

أثر التحول الرقمي على كفاءة الخدمات الصحية:
دراسة تطبيقية على الهلال الأحمر السعودي في منطقة الرياض

إعداد:

الطالب/ محمد احمد بكرين

الرقم الأكاديمي/ 253002125

إشراف:

الدكتور/ الفيصل عبد الحميد

الدكتور/ فايز علي جراد

العام الدراسي:

1448هـ/2026م

حقوق الطباعة

جميع المواد والمحتويات الواردة في هذا البحث تملكها جامعة ميدأوشن.
ولا يجوز إعادة نشرها أو توزيعها أو استخدامها بأي شكل من الأشكال دون إذن مسبق من الجامعة.

المستخلص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر التحول الرقمي على كفاءة الخدمات الصحية في هيئة الهلال الأحمر السعودي بمنطقة الرياض، وذلك من خلال دراسة العلاقة بين مستوى تطبيق التحول الرقمي ومستوى كفاءة الخدمات الصحية المقدمة للمستفيدين.

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام الاستبانة أداة رئيسية لجمع البيانات من عينة مكونة من (350) موظفاً من العاملين في هيئة الهلال الأحمر السعودي بمنطقة الرياض. وقد تم تحليل البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS) لاختبار فرضيات الدراسة وقياس أثر التحول الرقمي في كفاءة الخدمات الصحية.

وأظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي وكفاءة الخدمات الصحية، كما بينت النتائج أن استخدام الأنظمة الرقمية يسهم في سرعة الاستجابة للحالات الطارئة وتحسين جودة الخدمات الصحية ورفع مستوى رضا المستفيدين.

وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز البنية التحتية الرقمية وتطوير الأنظمة الإلكترونية وتكثيف برامج التدريب للعاملين في القطاع الصحي.

الكلمات المفتاحية: التحول الرقمي – كفاءة الخدمات الصحية – الخدمات الصحية – الهلال الأحمر السعودي – منطقة الرياض.

الشكر والتقدير

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات، ويتوفيق من الله اتممت هذا البحث.
أتوجه بخالص الشكر والتقدير إلى جامعة ميدأوشن على توفيرها البيئة الأكاديمية والدعم العلمي لإنجاز هذا العمل.

كما أتقدم بجزيل الشكر إلى مشرفي البحث:

د. فايز علي جراد و د. الفیصل عبد الحمید محمد علی ما قدماء من توجيهات علمية ودعم متواصل وملاحظات بناءة أسهمت في إثراء هذا البحث وصياغته بالشكل الأكاديمي السليم.
ولا انسى ان اعبر عن امتناني الكبير لزوجتي وعائلتي على دعمهم وتشجيعهم المستمر, كما اشكر كل من شاركني هذه الرحلة العلمية فقد كان لوجودهم أثر كبير في تحقيق هذا الإنجاز.

الطالب: محمد احمد بكرين

فهرس المحتويات

أ.....	حقوق الطباعة
ب.....	المستخلص
ج.....	الشكر والتقدير
د.....	فهرس المحتويات
ه.....	قائمة الجداول
و.....	قائمة الأشكال
ز.....	فهرس الملاحق
ح.....	مصطلحات البحث
1.....	الفصل الأول: المدخل العام للبحث
2.....	المقدمة
4.....	مشكلة البحث
5.....	سؤال البحث الرئيسي
5.....	أسئلة البحث الفرعية
6.....	أهمية البحث
7.....	أهداف البحث
6.....	فرضيات البحث
8.....	نموذج البحث
10.....	حدود البحث
11.....	خاتمة الفصل

12.....	الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة
13.....	مقدمة
14.....	التحول الرقمي
15.....	أهداف التحول الرقمي
18.....	أبعاد التحول الرقمي
25.....	كفاءة الخدمات الصحية
26.....	العلاقة بين التحول الرقمي وكفاءة الخدمات الصحية
27.....	الدراسات العربية
28.....	الدراسات الأجنبية
31.....	التعقيب على الدراسات السابقة
35.....	الفجوة البحثية
37.....	الفصل الثالث: منهجية الدراسة
40.....	مقدمة
41.....	منهج الدراسة
42.....	مجتمع الدراسة وعينتها
45.....	أداة الدراسة
48.....	صدق وثبات أداة الدراسة
50.....	أسباب التحليل الإحصائي
52.....	خدمة الفصل

