

دور التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات الصحية في المملكة العربية السعودية

إعداد

الطالب / ماجد عبدالله الاموي

الرقم الأكاديمي / 251002620

إشراف

د. الفیصل عبد الحمید

د. فايز جراد

العام الدراسي:

2025

المحتويات

3.....	مقدمة
4.....	مشكلة الدراسة
5.....	أهمية الدراسة
6.....	الأهمية العلمية
6.....	الأهمية العملية
7.....	أهداف الدراسة
7.....	تساؤلات الدراسة
7.....	فروض الدراسة
8.....	الدراسات السابقة
15.....	المنطلقات النظرية للدراسة
15.....	أولاً: التحول الرقمي: (Digital Transformation)
16.....	ثانياً: جودة الخدمات الصحية: (Quality of Health Services)
18.....	المنهجية وطرق البحث
18.....	أدوات الدراسة
19.....	مجتمع وعينة الدراسة
20.....	حدود الدراسة
20.....	إجراءات البحث
21.....	المراجع
21.....	المراجع العربية
22.....	المراجع الأجنبية

مقدمة

تمثل الخدمات الصحية أحد الركائز الأساسية في تحقيق التنمية المستدامة وجودة الحياة، إذ تُعد الصحة الجيدة مطلبًا حيويًا لكل مجتمع يطمح إلى النمو والازدهار. وفي ظل التطورات التكنولوجية المتسارعة، بات التحول الرقمي ضرورة استراتيجية تفرضها متغيرات العصر، لا سيما في القطاعات الحيوية كالصحة. فالتحول الرقمي يُسهم بشكل كبير في تحسين جودة الخدمات الصحية عبر تعزيز الكفاءة التشغيلية، وتقليل التكاليف، وتيسير الحصول على الخدمة، وتحسين تجربة المريض، وزيادة فاعلية نظم المعلومات الصحية.

يشهد العالم تحولات متسارعة في توظيف التقنيات الرقمية في مختلف القطاعات، ويُعد القطاع الصحي من أبرز المجالات التي استفادت من هذا التطور. فالتحول الرقمي في الرعاية الصحية يشمل تطبيق التكنولوجيا لتحسين جودة الخدمات، وتقليل الوقت والتكاليف، وتعزيز كفاءة الأداء. وقد أظهرت دراسات عديدة أن الرقمنة تلعب دورًا حيويًا في رفع مستوى الرضا لدى المرضى وتسهيل الوصول إلى الخدمات الصحية، خاصة في أوقات الأزمات كجائحة كورونا، حيث ساعدت في تقليص التنقلات وتوفير الرعاية عن بُعد (قبايلي وقبايلي، 2024). كما أن اعتماد التطبيقات الذكية ساهم في تحسين التواصل بين مقدمي الخدمة والمستفيدين، وساهم في تطوير النظام الصحي بما يعزز من فاعليته (الفايدي، 2021).

وفي المملكة العربية السعودية، شكّل التحول الرقمي ركيزة أساسية في تطوير الخدمات الصحية ضمن رؤية المملكة 2030، حيث أولت الحكومة اهتمامًا بالغًا ببناء بنية تحتية رقمية متقدمة في القطاع الصحي. وأظهرت دراسة العتيبي (2025) أن هناك علاقة ارتباطية قوية بين أبعاد الرقمنة وجودة الخدمات

الصحية في منطقة مكة المكرمة، بما يشمل الاعتمادية، التعاطف، والمصادقية. كما ساهمت التطبيقات الذكية مثل تطبيق "شفاء" في تحسين كفاءة الأداء داخل المنشآت الصحية، وساعدت في تسريع الإجراءات وتقليل الفجوة بين مقدمي الخدمة والمستفيدين (الفايدي، 2021). وتعكس هذه الجهود التزام المملكة بالتحول الرقمي كأداة استراتيجية لتحسين جودة الحياة وضمان استدامة الخدمات الصحية على المدى البعيد.

ونظرًا لما يفرضه التحول الرقمي من تحديات وفرص في آن واحد، تبرز الحاجة إلى دراسات علمية ميدانية تُحلّل أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الصحية في المملكة العربية السعودية، وتستكشف أبعاده الإدارية والتقنية والإنسانية. ويأتي هذا البحث في هذا السياق ليقدم رؤية تحليلية حول مدى مساهمة التحول الرقمي في تحسين الخدمات الصحية، اعتمادًا على نماذج وتجارب واقعية، بغية الوصول إلى توصيات قابلة للتطبيق تُسهم في دعم صانعي القرار وتحسين الأداء داخل المؤسسات الصحية في المملكة.

