

اثر التحول الرقمي علي جودة الخدمات الصحية

دراسة حالة مستشفى الدكتور حسان غزاوي في محافظة جدة

إعداد: أ. سهام سالم عبيد

Seham Salem Obaid

The impact of digital transformation on the quality of health services  
Case study of Dr. Hassan Ghazawi Hospital in Jeddah Governorate

تاريخ قبول البحث: 2025 / 11 / 19

تاريخ استلام البحث: 2025 / 9 / 23

**المستخلص:**

تهدف الدراسة إلى معرفة مدى اثر التحول الرقمي علي جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر العاملين بمستشفى الدكتور حسان غزاوي في محافظة جدة، وبوجه الخصوص الإداريين والطاقم الطبي، تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي من خلال استخدام أداة الاستبانة لجمع البيانات وبرنامج SPSS لتحليل ومعالجتها، حيث تم توزيع الاستبانة على مجتمع وعينة البحث البالغ 160 عامل.

حيث خلصت الدراسة إلى: أن التحول الرقمي يساهم بشكل كبير في تحسين جودة الخدمات الصحية إلا انه لابد من توفير متطلباته المتمثلة في الموارد البشرية المؤهلة، وكفاءة العمليات الداخلية، وتحسين الخدمات الخارجية.

كما أوصت الدراسة بضرورة اهتمام إدارة مستشفى الدكتور حسان غزاوي في محافظة جدة بالموارد البشرية لتكون قادرة علي مواكبة التغير الرقمي وقيادة المستشفى لجودة الخدمات الصحية، والعمل على توفير منظومة رقمية دقيقة تمتاز بحماية عالية.

**الكلمات المفتاحية:**

التحول الرقمي، جودة الخدمات الصحية، بعد الموارد البشرية، بعد العمليات الداخلية، بعد الخدمات الخارجية، مستشفى الدكتور حسان غزاوي في محافظة جدة

**Abstract:**

This study aims to determine the impact of digital transformation on the quality of healthcare services from the perspective of employees at Dr. Hassan Ghazawi Hospital in Jeddah, particularly administrative and medical staff. A descriptive-analytical approach was employed, utilizing a questionnaire to collect data and SPSS software for analysis and processing. The questionnaire was distributed to a sample of 160 employees.

The study concluded that digital transformation significantly contributes to improving the quality of healthcare services, but its success hinges on fulfilling its prerequisites: qualified human resources, efficient internal processes, and enhanced external services.

The study also recommends that the management of Dr. Hassan Ghazawi Hospital in Jeddah prioritize human resources development to ensure they are equipped to keep pace with digital change and lead the hospital in delivering high-quality healthcare services. Furthermore, the study recommends the implementation of a robust and secure digital system.

Keywords: Digital transformation, quality of healthcare services, human resources, internal processes, external services, Dr. Hassan Ghazawi Hospital in Jeddah.

**المقدمة:**

يعتبر التحول الرقمي من أبرز التحولات التاريخية التي أحدثت فرق جوهري في شتى المجالات، حيث توجهت منظمات الأعمال الي المسارعة نحو الاستثمار في تقنيات المعلومات والاتصال، والتي أصبحت تحتل مكانة رئيسية باعتبارها من أهم الموارد الإستراتيجية مقارنة بالموارد التقليدية. ويعد الاعتماد على التكنولوجيا الرقمية ضرورة، إذ لم تعد منظمات الأعمال قادرة على مواكبة المتغيرات المتسارعة دون دمجها في منظومتها الإدارية والخدمية.

حيث أظهرت دراسة (الشمرواني وآخ. 2025) إن التحول الرقمي له اثر واضح على القطاعات الخدمية التي استفادت من ثمار ثورة المعلومات لتحقيق قفزة نوعية في أدائها. ومن بين هذه القطاعات، برز قطاع الخدمات الصحية، فالتحول الرقمي وفر أساليب لتلبية احتياجات العملاء وتحقيق الولاء. حيث مكن التحول الرقمي المؤسسات الصحية من تحقيق ميزة تنافسية في تقديم الخدمات الصحية.

وأكدت دراسة (Gjellebæk et al. 2020) أن العديد من المؤسسات الصحية اعتمدت أساليب حديثة وتقنيات رقمية متطورة، تشمل البرامج والتطبيقات الذكية، ونظم إدارة قواعد البيانات، والبنى التحتية المادية مثل شبكات الحواسيب، من اجل جودة الخدمات لتحقيق الميزة التنافسية. وقد باتت الجودة في هذا القطاع مقياسا مهماً لتقييم الأداء وتحقيق التميز، وذلك لتلبية احتياجات المرضى وتعزيز رضاهم، بالإضافة للاستخدام الأمثل للموارد المتاحة. وقد أشارت دراسة (Balta et al. 2021) إن تزايد الطلب على الخدمات الصحية، والارتفاع المستمر في أعداد المرضى المترددين على المستشفيات الصحية يستدعي الاستفادة القصوى من التحول الرقمي.

**مشكلة الدراسة:**

تواجه المؤسسات الصحية تحديات متزايدة في تقديم خدمات ذات جودة عالية تلبي احتياجات المرضى واعتماد أساليب التحول الرقمي (Brommeyer et al. 2023)، التي تشمل البرامج والتطبيقات الذكية، ونظم إدارة قواعد البيانات، والبنى التحتية المادية مثل شبكات الحواسيب، بهدف جودة الخدمات المقدمة وتحقيق الأهداف الإستراتيجية للمنظمة. وقد أصبحت الجودة في هذا القطاع معيارا أساسياً لتقييم الأداء وتحقيق التميز، وقد أكدت دراسة (صلاح 2023) وجود معوقات تتعلق بالتحول الرقمي بأبعاده (بعد الموارد البشرية، بعد العمليات الداخلية، بعد الخدمات الخارجية) وجودة الخدمات الصحية مما اثار جدل حول مدى تأثير التحول الرقمي بأبعاده (بعد الموارد البشرية، بعد العمليات الداخلية، بعد الخدمات الخارجية) وجودة الخدمات الصحية في المملكة العربية السعودية.

انطلاقاً مما سبق تكمن مشكلة الدراسة من خلال الإجابة على التساؤل الرئيسي التالي:

## ما أثر التحول الرقمي علي جودة الخدمات الصحية في مستشفى الدكتور حسان غزاوي في محافظة جدة؟؟؟

تتفرع من السؤال الرئيسي الأسئلة الفرعية التالية:

1. ما هي مفاهيم التحول الرقمي بأبعاده (بعد الموارد البشرية، بعد العمليات الداخلية، بعد الخدمات الخارجية) وجودة الخدمات الصحية؟
  2. هل هنالك علاقة بين التحول الرقمي بأبعاده (بعد الموارد البشرية، بعد العمليات الداخلية، بعد الخدمات الخارجية) وجودة الخدمات الصحية؟
  3. ما هو اثر التحول الرقمي بأبعاده (بعد الموارد البشرية، بعد العمليات الداخلية، بعد الخدمات الخارجية) وجودة الخدمات الصحية بمستشفى الدكتور حسان غزاوي في محافظة جدة؟
  4. هنالك فروق ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي بأبعاده (بعد الموارد البشرية، بعد العمليات الداخلية، بعد الخدمات الخارجية) وجودة الخدمات الصحية بمستشفى الدكتور حسان غزاوي في محافظة جدة يعزى الي المتغيرات الديمغرافية (النوع، الخبرة)؟
- أهمية الدراسة:

تتجلى أهمية الدراسة من خلال:

1. الأهمية العلمية: إثراء المكتبة العربية والسعودية خاصة في جوانب التحول الرقمي وجودة الخدمات الصحية، وإن الدراسة الحالية تعتبر مساهمة في تعزيز الجانب النظري في الأسس الفكرية من خلال متغيراتها (التحول الرقمي، جودة الخدمات الصحية)، تؤمل الباحثة أن تفتح الدراسة المجال أمام الباحثين والدارسين لتناول موضوع التحول الرقمي وجودة الخدمات الصحية.
2. الأهمية العملية: لفت انتباه إدارة المؤسسات الصحية إلى أهمية التحول الرقمي علي جودة الخدمات الصحية، وتوفير معلومات للمؤسسات الصحية للتعرف على مستوى رضا المرضى عن جودة الخدمات الصحية الرقمية المقدمة، تؤمل الباحثة أن تساعد نتائج الدراسة متخذي القرار بالمؤسسات الصحية السعودية على تطوير التحول الرقمي من اجل كسب رضا المرضى.

أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

1. التعرف على مفاهيم التحول الرقمي بأبعاده (بعد الموارد البشرية، بعد العمليات الداخلية، بعد الخدمات الخارجية) وجودة الخدمات الصحية.

2. الكشف عما إذا كان هنالك علاقة بين التحول الرقمي بأبعاده (بعد الموارد البشرية، بعد العمليات الداخلية، بعد الخدمات الخارجية) وجودة الخدمات الصحية.
3. الكشف عما إذا كان هنالك اثر للتحول الرقمي بأبعاده (بعد الموارد البشرية، بعد العمليات الداخلية، بعد الخدمات الخارجية) وجودة الخدمات الصحية بمستشفى الدكتور حسان غزاوي في محافظة جدة؟

#### فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية الأولى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي وجودة الخدمات الصحية في مستشفى الدكتور حسان غزاوي في محافظة جدة؟؟؟

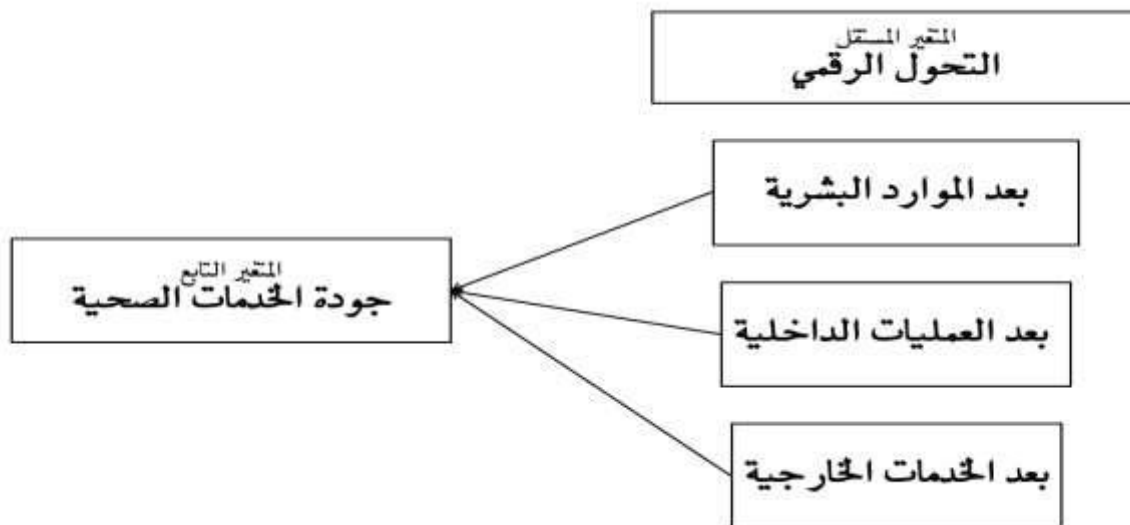
الفرضية الفرعية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعدها الموارد البشرية علي جودة الخدمات الصحية بمستشفى الدكتور حسان غزاوي.

الفرضية الفرعية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعدها العمليات الداخلية علي جودة الخدمات الصحية بمستشفى الدكتور حسان غزاوي.

الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعدها الخدمات الخارجية علي جودة الخدمات الصحية بمستشفى الدكتور حسان غزاوي.

#### أنموذج الدراسة:

تم صياغة أنموذج الدراسة كما موضح في الشكل (1) الآتي:



المصدر: إعداد الباحثة، 2025.

شكل (1): أنموذج الدراسة

**منهج الدراسة:**

تتبع الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، حيث يتم وصف الظاهرة وصفاً دقيقاً كما توجد على الواقع من خلال منهجية علمية صحيحة، وإظهار النتائج التي تم التوصل إليها بطريقة كمية يمكن تفسيرها، واقتراح الأساليب المثلى التي يجب أن تكون عليها.

**مصادر وأدوات جمع بيانات الدراسة:**

تعتمد الدراسة على المصادر الأولية: وتستخدم الاستبانة لجمع البيانات، بالإضافة إلى المصادر الثانوية: الكتب، البحوث العلمية، الدراسات، التقارير، المجالات، الندوات والمؤتمرات ذات الصلة بموضوع الدراسة.

**حدود الدراسة:**

اقتصرت الدراسة على الحدود التالية:

1. الحدود الموضوعية: التحول الرقمي، وجودة الخدمات الصحية.
2. الحدود المكانية: مستشفى الدكتور حسان غزاوي في محافظة جدة.
3. الحدود الزمانية: 2025م.
4. الحدود البشرية: المرضى والعاملين بمستشفى الدكتور حسان غزاوي في محافظة جدة.

**الدراسات السابقة:**

تهدف دراسة (Gjellebæk et al. 2020) إلى معرفة اثر استخدام الإدارة الوسطى للصحة الإلكترونية في تقديم الرعاية الصحية. تم استخدام منهج نوعياً من خلال تحليل البيانات التي جُمعت من خلال مقابلات مجموعات من العاملين. تشير النتائج إلى ضرورة التحول نحو قيادة موجهة نحو التعلم وإدارة تكيفية تركز على مشاركة الموظفين وفرص التعلم. كما تعد مساعدة الموظفين على فهم التعقيدات المرتبطة بممارسات العمل المتغيرة باستمرار استراتيجية أخرى مُحددة للإدارة الوسطى. تبرز التخطيط للسيناريوهات والتنبؤ بها كأدوات مناسبة لفهم الأحداث في المنظمات المعقدة وكتقنيات يمكنها تعزيز التعلم في مكان العمل.

