

العنوان باللغة العربية

دور الرقمنة في تحسين الاداء في منظمات الاعمال، دراسة قياسية على عينة
من المنظمات في مدينة تبوك

إعداد الطالبة/

مها العطوي

إشراف/

د. وليد عبدالجواد سليمان صديق

د. الفیصل عبدالحمید محمد حسن

العام الدراسي:

1445 هـ / 2024م



[illegible]

رقم الجدول	العنوان	الصفحة
01	الفرق بين أنظمة قياس الأداء التقليدية والحديثة	
02	سلم ليكرت	
03	اختبار ألفا كرو نباخ لقياس ثبات الاستبيان	
04	توزيع أفراد العينة حسب نوع النشاط	

05	توزيع أفراد العينة حسب عدد العمال
06	توزيع أفراد العينة حسب مدة إنشاء المنظمة
07	توزيع أفراد العينة حسب منصب الموظف
08	مقياس التحليل
09	تقييم أفراد العينة لبعء متطلبات التحول نحو الرقمنة
10	تقييم أفراد العينة لبعء الاستراتيجية الرقمية
11	تقييم أفراد العينة لبعء المنفعة المدركة
12	تقييم أفراد العينة لبعء الأداء المالي
13	تقييم أفراد العينة لبعء الأداء التشغيل
14	تقييم أفراد العينة لبعء الأداء الاستراتيجي
15	نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط لأثر الرقمنة على أداء منظمات الأعمال

المستخلص:

تهدف الدراسة إلى تحديد أثر تطبيق الرقمنة في تحسين أداء منظمات الاعمال لبلوغ أهدافها في الوصول إلى الأداء الأمثل لها، واكتسابها مكانة هامة في السوق. حيث تم اختيار مجتمع احصائي مكون من 40 مستجوب على مستوى الموظفين من مختلف الفئات لمنظمات الاعمال في مدينة تبوك، واستعملت الاستبانة لجمع البيانات والمعلومات. وتم تفريغ البيانات وتحليل النتائج باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS. هذا وقد توصلت الدراسة إلى وجود تأثير إيجابي ومعنوي للتحول الرقمي على أداء منظمات الأعمال. في العينة محل الدراسة مما يعزز دورها في التنمية الاقتصادية والاجتماعية للمجتمع.

الكلمات المفتاحية: منظمات الأعمال، التحول الرقمي، الرقمنة، الأداء، التكنولوجيا.

Abstract:

The study aims to determine the impact of applying digitization on improving the performance of business organizations to achieve their goals of realizing optimal performance and ahead an important position in the market. A statistical community consisting of 40 respondents was selected at the employee level from various categories of business organizations in Tabuk city, and the survey was used to collect data and information. The data was transcribed and the results were analyzed using the statistical program SPSS. The study found a positive and significant impact of digital transformation on the performance of business organizations in the sample under study, which enhances its role in the economic and social development of society.

Keywords: business organizations, digital transformation, digitization, performance, technology.

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1 المقدمة.

2-1 مشكلة الدراسة.

3-1 أهمية الدراسة.

4-1 أهداف الدراسة.

5-1 أسئلة الدراسة

6-1 فرضيات الدراسة.

7-1 منهج الدراسة.

8-1 أدوات الدراسة

9-1 مجالات الدراسة.

1. المقدمة:

لقد شهد العالم مطلع هذا القرن تطورا رهيبا في مجال التكنولوجيا باعتبارها فضاء واسعا تسعى من خلاله الدول إلى تحقيق التطور والتنمية المستدامة.

تشهد أعداد الأجهزة المتصلة بالإنترنت الأشياء حول العالم نموا كبيرا، ويصل عددها إلى ما يقارب الـ 20 مليار جهازا، مع احتمالية وصول هذا الرقم إلى مئات المليارات بحسب توقعات مؤشر سيسكو للتواصل الشبكي المرئي بحلول عام 2030. وتوصل هذا المجال إلى فتح آفاق جديدة تمثلت في التطورات المتسارعة التي حققت نجاحات كبيرة غير متوقعة باعتبار أن الإنترنت تحتوي اليوم على الملايين من المواقع الإلكترونية والشبكات والأجهزة والخدمات المقدمة للعملاء التي تشكل اليوم ساحة ضخمة للبحث والتعلم وتبادل المعلومات، لدرجة أصبح العالم معها في سباق يومي نحو الرقمنة.

هذا ما دفع منظمات الاعمال إلى ضرورة التخلي عن طريقة العمل التقليدية، والبداية في تبني الفكرة واستخدامها لممارسة نشاطها بشكل أسرع مع تحقيق أرباح كبيرة مقابل عدم بذل جهد بدني كبير وتكلفة أقل وذلك فقط عن طريق الإنترنت وتكون بإنشاء نسخ رقمية ملائمة لطبيعة العمل الذي تمارسه لاستخدامها في نشاطها وكذا إمكانية حفظها للمواد الرقمية إلى أبعد مدى بكل سهولة وإتاحة الوصول إليها بكل سهولة. ويقول الخبراء إن التحول الرقمي الذي تشهده معظم قطاعات الأعمال حاليا، سيكون المحرك في تحقيق تغيرات جذرية في الاقتصاديات والمجتمعات ومشهد الأعمال.

والسائد أن منظمات الاعمال تشكل النواة الرئيسية في النشاط الاقتصادي، فهي ترمي من خلال مزاوله نشاطها إلى الاستمرارية في السوق، معتمدة في ذلك على جميع الوسائل والإمكانيات المتاحة لها. ولعل من أهم المداخل الإستراتيجية لها تبني برامج للرقمنة، نظرا للدور الفعال الذي تؤديه تكنولوجيا المعلومات

والاتصالات في تسيير وتسهيل أعمال منظمات الأعمال. فقد أصبحت وسيلة بقاء وأداة لا يمكن الاستغناء عنها في ظل عالم مفتوح يعتمد على القدرة التنافسية كمعيار للتقدم والريادة. إضافة إلى إحداثها لتغيير جذري في طريقة أداء منظمة الأعمال، ومساعدتها على تحقيق أهدافها وأداء مهامها بطرق أكثر كفاءة وفعالية.

2.1 مشكلة الدراسة:

لإصلاح منظمات الأعمال بات من الضروري إدخال التكنولوجيا الرقمية عليها، مما ينتج عنه تغيير جذري للنظام التقليدي البطيء الذي يعتمد على الوثائق والتعامل المباشر مع العميل إلى نظام جديد سريع ومتطور ذو جودة عالية وذلك بهدف تحسين أداء منظمة الأعمال وتحقيق أهدافها بكل أريحية.

ومن هذا المنطلق تكون إشكالية الدراسة على النحو التالي:

ما مدى مساهمة الرقمنة في تحسين أداء منظمات الأعمال؟

3.1 أهمية الدراسة:

تتمثل أهمية الدراسة الحالية في:

1. تكمن أهمية الدراسة في حداثة الموضوع، حيث تم الجمع بين متغيرات ذات أهمية بالغة في الوقت الراهن، إضافة إلى المزايا العديدة التي يمنحها التطبيق الجيد للرقمنة من خلال مساهمة المنظمات للتطورات التكنولوجية.
2. الاتجاه العالمي والوطني نحو الاقتصاد الرقمي.
3. توعية منظمات الأعمال السعودية على أهمية الرقمنة لما له من أثر إيجابي على مختلف أنشطتها وعلى تأثيره الإيجابي على أدائها.
4. الخروج بتوصيات من شأنها أن تساهم في الاهتمام الفعلي للشركات بالرقمنة بما في ذلك وضع إستراتيجية واضحة ومحددة.

4.1 أهداف الدراسة:

تتلخص أهداف الدراسة في النقاط التالية:

1. محاولة إعطاء مفهوم نظري وفكري لمتغيرات الدراسة.
2. الوقوف على المتطلبات المادية والبشرية اللازمة لتحقيق الرقمنة.
3. تهدف الدراسة الحالية لتحقيق هدف رئيسي ومحدد وهو التعرف على التحول الرقمي وانعكاسه على أداء منظمات الأعمال.
4. محاولة الكشف عن التحديات التي تقف عائقاً أمام تطبيق الاستراتيجيات المسطرة للتوجه نحو الرقمنة.

5.1 أسئلة الدراسة:

وقصد الإجابة عن التساؤل الرئيسي في مختلف جوانبه، قمنا بطرح التساؤلات الفرعية التالية:

- ما هي مختلف المفاهيم المتعلقة بالرقمنة؟

- ما المقصود بأداء منظمات الاعمال؟ ما هي أنواعه؟ وما العوامل المؤثرة فيه؟
- ما هي الآليات التي تساعد منظمات الأعمال على التحول الرقمي؟

6.1 فروض الدراسة:

استناداً على ما نصت عليه تساؤلات الدراسة فيمكن صياغة فرضياتها على النحو التالي:

- أصبح من الضروري تبني سياسة إستراتيجية رقمية لتحسين فعالية أداء منظمات الأعمال
- توجد علاقة إحصائية ذات دلالة إيجابية بين تبني الرقمنة في منظمات الأعمال وتحسين أدائها

7.1 منهج الدراسة:

تعتمد الدراسة الحالية على المنهج الوصفي التحليلي، باعتباره أنسب المناهج لموضوع الدراسة الحالية، والذي يعني طريقة لدراسة الظواهر أو المشكلات العلمية من خلال القيام بالوصف بطريقة علمية، ومن ثم الوصول إلى تفسيرات منطقية لها دلائل وبراهين تمنح الباحثة القدرة على وضع أطر محددة للمشكلة، ويتم استخدام ذلك في تحديد نتائج البحث. حيث يمكن استخدام هذا المنهج في وصف وتحديد المشكلة المتعلقة بهذه الدراسة، كما ستستخدم الباحثة المنهج التجريبي في الجانب التطبيقي باستخدام الاستبيان، حيث تم وصف مجتمع وعينة الدراسة والأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل بيانات الدراسة، والوصول إلى نتائج تنفي أو تؤكد صحة فروض البحث.

8.1 أدوات الدراسة

أ: أدوات جمع البيانات

تتعدد الطرق التي يمكن للباحثين استخدامها لجمع البيانات اللازمة و المتمثلة في : المقابلة ، الملاحظة ، الاستبيان ، وفي هذه الدراسة اعتمدت الباحثة على الاستبيان كأداة أساسية لجمع البيانات الضرورية و ذلك استنادا إلى الدراسات العربية والأجنبية المرتبطة بموضوع البحث و كذا الأدبيات النظرية للموضوع ، و قد تم إعداد استمارة الاستبيان لموضوع " دور الرقمنة في تحسين الاداء في منظمات الاعمال " انطلاقا مما سبق تم إعداد نموذج بحث فرضي الذي من خلاله قامت الباحثة بضبط أبعاد المتغير المستقل المتمثل في الرقمنة و ضبط المتغير التابع المتمثل في أداء منظمات الاعمال.

ب: مصادر الحصول على البيانات:

اعتمدت الباحثة على الاستبيان بالدرجة الأولى كمصدر رئيسي لجمع البيانات من أجل تحقيق أهداف الدراسة، كما استعان الباحثة أيضا بمصادر بيانات ثانوية متمثلة في المراجع ذات الصلة بمتغيري الدراسة المتمثلين في الرقمنة أداء منظمات الاعمال.

9.1 مجالات الدراسة

سوف تلتزم الدراسة الحالية بالحدود التالية:

- **الحدود الجغرافية:** تجري الدراسة الحالية بداخل الحدود الجغرافية في المملكة العربية السعودية عموما وفي مقاطعة تبوك تحديدا، وهو الإطار المكاني لدراستنا الميدانية بحكم توفر فيها شروط الدراسة.

الحدود الموضوعية: تقتصر الدراسة الحالية على موضوع دور الرقمنة في تحسين الاداء في
منظمات الاعمال

• الحدود الزمنية: تقتصر الدراسة الحالية على الفترة 2024م

الفصل الثاني: مراجعة الأدبيات

2. مقدمة

1.2 المتغير التابع

2.2 المتغير المستقل

3.2 ملخص الدراسات السابقة

4.2 الإطار النظري للدراسة

2. مقدمة:

يعتبر الأداء المحور الرئيسي الذي تتمحور حوله جهود كافة المنظمات كونه يشكل أهم أهدافها، فهي تتوقع أن تؤدي وظائفها بكفاءة وفاعلية بمختلف أنواعه التي تعمل على الاستمرارية والبقاء للوحدة الاقتصادية في بيئة الأعمال. جاء ظهور منظمات الاعمال بأنواعها المختلفة نتيجة حتمية للثورة الصناعية في منتصف القرن السابع عشر ميلادي، والتي فتحت المجال امام مشاريع تحتاج الى رؤوس اموال بالإضافة الى المتطلبات الفنية والإدارية وذلك لتحسين أدائها وبلوغ الأهداف المنشودة.

ولكن، لبلوغ هذه المستويات من الكفاءة والفعالية، وفي ظل الحقبة الجديدة التي يشهدها العالم من تغيرات وتحولات هامة والتي أحدثتها التطورات التكنولوجية الحديثة والمذهلة وخاصة السريعة، وجب على منظمات الاعمال ضرورة مواكبة هذه التغيرات وتنفيذ استراتيجيات واضحة للانتقال من التقليدي الى الرقمي لتحقيق ما يعرف بالتحول الرقمي أو الرقمنة، لما لهاته الاخيرة من تأثير بالإيجاب على عملياتها ووظائفها المختلفة، وبالتالي دور كبير في تحسين اداء وإنتاجية منظمات الاعمال.

