

جامعة ميدأوشن



كلية الإدارة

تخصص إدارة المخاطر

اثر التحول الرقمي على جودة الخدمة الصحية الدور الوسيط لإدارة
المخاطر دراسة تطبيقية على مستشفيات المملكة العربية السعودية

إعداد الطالب/

سيف حميد الحارثي

242001557

إشراف/

د. الفیصل عبد الحمید

د. فايز جراد

العام الدراسي:

2024

4.....	مقدمة:
8.....	مشكلة الدراسة:
10	أهمية الدراسة:
13	أهداف الدراسة:
13	تساؤلات الدراسة:
15	فروض الدراسة:
16	نموذج الدراسة:
18	الدراسات السابقة:
28	المنطلقات النظرية للدراسة:
29	المنهجية وطرق البحث:
30	مصادر جمع البيانات:
31	أدوات الدراسة :
31	حدود الدراسة :
32	المراجع:

مقدمة:

يُعتبر التحول الرقمي من الظواهر الحديثة التي تكتسب أهمية متزايدة في عالم الأعمال والمجتمع بشكل عام. يشير هذا المفهوم إلى دمج التكنولوجيا الرقمية في جميع جوانب العمل، مما يؤدي إلى تغييرات جذرية في كيفية إدارة المؤسسات وتقديم الخدمات. لا يقتصر التحول الرقمي على إدخال تقنيات جديدة فحسب، بل يتضمن أيضاً تغيير الثقافة التنظيمية، وطرق التفكير، وأساليب العمل، مما يُتيح للمؤسسات تحسين أدائها وزيادة قدرتها التنافسية.

أحد الأبعاد الأساسية للتحول الرقمي هو تحسين تجربة العملاء. مع تزايد اعتماد الأفراد على التكنولوجيا، أصبح من الضروري أن تتبنى المؤسسات استراتيجيات رقمية تُمكنها من تلبية احتياجات العملاء بشكل أكثر فعالية. يتضمن ذلك استخدام البيانات الكبيرة وتحليلها لفهم سلوك العملاء وتوقع احتياجاتهم المستقبلية. من خلال تقديم خدمات مخصصة وتجارب مبتكرة، يمكن للمؤسسات تعزيز ولاء العملاء وزيادة رضاهم، مما يساهم في تحقيق عوائد أفضل. يؤثر التحول الرقمي بشكل كبير على العمليات الداخلية للمؤسسات. إذ يُتيح دمج التكنولوجيا في العمليات التشغيلية تحسين الكفاءة وتقليل التكاليف. على سبيل المثال، يمكن استخدام الأتمتة في تنفيذ المهام الروتينية، مما يُحرر الموظفين للتركيز على الأنشطة الاستراتيجية والإبداعية. كما أن استخدام أدوات التحليل التنبؤي يمكن أن يساعد الفرق في اتخاذ قرارات مستنيرة بناءً على البيانات، مما يؤدي إلى تحسين الأداء العام.

من جهة أخرى، يتطلب التحول الرقمي تغييرات في الثقافة التنظيمية. إذ يجب أن تكون المؤسسات منفتحة على الابتكار والتغيير، وأن تُشجع الموظفين على استكشاف أفكار جديدة وتجريب تقنيات حديثة. يتطلب ذلك قيادة فعالة تدعم التغيير وتحفز الفرق على التكيف مع التحولات الرقمية.

من خلال تبني ثقافة مرنة ومبتكرة، يمكن للمؤسسات الاستجابة بسرعة للتغيرات في السوق والتكيف مع المتطلبات الجديدة.

كما أن التحول الرقمي يفتح آفاقاً جديدة للتعاون والشراكات. إذ يمكن للمؤسسات أن تتعاون مع شركات تكنولوجيا المعلومات والابتكار لتطوير حلول جديدة تلبي احتياجات السوق. الشراكات مع الشركات الناشئة أو المؤسسات الأكاديمية يمكن أن تُعزز من قدرات الابتكار وتساعد في تسريع عملية التحول الرقمي. من خلال تبادل المعرفة والخبرات، يمكن للمؤسسات الاستفادة من أحدث الاتجاهات والتقنيات في السوق.

يُعتبر التحول الرقمي عملية شاملة تتجاوز مجرد إدخال التكنولوجيا إلى المؤسسات. إنه تغيير جذري يتطلب رؤية استراتيجية، وثقافة تنظيمية تدعم الابتكار، واستعداداً للتكيف مع التغيرات. من خلال احتضان هذه التغييرات، يمكن للمؤسسات أن تعزز من قدرتها التنافسية وتحقق نجاحاً مستداماً في بيئة الأعمال المعاصرة. إن التحول الرقمي ليس خياراً بل ضرورة للبقاء والنمو في عالم سريع التغير.

تُعتبر جودة الخدمة الصحية من العوامل الأساسية التي تؤثر في صحة الأفراد والمجتمعات، حيث تمثل مجموعة من الخصائص والمعايير التي تتميز بها الخدمات الصحية المقدمة للمرضى. تتضمن جودة الخدمة الصحية عدة أبعاد، مثل الفعالية، والأمان، والقدرة على الوصول، والرضا، والتكلفة المعقولة. إن تحسين جودة هذه الخدمات يُعد أمراً حيوياً لضمان تقديم رعاية صحية فعالة ومرضية، مما يسهم في تعزيز النتائج الصحية العامة وزيادة الثقة في النظام الصحي.

أحد الأبعاد الأساسية لجودة الخدمة الصحية هو الفعالية، والتي تعني تقديم العلاج المناسب في الوقت المناسب. تشمل هذه الفعالية استخدام الأدلة العلمية والممارسات المثبتة لضمان أن العلاجات

المقدمة تحقق النتائج المرجوة. من المهم أن يتم تقييم فعالية الخدمات بشكل دوري، باستخدام مؤشرات الأداء المختلفة، مثل معدلات الشفاء، وانخفاض مضاعفات الأمراض، وتحسين نوعية الحياة للمرضى. يُعتبر استخدام هذه المؤشرات جزءاً لا يتجزأ من تحسين جودة الخدمة الصحية.

الأمان أيضاً يُعتبر بعداً حيوياً لجودة الخدمة الصحية. يشير إلى الحد من الأخطاء الطبية والمضاعفات الناتجة عن تقديم الرعاية الصحية. يجب أن تكون المؤسسات الصحية ملتزمة بتطبيق معايير السلامة والتأكد من أن جميع الإجراءات الطبية تُنفذ بشكل دقيق. يتضمن ذلك تدريب العاملين في المجال الصحي على كيفية التعامل مع المخاطر المحتملة، وتطوير بروتوكولات واضحة للتعامل مع الحالات الطارئة. إن تحسين الأمان في تقديم الخدمات الصحية يُعزز من ثقة المرضى ويساهم في تحسين النتائج الصحية.

يُعتبر الوصول إلى الخدمات الصحية أحد العوامل المهمة في قياس جودة الرعاية. ينبغي أن تكون الخدمات الصحية متاحة للجميع، بغض النظر عن الموقع الجغرافي أو الوضع الاجتماعي والاقتصادي. يتطلب ذلك تطوير بنية تحتية صحية قوية، وتوفير الموارد اللازمة لضمان إمكانية الوصول للخدمات الصحية بشكل عادل. كما أن استخدام التكنولوجيا، مثل telemedicine، يمكن أن يساهم في تحسين الوصول إلى الخدمات الصحية، خاصة في المناطق النائية.

الرضا هو بعد آخر يُعتبر مؤشراً مهماً لجودة الخدمة الصحية. إن تجارب المرضى ومدى رضاهم عن الخدمة المقدمة يمكن أن تؤثر بشكل كبير على النتائج الصحية. يجب أن تولي المؤسسات الصحية اهتماماً خاصاً لآراء المرضى، من خلال جمع الملاحظات والاستجابة لمتطلباتهم. يمكن أن تساهم برامج تحسين تجربة المرضى في تعزيز الرضا، مما يؤدي إلى تحسين الالتزام بالعلاج وزيادة فعالية الرعاية الصحية.

