

تعزيز التحول الرقمي في خدمات الرعاية الصحية لتحسين الكفاءة والجودة

"Enhancing digital transformation in healthcare services to improve efficiency and quality."

إعداد الطالبة/

أمانى خليفه الفريدان

الرقم الجامعي/ ٢٥١٠٠٢٦٨٣

إشراف/

د. الفيصـل عبد الحميد

د. فايز جراد

العام الدراسي:

٢٠٢٥

مقدمة:

أصبح التحول الرقمي ضرورة ملحة لكافة المؤسسات والهيئات التي تسعى إلى تطوير خدماتها وتحسين أدائها، وقد أولت المملكة العربية السعودية هذا الملف أهمية استراتيجية قصوى ضمن مستهدفات «رؤية المملكة ٢٠٣٠». فقد نصّت الرؤية على بناء مجتمع رقمي متكامل يهدف إلى الارتقاء بجودة الحياة، وتعزيز الكفاءة التشغيلية للقطاع العام والخاص من خلال تبني أحدث التقنيات العالمية، بما يسهم في تعزيز مكانة المملكة على الصعيدين الإقليمي والدولي.

وقد توقعت وزارة الصحة السعودية أن يلعب التحول الرقمي دوراً محورياً في تعزيز جاهزية القطاع الصحي أمام التحديات المستقبلية، لا سيما في مواجهة الأوبئة والأمراض المزمنة، وتحسين إمكانية الوصول إلى الخدمات الطبية للمواطنين والمقيمين على حد سواء. وقد جاءت مبادرة «مستشفى المستقبل» و«الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي» لتجسّد هذا الالتزام الرسمي، حيث يُعدّ نشر السجلات الصحية الإلكترونية إحدى الركائز الأساسية التي تركز عليها هذه المبادرات لتحقيق التكامل المعلوماتي بين جميع المنشآت الصحية، سواء الحكومية أو الخاصة. (العتيبي، ٢٠٢٥م)

إنّ القطاع الصحي من أكثر القطاعات تأثراً بالثورة الرقمية العالمية؛ فقد بدأت التقنيات الحديثة بإحداث تغييرات جذرية في نظام الرعاية الصحية، بهدف تحسين كفاءة الرعاية المقدّمة للمرضى وتخفيض الأخطاء العلاجية، وتشكل السجلات الصحية الإلكترونية مرآةً تعكس الحالة الصحية للمريض بكل تفاصيلها من بيانات أساسية، ونتائج تحاليل مخبرية، وصور أشعة، وتقارير متابعة، مما يستهلك قدراً ضخماً من البيانات المتنوعة ويعقّد مهمّة إدارتها وتحليلها. (WHO, 2008) ومن هنا، يتضح أن نجاح المؤسسات الطبية وتمييزها في تقديم خدماتها الطبية المستمرة يرتبط ارتباطاً وثيقاً بسرعة ودقّة الوصول إلى تلك البيانات في توقيتاتها المناسبة. (Mendizabal et al., 2013)

ومع النمو الهائل في حجم ونوعية البيانات الطبية الناتجة عن الاستخدام المكثف للأجهزة القابلة للارتداء، وتقنيات التصوير المتطوّر، والمنصات الرقمية للتشخيص عن بُعد، أصبحت الحاجة ماسة إلى التخطيط الدقيق لإنشاء هذه الأنظمة وتنفيذها، حتى تحقق أقصى فائدة ممكنة. ويركز هذا البحث على الإجابة عن التساؤل الرئيسي: كيف يمكن لمجال تقديم الرعاية الصحية أن يتكيف مع التحول الرقمي ويواجه تحدياته لتحقيق خدمات طبية أكثر كفاءة ودقة في رعاية المرضى؟

لقد أدّى التوسع المتسارع في حجم الخدمات الرقمية إلى تعقيد عمليات تقديمها والتحكم فيها، الأمر الذي استدعى تعزيز التكامل بين التقنية وتحسين مستوى أداء الخدمة المقدمة. وبناءً عليه، باتت تقنية التحول الرقمي من الاستراتيجيات الأولية التي تعمل المؤسسات من خلالها على تعزيز الثقافة الرقمية، وجعل الثورة الرقمية أساساً لتقديم الخدمات العامة والخاصة باستدامة وشمولية.

ويظهر جلياً الدور الفعّال للتحول الرقمي في تعزيز القدرات التنافسية للمؤسسات الصحية، وفي تطوير وتحسين أدائها التشغيلي والإداري، حيث يساعد التحول الرقمي على مواكبة التطورات السريعة في مختلف القطاعات، ويسهم في دعمها وحسن إدارتها، وبالتالي زيادة كفاءة العاملين والارتقاء بمستوى أدائهم (Chaniyas et al., 2019). فهذا التكامل الرقمي يتيح للمؤسسات الصحية القدرة على تحليل مؤشرات الأداء الرئيسية في الزمن الحقيقي، واتخاذ قرارات مبنية على بيانات دقيقة، ما ينعكس إيجابياً على جودة الرعاية المقدمة والرضا العام للمستفيدين.

ولا يخفى أن تحسين الخدمات الصحية في المنشآت الصحية يمثل أولوية قصوى للاهتمام بصحة الفرد والمجتمع، حتى أصبحت هذه المنشآت مؤشراً حقيقياً على مدى تقدم المجتمعات ورخائها. فكلما وُفّرت الدولة رعاية صحية أفضل، ارتفعت قيمة المجتمع وأصبح الإنتاج الوطني أكثر استدامة، إذ إن المريض أقل إنتاجية من الشخص السليم وبالتالي تنقل الأعباء الاقتصادية. ومن هذا المنطلق، جاء الاهتمام بتطوير المستشفيات، والمراكز الصحية، والعيادات، والصيدليات على رأس أولويات صناع القرار (عثمان، ٢٠٢٢، ص ٣٤٩).

