

أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الصحية المقدمة في القطاع الصحي بمنطقة المدينة المنورة

The Impact of Digital Transformation on the Quality of Healthcare Services Provided in the
Medina Healthcare Sector

إعداد الباحث

الاسم/ سامي سعود عوض المطيري

الرقم الجامعي/ 243000146

إشراف:

د. الفيصل عبد الحميد محمد حسن

د. فايز جراد

العام الجامعي 2025 م

”شكر وتقدير”

الشكر لله أولا وأخيرا فهو الذي أعاننا على إكمال هذا البحث المتواضع ويسعدنا بعد

ذلك أن نتقدم بجزيل الشكر والامتنان إلى:

الدكتور /

د. الفیصل عبد الحمید محمد حسن

د. فايز جراد

لتفضلهم بالإشراف على هذا البحث ولما بذلاه من جهد في توجيهنا ومتابعتنا وحرصه الدائم على تقديم الدعم والعون فلهما كل الشكر والامتنان وجزاهم الله تعالى خير الجزاء عنا ومتعمهم الله بوافر الصحة والعافية.

كما نتقدم بالشكر إلى جميع كوادر الجامعة وجميع أساتذتنا وزملائنا لتوجيهاتهم الكريمة وتشجيعهم المستمر.

كما نشكر كل من تعاون وقدم يد المساعدة في توفير البيانات والمعلومات لإتمام هذه

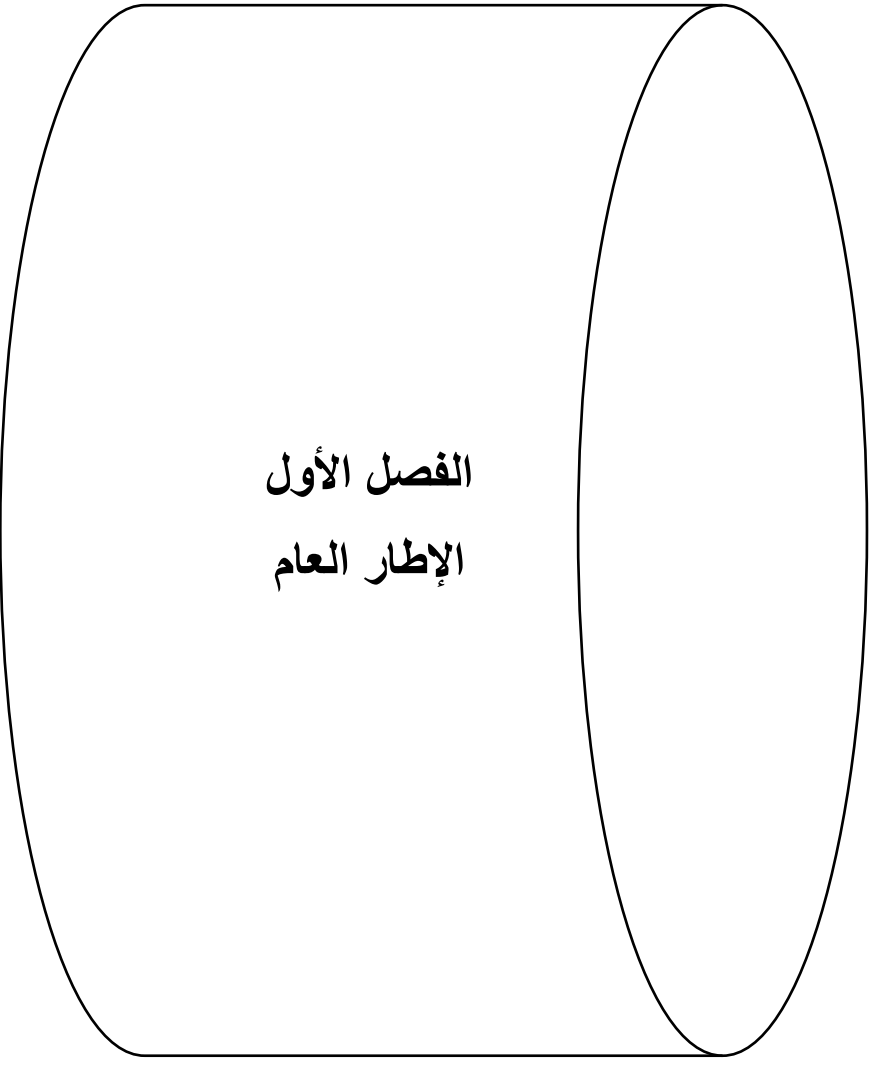
الدراسة.

الشكر لكم جميعا..

جدول المحتويات:

1	 "شكر وتقدير"
5	 المقدمة 1.
7	 2/1 مشكلة الدراسة
9	 3/1 أهمية الدراسة:
9	 1/3/1 الأهمية النظرية:
9	 2/3/1 الأهمية العملية:
10	 4/1 أهداف الدراسة:
10	 الهدف الرئيسي
11	 6/1 فرضيات الدراسة:
12	 9/1 هيكلية الدراسة:
13	 الفصل الثاني
14	 الإطار النظري
14	 2 مقدمة
14	 1/2 القسم الاول: مفهوم التحول الرقمي
24	 2/2 القسم الثاني: تحسين جودة الخدمات
36	 3/2 القسم الثالث: الدراسات السابقة
44	 الفصل الثالث
45	 1/3 مقدمة
45	 2/3 منهجية الدراسة
46	 3/3 - أدوات البحث
46	 4/3 طرق جمع البيانات والمعلومات:
46	 5/3 تصميم البحث واسلوبه:
47	 5/3 مجتمع الدراسة
47	 6/3 عينة الدراسة
47	 7/3 محاور أداة الدراسة:
49	 الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

49	ملخص الفصل الثالث.....
51	الفصل الرابع.....
52	1/4 مقدمة.....
52	2/4 صدق - وثبات الاستبانة:.....
54	3/4 أولا: التحليل الوصفي لنتائج القسم الاول: البيانات الشخصية.....
59	4/4 ثانيا: مناقشة النتائج متغيرات الدراسة.....
69	الفصل الخامس.....
70	1/5 مقدمة.....
70	2/5 النتائج المتعلقة بالمتغير المستقل والتابع:.....
72	3/5 الاستنتاجات العامة:.....
73	4/5 التوصيات:.....
74	5/5 المقترحات المستقبلية:.....
75	المراجع:.....
75	المراجع العربية.....
76	المراجع الأجنبية.....
79	الملاحق.....
81	الاستبانة.....
85	الملخص.....



الفصل الأول الإطار العام

1. المقدمة

يشهد العالم اليوم تحولاً جذرياً نحو التحول الرقمي الذي يعتمد على التكنولوجيا والابتكار كمحركات أساسية للنمو والتنافسية. وقد أدت التطورات المتسارعة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى ظهور نماذج أعمال جديدة وتغييرات استراتيجية في مختلف القطاعات، حيث أصبح التحول الرقمي ضرورة ملحة لاستمرارية الأعمال وتطورها في ظل المنافسة العالمية المتزايدة وفي ظل افرازات العولمة وتكنولوجيا المعلومات والاقتصاد الرقمي فان منظمات الاعمال المختلفة تجد نفسها محكومة بالميزة التنافسية والصراع من اجل البقاء (الحري،2021).

أصبح إستراتيجية التحول الرقمي من المسلمات والضروريات الأساسية بالنسبة كافة المنظمات والهيئات التي تسعى الي التطوير وتحسين خدماتها وتسهيلها للمستفيدين التي تسعى الي تطبيق إستراتيجية التسويق الكامل بحيث يكون متوافقا مع رؤية المملكة 2030 وذلك عن طريق تطبيق التكنولوجيا الرقمية داخل القطاع الصحي من خلال برنامج شامل لضمان جودة وكيفية تقديم الخدمات للجمهور المستهدف عن طريق تطوير العمل التي تختص بجودة الخدمات المقدمة بما يضمن التطبيق السليم لتلك استراتيجيات التحول الرقمي الحديثة (العززي،2022).

تسعى مؤسسات القطاع الصحي في القرن الحادي والعشرين إلى تغيير وتطوير برامجها واستراتيجياتها؛ لتواكب المتغيرات العالمية المتسارعة في المجالات كافة ومنها الثورة في المجال الطبي والتكنولوجي، فعمدت إلى إدخال واستثمار تقنيات التحول الرقمي في أنشطتها؛ لتحقيق الوظائف الثلاث المنوطة بها سواء أكانت وظيفة تقديم خدمات الرعاية الصحية بأنواعها سواء في مجال البحث العلمي، وخدمة المجتمع (فاروق،2019).

أصبح التحول الرقمي في القطاع الصحي ضرورة لا بد منها في ظل الثورة الرقمية المعاصرة، والتقدم التكنولوجي الكبير والمتسارع الذي يستهدف خدمة المجتمع والارتقاء به حضارياً، ومن ثم تصبح القطاع الصحي بمنطقة المدينة المنورة بمختلف مؤسساته الطبية مركزاً لتوفير خدمات الرعاية الصحية، وفي ظل التحولات العالمية نحو الاقتصاد الرقمي، تسعى المملكة العربية السعودية إلى تبني استراتيجيات

طموحة للتحول الرقمي ضمن رؤية 2030، والتي تهدف إلى تنويع الاقتصاد وتقليل الاعتماد على النفط وتعزيز القطاعات غير النفطية. ويعد القطاع الصحي أحد أهم القطاعات الاقتصادية في المملكة

الخدمة هي الجزء الأساسي من الحفاظ على تفاعل المستخدمين مع المؤسسة. حتى إذا كانت المؤسسة لديها أفضل منتج في السوق ولكنها تفوت تقديم خدمة جيدة بنفس القدر، فإن فرص ضياعها عند الانتهاء أمر لا مفر منه. هذا هو المكان الذي يظهر فيه فهم معنى جودة الخدمة وكيف يمكن الاحتفاظ بها في أفضل حالاتها. الجودة العالية للخدمات هي مُتطلب جوهري للمؤسسات الصحية التي تسعى إلى إرضاء عملائها. حيث يمكن أن يؤدي تدني أو نقص الجودة إلى عدم رضا العملاء، وبالتالي احتمال فقدان العملاء. وسيؤثر هذا بشكل سلبي على سمعة المؤسسات الصحية وعلى أرباحها .

جودة الخدمات هي مقياس لمستوى توافق مستوى الخدمة المقدمة مع توقعات العملاء؛ بمعنى أن تقديم خدمة عالية الجودة للعملاء يعني تقديم خدمة تلي وتتوافق مع توقعات العملاء على نحو متسق وثابت. حيث تقوم رؤية المملكة 2030 على أن نحقق الريادة في حفظ الأرواح وخدمة الإنسان ومشركة المجتمع. ورسالته (نحفظ الأرواح، ونخفف المعاناة من خلال خدمات الرعاية الصحية والإنسانية التي يقدمها سفراء الحياة المؤهلون بإتقان ودون تمييز لذي نهدف من خلال تحقيق جودة الخدمات المقدمة لطالبي الخدمات الصحية في منطقة المدينة المنورة

وللحصول على أقصى استفادة منها؛ تحتاج القطاع الصحي بمنطقة المدينة المنورة إلى الخبرة في إنشاء تقنيات التحول الرقمي وإدارتها على نطاق واسع. كما يتطلب التحول الرقمي أكثر من مجرد توظيف عالم بيانات. ويقوم دور القطاع الصحي بمنطقة المدينة المنورة على تنفيذ الأدوات والعمليات واستراتيجيات الإدارة لضمان نجاح تقنية التحول الرقمي في تحقيق أهدافه (ياسين 2019).

ويتمثل الدور الأساسي لعمليات التحول الرقمي في القطاع الصحي في منطقة المدينة المنورة الي دعم جودة الخدمات الرعاية الصحية المقدمة.

2/1 مشكلة الدراسة

يقوم القطاع الصحي بمنطقة المدينة المنورة بدور كبير ومحوري في تحسين جودة خدماتها الصحية لتحقيق رضا العملاء والعاملين بذلك القطاع الصحي بمنطقة المدينة المنورة م مما يرفع من جوانب التميز لديها وتحقيق التنافسية في المستقبل، وذلك بتبني تقنيات التحول الرقمي التي تدعم تحسين جودة الخدمات المقدمة لكافة المستفيدين من الخدمات المقدمة،

التحول الرقمي يتسم بأهمية خاصة في السياق الخدمي والاقتصادي في المملكة العربية السعودية، حيث يلعب التحول الرقمي دورا كبيرا واساسيا في تطوير القطاع الصحي بمنطقة المدينة المنورة وضمان تحقيقها لأهدافها المتنوعة تشكل القطاع الصحي بمنطقة المدينة المنورة السعودية مكون رئيسي من رؤية المملكة 2030، والتي تهدف إلى تعزيز خدمات الرعاية الصحية وان التحول الرقمي تلعب دور اساسي في توجيه القطاع الصحي بمنطقة المدينة المنورة نحو تحقيق أهداف هذه الرؤية. إليك بعض النقاط التي تبرز أهمية التحول الرقمي في القطاع الصحي بمنطقة المدينة المنورة السعودية في تحقيق الفعالية الإدارية التي تتطلب جهدا مشتركا من جميع الأطراف المعنية، بدءا من الإدارة العليا في القطاع الصحي وصولا إلى الهيئة مشغلي ومقدمي خدمات الرعاية الصحية. إليك بعض الخطوات التي يمكن اتخاذها لتحقيق الفعالية الإدارية لعملية التحول في القطاع الصحي بمنطقة المدينة المنورة في تطوير رؤية واضحة ن خلال توفير الدعم التكنولوجي اللازم ويسهم في تحسين الكفاءة والفعالية الإدارية. إن توجيه الجهود بشكل أفضل وتحسين الاتصال وتوزيع المعلومات يسهم في تحقيق الرؤية بشكل أكثر فعالية وفعالية بالإضافة الي تحسين إدارة المورد التي تعد جزءا حيويا من استراتيجية تعزيز الفعالية الإدارية في القطاع الصحي بمنطقة المدينة المنورة. من خلال فحص الاحتياجات والمورد المتاحة بما يُسهم هذا في تحقيق التوازن بين التكلفة والعائد من تقديم الخدمات، مما يعزز الاستمرارية والنجاح المستدام لمؤسسات القطاع الصحي (شقراي 2024).

وكما حفز اطلاع الباحث على الدراسات السابقة التي تناولت موضوع التحول الرقمي كدراسة نافع (2021) وكذلك دراسة شقراي (2024) إلى القيام بهذه الدراسة وتقصي دور تقنيات التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المقدمة في القطاع الصحي في المملكة العربية السعودية السعودية. وقد لاحظ

الباحث من خلال دراسته لمؤسسات القطاع الصحي في منطقة المدينة المنورة وجود نقاط قوة ونقاط ضعف، ومن أجل تلافي نقاط الضعف وتحويلها إلى نقاط قوة كان من الضروري تفعيل تقنيات التحول الرقمي لتحسين جودة الخدمات المقدمة لكافة المستفيدين من الخدمات (دهان 2019).

فكانت التحول الرقمي هي الأسلوب الأفضل والانسب من أجل القيام بالعمليات التنظيمية لتحقيق جودة الخدمات المقدمة والتي تضمن تحقيق مصالح جميع الأطراف وتعمل على تطوير وتحسين واستمرارية العمل بتلك المؤسسات الصحية لضمان رعاية مصالح جميع الأطراف ومعالجة تضارب المصالح (المطيري 2019)

وتعتبر القطاع الصحي بمنطقة المدينة المنورة في المملكة العربية السعودية كغيرها من المؤسسات التي لا بد وان تلتزم بتطبيق التحول الرقمي تطبيقاً جيداً لهيكلها التنظيمي والإداري والفني لتحقيق المستوى المطلوب من الشفافية لضمان تحقيق مستويات عالية من الأداء وخاصة على الصعيدين الإداري والتنظيمي والوظيفي لتحقيق فائدة وأثر إيجابي يحقق الاستفادة لجميع أطراف القطاع الصحي بمنطقة المدينة المنورة السعودية" ومن هناك تكمن مشكلة البحث في التساؤل الرئيسي للدراسة "ما هو أثر التحول الرقمي على الرقمي بأبعادها مجتمعة (إنترنت الأشياء والتقنيات الناشئة - التطبيقات الذكية والمنصات الرقمية - التسويق الرقمي) على جودة الخدمات الصحية المقدمة في القطاع الصحي بمنطقة المدينة المنورة؟

ويمكن تحقيق أهداف الدراسة الفرعية من خلال الإجابة على الأسئلة الفرعية التالية:

- هل يوجد أثر لبعد إنترنت الأشياء والتقنيات الناشئة للتحول الرقمي على جودة الخدمات الصحية المقدمة في القطاع الصحي بمنطقة المدينة المنورة؟
- يوجد أثر لبعد التطبيقات الذكية والمنصات الرقمية للتحول الرقمي على جودة الخدمات الصحية المقدمة في القطاع الصحي بمنطقة المدينة المنورة؟
- يوجد أثر التسويق الرقمي للتحول الرقمي على جودة الخدمات الصحية المقدمة في القطاع الصحي بمنطقة المدينة المنورة؟

3/1 أهمية الدراسة:

1/3/1 الأهمية النظرية:

- تكمن أهمية الدراسة النظرية في انها الخطوة الاولى باتجاه التعريف بأهمية موضوع التحول الرقمي وتناوله من وجهات نظر مختلفة
- دراسة انعكاسات موضوع التحول الرقمي على جوانب اخري تحيط بالقطاع الصحي ومجتمعها المحيط بها
- تعتبر الأهمية العلمية لموضوع التحول الرقمي في القطاع الصحي بمنطقة المدينة المنورة من الموضوعات الحديثة والحيوية والتي تشغل تفكير الإدارة العليا بتلك بالمؤسسات الصحية التي تهدف الي تطبيق مبادئ التحول الرقمي للاستفادة من نتائجها خاصة في ظل الظروف الحالية من اجل رفع كفاءة الخدمات المقدمة
- اهمية تطبيق مبادئ التحول الرقمي في إدلة تلك المؤسسات الصحية والتي تسهم الي تحقيق (إنترنت الأشياء والتقنيات الناشئة - التطبيقات الذكية والمنصات الرقمية - التسويق الرقمي) من خلال إدارة وثائق ومعلومات واضح تحكمه اطر التحول الرقمي ومبادئ العمل بتلك القطاع الصحي بمنطقة المدينة المنورة
- تعد هذه الدراسة من الدراسات الجديدة نسبيا في مجال التحول الرقمي لذا فهي قد تسهم في إثراء المكتبة العلمية، كما أنها قد تفتح آفاقا واسعة للباحثين الجدد.

2/3/1 الأهمية العملية:

- ✓ تكمن أهمية الدراسة في أنها تناولت دور التحول الرقمي من منظور القطاع الصحي في منطقة المدينة المنورة
- ✓ تركز الأهمية العلمية بشكل أساسي الي تحقيق التحول الرقمي من خلال استخدام إنترنت الأشياء والتقنيات الناشئة من خلال الاهتمام بالجودة والتميز في جودة الخدمات الصحية المقدمة في القطاع الصحي بمنطقة المدينة المنورة

✓ تركز الأهمية العلمية بشكل أساسي الى التحول الرقمي من خلال استخدام التطبيقات الذكية والمنصات الرقمية من خلال الاهتمام بالجودة والتميز في جودة الخدمات الصحية المقدمة في القطاع الصحي بمنطقة المدينة المنورة

✓ تركز الأهمية العلمية بشكل أساسي الى التحول الرقمي من خلال استخدام التسويق الرقمي من خلال الاهتمام بالجودة والتميز في جودة الخدمات الصحية المقدمة في القطاع الصحي بمنطقة المدينة المنورة

4/1 اهداف الدراسة:

الهدف الرئيسي

يتجلى هدف الدراسة ببعدين الاول نظري وتمثل تقديم إطار فكر لموضوع الدراسة والثاني ميداني من خلال بيان "أثر التحول الرقمي على الرقمي بأبعادها مجتمعة (إنترنت الأشياء والتقنيات الناشئة - التطبيقات الذكية والمنصات الرقمية - التسويق الرقمي) على جودة الخدمات الصحية المقدمة في القطاع الصحي بمنطقة المدينة المنورة"

وتسعى هذه الرسالة الى تحقيق عدة اهداف الفرعية كالآتي:

- ✓ بيان اهم متطلبات التحول الرقمي في القطاع الصحي بمنطقة المدينة المنورة.
- ✓ التعرف على التحول الرقمي في القطاع الصحي بمنطقة المدينة المنورة ومدى أهميتها في إدارة القطاع الصحي بمنطقة المدينة المنورة.
- ✓ التعرف على دور التحول الرقمي من خلال بعد انترنت الأشياء والتقنيات الناشئة على جودة الخدمات في القطاع الصحي بمنطقة المدينة المنورة
- ✓ التعرف على دور التحول الرقمي من خلال بعد التطبيقات الذكية والمنصات الرقمية على جودة الخدمات في القطاع الصحي بمنطقة المدينة المنورة
- ✓ التعرف على دور التحول الرقمي من خلال بعد التسويق الرقمي على جودة الخدمات في القطاع الصحي بمنطقة المدينة المنورة

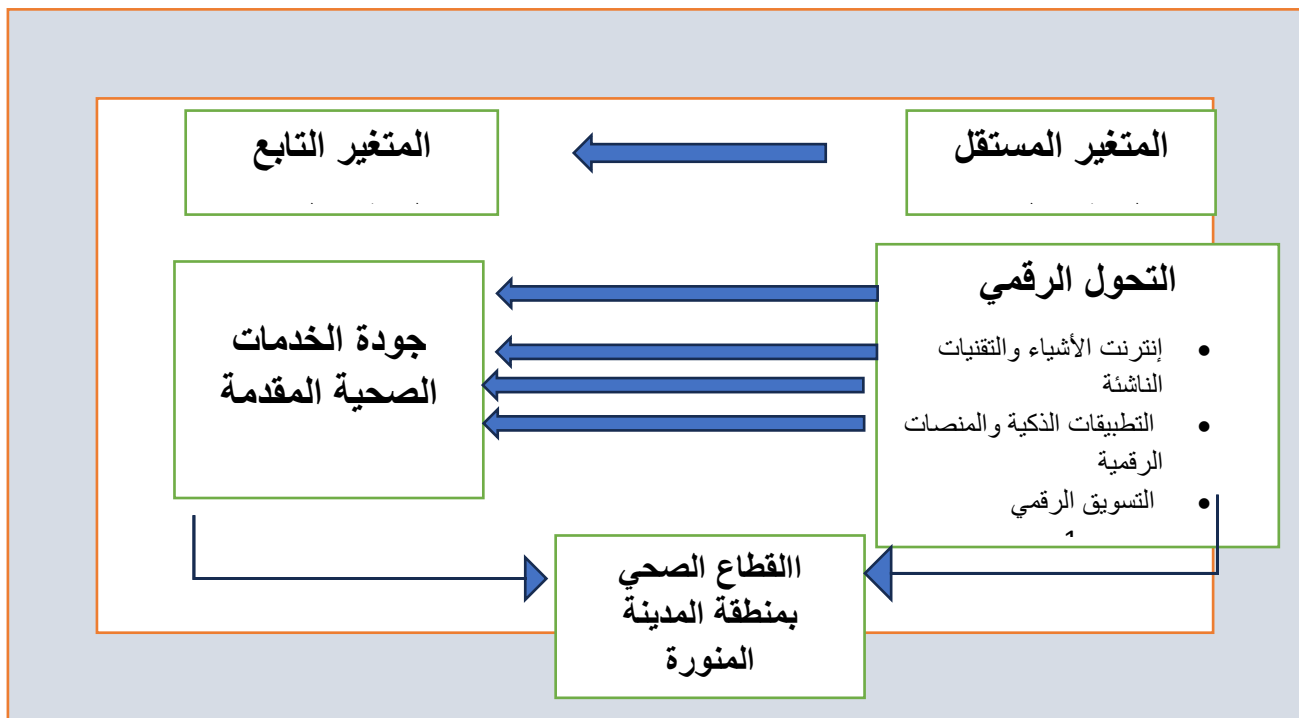
6/1 فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لمتغير التحول الرقمي بأبعادها مجتمعة (إنترنت الأشياء والتقنيات الناشئة - التطبيقات الذكية والمنصات الرقمية - التسويق الرقمي) على جودة الخدمات الصحية المقدمة في القطاع الصحي بمنطقة المدينة المنورة).

