تم عرض النتائج بشكل واضح
3. استخدام المؤشرات الإحصائية
4. تفسير النتائج: النتائج تم تفسيرها بشكل مباشر، لكن يمكن تعزيزها بتوضيح أسباب الاختلافات أو مستوى التأثير النسبي لكل بعد، إضافة إلى ربطها بالدراسات السابقة لتعزيز التبرير العلمي.
5. ارتباط التوصيات بالنتائج: التوصيات جميعها مستمدة من النتائج، وهو أمر إيجابي، حيث تشير إلى تطبيق عملي واضح لمخرجات الدراسة،
6. واقعية التوصيات: معظم التوصيات واقعية وقابلة للتطبيق
7. شمولية التوصيات: التوصيات شاملة لجميع جوانب نتائج الدراسة



شكرا لكم