

خطة بحث علمي مقترح بعنوان

دراسة أثر المتغيرات على أداء العاملين الإداريين للتطبيقات الرقمية المستخدمة في المنشآت

الصحية: دراسة ميدانية على المنشآت الصحية بمدينة الرياض في المملكة العربية السعودية

للتسجيل لدرجة الدكتوراه

مقدم من

اسم الباحث: أميرة ناصر العقيل

الرقم الأكاديمي: 20222005856

2024 م - 1445 هـ

فهرس المحتويات

3	المقدمة:
4	مشكلة وتساؤلات الدراسة:
5	أهداف الدراسة:
6	مجال عمل الدراسة:
7	الإضافة العلمية المتوقعة للدراسة:
7	مصطلحات الدراسة:
8	الدراسات السابقة
14	النظريات الرئيسية المستخدمة في الدراسة:
15	فرضيات الدراسة
16	نموذج الدراسة:
17	منهج الدراسة:
18	خطوات تنفيذ خطة الدراسة:
20	المراجع العربية:
20	المراجع الأجنبية :

المقدمة:

لقد أثرت الثورة الرقمية بشكل عميق على جميع جوانب الحياة، حيث أثرت بشكل كبير على مختلف القطاعات مع إدخال التطبيقات الرقمية. وتلعب هذه التطبيقات، التي تضم مجموعة متنوعة من الأدوات التكنولوجية، دورًا محوريًا في تعزيز جودة الخدمة وكفاءتها وفعاليتها، مما يضمن الوصول السريع إلى المعلومات وأمن البيانات. (حمدوش و بوزانة، 2022) وفي قطاع الصحة، تعتبر هذه الابتكارات حيوية بشكل خاص بالنظر إلى التحديات المتزايدة مثل أعباء العمل الواسعة المتعلقة بالتوثيق السريري وضرورة التعامل الدقيق مع البيانات لتبسيط العمليات الإدارية وتدفقات الأنشطة (الصاوي، و آخرون ، 2023)

لقد أدت التحولات الرقمية في مجال الرعاية الصحية إلى تغيير المشهد بشكل جذري، مما أدى إلى تحسين كفاءة الخدمات المقدمة للمرضى ومساعدة القطاع على مواجهة التحديات المستقبلية. (كامل، 2022) ومن بين هذه الأدوات الرقمية، تلعب السجلات الصحية الإلكترونية (EHRs) دورًا حاسمًا في معالجة العديد من هذه التحديات. تعمل السجلات الصحية الإلكترونية على تحسين جودة ودقة وتوقيت معلومات المرضى في نقطة الرعاية، وبالتالي تحسين نتائج المرضى وكفاءة تقديم الرعاية الصحية. إنها تسهل التبادل السلس للمعلومات عبر مقدمي الرعاية الصحية، وهو أمر ضروري لتتقل المرضى واستمرارية الرعاية، وتدعم اتخاذ القرارات السريرية وإدارة التكلفة من خلال رؤية تفصيلية حول الاستخدام والنتائج (Uslu & Stausberg, 2021)

وفي المملكة العربية السعودية، تهدف استراتيجية الصحة الإلكترونية إلى دمج التقنيات الرقمية بشكل شامل في القطاع الصحي، وربط وزارة الصحة بالخدمات الصحية الحكومية والخاصة الأخرى. ويُنظر إلى هذا التكامل على أنه ضروري لتعزيز قدرات نظام الرعاية الصحية، على الرغم من أنه يمثل أيضًا تحديات مثل الحاجة إلى قوة عاملة مدربة. تعد الاستراتيجية جزءًا من

رؤية أوسع لا تهدف إلى تحسين الخدمات الصحية فحسب، بل تهدف أيضًا إلى تحفيز خلق فرص العمل وتشجيع نمو الشركات الناشئة في مجال المعلوماتية الصحية. (رؤية 2030، 2021)

في السنوات الأخيرة، شهدت المنشآت الصحية في مدينة الرياض تطبيقاً متزايداً للتكنولوجيا الرقمية بهدف تحسين الكفاءة الإدارية والرعاية الصحية. على الرغم من التقدم التكنولوجي، تظهر التقارير أن نسبة استخدام السجلات الصحية الإلكترونية في المستشفيات السعودية لا تزال دون المستوى المطلوب حيث يؤكد السديري في دراسته إلى أن 67% من هذه المستشفيات تستخدم التطبيقات الإلكترونية داخل الإدارات وبين الأطباء. (السديري، 2014) هذا يشير إلى وجود تحديات كبيرة تحول دون الاستفادة الكاملة من هذه التكنولوجيات قد تشمل النقص في الدعم الفني ، والحاجة إلى مزيد من التدريب للقوى العاملة.

التحديات المستمرة والحاجة إلى معرفة معمقة حول تأثير المتغيرات على أداء العاملين الإداريين للتطبيقات الرقمية في المنشآت الصحية تشكل محور هذه الدراسة. هذه الدراسة الميدانية في مدينة الرياض تهدف إلى تحديد الفجوات البحثية وتقديم حلول مبتكرة لتحسين استخدام التطبيقات الرقمية بما ينعكس إيجاباً على كفاءة وفعالية الخدمات الصحية المقدمة.

