

انعكاس التقدم الرقمي على إدارة علاقات وجودة خدمات المرضى بالقطاع الصحي من وجهة نظر المدراء
بمستشفيات الرياض

رسالة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير

إعداد الطالبة/ حصه عبدالله المحيميد

الرقم الأكاديمي / 241002330

إشراف / د / أسماء أبو عنزه.

العام الدراسي:

2024/1445هـ

مقدمة:

ويمكننا القول دوماً أن التحول الرقمي والتطور التكنولوجي الحالي كان له الأثر الأكبر في مجال القطاع الصحي، وذلك بدعمه لعمليات التطور ورفع الجودة الخاصة بالخدمات الطبية بالمستشفيات على جميع المستويات مثل (التشخيص، العلاج، وآلية العمل داخل المستشفيات) وكلما تقدمت التكنولوجيا أكثر، كلما تقدم قطاع الرعاية الصحية والخدمات الطبية، وهذا ينعكس بشكل كبير على جميع المجالات الصحية، ومع ظهور الشركات المتخصصة في تزويد المستشفيات بأنظمة تقنية عالية الجودة وتقنيات رقمية، فقد طوروا خلال السنوات القليلة الماضية خطط عمل واستراتيجيات واضحة وشاملة لضمان توافق نماذجهم التشغيلية مع الرعاية الصحية بطريقة ما، تمكن المستخدمين من الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات، وقد قدمت الشركات المتخصصة في مجال تكنولوجيا المعلومات في المملكة العربية السعودية الفرصة لتحويل جميع جوانب الرعاية الصحية داخل المستشفيات رقميًا، مما يضمن توافق جميع الخدمات مع بعضها البعض، وبالنسبة للمستشفيات الخارجية، قدمت أقسام تقنية المعلومات فرصًا للمرضى للتواصل وتحديد المواعيد وطلب الأدوية عبر الإنترنت وتوفير المرافق الأخرى. تلتزم هذه الشركات بمواكبة أحدث التقنيات في قطاع الرعاية الصحية، وتقديم حلول مستدامة في مرافق الرعاية الصحية التي تلبي احتياجات المرضى، وإعادة التفكير في تطورات التكنولوجيا الطبية، وتحديث البنية التحتية باستمرار، مواكبة تطور القطاع الطبي (منظمة الصحة العالمية، 2020م، ص 6).

وفي ظل الوضع التنموي السئي الحالي في مجال التكنولوجيا، تحتاج المؤسسات إلى مواكبة التطبيقات المتعلقة بالهواتف الذكية وتوسيع مجالات أعمالها لتلبية احتياجات العملاء من التطوير الرقمي ورؤية 2030، لذلك قامت بإنشاء العديد من التطبيقات الرقمية خصيصًا للمستشفيات والمؤسسات الطبية توفر المؤسسة للمرضى فرصة التواصل مع الأطباء من خلال التطبيق، مما يتيح لهم الاطلاع على آخر أخبار المستشفى والتواصل مع الأطباء وتحديد المواعيد وغيرها من المرافق. (منظمة الصحة العالمية، 2020، ص 8).

وإن هذا التحول التكنولوجي الكبير نجد أنه قد ظهرت نتائجه في توفير خدمات رعاية صحية وذلك لأكثر من 31 مليون من الناس بشكل عام، لا سيما توفيره لعدة ملايين زائر خلال فترات الحج والعمرة، من خلال المرافق الصحية التي تشمل المدن الطبية والمستشفيات المتخصصة والمستشفيات الجامعية والعسكرية ومراكز الرعاية الأولية. وقدمت وزارة الصحة على موقعها على شبكة الإنترنت خريطة تفاعلية توضح جميع مواقع المرافق الطبية الحكومية وغيرها من المعلومات ذات الصلة بالمنشأة، ولتسهيل وصول المستفيد إلى الخدمة الصحية وتسهيل انتقاله بين مختلف أنواع الرعاية، تسعى وزارة الصحة إلى إطلاق التجمعات الصحية في جميع مناطق المملكة. ستسمح هذه التكتلات بحركة الكفاءات الطبية وتزود المستفيد بشبكة متكاملة ومتراصة من مقدمي خدمات الرعاية الصحية الخاضعة لهيكل إداري واحد. من بين التجمعات الصحية التي تم إطلاقها، مجموعة الصحة الأولى بالرياض ومجموعة الصحة الثانية بالرياض (المنصة الوطنية السعودية الموحدة للخدمات الحكومية، 2023)، وسهلت المملكة الوصول إلى خدمات الرعاية الصحية، ورفع نسبة الاستشارات المتخصصة المقدمة خلال 4 أسابيع من 38٪ إلى 84٪، وزيادة نسبة المجتمعات

الحضرية والريفية التي تحصل على خدمات الرعاية الصحية الأساسية في مواقعها من 78٪ في عام 2016 إلى 85.7٪. في عام 2020 (موقع المنصة الوطنية السعودية الموحدة للخدمات الحكومية، 2023).

وإن هذه المؤسسات في الرعاية الصحية تعترف بأهمية توفير تطبيقات فريدة تجعل المستخدمين من الوصول إلى خدمات الرعاية الصحية عبر الهواتف المحمولة من أجل تحسين طريقة تقديم الرعاية الصحية للمرضى، حيث شهد هذا القطاع نمواً هائلاً خلال السنوات القليلة الماضية في ضوء الطفرة التكنولوجية غير المسبوقة التي يشهدها العالم، ولعل الأهم من ذلك هو الوصول إلى المرضى في المناطق والقرى النائية ومنحهم نفس الفرصة لتلقي نفس خدمات الرعاية الصحية مثل أولئك الأقرب إلى المستشفى، وهذه الخطوات العملية التي أقدمت عليها المستشفيات ومن ضمنها مستشفيات الرياض بالتعاون مع شركات تكنولوجيا المعلومات أسهمت في زيادة الإنتاجية وزيادة مستوى الخدمات الطبية المقدمة، كما أن طريقة العمل أصبحت أكثر مرونة من قبل، ومن الإيجابيات أيضاً تجنب التكرار في إدخال بيانات المرضى نظراً لكونها موجودة حيث تظهر بمجرد إدخال أي معلومة عن المريض كاسمه أو رقم ملفه أو غيرها، الأمر الذي يحسّن من دقة تلك البيانات ويوفّر على الطبيب عناء البحث عن الملفات الورقية أو تكرار الأسئلة على المريض، لا بل أكثر من ذلك ففي حال اضطر المريض إلى زيارة طبيب آخر فإن ذلك لا يستدعي إعادة شرح الحالة له بل يكفي أن يدخل إلى الملف ويطلع على البيانات ليدرك الحالة التي أمامه (البصري، مهدي، وأوستن، علي، 2022، ص 3).

مشكلة الدراسة:

تحاول التقنيات الرقمية في المرافق الطبية أن تلعب دورًا حاسمًا في أرشفة أو تخزين سجلات المرضى، مما يسهل الوصول إليها، والقضاء على فقدان أو تخزين المستندات الورقية، مع زيادة كفاءة الرعاية الطبية وجودتها. في مجال الرعاية الصحية، أصبح استخدام تكنولوجيا معلومات الرعاية الصحية ذا أهمية متزايدة لتحسين كفاءة الخدمات المقدمة للمرضى، وتقليل الوقت والجهد، وتسهيل التواصل بين المرضى. يمكن للتقنيات الحديثة والمتقدمة أيضًا توفير تقنيات وعلاجات جديدة تساعد في حماية وتحسين العلاج والجهود البحثية والعلمية للعديد من الأشخاص، وجعل الرعاية الصحية أكثر فعالية، والمساعدة في تحسين البحث.

