

Final Project 1
Code: MGM 496-PMG496
Project Template

Faculty of Management
Midocean University

اثر التحول الرقمي على جودة الخدمة في القطاع الصحي في المملكة العربية السعودية

أسم الطالب

أحلام سائد ذيب عواد

222001331

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

2- الفصل الدراسي الثاني

جدول المحتويات

3.....	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
1.1. المقدمة: 4	
2.1. مشكلة الدراسة 5	
1.2.1. فجوات على المستوى النظري 5	
2.2.1. فجوات على المستوى التطبيقي 5	
3.1. أهمية الدراسة 6	
1.3.1. على المستوى النظري: 6	
2.3.1. على المستوى التطبيقي: 6	
4.1. أسئلة الدراسة 7	
5.1. أهداف الدراسة 8	
6.1. فرضيات الدراسة 9	
7.1. نموذج الدراسة 10	
8.1. منهجية الدراسة 11	
9.1. الدراسة الميدانية 12	
10.1. مخطط المشروع المقترح 13	
2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة 14	
1.2. المقدمة: 15	
2.2. المتغير المستقل 16	
3.2. المتغير التابع 17	
4.2. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع 18	
5.2. الخاتمة 19	
20.....	قائمة المراجع

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

في إطار الرؤية الطموحة "السعودية 2030"، يشهد القطاع الصحي في المملكة تحولاً نوعياً يُعد من بين الأكثر تقدماً في المنطقة، حيث يُعتبر التحول الرقمي ركيزة أساسية لإعادة هيكلة النظام الصحي نحو نموذج قائم على القيمة والقائم على المريض.

لم يعد هذا التحول مقتصرًا على أتمتة الملفات الورقية، بل يمثل نقلة نوعية شاملة نحو تبني أحدث التقنيات مثل السجلات الصحية الموحدة، والذكاء الاصطناعي، والتحليلات التنبؤية، بهدف تحسين دقة التشخيص، ورفع كفاءة الرعاية، وتحسين النتائج الصحية للسكان.

يستند هذا التحول إلى دعائم استراتيجية متينة، أبرزها تطوير البنية التحتية الرقمية القادرة على استيعاب وتأمين البيانات الصحية الضخمة، والاستثمار في رأس المال البشري من خلال تأهيل الكوادر الصحية، وإطار تشريعي داعم يركز على حوكمة البيانات وأمنها السيبراني.

وقد تجسدت هذه الاستراتيجية في مبادرات ملموسة أصبحت جزءاً من تجربة المريض اليومية، مثل تطبيق "صحتي" كبوابة موحدة للخدمات، وخدمة "وصفتي" للروشتات الإلكترونية، والسجل الصحي الموحد (SEHR) الذي يسمح لمقدمي الخدمة الصحية بالاطلاع على التاريخ الصحي الكامل للمريض، مما يقلل من تكرار الفحوصات ويدعم قرارات علاجية أكثر استنارة.

مما أسهم بشكل ملحوظ في تحسين إتاحة الخدمات الصحية ورفع كفاءتها التشغيلية. وعلى الرغم من هذه الجهود الكبيرة والاستثمارات الضخمة، تبرز حاجة ماسة لتقييم هذا الأثر تقييماً شاملاً يحدد مدى تحقق الأهداف المرجوة على أرض الواقع، ويكشف عن الثغرات التي قد تعوق تحقيق القيمة المثلّية من هذه الاستثمارات الرقمية.

1.2. مشكلة الدراسة

على الرغم من الجهود الكبيرة التي تبذلها المؤسسات في مختلف القطاعات لتطبيق مبادرات التحول الرقمي، إلا أن النتائج لا تزال متباينة من حيث الأثر الفعلي على جودة الخدمات. فبينما نجحت بعض المؤسسات في تحسين سرعة الاستجابة ورفع كفاءة الأداء، واجهت مؤسسات أخرى تحديات تتعلق بالبنية التحتية التقنية أو ضعف الكفاءات البشرية أو مقاومة التغيير

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

تفتقر العديد من الدراسات السابقة، وخاصة في السياق المحلي، إلى وجود نموذج نظري شامل يربط بشكل منهجي بين أبعاد التحول الرقمي (التقنية، البنية التحتية، الثقافة التنظيمية) ومؤشرات جودة الخدمة الصحية المتنوعة (الفاعلية، السلامة، التمرکز حول المريض).

