

Final Project 1

Code: MGM 496-PMG496

Project Template

Project Management
Midocean University

أثر تطبيق التحول الرقمي على كفاءة إدارة الصيدليات في مدينة صنعاء والتحديات المرتبطة
به في اليمن

أسم الطالب

عمار احمد الساييس

بطاقة الطالب

221001275

مشروع تخرج- 1

إدارة المشاريع

المشرف

د. عبد الرحيم نادر

عضو هيئة تدريس - كلية الإدارة - جامعة ميدوسيان

يونيو 2025 – الفصل الدراسي الثالث – السنة الثالثة

جدول المحتويات

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	3
1.1. المقدمة:	4
1.2. مشكلة الدراسة	5
1.2.1. فجوات على المستوى النظري	5
1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي	5
1.3. أهمية الدراسة	6
1.3.1. على المستوى النظري:	6
1.3.2. على المستوى التطبيقي:	6
1.4. أهداف الدراسة	
1.5. المرجع	8

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

يشهد العالم اليوم تحولاً جذرياً في طريقة إدارة الأعمال، حيث لم تعد الممارسات التقليدية كافية لمواكبة التغيرات المتسارعة في بيئة العمل. إن التحول الرقمي، بما يتجاوز مجرد استخدام التكنولوجيا، يمثل نقلة نوعية في الاستراتيجيات الإدارية والعمليات التشغيلية. يهدف هذا التحول إلى تعزيز الكفاءة، تسريع الإجراءات، وتحقيق مستويات أعلى من الدقة في مختلف القطاعات. وفي قلب هذا التطور، يبرز قطاع الرعاية الصحية كأحد المجالات الحيوية التي يمكن أن تستفيد بشكل كبير من هذه المنهجيات الحديثة، بهدف الارتقاء بجودة الخدمات المقدمة للمرضى.

تُعد الصيدليات نقطة وصل أساسية بين المرضى والخدمات الصحية، حيث تلعب دوراً محورياً في توفير الأدوية وتقديم الاستشارات الدوائية. تتوقف كفاءة الرعاية الصحية بشكل كبير على مدى فعالية إدارة هذه المؤسسات الحيوية، من تنظيم المخزون إلى سرعة صرف الوصفات والتواصل مع الجمهور. ورغم أهمية تبني الأساليب الإدارية الحديثة، فإن العديد من الصيدليات، خاصة في سياقات معينة، لا تزال تعتمد على ممارسات تقليدية قد تحد من قدرتها على تحقيق أقصى درجات الكفاءة وتلبية المتطلبات المتزايدة للسوق والمجتمع.

في مدينة صنعاء باليمن، لا يزال الاعتماد على الأساليب اليدوية والتقليدية سائداً في إدارة عمليات الصيدليات اليومية. يشمل ذلك تسجيل البيانات، متابعة المخزون، وإدارة المبيعات، وهو ما يؤدي إلى تحديات جمة. تبرز هذه التحديات في صور متعددة، منها نقص دقة البيانات، بطء الإجراءات، ارتفاع التكاليف التشغيلية غير الضرورية، وصعوبة تتبع الأداء بشكل فعال. كل هذه العوامل تؤثر سلباً على جودة الخدمة المقدمة للمرضى، وتعيق قدرة الصيدليات على التكيف مع التغيرات السريعة في السوق، كما أنها تحد من إمكانيات النمو والتطور.

يهدف هذا البحث إلى تسليط الضوء على الأثر المحتمل الذي يمكن أن يحدثه تبني الأساليب الإدارية الرقمية في الارتقاء بكفاءة إدارة الصيدليات في مدينة صنعاء، مستشرفاً آفاقاً جديدة من التطور والتحسين. وفي الوقت ذاته، يسعى البحث إلى الغوص عميقاً في جذور التحديات الراهنة –الاقتصادية، الإدارية، والبشرية – التي تقف حجر عثرة أمام تبني هذا التحول. إن فهم هذه المعوقات لا يقل أهمية عن إدراك الفوائد، فهو المفتاح لرسم خارطة طريق واقعية ومستدامة نحو مستقبل إداري أكثر كفاءة لقطاع الصيدليات في اليمن.