انطلاقا مما سبق، سنحاول في هذا الفصل تعريف بالمتغير المستقل لدراستنا والمتمثل في الرقمنة وأيضا المتغير التابع والتطرق الى الدراسات السابقة، بالإضافة الى دراسة الإطار النظري لأداء منظمات الأعمال والتعرف أكثر على ظاهرة الرقمنة

1.2 المتغير التابع:

❖ **تعريف الأداء:** يعد الأداء مفهوما جوهريا وهاما بالنسبة لريادات الأعمال بشكل عام، وتكاد تكون الظاهرة الشمولية والعنصر المحوري لجميع فروع وحقول المعرفة الإدارية

- يرى Miller و Bromiley أن الأداء هو محصلة لقدرة منظمة الأعمال على استغلال مواردها وتوجيهها نحو تحقيق الأهداف المنشودة، فالأداء هو انعكاس لكيفية استخدام منظمة الأعمال لمواردها البشرية و استغلالها بالصورة التي تجعلها قادرة على تحقيق أهدافها (وائل محمد صبحي إدريس، طاهر محسن منصور الغالي، 2009).

- عَرَفَ الأداء بأنه تعبير عن كيفية توظيف منظمة الأعمال لمواردها المتاحة على وفق معايير محددة و بطريقة متوازنة من أجل تحقيق أهدافها قصيرة و طويلة الأمد بغية الاستمرار في مجال الأعمال (علاء فرحان طالب، إيمان شبحان المشهداني، 2011).

2.2 المتغير المستقل :

❖ ماهية الرقمنة

هناك عدة تعريفات مختلفة لـ "الرقمنة" والتي تختلف باختلاف السياق، أحد أكثر الارتباطات شيوعا بمصطلح الرقمنة هو التحول من التناظرية إلى الرقمية. فقد عرفت Cisco الرقمنة على أنها "اتصال الأشخاص والعمليات والبيانات والأشياء لتوفير معلومات استخباراتية ورؤى قابلة للتنفيذ تمكن من تحقيق نتائج الأعمال" (Gudergan, Mugge, 2017).

- يعرف خبير آخر في الصناعة , "Garnter" , الرقمنة بالقول "الهدف هو إنشاء وتقديم قيمة جديدة للعملاء, وليس فقط تحسين ما يتم تنفيذه أو عرضه بالفعل (Daniel Schallamo, 2018)(Christopher Williams,2018).
- ويقدم "دوج هودجز" "Hodges Doug" "مفهوماً آخراً تبنته المكتبة الوطنية الكندية, ويعتبر فيه الرقمنة عملية أو إجراء لتحويل المحتوى الفكري المتاح على وسيط تخزين فيزيائي تقليدي, مثل (مقالات الدوريات, والكتب, والمخطوطات, والخرائط....) إلى شكل رقمي (سعيد يقطين, 2005)
- والتعريف الشائع والمستخدم من قبل منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OECD) لقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتفق عليه في عام 1998 بأنه "مزيج من صناعات التصنيع والخدمات التي تقوم بجمع ونقل وعرض البيانات والمعلومات إلكترونياً «(نجلاء أحمد ياسين, 2013).

3.2 ملخص الدراسات السابقة:

يوجد العديد من الدراسات التي تناولت مجال ومتغيرات الدراسة الحالية منها:

- دراسة (قرين ربيع، 2023) بعنوان **تقنيات التحول الرقمي واستراتيجياته - نماذج عن قصص فشل ونجاح لشركات عالمية -**: تهدف هذه الدراسة الى محاولة تحليل التحول الرقمي وذلك من خلال تحديد بعض المفاهيم والتقنيات والاستراتيجيات الخاصة بهذه الظاهرة مع عرض تجارب بعض الشركات في مجال الرقمنة ، فمع التطور المتقدم والسريع في الاجهزة والآلات والأنظمة الذكية، بدأ العالم يتوجه نحو الرقمنة لتصبح الحياة فيه معتمدة على المنتجات والخدمات الالكترونية الى حد كبير قصد تحقيق كفاءة الموارد، حيث تعتمد هذه المنتجات والخدمات بشكل كلي على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بشكل مبتكر ومتطور. وقد توصلت هذه الدراسة الى ان تبني الرقمنة والتكنولوجيا والاستثمار في الابتكار أصبح ضرورة عالمية وعربية لتعزيز الاقتصاد الرقمي وممرا اجباريا للدول والشركات الراغبة في قطف بعض ثمار الثورة الصناعية الرابعة. ولهذا يترتب على الحكومات وضع استراتيجية للتحول الرقمي التي سترسم معالم الطريق من اجل مستقبل أفضل.

- دراسة (Wang&al, 2023) بعنوان **Digitalization Effect on Business (Performance: Role of Business Model Innovation)**: للوصول الى هدف الدراسة، طبق الباحثون في هذه الدراسة نموذج الانحدار العادي للمربعات الصغرى ووسيطاً لاستكشاف العلاقة في سلسلة القدرة الرقمية، ابتكار نموذج الأعمال، وأداء منظمة الأعمال، من خلال دراسة تجريبية على 1663 شركة مدرجة في فئة A في شنغهاي وشنزن في قطاعي خدمات البرمجيات وتكنولوجيا المعلومات. وأظهرت نتائج الدراسة أنه يمكن تقسيم القدرات الرقمية إلى ثلاثة أبعاد حسب العلاقة الهرمية: (1) القدرات الرقمية الأساسية، (2) قدرات التشغيل الرقمي، و(3) قدرات التكامل الرقمي، وكلها أثرت بشكل إيجابي كبير على أداء المنظمة. علاوة على ذلك، في حين أثر ابتكار نماذج الأعمال بشكل إيجابي بشكل كبير

على أداء الشركات، إلا أنه كان مدفوعاً أيضاً بالتغيرات السابقة للقدرات الرقمية. وبالنظر إلى النتائج التجريبية، تؤكد هذه الدراسة أنه ينبغي للحكومة تعزيز تنمية المهارات الرقمية، وإنشاء بيئات تنظيمية داعمة، وتعزيز الوصول إلى التمويل للابتكارات، وتعزيز الشراكات بين الشركات ومقدمي التكنولوجيا، وتعزيز التعاون بين الشركات، مما يفضي إلى توسيع نطاق الرقمنة داخل البلاد.

- دراسة (Masoud & al, 2023) بعنوان (The Effects of Digital Transformation on Firm Performance: The Role of Customer Experience and IT Innovation) : بحثت هذه الدراسة بشكل تجريبي في تأثير التحول الرقمي على أداء منظمة الأعمال من خلال تصنيف القدرات المطلوبة لتحقيق التحول الرقمي، وتجربة العملاء، والابتكار في مجال تكنولوجيا المعلومات. تم استخدام استبيان منظم لجمع البيانات من 164 ممثلاً لشركات قطاع الخدمات في المملكة العربية السعودية، وهم كبار مسؤولي المعلومات، وكبار مسؤولي التحول، ومديري تكنولوجيا المعلومات. بناءً على نتائج هذه الدراسة، من الواضح أن التحول الرقمي وتجربة العملاء والابتكار في مجال تكنولوجيا المعلومات يؤثر بشكل إيجابي على أداء منظمة الأعمال، حيث تظهر تجربة العملاء التأثير الأقوى

- دراسة (Alsedrah & al, 2023) بعنوان (a research to improve business practices) : الهدف من هذه الدراسة هو استكشاف كيفية تأثير رقمنة الأعمال على أداء منظمات الأعمال الصغيرة والمتوسطة في الولايات المتحدة الأمريكية. يركز البحث على دور القروض الصغيرة كمتغيرات مستقلة ودعم التكنولوجيا المالية كوسيط، مع أخذ الدعم الحكومي في الاعتبار. تم استخدام استبيان لأصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة في الولايات المتحدة لجمع البيانات. تم طلب من المستجيبين تقديم معلومات حول استخدامهم للمساعدة التكنولوجية المالية والوصول إلى القروض الصغيرة، وكمية الدعم الحكومي الذي تلقوه. تم استخدام مؤشرات الأداء الرئيسية مثل نمو الإيرادات والربحية والحصة السوقية لتقييم أداء منظمات الأعمال الصغيرة والمتوسطة. بعد تحليل البيانات، توصلت الدراسة أن هناك ارتباطات قوية بين نجاح منظمات الأعمال الصغيرة والمتوسطة وعناصر الرقمنة (مثل دعم التكنولوجيا المالية والقروض الصغيرة). ووفقاً للبيانات، تم تعزيز مؤشرات الأداء للشركات الصغيرة والمتوسطة التي تستخدم القروض الصغيرة ومساعدة التكنولوجيا المالية. بالإضافة إلى ذلك، تبين أن وجود الدعم الحكومي أدى إلى تخفيف العلاقة بين الرقمنة وأداء منظمات الأعمال الصغيرة والمتوسطة، مما يشير إلى أن الإجراءات الحكومية ضرورية لتعزيز الاستفادة من الرقمنة من قبل الشركات الصغيرة والمتوسطة. ومن أجل تحسين أداء الشركات الصغيرة والمتوسطة، توصي وتؤكد هذه الدراسة على قيمة الرقمنة، ولا سيما المساعدة في مجال التكنولوجيا المالية والقروض الصغيرة. بالإضافة إلى ذلك، فإنها تؤكد على دور المساعدة الحكومية كوسيط، مما يوضح كيف يمكن للإجراءات والسياسات التي تعزز الرقمنة أن تعزز آثارها المفيدة على الشركات الصغيرة والمتوسطة. ويمكن لواضعي السياسات والمؤسسات المالية وأصحاب الشركات الصغيرة والمتوسطة الاستفادة من هذه

النتائج من خلال الحصول على نصائح حول كيفية إدارة أعمالهم من أجل العمل بشكل أفضل في العالم الرقمي الذي يتطور بسرعة.

- دراسة (رشيد فراح ، مريم فيهاخير ، عمار جعيجع، 2021) ، بعنوان التحول الرقمي ودوره في تطوير المؤسسات الناشئة - نتائج تطبيق الإدارة الإلكترونية:- هدفت هذه الدراسة الى تبيان أهمية الدور الذي فرضه التحول الرقمي على المؤسسات ومساهمته في نمو هذه الأخيرة وتطورها، وهذا من خلال تبني تطبيقات الإدارة الإلكترونية المرتبطة بالأعمال الإلكترونية، التجارة الإلكترونية والتسويق الإلكتروني. توصلت الدراسة الى انه لا يمكن للمؤسسات الحفاظ على مكانتها وتنافسيتها إلا بجهودها المتواصلة في مواكبة التطور السريع للأعمال في ظل الاقتصاد الرقمي، وان للإدارة الإلكترونية بأبعادها، دورا في تحقيق الكفاءة والفعالية في الأداء والرقابة للمنظمة الأعمال وبالتالي دورا في تطوير نموها وتطوير مختلف نشاطاتها.

4.2 الإطار النظري للدراسة:

يعتبر الأداء المحور الرئيسي الذي تتمحور حوله جهود كافة منظمات الأعمال كونه يشكل أهم أهدافها، فهي تتوقع أن تؤدي وظائفها بكفاءة وفعالية لبلوغ الاستمرارية وديمومة الوحدة الاقتصادية في بيئة الأعمال. حيث يعد الأداء مفهوما جوهريا وهاما بالنسبة لمنظمات الأعمال بشكل عام، وتكاد تكون ظاهرة شمولية والعنصر المحوري لجميع فروع وحقول المعرفة الإدارية.

يعتبر الأداء تجسيد مستويات الكفاءة والفعالية التي تحققها منظمة الأعمال، إذ لا يمكن الحكم على أداء منظمة الأعمال التي بلغت أهدافها بأنه مرتفع أو جيد إذا كلفها ذلك الكثير من الموارد يفوق مثيلاتها، ولا على منظمة الأعمال التي تمكنت من استغلال مواردها بشكل كامل ولم تحقق أهدافها بأن أدائها دون المستوى المطلوب (مريزق، 2015، ص 71)، كما يعبر العديد من الباحثين عن الأداء من خلال مدى نجاح منظمة الأعمال في تحقيق أهدافها، حيث تم التطرق الى أهم التعاريف سابقا. كما أن الأداء ينقسم الى أنواع يمكن شرحها فيما يلي:

1.4.2 أنواع الأداء:

أ. الأداء الاستراتيجي:

من المنظور الاستراتيجي فيمكن اعتبار الأداء الاستراتيجي على أنه "نتيجة لدالة العمليات و المراحل الإستراتيجية المختلفة"، لذا فإن الأداء قد حظي باهتمام استثنائي و ذلك لكونه يعكس صواب التوجه الإستراتيجي لمنظمة الأعمال (فلاح حسن عداي الحسني، 2006، ص 239) ، كما يعرف أنه الطريق إلى تحقيق ميزة تنافسية مستدامة، و مع هذه الميزة التنافسية تحصل المنظمة على عوائد مالية استثنائية من خلال الأداء العالي، و لا تكمن الرؤية الإستراتيجية بعيدة المدى لأي منظمة في تحقيق الميزة التنافسية فقط، بل في القدرة على استدامتها مما يمكن المنظمة من الوصول إلى مكانتها المرموقة (زبير عياش و آخرون، ، 2021، ص 94).

ب. الأداء المالي:

يعرف الأداء المالي على أنه تشخيص الوضع المالي للمنظمة لمعرفة مدى قدرتها على إنشاء قيمة و مجابهة المستقبل من خلال اعتمادها على الميزانيات، مع الأخذ في الاعتبار الظروف الاقتصادية و القطاع الذي تنتمي إليه بالإضافة لمعاينة المردودية لمنظمة الأعمال و معدل نمو الأرباح (محمد محمود الخطيب ، 2009، ص73) ، و يعرف أيضا بأنه آلية لتدارك الثغرات و المشاكل و المعوقات التي قد تظهر في مسيرة منظمة الأعمال، فإذا كانت منظمة الأعمال تواجه صعوبات نقدية أو ربحية أو لكثرة الديون و القروض و مشكل العسر المالي و النقدي، تدق المؤشرات ناقوس الخطر و بذلك تنذر إدارتها للعمل على معالجة الخلل (السعيد فرحات جمعة، 2002، ص 37). كما يعرف بأنه الحالة المالية لمنظمة الأعمال على مدى فترة معينة والتي تشمل جمع واستخدام الأموال المقاسة بعدة مؤشرات لنسبة كفاية رأس المال والسيولة والرافعة المالية والملاءة المالية والربحية. الأداء المالي هو قدرة منظمة الأعمال على إدارة مواردها والتحكم فيها (بوعزيز، بوجعادة، 2023، ص 209).

