

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

ماجستير / إدارة صحية



أثر التحول الرقمي على كفاءة الخدمات الصحية في المستشفيات العامة
دراسة حالة على مجمع الخزان الطبي بالرياض

**The Impact of Digital Transformation on Health Service
Efficiency in Public Hospitals: A Case Study of Al-
Khazan Medical Complex in Riyadh**

إعداد الطالب/ رنا جمال فقيه

الرقم الجامعي: ٢٠٢١٢٠٥٣٣٦

إشراف/

د. الفيصل عبد الحميد

د. فايز جراد

العام الدراسي:

٢٠٢٥

تبقى حقوق الطباعة والنشر لصالح جامعة ميد أوشن

مقدمة:

تُعتبر الثورة المعلوماتية من أهم الأحداث التي شهدتها التاريخ لما أحدثته من تغيرات وتطورات في شتى المجالات، مع الاتجاه نحو الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وهو ما جعل تحدي التحول الرقمي حتمية لا بد منها، حيث سعت العديد من الدول إلى استخدام التقنيات الرقمية في مختلف قطاعاتها، وأصبح الاتجاه نحو تطبيق نظم الإدارة الإلكترونية محط اهتمام العديد من الحكومات عبر العالم، لما تقدمه لها من مزايا عديدة، أهمها تحقيق الشفافية، والرفع من كفاءة الخدمات المقدمة، وسهولة الحصول على المعلومة. (صيفي، ٢٠٢٠)

والتحول الرقمي من أبرز المحطات التاريخية التي أحدثت تغييرات جذرية في مختلف المجالات، حيث رافقها توجه عالمي متزايد نحو الاستثمار في تقنيات المعلومات والاتصال، التي أصبحت تُعد من أهم الموارد الاستراتيجية مقارنة بالموارد التقليدية، ومع تسارع وتيرة التغيرات، بات الاعتماد على التكنولوجيا الرقمية ضرورة لا غنى عنها، إذ لم تعد المؤسسات قادرة على مواكبة التطورات دون دمج هذه التقنيات ضمن أنظمتها الإدارية والخدمية. (لبيض وخلادي، ٢٠٢٥)

كما تسعى المؤسسات بمختلف أنواعها اليوم إلى تحسين جودة منتجاتها وخدماتها من خلال اعتماد أساليب متطورة تضمن رفع كفاءة المخرجات وتحقيق رضا العملاء والشركاء، والوصول إلى الأهداف المنشودة، ومن أبرز هذه الأساليب توظيف المعالجة الرقمية التي فرضها التطور التكنولوجي المتسارع، إلى جانب إمكانية بناء بنية تحتية قوية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، خاصة مع توفر الموارد المالية وتراجع تكاليفها مقارنة بالعوائد المحققة، وقد أصبح العديد من الباحثين يُجمعون على أن العصر الحالي هو عصر المعالجة الرقمية للمعلومات، التي لم تعد خيارًا، بل ضرورة حتمية لمواكبة متطلبات التطور والنمو. (قدوري وسعدوي، ٢٠٢٥)

وتُعرف الإدارة الإلكترونية بأنها نموذج حديث يقوم على أتمتة العمليات الإدارية باستخدام تقنيات متطورة مثل الذكاء الاصطناعي، والحوسبة السحابية، وتحليل البيانات الضخمة، بهدف تسريع الإجراءات، وتحسين دقتها، وتقليل التكاليف وتحسين كفاءة الأداء المؤسسي. (صلاح وأحمد، ٢٠٢٥)

ويشهد قطاع الخدمات في الوقت الراهن نموًا متسارعًا وتوسعًا مستمرًا، حيث أصبح الاستثمار في تقديم الخدمات توجهًا عالميًا بارزًا، مما جعل هذه المرحلة تُعرف بمجتمع الخدمات، وتُعد الخدمات الصحية من أبرز وأهم هذه الخدمات، لكونها من الاحتياجات الأساسية التي يسعى إليها الأفراد في المجتمع، ويطالبون بتوفيرها بمستوى عالٍ من الجودة والاتقان، كما أن الوضع الصحي لأي مجتمع يعكس

بصورة واضحة مدى تقدمه ورقيه وازدهاره في مختلف الجوانب الاقتصادية والاجتماعية والثقافية، وهو ما دفع الدول الطامحة إلى التطور إلى تكثيف اهتمامها بالخدمات التي تقدمها المؤسسات الصحية، باعتبارها أحد المحاور الجوهرية في تحقيق التنمية المستدامة. (بودور وبولاحة، ٢٠٢١)

كما شهدت القطاعات الخدمية تطوراً ملحوظاً في أدائها نتيجة الاستفادة من التقدم التكنولوجي والمخرجات المتقدمة للثورة المعلوماتية، الأمر الذي ساهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة، ويبرز قطاع الخدمات العامة، وبشكل خاص القطاع الصحي، كأحد أبرز القطاعات التي تعكس اهتمام الدولة برعاية مواطنيها وتلبية احتياجاتهم الأساسية، إذ تمثل الرعاية الصحية محوراً رئيسياً في هذا الإطار، وتسعى المؤسسات الصحية إلى تقديم خدمات شاملة وفعالة من خلال الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة وتوفير تغطية صحية عادلة عبر مرافق الرعاية المختلفة. (لبيض، خلادي، ٢٠٢٥)

ويُعد قطاع الصحة من أكثر القطاعات الحيوية التي تحظى باهتمام بالغ في مختلف دول العالم، نظراً لدوره المحوري في تحقيق التنمية والاستقرار المجتمعي، ولذلك تسعى الحكومات إلى تطويره والارتقاء بجودة خدماته، وفي ظل التقدم التكنولوجي المتسارع أصبحت الصحة الرقمية أحد التحديات الرئيسية التي تواجهها الدول، بما في ذلك الدول العربية التي تبذل جهوداً حثيثة لدمج التقنيات الحديثة وتكنولوجيا المعلومات والاتصال في أنظمتها الصحية، وقد اعتمدت هذه الدول العديد من الاستراتيجيات والمشاريع الهادفة إلى تحقيق التحول الرقمي في قطاع الصحة، بما يعزز كفاءته ويواكب متطلبات العصر. (صيفي، ٢٠٢٠)

