

**أثر تطبيق مؤشرات الأداء التقنية (IT KPIs) على تحسين كفاءة إدارة  
العمليات دراسة ميدانية على إدارات تقنية المعلومات في القطاع الخاصة  
بالمملكة العربية السعودية**

إعداد الطالب/

علي حسن الشبيب

الرقم الجامعي

253001788

إشراف/

د. الفيصل عبد الحميد محمد حسن

د. فايز جراد

العام الدراسي: 2026

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

|    |                                                                 |
|----|-----------------------------------------------------------------|
| 4  | .....مقدمة:                                                     |
| 4  | .....مشكلة الدراسة:                                             |
| 5  | .....أهمية الدراسة:                                             |
| 7  | .....أهداف الدراسة:                                             |
| 8  | .....تساؤلات الدراسة:                                           |
| 10 | .....فروض الدراسة:                                              |
| 11 | .....الدراسات السابقة:                                          |
| 17 | .....الفجوة البحثية:                                            |
| 17 | .....المنطلقات النظرية للدراسة:                                 |
| 18 | .....المنهجية وطرق البحث:                                       |
|    | .....مصادر جمع البيانات ..... خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة. |
|    | .....أدوات الدراسة: ..... خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.     |
|    | .....حدود الدراسة: ..... خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.      |
| 25 | .....المراجع:                                                   |

## مقدمة:

تُمثل مؤشرات الأداء الرئيسية إحدى الركائز الأساسية في الفكر الإداري المعاصر، إذ تُوفّر للمنظمات أدوات كمية ونوعية تُمكنها من قياس مدى تقدمها نحو تحقيق أهدافها الاستراتيجية والتشغيلية، والتحقق من كفاءة استخدام مواردها المتاحة. وقد تجاوز مفهوم مؤشرات الأداء حدوده التقليدية المقتصرة على الجوانب المالية ليشمل أبعاداً متعددة تغطي العمليات الداخلية ورضا العملاء والتعلم والنمو المؤسسي، مما منح المنظمات رؤية شاملة ومتوازنة عن أدائها الفعلي بدلاً من الاعتماد على منظور أحادي الجانب. وقد أكدت الدراسات الحديثة أن تطبيق مؤشرات الأداء الرئيسية بمنهجية علمية مدروسة يُعدّ مدخلاً فعالاً لتحقيق التميز المؤسسي وتعزيز الميزة التنافسية في بيئة الأعمال المتغيرة (Setiawan & Purba, 2020).

و برزت مؤشرات الأداء التقنية (IT KPIs) كمنظومة قياس متكاملة تُعنى بتقييم أداء إدارات تقنية المعلومات ومدى إسهامها في تحقيق الأهداف المؤسسية. وتمتد هذه المؤشرات لتشمل أبعاداً متنوعة تتراوح بين قياس أداء البنية التحتية التقنية وجودة الخدمات المقدمة للمستخدمين، وصولاً إلى كفاءة إدارة المشاريع التقنية ومستوى الحماية الأمنية للأصول المعلوماتية. وقد أثبتت الأدبيات الإدارية أن نظم المعلومات المؤسسية وما يرتبط بها من مؤشرات أداء تقنية تؤثر تأثيراً جوهرياً على مستوى الكفاءة التشغيلية للمنظمات، وأن حجم المنشأة ودرجة نضجها التقني يُعدّان من العوامل المؤثرة في مستوى هذا الأثر. (Mesároš et al., 2021)

ويرتبط موضوع مؤشرات الأداء التقنية ارتباطاً وثيقاً بمفهوم كفاءة إدارة العمليات، الذي يُشير إلى قدرة المنظمة على تحقيق مخرجاتها المرجوة باستخدام الأمثل للموارد والوقت والجهد مع الحفاظ على مستويات عالية من الجودة ورضا المستفيدين. وقد أصبحت كفاءة إدارة العمليات هاجساً مؤسسياً في ظل اشتداد المنافسة وتسارع التحولات التقنية، مما يفرض على المنظمات تبني مقاربات علمية في إدارة عملياتها التشغيلية وقياسها وتحسينها باستمرار. وتشير الدراسات إلى أن المنظمات التي تتبنى منهجيات ديناميكية ومتكاملة في قياس الأداء تحقق مستويات أعلى من الكفاءة التشغيلية مقارنة بتلك التي تعتمد على مقاربات ساكنة وتقليدية. (Rodríguez-Rodríguez, et al., 2020)

وعلى صعيد بيئة الأعمال السعودية، يكتسب هذا الموضوع أهمية استثنائية في ضوء التحولات الاستراتيجية الكبرى التي تشهدها المملكة العربية السعودية بقيادة رؤية 2030، التي تضع التحول الرقمي وتحقيق الكفاءة التشغيلية في صدارة أولوياتها الوطنية. ويُمثل القطاع الخاص السعودي محوراً رئيسياً في هذه الرؤية، إذ تتسابق منشآته على تبني أحدث التقنيات والاستثمار في بنيتها التحتية الرقمية، مما يجعل وجود منظومة قياس تقنية فعّالة أمراً حيوياً لضمان تحقيق العائد المرجو من هذه الاستثمارات المتنامية. وقد أشارت دراسات حديثة إلى أن تطبيق مؤشرات الأداء الرئيسية يُسهم بشكل مباشر في تحسين الكفاءة التشغيلية وتعزيز القدرة التنافسية للمنشآت في بيئات الأعمال المتقدمة.(Rekunen et al., 2024)

ومن هنا، تأتي هذه الدراسة لتستقصي ميدانياً أثر تطبيق مؤشرات الأداء التقنية بأبعادها المتعددة على تحسين كفاءة إدارة العمليات في إدارات تقنية المعلومات بالقطاع الخاص السعودي، ساعيةً إلى الإسهام في إثراء الأدبيات العربية في هذا المجال البحثي الذي يتقاطع فيه علم الإدارة مع تقنية المعلومات، والذي يشهد اهتماماً عالمياً متزايداً يُوازيه شحّ نسبي في الدراسات الميدانية المتخصصة في البيئة السعودية.

### مشكلة الدراسة

يشهد قطاع تقنية المعلومات في المملكة العربية السعودية نمواً متسارعاً غير مسبوق، إذ بلغ حجم سوق الاتصالات وتقنية المعلومات أكثر من (180) مليار ريال في عام 2024م ليصبح السوق الأسرع نمواً في منطقة الشرق الأوسط، فيما بلغت الإيرادات التشغيلية لقطاع تقنية المعلومات والاتصالات نحو (249.8) مليار ريال، كما وصل الإنفاق الحكومي وحده على خدمات الاتصالات وتقنية المعلومات إلى (10.1) مليار دولار خلال العام ذاته. ولا يقل إنفاق القطاع الخاص ضخامةً عن نظيره الحكومي، حيث تتسابق منشآت هذا القطاع على الاستثمار في البنية التحتية الرقمية والتطبيقات الذكية والحوسبة السحابية وحلول الأمن السيبراني، استجابةً لمتطلبات رؤية المملكة 2030 ومستهدفات التحول الرقمي الوطني. غير أن هذا التصاعد الهائل في الإنفاق التقني يطرح تساؤلاً جوهرياً حول مدى قدرة المنشآت على قياس العائد الفعلي من هذه الاستثمارات الضخمة، والتحقق من أنها تُترجم فعلياً إلى كفاءة تشغيلية ملموسة في إدارة العمليات.

