

التكليف السادس:

إعداد خطة بحثية مفصلة تتضمن مشكلة البحث وأهميته وأهدافه والمنهجية المقترحة.

اسم المادة : قضايا بحثية ٣
الدكتور : محمد الخولي
اسم الباحث : خالد العتيبي



يشهد قطاع الرعاية الصحية على مستوى العالم، وفي المملكة العربية السعودية على وجه الخصوص، تحولات جذرية مدفوعة بالتوسع في استخدام التقنيات الرقمية، إذ تسعى المنظومة الصحية السعودية إلى مواكبة مستهدفات رؤية المملكة 2030 التي تضع التحول الرقمي في قلب برنامج التحول الوطني وبرنامج تطوير القطاع الصحي.

ويُقصد بالتحول الرقمي في القطاع الصحي إحلال التقنيات الحديثة مثل السجلات الطبية الإلكترونية، والاستشارات عن بُعد، والذكاء الاصطناعي، وتطبيقات إنترنت الأشياء الطبية محل الأنظمة والإجراءات التقليدية، بهدف تحسين كفاءة تقديم الخدمة وسرعتها ودقتها. وقد أطلقت وزارة الصحة عدة مبادرات رقمية من أبرزها منصة صحي وتطبيق موعد ونظام نفيس الوطني للسجلات الصحية الإلكترونية الموحدة، في محاولة لتعزيز جودة الخدمات الصحية المقدمة للمستفيدين.

وعلى الرغم من هذه الجهود، لا تزال هناك حاجة إلى دراسات علمية ميدانية تكشف عن حجم الأثر الفعلي لهذا التحول على أبعاد جودة الخدمة الصحية كما يدركها العاملون والمستفيدون في المستشفيات، وهو ما تسعى هذه الخطة البحثية إلى معالجته.

ثانياً: مشكلة البحث وتساؤلاته

على الرغم من الاستثمارات الكبيرة التي وجهتها وزارة الصحة السعودية نحو مشاريع التحول الرقمي، إلا أن الملاحظ ميدانياً وجود تفاوت بين المستشفيات في مستوى تبني هذه التقنيات ودرجة استفادة المرضى والعاملين منها، كما تشير بعض التقارير الأولية إلى استمرار وجود فجوة بين حجم الإنفاق التقني وما يقابله من تحسّن ملموس في مؤشرات جودة الخدمة، كوقت الانتظار، ودقة التشخيص، ورضا المرضى .

ومن هنا تتبلور مشكلة البحث في السؤال الرئيس التالي:

ما أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الصحية المقدمة في المستشفيات السعودية؟

ويتفرع عن هذا السؤال الرئيس التساؤلات الفرعية التالية:

ما مستوى تطبيق أبعاد التحول الرقمي (السجلات الإلكترونية، التطبيب عن بُعد، الذكاء الاصطناعي، الأمن السيبراني الصحي) في المستشفيات السعودية؟

ما مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة من وجهة نظر العاملين والمستفيدين؟

هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد التحول الرقمي وجودة الخدمات الصحية؟

ما أكثر أبعاد التحول الرقمي تأثيراً في تحسين جودة الخدمة الصحية؟

هل تختلف استجابات أفراد عينة الدراسة تبعاً للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة، نوع المستشفى)؟

ثالثاً: أهمية البحث

١. الأهمية العلمية (النظرية)

تُثري هذه الدراسة الأدبيات العربية المتعلقة بالتحول الرقمي في القطاع الصحي، وهو مجال لا يزال يفتقر إلى دراسات تطبيقية كافية في البيئة السعودية.

تُساهم في ربط متغيرات التحول الرقمي بأبعاد جودة الخدمة الصحية ضمن إطار نظري متكامل يمكن البناء عليه في دراسات لاحقة. توفر قاعدة بيانات ميدانية يمكن أن يستفيد منها الباحثون في الدراسات المقارنة مستقبلاً.

٢. الأهمية التطبيقية (العملية)

تزويد صناع القرار في وزارة الصحة والمستشفيات بمؤشرات كمية تساعد في توجيه الاستثمار في المشاريع الرقمية نحو الأبعاد الأكثر تأثيراً في الجودة.

مساعدة إدارات المستشفيات على تحديد نقاط القوة والضعف في تطبيقاتها الرقمية الحالية. دعم تحقيق مستهدفات رؤية المملكة 2030 وبرنامج التحول الوطني في مجال الصحة الرقمية. تقديم توصيات عملية يمكن أن تساهم في تحسين تجربة المريض وكفاءة العاملين الصحيين.

