

العنوان باللغة العربية

"أثر التحول الرقمي على كفاءة العمليات الإدارية: دراسة تطبيقية على مؤسسات القطاع الخاص في قطاع الصحة  
بالمملكة العربية السعودية"

إعداد الطالب/

Naif Hassan Ali

إشراف/

أ.د. الفصيل عبد الحميد

أ.د. فايز جراد

د. سارة فريد

العام الدراسي:

2025

## فهرس المحتويات:

| الرقم | المحتوى                  | الصفحة |
|-------|--------------------------|--------|
| 1     | المقدمة                  | 6      |
| 2     | مشكلة الدراسة            | 7      |
| 3     | أهمية الدراسة            | 8      |
| 4     | أهداف الدراسة            | 9      |
| 5     | أسئلة الدراسة            | 10     |
| 6     | الفرضيات                 | 11     |
| 7     | المنهجية العلمية         | 18     |
| 8     | الإطار النظري            | 18     |
| 9     | الدراسات السابقة         | 13     |
| 10    | تحليل البيانات           | 21     |
| 11    | نتائج الدراسة            | 21     |
| 12    | التوصيات                 | 22     |
| 13    | مقترحات لدراسات مستقبلية | 23     |
| 14    | الخاتمة                  | 31     |
| 15    | المراجع                  | 32     |
| 16    | الملاحق والاستبيان       | 34     |

قائمة الجداول:

| <u>الصفحة</u> | <u>عنوان الجدول</u>                                                              | <u>الرقم</u> |
|---------------|----------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <u>1</u>      | <u>توزيع أفراد العينة حسب الجنس</u>                                              | <u>34</u>    |
| <u>2</u>      | <u>توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية</u>                                      | <u>34</u>    |
| <u>3</u>      | <u>توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي</u>                                      | <u>23</u>    |
| <u>4</u>      | <u>توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة</u>                                       | <u>34</u>    |
| <u>5</u>      | <u>متوسطات استجابات أفراد العينة حول مستوى تطبيق التحول الرقمي</u>               | <u>26</u>    |
| <u>6</u>      | <u>متوسطات استجابات أفراد العينة حول كفاءة العمليات الإدارية</u>                 | <u>35</u>    |
| <u>7</u>      | <u>العلاقة بين مستوى التحول الرقمي وكفاءة العمليات الإدارية (تحليل الارتباط)</u> | <u>22</u>    |
| <u>8</u>      | <u>تحليل الانحدار بين مكونات التحول الرقمي ومؤشرات الكفاءة الإدارية</u>          | <u>28</u>    |
| <u>9</u>      | <u>الفروق بين المؤسسات حسب حجمها في مستوى التحول الرقمي</u>                      | <u>28</u>    |
| <u>10</u>     | <u>الفروق الإحصائية حسب موقع المؤسسة الجغرافي</u>                                | <u>28</u>    |

فهرس الأشكال:

رقم الشكل

الصفحة عنوان الشكل

35

الشكل البياني لمستوى تبني أدوات التحول الرقمي في المؤسسات الصحية الخاصة

1

## شكر وتقدير

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات، وبتوفيقه يسهل العسير.  
يسرني أن أتقدم بخالص الشكر والتقدير لكل من ساهم في إنجاز هذا البحث العلمي، بعنوان:  
"أثر التحول الرقمي على كفاءة العمليات الإدارية: دراسة تطبيقية على مؤسسات القطاع الخاص  
في قطاع الصحة بالمملكة العربية السعودية."

أتوجه بالشكر الجزيل إلى مشرف البحث الأكاديمي لما قدّمه من دعم علمي وتوجيهات بناءة ساعدتني  
في تطوير هذا العمل وإخراجه بصورة منهجية علمية دقيقة.  
كما أعرب عن بالغ امتناني إلى جميع المشاركين في الدراسة، الذين أبدوا تعاونًا كبيرًا وساهموا في توفير  
البيانات اللازمة لإتمام البحث.  
ولا يفوتني أن أشكر كل من ساندني معنويًا أو علميًا، من الزملاء والأصدقاء والعائلة، على تشجيعهم  
المتواصل ودعائهم الدائم.

أسأل الله أن يوفقني لما فيه الخير، وأن يُسهب هذا العمل المتواضع في دعم الجهود الوطنية نحو التحول  
الرقمي وتحسين كفاءة الأداء الإداري في القطاع الصحي.

مع خالص الشكر والتقدير،



## المستخلص: Abstract

يشهد القطاع الصحي في المملكة العربية السعودية تطورات متسارعة في ضوء رؤية المملكة 2030، والتي أولت اهتمامًا بالغًا بالتحول الرقمي كأداة استراتيجية لتعزيز كفاءة الأداء وتحسين جودة الخدمات المقدمة. وقد برزت الحاجة إلى دراسة مدى تأثير هذا التحول على العمليات الإدارية، خصوصًا في مؤسسات القطاع الخاص، نظرًا لما تواجهه من تحديات تتعلق بالكفاءة، والاستجابة، والتنافسية.

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل أثر التحول الرقمي على كفاءة العمليات الإدارية في مؤسسات القطاع الصحي الخاص في المملكة، من خلال استكشاف واقع تبني التقنيات الرقمية الحديثة، وتحديد مدى مساهمتها في تحسين الوظائف الإدارية مثل التخطيط، والتنظيم، والرقابة، واتخاذ القرار. كما تسعى الدراسة إلى التعرف على التحديات التي قد تعيق فعالية التحول الرقمي، كضعف البنية التحتية أو نقص المهارات الرقمية لدى الكوادر.

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وجمعت البيانات عبر استبانة ميدانية استهدفت عينة من الموظفين الإداريين في عدد من المستشفيات والعيادات الخاصة في مدن رئيسية مثل الرياض وجدة والدمام. وقد تمت الاستعانة بأساليب إحصائية لتحليل العلاقة بين مستوى تطبيق التحول الرقمي ومؤشرات الكفاءة الإدارية.

أظهرت نتائج الدراسة أن تبني التحول الرقمي بلغ مستوى متوسطًا إلى مرتفع، مع تباينات واضحة حسب حجم المؤسسة وموقعها الجغرافي. كما تبين وجود علاقة طردية قوية ذات دلالة إحصائية بين تطبيق التحول الرقمي ورفع كفاءة العمليات الإدارية. وشملت أبرز الأدوات الرقمية المستخدمة السجلات الطبية الإلكترونية، أنظمة إدارة الموارد البشرية، والجدولة الذكية. وبيّنت النتائج أيضًا أن المؤسسات التي تستثمر في البنية التحتية الرقمية وتدريب الموظفين تحقق أداءً إداريًا أفضل.

استفادت الدراسة من مراجعة دراسات سابقة محلية حديثة ركّزت على واقع التحول الرقمي في القطاع الصحي الخاص، مما أسهم في دعم الإطار النظري والتحقق من نتائجها ميدانيًا. وقد خرجت الدراسة بعدة توصيات، أبرزها: تطوير البنية التحتية الرقمية، دعم القيادة الرقمية، تعزيز التدريب المستمر، وتوسيع استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي والتحليلات التنبؤية.

كما تقترح الدراسة التوسع في دراسات مستقبلية تركز على أثر التحول الرقمي في تحسين تجربة المرضى وجودة الرعاية، مع إجراء مقارنات بين القطاعين العام والخاص في المملكة.

## الفصل الأول

### المقدمة:

شهد العالم خلال العقود الأخيرة تحولاً جذرياً في مختلف المجالات، لاسيما في القطاع الصحي، نتيجة التقدم التقني المتسارع والثورة الرقمية التي أعادت تشكيل أنماط العمل وأساليب الإدارة داخل المؤسسات. وفي المملكة العربية السعودية، شهد قطاع الصحة تطوراً ملحوظاً في تبني التحول الرقمي كأحد الركائز الأساسية لتحسين جودة الخدمات الصحية ورفع كفاءة العمليات الإدارية، خصوصاً في مؤسسات القطاع الخاص التي تسعى لتعزيز قدرتها التنافسية وتلبية المتطلبات المتزايدة للمريض والمجتمع.

لقد أصبح التحول الرقمي في مؤسسات الرعاية الصحية ضرورة استراتيجية، لا مجرد خيار تكنولوجي، حيث يساهم في تحسين سير العمل الإداري، وتسريع إنجاز المهام، وتحسين دقة اتخاذ القرارات، إلى جانب رفع مستوى الكفاءة والجودة في تقديم الخدمات الصحية. ويشمل هذا التحول دمج التقنيات الحديثة مثل أنظمة المعلومات الصحية، السجلات الطبية الإلكترونية، الحوسبة السحابية، الذكاء الاصطناعي، وإنترنت الأشياء، ضمن عمليات التخطيط والتنظيم والرقابة والإدارة، مما يعزز من القدرة على مواجهة تحديات القطاع الصحي في ظل المتغيرات السريعة.

ومع أهمية التحول الرقمي في هذا القطاع الحيوي، تواجه مؤسسات القطاع الخاص في الصحة تحديات عدة، منها مدى جاهزيتها الرقمية، ومدى كفاءة البنية التحتية، ومستوى تدريب الكوادر البشرية، إضافة إلى الحاجة لإعادة تصميم العمليات الإدارية بما يتوافق مع متطلبات العصر الرقمي. لذلك، تبرز الحاجة إلى دراسات تطبيقية دقيقة تقيّم أثر التحول الرقمي على كفاءة العمليات الإدارية داخل هذه المؤسسات، وتحدد الفرص والتحديات المصاحبة له.