تهدف دراسة (سعيدان وآخ. 2025) إلى الإلمام بمدى تأثير التحول الرقمي علي جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر موظفي مستشفى عاليًا صالح بولاية تبسة، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي من خلال استخدام أداة الاستبانة لجمع البيانات وبرنامج SPSS لتحليل ومعالجتها، حيث تم توزيع الاستبانة على عينة عشوائية قدرت ب 70 مفردة. أظهرت نتائج الدراسة أن التحول الرقمي يساهم بشكل كبير في جودة الخدمات الصحية إلا انه لا بد من توفير متطلباته المتمثلة في البنية التحتية، الموارد البشرية المؤهلة، نظام معلومات

فعال والعمليات والإجراءات. كما أوصت الدراسة بضرورة اهتمام المؤسسة العمومية الاستشفائية عالية صالح تبسة بنظام المعلومات الخاص بها، والعمل على توفير قواعد بيانات دقيقة وتمتاز بحماية عالية. دراسة (Gastaldi et al. 2018) هدفت الدراسة إلى فهم أثر التقنيات الرقمية في تطوير عمل مؤسسات الرعاية الصحية، وذلك بالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي من عينة شبه قصدية مكونة من (107) مع عاملين في (14) مستشفى إيطالي بين عامي (2009) و (2011)، أظهرت النتائج أن التحول الرقمي تضمن الإجراءات التالية: الأصول داخل المستشفيات وتكامل العمليات الرقمي؛ وصنع القرار من خلال التحليلات. وأظهرت النتائج أيضا أن برامج التحول الرقمي أساسية ويؤدي تنفيذها إلى أداء أفضل تخفيض التكلفة (الجودة)، وقد أوصت الدراسة بتعزيز متطلبات التحول الرقمي داخل مؤسسات الرعاية الصحية.

#### الفجوة البحثية:

تعدد الدراسات التي تناولت التحول الرقمي وجودة الخدمات الصحية في بيئات مختلفة، إلا أن هناك فجوة بحثية تتمثل في نقص الدراسات التي تناولت هذا الموضوع في المستشفيات السعودية علي حد علم الباحثة، حيث ركزت معظم الدراسات السابقة على المستشفيات في دول مثل (إيطاليا، الجزائر، مصر، ماليزيا، والأردن). كما أن العديد من الدراسات تناولت أبعادًا محددة للتحول الرقمي وجودة الخدمات الصحية، مثل السهولة، الأمان، الاستجابة، والسرية، دون تقديم نموذج شامل يربط بين جميع الأبعاد وأثرها المتكامل على جودة الخدمات الصحية. بالإضافة إلى تركيز بعض الدراسات على العلاقة بين التحول الرقمي وولاء العملاء أو الأداء المالي للمستشفيات أو الميزة التنافسية، بينما لم تتناول أثر التحول الرقمي بأبعاده (بعد الموارد البشرية، بعد العمليات الداخلية، بعد الخدمات الخارجية) وجودة الخدمات الصحية في محافظة جدة. بناءً على ذلك.

تسعى الدراسة الحالية إلى سد هذه الفجوة من خلال دراسة أثر التحول الرقمي التحول الرقمي بأبعاده (بعد الموارد البشرية، بعد العمليات الداخلية، بعد الخدمات الخارجية) علي جودة الخدمات الصحية في مستشفى الدكتور حسان غزاوي في محافظة جدة؟ للتعرف على مدى استجابة مستشفى الدكتور حسان غزاوي في تلبية حاجات ومتطلبات التحول الرقمي في ظل التحديات.

#### الإطار النظري:

#### التحول الرقمي:

يمثل التحول الرقمي أحد أهم المفاهيم التي ظهرت على الساحة العلمية والدولية في العقدين الأخيرين (محمد ومصطفى 2025)، وذلك على خلفية تطور الثورة الصناعية الثالثة والرابعة وثورة الإنترنت. وقد

أشار (مظهر 2024) أن التحول الرقمي فرض أسلوباً جديداً في عمل منظمات الأعمال وسياقات عمل مختلفة تماماً عن الأعمال والأنشطة التقليدية التي كانت تمارسها المنظمات والمؤسسات الحكومية على حد سواء. وقد ساهم التحول الرقمي في تطوير عمل المنظمات والأداء وسرعة الإنجاز والقضاء على الروتين وتكوين البنى التحتية الرقمية وإنشاء قواعد البيانات الرقمية.

لقد تعدد تعريف التحول الرقمي باعتباره ظاهرة ناجمة عن مجموعة من التقنيات الرقمية الحديثة والتي تعمل بشكل متزامن مثل (تقنيات الذكاء الاصطناعي، والحوسبة السحابية). ومنظور التحول الرقمي مختلف العدسات، ولكنه ينصب في جميع توجهاته إلى مغزى واحد هو تعزيز أداء منظمات الأعمال، وقد عرف (محمد ومصطفى 2025) التحول الرقمي إنه عملية إعادة تصميم الأعمال والأنشطة والعمليات والإجراءات والخدمات وتحويلها إلى عمليات رقمية إلكترونية باستخدام تكنولوجيا المعلومات لتحقيق الاستفادة من الواقع الرقمي في جميع جوانب الأعمال.

وقد أوضح (Laakkonen et al. 2024) أن أهمية التحول الرقمي تبرز من خلال: بناء نماذج عمل جديدة تساعد على تبسيط الإجراءات وتقليل وقت تقديم الخدمة، والتخلص من العمليات التقليدية لزيادة الإنتاجية وتحسين مستوى أداء الخدمات، ورفع مستوى الأداء، وزيادة الثقة في المنظمات وتحقيق الاستدامة، وزيادة سرعة ومرونة ودقة تلقي الخدمة، بالإضافة إلى قلة أو انعدام الأخطاء، وتنمية ثقافة الإبداع والتطوير داخل بيئة العمل.

يتميز التحول الرقمي بمجموعة من الخصائص التي تمنح منظمات الأعمال جودة في الخدمات، وقد أوضح (العتيبي ووارد 2025) أن من أبرز هذه الخصائص: قدرة التحول الرقمي علي التكيف بسرعة مع بيئة العمل المتغيرة والمتنوعة، مما يساعدها على مواجهة التحديات والاستجابة لمتطلبات السوق بمرونة عالية. ويتيح امتلاك مقومات تدعم الأنشطة التشغيلية وتعزز القدرة التنافسية، ويقدم التحول الرقمي حلاً متكاملًا يمكن للمستفيدين الوصول إليها بسهولة من أي مكان في العالم. وتعزز العمليات الرقمية مبدأ النزاهة والشفافية من خلال وضوح الأدوار والمسؤوليات والأهداف، مما يتيح اتخاذ القرارات بسرعة دون الحاجة إلى الاعتماد على التسلسل الإداري التقليدي. وقد أكد (Singh et al. 2021) أن المنظمات المتحولة رقمياً تعتمد على بنية تحتية قوية في مجال المعلومات والاتصالات، مما يمكنها من إدارة أعمالها بكفاءة عبر الإنترنت، مع الاستفادة من أحدث الأدوات والتقنيات المتطورة لتحقيق التميز في الأداء.

أوضح (سناني ولبنى 2023) أن التحول الرقمي يمر بمجموعة من الخطوات الضرورية والمتمثلة في: الرقمنة وهي عملية تحويل البيانات من صورتها المادية إلى الصورة الرقمية بواسطة الحاسوب ويشار لها أيضاً على أنها تحويل النص المطبوع أو الصور إلى إشارات ثنائية باستخدام المسح الضوئي حتى يمكن

عرضها على الحاسوب. والمعالجة الرقمية وتعني استخدام التقنية لتحويل العمليات التشغيلية من تقليدية إلى رقمية وهي أيضا عملية تحيل البيانات وتحسينها باستخدام البرامج والأدوات الرقمية. والتحول الرقمي وهي العملية الشاملة التي تقوم بإعادة تصميم الأعمال ودمج البرامج الرقمية في مختلف جوانب العمل من اجل الاستفادة إلى أقصى حد ممكن من التقنيات الرقمية.

وللتحول الرقمي أبعاد رئيسي ذكرها (مظهر 2024) تتمثل في: بعد المورد البشري وهو أساس نجاح عملية التحول الرقمي في المؤسسات وذلك من خلال توفير مهارات وخبرات وكفاءات مؤهلة في المجال الرقمي والتكنولوجي تستطيع تحليل البيانات واتخاذ القرارات الفعالة وتعي حتمية التغيير نحو التحول الرقمي. أما في ما يتعلق ببعده العمليات الداخلية فقد اكد (شديد و مصطفى 2021) أن تقنيات التحول الرقمي تساعد المؤسسة في تحويل عملياتها من تقليدية إلى رقمية، وتعمل بدورها على تحسين كفاءة العمل. كما تناول (Bond et al. 2023) مهام بعد الخدمات الخارجية وهو ما تقوم به المؤسسة من إدارة وتحليل وتنظيم البيانات لتوفير بيانات موثوقة، وكذلك تطوير الأدوات المناسبة للتحليل الإحصائي والبحث عن البيانات والتنبؤ بالمستقبل ويجب أيضا ضمان استمرارية تدفق البيانات بشكل يتماشى مع أهداف المنظمة.

ويري (صيفي وحسنية 2020) أن التحول الرقمي لا يخلو من التحديات والمخاطر، مثل التهديدات الأمنية، والفجوات التقنية، والتأثيرات على سوق العمل. لذا، فإن فهم هذه التحديات يظل أمراً ضرورياً لضمان نجاح التحول الرقمي. وقد أشار (Fernandes et al. 2024) أن تحديات التحول الرقمي تتمثل في: (نقص المهارات التقنية) ويعتبر نقص المهارات التقنية للأفراد العاملين بالمنظمة عامل أساسي لا بد من مراعاته أثناء صياغة وإعداد الإستراتيجية الرقمي. (التنسيق) ويعنى إذا لم يتم الاتصال الجيد بين مختلف المستويات تفشل عملية التحول الرقمي لذا لا بد من تحديد الأدوار والمسؤوليات والأهداف بدقة. (القوانين والتشريعات) غالبا ما تشكل عائق يحبط فعالية التحول الرقمي مما يجعلها بطيئة مما قد يعود بخسائر على المؤسسة. وهناك تحديات أخرى تتمثل في: (قيود البنية التحتية) يعد ضعف الاتصال بالإنترنت، خاصة في المناطق النائية، عائقاً كبيراً أمام تنفيذ حلول الصحة الرقمية. (مخاوف الخصوصية وأمن البيانات) تعد حماية خصوصية المرضى وأمن بياناتهم أمراً بالغ الأهمية. ويتطلب ذلك اعتماد تدابير قوية للأمن السيبراني وإرساء مبادئ توجيهية أخلاقية واضحة لبناء الثقة وضمان الحوكمة المسؤولة للبيانات.

### جودة الخدمات الصحية:

انتقلت كل الأدبيات العلمية مثل دراسة (الشمرواني وآخ. 2025) و (Rolbina et al. 2019) و (Dionisio et al. 2023) أن الصحة تعتبر أهم مقومات الحياة لذلك لا بد من تطوير وتحسين كافة الخدمات المرتبطة

بالرعاية الصحية وكل ما يسهم في ضمان جودة الخدمات الصحية لمواكبة تطور المجتمعات وزيادة الوعي الصحي بهدف تحسين تجربة المستفيدين من هذه الخدمات (لبنى 2023). والسعي إلى تحسين مستوى الرعاية وتحسين البنية التحتية واستخدام أساليب حديثة وتقنيات متطورة لتقديم خدمات تلبي احتياجات المستفيدين منها بشكل أسرع ودقة أكثر وبكفاءة وفعالية مضمونة.

وقد عرف (الجعفرية 2023) الخدمات الصحية أنها هي كل الخدمات التي يقدمها القطاع الصحي سواء الخدمات العلاجية للأفراد أو الوقائية أو الخدمات الإنتاجية مثل إنتاج الأدوية والمعدات الطبية وهدف الخدمات الصحية هو تحسين صحة الأفراد وعلاجهم وحمايتهم من الأمراض.

تلعب الخدمات الصحية دورا هاما في الفحص الدوري والمستمر وتساعد في معرفة واكتشاف بعض الأمراض بشكل مبكر والعمل على قبول الفرد للعلاج والتمكن من علاجه. وتوفير أفضل خدمة صحية ممكنة بأسعار وتكاليف منخفضة يمكنهم تحملها. وتقي من الإصابة من الكثير من الأمراض المزمنة، والأوبئة المنتشرة. والحفاظ على صحة الأشخاص، وتوفير كافة الإمكانيات والموارد والتقنيات الحديثة التي تعزز من احتمالية اكتشاف المرض في أسرع وقت ممكن، وهذا ما أكدته دراسة (Putra et al. 2024).

هناك عدة أنواع للخدمات الصحية في مختلف التخصصات أشار لها (Belliger and Krieger 2018)، والتي تتمثل في المصالح الاستشفائية أو مصالح الطب اليومي العيادات الخارجية، بالإضافة إلى الخدمات المساعدة المتمثلة في الأشعة والتحاليل، وإلى جانب خدمات التغذية، الإدارة، وقد ذكر (جمعة 2023) أن جودة الخدمات الصحية من الركائز الأساسية لنجاح المؤسسات الصحية، حيث تعتمد على مجموعة من الأبعاد والعوامل التي تسهم بشكل مباشر في تحسين مستوى الرعاية المقدمة للمستفيدين ومن هذه الأبعاد (الاستجابة، والملموسية، والاعتمادية، والضمان، والتعاطف). وتقديم الخدمات الصحية ذات الجودة هدف أساسي تسعى إليه جل المؤسسات الصحية إلا أنه قد يواجه مجموعة من العوامل المؤثرة ذكرها (كامل 2023) وهي: (تحليل توقعات المرضى، وتحديد جودة الخدمات الصحية، أداء العاملين، وإدارة توقعات الخدمة الصحية).

