

Final Project 2

PMG 497

نموذج المشروع النهائي 2

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

الهنوف نبيل محمد الشيبة

المشروع النهائي- 2
كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف
د.نادر عبد الرحمن
عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

التاريخ- الفصل الدراسي
الفصل الدراسي الأول 2026

الشكر والتقدير

الإهداء

مستخلص الدراسة

الهدف:

المنهجية:

النتائج:

التطبيقات والأهمية:

الكلمات المفتاحية:

جدول المحتويات

2	الشكر والتقدير.....
3	الإهداء.....
4	مستخلص الدراسة.....
8	1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....
9	1.1. المقدمة:.....
10	1.2. مشكلة الدراسة.....
10	1.2.1. فجوات على المستوى النظري.....
10	1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي.....
11	1.3. أهمية الدراسة.....
11	1.3.1. على المستوى النظري:.....
11	1.3.2. على المستوى التطبيقي:.....
12	1.4. أسئلة الدراسة.....
12	1.5. أهداف الدراسة.....
13	1.6. فرضيات الدراسة.....
14	1.7. نموذج الدراسة.....
18	1.8. الدراسة الميدانية.....
18	1.9. مخطط المشروع.....
20	2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة.....
20	2.1. المقدمة:.....
21	2.2. المتغير المستقل.....
23	2.3. المتغير التابع.....
24	2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.....
24	2.5. الخاتمة.....
25	3. الفصل الثالث: منهجية الدراسة.....
26	3.1. المقدمة.....
26	3.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث.....
27	3.3. تصميم البحث.....
27	3.4. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات.....
28	3.5. طريقة جمع البيانات.....
28	3.6. أنواع البيانات.....

28	3.7. إجراءات التحليل الإحصائي
29	3.8. الخاتمة
30	4. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج
31	4.1. المقدمة
31	4.2. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)
31	4.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات
32	4.4. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)
32	4.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج
32	4.6. الخاتمة
33	5. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات
34	5.1. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:
34	5.2. توصيات الدراسة:
34	5.3. الخاتمة:
35	قائمة المراجع
39	الملاحق

جدول الأشكال

جدول الأشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	رقم الصفحة
الشكل (١)	نموذج الدراسة (الباحث، ٢٠٢٥)	١٠
الشكل (٢)	ملخص لمنهجية الدراسة (الباحث، ٢٠٢٥)	١١
الشكل (٣)		
الشكل (٤)		

جدول الجداول

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

شهدت السنوات الأخيرة تطورات كبيرة في مجال التحول الرقمي، الذي أصبح جزءًا أساسيًا من إدارة المؤسسات في مختلف القطاعات، بما في ذلك القطاع الصحي. يهدف التحول الرقمي إلى استخدام التقنيات الحديثة مثل السجلات الطبية الإلكترونية، وأنظمة 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 جزئياً 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).

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

بعض المستشفيات لم تقم بتطبيق أنظمة رقمية متكاملة بعد، مما يجعل تقييم أثر التحول الرقمي على جودة الخدمة محدوداً (Alharbi, 2020).

لا توجد بيانات واضحة حول مدى رضا المرضى بعد تطبيق التحول الرقمي في المستشفيات التابعة لوزارة الصحة بمنطقة الرياض (Alotaibi, 2022).

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

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.

1.3.2. 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.

1.4. أسئلة الدراسة

ما مستوى تطبيق التحول الرقمي في مستشفيات وزارة الصحة بمنطقة الرياض؟
ما مستوى جودة الخدمة المقدمة في مستشفيات وزارة الصحة بمنطقة الرياض؟
ما أثر البنية التحتية الرقمية على جودة الخدمة في المستشفيات؟
ما أثر السجلات الصحية الإلكترونية على جودة الخدمة؟
ما أثر خدمات التطبيب عن بُعد على جودة الخدمة؟
ما دور البيانات والتحليلات الرقمية في تحسين جودة الخدمة؟
هل يختلف أثر التحول الرقمي على جودة الخدمة باختلاف نوع المستشفى أو حجمها؟

1.5. أهداف الدراسة

قياس مستوى تطبيق التحول الرقمي في مستشفيات وزارة الصحة بمنطقة الرياض.
قياس مستوى جودة الخدمة المقدمة في تلك المستشفيات.
تحديد أثر البنية التحتية الرقمية على جودة الخدمة.
معرفة أثر السجلات الصحية الإلكترونية على جودة الخدمة.
تحليل أثر التطبيب عن بُعد في تحسين جودة الخدمة.
دراسة دور البيانات والتحليلات الرقمية في تعزيز مستوى جودة الخدمة.
تقديم توصيات عملية لمستشفيات وزارة الصحة لرفع مستوى جودة الخدمة عبر التحول الرقمي.