ومن الفرض الرئيسي تم التوصل إلى الفرضيات الفرعية التالية:

- 1- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد إنترنت الأشياء والتقنيات الناشئة للتحول الرقمي على جودة الخدمات الصحية المقدمة في القطاع الصحي بمنطقة المدينة المنورة عند مستوى دلالة (≤ 0.05).
- 2- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد التطبيقات الذكية والمنصات الرقمية للتحول الرقمي على جودة الخدمات الصحية المقدمة في القطاع الصحي بمنطقة المدينة المنورة عند مستوى دلالة (≤ 0.05).
- 3- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتسويق الرقمي للتحول الرقمي على جودة الخدمات الصحية المقدمة في القطاع الصحي بمنطقة المدينة المنورة عند مستوى دلالة (≤ 0.05).

7/1 متغيرات الدراسة



شكل رقم 1 نموذج الدراسة اعداد الباحث

o المتغير التابع: التحول الرقمي

o المتغير المستقل: جودة الخدمات الصحية المقدمة بالقطاع الصحي بمنطقة المدينة المنورة.

9/1 هيكل الدراسة:

- بناء على ما تناولته مشكلة الدراسة ومن خلال المنهجية المستخدمة وتحقيقاً لأهدافها تم تبويب متن الدراسة بحيث تتمثل هيكل الدراسة في خمسة فصول رئيسية يمكن عرضها على

النحو التالي:

- الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة، ويشتمل على خطة الدراسة والتعريفات الإجرائية للمصطلحات والمفاهيم بالإضافة إلى الدراسات السابقة
- الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة وتم تقسيمه أي مبحثين وهما
 - ✓ المبحث الأول: الدراسات السابقة
 - ✓ المبحث الثاني: مفهوم وأهمية وأهداف التحول الرقمي
 - ✓ المبحث الثالث: مفهوم وأهداف وأهمية جودة الخدمات الصحية المقدمة.
- الفصل الثالث: نموذج وفرضيات الدراسة، عرض وتحليل البيانات
- الفصل الرابع، تحليل البيانات واختبار الفرضيات
- الفصل الخامس الخاتمة وتشمل (ملخص النتائج ومناقشة النتائج وتوصيات الدراسة).
- مراجع وملاحق الدراسة

الفصل الثاني
الدراسات السابقة
والإطار النظري

الإطار النظري

2 مقدمة

يرتكز الإطار النظري للدراسة على محورين أساسيين: ابعاد التحول الرقمي وجودة الخدمات الصحية المقدمة في القطاع الصحي يسعى هذا القسم إلى توضيح المفاهيم الأساسية المرتبطة بهذين المتغيرين وتحليل العلاقة بينهما وفقاً للأدبيات والنظريات ذات الصلة. يعد موضوع التحول الرقمي من أبرز التطبيقات الادارية والتكنولوجية الحديثة في القطاع الصحي بشكل عام ويشكل حيزاً كبيراً في مستقبل الإدارة خلال السنوات القادمة وتشترك فيه علوم مختلفة مكنت الانسان من تحقيق تطلعاته وفتحت امامه رؤى مستقبلية لُحِب وباختصار فان تطبيقات التحول الرقمي في علوم الإدارة الصحية مرت بثلاث مراحل حتى وصلت الى ما نحن عليه هي: (الشمري 2018)

المرحلة الاولى تتمثل بدخول الحاسبات الالية الى العمل الاداري وقد سهلت العملية الادارية الى الحد الكبير والمرحلة الثانية تمثلت في اتمتة بعض الخدمات وتطبيقات نظام المعلومات الادارية ويمكن توظيفها في مجالات وتطبيقات محدودة والمرحلة الثالثة تمثلت بظهور شبكة المعلومات الدولية (الانترنت) حيث تم اداء بعض الانشطة الكترونياً.

وعليه تطرق هذا الفصل الثاني الى ثلاث اقسام:

1/2 القسم الأول: مفهوم التحول الرقمي

2/2 القسم الثاني: جودة الخدمات الصحية المقدمة في القطاع الصحي وكيفية قياسها التحول اليها.

3/2 القسم الثالث: الدراسات السابقة

1/2 القسم الاول: مفهوم التحول الرقمي

مقدمة

في ظل العصر الحديث وما يشهده من توجه عالمي ودولي نحو المعرفة بكافة أشكالها وخصوصا التي تعتمد بشكل أساسي على التقنيات الرقمية الحديثة والتي تتطور باستمرار واستخدامها في رفع الرفاهية الاجتماعية من خلال استثمار الموارد المادية والبشرية والاقتصادية المختلفة بشكل مثالي

أصبحت التحول الرقمي وسيلة بقاء وأداة لا يمكن الاستغناء في كافة المؤسسات والمنظمات العامة والخاصة الخدمية والاقتصادية والتعليمية خصوصا في عالم مفتوح على عنصر التغير والتحول المستمر من خلال الإبداع و التنافسية التي تعد بمثابة معايير تعكس مستوى الأداء لتلك المنظمات المعاصرة والمؤسسات المختلفة أي كانت ما تقدمه من خدمة او سلعة لأنها تعمل على زيادة كفاءة وفعالية الأداء التنظيمي لها وتحسين صورة مخرجاتها وتسريع عمليات تبادل معلوماتها عبر الشبكات الالكترونية التي تسهل الحصول علي خدمات ومنتجات تلك المؤسسات والمنظمات (فاروق، 2019).

نجد ان التحول الرقمي هو الشيء الذي مكن المؤسسات الصحية المعاصرة من الاستفادة بشكل كبير من مزايا هذه الإدارة لغرض إعادة تصميم وتشكيل بنيتها التحتية، وتحويل هيكلها التقليدية، وتوسيع نطاق عملياتها التشغيلية وإعادة صياغتها بطريقة تسمح لها بان تكون مخرجات أنشطتها بالصورة المطلوبة التي تحقق أكبر استفادة لتلك المؤسسات والمتعاملين معها من موظفين وطالبي خدمات الرعاية الصحية من الخدمات المتنوعة وإخراج نشاطاتها الداخلية بما يحقق أهدافها (السيد، 2023).

وبالفعل فقد أحدثت الإدارة الرقمية من خلال استخدام التحول الرقمي تغييرات جذرية في ممارساتها، وعلى تدفق المعلومات، وعلى أساليب تقديم الخدمات حيث وفرت طرق وإمكانيات جديدة لمساعدة القطاع الصحي بمنطقة المدينة المنورة على تحقيق التحسين في جودة الخدمات الصحية المقدمة والإبداع والأداء المتميز وضمانه مقارنة بالمنافسين في القطاع الصحي بمنطقة المدينة المنورة الخاصة من خلال العمل على رفع الكفاءة والفعالية والسرعة في أداء الوظائف والأعمال المختلفة من تخطيط وتنظيم ورقابة وتوجيه لكافة الأنشطة الأكاديمية.

تهدف الدراسة إلى محاولة الاستطلاع عن مفهوم ومكونات وأهمية توظيف التحول الرقمي في القطاع الصحي بمنطقة المدينة المنورة إلى إبراز واقعها وأهم تحدياتها في المملكة العربية السعودية مع محاولة لتبني مدخل الإدارة الرقمية في تطوير وتحديث أساليب عملها وجعلها أكثر تميز وإبداع في تقديم خدماتها المختلفة ولكي تكون أكثر استجابة ومرونة لمختلف التطورات المتسارعة والتغيرات المتلاحقة.

مفهوم التحول الرقمي:

تم مسح الادبيات العلمية حول مفهوم التحول الرقمي حيث لا يوجد تعريف مشترك واحد للتحول الرقمي ولكن هو اسلوب جديد ومتطور بل هي ثورة تقنية معلوماتية قادت الى نقلة نوعيه في تقدم الاجهزة الإدارية في القطاعات العامة والخاصة والحكومية وغيرها من الادارات التقليدية الى التعاملات الالكترونية وباختصار ان التحول الرقمي يشار اليه بانها تطبيق التقنيات على الانترنت في القطاعات والانشطة الإدارية في القطاعات الحكومية وغير الحكومية التجارية والاقتصادية والخدمية وأيضا في موضوع الدراسة الحالية في القطاعات الصحية مثل القطاع الصحي بمنطقة المدينة المنورة (عماري، 2017).

مفهوم التحول الرقمي:

- يعرف التحول الرقمي بأنه "عملية استخدام التكنولوجيا الرقمية لتغيير جذري في نماذج الأعمال والعمليات التشغيلية وطرق التفاعل مع العملاء، بهدف تحسين الأداء وخلق قيمة مضافة. (Westerman et al., 2021) "كما يعرفه روجرز (2020) بأنه "إعادة تصميم الأعمال في العصر الرقمي من خلال توظيف التكنولوجيا لتحسين تجربة العملاء وتعزيز الكفاءة التشغيلية وابتكار نماذج أعمال جديدة."
 - ويشير الزهراني (2022) إلى أن التحول الرقمي هو "عملية شاملة تتضمن تغييرات جوهرية في الثقافة التنظيمية والعمليات والتقنيات المستخدمة، بهدف تمكين المنظمة من مواكبة التطورات التكنولوجية والاستجابة لتوقعات العملاء المتغيرة."
- ومن خلال التعريفات السابقة، يمكن استخلاص التعريف الإجرائي التالي للتحول الرقمي في هذه الدراسة: "مجموعة من الاستراتيجيات والعمليات التي تقوم به الشركات التجزئة السعودية لاستخدام التكنولوجيا الرقمية في تطوير نماذج أعمالها وعملياتها وطرق تفاعلها مع العملاء، بهدف تحسين الأداء وتعزيز تجربة العملاء وتحقيق ميزة تنافسية

أهمية التحول الرقمي:

- يعزز التحول الرقمي ثقافة تنظيمية مرنة وقابلة للتكيف
- إنه يشجع التجريب والتعلم المستمر والقدرة على الاستجابة بسرعة
- تتيح الرؤية المستندة إلى البيانات اتخاذ قرارات مستنيرة واستراتيجيات التحول الاستباقية.
- تمكين النمو المستدام والنجاح على المدى الطويل.
- يتيح التحول الرقمي للشركات اكتساب ميزة تنافسية في السوق .
- يركز التحول الرقمي على تحسين تجربة العملاء وتفاعلهم .
- يساعد التحول الرقمي على تحسين العمليات التجارية وتبسيط العمليات
- يعتمد التحول الرقمي بشكل كبير على جمع البيانات وتحليلها وتفسيرها
- يفتح التحول الرقمي آفاقاً جديدة لتوليد الإيرادات
- بشكل عام، يعد التحول الرقمي أمراً بالغ الأهمية للمؤسسات لتزدهر في العصر الرقمي .

أنواع التحول (شقراي، 2024).

1. التحول التكنولوجي
2. التحول في إنترنت الأشياء.
3. التحول في العمليات والإنتاج وتطبيق أساليب إدارة الجودة الشاملة.
4. التحول في تطوير المنتجات وتحسين المنتجات الحالية لتلبية توقعات العملاء.
5. التحول في النموذج التجاري.

خصائص التحول الرقمي الناجح

يتميز التحول الرقمي الناجح في قطاع التجزئة بعدة خصائص، حددها روجرز (2020) والزهراني (2022) فيما يلي:

- التحسين المستمر: يتبنى نهج التحسين المستمر واختبار الأفكار الجديدة.
- التركيز على العميل: يضع احتياجات وتوقعات العملاء في صميم استراتيجيات التحول الرقمي.

- ثقافة الابتكار: يعزز ثقافة الابتكار والتجريب داخل المنظمة.
- الشمولية والتكامل: يشمل جميع جوانب الأعمال، من العمليات الداخلية إلى التفاعل مع العملاء، ويضمن تكاملها.
- القائم على البيانات: يعتمد على تحليل البيانات لاتخاذ القرارات وتخصيص التجارب.
- المرونة والتكيف: يتميز بالقدرة على التكيف مع التغيرات التكنولوجية والسوقية السريعة.

اسباب المؤسسات للتحويل الرقمي.(Frank Cyrille2018)

1. التغير المستمر سواء بسبب التكنولوجيا، أو التطورات الاقتصادية، أو تغيرات احتياجات العملاء
2. التميز التنافسي من خلال تقديم منتجات وخدمات فريدة ومبتكرة.
3. تلبية احتياجات العملاء بطرق جديدة وفريدة.
4. تحسين الكفاءة والإنتاجية من خلال استخدام التكنولوجيا والأفكار الجديدة.
5. يمكن للمنظمة الاستمرار في النمو والتوسع والاستجابة لتطلعات السوق.

نظريات التحويل الرقمي: (تحرير وآخرون، 2019).

هناك عدة نظريات تفسر التحويل الرقمي، ومن أهمها:

نظرية انتشار الابتكارات طورها روجرز (Rogers) عام 1962، وتشرح كيفية انتشار الأفكار والتقنيات الجديدة في المجتمع، وتصنف المتبنين إلى خمس فئات: المبتكرين، المتبنين الأوائل، الأغلبية المبكرة، الأغلبية المتأخرة، والمتأخرين.

نظرية قبول التكنولوجيا: قدمها ديفيس (Davis) عام 1989، وتركز على العوامل التي تؤثر في قبول واستخدام التكنولوجيا الجديدة، مثل سهولة الاستخدام المتوقعة والفائدة المتوقعة.

نظرية التدمير الخلاق: طورها شوم بيتر وتشرح كيف تؤدي الابتكارات الجذرية إلى تدمير نماذج الأعمال القديمة وخلق نماذج جديدة أكثر كفاءة.

نظرية المؤسسات الرقمية: (Digital Organizations Theory) تبحث في كيفية تكيف المؤسسات مع العصر الرقمي من خلال تغيير هياكلها وعملياتها وثقافتها

عناصر التحول الرقمي

تتنوع عناصر الإدارة الإلكترونية الرقمية الحديثة وتتكون من ثلاث مكونات أساسية وهي:

- 1- شبكة من أجهزة الحاسب الآلي وملحقاتها:
وهي يجب ان شبكة قوية وأيضاً آمنة وتمتاز بالسرعة والكفاءة من اجل ربط الحواسيب بالإنترنت وتتكون من أجهزة حاسب الآلي وسفريات وطابعات وفاكسات (هارد وير).
- 2- البرمجيات او البرامج (السوفت وير):
وهي مجموعة معلوماتية قوية من برامج النظام المتخصصة مثل (نظام إدارة الشبكة وأيضاً نظم التشغيل مصممة بشكل يناسب طبيعة العمل الإداري وتحقيق الغرض المطلوب منها عن طريق استخدام أدوات البرمجة والبريد الإلكتروني وبرامج إدارة المخاطر المحددة وقواعد البيانات الخاصة بالعمل الإداري)
- 3- الكادر البشري او المشغل البشري لتلك الانظمة:
ويتمثل بأشخاص او الموظفين المؤهلين والمديرين على استخدام تلك البرامج المتقدمة والتكنولوجيا الرقمية الحديثة وأجهزة الحاسب الآلي بحيث يكون قادرين ومؤهلين على تقديم الدعم الفني والتقني لعملية التشغيل والصيانة للنظام والقيام على تطويره إذا لزم الامر وذلك لكي يلبي كل الاحتياجات المستقبلية اللازمة لطبيعة العمل الإداري ويناسب أساليب العمل المستحدثة ويتكيف مع التغيرات المستمرة في بيئة الاعمال الادارية وتطوير أساليب العمل الإداري.

فوائد لإدارة الرقمية الحديثة (الإلكترونية)

- توافر المعلومات الكاملة والدقيقة عن كل ما يخص المؤسسة والعاملين بها.
- الاستخدام الأمثل لموارد الادارة وادارتها ورفع مستوى الكفاءة والفاعلية فيها.
- العمل على مساعدة الإدارة العليا في إدارة أعمال الادارة للموارد المالية والمادية.

- إدارة أعمال الادارة التي تشمل التخطيط والتنفيذ والتقييم والمتابعة.
- توفير الخدمات الرقمية الحديثة (الالكترونية) للعاملين بما يسمح لهم بتبادل المعلومات.
- التعليم الذاتي والتراسل الإلكتروني بين أطراف المستفيدة والمقدمة للخدمة.
- المتابعة الآلية للعاملين ومدى استجابتهم للأعمال المكلفون بها ومستوى الأداء.
- حفظ وتوثيق كافة الأنشطة الخاصة بالوحدة الادارية إلكترونيا وارشفتها.
- الربط الإلكتروني بين فروع القطاعات الادارية في أكثر من نطاق جغرافي واحد.
- المرونة العالية في التعامل مع البيانات والتحديث الدوري لها اول باول.
- إمكانية التكيف مع أي هيكل تنظيمي للمؤسسات وإدارة تنمية الموارد البشرية.

معوقات تطبيق الإدارة الرقمية الحديثة (الالكترونية)

ان عملية تطبيق التحول الالكتروني متطلبات يصعب تطبيقها بصورة كاملة علي سبيل المثال يوجد في تطبيق إدارة المعلومات والاتصالات داخل الكيانات الإدارية المتنوعة بعض من المشاكل الفنية والتقنية والتي تؤثر او علي العكس تساعد في تكوين البنية الأساسية لتطبيق تلك التكنولوجيا المطلوبة و للقيام بالتحدي الرئيسي عند التحول الإلكتروني من النظام التقليدي للإدارة الي النظام الحديث منها علي سبيل المثال اختراق الخصوصية (الهكر) عن طريق اختراق البرامج والنظم الإدارية المستخدمة في الوحدات الادارية وعدم توفر درجة الحماية والأمان المطلوبة للحفاظ علي البرنامج وخصوصيه المعلومات المسجلة عليه من عملية الدخول غير المسموح به وتحديد صلاحيات المستخدمين بشكل يسمح لحصولهم علي تصاريح دخول وصلاحيات محددة محمية بكلمات مرور حسب درجة المسؤولية والسلطة المفوضة لكل موظف وأخيرا استخدام برامج الأمان والحماية ويمكن تلخيص تلك المعوقات الي : (المطيري،2019).

- تحديات العملية التنظيمية للمنظمة حيث أن التحول الرقمي يحتاج إلى إحداث تغييرات جوهرية في البنية التحتية
- نقص الميزانيات والتمويل المخصص لهذه البرامج، والتخوف من مخاطر أمن المعلومات كنتيجة لاستخدام الوسائل التكنولوجية يعتبر أحد أكبر التحديات التي تواجه نجاح تنفيذ التحول الرقمي.
- نقص الكفاءات داخل المؤسسة والقادرة على قيادة برامج التحول الرقمي والتغيير داخل الشركة

- عدم التنسيق بين الادارية المختلفة حيث تعمل كل جهة بمعزل عن أن احتياجات العملاء والاقسام الأخرى المتغيرة وصعوبة اقناع العملاء بفوائد ومزايا التحول الرقمي
- من بين التحديات الكبيرة التي تواجهها الشركة خوف العملاء من فقدان السيطرة على المعلومات عن طريق
- انتهاكات الخصوصية والاعتبارات الأمنية.

المعوقات الإدارية:

إن المعنى الرئيسي المقصود من مصطلح الإدارة الإلكترونية لا تعرفه العديد من القيادات الإدارية ويمكن تفسير ذلك لقلة قناعتها بفكر وفلسفة هذا النموذج الجديد للإدارة الرقمية الحديثة او عدم قدرتهم على التخلي عن فكرة النظام الإدارة التقليدي التي اعتادت عليه ومحاولة التمسك به والخوف من التغيير والتطوير وكل ذلك يحتاج إلى توفير الظروف المناسبة لتطوير النواحي الفكرية اولا في جميع الإدارات وتأهيلها وايضا ما يزيد الأمر صعوبة في معظم الحالات هو ان تعدد النظم الإدارية داخل المؤسسة الواحدة يشكل عائق اداري كبير من المعوقات الإدارية. (الشريف،2020).