### تقنيات التحول الرقمي في الخدمات الصحية:

وقد اكد كل من (السلام وآخ. 2024) و (Dionisio et al. 2023) أن التطور التكنولوجي يعتبر من أهم المتغيرات التي تؤثر على مختلف القطاعات ومن بينها القطاع الصحي الذي تأثر بالثورة الرقمية القائمة، لذلك أصبح توجه المؤسسات الصحية نحو تطبيق التحول الرقمي أمرا حتما لتحسين جودة الخدمات التي

تقدمها وتسهيلها العمليات داخلها، وذلك من خلال توفير كل المتطلبات والتقنيات الحديثة المواكبة للتغير السريع في المجال الإلكتروني.

ولتطبيق التحول الرقمي في أي مجال لابد من توفر تقنيات حديثة لتسهيل العمليات والأنشطة والوصول إلى نتائج مرضية وتحقيق الأهداف المنشودة، وقد لخص (محمد وآخ. 2025) أهم التقنيات المستخدمة في القطاع الصحي ما يلي: تطبيقات الصحة الرقمية، والذكاء الاصطناعي والتحليل الضخم للبيانات، والروبوتات والأتمتة، والطباعة ثلاثية الأبعاد والتخصيص، والسجل الصحي الإلكتروني).

### العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمات الصحية:

وقد حظيت الرقمنة باهتمام واسع في القطاع الصحي نظراً لدورها المحوري في تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة. وظهر هذا الدور (Vogt et al. 2018) من خلال ذكره لعدة جوانب رئيسية تتمثل في: سد الفجوة الرقمية في المرافق الصحية باستثمار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتقدمة لتوصيل الخدمات الصحية للمواطنين والمؤسسات الاستشفائية. وتعمل الرقمنة على تسريع عملية تبادل المعلومات واتخاذ القرارات الطبية بين مختلف مقدمي الخدمات الصحية. وتساهم التحولات الرقمية في دعم عمليات الإصلاح الإداري والاقتصادي للقطاع الصحي. كما تفتح آفاقاً جديدة لتنمية مهارات الكوادر الصحية والمواطنين على حد سواء. وتعزز الرقمنة التعاون والتكامل بين مختلف المؤسسات الصحية من خلال تسهيل تبادل البيانات والسجلات الطبية بشكل آمن وفعال. هذا التكامل الرقمي يساهم في رفع مستوى التنسيق بين الجهات الصحية المختلفة ويزيد من فاعليتها في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للقطاع. وهكذا تبرز الرقمنة كأحد العوامل الأساسية في تطوير المنظومة الصحية، حيث تساهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة، وترفع من كفاءة التشغيل، وتعزز ثقة المستفيدين، مما ينعكس إيجاباً على المؤسسات الصحية والمرضى على حد سواء.

### أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الصحية

ويري (نويس وآخ. 2025) أن تطبيق الرقمنة اثر على مختلف جوانب الخدمة الصحية من حيث: سهولة الوصول لان الهدف الرئيس هو توفير وصول للخدمات الصحية من طرف المواطن في أي وقت ومن أي مكان. ومن خلال عملية الرقابة عن بعد والرعاية عن بعد مما يساهم في تقليل التكاليف. وقد أظهرت دراسات (Gopal et al. 2019) التأثير الإيجابي للسجلات الصحية الإلكترونية (EHR) في تقليل أخطاء الأدوية، وتحسين الالتزام بتناولها، ويؤثر التحول الرقمي في المراقبة الاستباقية للمرض، وقد وذكر

(Binci, Palozzi, and Scafarto 2022) أن تدخلات الرعاية الصحية عن بعد في تقليل إعادة دخول المستشفى وتحسين إدارة الأمراض المزمنة. وقد أكدت دراسة (Huaytan et al. 2024) أن التحول الرقمي يؤثر بشكل كبير على تجربة المريض من خلال تمكينه وتحسين التواصل مع مقدمي الرعاية. توفر البوابات الإلكترونية، وتطبيقات الصحة المحمولة، ومنصات الرعاية عن بعد مزيداً من الراحة، والوصول إلى المعلومات الطبية، مما يؤدي إلى زيادة رضا المرضى. وأشار (ياسمينه 2025) أن التحول الرقمي يساعد في الكفاءة والفعالية من خلال تبسيط سير العمل، وتحسين تخصيص الموارد، وتمكين اتخاذ القرارات المستندة إلى البيانات، فعلى سبيل المثال، تسهل السجلات الصحية الإلكترونية تنسيقاً أفضل بين فرق الرعاية، وتقلل من الأعباء الإدارية.

#### ثانياً: الدراسة الميدانية

#### 1. الإجراءات المنهجية للدراسة

#### مجتمع وعينة الدراسة:

يقصد بمجتمع الدراسة المجموعة الكلية من العناصر التي يسعى الباحث أن يعمم عليها النتائج ذات العلاقة بالمشكلة المدروسة. ويتكون مجتمع الدراسة من العاملين في مستشفى الدكتور حسان غزاوي في محافظة جدة والبالغ عددهم (160) فرد. أما عينة الدراسة فقد تم اختيار كل العاملين بالمستشفى نسبة لصغر حجم المجتمع ولضرورة حصر آراء كل العاملين، تم توزيع الاستبانة عليهم وكانت الاستبانة الصالحة للتحليل (129 استبانة). والجدول (1) يبين وصف أفراد عينة الدراسة المبحوثة.

الجدول (1) خصائص الأفراد المبحوثين عينة الدراسة

النسبة المئوية %	العدد	العبرة	البيانات الشخصية
77.5	100	ذكر	النوع
22.5	29	أنثى	
60.5	78	من 30 وأقل من 40 سنة	العمر
31	40	من 40 وأقل من 50 سنة	
8.5	11	50 سنة فأكثر	
6.2	8	إدارة أعمال	التخصص العلمي
34.9	45	طب	
45.8	59	تمريض	
13.2	17	أخرى	
0	0	ثانوي	المستوى التعليمي
10.1	13	جامعي	
89.9	116	دراسات عليا	
31.8	41	أقل من 5 سنوات	الخبرة
31.8	41	5 وأقل من 10	
17.8	23	10 وأقل من 15	
18.6	24	15 سنه فأكثر	
100	129	المجموع	

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS، 2025.

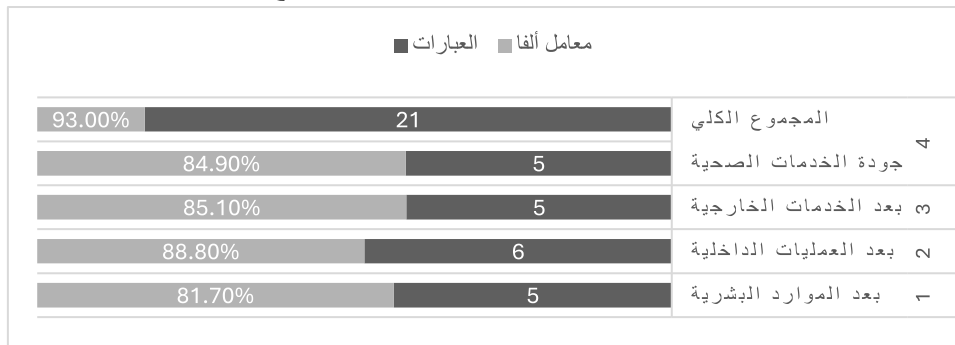


## الثبات والصدق الإحصائي لأداة الدراسة

## الجدول (2): معاملات صدق وثبات الأداة

م	المتغيرات	العبارات	معامل ألفا
1	بعد الموارد البشرية	5	81.7%
2	بعد العمليات الداخلية	6	88.8%
3	بعد الخدمات الخارجية	5	85.1%
4	جودة الخدمات الصحية	5	84.9%
	المجموع الكلي	21	93.0%

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS، 2025.



## شكل (2) معاملات صدق وثبات الأداة

يبين الجدول (2) والشكل (2): أعلاه اختبار ألفا كرونباخ لفقرات متغيرات الدراسة على انفراد ولجميع المتغيرات معاً، حيث بلغت قيمة ألفا لجميع الفقرات (95.5%) وتعتبر هذه النسبة عالية جداً، وبالتالي يمكن الاعتماد على مصداقية أداة القياس وتعميم نتائج الدراسة، وأن قيمة معامل ألفا للإجابات على فقرات الاستبانة الخاصة بكل متغير من متغيرات الدراسة كانت أكبر من الحد الأدنى المقبول لمعامل الثبات وهو (60%)، ويعني هذا توفر درجة كبيرة من الثبات في الإجابات، وبالتالي فإنه يمكن تعميم النتائج على مجتمع الدراسة.

## الأساليب الإحصائية المستخدمة:

تم تفرغ وتحليل بيانات الاستبانة من خلال برنامج التحليل الإحصائي (SPSS v25) وتم استخدام الأساليب الإحصائية التالية:

- أ. أدوات التحليل الإحصائي الوصفي الذي تستخدم فيه المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية بما يفيد في وصف عينة الدراسة واتجاهاتها.
- ب. اختبار (ألفا كرونباخ) (Cronbach's Alpha) لمعرفة ثبات فقرات الاستبانة.
- ج. اختبار بيرسون لمعرفة العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع.
- د. تحليل الانحدار: تم استخدام تحليل الانحدار لاختبار الدلالة الإحصائية لفروض الدراسة.
- هـ. اختبار تحليل التباين المشترك (ANCOVA) لمعرفة مدى تأثير المتغير المستقل بعد التحكم في المتغير المشترك.

#### مناقشة نتائج الدراسة وتفسيرها:

يشتمل هذا الجزء على تحليل محاور الدراسة للتمكن من مناقشة فرضياتها من خلال استخراج المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية وترتيب مجالات الدراسة على النحو التالي:

#### البعد الأول: الموارد البشرية

لمعرفة أثر بعد الموارد البشرية علي جودة الخدمات الصحية بمستشفى الدكتور حسان غزاوي،، تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والترتيب لمعرفة آراء أفراد عينة الدراسة حول فقرات بعد الموارد البشرية بمستشفى الدكتور حسان غزاوي، كما مبينة بالجدول (3).

اثر التحول الرقمي علي جودة الخدمات الصحية دراسة حالة مستشفى الدكتور حسان غزاوي في محافظة جدة

جدول (3): الإحصاء الوصفي لموافقة المبحوثين حول بعد الموارد البشرية بمستشفى الدكتور حسان غزاوي

الترتيب/ الرتبة	التفسير/ الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	غزاوي					العبارات		
				لا أوافق بشدة	لا أوافق	لا رأي	أوافق	أوافق بشدة			
6	أوافق	0.949	4.116	1	7	24	41	56	العدد	يمتلك العاملين بالمستشفى المهارات الرقمية اللازمة لاستخدام الأنظمة الحديثة	1
				0.8	5.4	18.6	31.8	43.4	النسبة		
3	أوافق بشدة	0.857	4.457	1	5	10	31	82	العدد	يوفر المستشفى برامج تدريب مستمر لمسايرة التحول الرقمي	2
				0.8	3.9	7.8	24	63.5	النسبة		
4	أوافق بشدة	0.769	4.434	1	4	4	49	71	العدد	يوجد خبير تقني مخصصة لدعم	3
				0.8	3.1	3.1	38	55	النسبة		

									الموظفين في الأنظمة الرقمية.		
10	أوافق	1.194	3.612	6	18	36	29	40	العدد	4	تساعد الأنظمة الرقمية في إدارة مهام العمل.
				4.6	14	27.9	22.5	31	النسبة		
2	أوافق بشدة	0.697	4.473	0	2	9	44	74	العدد	5	يتم الاعتماد علي التقنيات الرقمية في اتخاذ القرارات
				0	1.5	7	34.1	57.4	النسبة		

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS، 2025.

يشير الجدول رقم (3) إلى أن: نسبة (43.4%) من عينة المبحوثين موافقون بشدة على عبارة " يمتلك العاملون بالمستشفى بالمهارات الرقمية اللازمة لاستخدام الأنظمة الحديثة "، وأن نسبة (31.8%) موافقون على ذلك، بينما نسبة المحايدون فقد بلغت (18.6%)، في حين أن نسبة (5.4%) لا يوافقون على ذلك، بينما نسبة الذين لا يوافقون على ذلك بشدة فقد بلغت (0.8%). بلغ المتوسط الحسابي المرجح بالأوزان للعبارة (4.116) بانحراف معياري قدره (0.949)، وهذا يدل على أن غالبية أفراد عينة الدراسة هم موافقون حول هذه العبارة، وقد أخذت هذه العبارة الرتبة (6) بين العبارات الأساسية للمحور الأول. نسبة (63.5%) من عينة المبحوثين موافقون بشدة على عبارة " يوفر المستشفى برامج تدريب مستمر لمسايرة التحول الرقمي "، وأن نسبة (24%) موافقون على ذلك، بينما نسبة المحايدون فقد بلغت (7.8%)، في حين أن نسبة (3.9%) لا يوافقون على ذلك، بينما نسبة الذين لا يوافقون على ذلك بشدة فقد بلغت

(0.8%) . بلغ المتوسط الحسابي المرجح بالأوزان للعبارة (4.457) بانحراف معياري قدره (0.857)، وهذا يدل على أن غالبية أفراد عينة الدراسة هم موافقون بشدة حول هذه العبارة، وقد أخذت هذه العبارة الرتبة (3) بين العبارات الأساسية للمحور الأول.

نسبة (55%) من عينة المبحوثين موافقون بشدة على عبارة " يوجد خبير تقني مخصصة لدعم الموظفين في الأنظمة الرقمية "، وأن نسبة (38%) موافقون على ذلك، بينما نسبة المحايدون فقد بلغت (3.1%)، في حين أن نسبة (3.1%) لا يوافقون على ذلك، بينما نسبة الذين لا يوافقون على ذلك بشدة فقد بلغت (0.8%) . بلغ المتوسط الحسابي المرجح بالأوزان للعبارة (4.434) بانحراف معياري قدره (0.769)، وهذا يدل على أن غالبية أفراد عينة الدراسة هم موافقون بشدة حول هذه العبارة، وقد أخذت هذه العبارة الرتبة (4) بين العبارات الأساسية للمحور الأول.