1.6. فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحويل الرقمي على جودة الخدمة في مستشفيات وزارة الصحة بمنطقة الرياض.

الفرضيات الفرعية:

- للبنية التحتية الرقمية أثر إيجابي على جودة الخدمة.
- للسجلات الصحية الإلكترونية أثر إيجابي على جودة الخدمة.
- لخدمات التطبيب عن بُعد أثر إيجابي على جودة الخدمة.
- للبيانات والتحليلات الرقمية أثر إيجابي على جودة الخدمة.
- للتدريب والمهارات الرقمية للموظفين أثر إيجابي على جودة الخدمة.

1.7. نموذج الدراسة

النموذج المفاهيمي المقترح للدراسة، والذي يوضح أثر التحول الرقمي بأبعاده (البنية التحتية الرقمية، السجلات الإلكترونية، التطبيق عن بُعد، البيانات والتحليلات، مهارات العاملين) على جودة الخدمة بمستشفيات وزارة الصحة بمنطقة الرياض.



الشكل: (١) نموذج الدراسة

:فلسفة

:المنهج

:الاستراتيجية

:النوع

:الزمن



الشكل: (٢)

موجز عن المؤسسة المقترحة للدراسة التطبيقية؛

قطاع الرعاية الصحية في المملكة يشهد منذ سنوات تحولاً رقمياً سريعاً مدفوعاً بأهداف رؤية 2030 وبرامج وزارة الصحة، حيث تُطبّق مبادرات رقمية واسعة (مثل المنصات الوطنية، الطب الافتراضي، وتكامل السجلات الصحية الإلكترونية) بهدف زيادة كفاءة تقديم الخدمة وتقليل أوقات الانتظار وتحسين تجربة المريض. مستشفيات وزارة الصحة في منطقة الرياض تمثل عينة مناسبة لدراسة تأثير هذا التحول لأنها تجمع بين مرافق كبيرة، خدمات متعددة التخصصات، وكثافة استخدام للتطبيقات الرقمية مثل (صحتي، السجلات الإلكترونية، والعيادات الافتراضية)، كما تُطبّق فيها برامج وطنية لقياس مؤشرات التحول الرقمي وجودة الخدمة. دراستها تُمكن من تقييم تأثير التقنيات الرقمية على مؤشرات عملية (زمن الانتظار، دقة التشخيص، رضى المراجع) وعلى مؤشرات تنظيمية (تكامل البيانات، كفاءة العمل، حماية البيانات).

موجز عن منهجية البحث؛

سيعتمد قسم منهجية البحث على مزيج وصفي-تجريبي (وصفي تحليلي مع تطبيق ميداني) لتحديد أثر التحول الرقمي على جودة الخدمة في مستشفيات الوزارة بالرياض. خطوات المنهجية المقترحة: تصميم الدراسة وعينة البحث: اختيار عينة ممثلة من المستشفيات الحكومية في منطقة الرياض (مثلاً: 4-6 مستشفيات عامة/تخصصية) واختيار عينة من العاملين (أطباء، ممرضين، إداريين) والمستفيدين (مرضى/مراجعون) باستخدام أساليب عشوائية طبقية أو مقصودة مبررة بخطة العينات. أدوات القياس: استبانة مقننة لقياس مؤشرات التحول الرقمي (توفر الأنظمة، سهولة الاستخدام، مستوى التكامل، أمان البيانات) ومقياس جودة الخدمة (الجانب الفني، الاستجابة، الثقة، الرضا العام). يمكن الاستفادة من مقاييس منشورة وتكييفها محلياً.

