

قضايا بحثية

دراسة تحليلية لبحث بعنوان:

تأثير استخدام التطبيقات التكنولوجية على إدراك جودة الخدمات الصحية
دراسة تطبيقية على وزارة الصحة بالمملكة العربية السعودية

إعداد
خليل إبراهيم المويل



تأثير استخدام التطبيقات التكنولوجية على إدراك جودة الخدمات الصحية
دراسة تطبيقية على وزارة الصحة بالمملكة العربية السعودية

التكليف السادس

تحليل ونقد عنوان البحث

يتميز عنوان البحث بالوضوح والدقة، ويعكس موضوع الدراسة بصورة مباشرة، إذ يحدد المتغير المستقل وهو استخدام التطبيقات التكنولوجية، والمتغير التابع وهو إدراك جودة الخدمات الصحية. كما يوضح طبيعة الدراسة من خلال الإشارة إلى أنها دراسة تطبيقية، ويحدد مجال الدراسة المتمثل في وزارة الصحة بالمملكة العربية السعودية، مما يساهم في توضيح نطاق البحث للقارئ منذ الوهلة الأولى.

ومن الناحية النقدية

جاء العنوان عامًا نسبيًا في استخدام مصطلح "التطبيقات التكنولوجية"، في حين ركزت الدراسة بصورة رئيسة على تطبيق "صحتي"، الأمر الذي كان يستدعي الإشارة إليه في العنوان ليعكس موضوع الدراسة بدقة أكبر. كما أن عبارة "دراسة تطبيقية على وزارة الصحة بالمملكة العربية السعودية" قد توحي بأن الدراسة شملت جميع قطاعات الوزارة، بينما اقتصرت فعليًا على المستخدمين من تطبيق "صحتي"، مما كان يمكن توضيحه في العنوان ليصبح أكثر تحديدًا واتساقًا مع نطاق الدراسة الفعلي.

تأثير استخدام التطبيقات التكنولوجية على إدراك جودة الخدمات الصحية
دراسة تطبيقية على وزارة الصحة بالمملكة العربية السعودية

- عبد الله موسى علي الشمراي باحث دكتوراة في العلاقات العامة والإعلان بكلية الإعلام جامعة القاهرة
- أ.د/ محمد سيد محمد عتران الأستاذ المساعد بقسم العلاقات العامة والإعلان كلية الإعلام جامعة القاهرة.
- د/ فتحية صبري عبد الرحمن السيد المدرس بقسم العلاقات العامة والإعلان بكلية الإعلام جامعة القاهرة ،
والمدرس بقسم الإعلام بكلية الإنسانيات والعلوم الاجتماعية بجامعة بدر بالقاهرة.

تحليل ونقد عنوان البحث

تأثير استخدام التطبيقات التكنولوجية على إدراك جودة الخدمات الصحية
دراسة تطبيقية على وزارة الصحة بالمملكة العربية السعودية

- عبد الله موسى علي الشمراني باحث دكتوراة في العلاقات العامة والإعلان بكلية الاعلام جامعة القاهرة
- أ.د/ محمد سيد محمد عتران الأستاذ المساعد بقسم العلاقات العامة والإعلان كلية الاعلام جامعة القاهرة.
- د/ فتحية صبري عبد الرحمن السيد المدرس بقسم العلاقات العامة والإعلان بكلية الاعلام جامعة القاهرة ،
والمدرس بقسم الاعلام بكلية الإنسانيات والعلوم الاجتماعية بجامعة بدر بالقاهرة.

كما أن العنوان يشير إلى التطبيقات التكنولوجية بصورة عامة، في حين أن الجانب التطبيقي اقتصر بصورة رئيسة على دراسة تطبيق "صحتي" وقياس أثر تجربة استخدامه في إدراك جودة الخدمات الصحية لدى المستفيدين. لذا، كان من الأفضل أن يكون العنوان أكثر تحديداً، من خلال الإشارة صراحةً إلى تطبيق "صحتي" أو إلى فئة المستفيدين، بما يعكس المتغيرات ونطاق الدراسة الفعلي بصورة أدق.