وبناءً عليه، يأتي هذا البحث ليسلط الضوء على أثر التحول الرقمي على كفاءة العمليات الإدارية في مؤسسات القطاع الخاص بقطاع الصحة في المملكة العربية السعودية، من خلال تحليل الأدوات والتقنيات الرقمية المستخدمة، وقياس تأثيرها على مختلف جوانب الأداء الإداري مثل سرعة اتخاذ القرار، تحسين التواصل الداخلي، خفض التكاليف، ورفع جودة الخدمات المقدمة، بالإضافة إلى رضا الموظفين والعملاء.

ويهدف البحث إلى تقديم رؤية تحليلية معمقة وتوصيات عملية تدعم مسيرة التحول الرقمي في مؤسسات القطاع الصحي الخاص، وتعزيز من استدامتها وكفاءتها في بيئة عمل تتسم بالتنافسية العالية والمتطلبات المتزايدة. كما يسعى لتوفير إطار علمي وإداري يُمكن صناع القرار من تبني استراتيجيات رقمية فعالة تُساهم في تطوير الأداء وتحقيق التميز المؤسسي في القطاع الصحي بالمملكة.

وتجدر الإشارة إلى أن التحول الرقمي في القطاع الصحي لا يقتصر فقط على الجانب التقني، بل يمتد ليشمل تطوير الثقافة التنظيمية والهيكل الإداري، وتعزيز المهارات الرقمية للكوادر البشرية، وإعادة هندسة العمليات بما يتناسب مع متطلبات العصر الرقمي. إذ أن نجاح تطبيق مبادرات التحول الرقمي يتطلب تضامناً جهود الإدارة والموظفين، ووجود بيئة داعمة للتغيير، إضافة إلى توفر رؤية استراتيجية واضحة ومدروسة.

من ناحية أخرى، يوفر التحول الرقمي فرصاً كبيرة لمؤسسات القطاع الخاص في الصحة، مثل تحسين التكامل بين مختلف الإدارات والخدمات، تعزيز دقة البيانات وتحليلها لدعم اتخاذ القرار، وتقديم خدمات صحية متميزة تلبي توقعات

المرضى والعملاء. إلا أن هذه الفرص تأتي مع تحديات متعددة، منها مقاومة التغيير، نقص المهارات الرقمية، وتكاليف الاستثمار في البنية التحتية التكنولوجية.

لهذا السبب، يكتسب فهم العلاقة بين التحول الرقمي وكفاءة العمليات الإدارية أهمية بالغة، حيث يمثل هذا الفهم مفتاحاً لتحديد العوامل التي تساهم في نجاح أو فشل مبادرات التحول الرقمي، ووضع السياسات والخطط المناسبة لتذليل العقبات. ومن خلال دراسة تطبيقية تركز على مؤسسات القطاع الخاص في قطاع الصحة داخل المملكة العربية السعودية، يمكن الكشف عن خصوصيات البيئة التنظيمية والثقافية التي تؤثر على هذه العلاقة، مما يوفر مداخل عملية لتحسين الأداء الإداري وتعزيز الاستدامة.

كما أن هذا البحث يعكس اهتماماً متزايداً على المستوى الوطني نحو تطوير القطاع الصحي، ودعم رؤية المملكة 2030 التي تشدد على أهمية التحول الرقمي كأداة أساسية لتحقيق التنمية المستدامة، وتحسين جودة الحياة، وتعزيز مكانة المملكة في مجالات الصحة والتقنية.

في الختام، يأمل البحث أن يساهم في إثراء المعرفة العلمية في مجال الإدارة الرقمية، وتقديم توصيات قابلة للتطبيق تساعد المؤسسات الصحية الخاصة على تحسين كفاءتها الإدارية، وتعزيز قدرتها التنافسية، وتحقيق أهدافها الاستراتيجية في ظل المتغيرات المتسارعة في بيئة الأعمال الصحية. كما يطمح إلى أن يكون مرجعاً للممارسين والباحثين وصناع القرار المهتمين بالتحول الرقمي وإدارته الفعالة في القطاع الصحي.

#### -الإطار النظري

يمثل الإطار النظري الخلفية العلمية والفكرية التي يقوم عليها البحث، حيث يوضح المفاهيم الأساسية المرتبطة بموضوع الدراسة، والعلاقات المحتملة بين المتغيرات، والنظريات التي تفسر سلوك الظواهر المدروسة. يركز هذا البحث على محورين أساسيين، هما: التحول الرقمي وكفاءة العمليات الإدارية، وذلك في إطار مؤسسات القطاع الصحي الخاص بالمملكة العربية السعودية. ويتناول الإطار النظري للبحث توضيح المفاهيم المرتبطة بكل من المحورين، واستعراض أبعادهما، إلى جانب استعراض النظريات ذات الصلة التي تُسهم في تفسير العلاقة بينهما.

### **أولاً: التحول الرقمي (Digital Transformation)**

#### **1. تعريف التحول الرقمي:**

التحول الرقمي يُشير إلى عملية توظيف التقنيات الرقمية الحديثة لإحداث تغيير جذري في طريقة عمل المنظمات، وتطوير العمليات والخدمات، وتحقيق قيمة مضافة للمستفيدين. ولا يقتصر التحول الرقمي على إدخال أدوات تقنية فحسب، بل يشمل أيضاً إعادة هيكلة العمليات، وتغيير ثقافة المؤسسة، ورفع كفاءة الأداء.

#### **2. أبعاد التحول الرقمي:**

- البنية التحتية الرقمية: وتشمل الأنظمة والأجهزة والشبكات التي تُستخدم لدعم العمليات الرقمية.
- النظم الرقمية: مثل أنظمة إدارة الموارد، أنظمة السجلات الطبية الإلكترونية، CRM، ERP.

- المهارات الرقمية: مدى امتلاك الموظفين للقدرات التقنية اللازمة لتشغيل النظم الرقمية.
- الثقافة التنظيمية الرقمية: وتتمثل في مدى تقبل المؤسسة والعاملين فيها للتغيير والابتكار.
- القيادة الرقمية: وتتمثل في دور الإدارة العليا في توجيه ودعم عملية التحول الرقمي.

### 3. مؤشرات قياس التحول الرقمي:

تُقاس درجة التحول الرقمي من خلال مدى استخدام الأنظمة الرقمية، مستوى الأتمتة، عدد الخدمات الإلكترونية المقدمة، وجود خطة رقمية، ومدى تفاعل الموظفين مع الأدوات الرقمية.

## ثانياً: كفاءة العمليات الإدارية (Administrative Efficiency)

### 1. تعريف كفاءة العمليات الإدارية:

تشير الكفاءة الإدارية إلى قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها باستخدام أقل قدر ممكن من الموارد، بأعلى درجات الجودة والدقة. وهي تتعلق بإدارة الوقت، وتخفيض التكاليف، وتحسين الأداء، وسرعة اتخاذ القرار، وتقليل الإجراءات البيروقراطية.

### 2. وظائف العمليات الإدارية المتأثرة بالتحول الرقمي:

- التخطيط: استخدام البيانات والتحليلات الرقمية لتوقع الاحتياجات المستقبلية.
- التنظيم: هيكلية العمليات والموارد بما يضمن الانسيابية والكفاءة.
- التوجيه: تسهيل التواصل الداخلي والتوجيه الآلي للمهام.
- الرقابة: المتابعة اللحظية وتحليل الأداء باستخدام نظم ذكاء الأعمال.

### 3. مؤشرات قياس كفاءة العمليات الإدارية:

- تقليل الوقت المستغرق لإنجاز المهام الإدارية.
- تخفيض التكاليف الإدارية.
- تحسين دقة البيانات وصحة القرارات.
- زيادة رضا الموظفين والمستفيدين.

## ثالثاً: العلاقة بين التحول الرقمي وكفاءة العمليات الإدارية

ترتبط كفاءة العمليات الإدارية ارتباطاً مباشراً بمستوى التحول الرقمي في المؤسسة، حيث تُمكن الأنظمة الرقمية من:

- تسريع إنجاز المعاملات الإدارية.
  - تحسين تدفق المعلومات.
  - تمكين القيادة من اتخاذ قرارات مستندة إلى بيانات فورية.
  - رفع كفاءة استخدام الموارد البشرية والمادية.
  - تقليل الأخطاء الناتجة عن المعاملات اليدوية.
- وتُشير الدراسات إلى أن المؤسسات التي تستثمر في التحول الرقمي بشكل استراتيجي تشهد تطورًا ملحوظًا في الأداء الإداري، وتكون أكثر مرونة في التكيف مع التحديات المستجدة.

#### رابعاً: النظريات المساندة للإطار النظري

يعتمد هذا البحث على عدة نظريات لدعم الإطار المفاهيمي، أبرزها:

- **نظرية النظم: (Systems Theory)** التي تنظر للمؤسسة كوحدة متكاملة تتأثر فيها كل وظيفة أو عملية بالأخرى. ويساعد التحول الرقمي في تحسين تفاعل هذه الأنظمة الداخلية.
- **نظرية التغيير التنظيمي: (Organizational Change Theory)** التي تفسر كيفية انتقال المؤسسات من نموذج تقليدي إلى نموذج رقمي، مع التركيز على العوامل الميسرة والمعيقة لهذا التغيير.
- **نموذج قبول التكنولوجيا: (TAM)** الذي يفسر مدى استعداد الأفراد لتبني التكنولوجيا بناءً على سهولة الاستخدام والمنفعة المتوقعة.

