

قياس أثر منصة "صحتي" والتطبيقات الصحية الرقمية على تجربة
المريض وإدارة الخدمات الصحية في المملكة العربية السعودية

إعداد الطالب/عائشة عبدالله صرير القحطاني

الرقم الجامعي/261003028

إشراف/

أ.د. الفيصل عبد الحميد محمد

أ.د. فايز علي جراد

العام الدراسي

2026م

قائمة المحتويات

2	المقدمة.....
6	مشكلة الدراسة.....
7	أهمية الدراسة.....
9	أهداف الدراسة.....
10	تساؤلات الدراسة.....
10	فرضيات الدراسة.....
11	الدراسات السابقة.....
18	المنطلقات النظرية للدراسة.....
23	المنهجية وطرق البحث.....
25	أدوات الدراسة.....
25	حدود الدراسة.....
27	المراجع.....

المقدمة

شهد القطاع الصحي خلال العقدين الأخيرين تحولاً رقمياً متسارعاً نتيجة التطورات المتلاحقة في تقنيات المعلومات والاتصالات والذكاء الاصطناعي والحوسبة السحابية وتحليل البيانات الضخمة، الأمر الذي أسهم في إعادة تشكيل نماذج تقديم الرعاية الصحية التقليدية، وتحويلها إلى منظومة صحية رقمية أكثر كفاءة ومرونة واستجابة لاحتياجات المستفيدين. ولم يعد نجاح المؤسسات الصحية يقاس فقط بجودة الخدمات العلاجية المقدمة، بل أصبح يقترن أيضاً

بقدرتها على توظيف التقنيات الرقمية في تحسين تجربة المريض، وتسهيل الوصول إلى الخدمات الصحية، وتعزيز كفاءة العمليات الإدارية والسريية، ورفع مستوى رضا المستفيدين، بما يحقق الاستدامة في الأداء الصحي ويواكب التحولات العالمية نحو الصحة الرقمية (Digital Health). وقد أدى هذا التوجه إلى ظهور العديد من المنصات والتطبيقات الصحية التي أصبحت تمثل إحدى الركائز الأساسية في تطوير الخدمات الصحية الحديثة، لما توفره من حلول مبتكرة تسهم في تقليل الوقت والجهد والتكاليف، وتحسين جودة الرعاية الصحية واستمراريتها (عجينة، 2024).

أولت المملكة العربية السعودية اهتماماً بالغاً بالتحول الرقمي في القطاع الصحي ضمن مستهدفات رؤية المملكة العربية السعودية 2030، والتي تسعى إلى بناء نظام صحي متكامل يعتمد على التقنية الحديثة ويضع المستفيد في محور العملية الصحية. وقد انعكس هذا الاهتمام في إطلاق العديد من المبادرات الوطنية الرامية إلى رقمنة الخدمات الصحية، وربط المنشآت الصحية إلكترونياً، وتطوير البنية التحتية الرقمية، وتعزيز استخدام التطبيقات الذكية التي تمكن المستفيدين من الحصول على الخدمات الصحية بكفاءة عالية دون الحاجة إلى مراجعة المرافق الصحية في كثير من الحالات. كما عملت الجهات الصحية السعودية على الاستثمار في التقنيات الرقمية لتطوير إدارة البيانات الصحية، وتحسين التكامل بين المؤسسات الصحية، ورفع جودة اتخاذ القرار الصحي، بما يسهم في تحقيق مستهدفات برنامج تحول القطاع الصحي وبرنامج التحول الوطني (Suleiman، 2025).

وتشكل منصة "صحتي" إحدى أبرز المبادرات الرقمية التي أطلقتها وزارة الصحة في المملكة العربية السعودية بهدف توحيد الخدمات الصحية الإلكترونية ضمن منصة وطنية متكاملة، حيث توفر للمستفيدين باقة واسعة من الخدمات الرقمية تشمل حجز المواعيد، واستعراض التقارير الطبية، والوصفات الإلكترونية، وحجز مواعيد الفحوصات، والاطلاع على نتائج التحاليل، وتسجيل المؤشرات الحيوية، ومتابعة الأمراض المزمنة، والحصول على الاستشارات الصحية، وإدارة التطعيمات، إضافة إلى التكامل مع العديد من الأنظمة الصحية الأخرى. وأسهمت هذه

المنصة في إحداث نقلة نوعية في طريقة تقديم الخدمات الصحية من خلال تسهيل التواصل بين المريض ومقدمي الرعاية الصحية، وتحسين سرعة الحصول على الخدمة، وتقليل الإجراءات الورقية، وتعزيز دقة المعلومات الصحية، الأمر الذي انعكس إيجاباً على كفاءة تقديم الرعاية الصحية وجودتها (Alhuseini، 2026).

إلى جانب منصة "صحتي"، شهدت المملكة انتشاراً واسعاً للتطبيقات الصحية الرقمية التي تعتمد على الهواتف الذكية والأجهزة الذكية، والتي أصبحت تمثل وسيلة فعالة لتعزيز التواصل المستمر بين المرضى والمنشآت الصحية، ومتابعة المؤشرات الصحية بشكل لحظي، وتقديم خدمات الاستشارات الطبية عن بُعد، والتذكير بالمواعيد والأدوية، ومراقبة الأمراض المزمنة، وتوفير المعلومات الصحية الموثوقة. وقد ساعدت هذه التطبيقات في دعم التحول نحو الرعاية الصحية الوقائية والاستباقية، بدلاً من الاقتصار على الرعاية العلاجية التقليدية، كما عززت من مشاركة المرضى في إدارة حالتهم الصحية، وزادت من وعيهم الصحي، وأسهمت في تحسين الالتزام بالخطة العلاجية، وهو ما ينعكس بصورة مباشرة على جودة النتائج الصحية وتجربة المستفيد (Aytakin، 2025).

وتحتل تجربة المريض (Patient Experience) مكانة محورية في تقييم جودة الخدمات الصحية الحديثة، إذ لم تعد المؤسسات الصحية تركز فقط على النتائج العلاجية، وإنما أصبحت تهتم أيضاً بقياس انطباعات المرضى ومدى رضاهم عن الخدمات المقدمة، وسهولة الوصول إليها، وسرعة الحصول عليها، ومستوى التواصل مع مقدمي الخدمة، ووضوح الإجراءات، ومدى استخدام التقنيات الحديثة في تلبية احتياجاتهم. وتؤكد الأدبيات الحديثة أن تحسين تجربة المريض يؤدي إلى رفع مستويات الثقة في النظام الصحي، وزيادة الالتزام بالخدمات العلاجية والوقائية، وتعزيز الولاء للمؤسسات الصحية، كما يسهم في تحسين كفاءة استخدام الموارد الصحية وتقليل معدلات الأخطاء والتأخير في تقديم الخدمات، الأمر الذي يجعل تجربة المريض مؤشراً استراتيجياً لقياس جودة الأداء الصحي (Mularczyk- Tomczewska، 2025).

تمثل إدارة الخدمات الصحية أحد أهم المحاور التي تستفيد بصورة مباشرة من تطبيقات التحول الرقمي، حيث تسهم المنصات الصحية الرقمية في تطوير آليات التخطيط والتنظيم والمتابعة والتنسيق بين مختلف الجهات الصحية، وتحسين إدارة الموارد البشرية والمالية، وتعزيز سرعة تبادل البيانات الطبية، ورفع كفاءة اتخاذ القرارات الإدارية، بالإضافة إلى تحسين إدارة المواعيد، وتقليل أوقات الانتظار، وزيادة الإنتاجية، وتحقيق الاستخدام الأمثل للموارد الصحية. كما أن الاعتماد على الأنظمة الرقمية يتيح إمكانية متابعة الأداء بشكل مستمر، واستخراج التقارير والمؤشرات الصحية بصورة فورية، مما يدعم عمليات التحسين المستمر ويرفع مستوى الحوكمة والشفافية في القطاع الصحي (Fabuluje، 2025).

