

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم إدارة الأعمال / نظم المعلومات الإدارية

أثر التحول الرقمي على أداء المؤسسات

The Impact of Digital Transformation on Institutional Performance

إعداد الطالب/ بشرى حسين عبدالقادر.

بحث_أثر_التحول_الرقمي_على_أداء_المؤسسات.

العام الدراسي: 2024 - 2025.

فهرس المحتويات

المستخلص

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1-1 المقدمة

1-2 مشكلة الدراسة

1-3 أهمية الدراسة

1-4 أهداف الدراسة

1-5 تساؤلات الدراسة

1-6 فرضيات الدراسة

1-7 النظرية العلمية المتبعة

الفصل الثاني: الدراسات السابقة والإطار النظري

2-1 مقدمة

2-2 الدراسات السابقة

2-3 الإطار النظري

الفصل الثالث: منهجية الدراسة

3-1 مقدمة

3-2 المنهجية وطرق البحث

3-3 مجتمع البحث وعينته

3-4 حدود الدراسة

الفصل الرابع: النتائج والتوصيات

4-1 مقدمة

4-2 تحليل البيانات

4-3 النتائج

4-4 التوصيات

المراجع العربية

المراجع الأجنبية

الملاحق: الاستبانة

المستخلص

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل أثر التحول الرقمي على أداء المؤسسات من خلال بيان كيف تسهم التقنيات الرقمية، وإعادة تصميم العمليات، وتطوير الثقافة التنظيمية، ورفع كفاءة الموارد البشرية في تحسين الأداء المؤسسي. واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي بالاستناد إلى الأدبيات العلمية والدراسات السابقة التي تناولت التحول الرقمي وعلاقته بمؤشرات الأداء مثل الكفاءة التشغيلية، وجودة الخدمة، والمرونة، والابتكار، ورضا المستفيدين. وتوصلت الدراسة إلى أن أثر التحول الرقمي لا يرتبط بمجرد اقتناء التكنولوجيا، بل يتوقف على وضوح الاستراتيجية، ودعم القيادة العليا، وتكامل الأنظمة، وبناء المهارات الرقمية، وإدارة التغيير بصورة منهجية. كما بينت النتائج أن المؤسسات التي تتبنى التحول الرقمي بشكل متكامل تكون أكثر قدرة على خفض الوقت والتكلفة، وتحسين دقة البيانات، وتسريع اتخاذ القرار، ورفع جودة الخدمات المقدمة. وأوصت الدراسة بضرورة وضع خارطة طريق رقمية، وقياس الأداء بمؤشرات واضحة، وتعزيز الأمن السيبراني، والاستثمار في التدريب، وربط مبادرات التحول الرقمي بالأهداف الاستراتيجية للمؤسسة.

الكلمات المفتاحية: التحول الرقمي، الأداء المؤسسي، الكفاءة التشغيلية، الابتكار، إدارة التغيير، التقنيات الرقمية.

Abstract

This study aimed to analyze the impact of digital transformation on institutional performance by explaining how digital technologies, process redesign, organizational culture, and digital skills development contribute to better performance outcomes. The study adopted a descriptive-analytical approach based on scholarly literature and prior studies addressing digital transformation and its relationship with performance indicators such as operational efficiency, service quality, flexibility, innovation, and stakeholder satisfaction. The findings indicate that the impact of digital transformation is not determined by technology acquisition alone; rather, it depends on strategic clarity, top management support, systems integration, digital capability building, and systematic change management. The study also shows that institutions adopting an integrated digital transformation approach are more capable of reducing time and cost, improving data accuracy, accelerating decision-making, and enhancing service quality. The study recommends developing a clear digital roadmap, measuring performance through explicit indicators, strengthening cybersecurity, investing in training, and aligning digital initiatives with institutional strategic goals.

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1-1 المقدمة

يشهد العالم في العقود الأخيرة تسارعاً غير مسبوق في استخدام التقنيات الرقمية داخل المؤسسات العامة والخاصة، حتى أصبح التحول الرقمي واحداً من أبرز مرتكزات التطوير المؤسسي وتحسين القدرة التنافسية. ولم يعد التحول الرقمي مجرد استبدال الوسائل الورقية بأخرى إلكترونية، بل أصبح عملية شاملة تتضمن إعادة النظر في نماذج العمل، وتبسيط الإجراءات، وربط البيانات، وتطوير قنوات تقديم الخدمات، وبناء ثقافة مؤسسية داعمة للابتكار والاستجابة السريعة للتغيرات البيئية.