وقد أسهمت التقنيات الحديثة في تطوير نظم الرعاية من خلال السجلات الصحية الإلكترونية التي تعكس الحالة الطبية للمريض وتسهّل الوصول إلى البيانات في الوقت المناسب، ومع تزايد حجم وتعقيد هذه البيانات من تحاليل وصور وتقارير، أصبح من الضروري التخطيط الجيد لإدارتها لضمان فعالية استخدامها وبناء نظام صحي أكثر كفاءة واستجابة لتحديات المستقبل. (كامل، ٢٠٢٢)

لذلك أصبح تحقيق كفاءة الخدمات في المؤسسات الصحية هدفاً أساسياً تسعى إليه جميع الدول، وتؤكد توجّهات منظمة الصحة العالمية، نظراً لأهمية هذا القطاع وارتباطه المباشر بصحة الأفراد ورفاههم، وتعمل المؤسسات الصحية ضمن بيئة ديناميكية تتسم بسرعة التغيرات مما يستدعي تحسين كفاءة وجودة الخدمات الصحية بشكل مستمر، وقد ازداد الاهتمام بتبني أساليب فعالة لتطوير هذه الخدمات، من خلال إصلاح النظام الصحي وتعزيز أداء القطاع، وذلك عبر جهود متواصلة تبذلها

وزارات الصحة والسكان، خاصة فيما يتعلق بإصلاح المستشفيات، لضمان تقديم خدمات صحية ذات جودة عالية تلبي احتياجات المواطنين. (بورناز، ٢٠١٨)

وتسعى الآن العديد من المؤسسات الصحية إلى تبني تقنيات رقمية متطورة وأساليب حديثة، مثل التطبيقات الذكية، ونظم إدارة قواعد البيانات، والبنى التحتية التقنية كشبكات الحواسيب، بهدف رفع كفاءة الخدمات الصحية وتحقيق أهدافها الاستراتيجية، كما أن الجودة أصبحت عنصراً أساسياً في تقييم الأداء والتميز المؤسسي من خلال تلبية احتياجات المرضى وتعزيز رضاهم، مع ضمان الاستخدام الأمثل للموارد، ويأتي هذا التوجه في ظل تزايد الإقبال على الخدمات الصحية وارتفاع أعداد المرضى، مما يتطلب توظيف الإمكانيات الرقمية بشكل فعال لمواكبة هذا النمو المتسارع. (البيض، خلادي، ٢٠٢٥)

ولكي تتمكن المستشفيات الخاصة من مواكبة التحول الرقمي، فإنها بحاجة إلى استكمال ودمج القدرات الرقمية في جميع مراحل عملها، إذ تُعد القدرة التشغيلية الملائمة عاملاً استراتيجياً يمكّن المؤسسة من دمج تقنيات الرقمنة في أساليب وإجراءات العمل المختلفة، مما يساهم في تعزيز الأداء المؤسسي والإداري، وينعكس بشكل مباشر على كفاءة العنصر البشري في تنفيذ العمليات داخل المستشفى في ظل متطلبات العصر الرقمي. (الشوبكي، ٢٠٢٤)

وانطلاقاً من ذلك، تهدف هذه الدراسة إلى تحليل تأثير التحول الرقمي على كفاءة الخدمات الصحية في المستشفيات العامة، بالتطبيق على مجمع الخزان الطبي بمدينة الرياض، وذلك من خلال الوقوف على مدى توظيف التقنيات الرقمية في تحسين الأداء الصحي، وقياس أثرها على جودة الخدمات المقدمة ورضا المستفيدين، بما يساهم في تقديم توصيات تدعم جهود التطوير وتحقيق التميز في القطاع الصحي.

مشكلة الدراسة:

في ظل التوجه العالمي نحو تحقيق أهداف التنمية المستدامة، وما تبنته رؤية 2030 من التزامات تجاه تعزيز التحول الرقمي في مختلف القطاعات، تبرز أهمية القطاع الصحي باعتباره أحد أكثر القطاعات تأثراً في حياة الأفراد وأشدّها حاجة إلى التطوير والتحسين المستمر، ونظراً لما يشكّله التحول الرقمي من فرصة لتقديم خدمات صحية أكثر كفاءة وجودة وسرعة، تبرز مشكلة الدراسة في الحاجة إلى تسليط

الضوء على واقع مبادرات التحول الرقمي في القطاع الصحي، ومدى مساهمتها في تحقيق الأهداف التنموية المنشودة. (الشوبكي، ٢٠٢٤)

ويُعدّ قطاع الصحة من أبرز القطاعات الحيوية التي تحظى باهتمام بالغ في مختلف دول العالم، نظراً لأهميته المباشرة في حياة الأفراد وجودة معيشتهم، لذا تسعى الحكومات إلى تحسين كفاءة خدماته والارتقاء بجودتها، وفي هذا السياق وبرزت الصحة الرقمية كأحد أبرز التحديات المعاصرة التي تواجهها الدول، بما في ذلك الدول العربية، والتي تبذل جهوداً متواصلة لدمج التقنيات الحديثة وتكنولوجيا المعلومات والاتصال ضمن مختلف مجالاتها، وخاصة في قطاع الصحة، من خلال تبني استراتيجيات متعددة ومشاريع رقمية تهدف إلى تعزيز التحول الإلكتروني وتحقيق الرقمنة الشاملة لهذا القطاع الحيوي. (صيفي، ٢٠٢٢)

وبرغم الجهود المبذولة، لم تتمكن العديد من الدول، بما في ذلك الدول المتقدمة، من تحقيق التقدم المنشود في تحسين كفاءة الخدمات الصحية، وهو ما دفعها إلى إعادة النظر في استراتيجياتها، وقد أدركت هذه الدول أن التحديات التي تواجه القطاع الصحي لا ترتبط فقط بنقص الإمكانيات أو الموارد، بل تكمن بشكل أساسي في القضايا الإدارية والتنظيمية، لاسيما ما يتعلق بكفاءة إدارة الموارد وتوظيفها بشكل فعال، ومن هذا المنطلق توجهت الأنظار نحو تحسين الإدارة الصحية وتوفير كوادر مؤهلة ومدرّبة قادرة على مواكبة التحول الرقمي وتوظيف التقنيات الحديثة، لما له من دور محوري في تعزيز كفاءة الخدمات الصحية، ورفع جودة الأداء داخل المنشآت الصحية، وتحقيق الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة. (بودور وبولاحة، ٢٠٢١)