نسبة (31%) من عينة المبحوثين موافقون بشدة على عبارة " تساعد الأنظمة الرقمية في إدارة مهام العمل "، وأن نسبة (22.5%) موافقون على ذلك، بينما نسبة المحايدون فقد بلغت (27.9%)، في حين أن نسبة (14%) لا يوافقون على ذلك، بينما نسبة الذين لا يوافقون على ذلك بشدة فقد بلغت (4.6%) . بلغ المتوسط الحسابي المرجح بالأوزان للعبارة (3.612) بانحراف معياري قدره (1.194)، وهذا يدل على أن غالبية أفراد عينة الدراسة هم موافقون حول هذه العبارة، وقد أخذت هذه العبارة الرتبة (10) بين العبارات الأساسية للمحور الأول.

نسبة (57.4%) من عينة المبحوثين موافقون بشدة على عبارة " يتم الاعتماد علي التقنيات الرقمية في اتخاذ القرارات "، وأن نسبة (34.1%) موافقون على ذلك، بينما نسبة المحايدون فقد بلغت (7%)، في حين أن نسبة (1.5%) لا يوافقون على ذلك . بلغ المتوسط الحسابي المرجح بالأوزان للعبارة (4.473) بانحراف معياري قدره (0.697)، وهذا يدل على أن غالبية أفراد عينة الدراسة هم موافقون بشدة حول هذه العبارة، وقد أخذت هذه العبارة الرتبة (3) بين العبارات الأساسية للمحور الأول.

#### البعد الثاني: العمليات الداخلية

لمعرفة أثر بعد العمليات الداخلية علي جودة الخدمات الصحية بمستشفى الدكتور حسان غزاوي،.. تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والترتيب لمعرفة آراء أفراد عينة الدراسة حول فقرات بعد العمليات الداخلية بمستشفى الدكتور حسان غزاوي، كما مبينة بالجدول (4).

جدول (4): الإحصاء الوصفي لموافقة المبحوثين حول بعد العمليات الداخلية بمستشفى الدكتور حسان

غزاوي

اثر التحول الرقمي علي جودة الخدمات الصحية دراسة حالة مستشفى الدكتور حسان غزاوي في محافظة جدة

الترتيب/ الرتبة	التفسير/ الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	لا أوافق بشدة	لا أوافق	لا رأي	أوافق	أوافق بشدة	العبارات	
1	أوافق بشدة	0.587	4.628	0	2	1	40	86	العدد	1
				0	1.5	0.8	31	66.7	النسبة	
5	أوافق بشدة	0.719	4.527	0	5	2	42	80	العدد	2
				0	3.9	1.5	32.6	62	النسبة	
8	أوافق بشدة	0.708	4.504	0	3	7	41	78	العدد	3
				0	2.3	5.4	31.8	60.5	النسبة	
2	أوافق بشدة	0.658	4.581	0	1	9	33	86	العدد	4
				0	0.8	7	25.5	66.7	النسبة	

										القرارات التشغيلية بسرعة وفعالية	
4	أوافق بشدة	0.637	4.550	0	0	10	38	81	العدد	المستشفى مزودة بشبكة إنترنت قوية تدعم الخدمات الرقمية	5
				0	0	7.8	29.4	62.8	النسبة		
10	أوافق بشدة	0.891	4.240	2	5	12	51	59	العدد	تستخدم المستشفى أجهزة حاسوب حديثة، ولوحات نكية، وأجهزة طبية حديثة.	6
				1.6	3.9	9.3	39.5	45.7	النسبة		

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS، 2025.

يشير الجدول رقم (4) إلى أن: نسبة (66.7%) من عينة المبحوثين موافقون بشدة على عبارة "تساعد الأنظمة الرقمية في عملية الاتصال"، وأن نسبة (31%) موافقون على ذلك، بينما نسبة المحايدون فقد بلغت (0.8%)، في حين أن نسبة (1.5%) لا يوافقون على ذلك. بلغ المتوسط الحسابي المرجح

بالأوزان للعبارة (4.628) بانحراف معياري قدره (0.587)، وهذا يدل على أن غالبية أفراد عينة الدراسة هم موافقون بشدة حول هذه العبارة، وقد أخذت هذه العبارة الرتبة (1) بين العبارات الأساسية للمحور الثاني. نسبة (62%) من عينة المبحوثين موافقون بشدة على عبارة " تساعد الأنظمة الرقمية على أتمتة المهام الروتينية"، وأن نسبة (32.6%) موافقون على ذلك، بينما نسبة المحايدون فقد بلغت (1.5%)، في حين أن نسبة (3.9%) لا يوافقون على ذلك. بلغ المتوسط الحسابي المرجح بالأوزان للعبارة (4.527) بانحراف معياري قدره (0.719)، وهذا يدل على أن غالبية أفراد عينة الدراسة هم موافقون بشدة حول هذه العبارة، وقد أخذت هذه العبارة الرتبة (5) بين العبارات الأساسية للمحور الثاني.

نسبة (60.5%) من عينة المبحوثين موافقون بشدة على عبارة " يُعول علي الأنظمة الرقمية في تتبع سير العمليات الصحية والإدارية"، وأن نسبة (31.8%) موافقون على ذلك، بينما نسبة المحايدون فقد بلغت (5.4%)، في حين أن نسبة (2.3%) لا يوافقون على ذلك. بلغ المتوسط الحسابي المرجح بالأوزان للعبارة (4.504) بانحراف معياري قدره (0.708)، وهذا يدل على أن غالبية أفراد عينة الدراسة هم موافقون بشدة حول هذه العبارة، وقد أخذت هذه العبارة الرتبة (8) بين العبارات الأساسية للمحور الثاني.

نسبة (66.7%) من عينة المبحوثين موافقون بشدة على عبارة " تساعد الأنظمة الرقمية في اتخاذ القرارات التشغيلية بسرعة وفعالية."، وأن نسبة (25.5%) موافقون على ذلك، بينما نسبة المحايدون فقد بلغت (7%)، في حين أن نسبة (0.8%) لا يوافقون على ذلك. بلغ المتوسط الحسابي المرجح بالأوزان للعبارة (4.581) بانحراف معياري قدره (0.658)، وهذا يدل على أن غالبية أفراد عينة الدراسة هم موافقون بشدة حول هذه العبارة، وقد أخذت هذه العبارة الرتبة (2) بين العبارات الأساسية للمحور الثاني.

نسبة (62.8%) من عينة المبحوثين موافقون بشدة على عبارة " المستشفى مزودة بشبكة إنترنت قوية تدعم الخدمات الرقمية"، وأن نسبة (29.4%) موافقون على ذلك، بينما نسبة المحايدون فقد بلغت (7.8%). بلغ المتوسط الحسابي المرجح بالأوزان للعبارة (4.550) بانحراف معياري قدره (0.637)، وهذا يدل على أن غالبية أفراد عينة الدراسة هم موافقون بشدة حول هذه العبارة، وقد أخذت هذه العبارة الرتبة (4) بين العبارات الأساسية للمحور الثاني.

نسبة (45.7%) من عينة المبحوثين موافقون بشدة على عبارة " تستخدم المستشفى أجهزة حاسوب حديثة، ولوحات ذكية، وأجهزة طبية حديثة"، وأن نسبة (39.5%) موافقون على ذلك، بينما نسبة المحايدون فقد بلغت (9.3%)، في حين أن نسبة (3.9%) لا يوافقون على ذلك، بينما نسبة الذين لا يوافقون على ذلك بشدة فقد بلغت (1.6%). بلغ المتوسط الحسابي المرجح بالأوزان للعبارة (4.240) بانحراف معياري قدره

(0.891)، وهذا يدل على أن غالبية أفراد عينة الدراسة هم موافقون بشدة حول هذه العبارة، وقد أخذت هذه العبارة الرتبة (10) بين العبارات الأساسية للمحور الثاني.

#### البعد الثالث: بعد الخدمات الخارجية

لمعرفة أثر بعد الخدمات الخارجية علي جودة الخدمات الصحية بمستشفى الدكتور حسان غزاوي، تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والترتيب لمعرفة آراء أفراد عينة الدراسة حول فقرات بعد الخدمات الخارجية بمستشفى الدكتور حسان غزاوي، كما مبينة بالجدول (5).

جدول (5): الإحصاء الوصفي لموافقة المبحوثين حول بعد الخدمات الخارجية بمستشفى الدكتور حسان

#### غزاوي

الترتيب / الرتبة	التفسير / الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	لا أو أقل بشدة					العدد	العبارات	
				لا أو أقل بشدة	لا أو أقل	لا رأي	أو أقل	أو أقل بشدة			
5	أوافق بشدة	0.650	4.535	0	1	8	41	79	النسبة	يوفر المستشفى تطبيقات ومنصات رقمية تسهل التواصل مع المرضى رقمياً.	1
				0	0.8	6.2	31.8	61.2			
7	أوافق بشدة	0.717	4.442	1	0	11	46	71	النسبة	تتم عملية التوثيق الإلكتروني للمعلومات	2
				0.8	0	8.5	35.7	55			

اثر التحول الرقمي علي جودة الخدمات الصحية دراسة حالة مستشفى الدكتور حسان غزاوي في محافظة جدة

										الخاصة بالمريض وتسهيل استرجاعها	
3	أوافق بشدة	0.682	4.574	1	1	5	38	84	العدد	يقوم المستشفى بتبليغ المريض بموعد تقديم الخدمات الالكترونيا.	3
				0.8	0.8	3.9	29.4	65.1	النسبة		
1	أوافق بشدة	0.545	4.682	0	1	2	34	92	العدد	تطبيقات الصحة الرقمية تمكن المرضى من متابعة حالتهم الصحية والتفاعل مع معالجهم	4
				0	0.8	1.5	26.4	71.3	النسبة		
10	أوافق	1.114	3.705	2	20	32	35	40	العدد	يساعد الذكاء الاصطناعي	5
				1.6	15.5	24.8	27.1	31	النسبة		

											ي في تحليل البيانات وتحسين الخدمات الصحية.
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS، 2025.

يشير الجدول رقم (5) إلى أن: نسبة (61.2%) من عينة المبحوثين موافقون بشدة على عبارة " يوفر المستشفى تطبيقات ومنصات رقمية تسهل التواصل مع المرضى رقميا "، وأن نسبة (31.8%) موافقون على ذلك، بينما نسبة المحايدون فقد بلغت (6.2%)، في حين أن نسبة (0.8%) لا يوافقون على ذلك. بلغ المتوسط الحسابي المرجح بالأوزان للعبارة (4.535) بانحراف معياري قدره (0.650)، وهذا يدل على أن غالبية أفراد عينة الدراسة هم موافقون بشدة حول هذه العبارة، وقد أخذت هذه العبارة الرتبة (5) بين العبارات الأساسية للمحور الثالث.

نسبة (55%) من عينة المبحوثين موافقون بشدة على عبارة " تتم عملية التوثيق الإلكتروني للمعلومات الخاصة بالمريض وتسهيل استرجاعها "، وأن نسبة (35.7%) موافقون على ذلك، بينما نسبة المحايدون فقد بلغت (8.5%)، في حين أن نسبة الذين لا يوافقون على ذلك بشدة فقد بلغت (0.8%). بلغ المتوسط الحسابي المرجح بالأوزان للعبارة (4.442) بانحراف معياري قدره (0.717)، وهذا يدل على أن غالبية أفراد عينة الدراسة هم موافقون بشدة حول هذه العبارة، وقد أخذت هذه العبارة الرتبة (7) بين العبارات الأساسية للمحور الثالث.

نسبة (65.1%) من عينة المبحوثين موافقون بشدة على عبارة " يقوم المستشفى بتبليغ المريض بموعد تقديم الخدمات الكترونيا "، وأن نسبة (29.4%) موافقون على ذلك، بينما نسبة المحايدون فقد بلغت (3.9%)، في حين أن نسبة (0.8%) لا يوافقون على ذلك، بينما نسبة الذين لا يوافقون على ذلك بشدة فقد بلغت (0.8%). بلغ المتوسط الحسابي المرجح بالأوزان للعبارة (4.574) بانحراف معياري قدره (0.682)، وهذا يدل على أن غالبية أفراد عينة الدراسة هم موافقون بشدة حول هذه العبارة، وقد أخذت هذه العبارة الرتبة (3) بين العبارات الأساسية للمحور الثالث.

نسبة (71.3%) من عينة المبحوثين موافقون بشدة على عبارة " تطبيقات الصحة الرقمية تمكن المرضى من متابعة حالتهم الصحية والتفاعل مع معالجيهم "، وأن نسبة (26.4%) موافقون على ذلك، بينما نسبة المحايدون فقد بلغت (1.5%)، في حين أن نسبة (0.8%) لا يوافقون على ذلك. بلغ المتوسط الحسابي المرجح بالأوزان للعبارة (4.682) بانحراف معياري قدره (0.545)، وهذا يدل على أن غالبية أفراد عينة الدراسة هم موافقون بشدة حول هذه العبارة، وقد أخذت هذه العبارة الرتبة (1) بين العبارات الأساسية للمحور الثالث.

نسبة (31%) من عينة المبحوثين موافقون بشدة على عبارة " يساعد الذكاء الاصطناعي في تحليل البيانات وتحسين الخدمات الصحية "، وأن نسبة (27.1%) موافقون على ذلك، بينما نسبة المحايدون فقد بلغت (24.8%)، في حين أن نسبة (15.5%) لا يوافقون على ذلك، بينما نسبة الذين لا يوافقون على ذلك بشدة فقد بلغت (1.6%). بلغ المتوسط الحسابي المرجح بالأوزان للعبارة (3.705) بانحراف معياري قدره (1.114)، وهذا يدل على أن غالبية أفراد عينة الدراسة هم موافقون حول هذه العبارة، وقد أخذت هذه العبارة الرتبة (10) بين العبارات الأساسية للمحور الثالث.

