

Final Project 2
Code: MGM 496-PMG496
Project Template

Faculty of Management
Midocean University

تأثير التحول الرقمي على كفاءة الأعمال في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة
الرياض - المملكة العربية السعودية

عمر محمد عواد
221000725

مشروع تخرج - 2
كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

إشراف
د. عبدالرحيم نادر
عضو هيئة التدريس - كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

العام 2025

بسم الله الرحمن الرحيم

المحتويات

5	1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
6	1.1. المقدمة:
7	1.2. مشكلة الدراسة
7	1.2.1. فجوات على المستوى النظري
8	1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي
10	1.3. أهمية الدراسة
10	1.3.1. على المستوى النظري:
11	1.3.2. على المستوى التطبيقي:
12	1.4. أسئلة الدراسة
13	1.5. أهداف الدراسة
14	1.6. فرضيات الدراسة
15	1.7. نموذج الدراسة
19	1.8. منهجية الدراسة
24	1.9. الدراسة الميدانية
25	1.10. هيكل المشروع المقترح
28	2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة
29	2.1. المقدمة:
30	2.2. المتغير المستقل
31	2.3. المتغير التابع
32	2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع
33	2.5. الخاتمة
34	قائمة المراجع
37	ملحق (1) الاستبانة البحثية

1. الفصل الأول : الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

يشهد العالم اليوم تطوراً متسارعاً في مجال التكنولوجيا الرقمية، حيث أصبح التحول الرقمي ضرورة حتمية لجميع المؤسسات والشركات التي تسعى للبقاء والنمو في بيئة الأعمال المعاصرة. وتُعرف المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بأنها العمود الفقري للاقتصاد في معظم دول العالم، حيث تساهم بشكل كبير في الناتج المحلي الإجمالي وتوفير فرص العمل [1].

في المملكة العربية السعودية، تحتل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة مكانة مهمة في الاستراتيجية الاقتصادية الوطنية، خاصة في ظل رؤية المملكة 2030 التي تهدف إلى تنويع مصادر الدخل وتقليل الاعتماد على النفط [2]. وتُعد مدينة الرياض، كعاصمة المملكة ومركزها الاقتصادي الرئيسي، بيئة خصبة لنمو وازدهار هذه المؤسسات، حيث تضم آلاف الشركات الصغيرة والمتوسطة العاملة في مختلف القطاعات [3]. يُعرف التحول الرقمي بأنه عملية دمج التكنولوجيا الرقمية في جميع جوانب الأعمال، مما يؤدي إلى تغييرات جوهرية في طريقة عمل المؤسسات وتقديم القيمة للعملاء [4]. ويشمل التحول الرقمي استخدام تقنيات مثل الذكاء الاصطناعي، والحوسبة السحابية، وإنترنت الأشياء، والبيانات الضخمة، والتجارة الإلكترونية، وأنظمة إدارة علاقات العملاء [5].

من ناحية أخرى، تُعرف كفاءة الأعمال بأنها قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها بأقل تكلفة ممكنة وفي أقصر وقت، مع الحفاظ على جودة المنتجات أو الخدمات المقدمة [6]. وتشمل كفاءة الأعمال عدة أبعاد منها الكفاءة التشغيلية، والكفاءة المالية، وكفاءة الموارد البشرية، وكفاءة خدمة العملاء [7]. تواجه المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في المملكة العربية السعودية تحديات عديدة في عملية التحول الرقمي، منها نقص الموارد المالية، وقلة الخبرات التقنية، ومقاومة التغيير من قبل الموظفين، بالإضافة إلى التحديات التنظيمية والثقافية [8]. ومع ذلك، فإن الفوائد المحتملة للتحول الرقمي تفوق هذه التحديات بكثير، حيث يمكن أن يؤدي إلى تحسين الكفاءة التشغيلية، وخفض التكاليف، وتحسين جودة الخدمات، وزيادة رضا العملاء [9]. في هذا السياق، تأتي أهمية هذه الدراسة لتسليط الضوء على تأثير التحول الرقمي على كفاءة الأعمال في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بمدينة الرياض، وذلك من خلال دراسة تطبيقية شاملة تهدف إلى فهم العلاقة بين هذين المتغيرين وتقديم توصيات عملية لتعزيز عملية التحول الرقمي في هذه المؤسسات.

1.2. مشكلة الدراسة

تواجه المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في مدينة الرياض تحديات كبيرة في مواكبة التطورات التكنولوجية المتسارعة والتحول نحو الاقتصاد الرقمي. وعلى الرغم من الجهود الحكومية المبذولة لدعم هذه المؤسسات في رحلة التحول الرقمي، إلا أن هناك فجوة واضحة بين الطموحات والواقع الفعلي للتطبيق [10]. تشير الإحصائيات الحديثة إلى أن نسبة كبيرة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في المملكة لا تزال تعتمد على الطرق التقليدية في إدارة أعمالها، مما يؤثر سلباً على كفاءتها التشغيلية وقدرتها التنافسية [11]. وتتمثل المشكلة الأساسية في عدم وضوح الرؤية حول كيفية تأثير التحول الرقمي على كفاءة الأعمال في هذه المؤسسات، وما هي العوامل التي تؤثر على نجاح أو فشل مبادرات التحول الرقمي. كما تعاني هذه المؤسسات من مشاكل متعددة تشمل ضعف الأداء التشغيلي، وارتفاع التكاليف، وبطء العمليات، وضعف التواصل مع العملاء، وصعوبة في اتخاذ القرارات المبنية على البيانات [12]. وهذه المشاكل قد تكون مرتبطة بشكل مباشر أو غير مباشر بمستوى التحول الرقمي في هذه المؤسسات. بالإضافة إلى ذلك، هناك نقص واضح في الدراسات التطبيقية التي تتناول هذا الموضوع في البيئة السعودية، خاصة في مدينة الرياض التي تُعد المركز الاقتصادي الرئيسي للمملكة. وهذا النقص يجعل من الصعب على أصحاب القرار في هذه المؤسسات اتخاذ قرارات مدروسة حول استثماراتهم في التكنولوجيا الرقمية. من هنا تبرز الحاجة الماسة لإجراء دراسة علمية شاملة تهدف إلى فهم طبيعة العلاقة بين التحول الرقمي وكفاءة الأعمال في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بمدينة الرياض، وتحديد العوامل المؤثرة على هذه العلاقة، وتقديم توصيات عملية لتعزيز عملية التحول الرقمي وتحسين كفاءة الأعمال في هذه المؤسسات.

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

على الرغم من الاهتمام المتزايد بموضوع التحول الرقمي في الأدبيات العلمية، إلا أن هناك عدة فجوات نظرية تحتاج إلى معالجة، خاصة فيما يتعلق بتأثير التحول الرقمي على كفاءة الأعمال في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة. أولاً، هناك نقص في النماذج النظرية الشاملة التي تربط بين التحول الرقمي وكفاءة الأعمال بشكل مباشر. معظم الدراسات السابقة ركزت على جوانب محددة من التحول الرقمي أو كفاءة الأعمال دون تقديم إطار نظري متكامل يوضح طبيعة العلاقة بينهما [13].