تحليل ونقد مقدمة البحث

مقدمة

يُعد استخدام التطبيقات التكنولوجية في المجال الصحي أحد أهم التطورات التي شهدتها القطاعات الصحية على مستوى العالم في السنوات الأخيرة. حيث باتت هذه التطبيقات تُسهم بشكل كبير في تحسين وتطوير جودة الخدمات الصحية المقدمة للمرضى والمُراجعين. وفي هذا السياق، تسعى وزارة الصحة في المملكة العربية السعودية إلى الاستفادة من هذه التطورات التكنولوجية بما يُعزز من إدراك المُستفيدين لجودة الخدمات الصحية المُقدَّمة.

وفي إطار سعي المملكة العربية السعودية إلى تحقيق فكرة المجتمع القائم على المعرفة وسرعة الاستجابة والتفاعل مع الأخذ بالاعتبار أهمية عامل الوقت، سهلت كل ما يلزم لتمكين التعاملات الحكومية المتنقلة لتكون بمثابة امتداد للتعاملات الإلكترونية الحكومية، بحيث توفر الخدمات الحكومية للجمهور المستهدف من أي مكان وفي أي وقت من خلال الأجهزة الذكية (تطبيقات الهاتف النقال والكمبيوتر المحمول والمساعد الرقمي الشخصي PDA وغيرها) لخدمة العملاء بفعالية وكفاءة. (المنصة الوطنية الموحدة، ٢٠٣٠م)

ومن أهم تلك المؤسسات العامة التي بدأت في الاعتماد على التكنولوجيا الرقمية بالمملكة "وزارة الصحة" حيث حققت المركز الأول بين الوزارات في قياس التحول الرقمي الحكومي التاسع، وحرصت (الصحة) على رفع نسبة الوعي بالتحول الرقمي، ونجحت في الربط الإلكتروني وتبادل البيانات مع الجهات

جاءت المقدمة ممهدة لموضوع الدراسة من خلال بيان أهمية التطبيقات التكنولوجية ودورها في تطوير الخدمات الصحية وتحسين إدراك جودة الخدمات، وربطت ذلك بالتحول الرقمي ورؤية المملكة العربية السعودية 2030. كما قدمت خلفية مناسبة لموضوع الدراسة، وأوضحت السياق العام الذي تنطلق منه الدراسة. إلا أن الباحثون أفردوا مشكلة الدراسة، وأهميتها، وأهدافها، وفرضياتها في أقسام مستقلة بعد المقدمة، وهو أسلوب تنظيمي متبع في بعض البحوث العلمية، لكنه يقلل من تكامل المقدمة ويجعلها أقرب إلى الخلفية النظرية منها إلى مقدمة بحثية متكاملة.

ومن الناحية النقدية

ركزت المقدمة على إبراز أهمية التطبيقات التكنولوجية والتحول الرقمي في القطاع الصحي، إلا أنها لم تُبرز الفجوة البحثية بصورة واضحة، ولم توضح أوجه القصور في الدراسات السابقة أو الإضافة العلمية التي تسعى الدراسة إلى تحقيقها. كما افتقرت إلى الاستناد إلى بيانات وإحصاءات حديثة تدعم حجم المشكلة وأهميتها، لذا كان من الأفضل أن تتضمن تحليلاً نقدياً للدراسات السابقة يبرز الحاجة إلى إجراء الدراسة ويعزز مبرراتها العلمية.

تحليل ونقد مراجعة الأدبيات البحث

٤ - الدراسات السابقة:

بمراجعة أهم الأدبيات السابقة الخاصة بموضوع الدراسة الذي يتعلق بتأثير التطبيقات التكنولوجية على جودة الخدمات الصحية وخاصة بالمملكة العربية السعودية، جاءت دراسة عجيبة، منال عبد الرحمن. (٢٠٢٤). للتعرف على أثر استخدام التطبيقات الذكية، وخاصة تطبيق (صحتي) على الرعاية الصحية في مراكز الرعاية الأولية بمحافظة القريات ووجدت الدراسة أن أعلى مشكلة واجهت المقيمين داخل المحافظة وسكان المدن الرئيسية عند استخدام التطبيق هي الحاجة لسرعة إنترنت عالية، وأن أكثر الخدمات المستفاد منها في التطبيق لدى المقيمين داخل المحافظة وسكان المدن الرئيسية هي خدمة حجز المواعيد وتبين أن

تحليل ونقد مراجعة الأدبيات البحث

جاءت الدراسات السابقة متنوعة ومرتبطة بموضوع الدراسة، إذ تناولت موضوعات التطبيقات التكنولوجية، وجودة الخدمات الصحية، والتحول الرقمي في القطاع الصحي من زوايا مختلفة، مما أسهم في تكوين خلفية علمية مناسبة ودعم الإطار النظري للدراسة. كما حرص الباحثون على عرض أهداف ونتائج معظم الدراسات بصورة منظمة، وأوضح أوجه الاستفادة منها في بناء الدراسة الحالية.