#### المتغير التابع: جودة الخدمات الصحية

لمعرفة أثر التحول الرقمي بأبعاده (بعد الموارد البشرية، بعد العمليات الداخلية، بعد الخدمات الخارجية) علي المتغير التابع جودة الخدمات الصحية بمستشفى الدكتور حسان غزاوي، تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والترتيب لمعرفة آراء أفراد عينة الدراسة حول فقرات المتغير التابع جودة الخدمات الصحية بمستشفى الدكتور حسان غزاوي، كما مبينة بالجدول (6).

اثر التحول الرقمي علي جودة الخدمات الصحية دراسة حالة مستشفى الدكتور حسان غزاوي في محافظة جدة

جدول (6): الإحصاء الوصفي لموافقة المبحوثين حول المتغير التابع جودة الخدمات الصحية بمستشفى الدكتور حسان غزاوي

الترتيب/ الرتبة	التفسير/ الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	لا	لا	لا	أوافق	أوافق	العبارات
				أوافق بشدة	أوافق	رأي	أوافق	بشدة	
4	أوافق بشدة	0.741	4.504	0	5	4	41	79	يشعر المريض بالرضي عند تعامله مع المستشفى.
				0	3.9	3.1	31.8	61.2	
6	أوافق بشدة	0.750	4.450	0	4	8	43	74	يمتلك المستشفى خطة لتحسين الخدمات الطبية
				0	3.1	6.2	33.3	57.4	
7	أوافق بشدة	0.738	4.434	1	2	7	49	70	تقارن المستشفى أداءها بأداء المستشفيات الرائدة الأخرى
				0.8	1.6	5.3	38	54.3	
1	أوافق بشدة	0.631	4.659	1	1	2	33	92	تضع إدارة المستشفى مصلحة
				0.8	0.8	1.5	25.6	71.3	

المريض في مقدمة الاهتمامات.											
5	يواكب المستشفى التغيرات التي توثر علي الخدمات الصحية المقدمة.	العدد	47	26	32	21	3	3.721	1.186	أوافق	11
		النسبة	36.4	20.2	24.8	16.3	2.3				

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS، 2025.

يشير الجدول رقم (6) إلى أن: نسبة (61.2%) من عينة المبحوثين موافقون بشدة على عبارة " يشعر المريض بالرضي عند تعامله مع المستشفى"، وأن نسبة (31.8%) موافقون على ذلك، بينما نسبة المحايدون فقد بلغت (3.1%)، في حين أن نسبة (3.9%) لا يوافقون على ذلك. بلغ المتوسط الحسابي المرجح بالأوزان للعبارة (4.504) بانحراف معياري قدره (0.741)، وهذا يدل على أن غالبية أفراد عينة الدراسة هم موافقون بشدة حول هذه العبارة، وقد أخذت هذه العبارة الرتبة (4) بين العبارات الأساسية للمحور الرابع.

نسبة (57.4%) من عينة المبحوثين موافقون بشدة على عبارة " يمتلك المستشفى خطة لتحسين الخدمات الطبية"، وأن نسبة (33.3%) موافقون على ذلك، بينما نسبة المحايدون فقد بلغت (6.2%)، في حين أن نسبة (3.1%) لا يوافقون على ذلك. بلغ المتوسط الحسابي المرجح بالأوزان للعبارة (4.450) بانحراف معياري قدره (0.750)، وهذا يدل على أن غالبية أفراد عينة الدراسة هم موافقون بشدة حول هذه العبارة، وقد أخذت هذه العبارة الرتبة (6) بين العبارات الأساسية للمحور الرابع.

نسبة (54.3%) من عينة المبحوثين موافقون بشدة على عبارة " تقارن المستشفى أداءها بأداء المستشفيات الرائدة الأخرى"، وأن نسبة (38%) موافقون على ذلك، بينما نسبة المحايدون فقد بلغت (5.3%)، في حين أن نسبة (1.6%) لا يوافقون على ذلك، بينما نسبة الذين لا يوافقون على ذلك بشدة فقد بلغت

(0.8%) . بلغ المتوسط الحسابي المرجح بالأوزان للعبارة (4.434) بانحراف معياري قدره (0.738)، وهذا يدل على أن غالبية أفراد عينة الدراسة هم موافقون بشدة حول هذه العبارة، وقد أخذت هذه العبارة الرتبة (7) بين العبارات الأساسية للمحور الرابع.

نسبة (71.3%) من عينة المبحوثين موافقون بشدة على عبارة " تضع إدارة المستشفى مصلحة المريض في مقدمة الاهتمامات "، وأن نسبة (25.6%) موافقون على ذلك، بينما نسبة المحايدون فقد بلغت (1.5%)، في حين أن نسبة (0.8%) لا يوافقون على ذلك، بينما نسبة الذين لا يوافقون على ذلك بشدة فقد بلغت (0.8%) . بلغ المتوسط الحسابي المرجح بالأوزان للعبارة (4.659) بانحراف معياري قدره (0.631)، وهذا يدل على أن غالبية أفراد عينة الدراسة هم موافقون بشدة حول هذه العبارة، وقد أخذت هذه العبارة الرتبة (1) بين العبارات الأساسية للمحور الرابع.

نسبة (36.4%) من عينة المبحوثين موافقون بشدة على عبارة " يواكب المستشفى التغيرات التي تؤثر علي الخدمات الصحية المقدمة "، وأن نسبة (20.2%) موافقون على ذلك، بينما نسبة المحايدون فقد بلغت (24.8%)، في حين أن نسبة (16.3%) لا يوافقون على ذلك، بينما نسبة الذين لا يوافقون على ذلك بشدة فقد بلغت (2.3%) . بلغ المتوسط الحسابي المرجح بالأوزان للعبارة (3.721) بانحراف معياري قدره (1.186)، وهذا يدل على أن غالبية أفراد عينة الدراسة هم موافقون حول هذه العبارة، وقد أخذت هذه العبارة الرتبة (11) بين العبارات الأساسية للمحور الرابع.

### 3. اختبار فرضيات الدراسة:

#### أولاً: اختبار مربع كأي لجميع العبارات الأساسية:

تم حساب قيمة مربع كأي لإجابات المبحوثين حول العبارات الأساسية للاستبيان ومقارنتها بالقيمة الجدولية المقابلة لدرجة الحرية لكل عبارة.

## نتائج اختبار مربع كأي لجميع العبارات البعد الأول (الموارد البشرية) جدول رقم (7)

Sig.	درجة حرية	القيمة الجدولية	القيمة المحسوبة	العبارات
0.000	4	9.488	81.969	يملك العاملین بالمستشفى بالمهارات الرقمية اللازمة لاستخدام الأنظمة الحديثة.
0.000	4	9.488	173.800	يوفر المستشفى برامج تدريب مستمر لمسايرة التحول الرقمي.
0.000	4	9.488	160.700	يوجد خبير تقني مخصصة لدعم الموظفين في الأنظمة الرقمية.
0.000	4	9.488	29.798	تساعد الأنظمة الرقمية في إدارة مهام العمل.
0.000	3	7.815	103.500	يتم الاعتماد علي التقنيات الرقمية في اتخاذ القرارات

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS، 2025.

من الجدول رقم (7) السابق يلاحظ أن: بلغت قيمة مربع كأي المحسوبة لدلالة الفروق بين إجابات الباحثين المختلفة على العبارة " يملك العاملین بالمستشفى بالمهارات الرقمية اللازمة لاستخدام الأنظمة الحديثة " (81.969) وهذه القيمة أكبر من قيمة مربع كأي المستخرجة من الجدول تحت مستوي المعنوية (5%) ودرجات حرية (4) البالغة (9.488)، تشير هذه النتيجة إلى وجود فروق معنوية بين إجابات الباحثين حول هذه العبارة ولصالح الباحثين الذين يوافقون على تلك العبارة، ويؤكد ذلك قيمة Sig. وهي (0.000).

بلغت قيمة مربع كأي المحسوبة لدلالة الفروق بين إجابات الباحثين المختلفة على العبارة " يوفر المستشفى برامج تدريب مستمر لمسايرة التحول الرقمي " (173.800) وهذه القيمة أكبر من قيمة مربع كأي المستخرجة من الجدول تحت مستوي المعنوية (5%) ودرجات حرية (4) البالغة (9.488)، تشير هذه النتيجة إلى وجود فروق معنوية بين إجابات الباحثين حول هذه العبارة ولصالح الباحثين الذين يوافقون على تلك العبارة، ويؤكد ذلك قيمة Sig. وهي (0.000).

بلغت قيمة مربع كأي المحسوبة لدلالة الفروق بين إجابات الباحثين المختلفة على العبارة " يوجد خبير تقني مخصصة لدعم الموظفين في الأنظمة الرقمية " (160.700) وهذه القيمة أكبر من قيمة مربع كأي المستخرجة من الجدول تحت مستوي المعنوية (5%) ودرجات حرية (4) البالغة (9.488)، تشير هذه

النتيجة إلى وجود فروق معنوية بين إجابات المبحوثين حول هذه العبارة ولصالح المبحوثين الذين يوافقون على تلك العبارة، ويؤكد ذلك قيمة Sig. وهي (0.000).

بلغت قيمة مربع كأي المحسوبة لدلالة الفروق بين إجابات المبحوثين المختلفة على العبارة " تساعد الأنظمة الرقمية في إدارة مهام العمل " (29.798) وهذه القيمة أكبر من قيمة مربع كأي المستخرجة من الجدول تحت مستوى المعنوية (5%) ودرجات حرية (4) البالغة (9.488)، تشير هذه النتيجة إلى وجود فروق معنوية بين إجابات المبحوثين حول هذه العبارة ولصالح المبحوثين الذين يوافقون على تلك العبارة، ويؤكد ذلك قيمة Sig. وهي (0.000).

بلغت قيمة مربع كأي المحسوبة لدلالة الفروق بين إجابات المبحوثين المختلفة على العبارة " يتم الاعتماد علي التقنيات الرقمية في اتخاذ القرارات " (103.500) وهذه القيمة أكبر من قيمة مربع كأي المستخرجة من الجدول تحت مستوى المعنوية (5%) ودرجات حرية (3) البالغة (7.815)، تشير هذه النتيجة إلى وجود فروق معنوية بين إجابات المبحوثين حول هذه العبارة ولصالح المبحوثين الذين يوافقون على تلك العبارة، ويؤكد ذلك قيمة Sig. وهي (0.000).

#### نتائج اختبار مربع كأي لجميع العبارات البعد الثاني (العمليات الداخلية) جدول رقم (8)

العبارات	القيمة المحسوبة	القيمة الجدولية	درجة حرية	Sig.
1 تساعد الأنظمة الرقمية في عملية الاتصال	150.100	7.815	3	0.000
2 تساعد الأنظمة الرقمية على أتمة المهام الروتينية.	125.000	7.815	3	0.000
3 يُعَوّل علي الأنظمة الرقمية في تتبع سير العمليات الصحية والإدارية.	113.600	7.815	3	0.000
4 تساعد الأنظمة الرقمية في اتخاذ القرارات التشغيلية بسرعة وفعالية.	136.600	7.815	3	0.000
5 المستشفى مزودة بشبكة إنترنت قوية تدعم الخدمات الرقمية.	59.488	5.991	2	0.000
6 تستخدم المستشفى أجهزة حاسوب حديثة، ولوحات ذكية، وأجهزة طبية حديثة.	113.400	9.488	4	0.000

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS، 2025.

من الجدول رقم (8) السابق يلاحظ أن: بلغت قيمة مربع كأي المحسوبة لدلالة الفروق بين إجابات المبحوثين المختلفة على العبارة " تساعد الأنظمة الرقمية في عملية الاتصال" (150.100) وهذه القيمة أكبر من قيمة مربع كأي المستخرجة من الجدول تحت مستوي المعنوية (5%) ودرجات حرية (3) البالغة (7.815)، تشير هذه النتيجة إلى وجود فروق معنوية بين إجابات المبحوثين حول هذه العبارة ولصالح المبحوثين الذين يوافقون على تلك العبارة، ويؤكد ذلك قيمة Sig. وهي (0.000).

بلغت قيمة مربع كأي المحسوبة لدلالة الفروق بين إجابات المبحوثين المختلفة على العبارة " تساعد الأنظمة الرقمية على أتمتة المهام الروتينية " (125.000) وهذه القيمة أكبر من قيمة مربع كأي المستخرجة من الجدول تحت مستوي المعنوية (5%) ودرجات حرية (3) البالغة (7.815)، تشير هذه النتيجة إلى وجود فروق معنوية بين إجابات المبحوثين حول هذه العبارة ولصالح المبحوثين الذين يوافقون على تلك العبارة، ويؤكد ذلك قيمة Sig. وهي (0.000).

بلغت قيمة مربع كأي المحسوبة لدلالة الفروق بين إجابات المبحوثين المختلفة على العبارة " يُعول علي الأنظمة الرقمية في تتبع سير العمليات الصحية والإدارية" (113.600) وهذه القيمة أكبر من قيمة مربع كأي المستخرجة من الجدول تحت مستوي المعنوية (5%) ودرجات حرية (3) البالغة (7.815)، تشير هذه النتيجة إلى وجود فروق معنوية بين إجابات المبحوثين حول هذه العبارة ولصالح المبحوثين الذين يوافقون على تلك العبارة، ويؤكد ذلك قيمة Sig. وهي (0.000).

بلغت قيمة مربع كأي المحسوبة لدلالة الفروق بين إجابات المبحوثين المختلفة على العبارة " تساعد الأنظمة الرقمية في اتخاذ القرارات التشغيلية بسرعة وفعالية" (136.600) وهذه القيمة أكبر من قيمة مربع كأي المستخرجة من الجدول تحت مستوي المعنوية (5%) ودرجات حرية (3) البالغة (7.815)، تشير هذه النتيجة إلى وجود فروق معنوية بين إجابات المبحوثين حول هذه العبارة ولصالح المبحوثين الذين يوافقون على تلك العبارة، ويؤكد ذلك قيمة Sig. وهي (0.000).

