

التكليف الثامن:

إعداد مقترح بحثي كامل يتضمن جميع عناصر البحث العلمي.

أثر التحول الرقمي على كفاءة الأداء الإداري في المستشفيات
دراسة تحليلية ميدانية على بعض المستشفيات في مدينة الرياض

اسم المادة : قضايا بحثية ٣

الدكتور : محمد الخولي

اسم الباحث : خالد العتيبي



يشهد العالم في العقدین الأخيرین تحولاً رقمياً متسارعاً طال مختلف القطاعات الحيوية، وفي مقدمتها القطاع الصحي الذي يُعد من أكثر القطاعات حساسية لجهة ارتباطه المباشر بحياة الإنسان وسلامته.

وقد أصبح التحول الرقمي أحد أهم الروافد التي تعتمد عليها المؤسسات الصحية لتطوير أدائها الإداري، من خلال استبدال الإجراءات الورقية التقليدية بأنظمة إلكترونية متكاملة تُسهم في تسريع تدفق المعلومات، وتحسين جودة القرارات الإدارية، وتقليل الأخطاء البشرية.

وتُعد المملكة العربية السعودية من الدول التي أولت التحول الرقمي في القطاع الصحي أهمية كبرى، وذلك تماشيًا مع مستهدفات رؤية المملكة ٢٠٣٠ التي تضمنت برنامج التحول الوطني وتطوير القطاع الصحي عبر تبني أنظمة السجلات الطبية الإلكترونية، والحوكمة الرقمية، والخدمات الصحية عن بُعد.

ومع هذا التوجه المتسارع، تبرز الحاجة إلى دراسة علمية تحليلية تكشف عن مدى انعكاس هذا التحول على كفاءة الأداء الإداري داخل المستشفيات، بوصف الإدارة الفعالة العمود الفقري لأي منظومة صحية ناجحة.

وتأتي هذه الدراسة لتسليط الضوء على العلاقة بين التحول الرقمي وكفاءة الأداء الإداري في بعض المستشفيات بمدينة الرياض، من خلال منهج تحليلي ميداني يهدف إلى استقصاء آراء العاملين الإداريين، وقياس أثر أبعاد التحول الرقمي المختلفة على مؤشرات الكفاءة الإدارية.

ثانيًا: مشكلة الدراسة

على الرغم من الجهود الكبيرة التي تبذلها المستشفيات في مدينة الرياض لتبني أدوات وأنظمة التحول الرقمي، إلا أن الملاحظات الميدانية الأولية تشير إلى وجود فجوة بين حجم الاستثمار في البنية التحتية ومستوى الاستفادة الفعلية منها في تحسين الأداء الإداري؛ إذ لا تزال بعض المستشفيات تعاني من بطء في تدفق المعلومات بين الأقسام، وازدواجية في الإجراءات، وضعف في تأهيل الكوادر الإدارية للتعامل مع الأنظمة الرقمية الحديثة.

ومن هنا تتحدد مشكلة الدراسة في محاولة الإجابة عن السؤال الرئيس التالي:

ما أثر التحول الرقمي على كفاءة الأداء الإداري في المستشفيات محل الدراسة بمدينة الرياض؟

ثالثاً: أهمية الدراسة

١. الأهمية العلمية (النظرية)

- تُثري هذه الدراسة الأدبيات العربية المتعلقة بالتحول الرقمي في القطاع الصحي، وهو مجال لا يزال بحاجة إلى مزيد من الدراسات التطبيقية المحلية.
- تقدّم إطاراً نظرياً يربط بين أبعاد التحول الرقمي ومؤشرات الكفاءة الإدارية يمكن أن يُستفاد منه في دراسات مستقبلية مشابهة.

٢. الأهمية العملية (التطبيقية)

- تساعد صناع القرار في القطاع الصحي على تحديد أولويات الاستثمار في مشروعات التحول الرقمي.
- تقدّم توصيات عملية لإدارات المستشفيات لتحسين الاستفادة من الأنظمة الرقمية القائمة.
- تساهم في دعم مستهدفات رؤية المملكة ٢٠٣٠ المتعلقة بتطوير القطاع الصحي رقمياً.