ورغم ما حققته المملكة العربية السعودية من تقدم ملحوظ في مجال التحول الرقمي الصحي، إلا أن قياس الأثر الفعلي لمنصة "صحتي" والتطبيقات الصحية الرقمية على تجربة المريض وإدارة الخدمات الصحية لا يزال يمثل قضية بحثية ذات أهمية كبيرة، خاصة في ظل التوسع المستمر في استخدام هذه التطبيقات وتزايد الاعتماد عليها من قبل مختلف فئات المجتمع. فنجاح المبادرات الرقمية لا يقاس بمجرد إطلاقها أو ارتفاع معدلات استخدامها، وإنما يقاس بمدى تأثيرها الحقيقي في تحسين جودة الخدمات الصحية، ورفع كفاءة الأداء الإداري، وتعزيز رضا المستفيدين، وتحقيق القيمة المضافة للنظام الصحي. ومن هنا تبرز الحاجة إلى إجراء دراسات علمية ميدانية تتناول تقييم هذه المنصات من منظور المستفيدين والعاملين في القطاع الصحي، بما يساهم في تحديد جوانب القوة وفرص التحسين، ودعم متخذي القرار بالمعلومات اللازمة لتطوير الخدمات الرقمية الصحية (Dodson، 2024).

تأتي هذه الدراسة بهدف التعرف على مدى إسهام المنصة والتطبيقات الصحية الرقمية في تحسين تجربة المرضى، وتعزيز كفاءة إدارة الخدمات الصحية، وقياس العلاقة بين مستوى استخدام هذه التطبيقات ومستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة. كما تسعى الدراسة إلى تقديم إطار علمي وتطبيقي يمكن أن يساهم في دعم جهود وزارة الصحة والجهات ذات العلاقة في تطوير منظومة الصحة الرقمية، وتعزيز الاستفادة من التقنيات الحديثة بما ينسجم مع

مستهدفات رؤية المملكة العربية السعودية 2030، ويعزز بناء نظام صحي رقمي متكامل يتميز بالكفاءة والاستدامة والابتكار، ويحقق أعلى مستويات رضا المستفيدين وجودة الحياة.

مشكلة الدراسة

يشهد القطاع الصحي في المملكة العربية السعودية تحولاً رقمياً متسارعاً مدفوعاً بمستهدفات رؤية المملكة العربية السعودية 2030، حيث توسعت وزارة الصحة في إطلاق المنصات والتطبيقات الصحية الرقمية، وفي مقدمتها منصة "صحتي"، بهدف تحسين جودة الخدمات الصحية، وتسهيل وصول المستفيدين إليها، وتعزيز كفاءة إدارة الموارد والخدمات الصحية. ورغم هذا التوسع الكبير في تبني الحلول الرقمية وارتفاع معدلات استخدامها بين أفراد المجتمع، فإن نجاح هذه المبادرات لا يقاس بمجرد انتشارها أو زيادة أعداد المستخدمين، وإنما يقاس بمدى انعكاسها الفعلي على تحسين تجربة المريض ورفع كفاءة إدارة الخدمات الصحية داخل المؤسسات الصحية. إلا أن العديد من المؤسسات الصحية لا تزال تواجه تحديات تتعلق بقياس الأثر الحقيقي لهذه المنصات على جودة الخدمات المقدمة، ومستوى رضا المرضى، وسهولة الوصول إلى الخدمات، وسرعة إنجاز الإجراءات الصحية، إضافة إلى وجود تفاوت في مستويات الاستفادة من الخدمات الرقمية بين المستفيدين نتيجة اختلاف الوعي الرقمي، والمهارات التقنية، وطبيعة الخدمات المقدمة، ومدى تكامل الأنظمة الصحية الإلكترونية. كما أن محدودية الدراسات الميدانية التي تناولت بصورة مباشرة العلاقة بين استخدام منصة "صحتي" والتطبيقات الصحية الرقمية وبين تجربة المريض وإدارة الخدمات الصحية في البيئة السعودية تخلق فجوة معرفية تستدعي البحث والتحليل. ومن ثم تتمثل مشكلة الدراسة الرئيسية في الحاجة إلى قياس مدى تأثير استخدام منصة "صحتي" والتطبيقات الصحية الرقمية في تحسين تجربة المريض وتعزيز كفاءة إدارة الخدمات الصحية في المملكة العربية السعودية، وتحديد حجم هذا التأثير وأبعاده المختلفة بما يساهم في دعم متخذي القرار وتطوير سياسات التحول الرقمي الصحي (Alsaed, 2026).

ويترتب على استمرار هذه المشكلة عدد من الآثار السلبية التي قد تؤثر في كفاءة النظام الصحي وجودة الخدمات المقدمة، ومن أبرزها:

- صعوبة تقييم العائد الفعلي للاستثمارات الحكومية في مشاريع التحول الرقمي الصحي.
- تفاوت مستويات رضا المرضى عن الخدمات الصحية الرقمية المقدمة.
- استمرار بعض التحديات المتعلقة بسهولة الوصول إلى الخدمات الصحية الإلكترونية وسرعة إنجازها.
- ضعف الاستفادة من البيانات الناتجة عن المنصات الرقمية في تطوير القرارات الإدارية والصحية.
- وجود تفاوت في جودة الخدمات الصحية الرقمية بين المؤسسات الصحية المختلفة.
- انخفاض كفاءة إدارة المواعيد والخدمات الصحية في حال عدم الاستفادة المثلى من التطبيقات الرقمية.
- محدودية الأدلة العلمية التي تدعم تطوير منصة "صحتي" والتطبيقات الصحية وفق احتياجات المستفيدين.
- صعوبة تحديد الجوانب التي تحتاج إلى تحسين لضمان تحقيق مستهدفات التحول الرقمي في القطاع الصحي (Sheerah، 2024).

بناءً على مشكلة الدراسة السابقة، يتمثل السؤال الرئيسي للدراسة فيما يأتي: ما أثر استخدام منصة "صحتي" والتطبيقات الصحية الرقمية على تجربة المريض وإدارة الخدمات الصحية في المملكة العربية السعودية؟

أهمية الدراسة

- الأهمية العلمية

تتبع الأهمية العلمية لهذه الدراسة من تناولها أحد الموضوعات الحديثة التي تحظى باهتمام متزايد في مجالي الإدارة الصحية والتحول الرقمي، والمتمثل في قياس أثر المنصات الصحية الرقمية على تجربة المريض وإدارة الخدمات الصحية، وهو مجال يشهد تطورًا متسارعًا على المستويين المحلي والعالمي. وتسهم الدراسة في إثراء الأدبيات العلمية العربية المتعلقة بالصحة الرقمية من خلال تقديم إطار نظري يجمع بين مفاهيم التحول الرقمي، والمنصات الصحية الإلكترونية، وتجربة المريض، وإدارة الخدمات الصحية ضمن نموذج بحثي متكامل. كما تعمل الدراسة على سد جانب من الفجوة البحثية الناتجة عن محدودية الدراسات العربية والسعودية التي تناولت بصورة مباشرة أثر منصة "صحتي" والتطبيقات الصحية الرقمية على تحسين الأداء الصحي والإداري، خاصة في ظل التوسع الكبير في الخدمات الصحية الإلكترونية بالمملكة. ومن المتوقع أن تشكل نتائج الدراسة مرجعًا علميًا يمكن للباحثين وطلبة الدراسات العليا الاستفادة منه في إجراء بحوث مستقبلية تتناول تطبيقات الصحة الرقمية، وجودة الخدمات الصحية، وإدارة التحول الرقمي، ورضا المستفيدين، والابتكار في الخدمات الحكومية، كما يمكن أن تسهم في تطوير نماذج بحثية جديدة تربط بين التقنيات الرقمية ومؤشرات الأداء المؤسسي في القطاع الصحي السعودي.