بلغت قيمة مربع كأي المحسوبة لدلالة الفروق بين إجابات المبحوثين المختلفة على العبارة " المستشفى مزودة بشبكة إنترنت قوية تدعم الخدمات الرقمية." (59.488) وهذه القيمة أكبر من قيمة مربع كأي المستخرجة من الجدول تحت مستوي المعنوية (5%) ودرجات حرية (2) البالغة (5.991)، تشير هذه النتيجة إلى وجود فروق معنوية بين إجابات المبحوثين حول هذه العبارة ولصالح المبحوثين الذين يوافقون على تلك العبارة، ويؤكد ذلك قيمة Sig. وهي (0.000).

بلغت قيمة مربع كأي المحسوبة لدلالة الفروق بين إجابات المبحوثين المختلفة على تستخدم المستشفى أجهزة حاسوب حديثة، ولوحات ذكية، وأجهزة طبية حديثة. المنشأة على التوزيع السليم للمهام للتقليل من

مركزية المعلومات المحاسبية " (113.400) وهذه القيمة أكبر من قيمة مربع كأي المستخرجة من الجدول تحت مستوي المعنوية (5%) ودرجات حرية (4) البالغة (9.488)، تشير هذه النتيجة إلى وجود فروق معنوية بين إجابات المبحوثين حول هذه العبارة ولصالح المبحوثين الذين يوافقون على تلك العبارة، ويؤكد ذلك قيمة Sig. وهي (0.000).

#### نتائج اختبار مربع كأي لجميع العبارات البعد الثالث (العمليات الخارجي) جدول رقم (9)

Sig.	درجة حرية	القيمة الجدولية	القيمة المحسوبة	العبارات	
0.000	3	7.815	118.700	يوفر المستشفى تطبيقات ومنصات رقمية تسهل التواصل مع المرضى رقمياً.	1
0.000	3	7.815	96.705	تتم عملية التوثيق الإلكتروني للمعلومات الخاصة بالمريض وتسهيل استرجاعها.	2
0.000	4	9.488	201.500	يقوم المستشفى بتبليغ المريض بموعد تقديم الخدمات الكترونياً.	3
0.000	3	7.815	169.400	تطبيقات الصحة الرقمية تمكن المرضى من متابعة حالتهم الصحية والتفاعل مع معالجهم	4
0.000	4	9.488	35.845	يساعد الذكاء الاصطناعي في تحليل البيانات وتحسين الخدمات الصحية.	5

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS، 2025.

من الجدول رقم (9) السابق يلاحظ أن: بلغت قيمة مربع كأي المحسوبة لدلالة الفروق بين إجابات المبحوثين المختلفة على العبارة " يوفر المستشفى تطبيقات ومنصات رقمية تسهل التواصل مع المرضى رقمياً" (118.700) وهذه القيمة أكبر من قيمة مربع كأي المستخرجة من الجدول تحت مستوي المعنوية (5%) ودرجات حرية (3) البالغة (7.815)، تشير هذه النتيجة إلى وجود فروق معنوية بين إجابات المبحوثين حول هذه العبارة ولصالح المبحوثين الذين يوافقون على تلك العبارة، ويؤكد ذلك قيمة Sig. وهي (0.000).

بلغت قيمة مربع كأي المحسوبة لدلالة الفروق بين إجابات المبحوثين المختلفة على العبارة " تتم عملية التوثيق الإلكتروني للمعلومات الخاصة بالمريض وتسهيل استرجاعها" (96.705) وهذه القيمة أكبر

من قيمة مربع كأي المستخرجة من الجدول تحت مستوى المعنوية (5%) ودرجات حرية (3) البالغة (7.815)، تشير هذه النتيجة إلى وجود فروق معنوية بين إجابات المبحوثين حول هذه العبارة ولصالح المبحوثين الذين يوافقون على تلك العبارة، ويؤكد ذلك قيمة Sig. وهي (0.000).

بلغت قيمة مربع كأي المحسوبة لدلالة الفروق بين إجابات المبحوثين المختلفة على العبارة "يقوم المستشفى بتبليغ المريض بموعد تقديم الخدمات الكترونياً" (201.500) وهذه القيمة أكبر من قيمة مربع كأي المستخرجة من الجدول تحت مستوى المعنوية (5%) ودرجات حرية (4) البالغة (9.488)، تشير هذه النتيجة إلى وجود فروق معنوية بين إجابات المبحوثين حول هذه العبارة ولصالح المبحوثين الذين يوافقون على تلك العبارة، ويؤكد ذلك قيمة Sig. وهي (0.000).

بلغت قيمة مربع كأي المحسوبة لدلالة الفروق بين إجابات المبحوثين المختلفة على العبارة "تطبيقات الصحة الرقمية تمكن المرضى من متابعة حالتهم الصحية والتفاعل مع معالجه" (169.400) وهذه القيمة أكبر من قيمة مربع كأي المستخرجة من الجدول تحت مستوى المعنوية (5%) ودرجات حرية (3) البالغة (7.815)، تشير هذه النتيجة إلى وجود فروق معنوية بين إجابات المبحوثين حول هذه العبارة ولصالح المبحوثين الذين يوافقون على تلك العبارة، ويؤكد ذلك قيمة Sig. وهي (0.000).

بلغت قيمة مربع كأي المحسوبة لدلالة الفروق بين إجابات المبحوثين المختلفة على العبارة "يساعد الذكاء الاصطناعي في تحليل البيانات وتحسين الخدمات الصحية." (35.845) وهذه القيمة أكبر من قيمة مربع كأي المستخرجة من الجدول تحت مستوى المعنوية (5%) ودرجات حرية (4) البالغة (9.488)، تشير هذه النتيجة إلى وجود فروق معنوية بين إجابات المبحوثين حول هذه العبارة ولصالح المبحوثين الذين يوافقون على تلك العبارة، ويؤكد ذلك قيمة Sig. وهي (0.000).

#### نتائج اختبار مربع كأي لجميع العبارات البعد الرابع (جودة الخدمات الصحية) جدول رقم (10)

Sig.	درجة حرية	القيمة الجدولية	القيمة المحسوبة	العبارات
0.000	3	7.815	117.900	يشعر المريض بالرضي عند تعامله مع المستشفى.
0.000	3	7.815	100.600	يملك المستشفى خطة لتحسين الخدمات الطبية.
0.000	4	9.488	156.100	تقارن المستشفى أداءها بأداء المستشفيات الرائدة الأخرى.
0.000	4	9.488	241.500	تضع إدارة المستشفى مصلحة المريض في مقدمة الاهتمامات.

0.000	4	9.488	39.953	يواكب المستشفى التغيرات التي تؤثر علي الخدمات الصحية المقدمة.	5
-------	---	-------	--------	---	---

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS، 2025.

من الجدول رقم (10) السابق يلاحظ أن: بلغت قيمة مربع كأي المحسوبة لدلالة الفروق بين إجابات المبحوثين المختلفة على العبارة " يشعر المريض بالرضي عند تعامله مع المستشفى." (117.900) وهذه القيمة أكبر من قيمة مربع كأي المستخرجة من الجدول تحت مستوي المعنوية (5%) ودرجات حرية (3) البالغة (7.815)، تشير هذه النتيجة إلى وجود فروق معنوية بين إجابات المبحوثين حول هذه العبارة ولصالح المبحوثين الذين يوافقون على تلك العبارة، ويؤكد ذلك قيمة Sig. وهي (0.000).

بلغت قيمة مربع كأي المحسوبة لدلالة الفروق بين إجابات المبحوثين المختلفة على العبارة " يمتلك المستشفى خطة لتحسين الخدمات الطبية" (100.600) وهذه القيمة أكبر من قيمة مربع كأي المستخرجة من الجدول تحت مستوي المعنوية (5%) ودرجات حرية (3) البالغة (7.815)، تشير هذه النتيجة إلى وجود فروق معنوية بين إجابات المبحوثين حول هذه العبارة ولصالح المبحوثين الذين يوافقون على تلك العبارة، ويؤكد ذلك قيمة Sig. وهي (0.000).

بلغت قيمة مربع كأي المحسوبة لدلالة الفروق بين إجابات المبحوثين المختلفة على العبارة " تقارن المستشفى أداءها بأداء المستشفيات الرائدة الأخرى" (156.100) وهذه القيمة أكبر من قيمة مربع كأي المستخرجة من الجدول تحت مستوي المعنوية (5%) ودرجات حرية (4) البالغة (9.488)، تشير هذه النتيجة إلى وجود فروق معنوية بين إجابات المبحوثين حول هذه العبارة ولصالح المبحوثين الذين يوافقون على تلك العبارة، ويؤكد ذلك قيمة Sig. وهي (0.000).

بلغت قيمة مربع كأي المحسوبة لدلالة الفروق بين إجابات المبحوثين المختلفة على العبارة " تضع إدارة المستشفى مصلحة المريض في مقدمة الاهتمامات" (241.500) وهذه القيمة أكبر من قيمة مربع كأي المستخرجة من الجدول تحت مستوي المعنوية (5%) ودرجات حرية (4) البالغة (9.488)، تشير هذه النتيجة إلى وجود فروق معنوية بين إجابات المبحوثين حول هذه العبارة ولصالح المبحوثين الذين يوافقون على تلك العبارة، ويؤكد ذلك قيمة Sig. وهي (0.000).

بلغت قيمة مربع كأي المحسوبة لدلالة الفروق بين إجابات المبحوثين المختلفة على العبارة " يواكب المستشفى التغيرات التي تؤثر علي الخدمات الصحية المقدمة" (39.953) وهذه القيمة أكبر من قيمة مربع كأي المستخرجة من الجدول تحت مستوي المعنوية (5%) ودرجات حرية (4) البالغة (9.488)، تشير

هذه النتيجة إلى وجود فروق معنوية بين إجابات المبحوثين حول هذه العبارة ولصالح المبحوثين الذين يوافقون على تلك العبارة، ويؤكد ذلك قيمة Sig. وهي (0.000).

ثانياً: قياس معامل الارتباط الخطي Correlation لبيرسون Pearson بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع

يستخدم معامل الارتباط الخطي لقياس التغير الذي يطرأ على المتغير/المتغيرات التابعة عندما تتغير قيم المتغير/المتغيرات المستقلة، ويكون الارتباط قوياً عندما تقترب قيمته من الواحد الصحيح.

#### معامل الارتباط الخطي لبيرسون بين متغيرات الدراسة المستقلة والمتغير التابع جدول رقم (11)

المتغير التابع	البعد المستقل الثالث	البعد المستقل الثاني	البعد المستقل الأول		
.376	.436	.554	1	معامل الارتباط	البعد المستقل الأول
				مستوى الدلالة	
.000	.000	.000	.000	معامل الارتباط	البعد المستقل الثاني
				مستوى الدلالة	
.516	.473	1	.554	معامل الارتباط	البعد المستقل الثالث
				مستوى الدلالة	
.730	1	.473	.436	معامل الارتباط	المتغير التابع
				مستوى الدلالة	
.000	.730	.516	.376	معامل الارتباط	المتغير التابع
				مستوى الدلالة	
1	.730	.516	.376	معامل الارتباط	المتغير التابع
				مستوى الدلالة	

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS، 2025.

يشير الجدول رقم (11) إلى معامل الارتباط الخطي لبيرسون لمتغيرات الدراسة، ومنه يظهر أن: البعد المستقل الأول:

يرتبط مع البعد المستقل الثاني بنسبة (55.4%) وهذا الارتباط معنوي بدلالة قيمة Sig. والتي تساوي (0.000). ويرتبط مع البعد المستقل الثالث بنسبة (43.6%) وهذا الارتباط معنوي بدلالة قيمة Sig. والتي تساوي (0.000). ويرتبط بنسبة (37.6%) مع المتغير التابع وهو (جودة الخدمات الصحية) حسب معامل الارتباط الخطي لبيرسون، وهذا الارتباط معنوي بدلالة قيمة Sig. والتي تساوي (0.000).

**البعد المستقل الثاني:**

يرتبط مع البعد المستقل الثالث بنسبة (47.3%) وهذا الارتباط معنوي بدلالة قيمة Sig. والتي تساوي (0.000). ويرتبط بنسبة (51.6%) مع المتغير التابع وهو (جودة الخدمات الصحية) حسب معامل الارتباط الخطي لبيرسون، وهذا الارتباط معنوي بدلالة قيمة Sig. والتي تساوي (0.000).

**البعد المستقل الثالث:**

يرتبط بنسبة (73.0%) مع المتغير التابع وهو (جودة الخدمات الصحية) حسب معامل الارتباط الخطي لبيرسون، وهذا الارتباط معنوي بدلالة قيمة Sig. والتي تساوي (0.000).

**ثالثاً: تحليل الانحدار Regression لمتغيرات الدراسة (المتغيرات المستقلة والمتغير التابع)**

من المعروف أن تحليل الارتباط يساعد على معرفة نوع العلاقة وقوتها بين المتغيرات، وتعتبر خطوة مبدئية لتحليل الانحدار، ولكنه ليس الأداة المناسبة للاستخدام إذا كان الغرض عملية التنبؤ (كما هو الحال في هذه الدراسة)، عليه سيقوم الباحث بتحليل الانحدار للمتغيرات المستقلة والمتغير التابع الدراسة. ولكن قبل البدء في تطبيق تحليل الانحدار، سيقوم الباحث بإجراء بعض الاختبارات، وذلك من أجل ضمان ملائمة البيانات لافتراضات تحليل الانحدار، وذلك على النحو الآتي:

تم التأكد من عدم وجود ارتباط عالٍ بين المتغيرات المستقلة (Multicollinearity) باستخدام اختبار معامل تضخم التباين (VIF) (Variance Inflation Factor) واختبار التباين المسموح (Tolerance) لكل متغير من متغيرات الدراسة، مع مراعاة عدم تجاوز معامل تضخم التباين (VIF) للقيمة (10) وان تكون قيمة اختبار التباين المسموح (Tolerance) أكبر من (0.05) وتم أيضاً التأكد من إتباع البيانات للتوزيع الطبيعي (Normal Distribution) باحتساب معامل الالتواء (Skewness) مراعين أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي إذا كانت قيمة معامل الالتواء تقترب من (صفر)، الجدول رقم (3/21) يبين نتائج هذه الاختبارات.