مشكلة الدراسة

يشهد القطاع الصحي على مستوى العالم تحولات رقمية متسارعة تسعى إلى تحسين جودة الخدمات المقدمة، وتقليل الأخطاء الطبية، وتسهيل الوصول إلى الرعاية الصحية بكفاءة وفاعلية. وقد انعكست هذه التوجهات بشكل واضح على السياسات الصحية في المملكة العربية السعودية، لا سيما ضمن مستهدفات "رؤية 2030" التي أولت التحول الرقمي في القطاع الصحي أهمية بالغة. إلا أن التباين في مستوى تبني

تقنيات التحول الرقمي بين مختلف المؤسسات الصحية، الحكومية والخاصة، يثير تساؤلات حول مدى فعالية هذا التحول في تحقيق تحسين ملموس لجودة الخدمات الصحية، خاصة من منظور مقدمي الخدمة أنفسهم.

تشير الدراسات السابقة إلى وجود علاقة إيجابية واضحة بين تبني التحول الرقمي ورفع كفاءة وجودة الخدمات الصحية. فقد أكدت دراسة عون (2023) أن الرقمنة أصبحت ضرورة في ظل الأزمات الصحية، مثل جائحة كوفيد-19، حيث ساعد التحول الرقمي في تحسين الكفاءة والفعالية داخل المؤسسات الصحية وتقليل الخسائر عبر الاعتماد على التكنولوجيا. كما توصلت دراسة عبد المنعم (2023) إلى وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين إدخال التحول الرقمي في نظام التأمين الصحي الشامل وجودة الخدمات الصحية، حيث بلغت نسبة التحسن في الخدمات نحو 97%. ومن جهة أخرى، أظهرت دراسة قدوج (2024) أن التحول الرقمي أسهم في تحسين جودة الخدمات الصحية من خلال تطوير أنظمة المعلومات الصحية واختصار الوقت والجهد في العمليات الصحية، إلا أنها نبهت أيضًا إلى وجود تحديات مثل ضعف البنية التحتية أو محدودية الكوادر المؤهلة، مما يشير إلى وجود فجوة بحثية حول تقييم هذه العلاقة من وجهة نظر العاملين أنفسهم في القطاع الصحي.

ومن هنا تتبّع أهمية هذه الدراسة في سعيها لتحليل واقع تطبيق التحول الرقمي في المستشفيات السعودية، وقياس أثره على جودة الخدمات الصحية من خلال آراء العاملين في المجال الصحي، بما يشمل الأطباء، والممرضين، والإداريين، وخبراء تقنية المعلومات. ويأمل الباحث من خلال هذا الطرح أن يساهم في تقديم صورة واضحة وشاملة حول التحديات والفرص المرتبطة بالتحول الرقمي في القطاع الصحي، مما يدعم جهود صناع القرار في تحسين جودة الرعاية الصحية وتعزيز فاعلية الاستراتيجيات الرقمية الوطنية.

أهمية الدراسة

الأهمية العلمية

تتبع الأهمية العلمية لهذه الدراسة من مساهمتها في إثراء الأدبيات النظرية المتعلقة بالتحول الرقمي في القطاع الصحي، من خلال تحليل العلاقة بين تطبيقات الرقمنة وجودة الخدمات المقدمة. فهي تقدم إطاراً نظرياً حديثاً يربط بين مفاهيم الإدارة الرقمية، وجودة الرعاية الصحية، ورضا المستفيدين، مما يساهم في سد الفجوات المعرفية السابقة التي لم تتناول هذه العلاقة بشكل متكامل. كما تسعى الدراسة إلى بناء معرفة علمية منهجية تستند إلى أدوات تحليل كمية ونوعية، مما يعزز مصداقية نتائجها، ويتيح استخدامها كمرجعية للباحثين المستقبليين المهتمين بدراسة التطور التكنولوجي في النظم الصحية.

الأهمية العملية

أما من الناحية العملية، فإن الدراسة تقدم توصيات قابلة للتطبيق تساهم في تطوير السياسات الصحية، وتحسين الكفاءة التشغيلية للمؤسسات الصحية، عبر الاستفادة من إمكانيات التحول الرقمي. كما تُعد الدراسة أداة دعم لصناع القرار في وزارات الصحة والإدارات التكنولوجية عند التخطيط لتوسيع نطاق استخدام التقنيات الرقمية مثل السجلات الصحية الإلكترونية، والنكاه الاصطناعي في التشخيص، والتطبيب عن بعد. وستُسهم نتائج الدراسة في تعزيز قدرة المؤسسات الصحية على مواجهة التحديات الراهنة مثل نقص الكوادر، وزيادة الطلب على الخدمات، من خلال توظيف الحلول الرقمية لتحسين الكفاءة، وتقليل التكاليف، ورفع مستوى رضا المرضى.

