

أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الصحية في المستشفيات: دراسة تطبيقية على مدينة الملك سعود الطبية

إعداد الطالب/

عبدالله فيصل الشهراني

الرقم الجامعي /

253002938

إشراف/

د. الفیصل عبدالحمید محمد حسن

د. فايز جراد

العام الدراسي: 2026

جدول المحتويات

1	الفصل الأول : الاطار العام للدراسة	2
1-1	مقدمة الدراسة	3
1-2	مشكلة الدراسة	5
1-3	أهمية الدراسة	6
1-4	أهداف الدراسة:	7
1-5	تساؤلات الدراسة	7
1-6	فروض الدراسة	8
1-7	النظرية العلمية المتبعة لإعداد البحث	8
2	الفصل الثاني : الدراسات السابقة	10
1-2	المقدمة:	11
2-2	أولاً: الدراسات العربية	13
2-3	ثانياً: الدراسات الأجنبية	14
2-4	التعقيب على الدراسات السابقة	17
2-5	المنطلقات النظرية للدراسة	18
3	الفصل الثالث : منهجية الدراسة	21
3-1	مقدمة	22
3-2	المنهجية وطرق البحث	22
3-3	مجتمع البحث	23
3-4	حدود البحث	24
4	الفصل الرابع : النتائج والتوصيات	25
4-1	مقدمة	26
4-2	تحليل البيانات	26
4-3	النتائج	27
4-4	التوصيات	27
5-4	المراجع	28

1 الفصل الأول:

الاطار العام للدراسة

1-1 مقدمة الدراسة

يشهد القطاع الصحي في العصر الحديث تحولات متسارعة نتيجة التقدم التقني المتنامي، وما صاحبه من توسع في استخدام الأنظمة الرقمية والتطبيقات الذكية في إدارة الخدمات الصحية وتقديمها. وقد أصبح التحول الرقمي أحد المحركات الرئيسة لتطوير الأداء المؤسسي في المستشفيات، لما يوفره من إمكانيات تتعلق بتكامل المعلومات، وتسريع الإجراءات، وتحسين دقة البيانات، ودعم اتخاذ القرار، ورفع كفاءة استخدام الموارد. كما أن التحول الرقمي في المجال الصحي لم يعد يقتصر على مجرد إدخال التقنيات الحديثة، بل أصبح يمثل تحولاً شاملاً في طريقة تصميم الخدمة الصحية وتنفيذها ومتابعتها وتقييمها، بما ينسجم مع متطلبات الجودة والكفاءة وتجربة المستفيد (Kraus et al., 2021).

وتؤكد الأدبيات الحديثة أن التحول الرقمي في الرعاية الصحية يشمل عددًا من المكونات الأساسية، من أبرزها السجلات الصحية الإلكترونية، وأنظمة المعلومات الصحية، والخدمات الإلكترونية للمواعيد، والتطبيب عن بُعد، والوصفات الطبية الإلكترونية، ومنصات تبادل البيانات، وأنظمة دعم القرار السريري والإداري. وتسهم هذه المكونات في رفع مستوى التنسيق بين الأقسام الصحية، وتحسين الوصول إلى المعلومات في الوقت المناسب، وتقليل الأخطاء المرتبطة بالإجراءات الورقية، فضلاً عن دعم استمرارية الرعاية وتعزيز تجربة المرضى والعاملين الصحيين. ومن ثم، فإن تبني التحول الرقمي يمثل مدخلاً استراتيجياً لتطوير جودة الخدمة الصحية في المؤسسات الصحية الحديثة (Stoumpos et al., 2023).

وفي السياق السعودي، حظي التحول الرقمي في القطاع الصحي باهتمام كبير في إطار رؤية المملكة العربية السعودية 2030، وبالأخص من خلال برنامج تحول القطاع الصحي الذي يستهدف تطوير نموذج الرعاية الصحية، وتحسين جودة الخدمات، وتسهيل الوصول إليها، ورفع كفاءة الإنفاق، وتعزيز الوقاية قبل العلاج. وقد أكدت الوثائق الرسمية للبرنامج على أهمية توظيف الحلول الرقمية والأنظمة الصحية المتكاملة في بناء قطاع صحي أكثر كفاءة وفاعلية وشمولاً، الأمر الذي يعكس المكانة المركزية للتحول الرقمي في خطط التطوير الصحي بالمملكة (رؤية السعودية 2030، 2026).

كما أظهرت بعض الدراسات التطبيقية في البيئة السعودية أن استخدام الأنظمة الإلكترونية، وعلى وجه الخصوص السجلات الطبية الإلكترونية، ارتبط بتحسين ملحوظ في رضا المستفيدين عن الخدمات الصحية، ورفع كفاءة تقديم الخدمة، وتحسين الوصول إلى المعلومات الصحية، وهو ما يشير إلى أن التحول الرقمي يمكن أن يسهم بصورة مباشرة أو غير مباشرة في تحسين جودة الخدمة الصحية متى ما توفرت متطلبات التطبيق الفاعل والدعم التنظيمي والتقني المناسب (Wali et al., 2020).

وتعد جودة الخدمات الصحية من المفاهيم الأساسية في إدارة الخدمات الصحية، نظرًا لارتباطها الوثيق بمستوى رضا المرضى، وسلامة الإجراءات، ودقة التشخيص، وسرعة الحصول على الخدمة، ودرجة الاعتمادية والاستجابة داخل المنشآت الصحية. وفي ضوء ذلك، فإن دراسة أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الصحية تمثل مجالًا بحثيًا مهمًا، لأنها تربط بين التحديث التقني من جهة، والنتائج الخدمية الفعلية من جهة أخرى، وتساعد في فهم مدى انعكاس تبني الأنظمة الرقمية على جودة الرعاية والخدمات المقدمة داخل المستشفيات (Canfell et al., 2024).

وتبرز أهمية تناول هذا الموضوع في المستشفيات الكبرى التي تقدم خدمات متخصصة وتتعامل مع أعداد كبيرة من المراجعين والمستفيدين، حيث تكون الحاجة أكبر إلى وجود أنظمة رقمية فعالة تدعم انسيابية العمل وترفع كفاءة التنسيق بين الوحدات المختلفة. وتعد مدينة الملك سعود الطبية إحدى المؤسسات الصحية الكبرى في المملكة، الأمر الذي يجعلها بيئة تطبيقية مناسبة لدراسة أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الصحية، واستكشاف طبيعة العلاقة بين مستوى التحول الرقمي وأبعاد الجودة في الخدمات المقدمة فيها (الرشيد، 2024).

2-1 مشكلة الدراسة

على الرغم من التوسع الملحوظ في تطبيق تطبيقات التحول الرقمي داخل المؤسسات الصحية، فإن الحكم على نجاح هذا التحول لا ينبغي أن يقتصر على مدى توفر الأنظمة والتقنيات الرقمية، بل يجب أن يمتد إلى قياس أثره الفعلي في تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة للمستفيدين. فوجود السجلات الإلكترونية، أو أنظمة المواعيد، أو أدوات الاتصال الرقمي، لا يعني بالضرورة تحقق مستويات مرتفعة من الجودة ما لم ينعكس ذلك على سرعة تقديم الخدمة، ودقتها، وسهولة الوصول إليها، ورضا المستفيدين عنها، وكفاءة التنسيق بين مقدميها (Canfell et al., 2024).

