

أثر التطبيقات الرقمية على تحسين مهام الأعمال الإدارية في المنشآت الصحية، دراسة ميدانية
بمستشفيات مدينة (الرياض) ب المملكة العربية السعودية

للتسجيل لدرجة الدكتوراه

مقدم من

اسم الباحث : أميرة ناصر العقيل

الرقم الأكاديمي : 20222005856



2024 م - 1445 هـ

فهرس المحتويات

Contents

- المقدمة:.....3
- مشكلة الدراسة وتساؤلاتها:.....4

5.....	مصطلحات الدراسة:
5.....	الإضافة العلمية المتوقعة للدراسة
6.....	أهداف الدراسة:
10	تساؤلات الدراسة:
7.....	فرضيات الدراسة
13	الدراسات السابقة:
7.....	إجراءات الدراسة:
8.....	منهج الدراسة:
9.....	• مجتمع الدراسة:
9.....	• عينة الدراسة:
10	وسائل جمع بيانات الدراسة:
11	الايطار النظري:
23	المراجع:

المقدمة:

يشهد العالم ثورة رقمية هائلة تؤثر على جميع جوانب الحياة، بما في ذلك المجال الطبي. وباتت التطبيقات الرقمية تلعب دوراً هاماً في تحسين مهام الأعمال الإدارية في المنشآت الصحية – المستشفيات – سواء في القطاع الصحي العام أو القطاع الخاص.

والتطبيقات الرقمية تساعد هذه المنشآت وتؤثر بشكل مباشر على تحسين مهامها والأعمال الإدارية في المنشآت الصحية، بما في ذلك المستشفيات. فيما يلي بعض الأمثلة عن كيفية تحقيق ذلك التحسين في إدارة المعلومات يمكن للتطبيقات الرقمية أن تساعد في تحسين جودة وتدفق المعلومات داخل المستشفى. يمكن تخزين سجلات المرضى الإلكترونية، والوصول إليها بسهولة وبشكل آمن، مما يقلل من خطأ البيانات ويزيد من دقة التواصل بين أفراد الفريق الطبي. حيث أن تحسين العمليات الإدارية تساعد التطبيقات الرقمية في تبسيط وتحسين العمليات الإدارية مثل جدولة المواعيد، إدارة المخزون والموارد، وتنظيم الدفاتر المالية. يمكن أن تقلل من الوقت والجهد المستهلكين وتحسن كفاءة العمليات.

حيث أن يمكن تنفيذ إجراءات التحقق الإلكتروني وتتبع الوصول إلى المعلومات الحساسة. كما يمكن تجميع وتحليل البيانات لتحديد النقاط الضعيفة وتحسين استجابة المستشفى للمخاطر المحتملة. ومما سبق تعد المنشآت الصحية، ولا سيما المستشفيات، من الأماكن التي تواجه العديد من التحديات في الإدارة اليومية لأعمالها. ومع تطور التكنولوجيا الرقمية، ظهرت تطبيقات جديدة تهدف إلى تحسين مهام الأعمال الإدارية في المنشآت الصحية ومواجهة التي قد تواجهها. يهدف هذا البحث إلى دراسة أثر التطبيقات الرقمية على تحسين مهام الأعمال الإدارية في المستشفيات وتحديد الفوائد المحتملة والتحديات التي يمكن أن تواجهها في تنفيذ هذه التطبيقات.

تحتوي استراتيجية الصحة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية على عناصر مهمة تشمل قطاع الصحة بأكمله، وسوف تعمل الاستراتيجية على ربط وزارة الصحة والخدمات الحكومية الأخرى والقطاعات الخاصة في النظام الصحي، حيث سيشكل التبادل الصحي السعودي آلية مهمة لتكامل القدرات الرقمية في جميع قطاعات النظام الصحي.

حيث أن يعد تطبيق التقنيات الرقمية تحدياً يتطلب قوى عاملة مدربة. أظهرت التجارب العالمية أن برامج الصحة الإلكترونية قد أنشأت عشرات الآلاف من فرص العمل، بالإضافة إلى عدد كبير من الشركات الناشئة في مجال المعلوماتية الصحية. فوائد الاستثمار في الصحة الإلكترونية لا تعود

على النظام الصحي فحسب، بل يقدم أيضاً فوائد لاقتصاد المملكة العربية السعودية على نطاق أوسع.