أهداف الدراسة

1. تحليل دور التحول الرقمي في رفع كفاءة وجودة الخدمات الصحية المقدمة في المؤسسات الطبية.
2. تحديد أبرز التحديات والمعوقات التي تواجه تطبيق التحول الرقمي في القطاع الصحي.
3. اقتراح استراتيجيات وسياسات فعّالة لتنفيذ التحول الرقمي بما يحقق جودة أفضل للخدمات الصحية.

تساؤلات الدراسة

1. ما مدى إسهام التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات الصحية من حيث الكفاءة والسرعة والدقة؟
2. ما أبرز التحديات والمعوقات التي تواجه المؤسسات الصحية في تبني التحول الرقمي؟
3. ما السياسات والإجراءات التي يمكن اعتمادها لتعزيز نجاح التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات

الصحية؟

فروض الدراسة

1. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات الصحية في المملكة العربية السعودية.
2. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لكل بعد من أبعاد التحول الرقمي (البنية التحتية الرقمية، الكوادر البشرية، الأنظمة الذكية، تكامل البيانات) على جودة الخدمات الصحية.

3. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد العينة حول أثر التحول الرقمي في جودة الخدمات الصحية تعزى إلى بعض المتغيرات الديموغرافية (مثل: الجنس، المؤهل العلمي، الخبرة، الجهة الصحية).

الدراسات السابقة

شهد قطاع الرعاية الصحية في السنوات الأخيرة تحولاً كبيراً بفعل التطورات الرقمية، التي انعكست بشكل مباشر على تحسين جودة الخدمات الصحية من حيث السرعة، والدقة، وسهولة الوصول للخدمات. وقد أولت العديد من الدراسات العربية اهتماماً متزايداً بدراسة هذا التحول، حيث تناولت أبحاث متعددة العلاقة بين الرقمنة ورفع كفاءة الأداء الصحي، سواء من خلال التطبيقات الذكية، أو منصات الخدمات الصحية الرقمية، أو البنية التحتية التكنولوجية. كما تابعت مجالات الدراسة ما بين القطاع الحكومي والخاص، والمناطق الجغرافية المختلفة، مما يوضح الاهتمام الواسع بدور الرقمنة في تطوير منظومة الرعاية الصحية.

وفيما يلي بعض الدراسات التي تناولت موضوع التحول الرقمي وأثره في جودة الخدمات الصحية:

دراسة أحمد، وآخرون (2023) بعنوان: "علاقة التحول الرقمي بجودة الخدمات الصحية"،

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات الصحية، بالتطبيق على مقدمي الخدمة في المستشفيات المشاركة في المبادرة الرئاسية للقضاء على قوائم الانتظار. استخدم الباحثون المنهج الوصفي التحليلي، وتم جمع البيانات باستخدام أداة الاستبانة التي وُزعت على عينة قوامها 384 مفردة من مقدمي الخدمة بمحافظة القاهرة. وقد تناولت الدراسة متغيرين رئيسيين: الرقمنة بأبعادها (شبكات

الاتصال، الحوكمة، الأجهزة والمعدات، البرمجيات) كمتغير مستقل، وجودة الخدمات الصحية كمتغير تابع. أظهرت النتائج وجود تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية بين أبعاد الرقمنة وجودة الخدمات الصحية. وأوصت الدراسة بضرورة تطوير البنية الرقمية وتوسيع تطبيق التحول الرقمي في القطاع الصحي لتحسين جودة وكفاءة الخدمات الصحية.

دراسة قدوج، (2024) بعنوان " دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر موظفي المؤسسة العمومية للصحة الجوارية القلة برج بوعريرج

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر استخدام الرقمنة في تحسين جودة الخدمات الصحية. تمثل مجتمع الدراسة في جميع موظفي المؤسسة العمومية (الطبي، شبه الطبي، والإداريين)، وبلغ حجم العينة 58 مفردة. اعتمد الباحث على المنهج الوصفي، واستخدم الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات. أظهرت النتائج أن مستوى استخدام الرقمنة كان متوسطاً، في حين كان مستوى جودة الخدمات الصحية مرتفعاً. كما أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباطية طردية متوسطة بين استخدام الرقمنة وجودة الخدمات الصحية، مما يشير إلى دور إيجابي للرقمنة في تحسين الأداء الصحي بالمؤسسة.