وتشير الأدبيات ذات الصلة إلى أن نجاح التحول الرقمي في القطاع الصحي يتأثر بعدة عوامل، مثل جاهزية البنية التقنية، وتكامل الأنظمة، وكفاءة الكوادر، ومدى قبول المستخدمين، والدعم الإداري والتنظيمي. كما أن غياب هذه المقومات أو ضعفها قد يؤدي إلى الحد من الأثر المتوقع للتحول الرقمي على جودة الخدمة، وهو ما يجعل الحاجة قائمة إلى دراسات تطبيقية تقيس هذا الأثر في بيئات صحية واقعية، وتوضح ما إذا كانت المخرجات الرقمية قد انعكست فعلياً على جودة الأداء والخدمة الصحية داخل المستشفيات

وتتحدد مشكلة الدراسة الحالية في الحاجة إلى التعرف على أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الصحية في مدينة الملك سعود الطبية، في ظل التوسع في استخدام الحلول الرقمية في القطاع الصحي السعودي، ومع محدودية الدراسات المحلية التي تناولت بصورة مباشرة العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية الكبرى. ومن هنا، تسعى الدراسة إلى سد فجوة معرفية وتطبيقية من خلال فحص هذه العلاقة في بيئة صحية سعودية ذات أهمية تنظيمية وخدمية كبيرة.

وبناءً على ذلك، تتمثل مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيس الآتي:

ما أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الصحية في مدينة الملك سعود الطبية؟

3-1 أهمية الدراسة

الأهمية العلمية

تنبع الأهمية العلمية لهذه الدراسة من تناولها لموضوع يجمع بين أحد أبرز التوجهات الإدارية المعاصرة، وهو التحول الرقمي، وبين أحد أهم المؤشرات الحاكمة لأداء المؤسسات الصحية، وهو جودة الخدمات الصحية. وتأتي أهمية هذا الربط من أن كثيراً من الدراسات تناولت التحول الرقمي من منظور تقني أو تنظيمي، في حين أن الحاجة ما تزال قائمة إلى مزيد من الدراسات التي تركز على نتائجه الخدمية ومدى انعكاسه على جودة الخدمات المقدمة داخل المستشفيات، ولا سيما في البيئة الصحية السعودية. وعليه، فإن هذه الدراسة تسهم في دعم الأدبيات العربية في مجال الإدارة الصحية من خلال تقديم معالجة علمية للعلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمات الصحية في بيئة تطبيقية معاصرة، كما يمكن أن تشكل أساساً معرفياً تستند إليه دراسات لاحقة تتناول متغيرات مرتبطة بالتحول الرقمي في القطاع الصحي، مثل الكفاءة التشغيلية، ورضا العاملين، وسلامة المرضى، وتجربة المستفيد.

الأهمية العملية

تكتسب الدراسة أهميتها العملية من ارتباطها المباشر بجهود تطوير القطاع الصحي في المملكة العربية السعودية، وما يتضمنه ذلك من توجه نحو توسيع استخدام الأنظمة الصحية الرقمية، ورفع كفاءة المؤسسات الصحية، وتحسين تجربة المستفيد، بما ينسجم مع مستهدفات برنامج تحول القطاع الصحي. كما تبرز أهميتها العملية في اختيار مدينة الملك سعود الطبية مجالاً للتطبيق، إذ تمثل هذه المدينة الطبية واحدة من المؤسسات الصحية الكبرى التي تقدم خدمات متنوعة لشرائح واسعة من المستفيدين، وهو ما يمنح الدراسة بعداً تطبيقياً مهماً، ويجعل نتائجها أكثر فائدة في تفسير العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمات الصحية في المؤسسات ذات الحجم التشغيلي الكبير. ومن المتوقع أن تسهم نتائج الدراسة في تزويد القيادات الصحية وصناع القرار بمؤشرات علمية تساعد على تقييم واقع التحول الرقمي، وتحديد أولويات التطوير، وتعزيز مجالات القوة، ومعالجة أوجه القصور التي قد تحد من تحسين جودة الخدمات الصحية ورضا المستفيدين عنها.

4-1 أهداف الدراسة:

الهدف الرئيس

التعرف على أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الصحية في مدينة الملك سعود الطبية.

الأهداف الفرعية

1. التعرف على مستوى تطبيق التحول الرقمي في مدينة الملك سعود الطبية.
2. تحديد مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة في مدينة الملك سعود الطبية.
3. الكشف عن طبيعة العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمات الصحية في مدينة الملك سعود الطبية.
4. قياس أثر التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات الصحية في مدينة الملك سعود الطبية.
5. تحديد أبعاد التحول الرقمي الأكثر تأثيراً في جودة الخدمات الصحية.
6. التوصل إلى مجموعة من التوصيات التي يمكن أن تسهم في تعزيز التحول الرقمي ورفع جودة الخدمات الصحية في مدينة الملك سعود الطبية.

5-1 تساؤلات الدراسة

التساؤل الرئيس

ما أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الصحية في مدينة الملك سعود الطبية؟

التساؤلات الفرعية

1. ما مستوى تطبيق التحول الرقمي في مدينة الملك سعود الطبية؟
2. ما مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة في مدينة الملك سعود الطبية؟
3. ما طبيعة العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمات الصحية في مدينة الملك سعود الطبية؟
4. هل يوجد أثر للتحول الرقمي على جودة الخدمات الصحية في مدينة الملك سعود الطبية؟
5. ما أبعاد التحول الرقمي الأكثر تأثيراً في جودة الخدمات الصحية في مدينة الملك سعود الطبية؟

6-1 فروض الدراسة

لتحقيق أهداف الدراسة والتحقق منها، اعتمد الباحث على مجموعة من الفروض تتمثل في:

الفرضية الرئيسة:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) للتحول الرقمي بأبعاده مجتمعة على جودة الخدمات الصحية في مدينة الملك سعود الطبية.

ويتفرع منها مجموعة من الفرضيات الفرعية التي تتمثل فيما يلي:

-الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) للبنية التحتية التقنية على جودة الخدمات الصحية في مدينة الملك سعود الطبية.

-الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) للأنظمة والتطبيقات الرقمية على جودة الخدمات الصحية في مدينة الملك سعود الطبية.

-الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لتكامل المعلومات على جودة الخدمات الصحية في مدينة الملك سعود الطبية.

-الفرضية الفرعية الرابعة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) للكفاءات الرقمية للعاملين على جودة الخدمات الصحية في مدينة الملك سعود الطبية.

-الفرضية الفرعية الخامسة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) للدعم الإداري للتحول الرقمي على جودة الخدمات الصحية في مدينة الملك سعود الطبية.