ج. الأداء التشغيلي:

يمكن تعريف الأداء التشغيلي باعتباره مجموعة من الأولويات التنافسية المتمثلة في الجودة، التكلفة المنخفضة، المرونة والسرعة في التسليم و التي تمكن الشركات من قياس الأداء الخاص بها (صلاح الدين إسماعيل صلاح الدين، حسن مصطفى محمد، 2020، ص 82) ، كما يمثل الأداء التشغيلي المؤشر الجوهري الذي يعكس قدرة منظمة الأعمال و مدى النجاح الذي تحققه في استثمار الموارد المادية، البشرية، الفنية و المعلوماتية المتاحة لها، و يعبر عن مفهوم أوسع للأداء من خلال اهتمامه بأداء العمليات التشغيلية و التحويلية (محمد أثير عبد الله ، 2013، ص 279).

2.4.2 قياس الأداء

إن كل ما لا يمكن قياسه يصعب تقييمه وبالتالي لا يمكن تسييره وإدارته بالشكل المطلوب، من هذا المنطلق فإن قياس الأداء لا يعتبر هدفا بحد ذاته وإنما هي ضرورة للتحسين المستمر سواء على أداء الفرد أو الأداء الكلي لمنظمة الأعمال. فقياس الأداء كان دائما موضوع مثير بسبب الدور الحاسم الذي يلعبه في تحسين الجودة والإنتاجية، وهذا ما دفع الأكاديميين والممارسين إلى السعي وراء تطوير وتبني أنظمة ومنهجيات جديدة لقياس الأداء من أجل التنفيذ الجيد لأهداف منظمة الأعمال واستراتيجياته. فبالرغم من التنوع الكبير في هذه الأنظمة إلا أنه يمكن وضعها وفقا لتوجهين أساسيين، حيث نجد أنظمة قياس ذات التوجه التقليدي وأخرى أكثر حداثة نتيجة للتطور الحاصل في أنظمة القياس التقليدية.

أ. أنظمة القياس التقليدية:

إن عملية قياس الأداء تتم باستخدام بما يعرف بمؤشرات الأداء، حيث كانت تتم هذه العملية في وقت مضى باستخدام المؤشرات المالية فقط، أي أنها كانت تركز على التكاليف والتقارير المحاسبية الإدارية، وهذا حين كانت تتسم بيئة عمل منظمات الأعمال بالاستقرار وازدياد الطلب على المنتجات، فقد كان الشغل الشاغل لكل منظمات الأعمال هو تعظيم الأرباح من خلال تعظيم الإنتاج وتخفيض التكلفة. وقد طورت هذه التقنيات في نهاية القرن 19 وبداية القرن 20 لتلبي احتياجات توسع منظمات الأعمال

الصناعية في تلك الحقبة. هناك العديد من المؤشرات المالية التي تستخدمها العديد من منظمات الأعمال في التعبير عن نتائجها المالية أهمها نذكر (سهام محمد موسي، نوال إبراهيم شين، 2007، ص 110):

أ.نسبة هامش الربح : تقيس هذه النسبة صافي الربح الذي تحصل عليه منظمة الأعمال من مبيعاتها بعد استبعاد التكاليف. وكلما كانت هذه النسبة كبيرة كلما كان هذا أفضل لمنظمة الأعمال.

ب. العائد على الأصول: تقيس هذه النسبة كفاءة استخدام أصول منظمة الأعمال ومدى مساهمتها في تحقيق الأرباح، وكلما ارتفعت هذه النسبة كلما كان هذا أفضل لمنظمة الأعمال.

ج. العائد على حقوق الملكية: تبين هذه النسبة حصة حقوق الملكية من صافي دخل منظمة الأعمال. وكلما زادت هذه النسبة كلما كانت أفضل.

د. العائد على الاستثمار: يعتبر هذا المؤشر من المؤشرات الأساسية المستعملة لقياس الأداء للمنظمات الأعمال الصناعية، خاصة مع بداية القرن العشرين، ولقد استعمل هذا المؤشر في الأصل لغرض رفع فعالية المديرين بمنظمات الأعمال، وبشكل عام فإن هذا المؤشر يسمح بحساب الأداء الكلي لمنظمة الأعمال، ومن ثم نجده يعطي صورة عامة لها لكي يتيح للمديرين عقد المقارنة في الأداء بين منظمات الأعمال المتواجدة في نفس القطاع أو بين فرص استثمارية أخرى.

ب. أنظمة القياس الحديثة:

انطلاقاً من المشاكل التي تواجه منظمة الأعمال عند استخدامها لأنظمة قياس الأداء التقليدية، كان من الضرورة تطوير أنظمة أكثر فاعلية لتتلاءم مع التغيرات المتسارعة في محيط منظمة الأعمال، فأصبحت تشمل مؤشرات غير مالية كالاهتمام بالزبون ومختلف العوامل الخارجية التي يمكن أن تؤثر على أداء منظمة الأعمال مثل المؤشرات التنافسية، المؤشرات البيئية، الاقتصادية وغيرها (سهام محمد موسي، نوال إبراهيم شين، 2007، ص 111). وفيما يتعلق بأساليب قياس الأداء الحديثة، هناك مجموعة يمكن ذكر بعضها:

أ. لوحة القيادة: تعرف بأنها مجموعة من المؤشرات المتكاملة التي تسمح للمسؤولين بمعرفة درجة تقدم العمليات ومعرفة الوضعية الحقيقية لمنظمة الأعمال في وقت معين، وقياس الانحرافات بمقارنة الأهداف الفعلية بالأهداف المعيارية، وإجراء التصحيحات المناسبة.

ب. المقارنة المرجعية: هي قياس لأداء منظمة الأعمال ومقارنته بأفضل أداء لمنظمة الأعمال المنافسة في مجال العمل نفسه بهدف تحديد كيفية وصول منظمة الأعمال ذات الأداء المتميز واستخدام المعلومات التي يتم معرفتها كأساس لتحديد الأهداف والاستراتيجيات والتطبيق.

ج. إدارة الجودة الشاملة: تعرف على أنها الطريقة التي تتضمن تركيز طاقات المنظمة على التحسينات المستمرة لكل العمليات والوظائف، وقبل كل شيء المراحل المختلفة للعمل، حيث أن الجودة ليست أكثر من تحقيق حاجات العميل.

د. إعادة الهندسة: حيث تعرف إعادة هندسة العمليات الإدارية بأنها إعادة النظر في الأسلوب المتبع في تجزئة العمل إلى مهام بسيطة إلى إعادة دمج المهام الرئيسية في عمليات متماسكة بحيث تبدأ المنظمة العمل من الصفر في إعادة تصميم العمليات. كما عرفت بأنها ذلك الانتباه الحاد والحذر في الفجوة التنظيمية بين التنظيمات القائمة، فيما يتعلق بمستويات الأداء والإنتاج من خلال العمل على تطوير وتحديث أساليب العمل بشكل يساعد على إحداث طفرة في الأداء خلال فترة زمنية قصيرة.

هـ. بطاقة الأداء المتوازن: تعرف على أنها مجموعة من المقاييس المالية وغير مالية التي تقدم للمسیر صورة واضحة وشاملة عن أداء منظمة الأعمال، وبالتالي يمكن اعتبارها نظام قياس في إطار يمكن لمنظمة الأعمال اختيار المؤشرات والقياسات الملائمة وفقا لحاجاتها وطبيعة عملها ورغبات المسیر في عرض مختلف الجوانب الذاتية والموضوعية في محتوى هذه المؤشرات والقياسات.

ويمكن توضيح أهم الفروقات بين أنظمة القياس التقليدية والحديثة وفقا للجدول التالي:

الجدول رقم (01): الفرق بين أنظمة قياس الأداء التقليدية والحديثة

أنظمة قياس الأداء التقليدية	أنظمة قياس الأداء الحديثة
تستند على أنظمة المحاسبة التقليدية	تستند على إستراتيجية منظمة الأعمال
تستند على التكلفة	تستند على القيمة
التوجه بالربح	التوجه بالعملاء
التوجه قصير المدى	التوجه بعيد المدى
التركيز على المؤشرات الفردية	التركيز على مؤشرات الفريق
التركيز على المؤشرات الوظيفية	التركيز على مؤشرات التحول
الغاية منها التقييم	الغاية منها التقييم والمراقبة
تعيق عملية التحسين	تؤكد على جهود التحسين المستمر

المصدر: سهام محمد موسي، نوال إبراهيم شين، مرجع سابق، ص112.

من خلال تحليل مكونات الجدول أعلاه، نلاحظ أن الأنظمة التقليدية لقياس الأداء اهتمت بالجانب المالي فقط، وما يجدر الإشارة إليه هو أن الاعتماد على التقارير المحاسبية الإدارية غير مرتبط بإستراتيجية منظمة الأعمال بشكل مباشر عكس الأنظمة الحديثة، وبالتالي فهي غير مجدية لمراقبة

عمليات الإنتاج والتوزيع. إضافة إلى الوقوع في الأخطاء أثناء تقدير التكاليف. أما الأنظمة الحديثة فقد ركزت في تكوينها إما على الجانب الغير مالي لإكمال النقص الموجود في الأنظمة التقليدية، أو كملت وأدمجت الجانب المالي والغير مالي لأداء أي منظمة، وعلى العموم تتميز هذه الأنظمة بالبساطة وسهولة الاستخدام إضافة إلى تكيفها مع الزمن وفقا لتغير الاحتياجات، مما يؤدي إلى تعزيز التحسين المستمر وليس فقط قياس ورصد الأداء. على خلاف أنظمة الأداء التي تركز على المؤشرات المالية فهي لا تعكس المستوى الذي يمكن أن يجعل منظمة الأعمال قادرة أو غير قادرة على بلوغ الأهداف الإستراتيجية المسطرة.

3.4.2 الأدبيات النظرية للرقمنة:

يشهد العالم حاليا ثورة تكنولوجية حديثة تسمى بالتحول الرقمي أو الرقمنة والتي تشمل الاقتصاديات بشكل عام ومنظمات الأعمال بشكل خاص، بحيث يعتبر مفهوم الرقمنة من المفاهيم الحديثة في علم الإدارة ظهر نتيجة الثورة الهائلة لشبكة المعلومات والاتصالات حيث أحدثت نقلة نوعية في عمل المنظمات والشركات استنادا لمتطلبات وتقنيات مختلفة وجعلها أكثر كفاءة وفعالية في الأداء.

أ. **متطلبات التحول الرقمي: لا بد** على منظمة الأعمال أولا قبل القيام بالتحويل من الشكل التقليدي إلى الشكل الرقمي من معرفة بعدين أساسيين للتحول الرقمي وهما حسب (الهام يحيوي، 2019، ص 136):

✓ **التقنيات الرقمية:** يمثل التحول الرقمي تحولا ناجما عن تطور التكنولوجيات الجديدة، فلقد لوحظ في الأدبيات أن التقنيات الرئيسية المذكورة في سياق التحول الرقمي للمؤسسات هي تكنولوجيات الإنترنت التحليلية، ولقد تطورت هذه التقنيات التكميلية الثالثة هذه السنوات الأخيرة بشكل خاص بفضل التقنيات السحابية .

✓ **تجربة المستخدم:** يضع التحول الرقمي المستخدمين في صميم إستراتيجية منظمة الأعمال، فالزبائن يطالبون أكثر فأكثر فيما يتعلق بجودة المنتجات والخدمات، ويتوقعون أن تكون منظمة الأعمال قادرة على التكيف بسرعة وتخصيصها حسب احتياجاتهم المتغيرة. وينطبق الأمر بشكل خاص على الأجيال الرقمية الجديدة، التي لديها معرفة عميقة بالتكنولوجيات الجديدة وقدرة هامة لمشاركة تجربتها مع الآخرين عبر وسائل الإعلام الاجتماعية. ولمواجهة هذه التوقعات الجديدة، يتعين على منظمات الأعمال تكيف سلوكياتها للتعامل مع منتجاتها وخدماتها وفقا لاتجاهات الاستهلاك. هذا هو السبب الذي يجعل التحول الرقمي يبدأ عموما بتحويل وظيفة التسويق، ويمر هذا الأخير على وجه الخصوص من خلال اعتماد أدوات إدارة علاقات الزبائن (CRM) كأحدث جيل يدمج بعدا اجتماعيا قويا من خلال وحدات تحليل الشبكات الاجتماعية. كما جاءت رقمنة وظيفة الموارد البشرية أيضا مع تنفيذ أدوات إدارة علاقات الموظفين (ERM) ويعتبر هذا النوع من الأدوات أن الموظف زبون داخلي ويهدف إلى ضمان مستوى عال من الخدمة.

وبناء على ما تم ذكره تسعى مؤسسات المعلومات بشكل سريع إلى تحويل مجموعاتها المطبوعة إلى الشكل الرقمي ومن امتلاكها إلى إتاحتها، وهو أمر يحتاج بدوره إلى إمكانيات ومتطلبات ينبغي توفيرها للقيام بعملية التحويل الرقمي، ومن متطلبات التحويل الرقمي ما يلي :

1. **البيانات:** يفترض ان تقوم منظمات الأعمال بجهود ادارة وتحليل البيانات بشكل منتظم وفعال وذلك لتوفير معلومات وإجراءات نوعية موثوقة وكاملة مع توفير تطوير ادوات مناسبة للتحليل الاحصائي والبحث عن البيانات والتنبؤ بالمستقبل كما يجب متابعة البيانات بشكل مستمر لضمان استمرار تدفقها والاستفادة منها بشكل يتماشى مع اهداف منظمة الأعمال وتوقعاتها (عبد الرحمن بوعمامة، 2023).

2. **القوى البشرية المؤهلة:** إن عملية الرقمنة لا تتم بجهود فردية، وإنما تحتاج إلى تكاتف الكثير من الجهود، من مختلف الأشخاص المسؤولين داخل مؤسسات المعلومات، وكذلك موظفي مختلف الأقسام داخل منظمات الأعمال. وكلما كان الموظفون داخل منظمة الأعمال التي تقوم بعملية الرقمنة مؤهلين ويمتلكون مهارات وكفاءات عالية كان ذلك عاملا مساعدا في إتمام مشاريع الرقمنة بجودة عالية (جمال الدين دندن، 2023).

3. **الموارد المالية:** تعتبر من النقاط الحساسة لعمل أي مشروع بالأخص مشروعات التحول الرقمي، ويمكن تقدير الاحتياجات المالية للمشروع بالنظر الى نوعية الاهداف المسطرة والمرجو الوصول اليها وتحقيقها، بحيث تتطلب عملية الرقمنة الدعم المالي القوي الذي يساعد في تنفيذ المشروع وتشغيله، وهذا ما يستوجب توفير ميزانية كافية لاقتناء التجهيزات والوسائل الضرورية وصيانة الاجهزة والآلات ومختلف المشكلات المحتملة (جمال الدين دندن، 2023).

4. **المعدات والأجهزة:** من البديهي جدا أن يكون من أهم المتطلبات الأساسية لمشروعات الرقمنة هي المعدات والأجهزة اللازمة للقيام بعملية الرقمنة (الماسحات الضوئية، الحاسبات الآلية، البرمجيات).

5. **العمليات:** يجب على منظمات الاعمال ارساء بناء تقني فعال يسمح بتطوير الاداء على الصعيدين الداخلي والخارجي، وذلك لضمان التطبيق الامثل للتحول الرقمي. ويتضمن ذلك انشاء بناء تقني يتضمن سياسات وإجراءات تغطي كافة نشاطات منظمة الأعمال وعملياتها مترابطة مع التقنيات اللازمة والتطبيقات المطورة والبيانات المعالجة (عبد الرحمن ياسر، 2018).

6. **المتطلبات الامنية:** ان التقنيات المتطورة من الخدمات التي يقدمها عصر التحول الرقمي في الوقت الحالي لا يمنع من وجود تحفظات على المعلومات وسريتها وكيفية حفظ هذه المعلومات وتخزينها بشكلها الرقمي والمحافظة على سريتها بين منظمات الأعمال وإتاحة المعلومات بشكل متساوي، فمن الضروري المحافظة على السرية، التكامل وتوفير المعلومات ومعرفة تاريخ دخول أي شخص الى هذه المعلومات (احمد كاظم بريس، 2021).

ب. نماذج التحول الرقمي:

توضح ادبيات الادارة الى اختلاف نماذج التحول من المنظمة التقليدية الى المنظمة الرقمية، وفيما يلي استعراض لأبرز النماذج المنفذة للتحول الرقمي للمنظمات.

- **النموذج الفني:** ويتم عن طريقه تحويل المنظمات التقليدية الى منظمات رقمية باستخدام بحوث العمليات وعلوم الحاسب وعلم الادارة دون التركيز على النواحي السلوكية للمنظمة، وينجم عن ذلك ارتفاع معدلات المقاومة ورفض التطبيقات الالكترونية في اصدار القرارات (طلق عوض الله السواط، 2022، ص 659).

- **النموذج السلوكي:** وهنا يتم التركيز على المتغيرات السلوكية الفردية والجماعية والتنظيمية والبيئية عند تحويل المنظمة التقليدية الى منظمة رقمية. ومن ثم تقل اهمية اتخاذ القرارات رقمية (فريد النجار، 2004، ص 199).

- **النموذج الفني الاجتماعي:** ويهتم بالتفاعل بين التقلبات الفنية الحاسبات والبرامج والتقلبات السلوكية والتنظيمية عند تنفيذ عمليات التحويل (طلق عوض الله السواط، 2022، ص 660).

- **نموذج تحليل القوى التنافسية:** يعتمد على بناء نظم معلومات متكاملة لدعم التحليل الرباعي وعلى التخطيط الاستراتيجي للمنظمة الأعمال، حيث يسعى الى تعظيم نقاط القوى التنظيمية وتقليل نقاط الضعف وذلك للسيطرة على الفرص البيئية ومواجهة التحديات العالمية والمحلية (فريد النجار، 2004، ص 200).

- **نموذج التحول التدريجي:** يعتمد هذا النموذج على القدرات المالية للشركات للتحول من النموذج الورقي الى النموذج الرقمي. ولا يعتمد هذا النموذج على دراسات جداول تحليلية او قياس الاحتياجات الرقمية مسبقا. ويخضع هذا النموذج لمشكلات تقادم الحاسبات وصعوبة تحديث البرمجيات.

- **نموذج التحول الاستراتيجي:** يعتمد هذا النموذج على التخطيط الاستراتيجي لمنظمة الأعمال واعتبار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أحد ركائز المركز التنافسي لمنظمة الأعمال، ومن ثم يتم تحديد مركز منظمة الأعمال في الصناعة المحلية والعالمية. والقناعة ان المنافسة بالوقت هي أحد وسائل تحقيق الأهداف (طلق عوض الله السواط، 2022، ص 660).

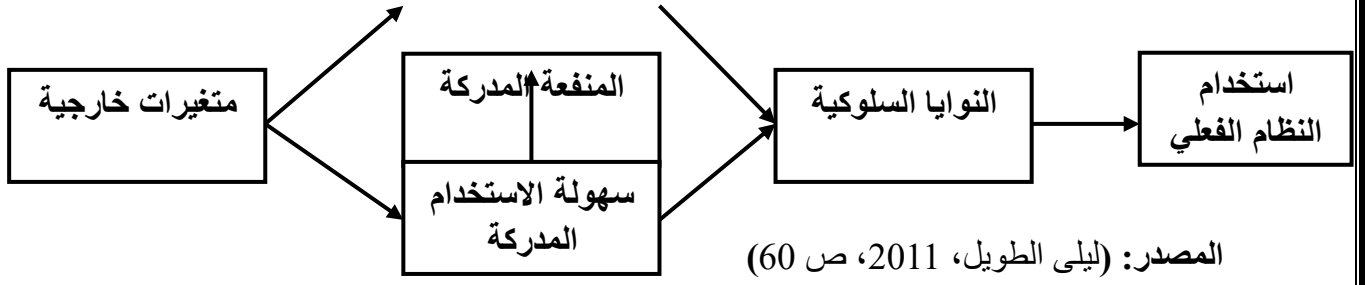
- **نموذج التحول الديناميكي:** يحقق هذا النموذج الاستخدام الفعال لعلاقة منظمة الأعمال بالمتغيرات البيئية وكذلك التقدم المستمر في تكنولوجيا المعلومات والتفاعل والتكامل والتنسيق بين احتياجات منظمة الأعمال وتأثيرات البيئية والتقدم في تكنولوجيا المعلومات هي اساس هذا النموذج (فريد النجار، 2004، ص 200).

- **نموذج الامثلية:** يركز هذا النموذج الى البحث عن الحلول النموذجية لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات عن طريق عمليات المحاكاة وتصميم التجارب والامتحانات العملية المسبقة قبل التحول، مع محاولة ضغط التكاليف والبحث عن أفضل نتائج (طلق عوض الله السواط، 2022، ص 661).

- **نموذج قبول التكنولوجيا (TAM):** يعد نموذج قبول التكنولوجيا TAM والنظرية الموحدة لقبول استخدام التكنولوجيا أحد أكثر النماذج استخداما لدراسة قبول أي تكنولوجيا. ظهر نموذج قبول التكنولوجيا (TAM) في ثمانينات القرن الماضي 1986 من طرف Davis الذي قام باستخدام النموذج لشرح سلوك استخدام الكمبيوتر كتكنولوجيا حديثة، وهو النموذج الذي تم استخدامه لاحقا بغرض شرح مختلف العوامل المساهمة في قبول واستخدام تقنيات المعلومات الجديدة في المنظمات وفي مختلف الميادين والتخصصات العلمية والأكاديمية (جمال بوزكري، رضا دحماني، 2023، ص 216).

وقام Davis باختبار النموذج على 107 مستخدم لنظام المعلومات الجديد حيث وجد تأثير قوي بين النية السلوكية للفرد والاستخدام الفعلي للنظام المعلوماتي الجديد وان توجد علاقة قوية بين سهولة الاستخدام على النوايا السلوكية. وكذلك توجد علاقة قوية بين المنفعة المدركة وسهولة الاستخدام المدركة على النية السلوكية وقام باقتراح النسخة الاخيرة المعدلة من نموذج TAM (الهاشمي رضاسي طيب، 2024، ص 102). والشكل التالي يوضح ذلك:

الشكل رقم (1): النموذج الاخير المعدل لنظرية تقبل التكنولوجيا TAM.



ج. مساهمة الرقمنة في تطوير أداء منظمات الأعمال:

اهتمت أغلبية منظمات الأعمال في الفترة الأخيرة بالرقمنة، نظرا للتحويلات الاقتصادية الكبرى، وضرورة مسايرة التطور التكنولوجي والعولمة. ويرتكز تطبيق الرقمنة في تحسين أداء منظمات الأعمال على تحقيق العناصر التالية (ليان قطيني، 2006، ص 01):

- 1- **مردودية الخدمات:** تتمثل في التحصيل الحاصل عن أثر تطبيق الرقمنة في تحسين خدمات منظمة الأعمال ومدى تحقيق النتائج للوصول إلى كسب رضا الجمهور وثقته بمنظمة الأعمال.
- 2- **تقليل تكاليف الخدمة:** يظهر ذلك في التواصل دون مشقة التنقل واقتصاد في التكاليف.
- 3- **سرعة الاستجابة واحترام المواعيد:** وهذا لربح الوقت ودفع إدارة منظمة الأعمال للقيام بالالتزامات مع تحقيق سرعة الاستجابة للخدمة دون تأخر.
- 4- **الدقة:** أي ضبط انجاز الأعمال وفق مقاييس محددة من خلال أنظمة معالجة المعلوماتية وبالتالي الحد من الأخطاء الإدارية.
- 5- **سهولة المحاسبة ووضوح الخدمة:** وذلك لوجود نشر الكتروني لكل مراحل الخدمة، إذ لا مجال لإخفاء المعاملات ولا فرصة للاستئثار بخدمة من جهات دون أخرى، فالمصلحة تصبح عامة ما دامت الخدمة عامة.

ويمكن أيضا إبراز مدى مساهمة الرقمنة في تحسين أداء واستدامة منظمات الأعمال فيما يلي:

- التحكم في الوقت والتكاليف وتحسين الكفاءة التشغيلية لمنظمة الأعمال.
- تحقيق القابلية التنافسية في بيئة منظمة الأعمال والحصول على حصص سوقية جديدة.
- تساعد الرقمنة منظمات الأعمال على التوسع والانتشار في نطاق أوسع والوصول إلى شريحة أكبر من العملاء.
- القضاء على بيروقراطية الأداء ومكافحة الفساد الإداري، حيث أن التحول من المعاملات الورقية إلى الالكترونية يساهم بشكل كبير في إحداث تطور في نظام منظمة الأعمال.
- خلق فرص عمل لتقديم خدمات مبتكرة وإبداعية بدلا من الطرق التقليدية في تقديم الخدمات.
- تساعد تطبيقاتها في توفير كم هائل من البيانات والمعلومات التي ستساعد متخذي القرار في هذه منظمات الأعمال على مراقبة الأداء.
- رفع مستويات الشفافية والحوكمة مما يؤدي إلى تقليل الأخطاء.

- الاستفادة من التقنيات الحديثة لتكون أكثر مرونة في العمل ولتطوير الأداء والقدرة على التنبؤ بالمستقبل.
- زيادة الإنتاجية وتحسين المنتجات والخدمات المقدمة، مما يحقق استمرارية الأعمال والخدمات.
- التأكيد على مبدأ الجودة الشاملة بمفهومها الحديث.
- تسهيل عملية الاتصال بين منظمات الأعمال داخليا وخارجيا.
- القدرة على تشخيص المشكلات وتقويم الأداء من خلال شمولية المعلومات التي يمكن الحصول عليها من خلال دقتها وسرعة توفيرها.
- زيادة فعالية منظمة الأعمال في تحقيق أهدافها طويلة الأجل المتعلقة بالبقاء والنمو والاستمرارية، وذلك من خلال تحسين عمليات التبادل المعلوماتي والمعروفي واستخدام شبكات الأعمال المحلية والعالمية.
- زيادة كفاءة منظمة الأعمال في استغلال مواردها المختلفة لتوليد المخرجات المطلوبة بأقل تكلفة ممكنة، وذلك من خلال إتمام عملياتها وأنشطتها مما يساهم في تحسين نوعية المخرجات وتقليل التباين والتفاوت في مستوى الأداء.
- سهولة إدارة ومتابعة الفروع والمصالح المختلفة لمنظمة الأعمال وكأنها وحدة مركزية.
- تبسيط الإجراءات وسرعة الانجاز ورفع مستوى أداء الخدمات.
- السرعة في اتخاذ القرارات المناسبة المبنية على معلومات دقيقة ومباشرة.
- زيادة الترابط بين العاملين والإدارة العليا ومتابعة وإدارة كافة الموارد.
- المرونة الفائقة في التعامل مع المعلومات والتحديث الدوري لها.

خاتمة الفصل:

يتضح من خلال ما تم التطرق إليه في هذا الفصل أن الرقمنة تعتبر حقلا هاما من حقول تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة والتي تلعب دورا هاما في تغيير نمط تطوير وتسيير منظمات الأعمال، ما جعل الكثير من المديرين يدركون أهميتها في تحسين أداء وجودة العمل لتحقيق أهداف منظمة الأعمال.

