

Final Project 1

Code: MGM 496-PMG496

Project Template

Faculty of Management
Midocean University

(أثر التحول الرقمي على كفاءة الأداء التنظيمي دراسة تطبيقية على شركة
stcpay في مدينة جدة)

"The Impact of Digital Transformation on
Organizational Performance Efficiency: An Applied
Study on STC Pay in Jeddah City"

أسم الطالب

سماح سعيد احمد مقيص

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د.

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

التاريخ- الفصل الدراسي

جدول المحتويات

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	4
1.1. المقدمة:	5
1.2. مشكلة الدراسة	8
1.2.1. فجوات على المستوى النظري	8
1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي	8
1.3. أهمية الدراسة	9
1.3.1. على المستوى النظري:	9
1.3.2. على المستوى التطبيقي:	9
1.4. أسئلة الدراسة	10
1.5. أهداف الدراسة	10
1.6. فرضيات الدراسة	10
1.7. نموذج الدراسة	10
1.8. منهجية الدراسة	11
1.9. الدراسة الميدانية	11
1.10. مخطط المشروع المقترح	11
2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة	
	1
	2
2.1. المقدمة:	13
2.2. المتغير المستقل	13
2.3. المتغير التابع	13
2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع	13

14.....	2.5.الخاتمة
15.....	قائمة المراجع

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

يُعد الأداء التنظيمي من أبرز المؤشرات التي تقيس نجاح المؤسسات وفعاليتها في تحقيق أهدافها الاستراتيجية والتشغيلية، إذ يعكس قدرة المنظمة على استخدام مواردها البشرية والمادية بطريقة فعالة تحقق إنتاجية مرتفعة ونتائج مستدامة. وتُقاس كفاءة الأداء التنظيمي بعدد من الأبعاد تشمل جودة الخدمات، رضا العملاء، الالتزام بالمعايير، وفعالية اتخاذ القرار. ومع تسارع وتيرة التغيرات في بيئة الأعمال، أصبحت المؤسسات مجبرة على تبني مفاهيم إدارية وتقنية حديثة تساهم في رفع مستوى كفاءتها. ويمثل التحول الرقمي أحد أبرز هذه المفاهيم، إذ يُحدث تغييرات جذرية في نماذج العمل التقليدية ويعيد تشكيل العمليات التنظيمية من خلال توظيف التكنولوجيا والبيانات والأنظمة الذكية.

لقد أصبح من الضروري أن تعيد المؤسسات التفكير في طرق تحسين أدائها، ليس فقط من خلال تقليل التكاليف وزيادة الأرباح، بل من خلال التركيز على البنية التحتية الرقمية كأداة تمكينية لخلق بيئة عمل أكثر تفاعلاً وكفاءة. من هنا تبرز أهمية قياس العلاقة بين التحول الرقمي – كمتغير مستقل – وكفاءة الأداء التنظيمي – كمتغير تابع – داخل المؤسسات الحديثة مثل شركة stc pay التي تعد نموذجاً متقدماً في تبني الخدمات الرقمية في القطاع المالي السعودي.

تناولت العديد من الدراسات السابقة العلاقة بين التحول الرقمي وكفاءة الأداء التنظيمي، وقد تنوعت نتائجها تبعاً لطبيعة البيئة التنظيمية، ومجال الدراسة، ومستوى التحول الرقمي المطبق. حيث أكد الحميدي (2020) في دراسته بعنوان "أثر التحول الرقمي على تطوير الأداء المؤسسي في القطاع الحكومي السعودي" أن التحول الرقمي يؤدي إلى تحسين جودة الخدمات وسرعة الإنجاز وزيادة كفاءة الموظفين عند دمجهم ضمن الهيكل التنظيمي بشكل استراتيجي (الحميدي، 2020).

من جهة أخرى، ترى نورة الجهني (2021) في بحثها "التحول الرقمي والأداء التنظيمي في القطاع البنكي السعودي" أن التأثير الإيجابي للتحول الرقمي ليس آلياً، بل يتطلب وجود ثقافة تنظيمية داعمة وإدارة تغيير فعالة لتمكين الموظفين من التكيف مع الأدوات الرقمية الجديدة (الجهني، 2021).

في السياق نفسه، قدّمت دراسة فاطمة فهد العتيق وأبرار عادل حلواني (2024) نظرة مختلفة قليلاً، حيث تناولت الأثر الكلي للتحويل الرقمي على معدل البطالة في المملكة، وخلصتا إلى أن التحويل الرقمي يسهم في تحفيز النمو الاقتصادي عبر خلق أنماط جديدة من الوظائف، وهو ما يمكن أن ينعكس على كفاءة المؤسسات، غير أن دراستهما لم تتناول الأداء التنظيمي بشكل مباشر، مما يجعلها مفيدة كمؤشر عام لكنها غير كافية للإجابة عن سؤال البحث الحالي (العتيق وحلواني، 2024).