هناك غموض ونقص في التفسير النظري للعلاقة السببية بين تبني تقنيات رقمية محددة وتحسين مخرجات الرعاية الصحية على المدى الطويل، حيث تقدم الأدبيات نتائج متضاربة بين مؤيدة ومعيقة لتلك العلاقة.

معظم الأبحاث تركز على قياس الأثر فور التنفيذ (قصير المدى)، بينما تهمل تحليل الاستدامة والأثر الاستراتيجي طويل المدى للتحول الرقمي على جودة الخدمة وتكلفتها.

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

هناك تباعد بين وجود الأنظمة الرقمية من ناحية، وتكاملها السلس مع الممارسات العملية اليومية للكوادر الطبية من ناحية أخرى، حيث أن صعوبة الاستخدام أو عدم التوافق مع workflows القائمة يحد من تحقيق الفائدة القصوى.

تعاني العديد من المؤسسات الصحية من عدم وجود آليات دقيقة وشاملة لقياس العائد على الاستثمار في التحول الرقمي، حيث يقتصر القياس غالباً على مؤشرات كمية (كعدد المستخدمين) ويتجاهل مؤشرات نوعية حاسمة مثل تحسين دقة التشخيص أو تقليل الأخطاء الطبية.

فجوة التكيف مع السياق المحلي: هناك حاجة ماسة لتقييم مدى ملاءمة وتكييف النماذج العالمية للتحول الرقمي مع الخصائص التنظيمية والثقافية والاحتياجات الخاصة للقطاع الصحي في المملكة العربية السعودية.

1.3. أهمية الدراسة

تُعَدُّ هذه الدراسة ذات أهمية بحثية ملحوظة نظراً لمساهمتها في سد الفجوة المعرفية حول أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الصحية في السياق السعودي، حيث تقدم تحليلاً شاملاً لآليات تحسين جودة الرعاية الصحية عبر التقنيات الرقمية. توفر الدراسة إطاراً عملياً يمكن للمسؤولين في القطاع الصحي الاعتماد عليه لتحسين كفاءة الخدمات وترشيد القرارات الاستثمارية في المشاريع الرقمية المستقبلية. كما تساهم في تعزيز فهم العلاقة بين التطبيقات الرقمية ومؤشرات جودة الخدمات الصحية، مما يدعم تحقيق أهداف رؤية 2030 في تطوير القطاع الصحي ورفع مستوى الخدمات المقدمة للمواطنين.

1.3.1. على المستوى النظري:

تساهم الدراسة في سد فراغ نظري من خلال تطوير نموذج شامل يربط بين استراتيجيات التحول الرقمي ومؤشرات جودة الخدمة في القطاع الصحي السعودي، مما يثري الأدبيات الأكاديمية ويخدم كمرجع للباحثين. تهدف إلى تعميق الفهم النظري للآليات الكامنة وراء نجاح أو فشل تطبيقات التحول الرقمي، من خلال فحص الأدوار الوسيطة لعوامل مثل الجاهزية التنظيمية والمهارات الرقمية للعاملين. تقدم الدراسة بيانات وتحليلات معمقة حول واقع التحول الرقمي في بيئة بحثية سريعة التطور وتحتاج إلى مزيد من الدراسة، مما يسد ثغرة في الأدبيات المحلية والعربية.

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

تقدم الدراسة توصيات عملية لصانعي القرار ومديري المؤسسات الصحية في المملكة، تساعد في تحسين تنفيذ مشاريع التحول الرقمي، وترشيد الاستثمار فيها، ووضع معايير دقيقة لقياس أثرها على الجودة. من خلال تحديد نقاط القوة والضعف في التطبيقات الحالية، تساهم مخرجات الدراسة في تحسين تصميم الخدمات الرقمية لتكون أكثر سهولة وكفاءة، مما ينعكس إيجاباً على رضا المرضى ويقلل العبء الإداري على الكوادر الطبية. تساهم الدراسة في دعم مسيرة التحول الصحي الطموحة في المملكة من خلال تقديم تقييم داعم وبيانات تساعد في تحديد أولويات المرحلة القادمة، مما يعزز جهود تحقيق أهداف رؤية السعودية 2030 في بناء نظام صحي متكامل وفعال.