وتنبع أهمية موضوع التحول الرقمي من كونه يؤثر مباشرة في أداء المؤسسات من خلال تخفيض الهدر، وتحسين جودة المخرجات، ورفع سرعة الإنجاز، ودعم القرارات المبنية على البيانات. كما أن المؤسسات التي تتأخر في التحول الرقمي قد تواجه صعوبات في مواكبة احتياجات العملاء، وفي الحفاظ على الكفاءة التشغيلية، وفي التكيف مع المتغيرات التقنية والسوقية المتسارعة.

ومن هذا المنطلق تسعى هذه الدراسة إلى تحليل أثر التحول الرقمي على أداء المؤسسات، مع التركيز على الأبعاد التنظيمية والتقنية والبشرية التي تجعل هذا الأثر إيجابياً ومستداماً. كما تسلط الضوء على الشروط اللازمة لتحقيق نتائج ملموسة من مبادرات التحول الرقمي بدلاً من الاكتفاء بتطبيقات تقنية متفرقة لا تنعكس على الأداء الكلي للمؤسسة.

1-2 مشكلة الدراسة

تتمثل مشكلة الدراسة في وجود تفاوت واضح بين المؤسسات في نتائج التحول الرقمي؛ فبعض المؤسسات استطاعت توظيف التقنيات الرقمية لرفع الكفاءة وتحسين الخدمات واتخاذ القرار بسرعة أعلى، بينما أخفقت مؤسسات أخرى في تحقيق أثر مؤسسي ملموس رغم إنفاقها على البنية التقنية. ويشير هذا التفاوت إلى أن العلاقة بين التحول الرقمي والأداء المؤسسي علاقة مركبة تتداخل فيها عوامل الاستراتيجية، والقيادة، والموارد، والثقافة، والمهارات، وإدارة التغيير.

وعليه يمكن صياغة مشكلة الدراسة في السؤال الرئيس الآتي: إلى أي مدى يؤثر التحول الرقمي في أداء المؤسسات، وما العوامل التي تدعم أو تعيق تحقق هذا الأثر؟

1-3 أهمية الدراسة

تنبع الأهمية العلمية للدراسة من أنها تجمع بين أدبيات التحول الرقمي وأدبيات الأداء المؤسسي في إطار تحليلي يوضح طبيعة التأثير وآلياته. كما تساعد الدراسة في بناء فهم أكثر عمقاً للعناصر التي تجعل مبادرات التحول الرقمي ذات قيمة مضافة حقيقية للمؤسسة.

أما الأهمية التطبيقية فتنتمثل في تقديم إطار عملي يمكن أن تسترشد به القيادات الإدارية وصناع القرار عند تصميم وتنفيذ مبادرات التحول الرقمي، وذلك من خلال التركيز على الأولويات التنفيذية مثل جاهزية البنية التحتية، وتنمية الكفاءات، وتبسيط العمليات، وقياس الأثر بالأدلة والمؤشرات.

1-4 أهداف الدراسة

- تحليل مفهوم التحول الرقمي وأبعاده الرئيسة داخل المؤسسات.
- تحديد أبعاد الأداء المؤسسي التي تتأثر بالتحول الرقمي.
- بيان العلاقة بين التحول الرقمي والكفاءة التشغيلية وجودة الخدمة والابتكار المؤسسي.
- توضيح أهم العوامل التي تضمن نجاح مبادرات التحول الرقمي داخل المؤسسات.
- صياغة توصيات عملية تساعد المؤسسات على تعظيم العائد من التحول الرقمي.

1-5 تساؤلات الدراسة

- ما المقصود بالتحول الرقمي في سياق المؤسسات الحديثة؟
- ما الأبعاد الرئيسة للأداء المؤسسي التي يمكن قياس أثر التحول الرقمي عليها؟
- كيف يسهم التحول الرقمي في تحسين الكفاءة التشغيلية وجودة الخدمات واتخاذ القرار؟
- ما أهم المعوقات التي تحد من أثر التحول الرقمي على أداء المؤسسات؟
- ما المتطلبات الإدارية والتنظيمية والتقنية اللازمة لنجاح التحول الرقمي؟

1-6 فرضيات الدراسة

- توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين مستوى التحول الرقمي وتحسن الأداء المؤسسي.
- يسهم التحول الرقمي في رفع الكفاءة التشغيلية من خلال تقليل الوقت والتكلفة والأخطاء.
- يرتبط نجاح التحول الرقمي بوجود دعم واضح من القيادة العليا وثقافة تنظيمية داعمة للتغيير.