- الأهمية العملية

تكتسب الدراسة أهمية عملية كبيرة نظرًا لارتباطها المباشر بأحد أهم القطاعات الحيوية في المملكة العربية السعودية، وهو القطاع الصحي، الذي يشهد تحولًا رقميًا شاملاً ضمن مستهدفات رؤية المملكة العربية السعودية 2030. فمن المتوقع أن توفر نتائج الدراسة مؤشرات عملية تساعد وزارة الصحة والجهات الصحية وصناع القرار على تقييم مدى نجاح منصة "صحتي" والتطبيقات الصحية الرقمية في تحسين تجربة المرضى ورفع كفاءة إدارة الخدمات الصحية، وتحديد نقاط القوة التي ينبغي تعزيزها، والجوانب التي تتطلب مزيدًا من التطوير والتحسين. كما تسهم نتائج الدراسة في دعم عمليات التخطيط الاستراتيجي الخاصة بتطوير الخدمات الصحية الرقمية، وتحسين جودة الخدمات المقدمة، ورفع مستويات رضا المستفيدين،

وتعزيز كفاءة إدارة المواعيد والسجلات الصحية والاتصال بين المرضى ومقدمي الرعاية الصحية، بالإضافة إلى تحسين استثمار الموارد الصحية وتقليل الوقت والجهد والتكاليف التشغيلية. كذلك يمكن أن تساعد نتائج الدراسة مطوري المنصات الصحية الإلكترونية في تصميم خدمات رقمية أكثر سهولة وفاعلية تتوافق مع احتياجات المستخدمين، وتسهم في رفع معدلات الاستخدام والاستفادة، وتعزيز استدامة التحول الرقمي الصحي، بما يدعم تحقيق مستهدفات برامج التحول الوطني، ويرفع جودة الحياة، ويعزز كفاءة واستدامة النظام الصحي في المملكة العربية السعودية.

أهداف الدراسة

الهدف الرئيسي للدراسة

قياس أثر منصة "صحتي" والتطبيقات الصحية الرقمية على تجربة المريض وإدارة الخدمات الصحية في المملكة العربية السعودية.

الأهداف الفرعية للدراسة

1. التعرف على مستوى استخدام المستفيدين لمنصة "صحتي" والتطبيقات الصحية الرقمية في المملكة العربية السعودية.
2. قياس أثر منصة "صحتي" والتطبيقات الصحية الرقمية في تحسين تجربة المريض من حيث سهولة الوصول إلى الخدمات الصحية، وسرعة الحصول عليها، ومستوى رضا المستفيدين.
3. تحديد أثر استخدام منصة "صحتي" والتطبيقات الصحية الرقمية في رفع كفاءة إدارة الخدمات الصحية داخل المؤسسات الصحية السعودية.
4. تحليل العلاقة بين مستوى استخدام المنصات الصحية الرقمية وجودة الخدمات الصحية المقدمة للمستفيدين.

5. تقديم مجموعة من التوصيات التي تسهم في تطوير منصة "صحتي" والتطبيقات الصحية الرقمية بما يعزز تجربة المريض ويرفع كفاءة إدارة الخدمات الصحية في المملكة العربية السعودية.

تساؤلات الدراسة

التساؤل الرئيسي للدراسة

ما أثر منصة "صحتي" والتطبيقات الصحية الرقمية على تجربة المريض وإدارة الخدمات الصحية في المملكة العربية السعودية؟

الأسئلة الفرعية للدراسة

1. ما مستوى استخدام المستفيدين لمنصة "صحتي" والتطبيقات الصحية الرقمية في المملكة العربية السعودية؟

2. ما أثر منصة "صحتي" والتطبيقات الصحية الرقمية على تحسين تجربة المريض؟

3. ما أثر منصة "صحتي" والتطبيقات الصحية الرقمية على كفاءة إدارة الخدمات الصحية في المؤسسات الصحية السعودية؟

4. ما طبيعة العلاقة بين مستوى استخدام المنصات الصحية الرقمية وجودة الخدمات الصحية المقدمة للمستفيدين؟

5. ما المقترحات التي يمكن أن تسهم في تطوير منصة "صحتي" والتطبيقات الصحية الرقمية بما يعزز تجربة المريض ويرفع كفاءة إدارة الخدمات الصحية في المملكة العربية السعودية؟

فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية للدراسة

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمنصة "صحتي" والتطبيقات الصحية الرقمية على تجربة المريض وإدارة الخدمات الصحية في المملكة العربية السعودية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) .

الفرضيات الفرعية للدراسة

1. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمستوى استخدام منصة "صحتي" والتطبيقات الصحية الرقمية على تحسين سهولة الوصول إلى الخدمات الصحية في المملكة العربية السعودية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) .

2. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمستوى استخدام منصة "صحتي" والتطبيقات الصحية الرقمية على تحسين تجربة المريض ورفع مستوى رضاه عن الخدمات الصحية المقدمة في المملكة العربية السعودية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) .

3. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمستوى استخدام منصة "صحتي" والتطبيقات الصحية الرقمية على رفع كفاءة إدارة الخدمات الصحية في المؤسسات الصحية السعودية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) .

4. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمستوى استخدام منصة "صحتي" والتطبيقات الصحية الرقمية على تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة للمستفيدين في المملكة العربية السعودية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) .

5. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمستوى استخدام منصة "صحتي" والتطبيقات الصحية الرقمية على تعزيز فعالية تقديم الخدمات الصحية الإلكترونية واستدامة التحول الرقمي في القطاع الصحي بالمملكة العربية السعودية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) .

الدراسات السابقة

أُتيحت خدمات الرعاية الصحية عن بُعد في المملكة العربية السعودية عبر عدد من تطبيقات الهاتف المحمول، من بينها تطبيق "صحتي". وتُعدّ الدراسات ضرورية لتقييم كيفية إدراك المستهلكين لهذه الخدمات خلال جائحة كوفيد-19. تهدف دراسة (Dawood، 2022) إلى قياس رضا المستهلكين عن خدمات الرعاية الصحية عن بُعد التي يُقدّمها تطبيق "صحتي"،

ومقارنة النتائج مع دول أخرى تستخدم خدمات مماثلة. استُخدمت أداة استبيان سهولة استخدام خدمات الرعاية الصحية عن بُعد (TUQ) لإنشاء استبيان إلكتروني لجمع تقييمات المستهلكين لسهولة الاستخدام وقياس رضاهم. تُقدّم الدراسة أدلة قوية على أن تطبيق "صحتي" يحظى بمعدل قبول عالٍ بين المستخدمين، حيث بلغت نسبة الرضا الإجمالية 76.36%. وعلى الرغم من أن 44.34% من المشاركين أعجبهم استخدام تطبيق "صحتي"، إلا أن 68.87% منهم يُفضّلون الزيارات الشخصية. وبناءً على ذلك، يلزم إجراء المزيد من الدراسات لتحديد العوامل المؤثرة على مستويات رضا الجمهور عن حلول الرعاية الصحية عن بُعد التي يُقدّمها تطبيق "صحتي".

تتمتع تطبيقات الصحة المتنقلة بإمكانية تعزيز إمكانية الوصول إلى الرعاية الصحية وإدارتها. ومع ذلك، لا تزال هناك عدة عوائق تعرقل انتشارها على نطاق واسع. في المملكة العربية السعودية، يلعب تطبيق "صحتي" دورًا محوريًا في الجهود الوطنية للصحة الرقمية، إلا أن المعلومات المتوفرة حول التحديات التي يواجهها المستخدمون من غير العاملين في مجال الرعاية الصحية قليلة. أُجريت دراسة استقصائية مقطعية شملت 403 مستخدمين لتطبيق "صحتي" من غير العاملين في مجال الرعاية الصحية. جُمعت البيانات باستخدام استبيان مُهيكل ومُدقّق، يقيس عشر فئات من العوائق: القيود التقنية، وتحديات سهولة الاستخدام، وقيود الوصول، ومخاوف الخصوصية والأمان، وصعوبات التواصل والتفاعل، وقيود الوظائف، ونقص رضا المستخدمين، والمشاكل المتعلقة بالتكلفة، وقيود الوقت والإنتاجية، وعدم كفاية الدعم والتدريب. استُخدمت الإحصاءات الوصفية، وتحليل الارتباط، ومقارنات المجموعات باستخدام تحليل التباين الأحادي (ANOVA) واختبارات t. أُبلغ عن المشكلات التقنية، مثل الأعطال المتكررة وبطء الاستجابة، كأبرز العوائق، مما يؤثر بشكل كبير على رضا المستخدمين. كما أُبلغ على نطاق واسع عن تحديات سهولة الاستخدام، بما في ذلك صعوبة التنقل. شكلت مخاوف الخصوصية والأمان، لا سيما فيما يتعلق بالشفافية وحماية البيانات، عائقًا رئيسيًا أمام استخدام التطبيق. وكانت قيود الوصول أكثر وضوحًا بين كبار السن وذوي الإعاقة، وغالبًا ما