كما أشارت دراسة (Al-Mashaqbeh & Al-Lozi, 2022) إلى أن التحويل الرقمي يسهم في تحسين الكفاءة التشغيلية والسرعة في اتخاذ القرار، لكنهم حذروا من أن عدم الاستعداد المؤسسي أو ضعف البنية التحتية قد يؤدي إلى نتائج عكسية. (Al-Mashaqbeh & Al-Lozi, 2022)

ومن خلال مقارنة نتائج الدراسات السابقة، يمكن ملاحظة توافق عام بين الباحثين حول وجود علاقة إيجابية بين التحويل الرقمي وكفاءة الأداء، إلا أن هناك تفاوتاً في الآراء حول حجم هذا الأثر وشروط تحققه، مما يفتح المجال لمزيد من الدراسات التطبيقية في قطاعات متنوعة كقطاع التقنية المالية (FinTech) الذي تنتمي إليه شركة stc pay.

رغم تعدد الدراسات حول موضوع التحويل الرقمي وأثره على الأداء، إلا أن معظمها ركز على القطاع الحكومي أو البنكي التقليدي، بينما قلّ التركيز على شركات التقنية المالية الحديثة التي تمثل بيئة ديناميكية متغيرة. كذلك، يلاحظ وجود ندرة في الدراسات التطبيقية التي تستهدف شركات محلية مثل stc pay ، والتي رغم أهميتها في السوق السعودي، إلا أنها لم تتلّ القدر الكافي من التحليل الأكاديمي.

وتكمن الفجوة الأساسية في غياب دراسات تحليلية معمقة توضح كيف تؤثر عناصر التحويل الرقمي – مثل الذكاء الاصطناعي، الحوسبة السحابية، البيانات الضخمة – على كفاءة الأداء التنظيمي داخل هذه المنصات الرقمية. هذا النقص في الأدبيات العلمية الحديثة حول الحالة السعودية يدفعنا إلى إجراء دراسة تطبيقية لسد هذه الفجوة وتحقيق فهم أوسع للظاهرة.

انطلاقاً من الواقع المعاصر الذي يشهد توسعاً متسارعاً في تبني الحلول الرقمية، تبرز الحاجة إلى معرفة ما إذا كانت هذه التغيرات التكنولوجية تنعكس فعلاً على تحسين كفاءة الأداء التنظيمي داخل المؤسسات. وبالرغم من أن شركة stc pay قد قطعت شوطاً كبيراً في رحلتها الرقمية، إلا أنه من غير الواضح مدى انعكاس هذا التحويل على أدائها الداخلي والتنظيمي من حيث الجودة والسرعة والتكلفة والاستجابة للعملاء.

ومن هنا تتبع مشكلة البحث في محاولة الكشف عن العلاقة الفعلية بين التحول الرقمي وتحسين كفاءة الأداء في شركة stc pay كدراسة حالة سعودية تطبيقية

تجلى أهمية هذا البحث في كونه يتناول قضية راهنة تتعلق بالتحول الرقمي الذي أصبح جزءاً لا يتجزأ من استراتيجيات المؤسسات الحديثة، وخاصة في القطاعات المالية. كما يساهم البحث في سد فجوة معرفية من خلال دراسة تطبيقية على شركة سعودية رائدة في التقنية المالية، مما يعزز الفهم العلمي لتأثير التحول الرقمي في بيئة العمل التنظيمي. ويساعد هذا البحث صانعي القرار في شركة stc pay ، وغيرهم من المؤسسات المشابهة، في تقييم مدى فاعلية مشاريع التحول الرقمي، وتوجيه الجهود المستقبلية نحو استثمارات تقنية تحقق مردوداً تنظيمياً واضحاً.

إضافة إلى ذلك، فإن نتائج البحث قد تُشكل مرجعاً مهماً للباحثين والممارسين المهتمين بمجالات التحول الرقمي، التطوير التنظيمي، وإدارة الأداء، كما أنها تدعم توجيهات رؤية المملكة 2030 في مجال التحول إلى الاقتصاد الرقمي.

1.2. مشكلة الدراسة

مع تسارع التحول الرقمي في المملكة العربية السعودية، تبنت العديد من المؤسسات نماذج عمل رقمية لتحسين أدائها وتعزيز قدرتها التنافسية. ورغم انتشار هذا التوجه، إلا أن العلاقة بين التحول الرقمي وكفاءة الأداء التنظيمي لا تزال غير محسومة بشكل واضح، خاصة في سياق المؤسسات المالية الرقمية الناشئة مثل شركة stc pay.