وتماشياً مع توصيات منظمة الصحة العالمية التي تؤكد على أهمية رقمنة عمل المستشفيات وضرورة قياس أدائها باستخدام أساليب متابعة وتقييم فعّالة لضمان جودة الخدمات الصحية المقدمة، تبرز الحاجة إلى تطوير هذا القطاع لمواكبة التحديات الصحية العالمية والاستجابة للاحتياجات المتزايدة، ويأتي ذلك مع التأكيد على الدور الحيوي الذي يضطلع به كل من القطاع الخاص، والمجتمع المدني، والمجتمعات التقنية في دعم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتوظيفها بشكل فعّال في تعزيز كفاءة وجودة الخدمات الصحية. (الشوبكي، ٢٠٢٤)

ورغم التوجه المتزايد نحو التحول الرقمي في القطاع الصحي، لا تزال هناك تحديات تؤثر على مدى فعاليته في تحسين كفاءة الخدمات الصحية المقدمة في المستشفيات العامة، ويتمثل ذلك في عدم وضوح تأثير أبعاد التحول الرقمي، مثل البنية التحتية الرقمية، والإدارة الرقمية للموارد البشرية،

والعمليات والإجراءات، ونظام المعلومات، على أبعاد كفاءة الخدمات الصحية التي تشمل الاستجابة، والاعتمادية، والملموسية، والتعاطف، والضمان.

ومن هنا تتبع الحاجة إلى دراسة العلاقة بين التحول الرقمي بكافة مكوناته، وكفاءة الخدمات الصحية بمختلف أبعادها في المستشفيات العامة، بهدف الوقوف على مدى فاعلية التحول الرقمي في تحسين مستوى الأداء الصحي وتلبية احتياجات المستفيدين وتنقسم المشكلة إلى قسمين:

المشكلة النظرية:

- الحاجة إلى فهم طبيعة العلاقة بين التحول الرقمي وكفاءة الخدمات الصحية في المستشفيات العامة.
- عدم كفاية الدراسات التي تربط بين أبعاد التحول الرقمي (البنية التحتية الرقمية، إدارة الموارد البشرية، الإجراءات، نظام المعلومات) وكفاءة الخدمات.
- غياب نموذج نظري شامل يوضح كيف تؤثر مكونات التحول الرقمي على عناصر كفاءة الخدمة الصحية (الاستجابة، الاعتمادية، الملموسية، التعاطف، الضمان).

المشكلة التطبيقية:

- ضعف توظيف التحول الرقمي بشكل فعال داخل المستشفيات العامة.
- صعوبات في تحقيق جودة ملموسة وتعاطف وضمان في الخدمة رغم التحول التقني.
- قصور في استجابة المؤسسات الصحية لمتطلبات المستفيدين رغم تطبيق أنظمة رقمية.
- وجود فجوة في البنية التحتية الرقمية أو في كفاءة النظم الإلكترونية المستخدمة في إدارة الموارد البشرية والعمليات الصحية.
- الحاجة إلى تقييم واقعي لمدى انعكاس التحول الرقمي على تحسين كفاءة الخدمات المقدمة في مجمع الخزان الطبي بالرياض كنموذج تطبيقي.

ومشكلة الدراسة هي: ما هو تأثير التحول الرقمي على كفاءة الخدمات الصحية في المستشفيات العامة بمجمع الخزان الطبي بالرياض ؟

أهمية الدراسة:

تُعد جودة الخدمات الصحية من القضايا المحورية التي نالت اهتماماً واسعاً من قبل المنظمات الصحية العالمية والمنظومات الصحية في مختلف الدول، وذلك لما لها من أثر بالغ في تحسين مستوى الرعاية المقدمة داخل المؤسسات الصحي، إذ إن الارتقاء بجودة هذه الخدمات ينعكس بشكل مباشر على صحة الأفراد ورفاههم، ولا شك أن صحة الإنسان تمثل أعظم ما يملك، مما يجعل تحسينها أولوية قصوى على المستويين الفردي والمجتمعي. (شبيلا وكعال، ٢٠٢٢)

وتكمن أهمية التحول الرقمي على كفاءة الخدمات الصحية عنصراً أساسياً لتحسين جودة الخدمات الصحية، حيث يتيح فهماً أعمق للملامح الصحية للسكان والتنبؤ المبكر بالمخاطر، مما يساهم في الوقاية من الأمراض، كما يعزز جمع البيانات الرقمية قدرة الأنظمة الصحية على اتخاذ قرارات أكثر دقة في التخطيط وتخصيص الموارد، وتقليل التكاليف، ورفع كفاءة وجودة الرعاية، وتكمن أهمية الصحة الرقمية في تسهيل تبادل المعلومات بين المرضى والأطباء والأجهزة الطبية، مما يضمن مشاركة دقيقة وفي الوقت المناسب، ويعزز الجوانب الوقائية والتنموية والشخصية في الرعاية الصحية. (كامل، ٢٠٢٢)

وتكتسب كفاءة الخدمات الصحية أهمية متزايدة، إذ تسعى العديد من المؤسسات الصحية إلى تقديم خدمات عالية الجودة تلبي تطلعات المرضى وتكسب رضاهم، مع تحقيق أقصى استفادة ممكنة من الموارد المتاحة، ويعود هذا الاهتمام المتصاعد إلى الزيادة الملحوظة في أعداد المرضى المترددين على المؤسسات الصحية، نتيجة ارتفاع مستوى الوعي الصحي لدى أفراد المجتمع في معظم الدول. (بودور وبولا، ٢٠٢١)

وتتبع أهمية دراسة التحول الرقمي وأثره على كفاءة الخدمات الصحية في المستشفيات العامة من الحاجة المتزايدة إلى تطوير أداء المؤسسات الصحية في ظل التغيرات المتسارعة في بيئة العمل، والضغط المستمر على تقديم خدمات صحية عالية الجودة، وتهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على العلاقة بين أبعاد التحول الرقمي (البنية التحتية الرقمية، الإدارة الرقمية للموارد البشرية، العمليات والإجراءات، ونظام المعلومات) وبين كفاءة الخدمات الصحية التي تُقاس من خلال الاستجابة، والاعتمادية، والملموسية، والتعاطف، والضمان، ومن خلال هذا الربط، تسعى الدراسة إلى بيان مدى فاعلية التحول الرقمي في رفع كفاءة الأداء الصحي وتعزيز جودة الخدمات المقدمة في المستشفيات العامة، بما يساهم في تحسين مستوى الرعاية الصحية المقدمة للمستفيدين ودعم عملية اتخاذ القرار الإداري المبني على البيانات والتحول الذكي وتنقسم الأهمية إلى قسمين:

الأهمية النظرية:

- توسيع فهم الباحثين والمهتمين بمجال الإدارة الصحية لمحددات تحسين كفاءة الخدمات باستخدام الأدوات الرقمية.
- دعم الدراسات السابقة من خلال تناول موضوع حديث ومتربط يواكب التحولات العالمية في الأنظمة الصحية.
- إثراء الجانب المعرفي في ميدان إدارة الخدمات الصحية من خلال الربط بين مفهومي التحول الرقمي وكفاءة الخدمة الصحية.
- تقديم إطار نظري يوضح العلاقة بين أبعاد التحول الرقمي (البنية التحتية، الموارد البشرية، العمليات، المعلومات) وكفاءة الخدمات.

الأهمية التطبيقية:

- تحسين آليات إدارة الموارد البشرية والعمليات والإجراءات باستخدام الأدوات الرقمية.
- تقديم مؤشرات عملية حول نقاط القوة والضعف في أبعاد التحول الرقمي داخل البيئة الصحية.
- دعم جهود وزارة الصحة في تطبيق التحول الرقمي عبر توصيات عملية مبنية على نتائج الدراسة.
- المساهمة في رفع جودة الخدمات الصحية المقدمة من خلال استثمار البنية التحتية التقنية بشكل أكثر كفاءة.
- مساعدة صُنّاع القرار في المستشفيات العامة، خاصة مجمع الخزان الطبي بالرياض، على تقييم فعالية تطبيق التحول الرقمي.

أهداف الدراسة:

الهدف العام:

التعرف على أثر التحول الرقمي على كفاءة الخدمات الصحية في المستشفيات العامة، من خلال دراسة حالة مجمع الخزان الطبي بالرياض.

الأهداف الفرعية:

- تقييم جاهزية البنية التحتية الرقمية في المستشفيات العامة لدعم عمليات التحول الرقمي.
- تحديد أبرز التحديات التي تواجه المستشفيات العامة في تطبيق التحول الرقمي بكفاءة وفاعلية.
- قياس مدى إسهام التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات الصحية ورفع مستوى رضا المستفيدين.
- تحليل فاعلية العمليات والإجراءات الرقمية في تقليل زمن الانتظار وتحسين استجابة الخدمة.
- دراسة تأثير تقنيات التحول الرقمي على قدرة المستشفيات في تقديم خدمات صحية موثوقة ومعتمدة.
- اقتراح توصيات عملية لتعزيز فاعلية التحول الرقمي وتحقيق أعلى كفاءة ممكنة في تقديم الخدمات الصحية.
- استكشاف دور التحول الرقمي كأداة استراتيجية لتحسين الأداء العام وجودة الرعاية الصحية في المستشفيات العامة.
- مقارنة كفاءة الخدمات الصحية بين المستشفيات التي طبقت التحول الرقمي بدرجة عالية وتلك التي لا تزال في المراحل الأولية.

تساؤلات الدراسة:

ما مدى تأثير التحول الرقمي على كفاءة الخدمات الصحية في المستشفيات العامة بمجمع الخزان الطبي بالرياض؟ ويتفرع من التساؤل الرئيسي السابق الأسئلة البحثية التالية:

- ما مدى جاهزية البنية التحتية الرقمية في المستشفيات العامة لدعم عمليات التحول الرقمي؟
- ما أبرز التحديات التي تواجه المستشفيات العامة في تطبيق التحول الرقمي بكفاءة وفاعلية؟
- كيف يسهم التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات الصحية ورفع مستوى رضا المستفيدين؟
- ما مدى فاعلية العمليات والإجراءات الرقمية في تقليل زمن الانتظار وتحسين استجابة الخدمة؟
- كيف تؤثر تقنيات التحول الرقمي على قدرة المستشفيات في تقديم خدمات صحية موثوقة ومعتمدة؟
- ما التوصيات الممكنة لتعزيز فاعلية التحول الرقمي وتحقيق أعلى كفاءة ممكنة في تقديم الخدمات الصحية؟
- كيف يمكن للمستشفيات العامة الاستفادة من التحول الرقمي كأداة استراتيجية لتحسين الأداء العام وجودة الرعاية الصحية؟
- ما الفروقات في كفاءة الخدمات الصحية بين المستشفيات التي طبقت التحول الرقمي بدرجة عالية وتلك التي لا تزال في المراحل الأولية؟

فروض الدراسة:

الفرضية الرئيسية:

- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين التحول الرقمي وكفاءة الخدمات الصحية في المستشفيات العامة بمجمع الخزان الطبي بالرياض.

الفرضيات الفرعية:

- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين جاهزية البنية التحتية الرقمية ومستوى كفاءة الخدمات الصحية في المستشفيات العامة.
- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين التحديات المرتبطة بتطبيق التحول الرقمي وكفاءة تطبيقه في المستشفيات العامة.
- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين التحول الرقمي وتحسين جودة الخدمات الصحية ورفع رضا المستفيدين.
- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين فعالية العمليات والإجراءات الرقمية والاستجابة وتقليل زمن الانتظار في تقديم الخدمات الصحية.
- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين استخدام تقنيات التحول الرقمي ومدى موثوقية الخدمات الصحية المقدمة.
- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين مستوى فاعلية التحول الرقمي وتحقيق أعلى كفاءة ممكنة في تقديم الخدمات الصحية.
- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين استخدام التحول الرقمي كأداة استراتيجية وتحسين الأداء العام وجودة الرعاية الصحية في المستشفيات العامة.
- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية في كفاءة الخدمات الصحية بين المستشفيات التي طبقت التحول الرقمي بدرجة عالية وتلك التي لا تزال في المراحل الأولى.

الدراسات السابقة:

شهد موضوع التحول الرقمي في القطاع الصحي اهتمامًا متزايدًا من قبل الباحثين في السنوات الأخيرة، نظراً لما يشكّله من أهمية في تحسين كفاءة الخدمات الصحية وجودتها، وقد تناولت العديد من الدراسات

العلاقة بين التقنيات الرقمية وبين الأداء المؤسسي في المستشفيات، وركزت بعضها على أبعاد التحول الرقمي كالبنية التحتية ونظم المعلومات وإدارة الموارد، فيما ركزت أخرى على كفاءة الخدمات من حيث الاستجابة، والموثوقية، والملموسية، وغيرها.

