

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / ماجستير إدارة صحية



عنوان البحث

أثر التحول الرقمي في إدارة الموارد البشرية على تقليل الأخطاء التشغيلية في الإدارة المركزية بوزارة الصحة بالمملكة العربية السعودية

The Impact of Digital Transformation in Human Resource Management on Reducing Operational Errors in the Central Administration of the Ministry of Health, Saudi Arabia

إعداد الطالب/

عيسى علي العنزي

إشراف/

د. الفیصل عبد الحمید

د. فايز جراد

العام الدراسي:

2026

مقدمة :

القطاع الصحي في المملكة العربية السعودية يشهد تحولاً رقمياً متسارعاً في إطار رؤية 2030 حيث تسعى وزارة الصحة إلى التطوير وخاصة في إدارة الموارد البشرية في أنظمتها الإدارية والتشغيلية من خلال تطبيق أنظمة تخطيط موارد المؤسسة ويهدف هذا التحول إلى رفع الكفاءة التشغيلية وتقليل الأخطاء الناتجة عن الإجراءات اليدوية وضعف تكامل البيانات

Introduction:

The healthcare sector in the Kingdom of Saudi Arabia is undergoing rapid digital transformation in alignment with Vision 2030. The Ministry of Health seeks to enhance its administrative and operational systems through the implementation of Enterprise Resource Planning (ERP) systems, particularly within Human Resource Management (HRM). This transformation aims to improve operational efficiency and reduce errors resulting from manual procedures and lack of data integration.

مشكلة الدراسة :

في إدارة الموارد البشرية وعلى الرغم من تبني وزارة الصحة للأنظمة ERP يوجد بعض الأخطاء التشغيلية وقد تستمر في الظهور مما يؤثر تساؤلات حول مدى فاعلية التحول الرقمي في تقليل هذه الأخطاء داخل الإدارة المركزية بوزارة الصحة

Research Problem:

Despite the adoption of ERP systems within the HR department of the Ministry of Health, certain operational errors continue to occur. This raises concerns regarding the effectiveness of digital transformation in reducing operational errors within the central administration.

أهمية الدراسة :

الأهمية العلمية

- إثراء الادبيات في مجال الإدارة الصحية التحويل الرقمي
- دعم الدراسات المرتبطة في تطبيق أنظمة الموارد البشرية ERP

الأهمية التطبيقية

- مساعدة صناع القرار في وزارة الصحة على تقليل الأخطاء التشغيلية
- تحسين كفاءة إدارة الموارد البشرية

Significance of the Study:

Scientific Significance:

- Enriching the literature in health administration and digital transformation.
- Supporting studies related to ERP implementation in HRM.

Practical Significance:

- Assisting decision-makers in the Ministry of Health in reducing operational errors.
- Enhancing HR management efficiency.

اهداف الدراسة :

- 1- قياس مستوى تطبيق التحول الرقمي في إدارة الموارد البشرية
- 2- التعرف على مستوى الأخطاء التشغيلية في الإدارة المركزية
- 3- تحليل العلاقة بين التحول الرقمي وتقليل الأخطاء التشغيلية
- 4- تحديد الأبعاد الأكثر تأثيراً في تقليل الأخطاء
- 5- تقديم توصيات عملية لصناع القرار

Research Objectives:

1. Measure the level of digital transformation in HRM.
2. Identify the level of operational errors in the central administration.
3. Analyze the relationship between digital transformation and reducing operational errors.
4. Determine the most influential dimensions in reducing operational errors.
5. Provide practical recommendations for decision-makers.

تساؤلات الدراسة :

- 1- ما مستوى تطبيق التحول الرقمي في إدارة الموارد البشرية ؟
- 2- ما مستوى الأخطاء التشغيلية في الإدارة المركزية ؟
- 3- هل يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي وتقليل الأخطاء التشغيلية ؟
- 4- ما أبعاد التحول الرقمي الأكثر تأثيراً في تقلي الأخطاء التشغيلية ؟

Research Questions:

1. What is the level of digital transformation in HRM?
2. What is the level of operational errors in the central administration?
3. Is there a statistically significant relationship between digital transformation and reducing operational errors?
4. Which dimensions of digital transformation most significantly affect operational error reduction?

فروض الدراسة :

الفرضية الرئيسية

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي في إدارة الموارد البشرية وتقليل الأخطاء التشغيلية

الفروض الفرعية

- 1- توجد علاقة بين البنية التقنية وتقليل الأخطاء التشغيلية
- 2- توجد علاقة بين أتمتة الإجراءات وتقليل الأخطاء التشغيلية
- 3- توجد علاقة بين تكامل الأنظمة وتقليل الأخطاء التشغيلية
- 4- توجد علاقة بين استخدام البيانات في اتخاذ القرار وتقليل الأخطاء التشغيلية

Research Hypotheses:

The main hypothesis

Main Hypothesis: There is a statistically significant relationship between digital transformation and reducing operational errors.

Sub-hypotheses

1. There is a relationship between technical infrastructure and reducing operational errors.
2. There is a relationship between process automation and reducing operational errors.
3. There is a relationship between system integration and reducing operational errors.
4. There is a relationship between data usage in decision-making and reducing operational errors.

الدراسات السابقة:

أشارت العديد من الدراسات إلى وجود أثر إيجابي للتحول الرقمي على تحسين الأداء الإداري وتقليل الأخطاء التشغيلية كما أكدت دراسات أخرى على دور أنظمة ERP في تعزيز تكامل البيانات وتحسين جودة التقارير ودعم اتخاذ القرار مما يساهم في رفع كفاءة إدارة الموارد البشرية وتقليل الأخطاء الناتجة عن الإجراءات اليدوية .

بعض الأمثلة على الدراسات السابقة وسوف يتم التطرق على جميع الدراسات لماذا تمت الدراسة وتاريخ النشر بالإضافة إلى التعليق الخاص بي لكل دراسة

أولاً: الدراسات العربية

1 دراسة الزهراني، 2021

بغنوان: أثر التحول الرقمي على تحسين الأداء الإداري في المستشفيات الحكومية بالمملكة العربية السعودية. هدفت الدراسة إلى قياس أثر تطبيق الأنظمة الرقمية في تحسين الكفاءة التشغيلية بالمستشفيات الحكومية. اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي باستخدام الاستبانة، وأظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين مستوى التحول الرقمي وتحسين الأداء الإداري وتقليل الأخطاء الإجرائية.

2 دراسة العتيبي، 2020

بغنوان: دور أنظمة تخطيط موارد المؤسسة (ERP) في تطوير إدارة الموارد البشرية في القطاع الحكومي. هدفت الدراسة إلى تحليل أثر تطبيق أنظمة ERP على دقة البيانات وسرعة إنجاز المعاملات في إدارات الموارد البشرية. وأظهرت النتائج أن استخدام ERP ساهم في تقليل ازواجية البيانات وتحسين دقة التقارير.

ثانياً: الدراسات الأجنبية

3 دراسة (Al-Mashari et al., 2019)

بغنوان: The Impact of ERP Systems on Organizational Performance. توصلت الدراسة إلى أن تطبيق ERP يساهم في تحسين تكامل المعلومات وتقليل الأخطاء التشغيلية، خاصة في الإدارات التي تعتمد على معالجة بيانات مكثفة مثل الموارد البشرية.

4 دراسة (Tarhini et al., 2018)

بغنوان: The Influence of Digital Transformation on Decision-Making Quality. أظهرت الدراسة أن التحول الرقمي يعزز جودة القرارات الإدارية من خلال تحسين دقة البيانات وتوفير تقارير فورية، مما يقلل من الأخطاء الناتجة عن نقص المعلومات.

التعليق على الدراسات السابقة

يتضح من الدراسات السابقة ان التحول الرقمي وأنظمة الموارد البشرية ERP لهما دورة فعال في تحسين الأداء الإداري وتقليل الأخطاء التشغيلية كما اكدت معظم الدراسات على أهمية تكامل الأنظمة واستخدام البيانات في دعم اتخاذ القرار

إلا ان اغلب الدراسات ركزت على التالي :

- القطاع الصحي بشكل عام دون تخصيص لإدارة الموارد البشرية
- الأداء الإداري بصورة شاملة دون التركيز على الأخطاء التشغيلية تحديداً
- بيانات مختلفة خارج نطاق الإدارة المركزية بوزارة الصحة

ما يميز دراستي الحالية عن الدراسات السابقة

- 1- تركيزها على الإدارة المركزية بوزارة الصحة تحديداً
- 2- تخصيصها لدراسة إدارة الموارد البشرية فقط دون باقي الإدارات
- 3- قياسها المباشر لمتغير تقليل الأخطاء التشغيلية بأبعاد محددة
- 4- دمجها بين التحول الرقمي عبر ERP و تقليل الأخطاء التشغيلية في نموذج واحد
- 5- تقديمها توصيات عملية مبنية على بيانات ميدانية حديثة

بالتالي تسد الدراسة فجوة بحثية تتعلق بقياس اثر التحول الرقمي على الأخطاء التشغيلية في إدارة الموارد البشرية
بالقطاع الصحي الحكومي السعودي

المنطلقات النظرية للدراسة :

تعتمد الدراسة على إطار نظري يربط بين التحول الرقمي في إدارة الموارد البشرية عبر أنظمة ERP وتقليل الأخطاء التشغيلية حيث يساهم تكامل الأنظمة وامتة الإجراءات واستخدام البيانات في تحسين جودة العمليات الإدارية وتقليل الأخطاء التشغيلية

Theoretical Foundations:

The study is grounded in a framework linking digital transformation through ERP systems to the reduction of operational errors. System integration, automation, and data-driven decision-making are expected to enhance administrative process quality.

المنهجية وطرق البحث :

تعتمد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي باستخدام الاستبانة كأداة رئيسية لجميع البيانات من موظفي إدارة الموارد البشرية في الإدارة المركزية بوزارة الصحة ومن ثم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS لاختبار الفروض وتحلي العلاقات الإحصائية

Methodology and Research Methods:

The study adopts a descriptive analytical approach using a questionnaire as the primary data collection tool. Data will be analyzed using SPSS software.

أدوات الدراسة :

- استبانة مكونة من 40 فقرة
- مقياس ليكرت الخماسي
- تحليل احصائي باستخدام SPSS

Study Tools:

- A questionnaire consisting of 40 items
- Five-point Likert scale
- Statistical analysis using SPSS

حدود الدراسة :

- الحدود المكانية : الإدارة المركزية بوزارة الصحة
- الحدود البشرية : موظفو إدارة الموارد البشرية
- الحدود الزمنية : فترة تنفيذ الدراسة
- الحدود الموضوعية : التحول الرقمي وتقليل الأخطاء التشغيلية

Study Limitations:

Spatial Limit: Central Administration of the Ministry of Health.

Human Limit: HR employees.

Time Limit: Study implementation period.

Subject Limit: Digital transformation and operational error reduction.

المراجع :

(2020) العتيبي، (2021) الزهراني، Al-Mashari et al. (2019)، Tarhini et al. (2018).