

قضايا بحثية 3 – الاسبوع الثامن

(مقترح بحثي)

أثر التحول الرقمي في تحسين الأداء المؤسسي: دراسة تطبيقية على الشركات الخاصة

إعداد الطالبة/
ظي علي القحطاني

دكتوراه إدارة عامة

2026



المقدمة

يشهد العالم خلال العقدین الأخيرین تحولاً جذرياً في بيئة الأعمال نتيجة التطور المتسارع في تقنيات المعلومات والاتصالات، الأمر الذي أدى إلى بروز مفهوم التحول الرقمي بوصفه أحد أهم العوامل المؤثرة في قدرة المؤسسات على الاستمرار والمنافسة وتحقيق النمو المستدام. ولم يعد التحول الرقمي يقتصر على استخدام التقنيات الحديثة داخل المؤسسات، بل أصبح يمثل عملية استراتيجية شاملة تستهدف إعادة تصميم العمليات الإدارية، وتطوير نماذج الأعمال، وتحسين جودة الخدمات، ورفع كفاءة الموارد البشرية، وتعزيز القدرة على اتخاذ القرارات اعتماداً على البيانات والتحليلات الرقمية. وتواجه المؤسسات في الوقت الراهن تحديات كبيرة تتمثل في المنافسة العالمية، والتغير المستمر في احتياجات العملاء، وسرعة الابتكار، مما يدفعها إلى تبني استراتيجيات رقمية متطورة تضمن تحقيق الكفاءة التشغيلية والتميز المؤسسي. وقد أثبتت العديد من الدراسات أن المؤسسات التي تستثمر في التحول الرقمي تحقق مستويات أعلى من الإنتاجية، وتتمتع بمرونة أكبر في مواجهة الأزمات، كما تستطيع تقديم خدمات أكثر جودة وسرعة مقارنة بالمؤسسات التي لا تزال تعتمد على النظم الإدارية التقليدية.

وفي البيئة العربية، بدأت الحكومات ومؤسسات القطاع الخاص تنفيذ برامج واسعة للتحول الرقمي، إلا أن مستويات التطبيق تختلف من مؤسسة إلى أخرى تبعاً للإمكانات التقنية، والثقافة التنظيمية، وكفاءة الموارد البشرية، والدعم الإداري. ومن هنا تنبع الحاجة إلى إجراء دراسة علمية تتناول أثر التحول الرقمي في تحسين الأداء المؤسسي، مع تحليل العوامل التي تعزز نجاح التحول الرقمي، والتحديات التي قد تحد من تحقيق أهدافه.

مشكلة الدراسة



تتمثل مشكلة الدراسة في وجود تفاوت واضح بين المؤسسات في مستوى نجاح برامج التحول الرقمي، حيث استطاعت بعض المؤسسات تحقيق تحسينات ملموسة في الأداء والإنتاجية وجودة الخدمات، بينما واجهت مؤسسات أخرى صعوبات في الاستفادة الكاملة من التقنيات الرقمية رغم استثمارها في البنية التكنولوجية.

كما تشير الممارسات العملية إلى أن كثيرًا من المؤسسات تنظر إلى التحول الرقمي باعتباره مشروعًا تقنيًا فقط، دون الاهتمام بالأبعاد الإدارية والتنظيمية والثقافية التي تمثل عوامل حاسمة في نجاحه. ويؤدي هذا الفهم المحدود إلى انخفاض العائد من الاستثمارات الرقمية، واستمرار بعض المشكلات المتعلقة بضعف الكفاءة التشغيلية، ومقاومة التغيير، وقصور عمليات اتخاذ القرار.

وتسعى هذه الدراسة إلى تحليل العلاقة بين التحول الرقمي والأداء المؤسسي، وقياس حجم تأثير تطبيق التقنيات الرقمية في تحسين كفاءة العمليات الإدارية، وجودة الخدمات، والإنتاجية، ورضا العملاء، بما يسهم في تقديم نتائج يمكن أن تستفيد منها المؤسسات عند وضع استراتيجياتها المستقبلية.

أهمية الدراسة

الأهمية العلمية

تتبع الأهمية العلمية للدراسة من تناولها أحد أكثر الموضوعات حداثة في إدارة الأعمال، وهو التحول الرقمي وعلاقته بالأداء المؤسسي. كما تسهم الدراسة في إثراء الأدبيات العلمية العربية من خلال تقديم إطار نظري يجمع بين مفاهيم الإدارة الإستراتيجية، وإدارة التكنولوجيا، وإدارة الجودة، والأداء المؤسسي، بما يساعد الباحثين على تطوير نماذج تفسيرية أكثر شمولاً للعلاقة بين التحول الرقمي ونجاح المؤسسات.

