

Final Project 2

PMG 497

نموذج المشروع النهائي ٢

أثر التحول الرقمي على جودة الخدمة: دراسة تطبيقية على مستشفيات وزارة الصحة بمنطقة الرياض

الهنوف نبيل محمد الشيبة

المشروع النهائي- ٢
كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د.نادر عبد الرحمن

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

التاريخ- الفصل الدراسي
الفصل الدراسي الأول 2026

الشكر والتقدير

الإهداء

مستخلص الدراسة

الهدف:

المنهجية:

النتائج:

التطبيقات والأهمية:

الكلمات المفتاحية:

جدول المحتويات

٢	الشكر والتقدير.....
٣	الإهداء.....
٤	مستخلص الدراسة.....
٨	١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....
٩	١,١. المقدمة:.....
١٠	١,٢. مشكلة الدراسة.....
١٠	١,٢,١. فجوات على المستوى النظري.....
١٠	١,٢,٢. فجوات على المستوى التطبيقي.....
١١	١,٣. أهمية الدراسة.....
١١	١,٣,١. على المستوى النظري:.....
١١	١,٣,٢. على المستوى التطبيقي:.....
١٢	١,٤. أسئلة الدراسة.....
١٢	١,٥. أهداف الدراسة.....
١٣	١,٦. فرضيات الدراسة.....
١٤	١,٧. نموذج الدراسة.....
١٨	١,٨. الدراسة الميدانية.....
١٨	١,٩. مخطط المشروع.....
٢٠	٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة.....
٢٠	٢,١. المقدمة:.....
٢١	٢,٢. المتغير المستقل.....
٢٣	٢,٣. المتغير التابع.....
٢٤	٢,٤. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.....
٢٤	٢,٥. الخاتمة.....
٢٥	٣. الفصل الثالث: منهجية الدراسة.....
٢٦	٣,١. المقدمة.....
٢٦	٣,٢. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث.....
٢٧	٣,٣. تصميم البحث.....
٢٨	٣,٤. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات.....
٢٩	٣,٥. طريقة جمع البيانات.....
٢٩	٣,٦. أنواع البيانات.....

٣٠	٣,٧. إجراءات التحليل الإحصائي
٣١	٣,٨. الخاتمة
٣٢	٤. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج
٣٣	٤.١. المقدمة
٣٣	٤.٢. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)
٣٤	٤.٣. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات
٣٤	٤.٤. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)
٣٤	٤.٥. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج
٣٥	٤,٦. الخاتمة
٣٥	٥. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات
٣٦	٥,١. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية
٣٦	٥,٢. توصيات الدراسة
٣٧	٥,٣. الخاتمة
٣٧	قائمة المراجع
٤٣	الملاحق

جدول الأشكال

جدول الأشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	رقم الصفحة
الشكل (١)	نموذج الدراسة (الباحث، ٢٠٢٥)	١٠
الشكل (٢)	ملخص لمنهجية الدراسة (الباحث، ٢٠٢٥)	١١
الشكل (٣)		
الشكل (٤)		

جدول الجداول

١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

١,١. المقدمة:

شهدت السنوات الأخيرة تطورات كبيرة في مجال التحول الرقمي، الذي أصبح جزءًا أساسيًا من إدارة المؤسسات في مختلف القطاعات، بما في ذلك القطاع الصحي. يهدف التحول الرقمي إلى استخدام التقنيات الحديثة مثل السجلات الطبية الإلكترونية، وأنظمة إدارة المرضى، والتواصل الرقمي بين الأقسام المختلفة لتحسين الأداء وجودة الخدمات المقدمة (Alharbi, 2020).

في المستشفيات، يمكن للتحول الرقمي أن يقلل من الأخطاء الطبية، يسرع الإجراءات الإدارية، ويحسن تجربة المرضى، مما يؤدي إلى زيادة رضاهم وتعزيز ثقتهم في الخدمات الصحية (Alshammari, 2019). على الرغم من ذلك، لا تزال بعض المستشفيات تواجه تحديات في تطبيق هذه الأنظمة بشكل فعال، مثل نقص الكوادر المؤهلة أو مقاومة التغيير من بعض العاملين، مما يؤثر على جودة الخدمة ويحد من الاستفادة الكاملة من التحول الرقمي (Alotaibi, 2022).

تعتبر جودة الخدمة من أهم عناصر تقييم المستشفيات، فهي لا تقتصر على تقديم العلاج فقط بل تشمل أيضاً سرعة الاستجابة لاحتياجات المرضى، دقة الإجراءات، ووضوح المعلومات المقدمة لهم (Almutairi, 2019). لذلك، أصبح من الضروري دراسة أثر التحول الرقمي على جودة الخدمة بشكل منهجي، لتقديم توصيات قابلة للتطبيق تساعد إدارة المستشفيات على تحسين الأداء وتلبية توقعات المرضى بشكل أفضل.

إن دراسة هذا الموضوع في مستشفيات وزارة الصحة بمنطقة الرياض تعتبر خطوة مهمة لفهم كيفية تأثير التحول الرقمي على جودة الخدمات الصحية، وتقديم نموذج يمكن تعميمه على بقية المستشفيات في المملكة العربية السعودية (Alshehri, 2021)

١,٢. مشكلة الدراسة

تعاني بعض المستشفيات في منطقة الرياض من تأخر في تقديم الخدمات الصحية، وارتفاع نسبة الأخطاء الطبية، بالإضافة إلى عدم رضا بعض المرضى عن جودة الخدمات المقدمة. ويرجع ذلك جزئياً إلى عدم تطبيق التحول الرقمي بشكل فعال في جميع الأقسام، مما يطرح تساؤلات حول مدى تأثير التحول الرقمي على تحسين جودة الخدمة وتسهيل العمليات الإدارية والطبية.

١,٢,١. فجوات على المستوى النظري

هناك قلة الدراسات النظرية التي تربط بين التحول الرقمي وجودة الخدمة في المستشفيات السعودية بشكل مباشر (Alshammari, 2019). معظم الدراسات السابقة ركزت على القطاع التجاري أو الخدمات المالية ولم تتناول القطاع الصحي بتفصيل كافٍ (Alqahtani, 2021).

١,٢,٢. فجوات على المستوى التطبيقي

بعض المستشفيات لم تقم بتطبيق أنظمة رقمية متكاملة بعد، مما يجعل تقييم أثر التحول الرقمي على جودة الخدمة محدوداً (Alharbi, 2020).

لا توجد بيانات واضحة حول مدى رضا المرضى بعد تطبيق التحول الرقمي في المستشفيات التابعة لوزارة الصحة بمنطقة الرياض (Alotaibi, 2022).

السؤال الرئيسي للدراسة: ما أثر التحول الرقمي على جودة الخدمة في المستشفيات وزارة الصحة بمنطقة الرياض

١,٣. أهمية الدراسة

١,٣,١. على المستوى النظري:
تساهم الدراسة في إثراء المعرفة العلمية حول العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمة في القطاع الصحي بالمملكة.
توفر إطارًا نظريًا يمكن للباحثين المستقبليين الاستفادة منه لإجراء دراسات مماثلة.

١,٣,٢. على المستوى التطبيقي:

تساعد إدارة المستشفيات على تحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين من خلال التحول الرقمي.
تساهم في تحسين تجربة المرضى وجودة الرعاية الصحية بشكل عام، ما يؤدي إلى رفع مستوى الرضا والالتزام بالإجراءات العلاجية.

١,٤ . أسئلة الدراسة

ما مستوى تطبيق التحول الرقمي في مستشفيات وزارة الصحة بمنطقة الرياض؟
ما مستوى جودة الخدمة المقدمة في مستشفيات وزارة الصحة بمنطقة الرياض؟
ما أثر البنية التحتية الرقمية على جودة الخدمة في المستشفيات؟
ما أثر السجلات الصحية الإلكترونية على جودة الخدمة؟
ما أثر خدمات التطبيب عن بُعد على جودة الخدمة؟
ما دور البيانات والتحليلات الرقمية في تحسين جودة الخدمة؟
هل يختلف أثر التحول الرقمي على جودة الخدمة باختلاف نوع المستشفى أو حجمها؟

١,٥ . أهداف الدراسة

قياس مستوى تطبيق التحول الرقمي في مستشفيات وزارة الصحة بمنطقة الرياض.
قياس مستوى جودة الخدمة المقدمة في تلك المستشفيات.
تحديد أثر البنية التحتية الرقمية على جودة الخدمة.
معرفة أثر السجلات الصحية الإلكترونية على جودة الخدمة.
تحليل أثر التطبيب عن بُعد في تحسين جودة الخدمة.
دراسة دور البيانات والتحليلات الرقمية في تعزيز مستوى جودة الخدمة.
تقديم توصيات عملية لمستشفيات وزارة الصحة لرفع مستوى جودة الخدمة عبر التحول الرقمي.

١,٦. فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحويل الرقمي على جودة الخدمة في مستشفيات وزارة الصحة بمنطقة الرياض.

الفرضيات الفرعية:

للبنية التحتية الرقمية أثر إيجابي على جودة الخدمة.

للسجلات الصحية الإلكترونية أثر إيجابي على جودة الخدمة.

لخدمات التطبيب عن بُعد أثر إيجابي على جودة الخدمة.

للبيانات والتحليلات الرقمية أثر إيجابي على جودة الخدمة.

للتدريب والمهارات الرقمية للموظفين أثر إيجابي على جودة الخدمة.

١,٧. نموذج الدراسة

النموذج المفاهيمي المقترح للدراسة، والذي يوضح أثر التحول الرقمي بأبعاده (البنية التحتية الرقمية، السجلات الإلكترونية، التطبيق عن بُعد، البيانات والتحليلات، مهارات العاملين) على جودة الخدمة بمستشفيات وزارة الصحة بمنطقة الرياض.



الشكل: (١) نموذج الدراسة

:فلسفة

:المنهج

:الاستراتيجية

:النوع

:الزمن



الشكل: (٢)

موجز عن المؤسسة المقترحة للدراسة التطبيقية؛

قطاع الرعاية الصحية في المملكة يشهد منذ سنوات تحوُّلاً رقمياً سريعاً مدفوعاً بأهداف رؤية ٢٠٣٠ وبرامج وزارة الصحة، حيث تُطبَّق مبادرات رقمية واسعة (مثل المنصات الوطنية، الطب الافتراضي، وتكامل السجلات الصحية الإلكترونية) بهدف زيادة كفاءة تقديم الخدمة وتقليل أوقات الانتظار وتحسين تجربة المريض. مستشفيات وزارة الصحة في منطقة الرياض تمثل عينة مناسبة لدراسة تأثير هذا التحول لأنها تجمع بين مرافق كبيرة، خدمات متعددة التخصصات، وكثافة استخدام للتطبيقات الرقمية مثل (صحتي، السجلات الإلكترونية، والعيادات الافتراضية)، كما تُطبَّق فيها برامج وطنية لقياس مؤشرات التحول الرقمي وجودة الخدمة. دراستها تُمكن من تقييم تأثير التقنيات الرقمية على مؤشرات عملية (زمن الانتظار، دقة التشخيص، رضى المراجع) وعلى مؤشرات تنظيمية (تكامل البيانات، كفاءة العمل، حماية البيانات).