بعد التطرق إلى مفهوم الأداء، أنواعه وأنماط القياس، تطرقنا إلى استعراض الأدبيات النظرية الخاصة بالرقمنة، فقمنا بتوضيح الأدوار التي تلعبها الرقمنة في منظمات الأعمال، فمن خلال دراستنا لهذا الفصل يمكن لمنظمة الأعمال معرفة مدى مساهمة الرقمنة في تطورها وكذا نتائج أعمالها من أرباح وخسائر بالإضافة إلى معالجة السلبيات وتفاديها مستقبلا ورسم الإستراتيجية اللازمة لضمان أحسن سير لمنظمة الأعمال. كذا تحقيق الأهداف المسطرة على مختلف الأقسام عن طريق المراقبة المستمرة وتقييم الأداء على جميع المستويات، وبالتالي نكون قد سلطنا الضوء على الدور الذي تلعبه الرقمنة في تحسين أداء منظمات الأعمال. كما اهتمنا بتسليط الضوء على أهم مجالات استخدام الرقمنة والتي كان لها تأثير إيجابي على تحسين الوضعية الحقيقية لمنظمة الأعمال. أيضا ولتأكيد مدى صحة المفاهيم النظرية التي تم تناولها في هذا الفصل، سنحاول القيام بدراسة استبنايه قياسية على عينة من المنظمات في مدينة تبوك في الفصول الموالية.

الفصل الثالث: منهجية البحث

3 مقدمة

1.3 تصميم البحث

2.3 مجتمع وعينة الدراسة

3.3 إجراءات جمع البيانات

4.3 طريقة التحليل

5.3 خصائص العينة

مقدمة:

تعتبر الرقمنة أحد العوامل الأساسية في تحسين الاداء في منظمات الاعمال في العصر الحديث، وتعدّ أداة فعالة لتحقيق ازدهار هذه الاخيرة. وبما أن تقنيات التحول الرقمي تتغير باستمرار، فإنه من الضروري تقييم تأثيرها على أداء منظمات الاعمال. وفي هذه الدراسة التطبيقية، سنستخدم المنهج الاستنبائي لجمع البيانات من العينة المختارة من مدينة تبوك. سنحدد المتغيرات الرئيسية للدراسة ونقوم بتحليل النتائج لتحديد ما إذا الرقمنة تؤثر على أداء منظمات الاعمال في العينة المختارة.

سيتم التركيز في هذه الدراسة على تأثير الرقمنة (المتطلبات، الإستراتيجية الرقمية، المنفعة المدركة) على الأداء المالي، التشغيلي والاستراتيجي، والتي هي عوامل رئيسية في تحديد أداء منظمات الاعمال. سيتم استخدام أدوات إحصائية مختلفة لتحليل البيانات وتوضيح العلاقة بين الرقمنة وتحسين الاداء في منظمات الاعمال.

1.3 تصميم البحث:

تصميم البحث أو الإطار المنهجي للدراسة يشير إلى الخطة العامة والمنهجية التي يتم اتباعها لإجراء الدراسة. وهو عبارة عن منهج يحدد الخطوات والأساليب والأدوات التي يتم استخدامها في إجراء الدراسة وجمع البيانات، وكذلك تحليلها وتفسيرها. وتشمل العناصر الرئيسية للإطار المنهجي للدراسة الموضوع المدروس، والأهداف والأسئلة البحثية، والتصميم البحثي، والمتغيرات المستقلة والمتغيرات التابعة، وأساليب جمع البيانات، وأدوات التحليل الإحصائي، ومصادر التمويل والموارد والجهات المسؤولة عن تنفيذ الدراسة، ويتم اختيار الإطار المنهجي المناسب بناءً على طبيعة الدراسة والهدف منها والأساليب المستخدمة في جمع وتحليل البيانات. وتساعد الأطارات المنهجية المناسبة في تحقيق أهداف الدراسة والوصول إلى النتائج المرجوة بطريقة دقيقة وعلمية. إن طبيعة الدراسة الحالية هي وصفية سعت لوصف الظاهرة محل الدراسة وهي دور الرقمنة في تحسين الاداء في منظمات الاعمال وتحليل بياناتها وتبيان العلاقة بين المتغيرين المستقل والتابع، مما يعني أن الباحثة استخدمت المنهج الوصفي التحليلي.

2.3 مجتمع وعينة الدراسة

تم تنفيذ الدراسة التطبيقية الاستبائية على مجتمع مكون من مجموعة من منظمات الأعمال الناشطة في المملكة العربية السعودية بشكل عام وفي مدينة تبوك بصفة خاصة، والتي تنشط في مجالات مختلفة ومتنوعة، وقد أخذنا في هذه الدراسة عدد من منظمات الأعمال، وتم اختيار هذا المجتمع الهدف نظرًا لأهمية منظمات الأعمال في الوقت الحالي وتزايد التوجه نحو رقمنة النشاطات الاقتصادية.

وتكونت العينة المدروسة من موظفي هذه المنظمات، وهم: إطارات، عون تحكم و عون تنفيذ، حيث تم اختيار عينة الدراسة من المجتمع المذكور، والتي تضمنت 40 مستجوبا تم اختيارهم بشكل عشوائي من خلال استخدام تقنية عينة الحجم الصغير، حيث تكونت العينة النهائية من 40 مستجوب، فقد وزع 50 استبيان تم استرجاع 45 استبيان منها 05 غير صالحة للتحليل. وتم اختيار هذا الحجم بناءً على الوقت والموارد المتاحة لتنفيذ الدراسة وكذلك لضمان جودة البيانات التي يتم جمعها. وقد تم اختيار الأفراد الذين لديهم خبرة في المنظمة، وتم استبعاد الأفراد الذين ليس لديهم أي خبرة في هذا المجال. ومن المتوقع أن تكون نتائج هذه الدراسة ذات أهمية كبيرة في فهم تأثير الرقمنة على أداء منظمات الأعمال في المملكة العربية السعودية عامة، وفي مدينة تبوك خاصة.

3.3 إجراءات جمع البيانات:

تتعدد الطرق التي يمكن للباحثين استخدامها لجمع البيانات اللازمة و المتمثلة في : المقابلة ، الملاحظة ، الاستبيان ، وفي هذه الدراسة اعتمدت الباحثة على الاستبيان كأداة أساسية لجمع البيانات الضرورية وذلك استنادا إلى الدراسات المحلية و العربية المرتبطة بموضوع البحث و كذا الأدبيات النظرية للموضوع ، و قد تم إعداد استمارة الاستبيان لموضوع " دور الرقمنة في تحسين الاداء في منظمات الاعمال ، دراسة قياسية على عينة من المنظمات في مدينة تبوك" انطلاقا مما سبق تم إعداد نموذج

بحث فرضي الذي من خلاله قامت الباحثة بضبط أبعاد المتغير المستقل المتمثل في الرقمنة و ضبط المتغير التابع المتمثل في أداء منظمات الاعمال.

4.3 طريقة التحليل:

أولاً: أداة الدراسة (الاستبيان):

صممت الباحثة هذا الاستبيان حول موضوع " دور الرقمنة في تحسين الاداء في منظمات الاعمال، دراسة قياسية على عينة من المنظمات في مدينة تبوك" حيث تضمن محورين رئيسيين إضافة إلى البيانات الشخصية والتعليمية.

1. البيانات الشخصية والتعليمية: والمتمثلة في: نوع المنظمة، عدد العمال، مدة الانشاء، المنصب المشغول

2. المحور الاول: يتضمن عبارات الدراسة المتعلقة بالرقمنة، حيث يحتوي على 20 عبارات.

3. المحور الثاني: ويتضمن العبارات المتعلقة بأداء منظمات الاعمال ويتضمن 10 عبارات.

فكان مجموع عبارات المحورين 30 عبارة.

- وقد تم استخدام مقياس " ليكرت " LIKERT الخماسي والذي يتضمن خمس خيارات ويعتبر تدرجه سهل الفهم والقياس.

الجدول رقم (02) سلم ليكرت (LIKERT)

الاستجابات	غير موافق تماماً	غير موافق	محايد	موافق تماماً	موافق تماماً
قيمة الاستجابة	1	2	3	4	5

المصدر: إعداد الطالبة بالاعتماد على الاستبيان.

ثانياً: أساليب التحليل الإحصائية المستخدمة

بعد جمع المعلومات من الاستبيانات الموزعة قامت الباحثة بتفريغها ومعالجتها من خلال البرنامج الإحصائي المعروف باسم الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS طبعة 25 والذي يعتبر من أهم البرامج الإحصائية المستعملة في إجراء التحليلات الإحصائية بكافة أشكالها.

وقد تم استخدام المعالجات الإحصائية التالية:

- اختبار ثبات الاستبيان معامل ألفا كرو نباخ.
- تحديد معامل الارتباط بيرسون Pearson
- الأساليب الإحصائية الوصفية (النسب المئوية والتكرارات والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية).
- الارتباط، لتحليل العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.

ثالثاً: قياس ثبات أداة الدراسة

لقد تم استخدام معامل الثبات ألفا كرو نباخ Cronbach Alpha لقياس الثبات الكلي للاستبيان والاتساق الداخلي لعباراته، فكانت قيمة معامل ألفا كرو نباخ لجميع عبارات الاستبيان ولكل محور كما في الجدول الموالي:

جدول رقم (03) اختبار ألفا كرو نباخ لقياس ثبات الاستبيان

	البعد	معامل ألفا كرو نباخ
1	الرقمنة (20 عبارات)	0.856
2	أداء منظمات الأعمال (10 عبارات)	0.937
	جميع عبارات الاستبيان (30 عبارة)	0.912

المصدر: إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

بالنظر إلى النتائج المسجلة في الجدول أعلاه يتبين لنا أن قيمة معامل ألفا كرو نباخ للمحور الأول كانت: 0.856 والمحور الثاني 0.937، أما قيمة معامل ألفا كرو نباخ لجميع عبارات الاستبيان فقد بلغت 0.912 وهي نسبة ثبات عالية مما يدل على أن عبارات الاستبيان تتسم بالتناسق الداخلي وبالموثوقية وهذا ما يجعلها صالحة للدراسة والتحليل واستخلاص النتائج.

5.3 خصائص العينة:

1.5.3 توزيع أفراد العينة حسب نوع النشاط:

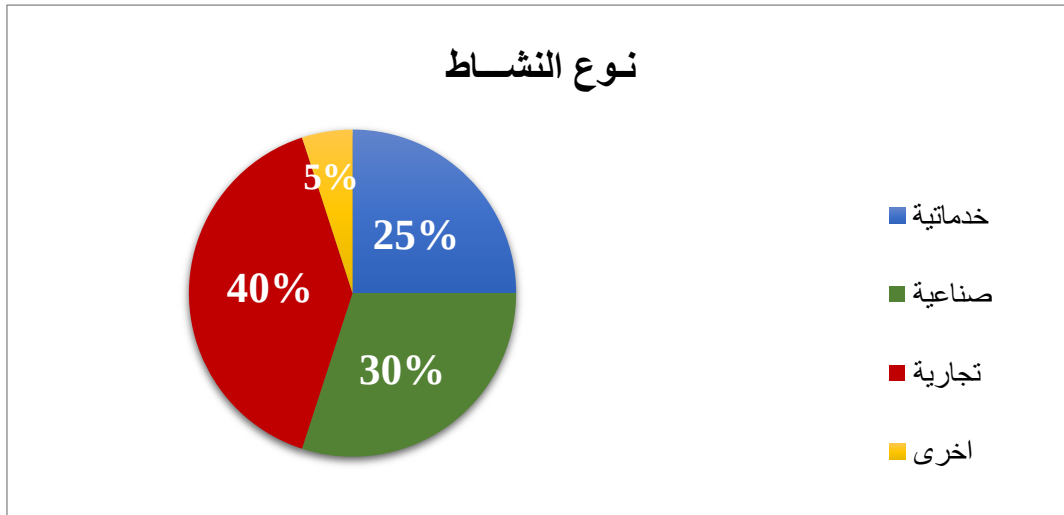
الجدول رقم (04): توزيع أفراد العينة حسب نوع النشاط

النسبة المئوية	التكرار	نوع النشاط
25	10	خدمانية
30	12	صناعية
40	16	تجارية
05	2	أخرى

100	40	المجموع
-----	----	---------

المصدر: إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

الشكل رقم (02): توزيع أفراد العينة حسب نوع النشاط



المصدر: إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

من الجدول والشكل أعلاه يتضح أن أغلب منظمات الأعمال التي قمنا باستجوابها هي مؤسسات تجارية بنسبة بلغت 40%، تليها المنظمات الصناعية بـ 30% ، و بعدها الخدماتية بـ 25% .

2.5.3 توزيع أفراد العينة حسب عدد العمال:

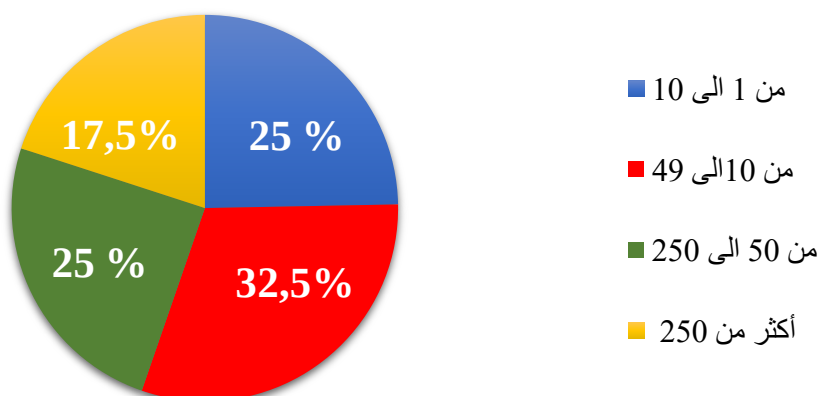
الجدول رقم (05): يوضح توزيع أفراد العينة حسب عدد العمال

عدد العمال	التكرار	النسبة المئوية
من 1- 10 عمال	10	25
من 10-49 عامل	13	32,5
من 50 – 250 عامل	10	25
أكثر من 250 عامل	07	17,5
المجموع	40	100,0

المصدر: إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

الشكل رقم (03): توزيع أفراد العينة حسب عدد العمال

عدد العمال



المصدر: إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

من الجدول والشكل أعلاه يتضح أن منظمات الأعمال التي قمنا باستجوابها أغلبها يتراوح عدد عمالها (من 10 إلى 49 عامل) بنسبة 32,5 %، وهذا منطقي باعتبار هذا النوع من المنظمات هو الأكثر نشاطا وديناميكية في الاقتصاد الوطني .

