

Final Project 1

Code: MGM 496-PMG496

Project Template

Faculty of Management
Midocean University

عنوان المشروع

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

الهنوف نبيل محمد الشيبة

٢٢٢٠٠١٣٦٤

مشروع تخرج- ١

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. نادر عبد الرحمن

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

التاريخ- الفصل الدراسي

الفصل الدراسي الثالث ٢٠٢٥

جدول المحتويات

٤	١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
٥	١,١. المقدمة:
٦	١,٢. مشكلة الدراسة
٦	١,٢,١. فجوات على المستوى النظري
٦	١,٢,٢. فجوات على المستوى التطبيقي
٧	١,٣. أهمية الدراسة
٧	١,٣,١. على المستوى النظري:
٧	١,٣,٢. على المستوى التطبيقي:
٨	١,٤. أسئلة الدراسة
٨	١,٥. أهداف الدراسة
٩	١,٦. فرضيات الدراسة
٩	١,٧. نموذج الدراسة
١١	١,٨. منهجية الدراسة
١٤	١,٩. الدراسة الميدانية
١٥	١,١٠. مخطط المشروع المقترح
	٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة
١	
٦	
١٧	٢,١. المقدمة:
١٧	٢,٢. المتغير المستقل
١٩	٢,٣. المتغير التابع
٢٠	٢,٤. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع
٢٠	٢,٥. الخاتمة
٢١	قائمة المراجع

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)		

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، أنظمة 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 أيضًا 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 جزئيًا 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 محدودًا (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 إطاراً نظرياً 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.

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

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 الصفرية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي على جودة الخدمة في مستشفيات وزارة الصحة بمنطقة الرياض.

الفرضية البديلة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي على جودة الخدمة في مستشفيات وزارة الصحة بمنطقة الرياض.

الفرضية الإيجابية: للتحول الرقمي أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية على جودة الخدمة في مستشفيات وزارة الصحة بمنطقة الرياض.

الفرضية غير الاتجاهية: للتحول الرقمي أثر ذو دلالة إحصائية على جودة الخدمة في مستشفيات وزارة الصحة بمنطقة الرياض دون تحديد ما إذا كان الأثر إيجابياً أو سلبياً

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

١,٨ . منهجية 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 (Pearson أو Spearman) لاختبار علاقات المتغيرات، وتحليل الانحدار المتعدد لفحص أثر مكونات التحول الرقمي على جودة الخدمة، واختبارات الفروق (ANOVA أو t-test) لتحليل التأثير عبر مجموعات سكانية.

الموثوقية والصدق: فحص موثوقية الأدوات (Alpha كرونباخ)، والتحقق من الصدق بالرجوع إلى خبراء 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.

١,٩ . الدراسة الميدانية

الفكرة العامة: التحول الرقمي في المستشفيات (سجلات إلكترونية، تطبيق عن بُعد، أنظمة معلومات إدارية وذكاء اصطناعي) يحسن الوصول، كفاءة العمليات، ودقة تقديم الخدمة، مما ينعكس عادة على جودة الخدمة وسعادة المرضى، مع مراعاة تحديات الخصوصية والقبول الوظيفي.

الدليل المحلي: مبادرات وزارة الصحة السعودية (خريطة التحول الرقمي ومنصات مثل المستشفى الافتراضي) تظهر تطبيقاً فعلياً للرقمنة في مستشفيات المملكة وتعتبر إطاراً عملياً لدراستك في الرياض.

آليات التأثير: الرقمنة تؤثر عبر ثلاث قنوات رئيسية:

(١) تحسين الوصول والخدمات عن بُعد

(٢) تحسين كفاءة سير العمل وتقليل الأخطاء

(٣) تمكين اتخاذ قرارات مبنية على بيانات (تحليلات/ذكاء اصطناعي).

نتائج قابلة للقياس: مؤشرات تظهر تحسناً عند الرقمنة: زمن الانتظار، دقة التشخيص، نسبة الأخطاء الإدارية، ورضا المرضى والموظفين.

عوامل تؤثر على النجاح: جاهزية البنية التحتية، تدريب الكادر، الحوكمة والخصوصية، وقبول المستخدمين (المرضى والموظفين).

أدوات ومقاييس مقترحة: نماذج مثل SERVQUAL المعدل للخدمات الإلكترونية، مؤشرات DigiHEALTHQUAL، أو مقاييس رضا المرضى الزمنية/السريرية لقياس الأثر.

١,١٠. مخطط المشروع المقترح

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

٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

٢,١ . 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.

٢,٢ . 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.

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

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)

٢,٣. 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)

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

النظريات المرتبطة بجودة الخدمة

نموذج SERVQUAL

نظرية رضا المستفيد

نظرية جودة الرعاية الصحية الشاملة

٢,٤ . 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.

٢,٥ . 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.

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)، ٤٩ (٣)،

<https://doi.org/10.3389/fmed.2025.1502184>. ٣٢٠-٣١٠.

القحطاني، ن.، الراوي، س.، الزهراني، ب.، أبو مدين، ر.، الجفري، ع.، حريري، ب.، العيسى، ك.، الكرعوي، 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>

ساق، 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>

أمساذ، 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 ,3(01), ٢٩-٤٧.

<https://doi.org/10.55529/jhtd.31.29.47>

العمرى، س. ف. م.، الحربى، ف. ع. أ.، التويلى، س. م.، & الحجلي، 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 7(S8), 3344–3354.

<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 Technology & of Pharmacy Research ,10(1), ٣٩٠-٣٩٩.

<https://ijprt.org/index.php/pub/article/view/391>

الجوهني، ن. (٢٠٢٥). التحول الصحي الرقمي في السعودية: تأثير البحث عن المعلومات الصحية على تبني تطبيقات mHealth خلال جائحة كوفيد-١٩. Engineering, Applied Science Research & Technology ,10(1), 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>

العززي، 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). التطبيب 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>

الملاحق

مقدمة الإستبيان:

السيدات والسادة، نود بدايةً أن نعرب عن شكرنا الجزيل لمساهمتم 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 ومساهمتم 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