7-1 النظرية العلمية المتبعة لإعداد البحث

تستند الدراسة الحالية إلى نظرية نجاح نظم المعلومات بوصفها الإطار العلمي الأنسب لتفسير العلاقة

بين التحول الرقمي وجودة الخدمات الصحية في المؤسسات الصحية. وتُعد هذه النظرية من النماذج العلمية التي

تفسر مدى نجاح الأنظمة الرقمية من خلال قدرتها على تحسين جودة النظام، وجودة المعلومات، ورفع مستوى الاستخدام، وتحقيق رضا المستخدمين، وصولاً إلى تحقيق منافع تنظيمية وخدمية ملموسة. ويجعل ذلك منها إطاراً مناسباً لفهم أثر التحول الرقمي في بيئة المستشفيات، ولا سيما عند دراسة انعكاسه على جودة الخدمات الصحية المقدمة للمستهفيدين ، وتنسجم هذه النظرية مع موضوع الدراسة؛ لأن التحول الرقمي في المستشفيات لا يقتصر على مجرد استخدام التقنيات الحديثة، بل يرتبط بمدى فاعلية الأنظمة الرقمية في دعم تقديم الخدمة الصحية، وتحسين تدفق المعلومات، وتسهيل الإجراءات، ورفع كفاءة الأداء الإداري والصحي. ومن هذا المنطلق، فإن نجاح تطبيق التحول الرقمي يمكن تفسيره من خلال ما يحققه من نتائج عملية تنعكس على جودة الخدمة الصحية من حيث السرعة، والدقة، والاستجابة، وسهولة الحصول على الخدمة، وهو ما يتفق مع التوجهات الحديثة في الدراسات الصحية الرقمية (Stoumpos et al., 2023).

كما أن اختيار هذه النظرية في الدراسة الحالية يُسهم في بناء تصور علمي منظم للعلاقة بين متغيري الدراسة، حيث يمكن النظر إلى التحول الرقمي على أنه متغير مستقل يؤثر في جودة الخدمات الصحية بوصفها متغيراً تابعاً. وتساعد هذه النظرية في تفسير طبيعة هذا الأثر من خلال الربط بين كفاءة النظام الرقمي ومخرجاته من جهة، وبين جودة الخدمات الصحية المتحققة للمستهفيدين من جهة أخرى، الأمر الذي يعزز من سلامة البناء النظري للدراسة، ويدعم تفسير نتائجها في ضوء إطار علمي واضح (Canfell et al., 2024).

وبناءً على ذلك، فإن الاعتماد على نظرية نجاح نظم المعلومات في هذه الدراسة يوفر أساساً علمياً مناسباً لتفسير أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الصحية في مدينة الملك سعود الطبية، كما يدعم صياغة الفروض، وبناء الأداة، وتفسير النتائج النهائية للدراسة في ضوء العلاقة بين نجاح الأنظمة الرقمية وجودة المخرجات الخدمية في المؤسسات الصحية (Wali et al., 2020).

2 الفصل الثاني:

الدراسات السابقة

1-2 المقدمة:

يمثل استعراض الدراسات السابقة خطوة أساسية في بناء الإطار العلمي للدراسة الحالية؛ إذ يسهم في الكشف عن الجهود البحثية التي تناولت موضوع التحول الرقمي في القطاع الصحي، ويوضح الاتجاهات الفكرية والتطبيقية التي تناولت جودة الخدمات الصحية، كما يساعد في الوقوف على طبيعة العلاقة بين هذين المتغيرين في ضوء ما توصلت إليه الأدبيات العلمية السابقة. ومن هذا المنطلق، فإن الرجوع إلى الدراسات السابقة لا يقتصر على كونه عرضاً لما كُتب في الموضوع، بل يعد وسيلة علمية منظمة لفهم أبعاد المشكلة البحثية، وتحديد جوانب الاتفاق والاختلاف بين الباحثين، واستنباط الفجوات العلمية التي ما تزال بحاجة إلى مزيد من البحث والتحليل.

وتزداد أهمية الدراسات السابقة في مثل هذا الموضوع؛ نظرًا لارتباطه بمتغيرين رئيسيين يحظيان باهتمام متزايد في الأدبيات المعاصرة، وهما التحول الرقمي وجودة الخدمات الصحية. فقد أصبح التحول الرقمي من القضايا المحورية في تطوير المؤسسات الصحية، لما يرتبط به من تحديث للأنظمة والإجراءات، وتحسين لتدفق المعلومات، ورفع لكفاءة الأداء، ودعم لاتخاذ القرار. وفي المقابل، تعد جودة الخدمات الصحية من المؤشرات الأساسية التي يُقاس بها نجاح المؤسسات الصحية في تحقيق أهدافها، سواء من حيث سرعة تقديم الخدمة، أو دقتها، أو سهولة الحصول عليها، أو مستوى رضا المستفيدين عنها. ومن ثم، فإن استعراض الدراسات السابقة في هذا المجال يتيح فهمًا أعمق للأسس النظرية والتطبيقية التي تناولت كل متغير على حدة، كما يبرز الكيفية التي عالجت بها الدراسات العلاقة بينهما.

وانطلاقًا من ذلك، اعتمد الباحث في هذا الفصل على الرجوع إلى عدد من الدراسات العربية والأجنبية ذات الصلة بموضوع البحث، وذلك بهدف الإحاطة بالجوانب النظرية والتطبيقية للدراسة الحالية، والاستفادة مما قدمته تلك الدراسات من مفاهيم، ونتائج، ومداخل تفسيرية، وأدوات منهجية يمكن الاستفادة منها في بناء البحث الحالي. كما يسهم هذا العرض في توضيح ما إذا كانت الأدبيات السابقة قد تناولت موضوع أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الصحية بصورة مباشرة، أو أنها تناولته بصورة جزئية من خلال التركيز على أحد المتغيرين أو بعض أبعادهما.

وقد روعي في عرض الدراسات السابقة أن يتم تنظيمها وفق ترتيب موضوعي ينسجم مع طبيعة الدراسة وأهدافها؛ حيث يبدأ العرض بالدراسات التي تناولت التحول الرقمي في الرعاية الصحية من حيث مفهومه، ومتطلباته، وأبرز تطبيقاته، ثم ينتقل إلى الدراسات التي ركزت على جودة الخدمات الصحية ومؤشراتها وأبعادها في المؤسسات الصحية، ثم يعرض الدراسات التي بحثت العلاقة بين التحول الرقمي وتحسين جودة الخدمة الصحية في البيئات الصحية المختلفة. ويساعد هذا التسلسل في بناء تصور علمي متدرج ومنظم، يبدأ من الإطار العام للموضوع، ثم يتجه نحو الربط بين متغيراته الرئيسية، بما يساهم في تكوين أساس علمي متكامل للدراسة الحالية.

كما أن هذا العرض لا يهدف إلى سرد الدراسات السابقة سردًا وصفيًا فحسب، بل يسعى إلى تحليل مضامينها، ومقارنة نتائجها، وبيان أوجه الاستفادة منها في الدراسة الحالية، سواء من حيث تحديد المتغيرات، أو بناء الإطار النظري، أو اختيار المنهج والأداة المناسبة، أو تفسير النتائج المتوقعة. ومن خلال ذلك، يمكن تحديد موقع الدراسة الحالية بين الأدبيات السابقة، وبيان ما تضيفه من جانب علمي وتطبيقي، ولا سيما في ظل محدودية الدراسات المحلية التي تناولت بصورة مباشرة أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الصحية في المستشفيات السعودية الكبرى، وبخاصة في مدينة الملك سعود الطبية.