والكثير من المجمعات الطبية الخاصة والحكومية من انخفاض جودة الخدمات المقدمة للمرضى، الأمر الذى أثر سلباً على تلك المؤسسات، ولعل الأمر يعود إلى عدم الاعتماد على التكنولوجيا واستراتيجيات التحول الرقمي، وقد أدى ذلك لبحث المرضى عن مؤسسات أخرى داخلية أو خارجية لتلقي الخدمات الصحية والطبية، مما سبق يمكن صياغة مشكلة البحث في السؤال الرئيسي التالي: ما مدى تأثير التحول الرقمي في أداء القطاع الصحي بأبعاده الإدارية والتقنية والقوة البشرية في رفع جودة الخدمات الصحية المقدمة للمرضى بمستشفيات الرياض من وجهة نظر الإداريين؟ وتتفرع منه عدة أسئلة فرعية كالتالي:

- (1) ما هو دور التحول الرقمي في تحسين جودة خدمات المرضى في مستشفيات مدينة الرياض؟
- (2) ما آثار استخدام التحول الرقمي وتطوير التقنية في تحسين الخدمات الطبية في
- (3) ما تصور التحول الرقمي والتطور التكنولوجي لدى القيادات الإدارية في مستشفيات الرياض؟

أهمية الدراسة:

- ✓ **الأهمية العلمية:** تعكس دائمًا واقع الرقمنة وجمع وإدارة البيانات الصحية وتطوير التطبيقات لتوفير استراتيجيات رعاية صحية أفضل من خلال تحليل البيانات الحسابية.
- ✓ **الأهمية الميدانية أو التطبيقية:** هي تطبيق مبادئ تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الحوسبة على مفاهيم الصحة والطب وتطوير حلول الرعاية الصحية الحديثة باستخدام أحدث التقنيات مثل الذكاء الاصطناعي وجمع البيانات وتحليلها وتطبيقات الهواتف الذكية وغيرها لأن المعلومات الصحية يلتزم العلم بتغيير سيناريو الرعاية الصحية من خلال توفير الحلول القائمة على تكنولوجيا الكمبيوتر، وشرح كيفية تنفيذ تدخلات المعلوماتية الصحية بنجاح، وتصميم حلول المعلوماتية الصحية لدعم اتخاذ القرارات الصحية،
- وكيفية معالجة المعلوماتية الصحية من خلال استرجاع البيانات وسؤال التحليل. وخلاصة القول إن أهمية البحث تكمن في النقاط التالية:

- ✓ **موضوع الدراسة** يعتبر حديث نسبيًا ولا تتوافر حوله المعلومات والدراسات المطروحة الكافية.
- ✓ **أهمية رقمنة القطاع الصحي** لارتباطه الوثيق بالأفراد.
- ✓ **معرفة مزايا رقمنة الأقسام الإدارية والتقنية** ل
- ✓ **مستشفيات الرياض** وأثرها على جودة الخدمات.
- ✓ **يمكن أن تتمكن العديد من المؤسسات الصحية والقطاع الصحي** عموماً في تنفيذ تدخلات المعلوماتية الصحية بنجاح، وتصميم حلول للمعلوماتية الصحية لدعم القرارات الصحية بمستشفيات الرياض بصفة خاصة.

أهداف الدراسة:

إن الباحثة تهدف من هذا البحث الوصول للتالي:

- (1) شرح تصور التحول الرقمي والتطور التكنولوجي لدى المديرين في أحد مستشفيات الرياض.
 - (2) شرح أثر التطبيقات الرقمية والتطور التكنولوجي في تحسين الخدمات الطبية في مستشفيات الرياض.
- نحاول الكشف عن الدور المهم للتغيرات التكنولوجية في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمرضى في مستشفيات الرياض.

تساؤلات الدراسة

- ✓ ما مدي وضوح مفاهيم التحول الرقمي والتطور التكنولوجي لدى القيادات الإدارية بمستشفيات الرياض؟
- ✓ ماهي آثار تطبيق التحول الرقمي والتطور التكنولوجي على الارتقاء بالخدمات الطبية بمستشفيات الرياض؟
- ✓ ما هو دور التحول الرقمي في الرفع من جودة الخدمات المقدمة للمرضى بمستشفيات الرياض؟

فروض الدراسة:

إن الفرضيات الخاصة بهذه الدراسة جاءت كالتالي:

- ✓ يوجد أثر ذو دلالة احصائية لتطبيق التحول الرقمي والتطوير التكنولوجي على الارتقاء بالخدمات الطبية في مستشفيات الرياض بالرياض.
- ✓ يوجد تأثير ذو دلالة احصائية للتحول الرقمي للقطاع الصحي للأقسام الخاصة في مستشفيات الرياض في جودة الخدمات الصحية المقدمة للمرضى.
- ✓ يوجد تأثير ذو دلالة احصائية لدور التحول الرقمي في الرفع من جودة الخدمات المقدمة للمرضى بمستشفيات الرياض.

الدراسات السابقة:

أولاً: الدراسات السابقة التي تناولت التحول الرقمي:

قنديل حسين العام (2023):

إن هذه الدراسة قد هدفت الدراسة إلى الكشف عن أثر تطبيق مشاريع التحول الرقمي على أبعاد الثقة الرقمية، حيث استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، كما اعتمدت على الإستبانة لجمع البيانات الإحصائية من أفراد عينة الدراسة. وتم توزيعه على عينة عشوائية قدرها (105) من التابعين لوزارة التربية والتعليم المصرية (30) من العاملين بالإدارة العامة ونظم دعم القرار، و(75) من المعلمين وأولياء الأمور بمحافظة القاهرة ممثلة لمجتمع الدراسة. من أهم نتائج الدراسة أن جميع الأبعاد الواردة في هذا المقياس جاءت بدرجة عالية، حيث بلغ الوزن النسبي لبعد استخدام التكنولوجيا ووسائل التواصل الاجتماعي، 76%، وجاء في المرتبة الأولى بينما حصل البعد اتجاهات ومشاريع المستخدمين على وزن نسبي 73.8%، كما حصل بعد خبرة المستخدمين على وزن نسبي 71.3%، وجاء بعد البيئة الرقمية في المرتبة الرابعة بنسبة 69.6%، بالإضافة لوجود علاقة ارتباط وأثر معنوي بين التحول الرقمي والثقة الرقمية، وهذا يشير إلى أن لمشاريع التحول الرقمي دوراً في تحسين أبعاد الثقة الرقمية وفعالاً في تحسين أبعاد الثقة الرقمية. أوصت الدراسة بعدد من التوصيات منها اعتماد التحول الرقمي كخيار استراتيجي في وزارة التربية والتعليم في كل الظروف وخاصة في الظروف الاستثنائية كجائحة كورونا، ضرورة وضع إطار قانوني يحمي المستخدمين من سوء استخدام التكنولوجيا وتطبيقاتها، ومن التلاعب والاستغلال، وذلك لبناء الثقة الرقمية.