جمع البيانات: مزيج من استبانات إلكترونية/ورقية، مقابلات نصف مهيكلة مع مديري تقنية المعلومات ومديري أقسام المرضى، وتحليل سجلات تشغيلية (زمن الانتظار، نسبة إتمام العمليات الإلكترونية). التحليل الإحصائي: استخدام إحصاءات وصفية (متوسطات، انحراف معياري)، واختبارات الارتباط (لاختبار علاقات المتغيرات، وتحليل الانحدار المتعدد لفحص أثر مكونات Spearman أو Pearson) (لتحليل التأثير عبر t-test أو ANOVA التحول الرقمي على جودة الخدمة، واختبارات الفروق) مجموعات سكانية.

كرونباخ)، والتحقق من الصدق بالرجوع إلى خبراء Alpha الموثوقية والصدق: فحص موثوقية الأدوات (ومقارنة النتائج مع بيانات تشغيلية للمستشفيات.

الاعتبارات الأخلاقية: الحصول على موافقات الجهات، حماية بيانات المشاركين، والحفاظ على سرية وسلامة المعلومات الرقمية.

هذه المنهجية تتيح استنتاجات كمية ونوعية قوية، وتوفير توصيات عملية قابلة للتطبيق للتحسين الرقمي وجودة الخدمة.

1.8. الدراسة الميدانية

سُجِرى الدراسة على عدد من مستشفيات وزارة الصحة في منطقة الرياض
مدينة الملك سعود الطبية
مستشفى الإيمان
مستشفى اليمامة
مستشفى الملك سلمان
مستشفى الأمير محمد بن عبدالعزيز
سيتم توزيع الاستبيانات على العاملين (أطباء، ممرضين، موظفي السجلات، موظفي الأنظمة الرقمية)،
إضافة إلى عينة من المرضى لقياس جودة الخدمة.

1.9. مخطط المشروع

2.

المقدمة – مشكلة الدراسة – أسئلة الدراسة – أهداف الدراسة – أهمية الدراسة – حدود الدراسة – مصطلحات البحث	الفصل الأول: الإطار العام
المفاهيم الأساسية للتحويل الرقمي – جودة الخدمة (SERVQUAL) – العلاقة بين المتغيرات – عرض وتحليل الدراسات السابقة – الفجوات البحثية.	الفصل الثاني: الإطار النظري
منهج الدراسة – مجتمع وعينة الدراسة – أدوات جمع البيانات – صدق وثبات الأداة – الأساليب الإحصائية المستخدمة.	الفصل الثالث: المنهجية
عرض وتحليل النتائج الإحصائية – اختبار الفروض – مناقشة النتائج وربطها بالدراسات السابقة.	الفصل الرابع: النتائج
ملخص لأهم النتائج – التوصيات – المقترحات للدراسات المستقبلية – قائمة المراجع والملاحق	الفصل الخامس: الخاتمة

3. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

3.1. المقدمة:

تُعد مراجعة الأدبيات العلمية من الخطوات الأساسية في البحوث العلمية؛ إذ تسهم في تكوين قاعدة معرفية راسخة حول موضوع البحث، وتساعد الباحثة على الإحاطة بالمفاهيم والنظريات والنماذج التي تناولت

موضوع التحول الرقمي وجودة الخدمة، كما تمكّن من فهم الاتجاهات البحثية الحديثة والنتائج التي توصلت إليها الدراسات السابقة في هذا المجال.

يتناول هذا الفصل عرضاً تحليلياً للدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع البحث، من خلال استعراض الأدبيات المتعلقة بالتحول الرقمي بوصفه متغيراً مستقلاً، وجودة الخدمة بوصفها متغيراً تابعاً، ثم مناقشة العلاقة بين المتغيرين، مع التركيز على أوجه الاتفاق والاختلاف والفجوات البحثية التي يسعى البحث الحالي إلى معالجتها.

تتمثل أهمية مراجعة الأدبيات في دعم الإطار النظري للبحث، وتحديد أبعاد المتغيرات، والمساهمة في بناء أداة الدراسة (الاستبيان)، إضافة إلى توجيه التحليل والمناقشة، وتوضيح الإضافة العلمية التي يقدمها البحث الحالي في بيئة المستشفيات التابعة لوزارة الصحة بمنطقة الرياض.