رابعًا: أهداف الدراسة

١. التعرف على واقع التحول الرقمي في المستشفيات محل الدراسة بمدينة الرياض.
٢. قياس مستوى كفاءة الأداء الإداري في المستشفيات محل الدراسة.
٣. الكشف عن أثر أبعاد التحول الرقمي (البنية التحتية التقنية، الأنظمة الإلكترونية، الكفاءات الرقمية، الثقافة الرقمية) في كفاءة الأداء الإداري.
٤. الوقوف على الفروق ذات الدلالة الإحصائية في استجابات أفراد العينة تُعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة).
٥. تقديم مجموعة من التوصيات والمقترحات لتعزيز الاستفادة من التحول الرقمي في تحسين الأداء الإداري.

خامساً: أسئلة الدراسة

٦. ما مستوى التحول الرقمي في المستشفيات محل الدراسة بمدينة الرياض؟
٧. ما مستوى كفاءة الأداء الإداري في المستشفيات محل الدراسة؟
٨. هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي بأبعاده المختلفة في كفاءة الأداء الإداري؟
٩. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد العينة حول أثر التحول الرقمي تُعزى للمتغيرات الديموغرافية؟

سادساً: فرضيات الدراسة

تسعى الدراسة إلى اختبار الفرضيات الرئيسة التالية:

- **H ١:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية (عند مستوى دلالة ٠,٠٥) للتحول الرقمي في كفاءة الأداء الإداري في المستشفيات محل الدراسة.
- **H ٢:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبنية التحتية التقنية في كفاءة الأداء الإداري.
- **H ٣:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للأنظمة الإلكترونية الصحية في كفاءة الأداء الإداري.
- **H ٤:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للكفاءات والمهارات الرقمية للعاملين في كفاءة الأداء الإداري.
- **H ٥:** توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد العينة تُعزى للمتغيرات الديموغرافية.

سابعًا: حدود الدراسة

- الحدود الموضوعية: أثر التحول الرقمي على كفاءة الأداء الإداري.
- الحدود المكانية: عدد من المستشفيات الحكومية والخاصة في مدينة الرياض.
- الحدود الزمانية: سيتم تطبيق الدراسة الميدانية خلال الفصل الدراسي الحالي.
- الحدود البشرية: العاملون في الإدارات الوسطى والعليا بالمستشفيات محل الدراسة.

ثامناً: مصطلحات الدراسة (التعريفات الإجرائية)

التحول الرقمي: عملية إحلال التقنيات الرقمية الحديثة كالسجلات الإلكترونية والأنظمة الإدارية المؤتمتة محل الأساليب الورقية التقليدية، بهدف تحسين تدفق المعلومات وسرعة الإنجاز داخل المستشفى.

كفاءة الأداء الإداري: مدى قدرة الإدارة على تحقيق أهدافها بأقل وقت وجهد وتكلفة ممكنة، وتُقاس في هذه الدراسة من خلال مؤشرات سرعة الإنجاز، وجودة القرار، وتقليل الأخطاء، ورضا المستفيدين.

١. مفهوم التحول الرقمي في القطاع الصحي

يشير مفهوم التحول الرقمي في المستشفيات إلى إعادة هيكلة العمليات الإدارية والطبية بالاعتماد على تقنيات المعلومات والاتصالات، بحيث تشمل السجلات الصحية الإلكترونية، وأنظمة إدارة الموارد، ومنصات التواصل الداخلي، والذكاء الاصطناعي في دعم القرار الإداري. ولا يقتصر هذا المفهوم على البعد التقني فحسب، بل يمتد ليشمل بعداً ثقافياً وتنظيمياً يتعلق بتقبل العاملين للتغيير واستعدادهم لتطوير مهاراتهم الرقمية.