استعراض لدراسة سعد باسل، محمد جنبلاط ومادلين الواردة في العام (2022):

يمكننا القول إنه الدف الرئيسي كان يتمثل في التعرف على التحول الرقمي وأهميته في الجامعات، وقياس أثر التحول الرقمي على رضا الطلبة في جامعة تشرين، ثم التوصل لمجموعة من النتائج والتوصيات التي من الممكن ان تساهم في تحسين واقع التحول الرقمي من وجهة نظر الطالب في جامعة تشرين. تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة، وتم توزيع استبانة على مجتمع الدراسة والذي يتكون من طلاب الدراسات العليا في جامعة تشرين، وبلغ العدد (400). من أهم نتائج الدراسة الوصول لتحقيق حالة رضا الطالب على التحول الرقمي في جامعة تشرين، هو أمر يحتاج لمتابعة وتراكم معرفي خصوصاً في المجال التقني، من خلال ابعاد التحول الرقمي المرتبطة بسعادة العميل وتحقيق أهدافه ومتطلباته في تعاملاته المالية، وجود أثر ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي في رضا الطالب في جامعة تشرين. كما أن التحول الرقمي في جامعة تشرين سوف يؤثر إيجاباً الطالب فيها، وجود أثر ذو دلالة إحصائية لتجربة العميل الرقمية في رضا الطالب في جامعة تشرين، كما أن تجربة العميل الرقمية في جامعة تشرين سوف يؤثر إيجاباً رضا الطالب فيها. أوصت الدراسة بعدد من التوصيات منها تبني مفهوم التحول الرقمي من قبل إدارة الجامعة والتعريف به وبأهميته بالنسبة للجامعة والطلب، والقيام بالمؤتمرات والورش التعريفية التي توضح أهمية التحول الرقمي ومزاياه، ضرورة زيادة الاهتمام بالتحول الرقمي في جامعة تشرين وذلك لما للتحول الرقمي والخدمات الرقمية من أهمية تذكر على رضا الطالب، وهنا لابد من التركيز على معرفة رغبة الطالب بالخدمات التعليمية الرقمية الواجب تواجدها

بالجامعة والعمل على توفيرها، زيادة الدورات التدريبية للعاملين بالجامعة على التعامل بشكل احترافي مع التحول الرقمي، والعمل على استقطاب مبدعين في هذا المجال قادرين على طرح منتجات رقمية متميزة ترفع من سوية رضا السواط عوض، الحربي (2022):

كان السواط والحربي يهدفان من هذه الدراسة إلى التعرف على أثر التحول الرقمي على كفاءة الأداء الأكاديمي لهيئة التدريس الجامعي بجامعة الملك عبد العزيز، وكذلك التعرف على متطلبات التحول ارقمي لتحقيق كفاءة الأداء الأكاديمي لهيئة التدريس بجامعة الملك عبد العزيز، والتعرف على أثر المعوقات التي تحد من فاعلية التحول الرقمي على الأداء الأكاديمي بجامعة الملك عبد العزيز، والتعرف على المعايير الواجب توافرها في هيئة التدريس بجامعة الملك عبد العزيز لتحقيق كفاءة الأداء الأكاديمي في ظل التحول الرقمي. استخدم الباحث المنهج والوصفي التحليلي، تكون مجتمع الدراسة من أعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك عبد العزيز تم اختيار عينة عشوائية تقدر (599) عضواً، استخدمت الدراسة الاستبانة كأداة للدراسة. من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة يوجد أثر للتحول الرقمي في الأداء الأكاديمي لهيئة التدريس الجامعي بجامعة الملك عبد العزيز، يوجد إثر دال للتحول الرقمي في متطلبات التحول الرقمي لتحقيق كفاءة الأداء الأكاديمي لهيئة التدريس بجامعة الملك عبد العزيز، تتوفر فرق عمل من الإداريين للتخطيط والتعلم الرقمي والإعلان عنه، يوجد إثر دال للمعوقات التي تحد من فاعلية التحول الرقمي لأداء لهيئة التدريس الجامعي بجامعة الملك عبد العزيز، يوجد إثر دال للمعايير الواجب توافرها في هيئة التدريس بجامعة الملك عبد العزيز لتحقيق كفاءة الأداء الأكاديمي في ظل التحول الرقمي، يشجع التحول الرقمي على التعامل مع البرمجيات وأساليب الدعم الفني. من أهم التوصيات العمل على إزالة المعوقات التي تحد من فاعلية التحول الرقمي على الأداء الأكاديمي، توفير متطلبات التحول الرقمي لتحقيق كفاءة الأداء الأكاديمي لهيئة التدريس الجامعي بجامعة الملك عبد العزيز، الالتزام بالمعايير الواجب توافرها في هيئة التدريس لتحقيق كفاءة الأداء الأكاديمي في ظل التحول الرقمي.

شديد مصطفى العام (2021):

تمحور هدف دراسة مصطفى في التعرف على دور عملية التحول الرقمي بمتطلبات تطبيقه المختلفة (الاستراتيجية، الثقافة التنظيمية، القيادة التحولية، الموارد البشرية) في تحسين أبعاد مستوى أداء الخدمات المقدمة من قبل وحدات المرور والتراخيص بمحافظة القاهرة، وهذه الأبعاد تمثلت في (بُعد الاستجابة، بُعد الاعتمادية، بُعد الملموسية، بُعد الضمان، بُعد التعاطف)، وقد اعتمد الباحث في تناول الدراسة وعرضها على المنهج الوصفي لتناول الجانب المفاهيمي، والمنهج التحليلي في تناول الجانب التطبيقي للدراسة، واستخدام استمارة الاستقصاء كأداة لجمع البيانات الأولية، فقد تم توزيع عدد (168) استمارة، وبعد جمعها وفحصها تبين أن عدد (139) استمارة فقط صالحة للتحليل الإحصائي. وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها وجود علاقة ارتباط قوية بين متطلبات تطبيق التحول الرقمي مجمعة، وتحسين مستوى أداء الخدمة المقدمة داخل وحدات المرور، بالإضافة إلى تقديم تصور مقترح لخطوات التحول الرقمي في المنظمات العامة الخدمية.

كما أوصت الدراسة في نهايتها بضرورة الإسراع في المشروع القومي للتحويل الرقمي الذي يُعد من أهم أدوات تحقيق التنمية المستدامة، وتطوير بيئة العمل الحكومي وتقديم خدمات إلكترونية، والانطلاق نحو الاقتصاد.