ويهدف هذا الجزء إلى استعراض أبرز الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع البحث، مع التركيز على أوجه الاتفاق والاختلاف بينها، والاستفادة منها في بناء الإطار النظري للدراسة الحالية.

صيفي، ٢٠٢٠

تناولت دراسة صيفي ٢٠٢٠ موضوع الإدارة الإلكترونية للخدمات الصحية وتحديات التحول الرقمي في الدول العربية، وهدفت إلى إبراز دور الإدارة الإلكترونية في تطوير وتعزيز جودة الخدمات الصحية، مع التركيز على تجربة مملكة البحرين كنموذج تطبيقي، وقد سلطت الدراسة الضوء على أهمية استخدام التقنيات الرقمية الحديثة، مثل تقنية البلوكشين، والحوسبة السحابية، والبيانات الضخمة، في ضمان النقل السريع للمعلومات الطبية، وتسهيل الوصول إلى الاستشارات والرعاية الصحية، كما ركزت الدراسة على أساسيات الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بالخدمات الصحية، واستعرضت مجموعة من الاستراتيجيات التي تُمكن من تحقيق تحول فعال نحو الصحة الإلكترونية، واعتمد الباحث على تحليل بيانات وإحصاءات محدثة حول واقع التحول الرقمي في القطاع الصحي البحريني، مبرراً البنية الرقمية والبرامج الإلكترونية المعتمدة، والعوامل التي ساهمت في تحسين جودة الخدمات الصحية ورفع كفاءتها.

كامل، ٢٠٢٢

تناولت دراسة كامل ٢٠٢٢ موضوع السجلات الصحية الإلكترونية باعتبارها أحد المحاور الرئيسة في التحول الرقمي في مجال الرعاية الصحية، موضحةً مدى تأثير الثورة الرقمية على القطاع الصحي. وقد ركزت الدراسة على أهمية السجلات الإلكترونية كأداة أساسية لتحسين كفاءة رعاية المرضى، إذ تُعد مرآة دقيقة تعكس الحالة الصحية لكل مريض، وتوفر قاعدة بيانات مهمة تُستخدم في تتبع انتشار المشكلات الصحية، وتحديد عوامل الخطر، ووضع الخطط الوقائية والعلاجية المناسبة، كما هدفت الدراسة إلى إبراز الدور الاستراتيجي للتحول الرقمي في الارتقاء بجودة خدمات الرعاية الصحية، وتبسيط الضوء على أثر الرقمنة في تشكيل مستقبل هذا القطاع. اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي، وتوصلت إلى مجموعة من النتائج، أبرزها: ضرورة إنشاء سجل صحي إلكتروني لكل مواطن باستخدام الرقم القومي، وإنشاء منصة رقمية قومية متكاملة لنظم المعلومات الصحية تكون بمثابة بوابة وطنية موحدة للمعلومات والخدمات الصحية، تتكامل مع وزارة الصحة والمستشفيات العامة والخاصة، وتساهم في تقديم خدمات دقيقة ورفع الوعي الصحي على مستوى المجتمع.

قدوري، سعداوي، 2025

تناولت دراسة قدوري وسعداوي 2025 أثر التحول الرقمي في متابعة السجل الطبي للمريض داخل المستشفيات، وذلك من وجهة نظر موظفي مستشفى طب العيون الصداقة (الجزائر - كوبا) في مدينة ورقلة، وهدفت الدراسة إلى إبراز الكيفية التي يؤثر بها التحول الرقمي على الأعمال الإدارية، ولا سيما ما يتعلق بتنظيم ومتابعة السجلات الطبية للمرضى، اعتمد الباحثان المنهج الوصفي من خلال تصميم استبيان، بالإضافة إلى إجراء مقابلات وملاحظات ميدانية لفهم واقع التنظيم الإداري في المستشفى، وقد تم تحليل البيانات باستخدام أسلوب النمذجة بالمعادلات الهيكلية عبر برنامج Smart-PLS، وأظهرت نتائج الدراسة وجود تأثير إيجابي وفعال لأبعاد التحول الرقمي في تحسين متابعة السجل الطبي، كما أكدت على اهتمام إدارة المستشفى بتعزيز التنظيم الداخلي عبر تبني الإدارة الرقمية، التي اعتُبرت ضرورة حتمية وأحد العوامل الرئيسة لنجاح العمل الصحي والإداري.

صلاح، أحمد، ٢٠٢٥

هدفت دراسة صلاح وأحمد، ٢٠٢٥، إلى استكشاف العلاقة بين متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية (الإدارية، المالية، التقنية، والأمنية) وأداء المؤسسات الصحية في ضوء بطاقة الأداء المتوازن، وذلك على عينة من العاملين في مستشفيات جامعة عين شمس، وأظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط طردية ذات دلالة إحصائية بين تلك المتطلبات وتحسين الأداء المؤسسي في مختلف أبعاده، كما بين تحليل الانحدار مساهمة هذه المتطلبات في رفع الكفاءة العامة للمؤسسة الصحية، وأوصت الدراسة بالتحول الرقمي الشامل، وتطوير البنية التحتية، وتدريب العاملين، وتعزيز أمن البيانات، إلى جانب دعم خدمات الطب عن بعد وتوظيف الذكاء الاصطناعي، مع التركيز على الاستدامة البيئية والتعاون الأكاديمي.

بورناز، ٢٠١٨

تناولت دراسة بورناز، ٢٠١٨، واقع جودة الخدمات الصحية في المؤسسات الاستشفائية الجزائرية، مركزة على أهمية تحسين هذه الخدمات بما يعزز رضا المرضى، هدفت الدراسة إلى تحليل أبعاد جودة الخدمة الصحية، مثل: الاعتمادية، الاستجابة، الضمان، والتعاطف، ومدى تأثيرها على رضا المريض، مع التأكيد على ضرورة تطوير الجانب المادي لمواكبة التطورات التكنولوجية، كما ناقشت الدراسة إشكاليات التسيير ورهانات التمويل التي تواجه القطاع الصحي، مشيرة إلى أن جودة الخدمة تُعد مؤشراً أساسياً لفعالية الأداء الصحي داخل المستشفيات الجزائرية.