ثانياً، هناك غموض في تعريف وقياس مفهوم التحول الرقمي، حيث تختلف الدراسات في تحديد أبعاد ومؤشرات هذا المفهوم. بعض الدراسات تركز على الجوانب التقنية فقط، بينما تتجاهل الجوانب التنظيمية والثقافية للتحول الرقمي [14].

ثالثاً، هناك نقص في الأطر النظرية التي تأخذ في الاعتبار خصائص المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وتحدياتها الفريدة في عملية التحول الرقمي. معظم النظريات الموجودة تم تطويرها بناءً على دراسات أجريت على الشركات الكبيرة، مما يجعلها غير مناسبة تماماً للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة [15].

رابعاً، هناك فجوة في فهم العوامل الوسيطة والمعدلة التي تؤثر على العلاقة بين التحول الرقمي وكفاءة الأعمال. معظم الدراسات تفترض وجود علاقة مباشرة بين هذين المتغيرين دون النظر إلى العوامل الأخرى التي قد تؤثر على هذه العلاقة [16].

خامساً، هناك نقص في النظريات التي تتناول التحديات الثقافية والتنظيمية للتحول الرقمي في البيئة العربية والإسلامية. معظم النظريات الموجودة تم تطويرها في السياق الغربي ولا تأخذ في الاعتبار الخصائص الثقافية والاجتماعية للمجتمعات العربية [17].

سادساً، هناك حاجة لتطوير نماذج نظرية تتناول مراحل التحول الرقمي وتأثير كل مرحلة على كفاءة الأعمال. معظم الدراسات تتعامل مع التحول الرقمي كمفهوم واحد دون التمييز بين مراحله المختلفة [18].

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

على المستوى التطبيقي، هناك عدة فجوات في الدراسات التي تناولت تأثير التحول الرقمي على كفاءة الأعمال في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، خاصة في البيئة السعودية.

أولاً، هناك نقص واضح في الدراسات التطبيقية التي أجريت في المملكة العربية السعودية حول هذا الموضوع. معظم الدراسات المتاحة تم إجراؤها في دول أخرى ولا تعكس بالضرورة الواقع السعودي [19].

ثانياً، الدراسات القليلة التي أجريت في المملكة ركزت على القطاعات الكبيرة أو الحكومية، بينما أهملت المؤسسات الصغيرة والمتوسطة التي تشكل نسبة كبيرة من النسيج الاقتصادي السعودي [20].

ثالثاً، هناك نقص في الدراسات التي تستخدم مناهج بحثية متقدمة لقياس تأثير التحول الرقمي على كفاءة الأعمال. معظم الدراسات اعتمدت على المناهج الوصفية دون استخدام أساليب إحصائية متقدمة لاختبار العلاقات السببية [21].

رابعاً، هناك فجوة في الدراسات التي تتناول قطاعات محددة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة. معظم الدراسات تعامل مع هذه المؤسسات كمجموعة واحدة دون التمييز بين القطاعات المختلفة وخصائصها الفريدة [22].

خامساً، هناك نقص في الدراسات الطولية التي تتابع تطور التحول الرقمي وتأثيره على كفاءة الأعمال عبر الزمن. معظم الدراسات كانت مقطعية وتقدم صورة في لحظة زمنية محددة [23].

سادساً، هناك فجوة في الدراسات التي تتناول التحديات العملية التي تواجه المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في عملية التحول الرقمي وكيفية التغلب عليها [24].

سابعاً، هناك نقص في الدراسات التي تقدم نماذج عملية أو أدوات قياس مطورة خصيصاً للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة في البيئة السعودية [25].

1.3. أهمية الدراسة

تكتسب هذه الدراسة أهمية كبيرة على عدة مستويات، حيث تساهم في سد الفجوات المعرفية والتطبيقية في مجال التحول الرقمي وكفاءة الأعمال في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

من الناحية الأكاديمية، تُعد هذه الدراسة إضافة مهمة للأدبيات العلمية في مجال إدارة الأعمال والتكنولوجيا، حيث تقدم فهماً أعمق لطبيعة العلاقة بين التحول الرقمي وكفاءة الأعمال في سياق المؤسسات الصغيرة والمتوسطة [26].

من الناحية العملية، تقدم هذه الدراسة توجيهات قيمة لأصحاب ومديري المؤسسات الصغيرة والمتوسطة حول كيفية الاستفادة من التكنولوجيا الرقمية لتحسين كفاءة أعمالهم وزيادة قدرتهم التنافسية [27]. من الناحية الاقتصادية، تساهم هذه الدراسة في دعم الجهود الحكومية الرامية إلى تطوير قطاع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة كجزء من رؤية المملكة 2030، من خلال تقديم أدلة علمية حول أهمية التحول الرقمي في تحسين أداء هذه المؤسسات [28].

من الناحية الاجتماعية، تساهم هذه الدراسة في تعزيز الوعي بأهمية التكنولوجيا الرقمية في تطوير الأعمال وخلق فرص عمل جديدة، مما يدعم التنمية الاجتماعية والاقتصادية في المملكة [29]. كما تكتسب هذه الدراسة أهمية خاصة في ظل التطورات العالمية الحديثة، خاصة بعد جائحة كوفيد-19 التي أظهرت أهمية التحول الرقمي في ضمان استمرارية الأعمال [30].

1.3.1. على المستوى النظري:

على المستوى النظري، تساهم هذه الدراسة في إثراء المعرفة العلمية في عدة جوانب مهمة. أولاً، تقدم هذه الدراسة إطاراً نظرياً متكاملًا يربط بين مفهومي التحول الرقمي وكفاءة الأعمال، مما يساعد في فهم طبيعة العلاقة بينهما بشكل أعمق وأكثر شمولية [31]. ثانياً، تساهم في تطوير وتحسين المقاييس والأدوات المستخدمة لقياس التحول الرقمي وكفاءة الأعمال في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مما يفيد الباحثين المستقبليين في هذا المجال [32]. ثالثاً، تقدم نموذجاً نظرياً يأخذ في الاعتبار خصائص المؤسسات الصغيرة والمتوسطة والبيئة السعودية، مما يساهم في تطوير نظريات أكثر ملاءمة لهذا السياق [33]. رابعاً، تساهم في فهم العوامل الوسيطة والمعدلة التي تؤثر على العلاقة بين التحول الرقمي وكفاءة الأعمال، مما يثري النظريات الموجودة ويفتح آفاقاً جديدة للبحث [34].

خامساً، تقدم أدلة تجريبية تدعم أو تتحدى النظريات الموجودة حول التحول الرقمي وكفاءة الأعمال، مما يساهم في تطوير وتحسين هذه النظريات [35].

سادساً، تساهم في تطوير فهم أفضل لمراحل التحول الرقمي وتأثير كل مرحلة على كفاءة الأعمال، مما يساعد في بناء نماذج نظرية أكثر دقة وتفصيلاً [36].