مشكلة وتساؤلات الدراسة:

رغم التقدم التكنولوجي الكبير والجهود الواضحة في تعزيز استخدام التكنولوجيا في القطاع الصحي، تظهر التقارير أن هناك تحديات كبيرة تعوق الاستفادة الكاملة من هذه التقنيات، مثل نقص في التدريب والدعم الفني، إلى جانب الحاجة إلى تحسين البنى التحتية التكنولوجية والإدارية. هذه المشكلات تستدعي تحديد العوامل التي تؤثر سلباً أو إيجاباً على استخدام وفعالية التطبيقات الرقمية، وتقييم كيفية تحسين هذه الظروف لتعزيز الكفاءة والفعالية في الرعاية الصحية، تبعاً لذلك تركز الدراسة على استكشاف تأثير المتغيرات المختلفة على أداء العاملين الإداريين في استخدام

التطبيقات الرقمية داخل المنشآت الصحية في مدينة الرياض، حيث تسعى الباحثة إلى الإجابة على تساؤلات الدراسة التالية:

1- ما هي المتغيرات التي تؤثر على أداء العاملين الإداريين في المنشآت الصحية بمدينة الرياض؟

2- كيف تؤثر هذه المتغيرات على كفاءة وفعالية استخدام التطبيقات الرقمية في تقديم الخدمات الصحية؟

3- ما هي التحديات والعوائق الرئيسية التي يواجهها العاملون الإداريون في المنشآت الصحية بمدينة الرياض عند تنفيذ واستخدام التطبيقات الرقمية؟

4- ما هي التوصيات التي يمكن تقديمها لتحسين استخدام التطبيقات الرقمية في المنشآت الصحية بناءً على نتائج الدراسة؟

MIDOCEAN
UNIVERSITY

أهداف الدراسة:

1- تقييم المتغيرات التي تؤثر على أداء العاملين الإداريين في استخدام التطبيقات الرقمية في المنشآت الصحية بمدينة الرياض

2- فهم كيفية تأثير هذه المتغيرات على الكفاءة والفعالية في استخدام التطبيقات الرقمية، وبالتالي على جودة الخدمات الصحية المقدمة.

3- استكشاف التحديات والعوائق التي يواجهها العاملون الإداريون في التنفيذ والاستخدام الفعالين لتطبيقات الرقمية في مجال الرعاية الصحية

4- تقديم توصيات لتحسين استخدام التطبيقات الرقمية في المنشآت الصحية، استنادًا إلى النتائج التي توصلت إليها الدراسة.

مجال عمل الدراسة:

تركز الدراسة على تقييم تأثير المتغيرات على أداء العاملين الإداريين في استخدام التطبيقات الرقمية بالمنشآت الصحية في مدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية، تم اختيار القطاع الصحي مكانا للدراسة لأنه يمثل أهمية كبرى نظراً لتأثيره المباشر على جودة حياة الأفراد والمجتمع بأكمله. في ظل جائحة COVID-19، تبين بشكل جلي الحاجة الماسة لتحسين الكفاءة الإدارية وسرعة التعامل مع البيانات الصحية وتقديم خدمات صحية فعالة ودقيقة مما يجعل القطاع الصحي ميداناً مثاليًا لتطبيق وتقييم التكنولوجيات الرقمية.

أما بالنسبة لمكان البحث فقد تم اختيار المملكة العربية السعودية حيث تشهد المملكة تحولات جذرية في البنية التحتية التكنولوجية والصحية كجزء من رؤية 2030، التي تهدف إلى تحسين جودة الخدمات الحكومية والصحية وتعزيز الاقتصاد الرقمي. الاستثمارات الضخمة في التقنيات الصحية والرقمية توفر فرصة فريدة لدراسة التأثيرات العملية والتحديات المرتبطة باستخدام هذه التقنيات في القطاع الصحي. ووقع الاختيار على مدينة الرياض، كونها العاصمة ومركزاً رئيسياً للأنشطة الاقتصادية والصحية في السعودية، تتميز بتركيز عالٍ من المنشآت الصحية المجهزة بأحدث التقنيات. البنية التحتية المتطورة والتركيز العالي للموارد يجعلان من الرياض مكاناً مثاليًا لتقييم كفاءة التطبيقات الرقمية في القطاع الصحي.

وأخيراً في القطاع الصحي يلعب العاملون الإداريون دوراً محورياً في ضمان سير العمليات بسلاسة وكفاءة، وهم مسؤولون عن إدارة تدفق المعلومات والموارد الضرورية لتقديم الرعاية الصحية. تحسين أدائهم من خلال التطبيقات الرقمية يمكن أن يؤدي إلى تحسينات ملموسة في جودة الخدمات

الصحية، مما يجعل دراسة تأثير المتغيرات المتنوعة على أدائهم في استخدام هذه التقنيات ذات أهمية بالغة.