وبناءً على ما سبق، فإن هذا الفصل يمثل قاعدة علمية مهمة تنطلق منها الدراسة الحالية؛ إذ يوفر خلفية بحثية متكاملة حول الموضوع، ويكشف عن أبرز ما توصلت إليه الدراسات السابقة، ويمهد للوصول إلى الفجوة البحثية التي تسعى الدراسة الحالية إلى معالجتها من خلال فحص أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الصحية في مدينة الملك سعود الطبية.

2-2 أولاً: الدراسات العربية

هدفت دراسة العتيبي (2025) إلى التعرف على دور التحول الرقمي في تحسين خدمات الرعاية الصحية في مديرية الشؤون الصحية بمكة المكرمة، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة أداةً لجمع البيانات من عينة بلغت (301) عاملاً. وقد توصلت الدراسة إلى وجود تأثير ذي دلالة إحصائية للتحول الرقمي في تحسين خدمات الرعاية الصحية، كما أظهرت النتائج أن متطلبات الموارد البشرية، والمتطلبات الإدارية، والمكونات المادية، والمتطلبات الأمنية، وقواعد البيانات، جميعها أسهمت في تحسين الخدمات الصحية. وتفيد هذه الدراسة البحث الحالي في تأكيدها أن التحول الرقمي ليس مجرد استخدام للتقنيات، بل هو منظومة تنظيمية وتقنية متكاملة تنعكس على جودة الخدمة الصحية. (العتيبي، 2025)

وسعت دراسة الرشيد (2024) إلى التعرف على دور التحول الرقمي في تحسين جودة الرعاية الصحية في مستشفى الملك فيصل التخصصي ومركز الأبحاث بالمدينة المنورة. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وانتهت إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي وتحسين جودة الرعاية الصحية، كما أوصت بضرورة تدريب الكوادر الصحية والإدارية والفنية على متطلبات التحول الرقمي، وأكدت أهمية تبني التقنيات الحديثة لحماية البيانات الصحية. وتكتسب هذه الدراسة أهمية خاصة بالنسبة للدراسة الحالية لأنها طبقت في بيئة صحية سعودية قريبة من المجال التطبيقي للبحث، كما أنها دعمت الربط المباشر بين التحول الرقمي وجودة الرعاية الصحية داخل المستشفيات. (الرشيد، 2024)

أما دراسة كامل (2023) فقد تناولت السجلات الصحية الإلكترونية وتحديات التحول الرقمي في مجال الرعاية الصحية من منظور استكشافي، وركزت على بيان أهمية التحول الرقمي في الارتقاء بجودة خدمات الرعاية الصحية من خلال تطبيق السجلات الصحية الإلكترونية، مع إبراز التحديات التنظيمية والتقنية والمعلوماتية المرتبطة بهذا التحول. وتفيد هذه الدراسة البحث الحالي في الجانب النظري بصورة واضحة، إذ تقدم أساساً مهماً لفهم أحد أبرز مكونات التحول الرقمي في القطاع الصحي، وهو السجل الصحي الإلكتروني، كما تساعد في تفسير بعض التحديات التي قد تحد من الأثر المتوقع للتحول الرقمي على جودة الخدمة الصحية. (كامل، 2023)

وتكشف الدراسة العربية السابقة في مجملها عن اتجاه واضح نحو تأكيد الدور الإيجابي للتحول الرقمي في تحسين الخدمات الصحية، إلا أن معظمها ركز على مؤسسات أو قطاعات صحية محددة، كما أن بعضها انشغل بالتحول الرقمي من زاوية المتطلبات أو التحديات أكثر من تركيزه على قياس أثره المباشر في جودة الخدمات الصحية داخل مستشفى حكومي كبير. وهذا ما يمنح الدراسة الحالية أهميتها؛ إذ تتجه إلى فحص هذا الأثر في مدينة الملك سعود الطبية بصفتها مؤسسة صحية ذات حجم تشغيلي كبير وسياق تطبيقي مختلف.

3-2 ثانيًا: الدراسات الأجنبية

أجرت Kraus et al. (2021) دراسة هدفت إلى تحليل الوضع الراهن للبحث العلمي في مجال التحول الرقمي في الرعاية الصحية من خلال مراجعة منهجية للأدبيات. وأظهرت الدراسة أن التحول الرقمي في الصحة أصبح قضية مركزية للباحثين والممارسين، وأن التقنيات الرقمية تؤثر في الإدارة، وتقديم الخدمة، والعلاقات بين أصحاب المصلحة، وأن نجاح التحول الرقمي يتطلب تكاملاً بين الجوانب التقنية والتنظيمية والبشرية. وتفيد هذه الدراسة البحث الحالي في تأسيس الإطار المفاهيمي للتحول الرقمي، كما تدعم النظر إليه باعتباره عملية شاملة تتجاوز حدود التكنولوجيا إلى تحسين الأداء والخدمة داخل المؤسسات الصحية. (Kraus et al., 2021)

وهدفت دراسة Stoumpos et al. (2023) إلى تحليل التحولات التي يشهدها قطاع الرعاية الصحية نتيجة التحول الرقمي، مع التركيز على تطبيقات التكنولوجيا الصحية وقبولها واستخدامها. وأوضحت الدراسة أن التحول الرقمي يشمل السجلات الصحية الإلكترونية، والتطبيب عن بُعد، وأنظمة دعم القرار، وتحليل البيانات، وأن هذه الأدوات يمكن أن تحسن من كفاءة التشغيل، وتدفع المعلومات، وتجربة المريض، متى ما توافرت بيئة تنظيمية وتقنية مساندة. وتفيد هذه الدراسة البحث الحالي في توضيح الأبعاد التطبيقية للتحول الرقمي، وفي دعم الربط النظري بين استخدام الأنظمة الرقمية وتحسين جودة الخدمات الصحية. (Stoumpos et al., 2023)

أما دراسة Canfell et al. (2024) فقد هدفت إلى تقييم أثر المستشفيات الرقمية على تجربة المرضى والممارسين الصحيين من خلال مراجعة منهجية وتجميع نوعي للأدلة. وبينت نتائج الدراسة أن تجربة الأطباء والعاملين الصحيين في المستشفيات الرقمية بدت إيجابية على مستوى مؤشرات عامة مثل الرضا العام وإتاحة

البيانات، إلا أن الدراسة أشارت في الوقت نفسه إلى وجود توترات وتحديات عملية في التطبيق، كما أوضحت أن الأدلة المتعلقة بتجربة المرضى ما تزال غير كافية للجزم بأثر حاسم، وإن كانت المؤشرات تميل إلى الإيجابية أو الحياد. وتفيد هذه الدراسة البحث الحالي في جانبين مهمين: الأول أنها تؤكد أن أثر التحول الرقمي لا ينبغي افتراضه مسبقًا، والثاني أنها تبرز الحاجة إلى دراسات تطبيقية ميدانية تقيس هذا الأثر في مؤسسات صحية بعينها. (Canfell et al., 2024)