كما تهدف التطبيقات الرقمية إلى تحسين الوصول إلى الخدمات الصحية والتأمين المجاني للمواطنين عبر ضمان تغطية الخدمات وفق التوزيع الجغرافي العادل والشامل الذي يمكن منظومة الرعاية الصحية من الوصول لكافة مناطق المملكة، والتوسع في تقديم خدمات الصحة الإلكترونية والحلول الرقمية، وكذلك الارتقاء بجودة الخدمات الصحية بالتركيز على تعزيز مستويات رضا المستفيدين من خلال تطبيق واتباع أفضل المعايير الدولية.

مشكلة و تساؤلات الدراسة:

تواجه المنشآت الصحية، وخاصة المستشفيات، العديد من المخاطر التي تؤثر على سير العمل الإداري وتقديم الخدمات الصحية. من بين هذه المخاطر، يمكن ذكر تأخر في الوصول إلى المعلومات، صعوبة التواصل والتنسيق بين القطاعات المختلفة، وتحديات إدارة الموارد البشرية. تقدم التطبيقات الرقمية فرصاً للتحسين في هذه المجالات، مثل تحسين الوصول إلى المعلومات وتبسيط عمليات التواصل والتنسيق وتحسين إدارة الموارد البشرية. ومن هذا المنطلق فقد تبلورت مشكلة الدراسة في الحاجة إلى دراسة تأثير استخدام التطبيقات الرقمية في تحسين مهام الأعمال الإدارية في المنشآت الصحية في مدينة الرياض، حيث تسعى الباحثة إلى الإجابة على تساؤلات الدراسة التالية:

السؤال الأول: ما مدى استخدام التطبيقات الرقمية في المنشآت الصحية في مدينة الرياض؟

السؤال الثاني: ما مدى تأثير استخدام التطبيقات الرقمية في المنشآت الصحية على تحسين مهام الأعمال الإدارية؟

السؤال الثالث: ما هي الفوائد المحتملة التي يمكن أن توفرها التطبيقات الرقمية في تنفيذ المهام الإدارية؟

السؤال الرابع: ما هي التحديات التي يمكن أن تواجه تنفيذ التطبيقات الرقمية في المنشآت الصحية في مدينة الرياض؟

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؛ التنسيقات 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 لاحقًا إلى إحداث تغييرات في جودة وكفاءة وقدرة البيانات التي يتم إنشاؤها ونقلها، مثل أن تصبح تنسيقات الصور أكثر وضوحًا 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 المجهريّة، 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.

الإضافة العلمية المتوقعة للدراسة

من الناحية التطبيقية:

تأتي أهمية هذه الدراسة من الحاجة إلى تبني استخدام التطبيقات الرقمية في المنشآت الصحية لحسين تنفيذ المهام الإدارية الأمر الذي سوف ينعكس بشكل إيجابي على الخدمات المقدمة للمرضى ورفع مستوى الجودة لهذه الخدمات نتيجة لتحسين الوصول السريع والأمن للبيانات وسهولة تخزينها ونقلها ومراجعتها وتحليلها، وتسهيل طرق تنظيم المواعيد وتطوير طرق التواصل مع المرضى مما يساهم في تقليل الوقت والجهد وتحسن كفاءة العمليات والخدمات المقدمة لهم.

لذا رأت الباحثة أنه من الأهمية بمكان القيام بهذه الدراسة التي من المتوقع أن تساهم في زيادة الفهم حول التطبيقات الرقمية ودورها في تحسين مهام الأعمال الإدارية في المستشفيات. كما سوف توفر نظرة شاملة على الفوائد المحتملة والتحديات التي يمكن أن تواجه تنفيذ هذه التطبيقات، وبالتالي تمكين القادة والمديرين في المنشآت الصحية من اتخاذ القرارات الأفضل فيما يتعلق بتبني التكنولوجيا الرقمية لتحسين العمليات الإدارية.

