

عنوان البحث

أثر تطبيق التحول الرقمي في إدارة الموارد البشرية على تحسين جودة الخدمات الصحية:
دراسة تطبيقية في المستشفيات السعودية

إعداد الطالب/ بدر علي الاحمري

إشراف/

د.الفیصل عبد الحمید

د.فايز جراد

العام الدراسي

2025-2026

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

إِهْدَاء

أهدي هذا العمل إلى والديّ العزيزين، اللذين منحاني كل الدعم طوال حياتي. إليهما أقدم هذا البحث العلمي، فبدونهما لما كنت هنا اليوم. لقد زرعتم فيّ روح الطموح والعزيمة، وعلمتموني أن العلم هو الطريق الذي لا ينتهي، وأن الجهد هو مفتاح النجاح. لكم جزيل الشكر والعرفان على كل ما قدمتموه لي، وأتمنى أن يكون هذا العمل بداية لتقديم شيء من الوفاء لكم.

إلى عائلتي الكريمة، التي كانت دومًا السند والركيزة التي أستند إليها في كل مرحلة من حياتي. لكل فرد من أفراد عائلتي، أنتم مصدر قوتي وملهي في كل لحظة من عمري، وأتمنى أن يكون هذا العمل المتواضع جزءًا من تقديري لكم جميعًا.

إلى أساتذتي الأفاضل، الذين قدموا لي كل ما يمكن من علم ونصح وإرشاد، وكانوا لي خير مرشدين ومعلمين، أهدي هذا العمل تعبيرًا عن اعترافي بجميلهم.

إلى زملائي وأصدقائي، الذين وقفوا بجاني وكانوا لي عونًا وسندًا، أهدي هذا العمل كتعبير عن شكري وامتناني لكل الدعم والتشجيع الذي تلقيته منهم.

وأخيرًا، أهدي هذا العمل لكل من ساهم في نجاحي ودعمني على مدار هذه الرحلة، سائلًا الله أن يجعل هذا الإنجاز خطوة نحو تحقيق المزيد من النجاح والتقدم.

سُرَّةُ كَرَامَاتٍ وَقَفَّةُ دُرَرٍ

الحمد لله الذي وفقني وأعانني على إتمام هذا العمل. والصلاة والسلام على خير خلقه محمد وعلى آله وصحبه أجمعين.

أتقدم بخالص الشكر والتقدير إلى والدي العزيزين. اللذين كان لهما الفضل الأكبر في دعمي وتحفيزي طوال مسيرتي. لقد كانت دعواتهما ودعمهما المعنوي والنفسي القوة الدافعة التي مكنتني من تحقيق هذا الإنجاز. أود أن أشكر أساتذتي الكرام. وخاصة مشرف رسالتي. الذين قدموا لي الدعم والإرشاد العلمي. وساهموا بتوجيهاتهم القيمة في إتمام هذا البحث. لقد كان لخبرتهم وتوجيهاتهم دور كبير في صياغة هذا العمل.

د. الفيصل عبد الحميد

د. فايز جراد

أشكر زملاني وأصدقائي. الذين كانوا لي عوناً وسنداً خلال مسيرتي الأكاديمية. إن دعمهم وتشجيعهم كان لهما الأثر الإيجابي في تجاوز كل التحديات.

وأخيراً. أتقدم بالشكر لكل من ساهم بكلمة أو نصيحة أو دعم في إنجاز هذا العمل سائلاً الله أن يوفقنا جميعاً لما فيه الخير والنجاح. وأن يجعل هذا العمل نافعا ومثمراً.

الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف أثر تطبيق التحول الرقمي في إدارة الموارد البشرية على تحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفيات السعودية. اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لجمع وتحليل البيانات وفحص العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمات الصحية. تكون مجتمع الدراسة من العاملين في المستشفيات الحكومية والخاصة، وتم اختيار عينة عشوائية قدرها 180 مشاركاً من مختلف التخصصات والوظائف والفئات العمرية لضمان تمثيل المجتمع البحثي وتم جمع البيانات باستخدام استبيان مقنن تم تصميمه خصيصاً لهذا الغرض، ويشمل جزأين: البيانات الديموغرافية وعبارات تتعلق بالتحول الرقمي وأثره على جودة الأداء المهني للكوادر الصحية، مستوى رضا المستفيدين، وكفاءة الاستجابة للخدمات الصحية، وتم تقييم العبارات وفق مقياس ليكرت من خمسة مستويات وأظهرت نتائج الدراسة أن التحول الرقمي في إدارة الموارد البشرية له أثر إيجابي واضح على جودة الخدمات الصحية، حيث يساهم في تحسين الأداء المهني للكوادر، رفع مستوى رضا المستفيدين، وتعزيز كفاءة الاستجابة للخدمات الصحية. وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز الاستثمار في الأنظمة الرقمية، تدريب الكوادر على استخدامها، وتطوير آليات متابعة وتقييم تأثير التحول الرقمي بشكل دوري لضمان تحسين الخدمات الصحية بشكل مستدام.

الكلمات المفتاحية: التحول الرقمي، إدارة الموارد البشرية، جودة الخدمات الصحية، رضا المستفيدين، كفاءة الأداء.

Abstract

This study aimed to explore the impact of implementing digital transformation in human resource management on improving the quality of healthcare services in Saudi hospitals. The study adopted a descriptive-analytical approach to collect and analyze data and examine the relationship between digital transformation and healthcare service quality. The study population consisted of employees in public and private hospitals, and a random sample of 180 participants from various specialties, job positions, and age groups was selected to ensure proper representation of the research population. Data was collected using a structured questionnaire specifically designed for this study, consisting of two parts: demographic information and statements related to digital transformation and its impact on professional performance, patient satisfaction, and healthcare service responsiveness. The statements were evaluated using a five-point Likert scale. The study results indicated that digital transformation in human resource management has a significant positive effect on the quality of healthcare services. It contributes to improving professional performance, enhancing patient satisfaction, and increasing the efficiency of healthcare service responsiveness. The study recommended increasing investment in digital systems, training staff to effectively use these systems, and developing mechanisms to monitor and evaluate the impact of digital transformation regularly to ensure sustainable improvement of healthcare services.

Keywords: Digital transformation, Human resource management, Healthcare service quality, Patient satisfaction, Performance efficiency.

الفهرس

2.....	البسمة
3.....	الإهداء
4.....	شكر وتقدير
5.....	الملخص
6.....	Abstract
10.....	الفصل الأول: المقدمة والإطار التمهيدي
10.....	مقدمة
12.....	مشكلة الدراسة
13.....	أهمية الدراسة
15.....	أهداف الدراسة
16.....	تساؤلات الدراسة
17.....	فروض الدراسة
18.....	المنطلقات النظرية للدراسة
20.....	متغيرات الدراسة
21.....	نموذج الدراسة
22.....	حدود الدراسة
23.....	مصطلحات الدراسة
24.....	الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة
24.....	أولاً: الإطار النظري
24.....	مفهوم التحول الرقمي
24.....	مزايا التحول الرقمي
25.....	أهداف التحول الرقمي
26.....	ثانياً: جودة الخدمات الصحية
26.....	مفهوم جودة الخدمات الصحية
28.....	أبعاد جودة الخدمات الصحية
32.....	ثانياً: الدراسات السابقة
40.....	الفصل الثالث: منهجية الدراسة
40.....	نوع الدراسة
41.....	مجتمع الدراسة وعينته
41.....	أدوات جمع البيانات
42.....	طرق جمع البيانات

42.....	أداة الدراسة
43.....	طبيعة البيانات
43.....	المعالجة الإحصائية.....
44.....	الاعتبارات الأخلاقية
44.....	الفصل الرابع: تحليل البيانات
44.....	أولاً: تحليل البيانات الديموغرافية لعينة الدراسة
49.....	ثانياً: تحليل عبارات الاستبيان.....
54.....	ثالثاً: اثبات الفرضيات.....
63.....	الخاتمة.....
63.....	النتائج
64.....	التوصيات
66.....	المراجع.....
70.....	الملاحق.....

قائمة الجداول

44.....	جدول 1 توزيع أفراد العينة حسب الجنس
45.....	جدول 2 توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية
46.....	جدول 3 توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي
46.....	جدول 4 توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة
47.....	جدول 5 توزيع أفراد العينة حسب المسمى الوظيفي
48.....	جدول 6 توزيع أفراد العينة حسب نوع المستشفى
49.....	جدول 7 تحليل عبارات بعد التحول الرقمي في إدارة الموارد البشرية
50.....	جدول 8 تحليل عبارات بعد جودة الأداء المهني للكوادر الصحية
51.....	جدول 9 تحليل عبارات بعد رضا المستفيدين من الخدمات الصحية
52.....	جدول 10 تحليل عبارات بعد كفاءة الاستجابة للخدمات الصحية
54.....	جدول 11 جداول اثبات الفرضية الرئيسية
56.....	جدول 12 جداول اثبات الفرضية الفرعية الأولى
58.....	جدول 13 جداول اثبات الفرضية الفرعية الثانية
60.....	جدول 14 جداول اثبات الفرضية الفرعية الثالثة

الفصل الأول: المقدمة والإطار التمهيدي

مقدمة

في ظل التطورات المتسارعة التي يشهدها العالم اليوم، لم يعد التحول الرقمي خيارًا يمكن تجاهله، بل أصبح ضرورة حتمية تملحها متطلبات العصر الحديث، إذ بات يشكل حجر الأساس في بناء المجتمعات الحديثة، وتطور الأفراد، ونمو المؤسسات. فالعالم بأسره أصبح يعتمد بشكل متزايد على التكنولوجيا الرقمية في مختلف مجالات الحياة اليومية، من أبسط المهام الشخصية إلى أعقد العمليات المؤسسية. وقد تسلت مظاهر التحول الرقمي إلى عدد لا يُحصى من القطاعات الحيوية، مثل التعليم، والرعاية الصحية، والاقتصاد، وسوق العمل، وإدارة الأعمال والمؤسسات، حيث أعادت هذه العملية رسم ملامح الأداء والتفاعل، وغيّرت طريقة التفكير واتخاذ القرار ويُعد هذا التحول نقطة محورية في مسيرة التنمية، لما يحمله من إمكانيات هائلة تساهم في تحسين جودة الحياة، وتعزيز الكفاءة، وتسريع الإنجاز، وتقليل التكاليف. فهو يوفر بدائل وخيارات متعددة تمكّن الأفراد من اكتساب مهارات جديدة، وتطوير قدراتهم، واستثمار مواهبهم في بيئات مرنة تتسم بالديناميكية والابتكار. كما يفتح آفاقًا واسعة لتحقيق الطموحات الشخصية والمهنية، من خلال تسهيل الوصول إلى المعلومات، والخدمات، والفرص التعليمية والعملية، بما يعزز من مشاركة الأفراد الفاعلة في مجتمعاتهم ويزيد من قدرتهم على التكيف مع المتغيرات المتلاحقة وعليه، فإن التحول الرقمي لم يعد مجرد أداة تقنية، بل أصبح قوة دافعة للتغيير والإبداع، تتطلب تضافر الجهود بين الأفراد والمؤسسات والحكومات لتبنيها وتوظيفها بالشكل الأمثل، بما يخدم أهداف التنمية المستدامة، ويبني مستقبلًا أكثر كفاءة وشمولاً واستدامة (نصر، 2024).

في هذا السياق، تُعد المورد البشري المتخصصة والمرنة أحد الركائز الأساسية التي تعتمد عليها المؤسسات لتعزيز أدائها، ورفع قدرتها على التكيف مع التغيرات، وضمان استمرارية تفوقها في بيئة

تنافسية متسارعة. وتبرز إدارة المورد البشري بوصفها عنصراً استراتيجياً محورياً في إطار الإدارة بالمشاريع، إذ تُسهم في تهيئة وتوفير الكفاءات المناسبة لفرق العمل، وتحفيزهم، وتوجيههم نحو تحقيق الأهداف المرجوة بكفاءة وفاعلية وتكمن أهمية إدارة المورد البشري في قدرتها على خلق بيئة تنظيمية داعمة ومحفزة، تُعزز الأداء الفردي والجماعي، وتشجع على المشاركة والتعاون، وتفتح المجال أمام الابتكار والإبداع، وهو ما ينعكس إيجاباً على مخرجات المشروع ونجاحه العام. ولا تقتصر مساهمة إدارة المورد البشري في المشاريع على الجوانب الإدارية فقط، بل تمتد لتغطي دورة حياة المشروع بالكامل، من خلال عمليات التوظيف، وتقييم الأداء، وتحديد الأجور، وتصميم برامج التدريب والتطوير، وإدارة المسارات المهنية للكوادر المشاركة في المشروع غير أن العديد من الباحثين والممارسين في مجال الإدارة بالمشاريع قد أبدوا تحفظاتهم بشأن مدى فعالية إدارة المورد البشري التقليدية في تلبية متطلبات هذه البيئة الديناميكية، مشيرين إلى الحاجة الماسة إلى تحديث الأدوات والممارسات المتبعة بما يواكب متطلبات المشاريع الحديثة، ويساهم في تحقيق أقصى درجات الكفاءة والاستجابة الفورية للتحديات المتغيرة (بروش، 2024).

ومن هنا جاءت الدراسة لتسلط الضوء على أثر تطبيق التحول الرقمي في إدارة المورد البشري على تحسين جودة الخدمات الصحية، من خلال تحليل العلاقة بين الأدوات الرقمية المستخدمة في إدارة العنصر البشري وبين مخرجات الخدمة الصحية من حيث الكفاءة، الجودة، وسرعة الاستجابة. وتسعى الدراسة إلى الوقوف على مدى فاعلية التحول الرقمي في تحسين بيئة العمل داخل المنشآت الصحية، ومدى انعكاس ذلك على مستوى الخدمة المقدمة، بالإضافة إلى استكشاف التحديات التي قد تواجه تطبيق هذا التحول وسبل التغلب عليها.

مشكلة الدراسة

في ظل التحولات السريعة والمتلاحقة التي يشهدها العالم في شتى القطاعات، لم يعد التحول الرقمي خيارًا تقنيًا يُنظر إليه كرفاهية أو تحسين إضافي، بل أصبح ضرورة استراتيجية تفرضها متغيرات العصر ومتطلبات الكفاءة والتطور. ويبرز هذا التحول بوجه خاص في القطاع الصحي، لما له من تأثير مباشر على حياة الإنسان وسلامته، إذ أصبح معيار جودة الخدمة الصحية وتكاملها يرتبط بشكل وثيق بقدرة المؤسسات الصحية على مواكبة التطور التكنولوجي، وتطوير أدوات الرقمنة في إدارة العمليات وتعزيز مستوى الاستجابة للاحتياجات المتغيرة للمستفيدين.

ويُعد العنصر البشري حجر الزاوية في النظام الصحي، فهو المحرك الفعلي لأي توجه إداري أو تقني داخل المؤسسة. فال مورد البشري هي من تنفذ السياسات، وتطبق الإجراءات، وتحمل على عاتقها عبء تقديم الخدمات بجودة وكفاءة. ومع ذلك، ما زالت العديد من المؤسسات الصحية، لا سيما في بعض الدول العربية النامية، تعتمد أساليب تقليدية في إدارة رأس المال البشري، تركز على الورقيات، والمعاملات اليدوية، وتفتقر إلى أدوات رقمية متقدمة قادرة على تحسين الأداء الوظيفي، وتسريع العمليات، وتقليل الأخطاء والتعقيدات التشغيلية.

ومع تصاعد التحديات التي تواجه المنظومة الصحية، مثل النمو السكاني المتزايد، والارتفاع الملحوظ في متوسط الأعمار، وازدياد انتشار الأمراض المزمنة والمعقدة، بات من الضروري إعادة النظر في الهيكل الإداري لتلك المؤسسات. ومن هنا ظهر التحول الرقمي في إدارة المورد البشري كخيار استراتيجي يعزز فعالية الأداء، ويسهم في تطوير بيئة العمل، ويعزز العدالة والشفافية في إدارة الكوادر، فضلاً عن رفع كفاءة التوزيع والتخطيط واتخاذ القرار الإداري.

وعلى الرغم من أن بعض الدول قد شرعت في تطبيق مبادرات رقمية صحية متقدمة، إلا أن المعضلة الأساسية تكمن في مدى فعالية توظيف هذه الأدوات الرقمية في الإدارة اليومية للموارد البشرية.

فالتحول الرقمي في هذا المجال يتطلب أكثر من مجرد اقتناء برمجيات حديثة؛ بل يستلزم توافر بيئة تنظيمية مهيأة، وبنية تحتية تقنية مرنة، وكفاءات بشرية مدربة على التعامل مع النظم الذكية. وقد كشفت بعض التجارب عن تأثيرات إيجابية ملموسة تمثلت في تسريع عمليات التوظيف، وتحسين متابعة الأداء، وتطوير نظام المكافآت، إلا أن مؤسسات أخرى لم تحقق نتائج مماثلة، إما بسبب محدودية الإمكانيات التقنية، أو ضعف الكفاءات الرقمية، أو غياب التخطيط الاستراتيجي للتحول.

وانطلاقاً من هذا الواقع، تنبثق إشكالية الدراسة من ضرورة الوقوف على حقيقة العلاقة بين تطبيق مفاهيم التحول الرقمي في إدارة المورد البشري، وبين مستوى جودة الخدمات الصحية التي تقدمها المؤسسات. فالبحث لا يكتفي بوصف مدى تقدم الأنظمة الرقمية، بل يتعمق في تحليل طريقة تفاعل الموظفين معها، ومدى تأثير هذه العلاقة في رفع كفاءة الرعاية الصحية المقدمة، ومدى رضا المستفيدين عنها، وهو ما يتطلب تحليلاً علمياً ممنهجاً يستند إلى معطيات ميدانية وبيانات دقيقة.

ويكتسب هذا التحليل أهمية خاصة لكونه يُسهم في تقديم صورة أوضح لصناع القرار حول جدوى التحول الرقمي في المورد البشري، وكيفية توجيهه لتعزيز التميز المؤسسي، وتحقيق الاستدامة التشغيلية داخل المؤسسات الصحية. كما تسعى الدراسة إلى معالجة الفجوة المعرفية الظاهرة في الأدبيات العربية، حيث ما تزال البحوث التي تربط بشكل منهجي بين التحول الرقمي وإدارة المورد البشري وجودة الخدمات الصحية محدودة، سواء من حيث الكم أو مستوى التحليل بناءً على ما تم استعراضه، يمكن بلورة مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيس التالي:

"ما الأثر الذي يُحدثه تطبيق التحول الرقمي في إدارة المورد البشري على جودة الخدمات

الصحية المقدمة في المؤسسات الصحية؟"

أهمية الدراسة

أهمية الدراسة العلمية

تكتسب هذه الدراسة أهميتها العلمية من تناولها لأحد الموضوعات المعاصرة التي تشغل حيزاً واسعاً من اهتمام الباحثين والممارسين في مجال إدارة المورد البشري، وهو موضوع "التحول الرقمي"، الذي يُعد ركيزة أساسية في جهود التحديث المؤسسي والتطوير الإداري، لا سيما في القطاع الصحي. فقد بات من الضروري للمؤسسات الصحية تبني أدوات وتقنيات التحول الرقمي لمواكبة متطلبات الجودة والكفاءة، وضمان استمرارية تقديم خدماتها وفقاً لأعلى المعايير. ومن هنا، تسعى هذه الدراسة إلى إثراء الأدبيات العلمية من خلال سد فجوة بحثية واضحة في الدراسات العربية المعنية بربط التحول الرقمي بتمكين المورد البشري، خاصة في السياق السعودي، الذي لا يزال بحاجة إلى مزيد من الدراسات التطبيقية الحديثة في هذا المجال.

