

أثر التحول الرقمي على كفاءة العمليات
التشغيلية في شركات تقنية المعلومات: دراسة
ميدانية



إعداد

سارة السلوم

مقدمة الدراسة:

يشهد العالم اليوم تطورًا متسارعًا في مجال التكنولوجيا والتحول الرقمي، حيث أصبحت التقنيات الحديثة عاملاً حاسماً في تحسين الكفاءة والفعالية في مختلف القطاعات، لا سيما في قطاع تقنية المعلومات. ويُعد التحول الرقمي من أبرز الاتجاهات التي تتبناها الشركات لتحقيق مزايا تنافسية، من خلال توظيف الأنظمة الذكية، والحوسبة السحابية، وأدوات التحليل والاتصال الحديثة.

تلعب كفاءة العمليات التشغيلية دوراً جوهرياً في نجاح الشركات واستدامتها، حيث ترتبط بشكل مباشر بمستوى الإنتاجية، جودة الخدمات، وتقليل التكاليف. ومن هذا المنطلق، تسعى شركات تقنية المعلومات إلى الاستفادة القصوى من التحول الرقمي لتحسين أدائها التشغيلي.

تهدف هذه الدراسة إلى استقصاء أثر تطبيق التحول الرقمي بأبعاده المختلفة (مثل البنية التحتية الرقمية، الأنظمة الذكية، الجاهزية التنظيمية، والأمن السيبراني) على كفاءة العمليات التشغيلية في شركات تقنية المعلومات، وذلك من خلال دراسة ميدانية تعتمد على استبانة موجهة للعاملين في هذا القطاع الحيوي.

المتغيرات

أبعاد المتغير المستقل: التحول الرقمي

١. البنية التحتية الرقمية ((Digital Infrastructure

١. وتشمل: توفر الأجهزة، الشبكات، أنظمة التشغيل، وأدوات الربط التقني.

٢. الأنظمة والتطبيقات الذكية ((Digital Systems & Applications

١. مثل: ERP، CRM، الحوسبة السحابية، منصات العمل التشاركي.

٣. الجاهزية التنظيمية للتحول ((Organizational Readiness for Digital Transformation

١. مثل: التوجه الاستراتيجي، ثقافة التغيير، دعم الإدارة العليا، تدريب الموظفين.

البنية التحتية الرقمية

العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
توفر الشركة أجهزة وشبكات رقمية حديثة تدعم التحول الرقمي.	☐	☐	☐	☐	☐
تتم صيانة وتحديث البنية التحتية التقنية بانتظام.	☐	☐	☐	☐	☐
توفر بيئة العمل الرقمية تساهم في استمرارية العمليات.	☐	☐	☐	☐	☐

الأنظمة والتطبيقات الذكية

العبرة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
تستخدم الشركة تطبيقات ذكية مثل ERP و CRM في أعمالها اليومية.	☐	☐	☐	☐	☐
تسهم الأنظمة الرقمية في تحسين كفاءة العمليات الداخلية.	☐	☐	☐	☐	☐
تعتمد الشركة على أدوات عمل تشاركية رقمية حديثة.	☐	☐	☐	☐	☐

الجاهزية التنظيمية للتحول

العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
لدى الشركة خطة استراتيجية واضحة للتحول الرقمي.	☐	☐	☐	☐	☐
تدعم الإدارة العليا توجهات التحول الرقمي.	☐	☐	☐	☐	☐
يحصل الموظفون على تدريب مستمر على الأنظمة الرقمية.	☐	☐	☐	☐	☐

المتغير التابع: كفاءة العمليات التشغيلية

العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
يُسَرَّع استخدام التحول الرقمي من إنجاز المهام التشغيلية في الشركة.	☐	☐	☐	☐	☐
يُقَلِّل تطبيق الأنظمة الرقمية من نسبة الأخطاء التشغيلية.	☐	☐	☐	☐	☐
يُحَسِّن التحول الرقمي جودة الخدمات المقدمة للعملاء.	☐	☐	☐	☐	☐
يُسَاهِم استخدام الأدوات الرقمية في خفض التكاليف التشغيلية.	☐	☐	☐	☐	☐
يُعَزِّز التحول الرقمي مرونة العمليات التشغيلية داخل الشركة.	☐	☐	☐	☐	☐



مجموعة جامعة
الجميع الذكية
للتعليم القابضة

MIDOCEAN
UNIVERSITY



Thank You