وفي السياق السعودي، هدفت دراسة (Wali et al., 2020) إلى استكشاف رضا المرضى عن تطبيق السجلات الطبية الإلكترونية مقارنة بالسجلات الورقية في خمسة مراكز للرعاية الصحية الأولية في المنطقة الغربية بالمملكة العربية السعودية. واعتمدت الدراسة على مسح مقطعي، وأظهرت نتائجها تحسنًا في رضا المرضى أثناء الاستشارة الطبية وفي مستوى الرضا العام عن الخدمات المختلفة بعد تطبيق السجل الطبي الإلكتروني. وتفيد هذه الدراسة البحث الحالي في تقديم دليل تطبيقي سعودي على أن أحد أهم مكونات التحول الرقمي، وهو السجل الطبي الإلكتروني، يمكن أن يرتبط بتحسين تجربة المستفيد ورضاه، وهو ما يمثل أحد المؤشرات الجوهرية لجودة الخدمات الصحية. (Wali et al., 2020)

كما هدفت دراسة (Alzghaibi and Hutchings (2022) إلى استكشاف العوامل الميسرة لتطبيق السجلات الصحية الإلكترونية في المملكة العربية السعودية، في ظل الاعتراف بأن مشروعات سابقة واجهت صعوبات مرتبطة بضعف البنية التحتية، وضعف الاتصال، ومحدودية التشغيل البيئي بين الأنظمة. وأوضحت الدراسة أن نجاح تطبيق السجلات الصحية الإلكترونية يتطلب تهيئة عوامل مساندة مثل جاهزية البنية الرقمية، وكفاءة الأنظمة، وسهولة الاستخدام، والتدريب، والدعم الإداري والتنظيمي. وتفيد هذه الدراسة البحث الحالي في تفسير أن أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الصحية لا يتحقق تلقائيًا، بل يتوقف على وجود شروط تمكينية تجعل النظام الرقمي فاعلاً وقادرًا على إحداث تحسن حقيقي في الخدمة. (Alzghaibi & Hutchings, 2022)

ومن الدراسات المرتبطة مباشرة بقياس جودة الخدمات الصحية، جاءت دراسة (Alharbi (2023 التي هدفت إلى تقييم ومقارنة تجربة المرضى بشأن جودة الخدمة في المستشفيات الحكومية والخاصة في منطقة

القصيم بالمملكة العربية السعودية. واعتمدت الدراسة على تصميم مقطعي باستخدام أداة SERVQUAL، وأظهرت النتائج أن المرضى في كلا القطاعين كانت لديهم تجربة إيجابية عمومًا، إلا أن بعدي التعاطف والاستجابة ظهرًا بمستوى أقل مقارنة ببقية الأبعاد، كما وجدت الدراسة فروقًا ذات دلالة إحصائية في الرضا العام بين المستشفيات الحكومية والخاصة. وتفيد هذه الدراسة البحث الحالي في جانبين: الأول أنها تدعم استخدام جودة الخدمة متغيرًا تابعًا يمكن قياسه ميدانيًا، والثاني أنها تكشف أن بعض أبعاد الجودة قد تكون أكثر حساسية للتطوير من غيرها، وهو أمر مهم عند تفسير أثر التحول الرقمي على الجودة. (Alharbi, 2023)

وسعت دراسة (Alasiri et al. (2024 إلى مراجعة منهجية لمستويات رضا المرضى في المستشفيات الأكاديمية السعودية خلال الفترة من 2012 إلى 2022. وأظهرت الدراسة أن مستويات الرضا العام تراوحت في عدة دراسات بين نسب مرتفعة نسبيًا، مع وجود انخفاض في بعض أقسام الطوارئ. وتفيد هذه الدراسة البحث الحالي في بيان أن رضا المرضى يمثل مؤشرًا أساسيًا ومتكررًا في تقييم جودة الخدمات الصحية في السياق السعودي، كما تؤكد أن الحكم على جودة الخدمة يتطلب مراعاة طبيعة المؤسسة الصحية واختلاف الأقسام والخدمات المقدمة داخلها. (Alasiri et al., 2024)

وأخيرًا، هدفت دراسة (Alodhialah et al. (2024 إلى تحديد العوامل المؤثرة في رضا المرضى وولائهم في المنشآت الصحية السعودية العامة والخاصة في منطقة الرياض، باستخدام تصميم مقطعي شمل عينة من المرضى في عشر منشآت صحية. وأظهرت النتائج أن جودة التواصل والرضا العام كانا من أقوى العوامل المتنبئة بولاء المرضى، كما سجلت المنشآت الخاصة مستويات أعلى في الرضا والولاء مقارنة بالمنشآت العامة. وتفيد هذه الدراسة البحث الحالي في إبراز أن جودة الخدمة الصحية لا ترتبط فقط بالجوانب الفنية، بل تتأثر أيضًا بجودة التواصل وتجربة المريض، وهي عناصر يمكن أن يدعمها التحول الرقمي إذا طُبّق بصورة فاعلة. (Alodhialah et al., 2024)

4-2 التعقيب على الدراسات السابقة

يتضح من العرض السابق أن الدراسات العربية والأجنبية اتفقت بدرجات متفاوتة على أن التحول الرقمي يمثل توجهاً استراتيجياً مهماً في تطوير الخدمات الصحية، وأن تطبيقاته المختلفة، مثل السجلات الصحية الإلكترونية، والتكامل المعلوماتي، وأدوات الاتصال الرقمي، يمكن أن تسهم في تحسين تجربة المستفيد ورفع كفاءة تقديم الخدمة. كما تبين أن جودة الخدمات الصحية تُعد متغيراً متعدد الأبعاد، وأن قياسها في البيئة الصحية يعتمد غالباً على مؤشرات مثل الرضا، والاستجابة، والاعتمادية، وسهولة الوصول إلى الخدمة.

وفي المقابل، أظهرت الدراسات السابقة أن الأثر الإيجابي للتحول الرقمي ليس ثابتاً بالدرجة نفسها في جميع البيئات الصحية؛ إذ يرتبط نجاحه بتوافر بنية تقنية مناسبة، وتكامل بين الأنظمة، وتدريب للعاملين، ودعم إداري وتنظيمي، وسهولة استخدام الأنظمة الرقمية. كما أن بعض الدراسات ركزت على الرعاية الأولية، وبعضها تناول مستشفيات خاصة أو أكاديمية أو جهات صحية عامة، الأمر الذي يشير إلى وجود تفاوتين في السياقات التطبيقية التي تناولتها الأدبيات.

ومن خلال التحليل المقارن للدراسات السابقة، يمكن القول إن الدراسة الحالية تتميز عن غيرها في عدة جوانب؛ فهي لا تكتفي بدراسة التحول الرقمي أو جودة الخدمات الصحية كل على حدة، بل تسعى إلى قياس أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الصحية في مدينة الملك سعود الطبية بوصفها مؤسسة صحية حكومية كبرى. كما أن هذه الدراسة تنطلق من حاجة تطبيقية ومعرفية في الأدبيات المحلية إلى مزيد من الدراسات التي تبحث العلاقة المباشرة بين هذين المتغيرين في المستشفيات السعودية الكبيرة، وهو ما يمثل الفجوة التي تسعى الدراسة الحالية إلى معالجتها.