وتكمن القيمة العلمية للدراسة أيضاً في مساهمتها بتطوير الفهم النظري للتفاعل بين التكنولوجيا الحديثة وإدارة رأس المال البشري، من خلال تقديم نموذج تحليلي يمكن أن يُبنى عليه في دراسات لاحقة. كما تستعرض الدراسة كيف يمكن لتقنيات مثل الأتمتة، الذكاء الاصطناعي، التحليلات الضخمة، والمنصات الرقمية الذكية أن تُحدث نقلة نوعية في كفاءة العاملين وتحسين جودة الخدمات الصحية، وهو ما يمثل إثراءً للبحث الأكاديمي، ودعمًا لتطوير المناهج التعليمية في كليات الإدارة الصحية، فضلاً عن تحفيز الباحثين لإجراء مقارنات مستقبلية بين المؤسسات التي تعتمد على التحول الرقمي وأخرى لا تزال تعمل بأساليب تقليدية.

أهمية الدراسة العملية

تتجلى الأهمية العملية لهذه الدراسة في ما تقدمه من حلول وتوصيات قابلة للتطبيق يمكن أن تُحدث farkاً ملموساً في بيئة العمل داخل المؤسسات الصحية في المملكة العربية السعودية، لا سيما في ظل التوجه الوطني نحو التحول الرقمي ضمن مستهدفات "رؤية السعودية 2030". إذ تتيح هذه الدراسة لصناع القرار ومديري المورد البشري إطاراً عملياً يساعدهم على تبني استراتيجيات رقمية فعالة

تُسهم في تحسين جودة الخدمات الصحية من خلال الارتقاء بكفاءة الأداء الوظيفي، وتعزيز مرونة العمليات الإدارية، والاعتماد على نظم معلومات دقيقة وذكية لاتخاذ قرارات مستنيرة.

كما توفر هذه الدراسة أداة تحليلية مهمة لتشخيص واقع الممارسات الرقمية الحالية داخل المؤسسات الصحية، وتحديد أبرز التحديات التي تعيق عملية التحول الرقمي، سواء كانت متعلقة بالبنية التحتية التكنولوجية أو بالموارد البشري نفسها. وبهذا، تُعد الدراسة مرجعًا عمليًا يمكن الاستناد إليه لتطوير السياسات المؤسسية، وتصميم خارطة طريق واضحة نحو رقمنة إدارة المورد البشري بما يضمن استدامة التطوير والتحسين المستمر.

ومن جهة أخرى، تمنح هذه الدراسة مختلف أصحاب المصلحة – من مديري المستشفيات، وأخصائيي التوظيف، والمطورين التقنيين، ومزودي الحلول الرقمية – رؤية استراتيجية لفهم تأثير التحول الرقمي على عناصر الأداء الوظيفي، مثل الرضا المهني، وزيادة الإنتاجية، وخفض معدلات تسرب الموظفين. وهو ما ينعكس بدوره على تعزيز جودة الرعاية الصحية، وتحقيق مستويات أعلى من رضا المستفيدين، وتحسين السمعة التنافسية للمؤسسة الصحية. كما تُعد نتائج الدراسة منطلقًا عمليًا لتصميم برامج تدريبية تخصصية تُمكن العاملين من مواكبة التطورات الرقمية، وبناء ثقافة مؤسسية قائمة على الابتكار والاعتماد على البيانات والتحليل الذكي، بما يعزز من كفاءة الأداء المؤسسي واستدامته.

أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى الوقوف على طبيعة العلاقة بين التحول الرقمي في إدارة المورد البشري وبين جودة الخدمات الصحية المقدمة في المؤسسات الصحية، وذلك من خلال تحليل تأثير تطبيق التقنيات الرقمية الحديثة على العمليات الإدارية المتعلقة بإدارة العنصر البشري، وتبيان مدى مساهمة هذا التحول في تعزيز كفاءة وجودة الخدمات الصحية. كما تسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

الهدف الرئيسي

1. التعرف على أثر تطبيق التحول الرقمي في المورد البشري على تحسين جودة الأداء المهني للكوادر الصحية.

الأهداف الفرعية

2. قياس مدى تأثير التحول الرقمي في المورد البشري على رضا المستفيدين من الخدمات الصحية.
3. دراسة العلاقة بين تطبيق التحول الرقمي في إدارة المورد البشري ومستوى الاستجابة للخدمات الصحية.
4. تقديم توصيات تسهم في تطوير أداء المورد البشري باستخدام التقنيات الرقمية الحديثة بما ينعكس إيجاباً على جودة الخدمات الصحية.

تساؤلات الدراسة

- انطلاقاً من مشكلة الدراسة وأهدافها، تسعى هذه الدراسة للإجابة عن التساؤل الرئيس الآتي:
- ما أثر تطبيق التحول الرقمي في المورد البشري على تحسين جودة الخدمات الصحية؟
- وينبثق من هذا التساؤل الرئيسي مجموعة من التساؤلات الفرعية التي تعالج الأبعاد المختلفة لجودة الخدمات الصحية، وهي:

- إلى أي مدى يسهم تطبيق التحول الرقمي في المورد البشري في تحسين جودة الأداء المهني للعاملين

في القطاع الصحي؟

- ما مدى تأثير التحول الرقمي في المورد البشري على مستوى رضا المرضى والمستفيدين من الخدمات الصحية؟

- كيف يؤثر التحول الرقمي في إدارة المورد البشري على فاعلية الاستجابة للخدمات الصحية المقدمة؟

فروض الدراسة

استنادًا إلى الإطار النظري والأدبيات السابقة، تم صياغة الفروض التالية للتحقق منها ميدانيًا:

الفرضية الرئيسة:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق التحول الرقمي في المورد البشري على تحسين جودة الخدمات الصحية في المؤسسات الصحية.

الفرضيات الفرعية:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق التحول الرقمي في المورد البشري على جودة الأداء المهني للكوادر الصحية.

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق التحول الرقمي في المورد البشري على مستوى رضا المستفيدين من الخدمات الصحية.

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق التحول الرقمي في المورد البشري على كفاءة الاستجابة للخدمات الصحية.

المنطلقات النظرية للدراسة

تستند هذه الدراسة إلى جملة من النظريات والنماذج الفكرية التي تشكل الإطار المفاهيمي لفهم العلاقة بين التحول الرقمي وتمكين المورد البشري، وانعكاسات هذه العلاقة على جودة الخدمات الصحية. إذ لم يعد التحول الرقمي مجرد تطوير تقني، بل أصبح ركيزة أساسية لإعادة تشكيل البنية التنظيمية وتحسين الأداء، لاسيما في القطاعات الحيوية مثل الصحة. من هنا، كان لا بد من تبني مجموعة من المنطلقات النظرية التي تساعد في تحليل هذا التداخل الديناميكي بين التكنولوجيا والمورد البشري ضمن المؤسسات الصحية.

أولاً: نظرية النظم (Systems Theory):

تُعد هذه النظرية من الأسس التي انطلقت منها الدراسة لفهم المؤسسة باعتبارها نظامًا مفتوحًا يتفاعل باستمرار مع بيئته الخارجية والداخلية، ويعتمد على العلاقات المتبادلة بين مكوناته لتحقيق أهدافه. وفي سياق وزارة الصحة، تبرز هذه النظرية أهمية التكامل بين البنية الرقمية والمورد البشري كعنصرين مترابطين، حيث إن التغيرات التكنولوجية تفرض تحديثًا في آليات العمل، مما يستدعي تمكين الكوادر البشرية من التكيف مع هذا التغير، وتوجيهه بما يخدم أهداف المؤسسة الصحية. فالتحول الرقمي لا يعمل بمعزل عن الإنسان، بل يتطلب تفاعلًا واعيًا وقدرات متطورة لدى العاملين تُمكنهم من تسخير أدوات التحول الرقمي لتقديم خدمات صحية بجودة أعلى وفعالية أكبر.

ثانيًا: نظرية التمكين (Empowerment Theory):

تُركز هذه النظرية على ضرورة منح الأفراد داخل المؤسسة القدرة على اتخاذ القرارات، وتوفير بيئة عمل تحفز الإبداع والمشاركة الفعالة. ومن هذا المنطلق، فإن التحول الرقمي يمكن أن يشكل بيئة تمكينية إذا ما تم استغلاله بالشكل الأمثل. فالأدوات الرقمية تُمكن الموظفين من الوصول السريع للمعلومات، وتحسين التنسيق بين الأقسام، وتسريع إجراءات العمل، مما يعزز من شعورهم بالقدرة

والسيطرة على مهامهم. وتفترض النظرية أن تمكين العاملين هو عامل حاسم في رفع مستوى الإنتاجية وتحسين جودة الأداء، وهو ما تسعى هذه الدراسة إلى إثباته في السياق الصحي بالمملكة العربية السعودية.

ثالثاً: نظرية التغيير التنظيمي (Organizational Change Theory):

تعتبر هذه النظرية مرجعاً مهماً لفهم الكيفية التي تتغير بها المؤسسات بفعل التطورات التكنولوجية، وكيف يؤثر هذا التغيير على الثقافة التنظيمية والهيكل الإداري والوظيفي. فالتحول الرقمي في قطاع الصحة لا يقتصر على إدخال أجهزة أو برمجيات جديدة، بل يتطلب إعادة تصميم العمليات، وإعادة توزيع الأدوار، وتدريب العاملين على مهارات جديدة. وتشير النظرية إلى أن نجاح التغيير يتوقف على استعداد المؤسسة وموظفيها لتقبل التحول، وامتلاك قيادة رشيدة تدير هذا التغيير بحكمة. ومن هنا، فإن الدراسة تستند إلى هذه النظرية لتفسير التحديات التي قد تواجهها المؤسسات الصحية أثناء تطبيق التحول الرقمي، وكيف يمكن التغلب عليها من خلال تمكين المورد البشري.

رابعاً: نموذج التميز المؤسسي (EFQM Excellence Model):

يُعد هذا النموذج من أبرز الأطر التي تُوظفها المؤسسات الساعية إلى تحقيق أداء متميز ومستدام. ويؤكد النموذج على أهمية القيادة، والمورد البشري، والتكنولوجيا، والعمليات، كعوامل رئيسية في تحقيق التميز. ويركّز على أن تبني التحول الرقمي لا بد أن يكون جزءاً من استراتيجية شاملة تشمل تدريب العاملين وتحفيزهم، وتوفير بيئة داعمة للإبداع والتطوير المستمر. ومن خلال هذا النموذج، تحلل الدراسة مدى إسهام التحول الرقمي في رفع مستوى الجودة والكفاءة في تقديم الخدمات الصحية، عبر تعزيز جاهزية الموظفين وتفعيل دورهم في تحسين تجربة المريض وتطوير بيئة العمل.

خامساً: نظرية رأس المال البشري (Human Capital Theory):

تنطلق هذه النظرية من اعتبار العامل البشري أصلاً اقتصادياً يمكن تنميته وتطويره لرفع قيمة المؤسسة. وفي إطار التحول الرقمي، فإن الاستثمار في رأس المال البشري – من خلال التدريب الرقمي، والتطوير المهني، وتعزيز المهارات التكنولوجية – هو عنصر لا غنى عنه لتحقيق الجودة والابتكار. وتوضح النظرية أن تطوير المورد البشري في المجال الصحي يُعد استثماراً استراتيجياً يعود بالنفع على المؤسسة والمجتمع ككل، حيث يساهم في توفير خدمات صحية أكثر كفاءة واستجابة.

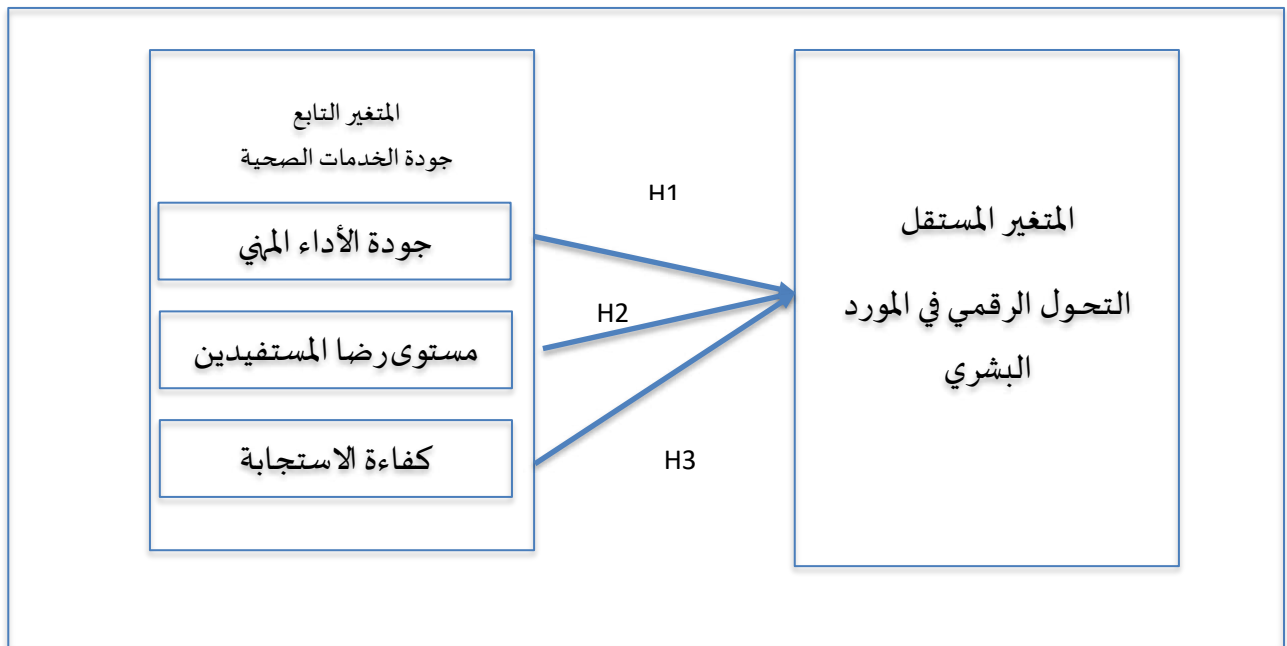
وبناءً على ما سبق، يتضح أن الدراسة تستند إلى منظومة متكاملة من النظريات التي تتقاطع حول فكرة مركزية واحدة، وهي أن التحول الرقمي يمثل فرصة استراتيجية لتمكين المورد البشري، وأن هذا التمكين هو المفتاح لتحسين جودة الخدمات الصحية. ومن خلال المزج بين هذه المنطلقات، تسعى الدراسة إلى بناء إطار تحليلي شامل يساعد على فهم العوامل التي تؤثر في نجاح تطبيق التحول الرقمي داخل المؤسسات الصحية في المملكة العربية السعودية، وتقديم توصيات عملية قائمة على أساس علمي ونظري راسخ.

متغيرات الدراسة

تتضمن هذه الدراسة متغيرين رئيسيين، هما المتغير المستقل والمتغير التابع، حيث يمثل المتغير المستقل التحول الرقمي في إدارة الموارد البشرية، ويشير إلى مدى استخدام المستشفيات للأنظمة الرقمية والتقنيات الحديثة في إدارة الموارد البشرية، بما يشمل تسجيل ومتابعة بيانات الموظفين، تسهيل إجراءات التوظيف، مراقبة الأداء، وتطوير مهارات العاملين عبر التدريب الإلكتروني. أما المتغير التابع فيمثل جودة الخدمات الصحية، والتي تعكس مستوى تقديم الرعاية الصحية للمستفيدين ومدى تحقيق المستشفيات لأهدافها في تحسين الأداء والكفاءة.

ويتم قياس المتغير التابع من خلال ثلاثة أبعاد رئيسية تمثل الجوانب الأساسية لجودة الخدمات الصحية في المستشفيات، وتشمل جودة الأداء المهني للكوادر الصحية، والتي تتعلق بمدى كفاءة ودقة عمل الكوادر الطبية والإدارية والفنية، ورضا المستفيدين من الخدمات الصحية، الذي يعكس تجربة المرضى والمستفيدين من حيث سرعة الخدمة ووضوح المعلومات وصحة الإجراءات، وكفاءة الاستجابة للخدمات الصحية، والتي تعكس قدرة المستشفيات على التعامل مع الحالات الطارئة أو المعقدة بسرعة ودقة وكفاءة عالية تم تطوير هذه الفقرات بالاعتماد على الدراسات السابقة في مجال التحول الرقمي وإدارة الموارد البشرية والخدمات الصحية، لضمان شمولية المتغيرات ودقتها بما يتوافق مع أهداف الدراسة وبيئتها البحثية.

نموذج الدراسة



البيانات الديموغرافية

حدود الدراسة

تخضع هذه الدراسة لعدد من الحدود التي ينبغي مراعاتها عند تفسير نتائجها وتعميمها، وهي كما يلي:

- الحدود الموضوعية: تركز الدراسة على متغيرين رئيسيين هما: التحول الرقمي وتمكين المورد البشري، وتأثيرهما على التميز المؤسسي. ولا تتناول الدراسة المتغيرات الأخرى التي قد تؤثر في التميز مثل القيادة، الثقافة التنظيمية، أو التمويل.
- الحدود المكانية: اقتصرَت الدراسة على وزارة الصحة في المملكة العربية السعودية فقط، مما يجعل نتائجها أكثر ارتباطاً بهذا السياق المؤسسي، ولا يمكن تعميمها على وزارات أو جهات أخرى دون مزيد من الدراسات المقارنة.
- الحدود الزمانية: أجريت الدراسة خلال العام الأكاديمي 2025م، وهي فترة قد تكون فيها بعض التحولات التنظيمية أو التكنولوجية قد أثرت على نتائج الدراسة، مما يجعلها مرتبطة بزمن التنفيذ.
- الحدود البشرية: اقتصرَت عينة الدراسة على 180 موظفاً إدارياً، وهو عدد يمثل جزءاً من المجتمع الكلي. كما قد تختلف وجهات النظر بين الأفراد بناءً على الخبرة أو التخصص أو مستوى المعرفة بالتقنيات الرقمية، مما قد يؤثر في مدى تعميم بعض النتائج.

مصطلحات الدراسة

- التحول الرقمي: يقصد بالتحول الرقمي توظيف التقنيات والأنظمة الرقمية في تطوير العمليات الإدارية داخل المؤسسات بما يساهم في تحسين الكفاءة وتسريع إنجاز الأعمال وتحسين جودة الخدمات المقدمة (زلط، 2023).
- إدارة الموارد البشرية الرقمية: تعني استخدام التطبيقات والأنظمة الإلكترونية في تنفيذ وظائف إدارة الموارد البشرية مثل التوظيف والتدريب وتقييم الأداء وإدارة بيانات العاملين بهدف تحسين كفاءة إدارة العنصر البشري داخل المؤسسة (العزب وآخرون، 2023).
- جودة الخدمات الصحية: تشير إلى مدى قدرة المؤسسات الصحية على تقديم خدمات طبية تلبي احتياجات المرضى بكفاءة وفعالية مع الالتزام بالمعايير المهنية بما يحقق مستوى مرتفعاً من الرعاية الصحية (سالم، 2021).
- جودة الأداء المهني للكوادر الصحية: يقصد بها مستوى كفاءة ومهارة العاملين في القطاع الصحي أثناء أداء مهامهم الوظيفية ومدى التزامهم بالمعايير المهنية في تقديم الخدمات الصحية (زمورة، 2024).

الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة

أولاً: الإطار النظري

أولاً: التحول الرقمي

مفهوم التحول الرقمي

يعرف على أنه " دمج التكنولوجيا الرقمية في عالم الأعمال، وتغيير أساسي في كيفية تشغيل وتقديم القيمة للزبائن، كما أنه تغير ثقافي يتطلب من المؤسسات أن تتحدى باستمرار الوضع الراهن وتجربه وتزيح الفشل (يحياوي و قرابصي، 2019)

ويعرف أيضا على أنه " مشروع حكومي يشمل كافة خدمات المؤسسات والقطاعات المختلفة بالدولة، ويتمثل في تحويل الخدمات الحيوية والأساسية المرتبطة بخدمة الأفراد والمؤسسات والاستثمارات المختلفة من شكلها التقليدي إلى الشكل الإلكتروني الذي بالإعتماد على التقنيات الحديثة والمتطورة. (مندورة، 2021)

ويعرف أيضا على أنه "عملية انتقال المؤسسات من نموذج العمل التقليدي إلى نموذج آخر يعتمد على التقنيات الرقمية في الابتكار للمنتجات والخدمات وكذا طرق التسيير والتسويق مع توفير قنوات جديدة للعوائد عبر بناء إستراتيجية رقمية والتي لا يمكن أن تحدث إلا من خلال تقييم للإمكانات الرقمية ودراسة لمتطلبات الاستثمار الرقمي في ظل أنشطة التسويق الرقمي مع وجود إرادة للتغيير لدى الإدارة نحو التحول الرقمي (بن سعيد 2022)

مزايا التحول الرقمي

يُعد التحول الرقمي من الركائز الأساسية التي تمكّن المؤسسات من مواكبة التطورات السريعة في العصر الرقمي، وتعزيز قدرتها على الاستمرارية والابتكار. ويقوم هذا التحول على دمج التقنيات الذكية وتحليل البيانات ضمن مختلف وظائف المؤسسة، مما يساهم في رفع الكفاءة وتحسين الأداء في بيئة تنافسية متغيرة باستمرار. من خلال هذا النهج، تصبح المؤسسات أكثر قدرة على التعامل مع

تحديات العصر الحديث واستغلال الفرص المتاحة لتعزيز نموها واستدامتها ومن أبرز مزاياه (البناء،
2024):

- دعم النمو والتوسع المؤسسي، حيث يوفر حلولاً تقنية مرنة مثل الحوسبة السحابية، التي تتيح للمؤسسات الوصول إلى بياناتها بسهولة وأمان، وبالتالي تعزيز قدرتها على التوسع دون تحمل أعباء تشغيلية مرتفعة. كما يساهم التحول الرقمي في خفض التكاليف وتحسين إدارة الموارد، من خلال أتمتة العمليات التقليدية وزيادة الإنتاجية، مع توجيه الجهود البشرية نحو المهام الاستراتيجية التي تضيف قيمة فعلية للمؤسسة.
- علاوة على ذلك، يعزز التحول الرقمي من المرونة المؤسسية، حيث يمكن المؤسسات من التكيف بسرعة مع الأزمات والتغيرات المفاجئة، ودعم أنماط العمل المرنة، مما يزيد جاهزيتها لمواجهة التحديات المستقبلية. كما يساهم في تحسين كفاءة العمليات الإدارية من خلال تبسيط الإجراءات وتقليل الأخطاء البشرية وتحسين دقة البيانات، مع تعزيز حماية المعلومات مقارنة بالأنظمة التقليدية الورقية.
- ولا يقتصر دور التحول الرقمي على العمليات التشغيلية فحسب، بل يمتد ليشمل دعم اتخاذ القرار القائم على البيانات، من خلال تحليل المعلومات بشكل فوري واستخدام التحليلات التنبؤية لاستشراف الفرص والمخاطر، وبالتالي تحسين جودة الخدمات المقدمة. كما يساهم التحول الرقمي في تحسين بيئة العمل وجذب الكفاءات، حيث يعزز الرضا الوظيفي ويحفز الابتكار، ويجذب الموظفين القادرين على التعامل مع التقنيات الحديثة والمساهمة بفعالية في تحقيق أهداف المؤسسة..

أهداف التحول الرقمي

يمثل التحول الرقمي توجهاً استراتيجياً ضرورياً لضمان كفاءة المؤسسات واستدامتها في ظل التحولات الرقمية المتسارعة، إذ لم يعد مجرد خيار تقني، بل أصبح مطلباً أساسياً لتحسين الأداء وتعزيز جودة الخدمات المقدمة وتتمثل أبرز أهدافه فيما يلي (عبد الغني، 2022):

- بناء أنظمة رقمية متكاملة ترتبط بثقافة ابتكارية داخل المؤسسة، من خلال تطوير البنية التحتية الرقمية وتعزيز ثقافة التغيير، بالإضافة إلى تنمية القدرات البشرية القادرة على إدارة

التقنيات الحديثة بكفاءة، وهو ما يسهم في تعزيز قدرة المؤسسات على مواجهة التحديات المستقبلية والارتقاء بأدائها المؤسسي.

- كما يركز التحول الرقمي على تطوير التعليم وبناء المهارات الرقمية، عبر تحديث نظم التعليم وإعداد كوادر مؤهلة للتخصصات المستقبلية المرتبطة بالتقنيات الناشئة، بما يدعم الطلب المتزايد على المهارات الرقمية في سوق العمل ويضمن جاهزية الأفراد للمساهمة في الاقتصاد الرقمي. ويشمل التحول الرقمي أيضاً تعزيز البنية التحتية للاتصالات، من خلال توفير شبكات رقمية آمنة وعالية الكفاءة، تضمن وصول الخدمات الرقمية لجميع فئات المجتمع بتكلفة مناسبة، مما يعزز الشمولية و يتيح فرصاً متساوية للجميع للاستفادة من التكنولوجيا.
- علاوة على ذلك، يهدف التحول الرقمي إلى حماية البيانات وتعزيز الثقة الرقمية، عبر وضع أطر تشريعية وتنظيمية تضمن الخصوصية وأمن المعلومات، وتدعم الشفافية في التعاملات الرقمية، وهو ما يرسخ بيئة رقمية موثوقة ويعزز التفاعل الآمن بين الجهات المختلفة. كما يسهم في تبني نماذج أعمال مبتكرة تعتمد على التقنيات الرقمية وتحليل البيانات، بما يعزز التنافسية المؤسسية ويدعم استدامة المؤسسات في بيئة متغيرة، و يتيح لها التكيف بسرعة مع المستجدات والتطورات في السوق

ثانياً: جودة الخدمات الصحية

مفهوم جودة الخدمات الصحية

تُعد جودة الخدمات الصحية من أبرز القضايا المحورية التي تشغل اهتمام الباحثين والإداريين في مجال الرعاية الصحية الحديثة، لما لها من تأثير مباشر على صحة الأفراد ورفاه المجتمع وعلى سمعة المؤسسات الصحية واستدامتها. فالجودة ليست مجرد هدف فرعي من أهداف الإدارة الصحية، بل أصبحت اليوم معياراً استراتيجياً لقياس مدى كفاءة المنشآت في تقديم خدماتها وتحقيق رسالتها الإنسانية والاجتماعية. ومع التحولات المتسارعة في البيئة الصحية العالمية، وما يشهده القطاع من تطور في التكنولوجيا الطبية وتزايد في وعي المرضى وتوقعاتهم، أصبحت إدارة الجودة مطلباً أساسياً لتحقيق التميز المؤسسي والمحافظة على ثقة المجتمع (كواديك وآخرون، 2020)

وقد تنوعت تعريفات مفهوم الجودة الصحية باختلاف المدارس الفكرية والمنطلقات النظرية، إلا أن القاسم المشترك بينها يتمثل في أن الجودة تعني قدرة المؤسسة على تقديم خدمات صحية آمنة وفعالة ومستمرة تلبي احتياجات المرضى وتنفوق توقعاتهم. فوفقاً لتعريف Parasuraman et al (1988)، تُقاس جودة الخدمة من خلال الفجوة بين توقعات المستفيدين من الخدمة وإدراكهم الفعلي لمستوى الأداء المقدم، أي أن الحكم على جودة الخدمة لا يصدر من المؤسسة نفسها بل من المريض أو المستفيد. هذا المنظور يجعل الجودة مفهومًا ذاتيًا نسبيًا يتأثر بعوامل متعددة مثل ثقافة المريض، مستوى تعليمه، خبراته السابقة في التعامل مع الأنظمة الصحية، والظروف التي يتلقى فيها الخدمة (عبد الجليل، 2023)..

وتؤكد الأدبيات الصحية أن جودة الخدمة في المجال الطبي ليست حكرًا على الكفاءة التقنية للأطباء أو دقة التشخيص والعلاج فحسب، بل تشمل أبعادًا متعددة تتكامل فيما بينها لتشكل تجربة علاجية آمنة وفعالة. فمن الناحية الإجرائية والتنظيمية، ترتبط الجودة بمدى التزام المؤسسة بمعايير سلامة المرضى، وتطبيق البروتوكولات الطبية المعتمدة، وتوافر نظم رقابة دقيقة للعدوى والأخطاء الطبية. ومن الناحية الإنسانية والتواصلية، تشمل الجودة أسلوب تعامل الكادر الطبي مع المرضى، ومستوى التعاطف والاحترام الذي يُظهره الأطباء والممرضون، وسرعة الاستجابة لاحتياجات المريض واستفساراته. أما من الناحية الإدارية والتقنية، فتتعلق الجودة بمدى توافر الموارد، واستمرارية التدريب، وفاعلية نظم المعلومات الصحية التي تُمكن من اتخاذ قرارات دقيقة وسريعة (Muhammad et al., 2021).

وتشير دراسات متعددة إلى أن تحقيق جودة الخدمات الصحية يتطلب تبني نهج شامل لإدارة الجودة الشاملة (Total Quality Management) يقوم على مبدأ التحسين المستمر في جميع عمليات المؤسسة. فبدلاً من التركيز على إصلاح الأخطاء بعد وقوعها، تُركز إدارة الجودة الحديثة على الوقاية منها من خلال تطوير الأنظمة والإجراءات وضمان المشاركة الفاعلة لجميع العاملين في تحسين الأداء. في هذا

السياق، يُعد الالتزام القيادي من أهم العوامل المؤثرة في نجاح مبادرات الجودة، إذ تقع على عاتق القيادة الصحية مسؤولية وضع رؤية واضحة للجودة وتوفير الموارد اللازمة لتنفيذها ومتابعة مؤشرات الأداء بشكل دوري (السميعي، 2024)

كما تُعد البنية التحتية الطبية عنصرًا أساسيًا في جودة الخدمة، وتشمل تجهيزات المستشفيات، وتوافر الأجهزة الحديثة، ونظافة وتعقيم المرافق، وتهيئة بيئة علاجية مريحة وآمنة. ويُضاف إلى ذلك تأهيل الكوادر البشرية الذي يمثل المحرك الرئيس لأي عملية تطوير، حيث تساهم برامج التدريب المستمر في رفع مستوى الكفاءة المهنية للعاملين وتحديث معارفهم الطبية والإدارية بما يتماشى مع المعايير الدولية للجودة.

ومن بين الجوانب المهمة أيضًا الرقابة والتقييم المستمر للأداء من خلال تطبيق مؤشرات قياس موضوعية، مثل معدلات العدوى المكتسبة داخل المستشفيات، ومعدلات إعادة الدخول للمريض بعد الخروج، ومستوى رضا المرضى عن الخدمات المقدمة. فهذه المؤشرات تُعد أدوات فعالة لتحديد نقاط القوة والضعف، وتمكن الإدارة من اتخاذ قرارات تصحيحية مبنية على بيانات دقيقة.

أبعاد جودة الخدمات الصحية

تُعد أبعاد جودة الخدمات الصحية من الركائز الأساسية لفهم طبيعة الخدمة المقدمة وتقييمها من منظور المستفيدين، إذ تمثل الإطار التحليلي الذي يمكن من خلاله تحديد نقاط القوة والضعف في أداء المؤسسات الصحية. فالخدمات الصحية، بخلاف السلع المادية، يصعب قياسها بشكل مباشر نظرًا لطبيعتها المعقدة واعتمادها الكبير على العنصر البشري في تقديمها. لذلك برزت أهمية النماذج التحليلية التي تسعى إلى تفسير تجارب المرضى وتوقعاتهم وربطها بالممارسات الإدارية والتنظيمية للمؤسسات. ومن أبرز هذه النماذج نموذج SERVQUAL الذي طوّره Parasuraman et al (1988)،

والذي يُعد من أكثر الأدوات استخدامًا في تقييم جودة الخدمات في مختلف القطاعات، بما في ذلك القطاع الصحي (عبد الله، 2025)

1. البعد الأول: الملموسية (Tangibility)

يشير هذا البعد إلى جميع العناصر المادية الملموسة التي تعكس صورة المؤسسة الصحية في ذهن المستفيد، مثل المظهر العام للمباني والمرافق، نظافة البيئة العلاجية، جودة التجهيزات الطبية، والمظهر المهني للعاملين. وتشكل الملموسية الانطباع الأول للمريض عند دخوله المنشأة الصحية، إذ تؤثر بيئة الاستقبال والديكور والتنظيم في تقييمه المبدئي لجودة الرعاية. وتشير دراسات متعددة إلى أن المستشفيات التي تولي اهتمامًا بتفاصيل البنية التحتية وتجربة المريض المكانية (مثل سهولة الحركة والإضاءة والهدوء) تحقق مستويات أعلى من رضا المرضى وثقتهم بالمؤسسة (كواديك وآخرون، 2020)

2. البعد الثاني: الاعتمادية (Reliability)

يُقصد بالاعتمادية قدرة المؤسسة الصحية على تقديم الخدمة الموعودة بدقة واتساق في كل مرة. فهي تعكس مدى ثقة المريض في أن المؤسسة ستوفر له العلاج المناسب في الوقت المحدد دون أخطاء أو تأخير. ويُعد هذا البعد من أهم الأبعاد في المجال الصحي نظرًا لأن حياة المرضى قد تتأثر مباشرة بمدى دقة الإجراءات الطبية والتنظيمية وتشير الدراسات إلى أن الاعتمادية ترتبط بعوامل عدة، مثل وضوح بروتوكولات العمل، ودقة السجلات الطبية، وفعالية التنسيق بين أقسام المستشفى، إضافة إلى التزام الكادر الطبي بالمواعيد والإجراءات العلاجية. وفي المستشفيات التي تفتقر إلى أنظمة معلوماتية موثوقة أو تتكرر فيها الأخطاء الإدارية، تتدهور مستويات الاعتمادية ويضعف شعور المرضى بالأمان والثقة (فارس، 2021)

3. البعد الثالث: الاستجابة (Responsiveness)

يتمثل هذا البعد في مدى استعداد العاملين لتقديم المساعدة للمرضى بسرعة وكفاءة، والتعامل بمرونة مع احتياجاتهم واستفساراتهم. وتُعد الاستجابة من الأبعاد التي تُمكن المرضى من تقييم جودة الخدمة بشكل مباشر وفوري، إذ تنعكس في سرعة استقبال الحالات، والرد على الاستفسارات، والتعامل الإيجابي مع الشكاوى أو الحالات الطارئة (سالم، 2021)

في المؤسسات الصحية المتقدمة، تُعتبر ثقافة الاستجابة السريعة مبدأً تنظيمياً يُرسخ من خلال التدريب والتحفيز، حيث يُشجع العاملون على المبادرة واتخاذ القرار ضمن حدود صلاحياتهم دون انتظار التوجيهات العليا. هذه الممارسات ترفع من كفاءة الخدمات وتقلل من البيروقراطية الإدارية، ما يؤدي إلى تحسين تجربة المريض بشكل ملموس (Aldarmaki & Yaakub, 2022). كما تلعب التقنيات الرقمية مثل أنظمة المواعيد الإلكترونية والتطبيقات الصحية دوراً مهماً في تعزيز الاستجابة، من خلال تسهيل التواصل بين المرضى ومقدمي الخدمة وتسريع الحصول على الرعاية المطلوبة.

4. البعد الرابع: الأمان (Assurance)

يشير هذا البعد إلى مدى شعور المريض بالأمان والثقة في كفاءة العاملين ومهارتهم، ويشمل معرفة الطاقم الطبي بعملهم، وقدرتهم على التواصل بوضوح، وسلوكهم المهني الذي يعزز الثقة المتبادلة. في البيئة الصحية، لا يقتصر الأمان على الجانب الطبي المتعلق بالسلامة الإجرائية، بل يمتد ليشمل الجانب النفسي للمريض، مثل الشعور بالاطمئنان لخبرة الطبيب أو ثقة الممرض في الإجراءات التي يتخذها (مكي، 2021).

ووفقاً لما ذكره Adnan, Shah, & Khan (2021)، فإن العدالة التنظيمية والتمكين الإداري يساهمان في رفع مستوى الأمان التنظيمي، إذ يشعر العاملون بالثقة في مؤسساتهم وينقلون هذا الإحساس

إلى المرضى عبر سلوكياتهم الإيجابية. وبالتالي، فإن تعزيز الأمان يبدأ من تمكين الكادر الصحي وتدريبه، وتوفير بيئة عمل داعمة تشجع على الأداء الأخلاقي والمسؤول.

5. البعد الخامس: التعاطف (Empathy)

يُعد التعاطف البعد الأكثر إنسانية بين أبعاد الجودة، وهو يعبر عن قدرة مقدمي الخدمة على فهم مشاعر المرضى والتعامل معهم باحترام ولطف. فالمريض لا يحتاج فقط إلى علاج طبي، بل يحتاج إلى دعم نفسي يخفف من قلقه وألمه. ومن ثمّ، يمثل التعاطف بعداً جوهرياً في بناء الثقة والرضا (إيمان، 2025)

أثر التحول الرقمي على تحسين جودة الخدمات الصحية

التحول الرقمي في إدارة المستشفيات يعد أداة استراتيجية مهمة لتحسين جودة الخدمات الصحية، حيث يساهم في تطوير جميع الجوانب المرتبطة بتقديم الرعاية الصحية للمستفيدين ويمكن توضيح ذلك كالتالي (البركي، 2025):

- أولاً، يساهم التحول الرقمي في رفع كفاءة الأداء المهني للكوادر الصحية، من خلال توفير أنظمة إلكترونية لمتابعة الأداء، تنظيم العمل، وتقليل الأخطاء الطبية، مما يؤدي إلى تقديم خدمات أكثر دقة وسرعة. كما تعمل الأنظمة الرقمية على تسهيل التدريب والتطوير المستمر للكوادر عبر المنصات الإلكترونية، مما يزيد من مهارات الموظفين ويعزز قدرتهم على التعامل مع الحالات الطبية المعقدة بكفاءة أعلى.
- ثانياً، ينعكس التحول الرقمي على رضا المستفيدين من الخدمات الصحية، حيث يساهم في تقليل وقت الانتظار، تسريع إجراءات الحصول على الخدمات، وتقديم معلومات

صحية دقيقة وفورية. هذا يجعل تجربة المرضى أكثر سلاسة وراحة ويعزز الثقة في المستشفى.