الإضافة العلمية المتوقعة للدراسة:

الدراسة المقترحة تستهدف إسهامات علمية متعددة على المستويات النظرية، العملية، والبحثية. نظرياً: من المتوقع أن تعزز الدراسة الفهم الأكاديمي للعوامل التي تؤثر على استخدام التطبيقات الرقمية في القطاع الصحي، وتقدم تعديلات أو توسعات على النماذج النظرية الحالية حول كيفية ولماذا تؤثر هذه المتغيرات على الأداء الإداري.

عملياً: ستساعد النتائج في تحسين كفاءة وفعالية الخدمات الصحية من خلال توصيات تستهدف تحسين استخدام التكنولوجيا، مما يعود بالنفع على صناع السياسات والمديرين في القطاع الصحي.

بحثياً: تقوم الدراسة بسد الفجوات المعرفية الموجودة وتحفز على مزيد من البحث في تأثيرات التكنولوجيا الرقمية على القطاع الصحي، مما يؤدي إلى تحسين جودة الرعاية الصحية وتعزيز كفاءة إدارة المعلومات الصحية، خاصة في ظل التحديات الراهنة والمستقبلية التي تواجهها المملكة العربية السعودية في إطار رؤية 2030.

مصطلحات الدراسة:

1. التطبيقات الرقمية:

هي اختراع في مجال تكنولوجيا المعلومات يعطي الأولوية للأنشطة التي يتم تنفيذها بطريقة محوسبة ورقمية مقارنة بالعمل البشري. يميل مفهوم العمل هذا إلى التركيز بشكل أكبر على

أنظمة التشغيل الآلية والمتطورة ذات الأنظمة المحوسبة؛ التنسيق التي يمكن قراءتها بواسطة أجهزة الكمبيوتر المعتمدة على التكنولوجيا الرقمية.

وتعرفها الباحثة على أنها التكنولوجيا الرقمية هي في الأساس نظام حسابي سريع للغاية يعالج جميع أشكال المعلومات المدخلة كقيم رقمية. يؤدي تطوير هذه التكنولوجيا لاحقاً إلى إحداث تغييرات في جودة وكفاءة وقدرة البيانات التي يتم إنشاؤها ونقلها، مثل أن تصبح تنسيقات الصور أكثر وضوحاً بسبب الجودة الأفضل وزيادة الكفاءة في السعة وعمليات التسليم الأسرع. بطريقة ما. تستخدم التكنولوجيا الرقمية أنظمة البت والبايت لتخزين البيانات ومعالجتها. في الأنظمة الرقمية، يتم استخدام عدد كبير من المفاتيح الكهربائية المجهزية، ولكل منها حالتان أو قيمتان فقط (الثنائية 0 و 1) ممثلة بأرقام منفصلة. وقد نتج عن هذا النظام العديد من التطورات المهمة في مجالات مثل الاتصالات، وتحويل المعلومات، ومعالجة البيانات، وأمن البيانات، والتعامل مع الأنشطة المتزايدة التعقيد.

2. مهام الأعمال الإدارية:

التخطيط الاستراتيجي، والميزانية والتمويل، وإدارة الموارد البشرية، والتسويق والعلاقات العامة، وإدارة الجودة والسلامة، وتنظيم العمليات الطبية والتمريضية، وإدارة التكنولوجيا والمعلومات الصحية، والمخاطر وإدارة الكوارث، والتعاون مع الجهات الحكومية والمجتمع المحلي.

الدراسات السابقة

تتوزع المكتبات الأجنبية والعالمية والمحلية بالدراسات والأبحاث المتعددة حول استخدام التطبيقات الرقمية، وقد قامت الباحثة بالاطلاع ومراجعة ما توفر له من دراسات عربية وأجنبية في المكتبات وعلى الشبكة العالمية للمعلومات وذلك للتعرف على المحاور التي تمت مناقشتها ومعالجتها في

هذه الدراسات، وكذلك للاطلاع على الأساليب التي استخدمت لتحقيق ذلك، بالإضافة إلى التعرف على النتائج والتوصيات التي توصلت إليها الدراسات السابقة على النحو التالي:

الدراسات العربية:

سعى الهزيمة و الشراري في دراستهما الرائدة لعام 2023 بعنوان " أثر الادارة الالكترونية على جودة الخدمات العلاجية - دراسة ميدانية من وجهة نظر موظفي مديرية الشؤون الصحية (الحكومية) بمحافظة القريات" إلى فحص العلاقة بين مرتكزات الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات العلاجية في مديرية الشؤون الصحية بمحافظة القريات. استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي لتقييم تأثير المورد البشري، البرامج والشبكات، المتطلبات الإدارية، والمتطلبات الفنية على جودة الخدمات المقدمة. تم جمع البيانات عبر استبيان شمل 105 موظفين، وأظهرت النتائج موافقة عالية على أن المورد البشري والبرامج والشبكات لهما تأثير كبير وإيجابي على جودة الخدمات العلاجية، مع تأكيد على أهمية المتطلبات الفنية والإدارية في تحقيق ذلك. الدراسة كشفت أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى للعمر أو الجنس فيما يتعلق بتأثير الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات، مما يدل على اتساق تأثير هذه المرتكزات عبر مختلف الفئات الديموغرافية. بناءً على هذه النتائج، أوصى الهزيمة بضرورة تعزيز المتطلبات الإدارية والتقنية، إقامة دورات تدريبية مستمرة للموظفين، ودعم الجهود البحثية لاستكشاف أثر الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات العلاجية، بهدف تحسين وتعزيز جودة الخدمات في مديرية الشؤون الصحية بالقريات.(الهزيمة و الشراري، 2023)