٤, ١. أسئلة البحث

تسعى هذه الدراسة للإجابة عن مجموعة من التساؤلات الجوهرية، أبرزها :

- 1) إلى أي مدى يسهم التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمة الصحية في المملكة العربية السعودية ؟
- 2) ما أبرز أبعاد التحول الرقمي (البنية التحتية، الجاهزية التنظيمية، المهارات الرقمية...) التي تؤثر بشكل مباشر على جودة الخدمات الصحية ؟
- 3) كيف ينعكس استخدام الأنظمة الرقمية (مثل السجل الصحي الموحد، وصفتي، صحتي) على رضا المرضى ؟
- 4) هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى تبني التقنيات الرقمية ومستوى كفاءة الخدمة المقدم ؟
- 5) ما التحديات التي تعيق تحقيق الاستفادة القصوى من مشاريع التحول الرقمي داخل المنشآت الصحية ؟

١,٥. أهداف البحث

تهدف الدراسة إلى :

- 1) قياس أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الصحية في القطاع الصحي السعودي.
- 2) تحليل العلاقة بين العوامل التنظيمية والتقنية وبين جودة الخدمة.
- 3) تقييم مستوى رضا المستفيدين عن الخدمات الرقمية الصحية.
- 4) تحديد أبرز التحديات التي تواجه تطبيق التحول الرقمي داخل المؤسسات الصحية.
- 5) تقديم نموذج تفسيري يوضح كيفية تأثير مكونات التحول الرقمي على جودة الخدمة.
- 6) اقتراح توصيات عملية لتحسين فاعلية مبادرات التحول الرقمي.

٦, ١. فرضيات البحث

اعتمادًا على الإطار النظري، تقترح الدراسة الفرضيات الآتية:

- (1) H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحويل الرقمي على جودة الخدمات الصحية .
- (2) H2: البنية التحتية الرقمية تؤثر إيجابًا على جودة الخدمة الصحية .
- (3) H3: الجاهزية التنظيمية والكوادر المؤهلة تسهم في تحسين مخرجات التحويل الرقمي.
- (4) H4: استخدام أنظمة السجلات الصحية الموحدة يرفع مستوى دقة التشخيص وكفاءة الخدمة.
- (5) H5: رضا المرضى يتأثر بدرجة الاعتمادية وسهولة استخدام الخدمات الصحية الرقمية.

١,٧. نموذج البحث

المتغير المستقل :

التحول الرقمي بأبعاده:

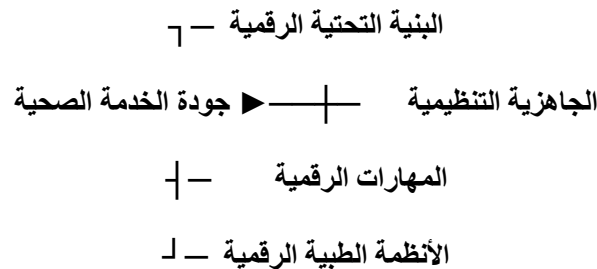
- البنية التحتية الرقمية.
- الجاهزية التنظيمية.
- المهارات الرقمية للعاملين.
- الأنظمة الطبية الرقمية (SEHR- وصفتي – صحي)

المتغير التابع :

- جودة الخدمة الصحية (الفاعلية – السلامة – سهولة الوصول – رضا المستفيد)

العلاقة: المتغيرات المكونة للتحول الرقمي ← تؤثر على ← جودة الخدمة الصحية .

وصف النموذج شكلياً:



٨,١. منهجية الدراسة

منهجية الدراسة المقترحة هي:

- المنهج الوصفي التحليلي لقياس العلاقات بين المتغيرات.
- استخدام الاستبيان لجمع البيانات من:

(1) العاملين في القطاع الصحي.

(2) المستخدمين / المرضى.

- تحليل البيانات باستخدام SPSS أو برنامج مشابه.
- الاعتماد على إطار نظري مستند إلى الدراسات السابقة.
- أسلوب الإحصاء الاستنتاجي لاختبار الفرضيات (مثل: الانحدار – تحليل العلاقة – معامل بيرسون).

٩, ١. الدراسة الميدانية (مكان التطبيق)

يقترح تنفيذ الدراسة في عدد من المستشفيات الحكومية الكبيرة في المملكة العربية السعودية — مثل مستشفيات التجمعات الصحية في الرياض أو جدة أو الشرقية — لما تمتلكه من مستوى ناضج من التحول الرقمي، وتوفر أنظمة مثل السجل الصحي الموحد، وصفتي، وصحتي.