ميهي، القفل، ٢٠٢٣

تناولت دراسة ميهي، القفل، ٢٠٢٣، الضوء على واقع جودة الخدمات الصحية في المؤسسات الاستشفائية، مؤكدة على الأهمية الحيوية لقطاع الصحة وضرورة توفير خدمات صحية ملائمة لجميع أفراد المجتمع، وركزت الدراسة على دور الإدارة الاستشفائية في تحسين جودة الرعاية الصحية، حيث بيّنت أن الإدارة الجيدة تُعد من العوامل الأساسية لضمان الوقاية والعلاج، وتحقيق صحة مجتمعية شاملة، وخلصت إلى أن جودة الخدمات الصحية ترتبط ارتباطاً وثيقاً بحياة الأفراد، وأن الهدف الأساسي منها هو ضمان وصول جميع المرضى إلى رعاية صحية ذات جودة عالية.

الشوبكي، ٢٠٢٤

هدفت دراسة الشوبكي، ٢٠٢٤، بعنوان أثر التحول الرقمي على أداء المستشفيات الأردنية الخاصة في مدينة عمان إلى التعرف على مدى تأثير التحول الرقمي على أداء تلك المستشفيات، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وشملت عينة الدراسة 195 من المديرين ونوابهم ورؤساء الأقسام تم اختيارهم بطريقة المسح الشامل، حيث تم تطوير استبانة لقياس أثر التحول الرقمي وأداء المستشفيات، واسترجع منها 150 استبانة صالحة للتحليل، وقد أظهرت النتائج أن مستوى التحول الرقمي في المستشفيات الأردنية الخاصة جاء مرتفعاً، وله تأثير إيجابي ملحوظ على أدائها في جميع المجالات، وأوصت الدراسة بعدد من التوصيات من أبرزها ضرورة تزويد المستشفيات بخوادم ذات مواصفات مناسبة لدعم تطبيق الأنظمة الرقمية.

المنطلقات النظرية للدراسة:

تُعد المنطلقات النظرية الركيزة العلمية الأساسية التي يُبنى عليها البحث، إذ تُمثل الإطار المفاهيمي الذي يوجه الدراسة ويفسر متغيراتها، وفي ظل التحولات السريعة التي يشهدها العالم نتيجة الثورة المعلوماتية، أصبح التحول الرقمي ضرورة حتمية لتطوير الأداء المؤسسي، خاصة في القطاع الصحي الذي يُعد من أكثر القطاعات الحيوية ارتباطاً بصحة ورفاه الأفراد، ومع توسع استخدام تقنيات المعلومات والاتصال، اتجهت المؤسسات الصحية إلى تبني الإدارة الإلكترونية ودمج الأدوات الرقمية في عملياتها الإدارية والخدمية بهدف رفع الكفاءة وتحسين جودة الرعاية الصحية.

وانطلاقاً من ذلك، تركزت هذه الدراسة على مجموعة من النظريات العلمية التي تُساهم في تفسير العلاقة بين التحول الرقمي وكفاءة الخدمات الصحية، وتُعد إطاراً مرجعياً لفهم تأثير أبعاد التحول الرقمي (كالبنية التحتية الرقمية، الإدارة الرقمية للموارد البشرية، العمليات والإجراءات، ونظام المعلومات) على

أبعاد كفاءة الخدمات الصحية (كالاستجابة، والاعتمادية، والملموسية، والتعاطف، والضمان)، فيما يلي عرض لأهم النظريات:

أولاً: نظرية النظم

تنظر هذه النظرية إلى المؤسسة كوحدة متكاملة تتكون من مجموعة من الأجزاء المترابطة التي تعمل معاً لتحقيق هدف مشترك، وكل تغيير في أحد الأجزاء يؤثر على الأجزاء الأخرى.

ثانياً: نظرية إدارة الجودة الشاملة

تُعنى هذه النظرية بتحسين جودة المنتجات أو الخدمات من خلال إشراك جميع أفراد المؤسسة في عملية التحسين المستمر.

ثالثاً: نظرية الابتكار التكنولوجي

تشرح هذه النظرية كيف تنتشر الابتكارات داخل المجتمع أو المؤسسة، وتبرز العوامل المؤثرة في تبني التكنولوجيا الجديدة مثل الفائدة المتصورة وسهولة الاستخدام.

رابعاً: نظرية الموارد والقدرات

تركّز هذه النظرية على أن الموارد الداخلية الفريدة للمؤسسة (بما فيها التكنولوجيا، والبنية التحتية، والكفاءات البشرية) تُشكّل أساساً للميزة التنافسية.

خامساً: نظرية رضا المستفيدين

تؤكد هذه النظرية أن رضا العملاء/المرضى يتأثر بمستوى جودة الخدمات المقدمة، وتوقعاتهم المسبقة، ومدى تلبية الخدمة لتلك التوقعات.

طريقة توظيف هذه النظريات:

ويأتي توظيف هذه النظريات ضمن إطار علمي يهدف إلى دعم منهجية الدراسة، وتفسير النتائج المحتملة، وتحديد كيف يمكن للتقنيات الرقمية أن تساهم في تحسين الكفاءة التشغيلية والجودة في تقديم

الرعاية الصحية داخل المستشفيات العامة، ويُسهّم هذا التوظيف في بناء تصور متكامل للعلاقة بين التحول الرقمي بأبعاده، وكفاءة الخدمات الصحية بأبعادها المختلفة.

أولاً: توظيف نظرية النظم

تُوظف نظرية النظم في هذا البحث باعتبار أن المؤسسة الصحية تُعد نظامًا مفتوحًا يتألف من عدة مكونات مترابطة تشمل الموارد البشرية، التكنولوجية، والمالية، وتتفاعل هذه المكونات مع البيئة الخارجية من خلال مدخلات وعمليات ومخرجات، وفي سياق التحول الرقمي فإن هذه النظرية تُساعد على فهم كيف تؤثر البنية التحتية الرقمية، ونظم المعلومات، والعمليات الإلكترونية على تحسين كفاءة المخرجات الصحية، فكلما كانت مكونات النظام (التقنية والإدارية) متكاملة وفعالة، زادت القدرة على تقديم خدمات صحية ذات جودة أعلى، وبالتالي تحسين كفاءة الأداء العام للمستشفى.