- ثالثاً، يدعم التحول الرقمي كفاءة الاستجابة للخدمات الصحية، إذ يتيح أنظمة متقدمة لاتخاذ القرارات السريعة، تحسين التنسيق بين الأقسام المختلفة، وضمان توفير المعلومات الطبية اللازمة في الوقت المناسب. هذا يرفع من قدرة المستشفيات على التعامل مع الحالات الطارئة أو المعقدة بسرعة ودقة، مما يعزز جودة الخدمة بشكل عام.

ثانياً: الدراسات السابقة

دراسة (الفيتوري ، 2025) بعنوان " أثر تطبيق التحول الرقمي لإدارة المورد البشري في تحقيق التميز المؤسسي:" دراسة ميدانية على شركة الواحة للنفط بطرابلس "تمثلت الغاية الأساسية من هذه الدراسة في استكشاف أثر تطبيق أبعاد التحول الرقمي في إدارة المورد البشري – والمتمثلة في: التوظيف والاختيار، التدريب والتطوير، التعويضات، وتقييم الأداء – على تحقيق التميز المؤسسي داخل شركة الواحة للنفط بمدينة طرابلس. وقد تم تبني المنهج الوصفي التحليلي كإطار منهجي للدراسة، حيث تم تطوير استبانة محكمة لجمع البيانات اللازمة، وتم توزيعها على عينة عشوائية بسيطة مكونة من (52) موظفاً من العاملين في إدارة المورد البشري بالشركة. ولتحليل البيانات واختبار الفرضيات البحثية، تم استخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) أظهرت نتائج التحليل وجود أثر إيجابي وذي دلالة إحصائية لتطبيق أبعاد التحول الرقمي في إدارة المورد البشري على مستوى التميز المؤسسي، مما يبرز أهمية التحول الرقمي كأداة استراتيجية تساهم في رفع كفاءة الأداء المؤسسي وتعزيز استدامة التميز في بيئة العمل. كما كشفت النتائج أن بُعد "التدريب والتطوير" يُعد الأكثر تأثيراً مقارنة ببقية الأبعاد، ما يشير إلى إدراك الشركة لأهمية بناء القدرات وتطوير المهارات البشرية كركيزة أساسية في

عملية التحول الرقمي وانطلاقاً من هذه النتائج، أوصت الدراسة بضرورة العمل على تعزيز ثقافة التحول الرقمي بين جميع كوادر الشركة، عبر تنفيذ ورش عمل ودورات تدريبية متخصصة تعزز من وعي الموظفين بأهمية التحول الرقمي وأثره في تحسين جودة وكفاءة الخدمات الإدارية والوظيفية، الأمر الذي يدعم جهود الشركة في تحقيق مستويات أعلى من التميز المؤسسي والابتكار الإداري.

دراسة (على وآخرون، 2025) بعنوان "تأثير التحول الرقمي في إدارة المورد البشري على الأداء الوظيفي دراسة تحليله لوساطة الكفاءة التشغيلية في مؤسسات التعليم العالي" يسعى هذا البحث إلى استكشاف مدى توفر كل من التحول الرقمي في إدارة المورد البشري، والكفاءة التشغيلية، ومستوى الأداء الوظيفي، إلى جانب دراسة طبيعة العلاقة التفاعلية بين هذه المتغيرات الثلاثة في بيئة العمل الأكاديمي. ويهدف بشكل خاص إلى تحليل أثر التحول الرقمي في إدارة المورد البشري على الأداء الوظيفي، مع التركيز على الدور الوسيط الذي قد تلعبه الكفاءة التشغيلية في تعزيز هذا الأثر. وقد اعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي والاستنباطي، حيث تم بناء الفرضيات استناداً إلى ما ورد في الأدبيات العلمية والنماذج النظرية ذات الصلة، وتم اختبار النموذج المفاهيمي باستخدام استبانة ميدانية شملت عينتين من جامعتين مختلفتين: جامعة المنوفية في جمهورية مصر العربية، حيث تم توزيع 400 استبانة، وكليات بريدة الأهلية في المملكة العربية السعودية، حيث تم توزيع 352 استبانة وقد أظهرت نتائج الدراسة أن مكونات التحول الرقمي في إدارة المورد البشري، إلى جانب مؤشري الكفاءة التشغيلية والأداء الوظيفي، تتوافر بدرجات تتراوح بين المتوسطة والمرتفعة في المؤسسات محل الدراسة. كما كشفت النتائج عن وجود علاقات ارتباط معنوية وإيجابية بين أبعاد التحول الرقمي والكفاءة التشغيلية، وكذلك بين الكفاءة التشغيلية ومستوى الأداء الوظيفي. وبينت النتائج كذلك أن التحول الرقمي في إدارة المورد البشري يترك أثراً إيجابياً ومباشراً على الأداء الوظيفي، كما يلعب الدور الوسيط للكفاءة التشغيلية دوراً داعماً وفعالاً في تقوية هذا التأثير واستناداً إلى تلك النتائج، أوصى الباحثان

بضرورة تبني سياسات رقمية شاملة تواكب التطورات التكنولوجية وتلبي احتياجات المؤسسات، من خلال تطوير البنية التحتية الرقمية وتوسيع نطاق برامج التدريب المهني المستمر في المجال الرقمي. كما شددنا على أهمية تحسين آليات تقييم الأداء لضمان ديمومة فاعلية التحول الرقمي في دعم الأداء المؤسسي. وأكدنا على ضرورة زيادة الاستثمار في التقنيات المتقدمة وتوفير الدعم الفني المستمر للموارد البشرية، بالإضافة إلى إنشاء آليات منتظمة لرصد وتقييم نتائج التحول الرقمي وانعكاساته على الكفاءة التشغيلية وجودة الأداء الوظيفي داخل مؤسسات التعليم العالي.

دراسة(سعيدان وآخرون، 2025) بعنوان "تأثير التحول الرقمي على جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر الموظفين دراسة حالة: مستشفى عاليًا صالح تبسة" تهدف هذه الدراسة إلى استقصاء أثر التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات الصحية من منظور موظفي مستشفى عاليًا صالح بولاية تبسة، وبالأخص الإداريين والطواقم الطبي وشبه الطبي العاملين بمصلحة استعجالات الدكتور بوطرفة يوسف خلال سنة 2025. وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي باستخدام الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، فيما تمت المعالجة الإحصائية عبر برنامج SPSS. شملت العينة عشوائياً (70) مفردة وتوصلت النتائج إلى أن التحول الرقمي يسهم بدرجة ملحوظة في الارتقاء بجودة الخدمات الصحية، غير أن تحقيق هذا الأثر الإيجابي يتطلب توافر مقومات أساسية تتمثل في: بنية تحتية متطورة، موارد بشرية مؤهلة، نظام معلومات فعال، إضافة إلى إجراءات تنظيمية دقيقة. كما أوصت الدراسة بضرورة إيلاء المؤسسة العمومية الاستشفائية عاليًا صالح – تبسة – اهتماماً خاصاً بتطوير نظام المعلومات لديها، والعمل على إنشاء قواعد بيانات دقيقة تتمتع بمستوى عالٍ من الحماية.

دراسة(زمورة، 2024) بعنوان "دور التحول الرقمي في تحسين أداء المنظمات العمومية-دراسة حالة القطاع الصحي بولاية باتنة" تتناول هذه الأطروحة بشكل خاص دور التحول الرقمي في قطاع الصحة العمومية، وهو قطاع يواجه، شأنه شأن العديد من القطاعات في الدول النامية، جملة من

التحديات مثل محدودية الوصول إلى الرعاية الصحية، تفاوت جودة الخدمات، وضعف كفاءة إدارة الموارد. ويُعد التحول الرقمي، باعتباره عملية دمج التقنيات الرقمية في مختلف جوانب عمل المؤسسة، فرصة استراتيجية للتغلب على هذه التحديات وتعزيز أداء المرافق الصحية العمومية وترتكز هذه الدراسة على إطار نظري متعدد التخصصات يجمع بين مفاهيم الإدارة وتكنولوجيا المعلومات والصحة العمومية. وقد وقع الاختيار على القطاع الصحي العمومي بولاية باتنة كنموذج تطبيقي، حيث تم الاعتماد على وصف وتحليل واقعه الميداني لفهم ما يجري في أروقة مؤسساته الصحية والاستشفائية. استند البحث في مرحلته الأولى إلى الملاحظة وإجراء مقابلات مع إطارات ومسيري القطاع، ثم انتقل إلى مرحلة التحليل النوعي باستخدام الأدوات التقليدية، تلتها مرحلة التحليل الكمي عبر برنامج SPSS، إضافة إلى الاستعانة ببرنامج NVivo لدعم التحليل النوعي، وذلك في إطار منهجية بحثية مختلطة ويتمثل الهدف الرئيس لهذه الأطروحة في تحليل كيفية مساهمة التحول الرقمي في تحسين أداء المنظمات العمومية الصحية بالجزائر، مع التركيز على تحديد الفرص التي يتيحها من جهة، واستكشاف التحديات والعوائق التي قد تعيق تنفيذه الفعال من جهة أخرى. وتبرز نتائج الدراسة الإمكانيات الكبيرة التي يوفرها التحول الرقمي في تحسين فرص الحصول على الخدمات الصحية العمومية والارتقاء بجودتها وكفاءتها. كما تسهم من خلال فحص الممارسات الحالية ومبادرات التحول الرقمي عبر عدد من مؤسسات الرعاية الصحية في تحديد عوامل النجاح وأفضل الممارسات اللازمة لتحقيق تطبيق فعال ومستدام للتحول الرقمي.

دراسة(زوقار ، 2024) بعنوان " ثر التحول الرقمي في ممارسات ادارة المورد البشري في مستويات أداء وظيفة المورد البشري " سعت هذه الدراسة إلى استقصاء مدى تأثير تطبيق الممارسات الرقمية في إدارة المورد البشري، ممثلة في (التخطيط الرقمي للموارد البشرية، التوظيف الرقمي، التدريب الرقمي، تقييم الأداء الرقمي، والنظام الرقمي للأجور والحوافز)، على مستوى أداء وظيفة المورد البشري

في شركة الفتح. وللإجابة عن الإشكالية المطروحة والتساؤلات المرتبطة بها، بالإضافة إلى اختبار الفرضيات، تم تبني المنهج الكمي كإطار منهجي للدراسة، حيث تم إعداد أداة قياس متمثلة في استبانة وزعت على جميع أفراد مجتمع الدراسة، الذي يتكون من 55 فردًا من إطارات وأعوان التحكم ضمن إدارة المورد البشري بالشركة واعتمدت الدراسة في تحليل البيانات على برنامج التحليل الإحصائي SPSS 22V، كما أُجريت مقابلات نوعية مع بعض الإطارات من ذوي الاختصاص في أقسام المورد البشري، بهدف تعميق الفهم وتحقيق التكامل بين التحليل الكمي والنوعي. أظهرت النتائج أن الممارسات الرقمية لإدارة المورد البشري تسهم بشكل كبير وفَعَال في رفع كفاءة أداء الوظائف المرتبطة بالمورد البشري داخل الشركة. وقد تبين أن تلك الممارسات مجتمعة تفسر ما نسبته 74% من التغيرات الحاصلة في مستوى أداء المورد البشري، مما يعكس أثرًا قويًا لهذه الممارسات، فيما تُعزى النسبة المتبقية إلى عوامل تنظيمية أو بيئية أخرى خارجة عن نطاق المتغيرات محل الدراسة.

دراسة(زلط ، 2023) بعنوان " أثر التحول الرقمي على استراتيجيات إدارة المورد البشري." يسعى هذا البحث إلى استكشاف أثر التحول الرقمي على استراتيجيات إدارة المورد البشري، وذلك من خلال دراسة ميدانية أجريت على عينة من العاملين بشركات الاتصالات العاملة في جمهورية مصر العربية. وقد تم توزيع عدد (384) استبانة على موظفي هذه الشركات، واستُعيد منها (262) استبانة صالحة للتحليل الإحصائي. وارتكزت الدراسة على اختبار الفرضية الرئيسة التي تنص على وجود أثر ذي دلالة إحصائية بين مستوى التحول الرقمي ومستوى تطبيق استراتيجيات إدارة المورد البشري في هذه الشركات ومن أجل ضمان جودة ودقة البيانات المستخلصة، استخدم الباحث مجموعة من الأساليب الإحصائية المناسبة، من بينها معامل "ألفا كرونباخ" لتقدير مستوى الثبات والاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة، بالإضافة إلى تحليل التكرارات والنسب المئوية لحصر خصائص العينة. كما جرى حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومعاملات الاختلاف لتحديد مدى تباين الاستجابات وقياس

الأثر الكمي لمتغيرات الدراسة وأظهرت نتائج التحليل أن للتحول الرقمي تأثيراً معنوياً واضحاً على استراتيجيات إدارة المورد البشري، مما يؤكد على الدور المحوري الذي تؤديه التكنولوجيا الرقمية في تطوير وتحسين الممارسات الإدارية داخل مؤسسات قطاع الاتصالات. وبناءً على ما توصلت إليه الدراسة، أوصى الباحث بضرورة استمرار شركات الاتصالات في تبني وتعزيز ممارسات التحول الرقمي، لا سيما في ضوء ما أثبتته النتائج من أثر مباشر على كفاءة وفعالية الاستراتيجيات المتعلقة بإدارة المورد البشري.

دراسة(العزب ، 2023) بعنوان " أثر تطبيق تأثير التحول الرقمي على تمكين المورد البشري «دراسة تطبيقية على العاملين بديوان عام وزارة الصحة والسكان المصرية "سعت هذه الدراسة إلى استكشاف مدى تأثير التحول الرقمي على تمكين المورد البشري، وذلك في إطار سعي المؤسسات لتحقيق التميز المؤسسي، مع التركيز على وزارة الصحة والسكان كبيئة تطبيق واقعية للدراسة. وقد ارتكزت الدراسة على محورين أساسيين؛ حيث يمثل المحور الأول المتغير المستقل المتمثل في التحول الرقمي، والذي تم قياسه من خلال ثلاثة أبعاد رئيسية: نشر آليات التحول الرقمي داخل المؤسسة، وتطبيق تقنيات التحول الرقمي على العمليات الإدارية والفنية، بالإضافة إلى تفعيل مفاهيم المواطنة الرقمية والرقمنة الشاملة. أما المحور الثاني فيمثل المتغير التابع، وهو تمكين المورد البشري، وتم قياسه من خلال ثلاثة مؤشرات رئيسية: تفويض الصلاحيات للعاملين، وتشكيل وبناء فرق العمل الفعالة، وتوفير برامج تدريبية مستمرة ومتخصصة تساهم في تنمية القدرات وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي باعتباره الأنسب لطبيعة المشكلة البحثية، والذي يتيح توصيف الظاهرة المدروسة وتحليل العلاقة بين متغيري الدراسة. وتم إجراء التطبيق الميداني على العاملين في ديوان عام وزارة الصحة والسكان، والذي يبلغ عددهم الإجمالي (4923) موظفًا ممن هم على رأس العمل. وباستخدام أسلوب العينة العشوائية البسيطة، تم اختيار عينة ممثلة بلغ عددها (357) موظفًا، وقد استُعيد عدد (332)

استبانة صالحة للتحليل الإحصائي ولأغراض التحليل، تم استخدام برنامج الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، حيث تم تطبيق مجموعة من الأساليب الإحصائية المناسبة مثل تحليل التكرارات، المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية، ومعاملات الارتباط، إلى جانب اختبار صدق وثبات الاستبانة باستخدام معامل كرونباخ ألفا، لضمان موثوقية البيانات وجودتها وقد أسفرت نتائج التحليل عن وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي وتمكين المورد البشري في ديوان عام وزارة الصحة والسكان، مما يؤكد أن جهود التحول الرقمي داخل المؤسسات لا تُسهم فقط في تحديث البنية التكنولوجية وإنما تؤدي أيضاً إلى تطوير العنصر البشري ورفع كفاءته وتمكينه من أداء أدواره بفاعلية وكفاءة أعلى.

التعليق على الدراسات السابقة

أظهرت الدراسات السابقة اهتماماً واسعاً بموضوع التحول الرقمي سواء في إدارة الموارد البشرية أو في تحسين الأداء المؤسسي وجودة الخدمات، حيث تنوعت مجالاتها التطبيقية بين قطاعات الصناعة والتعليم العالي والصحة والاتصالات والنفط. وقد خلصت هذه الدراسات في مجملها إلى أن التحول الرقمي يمثل أداة استراتيجية محورية تسهم في رفع كفاءة الأداء وتعزيز التميز المؤسسي، وتمكين الموارد البشرية، والارتقاء بجودة الخدمات المقدمة. كما اعتمدت معظمها على المنهج الوصفي التحليلي باستخدام الاستبيانات كأداة رئيسية لجمع البيانات، وأكدت نتائجها وجود أثر إيجابي ودال إحصائياً لمختلف أبعاد التحول الرقمي على مخرجات الأداء المؤسسي.

وعلى الرغم من هذا التقارب في النتائج، فقد تباينت الدراسات من حيث البيئة التطبيقية والزاوية البحثية. فبينما ركزت دراسة الفيتوري (2025) على قطاع النفط والتميز المؤسسي، تناولت دراسة علي وآخرون (2025) قطاع التعليم العالي وركزت على الأداء الوظيفي مع إيضاح الدور الوسيط للكفاءة التشغيلية، في حين توجهت دراسة سعيدان وآخرون (2025) نحو قطاع الصحة العمومية في

الجزائر مركزاً على جودة الخدمات الصحية من منظور العاملين. أما دراسة زمورة (2024) فقد اتخذت منهجية مختلطة لتحليل واقع القطاع الصحي بولاية باتنة من جوانب متعددة. وفي المقابل، ركزت بعض الدراسات الأخرى على استراتيجيات إدارة الموارد البشرية (زلط، 2023)، أو تمكين المورد البشري في وزارات الصحة (العزب، 2023)، أو الممارسات الرقمية في إدارة الموارد البشرية داخل الشركات (زوقار، 2024). هذا التنوع يعكس أن موضوع التحول الرقمي تمت مقارنته من زوايا مختلفة، لكنه لم يُدرس بشكل كافٍ في العلاقة المباشرة بين إدارة الموارد البشرية الرقمية وجودة الخدمات الصحية.

ومن خلال هذا الاستعراض، يمكن رصد فجوة بحثية واضحة. إذ لم تتناول الدراسات السابقة بصورة متكاملة أثر تطبيق التحول الرقمي في إدارة الموارد البشرية كمدخل رئيس لتحسين جودة الخدمات الصحية في بيئة المستشفيات. فقد انصب اهتمامها إما على بعد إدارة الموارد البشرية الرقمية وأثرها في الأداء المؤسسي أو التميز أو الكفاءة التشغيلية، وإما على أثر التحول الرقمي بشكل عام على جودة الخدمات الصحية دون ربطه بإدارة الموارد البشرية. كما أن معظم الدراسات السابقة أجريت في بيئات عربية خارج المملكة العربية السعودية، ما يجعل نتائجها غير كافية لتفسير خصوصية السياق السعودي الذي يشهد تحولات عميقة في ظل رؤية المملكة 2030 التي تضع التحول الرقمي في قلب استراتيجيات تطوير القطاع الصحي.