53.....	الفصل الرابع: النتائج والمناقشة والتوصيات
54.....	مقدمة
55.....	الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة
58.....	نتائج تحليل محور التحول الرقمي
66.....	اختبار فرضيات الدراسة
71.....	مناقشة النتائج
74.....	النتائج
77.....	التوصيات
79.....	الدراسات المستقبلية
81.....	المراجع
86.....	الملاحق

قائمة الجداول

- جدول رقم (3-1) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس.....43
- جدول رقم (3-2) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب العمر.....44
- جدول رقم (3-3) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي.....44
- جدول رقم (3-4) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة.....45
- جدول رقم (3-5) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفي.....45
- جدول رقم (3-6) معاملات الاتساق الداخلي لمحاوّر الدراسة.....48
- جدول رقم (3-7) معاملات الثبات (الفا كرونباخ) لأداة الدراسة.....49
- جدول رقم (3-8) أوزان الإجابات حسب مقياس ليكرت الخماسي.....50
- جدول رقم (4-1) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور التحول الرقمي.....58
- جدول رقم (4-2) تحليل عبارات البنية التحتية الرقمية.....59
- جدول رقم (4-3) تحليل عبارات الأنظمة الإلكترونية.....60
- جدول رقم (4-4) تحليل عبارات الكفاءات الرقمية.....61
- جدول رقم (4-5) تحليل عبارات الأمن السيبراني.....62
- جدول رقم (4-6) تحليل عبارات دعم الإدارة العليا للتحول الرقمي.....63
- جدول رقم (4-7) المتوسطات الحسابية لمحور كفاءة الخدمات الصحية.....64
- جدول رقم (4-8) تحليل عبارات سرعة تقديم الخدمة الصحية.....65
- جدول رقم (4-9) تحليل عبارات جودة الخدمات الصحية.....66
- جدول رقم (4-10) تحليل عبارات رضا المستفيدين.....67
- جدول رقم (4-11) تحليل عبارات دقة المعلومات الصحية.....68

- جدول رقم (4-12) تحليل عبارات كفاءة الاستجابة للحالات الطارئة.....69
- جدول رقم (4-13) نتائج اختبار معامل ارتباط بيرسون بين التحول الرقمي وكفاءة الخدمات الصحية.....71
- جدول رقم (4-14) نتائج تحليل الانحدار الخطي.....72
- جدول رقم (4-15) نتائج اختبار الفرضية الرئيسية للدراسة73
- جدول رقم (4-16) ملخص النتائج النهائية للدراسة.....74

فهرس الملاحق

68.....	نسخة الاستبيان قبل التحكيم
72.....	الاستبيان بعد التحكيم
97.....	نتائج برنامج spss

مصطلحات البحث

التحول الرقمي (Digital Transformation)

هو عملية توظيف التقنيات الرقمية الحديثة والتكنولوجيا المتقدمة في تطوير العمليات والإجراءات والخدمات داخل المؤسسة، بهدف تحسين الأداء المؤسسي ورفع كفاءة الخدمات وزيادة جودة المخرجات.

كفاءة الخدمات الصحية (Health Services Efficiency)

هي قدرة المؤسسة الصحية على تقديم خدمات صحية ذات جودة عالية باستخدام الموارد المتاحة بأفضل صورة ممكنة، بما يحقق سرعة الإنجاز ورضا المستفيدين وتحسين النتائج الصحية.

الخدمات الصحية (Health Services)

هي مجموعة الأنشطة والإجراءات الطبية والإسعافية والوقائية والعلاجية التي تقدمها المؤسسات الصحية بهدف المحافظة على صحة الأفراد والمجتمع وتحسينها.

هيئة الهلال الأحمر السعودي (Saudi Red Crescent Authority)

هي هيئة حكومية سعودية تُعنى بتقديم الخدمات الإسعافية والرعاية الطبية الطارئة داخل المملكة العربية السعودية، وتعمل على الاستجابة للحوادث والكوارث وتقديم الخدمات الإنسانية والصحية.

البنية التحتية الرقمية (Digital Infrastructure)

هي مجموعة الأجهزة والبرمجيات والشبكات وقواعد البيانات والأنظمة التقنية التي تعتمد عليها المؤسسة في تنفيذ عمليات التحول الرقمي.

الأنظمة الإلكترونية (Electronic Systems)

هي البرامج والتطبيقات والمنصات الرقمية المستخدمة في إدارة البيانات والعمليات وتقديم الخدمات الصحية إلكترونياً.

الأمن السيبراني (Cybersecurity)

هو مجموعة السياسات والإجراءات والتقنيات المستخدمة لحماية الأنظمة الإلكترونية والبيانات الصحية من الاختراق أو الوصول غير المصرح به.

رضا المستفيدين (Beneficiary Satisfaction)

هو مستوى شعور المستفيدين بالرضا تجاه الخدمات الصحية المقدمة لهم ومدى تلبيتها لاحتياجاتهم وتوقعاتهم.

الاستجابة للحالات الطارئة (Emergency Response)

هي سرعة وكفاءة تعامل الجهات الصحية والإسعافية مع الحالات الطارئة والحوادث بما يضمن تقديم الرعاية الصحية في الوقت المناسب.

الفصل الأول

المدخل العام للبحث

مقدمة:

يشهد العالم تطوراً متسارعاً في مجال التكنولوجيا والتحول الرقمي، مما دفع المؤسسات الحكومية إلى تبني التقنيات الحديثة لتحسين الأداء ورفع جودة الخدمات. ويعد القطاع الصحي من أكثر القطاعات استفادة من التحول الرقمي لما له من دور في تسريع تقديم الخدمات الصحية وتحسين جودتها.

وتعد هيئة الهلال الأحمر السعودي من الجهات الحيوية التي تقدم خدمات إسعافية وصحية مهمة، مما يجعل التحول الرقمي عاملاً أساسياً في رفع كفاءة خدماتها الصحية وتحسين مستوى الاستجابة للحالات الطارئة.

مشكلة البحث:

على الرغم من اهتمام المملكة بالتحول الرقمي، إلا أن هناك تفاوتاً في مستوى تطبيق التقنيات الرقمية في بعض المؤسسات الصحية، الأمر الذي قد يؤثر في كفاءة الخدمات الصحية المقدمة. ومن هنا جاءت هذه الدراسة لمعرفة أثر التحول الرقمي على كفاءة الخدمات الصحية في هيئة الهلال الأحمر السعودي بمنطقة الرياض.

سؤال البحث الرئيسي:

ما أثر التحول الرقمي على كفاءة الخدمات الصحية في هيئة الهلال الأحمر السعودي بمنطقة الرياض؟

أسئلة البحث الفرعية:

- ما مستوى تطبيق التحول الرقمي في الهيئة؟
- ما مستوى كفاءة الخدمات الصحية؟
- هل توجد علاقة بين التحول الرقمي وكفاءة الخدمات الصحية؟
- ما التحديات التي تواجه تطبيق التحول الرقمي؟

أهمية الدراسة:

الأهمية النظرية

إثراء الدراسات المتعلقة بالتحول الرقمي والخدمات الصحية.

الأهمية التطبيقية

مساعدة متخذي القرار في تطوير الخدمات الصحية ورفع كفاءتها.

أهداف البحث:

- التعرف على مستوى التحول الرقمي.
- قياس كفاءة الخدمات الصحية.
- دراسة العلاقة بين التحول الرقمي وكفاءة الخدمات الصحية.
- تقديم توصيات لتطوير الخدمات الصحية.

فرضيات البحث:

الفرضية الرئيسية:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي وكفاءة الخدمات الصحية في هيئة الهلال الأحمر السعودي بمنطقة الرياض.

الفرضيات الفرعية:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين البنية التحتية الرقمية وسرعة تقديم الخدمات الصحية في هيئة الهلال الأحمر السعودي بمنطقة الرياض.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأنظمة الإلكترونية وجودة الخدمات الصحية في هيئة الهلال الأحمر السعودي بمنطقة الرياض.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الكفاءات الرقمية ورضا المستفيدين عن الخدمات الصحية.

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأمن السيبراني ودقة المعلومات الصحية في هيئة الهلال الأحمر السعودي بمنطقة الرياض .
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين دعم الإدارة العليا للتحول الرقمي وكفاءة الاستجابة للحالات الطارئة.

نموذج البحث:

المتغير المستقل: التحول الرقمي

- البنية التحتية الرقمية.
- الأنظمة الإلكترونية.
- الكفاءات الرقمية.
- الأمن السيبراني.
- دعم الإدارة العليا.

المتغير التابع: كفاءة الخدمات الصحية

- سرعة تقديم الخدمة .
- جودة الخدمات الصحية.
- رضا المستفيدين.
- دقة المعلومات الصحية.
- كفاءة الاستجابة للحالات الطارئة.

حدود البحث:

- الحدود المكانية: هيئة الهلال الأحمر السعودي بمنطقة الرياض.
- الحدود البشرية: العاملون في هيئة الهلال الأحمر السعودي بمنطقة الرياض.
- الحدود الزمنية: العام الدراسي 1448هـ - 2026م .
- الحدود الموضوعية: تقتصر الدراسة على معرفة أثر التحول الرقمي على كفاءة الخدمات الصحية في هيئة الهلال الأحمر السعودي بمنطقة الرياض.

خاتمة الفصل:

تناول هذا المدخل العام للدراسة من خلال عرض المقدمة ومشكلة الدراسة وأهميتها وأهدافها وفرضياتها وحدودها والتعريفات الإجرائية, كما أوضح أهمية دراسة أثر التحول الرقمي على كفاءة الخدمات الصحية في هيئة الهلال الأحمر السعودي بمنطقة الرياض في ظل التوجهات الوطنية نحو التحول الرقمي وتحقيق مستهدفات رؤية المملكة العربية السعودية 2030 .

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

مقدمة:

تناول هذا الفصل الإطار النظري للدراسة من خلال عرض مفهوم التحول الرقمي وأبعاده، بالإضافة إلى مفهوم كفاءة الخدمات الصحية والعلاقة بينهما، كما يستعرض أبرز الدراسات السابقة المرتبطة بموضوع الدراسة.

أولاً: التحول الرقمي

1. مفهوم التحول الرقمي.

يشير التحول الرقمي إلى استخدام التقنيات الحديثة والأنظمة الإلكترونية في تطوير العمليات والإجراءات والخدمات بهدف تحسين الأداء ورفع كفاءة العمل وتحقيق جودة الخدمات.

2. أهداف التحول الرقمي.

- تحسين جودة الخدمات .
- رفع كفاءة الأداء المؤسسي.
- تسريع إنجاز الأعمال.
- تحسين اتخاذ القرارات.
- زيادة رضا المستفيدين.
- تقليل التكاليف التشغيلية

3. أبعاد التحول الرقمي.

- البنية التحتية الرقمية.
- الأنظمة الإلكترونية.
- الكفاءات الرقمية.
- الأمن السيبراني.
- دعم الإدارة العليا.

ثانياً: كفاءة الخدمات الصحية.

1. مفهوم كفاءة الخدمات الصحية.

يقصد بكفاءة الخدمات الصحية قدرة المؤسسة الصحية على تقديم خدمات عالية الجودة بسرعة ودقة وبأفضل استخدام للموارد المتاحة.

2. ابعاد كفاءة الخدمات الصحية.

- سرعة تقديم الخدمة.
- جودة الخدمات الصحية.
- رضا المستفيدين.
- دقة المعلومات الصحية.
- كفاءة الاستجابة للحالات الطارئة.

ثالثاً: العلاقة بين التحول الرقمي وكفاءة الخدمات الصحية.

يسهم التحول الرقمي في تحسين كفاءة الخدمات الحية من خلال تسهيل الوصول إلى المعلومات، وتسريع تقديم الخدمات، وتحسين دقة البيانات، ودعم اتخاذ القرار، ورفع مستوى رضا المستفيدين.

رابعاً: الدراسات السابقة.

الدراسات العربية

دراسة العتيبي (2024)

هدفت إلى التعرف على أثر التحول الرقمي في تطوير الخدمات الصحية، وأظهرت النتائج وجود أثر إيجابي للتحول الرقمي على جودة الخدمات الصحية.

دراسة القحطاني (2023)

تناولت دور الأنظمة الإلكترونية في رفع كفاءة المؤسسات الصحية، وأكدت النتائج وجود علاقة إيجابية بين استخدام التقنيات الرقمية وكفاءة الأداء الصحي.

الدراسات الأجنبية

دراسة (Smith 2022)

هدفت إلى دراسة أثر التحول الرقمي على جودة الرعاية الصحية، وأظهرت النتائج أن التحول الرقمي يسهم في تحسين الخدمات الصحية وتقليل الوقت اللازم لتقديمها.

دراسة (Johnson 2021)

توصلت إلى أن استخدام التقنيات الرقمية يرفع مستوى رضا المستفيدين ويحسن كفاءة الاستجابة للحالات الطارئة.

التعقيب على الدراسات السابقة

أظهرت الدراسات السابقة وجود اهتمام متزايد بموضوع التحول الرقمي في القطاع الصحي، كما أكدت معظم الدراسات وجود علاقة إيجابية بين تطبيق التحول الرقمي وتحسين كفاءة الخدمات الصحية.

الفجوة البحثية

تتمثل الفجوة البحثية في قلة الدراسات التي تناولت أثر التحول الرقمي على كفاءة الخدمات الصحية في هيئة الهلال الأحمر السعودي بمنطقة الرياض، مما يبرز أهمية الدراسات الحالية.

خلاصة الفصل:

تناول هذا الفصل المفاهيم النظرية المرتبطة بالتحول الرقمي وكفاءة الخدمات الصحية, واستعرض أهم الدراسات السابقة, وبين الفجوة البحثية التي تسعى الدراسة الحالية إلى معالجتها.

الفصل الثالث

منهجية البحث

مقدمة:

يتناول هذا الفصل الإجراءات المنهجية التي تم اتباعها في الدراسة، وتشمل منهج الدراسة، ومجتمع الدراسة وعينتها، وأداة الدراسة، وصدق وثبات الأداة، والأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات.

منهج البحث:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لملاءمته لطبيعة الدراسة، حيث يهدف إلى وصف ظاهرة التحول الرقمي وتحليل أثرها على كفاءة الخدمات الصحية في هيئة الهلال الأحمر السعودي بمنطقة الرياض.

مجتمع البحث:

يتكون مجتمع البحث من جميع العاملين في هيئة الهلال الأحمر السعودي بمنطقة الرياض من الإداريين والفنيين والعاملين في المجال الصحي والإسعافي.

عينة البحث:

تم اختيار عينة عشوائية بسيطة من العاملين في هيئة الهلال الأحمر السعودي بمنطقة الرياض، وبلغ عدد أفراد العينة (380) موظفاً.

وبعد استبعاد الاستبانة غير المكتملة أصبح عدد الاستبانة الصالحة للتحليل الإحصائي (350) استبانة.

جدول(1): توزيع عينة الدراسة

البيان	العدد
حجم العينة الموزعة	380
الاستبانات المسترجعة	350
الاستبانات غير الصالحة	30
الاستبانات الصالحة للتحليل	350

الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة

الجنس

الجنس	التكرار	النسبة
ذكر	220	62.9%
أنثى	130	37.1%
المجموع	350	100%

العمر

الفئة العمرية	التكرار	النسبة
أقل من 30 سنة	75	21.4%
من 30 إلى أقل من 40 سنة	155	44.3%
من 40 إلى أقل من 50 سنة	85	24.3%
50 سنة فأكثر	35	10%
المجموع	350	100%

المؤهل العلمي

النسبة	التكرار	المؤهل
15.7%	55	دبلوم
60%	210	بكالوريوس
20%	70	ماجستير
4.3%	15	دكتوراه
100%	350	المجموع

أداة البحث:

تم استخدام الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات, وتضمنت محورين رئيسيين:

1. المحور الأول: التحول الرقمي:

- البنية التحتية الرقمية.
- الأنظمة الإلكترونية.
- الكفاءات الرقمية.
- الأمن السيبراني.
- دعم الإدارة العليا.

2. المحور الثاني: كفاءة الخدمات الصحية:

- سرعة تقديم الخدمة.
- جودة الخدمات الصحية.
- رضا المستفيدين.
- دقة المعلومات الصحية.
- كفاءة الاستجابة للحالات الطارئة.

مقياس البحث:

تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي كما يلي :

الدرجة	درجة الموافقة
5	موافق بشدة
4	موافق
3	محايد
2	غير موافق
1	غير موافق بشدة

صدق وثبات أداة البحث:

أ. الصدق (validity)

تم عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين المتخصصين في الإدارة الصحية وإدارة المشاريع للتأكد من صدقها.

ب. الثبات (Reliability)

تم حساب معامل الثبات باستخدام معامل ألفا كرونباخ، وبلغ معامل الثبات الكلي (0.93)، وهي قيمة مرتفعة تدل على تمتع الأداء بدرجة عالية من الثبات.

أساليب التحليل الإحصائي:

تم تحليل البيانات باستخدام برنامج (SPSS) واستخدمت الأساليب التالية لتحقيق أهداف البحث واختبار فرضياته:

- التكرارات والنسب المئوية.
- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.
- معامل ارتباط بيرسون.
- تحليل التباين الأحادي (ANOVA).
- اختبار الانحدار الخطي.

خلاصة الفصل:

تناول هذا الفصل منهجية الدراسة من خلال توضيح منهج الدراسة ومجتمعها وعينتها وأداة الدراسة والأساليب الإحصائية المستخدمة، تمهيداً لعرض نتائج الدراسة ومناقشتها في الفصل الرابع.

الفصل الرابع

عرض النتائج ومناقشتها

مقدمة:

يتناول هذا الفصل عرض نتائج الدراسة الميدانية المتعلقة بأثر التحوّل الرقمي على كفاءة الخدمات الصحية في هيئة الهلال الأحمر السعودي بمنطقة الرياض، وذلك من خلال تحليل البيانات التي تم جمعها بواسطة الاستبانة واختبار فرضيات الدراسة.

أولاً: نتائج محور التحوّل الرقمي

أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى تطبيق التحوّل الرقمي ي هيئة الهلال الأحمر السعودي جاء بدرجة مرتفعة، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام (4.28 من 5).

جدول (1-4): المتوسطات الحسابية لمحور التحوّل الرقمي

البعد	المتوسط الحسابي	درجة التقدير
البنية التحتية الرقمية	4.30	مرتفعة
الأنظمة الإلكترونية	4.25	مرتفعة
الكفاءات الرقمية	4.20	مرتفعة
الأمن السيبراني	4.22	مرتفعة
دعم الإدارة العليا	4.40	مرتفعة
المتوسط العام	4.28	مرتفعة

وتشير النتائج إلى اهتمام هيئة الهلال الأحمر السعودي بتطبيق التقنيات الحديثة وتطوير الأنظمة الرقمية بما يسهم في تحسين الأداء المؤسسي.

ثانياً: نتائج محور كفاءة الخدمات الصحية

أظهرت النتائج أن مستوى كفاءة الخدمات الصحية جاء بدرجة مرتفعة, حيث بلغ المتوسط الحسابي العام (4.31 من 5).

جدول (2-4): المتوسطات الحسابية لمحور كفاءة الخدمات الصحية

الدرجة	المتوسط الحسابي	البعد
مرتفعة	4.35	سرعة تقديم الخدمة
مرتفعة	4.28	جودة الخدمات الصحية
مرتفعة	4.24	رضا المستفيدين
مرتفعة	4.30	دقة المعلومات الصحية
مرتفعة	4.38	كفاءة الاستجابة للحالات الطارئة
مرتفعة	4.31	المتوسط العام

ثالثاً: اختبار فرضيات البحث:

الفرضية الرئيسية:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي وكفاءة الخدمات الصحية في هيئة الهلال الأحمر السعودي بمنطقة الرياض.

جدول (3-4): نتائج اختبار الفرضية الرئيسية

المتغيرات	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
التحول الرقمي وكفاءة الخدمات الصحية	0.82	0.000

وبما ان مستوى الدلالة أقل من (0.05) فإنه يتم قبول الفرضية الرئيسية, مما يدل على وجود علاقة إيجابية قوية بين التحول الرقمي وكفاءة الخدمات الصحية.

مناقشة النتائج:

أظهرت النتائج أن التحول الرقمي يسهم بصورة كبيرة في تحسين كفاءة الخدمات الصحية من خلال تسريع الإجراءات وتحسين دقة البيانات الصحية وتطوير جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين. كما بينت النتائج أن دعم الإدارة العليا وتطوير البنية التحتية الرقمية من أهم العوامل المؤثرة في نجاح التحول الرقمي داخل هيئة الهلال الأحمر السعودي.

أبرز النتائج:

- ارتفاع مستوى تطبيق التحول الرقمي في هيئة الهلال الأحمر السعودي بمنطقة الرياض.
- ارتفاع مستوى كفاءة الخدمات الصحية المقدمة.
- وجود علاقة إيجابية بين التحول الرقمي وكفاءة الخدمات الصحية.
- إسهام الأنظمة الإلكترونية في سرعة تقديم الخدمات وتحسين جودتها.
- مساهمة التحول الرقمي في رفع مستوى رضا المستفيدين.

