

# أثر التحول الرقمي على التميز المؤسسي للقطاعات الحكومية دراسة ميدانية على أمانة محافظة جدة

رسالة دكتوراه لاستكمال متطلبات نيل درجة دكتوراه الإدارة

إعداد

عبد الله أحمد الرقية

إشراف



## إهداء

## شكر وتقدير

## مستخلص الدراسة

هدفت هذه الدراسة إلى بشكل عام إلى دراسة تأثير التحول الرقمي وأبعاده (الهيكل التنظيمي، البنية التحتية التكنولوجية، الموارد البشرية، التخطيط الاستراتيجي) على تحقيق التميز المؤسسي وفقاً لمعايير (الابتكار، الكفاءة التشغيلية، رضا العملاء) في أمانة محافظة جدة، إضافة إلى التعرف على واقع التحول الرقمي ومستوى التميز المؤسسي في أمانة محافظة جدة، والكشف عن العلاقة بين أبعاد التحول الرقمي وبين تحقيق معايير التميز المؤسسي، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لمناسبته لطبيعة متغيرات الدراسة وأهدافها، مجتمع العينة تمثل في جميع العاملين في وكالة التحول الرقمي بأمانة محافظة جدة في الإدارات العليا والوسطى والتنفيذية حيث تم اختيار عينة طبقية عشوائية من المجتمع الأصلي، كما تم تحديد حجم عينة الدراسة باستخدام جدول كريجسي ومورجان (١٩٧٧)، بلغت (٤٠٠) موظف، تم اختيارها بأسلوب العينة العشوائية، واعتمد الباحث أداة الاستبيان كأداة أساسية لجمع البيانات، اعتمد الباحث على برنامج SPSS V26 و MS EXCEL2019 لتحليل البيانات إحصائياً، توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج التي تلخص فيما يلي:

## مستخلص الدراسة باللغة الإنجليزية

## فهرس المحتويات

|    |                                                                                                              |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ج  | إهداء .....                                                                                                  |
| د  | شكر وتقدير .....                                                                                             |
| هـ | مستخلص الدراسة .....                                                                                         |
| و  | مستخلص الدراسة باللغة الإنجليزية .....                                                                       |
| ز  | قائمة المحتويات .....                                                                                        |
| ح  | قائمة الجداول .....                                                                                          |
| ط  | قائمة الأشكال .....                                                                                          |
| ١  | - الفصل الأول: التعريف بمشكلة الدراسة وأبعادها .....                                                         |
| ٢  | - المقدمة .....                                                                                              |
| ٣  | - مشكلة الدراسة .....                                                                                        |
| ٤  | - تساؤلات الدراسة .....                                                                                      |
| ٥  | - أهمية الدراسة .....                                                                                        |
| ٦  | - أهداف الدراسة .....                                                                                        |
| ٦  | - فرضيات الدراسة .....                                                                                       |
| ٧  | - نموذج الدراسة .....                                                                                        |
| ٨  | - مفاهيم ومصطلحات الدراسة .....                                                                              |
| ١٠ | - الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة والدراسات السابقة .....                                                |
| ١١ | ١/٢. التحوّل الرقمي: (المفهوم- الأهمية- الأهداف- الأبعاد- التحديات- الواقع) .....                            |
| ٢١ | ٢/٢. التميّز المؤسسي: (المفهوم- المعايير- الأهمية- الأبعاد- الواقع) .....                                    |
| ٣٠ | ٣/٢. العلاقة بين التحوّل الرقمي والتميّز المؤسسي في القطاع الحكومي (الإطار النظري- الدراسات التطبيقية) ..... |
| ٤١ | - الفصل الثالث: منهجية الدراسة وإجراءاتها .....                                                              |
| ٤٢ | - منهج الدراسة .....                                                                                         |
| ٤٢ | - مجتمع وعينة الدراسة .....                                                                                  |
| ٤٣ | - حدود الدراسة .....                                                                                         |
| ٤٧ | - وسائل وأدوات جمع بيانات الدراسة .....                                                                      |
| ٥٢ | - المعالجات والأساليب الإحصائية .....                                                                        |
| ٥٤ | - الفصل الرابع: تحليل نتائج الدراسة ومناقشتها .....                                                          |
|    | - الفصل الخامس: نتائج الدراسة والتوصيات .....                                                                |
|    | - قائمة المصادر والمراجع .....                                                                               |
|    | - الملاحق .....                                                                                              |

## فهرس الجداول

|    |                                                                                            |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| ٢٦ | جدول (١): معوقات التميز المؤسسي .....                                                      |
| ٢٨ | جدول (٢): واقع أبعاد التحول الرقمي ومعايير التميز المؤسسي في أمانة محافظة جدة .....        |
| ٣٣ | جدول (٣): دعم التحول الرقمي لمعايير التميز المؤسسي .....                                   |
| ٤٥ | جدول (٤): توزيع أفراد العينة وفقاً لمتغير الجنس .....                                      |
| ٤٥ | جدول (٥): توزيع أفراد العينة وفقاً لمتغير العمر .....                                      |
| ٤٥ | جدول (٦): توزيع أفراد العينة وفقاً لمتغير المؤهل العلمي .....                              |
| ٤٦ | جدول (٧): توزيع أفراد العينة وفقاً لمتغير المستوى الوظيفي .....                            |
| ٤٦ | جدول (٨): توزيع أفراد العينة وفقاً لمتغير سنوات الخبرة .....                               |
| ٤٨ | جدول (٩): مقياس ليكرت الخماسي لقياس مدى استجابة أفراد العينة حول عبارات أداة الدراسة ..... |
| ٤٩ | جدول (١٠): العلاقة بين أبعاد متغيرات الدراسة والعبارات التي تقيسها .....                   |
| ٥٠ | جدول (١١): قياس صدق الاتساق الداخلي لعبارات المحور الأول مع الدرجة الكلية للمحور .....     |
| ٥١ | جدول (١٢): قياس صدق الاتساق الداخلي لعبارات المحور الثاني مع الدرجة الكلية للمحور .....    |
| ٥٢ | جدول (١٣): حساب معامل الثبات ألفا كرونباخ لقياس ثبات أداة الدراسة .....                    |

## فهرس الأشكال

شكل (١): نموذج الدراسة والعلاقة بين المتغيرات ..... ٧

## الفصل الأول

### التعريف بمشكلة الدراسة وأبعادها

- المقدمة
- مشكلة الدراسة
- تساؤلات الدراسة
- أهمية الدراسة
- أهداف الدراسة
- فرضيات الدراسة
- مفاهيم ومصطلحات الدراسة

## المقدمة

يُعد التحوّل الرقعي من أبرز الظواهر التي أعادت تشكيل المشهد العالمي في مختلف القطاعات، حيث يعتمد على توظيف التقنيات الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي، الحوسبة السحابية، والإنترنت لتحسين الكفاءة وتعزيز الإنتاجية (Westerman et al., 2019). ويُعرف بأنه عملية تكاملية تُحدث تغييرًا جذريًا في طريقة أداء المؤسسات لأعمالها، من خلال إعادة تصميم العمليات، وتبني نماذج تشغيلية جديدة تعتمد على البيانات والتكنولوجيا الحديثة (Vial, 2021).

وفي ظلّ التغيرات المتسارعة، أصبحت الحكومات والمؤسسات مطالبة بالتحوّل الرقعي لمواكبة التطورات وتحقيق الاستدامة، لاسيما في ظلّ تزايد الاعتماد على الخدمات الإلكترونية (Griffiths, 2020 & Fletcher). ففي المملكة العربية السعودية، يشكّل التحوّل الرقعي ركيزة أساسية في رؤية 2030، حيث تهدف الحكومة إلى تعزيز الكفاءة التشغيلية، وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمجتمع من خلال توظيف التقنيات الرقمية (Saudi Vision 2030, 2023). وتشير الدراسات إلى أن التحوّل الرقعي في القطاع الحكومي يُساهم في تعزيز الشفافية، وتسريع الإجراءات، وتحقيق مستويات أعلى من رضا المستفيدين (Alotaibi, 2022).

وفقًا لدراسة العتيبي (٢٠٢٣)، فإن التحوّل الرقعي في وزارة الداخلية السعودية أدى إلى تحسين جودة الخدمات الحكومية، حيث عزّز هذا التحوّل الكفاءة التشغيلية، وقلّص الفجوة بين توقعات المواطنين والقدرات الفعلية للجهات الحكومية.

كما يؤكد المدني والدروقي (٢٠٢٤)، أن التحوّل الرقعي يسهم في بناء بيئة عمل أكثر استجابة ومرونة، مما يسهل تقديم الخدمات بفعالية أعلى، وبشكل عام فإن التحوّل الرقعي عملية معقدة تتطلب إعادة هيكلة شاملة تشمل تطوير الهياكل التنظيمية، تحسين مهارات الموظفين، وتبني ثقافة الابتكار باعتباره أحد معايير التميز المؤسسي (Henriette et al., 2016). وأشاد (سليمان، 2023) بدور الابتكار المؤسسي المدعوم بالتحوّل الرقعي في تعزيز فعالية الأداء الحكومي من خلال تبني ثقافة الابتكار والتعاون بين القطاعين العام والخاص، إضافة إلى العديد من الدراسات الحديثة التي أكّدت على أن التحوّل الرقعي له تأثير كبير في تحسين وتطوير الأداء المؤسسي، وتحسين مستوى جودة الخدمات المقدمة في القطاع الحكومي الذي بدوره يعزز تحقيق التميز المؤسسي خاصة في القطاع الحكومي، حيث تواجه المؤسسات الحكومية

تحديات متعددة خلال تنفيذ مبادرات التحول الرقمي من أبرزها مقاومة التغيير، القضايا المتعلقة بالأمن السيبراني، وغياب المهارات الرقمية المتقدمة لدى الموظفين (Matt et al., 2015). وبناءً على ذلك، فإن هذه الدراسة تسلط الضوء على دور التحول الرقمي في تطوير القطاع الحكومي، وتحليل تأثيره على الأداء المؤسسي، مما يساهم بدوره في تحقيق التميز المؤسسي المستدام.

## مشكلة الدراسة

في ضوء التوجه العالمي نحو التحول الرقمي وتطبيق الحكومات الذكية، أصبح من الضروري دراسة تأثير هذه التحولات على الأداء المؤسسي للوصول إلى التميز المؤسسي الذي تسعى لتحقيقه المؤسسات في شتى القطاعات وخاصة في سياق المنظمات الحكومية، وعلى الرغم من وجود العديد من الدراسات التي تناولت موضوع التحول الرقمي ودوره في تطوير المؤسسات الحكومية الخدمية، إلا أن هناك نقصاً ملحوظاً في الدراسات التي تبرز تأثير هذا التحول على التميز المؤسسي في المنظمات الحكومية السعودية وخاصة في أمانة محافظة جدة. (العتيبي، 2023)

يؤكد الحكيم (2017) أنه "لابد من الاعتماد على استراتيجية واضحة تنطلق من دراسة الواقع ومشكلاته قبل الانتقال إلى البيئة الرقمية". حيث تسعى مختلف هذه المنظمات إلى تبني العديد من النظم التي تحكمها وتسهل عملياتها، والاستفادة منها في مجالات متعددة خاصة بما يتعلق في تحقيق التميز المؤسسي والذي يعتبر أحد أهم المتطلبات الرئيسية التي تسعى غالبية المنظمات لتحقيقها (الحسين، 2023).

ومع توجه أنظار العالم اليوم إلى التحول الرقمي والتقني وخاصة نحو تطبيق التعاملات الرقمية والالكترونية في أعمالها ومنظماتها، أولت المملكة العربية السعودية اهتماماً خاصاً بهذا النهج من خلال تنشيط الإجراءات الحكومية الرقمية وسرعة إنجازها بتكاليف منخفضة وجهود بسيطة بشكل يساهم في القضاء على الأداء المؤسسي التقليدي والروتيني، وتحسين أداء المنظمة وتميزها. (العمرى، 2018)

هذا الأمر الذي دفعها للاعتماد على التقنية الحديثة في تعاملاتها الرقمية؛ لرفع كفاءة مواردها البشرية، وتقديم خدماتها بأعلى درجة من الكفاءة والجودة لتحقيق التميز المؤسسي داخل إداراتها، ولكن بالرغم من الفوائد الكبيرة للتحول الرقمي، إلا أن مثل أي تغيير فإن تطبيقه في القطاعات الحكومية يواجه العديد من التحديات كالمقاومة للتغيير،

وقضايا الأمن السيبراني، والحاجة إلى تطوير المهارات التقنية للموظفين الذي يتم من خلال التخطيط الاستراتيجي والقيادة الواعية، التي تركز على الكفاءة والشفافية والابتكار، وتتمتع بقدرة أكبر على التكيف مع متغيرات العصر الرقمي المتسارعة.

وانطلاقاً من أهمية التعاملات الرقمية وانعكاساتها على العمليات الإدارية بما يضمن رفع مستوى الشفافية وتحقيق أداء مؤسسي في إطار معايير الجودة التي تحقق التميز المؤسسي واستدامته، من خلال ذلك استشعر الباحث أهمية هذا الموضوع والذي يعد تطبيقاً حديثاً في المملكة العربية السعودية تتخذه العديد من المنظمات والقطاعات الحكومية لتحقيق التميز المؤسسي المستدام، وعليه يرى الباحث ضرورة دراسة تأثير التحول الرقمي وأبعاده (التقني، التنظيمي، البشري)، تكمن مشكلة الدراسة في ندرة الدراسات التي تناولت موضوع التميز المؤسسي وتأثير التحول الرقمي على الأداء المؤسسي الحكومي في القطاع البلدي وبالتحديد أمانة محافظة جدة، لذلك جاءت هذه الدراسة، حيث تتمثل مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيسي التالي: ما أثر التحول الرقمي بأبعاده (الهيكل التنظيمي، البنية التحتية التكنولوجية، الموارد البشرية، التخطيط الاستراتيجي) على تحقيق التميز المؤسسي ومعايير (الابتكار، الكفاءة التشغيلية، ورضا العملاء) من وجهة نظر موظفي أمانة محافظة جدة؟

## تساؤلات الدراسة

سوف يتم الإجابة على التساؤل الرئيس التالي: ما أثر التحول الرقمي وأبعاده (الهيكل التنظيمي، البنية التحتية التكنولوجية، الموارد البشرية، التخطيط الاستراتيجي) على تحقيق التميز المؤسسي ومعايير من وجهة نظر الموظفين في أمانة محافظة جدة؟ من خلال الإجابة على التساؤلات الفرعية التالية:

١. ما واقع التحول الرقمي وأبعاده (الهيكل التنظيمي، البنية التحتية التكنولوجية، الموارد البشرية،

التخطيط الاستراتيجي) ومدى تحقيق التميز المؤسسي في أمانة محافظة جدة؟

٢. ما العلاقة بين أبعاد التحول الرقمي وبين تحقيق معايير التميز المؤسسي (الابتكار، الكفاءة التشغيلية،

ورضا العملاء) في أمانة محافظة جدة؟

٣. ما تأثير الأنظمة الرقمية على تحسين كفاءة الأداء المؤسسي الذي بدوره يؤدي إلى رفع مستوى الكفاءة

لتحقيق التميز المؤسسي داخل الإدارات الحكومية في المملكة العربية السعودية

## أهمية الدراسة

### - الأهمية العلمية (النظرية):

○ تتمثل أهمية هذه الدراسة بصفة عامة في أهمية موضوع التحوّل الرقمي كمتطلب هام لتحقيق أهداف

رؤية 2030

○ يكتسب موضوع التحول الرقمي أهمية خاصة نظراً لتأثيره على أداء مؤسسات القطاع الحكومي،

وتحقيق التميز المؤسسي التي تسعى إليه المملكة العربية السعودية.

○ تعتبر مثل هذه الدراسات قيمة مضافة للدراسات التي تدعم أهداف رؤية 2030، وللباحثين في هذا

المجال، حيث أنها تساهم في موائمة مؤسسات القطاع الحكومي للمرحلة الجديدة في عالم الأعمال.

○ قلة الدراسات التي تناولت موضوع التحول الرقمي والتميز المؤسسي في القطاع البلدي كأمانة محافظة

جدة.

○ توصيات العديد من الدراسات الحديثة (سليمان، 2024)، (الحسين، 2023) بضرورة إجراء دراسات

تناول موضوع التحول الرقمي وتأثيره على التميز المؤسسي من خلال قياس متغيرات مختلفة في القطاع

الحكومي.

### - الأهمية العملية (التطبيقية):

أما من الناحية التطبيقية، فإن أهمية هذه الدراسة تتمثل في كونها سوف تكشف عن أهم استراتيجيات التحوّل

التي استفادت منها أمانة محافظة جدة، وكيف يمكن للجهات الحكومية الأخرى الاستفادة من هذه الاستراتيجيات

وتطبيقها لتعزيز كفاءتها المؤسسية وتحقيق التميز في تقديم الخدمات من خلال ما ستتوصل إليه هذه الدراسة من نتائج،

وما ستقدمه من التوصيات بناءً على نتائج الدراسة مما يساعد في تحسين العمليات الداخلية، ورفع مستوى الرضا لدى

المستفيدين وأصحاب المصالح من الخدمات الحكومية المقدمة، إضافة إلى تطوير بيئة العمل لتكون أكثر كفاءة وابتكارًا،

وقد تُسهم هذه النتائج أيضاً في تسهيل عملية اتخاذ القرارات الاستراتيجية المتعلقة بمتطلبات التحول الرقمي وتوفير الدعم المطلوب لتحقيق أهداف التنمية المحلية.

## أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة بشكل عام إلى دراسة تأثير التحول الرقمي وأبعاده (الهيكل التنظيمي، البنية التحتية التكنولوجية، الموارد البشرية، التخطيط الاستراتيجي) على تحقيق التميز المؤسسي وفقاً لمعايير في أمانة محافظة جدة كونها من أولى المنظمات الحكومية السعودية التي تبنت التحول الرقمي بشكل عملي، مع الكشف عن العلاقة التفاعلية بين هذه المتغيرات، وتتلخص الأهداف الفرعية لهذه الدراسة فيما يلي:

١. التعرف على واقع التحول الرقمي بأبعاده في أمانة محافظة جدة ومستوى التميز المؤسسي في أمانة محافظة جدة.
٢. الكشف عن العلاقة بين أبعاد التحول الرقمي وبين تحقيق معايير التميز المؤسسي (الابتكار، الكفاءة التشغيلية، ورضا العملاء) في أمانة محافظة جدة.
٣. تحليل تأثير الأنظمة الرقمية على تحسين الأداء المؤسسي ورفع مستوى الكفاءة لتحقيق التميز المؤسسي داخل الإدارات الحكومية في المملكة العربية السعودية.

## فرضيات الدراسة

بناءً على العلاقة بين متغيرات الدراسة وتساؤلاتها فقد تم صياغة فرضيات الدراسة التالية:

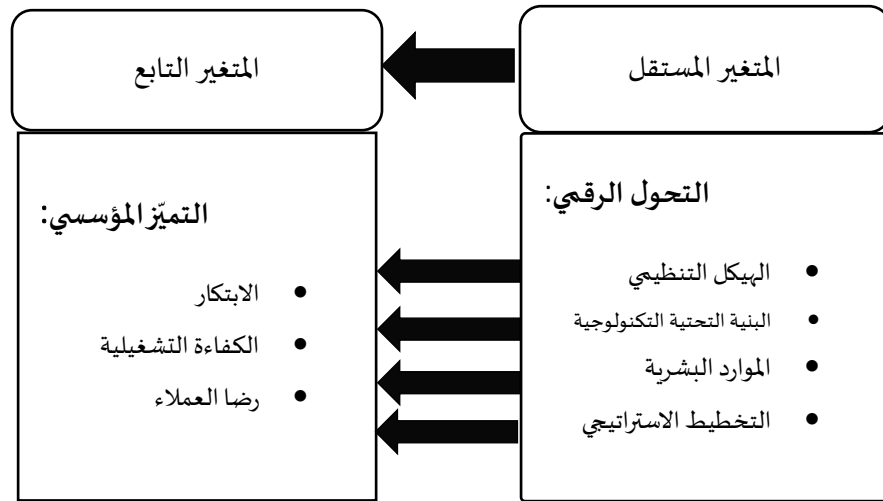
- الفرضية الأولى: توجد علاقة ارتباط معنوية بين التحول الرقمي بأبعاده (الهيكل التنظيمي، البنية التحتية التكنولوجية، الموارد البشرية، التخطيط الاستراتيجي) والتميز المؤسسي وفقاً لمعايير (الابتكار، الكفاءة التشغيلية، ورضا العملاء) من وجهة نظر موظفي أمانة محافظة جدة.
- الفرضية الثانية: يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية بين التحول الرقمي وأبعاده (الهيكل التنظيمي، البنية التحتية التكنولوجية، الموارد البشرية، التخطيط الاستراتيجي) وبين تحسين الأداء المؤسسي ورفع مستوى الكفاءة لتحقيق التميز المؤسسي وفقاً لمعايير (الابتكار، الكفاءة التشغيلية، ورضا العملاء) من وجهة نظر موظفي أمانة محافظة جدة.

○ الفرضية الثالثة: يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية بين التحول الرقمي وأبعاده (الهيكل التنظيمي،

البنية التحتية التكنولوجية، الموارد البشرية، التخطيط الاستراتيجي) وبين تحقيق التميز المؤسسي وفقاً لمعايير (الابتكار، الكفاءة التشغيلية، رضا العملاء) من وجهة نظر موظفي أمانة محافظة جدة.

## نموذج الدراسة

تقوم هذه الدراسة على معرفة تأثير التحول الرقمي بأبعاده (الهيكل التنظيمي، البنية التحتية التكنولوجية، الموارد البشرية، التخطيط الاستراتيجي)، (متغير مستقل) على تحقيق التميز المؤسسي وفقاً لمعايير (الابتكار، الكفاءة التشغيلية، رضا العملاء)، (متغير تابع) في أمانة محافظة جدة بالمملكة العربية السعودية، واستناداً لمتغيرات الدراسة فإن نموذج الدراسة يمكن تمثيله بالشكل التالي:



من إعداد الباحث بالاعتماد على دراسة (أبو غبن والمدهون ، 2023)، (العجلوني، 2024)

شكل (١): نموذج الدراسة والعلاقة بين المتغيرات

## مفاهيم ومصطلحات الدراسة:

أهم المصطلحات التي سيجري استخدامها في الإطار النظري للدراسة هي: التحوّل الرقمي، التميّز المؤسسي

### - التحوّل الرقمي Digital Transformation

هو عملية استخدام التقنيات الرقمية لتحسين الأنشطة والعمليات التجارية، وتقديم الخدمات أو خلق نماذج أعمال جديدة، يهدف إلى دمج التكنولوجيا في جميع مجالات المؤسسة لتغيير الطريقة التي تعمل بها، وتقديم القيمة للعملاء، ويشمل التحوّل الرقمي تحويل البيانات والإجراءات إلى نماذج رقمية تتيح تحسين الكفاءة، الابتكار، وسرعة الاستجابة لاحتياجات السوق المتغيرة. (Konopil et al, 2021)

ويعرفه (González-Varona et al., 2021) بأنه: استخدام التكنولوجيا الرقمية لتحسين العمليات التشغيلية، وتجربة العملاء، إضافة إلى الابتكار في تقديم المنتجات والخدمات بهدف تعزيز الكفاءة وتعظيم القيمة. يمكن تعريف التحوّل الرقمي إجرائياً بأنه: عملية شاملة تتضمن دمج التقنيات الرقمية الحديثة في جميع الخدمات والإجراءات وأتمتة العمليات الإدارية والخدمية في أمانة محافظة جدة بهدف تحسين الكفاءة التشغيلية وتقديم خدمات أفضل وتقليل الجهد والوقت، وزيادة الشفافية والفاعلية في تعاملات إدارات الأمانة، وتعزيز الكفاءة والقيمة للعملاء.

### - التميّز Excellence:

يعرف التميّز بأنه: عملية تحقيق أداء عالي يفوق التوقعات والمعايير المعتادة في مجال معين. كما يشير إلى القدرة على الابتكار، والتفوق، والإبداع في أداء الأنشطة أو تقديم الخدمات والمنتجات، ويتطلب التميز السعي المستمر نحو تحسين الأداء، والبحث عن الكفاءة، إضافة إلى تطبيق أفضل الممارسات في العمل، ولا يقتصر التميّز على مجرد الوصول إلى النجاح، بل يتعلق بالاستمرار في تطوير الذات والقدرة على تجاوز العقبات والمنافسة. (الغامدي وطيبة، 2021)

كما يعرف بأنه: هو القدرة على تحقيق أداء يتفوق على المعايير المعتادة أو ما هو متوقع، ويظهر في الجوانب التي تتطلب الجودة العالية، الابتكار، والالتزام بالتطوير المستمر. (Bennis, 2023)

## - التميز المؤسسي Institutional Excellence:

يُعرف التميز المؤسسي بأنه قياس الأداء، وهو آلية لتقييم مدى تقدّم المنظمة أو المؤسسة تجاه تحقيق أهدافها التنظيمية، وإن مفاهيم جودة الأداء المؤسسي وثقافة الجودة هما من أساسيات تطبيقات نظم القياس وهو القيمة الحقيقية لمؤشرات الأداء، ويعرّف التميز المؤسسي بأنه: جميع الجهود المبذولة لتحقيق الأهداف والاحتياجات المنشودة ضمن إطار داخلي للمؤسسة. (أبو سعده، 2021)

التعريف الإجرائي للتميز المؤسسي: هو مجموعة من الأنشطة والعمليات التي تقوم بها وكالة التحول الرقمي في أمانة محافظة جدة بهدف الوصول إلى الإبداع والتفوق في الأداء، وقدرتها على تحقيق نتائج ذات جودة عالية بشكل مستدام في جميع العمليات والأنشطة، من خلال تبني مبادئ الابتكار والإبداع، والتحسين المستمر، وتحقيق كفاءة الموارد البشرية، إضافة إلى الاستجابة الفعالة لاحتياجات العملاء، مع ضمان إدارة جميع الموارد بشكل كفء لتحقيق أقصى قيمة ممكنة.

## الفصل الثاني

### الإطار النظري والدراسات السابقة

٢-١. التحوّل الرقمي: (المفهوم- الأهمية- الأهداف- الأبعاد- التحديات- الواقع)

٢-٢. التميّز المؤسسي: (المفهوم- المعايير- الأهمية- الأبعاد- الواقع)

٢-٣. العلاقة بين التحوّل الرقمي والتميّز المؤسسي في القطاع الحكومي (الإطار النظري-

الدراسات التطبيقية)

## ٢-١. التحوّل الرقمي

### (المفهوم- الأهمية- الأهداف- الأبعاد- التحديات- الواقع)

شهد العالم منذ مطلع القرن الحادي والعشرين تحولات جذرية في نماذج الأعمال وآليات تقديم الخدمات، نتيجة للتقدّم المتسارع في تقنيات المعلومات والاتصالات، مما أدّى إلى بروز مفهوم التحوّل الرقمي (Digital Transformation) كأحد أبرز المفاهيم الاستراتيجية في إدارة المؤسسات الحديثة، سواء في القطاعين العام أو الخاص. وقد تطوّر هذا المفهوم من مجرد أتمتة للعمليات (Automation) إلى نموذج شامل لإعادة هندسة العمليات المؤسسية، يركّز على الابتكار الرقمي، وتقديم قيمة مضافة للمستفيدين (Vial, 2019).

وتعود بدايات التحوّل الرقمي إلى حقبة التسعينيات، حين بدأت المؤسسات الكبرى في الدول الصناعية اعتماد تقنيات الحوسبة والشبكات لتحسين كفاءة عملياتها، غير أن المفهوم لم يكتسب زخمه الحقيقي إلا مع مطلع الألفية الثالثة، مدفوعاً بتوسّع الإنترنت، وتنامي استخدام الهواتف الذكية، والحوسبة السحابية، والذكاء الاصطناعي، وغيرها من التقنيات الناشئة (Henriette et al., 2015). وقد ساهمت هذه المتغيرات في تغيير توقعات العملاء والمواطنين على حد سواء، مما فرض على المؤسسات تبني نهج تحويلي رقمي يدمج بين التقنية والاستراتيجية والتنظيم، وتتمثل أبرز أسباب ظهور التحوّل الرقمي في الحاجة إلى تحسين تجربة المستخدم، ضغط التكاليف التشغيلية، التوسّع في الخدمات الإلكترونية، إضافة إلى المنافسة المتزايدة على الكفاءة وجودة الخدمات. كما جاءت الأزمات العالمية – وعلى رأسها جائحة كوفيد-١٩ – لتعزّز من وتيرة هذا التحوّل، لاسيما في القطاع الحكومي، حيث أصبح التحوّل الرقمي ضرورة ملحة لضمان استمرارية الخدمات وتفعيل القنوات الرقمية. (OECD, 2020)

وقد انتقل التحوّل الرقمي من كونه خياراً استراتيجياً إلى كونه ضرورة تنظيمية، تعكس قدرة المؤسسات على التكيف والتحديث المستمر، وتهيئتها لاستثمار الموارد الرقمية في تحقيق الأهداف التنموية والتنافسية، وهو ما دفع العديد من الحكومات – ومنها حكومة المملكة العربية السعودية – إلى دمجها ضمن خططها الوطنية، كما في رؤية ٢٠٣٠، التي أكّدت على أهمية بناء اقتصاد رقمي مزدهر، ومؤسسات حكومية ذكية وفعّالة. (Alharthi et al., 2022)

## ٢-١-١. التحوّل الرقمي: المفهوم

يُعد التحوّل الرقمي أحد أبرز المفاهيم الحديثة في الإدارة والتنمية المؤسسية، حيث شهد هذا المفهوم تطوراً ملحوظاً في الفكر الإداري الحديث، لأنه أحد المفاهيم التي تتقاطع فيه التخصصات التقنية والتنظيمية والثقافية والاستراتيجية، إذ لم يعد يقتصر المفهوم فقط على رقمنة العمليات؛ بل أصبح مرتبطاً بإعادة صياغة نماذج الأعمال والابتكار في تقديم الخدمات ورفع الكفاءة التشغيلية بشكل شامل؛ ولذلك تنوعت تعريفات الباحثين لمفهوم التحوّل الرقمي بحسب منظورهم الفكري ومجال تركيزهم، إذ يمكن تصنيفها إلى ثلاث اتجاهات رئيسية: تقنية، وتنظيمية، واستراتيجية. (Matt, & Benlian, 2015)

### أولاً: التحوّل بوصفه عملية تقنية:

يركّز هذا الاتجاه على البُعد التقني، حيث يُنظر إلى التحوّل الرقمي على أنه إدخال أدوات وتطبيقات تكنولوجية حديثة لتحسين الإجراءات، ومن أبرز من يمثل هذا الاتجاه Westerman, Bonnet & McAfee (2014)، الذين عرّفوا التحوّل الرقمي بأنه: "استخدام التكنولوجيا الرقمية لإحداث تحسينات جوهرية في أداء المؤسسة أو نطاق أعمالها"، مؤكّدين على أن القيمة تأتي من التوظيف الكلي للتكنولوجيا وليس من التكنولوجيا ذاتها. (Westerman et al., 2014)

كما عرّفه Fitzgerald et al. (2013) بأنه: "عملية تكامل التقنيات الرقمية في جميع مجالات المؤسسة، مما يؤدي إلى تغيير جذري في طريقة عملها وتقديمها للقيمة، مدفوعاً بثقافة الابتكار والقدرة على التكيف مع التقنيات الحديثة".

ويعرّف أيضاً بأنه: "عملية استراتيجية تستخدم فيها المؤسسات التقنية الرقمية لتطوير أو استبدال عملياتها الحالية، وتحقيق تحوّل شامل في الهيكل التنظيمي والثقافة والإجراءات، من أجل تحقيق مزيد من التفاعل والمرونة". (Bharadwaj et al., 2013)

## ثانياً: التحوّل الرقمي بوصفه تحولاً تنظيمياً

برز هذا التوجّه "التحوّل الرقمي" باعتباره إعادة صياغة استراتيجية للأنشطة والنماذج التشغيلية بناءً على ما تتيحه الأدوات الرقمية من فرص جديدة. ويرى (Bharadwaj et al. (2013 أن التحوّل الرقمي يمثل "استراتيجية تنظيمية تهدف إلى إعادة ابتكار نماذج العمل باستخدام التكنولوجيا الرقمية لتعزيز القيمة والتنافسية".

كما يرى (Henriette et al. (2016 أن التحوّل الرقمي هو "عملية تحويل كاملة تؤثر في الهياكل التنظيمية والثقافة ونماذج الأعمال"، مما يعني أن التحوّل يمتد إلى الجوهر التنظيمي للمؤسسة وليس مجرد واجهة خارجية.

## ثالثاً: التحوّل الرقمي بوصفه عملية استراتيجية

يعالج هذا الاتجاه البُعد الثقافي والمؤسسي في التحوّل، مشيراً إلى أن نجاحه مرهون بقدرة المؤسسة على التكيف والتعلّم المستمر، ويؤكد أصحاب هذا الاتجاه على أن ثقافة الابتكار والانفتاح على التغيير تمثل أساساً لهذا التحوّل.

وقد أبرز (Kane et al. (2015 أن التحوّل الرقمي هو "القدرة على التكيف مع التغيرات الرقمية السريعة عبر دمج التكنولوجيا في كافة مكونات المؤسسة". أما (Fitzgerald et al., 2013) يرى أنه: "تحوّل استراتيجي في نموذج الأعمال يستند إلى إمكانات التقنية الرقمية، ويهدف إلى خلق قيمة جديدة للعملاء والمؤسسة". ووفقاً لـ (Vial, 2019) فإن التحوّل الرقمي هو: "عملية تتمحور حول التغيير التنظيمي المدفوع بالتقنية، وتتضمن إعادة تصميم العمليات، وتطوير القدرات، وتحقيق نتائج محسّنة من خلال الابتكار الرقمي".