إسحاق راما في (2021) : كان يهدف إلى التحقق من وجود علاقة بين أثر التحويل الرقمي ممثلاً بالخدمات الإلكترونية في أربعة وهي (توفير الوقت، تخفيض البيروقراطية والروتين، الحد من الفساد والعامل الصحي) المقدمة عبر مركز خدمة المواطن وبين تحسين رضا المواطن عن جودة هذه الخدمات، كما هدفت إلى التحقق من وجود فروق ذات دلالة بين متوسط أفراد عينة الدراسة فيما يتعلق بمدى الرضا عن الخدمات المقدمة عبر مركز خدمة المواطن ونوع العمل. العلمي الإلكتروني تعزى لمتغيرات العمر، الجنس، التحصيل. تألف مجتمع الدراسة من المواطنين المستفيدين والحاصلين على الخدمات الحكومية عبر مركز خدمة المواطن الإلكتروني، حيث تم توزيع 104 استبيانات تنوعت بين الإلكترونية والمقابلات الشخصية الهاتفية بالتعاون مع المشرفين على مركز الخدمة الإلكتروني، وتم تحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية المتعددة عبر برنامج spss25. حيث خلصت الدراسة إلى أن هناك علاقة ذات أثر إيجابي بين أثر التحويل الرقمي بأبعاده الأربعة قيد الدراسة، وبين تحسين رضا المواطن عن جودة الخدمات المقدمة عبر مركز خدمة المواطن الإلكتروني، كما أنه لا يوجد فروق حقيقية ذات دلالة إحصائية في رضا المواطن عن الخدمات الحكومية المقدمة عبر مراكز خدمة المواطن الإلكترونية بين الجنسين وبين الفئات العمرية ونوع العمل (عام وخاص)، بينما بالمقابل يوجد فروق حقيقية ذات دلالة إحصائية في رضا المواطن عن الخدمات الحكومية المقدمة عبر مراكز خدمة المواطن الإلكترونية بين المواطنين الذين وصلوا للتعليم الثانوي والذين وصلوا للشهادة الجامعية أو معهد متوسط وعالي لصالح المواطنين الذين وصلوا للتعليم الثانوي. وانتهت الدراسة بتقديم بعض المقترحات تكثيف حملات الترويج لهذه الخدمات لأن هناك عدم دراية كبير بهذا المركز من قبل المواطنين، توسيع مروحة الخدمات التي يقدمها المركز، ضرورة إيجاد آليات جديدة لتسليم الوثائق لأن تقديم الطلب وإن كان غير خاضع لأوقات الدوام الرسمية، إلا أن تسليمها يتم في هذه الأوقات، ضرورة العمل على خلق ثقافة مجتمعية رقمية لتغطية الفجوة الرقمية بين المستخدمين.

(2020, Dvoretzskaya, Dvoretzky) دراسة هدفت إلى معرفة وجود خمسة عوامل مؤثرة في تأسيس التحويل الرقمي في المدرسة وهي: (القيادة التربوية، والتمركز حول الطالب، والبنية التحتية الرقمية، والتعلم في العصر الرقمي، والثقافة الرقمية). واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي والاستدلالي. من أهم نتائج الدراسة إن الاهتمام بالقيادة التربوية، والتمركز حول الطالب، والبنية التحتية الرقمية، والتعلم في العصر الرقمي، والثقافة الرقمية، يسهم في تطوير عمليات التحويل الرقمي في المدارس بصورة عامة.

دراسة متغير جودة خدمات المرضى:

نتناول منها أولاً: حسنية دراسة مقامة في (العام 2018م):

كانت تهدف دراسة مقامة لإبراز دور الإدارة الإلكترونية في تعزيز الخدمات الصحية، ومناقشة أهم التحديات الرقمية في قطاع الصحة لدى الدول العربية من خلال دراسة حالة مملكة البحرين أنموذجاً، كون قطاع الصحة من بين القطاعات الهامة التي تسعى كل دولة إلى محاولة تحسين جودة خدماته من خلال محاولة ضمان النقل السريع للمعلومات الطبية، والحصول على الاستشارة الطبية اللازمة، وذلك بالإعتماد على التقنيات والأنظمة الرقمية وشبكات الاتصال التي تعتمد على التقنيات الرقمية من بينها: تقنية البلوكتشين، الحوسبة السحابية، تقنية البيانات الضخمة. تم تحقيق هدف الدراسة، من خلال التركيز على أساسيات الإدارة الإلكترونية، وعلاقتها بالخدمات الصحية، والتعرف على مجموعة من الاستراتيجيات بهدف التحول نحو الصحة الإلكترونية بشكل، من خلال توزيع إستبانه على (160) فرد لعرض تجربة مملكة البحرين يضمن للمواطنين الحصول على الخدمات والرعاية الصحية إلكترونياً بغير تجربة مملكة البحرين أنموذجاً في الخدمات الصحية الإلكترونية، وذلك بدراسة وتحليل إحصائيات معينة لهذا التحول الرقمي في قطاع الصحة، وبنيتها الرقمية المقدمة من خلال الخدمات والبرامج الإلكترونية، والعوامل الإيجابية التي ساهمت في رفع كفاءة وجودة الخدمات والرعاية الصحية. اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي والإستدلالي والإستنباطي. من أهم نتائج الدراسة إن التحول الرقمي أصبح ضرورة حتمية في مختلف المجالات نتيجة لما يعيشه العالم من تطورات حديثة في تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وفي ظل هذه التغيرات سعت مختلف دول العالم إلى محاولة مواكبتها من خلال دمج التقنيات الحديثة في مختلف تعاملاتها مثل الحوسبة السحابية، البلوكتشين، البيانات الضخمة، وغيرها من التقنيات التي ساهمت في تحسين وجودة الخدمات المقدمة إلكترونياً، انتهجت وزارة الصحة البحرينية العديد من السياسات والإستراتيجية بهدف دعم التحول الإلكتروني بقطاع الصحة مثل نظام الوطني للمعلومات الصحية، ومنصة الإحصائيات الذكية، إلى جانب ذلك تقدم الوزارة العديد من الخدمات الإلكترونية للمواطنين والمقيمين بمملكة البحرين مثل خدمات المواعيد الطبية وخدمات توصيل الوصفات الطبية، ومواعيد التطعيم، وهو ما ساهم في تحسين جودة الخدمات نظراً لتسهيل حصول المستفيدين عليها بأسرع وقت وأقل جهد. أوصت الدراسة بعدد من التوصيات منها ضرورة التركيز على التحول الرقمي في مختلف المجالات، والعمل على دمج التقنيات الحديثة في مختلف تعاملات المؤسسات مثل الحوسبة السحابية، البلوكتشين، البيانات الضخمة، وغيرها من التقنيات المساهمة في تحسين وجودة الخدمات المقدمة إلكترونياً، العمل على تطوير الخدمات الإلكترونية للمواطنين لضمان تحسين جودة الخدمات.

دراسة AmnaMukhtar،Masoodul Hassan (2012):

هدفت الدراسة لمعرفة تأثير ممارسات إدارة الجودة على جودة الأداء في الشركات الباكستانية من حيث تحسين جودة المنتجات والخدمات والعمليات الإنتاجية وتخفيض الأخطاء، وجعل لممارسة إدارة الجودة الشاملة تأثير على الربحية وسوق السهم وإجمالي المبيعات في قطاع الصناعات التحويلية للشركات الباكستانية. وتحديد تأثير ممارستها

بين الإدارات، وخفض نسبة المعيب، وتحسين مستوى المهارات للقوى العاملة في هذا القطاع. اعتمدت هذه الدراسة على استخدام المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم توزيع إستبانه على اعلاملين في الشركة لعينة بلغ عددها (140) فرد، وتم تحليل البيانات واختبار الفرضيات. من أهم نتائج الدراسة أن إدارة الجودة الشاملة والتقنيات (نظام الحوافز، والاعتراف، والعوامل العملية والرصد والمراقبة والتحسين المستمر) والتزام الإدارة العليا للجودة واشتراك الموظفين والتركيز على العملاء يساهم في تنفيذ إدارة الجودة الشاملة وينعكس على الأداء. أوصت الدراسة بضرورة تطبيق نظم سليمة للحوافز إشراك الموظفين، والتركيز على العملاء لضمان تطوير الأداء بالمؤسسات.

جناة بوقجاني العام (2010):

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر جودة الخدمات الصحية على درجة رضا المرضى باستخدام استبيانين لجمع المعلومات الأولى خاصة بأبعاد جودة الخدمات الصحية.

اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي والاستنباطي. وتم توزيع استبانه، بالإضافة للقيام بالعديد من المقابلات. وقد خلصت الدراسة لعدد من النتائج أهمها أن مستوى جودة الخدمات الصحية بالمستشفى سائد بدرجة مرتفعة نسبياً وذلك بتحليل ضعيف (Servqual) أبعادها في حين كان مستوى جودة الخدمات الصحية باستخدام مقياس الفجوات نسبياً ويرجع السبب الجوهرى في ذلك إلى كون الجودة المتوقعة من قبل المرضى تفوق الجودة المدركة من طرفهم، وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مفردات عينة الدراسة لمستوى ولاء المرضى تعزيز إلى متغيرات:

1. العمر
2. المستوى التعليمي
3. الدخل الشهري
4. التأمين.

بينما لوحظ عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزي إلى متغير الجنس. أوصت الدراسة بعدد من التوصيات منها ضرورة الاستعانة بالأساليب والتوجهات الحديثة في التعامل مع المرضى التي تستدعي أخذ وجهات نظر المرضى بعين الاعتبار والتحسين المستمر لجودة الخدمات الصحية المقدمة في المستشفى تماشياً مع التطور التكنولوجي وديناميكية السوق الصحي.

دراسة: Hardeep (2008):

هدفت الدراسة لمحاولة تحديد العوامل التي تؤدي بالمرضى إلى الولاء للمستشفى بالرغم من التنافسية التي يشهدها سوق الخدمات الصحية وكذلك تحليل العلاقة بين ولاء المرضى وجودة الخدمة المقدمة في المستشفيات الحكومية ممثلة في أكبر مستشفى حكومي بالهند (أحمد أباد). اتبعت الدراسة المنهج الوصفي، والمنهج المسحي الإجماعي. توصلت الدراسة إلى أنه توجد علاقة بين ولاء المرضى للمستشفى وجودة الخدمات المقدمة، إن أقوى العوامل المؤثرة في إشباع المرضى هي المعاملة الجيدة لموظفي المستشفى، أن المرضى سينصحون جماعتهم المرجعية بالعلاج في هذا "Word of Mouth" عامل المستشفى نظراً لجودة خدماته التي لا تختلف عن جودة خدمات مستشفيات

أخرى تم التعرف عليها. أوصت الدراسة بضرورة الإهتمام بكل تطبيقات ومحاور الجودة الشاملة لضمان تطوير الخدمات وبالتالي كسب ولاء العملاء من المرضى.

دراسة خالد بن سعيد(2007):

هدفت الدراسة الى معرفة اتجاهات العاملين نحو مدي فعالية برامج الجودة النوعية في أربعة عشر مستشفى تابعه لوزارة الصحة السعودية بالإضافة الى معرفة علي اتجاهاتهم نحو العوامل المؤثرة علي مستويات فعالية برامج الجودة الشاملة.

واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي. كما توصلت الدراسة الى عدد من النتائج منها توجد علاقة جوهريه بين عدم الوعي بأهمية تطبيق ادارة الجودة الشاملة ومدي فعاليتها. أوصت الدراسة بعدد من التوصيات منها ضرورة تثقيف العاملين بأهمية الجودة، تنخفض فعالية ادارة الجود الشاملة بانخفاض اهتمام الإدارة العليا وتشجيعها لتطبيق ادارة الجود الشاملة فيجب الاهتمام من جانب الإدارة العليا بالجودة وتطبيقاتها، يجب اعادة النظر في برامج التدريب المقدمة من قبل مؤسسات التعليم الرائدة والسبب في ذلك زيادة عدد المتخصصين الكفاء في هذا المجال.

سعدي (2004):

هدفت الدراسة للتعرف على العوامل المؤثرة على نجاح واستمرارية أنشطة تحسين الجودة الشاملة في هذه الأقسام بشكل عام. وإستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي والتاريخي والإحصائي. من أهم نتائج الدراسة تدني درجة استخدام الأسلوب العلمي في قياس مؤشرات تحسين الجودة الشاملة في الأقسام التي شملتها الدراسة، عدم تحليل واستخدام البيانات للاستفادة منها بطريقة منهجية فيما بدا أنه نهجاً عاماً لا ينحصر في تلك الأقسام وحسب، الحوافز بشقيها المادي والمعنوي غير كافية من وجهة نظر المستطلعين، وجود بعض حالات سوء الاستخدام لهذه الحوافز مما يترك أثراً سلبياً لدى الكثير من العاملين. أوصت الدراسة بعدد من التوصيات منها العمل على رفع درجة التزام الإدارات العليا بعمليات التحسين والتطوير بشكل خاص وبأنشطة الجودة الشاملة بشكل عام، ضرورة وضع إستراتيجية واضحة لدى الإدارة العليا لتطبيق أنشطة تحسين الجودة.

دراسة جمال أبودولة، (2000):

هدفت الدراسة إلى دراسة العوامل الأساسية لإدارة الجودة الشاملة وماهية متغيراتها التي تراها منظمات الخدمة العاملة في بيئة الأعمال الإماراتية، وأثر ذلك على العاملين في تلك المنظمات، وايضا اثر كل ذلك علي اداء العاملين واداء المنظمات ككل وهذه العوامل كانت كما رأتها منظمات الخدمة في دولة الإمارات العربية المتحدة. اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي والتاريخي. من أهم نتائج الدراسة هنالك حوجه للقيام ببرامج تدريبية للمديرين وخاصة الذين في الإدارة العليا في برامج إدارة الجودة الشاملة، إن التثقيف بتطبيقات الجودة للعاملين غير كافي بصورة

كبيرة ويحتاج لتفعيل. أوصت الدراسة بضرورة إرسال المديرين وخاصة الذين في الإدارة العليا إلى برامج تدريبية متخصصة في إدارة الجودة الشاملة، وضرورة التثقيف بتطبيقات الجودة للعاملين والتركيز على جوده العمل بتلك العناصر، ضرورة إجراء المزيد من الأبحاث بضرورة الأخذ في الاعتبار لثقافته لأي بلد لمعرفة أثرها على ممارسات إدارة الجودة الشاملة.

التعقيب على الدراسات السابقة:

ومن خلال مراجعة الأبحاث الحديثة مقارنة بالعام الذي أجريت فيه الدراسة الحالية، تم التأكد مما يلي:

وتتفق الدراسة الحالية مع الأبحاث السابقة على أن التحول الرقمي كان له أثر كبير على العديد من الجوانب العملية والإدارية، وساهم بشكل كبير في تحسين الخدمات الصحية والطبية، ومستوى العمل الإداري، وزيادة الرضا. إن ضرورة مساهمة الموظفين في تنفيذ عملية التحول الرقمي تساعد على زيادة مستوى إنتاجية المنظمة، حيث يشكلون جزءاً مهماً من الأنشطة المختلفة داخل المنظمة والشركة.

كما تتفق الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة على أن التحول الرقمي يعد من أهم متطلبات العصر وحاجة حتمية لتحسين الكفاءة والجودة، حيث أن مشاركة الموظفين تساعد في تحسين مستويات الأداء الداخلي.

وقد اختلفت الدراسة الحالية عن مثيلاتها في أن الدراسة الحالية سوف تسعى لربط التحول الرقمي وابرار أهميته ودوره في تحقيق جودة الخدمات الطبية، من خلال إبراز جميع الجوانب التي تحقق عملية التحول وفق رؤية 2030.