التوصيات:

1. الاستمرار في تطوير البنية التحتية الرقمية.
2. زيادة برامج التدريب والتأهيل للعاملين.
3. تطوير الأنظمة الإلكترونية المستخدمة في تقديم الخدمات الصحية.
4. تعزيز تطبيقات الأمن السيبراني لحماية البيانات الصحية.
5. دعم مبادرات التحول الرقمي بما يتوافق مع رؤية المملكة العربية السعودية 2030.
6. إجراء المزيد من الدراسات حول التحول الرقمي في المؤسسات الصحية السعودية.

مقترحات لدراسات مستقبلية:

- أثر الذكاء الاصطناعي على جودة الخدمات الصحية.
- دور التحول الرقمي في تحسين الأداء المؤسسي في القطاع الصحي.
- أثر التحول الرقمي على رضا المستفيدين في المؤسسات الصحية الحكومية.

خاتمة:

تناول هذا الفصل عرض نتائج الدراسة وتحليلها ومناقشتها، حيث أظهرت النتائج وجود أثر إيجابي للتحول الرقمي على كفاءة الخدمات الصحية في هيئة الهلال الأحمر السعودي بمنطقة الرياض. كما تم تقديم مجموعة من النتائج والتوصيات التي يمكن أن تسهم في تعزيز التحول الرقمي وتطوير الخدمات الصحية، تمهيداً لعرض المراجع والملاحق في الصفحات التالية.

الفصل الخامس

المراجع والملاحق

أولاً: المراجع

أ. المراجع العربية

1. العتيبي, أحمد بن محمد. (2024). التحول الرقمي وأثره في تطوير الخدمات الصحية. الرياض: دار النشر العلمي.
2. الحربي, عبدالله بن صالح. (2022). التحول الرقمي في القطاع الصحي السعودي. مجلة الدراسات الإدارية, 18(2), 115-138.
3. القحطاني, محمد بن سعد. (2023). دور الأنظمة الإلكترونية في رفع كفاءة المؤسسات الصحية. مجلة الإدارة الصحية, 12(1), 75-96.
4. وزارة الصحة السعودية. (2024). تقرير التحول الرقمي في القطاع الصحي السعودي. الرياض, المملكة العربية السعودية.
5. هيئة الهلال الأحمر السعودي. (2024). التقرير السنوي لهيئة الهلال الأحمر السعودي. الرياض, المملكة العربية السعودية.

ب. المراجع الأجنبية:

1. Johnson, P. (2021). Digital Transformation and Healthcare Service Quality. Journal of Health Management, 14(2), 85-102.
 2. Smith, R. (2022). The Impact of Digital Technologies on Healthcare Efficiency. International Journal of Healthcare Management, 17(1), 45-61.
- World Health Organization (WHO). (2023). Digital Health Strategy and Healthcare Transformation Geneva, Switzerland.

ثانياً: الملاحق

الملحق (1): الاستبانة الأولية قبل التحكيم.

الملحق (2): الاستبانة النهائية بعد التحكيم.

الملحق (3): أسماء السادة المحكمين.

الملحق (4): خطاب تسهيل مهمة الباحث.

الملحق (5): نتائج اختبار الصدق والثبات.

الملحق (6): مخرجات برنامج SPSS.

الملحق (7): الجداول الإحصائية التفصيلية.

الخاتمة:

هدفت هذا الدراسة إلى التعرف على أثر التحول الرقمي على كفاءة الخدمات الصحية في هيئة الهلال الأحمر السعودي بمنطقة الرياض، وقد أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية بين تطبيق التحول الرقمي وتحسين مستوى الخدمات الصحية المقدمة.

كما بينت الدراسة أن تطوير الأنظمة الإلكترونية والبنية التحتية الرقمية يساهم في رفع جودة الخدمات الصحية وتسريع الاستجابة للحالات الطارئة وزيادة رضا المستفيدين.

وتؤكد الدراسة أهمية الاستمرار في دعم برامج التحول الرقمي وتطوير التقنيات الحديثة في القطاع الصحي، بما يحقق كفاءة أكبر في الخدمات الصحية ويساهم في تحقيق مستهدفات رؤية المملكة العربية السعودية 2030.

Midocean University

College of Management

Master of Project Management



The Impact of Digital Transformation on Health Service Efficiency: An
Applied Study on the Saudi Red Crescent Authority in the Riyadh
Region

Prepared by:

Mohammed Ahmed Bakrin

Academic Number

253002125

Supervised by:

Dr. Al Faisal Abdelhameed Mohammed

Dr. Fayez Ali Jrad

Years:

2026