

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

تخصص إدارة الأعمال



تأثير التحول الرقمي على تطوير خدمات الحوالات الدولية: دراسة تطبيقية
على مراكز التحويل في مدينة الرياض

إعداد الطالب/

محمد ظافر الشهري

251000294

إشراف/

د. الفيصل عبد الحميد محمد حسن

العام الدراسي:

2025

3	مقدمة:
6	مشكلة الدراسة
8	أهمية الدراسة:
10	أهداف الدراسة:
11	تساؤلات الدراسة
12	فروض الدراسة:
13	نموذج الدراسة:
14	الدراسات السابقة:
22	الفجوة البحثية:
24	المنطلقات النظرية للدراسة:
26	المنهجية وطرق البحث:
27	مصادر جمع البيانات
27	أدوات الدراسة:
29	حدود الدراسة:
30	المراجع:

مقدمة:

يُعد التحول الرقمي من أبرز الظواهر المعاصرة التي تعيد تشكيل ملامح المؤسسات والقطاعات الإنتاجية والخدمية في القرن الحادي والعشرين. فهو لا يقتصر على مجرد استخدام التكنولوجيا أو إدخال الحواسيب في بيئة العمل، بل يمثل نقلة نوعية في الفكر الإداري والهيكل التشغيلي، حيث تُعاد صياغة النماذج التقليدية للأعمال والخدمات من خلال توظيف تقنيات رقمية متقدمة مثل الذكاء الاصطناعي، وتحليل البيانات الضخمة، وإنترنت الأشياء، والحوسبة السحابية. ويتمثل جوهر التحول الرقمي في دمج التكنولوجيا في جميع مستويات العمل المؤسسي، بهدف تحسين الأداء، ورفع الكفاءة، وتعزيز تجربة العملاء، وضمان التفاعل الفوري مع المتغيرات المحيطة.

إن التحول الرقمي يعيد رسم العلاقة بين المؤسسة والعميل، حيث تنتقل التجربة من كونها نمطية ومركزية إلى تجربة رقمية مرنة وشخصية، تعتمد على البيانات والسلوك التفاعلي، وتتيح للعميل الوصول إلى الخدمات في أي وقت ومن أي مكان. ومن هنا، يصبح التحول الرقمي أحد ركائز بناء القيمة المستدامة للمؤسسات، لأنه يمكنها من اتخاذ قرارات فورية استنادًا إلى تحليلات دقيقة للبيانات، ويقلل من الوقت والتكلفة المرتبطة بالإجراءات اليدوية، ويرفع من جودة المنتجات والخدمات المقدمة.

وتكمن أهمية التحول الرقمي أيضًا في قدرته على إحداث تغيير ثقافي في بيئة العمل، حيث يُحفز العاملين على تبني المهارات الرقمية، ويدعم الابتكار التنظيمي، ويشجع على تطوير بيئات عمل ذكية وتعاونية. وهو ما يعزز من مرونة المؤسسة واستجابتها السريعة للأزمات، كما ظهر جليًا خلال جائحة كوفيد-19، حين استطاعت المؤسسات ذات البنية الرقمية التكيف مع الظروف بشكل أسرع وأكثر كفاءة من نظيراتها التقليدية.

ويشمل التحول الرقمي في جوهره أربعة محاور رئيسية: التحول في العمليات (Digitizing Operations)، والتحول في نماذج الأعمال (Business Model Innovation)، والتحول في تجربة العملاء (Customer Experience Digitization)، والتحول في الثقافة المؤسسية (Cultural and Talent Shift). ومن خلال هذه المحاور، تتحول المؤسسات إلى كيانات رقمية ديناميكية قادرة على الاستفادة من الابتكار التكنولوجي لتقديم قيمة مضافة حقيقية للمستخدمين الداخليين والخارجيين.

وفي سياق الاقتصادات النامية، يمثل التحول الرقمي فرصة جوهرية لسد الفجوات التنموية وتحديث البنى التحتية للخدمات العامة، لا سيما في التعليم، والصحة، والضرائب، والجمارك، والخدمات البلدية. كما أنه يُعد ركيزة أساسية في تحقيق مستهدفات الخطط الوطنية الكبرى، مثل رؤية المملكة العربية السعودية 2030، التي تتبنى التحول الرقمي كأحد محاور التمكين لتحقيق حكومة ذكية واقتصاد رقمي ومجتمع معرفي متكامل.

في المجمل، لا يُعد التحول الرقمي خيارًا تقنيًا فحسب، بل هو توجه استراتيجي شامل يهدف إلى إعادة ابتكار الأعمال ورفع مستوى الكفاءة المؤسسية، وتحقيق التميز التنافسي من خلال خلق منظومات تشغيلية ذكية تستند إلى البيانات والمرونة والسرعة، وتلبي تطلعات الأفراد والمؤسسات على حد سواء.

تُعد خدمات الحوالات الدولية أحد المكونات الحيوية في النظام المالي العالمي، حيث تُمكن الأفراد والمؤسسات من تحويل الأموال عبر الحدود بسرعة وأمان. وتكتسب هذه الخدمات أهمية متزايدة في ظل تزايد الترابط الاقتصادي بين الدول، وارتفاع أعداد العاملين المغتربين الذين يرسلون أموالهم لدعم أسرهم في بلدانهم الأصلية، بالإضافة إلى دورها المتنامي في تسهيل التجارة الإلكترونية، والخدمات العابرة للحدود، والاستثمارات الدولية. وتُوفر الحوالات الدولية وسيلة موثوقة لنقل الأموال من دولة إلى أخرى

باستخدام قنوات مصرفية أو غير مصرفية، وتُعد جزءاً أساسياً من الاقتصاد في العديد من الدول النامية، حيث تمثل مصدر دخل خارجي مهم يُسهم في تحسين معيشة الأسر المحلية.

تعتمد خدمات الحوالات الدولية على عدد من الأنظمة التقنية والبنكية التي تضمن الدقة والسرعة والأمان في تنفيذ التحويلات. وتشمل هذه الأنظمة البنوك التجارية، وشركات الحوالات العالمية مثل "ويسترن يونيون" و"موني غرام"، والمنصات الرقمية الناشئة التي تقدم خدمات تحويل فوري عبر التطبيقات الذكية، مثل "ريميتلي" و"ترانسفير وايز" (Wise). وتختلف هذه الخدمات في سرعتها وتكلفتها وسهولة استخدامها، حيث يفضل كثير من العملاء الخيارات الرقمية الحديثة بسبب انخفاض رسومها وسهولة الوصول إليها من خلال الهواتف الذكية، مقارنة بالطرق التقليدية التي قد تستغرق وقتاً أطول وتفرض رسوماً أعلى.

وقد أدت التطورات التقنية والرقمية، بما في ذلك تقنية البلوك تشين والعملات المشفرة، إلى إحداث تحول جوهري في طريقة تقديم خدمات الحوالات الدولية، حيث تسعى الشركات الناشئة والمؤسسات المالية إلى تحسين تجربة المستخدم، وتخفيض التكاليف، وتجاوز التعقيدات التنظيمية التقليدية. وتستخدم هذه الابتكارات لتقليل الاعتماد على البنوك الوسيطة التي كانت ترفع من كلفة التحويلات، ولزيادة الشفافية وتتبع العمليات لحظة بلحظة.

رغم هذه التحسينات، لا تزال خدمات الحوالات الدولية تواجه تحديات متعددة، من بينها التفاوت في كفاءة البنية التحتية المالية بين الدول، والقيود التنظيمية المشددة، ومخاطر غسل الأموال، ومتطلبات مكافحة تمويل الإرهاب. كما أن ارتفاع رسوم التحويل في بعض القنوات التقليدية يُعد عائقاً كبيراً أمام الفئات ذات الدخل المحدود، وهو ما دفع منظمات دولية مثل البنك الدولي ومنظمة التعاون الاقتصادي

والتنمية إلى الدعوة لتخفيض كلفة التحويلات إلى أقل من 3% من المبلغ المحوّل، تماشياً مع أهداف التنمية المستدامة.