تركز رجاء (2021) في دراستها بعنوان " أثر رقمنة القطاع الصحي على الخدمات الصحية" على تقييم تأثير رقمنة النظام الصحي وكيف يؤثر ذلك على الخدمات الصحية بشكل عام، وخصوصاً

في مؤسسة ابن زهر بولاية قالمة. الدراسة استخدمت المنهج الوصفي التحليلي لفحص الأبعاد المتعددة للخدمات الصحية كالمطلوبات الإدارية والفنية، بالإضافة إلى المتطلبات البشرية والمالية. الرقمنة وُجد أن لها تأثيراً إيجابياً ملحوظاً على الخدمات الصحية من خلال تسهيل الوصول إلى الخدمات، تحسين كفاءة الإدارة والتغلب على القيود المكانية والزمانية. النتائج كشفت أن التحول الرقمي في القطاع الصحي لم يعد خياراً بل ضرورة، نظراً للتطورات التكنولوجية السريعة والتحديات الناشئة في بيئة الأعمال المعاصرة. ومع ذلك، تواجه الرقمنة بعض التحديات مثل الأمية الإلكترونية ونقص الاستثمار في التكنولوجيا، مما يحد من جاهزية المؤسسات الصحية للتحويل الكامل نحو الرقمنة. أكدت الدراسة على ضرورة تحسين وتعزيز الخدمات الصحية بناءً على التكنولوجيا لتقديم رعاية صحية فعالة وعالية الجودة. (رجاء و محمد، 2021)

استعرض وسام بن صالح وآخرون في دراستهم عام 2018 بعنوان: "معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية بقطاع الخدمات الصحية دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية العمومية عبد الرزاق بوحارة-سكيدة-" التحديات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة الاستشفائية العمومية عبد الرزاق بوحارة بولاية سكيدة، مركزاً على آراء الموظفين والموظفات من الفئات الإدارية والطبية وشبه الطبية. من خلال استبيان شمل 44 مشاركاً، وباستخدام أدوات تحليلية مثل الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، أظهرت النتائج أن المعوقات الإدارية تُعد العائق الرئيسي لتطبيق الإدارة الإلكترونية، تلتها المعوقات المالية، ثم المعوقات التقنية والبشرية تشير هذه الدراسة إلى أهمية وضع القوانين والتشريعات، تعزيز الدعم من الإدارة العليا، تطوير البنية التحتية، وتوفير التدريب المناسب لضمان تحقيق التحول الفعال نحو الإدارة الإلكترونية، مؤكدة على الحاجة الملحة لمعالجة هذه المعوقات لتحسين تقديم الخدمات الصحية. (صالح و بوفتقول، 2018)

■ دراسة (Senbekov et al., 2020) بعنوان " The Recent Progress and "

"Applications of Digital Technologies in Healthcare: A Review

في مراجعتهم الشاملة، سنيكوف وآخرون. (2020) يدرس التأثير التحويلي للتكنولوجيات الرقمية في مجال الرعاية الصحية، مما يعزز إمكانية الوصول والمرونة في مختلف المناطق، بما في ذلك المناطق منخفضة الدخل. إنهم يحققون بشكل منهجي في دمج البيانات الضخمة والذكاء الاصطناعي والتطبيب عن بعد ومنصات blockchain والأجهزة الذكية في الرعاية الصحية والتعليم الطبي. تم إجراء المراجعة باستخدام قواعد بيانات متعددة، بما في ذلك Google Scholar، PubMed، Web of Sciences، Medline، و Wiley Online Library، و CrossRef، وحددت المراجعة التطورات المهمة والتكيف العاجل لهذه التقنيات أثناء الأزمات مثل جائحة كوفيد-19. على الرغم من الفوائد المحتملة، يسلط المؤلفون الضوء على التحديات المستمرة مثل الموثوقية والسلامة والاعتبارات الأخلاقية، والنقص الملحوظ في اللوائح الرسمية التي تعقد عمليات الموافقة على الأدوات الرقمية الجديدة. وبالتالي، فإنهم يدعون إلى إجراء تقييم علمي صارم قبل نشر هذه التقنيات للتأكد من أنها تلبى معايير عالية من الفعالية والسلامة في البيئات الطبية.

■ دراسة (Gjellebæk et al., 2020) بعنوان " Management challenges for future "

"digitalization of healthcare services

في دراستها لعام 2020، قامت كاميليا بدراسة النقص في استخدام حلول الصحة الإلكترونية في الرعاية الصحية، وأرجعت ذلك إلى عدة عوامل بما في ذلك المعرفة المحدودة، وفرص

التدريب غير الكافية، وعدم كفاية الأنشطة التعاونية، مع التركيز على الدور الحاسم للإدارة في دفع التبني التحويلي للصحة الإلكترونية. من خلال التحليل النوعي للمقابلات الجماعية المركزة، تسلط الورقة الضوء على حاجة المديرين إلى اعتماد القيادة الموجهة نحو التعلم والإدارة التكيفية لدعم التعلم في مكان العمل وإدارة تعقيدات ممارسات العمل المتطورة. تؤكد الدراسة على أهمية التواصل الفعال عبر جميع مستويات المنظمة لسد الفجوات المعرفية وإشراك مختلف أصحاب المصلحة في المشاركة في إنشاء استراتيجيات للتحويل الرقمي للرعاية الصحية.