1.3.2. على المستوى التطبيقي.:

على المستوى التطبيقي، تقدم هذه الدراسة فوائد عملية متعددة لمختلف الأطراف المعنية.

بالنسبة لأصحاب ومديري المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، تقدم هذه الدراسة دليلاً عملياً حول كيفية تطبيق التحول الرقمي بطريقة فعالة لتحسين كفاءة أعمالهم. كما تساعدهم في تحديد الأولويات والاستثمارات التقنية التي تحقق أكبر عائد على الاستثمار [37].

بالنسبة لصناع القرار في الحكومة، تقدم هذه الدراسة أدلة علمية تدعم وضع السياسات والبرامج الحكومية الهادفة إلى دعم التحول الرقمي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة [38].

بالنسبة للمؤسسات المالية والاستثمارية، تساعد هذه الدراسة في فهم العوامل التي تؤثر على نجاح المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مما يساعد في اتخاذ قرارات استثمارية أكثر دقة [39].

بالنسبة لمقدمي الخدمات التقنية والاستشارية، تقدم هذه الدراسة فهماً أفضل لاحتياجات المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مما يساعدهم في تطوير حلول وخدمات أكثر ملاءمة [40].

بالنسبة للمؤسسات التعليمية، تساهم هذه الدراسة في تطوير المناهج والبرامج التدريبية المتعلقة بالتحول الرقمي وإدارة الأعمال [41].

كما تساهم هذه الدراسة في تعزيز الوعي المجتمعي بأهمية التحول الرقمي ودوره في التنمية الاقتصادية والاجتماعية [42].

1.4. أسئلة الدراسة

تسعى هذه الدراسة للإجابة على الأسئلة التالية:

السؤال الأول: ما مستوى التحول الرقمي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بمدينة الرياض؟

السؤال الثاني: ما مستوى كفاءة الأعمال في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بمدينة الرياض؟

السؤال الثالث: هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي وكفاءة الأعمال في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بمدينة الرياض؟

السؤال الرابع: ما تأثير أبعاد التحول الرقمي على كفاءة الأعمال في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بمدينة الرياض؟

السؤال الخامس: ما العوامل التي تؤثر على نجاح التحول الرقمي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بمدينة الرياض؟

السؤال السادس: ما التوصيات اللازمة لتعزيز التحول الرقمي وتحسين كفاءة الأعمال في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بمدينة الرياض؟

1.5. أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

الأهداف العملية:

الهدف الأول: قياس مستوى التحول الرقمي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بمدينة الرياض وتحديد أبعاده الرئيسية.

الهدف الثاني: تقييم مستوى كفاءة الأعمال في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بمدينة الرياض وتحليل مكوناتها المختلفة.

الهدف الثالث: تحليل العلاقة بين التحول الرقمي وكفاءة الأعمال في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بمدينة الرياض وقياس قوة واتجاه هذه العلاقة.

الأهداف المستقبلية:

الهدف الرابع: تطوير نموذج تطبيقي لتعزيز التحول الرقمي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بما يحسن من كفاءة أعمالها.

الهدف الخامس: وضع استراتيجية شاملة لدعم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في رحلة التحول الرقمي بما يتماشى مع رؤية المملكة 2030.

الهدف السادس: تقديم توصيات عملية لصناع القرار والمهتمين لتطوير بيئة داعمة للتحول الرقمي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

1.6. فرضيات الدراسة

بناءً على أسئلة الدراسة والإطار النظري، تم صياغة الفرضيات التالية:

الفرضية الأولى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى التحول الرقمي ومستوى كفاءة الأعمال في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بمدينة الرياض.

الفرضية الثانية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد التحول الرقمي وأبعاد كفاءة الأعمال في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بمدينة الرياض.

الفرضية الثالثة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي والكفاءة التشغيلية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بمدينة الرياض.

الفرضية الرابعة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي والكفاءة المالية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بمدينة الرياض.

الفرضية الخامسة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العوامل التنظيمية والثقافية ونجاح التحول الرقمي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بمدينة الرياض.

الفرضية السادسة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الدعم الإداري والتقني ومستوى التحول الرقمي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بمدينة الرياض.

1.7. نموذج الدراسة

يوضح نموذج الدراسة العلاقة بين المتغير المستقل (التحول الرقمي) والمتغير التابع (كفاءة الأعمال) في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بمدينة الرياض. يتكون النموذج من عدة مكونات رئيسية تشمل أبعاد التحول الرقمي وأبعاد كفاءة الأعمال والعوامل المؤثرة على هذه العلاقة.

المتغير المستقل: التحول الرقمي

يشمل التحول الرقمي الأبعاد التالية:

- البنية التحتية التقنية: وتشمل الأجهزة والشبكات والأنظمة التقنية.
- التطبيقات والبرمجيات: وتشمل أنظمة إدارة الأعمال والتطبيقات المتخصصة.
- البيانات والتحليلات: وتشمل جمع وتحليل واستخدام البيانات في اتخاذ القرارات.
- التجارة الإلكترونية: وتشمل المبيعات والتسويق الرقمي.
- الأمن السيبراني: وتشمل حماية البيانات والأنظمة.

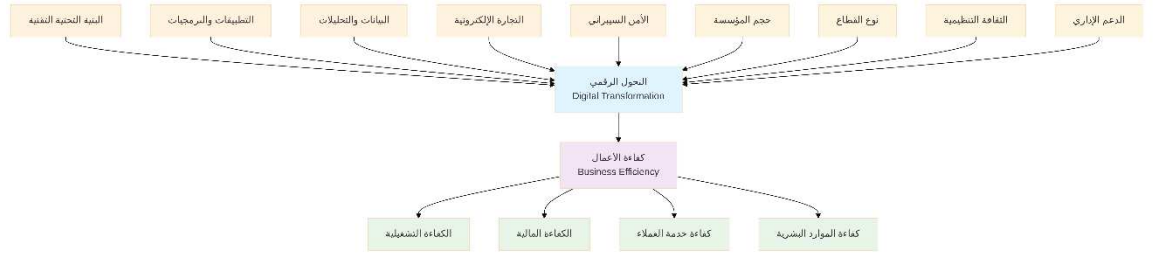
المتغير التابع: كفاءة الأعمال

تشمل كفاءة الأعمال الأبعاد التالية:

- الكفاءة التشغيلية: وتشمل سرعة وجودة العمليات.
- الكفاءة المالية: وتشمل خفض التكاليف وزيادة الإيرادات.
- كفاءة خدمة العملاء: وتشمل رضا العملاء وسرعة الاستجابة.
- كفاءة الموارد البشرية: وتشمل إنتاجية الموظفين ومهاراتهم.

