

أثر ممارسات إدارة الجودة الشاملة في جودة حياة العمل: دراسة تطبيقية على المستشفيات الخاصة في الأردن

القعيدة، آية صالح علي، و الشعار، إسحاق محمود. (٢٠٢٣). أثر ممارسات إدارة الجودة الشاملة في جودة حياة العمل:
دراسة تطبيقية على المستشفيات الخاصة في الأردن (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة البلقاء التطبيقية، السلط.
مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1385356>



إعداد

تركي الغامدي

مدى وضوح تعريف موضوع الدراسة ومشكلتها في المقدمة

تناولت الباحثة في مقدمة الرسالة تعريفًا دقيقًا وواضحًا لموضوع الدراسة، إذ بدأت بعرض خلفية عامة عن أهمية العنصر البشري في منظمات الأعمال، مؤكدة أنه يمثل الركيزة الأساسية لتحقيق الأهداف التنظيمية في ظل بيئة تنافسية شديدة، و استخدمت الباحثة مدخلًا تمهيدياً منطقياً يربط بين كفاءة العنصر البشري وتحسين بيئة العمل وجودة الحياة الوظيفية، ثم انتقلت بسلاسة إلى عرض فكرة الدراسة الرئيسية، وهي العلاقة بين ممارسات إدارة الجودة الشاملة وجودة حياة العمل في المستشفيات الخاصة بالأردن.

وتتميز العرض بتسلسل فكري واضح يبدأ من العام إلى الخاص، مما يساعد القارئ على فهم منطلقات المشكلة وسياقها التطبيقي، كما دعمت الباحثة مقدمتها بإشارات مرجعية مثل (عباس وعنيد، ٢٠٢١) و(منصور وعماد، ٢٠١٩) مما أكسب النص طابعاً علمياً موثقاً.

مدى وضوح تعريف موضوع الدراسة ومشكلتها في المقدمة

يتضح أن الباحثة لم تكتفِ بعرض وصفي، بل أوضحت أن الاهتمام بجودة حياة العمل لا يمثل رفاهية مؤسسية بل ضرورة استراتيجية لرفع إنتاجية العاملين وتحسين الأداء العام للمؤسسات الصحية، كما أبرزت في المقدمة مشكلة ضعف الاهتمام بتلك الجوانب داخل بيئة المستشفيات الخاصة، وهو ما يشكل مبررًا رئيسًا لإجراء البحث، ويمكن القول إن الباحثة نجحت في تعريف الموضوع بصورة موجزة ومتماسكة من حيث الشكل والمضمون، وبأسلوب أكاديمي يحقق شرط الوضوح والاتساق مع الإطار العام للدراسة، مع الحفاظ على ترابط منطقي بين مقدمة الدراسة وبقية فصولها، وهو ما يعكس فهمًا عميقًا للموضوع وحدوده البحثية.

مدى وضوح تعريف موضوع الدراسة ومشكلتها في المقدمة

لكن رغم هذا التميز، توجد بعض أوجه القصور المنهجية. فقد طالت المقدمة أكثر من اللازم واحتوت على تفاصيل نظرية تخص جودة الحياة والجودة الشاملة يمكن تأجيلها للفصل النظري، مما أضعف عنصر الإيجاز المفترض في المقدمة، كما افتقرت المقدمة إلى عرض رقمي أو واقعي يوضح أهمية المشكلة في قطاع المستشفيات الأردنية مثل الإحصاءات أو المؤشرات المقارنة، ما كان سيسهم في تعزيز الجانب التطبيقي وتبرير الحاجة للدراسة، كذلك لم تربط الباحثة في هذا الجزء بشكل مباشر بين المشكلة وفجوة البحث في الأدبيات إلا في فقرة لاحقة، وكان من الأفضل دمجها منذ البداية.

خلو المقدمة من المراجع البحثية الموثقة

تميزت المقدمة في هذا الجانب بوضوح من خلال كثرة الاستشهادات البحثية الموثقة، مما يعكس اطلاع الباحثة الجيد على الأدبيات السابقة. فقد استعانت بمراجع حديثة عربية وأجنبية (عباس وعنيد، ٢٠٢١؛ Dale ؛Herzallah et al., 2014 et al., 2016 وغيرها)، مما منح المقدمة طابعًا علميًا رصينًا وأبعدها عن الطابع الإنشائي، و المراجع كانت مدمجة داخل السياق بطريقة متكاملة تدعم الأفكار دون مقاطعة تسلسل النص، وهذا يُعد من نقاط القوة الواضحة..