ثانياً: توظيف نظرية إدارة الجودة الشاملة

تُستخدم نظرية إدارة الجودة الشاملة في هذا البحث لتفسير كيفية مساهمة التحول الرقمي في تحسين الجودة المستمرة للخدمات الصحية، من خلال دمج التكنولوجيا في جميع مراحل تقديم الخدمة ابتداءً من استقبال المرضى إلى المتابعة والتوثيق.

وتُبرز هذه النظرية أهمية التركيز على احتياجات المستفيدين (المرضى)، والتحسين المستمر في العمليات، والمشاركة الجماعية للعاملين، مما ينسجم مع تطبيق نظم رقمية فعّالة تُسهم في رفع مستوى الاستجابة، الاعتمادية، والضمان ضمن منظومة الخدمات الصحية.

ثالثاً: توظيف نظرية الابتكار التكنولوجي

تُعد نظرية الابتكار التكنولوجي من النظريات الأساسية لتفسير تبني المؤسسات الصحية للتحول الرقمي، حيث تشير إلى أن إدخال التكنولوجيا الحديثة يخلق فرصاً جديدة لتحسين الأداء والكفاءة.

وفي هذا البحث، تُفسر النظرية كيف يمكن أن تؤدي الابتكارات مثل السجلات الصحية الإلكترونية، ونظم إدارة البيانات، والتطبيقات الذكية إلى تحسين سرعة ودقة الخدمة الصحية، وبالتالي تقليل الأخطاء وزيادة الاعتمادية والملموسية في تقديم الرعاية، مما يعزز من جودة وكفاءة الخدمات المقدمة.

رابعًا: توظيف نظرية الموارد والقدرات

تُعنى نظرية الموارد والقدرات بتحليل كيفية توظيف الموارد التنظيمية المتاحة (مثل البنية التحتية الرقمية والكوادر البشرية المدربة) في تحقيق ميزة تنافسية وتحسين الأداء.

ويُوظف هذا الإطار النظري في البحث لتوضيح كيف يُمكن للمستشفيات العامة، مثل مجمع الخزان الطبي، استخدام مواردها التقنية والبشرية في تفعيل التحول الرقمي، مما يؤدي إلى تحسين عمليات الخدمة الصحية، وتقديم رعاية أكثر كفاءة وشمولية، بما يُسهم في تحقيق أهدافها الاستراتيجية.

خامسًا: توظيف نظرية رضا المستفيدين

تُستخدم نظرية رضا المستفيدين في هذا البحث كمرتكز لفهم العلاقة بين جودة الخدمة المقدمة والتحول الرقمي، إذ تفترض النظرية أن رضا المرضى يتأثر بشكل مباشر بعناصر مثل السرعة، والدقة، والموثوقية، والتفاعل الإنساني، وجميعها أبعاد تتأثر بالتحول الرقمي.

ومن خلال تبني حلول رقمية فعالة، يمكن تحسين الاستجابة لاحتياجات المرضى، وزيادة مستوى التعاطف، وضمان تقديم خدمات ملموسة وموثوقة، مما يؤدي إلى رفع رضا المستفيدين بشكل عام وتحقيق كفاءة مؤسسية أكبر.

المنهجية وطرق البحث:

يعتمد هذا البحث على المنهج الوصفي التحليلي، باعتباره الأنسب لدراسة العلاقة بين المتغيرات، وفهم الواقع القائم في المستشفيات العامة، من خلال وصف الظاهرة وتحليلها واستخلاص الاستنتاجات والتوصيات المناسبة، ويهدف المنهج الوصفي إلى تقديم صورة دقيقة عن واقع التحول الرقمي في المستشفيات العامة، ومدى تأثيره على كفاءة الخدمات الصحية المقدمة، مع التركيز على دراسة تطبيقية في مجمع الخزان الطبي بالرياض.

كما ستُستخدم الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات في هذه الدراسة، حيث تم اختيار فقراتها وفق أبعاد الدراسة الرئيسية، لتشمل مؤشرات التحول الرقمي (البنية التحتية الرقمية، الإدارة الرقمية للموارد البشرية، العمليات والإجراءات، نظام المعلومات) وأبعاد كفاءة الخدمات الصحية (الاستجابة، الاعتمادية،

الملموسية، التعاطف، الضمان)، وقد تم اختيار فقرات الاستبانة بطريقة تُمكن من قياس آراء أفراد العينة حول مدى تطبيق التحول الرقمي وأثره على كفاءة الخدمات الصحية في المستشفيات العامة.

وبعد جمع البيانات، سيتم تحليلها باستخدام برنامج SPSS، من خلال توظيف الأساليب الإحصائية المناسبة كالإحصاء الوصفي، وتحليل التباين، واختبار الفروض، وذلك بهدف التحقق من وجود علاقات ذات دلالة إحصائية بين أبعاد التحول الرقمي وكفاءة الخدمات الصحية.

ويساعد هذا التحليل في استخلاص النتائج الدقيقة التي تدعم تحقيق أهداف الدراسة، وتقديم توصيات مبنية على أدلة كمية لتطوير الأداء في القطاع الصحي.

مجتمع الدراسة

يتكوّن مجتمع الدراسة من العاملين في مجمع الخزان الطبي بمدينة الرياض، ويشمل الكوادر الإدارية والطبية والفنية، والذين تتعلق مهامهم بإدارة العمليات والخدمات الصحية وتوظيف نظم التحول الرقمي داخل المؤسسة.

عينة الدراسة

سيتم اختيار عينة عشوائية طبقية من العاملين في مجمع الخزان الطبي، بما يضمن تمثيل الفئات المختلفة (إداريين، أطباء، فنيين، ممرضين) بهدف تحقيق التنوع والشمول في وجهات النظر حول التحول الرقمي وكفاءة الخدمات الصحية.

التنوع الوظيفي:

(إداريين، أطباء، فنيين، ممرضين)

التنوع الجغرافي:

يشمل جميع موظفي مستشفى الخزان الطبي بمدينة الرياض.

الخبرات المتفاوتة:

يضم المجتمع خبرات (أقل من ٥ سنوات ، من ٥ سنوات إلى ١٠ سنوات، من ١٠ سنوات فما فوق)

العدد التقريبي للمجتمع:

يتوقع أن يتراوح عدد أفراد مجتمع البحث ما بين [٥٠ إلى ١٠٠]، وسيتم اختيار عينة ممثلة لهذا المجتمع بناءً على معايير علمية دقيقة تضمن التنوع والتمثيل العادل لكافة الفئات المستهدفة.