موجز عن منهجية البحث؛

سيعتمد قسم منهجية البحث على مزيج وصفي-تجريبي (وصفي تحليلي مع تطبيق ميداني) لتحديد أثر التحول الرقمي على جودة الخدمة في مستشفيات الوزارة بالرياض. خطوات المنهجية المقترحة: تصميم الدراسة وعينة البحث: اختيار عينة ممثلة من المستشفيات الحكومية في منطقة الرياض (مثلاً: ٤-٦ مستشفيات عامة/تخصصية) واختيار عينة من العاملين (أطباء، ممرضين، إداريين) والمستفيدين (مرضى/مراجعون) باستخدام أساليب عشوائية طبقية أو مقصودة مبررة بخطة العينات. أدوات القياس: استبانة مقننة لقياس مؤشرات التحول الرقمي (توفر الأنظمة، سهولة الاستخدام، مستوى التكامل، أمان البيانات) ومقياس جودة الخدمة (الجانب الفني، الاستجابة، الثقة، الرضا العام). يمكن الاستفادة من مقاييس منشورة وتكييفها محلياً.

جمع البيانات: مزيج من استبانات إلكترونية/ورقية، مقابلات نصف مهيكلية مع مديري تقنية المعلومات ومديري أقسام المرضى، وتحليل سجلات تشغيلية (زمن الانتظار، نسبة إتمام العمليات الإلكترونية). التحليل الإحصائي: استخدام إحصاءات وصفية (متوسطات، انحراف معياري)، واختبارات الارتباط (اختبار علاقات المتغيرات، وتحليل الانحدار المتعدد لفحص أثر مكونات Spearman أو Pearson) (تحليل التأثير عبر t-test أو ANOVA التحول الرقمي على جودة الخدمة، واختبارات الفروق) مجموعات سكانية. كرونباخ)، والتحقق من الصدق بالرجوع إلى خبراء Alpha الموثوقية والصدق: فحص موثوقية الأدوات (ومقارنة النتائج مع بيانات تشغيلية للمستشفيات. الاعتبارات الأخلاقية: الحصول على موافقات الجهات، حماية بيانات المشاركين، والحفاظ على سرية وسلامة المعلومات الرقمية. هذه المنهجية تتيح استنتاجات كمية ونوعية قوية، وتوفير توصيات عملية قابلة للتطبيق لتحسين الرقمي وجودة الخدمة.

١,٨ . الدراسة الميدانية

سُجِّرى الدراسة على عدد من مستشفيات وزارة الصحة في منطقة الرياض
مدينة الملك سعود الطبية
مستشفى الإيمان
مستشفى اليمامة
مستشفى الملك سلمان
مستشفى الأمير محمد بن عبدالعزيز
سيتم توزيع الاستبيانات على العاملين (أطباء، ممرضين، موظفي السجلات، موظفي الأنظمة الرقمية)،
إضافة إلى عينة من المرضى لقياس جودة الخدمة.

١,٩ . مخطط المشروع

٢.

المقدمة – مشكلة الدراسة – أسئلة الدراسة – أهداف الدراسة – أهمية الدراسة – حدود الدراسة – مصطلحات البحث	الفصل الأول: الإطار العام
المفاهيم الأساسية للتحويل الرقمي – جودة الخدمة (SERVQUAL) – العلاقة بين المتغيرات – عرض وتحليل الدراسات السابقة – الفجوات البحثية.	الفصل الثاني: الإطار النظري
منهج الدراسة – مجتمع وعينة الدراسة – أدوات جمع البيانات – صدق وثبات الأداة – الأساليب الإحصائية المستخدمة.	الفصل الثالث: المنهجية
عرض وتحليل النتائج الإحصائية – اختبار الفروض – مناقشة النتائج وربطها بالدراسات السابقة.	الفصل الرابع: النتائج
ملخص لأهم النتائج – التوصيات – المقترحات للدراسات المستقبلية – قائمة المراجع والملاحق	الفصل الخامس: الخاتمة

٣. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

٣,١. المقدمة:

تُعد مراجعة الأدبيات العلمية من الخطوات الأساسية في البحوث العلمية؛ إذ تسهم في تكوين قاعدة معرفية راسخة حول موضوع البحث، وتساعد الباحثة على الإحاطة بالمفاهيم والنظريات والنماذج التي تناولت

موضوع التحول الرقمي وجودة الخدمة، كما تمكّن من فهم الاتجاهات البحثية الحديثة والنتائج التي توصلت إليها الدراسات السابقة في هذا المجال.

يتناول هذا الفصل عرضاً تحليلياً للدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع البحث، من خلال استعراض الأدبيات المتعلقة بالتحول الرقمي بوصفه متغيراً مستقلاً، وجودة الخدمة بوصفها متغيراً تابعاً، ثم مناقشة العلاقة بين المتغيرين، مع التركيز على أوجه الاتفاق والاختلاف والفجوات البحثية التي يسعى البحث الحالي إلى معالجتها.

تتمثل أهمية مراجعة الأدبيات في دعم الإطار النظري للبحث، وتحديد أبعاد المتغيرات، والمساهمة في بناء أداة الدراسة (الاستبيان)، إضافة إلى توجيه التحليل والمناقشة، وتوضيح الإضافة العلمية التي يقدمها البحث الحالي في بيئة المستشفيات التابعة لوزارة الصحة بمنطقة الرياض.

٣,٢. المتغير المستقل

تعريف التحول الرقمي

يُعرّف التحول الرقمي بأنه عملية توظيف التقنيات الرقمية الحديثة في جميع الأنشطة والإجراءات التنظيمية، بهدف تحسين الكفاءة التشغيلية، وتطوير الخدمات المقدمة، وتعزيز تجربة المستفيدين. وفي القطاع الصحي، يشمل التحول الرقمي استخدام الأنظمة الإلكترونية، والسجلات الصحية الرقمية، والتطبيب عن بُعد، وتحليل البيانات الصحية لدعم اتخاذ القرار.