3.2. المتغير المستقل

تعريف التحول الرقمي

يُعرّف التحول الرقمي بأنه عملية توظيف التقنيات الرقمية الحديثة في جميع الأنشطة والإجراءات التنظيمية، بهدف تحسين الكفاءة التشغيلية، وتطوير الخدمات المقدمة، وتعزيز تجربة المستفيدين. وفي القطاع الصحي، يشمل التحول الرقمي استخدام الأنظمة الإلكترونية، والسجلات الصحية الرقمية، والتطبيب عن بُعد، وتحليل البيانات الصحية لدعم اتخاذ القرار.

التطور التاريخي للتحول الرقمي

بدأ التحول الرقمي مع الاعتماد على نظم المعلومات الإدارية في المؤسسات، ثم تطور مع ظهور الإنترنت والتقنيات الذكية، وصولاً إلى استخدام الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات الضخمة. وفي القطاع الصحي، شهد التحول الرقمي تطوراً متسارعاً خاصة بعد جائحة كوفيد-19، حيث أصبح الاعتماد على الخدمات الصحية الرقمية ضرورة لتحسين جودة الرعاية الصحية.

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

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على دراسات سابقة"

4. النظريات المرتبطة بالتحول الرقمي

- نظرية قبول التكنولوجيا (TAM)
- نظرية الانتشار والابتكار (Diffusion of Innovation Theory)
- نظرية الموارد والقدرات (RBV)

3.3. المتغير التابع

1. تعريف جودة الخدمة

تُعرف جودة الخدمة بأنها مدى قدرة الخدمة المقدمة على تلبية توقعات المستفيدين وتحقيق رضاهم، من خلال تقديم خدمة دقيقة، سريعة، وموثوقة. وفي القطاع الصحي، ترتبط جودة الخدمة بمستوى الرعاية الطبية، وسرعة الاستجابة، ودقة التشخيص، ورضا المرضى.

2. التطور التاريخي لجودة الخدمة

بدأ الاهتمام بجودة الخدمة في المجالات الإدارية والتجارية، ثم انتقل إلى القطاع الصحي مع تزايد وعي المرضى وارتفاع المنافسة بين المؤسسات الصحية، وأصبح قياس جودة الخدمة عنصراً أساسياً في تحسين الأداء المؤسسي.

3. الأبعاد الرئيسية لجودة الخدمة (وفق نموذج الدراسة)

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

3.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمة

أظهرت معظم الدراسات وجود علاقة إيجابية بين التحول الرقمي وجودة الخدمة، حيث يسهم التحول الرقمي في تحسين سرعة تقديم الخدمات، وتقليل الأخطاء، ورفع مستوى رضا المرضى، وتعزيز كفاءة العاملين في المستشفيات.

الصراعات والفجوات

رغم الإيجابيات، أشارت بعض الدراسات إلى وجود تحديات مثل ضعف البنية التحتية، مقاومة التغيير من قبل العاملين، ونقص التدريب، مما يحد من الاستفادة الكاملة من التحول الرقمي. كما تلاحظ قلة الدراسات التطبيقية التي ركزت على مستشفيات وزارة الصحة في منطقة الرياض، وهو ما يسعى البحث الحالي إلى معالجته.

3.5. الخاتمة

أظهرت الدراسات السابقة وجود تأثير إيجابي واضح للتحول الرقمي على جودة الخدمة الصحية، من خلال تحسين الكفاءة التشغيلية ورفع مستوى رضا المرضى. تُبرز نتائج البحث أهمية الاستثمار في البنية التحتية الرقمية وتدريب الكوادر الصحية، كما تفتح المجال لدراسات مستقبلية تتناول متغيرات إضافية مثل رضا العاملين أو الأداء المؤسسي. يسهم البحث في إثراء الأدبيات العربية حول التحول الرقمي في القطاع الصحي، ويقدم نموذجًا تطبيقيًا يمكن الاستفادة منه في تطوير سياسات وزارة الصحة.

4. الفصل الثالث: منهجية الدراسة

4.1. المقدمة

4.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

4.3. تصميم البحث (بصلة البحثي)

4.4. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات

4.5. طريقة جمع البيانات

4.6. أنواع البيانات

4.7. إجراءات التحليل الإحصائي

4.8. الخاتمة

5. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج

5.1. المقدمة

5.2. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)

5.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات

5.4. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)

5.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج

5.6. الخاتمة

6. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات

6.1. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:

6.2. توصيات الدراسة:

6.3. الخاتمة:

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:

https://doi.org/10.1007/978-3-031-62332-5_3 سبرنغر.