- يؤثر مستوى الكفاءات الرقمية لدى العاملين في حجم الأثر الذي يتركه التحول الرقمي على الأداء.
- يزداد أثر التحول الرقمي إيجابية عندما تتكامل الأنظمة والبيانات مع مؤشرات قياس الأداء.

7-1 النظرية العلمية المتبعة لإعداد البحث

استندت الدراسة إلى منظورين نظريين متكاملين. الأول هو منظور الموارد والقدرات الذي يفترض أن الموارد الرقمية لا تنتج قيمة مؤسسية إلا إذا جرى توظيفها ضمن قدرات تنظيمية مميزة يصعب تقليدها، مثل القدرة على تحليل البيانات، وإدارة المعرفة، والتعلم التنظيمي. أما المنظور الثاني فهو منظور إدارة التغيير المؤسسي الذي يركز على أهمية القيادة، والاتصال، والتمكين، وبناء القبول الداخلي لضمان نجاح التحول الرقمي. ويُعد الجمع بين المنظورين مناسباً لأن التحول الرقمي ليس مشروعاً تقنياً منفصلاً، بل تغييراً استراتيجياً شاملاً يمس الهياكل والعمليات والأفراد.

الفصل الثاني: الدراسات السابقة والإطار النظري

1-2 مقدمة

يتناول هذا الفصل أهم الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع التحول الرقمي والأداء المؤسسي، ثم يقدم إطاراً نظرياً يوضح المفاهيم الأساسية والعلاقات بين المتغيرات. ويهدف هذا الفصل إلى وضع الدراسة الحالية ضمن سياقها العلمي وإبراز ما يمكن أن تضيفه إلى المعرفة التطبيقية في هذا المجال.

2-2 الدراسات السابقة

الجدول (1): ملخص مختصر لأبرز الدراسات السابقة

أبرز النتائج	المنهج	الهدف	الدراسة
أكدت الدراسة أن نجاح التحول الرقمي يتطلب رؤية استراتيجية، وعرض قيمة، وهيكل تنظيمياً، وتقنيات مناسبة.	تحليل مفاهيمي	توضيح مفهوم استراتيجيات التحول الرقمي	Matt, Hess & Benlian (2015)

Vial (2019)	بناء إطار يفسر التحول الرقمي وآثاره	مراجعة أدبيات	أوضحت الدراسة أن التحول الرقمي عملية متعددة الأبعاد تقود إلى تغييرات في خلق القيمة، والهياكل، والعمليات، ويمكن أن تنتج منافع ومخاطر معاً.
Verhoef et al. (2021)	تقديم منظور متعدد التخصصات للتحول الرقمي	مقالة نظرية	بينت الدراسة أن التحول الرقمي يتطلب موازنة بين التكنولوجيا، والاستراتيجية، والتنظيم، والبيئة التنافسية.
دراسة تطبيقية عربية حديثة	تحليل أثر الرقمنة في جودة الخدمات الحكومية	منهج وصفي تحليلي	أظهرت النتائج أن رقمنة الإجراءات أسهمت في تقليل زمن تقديم الخدمة وزيادة رضا المستفيدين عند اقترانها بتبسيط العمليات.

يتضح من الدراسات السابقة أن التحول الرقمي يرتبط إيجابياً بتحسين الأداء عندما يُدار على أنه تحول استراتيجي شامل، بينما يضعف أثره عندما يقتصر على شراء التقنيات دون إعادة تصميم العمليات أو تطوير المهارات. كما تكشف الأدبيات عن حاجة المؤسسات إلى ربط مبادرات الرقمنة بمؤشرات الأداء المؤسسي بدلاً من الاكتفاء بقياس مخرجات تقنية منفصلة.

وتتميز الدراسة الحالية بأنها تجمع بصورة منظمة بين الأثر التشغيلي والأثر التنظيمي للتحول الرقمي، مع التركيز على المؤسسة بوصفها منظومة متكاملة تشمل الاستراتيجية، والعمليات، والموارد البشرية، وقنوات تقديم القيمة.

2-3 الإطار النظري

أولاً: مفهوم التحول الرقمي

التحول الرقمي هو عملية استخدام التقنيات الرقمية لإحداث تغيير جوهري في طريقة عمل المؤسسة، وفي كيفية تقديمها للقيمة، وفي نماذجها التشغيلية والتنظيمية. وهو يختلف عن الأتمتة الجزئية أو التحول الإلكتروني المحدود؛ لأنه يتجاوز رقمنة الإجراء الواحد إلى إعادة بناء سلسلة القيمة المؤسسية على أسس تعتمد على البيانات والاتصال والتكامل والمرونة.