5-2 المنطلقات النظرية للدراسة

تتأسس الدراسة الحالية على مجموعة من المفاهيم والمصطلحات الرئيسة التي تشكل الإطار المفاهيمي لها، وتساعد في تحديد المقصود بمتغيراتها الأساسية، بما يسهم في ضبطها علميًا ومنهجيًا، ويجعلها أكثر وضوحًا عند تناولها بالتحليل والقياس. وتنبع أهمية تحديد هذه المفاهيم من كونها تمثل الأساس الذي تُبنى عليه أداة الدراسة، كما تسهم في توجيه تفسير النتائج وربطها بأهداف الدراسة وتساؤلاتها.

أولاً: مفهوم التحول الرقمي

يعد التحول الرقمي من المفاهيم الحديثة التي حظيت باهتمام واسع في الأدبيات الإدارية والصحية، نظرًا لارتباطه بعمليات التطوير المؤسسي وتحسين الأداء ورفع كفاءة الخدمات. ويشير هذا المفهوم إلى عملية توظيف التقنيات الرقمية والتطبيقات الذكية في تطوير الأعمال والإجراءات والخدمات، بما يؤدي إلى إحداث تغييرات جوهرية في طريقة أداء المؤسسات لوظائفها، وفي كيفية تقديم خدماتها للمستفيدين، وفي أساليب إدارة المعلومات واتخاذ القرار داخلها (Stoumpos et al., 2023).

وفي القطاع الصحي، يرتبط التحول الرقمي باستخدام الأنظمة الصحية الإلكترونية، والسجلات الطبية الرقمية، وخدمات المواعيد الإلكترونية، والتطبيب عن بُعد، والوصفات الإلكترونية، وأنظمة تبادل المعلومات الصحية، وغيرها من الوسائل التقنية التي تهدف إلى تحسين مستوى الرعاية الصحية ورفع كفاءة تقديم الخدمات. ومن هذا المنطلق، فإن التحول الرقمي في المستشفيات لا يقتصر على إدخال الأجهزة أو البرامج الحديثة، بل يتعدى ذلك إلى إعادة تنظيم العمليات والإجراءات على نحو يحقق السرعة والدقة والتكامل في تقديم الخدمة الصحية (Canfell et al., 2024).

ويقصد بالتحول الرقمي في الدراسة الحالية إجرائيًا: مستوى توظيف مدينة الملك سعود الطبية للتقنيات والأنظمة الرقمية في تقديم خدماتها الصحية والإدارية، بما ينعكس على كفاءة الأداء وسهولة الإجراءات وتكامل المعلومات وتحسين الخدمة المقدمة للمستفيدين.

ثانيًا: مفهوم جودة الخدمات الصحية

تعد جودة الخدمات الصحية من المفاهيم الأساسية في إدارة المؤسسات الصحية، لما لها من ارتباط مباشر بمستوى كفاءة الأداء الصحي والإداري، ومدى قدرة المؤسسة على تقديم خدمة تلبي احتياجات المستفيدين وتوقعاتهم. ويشير هذا المفهوم إلى درجة التميز أو الكفاءة التي تتسم بها الخدمات الصحية المقدمة، من حيث الدقة، والسرعة، والاعتمادية، والاستجابة، والأمان، وملاءمة الخدمة للمستفيدين، بما يؤدي إلى تحقيق رضاهم وتعزيز ثقتهم بالمؤسسة الصحية (Alharbi, 2023).

وتزداد أهمية جودة الخدمات الصحية في المستشفيات بوجه خاص؛ لأن الحكم على مستوى المؤسسة الصحية لا يتوقف على توافر الإمكانيات المادية أو التقنية فقط، بل يرتبط بما تحققه تلك الإمكانيات من نتائج فعلية على مستوى الخدمة المقدمة للمرضى والمراجعين. ولذلك، فإن جودة الخدمات الصحية تُعد مؤشرًا مهمًا للحكم على نجاح المؤسسة الصحية في أداء رسالتها، كما تعد من أبرز المعايير التي تستند إليها عمليات التقييم والتطوير والتحسين المستمر في القطاع الصحي (Alodhialah et al., 2024).

ويقصد بجودة الخدمات الصحية في الدراسة الحالية إجرائيًا: مستوى جودة الخدمات المقدمة في مدينة الملك سعود الطبية كما يدركها أفراد الدراسة، وذلك من حيث كفاءة تقديم الخدمة، وسرعة الحصول عليها، ودقتها، وسهولة الوصول إليها، ومدى الاستجابة لاحتياجات المستفيدين.

ثالثًا: العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمات الصحية

تشير الأدبيات الحديثة إلى وجود ارتباط متزايد بين التحول الرقمي وجودة الخدمات الصحية، حيث إن توظيف الأنظمة الرقمية في المستشفيات يسهم في تحسين تدفق المعلومات، وتسريع الإجراءات، وتقليل الأخطاء، وتعزيز التنسيق بين الأقسام، ورفع كفاءة الأداء، وهي جميعها عوامل ترتبط بصورة مباشرة أو غير مباشرة بتحسين جودة الخدمات الصحية. ومن ثم، فإن التحول الرقمي يمثل أحد المداخل الحديثة التي يمكن من خلالها تطوير أداء المؤسسات الصحية والارتقاء بمخرجاتها الخدمية (Wali et al., 2020).

وفي ضوء ذلك، تنطلق الدراسة الحالية من اعتبار التحول الرقمي متغيرًا مستقلًا يؤثر في جودة الخدمات الصحية بوصفها متغيرًا تابعًا، وذلك في إطار سعيها إلى فحص طبيعة هذه العلاقة وقياس أثرها في مدينة الملك سعود الطبية، استنادًا إلى ما تشير إليه الأدبيات السابقة من أن نجاح تطبيق الأنظمة الرقمية في القطاع الصحي يمكن أن ينعكس على تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة للمستفيدين (Alzghaibi & Hutchings, 2022).

رابعًا: مدينة الملك سعود الطبية

تمثل مدينة الملك سعود الطبية المجال التطبيقي للدراسة الحالية، وهي من المؤسسات الصحية الكبرى في المملكة العربية السعودية، وتقدم مجموعة واسعة من الخدمات الصحية والتخصصية لشرائح كبيرة من المستفيدين. ويمنح اختيارها بوصفها ميدانًا للدراسة أهمية تطبيقية للبحث، نظرًا لما تتسم به من حجم تشغيلي كبير، وتنوع في الخدمات، وحاجة مستمرة إلى تطوير الأداء ورفع جودة الخدمات الصحية في ظل التوجه نحو التحول الرقمي في القطاع الصحي السعودي.

وبناءً على ما سبق، فإن المنطلقات النظرية للدراسة الحالية تتمثل في تحديد المفاهيم الأساسية المرتبطة بمتغيري الدراسة، وهما التحول الرقمي وجودة الخدمات الصحية، وبيان المقصود بهما نظريًا وإجرائيًا، بما يسهم في بناء إطار مفاهيمي واضح للدراسة، ويدعم ضبطها المنهجي عند الانتقال إلى مراحل القياس والتحليل وتفسير النتائج.

