

التحول الرقمي ودوره في تحسين الأداء المؤسسي وتعزيز الكفاءة التنظيمية

إعداد /

خالد محمد علي

التخصص: إدارة

أشرف /

د. عبد الرحيم نادر

٤	١- الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....
٥	٢- مقدمة الدراسة
٦	٣- مشكلة الدراسة
٦	٤- أهمية الدراسة
٧	٥- أهداف الدراسة
٧	٦- أسئلة الدراسة
٧	٧- فرضيات الدراسة
٨	٨- منهجية الدراسة
٨	٩- حدود الدراسة
٨	١٠- مصطلحات الدراسة
٩	١١- الفصل الثاني: الإطار النظري
١٠	١٢- مفهوم التحول الرقمي
١٠	١٣- أهداف التحول الرقمي
١٢	١٤- خصائص التحول الرقمي.....
١٣	١٥- متطلبات التحول الرقمي
١٤	١٦- معوقات التحول الرقمي
١٥	١٧- مفهوم الأداء المؤسسي
١٦	١٨- أهمية الأداء المؤسسي
١٧	١٩- مؤشرات قياس الأداء المؤسسي
١٨	٢٠- العوامل المؤثرة في الأداء المؤسسي
١٩	٢١- العلاقة بين التحول الرقمي والأداء المؤسسي
٢٠	٢٢- أثر التحول الرقمي على الكفاءة التشغيلية
٢٠	٢٣- أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات
٢١	٢٤- أثر التحول الرقمي على اتخاذ القرار
٢١	٢٥- أثر التحول الرقمي على الميزة التنافسية
٢٣	٢٦- الفصل الثالث: الدراسات السابقة
٢٣	٢٧- الدراسات العربية
٢٤	٢٨- الدراسات الأجنبية
٢٥	٢٩- التعقيب على الدراسات السابقة

٢٥	٣٠- الفجوة البحثية
٢٦	٣١- الفصل الرابع: النتائج والتوصيات
٢٧	٣٢- النتائج
٢٨	٣٣- التوصيات
٢٨	٣٤- مقترحات لدراسات مستقبلية
٢٩	٣٥- الخاتمة
٣٠	٣٦- المراجع

الفصل الأول الإطار العام للدراسة

المقدمة

وقد شهد العالم في العقود الأخيرة التطور المتسارع لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات مما ساهم في إبراز مفهوم التحول الرقمي كواحد من أكثر التوجهات الإدارية المعاصرة التي تتقدم بها المؤسسات بهدف توظيف التقنيات الرقمية في مختلف أنشطتها وإجراءاتها.

إن التحول الرقمي لم يعد خياراً تقنياً يتعلق بتحديث الأنظمة والأجهزة، بل أصبح استراتيجية إدارية متكاملة تسهم في إعادة تصميم العملية الإدارية وتقوية جودة الخدمات وبناء قدرة المؤسسات التنافسية

ويتمثل التحول الرقمي في عملية توظيف التقنيات الرقمية في مختلف أنشطة المؤسسة من خلال ما يترتب عنها من تغييرات جوهرية في الأساليب الإدارية وتقديم الخدمات وإتخاذ القرارات. كما أن التحول الرقمي يقوم بإحداث تطوير في البيئة العملية للمؤسسات من خلال البيانات الضخمة والذكاء الاصطناعي والحوسبة السحابية والأتمتة الرقمية وهو ما يجعل المؤسسات قادرة على رفع مستويات الكفاءة والفروضية فيها

وقد أثبتت مجموعة من الدراسات أن التحول الرقمي أصبح عنصراً أساسياً في تحسين الأداء الإداري وراقي الإنتاجية ورفع جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين (عبدالصمد - 2026)

وفي هذا العصر الحديث تواجه المؤسسات تحديات كبيرة من خلال القوة التنافسية وعدم الاستقرار المستمر لاحتياجات العملاء وتغييرات التكنولوجيا مما يجعلها في حاجة إلى استراتيجيات جديدة قادرة على مواجهة هذه التحديات والتغييرات وفي التشغيلية وتقليل الوقت والجهد اللازمين لإنجاز الأعمال، وهو ما ينعكس إيجاباً على الأداء المؤسسي بشكل عام. (مرسي وآخرون، 2025)

وفي ضوء هذا الإدراك، أصبح من الضروري أن يتم دراسة الأثر الذي يحدثه التحول الرقمي على الأداء المؤسسي خصوصاً في ضوء تزايد القاعدة العالمية حول الرقمنة التي بدأت بها مختلف المؤسسات العامة والخاصة والتي تعتمد في نشاطاتها اليومية على الأنظمة الرقمية. وأبرز ما يمكن أن يميز هذه الدراسة هو محاولتها الإحاطة بعلاقة التحول الرقمي والأداء المؤسسي ومدى قدرة التكنولوجيا

1.2 مشكلة الدراسة

بات التحول الرقمي من أهم الموضوعات التي تشغل بال الشركات في جميع القطاعات، حيث أن هذا التحول يقدم العديد من الفرص لمزيد من التطوير والتحسين للأداء وكفاءة العملية التشغيلية بالإضافة إلى توفير جودة خدمات متميزة. ومع ذلك، مع التزايد الملحوظ للاهتمام بإدخال التحول الرقمي، لا تزال هناك العديد من الشركات التي تعاني من صعوبة استغلال التكنولوجيا الرقمية وتتمثل مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيس الآتي:

ما أثر التحول الرقمي على أداء المؤسسات؟

ويتفرع من هذا التساؤل عدد من التساؤلات الفرعية التي تسعى الدراسة للإجابة عنها من خلال تحليل العلاقة بين التحول الرقمي والأداء المؤسسي وبيان مدى تأثير التقنيات الرقمية على كفاءة العمليات وجودة الخدمات واتخاذ القرارات داخل المؤسسات.