٢. أبعاد التحول الرقمي

البنية التحتية التقنية: الأجهزة والشبكات والبرمجيات الداعمة للعمل الرقمي.
الأنظمة الإلكترونية الصحية: مثل أنظمة السجلات الطبية الإلكترونية وأنظمة إدارة المواعيد والفوترة.
الكفاءات والمهارات الرقمية: مدى تأهيل العاملين للتعامل مع الأنظمة الرقمية بفاعلية.
الثقافة الرقمية التنظيمية: مدى تبني الإدارة العليا والعاملين لقيم التحول الرقمي ودعمه.

٣. مفهوم كفاءة الأداء الإداري ومؤشراتها

تُعرّف كفاءة الأداء الإداري بأنها العلاقة بين المدخلات الإدارية (الوقت، الجهد، الموارد) والمخرجات المتحققة من حيث الجودة والسرعة والدقة. وتشمل أبرز مؤشرات الأداء في البيئة الصحية: سرعة إنجاز المعاملات الإدارية، ودقة اتخاذ القرار، وتقليل نسبة الأخطاء الإدارية والطبية الناتجة عن التوثيق اليدوي، ومستوى رضا المرضى والعاملين عن الخدمات الإدارية المقدمة.

٤. العلاقة بين التحول الرقمي وكفاءة الأداء الإداري

تشير الأدبيات النظرية إلى أن التحول الرقمي يُسهم في تحسين كفاءة الأداء الإداري من خلال تسريع تدفق البيانات بين الأقسام، وتقليل الاعتماد على الإجراءات الورقية، وتمكين الإدارة من الوصول إلى معلومات دقيقة وآنية تدعم اتخاذ القرار. غير أن نجاح هذا الأثر يظل مرهوناً بمدى جاهزية البنية التحتية، وتأهيل الكوادر البشرية، ووجود ثقافة تنظيمية داعمة للتغيير الرقمي، وهو ما تسعى هذه الدراسة إلى اختبارها ميدانياً.

٣. مفهوم كفاءة الأداء الإداري ومؤشراتها

تُعرّف كفاءة الأداء الإداري بأنها العلاقة بين المدخلات الإدارية (الوقت، الجهد، الموارد) والمخرجات المتحققة من حيث الجودة والسرعة والدقة. وتشمل أبرز مؤشرات الأداء في البيئة الصحية: سرعة إنجاز المعاملات الإدارية، ودقة اتخاذ القرار، وتقليل نسبة الأخطاء الإدارية والطبية الناتجة عن التوثيق اليدوي، ومستوى رضا المرضى والعاملين عن الخدمات الإدارية المقدمة.

٤. العلاقة بين التحول الرقمي وكفاءة الأداء الإداري

تشير الأدبيات النظرية إلى أن التحول الرقمي يُسهم في تحسين كفاءة الأداء الإداري من خلال تسريع تدفق البيانات بين الأقسام، وتقليل الاعتماد على الإجراءات الورقية، وتمكين الإدارة من الوصول إلى معلومات دقيقة وآنية تدعم اتخاذ القرار.

غير أن نجاح هذا الأثر يظل مرهوناً بمدى جاهزية البنية التحتية، وتأهيل الكوادر البشرية، ووجود ثقافة تنظيمية داعمة للتغيير الرقمي، وهو ما تسعى هذه الدراسة إلى اختبارها ميدانياً.

عاشراً: الدراسات السابقة

تناولت عدة دراسات عربية وأجنبية موضوع التحول الرقمي وأثره في الأداء المؤسسي بشكل عام والأداء الإداري في القطاع الصحي بشكل خاص، ومن أبرز محاورها ما يلي:

١. دراسات تناولت التحول الرقمي في القطاع الصحي

أشارت دراسات عربية سابقة إلى أن تبني المستشفيات لأنظمة السجلات الطبية الإلكترونية أسهم في تقليل زمن إنجاز المعاملات الإدارية وتحسين دقة البيانات الطبية، كما بيّنت أن أبرز التحديات التي تواجه هذا التحول تتمثل في ضعف التدريب وقصور البنية التحتية في بعض المنشآت الصحية.