دراسة بن سيدي أحمد، (2022) بعنوان: التحسين المستمر في رقمنة إدارة جودة الخدمة الصحية من منظور الزبون في إطار حوكمة المؤسسات الاستشفائية الجزائرية: دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية المتخصصة في مكافحة السرطان بسيدي بلعباس

هدفت إلى تحليل كيفية تبني الرقمنة لتحقيق التحسين المستمر في جودة الخدمة الصحية من منظور الزبون. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي نظرياً، ومنهج دراسة الحالة عملياً، مع استخدام

الاستبيان لجمع البيانات من عينة قسدية من الزبائن خلال عامي 2018 و2021، بإجمالي 130 استبانة موزعة على مرحلتين. ركزت الدراسة على أبعاد الجودة الخمسة: (الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف، والملموسية). توصلت النتائج إلى أن الرقمنة تُسهم بفعالية في التحسين المستمر لجودة الخدمات الصحية، خصوصًا من حيث الأمان والاعتمادية، في حين كانت أقل تأثيرًا في الاستجابة والتعاطف. كما بينت الدراسة أن المؤسسة تعتمد على معايير الحوكمة لكنها لا تستخدم المكافآت والجوائز، وتستمر في تحسين الرقمنة وفتح خدمات جديدة ضمن رؤية مستقبلية تطويرية.

دراسة عون، (2023) بعنوان: "دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات الصحية في العراق"

هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف دور التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات الصحية في العراق، خاصة في ظل الأزمات مثل جائحة كورونا التي كشفت عن أهمية الرقمنة في استمرارية وكفاءة العمل الصحي. وأوضح الباحث أن أزمة كوفيد-19 مثلت نقطة تحول في إعادة ترتيب أولويات المؤسسات الصحية عالميًا نحو اعتماد التحول الرقمي كوسيلة للتعامل مع التحديات الصحية الطارئة وتحقيق الكفاءة والفعالية. وتركزت أهداف الدراسة في: توضيح مفهوم التحول الرقمي والمفاهيم المرتبطة به، وقياس مدى فعالية الرقمنة في تحسين جودة الخدمات الصحية، بالإضافة إلى تحديد المتطلبات الداعمة للرقمنة، والتحديات التي قد تُعيق تحسين الجودة من خلال هذا التحول. وقد خلصت الدراسة إلى أن الرقمنة أصبحت ضرورة استراتيجية لا غنى عنها لتطوير النظم الصحية ومواجهة الأزمات بكفاءة.

دراسة عبد المنعم، (2023) بعنوان: "التحول الرقمي وأثره على جودة خدمات التأمين الصحي

الشامل ببور سعيد"

استهدفت هذه الدراسة تحليل أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الصحية ضمن منظومة التأمين الصحي الشامل في محافظة بورسعيد بجمهورية مصر العربية. أجريت الدراسة على عينة مكونة من 378 مفردة من المترددين على مراكز ووحدات التأمين الصحي. واستخدمت الباحثة استبانة لجمع البيانات، وخلصت النتائج إلى وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين تطبيق التحول الرقمي وجودة الخدمات الصحية المقدمة. وقد ساهمت الرقمنة، وخاصة إدخال نظم الميكنة الحديثة، في رفع كفاءة الخدمة بنسبة بلغت 97%. وتبرز الدراسة أهمية تبني استراتيجيات رقمية فعّالة لتطوير الخدمات الصحية ورفع مستوى رضا المتعاملين.

دراسة أحمد، (2023) بعنوان: دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر

مقدمي الخدمة بالمستشفيات المشاركة في المبادرة الرئاسية للقضاء على قوائم الانتظار.

هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات الصحية، من خلال تطبيقها على مقدمي الخدمة بالمستشفيات المشاركة في المبادرة الرئاسية للقضاء على قوائم الانتظار. تناولت الدراسة الرقمنة كمتغير مستقل، وشملت أبعاده: شبكات الاتصال، الحوكمة، الأجهزة والمعدات، والبرمجيات، بينما اعتبرت جودة الخدمات الصحية المتغير التابع. استخدم الباحثون المنهج الوصفي التحليلي، وتم توزيع استبانة على عينة مكونة من 450 مفردة، أُستبعد منها 66 استبانة غير مكتملة، ليصل العدد النهائي إلى

384 استبانة بنسبة استجابة 85%. وقد أظهرت النتائج وجود تأثير معنوي دال إحصائيًا بين أبعاد الرقمنة وجودة الخدمات الصحية، مما يبرز أهمية التحول الرقمي في تطوير منظومة الرعاية الصحية بالمستشفيات.