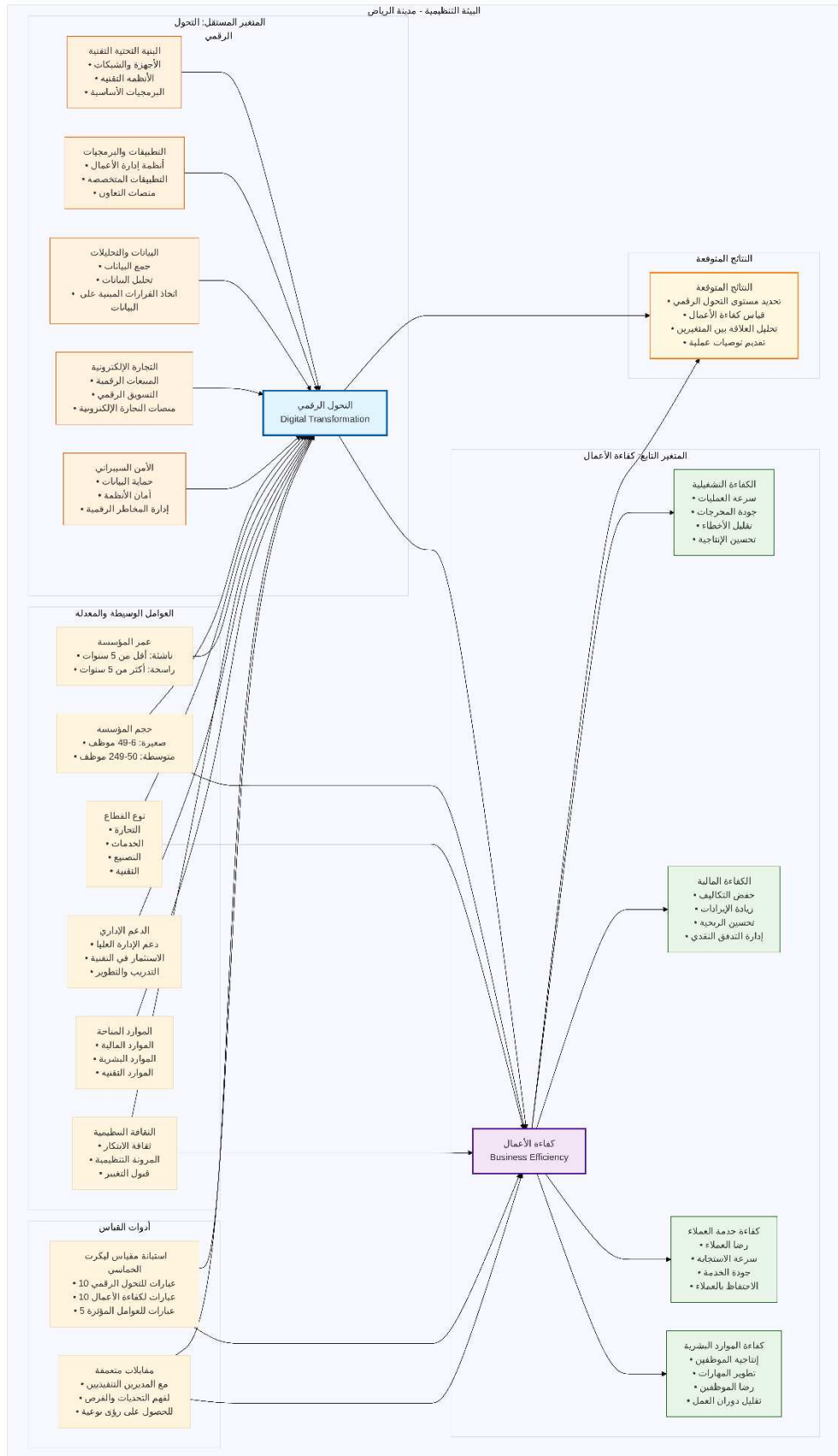
العوامل الوسيطة والمعدلة:

- حجم المؤسسة
- نوع القطاع
- عمر المؤسسة
- الثقافة التنظيمية
- الدعم الإداري
- الموارد المتاحة



الشكل 1: النموذج المفاهيمي للدراسة يوضح العلاقة بين التحول الرقمي وكفاءة الأعمال في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

يوضح الشكل أعلاه النموذج الأساسي للدراسة والذي يتكون من المتغير المستقل (التحول الرقمي) بأبعاده الخمسة الرئيسية، والمتغير التابع (كفاءة الأعمال) بأبعاده الأربعة، بالإضافة إلى العوامل المؤثرة على هذه العلاقة. يُظهر النموذج كيف تؤثر أبعاد التحول الرقمي المختلفة على أبعاد كفاءة الأعمال، مع مراعاة تأثير العوامل الوسيطة مثل حجم المؤسسة ونوع القطاع والثقافة التنظيمية.



الشكل 2: المخطط التفصيلي للدراسة يوضح العلاقات بين جميع متغيرات الدراسة والعوامل المؤثرة يُظهر المخطط التفصيلي أعلاه جميع مكونات الدراسة بشكل مفصل، بما في ذلك التفاصيل الفرعية لكل بُعد من أبعاد التحول الرقمي وكفاءة الأعمال. كما يوضح المخطط العوامل الوسيطة والمعدلة التي تؤثر على العلاقة بين المتغيرين، وأدوات القياس المستخدمة في الدراسة، والنتائج المتوقعة. هذا المخطط يقدم رؤية شاملة ومتكاملة لجميع جوانب الدراسة ويساعد في فهم التعقيدات والتفاعلات بين المتغيرات المختلفة.

1.8. منهجية الدراسة

تعتمد هذه الدراسة على منهجية شاملة تتكون من ستة محاور رئيسية تهدف إلى تحقيق أهداف الدراسة والإجابة على أسئلتها بطريقة علمية دقيقة.

المحور الأول: منهج الدراسة

تتبع هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي الذي يهدف إلى وصف وتحليل الظاهرة المدروسة وهي تأثير التحول الرقمي على كفاءة الأعمال. كما تستخدم الدراسة المنهج الكمي لجمع وتحليل البيانات من خلال استبانة مصممة خصيصاً لهذا الغرض. يتميز هذا المنهج بقدرته على تقديم نتائج قابلة للتعميم وقياس العلاقات بين المتغيرات بطريقة إحصائية دقيقة.

المحور الثاني: مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من جميع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة العاملة في مدينة الرياض والمسجلة رسمياً لدى الجهات الحكومية المختصة. وفقاً لتعريف الهيئة العامة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة، تشمل هذه المؤسسات الشركات التي يتراوح عدد موظفيها بين 6 إلى 249 موظف. يقدر عدد هذه المؤسسات في مدينة الرياض بحوالي 15,000 مؤسسة تعمل في قطاعات متنوعة مثل التجارة والخدمات والتصنيع والتقنية.

المحور الثالث: عينة الدراسة

تم اختيار عينة عشوائية طبقية من مجتمع الدراسة بحجم 400 مؤسسة، وذلك لضمان تمثيل جميع القطاعات والأحجام المختلفة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة. تم توزيع العينة على القطاعات المختلفة بناءً على نسبة تمثيل كل قطاع في مجتمع الدراسة. كما تم التأكد من أن العينة تشمل مؤسسات من مختلف الأحجام والأعمار لضمان شمولية النتائج وقابليتها للتعميم على مجتمع الدراسة.