تفاقت بسبب محدودية الدعم والتدريب. كما أدى ضيق الوقت ومحدودية وظائف التطبيق إلى انخفاض التفاعل. أما العوائق المتعلقة بالتكلفة فكانت ضئيلة. وكشف تحليل الارتباط عن وجود علاقات قوية بين العوائق التقنية وعوائق سهولة الاستخدام وعوائق الوظائف، بينما لم تُظهر المقارنات الديموغرافية أي اختلافات جوهرية بين مجموعات المستخدمين. تؤكد هذه النتائج على ضرورة إجراء تحسينات شاملة لتعزيز سهولة استخدام تطبيق "صحتي" وموثوقيته وأمانه وسهولة الوصول إليه. ويمكن لمعالجة هذه التحديات من خلال التحسين التقني، والتصميم الذي يركز على المستخدم، وتعزيز حماية البيانات، والتدريب الموجه، أن تدعم انتشارًا أوسع للتطبيق، وأن تُواءم تطويره مع أهداف رؤية المملكة العربية السعودية 2030 في مجال الصحة الرقمية (Haitham Alzghaibi 1، 2025).

تواجه المملكة العربية السعودية عبئاً كبيراً من الأمراض المزمنة، حيث يُصاب حوالي 7 ملايين مواطن بداء السكري، وتُشكّل أمراض القلب والأوعية الدموية 37% من الوفيات. وتُعطي رؤية 2030 الأولوية للحلول الصحية الرقمية للوقاية من المشكلات الصحية وإدارتها. قيّمت دراسة (Almohammadi، 2025) التدخلات الصحية الرقمية للوقاية من الأمراض المزمنة وإدارتها في المملكة العربية السعودية. وفقاً لإرشادات "بنود الإبلاغ المفضلة للمراجعات المنهجية والتحليلات التلوية 2020" (PROSPERO CRD420251107628)، بحثنا في قواعد بيانات MEDLINE وPubMed وEmbase وCENTRAL (من يناير 2010 إلى يوليو 2025) عن الدراسات التي تُقيّم التدخلات الصحية الرقمية (تطبيقات الهاتف المحمول، والطب عن بُعد، والأجهزة القابلة للارتداء، وأدوات الذكاء الاصطناعي، والرسائل النصية القصيرة، والمراقبة عن بُعد) لدى البالغين السعوديين. قيّم اثنان من المراجعين جودة الدراسات بشكل مستقل باستخدام أداة تقييم مخاطر التحيز من كوكرين-2 (RoB)، وأداة تقييم مخاطر التحيز في الدراسات غير العشوائية للتدخلات، وأداة تقييم المنهجيات المختلطة. استُخدم برنامج RevMan 5.4 في التحليل التلوي مع نماذج التأثيرات العشوائية. وقُيّم مستوى اليقين في الأدلة باستخدام منهجية تقييم التوصيات وتطويرها وتقييمها. استوفت ثلاثة عشر دراسة

(3783 مشاركاً) معايير الإدراج. خفّضت برامج الرسائل النصية القصيرة مستوى الهيموجلوبين السكري (HbA1c) من $9.9 \pm 1.8\%$ إلى $9.5 \pm 1.7\%$ ؛ وحسّنت الأنظمة المتنقلة من ضبط مستوى السكر في الدم. وصل عدد مستخدمي منصة سهااتي إلى أكثر من 24 مليون مستخدم. أظهر التحليل التلوي أدلة ذات يقين متوسط على تحسّن مستوى الهيموجلوبين السكري (فرق المتوسطات -0.49%، فاصل الثقة 95%: -0.76 إلى -0.22) والالتزام بتناول الأدوية (نسبة الأرجحية 2.34، فاصل الثقة 95%: 1.67-3.28)، ولكن أدلة ذات يقين منخفض على ضبط ضغط الدم. شملت التحديات عوائق تقنية (45.6% من مرضى القلب والأوعية الدموية) وانخفاض معدل استخدام البرنامج في المناطق الريفية. تدعم أدلة ذات موثوقية متوسطة فعالية التدخلات الصحية الرقمية، لا سيما تطبيقات الهاتف المحمول والرسائل النصية القصيرة، في إدارة الأمراض المزمنة في المملكة العربية السعودية. مع ذلك، لا تزال الأدلة المتعلقة بالتحكم في ضغط الدم والالتزام طويل الأمد منخفضة الموثوقية. يتطلب التنفيذ تكييفاً ثقافياً، وتكاملاً مع نظام الرعاية الصحية، ومعالجة العوائق التي تواجه كبار السن وسكان المناطق الريفية. ينبغي أن تُقيّم البحوث المستقبلية الفعالية طويلة الأمد، والجدوى الاقتصادية، واستراتيجيات التنفيذ المُخصصة.

هدفت دراسة (Banwas، 2023) إلى بحث أثر استخدام التطبيقات الذكية، وتحديدًا تطبيق "صحتي"، على الرعاية الصحية في مراكز الرعاية الصحية الأولية بمحافظة القريات. اعتمدت الدراسة منهجية وصفية تحليلية، واستخدمت استبياناً إلكترونياً لجمع البيانات. شملت عينة الدراسة 213 من سكان القريات و211 فرداً من المدن الرئيسية. أظهرت النتائج أن تطبيق "صحتي" هو الطريقة الأكثر شيوعاً للحصول على خدمات الرعاية الصحية داخل المحافظة وخارجها، إلا أن سكان القريات كانوا الأقل استخداماً له. كما تبين أن مستوى معرفة سكان المحافظة بالتطبيق وسهولة استخدامه أقل قليلاً. بالإضافة إلى ذلك، وجدت الدراسة أن سكان المحافظة استفادوا أكثر من خدمات التطبيق، وأن سكان المدن الرئيسية كانوا أكثر رضا عنها. تمثلت أبرز المشكلات التي واجهها سكان المحافظة والمدن الرئيسية على حد سواء عند

استخدام التطبيق في الحاجة إلى اتصال إنترنت عالي السرعة. وقد أوصت الدراسة بعدة إجراءات لتحسين استخدام التطبيق.

تلعب تطبيقات الصحة المتنقلة دورًا محوريًا في تعزيز إمكانية الوصول إلى الرعاية الصحية، ومشاركة المرضى، وإدارة الأمراض المزمنة. ومع ذلك، لا تزال هناك عوائق تقنية، وأخرى تتعلق بسهولة الاستخدام، وأخرى تتعلق بإمكانية الوصول، وثالثة تتعلق بالخصوصية، تعرقل انتشارها على نطاق واسع. يُعد تطبيق "صحتي"، وهو منصة صحية متنقلة تديرها الحكومة في المملكة العربية السعودية، واسع الاستخدام لحجز المواعيد الطبية، والوصول إلى السجلات الصحية، والتواصل مع مقدمي الرعاية الصحية. ويُعد فهم التحديات المرتبطة باستخدامه أمرًا ضروريًا لتحسين وظائفه وتجربة المستخدم. الهدف: تهدف دراسة (Alzghaibi، 2025) إلى تحديد وتقييم العوائق الرئيسية التي تؤثر على استخدام تطبيق "صحتي" للصحة المتنقلة وسهولة استخدامه بين المرضى الذين يعانون من أمراض مزمنة في المملكة العربية السعودية. وعلى وجه التحديد، تتناول الدراسة التحديات المتعلقة بالأداء التقني، وسهولة الاستخدام، وإمكانية الوصول، والخصوصية، والأمان، وتأثيرها على رضا المستخدمين ومشاركتهم. المنهجية: أُجريت دراسة مقطعية باستخدام استبيان مُهيكل وزّع على 344 مشاركًا تم اختيارهم من خلال أخذ عينات هادفة لضمان شمول مستخدمي "صحتي" النشطين الذين يعانون من أمراض مزمنة. قيّم الاستبيان عشرة عوائق رئيسية أمام سهولة الاستخدام، شملت المشكلات التقنية، وصعوبات التصفح، ومخاوف الخصوصية، ومحدودية إمكانية الوصول. أُجريت إحصاءات وصفية وتحليلات ارتباط لتقييم مدى انتشار هذه العوائق وعلاقاتها المتبادلة. النتائج: تشير النتائج إلى أن العوائق التقنية، بما في ذلك تعطل التطبيق المتكرر، وبطء الاستجابة، وعدم استقرار النظام، تُعيق رضا المستخدمين بشكل كبير. كما أن تحديات سهولة الاستخدام، مثل صعوبات التصفح وإتمام المهام، تُعيق التفاعل بشكل أكبر. علاوة على ذلك، برزت مخاوف الخصوصية والأمان كعوامل مثبطة هامة، حيث أعرب المستخدمون عن قلقهم بشأن سلامة البيانات وشفافيتها. وارتبطت عوائق إمكانية الوصول، لا