خلو المقدمة من المراجع البحثية الموثقة

لكن أوجه القصور تكمن في عدم التوازن في توزيع المراجع؛ إذ ركزت الباحثة على توثيق الفقرات المتعلقة بإدارة الجودة الشاملة أكثر من تلك التي تناولت جودة حياة العمل، وهذا أعطى انطباعاً بأن الخلفية النظرية تميل لمتغير واحد على حساب الآخر، في حين كان من الأفضل أن تكون المراجع متكافئة لتغطية جميع أبعاد الموضوع. كما لوحظ أن بعض الإشارات المرجعية وُضعت في نهاية الفقرات الطويلة دون نسب الأفكار المحددة إلى أصحابها مباشرة، ما يقلل من الدقة الأكاديمية في التوثيق.

كذلك لم تلتزم الباحثة بنمط توثيق موحد بشكل صارم داخل المقدمة، فبعض المراجع كُتبت بالعربية وأخرى بالإنجليزية دون تنسيق موحد للنمط، ويمكن القول إن المقدمة ثرية بالمصادر، إلا أنها تعاني من قصور شكلي في أسلوب الإسناد المرجعي وتوازن التغطية بين المتغيرين، وتظل المقدمة من الناحية التوثيقية أفضل من كثير من الدراسات المشابهة...

مبررات اختيار الموضوع وأهمية الدراسة

برزت الباحثة بوضوح في عرض مبررات قوية ومقنعة لاختيار الموضوع، فقد ربطت بين المتغيرين بطريقة منطقية، وأكدت أن ضعف جودة حياة العمل يمثل مشكلة واقعية في المستشفيات الخاصة، وأن ممارسات الجودة الشاملة يمكن أن تكون مدخلاً لمعالجتها. كما أحسنت الباحثة تقسيم الأهمية إلى نظرية وتطبيقية، مما يدل على إدراكها الواعي لطبيعة البحث الأكاديمي، والجانب النظري تناول الفجوة في الأدبيات العربية، والجانب التطبيقي تناول حاجة القطاع الصحي الأردني لتبني ممارسات الجودة.

لكن أوجه القصور تظهر في أن المبررات جاءت عامة وغير مدعومة بأدلة كمية أو دراسات إحصائية تشير إلى حجم المشكلة أو نسب رضا العاملين، ما يجعل التبرير قائماً على الانطباع أكثر من الوقائع..

مبررات اختيار الموضوع وأهمية الدراسة

كما لم توضح الباحثة سبب اختيار المستشفيات الخاصة دون العامة، أو مدى تميز البيئة الأردنية عن غيرها، وهي تفاصيل ضرورية لتدعيم المبررات التطبيقية، واقتصرت الأهمية النظرية على ذكر دمج المتغيرين دون الإشارة إلى الإضافة العلمية الحقيقية للدراسة أو نموذجها المقترح، مما يجعل الفائدة النظرية تبدو وصفية أكثر منها تحليلية.

ويمكن القول إن الباحثة نجحت في إبراز أهمية موضوعها بشكل منظم، لكنها قصّرت في دعم تلك الأهمية ببيانات أو مؤشرات واقعية تُبرز قيمة الدراسة بشكل أكثر عمقاً.

التطرق لمشكلة الدراسة في المقدمة

عرضت الباحثة مشكلة الدراسة بوضوح منهجي مميز، حيث خصصت لها فقرة مستقلة تشرح جذورها وأسبابها ثم صاغت تساؤلات بحثية دقيقة، ما يدل على إدراكها لطبيعة المشكلة العلمية، هذا التناول يُعد من نقاط التميز البارزة، خصوصاً في طريقة الانتقال المنطقي من الواقع العام للمستشفيات إلى التساؤلات البحثية التفصيلية، مما يجعل المشكلة محددة وقابلة للبحث.

كما يتضح أن صياغة التساؤلات والفرضيات مترابطة ومشتقة منطقياً من المشكلة، وهو مؤشر على نضج التصميم البحثي..

التطرق لمشكلة الدراسة في المقدمة

رغم هذا، يلاحظ أن الباحثة اكتفت بالعرض الوصفي للمشكلة دون تحليل إحصائي أو أدلة كمية توضح مدى خطورة الظاهرة، مثل مؤشرات رضا العاملين أو نسب التسرب الوظيفي، كما أن صياغة بعض التساؤلات كانت مطولة ومتشعبة، مما قد يشتت القارئ، وكان من الأفضل اختصارها دون المساس بالمعنى، ولم يُذكر بوضوح إن كانت المشكلة ناتجة عن مراجعة أدبيات أم ملاحظة ميدانية، وهو جانب منهجي مهم في تحديد نوع الدراسة (استكشافية أو تفسيرية) بناءً على ذلك، يمكن القول إن التميز يظهر في وضوح المشكلة ودقتها اللغوية والمنهجية، بينما القصور يتمثل في غياب الدليل الكمي والتحديد الدقيق لمصدر الفجوة البحثية. ومع ذلك، تظل صياغة المشكلة من أقوى أجزاء المقدمة وتُظهر مهارة بحثية عالية.

ذكر مجتمع الدراسة والمحددات

أحد أبرز نقاط القوة في هذا الجزء هو أن الباحثة وضعت حدود الدراسة بشكل منهجي ومنظم، فقسمتها إلى موضوعية، بشرية، مكانية، وزمانية، وهو تقسيم أكاديمي صحيح يعكس فهماً دقيقاً لضبط نطاق البحث، كما أن اختيار المجتمع المتمثل في موظفي المستشفيات الخاصة بمختلف المستويات الإدارية يُعد مناسباً لطبيعة الدراسة، لأنهم الفئة التي يمكن أن تُظهر أثر ممارسات الجودة على جودة حياة العمل، كما يُحسب للباحثة وضوحها في تحديد الإطار المكاني والزمني، مما يسهل إعادة تطبيق الدراسة في سياقات أخرى مستقبلاً.

ذكر مجتمع الدراسة والمحددات

لكن رغم ذلك، توجد ملاحظات قصور مهمة. لم تُحدد الباحثة عدد أفراد المجتمع أو العينة أو آلية اختيارهم في هذه المرحلة، رغم أن الإشارة المبدئية إليهم في المقدمة تعد ضرورية لتكوين تصور عن نطاق البحث، كما أن الحدود المكانية اقتصرَت على العاصمة عمان دون تبرير كافٍ، وكان من الأفضل الإشارة إلى سبب الاستبعاد لبقية المحافظات، خاصة أن المستشفيات الخاصة موجودة في مناطق أخرى، ولم توضّح الباحثة إن كانت الحدود الزمنية مرتبطة بفترة جمع البيانات أم بالعام الأكاديمي فقط، وهو غموض منهجي بسيط لكنه مؤثر.

وتميزت الباحثة بالتصنيف المنهجي الدقيق للحدود، لكنها قصّرت في توضيح المبررات والتفاصيل الكمية الخاصة بالمجتمع والعينة. ومع ذلك، هذا الجزء يبقى مقبولاً أكاديمياً ويعكس التزاماً ببنية الفصل الأولى من الرسائل الجامعية.

متغيرات الدراسة وضبطها

تُعد الباحثة متميزة في هذا الجانب من حيث تحديد المتغيرات بدقة ومنهجية واضحة، فقد عرّفت المتغير المستقل وهو ممارسات إدارة الجودة الشاملة بأبعادها (التزام الإدارة العليا، التركيز على متلقي الخدمة، اندماج العاملين، إدارة العلاقات، تطوير العمليات، والتحسين المستمر).

كما حدّدت المتغير التابع وهو جودة حياة العمل بأبعاد تشمل التوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية، ظروف العمل المادية وغير المادية، العلاقات الإنسانية، وتحقيق الذات، و هذا التحديد المفصل يُظهر فهماً عميقاً للإطار المفاهيمي للدراسة وقدرة على ربط الأبعاد النظرية بالتطبيق العملي في بيئة المستشفيات الخاصة.

من حيث التميز، استخدمت الباحثة نموذجاً تصورياً يربط المتغيرات ببعضها، مما يعكس وضوح الفرضيات واتساق التصميم البحثي. كما استخدمت تعريفات إجرائية دقيقة تسهّل تحويل المفاهيم إلى مقاييس قابلة للقياس الميداني. كذلك قامت بعرض الفرضيات الرئيسة والفرعية التي توضّح العلاقات السببية بين المتغيرات، ما يعزز ضبطها الإحصائي لاحقاً..

متغيرات الدراسة وضبطها

أما أوجه القصور فتتمثل في أن الباحثة لم توضح في المقدمة كيفية التحكم بالمتغيرات الخارجية أو الدخيلة التي قد تؤثر في العلاقة بين الجودة الشاملة وجودة حياة العمل، مثل متغيرات الخبرة الوظيفية أو طبيعة العمل، كما لم تُبين سبب اختيار هذه الأبعاد تحديداً دون غيرها، أو إن كانت مشتقة من نموذج عالمي معتمد أم من دراسات سابقة محددة، وهذا يُعد نقصاً منهجياً بسيطاً لكنه مؤثر في ربط الدراسة بالإطار النظري الأوسع.

ويمكن القول إن الباحثة نجحت في تعريف المتغيرات بوضوح كامل وضبطها من حيث المفهوم والقياس، لكنها قصرت نسبياً في عرض آليات التحكم بالمتغيرات الثانوية وتبرير اختيار الأبعاد، وهو ما يمكن تعويضه في فصل المنهجية.

إعطاء لمحة موجزة عن أهمية الدراسة

تميزت الباحثة في هذا العنصر بتخصيص فقرة واضحة ومباشرة تناولت أهمية الدراسة من جوانب متعددة. فقد أوضحت أن الدراسة تكتسب أهميتها من تناولها لموضوع حديث يجمع بين إدارة الجودة الشاملة وجودة حياة العمل، وهو ما لم يحظَ بقدر كافٍ من الاهتمام في الأدبيات العربية، خصوصًا في بيئة المستشفيات الخاصة الأردنية.

كما بينت أن تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في المؤسسات الصحية يسهم في تحسين رضا العاملين ورفع مستوى الأداء المؤسسي، وهو جانب تطبيقي له أثر مباشر على جودة الخدمات الصحية.

والتميز في هذا الجزء يكمن في أن الباحثة لم تكتفِ بالحديث عن الأهمية النظرية، بل أضافت بعدًا عمليًا يتعلق بإمكانية الاستفادة صُنّاع القرار ومديري المستشفيات من نتائج البحث لتطوير السياسات الإدارية وتحسين بيئة العمل، كما صيغت الفقرة بلغة أكاديمية رصينة خالية من التكرار والإنشاء، مما يعكس مهارة عالية في العرض العلمي.

إعطاء لمحة موجزة عن أهمية الدراسة

أما أوجه القصور فتتمثل في أن الفقرة اقتصرت على التوصيف العام دون أدلة داعمة أو مؤشرات كمية تؤكد وجود فجوة بحثية حقيقية أو ضعف ملموس في تطبيق الجودة الشاملة في القطاع الصحي الأردني، كما أن الباحثة لم توضح بعق الإضافة العلمية التي تقدمها دراستها مقارنة بالدراسات السابقة، أي ما هو الجديد الذي ستضيفه للمعرفة النظرية أو التطبيقية. بالإضافة إلى ذلك، لم تُظهر الأهمية من منظور وطني أو تنموي (كارتباطها بتحسين جودة القطاع الصحي ضمن رؤية الأردن المستقبلية).

الباحثة أبرزت أهمية الدراسة بوضوح ومنهجية صحيحة، لكنها قصّرت في دعمها بأدلة رقمية وتحديد الإضافة العلمية الدقيقة، وهو ما يُضعف جزئياً من قوة المبررات العلمية رغم سلامة الطرح النظري واللغوي.



مجموعة جامعة
الجميع الذكية
للتعليم القابضة

MIDOCEAN
UNIVERSITY



Thank You