وعلى الرغم من التقدم الملحوظ الذي أحرزته المملكة في مؤشرات التحول الرقمي العالمية، إلا أن الملاحظات الميدانية والتقارير المتخصصة تكشف عن وجود فجوة واضحة بين حجم الإنفاق التقني ومستوى النضج في ممارسات قياس الأداء التقني لدى كثير من منشآت القطاع الخاص السعودي. فكثير من إدارات تقنية المعلومات لا تزال تعتمد على مؤشرات أداء تقليدية محدودة النطاق لا تتجاوز قياس الجوانب التشغيلية السطحية، كعدد التذاكر المُعالجة أو معدل توفر الخوادم، دون أن تمتد إلى قياس الأثر الحقيقي لهذه العمليات على الكفاءة المؤسسية الشاملة. كما أن بعض هذه الإدارات يفتقر أصلاً إلى منظومة مؤشرات أداء تقنية واضحة المعالم ومحددة الأبعاد، مما يُفضي إلى اتخاذ قرارات تقنية مبنية على الحدس والتخمين بدلاً من البيانات والحقائق الموضوعية (الشمرى، 2025). ويتفاقم هذا الواقع في ظل التحديات المتزايدة التي تواجهها إدارات تقنية المعلومات، والتي يأتي في مقدمتها التهديدات السيبرانية المتصاعدة — حيث يُقدَّر أن الإنفاق على الأمن السيبراني في المملكة سيتجاوز (1.6) مليار دولار بحلول عام 2027م — وتعدّ مشاريع التحول الرقمي وارتفاع توقعات المستفيدين الداخليين والخارجيين.

وتزداد حدة هذه المشكلة حين نستحضر أن الدراسات السابقة — على أهميتها — تناولت مؤشرات الأداء الرئيسية في سياقات مالية ومصرفية وصحية (مرقص وآخرون، 2025؛ الحاج، 2025؛ بوردجة ولخشين، 2020)، أو تناولت كفاءة إدارة العمليات في قطاعات غير تقنية كالطيران المدني والتعليم (حسن وآخرون، 2025؛ غنيمي، 2024)، بينما ظل الجمع بين مؤشرات الأداء التقنية تحديداً وكفاءة إدارة العمليات في إدارات تقنية المعلومات بالقطاع الخاص السعودي مجالاً بحثياً شبه خالٍ من الدراسات الميدانية المتعمقة. وحتى الدراسات الأجنبية التي اقتربت من هذا الموضوع كدراسة Rekunen et al. (2024). أو دراسة Mesároš et al. (2021) أُجريت في سياقات اقتصادية وثقافية مغايرة، مما يحدّ من إمكانية تعميم نتائجها على البيئة السعودية ذات الخصوصية التنظيمية والتشريعية والثقافية المتفردة.

إن هذا الواقع يُفرز معضلة إدارية حقيقية تتمثل في عجز كثير من إدارات تقنية المعلومات عن إثبات قيمتها الاستراتيجية أمام الإدارة العليا بأدلة كمية مقنعة، وعدم قدرتها على تحديد مواطن الهدر في مواردها التشغيلية بدقة، فضلاً عن ضعف المواءمة بين مخرجاتها التقنية والأهداف المؤسسية الكبرى. ومن ثم، فإن هذه الدراسة تنطلق من الحاجة العلمية والعملية الماسّة لاستقصاء أثر تطبيق مؤشرات الأداء التقنية بأبعادها الأربعة (مؤشرات أداء البنية التحتية التقنية، مؤشرات أداء خدمات تقنية المعلومات، مؤشرات

أداء المشاريع التقنية، مؤشرات الأمن السيبراني (على تحسين كفاءة إدارة العمليات في إدارات تقنية المعلومات بالقطاع الخاص السعودي، بما يُسهم في سد الفجوة البحثية القائمة وتقديم أدلة ميدانية يُسترشد بها في تطوير ممارسات القياس التقني وتحقيق مستهدفات التحول الرقمي الوطني.

### أهمية الدراسة:

تتبع أهمية الدراسة الحالية من بُعدين متكاملين، يتمثل الأول في الأهمية العلمية النظرية، فيما يتمثل الثاني في الأهمية العملية التطبيقية، وذلك على النحو التالي:

### الأهمية العلمية (النظرية)

- تستمد هذه الدراسة أهميتها العلمية من عدة اعتبارات جوهرية تتعلق بإثراء المعرفة الأكاديمية وسد الفجوات البحثية في هذا المجال الحيوي.
- تُسهم الدراسة في إثراء المكتبة العربية بإطار نظري تكاملي يربط بين مفهومين محوريين لم يُجمع بينهما بشكل كافٍ في الأدبيات العربية، وهما مؤشرات الأداء التقنية وكفاءة إدارة العمليات.
- كما تتميز الدراسة بتقديمها تصنيفاً متخصصاً ومتعدد الأبعاد لمؤشرات الأداء التقنية يشمل أربعة أبعاد (البنية التحتية التقنية، خدمات تقنية المعلومات، المشاريع التقنية، الأمن السيبراني)، مما يُوفر نموذجاً نظرياً أكثر شمولية ودقة مقارنة بالدراسات التي اعتمدت على مؤشرات عامة أو أحادية البعد.
- تُسهم الدراسة كذلك في تطوير أداة قياس علمية محكمة وموثوقة يمكن أن يستفيد منها الباحثون في دراسات مستقبلية لقياس مستوى تطبيق مؤشرات الأداء التقنية وأثرها على المتغيرات التنظيمية المختلفة.

### الأهمية العملية (التطبيقية)

- تبرز الأهمية العملية لهذه الدراسة من خلال ما يمكن أن تقدمه من فوائد مباشرة وملموسة لصناع القرار والممارسين في مجال تقنية المعلومات بالقطاع الخاص السعودي.
- تُقدم الدراسة لمديري ومسؤولي إدارات تقنية المعلومات في القطاع الخاص السعودي صورة واقعية ودقيقة عن مستوى تطبيق مؤشرات الأداء التقنية في بيئة الأعمال السعودية، مما يُمكنهم من

إجراء مقارنة معيارية (Benchmarking) لممارساتهم الحالية مع المستوى السائد في السوق، وتحديد الفجوات التي تتطلب معالجة وتطويراً.

- وتكتسب الدراسة أهمية عملية استثنائية في ضوء رؤية المملكة العربية السعودية 2030 التي تضع التحول الرقمي وتحقيق الكفاءة التشغيلية في صدارة أولوياتها الاستراتيجية، إذ تُوفر الدراسة أدلة ميدانية مستقاة من بيئة الأعمال السعودية يمكن أن تُسهم في دعم جهود التحول الرقمي وتحقيق مستهدفات الرؤية.
- كما أن التوصيات العملية التي ستقدمها الدراسة يمكن أن تُشكّل خارطة طريق لإدارات تقنية المعلومات الراغبة في تطوير منظومات قياس الأداء الخاصة بها.
- تُسهم الدراسة في مساعدة مؤسسات القطاع الخاص على تحقيق عائد أفضل من استثماراتها التقنية المتنامية من خلال تبني منظومة قياس فعّالة تضمن المواءمة بين الإنفاق التقني والنتائج التشغيلية المحققة، خاصة في ظل النمو المطرد في الإنفاق على تقنية المعلومات بالمملكة.

#### أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى دراسة أثر تطبيق مؤشرات الأداء التقنية (IT KPIs) بأبعادها الأربعة (مؤشرات أداء البنية التحتية التقنية، مؤشرات أداء خدمات تقنية المعلومات، مؤشرات أداء المشاريع التقنية، مؤشرات الأمن السيبراني) على تحسين كفاءة إدارة العمليات في إدارات تقنية المعلومات بالقطاع الخاص في المملكة العربية السعودية.

وينتفع من هذا الهدف الرئيسي عدة أهداف فرعية تتمثل فيما يلي:

#### 1. الهدف الفرعي الأول: التعرف على واقع ومستوى تطبيق مؤشرات الأداء التقنية (IT KPIs)

وتحديد مدى نضج ممارسات القياس التقني المتبعة.

#### 2. الهدف الفرعي الثاني: قياس أثر تطبيق مؤشرات أداء البنية التحتية التقنية على تحسين كفاءة

إدارة العمليات في إدارات تقنية المعلومات بالقطاع الخاص السعودي.