المعوقات المالية:

تحتاج عملية التحول إلى نظام الإدارة الإلكترونية الرقمية الحديثة إلى إمكانيات مالية ومادية كبيرة وأيضاً ضرورة من أجل توفير البنية الأساسية (التحتية) الخاصة بتقنية المعلومات لتطبيق هذا التحول الإلكتروني وقد تتعرض الإدارة بسبب قلة الإمكانيات المادية والمالية إلى صعوبة الوصول المناسبة لخدمات شبكة الاتصالات ووجود مشاكل في الصيانة التقنية للبرامج الإدارية المستخدمة فضلاً لقلة الموارد المالية لتقديم برامج تدريبية مناسبة لتأهيل الموظفين والكوادر البشرية والاستعانة بالخبرات الإلكترونية اللازمة لعملية التأهيل المناسبة. (المطيري،2019).

المعوقات التشريعي

أيضاً إن من اهم المعوقات الإدارية التي تواجهها الإدارة الرقمية الحديثة (الإلكترونية) عند تطبيق نظامها الإلكتروني هي المعوقات القانونية والتشريعية لان ذلك للنقص التشريعات الكبير الذي من الضروري ان يكون موجود ليحكم نظام الإدارة الإلكترونية التي تحتاج الي سن تشريعات تخدم هذا الاتجاه في الفترات المقبلة وأيضاً ليوضح مدي القانوني والتشريعي لتلك المستندات الناتجة عن الإدارة الإلكترونية ودرجة الاعتماد عليها والاستناد عليها في الإدارة والهيئات الأخرى (الشريف،2020).

استراتيجيات التحول الرقمي (Hair hilt2015).

- التوافق مع أهداف العمل الأساسية.
- تعزيز ثقافة التحول لتعزيز ثقافة الإبداع والتحول.
- تبني منهجيات رشيدة مما يسمح بالاختبار السريع والتعلم والتعديلات
- إعطاء الأولوية لتجربة المستخدم في جهود التحول الرقمي بناءً على رؤية المستخدم.
- النهج الذي يركز على العملاء لفهم عميق لاحتياجاتهم.
- تسخير قوة البيانات والتحليلات لدفع التحول الرقمي.
- اتخاذ قرارات مستنيرة وتحديد الفرص وتحسين مبادرات التحول الرقمي
- تعزيز الشراكات للوصول إلى التقنيات الجديدة والمشاركة في إنشاء حلول مبتكرة.
- تشجيع ثقافة التجريب والمخاطرة. وتخصيص الموارد للمشاريع التجريبية والتعلم المستمر.
- الاستثمار في المواهب والمهارات
- الاستثمار في البرامج التدريبية وورش العمل والشهادات لتعزيز المعرفة الرقمية وتعزيز ثقافة التعلم المستمر.
- توظيف أفراد ذوي خلفيات ومهارات متنوعة لجلب وجهات نظر جديدة لمبادرات التحول الرقمي.

التحول الرقمي في الإدارة.

يعد التحول الرقمي من خلال استخدامه في الإدارة الإلكترونية من خلال استخدام عناصر الثورة التكنولوجية في مجال المعلومات والنظم الإدارية الحديثة التي أسهمت بشكل مباشر في تكوينه وانتشاره برامجه على مستوى واسع في كافة المؤسسات الخدمية والاقتصادية.

فالإدارة الرقمية تترعرع وتنمو في بيئة التحول الرقمي من خلال استخدام وسائل ابداعية تستمد قوتها من الفكر التكنولوجي والتحول الرقمي في علوم الإدارة واستخدام وتطور الأفكار الإبداعية في نظم الإدارة الحديثة التي أصبحت سمة أساسية من سمات النظم الإدارية الحديثة

ومفهوم التحول الرقمي في علوم الإدارة الرقمية يشير إلى منهجية جديدة تقوم على الاستيعاب بشكل شامل وكبير من خلال عملية استخدام تقنيات المعلومات والاتصالات الرقمية الحديثة في ممارسة الوظائف الأساسية للإدارة المختلفة في كافة ارجاء المؤسسة على مختلف المستويات التنظيمية في المؤسسات في الوقت الحاضر حيث تسهم الإدارة الرقمية من خلال استخدام نظم التحول الرقمي الحديثة

في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمؤسسات التي تمكنها من بناء قدرات تنافسية عالية وفعالة تميزها عن المؤسسات الأخرى في التي تمارس نفس النشاط والتي تجعلها قادرة على الوصول السريع لتقديم الخدمات الي الفئات المستهدفة من المستفيدين من الخدمات التي تقدمها من اجل ضمان استمرار تلك المؤسسات في تقديمها خدمات باعلي مستوى من الكفاءة والفاعلية (امين،2018).

أثر تطبيقات التحول الرقمي على بناء ميزة التميز لمنظمات الأعمال

إن الاعتماد المتزايد على أساليب التحول الرقمي كان له الأثر الكبير في المؤسسات حيث أحدث تغييرات عميقة في مختلف المستويات خاصة تلك المتعلقة بالموارد البشرية.

فلقد أسهم التحول الرقمي في تحقيق التميز والإبداع من خلال التحول الي أنماط تنظيم العمل وتنفيذ العمليات بالمؤسسات الخدمية والاقتصادية كما يلي: (شقراني،2024).

- تطوير في نظم وآليات الاتصال
- تطبيق نظم التعاون في مشروع واحد من مواقع متباعدة
- إحداث تغييرات تنظيمية تتوافق مع التطورات التكنولوجية المتلاحقة
- إعادة تصميم نظم التخطيط وربطها بنظم رقابة وقياس الأداء.
- إعادة تصميم الأعمال باستبعاد الأنشطة والمهام بالأساليب القديم الي أساليب رقمية
- التوسع في الاستخدام الآلي وخفض اعداد العاملين
- تبسيط الهيكل التنظيمي بتقسيم المؤسسة الي ادارت تعمل ذاتيا
- تنمية الفاعلية وسرعة الأداء واتخاذ القرارات
- استثمار فرق العمل الطارئة بدلا من التكوينات والتقسيمات التنظيمية الدائمة
- التحول من الهياكل التنظيمية المبنية على أساس وظيفي وتقسيماتها شبه المستقلة
- استغلال هذه التكنولوجيا في خدمة المؤسسة وإيجاد عوامل إنتاج جديدة.
- تغيير أساليب الإنتاج باستخدام نظم التصميم والإنتاج بالحاسب الآلي .

2/2 القسم الثاني: تحسين جودة الخدمات

مفهوم الخدمات:

في ظل ما تشهده بيئة الأعمال من التنافس الشديد في بيئة الأعمال في تقديم المنتجات والخدمات، تسعى تلك المؤسسات اليوم إلى تقديم خدماتها بمستوى عالي من الجودة، لتكون قادرة على الوفاء باحتياجات ورغبات عملائها وتوقعاتهم بالشكل الذي يحقق الرضا والسعادة لديهم. تسعى المؤسسات اليوم إلى تقديم خدماتها بمستوى عالي من الجودة، لتكون قادرة على الوفاء باحتياجات ورغبات المستفيدين من تلك الخدمات وتوقعاتهم بالشكل الذي يحقق الرضا والسعادة لديهم. المستفيد من الخدمة هو العنصر الأساسي الذي يحرك دورة حياة تلك المؤسسات، فهو سبب قيام وبالتالي بقاء ذلك العمل وما يهدف إليه، وهو الذي يستخدم ويحكم جودة السلعة أو الخدمة وبالتالي تحقق السلعة أو الخدمة أهدافها وهو ما من شأنه كسب ولاء زبائنهم، وبالتالي تدعيم مركزها التنافسي. ولكي تكون المؤسسات سواء كانت خدمية أو اقتصادية على معرفة والمأم كامل بكل ما يخص هؤلاء المستفيدين تقوم تلك المؤسسات باستخدام طرقا مختلفة في عملية الحصول على المعلومات وطرق جمعها سواء كانت تلك المعلومات نوعية أو كمية عن كل من المستفيدين من تلك الخدمات سواء المستفيدين الحاليين والمستقبليين المحتملين (المسلط، 2017).

مفهوم جودة الخدمة:

يوجد العديد من التعريفات الخاصة بمفهوم جودة الخدمة نذكر منها ما يلي:

- في القدرة على إرضاء متطلبات وتوقعات العميل مع توفير خدمات تفوق توقعات العميل أحيانا، وتحدد الجودة بالفرق بين توقعات ورغبات العميل بالنسبة للخدمة وبين إدراكه الفعلي لها، حيث يعكس ما يريده المستفيد من الخدمة (الشامي، 2023).
- مفهوم جودة الخدمة تقييم العميل لدرجة الامتياز أو التفوق الكلي في أداء الخدمة،
- كما أنها تشير إلى مستوى متعادل لصفات تتميز بها الخدمة مبنية على قدرة المؤسسة الخدمية واحتياجات العملاء، فمجموعة الصفات التي تحدد قدرة جودة الخدمة على إشباع حاجات

العملاء هي مسئولية كل مستخدم أو عامل في المؤسسة، ومن أجل تحقيق الاستمرارية في الجودة

يجب أن يكون هناك التزام من قبل المؤسسة الخدمية نحو المستفيدين من خدماتها

- وهي قدرة الإدارة على إنتاج أو تقديم خدمة قادرة على الوفاء بحاجات العملاء، فهي عملية تقديم خدمة للعميل تتناسب مع توقعاته وتحقق له درجة عالية من الإشباع وبالتالي ينعكس إيجاباً على رضا العميل مما يؤدي إلى ارتباطه بالمؤسسة (عقل، 2008).
- وتعرف الجودة بأنها: حالة ديناميكية مرتبطة بالمنتجات المادية والخدمات وبالأفراد والعمليات والبيئة المحيطة، بحيث تتطابق هذه الحالة مع التوقعات (المطرف، 2018).
- وتعرف " بأنها جوهر استخدام القدرات العقلية في تفصيل عوامل الإنتاج وتعظيم الاستفادة منها (شقراي، 2024).
- كما أنها العنصر الذي يأتي بعد استخدام العقل وما يأتي قبل وخلال وبعد العملية الإنتاجية وعليه فالجودة هي القدرة على الوفاء بالمتطلبات وإشباع الرغبات من خلال تصنيع سلعة أو تقديم خدمة تفي باحتياجات ومتطلبات المستهلك (ياسين، 2019).
- تعريف الجمعية الأمريكية لضبط الجودة: بأنها مجموعة من المزايا وخصائص المنتج أو الخدمة القادرة على تلبية حاجات المستهلكين

ومن خلال التعريفات السابقة:

يمكن القول بان جودة الخدمة هي عبارة عن القدرة على تحقيق رغبات العملاء بما يتطابق مع توقعاتهم ورغباتهم بما يعمل على تحقيق رضائهم عن الخدمة او السلعة أو الخدمة المقدمة ويمكن التعرف على نتيجة تقييم جودة الخدمة بأنها تقييم الزبائن لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة التي تم تقديمها بالمقارنة مع التوقع لما تقدمه الخدمة يمكن ان تلخيص ذلك بان التقييم هو عبارة عن الفرق بين الأداء الفعلي مطروحا من توقع العملاء لما تقدمه الخدمة.

عناصر مفهوم الخدمة الناجحة:

وتتمثل عناصر الخدمة الناجحة في أربع مكونات أساسية تتمثل فيما يلي: (المطيري، 2019).

العنصر الأول: نقطة البداية حاجات وتوقعات العملاء

العنصر الثاني: الاختيار الصحيح لمن يجيدون خدمة العملاء

العنصر الثالث: تحقيق رضا العميل من خلال الخدمة المتميزة

العنصر الرابع: الربط بين المكافأة والأداء المتميز لتحقيق رضا العميل.

أسباب المحافظة علي جودة الخدمة:

تحدد مدى جودة الخدمة على أساس وعي العملاء، وما يطلق عليه العلاقة بين التوقع العملاء لما تقدمه الخدمة وادراكهم لنوع الخدمات المقدمة والفائدة منها، حيث يختلف مستوى الخدمة من جهة لأخرى ومن خدمة لخدمة أخرى ويوجد العديد من الأسباب التي تدعو الي الاهتمام بجودة الخدمة أو السلعة تتمثل فيما يلي: (امين،2018).

- استمرار في العمل على كسب رضا العميل عن الخدمة والمؤسسة
- تحسين سمعة المؤسسة والسلعة او الخدمة المقدمة
- الدفع نحو زيادة الإنتاجية لزيادة الضغوط التنافسية للمؤسسة.
- العمل على تجنب مشاكل العملاء في الوقت الحاضر والمستقبل
- عمل فرق عمل متخصصة للمبيعات والتسويق للسلع والخدمات
- القدرة على التنافس وتحقيق حصة سوقية أكبر
- كسب عملاء جدد
- متابعة العملاء الحاليين للحصول ولأئهم
- المحافظة على استمرارا العملاء الحاليين

عناصر جودة الخدمة:

توجد عناصر ترتبط بجودة الخدمة تتمثل فيما يلي:

- ✓ الاقتصاد في استخدام الموارد بكفاءة وتحقيق مردود عالي الاستثمار
- ✓ أنماط الخدمة الملائمة لاحتياجات العملاء.
- ✓ تقديم الخدمة لمختلف فئات العملاء بصورة عادلة.

✓ سهولة الوصول إلى موقع الخدمة وإمكانية الحصول عليها.

✓ الفاعلية في تقديم الخدمات والسلع المقدمة

✓ مدى تقبل العملاء للخدمات والسلع المعروضة.

✓ مناسبة نوع الخدمة او السلعة للعميل.

مراحل التطور التاريخي للجودة:

يمكن تحديد مراحل التطور التاريخي للجودة في سبع مراحل أساسية تتمثل فيما يلي: (الشامي، 2023).

المرحلة الأولى:

مرحلة ضبط العامل المنفذ للجودة عن الفترة (من 1776 – الي 1900)

كانت تلك أول خطوة للتطوير في مجال الجودة التي كانت ملازمة لوظيفة التصنيع

المرحلة الثانية:

مرحلة استحداث وظيفة رئيس عمال مختص بالجودة (من 1900 – الي 1917)

المهمة الجديدة المكلف بها رئيس مجموعة العمل الذي يتولى مسؤولية الجودة في إنتاج تلك المجموعة.

المرحلة الثالثة:

مرحلة الجودة (التفتيش لفرز الجيد من الرديء من السلع) (من 1917 الي 1939) استحدثت ادارة

الإنتاج في المؤسسة او المصنع على تكليف مفتشين في ورش الانتاج متخصصين لإنجاز مهمة التفتيش

بقصد عزل الانتاج غير الجيد والغير مطابق للمواصفات المحددة من قبل إدارة الإنتاج.

المرحلة الرابعة:

مرحلة الجداول الإحصائية للجودة (من 1939 الي 1945)

تطبيق للمناهج الاحصائية الجديدة في مجال الضبط الاحصائي للجودة واستخراج نسب للجودة لتحديد

نسبة الإنتاج السليم والإنتاج غير السليم.

المرحلة الخامسة:

مرحلة الضبط الشامل للجودة (T.Q.C) عن الفترة (من 1945 الي 1980)

لتحقيق التكامل من اجل تطوير الجودة والابقاء عليها عن طريق نظام يعمل على تحسين الخدمات والسلع المقدمة لمختلف فئات العملاء للعمل على تحقيق الاشباع الكامل للعملاء.

المرحلة السادسة:

مرحلة التأكيد علي الجودة ((Q.A عن الفترة (من 1980 الي 1987)

يتم في تلك المرحلة التركيز على حصر المشاكل المحتمل حدوثها بالنسبة الي عمليات الجودة ومناقشة تلك المشاكل للعمل على توفير الحلول المناسبة لتلك المشاكل.

المرحلة السابعة:

مرحلة ادارة عمليات الجودة الشاملة (T.Q.M) بداية من عام 1987 حت الان

عن طريق تطبيق مقاييس دولية لعمليات الجودة يتم الالتزام بها من قبل المؤسسات والمؤسسات لتطبيق معايير محددة للجودة وفقا لتخصصات المؤسسات كمرجع قياسي دولي لإدارة الجودة وتطبيق المواصفة (ISO – 9004) تستخدم كدليل إرشادي لمدى تطبيق المعايير.

خطوات تحقيق جودة الخدمة:

توجد خطوات عملية لتحقيق جودة الخدمة يمكن اتباعها بعرض تحقي مستوى مناسب من تحقيق الجودة تتمثل في تلك الخطوات فيما يلي: (المطيري،2019).

1- تصميم قاعدة البيانات لعملاء المؤسسة:

لكي تتمكن من التعرف على نوعية العملاء والمعلومات الخاصة بهم لكي يمكن من تقسيمهم الي فئات يسهل التعامل مع رغبات وفئات كل فئة من العملاء.

2- التأكد من ضمان ولاء العملاء واستمرارية التعامل مع المؤسسة:

ولضمان التأكد من استمرار العملاء في التعامل مع المؤسسة لابد من توفير بعض المتطلبات التي تساعد علي زيادة ولاء العملاء للمؤسسة ويتم ذلك من خلال ما يلي:

- الاهتمام بشكاوى العملاء واخذ ملاحظاته على محور الحد
- لابد ان يكون مقدم الخدمة القدرة على فهم واستيعاب شكاوى العملاء
- لابد على مقدم الخدمة أن يكون قادر على كسب ثقة العميل
- ضرورة ان تكون الخدمات المقدمة لها ميزة تفوق ما يتوقعه العميل.

3- التعرف على توقعات العملاء وفهمها للتعامل معها:

تتكون هذه التوقعات الخاصة بالعملاء من عدد من المصادر يمكن تحديدها كما يلي:

- الاتصالات التسويقية
- الخبرة السابقة في التعامل مع المؤسسة
- الخبرة السابقة في التعامل مع منتجات المؤسسة
- الخبرة السابقة في التعامل مع منظمات أخرى تقدم نفس الخدمة.

4- تحديد معايير جودة خدمة

هناك مجموعة من الاعتبارات يجب أخذها في الحسبان تتسم بقبول العاملين لها من خلال المشاركة في تحديدها من منظور العملاء وذلك عند وضع هذه المعايير تتمثل فيما يلي: (فاروق، 2019).

- ان تكون تلك المعايير تتسم بالقابلية للتطبيق
- ان تكون تلك المعايير تتسم بالمرونة
- ان تكون تلك المعايير تتسم بالوضوح، الموضوعية.
- ان تكون تلك المعايير تتسم بقبول العاملين لها
- أن تكون مبنية على توقعات الزبائن
- تتحقق الفاعلية للخدمات المقدمة

5- الالتزامات الخاصة بإنتاج وتقديم الخدمات وفق معايير الجودة:

وتتمثل خطوات الالتزام بتلك المعايير الموضوعية من خلال تطبيق بعض الخطوات ويتم ذلك من خلال ما يلي:

- المصداقية في تقديم الخدمة طبقا للشروط المحددة.
- الاهتمام بالنواحي الشككية لمقدم الخدمة أثناء تقديم الخدمة؛
- الاهتمام بما يخص تعبيرات الوجه ولغة.

أبعاد جودة الخدمة:

يوجد خمسة ابعاد لجودة الخدمة تتمثل فيما يلي: (Frank Cyrille2018).

اولا: الجوانب المادية:

تشمل التسهيلات المادية والمعدات، والمظهر الخارجي لمقدمي الخدمة

ثانيا: المواصفات المعتمدة:

القدرة على تقديم الخدمة المطلوبة بالضبط وفقا لمواصفات معينة.

ثالثا: سرعة الاستجابة:

السرعة في تقديم الخدمة المطلوبة بشكل صحيح ودقيق من مقدمي الخدمة

رابعا: الموثوقية والأمان:

مشاعر الثقة والأمان في التعامل مع المؤسسة من قبل العملاء واحترام الخصوصية للمعلومات الخاصة بالعملاء.

خامسا: المعاملة الحسنة:

فهم حاجات الزبائن الشخصية، ومعاملتهم بلطف، والاهتمام والتعاطف في التعامل بصفة شخصية واعتبارهم ليس مجرد عملاء بل يجب معاملتهم كأنهم أصدقاء.

نموذج جودة الخدمة:

نموذج الخدمة المقدمة يتكون من خمسة اركان أساسية تتمثل فيما يلي وهي:

الركن الأول: العملاء المستفيدين من الخدمة (متلقي الخدمة):

العملاء الذي يتلقون الخدمة لهم حاجات مختلفة ومتعددة نذكر منها يلي:

- نوع الحاجات والخدمات المطلوبة
- نوع المعاملة المطلوبة من احترام لوقت العملاء
- توفير معلومات واضحة ودقيقة

الركن الثاني: الخدمات:

تمثل الخدمات التي المنفعة التي يحصل عليها العملاء سواء كانت منفعة ملموسة او غير ملموسة نظير ما يدفعوه مقابل تلك الخدمات من مقابل نقدي يختلف المقابل حسب نوع الخدمة المطلوبة.

الركن الثالث: الشخص مقدم الخدمة:

وتتمثل في الأشخاص الذين يعلمون في تلك المؤسسات ووظيفتهم تكون عبارة عن تقديم الخدمة الي العملاء على ان يتوفر فيهم بعض الخصائص وهناك عدة اعتبارات يجب مراعاتها في مقدم الخدمة تتمثل فيما يلي: (Frank Cyrille2018).

- الالتزام من قبل مقدم الخدمة بمواعيد العمل المحددة.
- ان يكون لديه المعارف والمهارات المناسبة لأداء وظيفته بفاعلية وكفاءة.
- أن يكون مقدم الخدمة مؤهل بالتأهيل المناسب
- ضرورة أن تكون سلوكيات مقدم الخدمة ممتازة.
- ضرورة أن يحترم مقدم الخدمة لقيم وأخلاقيات المهنة.