يمثل التحول الرقمي في القطاع الصحي تحولاً جذرياً في كيفية تقديم الرعاية الصحية وإدارتها، حيث يتيح استخدام التكنولوجيا الحديثة تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة للمرضى. في المملكة العربية السعودية، شهدت المستشفيات خلال السنوات الأخيرة تحولاً رقمياً ملحوظاً، مما أثر بشكل كبير على جودة الخدمة الصحية. يتناول هذا البحث دور التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات الصحية، مع التركيز على كيفية تأثير إدارة المخاطر كدور وسطي في هذا الإطار.

أحد الأبعاد الرئيسية التي يسهم فيها التحول الرقمي هو تحسين فعالية وكفاءة العمليات الصحية. من خلال استخدام الأنظمة الإلكترونية والسجلات الطبية الرقمية، يمكن تعزيز دقة المعلومات وتسهيل الوصول إليها. هذا التحول يُمكن مقدمي الرعاية الصحية من اتخاذ قرارات مستنيرة بشكل أسرع، مما يُحسن من جودة التشخيص والعلاج. على سبيل المثال، يمكن للأطباء الوصول إلى تاريخ المريض الطبي بشكل فوري، مما يتيح لهم تقديم رعاية أكثر تخصيصاً وملاءمة لاحتياجات كل مريض.

يسهم التحول الرقمي في تعزيز تجربة المرضى. يُمكن للتطبيقات الصحية والمواقع الإلكترونية أن توفر معلومات دقيقة وسهلة الوصول، مما يساعد المرضى في اتخاذ قرارات مستنيرة بشأن صحتهم. كما أن التكنولوجيا تُعزز من التواصل بين المرضى ومقدمي الرعاية، مما يسهم في تحسين مستوى الرضا. تجارب المرضى الإيجابية تعد مؤشراً مهماً على جودة الخدمة الصحية، حيث يرتبط رضا المرضى بشكل مباشر بالتحسينات في جودة الرعاية.

ومع ذلك، فإن التحول الرقمي يأتي مع تحديات ومخاطر محتملة. هنا تتجلى أهمية إدارة المخاطر كدور وسطي في تعزيز جودة الخدمة الصحية. إذ يُعتبر فهم المخاطر المرتبطة بالتكنولوجيا والتطبيقات الصحية أمراً حيوياً لضمان سلامة المرضى وفعالية الخدمات المقدمة. يجب على

المستشفيات تطوير استراتيجيات شاملة لإدارة المخاطر، تتضمن تقييم التكنولوجيا المستخدمة، وتدريب الموظفين، وضمان حماية البيانات، مما يُعزز من أمان المعلومات ويُقلل من الأخطاء الطبية.

تتطلب إدارة المخاطر أيضاً تحليل البيانات وتجميع المعلومات حول المخاطر المحتملة. من خلال استخدام التحليل البياني، يمكن للمستشفيات أن تحدد الأنماط والمشكلات المحتملة، مما يُساعد في اتخاذ الإجراءات الوقائية قبل حدوث أي مشكلات. هذا النوع من التحليل يُعد ضرورياً لضمان استمرارية الخدمات الصحية وتحسين جودة الرعاية المقدمة.

ومن هنا نجد أن العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمة الصحية تتأثر بشكل كبير بدور إدارة المخاطر. من خلال تحقيق توازن بين الابتكار الرقمي وإدارة المخاطر، يمكن للمستشفيات في المملكة العربية السعودية تعزيز جودة الخدمات الصحية المقدمة. إن التحول الرقمي، عندما يُدمج بشكل فعال مع استراتيجيات إدارة المخاطر، يمكن أن يُساهم في تحقيق نتائج صحية أفضل، وزيادة رضا المرضى، وتقليل التكاليف.

لذا جاءت هذه الدراسة لتسلط الضوء على أثر التحول الرقمي بأبعاده المتمثلة في (الأنشطة المتعلقة بالعمليات الإدارية - الأنشطة المتعلقة بالإجراءات البنكية - الأنشطة المتعلقة بالموارد البشرية - الأنشطة المتعلقة بالعملاء) على جودة الخدمة الصحية الدور الوسيط لإدارة المخاطر دراسة تطبيقية على مستشفيات المملكة العربية السعودية.

مشكلة الدراسة:

تعتبر مشكلة البحث المتعلقة بأثر التحول الرقمي على جودة الخدمة الصحية في مستشفيات المملكة العربية السعودية من القضايا الحيوية التي تكتسب اهتماماً متزايداً في ظل التطورات

التكنولوجية السريعة. تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف كيف يمكن للتحول الرقمي تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة للمرضى، مع التركيز على الدور الوسيط الذي تلعبه إدارة المخاطر في هذا السياق. تتمثل المشكلة البحثية في فهم العلاقة المعقدة بين هذه العناصر الثلاثة وكيفية تأثيرها على الأداء العام للمستشفيات.

تتجلى المشكلة البحثية في عدة تساؤلات رئيسية. أولاً، كيف يؤثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الصحية في المستشفيات؟ يُعتبر التحول الرقمي عملية شاملة تتضمن استخدام التكنولوجيا في مختلف جوانب تقديم الرعاية الصحية، مما يستدعي تقييم مدى فاعليته في تحسين جودة الخدمات. يتطلب ذلك دراسة تأثير التحول الرقمي على كفاءة العمليات، ورضا المرضى، ونتائج العلاج، وبالتالي تحديد العوامل التي تعزز أو تعيق هذا التحول.

ثانياً، تُعتبر إدارة المخاطر عنصراً حاسماً في عملية التحول الرقمي. إذ تبرز الحاجة إلى تحليل كيف يمكن لإدارة المخاطر أن تسهم في تعزيز جودة الخدمة الصحية. يُعدّ الفهم العميق للمخاطر المرتبطة بالتكنولوجيا الجديدة ضرورة تتيح للمستشفيات اتخاذ تدابير وقائية وتطوير استراتيجيات فعالة للتعامل مع التحديات. لذا، من المهم دراسة كيفية تأثير إدارة المخاطر على العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمة الصحية، وما إذا كانت هذه الإدارة تُعزز من نتائج التحول الرقمي.

إضافة إلى ذلك هناك حاجة إلى استكشاف كيفية تأثير السياقات الثقافية والتنظيمية على هذه العلاقة. في بيئة العمل الخاصة بالمستشفيات، تلعب الثقافة التنظيمية دوراً حيوياً في كيفية استجابة الموظفين للتغيرات التكنولوجية. لذا، من المهم تحليل كيف يمكن أن تؤثر الثقافة المؤسسية على نجاح التحول الرقمي، وكيفية تكامل إدارة المخاطر ضمن هذا الإطار.

تتزايد أهمية هذه المشكلة في ظل التوجهات العالمية نحو التحول الرقمي وتبني التكنولوجيا في القطاع الصحي. المملكة العربية السعودية، كجزء من رؤية 2030، تسعى إلى تحسين جودة الخدمات الصحية من خلال التحول الرقمي. لذا، فإن فهم كيفية تحقيق هذا التحول بشكل فعال، مع إدارة المخاطر المرتبطة، يُعد أمراً حيوياً لتحقيق الأهداف الصحية المنشودة.

وتتمثل مشكلة الدراسة في تسليط الضوء على اثر التحول الرقمي بأبعاده المتمثلة في (الأنشطة المتعلقة بالعمليات الإدارية - الأنشطة المتعلقة بالإجراءات البنكية - الأنشطة المتعلقة بالموارد البشرية - الأنشطة المتعلقة بالعملاء) على جودة الخدمة الصحية الدور الوسيط لإدارة المخاطر دراسة تطبيقية على مستشفيات المملكة العربية السعودية.

أهمية الدراسة:

الأهمية النظرية: تنبع أهمية هذه الدراسة من أهمية المتغيرات المبحوثة، حيث يُعتبر دور التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمة الصحية متغيراً ذا دلالة كبيرة، لا سيما في مستشفيات المملكة العربية السعودية. يمثل التحول الرقمي عنصراً محورياً في إعادة هيكلة كيفية تقديم الرعاية الصحية، ويسهم في تعزيز الفعالية والكفاءة، مما يستدعي تسليط الضوء على هذا الموضوع. إن تحسين جودة الخدمات الصحية من خلال استخدام التكنولوجيا الحديثة يُعد من القضايا الحيوية التي يجب أن تحظى باهتمام الباحثين، نظراً للدور الكبير الذي تلعبه في تعزيز نتائج الرعاية الصحية وتلبية احتياجات المرضى.