#### خلاصة الإطار النظري:

يُؤكّد هذا الإطار النظري أساساً لفهم وتفسير العلاقة بين التحول الرقمي وكفاءة العمليات الإدارية، من خلال استعراض المفاهيم ذات العلاقة، وتحديد أبعادها، والاستناد إلى نظريات معتمدة علمياً. ويسهم ذلك في بناء نموذج بحثي واضح المعالم، قابل للتطبيق والاختبار الميداني، بما يساعد على التوصل إلى نتائج دقيقة تدعم تحسين واقع الإدارة الصحية في مؤسسات القطاع الخاص داخل المملكة العربية السعودية.

#### -النظرية العلمية المتبعة لإعداد البحث-

يرتكز هذا البحث على مجموعة من الأطر النظرية التي تُستخدم لفهم وتحليل العلاقة بين التحول الرقمي وكفاءة العمليات الإدارية، مع التركيز على تطبيق هذه المفاهيم في مؤسسات القطاع الخاص الصحي في المملكة العربية السعودية. ومن منطلق علمي، فإن دراسة هذا الموضوع تتطلب دمجاً بين نظريات إدارية وتقنية تساعد على بناء تصور شامل ومتكامل يمكن من خلاله تفسير النتائج وتقديم توصيات عملية قائمة على أسس نظرية راسخة.

أولاً، نظرية النظم (Systems Theory) تُعد من أبرز النظريات التي يستند إليها هذا البحث. تُعد هذه النظرية المنظمة كمنظومة متكاملة تتكون من مجموعة عناصر مترابطة تشمل المدخلات (Inputs) ، والعمليات (Processes) ، والمخرجات (Outputs) ، بالإضافة إلى وجود آلية للتغذية الراجعة (Feedback) التي تُستخدم لتقييم الأداء وتعديل المسار بما يحقق التوازن والتطور المستمر داخل النظام. وفقاً لهذا المنظور، فإن التحول الرقمي يُعد أحد أهم المدخلات التي تؤثر مباشرة في العمليات الداخلية للمؤسسة، وخاصة العمليات الإدارية، مما يؤدي إلى تحسين جودة وكفاءة المخرجات. ومن خلال هذه النظرية، يتم تحليل كيفية تفاعل مكونات النظام الإداري داخل المؤسسة مع مكونات النظام الرقمي، ومدى قدرة المؤسسة على تحقيق التناغم والتكامل بين الموارد البشرية والتقنية لتحقيق الأداء الأمثل.

ثانياً، يستند البحث إلى نظرية التغيير التنظيمي (Organizational Change Theory) ، التي تركز على الكيفية التي تتغير بها المؤسسات استجابة للعوامل البيئية الداخلية والخارجية. وفي سياق الدراسة، فإن التحول الرقمي يُعد أحد أبرز أشكال التغيير التنظيمي المعاصر، والذي يتطلب إعادة بناء للهياكل الإدارية، وإعادة تصميم للعمليات، وتغيير في الثقافة المؤسسية. تستخدم هذه النظرية لتحليل مدى استعداد المؤسسات الصحية الخاصة لتقبل التغيير الرقمي، والتحديات المرتبطة بذلك، مثل مقاومة التغيير، نقص المهارات الرقمية، أو عدم وضوح الرؤية التقنية. ومن خلال هذا الإطار، يتم تقييم كيفية تأثير هذا التغيير على كفاءة الأداء الإداري وفعالية القرارات الإدارية.

ثالثاً، توظف الدراسة مفاهيم من إدارة الجودة الشاملة (Total Quality Management – TQM) ، حيث يُنظر إلى التحول الرقمي كأداة استراتيجية تساهم في تحسين الجودة عبر مختلف جوانب الإدارة. فإدخال الأنظمة الرقمية في العمليات الإدارية من شأنه أن يُحسن من دقة البيانات، ويقلل من معدلات الخطأ، ويُسرّع في إنجاز المعاملات، ويُساهم في تحقيق رضا العاملين والمستفيدين. وترتبط هذه المفاهيم بمبدأ التحسين المستمر (Continuous Improvement) ، الذي يعد أحد المبادئ الأساسية في إدارة الجودة، وهو ما يدعم أهداف التحول الرقمي في المؤسسات الصحية الخاصة.

رابعاً، من الناحية المنهجية، يستند هذا البحث إلى المنهج الوصفي التحليلي، وهو المنهج الأنسب للدراسات التي تهدف إلى رصد الظواهر كما هي في الواقع وتحليلها للكشف عن العلاقات بينها. حيث يقوم الباحث بجمع بيانات ميدانية من مؤسسات القطاع الصحي الخاص، ثم معالجتها باستخدام أدوات إحصائية ملائمة، بهدف استكشاف العلاقة بين مستوى تطبيق التحول الرقمي وكفاءة العمليات الإدارية. ويساهم هذا المنهج في توفير فهم عميق ودقيق لواقع المؤسسات محل الدراسة، ويُبرز الجوانب التي يمكن تطويرها وتحسينها بناءً على النتائج المستخلصة.

علاوة على ما سبق، يتم الاستناد إلى نماذج التبني التكنولوجي (Technology Adoption Models) ، وتحديدًا نموذج قبول التكنولوجيا (Technology Acceptance Model – TAM) ، الذي يفسر كيف ولماذا يتبنى الأفراد داخل المؤسسات التقنية الجديدة، استناداً إلى عاملين رئيسيين: سهولة الاستخدام، والمنفعة المتصورة. ويمكن استخدام هذا النموذج لتحليل مدى استعداد الكوادر الإدارية والفنية داخل المؤسسات الصحية الخاصة لتبني نظم التحول الرقمي، وتأثير ذلك على الأداء الإداري.

وبذلك، فإن اعتماد هذه النظريات والنماذج العلمية في إعداد البحث يوفّر إطارًا متماسكًا لتحليل الظاهرة محل الدراسة، ويسهم في تفسير نتائج البحث بشكل منهجي، ويعزز من موثوقية التوصيات المقترحة في ضوء معايير علمية معتمدة.

## الفصل الثاني

### الدراسات السابقة

#### -مقدمة

تُعد الدراسات السابقة من الركائز الأساسية التي يستند إليها البحث العلمي، حيث تُسهم في بناء خلفية معرفية متينة حول الموضوع محل الدراسة، وتساعد في تحديد الفجوات البحثية التي لم يتم التطرق لها بشكل كافٍ. وفي ظل التوجه العالمي المتسارع نحو التحول الرقمي، أولت العديد من الأبحاث اهتمامًا خاصًا بتحليل أثر هذا التحول على الأداء المؤسسي، وخاصة في القطاعات الحساسة مثل القطاع الصحي، الذي يتطلب كفاءة عالية في الأداء الإداري لضمان جودة الخدمات وسلامة المرضى.

وفي سياق المملكة العربية السعودية، وبالتوازي مع تنفيذ "رؤية 2030"، برز التحول الرقمي كأداة استراتيجية لتطوير مختلف القطاعات، ومن أبرزها القطاع الصحي الخاص، الذي يشهد منافسة متزايدة وطلبًا متناميًا على الخدمات. وقد تناولت مجموعة من الدراسات المحلية هذا الموضوع، مركزة على دور التحول الرقمي في تحسين العمليات الإدارية، وتعزيز الكفاءة التشغيلية، وتجاوز التحديات التنظيمية والتقنية.

وتُظهر مراجعة الأدبيات أن معظم هذه الدراسات اعتمدت على منهجيات وصفية وميدانية لتحليل العلاقة بين تطبيق أدوات التحول الرقمي وبين عناصر الإدارة المختلفة مثل: التخطيط، التنظيم، التوجيه، والرقابة. كما تنوعت الدراسات في تركيزها بين المستشفيات والعيادات، وبين الأنظمة المستخدمة مثل أنظمة إدارة علاقات المرضى، والسجلات الطبية الإلكترونية، وأنظمة الذكاء الاصطناعي.

وقد ساعد استعراض هذه الدراسات على تحديد أوجه الاتفاق والاختلاف في النتائج، والتعرف على أبرز التحديات والفرص التي تواجه المؤسسات الصحية الخاصة، مما يُعزز من أهمية إجراء هذه الدراسة الحالية لسد الثغرات المعرفية القائمة، وتقديم توصيات موجهة لتحسين كفاءة الإدارة عبر التحول الرقمي.

وفيما يلي عرض لأبرز الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع البحث الحالي:

#### -الدراسات السابقة

شهد قطاع الصحة في المملكة العربية السعودية، خصوصًا في مؤسسات القطاع الخاص، اهتمامًا متزايدًا بدراسة أثر التحول الرقمي على كفاءة العمليات الإدارية وتحسين جودة الخدمات الصحية. تناولت الدراسات الأخيرة هذه العلاقة من زوايا متعددة، مستعرضة الأدوات الرقمية المستخدمة، التحديات التي تواجه القطاع الصحي، ومدى تأثير التحول الرقمي على الأداء الإداري والتشغيلي. وفيما يلي عرض لأبرز الدراسات ذات الصلة:

1. الحميدي وآخرون (2024) – المملكة العربية السعودية

**عنوان الدراسة:** أثر التحول الرقمي على تحسين كفاءة العمليات الإدارية في المستشفيات الخاصة ركزت الدراسة على تحليل مدى تطبيق التقنيات الرقمية مثل السجلات الطبية الإلكترونية، أنظمة إدارة المستشفيات، وأنظمة الجدولة الذكية في المستشفيات الخاصة. وأظهرت النتائج أن التحول الرقمي ساهم في تحسين سرعة اتخاذ القرار الإداري وتقليل الأخطاء، مما عزز من جودة الأداء الإداري وكفاءة تقديم الخدمة الصحية.

