

دور التحول الرقمي في تعزيز أداء الشركات : بالتطبيق على شركة stc بالمملكة العربية السعودية

اسم الطالبة :

ريما بنت عمر باوزير

الرقم الجامعي :

2021205537

مشروع تخرج - ١

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

٢٠٢٤ - الفصل الدراسي الثاني

جدول المحتويات

١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
١,١. المقدمة:	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
١,٢. مشكلة الدراسة	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
١,٢,١. فجوات على المستوى النظري	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
١,٢,٢. فجوات على المستوى التطبيقي	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
١,٣. أهمية الدراسة	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
١,٣,١. على المستوى النظري:	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
١,٣,٢. على المستوى التطبيقي:	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
١,٤. أسئلة الدراسة	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
١,٥. أهداف الدراسة	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
١,٦. فرضيات الدراسة	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
١,٧. نموذج الدراسة	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
١,٨. منهجية الدراسة	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
١,٩. الدراسة الميدانية	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
١,١٠. مخطط المشروع المقترح	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.

٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

.....خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.

معرفة.

٢,١. المقدمة:	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
٢,٢. المتغير المستقل	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
٢,٣. المتغير التابع	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
٢,٤. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
٢,٥. الخاتمة	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
قائمة المراجع	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.

١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

١.١. المقدمة:

ففي خلال العقود القليلة الماضية شهد العالم طفرة في الاتصالات والمعلوماتية واستخدام التقنيات الحديثة المتطورة في كل مناحي الحياة ، مما جعل العالم قرية صغيرة من خلال وسائل الاتصال المتطورة واستخدام شبكات الانترنت ، وانتقل هذا التطور للمنظمات والشركات الإدارية المختلفة، وقد ساهمت هذه التطورات في تحسين صورة الخدمات المقدمة، في السياق لم يعد استخدام التقنية الرقمية والتحول الرقمي من الرفاهية أو إضافة تتميز بها هذه الشركات بل أصبحت من الضروريات الأساسية التي تعتمد عليها هذه الشركات بمختلف تخصصاتها فأصبحت لغة العصر ومن الوسائل الأساسية في تحسين الأداء ورفع كفاءته، وفي ذلك فقد أشار (Berghaus, ٢٠١٨: ١٢) إنه " أصبح مصطلح التحول الرقمي شائعاً في السنوات الأخيرة بين المديرين والخبراء والمستشارين ذوي الصلة ملا له من أهمية كبيرة في التغيرات التنظيمية نتيجة جداً التطورات التكنولوجية، ويشير إلى استخدام التقنيات الرقمية ليتم خلق القيمة وتغيير أسلوب وأنموذج العمل، إذ يعمل على تغيير أساسي في العمل مثل ابتكار المنتجات الجديدة واستراتيجيتها" (زاهد - ٢٠٢٥) .

فقد أصبح التحول الرقمي من الضروريات بالنسبة لكافة المؤسسات التي تسعى إلى التطور وتحسين خدماتها وتسهيل وصول المستفيدين لها، فهو عملية انتقال على مستوى الأشكال والمحتويات والتقنيات والأساليب تختلف من صيغة إلى أخرى عن طريق الرغبة الذاتية للمحول أو نتيجة لدفعة مؤثرة خارجية مواكبة التغيرات الحديثة وحيث أن التحول الرقمي لا يعني تطبيق التكنولوجيا داخل هذه المؤسسات وإنما هو برنامج شامل كامل يمس المؤسسات ويمس خدماتها المقدمة، وطريقة وأسلوب عملها بشكل رئيسي ، وأيضا من خلال تقديم الخدمات لجمهور العملاء لجعل الخدمات تتم بشكل أسرع وأسهل.

هدفت دراسة (جمال، اسلام ، ٢٠٢٣) إلى تناول موضوع التحول الرقمي من حيث مفهومه واستراتيجيته ومزاياه والسمات التي ينبغي توافرها عند التطبيق بشكل عام، بالإضافة إلى تناول مشروع التحول الرقمي بجمهورية مصر العربية، وما تم التخطيط له مع تناول الخطوات التنفيذية لهذا المشروع بشكل خاص، وكذلك الدراسة التحليلية لثمار هذا التحول وهي منصة مصر الرقمية وقد تم الاعتماد على المنهج المسحي والمنهج الوصفي التحليلي في دراسة هذا الموضوع، ومن أهم نتائج هذه الدراسة أنه كان لا بد من ترتيب الخدمات بمنصة مصر الرقمية حسب ما تتبعه الوثائق من حيث المحافظة على مبدأ المنشأ الأصلي، وليس صياغة رؤوس موضوعات للخدمات بشكل مختلف عن الآخر، لذلك توصي الدراسة بضرورة إشراك المتخصصين وذوي الخبرة في مجال إدارة الوثائق لتفادي الأخطاء التي تتعلق بالعمليات الفنية وبخاصة تصنيف وصياغة بطاقات وصف الوثائق والخدمات لضمان نجاح المردود والهدف المنشود من منصة مصر الرقمية . (عاطف ، ٢٠٢٣)