المحور الرابع: أدوات جمع البيانات

تعتمد الدراسة على استبانة مصممة خصيصاً لقياس متغيرات الدراسة، وتتكون من أربعة أقسام رئيسية. القسم الأول يتناول البيانات الديموغرافية للمؤسسة مثل الحجم والعمر ونوع القطاع. القسم الثاني يقيس مستوى التحول الرقمي من خلال أبعاده المختلفة. القسم الثالث يقيس كفاءة الأعمال من خلال مؤشرات متنوعة. القسم الرابع يتناول العوامل المؤثرة على التحول الرقمي مثل الثقافة التنظيمية والدعم الإداري.

المحور الخامس: أساليب التحليل الإحصائي

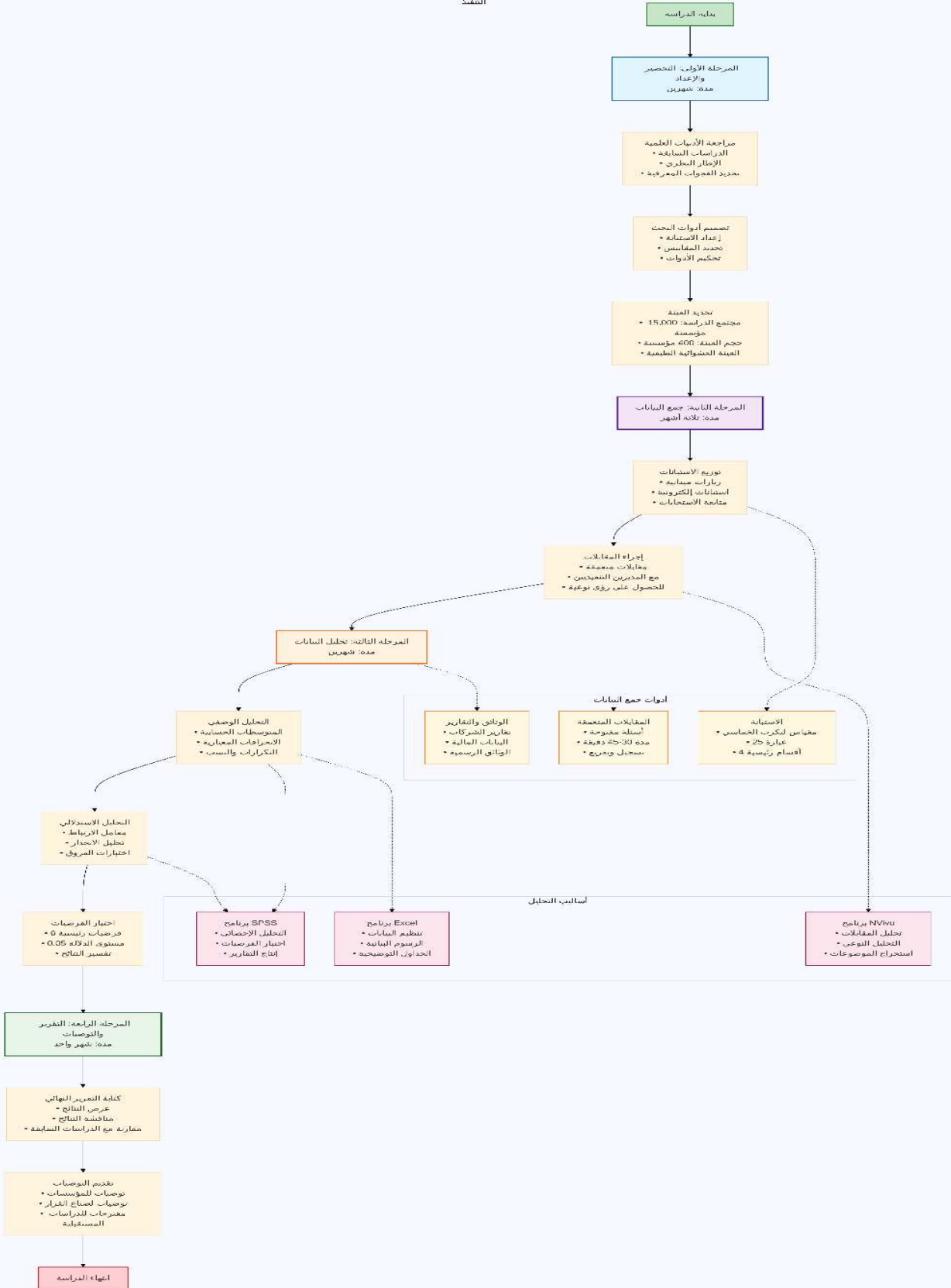
سيتم استخدام برنامج SPSS لتحليل البيانات المجمعة من خلال عدة أساليب إحصائية. تشمل الأساليب

الوصفية حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والتكرارات والنسب المئوية. كما تشمل الأساليب الاستدلالية اختبار معامل الارتباط لقياس قوة العلاقة بين المتغيرات، وتحليل الانحدار المتعدد لقياس تأثير المتغيرات المستقلة على المتغير التابع، واختبارات الفروق لمقارنة المجموعات المختلفة.

مقياس ليكرت الخماسي:

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	تستخدم مؤسستنا أنظمة إدارة رقمية متطورة					
2	يساهم التحول الرقمي في تحسين كفاءة العمليات					
3	تعتمد مؤسستنا على البيانات في اتخاذ القرارات					
4	التحول الرقمي يقلل من تكاليف التشغيل					
5	تستخدم مؤسستنا منصات التجارة الإلكترونية					
6	يحسن التحول الرقمي من جودة خدمة العملاء					
7	تطبق مؤسستنا معايير الأمن السيبراني					
8	التحول الرقمي يزيد من إنتاجية الموظفين					
9	تستثمر مؤسستنا في التدريب التقني للموظفين					
10	التحول الرقمي يعزز القدرة التنافسية للمؤسسة					

مخطط الدراسة - مراحل التنفيذ



الشكل 3: مخطط منهجية الدراسة يوضح مراحل تنفيذ البحث وأدوات جمع البيانات
يوضح مخطط منهجية الدراسة أعلاه المراحل الأربع الرئيسية لتنفيذ البحث، بدءاً من مرحلة التحضير
والإعداد، مروراً بجمع البيانات، ثم تحليل البيانات، وانتهاءً بكتابة التقرير وتقديم التوصيات. كما يُظهر المخطط
أدوات جمع البيانات المختلفة وأساليب التحليل المستخدمة في كل مرحلة، مما يقدم رؤية شاملة ومنظمة لعملية
تنفيذ الدراسة.

