

# **Final Project 1**

Code: MGM 496-PMG496

## **Project Template**

Faculty of Management  
Midocean University

## عنوان المشروع

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

أسم الطالب

الهنوف نبيل محمد

٢٢٢٠٠١٣٦٤

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبد الرحمن نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

التاريخ- الفصل الدراسي

2025 الفصل الدراسي الثالث

## جدول المحتويات

|    |                                                        |
|----|--------------------------------------------------------|
| 3  | 1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة .....             |
| 4  | 1.1. المقدمة: .....                                    |
| 5  | 1.2. مشكلة الدراسة .....                               |
| 5  | 1.2.1. فجوات على المستوى النظري .....                  |
| 6  | 1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي .....                |
| 7  | 1.3. أهمية الدراسة .....                               |
| 7  | 1.3.1. على المستوى النظري: .....                       |
| 7  | 1.3.2. على المستوى التطبيقي: .....                     |
| 6  | 1.4. أسئلة الدراسة .....                               |
| 6  | 1.5. أهداف الدراسة .....                               |
| 6  | 1.6. فرضيات الدراسة .....                              |
| 6  | 1.7. نموذج الدراسة .....                               |
| 7  | 1.8. منهجية الدراسة .....                              |
| 7  | 1.9. الدراسة الميدانية .....                           |
| 7  | 1.10. مخطط المشروع المقترح .....                       |
| 8  | 2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة .....                |
| 9  | 2.1. المقدمة: .....                                    |
| 9  | 2.2. المتغير المستقل .....                             |
| 9  | 2.3. المتغير التابع .....                              |
| 9  | 2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع ..... |
| 10 | 2.5. الخاتمة .....                                     |
| 10 | قائمة المراجع .....                                    |

## 1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

## 1.1. المقدمة:

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

في المستشفيات، يمكن للتحول الرقمي أن يقلل من الأخطاء الطبية، يسرع الإجراءات الإدارية، ويحسن تجربة المرضى، مما يؤدي إلى زيادة رضاهم وتعزيز ثقتهم في الخدمات الصحية (Alshammari, 2019).

على الرغم من ذلك، لا تزال بعض المستشفيات تواجه تحديات في تطبيق هذه الأنظمة بشكل فعال، مثل نقص الكوادر المؤهلة أو مقاومة التغيير من بعض العاملين، مما يؤثر على جودة الخدمة ويحد من الاستفادة الكاملة من التحول الرقمي (Alotaibi, 2022).

تعتبر جودة الخدمة من أهم عناصر تقييم المستشفيات، فهي لا تقتصر على تقديم العلاج فقط، بل تشمل أيضاً سرعة الاستجابة لاحتياجات المرضى، دقة الإجراءات، ووضوح المعلومات المقدمة لهم (Almutairi, 2019).

لذلك، أصبح من الضروري دراسة أثر التحول الرقمي على جودة الخدمة بشكل منهجي، لتقديم توصيات قابلة للتطبيق تساعد إدارة المستشفيات على تحسين الأداء وتلبية توقعات المرضى بشكل أفضل.

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

## 1.2. مشكلة الدراسة

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

### 1.2.1. فجوات على المستوى النظري

هناك قلة الدراسات النظرية التي تربط بين التحول الرقمي وجودة الخدمة في المستشفيات السعودية بشكل مباشر (Alshammari, 2019).

معظم الدراسات السابقة ركزت على القطاع التجاري أو الخدمات المالية ولم تتناول القطاع الصحي بتفصيل كافٍ (Alqahtani, 2021).

### 1.2.1. فجوات على المستوى التطبيقي

تواجه بعض المستشفيات في منطقة الرياض تحديات في تطبيق أنظمة التحول الرقمي بشكل شامل ومتكامل، حيث يقتصر الاستخدام غالبًا على بعض الأقسام دون غيرها، مما يحد من تحقيق الفائدة الكاملة للتحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات الصحية (Alharbi, 2020).

كما أن هناك تفاوتًا في مستوى تدريب الكوادر الطبية والإدارية على استخدام الأنظمة الرقمية، مما يؤثر على كفاءة الأداء ويؤدي إلى مقاومة التغيير لدى بعض الموظفين (Alotaibi, 2022).

إضافة إلى ذلك، لا تتوفر دراسات تطبيقية كافية توضح بشكل دقيق مدى انعكاس التحول الرقمي على رضا المرضى وجودة الخدمة في مستشفيات وزارة الصحة بمنطقة الرياض.

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

### 1.3. أهمية الدراسة

#### 1.3.1. على المستوى النظري:

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

#### 1.3.1. على المستوى التطبيقي:

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

## قائمة المراجع

- الحربي، ع.، الزهراني، ع.، و الباراك، ع. (2020). رضا المرضى عن تطبيق السجلات الطبية الإلكترونية في مراكز الرعاية الصحية الأولية، المنطقة الغربية من المملكة العربية السعودية. مجلة الرعاية الصحية الأولية (BMC Primary Care). <https://doi.org/10.1186/s12875-020-1099-0>
- الشمري، م. (2019). أثر أنظمة الصحة الإلكترونية على رضا المرضى في المستشفيات السعودية. مجلة الطب (Medicine). <https://doi.org/10.1097/MD.00000000000033494>
- القحطاني، ع.، ودومرونجكاي، ج. (2023). تصورات المرضى تجاه خدمات الصحة الرقمية في المملكة العربية السعودية. مجلة الطب (Medicine). <https://doi.org/10.1097/MD.00000000000033494>
- العتيبي، ر. (2022). تقييم فاعلية تطبيقات الصحة الرقمية في مستشفيات الرياض. في رقمنة الطب في الدول ذات الدخل المنخفض والمتوسط، سلسلة أهداف التنمية المستدامة. دار النشر: سبرنغر. [https://doi.org/10.1007/978-3-031-62332-5\\_3](https://doi.org/10.1007/978-3-031-62332-5_3)
- المطيري، ك. (2019). تقييم رضا المرضى في المستشفيات الرقمية. المجلة الدولية لخدمات الصحة (International Journal of Health Services), 49(3), 310-320. <https://doi.org/10.3389/fmed.2025.1502184>
- القحطاني، ن.، الراويحي، س.، الزهراني، ب.، أبومدين، ر.، الجفري، ع.، حريري، ب.، العيسى، ك.، الكرعاوي، ز.، و العمران، ع. (2022). التحول الرقمي الصحي في المملكة العربية السعودية: تحليل مقطعي باستخدام مؤشرات جمعية نظم إدارة المعلومات الصحية. المجلة الرقمية للصحة (Digital Health). <https://doi.org/10.1177/20552076221117742>
- الشهري، ن.، و القحطاني، ي. (2024). تجربة المرضى مع التكنولوجيا الصحية في المملكة العربية السعودية: مراجعة منهجية. المجلة السعودية للصحة. <https://doi.org/10.1159/000545897>