وتوصلت دراسة (Bouarar, ٢٠٢١) إلى أن التحول الرقمي الناجح يمكنه تسريع وتيرة الابتكار وزيادة الإنتاجية وتحسين تجارب العملاء ورضاهم وتقليل التكاليف وتحسين أداء الأعمال عمليا، يؤدي التحول

الرقمي إلى تحسين الكفاءة التشغيلية وتحسين الخدمات التي تقدم للعملاء والجمهور المستهدف ، ويقوم على توظيف التكنولوجيا بالشكل الأمثل مما يضمن توفير الوقت والجهد في آن واحد (الخوري، ٢٠٢٠ صفحة ٧) كما يساعد التحول الرقمي منظمات الأعمال على الانتشار في نطاق أوسع والوصول إلى شريحة أكبر من العملاء (الرحمان، ٢٠١٩، صفحة ٢١٤) .

ولا تعتبر المملكة العربية السعودية مجرد عامل تمكين للتحول الرقمي، بل أنها قدمت أسس جوهريّة لتعريف وإعادة تحديد جوهر واجبات الحكومة. وهو أمر لا يمكن الإغفال عنه حيث تشهد المملكة في هذه الآونة تطور في التكنولوجيا على نحو ضخم وانتقالها إلى آفاق جديدة. تماشياً مع رؤيتها ٢٠٣٠، فإن التحول الرقمي للحكومة السعودية يُعد استراتيجية متكاملة وحاسمة وعملية تهدف إلى تمكين وتسريع التحول الحكومي بكفاءة وفعالية. وقد تم تبني هذا التحول من خلال العديد من برامج ومشاريع الحكومة الإلكترونية، مع تمكين ودعم المؤسسات والهيئات الحكومية المختلفة. وهو يهدف بشكل أساسي إلى توفير جميع الخدمات الحكومية رقمياً، وإتاحة الوصول إليها بسهولة. ومن سياسة الحكومة الرقمية التوجّه العام نحو تحقيق تحوّل رقمي مستدام طويل الأمد في حكومة المملكة . (المنصة الوطنية ، السياسات الأساسية للمملكة) .

وفي هذا البحث سيتم إجراء دراسة تطبيقية لمعرفة دور التحول الرقمي في تعزيز أداء الشركات عبر تطبيقه على شركة stc في المملكة العربية السعودية .

١,٢ . مشكلة الدراسة

في مجال التحول الرقمي ، توجد فجوات نظرية وتطبيقية تتطلب المزيد من التحقيق ،ومن خلال هذه الثغرات ومعالجتها، يمكن للباحث المساهمة في معرفة الدور الرئيسي الذي يسهم به التحول الرقمي في تحسين وتعزيز أداء الشركات. تشمل مشكلة البحث في هذه الدراسة مجالين رئيسيين: الفجوات النظرية والفجوات التطبيقية :

١,٢,١ . فجوات على المستوى النظري

مع التطور التكنولوجي المذهل الذي شهده العالم في الآونة الأخيرة لا يمكن أن نخفي تأثير التكنولوجيا الحديثة على أداء المنظمات والشركات، حيث حملت تلك الصناعات التكنولوجية المتطورة طابع الابتكار والتطور والمرونة في التعامل، هذا التطور ساعد العديد من الشركات والمنظمات على إدارة مختلف الأقسام بمستوياتها المتعددة في الشركة بشكل أفضل، وقد أصبحت معظم هذه الشركات تبني كافة استراتيجياتها الإدارية على تكنولوجيا المعلومات، لدرجة أن كل منظمة تتخلف عن مواكبة هذا الكم الهائل من التطور، ستلاحظ بعد فترة من الزمن أنها بدأت بالانحسار والتراجع على كافة الأصعدة، وخاصة على صعيد الجودة والتسويق . (British academy for training) ،من هنا جاءت الحاجة لسد هذه الفجوة والمساهمة في توضيح دور التطور التقني في تعزيز الأداء في الشركات ومساعدتها لمواكبة هذا التطور .