رابعاً: أهداف البحث

يتمثل الهدف الرئيس للبحث في التعرف على أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الصحية في المستشفيات السعودية، ويتفرع عنه الأهداف الفرعية التالية:

١. التعرف على مستوى تطبيق أبعاد التحول الرقمي في المستشفيات السعودية محل الدراسة.
٢. قياس مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة من وجهة نظر العينة المستهدفة.
٣. تحديد طبيعة العلاقة وقوتها بين أبعاد التحول الرقمي وأبعاد جودة الخدمة الصحية.
٤. الكشف عن أكثر أبعاد التحول الرقمي إسهاماً في التنبؤ بجودة الخدمة الصحية.
٥. الكشف عن الفروق ذات الدلالة الإحصائية في استجابات العينة تبعاً للمتغيرات الديموغرافية.
٦. تقديم مجموعة من التوصيات والمقترحات العملية لصناع القرار في القطاع الصحي.

خامساً: فرضيات البحث

- H1 : توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين التحول الرقمي وجودة الخدمات الصحية في المستشفيات السعودية.
- H2 : تسهم أبعاد التحول الرقمي إسهاماً ذا دلالة إحصائية في التنبؤ بمستوى جودة الخدمات الصحية.
- H3 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقديرات أفراد العينة لجودة الخدمة الصحية تُعزى لمتغير نوع (المستشفى) حكومي/خاص.
- H4 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقديرات أفراد العينة لمستوى التحول الرقمي تُعزى لمتغير سنوات الخبرة.

- **الحدود الموضوعية :** (تقتصر الدراسة على متغيري التحول الرقمي) السجلات الإلكترونية، التطبيق عن بُعد، الذكاء الاصطناعي، الأمن السيبراني (وجود الخدمات الصحية بأبعادها) الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف.
- **الحدود المكانية :** (عيّنة من المستشفيات الحكومية والخاصة في مدينة الرياض) أو المدينة التي يحددها الباحث.
- **الحدود الزمانية :** الفصل الدراسي الحالي، إذ يُتوقع تطبيق الدراسة الميدانية خلال مدة لا تتجاوز ثلاثة أشهر.
- **الحدود البشرية :** العاملون الصحيون) أطباء، تمريض، إداريون (والمستفيدون من الخدمة في المستشفيات المستهدفة.

التحول الرقمي

عملية إعادة هيكلة شاملة لأنشطة المنظمة وعملياتها ونماذج تقديم خدماتها من خلال توظيف التقنيات الرقمية الحديثة، بما يحقق قيمة مضافة للمستخدمين ويرفع كفاءة الأداء المؤسسي.

جودة الخدمة الصحية

مدى مطابقة الخدمة الصحية المقدمة لتوقعات المستخدمين واحتياجاتهم، وتقاس بأبعاد رئيسة تشمل الملموسية والاعتمادية والاستجابة والأمان والتعاطف، وفق نموذج (SERVQUAL) المعدل للقطاع الصحي.

المستشفى

منشأة صحية متكاملة تقدم خدمات التشخيص والعلاج والرعاية التمريضية للمرضى على أساس إقامة داخلية أو خارجية، حكومية كانت أو خاصة.

ثامناً: الدراسات السابقة (عرض مبدئي)

تشير مراجعة أولية للأدبيات إلى وجود اتجاهين رئيسين في الدراسات ذات الصلة: الاتجاه الأول ركّز على أثر تقنيات محددة كالتطبيب عن بُعد أو السجلات الإلكترونية على كفاءة الأداء الإداري، بينما ركّز الاتجاه الثاني على قياس جودة الخدمة الصحية بمعزل عن التقنية المستخدمة. وتكمن الفجوة البحثية التي تسعى هذه الدراسة لمعالجتها في الجمع بين المتغيرين ضمن نموذج تكاملي واحد يُطبّق ميدانياً على بيئة المستشفيات السعودية، مع تحديد الوزن النسبي لكل بُعد من أبعاد التحول الرقمي في التنبؤ بالجودة. وسيتم في مرحلة إعداد الإطار النظري استعراض ما لا يقل عن (20-15) دراسة عربية وأجنبية سابقة وتحليلها ومقارنتها بالدراسة الحالية.

تاسعاً: منهجية البحث

١. منهج الدراسة

سيعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي (المسحي)، باعتباره الأنسب لدراسة العلاقة بين متغيرات التحول الرقمي وجودة الخدمة الصحية كما هي في الواقع، وتحليل البيانات الكمية المستمدة من عينة الدراسة.