يُعتبر مفهوم إدارة المخاطر أيضاً جانباً مهماً في هذا السياق، حيث تُسهم إدارة المخاطر الفعالة في ضمان نجاح عملية التحول الرقمي. من خلال تحديد المخاطر المحتملة المرتبطة بالتكنولوجيا،

يمكن للمستشفيات وضع استراتيجيات للتخفيف من هذه المخاطر، مما يُعزز من جودة الخدمة المقدمة. إن العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمة الصحية تتطلب فهماً دقيقاً لكيفية تأثير إدارة المخاطر كعامل وسطي في تحسين الأداء العام.

عندما يتم تطبيق التحول الرقمي بشكل مدروس، مع إدارة جيدة للمخاطر، فإن ذلك ينعكس إيجاباً على جودة الرعاية الصحية ورضا المرضى. فالاستفادة من الأدوات الرقمية في تحسين العمليات، مثل السجلات الطبية الإلكترونية والتواصل الرقمي مع المرضى، يُسهم في تقديم خدمات صحية أكثر كفاءة وفاعلية. لذا، فإن أهمية هذه الدراسة تكمن في تحليل دور التحول الرقمي وإدارة المخاطر في تحسين جودة الخدمة الصحية، وتقديم توصيات عملية للمستشفيات لتعزيز هذه العلاقة.

تسعى هذه الدراسة إلى إلقاء الضوء على كيفية تحقيق النجاح في تطبيق التحول الرقمي في مستشفيات المملكة، مع التركيز على أهمية إدارة المخاطر في هذا الإطار. إن تقديم توصيات تستند إلى نتائج البحث يمكن أن يُسهم في تطوير الأداء الإداري وتحسين جودة الخدمات الصحية، مما يعود بالنفع على المرضى والمجتمع ككل. بهذه الطريقة، تُبرز الدراسة دور التحول الرقمي وإدارة المخاطر كعناصر أساسية لتحقيق أهداف الرعاية الصحية المستدامة في المملكة.

الأهمية العلمية: تتبع أهمية هذه الدراسة من الناحية العملية في مدى استفادة إدارات المستشفيات في المملكة العربية السعودية من النتائج التي توصلت إليها، بالإضافة إلى التوصيات التي تم تقديمها فيما يتعلق بمفهوم التحول الرقمي وإدارة المخاطر وجودة الخدمة الصحية. يعتبر قطاع الصحة من القطاعات الحيوية والرائدة في الاقتصاد الحديث، حيث يلعب دوراً محورياً في تحسين جودة الحياة وتحقيق التنمية المستدامة. إن تحسين جودة الخدمة الصحية من خلال التحول الرقمي يُساعد في تحقيق نتائج أفضل للمرضى، ويعزز من كفاءة الأنظمة الصحية.

يُشكل التحول الرقمي أداة حيوية لتحسين الأداء في المستشفيات، حيث يُمكن من استخدام التكنولوجيا لتحسين العمليات التشغيلية وتجربة المرضى. من خلال دمج الأنظمة الرقمية، مثل السجلات الطبية الإلكترونية والتطبيقات الصحية، يمكن للمستشفيات تحسين مستوى الرعاية المقدمة وتسهيل الوصول إلى المعلومات الطبية. إن هذا التحول يُعتبر ضرورياً لمواكبة التغيرات السريعة في احتياجات المرضى ومتطلبات السوق الصحية.

علاوة على ذلك، يُسهم التركيز على إدارة المخاطر في تعزيز جودة الخدمة الصحية. فإدارة المخاطر تُساعد المستشفيات على التعرف على التحديات المحتملة المرتبطة بالتحول الرقمي، مثل حماية البيانات وسلامة المعلومات. من خلال تطوير استراتيجيات فعالة لإدارة المخاطر، يمكن للمستشفيات تقليل الأخطاء وتحسين مستوى الأمان، مما ينعكس إيجاباً على جودة الخدمات المقدمة ويزيد من ثقة المرضى في النظام الصحي.

تتزايد أهمية هذه الدراسة في ظل التوجهات العالمية نحو الرقمنة في جميع المجالات، بما في ذلك الرعاية الصحية. يُعتبر التحول الرقمي في مستشفيات المملكة العربية السعودية جزءاً من رؤية 2030، والتي تهدف إلى تحسين جودة الخدمات الصحية وتوسيع نطاق تقديمها. لذا، فإن فهم كيفية تحقيق هذا التحول بشكل فعال، مع إدارة المخاطر المرتبطة، يُعتبر أمراً حيوياً لتحقيق الأهداف الصحية المنشودة.

تُبرز هذه الدراسة أهمية التحول الرقمي كوسيلة لتحسين جودة الخدمة الصحية، مع التركيز على دور إدارة المخاطر كعوامل وسيطة. إن تقديم توصيات مبنية على نتائج هذه الدراسة يمكن أن يُسهم في تطوير الأداء الإداري للمستشفيات، مما يؤثر إيجاباً على جودة الرعاية الصحية ويعزز من

رفاهية المجتمع. من خلال هذه الجهود، يمكن للمستشفيات تحقيق نتائج مستدامة تسهم في تحسين الصحة العامة وتعزيز الثقة في النظام الصحي بالمملكة.

أهداف الدراسة:

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر التحول الرقمي بأبعاده المتمثلة في (الأنشطة المتعلقة بالعمليات الإدارية - الأنشطة المتعلقة بالإجراءات البنكية - الأنشطة المتعلقة بالموارد البشرية - الأنشطة المتعلقة بالعملاء) على جودة الخدمة الصحية الدور الوسيط لإدارة المخاطر دراسة تطبيقية على مستشفيات المملكة العربية السعودية. ويتفرع منه مجموعة من الأهداف الفرعية:

➤ التعرف على أثر الأنشطة المتعلقة بالعمليات الإدارية على جودة الخدمة الصحية الدور

الوسيط لإدارة المخاطر دراسة تطبيقية على مستشفيات المملكة العربية السعودية.

➤ التعرف على أثر الأنشطة المتعلقة بالإجراءات البنكية على جودة الخدمة الصحية الدور

الوسيط لإدارة المخاطر دراسة تطبيقية على مستشفيات المملكة العربية السعودية.

➤ التعرف على أثر الأنشطة المتعلقة بالموارد البشرية على جودة الخدمة الصحية الدور

الوسيط لإدارة المخاطر دراسة تطبيقية على مستشفيات المملكة العربية السعودية.

➤ التعرف على أثر الأنشطة المتعلقة بالعملاء على جودة الخدمة الصحية الدور الوسيط

لإدارة المخاطر دراسة تطبيقية على مستشفيات المملكة العربية السعودية.

تساؤلات الدراسة

السؤال الرئيسي الأول: ما هو أثر التحول الرقمي بأبعاده المتمثلة في (الأنشطة المتعلقة بالعمليات الإدارية - الأنشطة المتعلقة بالإجراءات البنكية - الأنشطة المتعلقة بالموارد البشرية - الأنشطة المتعلقة بالعملاء) على جودة الخدمة الصحية الدور الوسيط لإدارة المخاطر دراسة تطبيقية على مستشفيات المملكة العربية السعودية؟ وتتفرع منه عدة أسئلة فرعية كالتالي:

➤ السؤال الفرعي الأول: كيف يؤثر الأنشطة المتعلقة بالعمليات الإدارية على جودة الخدمة الصحية الدور الوسيط لإدارة المخاطر دراسة تطبيقية على مستشفيات المملكة العربية السعودية؟

➤ السؤال الفرعي الثاني: ما هو تأثير الأنشطة المتعلقة بالإجراءات البنكية على جودة الخدمة الصحية الدور الوسيط لإدارة المخاطر دراسة تطبيقية على مستشفيات المملكة العربية السعودية؟

➤ السؤال الفرعي الثالث: كيف يؤثر الأنشطة المتعلقة بالموارد البشرية على جودة الخدمة الصحية الدور الوسيط لإدارة المخاطر دراسة تطبيقية على مستشفيات المملكة العربية السعودية؟

➤ السؤال الفرعي الرابع: ما هو تأثير الأنشطة المتعلقة بالعملاء على جودة الخدمة الصحية الدور الوسيط لإدارة المخاطر دراسة تطبيقية على مستشفيات المملكة العربية السعودية؟

فروض الدراسة:

بناءً على ما تم عرضه من أهداف الدراسة ومشكلتها وأهميتها يمكننا تحديد فرضيات الدراسة من خلال فرضية رئيسية تتمثل في:

الفرضية الرئيسية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($a \leq 0.05$)

للتحول الرقمي بأبعاده المتمثلة في (الأنشطة المتعلقة بالعمليات الإدارية - الأنشطة المتعلقة بالإجراءات البنكية - الأنشطة المتعلقة بالموارد البشرية - الأنشطة المتعلقة بالعملاء) على جودة الخدمة الصحية الدور الوسيط لإدارة المخاطر دراسة تطبيقية على مستشفيات المملكة العربية السعودية.