التطور التاريخي للتحول الرقمي

بدأ التحول الرقمي مع الاعتماد على نظم المعلومات الإدارية في المؤسسات، ثم تطور مع ظهور الإنترنت والتقنيات الذكية، وصولاً إلى استخدام الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات الضخمة. وفي القطاع الصحي، شهد التحول الرقمي تطوراً متسارعاً خاصة بعد جائحة كوفيد-١٩، حيث أصبح الاعتماد على الخدمات الصحية الرقمية ضرورة لتحسين جودة الرعاية الصحية.

الوصف	البعد
توفر الأنظمة والتقنيات الداعمة للتحول الرقمي داخل المستشفى	البنية التحتية الرقمية
استخدام السجلات الصحية الإلكترونية في تقديم الخدمات	الأنظمة الصحية الإلكترونية
تقديم الخدمات الصحية باستخدام الوسائل الرقمية	التطبيق عن بعد
الاستفادة من البيانات الرقمية في دعم اتخاذ القرار	تحليل البيانات الصحية
امتلاك العاملين المهارات اللازمة لاستخدام الأنظمة الرقمية	المهارات الرقمية
دعم الإدارة العليا للتطبيق التحول الرقمي	الدعم الإداري
تحديث الأنظمة الرقمية ومواكبة التطورات التقنية	التطوير المستمر

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على دراسات سابقة"

٤. النظريات المرتبطة بالتحول الرقمي

- نظرية قبول التكنولوجيا (TAM)
- نظرية الانتشار والابتكار (Diffusion of Innovation Theory)
- نظرية الموارد والقدرات (RBV)

٣,٣. المتغير التابع

١. تعريف جودة الخدمة

تُعرف جودة الخدمة بأنها مدى قدرة الخدمة المقدمة على تلبية توقعات المستفيدين وتحقيق رضاهم، من خلال تقديم خدمة دقيقة، سريعة، وموثوقة. وفي القطاع الصحي، ترتبط جودة الخدمة بمستوى الرعاية الطبية، وسرعة الاستجابة، ودقة التشخيص، ورضا المرضى.

٢. التطور التاريخي لجودة الخدمة

بدأ الاهتمام بجودة الخدمة في المجالات الإدارية والتجارية، ثم انتقل إلى القطاع الصحي مع تزايد وعي المرضى وارتفاع المنافسة بين المؤسسات الصحية، وأصبح قياس جودة الخدمة عنصراً أساسياً في تحسين الأداء المؤسسي.

٣. الأبعاد الرئيسية لجودة الخدمة (وفق نموذج الدراسة)

الوصف	البعد
تقديم الخدمة بشكل دقيق ومن المرة الأولى	الإعتمادية
سرعة التعامل مع طلبات المرضى	الاستجابة
شعور المستفيد بالثقة أثناء تلقي الخدمة	الأمان
خلو والخدمات من الأخطاء	الدقة
الاستخدام الأمثل للموارد	الكفاءة
مدى رضا المستفيدين عن الخدمة	رضا المرضى
الانطباع العام عن جودة الخدمة	تجربة المريض

٣,٤. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمة

أظهرت معظم الدراسات وجود علاقة إيجابية بين التحول الرقمي وجودة الخدمة، حيث يسهم التحول الرقمي في تحسين سرعة تقديم الخدمات، وتقليل الأخطاء، ورفع مستوى رضا المرضى، وتعزيز كفاءة العاملين في المستشفيات.

الصراعات والفجوات

رغم الإيجابيات، أشارت بعض الدراسات إلى وجود تحديات مثل ضعف البنية التحتية، مقاومة التغيير من قبل العاملين، ونقص التدريب، مما يحد من الاستفادة الكاملة من التحول الرقمي. كما تلاحظ قلة الدراسات التطبيقية التي ركزت على مستشفيات وزارة الصحة في منطقة الرياض، وهو ما يسعى البحث الحالي إلى معالجته.

٣,٥. الخاتمة

أظهرت الدراسات السابقة وجود تأثير إيجابي واضح للتحول الرقمي على جودة الخدمة الصحية، من خلال تحسين الكفاءة التشغيلية ورفع مستوى رضا المرضى. تُبرز نتائج البحث أهمية الاستثمار في البنية التحتية الرقمية وتدريب الكوادر الصحية، كما تفتح المجال لدراسات مستقبلية تتناول متغيرات إضافية مثل رضا العاملين أو الأداء المؤسسي. يسهم البحث في إثراء الأدبيات العربية حول التحول الرقمي في القطاع الصحي، ويقدم نموذجًا تطبيقيًا يمكن الاستفادة منه في تطوير سياسات وزارة الصحة.

٤. الفصل الثالث: منهجية الدراسة

٤,١. المقدمة

في ظل التوجهات الحديثة التي يشهدها القطاع الصحي في المملكة العربية السعودية، أصبح التحول الرقمي أحد الركائز الأساسية لتطوير الخدمات الصحية وتحسين جودة الرعاية المقدمة للمرضى. وانطلاقاً من مستهدفات [رؤية السعودية ٢٠٣٠](#) التي أكدت على رفع كفاءة الخدمات الحكومية وتعزيز التحول الرقمي في مختلف القطاعات، سعت وزارة الصحة إلى تطبيق العديد من المبادرات التقنية مثل السجلات الصحية الإلكترونية والتطبيقات الذكية والخدمات الرقمية عن بُعد.