سيما لكبار السن والأشخاص ذوي الإعاقة، بعدم كفاية الدعم والتدريب، مما يجعل التطبيق أقل ملاءمةً لهم. تُسلط الدراسة الضوء على الطبيعة المترابطة لتحديات سهولة الاستخدام، مُشيرةً إلى أن التحسينات في الاستقرار التقني وتصميم واجهة المستخدم يُمكن أن تؤدي إلى تعزيز ثقة المستخدمين وتفاعلهم ورضاهم بشكل عام. الاستنتاجات: يتطلب معالجة هذه العوائق تحسينات تقنية مُستهدفة، وتحسينات في التصميم تُركز على المستخدم، وتعزيز إجراءات أمن البيانات لتعزيز الثقة والتفاعل. بالإضافة إلى ذلك، يُعدّ تطبيق أنظمة دعم شاملة للمستخدمين وميزات تسهيل الوصول أمراً بالغ الأهمية لضمان الوصول العادل إلى خدمات الصحة المتنقلة. ورغم أن إمكانية تعميم نتائج الدراسة محدودة نظراً لتركيزها على منصة حكومية واحدة، إلا أن نتائجها تُقدّم رؤية قيّمة قابلة للتطبيق على مبادرات الصحة المتنقلة الأوسع نطاقاً. وينبغي أن تتضمن الأبحاث المستقبلية دراسات طولية لتقييم الأثر طويل الأجل لتحسينات سهولة الاستخدام على تبني خدمات الصحة المتنقلة ونتائج الرعاية الصحية.

التعليق على الدراسات السابقة:

- أوجه التشابه في الدراسات السابقة

أظهرت الدراسات السابقة اتفاقاً واضحاً حول الأهمية المتزايدة لمنصة "صحتي" والتطبيقات الصحية الرقمية في دعم التحول الرقمي لقطاع الرعاية الصحية في المملكة العربية السعودية، وتحقيق مستهدفات رؤية المملكة 2030 في تحسين جودة الخدمات الصحية ورفع كفاءة الوصول إليها. كما اتفقت معظم الدراسات على اعتماد المنهج الوصفي أو الوصفي التحليلي، واستخدام الاستبانة الإلكترونية كأداة رئيسة لجمع البيانات وتحليل تصورات المستخدمين تجاه التطبيقات الصحية الرقمية.

كذلك، ركزت غالبية الدراسات على قياس رضا المستخدمين، وسهولة استخدام تطبيق "صحتي"، وجودة الخدمات المقدمة، والعوامل المؤثرة في تبني الخدمات الصحية الرقمية، مع

التأكيد على أن التطبيقات الصحية الرقمية تسهم في تحسين الوصول إلى الخدمات الصحية، وتقليل الوقت والجهد، وتعزيز التواصل بين المرضى ومقدمي الرعاية الصحية.

كما اتفقت الدراسات على وجود مجموعة من التحديات المشتركة التي تواجه المستخدمين، أهمها المشكلات التقنية، وصعوبات الاستخدام، ومخاوف الخصوصية والأمن السيبراني، وضعف البنية التحتية التقنية لدى بعض الفئات، بالإضافة إلى الحاجة المستمرة لتطوير واجهات الاستخدام وتحسين تجربة المستخدم.

- أوجه الاختلاف في الدراسات السابقة

اختلفت الدراسات السابقة في أهدافها، حيث ركزت دراسة (Dawood 2022) على قياس رضا المستهلكين عن خدمات الرعاية الصحية عن بُعد المقدمة عبر تطبيق "صحتي"، بينما ركزت دراسة (Banwas 2023) على أثر استخدام التطبيق في مراكز الرعاية الصحية الأولية بمحافظة القريات، مع مقارنة مستخدمي المحافظة بسكان المدن الرئيسية.

في المقابل، تناولت دراسة (Alzghaibi 2025) العوائق التقنية والتنظيمية وسهولة الاستخدام التي تؤثر في استخدام التطبيق، سواء لدى المستخدمين بشكل عام أو لدى المرضى المصابين بالأمراض المزمنة، بينما اتجهت دراسة (Almohammadi 2025) إلى تقييم فاعلية التدخلات الصحية الرقمية بصورة أشمل، بما يشمل تطبيقات الهاتف المحمول، والطب عن بُعد، والذكاء الاصطناعي، والرسائل النصية، والأجهزة القابلة للارتداء، ومدى تأثيرها في إدارة الأمراض المزمنة.

كما اختلفت الدراسات في طبيعة العينات المستخدمة؛ إذ اعتمد بعضها على مستخدمي تطبيق "صحتي" من عامة أفراد المجتمع، بينما ركزت دراسات أخرى على مرضى الأمراض المزمنة أو سكان مناطق جغرافية محددة داخل المملكة. كذلك تنوعت الأساليب الإحصائية المستخدمة، حيث اقتصر بعض الدراسات على الإحصاءات الوصفية وتحليل الارتباط، في حين استخدمت

دراسات أخرى التحليل التلوي والمراجعات المنهجية أو اختبارات تحليل التباين واختبارات T-(Test).

- الفجوات البحثية التي يميزها البحث الحالي

على الرغم من كثرة الدراسات التي تناولت تطبيق "صحتي" أو التطبيقات الصحية الرقمية في المملكة العربية السعودية، إلا أنها ركزت في معظمها على رضا المستخدمين، أو سهولة الاستخدام، أو العوائق التقنية، أو فاعلية التطبيقات في إدارة الأمراض المزمنة، ولم تتناول بصورة شاملة العلاقة بين استخدام منصة "صحتي" والتطبيقات الصحية الرقمية من جهة، وبين تجربة المريض وإدارة الخدمات الصحية من جهة أخرى في إطار بحث واحد.

كما أن غالبية الدراسات ركزت على تقييم خصائص التطبيق نفسه، دون التوسع في قياس أثره على جودة تجربة المريض بمختلف أبعادها، مثل سهولة الحصول على الخدمة، وسرعة الاستجابة، وتحسين التواصل مع مقدمي الرعاية الصحية، ورفع كفاءة إدارة الخدمات الصحية، وترشيد استخدام الموارد الصحية.

إضافة إلى ذلك، اعتمدت معظم الدراسات على متغير مستقل أو جانب واحد من جوانب التطبيقات الصحية الرقمية، بينما يسعى البحث الحالي إلى بناء نموذج أكثر شمولاً يربط بين منصة "صحتي" والتطبيقات الصحية الرقمية باعتبارهما متغيراً مستقلاً، وبين تجربة المريض وإدارة الخدمات الصحية باعتبارهما متغيرين يعكسان جودة الأداء الصحي في المملكة العربية السعودية.

كما يتميز البحث الحالي بأنه يواكب المرحلة الحالية من التحول الرقمي في القطاع الصحي السعودي بعد التوسع الكبير في الخدمات الرقمية، ويقدم أدلة ميدانية حديثة يمكن أن تسهم في دعم متخذي القرار في تطوير السياسات الصحية الرقمية، وتحسين تجربة المستفيدين، وتعزيز كفاءة إدارة الخدمات الصحية بما يتوافق مع مستهدفات رؤية المملكة العربية السعودية 2030.