3.5.3 توزيع أفراد العينة حسب مدة إنشاء المنظمة:

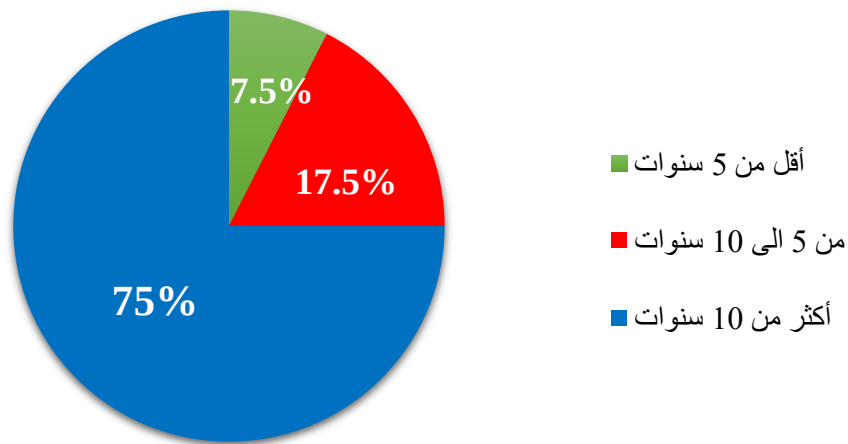
الجدول رقم (06): يوضح توزيع أفراد العينة حسب مدة إنشاء المنظمة

النسبة المئوية	التكرار	مدة إنشاء المنظمة
7,5	3	أقل من 5 سنوات
17,5	07	من 5 – 10 سنوات
75	30	أكثر من 10 سنوات
100,0	40	المجموع

المصدر: إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

الشكل رقم (04): توزيع أفراد العينة حسب مدة إنشاء المنظمة

مدة إنشاء المنظمة



المصدر: إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

من الجدول والشكل أعلاه يتضح أن منظمات الأعمال التي قمنا باستجوابها أغلب مدة إنشائها تفوق 10 سنوات بنسبة 75 %، أي بتكرار 30 منظمة أعمال من الفئة المستجوبة ، وهذا يوضح التجربة المكتسبة للفئة المستجوبة، مما يساعد في عملية التحول الرقمي لها .

4.5.3 توزيع أفراد العينة حسب منصب الموظف:

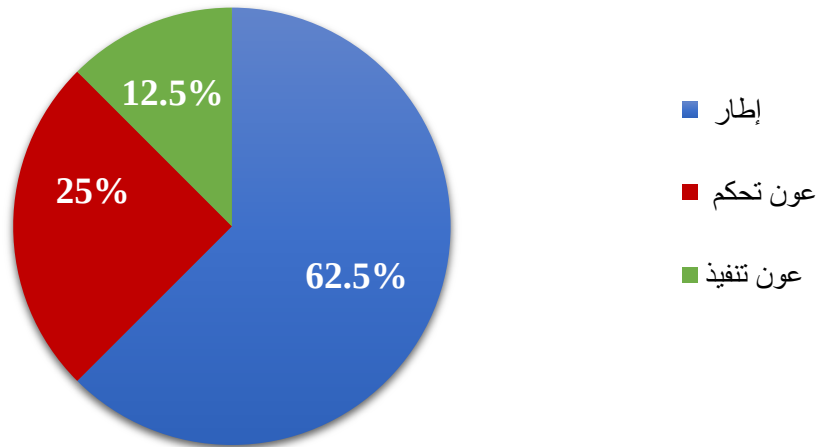
الجدول رقم (07): يوضح توزيع أفراد العينة حسب منصب الموظف

النسبة المئوية	التكرار	منصب الموظف
62,5	25	إطار
25	10	عون تحكم
12,5	05	عون تنفيذ
100,0	40	المجموع

المصدر: إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

الشكل رقم (05): توزيع أفراد العينة حسب منصب الموظف

منصب الموظف



المصدر: إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

من الجدول أعلاه يتضح أن مناصب الموظفين بمنظمات الأعمال التي قمنا باستجوابهم أغلبهم إطارات بنسبة 62,5 %، وعددهم 25 ، مما يوضح جودة التوظيف لدى هذه المنظمات من خلال النظر إلى المؤهل العلمي للفئة المستجوبة، يمكن التحليل بأن الغالبية العظمى من المستجوبين لديهم مؤهلات تعليمية مرتفعة .

الفصل الرابع : دراسة عملية

1.4 عرض و تحليل البيانات

2.4 اختبار الفرضيات

3.4 نتائج البحث

4.4 توصيات البحث

1.4 عرض و تحليل البيانات:

لمعرفة درجة تقبل افراد عينة الدراسة لمحور التحول نحو الرقمنة، تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات المحور، بالإضافة الى ترتيب العبارات تنازليا من اجل تبين مكانتها. بحيث سيتم عرض وتحليل نتائج هذا المتغير بمختلف ابعاده في الجداول الموالية.

لقد تم التعرف على درجة قبول المستجوبين للأفكار المطروحة من خلال قيم التكرارات والنسب المئوية وقيم المتوسط الحسابي حيث تم اعتبار أن قيم المتوسط الحسابي التي تقع في الفئات التالية تعبر عن:

الجدول رقم (08): مقياس التحليل

المتوسط الحسابي	درجة الموافقة
من 1 إلى أقل من $2.33 \leq$	ضعيفة
من $3.34 \leq 3.67$	متوسطة
$5 \leq 3.69$	عالية

المصدر : إعداد الطالبة بالاعتماد على مقياس ليكرت.

أولاً: تحليل البيانات المتعلقة بتقييم أفراد العينة لعبارات الرقمنة (المتغير المستقل)

تم تقسيم عبارات المتغير المستقل الى ثلاث أبعاد (متطلبات التحول نحو الرقمنة، الاستراتيجية الرقمية، المنفعة المدركة)، وجاءت نتائج إجابات المستجوبين كالتالي:

1. تحليل البيانات المتعلقة بتقييم أفراد العينة لعبارات لبعـد متطلبات التحول نحو الرقمنة

الجدول رقم (09) تقييم أفراد العينة لبعـد متطلبات التحول نحو الرقمنة

المصدر: إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

رقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
01	تمتلك المنظمة أجهزة الحاسوب اللازمة لأداء المهام.	4.63	0.652	1	مرتفعة
02	تمتلك المنظمة وسائل اتصال ذكية تساعدكم على تأدية مهامكم.	4.32	0.721	2	مرتفعة
03	يوجد بالمنظمة مصلحة مكلفة بالرقمنة.	3.63	1.112	6	متوسطة
04	تعمل المنظمة على تنمية وتطوير مهارات الموظفين في مجال استخدام التكنولوجيا الرقمية.	3.98	0.786	4	مرتفعة
05	تمتلك المنظمة موقع الكتروني فعال.	4.12	0.891	3	مرتفعة
06	تستعمل المنظمة وسائل الدفع الالكترونية في تعاملاتها.	3.65	0.983	5	مرتفعة
07	تقوم المنظمة بحملات إعلانية على الانترنت والتلفزيون لعرض خدماتها.	3.61	1.253	7	متوسطة

يوضح الجدول رقم (09) توزيع العبارات حسب المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، إضافة إلى درجة القبول للعبارات التي تعكس بعد التحول نحو الرقمنة، حيث بالرجوع إلى قيمة المتوسط الحسابي احتلت العبارة (01) والمتمثلة في أن تمتلك منظمكم أجهزة الحاسوب اللازمة لأداء المهام على الترتيب النسبي الاول وفقا لمتوسط حسابي 4.63 بدرجة مرتفعة وانحراف معياري قدره 0.652 وهو منخفض نسبيا لأنه اقل من (1) أي عدم وجود تشتت ملحوظ في اجابات المبحوثين حول هذه العبارة. ونجد في المرتبة الثانية العبارة تمتلك منظمكم وسائل اتصال ذكية تساعدكم على تأدية مهامكم ، و هو ما برهنته قيمة المتوسط الحسابي التي بلغت بمتوسط حسابي 4.32 وانحراف معياري 0.721 حيث اكدت منظمات الأعمال محل الدراسة على توفر الاجهزة الرقمية اللازمة لأداء اعمال المنظمة ، أما بالنسبة للمرتبة الرابعة تعمل المنظمة على تنمية و تطوير مهارات الموظفين في مجال استخدام التكنولوجيا الرقمية بمتوسط حسابي 3.98 وانحراف معياري 0.786 بينما جاءت العبارة رقم (7) "تقوم منظمكم بحملات إعلانية على الانترنت والتلفزيون لعرض خدماتها" في المرتبة الأخيرة، اين بلغ وسطها الحسابي 3.61 بدرجة متوسطة وانحرافها المعياري 1.253 وهو مرتفع نسبيا لأنه اكبر من (1) مما يدل على وجود تشتت ملحوظ في اجابات المبحوثين حول هذه العبارة.، و بالرغم من أنها أقل متوسط حسابي إلا أنها درجة موافقة العينة المستجوبة عليها متوسطة .

تشير هذه النتائج إلى أن استخدام متطلبات الرقمنة بشكل فعال، يمكن أن يسرع في عملية التحول الرقمي، علاوة على ذلك، يتضح من الجدول أن المستجوبين قد أبدوا موافقة عالية على أغلب العبارات المعروضة، ومن هنا يمكن استخلاص أن منظمات الأعمال محل الدراسة تسعى الى توفير المتطلبات التحتية الضرورية لتنفيذ مشروع تحولها الرقمي.

2. تحليل البيانات المتعلقة بتقييم أفراد العينة لعبارات لبعد الاستراتيجية الرقمية

الجدول رقم (10): تقييم افراد العينة لبعد الاستراتيجية الرقمية

رقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
01	تعمل المنظمة على توفير التجهيزات والمعدات الرقمية الحديثة.	3.98	0.758	3	مرتفعة
02	تسعى المنظمة إلى جذب عدد أكبر من الزبائن من خلال الرقمنة.	3.85	0.832	4	مرتفعة
03	المنظمة تسعى لإدماج التكنولوجيا الرقمية في مختلف عملياتها.	4.01	0.846	2	مرتفعة
04	تواكب المنظمة تطورات العالمية من حيث استعمال التكنولوجيا.	3.73	0.732	5	مرتفعة
05	تسعى المنظمة على تقديم الخدمات للزبائن رقمياً.	3.61	1.121	7	مرتفعة
06	تحرص المنظمة على توفير أمن الشبكات لغرض حماية المعلومات والبيانات والحفاظ على سريتها.	4.02	0.881	1	مرتفعة
07	تطبق المنظمة الرقمنة بهدف مكافحة الفساد الإداري والبيروقراطية.	3.62	1.118	6	مرتفعة

المصدر: إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

يوضح الجدول رقم (10) توزيع العبارات حسب و المتوسط الحسابي ، الانحراف المعياري ، إضافة إلى درجة القبول للعبارات السبعة التي تعكس بعد الاستراتيجية الرقمية ، حيث بالرجوع إلى قيمة المتوسط الحسابي نلاحظ بأن أعلى قيمة بلغت 4.02 و المتمثلة في تحرص المنظمة على توفير أمن الشبكات لغرض حماية المعلومات والبيانات والحفاظ على سريتها، و بانحراف معياري قدر بـ 0.881، كما أن عبارة المنظمة تسعى لإدماج التكنولوجيا الرقمية في مختلف عملياتها ، درجة قبولها مرتفعة و هو ما برهنته قيمة المتوسط الحسابي التي بلغت 4.01 بانحراف معياري 0.846، أما بالنسبة للمرتبة الرابعة تسعى منظمتكم إلى جذب عدد أكبر من الزبائن من خلال الرقمنة بمتوسط حسابي 3.85 و انحراف معياري 0.832 و في العبارة (04) التي كان متوسطها الحسابي 3.73 و انحرافها المعياري 0.732 تواكب المنظمة تطورات العالمية من حيث استعمال التكنولوجيا. وكل ما سبق جاء بدرجة موافقة عالية من طرف المستجوبين و في الأخير العبارة (05) التي حصلت على أقل متوسط حسابي في تقييم هذا البعد مقدر بـ 3.61 وانحراف معياري 1.121 وبالرغم من أنها أقل متوسط حسابي إلا أنها درجة موافقة العينة المستجوبة عليها متوسطة. بالتحليل لهذه النتائج، يمكن استنتاج أن منظمات الأعمال مهتمة بتبني إستراتيجيات الرقمنة وتسعى للتكيف معها عبر متابعة التطورات التكنولوجية.