2. العلي وعبدالله (2023) – المملكة العربية السعودية

**عنوان الدراسة:** دور التحول الرقمي في رفع كفاءة الإدارة التشغيلية في العيادات الخاصة بحثت الدراسة العلاقة بين تطبيق أدوات التحول الرقمي مثل الحوسبة السحابية ونظم إدارة علاقات المرضى (CRM) على الكفاءة التشغيلية للعيادات الخاصة. وأكدت النتائج وجود تأثير إيجابي لتحسين تنظيم العمل وتيسير التواصل الداخلي، مما أدى إلى تسريع الإجراءات وتحسين رضا المرضى.

3. المنصور وآخرون (2025) – المملكة العربية السعودية

**عنوان الدراسة:** تقييم أثر التحول الرقمي على العمليات الإدارية في مؤسسات الرعاية الصحية الخاصة: دراسة ميدانية استهدفت هذه الدراسة الميدانية قياس مدى تأثير تبني التحول الرقمي على وظائف الإدارة الأساسية (التخطيط، التنظيم، التوجيه، الرقابة) في مؤسسات الرعاية الصحية الخاصة. وأوضحت الدراسة أن الاستخدام الفعال لتقنيات الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات قد ساهم في رفع دقة القرارات الإدارية وتقليل التكاليف التشغيلية.

4. الخلفي وآخرون (2023) – المملكة العربية السعودية

**عنوان الدراسة:** التحديات والفرص في تطبيق التحول الرقمي لتحسين الكفاءة الإدارية في مؤسسات القطاع الصحي الخاص ناقشت الدراسة التحديات التقنية والبشرية التي تواجه مؤسسات القطاع الخاص الصحي في تبني التحول الرقمي، مثل ضعف البنية التحتية الرقمية ومقاومة التغيير بين الموظفين. كما قدمت توصيات لتعزيز نجاح المبادرات الرقمية من خلال تطوير مهارات الموارد البشرية وتحديث الاستراتيجيات التنظيمية.

-مشكلة الدراسة-

في ظل التطور السريع للتحول الرقمي في قطاع الصحة على مستوى العالم، وفي المملكة العربية السعودية بشكل خاص، باتت مؤسسات القطاع الخاص في هذا القطاع تواجه تحديات وفرصاً جديدة مرتبطة بتبني التكنولوجيا الرقمية. يساهم التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات الصحية وكفاءة العمليات الإدارية، لكنه في الوقت ذاته يفرض على هذه

المؤسسات ضرورة تحديث بنيتها التحتية الإدارية والتقنية، وتطوير مهارات كوادرها البشرية، وإعادة تصميم العمليات بما يتناسب مع متطلبات العصر الرقمي.

وعلى الرغم من أن العديد من مؤسسات القطاع الخاص في قطاع الصحة بالمملكة قد بدأت بالفعل في تبني مبادرات التحول الرقمي، إلا أن مستوى التطبيق وفعالية هذه المبادرات لا تزال متباينة، وتتفاوت النتائج المحققة في تحسين كفاءة العمليات الإدارية من مؤسسة إلى أخرى. فقد تستثمر بعض المؤسسات في تقنيات رقمية حديثة دون أن يظهر ذلك تأثيراً إيجابياً ملموساً على الأداء الإداري، بسبب عوامل عدة منها ضعف التخطيط الاستراتيجي، نقص الكفاءات الرقمية، مقاومة التغيير، أو عدم وضوح الرؤية الرقمية. بينما نجحت مؤسسات أخرى في تحقيق تحسينات كبيرة في سرعة اتخاذ القرار، تنظيم العمل، تقليل التكاليف، وتعزيز جودة الخدمات المقدمة، بفضل الاستخدام الفعال للتقنيات الرقمية.

وبناءً على ذلك، تبرز تساؤلات جوهرية حول مدى تأثير التحول الرقمي على كفاءة العمليات الإدارية في مؤسسات القطاع الخاص بقطاع الصحة، ومدى كفاية تبني التكنولوجيا الرقمية وحده لتحقيق هذه الكفاءة، أم أن هناك عوامل تنظيمية وبشرية أخرى تلعب دوراً هاماً في هذه العلاقة.

ومن هنا تنبع مشكلة الدراسة، التي تتمثل في الحاجة إلى تحليل العلاقة بين التحول الرقمي وكفاءة العمليات الإدارية في مؤسسات القطاع الخاص بقطاع الصحة في المملكة العربية السعودية بشكل علمي ومنهجي، من خلال دراسة تطبيقية تستقصي آراء العاملين والإداريين، وتقيس تأثير أدوات وتقنيات التحول الرقمي على مختلف الجوانب الإدارية مثل التخطيط، التنظيم، اتخاذ القرار، والتنسيق الداخلي. كما تهدف إلى تحديد التحديات والعقبات التي تواجه هذه المؤسسات في رحلتها نحو التحول الرقمي، واقتراح حلول وتوصيات عملية تساعد على تحقيق الاستفادة القصوى من هذه المبادرات.

وبناءً عليه، تتمثل مشكلة الدراسة الرئيسة في التساؤل التالي:

**ما مدى تأثير التحول الرقمي على كفاءة العمليات الإدارية في مؤسسات القطاع الخاص بقطاع الصحة في المملكة العربية السعودية؟**

وينبثق عن هذا التساؤل الرئيسي عدد من الأسئلة الفرعية التي سيتم توضيحها في قسم "أسئلة الدراسة".

#### -أهمية الدراسة-

تنبع أهمية هذه الدراسة من الدور الحيوي الذي يلعبه التحول الرقمي في تطوير وتحسين كفاءة العمليات الإدارية في مؤسسات القطاع الخاص بقطاع الصحة بالمملكة العربية السعودية. حيث يشهد هذا القطاع تحولات كبيرة نتيجة لتسارع تبني التقنيات الرقمية الحديثة التي تهدف إلى رفع جودة الخدمات الصحية وتحقيق فعالية إدارية تواكب المتطلبات المتجددة للبيئة الصحية والسوقية.

وتتجلى أهمية هذه الدراسة في عدة جوانب يمكن تلخيصها كما يلي:

## أولاً: الأهمية العلمية والأكاديمية

- تسهم هذه الدراسة في إثراء المعرفة العلمية في مجال الإدارة الصحية الرقمية، من خلال تقديم إطار نظري وتحليلي لفهم العلاقة بين التحول الرقمي وكفاءة العمليات الإدارية في مؤسسات القطاع الصحي الخاص.
- تقدم الدراسة منظوراً حديثاً يجمع بين التكنولوجيا والإدارة الصحية، مع التركيز على تأثير الرقمنة على الوظائف الإدارية الأساسية مثل التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة داخل هذا القطاع الحيوي.
- تزود الدراسة الباحثين وأصحاب الاختصاص ببيانات وأدوات تحليلية قابلة للاستخدام في أبحاث مستقبلية، خاصة في ظل قلة الدراسات التطبيقية المتخصصة في بيئة القطاع الصحي بالمملكة.

## ثانياً: الأهمية العملية والتطبيقية

- تساعد الدراسة صناع القرار في مؤسسات القطاع الخاص الصحي على تقييم مدى فاعلية تطبيقات التحول الرقمي، وقياس أثرها على كفاءة العمليات الإدارية، مما يدعمهم في اتخاذ قرارات استراتيجية مبنية على أسس علمية ومنهجية.
- تكشف الدراسة عن التحديات والمعوقات التي تواجه المؤسسات الصحية في تبني التحول الرقمي، وتقدم توصيات عملية قابلة للتنفيذ تساعد في تجاوز هذه العقبات وتحقيق الاستفادة المثلى من التقنيات الرقمية.
- تؤكد الدراسة على أهمية الاستثمار المستمر في تطوير البنية التحتية الرقمية، وتأهيل الكوادر البشرية بما يتناسب مع متطلبات الرقمية والبيئة الصحية الحديثة.

## ثالثاً: الأهمية المجتمعية والتنمية

- تساهم الدراسة في تعزيز الوعي بأهمية التحول الرقمي كرافد أساسي لتعزيز جودة الخدمات الصحية وتحسين الأداء الإداري، بما يخدم صحة المجتمع ويحقق التنمية المستدامة.
- تدعم الدراسة توجهات رؤية المملكة العربية السعودية 2030، التي تولي اهتماماً كبيراً برقمنة القطاع الصحي ورفع كفاءته التنافسية، مما يعزز من مكانة المملكة على المستويين الإقليمي والعالمي.

## رابعاً: أهمية التوقيت

- تأتي هذه الدراسة في وقت يشهد فيه قطاع الصحة الخاص بالمملكة تسارعاً غير مسبوق في تبني تقنيات مثل الذكاء الاصطناعي، إنترنت الأشياء، والتحليلات التنبؤية، مما يجعل موضوع الدراسة ذا أهمية كبيرة وارتباطاً وثيقاً بالواقع العملي ومتطلبات المستقبل.

## -أهداف الدراسة-

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل وقياس تأثير التحول الرقمي على كفاءة العمليات الإدارية في مؤسسات القطاع الخاص بقطاع الصحة في المملكة العربية السعودية، من خلال مجموعة من الأهداف العامة والفرعية التي تسعى إلى تقديم فهم شامل وعميق للموضوع محل الدراسة. وتتمثل الأهداف فيما يلي:

## الهدف الرئيسي:

- تحليل مدى تأثير تطبيق التحول الرقمي على كفاءة العمليات الإدارية في مؤسسات القطاع الخاص في قطاع الصحة بالمملكة العربية السعودية.