يمثل هذا المشروع محاولة جادة للمساهمة في إثراء النقاش وتقديم رؤى عملية تلامس واقع الحال، وتلهم خطوات مستقبلية نحو رعاية صحية أفضل. يمثل هذا البحث محاولة جادة لتقديم رؤى عملية وقابلة للتطبيق تساهم في رسم خارطة طريق نحو مستقبل إداري أكثر كفاءة لقطاع الصيدليات في صنعاء. من خلال تحديد العوائق المتوقعة من التحول الرقمي وفهم التحديات التي يجب التغلب عليها، نأمل أن يقدم هذا المشروع إطاراً شاملاً يدعم صناع القرار وأصحاب الصيدليات في اتخاذ خطوات استباقية نحو تحسين الأداء التشغيلي ورفع مستوى جودة الرعاية الصحية المقدمة في اليمن.

1.2. مشكلة الدراسة

على الرغم من الإدراك المتزايد لأهمية التحول في أساليب الإدارة على مستوى العالم، لا تزال العديد من الصيدليات في اليمن، وتحديدًا في صنعاء، تعتمد بشكل شبه كلي على الأساليب التقليدية في التعاملات الدوائية، ويغيب عنها تماماً أي تعامل يعتمد على المنصات الرقمية المخصصة للأدوية. هذا الغياب يخلق فجوة كبيرة في الكفاءة الإدارية ويزيد من التحديات التشغيلية. تتجلى مشكلة البحث في التساؤل التالي:

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

ما هو الأثر المتوقع لتبني الأساليب الإدارية التي تعتمد على التحول الرقمي على كفاءة إدارة المخزون، سرعة صرف الأدوية، وجودة خدمة العملاء في الصيدليات بمدينة صنعاء، في حال تم تبنيه مستقبلاً؟

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

وما هي أبرز التحديات الإدارية والمؤسسية التي تواجه تطبيق هذا التحول في كل من اليمن والعاصمة صنعاء؟

1.3. أهمية الدراسة

تكمن أهمية هذا البحث على مستويين:

1.3.1. على المستوى النظري:

يساهم البحث في إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بالتحول الإداري المبني على الرقمنة في قطاع الرعاية الصحية، خاصة في سياق الدول النامية والظروف الاستثنائية التي تمر بها اليمن، حيث تندرج الدراسات التي تتناول إمكانية تطبيق هذه التحسينات الإدارية وتحدياتها في ظل غيابها الحالي. يوفر إطارًا مفاهيميًا لفهم العلاقة المحتملة بين التوجه نحو الرقمنة الإدارية ومؤشرات الأداء في الصيدليات، بالإضافة إلى تحليل معمق للمعوقات الإدارية والمؤسسية التي تحول دون ذلك.

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

يقدم البحث توصيات عملية لمديري الصيدليات وأصحاب القرار في القطاع الصحي بصنعاء حول كيفية الاستعداد لتبني التحول الإداري الرقمي بشكل فعال في المستقبل. يمكن أن تساعد النتائج في تحديد الفوائد المحتملة في تحسين كفاءة العمليات، تقليل الأخطاء، تعزيز رضا العملاء، وفي نهاية المطاف، المساهمة في نظام رعاية صحية أكثر كفاءة واستدامة عندما تتوفر البنية التحتية والآليات اللازمة لتطبيق الأساليب الإدارية الرقمية في مجال الأدوية. كما يبرز البحث التحديات الإدارية التي يجب معالجتها لتسهيل هذا التحول.