المنطلقات النظرية للدراسة

- مفهوم التحول الرقمي في القطاع الصحي

يشكل التحول الرقمي في القطاع الصحي أحد أبرز التوجهات الحديثة التي تبنتها الأنظمة الصحية حول العالم بهدف تحسين جودة الرعاية الصحية وتعزيز كفاءة تقديم الخدمات الطبية والإدارية. ويُقصد بالتحول الرقمي الصحي عملية توظيف تقنيات المعلومات والاتصالات، والذكاء الاصطناعي، والحوسبة السحابية، وإنترنت الأشياء، والبيانات الضخمة، والسجلات الصحية الإلكترونية، والتطبيقات الذكية، لإعادة تصميم العمليات الصحية والإدارية بصورة تحقق سرعة الإنجاز، ودقة المعلومات، وتحسين تجربة المستفيدين، ورفع كفاءة الأداء المؤسسي. ولا يقتصر التحول الرقمي على تحويل الإجراءات الورقية إلى إلكترونية، بل يمتد ليشمل إعادة هيكلة العمليات، وإعادة تصميم نماذج تقديم الخدمة الصحية بما يتوافق مع متطلبات العصر الرقمي، ويحقق التكامل بين جميع مكونات المنظومة الصحية.

وقد أصبح التحول الرقمي عنصراً أساسياً في تطوير الأنظمة الصحية الحديثة، حيث يساهم في تقليل الأخطاء الطبية، وتحسين سرعة الوصول إلى المعلومات الصحية، ودعم اتخاذ القرار الطبي والإداري، وتعزيز جودة الرعاية الصحية المقدمة للمرضى. كما يساعد على تحسين استغلال الموارد الصحية، وخفض التكاليف التشغيلية، وتقليل فترات الانتظار، وتقديم خدمات صحية أكثر مرونة تعتمد على احتياجات المستفيدين. وفي المملكة العربية السعودية، يمثل التحول الرقمي أحد المرتكزات الرئيسة لرؤية المملكة العربية السعودية 2030، حيث شهد القطاع الصحي توسعاً كبيراً في تبني الحلول الرقمية، وإطلاق المنصات والتطبيقات الذكية، وتطوير البنية التحتية الرقمية، بما يعزز كفاءة النظام الصحي ويحقق الاستفادة في تقديم الخدمات الصحية (Iyanna, 2022).

- منصة "صحتي" والتطبيقات الصحية الرقمية

تشكل منصة "صحتي" من أهم المبادرات الوطنية التي أطلقتها وزارة الصحة في المملكة العربية السعودية لدعم التحول الرقمي في القطاع الصحي، حيث تمثل بوابة إلكترونية موحدة تقدم مجموعة متكاملة من الخدمات الصحية الرقمية للمواطنين والمقيمين. وقد صُممت المنصة لتكون نقطة اتصال رئيسة بين المستفيد ومقدم الخدمة الصحية، بما يتيح تنفيذ العديد من الخدمات بصورة إلكترونية دون الحاجة إلى مراجعة المنشآت الصحية في كثير من الحالات،

الأمر الذي يسهم في تحسين كفاءة تقديم الخدمات وتقليل الوقت والجهد على المستفيدين والعاملين في القطاع الصحي.

وتوفر منصة "صحتي" والتطبيقات الصحية المرتبطة بها العديد من الخدمات، مثل حجز المواعيد، واستعراض السجل الصحي، والاطلاع على نتائج الفحوصات المخبرية، وإدارة التطعيمات، والوصفات الإلكترونية، والاستشارات الطبية عن بُعد، والإجازات المرضية، ومتابعة الأمراض المزمنة، ومراقبة المؤشرات الصحية الشخصية، إلى جانب التكامل مع أنظمة صحية حكومية متعددة. وقد أسهم هذا التكامل في بناء منظومة صحية رقمية مترابطة تسهل تبادل البيانات الصحية بصورة آمنة وسريعة، مما انعكس إيجاباً على جودة الخدمات الصحية وسرعة تقديمها، وساعد في رفع مستوى رضا المستفيدين، وتحسين استمرارية الرعاية الصحية (Nurhani، 2025).

- تجربة المريض (Patient Experience)

تشكل تجربة المريض من المفاهيم الحديثة التي أصبحت تمثل أحد أهم مؤشرات تقييم جودة الخدمات الصحية في المؤسسات الطبية، حيث لم يعد تقييم الأداء الصحي يعتمد فقط على النتائج العلاجية أو الكفاءة الطبية، وإنما أصبح يعتمد أيضاً على مدى رضا المريض عن رحلته الكاملة أثناء حصوله على الخدمة الصحية. وتشمل تجربة المريض جميع التفاعلات التي يمر بها منذ البحث عن الخدمة الصحية، وحجز الموعد، والتواصل مع مقدم الخدمة، واستقبال المنشأة الصحية، والحصول على الرعاية الطبية، وحتى المتابعة بعد انتهاء العلاج.

وتتأثر تجربة المريض بعدد كبير من العوامل، من أبرزها سهولة الوصول إلى الخدمات الصحية، وسرعة إنجاز الإجراءات، ووضوح المعلومات المقدمة، وسهولة استخدام المنصات الرقمية، وفاعلية التواصل مع مقدمي الرعاية الصحية، ومستوى الخصوصية والأمان في التعامل مع البيانات الصحية، بالإضافة إلى جودة الخدمات الطبية نفسها. وقد أثبتت الدراسات أن تحسين تجربة المريض يسهم في رفع معدلات الرضا، وزيادة الثقة في المؤسسات الصحية، وتعزيز الالتزام بالخطة العلاجية، وتقليل الشكاوى، وتحسين النتائج الصحية بصورة عامة، وهو ما جعل تجربة المريض محوراً رئيساً في سياسات تطوير الخدمات الصحية الرقمية (Ferdous، 2024).

- إدارة الخدمات الصحية

تشير إدارة الخدمات الصحية إلى مجموعة الأنشطة الإدارية والتنظيمية التي تهدف إلى تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة الموارد الصحية بما يضمن تقديم خدمات صحية ذات جودة عالية وكفاءة مرتفعة. وتشمل إدارة الخدمات الصحية إدارة الموارد البشرية، وإدارة المواعيد، وإدارة المعلومات الصحية، وإدارة الجودة، وإدارة الموارد المالية، وإدارة العمليات التشغيلية، بالإضافة إلى متابعة الأداء المؤسسي وتحقيق التحسين المستمر.

ومع تطور التكنولوجيا الرقمية، أصبحت إدارة الخدمات الصحية تعتمد بصورة متزايدة على الأنظمة الإلكترونية والمنصات الذكية التي تساهم في تحسين سرعة تبادل المعلومات، وتقليل الأخطاء الإدارية، ورفع كفاءة اتخاذ القرار، وتحسين توزيع الموارد الصحية. كما تساعد هذه الأنظمة على توفير بيانات دقيقة وآنية حول مؤشرات الأداء، مما يمكن الإدارات الصحية من التخطيط بصورة أفضل، وتحسين جودة الخدمات المقدمة، وتعزيز الحوكمة والشفافية داخل المؤسسات الصحية. وفي المملكة العربية السعودية، أسهمت مبادرات التحول الرقمي في تطوير أساليب إدارة الخدمات الصحية، وجعلها أكثر كفاءة ومرونة واستجابة لاحتياجات المستفيدين (Bocean, 2025).

- العلاقة بين المنصات الصحية الرقمية وتجربة المريض وإدارة الخدمات الصحية

تستند هذه الدراسة إلى افتراض نظري مفاده أن الاستخدام الفعال لمنصة "صحتي" والتطبيقات الصحية الرقمية يؤدي إلى تحسين تجربة المريض بالتزامن مع رفع كفاءة إدارة الخدمات الصحية. فمن ناحية، توفر المنصات الرقمية للمستفيدين خدمات صحية سهلة وسريعة ومتاحة على مدار الساعة، مما يقلل من الجهد والوقت اللازمين للحصول على الخدمة، ويعزز مستوى رضاهم عن النظام الصحي. ومن ناحية أخرى، تتيح هذه المنصات للمؤسسات الصحية إدارة العمليات بكفاءة أعلى من خلال أتمتة الإجراءات، وتحسين تدفق المعلومات، وتعزيز التنسيق بين مختلف الإدارات، ودعم اتخاذ القرار المبني على البيانات.