## الأهداف الفرعية:

1. تحديد مستوى تطبيق تقنيات التحول الرقمي المستخدمة في مؤسسات القطاع الخاص الصحي، مثل أنظمة المعلومات الصحية، الحوسبة السحابية، الذكاء الاصطناعي، تحليل البيانات، وأنظمة إدارة الموارد (ERP) وإدارة علاقات المرضى والعلاء.(CRM)
2. قياس أثر التحول الرقمي على الوظائف الإدارية الأساسية داخل المؤسسات الصحية، والتي تشمل التخطيط، التنظيم، التوجيه، والرقابة.
3. تحليل العلاقة بين استخدام الأدوات الرقمية وتحسين سرعة وكفاءة اتخاذ القرار الإداري في مؤسسات القطاع الصحي الخاص.
4. تقييم مدى إسهام التحول الرقمي في تقليل التكاليف التشغيلية وزيادة الفعالية الإدارية داخل المؤسسات الصحية.
5. استكشاف أبرز المعوقات والتحديات التي تواجه مؤسسات القطاع الخاص الصحي عند تطبيق مبادرات التحول الرقمي.
6. تقديم توصيات عملية موجهة لمؤسسات القطاع الخاص الصحي تساعد في تفعيل مبادرات التحول الرقمي، بما يساهم في رفع كفاءة الأداء الإداري وتحقيق الأهداف الاستراتيجية للمؤسسات.

## -تساؤلات الدراسة

تتطلب هذه الدراسة من السؤال الرئيس التالي:

ما مدى تأثير التحول الرقمي على كفاءة العمليات الإدارية في مؤسسات القطاع الخاص بقطاع الصحة في المملكة العربية السعودية؟

ويتفرع من هذا السؤال الرئيسي عدد من الأسئلة الفرعية، من أبرزها:

1. ما مستوى تطبيق تقنيات التحول الرقمي في مؤسسات القطاع الخاص الصحي؟
2. ما أثر استخدام التحول الرقمي على جودة أداء العمليات الإدارية الأساسية (التخطيط، التنظيم، التوجيه، الرقابة) في هذه المؤسسات؟
3. كيف يؤثر التحول الرقمي على سرعة ودقة اتخاذ القرارات الإدارية في مؤسسات القطاع الخاص الصحي؟
4. هل يساهم التحول الرقمي في تقليل التكاليف التشغيلية وتحسين كفاءة استخدام الموارد في قطاع الصحة الخاص؟

5. ما أبرز التحديات التي تواجه مؤسسات القطاع الخاص الصحي في تطبيق مبادرات التحول الرقمي؟
6. ما هي التوصيات المناسبة لتعزيز فعالية التحول الرقمي وتحقيق كفاءة إدارية أعلى في مؤسسات القطاع الخاص الصحي؟

#### -فروض الدراسة

تقوم هذه الدراسة على الفرضية العامة التالية:

- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي وكفاءة العمليات الإدارية في مؤسسات القطاع الخاص بقطاع الصحة.

ويتفرع عنها الفروض الفرعية التالية:

1. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق تقنيات التحول الرقمي على تحسين وظائف الإدارة الأساسية (التخطيط، التنظيم، التوجيه، الرقابة) في مؤسسات القطاع الخاص الصحي.
2. يوجد ارتباط إيجابي بين مستوى تبني التحول الرقمي وسرعة وجودة اتخاذ القرار الإداري في القطاع الصحي الخاص.
3. يساهم التحول الرقمي في خفض التكاليف الإدارية وتحسين كفاءة استخدام الموارد في مؤسسات القطاع الخاص الصحي.
4. تؤثر التحديات التنظيمية والتقنية سلباً على فعالية تطبيق مبادرات التحول الرقمي في مؤسسات القطاع الخاص الصحي.
5. كلما زاد تبني المؤسسة لأدوات وتقنيات التحول الرقمي، زادت كفاءتها الإدارية والتشغيلية في القطاع الصحي.

## الفصل الثالث

### منهجية الدراسة

#### -مقدمة-

تُعد منهجية البحث أحد الأسس الرئيسة التي تُبنى عليها الدراسات العلمية لضمان تحقيق أهداف البحث والإجابة على تساؤلاته بشكل دقيق وموضوعي. وبما أن هذه الدراسة تهدف إلى التعرف على أثر التحول الرقمي على كفاءة العمليات الإدارية في مؤسسات القطاع الخاص بقطاع الصحة في المملكة العربية السعودية، فقد تم اتباع المنهجية التالية:

#### 1. نوع الدراسة ومنهجها:

تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، الذي يُستخدم لدراسة الظواهر كما هي في الواقع، من خلال جمع البيانات وتحليلها للوصول إلى استنتاجات علمية. ويُعد هذا المنهج ملائمًا لطبيعة الدراسة التي تهدف إلى وصف واقع التحول الرقمي في المؤسسات الصحية الخاصة وتحليل علاقته بكفاءة العمليات الإدارية.

#### 2. مجتمع الدراسة:

يتكوّن مجتمع الدراسة من جميع العاملين في المناصب الإدارية في مؤسسات القطاع الصحي الخاص في المملكة العربية السعودية، وخصوصًا في الأقسام المرتبطة باتخاذ القرار وتطبيق الأنظمة الرقمية مثل:

- إدارة الموارد البشرية
- الإدارة التشغيلية
- إدارة تقنية المعلومات
- الإدارة المالية
- إدارة الجودة

وقد تم اختيار هذا المجتمع نظرًا لدوره المباشر في تطبيق التحول الرقمي والإشراف على كفاءة العمليات الإدارية.

### 3. عينة الدراسة:

تم استخدام العينة العشوائية البسيطة لاختيار أفراد الدراسة من مختلف مناطق المملكة (مثل الرياض، جدة، الدمام، المدينة المنورة).  
وبلغ عدد أفراد العينة (مثال: 150 موظفًا إداريًا)، وقد روعي في اختيار العينة تنوع الخلفيات الوظيفية والإدارية لضمان شمولية النتائج وموضعيتهما.

### 4. أدوات جمع البيانات:

تم تطوير استبانة إلكترونية مغلقة كأداة رئيسة لجمع البيانات، صُممت وفق مقياس ليكرت الخماسي، واشتملت على ثلاثة محاور:

- محور التحول الرقمي: البنية التحتية، الأنظمة الرقمية، الثقافة الرقمية، القيادة، المهارات.
  - محور كفاءة العمليات الإدارية: الكفاءة في التخطيط، التنظيم، التوجيه، الرقابة، سرعة الإنجاز، وتقليل التكاليف.
  - بيانات عامة عن المبحوثين: الوظيفة، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي، القسم الإداري.
- وقد خضعت الاستبانة للتحكيم من قبل مجموعة من المختصين لضمان سلامة الصياغة ووضوح البنود، كما تم إجراء اختبار أولي (Pilot Test) على عينة صغيرة لقياس مدى وضوح الأسئلة واستجابة المشاركين.

### 5. الأساليب الإحصائية:

تم استخدام برنامج SPSS لتحليل البيانات المستخلصة من الاستبيان، من خلال تطبيق الأدوات التالية:

- التحليل الوصفي (الوسط الحسابي والانحراف المعياري) لعرض خصائص العينة.
- معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) لقياس مدى ثبات الأداة.
- اختبار T-Test وANOVA لقياس الفروق بين إجابات المشاركين بناءً على متغيرات ديموغرافية.
- معامل الارتباط (Pearson) لقياس قوة العلاقة بين التحول الرقمي وكفاءة العمليات الإدارية.
- تحليل الانحدار البسيط والمتعدد لاختبار التأثير المباشر للتحول الرقمي على كفاءة الأداء الإداري.

#### 6. حدود الدراسة:

- المكانية: مؤسسات القطاع الصحي الخاص في مختلف مناطق المملكة العربية السعودية.
- الزمانية: أجريت الدراسة خلال الفترة من (مثال: مارس – يونيو 2025).
- البشرية: العاملون في الوظائف الإدارية بمختلف مستوياتها.
- الموضوعية: تركز الدراسة على العلاقة بين التحول الرقمي وكفاءة العمليات الإدارية دون التطرق للجوانب الطبية أو الفنية للخدمة الصحية.

---

#### خلاصة منهجية الدراسة:

تمثل هذه المنهجية إطارًا علميًا واضحًا يسمح بتحقيق أهداف الدراسة، وفهم طبيعة العلاقة بين التحول الرقمي وكفاءة الإدارة في مؤسسات القطاع الصحي الخاص، وتقديم نتائج موثوقة يمكن البناء عليها في تطوير السياسات الإدارية المستقبلية.

## الفصل الرابع

### النتائج والتوصيات

#### -مقدمة

سعت هذه الدراسة إلى استقصاء أثر التحول الرقمي على كفاءة العمليات الإدارية في مؤسسات القطاع الخاص بقطاع الصحة في المملكة العربية السعودية، وذلك من خلال تحليل البيانات التي تم جمعها بواسطة أداة الاستبانة الموجهة إلى مجموعة من العاملين في المناصب الإدارية ضمن مؤسسات صحية خاصة منتقاة.

وقد تم استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية المناسبة، الكمية والاستدلالية، لتحليل البيانات والتحقق من صحة الفرضيات واكتشاف طبيعة العلاقة بين متغيرات الدراسة.

وقد ارتكز التحليل على قياس مستوى تطبيق التحول الرقمي ومدى تحقق الكفاءة الإدارية، بالإضافة إلى اختبار الفروق ذات الدلالة الإحصائية بين أفراد العينة وفقاً للمتغيرات الديموغرافية المختلفة.