ومن المتوقع أن تضيف الدراسة معرفة علمية تتعلق بالعوامل المؤثرة في نجاح التحول الرقمي، ومدى انعكاسه على تحقيق الميزة التنافسية، الأمر الذي يجعلها مرجعاً للدراسات المستقبلية في مجال إدارة الأعمال.

الأهمية التطبيقية

تتمثل الأهمية التطبيقية في أن نتائج الدراسة ستساعد القيادات الإدارية وصناع القرار على فهم المتطلبات الأساسية لنجاح التحول الرقمي، وتحديد المجالات التي تحتاج إلى تطوير داخل مؤسساتهم. كما يمكن أن تسهم النتائج في تحسين السياسات الإدارية، وتطوير برامج التدريب، ورفع جاهزية العاملين لاستخدام التقنيات الحديثة، بما يؤدي إلى تعزيز الأداء المؤسسي وتحقيق مستويات أعلى من الكفاءة والإنتاجية.

أهداف الدراسة

- 
- تهدف الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف، تتمثل فيما يأتي:
 - التعرف على مستوى تطبيق التحول الرقمي في الشركات الخاصة.
 - قياس أثر التحول الرقمي في تحسين الأداء المؤسسي.
 - تحديد العلاقة بين التحول الرقمي وكفاءة العمليات الإدارية.
 - التعرف على التحديات التي تواجه المؤسسات عند تطبيق التحول الرقمي.
 - تقديم مجموعة من المقترحات التي تساعد المؤسسات على تحقيق تحول رقمي ناجح ومستدام.

أسئلة الدراسة

السؤال الرئيس

ما أثر التحول الرقمي في تحسين الأداء المؤسسي داخل الشركات الخاصة؟
الأسئلة الفرعية

- ما مستوى تطبيق التحول الرقمي في الشركات محل الدراسة؟
- ما أثر التحول الرقمي في كفاءة العمليات الإدارية؟
- ما أثر التحول الرقمي في جودة الخدمات المقدمة للعملاء؟
- ما العلاقة بين التحول الرقمي وتحقيق الميزة التنافسية؟
- ما أبرز المعوقات التي تحد من نجاح برامج التحول الرقمي؟
- ما الإجراءات التي يمكن أن تعزز نجاح التحول الرقمي في المؤسسات؟

فرضيات الدراسة

تعتمد الدراسة على الفرضيات الآتية:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي وتحسين الأداء المؤسسي.
- يؤثر التحول الرقمي إيجابياً في كفاءة العمليات الإدارية.
- توجد علاقة إيجابية بين مستوى التحول الرقمي وجودة الخدمات.
- يسهم التحول الرقمي في تعزيز الميزة التنافسية للمؤسسة.
- تختلف درجة تأثير التحول الرقمي باختلاف حجم المؤسسة ومدة تطبيقه.



حدود الدراسة

- الحدود الموضوعية: تقتصر الدراسة على تحليل أثر التحول الرقمي في الأداء المؤسسي داخل الشركات الخاصة.
- الحدود المكانية: تطبق الدراسة على مجموعة من الشركات الخاصة في الدولة التي تُجرى فيها الدراسة.
- الحدود الزمنية: تنفذ الدراسة خلال العام الأكاديمي الذي تُجرى فيه.
- الحدود البشرية: تشمل الدراسة المديرين ورؤساء الأقسام والموظفين الإداريين والعاملين في إدارات تقنية المعلومات داخل الشركات.

مصطلحات الدراسة



التحول الرقمي: عملية استراتيجية تهدف إلى توظيف التقنيات الرقمية في إعادة تصميم العمليات الإدارية ونماذج الأعمال وتحسين الخدمات بما يرفع كفاءة المؤسسة ويعزز قدرتها التنافسية.

الأداء المؤسسي: مستوى كفاءة المؤسسة في تحقيق أهدافها من خلال الاستخدام الأمثل للموارد وتحسين جودة العمليات والخدمات ورفع الإنتاجية وتحقيق رضا أصحاب المصلحة.

الميزة التنافسية: قدرة المؤسسة على تحقيق أداء متفوق مقارنة بالمنافسين من خلال تقديم قيمة مضافة يصعب تقليدها، سواء عبر الجودة أو الابتكار أو الكفاءة أو سرعة الاستجابة للسوق.



مجموعة جامعة
الجميع الذكية
للتعليم القابضة

MIDOCEAN
UNIVERSITY



Thank You