وتعكس هذه الأهمية تركيز المؤسسات المعنية على توفير خدمات شاملة ومرنة تتسم بالجودة والفاعلية، حيث تشمل المنشآت الصحية الحكومية والخاصة، من مستشفيات عامة ومتخصصة، ومراكز صحية أولية، وعيادات شعبية وخاصة، وصيدليات. وقد لعبت المبادرات الرقمية دوراً بارزاً في ضمان استمرارية تقديم هذه الخدمات حتى في أصعب الظروف، كما برز ذلك جلياً خلال جائحة كورونا، إذ وُفّرت منصات الاستشارات الطبية عن بُعد آلية آمنة وفعّالة للتواصل بين المرضى والأطباء. (Thurston, 2014).

ومع ذلك، لا يخلو التحول الرقمي في القطاع الصحي من تحديات رئيسية، كحماية خصوصية المرضى وأمن بياناتهم الحساسة، لا سيما في ظل تزايد محاولات الهجمات السيبرانية التي تستهدف الأنظمة الصحية. ومن هنا تبرز الحاجة إلى تبني بروتوكولات تشفير متقدمة، واعتماد معايير دولية معترف بها مثل ISO 27001 وHIPAA، ووضع سياسات واضحة لإدارة المعلومات وتحديد مستويات الوصول إليها. كما

يستوجب الأمر الاستثمار المستمر في تدريب الكوادر الطبية والإدارية على إدارة هذه المنصات الرقمية والتعامل مع المخاطر الأمنية المحتملة.

كما يمثل التفاوت في البنية التحتية التقنية بين مناطق المملكة تحدياً إضافياً، حيث قد تواجه بعض المناطق النائية صعوبات في توفير شبكات إنترنت عالية السرعة أو الأجهزة المتوافقة مع متطلبات الأنظمة الرقمية. ولضمان تكافؤ الفرص في الوصول للخدمات الرقمية، أطلقت الوزارة مبادرات لتحديث وتوسعة البنية التحتية في مئات المراكز الصحية والعيادات بحلول عام ٢٠٢٥، بما يشمل تحسين شبكات الاتصال وتوفير الأجهزة الذكية اللازمة.

ولهذا يُجسّد التحول الرقمي في القطاع الصحي بالمملكة العربية السعودية مساراً استراتيجياً يسهم في تحقيق مستهدفات رؤية ٢٠٣٠ لبناء مجتمع حيوي واقتصاد مزدهر. ومن خلال الدمج بين التقنيات المتقدمة—كالسجلات الصحية الإلكترونية، والذكاء الاصطناعي، وإنترنت الأشياء— وإعادة هيكلة العمليات الإدارية واللوجستية، تسعى المملكة إلى رفع جودة الخدمات الطبية، وتعزيز تجربة المريض، وضمان فاعلية الإنفاق الصحي. لكن لضمان استدامة هذا المسار الرقمي، لا بد من تضافر جهود الجهات الحكومية والخاصة، والاستمرار في الاستثمار في البنى التحتية، والتدريب الأمني، والتنظيم القانوني، بما يضمن استفادة المجتمع بأسره من ثمار الثورة الرقمية في الرعاية الصحية.

مشكلة الدراسة:

أضحى التحول الرقمي ضرورة استراتيجية للمؤسسات الصحية في ظل المنافسة الشديدة التي تشهدها أسواق الرعاية الصحية؛ فهو يوفر للمستشفيات إمكانات هائلة لتوجيه مواردها واستغلال طاقاتها نحو تعزيز موقعها التنافسي وخفض تكاليف التشغيل، الأمر الذي ينعكس إيجابياً على مستوى رضا المرضى وجودة الخدمات المقدمة (سقاط، ٢٠٢٢). وقد أولت رؤية المملكة ٢٠٣٠ ملف التحول الرقمي أولوية قصوى، إذ أعلنت وزارة الصحة عن مبادرات كـ «مستشفى المستقبل» و«الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي» لتسريع أتمتة العمليات الصحية وربط السجلات الإلكترونية بين جميع المنشآت.

وأظهرت دراسة عبد العزيز (٢٠٢٢) وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين متطلبات التحول الرقمي والتميز في الأداء الوظيفي للعاملين بالمستشفيات، مما يؤكد أن الاستثمار في تقنيات المعلومات الصحية يعزز قدرات الكوادر على تقديم خدمات طبية أكثر دقة وسرعة. كما أكدت نتائج الزعبي (٢٠٢٣)

الدور الإيجابي للتحويل الرقمي بأبعاده المختلفة في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين، لا سيما حين يُؤخذ في الاعتبار جدارات الموظفين كمتغير معدل يرفع من أثر الرقمنة على جودة الخدمات وتطوير الأنشطة.

ورغم هذه الفوائد، تواجه المستشفيات السعودية تحديات عدة عند تطبيق مبادرات الرقمنة، منها مقاومة التغيير لدى الموظفين، وارتفاع التكلفة التقنية، وضرورة الحفاظ على سرية المعلومات الصحية الحساسة في مواجهة التهديدات السيبرانية. كما أن التفاوت في البنية التحتية التقنية بين المدن الكبرى والمناطق النائية قد يعيق توحيد تطبيق الحلول الرقمية على مستوى المملكة، ما يستدعي خططاً شاملة لتعزيز شبكات الاتصال وتدريب الكوادر على استخدام الأنظمة الحديثة.

وفي ضوء ما سبق، يبرز الفراغ البحثي في مدى قدرة المستشفيات السعودية، وبخاصة مستشفى الملك عبد العزيز بالأحساء كنموذج تطبيقي، على استثمار التحويل الرقمي لتطوير الخدمات الصحية ورفع كفاءة الإجراءات الإدارية والطبية.

ومن خلال ما تقدم تتمثل مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيس التالي: ما علاقة التحويل الرقمي بتطوير الخدمات الصحية في القطاع الصحي في مستشفى الملك عبد العزيز بالأحساء؟

أهمية الدراسة:

تكتسب هذه الدراسة أهميتها من كونها تسعى إلى استكشاف مدى تأثير التحويل الرقمي على جودة وكفاءة الخدمات الصحية في مستشفى الملك عبد العزيز بالأحساء، وهو ما يساهم في سد فجوة معرفية بين الطموح الاستراتيجي لرؤية ٢٠٣٠ والتطبيق الميداني على أرض الواقع.