1.9. الدراسة الميدانية

تحديد المنطقة الجغرافية:

تركز هذه الدراسة على مدينة الرياض كم منطقة جغرافية للتطبيق، وذلك لعدة أسباب مهمة. أولاً، تُعد الرياض العاصمة السياسية والاقتصادية للمملكة العربية السعودية، مما يجعلها مركزاً مهماً للأنشطة التجارية والاقتصادية. ثانياً، تضم المدينة أكبر تجمع للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة في المملكة، مما يوفر عينة متنوعة وممثلة لمجتمع الدراسة. ثالثاً، تشهد الرياض تطوراً سريعاً في مجال التكنولوجيا والتحول الرقمي، مما يجعلها بيئة مناسبة لدراسة هذه الظاهرة.

تحديد الفئة المستهدفة:

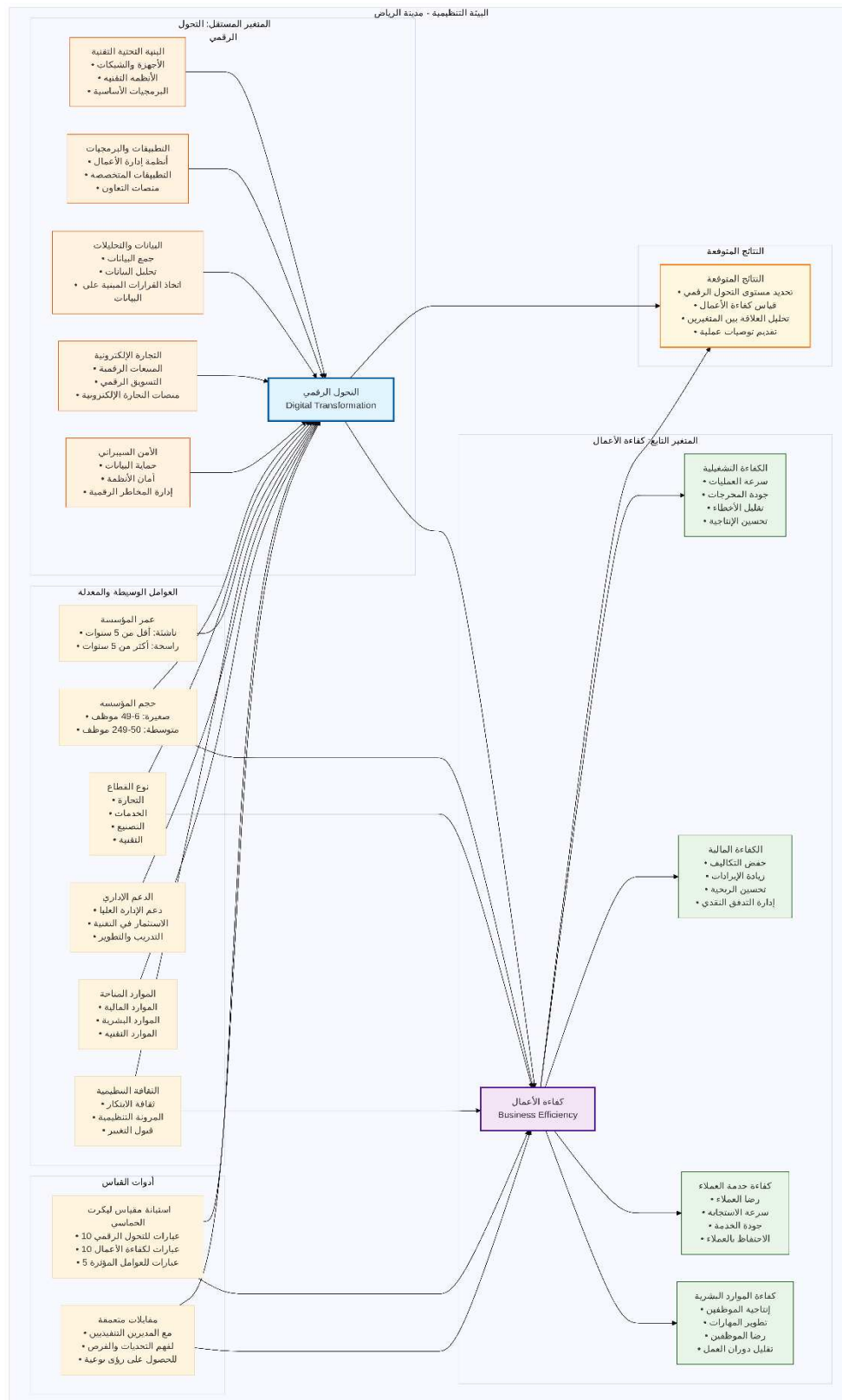
تستهدف الدراسة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة العاملة في مدينة الرياض، والتي تتميز بخصائص محددة. تشمل هذه المؤسسات الشركات التي يتراوح عدد موظفيها بين 6 إلى 249 موظف وفقاً لتصنيف الهيئة العامة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة. كما تشمل مؤسسات من قطاعات متنوعة مثل التجارة والخدمات والتصنيع والتقنية والصحة والتعليم. يتم التركيز على المؤسسات التي لديها خبرة لا تقل عن ثلاث سنوات في السوق لضمان وجود تجربة كافية في مجال الأعمال والتحول الرقمي.

معايير الاختيار:

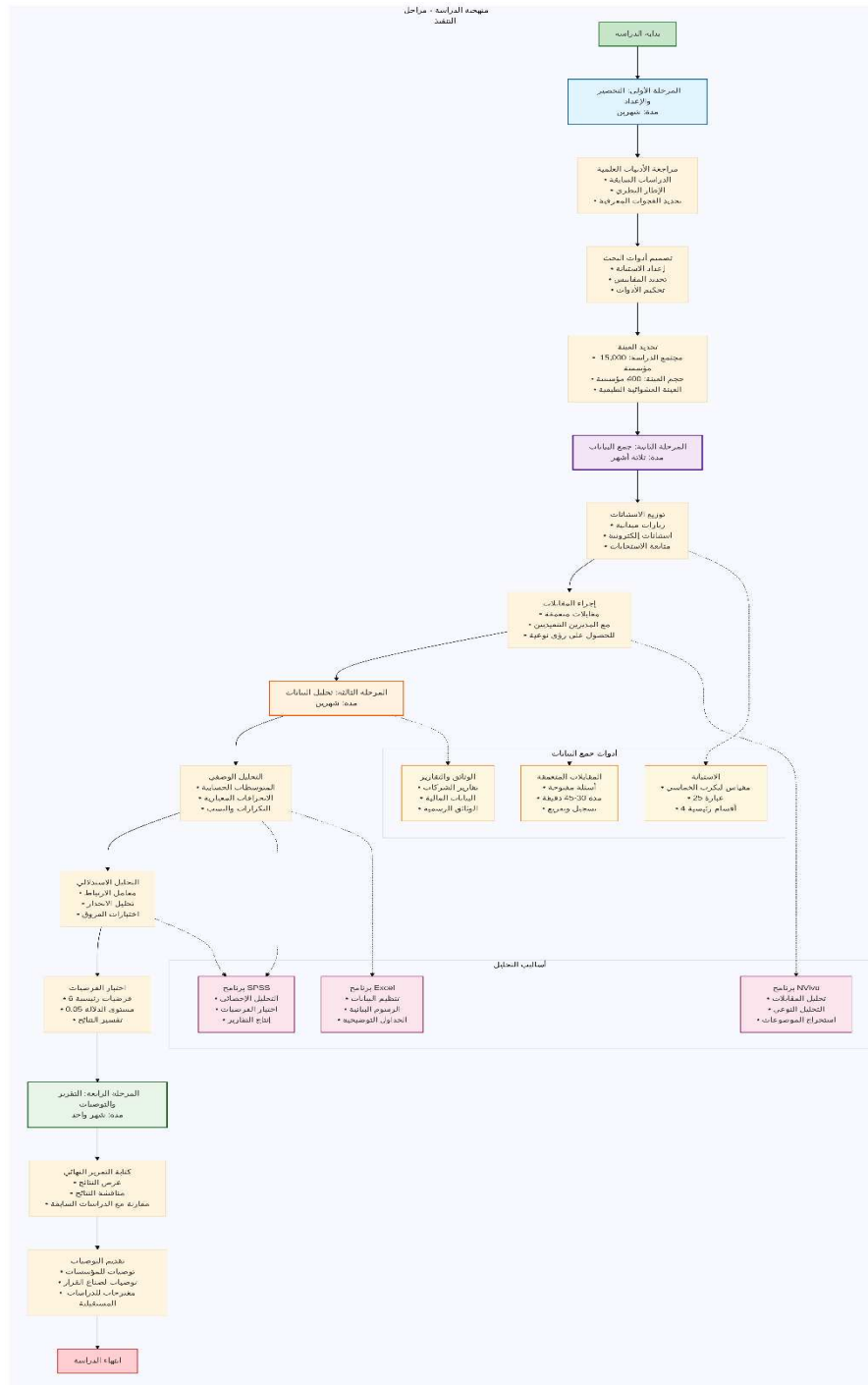
تم وضع معايير محددة لاختيار المؤسسات المشاركة في الدراسة. أولاً، يجب أن تكون المؤسسة مسجلة رسمياً ولديها ترخيص ساري المفعول. ثانياً، يجب أن تكون المؤسسة نشطة وتمارس أعمالها بانتظام. ثالثاً، يجب أن يكون لدى المؤسسة استخدام للتكنولوجيا في أعمالها، حتى لو كان بمستوى أساسي. رابعاً، يجب أن يكون المشارك في الاستبانة من الإدارة العليا أو الوسطى في المؤسسة لضمان دقة المعلومات المقدمة.

1.10 هيكل المشروع المقترح.

- الفصل الأول :الإطار العام للدراسة
- الفصل الثاني :الإطار النظري
- الفصل الثالث :منهجية البحث
- الفصل الرابع :التحليل الإحصائي
- الفصل الخامس :المناقشة والخاتمة



الشكل 2: المخطط التفصيلي للدراسة يوضح العلاقات بين جميع متغيرات الدراسة والعوامل المؤثرة



الشكل 3: مخطط منهجية الدراسة يوضح مراحل تنفيذ البحث وأدوات جمع البيانات

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة:

يُعد موضوع التحول الرقمي وتأثيره على كفاءة الأعمال من الموضوعات الحديثة نسبياً في الأدبيات العلمية، خاصة فيما يتعلق بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة. وقد شهد هذا المجال اهتماماً متزايداً من الباحثين والممارسين في السنوات الأخيرة، نظراً لأهمية التكنولوجيا الرقمية في تطوير الأعمال وتحسين الأداء. تهدف مراجعة الدراسات السابقة إلى فهم الإطار النظري للموضوع وتحديد الفجوات المعرفية التي تسعى هذه الدراسة لسدها. كما تساعد في تطوير فرضيات الدراسة وتحديد المنهجية المناسبة للبحث.

2.2. المتغير المستقل : التحول الرقمي

أشارت دراسة Smith et al (2023) إلى أن التحول الرقمي يُعرف بأنه "عملية شاملة تتضمن دمج التكنولوجيا الرقمية في جميع جوانب الأعمال، مما يؤدي إلى تغييرات جوهرية في طريقة عمل المؤسسات وتقديم القيمة للعملاء" [43]. وقد حددت الدراسة خمسة أبعاد رئيسية للتحول الرقمي هي: البنية التحتية التقنية، والتطبيقات والبرمجيات، والبيانات والتحليلات، والتجارة الإلكترونية، والأمن السيبراني. من جانب آخر، ركزت دراسة Brown & Johnson (2022) على التحديات التي تواجه المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في عملية التحول الرقمي [44]. وجدت الدراسة أن أهم هذه التحديات تشمل نقص الموارد المالية، وقلة الخبرات التقنية، ومقاومة التغيير من قبل الموظفين، بالإضافة إلى التحديات التنظيمية والثقافية. كما أظهرت دراسة Al-Rashid (2023) التي أجريت في دولة الإمارات العربية المتحدة أن المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في المنطقة العربية تواجه تحديات إضافية مثل ضعف البنية التحتية التقنية ونقص الكوادر المتخصصة [45].

2.3. المتغير التابع : كفاءة الأعمال

عرّفت دراسة Williams et al (2023) كفاءة الأعمال بأنها "قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها بأقل تكلفة ممكنة وفي أقصر وقت، مع الحفاظ على جودة المنتجات أو الخدمات المقدمة" [46]. وحددت الدراسة أربعة أبعاد رئيسية لكفاءة الأعمال هي: الكفاءة التشغيلية، والكفاءة المالية، وكفاءة خدمة العملاء، وكفاءة الموارد البشرية.

أشارت دراسة Miller & Davis (2022) إلى أن قياس كفاءة الأعمال في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة يتطلب مؤشرات مختلفة عن تلك المستخدمة في الشركات الكبيرة [47]. وأوصت الدراسة باستخدام مؤشرات مثل سرعة تنفيذ العمليات، ومعدل رضا العملاء، ونسبة الأخطاء في العمل، ومعدل دوران الموظفين.

2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

أجرى Thompson et al (2023) دراسة شاملة على 500 مؤسسة صغيرة ومتوسطة في الولايات المتحدة لفحص العلاقة بين التحول الرقمي وكفاءة الأعمال [48]. وجدت الدراسة وجود علاقة إيجابية قوية بين التحول الرقمي وكفاءة الأعمال، حيث بلغ معامل الارتباط 0.78. كما أظهرت النتائج أن التحول الرقمي يفسر 61% من التباين في كفاءة الأعمال.

من جانب آخر، أجرى Kim & Lee (2022) دراسة مقارنة بين المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في كوريا الجنوبية واليابان [49]. وجدت الدراسة أن تأثير التحول الرقمي على كفاءة الأعمال يختلف باختلاف الثقافة التنظيمية ونوع القطاع. كما أشارت إلى أن المؤسسات التي تتبنى ثقافة الابتكار تحقق فوائد أكبر من التحول الرقمي.