■ دراسة (Sikandar et al., 2022) بعنوان " Digital Technologies in Healthcare: "

" A Systematic Review and Bibliometric Analysis

تتعمق هوما في دراستها لعام 2022 في الإمكانيات التحويلية للتقنيات الرقمية في مجال الرعاية الصحية وتطوير الأدوية، وتسلط الضوء على قدرتها على إحداث ثورة في إمكانية الوصول إلى خدمات الرعاية الصحية العامة ومرونتها. ويشمل هذا التحويل تحسينات في علاج المرضى، وأدوات التشخيص، ونشر المعلومات عن المضاعفات الصحية والتطورات الطبية الحيوية الحديثة، حتى في الاقتصادات الأقل نمواً. وعلى الرغم من هذه الفوائد، تشير الدراسة إلى قضايا هامة لم يتم حلها مثل السلامة والاختبار والموثوقية والاعتبارات الأخلاقية. باستخدام قاعدة بيانات Scopus، يجمع النهج المنهجي لهوما بين التحليل الوصفي والبيبليومتري لرسم خريطة للتطور الزمني، وتحديد المجالات الرائدة، وكبار المؤلفين، والبلدان الغزيرة الإنتاج، في حين يحدد تحليل المحتوى النقاط الساخنة للبحث على مدى السنوات الخمس الماضية. تؤكد هذه المراجعة الشاملة على الحاجة إلى التقييم المستمر لمواجهة التحديات المرتبطة بتنفيذ التقنيات الرقمية في مجال الرعاية الصحية.

تركز الدراسات السابقة حول استخدام التطبيقات الرقمية في القطاع الصحي بشكل رئيسي على تأثير الإدارة الإلكترونية والرقمنة على جودة الخدمات دون الغوص في تأثير المتغيرات المختلفة للعاملين الإداريين حيث تعرض دراسة وسام بن صالح (2018) المعوقات الإدارية والتقنية لكن دون بحث تأثيرات المتغيرات الفردية، ودراسة الهزيمة والشراري (2023) قيّمت تأثير مرتكزات الإدارة الإلكترونية على الخدمات العلاجية، لم تستكشف تأثير المتغيرات مثل العمر والجنس. بينما رجاء (2021) نظرت في تأثير الرقمنة لكنها تركت مجالاً لاستكشاف كيفية تأثير الخصائص الفردية للعاملين على استخدام التكنولوجيا. البحث المقترح يستهدف تحليل تأثير هذه المتغيرات لتوفير فهم أعمق لكيفية تعزيز التبني الناجح للتقنيات الرقمية، وهو أمر حيوي لتطوير برامج تدريبية مستهدفة وتحسين السياسات الداخلية، مما يدعم تحسين جودة الخدمات الصحية.

أما الدراسات التي أجراها Senbekov et al (2020) و Sikandar et al (2022). (2022) و Gjellebæk et al (2020) قدمت رؤى قيمة حول الفوائد المحتملة والتحديات الإدارية للتكنولوجيا الرقمية في الرعاية الصحية، لكنها تركت مجالاً لاستكشاف كيف يمكن للخصائص الفردية مثل العمر، الجنس، مستوى التعليم، وخبرة استخدام التطبيقات الرقمية أن تؤثر على أداء وتبني هذه التقنيات بين العاملين الإداريين. هذا البحث يسعى لملء هذه الفجوة عن طريق تحديد وتحليل العوامل الديموغرافية والمهنية وأثرها على فعالية استخدام التطبيقات الرقمية، بما يشمل تحديد الاحتياجات التدريبية، الدعم الإداري المطلوب، والتحديات التي يواجهها هؤلاء العاملون في بيئة عملهم اليومية. هذه الفجوة مهمة لأن فهم هذه العوامل يمكن أن يساهم في تطوير استراتيجيات أكثر فعالية لتحسين تبني واستخدام التكنولوجيات الرقمية في القطاع الصحي، مما يعزز في النهاية جودة الخدمات المقدمة للمرضى

النظريات الرئيسية المستخدمة في الدراسة:

نظرية التقبل التكنولوجي: نظرية التقبل التكنولوجي (Technology Acceptance Model - TAM)، التي طورها ديفيس في عام 1989، تهدف إلى شرح وتوقع قبول المستخدمين واستخدامهم للتكنولوجيا. النموذج يقوم على فرضيتين رئيسيتين: الفائدة الملموسة وسهولة الاستخدام الملموسة. الفائدة المدركة تعني مدى اعتقاد الشخص بأن استخدام التكنولوجيا سيعزز من أدائه الوظيفي، وهذا المفهوم مستمد من نظرية توقع النتائج التي تربط بين النتائج المتوقعة الإيجابية والدافع للقيام بسلوك معين. من ناحية أخرى، تعكس سهولة الاستخدام المدركة مدى يسر استخدام التكنولوجيا دون بذل جهد كبير، وهذه الفكرة مستوحاة من نظرية الكفاءة الذاتية، مشيرة إلى أن الأفراد يميلون إلى الانخراط في المهام التي يشعرون بأنهم قادرين على إنجازها بنجاح. هذين العاملين معًا يحددان موقف الفرد نحو التكنولوجيا، سواء كان إيجابيًا أو سلبيًا، والذي يؤثر بدوره على الاستخدام الفعلي للتكنولوجيا. (Marikyan & Papagiannidis, 2023) يمكن أن تساعد هذه النظرية في فهم كيف تؤثر المتغيرات الديموغرافية والمهنية للعاملين الإداريين على تقبلهم واستخدامهم للتطبيقات الرقمية، من الأمثلة على ذلك قيام (Natasia et al., 2022) بتطبيق نظرية التقبل التكنولوجي لتحليل مدى قبول منصة التعلم الإلكتروني NUADU بين المتخصصين في الرعاية الصحية، مع التركيز على سهولة الاستخدام والفائدة الملموسة.

نظرية السلوك المخطط (TPB): نظرية السلوك المخطط (TPB)، التي طورها آيسك أجزين في عام 1991، هي نموذج نفسي يفسر السلوك البشري من خلال ثلاث محددات رئيسية: المواقف، والمعايير الذاتية، والسيطرة السلوكية المتصورة. تفترض هذه النظرية أن نية الفرد لأداء سلوك ما هي المحرك الأساسي للفعل، وتتأثر بمواقفه الشخصية تجاه السلوك، والضغوط الاجتماعية التي يدركها، وقدرته الملموسة على أداء السلوك. ويدرك TPB أيضًا أن العوامل الخارجية يمكن أن

تؤثر بشكل مباشر على السلوك بشكل مستقل عن النوايا، خاصة عندما يكون لدى الفرد سيطرة على السلوك وإدراك دقيق لهذه السيطرة. يتم تطبيق النظرية بشكل شائع في مجالات مختلفة لفهم السلوكيات والتنبؤ بها. (Ajzen, 2014) يمكن لهذه النظرية أن تساعد في تحليل كيف تؤثر المعرفة والموارد المتاحة على قدرة العاملين الإداريين على تبني واستخدام التطبيقات الرقمية. من الأمثلة على ذلك طبق (Caples, 2021) نظرية السلوك المخطط (TPB) من خلال فحص كيفية تشكيل المعرفة الخلفية للطبيب وتفاعلاته مع أقرانه والمرضى والمجتمعات معتقداتهم السلوكية والمعيارية والسيطرة. ثم تؤثر هذه المعتقدات على نواياهم وسلوكيات الممارسة السريرية في غانا.

فرضيات الدراسة

تفترض الدراسة العلاقات التالية والتي ستدعمها أو ترفضها نتائج البحث على النحو التالي:

- **الفرضية الأولى:** يوجد فرق دلالي إحصائي عند مستوى الدلالة 0.05 في أداء استخدام التطبيقات الرقمية بين العاملين الإداريين في المنشآت الصحية بمدينة الرياض استنادًا إلى المتغيرات الديموغرافية (العمر، الجنس، مستوى التعليم).

تشير هذه الفرضية إلى وجود فروق دلالية إحصائية في كيفية استخدام العاملين الإداريين للتطبيقات الرقمية استنادًا إلى متغيرات ديموغرافية محددة مثل العمر، الجنس، ومستوى التعليم. هذه الفرضية تستهدف قياس تأثير الخلفيات الديموغرافية على قدرة الفرد على التفاعل مع التكنولوجيا الجديدة في بيئة عمله، و قد تم التحقق من الفرضية في دراسة (صالح و بوفتقول،

(2018)

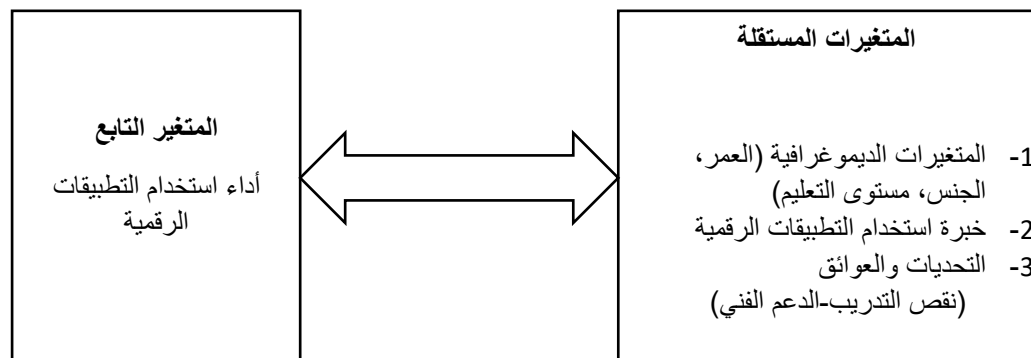
■ **الفرضية الثانية:** يوجد فرق دلالي إحصائي عند مستوى الدلالة 0.05 في كفاءة استخدام التطبيقات الرقمية في تقديم الخدمات الصحية بين العاملين الإداريين ذوي خبرات مختلفة في استخدام هذه التطبيقات.