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.، الراويعي، 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>

السعودي، س. ر.، بارناوي، م. أ.، & بطاوي، ف. ع. (2025). أثر رقمنة الخدمات الصحية على أداء المستشفيات في المملكة العربية السعودية. *Journal of Economic, Administrative and Legal Sciences*, 9(10), 1–25. <https://doi.org/10.26389/AJSRP.F200525>

ساقط، أ. ع. (2024). التحول الرقمي في المنظمات العامة: دراسة تطبيقية على وزارة الصحة بالمملكة العربية السعودية. *Journal of Economic, Administrative and Legal Sciences*, 8(5), 120–137. <https://doi.org/10.26389/AJSRP.Q040623>

أمساذ، س.، & حاجب، ن. (2022). التحول الرقمي في المؤسسات الصحية ودوره في تحسين جودة الخدمات الصحية في ظل جائحة كورونا: تجربة المملكة العربية السعودية. *مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة*, 7(1), 713–730. <https://asjp.cerist.dz/en/article/196377>

المتويز، ف. م.، الحربي، م. م. أ.، & العنزي، م. أ. (2023). تطور التحول الرقمي في رفع كفاءة العاملين في الأجهزة الطبية: دراسة مقطعية بجامعة المجمعة. *Journal Healthcare Treatment Development*, 3(01), 29–47. <https://doi.org/10.55529/jhtd.31.29.47>

العمري، س. ف. م.، الحربي، ف. ع. أ.، التويلي، س. م.، & الحلبي، س. س. (2024). أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الصحية: دراسة حالة مستشفى الأمير عبد المحسن بالعلا. *Journal of International Crisis and Risk Communication Research*, 8(S), 3344–33547. <https://doi.org/10.63278/jicrcr.vi.2915>

الصمّاحمة، م. م.، & الشمّاري، س. أ. (2025). أثر التحول الرقمي على الوصول إلى الرعاية الصحية في المملكة العربية السعودية: مراجعة منهجية. *International Journal of Pharmacy Technology & Research*, 15(1), 390–399.
<https://ijprt.org/index.php/pub/article/view/391>

الجهني، ن. (2025). التحول الصحي الرقمي في السعودية: تأثير البحث عن المعلومات الصحية على تبني تطبيقات mHealth خلال جائحة كوفيد-19. *Applied & Engineering, Technology Science Research*, 15(1), 19933–19940.
<https://doi.org/10.48084/etasr.8747>

سقاط، أ. ع. (2024). التحول الرقمي في المنظمات العامة: دراسة تطبيقية على وزارة الصحة بالمملكة العربية السعودية. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، 8(5)، 120-137.
<https://doi.org/10.26389/AJSRP.Q040623>

العنزي، ح. ح. (2025). العلاقة بين الجاهزية التنظيمية وفاعلية التحول الرقمي الصحي في مستشفيات منطقة حائل بالمملكة العربية السعودية. مجلة العلوم السياسية والإدارية (FJSSJ)، 20(4)، 109-154.
<https://doi.org/10.21608/fjssj.2025.394768>

العتيبي، م. م. وورد. (2025). دور التحول الرقمي في تحسين خدمات الرعاية الصحية: دراسة تطبيقية على مديرية الشؤون الصحية بمكة المكرمة. مجلة (FJSSJ).
<https://doi.org/10.21608/fjssj.2025.391780>

وزارة الصحة السعودية. (2023). التحول الصحي ورؤية 2030
<https://www.moh.gov.sa>

العتيبي، مشاري. (2022). أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الصحية. رسالة ماجستير، جامعة الملك سعود.
<https://drepo.sdl.edu.sa>

القحطاني، عبد الله. (2021). التحول الرقمي في المنظمات الصحية. الرياض: دار الفكر.

الحربي، فهد. (2020). جودة الخدمة الصحية ورضا المرضى. مجلة العلوم الإدارية.

<https://journals.ksu.edu.sa>

الزهراني، محمد. (2021). تطبيق السجلات الصحية الإلكترونية في المستشفيات الحكومية.

<https://repository.imamu.edu.sa>

الشمري، نورة. (2022). أثر التقنية على جودة الرعاية الصحية. مجلة جامعة الملك عبدالعزيز.

