

أثر التحول الرقمي على تحسين جودة الخدمات الصحية: دراسة تطبيقية في المستشفيات الحكومية بالمملكة العربية السعودية

العتيبي، خالد بن محمد (2023).
رسالة ماجستير، جامعة الملك سعود , مسترجع من:
<https://search.mandumah.com>

إعداد

سامر بنون



عرض موضوع الدراسة

تناولت الدراسة موضوع التحول الرقمي في القطاع الصحي، وركزت بشكل أساسي على تحليل أثر استخدام الأنظمة الإلكترونية والتقنيات الحديثة في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمرضى. كما أشارت الدراسة إلى أن التحول الرقمي أصبح ضرورة وليس خياراً، خاصة في ظل التحديات التي تواجه الأنظمة الصحية مثل زيادة أعداد المرضى وتعقيد الإجراءات.

نقد:

يتضح أن الدراسة قدمت عرضاً جيداً لأهمية الموضوع، إلا أنها ركزت بشكل أكبر على الجانب العام دون التعمق في الفروق بين أنواع التقنيات المستخدمة وتأثير كل منها بشكل مستقل

مشكلة الدراسة

حددت الدراسة المشكلة في وجود فجوة بين الإمكانيات التقنية المتاحة في المستشفيات الحكومية وبين مستوى الاستفادة الفعلية منها في تحسين جودة الخدمة الصحية. كما أشارت إلى أن بعض الأنظمة الرقمية لا يتم استغلالها بالشكل الكامل، مما يؤدي إلى ضعف العائد من الاستثمار في التحول الرقمي.

نقد:

المشكلة واضحة ومناسبة، إلا أن الدراسة لم تفصل بشكل كافٍ أسباب هذه الفجوة مثل ضعف التدريب أو مقاومة التغيير لدى العاملين

أهداف الدراسة

هدفت الدراسة إلى قياس أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الصحية، وتحليل العلاقة بين استخدام الأنظمة الإلكترونية ومستوى رضا المستفيدين.

كما سعت إلى تحديد مدى مساهمة التقنيات الحديثة في تحسين كفاءة العمل داخل المستشفيات.

نقد:

الأهداف واضحة ومباشرة، لكنها تركز على القياس أكثر من تفسير كيف يحدث هذا التأثير فعلياً داخل بيئة العمل

الإطار النظري

اعتمدت الدراسة على مفاهيم التحول الرقمي ونظريات تبني التكنولوجيا، والتي تشير إلى أن استخدام الأنظمة الرقمية يسهم في تحسين الكفاءة وتقليل الأخطاء. كما أوضحت أن التحول الرقمي يعتمد على تكامل التكنولوجيا مع العمليات التشغيلية داخل المنظمة.

نقد:

أو TAM الإطار النظري مناسب، لكنه جاء بشكل عام دون ربط واضح بنماذج محددة مثل ، مما يقلل من عمق التحليل النظري TOE

ملاءمة النظرية للسياق

أشارت الدراسة إلى أن التحول الرقمي يمكن تطبيقه بفعالية في القطاع الصحي، نظراً لاعتماده على البيانات والإجراءات المنظمة.

كما أكدت أن استخدام الأنظمة الإلكترونية يسهم في تحسين سرعة تقديم الخدمة ودقتها.

نقد:

رغم ملاءمة الطرح، إلا أن الدراسة لم تناقش التحديات الواقعية مثل نقص المهارات الرقمية أو ضغط العمل في القطاع الصحي

النموذج النظري و المنهجية

اعتمدت الدراسة على نموذج يربط بين التحول الرقمي كمتغير مستقل وجودة الخدمات الصحية كمتغير تابع. كما افترضت وجود علاقة إيجابية مباشرة بين المتغيرين

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واعتمدت على الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات من العاملين في المستشفيات الحكومية. كما تم تحليل البيانات باستخدام أساليب إحصائية لقياس العلاقة بين المتغيرات

النقد:

النموذج بسيط ومباشر، وكان من الأفضل إدخال متغيرات وسيطة مثل كفاءة العاملين أو مستوى التدريب.

المنهج مناسب، لكنه يعتمد بشكل كبير على آراء الأفراد، مما قد لا يعكس الأداء الفعلي للخدمات الصحية.

القياس و النتائج

تم قياس جودة الخدمات الصحية من خلال مجموعة من المؤشرات مثل سرعة الخدمة، ودقتها، ورضا المستفيدين. كما تم قياس مستوى التحول الرقمي من خلال مدى استخدام الأنظمة الإلكترونية توصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي وتحسين جودة الخدمات الصحية. كما أظهرت النتائج أن استخدام الأنظمة الإلكترونية يسهم في تقليل الأخطاء وتحسين سرعة الأداء

النقد:

المؤشرات مناسبة، لكنها تعتمد على التقييم الإدراكي، وكان من الأفضل دعمها ببيانات تشغيلية فعلية.

النتائج منطقية ومتوافقة مع الأدبيات، لكنها جاءت عامة ولم توضح تأثير كل تقنية بشكل مستقل.

مناقشة النتائج

فسرت الدراسة النتائج بأن التحول الرقمي يسهم في تحسين كفاءة العمل من خلال تنظيم العمليات وتقليل الاعتماد على الإجراءات التقليدية.

كما أشارت إلى أن الأنظمة الإلكترونية تساعد في تحسين اتخاذ القرار.

نقد:

التفسير جيد، لكنه لم يربط النتائج بشكل كافٍ بالإطار النظري المستخدم

الإسهام العلمي و التطبيقي

تسهم الدراسة في تعزيز فهم دور التحول الرقمي في القطاع الصحي، وتوضح أهمية استخدام التكنولوجيا في تحسين جودة الخدمات.

تقدم الدراسة توصيات عملية للجهات الصحية لتطوير استخدام الأنظمة الرقمية وتحسين جودة الخدمات.

النقد:

الإسهام موجود، لكنه محدود بسبب عدم تطوير النموذج النظري.
التوصيات مفيدة، لكنها عامة وتحتاج إلى ربط أكبر بنتائج الدراسة.

نقاط القوة و الضعف



يمكن تلخيص نقاط الضعف في:

موضوع حديث ومهم
وضوح المشكلة
توافق النتائج مع الأدبيات

نقاط الضعف

نموذج نظري بسيط
ضعف الربط النظري
الاعتماد على البيانات الإدراكية

تحليل تطبيقي و نظري

لم توضح الدراسة بشكل كافٍ كيف يتم تطبيق التحول الرقمي داخل المستشفيات على أرض الواقع. هذا يقلل من القيمة التطبيقية للدراسة.

يلاحظ أن الدراسة ركزت على العلاقة المباشرة بين المتغيرات، دون تحليل العلاقات غير المباشرة أو العوامل المؤثرة الأخرى. هذا يحد من قدرة الدراسة على تفسير الظاهرة بشكل شامل.

كان من الممكن ربط الدراسة بنماذج تبني التكنولوجيا بشكل أعمق لتفسير النتائج. هذا الربط يعزز القوة العلمية للدراسة

الخاتمة

بشكل عام، تقدم الدراسة طرحاً جيداً لموضوع التحول الرقمي، لكنها تحتاج إلى تطوير في الإطار النظري والنموذج المستخدم

تم في هذا العرض تحليل دراسة سابقة وربطها بالأطر النظرية، وتقييم مدى ملاءمتها، وتقديم نقد علمي متوسط يوضح نقاط القوة والضعف، مع اقتراحات لتحسينها. وبذلك تم تحقيق متطلبات التكليف من خلال الانتقال من عرض الدراسة إلى تحليلها بشكل منهجي ومتوازن



مجموعة جامعة
الجميع الذكية
للتعليم القابضة

MIDOCEAN
UNIVERSITY



Thank You