#### 3. الهدف الفرعي الثالث: قياس أثر تطبيق مؤشرات أداء خدمات تقنية المعلومات على تحسين

كفاءة إدارة العمليات في إدارات تقنية المعلومات بالقطاع الخاص السعودي.

4. الهدف الفرعي الرابع: قياس أثر تطبيق مؤشرات أداء المشاريع التقنية على تحسين كفاءة إدارة العمليات في إدارات تقنية المعلومات بالقطاع الخاص السعودي.

5. الهدف الفرعي الخامس: قياس أثر تطبيق مؤشرات الأمن السيبراني على تحسين كفاءة إدارة العمليات في إدارات تقنية المعلومات بالقطاع الخاص السعودي.

### تساؤلات الدراسة

في ضوء مشكلة الدراسة وأهدافها، يمكن بلورة التساؤل الرئيسي للدراسة على النحو التالي:

### السؤال الرئيسي

ما أثر تطبيق مؤشرات الأداء التقنية (IT KPIs) بأبعادها (مؤشرات أداء البنية التحتية التقنية، مؤشرات أداء خدمات تقنية المعلومات، مؤشرات أداء المشاريع التقنية، مؤشرات الأمن السيبراني) على تحسين كفاءة إدارة العمليات في إدارات تقنية المعلومات بالقطاع الخاص في المملكة العربية السعودية؟

ويتفرع من السؤال الرئيسي الأسئلة الفرعية التالية:

السؤال الفرعي الأول: ما مستوى تطبيق مؤشرات الأداء التقنية (IT KPIs) بأبعادها الأربعة في إدارات تقنية المعلومات بالقطاع الخاص السعودي؟

السؤال الفرعي الثاني: ما أثر تطبيق مؤشرات أداء البنية التحتية التقنية على تحسين كفاءة إدارة العمليات في إدارات تقنية المعلومات بالقطاع الخاص السعودي؟

السؤال الفرعي الثالث: ما أثر تطبيق مؤشرات أداء خدمات تقنية المعلومات على تحسين كفاءة إدارة العمليات في إدارات تقنية المعلومات بالقطاع الخاص السعودي؟

السؤال الفرعي الرابع: ما أثر تطبيق مؤشرات أداء المشاريع التقنية على تحسين كفاءة إدارة العمليات في إدارات تقنية المعلومات بالقطاع الخاص السعودي؟

**السؤال الفرعي الخامس:** ما أثر تطبيق مؤشرات الأمن السيبراني على تحسين كفاءة إدارة العمليات في إدارات تقنية المعلومات بالقطاع الخاص السعودي؟

**فروض الدراسة:**

**الفرض الرئيسي :** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) لتطبيق مؤشرات الأداء التقنية (IT KPIs) بأبعادها مجتمعة (مؤشرات أداء البنية التحتية التقنية، مؤشرات أداء خدمات تقنية المعلومات، مؤشرات أداء المشاريع التقنية، مؤشرات الأمن السيبراني) على تحسين كفاءة إدارة العمليات في إدارات تقنية المعلومات بالقطاع الخاص في المملكة العربية السعودية.

ويتفرع من الفرض الرئيسي الفروض الفرعية التالية:

- ✓ **الفرض الفرعي الأول: (H1)** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) لتطبيق مؤشرات أداء البنية التحتية التقنية على تحسين كفاءة إدارة العمليات في إدارات تقنية المعلومات بالقطاع الخاص السعودي.
- ✓ **الفرض الفرعي الثاني: (H2)** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) لتطبيق مؤشرات أداء خدمات تقنية المعلومات على تحسين كفاءة إدارة العمليات في إدارات تقنية المعلومات بالقطاع الخاص السعودي.
- ✓ **الفرض الفرعي الثالث: (H3)** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) لتطبيق مؤشرات أداء المشاريع التقنية على تحسين كفاءة إدارة العمليات في إدارات تقنية المعلومات بالقطاع الخاص السعودي.
- ✓ **الفرض الفرعي الرابع: (H4)** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) لتطبيق مؤشرات الأمن السيبراني على تحسين كفاءة إدارة العمليات في إدارات تقنية المعلومات بالقطاع الخاص السعودي.

## الدراسات السابقة:

حرص الباحث على استعراض مجموعة من الدراسات العربية والأجنبية ذات الصلة بمتغيري الدراسة الحالية، وتم تصنيفها في محورين رئيسيين: يتناول المحور الأول الدراسات المتعلقة بالمتغير المستقل (مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) وعلاقته بمتغيرات أخرى، فيما يتناول المحور الثاني الدراسات المتعلقة بالمتغير التابع (كفاءة إدارة العمليات) وعلاقته بمتغيرات أخرى. وفيما يلي عرض تفصيلي لهذه الدراسات مع بيان أوجه الاتفاق والاختلاف بينها وبين الدراسة الحالية.

**المحور الأول: الدراسات المتعلقة بالمتغير المستقل مؤشرات الأداء الرئيسية KPIs وعلاقته بمتغيرات أخرى**

دراسة (مرقص، وشاهين، وشحاتة، والبغدادى، 2025): "أثر تطبيق مؤشرات الأداء الرئيسية على تصنيف المحفظة الائتمانية: الدور المعدل لنموذج الخسائر الائتمانية المتوقعة مع دراسة تطبيقية في ظل مخاطر تغيرات سعر صرف العملات الأجنبية"

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر تطبيق مؤشرات الأداء الرئيسية بأبعادها (مؤشرات الأداء الرئيسية للعمليات التجارية، مؤشرات الأداء الرئيسية للموظفين، مؤشرات الأداء الرئيسية للبيئة، مؤشرات الأداء الرئيسية للمجتمع) على تصنيف المحفظة الائتمانية في ظل الدور المعدل لنموذج الخسائر الائتمانية المتوقعة، في البنوك التجارية المصرية. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت العينة من بيانات مالية للبنوك التجارية المصرية خلال الفترة المدروسة. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية لتطبيق مؤشرات الأداء الرئيسية على تصنيف المحفظة الائتمانية، مع وجود دور معدل لنموذج الخسائر الائتمانية المتوقعة في هذه العلاقة. وأوصت الدراسة بضرورة اعتماد البنوك التجارية على منظومة متكاملة من مؤشرات الأداء الرئيسية لتحسين جودة تصنيف المحافظ الائتمانية وتعزيز القدرة على إدارة المخاطر.

دراسة (العقيلي، 2025): "دور مؤشرات الأداء الرئيسية في تقييم أداء إدارة الصحة العامة: دراسة تطبيقية على مستشفيات التجمع الصحي الثالث بالرياض بالمملكة العربية السعودية"

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور مؤشرات الأداء الرئيسية بأبعادها (مؤشرات جودة الخدمة الصحية، مؤشرات رضا المرضى، مؤشرات الكفاءة التشغيلية، مؤشرات سلامة المرضى) في تقييم أداء إدارة الصحة العامة، في مستشفيات التجمع الصحي الثالث بالرياض. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت العينة من العاملين في الإدارة الصحية بمستشفيات التجمع الصحي الثالث. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن مؤشرات الأداء الرئيسية تؤدي دوراً جوهرياً في تقييم وتحسين أداء إدارة الصحة العامة، وأن هناك علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين تطبيق مؤشرات الأداء والارتقاء بجودة الخدمات الصحية. وأوصت الدراسة بتطوير منظومة مؤشرات أداء رئيسية شاملة ومتكاملة للقطاع الصحي تتوافق مع أهداف التحول الصحي الوطني.