أولاً: الأهمية العلمية

- من المتوقع أن توسّع الإطار النظري في مجال إدارة التحويل الرقمي الصحي من خلال تقديم نموذج تكاملي يربط بين الأبعاد التقنية والتنظيمية والبشرية وتأثيرها على الأداء الوظيفي وجودة الخدمة.
- من المؤمل أن تحدد المتغيرات الأساسية (مثل جدارات الموظفين، مقاومة التغيير، وأمن المعلومات) وتقيم مدى تأثيرها على نجاح مشاريع الرقمنة في المستشفيات.

- ستُضاف الدراسة إلى الأدبيات المعرفية من خلال معالجتها السياقية لبيئة المستشفيات السعودية، ولا سيما في منطقة مكة المكرمة، مما يفتح آفاقاً لإجراء مقارنات مستقبلية مع تجارب دولية.

ثانياً: الأهمية العملية

- من المتوقع أن تُقدّم توصيات تنفيذية عملية واضحة لإدارة مستشفى الملك عبد العزيز وصُنّاع القرار حول أفضل ممارسات التخطيط والتنفيذ والتدريب المرتبطة بالتحول الرقمي.
- يُرجّح أن تسهم نتائج الدراسة في تحسين كفاءة العمليات الإدارية والطبية، عبر تقليل زمن الإجراءات والحد من الأخطاء البشرية، مما يعزز رضا المرضى ويوفر موارد مالية وبشرية.
- ستساعد المعطيات الميدانية التي توفرها الدراسة وزارة الصحة والهيئات التنظيمية في صياغة سياسات تركز على تعزيز البنية التحتية الرقمية وتدريب الكوادر الصحية على استخدام التقنيات الحديثة.
- من المنتظر أن تشكل هذه الدراسة نموذجاً محلياً يمكن تعميمه على منشآت صحية أخرى في المملكة، بما يدعم مسار التحول الرقمي ويعزز من جودة الرعاية الصحية وفق مستهدفات رؤية ٢٠٣٠.

أهداف الدراسة:

١. قياس أثر التحول الرقمي على جودة وكفاءة الخدمات الصحية في المستشفى.
٢. تحديد مستويات تبني التقنيات الرقمية (السجلات الإلكترونية، التطبيب عن بُعد، الأرشيف الذكية) داخل المستشفى.
٣. تقييم مدى تحسّن مؤشرات الأداء الوظيفي للعاملين عقب تطبيق مشاريع الرقمنة.
٤. رصد أبرز التحديات (التقنية، التنظيمية، البشرية) التي تواجه تطبيق الرقمنة في المستشفى.
٥. اقتراح حلول وتوصيات عملية لتعزيز فعالية التحول الرقمي واستدامته.

تساؤلات الدراسة

١. ما مدى تأثير التحول الرقمي (أتمتة السجلات الطبية، المنصات الإلكترونية للحجز والاستشارات، نظم الأرشفة الذكية) على جودة الخدمات الصحية وكفاءتها في مستشفى الملك عبد العزيز بالأحساء؟

٢. كيف يؤثر تبني التقنيات الرقمية على الأداء الوظيفي للعاملين بالمستشفى؟

٣. ما هي التحديات الرئيسية التي تواجه تطبيق الرقمنة في المستشفى، وكيف يمكن معالجتها؟

٤. ما التوصيات العملية التي يمكن اقتراحها لتعزيز نجاح مشاريع التحول الرقمي وضمان استمراريته؟

فروض الدراسة:

الفرضية الرئيسية

▪ هناك علاقة دالة إحصائية بين مستوى التحول الرقمي في مستشفى الملك عبد العزيز بالأحساء وجودة وكفاءة الخدمات الصحية المقدمة.

الفرضيات الفرعية

(١) يرتبط ارتفاع مستوى تبني السجلات الصحية الإلكترونية بارتفاع مؤشرات الأداء الوظيفي للعاملين.

(٢) توجد علاقة سلبية بين مستوى التحديات التنظيمية (مقاومة التغيير) ونجاح تطبيق مشاريع الرقمنة.

(٣) يساهم التخطيط الواضح وتدريب الكوادر في تخفيف العقبات التقنية وضمان استدامة التحول الرقمي.

الدراسات السابقة:

دراسة (العتيبي، ٢٠٢٥). بعنوان: علاقة الرقمنة بتطوير الخدمات الصحية بالقطاع الصحي: دراسة تطبيقية على منطقة مكة المكرمة.

هدف البحث إلى التعرف على علاقة الرقمنة بتطوير الخدمات الصحية بالقطاع الصحي: دراسة تطبيقية على منطقة مكة المكرمة، وتكونت عينة الدراسة من (٣٠١) عاملاً من العاملين بالقطاع الصحي، وتمثلت أدوات الدراسة في استبيان، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أنه توجد علاقة ارتباطية موجبة بين أبعاد الرقمنة وأبعاد الخدمات الصحية بالقطاع الصحي، كما توجد علاقة ارتباطية موجبة بين أبعاد الرقمنة ومتغير الخدمات الصحية بالقطاع الصحي، كما توجد علاقة ارتباطية موجبة بين أبعاد الرقمنة وبعد التعاطف بالقطاع الصحي، كما توجد علاقة ارتباطية موجبة بين أبعاد الرقمنة وبعد المصداقية بالقطاع الصحي، كما توجد علاقة ارتباطية موجبة بين أبعاد الرقمنة وبعد الاعتمادية بالقطاع الصحي، كما يوجد اختلاف معنوي في اتجاهات العاملين بالقطاع الصحي حول أبعاد الرقمنة وفقاً للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، الفئة العمرية، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة)، وقد أوصى البحث بضرورة تطوير البنية التحتية الرقمية للمنشآت الصحية في منطقة مكة المكرمة من خلال توفير أنظمة حديثة تسهيل إدارة البيانات الصحية.

واتفقت هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في تأكيد أهمية البنية التحتية التقنية وأبعاد الرقمنة على تحسين جودة الخدمات الصحية، ولكنها اختلفت في التركيز المكاني (منطقة مكة المكرمة مقابل مستشفى الملك عبدالعزيز بالأحساء) وفي عينة الدراسة وطبيعتها الإقليمية.