ينبثق من هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:

- **الفرضية الفرعية الأولى:** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($a \leq 0.05$)

(للأنشطة المتعلقة بالعمليات الإدارية على جودة الخدمة الصحية الدور الوسيط لإدارة المخاطر دراسة تطبيقية على مستشفيات المملكة العربية السعودية.

- **الفرضية الفرعية الثانية:** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($a \leq 0.05$)

(للأنشطة المتعلقة بالإجراءات البنكية على جودة الخدمة الصحية الدور الوسيط لإدارة المخاطر دراسة تطبيقية على مستشفيات المملكة العربية السعودية.

- **الفرضية الفرعية الثالثة:** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($a \leq 0.05$)

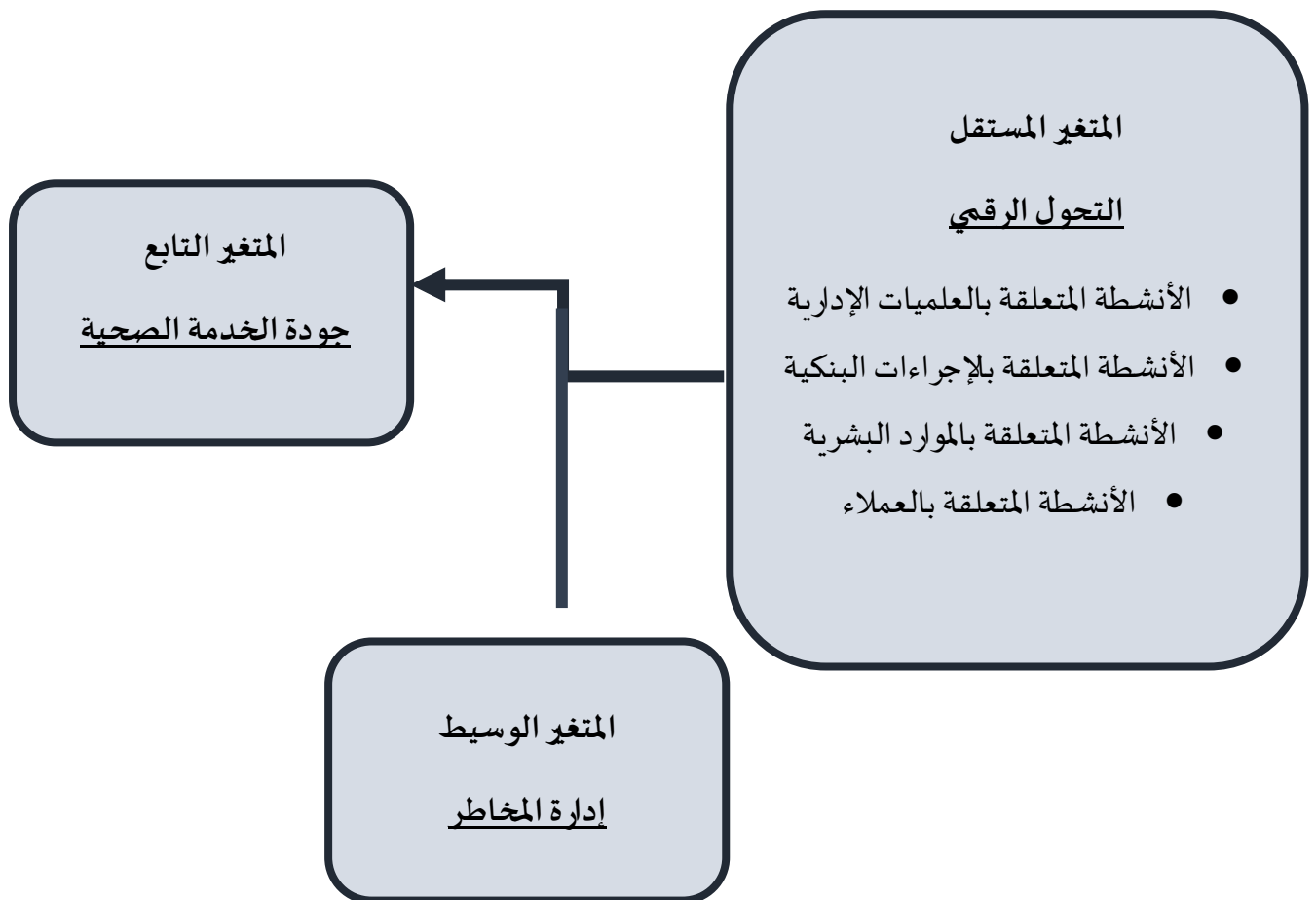
(للأنشطة المتعلقة بالموارد البشرية على جودة الخدمة الصحية الدور الوسيط لإدارة المخاطر دراسة تطبيقية على مستشفيات المملكة العربية السعودية.

- الفرضية الفرعية الرابعة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ (للأنشطة المتعلقة بالعملاء على جودة الخدمة الصحية الدور الوسيط لإدارة المخاطر دراسة تطبيقية على مستشفيات المملكة العربية السعودية.

نموذج الدراسة

- يهدف هذا النموذج إلى التعرف على أثر التحول الرقمي بأبعاده المتمثلة في (الأنشطة المتعلقة بالعمليات الإدارية - الأنشطة المتعلقة بالإجراءات البنكية - الأنشطة المتعلقة بالموارد البشرية - الأنشطة المتعلقة بالعملاء) على جودة الخدمة الصحية الدور الوسيط لإدارة المخاطر دراسة تطبيقية على مستشفيات المملكة العربية السعودية. ويتضمن المتغيرات التالية:
- المتغير المستقل: التحول الرقمي بأبعاده المتمثلة في (الأنشطة المتعلقة بالعمليات الإدارية - الأنشطة المتعلقة بالإجراءات البنكية - الأنشطة المتعلقة بالموارد البشرية - الأنشطة المتعلقة بالعملاء).
 - المتغير التابع: جودة الخدمة الصحية بأبعاده متجمعة.
 - المتغير الوسيط: إدارة المخاطر.