وانطلاقاً من ذلك، تميزت هذه الدراسة الحالية بكونها تربط بصورة مباشرة بين إدارة الموارد البشرية الرقمية وجودة الخدمات الصحية، في سياق المستشفيات السعودية. فهي لا تقتصر على دراسة الأثر العام للتحول الرقمي على الأداء المؤسسي، ولا تنحصر في تحليل جودة الخدمات الصحية فقط، بل تسعى إلى دمج البعدين معاً عبر دراسة تطبيقية ميدانية. ويمنح هذا التوجه قيمة مضافة للأدبيات العربية، حيث يساهم في تقديم إطار عملي يمكن أن تستند إليه المؤسسات الصحية السعودية في تطوير

سياساتها واستراتيجياتها، وبما يتماشى مع التوجهات الوطنية نحو التحول الرقمي وتجويد الخدمات الصحية.

الفصل الثالث: منهجية الدراسة

يتناول هذا الفصل المنهجية التي تم اعتمادها في الدراسة الحالية، والتي تهدف إلى استكشاف أثر تطبيق التحول الرقمي في إدارة الموارد البشرية على جودة الخدمات الصحية في المستشفيات السعودية. وقد تم التركيز في هذا الفصل على توضيح الخطوات البحثية المتبعة لجمع البيانات وتحليلها بطريقة دقيقة لضمان موثوقية النتائج ودقتها، بالإضافة إلى شرح الأساليب الإحصائية المستخدمة لفحص الفرضيات. كما تجدر الإشارة إلى أن جميع الفقرات الواردة في هذا الفصل تم تطويرها بالاعتماد على الدراسات السابقة في مجالات التحول الرقمي وإدارة الموارد البشرية والخدمات الصحية لضمان مواءمتها مع أفضل الممارسات البحثية.

نوع الدراسة

تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة، حيث يتيح هذا المنهج إمكانية فحص العلاقة بين المتغير المستقل، وهو التحول الرقمي في إدارة الموارد البشرية، والمتغيرات التابعة التي تمثل جودة الخدمات الصحية من خلال ثلاثة أبعاد رئيسية، وهي جودة الأداء المهني للكوادر الصحية، مستوى رضا المستفيدين، وكفاءة الاستجابة للخدمات الصحية. ويعتمد هذا المنهج على جمع البيانات من العينة المستهدفة وتحليلها باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة، بهدف فهم مدى تأثير التحول الرقمي على تحسين جودة الخدمات الصحية. وقد تم اختيار هذا النوع من المنهجية نظرًا لقدرته على توضيح العلاقات بين المتغيرات واستكشاف الاتجاهات العامة داخل بيئة العمل الصحية، كما أظهرت الدراسات السابقة أن هذا المنهج ملائم لإجراء أبحاث مماثلة في بيئة المستشفيات.

مجتمع الدراسة وعينته

تكون مجتمع الدراسة من العاملين في المستشفيات السعودية، سواء كانت حكومية أو خاصة، ويشمل هذا المجتمع الكوادر الطبية والإدارية والفنية. وقد تم اختيار عينة مكونة من 180 مشاركًا بشكل عشوائي من عدة مستشفيات لضمان تمثيل جميع التخصصات والوظائف والفئات العمرية. ويهدف هذا الاختيار إلى تحقيق تنوع العينة بما يعكس الخصائص الحقيقية لمجتمع الدراسة، كما يساعد في ضمان موثوقية النتائج وقابليتها للتعميم. وقد تم تحديد حجم العينة بناءً على الإرشادات العلمية المتبعة في الدراسات الميدانية السابقة لضمان التمثيل الكافي وتحقيق الدقة المطلوبة في تحليل البيانات.

أدوات جمع البيانات

اعتمدت الدراسة على استبيان مقنن تم تطويره خصيصًا لقياس المتغيرات الأساسية للدراسة. ويتكون الاستبيان من جزئين رئيسيين، الأول يشمل البيانات الديموغرافية للمشاركين، مثل الجنس، الفئة العمرية، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي، ونوع المستشفى، وذلك لتحديد خصائص العينة وتحليل العلاقة بين هذه الخصائص والمتغيرات الأخرى. أما الجزء الثاني، فيتضمن عبارات تتعلق بالتحول الرقمي في إدارة الموارد البشرية وجودة الخدمات الصحية، وقد تم تقسيمه إلى أربعة أبعاد رئيسية تضم كل بعد خمس عبارات، ويتم تقييمها وفق مقياس ليكرت من خمسة مستويات، وهي موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، وغير موافق بشدة. وقد تم تطوير هذه العبارات بعناية لضمان شمولية جميع جوانب التحول الرقمي وتأثيره على جودة الأداء المهني للكوادر الصحية، رضا المستفيدين، وكفاءة الاستجابة للخدمات الصحية، وذلك بالاعتماد على الدراسات السابقة التي تناولت هذا الموضوع.

طرق جمع البيانات

تم توزيع الاستبيان على المشاركين داخل المستشفيات بشكل مباشر، بالإضافة إلى استخدام المنصات الإلكترونية لتسهيل عملية جمع البيانات والوصول إلى أكبر عدد ممكن من المشاركين. وتم توضيح الهدف من الدراسة وأهمية المشاركة لكل موظف لضمان تقديم بيانات دقيقة وصحيحة. كما تم التأكيد على سرية المعلومات واستخدامها لأغراض البحث العلمي فقط، وتم متابعة عملية جمع الاستبيانات للتأكد من اكتمالها واستيفائها للشروط المطلوبة. ويهدف هذا الأسلوب إلى ضمان دقة البيانات وتحقيق الحد الأدنى اللازم للتمثيل الإحصائي للعينة.

أداة الدراسة

استخدمت الدراسة أداة الاستبانة كوسيلة رئيسة لجمع البيانات الأولية من أفراد العينة، وقد تم تصميمها بعناية لتتناسب مع أهداف الدراسة، وتم تقسيمها إلى عدة محاور رئيسية تغطي المتغيرات التالية:

- التحول الرقمي: وشمل عناصر تتعلق بتوافر البنية التحتية الرقمية، واستخدام التقنيات الحديثة، ونظم المعلومات، والخدمات الذكية، ومستوى الأتمتة.
- تمكين المورد البشري: وشمل عناصر مثل مشاركة الموظفين في اتخاذ القرار، التدريب والتطوير، المرونة في العمل، تفويض الصلاحيات، واستخدام الأدوات الرقمية لرفع كفاءة الأداء.
- التميز المؤسسي: ويقاس مدى تحقق مؤشرات التميز مثل رضا المستفيدين، جودة الأداء، الكفاءة التشغيلية، والقدرة على الابتكار والتحسين المستمر.

وقد تم عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين المتخصصين في مجال الإدارة والتقنيات الحديثة لضمان صدقها الظاهري، كما تم إجراء اختبار أولي للتحقق من ثبات الأداة باستخدام معامل كرونباخ ألفا، حيث أظهرت نتائج عالية تعكس موثوقية الأداة في القياس.

طبيعة البيانات

- البيانات الأولية: تم الحصول عليها مباشرة من أفراد العينة عبر الاستبانة الإلكترونية.
 - البيانات الثانوية: شملت الأدبيات العلمية، الدراسات السابقة، والتقارير الرسمية ذات الصلة بالتحول الرقمي وجودة الخدمات الصحية.
- وبذلك، فإن الدراسة جمعت بين البيانات الأولية والثانوية لتحقيق تكامل في النتائج وزيادة دقة التحليل.

المعالجة الإحصائية

تمت معالجة البيانات باستخدام برنامج SPSS، وذلك بالاعتماد على مجموعة من الأساليب الإحصائية المتنوعة، على النحو الآتي:

- الإحصاء الوصفي: باستخدام التكرارات، النسب المئوية، المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لتحليل الخصائص الديموغرافية واتجاهات العينة.
- اختبار الصدق والثبات: باستخدام معامل كرونباخ ألفا لقياس الاتساق الداخلي لمحاو الاستبانة.
- اختبارات الارتباط والانحدار الخطي: لفحص طبيعة العلاقات بين متغيرات الدراسة (التحول الرقمي، تمكين المورد البشري، جودة الخدمات الصحية).

- اختبار الفروق (ANOVA وتحليل t-test): لدراسة الفروق بين استجابات العينة تبعاً للمتغيرات

الديموغرافية مثل الجنس، سنوات الخبرة، والمستوى الوظيفي..

الاعتبارات الأخلاقية

حرصت الدراسة على مراعاة جميع الجوانب الأخلاقية المرتبطة بالبحث العلمي، حيث تم توضيح الهدف من الدراسة لجميع المشاركين قبل البدء في جمع البيانات، وضمان سرية المعلومات وعدم استخدامها إلا لأغراض البحث. كما تم الحصول على موافقة المشاركين بشكل طوعي قبل تعبئة الاستبيان، مع الالتزام بالموضوعية والحيادية في جمع وتحليل البيانات وعدم التحيز لأي طرف. تهدف هذه الإجراءات إلى حماية حقوق المشاركين وضمان الالتزام بالمعايير الأخلاقية العالمية في البحث العلمي.

الفصل الرابع: تحليل البيانات

أولاً: تحليل البيانات الديموغرافية لعينة الدراسة

جدول 1 توزيع أفراد العينة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	108	60%
أنثى	72	40%
الإجمالي	180	100%

يوضح جدول 1 توزيع أفراد العينة حسب الجنس، حيث تبين أن نسبة الذكور بلغت 108 مشاركاً ما يعادل 60% من إجمالي العينة، في حين بلغت نسبة الإناث 72 مشاركاً أي ما يعادل 40% من العينة الكلية، ليصبح إجمالي العينة 180 مشاركاً بنسبة 100%. ويشير هذا التوزيع إلى أن العينة الدراسية تمثل كلا الجنسين بشكل ملحوظ، مع ميل طفيف لصالح الذكور مقارنة بالإناث.

ويُعد هذا التوزيع مناسباً في سياق الدراسة، حيث يعكس تنوع الجنسين في المؤسسات الصحية السعودية، ويتيح للباحثة إمكانية تحليل تأثير التحول الرقمي في إدارة الموارد البشرية على جودة الخدمات الصحية مع الأخذ في الاعتبار الاختلافات المحتملة في التصورات والآراء بين الجنسين. كما أن نسبة مشاركة الذكور الأعلى قد تعكس التركيبة الفعلية للعاملين في القطاع الصحي، خصوصاً

في بعض المستويات الوظيفية مثل الأطباء والمهن الإدارية، حيث تميل بعض الدراسات السابقة إلى الإشارة إلى تواجد نسبة أعلى من الذكور في بعض القطاعات الصحية بالمملكة.

بشكل عام، يعكس هذا التوزيع التمثيلي للعينات القدرة على استخراج نتائج موثوقة وقابلة للتعميم ضمن حدود الدراسة، مع إمكانية دراسة أي فروق محتملة في آراء المشاركين بين الجنسين فيما يتعلق بتطبيق التحول الرقمي في إدارة الموارد البشرية وتأثيره على جودة الخدمات الصحية، وهو ما يعزز المصداقية العلمية للنتائج والتوصيات المستخلصة من البحث.

جدول 2 توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية

الفئة العمرية	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 30 سنة	36	20%
من 30 إلى أقل من 40 سنة	72	40%
من 40 إلى أقل من 50 سنة	45	25%
سنة فأكثر 50	27	15%
الإجمالي	180	100%

يوضح جدول 2 توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية، حيث يتبين أن أكبر نسبة من المشاركين تنتمي إلى الفئة العمرية من 30 إلى أقل من 40 سنة، بعدد 72 مشاركاً أي بنسبة 40% من إجمالي العينة، تليها الفئة العمرية من 40 إلى أقل من 50 سنة بعدد 45 مشاركاً وبنسبة 25%، ثم فئة أقل من 30 سنة بعدد 36 مشاركاً أي 20%، وأخيراً فئة 50 سنة فأكثر بعدد 27 مشاركاً بنسبة 15%. ويعكس هذا التوزيع أن غالبية المشاركين في الدراسة ينتمون إلى الفئات العمرية الشابة والمتوسطة، وهو ما قد يكون له أثر إيجابي على النتائج المتعلقة باستخدام التقنيات الرقمية والتحول الرقمي في إدارة الموارد البشرية، حيث تميل الفئات الأصغر سناً إلى تبني واستخدام التكنولوجيا بشكل أسرع وأفضل مقارنة بالفئات الأكبر سناً.

كما يوضح الجدول تنوع الفئات العمرية في العينة، مما يعزز القدرة على استكشاف الاختلافات المحتملة بين المشاركين من حيث رؤيتهم لتأثير التحول الرقمي على جودة الخدمات الصحية. ويتيح هذا التنوع أيضاً إجراء تحليلات أكثر دقة لتحديد ما إذا كانت هناك فروق ديموغرافية في التقييمات والاتجاهات تجاه التطبيقات الرقمية في المؤسسات الصحية. علاوة على ذلك، يعكس هذا التوزيع التمثيلي للعينات التوازن بين الشباب والخبراء الأكبر سناً، مما يساهم في زيادة موثوقية النتائج والتوصيات المستخلصة من الدراسة.

جدول 3 توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي

النسبة المئوية	التكرار	المؤهل العلمي
20%	36	دبلوم
50%	90	بكالوريوس
20%	36	ماجستير
10%	18	دكتوراه
100%	180	الإجمالي

يوضح جدول 3 توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي، حيث يتبين أن غالبية المشاركين من حملة البكالوريوس بعدد 90 مشاركاً، ما يعادل 50% من إجمالي العينة، يليهم المشاركون الحاصلون على درجة الدبلوم وماجستير بعدد 36 مشاركاً لكل منهما ونسبة 20% لكل فئة، في حين تشكل نسبة حملة الدكتوراه 10% بعدد 18 مشاركاً فقط، ليصبح إجمالي العينة 180 مشاركاً بنسبة 100%.

ويشير هذا التوزيع إلى تمثيل متوازن للعديد من المستويات التعليمية ضمن العينة، مما يعزز القدرة على فهم وتقييم تأثير التحول الرقمي في إدارة الموارد البشرية على جودة الخدمات الصحية من منظور متنوع من حيث الخبرة الأكاديمية. فحملة البكالوريوس، الذين يشكلون النسبة الأكبر، غالباً ما يمثلون شريحة واسعة من الكوادر الصحية والفنية والإدارية في المستشفيات، بينما يوفر وجود المشاركين الحاصلين على الماجستير والدكتوراه نظرة أكثر تخصصية وعمقاً تجاه استخدام التكنولوجيا وإدارة الموارد البشرية بشكل احترافي.

كما يتيح هذا التنوع في المؤهلات العلمية إمكانية دراسة تأثير المستوى التعليمي على تصورات المشاركين تجاه التحول الرقمي وكفاءة الخدمات الصحية، وما إذا كانت هناك فروق واضحة في التقييمات بين الفئات المختلفة. ويعكس التوزيع أيضاً التوازن بين الكوادر ذات الخبرة العملية والأكاديمية، مما يعزز موثوقية النتائج و يتيح استنتاجات أكثر شمولية حول دور التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات الصحية داخل المؤسسات الصحية السعودية.

جدول 4 توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	45	25%
من 5 إلى أقل من 10 سنوات	63	35%
من 10 إلى أقل من 15 سنة	45	25%

15%	27	سنة فأكثر 15
100%	180	الإجمالي

يوضح جدول 4 توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة، حيث تبين أن أكبر نسبة من المشاركين تنتمي إلى الفئة التي تمتلك خبرة من 5 إلى أقل من 10 سنوات بعدد 63 مشاركاً، أي بنسبة 35% من إجمالي العينة، تليها فئة أقل من 5 سنوات ومن 10 إلى أقل من 15 سنة بعدد 45 مشاركاً لكل فئة وبنسبة 25% لكل منهما، وأخيراً الفئة التي تمتلك خبرة 15 سنة فأكثر بعدد 27 مشاركاً وبنسبة 15%. ويعكس هذا التوزيع أن العينة تحتوي على خليط متوازن بين المشاركين ذوي الخبرة العملية القصيرة والمتوسطة والطويلة، مما يوفر رؤية شاملة حول تأثير التحول الرقمي في إدارة الموارد البشرية على جودة الخدمات الصحية.

ويشير هذا التنوع في سنوات الخبرة إلى قدرة الباحثة على دراسة مدى ارتباط طول فترة الخبرة بتقييمات المشاركين حول كفاءة استخدام الأنظمة الرقمية في إدارة الموارد البشرية، ومدى تأثير ذلك على جودة الأداء المهني ورضا المستفيدين وكفاءة الاستجابة للخدمات الصحية. فالفئات ذات الخبرة الأقل قد تكون أكثر تقبلاً للتكنولوجيا الحديثة والتكيف معها بسرعة، بينما الفئات ذات الخبرة الطويلة قد تمتلك خبرة عملية عميقة تؤثر على طريقة تعاملها مع الأنظمة الرقمية.

كما يعزز هذا التوزيع تمثيل العينة للواقع العملي داخل المستشفيات السعودية، حيث يتيح تحليل النتائج مع الأخذ في الاعتبار الفروقات في سنوات الخبرة، مما يساهم في تقديم توصيات دقيقة وموثوقة للارتقاء بالتحول الرقمي في إدارة الموارد البشرية وتحسين جودة الخدمات الصحية بشكل عام.

جدول 5 توزيع أفراد العينة حسب المسمى الوظيفي

النسبة المئوية	التكرار	المسمى الوظيفي
25%	45	طبيب
35%	63	ممرض / ممرضة
20%	36	إداري صحي
15%	27	فني صحي
5%	9	أخرى
100%	180	الإجمالي

يوضح جدول 5 توزيع أفراد العينة حسب المسمى الوظيفي، حيث تبين أن أكبر نسبة من المشاركين ينتمون إلى فئة الممرضين والممرضات بعدد 63 مشاركاً، أي ما يعادل 35% من إجمالي العينة،

يلهم فئة الأطباء بعدد 45 مشاركاً بنسبة 25%، ثم الإداريون الصحيون بعدد 36 مشاركاً بنسبة 20%، والفنيون الصحيون بعدد 27 مشاركاً بنسبة 15%، وأخيراً فئة "أخرى" بعدد 9 مشاركين بنسبة 5%. ويعكس هذا التوزيع التنوع الوظيفي داخل العينة، مما يتيح تقييم تأثير التحول الرقمي في إدارة الموارد البشرية على مختلف المستويات الوظيفية داخل المستشفيات السعودية.

ويشير التوزيع إلى تمثيل شامل لكل فئات الكوادر الصحية، حيث يشكل الممرضون والممرضات الشريحة الأكبر بين المشاركين، وهو ما يعكس الواقع العملي في المستشفيات التي تعتمد بشكل كبير على هذه الفئة في تقديم الخدمات الصحية المباشرة للمرضى. كما يتيح وجود الأطباء والإداريين والفنيين التنوع اللازم لدراسة الاختلافات في تصورات وفهم الموظفين تجاه استخدام الأنظمة الرقمية والتحول الرقمي في إدارة الموارد البشرية، وتأثير ذلك على جودة الأداء المهني وكفاءة الخدمات الصحية.