- ضرورة وجود اتجاهات إيجابية نحو وظيفته.
- العمل ضمن فريق عمل يتميز بالتعاون والتنسيق.
- وجود قواعد ارشادية لطبيعة وأسلوب تقديم الخدمات.
- يشترط حصول مقدم الخدمة على التدريب المناسب بشكل مستمر.
- يشترك حصول مقدم الخدمة على توفير الأدوات والوسائل التي يحتاجها.

الركن الرابع: مكان تقديم الخدمة:

مكان تقديم الخدمة المطلوبة لابد من توافر عدة أشياء فيه يمكن ايجازها فيما يلي:

- الإضاءة الكافية
- أماكن للراحة
- الترتيب والتنظيم
- التهوية المناسبة
- قلة الضوضاء والتشويش
- المساحة المناسبة
- النظافة
- بيان التعليمات وشروط الحصول على الخدمات.

الركن الخامس: المؤسسة التي تقدم الخدمة:

المؤسسة مقدمة الخدمة تتميز باستخدام إدارة الجودة الشاملة في طريقة تقديم الخدمات للعملاء وذلك من خلال التزامها بما يلي:

- تركز المؤسسة على عمليات التطوير المستمر للخدمات المقدمة
- هيكل المؤسسة يتسم بالمرونة والبساطة
- وجود علاقة متبادلة مبنية على الثقة والاحترام المتبادل.
- وجود مؤشرات للأداء ذات دلالة إيجابية للعملاء.

المعيار الأساسي لقياس جودة الخدمة:

يعتبر جودة الخدمة هي المعيار الرئيسي في تقييم الخدمات وهي الطريقة المناسبة لقياس مدى التشابه أو التطابق في مقارنة التطبيق الفعلي للخدمة مع توقعات العميل بالنسبة إلى المتوقع أن تحققه تلك الخدمات .

وهذا يعني أن العميل هو الطرف الأصلي في تقييم مستوى جودة تلك الخدمات وأن جودة الخدمة هي نتاج المقارنة بين توقعات العميل للخدمة وتوقعاته لمستويات الأداء المطلوبة ويمكن شرح تلك العملية من خلال المعادلة التالية: (عماري، 2017).

جودة الخدمة المقدمة = قياس العميل للأداء الفعلي – توقعات العميل لمستوى الأداء المأمول.

ومن خلال المعادلة السابقة يوجد ثلاث مستويات للخدمة يمكن أن تحديدها كما يلي:

أولاً: الخدمة العادية:

تتحقق في حالة أن يتساوى قياس العميل لأداء الخدمة مع توقعاته العميل المسبقة.

ثانياً: الخدمة غير الجيدة (الردئية):

وتحدث عندما يتدنى الأداء الفعلي للخدمة عن مستويات التوقعات بالنسبة لتلك الخدمة.

ثالثاً: الخدمة الممتازة:

تتحقق عندما يفوق أو يتجاوز الأداء الفعلي للخدمة توقعات العملاء بالنسبة لتلك الخدمة

محددات جودة الخدمة:

تتمثل محددات جودة الخدمات فيما يلي: (Hair hilt 2015).

أولاً: الاعتمادية:

يتوقع العميل أن تقدم له الخدمة بدرجة عالية من الدقة والإتقان وكذلك في المواعيد المحددة،

فالاعتمادية تتوقف على قدرة مقدم الخدمة على أداء الخدمة المطلوبة منه بشكل دقيق أي لا بد أن يلتزم

بالوقت والأداء الملائم لحاجة العملاء.

ثانيا: الموثوقية:

يمكن تحديدها في انها تمثل درجة تطابق مواصفات الخدمة وجودتها على تلبية حاجات ورغبات الزبائن وفقا لتوقعاتهم.

ثالثا: سهولة الحصول على الخدمة:

ويقصد بها سهولة الاتصال والتواصل بين مقدم الخدمة والعميل وتيسير الحصول على الخدمة من حيث إمكانية وسرعة الاتصال الشخصي الملائم والفعال بينهم.

رابعا: الأمان:

يعتبر الأمان نقطة مفصلية بالنسبة للعميل يشترط وجودها من مقدم الخدمة وذلك لان العميل لا يحب المخاطرة او وجود الشك بالنسبة الي طبيعة ونوعية الخدمات المقدمة او عدم احترام الخصوصية لبيانات العميل.

خامسا: تفهم العميل لطبيعة الخدمة المقدمة:

يجب ان يكون العميل علي علم بطبيعة الخدمة المقدمة وما تحتاجه من وقت او جهد يتم بذله من مقدم الخدمة.

سادسا: الاستجابة:

ويمكن بيان الاستجابة في مدى قدرة مقدم الخدمة في تلبية حاجات العميل وتقديم المساعدة اللازمة بشكل فوري وسريع ودونما تأخيرا ي ينبغي على مقدم الخدمة أن يمتلك المرونة الكافية للاستجابة لمختلف متطلبات الزبائن، وتتضمن الاستجابة:

- تقديم الخدمات المناسبة الجاذبة للعملاء
- الدقة في مواعيد التنفيذ للخدمات المطلوبة
- زيادة ولاء العميل للمؤسسة.

- السرعة في تلبية الخدمة المطلوبة.

سابعاً: الكفاءة:

تمثل الكفاءة في الجدارة والقدرة على تقديم الخدمة بصورة لائقة وكفاء من خلال امتلاك مهارات وخبرات تساعد في تحقيق تلك الكفاءة والجدارة المطلوبة وأيضا وجود إجراءات محددة وواضحة لتنظيم الية العمل داخل المؤسسة في الحالات العادية والحالات الاستثنائية.

ثامناً: اللباقة:

تعتمد الخدمات بصورة أساسية على لباقة مقدم الخدمة في الكلام واختياره للكلمات في التعبير عن الود، المجاملة، التعاطف، التعاون؛ وهي توفير الاحترام من حيث طريقة طلب العميل للخدمات وأيضا أسلوب مقدم الخدمة في الرد علي العميل لما لها من تأثير كبير علي العميل وأيضا تؤثر في تقييم العميل للخدمات فيما بعد ضمان ولاءة للمؤسسة وللخدمات المقدمة.

تاسعاً: الاتصال:

يعني الاتصال هو كيفية التواصل بين مقدم الخدمة والعميل ويتم من خلاله توفير كافة المعلومات عن الخدمات المقدمة والمعروضة وتكلفتها بصورة واضحة ومبسطة ودقيقة بلغة واضحة ومفهومة بالنسبة للعميل.

عاشراً: الجودة المتحققة:

وتعني تحقيق الجودة المناسبة والمتوقعة من وجهة نظر العميل مما يتوج على المؤسسة العمل على زيادة ثقة العملاء من خلال توفيرها الخدمات بنفس مستوى توقعات العميل

مفهوم جودة الخدمات الصحية المقدمة في القطاع الصحي بمنطقة المدينة المنورة:

ضمان الجودة تعني الوسيلة التي يمكن من خلالها التأكد من أن البرامج الأكاديمية المستمدة من رسالة المؤسسة العلمية تتوافق مع المعايير العالمية الموضوعية وان الخدمات الجامعية المقدمة تتلاءم مع رغبات المجتمع وطموحاته في الارتقاء بمستوى التعليم الجامعي ويجعله مقبولا سواء للأطراف مقدمة الخدمة او المستفيدين من تلك الخدمات من موظفين واداريين وهيئة تدريس وطلاب

ان عملية الارتقاء بمستوى القطاع الصحي بمنطقة المدينة المنورة في المملكة العربية السعودية هو مطلب شعبي ومجتمعي بالإضافة الى كونه مطلب رسمي لأن القطاع الصحي بمنطقة المدينة المنورة لابد ان تنهض بمسؤولياتها الكبيرة تجاه المجتمع ولابد ان يكون لها تأثير في البيئة التي تعمل فيها وان استمرار تلك القطاع الصحي بمنطقة المدينة المنورة يحتم عليها الايفاء بمتطلباتها الاجتماعية.

وعليه كان لابد على القطاع الصحي بمنطقة المدينة المنورة في المملكة العربية السعودية النهوض بتلك المسؤوليات الاجتماعية وعليه قامت فان القطاع الصحي بمنطقة المدينة المنورة والمؤسسات العلمية في المملكة العربية السعودية دورا كبير في تحقيق أهدافها ورسالتها التي تأسست من أجلها من خلال وجود معايير مستمدة من البيئة السعودية يمكن من خلالها المقارنة ما كان مخطط له مع الواقع الفعلي مع ضرورة توفير الامكانيات المادية والمالية والمعنوية والبشرية لضمان تحقيق القطاع الصحي بمنطقة المدينة المنورة لأهدافها (شقراني، 2024).

3/2 القسم الثالث: الدراسات السابقة

يهتم هذا الجزء بدراسة ادبيات أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الصحية المقدمة حيث يوجد العديد من الدراسات السابقة التي تناولت مواضيع مختلفة حول التحول الرقمي وأيضا دراسات تناولت جودة الخدمات الصحية المقدمة ودراسات تناولت كلا المتغيرين وقد تناولت تلك المتغيرات من خلال وجهات نظر متعددة وسيعرض الباحث اهم الدراسات التي تناولت العلاقة لأثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الصحية المقدمة كما يلي:

رقم الدراسة	عنوان الدراسة	المؤلف والسنة	اهداف الدراسة	منهجية الدراسة	اهم النتائج	أوجه الشبة مع الدراسة الحالية	أوجه الاختلاف عن الدراسة الحالية	الفجوة البحثية
الدراسة الاولى	((تأثير استخدام تقنيات التحول الرقمي في تعزيز جودة الخدمة المصرفية – دراسة استطلاعية لعدد من المؤسسات المصرفية العاملة في محافظة كربلاء.	دراسة (قاسم، 2024)	هدفت هذه الدراسة سعى البحث الى بيان تأثير استخدام ادوات التحول الرقمي في تعزيز جودة الخدمة المصرفية المقدمة من قبل عدد من المؤسسات المصرفية العاملة في محافظة كربلاء	لتحقيق هذا الهدف قد اعتمد الباحث على المنهجين الوصفي والتحليلي لغرض تحليل انموذج وفرضيات وقد تم اختيار عدد من المؤسسات المصرفية في محافظة كربلاء كمجتمع لاختبار هذه الدراسة من خلال استمارة الاستبانة	ظهرت نتائج الدراسة أن تطبيق أدوات التحول الرقمي أسهم في تسريع استجابة المصارف لطلبات العملاء، وزيادة دقة المعلومات المقدمة، وتحسين تجربة العملاء بشكل عام	تشابه متغير الدراسة المستقل والمتغير الوسيط والمنهج المستخدم في كلا الدراستين " المنهج الوصفي التحليلي " واستخدمتا نفس أداة جمع المعلومات "الاستبيان بالإضافة الي المقابلات	اختلاف المتغير التابع المتمثل في رضا العملاء في الدراسة الحالية اختلاف عينة ومجتمع الدراسة وكذلك مجال التطبيق في المصارف العامة في مدينة كربلاء العراقية بينما الدراسة الحالية طبقت في القطاع الصحي في المملكة العربية السعودية	تدور الفجوة البحثية حول تأثير استخدام تقنيات التحول الرقمي في تعزيز جودة الخدمة
الدراسة الثانية	تقنيات التحول الرقمي بشركات الاتصالات المصرفية ودورها في إدارة علاقات العملاء – دراسة ميدانية	دراسة (السمان، 2024)	هدفت إلى رصد مدى نجاح شركات الاتصالات في استخدام تقنيات التحول الرقمي في إدارة علاقات العملاء بأبعادها المختلفة (درجة تبني الاتصالات الفعالة- درجة تبني الاستثمار في العلاقة- درجة رضا العملاء عن الخدمات المقدمة- درجة ولاء العملاء للشركة- الصورة	تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي وطبقت على عينة حصصيه بلغت 300 مفردة ممثلة للمجتمع المصري، واعتمدت على استمارة الاستبانة الإلكترونية،	كشفت الدراسة عن أن تطبيقات التحول الرقمي أسهمت بصورة كبيرة في إدارة علاقات العملاء بشركات الاتصالات بأبعادها المختلفة..	كلا الدراستين تم في قطاع شركات الاتصالات وان كلا الدراستين استخدمتا نفس المنهجية (الوصفي التحليلي) كانت لهما نتائج متقاربة وكلا الدراستين لهما نفس الهدف الأساسي الموجه الي خدمة العملاء لتحقيق اهداف الشركة	يوجد اختلاف في تناول وترتيب متغيرات الدراسة ولم تتناول تلك الدراسة جودة الخدمة ضمن متغيرات الدراسة اختلاف مجتمع وعينة الدراسة بالإضافة الي مكان تطبيق الدراسة الحالية في دولة مصر والدراسة الأساسية تمت في المملكة العربية السعودية	تدور الفجوة البحثية حول تقنيات التحول الرقمي بشركات الاتصالات المصرفية ودورها في إدارة

علاقات العملاء					الذهنية للشركة لدى العملاء			
تدور الفجوة البحثية حول تأثير جودة اداء الخدمات على رضا العملاء	يوجد اختلاف في تناول وترتيب متغيرات الدراسة ولم تتناول تلك الدراسة المتغير الوسيط تقنيات التحول الرقمي ضمن متغيرات الدراسة اختلاف مجتمع وعينة الدراسة بالإضافة الي مكان تطبيق الدراسة الحالية في دولة مصر والدراسة الأساسية تمت في المملكة العربية السعودية	تتشابه متغيرات الدراسة المستقل والتابع والقطاع المطبق فيه الدراسة وهو القطاع وكذلك أداة جمع البيانات كلا الدراستين تم في قطاع شركات الاتصالات وان كلا الدراستين استخدمتا نفس المنهجية (الوصفي التحليلي) كانت لهما نتائج متقاربة وكلا الدراستين لهما نفس الهدف الأساسي الموجه الي خدمة العملاء لتحقيق اهداف الشركة	تقديم مجموعة من النتائج عن أسباب انخفاض معدل رضا العملاء عن الخدمات المقدمة للعملاء من شركة أورانج مصر، وسبل تحسين ذلك، مما يسمح بزيادة رضا العملاء،	لا يقتصر هذا المنهج الوصفي على عملية وصف الظاهرة أو المشكلة أما المنهج التحليلي فيتم فيه استخدام الأساليب الإحصائية والرياضية المختلفة المعالجة البيانات وتحليلها، واعتمدت منهجية معالجة بيانات هذه الدراسة على البرامج الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)	هدفت الدراسة إلى التعرف على الأسباب الرئيسية والصعوبات التي تؤدي إلى عدم رضا العملاء عن الخدمات المقدمة من قبل شركة أورانج مصر مما يزيد من رضا العملاء عن خدماتها	دراسة (العوضي، 2024)	تأثير جودة اداء الخدمات على رضا العملاء دراسة ميدانية	الدراسة الثالثة

الدراسة الرابعة	the Assessing Digital Transformation on Customer Satisfaction in the Telecom A :Industry TQM— SERVQUAL Perspective تقييم تأثير إدارة التحول الرقمي على رضا العملاء في قطاع الاتصالات: منظور إدارة الجودة الشاملة - جودة الخدمة	Michael) Owusu-Kyei. دراسة(2023	هدفت الدراسة إلى اختبار التأثير الرئيسي على رضا العملاء في قطاع الاتصالات الغاني، وبالتالي الحاجة إلى هذا البحث. مع استمرار ارتفاع رضا العملاء، يتوقع عملاء الاتصالات تحسن جودة الخدمة لتلبية رضاهم.	اعتمدت الدراسة على الاستبيانات لجمع البيانات بهم. كان هناك 800 مستجيب من موظفي وعملاء كلتا الشركتين، تم استخدام التحليل الإحصائي الوصفي من خلال الاستبيان	النتيجة الرئيسية على أن إدارة التحول الرقمي كان لها تأثير كبير على جودة الخدمة ورضا العملاء في شركات الاتصالات في غانا.	تشابه متغيرات الدراسة التابع "رضا العملاء" ركز في تلك الدراسة على كسب ولاء العميل من خلال منظور الجودة الشاملة " بينما الدراسة الحالية ركز على "جودة الخدمات دون غيرها". كما ان كلا الدراستين استخدما نفس أداة جمع والمعلومات واستخدما نفس المنهجية كما ان كليهما يعمل في مجال شركات الاتصالات	تختلف الدراسة في ابعاد المتغير المستقل (التحول الرقمي) واختلاف عينة ومجتمع الدراسة ومكان الحالية في دولة غانا والدراسة الأساسية في المملكة العربية السعودية كم لم تتناول الدراسة الحالية المتغير الوسيط الخاص بتقنيات التحول الرقمي ضمن أحد محاورها	تدور الفجوة البحثية للدراسة حول تقييم تأثير إدارة الجودة الشاملة على رضا العملاء في قطاع الاتصالات
--------------------	---	---------------------------------------	---	---	---	--	--	---

استراتيجية عملية التغيير المستمرة تؤثر سلباً في جودة العمل واستمراره، يهدف تحقيق الاستدامة، والاستفادة من الخبرات المتراكمية، وتجنب تأخر العمل أو توقفه	اختلاف المتغير التابع حيث استخدمت الدراسة الكفاءة التشغيلية كمتغير تابع بالإضافة الي اختلاف عينة ومجتمع الدراسة	المتغير المستقل هو نفسه في كلا الدراستين واحد (التحول الرقمي) كما ان كلا الدراستين استخدما المنهج الوصفي التحليلي وكلاهما استخدمتا نفس أداة جمع البيانات والأساليب الإحصائية والهدف العام مشترك بينهما ومجال التطبيق في شركات الاتصالات في المملكة العربية السعودية	أن استراتيجيات التحول الرقمي من خلال عناصر تخفيض الوقت، خفض الروتين، موافقة الإدارة، النظام المرن، لها دور في رفع الكفاءة التشغيلية والتسويقية لخدمات الاتصالات بشركة الاتصالات السعودية	وقد استخدم البحث المنهج الوصفي التحليلي، كما استخدم قائمة استقصاء لجمع المعلومات والبيانات من أفراد عينة البحث التي أختيرت عشوائياً من مجتمع البحث المكوّن من الموظفين العاملين بشركة الاتصالات السعودية، وقد بلغت العينة المختارة (60) موظف وموظفة	هدف البحث إلى التَّعرُّف على دور استراتيجيات التحول الرقمي في رفع الكفاءة التشغيلية والتسويقية لخدمات الاتصالات بشركة الاتصالات السعودية،	دراسة أمل زاهد 2023	دور استراتيجيات التحول الرقمي في رفع الكفاءة التشغيلية والتسويقية لخدمات الاتصالات بالمملكة العربية السعودية: دراسة تطبيقية على شركة الاتصالات السعودية	الدراسة الخامسة
---	---	--	--	---	---	------------------------	---	--------------------

الدراسة السادسة	أثر جودة الخدمات المصرفية في تحقيق رضا العميل من خلال بناء صورة ذهنية إيجابية – دراسة ميدانية في البنوك العاملة في صنعاء – اليمن	دراسة (ميرغني وآخرون، 2023)	هدف البحث إلى قياس أثر جودة تقديم الخدمات المصرفية في تحقيق رضا العميل من خلال بناء صورة ذهنية إيجابية في البنوك العاملة في اليمن- صنعاء	اعتمد الباحثان على الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات، ومن ثم معالجتها باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، وقد استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي للإجابة على تساؤلات الدراسة واختبار فروضها	وجود دور إيجابي بين جودة تقديم الخدمات المصرفية بأبعادها والصورة الذهنية، ورضا العميل حيث كلما زادت جودة تقديم الخدمات المصرفية، زادت الصورة الذهنية، ورضا العميل	المتغير المستقل والمتغير التابع هو نفسه في كلا الدراستين واحد (أثر جودة الخدمة على رضا العملاء) كما ان كلا الدراستين استخدمتا المنهج الوصفي التحليلي وكلاهما استخدمتا نفس أداة جمع البيانات والأساليب الإحصائية والهدف العام مشترك بينهما	لم يتم استخدام التحول الرقمي كمتغير وسيطة بالإضافة الي اختلاف عينة ومجتمع الدراسة وكذلك مجال التطبيق في البنوك اليمنية بينما الدراسة الحالية طبقت في المملكة العربية السعودية	تدور الفجوة البحثية حول أثر جودة الخدمات المصرفية في تحقيق رضا العميل من خلال بناء صورة ذهنية إيجابية
الدراسة السابعة	Impact of Digital Transformation on Customer Satisfaction and Loyalty تأثير التحول الرقمي على رضا العملاء وولائهم	Purna Man) Shrestha (2023) [دراسة	تهدف هذه الورقة البحثية الي بيان تأثير جودة الخدمة على رضا العملاء وولائهم لشركة NTC. ولهذا الغرض، استخدمت خمسة أبعاد لجودة الخدمة، وهي: الملموسات، والموثوقية، والضمآن، والتعاطف، والاستجابة،	جُمعت البيانات المطلوبة للدراسة باستخدام استبيان مهيكل من عملاء شركة NTC في وادي سورخيت. وباستخدام تحليل الانحدار المتعدد	يمكن لإدارة شركة الاتصالات الوطنية تطبيق نتائج هذه الدراسة لتطوير استراتيجية تتعلق بخدمة العملاء، والتي تخلق قيمة مؤسسية وتؤدي إلى رضا العملاء وولائهم.	المتغير المستقل والمتغير التابع هو نفسه في كلا الدراستين واحد (أثر جودة الخدمة على رضا العملاء) كما ان كلا الدراستين استخدمتا المنهج الوصفي التحليلي وكلاهما تمت في الجهات في شركات الاتصالات وكان الهدف المشترك هو خدمة العملاء في كلا الدراستين	لم يتم استخدام التحول الرقمي كمتغير وسيطة بالإضافة الي اختلاف عينة ومجتمع الدراسة وجامعة المنصورة في إندونيسيا بينما الدراسة الحالية طبقت في المملكة العربية السعودية	تدور الفجوة البحثية للدراسة حول تأثير جودة الخدمة على رضا العملاء وولائهم