ومن هنا جاءت هذه الدراسة لبحث أثر التحول الرقمي على جودة الخدمة في مستشفيات وزارة الصحة بمنطقة الرياض، وذلك من خلال منهجية علمية منظمة تساعد على قياس العلاقة بين المتغيرين وتحليلها بصورة موضوعية.

٤,٢. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

١- التحول الرقمي

يقصد به في هذه الدراسة مدى استخدام مستشفيات وزارة الصحة للتقنيات الحديثة في تقديم الخدمات الصحية، مثل الأنظمة الإلكترونية، وحجز المواعيد عبر التطبيقات، والسجلات الطبية الرقمية، والتواصل الإلكتروني مع المرضى. ويُقاس إجرائياً من خلال استجابات أفراد العينة على مجموعة من العبارات ضمن الاستبيان باستخدام مقياس ليكرت الخماسي.

٢- جودة الخدمة

يقصد بها مستوى رضا المرضى عن الخدمات المقدمة في المستشفى، من حيث سرعة تقديم الخدمة، دقتها، سهولة الإجراءات، تعامل الموظفين، وتوفر المعلومات.

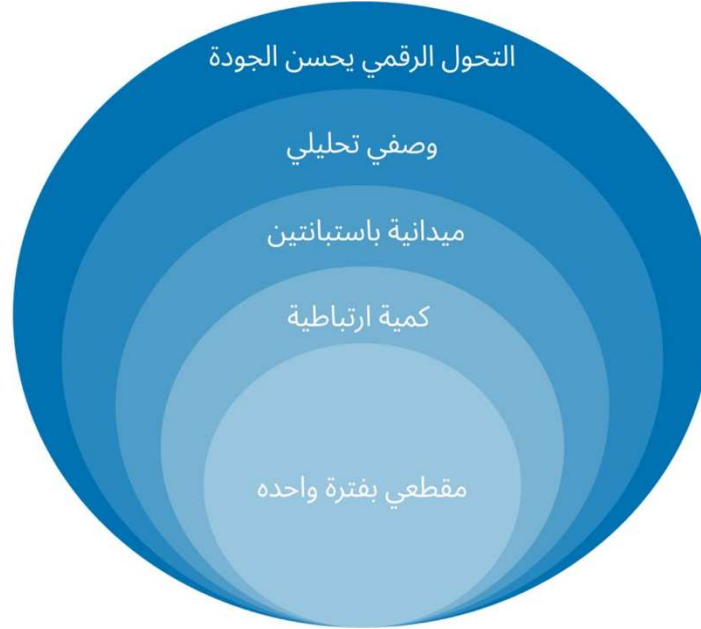
وُقِّاس إجرائيًا من خلال استجابات أفراد العينة على عبارات مخصصة لقياس أبعاد جودة الخدمة باستخدام مقياس ليكرت الخماسي.

٤,٣. تصميم البحث (بصلة البحثي)

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، لملاءمته لطبيعة الدراسة التي تهدف إلى وصف واقع التحول الرقمي في المستشفيات محل الدراسة، وتحليل أثره على جودة الخدمة.

ويُعد هذا المنهج مناسبًا لأنه يسمح بجمع البيانات من الميدان وتحليلها إحصائيًا لاستخلاص النتائج المتعلقة بالعلاقة بين المتغير المستقل (التحول الرقمي) والمتغير التابع (جودة الخدمة).

:



٤,٤. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات

يتكون مجتمع الدراسة من المرضى والمراجعين في مستشفيات وزارة الصحة بمنطقة الرياض. ونظرًا لصعوبة دراسة المجتمع بالكامل، تم اختيار عينة عشوائية من المرضى المترددين على عدد من المستشفيات خلال فترة جمع البيانات. وقد تم تحديد حجم العينة بما يحقق تمثيلًا مناسبًا لمجتمع الدراسة، بما يضمن دقة النتائج وإمكانية تعميمها.

٤,٥ . طريقة جمع البيانات

تم جمع البيانات من خلال استبيان إلكتروني تم تصميمه خصيصًا لتحقيق أهداف الدراسة، حيث تم توزيعه على أفراد العينة بعد التأكد من وضوح العبارات وسهولة فهمها.

كما تم عرض الاستبيان على عدد من المحكمين للتأكد من صدقه الظاهري وسلامة صياغته.

٤,٦ . أنواع البيانات

اعتمدت الدراسة على نوعين من البيانات:

١. بيانات أولية: تم جمعها من خلال الاستبيان الموجه لأفراد العينة.
٢. بيانات ثانوية: تم الحصول عليها من الكتب والدراسات السابقة والمقالات العلمية المتعلقة بموضوع التحول الرقمي وجودة الخدمة في القطاع الصحي.

٤,٧. إجراءات التحليل الإحصائي

بعد جمع الاستبيانات، تم إدخال البيانات إلى البرنامج الإحصائي (SPSS) لتحليلها، وذلك باستخدام:

- التكرارات والنسب المئوية لوصف خصائص العينة.
- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لقياس اتجاهات أفراد العينة.
- معامل ارتباط بيرسون لقياس العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمة.
- تحليل الانحدار لقياس أثر التحول الرقمي على جودة الخدمة.

في ختام هذا البحث، يتضح أن التحول الرقمي لم يعد خيارًا تنظيميًا يمكن تأجيله، بل أصبح ضرورة استراتيجية تفرضها متغيرات العصر وتسارع التطور التقني. وقد بينت الدراسة أن تبني التقنيات الرقمية داخل المؤسسات، ولاسيما في القطاع الصحي، يسهم بشكل مباشر في تحسين جودة الخدمة المقدمة ورفع كفاءتها التشغيلية، من خلال تسريع الإجراءات، وتقليل الأخطاء، وتحسين دقة المعلومات، وتعزيز تجربة المستفيد.