3. تحليل البيانات المتعلقة بتقييم أفراد العينة لعبارات لبعد المنفعة المدركة

الجدول رقم (11): تقييم افراد العينة لبعد المنفعة المدركة

رقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
01	ساعد التحول الرقمي على خفض العديد من تكاليف الخدمات والمنتجات بمنظمتكم.	3.99	0.823	6	مرتفعة
02	أصبحت الأوامر والعروض تصل إليكم إلكترونياً وهذا ما سهل عليكم الاطلاع عليها وتنفيذها.	4.03	0.932	4	مرتفعة
03	أدى التحول الرقمي إلى تحسين جودة العمل الذي تقومون به.	4.12	0.635	2	مرتفعة
04	يؤدي تطبيق الرقمنة إلى بذل جهد أقل.	4.09	0.782	3	مرتفعة
05	تحسن عمليات إعداد التقارير المالية بفضل التكنولوجيا الرقمية.	4.02	0.528	5	مرتفعة
06	تساعد وسائل التكنولوجيا الحديثة في سرعة استرجاع المعلومات عند الحاجة إليها.	4.16	0.569	1	مرتفعة

المصدر: إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

يوضح الجدول رقم (11) توزيع العبارات حسب الانحراف المعياري، المتوسط الحسابي بالإضافة إلى درجة قبول العبارات التي تعكس بعد المنفعة المدركة، حيث نلاحظ درجة قبول عالية ما يفسر موافقة أفراد العينة محل الدراسة، مما يدل على أنه يوجد المنفعة المدركة في الرقمنة لدى الفئة محل الدراسة، وهذا ما تعكسه العبارات الستة. يمكن ملاحظة أن المتوسطات الحسابية لدرجة الموافقة على هذا البعد هو عالي، حيث كانت قيم المتوسطات الحسابية تتراوح بين 4.16 و 4.02 من العينة. وتتراوح قيم الانحراف المعياري بين 0.528 و 0.782، وهي قيم منخفضة ومتوسطة، مما يشير إلى أن الردود توزعت بشكل متساوٍ وأن العينة وافقت بشكل عام على العبارات التي تم تقييمها. أيضاً من بين العبارات المقدمة في الجدول، يمكن ملاحظة أن العبارات التي حصلت على أعلى درجة موافقة هي " تساعد وسائل التكنولوجيا الحديثة في سرعة استرجاع المعلومات عند الحاجة إليها " و " أدى التحول الرقمي إلى تحسين جودة العمل الذي تقومون به "، حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي على العبارتين 4.16 و 4.12 على التوالي.

هذه الإجابات دليل أن الرقمنة تلعب دوراً محورياً في تقدم منظمات الأعمال المستجوبة، وذلك يعود إلى مدى فهم أفراد العينة لأهمية وضرورة استخدام وتبني الرقمنة في جميع جوانب عمل المنظمة، بهدف تحسين وتيسير العمل وتقليل الوقت والتكاليف.

ثانياً: تحليل بيانات المحور الثاني الخاص بأداء منظمات الأعمال (المتغير التابع)

تم تقسيم عبارات المتغير التابع إلى ثلاث أبعاد (الأداء المالي، الأداء التشغيلي، الأداء الاستراتيجي)، وجاءت نتائج إجابات المستجوبين كالتالي:

1. تحليل البيانات المتعلقة بتقييم أفراد العينة لعبارات لبعد الاداء المالي

الجدول رقم (12): تقييم افراد العينة لبعد الاداء المالي

رقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
01	تمتاز المنظمة بالاستقرار المالي.	3.99	0.776	2	مرتفعة
02	تدير المنظمة تكاليفها بشكل فعال.	4.13	0.564	1	مرتفعة
03	تحقق المنظمة نموا مستداما في الإيرادات.	3.78	0.836	4	مرتفعة
04	منظمتكم تستثمر بشكل صحيح في الأصول والمشاريع المستقبلية.	3.82	0.782	3	مرتفعة

المصدر: إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

يوضح الجدول رقم (12) توزيع العبارات حسب و المتوسط الحسابي ، الانحراف المعياري ، إضافة إلى درجة القبول للعبارات الأربعة التي تعكس بعد الاداء المالي، حيث بالرجوع إلى قيمة المتوسط الحسابي نلاحظ بأن أعلى قيمة بلغت 4.13 و المتمثلة في تدير المنظمة تكاليفها بشكل فعال ، و بانحراف معياري قدر بـ 0.564، كما أن عبارة تمتاز المنظمة بالاستقرار المالي ، درجة قبولها مرتفعة و هو ما برهنته قيمة المتوسط الحسابي التي بلغت 3.99 بانحراف معياري 0.776، أما بالنسبة للمرتبة الأخيرة العبارة (03) التي حصلت على أقل متوسط حسابي في تقييم هذا البعد مقدر بـ 3.78 و انحراف معياري 0.836 ، و بالرغم من أنها أقل متوسط حسابي إلا أنها درجة موافقة العينة المستجوبة عليها مرتفعة . بالنظر الى هذه النتائج، يمكن استنتاج أن منظمات الأعمال المستجوبة تتميز بأداء مالي جيد.

2. تحليل البيانات المتعلقة بتقييم أفراد العينة لعبارات لبعد الاداء التشغيلي

جدول رقم (13): تقييم افراد العينة لبعد الأداء التشغيلي

رقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
01	طورت المنظمة من عملياتها الخاصة بخفض التكلفة.	3.79	0.881	3	مرتفعة
02	يحرص العاملون في المنظمة على متابعة المهام الموكلة إليهم للحفاظ على سرعة الانجاز دون تأخير.	3.83	0.852	2	مرتفعة
03	تسعى المنظمة إلى تقديم خدمات تتسم بالجودة، الكفاءة والفاعلية.	3.88	0.753	1	مرتفعة

المصدر: إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

من الجدول رقم (13) المتعلق بتقييم أفراد العينة لعبارات لبعد الاداء التشغيلي ، يتضح من خلال قيمة المتوسط الحسابي أن عبارة تسعى المنظمة إلى تقديم خدمات تتسم بالجودة، الكفاءة و الفاعلية ، حصلت على أعلى درجة موافقة و بأعلى قيمة بلغت 3.88 ، و بانحراف معياري قدر بـ 0.753، كما أن عبارة يحرص العاملون في المنظمة على متابعة المهام الموكلة إليهم للحفاظ على سرعة الانجاز دون تأخير ، درجة قبولها مرتفعة و هو ما برهنته قيمة المتوسط الحسابي التي بلغت 3.83 بانحراف معياري 0.852، أما بالنسبة للمرتبة الأخيرة العبارة (01) التي حصلت على أقل متوسط حسابي في تقييم هذا البعد مقدر بـ 3.79 و انحراف معياري 0.881، و بالرغم من أنها أقل متوسط حسابي إلا أنها درجة موافقة العينة المستجوبة عليها مرتفعة . بالنظر الى هذه النتائج، يمكن استنتاج أن منظمات الأعمال المستجوبة تسعى الى تحسين مستوى ادائها التشغيلي.

3. تحليل البيانات المتعلقة بتقييم أفراد العينة لعبارات لبعد الاداء الاستراتيجي
الجدول رقم (14): تقييم افراد العينة لبعد الاداء الاستراتيجي

رقم العبرة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
01	تسعى المنظمة إلى انجاز البرامج المسطرة.	3.91	0.752	1	مرتفعة
02	تمتاز المنظمة بحالة الوعي والتيقظ لكل ما يحيط بها من أجل التخفيض من مخاطر عدم اليقين.	3.88	0.823	2	مرتفعة
03	تتبنى المنظمة في نظامها الإنتاجي استراتيجيات للوصول إلى أقل التكاليف.	3.71	0.981	3	مرتفعة

المصدر: إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

يوضح الجدول رقم (14) توزيع العبارات حسب الانحراف المعياري، المتوسط الحسابي بالإضافة إلى درجة قبول العبارات التي تعكس بعد الأداء الاستراتيجي، حيث نلاحظ درجة قبول عالية ما يفسر موافقة أفراد العينة محل الدراسة، مما يدل على أنه هنالك مسعى لتحقيق أداء استراتيجي لدى الفئة محل الدراسة، وهذا ما تعكسه العبارات الثلاثة المتعلقة بالبعد، حيث يمكن ملاحظة أن المتوسطات الحسابية لدرجة الموافقة على هذا البعد هو عالي، حيث كانت قيم المتوسطات الحسابية تتراوح بين 3.91 و 3.71 من العينة. وتتراوح قيم الانحراف المعياري بين 0.752 و 0.981، وهي قيم متوسطة، مما يشير إلى أن الردود توزعت بشكل متساو وأن العينة وافقت بشكل عام على العبارات التي تم تقييمها. أيضا من بين العبارات المقدمة في الجدول، يمكن ملاحظة أن العبارات التي حصلت على أعلى درجة موافقة هي " تسعى المنظمة إلى انجاز البرامج المسطرة " و " تمتاز المنظمة بحالة الوعي والتيقظ لكل ما يحيط بها من أجل التخفيض من مخاطر عدم اليقين.

هذه الإجابات دليل أن منظمات الأعمال المستجوبة تملك أهداف الإستراتيجية من خلال البرامج المسطرة، وتحاول من خلال ذلك تعظيم أدائها الاستراتيجي.

تظهر النتائج العامة أن هناك درجات عالية من الرضا بين المشتركين في العينة عن ضرورة استخدام الرقمنة في منظمات الأعمال محل الدراسة. يبدو أن المستجوبين يوافقون بدرجة عالية أيضا، سواء من خلال الأداء المالي، الأداء التشغيلي، الأداء الاستراتيجي للأثر الإيجابي على منظمات الأعمال.

2.4 اختبار الفرضيات: دراسة العلاقة السببية بين المتغير المستقل (الرقمنة) والمتغير التابع (أداء منظمات الأعمال)

الهدف من هذا العنصر هو التأكد من مدى صحة الفرضيات المدرجة في الدراسة. سيتم التأكد من صحتها بشكل فردي من خلال الرفض او القبول، حيث سيتم التحقق من مدى تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع، وذلك بمناقشة الفرضية الرئيسية:

H₀: لا يوجد تأثير ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 للرقمنة على أداء منظمات الأعمال.

H₁: يوجد تأثير ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 للرقمنة على أداء منظمات الأعمال
لاختبار هذه الفرضية استعملنا نموذج الانحدار البسيط فكانت النتائج كالتالي:

الجدول رقم (15) نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط لأثر الرقمنة على أداء منظمات الأعمال

معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	معامل التحديد المصحح	مستوى الدلالة F المعنوية Sig	
0.628	0.830	0.352	0.001	متطلبات التحول نحو الرقمنة
0.725	0.346	0.381	0.013	الاستراتيجية الرقمية
0.654	0.487	0.325	0.002	المنفعة المدركة

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

- يتضح من الجدول أعلاه أن قيمة معامل الارتباط بلغت 0.628 بالنسبة لمتطلبات التحول نحو الرقمنة وهي علاقة ارتباط إيجابية مرتفعة ومن خلال معامل التحديد R² يتبين أن تباين (تغيير) متطلبات التحول نحو الرقمنة تفسر ما نسبته 83 % من التغير الحاصل في أداء منظمات الأعمال في العينة محل الدراسة، أما الباقي فتفسره عوامل أخرى. وبالتالي هي نسبة تعتبر مهمة، وبما أن قيمة مستوى الدلالة المعنوية ($\alpha = 0.001$) أصغر من 5% ، فبالتالي فإننا نرفض الفرضية الصفرية H₀ (لا توجد علاقة) و نقبل الفرضية البديلة H₁ (توجد علاقة) أي :

يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوي ($\alpha = 0.05$) لمتطلبات التحول نحو الرقمنة على أداء منظمات الأعمال في العينة محل الدراسة.

- يتضح من الجدول أعلاه أن قيمة معامل الارتباط بلغت 0.725 بالنسبة للاستراتيجية الرقمية و هي علاقة ارتباط إيجابية مرتفعة و من خلال معامل التحديد R² يتبين أن تباين (تغيير) للاستراتيجية الرقمية تفسر ما نسبته 34,6 % من التغير الحاصل في أداء منظمات الأعمال

في العينة محل الدراسة أما الباقي فتفسره عوامل أخرى . وبالتالي هي نسبة متوسطة ، و بما أن قيمة مستوى الدلالة المعنوية ($\alpha = 0.013$) أصغر من 5% ، فبالنتالي فإننا نرفض الفرضية الصفرية H_0 (لا توجد علاقة) و نقبل الفرضية البديلة H_1 (توجد علاقة) أي :

يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوي ($\alpha = 0.05$) للاستراتيجية الرقمية على أداء منظمات الأعمال في العينة محل الدراسة

- يتضح من الجدول أعلاه أن قيمة معامل الارتباط بلغت 0.654 بالنسبة للمنفعة المدركة وهي علاقة ارتباط إيجابية مرتفعة ومن خلال معامل التحديد R^2 يتبين أن تباين (تغيير) المنفعة المدركة تفسر ما نسبته 48,7 % 53 من التغير الحاصل في أداء منظمات الأعمال في العينة محل الدراسة أما الباقي فتفسره عوامل أخرى. وبالتالي هي نسبة تعتبر جيدة، و بما أن قيمة مستوى الدلالة المعنوية ($\alpha = 0.002$) أصغر من 5% ، فبالنتالي فإننا نرفض الفرضية الصفرية H_0 (لا توجد علاقة) و نقبل الفرضية البديلة H_1 (توجد علاقة) أي :

يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوي ($\alpha = 0.05$) للمنفعة المدركة على أداء منظمات الأعمال في العينة محل الدراسة.