كما تسهم التطبيقات الصحية الرقمية في تعزيز التواصل المستمر بين المرضى ومقدمي الرعاية الصحية، وتمكين المرضى من متابعة حالاتهم الصحية بصورة مستمرة، والحصول على الإرشادات الطبية والاستشارات عن بُعد، الأمر الذي يدعم جودة الرعاية الصحية ويحد من الزيارات غير الضرورية للمرافق الصحية. وفي المقابل، تستفيد الإدارات الصحية من البيانات الضخمة التي توفرها هذه التطبيقات في تحليل أنماط استخدام الخدمات، والتنبؤ بالاحتياجات الصحية، وتحسين توزيع الموارد، ورفع مستوى الكفاءة التشغيلية. ومن ثم فإن العلاقة بين المنصات الصحية الرقمية وتجربة المريض وإدارة الخدمات الصحية تُعد علاقة تكاملية، حيث يؤدي التطوير المستمر للتقنيات الرقمية إلى تحسين جودة الخدمات الصحية، وتعزيز رضا المستفيدين، وتحقيق الاستخدام الأمثل للموارد، بما يدعم تحقيق أهداف التحول الرقمي الصحي ورؤية المملكة العربية السعودية 2030 (Koç و Mercan، 2022).

- الإطار النظري الذي تستند إليه الدراسة

تعتمد هذه الدراسة على نظرية قبول التكنولوجيا (Technology Acceptance Model - TAM) باعتبارها من أكثر النظريات استخدامًا في تفسير تبني الأفراد للتطبيقات والمنصات الرقمية. وترى هذه النظرية أن اتجاه الأفراد نحو استخدام أي تقنية يتحدد أساسًا من خلال عاملين رئيسيين هما الإدراك المتعلق بسهولة الاستخدام والإدراك المتعلق بالفائدة المتوقعة. فكلما أدرك المستخدم أن منصة "صحتي" والتطبيقات الصحية الرقمية سهلة الاستخدام، وتوفر له قيمة حقيقية تتمثل في تسهيل الوصول إلى الخدمات الصحية وتحسين جودة الرعاية، زادت رغبته في استخدامها بصورة مستمرة، وانعكس ذلك إيجابًا على مستوى رضاه وتجربته الصحية.

كما تستند الدراسة إلى مبادئ إدارة الجودة الشاملة (Total Quality Management - TQM) التي تؤكد أن التحسين المستمر للعمليات، والتركيز على احتياجات المستفيد، واستخدام المعلومات الدقيقة في اتخاذ القرار، تعد من أهم العوامل المؤدية إلى رفع جودة الأداء المؤسسي. وفي هذا الإطار، تمثل المنصات الصحية الرقمية أداة استراتيجية لدعم الجودة الشاملة من خلال تحسين كفاءة الإجراءات، وتقليل الأخطاء، وتسريع تقديم الخدمات، ورفع

مستوى التنسيق بين الوحدات الصحية، بما يسهم في تحسين تجربة المريض ورفع كفاءة إدارة الخدمات الصحية في المملكة العربية السعودية (Gopal، 2018).

المنهجية وطرق البحث

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الكمي (Quantitative Research Methodology) باعتباره المنهج الأكثر ملاءمة لطبيعة الدراسة وأهدافها، حيث يهدف إلى قياس أثر منصة "صحتي" والتطبيقات الصحية الرقمية على تجربة المريض وإدارة الخدمات الصحية في المملكة العربية السعودية من خلال جمع البيانات الرقمية وتحليلها باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة. ويتميز المنهج الكمي بقدرته على اختبار الفرضيات، وقياس قوة العلاقات والتأثيرات بين المتغيرات، وتقديم نتائج موضوعية قابلة للتعميم على مجتمع الدراسة، الأمر الذي يجعله من أكثر المناهج استخدامًا في الدراسات الإدارية والصحية ذات الطبيعة التطبيقية. ويستند المنهج الكمي في هذه الدراسة إلى قياس اتجاهات وآراء المستفيدين من منصة "صحتي" والتطبيقات الصحية الرقمية باستخدام أدوات قياس مقننة تعتمد على البيانات الرقمية، ومن ثم تحليل هذه البيانات للوصول إلى نتائج علمية دقيقة توضح طبيعة العلاقة بين المتغيرات. كما يتيح هذا المنهج استخدام الاختبارات الإحصائية المناسبة للكشف عن دلالة الفروق والعلاقات والتأثيرات، مما يساعد في اختبار فرضيات الدراسة والإجابة عن تساؤلاتها بصورة علمية تعتمد على الأدلة الكمية. ويتميز كذلك بإمكانية توفير مؤشرات رقمية تسهم في دعم متخذي القرار عند تطوير الخدمات الصحية الرقمية وتحسين تجربة المرضى.

- تصميم الدراسة

اعتمدت الدراسة على التصميم الوصفي التحليلي الكمي، حيث يجمع بين وصف واقع استخدام منصة "صحتي" والتطبيقات الصحية الرقمية داخل المملكة العربية السعودية، وتحليل أثرها في تجربة المريض وإدارة الخدمات الصحية. ويهدف الجانب الوصفي إلى تحديد

مستوى استخدام المنصة والتطبيقات الصحية الرقمية، بينما يركز الجانب التحليلي على قياس العلاقة السببية والتأثير بين المتغير المستقل والمتغيرات التابعة باستخدام التحليل الإحصائي. ويعد هذا التصميم مناسباً للدراسة الحالية لأنه يوفر بيانات كمية دقيقة تساعد في تفسير الواقع الحالي للخدمات الصحية الرقمية، كما يسمح بقياس حجم التأثير بين المتغيرات المختلفة، واستخلاص نتائج يمكن الاعتماد عليها في تطوير الخدمات الصحية الرقمية، واقتراح الحلول المناسبة لتحسين الأداء المؤسسي في القطاع الصحي السعودي.

- مجتمع الدراسة وعينتها

يتكون مجتمع الدراسة من جميع المستفيدين من منصة "صحتي" والتطبيقات الصحية الرقمية في المملكة العربية السعودية ممن سبق لهم استخدام الخدمات الصحية الإلكترونية التي تقدمها وزارة الصحة أو الجهات الصحية المرتبطة بها. ويُعد هذا المجتمع مناسباً لتحقيق أهداف الدراسة؛ نظراً لأن أفرادهم يمتلكون الخبرة المباشرة في استخدام الخدمات الصحية الرقمية، وبالتالي يمكنهم تقييم أثرها على تجربتهم الصحية وعلى جودة الخدمات المقدمة. وسيتم اختيار عينة الدراسة باستخدام العينة العشوائية البسيطة لضمان إتاحة الفرصة لجميع أفراد المجتمع للمشاركة في الدراسة بصورة متساوية، بما يعزز تمثيل العينة للمجتمع الأصلي ويزيد من إمكانية تعميم النتائج. وسيتم تحديد حجم العينة وفق الأساليب الإحصائية المعتمدة في الدراسات الكمية بما يتناسب مع حجم مجتمع الدراسة ومستوى الدقة المطلوب.

- أساليب تحليل البيانات

بعد الانتهاء من جمع البيانات، سيتم إدخالها إلى البرنامج الإحصائي SPSS لإجراء عمليات التحليل الإحصائي المناسبة. وسيتم استخدام الإحصاءات الوصفية، مثل التكرارات، والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية؛ لوصف خصائص أفراد العينة ومستوى استجاباتهم. كما سيتم استخدام الإحصاءات الاستدلالية، مثل معامل ارتباط بيرسون، وتحليل الانحدار الخطي، واختبار (T-Test)، وتحليل التباين الأحادي (ANOVA) عند الحاجة، لاختبار فرضيات الدراسة وقياس أثر المتغير المستقل على المتغيرات التابعة. كذلك سيتم التحقق

من صدق وثبات أداة الدراسة باستخدام معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) لضمان جودة القياس وإمكانية الاعتماد على النتائج.

أدوات الدراسة

نظرًا لاعتماد الدراسة على المنهجية الكمية، فقد تمثلت الأداة الرئيسة لجمع البيانات في الاستبانة (Questionnaire)، باعتبارها من أكثر أدوات البحث العلمي ملائمة للدراسات الكمية التي تهدف إلى قياس الاتجاهات والآراء واختبار العلاقات بين المتغيرات. وتم تصميم الاستبانة بالاعتماد على الأدبيات العلمية والدراسات السابقة ذات العلاقة بمنصة "صحتي"، والتطبيقات الصحية الرقمية، وتجربة المريض، وإدارة الخدمات الصحية، بحيث تغطي جميع متغيرات الدراسة بصورة شاملة.