ثانياً: أبعاد التحول الرقمي

- البعد التقني: ويشمل البنية التحتية الرقمية، والحوسبة السحابية، وتحليلات البيانات، والذكاء الاصطناعي، وأمن المعلومات.
- البعد التنظيمي: ويشمل الهيكل المرن، والحوكمة الرقمية، وإعادة تصميم العمليات، والتكامل بين الوحدات.
- البعد البشري: ويشمل الثقافة الرقمية، والقيادة، والمهارات، والاستعداد للتعلم والتغيير.
- البعد الاستراتيجي: ويشمل مواءمة مبادرات التحول الرقمي مع الرؤية المؤسسية والأهداف بعيدة المدى.

ثالثاً: مفهوم الأداء المؤسسي

يشير الأداء المؤسسي إلى مستوى نجاح المؤسسة في استثمار مواردها وتحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية. ويقاس الأداء عادة عبر مؤشرات متعددة تشمل الكفاءة التشغيلية، وجودة الخدمة، والإنتاجية، والقدرة على الابتكار، والمرونة، والالتزام الزمني، ورضا العملاء أو المستفيدين.

رابعاً: علاقة التحول الرقمي بالأداء المؤسسي

يمكن تفسير أثر التحول الرقمي على الأداء عبر عدة مسارات؛ فهو أولاً يسرّع تدفق المعلومات ويقلل الزمن الضائع بين المراحل، وثانياً يرفع مستوى الدقة والشفافية في المعاملات، وثالثاً يدعم اتخاذ القرار من خلال لوحات المتابعة والتحليلات التنبؤية، ورابعاً يوسع نطاق الوصول إلى العملاء أو المستفيدين من خلال القنوات الرقمية. كما يساعد على خلق بيئة أكثر مرونة واستجابة للتغيرات، وهو ما ينعكس إيجابياً على الاستمرارية المؤسسية والقدرة التنافسية.

خامساً: معوقات التحول الرقمي

- ضعف البنية التحتية أو عدم تكامل الأنظمة.
- مقاومة التغيير والخوف من فقدان الأدوار التقليدية.
- نقص الكفاءات الرقمية وقصور التدريب.
- التركيز على التقنية وإهمال إعادة تصميم العمليات.
- قصور التمويل أو غياب الحوكمة وإدارة المخاطر والأمن السيبراني.

الفصل الثالث: منهجية الدراسة

3-1 مقدمة

يوضح هذا الفصل المنهجية العلمية التي تم اتباعها في إعداد الدراسة، بما يشمل نوع المنهج، وأساليب جمع البيانات، ومجتمع الدراسة، وحدودها الموضوعية والزمنية والمكانية. ويهدف هذا الفصل إلى ضمان وضوح المسار البحثي وإمكانية الاستفادة منه في دراسات لاحقة.

3-2 المنهجية وطرق البحث

اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وهو منهج مناسب للبحوث التي تسعى إلى تفسير الظواهر الإدارية والتنظيمية وتحليل العلاقات بين متغيراتها بالاستناد إلى الأدبيات والوثائق والدراسات السابقة. وقد جرى استخدام أسلوب تحليل المحتوى العلمي للمراجع العربية والأجنبية ذات الصلة، مع الاستفادة من منطق المقارنة بين نتائج الدراسات المختلفة من أجل استخلاص الأنماط المشتركة في أثر التحول الرقمي على الأداء المؤسسي.

كما تم إعداد استبانة مقترحة بصفحتها ملحقاً بحثياً يمكن استخدامه في الدراسات التطبيقية اللاحقة لقياس أبعاد التحول الرقمي والأداء المؤسسي داخل أي مؤسسة. واشتملت هذه الأداة على محاور تتعلق بالبنية التقنية، والثقافة التنظيمية، والقيادة، والمهارات الرقمية، والكفاءة التشغيلية، وجودة الخدمات، والابتكار، والرضا.