الشكل رقم (1) متغيرات الدراسة



المصدر: إعداد الباحث

الدراسات السابقة:

دراسة (قاسم، 2021) بعنوان:

عوامل النجاح الحاسمة لإدارة الرعاية الصحية الشاملة: دراسة حالة في مركز القدس

الصحي لطب الأسرة / الموصل

هدف البحث في شقه النظري إلى عمل إحاطة بأساليب الرعاية الصحية الشاملة المتبعة في بعض دول العالم من أجل تقديم خدمة صحية حقيقية ومتكاملة والتعمق في دراسة برنامج طب الأسرة نظريا وعمليا كمدخل رئيس لتحقيق هذه الغاية. تكمن المشكلة في عدم وجود نظام صحي متكامل ومنظم على مستوى وزارة الصحة العراقية، وأن تبعثر الجهود في مستويات الرعاية الصحية الثلاثة (الأول، والثاني والثالث) وعدم وجود تنسيق واضح ومنظم فيما بينها أدى إلى هدر كبير في الطاقات وضياح كبير في الجهود ناهيك عن خسائر في أرواح البشر. تقوم فرضية البحث على أساس أنه لو تم تطبيق برنامج طب الأسرة بشكله الصحيح والمتكامل وتحققت عوامل نجاحه الحرجة لأدى ذلك إلى بلوغ الأهداف في تحقيق رعاية صحية شاملة وحقيقية وبأقل كلفة. ويعد تأثير العوامل في التجارب الدولية ومقارنتها مع الواقع من حيث الخطة الاستراتيجية لوزارة الصحة العراقية من جهة وتقييم تنفيذها من جهة ثانية تم تأثير توافر العوامل وبنسب فوق المتوسط في مجملها، مع تأثير بعض الحالات التي تباينت من حيث مواقف ذوي العلاقة والتي ربما تعود إلى طبيعة عملهم في تنفيذ برنامج طب الأسرة. ومما يجدر ذكره أيضا تم تقديم مجموعة من المقترحات من أهمها، السعي نحو زيادة الوعي المجتمعي من أجل تحقيق أهداف برنامج طب الأسرة سعيا لتحقيق الرعاية الصحية الشاملة ورفع المستوى الصحي لجميع الأفراد والأسر وبأقل التكاليف.

دراسة (عينوس، 2022) بعنوان:

قياس رضا المريض عن خدمات الرعاية الصحية: باستخدام نماذج الشبكات العصبية

الاصطناعية (ANN)

هدف هذه الدراسة هو تطوير واختبار نموذج SERVQUAL لقياس جودة الخدمات الصحية في الجزائر. تم تقييم جودة خدمات الرعاية الصحية في أربعة عيادات خاصة مختلفة التخصصات في مدينة تلمسان. تم تطبيق استبيان SERVQUAL (والذي يشمل 22 عنصرا في 5 أبعاد) على 153 مريضا من أجل الحصول على تصورات المرضى للخدمات المقدمة من قبل العيادة. تم استخدام أحد نماذج الشبكات العصبية الاصطناعية (MLP)) لاختبار جودة الخدمة وذلك بسبب الاعتماد على المتغيرات اللغوية عند تقييم الخدمات. أظهرت النتائج أن تقييم المرضى لجودة خدمات الرعاية الصحية تكون على أساس المؤثوقية، الملموسية، الضمان، التعاطف والاستجابة.

دراسة (أحمد، 2021) بعنوان:

دور الخدمات الصحية في تحقيق الرعاية الاجتماعية: قراءة قانونية في ضوء توجهات

المنظومة الوطنية للصحة في الجزائر

هدفت الدراسة الحالية إلى إبراز حلقة وصل مهمة بين الجزء والكل في إحدى جوانب الحياة الانسانية، ويشكل مزيجا بين المفاهيم الاجتماعية والقانونية التي تتسع لاستيعاب كثير من الشروحات ذات الدلالة على الأهمية والربط والتي تستقيم معها المعادلة التي نبتغي البحث فيها، وهي دور الخدمات الصحية في تحقيق الرعاية الاجتماعية، فليس بخاف أن الخدمات الصحية تحتل مكانة هامة وتعد من أولويات الحكومات بوصفها الأساس للمحافظة على الطاقة

البشرية وتنميتها، بل وتعد قلبا نابضا لنظام الرعاية الاجتماعية على اعتبار الصحة موردا للنهوض بالتنمية الاجتماعية والاقتصادية، وخيارا لا بديل عنه، وهو مدعاة على بحث توجهات المنظومة الوطنية للصحية في رسم الموجهات العامة والأهداف الاستراتيجية لسد الحاجات الصحية في سبيل استكمال جانبها هاما من جوانب الرعاية الاجتماعية في مجموعها ناهيك أن تأصيل الموضوع يجعله ينحدر من فكر حقوقي بالمقام الأول من منطلق الحق في العيش الكريم وما يستوجبه من حق في الرعاية الصحية.

دراسة (غازي، 2023) بعنوان:

كفاءة مؤسسات المجتمع المدني في تقديم خدمات الرعاية الصحية

هدفت الدراسة إلى قياس مستوى كفاءة خدمات الرعاية الصحية بمؤسسات المجتمع المدني وكذا تحديد المعوقات التي تواجه مؤسسات المجتمع المدني في تحسين خدمات الرعاية الصحية. وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى كفاءة مؤسسات المجتمع المدني في تقديم خدمات الرعاية الصحية كما يحددها المسؤولون بلغ (2.44) وهو مستوى مرتفع من خلال معدلات أداء العاملين متمثلا في زيادة إنتاجية العاملين، اتساق المخرجات مع ظروف واحتياجات المجتمع، إمكانية التقليل من الفاقد أو الهدر الزمني أو المادي أو البشري وتوافر نظم المعلومات وكذا توصلت الدراسة إلى أن مستوى الصعوبات التي تواجه كفاءة مؤسسات المجتمع في تقديم خدمات الرعاية الصحية كما يحددها المستفيدين بلغ (1.98) وهو مستوى متوسط وذلك من خلال نقص أعداد بعض الأطباء في تخصصات معينة، تزايد أعداد المرضى في قائمة الانتظار، تعقد الإجراءات الخاصة بالحصول على الخدمة.

دراسة (غوارى، 2021) بعنوان:

التدريب وتأثيره على جودة خدمات الرعاية الصحية: دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية

الاستشفائية ديدوش مراد قسنطينة

الهدف من هذه الدراسة المتواضعة تسليط الضوء هو إيضاح مدى تأثير التدريب على جودة خدمات الرعاية الصحية، وقد خلصنا إلى نتيجة مفادها أن التدريب الجيد يؤدي إلى تحسين الأداء وتقليل الأخطاء الطبية، وأداء العمل على نحو صحيح من المرة الأولى، وهذا يساهم في تخفيض التكاليف، ورضا المريض. وبذلك فهو يساهم في زيادة جودة خدمات الرعاية الصحية. وعليه تتحقق فرضية بحثنا المتمثلة في "تحسين الجودة في العملية التدريبية يؤدي إلى تحسين جودة خدمات الرعاية الصحية المقدمة" بنسبة 100%.

دراسة (عبدالحميد، 2020) بعنوان:

فاعلية خدمات الرعاية الصحية في برنامج الحماية الاجتماعية للمعاقين جسمىا

هدفت الدراسة الحالية إلى الوقوف على فاعلية خدمات الرعاية الصحية في برنامج الحماية الاجتماعية للمعاقين جسمىا. قام الباحث باختيار عينة الدراسة من المعاقين جسمىا المسجلين لدي الشؤون الاجتماعية بمحافظة الفيوم باستخدام معادلة الحجم الأمثل لستيفن ثامبسون وعددهم (347) معاق كما قام باختيار عينة من الخبراء في مجال الحماية الاجتماعية من أساتذة كلية الخدمة الاجتماعية والمسؤولين بوزارة التضامن الاجتماعي في مجال الحماية الاجتماعية وعددهم (15) من الخبراء. قام الباحث باستخدام منهج دراسة الحالة. كما قام الباحث بتصميم دليل مقابلة للخبراء ومقياس الحماية الاجتماعية للمعاقين جسمىا وتم تحكيمهما من قبل مجموعة من المختصين وقد استغرقت فترة جمع البيانات ثلاثة أشهر وأظهرت نتائج

الدراسة أن المعاقين جسدياً لا يتمتعون بقدر كاف بحق الحصول على خدمات الحماية الاجتماعية في المجال الصحي.