١,٢,٢ . فجوات على المستوى التطبيقي

أصبحت العديد من الشركات في المملكة تسعى لتكون في مقدمة الشركات الرقمية لتساهم في تحقيق رؤية المملكة العربية السعودية في التحول مما أثار الباحث ليعرف هل كان للتحول التقني في stc دور في تعزيز الأداء وتحسين الجودة فمن هنا جاءت مسألة الدراسة :

" ما هو دور التحول الرقمي في تعزيز الأداء في شركة stc في المملكة العربية السعودية " .

١,٣. أهمية الدراسة

يستمد البحث أهميته النظرية والعملية من عدة اعتبارات وعوامل لعل من أهمها ما يلي :

١,٣,١. على المستوى النظري:

- ١- تقديم إثراء وإضافة علمية للبحوث والدراسات السابقة في موضوع التحول الرقمي وأداء الشركات .
- ٢- معرفة الاستراتيجيات الرقمية التي ساهمت في تعزيز أداء الشركات .
- ٣- التعرف على العوامل التي ساهمت تعزيز أداء شركة stc في المملكة العربية السعودية .

١,٣,٢. على المستوى التطبيقي:

- ١- توضيح هذه الدراسة أهمية التحول الرقمي في تعزيز أداء الشركات .
- ٢- تساهم في معرفة العوامل المؤثرة في أداء الشركات .
- ٣- تساعد في معرفة الآثار السلبية المترتبة على عدم مواكبة التحول الرقمي التي تشهدها المملكة العربية السعودية في رؤيتها ٢٠٣٠ .

قائمة المراجع

- ١- جاب الله ، عاطف (٢٠٢٣) تأثير التحول الرقمي على الأداء المستدام (دراسة ميدانية) المجلة الدولية للعلوم الإدارية والاقتصادية . مجلد ٢ : العدد ٧ . أكتوبر ٢٠٢٣ : مصر .
- ٢- عبد الرحمن ، ياسر (٢٠١٩) إدارة الموارد البشرية وتحديات التحول الرقمي في منظمات الأعمال ، مجلة البحوث الإدارية والاقتصادية ٣ (٥) ، ٢٠٧-٢١٩ .
- ٣- زاهد ، أمل (٢٠٢٥) دور استراتيجيات التحول الرقمي في رفع الكفاءة التشغيلية والتسويقية لخدمات الاتصالات بالمملكة العربية السعودية ، دراسة تطبيقية على شركة الاتصالات السعودية . المجلة العربية للإدارة . مج ٤٥ ، ٢٤ . يونيو: حزيران .
- ٤- الخوري ، علي . (٢٠٢١) الحكومة الرقمية – مفاهيم وممارسات . مصر ، القاهرة : المنظمة العربية للتنمية الإدارية – جامعة الدول العربية .
- ٥- المنصة الوطنية ، السياسات الأساسية للمملكة : <https://2u.pw/RPrGB>
- ٦- الأكاديمية البريطانية للتدريب والتطوير (تأثير التكنولوجيا الحديثة على أداء المنظمات) <https://2u.pw/rPrUz998>
- ٧- عبد المجيد ، هارون : ٢٠١٨ (تعريف الأداء ومفهومه وأهميته) مدونة الأكاديمية العربية الدولية
- ٨- سليم ، محمد السيد (٢٠١٥) دور التفكير الاستراتيجي في تحسين الأداء المؤسسي بالتطبيق على القطاع المصرفي . رسالة ماجستير منشورة . كلية التجارة ، جامعة الزقازيق .
- ٩- الداوي ، الشيخ (٢٠١٠) تحليل الأسس النظرية لمفهوم الأداء ، مجلة الباحث ، جامعة الجزائر ، العدد السابع : ٢-١٥ .
- ١٠- تبوك ، محمد بن علي . ٢٠١٦ فاعلية الأداء المؤسسي في المنظمات الحكومية . مجلة البحوث التجارية ، كلية التجارة ، جامعة الزقازيق ، المجلد ٣٨ ، العدد الأول : ١٩٧-٢٢٨ .
- ١١- معجم لسان العرب

١,٤. أسئلة الدراسة :