كما أن الدراسات السابقة يمكن أن تسهم في إثراء الإطار النظري للدراسة الحالية، وتحديد خطوات البحث العلمي وذلك لما حملته الدراسات السابقة من تكامل حول أهمية تحقيق جودة الخدمات الطبية والذي يرتبط ارتباطاً مباشراً بالتحول الرقمي والتكنولوجيا الحديثة داخل المؤسسات بمختلف نشاطاتها.

أولاً: مفاهيم وأساسيات التحول الرقمي

إن كلمة الرقمنة مرادفة للتغيرات الجذرية في عالم اليوم بسبب اعتماد التقنيات الرقمية الحديثة. أما كلمة "التحول" فتشمل تكيف المنظمات من خلال التغيير والإبداع والاختراع من خلال استخدام التقنيات الرقمية. بدلاً من استخدام أساليب العمل التقليدية (الهادي، محمد 2021، ص3).

ويمثل التحول الرقمي استثماراً في تغيير الفكر والسلوك، وتحولاً جوهرياً في طريقة إنجاز العمل، من خلال الاستفادة من التطورات التكنولوجية الكبيرة التي حدثت لخدمة المستفيدين بشكل أسرع وأفضل. فالتحول الرقمي هو المفتاح لبناء فعال وتنافسي ومستدام فالمجتمعات توفر إمكانات هائلة. وذلك من خلال إجراء تغييرات جوهريّة على الخدمات لجميع الأطراف، بما في ذلك المستهلكين والموظفين والمستفيدين، مع تحسين تجربتهم وإنتاجيتهم من خلال سلسلة من العمليات المقابلة، مع إعادة صياغة الإجراءات اللازمة للتفعيل والتنفيذ. تتضمن ثقافة الإبداع في بيئة العمل تغيير المكونات الأساسية للعمل، بدءاً من البنية التحتية ونماذج التشغيل وانتهاءً بتسويق الخدمات (حاج، قاسم علي، 2020، ص 11).

التحول الرقمي هو عملية تحول المنظمة من الشكل التقليدي إلى الشكل الرقمي، أي من المعاملات الورقية إلى المعاملات الرقمية، وهو تغيير يعتمد على تطبيق التكنولوجيا الحديثة في مجالات العمل المختلفة لتحقيق التحول الرقمي منظمة. تحقيق أهداف المنظمة في الوقت المناسب وبأقل تكلفة ممكنة. (صيفي، حسنية، 2020، ص 214).

كما يعرف التحول الرقمي بأنه عملية انتقال الشركات إلى نماذج عمل تعتمد على التقنيات الرقمية لدعم تطوير وابتكار ما يقدم من منتجات وخدمات وتوفير قنوات جديدة للتسويق وفرص عمل تزيد من قيمة منتجاتها سواء سلع أو خدمات (إبراهيم، نصر عبد الفتاح، 2020، ص 62).

ويعرف تحول الرقمي بأنه عملية التغيير التكنولوجي والثقافي التي تحتاج فيها المنظمات إلى التحول من أشكال العمل التقليدية إلى الإلكترونية مع كسب رضا المستفيدين باعتبارهم العملاء الحاليين والمستقبليين (دياب، محمد ماهر، 2019، صفحة 37).

يعد التحول الرقمي عملية معقدة تتطلب من المؤسسات استثمار جميع مواردها في تطبيق التقنيات الرقمية طوال العملية، وخاصة في العمليات والإدارة وتقديم الخدمات. إنها أيضاً عملية التطوير الثقافي والتكنولوجي والتنظيمي المعقدة التي تقوم بها المنظمات. تحويل مفاهيم العمل من الأشكال التقليدية إلى الأشكال الإلكترونية. (جمعة، محمود حسن، ونوري، حيدر شاكر، 2015، ص 55).

1- أهمية وعناصر التحول الرقمي:

أصبح التحول الرقمي للمؤسسات ضرورة عمل. بدأت معظم المؤسسات حول العالم في التحول الرقمي منذ عقود مضت، وهي تحقق اليوم نتائج إيجابية على مستوى الإدارة والعمليات الخدمية بالإضافة إلى رضا العملاء عن الخدمات. وعمليات الأداء والخدمات الأخرى المتعلقة بها. لذلك فإن التحول الرقمي ضروري ويلعب دوراً مهماً في تحسين كفاءة عمل المؤسسات والخدمات المقدمة (رشوان، عبد الرحمن محمد سليمان وقاسم، زينب عبد الحفيظ) وتتمثل أهميته في النقاط الآتية (رشوان، عبد الرحمن محمد سليمان؛ وقاسم، زينب عبد الحفيظ، 2020، ص 40)

- أ. تحسين العملية التشغيلية وتوفير التكلفة والجهد بشكل كبير.
 - ب. إتاحة الخدمات المبتكرة والإبداعية بعيداً عن الطرق التقليدية في تقديم الخدمات.
 - ج. يعمل على تحسين الجودة وتبسيط الإجراءات للحصول على الخدمات المقدمة للمستفيدين.
 - د. المساعدة الخاصة بالمؤسسات والهيئات على التوسع والانتشار للوصول إلى شريحة أكبر من العملاء والمستفيدين من الخدمات.
 - هـ. يمكن للتحول الرقمي زيادة كفاءة وفعالية الوظائف والخدمات الأساسية وتقليل الازدواجية غير الضرورية للأنظمة ومكافحة الإحتيال والفساد عن طريق زيادة الأمن وإمكانية تتبع المعاملات وتحسين المشاركة والمساءلة المدنية، وبالنسبة للمنشآت التجارية، تعد المنصات التجارية آلية فعالة لمساعدة الشركات وخاصة الشركات الصغيرة والمتوسطة الحجم، على توسيع الوصول إلى الأسواق، وتبادل السلع والخدمات والاستفادة من الأصول والموارد البشرية غير المستغلة، والتي يمكن أن تؤدي إلى وظائف أكثر وأفضل في الاقتصاد.
- وتتنوع عناصر ومكونات التحول الرقمي ويمكن تحديدها حسب (القيسي، حنان محمد، 2013، ص 112) كالآتي:

- i. تجربة العميل الرقمية: ويقصد بالعميل طالب الخدمة أو المستفيد في مختلف المؤسسات، فهم من يقوموا بشراء الخدمات بأشكالها المختلفة، ومن المهم قياس تجربة العميل الرقمية لبيان درجة رضاه عن الخدمات المقدمة التي تهمه.
- ii. تجربة الموظف الرقمية: وتعني درجة معرفة العاملين في المؤسسة للتعامل مع التقنيات المستخدمة من قبل المؤسسة، حيث يجب أن يكون العامل بالمؤسسة ملم بالتقنيات الحديثة التي تستخدمها المؤسسة أو التي ترغب في استخدامها في المستقبل، كما يجب قياس درجة رضا العميل عن طرق تقديم تلك الخدمات من الكوادر الموجودة بالمؤسسة بشكل دائم لمعرفة أماكن الخطأ وتصحيحها.
- iii. تحويل العمليات الرقمية: وتركز على تنمية وتعزيز التحول الرقمي للعمل في المؤسسة، ودرجة توفر البنية التحتية اللازمة لعملية التحول الرقمي بالمؤسسة، والبنية التحتية التقنية تعد من أهم عوامل التحول الرقمي، ويمكن تحديد أهم متطلبات البنية التحتية الرقمية في المؤسسات وفق (القيسي، حنان محمد، 2013، ص 115) كالآتي:

— وجود بنية اتصالات وانترنت متطورة في المؤسسة.