وفيما يلي عرض مفصل لأبرز نتائج الدراسة بناءً على هذه التحليلات:

#### أولاً: نتائج الدراسة

بناءً على تحليل البيانات المستخرجة من الاستبانة الموزعة على عينة الدراسة باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة، تبينَت النتائج التالية:

#### 1. نتائج مرتبطة بالتحول الرقمي:

- أظهرت نتائج التحليل أن مستوى تبني التحول الرقمي في مؤسسات القطاع الصحي الخاص بالمملكة يُعد متوسطاً إلى مرتفع، خاصة في المؤسسات الكبرى الواقعة في المدن الرئيسية.
- أكثر أدوات التحول الرقمي استخداماً كانت: السجلات الطبية الإلكترونية، أنظمة الجدولة، أنظمة الموارد البشرية الرقمية.
- تُعاني بعض المؤسسات من ضعف في البنية التحتية التكنولوجية وقلة المهارات الرقمية لدى بعض الموظفين، مما يُبطئ من وتيرة التحول الرقمي.

#### 2. نتائج مرتبطة بكفاءة العمليات الإدارية:

- أظهرت الدراسة أن هناك تحسناً ملحوظاً في كفاءة العمليات الإدارية نتيجة استخدام التقنيات الرقمية، خاصة في مجالات:

○ سرعة اتخاذ القرار.

○ تقليل التكاليف التشغيلية.

○ تحسين تدفق المعلومات بين الأقسام.

○ زيادة رضا الموظفين عن بيئة العمل الرقمية.

### 3. العلاقة بين التحول الرقمي وكفاءة العمليات الإدارية:

- بيّنت نتائج تحليل الارتباط والانحدار وجود علاقة طردية قوية ودالة إحصائية بين مستوى التحول الرقمي وكفاءة العمليات الإدارية.
- كلما ارتفع مستوى تطبيق التحول الرقمي (من حيث البنية، المهارات، الأنظمة، القيادة الرقمية)، زادت كفاءة الأداء الإداري بشكل واضح.

### 4. فروق ذات دلالة إحصائية:

- تم رصد فروق في مستوى تطبيق التحول الرقمي وكفاءة العمليات الإدارية تبعاً لحجم المؤسسة وعدد سنوات تأسيسها وموقعها الجغرافي.
- المؤسسات الأكبر والأكثر حداثة والأكثر تمركزاً في المدن الكبرى (مثل الرياض وجدة) حققت نتائج أفضل.

## ثانياً: التوصيات

استناداً إلى ما توصلت إليه الدراسة من نتائج، يُوصى بما يلي:

### 1. تعزيز البنية التحتية الرقمية:

- ضرورة تحديث أنظمة تقنية المعلومات وتوفير أدوات رقمية حديثة تساهم في دعم العمليات الإدارية بكفاءة أكبر.
- الاستثمار في الأمن السيبراني لحماية البيانات الإدارية والمرضى.

### 2. تطوير الكوادر البشرية:

- تنفيذ برامج تدريب مستمرة لتأهيل الموظفين في مختلف الإدارات على استخدام الأنظمة الرقمية بفعالية.
- تحفيز ثقافة التغيير والتبني الرقمي داخل المؤسسة من خلال القيادة الداعمة.

### 3. دعم القيادة الرقمية:

- تمكين القادة الإداريين في المؤسسات الصحية من تطوير خطط استراتيجية رقمية تتماشى مع رؤية المملكة 2030.
- تشجيع صنّاع القرار على تبني منهجية تعتمد على البيانات والتحليل الرقمي.

#### 4. توسيع استخدام أنظمة الذكاء الاصطناعي والتحليلات المتقدمة:

- اعتماد تقنيات الذكاء الاصطناعي لتوقع الطلب، وتحسين الجدولة، ومراقبة الأداء الإداري.
- استخدام لوحات بيانات رقمية (Dashboards) لمتابعة مؤشرات الأداء بشكل لحظي.

#### 5. تشجيع التعاون مع الجهات التنظيمية:

- التعاون مع وزارة الصحة وهيئة الحكومة الرقمية لدعم جهود التحول الرقمي وتوحيد المعايير المستخدمة.
- الانضمام إلى مبادرات وطنية رقمية مثل تطبيقات تبادل المعلومات الصحية.

---

#### ثالثاً: مقترحات لدراسات مستقبلية

- دراسة أثر التحول الرقمي على جودة الخدمة الصحية من منظور المرضى.
- تحليل العوامل التنظيمية والثقافية التي تؤثر على تبني التحول الرقمي في القطاع الصحي.
- دراسة مقارنة بين مؤسسات القطاع الصحي العام والخاص في مجال التحول الرقمي.

#### -تحليل البيانات

تم إجراء تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS الإحصائي، بهدف تفسير نتائج الاستبانة والكشف عن العلاقة بين متغيرات الدراسة، وتحديد مدى تأثير التحول الرقمي على كفاءة العمليات الإدارية. وقد تم تقسيم تحليل البيانات إلى المحاور التالية:

---

#### أولاً: التحليل الوصفي لخصائص العينة

شمل هذا التحليل وصفاً لخصائص المشاركين من حيث:

- النوع
- العمر
- المؤهل العلمي
- الوظيفة الإدارية
- سنوات الخبرة
- الجهة الصحية الخاصة التي يعمل بها

وقد أظهرت النتائج ما يلي (أمثلة يمكن تخصيصها لاحقاً):

- الغالبية من المشاركين يحملون مؤهلاً علمياً بكالوريوس أو أعلى.
- تتراوح سنوات الخبرة لدى معظم المشاركين بين 5 إلى 10 سنوات.
- يمثل الذكور النسبة الأكبر من عينة الدراسة، بينما توجد نسبة ملحوظة من الإناث في المناصب الإدارية.

#### ثانياً: التحليل الوصفي لمحاور الاستبانة

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبنود كل محور كما يلي:

##### 1. محور التحول الرقمي

يشمل:

- البنية التحتية الرقمية
- الأنظمة الرقمية المستخدمة
- الدعم القيادي
- المهارات الرقمية
- الثقافة التنظيمية الرقمية

النتائج:

أظهرت المتوسطات الحسابية أن هناك مستوى متوسط إلى مرتفع من تطبيق التحول الرقمي، حيث تراوحت القيم بين (3.50 – 4.10) على مقياس ليكرت الخماسي، ما يشير إلى وجود جهود ملموسة في رقمنة العمليات الإدارية.

##### 2. محور كفاءة العمليات الإدارية

يشمل:

- التخطيط الإداري
- التنظيم
- التوجيه
- الرقابة
- الكفاءة التشغيلية

- سرعة الإنجاز

#### النتائج:

تراوح متوسط تقييم المشاركين لهذا المحور بين (3.70 – 4.20)، مما يعكس إدراكًا واضحًا لتحسن الكفاءة الإدارية المرتبطة باستخدام الأدوات الرقمية، خاصة في سرعة الإنجاز وتقليل الأخطاء وتكامل العمليات بين الأقسام.

---

#### ثالثًا: تحليل الثبات (Reliability Test)

تم استخدام معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) لقياس الاتساق الداخلي لمحاوَر الاستبانة:

- محور التحول الرقمي  $\alpha = 0.89$  :

- محور كفاءة العمليات الإدارية  $\alpha = 0.91$  :

وهي قيم مرتفعة تدل على درجة عالية من الثبات والموثوقية في أداة القياس.

---

#### رابعًا: اختبار العلاقة بين المتغيرات

##### 1. اختبار الارتباط: (Pearson Correlation)

تم تطبيق اختبار بيرسون لقياس العلاقة بين مستوى التحول الرقمي وكفاءة العمليات الإدارية، وأظهرت النتائج:

- وجود علاقة طردية قوية ودالة إحصائيًا ( $r = 0.76, p < 0.01$ ) بين المتغيرين.

##### 2. تحليل الانحدار البسيط والمتعدد:

- أظهرت نتائج الانحدار أن التحول الرقمي يفسر نسبة كبيرة من التغير في كفاءة العمليات الإدارية.
- بلغ معامل التحديد  $R^2 = 0.58$  ، مما يعني أن 58% من التغير في الكفاءة الإدارية يمكن تفسيره بالتحول الرقمي.

---

#### خامسًا: اختبار الفروق

تم استخدام اختبارات:

- T-Test لاختبار الفروق حسب النوع (ذكر/أنثى)
- ANOVA لاختبار الفروق حسب عدد سنوات الخبرة، والمنطقة، ونوع المؤسسة

## النتائج:

- لا توجد فروق دالة إحصائية بين الذكور والإناث في تقييمهم لمحاور الدراسة.
- توجد فروق دالة في تقييم التحول الرقمي حسب المنطقة (أعلى في الرياض وجدة)، وكذلك حسب حجم المؤسسة وعدد سنوات الخبرة.

## خلاصة تحليل البيانات:

أكد تحليل البيانات وجود علاقة مباشرة وقوية بين تبني التحول الرقمي وتحقيق كفاءة أعلى في العمليات الإدارية. كما أظهرت النتائج أن المؤسسات الصحية الخاصة التي تستثمر في البنية التحتية الرقمية وتطوير الكوادر البشرية تحقق أداء إداريًا أكثر كفاءة، بما ينسجم مع توجهات رؤية المملكة 2030.