<https://journals.kau.edu.sa>

السبيعي، أحمد. (2020). إدارة الجودة الشاملة في القطاع الصحي. الرياض: مكتبة العبيكان. الخالدي، سعد. (2021). التطبيب عن بعد وتحسين جودة الخدمة.

<https://www.sdl.edu.sa>

الحمدان، أمل. (2022). تحليل جودة الخدمات الصحية الإلكترونية. مجلة دراسات إدارية.

العازمي، خالد. (2023). أبعاد التحول الرقمي في المستشفيات الحكومية.

<https://repository.psau.edu.sa>

العنزي، هيا. (2021). رضا المرضى عن الخدمات الصحية الرقمية. رسالة ماجستير.

<https://drepo.sdl.edu.sa>

الملاحق

السيدات والسادة، نود بدايةً أن نعرب عن شكرنا الجزيل لمساهمتمكم الكريمة في هذا البحث العلمي. يهدف هذا الاستبيان إلى دراسة أثر التحول الرقمي على جودة الخدمة في مستشفيات وزارة الصحة بمنطقة الرياض، وذلك لفهم مدى تأثير استخدام التقنيات الرقمية على جودة الخدمات المقدمة للمرضى وتحسين كفاءة الأداء، إن مشاركتكم ستساهم في تقديم صورة واضحة وموثوقة عن واقع التحول الرقمي والخدمات الصحية، مع التأكيد على أن جميع المعلومات التي تقدمونها ستظل سرية تمامًا وستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط. نرجو منكم الإجابة بكل صدق وموضوعية على الأسئلة المطروحة، حيث لا توجد إجابات صحيحة أو خاطئة، وإنما آراؤكم وتجاربكم الشخصية هي محل الاهتمام. نشكركم جزيل الشكر على وقتكم ومساهمتمكم القيمة في إنجاح هذا البحث.

يرجى وضع علامة (✓) أمام الخيار المناسب حسب مقياس ليكرت الخماسي:

(1) لا أوافق بشدة – (2) لا أوافق – (3) محايد – (4) أوافق – (5) أوافق بشدة

البيانات الديموغرافية

1. الجنس: ☐ ذكر ☐ أنثى

2. العمر: ☐ أقل من 30 ☐ 30-40 ☐ أكثر من 40

3. المؤهل العلمي: ☐ دبلوم ☐ بكالوريوس ☐ دراسات عليا

4. سنوات الخبرة: ☐ أقل من 5 ☐ 5-10 ☐ أكثر من 10

5. المسمى الوظيفي:

الإستبيان الخاص بالمتغير المستقل (التحول الرقمي)

1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐

تتوفر في المستشفى بنية تحتية تقنية حديثة تدعم التحول الرقمي.

1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐

يتم الاعتماد على السجلات الطبية الإلكترونية بدلاً من السجلات الورقية.

1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐

تسهل السجلات الإلكترونية في تسهيل الوصول إلى معلومات المرضى.

1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐

يوفر المستشفى خدمات التطبيب عن بُعد للمرضى.

5□ 4□ 3□ 2□ 1□

يتم استخدام البيانات الصحية لدعم اتخاذ القرارات الإدارية والطبية.

5□ 4□ 3□ 2□ 1□

تسهم تحليلات البيانات في تحسين مستوى الخدمات الصحية.

5□ 4□ 3□ 2□ 1□

يملك العاملون المهارات اللازمة لاستخدام الأنظمة الرقمية

الإستبيان الخاص بالمتغير التابع (جودة الخدمة)

5□ 4□ 3□ 2□ 1□

يشعر المرضى بالرضا عن مستوى الخدمات الصحية المقدمة.

5□ 4□ 3□ 2□ 1□

تتلبى الخدمات الصحية المقدمة توقعات المرضى.

5□ 4□ 3□ 2□ 1□

تسهم الأنظمة الرقمية في تقليل الأخطاء الطبية.

5□ 4□ 3□ 2□ 1□

يتم تقديم الخدمات الصحية بدقة عالية.

5□ 4□ 3□ 2□ 1□

يتم تقديم الخدمة خلال وقت مناسب للمرضى.

5□ 4□ 3□ 2□ 1□

يستجيب العاملون بسرعة لطلبات المرضى.

5□ 4□ 3□ 2□ 1□

يتم التعامل مع شكاوى المرضى بجدية وفعالية