في السياق السعودي، تشهد خدمات الحوالات الدولية تطوراً ملحوظاً، مدفوعاً بالرؤية الوطنية 2030 التي تسعى إلى تعزيز التحول الرقمي وتسهيل الخدمات المالية. وقد ظهرت تطبيقات ومنصات إلكترونية مرخصة من البنك المركزي السعودي تقدم خدمات تحويل دولية بطريقة رقمية بالكامل، مما يوفر للعملاء مزيداً من الراحة والأمان، ويزيد من تنافسية القطاع المالي. كما تُعتبر السعودية واحدة من أكبر دول العالم في مجال تحويلات العمالة الوافدة، ما يجعل من تطوير هذه الخدمات أولوية استراتيجية لتعزيز كفاءة القطاع المالي وتحسين تجربة العملاء.

ختاماً، تُعد خدمات الحوالات الدولية ركيزة أساسية في الاقتصاد العالمي الحديث، وتؤثر بشكل مباشر في رفاهية الأفراد واستقرار المجتمعات وتدفق التجارة العالمية. ومن المتوقع أن تستمر هذه الخدمات في التطور عبر توظيف التقنيات الحديثة، وتعزيز الشفافية، وتحسين سرعة الأداء، بما يلبي متطلبات المستخدمين في بيئة مالية تتجه بخطى متسارعة نحو الرقمنة والشمول المالي.

انطلاقاً من ذلك، تتمثل مشكلة الدراسة في تأثير التحول الرقمي بأبعاده مجمعة والمتمثلة في (العمليات الرقمية - نموذج العمل الرقمي - أنشطة العملاء الرقمية - تعلم الآلة) على تطوير خدمات الحوالات الدولية وذلك بالتطبيق على مراكز التحويل في مدينة الرياض.

مشكلة الدراسة

تتمثل المشكلة البحثية التي يناقشها البحث الموسوم بـ "تأثير التحول الرقمي على تطوير خدمات الحوالات الدولية: دراسة تطبيقية على مراكز التحويل في مدينة الرياض" في التحديات والفرص التي

يفرضها التحول الرقمي على قطاع الحوالات المالية الدولية، وخصوصًا في البيئة السعودية التي تشهد تسارعًا ملحوظًا في رقمنة الخدمات المالية ضمن توجهات رؤية المملكة 2030. فعلى الرغم من التقدم الكبير في إدخال التكنولوجيا في العمليات المصرفية ومراكز التحويل، لا تزال هناك تساؤلات قائمة حول مدى فاعلية هذه التحولات في تحسين جودة الخدمة، وتقليل التكاليف، وتسريع الإجراءات، وضمان أمن العمليات، مقارنة بالنظم التقليدية المعمول بها سابقًا.

ينطلق البحث من ملاحظة واقعية مفادها أن مراكز الحوالات الدولية، ولا سيما في مدينة الرياض، تشهد تنافسًا متزايدًا بين الجهات التقليدية، كالبنوك ومراكز التحويل اليدوي، من جهة، وبين الشركات الرقمية والتطبيقات الذكية من جهة أخرى، وهو ما يثير إشكاليات تتعلق بقدرة هذه المراكز على مواكبة التحول الرقمي ومواجهة التحديات التقنية والتنظيمية التي تصاحب هذا التحول. وتزداد أهمية هذه المشكلة في ضوء التغير السريع في سلوك المستهلك، حيث بات العميل الرقمي اليوم يتوقع خدمة فورية، ودقيقة، وآمنة، وقليلة التكاليف، وكلها معايير يُفترض أن يُعززها التحول الرقمي، لكن المدى الذي تحقق فيه هذا التأثير فعليًا في بيئة مراكز التحويل لا يزال بحاجة إلى دراسة تحليلية ميدانية.

كما تتبع المشكلة من الحاجة إلى فهم العلاقة بين مستوى التحول الرقمي في هذه المراكز (سواء من حيث البنية التحتية التكنولوجية، أو نوعية الأنظمة المستخدمة، أو التدريب الرقمي للعاملين، أو تبني أدوات الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات) وبين مخرجات الخدمة من حيث السرعة والدقة والأمان وتكلفة التحويل ورضا العميل. فهل أدت هذه التحولات الرقمية إلى رفع الكفاءة التشغيلية وتوسيع الوصول إلى العملاء؟ أم أنها لا تزال محدودة التأثير بسبب المعوقات التقنية أو ضعف الوعي الرقمي أو مقاومة التغيير داخل المنظمات؟

عليه، تسعى الدراسة إلى تحديد الفجوة بين الإمكانيات النظرية التي يعد بها التحول الرقمي وبين التطبيق الفعلي في الواقع الميداني داخل مراكز التحويل، وذلك من خلال جمع بيانات من العاملين والعملاء وتحليلها بشكل علمي ممنهج. وتهدف في نهاية المطاف إلى تقديم صورة واضحة ودقيقة عن حجم وتأثير التحول الرقمي على تطوير خدمات الحوالات الدولية، مع تسليط الضوء على فرص التحسين والتحديات التي ينبغي معالجتها لتحقيق أقصى استفادة من هذا التحول في إطار التنمية الاقتصادية والمالية بالمملكة.

أهمية الدراسة:

تعتمد أهمية هذه الدراسة على إسهاماتها النظرية والتطبيقية فيما يلي:

الأهمية النظرية:

- ✓ تمثل الدراسة إضافة علمية نوعية إلى الأدبيات المتخصصة في مجالي التحول الرقمي والخدمات المالية، من خلال تسليط الضوء على العلاقة بين التقدم التكنولوجي وجودة الخدمات في قطاع الحوالات الدولية، وهو مجال يتطور بسرعة ويؤثر بشكل مباشر في حياة الأفراد والمؤسسات.
- ✓ تبرز الدراسة أهمية التحول الرقمي في تمكين مراكز التحويل من تقديم خدمات أسرع وأكثر أماناً، من خلال تطبيق تقنيات مثل الحوسبة السحابية، الذكاء الاصطناعي، تحليل البيانات الضخمة، والتكامل مع الأنظمة المالية العالمية، وهو ما يمثل نقلة نوعية في طريقة تنفيذ المعاملات المالية.

✓ تسعى الدراسة إلى بناء إطار نظري يربط بين عناصر التحول الرقمي (مثل الأتمتة، القنوات الرقمية، المعالجة الفورية، والتحقق الإلكتروني من الهوية) وبين مؤشرات تطوير الخدمة (كسرعة الإجراء، خفض الأخطاء، تقليل التكاليف التشغيلية، وزيادة رضا العملاء).

✓ تسد الدراسة فجوة واضحة في الأدبيات العربية التي غالبًا ما تركز على التحول الرقمي في البنوك التجارية دون التطرق العميق إلى مراكز الحوالات كمجال مستقل يتمتع بخصوصية كبيرة في طبيعة عمله واحتياجات عملائه.

✓ تعزز من الفهم النظري لمفاهيم الكفاءة الرقمية، وسلسلة تجربة المستخدم، والابتكار في القنوات الخدمية الرقمية، بما يتيح تكوين نموذج معرفي يمكن البناء عليه في دراسات مماثلة.

✓ تفتح المجال أمام باحثين آخرين لاستكشاف أثر تقنيات متقدمة (مثل سلاسل الكتل، والتحويلات العابرة للحدود في الزمن الحقيقي) على مستقبل التحويلات المالية في السياقات المحلية والدولية.