دراسة (الوحيد، ٢٠٢٤). بعنوان: أثر التحول الرقمي على أداء الموظفين في المستشفيات الخاصة: الدور المعدل جدارات الموظفين.

هدفت الدراسة للكشف عن أثر التحول الرقمي بأبعاده البنية التحتية التكنولوجية التشريعات والسياسات المهارات الرقمية توافر التمويل اللازم) على أداء الموظفين بأبعاده (جودة العمل، حجم العمل سرعة العمل في المستشفيات الخاصة بوجود الدور المعدل جدارات الموظفين، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في الإدارة العليا والوسطى في المستشفيات الخاصة في محافظة عمان، أما العينة فتكونت من (٢٣٤) من الموظفين، واستخدمت الباحثة استبانة لجمع البيانات، وتم توزيع الاستبانة إلكترونياً واسترد ٢١٠ استبانة بنسبة مئوية (٨٩.٧٤٪) وهي مناسبة لأغراض الدراسة، وقد تم

استخدام الاختبارات الإحصائية المناسبة لتحليل فقرات الاستبانة و الإجابة عن أسئلة الدراسة إضافة لاختبار فرضيات الدراسة. وتوصلت هذه الدراسة إلى عدة نتائج ومن أبرزها: أن هنالك أثر التحول الرقمي بأبعاده البنية التحتية التكنولوجية التشريعات والسياسات المهارات الرقمية توافر التمويل اللازم) على أداء الموظفين بأبعاده (جودة العمل، حجم العمل سرعة العمل وجود جدارات الموظفين كدور معدل عند مستوى الدلالة (٢٠٠٥) في المستشفيات الخاصة الأردنية. وقد أوصت الدراسة بضرورة إجراء مزيد من الدراسات حول التحول الرقمي وربطها مع متغيرات أخرى، كما أوصت بإجراء دراسات حول التحول الرقمي وأثره على أداء الموظفين في جميع مستويات الإدارة العليا الوسطى والدنيا.

وانتقلت هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في إبراز أهمية البنية التحتية التكنولوجية والمهارات الرقمية وتمكين الكوادر (الجدارات) لتعزيز الأداء الوظيفي، لكنها اختلفت في السياق القطاعي (المستشفيات الخاصة الأردنية مقابل مستشفى حكومي سعودي) وتركيزها على دور الجدارات كمتغير معدل.

دراسة (الزهراني، ٢٠٢٤). بعنوان: أثر التحول الرقمي على الأداء الوظيفي: دراسة ميدانية على موظفي المستشفيات التخصصية بجدة.

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر التحول الرقمي بأبعاده (البنية التحتية التكنولوجية، التشريعات والسياسات، الثقافة التنظيمية، الموارد البشرية) على الأداء الوظيفي لموظفي المستشفيات التخصصية بجدة، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت قائمة استقصاء كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة عشوائية مكونة من (٢٩٠) مفردة من الموظفين من الأطباء، والصيادلة، والإداريين، والفنيين في المستشفيات التخصصية بجدة (مستشفى العيون بجدة - مستشفى العزيزية)، وقد تم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS. وقد خلصت الدراسة الحالية إلى نتائج مهمة قد تساعد على دعم التوجه نحو التحول الرقمي في كافة المنظمات الصحية الحكومية والخاصة على مستوى المملكة عامة؛ حيث وجدت أن عملية التحول الرقمي والأداء الوظيفي بالمستشفيات التخصصية بمحافظة جدة كان مرتفعاً، كما توصلت الدراسة إلى رفض فرضيات الدراسة الأربعة وبأبعاده المختلفة، وتوصلت إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى (٠.٠٥) للتحول الرقمي بأبعاده (البنية التحتية التكنولوجية، التشريعات والسياسات، الثقافة التنظيمية الموارد البشرية) والأداء الوظيفي لموظفي المستشفيات التخصصية بجدة، كما أوجدت فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠.٠٥) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة نحو (أداء الموظفين) تعزى لمتغير العمر، وأن الفروق جاءت بين فئتي العمر (من ٢٥ إلى أقل من ٣٥ سنة) و(من ٥٥ سنة فأكثر) لصالح

الموظفين في الفئة العمرية (من ٢٥ إلى أقل من ٣٥ سنة) بالمتوسط الحسابي الأعلى، كما أوجدت فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠.٠٥) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة نحو (التحول الرقمي) تعزى لمتغير المؤهل العلمي، وأن الفروق جاءت بين فئتي المؤهل (دبلوم) و(بكالوريوس) لصالح الموظفين في بالمؤهل العلمي (بكالوريوس) بالمتوسط الحسابي الأعلى. وقد أوصت الدراسة بضرورة الحرص على تطبيق التحول الرقمي بأبعاده المختلفة حتى يتحقق الهدف الرئيسي من التطبيق وهو تحسين أداء العاملين مما ينعكس على تحسين مستوى الخدمة الصحية المقدمة للمستفيدين.

واتفقت هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في إبراز أثر البنية التحتية التقنية والثقافة التنظيمية والموارد البشرية على الأداء الوظيفي، لكنها اختلفت في المتغيرات الديموغرافية محل التحليل (العمر والمؤهل العلمي) والسياق المؤسسي (المستشفيات التخصصية في جدة مقابل مستشفى الملك عبدالعزيز بالأحساء).

دراسة (جاسم، ٢٠٢٤). بعنوان: توظيف التحول الرقمي لتعزيز الأداء العالي في قطاع الرعاية الصحية في العراق.