**اختبار معامل تضخم التباين والتباين المسموح ومعامل الالتواء جدول رقم (12)**

Skewness	Tolerance	VIF	أبعاد المتغير المستقل
معامل الالتواء	التباين المسموح به	معامل تضخم التباين	
.520	.654	1.530	الموارد البشرية
.072	.627	1.596	العمليات الداخلية
.088	.733	1.364	الخدمات الخارجية

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS، 2025.

من الجدول رقم (12) السابق يلاحظ أن: قيم اختبار معامل تضخم التباين (VIF) لكل بعد تقل عن 10 حيث أنها تتراوح بين (1.364 - 1.596)، وأن قيم اختبار التباين المسموح (Tolerance) تتراوح بين (0.627 - 0.733)، وهي أكبر من (0.05) ويعد هذا مؤشراً على عدم وجود ارتباط عالٍ بين المتغيرات المستقلة (Multicollinearity)، ومن أجل التحقق من افتراض التوزيع الطبيعي (Normal Distribution) للبيانات فقد تم الاستناد إلى احتساب قيمة معامل الالتواء (Skewness) للمتغيرات، وكما يشير الجدول (3/21) فإن قيمة معامل الالتواء لجميع متغيرات الدراسة كانت أقل من (1) ولذلك يمكن القول بأنه لا توجد مشكلة حقيقية تتعلق بالتوزيع الطبيعي لبيانات الدراسة.

بعد التأكد من تلك الاختبارات والاشتراطات، سيقوم الباحث بتحليل الانحدار، الجدول رقم (3/22) يبين تحليل الانحدار Regression لمتغيرات الدراسة المستقلة والمتغير التابع وهو (الخدمات الصحية)

نتائج تحليل الانحدار للعلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع جدول رقم (13)

م	المتغيرات	Coefficients		ANOVA		Model Summary	
		Beta	B	مستوى الدلالة / المعنوية	اختبار F	معامل الارتباط R	معامل التحديد R2
*	الثابت	.497	.124				
1	البعد المستقل الأول	-.026	.687				
2	البعد المستقل الثاني	.242	.002	.000	55.398	.775	.571
3	البعد المستقل الثالث	.657	.000				

$$Y = 0.497 - 0.026 X1 + 0.242 X2 + 0.657 X3$$

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS، 2025.

يتضح من الجدول رقم (13) السابق ما يلي: وجود ارتباط طردي بين المتغيرات المستقلة جميعاً والمتغير التابع وهو (جودة الخدمات الصحية)، وذلك من خلال قيمة معامل الارتباط (R) حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0.775)، أي بنسبة (77.5%).

بلغت قيمة معامل التحديد R2 (0.571) وهذه القيمة تدل على أن المتغيرات المستقلة المذكورة في النموذج جميعاً تفسر التغيرات في المتغير التابع وهو (جودة الخدمات الصحية) بنسبة (57.1%)، بينما تفسر المتغيرات الأخرى غير المضمنة في النموذج (42.9%). بلغت قيمة تحليل التباين F (55.398) بدلالة معنوية (0.000). وتعتبر هذه القيمة ذات دلالة معنوية. بلغت قيمة معاملات ميل الانحدار B للمتغيرات المستقلة كالاتي: بالنسبة للثابت (0.497) بمستوى دلالة معنوية (0.124)، وهي غير معنوية. بالنسبة البعد المستقل الأول (- 0.026) بمستوى دلالة معنوية (0.0687)، وهي معنوية، مع العلم أن الإشارة سالبة. بالنسبة البعد المستقل الثاني (0.242) بمستوى دلالة معنوية (0.002)، وهي معنوية. بالنسبة البعد المستقل الثالث (0.657) بمستوى دلالة معنوية (0.000)، وهي معنوية. نموذج الدراسة في صورته النهائية لأغراض التنبؤ يصبح كالاتي:

$$Y = 0.497 - 0.026 X1 + 0.242 X2 + 0.657 X3$$

يشير هذا النموذج الي: أن زيادة (الموارد البشرية) وحدة واحدة (1% مثلاً) ستؤدي الي نقصان (جودة الخدمات الصحية) بمقدار (2.6%) بافتراض ثبات بقية العوامل. أن زيادة (العمليات الداخلية) وحدة واحدة (1% مثلاً) ستؤدي الي زيادة (جودة الخدمات الصحية) بمقدار (24.2%) بافتراض ثبات بقية العوامل. أن زيادة (الخدمات الخارجية) وحدة واحدة (1% مثلاً) ستؤدي الي زيادة (جودة الخدمات الصحية) بمقدار (65.7%) بافتراض ثبات بقية العوامل.

#### الخلاصة:

النتائج المتحصلة من اختبارات كاي والارتباط والانحدار المشار اليها بالجدول بالأرقام (7) (8) (9) (10) (11) (12) (13) تشير الي:

إثبات صحة الفرضية الفرعية الأولى لهذا الدراسة وهي: "هنالك علاقة ذات ذو دلالة إحصائية لبعد الموارد البشرية علي جودة الخدمات الصحية بمستشفى الدكتور حسان غزاوي".

إثبات صحة الفرضية الفرعية الثانية لهذا الدراسة وهي: "هنالك علاقة ذات ذو دلالة إحصائية لبعد العمليات الداخلية علي جودة الخدمات الصحية بمستشفى الدكتور حسان غزاوي".

إثبات صحة الفرضية الفرعية الثالثة لهذا الدراسة وهي: " هنالك علاقة ذات ذو دلالة إحصائية لبعد الخدمات الخارجية علي جودة الخدمات الصحية بمستشفى الدكتور حسان غزاوي".

## نتائج الدراسة:

توصلت الدراسة إلى العديد من الاستنتاجات التي تم استنباطها من نتائج تحليل البيانات الخاصة المتغيرات وأبعاد الدراسة وعلاقات الارتباط والتأثير فيما بينها، والتي يمكن توضيحها بالاتي:

توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية موجبة قوية بين التحول الرقمي بأبعاده (بعد الموارد البشرية، بعد العمليات الداخلية، بعد الخدمات الخارجية) وجودة الخدمات الصحية بمستشفى الدكتور حسان غزاوي في محافظة جدة. مما يعني أن أي تقدم في مجال الرقمنة ينعكس مباشرة على تحسين مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة.

1. أكدت النتائج أن كفاءة الموارد البشرية في المجال الرقمي لها دور أساسي في دعم جهود التحول الرقمي، حيث يسهم تأهيل الموظفين في تحسين مستوى تقديم الخدمات الصحية.
2. تبين أن توفر البنية التحتية الرقمية مثل الأجهزة والمعدات والبرمجيات يساهم في تسهيل الإجراءات وتحسين الأداء العام داخل المؤسسة الصحية.
3. تبين أن مستشفى الدكتور حسان غزاوي في محافظة جدة تسعى إلى توظيف التكنولوجيا الرقمية في أنجاز أنشطتها الداخلية وذلك من خلال توظيف أنترنت الأشياء، الذكاء الاصطناعي، الحوسبة السحابية، تحليل البيانات الضخمة، في تيسير أعمالها.
4. تبين أن مستشفى الدكتور حسان غزاوي في محافظة جدة تعيد ترتيب أنشطتها ومواردها، فضلاً عن استراتيجياتها على نحو مستمر لمواكبة التغيرات الخارجية، لأن ذلك يدل على أهمية القدرات التشغيلية لدى للمستشفى في استشعار التوجهات التكنولوجية، تنظيم مواردها الداخلية والخارجية.
5. تبين أن مستشفى الدكتور حسان غزاوي في محافظة جدة تبني علاقات قوية مع المنظمات الأخرى لتطوير بيئتها وعملياتها الداخلية، هذا لأن ذلك يعزز من امتلاكها الموارد والتقنيات التي تزيد من تفوقها.
6. تبين أن الخدمات الصحية الرقمية، مثل الاستشارات الإلكترونية وحجز المواعيد، لها دور بارز في تحسين تجربة المستفيد.
7. انعكس التحول الرقمي للمستشفى على تحسن مستوى التواصل الفعال مع المستفيدين.
8. أكدت الدراسة أن التحول الرقمي يساهم في بناء ثقة المستفيدين بالمؤسسة الصحية على المدى الطويل.

## توصيات الدراسة:

استكمالاً للمتطلبات المنهجية تقدم الباحثة مجموعة من التوصيات لاستكمال هذا الجهد البحثي، وهي

كما يأتي:

1. يوصى بتعزيز دور الإدارة العليا في نشر وتبني ثقافة التحول الرقمي من خلال إدماجها بشكل أوضح ضمن الرؤية الاستراتيجية بمستشفى الدكتور حسان غزاوي في محافظة جدة، وزيادة التفاعل القيادي مع جهود التغيير التكنولوجي. كما يُنصح بالاستمرار في تنفيذ برامج التوعية والتدريب التي ترفع من وعي الموظفين وتحفزهم على التكيف مع التحول الرقمي، مع التركيز على خلق بيئة عمل تشجع الابتكار وتقدر المبادرات الرقمية، مما يعزز من ترسيخ ثقافة رقمية قوية ومستدامة.
2. يوصى بتعزيز المبادرات بمستشفى الدكتور حسان غزاوي في محافظة جدة التي تشجع الموظفين على تطوير مهارات التحول الرقمي من خلال تقديم حوافز واضحة وفرص تعلم مستمرة، وربط التقدم الوظيفي بمستوى الكفاءة الرقمية. كما يُنصح بالاستمرار في الاهتمام باستقطاب كفاءات رقمية عالية التأهيل، وتوسيع نطاق برامج التدريب المتخصصة التي تواكب تطورات التكنولوجيا الصحية، لضمان جاهزية الكوادر البشرية ومواكبتها لمتطلبات العصر الرقمي في القطاع الصحي.
3. يوصى بتعزيز الاستثمار في البنية التحتية الرقمية وتوسيع نطاق استخدام التقنيات المتقدمة مثل الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات، لما لها من دور فعال في تحسين جودة القرار الطبي ورفع
4. تخصيص تقني أو فريق تقني لدعم الموظفين في استخدام الأنظمة الرقمية.
5. توفير اتصالات إنترنت عالية السرعة وموثوقة في جميع المرافق الصحية لتسهيل استخدام الأدوات الرقمية.
6. كفاءة الخدمات. كما يُنصح بالاستمرار في تحديث الأنظمة الإلكترونية وتكاملها داخل المؤسسات الصحية لضمان التنسيق الأمثل بين الأقسام، مع التركيز على توسيع تطبيق البرمجيات المتخصصة بما يسهم في رفع جودة الخدمة وتقليل الأخطاء الطبية.

### ثالثاً: الدراسات المستقبلية

- بناءً على نتائج الدراسة الحالية والاستنتاجات التي تم استنباطها منها، وفي ضوء التوصيات التي تقدمت بها الباحثة، يمكن تقديم مجموعة من المقترحات لتعزيز الدراسة الحالية تقترح إجراء البحوث التالية:
1. دور التحول الرقمي في إدارة السجلات الصحية الإلكترونية في القطاع الصحي.
  2. أثر التحول الرقمي في تحسين أداء العاملين بالقطاع الصحي.
  3. اثر التحول الرقمي في تحقيق الميزة التنافسية.
  4. تطبيق نموذج الدراسة الحالية في قطاعات ومجالات أخرى، كون الباحثة استهدفت القطاع الصحي كميدان للدراسة.

## قائمة المراجع:

## المراجع باللغة العربية:

1. إسماعيل، و محمد المهدي. 2025. "أثر دعم الإدارة العليا كأداة للتحول الرقمي في إنهاء قوائم انتظار المرضى". مجلة البحوث الإدارية (2)43.
2. البركي، أ. 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 332-56.
3. البلوشية، نوال بنت علي، نبهان بن حارث الحراصي، و علي بن سيف العوفي. 2020. "واقع التحول الرقمي في المؤسسات العمانية". Journal of Information Studies and Technology 2(1):2020.
4. الجعافرة، سهام سليم. 2023. "الرقمنة وتحسين أداء جودة الخدمة في البلديات". مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية 4(2):787-804.
5. الحميد، عبد، و إيمان جلال. 2023. "التحول الرقمي واثره على جودة خدمات التأمين الصحي الشامل ببورسعيد". مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية 32(3):15-52.
6. الزمان، علي عبد الله، حسانين، و فياض عبد المنعم. 2025. "أثر التحول الرقمي في تطوير أداء العاملين بوزارة الصحة بالمملكة العربية السعودية". Zagazig Journal of Agricultural Research 52(2):431-37.
7. السلام، عبد، أ. م. د/محمد، د/مرورة، العقيلي، و عوض بن مقحم. 2024. "دور التخطيط للمواهب الرقمية في تحسين جودة الخدمات الصحية دراسة تطبيقية". مجلة المعهد العالي للدراسات النوعية 4(14):1557-87.
8. السلام، منصور عبد. 2024. "أثر رقمته القطاع الصحي على جودة الخدمات الصحية في الجزائر-دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية" أعر أو عمران" الأخرية، ولاية البويرة-2018-2024".
9. الشمراني، عبدالله موسى، عتران، صبري، و فتحية. 2025. "تأثير استخدام التطبيقات التكنولوجية على إدراك جودة الخدمات الصحية: دراسة تطبيقية على وزارة الصحة بالمملكة العربية السعودية". المجلة العلمية لبحوث الإعلام و تكنولوجيا الاتصال 18(18):467-506.