هذا الاختيار يسمح بقياس أثر التحول الرقمي في بيئة تطبيق فعلية وواسعة

١٠, ١. المخطط المقترح للمشروع

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

- المقدمة
- مشكلة الدراسة
- أسئلة الدراسة
- أهداف الدراسة
- أهمية الدراسة
- فرضيات الدراسة
- نموذج الدراسة
- المنهجية
- الدراسة الميدانية
- مخطط المشروع

الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة

- التحول الرقمي: المفهوم والأبعاد
- جودة الخدمة الصحية
- العلاقة بين المتغيرين
- خلاصة الدراسات السابقة

الفصل الثالث: المنهجية

- مجتمع الدراسة
- العينة
- أدوات جمع البيانات
- الأساليب الإحصائية
- الفصل الرابع: التحليل الإحصائي والنتائج
- التحليل الوصفي
- اختبار الفرضيات
- تفسير النتائج

الفصل الخامس: الخاتمة والتوصيات

- الاستنتاجات
- التوصيات
- مقترحات لأبحاث مستقبلية

الفصل الثاني : الدراسات السابقة

٢,١. المقدمة

يستعرض هذا الفصل الدراسات السابقة التي تناولت التحول الرقمي في القطاع الصحي وأثره على جودة الخدمات الصحية، وذلك بهدف بناء إطار معرفي يدعم الدراسة الحالية. وتم تنظيم الدراسات وفق متغيرات البحث، حيث عُرضت الدراسات المتعلقة بالمتغير المستقل، ثم الدراسات المرتبطة بالمتغير التابع، وأخيرًا الدراسات التي تناولت العلاقة بينهما. ويسهم هذا العرض في إبراز موقع الدراسة الحالية ضمن الأدبيات العلمية، وتحديد الفجوات البحثية التي تسعى إلى معالجتها، لا سيما في السياق السعودي.

٢,٢. الدراسات السابقة المتعلقة بالمتغير المستقل (التحول الرقمي)

تناولت العديد من الدراسات مفهوم التحول الرقمي في القطاع الصحي من خلال أبعاده المختلفة، مثل البنية التحتية الرقمية، والجاهزية التنظيمية، والمهارات الرقمية للعاملين، وتطبيق الأنظمة الصحية الإلكترونية.

أجرى Alotaibi و(2017) Federico دراسة مراجعة منهجية هدفت إلى تحليل أثر نظم المعلومات الصحية على سلامة المرضى في المملكة العربية السعودية. وأظهرت نتائج الدراسة أن تبني السجلات الصحية الإلكترونية يسهم في تقليل الأخطاء الطبية وتحسين سلامة المرضى، إلا أن ضعف التدريب ومقاومة التغيير التنظيمي شكلا عائقاً أمام الاستفادة الكاملة من هذه الأنظمة.

كما أشارت منظمة الصحة العالمية (WHO), World Health Organization (2021) إلى أن التحول الرقمي في القطاع الصحي يعتمد بشكل أساسي على توافر بنية تحتية تقنية قوية، وإطار تشريعي داعم، وموارد بشرية مؤهلة، مؤكدة أن نجاح المبادرات الرقمية لا يتحقق بالحلول التقنية وحدها دون جاهزية تنظيمية شاملة.

وفي السياق المحلي، أوضحت وزارة الصحة السعودية (2021) أن مبادرات التحول الرقمي، مثل السجل الصحي الموحد وتطبيق صحي ومنصة وصفتي، تمثل ركائز أساسية لتطوير النظام الصحي وتحسين كفاءة الخدمات الصحية بما يتماشى مع مستهدفات رؤية المملكة 2030.

٣,٢. الدراسات السابقة المتعلقة بالمتغير التابع (جودة الخدمة الصحية)

ركزت الدراسات السابقة على مفهوم جودة الخدمة الصحية بوصفه مفهومًا متعدد الأبعاد يشمل رضا المستفيدين، وسهولة الوصول للخدمة، والسلامة، وكفاءة الأداء.

قدّم Parasarman و Zeithaml و Berry (1988) نموذج SERVQUAL لقياس جودة الخدمة، والذي يعتمد على عدة أبعاد رئيسة مثل الاعتمادية، والاستجابة، والأمان، والتعاطف. ويُعد هذا النموذج من أكثر النماذج استخدامًا في تقييم جودة الخدمات الصحية، لما يوفره من إطار شامل لقياس جودة الخدمة من منظور المستفيد.