دراسة العتيبي، (2025) بعنوان: علاقة الرقمنة بتطوير الخدمات الصحية بالقطاع الصحي: دراسة تطبيقية على منطقة مكة المكرمة.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على علاقة الرقمنة بتطوير الخدمات الصحية في منطقة مكة المكرمة، من خلال تطبيقها على عينة مكونة من 301 من العاملين بالقطاع الصحي. استخدم الباحث أداة الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات، واعتمد على المنهج الوصفي التحليلي. وتوصلت النتائج إلى وجود علاقة ارتباطية موجبة بين أبعاد الرقمنة وأبعاد الخدمات الصحية، بما في ذلك التعاطف، المصادقية، والاعتمادية. كما كشفت النتائج عن وجود فروق معنوية في اتجاهات العاملين نحو الرقمنة باختلاف المتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، المؤهل، سنوات الخبرة). وأوصى الباحث بضرورة تطوير البنية التحتية الرقمية للمنشآت الصحية في المنطقة من خلال أنظمة حديثة تسهل إدارة البيانات الصحية.

دراسة ويس، (2024) بعنوان: قراءة في التحول الرقمي لنظام الرعاية الصحية في الجزائر.

هدفت هذه الدراسة إلى تقديم قراءة تحليلية حول التحول الرقمي في نظام الرعاية الصحية بالجزائر، مبيّنة أن تطبيقات الصحة الرقمية تُمثل خطوة مهمة في تحسين جودة الخدمات الصحية وتعزيز الوصول إليها خارج القيود الزمانية والمكانية. اعتمدت الدراسة على المنهج التحليلي الوصفي لعرض مزايا الرقمنة، مسارها، والتحديات التي قد تواجهها مستقبلاً. وأبرزت الدراسة أن الرقمنة ساهمت في تطوير النظام الصحي

ودمجه بالتكنولوجيا، بما يعزز كفاءته وسرعة الاستجابة. كما شددت على أن هذا التحول الرقمي يمثل ركيزة للتحول الوطني الشامل في الجزائر في قطاع الصحة.

دراسة الفايدي،(2021) بعنوان: أثر التطبيقات الذكية على الرعاية الصحية.

هدفت هذه الدراسة إلى قياس أثر التطبيقات الذكية، وبشكل خاص تطبيق "شفاء"، على مستوى الرعاية الصحية في المستشفى الجامعي بجامعة الملك عبد العزيز في جدة. استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وصممت استبانة لجمع البيانات من مجتمع الدراسة المكوّن من 355 عاملاً بالمستشفى (أطباء، ممرضين، إداريين، وفنيين)، وتم استرجاع 316 استبانة. وأظهرت النتائج أن تطبيق "شفاء" أصبح وسيلة رئيسية وفعالة للتواصل بين مقدمي الخدمة والمستفيدين. وأوصت الدراسة بضرورة تدريب العاملين على استخدام التطبيقات الذكية، ووضع تشريعات لحماية المستخدمين، بالإضافة إلى تطوير برمجيات سهلة وجذابة تلبي احتياجات المستخدمين وتعزز الاستخدام الأمثل لها.

دراسة قبايلي، وقبايلي،(2024) رقمنة القطاع الصحي لتعزيز جودة الخدمات الصحية في ظل

جائحة كورونا: دراسة حالة الجزائر.

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل دور جائحة كورونا في تسريع التحول نحو رقمنة القطاع الصحي في الجزائر، بهدف تحسين جودة الخدمات الصحية ومكافحة الجائحة. استخدمت الباحثتان المنهج الوصفي التحليلي لملاءمته لطبيعة الموضوع. وتوصلت الدراسة إلى أن الرقمنة تساهم في تقليل انتشار الوباء، وتقريب الرعاية الصحية من المريض دون الحاجة للتنقل، كما تعزز من رضا المرضى وتنوع الخدمات المقدمة.

وأوصت الدراسة بضرورة التوسع في استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الصحة لتحقيق التنمية الصحية الشاملة وضمان استدامة جودة الخدمات.

الفجوة البحثية

على الرغم من كثافة الدراسات التي تناولت أثر الرقمنة في المجال الصحي، إلا أن هناك فجوات بحثية واضحة ما تزال قائمة، أبرزها غياب التحليل العميق للعوامل المؤسسية والتنظيمية التي تعيق أو تعزز نجاح التحول الرقمي، وخاصة في السياقات العربية التي تتسم بتنوع في البنية الإدارية والتشريعية. كما أن معظم الدراسات ركزت على قياس الأثر العام للتحول الرقمي دون التطرق بشكل كافٍ إلى الأبعاد النوعية المرتبطة برضا العاملين في القطاع الصحي أو مستوى التدريب الرقمي الذي تلقوه.