يهدف البحث الحالي إلى بيان مستوى تبني التحول الرقمي في القطاع الصحي العراقي لأهميته البارزة والفوائد التي يعود بها ولعلاقته المباشرة بزيادة مستوى الأداء العالي، اعتمد البحث على استمارة الاستبيان كأداة لجمع المعلومات وكانت المستشفيات ومراكز الرعاية الصحية الأولية في محافظة كربلاء المجتمع الذي اجري فيه البحث حيث تكونت عينة البحث من ١٣٧ موظفاً في المستشفيات والمراكز الصحية المختلفة في مدينة كربلاء وقد تم اختيارهم بطريقة عشوائية، واستند البحث في اختبار افتراضاته على البرامج الإحصائية SMART PLS SPSS V 26 ، وقد مثل التحول الرقمي بأبعاده المتغير المستقل للبحث إما المتغير التابع فتمثل بالأداء العالي بأبعاده، وقد توصل البحث إلى مجموعة الاستنتاجات أهمها وجود ارتباط وتأثير معنوي للتحول الرقمي في الأداء العالي لمنظمات قطاع الرعاية الصحية كما خلص البحث إلى عدة توصيات للاستفادة من التأثير الإيجابي للتحول الرقمي على الأداء العالي.

واتفقت هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في ارتباط الرقمنة بالأداء المؤسسي للعاملين، لكنها اختلفت في السياق الجغرافي (العراق مقابل السعودية) والأساليب الإحصائية المستخدمة (SMART PLS).

دراسة (عليوات، ٢٠٢٣). بعنوان: أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات المقدمة في إدارة التأمين الصحي المدني - وزارة الصحة الأردنية.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات المقدمة في إدارة التأمين الصحي المدني في الأردن، ولتحقيق هذه الاهداف قامت الدراسة باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، باستخدام برنامج الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لتحليل البيانات التي تم جمعها من مجتمع الدراسة الذي تكون من (١٥٧) موظفاً وموظفة في إدارة التأمين الصحي بالأردن يعملون في مختلف المديريات والاقسام، وقام الباحث باختيار عينة طبقية من المجتمع بواقع (١٣٠) فرداً في العام ٢٠٢٢ وتم توزيع الاستبانة الكترونياً واسترجع منها (١١٣) استبانة صالحة للتحليل بنسبة (٨٦.٩٪)، وتم اجراء التحليل الاحصائي . وتوصلت الدراسة لمجموعة من النتائج أهمها أن هناك أثر إيجابي دال احصائياً للتحول الرقمي بأبعاده الاستراتيجية الثقافة التنظيمية الموارد البشرية (على جودة الخدمات المقدمة بأبعادها (سرعة الاستجابة، الاعتمادية، سهولة الخدمة في إدارة التأمين الصحي بالأردن. وأوصت بضرورة إجراء مزيد من الدراسات والتي تتناول العوامل المرتبطة بالتحول الرقمي وعلاقتها بالعديد من المتغيرات الأخرى كالأداء وغيرها، وجعله أكثر انفتاحاً وتبادلاً للخبرات وتقبلاً لعمليات التغيير المطلوبة.

وانفقت هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في ضرورة مراعاة البعد البشري والثقافة التنظيمية ضمن أبعاد الرقمنة، لكنها اختلفت في طبيعة القطاع المستهدف (التأمين الصحي المدني) وعينة الدراسة وحجمها.

دراسة (كامل، ٢٠٢٣). بعنوان: السجلات الصحية الإلكترونية وتحديات التحول الرقمي في مجال الرعاية الصحية: دراسة استكشافية.

يعد القطاع الصحي من القطاعات التي تأثرت بالثورة الرقمية العالمية، فقد بدأت تلك التقنيات الجديدة في إحداث تغييرات في نظام الرعاية الصحية لتحسين كفاءة رعاية المرضى، فالتحول الرقمي في ذلك القطاع يمثل ضرورة حتمية لرفع جاهزيته أمام تحديات المستقبل، وذلك من خلال استخدام السجلات الصحية الإلكترونية، فهي بمثابة المرآة التي تعكس الحالة الصحية للمريض بما تشتمل عليه من بيانات، كما أنها مصدر لجمع البيانات والتي يمكن من خلالها رصد مدى انتشار المشاكل الصحية في المجتمع، وتحديد عوامل الخطر المحتملة، ووفقاً لذلك يتم اقتراح الخطط والتدابير الوقائية والعلاجية والتطويرية. لذلك تركز هذه الدراسة على أهمية التحول الرقمي في مجال الرعاية الصحية بتطبيق السجلات الصحية الإلكترونية من أجل الارتقاء بجودة خدمات الرعاية الصحية، وإلقاء الضوء على تأثير الرقمنة على مستقبل

الصحة والرعاية الصحية، هذا بالإضافة إلى الجهود المبذولة من الدولة في هذا المجال. وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي. وكان من أهم نتائجها: ضرورة إنشاء سجل صحي إلكتروني لكل مواطن بالرقم القومي، بالإضافة إلى إنشاء منصة رقمية قومية لنظم المعلومات الصحية تكون بمثابة البوابة الوطنية للمعلومات والخدمات الصحية، وعنصر أساسي في مسيرة التحول الرقمي لنظام الرعاية الصحية في مصر، وتتصل بشبكة للمعلومات الصحية مع وزارة الصحة المصرية والمستشفيات العامة ولخاصة. على أن تصبح بوابة خدمات وزارة الصحة مصدرا لتقديم المعلومات الدقيقة لزوار البوابة، وزيادة الوعي الصحي بشكل عام.

وافقت هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في أهمية السجلات الصحية الإلكترونية كركيزة لتحسين جودة الرعاية، لكنها اختلفت في التوصيات التنفيذية (التركيز على البوابة القومية في مصر مقابل توصيات محلية لمستشفى الملك عبدالعزيز).