ومن الناحية النقدية

اتسم عرض الدراسات السابقة بالطابع الوصفي أكثر من التحليلي، حيث اكتفى الباحثون بتلخيص أهداف الدراسات ونتائجها دون إجراء مقارنة نقدية بينها أو مناقشة أوجه الاتفاق والاختلاف في نتائجها ومنهجياتها. كما لم يُبرز بصورة واضحة الفجوة البحثية التي تميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة، ولم يناقش أوجه القوة والقصور في تلك الدراسات أو يوضح مبررات اختيارها. كذلك، كان من الأفضل تصنيف الدراسات السابقة وفق محاور الدراسة، مثل التطبيقات التكنولوجية، وجودة الخدمات الصحية، ورضا المستفيدين، مع التركيز على أحدث الدراسات ذات الصلة المباشرة بموضوع البحث، بما يعزز الترابط بين الأدبيات والدراسة الحالية ويُبرز إسهامها العلمي بصورة أوضح.

التوصيات

لتحسين جودة المراجعات والدراسات السابقة، يُوصى بـ:

- تعزيز التحليل النقدي للدراسات السابقة من خلال المقارنة بين نتائجها ومنهجياتها، وإبراز أوجه الاتفاق والاختلاف بينها.
- توضيح الفجوة البحثية بصورة أكثر دقة، وبيان الإضافة العلمية التي تقدمها الدراسة الحالية مقارنة بالدراسات السابقة.
- تنظيم الدراسات السابقة وفق محاور تعكس متغيرات الدراسة، مثل التطبيقات التكنولوجية، وجودة الخدمات الصحية، ورضا المستفيدين، بما يعزز الترابط بين الأدبيات والإطار النظري للدراسة.
- توضيح أوجه الاستفادة من كل دراسة سابقة في بناء الإطار النظري، وصياغة الفرضيات، وتفسير النتائج.
- تعزيز الربط بين الدراسات السابقة ونتائج الدراسة الحالية، وبيان كيفية إسهام الأدبيات في تفسير النتائج ومناقشته.

منهجية الدراسة

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، الذي يجمع بين الوصف الدقيق للظاهرة (إدراك جودة الخدمات الصحية) وتحليل العلاقات بين المتغيرات (التوقعات والتجربة الفعلية) بهدف فهمها وتفسيرها.

جاءت منهجية الدراسة واضحة ومنظمة، حيث اعتمد الباحثون المنهج الوصفي التحليلي لملاءمته لطبيعة الدراسة وأهدافها، واستخدم الاستبانة أداة رئيسة لجمع البيانات من عينة من المستفيدين من تطبيق "صحتي". كما أوضح الباحثون مجتمع الدراسة وعينتها، وبيّنوا إجراءات التحقق من صدق الأداة وثباتها، إضافة إلى استخدام عدد من الأساليب الإحصائية المناسبة لتحليل البيانات واختبار الفرضيات، مما يعزز من موثوقية النتائج.

ومن الناحية النقدية

اقتصرت الدراسة على استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات، دون الاستعانة بأساليب بحثية أخرى، مثل المقابلات أو الملاحظات، وهو ما كان يمكن أن يوفر تفسيراً أعمق للنتائج ويزيد من قوة الدراسة. كما لم يناقش الباحثون بصورة كافية حدود المنهجية أو التحيزات المحتملة المرتبطة بطريقة اختيار العينة أو الاعتماد على البيانات الذاتية للمستجيبين. إضافة إلى ذلك، لم يبرروا بصورة مفصلة أسباب اختيار حجم العينة ومدى تمثيلها لمجتمع الدراسة، كما لم يتناولوا القيود التي قد تؤثر في إمكانية تعميم النتائج. لذا، كان من الأفضل تعزيز المنهجية بتبرير أكثر تفصيلاً لإجراءات اختيار العينة، وبيان حدود الدراسة، والاعتماد على أكثر من أداة لجمع البيانات بما يسهم في رفع مستوى الصدق والموثوقية وتعزيز قوة النتائج.