من خلال تحليل الاتجاهات السابقة، وعرض بعض التعريفات والمفهوم، يمكن استخلاص أن التحوّل

الرقمي هو عملية متعددة الأبعاد تشمل:

- بُعداً تقنياً: يعتمد على تبني أدوات وتقنيات رقمية.
- بُعداً تنظيمياً: يشمل إعادة تصميم العمليات والهياكل.
- بُعداً ثقافياً: يتعلق بتغيير ذهنية العاملين وتوجهات القيادة.

- بُعداً استراتيجياً: يتمثل في توافق التحوّل مع الأهداف والرؤية المؤسسية.
- وهذا ما يجعل التحوّل الرقمي في السياق الحكومي تحدياً مضاعفاً، نظراً لطبيعة البيروقراطية التقليدية، والحاجة إلى تهيئة البنية التحتية والبشرية معاً.

## ٢- ١- ٢. أهمية التحوّل الرقمي (المزمومي والشمراني، ٢٠٢٢)

- التحوّل الرقمي اليوم يُعتبر ضرورة استراتيجية للمنظمات الحكومية والخاصة على حد سواء، لما له من تأثير مباشر في رفع الكفاءة وتحقيق القيمة، وتتمثل أهميته في عدة جوانب أهمها:
- تحسين الكفاءة التشغيلية عبر أتمتة العمليات وتقليل الهدر.
  - تعزيز تجربة العملاء عبر تقديم خدمات مرنة وسريعة وشخصية.
  - تطوير نماذج الأعمال وتحقيق الابتكار.
  - زيادة القدرة على اتخاذ القرار من خلال تحليلات البيانات الضخمة.
  - تحقيق الشفافية والمساءلة في العمل المؤسسي.
  - دعم استدامة الأعمال في ظلّ التغيرات التكنولوجية والاقتصادية.

وقد أكّدت الدراسات (Kane et al., 2015) أن المؤسسات التي تتبنى التحوّل الرقمي تسجّل معدلات نمو أعلى بنسبة ٢٦٪ في الإيرادات مقارنة بالمؤسسات التي لا تطبقه.

## - أهمية التحوّل الرقمي في المؤسسات الحكومية

تمثل أهمية التحوّل الرقمي في القطاع العام عنصراً محورياً في استراتيجيات تطوير الأداء المؤسسي وتعزيز الاستجابة لاحتياجات المواطنين، وقد أكدت رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠ على التحوّل الرقمي بوصفه "ركيزة أساسية نحو بناء حكومة رقمية ذكية وفعالة"، وتبرز الأهمية من خلال الآتي: (World Bank, 2020).

١. تحقيق الكفاءة التشغيلية: من خلال أتمتة الإجراءات وتبسيط سير العمل، وتقليل الهدر والازدواجية في المهام.

٢. تحسين جودة الخدمات العامة: إذ يمكن للتحوّل الرقمي تقديم خدمات مرنة ومخصّصة

تتجاوز القيود الزمنية والمكانية.

٣. تعزيز الشفافية والمساءلة: من خلال رقمنة البيانات وتوثيق العمليات، مما يرفع من كفاءة

الحكومة.

٤. تمكين البيانات لاتخاذ القرار: حيث تتيح الأنظمة الرقمية تحليلاً فورياً وعميقاً للبيانات يدعم

صنّاع القرار.

٥. رفع كفاءة الإنفاق: بتحقيق ترشيد للموارد المالية والإدارية.

ويشير تقرير البنك الدولي (٢٠٢٠) إلى أن الرقمنة الحكومية تُسهم في تحسين تصنيف الدول في

مؤشرات التنافسية الدولية، كما تُعد وسيلة لتقليل الفساد وتعزيز الشفافية.

## ٢-١-٣. أهداف التحوّل الرقمي (Kane et al. , 2019)

تهدف مبادرات التحوّل الرقمي في المؤسسات إلى تحقيق عدة أهداف تتمثل فيما يلي:

١. رفع مستوى كفاءة وجودة الخدمات.

٢. تعزيز تجربة المستفيد الداخلي والخارجي.

٣. تمكين المؤسسة من الاستجابة السريعة للتغيرات.

٤. تحسين الشفافية وحوكمة البيانات.

٥. تحقيق وفورات مالية وتشغيلية على المدى الطويل.

٦. تحفيز ثقافة الابتكار والتطوير المستمر.

## - أهداف التحوّل الرقمي في القطاع العام

ترتبط الأهداف العامة للتحوّل الرقمي في المؤسسات الحكومية بتحقيق التميّز المؤسسي وتعزيز

الاستدامة، من أبرز هذه الأهداف: (الشمري، ٢٠٢٢)، (الحارثي، ٢٠٢٢)

• التحوّل نحو تقديم خدمات ذكية تعتمد على الذكاء الاصطناعي وسلوك المستخدم.

- تطوير البنية التحتية الرقمية الداعمة للتكامل بين الجهات.
  - تيسير الحصول على الخدمات الحكومية عبر قنوات متعددة وسهلة الاستخدام.
  - تعزيز رضا المستفيد عبر خفض الزمن والتكلفة وتحسين تجربة المستخدم.
  - بناء ثقافة رقمية داخل المؤسسة تشمل القيادة والموظفين.
- وتنص استراتيجية الحكومة الرقمية في المملكة (٢٠٢١) على أن "التحول الرقمي ليس خياراً؛ بل ضرورة ملحة لتحقيق طموحات المملكة في التحول الوطني والتنمية المستدامة".

## ٢-١-٤. أبعاد التحول الرقمي

لتحقيق التحول الرقمي بشكل فعال، لابد من تبني عدة استراتيجيات وتطبيق الأبعاد الرئيسية للتحول والتي تُعد حجر الزاوية في الدراسة الحالية، من أهم أبعاد التحول ما يلي: Alharthi et al., 2022; Matt, & (Benlian, 2015)

أولاً: الهيكل التنظيمي الرقمي: (Alharthi et al., 2022)

- يشير إلى مدى استعداد المؤسسة تنظيمياً لتبني الرقمنة، ويشمل:
  - تبني ثقافة التغيير.
  - اللامركزية في اتخاذ القرار.
  - فرق العمل متعددة التخصصات.
- يتطلب إعادة هيكلة بعض الوحدات لتناسب مع العمليات الرقمية.

ثانياً: البنية التحتية التكنولوجية (الشمري، ٢٠٢٢)

- تشمل الأنظمة، الأجهزة، الشبكات، وقواعد البيانات التي تدعم التحول الرقمي.
- لابد من توفير بنية تحتية قوية ومرنة، فمن دون بنية تحتية متينة، يصعب استدامة أي مبادرة رقمية.
- ضعف البنية التحتية يُعد أحد أهم معوقات التحول الرقمي في القطاع البلدي السعودي.

### ثالثاً: الموارد البشرية الرقمية (Sebastian et al., 2017)

- التحوّل الرقمي لا ينجح من دون رأس مال بشري يمتلك المهارات الرقمية والمعرفية اللازمة.
- يشمل ذلك: التدريب، التأهيل، تغيير ثقافة الموظف، ونظم التحفيز.

### رابعاً: التخطيط الاستراتيجي الرقمي (Fitzgerald et al., 2013)

- التخطيط الرقمي هو البوصلة التي توجه المبادرات الرقمية نحو أهداف محددة وقابلة للقياس.
  - يشمل: الرؤية الرقمية، خارطة الطريق، الحوكمة، مؤشرات الأداء.
- تُظهر الأدبيات أن التحوّل الرقمي الناجح هو نتاج تكامل بين الأبعاد التنظيمية والتقنية والبشرية والتخطيطية، حيث لا يمكن لأي مؤسسة أن تحقق تميزاً رقمياً ما لم تعتمد على رؤية استراتيجية، وهيكل إداري مرن، وبنية تحتية متقدمة، وموارد بشرية قادرة على الابتكار والتكيف، ويُعدّ فهم هذه الأبعاد وتحليل واقعها داخل أمانة محافظة جدة خطوة أساسية للكشف عن الفرص والتحديات التي تواجه تحقيق التميز المؤسسي.

### ٢-١-٥. التحديات المرتبطة بالتحوّل الرقمي في القطاع الحكومي

رغم الأهمية البالغة للتحوّل الرقمي، ورغم من الزخم الكبير المصاحب لخطط التحوّل الرقمي، إلا أن الواقع العملي يكشف عن عدد من التحديات التي تواجه تطبيقه المؤسسات الحكومية، أبرزها: (Alharthi et al., 2022)

١. مقاومة التغيير المؤسسي، وخاصة في بيئات العمل التقليدية.
٢. نقص المهارات الرقمية، وضعف الثقافة الرقمية بين الموظفين.
٣. البيروقراطية الإدارية، التي تُعيق مرونة التغيير المطلوب.
٤. ضعف البنية التحتية الرقمية، خاصة فيما يتعلق بالتكامل بين الأنظمة.
٥. محدودية التمويل والتخطيط طويل الأجل.

كما يشير تقرير منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OECD, 2019) إلى أن النجاح في التحول الرقمي يعتمد

بشكل كبير على "الجاهزية المؤسسية والثقافية، أكثر من اعتماده على توفر التكنولوجيا ذاتها".

## ٢-١-٦. واقع التحول الرقمي في قطاع البلديات السعودي (أمانة محافظة جدة نموذجاً)

يشكّل التحول الرقمي أحد المحاور الإستراتيجية التي تتبناها المملكة العربية السعودية ضمن رؤية ٢٠٣٠، وقد

حظي قطاع البلديات باهتمام خاص في هذا السياق نظراً لدوره الحيوي في تقديم الخدمات اليومية للمواطنين

والمقيمين. وتعدّ أمانة محافظة جدة إحدى أبرز الجهات التي انخرطت في مشاريع التحول الرقمي، سعياً

لتحسين كفاءة الخدمات ورفع رضا المستفيدين، وتحقيق التميّز المؤسسي.

### - التحول الرقمي في قطاع البلديات: التوجه العام

أطلقت وزارة الشؤون البلدية والقروية والإسكان عدداً من المبادرات الرقمية في إطار برنامج "التحول

الوطني"، كان أبرزها مشروع "بلدي" الذي يهدف إلى توحيد قنوات تقديم الخدمات البلدية إلكترونياً،

وإتاحة التراخيص والتقارير والشكاوى من خلال منصة موحدة، وتأتي هذه الخطوات ضمن توجه

الحكومة لتقليص الإجراءات الورقية وتحقيق مفاهيم الحكومة الرقمية. (وزارة الشؤون البلدية

والقروية والإسكان، ٢٠٢٢). كما اعتمدت الوزارة استراتيجية التحول الرقمي البلدي ٢٠٢٠-٢٠٢٤،

والتي تضمنت أهدافاً واضحة لتعزيز البنية الرقمية، وتفعيل التكامل بين الأنظمة، ورفع كفاءة

التشغيل.

### - جهود أمانة محافظة جدة في التحول الرقمي (وزارة الشؤون البلدية والقروية والإسكان، ٢٠٢٣)

تبنت أمانة محافظة جدة العديد من المشاريع الرقمية بهدف تحسين جودة الحياة في المدينة، وتسهيل

الحصول على الخدمات البلدية. ومن أبرز هذه الجهود:

- إطلاق المنصة الرقمية لأمانة جدة، والتي تتيح أكثر من ٢٠٠ خدمة إلكترونية تتعلق

بالتراخيص التجارية والفعاليات، وتراخيص البناء والتشييد، الخدمات البلدية والمرافق،

الرقابة البيئية والشكاوى، التوظيف والمشتريات، الدفع الإلكتروني، والخرائط الذكية.

- أتمتة العمليات الداخلية من خلال أنظمة إدارة الوثائق، وسير المعاملات الرقمية، مما أسهم في تقليص زمن الإنجاز وتحقيق مستويات أعلى من الكفاءة.
- استخدام نظم المعلومات الجغرافية (GIS) في دعم اتخاذ القرار، خصوصاً في التخطيط العمراني ومتابعة المشاريع، وقد أظهرت تقارير الأداء الصادرة عن الأمانة تطوراً ملحوظاً في مؤشرات سرعة الاستجابة، ورضا المستفيدين، مما يعكس فاعلية التحول الرقمي في تحسين الكفاءة التشغيلية. (أمانة محافظة جدة، ٢٠٢٣).

#### - التحديات التي تواجه التحول الرقمي في أمانة محافظة جدة

- رغم التقدم الملحوظ في رقمنة الخدمات، إلا أن أمانة محافظة جدة – كما في العديد من الجهات الحكومية – تواجه عدداً من التحديات، من أبرزها: (وزارة الشؤون البلدية والقروية والإسكان، ٢٠٢٣)
١. محدودية الوعي الرقمي لبعض شرائح الموظفين أو المستفيدين، مما يتطلب برامج توعوية وتدريبية مستمرة.
  ٢. ضعف تكامل بعض الأنظمة بين الإدارات أو مع الجهات الحكومية الأخرى، وهو ما يعوق الانسيابية الكاملة للخدمات.
  ٣. تفاوت مستوى البنية التحتية التقنية بين المناطق داخل محافظة جدة، مما قد يؤثر على جودة الخدمة في الأحياء الطرفية.
  ٤. الحاجة المستمرة لتحديث الأنظمة الرقمية بما يتواءم مع تطور التقنية العالمية واحتياجات المستخدم.

وتشير الأدبيات السابقة إلى أن التعامل مع هذه التحديات يتطلب قيادة رقمية فعالة، وتمويلًا مستداماً، وشراكات مع القطاع الخاص لتطوير الحلول التقنية. (Wills, et al., 2021)

## - أبرز إنجازات التحول الرقمي في أمانة محافظة جدة

يمكن تلخيص أبرز الإنجازات التي حققتها الأمانة في هذا المجال كالتالي: (تقرير وزارة الشؤون البلدية

والقروية والإسكان، ٢٠٢٣)

- تحقيق معدلات رضا مرتفعة من المستفيدين على الخدمات الرقمية، بحسب تقارير وزارة الشؤون البلدية.

- رفع كفاءة معالجة البلاغات والشكاوى إلكترونياً عبر تطبيقات الهواتف الذكية.

- الحصول على جوائز وطنية في مجالات التحول الرقمي والخدمة المتميزة مثل جائزة الإنجاز للتعاملات الإلكترونية الحكومية.

- نشر ثقافة الابتكار الرقمي داخل الأمانة عبر إطلاق هاكاثونات رقمية ومبادرات داخلية لتطوير الخدمات.

يظهر مما سبق أن أمانة محافظة جدة قطعت شوطاً مهماً في مجال التحول الرقمي، من خلال تنويع خدماتها الرقمية، وتعزيز بنيتها التحتية التقنية، إلا أن التحديات المتعلقة بالتكامل الرقمي، وتطوير المهارات، وتحديث الأنظمة لاتزال قائمة، وهو ما يجعل تقييم واقع التحول الرقمي فيها ضرورة بحثية لتوجيه السياسات المستقبلية نحو تحقيق التميز المؤسسي.

## ٢-٢. التميز المؤسسي

### (المفهوم- المعايير- الأهمية- الأبعاد- الواقع)

أصبح التميز المؤسسي ضرورة إستراتيجية في بيئات الأعمال المعاصرة التي تتسم بسرعة التغير والتعقيد المتزايد، حيث تسعى المؤسسات إلى تحقيق مستويات أداء فائقة تضمن الاستدامة والقدرة التنافسية، ويُنظر إلى التميز المؤسسي على أنه عملية متكاملة تهدف إلى تحقيق نتائج متوازنة تلبي توقعات جميع أصحاب المصلحة، من خلال تطبيق ممارسات إدارية فعالة تعتمد على الابتكار، والتحسين المستمر، والتخطيط الإستراتيجي، وقياس الأداء المؤسسي. (EFQM, 2020)

ويستند مفهوم التميز إلى مجموعة من المبادئ الأساسية، من أبرزها: التوجه نحو النتائج، والتركيز على العملاء، والقيادة الفاعلة، وتطوير القدرات البشرية، والابتكار، والمسؤولية المجتمعية، والإدارة بالحقائق، إضافة إلى الشراكات الفاعلة والتحسين المستمر. (Fuentes-Frías & Alonso-Almeida, 2012)

وتشير الأدبيات إلى أن التميز لا يُعد هدفاً نهائياً بقدر ما هو مسار ديناميكي يتطلب التحول الثقافي والتنظيمي المستمر من أجل تلبية متطلبات الجودة والتطور المؤسسي (Talwar, 2011). وفي السياق الحكومي، بات التميز المؤسسي يشكل ركيزة جوهرية في خطط التحول الوطني، خصوصاً في الدول التي تتبنى نماذج الإدارة الحديثة، كما هو الحال في رؤية السعودية ٢٠٣٠، حيث يتم التركيز على رفع كفاءة الأداء المؤسسي وجودة الخدمات من خلال تبني أطر التميز المؤسسي كنموذج EFQM الأوروبي أو نموذج الجائزة الوطنية للجودة. (GOV, 2021)

### ٢-٢-١. التميز المؤسسي (Organizational Excellence): المفهوم

يمثل التميز المؤسسي أحد المفاهيم الإدارية الحديثة التي اكتسبت أهمية متزايدة في ظل بيئات العمل المتغيرة والسعي إلى تحقيق أداء رفيع في المؤسسات العامة والخاصة على حد سواء، ويُنظر إليه على أنه مرحلة متقدمة من النضج التنظيمي، تتخطى مجرد تحقيق الأهداف إلى تجاوز توقعات أصحاب المصلحة، وتحقيق الابتكار المستدام والتحسين المستمر. وقد تعددت تعريفات التميز المؤسسي وفقاً للمرجعيات الفكرية والنماذج العالمية المختلفة، نذكر منها:

تعرفه المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة (EFQM (2020 بأنه: "القدرة المستدامة للمؤسسة على تحقيق نتائج متميزة تُرضي جميع أصحاب المصلحة المعنيين بها، من خلال القيادة الفاعلة والتوجه الاستراتيجي وإدارة الأداء المؤسسي الشامل". (EFQM, 2020 Excellence Model)

أما (Peters & Waterman (1982 رأوا التميز على أنه: "القدرة على المواءمة بين الابتكار والانضباط المؤسسي، وتحقيق التوازن بين الناس والأنظمة". (Peters & Waterman, 1982, 13)

يرى (Oakland (2003 أن التميز المؤسسي يعني: "تحقيق أعلى مستويات الجودة الشاملة في العمليات والنتائج، بما يؤدي إلى رضا العملاء والموظفين والمجتمع".