- ١- هل يبدي الموظفون اتجاهًا إيجابيًا عاليًا نحو التحول الرقمي في شركة إس تي سي ؟
- ٢- ما هو مستوى الأداء الوظيفي في شركة إس تي سي ؟
- ٣- ما هو تأثير التحول الرقمي على تجربة العملاء في شركة إس تي سي ؟
- ٤- ماهي التحديات التي واجهت إس تي سي أثناء مرحلة التحول الرقمي وكيف تم التغلب عليها ؟

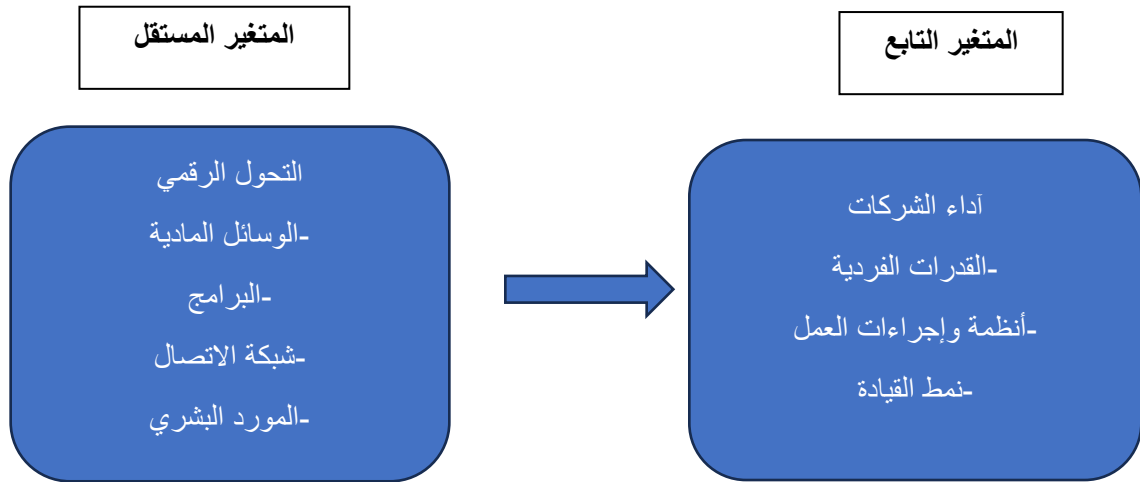
١,٥. أهداف الدراسة :

- ١- تهدف الدراسة بالأساس للتعرف على مفهوم التحول الرقمي وأبعاده ومستوياته ومجالاته و أثره في تحسين الأداء لدى العاملين في الشركة محل الدراسة كما تسعى هذه الدراسة لتحقيق الأهداف التالية :
- التعرف على واقع التحول الرقمي بداخل الشركة .
 - تحسين مستوى الأداء للموظفين في شركة إس تي سي .
 - معرفة التحديات التي واجهت شركة إس تي سي أثناء التحول الرقمي ، وكيف تم التغلب عليها .

١,٦. فرضيات الدراسة :

- ٢- يبدي الموظفون في شركة stc اتجاهًا إيجابيًا مرتفع نحو التحول الرقمي في الشركة .
- ٣- يسهم التحول التقني في تحسين وكفاءة الشركة .
- ٤- هناك علاقة إيجابية بين التحول الرقمي وزيادة الإنتاجية والربحية في الشركة .
- ٥- التحديات التقنية والثقافية قد تكون عوائق أمام التحول الرقمي في stc ولكن يمكن تخطيها بإدارة فعالة واستراتيجيات مناسبة .

١,٧. نموذج الدراسة :



١,٨ . منهجية البحث:

١,٨,١ . المقدمة :