3-3 مجتمع البحث وعينته

في الصياغة الحالية للدراسة، يتمثل مجتمع البحث في الأدبيات العلمية والتقارير الأكاديمية التي تناولت التحول الرقمي والأداء المؤسسي. أما في حال تحويل هذا النموذج إلى دراسة ميدانية، فيمكن أن يكون مجتمع البحث من المديرين والموظفين والعاملين في المؤسسات العامة أو الخاصة، مع اختيار عينة مناسبة وفق حجم المجتمع وطبيعة القطاع. ويُفضل عند التطبيق الميداني استخدام عينة طبقية أو عشوائية بسيطة لضمان تمثيل الإدارات المختلفة داخل المؤسسة.

3-4 حدود البحث

• الحدود الموضوعية: تقتصر الدراسة على بحث أثر التحول الرقمي في أداء المؤسسات دون التوسع في جميع القضايا التقنية التفصيلية.

- الحدود البشرية: تركّز الدراسة - عند التطبيق الميداني - على العاملين وصناع القرار ذوي العلاقة بمشروعات التحول الرقمي.
- الحدود المكانية: يمكن تطبيق الدراسة على مؤسسات حكومية أو خاصة داخل بيئة محددة بحسب هدف الباحث.
- الحدود الزمنية: تتناول الدراسة أدبيات حديثة نسبياً مع إمكانية توسيع الفترة الزمنية حسب متطلبات البحث النهائي.

الفصل الرابع: النتائج والتوصيات

4-1 مقدمة

يعرض هذا الفصل النتائج التي تم التوصل إليها من خلال التحليل الوصفي للأدبيات والدراسات السابقة، ثم يقدم مجموعة من التوصيات التطبيقية التي تساعد المؤسسات على تحقيق أثر إيجابي ومستدام من التحول الرقمي.

4-2 تحليل البيانات

أظهر التحليل المقارن للأدبيات أن المؤسسات الأكثر نجاحاً في التحول الرقمي تشترك في عدة خصائص؛ أبرزها وضوح الرؤية الرقمية، وتكامل النظم، وتوفير قيادة داعمة، وربط مبادرات التحول بمؤشرات الأداء، وتطوير قدرات العاملين. كما تبين أن الأثر الإيجابي للتحول الرقمي يظهر أولاً في العمليات الداخلية من خلال تقليل الوقت والأخطاء، ثم يمتد إلى جودة الخدمة ورضا المستفيدين، وأخيراً إلى الابتكار والمرونة والميزة التنافسية.

وفي المقابل، كشفت الأدبيات أن المؤسسات التي تعاملت مع التحول الرقمي بوصفه مشروعاً تقنياً بحتاً، دون تحديث السياسات والعمليات والهياكل والمهارات، واجهت محدودية في العائد المؤسسي. وهذا يشير إلى أن الأداء لا يتحسن بفعل التقنية وحدها، بل بفعل الطريقة التي تُدمج بها التقنية داخل النظام الإداري والتشغيلي للمؤسسة.

الجدول (2): مجالات تأثير التحول الرقمي على الأداء المؤسسي

النتيجة المتوقعة على الأداء	صورة الأثر	مجال التأثير
-----------------------------	------------	--------------

العمليات الداخلية	أتمتة الإجراءات وتقليل الأعمال اليدوية	خفض زمن الإنجاز وتقليل الأخطاء والهدر
إدارة المعلومات	توفر بيانات لحظية وتقارير ولوحات متابعة	تحسين سرعة القرار ورفع الشفافية
الخدمات	قنوات رقمية وتخصيص أفضل للخدمة	رفع رضا العملاء أو المستفيدين
الموارد البشرية	تعلم رقمي وتطوير المهارات	زيادة الإنتاجية والاستجابة للتغيير
الابتكار	تحليل بيانات وتطوير منتجات وخدمات جديدة	تعزيز التنافسية والنمو المؤسسي

3-4 النتائج

- التحول الرقمي يؤثر إيجابياً في الأداء المؤسسي عندما يكون جزءاً من الاستراتيجية العامة للمؤسسة.
- يسهم التحول الرقمي في رفع الكفاءة التشغيلية عبر تقليل الوقت، وتحسين تدفق العمل، وتخفيض الأخطاء الإجرائية.
- تتحسن جودة الخدمات المؤسسية كلما توسعت القنوات الرقمية وتكاملت مع احتياجات المستفيدين.
- بشرى حسين عبدالقادر
- ضعف إدارة التغيير أو نقص التدريب أو غياب الحوكمة يقلل من الأثر المتوقع للتحول الرقمي.
- تكامل الأنظمة والبيانات يرفع جودة المعلومات ويعزز القدرة على اتخاذ قرارات سريعة ودقيقة.
- التحول الرقمي الناجح لا يكتفي برقمنة الإجراءات، بل يعيد تصميم العمليات ونماذج العمل المؤسسي.