وتتكون الاستبانة من قسمين رئيسين؛ يشتمل القسم الأول على البيانات الديموغرافية للمبحوثين، مثل الجنس، والعمر، والمؤهل العلمي، والمهنة، وعدد سنوات استخدام التطبيقات الصحية الرقمية. أما القسم الثاني فيتضمن عبارات تقيس متغيرات الدراسة باستخدام مقياس ليكرت الخماسي (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة)، حيث يقيس المتغير المستقل المتمثل في منصة "صحتي" والتطبيقات الصحية الرقمية، إضافة إلى المتغيرات التابعة المتمثلة في تجربة المريض وإدارة الخدمات الصحية. كما سيتم التحقق من صدق الأداة من خلال عرضها على مجموعة من المحكمين المتخصصين، بينما سيتم قياس ثباتها باستخدام معامل كرونباخ ألفا للتأكد من اتساقها الداخلي.

حدود الدراسة

- الحدود البشرية

تقتصر الدراسة على المستفيدين من منصة "صحتي" والتطبيقات الصحية الرقمية في المملكة العربية السعودية من المواطنين والمقيمين الذين سبق لهم استخدام الخدمات الصحية الرقمية،

باعتبارهم الفئة الأكثر قدرة على تقييم أثر هذه المنصات على تجربتهم الصحية وجودة الخدمات المقدمة.

- الحدود الزمانية

تجرى الدراسة خلال العام 2026م، وهو الإطار الزمني الذي سيتم خلاله جمع البيانات وتحليلها واستخلاص النتائج، بما يعكس واقع استخدام منصة "صحتي" والتطبيقات الصحية الرقمية خلال هذه الفترة.

- الحدود المكانية

تقتصر الدراسة على المملكة العربية السعودية بجميع مناطقها الإدارية، باعتبارها البيئة التي تطبق فيها منصة "صحتي" ضمن منظومة التحول الرقمي الصحي، وبما يتوافق مع أهداف الدراسة المرتبطة بقياس أثر المنصة على تجربة المريض وإدارة الخدمات الصحية.

المراجع

- المراجع العربية:

عجينة, م. ع. (2024). استخدام التطبيقات الذكية وخاصة تطبيق (صحتي) على خدمات الرعاية الصحية في مراكز الرعاية الأولية بمحافظة القريات. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/382138673_astkhdam_alttbyqat_aldhkylt_wkhast_ttbyq_shty_ly_khdmal_alrayt_alshyt_fy_mrakz_alrayt_alawlyt_bmhafzt_alqryatThe_impact_of_using_smart_applications_Sehaty_application_on_health_care_at_primary_Care_Cen

- المراجع الأجنبية:

- Alhuseini, M. (2026). From vision to value: a mixed methods evaluation of patient-centered care in Saudi Arabian primary healthcare centers. Retrieved from <https://link.springer.com/article/10.1186/s12913-026-14574-3>
- Almohammadi, A. (2025). Digital health interventions for chronic disease prevention and management in Saudi Arabian populations: A systematic review. Retrieved from <https://intjhs.org/digital-health-interventions-for-chronic-disease-prevention-and-management-in-saudi-arabian-populations-a-systematic-review/>
- Alsaeed, T. (2026). The kingdom's emerging elderly care landscape: insights for the future of elder care in Saudi Arabia: a systematic review. Retrieved from <https://www.frontiersin.org/journals/public-health/articles/10.3389/fpubh.2026.1825664/full>
- Alzghaibi, H. (2025). Barriers to the Utilization of mHealth Applications in Saudi Arabia: Insights from Patients with Chronic Diseases. Retrieved from <https://www.mdpi.com/2227-9032/13/6/665>
- Aytekin, A. (2025). Digital Health Technologies in Patient Experience Literature: A Scoping Review and Future Outlook for Sustainable Digital Health Interventions. Retrieved from <https://www.mdpi.com/2071-1050/17/2/456>
- Banwas, S. S. (2023). impact of using smart applications, "Sehaty Application", on health care at primary care center in Al-Qurayyat Region. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/371456742_impact_of_using_smart_applications_Sehaty_Application_on_health_care_at_primary_care_center_in_Al-Qurayyat_Region
- Bocean, C. G. (2025). Health status in the era of digital transformation and sustainable economic development. Retrieved from <https://link.springer.com/article/10.1186/s12913-025-12498-y>
- Dawood, A. M. (2022). Evaluating Usability of Telehealth Sehhaty Application Used in Saudi Arabia During Covid-19. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/361706542_Evaluating_Usability_of_Telehealth_Sehhaty_Application_Used_in_Saudi_Arabia_During_Covid-19
- Dodson, P. (2024). Capturing patient experiences of care with digital technology to improve service delivery and quality of care: A scoping review. Retrieved from <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC11500239/>
- Fabuluje, J. I. (2025). The Foundation of Customer Service in Healthcare Series {The Role of Customer Service in the Patient Experience}. Retrieved from <https://>

- www.researchgate.net/publication/
393854491_The_Foundation_of_Customer_Service_in_Healthcare_Series_The_Role_of_Customer_Service_in_the_Patient_Experience_Part_1
- Ferdous, J. (2024). Digital Transformation in Healthcare: Analysing the Current State, Challenges and Future Research Agenda. Retrieved from <https://www.emerald.com/books/edited-volume/21103/chapter/109112025/Digital-Transformation-in-Healthcare-Analysing-the>
- Gopal, G. (2018). Digital transformation in healthcare – architectures of present and future information technologies. Retrieved from https://www.degruyterbrill.com/document/doi/10.1515/cclm-2018-0658/html?srsltid=AfmBOoddBms9ZW122vKRw8mw0sycjIJcMIbJP7PJ16x_v7lyQQp-aMM
- Haitham Alzghaibi 1, *. (2025). Barriers to the utilization of the Sehaty mobile health application in Saudi Arabia: a cross-sectional survey of non-healthcare users. Retrieved from <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC12014757/>
- Iyanna, S. (2022). Digital transformation of healthcare sector. What is impeding adoption and continued usage of technology-driven innovations by end-users? Retrieved from <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0148296322006907>
- Koç, D. T., & Mercan, Y. (2022). Artificial Intelligence and Digital Transformation in Healthcare Management. Retrieved from <https://www.emerald.com/books/edited-volume/14601/chapter/85633978/Artificial-Intelligence-and-Digital-Transformation>
- Mularczyk-Tomczewska, P. (2025). Factors Influencing Patient Satisfaction with Healthcare Services in Poland. Retrieved from <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC12186550/>
- Nurhani, U. E. (2025). Hospital Digital Transformation for Healthcare Excellence: Overcoming Challenges toward Sustainable ServiceHospital Digital Transformation for Healthcare Excellence: Overcoming Challenges toward Sustainable Service. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/398675077_Hospital_Digital_Transformation_for_Healthcare_Excellence_Overcoming_Challenges_toward_Sustainable_ServiceHospital_Digital_Transformation_for_Healthcare_Excellence_Overcoming_Challenges_toward_Sustainable
- Sheerah, H. A. (2024). The Rise of Virtual Health Care: Transforming the Health Care Landscape in the Kingdom of Saudi Arabia: A Review Article. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/382139913_The_Rise_of_Virtual_Health_Care_Transforming_the_Health_Care_Landscape_in_the_Kingdom_of_Saudi_Arabia_A_Review_Article
- Suleiman, A. (2025). Transforming healthcare: Saudi Arabia's vision 2030 healthcare model. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/388252375_Transforming_healthcare_Saudi_Arabia's_vision_2030_healthcare_model

Master of Health Administration



**Measuring the Impact of the "Sehhaty" Platform and
Digital Health Applications on Patient Experience and
Healthcare Management in the Kingdom of Saudi Arabia**

Prepared by the student/

University ID/

Supervisor/

Prof. Dr. Faisal Abdul Hamid Mohammed

Prof. Dr. Fayez Ali Jarad

Year

2026