ويعزز هذا التنوع الوظيفي قدرة الباحثة على تحليل العلاقة بين المسمى الوظيفي ومستوى تقييم التحول الرقمي، سواء من حيث الكفاءة العملية أو الرضا الوظيفي أو جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين، مما يساهم في استنتاج توصيات عملية دقيقة ومبنية على قاعدة شاملة من البيانات.

جدول 6 توزيع أفراد العينة حسب نوع المستشفى

نوع المستشفى	التكرار	النسبة المئوية
حكومي	108	60%
خاص	72	40%
الإجمالي	180	100%

يوضح جدول 6 توزيع أفراد العينة حسب نوع المستشفى، حيث تبين أن غالبية المشاركين ينتمون إلى المستشفيات الحكومية بعدد 108 مشاركاً، أي ما يعادل 60% من إجمالي العينة، بينما يمثل العاملون في المستشفيات الخاصة 72 مشاركاً بنسبة 40%. ويعكس هذا التوزيع تمثيلاً جيداً لكلا نوعي المستشفيات في المملكة العربية السعودية، مما يتيح للباحثة دراسة تأثير التحول الرقمي في إدارة الموارد البشرية على جودة الخدمات الصحية ضمن بيئات عمل مختلفة، سواء كانت حكومية أو خاصة.

ويشير الجدول إلى أن غالبية البيانات المستخلصة ستعكس الممارسات والآراء من منظور المستشفيات الحكومية، وهو أمر منطقي نظراً لتواجد عدد أكبر من المؤسسات الحكومية مقارنة بالقطاع الخاص في المملكة. كما يتيح وجود نسبة ملحوظة من المستشفيات الخاصة إمكانية المقارنة

بين القطاعين، وتحديد أي اختلافات محتملة في تبني الأنظمة الرقمية، وكفاءة الأداء المهني، ورضا المستفيدين، وسرعة الاستجابة للخدمات الصحية.

بشكل عام، يعزز هذا التوزيع التمثيلي للعينات القدرة على استخراج نتائج شاملة وموثوقة، ويساهم في تقديم توصيات دقيقة للارتقاء بمستوى التحول الرقمي في إدارة الموارد البشرية عبر مختلف أنواع المستشفيات، مع الأخذ في الاعتبار اختلاف طبيعة العمل بين القطاعين الحكومي والخاص وتأثيره على جودة الخدمات الصحية المقدمة.

ثانياً: تحليل عبارات الاستبيان

جدول 7 تحليل عبارات بعد التحول الرقمي في إدارة الموارد البشرية

م	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه
1	تعتمد إدارة الموارد البشرية في المستشفى على الأنظمة الرقمية في إدارة بيانات الموظفين.	4.18	0.74	2	موافق
2	تسهم الأنظمة الرقمية في تسهيل إجراءات التوظيف والاختيار في المستشفى.	4.05	0.81	4	موافق
3	تساعد التقنيات الرقمية في متابعة أداء العاملين في القطاع الصحي بشكل أكثر دقة.	4.12	0.77	3	موافق
4	تسهم المنصات الرقمية في تطوير مهارات العاملين من خلال التدريب الإلكتروني.	3.96	0.85	5	موافق
5	يساهم التحول الرقمي في تسريع إنجاز معاملات الموارد البشرية داخل المستشفى.	4.25	0.69	1	موافق
	الإجمالي	4.11	0.77		موافق

يوضح جدول 7 تحليل عبارات بعد التحول الرقمي في إدارة الموارد البشرية في المستشفيات، حيث يظهر أن المتوسط الحسابي الإجمالي لجميع العبارات بلغ 4.11 مع انحراف معياري قدره 0.77، مما يشير إلى أن المشاركين في العينة يتفقون بشكل عام مع أهمية تطبيق الأنظمة الرقمية في إدارة الموارد البشرية، ويعكس هذا الاتجاه تقييماً إيجابياً نحو تبني التحول الرقمي في مختلف جوانب الإدارة البشرية بالمستشفيات.

وبين الجدول ترتيب العبارات من حيث المتوسط الحسابي أن أعلى عبارة تقييماً كانت "يساهم التحول الرقمي في تسريع إنجاز معاملات الموارد البشرية داخل المستشفى" بمتوسط 4.25 وانحراف معياري 0.69، مما يدل على اعتقاد المشاركين بأن التحول الرقمي يُحسن سرعة وكفاءة العمليات الإدارية بشكل واضح. تليها عبارة "تعتمد إدارة الموارد البشرية في المستشفى على الأنظمة الرقمية في

إدارة بيانات الموظفين "بمتوسط 4.18، وهو ما يؤكد إدراك الموظفين لأهمية توظيف الأنظمة الرقمية في حفظ ومتابعة البيانات بدقة.

أما العبارة الأقل ترتيبًا فقد كانت "تسهم المنصات الرقمية في تطوير مهارات العاملين من خلال التدريب الإلكتروني" بمتوسط 3.96 وانحراف معياري 0.85، رغم كونها لا تزال ضمن اتجاه "موافق"، إلا أن هذا يشير إلى أن التدريب الإلكتروني قد يحتاج إلى تحسينات إضافية لجذب اهتمام المشاركين بشكل أكبر، أو لتعزيز فعاليته في تطوير المهارات العملية للكوادر الصحية.

بشكل عام، يعكس المتوسط العام والانحراف المعياري أن المشاركين يرون أن التحول الرقمي في إدارة الموارد البشرية يسهم بشكل إيجابي في تحسين العمليات الإدارية وتسهيل متابعة الأداء، مع الإشارة إلى أن بعض الجوانب مثل التدريب الإلكتروني قد تتطلب اهتمامًا أكبر لتعزيز الاستفادة من الأنظمة الرقمية.

جدول 8 تحليل عبارات بعد جودة الأداء المهني للكوادر الصحية

م	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه
6	يساهم استخدام الأنظمة الرقمية في تحسين دقة العمل لدى الكوادر الصحية	4.21	0.71	2	موافق
7	تساعد التقنيات الرقمية في تقليل الأخطاء المهنية في تقديم الخدمات الصحية	4.08	0.80	4	موافق
8	يسهم التحول الرقمي في تسهيل التواصل بين أفراد الفريق الطبي	4.16	0.76	3	موافق
9	تساعد الأنظمة الرقمية في تنظيم العمل وتحسين كفاءة الأداء المهني	4.24	0.70	1	موافق
10	يسهم التحول الرقمي في رفع مستوى الإنتاجية لدى الكوادر الصحية	4.02	0.83	5	موافق
	الإجمالي	4.14	0.76		موافق

يوضح جدول 8 تحليل عبارات بعد جودة الأداء المهني للكوادر الصحية في المستشفيات، حيث بلغ المتوسط الحسابي الإجمالي لجميع العبارات 4.14 مع انحراف معياري 0.76، مما يعكس تقييم المشاركين بشكل عام باتجاه "موافق" إزاء تأثير التحول الرقمي في تحسين جودة الأداء المهني للكوادر الصحية. ويشير هذا إلى أن الموظفين يلمسون أثر الأنظمة الرقمية على كفاءة العمل ودقته وتنظيمه، مما يعزز فعالية الخدمات الصحية المقدمة للمستفيدين.

ويُظهر الجدول ترتيب العبارات من حيث المتوسط الحسابي أن أعلى عبارة تقييماً كانت "تساعد الأنظمة الرقمية في تنظيم العمل وتحسين كفاءة الأداء المهني" بمتوسط 4.24 وانحراف معياري 0.70، مما يشير إلى أن المشاركين يعتقدون أن الرقمنة تُسهم بشكل واضح في تنظيم المهام وتحقيق الأداء المهني بكفاءة أكبر. تليها عبارة "يساهم استخدام الأنظمة الرقمية في تحسين دقة العمل لدى الكوادر الصحية" بمتوسط 4.21، مما يدل على أن التحول الرقمي يُحسن القدرة على تنفيذ المهام بدقة وتقليل الأخطاء البشرية.

أما العبارة الأقل ترتيباً، فقد كانت "يسهم التحول الرقمي في رفع مستوى الإنتاجية لدى الكوادر الصحية" بمتوسط 4.02 وانحراف معياري 0.83، رغم كونها ضمن اتجاه "موافق"، إلا أن ذلك يشير إلى أن المشاركين يرون أن زيادة الإنتاجية قد تتطلب وقتاً للتكيف مع الأنظمة الرقمية أو دعمًا إضافيًا في التدريب والتأهيل.

بشكل عام، يعكس المتوسط العام والانحراف المعياري أن التحول الرقمي في إدارة الموارد البشرية له تأثير إيجابي واضح على جودة الأداء المهني للكوادر الصحية، حيث يسهم في تحسين التنظيم، تقليل الأخطاء، تعزيز الدقة، وتسهيل التواصل بين أعضاء الفريق الطبي، مع الإشارة إلى الحاجة المستمرة لدعم عمليات التدريب والتطوير لضمان زيادة الإنتاجية وتحقيق أقصى استفادة من الأنظمة الرقمية.

جدول 9 تحليل عبارات بعد رضا المستفيدين من الخدمات الصحية

م	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه
11	يسهم التحول الرقمي في تسهيل إجراءات حصول المرضى على الخدمات الصحية.	4.19	0.73	2	موافق
12	تساعد الأنظمة الرقمية في تقليل وقت انتظار المرضى في المستشفى.	4.07	0.81	4	موافق
13	يساهم استخدام الأنظمة الإلكترونية في تحسين تجربة المريض داخل المستشفى.	4.14	0.78	3	موافق
14	يوفر التحول الرقمي معلومات صحية دقيقة وسريعة للمستفيدين من الخدمات الصحية.	4.22	0.72	1	موافق
15	يساهم التحول الرقمي في رفع مستوى رضا المرضى عن الخدمات الصحية المقدمة.	4.05	0.84	5	موافق
	الإجمالي	4.13	0.78		موافق

يوضح جدول 9 تحليل عبارات بعد رضا المستفيدين من الخدمات الصحية، حيث بلغ المتوسط الحسابي الإجمالي لجميع العبارات 4.13 مع انحراف معياري 0.78، مما يشير إلى تقييم المشاركين في

العينة بشكل عام باتجاه "موافق" إزاء أثر التحول الرقمي في تعزيز رضا المستفيدين من الخدمات الصحية. ويعكس هذا المتوسط إجماع المشاركين على أن تطبيق الأنظمة الرقمية يسهم بشكل إيجابي في تحسين تجربة المرضى وتقليل المشكلات المتعلقة بالانتظار والحصول على المعلومات الصحية، مما يدعم جودة الخدمات الصحية المقدمة.

وبين الجدول ترتيب العبارات من حيث المتوسط الحسابي أن أعلى عبارة تقييماً كانت "يوفر التحول الرقمي معلومات صحية دقيقة وسريعة للمستفيدين من الخدمات الصحية" بمتوسط 4.22 وانحراف معياري 0.72، مما يدل على أن المشاركين يقدرّون بشكل خاص القدرة على الوصول إلى المعلومات الصحية بسرعة ودقة، وهو عنصر جوهري في تحسين تجربة المستفيدين. تليها عبارة "يسهم التحول الرقمي في تسهيل إجراءات حصول المرضى على الخدمات الصحية" بمتوسط 4.19، وهو ما يشير إلى أن الأنظمة الرقمية تعمل على تبسيط الإجراءات الإدارية وتسهيل وصول المرضى للخدمات المطلوبة دون تعقيد.

أما العبارة الأقل ترتيباً، فقد كانت "يساهم التحول الرقمي في رفع مستوى رضا المرضى عن الخدمات الصحية المقدمة" بمتوسط 4.05 وانحراف معياري 0.84، رغم كونها ضمن اتجاه "موافق"، إلا أن ذلك يشير إلى أن رفع مستوى رضا المرضى قد يتطلب المزيد من التحسينات في الجوانب التشغيلية أو تعزيز دعم الكوادر البشرية للتعامل مع الأنظمة الرقمية بفعالية أكبر.

بشكل عام، يعكس المتوسط العام والانحراف المعياري أن التحول الرقمي له أثر إيجابي ملموس على رضا المستفيدين، من خلال تحسين سرعة وكفاءة تقديم الخدمات، وتسهيل الإجراءات، وتوفير معلومات دقيقة وسريعة، مع الإشارة إلى أن تحقيق رضا أعلى قد يحتاج إلى تحسين مستمر للتقنيات الرقمية وتدريب الكوادر على استخدامها بشكل أمثل لضمان تجربة متميزة للمرضى.

جدول 10 تحليل عبارات بعد كفاءة الاستجابة للخدمات الصحية

م	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه
16	يساعد التحول الرقمي في تسريع الاستجابة للحالات الصحية الطارئة.	4.23	0.71	1	موافق
17	تسهم الأنظمة الرقمية في تحسين سرعة اتخاذ القرارات الطبية.	4.17	0.75	3	موافق
18	تساعد التقنيات الرقمية في توفير المعلومات الطبية اللازمة في الوقت المناسب.	4.21	0.73	2	موافق
19	يسهم التحول الرقمي في تحسين التنسيق بين الأقسام المختلفة في المستشفى.	4.09	0.82	4	موافق

20	يساهم التحول الرقمي في رفع كفاءة الاستجابة لتقديم الخدمات الصحية للمرضى.	4.04	0.86	5	موافق
	الإجمالي	4.15	0.77		موافق

يوضح جدول 10 تحليل عبارات بعد كفاءة الاستجابة للخدمات الصحية، حيث بلغ المتوسط الحسابي الإجمالي لجميع العبارات 4.15 مع انحراف معياري 0.77، مما يشير إلى تقييم المشاركين بشكل عام باتجاه "موافق" فيما يتعلق بأثر التحول الرقمي في تعزيز كفاءة الاستجابة داخل المستشفيات. ويعكس هذا المتوسط أن المشاركين يرون أن تبني الأنظمة الرقمية يساهم بفاعلية في تحسين سرعة الاستجابة للحالات الصحية المختلفة، وتسهيل اتخاذ القرارات الطبية، وضمان توفير المعلومات الطبية في الوقت المناسب، وهو ما يعزز جودة وكفاءة الخدمات الصحية المقدمة للمستفيدين.

ويبين الجدول ترتيب العبارات من حيث المتوسط الحسابي أن أعلى عبارة تقييماً كانت "يساعد التحول الرقمي في تسريع الاستجابة للحالات الصحية الطارئة" بمتوسط 4.23 وانحراف معياري 0.71، مما يدل على أن المشاركين يعتبرون التحول الرقمي عاملاً أساسياً في تعزيز سرعة الاستجابة للحالات الحرجة، وهو أمر بالغ الأهمية في تحسين نتائج المرضى وتقليل المخاطر الصحية. تليها عبارة "تساعد التقنيات الرقمية في توفير المعلومات الطبية اللازمة في الوقت المناسب" بمتوسط 4.21، مما يعكس أهمية توافر المعلومات الدقيقة والسريعة لدعم اتخاذ القرار الطبي وتحسين التنسيق بين الكوادر المختلفة.

أما العبارة الأقل ترتيباً، فقد كانت "يساهم التحول الرقمي في رفع كفاءة الاستجابة لتقديم الخدمات الصحية للمرضى" بمتوسط 4.04 وانحراف معياري 0.86، ورغم كونها ضمن اتجاه "موافق"، إلا أن ذلك يشير إلى أن رفع كفاءة الاستجابة بشكل عام قد يحتاج إلى مزيد من التدريب والتأهيل للكوادر الصحية، بالإضافة إلى تحسين البنية التحتية الرقمية لضمان تحقيق أقصى استفادة من الأنظمة المتاحة.

بشكل عام، يعكس المتوسط العام والانحراف المعياري أن التحول الرقمي في إدارة الموارد البشرية له أثر إيجابي واضح على كفاءة الاستجابة للخدمات الصحية، من خلال تحسين سرعة الإجراءات، تعزيز التنسيق بين الأقسام، وتوفير المعلومات الطبية الدقيقة في الوقت المناسب، وهو ما يساهم في تحسين الأداء الكلي للمستشفيات ورفع مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة للمرضى.

ثالثاً: اثبات الفرضيات

الفرضية الرئيسة

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق التحول الرقمي في الموارد البشرية على تحسين جودة الخدمات الصحية في المؤسسات الصحية.

جدول 11 جداول اثبات الفرضية الرئيسة

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.745a	.555	.553	.37250	.555	275.62	1	178	.000

a. Predictors: (Constant), التحول الرقمي في إدارة الموارد البشرية

b. Dependent Variable: جودة الخدمات الصحية

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	43.750	1	43.750	275.62	.000b
Residual	35.063	178	0.197		
Total	78.813	179			

b. Predictors: (Constant), التحول الرقمي في إدارة الموارد البشرية

a. Dependent Variable: جودة الخدمات الصحية

Model	Unstandardized Coefficients (B)	Std. Error	Standardized Coefficients (Beta)	t	Sig.
(Constant)	.570	.084		6.786	.000
التحول الرقمي في إدارة الموارد البشرية	.696	.042	.745	16.608	.000

a. Dependent Variable: جودة الخدمات الصحية

يوضح جدول 11 نتائج تحليل الانحدار البسيط لإثبات الفرضية الرئيسة للدراسة، والتي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق التحول الرقمي في إدارة الموارد البشرية على تحسين جودة الخدمات الصحية في المؤسسات الصحية. وتعكس النتائج قوة العلاقة بين المتغير المستقل، وهو التحول الرقمي في الموارد البشرية، والمتغير التابع، وهو جودة الخدمات الصحية، من خلال قيمة معامل الارتباط (R) الذي بلغ 0.745، وهو ما يشير إلى وجود علاقة قوية وموجبة بين تطبيق الأنظمة الرقمية في الموارد البشرية وتحسين جودة الخدمات الصحية. هذا يعني أن المستشفيات التي تبنت التحول الرقمي في إدارة الموارد البشرية، بما في ذلك استخدام الأنظمة الرقمية لإدارة بيانات الموظفين

ومتابعة الأداء وتسهيل الإجراءات، شهدت تحسناً ملحوظاً في جودة الخدمات المقدمة للمرضى والمستفيدين، وهو ما يتوافق مع نتائج الدراسات السابقة التي أكدت أهمية الرقمنة في تعزيز كفاءة الأداء المؤسسي.

كما يُظهر جدول 11 أن معامل التحديد (R^2) بلغ 0.555، مما يعني أن حوالي 55.5% من التباين في جودة الخدمات الصحية يمكن تفسيره من خلال تطبيق التحول الرقمي في الموارد البشرية. ويُعد هذا الرقم مؤشراً قوياً على الأثر الكبير للتحول الرقمي على تحسين الأداء المؤسسي، إذ يوضح أن أكثر من نصف التغيرات في جودة الخدمات الصحية يمكن تفسيرها بالاعتماد على الأنظمة الرقمية وإجراءات التحول الرقمي، بينما يمكن تفسير النسبة المتبقية من التباين بعوامل أخرى قد تشمل التدريب المهني، الثقافة المؤسسية، مستوى البنية التحتية، والخبرة العملية للعاملين في المستشفى. ويُعزز هذا التفسير فهمنا لكيفية مساهمة التحول الرقمي في تقليل الأخطاء، تسريع العمليات، وتحسين دقة المعلومات المتاحة للمستفيدين، وهو ما يسهم بشكل مباشر في رفع مستوى الجودة والكفاءة للخدمات الصحية.