كما عرّفه (Talwar (2010 بأنه: "القدرة على الاستجابة بكفاءة وفعالية للتحديات، والتفوق المستدام من خلال التحسين المستمر والابتكار المؤسسي". وعرفه أيضاً بأنه: "هو مستوى من الأداء تتفوق فيه المؤسسة على نظيراتها من حيث القيادة، والتخطيط، والمشاركة، والتحسين المستمر، بما ينعكس على رضا المتعاملين وولائهم". (Talwar, 2011)

ويعرف بأنه "عملية مستمرة تسعى فيها المؤسسة إلى بناء ثقافة قائمة على التعلم والتحسين، والارتقاء بالأداء الفردي والجماعي بهدف تحقيق نتائج طويلة الأمد لصالح جميع المعنيين". (Cameron & Quinn, 2011)

أيضاً: "يشير التميز المؤسسي إلى التوازن بين المدخلات والنتائج، بما يعزز من كفاءة الأداء وفاعليته، ويساعد المؤسسة على الاستجابة السريعة للتغيرات وتحقيق أهدافها الاستراتيجية". (Porter & Tanner, 2012)

ووفقاً لدراسة الخالدي (٢٠١٥)، فقد تم تعريف التميز المؤسسي بأنه: "منظومة متكاملة تهدف إلى تطوير الأداء من خلال إدارة الجودة، القيادة، الابتكار، رضا العملاء، وتمكين العاملين".

وأشار (Harrington (2006 ، إلى أن التميز المؤسسي هو: "حالة من النضج التنظيمي تتمثل في تحقيق التفوق المستدام في جميع مجالات الأداء مقارنةً بالمنافسين أو المعايير المرجعية"، ومن الواضح من خلال عرض التعريفات في مفهوم التميز المؤسسي، أن هناك تنوع واختلاف، إلا أن أغلبها يشترك في العناصر التالية: (Sadikoglu & Olcay, 2014).

- التركيز على النتائج والأداء كمخرج رئيسي للتميز.
  - أهمية القيادة الفعالة والتوجه الاستراتيجي للوصول إلى مرحلة التميز.
  - الاهتمام بجميع أصحاب المصلحة (الموظفون، العملاء، المجتمع...).
  - وجود نظام إداري شامل يدعم التحسين المستمر والابتكار.
- وهكذا يمكن القول إن التميز المؤسسي يتجاوز مفهوم "الجودة" ليعكس ثقافة مؤسسية شاملة تتبنى التطوير المستمر، وتوجه جميع جهودها نحو التفوق النوعي والابتكار.

## ٢-٢-٢. معايير ومكونات التميز المؤسسي

تعتمد العديد من النماذج العالمية (مثل نموذج EFQM الأوروبي، ونموذج مالكولم بالدريج الأمريكي) على مجموعة من المعايير والمكونات التي تُستخدم لتقييم مدى تحقق التميز في المؤسسة. وفيما يلي عرض لأهم هذه المكونات كما وردت في الأدبيات السابقة:

- القيادة Leadership: تشير إلى دور القادة في رسم الرؤية، وتحفيز الموظفين، وتعزيز ثقافة التميز والشفافية والابتكار داخل المؤسسة، فالقادة يلعبون دوراً محورياً في دعم التغيير وتوفير البيئة الملائمة للتطوير (EFQM, 2020).
- الاستراتيجية Strategy: تعكس مدى وضوح الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة، وارتباطها بتوقعات أصحاب العلاقة، وقدرة المؤسسة على صياغة خطط عمل مرنة وقابلة للتنفيذ (Porter, 2012; Tanner&).
- الموارد البشرية (HR): يركز هذا المعيار على تطوير العاملين وتحفيزهم، وخلق بيئة عمل داعمة، وتمكينهم من المساهمة في تحقيق أهداف المؤسسة، من خلال التدريب والمشاركة والتمكين (Oakland, 2014).

- الشراكات والموارد **Partnerships and Resources** : يتناول مدى قدرة المؤسسة على إدارة مواردها بكفاءة (البشرية، المالية، التقنية)، وتكوين شراكات استراتيجية تساهم في تحقيق القيمة المضافة للمستفيدين. (Talwar, 2011)
  - العمليات والمنتجات والخدمات **Processes, Products and Services**: يُركز هذا المعيار على تحسين جودة العمليات، وتبسيط الإجراءات، وتقديم منتجات وخدمات تلبي احتياجات وتوقعات العملاء بشكل فعال. (Olcay & Sadikoglu, 2014)
  - نتائج العملاء **Customer Results**: تقيس درجة رضا العملاء، وولائهم، وتفاعلهم مع المؤسسة، بناءً على مؤشرات كمية ونوعية مثل الشكاوى، والتقييمات، ومؤشرات الأداء (EFQM, 2020).
  - نتائج العاملين **People Results**: تعكس مدى رضا الموظفين، وولائهم، ومشاركتهم، ويُقاس ذلك من خلال استبيانات دورية، ونسب الدوران، والتطور المهني الداخلي. (Quinn & Cameron, 2011)
  - نتائج المجتمع **Society Results**: يرتبط هذا المعيار بمساهمة المؤسسة في خدمة المجتمع، والاستدامة البيئية، والمسؤولية الاجتماعية، ومدى الالتزام بالقيم الوطنية. (Tanner, & Porter 2012)
  - النتائج الرئيسية **Key Results** : تشمل مؤشرات الأداء الرئيسية التي تقيس مدى تحقق الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة، مثل الربحية، والكفاءة التشغيلية، والقدرة التنافسية (EFQM, 2020).
- يتضح من العرض السابق أن التميز المؤسسي لا يتحقق بمحض المصادفة، بل هو نتيجة مباشرة لتكامل مجموعة من العوامل التنظيمية والاستراتيجية والعملياتية التي تساهم في تحقيق أداء متفوق ومستدام، وتأتي أهمية دراستها في أمانة محافظة جدة في ضوء مشاريع التحول الرقمي المتسارعة، لمعرفة مدى انعكاس هذه المبادرات على معايير التميز المؤسسي.

## ٢-٢-٣. أهمية التميز المؤسسي

تبرز أهمية التميز المؤسسي في كونه غاية تسعى لها المؤسسات الراغبة في تحقيق الريادة والاستدامة والقدرة التنافسية، وفي السياق الحكومي، يُعتبر التميز ضرورة استراتيجية لتعزيز كفاءة الأداء وتحقيق رضا المستفيدين. وتتمثل أبرز أوجه الأهمية في النقاط التالية: (Oakland, 2014)

١. تحقيق الريادة المؤسسية: من خلال تحقيق مستويات أداء تتفوق على المنافسين أو المعايير المحلية والدولية.

٢. تحسين جودة الخدمات الحكومية: مما يسهم في رفع رضا المستفيدين والمجتمع.

٣. تعزيز كفاءة استخدام الموارد: عبر تحسين الإجراءات وتقليل الفاقد.

٤. الارتقاء بالموارد البشرية: من خلال تمكين العاملين وتحفيزهم نحو الإبداع والتميز.

٥. بناء صورة مؤسسية قوية: تعزز من ثقة المجتمع والداعمين في أداء المؤسسة.

٦. دعم التحوّل الاستراتيجي: حيث يُعد التميز الإطار التنظيمي المناسب لتنفيذ التحوّل الرقمي والابتكارات المؤسسية.

وقد أشار تقرير OECD (2021) إلى أن التميز المؤسسي في القطاع العام يُعد مؤشراً رئيسياً على نضج المؤسسات الحكومية، وقدرتها على تحقيق أهداف التنمية المستدامة.

## ٢-٢-٤. أبعاد التميز المؤسسي

تتعدد أطر التميز المؤسسي وفقاً للنماذج العالمية، وأبرزها نموذج EFQM الأوروبي، الذي يُعد الأكثر اعتماداً في السياق العربي، ويقوم على مجموعة من المعايير التي تُصنف إلى: (OECD, 2021)

- أولاً: ممكنات التميز (Enablers)

١. القيادة: قيادة ذات رؤية واستراتيجية واضحة تدعم التميز.

٢. الاستراتيجية: وجود خطط مدروسة قائمة على تحليل البيئة الداخلية والخارجية.

٣. الأفراد: تمكين وتطوير وتحفيز الموظفين.

٤. الشراكات والموارد: إدارة العلاقات والموارد بكفاءة.

٥. العمليات والخدمات: تصميم وتنفيذ عمليات فعالة ومتميزة.

#### - ثانياً: نتائج التميز (Results)

١. نتائج العملاء: مدى رضا وتوقعات المستفيدين.

٢. نتائج العاملين: رضا العاملين ومشاركتهم.

٣. نتائج المجتمع: الأثر الاجتماعي للمؤسسة.

٤. نتائج الأداء الرئيسية: الأداء العام ومؤشرات النجاح.

أما في السياق الحالي لهذه الدراسة، فقد تم تبني ثلاثة أبعاد رئيسية لقياس التميز المؤسسي، وهي:

- الابتكار المؤسسي: ويقصد به قدرة المؤسسة على تقديم حلول جديدة وتحسينات مستدامة
  - الكفاءة التشغيلية: وتعني الاستخدام الأمثل للموارد لتحقيق أقصى فاعلية بأقل تكلفة وجهد.
  - رضا العملاء (المستفيدين): مدى تلبية توقعات واحتياجات المواطنين أو مستخدمي الخدمات.
- وتعد هذه الأبعاد الثلاثة جوهرية في تقييم الأداء المؤسسي الحديث، لاسيما في القطاع الحكومي الذي يواجه ضغوطاً نحو الشفافية والمساءلة وتحقيق القيمة المضافة.

#### ٢-٢-٥. معوقات تحقيق التميز المؤسسي

رغم وضوح الرؤية نحو التميز، إلا أن العديد من المؤسسات تعاني من معوقات متعددة تحول دون تحقيقه، والجدول التالي يوضح بإيجاز أهم هذه المعوقات، وهي:

جدول (١): يوضح معوقات التميز المؤسسي وأسبابه

| المعوقات | التوضيح                                          |
|----------|--------------------------------------------------|
| ثقافية   | مقاومة التغيير، غياب ثقافة التميز، ضعف الحافزية. |
| إدارية   | غياب الرؤية الاستراتيجية، ضعف أنظمة القياس.      |
| بشرية    | ضعف الكفاءات القيادية أو المهارات الفنية.        |
| مالية    | نقص التمويل أو الاستثمار في التطوير المؤسسي.     |
| تشريعية  | التعقيدات التنظيمية أو البيروقراطية.             |

المصدر: من إعداد الباحث

وأكدت دراسة (Al-Sayyari & Al-Khudair, 2021) أن المؤسسات الحكومية تواجه تحديات خاصة في تطبيق مفاهيم التميز بسبب الهيكل الإداري التقليدي وضعف التكامل بين الوحدات التنظيمية.

## ٢-٢-٦. واقع التميز المؤسسي في القطاع الحكومي السعودي في ظلّ التحوّل الرقمي

### - التوجه الوطني نحو التميز المؤسسي

أدركت المملكة العربية السعودية مبكراً أن تحقيق التنافسية العالمية يتطلب الارتقاء بجودة وكفاءة الأداء الحكومي، ولذا تبنت من خلال رؤية ٢٠٣٠ نهجاً إصلاحياً شاملاً يهدف إلى رفع كفاءة الأجهزة الحكومية، وتحقيق التميز في تقديم الخدمات، وتعزيز ثقافة الجودة والابتكار المؤسسي. وقد تمثل

ذلك في إطلاق عدة برامج ومبادرات داعمة، أبرزها: (Al-Sayyari & Al-Khudair, 2021)

- برنامج التحوّل الوطني (NTP) الذي تضمّن في محاوره الأساسية رفع كفاءة الأداء الحكومي، وتحسين جودة الخدمات، وتحقيق رضا المستفيدين.

- برنامج الملك سلمان لتنمية الموارد البشرية الذي ركز على بناء بيئة عمل حكومية متميزة تعتمد على الكفاءة والتميز.

- إطلاق جائزة التميز الحكومي السعودي والتي تشجّع الجهات الحكومية على تطبيق نماذج التميز المؤسسي العالمية، وتُكرّم الجهات التي تحقق أداءً ريادياً.

وتشير رؤية ٢٠٣٠ إلى أن التحوّل المؤسسي الناجح يجب أن يركز على الحوكمة الفعالة، الكفاءة التشغيلية، وتمكين الموارد البشرية، وهي ركائز تتقاطع مع مفاهيم التميز المؤسسي كما في نموذج

EFQM

### - التميز المؤسسي في الأجهزة البلدية (أمانة جدة نموذجاً)

ضمن هذا الإطار، فإن القطاع البلدي يُعد من أهم القطاعات الخدمية الحكومية التي تواجه تحديات مباشرة مع الجمهور، مما يجعل التميز المؤسسي فيها ضرورة وليس خياراً، وقد بدأت أمانات المدن

السعودية – ومنها أمانة محافظة جدة – بتبني مفاهيم التميز عبر:

- تطوير الهياكل التنظيمية بما يدعم الكفاءة والمرونة.
  - تطبيق التحول الرقمي في تقديم الخدمات.
  - استخدام أدوات قياس رضا العملاء والمتعاملين.
  - تدريب وتأهيل الموظفين على مبادئ الجودة والتميز.
  - التقدم للمنافسة على الجوائز المحلية والعالمية في الجودة والابتكار.
- وقد أشار تقرير وزارة الشؤون البلدية والإسكان (٢٠٢٣) إلى أن أمانة جدة أحرزت تقدماً ملموساً في مؤشرات رضا العملاء، وسرعة الإنجاز، ومستوى رقمنة العمليات، مما يعكس تطورها نحو تحقيق معايير التميز المؤسسي.

جدول (٢): يوضح واقع أبعاد التحول الرقمي ومعايير التميز المؤسسي في أمانة محافظة جدة

| المعيار / البعد            | أبرز المؤشرات في أمانة جدة                                  | التقدير الكمي/النوعي     | تقدير التحقق % | ملاحظات تحليلية                                                                                  |
|----------------------------|-------------------------------------------------------------|--------------------------|----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| الهيكل التنظيمي الرقمي     | وجود وحدة إدارة التحول الرقمي، فرق عمل مرنة، تقليل الهرمية  | هيكل مرن متوسط إلى متقدم | 80%            | هناك تحسن في الهيكله لتناسب مشاريع التحول، ولكن لا يزال التطوير مستمر في بعض الإدارات التنفيذية. |
| البنية التحتية التكنولوجية | منصة "بلدي"، مركز العمليات الذكي IOC، خدمات ذكية            | متقدمة جداً              | 90%            | تمثل أمانة جدة نموذجاً ناجحاً للبنية الرقمية الداعمة لتقديم الخدمات بجودة عالية.                 |
| الموارد البشرية الرقمية    | برامج تدريب رقمي، بوابة الموظف، استخدام نظام إدارة الأداء   | متوسطة                   | 70%            | الجهد واضح، لكن الحاجة مستمرة لتطوير الكفاءات الرقمية وتعميم الثقافة الرقمية.                    |
| التخطيط الاستراتيجي الرقمي | تضمن التحول الرقمي في الخطة الاستراتيجية، شراكات رقمية      | متقدمة                   | 85%            | يتم ربط المشاريع الرقمية بالرؤية الوطنية وخطط الأمانة طويلة الأمد.                               |
| الابتكار المؤسسي           | تطبيقات ذكية، خدمات استباقية، التجربة الرقمية للمستفيد      | متقدمة                   | 88%            | الابتكار مدفوع بالتحول الرقمي، ويظهر في تصميم الخدمات الجديدة.                                   |
| الكفاءة التشغيلية          | تقليص وقت الرخص، أتمتة العمليات، مؤشرات أداء يومية          | متقدمة                   | 90%            | الكفاءة تحققت نتيجة الأتمتة والرقمنة وتقنيات الذكاء الاصطناعي.                                   |
| رضا العملاء/المستفيدين     | تقارير رضا المستخدمين، تقييمات إلكترونية، دعم متعدد القنوات | جيدة إلى متقدمة          | 85%            | رضا المستفيدين مرتفع، لكن بعض التحديات مستمرة في دعم كبار السن وذوي الإعاقة رقمياً               |

المصدر: من إعداد الباحث

تشير النسب إلى مستوى نضج رقمي متقدّم في أمانة محافظة جدة مقارنة بجهات حكومية أخرى، خاصة في البنية التحتية والكفاءة التشغيلية، وهناك حاجة إلى تعزيز القدرات البشرية الرقمية، حيث تبقى مورداً حاسماً لتحقيق استدامة التميّز، كما تظهر صلة مباشرة بين التحوّل الرقمي وتحقيق التميّز المؤسسي، مما يؤكد فرضيات الدراسة حول الأثر والتكامل بين المتغيرات.