علاوة على ذلك، فإن بعض الدراسات اكتفت بالتحليل الكمي دون التوسع في الأساليب النوعية التي قد تكشف عن رؤى أعمق للواقع العملي والتحديات الميدانية. ومن هنا، تبرز أهمية البحث الحالي في تقديم قراءة تحليلية شاملة لأثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الصحية، من منظور متعدد الأبعاد يأخذ في الحسبان التحديات التقنية، والإدارية، والإنسانية معاً، بما يسهم في سد هذه الفجوة وتعزيز الفهم الأكاديمي والتطبيقي للتحول الرقمي في المجال الصحي.

المنطلقات النظرية للدراسة

أولاً: التحول الرقمي: (Digital Transformation)

يعرف التحول الرقمي بأنه عملية إعادة تصميم شاملة لكيفية تقديم الخدمات والعمليات الإدارية من خلال الاعتماد على التقنيات الرقمية الحديثة مثل قواعد البيانات الإلكترونية، والذكاء الاصطناعي، وتطبيقات الهواتف الذكية، والحوسبة السحابية. ولا يقتصر التحول الرقمي على مجرد إدخال التكنولوجيا في بيئة العمل، بل يتجاوز ذلك ليشمل إعادة التفكير في نماذج الأعمال، وتطوير الكفاءات البشرية، وتعزيز ثقافة الابتكار والجودة داخل المؤسسات الصحية (ويس، 2024).

وتبرز أهمية التحول الرقمي في القطاع الصحي من خلال قدرته على تحسين كفاءة تقديم الخدمة، وزيادة سرعة الحصول على المعلومات الطبية، وتقليل الأخطاء البشرية، مما يؤدي إلى تحسين جودة الرعاية الصحية بشكل عام. كما يساهم التحول الرقمي في تعزيز القدرة التنافسية للمستشفيات، من خلال تمكينها من تقديم خدمات ذكية وسلسة تتماشى مع توقعات المرضى في العصر الرقمي، وخاصة في ظل التحديات التي فرضتها جائحة كوفيد-19 والتي سرّعت من وتيرة التحول الرقمي في المؤسسات الصحية (Channi, et al., 2022).

أبعاد التحول الرقمي حسب دراسة عبد المنعم (2023):

1. البنية التحتية الرقمية: وتشمل الأجهزة، والشبكات، وقواعد البيانات، والبرمجيات اللازمة لتشغيل الأنظمة الرقمية. ويُعد توافر بنية تحتية قوية شرطاً أساسياً لنجاح عمليات التحول الرقمي في المؤسسات الصحية.

2. القيادة الرقمية: تشير إلى الدور الذي تلعبه القيادة الإدارية في تبني التكنولوجيا وتوجيه الموظفين نحو تحقيق أهداف التحول الرقمي. القيادة الواعية تضمن تسهيل عملية التحول وتقليل مقاومة التغيير.
3. الثقافة التنظيمية الرقمية: تتعلق بمدى استعداد العاملين داخل المؤسسات لتقبل التكنولوجيا والانخراط في استخدامها اليومي، ومدى وعيهم بأهمية التحديث والابتكار في بيئة العمل.
4. الكفاءة الرقمية للموارد البشرية: وتشير إلى مهارات وقدرات العاملين في استخدام التقنيات الرقمية وتوظيفها في أداء المهام، وتشمل التدريب والتأهيل المستمر في المجال الرقمي.
5. الخدمات الرقمية المقدمة: وتشمل رقمنة الإجراءات والخدمات المقدمة للمستخدمين، مثل حجز الإلكتروني، والاستشارات عن بُعد، وإصدار الوثائق الطبية الرقمية، وهي تمثل الواجهة التي يتعامل من خلالها المواطن مع النظام الصحي الرقمي.

ثانياً: جودة الخدمات الصحية: (Quality of Health Services)

يرى قدوج (2024) أن جودة الخدمات الصحية تُعد مكوناً أساسياً لتحقيق رضا المستفيدين من الخدمات الطبية، وهي تمثل مدى قدرة المؤسسة الصحية على تلبية احتياجات المرضى وتوقعاتهم بكفاءة وفعالية.

وتُعرّف الجودة في هذا السياق على أنها:

"مجموعة الخصائص والسمات التي تتصف بها الخدمة الصحية والتي تمكنها من تحقيق أهدافها الصحية والوقائية والعلاجية، بما يتوافق مع معايير الأداء المهني والطبي المعتمد" (قدوج، 2024).

وأكدت الدراسة أن التحول الرقمي يسهم بشكل كبير في رفع جودة الخدمات من خلال تسهيل الوصول إلى المعلومات، وتقليل الأخطاء الطبية، وتسريع العمليات الإدارية والفنية.