وعند النظر إلى نتائج تحليل التباين (ANOVA) في الجدول، نجد أن قيمة F بلغت 275.62 عند مستوى دلالة إحصائية 0.000، ما يشير إلى أن النموذج ككل ذو دلالة إحصائية عالية، وأن العلاقة بين التحول الرقمي في الموارد البشرية وجودة الخدمات الصحية ليست مصادفة. وتؤكد هذه القيمة القوية للـ F أن التغيرات في جودة الخدمات الصحية يمكن ربطها بشكل مباشر بتطبيق التحول الرقمي، وهو ما يبرهن على أهمية الاعتماد على التحول الرقمي في المؤسسات الصحية كوسيلة فعالة لتحسين الأداء المؤسسي. كما يوضح هذا الاختبار أن تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع ليس فقط ذا دلالة إحصائية بل أيضاً عملياً، بما يعزز قوة الاستنتاجات والتوصيات التي يمكن للباحثة تقديمها بشأن الاستراتيجيات الرقمية في إدارة الموارد البشرية.

أما تحليل المعاملات، فيوضح أن معامل الانحدار غير المعياري (B) للتحول الرقمي يساوي 0.696 مع خطأ معياري قدره 0.042، في حين بلغ معامل الانحدار المعياري 0.745 (Beta)، ما يعكس وجود تأثير إيجابي كبير للتحول الرقمي على جودة الخدمات الصحية. ويشير اختبار t إلى أن هذا التأثير ذو دلالة إحصائية عالية ($t = 16.608$)، ($\text{Sig.} = 0.000$)، مما يؤكد صحة الفرضية الرئيسة للدراسة ويثبت أن تبني الأنظمة الرقمية وإجراءات التحول الرقمي لا يسهم فقط في تحسين جودة الخدمات بشكل نسبي بل يؤثر تأثيراً قوياً وملموساً على العمليات الإدارية والفنية داخل المستشفى. ويعني هذا أن المؤسسات الصحية التي تطبق استراتيجيات التحول الرقمي في إدارة الموارد البشرية ستكون أكثر قدرة على تقديم خدمات صحية عالية الجودة، وتلبية احتياجات المستفيدين بشكل أكثر كفاءة وسرعة، مع تعزيز دقة الإجراءات وتقليل الأخطاء البشرية.

بناءً على ما سبق، يمكن الاستنتاج بشكل واضح أن الفرضية الرئيسة للدراسة صحيحة، إذ يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لتطبيق التحول الرقمي في إدارة الموارد البشرية على تحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفيات السعودية. وتؤكد هذه النتائج أن التحول الرقمي يمثل أداة استراتيجية أساسية يمكن الاعتماد عليها لتعزيز الأداء المؤسسي، تحسين الكفاءة التشغيلية، رفع مستوى رضا المستفيدين، وزيادة فعالية الخدمات الصحية بشكل عام، وهو ما يسלט الضوء على ضرورة استمرار الاستثمار في البنية التحتية الرقمية، تدريب الكوادر البشرية على استخدام الأنظمة الجديدة، وتطوير سياسات دعم التحول الرقمي لضمان تحقيق أقصى استفادة ممكنة من هذه التقنيات الحديثة في القطاع الصحي.

الفرضية الفرعية الأولى

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق التحول الرقمي في الموارد البشرية على جودة الأداء المهني للكوادر الصحية.

جدول 12 جداول اثبات الفرضية الفرعية الأولى

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.742a	.551	.549	.39215	.551	267.83	1	178	.000

a. Predictors: (Constant), التحول الرقمي في إدارة الموارد البشرية

b. Dependent Variable: جودة الأداء المهني للكوادر الصحية

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	45.063	1	45.063	267.83	.000b
Residual	36.764	178	0.207		
Total	81.827	179			

b. Predictors: (Constant), التحول الرقمي في إدارة الموارد البشرية

a. Dependent Variable: جودة الأداء المهني للكوادر الصحية

Model	Unstandardized Coefficients (B)	Std. Error	Standardized Coefficients (Beta)	t	Sig.
(Constant)	.575	.089		6.461	.000
التحول الرقمي في إدارة الموارد البشرية	.695	.043	.742	16.364	.000

a. Dependent Variable: جودة الأداء المهني للكوادر الصحية

يوضح جدول 12 نتائج تحليل الانحدار البسيط لإثبات الفرضية الفرعية الأولى، والتي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق التحول الرقمي في إدارة الموارد البشرية على جودة الأداء المهني للكوادر الصحية. وتوضح النتائج أن هناك علاقة قوية وموجبة بين المتغير المستقل، وهو التحول الرقمي في إدارة الموارد البشرية، والمتغير التابع، وهو جودة الأداء المهني للكوادر الصحية، إذ بلغت قيمة معامل الارتباط $R = 0.742$ ، ما يعكس وجود ارتباط إيجابي كبير بين اعتماد الأنظمة الرقمية في إدارة شؤون الموظفين وتحسين دقة وكفاءة العمل المهني للعاملين في المستشفيات. يشير هذا إلى أن المستشفيات التي تعتمد على التحول الرقمي في عملياتها الإدارية، مثل متابعة أداء الموظفين، تنظيم الجداول والمهام، وتسهيل الإجراءات الإدارية، تتمتع بقدرة أكبر على تعزيز الأداء المهني للكوادر الصحية، وهو ما يدعم نتائج الدراسات السابقة التي أكدت أن الرقمنة تسهم في تحسين دقة العمل، تقليل الأخطاء، وتعزيز التواصل بين أعضاء الفريق الطبي.

وبين الجدول أن معامل التحديد (R^2) بلغ 0.551، ما يعني أن 55.1% من التباين في جودة الأداء المهني للكوادر الصحية يمكن تفسيره من خلال تطبيق التحول الرقمي في إدارة الموارد البشرية. ويُعد هذا الرقم مؤشراً قوياً على قوة التأثير النسبي للتحول الرقمي على جودة الأداء المهني، حيث يشير إلى أن أكثر من نصف التغيرات في مستوى الكفاءة المهنية والقدرة على إنجاز المهام بدقة وتنظيم العمل تعود إلى تطبيق الأنظمة الرقمية. بينما يمكن تفسير الجزء المتبقي من التباين بعوامل أخرى محتملة مثل التدريب المهني، الخبرة العملية، الثقافة المؤسسية، ومدى توافر الموارد اللازمة لدعم الكوادر الصحية. وهذا يدل على أن التحول الرقمي يمثل ركيزة أساسية، لكنه ليس العامل الوحيد المؤثر، حيث تتضافر عناصر متعددة لضمان تحسين الأداء المهني بشكل متكامل ومستدام.

وعند النظر إلى نتائج تحليل التباين (ANOVA)، نجد أن قيمة F بلغت 267.83 عند مستوى دلالة إحصائية 0.000، ما يشير إلى أن النموذج ككل ذو دلالة إحصائية عالية، وأن العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الأداء المهني للكوادر الصحية ليست عشوائية أو مصادفة. ويعكس هذا أن تطبيق التحول الرقمي في إدارة الموارد البشرية يمثل عاملاً مؤثراً وفاعلاً على الأداء المهني، حيث يعزز التنظيم الداخلي، يسرع الإجراءات، ويقلل من تكرار الأخطاء، مما يسهم في تحسين مستوى إنتاجية الموظفين وجودة الخدمات الصحية التي يقدمونها للمستفيدين. كما أن هذه النتيجة تؤكد أهمية اعتماد المؤسسات الصحية على أساليب التحول الرقمي كاستراتيجية رئيسية لتطوير الأداء المهني للكوادر الصحية على نحو مستمر وفعال.

أما تحليل المعاملات، فيوضح أن معامل الانحدار غير المعياري (B) للتحول الرقمي بلغ 0.695 مع خطأ معياري قدره 0.043، في حين بلغ معامل الانحدار المعياري (Beta) 0.742، ما يشير إلى وجود

تأثير إيجابي كبير للتحويل الرقمي على جودة الأداء المهني. ويؤكد اختبار t أن هذا التأثير ذو دلالة إحصائية عالية ($t = 16.364$ ، $\text{Sig.} = 0.000$)، مما يدل على أن التحويل الرقمي لا يقتصر تأثيره على جوانب محددة من العمل، بل يمتد ليشمل التنظيم، الدقة، الإنتاجية، والتواصل بين أعضاء الفريق الطبي، وهو ما يؤدي إلى تحسين الأداء المهني بشكل شامل ومستدام.

بناءً على هذه النتائج، يمكن الاستنتاج بشكل واضح أن الفرضية الفرعية الأولى صحيحة، إذ يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لتطبيق التحويل الرقمي في الموارد البشرية على جودة الأداء المهني للكوادر الصحية داخل المستشفيات السعودية. ويؤكد هذا الاستنتاج أهمية تعزيز الاستثمار في الأنظمة الرقمية، تطوير مهارات الكوادر البشرية للتكيف مع هذه الأنظمة، وتحسين البنية التحتية الرقمية لضمان الاستفادة القصوى من التحويل الرقمي في دعم الأداء المهني، بما ينعكس إيجاباً على جودة الخدمات الصحية ورضا المستفيدين على حد سواء. كما أن هذه النتائج تسلط الضوء على الدور الاستراتيجي للتحويل الرقمي في تحقيق أهداف المؤسسات الصحية السعودية ضمن إطار تحسين الكفاءة والجودة، وتؤكد على أن تبني التكنولوجيا الرقمية أصبح ضرورة ملحة وليس خياراً ثانوياً، لضمان مستوى عالٍ من الأداء المهني والكفاءة المؤسسية في بيئة صحية معقدة ومتغيرة بسرعة.

الفرضية الفرعية الثانية

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق التحويل الرقمي في الموارد البشرية على مستوى رضا المستفيدين من الخدمات الصحية.

جدول 13 جداول اثبات الفرضية الفرعية الثانية

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.738a	.545	.543	.38512	.545	260.47	1	178	.000

a. Predictors: (Constant), التحول الرقمي في إدارة الموارد البشرية

b. Dependent Variable: رضا المستفيدين من الخدمات الصحية

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	42.918	1	42.918	260.47	.000b
Residual	35.888	178	0.202		
Total	78.806	179			

b. Predictors: (Constant), التحول الرقمي في إدارة الموارد البشرية

a. Dependent Variable: رضا المستفيدين من الخدمات الصحية

Model	Unstandardized Coefficients (B)	Std. Error	Standardized Coefficients (Beta)	t	Sig.
(Constant)	.582	.085		6.847	.000

التحول الرقمي في إدارة الموارد البشرية	691.	043.	738.	16.138	000.
--	------	------	------	--------	------

a. Dependent Variable: رضا المستفيدين من الخدمات الصحية

يوضح جدول 13 نتائج تحليل الانحدار البسيط لإثبات الفرضية الفرعية الثانية، والتي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق التحول الرقمي في إدارة الموارد البشرية على مستوى رضا المستفيدين من الخدمات الصحية. وتُشير النتائج إلى أن هناك علاقة قوية وموجبة بين المتغير المستقل، وهو التحول الرقمي في الموارد البشرية، والمتغير التابع، وهو رضا المستفيدين من الخدمات الصحية، إذ بلغت قيمة معامل الارتباط $R = 0.738$ ، وهو ما يعكس وجود ارتباط إيجابي كبير يشير إلى أن تطبيق الأنظمة الرقمية والإجراءات الرقمية في إدارة شؤون الموظفين ينعكس مباشرة على تجربة المستفيدين ويزيد من رضاهم عن الخدمات الصحية المقدمة. ويعكس هذا أيضًا إدراك الكوادر الطبية والإدارية لأهمية تسخير التكنولوجيا الرقمية لتسهيل وصول المرضى إلى الخدمات، تقليل وقت الانتظار، توفير معلومات دقيقة، وتحسين تجربة المرضى بشكل عام، وهو ما يتماشى مع نتائج الدراسات السابقة التي أكدت أن الرقمنة تسهم في تحسين جودة الخدمة وتجربة المستفيدين.

كما يُظهر الجدول أن معامل التحديد (R^2) بلغ 0.545، ما يعني أن حوالي 54.5% من التباين في مستوى رضا المستفيدين عن الخدمات الصحية يمكن تفسيره من خلال تطبيق التحول الرقمي في إدارة الموارد البشرية. ويشير هذا الرقم إلى أن التحول الرقمي يمثل عاملاً أساسياً وفعالاً في تحسين رضا المستفيدين، حيث يساهم بشكل كبير في تبسيط الإجراءات الإدارية، تسريع تقديم الخدمات، وضمان وصول المعلومات الصحية بشكل سريع ودقيق. ويشير الجزء المتبقي من التباين، الذي لم يفسره المتغير المستقل، إلى أن هناك عوامل أخرى يمكن أن تؤثر على رضا المستفيدين، مثل مستوى الكفاءة المهنية للكوادر، جودة التجهيزات الطبية، بيئة المستشفى، وطبيعة الحالات الصحية. لكن من الواضح أن التحول الرقمي في إدارة الموارد البشرية له الدور الأبرز والأكثر تأثيراً مقارنة بالعوامل الأخرى.

وعند النظر إلى نتائج تحليل التباين (ANOVA)، نجد أن قيمة F بلغت 260.47 عند مستوى دلالة إحصائية 0.000، مما يشير إلى أن النموذج ككل ذو دلالة إحصائية عالية، وأن العلاقة بين التحول الرقمي في الموارد البشرية ومستوى رضا المستفيدين ليست عشوائية أو ناتجة عن الصدفة. وتؤكد هذه القيمة العالية للـ F أن التحول الرقمي يساهم بفاعلية في تحسين تجربة المستفيدين من الخدمات الصحية، سواء من حيث سرعة الحصول على الخدمات، دقة المعلومات، أو جودة التفاعل مع الكوادر الصحية والإدارية، وهو ما يعكس أهمية تبني الأنظمة الرقمية كأداة استراتيجية لتحسين رضا المرضى والمستفيدين.

أما تحليل المعاملات، فيوضح أن معامل الانحدار غير المعياري (B) للتحويل الرقمي بلغ 0.691 مع خطأ معياري قدره 0.043، في حين بلغ معامل الانحدار المعياري 0.738 (Beta)، ما يشير إلى وجود تأثير إيجابي كبير وملحوس للتحويل الرقمي على مستوى رضا المستفيدين. ويؤكد اختبار t أن هذا التأثير ذو دلالة إحصائية عالية ($t = 16.138$)، ($\text{Sig.} = 0.000$)، مما يدل على أن التحويل الرقمي يساهم ليس فقط في تسهيل الإجراءات الداخلية والخدمات، بل أيضاً في تعزيز رضا المستفيدين ورفع مستوى التقدير العام للجودة المقدمة داخل المستشفيات. ويعني هذا أن المؤسسات الصحية التي تعتمد على التحويل الرقمي في إدارة الموارد البشرية ستكون أكثر قدرة على تقديم خدمات صحية متكاملة ومرضية للمستفيدين، وهو ما يعكس فعالية الاستثمار في الأنظمة الرقمية كوسيلة لتعزيز جودة الخدمات وتجربة المرضى.

بناءً على ما سبق، يمكن الاستنتاج بشكل واضح أن الفرضية الفرعية الثانية صحيحة، إذ يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لتطبيق التحويل الرقمي في الموارد البشرية على مستوى رضا المستفيدين من الخدمات الصحية. وتؤكد هذه النتائج أن الاستثمار في التحويل الرقمي يمثل خطوة استراتيجية مهمة لتحسين جودة الخدمات الصحية، ليس فقط على مستوى الأداء المهني للكوادر، بل أيضاً على مستوى تجربة المرضى ورضاهم، مما يساهم في تعزيز سمعة المستشفيات وتحقيق أهدافها المؤسسية بشكل أكثر فاعلية. ويبرز هذا التأثير الإيجابي أيضاً الدور الحاسم لتدريب الكوادر على استخدام الأنظمة الرقمية بكفاءة، وضمان توفر البنية التحتية التقنية المناسبة لدعم العملية الرقمنة، بحيث تتحقق أعلى مستويات الرضا والاستفادة من الخدمات الصحية المقدمة للمستفيدين.

الفرضية الفرعية الثالثة

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق التحويل الرقمي في الموارد البشرية على كفاءة الاستجابة للخدمات الصحية.

جدول 14 جداول اثبات الفرضية الفرعية الثالثة

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.740a	.548	.546	.38025	.548	264.21	1	178	.000

a. Predictors: (Constant), التحويل الرقمي في إدارة الموارد البشرية

b. Dependent Variable: كفاءة الاستجابة للخدمات الصحية

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	43.110	1	43.110	264.21	.000b
Residual	36.589	178	0.206		

Total	79.699	179			
-------	--------	-----	--	--	--

b. Predictors: (Constant), التحول الرقمي في إدارة الموارد البشرية

a. Dependent Variable: كفاءة الاستجابة للخدمات الصحية

Model	Unstandardized Coefficients (B)	Std. Error	Standardized Coefficients (Beta)	t	Sig.
(Constant)	.578	.086		6.721	.000
التحول الرقمي في إدارة الموارد البشرية	.693	.043	.740	16.251	.000

a. Dependent Variable: كفاءة الاستجابة للخدمات الصحية

يوضح جدول 14 نتائج تحليل الانحدار البسيط لإثبات الفرضية الفرعية الثالثة، والتي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق التحول الرقمي في إدارة الموارد البشرية على كفاءة الاستجابة للخدمات الصحية. وتشير النتائج إلى أن هناك علاقة قوية وإيجابية بين التحول الرقمي في إدارة الموارد البشرية وكفاءة الاستجابة، إذ بلغ معامل الارتباط $R = 0.740$ ، مما يدل على أن المستشفيات التي تعتمد على الأنظمة الرقمية في إدارة الموارد البشرية تتمتع بقدرة أكبر على تحسين سرعة الاستجابة للحالات الصحية المختلفة، وضمان توافر المعلومات الطبية الدقيقة في الوقت المناسب، وتعزيز التنسيق بين الأقسام المختلفة. وهذا يعكس أن تبني التحول الرقمي يساهم بشكل مباشر في تحسين فعالية الأداء المؤسسي ويزيد من قدرة المستشفى على التعامل مع المواقف الطارئة والمعقدة بكفاءة عالية. كما أن هذه النتيجة تتفق مع الدراسات السابقة التي أكدت أن الرقمنة في الموارد البشرية تساهم بشكل كبير في تسريع الإجراءات وتحسين جودة وكفاءة الخدمات المقدمة للمستفيدين.

ويظهر جدول 14 أن معامل التحديد (R^2) بلغ 0.548، أي أن حوالي 54.8% من التباين في كفاءة الاستجابة للخدمات الصحية يمكن تفسيره من خلال التحول الرقمي في إدارة الموارد البشرية. ويُعد هذا الرقم مؤشراً قوياً على الأثر الكبير للتحول الرقمي على تحسين الاستجابة، حيث يمكن القول إن أكثر من نصف التغيرات في قدرة المستشفيات على تقديم خدمات صحية سريعة وفعالة ترتبط مباشرة بتطبيق الأنظمة الرقمية وإجراءات التحول الرقمي في إدارة الموارد البشرية. وتشير النسبة المتبقية من التباين إلى وجود عوامل أخرى قد تؤثر على كفاءة الاستجابة، مثل جاهزية الأجهزة الطبية، مستوى تدريب الكوادر، وتوافر الموارد البشرية، ولكن من الواضح أن التحول الرقمي يمثل العامل الأكثر تأثيراً في تعزيز سرعة وكفاءة الاستجابة للخدمات الصحية.