— وجود التجهيزات اللازمة والبرمجيات في المؤسسة.

- توفر القوانين والانظمة الضابطة للعمليات الرقمية.
 - توفر الكوادر القادرة على القيام بالتحول الرقمي.
 - نماذج الأعمال الرقمية: وذلك من خلال تحفيز المؤسسات على التعامل الرقمي والابتعاد عن طرق التعامل التقليدية، إضافة إلى اعتماد الحكومات على استخدام التكنولوجيا الرقمية لتحسين عمليات الأنشطة الاقتصادية، واختراع نماذج أعمال رقمية وتحديث الذكاء الاقتصادي والتجاري. ويقصد بها طرق ونماذج الأعمال الرقمية التي تعتمد مع الهيكلية التنظيمية.
- ثانيا: المفاهيم الأساسية لجودة الخدمات الطبية:

1- التطور التاريخي لمفهوم الجودة:

يمكننا القول ان الجودة تعني:

"أن المنظمة تنتج سلعاً عالية الجودة أو تقدم خدمات بطريقة تلي توقعات العملاء بناءً على احتياجات العملاء ورغباتهم، وتحقق رضا العملاء وسعادتهم من خلال المعايير. الإعداد المسبق لإنتاج السلع أو الخدمات وخلق التميز" (الطار، أحمد زين، 2008، ص 11).

يرى البعض أن الجودة هي التوافق في المواصفات، والملاءمة لأغراض الاستخدام، مع وجود معيار لدرجة تتطابق الاداء الفعلي للخدمة مع توقعات العميل (منصور، إياد شوكت، 2008، ص 36).

ويرى البعض ان مفهوم الجودة يرجع الي الكلمة اللاتينية 'Qualities' التي تعني طبيعة الشخص او طبيعة الشي ودرجة الصلابة، وقديما كانت تعني الدقة والإتقان، ويستخدم مصطلح الجودة للدلالة علي أن منتج جيد أو خدمة جيدة لكن الخطأ أن نعتقد أن المنتجات أو الخدمات ذات الجودة العالية هي فقط المنتجات أو الخدمات الأكثر كلفة وإنما هي تلك المنتجات أو الخدمات التي تتناسب وحاجات وتوقعات العملاء من حيث الأداء المرتفع والتكلفة المنخفضة وتوفر المنتج أو الخدمة بالكمية المطلوبة والوقت المناسب (حمود، خضير كاظم، 2004، ص 23).

تعرف بأنها هي الملائمة للاستخدام، ويقصد بذلك أن مستخدم السلعة أو الخدمة قادرا علي الاعتماد عليها في إنجاز ما يريده منها (الطراونة، عمر، 2013، ص 27).

عرفت كذلك بأنها القدرة تحقيق رغبات المستهلك بالشكل الذي يتطابق مع توقعاته ويحقق رضاه التام عن السلعة أو الخدمة التي تقدم له (عقبلي، عمرو وصفي، 2001، ص 43).

كما عرفت الجودة بأنها (حالة ديناميكية مرتبطة بالمنتجات المادية والخدمات وبالأفراد والعمليات والبيئة المحيطة بحيث تتطابق هذه الحالة مع التوقعات) (الطار، أحمد زين، 2008، ص 15)، كما تعرف علي انها جوهر استخدام العقل في تفصيل عوامل الإنتاج وتعظيم الاستفادة منها، كما أنها العنصر الذي يأتي قبل وخلال وبعد العملية الانتاجية وعليه فالجودة هي القدرة علي الوفاء بالمتطلبات وإشباع الرغبات من خلال تصنيع سلعة أو تقديم خدمة تفي باحتياجات ومتطلبات المستهلك (البكري، سونيا محمد، 2002، ص 58).

وظهر مفهوم الجودة وتحسينها لأول مرة في اليابان، وذلك في بداية القرن العشرين ثم انتشر بعد ذلك في شمال أمريكا ودول أوروبا الغربية إلى أن أصبح موضوع العصر، حيث تجسد في نهج إداري قام بتطوير مفهوم الإدارة القديم ليتماشى مع التوجهات المعاصرة التي تؤكد على تحقيق الجودة العالية لكسب رضا العملاء، ومما ساعد على انتشار هذا المفهوم خسارة المؤسسات الأمريكية والأوروبية لجزء من حصصها في الأسواق العالمية والمحلية لصالح المؤسسات اليابانية التي اتخذت الجودة كجسر تعبر من خلاله إلى الأسواق العالمية وإلى تحقيق رضا العملاء من حيث أن المؤسسات العالمية الأخرى خاصة الأمريكية، كانت تولي اهتمامها الأول لمسألة العلاقة بين الإنتاجية والتكلفة على اعتبار أن السعر هو هاجس العميل الأول، ويمكن تقسيم مراحل تطور مفهوم الجودة حسب (المحياوي، قاسم نايف علوان، 2006، ص 10) كالآتي:

أ. المرحلة الأولى: ضبط الجودة

وتمتد هذه المرحلة ما بين (1890- 1920) وتميزت هذه المرحلة بأن مسؤولية تحديد الجودة تقع على مشرفين متخصصين بضبط الجودة ومتابعة قياسها والتحقق منها على المنتجات التي تقوم المؤسسات بإنتاجها.

ب. المرحلة الثانية: الضبط الإحصائي للجودة

وامتدت هذه المرحلة ما بين (1920-1940) واتسمت هذه المرحلة باستخدام وظيفة التفتيش ومقارنة النتائج بالمتطلبات المتعددة لتحديد درجة التطابق بين المنتج والمواصفات المطلوبة.

ج. المرحلة الثالثة: ظهور منظمات متخصصة في الجودة

وكانت هذه المرحلة خلال (1940-1960) وامتازت هذه المرحلة بعدة تغيرات في بيئة الصناعات وخاصة بغد فترة الكساد الاقتصادي الرأسمالي في (1929- 1933) مما أدى إلى ظهور منظمات متخصصة بضبط الجودة مثل الجمعية الأمريكية لضبط الجودة (ASQC) American Society Quality Control، مما أدى إلى تحديد مستوى مقبول للجودة عند إنتاج وبيع المنتجات، كذلك ظهور حلقات الجودة في اليابان عام 1956 وما حدث عليها من تطورات بعد هذا التاريخ (المحياوي، قاسم نايف علوان، 2006، ص 11).

د. المرحلة الرابعة: تحسين الجودة

امتدت هذه المرحلة من (1960 - 1980) والتي تميزت بتطور مفهوم حلقات الجودة في اليابان إلى مفهوم إدارة الجودة الشاملة TQM وكذلك ظهور التلف الصفري في اليابان إلى جانب مفاهيم أخرى كتوكيد الجودة والذي يعتبر نظام متكامل يتضمن عدد من السياسات والإجراءات اللازمة لتحقيق الجودة في المؤسسات الصناعية.

هـ. المرحلة الخامسة: إدارة الجودة

امتدت هذه المرحلة ما بين (1980 – 2000) وتميزت هذه المرحلة بعدد من مفاهيم الجودة التي تمخضت عن المرحلة السابقة كمفاهيم العولمة، الأيزو، وظهور برامج الحاسوب في تصميم المنتج وإنتاجه وظهور فكرة الإنتاج المتكامل وأنظمة الإنتاج المرن وغيرها (المحياوي، قاسم نايف علوان، 2006، ص 12).

و. المرحلة السادسة: مرحلة القرن 21.