٢. مجتمع الدراسة وعينتها

يتكون مجتمع الدراسة من العاملين الصحيين (الأطباء، هيئة التمريض، الإداريين (في المستشفيات الحكومية والخاصة بمدينة الرياض، إضافة إلى عينة من المستفيدين من الخدمة الصحية. وسيتم اختيار عينة عشوائية طبقية بما يتناسب مع حجم مجتمع الدراسة، باستخدام معادلة تحديد حجم العينة (Krejcie & Morgan) لضمان تمثيل مناسب لفئات المجتمع المختلفة.

٣. أداة جمع البيانات

ستُستخدم الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات، وتتكون من ثلاثة محاور رئيسة:

المحور الأول: (البيانات الديموغرافية) الجنس، المؤهل، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة، نوع المستشفى.

المحور الثاني: (أبعاد التحول الرقمي) السجلات الإلكترونية، التطبيق عن بُعد، الذكاء الاصطناعي، الأمن السيبراني الصحي.

المحور الثالث: (أبعاد جودة الخدمة الصحية وفق نموذج SERVQUAL المعدل) الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف.

وستُصاغ فقرات الاستبانة وفق مقياس ليكرت الخماسي (من = 1 غير موافق بشدة إلى = 5 موافق بشدة).

تاسعاً: منهجية البحث

٤. صدق الأداة وثباتها

سيتم التحقق من الصدق الظاهري للأداة من خلال عرضها على مجموعة من المحكّمين المتخصصين في إدارة الأعمال والصحة العامة، كما سيتم حساب معامل ثبات كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) للتأكد من الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة، على أن لا تقل القيمة المقبولة عن (0.70).

٥. أساليب المعالجة الإحصائية

ستُستخدم برمجية التحليل الإحصائي (SPSS) لتحليل البيانات باستخدام الأساليب التالية: التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لوصف خصائص العينة. معامل ارتباط بيرسون لاختبار العلاقة بين متغيري الدراسة. تحليل الانحدار المتعدد لاختبار قدرة أبعاد التحول الرقمي على التنبؤ بجودة الخدمة الصحية. اختبار ت (وتحليل التباين الأحادي (ANOVA) لاختبار الفروق تبعاً للمتغيرات الديموغرافية.

عاشراً: الخطة الزمنية للبحث

م	المرحلة	المدة الزمنية التقديرية
1	إعداد الإطار النظري ومراجعة الدراسات السابقة	3 أسابيع
2	تصميم أداة الدراسة) الاستبانة (وتحكيماها	أسبوعان
3	الدراسة الاستطلاعية واختبار الثبات	أسبوع واحد
4	جمع البيانات الميدانية من العينة	4 أسابيع
5	تفريغ البيانات وتحليلها إحصائياً	3 أسابيع
6	مناقشة النتائج وصياغة التوصيات	أسبوعان
7	المراجعة النهائية وإخراج التقرير	أسبوعان

إجمالي المدة الزمنية التقديرية لإنجاز البحث: نحو 17 أسبوعاً (حوالي أربعة أشهر).

حادي عشر: قائمة المراجع المبدئية

١. الهيئة السعودية للتخصصات الصحية. (2024). تقرير التحول الرقمي في القطاع الصحي السعودي. الرياض: وزارة الصحة.
 ٢. العتيبي، فهد. (2023). أثر تطبيقات الصحة الإلكترونية على جودة الخدمات الطبية: دراسة ميدانية على مستشفيات منطقة الرياض. مجلة العلوم الإدارية والاقتصادية، مجلد 15، العدد 2.
 ٣. Al-Rayes, S. (2023). Digital transformation and healthcare service quality in Saudi hospitals. *Journal of Health Informatics*, 12(1).
 ٤. World Health Organization. (2022). Global strategy on digital health 2020-2025. Geneva: WHO.
 ٥. برنامج التحول الوطني. (2024). الصحة الرقمية: المبادرات والمستهدفات. الرياض: وزارة الاقتصاد والتخطيط.
- *ملاحظة: تُعد هذه القائمة أولية وستُستكمل وتُدقق وفق دليل التوثيق المعتمد (APA) السابعة (عند إعداد الإطار النظري الكامل للدراسة).



مجموعة جامعة
الجميع الذكية
للتعليم القابضة

MIDOCEAN
UNIVERSITY



Thank You