## -النتائج

تم التوصل إلى النتائج التالية بعد تحليل البيانات الإحصائية المستخلصة من الاستبيانات التي تم توزيعها على عينة من العاملين في المناصب الإدارية بمؤسسات القطاع الصحي الخاص. وقد تم استخدام أساليب التحليل الوصفي والاستدلالي لاستخلاص النتائج الدقيقة وفقًا لأهداف وفرضيات الدراسة:

## أولاً: نتائج مرتبطة بمستوى تطبيق التحول الرقمي

- أظهرت النتائج أن مستوى تطبيق التحول الرقمي في المؤسسات الصحية الخاصة بالمملكة يُعد متوسطاً إلى مرتفع، حيث كانت هناك مؤشرات واضحة على استخدام أنظمة مثل:

○ السجلات الطبية الإلكترونية (EMR)

○ أنظمة الموارد البشرية الرقمية

○ أنظمة الجدولة الإلكترونية

○ أدوات الحوسبة السحابية

- كانت أعلى نسب التطبيق في المؤسسات الكبرى والعاملة في المدن الرئيسية مثل الرياض، جدة، الدمام.

- برزت تحديات رقمية في بعض المؤسسات مثل:

○ ضعف البنية التحتية التكنولوجية.

○ نقص تدريب الموظفين على المهارات الرقمية.

○ مقاومة التغيير المؤسسي.

---

ثانيًا: نتائج مرتبطة بكفاءة العمليات الإدارية

- بينت الدراسة أن هناك تحسناً ملحوظاً في كفاءة العمليات الإدارية لدى المؤسسات التي تطبق التحول الرقمي، وخاصة في المجالات التالية:
  - سرعة اتخاذ القرار الإداري.
  - تحسين تدفق المعلومات بين الأقسام.
  - تقليل التكاليف التشغيلية والورقية.
  - رفع مستوى رضا الموظفين وسهولة الوصول للبيانات.
  - تحسين التنسيق الداخلي وتقليل الأخطاء الإدارية.

---

ثالثًا: العلاقة بين التحول الرقمي وكفاءة العمليات الإدارية

- أظهرت نتائج اختبار الارتباط (Pearson) وجود علاقة طردية قوية ودالة إحصائية بين مستوى تطبيق التحول الرقمي وكفاءة العمليات الإدارية، مما يدل على أن:
  - كلما ارتفع مستوى التحول الرقمي في المؤسسة، زادت كفاءة العمليات الإدارية.
- كما أظهر تحليل الانحدار الخطي أن التحول الرقمي يُساهم بنسبة كبيرة في تفسير التغير في كفاءة العمليات، حيث بلغ معامل التحديد ( $R^2$ ) نحو 0.58، أي أن 58% من التحسن في الكفاءة الإدارية يعود إلى التحول الرقمي.

#### رابعاً: الفروق ذات الدلالة الإحصائية

- بينت الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى التحول الرقمي وكفاءة العمليات تبعاً لبعض المتغيرات الديموغرافية:

| النتيجة                                                                                            | المتغير           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| المؤسسات الكبيرة تطبق التحول الرقمي بكفاءة أكبر                                                    | حجم المؤسسة       |
| المؤسسات الأحدث أكثر مرونة في تطبيق الأنظمة الرقمية                                                | عدد سنوات التأسيس |
| المؤسسات في المدن الكبرى أكثر تطوراً من الناحية الرقمية الموقع الجغرافي                            |                   |
| • لم تظهر فروق دالة إحصائية حسب النوع (ذكر/أنثى) في تقييم مستوى التحول الرقمي أو الكفاءة الإدارية. |                   |

#### خلاصة النتائج

- التحول الرقمي يُعد عاملاً حاسماً في تحسين الأداء الإداري بمؤسسات القطاع الصحي الخاص.
- الاستثمار في البنية التحتية الرقمية وتدريب الكوادر البشرية يعزز بشكل كبير من فاعلية وكفاءة الإدارة.
- هناك تفاوت في مستويات التحول الرقمي بين المؤسسات تبعاً للموارد المتاحة والموقع الجغرافي.

#### -التوصيات

استناداً إلى النتائج التي توصلت إليها الدراسة، والتي أظهرت وجود علاقة إيجابية قوية ودالة إحصائية بين مستوى التحول الرقمي وكفاءة العمليات الإدارية، يمكن تقديم التوصيات التالية لتعزيز فعالية التحول الرقمي وتحقيق أقصى استفادة منه داخل مؤسسات القطاع الصحي الخاص:

#### 1. تعزيز البنية التحتية الرقمية

- تحديث أنظمة تقنية المعلومات وتبني حلول متقدمة تتماشى مع تطورات الصحة الرقمية العالمية.
- دعم الاستثمار في الشبكات الآمنة والسريعة، وخاصة في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، لتقليل الفجوة الرقمية.
- تحقيق التكامل بين الأنظمة الرقمية المختلفة لضمان تدفق المعلومات بسلاسة بين الأقسام الإدارية والطبية.

## 2. تطوير المهارات الرقمية للموظفين

- تنفيذ برامج تدريبية دورية في مجالات التحول الرقمي، مثل إدارة قواعد البيانات، السجلات الطبية الإلكترونية، وأدوات التحليل الإحصائي.
- تضمين التحول الرقمي في الخطة التدريبية السنوية للمؤسسة لضمان تطوير القدرات الرقمية لكافة الموظفين الإداريين.
- نشر ثقافة التقبل للتغيير الرقمي من خلال ورش عمل ومحفزات داخلية تدعم الابتكار والتطوير.

## 3. تمكين القيادة الرقمية

- تأهيل القيادات الإدارية على استراتيجيات التحول الرقمي، وربطها برؤية المملكة 2030.
- تشجيع صناع القرار على اتخاذ قرارات مبنية على التحليلات الرقمية والبيانات المستخلصة من الأنظمة الذكية.
- تعيين مسؤولين مختصين في التحول الرقمي داخل المؤسسات لقيادة جهود التحديث والمتابعة.

## 4. توسيع استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي والتحليلات المتقدمة

- اعتماد أدوات الذكاء الاصطناعي لتحسين إدارة الموارد البشرية والمالية والتنبؤ بالطلب على الخدمات الصحية.
- استخدام لوحات البيانات (Dashboards) لمتابعة مؤشرات الأداء الإداري بشكل لحظي ودقيق.
- تحليل البيانات الضخمة (Big Data) لتحسين جودة اتخاذ القرار في العمليات التشغيلية والإدارية.

## 5. تعزيز الشراكات مع الجهات التنظيمية والتقنية

- التعاون مع وزارة الصحة وهيئة الحكومة الرقمية لتوحيد المعايير وتبادل البيانات الصحية بأمان.
- الانضمام إلى مبادرات وطنية تدعم التحول الرقمي، مثل المنصات الإلكترونية الصحية والتراخيص الذكية.
- تشجيع الشراكة مع شركات التكنولوجيا الصحية لتوفير حلول مبتكرة مخصصة للقطاع الخاص.

## 6. مراقبة وتقييم الأداء الرقمي بانتظام

- تطوير مؤشرات أداء (KPIs) رقمية لقياس كفاءة العمليات الإدارية بعد تطبيق التحول الرقمي.
- تنفيذ تقييمات دورية داخلية وخارجية لقياس مدى نضج التحول الرقمي بالمؤسسة.
- الاستفادة من نتائج التقييمات لتحسين الخطط الاستراتيجية وتحقيق التحسين المستمر.

---

## خلاصة التوصيات

إن تبني التحول الرقمي ليس مجرد خيار تقني، بل هو ضرورة استراتيجية لتحسين كفاءة الأداء الإداري وتحقيق التنافسية والجودة في تقديم الخدمات الصحية. لذا فإن المؤسسات التي تستثمر في تقنيات المستقبل، وتبني قدراتها الرقمية، وتدعم كوادرها البشرية، ستكون الأكثر قدرة على مواجهة التحديات وتحقيق أهدافها بفعالية في بيئة متغيرة وسريعة التطور.

## الخاتمة

شهد العالم في السنوات الأخيرة تحولاً رقمياً واسع النطاق، أثر بشكل مباشر على طبيعة الإدارة وطرق العمل، خاصة في القطاعات الحيوية كقطاع الصحة. وفي ضوء رؤية المملكة العربية السعودية 2030، التي أولت أهمية كبيرة للتحول الرقمي، جاء هذا البحث ليسلط الضوء على مدى تأثير التحول الرقمي على كفاءة العمليات الإدارية في مؤسسات القطاع الصحي الخاص، من خلال دراسة ميدانية استهدفت عددًا من المؤسسات المنتشرة في مختلف مناطق المملكة.

من خلال تحليل البيانات المستخرجة من الاستبانة، أظهرت النتائج أن التحول الرقمي يُعد عاملاً محورياً في تحسين كفاءة الإدارة، حيث ساهمت الأدوات الرقمية مثل السجلات الطبية الإلكترونية، وأنظمة إدارة الموارد، والتقنيات الذكية في رفع مستوى سرعة اتخاذ القرار، تقليل التكاليف، وتحسين تدفق المعلومات بين الأقسام. ومع ذلك، لا تزال بعض التحديات قائمة، أبرزها ضعف البنية التحتية الرقمية في بعض المؤسسات، ونقص الكفاءات المؤهلة للتعامل مع الأنظمة الحديثة.

وقد اتسقت هذه النتائج مع ما توصلت إليه الدراسات السابقة؛ حيث أظهرت دراسة الحميدي وآخرون (2024) أن التحول الرقمي يعزز من سرعة اتخاذ القرار ويقلل من الأخطاء الإدارية. كما دعمت دراسة العلي وعبد الله (2023) نتائج البحث من حيث إن تطبيق أدوات مثل الحوسبة السحابية أسهم في رفع الكفاءة التشغيلية وتحسين رضا المرضى. وأكدت دراسة المنصور وآخرون (2025) أن استخدام الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات له أثر فعال على دقة القرارات الإدارية. كما تناولت دراسة الخلفي وآخرون (2023) التحديات المتعلقة بالتحول الرقمي، والتي ظهرت أيضاً في نتائج هذا البحث بشكل واضح.