الدراسة الثامنة	تأثير تطبيق الرقمنة علي جودة الخدمات الحكومية	3دراسة (السيد، 2023):	هدف هذا البحث هو التعرف على أثر تطبيق الرقمنة (الإستراتيجية، الثقافة التنظيمية، القيادة التحولية، الموارد البشرية) على جودة الخدمات الحكومية (الاستجابة، الاعتمادية، الملموسية، التعاطف، الاطمئنان)	وذلك من خلال التطبيق على عينة مكونة من 200 عامل ممن لديهم علاقة مباشرة بعمليات الرقمنة	وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق الرقمنة (الإستراتيجية، الثقافة التنظيمية، القيادة التحولية، الموارد البشرية) على جودة الخدمات الحكومية (الاستجابة، الاعتمادية، الملموسية، التعاطف، الاطمئنان) وذلك عند مستوى دلالة إحصائية أقل من 5%.	المتغير المستقل والمتغير التابع هو نفسه في كلا الدراستين واحد (أثر جودة الخدمة على رضا العملاء) كما ان كلا الدراستين استخدما المنهج الوصفي التحليلي وكلاهما تمت في الجهات في شركات الاتصالات وكان الهدف المشترك هو خدمة العملاء في كلا الدراستين	لم يتم استخدام التحول الرقمي كمتغير وسيطة بالإضافة الي اختلاف عينة ومجتمع الدراسة وكذلك مجال التطبيق في جامعة المنصورة في إندونيسيا بينما الدراسة الحالية طبقت في المملكة العربية السعودية	تدور الفجوة البحثية للدراصة حول تأثير تطبيق الرقمنة علي جودة الخدمات الحكومية
الدراسة التاسعة	أثر التحول الرقمي على رضا عملاء مجموعة الاتصالات الأردنية: دراسة ميدانية	دراسة (رؤوف، 2018)	هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر التحول الرقمي المقدمة من مجموعة الاتصالات الأردنية على رضا العملاء فيها، ودرجة تأثير كل بعد من أبعاد الجودة المتمثلة ب(الاعتمادية، والأمان، والمصداقية، والاستجابة، والجدارة، والملموسية، الاتصال) على مستوى رضا العملاء،	اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي، والتحليلي، والميداني، حيث تم تطوير استبانة لغايات جمع البيانات الأولية، وقد تم تطبيق الدراسة على عينة ممثلة من عملاء مجموعة الاتصالات الأردنية، حيث تم توزيع (250) استبانة وفي ضوء ذلك جرى تحليل البيانات باستخدام الحزمة الإحصائية (SPSS).	هناك تفاوت في اتجاهات أفراد العينة نحو أبعاد جودة الخدمة وكان ترتيبها حسب درجة الموافقة عليها من قبل العملاء تنازلياً (الملموسية ثم الأمان ثم الجدارة ثم الاعتمادية ثم الاستجابة ثم المصداقية ثم الاتصال).	المتغير المستقل والمتغير التابع هو نفسه في كلا الدراستين واحد (أثر جودة الخدمة على رضا العملاء) كما ان كلا الدراستين استخدما المنهج الوصفي التحليلي وكلاهما تمت في الجهات في شركات الاتصالات وكان الهدف المشترك هو خدمة العملاء في كلا الدراستين	لم يتم استخدام التحول الرقمي كمتغير وسيطة بالإضافة الي اختلاف عينة ومجتمع الدراسة وكذلك مجال التطبيق في جامعة المنصورة في إندونيسيا بينما الدراسة الحالية طبقت في المملكة العربية السعودية	تدور الفجوة البحثية حول أثر جودة الخدمة على رضا عملاء

أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

يعد استعراض الدراسات السابقة والاطلاع على أهم نتائجها في مجال الدراسة يتضح الآتي

- استخدم البحث الحالي أبعاداً لمتغيرات البحث تختلف نوعاً ما عن الأبعاد المستخدمة في الدراسات السابقة.
- تحاول الدراسة الحالية سد الفجوة البحثية الواضحة في هذا المجال مع التوسع في دراسة هذه المشكلة وتحديد مسبباتها حيث تم دمج جودة الخدمة وأثرها على رضا العملاء من خلال البعد البشري بالمتغيرات الديموغرافية لعينة الدراسة
- تتمثل مبررات اختيار هذا الموضوع في تسليط الضوء على مفهوم جودة الخدمات المقدمة بصفته موضوع جديد وحديث الساعة كأحد مخرجات التحول الرقمي كأساس للمنافسة وزيادة الربحية وضمان استمرارية المنظمة وأيضاً اختلاف مجتمع وعينة الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة
- الدراسة الحالية اتفقت مع الدراسات السابقة في تناول موضوع جودة الخدمات المقدمة وتأثيرها بعمليات التحول الرقمي لتلك الخدمات ولكنها اختلفت في مكان تطبيق الدراسة حيث طبقت الدراسة الحالية على القطاع الصحي بمنطقة المدينة المنورة في المملكة العربية السعودية
- الدراسة الحالية اختلفت مع الدراسات السابقة من حيث أبعاد متغيرات الدراسة وكذلك مجتمع وعينة الدراسة وانفرادها باستخدام أبعاد المتغير المستقل وعلاقتها بالمتغير التابع



الفصل الثالث

منهجية الدراسة

1/3 مقدمة

الفصل الثالث يتناول منهجية الدراسة متضمنا عدة أمور (المنهج المستخدم في الدراسة - مجتمع الدراسة - عينة الدراسة - أدوات الدراسة- بيئة الدراسة - خطوات تطبيق الدراسة) منهجية دراسة المشكلة هي نفسها منهجية البحث العلمي وهي جزء لا يتجزأ منه وتشتمل على مجموعة الخطوات والإجراءات المدروسة بعناية التي يقوم بها الباحث ليصل إلى نتائج البحث والحقائق المرتبطة بموضوعه العلمي حيث ينتهي الفصل باستنتاج موثوقة ومصداقية وأخلاقيات البحث العلمي وصحته.

2/3 منهجية الدراسة

• منهجية الدراسة تعني الاستراتيجية المُتبَّعة عند إجراء البحث أو الرسالة العلمية، وعلى الباحث أن يختار أنسب الطرق التي تعينه على تنفيذ البحث، ولقد سهل المُشرِّع ذلك الأمر من خلال وضع مجموعة من الإجراءات المُنظمة للبحث.

سوف يتم الاعتماد بشكل واضح على المنهج الوصفي التحليلي باعتبار انه المنهج المناسب لدراسة الظاهرة كما توجد في الواقع ويهتم بوصفها وصفا دقيقا ومباشر ويعبر عنها وصفيا وكما فالتعبير الكيفي او الوصفي يهدف الى وصف الظاهرة ويوضح خصائصها، أما التعبير الكمي او الرقمي فيعطيها وصفا رقميا يوضح مقدار هذه الظاهرة أو حجمها أو درجة ارتباطها مع الظواهر الأخرى من تحليل ووصف أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الصحية المقدمة في القطاع الصحي بمنطقة المدينة المنورة

تعتبر الدراسة الحالية دراسة وصفية تحليلية كمية، وكذلك لتحديد طبيعة عدالة تقييم أداء الموظفين وهيئة التدريس والطلاب في القطاع الصحي بمنطقة المدينة المنورة. ولتحقيق ذلك اعتمدت الدراسة على:

- 1- (الاستبانة) التي صممت لأغراض الدراسة. من خلال أسلوب العينة، نهج بحثي يتضمن جمع البيانات وتحليلها من خلال الملاحظة أو القياس المباشر.
- 2- المنهج النظري. يتضمن جمع البيانات وتحليلها من خلال استعراض الأدبيات والمراجع المختلفة التي تم تقديمها حول أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الصحية المقدمة في القطاع الصحي بمنطقة المدينة المنورة، في محاولة لإثراء الإطار النظري للدراسة

3/3 - أدوات البحث

تعد أداة الاستبانة من أهم أدوات البحث العلمي وأكثرها استخداما في العلوم الاجتماعية، وهي استمارة بحث يتم من خلالها الحصول على المعلومات والحقائق في مختلف الظروف والبحث في مختلف الاتجاهات والمواقف. وتشتمل على مجموعة من الأسئلة التي يُطلب من أفراد العينة الإجابة عليها، ويمكن أن يتم إرسال هذه الأسئلة بالبريد الإلكتروني، ويطلق عليها في هذه الحالة الاستبانة البريدية

تم اعداد الاستبانة حول موضوع الدراسة وهي العوامل المؤثرة في أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الصحية المقدمة في القطاع الصحي بمنطقة المدينة المنورة

4/3 طرق جمع البيانات والمعلومات:

أولا: المصادر الأولية:

من أجل جمع البيانات والمعلومات اللازمة للكشف عن أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الصحية المقدمة في القطاع الصحي بمنطقة المدينة المنورة تم الاعتماد في الجانب الميداني على الاستبيان الأداة الرئيسية للدراسة. وتمثل الاستبانة هي أداة بحثية تستخدم لجمع البيانات واستطلاع آراء الأفراد في موضوع معين. يتم تصميم الاستبانة عادة في شكل سلسلة من الأسئلة المفتوحة أو المغلقة التي يتم توزيعها على الأفراد المشاركين. يتم استخدام الاستبانات في مجالات مختلفة مثل البحث العلمي واستطلاعات الرأي والدراسات الاجتماعية

ثانيا: المصادر الثانوية:

استخدم مجموعة من الرسائل العلمية بالإضافة إلى الأبحاث والدراسات، والرسائل العلمية المنشورة في المجالات والمواقع الالكترونية عبر متصفحات الانترنت اعداد في الإطار النظري للدراسة.

5/3 تصميم البحث واسلوبه:

تصميم البحث هو الإطار الذي يحدد كيفية تنفيذ الدراسة وجمع البيانات وتحليلها للوصول إلى النتائج والاستنتاجات المطلوبة. يتم اختيار تصميم البحث بناء على أهداف الدراسة والأسئلة البحثية ونوع البيانات المطلوب جمعها وتحليلها وانطلاقا من طبيعة الدراسة ومحاولة للإجابة عن أسئلتها وتحقيقا لأهدافها فإن الدراسة سوف تستخدم المنهج الوصفي والذي يتم من خلاله وصف الظاهرة موضوع الدراسة اعتمادا على جمع الحقائق والبيانات وتصنيفها ومعالجتها وتحليلها تحليلًا دقيقًا وواضحًا

لاستخلاص دلالتها والوصول إلى نتائج أو تعميمات عن الظاهرة أو الموضوع محل الدراسة كما أنه كثيرا ما يتعدى الوصف إلى التفسير

5/3 مجتمع الدراسة

تشمل الدراسة العاملين في القطاع الصحي بمنطقة المدينة المنورة من الموظفين العاملين في القطاع الصحي في المدينة المنورة ويشمل تجمع المدينة المنورة الصحي، الذي يخدم أكثر من 2.3 مليون مستفيد من خلال 147 مركز رعاية أولية ومدينة طبية و18 مستشفى

6/3 عينة الدراسة

تتكون عينة البحث المستهدف من العاملين في كل من المستويات الإدارية في القطاع الصحي بمنطقة المدينة المنورة في المملكة العربية السعودية حيث سيتم اختيار عينة الدراسة بطريقة عشوائية حيث تم توزيع الاستبانة الكترونيا في اختيار عينة البحث والتي بلغ حجمها 200 موظفا واداريا حيث تم استرجاع منها 200 استبيانا وبعد فحصها الغيت منها 0 استبيانات نظرا لعدم مصداقيتها وبالتالي أصبح لدينا 200 استبيانا وهو حجم جيد يستوفي شروط الدراسة بما ان نسبته تساوي 100 % من اجمالي عدد الاستبيانات ويمكن حصر عدد الاستبيانات السليمة من خلال هذا الجدول.

الجدول رقم (3-1): توزيع اداة الدراسة.

عدد الاستبيانات	التوزيع	العائد	الفاقد	مستبعد	المستلم النهائي
المجموع	200	200	0	0	200
النسبة المئوية	%100	100%	0%	0%	100%

7/3 محاور أداة الدراسة:

في إطار الدراسة الميدانية وبهدف اختبار العلاقة المفترضة بين متغيرات البحث (أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الصحية المقدمة في القطاع الصحي بمنطقة المدينة المنورة تم

اختيار الاستبيان كوسيلة لجمع البيانات الأولية حيث تم القيام بعدة خطوات تنفيذية لضمان صدقها وثباتها فان عملية الثبات في الاستبيان يعني بدرجة كبيرة التأكد من أن الإجابة سوف تكون واحدة تقريبا لو تكرر تطبيقها علي الأشخاص ذاتهم مرة أخرى وصدقها سوف يعني التأكد من انها سوف تقيس ما اعددت الدراسة من اجل قياسه وقد تم الاستعانة في اعداد الدراسة بالاطلاع علي مجموعة من الاستبيانات الخاصة أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الصحية المقدمة في القطاع الصحي بمنطقة المدينة المنورة.

وقد انقسم الاستبيان البحث إلى قسمين رئيسيين:

القسم الأول: الخاص بالبيانات الشخصية للمبحوثين: (الجنس- السن- الأقدمية - المؤهل العلمي - والوظيفة).

القسم الثاني: العوامل المؤثرة في أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الصحية المقدمة في القطاع الصحي بمنطقة المدينة المنورة وتكون أربع محاور رئيسية كل محور يتكون من أربع فقرات. في كل محور.

جدول رقم (2-3) مكونات استمارة الاستبيان

عدد الفقرات	القسم	درجة الموافقة
العمر – النوع – سنوات الخبرة - الوظيفية	البيانات الشخصية	الجزء الاول
5 فقرات	إنترنت الأشياء والتقنيات الناشئة	الجزء الثاني: المتغير المستقل
5 فقرات	التطبيقات الذكية والمنصات الرقمية	الجزء الثاني: المتغير المستقل

الجزء الثاني: المتغير المستقل	التسويق الرقمي	5 فقرات
الجزء الثالث: المتغير التابع	جودة الخدمات الصحية المقدمة	8 فقرات

وسوف يتم استخدام مقياس ليكرث الخماسي التي تتراوح اختياراته من موافق بشدة وموافق ومحايد وغير موافق وغير موافق بشدة كما يلي:

جدول 2: أوزان الإجابات حسب مقياس ليكرث الخماسي

درجة الموافقة	الوزن النسبي	المتوسط الموزون
موافق بشدة	5	5.0 – 4.20
موافق	4	4.20 >- 3.40
محايد	3	3.4 >- 2.60
غير موافق	2	2.6 >- 1.80
غير موافق بشدة	1	1.80 >- 1

الجدول السابق يوضح قيم المتوسطات المرجحة وفقا لمقياس ليكرث للتدرج الخماسي وقد تم حساب المتوسطات الحسابية المرجحة لكل عبارة من عبارات محاور وأبعاد أداة الدراسة ومقارنتها مع المدى الموجود في الجدول وتعطى الإجابة المقابلة للمدى الذي يقع بداخله متوسط العبارة.

الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

تم معالجة البيانات التي تم جمعها؛ عن طريق الاستبانة وذلك للإجابة عن الدراسة واختيار الفرضيات باستخدام حزمة البرامج الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) وشملت الأساليب الإحصائية التالية:

- ✓ بال تكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري
- ✓ الفا كرونباخ (Cronbach Alpha) لاختبار ثبات أداة الدراسة
- ✓ الانحدار المتعدد لاختبار فرضيات الأثر (اختبار (ت) (T-Test)

8/3 ملخص الفصل الثالث

تناول الفصل الثالث منهجية الدراسة بما تشمله من تصميم للبحص والمنهج العملي (المنهج الوصفي التحليلي) الذي سوف يتم استخدامه في البحث وتم تحديد مجتمع البحث وعينة البحث وطرق جمع المعلومات حيث وسيتم الاعتماد على مصدرين أساسيين للمعلومات: -

❖ المصادر الثانوية: الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة

❖ المصادر الأولية: إلى جمع البيانات الأولية من خلال دراسة استكشافية باستخدام

الاستبيان كأداة رئيسية للبحث صممت خصيصا لهذا الغرض.

أداة الدراسة: سوف تتمثل أداة الدراسة بالاستبيان كونها تحقق العديد من المزايا منها التكلفة والجهد وامكانية ترك وقت للمبحوثين للتفكير في الأسئلة من قبل عينة الدراسة. للإجابة على تساؤلات البحث والتحقق من فرضياته تمهيدا للفصل الرابع للحصول على نتائج التحليل الاحصائي للاستبيان وسوف نستخدم الأساليب الاحصائية في عملية تحليل النتائج للإجابة على تساؤلات الدراسة والتحقق من فرضياتها.



الفصل الرابع

تحليل البيانات والمناقشة

يتناول هذا البحث دراسة أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الصحية المقدمة في القطاع الصحي بمنطقة المدينة المنورة وكيف يمكن لهذه التحولات أن تحسن الرعاية الصحية المقدمة للمجتمع في منطقة المدينة المنورة. تستند الدراسة إلى تحليل البيانات المجمعة من استبيانات ومقابلات مع عينة من العاملين في القطاع الصحي بمنطقة المدينة المنورة، بالإضافة إلى مراجعة الدراسات السابقة والنظريات العلمية المتعلقة بالتحول. من أجل الوصول إلى النتائج حول مدى مساهمة التحولات التكنولوجية والإدارية تسهم بشكل كبير في تحسين كفاءة وجودة الخدمات الصحية المقدمة وزيادة رضا المستفيدين من تلك الخدمات. بالإضافة إلى تقديم التوصيات التي تسعى إلى تعزيز الوعي المجتمعي بأهمية التحول، تطوير البنية التحتية التكنولوجية، ومتطلبات تحسين جودة خدمات الرعاية الصحية المقدمة لطالبي تلك الخدمات

2/4 صدق - وثبات الاستبانة:

يقصد بصدق الاستبانة أن تقيس فقرات الاستبانة ما وضعت لقياسه وتم حسابه كما يلي:

1. الصدق الظاهري للاستبانة: للتعرف على مدى صدق أداة الدراسة تم عرضها على الأستاذ المشرف وتم الأخذ بملاحظته وإعادة صياغة بعض الفقرات وإجراء التعديلات المطلوبة بالاعتماد بشكل أساسي ودقيق بحيث يعمل على تحقيق التوازن بين محتويات الاستبانة في كل فقراته على حسب كل فرض.
2. صدق الاتساق الداخلي: بعد التأكد من الصدق الظاهري لأداة الدراسة تم حساب الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة لبيانات العينة الكلية للدراسة.

جدول (4-1): معامل ارتباط بيرسون أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الصحية المقدمة في القطاع الصحي بمنطقة المدينة المنورة

معامل الارتباط	عدد الفقرات	محاور الدراسة
0821.	5 فقرات	إنترنت الأشياء والتقنيات الناشئة
0.869	5 فقرات	التطبيقات الذكية والمنصات الرقمية

0.844	5 فقرات	التسويق الرقمي
0.901	8 فقرات	جودة الخدمات الصحية المقدمة

يتضح من الجدول ان جميع محاور الدراسة له معاملات ارتباط قوية ومقبولة وكافية يمكن الوثوق بها في تطبيقه أداة الدراسة الحالية

جدول (4-2): معامل الفا كرونباخ لقياس الثبات أداة الدراسة أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الصحية المقدمة في القطاع الصحي بمنطقة المدينة المنورة.

معامل الثبات	عدد الفقرات	محاور الدراسة
0866.	5 فقرات	إنترنت الأشياء والتقنيات الناشئة
0.835	5 فقرات	التطبيقات الذكية والمنصات الرقمية
0.775	5 فقرات	التسويق الرقمي
0.833	8 فقرات	جودة الخدمات الصحية المقدمة

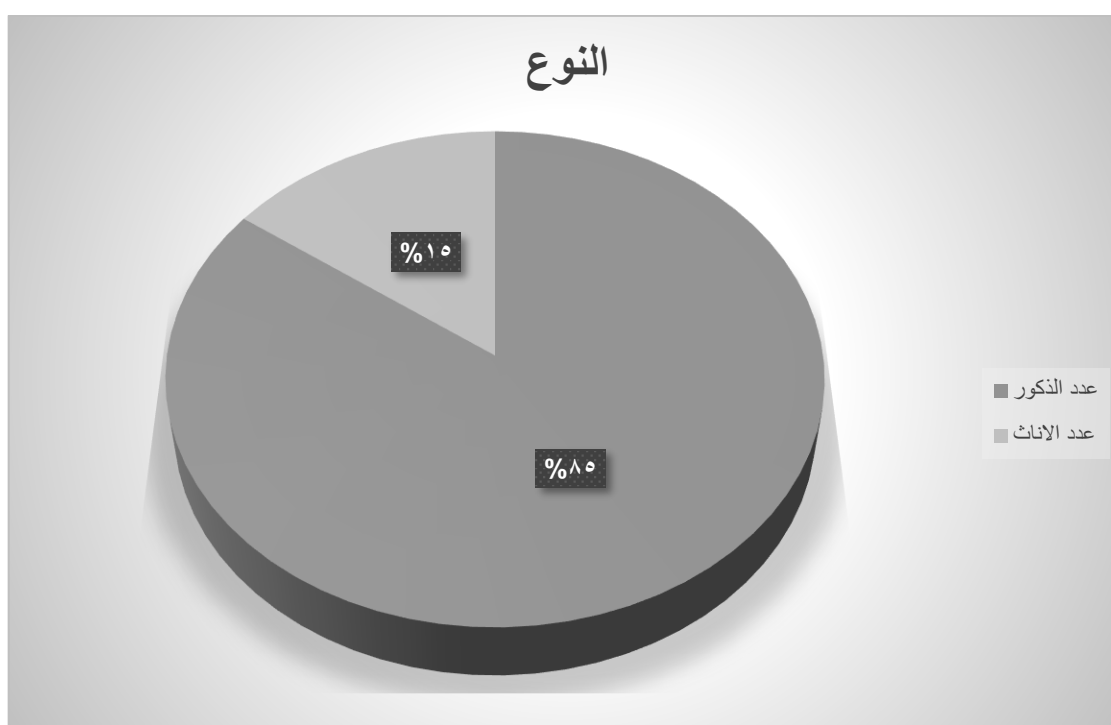
يتضح من الجدول ان جميع محاور الدراسة له تتمتع بثبات مقبول احصائيا قوية ومقبولة وكافية يمكن الوثوق بها في تطبيقه أداة الدراسة الحالية

3/4 أولاً: التحليل الوصفي لنتائج القسم الأول: البيانات الشخصية.