1.4. أهداف الدراسة

يهدف هذا البحث إلى تحقيق الأهداف التالية:

- تحديد وتحليل الأثر المتوقع للتحول الرقمي على كفاءة إدارة المخزون في الصيدليات بمدينة صنعاء.
- تقييم التأثير المتوقع للتحول الرقمي على سرعة ودقة صرف الأدوية في صيدليات صنعاء.
- استكشاف الدور المستقبلي للتحول الرقمي في تحسين جودة خدمة العملاء والتواصل مع المرضى في صيدليات صنعاء.
- تحديد وتحليل التحديات الرئيسية (الإدارية، التنظيمية، والبشرية) التي تواجه الصيدليات في صنعاء وتعيق تطبيق التحول الرقمي.
- تقديم توصيات عملية لمساعدة الصيدليات في صنعاء على الاستعداد لتبني التحول الرقمي بفعالية عندما يصبح ذلك ممكناً

1. *Technical and regulatory challenges of digital health implementation in developing countries.* [Full article: Technical and regulatory challenges of digital health implementation in developing countries](#)
2. Salehi, M. et al. (2023) *Digital Transformation in Pharmaceutical Supply Chains: A Structural Equation Modeling Approach* DOI: [10.3390/su15010649](#)
3. Alharthi, M. et al. (2020) "Blockchain for Sustainable Pharmaceutical Supply Chains: A Saudi Arabian Case Study" *Journal of Healthcare Informatics Research*. DOI: [10.1186/s12911-020-01189-9](#)
4. *Effectiveness of Digital Transformation in Pharmacy Retail Management*, [IJRMP 74 1804 Effectiveness-of-Digital-Transformation-in-Pharmacy-Retail-Management-18-25.pdf](#)
5. *Application of pharmacy management systems and digital marketing: Impact on highly efficiency and increased turnover*
https://www.researchgate.net/publication/387524644_Application_of_pharmacy_management_systems_and_digital_marketing_Impact_on_highly_efficiency_and_increased_turnover
6. *The Advancements and Challenges in Digital Pharmacy: A Literature Review*
https://www.researchgate.net/publication/388397210_The_Advancements_and_Challenges_in_Digital_Pharmacy_A_Literature_Review
7. *Impact of Technology in Pharmacy: Evolution, Opportunities & Challenges* [Impact of Technology in Pharmacy: Opportunities & Insights](#)
8. *DATA-DRIVEN OPTIMIZATION IN PHARMACY OPERATIONS: A PRESCRIPTION FOR ENHANCED PATIENT CARE.* (2025). *Universal Journal of Pharmaceutical Research*, 9(6). [View of DATA-DRIVEN OPTIMIZATION IN PHARMACY OPERATIONS: A PRESCRIPTION FOR ENHANCED PATIENT CARE](#)
9. A. Alahmad, et al. (n.d.). *Exploring the impact of telepharmacy and digital health at a rural tertiary care teaching hospital: A comprehensive questionnaire-based study.* *Journal of Pharmaceutical Sciences and Research*, 6(1), 19-24 [Exploring the impact of telepharmacy and digital health at a rural tertiary care teaching hospital: A comprehensive questionnaire based cross-sectional study](#)

10. R. Dwi Astuti, et al. (n.d.). A literature review: comparison of patients satisfaction levels in using telepharmacy services. *Journal of Pharmaceutical Research and Clinical Practice*, 5(2), 154-162. Link: <https://jptcp.com/index.php/jptcp/article/download/5201/5172/12655>
11. Alhur, N. A. (2025). Pharmacists in the digital era: Opportunities and challenges in telepharmacy implementation. *Modern Phytomorphology*, 17(1), 1-10 [pharmacists-in-the-digital-era-opportunities-and-challenges-in-telepharmacy-implementation.pdf](#)
12. Digital Transformation in Healthcare: Trends, Challenges & Their Solutions, [Digital Transformation in Healthcare: Trends, Challenges & Solutions](#)
13. Global strategy on digital health 2020-2025, [gs4dhdaa2a9f352b0445bafbc79ca799dce4d.pdf](#)
14. Pharma's Digital Transformation, [Pharma's Digital Transformation • CHEManager is the market leading medium for the management of the chemical and pharmaceutical industry](#)
15. The Challenges of Digital Transformation for Community Pharmacies in Portugal <https://repositorio.ucp.pt/bitstream/10400.14/41555/1/203252586.pdf>