3 الفصل الثالث :

منهجية الدراسة

1-3 مقدمة

يتناول هذا الفصل الإجراءات المنهجية التي اعتمدت عليها الدراسة الحالية؛ بهدف تحقيق أهدافها والإجابة عن تساؤلاتها، من خلال تحديد المنهج المناسب لطبيعة الدراسة، وبيان مجتمع الدراسة، وتوضيح حدودها. وتنبع أهمية هذا الفصل من كونه يمثل الإطار الإجرائي الذي تستند إليه الدراسة في جمع البيانات وتحليلها وتفسيرها، بما يساهم في الوصول إلى نتائج علمية يمكن الاعتماد عليها في تفسير أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الصحية في مدينة الملك سعود الطبية.

وانطلاقاً من طبيعة موضوع الدراسة، الذي يركز على الكشف عن أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الصحية، فقد تم اختيار المنهج الملائم لهذا النوع من الدراسات، بما يتيح وصف الظاهرة محل الدراسة، وتحليل أبعادها، والكشف عن طبيعة العلاقة بين متغيراتها، وصولاً إلى قياس أثر المتغير المستقل في المتغير التابع. كما يتضمن هذا الفصل تحديد مجتمع الدراسة الذي يمثل الميدان التطبيقي للبحث، إلى جانب بيان الحدود التي تلتزم بها الدراسة من حيث المجال الموضوعي، والبشري، والمكاني، والزمني.

2-3 المنهجية وطرق البحث

اعتمدت الدراسة الحالية على المنهج الوصفي التحليلي، لملاءمته لطبيعة الدراسة وأهدافها، حيث يُعد من أكثر المناهج استخداماً في الدراسات الإدارية والصحية التي تهدف إلى وصف الظواهر كما هي في الواقع، وتحليلها، والكشف عن العلاقات القائمة بين متغيراتها. ويقوم هذا المنهج على جمع البيانات المتعلقة بموضوع الدراسة، وتنظيمها، وتحليلها، واستخلاص النتائج التي تساعد في تفسير الظاهرة محل البحث.

ويُعد اختيار هذا المنهج مناسباً للدراسة الحالية؛ لأنه يتيح التعرف على واقع التحول الرقمي في مدينة الملك سعود الطبية، وتحديد مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة فيها، فضلاً عن الكشف عن طبيعة العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمات الصحية، وقياس أثر التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات الصحية. كما يساعد هذا المنهج في الوصول إلى نتائج علمية يمكن الاستفادة منها في تقديم توصيات تساهم في تعزيز التحول الرقمي والارتقاء بجودة الخدمات الصحية في المدينة الطبية.

أما من حيث طريقة البحث، فإن الدراسة تعتمد على الأسلوب الميداني في جمع البيانات من أفراد مجتمع الدراسة، من خلال أداة مناسبة يتم إعدادها في ضوء أهداف الدراسة وتساؤلاتها، وبما يمكن من قياس متغيري الدراسة وتحليل العلاقة بينهما. كما تعتمد الدراسة على الأسلوب المكتبي في بناء الإطار النظري ومراجعة الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع البحث، وذلك من خلال الرجوع إلى الكتب، والبحوث العلمية، والدراسات العربية والأجنبية، والتقارير والمصادر العلمية ذات العلاقة.

وبذلك تجمع الدراسة بين الجانب النظري الذي يساهم في بناء الأساس العلمي لموضوعها، والجانب الميداني الذي يساعد في اختبار ما توصلت إليه الأدبيات في بيئة تطبيقية تتمثل في مدينة الملك سعود الطبية.

3-3 مجتمع البحث

يقصد بمجتمع البحث جميع الأفراد أو العناصر التي تشترك في خصائص معينة، وتكون ذات صلة مباشرة بموضوع الدراسة، ويُراد الحصول منها على البيانات اللازمة لتحقيق أهداف البحث والإجابة عن تساؤلاته. ويتمثل مجتمع البحث في الدراسة الحالية في العاملين في مدينة الملك سعود الطبية من الفئات ذات العلاقة بموضوع الدراسة، ممن يرتبط عملهم بتطبيقات التحول الرقمي أو يتعاملون مع الخدمات الصحية والإدارية المرتبطة به، بما يشمل الإداريين، والعاملين الصحيين، والفنيين، والكوادر ذات الصلة بطبيعة الدراسة. وقد تم اختيار هذا المجتمع لكونه الأكثر قدرة على تقديم بيانات واقعية عن مستوى تطبيق التحول الرقمي في المدينة الطبية، وعن مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة فيها، بحكم ارتباطه المباشر ببيئة العمل، ومعايشته للإجراءات والأنظمة والخدمات الصحية التي تتناولها الدراسة. كما أن الاعتماد على هذا المجتمع يساهم في الوصول إلى نتائج أكثر دقة في تفسير أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الصحية في مدينة الملك سعود الطبية.

4-3 حدود البحث

تحدد الدراسة الحالية بمجموعة من الحدود التي توضح نطاقها، وتتمثل فيما يلي:

الحدود الموضوعية:

تقتصر الدراسة على بحث أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الصحية، من خلال تناول التحول الرقمي بوصفه متغيراً مستقلاً، وجودة الخدمات الصحية بوصفها متغيراً تابعاً، وذلك في إطار التطبيق على مدينة الملك سعود الطبية.

الحدود البشرية:

تقتصر الدراسة على العاملين في مدينة الملك سعود الطبية من الفئات المرتبطة بموضوع الدراسة، ممن يمكنهم تقديم بيانات تعكس واقع التحول الرقمي ومستوى جودة الخدمات الصحية في المدينة الطبية.

الحدود المكانية:

تطبق الدراسة في مدينة الملك سعود الطبية بمدينة الرياض في المملكة العربية السعودية.

الحدود الزمانية:

تطبق الدراسة خلال الفترة الزمنية التي يتم فيها تنفيذ الجانب الميداني من البحث وجمع البيانات وتحليلها تحديداً في العام الدراسي 2026 م.

الحدود المنهجية:

تقتصر الدراسة على استخدام المنهج الوصفي التحليلي بوصفه المنهج الملائم لطبيعة الدراسة، مع الاستفادة من الأسلوبين المكتبي والميداني في جمع البيانات والمعلومات المتعلقة بموضوع البحث.

4 الفصل الرابع :

النتائج والتوصيات

1-4 مقدمة

يتناول هذا الفصل في صورته النهائية عرض ما ستتوصل إليه الدراسة من نتائج بعد الانتهاء من تطبيق الأداة على أفراد الدراسة، وجمع البيانات، ومعالجتها إحصائيًا وفق الأساليب المناسبة لطبيعة متغيرات الدراسة. كما سيتضمن الفصل تحليل النتائج المرتبطة بواقع التحول الرقمي في مدينة الملك سعود الطبية، ومستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة فيها، وطبيعة العلاقة بين متغيري الدراسة، وبيان أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الصحية، وذلك في ضوء أهداف الدراسة وتساؤلاتها وفروضها.

ويكتسب هذا الفصل أهميته من كونه يمثل الجانب التطبيقي الذي ستظهر من خلاله القيمة العلمية والعملية للدراسة، إذ سيوضح ما إذا كان التحول الرقمي يسهم فعليًا في تحسين جودة الخدمات الصحية في مدينة الملك سعود الطبية، كما سيساعد في تفسير النتائج وربطها بالإطار النظري والدراسات السابقة، وصولًا إلى تقديم توصيات يمكن الاستفادة منها في دعم التحول الرقمي والارتقاء بمستوى الخدمات الصحية.