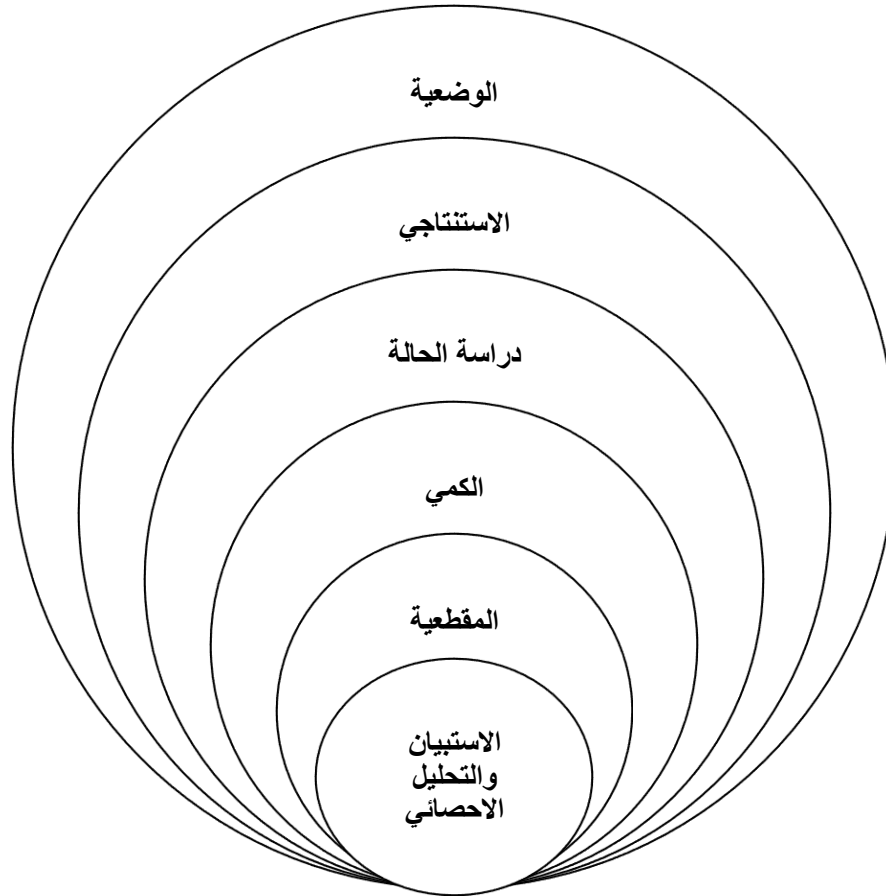
يوضح هذا الفصل منهجية البحث المستخدمة في التحقق من أثر التحول الرقمي في تحسين أداء الشركات بالتطبيق على شركة stc . وهو يعرض بالتفصيل التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث ، وتصميم البحث ، ومجتمع البحث وطرق تقنيات أخذ العينات ، وطرق جمع البيانات وأنواع البيانات وطرق إجراءات تحليل البيانات .

١,٨,٢ . التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث :

أولاً: مفهوم التحول الرقمي . وهو مفهوم مركب من شقين " التحول " و " الرقمي " .

١ - لغة : التحول : تحويل الشيء أو تنقل من موضع الى موضع آخر، أو من نشاط إلى نشاط، أو من حال إلى حال. وتحول الى تحول الشيء أي انصرف إلى غيره .

٢- الرقمي : من الرقمنة وأصل الكلمة هي الرقم ، والرقم هو العلامة ، وفي علم الحساب هو الرمز المستعمل للتعبير عن أحد الأعداد البسيطة.



اصطلاحاً: الرقمنة هي العملية التي تتم فيها تحويل المواد المطبوعة أو المكتوبة (الكتب، المخطوطات، الجرائد) وكذلك المواد السمعية أو المواد البصرية إلى شكل ملفات و يمكن التعامل معها حتى من خلال

تكنولوجيا الحاسبات عن طريق استخدام الماسحات الضوئية، أو معدات أو أي أجهزة أخرى (مرغني، غزال : ٢٠٢٣)

٣-التحول الرقمي :هو عملية تحويل مصادر المعلومات على أشكال مختلفة (من الكتب و الدوريات و التسجيلات الصوتية والصور المتحركة) إلى شكل مقروء بواسطة تقنيات الحاسبات الآلية عبر النظام التثائي (البيئات BYTES) والذي يعتبر كذلك من أحد المهام الأساسية للمعلومات وللنظام المعلوماتي بالاستناد للحاسبات الآتية، وتحويل المعلومات إلى مجموعة من الارقام الثنائية، ويتم القيام بهذه العملية بفضل هذا الإستناد الى مجموعة من التقنيات و الاجهزة المتخصصة.

هو الاستثمار في الفكر وتغيير السلوك لإحداث تحول جذري في طريقة العمل، عن طريق الاستفادة من التطور التقني الكبير الحاصل لخدمة المستخدمين بشكل أسرع و أفضل.

التحول الرقمي : هو الاستفادة من ثورة المعلومات و الإتصالات لتقديم الخدمات و المنتجات بشكل كبير إبتكاري يولد تجربة مميزة على جميع الأصعدة. (مرغني ، غزال : ٢٠٢٣)

ثانيا : مفهوم أداء الشركات وهو مركب من شقين أداء وشركات .