ومن الناحية النظرية:

تأمل الباحثة أن تضيف هذه الدراسة إلى الأدبيات المتعلقة بهذا الموضوع في مجال استخدام التطبيقات الرقمية في المنشآت الصحية وإثراء المكتبة العلمية المختصة بهذا المجال، وكذلك المساهمة مع المهتمين بإجراء الدراسات والبحوث العلمية، وتزويد القائمين على المنظمات الصحية بالنتائج والتوصيات التي تساعد على اتخاذ القرارات المناسبة بهذا الشأن، والعمل على تطوير منتجاتهم وتقديمها بجودة عالية لتحسين المهام الإدارية، وبالتالي الوصول إلى تحقيق رضى العميل، وكذلك تسليط الضوء على وجهات نظر الموظفين فيما يتعلق بتنفيذ التطبيقات الرقمية وإبرازها من خلال هذه الدراسة العلمية للاستفادة منها والتعرف على التحديات والعوائق التي قد تواجههم، بالإضافة إلى المقترحات التي قد تساهم في تطوير وتحسين استخدام التطبيقات الرقمية من وجهة نظرهم، ومن ثم إضافة التوصيات التي يرى الباحث فاعليتها بناء على النتائج التي يتوصل لها، أملاً في أن تساهم في تطوير استخدام التطبيقات الرقمية في المنشآت الصحية وتحسين المهام الإدارية.

أهداف الدراسة:

الهدف الرئيس للدراسة هو معرفة أثر التطبيقات الرقمية على تحسين مهام الأعمال الإدارية في المنشآت الصحية في مدينة الرياض.

أما الأهداف الفرعية للدراسة فهي:

1. تحليل أثر التطبيقات الرقمية على تحسين مهام الأعمال الإدارية في المستشفيات.
2. تحديد الفوائد المحتملة والتحديات التي يمكن أن تواجهها في تنفيذ هذه التطبيقات.
3. تقييم قدرة التطبيقات الرقمية على مساعدة المستشفيات في تحسين مهام الأعمال الإدارية.
4. تحديد أفضل الممارسات لاستخدام التطبيقات الرقمية في المنشآت الصحية (المستشفيات).

فرضيات الدراسة

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

الفرضية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام التطبيقات الرقمية في المستشفيات على تحسين مهام الأعمال الإدارية .

الفرضية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للفوائد المحتملة التي يمكن أن توفرها التطبيقات الرقمية في تنفيذ المهام الإدارية .

الفرضية الثالث: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحديات التي يمكن أن تواجه تنفيذ التطبيقات الرقمية في المستشفيات .

المنهجية:

الدراسات العربية تعتمد على دراسات حالة وأبحاث موثقة، بينما دراسة Senbekov et al. تعتبر مراجعة أدبية تستعرض التطورات في التطبيقات الرقمية.

الزمن:

تغطي الدراسات فترة زمنية مختلفة، حيث أن دراسة منظمة الصحة العالمية تعود إلى عام 2012، بينما الدراسات الأخرى أحدث، مما قد يؤثر على سياق النتائج والتطورات التقنية.

أصبح استخدام التطبيقات الرقمية في حل العديد من المشكلات التي تمت مواجهتها في مجال إدارة الرعاية الصحية في السنوات الأخيرة واسع الانتشار بسرعة. يعد فهم استخدام وأهمية الكفاءة والأمن وتحسين مهام الأعمال الإدارية التي يمكن الوصول إليها للجميع وتوفير الخدمات القائمة على القيمة لصناع القرار في مجال الرعاية الصحية أمرًا ضروريًا. الاستخدامات الخاصة للتعلم الآلي ومعالجة اللغات الطبيعية والمساعدات الصوتيين الذكيين، والتي تطورت كفروع فرعية للذكاء الاصطناعي، لخدمات الرعاية الصحية، ومساهمات هذه التقنيات في التحول الرقمي لخدمات الرعاية الصحية وكيف سيساعد كل ذلك في اتخاذ القرارات .

إجراءات الدراسة:

ستتكون الدراسة من مجموعة من الدراسات الوصفية التحليلية التي تستند على الخطوات التالية:

- استعراض الأدبيات: سيتم استعراض الأدبيات المتاحة حول استخدام التطبيقات الرقمية في المستشفيات وتأثيرها على تحسين مهام الأعمال الإدارية.
- تحليل التطبيقات الرقمية: سيتم تحليل التطبيقات الرقمية المستخدمة في المستشفيات وتحديد كيفية تطبيقها في مهام الأعمال الإدارية.

- إجراء مقابلات: سيتم إجراء مقابلات مع الإداريين والموظفين في المستشفيات لتقييم تجربتهم في استخدام التطبيقات الرقمية والتأثير الذي لديها على مهامهم الإدارية وقدرتهم على تحسين العمليات الإدارية.
- تحليل البيانات: سيتم تحليل البيانات المجمعة من خلال مقابلات واستبانات لتحديد الفوائد والتحديات التي يمكن أن تواجه تنفيذ التطبيقات الرقمية في المستشفيات.