أبعاد جودة الخدمات الصحية حسب دراسة قدوج (2024):

اعتمد الباحث على مجموعة من الأبعاد التي تُستخدم لتقييم جودة الخدمات الصحية، وهي:

1. **الاعتمادية: (Reliability)** ويقصد بها قدرة المؤسسة الصحية على تقديم الخدمة الموعودة بشكل دقيق ومتسق، أي تقديم الخدمة بشكل موثوق وبدون أخطاء.

2. **الاستجابة: (Responsiveness)** تعني مدى استعداد الموظفين لتقديم الخدمة بسرعة والاستجابة لطلبات المستفيدين واحتياجاتهم، وخاصة في حالات الطوارئ.

3. **الضمان: (Assurance)**: يشير إلى كفاءة الموظفين ومهاراتهم، بالإضافة إلى ثقة المرضى في العاملين في المؤسسة الصحية، ويشمل الشعور بالأمان أثناء تلقي الخدمة.

4. **التعاطف: (Empathy)** يتمثل في المعاملة الإنسانية التي يتلقاها المريض، ومدى اهتمام مقدمي الخدمة بمشاعر المستفيدين وتوفير رعاية فردية لهم.

يفترض الإطار المفاهيمي للدراسة وجود علاقة تأثير إيجابية بين مستوى التحول الرقمي في المؤسسات الصحية وبين تحسين جودة الخدمات المقدمة. أي أن تحسين أدوات وتقنيات التحول الرقمي من شأنه أن يسهم في رفع مستوى الجودة والكفاءة، وتسهيل الوصول للخدمات الصحية.

المنهجية وطرق البحث

تعتمد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، الذي يُعد من المناهج الملائمة لدراسة الظواهر الاجتماعية والإدارية، لا سيما عند تحليل العلاقة بين متغيرين أو أكثر في بيئة محددة. ويستهدف هذا المنهج توصيف مستوى تطبيق التحول الرقمي في القطاع الصحي في المملكة العربية السعودية، وتحليل مدى تأثيره على جودة الخدمات الصحية المقدمة من وجهة نظر العاملين في هذا القطاع. يتيح هذا المنهج للباحث تقديم تحليل شامل للواقع الراهن للتحول الرقمي، وتحديد أبعاده ومستوياته، وربطها بجوانب الجودة في الخدمة الصحية مثل الكفاءة، الأمان، وسرعة الاستجابة ورضا المستفيدين.

أدوات الدراسة

سيتم اعتماد الاستبانة كأداة أساسية لجمع البيانات الكمية، نظرًا لقدرتها على تغطية عدد كبير من المشاركين وتوفير بيانات قابلة للتحليل الإحصائي. تم تصميم الاستبانة بحيث تشمل المحاور التالية:

1. **البيانات الديموغرافية:** تتضمن معلومات عامة عن المشاركين، مثل الجنس، العمر، المسمى الوظيفي، المؤهل العلمي، وعدد سنوات الخبرة.
2. **محور التحول الرقمي:** يحتوي على مجموعة من البنود التي تقيس مدى تطبيق نظم وتقنيات التحول الرقمي في المؤسسات الصحية، مثل استخدام السجلات الطبية الإلكترونية، الأنظمة الذكية لإدارة المرضى، ومنصات الرعاية عن بعد.

3. محور جودة الخدمات الصحية: يتضمن بنودًا تقيس أبعاد الجودة مثل:

- الكفاءة التشغيلية
- أمان الخدمة الصحية
- رضا المستفيدين
- سهولة الوصول إلى الخدمة

تم اعتماد مقياس ليكرت الخماسي لقياس درجة الاتفاق على كل بند، من (1 = لا أوافق بشدة) إلى (5 = أوافق بشدة).

مجتمع وعينة الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من العاملين في القطاع الصحي في المملكة العربية السعودية، سواء في المستشفيات أو المراكز الصحية. وسيتم التركيز على مدينة الرياض لما تتميز به من تطور ملحوظ في البنية التحتية الرقمية.

يتمثل حجم العينة في 200 مشارك يتم تجميعها بطريقة عشوائية طبقية تُمثّل الفئات التالية:

- الأطباء بمختلف تخصصاتهم
- طاقم التمريض
- الإداريون والفنيون في القطاع الصحي

حدود الدراسة

1. **الحدود المكانية:** تقتصر هذه الدراسة على المستشفيات العامة في المملكة العربية السعودية وبالتحديد في منطقة الرياض، حيث تم اختيار عينة من هذه المستشفيات لتطبيق أدوات البحث وتحليل مدى تأثير التحول الرقمي في جودة الخدمات الصحية المقدمة فيها.
2. **الحدود الزمانية:** تم إجراء هذه الدراسة خلال العام الأكاديمي 2025م.