التوصيات لتحسين المنهجية

- توضيح مبررات اختيار حجم العينة وآلية اختيارها بصورة أكثر تفصيلاً .
- استخدام أدوات جمع بيانات متعددة، مثل المقابلات أو مجموعات التركيز، لدعم نتائج الاستبانة .
- مناقشة حدود المنهجية والتحيزات المحتملة وتأثيرها في تفسير النتائج .
- توضيح مدى إمكانية تعميم نتائج الدراسة على مجتمعات أو مؤسسات صحية أخرى .
- تقديم مبررات أكثر تفصيلاً لاختيار الأساليب الإحصائية المستخدمة وربطها بأهداف الدراسة وفرضياتها.

خامساً: مناقشة النتائج وتفسيرها

تظهر النتائج العامة للدراسة أن المستجيبين لديهم إدراك إيجابي وتجربة مرضية مع التطبيقات الصحية، مع توقعات عالية للجودة والكفاءة، وإدراك واضح للأثر الإيجابي لهذه التطبيقات وتطبيق صحتي على الرعاية الصحية.

وتوضح المتوسطات المرتفعة لجميع الأقسام والتي (تجاوزت ٣.٩٥ من ٥) تعكس قبولاً كبيراً للتطبيقات الصحية ورضا عالياً عنها ويُعتبر "الأثر على جودة الرعاية الصحية" هو الأعلى إيجابية، مما يشير إلى أن المستخدمين يلمسون تحسناً ملموساً في الرعاية بفضل هذه التطبيقات.

تحليل ونقد النتائج والتحليل

جاء عرض النتائج منظمًا ومتسلسلاً، حيث عرض الباحثون نتائج التحليل الإحصائي للإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها، مع الاستعانة بالجدول الإحصائية التي أسهمت في توضيح النتائج وتسهيل تفسيرها. كما أظهرت النتائج وجود أثر إيجابي لاستخدام تطبيق "صحتي" في إدراك جودة الخدمات الصحية، إلى جانب وجود فجوة بين توقعات المستفيدين وإدراكهم الفعلي لبعض أبعاد جودة الخدمة، وهو ما يتسق مع أهداف الدراسة وفرضياتها. كما حرص الباحثون على ربط النتائج بعدد من الدراسات السابقة، مما أضفى قدرًا من الاتساق العلمي على مناقشة النتائج.

ومن الناحية النقدية

ركز الباحثون على عرض النتائج وتفسيرها من الناحية الإحصائية، إلا أن المناقشة جاءت محدودة من حيث تفسير الأسباب الكامنة وراء النتائج أو تحليل أبعادها التطبيقية في بيئة القطاع الصحي. كما لم تتوسع الدراسة في مناقشة النتائج غير المتوقعة أو بيان أسباب الفروق بين نتائجها ونتائج بعض الدراسات السابقة. إضافة إلى ذلك، لم يُبرز الباحثون حجم الأثر العملي للنتائج وانعكاساتها على تطوير الخدمات الصحية وصناع القرار، مما كان سيمنح الدراسة قيمة تطبيقية أكبر. لذا، كان من الأفضل تعميق مناقشة النتائج من خلال تفسيرها في ضوء الأطر النظرية والدراسات السابقة، وربطها بصورة أوضح بالتطبيقات العملية في القطاع الصحي، مع توضيح الآثار المترتبة عليها في تحسين جودة الخدمات الصحية.

التوصيات لتحسين عرض النتائج

تعزيز مناقشة النتائج وربطها بصورة أعمق بالأطر النظرية والدراسات السابقة.
تفسير الأسباب المحتملة للنتائج، خاصة النتائج غير المتوقعة أو التي اختلفت مع الدراسات السابقة.
إبراز الأهمية التطبيقية للنتائج وانعكاساتها على تطوير الخدمات الصحية ودعم متخذي القرار.
توضيح حجم الأثر العملي للمتغيرات المدروسة، وعدم الاكتفاء بالدلالة الإحصائية فقط.
تقديم مناقشة أوسع لحدود النتائج ومدى إمكانية تعميمها على قطاعات صحية أو تطبيقات رقمية أخرى