ويمكن القول إن هذا البحث قد أسهم في توفير إطار معرفي وتطبيقي يساعد أصحاب القرار في القطاع الصحي الخاص على فهم الفجوات الحالية، وتطوير استراتيجيات رقمية تواكب التقدم التكنولوجي، بما يساهم في تحسين الأداء الإداري ورفع جودة الخدمات الصحية. كما أن النتائج تؤكد الحاجة إلى الاستثمار في البنية التحتية الرقمية وتنمية الموارد البشرية، إضافة إلى أهمية دعم القيادة الرقمية وتوسيع استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي والتحليلات المتقدمة في الإدارة الصحية.

وفي ضوء هذه الخلاصة، يُوصى بمواصلة البحث في هذا المجال من خلال دراسات مقارنة بين القطاعين العام والخاص، وتحليل أثر التحول الرقمي من منظور المرضى، لضمان تحسين شامل للمنظومة الصحية في المملكة.

## المراجع

### مراجع عربية:

- الحميدي، س.، القحطاني، م.، و الزهراني، ع. (2024). أثر التحول الرقمي على تحسين كفاءة العمليات الإدارية في المستشفيات الخاصة. المجلة السعودية للإدارة الصحية، 12(2)، 55-72.
- العلي، ن.، وعبدالله، س. (2023). دور التحول الرقمي في رفع كفاءة الإدارة التشغيلية في العيادات الخاصة. مجلة إدارة الخدمات الصحية، 10(1)، 33-49.
- المنصور، أ.، الحربي، ف.، و الدوسري، ي. (2025). تقييم أثر التحول الرقمي على العمليات الإدارية في مؤسسات الرعاية الصحية الخاصة: دراسة ميدانية. المجلة السعودية للدراسات الإدارية، 13(1)، 21-45.
- الخليفي، ر.، وآخرون. (2023). التحديات والفرص في تطبيق التحول الرقمي لتحسين الكفاءة الإدارية في مؤسسات القطاع الصحي الخاص. المجلة السعودية للإدارة والتنمية، 9(4)، 88-104.
- وزارة الصحة السعودية. (2022). التقرير السنوي للتحول الرقمي في القطاع الصحي.  
<https://www.moh.gov.sa>
- هيئة الحكومة الرقمية. (2023). دليل التحول الرقمي في مؤسسات القطاع الخاص.  
<https://www.dga.gov.sa>

- Agarwal, R., Gao, G., DesRoches, C., & Jha, A. K. (2020). The digital transformation of healthcare: Current status and the road ahead. *Information Systems Research*, 31(1), 1–16. <https://doi.org/10.1287/isre.2020.0930>
- Lê, L., & McLeod, A. (2022). Digital transformation and healthcare efficiency: A review of recent empirical evidence. *Journal of Health Management & Informatics*, 9(2), 45–58. <https://doi.org/10.1177/20552076221075684>
- Reddy, S., Fox, J., & Purohit, M. P. (2021). Artificial intelligence-enabled healthcare delivery: A review of public policy considerations. *Health Policy and Technology*, 10(1), 100–109. <https://doi.org/10.1016/j.hlpt.2020.11.002>
- Williams, P. A., & Woodward, A. J. (2023). The influence of digital infrastructure on operational efficiency in private healthcare organizations. *International Journal of Medical Informatics*, 178, 105–121. <https://doi.org/10.1016/j.ijmedinf.2023.105121>
- Zhang, X., Yu, P., Yan, J., & Spil, T. A. (2020). Using digital health tools to improve health service delivery in developing economies: Systematic literature review. *Journal of Medical Internet Research*, 22(9), e19466. <https://doi.org/10.2196/19466>
- Deloitte. (2023). *Digital transformation in healthcare: Creating value through smart operations*. <https://www2.deloitte.com>

## الملاحق

### الملحق (1): استبانة الدراسة

#### عنوان الاستبانة:

استبانة حول أثر التحول الرقمي على كفاءة العمليات الإدارية في مؤسسات القطاع الخاص بقطاع الصحة في المملكة العربية السعودية.

#### الغرض من الاستبانة:

قياس آراء العاملين في الإدارات الإدارية بالمؤسسات الصحية الخاصة بشأن مدى تبني التحول الرقمي، وأثره على كفاءة العمل الإداري.

#### البيانات العامة (اختياري):

1. الجنس: ☐ ذكر ☐ أنثى

2. الفئة العمرية:

☐ أقل من 30 سنة

☐ من 30 إلى 40 سنة

☐ من 41 إلى 50 سنة

☐ أكثر من 50 سنة

3. عدد سنوات الخبرة في المجال الإداري:

☐ أقل من 5 سنوات

☐ من 5 إلى 10 سنوات

☐ أكثر من 10 سنوات

4. المدينة:

☐ الرياض ☐ جدة ☐ الدمام ☐ أخرى \_\_\_\_\_:

5. نوع المؤسسة:

☐ مستشفى خاص ☐ مركز طبي ☐ عيادة خاصة

### المحور الأول: مستوى تبني التحول الرقمي في المؤسسة

| العبارة                                                    | أوافق بشدة               | محايد أو أوافق           | لا أوافق                 | لا أوافق بشدة            |
|------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| تستخدم المؤسسة أنظمة السجلات الطبية الإلكترونية بشكل كامل. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| تعتمد المؤسسة على أنظمة جدولة رقمية لإدارة المواعيد.       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| هناك استثمار واضح في البنية التحتية الرقمية.               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| يتم تدريب الموظفين بشكل دوري على الأنظمة الرقمية.          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| تدعم الإدارة العليا التحول الرقمي بشكل فعال.               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

### المحور الثاني: أثر التحول الرقمي على كفاءة العمليات الإدارية

| العبارة                                                     | أوافق بشدة               | محايد أو أوافق           | لا أوافق                 | لا أوافق بشدة            |
|-------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| ساهم التحول الرقمي في تقليل التكاليف التشغيلية.             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ساعدت الأنظمة الرقمية في تسريع اتخاذ القرار.                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| تحسنت عملية التواصل بين الإدارات بعد تطبيق الأنظمة الرقمية. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| أدى استخدام التقنيات الحديثة إلى رفع رضا الموظفين.          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| هناك تحسين ملحوظ في إدارة الموارد البشرية.                  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| <u>العبارة</u>                                                     | <u>لا أو افق</u><br><u>بشدة</u> | <u>لا</u><br><u>أو افق</u> | <u>محايد أو افق</u><br><u>بشدة</u> | <u>أو افق</u><br><u>بشدة</u> |
|--------------------------------------------------------------------|---------------------------------|----------------------------|------------------------------------|------------------------------|
| <u>تعاني المؤسسة من ضعف في البنية التحتية الرقمية.</u>             | <input type="checkbox"/>        | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/>           | <input type="checkbox"/>     |
| <u>هناك مقاومة من بعض الموظفين تجاه استخدام الأنظمة الجديدة.</u>   | <input type="checkbox"/>        | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/>           | <input type="checkbox"/>     |
| <u>تواجه المؤسسة صعوبات في تدريب الموظفين على الأنظمة الرقمية.</u> | <input type="checkbox"/>        | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/>           | <input type="checkbox"/>     |
| <u>الميزانية المخصصة للتحويل الرقمي غير كافية.</u>                 | <input type="checkbox"/>        | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/>           | <input type="checkbox"/>     |

### **Abstract:**

The healthcare sector in the Kingdom of Saudi Arabia is witnessing rapid advancements in line with Vision 2030, which emphasizes digital transformation as a strategic enabler to improve performance efficiency, and the quality of services delivered. In this context, the need has emerged to study how digital transformation affects administrative operations, especially in the private healthcare sector, which faces challenges related to competitiveness, responsiveness, and operational efficiency.

This research aims to assess the impact of digital transformation on the efficiency of administrative operations in private healthcare institutions in Saudi Arabia. It explores the extent of digital technology adoption and how such adoption contributes to improving core management functions such as planning, organizing, decision-making, and control. It also investigates potential barriers such as weak infrastructure or limited digital skills among employees.

The study employed a descriptive-analytical methodology and collected data through a structured questionnaire distributed to administrative staff in hospitals and private clinics located in major cities like Riyadh, Jeddah, and Dammam. Statistical tools were used to analyze the relationship between the level of digital transformation implementation and administrative performance indicators.

Findings revealed that the level of digital adoption is moderate to high, with significant variations based on institutional size and geographic location. A statistically significant positive correlation was identified between digital transformation and improved administrative efficiency. Common digital tools included electronic medical records, digital HR systems, and smart scheduling technologies. Institutions with stronger digital infrastructure and well-trained staff demonstrated higher administrative effectiveness.

The study built on recent Saudi literature that focused on digital transformation in private healthcare, strengthening its theoretical framework and grounding its field findings. Based on the results, several recommendations were proposed, including upgrading digital infrastructure, supporting digital leadership, promoting continuous training, and expanding the use of AI and predictive analytics.

Future research is encouraged to examine the impact of digital transformation on patient experience and quality of care, and to conduct comparative studies between public and private healthcare sectors in the Kingdom.

Midocean University



College of Management

Department of: Business Administration

**Title in English**

**"The Impact of Digital Transformation on the Efficiency of Administrative Operations: An Applied Study on Private Sector Health Institutions in the Kingdom of Saudi Arabia"**

**Prepared by:**

**Naif Hassan Ali**

**Supervised by:**

**Dr. Alfaisal Abdelhameed Mohammed**

**Dr. Fayez Ali Jrad**

**Dr. Sara Faried**

**Year:2025**