

Final Project 1

Code: MGM 496-PMG496

Project Template

Faculty of Management
Midocean University

عنوان المشروع

أثر التحول الرقمي على كفاءة الأداء المؤسسي في المؤسسات الخدمية في المملكة العربية السعودية

أسم الطالب

محمد علي الاهدل

ID [221001824](#)

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

التاريخ- الفصل الدراسي

جدول المحتويات

3	1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
4	1.1. المقدمة:
5	1.2. مشكلة الدراسة
5	1.2.1. فجوات على المستوى النظري
5	1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي
5	1.3. أهمية الدراسة
5	1.3.1. على المستوى النظري:
6	1.3.2. على المستوى التطبيقي:
6	1.4. أسئلة الدراسة
6	1.5. أهداف الدراسة
6	1.6. فرضيات الدراسة
6	1.7. نموذج الدراسة
7	1.8. منهجية الدراسة
7	1.9. الدراسة الميدانية
7	1.10. مخطط المشروع المقترح
8	2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة
9	2.1. المقدمة:
9	2.2. المتغير المستقل
9	2.3. المتغير التابع
9	2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع
10	2.5. الخاتمة
10	قائمة المراجع

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

المقدمة:

أولاً: خلفية الدراسة:

أصبحت التقنيات الرقمية تحتل مكانة مركزية في إدارة المؤسسات الحديثة، حيث يواجه العالم اليوم تحولات كبرى في طريقة إدارة الأعمال وتقديم الخدمات، ويأتي التحول الرقمي كأحد أبرز هذه التحولات. وقد بادرت العديد من الدول، ومنها المملكة العربية السعودية، إلى تبني استراتيجيات رقمية واسعة تهدف إلى تعزيز الكفاءة وتقديم خدمات عالية الجودة.

ثانياً: الوضع الحالي:

تشير التقارير الرسمية إلى أن أكثر من 85% من المؤسسات الحكومية في المملكة بدأت في تنفيذ مشاريع التحول الرقمي (وزارة الاتصالات، 2023)، بينما لا تزال بعض المؤسسات الخدمية تعاني من ضعف في تحقيق الاستفادة الكاملة من هذه المشاريع، حيث تشير هيئة الحكومة الرقمية إلى أن 70% من هذه المؤسسات لا تمتلك الربط الفعال بين الأنظمة الرقمية وكفاءة الأداء المؤسسي.

ثالثاً: الفجوة البحثية:

على الرغم من الاهتمام المتزايد بالتحول الرقمي، إلا أن هناك نقصاً واضحاً في الدراسات الميدانية التي تقيس أثر هذا التحول على كفاءة الأداء داخل المؤسسات الخدمية، خاصة في السياق السعودي. كما تفتقر الأدبيات إلى نماذج محلية دقيقة تقيس العلاقة بين تطبيق الرقمنة ونتائج الأداء الفعلية.

رابعاً: أهمية المشكلة:

تتجلى أهمية هذه المشكلة في أن كثيراً من المؤسسات تستثمر مبالغ طائلة في البنية التحتية الرقمية دون أن تحقق النتائج المتوقعة على صعيد الأداء أو رضا العملاء، مما قد يهدد استمرارية تلك المبادرات ويحد من فاعليتها.

خامساً: غرض الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل العلاقة بين التحول الرقمي وكفاءة الأداء المؤسسي في المؤسسات الخدمية بالمملكة العربية السعودية، من خلال دراسة ميدانية تعتمد على استبانات موجهة إلى الموظفين، وذلك للوقوف على مدى تحقيق التحول الرقمي لأهدافه المنشودة. من خلال دراسة ميدانية تسلط الضوء على العلاقة بين تطبيق تقنيات التحول الرقمي ومستوى الأداء داخل المؤسسات، وقياس الأثر الحقيقي للتحول الرقمي على جودة الأداء المؤسسي، معتمداً على استبانة موجهة للعاملين في هذا القطاع. إلى دراسة مدى تأثير التحول الرقمي على كفاءة الأداء المؤسسي في المؤسسات الخدمية بالمملكة العربية السعودية، معتمداً على التحليل الميداني لآراء الموظفين والعاملين في هذه المؤسسات، لتحديد الفجوة بين التحول التقني والأداء المؤسسي الفعلي.