أساليب التحليل الإحصائي:

بعد الانتهاء من جمع البيانات، ستُحلل باستخدام برنامج SPSS الإحصائي، وذلك من خلال تطبيق مجموعة من الأساليب الإحصائية المناسبة لطبيعة الدراسة، كما يلي:

تحليل البيانات الديموغرافية للمشاركين باستخدام التكرارات والنسب المئوية، وحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتوصيف الاتجاهات العامة لآراء أفراد العينة.

كما يُستخدم اختبار كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) لقياس ثبات أداة الدراسة (الاستبانة).

ويُجرى التحليل العاملي الاستكشافي للتحقق من صلاحية المحاور ومدى تمثيلها للمتغيرات المستهدفة.

ويُستخدم معامل الارتباط البسيط (Pearson Correlation) لتحليل العلاقة بين التحول الرقمي وكفاءة الخدمات الصحية.

كما يُطبق تحليل الانحدار الخطي البسيط والمتعدد (Simple & Multiple Regression) لاختبار الفرضيات الإحصائية وقياس أثر التحول الرقمي على كفاءة الخدمات الصحية.

أدوات الدراسة:

أعتمدت الاستبانة كأداة أساسية في هذه الدراسة لجمع البيانات، لما تتميز به من كفاءة في استقصاء آراء المشاركين بدقة، إلى جانب سهولة استخدامها وتوزيعها، مما يساهم في تعزيز موثوقية النتائج وموضوعيتها.

وقد تم تطوير أداة الدراسة بالاستناد إلى استبانة لبيض، خلافي (٢٠٢٥)، مع إجراء بعض التعديلات لتتلاءم مع طبيعة البيئة المستهدفة.

وجاء تصميم الاستبانة وفقاً للأبعاد الرئيسة لإطار الدراسة، حيث تضمنت أربعة أبعاد تعكس مكونات التحول الرقمي: البنية التحتية الرقمية، الإدارة الرقمية للموارد البشرية، العمليات والإجراءات، ونظام المعلومات، إلى جانب خمسة أبعاد تمثل مؤشرات كفاءة الخدمات الصحية، وهي: الاستجابة، الاعتمادية، الملموسية، التعاطف، والضمان.

كما اشتملت الاستبانة على مجموعة من العبارات التي تقيس تأثير التحول الرقمي في تعزيز كفاءة الخدمات الصحية داخل المستشفيات العامة.

حدود الدراسة:

• الحدود الموضوعية:

تقتصر هذه الدراسة على قياس تأثير التحول الرقمي بأبعاده الأربعة (البنية التحتية الرقمية، الإدارة الرقمية للموارد البشرية، العمليات والإجراءات، نظام المعلومات) على كفاءة الخدمات الصحية، وفقاً لأبعادها الخمسة (الاستجابة، الاعتمادية، الملموسية، التعاطف، الضمان). ولا تتناول الدراسة أبعاداً أخرى خارج هذا الإطار.

• الحدود المكانية:

سيتم تطبيق الدراسة ميدانياً على مجمع الخزان الطبي بمدينة الرياض، بوصفه نموذجاً لمؤسسة صحية عامة تسعى لتبني التحول الرقمي وتحسين كفاءة خدماتها.

• الحدود الزمانية:

تم إجراء هذه الدراسة خلال الفصل الدراسي الثاني من العام الجامعي 2025م، وهي تمثل الفترة التي سيتم خلالها جمع البيانات وتحليلها.

• الحدود المنهجية:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي بوصفه الأنسب لطبيعة الموضوع، مع استخدام الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات، وتحليلها باستخدام برنامج SPSS لاختبار الفرضيات واستخلاص النتائج.

المراجع:

- بورناز، ح. (٢٠١٨). الصحة وتحسين الخدمات الصحية في الجزائر بين إشكاليات التسيير ورهانات التمويل. جامعة ٨ ماي ١٩٤٥ قالمة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، قسم علوم التسيير.
- بودور، س.، & بولاحة، م. (٢٠٢١). جودة الخدمات الصحية في الجزائر: دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية الحكيم عقبي، ولاية قالمة. جامعة ٨ ماي ١٩٤٥ قالمة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم العلوم الاجتماعية، علم اجتماع الصحة.
- صيفي، ح. (٢٠٢٠). الإدارة الإلكترونية للخدمات الصحية وتحديات التحول الرقمي في الدول العربية: دراسة حالة مملكة البحرين. جامعة قاصدي مرباح ورقلة.
- شيل، خ.، & كعال، أ. (٢٠٢٢). جودة الخدمات الصحية في المؤسسات الاستشفائية في الجزائر: دراسة حالة بالمؤسسة الاستشفائية الأمير عبد القادر وادي الزناتي (مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في تخصص علم اجتماع الصحة). جامعة ٨ ماي ١٩٤٥ قالمة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم الاجتماع.
- كامل، ح. (٢٠٢٢). السجلات الصحية الإلكترونية وتحديات التحول الرقمي في مجال الرعاية الصحية: دراسة استكشافية. المجلة العلمية للمكتبات والوثائق والمعلومات، ٥(١٥).
- ميهي، و.، & القفل، ي. (٢٠٢٣). واقع جودة الخدمات الصحية في المؤسسات الاستشفائية. مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، ١١(٣).
- الشوبكي، ح. (٢٠٢٤). أثر التحول الرقمي على أداء المستشفيات الأردنية الخاصة في مدينة عمّان (رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، كلية الأعمال، قسم الأعمال، تخصص الأعمال الإلكترونية).
- صلاح، إ.، & أحمد، م. (٢٠٢٥). متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية كمدخل لتحسين أداء المؤسسة الصحية في ضوء بطاقة الأداء المتوازن. المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية، ٣٩(٢).
- قدوري، م.، & سعداوي، ف. (٢٠٢٥). أثر التحول الرقمي في متابعة السجل الطبي للمريض بالمستشفيات من وجهة نظر موظفي مستشفى طب العيون صدقة. المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، ١٢(١).

- لبيض، إ.، & خلادي، ن. (٢٠٢٥). تأثير التحول الرقمي على جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر الموظفين: دراسة حالة مستشفى عالية صالح تبسة. جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير.