

Final Project 1

Code: MGM 496-PMG496

Project Template

Faculty of Management
Midocean University

عنوان المشروع

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

الهنوف نبيل محمد الشبية

222001364

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. نادر عبد الرحمن

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

التاريخ- الفصل الدراسي

الفصل الدراسي الثالث 2025

جدول المحتويات

4	1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
5	1.1. المقدمة:
6	1.2. مشكلة الدراسة
6	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:
8	1.4. أسئلة الدراسة
8	1.5. أهداف الدراسة
9	1.6. فرضيات الدراسة
9	1.7. نموذج الدراسة
10	1.8. منهجية الدراسة
13	1.9. الدراسة الميدانية
14	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
15	قائمة المراجع

جدول الأشكال

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

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).

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

بعض المستشفيات لم تقم بتطبيق أنظمة رقمية متكاملة بعد، مما يجعل تقييم أثر التحول الرقمي على جودة الخدمة محدودًا (Alharbi, 2020). لا توجد بيانات واضحة حول مدى رضا المرضى بعد تطبيق التحول الرقمي في المستشفيات التابعة لوزارة الصحة بمنطقة الرياض (Alotaibi, 2022).

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

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.

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

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 الصفريّة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحوّل الرقمي على جودة الخدمة في مستشفيات وزارة الصحة بمنطقة الرياض

الفرضية البديلة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحوّل الرقمي على جودة الخدمة في مستشفيات وزارة الصحة منطقة الرياض

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

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

1.7. نموذج الدراسة

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



الشكل (١)

1.8. منهجية الدراسة

:فلسفة

:المنهج

:الاستراتيجية

:النوع

:الزمن



الشكل: (٢)

موجز عن المؤسسة المقترحة للدراسة التطبيقية؛

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

موجز عن منهجية البحث؛

سيعتمد قسم منهجية البحث على مزيج وصفي-تجريبي (وصفي تحليلي مع تطبيق ميداني) لتحديد أثر التحول الرقمي على جودة الخدمة في مستشفيات الوزارة بالرياض. خطوات المنهجية المقترحة:

تصميم الدراسة وعينة البحث: اختيار عينة ممثلة من المستشفيات الحكومية في منطقة الرياض (مثلاً: 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 مهيكلية مع مديري تقنية المعلومات ومديري أقسام المرضى، وتحليل سجلات تشغيلية (زمن الانتظار، نسبة إتمام العمليات الإلكترونية).

التحليل الإحصائي: استخدام إحصاءات وصفية (متوسطات، انحراف معياري)، واختبارات الارتباط (Pearson أو Spearman) لاختبار علاقات المتغيرات، وتحليل الانحدار المتعدد لفحص أثر مكونات التحول الرقمي على جودة الخدمة، واختبارات الفروق (ANOVA أو t-test) لتحليل التأثير عبر مجموعات سكانية.

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

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

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

1.9. دراسة ميدانية سابقة

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

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

آليات التأثير: الرقمنة تؤثر عبر ثلاث قنوات رئيسية: (1) تحسين الوصول والخدمات عن بُعد، (2) تحسين كفاءة وسير العمل وتقليل الأخطاء، (3) تمكين اتخاذ قرارات مبنية على بيانات (تحليلات/ذكاء اصطناعي).

نتائج قابلة للقياس: مؤشرات تظهر تحسّناً عند الرقمنة: زمن الانتظار، دقة التشخيص، نسبة الأخطاء الإدارية، ورضا المرضى/الموظفين.

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

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

خلاصة منهجية مقترحة لمهملتك: استخدم مزيجاً (مسح رضا المرضى والموظفين + بيانات تشغيلية من المستشفى مثل زمن الانتظار + مقابلات مع القادة التقنيين) للحصول على صورة شاملة للأثر.

ملاحظة نهائية: الأدبيات المحلية والدولية تتفق أن التحول الرقمي يحمل فوائد واضحة على جودة الخدمة إذا توفرت الإدارة الجيدة، التدريب، وحماية البيانات

1.10. مخطط المشروع المقترح

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

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

المطيري، ك. (2019). تقييم رضا المرضى في المستشفيات الرقمية. المجلة الدولية لخدمات الصحة (International Journal of Health Services), 49(3)،

320-310. <https://doi.org/10.3389/fmed.2025.1502184>

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

العمرى، س. ف. م.، الحربى، ف. ع. أ.، التولى، س. م.، & الحلى، س. س. (2024). أثر التحول الرقوى على جودة الخدمات الصحية: دراسة حالة مستشفى الأمير عبد المحسن بالعلاء. *Journal of International Crisis and Risk Communication Research*, 7(S8), 3344–3354.

<https://doi.org/10.63278/jicrcr.vi.2915>

الصمّاحة، م. م.، & الشمّارى، س. أ. (2025). أثر التحول الرقوى على الوصول إلى الرعاية الصحية فى المملكة العربية السعودية: مراجعة منهجية. *International Journal of Pharmacy Research & Technology*, 15(1), 399–390.

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

الجهنى، ن. (2025). التحول الرقوى فى السعودية: تأثير البحث عن المعلومات الصحية على تبني تطبيقات mHealth خلال جائحة كوفيد-19. *Engineering, Applied Science Research & Technology*, 15(1), 19940–19933.

<https://doi.org/10.48084/etasr.8747>

سقاط، أ. ع. (2024). التحول الرقوى فى المنظمات العامة: دراسة تطبيقية على وزارة الصحة بالمملكة العربية السعودية. *مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية*, 8(5), 137-120.

<https://doi.org/10.26389/AJSRP.Q040623>

العزى، ح. ح. (2025). العلاقة بين الجاهزية التنظيمية وفعالية التحول الرقوى فى 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>

سقاط، أحمد عادل. (2024).

التحول الرقمي في المنظمات العامة: دراسة تطبيقية على وزارة الصحة
السعودية.

<https://journals.ajsrp.com/index.php/jeals/article/view/7530>

وزارة الصحة السعودية — استراتيجية التحول الرقمي.

التحول الرقمي في القطاع الصحي — وثائق رسمية واستراتيجية الصحة الإلكترونية.

<https://www.moh.gov.sa/Ministry/About/Strategy-Policies-SLA/Pages/Digital-Transformation.aspx>

العتيبي، مشاري منصور. (2025).

دور التحول الرقمي في تحسين خدمات الرعاية الصحية: دراسة تطبيقية.
الرابط:

https://fjssj.journals.ekb.eg/article_391780.html