#### - متطلبات التميّز المؤسسي في الجهات الحكومية السعودية

تشير الأدبيات (Al-Dmour& Al-Khattab, 2018) إلى أن تطبيق التميّز المؤسسي في القطاع

الحكومي، خاصة في السياق السعودي، يتطلب ما يلي:

١. قيادة فعّالة تؤمن بالتغيير والتحسين المستمر.
  ٢. استراتيجية مؤسسية تتكامل مع رؤية ٢٠٣٠، وتُترجم إلى أهداف قابلة للقياس.
  ٣. أنظمة مؤسسية مرنة تمكّن من التقييم الذاتي والتطوير.
  ٤. تمكين الموظفين وتأهيلهم للمشاركة في تحقيق أهداف التميّز.
  ٥. تفعيل أدوات قياس الأداء المؤسسي والرضا المجتمعي.
- يمثل التميّز المؤسسي أحد الأعمدة الرئيسة في رحلة المملكة نحو تحقيق رؤية ٢٠٣٠، خصوصاً في الأجهزة الحكومية ذات التماس المباشر مع المجتمع، مثل الأمانات، وإن دراسة واقع التميّز المؤسسي في أمانة محافظة جدة في ضوء التحوّل الرقمي، تمثل مساهمة علمية مهمة لفهم العلاقة بين السياسات الوطنية والتطبيقات الميدانية، واستخلاص الدروس لتطوير الأداء المؤسسي الحكومي.
- ومن هنا تأتي أهمية البحث في العلاقة بين أبعاد التحوّل الرقمي الأربعة (الهيكل التنظيمي، البنية التحتية، الموارد البشرية، التخطيط الاستراتيجي) وبين معايير التميّز المؤسسي (الابتكار، الكفاءة التشغيلية، رضا العملاء) في أمانة محافظة جدة، كمساهمة في دعم السياسات الوطنية ورفع جودة الأداء الحكومي.

## ٢-٣. العلاقة بين التحوّل الرقمي والتميّز المؤسسي في القطاع الحكومي

### (الإطار النظري- الدراسات التطبيقية)

يشهد القطاع الحكومي في العديد من الدول ومن بينها المملكة العربية السعودية، تحوّلاً جذرياً في أنماط تقديم الخدمات ولآليات العمل، مدفوعاً بموجة التحوّل الرقمي التي باتت ضرورة استراتيجية لتعزيز الأداء وتحقيق التميّز المؤسسي (Vail, 2021)، ويُقصد بالتحوّل الرقمي تبني التكنولوجيا الرقمية لإعادة تصميم العمليات والخدمات بما يُعزز الكفاءة والفعالية ويستجيب لمتطلبات المستفيدين المتزايدة (Westerman et al., 2019)، في حين يُشير التميّز المؤسسي إلى قدرة المؤسسة على تحقيق نتائج عالية ومستدامة تفوق التوقعات من خلال تطبيق أفضل الممارسات الإدارية والتنظيمية. (EFQM, 2020).

وقد باتت العلاقة بين التحوّل المؤسسي محل اهتمام متزايد في الدراسات الحديثة، نظراً للدور الذي تلعبه الرقمنة في تحسين مكونات التميّز المؤسسي، مثل القيادة، العمليات، الابتكار، والنتائج المؤسسية (Alotaibi, 2023)، فالتحوّل الرقمي لا يُعدّ مجرد أداة تقنية؛ بل هو رافعة استراتيجية تُسهم في إعادة تشكيل بيئة العمل، وتحفيز ثقافة الابتكار، وتعزيز المشاركة المجتمعية، مما ينعكس إيجاباً على جودة الخدمات الحكومية. (Henriette et al., 2016). وتكمن أهمية هذا المبحث في تحليل هذه العلاقة التفاعلية، واستكشاف كيف يمكن أن يؤدي التحوّل الرقمي- عند تطبيقه بشكل فعال- إلى تحقيق التميّز المؤسسي في القطاع الحكومي، في ضوء تطلعات رؤية ٢٠٣٠ نحو حكومة ذكية ومتميزة.

## ٢-٣-١. العلاقة المفاهيمية بين التحوّل الرقمي والتميّز المؤسسي (الشهري، ٢٠١٩؛ العوساني، ٢٠٢٠)

يشكّل التحوّل الرقمي ركيزة أساسية في توجهات الحكومات الحديثة نحو تحقيق التميّز المؤسسي، فبينما يُعنى التميّز المؤسسي بالارتقاء بجودة الأداء والخدمات والنتائج، يوفّر التحوّل الرقمي البنية التحتية والمنهجيات والأدوات التقنية الداعمة لذلك. ومن هذا المنطلق، تنشأ علاقة تكاملية بين المفهومين، حيث يُسهم التحوّل الرقمي في:

- تحسين الكفاءة التشغيلية عبر الأتمتة وتبسيط الإجراءات.

- تحقيق الابتكار من خلال تمكين الخدمات الذكية والتحليل التنبؤي.
- رفع مستوى رضا المستفيدين بتقديم خدمات رقمية متكاملة وسهلة الوصول.
- تعزيز الشفافية والمساءلة من خلال الأنظمة الرقمية التي تتيح التتبع والتقييم الفوري. وقد أكد العديد من الباحثين على هذه العلاقة، حيث بينَ (Westerman et al., 2011) أن المؤسسات التي تتبنى التحوّل الرقمي بشكل استراتيجي تتمتع بمستويات أداء أعلى ومرونة أكبر، كما أشار (Fitzgerald et al., 2013) إلى أن نجاح التحوّل الرقمي يقود إلى تميز مستدام عبر تحسين تجربة العميل وجودة العمليات

## ٢-٣-٢. العلاقة التكاملية بين التحوّل الرقمي والتميّز المؤسسي في السياق السعودي

في ضوء رؤية المملكة ٢٠٣٠، أصبح التحوّل الرقمي جزءاً لا يتجزأ من مشاريع تطوير الأداء الحكومي. وأكدت الدراسات السابقة (Tallon et al., 2019)، (الحارثي وآخرون، ٢٠٢٢) على أن تحقيق التميّز المؤسسي في الجهات الحكومية ومنها الأمانات والبلديات لا يمكن أن يتم دون تكامل فعّال مع برامج التحوّل الرقمي، وهو ما يتطلب:

- بنية تحتية تقنية قوية.
- رؤية قيادية تدعم الابتكار الرقمي.
- استراتيجية واضحة للتحوّل المؤسسي المدعوم رقمياً.
- مشاركة الموظفين والمستفيدين في تصميم الحلول.

## ٢-٣-٣. أثر أبعاد التحوّل الرقمي على أبعاد التميّز المؤسسي

- الهيكل التنظيمي والتحوّل الرقمي: يشير الهيكل التنظيمي الرقمي إلى إعادة تصميم الأدوار والمسؤوليات لتناسب البيئة الرقمية، وتكمن أهم تأثيراته في: (Tallon et al., 2019)
- تحفيز الابتكار من خلال إنشاء وحدات مرنة مثل "وحدات التحوّل الرقمي" أو "مختبرات الابتكار".

- تقليل البيروقراطية عبر تمكين فرق العمل من اتخاذ قرارات أسرع.
  - تعزيز الكفاءة التشغيلية من خلال تبسيط التسلسل الإداري وتفعيل أنظمة الحوكمة الرقمية.
- وقد أوضحت دراسة (Tallon et al., 2019) أن وجود هيكل تنظيمي داعم للتحوّل الرقمي يعد من أبرز العوامل المحفزة للتميّز المؤسسي.
- **البنية التحتية التكنولوجية:** تشمل هذه البنية أنظمة المعلومات، الخوادم، مراكز البيانات، الاتصالات، وأمن المعلومات، وتؤثر على التميّز من خلال:
- رفع كفاءة العمليات بفضل الأتمتة وتقنيات الذكاء الاصطناعي.
  - تحقيق رضا العملاء عبر قنوات الخدمة الرقمية والتفاعلية.
  - تمكين الابتكار من خلال تطوير خدمات حكومية قائمة على البيانات.
- وتشير تقارير البنك الدولي (World Bank, 2020) إلى أن الاستثمار في البنية التحتية الرقمية يُعد شرطاً أساسياً للارتقاء بمستوى الأداء المؤسسي في الحكومات.
- **الموارد البشرية:** تشمل بناء القدرات الرقمية وتمكين الموظفين بالمعرفة والمهارات، وتؤثر على التميّز المؤسسي من خلال:
- تحفيز الابتكار عبر بناء فرق رقمية ذات كفاءات عالية.
  - تحقيق الكفاءة التشغيلية نتيجة تقليل الاعتماد على الإجراءات الورقية.
  - رفع رضا المستفيدين بسبب جودة التعامل من الموظفين عبر المنصات الرقمية.
- وقد أوضح (Bughin et al., 2018) أن بناء رأس مال بشري رقمي يعد من أبرز محركات النجاح المؤسسي في ظلّ التحوّل الرقمي.
- **التخطيط الاستراتيجي:** يشير إلى دمج التحوّل الرقمي في الخطط المؤسسية، ويؤثر من خلال:
- تحقيق الابتكار المؤسسي بتوجيه الموارد نحو مشاريع رقمية استراتيجية.
  - تحسين الكفاءة التشغيلية من خلال رسم خارطة رقمية واضحة.

- تحقيق رضا المستفيدين نتيجة خدمات موجهة ومتكاملة.

وأكدت دراسة (Kane et al., 2015) أن نجاح التحول الرقمي يعتمد بنسبة كبيرة على التوجه

الاستراتيجي الواضح لدى القيادة العليا.

## ٢-٣-٤. دور التحول الرقمي في دعم معايير التميز المؤسسي الحكومية

جدول (٣): يوضح دعم التحول الرقمي لمعايير التميز المؤسسي

| معايير التميز     | كيف يدعمه التحول الرقمي؟                                                                 |
|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| الابتكار المؤسسي  | تمكين الذكاء الاصطناعي، البيانات الضخمة، خدمات ذاتية، تصميم تشاركي للخدمات               |
| الكفاءة التشغيلية | أتمتة الإجراءات، تقليل التكاليف، تعزيز الإنتاجية، تسريع تقديم الخدمات.                   |
| رضا المستفيدين    | إتاحة الوصول الرقمي للخدمات، دعم القنوات المتعددة، قياس التفاعل والتغذية الراجعة لحظيًا. |

\* المصدر: من إعداد الباحث

## ٢-٣-٥. التحديات التي تواجه تحقيق التميز المؤسسي عبر التحول الرقمي في القطاع الحكومي

رغم الإنجازات، لا يزال عدد من التحديات يواجه المؤسسات الحكومية:

١. ضعف التكامل بين الأنظمة.

٢. مقاومة التغيير لدى بعض الفئات الوظيفية.

٣. نقص الكفاءات الرقمية.

٤. الحاجة لتحديث التشريعات والسياسات.

٥. مخاطر الأمن السيبراني والخصوصية.

وأكدت دراسة (المزمومي والشهراني، ٢٠٢٢) أن التغلب على هذه التحديات يتطلب استراتيجيات متكاملة

تشمل: التمكين القيادي، الاستثمار في التدريب، وتطوير التشريعات.

## ٢-٣-٦. الدراسات السابقة

تعرض هذه الدراسة عدداً من الدراسات السابقة العربية والأجنبية التي تناولت موضوع التحول الرقمي، والتميز المؤسسي، وما يتعلق بأبعاد متغيرات الدراسة، وذلك لتحديد مكانة هذه الدراسة بالنسبة للدراسات السابقة، ومدى الاستفادة منها في الإجراءات، وتصميم الأدوات، واختيار عينة الدراسة، والاستفادة من نتائجها. تم ترتيب الدراسات زمنياً من الأحدث إلى الأقدم، وقام الباحث بالتعقيب عليها لتحديد الفجوة البحثية؛ وتوضيح أوجه الاتفاق والاختلاف مع الدراسات السابقة.

### الدراسات العربية:

دراسة (السيد، 2023)، هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تأثير تطبيق الرقمنة (الاستراتيجية، الثقافة التنظيمية، القيادة التحويلية، الموارد البشرية) على جودة الخدمات الحكومية (الاستجابة، الملموسية، الاعتمادية، التعاطف، الضمان)، تمثلت عينة الدراسة في (200) موظف في مصلحة الضرائب من العاملين الذين لهم علاقة مباشرة بعمليات الرقمنة والتحول الرقمي في مصلحة الضرائب، استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، والاستقصاء كأداة لجمع البيانات اللازمة للدراسة، وتحليل هذه البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية المعروفة وبرنامج SPSS، حيث توصلت الدراسة إلى وجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين تطبيق الرقمنة على جودة الخدمات الحكومية المقدمة لدى مصلحة الضرائب محل الدراسة.

دراسة العزب (2023) هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر التحول الرقمي على تمكين الموارد البشرية وذلك لتحقيق التميز المؤسسي بوزارة الصحة والسكان، استخدم الباحث المنهج الوصفي، ولتحقيق أهداف الدراسة تم التطبيق الميداني على العاملين بديوان عام وزارة الصحة والسكان كمجتمع للدراسة، والمكون من (4923) موظفاً على رأس العمل، وتم تصميم استبانة وتوزيعها على عينة قدرها (357) موظفاً في ديوان عام الوزارة محل الدراسة، وتم جمع عدد (332) استمارة استقصاء صحيحة، كما تم استخدام برنامج SPSS لتحليل البيانات، وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج، أهمها: وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي وتمكين الموارد البشرية.

دراسة رضوان وآخرون (2023) هدفت الدراسة إلى بحث أثر تطبيق آليات التحول الرقمي على المتغيرات الاقتصادية الكلية وذلك سعياً نحو التعرف على طبيعة وأهمية التحول الرقمي كأحد ابتكارات التكنولوجيا للمعلومات، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي من خلال التحليل النظري والمفاهيمي للأدبيات السابقة، وقد توصلت الدراسة إلى أن للتحول الرقمي عدداً من الآثار الموجبة على المتغيرات الاقتصادية الكلية غير أن نجاح التحول الرقمي يتطلب تغيير نظم التعليم والتعلم لتوفير مهارات جديدة وكوادر بشرية قادرة على تحقيق التميز في العمل .

دراسة (عبدالعزیز، 2022)، هدفت إلى التعرف على دور التحول الرقمي في القطاع الحكومي الخدمي وتأثيره على تحسين الأداء وتحسين تجربة العملاء، استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، بالاعتماد على تحليل الأدبيات الأكاديمية والدراسات السابقة، توصلت الدراسة إلى أن التحول الرقمي يساهم في تحسين كفاءة الأداء تسريع العمليات الإدارية، تقليل التكلفة التشغيلية، وتقليل الأخطاء البشرية، إضافة أن استخدام الأنظمة الرقمية الحكومية يتيح إمكانية تتبع العمليات وتحسين الشفافية في تقديم الخدمات، وأيضاً أن تقديم خدمات حكومية أسرع وأسهل وصولاً يعزز من رضا المستفيدين، وأظهرت النتائج أن التحول الرقمي يتيح تطوير خدمات جديدة تعتمد على البيانات والتحليلات الذكية لتحسين تجربة المستخدم، ويساهم في تحقيق الاستدامة من خلال تقليل استهلاك الموارد الورقية والحد من الأثر البيئي.

دراسة مصطفى (2022) هدفت الدراسة إلى دراسة وتحليل العلاقة بين تطبيق إدارة المعرفة على تحقيق التميز التنافسي بالتطبيق على كلية الحاسبات والمعلومات جامعة عين شمس، واستخدام الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، على عينة عشوائية مكونة من السادة أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة والبالغ عددهم ٢٥٦ مفردة، وتوصلت نتائج الدراسة لوجود علاقة جوهرية بين أبعاد إدارة المعرفة وبين التميز التنافسي بالكلية محل الدراسة، وأوصت بمجموعة من التوصيات تهدف إلى إبراز أهمية الدور الفعال لإدارة المعرفة على تحقيق التميز التنافسي، وكيف يساهم هذا التميز المعرفي في تحقيق استراتيجية الجامعة التي تركز محاورها على الابتكار والمعرفة والتميز والمنبثقة من إستراتيجية ورؤية مصر 2023.