٢. دراسات تناولت العلاقة بين التحول الرقمي والأداء المؤسسي

خلصت دراسات أخرى إلى وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين درجة التحول الرقمي ومستوى الأداء المؤسسي في القطاعين الحكومي والخاص، مع تأكيدها على أن العامل البشري والثقافة التنظيمية يمثلان متغيرين وسيطين مهمين في تفسير قوة هذه العلاقة.

٣. التعقيب على الدراسات السابقة

- اتفقت معظم الدراسات على وجود أثر إيجابي للتحول الرقمي في الأداء المؤسسي والإداري.
- تباينت الدراسات في تحديد أبعاد التحول الرقمي المعتمدة، مما استدعى بناء نموذج خاص بهذه الدراسة.
- تفتقر هذه الدراسة عن سابقتها في تركيزها الميداني على مستشفيات مدينة الرياض تحديداً، وربطها بين أربعة أبعاد فرعية للتحول الرقمي ومؤشرات محددة لكفاءة الأداء الإداري.

حادي عشر: نموذج الدراسة (المتغيرات)

يوضح الشكل التالي العلاقة الافتراضية بين متغيرات الدراسة المستقلة والتابعة:

المتغير التابع		المتغير المستقل
كفاءة الأداء الإداري (سرعة الإنجاز، جودة القرارات، تقليل الأخطاء، رضا المستفيدين)	يؤثر على	التحول الرقمي (البنية التحتية التقنية، الأنظمة الإلكترونية، الكفاءات الرقمية للعاملين، الثقافة الرقمية)

ثاني عشر: منهجية الدراسة

١. منهج الدراسة

تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، لملاءمته لطبيعة الدراسة التي تهدف إلى وصف واقع التحول الرقمي وكفاءة الأداء الإداري في المستشفيات محل الدراسة، وتحليل العلاقة بينهما باستخدام أساليب إحصائية كمية.

٢. مجتمع وعينة الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من العاملين الإداريين (الإدارة الوسطى والعلية) في عدد من المستشفيات الحكومية والخاصة بمدينة الرياض. وستُختار عينة عشوائية طبقية ممثلة لهذا المجتمع، على أن يُراعى تمثيل المستشفيات الحكومية والخاصة بشكل متوازن، ويتم تحديد حجم العينة إحصائياً وفق معادلة تحديد حجم العينة المناسبة لحجم المجتمع الكلي.

٣. أداة الدراسة

ستُصمم استبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات، تتكون من ثلاثة محاور رئيسة:

- المحور الأول: البيانات الديموغرافية (الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، نوع المستشفى).
 - المحور الثاني: أبعاد التحول الرقمي (البنية التحتية، الأنظمة الإلكترونية، الكفاءات الرقمية، الثقافة الرقمية).
 - المحور الثالث: مؤشرات كفاءة الأداء الإداري (سرعة الإنجاز، جودة القرار، تقليل الأخطاء، رضا المستفيدين).
- وستُستخدم فقرات الاستبانة وفق مقياس ليكرت الخماسي (من ١ = لا أوافق بشدة إلى ٥ = أوافق بشدة).

ثاني عشر: منهجية الدراسة

٤. صدق وثبات الأداة

سيتم التحقق من الصدق الظاهري للاستبانة من خلال عرضها على مجموعة من المحكمين المتخصصين، والتحقق من الثبات باستخدام معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) للتأكد من اتساقها الداخلي قبل التطبيق النهائي.

٥. أساليب المعالجة الإحصائية

سيتم تحليل البيانات باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) من خلال الأساليب التالية: التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لوصف خصائص العينة ومستوى المحاور. معامل ارتباط بيرسون لقياس العلاقة بين المتغيرات. تحليل الانحدار الخطي البسيط والمتعدد لاختبار أثر التحول الرقمي في كفاءة الأداء الإداري. اختبار (ت) وتحليل التباين الأحادي (ANOVA) للكشف عن الفروق تبعاً للمتغيرات الديموغرافية.