هي المرحلة المستقبلية التي تشير اليها الابحاث العلمية في هذا الميدان بأنها ستكون مرحلة الاهتمام بالعمل من خلال تقديم وانتاج ما يرغب فيه، من حيث سهولة وسرعة الحصول عليه عند الطلب.

2- مقاييس الجودة:

جودة الخدمة تعني أن تقوم المنظمة بتصميم وتسليم الخدمة بشكل صحيح من أول مرة على أن تؤدي بشكل أفضل في المرة التالية وتحقق رضا العملاء في نفس الوقت، وأن تتمتع بمزايا تنافسية مقارنة بالخدمة التي تقدمها المنظمات المشابهة". كما يمكن تعرف جودة الخدمة بأنها " تحقيق التطابق والتوافق مع محددات العمل ، فهي تمثل تعريف العمل وليس ما تحسبه الإدارة، وتعد مقاييس الجودة من المعايير الاساسية التي يتم من خلالها التصدي بشكل سليم لإمكانات ادارة الجودة الشاملة في المنطقة المعنية سواء كانت متخصصة بالإنتاج المادي (السلي) او النشاطات الخدمية، وتحديد مقاييس الجودة يعني بوضوح إنشاء المقاييس المناسبة لكل نشاط من الانشطة الجارية في المنطقة لغرض تحديد التحسينات المطلوبة مستقبلا، إذ ان وضع المقاييس المرتبطة بالجودة بدقة ووضوح سيؤدي بلا ادنى شك الالتزام من قبل الافراد او الجماعات العاملة بالمنظمة من السعي في إطار تحقيق ذلك بذات الدقة والوضوح الذي تم اعتمادها، ولذلك تعتبر المقاييس ذات الأبعاد الكمية أكثر دقة وموضوعية من الأبعاد التمييزية النوعية حيث أن جودة المنتج أو الخدمة تتسم عادة بنوعين من السمات أو الخصائص القابلة للقياس وهي:

- أ. الصفات المتغيرة: وتمثل السمات أو الخصائص التي يمكن للمنظمة أن تقوم بقياسها كالوزن، الطول العرض، الحجم، العمق، ... الخ حيث أن هذه الخصائص أو السمات تخضع بطبيعة القياس لاعتبارات كمية أو رقمية وليس هناك في تحديد مقياسها أي اعتبارات شخصية (غير موضوعية) ولا يختلف اثنان في تحديد تلك السمات أو المقاييس ولذا فإنها تعتبر أكثر موضوعية من سواها من المعايير او القياسات.
- ب. الصفات التمييزية وتتمثل المعايير أو الخصائص التي لا يمكن قياسها كميا أو رقميا وانما تخضع لاعتبارات معينة تتسم بأحد المعايير وهما جيد أو ردي، صالح أو غير صالح، معاب او سليم وهكذا. لذا فان الاعتبارات والمقاييس لمثل هذه الخصائص غالبا ما يكون المعيار الشخصي لها أكثر تأثيرا في تحديد جودتها من عدمه (زين الدين، فريد عبد الفتاح، 1996، ص 109).
- ولذا فان مقاييس الجودة الشاملة تعتبر ادارة اساسية لتحقيق الموقف المطلوب أو الاهداف المراد انجازها للقياس وهي وفق رؤية (حسين، أحمد شاكر، 2009، ص 93):

i. قياس الملاحظة: وهذه المقاييس تعتمد علي ملاحظة الاداء المنجز ومقارنته بالمعايير المراد تحقيقها ويمكن لهذا ان يتحقق من خلال:

- القدرات والاهلية المتوفرة من مهارات ومعارف وقدرات بشرية وفنية.
- الحوافز وسبل التميز المعتمدة في السعي لتحقيق الانجاز.
- فرق العمل في مجالات اعداد تهيئه التصميم او العمليات التصنيفية

- الابتكار والابداع والمبادرات الفردية والجماعية نحو تحسين الاداء والاهتمام بجودة المنتج.
- الاهتمامات البيئية والمتغيرات المقترنة بها، اضافة لبعض العوامل الاخرى غير المنظورة.

المنهجية وطرق البحث:

سوف تتبع الدراسة المنهج الوصفي التحليلي الذي يهتم بوصف الظاهرة محل الدراسة، من لتوضيح العلاقة بين متغيرات البحث، بالإضافة إلى تحليل ذلك الأثر عن طريق استخدام برنامج التحليل الاحصائي (SPSS).

مصادر جمع المعلومات:

اعتمدت الدراسة على مصدرين لجمع المعلومات كالتالي:

- المصادر الأولية: وتمثلت في البيانات التي تجمع من ميدان الدراسة عبر الاستبانة.
- المصادر الثانوية: من خلال الكتب والمجلات والدوريات والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة.

مجتمع الدراسة:

إن المجتمع الخاصة بهذه الدراسة حسب رأي الباحثة واختيارها يتكون من:

- ✓ العاملات بمستشفيات مدينة الرياض.
- ✓ الموظفات والموظفين في قسم إدارة جودة خدمات المرضى بمستشفى سليمان الحبيب.

أدوات الدراسة:

سوف تستخدم هذه الدراسة الاستبيان كأداة لتطبيق الجانب العملي من البحث.

خطوات تطبيق أدوات الدراسة:

تم تصميم الاستبانة وذلك بتقسيمها إلى:

- المعلومات الديموغرافية: النوع، العمر، المؤهل العلمي، المستوى التنظيمي، الوظيفة الحالية، الإدارة، سنوات الخبرة.
- المحور الأول: ثماني عبارات تناقش دور التطوير الإداري في تحقيق التميز المؤسسي في شركة الاتصالات السعودية.
- المحور الثاني: ثماني عبارات.
- المحور الثالث: ثماني عبارات.

حدود الدراسة:

الرياض

المملكة العربية السعودية

العام: 2024

المراجع:

1. البصري، مهدي وأوستن، علي (2022م) عشرة طُرق لتسريع الانتفاع بخدمات الصحة الرقمية في المملكة العربية السعودية، مركز تعزيز الرعاية الصحية الحكيمة في المملكة العربية السعودية.
2. حاج، قاسم علي (2020)، إسهامات الإتحاد الإفريقي في عملية التحول الرقمي في إفريقيا قراءة في مشروع استراتيجية التحول الرقمي الأفريقية 2020-2030، مجلة كلية الإقتصاد للبحوث العلمية، المجلد الأول، العدد السادس.
3. إبراهيم، نصر عبد الفتاح (2020) التحول الرقمي، وجودة الخدمات والصورة الذهنية والمنافع، القاهرة، دار ايتراك للنشر.
4. جمعة، محمود حسن، ونوري، حيدر شاكر (2015)، دراسات في أثر المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في المنظمات، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد 97.
5. المحياوي، قاسم نايف علوان (2006)، إدارة الجودة في الخدمات، (مفاهيم وعمليات وتطبيقات)، عمان، دار الشروق للنشر والتوزيع.
6. البكري، سونيا محمد (2002)، إدارة الجودة الكلي، الاسكندرية، الدار الجامعية.
7. عقيلي، عمرو وصفي (2001)، المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة (وجهة نظر منهجية)، عمان، دار وائل للنشر.
8. حمود، خضير كاظم (2004)، إدارة الجودة وخدمة العملاء، عمان، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
9. العطار، أحمد زين (2008)، جودة الخدمة من وجهة نظر العملاء، القاهرة، المكتب الحديث للنشر.