دراسة الحوامدة (2022) هدفت الدراسة للتعرف على أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي في جامعة آل البيت، ومعرفة المتطلبات الإدارية لتطبيق الإدارة الإلكترونية، اعتمد الباحث المنهج المسحي الوصفي،

والاستبانة كأداة، تم تطبيقها على عينة قصدية من رؤساء الأقسام والعمادات في الجامعة محل الدراسة بلغ عددهم (٥٥) عميداً ورئيس قسم، توصلت نتائج الدراسة أن أثر تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي في جامعة آل البيت من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة كانت بدرجة متوسطة، وأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية تعزى لمتغير الخبرة، ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية تعزى لمتغير الرتبة الأكاديمية، وأوصت الدراسة في ضوء تلك النتائج بتفعيل الإدارة الإلكترونية بشكل كامل وتحويل جميع الإجراءات الأكاديمية والإدارية التي تتم بالطريقة التقليدية إلى الإلكترونية، ووضع الأنظمة والقوانين والتشريعات التي تحكم التعاملات الإلكترونية.

دراسة (الزعاوي، 2022): هدفت الدراسة إلى تحليل مدى تطبيق التحول الرقمي في المؤسسات الحكومية العربية في الإمارات العربية المتحدة، حيث تم تطبيقها على عينة مكونة من 200 موظف حكومي، واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، والاستبانة كأداة للدراسة، وقد توصلت الدراسة إلى نتائج من أهمها أن تطبيق التحول الرقمي في المؤسسات الحكومية العربية يعزز الابتكار ويحسن جودة الخدمات المقدمة.

دراسة (السبيعي، 2021)، هدفت الدراسة إلى قياس أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الحكومية، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق أهداف الدراسة، تم تطبيقها على عينة عشوائية تكونت من 300 موظف حكومي، حيث استخدمت الدراسة الاستبيان كأداة للدراسة، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: أن التحول الرقمي يحسن من جودة الخدمات المقدمة للمواطنين ويزيد من وكفاءتها.

### الدراسات الأجنبية:

دراسة (Alier & Rachmawati, 2024)، هدفت الدراسة إلى استكشاف تأثير التحول الرقمي على الأداء المؤسسي في قطاع الخدمات بإندونيسيا، والتركيز على دور الابتكار الرقمي وتجربة العملاء كعوامل وساطة، استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي باستخدام تحليل معادلات هيكلية جزئية (PLS-SEM)، وتم اختيار عينة قصدية مكونة من ١٢٢ مؤسسة في قطاع الخدمات، شملت مديري تقنية المعلومات وموظفين لديهم خبرة  $\leq 10$  سنوات، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: أن التحول الرقمي يؤثر إيجابياً على الأداء المؤسسي، وأن الابتكار الرقمي يشكل عاملاً

وسيطاً يعزز هذا التأثير، وأوصت بتشجيع المؤسسات على تبني مبادرات الابتكار الرقمي لدفع الأداء، والتركيز على تحسين تجربة العملاء كجزء تكميلي لكل استراتيجية رقمية.

(Al-Ayed, Al-Tit & Alashjaee, 2023)، هدفت الدراسة إلى فحص تأثير التحول الرقمي على الأداء المؤسسي في الشركات السعودية الكبرى (قطاع الاتصالات) مع دور الابتكار الرقمي كعامل وسيط، واعتمد الباحثون على المنهج الكمي باستخدام تحليل PLS-SEM عبر استبيانات، تم تطبيقها على عينة قصدية بلغ عددها ١٧٠ مشارك من موظفي شركات الاتصالات السعودية (STC، زين، موبيلي) والعاملين في الإدارات التالية (تقنية المعلومات، الجودة، التخطيط)، توصلت الدراسة إلى عدم نتائج أهمها: توجد علاقة إيجابية قوية بين التحول الرقمي والأداء المؤسسي، ويتوسط الابتكار الرقمي العلاقة، خاصة من جوانب التحول الاجتماعي والتكنولوجي، كما أوصت بالتركيز على تطوير الابتكار الرقمي ضمن سياق التحول الرقمي، وضح برامج تدريب تساهم في تمكين الموظفين تقنياً وثقافياً لمواجهة تحديات الرقمنة.

دراسة (Chen et al., 2023)، هدفت الدراسة إلى اكتشاف معوقات التحول الرقمي والتعرف على الأدوار التي تقوم بها الحكومة لدعم التحول الرقمي في أعمال الخدمات الصغيرة من خلال مقابلات مدروسة مع الإدارات العليا لأعمال الخدمات الصغيرة، تم استخدام تحليل المحتوى لفحص بيانات المقابلات وبناء النموذج، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: أن من أهم العوائق التي تواجه التحول الرقمي في أعمال الخدمات الصغيرة نقص التمويل، نقص القدرة الرقمية، ونقص الموارد البشرية، والحواجز التقنية، أما عن أدوار الحكومة في دعم التحول الرقمي في الأعمال محل الدراسة تم الكشف عن أربعة أدوار تتمثل في بناء منصة رقمية لأعمال الخدمات الصغيرة، تعزيز الدفع عبر الهاتف المحمول، توفير التدريب الرقمي، بناء نظام بيئي للتعاون الرقمي، وقد أوصت الدراسة ضرورة بناء نموذج رقمي للتغلب على معوقات التحول الرقمي، مع أهمية تغيير السياسات

دراسة (Aro- Gordan & Alraeesi, 2022)، هدفت الدراسة إلى التعرف على دور ممارسات إدارة الموارد البشرية المستدامة في تحقيق التميز المؤسسي لدى الشركات العاملة في سلطنة عُمان حسب رؤية عُمان 2040، تمثلت العينة في عينة عشوائية بلغ عددها (212) من العاملين في العاصمة مسقط في عدة قطاعات، سواء البنوك أو الاتصالات أو الطاقة، وتوصلت الدراسة إلى أن الاهتمام بممارسات إدارة الموارد البشرية بشكل استراتيجي في نموذج العمل يؤثر بشكل كبير على التميز التنظيمي في المؤسسات، وخاصة في تدريب وتقييم الموظفين، وهناك عوامل أخرى تؤثر على

ممارسة إدارة الموارد البشرية مثل دعم قوانين العمل والتعليم، وأنه توجد علاقة ارتباطية ضعيفة بين الأداء الوظيفي وأنظمة تقييم الموظف، وأوصت الدراسة بتشجيع الإبداع والابتكار في الأداء الوظيفي من خلال التدريب لتحقيق التميز المؤسسي .

دراسة (Konopil et al., 2021)، هدفت الدراسة إلى تقديم إطار مفاهيمي يعتمد على تطوير القدرات التنظيمية في إدارة التحول الرقمي، وتقديم مجموعة من التوصيات والإرشادات التي تساهم وتدعم المنظمات في عملية التحول الرقمي، استخدم الباحثون المنهج النظري الوصفي التحليلي، بالاعتماد على مراجعة شاملة للأدبيات والدراسات السابقة لتحديد القدرات التنظيمية ذات الصلة، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج رئيسية أهمها: تم تحديد مجموعة من القدرات التنظيمية الأساسية مجمعة ضمن سبعة محاور رئيسية تدعم عملية التحول الرقمي على مراحل مختلفة، وأكد الباحثون على أن الحاجة إلى هذه القدرات تتغير عبر مراحل التحول مما يتطلب نهجاً مرحلياً وديناميكياً، قدم النموذج مفهوماً لإرشاد المؤسسات نحو تنمية قدراتها التنظيمية بشكل متدرج ومتسق مع مراحل التحول، وأوصت الدراسة بعدة توصيات هامة هي: ضرورة مراعاة الاحتياجات المتغيرة للقدرات التنظيمية خلال عملية التحول التي تساهم في تغيير المؤسسة وتطورها، وجود حاجة إلى استخدام موارد متعددة لتمكين المؤسسات أثناء التحول الرقمي مما يتطلب فترة زمنية معينة، ضرورة تحويل النموذج المفاهيمي إلى أدوات تنفيذية داخل المؤسسات لتطوير القدرات التنظيمية المستندة إلى الإطار المقترح.

## ٢-٣-٧. التعقيب على الدراسات السابقة والفجوة البحثية:

يتضح أن الدراسات حديثة حيث أنها معظمها أجريت في آخر ثلاث سنوات مما يدل على أهمية موضوع الدراسة، وتناولت الدراسات السابقة موضوع التحوّل الرقمي وتأثيره على الخدمات في القطاع الحكومي بشكل جيد مثل دراسة (السيد، 2023)، (العزب، 2023)، (رضوان، 2023)، (الزعاوي، 2022)، (السبيعي، 2021)، (Chen et al., 2021)، (Konopil et al, 2021)، (Alier& Rachmawati, 2024)، من جوانب محددة أو أبعاد منفصلة في حين أن هذه الدراسة سوف تتناول التحوّل الرقمي بأبعاده التقنية، والتنظيمية والبشرية مجتمعة وتحليل تأثيرها على تحقيق التميز المؤسسي.

ومن الملاحظ أيضاً أن الدراسات السابقة اهتمت بموضوع التميز المؤسسي من جوانب متفرقة مثل جودة الخدمات، إدارة الموارد البشرية، القدرات التنظيمية حيث كان واضحاً في دراسة (مصطفى، 2022)، (السبيعي، 2021)، (Konopil et al., 2021)، (Aro- Gordan& Alraeesi, 2022)، (Al-Ayed, Al-Tit & Alashjaee, 2023) اختلفت هذه الدراسة عن الدراسات السابقة في مكان التطبيق والبيئة، إضافة إلى أن قلة الدراسات التي تناولت (التحوّل الرقمي والتميز المؤسسي) بشكل شامل، كما أوصت العديد من الدراسات (عبد العزيز، 2022)، (الحوامدة، 2022) بضرورة إجراء دراسات عن تأثير التحوّل الرقمي على تحقيق التميز المؤسسي من جوانب متعددة.

### - ما يميز هذه الدراسة:

رغم وجود العديد من الدراسات حول التحوّل الرقمي والتميز المؤسسي، إلا أن هناك نقصاً كبيراً في الدراسات التطبيقية التي ركزت على السياق المحلي في المملكة العربية السعودية وأمانة محافظة جدة تحديداً، مما جعل لهذه الدراسة أهمية كقيمة علمية مضافة، وتميزت الدراسة الحالية في تناول موضوع أثر التحوّل الرقمي وأبعاده التقنية والتنظيمية والبشرية مجتمعة على التميز المؤسسي وتطبيقه أمانة محافظة جدة باعتبارها أحد المؤسسات الحكومية التي تقدم خدمات حيوية للمواطنين لتحقيق الأهداف المنشودة منها في ظل رؤية 2023، وركزت على استكشاف العلاقة التكاملية بين التحوّل الرقمي وأبعاده في أمانة محافظة جدة وتأثيره على تحقيق التميز المؤسسي وأبعاده باعتباره مطلب

هام تسعى لتحقيق المؤسسات الحكومية، حيث لم يتم استكشاف علاقة التكامل بين أبعاد التحوّل الرقمي وتأثيرها على التميّز المؤسسي في أي من الدراسات السابقة.

استفاد الباحث من الدراسات السابقة في التعرّف على مجالات الدراسة ومتغيراتها والأساليب الإحصائية في تحليل نتائجها، وفي تصميم الاستبانة وفقراتها، وكذلك في مجال منهجية الدراسة وأسلوبها، كما استفاد الباحث من النتائج والتوصيات والمقترحات التي خرجت بها هذه الدراسات؛ لذا يمكن القول بأن الخبرات الواردة في هذه الدراسات قد أفادت في إثراء هذه الدراسة، ورسم صورة لهذه المجالات والتعرف عليها، أجريت الدراسات السابقة في سياق مختلف وعلى مجتمعات وبيئات مختلفة، في حين أن الدراسة الحالية ركّزت على موظفي أمانة محافظة جدة، وألقت الضوء على مفهوم التحوّل الرقمي وأثره على التميّز المؤسسي، مما أكسب الباحث أهمية ودراية واسعة في هذا المجال .

## الفصل الثالث

### منهجية الدراسة وإجراءاتها

- منهج الدراسة
- مجتمع وعينة الدراسة
- حدود الدراسة
- وسائل وأدوات جمع بيانات الدراسة
- المعالجات والأساليب الإحصائية

## مقدمة

يهدف هذا الفصل إلى عرض منهجية الدراسة والإجراءات المتبعة في تنفيذها، حيث يتناول عرض منهج الدراسة المستخدم، مجتمع وعينة الدراسة، إضافة إلى الأداة المستخدمة في جمع البيانات وخصائصها، واختبار صدقها وثباتها، وكذلك عرض للأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات.

### منهج الدراسة:

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، نظراً لملاءمته لأهداف الدراسة وطبيعة متغيراتها، حيث يهدف هذا المنهج إلى وصف الظاهرة المدروسة كما هي في الواقع بشكل دقيق، ومن ثم تحليلها وفهم أبعادها وعلاقاتها، ويتيح هذا المنهج أيضاً للباحثين جمع البيانات وتصنيفها وتحليلها للوصول إلى استنتاجات مبنية على حقائق واقعية. (Creswell, 2014)، وتهدف هذه الدراسة إلى وصف ظاهرة (تأثير التحول الرقمي على التميز المؤسسي)، مع تحليل وبيان العلاقة بين متغيراتها الرئيسية وأبعادها.

### مجتمع وعينة الدراسة:

- **مجتمع الدراسة:** تمثل مجتمع الدراسة في موظفي وكالة التحول الرقمي في أمانة محافظة جدة والبالغ عددهم (652) موظف تقريباً وفقاً لإحصائيات أمانة جدة، وتم تقسيم مجتمع الدراسة إلى عدة مستويات إدارية تنوعت ما بين موظفي إدارات وكالة التحول الرقمي في أمانة محافظة جدة، وكان توزيعهم كالتالي: (50 موظف في الإدارات العليا، 250 موظف في المستويات الإدارية الوسطى، 352 موظف في الإدارات التنفيذية).
- **وكالة التحول الرقمي في أمانة محافظة جدة:** تُعدّ وكالة التحول الرقمي في أمانة محافظة جدة جهة استراتيجية تُعنى بتطوير وتعزيز استخدام التقنيات الرقمية في تقديم الخدمات البلدية والإدارية، وتُعتبر إحدى الركائز الأساسية لتحقيق رؤية المملكة ٢٠٣٠ في التحول الرقمي للحكومة والخدمات العامة. (موقع أمانة محافظة جدة، ٢٠٢٥)

○ المهام والاختصاصات: (وزارة الشؤون البلدية والقروية والإسكان، ٢٠٢٤)

- الإشراف على تطوير البوابة الرقمية لأمانة جدة والخدمات الإلكترونية المرتبطة بها، بحيث تُتيح للمستخدمين (الأفراد والشركات) إنجاز معاملاتهم عبر المنصات الرقمية دون الحاجة للمراجعة الشخصية للأمانة أو البلديات التابعة لها.
- إدارة البنية التحتية الرقمية الداخلية والخارجية، ويضم ذلك أنظمة المعلومات، والحوسبة والتطبيقات الذكية التي تدعم العمل الرقمي بكفاءة عالية.
- ضمان التوافق مع السياسات الحكومية الرقمية، ومتطلبات الحوكمة الرقمية، والالتزام بمعايير وزارة الشؤون البلدية والإسكان، وهيئة الحكومة الرقمية، لتفعيل نماذج الحوكمة الرقمية وتحقيق نتائج التحول الرقمي.

○ المبادرات والإنجازات: (أمانة محافظة جدة، ٢٠٢٤)

- أطلقت الأمانة بوابتها الرقمية التي تقدم أكثر من ٩٣ خدمة رقمية للمستخدمين عبر الإنترنت، دون الحاجة إلى مراجعة ميدانية، وذلك جهود تعزيز تجربة المستخدمين وتيسير الوصول للخدمات.
- أتاح تقديم المعاملات رقمياً بشكل كامل، وهو إنجاز يُعبر عن مدى إلتزام أمانة جدة بتطبيق التحول الرقمي الفعلي في الأداء والإجراءات.
- الجهود الواضحة لتعزيز حوكمة التحول الرقمي، من خلال استعراض نماذج حوكمة التحول الرقمي مع الجهات المعنية ووزارة الشؤون البلدية، لتعميق ممارسات الرقابة والتوجيه الاستراتيجي لبرامج التحول الرقمي.

○ الأهمية في سياق الدراسة: تشكل وكالة التحول الرقمي المجتمع الذي يدرس فيه الباحث أثر التحول

الرقمي، حيث أنها المسؤولة عن صناعة السياسات وتنفيذ المشاريع الرقمية، وتحديد مدى قدرة الأمانة على تحقيق التميز المؤسسي بعد التحول، ووجود هذه الوكالة يتيح وجود أطر تنظيمية وتقنية وبشرية

واضحة لقياس تأثيرها، مثل السياسات، البنية التقنية، تدريب الموظفين، والخدمات الرقمية، مما يسهّل رصد التغيّر قبل وبعد التحول الرقمي.

#### عينة الدراسة وطريقة اختيارها:

تمثلت عينة الدراسة في مجموعة من موظفي وكالة التحول الرقمي في أمانة محافظة جدة، تم اختيارها من المستويات الوظيفية العليا والإدارات الوسطى ورؤساء الأقسام والموظفين التنفيذيين المعنيين بالتحول الرقمي.

#### - طريقة اختيار العينة :

تم اختيار العينة بطريقة العينة العشوائية **الطبقية**، كما تم اختيار عدد معين من كل طبقة بطريقة عشوائية بسيطة يتناسب حجمها مع المجتمع الكلي، وحيث أن عدد المجتمع الكلي 652 موظف من مستويات إدارية متنوعة موزعة كالتالي: (50 موظف في العليا، 250 موظف في المستوى الإداري المتوسط، 352 موظف في الإدارات التنفيذية)، تم استخدام جدول كريجسي ومورجان لحساب حجم العينة (Cochran, 1977)، فإذا كان مستوى الثقة 95 % وهامش الخطأ 5% ، سيكون حجم العينة تقريباً 400 موظف، باستخدام المعادلة التالية:

$$S = \frac{N}{1+N.e^2}$$

حيث أن حجم العينة المطلوب : S

حجم المجتمع : N

هامش الخطأ (عادة 0.05 أو 5%) : e

تم توزيع عدد (٤٠٠) استمارة على عينة الدراسة إلكترونياً (البريد الإلكتروني) وورقياً بهدف جمع البيانات، وتم استرجاع عدد (٤٠٠) استمارة جميعها صالحة للتحليل الإحصائي، كما تم توزيع وجمع الاستمارات في فترة تتراوح بين ٤ إلى ٦ أشهر خلال فترة الدراسة، كان توزيع أفراد العينة حسب الخصائص والمتغيرات الديموغرافية (الجنس، الفئة العمرية، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المستوى الوظيفي)، كما يلي:

- توزيع عينة الدراسة وفقاً لمتغير الجنس:

جدول (٤): يوضح توزيع عينة الدراسة وفقاً لمتغير (الجنس)

| الجنس    | التكرار | النسبة المئوية |
|----------|---------|----------------|
| ذكر      | 260     | 65%            |
| أنثى     | 140     | 35%            |
| الإجمالي | 400     | 100%           |

يوضح الجدول (٤) أن غالبية أفراد عينة الدراسة من الذكور حيث بلغت نسبتهم (٦٥٪) من إجمالي العينة، في حين بلغت نسبة الإناث (٣٥٪)، ويعكس ذلك طبيعة القوى العاملة في وكالة التحوّل الرقمي في أمانة محافظة جدة.

- توزيع عينة الدراسة وفقاً لمتغير الفئة العمرية:

جدول (٥): يوضح توزيع عينة الدراسة وفقاً للمتغيرات الديموغرافية (العمر)

| الفئة العمرية | التكرار | النسبة المئوية |
|---------------|---------|----------------|
| ٢٥ - ٣٤ سنة   | 90      | 22.5%          |
| ٣٥ - ٤٤ سنة   | 150     | 37.5%          |
| ٤٥ - ٥٤ سنة   | 110     | 27.5%          |
| من ٥٥ فأكثر   | 50      | 12.5%          |
| الإجمالي      | 400     | 100%           |

من الجدول السابق يتضح أن الفئة العمرية الأكثر تمثيلاً في العينة هي الفئة العمرية (٣٥ - ٤٥ سنة) بنسبة ٣٧,٥٪ وهي أعلى نسبة، يليها فئة (٤٥ - ٥٤ سنة) حيث جاءت بنسبة ٢٧,٥٪، ثم فئة (٢٥ - ٣٤ سنة) سجلت نسبة ٢٢,٥٪، أما أقل نسبة فكانت الفئة (من ٥٥ فأكثر)، ويشير ذلك إلى أن غالبية أفراد العينة من الفئات العمرية الشابة والمتوسطة، مما يعكس الطبيعة الديناميكية للقوى البشرية العاملة في مجال التحوّل الرقمي في أمانة محافظة جدة.

- توزيع عينة الدراسة وفقاً لمتغير المؤهل العلمي:

جدول (٦): يوضح توزيع عينة الدراسة وفقاً للمتغيرات الديموغرافية (المؤهل العلمي)

| المؤهل العلمي | التكرار | النسبة المئوية |
|---------------|---------|----------------|
| دكتوراه       | 50      | 12.5%          |
| ماجستير       | 100     | 25%            |
| بكالوريوس     | 220     | 55%            |
| أخرى          | 30      | 7.5%           |
| الإجمالي      | 400     | 100%           |

يوضح الجدول السابق أن المؤهل الأكثر شيوعاً بين أفراد العينة هو "البكالوريوس" بنسبة ٥٥٪ وهي أعلى نسبة، يليه حملة الماجستير بنسبة ٢٥٪، ثم مؤهل "دكتوراه" جاء بنسبة ٢٢,٥٪، أما أقل نسبة كانت للحاصلين على مؤهلات أخرى (دبلوم أو دورات مكافئة أو غيره) حيث بلغت ٧,٥٪، يعكس هذا التوزيع توجه أمانة محافظة جدة في السنوات الأخيرة نحو استقطاب الكفاءات ذات المؤهلات العليا، بما يدعم خطط التحول الرقمي لتحقيق التميز المؤسسي.

#### - توزيع عينة الدراسة وفقاً لمتغير المستوى الوظيفي:

جدول (٧): يوضح توزيع عينة الدراسة وفقاً للمتغيرات الديموغرافية (المستوى الوظيفي)

| النسبة المئوية | التكرار | المستوى الوظيفي    |
|----------------|---------|--------------------|
| 10%            | 40      | الإدارات العليا    |
| 22.5%          | 90      | الإدارات الوسطى    |
| 57.5%          | 230     | الإدارات التنفيذية |
| 10%            | 40      | أخرى               |
| 100%           | 400     | الإجمالي           |

يتبين من الجدول السابق أن غالبية أفراد العينة من موظفي الإدارات التنفيذية بنسبة ٥٧,٥٪ وهي أعلى نسبة، وهو ما يعكس طبيعة العمل في وكالة التحول الرقمي التي تعتمد بشكل كبير على الكوادر التنفيذية الفنية والتقنية، كما يمثل موظفو الإدارات الوسطى نسبة ٢٢,٥٪، بينما بلغت نسبة القيادات في الإدارات العليا ١٠٪، بينما شكّلت فئة "أخرى" ١٠٪ أيضاً والتي تشمل الموظفين في الوظائف المساندة أو التخصصات غير المباشرة في عمليات التحول الرقمي، ويظهر هذا التوزيع واقعية التركيبة الوظيفية في أمانة جدة بما يتوافق مع معايير التوظيف الحالية.

#### - توزيع عينة الدراسة وفقاً لمتغير سنوات الخبرة:

جدول (٨): يوضح توزيع عينة الدراسة وفقاً للمتغيرات الديموغرافية (سنوات الخبرة)

| النسبة المئوية | التكرار | سنوات الخبرة         |
|----------------|---------|----------------------|
| 20%            | 80      | ١٥ سنة فأكثر         |
| 30%            | 120     | أقل من ١٥ - ١٠ سنوات |
| 27.5%          | 110     | أقل من ١٠ - ٥ سنوات  |
| 22.5%          | 90      | أقل من ٥ سنوات       |
| 100%           | 400     | الإجمالي             |

من الجدول السابق نجد أن غالبية أفراد العينة من فئة الموظفين ذوي الخبرة المتوسطة (١٠ - ١٥ سنة) بنسبة ٣٠٪، يليها الموظفون بخبرة (٥ - ١٠ سنوات) بنسبة ٢٧,٥٪، وأخيراً الموظفون ذوو الخبرة الطويلة (١٥ سنة فأكثر) بنسبة ٢٠٪، يعكس ذلك التوزيع تنوع الخبرات داخل وكالة التحوّل الرقمي في أمانة محافظة جدة، مما يساهم في توليد مزيج من الخبرات الحديثة والمتركمة تعزز كفاءة الأداء وتساهم في تحقيق التميز المؤسسي.

#### حدود الدراسة:

١. الحدود المكانية: اقتصرَت الحدود المكانية للدراسة الحالية على أمانة محافظة جدة بالمملكة العربية السعودية.
٢. الحدود البشرية: الحدود البشرية للدراسة الحالية تمثّلت في موظفي أمانة محافظة جدة بالمملكة العربية السعودية في الإدارات العليا، والإدارات الوسطى، والإدارة التنفيذية.
٣. الحدود الزمنية: تمثّلت الحدود الزمنية للدراسة في عام ٢٠٢٥

#### وسائل جمع بيانات الدراسة:

اعتمد الباحث في الإطار النظري لهذه الدراسة على جمع البيانات من المصادر الثانوية، مصادر المعلومات من الكتب، والأطروحات العلمية، والمجلات والدوريات وغيرها، التي تناولت موضوع هذه الدراسة، وانطلاقاً من طبيعة الدراسة ومتغيراتها ومن حيث أهدافها ومنهجها ومجتمعها تم استخدام أساليب البحث العلمي لجمع المعلومات والبيانات الأولية والثانوية المتعلقة بهذه الدراسة، والتي تعدّ من أكثر أدوات البحث شيوعاً واستخداماً في مثل هذا النوع من البحوث.

أما في الجانب التطبيقي قام الباحث بتصميم استبانة بصورة أولية كأداة للدراسة، وذلك بعد الإطلاع على الدراسات السابقة والاستفادة من أدواتها، ومن ثم تحليل البيانات تحليلاً إحصائياً للإجابة على تساؤلات الدراسة واختبار فرضياتها.

## أداة الدراسة:

اعتمد الباحث على أداة الاستبيان باعتبارها الأداة الرئيسية لجمع البيانات الأولية من أفراد عينة الدراسة (الموظفين في إدارات وكالة التحول الرقمي في أمانة محافظة جدة)، وتم تصميم الاستبانة بما يتناسب مع أهداف الدراسة وتسؤولاتها وفرضياتها بالاعتماد على أدوات في دراسات سابقة (أبو غبن والمدهون، ٢٠٢٣؛ الأحمد، ٢٠٢٤)، حيث تضمنت جزأين رئيسيين هما كالتالي:

- الجزء الأول: البيانات الشخصية والخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة، وتتضمن مجموعة من الأسئلة المتعلقة بخصائص المبحوثين الشخصية والوظيفية (الجنس، الفئة العمرية، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المستوى الوظيفي)، والهدف منها وصف خصائص العينة وفحص الفروق في متغيرات الدراسة تبعاً لهذه المتغيرات الديموغرافية.

- الجزء الثاني: قياس أثر التحول الرقمي على التميز المؤسسي، وتتضمن ٣٦ عبارة موزعة على محورين:

- المحور الأول: قياس أبعاد التحول الرقمي داخل أمانة محافظة جدة، ويتضمن ٢٠ عبارة موزعة على أربعة أبعاد هي: (البعد التنظيمي، البنية التحتية التكنولوجية، الموارد البشرية، التخطيط الاستراتيجي)

- المحور الثاني: قياس مستوى التميز المؤسسي لدى أمانة محافظة جدة، ويتضمن ١٦ عبارة موزعة على ثلاثة أبعاد (الابتكار، الكفاءة التشغيلية، رضا العملاء والمستفيدين)

تم صياغة الاستبيان بعبارات واضحة محددة ومفهومة، ولقياس مدى استجابة عينة الدراسة اعتمد الباحث مقياس ليكرت الخماسي، حيث تراوحت الإجابات ما بين موافق بشدة و غير موافق بشدة، كما هو موضح بالجدول التالي:

جدول (٩): يوضح مقياس ليكرت الخماسي لقياس مدى استجابة عينة الدراسة حول عبارات أداة الدراسة

| موافق بشدة | موافق | محايد | غير موافق | غير موافق بشدة |
|------------|-------|-------|-----------|----------------|
| 5          | 4     | 3     | 2         | 1              |

اعتمد الباحث في تصميم أداة الدراسة (الاستبيان) على الإطار النظري والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع التحول الرقمي والتميز المؤسسي، تضمنت الأداة عدداً من المحاور التي تعكس الأبعاد الرئيسية بما يتناسب مع أهداف الدراسة وتساؤلاتها، ولتوضيح العلاقة بين الأبعاد والمؤشرات والعبارات التي تقيسها، يبين الجدول التالي توزيع فقرات الاستبانة:

جدول (١٠): يوضح العلاقة بين أبعاد متغيرات الدراسة والعبارات التي تقيسها

| المؤشر                                                      | أرقام العبارات | عدد العبارات | البعد                    | المحور الرئيسي |
|-------------------------------------------------------------|----------------|--------------|--------------------------|----------------|
| وجود سياسات واجراءات تدعم التحول الرقمي                     | 1 - 5          | 5            | البعد التنظيمي           | التحول الرقمي  |
| توفر شبكات وأنظمة حديثة / استخدام التطبيقات والأنظمة الذكية | 6 - 10         | 5            | البنية التحتية التقنية   |                |
| تدريب الموظفين على المهارات الرقمية                         | 11 - 15        | 5            | الموارد البشرية          |                |
| تضمين التحول الرقي في الخطة الاستراتيجية                    | 16 - 20        | 5            | التخطيط الاستراتيجي      |                |
| أبعاد التحول الرقمي                                         | 1 -20          | 20           | عدد عبارات المحور الأول  |                |
| تطوير خدمات جديدة بشكل مستمر                                | 21 - 26        | 6            | الابتكار                 | التميز المؤسسي |
| تحسين سرعة ودقة الإجراءات                                   | 27 - 31        | 5            | الكفاءة التشغيلية        |                |
| رضا المستفيدين عن جودة الخدمات                              | 32 -36         | 5            | رضا العملاء والمستفيدين  |                |
| معايير التميز المؤسسي                                       | 21 -36         | 16           | عدد عبارات المحور الثاني |                |

تم تصميم هذه العبارات بالاعتماد على الدراسات السابقة مثل (الحكيم، ٢٠١٧؛ العمري، ٢٠١٨؛ الحسين، ٢٠٢٣)، بالإضافة إلى الأدبيات المرتبطة بمفهوم التحول الرقمي والتميز المؤسسي بما يضمن قياساً شاملاً لمتغيرات الدراسة وأبعادها.

اختبار الصدق والثبات لأداة الدراسة:

اختبار صدق أداة الدراسة:

- الصدق الظاهري: تم بناء وتصميم الاستبيان بالاعتماد على أدوات دراسات سابقة (أبو غبن والمدهون، ٢٠٢٣؛

الأحمدي، ٢٠٢٤) وهي محكمة في مصادرها الأصلية من محكمين أكاديمين، مع إجراء بعض التعديلات البسيطة

لتتوافق مع بيئة العمل في أمانة محافظة جدة، كما تم إجراء مقابلات شخصية معمقة مع عدد ٧ خبراء من

المتخصصين في مجال التحول الرقمي في أمانة محافظة جدة لإبداء آراءهم واقتراحاتهم، لمعرفة مدى وضوح

العبارات وملاءمتها للمحور الذي تندرج تحته، ومناسبتها للعيينة المستهدفة، وقد شملت الأداة محورين رئيسيين

وتضمنت ٣٦ عبارة، وأظهرت النتائج أن جميع العبارات حظيت بموافقة الخبراء بنسبة عالية بلغت ٩٥٪، مما

يشير إلى تمتع الأداة بصدق ظاهري مرتفع وأنها واضحة تقيس ما صممت لقياسه، تم إجراء تعديلات بسيطة جداً لبعض العبارات وفقاً لملاحظات الخبراء وإخراجها بصورتها النهائية.

- **صدق الاتساق الداخلي:** للتحقق من صدق الاتساق الداخلي لأداة الدراسة تم حساب معاملات الارتباط بين العبارة في كل محور مع الدرجة الكلية للمحور الذي تنتهي إليه، والجداول التالية (١١، ١٢) توضح هذه النتائج.