10. جمعة، عبد الله علي. 2023. "دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر مقدمي الخدمة بالمستشفيات المشاركة في المبادرة الرئاسية للقضاء على قوائم الانتظار." *Journal of the Faculty of Education, Beni Suf University* 20
11. ربيع، بسمة عبد الله حسن، و بسمة عبد الله حسن. 2024. "التحول الرقمي وتطوير خدمات الرعاية الصحية بالمراكز الطبي." *مجلة مستقبل العلوم الاجتماعية* 18(4):231-72.
12. رضوان، و عمرو على السيد على. 2024. "أثر التحول الرقمي في تحسين جودة الحياة للأسر في ظل منظومة التأمين الصحي الشامل بالمجتمع المصري (محافظة بورسعيد أنموذجاً)". *مجلة كلية الآداب. جامعة المنصورة* 74(74):611-60.
13. زمورة، و جمال. 2024. "دور التحول الرقمي في تحسين أداء المنظمات العمومية-دراسة حالة القطاع الصحي بولاية باتنة".
14. سعيدان، عمر، لبيض، إسرائ، خلادي، و نور الهدى. 2025. "تأثير التحول الرقمي على جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر الموظفين دراسة حالة: مستشفى عالي صالح تبسة".
15. سويطي، ساجدة احمد عبد العزيز. 2022. "واقع ممارسات اليات التحول من الأنظمة التقليدية إلى الأنظمة الالكترونية وعلاقتها برضا المرضى في المستشفيات الحكومية".
16. شديد، على، و مصطفى. 2021. "تأثير التحول الرقمي على مستوى أداء الخدمة المقدمة بالتطبيق على موظفي الإدارة العامة للمرور بمحافظة القاهرة". *مجلة كلية الاقتصاد والعلوم السياسية* 22(4):193-226.
17. صالح مؤمنة، اعتماد محمد. 2022. "تقييم استخدام التطبيقات الصحية لمرتادي العيادات الخارجية ومراكز الرعاية الصحية الأولية في مدينة الرياض". *Journal of Information Studies and Technology* 2022(2):12.
18. صلاح. 2023. "السجلات الصحية الإلكترونية وتحديات التحول الرقمي في مجال الرعاية الصحية: دراسة استكشافية". *المجلة العلمية للمكتبات و الوثائق و المعلومات* 5(15):133-62.
19. صيفي، و حسنية. 2020. "الإدارة الإلكترونية للخدمات الصحية وتحديات التحول الرقمي في الدول العربية-دراسة حالة مملكة البحرين".
20. عكوش، بن، صبرينة، لكحل، و صالح. 2025. "التحول الرقمي في القطاع الصحي: نحو تعزيز جودة الخدمات الصحية في الجزائر". *معارف* 20(1):162-80.
21. كاتية، محالة، و دويك كهينة. 2025. "استحداث تطبيق حول الرعاية الصحية الذكية في الجزائر".

22. كامل، حنان صالح. 2023. "السجلات الصحية الإلكترونية وتحديات التحول الرقمي في الرعاية الصحية: دراسة استكشافية." Scientific Journal of Library, Archives & Information (SJLAI) 5(15).
23. محمد، حماده صديق، أمير، محمد قاسم، مصطفى، فارق سيد، و منال. 2025. "المتطلبات التكنولوجية لبناء نموذج الممارسة الرقمية في الخدمة الاجتماعية بالمجال الطبي." مجلة دراية: المجلة العلمية للسياسات العامة ودراسات التنمية 4(3):1-36.
24. محمود، رجب رزق، و هاني. 2022. "قياس أثر تطبيق التحول الرقمي على الأداء المتوازن للمؤسسات العاملة بقطاع الخدمات الصحية المصرية-دراسة حالة." المجلة العلمية للدراسات المحاسبية 4(3):433-95.
25. مدلول، م. م. غصون تلفان. 2022. "دور الإدارة الإلكترونية في تحسين العمل الإداري: دراسة استطلاعية على القطاع الصحي العام في العراق." مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية 3(2):651-65.
26. مكاوي، بدرية محمد. 2025. "أبعاد التحول الرقمي المساهمة في تحسين مستوى جودة الخدمات الصحية بالمستشفيات الخاصة بمدينة القاهرة." المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية 39(3):965-1001.
27. نعمة، بن، و كريمة. د.ت. "دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات الصحية دراسة حالة: المؤسسة العمومية للصحة الجوارية تقرير لسنة 2023".
28. نويس، مريم، غطاس، و سارة. 2025. "دور السجلات الطبية الالكترونية في تحسين جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر العاملين".
29. وهابي، و كلتوم. 2025. "استراتيجية التحول الرقمي في المؤسسات الصحية كألية لضمان جودة الخدمات الصحية دراسة حالة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بالبويرة." مجلة دفاقر اقتصادية 16(1):807-23.
30. ياسمين، بوعزيز سميرة-عيساوي. 2025. "مساهمة الادارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية-دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية كسال بوسيد برج الغدير".

## المراجع باللغة الإنجليزية:

1. Abdrakhmanova, Zh S., E. S. Nurekenova, A. T. Karipova, and N. A. Kosarev. 2023. 'Digital Transformation of the Healthcare Sector as a Factor in Improving the Quality of Medical Services (Using the Example of the East Kazakhstan Region)'. BUKETOV BUSINESS REVIEW 111(3):6–14.
2. Akinola, Segun, and Arnesh Telukdarie. 2023. 'Sustainable Digital Transformation in Healthcare: Advancing a Digital Vascular Health Innovation Solution'. Sustainability 15(13):10417.
3. ALSUBAEL, SULTAN OMAR. 2022. 'Leveraging of Digital Transformation to the Improvement of The Quality of Healthcare Services By'.
4. Barbieri, Carlo, Luca Neri, Stefano Stuard, Flavio Mari, and José D. Martín-Guerrero. 2023. 'From Electronic Health Records to Clinical Management Systems: How Digital Transformation Can Support Healthcare Services'. Clinical Kidney Journal 16(11):1878–84.
5. Barnett, Amy, Michelle Winning, Stephen Canaris, Michael Cleary, Andrew Staib, and Clair Sullivan. 2019. 'Digital Transformation of Hospital Quality and Safety: Real-Time Data for Real-Time Action'. Australian Health Review 43(6):656–61.
6. Belliger, Andréa, and David J. Krieger. 2018. 'The Digital Transformation of Healthcare'. Pp. 311–26 in Knowledge management in digital change: new findings and practical cases. Springer.
7. Binci, Daniele, Gabriele Palozzi, and Francesco Scafarto. 2022. 'Toward Digital Transformation in Healthcare: A Framework for Remote Monitoring Adoption'. The TQM Journal 34(6):1772–99.
8. Bond, Raymond R., Maurice D. Mulvenna, Courtney Potts, Siobhan O'Neill, Edel Ennis, and John Torous. 2023. 'Digital Transformation of Mental Health Services'. Npj Mental Health Research 2(1):13.
9. Brommeyer, Mark, Maxine Whittaker, Mark Mackay, Fowie Ng, and Zhanming Liang. 2023. 'Building Health Service Management Workforce Capacity in the Era of Health Informatics and Digital Health—A Scoping Review'. International Journal of Medical Informatics 169:104909.
10. Dionisio, Marcelo, Sylvio Jorge de Souza Junior, Fábio Paula, and Paulo César Pellanda. 2023. 'The Role of Digital Transformation in Improving the Efficacy of Healthcare: A Systematic Review'. The Journal of High Technology Management Research 34(1):100442.
11. Fernandes, Fara Aninha, Georgi Chaltikyan, Keyrellous Adib, Helen Caton-Peters, and David Novillo-Ortiz. 2024. 'The Role of Governance in the Digital Transformation of Healthcare: Results of a Survey in the WHO Europe Region'. International Journal of Medical Informatics 189:105510.
12. Fonda, Federico, Alessandro Galazzi, Stefania Chiappinotto, Linda Justi, Morten Sønderskov Frydensberg, Randi Lehmann Boesen, Mirna Macur, Erik Andrés Reig, Elisenda Reixach Espauella, and Alvisa Palese. 2023. 'Healthcare System Digital Transformation across Four European Countries: A Multiple-Case Study'. P. 16 in healthcare. Vol. 12. MDPI.
13. Ghosh, Kaushik, Michael S. Dohan, Hareesh Veldandi, and Monica Garfield. 2023. 'Digital Transformation in Healthcare: Insights on Value Creation'. Journal of Computer Information Systems 63(2):449–59.

14. Gopal, Gayatri, Clemens Suter-Crazzolaro, Luca Toldo, and Werner Eberhardt. 2019. 'Digital Transformation in Healthcare—Architectures of Present and Future Information Technologies'. *Clinical Chemistry and Laboratory Medicine (CCLM)* 57(3):328–35.
15. Gupta, Shivam, Sachin Modgil, Ana Beatriz Lopes de Sousa Jabbour, Issam Laguir, and Rebecca Stekelorum. 2025. 'Towards Digital Transformation and Governance in the Healthcare Sector'. *Information Technology & People* 38(5):2163–86.
16. Gjellebæk, Camilla, Ann Svensson, Catharina Björkquist, Nina Fladeby, and Kerstin Grundén. 2020. 'Management Challenges for Future Digitalization of Healthcare Services'. *Futures* 124:102636.
17. Gastaldi, Luca, Francesco Paolo Appio, Mariano Corso, and Andrea Pistorio. 2018. 'Managing the Exploration-Exploitation Paradox in Healthcare: Three Complementary Paths to Leverage on the Digital Transformation'. *Business Process Management Journal* 24(5):1200–1234.
18. Haggerty, Eileen. 2017. 'Healthcare and Digital Transformation'. *Network Security* 2017(8):7–11.
19. Herrmann, Maximilian, Philip Boehme, Thomas Mondritzki, Jan P. Ehlers, Stylianos Kavadias, and Hubert Truebel. 2018. 'Digital Transformation and Disruption of the Health Care Sector: Internet-Based Observational Study'. *Journal of Medical Internet Research* 20(3): e104.
20. Huaytan, Jorge Vladimir Pachas, Gregorio Gilmer Rosales Rojas, Maribel Carmen Ruiz-Balvin, Felix Alfredo Guerrero Roldan, Nelson Alberto Diaz Leiva, Rafael Edwin Gordillo-Flores, Jorge Luis Ilquimiche Melly, and Ruben Dario Tapia-Silguera. 2024. 'Digital Transformation in Public Hospital Management: Improving the Patient Experience'. *Revista de Gestao Social e Ambiental* 18(4):1–7.
21. Ilin, Igor, Victoria M. Iliashenko, Alissa Dubgorn, and Manfred Esser. 2022. 'Critical Factors and Challenges of Healthcare Digital Transformation'. Pp. 205–20 in *Digital transformation and the world economy: Critical factors and sector-focused mathematical models*. Springer.
22. Isakov, Terhi-Maija, Henna Härkönen, Irina Atkova, Fan Wang, Gillian Vesty, Piia Hyvämäki, and Miia Jansson. 2024. 'From Challenges to Opportunities: Digital Transformation in Hospital-at-Home Care'. *International Journal of Medical Informatics* 192:105644.
23. Jones, Gareth L., Zinaida Peter, Kristin-Anne Rutter, and Adam Somauroo. 2019. 'Promoting an Overdue Digital Transformation in Healthcare'. *Ariel*.
24. Koebe, Philipp, and Sabine Bohnet-Joschko. 2023. 'The Impact of Digital Transformation on Inpatient Care: Mixed Methods Study'. *JMIR Public Health and Surveillance* 9(1): e40622.
25. Kraus, Sascha, Francesco Schiavone, Anna Pluzhnikova, and Anna Chiara Invernizzi. 2021. 'Digital Transformation in Healthcare: Analyzing the Current State-of-Research'. *Journal of Business Research* 123:557–67.
26. Marques, Isabel C. P., and João J. M. Ferreira. 2020. 'Digital Transformation in the Area of Health: Systematic Review of 45 Years of Evolution'. *Health and Technology* 10(3):575–86.
27. Natakusumah, Kameswara, Erna Maulina, Anang Muftiadi, and Margo Purnomo. 2022. 'Digital Transformation of Health Quality Services in the Healthcare Industry during Disruption and Society 5.0 Era'. *Frontiers in Public Health* 10:971486.
28. Putra, Hendra Nusa, Benny Novico Zani, Dadang Muhammad Hasyim, and Muntasir Muntasir. 2024. 'E-Health and Digital Transformation in Increasing Accessibility of Health Services'. *Journal of World Future Medicine, Health, and Nursing* 2(1):119–32.

29. Ricciardi, Walter, Pedro Pita Barros, Aleš Bourek, Werner Brouwer, Tim Kelsey, and Lasse Lehtonen. 2019. 'How to Govern the Digital Transformation of Health Services'. *European Journal of Public Health* 29(Supplement\_3):7–12.
30. Rolbina, E. S., E. N. Novikova, N. S. Sharafutdinova, O. V Martynova, and R. M. Akhmetshin. 2019. 'Analysis and Assessment of Quality of Medical Services in Conditions of Digital Transformation'. Pp. 693–702 in *Digital transformation of the economy: Challenges, trends, and new opportunities*. Springer.
31. Singh, Suruchi, Pankaj Bhatt, Satish Kumar Sharma, and S. Rabi. 2021. 'Digital Transformation in Healthcare: Innovation and Technologies'. Pp. 61–79 in *Blockchain for Healthcare Systems*. CRC Press.
32. Stoumpos, Angelos I., Fotis Kitsios, and Michael A. Talias. 2023. 'Digital Transformation in Healthcare: Technology Acceptance and Its Applications'. *International Journal of Environmental Research and Public Health* 20(4):3407.
33. Tortorella, Guilherme Luz, Flavio Sanson Fogliatto, Diego Tlapa Mendoza, Matthew Pepper, and Daniel Capurro. 2023. 'Digital Transformation of Health Services: A Value Stream-Oriented Approach'. *International Journal of Production Research* 61(6):1814–28.
34. Vogt, Charlotte, Martin Gersch, Claudia Spies, and Konrad Bengler. 2018. 'Digital Transformation in Healthcare: How the Potential of Digital Health Is Tackled to Transform the Care Process of Intensive Care Patients across All Healthcare Sectors'. Pp. 343–61 in *Digitalization Cases: How Organizations Rethink Their Business for the Digital Age*. Springer.
35. ZDROWIA, TRANSFORMACJA CYFROWA W. OCHRONIE, and I. J. E. J. WYMIAR MARKETINGOWY. 2023. 'Digital Transformation in Health Care and Its Marketing Dimension'. *MARKETING* 49(3):27–46.