**دراسة (الحاج، 2025): "أثر تطبيق الصيرفة الإلكترونية على مؤشرات الأداء في الجهاز المصرفي: دراسة حالة عينة من المصارف التجارية خلال الفترة 2011-2020م"**

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر تطبيق الخدمات المصرفية الإلكترونية بأبعادها (الصراف الآلي، الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، نقاط البيع الإلكترونية) على مؤشرات الأداء في الجهاز المصرفي المتمثلة في مؤشر كفاءة رأس المال ومؤشر العائد على الأصول ومؤشر العائد على رأس المال، في عينة من المصارف التجارية السودانية. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي ومنهج دراسة الحالة، وتكونت العينة من بيانات مالية لعينة من المصارف التجارية خلال الفترة (2011-2020م). وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الخدمات المصرفية الإلكترونية ومعدل كفاءة رأس المال، ووجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الخدمات المصرفية الإلكترونية ومعدل العائد على الأصول. وأوصت الدراسة بإنشاء بنية تحتية قوية للاتصالات وشبكات الإنترنت تساعد على تطوير وتحديث الخدمات المصرفية الإلكترونية، ووضع السياسات والإجراءات والضوابط لنظم الدفع الإلكتروني.

**دراسة (بودرجة، ولخشين، 2020): "أثر تطبيق محاسبة الموارد البشرية على مؤشرات الأداء المالي: دراسة حالة شركة سونلغاز وحدة سكيكدة"**

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر تطبيق محاسبة الموارد البشرية بأبعادها (نموذج القياس المحاسبي وفق منهج التكلفة التاريخية، الإفصاح المحاسبي عن الموارد البشرية في القوائم المالية) على مؤشرات

الأداء المالي (مؤشرات التوازن المالي، مؤشرات المردودية)، في شركة سونلغاز وحدة سكيكدة بالجزائر. واستخدمت الدراسة منهج دراسة الحالة والمنهج الوصفي التحليلي، وتكونت العينة من البيانات المالية لشركة سونلغاز وحدة سكيكدة للسنة المالية 2017. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن تطبيق محاسبة الموارد البشرية يؤثر إيجابياً على كل من مؤشرات التوازن المالي ومردودية المؤسسة، وأن الإفصاح عن قيمة الموارد البشرية في القوائم المالية يعزز دقة مؤشرات الأداء المالي. وأوصت الدراسة بضرورة تبني المؤسسات لمحاسبة الموارد البشرية كجزء من نظامها المحاسبي لتعزيز دقة مؤشرات الأداء المالي وتحسين عملية اتخاذ القرار.

**دراسة (Rekunenko, Kobushko, & Shubenko, 2024): "The Impact of KPIs on Operational Efficiency and Competitive Advantage in Trading Enterprises"**

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر مؤشرات الأداء الرئيسية بأبعادها (مؤشرات الأداء المالي، مؤشرات الأداء التشغيلي، مؤشرات رضا العملاء، مؤشرات كفاءة العمليات) على الكفاءة التشغيلية والميزة التنافسية، في المنشآت التجارية. واستخدمت الدراسة المنهج الكمي القائم على النمذجة الاقتصادية القياسية، وتكونت العينة من بيانات مجموعة من المنشآت التجارية. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن تطبيق مؤشرات الأداء الرئيسية يُسهم بشكل جوهري في تحسين الكفاءة التشغيلية وتعزيز الميزة التنافسية للمنشآت التجارية، وأن المؤشرات المرتبطة بالأداء التشغيلي هي الأكثر تأثيراً على الكفاءة العامة. وأوصت الدراسة بضرورة تبني المنشآت التجارية لمنظومة متكاملة من مؤشرات الأداء الرئيسية تُغطي الجوانب المالية والتشغيلية لتحقيق ميزة تنافسية مستدامة.

**دراسة (Mesároš, Behúnová, Mandičák, Behún, & Krajníková, 2021): "Impact of Enterprise Information Systems on Selected Key Performance Indicators in Construction Project Management: An Empirical Study"**

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر نظم المعلومات المؤسسية بأبعادها (نظم تخطيط موارد المنشأة ERP، نظم إدارة المشاريع، نظم إدارة الوثائق، نظم إدارة علاقات العملاء) على مؤشرات الأداء الرئيسية المختارة في إدارة مشاريع البناء والتشييد، في شركات البناء. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي

مع التحليل الكمي، وتكونت العينة من مديري المشاريع والعاملين في شركات البناء والتشييد. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود تأثير إيجابي ذي دلالة إحصائية لاستخدام نظم المعلومات المؤسسية على تحسين مؤشرات الأداء الرئيسية في إدارة المشاريع الإنشائية، وأن حجم المنشأة يُعدّ عاملاً مؤثراً في مستوى هذا التأثير. وأوصت الدراسة بضرورة زيادة الاستثمار في نظم المعلومات المؤسسية المتقدمة في قطاع البناء والتشييد، وربطها بمؤشرات الأداء الرئيسية لتحقيق إدارة أكثر كفاءة للمشاريع.

#### المحور الثاني: الدراسات المتعلقة بالمتغير التابع (كفاءة إدارة العمليات) وعلاقته بمتغيرات أخرى

دراسة (حسن، وفاخر، ومحمد، 2025): "دور التعهيد في رفع كفاءة إدارة العمليات: دراسة تطبيقية على قطاع الطيران المدني"

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور التعهيد الخارجي بأبعاده (تعهيد العمليات التشغيلية، تعهيد خدمات تقنية المعلومات، تعهيد خدمات الموارد البشرية، تعهيد الخدمات اللوجستية) في رفع كفاءة إدارة العمليات من حيث جودة الخدمات والمزايا التنافسية، في قطاع الطيران المدني بمصر. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت العينة من العاملين في قطاع الطيران المدني بمختلف المستويات الإدارية. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن التعهيد الخارجي يُسهم بشكل فعال في رفع كفاءة إدارة العمليات وتحسين جودة الخدمات المقدمة وتعزيز المزايا التنافسية في قطاع الطيران المدني. وأوصت الدراسة بتوسيع نطاق تطبيق التعهيد الخارجي في العمليات غير الجوهرية مع التركيز على بناء شراكات استراتيجية طويلة الأمد مع مقدمي الخدمات المتخصصين.

دراسة (الشمري، 2025): "دور الذكاء الاصطناعي في رفع كفاءة العمليات الإدارية"

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور الذكاء الاصطناعي بأبعاده (التعلم الآلي، معالجة اللغات الطبيعية، الأتمتة الذكية، تحليل البيانات الضخمة) في رفع كفاءة العمليات الإدارية من حيث تحسين الإنتاجية وسرعة اتخاذ القرار، في المؤسسات. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي، وتكونت العينة من مراجعة منهجية للأدبيات والدراسات السابقة المتعلقة بالموضوع. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن تطبيقات الذكاء الاصطناعي تُسهم بشكل كبير في رفع كفاءة العمليات الإدارية من خلال أتمتة المهام الروتينية وتحسين دقة التنبؤات وتسريع عملية اتخاذ القرار. وأوصت الدراسة بضرورة استثمار المؤسسات في تبني تقنيات

الذكاء الاصطناعي وتأهيل كوادرها البشرية للتعامل مع هذه التقنيات لتحقيق أقصى استفادة ممكنة في تحسين كفاءة العمليات.

### دراسة (علي، 2025): "تأثير الإدارة المالية على كفاءة العمليات في شركات التأمين: دراسة حالة الشركة السورية الوطنية للتأمين"

هدفت الدراسة إلى التعرف على تأثير الإدارة المالية بأبعادها (التخطيط المالي، إدارة السيولة، إدارة الاستثمارات، الرقابة المالية) على كفاءة العمليات في شركات التأمين، في الشركة السورية الوطنية للتأمين. واستخدمت الدراسة منهج دراسة الحالة والمنهج الوصفي التحليلي، وتكونت العينة من البيانات المالية والتشغيلية للشركة السورية الوطنية للتأمين والعاملين في الإدارة المالية والتشغيلية بالشركة. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود تأثير إيجابي ذي دلالة إحصائية للإدارة المالية على كفاءة العمليات في شركات التأمين، وأن إدارة السيولة والتخطيط المالي هما الأكثر تأثيراً على الكفاءة التشغيلية. وأوصت الدراسة بتعزيز الممارسات المالية السليمة وتطوير أنظمة الرقابة المالية لضمان تحسين مستمر في كفاءة العمليات التأمينية.

### دراسة (غنيمي، 2024): "إعادة هيكلة العمليات الإدارية وتأثيرها على كفاءة الأداء: دراسة تطبيقية على الإدارات التعليمية بمحافظة الشرقية"

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر إعادة هيكلة العمليات الإدارية بأبعادها (دعم الإدارة العليا، التطوير في الهيكل التنظيمي، تطوير القوى العاملة، توافر التطوير التكنولوجي) على كفاءة أداء العاملين، في الإدارات التعليمية بمحافظة الشرقية بمصر. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي مع تحليل الانحدار البسيط والمتعدد، وتكونت العينة من (400) مفردة من الموظفين بالإدارات التعليمية تم اختيارهم بطريقة ميسرة تحكمية. وتوصلت نتائج الدراسة إلى قبول فروض الدراسة مما يؤكد وجود تأثير إيجابي ذي دلالة إحصائية لأبعاد إعادة هيكلة العمليات الإدارية على كفاءة الأداء، وأن التطوير التكنولوجي ودعم الإدارة العليا هما الأكثر تأثيراً. وأوصت الدراسة بضرورة تبني استراتيجية إعادة هيكلة العمليات الإدارية في الإدارات التعليمية بمصر مع التركيز على تفعيل تكنولوجيا المعلومات وتطوير القوى العاملة.

**دراسة (Rodríguez–Rodríguez, Alfaro–Saiz, & Carot, 2020): "A Dynamic Supply Chain BSC–Based Methodology to Improve Operations Efficiency"**

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر تطبيق منهجية بطاقة الأداء المتوازن الديناميكية لسلسلة التوريد بأبعادها (المنظور المالي، منظور العملاء، منظور العمليات الداخلية، منظور التعلم والنمو) على تحسين كفاءة العمليات، في سلاسل التوريد. واستخدمت الدراسة المنهج الكمي القائم على النمذجة الديناميكية والمحاكاة، وتكونت العينة من بيانات سلاسل توريد في قطاع الصناعات التحويلية. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن المنهجية المقترحة القائمة على بطاقة الأداء المتوازن الديناميكية تُسهم بفعالية في تحسين كفاءة العمليات من خلال توفير رؤية شاملة ومتكاملة للأداء، وتمكين صناع القرار من التعامل مع التغيرات الديناميكية في بيئة سلاسل التوريد. وأوصت الدراسة بتبني المنهجيات الديناميكية في قياس الأداء بدلاً من المقاربات الساكنة التقليدية لتحقيق استجابة أسرع وكفاءة تشغيلية أعلى.

**دراسة (Moktadir, Dwivedi, Rahman, Chiappetta Jabbour, Paul, Sultana, & Madaan, 2020): "An Investigation of Key Performance Indicators for Operational Excellence Towards Sustainability in the Leather Products Industry"**

هدفت الدراسة إلى التعرف على مؤشرات الأداء الرئيسية الداعمة للتميز التشغيلي نحو الاستدامة بأبعادها (المؤشرات الاقتصادية، المؤشرات البيئية، المؤشرات الاجتماعية، مؤشرات الجودة التشغيلية) وأثرها على تحقيق كفاءة العمليات والتميز التشغيلي المستدام، في صناعة المنتجات الجلدية. واستخدمت الدراسة المنهج المختلط الذي يجمع بين المنهج النوعي والكمي مع استخدام أسلوب عملية التحليل الهرمي (AHP)، وتكونت العينة من خبراء ومديري العمليات في مصانع المنتجات الجلدية في بنغلاديش. وتوصلت نتائج الدراسة إلى تحديد مجموعة من مؤشرات الأداء الرئيسية الحاسمة لتحقيق التميز التشغيلي المستدام، وأن المؤشرات الاقتصادية ومؤشرات الجودة التشغيلية هي الأكثر تأثيراً على كفاءة العمليات وتحقيق الاستدامة. وأوصت الدراسة بضرورة تبني منظور شامل ومتوازن لمؤشرات الأداء يراعي الأبعاد الاقتصادية والبيئية والاجتماعية لتحقيق تميز تشغيلي مستدام.

## الفجوة البحثية:

من خلال الاستعراض التحليلي المعمق للدراسات السابقة في محورها، يتبين أن ثمة أوجه اتفاق بين الدراسة الحالية وتلك الدراسات تتمثل في اشتراكها في الاهتمام بموضوع مؤشرات الأداء الرئيسية كأداة للقياس والتقييم المؤسسي، وكذلك في تناولها لمفهوم كفاءة إدارة العمليات بوصفه هدفاً تنظيمياً محورياً تسعى المنظمات لتحقيقه. كما تتفق الدراسة الحالية مع غالبية الدراسات السابقة في اعتمادها على المنهج الوصفي التحليلي كمنهج بحثي رئيسي، وتوظيفها للاستبانة كأداة لجمع البيانات الأولية، واستخدامها لأساليب تحليل الانحدار البسيط والمتعدد لاختبار العلاقات بين المتغيرات، وهو ما اتبعته دراسة غنيمي (2024) في قياس أثر إعادة هيكلة العمليات الإدارية على كفاءة الأداء، ودراسة Rekunen et al. (2024) في قياس أثر مؤشرات الأداء الرئيسية على الكفاءة التشغيلية. كذلك تتفق الدراسة الحالية مع بعض الدراسات في تناولها للبُعد التقني كمحور ارتكاز، كما في دراسة Mesároš et al. (2021) التي بحثت أثر نظم المعلومات المؤسسية على مؤشرات الأداء الرئيسية، ودراسة الحاج (2025) التي تناولت أثر الصيرفة الإلكترونية على مؤشرات الأداء المصرفي.

بيد أن التمهيص الدقيق يكشف عن فجوة بحثية واضحة تنفرد الدراسة الحالية بمعالجتها، وتتجلى هذه الفجوة في عدة مستويات مترابطة. فمن حيث الهدف، ركزت الدراسات العربية السابقة على قياس أثر مؤشرات الأداء الرئيسية في سياقات مالية ومصرفية وائتمانية كدراسة مرقص وآخرون (2025) ودراسة بوردجة ولخشين (2020)، أو في سياقات صحية كدراسة العقيلي (2025)، بينما تهدف الدراسة الحالية تحديداً إلى قياس أثر مؤشرات الأداء التقنية على كفاءة إدارة العمليات في إدارات تقنية المعلومات ذاتها وليس في قطاعات أخرى. ومن حيث الأبعاد، تبنت الدراسات السابقة أبعاداً عامة لمؤشرات الأداء كالمؤشرات المالية ومؤشرات الموظفين والمؤشرات البيئية، أو أبعاداً خاصة بقطاعاتها كمؤشرات المحفظة الائتمانية ومؤشرات السيولة، في حين تنفرد الدراسة الحالية بتبني أربعة أبعاد تقنية متخصصة (مؤشرات أداء البنية التحتية التقنية، مؤشرات أداء خدمات تقنية المعلومات، مؤشرات أداء المشاريع التقنية، مؤشرات الأمن السيبراني) لم يُجمع بينها في دراسة واحدة من قبل. ومن حيث بيئة التطبيق، أُجريت الدراسات الأجنبية في بيئات مختلفة كالمنشآت التجارية الأوكرانية في دراسة Rekunen et al. (2024) وشركات البناء في دراسة Mesároš et al. (2021) وسلاسل التوريد الصناعية في دراسة Rodríguez-Rodríguez et al. (2020) وصناعة المنتجات الجلدية في بنغلاديش في دراسة

(Moktadir et al. (2020)، كما أُجريت الدراسات العربية في بيئات مصرية وسودانية وجزائرية وسورية، بينما تُطبّق الدراسة الحالية على إدارات تقنية المعلومات في القطاع الخاص بالمملكة العربية السعودية تحديداً، وهو سياق تنظيمي واقتصادي وثقافي لم تتناوله أيّ من الدراسات السابقة المستعرضة بشكل مباشر، مما يجعل هذه الدراسة سداً لفجوة بحثية حقيقية في الأدبيات العربية والأجنبية على حدّ سواء.

### المنطلقات النظرية للدراسة:

#### المتغير المستقل: مؤشرات الأداء التقنية (IT KPIs)

**التعريف الاصطلاحي:** مقاييس كمية ونوعية محددة مسبقاً تُستخدم لتقييم مدى نجاح إدارات تقنية المعلومات في تحقيق أهدافها الاستراتيجية والتشغيلية، وتشمل قياس أداء البنية التحتية، وجودة الخدمات التقنية المقدّمة، وكفاءة إدارة المشاريع التقنية، ومستوى الحماية من التهديدات السيبرانية (Setiawan & Purba, 2020).

**التعريف الإجرائي:** الدرجة التي يحصل عليها المستجيب على فقرات الاستبانة المتعلقة بمستوى تطبيق مؤشرات الأداء التقنية في إدارات تقنية المعلومات بالقطاع الخاص السعودي، مقاسة بمقياس ليكرت الخماسي عبر أربعة أبعاد تشمل (16) فقرة.

#### البُعد الأول: مؤشرات أداء البنية التحتية التقنية

**التعريف الاصطلاحي:** مجموعة من المقاييس الفنية التي تُقيّم مدى كفاءة وموثوقية المكونات المادية والبرمجية للبنية التحتية لتقنية المعلومات، بما يشمل الخوادم، والشبكات، وأنظمة التخزين، ومراكز البيانات، من حيث التوفر والأداء والاستقرار. (Mesároš et al., 2021)

**التعريف الإجرائي:** الدرجة التي يحصل عليها المستجيب على الفقرات الأربع المتعلقة بقياس مستوى تطبيق مؤشرات مثل نسبة توفر الأنظمة (System Availability)، ومتوسط الوقت بين الأعطال (MTBF)، ومتوسط وقت الإصلاح (MTTR)، ومعدل استغلال موارد الخوادم والشبكات، مقاسة بمقياس ليكرت الخماسي.

## البُعد الثاني: مؤشرات أداء خدمات تقنية المعلومات

**التعريف الاصطلاحي:** معايير قياس تُعنى بتقييم جودة وفعالية الخدمات التقنية المقدّمة للمستخدمين الداخليين والخارجيين، وتتضمن قياس سرعة الاستجابة، ومستوى الالتزام باتفاقيات مستوى الخدمة (SLA)، ودرجة رضا المستخدمين، وفقاً لأفضل ممارسات إطار عمل ITIL (Setiawan & Purba, 2020).

**التعريف الإجرائي:** الدرجة التي يحصل عليها المستجيب على الفقرات الأربع المتعلقة بقياس معدل حل الطلبات من أول اتصال (First Call Resolution) ، ومتوسط وقت الاستجابة للدعم الفني، ونسبة الالتزام باتفاقيات مستوى الخدمة (SLA Compliance) ، ودرجة رضا المستخدمين عن الخدمات التقنية، مقاسة بمقياس ليكرت الخماسي.

## البُعد الثالث: مؤشرات أداء مشاريع تقنية المعلومات

**التعريف الاصطلاحي:** أدوات قياس تُستخدم لتقييم مدى نجاح المشاريع التقنية في تحقيق أهدافها ضمن المعايير المحددة من حيث الوقت والتكلفة والنطاق والعائد على الاستثمار، وتعكس قدرة الإدارة التقنية على تخطيط المشاريع وتنفيذها ومتابعتها بكفاءة. (Mesároš et al., 2021)

**التعريف الإجرائي:** الدرجة التي يحصل عليها المستجيب على الفقرات الأربع المتعلقة بقياس نسبة المشاريع المنجزة في الوقت المحدد (On-Time Delivery) ، ونسبة المشاريع المنجزة ضمن الميزانية المعتمدة (On-Budget) ، والعائد على الاستثمار التقني (IT ROI) ، ومعدل تكرار التغييرات في نطاق المشروع (Scope Change Frequency) ، مقاسة بمقياس ليكرت الخماسي.

## البُعد الرابع: مؤشرات أداء الأمن السيبراني

**التعريف الاصطلاحي:** مقاييس متخصصة تُقيّم مستوى الحماية الرقمية للمنظمة ومدى قدرتها على التصدي للتهديدات والاختراقات الإلكترونية واكتشافها والاستجابة لها، وتشمل قياس الحوادث الأمنية وسرعة الكشف والامتثال للسياسات الأمنية وفقاً لأطر الحوكمة التقنية مثل COBIT (Marinagi et al., 2023).

**التعريف الإجرائي:** الدرجة التي يحصل عليها المستجيب على الفقرات الأربع المتعلقة بقياس عدد الحوادث الأمنية ونسبة معالجتها (Incident Count & Resolution Rate) ، ومتوسط وقت اكتشاف التهديدات (Mean Time to Detect) ، ونسبة الامتثال لسياسات الأمن السيبراني (Policy Compliance Rate)، ونتائج اختبارات الاختراق الدورية (Penetration Test Results)، مقاسة بمقياس ليكرت الخماسي.

#### المتغير التابع: كفاءة إدارة العمليات

**التعريف الاصطلاحي:** قدرة المنظمة على تحقيق مخرجاتها التشغيلية المستهدفة بأقل قدر ممكن من الموارد المادية والبشرية والزمنية، مع المحافظة على مستوى عالٍ من الجودة وتحقيق رضا المستخدمين، وتُعد انعكاساً مباشراً لمدى فاعلية تصميم العمليات وتنفيذها ومراقبتها وتحسينها المستمر (Rodríguez-Rodríguez et al., 2020).

**التعريف الإجرائي:** الدرجة التي يحصل عليها المستجيب على فقرات الاستبانة العشر (10 فقرات) المتعلقة بقياس مستوى كفاءة إدارة العمليات في إدارات تقنية المعلومات بالقطاع الخاص السعودي، والتي تتناول جوانب كفاءة استغلال الموارد التقنية والبشرية، وسرعة تنفيذ العمليات التشغيلية، وجودة المخرجات التقنية، ومستوى رضا المستخدمين الداخليين، مقاسة بمقياس ليكرت الخماسي. ويُعامل هذا المتغير بوصفه محوراً أحاديًا متكاملًا يعكس الكفاءة الكلية لإدارة العمليات.

#### المنهجية وطرق البحث:

##### منهجية الدراسة

ستعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي باعتباره المنهج الأكثر ملاءمة لطبيعة الدراسة وأهدافها، إذ يُمكن الباحث من وصف الظاهرة محل الدراسة كما هي في الواقع وصفاً دقيقاً، والتعبير عنها تعبيراً كمياً ونوعياً، ومن ثم تحليل البيانات المجمعة واستخلاص النتائج وتعميمها. وسيُستخدم هذا المنهج للتعرف على واقع تطبيق مؤشرات الأداء التقنية (IT KPIs) في إدارات تقنية المعلومات بالقطاع

الخاص السعودي، وقياس أثرها على كفاءة إدارة العمليات، والكشف عن العلاقات الارتباطية والسببية بين متغيرات الدراسة.