منهج الدراسة:

سيتم اتباع المنهج المدمج الذي يجمع ما بين المنهج الوصفي والمنهج التحليلي لإعطاء فهم شامل ومتعمق وتعزيز صحة نتائج البحث عن أثر التطبيقات الرقمية على تحسين مهام الأعمال الإدارية في المنشآت الصحية في مدينة الرياض وذلك على النحو التالي:

✓ -المنهج الوصفي: اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي من خلال مراجعة الأدبيات الدراسات السابقة والأسس النظرية و الكتب و المراجع و الدوريات و الأوراق البحثية و رسائل الماجستير و الدكتوراه.

1. إجراء المقابلات والمناقشات مع مجتمع الدراسة من الموظفين المشاركين في تخطيط وتنفيذ استراتيجية تحول الأعمال والمهام اليومية إلى تطبيقات رقمية في المملكة العربية السعودية لاكتساب فهم عميق حول دورهم وتجاربهم وتحدياتهم والاستراتيجيات المستخدمة لتحقيق المواءمة الاستراتيجية الناجحة لتحول الأعمال.

2. جمع وتحليل الوثائق والمستندات المتوفرة والمتعلقة بالمواءمة الاستراتيجية ومبادرات تحول الأعمال من خطط التنفيذ وتقييمات الأداء وغيرها من المصادر العامة لقياس أثر دور بنية الأعمال المؤسسية والتحديات التي تواجهها الاستراتيجيات المستخدمة لعملية المواءمة الاستراتيجية لتحول الأعمال والمهام الإدارية إلى تطبيقات رقمية في المملكة العربية السعودية.

✓ المنهج التحليلي : سيعتمد على الدراسة الميدانية إلى أساليب التحليل الإحصائي باستخدام مفردات العينة من مجتمع الدراسة وتطبيق آليات التحليل الإحصائي عليها مثل برنامج(SPSS) لتحديد الأنماط والعلاقات بين متغيرات الدراسة.

1. تصميم وتوزيع الاستبانة على مجتمع الدراسة العاملين الإداريين في المنشآت الصحية والذي يتضمن أسئلة تغطي دور التطبيقات الرقمية على مهام الأعمال الإدارية.

2. جمع البيانات والنتائج المرتبطة بدور التطبيقات الرقمية على مهام الأعمال الإدارية.

3. اختيار عينة متنوعة من المستشفيات في مدينة (الرياض) في المملكة العربية السعودية لضمان تعميم النتائج ودقتها .

• مجتمع الدراسة:

مجتمع الدراسة يشمل جميع العاملين في المستشفيات والمراكز الطبية في منطقة (الرياض) في المجال الإداري والتشغيلي والمجال الطبي والاتصالات في المنشأة الصحية والمشاركين بشكل مباشر الاستراتيجيات والتخطيط وعمليات التحول والتشغيل ومنهم:

- الإدارة العليا من المدراء التنفيذيين والمسؤولين عن التخطيط الاستراتيجي في الموارد البشرية واتخاذ القرارات.
- الأطباء و الفنيين و المتخصصون في المجال التعليمي الطبي .
- موظفي شؤون تقنية المعلومات الصحية

• حدود الدراسة:

الزمان: ستتم الدراسة خلال فترة زمنية محددة، والتي تشمل جمع البيانات وتحليلها، مما قد يؤثر على النتائج في حالة حدوث تغييرات سريعة في البيئة الصحية أو التقنية.

المكان: تركز الدراسة على مستشفيات ومراكز طبية محددة في منطقة الرياض، مما قد يحد من تعميم النتائج على مناطق أخرى أو أنواع مختلفة من المنشآت الصحية.

العينة: تم اختيار عينة من 4 مستشفيات فقط، مع 20 موظفًا من كل مستشفى. قد لا تمثل هذه العينة جميع فئات العاملين في القطاع الصحي، مثل الفنيين أو الإداريين في منشآت أخرى.