جدول (3-4): توزيع افراد العينة حسب الجنس:

الجنس	التكرار	النسبة المئوية (%)
عدد الذكور	100	50%
عدد الاناث	100	50%
الإجمالي	200	100%

تحليل نتائج نوع الموظف: تبين أن معظم عينة الدراسة من الذكور حيث بلغ عددهم (100) شخص وبنسبة مقدارها (50%) في حين كان عدد الإناث فقط (100) إناث وبنسبة مقدارها (50%) وهذا يدل على ارتفاع نسبة مشاركة الإناث في القطاع الصحي بمنطقة المدينة المنورة

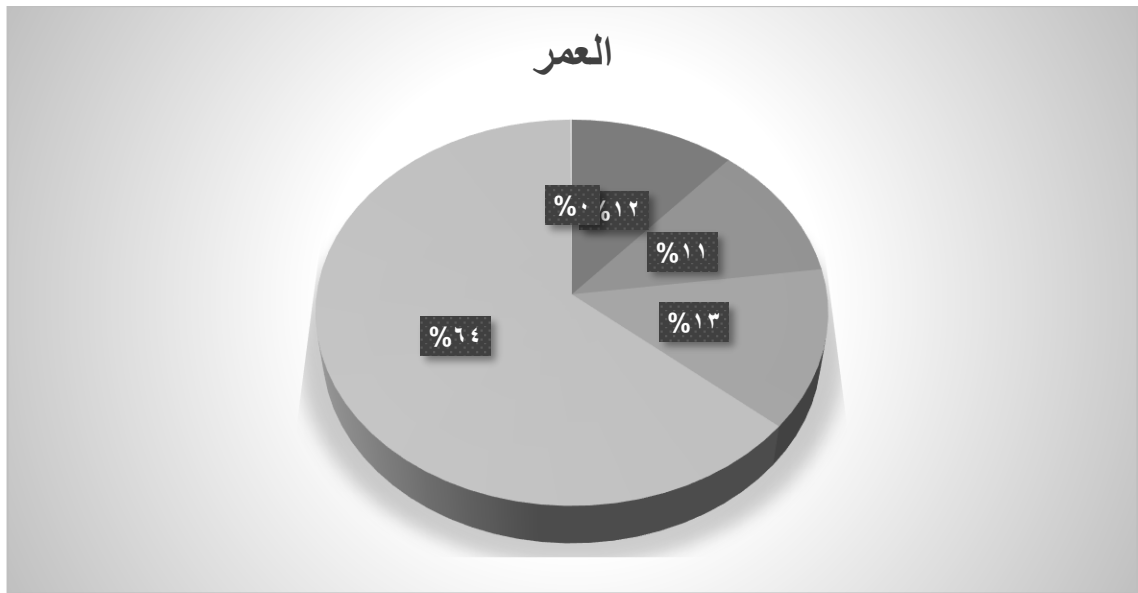


شكل رقم (1-4) توزيع افراد العينة حسب الجنس

جدول (4-4): توزيع افراد العينة حسب السن.

العمر	التكرار	النسبة المئوية (%)
اقل من 25 سنة	20	10%
من 25 الي اقل من 35 سنة	20	10%
من 35 الي اقل من 50 سنة	80	40%
من 50 الي اقل من 60 سنة	60	30%
أكثر من 60 سنة	20	10%
الاجمالي	200	100%

تحليل نتائج العمر: تبين أن النسبة الأكبر من أفراد عينة الدراسة تقع أعمارهم في الفئة العمرية من 35 سنة الي 60 سنة حيث بلغ عددهم (140) بنسبة مقدارها (70%) وبنفس النسبة الفئة العمرية من 35 و اقل بنسبه 20% الدراسة وهذا يبين أن متوسط أعمار الأفراد عينة الدراسة مرتفع نسبيا بالنسبة الي الفئات الأكبر عمرا. في القطاع الصحي بمنطقة المدينة المنورة



شكل رقم (2-4) توزيع افراد العينة حسب السن

جدول (4-5): توزيع افراد العينة حسب الاقدمية.

سنوات الخبرة	التكرار	النسبة المئوية (%)
اقل من 5 سنة	20	10%
من 5 الي اقل من 10 سنة	30	15%
من 10 الي اقل من 15 سنة	50	25%
من 15 الي اقل من 20 سنة	50	25%
من 20 سنة فأكثر	50	52%
الاجمالي	200	100%

تحليل نتائج سنوات الخبرة: تبين أن التوزيع النسبي لأفراد عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخبرة حيث أن النسبة الأكبر كانت لذوي الخبرة الأكبر من 10 سنوات فقد بلغ عدد أفرادها (150) فرد وبنسبة (75%) تلتها عدد سنوات الخبرة الأقل من 10 سنوات فقد بلغت نسبتها (25%) وهذا يدل على تمتع الأفراد عينة الدراسة بخبرات عملية طويلة نسبيا وذلك لموضوع الدراسة الخاص أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الصحية المقدمة في القطاع الصحي بمنطقة المدينة المنورة بما يتناسب مع تلك الاعمار والخبرات في القطاع الصحي بمنطقة المدينة المنورة

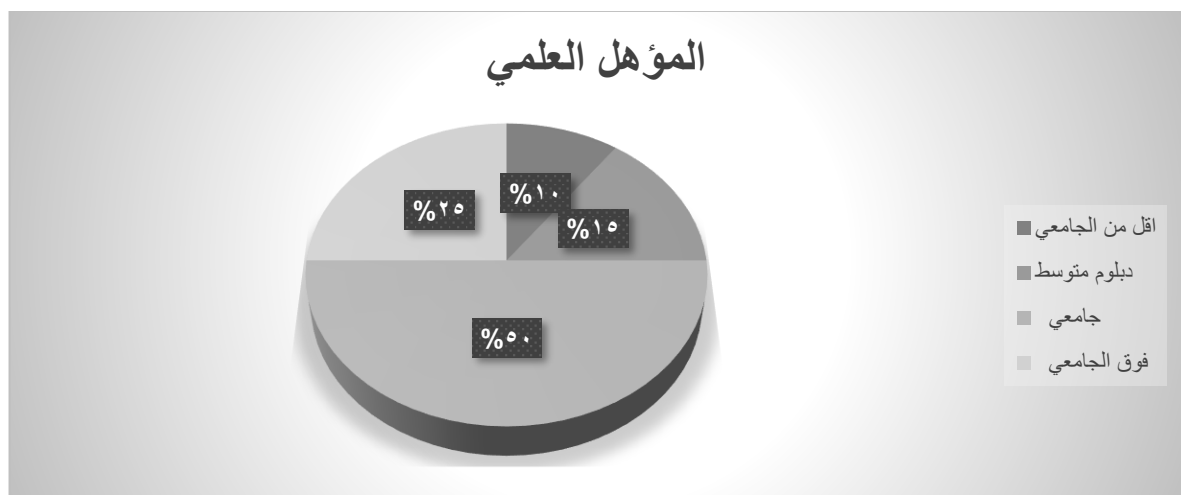


شكل رقم (4-3) توزيع افراد العينة حسب الاقدمية.

جدول (4-6): توزيع افراد العينة حسب المؤهل العلمي.

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة المئوية (%)
اقل من الجامعي	20	10%
دبلوم متوسط	30	15%
جامعي	100	50%
فوق الجامعي	50	25%
الاجمالي	200	100%

تحليل نتائج المؤهل العلمي: تبين أن غالبية أفراد عينة الدراسة يحملون الشهادة الجامعية الأولى (بكالوريوس) حيث بلغ عددهم (100) وبنسبة تمثيل بلغت (50%) وتلتها نسبة حاملي درجة الدبلوم وبنسبة بلغت (15%) تلتها نسبة الحاصلون على درجة الماجستير بنسبة (25%) وهذا بالتالي يبين أن الأفراد عينة الدراسة هم ذوو مؤهلات علمية عالية نسبيا وذلك لموضوع الدراسة الخاص أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الصحية المقدمة في القطاع الصحي بمنطقة المدينة المنورة بما يتناسب مع تلك المؤهلات في القطاع الصحي بمنطقة المدينة المنورة

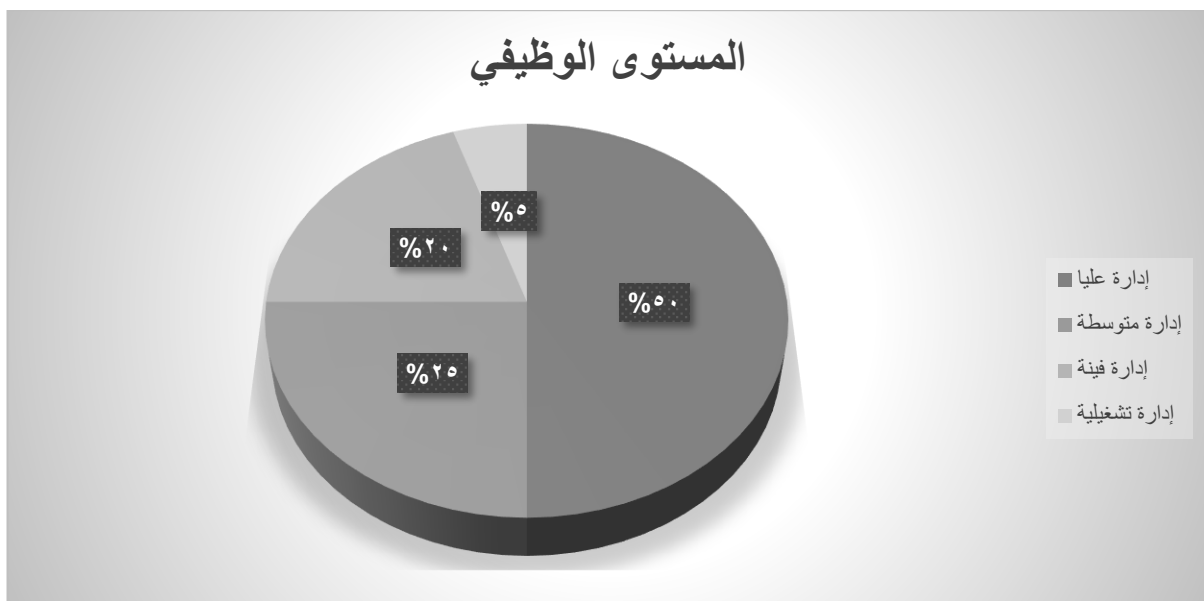


شكل رقم (4-4) توزيع افراد العينة حسب المؤهل العلمي.

جدول (4-7): توزيع افراد العينة حسب المستوى الوظيفي.

المستوى الوظيفي	التكرار	النسبة المئوية (%)
إدارة عليا	100	50%
إدارة متوسطة	50	25%
إدارة فنية	40	20%
إدارة تشغيلية	10	5%
الاجمالي	200	100%

تحليل نتائج الوظيفة: تبين أن غالبية أفراد عينة الدراسة موظفي القسم الإدارة العليا حيث بلغ عددهم (100) وبنسبة تمثيل بلغت (50%) وتلتها نسبة موظفي قسم الإدارة المتوسطة وبنسبة بلغت (25%) ونسبة وظيفة الإدارة التشغيلية بنسبة (5%) أما نسبة الإدارة الفنية والتي بلغ عدد أفرادها (40) وبنسبة مقدارها (20%) وذلك لموضوع الدراسة الخاص بأثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الصحية المقدمة في القطاع الصحي بمنطقة المدينة المنورة



شكل رقم (4-5) توزيع افراد العينة حسب المستوى الوظيفي.

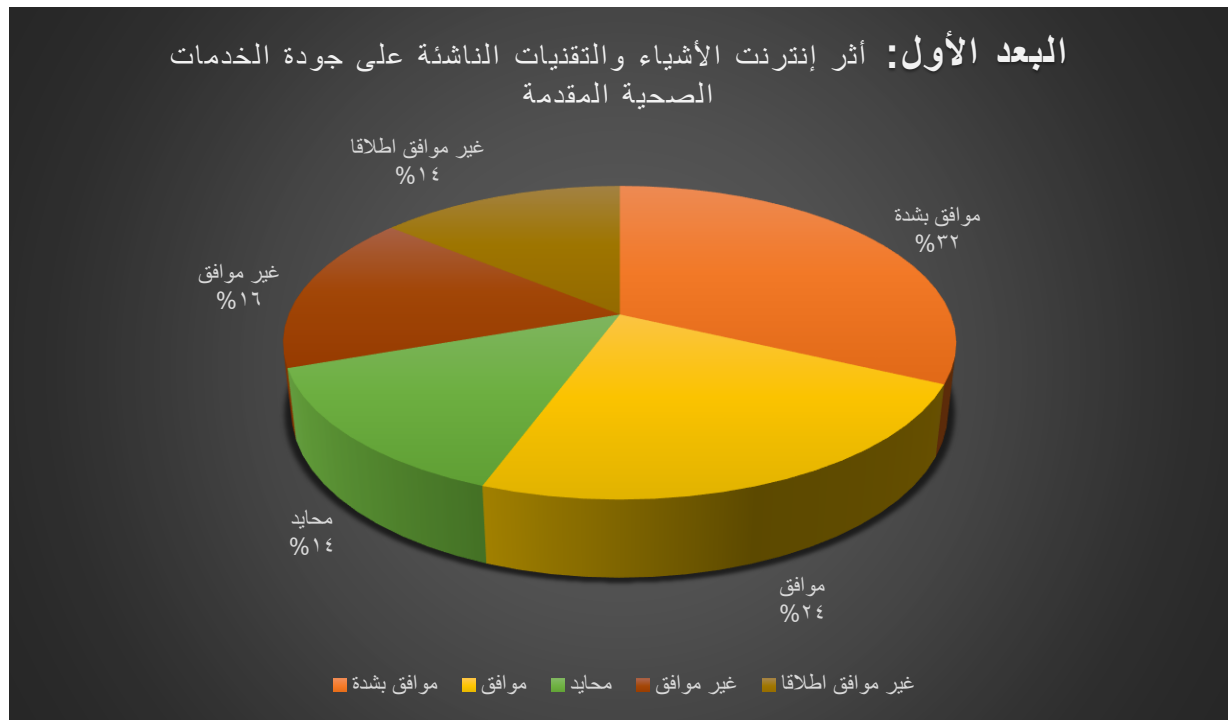
4/4 ثانيا: مناقشة النتائج متغيرات الدراسة

المحور الاول: المتغير المستقل: التحول الرقمي

شكل رقم (4-8) أثر إنترنت الأشياء والتقنيات الناشئة على جودة الخدمات الصحية المقدمة

العبارة					مستوي الموافقة
درجة موافقتك عن	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق اطلاقا
يوفر التحول الرقمي عبر موقع القطاع الصحي السعودي الجهد والوقت	80	44	8	32	36
تهتم الإدارة بتوسيع دائرة مشاركة العاملين في عملي التحول الرقمي	72	60	24	20	24
يوفر إنترنت الأشياء والتقنيات الناشئة فرص الججز والاستفسار	80	48	28	20	24
يعطيني إنترنت الأشياء والتقنيات الناشئة فكرة واضحة عن البرامج المستحدثة لدى قطاع الصحة السعودي	48	40	32	60	20
يسعى القطاع الصحي لنشر ثقافة التطوير والتحديث في تقديم الخدمات للمستفيدين	40	44	48	32	36
الإجمالي	320	236	140	164	140
النسبة	0.32	0.236	0.14	0.164	0.14
الوسيط	72	44	28	32	24
الوسط الحسابي	64	47.2	28	32.8	28
الانحراف المعياري	16.78	6.88	12.90	14.62	6.69
الأهمية النسبية	عالية	عالية	ضعيفة	ضعيفة	ضعيفة

يتضح من تحليل نتائج الجدول السابق إلى إجابات عينة الدراسة البحثية عن الفقرات الخمسة المتعلقة هناك علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية لأثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الصحية المقدمة في القطاع الصحي بمنطقة المدينة المنورة تركز علي مبدأ المشاركة على جودة الخدمات الصحية المقدمة في القطاع الصحي بمنطقة المدينة المنورة إذ تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المتغير بين 64 الي 28 فقد جاءت في المرتبة الأولى درجة (الموافقة بشدة) بمتوسط حسابي 64 وانحراف معيار 16.78 وبنسبة 32% وبدرجة أهمية عالية اما المرتبة الأخيرة فكانت درجة (غير موافق اطلاقا) بمتوسط حسابي 28 وانحراف معيار 6.69 وبنسبة 14% وبدرجة أهمية ضعيف وبشكل عام يتبين الموافقة علي الفرضية حول " أن مستوى أهمية هناك علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الصحية المقدمة في القطاع الصحي بمنطقة المدينة المنورة باستخدام مبدأ المشاركة على جودة الخدمات الصحية المقدمة من وجهة نظر المبحوثين كان مرتفعا وبدرجة عالية من الموافقة والقبول.



شكل رقم (4-6) البعد الأول: مبدأ المشاركة في القطاع الصحي بمنطقة المدينة المنورة

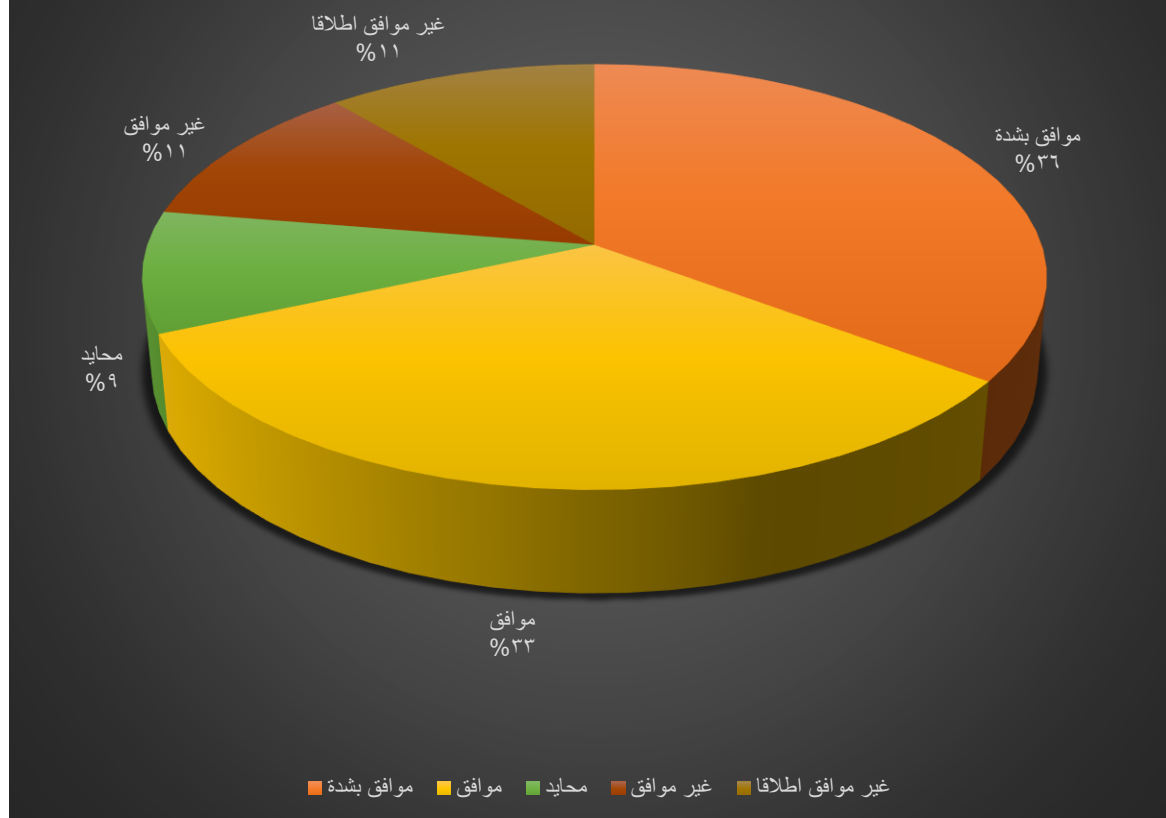
جدول (9/4): البعد الثاني: أثر التطبيقات الذكية والمنصات الرقمية على جودة الخدمات الصحية المقدمة

مستوي الموافقة					العبرة
غير موافق اطلاقا	غير موافق	محايد	موافق	موافق جدا	درجة موافقتك عن
28	16	32	64	60	يؤدي التطبيقات الذكية والمنصات الرقمية إلى تخفيض تكلفة الخدمات المقدمة إلكترونيا عبر تحسين تجربة العملاء في قطاع الصحة
36	24	20	60	60	يزيد التطبيقات الذكية والمنصات الرقمية من خلال الموقع الإلكتروني الآمن لتحسين الاداء في قطاع الصحة
16	24	8	88	64	التحول الرقمي يعمل من خلال التطبيقات الذكية والمنصات الرقمية على تعزيز الثقة بين العاملين والمستفيد من الخدمة
24	32	0	72	72	تؤدي التطبيقات الذكية والمنصات الرقمية إلى إيصال الخدمة المقدمة إلكترونيا في الوقت والمكان المناسبين.
8	16	32	48	96	التطبيقات الذكية والمنتصات الرقمية توفر لعملية التحول الرقمي سرية المعلومات وعدم الاطلاع عليها الا من قبل المختصين
112	112	92	332	352	الإجمالي
0.112	0.112	0.092	0.332	0.352	النسبة
24	24	20	64	64	الوسيط

22.4	22.4	18.4	66.4	70.4	الوسط الحسابي
9.67	5.99	12.80	13.29	13.53	الانحراف المعياري
ضعيفة	ضعيفة	ضعيفة	عالية	عالية	الأهمية النسبية