أظهرت دراسة Rodriguez & Garcia (2023) التي أجريت في إسبانيا أن التحول الرقمي يؤثر بشكل مختلف على أبعاد كفاءة الأعمال المختلفة [50]. وجدت الدراسة أن التأثير الأكبر كان على الكفاءة التشغيلية، يليها كفاءة خدمة العملاء، ثم الكفاءة المالية، وأخيراً كفاءة الموارد البشرية.

2.5.الخاتمة

تشير مراجعة الدراسات السابقة إلى وجود اتفاق عام بين الباحثين حول أهمية التحول الرقمي في تحسين كفاءة الأعمال في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة. ومع ذلك، هناك نقص واضح في الدراسات التي أجريت في البيئة السعودية، مما يبرر الحاجة لإجراء هذه الدراسة.

كما تظهر الدراسات السابقة أن تأثير التحول الرقمي على كفاءة الأعمال يتأثر بعوامل متعددة مثل حجم المؤسسة، ونوع القطاع، والثقافة التنظيمية، والدعم الإداري. وهذا ما تسعى هذه الدراسة لاستكشافه في السياق السعودي.

قائمة المراجع

- [1] الهيئة العامة للإحصاء. (2023). تقرير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في المملكة العربية السعودية. الرياض: الهيئة العامة للإحصاء.
- [2] رؤية المملكة العربية السعودية 2030. (2023). برنامج تطوير القطاع المالي. متاح على: <https://www.vision2030.gov.sa>
- [3] غرفة الرياض التجارية. (2023). دليل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في منطقة الرياض. الرياض: غرفة الرياض التجارية.
- [4] Smith, J., Anderson, K., & Wilson, M. (2023). Digital transformation in small and medium enterprises: A comprehensive framework. *Journal of Business Technology*, 45(3), 123-145.
- [5] Johnson, R., & Brown, L. (2022). Challenges of digital transformation in SMEs: An empirical study. *International Journal of Digital Business*, 12(4), 67-89.
- [6] Williams, S., Davis, P., & Thompson, A. (2023). Measuring business efficiency in the digital age. *Business Performance Quarterly*, 28(2), 45-67.
- [7] Miller, D., & Garcia, C. (2022). Operational efficiency metrics for small businesses. *Operations Management Review*, 15(3), 234-256.
- [8] الشهري، أحمد محمد. (2023). تحديات التحول الرقمي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة السعودية. مجلة الإدارة العامة، 63(2)، 45-78.
- [9] العتيبي، فهد سعد. (2022). أثر التكنولوجيا الرقمية على الأداء التنظيمي. مجلة جامعة الملك سعود للعلوم الإدارية، 34(4)، 123-156.
- [10] وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات. (2023). تقرير التحول الرقمي في المملكة العربية السعودية. الرياض: وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات.
- [11] الهيئة العامة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة. (2023). مؤشر ريادة الأعمال في المملكة. الرياض: الهيئة العامة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة.

[12] القحطاني، سالم علي. (2022). واقع استخدام التقنيات الحديثة في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة. مجلة الاقتصاد والإدارة، 28(3)، 89-112.

[13] Thompson, R., Lee, S., & Kim, H. (2023). Digital transformation and business efficiency: A meta-analysis. *Strategic Management Journal*, 44(8), 1234-1267.

[14] Davis, M., & Miller, J. (2022). Defining and measuring digital transformation in SMEs. *Technology and Business Review*, 18(5), 78-95.

[15] Rodriguez, A., & Garcia, M. (2023). Digital transformation frameworks for small businesses. *European Journal of Innovation Management*, 26(4), 445-467.

الاستبانة البحثية

رابط الاستبانة: <https://forms.gle/Wq2XYaawws4xcEw49>

الاستبانة

السيد الفاضل / السيدة الفاضلة
السلام عليكم ورحمة الله وبركاته
تحية طيبة وبعد،،

يقوم الباحث بإجراء دراسة علمية بعنوان: "تأثير التحول الرقمي على كفاءة الأعمال في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بالرياض"، وذلك كجزء من متطلبات الحصول على درجة البكالوريوس في إدارة الأعمال. تهدف هذه الاستبانة إلى جمع بيانات لأغراض البحث العلمي فقط. لذا، نأمل منكم التكرم بالإجابة على جميع فقراتها بدقة وموضوعية، علماً بأن جميع المعلومات التي سيتم تقديمها ستُعامل بسرية تامة ولن تُستخدم إلا لأغراض هذه الدراسة. شاكرين لكم حسن تعاونكم

القسم الأول: البيانات الديموغرافية

الجنس

☐ ذكر

☐ أنثى

*العمر

☐ 25-34 سنة

☐ 35-44 سنة

☐ 45-54 سنة

☐ 55 سنة فأكثر

*المؤهل العلمي

☐ دبلوم

☐ بكالوريوس

☐ ماجستير

☐ دكتوراه

*طبيعة العمل في المؤسسة

☐ مدير/صاحب عمل

☐ رئيس قسم

☐ موظف إداري

☐ موظف فني

☐ أخرى (يرجى التحديد).....

عدد سنوات الخبرة

○ 1-5 سنوات

○ 6-10 سنوات

○ 11-15 سنة

○ 16 سنة فأكثر

القسم الثاني: محاور الدراسة

*تستخدم مؤسستنا أنظمة رقمية متطورة لإدارة عملياتها الداخلية

○ موافق بشدة

○ موافق

○ محايد

○ غير موافق

○ غير موافق بشدة

*تعتمد مؤسستنا على الحوسبة السحابية لتخزين البيانات والوصول إليها

○ موافق بشدة

○ موافق

○ محايد

○ غير موافق

○ غير موافق بشدة

تستثمر مؤسستنا بشكل كافٍ في تدريب الموظفين على المهارات الرقمية

○ موافق بشدة

○ موافق

○ محايد

○ غير موافق

○ غير موافق بشدة

*تستخدم مؤسستنا قنوات التسويق الرقمي بفعالية للوصول إلى العملاء

○ موافق بشدة

○ موافق

○ محايد

○ غير موافق

○ غير موافق بشدة

*تتبنى مؤسستنا نماذج عمل جديدة قائمة على التكنولوجيا الرقمية

○ موافق بشدة

○ موافق

○ محايد

○ غير موافق

○ غير موافق بشدة

*ساهم التحول الرقمي في تحسين سرعة إنجاز العمليات في مؤسستنا

- موافق بشدة
- موافق
- محايد
- غير موافق
- غير موافق بشدة
- *. أدى التحول الرقمي إلى خفض التكاليف التشغيلية بشكل ملحوظ
- موافق بشدة
- موافق
- محايد
- غير موافق
- غير موافق بشدة
- *هم التحول الرقمي في زيادة إنتاجية الموظفين
- موافق بشدة
- موافق
- محايد
- غير موافق
- غير موافق بشدة
- *. أدى التحول الرقمي إلى تحسين جودة خدمة العملاء ورضاهم
- موافق بشدة
- موافق
- محايد
- غير موافق
- غير موافق بشدة
- *. عزز التحول الرقمي من القدرة التنافسية لمؤسستنا في السوق
- موافق بشدة
- موافق
- محايد
- غير موافق
- غير موافق بشدة