4-4 التوصيات

- إعداد استراتيجية تحول رقمي واضحة مرتبطة مباشرة بالأهداف المؤسسية ومؤشرات الأداء الرئيسية.
- تنفيذ التحول الرقمي على مراحل وفق خارطة طريق تتضمن أولويات زمنية ومسؤوليات وموارد محددة.
- الاستثمار في تدريب العاملين وبناء الكفاءات الرقمية والقيادية اللازمة لإدارة التغيير.

- إعادة تصميم العمليات قبل أتمتتها لتجنب نقل التعقيد التقليدي إلى الأنظمة الرقمية.
- تعزيز التكامل بين قواعد البيانات والأنظمة المختلفة لرفع موثوقية المعلومات ودعم القرار.
- تطوير سياسات الأمن السيبراني والخصوصية وإدارة المخاطر الرقمية ضمن كل مشروع تحول.
- اعتماد نظام متابعة وتقييم دوري يقيس أثر المبادرات الرقمية على الكفاءة والجودة والرضا والابتكار.

المراجع

المراجع العربية

أبو النصر، مدحت محمد. (2021). التحول الرقمي والإدارة الحديثة. القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر.

السلمي، علي. (2020). الإدارة الاستراتيجية والتحول المؤسسي في البيئة الرقمية. القاهرة: دار غريب.

مجموعة من التقارير والدراسات العربية الحديثة حول الحكومة الرقمية وتطوير الخدمات المؤسسية.

المراجع الأجنبية

Bharadwaj, A., El Sawy, O. A., Pavlou, P. A., & Venkatraman, N. (2013). Digital business strategy: Toward a next generation of insights. *MIS Quarterly*, 37(2), 471-482.

Kane, G. C., Palmer, D., Phillips, A. N., Kiron, D., & Buckley, N. (2015). Strategy, not technology, drives digital transformation. *MIT Sloan Management Review and Deloitte University Press*.

Matt, C., Hess, T., & Benlian, A. (2015). Digital transformation strategies. *Business & Information Systems Engineering*, 57(5), 339-343.

Verhoef, P. C., Broekhuizen, T., Bart, Y., Bhattacharya, A., Dong, J. Q., Fabian, N., & Haenlein, M. (2021). Digital transformation: A multidisciplinary reflection and research agenda. *Journal of Business Research*, 122, 889-901.

Vial, G. (2019). Understanding digital transformation: A review and a research agenda. *The Journal of Strategic Information Systems*, 28(2), 118-144.

Westerman, G., Bonnet, D., & McAfee, A. (2014). *Leading digital: Turning technology into business transformation*. Boston: Harvard Business Review Press.

الملاحق

الملحق (1): استبانة مقترحة حول أثر التحول الرقمي على أداء المؤسسات

الغرض من هذه الاستبانة هو جمع آراء المشاركين حول مستوى التحول الرقمي داخل المؤسسة ومدى انعكاسه على الأداء المؤسسي. ويمكن استخدام مقياس ليكرت الخماسي الآتي: (1) لا أوافق بشدة، (2) لا أوافق، (3) محايد، (4) أوافق، (5) أوافق بشدة.

أولاً: البيانات العامة

البيان	المتغير
.....	الجنس
.....	المسمى الوظيفي
.....	سنوات الخبرة

ثانياً: عبارات الاستبانة

م	العبرة	1	2	3	4	5
1	تتوافر في المؤسسة بنية تقنية داعمة للتحول الرقمي.	☐	☐	☐	☐	☐
2	تحرص القيادة العليا على دعم مبادرات التحول الرقمي.	☐	☐	☐	☐	☐
3	تُراجع العمليات الإدارية قبل أتمتها رقمياً.	☐	☐	☐	☐	☐
4	يحصل العاملون على تدريب كافٍ لاستخدام الأنظمة الرقمية.	☐	☐	☐	☐	☐

5	يسهم التحول الرقمي في تقليل زمن إنجاز الأعمال.	☐	☐	☐	☐	☐
6	أسهمت الأنظمة الرقمية في رفع جودة الخدمات المقدمة.	☐	☐	☐	☐	☐
7	توفر الأنظمة الرقمية معلومات دقيقة تساعد على اتخاذ القرار.	☐	☐	☐	☐	☐
8	زاد التحول الرقمي من قدرة المؤسسة على الابتكار والاستجابة السريعة.	☐	☐	☐	☐	☐