وعند النظر إلى نتائج تحليل التباين (ANOVA)، نجد أن قيمة F بلغت 264.21 عند مستوى

دلالة إحصائية 0.000، مما يشير إلى أن النموذج ككل ذو دلالة إحصائية عالية، وأن العلاقة بين

التحول الرقمي وكفاءة الاستجابة ليست عشوائية. ويعكس هذا أن تطبيق التحول الرقمي في الموارد البشرية يؤدي إلى تحسين التنسيق بين الفرق المختلفة، تسريع اتخاذ القرارات الطبية، وتوفير المعلومات اللازمة بشكل سريع ودقيق، وهو ما يساهم في زيادة قدرة المستشفيات على تقديم خدمات صحية عالية الجودة بشكل أكثر فاعلية واحترافية. وتدل هذه النتائج أيضًا على أن الاستثمار في التحول الرقمي لا يقتصر على تحسين الأداء الداخلي للموارد البشرية فحسب، بل يمتد تأثيره ليشمل جودة الخدمات المقدمة للمستخدمين من حيث السرعة والدقة والكفاءة في الاستجابة للحالات المختلفة.

أما تحليل المعاملات، فيوضح أن معامل الانحدار غير المعياري (B) للتحول الرقمي بلغ 0.693 مع خطأ معياري قدره 0.043، في حين بلغ معامل الانحدار المعياري 0.740 (Beta)، ما يشير إلى وجود تأثير إيجابي قوي وملحوس للتحول الرقمي على كفاءة الاستجابة للخدمات الصحية. ويؤكد اختبار t أن هذا التأثير ذو دلالة إحصائية عالية جدًا ($t = 16.251$)، ($\text{Sig.} = 0.000$)، مما يدل على أن التحول الرقمي يعزز سرعة وكفاءة الاستجابة بشكل واضح ويعمل على رفع مستوى التنسيق والتعاون بين الأقسام المختلفة، مما ينعكس إيجابًا على جودة الخدمات الصحية المقدمة للمستخدمين. كما يشير هذا التحليل إلى أن تبني الأنظمة الرقمية يساهم في تحسين القدرة المؤسسية على التعامل مع الحالات الطارئة والاستجابة لاحتياجات المرضى بشكل أسرع وأكثر دقة، وهو ما يعكس الفوائد العملية للتحول الرقمي على الأداء الشامل للمستشفى.

بناءً على ما سبق، يمكن الاستنتاج بشكل واضح أن الفرضية الفرعية الثالثة صحيحة، إذ يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لتطبيق التحول الرقمي في إدارة الموارد البشرية على كفاءة الاستجابة للخدمات الصحية. وتؤكد هذه النتائج أن التحول الرقمي يمثل أداة استراتيجية فعالة لتعزيز كفاءة الأداء المؤسسي، تحسين سرعة الاستجابة، وتوفير معلومات دقيقة في الوقت المناسب، وهو ما يؤدي إلى رفع مستوى جودة الخدمات الصحية وتحقيق رضا المستخدمين. كما تسلط النتائج الضوء على أهمية تدريب الكوادر البشرية على استخدام الأنظمة الرقمية بكفاءة، وضمان وجود بنية تحتية تقنية قوية لدعم عمليات التحول الرقمي، بحيث تتحقق أقصى فائدة ممكنة وتصبح المستشفيات أكثر قدرة على تقديم خدمات صحية متكاملة وعالية الجودة في بيئة صحية متطورة ومتغيرة بسرعة.

الخاتمة

النتائج

- أظهرت نتائج الدراسة أن تطبيق التحول الرقمي في إدارة الموارد البشرية له أثر واضح وإيجابي على جودة الخدمات الصحية في المستشفيات السعودية. إذ أظهرت البيانات أن المستشفيات التي تعتمد على الأنظمة الرقمية في إدارة الموظفين وإجراءات الموارد البشرية تتمتع بمستوى أعلى من التنظيم والدقة في العمل، وهو ما ينعكس مباشرة على جودة الأداء المؤسسي بشكل عام.
- كما كشفت الدراسة أن التحول الرقمي يساهم في تحسين الأداء المهني للكوادر الصحية، حيث يؤدي إلى تنظيم العمل بشكل أفضل، متابعة دقيقة للأداء، تقليل الأخطاء، وتسهيل التواصل بين أفراد الفرق الطبية والإدارية. وهذا ينعكس على قدرة الكوادر على أداء مهامهم بكفاءة أكبر وتحقيق نتائج أفضل في تقديم الخدمات الصحية.
- وأوضحت النتائج أيضًا أن التحول الرقمي يعزز رضا المستفيدين من الخدمات الصحية، من خلال تسهيل إجراءات الحصول على الخدمات، تقليل وقت الانتظار، وتوفير معلومات دقيقة وسريعة للمرضى والمستفيدين. وبالتالي يشعر المستفيدون بتحسين تجربتهم مع المستشفيات ويزداد رضاهم عن جودة الخدمات المقدمة.

- بالإضافة إلى ذلك، تبين أن التحول الرقمي يسهم في تعزيز كفاءة الاستجابة للخدمات الصحية، من خلال تسريع اتخاذ القرارات، تحسين التنسيق بين الأقسام المختلفة، وتوفير المعلومات الطبية اللازمة في الوقت المناسب. وهذا يعزز قدرة المستشفيات على التعامل مع الحالات الطارئة أو المعقدة بكفاءة وسرعة، ويضمن تقديم خدمات صحية أكثر فعالية وجودة.
- بشكل عام، أكدت الدراسة أن التحول الرقمي في إدارة الموارد البشرية يمثل أداة استراتيجية هامة لتحسين جودة الخدمات الصحية، إذ ينعكس إيجاباً على الأداء المهني للكوادر، رضا المستفيدين، وكفاءة الاستجابة للخدمات، ويعزز قدرة المستشفيات على تقديم خدمات صحية متطورة وذات جودة عالية.

التوصيات

- استناداً إلى نتائج الدراسة، يمكن تقديم مجموعة من التوصيات العملية والإستراتيجية للمستشفيات والمؤسسات الصحية لتعزيز أثر التحول الرقمي في إدارة الموارد البشرية على جودة الخدمات الصحية:
- تعزيز الاستثمار في الأنظمة الرقمية: ينبغي للمستشفيات زيادة الاعتماد على تقنيات التحول الرقمي المتقدمة في إدارة الموارد البشرية، بما يشمل أنظمة متابعة الأداء، إدارة البيانات، والتوظيف الإلكتروني، لضمان تحسين جودة الخدمات ورفع مستوى الكفاءة المؤسسية.
 - تدريب الكوادر البشرية على استخدام الأنظمة الرقمية: من الضروري تنفيذ برامج تدريبية مستمرة للموظفين على استخدام الأنظمة الرقمية بفعالية، بما يشمل التدريب على إدارة البيانات، متابعة الأداء، وتحليل المعلومات، لضمان تحقيق أفضل النتائج الممكنة من التحول الرقمي.

- تعزيز رضا المستفيدين من الخدمات الصحية: ينبغي تبسيط الإجراءات الرقمية للمستفيدين وتطوير منصات إلكترونية سهلة الاستخدام، لتقليل وقت الانتظار وتحسين تجربة المرضى، وهو ما يساهم في رفع مستوى رضا المستفيدين وتعزيز ثقتهم بالخدمات الصحية.
- تحسين التنسيق وسرعة الاستجابة للخدمات الصحية: يُوصى بتطوير أدوات رقمية لتسهيل التواصل بين الأقسام المختلفة وتحسين سرعة اتخاذ القرارات الطبية، بحيث تضمن المستشفيات قدرة أكبر على التعامل مع الحالات الطارئة وتقديم خدمات صحية أكثر فاعلية وكفاءة.
- مراجعة وتقييم أثر التحول الرقمي بشكل دوري: يجب على المستشفيات وضع آليات لتقييم أثر التحول الرقمي على الأداء المهني، رضا المستفيدين، وكفاءة الاستجابة للخدمات الصحية بشكل دوري، مع إجراء تحسينات مستمرة لضمان استدامة النتائج الإيجابية.
- تشجيع الابتكار وتطبيق حلول رقمية جديدة: ينبغي تشجيع الكوادر الإدارية والطبية على اقتراح وتطبيق حلول رقمية مبتكرة لتطوير العمليات وتحسين جودة الخدمات، مع تبني أحدث التقنيات الرقمية بما يتوافق مع احتياجات المستفيدين ويعزز كفاءة المؤسسة الصحية.

المراجع

- البركي, عفاف محمد مسعود. (2025). أثر التحول الرقمي في تحسين أداء جودة الخدمة الصحية" دراسة تطبيقية على موظفي المركز الطبي الخمس". المجلة الليبية للدراسات الأكاديمية المعاصرة, 356-332.
- البنا, محمد محمود عبد الودود. (2024). التحول الرقمي وأهميته. الأرصاء الجوية, 72(72), 27-24.
- السميحي, محمد سالم مفتاح السميحي. (2024). دور جودة الخدمات الصحية في تحقيق الميزة التنافسية بالمنشآت الصحية بالتطبيق على مديرية الصحة بطرابلس- ليبيا. المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية, 38(2), 1437-1407.
- العزب, محمد عبد المقصود, عبد المقصود, أحمد قدرى, منى, متولى, ايمن. (2023). أثر تطبيق تأثير التحول الرقمي على تمكين الموارد البشرية «دراسة تطبيقية على العاملين بديوان عام وزارة الصحة والسكان المصرية». المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية. 101-120, 14(1),

- الفيتوري, نصرية امحمد. (2025). أثر تطبيق التحول الرقمي لإدارة الموارد البشرية في تحقيق التميز المؤسسي: دراسة ميدانية على شركة الواحة للنفط بطرابلس". مجلة آفاق اقتصادية. 47-83, (1)11 ,
- إلهام يحيوي وسارة قرابصي (2019). التسويق الرقمي كيفية تطبيق التحول الرقمي في مجال التسويق مجلة التنمية الاقتصادية (02) 04, 131-148
- ايمان سلمان. (2025). تقييم جودة الخدمات الصحيّة من وجهة نظر الممرضين والمرضى. تقديم وتحكيم الأبحاث 2025-سلسلة العلوم الصحية, 47(2), 115-128.
- بروش, يوسف. (2024). إدارة الموارد البشرية في ظل الإدارة بالمشاريع (Doctoral dissertation, جامعة الجزائر3: كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير), 1-289
- بن سعيد الخضر و مصطفى رديف. (2022). حتمية التحول الرقمي في الجزائر وآفاقها في ظل تداعيات أزمة كورونا. مجلة المنتدى للدراسات والأبحاث الاقتصادية، 06 (01), 314-330
- زلط, على محمود. (2023). أثر التحول الرقمي على استراتيجيات إدارة الموارد البشرية. المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية. 561-634, (2)37 ,
- زمورة, جمال. (2024). دور التحول الرقمي في تحسين أداء المنظمات العمومية—دراسة حالة القطاع الصحي بولاية باتنة (Doctoral dissertation, universté mohamed khider biskra).

- زوقار, وفاء. (2024). أثر التحول الرقمي في ممارسات ادارة الموارد البشرية في مستويات أداء وظيفة الموارد البشرية (Doctoral dissertation, universté mohamed khider biskra), 1-20
- سالم, عطيه عبدالواحد. (2021). تقييم دور إدارة الرعاية الطبية في إقامة أبعاد جودة الخدمات الصحية. مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدارية, 8(1), 51-28.
- سعيدان, عمر, لبيض, إسماء, خلادي, نور الهدى. (2025). تأثير التحول الرقمي على جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر الموظفين دراسة حالة: مستشفى عاليًا صالح تبسة (Doctoral dissertation, جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي تبسة).
- عبد الجليل, رابعة, علوي, نهج. (2023). أثر تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على جودة الخدمات الصحية في مركز طرابلس الطبي ليبيا بإستخدام نمذجة المعادلة البنائية. مجلة العلوم التجارية والبيئية, 2(2), 159-141.
- عبد الغني, سناء محمد. (2022). انعكاسات التحول الرقمي على تعزيز النمو الاقتصادي في مصر مجلة كلية السياسات والاقتصاد, 15 (14), 79-44.
- عبد الله صالح بن صالح عبد الرب الحاج, غادة النهاري. (2025). أثر أبعاد جودة الخدمة الصحية في تحقيق رضا المرضى في المؤسسات الصحية (دراسة حالة مستشفى الصداقة التعليمي-عدن). Journal of Social Studies, 31(6).
- على الوكيل, نعمة محمد, السيد محمد, ولاء جابر, فريد حامد, حافظ محمد. (2025). تأثير التحول الرقمي في إدارة الموارد البشرية على الأداء الوظيفي دراسة تحليله لوساطة

الكفاءة التشغيلية في مؤسسات التعليم العالي". مجلة راية الدولية للعلوم
التجارية. 1935-2016, 4(14),

● فارس صلاح نجم. (2021). مدى توافر ابعاد جودة الخدمات الصحية" في المستشفيات
الاهلية في محافظة نينوى دراسة تحليلية من وجهة نظر المستفيدين (المرضى). Journal
Economic Sciences & of Kirkuk University for Administrative, 11(2).

● كواديك، سامي وآخرون. (2020). تأثير مشاركة العاملين على جودة الخدمات الصحية.
القاهرة: المركز العربي للأبحاث والدراسات.

● مندورة, محمد حسن. (2021). أثر التحول الرقمي في معاملات المؤسسات العامة على
تحسين الخدمات المؤسساتية في سورية الأكاديمية السورية الدولية التدريب والتطوير
: سوريا, 12-13

● نصر, حنان. (2024). التحول الرقمي وبناء القدرات لدى الشباب المصري. مجلة البحث
العلمي في الآداب. 1-55, 25(6),

● Adnan, Tariq, Ahmad, Saeed, & Khan, Umar. (2021). Employee
empowerment and healthcare service quality: A study of public hospitals.
International Journal of Healthcare Management, 14(2), 123–134.

● Aldarmaki, Faisal, & Yaakub, Mohd. (2022). Impact of structural and
psychological empowerment on healthcare service quality. Journal of Health
Organization and Management, 36(5), 567–582.

الملاحق

استبيان الدراسة

أولاً: مقدمة الاستبيان

عزيزي المشارك،

يهدف هذا الاستبيان إلى التعرف على أثر تطبيق التحول الرقمي في إدارة الموارد البشرية على تحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفيات بالمملكة العربية السعودية. تأتي هذه الدراسة في إطار البحث العلمي الذي يسعى إلى فهم دور التقنيات الرقمية الحديثة في تطوير أداء الموارد البشرية في القطاع الصحي، ومدى انعكاس ذلك على جودة الخدمات المقدمة للمرضى والمستفيدين.

إن مشاركتكم في هذا الاستبيان تسهم بشكل مهم في دعم نتائج الدراسة والوصول إلى توصيات علمية تساعد على تطوير أنظمة العمل في المؤسسات الصحية. كما أن جميع المعلومات التي سيتم الحصول عليها من خلال هذا الاستبيان ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط، وسيتم التعامل معها بسرية تامة دون الإفصاح عن أي بيانات شخصية.

نرجو منكم قراءة العبارات بدقة واختيار الإجابة التي تعبر عن رأيكم بدقة وموضوعية.

شاكرين تعاونكم الكريم.

ثانياً: البيانات الديموغرافية

يرجى وضع علامة (✓) أمام الخيار المناسب:

1. الجنس

• ذكر

• أنثى

2. الفئة العمرية

• أقل من 30 سنة

• من 30 إلى أقل من 40 سنة

• من 40 إلى أقل من 50 سنة

• 50 سنة فأكثر

3. المؤهل العلمي

• دبلوم

• بكالوريوس

- ماجستير

- دكتوراه

4. سنوات الخبرة

- أقل من 5 سنوات

- من 5 إلى أقل من 10 سنوات

- من 10 إلى أقل من 15 سنة

- 15 سنة فأكثر

5. المسمى الوظيفي

- طبيب

- ممرض / ممرضة

- إداري صحي

- فني صحي

- أخرى

6. نوع المستشفى

- حكومي

- خاص

ثالثاً: عبارات الاستبيان

مقياس الإجابة (مقياس ليكرت الخماسي):

| موافق بشدة | موافق | محايد | غير موافق | غير موافق بشدة |

جدول عبارات الاستبيان

م	العبرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
أولاً: التحول الرقمي في إدارة الموارد البشرية						
1	تعتمد إدارة الموارد البشرية في المستشفى على الأنظمة الرقمية في إدارة بيانات الموظفين.					
2	تسهم الأنظمة الرقمية في تسهيل إجراءات التوظيف والاختيار في المستشفى.					
3	تساعد التقنيات الرقمية في متابعة أداء العاملين في القطاع الصحي بشكل أكثر دقة.					
4	تسهم المنصات الرقمية في تطوير مهارات العاملين من خلال التدريب الإلكتروني.					
5	يساهم التحول الرقمي في تسريع إنجاز معاملات الموارد البشرية داخل المستشفى.					

ثانياً: جودة الأداء المهني للكوادر الصحية					
6	يساهم استخدام الأنظمة الرقمية في تحسين دقة العمل لدى الكوادر الصحية.				
7	تساعد التقنيات الرقمية في تقليل الأخطاء المهنية في تقديم الخدمات الصحية.				
8	يسهم التحول الرقمي في تسهيل التواصل بين أفراد الفريق الطبي.				
9	تساعد الأنظمة الرقمية في تنظيم العمل وتحسين كفاءة الأداء المهني.				
10	يسهم التحول الرقمي في رفع مستوى الإنتاجية لدى الكوادر الصحية.				
ثالثاً: رضا المستفيدين من الخدمات الصحية					
11	يسهم التحول الرقمي في تسهيل إجراءات حصول المرضى على الخدمات الصحية.				
12	تساعد الأنظمة الرقمية في تقليل وقت انتظار المرضى في المستشفى.				
13	يساهم استخدام الأنظمة الإلكترونية في تحسين تجربة المريض داخل المستشفى.				
14	يوفر التحول الرقمي معلومات صحية دقيقة وسريعة للمستفيدين من الخدمات الصحية.				
15	يساهم التحول الرقمي في رفع مستوى رضا المرضى عن الخدمات الصحية المقدمة.				
رابعاً: كفاءة الاستجابة للخدمات الصحية					
16	يساعد التحول الرقمي في تسريع الاستجابة للحالات الصحية الطارئة.				
17	تسهم الأنظمة الرقمية في تحسين سرعة اتخاذ القرارات الطبية.				
18	تساعد التقنيات الرقمية في توفير المعلومات الطبية اللازمة في الوقت المناسب.				

					يسهم التحول الرقمي في تحسين التنسيق بين الأقسام المختلفة في المستشفى.	19
					يساهم التحول الرقمي في رفع كفاءة الاستجابة لتقديم الخدمات الصحية للمرضى.	20

Midocean University
College of Management
Department / Major:

Research Title:

The Impact of Implementing Digital Transformation
in Human Resource Management on Improving the
Quality of Healthcare Services: An Applied Study in
Saudi Hospitals

Prepared by: Badr Ali Al-Ahmari

Supervision:

Dr. Al-Faisal Abdulhamid
Dr. Faiz Jarad