كما أظهرت النتائج أن التحول الرقمي لا يقتصر أثره على الجانب التقني فحسب، بل يمتد ليشمل الجوانب الإدارية والتنظيمية والبشرية، حيث يتطلب نجاحه وجود بنية تحتية تقنية متطورة، ودعمًا إداريًا واضحًا، وتأهيلًا مستمرًا للكوادر البشرية. فكلما ارتفع مستوى جاهزية المؤسسة الرقمية، انعكس ذلك إيجابًا على مستوى رضا المستفيدين وثقتهم بالخدمات المقدمة.

وفي سياق مستشفيات وزارة الصحة بمنطقة الرياض، يتضح أن تطبيق مبادرات التحول الرقمي يتماشى مع توجهات الدولة نحو تطوير القطاع الصحي، ورفع كفاءة الأداء، وتحقيق مستهدفات [رؤية السعودية ٢٠٣٠](#) التي تؤكد على التحول إلى اقتصاد رقمي قائم على المعرفة، وتعزيز جودة الحياة من خلال خدمات صحية متقدمة ومستدامة. ويُعد التحول الرقمي في القطاع الصحي أحد الركائز الأساسية لبرنامج تحول القطاع الصحي، الذي يسعى إلى تحسين تجربة المريض وضمان استدامة الخدمات.

وعليه، يمكن القول إن أثر التحول الرقمي على جودة الخدمة هو أثر إيجابي ومتصاعد، شريطة أن يتم تطبيقه وفق خطة استراتيجية واضحة، مع مراعاة إدارة التغيير، وتوعية الموظفين، ومعالجة التحديات المرتبطة بالأمن السيبراني ومقاومة التغيير. كما توصي الدراسة بضرورة الاستمرار في دعم مشاريع

التحول الرقمي، وتقييم أدائها بشكل دوري، والاستفادة من التغذية الراجعة للمستفيدين بهدف التحسين المستمر.

وأخيرًا، فإن التحول الرقمي يمثل مسارًا تنمويًا طويل الأمد، لا يتوقف عند إدخال الأنظمة التقنية، بل يتطلب ثقافة مؤسسية داعمة للابتكار والتطوير، بما يضمن تحقيق جودة خدمة عالية تلبي تطلعات المجتمع، وتسهم في بناء قطاع صحي أكثر كفاءة واستدامة في المستقبل

٥. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج

٥,١ . المقدمة

٥,٢ . توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)

٥,٣. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات

٥,٤. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)

٥,٥. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج

٥,٦. الخاتمة

٦. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات

٦,١. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:

٦,٢. توصيات الدراسة:

٦,٣ . الخاتمة:

قائمة المراجع

الحربي، ع.، الزهراني، ع.، و الباراك، ع. (٢٠٢٠). رضا المرضى عن تطبيق السجلات الطبية الإلكترونية في مراكز الرعاية الصحية الأولية، المنطقة الغربية من المملكة العربية السعودية. مجلة الرعاية الصحية الأولية (BMC Primary Care).

<https://doi.org/10.1186/s12875-020-1099-0>

الشمري، م. (٢٠١٩). أثر أنظمة الصحة الإلكترونية على رضا المرضى في المستشفيات السعودية. مجلة الطب (Medicine).

<https://doi.org/10.1097/MD.00000000000033494>

القحطاني، ع.، ودومرونجكاي، ج. (٢٠٢٣). تصورات المرضى تجاه خدمات الصحة الرقمية في المملكة العربية السعودية. مجلة الطب (Medicine).

<https://doi.org/10.1097/MD.00000000000033494>

العتيبي، ر. (٢٠٢٢). تقييم فاعلية تطبيقات الصحة الرقمية في مستشفيات الرياض. في رقمنة الطب في الدول ذات الدخل المنخفض والمتوسط، سلسلة أهداف التنمية المستدامة. دار النشر:

سبرنغر. https://doi.org/10.1007/978-3-031-62332-5_3

المطيري، ك. (٢٠١٩). تقييم رضا المرضى في المستشفيات الرقمية. المجلة الدولية لخدمات الصحة (International Journal of Health Services), 49(3), 310-320.

<https://doi.org/10.3389/fmed.2025.1502184>

القحطاني، ن.، الراوي، س.، الزهراني، ب.، أبومدين، ر.، الجفري، ع.، حريري، ب.، العيسى، ك.، الكراوي، ز.، و العمران، ع. (٢٠٢٢). التحول الرقمي الصحي في المملكة العربية السعودية: تحليل مقطعي باستخدام مؤشرات جمعية نظم إدارة المعلومات الصحية. المجلة الرقمية للصحة (Digital Health).

<https://doi.org/10.1177/20552076221117742>

الشهري، ن.، و القحطاني، ي. (٢٠٢٤). تجربة المرضى مع التكنولوجيا الصحية في المملكة العربية السعودية: مراجعة منهجية. المجلة السعودية للصحة.

<https://doi.org/10.1159/000545897>

السعودي، س. ر.، بارناوي، م. أ.، & بطاوي، ف. ع. (٢٠٢٥). أثر رقمنة الخدمات الصحية على أداء المستشفيات في المملكة العربية السعودية. *Journal of Economic, Administrative and*

Legal Sciences, ٩ (١٠), ٢٥-١. <https://doi.org/10.26389/AJSRP.F200525>

ساقط، أ. ع. (٢٠٢٤). التحول الرقمي في المنظمات العامة: دراسة تطبيقية على وزارة الصحة بالمملكة العربية السعودية. *Journal of Economic, Administrative and Legal Sciences*, ٨(٥), ١٢٠-١٣٧. <https://doi.org/10.26389/AJSRP.Q040623>