1.2. مشكلة الدراسة

تسعى المؤسسات الخدمية في المملكة العربية السعودية إلى مواكبة التطورات التكنولوجية من خلال تبني استراتيجيات التحول الرقمي، وذلك بهدف تحسين جودة خدماتها وزيادة كفاءتها. إلا أن هناك تبايناً ملحوظاً في نتائج هذه المبادرات؛ فبعض المؤسسات استطاعت تحسين أدائها التشغيلي، بينما لم تتمكن أخرى من تحقيق نتائج ملموسة. هذا الاختلاف يثير تساؤلات حول مدى فاعلية التحول الرقمي وأثره المباشر على كفاءة الأداء المؤسسي، مما يجعل من الضروري دراسة هذه العلاقة بشكل علمي ومنهجي.

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

- محدودية الدراسات العلمية التي تناولت أثر التحول الرقمي على كفاءة الأداء المؤسسي في البيئة السعودية.
- غياب نماذج مفاهيمية متكاملة توضح العلاقة السببية بين مكونات التحول الرقمي ومؤشرات الأداء المؤسسي.

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

- قصور في توظيف نتائج التحول الرقمي في تحسين كفاءة العمليات داخل المؤسسات الخدمية.
- ضعف ثقافة التغيير الرقمي لدى بعض العاملين وغياب التدريب الكافي للاستفادة من التقنيات الرقمية.

ينتهي هذا الجزء بالسؤال الرئيسي

ما هو أثر التحول الرقمي على كفاءة الأداء المؤسسي في المؤسسات الخدمية في المملكة العربية السعودية؟

1.3. أهمية الدراسة

1.3.1. على المستوى النظري:

- إثراء الأدبيات العلمية حول العلاقة بين التحول الرقمي والأداء المؤسسي.
- بناء نموذج علمي يمكن استخدامه في دراسات مستقبلية في نفس المجال.

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

- تقديم بيانات واقعية لصناع القرار حول مدى نجاح مبادرات التحول الرقمي.
- تمكين المؤسسات من تقييم مستوى أدائها بعد تطبيق الأنظمة الرقمية.
- المساهمة في تحقيق مستهدفات رؤية المملكة 2030 فيما يخص الرقمنة الحكومية.

1.4. أسئلة الدراسة

1.5. أهداف الدراسة

1.6. فرضيات الدراسة

1.7. نموذج الدراسة

1.8. منهجية الدراسة

1.9. الدراسة الميدانية

1.10. مخطط المشروع المقترح

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة:

2.2. المتغير المستقل

2.3. المتغير التابع

2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

2.5. الخاتمة

قائمة المراجع

1. سميث، ج. (2022). التحول الرقمي والأداء المؤسسي: مراجعة قطاعية. مجلة الابتكار في الأعمال، 18 (2)، 62-45
2. علي، ر. (2023). كفاءة الخدمات العامة من خلال الأدوات الرقمية: أدلة من دول الخليج. مجلة الشرق الأوسط للإدارة، 12 (4)، 248-233
3. منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية. (2021). الحكومة الرقمية في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا: التقدم والتحديات (الطبعة الأولى). منشورات منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية. <https://www.oecd.org/publications>
4. الشمري، ف. (2020). أثر الحلول الرقمية على جودة الخدمة في المؤسسات السعودية. المجلة السعودية للإدارة، 3 (25)، 108-91
5. Deloitte. (2022). Middle East digital transformation survey report. Deloitte Insights. <https://www2.deloitte.com>
6. وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات. (2023). مؤشرات التحول الرقمي في المملكة العربية السعودية. وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات <https://www.mcit.gov.sa>
7. هيئة الحكومة الرقمية. (2023). تقرير الأداء الرقمي للمؤسسات الحكومية في المملكة. هيئة الحكومة الرقمية. <https://www.dga.gov.sa>