الأهمية التطبيقية:

✓ تقدم الدراسة مرجعًا عمليًا لمراكز الحوالات والبنوك وشركات التقنية المالية في المملكة حول كيفية استثمار التحول الرقمي لتطوير خدمات الحوالات الدولية بما يلبي متطلبات العميل العصري.

✓ تساعد في تحسين الأداء التشغيلي لتلك المراكز من خلال توصيات قائمة على نتائج ميدانية تعالج التحديات الحقيقية التي تواجه عمليات التحويل، مثل التأخير، الكلفة، التكرار الإداري، ومخاطر الاحتيال.

- ✓ تمكن فرق العمل في مراكز التحويل من استخدام الأدوات الرقمية بفعالية أكبر، سواء في إدارة البيانات، أو التحقق الآلي، أو تقديم خدمة عملاء مدعومة بالتقنيات الذكية كالدرشة الآلية وتوصيات التحويل.
- ✓ تساهم في تقليل الأعباء الإدارية والورقية من خلال الرقمنة الشاملة للإجراءات، مما يسمح بمرونة تشغيلية أكبر، وتفرغ الموظفين لمهام تتطلب اتخاذ القرار البشري المباشر.
- ✓ تدعم جاهزية مراكز التحويل للامتثال لمتطلبات الجهات الرقابية المحلية والدولية المتعلقة بمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب، من خلال منصات رقمية قادرة على التتبع الآني والتحقق اللحظي.
- ✓ ترفع من رضا العملاء عبر توفير خدمات رقمية آمنة وسريعة وقابلة للتخصيص، مما يزيد من فرص الاحتفاظ بالعملاء الحاليين واجتذاب عملاء جدد في بيئة تنافسية متسارعة.
- ✓ تساهم في تحسين صورة المؤسسات المالية كمزودين لخدمات رقمية متقدمة، قادرة على مواكبة متطلبات التحول الرقمي الوطني وتعزيز مكانة المملكة كمركز مالي إقليمي متطور.

أهداف الدراسة:

- تهدف الدراسة إلى معرفة تأثير التحول الرقمي بأبعاده مجمعة والمتمثلة في (العمليات الرقمية - نموذج العمل الرقمي - أنشطة العملاء الرقمية - تعلم الآلة) على تطوير خدمات الحوالات الدولية وذلك بالتطبيق على مراكز التحويل في مدينة الرياض، ويتفرع منه مجموعة من الأهداف الفرعية:
- ✓ التعرف على مستوى العمليات الرقمية على تطوير خدمات الحوالات الدولية وذلك بالتطبيق على مراكز التحويل في مدينة الرياض.

- ✓ التعرف على مستوى نموذج العمل الرقمي على تطوير خدمات الحوالات الدولية وذلك بالتطبيق على مراكز التحويل في مدينة الرياض.
- ✓ التعرف على مستوى أنشطة العملاء الرقمية على تطوير خدمات الحوالات الدولية وذلك بالتطبيق على مراكز التحويل في مدينة الرياض.
- ✓ التعرف على مستوى تعلم الآلة على تطوير خدمات الحوالات الدولية وذلك بالتطبيق على مراكز التحويل في مدينة الرياض.

تساؤلات الدراسة

السؤال الرئيسي الأول: ما فعالية التحول الرقمي بأبعاده مجمعة والمتمثلة في (العمليات الرقمية - نموذج العمل الرقمي - أنشطة العملاء الرقمية - تعلم الآلة) على تطوير خدمات الحوالات الدولية وذلك بالتطبيق على مراكز التحويل في مدينة الرياض، وتتفرع منه عدة أسئلة فرعية كالتالي:

- إلى أي مدى يسهم العمليات الرقمية على تطوير خدمات الحوالات الدولية وذلك بالتطبيق على مراكز التحويل في مدينة الرياض.
- إلى أي مدى يسهم نموذج العمل الرقمي على تطوير خدمات الحوالات الدولية وذلك بالتطبيق على مراكز التحويل في مدينة الرياض.
- إلى أي مدى يسهم أنشطة العملاء الرقمية على تطوير خدمات الحوالات الدولية وذلك بالتطبيق على مراكز التحويل في مدينة الرياض.
- إلى أي مدى يسهم تعلم الآلة على تطوير خدمات الحوالات الدولية وذلك بالتطبيق على مراكز التحويل في مدينة الرياض.

فروض الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة على تساؤلاتها يمكن للباحث اعتماداً على الإطار النظري المتعلق بالدراسة، واستناداً إلى نتائج الدراسات السابقة تم صياغة الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية الأول: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحويل الرقمي بأبعاده مجمعة والمتمثلة في (العمليات الرقمية – نموذج العمل الرقمي – أنشطة العملاء الرقمية – تعلم الآلة) على تطوير خدمات الحوالات الدولية وذلك بالتطبيق على مراكز التحويل في مدينة الرياض.

وينبثق من هذه الفرضية الفرضيات الفرعية الأربع التالية:

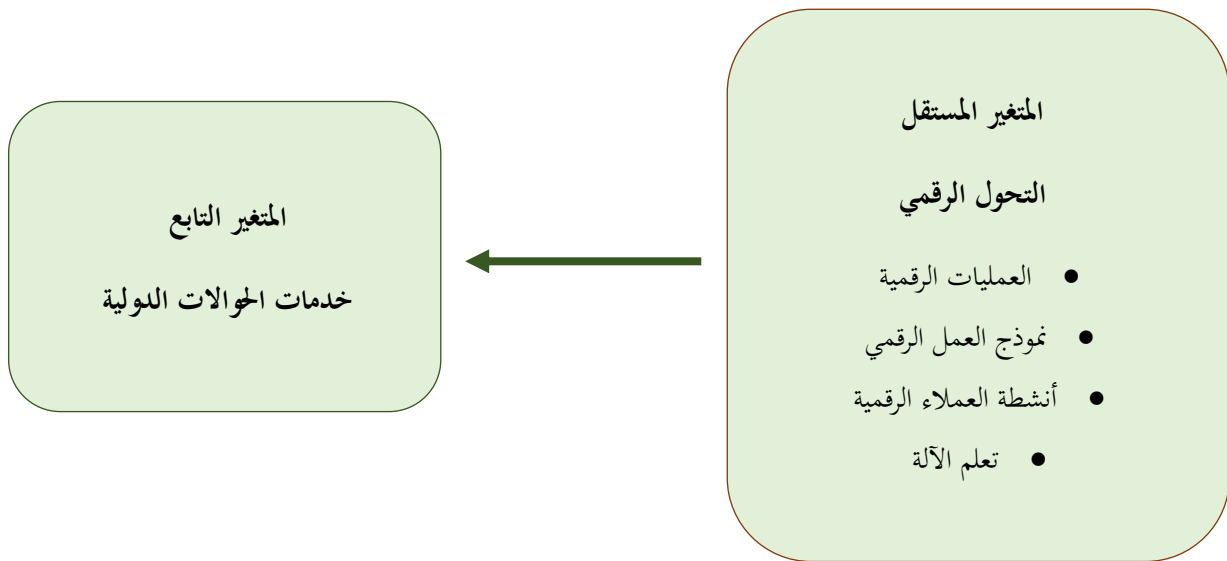
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للعمليات الرقمية على تطوير خدمات الحوالات الدولية وذلك بالتطبيق على مراكز التحويل في مدينة الرياض.
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنموذج العمل الرقمي على تطوير خدمات الحوالات الدولية وذلك بالتطبيق على مراكز التحويل في مدينة الرياض.
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأنشطة العملاء الرقمية على تطوير خدمات الحوالات الدولية وذلك بالتطبيق على مراكز التحويل في مدينة الرياض.
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتعلم الآلة على تطوير خدمات الحوالات الدولية وذلك بالتطبيق على مراكز التحويل في مدينة الرياض.

نموذج الدراسة:

المتغير المستقل: التحول الرقمي بأبعاده مجمعة والمتمثلة في (العمليات الرقمية – نموذج العمل الرقمي

– أنشطة العملاء الرقمية – تعلم الآلة).

المتغير التابع: خدمات الحوالات الدولية.



المصدر: من عمل الباحث

الدراسات السابقة:

دراسة (Hocine, 2024)، بعنوان Digital Transformation in Algerian Enterprises:

Reality and Challenges

استهدفت هذه الدراسة إلى تقديم رؤية شاملة حول التحول الرقمي في المؤسسات الجزائرية، وذلك من خلال تسليط الضوء على واقع تبني التكنولوجيا الرقمية، تحديد العوامل المحفزة والداعمة للتحول الرقمي، وكذا عرض أهم التحديات والعقبات الرئيسية التي تواجهه وسبل تجاوزها لتحقيق تحول رقمي ناجح ومستدام. ولقد توصلت الدراسة إلى أنه على الرغم من توفر البنية التحتية الرقمية والاستثمار فيها وعلى الرغم أيضا من التبني جيد لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات من قبل المؤسسات ولكن لا يزال التحول الرقمي في مراحله الأولى ومتأثراً بالتحديات والعقبات التي تتمثل في نقص المهارات والثقافة الرقمية ومقاومة التغيير وثقافة المنظمة وكذا القيود المالية.

دراسة (Almaleeh, 2021)، بعنوان The Impact of Digital Transformation on Audit

Quality: Exploratory Findings from a Delphi Study

هدفت الدراسة إلى استكشاف أثر التحول الرقمي على جودة المراجعة، ولتحقيق هذا الهدف، تم توظيف منهجية دلفي Delphi عن طريق تطوير عشرون تنبؤاً بأثر التحول الرقمي على محددات جودة المراجعة وهي مدخلات عملية المراجعة، إجراءات عملية المراجعة، مخرجات عملية المراجعة، التفاعل بين أصحاب المصلحة في عملية المراجعة، وبيئة عملية المراجعة. ثم تم تقييم هذه التنبؤات من خلال جولتين عن طريق مجموعة من مراجعي الحسابات المصريين، وقد أسفرت نتائج هذه الدراسة عن أن مراجعي الحسابات المصريين يتوقعون بعض التغيرات المهمة في محددات جودة المراجعة كنتيجة لانتشار التحول الرقمي خصوصا فيما يتعلق بمؤهلات المراجعين، بعض إجراءات المراجعة المطبقة،

وتوقيت إصدار تقرير المراجعة. وعلى الجانب الآخر، اتفق مراجعي الحسابات على أن التحول الرقمي لن يؤثر بصورة كبيرة على محددات جودة المراجعة المتعلقة بفقدان عملية المراجعة لثقة المستخدمين، اتساع فجوة التوقعات، أو اتساع الفجوة التنظيمية بين معايير المراجعة والواقع العملي للمهنة. ويترتب على هذه النتائج أن التطور التكنولوجي المتسارع والمتمثل في تقنيات التحول الرقمي مثل البيانات الضخمة، الذكاء الاصطناعي، تكنولوجيا سلاسل الكتل، والتشغيل الآلي للعمليات بواسطة الإنسان الآلي سيكون لها دورا كبيرا في تقليل التدخل البشري في عملية مراجعة الحسابات، ولهذا لا يمكن التوقع أن تظل عملية المراجعة على ما هي عليه في ظل شيوع أدوات التحول الرقمي.

دراسة (Abu Gabal, 2023)، بعنوان The Impact of Digital Transformation on Sustainable Development: The Mediating Role of Development of Human Resources Management Practices: An Empirical Study on Private Hospitals in Lower Egypt

هدف هذا البحث إلى اختبار الأثر المباشر للتحول الرقمي على التنمية المستدامة في المستشفيات الخاصة بمحافظة الوجه البحري، كما تسعى الدراسة إلى الكشف عن ما إذا كانت تنمية ممارسات إدارة الموارد البشرية تلعب دوراً وسيطاً في هذه العلاقة. بدأت الدراسة باستعراض لأدبيات التحول الرقمي والتنمية المستدامة وتنمية ممارسات إدارة الموارد البشرية ومن ثم تم صياغة أربعة فروض رئيسية وقد تم إجراء دراسة ميدانية باستخدام عينة قوامها 384 مفردة من العاملين في المستشفيات الخاصة بمحافظة الوجه البحري وبلغت عدد الاستثمارات المستوفاة 375 استثماراً، وقد تم تحليل البيانات المجمعة باستخدام نموذج المعادلات الهيكلية. أوضحت النتائج أن جميع أبعاد التحول الرقمي (بناء استراتيجية التحول الرقمي، نشر ثقافة التحول الرقمي، البعد البشري، البعد الإجرائي، البعد التقني) لها تأثير معنوي إيجابي مباشر على أبعاد التنمية المستدامة وهي (البعد الاقتصادي، البعد الاجتماعي،

البعد البيئي). أما فيما يتعلق بالتأثير المباشر لأبعاد التحول الرقمي على تنمية ممارسات إدارة الموارد البشرية (الاستقطاب، الاختيار، التدريب والتطوير، إدارة التعويضات، إدارة الأداء)، فقد أوضحت النتائج أن جميع أبعاد التحول الرقمي لها تأثير معنوي إيجابي مباشر على تنمية ممارسات إدارة الموارد البشرية. كما أظهرت النتائج أن تنمية ممارسات إدارة الموارد البشرية تؤثر تأثيراً معنوياً مباشراً على أبعاد التنمية المستدامة في المستشفيات الخاصة بمحافظة الوجه البحري. وأخيراً فيما يتعلق بالدور الوسيط لتنمية ممارسات إدارة الموارد البشرية فقد أوضحت النتائج أن تنمية ممارسات إدارة الموارد البشرية تلعب دوراً وسيطاً في العلاقة بين أبعاد التحول الرقمي وأبعاد التنمية المستدامة في المستشفيات الخاصة بمحافظة الوجه البحري.

دراسة (Nashwan, 2024)، بعنوان The Impact of Digital Transformation on Improving Audit Quality in Palestine: Empirical Evidence

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر التحول الرقمي على تحسين جودة التدقيق في فلسطين، من خلال أهم مراحلها: التخطيط والتنفيذ والتقرير، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، المعتمد على الاستبانة كأداة لجمع البيانات. وطبقت الدراسة على مجتمع الدراسة المكون من جميع مدققي الحسابات العاملين في منشآت المحاسبة والتدقيق المختلفة في قطاع غزة، حيث بلغ عدد تلك المنشآت 48 منشأة، يعمل فيها 144 عاملاً من فئة العاملين في مجال التدقيق، وفقاً لسجلات نقابة المحاسبين والمدققين في قطاع غزة. وعليه، تم استخدام تقنية العينات الهادفة نظراً لصغر حجم مجتمع الدراسة. وقد تم تحليل وتفسير بيانات الاستبانة المجاب عليها باستخدام البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية (SPSS). وبينت نتائج الدراسة وجود أثر إيجابي لاستخدام تطبيقات التحول الرقمي على تخطيط وتنفيذ وتقرير عملية التدقيق الخارجي. وفي ضوء نتائج الدراسة، فإنها توصي بضرورة اهتمام مدققي الحسابات بتنمية مستوى معارفهم ومهاراتهم بكافة أنواع نماذج التحول الرقمي، لأداء عملية التدقيق بكفاءة وفاعلية في

بيئة الأعمال الإلكترونية. وكذلك، قد يقوم مدققو الحسابات بتطوير قدراتهم في مجال تكنولوجيا المعلومات المالية. وعلاوة على ذلك، تعزيز اهتمام الجهات المسؤولة والمختصة بالتدقيق سواء جمعيات مهنية أو جامعات تعليمية أو أي هيئات أخرى بتكنولوجيا المعلومات المالية والتقنيات الإلكترونية الحديثة نظراً لتأثيرها الإيجابي على عملية التدقيق بهدف تحسين مخرجاتها، وزيادة المصداقية في نتائجها.

دراسة (ندا، 2020)، بعنوان التحول الرقمي والتنمية المستدامة: تحليل مضمون لعدد من الفقرات التلفزيونية الحكومية والخاصة

هدفت الدراسة إلى دراسة تأثير الرقمنة على عناصر الاستدامة الرئيسية، الاقتصاد والمجتمع والبيئة، كما تهدف إلى التعرف على أثر الخصائص الثقافية للمجتمع على عملية التحول الرقمي وأبرز المعوقات التي تواجهها. واعتمدت الدراسة على منهج أسلوب تحليل المضمون. وتكونت عينة الدراسة من (20) فقرة لمصادر إعلامية (10) فقرات رسمية حكومية و(10) غير رسمية، وتحديد فئات للشكل والمضمون. وأوضحت الدراسة أنها استفادت من نظرية الاستخدامات والاشباع لفهم طبيعة توفير الفقرات الرسمية وغير الرسمية (عينة الدراسة) للمعلومات التي يحتاجها الجمهور حول التحول الرقمي ومدى إشباع حاجاتهم للمعلومات حول ذلك. وأظهرت النتائج أن الدفع الإلكتروني أتى في المرتبة الأولى في المصادر الرسمية وغير الرسمية وهو يعكس رغبة واتجاه عام إلى التحول من الأساليب التقليدية في الدفع إلى الأسلوب الرقمي نظراً لسهولة وسرعته، واتضح أن تناول الفقرات الرسمية وغير الرسمية لقضايا البعد الأمني ممثلة في (تتبع مصادر التمويل الخارجي، وكشف الجرائم، وتجفيف منابع الإرهاب، وتأمين البيانات، وإنفاذ القانون) لكنه تناول بالقدر اليسير لم يتفوق فيه مصدر على الآخر.

دراسة (زيدان، 2021)، بعنوان التحول الرقمي بمؤسسات التعليم الجامعي: دراسة تقييمية للفرص

والتحديات: جامعة الأزهر نموذجا

استهدفت الدراسة الحالية قياس وتقييم مشروع الرقمنة داخل مؤسسات التعليم الجامعي من خلال تحليل وتشخيص الوضع الراهن بالتطبيق على جامعة الأزهر كنموذج عالمي يواجه تحديات كبيرة، وذلك باستخدام أسلوب التحليل الرباعي (SWOT) لاستخراج تقييم شامل، أكثر حيادية ومنطقية، من أجل الوقوف على نقاط القوة والضعف والفرص والتحديات التي يوجهها مشروع الرقمنة بالمؤسسة، تنتمي هذه الدراسة إلي الدراسات الوصفية، وقد تم في إطارها الاعتماد على منهج دراسة الحالة، اعتمدت الدراسة على استخدام أكثر من أداة بحثية: (المقابلات الشخصية المتعمقة، جلسات عصف ذهني، استمارة استبيان تم تطبيقها على العينة المتاحة من الأعضاء والإداريين بمختلف كليات الجامعة باستخدام أسلوب كرة الثلج بالإضافة إلى مقياس خاص بعينة من طلبة الجامعة)، تمثلت أهم نتائج الدراسة في اعتماد الجامعة استراتيجية النمو والتوسع المتمثلة في توظيف مصادر القوة لاقتناص أفضل الفرص، وذلك بتفعيل الشراكة مع المجلس الأعلى للجامعات ووزارة الاتصالات، للاستفادة من المشاريع الممولة من جهة الدولة في إنشاء Data Center (حجر الزاوية في عملية الرقمنة)، بالإضافة إلى تأهيل الموارد البشرية.

دراسة (سقاط، 2024)، بعنوان التحول الرقمي في المنظمات العامة: دراسة تطبيقية على وزارة

الصحة بالمملكة العربية السعودية

هدفت الدراسة إلى معرفة التحول الرقمي في المنظمات العامة، وقد تم تطبيق الدراسة على وزارة الصحة. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، بلغت عينة الدراسة (52) من الموظفين العاملين بوزارة الصحة بالمملكة العربية السعودية، وتم استخدام الاستبيان أداة مناسبة للدراسة، وقد

توصل الباحث إلى عدد من النتائج ومن أبرزها: توفر الإدارة العليا بالوزارة الدعم الكافي نحو التحول الرقمي والوقت المناسب تجاه جهود التحول الرقمي في كافة معاملات الوزارة، كما يتوفر لدى الوزارة التوجهات الاستراتيجية الملائمة للتحول الرقمي لتحويل التهديدات إلى فرص يتم الاستفادة منها مستقبلا في عملية التحول الرقمي. وقد توصلت الدراسة إلى عدد من التوصيات أهمها: تعزيز دعم الإدارة العليا للوزارة للتحول الرقمي من خلال توفير الإدارة موازنة خاصة لتطوير جودة خدماتها الإلكترونية كمدخل للتحول الرقمي، وتخصيص الوزارة لنظام حوافز فعال للموارد البشرية المتميزة مما يشجع على سرعة التحول لتطبيق الإدارة بالوسائل الإلكترونية.

دراسة (أحمد، 2023)، بعنوان العلاقة بين التحول الرقمي والابتكار: الدور الوسيط للتعلم التنظيمي:

دراسة تطبيقية على أعضاء هيئة التدريس بكلية التجارة جامعة المنصورة

هدف هذا البحث إلى قياس التأثير المباشر وغير المباشر للتحول الرقمي على الابتكار الرقمي من خلال توظيف التعلم التنظيمي وذلك لأعضاء هيئة التدريس بكلية التجارة - جامعة المنصورة. وقد بلغت عدد القوائم الصحيحة 99 مفردة وتم ملأ قائمة الاستقصاء بمعرفة المستقصي منه عن طريق المقابلة الشخصية أو باستخدام الاستقصاء عبر الإنترنت Online Survey والذي تم تصميمه على محرك البحث Google Drive وتم استخدام أسلوب تحليل المسار لاختبار فروض الدراسة عن طريق برنامج (Warp PLS.7). وأظهرت النتائج وجود تأثير معنوي إيجابي للتحول الرقمي على كل من التعلم التنظيمي، والابتكار الرقمي، كما توصلت الدراسة إلى وجود تأثير إيجابي معنوي للتعلم التنظيمي على الابتكار الرقمي بالإضافة إلى وجود تأثير معنوي إيجابي غير مباشر للتحول الرقمي على الابتكار الرقمي عند توظيف التعلم التنظيمي. كما توصلت الدراسة إلى عدم وجود فروق معنوية في إدراك أعضاء هيئة التدريس المتغيرات الدراسة وفقا للنوع، بينما توجد فروق معنوية في إدراك أعضاء هيئة

التدريس للتحول الرقمي وفقاً للعمر، في حين لا توجد فروق معنوية بين إدراكهم للتعلم التنظيمي والابتكار الرقمي وفقاً للعمر، وأظهرت نتائج الدراسة أيضاً وجود فروق معنوية بشأن إدراك أعضاء هيئة التدريس المتغيرات الدراسية وفقاً لعدد سنوات الخبرة.

دراسة (حماد، 2020)، بعنوان دور التحول الرقمي في تطوير أداء العاملين: دراسة ميدانية على الشركة المصرية لتجارة الأدوية

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور التحول الرقمي في تطوير أداء العاملين، ولتحقيق هدف الدراسة تم تصميم استمارة استقصاء وزعت على عينة الدراسة البالغة ٣١٨ مفردة من العاملين بالشركة محل الدراسة. وحللت البيانات بواسطة البرنامج الإحصائي SPSS ومن أهم نتائج الدراسة وجود علاقة ذا دلالة إحصائية بين التحول الرقمي وتطوير أداء العاملين، وكذا وجود قصور في أبعاد التحول الرقمي المتمثلة في التخطيط الاستراتيجي للتحول الرقمي، إعداد القادة في مجال التحول الرقمي، البنية المؤسسية للتحول الرقمي، استقطاب المهارات والكفاءات لعملية التحول الرقمي، وبناء على الدراسة الميدانية التي قام بها الباحث بالشركة محل الدراسة فقد تم التوصل إلى إطار مقترح للتوصيات في شكل برنامج عمل يتم تطبيقه وفق خطوات محددة.

دراسة (عبدالفتاح، 2022)، بعنوان الهوية المهنية للصحفيين في سياق التحول الرقمي: دراسة تحليلية لخطاب ما وراء الصحافة إزاء وقف طباعة الصحف المسائية بمصر

هدفت الدراسة إلى التعرف على الهوية المهنية للصحفيين في سياق التحول الرقمي... دراسة تحليلية لخطاب ما وراء الصحافة إزاء وقف طباعة الصحف المسائية بمصر. وعرضت الدراسة إطاراً مفاهيمياً تضمن الهوية المهنية للصحفيين. اعتمدت الدراسة على المنهج التحليلي. واعتمدت الدراسة على أداة التحليل النصي، وتم تطبيقها على عينة من منشورات الفيسبوك من خلال مواقع صحفية وقنوات

تلفزيونية، والبالغ قوامها (220) نصاً منشوراً. وجاءت نتائج البحث مؤكدة على أثار وقف طباعة الصحف المسائية وتحويلها لإصدارات إلكترونية حالة من التفكير المهني بشأن واقع ومستقبل الصحافة المصرية وتحديداً القومية، والتمركز حول جدلية اندثار الصحافة المطبوعة لصالح الرقمية في صراع بين من يرون أن وقف المطبوع لن يؤثر سوى في افتقاد الكلمات المتقاطعة، وأن دراسة التصورات وتفهم تلك التهديدات وفتح قنوات الحوار بشأنها وصياغة سياسات لإدارتها يعزز من صياغة سياسات للتحول الرقمي تضع في حساباتها الاعتبارات الثقافية.

دراسة (العيسى، 2024)، بعنوان التحول الرقمي وجودة تعليم الخدمة الاجتماعية: دراسة مطبقة على الجامعات الحكومية بمدينة الرياض

هدف البحث الحالي إلى دراسة التحول الرقمي وعلاقته بجودة تعليم الخدمة الاجتماعية في الجامعات السعودية؛ بغية فهم الأبعاد المختلفة لهذا التحول والتي تشمل البعد التنظيمي، والبشري والتقني، وأيضاً، بعد سوق العمل. ويتبنى البحث منهج المسح الاجتماعي، مستهدفاً أعضاء هيئة التدريس في أقسام الخدمة الاجتماعية في الجامعات الحكومية في مدينة الرياض، ومنتقياً عينة قصدية من ثلاث جامعات سعودية هي جامعة الأميرة نورة، وجامعة الملك سعود، وجامعة الإمام محمد بن سعود في الرياض. بلغ عدد المشاركين في الدراسة 63 عضواً. واستخدمت استبانة مكونة من أربعة أقسام، بالإضافة إلى جزء يتعلق بالبيانات الأساسية للمشاركين في الدراسة، وجمعت عبر رابط إلكتروني. وأسفرت الدراسة عن مجموعة من النتائج من بينها أن هناك تحولاً رقمياً مرتفعاً وعلاقة إيجابية بين الرقمية وجودة تعليم الخدمة الاجتماعية في الجامعات السعودية. وجاء "بعد سوق العمل" في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره 2.64، يليه البعد البشري بمتوسط 2.44، ثم البعد التقني بمتوسط 2.38. ثم ختمت الدراسة بمجموعة

من التوصيات والمقترحات؛ للاستفادة من تطبيق التحول الرقمي في تحقيق جودة تعليم الخدمة الاجتماعية.

الفجوة البحثية:

تشير مراجعة الدراسات السابقة إلى أن التحول الرقمي أصبح محورًا رئيسيًا في مختلف القطاعات، من التعليم والصحة والمراجعة، إلى الإدارة العامة والتنمية المستدامة. غير أن التركيز في هذه الأدبيات كان متباينًا من حيث المجالات والسياقات، وهو ما يفتح المجال لتحديد فجوة بحثية واضحة للدراسة الحالية المعنونة: "تأثير التحول الرقمي على تطوير خدمات الحوالات الدولية: دراسة تطبيقية على مراكز التحويل في مدينة الرياض".

ففي دراسة (Hocine, 2024)، كان التركيز على واقع التحول الرقمي في المؤسسات الجزائرية، حيث تناولت البنية التحتية والتحديات الثقافية والتنظيمية، لكن دون أن تتطرق إلى التأثير المباشر للتحول الرقمي على خدمات مالية محددة كالحوالات الدولية. ومن جهة أخرى، ركزت دراسة (Abu Gabal, 2023) على أثر التحول الرقمي على التنمية المستدامة في قطاع المستشفيات الخاصة، وأشارت إلى الدور الوسيط لممارسات إدارة الموارد البشرية، لكنها لم تتناول نماذج التحويل المالي ولا خصوصية الخدمات النقدية العابرة للحدود.

أما دراسات مثل (Almaleeh, 2021) و (Nashwan, 2024) فقد سلطت الضوء على العلاقة بين التحول الرقمي وجودة التدقيق المالي، وناقشت الأثر على مراحل التخطيط والتنفيذ وإعداد التقارير، مما يعكس اهتمامًا بجوانب فنية دقيقة في المجال المحاسبي، دون معالجة لعمليات مالية مباشرة تواجه

المستهلكين كالحالات الدولية. وفي هذا السياق، تبرز الدراسة الحالية كخطوة جديدة تركز على خدمات مالية يومية تمس فئة كبيرة من السكان، وخاصة في مدينة كبرى كمثل الرياض.

وبالنظر إلى دراسة (ندا، 2020) التي اعتمدت تحليل مضمون إعلامي لتتبع انعكاسات التحول الرقمي على المجتمع، فقد أبرزت أهمية الدفع الإلكتروني، لكنه ظل تناوّلًا عامًا لا يستهدف مراكز التحويل أو يحدد متغيرات واضحة كزمن التحويل، الأمان، تجربة العميل، أو الكفاءة التشغيلية. كذلك، فإن دراسات مثل (زيدان، 2021) و(سقاط، 2024) و(العيسى، 2024) ركزت على التحول الرقمي في المؤسسات التعليمية والوزارات الخدمية، ما يدل على أن قطاع الخدمات المالية لا يزال يمثل ميدانًا خصبًا للدراسة. من ناحية أخرى، لم تُعالج أي من الدراسات السابقة طبيعة الخدمات المقدمة في مراكز الحوالات من منظور رقمي تحليلي يُعنى بتطوير الكفاءة التشغيلية وتجربة المستخدم النهائية، كما أن معظم الدراسات ركزت على التحول الرقمي كهدف استراتيجي أو كعامل بيئي عام، بينما تغوص الدراسة الحالية في تحليل العلاقة السببية بين الرقمنة وجودة الخدمة في بيئة مالية فعلية.

تتجلى الفجوة البحثية أيضًا في قلة التركيز على السياق السعودي بشكل خاص عند الحديث عن الحوالات المالية الدولية. فعلى الرغم من التحول الرقمي الكبير الذي تشهده المملكة ضمن رؤية 2030، فإن الدراسات السابقة لم تولِ هذا القطاع اهتمامًا خاصًا، ولم تقدم نماذج تطبيقية ميدانية على خدمات التحويل المباشر في مراكز متخصصة ضمن المدن الكبرى. فبينما ركزت دراسة (حماد، 2020) على تأثير الرقمنة في الأداء الوظيفي داخل شركة أدوية، فإن خدمات الحوالات الدولية تختلف في طبيعتها من حيث المتطلبات الأمنية، والتشريعية، وتوقعات العملاء، مما يجعل الدراسة الحالية أكثر خصوصية وتطبيقية.

وبالمقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات مثل (أحمد، 2023) و(عبدالفتاح، 2022)، نجد أن هناك اهتمامًا بالتحول الرقمي من زوايا الهوية المهنية والابتكار والتعلم التنظيمي، وهي أبعاد داخلية، أما الدراسة الحالية فتسعى لربط التحول الرقمي بمخرجات خدمة واضحة ومقاسة ميدانيًا، مما يجعلها أكثر ارتباطًا بالمستخدم النهائي، وتفتح مجالًا عمليًا واسعًا لتطوير السياسات التشغيلية في مراكز التحويل. وباختصار، يمكن القول إن الدراسة الحالية تسد فجوة واضحة في الأدبيات من خلال تركيزها على قطاع الحوالات الدولية ضمن السياق السعودي، وباستخدام نموذج تطبيقي ميداني يقيس الأثر المباشر للتحول الرقمي على تطوير الخدمة وكفاءتها التشغيلية، وهو ما لم تلامسه الدراسات السابقة بشكل متكامل أو مباشر.

المنطلقات النظرية للدراسة:

تتبع المنطلقات النظرية للدراسة الحالية، المعنونة "تأثير التحول الرقمي على تطوير خدمات الحوالات الدولية: دراسة تطبيقية على مراكز التحويل في مدينة الرياض"، من تطور مجموعة من المفاهيم والتوجهات الفكرية التي بدأت تفرض نفسها بقوة في أدبيات الاقتصاد الرقمي، والتكنولوجيا المالية (FinTech)، وإدارة الخدمات المصرفية والمالية. يقوم هذا البحث على أساس إدراك التغير الجذري الذي أحدثته التكنولوجيا الرقمية في البنية التقليدية لقطاع الخدمات المالية، حيث بات التحول الرقمي لا يُنظر إليه كمجرد خيار تطويري، بل كمتطلب استراتيجي لبقاء المؤسسات في بيئة تنافسية عالية التحول، تتسم بتوقعات عملاء متزايدة ومتطلبات تنظيمية متجددة.

ينطلق الإطار النظري للدراسة من مفهوم التحول الرقمي باعتباره عملية متكاملة لإعادة تصميم الأنشطة والعمليات ونماذج العمل من خلال دمج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والذكاء الاصطناعي في

صلب عمل المؤسسات. وهو ليس فقط تحديثاً للبنية التحتية، بل تغيير في الفلسفة التشغيلية وثقافة المؤسسة، ما يعني أن المؤسسات المعنية بالخدمات المالية، كمراكز الحوالات، باتت مطالبة بإعادة النظر في سلاسل القيمة الخاصة بها وإدخال نظم رقمية ذكية ترتقي بتجربة العميل من جهة، وتعزز الكفاءة التشغيلية من جهة أخرى.

كما تستند الدراسة إلى نظرية القيمة المدركة من قبل العميل (Perceived Value Theory)، والتي تفترض أن إدراك العميل لقيمة الخدمة يعتمد على عدة أبعاد مثل السرعة، السهولة، الأمان، والتكلفة. ومع اعتماد المؤسسات على التحول الرقمي، يُفترض أن تتحسن هذه الأبعاد مجتمعة، خاصة في مجال الحوالات المالية، حيث تكون الثقة في النظام وسرعة الإنجاز وجودة التجربة من أبرز عوامل الجذب أو النفور. ومن ثم، تستفيد الدراسة من هذه النظرية لتفسير كيف يمكن أن يؤثر الرقمنة في رفع مستوى رضا العملاء وتعزيز ولائهم عبر تحسين نوعية الخدمة وتبسيط إجراءاتها.

تستند الدراسة أيضاً إلى مفاهيم من نظرية الكفاءة التشغيلية التي تركز على مدى قدرة المؤسسة على استخدام مواردها بشكل مثالي لتحقيق مخرجات ذات جودة عالية بأقل تكلفة وجهد وزمن ممكن. في سياق مراكز التحويل، فإن الكفاءة تقاس بقدرة النظام الرقمي على تقليل عدد خطوات العملية، تقليل التدخل اليدوي، تسريع أوقات التحويل، وتخفيض معدل الأخطاء في الإدخال والمعالجة، مما ينعكس إيجاباً على الأداء المؤسسي ككل.

كما تستفيد الدراسة من إطار نظري مستمد من أدبيات الابتكار التكنولوجي في الخدمات، الذي يفترض أن إدخال أدوات رقمية مثل تطبيقات الهواتف الذكية، التحليل اللحظي للبيانات، أنظمة الدفع الفوري، وخدمات التحقق الرقمي، يتيح للمؤسسات تقديم خدمات مخصصة ومرنة وسريعة، قادرة على تلبية

حاجات شرائح مختلفة من العملاء، لا سيما في سوق الحوالات الدولية الذي يتسم بالحساسية العالية لعوامل الوقت، السعر، والوصول الجغرافي.

وتتأثر الدراسة أيضًا برؤية التحول المؤسسي في ظل رؤية المملكة 2030، حيث يُعدّ التحول الرقمي أحد المحاور الأساسية لتعزيز جودة الخدمات العامة والخاصة، ومن ضمنها قطاع التحويلات المالية. فمع تزايد الاهتمام الحكومي بتوسيع الشمول المالي، وتحفيز الابتكار في الخدمات، وتنظيم المعاملات عبر القنوات الرقمية، أصبحت المؤسسات المالية مطالبة بمواكبة هذا التوجه من خلال الاستثمار في الحلول الذكية التي ترفع من كفاءة التشغيل وتحسن تجربة العميل.

في ضوء هذه المنطلقات النظرية المتعددة، تتبنى الدراسة نموذجًا تحليليًا يربط بين التحول الرقمي كمتغير مستقل وتطوير خدمات الحوالات الدولية كمتغير تابع، مع محاولة التحقق من تأثير مجموعة من الأبعاد الفرعية مثل: جودة النظام الرقمي، مرونة الخدمة، سرعة المعالجة، أمان العمليات، ومدى رضا العميل. إن هذا النموذج النظري لا يقدم فقط تفسيرًا للعلاقة المفترضة بين المتغيرات، بل يشكل قاعدة لتطوير السياسات الميدانية والقرارات الاستراتيجية في مراكز التحويل، ما يجعل الدراسة ذات أهمية تطبيقية وعلمية في آن واحد.

المنهجية وطرق البحث:

تم اتباع المنهج الوصفي والمنهج التحليلي كأسلوب مناسب للوصف، الذي يتطابق مع الفصول النظرية أما في الفصل التطبيقي التحليلي والمنهج الاستنباطي من أجل تحليل وتقييم البيانات المتحصل عليها في الاستبانة للمؤسسة محل الدراسة باعتباره ملائماً لتقرير الحقائق وفهم مكونات الموضوع، مع إخضاعه للدراسة الدقيقة وتحليل أبعاده، والتي سنتطرق إليها في الفصل التطبيقي في دراسة الحالة.

يعتمد اختيار المنهج الملائم لطبيعة البحث على طبيعة المشكلة والهدف من دراستها، ومن أجل الإحاطة بمختلف جوانب الدراسة سيتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، فالأسلوب الوصفي مناسب للوصف الذي يتطابق مع الفصول النظرية، أما في الفصل التطبيقي التحليلي والمنهج الاستنباطي من أجل تحليل وتقييم البيانات المتحصل عليها في الاستبانة محل الدراسة، حيث يسهم هذا المنهج في الإجابة عن التساؤلات البحثية من خلال جمع البيانات ومن ثم تحليلها ومناقشتها. وهذا المنهج هو المستخدم في معظم الدراسات السابقة.

مصادر جمع البيانات

➤ **المصادر الثانوية:** وتشمل البيانات والمعلومات الموجودة في الكتب والمراجع، والرسائل الجامعية وأوراق العمل والمجلات والدوريات والمؤتمرات العلمية وورش العمل، بالإضافة إلى التقارير المنشورة وغير المنشورة التي تناولت الموضوع في مختلف المؤسسات ذات الصلة.

➤ **المصادر الأولية:** اعتمدت الدراسة على الاستبانة كأداة رئيسية في جمع البيانات من مصادرها والتي تم تصميمها خصيصاً لهذا الغرض على Google Forms وإرسال رابطها إلى مجتمع البحث.

أدوات الدراسة:

تعرف أداة البحث بأنها "الوسيلة التي تتم بواسطتها عملية جمع البيانات بهدف الإجابة عن تساؤلاته، وسيعتمد الباحثين في جمع البيانات على الاستبانة، والتي تُعرف بأنها "صيغة محددة من الفقرات والأسئلة تهدف إلى جمع البيانات من أفراد البحث"

حيث تكونت من قسمين رئيسيين هما:

- **القسم الأول:** وهو الجزء الخاص بالمتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة، والمتمثلة ب:
النوع، والعمر، والمؤهل العلمي، والمستوى الوظيفي.
- **القسم الثاني:** اشتمل القسم الثاني على الفقرات والأبعاد التي تقيس متغيرات الدراسة المستقل والتابع.

الأساليب الإحصائية المستخدمة

تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية لتحقيق أهداف الدراسة:

- معامل " ألفا كرونباخ " لقياس ثبات أداة الدراسة ومعامل الارتباط بيرسون لقياس صدق أداة الدراسة والعلاقة بين المتغيرات
- التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري المتعلقة بمتغيرات الدراسة ولجميع الاستجابات على فقرات الاستبيان.
- معامل الانحدار الخطي البسيط لقياس أثر كل بعد من أبعاد المتغير المستقل على المتغير التابع

أداة الدراسة

تم تصميم الاستبانة في الدراسة الحالية لتتناسب مع متغيرات البحث من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة. تتكون الاستبانة من قسمين رئيسيين:

القسم الأول: يتناول المتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة من العاملين في مراكز التحويل في مدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية، ويشمل المسمى الوظيفي، العمر، المستوى التعليمي، وعدد سنوات الخبرة.

القسم الثاني: يحتوي على الفقرات التي تقيس المتغيرات المستقلة والتابعة في الدراسة.

أولاً: المتغير المستقل – التحول الرقمي، ويُقاس من خلال 20 فقرة مقسمة لأربعة أبعاد رئيسية:

1. العمليات الرقمية
2. نموذج العمل الرقمي
3. أنشطة العملاء الرقمية
4. تعلم الآلة

ثانياً: المتغير التابع – خدمات الحوالات الدولية، ويُقاس من خلال (10) فقرة موزعة.

حدود الدراسة:

- **حدود موضوعية:** تقتصر الدراسة على تأثير التحول الرقمي بأبعاده مجمعة والمتمثلة في (العمليات الرقمية – نموذج العمل الرقمي – أنشطة العملاء الرقمية – تعلم الآلة) على تطوير خدمات الحوالات الدولية وذلك بالتطبيق على مراكز التحويل في مدينة الرياض.
- **حدود مكانية:** تُجرى الدراسة على مراكز التحويل في مدينة الرياض.
- **حدود زمانية:** تم إعداد الدراسة في عام 2025.
- **حدود بشرية:** تقتصر الحدود البشرية لهذه الدراسة على العاملين بمراكز التحويل في مدينة الرياض.

المراجع:

- ندا، صفاء علي رفاعي. (2020). التحول الرقمي والتنمية المستدامة: تحليل مضمون لعدد من الفقرات التلفزيونية الحكومية والخاصة. مجلة الدراسات الإنسانية والأدبية، ع23 ، 139 - 187.
- زيدان، أمل. (2021). التحول الرقمي بمؤسسات التعليم الجامعي: دراسة تقييمية للفرص والتحديات: جامعة الأزهر نموذجاً. المجلة المصرية لبحوث الإعلام، ع75 ، 463 - 510.
- سقاط، أحمد عادل. (2024). التحول الرقمي في المنظمات العامة: دراسة تطبيقية على وزارة الصحة بالمملكة العربية السعودية. مجلة العلوم الإقتصادية والإدارية والقانونية، مج8، ع5 ، 120 - 137.
- أحمد، أميرة علي الشبراوي. (2023). العلاقة بين التحول الرقمي والابتكار: الدور الوسيط للتعلم التنظيمي: دراسة تطبيقية على أعضاء هيئة التدريس بكلية التجارة جامعة المنصورة. مجلة راية الدولية للعلوم التجارية، مج2، ع7 ، 605 - 658.
- حماد، محمد محمد محمود. (2020). دور التحول الرقمي في تطوير أداء العاملين: دراسة ميدانية على الشركة المصرية لتجارة الأدوية. المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية، مج7، ع2 ، 1 - 23.
- عبدالفتاح، فاطمة الزهراء. (2022). الهوية المهنية للصحفيين في سياق التحول الرقمي: دراسة تحليلية لخطاب ما وراء الصحافة إزاء وقف طباعة الصحف المسائية بمصر. المجلة العربية لبحوث الإعلام والاتصال، ع36 ، 92 - 128.

– العيسى، سارة بنت عيسى. (2024). التحول الرقمي وجودة تعليم الخدمة الاجتماعية: دراسة مطبقة على الجامعات الحكومية بمدينة الرياض. مجلة العلوم العربية والإنسانية، مج17، ع4 ، 141 – 173.

- Hocine, C. M., and Fortas, F. (2024). Digital Transformation in Algerian Enterprises: Reality and Challenges. Journal of Business Administration and Economic Studies, Vol. 10, No. 2, 475-486.
- Almaleeh, N. M. S. (2021). The Impact of Digital Transformation on Audit Quality: Exploratory Findings from a Delphi Study. Scientific Journal of Business Research, Vol. 8, No. 3, 9–36.
- Abu Gabal, Aya Hussein. (2023). The Impact of Digital Transformation on Sustainable Development: The Mediating Role of Development of Human Resources Management Practices: An Empirical Study on Private Hospitals in Lower Egypt. Alexandria University Journal of Administrative Sciences, Vol. 60, No. 2, 173–233.
- Nashwan, Iskandar Mahmoud. (2024). The Impact of Digital Transformation on Improving Audit Quality in Palestine: Empirical Evidence. Arab American University Journal of Research, Vol. 10, No. 1, 12–42.

Mid–Ocean University

College of Management

Department of business



**"The Impact of Digital Transformation on the
Development of International Remittance Services: An
Empirical Study of Remittance Centers in Riyadh"**

Preparation:

Mohammed Dhafer Alshehri

251000294

Supervision:

Dr. Al–Faisal Abdelhamid Mohamed Hassan

1447–2025