يتضح من تحليل نتائج الجدول السابق إلى إجابات عينة الدراسة البحثية عن الفقرات الخمسة هناك علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية لأثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الصحية المقدمة في القطاع الصحي بمنطقة المدينة المنورة طبقاً مبدأ الأمان على جودة الخدمات الصحية المقدمة في القطاع الصحي بمنطقة المدينة المنورة إذ تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المتغير بين 70.2 إلى 22.4 فقد جاءت في المرتبة الأولى درجة (الموافقة بشدة) بمتوسط حسابي 70.4 وانحراف معيار 13.53 ونسبة 35% وبدرجة أهمية عالية أما المرتبة الأخيرة فكانت درجة (غير موافق إطلاقاً) بمتوسط حسابي 22.4 وانحراف معيار 9.67 ونسبة 11% وبدرجة أهمية ضعيف. وبشكل عام يتبين الموافقة على الفرضية "أن مستوى أهمية هناك علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية لأثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الصحية المقدمة في القطاع الصحي بمنطقة المدينة المنورة طبقاً لمبدأ الأمان على جودة الخدمات الصحية المقدمة في القطاع الصحي بمنطقة المدينة المنورة" من وجهة نظر الباحثين كان مرتفعاً وبدرجة عالية من الموافقة والقبول

البعد الثاني: أثر التطبيقات الذكية والمنصات الرقمية على جودة الخدمات الصحية المقدمة



شكل رقم (4-7) البعد الثاني: مبدأ الأمان في القطاع الصحي بمنطقة المدينة المنورة

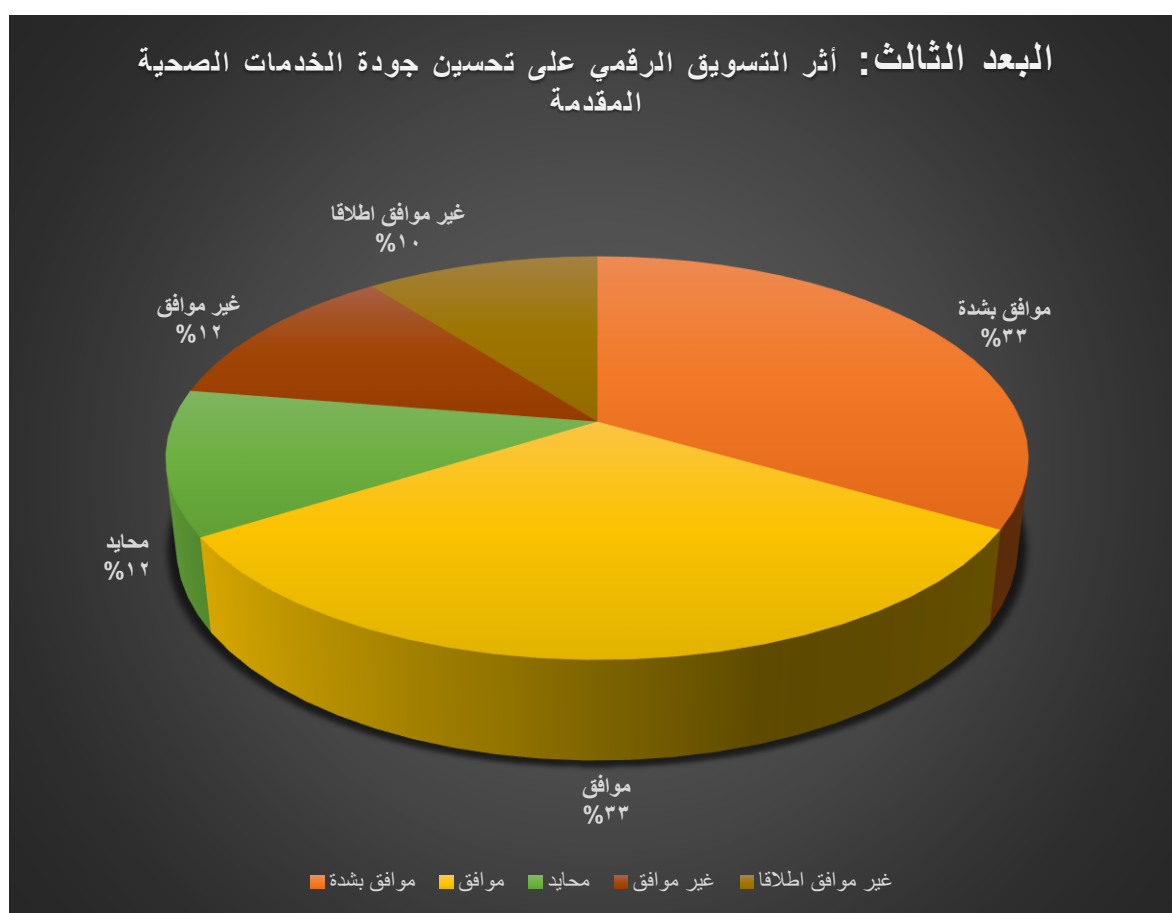
جدول (4-10): البعد الثالث: أثر التسويق الرقمي على جودة الخدمات الصحية المقدمة

العبارة					مستوي الموافقة
درجة موافقتك عن	موافق جداً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق إطلاقاً
	80	56	20	24	20
يجيب التسويق الرقمي عبر تعزيز تجربة العملاء على كافة الاستفسارات فيما يتعلق بالخدمة والأسعار					

يساعد التسويق الرقمي من خلال على تلبية الاحتياجات في المستقبل.	64	80	16	24	16
يؤدي التسويق الرقمي عن طريق عملية الترويج الالكتروني على جعل الخدمة المقدمة الكترونيا فعالة	60	56	28	32	24
يؤدي التسويق الرقمي من خلال الخدمات المقدمة الكترونيا ذات الكفاءة العالية إلى استمرارية التعامل مع قطاع التجزئة.	60	68	32	16	28
يساعد التسويق الرقمي علي تقديم خدمات القطاع الصحي بشكل اكبر الي المستفيدين من تلك الخدمات	70	66	20	24	20
الإجمالي	334	326	116	120	108
النسبة	0.334	0.326	0.116	0.12	0.108
الوسيط	64	66	20	24	20
الوسط الحسابي	66.8	65.2	23.2	24	21.6
الانحراف المعياري	7.55	8.91	5.88	5.06	4.08
الأهمية النسبية	عالية	عالية	ضعيفة	ضعيفة	ضعيفة

يتضح من تحليل نتائج الجدول السابق إلى إجابات عينة الدراسة البحثية عن الفقرات الخمسة هناك علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة إحصائية لأثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الصحية المقدمة في القطاع الصحي بمنطقة المدينة المنورة طبقاً لمبدأ الوضوح على جودة الخدمات الصحية المقدمة في القطاع الصحي بمنطقة المدينة المنورة. في تحقيق الأهداف الاستراتيجية إذ تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المتغير بين 66.8 إلى 28.8 فقد جاءت في المرتبة الأولى درجة (الموافقة بشدة) بمتوسط

حسابي 66.8 وانحراف معيار 7.55 وبنسبة 33% وبدرجة أهمية عالية اما المرتبة الأخيرة فكانت درجة (غير موافق اطلاقاً) بمتوسط حسابي 20 وانحراف معيار 4.08 وبنسبة 11% وبدرجة أهمية ضعيف. وبشكل عام يتبين الموافقة على الفرضية حول "أن مستوى هناك علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة إحصائية لأثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الصحية المقدمة في القطاع الصحي بمنطقة المدينة المنورة طبقاً لمبدأ الوضوح على جودة الخدمات الصحية المقدمة في القطاع الصحي بمنطقة المدينة المنورة. من وجهة نظر المبحوثين كان مرتفعاً وبدرجة عالية من الموافقة والقبول"



شكل رقم (4-8) البعد الثالث: مبدأ الوضوح في القطاع الصحي بمنطقة المدينة المنورة

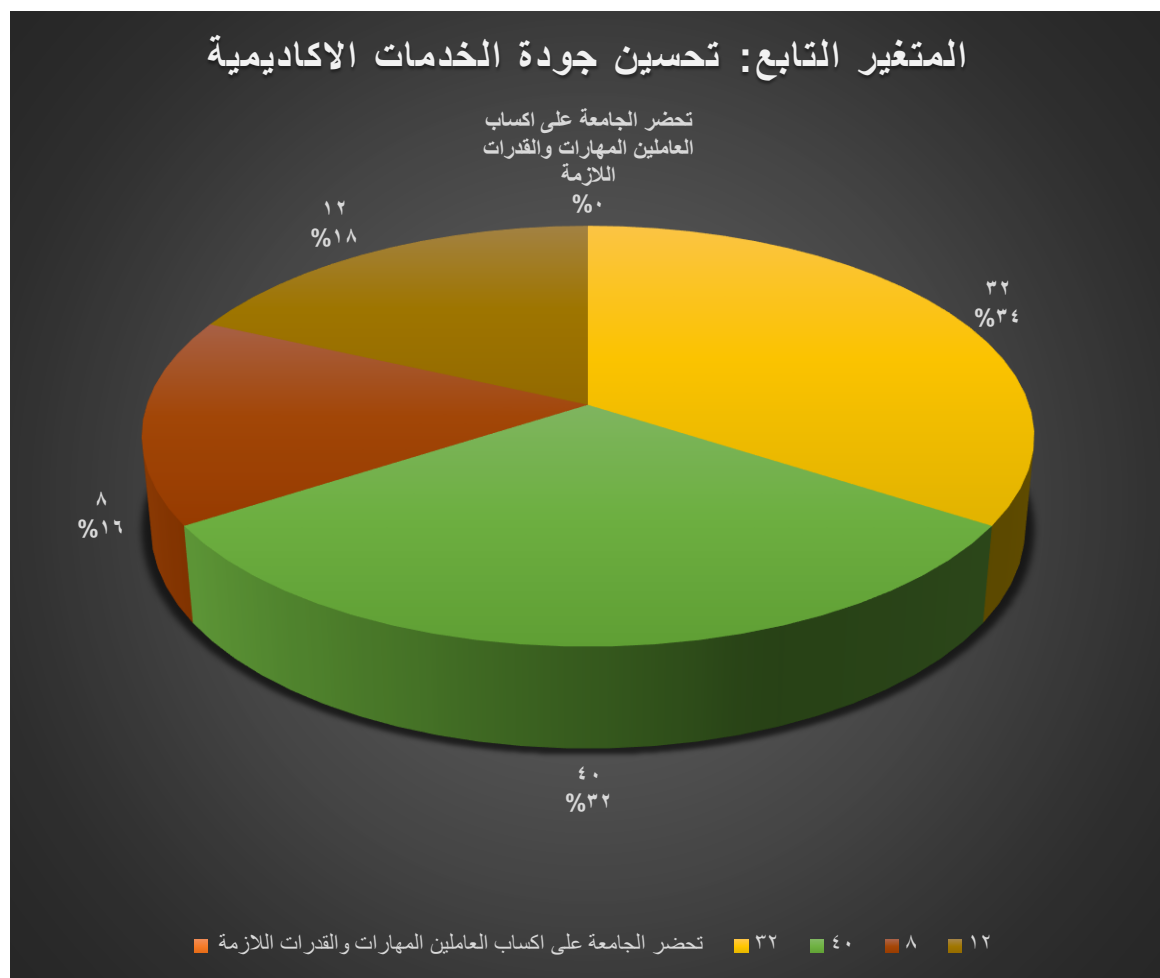
جدول (4-11): المحور الثالث: المتغير التابع: جودة الخدمات الصحية المقدمة

م	المحور الثالث	مستوي الموافقة
	المتغير التابع: جودة الخدمات الصحية المقدمة	موافق بشدة موافق موافق محايد غير موافق غير موافق بشدة

1	الخدمة الالكترونية المقدمة تمتاز بالدقة	76	68	28	24	4
2	التحول الرقمي يضمن ويؤكد حسن معاملة العاملين للمستخدم	80	56	20	24	20
3	متطلبات الحصول على الخدمة اصبحت واضحة ومحددة	64	80	16	24	16
4	التحول الرقمي يعمل على حل مشاكل المستخدم وعدم تكرارها	60	56	28	32	24
5	تقديم الخدمات الكترونيا يحترم سرية المعلومات وخصوصية الافراد	60	64	32	16	28
6	تقلل الخدمة الالكترونية المقدمة من الجهد المبذول	60	60	20	24	36
7	الكوادر البشرية التي تقدم الخدمة تمتع بمهارة وقدرة على التعامل مع الخدمة الالكترونية	64	88	8	24	16
8	تمتاز الخدمة الالكترونية المقدمة بسهولة الحصول عليها	72	72	0	32	24
	الإجمالي	536	544	152	200	168
	النسبة	54%	54%	15%	20%	17%
	الوسيط	64	66	20	24	22
	الوسط الحسابي	67	68	19	25	21
	الانحراف المعياري	7.42	10.77	10.15	4.80	8.89
	الأهمية النسبية	عالية	عالية	ضعيفة	ضعيفة	ضعيفة

يتضح من تحليل نتائج الجدول السابق إلى إجابات عينة الدراسة البحثية عن الفقرات الخمسة المتعلقة هناك فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات افراد العينة في استجابتهم لأثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الصحية المقدمة في القطاع الصحي بمنطقة المدينة المنورة طبقاً لمبدأ جودة الخدمات الصحية المقدمة في القطاع الصحي بمنطقة المدينة المنورة إذ تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المتغير بين 67 الي 21 فقد جاءت في المرتبة الأولى درجة (الموافقة) بمتوسط حسابي 67 وانحراف

معيار 7.42 وبنسبة 54% وبدرجة أهمية عالية اما المرتبة الأخيرة فكانت درجة (محايد) بمتوسط حسابي 22 وانحراف معيار 8.89 وبنسبة 17% وبدرجة أهمية ضعيف وبشكل عام يتبين الموافقة على الفرضية حول "أن مستوى أهمية هناك فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات افراد العينة في استجاباتهم لأثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الصحية المقدمة في القطاع الصحي بمنطقة المدينة المنورة طبقاً لمبدأ جودة الخدمات الصحية المقدمة في القطاع الصحي بمنطقة المدينة المنورة من وجهة نظر المبحوثين كان مرتفعاً وبدرجة عالية من الموافقة والقبول"



شكل رقم (4-10) المحور الثالث: المتغير التابع: جودة الخدمات الصحية المقدمة

جدول (4-11): الانحدار المتعدد أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الصحية المقدمة في القطاع الصحي بمنطقة المدينة المنورة.

محاور الدراسة	B	T	Sig.
---------------	---	---	------

0.031	2.638	0.308	إنترنت الأشياء والتقنيات الناشئة
0.033	10.098	0.182	التطبيقات الذكية والمنصات الرقمية
0.194	3.183	0.121	التسويق الرقمي
0.039	11.031	0.350	جودة الخدمات الصحية المقدمة

$$R^2 = 0.777$$

$$F = 230.172$$

$$\text{Sig.} = 0.047$$

اشارت النتائج الواردة في الجدول الى ان أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الصحية المقدمة في القطاع الصحي بمنطقة المدينة المنورة بمجمل ابعادها تؤثر معنويا (بعد إنترنت الأشياء والتقنيات الناشئة وبعد التطبيقات الذكية والمنصات الرقمية وبعد التسويق الرقمي) على جودة الخدمات الصحية المقدمة حيث بلغ معامل التفسير ($R^2 = 0.777$) واشارت قيمة المحتسبة ($F = 230.172$) وبمستوى دلالة (0.031) الى وجود أثر ذي دلالة احصائية للمتغيرات المستقلة في المتغير التابع.

وقد حقق بعدي (بعد إنترنت الأشياء والتقنيات الناشئة وبعد التطبيقات الذكية والمنصات الرقمية وبعد التسويق الرقمي) في القطاع الصحي بمنطقة المدينة المنورة، جودة الخدمات الصحية المقدمة) تأثير بشكل معنوي في المتغير التابع بالاستناد الى قيمة (T) وبمستوى دلالة اقل من المستوى المعنوي المعتمد (0.05). كما بلغت درجة التأثير لهما (0.526,0.350) على التوالي.

الفصل الخامس
الخاتمة والنتائج والتوصيات

الفصل الخامس يتناول اهم النتائج والاستنتاجات التي توصلت اليها الباحث من خلال التحليل الاحصائي لأفراد عينة الدراسة على فقرات كل من والمتغير المستقل (التحول الرقمي) والمتغير التابع (جودة الخدمات الصحية المقدمة)) ونتائج اختبار فرضيات الدراسة كما يحتوي على التوصيات التي خرجت بها هذه الدراسة

وتمشيا مع مبادرات القطاع الصحي بمنطقة المدينة المنورة وتحقيقا لأهدافها المتمثلة في تقديم خدمة متميزة بأقل تكلفة ووقت ممكنين باستخدام تكنولوجيا التحول الرقمي، فقد تضمنت وضع مسارات متعددة في استخدام تكنولوجيا التحول الرقمي في تقديم خدماتها الكترونية الى المستفيدين وضمن مراحل متعددة للتحول من الخدمة التقليدية الى الخدمة الالكترونية فقد اشرت الكثير من الدراسات الى اهمية قياس كل مرحلة من هذه المراحل والتعرف على مستوى النجاح الذي حققته والمعوقات التي تمثل تحديات وتسعى الي عرقلة تقدمها ضمن معايير معينة

2/5 النتائج المتعلقة بالمتغير المستقل والتابع:

النتائج المتعلقة بالمتغير المستقل (التحول الرقمي) أظهرت نتائج التحليل الوصفي ان مستوى عمليات التحول الرقمي في القطاع الصحي بمنطقة المدينة المنورة في ابعادها (وبعد التطبيقات الذكية والمنصات الرقمية وبعد التسويق الرقمي) جميعها جاءت بدرجة من الموافقة من وجهة نظر افراد عينة الدراسة في القطاع الصحي بمنطقة المدينة المنورة

النتائج المتعلقة بالمتغير التابع أظهرت نتائج التحليل الوصفي ان مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة الالكترونية في القطاع الصحي بمنطقة المدينة المنورة جاءت بدرجة من الموافقة من وجهة نظر افراد عينة الدراسة في القطاع الصحي بمنطقة المدينة المنورة

وبناء عليه كانت نتيجة اختبار فرضيات الدراسة كما يلي

- الفرضية الاولى

أثر بعد إنترنت الأشياء والتقنيات الناشئة على جودة الخدمات الصحية المقدمة في القطاع الصحي بمنطقة المدينة المنورة إذ تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المتغير بين 64 الي 28 فقد جاءت في المرتبة الأولى درجة (الموافقة بشدة) بمتوسط حسابي 64 وانحراف معيار 16.78 وبنسبة 32%" ودرجة أهمية عالية اما المرتبة الأخيرة فكانت درجة (غير موافق اطلاقاً) بمتوسط حسابي 28 وانحراف معيار 6.69 وبنسبة 14%" ودرجة أهمية ضعيف ومنه نجد ان مبدأ المشكلة على جودة الخدمات الصحية المقدمة من وجهة نظر المبحوثين كان مرتفعاً ودرجة عالية من الموافقة والقبول.

• الفرضية الثانية

أثر د التطبيقات الذكية والمنصات الرقمية على جودة الخدمات الصحية المقدمة في القطاع الصحي بمنطقة المدينة المنورة حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المتغير بين 70.2 الي 22.4 فقد جاءت في المرتبة الأولى درجة (الموافقة بشدة) بمتوسط حسابي 70.4 وانحراف معيار 13.53 وبنسبة 35%" ودرجة أهمية عالية اما المرتبة الأخيرة فكانت درجة (غير موافق اطلاقاً) بمتوسط حسابي 22.4 وانحراف معيار 9.67 وبنسبة 11%" ودرجة أهمية ضعيف. وبشكل عام يتبين أن مبدأ الامان على جودة الخدمات الصحية المقدمة في القطاع الصحي بمنطقة المدينة المنورة من وجهة نظر المبحوثين كان مرتفعاً ودرجة عالية من الموافقة والقبول

• الفرضية الثالثة

اثر بعد التسويق الرقمي على جودة الخدمات الصحية المقدمة على جودة الخدمات الصحية المقدمة في القطاع الصحي بمنطقة المدينة المنورة إذ تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المتغير بين 66.8 الي 28.8 فقد جاءت في المرتبة الأولى درجة (الموافقة بشدة) بمتوسط حسابي 66.8 وانحراف معيار 7.55 وبنسبة 33%" ودرجة أهمية عالية اما المرتبة الأخيرة فكانت درجة (غير موافق اطلاقاً) بمتوسط حسابي 20 وانحراف معيار 4.08 وبنسبة 11% ودرجة أهمية ضعيف. وبشكل عام يتبين أن الوضوح على جودة الخدمات الصحية المقدمة في القطاع الصحي بمنطقة المدينة المنورة. من وجهة نظر المبحوثين كان مرتفعاً ودرجة عالية من الموافقة والقبول

• الفرضية الرابعة

اثر جودة الخدمات الصحية المقدمة في القطاع الصحي بمنطقة المدينة المنورة إذ تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المتغير بين 33.5 الي 9.5 فقد جاءت في المرتبة الأولى درجة (الموافقة) بمتوسط حسابي 34 وانحراف معيار 5.39 وبنسبة 34% و بدرجة أهمية عالية اما المرتبة الأخيرة فكانت درجة (محايد) بمتوسط حسابي 9.5 وانحراف معيار 5.07 وبنسبة 10% و بدرجة أهمية ضعيف وبشكل عام يتبين أن مبدأ جودة الخدمات الصحية المقدمة في القطاع الصحي بمنطقة المدينة المنورة من وجهة نظر المبحوثين كان مرتفعاً و بدرجة عالية من الموافقة والقبول

3/5 الاستنتاجات العامة:

بعد تحليل البيانات توصل الباحث في دراسته الى النتائج التالية :

- تطبيق التحول الرقمي في القطاع الصحي مطلباً أساسياً لتعظيم قيمة المؤسسات الصحية ومقدرتها التنافسية والحفاظ على الاستمرارية
- ساعد التحول الرقمي على توفير البيئة اللازمة لدعم مصداقية القطاع الصحي من خلال مبدأ المشاركة
- ساهم التحول الرقمي على الاستخدام الأمثل لموارد مؤسسات القطاع الصحي
- عزز بعد التسويق الرقمي الي زيادة فاعلية عمليات التحول الرقمي الرقمي في تحسين توزيع المهات والمسئوليات الخاصة بجودة الخدمات الصحية المقدمة
- عزز بعد التطبيقات الذكية والمنصات الرقمية الي زيادة فاعلية عمليات التحول الرقمي الرقمي في تحسين توزيع المهات والمسئوليات الخاصة بجودة الخدمات الصحية المقدمة
- عزز بعد إنترنت الأشياء والتقنيات الناشئة الي زيادة فاعلية عمليات التحول الرقمي في تحسين توزيع المهات والمسئوليات الخاصة بجودة الخدمات الصحية المقدمة
- كان هنالك تأثير ايجابي لمجمل ابعاد التحول الرقمي المقدمة على قبول المستفيدين من هذه الخدمة وكان أكثر الابعاد تأثيراً جودة الخدمة الاكاديمية الالكترونية وسرعة اداء الخدمة الالكترونية.