دراسة (حسين، 2021) بعنوان:

واقع تحديات جودة الرعاية الصحية في المستشفيات: دراسة مسحية لأقسام الجودة في عدد

من المستشفيات الحكومية في محافظتي نينوى ودهوك

تناول هذا البحث موضوع واقع تحديات جودة الرعاية الصحية المتمثلة بـ (التحديات الاستراتيجية، التحديات الثقافية، تحديات الكوادر الإدارية المؤهلة، التحديات الهيكلية، التحديات الإجرائية) لمستشفيات محافظتي نينوى ودهوك متمثلة بـ (14) مستشفى إذ تمثلت مستشفيات محافظة نينوى بـ (مستشفى الخنساء التعليمي، مستشفى ابن الأثير، مستشفى الشفاء، مستشفى السلام، مستشفى ابن سينا، مستشفى البتول، مستشفى الموصل العام، مستشفى الحروق) أما مستشفيات محافظة دهوك فشملت (مستشفى آزادي التعليمي، مستشفى هيفي للأطفال، مستشفى نسائية وتوليد، مستشفى الحروق والجراحة التجميلية، مستشفى الطوارئ، مستشفى العيون)، وطبق البحث على عينة مكونة من (200) فرداً من مسؤولي الجودة في المستشفيات المبحوثة. واستخدم البحث الاستبيان كأداة رئيسة لجمع البيانات والمعلومات فضلاً عن المقابلات الشخصية، وقد سعت الدراسة لاختبار عدد من الفرضيات المتعلقة بمدى وجود تحديات أمام تطبيق جودة الرعاية الصحية، وكذلك الفروق بين المستشفيات في تلك التحديات وذلك للإجابة عن التساؤلات المتعلقة بمشكلة البحث والوصول إلى الأهداف الموضوعية، ولأجل معالجة البيانات والمعلومات استعملت العديد من الأساليب الإحصائية وهي: (الوسط الحسابي، والانحراف المعياري، والنسب المئوية، ونسبة الاستجابة). وتوصلت الدراسة إلى مجموعة

من الاستنتاجات من بينها وجود مجموعة من التحديات التي تحول دون تطبيق الجودة في مجال الرعاية الصحية من أبرزها التحديات الاستراتيجية، إذ حققت التحديات الاستراتيجية المرتبة الأولى من حيث الأهمية مقارنة بالتحديات الأخرى لجودة الرعاية وهذا ما يشير إلى أن المنظمات المبحوثة تولي اهتماما ضعيفا بجودة الرعاية الصحية ضمن استراتيجياتها الأساسية، فضلا عن تباين تلك التحديات، بالإضافة إلى ذلك إن نظام الرعاية الصحية يعمل ضمن بيئة تتأثر داخليا وخارجيا بقوى ذات علاقة بذوي المصالح وقوى قانونية وحكومية وتقانية وإدارية وقضايا استراتيجية، وهذه النتائج جاءت متطابقة مع الفرضيات في هذا الجانب. واستنادا إلى ما توصل إليه البحث من نتائج فقد وضعت مجموعة من المقترحات كان من أهمها ضرورة اهتمام إدارات المستشفيات المبحوثة بهذه التحديات واتخاذ الإجراء اللازم لمواجهتها وعلاجها، ووضع خطة استراتيجية طويلة الأجل موضوعية وواضحة تشمل على رؤية ورسالة وأهداف من قبل إدارة المستشفى بهدف تطوير برامج جودة الرعاية الصحية، لاسيما أن نتائج الدراسة الميدانية قد أوضحت تباين هذه التحديات بين المستشفيات. وعليه فإذا ما أرادت المستشفيات المبحوثة أن تواجه هذه التحديات، وتحقق الجودة في مجال الرعاية الصحية فينبغي أن تضع السياسات والبرامج التي تكفل مواجهتها على نحو صحيح.

دراسة Benmoussa, Mohammed Tayeb 2023 بعنوان

Forced Digital Transformation: Adapting to a New Reality during COVID-19 Case Studies of Leading Companies' Responses

لقد قامت ورقة البحث الموسعة هذه بتحليل كيف أدى كوفيد-19 إلى تسريع التحول الرقمي على مستوى العالم عبر الشركات لقد مكنت تقنيات مثل الذكاء الاصطناعي والحوسبة السحابية

وشبكات الجيل الخامس وإنترنت الأشياء من المرونة التنظيمية والتكيف طوال فترة الوباء كما تسارعت وتيرة العمل عن بعد ونماذج التسليم عبر الإنترنت ورقمنة سلسلة التوريد وعلى الرغم من الصدمة الخارجية، فقد دعم التحول الرقمي استمرارية الأعمال والتحسين خلال فترة صعبة للغاية وقد أظهرت الشركات التي قطعت شوطاً أطول في رحلتها الرقمية عموماً مرونة كبيرة في مواجهة عدم اليقين والتقلبات ومع تسارع التغيير التكنولوجي، أصبحت القدرات والعقليات الرقمية أكثر أهمية في غضون بضعة أشهر فقط، دفع كوفيد-19 الاتجاهات المستقبلية إلى الأمام لسنوات يجب على المنظمات أن تستمر في إعطاء الأولوية للاستثمار الذكي في التقنيات الناشئة وسير العمل الديناميكي والأمن السيبراني والارتقاء المستمر بمهارات القوى العاملة والابتكار اللامركزي من خلال تعلم دروس الوباء، يمكن للشركات بناء مرونة أكبر لتحمل الصدمات المستقبلية وعلى الرغم من فرض الأزمة، فإن التحول الرقمي يمكن المنظمات من الازدهار في الوضع الطبيعي التالي.

دراسة خلاف، (Khallaf, 2023) بعنوان:

Towards Digital Transformation Techniques Application at the Egyptian Airports

إن صناعة الطيران والسفر والسياحة ككل تأتي في طليعة الصناعات الأخرى وليس لديها خيار سوى مواجهة تحدي تحديد التقنيات الجديدة والناشئة التي لديها القدرة على تحسين تجربة الركاب وتحسين كفاءة عمليات الطيران الغرض من المقال الحالي هو دراسة تقنيات التحول الرقمي المستخدمة في المطارات المصرية، وتحليل الوضع الحالي لنموذج أعمال المطارات المصرية نحو التحول الرقمي، وإظهار التقنيات الرقمية الأساسية النشطة في

المطارات المصرية، وتحديد الجوانب الأساسية لاستراتيجية التحول الرقمي وعلاوة على ذلك، تحديد الفرص والتحديات داخل رحلة التحول الرقمي للمطارات المصرية ولهذا الغرض، تم إجراء هذا البحث بأسلوب تحليلي وصفي واستخدام أداة المقابلة المفتوحة لمجموعة التركيز وكان من الأمثلة الإدارة العليا لقسم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في شركة مصر القابضة للمطارات توصل البحث إلى عدة استنتاجات، أهمها أن التكنولوجيا هي الخيار الأفضل للشركة التي تعتبرها وسيلة للتوجيه لتحقيق تسهيل السفر والأمن بالإضافة إلى ذلك، تمكن المطارات أنظمة السلامة وخدمات الركاب بالتكنولوجيا الرقمية يوصي هذا البحث بضرورة دعم الوحدات الرقمية في المطارات المصرية لاستكمال رحلة التحول الرقمي، بالإضافة إلى تعزيز الإدارات الرئيسية التي تتعامل مباشرة مع المسافرين لزيادة الوعي بتجربة المسافر الرقمية، وخاصة إدارة التسويق والمبيعات.

دراسة 2023 Abdul-Salam, Mohamed بعنوان

Digital Transformation Framework for Building Localities Financial Maps

تتطلع الحكومة إلى التحرك نحو مفهوم التحول الرقمي، لذا تم تقديم هذا المقترح تحت عنوان "إطار مقترح للتحول الرقمي لإنشاء خريطة مالية للمحليات" مع تطبيقه في وزارة التنمية المحلية وأجهزة الموازنة ذات الصلة بموازنة 27 دائرة (جهاز موازنة لكل محافظة) كجزء من الإطار العام الذي تسعى الحكومة إلى تحقيقه، انطلاقاً من فكرة الابتكار في استخدام التقنيات التكنولوجية الحديثة للتحول الرقمي في تحليل البيانات ونظم العمل الآلية وهي السحابة الخدمات الحاسوبية لإعداد الموازنة في قسمين (بنود الموازنة/ برامج الموازنة والأداء) بهدف تحقيق إطار خطة عمل الحكومة ورؤية مصر 20-30، بنود والوصول إلى برامج الخدمة

التي تعمل تحت مظلة الحوسبة السحابية وثانياً: العمل على الموازنة وخطط الأداء لتحديد وتحليل الأهداف العامة لكل وحدة حكومية وفقاً للقرارات الصادرة بشأنها للوصول إلى البيانات الهيكلية من خلال إدخال البيانات وتحديد كافة عناصر تلك النماذج في صيغة موحدة مع رسم بياني للكيانات والعلاقات التي يمكن تنفيذها لجميع البرامج والأنشطة عند إعداد موازنات البرامج والمشاريع.