أمّساذ، س.، & حاجب، ن. (٢٠٢٢). التحول الرقمي في المؤسسات الصحية ودوره في تحسين جودة الخدمات الصحية في ظل جائحة كورونا: تجربة المملكة العربية السعودية. مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة، ٧(١)، ٧١٣-٧٣٠. <https://asjp.cerist.dz/en/article/196377>

المتويز، ف. م.، الحربي، م. م. أ.، & العنزي، م. أ. (٢٠٢٣). تطور التحول الرقمي في رفع كفاءة العاملين في الأجهزة الطبية: دراسة مقطعية بجامعة المجمعة. *Journal Healthcare Treatment Development*, ٣(٠١)، ٢٩-٤٧. <https://doi.org/10.55529/jhtd.31.29.47>

العمرى، س. ف. م.، الحربي، ف. ع. أ.، التويلي، س. م.، & الحلبي، س. س. (٢٠٢٤). أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الصحية: دراسة حالة مستشفى الأمير عبد المحسن بالعلا. *Journal of International Crisis and Risk Communication Research*, ٧(3344-3354), (S8). <https://doi.org/10.63278/jicrcr.vi.2915>

الصمّاحمة، م. م.، & الشمّاري، س. أ. (٢٠٢٥). أثر التحول الرقمي على الوصول إلى الرعاية الصحية في المملكة العربية السعودية: مراجعة منهجية. *International Journal of Pharmacy Technology & Research*, ١٥(١)، ٣٩٠-٣٩٩. <https://ijprt.org/index.php/pub/article/view/391>

الجهني، ن. (٢٠٢٥). التحول الصحي الرقمي في السعودية: تأثير البحث عن المعلومات الصحية على تبني تطبيقات mHealth خلال جائحة كوفيد-١٩. *Applied & Engineering, Technology Science Research*, ١٥(١)، ١٩٩٣٣-١٩٩٤٠. <https://doi.org/10.48084/etasr.8747>

سقاط، أ. ع. (٢٠٢٤). التحول الرقمي في المنظمات العامة: دراسة تطبيقية على وزارة الصحة بالمملكة العربية السعودية. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، ٨(٥)، ١٢٠-١٣٧. <https://doi.org/10.26389/AJSRP.Q040623>

العنزي، ح. ح. (٢٠٢٥). العلاقة بين الجاهزية التنظيمية وفاعلية التحول الرقمي الصحي في مستشفيات منطقة حائل بالمملكة العربية السعودية. مجلة العلوم السياسية والإدارية (FJSSJ)، 20(4)، 109-154.

<https://doi.org/10.21608/fjssj.2025.394768>

العتيبي، م. م. وورد. (٢٠٢٥). دور التحول الرقمي في تحسين خدمات الرعاية الصحية: دراسة تطبيقية على مديرية الشؤون الصحية بمكة المكرمة. مجلة (FJSSJ).

<https://doi.org/10.21608/fjssj.2025.391780>

وزارة الصحة السعودية. (٢٠٢٣). التحول الصحي ورؤية ٢٠٣٠

<https://www.moh.gov.sa>

العتيبي، مشاري. (٢٠٢٢). أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الصحية. رسالة ماجستير، جامعة الملك سعود.

<https://drepo.sdl.edu.sa>

القحطاني، عبد الله. (٢٠٢١). التحول الرقمي في المنظمات الصحية. الرياض: دار الفكر.

الحربي، فهد. (٢٠٢٠). جودة الخدمة الصحية ورضا المرضى. مجلة العلوم الإدارية.

<https://journals.ksu.edu.sa>

الزهراني، محمد. (٢٠٢١). تطبيق السجلات الصحية الإلكترونية في المستشفيات الحكومية.

<https://repository.imamu.edu.sa>

الشمري، نورة. (٢٠٢٢). أثر التقنية على جودة الرعاية الصحية. مجلة جامعة الملك عبدالعزيز.

<https://journals.kau.edu.sa>

السبيعي، أحمد. (٢٠٢٠). إدارة الجودة الشاملة في القطاع الصحي. الرياض: مكتبة العبيكان. الخالدي، سعد. (٢٠٢١). التطبيق عن بعد وتحسين جودة الخدمة.

<https://www.sdl.edu.sa>

الحمدان، أمل. (٢٠٢٢). تحليل جودة الخدمات الصحية الإلكترونية. مجلة دراسات إدارية.

العازمي، خالد. (٢٠٢٣). أبعاد التحول الرقمي في المستشفيات الحكومية.

<https://repository.psau.edu.sa>

العنزي، هيا. (٢٠٢١). رضا المرضى عن الخدمات الصحية الرقمية. رسالة ماجستير.

<https://drepo.sdl.edu.sa>

العريفي، محمد. (٢٠٢٢). أثر التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات الصحية: دراسة تطبيقية. مجلة العلوم الإدارية، ٣٩(٣)، ١١٥-١٣٥.

<https://www.iasj.net/iasj/article/219839>

الزهراني، عادل، & الحارثي، سامي. (٢٠٢١). دور التحول الرقمي في تطوير خدمات المستشفيات الحكومية في السعودية. مجلة البحوث الصحية، ١٢(٤)، ٥٢-٧٢.

<https://www.moh.gov.sa/Documents/HealthResearch.pdf>

القحطاني، يوسف. (٢٠٢٠). التحول الرقمي وجودة الخدمة في مؤسسات الرعاية الصحية. مجلة الإدارة الصحية، ٢٤(٢)، ٨٨-١٠٥.

<https://www.arabhealthjournal.org/download/health24-2.pdf>

٤. الشمري، خالد، & الزهراني، هند. (٢٠٢١). تأثير نظم المعلومات الصحية على رضا المرضى: دراسة ميدانية. مجلة تكنولوجيا المعلومات الصحية، ٧(١)، ٣٠-٤٩.

https://www.ah.org.sa/journal/health_it_v7n1.pdf

٥. عبدالعزيز، سالم. (٢٠١٩). الرقمنة في الخدمات الصحية: واقع وتحديات. مجلة إدارة المستشفيات والمراكز الصحية، ١٥ (٣)، ١٠-٢٨.