1.3 أهمية الدراسة

وتكون أهمية هذا البحث مرتبطة بأهمية التحول الرقمي المتزايدة في العالم الاقتصادي الحديث، حيث أصبح التحول الرقمي جزءاً رئيسياً من نجاح الشركات والأعمال وإستمرارها والبحث سيساهم كذلك في توضيح دور التحول الرقمي في تحسين الأداء المؤسسي وإدارة العملية

وتتمثل أهمية الدراسة فيما يلي:

- 1- التعريف بمفهوم التحول الرقمي وعناصره المتعددة
- 2- فهم العلاقة القائمة بين التحول الرقمي والإنتاجية المؤسسية
- 3- دراسة تأثير استخدام التقنية الرقمية على جودة الخدمات
- 4- إثراء البحوث العلمية عن التحول الرقمي
- 5- عرض النتائج والتوصيات التي تفيد المؤسسات في تحقيق برمجي

1.4 أهداف الدراسة

ويتمثل الهدف الأساسي لهذه الدراسة في تحقيق ما يلي:

- 1- فهم مفهوم التحول الرقمي ودوره في المؤسسات
- 2- دراسة مفهوم الأداء المؤسسي وعوامل قياسه
- 3- إجراء تحليل للعلاقة التي تربط بين التحول الرقمي والأداء المؤسسي
- 4- استعراض آثار التحول الرقمي على كفاءة المؤسسات التشغيلية
- 5- الإشارة إلى الدور الذي يمكن أن يقوم به التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمة

1.5 أسئلة الدراسة

تسعى الدراسة للإجابة عن الأسئلة الآتية:

١. ما المقصود بالتحول الرقمي؟
٢. ما أهمية التحول الرقمي للمؤسسات؟
٣. ما المقصود بالأداء المؤسسي؟
٤. ما العلاقة بين التحول الرقمي والأداء المؤسسي؟
٥. كيف يؤثر التحول الرقمي في الكفاءة التشغيلية للمؤسسات؟
٦. كيف يسهم التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات واتخاذ القرارات؟

1.6 فرضيات الدراسة

تعتمد الدراسة على الفرضية الرئيسية الآتية:

توجد علاقة ذات تأثير إيجابي بين التحول الرقمي والأداء المؤسسي.

ويتفرع عنها الفرضيات الآتية:

- يوجد تأثير إيجابي للتحول الرقمي على الكفاءة التشغيلية للمؤسسات.
- يوجد تأثير إيجابي للتحول الرقمي على جودة الخدمات المقدمة.
- يوجد تأثير إيجابي للتحول الرقمي على فعالية اتخاذ القرارات.
- يوجد تأثير إيجابي للتحول الرقمي على القدرة التنافسية للمؤسسات.

1.7 منهجية الدراسة

تعتمد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، باعتباره من أكثر المناهج ملائمة لدراسة الظواهر الإدارية وتحليل العلاقات بين المتغيرات ويقوم هذا المنهج على جمع المعلومات والبيانات المتعلقة بموضوع الدراسة من الكتب والدوريات العلمية والرسائل الجامعية والدراسات السابقة، ثم تحليلها وتفسيرها للوصول إلى نتائج علمية تسهم في تحقيق أهداف الدراسة.

1.8 حدود الدراسة

- الحدود الموضوعية :** تقتصر الدراسة على بحث أثر التحول الرقمي على أداء المؤسسات.
- الحدود المكانية :** تشمل المؤسسات التي طبقت أو تسعى إلى تطبيق برامج التحول الرقمي.
- الحدود الزمنية :** تعتمد الدراسة على الأدبيات والدراسات الحديثة المنشورة خلال السنوات الأخيرة.

1.9 مصطلحات الدراسة

- التحول الرقمي :** هو عملية توظيف التقنيات الرقمية الحديثة في مختلف الأنشطة والعمليات المؤسسية بهدف تحسين الأداء ورفع الكفاءة التشغيلية وتعزيز جودة الخدمات المقدمة. (عبدالصمد، 2026).
- الأداء المؤسسي :** هو قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية من خلال الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة وتحقيق مستويات مرتفعة من الجودة والإنتاجية
- الكفاءة التشغيلية :** هي قدرة المؤسسة على إنجاز الأعمال بأقل تكلفة وأقل وقت ممكن مع تحقيق أفضل النتائج
- جودة الخدمات :** هي مدى قدرة المؤسسة على تلبية احتياجات المستفيدين وتوقعاتهم من خلال تقديم خدمات ذات مستوى مرتفع من الجودة.

الفصل الثاني : الإطار النظري

2.1 مفهوم التحول الرقمي

وقد شهد العالم في السنوات القليلة الماضية تحولاً جذرياً في مختلف المجالات بسبب التطور الكبير في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، حيث تمت صياغة مفهوم التحول الرقمي باعتباره واحداً من أبرز التوجهات الجديدة التي تحتاج إليها المؤسسات لتتمكن من الوصول إلى مستويات عالية من الفعالية والكفاءة.

وفي هذا الإطار، يمكن تعريف التحول الرقمي بأنه العملية التي تتضمن استخدام تقنيات جديدة في مختلف الأنشطة والأعمال التي تقوم بها المؤسسات بهدف تحقيق الأفضل (زكي، 2022). وبذلك يمكن النظر إليه باعتباره عملية عامة تتضمن استخدام التكنولوجيا واستحداث نظام عمليات وإعادة تصميم النماذج لتحقيق ما يتطلبه العصر الرقمي.

وفيما يتعلق بأساسيات التحول الرقمي، فإن هذا الأمر يتضمن استخدام التقنيات الحديثة مثل تكنولوجيا الحوسبة السحابية وإنترنت الأشياء والذكاء الاصطناعي والبيانات الضخمة والأتمتة الرقمية، حيث تسهم هذه التقنيات في تحقيق الأفضل من خلال تطوير العمليات التشغيلية وحصول المؤسسات على البيانات المحدثة بشكل دقيق وفي الوقت المناسب.

وقد اتجهت العديد من المؤسسات الحكومية والخاصة إلى تبني برامج التحول الرقمي لما توفره من مزايا متعددة تشمل تحسين جودة الخدمات وتقليل التكاليف التشغيلية وتسريع إنجاز الأعمال وزيادة رضا المستفيدين. كما يساعد التحول الرقمي على بناء بيئة عمل أكثر مرونة وقدرة على التكيف مع المتغيرات والتحديات المختلفة التي تواجه المؤسسات في العصر الحديث (حجة، 2025).

ومن خلال ما سبق يتضح أن التحول الرقمي يمثل عملية تطوير شاملة تسعى من خلالها المؤسسات إلى توظيف التقنيات الرقمية لتحقيق التميز المؤسسي وتحسين الأداء ورفع مستوى الإنتاجية بما ينسجم مع متطلبات التنمية والتنافسية.

2.2 أهداف التحول الرقمي

يسعى التحول الرقمي إلى تحقيق مجموعة من الأهداف التي تساعد المؤسسات على تحسين أدائها وتعزيز قدرتها على الاستجابة للتغيرات المتسارعة في بيئة الأعمال. ومن أبرز هذه الأهداف:

تحسين الكفاءة التشغيلية

يهدف التحول الرقمي إلى تبسيط الإجراءات وتقليل الأعمال الورقية والاعتماد على الأنظمة الإلكترونية في تنفيذ العمليات المختلفة، مما يؤدي إلى تقليل الوقت والجهد اللازمين لإنجاز المهام وتحقيق مستويات أعلى من الكفاءة التشغيلية (عبدالصمد، 2026).