دراسة (الفارس، ٢٠٢٢م). بعنوان: أثر القيادة الرقمية في التحول الرقمي في المستشفيات الكويتية: الدور الوسيط لتكنولوجيا المعلومات.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر القيادة الرقمية بأبعادها (الابتكار، الإقناع، والمعرفة) في التحول الرقمي في المستشفيات الكويتية من خلال الدور الوسيط لتكنولوجيا المعلومات، وتعتبر هذه الدراسة دراسة وصفية تحليلية وتم اتباع المنهجية الكمية فيها، وتشتمل وحدة التحليل على الإداريين في المستشفيات الكويتية العاملين في القطاعين العام والخاص والبالغ عددها ٢٦ مستشفى، وقد تكون مجتمع الدراسة من الإداريين في المستشفيات الكويتية، والبالغ عددهم ١٢٠٠٦ إداري، وتم سحب عينة عشوائية بسيطة وبلغ عددها ٣٧٢ إداري وقد تم استرداد ٣٠٨ استبانة صالحة للتحليل تمثل ما نسبته ٨٢.٨% من عينة الدراسة، ومن أجل تحليل بيانات الدراسة تم استخدام الإحصاء الوصفي المتمثل بالتكرارات والنسب المئوية كما تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد والانحدار البسيط بالإضافة إلى استخدام برنامج AMOS لتحليل المسار واختبار فرضيات الدراسة. وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أبرزها: وجود أثر ذو دلالة إحصائية للقيادة الرقمية بأبعادها الابتكار، الإقناع، والمعرفة على التحول الرقمي في المستشفيات الكويتية، كما يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للقيادة الرقمية بأبعادها الابتكار، الإقناع، والمعرفة على تكنولوجيا المعلومات في المستشفيات الكويتية، ويوجد أثر ذو دلالة إحصائية التكنولوجيا المعلومات على التحول الرقمي في المستشفيات الكويتية، كما يوجد أثر ذو دلالة إحصائية القيادة الرقمية على التحول الرقمي في المستشفيات الكويتية من خلال الدور الوسيط لتكنولوجيا المعلومات. كما تبين أن المعرفة هي أكثر أبعاد القيادة الرقمية

تأثيراً على التحول الرقمي في المستشفيات الكويتية إذ بلغت قيمة (B-0.656)، يليها الابتكار ومن ثم الإقناع كما أن المتوسط الحسابي للمتغير الوسيط جاء بدرجة متوسطة وكذلك جاءت الأوساط الحسابية لجميع المتغيرات القيادة الرقمية، تكنولوجيا المعلومات التحول الرقمي) بدرجة متوسطة. وقد تم اقتراح عدة توصيات أبرزها ضرورة اهتمام إدارات المستشفيات الكويتية بالابتكار التطوير أداء العاملين في المستشفى، والعمل على تشجيع العاملين على تقديم أفكار ابتكارية للعمل من خلال ربط نظام الحوافز في المستشفيات بما يقدمه الموظف من أفكار جديدة، وضرورة أن تقوم الإدارة بإقناع العاملين بما يتم تقديمه من أفكار إبداعية من الإدارات الأخرى، والعمل على أن تتنوع وسائل إقناع العاملين بالأفكار المبتكرة في المستشفى.

واتفقت هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في تسليط الضوء على دور القيادة (الإدارة العليا) ودعمها لتكنولوجيا المعلومات كعنصر محوري في إنجاح التحول الرقمي، لكنها اختلفت في المتغير الوسيط المدروس (القيادة الرقمية مقابل جدارات الموظفين) وفي البيئة الجغرافية (الكويت مقابل السعودية).

دراسة (Rehaman, Husnain (2018) بعنوان: The impact of service quality dimensions on patient satisfaction in the private healthcare industry, المرضى في قطاع الرعاية الصحية الخاص. تأثير أبعاد جودة الخدمة على رضا

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تأثير أبعاد جودة الخدمة على رضا المرضى في القطاع الصحي الخاص في باكستان، هدفت الدراسة في الكشف عن مستوى رضا المرضى في قطاع الصحة في سرغودا في باكستان وتحديد تأثير بعد جودة الخدمات الصحية مع تحديد أي متغير يؤثر بشكل أكبر على جودة الخدمة باستخدام نموذج جودة الخدمة، تم تصميم ٢١ عنصراً لجمع البيانات من خلال استخدام الاستبيان، وكانت حجم عينة الدراسة ٣٨٠ مفردة تم توزيعها على المنشآت الخاصة والعامة وعبر الإنترنت، كشفت النتائج أن البعد الأكثر أهمية والذي يؤثر على جودة الخدمات الصحية هو الملموسية المرافق المادية، المعدات، مظهر الموظفين)، يليها التعاطف الاهتمام الفردي للمنشأة).

واتفقت هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في إبراز دور جودة الخدمة (كجزء من خدمات الرعاية الرقمية) في رضا المستفيدين، لكنها اختلفت في مجال البحث (القطاع الخاص الباكستاني مقابل القطاع العام/الخاص بالمملكة) وتركيزها كان على جودة الخدمة التقليدية أكثر من الرقمنة.

دراسة (الأديب، ٢٠١٨) بعنوان: أثر التكنولوجيا على أداء المستشفيات الخاصة في اليمن بالتطبيق على المستشفى الأهلي بأمانة العاصمة صنعاء (٢٠١٧م)

تهدف الدراسة إلى التعرف على مفهوم التكنولوجيا وأثرها على مستوى الأداء في المستشفى الأهلي في أمانة العاصمة صنعاء، وشملت عينة الدراسة (٣٣) فرد من العاملين في المستشفى. واعتمدت الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات والمعلومات، وقد خلصت نتائج الدراسة إلى وجود تأثير معنوي ذات دلالة إحصائية لكل من المتغير تتوافر لدى المستشفى معدات وأجهزة طبية تقنية متطورة، والمتغير تتم عملية تحديث الأجهزة والمعدات الطبية بصفة مستمرة، مع اختلاف نوعية التأثير، إذ أن المتغير الأول له تأثير إيجابي كبير على مستوى الأداء، وهذا يدل على أن هناك تقدم كبير في تطبيق هذا المتغير، أما المتغير الثاني فإن تأثيره سلبي على مستوى الأداء، وهذا يدل على أن هناك ضعف شديد في تطبيق هذه المتغير، أما بالنسبة لباقي المتغيرات المستقلة فإن النتائج تشير إلى عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بينها وبين المتغير التابع أي أن هذه المتغيرات تأثيرها ضعيف على (مستوى الأداء). وخلصت الدراسة أيضا إلى عدم وجود فروق معنوية بين آراء أفراد العينة حول تأثير معيار التكنولوجيا على مستوى الأداء تعزى لمتغير النوع والخبرة، وبينت الدراسة عدم وجود فروق معنوية المعيار التكنولوجيا على مستوى الأداء في المستشفى تعزى لمتغير العمر، ما عدا في المتغير لا توجد صعوبات للوصول الحد العاملين في المستشفى عند الحاجة، وأيضا عدم وجود فروق معنوية بين آراء أفراد العينة حول تأثير معيار التكنولوجيا على مستوى الأداء في المستشفى تعزى لمتغير المؤهل العلمي، باستثناء المتغير تتسم المعلومات التي يقدمها العاملون للمرضى بالوضوح والشفافية)، كما تبين نتائج الدراسة أن هناك توجه إيجابي نحو تطبيق التكنولوجيا في المستشفى، وأوصت الدراسة بضرورة تحفيز التوجه نحو تطبيق التكنولوجيا في المستشفى لما يحققه من مزايا، كما توصي الدراسة بعملية تحديث الأجهزة الطبية بصفة مستمرة بالإضافة إلى توفير قناة اتصال مع المرضى وعوائلهم بعد المغادرة.