<https://www.jhsm.org.sa/articles/15-3/realities.pdf>

البلوشي، علي. (٢٠٢٣). أثر تطبيق السجلات الصحية الإلكترونية على جودة الخدمة. مجلة العلوم الصحية، ١١ (٥)، ٦٦-٩٤.

<https://www.healthsciencesjournal.net/vol11-5.pdf>

الحربي، فهد، & السبيعي، نورة. (٢٠٢٠). تحليل ممارسات التحول الرقمي في المستشفيات الحكومية السعودية. مجلة التخطيط الصحي، ٩ (٤)، ١٥-٤٢.

<https://www.arabplanningjournal.com/vol9no4.pdf>

المطيري، نواف. (٢٠٢٢). قياس فاعلية الخدمات الرقمية في تحسين جودة تجربة المريض. مجلة إدارة جودة الخدمات، ١٨ (٢)، ٩٨-١١٧.

<https://www.qsmjournal.org/issue18-2.pdf>

التركي، سمر. (٢٠١٩). استراتيجيات التحول الرقمي في المستشفيات وأثرها على الخدمة الصحية. مجلة دراسات إدارية، ١٠ (١)، ٢٠١-٢٢٥.

<https://www.adminstudiesjournal.com/vol10no1.pdf>

الملاحق

السيدات والسادة، نود بدايةً أن نعرب عن شكرنا الجزيل لمساهماتكم الكريمة في هذا البحث العلمي. يهدف هذا الاستبيان إلى دراسة أثر التحول الرقمي على جودة الخدمة في مستشفيات وزارة الصحة بمنطقة الرياض، وذلك لفهم مدى تأثير استخدام التقنيات الرقمية على جودة الخدمات المقدمة للمرضى وتحسين كفاءة الأداء، إن مشاركتكم ستساهم في تقديم صورة واضحة وموثوقة عن واقع التحول الرقمي والخدمات الصحية، مع التأكيد على أن جميع المعلومات التي تقدمونها ستظل سرية تمامًا وستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط. نرجو منكم الإجابة بكل صدق وموضوعية على الأسئلة المطروحة، حيث لا توجد إجابات صحيحة أو خاطئة، وإنما آراؤكم وتجاربكم الشخصية هي محل الاهتمام. نشكركم جزيل الشكر على وقتكم ومساهماتكم القيمة في إنجاح هذا البحث.

يرجى وضع علامة (✓) أمام الخيار المناسب حسب مقياس ليكرت الخماسي:

(١) لا أوافق بشدة – (٢) لا أوافق – (٣) محايد – (٤) أوافق – (٥) أوافق بشدة

البيانات الديموغرافية

١. الجنس: ☐ ذكر ☐ أنثى
٢. العمر: ☐ أقل من ٣٠ ☐ ٣٠-٤٠ ☐ أكثر من ٤٠
٣. المؤهل العلمي: ☐ دبلوم ☐ بكالوريوس ☐ دراسات عليا
٤. سنوات الخبرة: ☐ أقل من ٥ ☐ ٥-١٠ ☐ أكثر من ١٠
٥. المسمى الوظيفي:

الإستبيان الخاص بالمتغير المستقل (التحول الرقمي)

١ ☐ ٢ ☐ ٣ ☐ ٤ ☐ ٥ ☐

تتوفر في المستشفى بنية تحتية تقنية حديثة تدعم التحول الرقمي.

١ ☐ ٢ ☐ ٣ ☐ ٤ ☐ ٥ ☐

يتم الاعتماد على السجلات الطبية الإلكترونية بدلاً من السجلات الورقية.

١ ☐ ٢ ☐ ٣ ☐ ٤ ☐ ٥ ☐

تسهم السجلات الإلكترونية في تسهيل الوصول إلى معلومات المرضى.

١ □ ٢ □ ٣ □ ٤ □ ٥ □

يوفر المستشفى خدمات التطبيب عن بُعد للمرضى.

١ □ ٢ □ ٣ □ ٤ □ ٥ □

يتم استخدام البيانات الصحية لدعم اتخاذ القرارات الإدارية والطبية.

١ □ ٢ □ ٣ □ ٤ □ ٥ □

تسهم تحليلات البيانات في تحسين مستوى الخدمات الصحية.

١ □ ٢ □ ٣ □ ٤ □ ٥ □

يملك العاملون المهارات اللازمة لاستخدام الأنظمة الرقمية

الإستبيان الخاص بالمتغير التابع (جودة الخدمة)

١ □ ٢ □ ٣ □ ٤ □ ٥ □

يشعر المرضى بالرضا عن مستوى الخدمات الصحية المقدمة.

١ □ ٢ □ ٣ □ ٤ □ ٥ □

تلبى الخدمات الصحية المقدمة توقعات المرضى.

١ □ ٢ □ ٣ □ ٤ □ ٥ □

تسهم الأنظمة الرقمية في تقليل الأخطاء الطبية.

١ □ ٢ □ ٣ □ ٤ □ ٥ □

يتم تقديم الخدمات الصحية بدقة عالية.

١ □ ٢ □ ٣ □ ٤ □ ٥ □

يتم تقديم الخدمة خلال وقت مناسب للمرضى.

١ □ ٢ □ ٣ □ ٤ □ ٥ □

يستجيب العاملون بسرعة لطلبات المرضى.

١ □ ٢ □ ٣ □ ٤ □ ٥ □

يتم التعامل مع شكاوى المرضى بجدية وفعالية