كما سيستعين الباحث بأسلوب المسح الميداني (Survey Method) لجمع البيانات الأولية من مفردات العينة باستخدام الاستبانة الإلكترونية كأداة رئيسية للدراسة، وذلك لقدرة هذا الأسلوب على الوصول إلى عدد كبير من المبحوثين المنتشرين جغرافياً في مختلف مناطق المملكة، فضلاً عن توفيره للوقت والجهد وضمانه لسرية الاستجابات. وسيتم تصميم الاستبانة وفق مقياس ليكرت الخماسي (Likert Scale) لقياس درجة موافقة المبحوثين على عبارات الدراسة، مع إخضاعها لاختبارات الصدق والثبات اللازمة قبل التطبيق الميداني.

### مجتمع وعينة الدراسة

سيكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في إدارات تقنية المعلومات بمنشآت القطاع الخاص في المملكة العربية السعودية، ممن يشغلون مناصب إدارية وإشرافية وتخصصية ذات صلة بقياس الأداء التقني وإدارة العمليات التقنية. ووفقاً لبيانات الهيئة العامة للإحصاء ووزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية، يُقدّر عدد المنشآت الخاصة العاملة في المملكة التي تمتلك إدارات متخصصة لتقنية المعلومات بما يزيد عن (12,000) منشأة موزعة على مختلف القطاعات الاقتصادية، ويعمل فيها ما يُقدّر بنحو (185,000) متخصص في مجال تقنية المعلومات، مما يجعل مجتمع الدراسة كبيراً ومتنوعاً من حيث طبيعة النشاط الاقتصادي وحجم المنشأة والموقع الجغرافي.

ونظراً لكبر حجم مجتمع الدراسة وتوزعه الجغرافي الواسع، سيلجأ الباحث إلى اختيار عينة ممثلة باستخدام أسلوب العينة العشوائية الطبقية التناسبية (Proportional Stratified Random Sampling)، حيث سيتم تقسيم مجتمع الدراسة إلى طبقات وفقاً لمتغيري القطاع الاقتصادي (الاتصالات وتقنية المعلومات، القطاع المالي والمصرفي، القطاع الصناعي، قطاع التجزئة والخدمات) وحجم المنشأة (صغيرة، متوسطة، كبيرة)، ومن ثم سيتم السحب العشوائي من كل طبقة بما يتناسب مع حجمها النسبي في المجتمع. واستناداً إلى معادلة ستيفن ثامبسون (Steven Thompson) لتحديد حجم العينة عند مستوى ثقة (95%) وهامش خطأ (5%)، سيبلغ الحد الأدنى المطلوب لحجم العينة (384) مفردة.

## مصادر جمع البيانات

ستعتمد الدراسة على نوعين من مصادر جمع البيانات. أما النوع الأول فهو **المصادر الثانوية** ويشمل الكتب والمراجع العلمية العربية والأجنبية، والدوريات والمجلات العلمية المحكمة، والرسائل الجامعية (ماجستير ودكتوراه)، والتقارير والإحصاءات الرسمية الصادرة عن الجهات الحكومية السعودية المعنية، وقواعد البيانات الإلكترونية المتخصصة مثل قاعدة المنظومة (دار المنظومة) وقاعدة Scopus وقاعدة Web of Science، وذلك لبناء الإطار النظري للدراسة واستعراض الدراسات السابقة. أما النوع الثاني فهو **المصادر الأولية** ويتمثل في البيانات التي سيتم جمعها ميدانياً من مفردات العينة باستخدام الاستبانة الإلكترونية المصممة خصيصاً لأغراض هذه الدراسة.

## أداة الدراسة

سُتستخدم الاستبانة الإلكترونية كأداة رئيسية لجمع البيانات الأولية، وسيتم تصميمها بناءً على مراجعة شاملة للأدبيات النظرية والدراسات السابقة ذات الصلة، وإخضاعها لتحكيم مجموعة من الأساتذة المتخصصين لضمان صدقها الظاهري وصدق المحتوى. وستتكون الاستبانة من ثلاثة أقسام رئيسية على النحو التالي:

**القسم الأول: البيانات الديموغرافية والتنظيمية**، ويتضمن بيانات عن المبحوث والمنشأة التي يعمل بها (المستوى الإداري، سنوات الخبرة في مجال تقنية المعلومات، سنوات الخبرة في تطبيق مؤشرات الأداء، حجم المنشأة، القطاع الاقتصادي، المنطقة الجغرافية).

**القسم الثاني: المتغير المستقل** مؤشرات الأداء التقنية (IT KPIs)، ويتكون من أربعة محاور تقيس أبعاد المتغير المستقل، حيث يتضمن كل محور (4) عبارات، وذلك على النحو التالي:

**المحور الأول:** مؤشرات أداء البنية التحتية التقنية، ويتضمن (4) عبارات تقيس مدى تطبيق وفعالية مؤشرات قياس أداء البنية التحتية كمعدل توفر الأنظمة ومتوسط الوقت بين الأعطال ومتوسط وقت الإصلاح وكفاءة استخدام الموارد التقنية.

المحور الثاني: مؤشرات أداء خدمات تقنية المعلومات، ويتضمن (4) عبارات تقيس مدى تطبيق وفعالية مؤشرات قياس جودة الخدمات التقنية كمعدل حل الطلبات من المحاولة الأولى ومتوسط زمن الاستجابة والالتزام باتفاقيات مستوى الخدمة ورضا المستخدمين.

المحور الثالث: مؤشرات أداء المشاريع التقنية، ويتضمن (4) عبارات تقيس مدى تطبيق وفعالية مؤشرات قياس أداء المشاريع التقنية كنسبة الإنجاز في الوقت المحدد والالتزام بالميزانية ومعدل العائد على الاستثمار التقني ومعدل التغيير في نطاق المشاريع.

المحور الرابع: مؤشرات الأمن السيبراني، ويتضمن (4) عبارات تقيس مدى تطبيق وفعالية مؤشرات قياس الأداء الأمني كعدد الحوادث الأمنية ومتوسط وقت اكتشاف التهديدات ونسبة الالتزام بالسياسات الأمنية ونتائج الاختبارات الأمنية الدورية.

القسم الثالث: المتغير التابع (كفاءة إدارة العمليات)، وهو محور أحادي يتضمن (10) عبارات تقيس مستوى كفاءة إدارة العمليات في إدارات تقنية المعلومات من حيث كفاءة استخدام الموارد، وسرعة تنفيذ العمليات، وجودة المخرجات التقنية، ورضا المستخدمين، ومرونة الاستجابة للتغيرات، وتحقيق الأهداف التشغيلية.

وبذلك يبلغ إجمالي عبارات الاستبانة (26) عبارة موزعة على (16) عبارة للمتغير المستقل بأبعاده الأربعة و(10) عبارات للمتغير التابع، وسيتم قياس جميع العبارات وفق مقياس ليكرت الخماسي المتدرج من (1) بشدة غير موافق إلى (5) موافق بشدة.

### الأساليب الإحصائية المستخدمة

سيتم تحليل البيانات المجمعة باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS V.28) ، وستوظف مجموعة من الأساليب الإحصائية الوصفية والاستدلالية تتناسب مع طبيعة البيانات وأهداف الدراسة وفرضياتها، وذلك على النحو التالي:

أولاً: أساليب اختبار جودة أداة الدراسة، وتشمل معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) لقياس ثبات أداة الدراسة واتساقها الداخلي، ومعامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation) لقياس صدق الاتساق الداخلي لعبارات الاستبانة ومحاورها.

ثانياً: أساليب الإحصاء الوصفي، وتشمل التكرارات والنسب المئوية لوصف خصائص العينة والمتغيرات الديموغرافية، والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتحديد مستوى استجابات المبحوثين على عبارات ومحاور الاستبانة، والأهمية النسبية والترتيب لتحديد الأهمية النسبية لكل بُعد من أبعاد المتغير المستقل.