إجراءات البحث

تتمثل خطوات تنفيذ البحث فيما يلي:

1. إعداد الإطار النظري والدراسات السابقة: جمع وتحليل الأدبيات المتعلقة بالتحول الرقمي وجودة الخدمات الصحية.
2. تصميم الاستبانة: بناء أداة القياس (الاستبانة) وفق أهداف الدراسة ومحاورها.
3. التحكيم المبدئي للأداة: عرض الاستبانة على مجموعة من الخبراء في مجالي الصحة وتقنية المعلومات لضمان الصدق المحتوى.
4. التطبيق التجريبي: تنفيذ دراسة استطلاعية على عينة صغيرة لاختبار وضوح البنود وثبات الأداة.
5. توزيع الاستبانة: توزيع الأداة على العينة الأساسية في مختلف مناطق المملكة.
6. جمع البيانات وتنظيمها: استقبال الاستجابات وتفرغها في برنامج إحصائي مثل (SPSS).
7. تحليل البيانات: استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة مثل التكرارات، المتوسطات، اختبار (T)، تحليل التباين (ANOVA)، ومعامل الارتباط لتحليل العلاقة بين المتغيرات.
8. تفسير النتائج ومناقشتها: عرض النتائج ومقارنتها بالدراسات السابقة.
9. التوصيات والنتائج النهائية: تقديم مقترحات عملية لصناع القرار بناءً على النتائج.

المراجع

المراجع العربية

1. أحمد، عبدالله علي جمعة، قدرى، منى أحمد، و سليمان، أحمد. (2023). علاقة التحول الرقمي بجودة الخدمات الصحية. المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، مج14، ع1، 54 - 75. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1383109>
2. الفايدى، أحمد عطية ربيع. (2021). أثر التطبيقات الذكية على الرعاية الصحية. المجلة العربية للنشر العلمي، ع32، 420 - 449. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1435664>
3. قدوج، فوزي. (2024). دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر موظفي المؤسسة العمومية للصحة الجوارية القلة برج بوعريرج. مجلة المنتدى للدراسات والأبحاث الإقتصادية، مج8، ع2، 57 - 70. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1535006>
4. ويس، بن يطو صغير، و بوشعور، راضية. (2024). قراءة في التحول الرقمي لنظام الرعاية الصحية في الجزائر. مجلة اقتصاديات الأعمال والتجارة، مج9، ع2، 356 - 377. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1521193>
5. أحمد، عبدالله علي جمعة، قدرى، منى أحمد، و سليمان، أحمد. (2023). دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر مقدمي الخدمة بالمستشفيات المشاركة في المبادرة الرئاسية للقضاء على قوائم الانتظار. مجلة كلية التربية، مج20، ع118، 743 - 782. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1460892>
6. بن سيدي أحمد، سعاد، و يعقوب، محمد. (2022). التحسين المستمر في رقمنة إدارة جودة الخدمة الصحية من منظور الزبون في إطار حوكمة المؤسسات الاستشفائية الجزائرية: دراسة حالة "المؤسسة الاستشفائية المتخصصة في مكافحة السرطان بسيدي بلعباس". مجلة الأبحاث الإقتصادية، مج17، ع2، 317 - 336. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1346558>

7. عبدالمنعم، إيمان جلال عبدالحميد. (2023). التحول الرقمي وأثره على جودة خدمات التأمين الصحي الشامل ببور سعيد. مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، ع32 ،

15 - 51. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1407647>

8. العتيبي، مشاري منصور وارد. (2025). علاقة الرقمنة بتطوير الخدمات الصحية بالقطاع الصحي: دراسة تطبيقية على منطقة مكة المكرمة. مجلة مستقبل العلوم الاجتماعية، مج20، ع1 ، 3 - 34.

مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1550242>

9. عون، نوفل كاظم عبد. (2023). دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات الصحية في العراق. مجلة الدراسات المستدامة، مج5، ملحق ، 1616 - 1639. مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/1399709>

10. قبائلي، حورية، و قبائلي، ذهبية. (2024). رقمنة القطاع الصحي لتعزيز جودة الخدمات الصحية في ظل جائحة كورونا: دراسة حالة الجزائر. مجلة الاقتصاد والبيئة، مج7، ع2 ، 90 -

111. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1518153>

المراجع الأجنبية

1. Channi, Harpreet & Shrivastava, Prateek & Chowdhary, Chiranj. (2022). Digital Transformation in Healthcare Industry: A Survey. 10.1007/978-981-19-2416-3_16 .
2. Emara, Nagy. (2021). Digital Transformation for Healthcare in Egypt. 10.13140/RG.2.2.36139.98089