ثالث عشر: النتائج المتوقعة

- توقع وجود مستوى متوسط إلى مرتفع من التحول الرقمي في المستشفيات محل الدراسة، مع تفاوت بين المستشفيات الحكومية والخاصة.
- توقع وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية للتحول الرقمي في كفاءة الأداء الإداري.
- توقع أن يكون بُعدا الكفاءات الرقمية والثقافة الرقمية الأكثر تأثيرًا مقارنة بالبنية التحتية وحدها.
- توقع وجود فروق دالة إحصائية في الاستجابات تُعزى لسنوات الخبرة ونوع المستشفى.
- وتجدر الإشارة إلى أن هذه النتائج تمثل توقعات أولية مبنية على الإطار النظري والدراسات السابقة، وستخضع للتحقق والاختبار الفعلي بعد جمع البيانات الميدانية وتحليلها إحصائيًا.

رابع عشر: الجدول الزمني للدراسة

المرحلة	الأنشطة	المدة الزمنية
الأولى	اختيار موضوع الدراسة وصياغة المشكلة والأهداف	أسبوعان
الثانية	مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة وبناء الإطار النظري	ثلاثة أسابيع
الثالثة	تصميم أداة الدراسة (الاستبانة) والتحقق من صدقها وثباتها	أسبوعان
الرابعة	تحديد مجتمع وعينة الدراسة والحصول على الموافقات اللازمة	أسبوع واحد
الخامسة	التطبيق الميداني وتوزيع الاستبانة وجمع البيانات	ثلاثة أسابيع
السادسة	إدخال البيانات ومعالجتها إحصائياً باستخدام SPSS	أسبوعان
السابعة	تحليل النتائج ومناقشتها وربطها بالإطار النظري	أسبوعان
الثامنة	كتابة التقرير النهائي والتوصيات ومراجعته	أسبوعان
التاسعة	التدقيق اللغوي والتنسيق والتسليم النهائي	أسبوع واحد

خامس عشر: التوصيات المتوقعة

- تعزيز الاستثمار في البنية التحتية التقنية للمستشفيات التي تُظهر ضعفًا في مستوى التحول الرقمي.
- تصميم برامج تدريبية مستمرة لرفع الكفاءات الرقمية للعاملين الإداريين.
- نشر ثقافة تنظيمية داعمة للتحول الرقمي عبر إشراك القيادات الإدارية في التخطيط للتحول.
- إجراء دراسات مستقبلية تتناول قطاعات صحية أخرى أو مدنًا سعودية مختلفة لتعميم النتائج.

- (تُستكمل قائمة المراجع وفق نظام التوثيق APA السابع، وتشمل مراجع عربية وأجنبية ذات صلة بموضوع الدراسة، من أمثلتها):
- العتيبي، سعد. (٢٠٢٢). التحول الرقمي وأثره على كفاءة الأداء المؤسسي في القطاع الصحي السعودي. مجلة الإدارة والاقتصاد، المجلد (كذا)، العدد (كذا).
 - الزهراني، منى. (٢٠٢١). دور الحوكمة الرقمية في تطوير الأداء الإداري بالمستشفيات الحكومية. مجلة العلوم الإدارية، المجلد (كذا).
 - Alharbi, F. (٢٠٢١). ID latigi noitamrofnsart dna noitazinagro repnamrofni erachtlaeh snoitutsni. I retnoJ lanruo fo HtaeM nemehtlaeh. (٢٠٢١) World Health Organization. (٢٠٢٠) - G. labohtlaeh no ygetarts ID latigi. (٢٠٢٠) - G. avene: OHW.



مجموعة جامعة
الجميع الذكية
للتعليم القابضة

MIDOCEAN
UNIVERSITY



Thank You