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

في أن معظم الأدبيات السابقة ركزت على القطاعات الحكومية أو المصرفية التقليدية، دون التوسع في دراسة الأثر التنظيمي الداخلي للتحول الرقمي في بيئات رقمية خالصة

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

فتمثل في قلة الدراسات التطبيقية التي تناولت مؤسسات سعودية تعتمد بالكامل على البنية الرقمية مثل stc pay، مما يحد من إمكانية فهم الأثر الفعلي للتحول الرقمي على كفاءة الأداء من واقع الممارسة العملية.

ما مدى تأثير التحول الرقمي على كفاءة الأداء التنظيمي في شركة stc pay بمدينة جدة؟

1.3. أهمية الدراسة

يأتي هذا البحث استجابة لحاجة متزايدة لفهم الأثر الفعلي للتحول الرقمي على كفاءة الأداء داخل المؤسسات المالية الرقمية في المملكة العربية السعودية، في ظل التحولات المتسارعة التي تشهدها بيئة الأعمال. وتبرز أهمية البحث من تركيزه على شركة stc pay كنموذج حديث لمؤسسة تعمل بشكل رقمي كامل، مما يمنح الدراسة طابعاً تطبيقياً نادراً في السياق المحلي.

1.3.1. على المستوى النظري:

تكمن الأهمية النظرية للبحث في سد الفجوة العلمية في الأدبيات العربية، حيث أن غالبية الدراسات السابقة تناولت موضوع التحول الرقمي في سياقات حكومية أو تقليدية، دون التعمق في البيئات الرقمية الخالصة مثل stc pay. كما يقترح هذا البحث تطوير فهم أعمق حول العلاقة بين التحول الرقمي وأبعاد الأداء التنظيمي، مع إمكانية تقديم أطر تحليلية جديدة يمكن استخدامها في بحوث لاحقة، بما في ذلك العلاقة بين التكنولوجيا والموارد البشرية، أو بين البنية التحتية الرقمية والنتائج التشغيلية

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

أما من الناحية التطبيقية، فإن نتائج البحث من شأنها أن توفر مؤشرات عملية مهمة لصناع القرار في شركة stc pay وغيرها من المؤسسات الرقمية في المملكة، حول مدى فاعلية التحول الرقمي في تحسين الأداء. كما تساهم النتائج في توجيه استراتيجيات التحول الرقمي المستقبلية، من خلال تحديد النقاط التي تعزز الكفاءة، وتلك التي تحتاج إلى إعادة نظر. وتساعد هذه النتائج الممارسين على تبني أفضل الممارسات في إدارة التغيير الرقمي، وتحقيق التوازن بين التقنية والعنصر البشري

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

مراجع عربي:

- حميدي، فهد بن عبد الله. (2020). أثر التحول الرقمي على تطوير الأداء المؤسسي في القطاع الحكومي السعودي. مجلة جامعة الملك سعود للعلوم الإدارية، 32(2)، 115-142.
- الجهني، نورة عبد الله. (2021). التحول الرقمي والأداء التنظيمي في القطاع البنكي السعودي. المجلة العربية للإدارة، 41(1)، 88-104.
- فاطمة فهد العتيق، وأبرار عادل حلواني. (2024). تحليل أثر التحول الرقمي على معدل البطالة في المملكة العربية السعودية خلال الفترة (2000-2021). مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، 8(9)، 1-17.
- أحمد، & د/محمد فتحي عبد الرحمن. (2021). التحول الرقمي للجامعات. إبداعات تربوية. 29-9، 19(19)،
- حمودة، & أحمد صدقي عبد المنعم. (2022). لوازم التحول الرقمي، مجلة الشريعة والقانون بالقاهرة. 947-1000، 40(40)،
- أ/محمد محمود عبد الودود البنا. (2024). التحول الرقمي وأهميته. الأرصاد الجوية، 72(72)، 24-27.
- شاوشي، خيرة، خلوف، & زهرة. (2023). التحول الرقمي في الجزائر. مجلة المحاسبة التدقيق والمالية. 16-30، 5(1)،