دراسة 2022 Mohamed, Karim Abdel Megid بعنوان:

The Effect of Digital Transformation on the Strategic Flexibility: Applied to the Bank Sector

الهدف الرئيسي من هذه الدراسة هو اختبار تأثير التحول الرقمي على المرونة الاستراتيجية لموظفي البنوك، وتم استخدام العينة المختارة من البنك المركزي لجمع البيانات من عينة عشوائية لتحقيق هذا الهدف كما توصلت الدراسة إلى تشجيع وإقناع موظفي البنوك بتبادل الأفكار والمعارف لحل المشكلات وتحسين الأداء ومحاولة تطوير ثقافة التحفيز وتشجيع الموظفين على تبادل الخبرات وتحفيز الموظفين على تحقيق السرعة وحل المشكلات وتطوير سير العمل

دراسة 2021 Almaleeh, Nisreen Mohammed Said بعنوان:

The Impact of Digital Transformation on Audit Quality: Exploratory Findings from a Delphi Study

هدفت هذه الدراسة إلى دراسة أثر التحول الرقمي على جودة المراجعة ولتحقيق هذا الهدف تم استخدام أسلوب دلفي وذلك من خلال تطوير عشرين تنبؤاً لأثر التحول الرقمي على محددات جودة المراجعة والتي تتمثل في مدخلات عملية المراجعة وإجراءات عملية المراجعة ومخرجات عملية المراجعة والتفاعل بين أصحاب المصلحة في عملية المراجعة وبيئة عملية المراجعة ومن ثم تم تقييم هذه التنبؤات من قبل مجموعة من المراجعين المصريين في جولتين حيث تم دراسة بعض أساليب المراجعة المطبقة ومتى يتم إصدار تقرير المراجعة ومن ناحية أخرى اتفق المراجعون على أن التحول الرقمي لا يؤثر بشكل كبير على محددات جودة المراجعة المتعلقة بفقدان ثقة المستخدم لعملية المراجعة أو وجود فجوة أكبر في التوقعات أو زيادة الفجوة التنظيمية بين معايير المراجعة والواقع العملي لمهنة المراجعة ومن هذه النتائج يمكن الاستنتاج أن التطور السريع للتكنولوجيا المتمثل في تقنيات التحول الرقمي مثل البيانات الضخمة والذكاء الاصطناعي وتقنية البلوك تشين وأتمتة العمليات بواسطة الروبوتات سوف تلعب دوراً كبيراً في الحد من التدخل البشري في عملية التدقيق، وبالتالي لا يمكن أن نتوقع أنه بسبب انتشار أدوات التحول الرقمي فإن المراجعة تظل عملية.

الفجوة البحثية:

- هناك نقص في الدراسات التي تتناول أثر التحول الرقمي بأبعاده المتمثلة في (الأنشطة المتعلقة بالعمليات الإدارية - الأنشطة المتعلقة بالإجراءات البنكية - الأنشطة المتعلقة بالموارد البشرية - الأنشطة المتعلقة بالعملاء) على جودة الخدمة الصحية الدور الوسيط لإدارة المخاطر دراسة تطبيقية على مستشفيات المملكة العربية السعودية.

- معظم الدراسات لم تتناول بشكل كافٍ التفاعل بين مختلف أبعاد التحول الرقمي (الأنشطة المتعلقة بالعمليات الإدارية - الأنشطة المتعلقة بالإجراءات البنكية - الأنشطة المتعلقة بالموارد البشرية - الأنشطة المتعلقة بالعملاء) وأثرها على جودة الخدمة الصحية الدور الوسيط لإدارة المخاطر دراسة تطبيقية على مستشفيات المملكة العربية السعودية.
- هناك حاجة لدراسات تتابعية طويلة الأجل لتقييم أثر التحول الرقمي بأبعاده المتمثلة في (الأنشطة المتعلقة بالعمليات الإدارية - الأنشطة المتعلقة بالإجراءات البنكية - الأنشطة المتعلقة بالموارد البشرية - الأنشطة المتعلقة بالعملاء) على جودة الخدمة الصحية الدور الوسيط لإدارة المخاطر دراسة تطبيقية على مستشفيات المملكة العربية السعودية.

المنطلقات النظرية للدراسة:

تُعتبر النظرية البنائية من النظريات المهمة التي تعزز فهم كيفية بناء المعرفة والتفاعل مع العوامل المحيطة. في سياق بحث بعنوان "أثر التحول الرقمي على جودة الخدمة الصحية: الدور الوسيط لإدارة المخاطر - دراسة تطبيقية على مستشفيات المملكة العربية السعودية"، يمكن استخدام النظرية البنائية كإطار مفاهيمي لفهم الآليات التي يتفاعل من خلالها التحول الرقمي مع جودة الخدمة الصحية وإدارة المخاطر.

يمكن استخدام النظرية البنائية لفحص كيفية تأثير التحول الرقمي على جودة الخدمة الصحية. إذ يُعتبر التحول الرقمي ليس مجرد إدخال تقنيات جديدة، بل هو عملية تتضمن إعادة تصميم العمليات والخدمات بناءً على التفاعلات بين مقدمي الرعاية الصحية والمرضى. من خلال هذه العدسة، يمكن

أن تظهر البيانات كيفية تحسين تجربة المرضى من خلال استخدام التطبيقات الرقمية، مثل الحجز الإلكتروني والاستشارات عن بُعد، مما يُعزز من جودة الخدمة ويسهم في تحقيق نتائج صحية أفضل. في سياق هذه الدراسة، يمكن استخدام أدوات البحث الكمية والنوعية لجمع بيانات حول تجارب المستشفيات في التحول الرقمي وإدارة المخاطر. من خلال إجراء مقابلات مع المديرين والموظفين، وتحليل الوثائق والسياسات المتعلقة بالتحول الرقمي، يمكن بناء فهم شامل لكيفية تفاعل هذه العناصر. يُعزز هذا النهج البنائي من القدرة على استنتاج كيف يمكن للمستشفيات تحسين جودة الخدمة من خلال استراتيجيات مخصصة تستند إلى احتياجاتها الفريدة وتجاربها السابقة.

يُظهر استخدام النظرية البنائية في هذا البحث كيف يمكن للعوامل التفاعلية والمستمرة بين التحول الرقمي وإدارة المخاطر أن تسهم في تحسين جودة الخدمة الصحية. إذ يُساعد هذا الإطار المفاهيمي في تقديم رؤية شاملة تسهم في فهم الديناميات المعقدة التي تواجه المستشفيات في المملكة العربية السعودية، مما يُعزز من قدرة هذه المؤسسات على التكيف مع التغيرات السريعة في مجال الرعاية الصحية.

المنهجية وطرق البحث:

تم اتباع المنهج الوصفي والمنهج التحليلي كأسلوبين مناسبين للوصف والتحليل في البحث المعنون "أثر التحول الرقمي على جودة الخدمة الصحية: الدور الوسيط لإدارة المخاطر - دراسة تطبيقية على مستشفيات المملكة العربية السعودية". يتماشى هذا الاختيار مع طبيعة الأهداف البحثية والفصول النظرية للموضوع، حيث يسعى البحث إلى استكشاف العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمة الصحية، مع التركيز على دور إدارة المخاطر كعامل وسيط في هذا السياق.

يُعتبر المنهج الوصفي مناسباً لتقديم وصف شامل للظواهر المرتبطة بالتحول الرقمي في المستشفيات. يتم من خلال هذا المنهج توضيح المفاهيم الأساسية والعمليات المتعلقة بكيفية تطبيق التقنيات الرقمية وتأثيرها على جودة الخدمة الصحية. كما يُستخدم هذا المنهج لتقديم معلومات دقيقة حول التجارب السابقة للمستشفيات في المملكة العربية السعودية، مما يساعد على بناء أساس معرفي قوي لفهم الموضوع.