تفترض هذه الفرضية أن هناك فروق دلالية إحصائية في الكفاءة التي يستخدم بها العاملون الإداريون التطبيقات الرقمية بناءً على خبرتهم السابقة بالتكنولوجيا، تنطوي هذه الفرضية على تقييم مباشر للعلاقة بين خبرة استخدام التكنولوجيا وكفاءة هذا الاستخدام في السياق العملي، وقد تم التحقق من الفرضية في دراسة (العنزي وآخرون، 2022).

■ **الفرضية الثالث:** توجد تحديات وعوائق ذات فروق دلالية إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 تؤثر سلباً على أداء العاملين الإداريين في المنشآت الصحية بمدينة الرياض عند تنفيذ واستخدام التطبيقات الرقمية.

تركز هذه الفرضية على التحديات والعوائق التي يواجهها العاملون الإداريون وتؤثر على أدائهم عند تنفيذ واستخدام التطبيقات الرقمية في بيئتهم العملية، هذه الفرضية تشير إلى أن التغلب على هذه التحديات قد يقود إلى تحسين الأداء والكفاءة في استخدام التطبيقات الرقمية، وقد تم التحقق من الفرضية في دراسة (الهزيمة و الشراري، 2023)

نموذج الدراسة:



منهج الدراسة:

سيتم اتباع المنهج الكمي، يُستخدم هذا المنهج لجمع بيانات يمكن قياسها وتحليلها إحصائياً. يوفر نتائج موضوعية يمكن قياسها بدقة ويسمح بتحليل إحصائي يمكن تعميمه على مجتمع أكبر، لإعطاء فهم شامل ومتعمق وتعزيز صحة نتائج البحث

• عينة الدراسة:

➤ المجتمع الهدف هو جميع العاملين الإداريين في المنشآت الصحية (الحكومية والخاصة) في

مدينة الرياض

➤ اختيار نوع العينة: سيتم استخدام العينة الاحتمالية، وبالتحديد العينة العشوائية الطبقية. هذه

الطريقة تضمن أن كل قطاع من المجتمع الهدف لديه فرصة متساوية للتمثيل في العينة.

➤ يتم تقسيم المجتمع الهدف إلى طبقات مستقلة بناءً على معايير محددة مثل نوع المنشأة (حكومية أو خاصة) وحجم المنشأة (صغيرة، متوسطة، كبيرة).

➤ يتم تحديد حجم كل طبقة بناءً على نسبتها في المجتمع الأصلي.

➤ من كل طبقة، يتم اختيار الأفراد بشكل عشوائي، لضمان التنوع والتمثيل العادل.

لتصميم هذا النوع من العينة، يمكن الرجوع إلى "Survey Sampling" لـ Leslie Kish، وهو

كتاب يقدم منهجيات مفصلة وأمثلة عملية عن كيفية تنفيذ العينة الاحتمالية والعشوائية الطبقية في

البحوث الاجتماعية والصحية.

وسائل جمع بيانات الدراسة:

سيتم استخدام الاستبانات لجمع البيانات الكمية من الموظفين التي تحتوي على أسئلة يقاس من

خلالها مدى صحة فرضيات الدراسة والعلاقة بمتغيرات الدراسة.

سيتم تصميم استبيان يحتوي على أسئلة مغلقة لقياس المتغيرات المختلفة. سيتضمن الاستبيان أقساماً تتعلق ب:

1. البيانات الديموغرافية (العمر، الجنس، مستوى التعليم)
 2. خبرة الاستخدام (مدى الخبرة بالتطبيقات الرقمية)
 3. التحديات والعوائق (مثل نقص التدريب، الدعم الفني)
 4. أداء استخدام التطبيقات الرقمية (مقياس مدرك للأداء عبر أسئلة تقييم الفعالية والكفاءة)
- سيتم توزيع الاستبيانات إلكترونياً من خلال البريد الإلكتروني ومنصات التواصل المؤسسية للمنشآت الصحية المختارة، هذه الطريقة توفر سهولة في التوزيع والجمع، وتساعد في تحقيق معدل استجابة أعلى وتقليل التكاليف، سيتم الحصول على موافقة مسبقة من المشاركين قبل جمع البيانات، مع التأكيد على سرية وخصوصية المعلومات المجمعة.

MIDOCEAN UNIVERSITY

خطوات تنفيذ خطة الدراسة:

ستتم الدراسة على عدة مراحل وهي:

1. المرحلة التمهيديّة: والتي قمنا من خلالها بإنشاء خطة البحث العلمي المقترح لتسجيل درجة

الدكتوراه والذي شملت التالي:

- تحديد مشكلة وتساؤلات الدراسة.
- اختيار عنوان للدراسة منبثق من مشكلة الدراسة.
- تحديد أهداف الدراسة.
- صياغة فرضيات الدراسة.
- تحديد مجتمع وعينة الدراسة.
- تحديد المنهج المتبع في الدراسة.