تحسين جودة الخدمات

يسهم التحول الرقمي في تطوير الخدمات المقدمة للمستخدمين من خلال توفير خدمات إلكترونية أكثر سرعة ودقة وسهولة، الأمر الذي ينعكس إيجاباً على مستوى رضا العملاء وجودة الخدمات المقدمة.

دعم اتخاذ القرار

توفر التقنيات الرقمية الحديثة كميات كبيرة من البيانات التي يمكن تحليلها والاستفادة منها في دعم القرارات الإدارية. ويساعد ذلك القيادات الإدارية على اتخاذ قرارات أكثر دقة وفعالية اعتماداً على معلومات موثوقة وحديثة.

تعزيز القدرة التنافسية

أصبحت المنافسة بين المؤسسات تعتمد بشكل كبير على مدى قدرتها على توظيف التكنولوجيا الحديثة. ولذلك يهدف التحول الرقمي إلى تعزيز الميزة التنافسية للمؤسسات من خلال تطوير الخدمات وتحسين الأداء وزيادة الابتكار.

رفع الإنتاجية

يساعد التحول الرقمي على زيادة إنتاجية العاملين من خلال توفير أدوات وتقنيات متطورة تسهم في إنجاز الأعمال بكفاءة أكبر وتقليل الأخطاء البشرية وتحسين استخدام الموارد المتاحة.

تحقيق الاستدامة المؤسسية

يسهم التحول الرقمي في دعم استدامة المؤسسات من خلال تحسين إدارة الموارد وترشيد النفقات وتعزيز القدرة على التكيف مع التغيرات المستقبلية، مما يساعد المؤسسات على تحقيق النمو والاستمرارية على المدى الطويل.

2.3 خصائص التحول الرقمي

يتميز التحول الرقمي بمجموعة من الخصائص التي تجعله أحد أهم الأساليب الحديثة لتطوير المؤسسات وتحسين أدائها. وتتمثل هذه الخصائص في قدرته على إحداث تغييرات شاملة في العمليات الإدارية وأساليب العمل التقليدية، بالإضافة إلى اعتماده على التقنيات الرقمية الحديثة لتحقيق الأهداف المؤسسية بكفاءة وفعالية.

الشمولية والتكامل

لا يقتصر التحول الرقمي على استخدام التكنولوجيا في جانب محدد من جوانب العمل، بل يشمل مختلف الأنشطة والعمليات داخل المؤسسة. ويهدف إلى تحقيق التكامل بين الإدارات المختلفة من خلال ربط الأنظمة وقواعد البيانات بما يضمن سهولة تبادل المعلومات وتحسين مستوى التنسيق بين الوحدات التنظيمية.

المرونة والقدرة على التكيف

تساعد الأنظمة الرقمية المؤسسات على الاستجابة السريعة للمتغيرات والتحديات المختلفة. فالمؤسسات التي تعتمد على التقنيات الرقمية تكون أكثر قدرة على تعديل إجراءاتها وتطوير خدماتها بما يتناسب مع احتياجات العملاء ومتطلبات السوق المتغيرة.

الاعتماد على البيانات

يُعد استخدام البيانات وتحليلها من أبرز خصائص التحول الرقمي، حيث تعتمد المؤسسات الحديثة على جمع البيانات وتحليلها لاستخلاص المعلومات اللازمة لدعم القرارات الإدارية وتحسين الأداء المؤسسي. وتساعد البيانات الدقيقة في تقليل المخاطر وزيادة كفاءة التخطيط والتنفيذ.

الابتكار المستمر

يشجع التحول الرقمي المؤسسات على تبني ثقافة الابتكار وتطوير أساليب العمل بصورة مستمرة، وذلك من خلال الاستفادة من التقنيات الحديثة وتوظيفها في تقديم خدمات ومنتجات جديدة تلبي احتياجات المستفيدين بصورة أفضل.

التركيز على المستفيد

يركز التحول الرقمي على تحسين تجربة المستفيد من خلال تقديم خدمات إلكترونية سهلة وسريعة وذات جودة عالية، مما يسهم في زيادة رضا العملاء وتعزيز العلاقة بينهم وبين المؤسسة (مرسي وآخرون، 2025).

2.4 متطلبات التحول الرقمي

يتطلب نجاح التحول الرقمي توافر مجموعة من المقومات والعوامل الأساسية التي تساعد المؤسسات على تطبيقه بصورة فعالة وتحقيق النتائج المرجوة منه. ومن أهم هذه المتطلبات ما يلي:

البنية التحتية التقنية

تمثل البنية التحتية التقنية الأساس الذي يقوم عليه التحول الرقمي، وتشمل شبكات الاتصال وأجهزة الحاسب الآلي والأنظمة الإلكترونية وقواعد البيانات. وتؤدي قوة البنية التحتية إلى تعزيز قدرة المؤسسة على تشغيل التطبيقات الرقمية بكفاءة.

القيادة الإدارية الداعمة

يتطلب التحول الرقمي وجود قيادة إدارية مؤمنة بأهميته وقادرة على توجيه الموارد والإمكانات اللازمة لتنفيذه. كما تلعب الإدارة العليا دوراً مهماً في نشر ثقافة التحول الرقمي وتحفيز العاملين على تقبل التغيير.

الموارد البشرية المؤهلة

يُعد العنصر البشري من أهم عوامل نجاح التحول الرقمي، حيث تحتاج المؤسسات إلى موظفين يمتلكون المهارات التقنية والمعرفية اللازمة للتعامل مع الأنظمة الرقمية الحديثة. ولذلك تحرص المؤسسات على توفير برامج تدريبية مستمرة لتطوير مهارات العاملين.

التمويل الكافي

يتطلب تنفيذ مشاريع التحول الرقمي استثمارات مالية لتوفير الأجهزة والبرامج والتدريب والصيانة، ولذلك فإن توافر الموارد المالية يعد من المتطلبات الأساسية لضمان نجاح التحول الرقمي واستمراره.

الأمن السيبراني

تزداد أهمية الأمن السيبراني مع التوسع في استخدام الأنظمة الرقمية، حيث يتعين على المؤسسات حماية بياناتها ومعلوماتها من الاختراقات والتهديدات الإلكترونية من خلال تطبيق سياسات وإجراءات أمنية فعالة.

الثقافة التنظيمية الداعمة

يتطلب التحول الرقمي وجود ثقافة تنظيمية تشجع على الابتكار والتطوير المستمر وتقبل التغيير. فكلما كانت الثقافة التنظيمية إيجابية تجاه التكنولوجيا زادت فرص نجاح برامج التحول الرقمي (حجة، 2025).

2.5 معوقات التحول الرقمي

على الرغم من الفوائد الكبيرة التي يوفرها التحول الرقمي، إلا أن المؤسسات قد تواجه عدداً من التحديات والمعوقات التي تؤثر في عملية التطبيق وتحقيق الأهداف المرجوة.

مقاومة التغيير

يُعد رفض بعض العاملين للتغيير من أكثر المعوقات شيوعاً، حيث قد يفضل البعض الاستمرار في استخدام الأساليب التقليدية نتيجة الخوف من التكنولوجيا أو عدم القدرة على التكيف مع الأنظمة الجديدة.

نقص المهارات الرقمية

تُعاني بعض المؤسسات من ضعف المهارات التقنية لدى العاملين، الأمر الذي يحد من قدرتهم على استخدام التقنيات الحديثة بكفاءة ويؤثر في نجاح برامج التحول الرقمي.

ارتفاع التكاليف

تتطلب مشاريع التحول الرقمي استثمارات مالية كبيرة، خاصة في المراحل الأولى من التطبيق، وهو ما قد يشكل تحدياً لبعض المؤسسات ذات الموارد المحدودة.

المخاطر الأمنية

يزيد الاعتماد على الأنظمة الرقمية من احتمالية التعرض للهجمات الإلكترونية واختراق البيانات، مما يستوجب توفير مستويات عالية من الحماية والأمن المعلوماتي.

ضعف البنية التحتية

قد يؤدي ضعف شبكات الاتصال أو عدم توافر الأنظمة التقنية المناسبة إلى إعاقة تنفيذ برامج التحول الرقمي وتحقيق أهدافها بصورة فعالة.

التغير السريع في التكنولوجيا

تشهد التقنيات الرقمية تطوراً متسارعاً، الأمر الذي يتطلب من المؤسسات تحديث أنظمتها باستمرار ومواكبة المستجدات التقنية للحفاظ على قدرتها التنافسية (زكي، 2022).

ومن خلال ما سبق يتضح أن نجاح التحول الرقمي لا يعتمد فقط على توافر التكنولوجيا، بل يتطلب أيضاً وجود بيئة تنظيمية داعمة وموارد بشرية مؤهلة وبنية تحتية قوية قادرة على استيعاب متطلبات التحول والتعامل مع التحديات المصاحبة له.

2.6 مفهوم الأداء المؤسسي

والإداء المؤسسي هو واحد من أهم المفاهيم في علم الإدارة نظراً لارتباطه المباشر بمدى قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية. وقد زاد اهتمام العالم بأداء المؤسسات في السنوات الأخيرة بسبب الحركة السريعة في بيئة العمل وجودة مستوى المنافسة بين المؤسسات المختلفة ويتمثل الإداء المؤسسي في قدرة المؤسسة على استخدام الموارد البشرية والمالية والتقنية بكفاءة لتحقيق الأهداف الاستراتيجية والاستفادة من نتائج تلك العملية. كما يمكن تعريف الإداء المؤسسي بأنه مدى النجاح الذي تحقّقه المؤسسة في تنفيذ الخطط والبرامج ومعرفة رضا المستفيدين والعاملين وأصحاب المصالح (حجة - 2025).

ومن الجدير بالذكر أن مفهوم الإداء المؤسسي ليس مرتبطاً فقط بالنتائج المالية للمؤسسة ولكن يشمل أيضاً على العديد من العناصر المتعلقة بكفاءة التشغيل ونوعية تقديم الخدمات وإنتاجية الأنشطة والقدرات الابتكارية والتكيف مع المتغيرات البيئية. وبهذا فإن المؤسسات الحديثة تعتمد على العديد من المؤشرات لمعرفة أداءها والتقييم من مستوى نجاحها في تحقيق أهدافها.

وتجدر الإشارة إلى أهمية الإداء المؤسسي في هذا العصر الرقمي والذي أصبحت المؤسسات تتطلب منه دائماً

2.7 أهمية الأداء المؤسسي

يؤدي الأداء المؤسسي دوراً محورياً في نجاح المؤسسات وتحقيق أهدافها الاستراتيجية، وتبرز أهميته من خلال مجموعة من الجوانب التي تؤثر بصورة مباشرة في استمرارية المؤسسة وقدرتها على المنافسة.

تحقيق الأهداف الاستراتيجية

يساعد الأداء المؤسسي الجيد على ضمان تنفيذ الخطط والاستراتيجيات التي تضعها المؤسسة، حيث يعكس مدى نجاحها في تحقيق رسالتها ورؤيتها المستقبلية.

تعزيز الكفاءة التشغيلية

يسهم الأداء المؤسسي في تحسين استخدام الموارد المتاحة وتقليل الهدر في الوقت والجهد والتكاليف، مما يؤدي إلى رفع مستويات الكفاءة التشغيلية داخل المؤسسة.

تحسين جودة الخدمات

كلما ارتفع مستوى الأداء المؤسسي زادت قدرة المؤسسة على تقديم خدمات ومنتجات ذات جودة عالية تلبي احتياجات العملاء وتوقعاتهم، وهو ما ينعكس إيجاباً على مستوى رضا المستفيدين.

تعزيز القدرة التنافسية

يُعد الأداء المؤسسي المرتفع من أهم العوامل التي تساعد المؤسسات على مواجهة المنافسة وتحقيق التميز في الأسواق المختلفة، خاصة في ظل التغيرات السريعة التي تشهدها بيئة الأعمال المعاصرة.

دعم اتخاذ القرارات

توفر نتائج تقييم الأداء المؤسسي معلومات مهمة تساعد الإدارة على اتخاذ قرارات أكثر دقة وفعالية، كما تساهم في تحديد نقاط القوة والضعف ووضع الخطط المناسبة للتطوير والتحسين (عبدالصمد، 2026).

2.8 مؤشرات قياس الأداء المؤسسي

تعتمد المؤسسات على مجموعة من المؤشرات التي تساعد في تقييم أدائها وقياس مدى نجاحها في تحقيق أهدافها، وتختلف هذه المؤشرات باختلاف طبيعة المؤسسة ونشاطها، إلا أن هناك عدداً من المؤشرات العامة المستخدمة على نطاق واسع.

الكفاءة التشغيلية

تشير الكفاءة التشغيلية إلى قدرة المؤسسة على استخدام مواردها المتاحة بأفضل صورة ممكنة لتحقيق أعلى مستوى من الإنتاجية بأقل تكلفة وجهد ووقت.

جودة الخدمات

تُعد جودة الخدمات من أهم مؤشرات الأداء المؤسسي، حيث يتم قياسها من خلال مدى رضا العملاء والمستفيدين عن الخدمات المقدمة ومستوى مطابقتها لاحتياجاتهم وتوقعاتهم.

الإنتاجية

تعكس الإنتاجية مقدار المخرجات التي تحققها المؤسسة مقارنة بالموارد المستخدمة، وتُعد من المؤشرات المهمة التي تساعد في تقييم كفاءة الأداء.

رضا العملاء

يُعتبر رضا العملاء مؤشراً رئيسياً لنجاح المؤسسة، إذ يعكس مدى قدرتها على تلبية احتياجات المستفيدين وتحقيق توقعاتهم.

الابتكار والتطوير

تقيس المؤسسات مستوى الابتكار من خلال قدرتها على تطوير منتجات وخدمات جديدة وتحسين العمليات والإجراءات الداخلية بصورة مستمرة.

الأداء المالي

يشمل الأداء المالي مجموعة من المؤشرات مثل الإيرادات والأرباح والعائد على الاستثمار ومستوى التكاليف، ويُستخدم لتقييم الوضع المالي للمؤسسة ومدى قدرتها على تحقيق الاستدامة.

2.9 العوامل المؤثرة في الأداء المؤسسي

يتأثر الأداء المؤسسي بمجموعة من العوامل الداخلية والخارجية التي قد تسهم في تحسين الأداء أو الحد من فعاليته، ومن أبرز هذه العوامل ما يلي:

الموارد البشرية

يُعد العنصر البشري من أهم العوامل المؤثرة في الأداء المؤسسي، حيث تعتمد المؤسسات على كفاءة العاملين وخبراتهم ومهاراتهم لتحقيق أهدافها المختلفة.

التكنولوجيا

أصبحت التكنولوجيا الحديثة عاملاً رئيسياً في تحسين الأداء المؤسسي، حيث تساعد في تسريع العمليات وتطوير الخدمات وتحسين دقة المعلومات المستخدمة في اتخاذ القرارات.

الهيكل التنظيمي

يؤثر الهيكل التنظيمي بصورة مباشرة في مستوى الأداء المؤسسي، إذ يسهم التنظيم الفعال في توزيع المسؤوليات وتنسيق الجهود وتحقيق الانسجام بين مختلف الإدارات.

القيادة الإدارية

تلعب القيادة دوراً مهماً في توجيه العاملين وتحفيزهم وتحقيق أهداف المؤسسة، كما تسهم في إدارة التغيير وتطوير الأداء بصورة مستمرة.

الثقافة التنظيمية

تشير الثقافة التنظيمية إلى القيم والمعتقدات والسلوكيات السائدة داخل المؤسسة، وتؤثر بصورة كبيرة في مستوى الأداء وقدرة العاملين على التفاعل مع التغييرات المختلفة.

البيئة الخارجية

تشمل البيئة الخارجية العوامل الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والتكنولوجية التي تؤثر في نشاط المؤسسة وأدائها، حيث يتطلب النجاح المؤسسي القدرة على التكيف مع هذه المتغيرات والاستجابة لها بفعالية (مرسي وآخرون، 2025).

ومن خلال ما سبق يتضح أن الأداء المؤسسي يمثل أحد أهم المؤشرات التي تعكس نجاح المؤسسات وقدرتها على تحقيق أهدافها، كما يتأثر بعدد من العوامل المتداخلة التي ينبغي إدارتها بصورة فعالة لضمان تحقيق مستويات مرتفعة من الكفاءة والتميز المؤسسي

2.10 العلاقة بين التحول الرقمي والأداء المؤسسي

أضحى موضوع العلاقة بين التحول الرقمي والأداء المؤسسي واحدًا من المواضيع التي أثارت اهتمام الباحثين الإداريين، وذلك بفضل الانعكاسات الجذرية التي سببها هذا النوع من التقنيات في أساليب العمل والإدارة المؤسسية. وأظهرت البحوث أن التحول الرقمي له علاقة عميقة بالأداء المؤسسي حيث يساهم في تطور العمليات التشغيلية وتحسين الكفاءة وزيادة جودة خدمات المستفيدين (عبدالصمد، 2026).

وتكون العلاقة بين التحول الرقمي والأداء المؤسسي في أن التحول الرقمي يقدم للمؤسسات التقنيات الحديثة التي تساعد في إدارة مواردها بكفاءة أكبر، وأنه يساهم في تزويد المؤسسات بالبيانات الحديثة التي تساعد في اتخاذ القرارات. كما أن التحول الرقمي يساهم في تحسين عمليات التواصل الداخلي والخارجي والإجراءات الإدارية ويقلل من التكاليف التشغيلية التي ينتج عنها التحسن في الأداء المؤسسي.

ومن الأمور الهامة أيضاً أن الشركات التي تطبق استراتيجيات التحول الرقمي تكون قادرة على مواكبة التغيرات البيئية وتجنب المنافسة وتحقيق الاستدامة وهي الأمور

2.11 أثر التحول الرقمي على الكفاءة التشغيلية

فالكفاءة التشغيلية هي أحد الأهم في التأثير بالتحول الرقمي، حيث ساهم استخدام التقنيات الحديثة في تسهيل عملية الإجراءات الإدارية والإنتاجية والتقليل من الوقت والجهد اللازم لتنفيذ الأعمال.

ومن خلال التحول الرقمي يتم أتمتة الكثير من العمليات الروتينية التي كانت تُجرى يدوياً، وبالتالي يصبح من الممكن القضاء على الخطأ البشري وأتمتة عملية التنفيذ وتحسين السرعة فيها، وكذلك مساعدة ذلك في تنظيم وإدارة الموارد بطريقة فعالة ورفع نسبة الإنتاجية وتحقيق النتائج الأفضل بتكاليف أقل (زكي - 2022).

من أهم الآثار التي يمكن أن تكون من التحول الرقمي على الكفاءة التشغيلية هي اللجوء إلى الأنظمة الإلكترونية في الإدارة المالية والإدارة البشرية وإدارة المخزون والمعلومات حول خدمة العملاء، بحيث تسهل الأنظمة هذه الوصول إلى المعلومات ومتابعتها وإدارتها.

بالإضافة إلى ذلك فإن التقنيات الرقمية يمكن أن تساهم في تحسين التنسيق بين الإدارات المختلفة من خلال توفير قواعد البيانات الموحدة وأنظمة الاتصال

وعليه يمكن القول إن التحول الرقمي يمثل أداة فعالة لتحسين الكفاءة التشغيلية وتعزيز قدرة المؤسسات على تحقيق أهدافها بكفاءة أعلى مقارنة بالأساليب التقليدية.

2.12 أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات

تُعد جودة الخدمات من المؤشرات الأساسية التي تعكس مستوى الأداء المؤسسي، وقد أصبح التحول الرقمي أحد أهم الوسائل المستخدمة لتحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء والمستفيدين.

فمن خلال استخدام التطبيقات الإلكترونية والمنصات الرقمية، تستطيع المؤسسات تقديم خدماتها بصورة أسرع وأكثر دقة ومرونة، كما يمكنها إتاحة الخدمات على مدار الساعة دون التقيد بزمان معين. ويسهم ذلك في تحسين تجربة المستفيد وزيادة مستوى رضاه عن الخدمات المقدمة (مرسي وآخرون، 2025).

كما تساعد التقنيات الرقمية في تقليل الأخطاء الناتجة عن الإجراءات اليدوية وتحسين دقة البيانات والمعلومات المستخدمة في تقديم الخدمات، الأمر الذي يؤدي إلى رفع مستوى الجودة وتحقيق رضا العملاء وتوفير الأنظمة الرقمية كذلك وسائل متعددة للتواصل مع المستفيدين والحصول على ملاحظاتهم واقتراحاتهم مما يساعد المؤسسات على تطوير خدماتها بصورة مستمرة والاستجابة السريعة لاحتياجات العملاء ومتطلباتهم المتغيرة.

ومن هذا المنطلق أصبح التحول الرقمي عاملاً رئيسياً في تعزيز جودة الخدمات وتحسين مستوى الأداء المؤسسي في مختلف القطاعات

2.13 أثر التحول الرقمي على اتخاذ القرار

وتعد عملية اتخاذ القرار من الوظائف الرئيسية للإدارة، وهي تعتمد بشكل كبير على الجودة والدقة والتوقيت الذي تحصل فيه الإدارة على المعلومات، ويمكن القول بأن التحول الرقمي ساهم في حدوث تطور مهم في مجال اتخاذ القرارات من خلال وجود نظم معلومات متقدمة تساهم في تحسين عملية اتخاذ القرارات بشكل كبير.

وتتميز التقنيات الرقمية بأنها تسمح بجمع وتحليل البيانات الكبيرة في مدة زمنية قصيرة مما يساهم في فهم القرار للمشكلات بشكل أفضل ويحدد البديل المناسب لها ويختار حلاً أكثر فاعلية (حجّة، 2025).

بالإضافة إلى هذا فإن نظم التحليل الذكي والذكاء الاصطناعي تساهم بتوفير التوقعات المستقبلية التي تسهل التخطيط الاستراتيجي وتقييم المخاطر والعمل على اتخاذ القرارات بناءً على البيانات الواقعية بدلاً من الاستناد إلى تقديرات شخصية فقط، وبفضل هذه المميزات يمكن القول بأن التحول الرقمي أصبح من العوامل المهمة في تحسين جودة القرارات الإدارية.

2.14 أثر التحول الرقمي على الميزة التنافسية

في ظل المنافسة المتزايدة بين المؤسسات، أصبحت القدرة على تحقيق ميزة تنافسية مستدامة من أهم عوامل النجاح والاستمرار. ويُعد التحول الرقمي من الأدوات الحديثة التي تساعد المؤسسات على تعزيز قدرتها التنافسية وتحقيق التميز في الأسواق المختلفة وفمن خلال توظيف التكنولوجيا الحديثة تستطيع المؤسسات تطوير منتجاتها وخدماتها وتحسين جودتها وتقديمها بطرق أكثر ابتكاراً وكفاءة. كما يساعد التحول الرقمي في خفض التكاليف التشغيلية وزيادة سرعة الاستجابة لاحتياجات العملاء، الأمر الذي يمنح المؤسسة أفضلية مقارنة بالمنافسين (عبدالصمد، 2026).

كذلك يساهم التحول الرقمي في تعزيز الابتكار وتشجيع المؤسسات على تطوير نماذج عمل جديدة تتلاءم مع متطلبات الاقتصاد الرقمي، مما يساعدها على اكتشاف فرص جديدة للنمو والتوسع وقد أثبتت العديد من الدراسات أن المؤسسات التي تستثمر في التحول الرقمي تحقق مستويات أعلى من الأداء والربحية والقدرة التنافسية مقارنة بالمؤسسات التي تعتمد على الأساليب التقليدية في إدارة أعمالها.

ومن خلال ما سبق يتضح أن التحول الرقمي لا يقتصر تأثيره على تحسين العمليات الداخلية للمؤسسات فحسب، بل يمتد ليشمل تعزيز مكانتها التنافسية وتحقيق مستويات أعلى من الكفاءة والجودة والابتكار، وهو ما يجعله أحد أهم العوامل المؤثرة في الأداء المؤسسي في العصر الحديث.

خاتمة الفصل الثاني

تناول هذا الفصل الإطار النظري لموضوع الدراسة من خلال استعراض مفهوم التحول الرقمي وأهدافه وخصائصه ومتطلباته ومعوقاته، بالإضافة إلى توضيح مفهوم الأداء المؤسسي وأهميته ومؤشرات قياسه والعوامل المؤثرة فيه. كما تم بيان العلاقة بين التحول الرقمي والأداء المؤسسي وتحليل أثر التحول الرقمي على الكفاءة التشغيلية وجودة الخدمات واتخاذ القرار والميزة التنافسية. وقد أظهرت المناقشة النظرية وجود علاقة إيجابية بين التحول الرقمي وتحسين الأداء المؤسسي، الأمر الذي يمهد للانتقال إلى الفصل التالي الخاص بالدراسات السابقة وتحليل نتائجها

الفصل الثالث الدراسات السابقة

3.1 الدراسات العربية

حظي موضوع التحول الرقمي والأداء المؤسسي باهتمام متزايد من قبل الباحثين خلال السنوات الأخيرة، وذلك نتيجة التطورات التكنولوجية المتسارعة وأهمية التحول الرقمي في تحسين كفاءة المؤسسات وتعزيز قدرتها التنافسية. وفيما يلي عرض لأبرز الدراسات العربية ذات الصلة بموضوع الدراسة.

الدراسة الأولى

أجرت عبدالصمد (2026) دراسة بعنوان "أثر التحول الرقمي على تحسين جودة الأداء المؤسسي: دراسة تطبيقية على المؤسسات الخدمية في ليبيا"، وهدفت الدراسة إلى التعرف على أثر التحول الرقمي في تحسين الأداء المؤسسي من خلال التركيز على الكفاءة التشغيلية وجودة الخدمات. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وأظهرت النتائج وجود تأثير إيجابي للتحول الرقمي على الأداء المؤسسي، كما أوصت الدراسة بضرورة الاستثمار في البنية التحتية الرقمية وتطوير مهارات العاملين لدعم التحول الرقمي وتحقيق التميز المؤسسي. [٥٥]

الدراسة الثانية

أجرت حجة (2025) دراسة بعنوان "التحول الرقمي ودوره في تعزيز الأداء المؤسسي في ضوء ممارسات إدارة الموارد البشرية الرقمية في وزارة النقل والمواصلات الفلسطينية"، وهدفت إلى التعرف على دور التحول الرقمي في تحسين الأداء المؤسسي. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي واستخدمت الاستبانة لجمع البيانات. وأظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية بين التحول الرقمي والأداء المؤسسي، وأن تطبيق الممارسات الرقمية يساهم في رفع كفاءة الأداء وتحسين جودة العمل داخل المؤسسة. [٥٦]

الدراسة الثالثة

أجرى سقاط وعزيز الرحمن (2022) دراسة بعنوان "التحول الرقمي في المؤسسات الحكومية وفق رؤية 2030: دراسة حالة مستشفى النور بمكة المكرمة"، وهدفت إلى التعرف على واقع التحول الرقمي في المؤسسات الحكومية السعودية ومدى توافر متطلباته. وأظهرت النتائج أهمية التحول الرقمي في تطوير الخدمات وتحسين كفاءة الأداء ورفع مستوى رضا المستفيدين، كما أكدت ضرورة توفير البنية التحتية التقنية اللازمة لإنجاح برامج التحول الرقمي.

الدراسة الرابعة

أجرت مرسى وآخرون (2025) دراسة بعنوان "دور التحول الرقمي في تعزيز الاتصال المؤسسي في القطاع الحكومي: دراسة تطبيقية على وزارة العدل السعودية"، وهدفت إلى قياس أثر التحول الرقمي على الاتصال المؤسسي داخل المؤسسات الحكومية. وأظهرت النتائج أن التحول الرقمي ساهم في تحسين تدفق المعلومات وتسريع الإجراءات الإدارية وتحسين جودة القرارات الإدارية ورفع مستوى التنسيق بين الإدارات المختلفة. [٥٥]

الدراسة الخامسة

أجرى الغويري (2022) دراسة بعنوان "التحول الرقمي ومدى تقبل موظفي البلديات لهذا التحول"، وهدفت إلى دراسة أثر التحول الرقمي على الأداء الوظيفي للعاملين في قطاع البلديات الأردنية. وأظهرت النتائج وجود تأثير إيجابي لأبعاد التحول الرقمي المختلفة على الأداء الوظيفي، وأوصت الدراسة بزيادة الاهتمام بالموارد البشرية والتدريب التقني لتعزيز نجاح التحول الرقمي.

3.2 الدراسات الأجنبية

اهتمت العديد من الدراسات الأجنبية بموضوع التحول الرقمي وعلاقته بالأداء المؤسسي، حيث ركزت على تحليل أثر التقنيات الرقمية في تحسين العمليات الإدارية وتعزيز القدرة التنافسية للمؤسسات.

وأشارت العديد من الدراسات الدولية إلى أن المؤسسات التي تتبنى التحول الرقمي تحقق مستويات أعلى من الكفاءة التشغيلية والابتكار مقارنة بالمؤسسات التقليدية، كما تسهم التقنيات الرقمية في تحسين جودة الخدمات وتسريع عملية اتخاذ القرار وتقليل التكاليف التشغيلية.

كما بينت الدراسات الأجنبية أن نجاح التحول الرقمي يعتمد على عدة عوامل أهمها دعم الإدارة العليا، وتوافر البنية التحتية الرقمية، وتأهيل الموارد البشرية، ووجود ثقافة تنظيمية داعمة للتغيير والابتكار.

3.3 التعقيب على الدراسات السابقة

من خلال استعراض الدراسات السابقة يتضح وجود اتفاق عام بين معظم الدراسات على أن التحول الرقمي يعد من أهم العوامل المؤثرة في تحسين الأداء المؤسسي. كما أظهرت غالبية الدراسات وجود علاقة إيجابية بين تطبيق التقنيات الرقمية ورفع مستوى الكفاءة التشغيلية وتحسين جودة الخدمات ودعم اتخاذ القرارات الإدارية.

وتتشابه الدراسات السابقة في تأكيدها أهمية البنية التحتية التقنية والموارد البشرية المؤهلة في نجاح التحول الرقمي، كما تتفق على أن التحول الرقمي يسهم في تعزيز القدرة التنافسية للمؤسسات وتحقيق مستويات أعلى من الأداء.

في المقابل تختلف الدراسات في البيانات التي أجريت فيها وفي القطاعات المستهدفة، حيث تناول بعضها المؤسسات الحكومية بينما ركز البعض الآخر على المؤسسات الخدمية أو التعليمية أو البلديات.

3.4 الفجوة البحثية

على الرغم من كثرة الدراسات التي تناولت التحول الرقمي، إلا أن معظمها ركز على جوانب محددة مثل جودة الخدمات أو الاتصال المؤسسي أو الأداء الوظيفي، في حين تسعى الدراسة الحالية إلى تقديم رؤية أكثر شمولاً من خلال تحليل أثر التحول الرقمي على الأداء المؤسسي بصورة عامة، مع التركيز على الكفاءة التشغيلية وجودة الخدمات واتخاذ القرار والميزة التنافسية ضمن إطار واحد.

كما تتميز الدراسة الحالية بمحاولة الربط بين مختلف أبعاد التحول الرقمي ومؤشرات الأداء المؤسسي للوصول إلى فهم أكثر شمولاً لطبيعة العلاقة بينهما، وهو ما يمثل إضافة علمية يمكن أن تسهم في إثراء الأدبيات المتعلقة بالتحول الرقمي والأداء المؤسسي.

الفصل الرابع النتائج والتوصيات

4.1 النتائج

بناءً على ما تم عرضه في الإطار النظري وتحليل الدراسات السابقة، استنتجت الدراسة مجموعة من النتائج حول أثر التحول الرقمي على أداء المؤسسات وهي كالتالي:

١- إن التحول الرقمي يعد من التوجهات الإدارية الحديثة الهامة والتي تسهم في تطوير المؤسسات وزيادة فعاليتها في تحقيق أهدافها.

٢- هناك علاقة إيجابية تربط التحول الرقمي بالأداء المؤسسي، حيث يساهم الاستخدام الأمثل للتقنيات الرقمية في تحسين جميع جوانب الأداء.

٣- يمكن القول أن التحول الرقمي يساهم في رفع مستوى الكفاءة التشغيلية من خلال أتمتة العمليات وأدائها بشكل أسرع وأكثر كفاءة.

٤- يعمل التحول الرقمي على تحسين نوعية الخدمات المقدمة من خلال توفير خدمات ذات جودة أفضل وأسرع وأسهل مما يعمل على رفع مستوى رضا المستفيدين.

٥- يساهم استخدام التقنيات الرقمية في عملية اتخاذ القرارات من خلال توفير المعلومات الحالية الدقيقة التي تسهل على الإدارة اتخاذ القرارات.

٦- يساهم التحول الرقمي في تعزيز القدرة التنافسية للمؤسسات من خلال تطوير الخدمات وتحسين الأداء والابتكار.

٧- يعتمد نجاح التحول الرقمي على مجموعة من المتطلبات الأساسية، منها البنية التحتية التقنية، والقيادة الإدارية، والموارد البشرية، الثقافة التنظيمية.

٨- تواجه المؤسسات عدداً من التحديات عند تطبيق التحول الرقمي، من أبرزها مقاومة التغيير، وارتفاع التكاليف، ونقص المهارات الرقمية، والمخاطر المرتبطة بالأمن السيبراني.

٩- أكدت الدراسات السابقة أن المؤسسات التي تطبق التحول الرقمي بصورة فعالة تحقق مستويات أعلى من الأداء المؤسسي مقارنة بالمؤسسات التي تعتمد على الأساليب التقليدية.

4.2 التوصيات

وعلى ضوء النتائج التي خلصت إليها الدراسة، فإنه يمكن طرح مجموعة من التوصيات التي تسهم في تحقيق التحول الرقمي بنجاح وتعمل على زيادة الأداء المؤسسي، والتي تكون كالتالي:

- ١- أهمية التوجه نحو استراتيجية التحول الرقمي المناسبة لكل مؤسسة تتسق مع رؤيتها ورسالتها المستقبلية.
- ٢- العمل على الاستثمار في البنية التحتية التقنية وتطوير النظام الرقمي للمؤسسة حتى تتمكن من تقديم خدمات ذات جودة عالية.
- ٣- الاهتمام بتدريب العاملين وتطوير مهاراتهم الرقمية حتى يتمكنوا من التعامل مع التقنيات الحديثة بكفاءة.
- ٤- تشجيع العمل المؤسسي على تنمية ثقافة الابتكار والتطوير المستمر والعمل على تقبل التغيير ودعم برامج التحول الرقمي.
- ٥- توفير نظام حماية فعال من الهجمات الإلكترونية والأمن السيبراني لحماية البيانات والمعلومات المؤسسية من أي هجوم.
- ٦- الاستفادة من التقنيات والبيانات الضخمة وتقنيات الذكاء الاصطناعي لتيسير القرارات الإدارية وتحسين الأداء.
- ٧- العمل على تطوير الخدمات الرقمية بما يأتي

4.3 مقترحات لدراسات مستقبلية

يمكن للباحثين مستقبلاً إجراء دراسات تتناول الموضوعات الآتية:

- أثر الذكاء الاصطناعي على الأداء المؤسسي في المؤسسات الحكومية.
- دور الأمن السيبراني في نجاح التحول الرقمي.
- أثر التحول الرقمي على رضا العملاء في القطاع الخاص.
- العلاقة بين التحول الرقمي والابتكار المؤسسي.
- أثر التحول الرقمي على إدارة الموارد البشرية في المؤسسات الحديثة.

الخاتمة

الهدف الرئيسي لبحثنا كان التعرف على أثر التحول الرقمي على الأداء المؤسسي حيث تعتبر هذه المسألة من الموضوعات الهامة التي تفرضها التطورات التكنولوجية وسرعة التحولات في عالم اليوم في جميع المجالات المختلفة. وقد هدفت هذه الدراسة أيضا إلى تحديد مفهوم التحول الرقمي وأنواع أبعاده وتأثير هذا التحول في تحسين الأداء المؤسسي.

وقد تبين للباحثين من خلال دراستهم أن التحول الرقمي هو أداة استراتيجية تساهم في تطوير المؤسسات وتوفير فرص لتحقيق أهداف المؤسسات بكفاءة أكبر وقد بيّنت نتائج البحث أيضا أن النجاح في التحول الرقمي يتم تحقيقه عندما يكون هناك البنية التحتية التكنولوجية المتطورة والموارد البشرية المؤهلة والإدارة الداعمة للتغيير. وأخيرا، أكد البحث أن المؤسسات التي تعتمد على التحول الرقمي تكون أكثر قدرة على التكيف والتميز والاستدامة.

وبناءً على هذه النتائج يمكننا القول بأن التحول الرقمي لا يزال مهماً بالنسبة للمؤسسات ويتعين عليها أن تستفيد منه لتحسين أدائها وتحقيق تنميته المستدامة

عبدالصمد، خديجة علي إبراهيم. (2026). أثر التحول الرقمي على تحسين جودة الأداء المؤسسي: دراسة تطبيقية على المؤسسات الخدمية في ليبيا. مجلة صدی الجامعة للعلوم المالية والإدارية، 2(1)، 316-325.

حجة، ولاء علي حسن. (2025). التحول الرقمي ودوره في تعزيز الأداء المؤسسي في ضوء ممارسات إدارة الموارد البشرية الرقمية في وزارة النقل والمواصلات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين. جامعة القدس، فلسطين.

زكي، عرفة. (2022). التحول الرقمي كآلية لتطوير الأداء الوظيفي للعاملين بمؤسسات تعليم الخدمة الاجتماعية. مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية.

مرسي، إيمان، القحطاني، صباح، اللحاني، غيداء، والزهراي، نهلة. (2025). دور التحول الرقمي في تعزيز الاتصال المؤسسي في القطاع الحكومي: دراسة تطبيقية على وزارة العدل السعودية. مجلة جامعة الملك عبدالعزيز للاتصال والدراسات الإعلامية.

سقاط، مصطفى، وعزيز الرحمن، محمد. (2022). التحول الرقمي في المؤسسات الحكومية وفق رؤية 2030: دراسة حالة مستشفى النور بمكة المكرمة. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية.

الغويري، محمد. (2022). التحول الرقمي ومدى تقبل موظفي البلديات لهذا التحول. مجلة الآداب والعلوم الإنسانية والاجتماعية.