في الفصل التطبيقي التحليلي، يُستخدم المنهج التحليلي لاستنباط النتائج من البيانات التي تم جمعها من الاستبانة. يساعد هذا المنهج في تحليل وتقييم البيانات المتحصلة، مما يسهم في الإجابة على التساؤلات البحثية. من خلال هذا التحليل، يمكن فهم الأبعاد المختلفة للعلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمة، وكيفية تأثير إدارة المخاطر على هذه العلاقة. يُعتبر هذا المنهج مناسباً لتقديم رؤى عميقة حول التحديات والفرص التي تواجه المستشفيات في سياق التحول الرقمي.

إضافةً إلى المنهجين السابقين، يُعتمد على المنهج الاستنباطي لتحليل البيانات وتفسير النتائج. يعمل هذا المنهج على استنتاج الحقائق وتقديم تفسيرات مستندة إلى البيانات المجمعة، مما يعزز من فهم مكونات الموضوع بشكل دقيق. ويُعتبر هذا الأسلوب مستخدماً في العديد من الدراسات السابقة، مما يُعطي مصداقية إضافية للنتائج المستخلصة.

مصادر جمع البيانات

➤ **المصادر الثانوية:** وتشمل البيانات والمعلومات الموجودة في الكتب والمراجع، والرسائل الجامعية وأوراق العمل والمجلات والدوريات والمؤتمرات العلمية وورش العمل، بالإضافة

إلى التقارير المنشورة وغير المنشورة التي تناولت الموضوع في مختلف المؤسسات ذات الصلة.

➤ **المصادر الأولية:** اعتمدت الدراسة على الاستبانة كأداة رئيسية في جمع البيانات من مصادرها والتي تم تصميمها خصيصاً لهذا الغرض على Google Forms وإرسال رابطها إلى مجتمع البحث.

أدوات الدراسة:

تعرف أداة البحث بأنها "الوسيلة التي تتم بواسطتها عملية جمع البيانات بهدف الإجابة عن تساؤلاته ، وسيعتمد الباحثين في جمع البيانات على الاستبانة، والتي تعرف بأنها "صيغة محددة من الفقرات والأسئلة تهدف إلى جمع البيانات من أفراد البحث" حيث تكونت من قسمين رئيسين هما:

- **القسم الأول:** وهو الجزء الخاص بالمتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة ، والمتمثلة بـ: النوع ، والعمر، والمؤهل العلمي، والمستوى الوظيفي.
- **القسم الثاني:** اشتمل القسم الثاني على الفقرات والأبعاد التي تقيس متغيرات الدراسة المستقل والتابع.

حدود الدراسة:

- **حدود موضوعية:** اقتصرت الدراسة على تناول أثر التحول الرقمي بأبعاده المتمثلة في (الأنشطة المتعلقة بالعمليات الإدارية - الأنشطة المتعلقة بالإجراءات البنكية - الأنشطة

المتعلقة بالموارد البشرية - الأنشطة المتعلقة بالعملاء) على جودة الخدمة الصحية الدور

الوسيط لإدارة المخاطر دراسة تطبيقية على مستشفيات المملكة العربية السعودية.

- **حدود مكانية:** مستشفيات المملكة العربية السعودية.

- **حدود زمانية :** تم إعداد الدراسة في عام 2024.

- **حدود بشرية:** اقتصرَت الدراسة على المديرين في مستشفيات المملكة العربية السعودية.

المراجع:

- غواري، مليكة. (2021). التدريب وتأثيره على جودة خدمات الرعاية الصحية: دراسة ميدانية

بالمؤسسة العمومية الاستشفائية ديدوش مراد قسنطينة. مجلة دراسات وأبحاث، مج13، ع1

، 914 - 924.

- أحمد، هديلي. (2021). دور الخدمات الصحية في تحقيق الرعاية الاجتماعية: قراءة قانونية

في ضوء توجهات المنظومة الوطنية للصحة في الجزائر. مجلة الدراسات الحقوقية، مج8،

ع1 ، 410 - 468.

- عيونس، رضوان. (2022). قياس رضا المريض عن خدمات الرعاية الصحية: باستخدام

نماذج الشبكات العصبية الاصطناعية. (ANN) مجلة معهد العلوم الاقتصادية، مج25، ع1 ،

333 - 352.

- غازي، ألهم محمد محمد. (2023). كفاءة مؤسسات المجتمع المدني في تقديم خدمات الرعاية

الصحية. مجلة الخدمة الاجتماعية، ع76، ج3 ، 36 - 85.

- عبدالحميد، محمود محمد ياسين. (2020). فاعلية خدمات الرعاية الصحية في برنامج الحماية الاجتماعية للمعاقين جسمياً. مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، ع18 ، 97 - 120.

- قاسم، بلسم صبحي، و محمد، عبدالعزيز أحمد. (2021). عوامل النجاح الحاسمة لإدارة الرعاية الصحية الشاملة: دراسة حالة في مركز القدس الصحي لطب الأسرة / الموصل. تنمية الرفاهين، مج40، ع130 ، 366 - 392.

- حسين، بيداء رجب، و عبودي، صفاء إدريس. (2021). واقع تحديات جودة الرعاية الصحية في المستشفيات: دراسة مسحية لأقسام الجودة في عدد من المستشفيات الحكومية في محافظتي نينوي ودهوك. مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، مج17، ع55 ، 269 - 288.

- Benmoussa, M. T. (2023). Forced Digital Transformation: Adapting to a New Reality during COVID-19 – Case Studies of Leading Companies' Responses. Journal of Business and Financial Economics, Volume 7, Issue 3, 80-94.
- Khallaf, Alaa Khalaf Khalaf, Ashour, Alaa Ahmed, and Abdel Radi, Hussein Abdel Wahab. (2023). Towards Digital Transformation Techniques Application at the Egyptian Airports. Minya Journal of Tourism and Hospitality Research, Volume 15, No. 1, 32-52.
- Abdul-Salam, M., Saleh, S. A., and Attia, M. R. Y. (2023). Digital Transformation Framework for Building Localities Financial Maps. Scientific Journal of Commercial Research, vol. 10, no. 3, 33-53.

- Mohamed, K. A. M. (2022). The Impact of Digital Transformation on the Strategic Flexibility: Applied to the Bank Sector. *Scientific Journal of Commercial and Environmental Studies*, Volume 13, No. 3, 823–889.
- Nienhaus, Volker. (2021). Digital Transformation of the World Economy by AI: Some Moral, Ethical and Shari'ah Concerns. *Bait Al-Mashura Magazine*, issue 16, 245–277.
- Al-Jazzar, Sarah Hassan. (2021). Investigating Digital Supply Chain Transformation Drivers: An Empirical Study. *Alexandria University Journal of Administrative Sciences*, Volume 58, Issue 5, 139–170.
- Guenzi, P., & Nijssen, E. J. (2021). The impact of digital transformation on salespeople: An empirical investigation using the JD–R model. *Journal of Personal Selling & Sales Management*, 41(2), 130–149.
- Al-Jaafra, Hamza Youssef Ghazi, and Al-Tarawneh, Mukhaled Suleiman Ibrahim. (2020). Benefits of Using Cloud Strategies for IoT Platforms in Business Digital Transformation (Unpublished Master's Thesis). Mu'tah University, Mu'tah.
- Guzmán-Ortiz, C., Navarro-Acosta, N., Florez-Garcia, W., & Vicente-Ramos, W. (2020). Impact of digital transformation on the individual job performance of insurance companies in Peru. *International Journal of Data and Network Science*, 4(4), 337–346.

- Agboola, M. G., Awobajo, K. A., Oluwatobi, S. O., Akinbode, M. O., Fagbohun, M. O., Esse, U. C., ... & Betek, C. M. (2019, September). Effect of digitalization on the performance of commercial banks in Nigeria. In IOP conference series: Earth and environmental science (Vol. 331, No. 1, p. 012014). IOP Publishing.

Mid–Ocean University

College of Management

Department of risk management



**The impact of digital transformation on the quality of health
services, the mediating role of risk management, an applied
study on hospitals in the Kingdom of Saudi Arabia**

Preparation:

SAIF HAMID ALHARTHI

242001557

Supervision:

Dr. Al–Faisal Abdul Hamid

Dr. Faiz Jarad

1446–2024