- محمد غنيم احمد، آيه، مقرض، هند، راغب & فيبي. (2024). تحليل العلاقة بين التحول الرقمي ورفع كفاءة الأداء المؤسسي بتوسيط البراعة التنظيمية (دراسة ميدانية على قطاع البنوك ببورسعيد) .مجلة البحوث المالية والتجارية. 39-67 , 25(2) ,
- د. عبد المجيد محمد احمد بخيت موسي. (2025). دور الخدمات التوكيدية والاستشارية للمراجعة الداخلية في دعم استراتيجية التحول الرقمي بالمصارف: دراسة ميدانية على عينة من المصارف السودانية .مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية. 554-554, 6(5) ,
- عزيز عدي، & جمال أفزوح .(2022). أهمية الإتصال الرقمي في زيادة الكفاءة التنظيمية بالمؤسسة الإقتصادية الجزائرية (Doctoral dissertation, كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية. قسم العلوم الإنسانية.).
- الاستبانة (مصطفى حسن جاب الله، & عاطف. (2024). رفع كفاءة الأداء المستدام عن طريق تطبيق التحول الرقمي (بالتطبيق على الشركة المصرية للخدمات البريدية إيجي سيرف) .مجلة البحوث المالية والتجارية. 293-326 , 25(1) ,
- رابط الاستبانة (https://jsst.journals.ekb.eg/article_326558.html)

مراجع انجليزي:

- Westerman, G., Bonnet, D., & McAfee, A. (2014). Leading Digital: Turning Technology into Business Transformation. Harvard Business Review Press.
- Fitzgerald, M., Kruschwitz, N., Bonnet, D., & Welch, M. (2013). Embracing Digital Technology: A New Strategic Imperative. MIT Sloan Management Review, 55(2), 1–12.

- Vial, G. (2019). Understanding digital transformation: A review and a research agenda. *The Journal of Strategic Information Systems*, 28(2), 118–144.

الملاحق:

تحية طيبة وبعد،

تُجري الباحثة هذا الاستبانة ضمن متطلبات دراسة علمية بعنوان:

“أثر التحول الرقمي على كفاءة الأداء التنظيمي – دراسة تطبيقية على شركة stc pay في مدينة جدة.”

وتهدف هذه الدراسة إلى قياس أثر تطبيق التحول الرقمي على كفاءة الأداء داخل بيئة العمل الرقمية، واستكشاف آراء العاملين حول مدى تأثير الأدوات والتقنيات الرقمية على جودة وسرعة وإنجاز المهام التنظيمية في شركة stc pay.

نأمل منكم التكرم بالإجابة على فقرات الاستبانة بكل موضوعية وشفافية، علماً بأن جميع المعلومات الواردة سيتم التعامل معها بسرية تامة، وستستخدم فقط لأغراض البحث العلمي دون أي استخدام آخر.

شاكرين ومقدّرين لكم وقتكم وجهودكم.

أولاً: البيانات الديموغرافية

1. الجنس: ☐ ذكر ☐ أنثى
2. العمر: ☐ أقل من 25 ☐ 25-35 ☐ 36-45 ☐ أكثر من 45
3. المؤهل العلمي: ☐ ثانوي ☐ دبلوم ☐ بكالوريوس ☐ ماجستير فأعلى
4. سنوات العمل في stc pay: ☐ أقل من سنة ☐ 1-3 سنوات ☐ 4-6 سنوات ☐ أكثر من 6 سنوات

رقم العبارة	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
ثانيًا: التحول الرقمي (المتغير المستقل)						
1	تعتمد stc pay على أنظمة رقمية حديثة لتحسين الأداء					
2	يتم استخدام الحوسبة السحابية في العمل اليومي.					
3	تعتمد الشركة على أدوات تحليل بيانات لاتخاذ القرار					
4	يُحدث النظام الرقمي تحديثات مستمرة لتحسين الكفاءة.					
5	يتم تدريب الموظفين باستمرار على التقنيات الرقمية.					
ثالثًا: كفاءة الأداء التنظيمي (المتغير التابع)						
6	يتم تنفيذ المهام بسرعة أكبر بعد التحول الرقمي					
7	جودة الخدمات الداخلية تحسنت بسبب الأدوات الرقمية					
8	مستوى رضا العملاء ارتفع بعد تبني التحول الرقمي					
9	تقليل الوقت المستغرق لإجراء المعاملات أصبح ملحوظًا					
10	العمل الجماعي بين الإدارات أصبح أكثر سلاسة					
رابعًا: عوامل تنظيمية مساعدة (اختياري)						
11	البنية التحتية التقنية في stc pay تدعم العمل بكفاءة.					
12	تشجع الإدارة العليا تبني الحلول الرقمية					
13	الموظفون مستعدون للتكيف مع التغييرات الرقمية					
14	هناك مقاومة محدودة للتحول الرقمي داخل الشركة					
15	يتم تقييم تطبيق التحول الرقمي بشكل دوري.					