وفي دراسة حديثة، توصل Almalki و Alqarni (2022) إلى أن جودة الخدمة الصحية في المستشفيات الحكومية السعودية تتحسن عند التركيز على تجربة المريض، وتبسيط الإجراءات، واستخدام الأنظمة الرقمية، مما ينعكس إيجابًا على رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة

٢,٤. الدراسات السابقة حول العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

تناولت عدة دراسات العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمات الصحية، وأظهرت وجود ارتباط إيجابي بين مستوى تبني التقنيات الرقمية وتحسن جودة الرعاية الصحية.

أوضحت دراسة Kruse وآخرون (2018) أن استخدام السجلات الصحية الإلكترونية يساهم في تحسين التنسيق بين مقدمي الخدمات الصحية، ورفع كفاءة التشخيص، وتقليل التكاليف التشغيلية، الأمر الذي يؤدي إلى تحسين جودة الخدمة الصحية بشكل عام.

كما بيّن Davis (1989) من خلال نموذج قبول التقنية (Technology Acceptance Model) أن سهولة استخدام الأنظمة الرقمية والمنفعة المتصورة لها تؤثر بشكل مباشر على مستوى قبول المستخدمين للتقنية، سواء من العاملين أو المرضى، وهو ما ينعكس على جودة الخدمة الصحية ورضا المستفيدين.

ورغم ذلك، تشير الأدبيات إلى وجود نقص في الدراسات التطبيقية التي تقيس هذه العلاقة بشكل إحصائي متكامل في البيئة الصحية السعودية، وهو ما تسعى الدراسة الحالية إلى معالجته

٢,٥ . الخاتمة

خلصت الدراسات السابقة إلى أن التحول الرقمي يُعد من العوامل الرئيسية في تحسين جودة الخدمات الصحية، إلا أن فاعليته تعتمد على مستوى الجاهزية التنظيمية، والبنية التحتية الرقمية، وقدرات الموارد البشرية. كما أظهرت مراجعة الأدبيات وجود فجوة بحثية تتعلق بقلّة الدراسات التي تناولت العلاقة الشاملة بين التحول الرقمي وجودة الخدمة الصحية في القطاع الصحي السعودي، مما يبرز أهمية الدراسة الحالية ودورها في سد هذه الفجوة

قائمة المراجع

المراجع العربية:

وزارة الصحة السعودية. (2021).

الاستراتيجية الوطنية للتحول الصحي. وزارة الصحة، المملكة العربية السعودية.

وزارة الصحة السعودية. (2023).

دليل السجل الصحي الموحد والخدمات الصحية الرقمية. وزارة الصحة، المملكة العربية السعودية.

منظمة الصحة العالمية. (2021).

الاستراتيجية العالمية للصحة الرقمية 2020–2025. منظمة الصحة العالمية.

بولعسل، لندة. (2020).

مبادرات التحول الرقمي في القطاع الصحي العربي: السعودية والإمارات أنموذجًا. مجلة العلوم الإدارية، 12(2)، 45–68.

شركة ريناد المجد. (2022).

التحول الرقمي في القطاع الصحي السعودي: الواقع والتحديات. الرياض، المملكة العربية السعودية.

المراجع الأجنبية:

Almalki, M., & Alqarni, A. (2022).

The impact of digital health transformation on patient experience in Saudi public hospitals: A mixed-methods study. *International Journal of Healthcare Management*, 15(3), 210–219.

<https://doi.org/10.1080/20479700.2021.1893210>

Alotaibi, Y. K., & Federico, F. (2017).

The impact of health information technology on patient safety in Saudi Arabia: A systematic review. *Journal of Infection and Public Health*, 10(5), 511–523.

<https://doi.org/10.1016/j.jiph.2016.12.007>

Davis, F. D. (1989).

Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340.

<https://doi.org/10.2307/249008>

Kruse, C. S., Kristof, C., Jones, B., Mitchell, E., & Martinez, A. (2018).

Barriers to electronic health record adoption: A systematic literature review. *JMIR Medical Informatics*, 6(2), e26.

<https://doi.org/10.2196/medinform.9938>

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988).

SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.

World Health Organization. (2021).

Global strategy on digital health 2020–2025. World Health Organization.