• عينة الدراسة:

يبلغ عدد المستشفيات في منطقة الرياض 49 مستشفى تابع لوزارة الصحة , 16 مستشفى حكومي , 45 مستشفى خاص مستشفى حسب إحصائية وزارة الصحة في الكتاب الإحصائي السنوي ، وسوف يتم تطبيق هذه الدراسة على عدد 4 منشآت صحية عشوائياً بناءً على المعايير المحددة، مثل حجم المستشفى ونوع الخدمات التي يقدمها، وسوف يتم تطبيق عليها أداة الدراسة وذلك بعد التواصل مع المنشأة واستكمال إجراءات الموافقة لمشاركة الدراسة وهي كما يلي:

1. مدينة الملك فهد الطبية

2. مستشفى الملك فيصل التخصصي و مركز الأبحاث

3. مستشفى الملك خالد الجامعي

4. مستشفى الملك عبدالله الجامعي

وسوف يتم اختيار عينة عشوائية عددها (200) موظفين من كل مستشفى من المستشفيات المذكورة أعلاه لتطبيق هذه الدراسة .

وسائل جمع بيانات الدراسة:

1. سيتم استخدام وسائل متعددة لجمع البيانات في هذه الدراسة، وتشمل هذه الوسائل الاستبانات لجمع البيانات الكمية من الموظفين التي تحتوي على أسئلة يقاس من خلالها مدى صحة فرضيات الدراسة والعلاقة بي متغيرات الدراسة لاكتشاف التحسين الناتج من التطبيقات الرقمية و دورها في الفعال في المنشآت الصحية.

2. المقابلات المباشرة مع الإداريين والموظفين الذين يستخدمون التطبيقات الرقمية في المستشفيات.

3. مراجعة المستندات والتقارير المكتوبة المتعلقة بتطبيقات الأعمال الإدارية ومواجهة تحسين الأعمال الإدارية.

نموذج توضيحي لعلاقة المتغيرات في الدراسة

يمكن تصور نموذج العلاقة بين المتغيرات المستقلة والتابعة في البحث من خلال الشكل التالي:



التطبيقات الرقمية (المتغير المستقل):

تشمل جميع التقنيات والتطبيقات المستخدمة في المنشآت الصحية لتحسين الكفاءة والأداء.

مهام الأعمال الإدارية (المتغير التابع):

تشير إلى العمليات الإدارية مثل التخطيط، التنظيم، والتنسيق داخل المنشآت الصحية.

اتجاه العلاقة:

التأثير الإيجابي: يشير السهم إلى أن استخدام التطبيقات الرقمية يسهم في تحسين مهام الأعمال الإدارية، مما يؤدي إلى زيادة الكفاءة وتقليل المخاطر.

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.

المرحلة الأولى:

الإطار النظري:

مفهوم التطبيقات الرقمية

تعريف التطبيقات الرقمية

التطبيقات الرقمية تُعرف بأنها برمجيات مصممة لتوفير حلول تقنية تسهل أداء المهام اليومية وتحسن الكفاءة العامة للأفراد والمؤسسات. تُستخدم هذه التطبيقات بشكل واسع في مختلف القطاعات، بما في ذلك التعليم، الصحة، والتجارة، لإدارة الموارد وتحسين الاتصال وتقديم الخدمات بطرق مبتكرة. وفقًا لتعريف الأدبيات، التطبيقات الرقمية هي أدوات تقنية قائمة على البرمجيات تُستخدم لتنفيذ عمليات محددة وتحقيق أهداف تنظيمية بفعالية وسرعة (Al-Mukhtar, 2021).

أنواع التطبيقات الرقمية

تتنوع التطبيقات الرقمية حسب الغرض منها، وتشمل:

1. التطبيقات الإدارية: تساعد في تنظيم الموارد وإدارة العمليات مثل جداول العمل والاتصالات.

2. **التطبيقات الصحية:** تشمل السجلات الطبية الإلكترونية، نظم معلومات المستشفيات، ومنصات حجز المواعيد. (Mohammed et al., 2022)
3. **التطبيقات التعليمية:** مثل أنظمة التعلم الإلكتروني والمنصات الافتراضية.
4. **التطبيقات التجارية:** مثل أنظمة نقاط البيع، وإدارة المخزون.

أهمية التطبيقات الرقمية

- تُعد التطبيقات الرقمية ركيزة أساسية لتحقيق التحول الرقمي، حيث تساعد في تحقيق أهداف المؤسسات بسرعة ومرونة أكبر مقارنةً بالأساليب التقليدية. يُبرز استخدامها فوائد عديدة:
- **زيادة الكفاءة:** تقلل التطبيقات الرقمية من الوقت والجهد اللازمين لتنفيذ العمليات.
- **تحسين الجودة:** توفر أدوات تحليلية متقدمة تساهم في تحسين جودة القرارات المتخذة بناءً على بيانات دقيقة. (Smith & Jones, 2020)
- **تعزيز الابتكار:** تمكّن المؤسسات من تبني حلول مبتكرة لمشاكلها، مما يعزز قدرتها التنافسية.