2-4 تحليل البيانات

سيتم في هذا الجزء عرض الإجراءات التي ستتبعها الدراسة في تحليل البيانات التي سيتم جمعها من أفراد الدراسة، وذلك باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة للإجابة عن تساؤلات الدراسة والتحقق من فروضها. كما ستتم معالجة البيانات بصورة منظمة تمهيدًا لاستخلاص النتائج المتعلقة بمتغيري الدراسة.

وسيشمل تحليل البيانات في صورته النهائية عددًا من الجوانب، من أبرزها: عرض الخصائص الأولية للبيانات، وتحليل استجابات أفراد الدراسة على فقرات الأداة، وقياس مستوى التحول الرقمي، وتحديد مستوى جودة الخدمات الصحية، والكشف عن طبيعة العلاقة بين المتغيرين، بالإضافة إلى اختبار أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الصحية في مدينة الملك سعود الطبية.

كما ستتم الاستعانة بالمعالجات الإحصائية التي تتناسب مع طبيعة الدراسة، بما يساعد على الوصول إلى نتائج دقيقة يمكن الاستناد إليها في تفسير الظاهرة محل الدراسة، وبيان مدى تحقق أهداف الدراسة والإجابة عن تساؤلاتها بصورة علمية ومنهجية.

3-4 النتائج

سيخصص هذا الجزء في الصياغة النهائية لعرض النتائج التي ستسفر عنها الدراسة بعد الانتهاء من تحليل البيانات، حيث سيتم تقديم النتائج المرتبطة بكل تساؤل من تساؤلات الدراسة، وكل فرض من فروضها، بصورة مرتبة ومنظمة.

ومن المتوقع أن تتناول النتائج عددًا من المحاور، من أبرزها: تحديد مستوى تطبيق التحول الرقمي في مدينة الملك سعود الطبية، وبيان مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة فيها، والكشف عن طبيعة العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمات الصحية، وبيان أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الصحية، فضلًا عن تحديد الأبعاد الأكثر تأثيرًا في جودة الخدمات الصحية.

كما ستتم مناقشة النتائج في ضوء الإطار النظري والدراسات السابقة، مع بيان أوجه الاتفاق أو الاختلاف بين ما ستوصل إليه الدراسة الحالية وما انتهت إليه الدراسات الأخرى، بما يساهم في تقديم تفسير علمي متكامل لنتائج الدراسة.

4-4 التوصيات

في ضوء النتائج التي ستوصل إليها الدراسة، سيتم تقديم مجموعة من التوصيات العلمية والتطبيقية التي يمكن أن تساهم في تعزيز التحول الرقمي وتحسين جودة الخدمات الصحية في مدينة الملك سعود الطبية. وستركز التوصيات في صورتها النهائية على الجوانب التي ستكشف النتائج عن أهميتها، مثل دعم تطبيقات التحول الرقمي، وتطوير الأنظمة والإجراءات المرتبطة به، ورفع كفاءة استخدام الحلول الرقمية في تقديم الخدمات الصحية، وتعزيز الجوانب التي من شأنها الإسهام في تحسين جودة الخدمات الصحية ورفع مستوى رضا المستفيدين.

كما يمكن أن تتضمن التوصيات عددًا من المقترحات التي تفيد القيادات الإدارية والصحية في مدينة الملك سعود الطبية، وتساعد في بناء خطط تطوير مستقبلية تستند إلى نتائج علمية دقيقة، بما يدعم جهود التحسين المستمر في القطاع الصحي.

5-4 المراجع

أولاً: المراجع العربية:

1. العتيبي، م. م. و. (2025). دور التحول الرقمي في تحسين خدمات الرعاية الصحية: دراسة تطبيقية على مديرية الشؤون الصحية بمكة المكرمة. *مجلة مستقبل العلوم الاجتماعية*, <https://search.mandumah.com/Record/1550249>
2. الرشيد، م. ع. (2024). دور التحول الرقمي في تحسين جودة الرعاية الصحية: دراسة تطبيقية على مستشفى الملك فيصل التخصصي ومركز الأبحاث بالمدينة المنورة. *المجلة الدولية لنشر الدراسات العلمية*, 23(3)، 468. <https://doi.org/10.62690/ijssp23317> 496-
3. كامل، ح. ص. (2023). السجلات الصحية الإلكترونية وتحديات التحول الرقمي في مجال الرعاية الصحية: دراسة استكشافية. *المجلة العلمية للمكتبات والوثائق والمعلومات*, 5(15)، 133-162. <https://drasah.com/Archiving/website/0614202309124571.pdf>
4. رؤية السعودية 2030. (2024). التقرير السنوي لتحول القطاع الصحي لعام 2024 م. برنامج تحول القطاع الصحي.

ثانياً : المراجع الأجنبية:

1. Alasiri, A. A., Ahmed, A. E., Alaa, M., Alosaimi, A. N., Alharbi, O. M., Alrajhi, H. A., Alhussan, W. A., Alowais, S., & Alhasan, K. A. (2024). Patient satisfaction among Saudi academic hospitals: A systematic review. *BMJ Open*, 14(5), e081185. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2023-081185>
2. Alharbi, M. F. (2023). Patients' experience of service quality in government and private hospitals in the Qassim Region, Kingdom of Saudi Arabia. *Journal of Medicine and Life*, 16(11), 1622–1627. <https://doi.org/10.25122/jml-2023-0184>
3. Alodhialah, A. M., Almutairi, A. A., & Almutairi, M. (2024). Key predictors of patient satisfaction and loyalty in Saudi healthcare facilities: A cross-sectional analysis. *Healthcare*, 12(20), 2050. <https://doi.org/10.3390/healthcare12202050>
4. Alzghaibi, H. A., & Hutchings, H. A. (2022). Exploring facilitators of the implementation of electronic health records in Saudi Arabia. *BMC Medical Informatics and Decision Making*, 22, 321. <https://doi.org/10.1186/s12911-022-02072-5>
5. Canfell, O. J., Woods, L., Meshkat, Y., Krivit, J., Gunashanhar, B., Slade, C., Burton-Jones, A., & Sullivan, C. (2024). The impact of digital hospitals on patient and clinician experience: Systematic review and qualitative evidence synthesis. *Journal of Medical Internet Research*, 26, e47715. <https://doi.org/10.2196/47715>
6. Kraus, S., Schiavone, F., Pluzhnikova, A., & Invernizzi, A. C. (2021). Digital transformation in healthcare: Analyzing the current state-of-research. *Journal of Business Research*, 123, 557–567. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2020.10.030>
7. Stoumpos, A. I., Kitsios, F., & Talias, M. A. (2023). Digital transformation in healthcare: Technology acceptance and its applications. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 20(4), 3407. <https://doi.org/10.3390/ijerph20043407>
8. Wali, R. M., Alqahtani, R. M., Alharazi, S. K., Bukhari, S. A., & Quqandi, S. M. (2020). Patient satisfaction with the implementation of electronic medical records in the Western Region, Saudi Arabia, 2018. *BMC Family Practice*, 21, 37. <https://doi.org/10.1186/s12875-020-1099-0>