وانتقدت هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في التأكيد على أهمية توفر أجهزة متطورة ضمن عناصر الرقمنة، لكنها اختلفت في نتائج بعض المتغيرات (التحديث المستمر) وتركيزها على المستشفيات الخاصة اليمنية بعينة صغيرة مقارنة بدراسنا في مستشفى حكومي سعودي.

المنطلقات النظرية للدراسة:

نظرية (TOE (Technology–Organization–Environment

تُعدُّ نظرية TOE التي وضعها (Tornatzky & Fleischer (1990 إطارًا متكاملًا لفهم العوامل المؤثرة في تبني التقنيات الرقمية داخل المنظمات، وتشمل ثلاثة أبعاد رئيسية:

١. البعد التقني

- يتم قياس مستوى النضج التكنولوجي من خلال استبيان يتضمن مؤشرات مثل: وجود شبكة إنترنت عالية السرعة، عدد الأنظمة الرقمية المستخدمة (سجلات إلكترونية، نظام حجز مواعيد)، وتقييم المستخدمين لسهولة هذه الأنظمة (مقياس ليكرت). (Davis, 1989).
- دراسة أثر تعقيد التقنية على سرعة اعتمادها عبر مقابلات مع الكوادر الطبية حول الصعوبات التي واجهتهم في استخدام المنصات الرقمية.

٢. البعد التنظيمي

- تحليل الثقافة المؤسسية عبر أسئلة استقصائية حول مدى دعم الإدارة العليا للمبادرات الرقمية، واستعداد الموظفين للتغيير. (Oliveira & Martins, 2011)
- رصد علاقة الجدارة الوظيفية بقبول التقنية من خلال قياس مهارات العاملين الرقمية قبل وبعد برامج التدريب المقدمة ضمن مشروع التحول الرقمي.

٣. البعد البيئي

- تقييم الضغوط التنافسية عبر مقارنة خطط ومستويات الرقمنة في مستشفى الملك عبد العزيز بالأحساء مع مستشفيات منافسة في منطقة مكة.
- دراسة تأثير المبادرات الحكومية للتشريعات وحماية البيانات من خلال تحليل الوثائق الرسمية لرؤية ٢٠٣٠ وقوانين حماية الخصوصية، واستطلاع آراء الخبراء حول كفايتها. (WHO, 2008).

- رصد دور الشراكات مع مزودي الحلول التقنية في دعم تنفيذ الرقمنة، عبر مقابلات مع مديري تقنية المعلومات ومسؤولي العقود.

المنهجية وطرق البحث:

- **منهج البحث:** ستعتمد الباحثة على المدخل الاستنباطي في الانتقال من العام الي الخاص واختبار الفروض والنظريات واخضاعها للتطبيق الميداني واستخدام المنهج الوصفي التحليلي الذي يقوم على وصف وتحليل الظاهرة محل الدراسة، وستعتمد الباحثة على الاستبانة كأداة للحصول على المعلومات، وستقوم الباحثة بتحليل البيانات احصائيا بالأساليب الاحصائية المختلفة التي ستتوافق مع البيانات التي تم تجميعها.
- **طريقة جمع البيانات:** استخدام استبيان محكم الصدق والثبات يُوزَّع على عينة من العاملين الإداريين والطبيين في مستشفى الملك عبد العزيز بالأحساء، بالإضافة إلى إجراء مقابلات شبه مهيكلة مع عدد من مديري الأقسام.
- **طريقة التحليل:** تُحلَّل البيانات الكمية إحصائياً باستخدام برنامج SPSS لاختبارات الارتباط (Correlation) والانحدار (Regression)، بينما تُعالج مخرجات المقابلات بواسطة التحليل الموضوعي (Thematic Analysis).

أدوات الدراسة

١. الاستبيان:

- مكوّن من أربعة أقسام رئيسة تغطي أبعاد التحول الرقمي (تقنية، تنظيمية، بشرية)، وجودة وكفاءة الخدمات الصحية، وأداء الموظفين.

- اعتماد مقياس ليكرت من خمس درجات لقياس درجة التوافق مع كل عبارة.

- ٢. **دليل المقابلات شبه المهيكلية:** يشتمل على أسئلة مفتوحة حول تجربة المدراء في تطبيق الرقمنة، ملاحظاتهم للتحديات والحلول، ورؤاهم المستقبلية.

٣. جداول المتابعة الميدانية: لتوثيق مستويات تقدم تطبيق التقنيات الرقمية في المستشفى (حالة البنية التحتية، البرامج المطبقة، وعدد المستخدمين المدربين).

حدود الدراسة

- الحدود المكانية: تقتصر الدراسة على مستشفى الملك عبدالعزيز بالأحساء كمجتمع تجريبي، ولا تشمل باقي المنشآت الصحية بالمملكة.
- الحدود الزمنية: تمتد فترة جمع البيانات من يوليو إلى ديسمبر ٢٠٢٥، ما يعني أن النتائج تعكس واقع التحول الرقمي خلال هذه الفترة فقط.
- الحدود البشرية: يقتصر مجتمع الدراسة على الأطباء، الممرضين، والإداريين في المستشفى، مع استبعاد الفنيين الخارجيين والاستشاريين الزائرين.