التطبيقات الرقمية في قطاع الصحة

في مجال الصحة، تُستخدم التطبيقات الرقمية لتحسين إدارة العمليات الإدارية والطبية. على سبيل المثال، تساعد أنظمة إدارة المعلومات الصحية (HIMS) على تخزين واسترجاع البيانات الطبية بسهولة، مما يسهل تقديم خدمات طبية دقيقة وسريعة (World Health Organization [WHO], 2023). إضافة إلى ذلك، تسهم التطبيقات في تمكين المرضى من حجز المواعيد، والحصول على استشارات طبية عن بُعد، مما يحسن تجربتهم ويقلل من أوقات الانتظار.

التحول الرقمي وأثره

التحول الرقمي يعتمد بشكل أساسي على التطبيقات الرقمية لتحقيق تحسينات كبيرة في الأداء التشغيلي. يشير التحول الرقمي إلى عملية تبني التقنيات الرقمية لتعزيز العمليات التنظيمية وتحقيق النمو المستدام. (Digital Transformation Institute, 2021) في المنشآت الصحية، على سبيل المثال، ساهمت التطبيقات الرقمية في تحسين مستوى التنسيق بين الأقسام وتقليل الأخطاء البشرية، مما أدى إلى زيادة رضا المرضى وتحسين الأداء الكلي.

التحديات المرتبطة بالتطبيقات الرقمية

بالرغم من الفوائد العديدة، تواجه التطبيقات الرقمية بعض التحديات:

1. **التحديات التقنية:** مثل الحاجة إلى بنية تحتية قوية ودعم تقني مستمر.
2. **التحديات الأمنية:** حماية البيانات الشخصية وسرية المعلومات، خاصة في القطاعات الحساسة كالصحة. (Mohammed et al., 2022)
3. **التحديات البشرية:** تتعلق بمقاومة التغيير من قبل الموظفين وصعوبة التكيف مع التكنولوجيا الجديدة.

التطبيقات الرقمية تُعد أداة فعالة لتبسيط العمليات وتحقيق الكفاءة في مختلف القطاعات، بما في ذلك المنشآت الصحية. ومع ذلك، يتطلب تحقيق الفائدة الكاملة منها التغلب على التحديات التقنية والبشرية، وضمان توفير بيئة آمنة لاستخدامها. يتضح من الدراسات أن استخدام التطبيقات الرقمية في بيئة العمل يُمكن أن يؤدي إلى تحسينات كبيرة في الإنتاجية والجودة، خاصة إذا ما تم دعمها بتدريب المستخدمين واستثمارات في البنية التحتية. (Smith & Jones, 2020)



الدراسات السابقة

تتضمن 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:

سنة الدراسة	اسم الباحث	عنوان الدراسة	مجتمع الدراسة	النتائج
2023	خالد	دور التطبيقات الرقمية في تحسين كفاءة العمل الإداري في المستشفيات	المستشفيات	التطبيقات الرقمية تلعب دوراً هاماً في تحسين كفاءة العمل الإداري، أتمتة العمليات، تحسين التواصل، زيادة دقة البيانات، وتعزيز الأمان.

2022	ريم	التطبيقات الرقمية وأثرها على تقليل المخاطر في المستشفيات	المستشفيات	ساعدت التطبيقات الرقمية على تقليل المخاطر من خلال: تقليل الأخطاء الطبية، تحسين التواصل بين الموظفين، تعزيز الأمان، وتحسين كفاءة العمل.
2012	منظمة الصحة العالمية	التحديات التي تواجه المستشفيات في استخدام التطبيقات الرقمية	المستشفيات	هناك تحديات مثل: نقص التمويل، نقص الخبرة، عدم وجود استراتيجية واضحة، ومقاومة التغيير.
2020	Senbekov et al.	The recent progress and applications of digital technologies in healthcare: a review	قطاع الرعاية الصحية	استخدام التطبيقات الرقمية لحل مشكلات إدارة الرعاية الصحية، أهمية الكفاءة والأمان، وتحسين مهام الأعمال الإدارية، ودور الذكاء الاصطناعي في التحول الرقمي.