2. المرحلة الأولى: والتي ستركز على الجانب النظري من الدراسة والتي ستشتمل على التالي:

- الإطار النظري

- مراجعة الأدبيات السابقة

3. المرحلة الثانية: والتي ستركز على الجانب العملي من الدراسة والذي سيشتمل على التالي:

- اعداد أسئلة استبيان الدراسة وأسئلة المقابلات الشخصية وتحكيمها.

- استخراج عينة الدراسة.

- توزيع الاستبيان .

- جمع البيانات.

4. المرحلة الثالثة: سيتم فيها تحليل البيانات باستخدام الأساليب والبرامج الإحصائية لإثبات

فرضيات الدراسة والعلاقة بين متغيرات الدراسة والتوصل للنتائج.

5. المرحلة الرابعة: صياغة الاستنتاجات والتوصيات بناء على نتائج تحليل البيانات.

6. المرحلة الخامسة: كتابة الدراسة وإخراجها بالشكل العلمي الأكاديمي اللائق وتوثيق جميع

المصادر والمراجع المستخدمة في الدراسة.

المراجع العربية:

- السديري، م. (2014). مدى استخدام الأعمال الإلكترونية في المستشفيات السعودية دراسة تحليلية لمستشفيات مدينتي جدة والرياض في المملكة العربية السعودية. 177-260.
- الصاوي، ا. ص.، التوبية، آ. ع.، & الذهلية، س. ع. (2023). فوائد استثمار السجلات الصحية الإلكترونية في تقديم الرعاية الصحية في وزارة الصحة بسلطنة عمان_ المستشفى السلطاني نموذجاً _ QScience.
- العنزي، ع. س.، العتيبي، ع. م.، القفاري، أ. ع.، و العتيبي، ص. ك. (2022). واقع الإدارة الإلكترونية ودورها في كفاءة أداء المؤسسات الصحية الحكومية من وجهة نظر عينة من الإداريين والكوادر الصحية في مدينة الرياض. 1-21.
- الهزايمة، أ.، و الشراري، ف. (2023). أثر الادارة الالكترونية على جودة الخدمات العلاجية - دراسة ميدانية من وجهة نظر موظفي مديرية الشؤون الصحية (الحكومية) بمحافظة القريات.
- حمدوش، د. و بوزانة، د. أ. (2022). التحول نحو استخدام تطبيقات الصحة الرقمية المستجدة كالية لمواجهة فيروس كورونا (COVID-19) عرض تجربة دولتي الصين وكوريا الجنوبية. 19, 171-197.
- رجاء، ب.، و محمد، ب. (2021). أثر رقمنة القطاع الصحي على الخدمات الصحية.
- رؤية 2030. (2021). برنامج تحول القطاع الصحي.
- https://www.vision2030.gov.sa/media/yvvppubb/hstp-delivery-plan_ar.pdf
- صالح، و. ب.، و بوفنقول، ا. (2018). معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية بقطاع الخدمات الصحية دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية العمومية عبد الرزاق بوحارة - سكيكدة.
- كامل، د. ح. ص. (2022). السجلات الصحية الإلكترونية و تحديات التحول الرقمي في مجال الرعاية الصحية : دراسة استكشافية. 133-162.

المراجع الأجنبية :

- Ajzen, I. (2014). *The theory of planned behavior*.
<https://doi.org/10.4135/9781446249215.n22>

- Caples, L. D. (2021). *New Prairie Press Implementing theory of planned behavior in health profession education in Ghana IMPLEMENTING THEORY OF PLANNED BEHAVIOR IN HEALTH.*
- Gjellebæk, C., Svensson, A., Bjørkquist, C., Fladeby, N., & Grundén, K. (2020). Management challenges for future digitalization of healthcare services. *Futures*, 124, 102636.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.futures.2020.102636>
- Marikyan, D., & Papagiannidis, S. (2023). *Technology Acceptance Model.*
- Natasia, S. R., Wiranti, Y. T., & Parastika, A. (2022). ScienceDirect ScienceDirect Acceptance Acceptance analysis analysis of of NUADU NUADU as as e-learning e-learning platform platform using using the the Technology Acceptance Model (TAM) approach Technology Acceptance Model (TAM) approach. *Procedia Computer Science*, 197(2021), 512–520.
<https://doi.org/10.1016/j.procs.2021.12.168>
- Senbekov, M., Saliev, T., Bukeyeva, Z., Almabayeva, A., Zhanaliyeva, M., Aitenova, N., Toishibekov, Y., & Fakhradiyev, I. (2020). The Recent Progress and Applications of Digital Technologies in Healthcare: A Review. *International Journal of Telemedicine and Applications*, 2020, 8830200. <https://doi.org/10.1155/2020/8830200>
- Sikandar, H., Abbas, A. F., Khan, N., & Qureshi, M. I. (2022). *Digital Technologies in Healthcare : A Systematic Review and Bibliometric Analysis. 1.*
- Uslu, A., & Stausberg, J. (2021). Value of the Electronic Medical Record for Hospital Care: Update From the Literature. *Journal of Medical Internet Research*, 23(12), e26323. <https://doi.org/10.2196/26323>