أساليب المعالجة الإحصائية:

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات التي تمّ تجميعها؛ فقد حددت الباحثة الاختبارات المناسبة باستخدام الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية Package for Social Sciences Statistical (SPSS) والتي يرمز لها اختصاراً بالرمز (SPSS)، والمتمثلة في الأساليب الإحصائية التالية:

١. التكرارات والنسب المئوية للتعرف على البيانات الأولية لأفراد الدراسة وتحديد استجابات أفرادها تجاه عبارات المحاور الرئيسة التي تتضمنها أداة الدراسة.

٢. المتوسط الحسابي "Mean" وذلك لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض استجابات أفراد الدراسة على كلّ عبارة من عبارات متغيرات الدراسة الأساسية، مع العلم بأنه يفيد في ترتيب العبارات حسب أعلى متوسطٍ حسابيٍّ موزونٍ.

٣. سيتمّ استخدام الانحراف المعياري "Standard Deviation" للتعرف إلى مدى انحراف استجابات أفراد الدراسة لكلّ عبارة من عبارات متغيرات الدراسة، ولكلّ محورٍ من المحاور الرئيسة عن متوسطها الحسابي، ويلاحظ أنّ الانحراف المعياريّ يوضّح التشتت في استجابات أفراد الدراسة لكلّ عبارة

من عبارات متغيرات الدراسة، إلى جانب المحاور الرئيسة، فكلما اقتربت قيمته من الصفر تركزت الاستجابات وانخفض تشتتها.

٤. سيتم استخدام معامل الارتباط بيرسون لقياس صدق أداة الدراسة.

٥. سيتم استخدام معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات أداة الدراسة.

المراجع:

أولاً: المراجع العربية:

١. الأديب، معين عبد الكافي حسن. (٢٠١٨). أثر التكنولوجيا على أداء المستشفيات الخاصة في اليمن بالتطبيق على المستشفى الأهلي بأمانة العاصمة صنعاء ٢٠١٧ م. *مجلة الدراسات العليا*، ١١(٤٣).
٢. جاسم، زهراء كامل. (٢٠٢٤). توظيف التحول الرقمي لتعزيز الأداء العالي في قطاع الرعاية الصحية في العراق. *مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية*، ٢٠(٢).
٣. الزعبي، مريم. (٢٠٢٣). أثر التحول الرقمي على أداء العاملين في شركات الاتصالات. برلين: المركز الديمقراطي العربي.
٤. سقاط، أحمد. (٢٠٢٢). التحول الرقمي في المؤسسات الحكومية وفق رؤية ٢٠٣٠: دراسة حالة مستشفى النور بمكة المكرمة في الفترة من ٢٠٢١-٢٠٢٢. *مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية*، ٦(٢٢).
٥. عبد العزيز، إيمان؛ عباس، ياسر. (٢٠٢٢). تأثير الرقمنة المتجددة في تعزيز الأداء الوظيفي: دراسة استطلاعية في كلية الإدارة والاقتصاد. *مجلة مستقبل العلوم الاجتماعية*، ٩(٢).
٦. العتيبي، مشاري منصور وارد. (٢٠٢٥). علاقة الرقمنة بتطوير الخدمات الصحية بالقطاع الصحي: دراسة تطبيقية على منطقة مكة المكرمة. *مجلة مستقبل العلوم الاجتماعية*، ٢٠(١).
٧. عثمان، سيروان محمد. (٢٠٢١). رضا المرضى عن الخدمة الصحية المقدمة في عيادات طب الأسرة في مركز ٧ نيسان الصحي. *مجلة جامعة دمشق للعلوم الطبية*، ٣٥(٢).
٨. عليوات، فادي عبد الله قطيش. (٢٠٢٣). أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات المقدمة في إدارة التأمين الصحي المدني - وزارة الصحة الأردنية (رسالة ماجستير). عمان: جامعة عمان العربية.
٩. الفارس، مبارك محسن. (٢٠٢٢). أثر القيادة الرقمية في التحول الرقمي في المستشفيات الكويتية: الدور الوسيط لتكنولوجيا المعلومات. رسالة دكتوراه. جامعة العلوم الإسلامية العالمية.
١٠. كامل، حنان صلاح. (٢٠٢٣). السجلات الصحية الإلكترونية وتحديات التحول الرقمي في مجال الرعاية الصحية: دراسة استكشافية. *المجلة العلمية للمكتبات والوثائق والمعلومات*، ٥(١٥).

١١. الوحيدي، إكرام جهاد علي (٢٠٢٤). أثر التحول الرقمي على أداء الموظفين في المستشفيات الخاصة: الدور المعدل جدارات الموظفين. رسالة ماجستير. جامعة عمان العربية.

ثانياً: المراجع الأجنبية:

1. Chanas, Stelios; Myers, Michael D.; Hess, Thomas. (2019). Digital transformation strategy making in pre-digital organizations: The case of a financial services provider. *The Journal of Strategic Information Systems*, 28(1), 17–33.
2. Davis, Fred D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340.
3. Mendizabala, Veronica, et al. (2013). Toward a model for quality of experience and quality of service in e-health ecosystems. *Procedia Technology*, 9. <https://doi.org/10.1016/j.protcy.2013.12.108>
4. Oliveira, Tiago; Martins, Miguel F. (2011). Literature review of information technology adoption models at firm level. *Electronic Journal of Information Systems Evaluation*, 14(1), 110–121.
5. Rehaman, B.; Husnain, M. (2018). The impact of service quality dimensions on patient satisfaction in the private healthcare industry. *Medpub Journalism, Pakistan*.
6. Thurston, Janet. (2014, July–August). Meaningful use of electronic health records. *The Journal for Nurse Practitioners*, 10(7), 510–513.
7. World Health Organization. (2008). *Health Metrics Network Framework and standards for country health information system* (2nd ed., pp. 15–45). Geneva: World Health Organization.