١- الأداء لغة : أَدَاءٌ (اسم) مصدره أَدَّى ، أي قَامَ بأداء وَاجِبِهِ : بِإِنْجَازِهِ، بِإِكْمَالِهِ .

أما الأداء اصطلاحا : الأداء هو "درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة وغالبا ما يحدث لبس أو تداخل بين الأداء والجهد، فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة، أما الأداء فيقاس على أساس النتائج التي حققها الفرد .

إن تعريف الأداء هو "قياس للنتائج، وهو يجيب على سؤال بسيط :

هل أتممت عملك؟ بمعنى هل نفذت ما هو مطلوب منك في عملك؟ ويتحدد بمستوى الدافعية وتفاعلها معاً بمعنى". الأداء = الدافعية x القدرة

الأداء هو القدرة على تحويل المدخلات الخاصة بالمنطقة مثل المواد الأولية والمواد نصف المصنعة و الآلات إلى مخرجات أي عدد محدود من المنتجات بمواصفات محددة وبأقل تكلفة. (عبد المجيد : ٢٠١٨)

٢- الشَّرْكَةُ لُغَةً: مَصْدَرُ قَوْلِكَ: شَرَكْتُهُ فِي الْأَمْرِ: إِذَا صِرْتَ لَهُ شَرِيكًا، وَهِيَ بِمَعْنَى الْخُلْطَةِ .

الشَّرْكَةُ اصْطِلَاحًا: هِيَ الْجَمْعُ فِي اسْتِحْقَاقٍ، كَاشْتِرَاكِ الْوَرَثَةِ فِي التَّرَكَةِ، أَوْ اجْتِمَاعٍ فِي تَصَرُّفٍ، كَشَرْكَةِ الْمُضَارَبَةِ وَالْعِنَانِ . (الدرر السنية)

٣- أداء الشركات أو (الأداء المؤسسي) :

يعرفه (Drucker ... بأنه " قدرة المنظمة علي الاستمرارية و البقاء محققة التوازن بين رضا المساهمين و العمال" و يتضح من هذا التعريف أن الأداء يعد مقياساً للحكم علي مدي تحقيق المنظمة لهدفها الرئيس، وهو البقاء والاستمرارية في السوق في ظل التنافس الشديد (الداوي، ٢٠١٨:٢٠١٠)

ويري البعض أن الأداء المؤسسي هو سلوك عملي يؤدي لدرجة من بلوغ الأهداف، ويرى الباحثين أنه انعكاس لكيفية استخدام المنظمة للموارد المادية و البشرية واستغلالها بالصورة التي تجعلها قادرة علي تحقيق أهدافها (سليم، ٢٠١٥: ٤٩).

كما عرفت دراسة للمنظمة العربية للتنمية الإدارية الأداء المؤسسي بأنها المنظومة المتكاملة لنتائج أعمال المنظمة في ضوء تفاعلها مع عناصر بيئتها الخارجية و الداخلية" (تبوك، ٢٠١٦: ٢٠٢)

١,٨,٣. تصميم البحث :

١,٨,٣,١. مجتمع البحث وطرق أخذ العينة :

يتمثل مجتمع البحث بموظفين وإداريين شركة stc للاتصالات بالمملكة العربية السعودية .

١,٨,٣,٢. عينة البحث :

تم تحديد عينة الدراسة ٩٠ موظف من موظفين وإداريين شركة stc للاتصالات بالمملكة العربية السعودية .

أداة البحث الاستبيان ولذلك كان أسلوب أخذ العينات هو الاحتمالي وطريقة أخذ العينات هي العينات العشوائية.

١,٨,٣,٣. أساليب جمع البيانات :

تم الاعتماد على الأسلوبين التاليين في جمع البيانات كالآتي :

١- الأسلوب البحثي المكتبي : عن طريق الرجوع إلى الكتب والدوريات والرسائل العلمية والدراسات السابقة التي تناولت متغيرات الدراسة ولها صلة بموضوعها .

٢- الأسلوب الميداني : عن طريق توزيع استبيان الذي يشمل مجموعة من الأسئلة التي تغطي متغيرات الدراسة والتي سيتم تصميمه وتوزيعه على عينة الدراسة والمتمثلة في موظفي شرطة stc للاتصالات في المملكة العربية السعودية .