ثالثاً: أساليب الإحصاء الاستدلالي، وتشمل تحليل الانحدار البسيط (Simple Regression Analysis) لاختبار أثر كل بُعد من أبعاد المتغير المستقل على المتغير التابع بشكل منفرد، وتحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression Analysis) لاختبار الأثر المشترك لأبعاد المتغير المستقل مجتمعة على المتغير التابع وتحديد الأهمية النسبية لكل بُعد.

#### حدود الدراسة

**الحدود الموضوعية:** ستقتصر الدراسة على دراسة أثر تطبيق مؤشرات الأداء التقنية (IT KPIs) بأبعادها الأربعة (مؤشرات أداء البنية التحتية التقنية، مؤشرات أداء خدمات تقنية المعلومات، مؤشرات أداء المشاريع التقنية، مؤشرات الأمن السيبراني) على تحسين كفاءة إدارة العمليات، دون التطرق إلى أبعاد أخرى لمؤشرات الأداء التقنية أو متغيرات تابعة أخرى.

**الحدود المكانية:** ستُطبق الدراسة على إدارات تقنية المعلومات في منشآت القطاع الخاص بالمملكة العربية السعودية.

**الحدود البشرية:** ستقتصر الدراسة على العاملين في إدارات تقنية المعلومات بالمستويات الإدارية والإشرافية والتخصصية ذات الصلة بقياس الأداء التقني وإدارة العمليات.

**الحدود الزمنية:** ستُجرى الدراسة الميدانية وجمع البيانات خلال الفصل الدراسي الثاني من العام الأكاديمي 2026/2027م.

## المراجع:

### أولاً: المراجع العربية

- أبوقرون، عبدالقادر إدريس، و محمد، عمر السر الحسن. (2020). أثر مؤشرات الأداء المالي في مكونات هيكل تمويل الشركات بالتطبيق على الشركة السودانية للاتصالات. المجلة العالمية للاقتصاد والأعمال، مج9، ع1، 55 - 65. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1073481>
- بودرجة، رمزي، و لخشين، عيبر. (2020). أثر تطبيق محاسبة الموارد البشرية على مؤشرات الأداء المالي: دراسة حالة شركة سونلغاز وحدة سكيكدة. مجلة الدراسات التجارية والاقتصادية المعاصرة، مج3، ع1، 39 - 54. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1241064>
- الحاج، أيمن كمال أحمد. (2025). أثر تطبيق الصيرفة الإلكترونية على مؤشرات الأداء في الجهاز المصرفي: دراسة حالة عينة من المصارف التجارية خلال الفترة 2011-2020 م. مجلة الدراسات العليا، مج20، ع2، 1 - 19. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1601970>
- حسن، تامر محمود عطية، فاخر، أماني عبدالعزيز، و محمد، جمعة رجب حسين. (2025). دور التعهيد في رفع كفاءة إدارة العمليات: دراسة تطبيقية على قطاع الطيران المدني (رسالة دكتوراه غير منشورة). جامعة حلوان، حلوان. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1624409>
- سليم، أحمد هشام معوض، و أبو زيد، عيد محمود. (2020). قياس مؤشرات تقييم الأداء المالي والتشغيلي في ظل تطبيق المعايير الدولية للتقرير المالي: أدلة من بيئة الأعمال السعودية. مجلة الإسكندرية للبحوث المحاسبية، مج4، ع3، 1 - 38. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1119227>
- الشمري، عدي بن سعيد فهيد. (2025). دور الذكاء الاصطناعي في رفع كفاءة العمليات الإدارية. المجلة العلمية للبحوث الإدارية والمحاسبية والاقتصادية والقانونية، مج3، ع1، 76 - 89. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1653588>

- عبد الباقي، هشام حنضل، يوسف، محمد محمود عطوة، البلتاجي، ولاء عبدالله عبدالله، و العاصي، محمد أحمد محمد رزق. (2024). مؤشرات الأداء في ميزان المدفوعات "النظريات - التطورات" بالتطبيق على الاقتصاد المصري. المجلة المصرية للدراسات التجارية، مج48، ع2 ، 1 - 38. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1505316>
- علي، أحمد حسن. (2025). تأثير الإدارة المالية على كفاءة العمليات في شركات التأمين: دراسة حالة الشركة السورية الوطنية للتأمين. مجلة جامعة كركوك للعلوم الإدارية والاقتصادية، مج15، ع3 ، 346 - 359. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1608369>
- غنيمي، عبدالفتاح محمد حامد. (2024). إعادة هيكلة العمليات الإدارية وتأثيرها على كفاءة الأداء: دراسة تطبيقية على الإدارات التعليمية بمحافظة الشرقية. مجلة البحوث التجارية، مج46، ع2 ، 760 - 797. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1532246>
- مرقص، أكرم سامي، شاهين، عبدالحميد أحمد أحمد، شحاتة، محمد موسى علي، و البغدادي، رجب محمد عمران أحمد. (2025). أثر تطبيق مؤشرات الأداء الرئيسية على تصنيف المحفظة الائتمانية: الدور المعدل لنموذج الخسائر الائتمانية المتوقعة "مع دراسة تطبيقية في ظل مخاطر تغيرات سعر صرف العملات الأجنبية". المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية، مج17، ع2 ، 541 - 613. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1627940>
- مرقص، أكرم سامي، شاهين، عبدالحميد أحمد أحمد، شحاتة، محمد موسى علي، و البغدادي، رجب محمد عمران أحمد. (2025). أثر تطبيق مؤشرات الأداء الرئيسية على تقييم الخسائر الائتمانية المتوقعة في ضوء سيناريوهات اختبارات تحمل الضغوط: مع دراسة تطبيقية. المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية، مج17، ع2 ، 446 - 540. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1627928>

- Dwivedi, A., & Madaan, J. (2020). A hybrid approach for modeling the key performance indicators of information facilitated product recovery system. *Journal of Modelling in Management*, 15(3), 933–965
- Marinagi, C., Reklitis, P., Trivellas, P., & Sakas, D. (2023). The impact of industry 4.0 technologies on key performance indicators for a resilient supply chain 4.0. *Sustainability*, 15(6), 5185.
- Mesároš, P., Behúnová, A., Mandičák, T., Behún, M., & Krajníková, K. (2021). Impact of enterprise information systems on selected key performance indicators in construction project management: An empirical study. *Wireless Networks*, 27(3), 1641–1648.
- Moktadir, M. A., Dwivedi, A., Rahman, A., Chiappetta Jabbour, C. J., Paul, S. K., Sultana, R., & Madaan, J. (2020). An investigation of key performance indicators for operational excellence towards sustainability in the leather products industry. *Business Strategy and the Environment*, 29(8), 3331–3351.
- Rekunenko, I., Kobushko, I., & Shubenko, R. (2024). The impact of KPIs on operational efficiency and competitive advantage in trading enterprises. *Social Economics*, (68), 167–178.
- Rodríguez-Rodríguez, R., Alfaro-Saiz, J. J., & Carot, J. M. (2020). A dynamic supply chain BSC-based methodology to improve operations efficiency. *Computers in Industry*, 122, 103294.

- Setiawan, I., & Purba, H. H. (2020). A systematic literature review of key performance indicators (KPIs) implementation. *Journal of Industrial Engineering & Management Research*, 1(3), 200–208.

Mid Ocean University

College of Management

Department of Business Administration



**The Impact of Implementing IT Key Performance Indicators (IT KPIs) on  
Improving Operations Management Efficiency: A Field Study on  
Information Technology Departments in the Private Sector in the  
Kingdom of Saudi Arabia**

Prepared by:

**Ali Hasan Al-Shabib**

**253001788**

Supervision:

Dr. Al-Faisal Abdelhamid Mohamed Hassan

Dr. Fayez Jarad

1447-2026