3.4 نتائج البحث

على ضوء ما تطرقنا اليه في الجانب النظري من دراستنا، وللإجابة على اشكالية البحث التي تمحورت حول كيفية تأثير التحول الرقمي لمنظمات الأعمال على أدائها المالي، التشغيلي والاستراتيجي، ومن خلال النتائج المتوصل اليها في الدراسة القياسية، يتضح أن هناك تأثير إيجابي معنوي للرقمنة (متطلبات التحول نحو الرقمنة، الاستراتيجية الرقمية، المنفعة المدركة) على أداء منظمات الأعمال في مدينة تبوك. يمكن استعراضها:

- تشير النتائج ان هناك وجود جيد للتحول الرقمي في منظمات الأعمال من خلال اجابات افراد عينة الدراسة
- مستوى فاعلية متطلبات التحول نحو الرقمنة: وفقاً للنتائج، يبلغ المتوسط الحسابي للمتغير المستقل «متطلبات التحول نحو الرقمنة " 4.63، وهو متوسط مرتفع يشير إلى أن العينة المدروسة تمتلك مقومات التحول نحو الرقمنة من المتطلبات التحتية الضرورية لتنفيذ مشروع تحولها الرقمي.
- مستوى فاعلية استراتيجية الرقمنة والمنفعة المدركة: وفقاً للنتائج التجريبية، يبلغ المتوسط الحسابي للمتغيرين المستقلين الاستراتيجية الرقمية والمنفعة المدركة 4.02، 4.16 على

التوالي، وهو متوسط مرتفع يشير إلى أن العينة المدروسة تعتمد بشكل كبير أيضا على الاستراتيجية الرقمية والمنفعة المدركة لتحقيق أهدافها

- مستوى أداء منظمات الأعمال: تشير النتائج إلى أن مستوى أداء منظمات الأعمال في العينة المدروسة يبلغ متوسطاً حسابياً قدره 4.13 بالنسبة للأداء المالي، 3.88 الأداء التشغيلي، و3.91 للأداء الاستراتيجي، مما يدل على أن العينة المشمولة بالاستبيان توافق على تبني الرقمنة لتحقيق أداء لمنظمات الأعمال محل الدراسة.
- يبلغ معامل الارتباط بين الاستراتيجية الرقمية وأداء منظمات الأعمال 0.725، وهو رقم إيجابي مرتفع يشير إلى وجود علاقة إيجابية بين المتغيرين. ومن خلال معامل التحديد $R^2 = 0.526$ ، يمكننا أن نقول إن تغيرات الاستراتيجية الرقمية تفسر حوالي 35% من التغير الملاحظ في أداء منظمات الأعمال في العينة المدروسة، في حين تفسر العوامل الأخرى النسبة المتبقية. هذا يعني أن زيادة في مستوى الاستراتيجية الرقمية بواقع وحدة واحدة ترتبط بزيادة بمقدار 0.381 في ارتفاع أداء منظمات الأعمال.

وبالتالي فنتائج الدراسة تشير إلى وجود تأثير إيجابي ومعنوي للتحول الرقمي على أداء منظمات الأعمال. هذه النتائج ذات أهمية اقتصادية كبيرة، وتعكس قوة وفعالية استخدام الرقمنة كوسيلة لزيادة أداء المنظمات ولتحقيق أهدافها. بشكل عام، تُظهر عملية التحول الرقمي تأثيراً إيجابياً على المساهمة الاقتصادية لمنظمات الأعمال، مما يعزز دورها في التنمية الاقتصادية والاجتماعية للمجتمع.

في الختام، يبرز تحليل النتائج الاقتصادية أن الاتجاه نحو الرقمنة يؤدي إلى تحسين الأداء والتحكم في الوقت والتكاليف من خلال مخرجات التقنيات الرقمية، مما يتيح للمنظمة ضمان استمراريتها وبقائها.

4.4 توصيات البحث

استناداً إلى نتائج الدراسة، يتبين أهمية تطبيق توصيات عملية لتعزيز تطبيق الرقمنة في منظمات الأعمال.

1. يتعين على منظمات الأعمال تكييف سلوكياتها للتعامل مع منتجاتها وخدماتها وفقاً لاتجاهات الاستهلاك، ويكون ذلك وفق التأقلم مع الأجيال الرقمية.
2. على منظمات الأعمال استغلال موردها البشري أفضل استغلال، والاهتمام بالمفكرين والمبدعين، وتشجيعهم عن طريق الحوافز المادية والمعنوية بهدف تحقيق الرقمنة.
3. تغيير الهياكل التنظيمية للمنظمة بحيث تصبح أكثر مرونة بما يحقق التناسق والتفاعل في الإمكانيات المعرفية.
4. الاستعانة بالخبراء والمتخصصين في مجال الرقمنة لجعل عملية التحول تتم بطريقة فعالة وتؤدي إلى تحسين أداء المنظمة المعنية.
5. زيادة تكوين وتدريب العاملين على طرق التعامل مع الأنظمة المتبناة في مجال التكنولوجيا.
6. السعي وراء نشر الوعي التكنولوجي بين الأفراد عامة والإدارات بشكل خاص والعمل على توفير المحيط الملائم لتحقيق المبتغى

الملاحق

المراجع والمصادر:

1. احمد كاظم بريس (2021)، "تكنولوجيا التحول الرقمي وتأثيرها في تحسين الاداء الاستراتيجي للمصرف، المجلة العراقية للعلوم الإدارية، كلية الادارة والاقتصاد جامعة كربلاء. المجلد 16، العدد 65،
2. إلهام يحيى، سارة قرابصي (2019)، التسويق الرقمي: كيفية تطبيق التحول الرقمي في مجال التسويق، جامعة باتنة، مجلة التنمية الاقتصادية، المجلد 04، العدد 02، ديسمبر.
3. بوشخي رضا، طاهرو وليد (2021)، مستقبل تطبيقات الرقمنة في ظل جائحة كوفيد 19 "الواقع، التحديات، الآفاق"، الملتقى الدولي الافتراضي الاول الموسوم: تطبيقات مستقبل الرقمنة في ظل الجائحة "الواقع، التحديات والآفاق"، المركز الجامعي تندوف، الجزائر
4. جمال الدين دندن (2023)، "افاق الرقمنة وانعكاساتها على التنمية الاقتصادية"، مجلة البحوث القانونية والاقتصادية المجلد 06، كلية الحقوق، جامعة الجزائر.
5. جمال بوزكري، رضا دحماني (2023)، "التحقق من نموذج قبول التكنولوجيا في اعتماد الخدمات البنكية عبر الانترنت في الجزائر"، مجلة الاقتصاد والبيئة، المجلد 06، العدد 01، ابريل.
6. حسام احمد حماده (2022)، "دور التحول الرقمي في تحسين الاداء المالي للمنظمة"، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية، المجلد الثالث، العدد الثالث، مارس 2022.
7. دلال الحارثي (2020)، التحول الرقمي في المملكة، ندوة العطاء الرقمي، المملكة العربية السعودية.

8. رشيد فراح. مريم فيهاخير . عمار جعيجع (2021): التحول الرقمي ودوره في تطوير المؤسسات الناشئة - نتائج تطبيق الإدارة الإلكترونية-، مجلة البحوث الادارية والاقتصادية، مجلد 05، العدد 02.
9. رميساء بوعزيز، إلياس بوجعادة (2023)، "دور التأجير الرأسمالي في تحسين الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية"، مجلة شعاع للدراسات لاقتصادية، جامعة 1955 سكيكدة، الجزائر، المجلد 07، العدد 01.
10. زبير عياش وآخرون (2021)، "دور الأداء الاستراتيجي في تفعيل بطاقة الأداء المتوازن- دراسة ميدانية لعينة من المؤسسات الاقتصادية البويرة والأغواط"، مجلة الريادة لاقتصاديات الأعمال، المجلد 07، العدد 02.
11. السعيد فرحات جمعة (2002)، "الأداء المالي لمنظمات الأعمال"، الطبعة الأولى، دار المريخ للنشر، الرياض.
12. سعيد يقطين (2005)، من النص الى نص مدخل الى جماليات الإبداع التفاعلي، بيروت، مركز الثقافي العربي ط1.
13. سهام محمد موسي، نوال إبراهيم شين (2007)، "الإدارة الإستراتيجية والأداء المفاهيم ونماذج القياس- دراسة حالة تطبيقية باستخدام بطاقة الأداء المتوازن"، الطبعة الأولى، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
14. صلاح الدين إسماعيل صلاح الدين، حسن مصطفى محمد (2020)، دور المتغيرات البيئية في تحسين الأداء التشغيلي- دراسة تطبيقية على الشركات الدولية في مصر، مجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية، المجلد 34، العدد 04، جامعة حلوان، مصر.
15. صلاح الدين إسماعيل صلاح الدين، حسن مصطفى محمد (2020)، "دور المتغيرات البيئية في تحسين الأداء التشغيلي- دراسة تطبيقية على الشركات الدولية في مصر"، مجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية، المجلد 34، العدد 04، جامعة حلوان، مصر.
16. طلق عوض الله السواط (2022)، "أثر التحول الرقمي على كفاءة الاداء الأكاديمي"، المجلة العربية للنشر العلمي، العدد 43.
17. عبد الرحمن بوعمامة (2023)، "التحول الرقمي لمنظمات الاعمال الجزائرية للفرص والتحديات"، مجلة دراسات اقتصادية، المجلد 23، العدد 01.
18. عبد الرحمن ياسر (2018)، "ادارة الموارد البشرية وتحديات التحول الرقمي في منظمات الاعمال"، مجلة البحوث الادارية والاقتصادية، المجلد 03، العدد 05.
19. عدنان مريزق (2015)، "التسيير العمومي بين الاتجاهات الكلاسيكية والاتجاهات الحديثة"، الطبعة الأولى، جسر للنشر والتوزيع، الجزائر.
20. علاء فرحان طالب، إيمان شيحان المشهداني (2011)، الحوكمة المؤسسية والأداء المالي الاستراتيجي للمصارف، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
21. غنية لا لوش (2022)، "استخدام نموذج تقبل التكنولوجيا TAM لدراسة مدى اقبال الطلبة نحو الاستعانة بتكنولوجيا التعليم عن بعد في مقرراتهم الدراسية بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير"، المجلة الجزائرية للعلوم الاجتماعية والإنسانية، المجلد 11، العدد 01، 2022.

22. فريد النجار (2004)، "دور تكنولوجيا المعلومات في التحول نحو المنظمات الرقمية"، مصر: المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
23. فلاح حسن عداي الحسيني (2006)، "الإدارة الإستراتيجية"، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر، الأردن.
24. قرين ربيع (2023): تقنيات التحول الرقمي واستراتيجياته - نماذج عن قصص فشل ونجاح لشركات عالمية -، مجلة المشكلة الاقتصادية والتنافسية، مجلد 02، العدد 02.
25. ليان قطيني (2006)، "تطبيقات الحكومة الالكترونية في مراكز خدمة المواطن"، مؤتمر الشام الدولي الثالث للمعلوماتية، سوريا.
26. ليلي الطويل (2011)، تطوير نموذج قبول التكنولوجيا واختباره على استخدام نظم المعلومات المحاسبية، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، مجلد 33، العدد 01.
27. مجيد الكرخي (2013)، مؤشرات الأداء الرئيسية، الطبعة الأولى، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
28. محمد أثير عبد الله (2013)، "تأثير مرونة الموارد البشرية الإستراتيجية في تحسين الأداء التشغيلي"، مجلة دراسات محاسبية ومالية، المجلد 08، العدد 23، العراق.
29. محمد محمود الخطيب (2009)، "الأداء المالي وأثره على عوائد أسهم الشركات"، دار حامد للطباعة والنشر، عمان، الأردن.
30. نجلاء أحمد ياسين (2013): الرقمنة وتقنياتها في المكتبات العربية، القاهرة، العربي للنشر والتوزيع، ط1.
31. الهاشمي رضا سي طيب (2024)، "التحول الرقمي وإشكالية التغيير التنظيمي"، اطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة مصطفى اسطمبولي معسكر، الجزائر.
32. وائل محمد صبحي إدريس، طاهر محسن منصور الغالي (2009)، أساسيات الأداء وبطاقة التقييم المتوازن، دار وائل للنشر، الأردن.

المراجع الأجنبية:

1. Alsedrah, I. (2023). Digitalization and small & medium enterprise performance: a research to improve business practices. Business Review of Digital Revolution, 3(1), 20-29.
2. Bouwman, H., Nikou, S., & de Reuver, M. (2019). Digitalization, business models, and SMEs: How do business model innovation practices improve performance of digitalizing SMEs? Telecommunications Policy, 43(9), 101828.

3. Gudergan, G., & Mugge, P. (2017, January). The gap between practice and theory of digital transformation. In *Proceeding Hawaii International Conference of System Science*, Hawaii (pp. 1-15).
4. Laudien, S. M., & Pesch, R. (2019). Understanding the influence of digitalization on service firm business model design: a qualitative-empirical analysis. *Review of Managerial Science*, 13, 575-587.
5. Marchand, D. A., & Wade, M. (2014). Digital business transformation: Where is your company on the journey. *Perspectives for Managers*, (187), 1.
6. Martín-Peña, M. L., Sánchez-López, J. M., & Díaz-Garrido, E. (2019). Servitization and digitalization in manufacturing: the influence on firm performance. *Journal of Business & Industrial Marketing*, 35(3), 564-574.
7. Masoud, R., & Basahel, S. (2023). The effects of digital transformation on firm performance: The role of customer experience and IT innovation. *Digital*, 3(2), 109-126.
8. Schallmo, D. R., & Williams, C. A. (2018). *Digital transformation now! Guiding the successful digitalization of your business model*. Springer.
9. Tratkowska, K. (2019). Digital transformation: theoretical backgrounds of digital change. *Nauki o Zarzadzaniu*, 24(4), 32-37.
10. Wade, M. (2015). Digital business transformation: a conceptual framework. *Global Center for Digital Business Transformation*, 15, 1-15.
11. Wang, Z., Lin, S., Chen, Y., Lyulyov, O., & Pimonenko, T. (2023). Digitalization effect on business performance: role of business model innovation. *Sustainability*, 15(11), 9020.

Midocean University

College of Management

Department of Business Management

Title in English

The role of digitization in improving performance in
business organizations, an empirical study on a sample
of organizations on Tabuk city

Prepared by:

Maha ALatawi

Supervised by:

Dr. Walid Abdel-Jawad Suleiman Siddiq
Dr. Al-Faisal Abdul Hamid Muhammad Hassan

Year:2023/2024