تحليل ونقد الخاتمة والتوصيات

الخاتمة والتوصيات

الاستنتاجات الرئيسية

تُظهر الدراسة أن استخدام التطبيقات الصحية في المملكة العربية السعودية، وتحديدًا "تطبيق صحتي"، قد حقق نجاحًا كبيرًا في تحسين إدراك جودة الخدمات الصحية لدى جمهور المستخدمين. الإدراك العام للمستخدمين إيجابي للغاية، حيث يلمسون بشكل ملموس الأثر الإيجابي لهذه التطبيقات على راحتهم وسهولة وصولهم للخدمات. وقد أكد التحليل الإحصائي أن "التجربة الفعلية" للمستخدم هي المحدد الأقوى لإدراكه للجودة والرضا عن الخدمة، متفوقة على التوقعات الأولية. كما تُشير النتائج إلى أن هذا الإدراك الإيجابي متجانس نسبيًا عبر مختلف الفئات الديموغرافية، مما يعكس فعالية التطبيقات في الوصول إلى شرائح واسعة من المجتمع.

التوصيات العملية

بناءً على النتائج المذكورة، يُمكن تقديم التوصيات العملية التالية لتعزيز جودة الخدمات الصحية

تحليل ونقد الخاتمة والتوصيات

جاءت الخاتمة متوافقة مع أهداف الدراسة، حيث لخص الباحثون أبرز النتائج التي توصلوا إليها بشأن أثر استخدام تطبيق "صحتي" في إدراك جودة الخدمات الصحية، وأبرز أهم الاستنتاجات المستخلصة من التحليل الإحصائي. كما قدم مجموعة من التوصيات العملية التي ركزت على تطوير التطبيقات التكنولوجية، وتحسين جودة الخدمات الصحية، وتعزيز تجربة المستخدمين، بما يعكس اهتمام الدراسة بالجانب التطبيقي وإمكانية الاستفادة من نتائجها في دعم التحول الرقمي في القطاع الصحي.

ومن الناحية النقدية

جاءت الخاتمة مختصرة واقتصرت على تلخيص النتائج الرئيسية دون تقديم مناقشة شاملة لإسهام الدراسة العلمي أو إبراز قيمتها في تطوير المعرفة في مجال التطبيقات التكنولوجية وجودة الخدمات الصحية. كما أن التوصيات جاءت بصيغة عامة، ولم يرتبط بعضها بصورة مباشرة بنتائج الدراسة أو يوضح آليات تنفيذها عملياً. كذلك، لم يتضمن البحث مقترحات واضحة لدراسات مستقبلية تعالج الجوانب التي لم تتناولها الدراسة أو توسع نطاق البحث في بيئات صحية مختلفة. لذا، كان من الأفضل أن تتضمن الخاتمة إبرازاً أوضح للإسهام العلمي للدراسة، وأن ترتبط التوصيات بصورة مباشرة بالنتائج، مع تقديم مقترحات بحثية مستقبلية تستكمل ما توصلت إليه الدراسة.

لتحسين الدراسة بشكل عام نوصي بالتالي:

- إعادة صياغة عنوان الدراسة ليكون أكثر تحديداً ويعكس نطاق الدراسة ومتغيراتها بدقة.
- تعزيز المقدمة بإبراز الفجوة البحثية، وتدعيمها ببيانات وإحصاءات حديثة توضح أهمية الدراسة.
- تطوير عرض الدراسات السابقة من خلال التحليل النقدي، والمقارنة بين الدراسات، وإبراز الإضافة العلمية للدراسة الحالية.
- توضيح مبررات اختيار المنهجية والعينة، مع بيان حدود الدراسة وإمكانية تعميم نتائجها.
- تعميق مناقشة النتائج وربطها بالأطر النظرية والدراسات السابقة، مع توضيح دلالاتها التطبيقية.
- ربط التوصيات بصورة مباشرة بنتائج الدراسة، وتقديم مقترحات عملية قابلة للتنفيذ في القطاع الصحي.
- اقتراح دراسات مستقبلية تتناول تطبيقات صحية رقمية أخرى أو مجتمعات مختلفة، بما يسهم في تطوير المعرفة العلمية في مجال الصحة الرقمية



Thank You