- مساهمات التحول الرقمي ومبادئه في التقليل من المشكلات التنظيمية والإدارية داخل القطاع الصحي بمنطقة المدينة المنورة

4/5 التوصيات:

لتطبيق قواعد التحول الرقمي في القطاع الصحي بمنطقة المدينة المنورة يتعين اخذ بيئة القطاع الصحي بمنطقة المدينة المنورة الخاصة وطبيعتها وظروف العمل بها فهذه القواعد والنظم قد أسست لتكون الدليل والسبيل الذي يستدل بها القائمون علي تلك القطاع الصحي بمنطقة المدينة المنورة في عملية التوجيه نحو الطرق الصحيحة لأداء المهام وليس بالضرورة ان الجامعة تلتزم التزاما حرفيا بما ورد في تلك القواعد والإجراءات بل من المفضل ان تتخذ الجامعة الإجراءات والقواعد الإضافية حسب ما تراه مناسباً وبناء على ما تقدم توصي الدراسة بالآتي:

- انشاء نظام ادري متكامل لتفعيل التحول الرقمي داخل القطاع الصحي بمنطقة المدينة المنورة مما يسهم في وضع معايير محدودة ودقيقة للأداء وإجراءات العمل بالقطاع الصحي بمنطقة المدينة المنورة
- حتمية تعميم التحول الرقمي الالكترونية والاستفادة من أحدث وسائل تكنولوجيا الاتصال في القطاع الصحي بمنطقة المدينة المنورة وضرورة تطبيق الأساليب الحديثة
- ضرورة اعداد خطة استراتيجية للقطاع الصحي لتحقيق رؤيتها وأهدافها من خلال تطبيق مبادئ التحول الرقمي والعمل على نشر ثقافة التحول الرقمي ومبادئها الامر الذي يؤدي بدوره سيساعد القطاع الصحي بمنطقة المدينة المنورة على الارتقاء بالاداء
- ضرورة الاهتمام بوضع التشريعات الداعمة لتطبيق التحول الرقمي الالكترونية في القطاع الصحي بمنطقة المدينة المنورة لتحقيق الجودة المطلوبة
- ضرورة توفير الإمكانيات المادية والمالية والبنية التحتية للقطاع الصحي ذات الصلة بموضوع التحول الرقمي الالكترونية
- ضرورة توفير العديد من الدورات التدريبية للعاملين بالقطاع الصحي بمنطقة المدينة المنورة وتشجيعهم نحو التوجه لاستخدام التحول الرقمي الالكترونية

- ضرورة وجود متابعة وتقييم مستمر على تنفيذ معايير ومبادئ التحول الرقمي
- ضرورة وضع نموذج مقترح لتنفيذ تلك التوصيات وفق جدول زمني معين لتحديد المهام والمسؤوليات على تنفيذ مراحل النموذج المقترح والتقييم لكل مراحل تنفيذ النموذج من خلال عمليات التحسين المستمر لكافة مراحله
- علي الباحثين والمهتمين والمهنيين الاهتمام أكثر والتعريف بأهمية التحول الرقمي وأهدافها ودورها ومبادئها والنواحي الإيجابية من تطبيقاتها في مؤسسات القطاع الصحي
- ضرورة وضع ميثاق للأخلاقيات والقيم الواجب مراعاتها من قبل العاملين والإدارة بكافة مستوياتها نحو الالتزام بتطبيق التحول الرقمي الالكتروني

5/5 المقترحات المستقبلية:

- العمل على دراسات جديدة تتناول أثر التحول الرقمي على الرضا الوظيفي للعاملين في القطاعات الخدمية المختلفة
- وضع خطة عملية للانتقال بجميع العمليات التي تعتمد على الورقيات لتصبح مؤتمتة
- تطبيق ما توصلت اليه الدراسة من نتائج وتوصيات علي قطاعات اخري مثل التعليم والقطاعات الخدمية المختلفة

المراجع:

المراجع العربية

- احمد فاروق (2019). واقع تطبيق مبادئ التحول الرقمي بجامعة العريش دراسة ميدانية مجلة كلية التربية جامعة بور سعيد
- الباهي، صلاح الدين (2016). أثر جودة الخدمات الإلكترونية على رضا الزبائن: دراسة ميدانية على الهيئة الإسلامية الأردني في عمان، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن.
- حافظ، احمد. (2024). أثر جودة الخدمات الإلكترونية على رضا العملاء -دراسة تطبيقية على البنوك التجارية بمحافظة بالإسكندرية. دلة البحوث المؤسسية الأكاديمية العربية
- حامد، محمد عبد الفتاح. (2023). تأثير جودة اداء الخدمات على رضا العملاء دراسة ميدانية. شركة أورانج، مصر.
- دعاء عادل السيد (2023) تأثير تطبيق الرقمنة علي جودة الخدمات الحكومية المقدمة في الاكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحري
- روجرز، ديفيد (2020). التحول الرقمي: دليل للقادة في العصر الرقمي. (ترجمة: القحطاني، علي بن سعيد). الرياض: مكتبة العبيكان.
- سمير عمري (2017) الإدارة الالكترونية كآلية للتحول الرقمي للمكتبات الجامعية في ظل البيئة الالكترونية مجلة افاق علوم الإدارة.
- سيف، ناصر، والسرطاوي، خالد، والأقوع، سارة (2014). مستوى جودة الخدمات الطلابية ورضا الطلبة في القطاع الصحي بمنطقة المدينة المنورة الأردنية الحكومية. المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي
- شريف محمود حمدي 2020 تطبيق التحول الرقمي في القطاع الصحي بمنطقة المدينة المنورة المصرية كمدخل لتعزيز الريادة دراسة ميدانية بالتطبيق على جامعة قناة السويس مجلة البحوث والدراسات العربية
- شريف مراد وعزوز امين 2018 اثر استخدام التعليم الالكتروني كأداة لتحسين نظام جودة التعليم في الجزائر مجلة المعارف
- شقراني محمد 2024 دور التحول الرقمي في تحسين جودة خدمات المؤسسة مجلة الاعمال والدراسات الاقتصادية
- الشواورة، ياسين (2019) مستوى جودة الخدمات التعليمية التي تقدمها الجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة من وجهة نظر الطلاب. مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية، المدينة المنورة.

- عبد الرحمن المطرف 2018 التحول الرقمي للتعليم الجامعي في ظل الازمات بين القطاع الصحي بمنطقة المدينة المنورة والقطاع الصحي بمنطقة المدينة المنورة الخاصة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس.
- عبيد سليمة والشامي 2023 دور التحول الرقمي في تعزيز جودة التعليم العالي جامعة صنعاء اليمن.
- عقل، أمل (2008). تطوير معايير التميز في التعليم الجامعي العالي. الأردن، عمان: دار الخليج.
- محمد دهان 2019 دراسة تحليلية ومقارنة لقياس التحول الرقمي في بعض القطاع الصحي بمنطقة المدينة المنورة الجزائرية جامعة العربي بن مهيدي ام البواقي كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
- محمود احمد المسلط 2017 ممارسة مبادئ التحول الرقمي في القطاع الصحي بمنطقة المدينة المنورة السعودية الناشئة والصعوبات التي تواجهها من وجهة نظر عمداء الكليات الإدارات المساندة مجلة كلية التربية
- مصطفى احمد امين 2018 التحول الرقمي في القطاع الصحي بمنطقة المدينة المنورة المصرية كمتطلب لتحقيق مجتمع المعرفة جامعة دمنهور كلية التربية مجلة الإدارة التربوية
- المطيري، عادل (2019). التحول الرقمي مدخلا لتطوير صناعة القرار التعليمي في وزارة التربية بدولة الكويت. مجلة البحث العلمي في التربية. جامعة عين شمس.
- مها بنت عبد الله محمد الشريف 2020 واقع التحول الرقمي بالقطاع الصحي بمنطقة المدينة المنورة في ضوء رؤية المملكة 2030 مجلة ام القري للعلوم التربوية والنفسية
- ميرة، أمل، تحرير (2019). تطبيقات الذكاء الاصطناعي في التعليم من وجهة نظر تدريسي الجامعة. وقائع المؤتمر العلمي الدولي الأول للدراسات الإنسانية (الذكاء ان والقدرات) مجلة العلوم النفسية، جامعة بغداد. العدد الخاص.
- وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات (2023). تقرير التحول الرقمي في المملكة العربية السعودية. الرياض: وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات.

المراجع الأجنبية

- Abdul Rahman Al-Mutref (2018). The Digital Transformation of University Education in Light of Crises Between Public and Private Universities from the Perspective of Faculty Members.

- Alharthi, M. (2020). Digital Transformation in Saudi Banking: Trends and Challenges. *Saudi Journal of Business and Management*, 5(2), 45-60.
- Al-Hudhaif, S. A., & Al kubeyyer, A. M. (2020). Digital transformation in Saudi banks: Enhancing customer experience and financial inclusion. *Journal of Financial Innovation and Technology*, 8(2), 45-60.
- Al-Mutairi, A., & Alqahtani, H. (2023). The role of AI and blockchain in the digital banking sector of Saudi Arabia. *International Journal of Banking and Finance*, 15(1), 78-92.
- Alotaibi, M. A. (2021). Challenges of digital transformation in Saudi banks: A case study of mid-sized financial institutions. *Saudi Journal of Economics and Management*, 12(4), 112-130.
- Alqahtani, F. & Alghamdi, H. (2023). Cybersecurity Challenges in Digital Banking Transformation in Saudi Arabia. *Middle East Journal of Financial Innovation*, 7(1), 90-110.
- Alshammari, T. & Khan, M. (2021). The Role of Artificial Intelligence in Enhancing Customer Experience in Saudi Banks. *International Journal of Financial Studies*, 9(3), 78-94.
- Alshehri, S. (2022). Blockchain Technology in Banking: A Saudi Perspective. *Journal of Emerging Financial Technologies*, 4(1), 30-50.
- Alsheikh, L., & Bogie, J. (2022). Cybersecurity risks and digital banking adoption: Evidence from Saudi Arabia. *International Journal of Information Security & Banking*, 10(3), 55-71.

- Alsulami, R., Alghamdi, S., & Alzahrani, N. (2022). Regulatory compliance and trust issues in Saudi digital banking services. *Middle East Journal of Banking & Finance*, 7(1), 23-40.
- Duaa Adel El-Sayed (2023). The Impact of Digitization on the Quality of Government Services Provided at the Arab Academy for Science, Technology and Maritime Transport.
- Frank Cyrille. “Media Innovation: Eight Major Drivers and Brakes.” 2018.
- Khan, T., Ahmed, H., & Ali, R. (2023). Digital transformation and business development in the Saudi banking sector. *Journal of Business and Finance Research*, 18(2), 102-120.
- Obaid Salima and Al-Shami (2023). The Role of Digital Transformation in Enhancing the Quality of Higher Education. University of Sana'a, Yemen.
- Saudi Vision 2030. (2016). *Kingdom of Saudi Arabia's Vision 2030*.
- Shakrani Muhammad (2024). The Role of Digital Transformation in Improving the Quality of Institutional Services. *Journal of Business and Economic Studies*.

الملاحق

أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الصحية المقدمة في القطاع الصحي بمنطقة المدينة المنورة

إعداد الباحث

الاسم/ سامي سعود عوض المطيري

الرقم الجامعي/ 243000146

إشراف:

د. الفيصل عبد الحميد محمد حسن

د. فايز جراد

العام الجامعي 2025 م

الاستبانة

أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الصحية المقدمة في القطاع الصحي بمنطقة المدينة المنورة

السادة العاملين في القطاع الصحي بمنطقة المدينة المنورة تحية طيبة.....

من اجل الوقوف على دراسة أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الصحية المقدمة في القطاع الصحي بمنطقة المدينة المنورة تفضلوا بالإجابة والمشاركة الفاعلة والبناءة والتي تمثل موردا مهما في إتمام تلك الدراسة لذلك ارجو تعاونكم بشكل كبير في تزويدنا بالبيانات المطلوبة واللازمة والضرورية من ملاء الاستبانة والإجابة على جميع النقاط لما لذلك من أثر كبير في الوصول إلى نتائج دقيقة وسليمة يمكن الاعتماد عليها التزامكم تجاهنا (عينة البحث) ان تقدموا لنا ملاحظاتكم واقتراحاتكم بكل شفافية ومصداقية والتزامنا تجاهكم (القائمة بالدراسة) ان أخذ باقتراحاتكم وملاحظاتكم بكل جدية لتقديم خدمات ترقى لأفضل الممارسات العالمية تلي كل من احتياجاتكم وتوقعاتكم وذلك تحقيقا للتميز حيث سيتم تحليل نتائج هذا الاستبيان لتحديد مجالات التحسين والعمل الجاد على اتخاذ الإجراءات الكافية والكفيلة بمعالجة نقاط الخلل وتحويلها الى نقاط قوة. أخيرا نقدم الشكر والتقدير لكل من ساهم في تلك الاستبانة.

شكرا لكم حسن تعاونكم

أولا: الخصائص الديموغرافية:

الاسم			
الجنس		ذكر	
انثى			
المؤهل		بكالوريوس	ثانوي/ دبلوم
دكتوراه		ماجستير	

البيانات الوظيفية

الإدارة – القسم	
مسمى الوظيفة	
الحالية	

أقل من 5 سنوات من 6 سنوات الي 10 سنوات أكبر من 20 سنة

من 11 الى 15 سنة	من 15 الى 20 سنة	
------------------	------------------	--

سنوات الخبرة

العمر

أقل من 25 سنة	أكبر من 25 وأقل من 35 سنة	أكبر من 60 سنة
أكبر من 35 وأقل من 50 سنة	أكبر من 50 وأقل من 60 سنة	

الجزء الثاني فقرات واسئلة الاستبيان

الرجاء وضع علامة (✓) في المربع المناسب تحت التدرج الذي يعبر عن درجة موافقتكم:

مستوي الموافقة						م
المتغير المستقل: التحول الرقمي						
موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة		
أثر إنترنت الأشياء والتقنيات الناشئة على جودة الخدمات الصحية المقدمة						
					1	
يوفر التحول الرقمي عبر موقع القطاع الصحي السعودي الجهد والوقت						
					2	
تهتم الإدارة بتوسيع دائرة مشاركة العاملين في عملي التحول الرقمي						
					3	
يوفر إنترنت الأشياء والتقنيات الناشئة فرص الججز والاستفسار						
					4	
يعطيني إنترنت الأشياء والتقنيات الناشئة فكرة واضحة عن البرامج المستحدثة لدى قطاع الصحة السعودي						
					5	
يسعى القطاع الصحي لنشر ثقافة التطوير والتحديث في تقديم الخدمات للمستفيدين						
أثر التطبيقات الذكية والمنصات الرقمية على جودة الخدمات الصحية المقدمة						تابع

					يؤدي التطبيقات الذكية والمنصات الرقمية إلى تخفيض تكلفة الخدمات المقدمة الكترونيا عبر تحسين تجربة العملاء في قطاع الصحة	1
					يزيد التطبيقات الذكية والمنصات الرقمية من خلال الموقع الالكتروني الآمن لتحسين الاداء في قطاع الصحة	2
					التحول الرقمي يعمل من خلال التطبيقات الذكية والمنصات الرقمية على تعزيز الثقة بين العاملين والمستفيد من الخدمة	3
					تؤدي التطبيقات الذكية والمنصات الرقمية إلى إيصال الخدمة المقدمة الكترونيا في الوقت والمكان المناسبين.	4
					التطبيقات الذكية والمنصات الرقمية توفر لعملية التحول الرقمي سرية المعلومات وعدم الاطلاع عليها الا من قبل المختصين	5
تابع اثر التسويق الرقمي على جودة الخدمات الصحية المقدمة						
					يجيب التسويق الرقمي عبر تعزيز تجربة العملاء على كافة الاستفسارات فيما يتعلق بالخدمة والأسعار	1
					يساعد التسويق الرقمي من خلال على تلبية الاحتياجات في المستقبل.	2
					يؤدي التسويق الرقمي عن طريق عملية الترويج الالكتروني على جعل الخدمة المقدمة الكترونيا فعالة	3
					يؤدي التسويق الرقمي من خلال الخدمات	4

					المقدمة الكترونيا ذات الكفاءة العالية إلى استمرارية التعامل مع قطاع التجزئة.
5					يساعد التسويق الرقمي علي تقديم خدمات القطاع الصحي بشكل اكبر الي المستخدمين من تلك الخدمات

م المحور الثالث مستوي الموافقة					
	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
1					الخدمة الالكترونية المقدمة تمتاز بالدقة
2					التحول الرقمي يضمن ويؤكد حسن معاملة العاملين للمستخدمين
3					متطلبات الحصول على الخدمة اصبحت واضحة ومحددة
4					التحول الرقمي يعمل على حل مشاكل المستخدمين وعدم تكرارها
5					تقديم الخدمات الكترونيا يحترم سرية المعلومات وخصوصية الافراد
6					تقلل الخدمة الالكترونية المقدمة من الجهد المبذول
7					الكوادر البشرية التي تقدم الخدمة تمتع بمهارة وقدرة على التعامل مع الخدمة الالكترونية
8					تمتاز الخدمة الالكترونية المقدمة بسهولة الحصول عليها

الملخص

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر التحول الرقمي وأهميته في القطاع الصحي بمنطقة المدينة المنورة، ومبادئه، ومتطلبات تطبيقه في القطاع الصحي بمنطقة المدينة المنورة. وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، الذي يعتمد على وصف حقائق ثابتة ودراستها وتحليلها والخروج منها بنتائج محددة لتقديم حلول لمشكلة الدراسة كما تم الاعتماد على الاستبانة كأداة لجمع البيانات لعينة بلغت 200 من موظفي القطاع الصحي في منطقة المدينة المنورة تم اختيار بواسطة طريقة العينة العشوائية البسيطة وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج العلوم الإحصائية SPSS وخلصت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: تطبيق التحول الرقمي في المؤسسات الصحية مطلباً أساسياً لتعزيز قيمة الخدمات الصحية المقدمة ومقدرتها التنافسية والحفاظ على الاستمرارية وقد ساعد التحول الرقمي على توفير البيئة اللازمة لدعم مصداقيتها من خلال ابعاد التحول الرقمي المتمثلة في (إنترنت الأشياء والتقنيات الناشئة - التطبيقات الذكية والمنصات الرقمية - التسويق الرقمي) على جودة الخدمات الصحية المقدمة وساهم التحول الرقمي على الاستخدام الأمثل لموارد المؤسسات الجامعية وبناء على نتائج الدراسة توصلت الدراسة الى بعض التوصيات الهامة منها: اعداد خطة استراتيجية للقطاع الصحي لتحقيق رؤيتها وأهدافها من خلال تطبيق مبادئ التحول الرقمي والعمل على نشر ثقافة التحول الرقمي ومبادئها الامر الذي يؤدي بدوره سيساعد القطاع الصحي بمنطقة المدينة المنورة على الارتقاء بالاداء ورفع كفاءته وتحقيق أهدافها.

الكلمات المفتاحية: التحول الرقمي - جودة الخدمات الالكترونية - القطاع الصحي بمنطقة المدينة المنورة.

Abstract

This study aims to identify the impact and importance of digital transformation in the healthcare sector in the Medina region, its principles, and the requirements for its implementation. The study relied on the descriptive-analytical approach, which relies on describing established facts, studying and analyzing them, and arriving at specific results to provide solutions to the study's problem. A questionnaire was also used as a tool to collect data from a sample of 200 health sector employees in the Medina region. The sample was selected using a simple random sample method, and the data was analyzed using the statistical science program SPSS. The study concluded several important results, the most important of which are: Implementing digital transformation in health institutions is a fundamental requirement for maximizing the value of health services provided, their competitiveness, and maintaining continuity. Digital transformation has helped provide the necessary environment to support their credibility through the dimensions of digital transformation represented by (the Internet of Things and emerging technologies - smart applications and digital platforms - digital marketing) on the quality of health services provided. Digital transformation has also contributed to the optimal use of the resources of university institutions. Based on the study's results, the study reached some important recommendations, including: Preparing a strategic plan for the health sector to achieve its vision and goals by applying the principles of digital transformation and working to spread the culture of digital transformation and its principles, which in turn will help the health sector in the Medina region improve performance, enhance its efficiency, and achieve its goals. Keywords: Digital transformation - Quality of electronic services - Health sector in Medina.

Midocean University



College of Management

Department of Health Administration

The Impact of Digital Transformation on the Quality of Healthcare Services Provided in the Medina Healthcare Sector

Prepared by:

Name: Sami Saud Awad Al-Mutairi

University ID: 243000146

Supervision/

Dr. Faisal Abdul Hamid

Dr. Fayez Jarad

Year:2025