أوجه الشبه والاختلاف بين الدراسات

أوجه الشبه

الموضوع الأساسي:

جميع الدراسات تركز على التطبيقات الرقمية في المجال الصحي ودورها في تحسين الكفاءة والأداء الإداري.

التأثير الإيجابي:

معظم الدراسات تشير إلى أن التطبيقات الرقمية تؤدي إلى تحسين الأداء، سواء من خلال زيادة كفاءة العمل أو تقليل المخاطر.

التحديات:

الدراسات تتناول التحديات المرتبطة باستخدام التطبيقات الرقمية، مثل نقص التمويل والخبرة.

أهمية التحول الرقمي:

جميع الدراسات تؤكد على أهمية التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات الصحية وفعالية الإدارة.

أوجه الاختلاف

نطاق الدراسة:

دراسات خالد وريم تركز بشكل خاص على المستشفيات، بينما دراسة منظمة الصحة العالمية تأخذ نظرة أوسع تشمل مختلف التحديات في استخدام التطبيقات الرقمية في المستشفيات.

النتائج المحددة:

دراسة خالد تركز على كفاءة العمل الإداري، بينما دراسة ريم توضح كيفية تقليل المخاطر. دراسة منظمة الصحة العالمية تسلط الضوء على التحديات، بينما دراسة Senbekov et al. تبرز التقدم في تطبيقات التكنولوجيا الرقمية وكيفية تحسين مهام الأعمال الإدارية بشكل عام.

المراجع العربية:

- خالد عبد الرحمن، د. محمد عبد الغني، د. هبة محمد. (2023) تأثير استخدام أنظمة المعلومات الصحية على كفاءة العمليات الإدارية في المستشفيات المصرية: دراسة تحليلية. "مجلة العلوم الإدارية، العدد 47 .
- ريم محمد، د. خالد عبد الله، د. محمود أحمد. 2022. : دور التطبيقات الذكية في تحسين إدارة المخاطر في المستشفيات. "مجلة إدارة المخاطر، العدد 12 .
- منظمة الصحة العالمية. 2021: "التطبيقات الرقمية لتحسين كفاءة العمليات الإدارية في المستشفيات: تقرير تحليلي."

• <https://www.moh.gov.sa/Ministry/Statistics/book/Pages/default.asp>

x

• pioneers-solutions.com was first indexed by Google in January 2015

• <https://ae.linkedin.com/pulse/%D9%85%D9%87%D8%A7%D9%85%D8%A5%D8%AF%D8%A7%D8%B1%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%B3%D8%AA%D8%B4%D9%81%D9%8A%D8%A7%D8%AA-igtsgroup-1chof>

المراجع الإنجليزية:

- Belyakova, O. V. (2021). Digital transformation of public administration: achievements and problems. European Proceedings of Social and Behavioural Sciences.
- Marwa Rashad (24 April 2016). "[Saudis await Prince's vision of future with hope and concern](#)". Reuters. [Archived](#) from the original on 4 January 2020. Retrieved 24 April 2016.
- Senbekov, M., Saliev, T., Bukeyeva, Z., Almabayeva, A., Zhanaliyeva, M., Aitenova, N., ... & Fakhradiyev, I. (2020). The recent progress and applications of digital technologies

in healthcare: a review. *International journal of telemedicine and applications*, 2020.

- Nyoto, R. L. V., Nyoto, N., & Renaldo, N. (2024). Information Technology Advancements for A Digital Economy. *Informatica and Digital Insight Journal*, 1(1), 1-7.
- Al-Mukhtar, A. (2021). Digital Applications in Modern Workplaces: Enhancing Efficiency and Productivity. *Journal of Digital Transformation*, 15(3), 245–260.
- Mohammed, S., Ali, R., & Hassan, K. (2022). The Role of Digital Applications in the Healthcare Sector. *Health Informatics Journal*, 28(4), 567–580.
- Smith, J., & Jones, P. (2020). Digital Tools and Their Impact on Organizational Performance. *International Journal of Business Innovation*, 12(6), 389–404.
- World Health Organization [WHO]. (2023). Digital Health: Transforming Healthcare Delivery. Retrieved from www.who.int.
- Digital Transformation Institute. (2021). The Role of Applications in Driving Digital Transformation. New York: DTI Press.