جدول رقم (١١) يوضح قياس صدق الاتساق الداخلي لعبارات المحور الأول (التحول الرقمي) مع الدرجة الكلية للمحور

| الرقم                      | العبارة                                                                                             | معامل الارتباط (Pearson) | مستوى الدلالة Sig. | الدلالة الإحصائية |
|----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------|-------------------|
| البعد التنظيمي             |                                                                                                     |                          |                    |                   |
| 1                          | تمتلك الأمانة ميكلاً تنظيمياً يدعم تطبيق التحول الرقمي في إداراتها                                  | 0.71**                   | 0.01               | دال إحصائياً      |
| 2                          | توجد سياسات وإجراءات واضحة لتطبيق الأنظمة الرقمية في أمانة محافظة جدة                               | 0.76**                   | 0.01               | دال إحصائياً      |
| 3                          | يتم تحديث اللوائح الداخلية بشكل مستمر بما يتناسب مع التحول الرقمي                                   | 0.73**                   | 0.01               | دال إحصائياً      |
| 4                          | مستوى التنسيق بين الإدارات أصبح أكبر بعد تطبيق الأنظمة الرقمية                                      | 0.72**                   | 0.01               | دال إحصائياً      |
| 5                          | ساهم التحول الرقمي في تحقيق الشفافية والسرعة في اتخاذ القرارات                                      | 0.75**                   | 0.01               | دال إحصائياً      |
| البنية التحتية التكنولوجية |                                                                                                     |                          |                    |                   |
| 6                          | توفر الأمانة بنية تحتية تقنية متطورة تدعم عملية التحول الرقمي                                       | 0.72**                   | 0.01               | دال إحصائياً      |
| 7                          | بعد التحول الرقمي، ساهمت الأنظمة والبرامج المتطورة في وصول المستفيدين إلى الخدمات بسهولة وسرعة أكبر | 0.75**                   | 0.01               | دال إحصائياً      |
| 8                          | تهتم أمانة جدو بتطوير وصيانة البنية التحتية الرقمية بشكل دوري                                       | 0.77**                   | 0.01               | دال إحصائياً      |
| 9                          | تستخدم الأمانة تطبيقات رقمية متقدمة لتسهيل إنجاز المعاملات                                          | 0.70**                   | 0.01               | دال إحصائياً      |
| 10                         | يتم الاعتماد على أنظمة ذكية تساعد على رفع مستوى الأمان وحماية البيانات الرقمية                      | 0.74**                   | 0.01               | دال إحصائياً      |
| الموارد البشرية            |                                                                                                     |                          |                    |                   |
| 11                         | يتم تدريب الموظفين بشكل مستمر على استخدام الأنظمة الرقمية                                           | 0.78**                   | 0.01               | دال إحصائياً      |
| 12                         | التحول الرقمي ساهم في رفع كفاءة أداء الموظفين مقارنة بما قبل تطبيقه                                 | 0.74**                   | 0.01               | دال إحصائياً      |
| 13                         | عزز التحول الرقمي مهارات الموظفين في التعامل مع الابتكار التقني                                     | 0.81**                   | 0.01               | دال إحصائياً      |
| 14                         | يتم تدريب الموظفين بشكل مستمر على استخدام الأنظمة الذكية والبرامج المتطورة لرفع مهاراتهم التقنية    | 0.72**                   | 0.01               | دال إحصائياً      |
| 15                         | لدى الموظفين في أمانة محافظة جدة القدرة على التكيف مع بيئة العمل الرقمية الجديدة                    | 0.76**                   | 0.01               | دال إحصائياً      |
| التخطيط الاستراتيجي        |                                                                                                     |                          |                    |                   |
| 16                         | لدى أمانة محافظة جدة خطة استراتيجية واضحة للتحول الرقمي                                             | 0.83**                   | 0.01               | دال إحصائياً      |
| 17                         | ترتبط أهداف التحول الرقمي في أمانة محافظة جدة بأهداف التميز المؤسسي                                 | 0.75**                   | 0.01               | دال إحصائياً      |
| 18                         | هناك متابعة وتقييم لتنفيذ الخطة الرقمية بشكل دوري لضمان جودة وكفاءة التنفيذ                         | 0.77**                   | 0.01               | دال إحصائياً      |
| 19                         | يتم تنفيذ الخطة الرقمية والاستراتيجيات الموضوعة بدقة ووضوح                                          | 0.74**                   | 0.01               | دال إحصائياً      |
| 20                         | يمكن تصنيف أمانة محافظة جدة ضمن المؤسسات التي حققت التميز المؤسسي من خلال التحول الرقمي             | 0.78**                   | 0.01               | دال إحصائياً      |

\* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة 0.01

نتائج الجدول السابق، أظهرت معاملات الارتباط لجميع العبارات في المحور الأول مع الدرجة الكلية للمحور قيماً مرتفعة تراوحت بين (0.70- 0.83) وكانت جميعها دالة إحصائياً عند مستوى (0.01)، مما يشير إلى أن جميع العبارات متسقة داخلياً وتعكس بدرجة عالية البعد العام للتحويل الرقمي بأبعاده (التنظيمي، البنية التحتية التكنولوجية، الموارد البشرية، التخطيط الاستراتيجي).

جدول رقم (١٢) يوضح قياس صدق الاتساق الداخلي لعبارات المحور الثاني (التميز المؤسسي) مع الدرجة الكلية للمحور

| الرقم                           | العبرة                                                                                                             | معامل الارتباط (Pearson) | مستوى الدلالة Sig. | الدلالة الإحصائية |
|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------|-------------------|
| <b>الابتكار</b>                 |                                                                                                                    |                          |                    |                   |
| 21                              | تشجع أمانة جدة على تطوير أفكار جديدة وتقديمها لخدمة المستفيدين                                                     | 0.74**                   | 0.01               | دال إحصائياً      |
| 22                              | تتبنى أمانة محافظة جدة حلول مبتكرة لتحسين الأداء المؤسسي                                                           | 0.77**                   | 0.01               | دال إحصائياً      |
| 23                              | بيئة العمل في أمانة محافظة جدة بيئة محفزة على الإبداع                                                              | 0.81**                   | 0.01               | دال إحصائياً      |
| 24                              | ساهم التحويل الرقمي في تطوير خدمات جديدة مبتكرة                                                                    | 0.70**                   | 0.01               | دال إحصائياً      |
| 25                              | بعد التحويل الرقمي زادت قدرة أمانة جدة على التجاوب مع احتياجات المستفيدين والمجتمع                                 | 0.85**                   | 0.01               | دال إحصائياً      |
| 26                              | ثقافة الابتكار داخل أمانة محافظة جدة جاءت لتواكب التحوّل الرقمي فيها                                               | 0.79**                   | 0.01               | دال إحصائياً      |
| <b>الكفاءة التشغيلية</b>        |                                                                                                                    |                          |                    |                   |
| 27                              | ساهمت الأنظمة الرقمية في تسريع إنجاز المعاملات مقارنة بما قبل التحوّل الرقمي                                       | 0.67**                   | 0.01               | دال إحصائياً      |
| 28                              | أسهمت الأنظمة الرقمية في تحسين استخدام الموارد البشرية والمادية في أمانة جدة                                       | 0.71**                   | 0.01               | دال إحصائياً      |
| 29                              | التحسينات الرقمية أدت إلى رفع مستوى جودة الخدمات بشكل كبير                                                         | 0.76**                   | 0.01               | دال إحصائياً      |
| 30                              | أدى التحوّل الرقمي إلى تقليل نسبة الأخطاء الإدارية في المعاملات والخدمات، والتقليل من الإجراءات الورقية بشكل ملحوظ | 0.82**                   | 0.01               | دال إحصائياً      |
| 31                              | ساعدت التقنيات الحديثة في خفض تكاليف التشغيل داخل أمانة جدة                                                        | 0.69**                   | 0.01               | دال إحصائياً      |
| <b>رضا العملاء (المستفيدين)</b> |                                                                                                                    |                          |                    |                   |
| 32                              | يتيح موقع أمانة محافظة جدة للمستفيدين تقييم الخدمات المقدمة والتعبير عن رأيهم ومدى رضاهم عن الخدمات                | 0.72**                   | 0.01               | دال إحصائياً      |
| 33                              | التحوّل الرقمي أدى إلى تحسين تجربة المستفيدين بشكل واضح                                                            | 0.78**                   | 0.01               | دال إحصائياً      |
| 34                              | الموظفين في أمانة محافظة جدة يستجيبون لملاحظات العملاء بشكل أسرع وأكثر فعالية بعد التحوّل الرقمي                   | 0.81**                   | 0.01               | دال إحصائياً      |
| 35                              | ساهم التحوّل الرقمي في كسب ثقة المستفيدين من خلال كفاءة وسرعة تقديم وإنجاز الخدمات                                 | 0.84**                   | 0.01               | دال إحصائياً      |
| 36                              | حققت أمانة محافظة جدة نقلة النوعية في جودة وكفاءة الخدمات المقدمة للمستفيدين من خلال التحوّل الرقمي                | 0.75**                   | 0.01               | دال إحصائياً      |

\* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة 0.01

كما يتضح من النتائج في جدول (١٢) أن معاملات الارتباط لجميع عبارات المحور الثاني (التميز المؤسسي) تراوحت بين (0.67 - 0.85) وهي قيم مرتفعة ودالة إحصائياً عند مستوى (0.01)، مما يؤكد صدق الاتساق الداخلي لجميع أبعاد التميز المؤسسي (الابتكار، الكفاءة التشغيلية، رضا العملاء) ويعزز من موثوقية المقياس المستخدم لقياس التميز المؤسسي في أمانة محافظة جدة.

#### ثبات أداة الدراسة:

وللتحقق من ثبات الأداة، تم حساب معامل الثبات ألفا كرونباخ لكل محور من محاور الاستبانة ولأداة ككل، بهدف قياس درجة الثبات الداخلي، حيث أظهرت النتائج أن قيم معاملات الثبات ألفا كرونباخ تراوحت بين (0.91 و 0.90) للمحاور (الأول والثاني) على التوالي، بينما بلغت قيمة معامل ألفا كرونباخ للأداة ككل (0.91)، ما يدل على أن هناك اتساق داخلي مرتفع، ويؤكد على أن أداة الدراسة تتمتع بدرجة عالية من الاتساق الداخلي والثبات، ما يجعلها صالحة للتطبيق على عينة الدراسة، ويمكن استخدامها لقياس ما صممت لأجله بفعالية بكفاءة وموثوقية، ويوضح الجدول التالي قيم معامل الثبات ألفا كرونباخ لأداة الدراسة.

جدول رقم (١٣) يوضح حساب معامل الثبات ألفا كرونباخ لقياس ثبات أداة الدراسة

| البعد                          | عدد العبارات | ألفا كرونباخ<br>(Cronbach's Alpha) |
|--------------------------------|--------------|------------------------------------|
| المحور الأول (التحول الرقمي)   | 20           | 0.91                               |
| المحور الثاني (التميز المؤسسي) | 16           | 0.90                               |
| المجموع الكلي للأداة           | 36           | 0.91                               |

#### الأساليب الإحصائية:

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات التي تم جمعها، اعتمدت الدراسة على عدد من الأساليب الإحصائية المناسبة باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم (SPSS V26) وبرنامج مايكروسوفت إكسل ٢٠١٩، لتحليل البيانات بهدف الحصول على نتائج واضحة ودقيقة، ومن ثم مناقشتها، وهي كما يلي:

- تحليل الانحدار الخطي المتعدد (Multiple Regression Analysis) لتحديد تأثير أبعاد التحول الرقمي (المتغيرات المستقلة) على التميز المؤسسي (متغير تابع)

- معامل ارتباط بيرسون **Pearson correlation**؛ لقياس صدق الاتساق الداخلي لأداة الدراسة، وقياس قوة العلاقة بين أبعاد التحوّل الرقمي (البعد التنظيمي، البنية التحتية التكنولوجية، الموارد البشرية، التخطيط الاستراتيجي) التميّز المؤسسي (الابتكار، الكفاءة التشغيلية، رضا العملاء والمستفيدين).
- مُعامل ألفا كرونباخ ( **Alpha Cronbach's**)؛ للتحقق من درجة ثبات أداة الدراسة وحساب صدق الاتساق الداخلي لعباراتها، والتحقق من موثوقية العبارات في محاور الأداة.
- اختبار تحليل التباين أحادي الاتجاه (ANOVA) وذلك لقياس التباين بين فئات العينة الداخلية حول محاور الاستبانة.
- الانحراف المعياري (Standard Deviation)؛ للتعرف على مدى انحراف استجابات أفراد عينة الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة، ولكل محور من المحاور الرئيسة عن متوسطها الحسابي.
- التكرارات والنسب المئوية: لوصف الخصائص الديموغرافية لأفراد العينة مثل (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، المستوى الوظيفي، سنوات الخبرة).
- الانحراف المعياري والمتوسط الحسابي (Mean)؛ لمعرفة مدى استجابة أفراد عينة الدراسة أو انخفاضها عن المحاور الرئيسة (متوسطات العبارات)

## المراجع والمصادر

### المراجع العربية:

- أبو سعده، أحمد رياض سيف النصر. عثمان، منى. صديق، أبو بكر (٢٠٢١). إدارة التميز المؤسسي كمدخل لتطوير الأداء الإداري في مدارس التعليم الأساسي بمحافظة الفيوم، مجلة جامعة الفيوم للعلوم التربوية والنفسية. العدد ١٥، مج ١٥
- أبو غبن، أحمد فاروق. المدهون، ماجد نبيل. (2023). دور التحول الرقمي في تحقيق التميز المؤسسي بالتطبيق على العاملين في بلدية غزة. جامعة شمال غزة، مجلة الاقتصاد والأعمال، العدد 31، 24- 55
- الأعمر، علاء عبد المجيد (2022). أثر الدور الوسيط للموارد البشرية في الإبداع التكنولوجي : الدور الوسيط لاستدامة الموارد البشرية في شركات التأمين الأردنية، مجلة رماح للبحوث والدراسات ، مركز البحث وتطوير الموارد البشرية ، ع64، 195 - 250.
- أمانة محافظة جدة. (٢٠٢٣). التقرير السنوي لأمانة محافظة جدة. الموقع الإلكتروني:
- أمانة محافظة جدة. (٢٠٢٣). التقرير السنوي للتحول الرقمي وخدمات الأمانة الإلكترونية. جدة: إدارة التحول الرقمي
- حجازي، محمود حسن. طنبور، رامي سامي (2018). دور الإبداع في التميز التنظيمي للوزارات الفلسطينية في المحافظات الشمالية، مجلة جامعة القدس المفتوحة للبحوث الإدارية والاقتصادية، مج (3)، ع(9)، 134 - 150.
- الحسين، أنس بابكر (2023). أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية الإلكترونية على تحسين الأداء ، دراسة حالة فرع وزارة البيئة والمياه والزراعة بمنطقة نجران 2018 - 2020 ، المجلة العالمية للاقتصاد والاعمال ، مج13، ع4 ، 345 - 360.
- الحكيم، كريم محمد (2017). معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات رعاية الطلاب بالمعاهد العليا التابعة لوزارة التعليم العالي ، مجلة أسيوط ، العدد 34 ، ج 2.
- الحوامدة، محمد حمدالله (2022). أثر تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي في جامعة آل البيت، مجلة جامعة الحسين بن طلال للبحوث، مج8 ، ع1 ، 288 - 320.
- الخالدي، راشد. (٢٠١٥). التميز المؤسسي في القطاع العام السعودي، رسالة ماجستير غير منشورة.
- رضوان ، مصطفى أحمد (2023). أثر التحول الرقمي على المتغيرات الاقتصادية الكلية ، المجلة العلمية للبحوث التجارية، جامعة المنوفية ، س10، ع3، 379 - 402.
- رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠، وثيقة رسمية، ٢٠١٦.
- السيد، دعاء عادل إبراهيم (2023). تأثير تطبيق الرقمنة على جودة الخدمات الحكومية المقدمة: دراسة تطبيقية على مصلحة الضرائب/المصرية. الدوريات المصرية، العدد 1، مج 14.
- الشؤون البلدية والقروية والإسكان. (٢٠٢٣). التقرير السنوي، التحول البلدي الرقمي ورؤية ٢٠٣٠. الرياض: الإدارة العامة للجودة.
- العتيبي، فيصل (٢٠٢٢). الإدارة الرقمية في الخدمات البلدية: دراسة حالة التراخيص الإلكترونية. المجلة العربية للإدارة العامة.

العزب ، عبد المقصود متولي (2023). أثر تطبيق تأثير التحول الرقمي على تمكين الموارد البشرية : دراسة تطبيقية على العاملين بديوان عام وزارة الصحة والسكان المصرية. المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، جامعة قناة السويس ، مج14 ، ع1 ، 101-120.

العمري، أحمد عبد الله. أبو منصور، حسين يوسف (2018). *التعاملات الإلكترونية ودورها في التنمية الإدارية من وجهة نظر العاملين بإمارة منطقة الباحة*، المجلة العربية الدولية للمعلوماتية ، مج6 ، ع11 ، 79-98.

الغامدي، فؤاد حسن. طيبة، أحمد عبد القادر. (2021). *أثر الإدارة الإلكترونية على تحقيق التميز المؤسسي في إدارة الزراعة وفق رؤية 2023*. دراسة ميدانية على موظفي إدارة الزراعة بفرع وزارة البيئة والمياه والزراعة بمنطقة مكة المكرمة ، المجلة العربية للنشر العلمي. العدد 35.

غياذ، كريمة. زرزاز، العياشي. وريدة، حمزة (2022). *أثر الإدارة الإلكترونية في إرساء مبادئ الحوكمة : دراسة حالة المؤسسة المينائية سكيكدة*، مجلة اقتصاديات الأعمال والتجارة، مج7 ، ع1 ، 679-689.

مصطفى، أمل محمد (2022)، *أثر تطبيق إدارة المعرفة على تحقيق التميز التنافسي بالتطبيق على كلية الحاسبات والمعلومات جامعة عين شمس*، المجلة العلمية للإقتصاد والتجارة، ع1 ، 355-396.

وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات (٢٠٢١). *التقرير السنوي للتحول الرقمي في القطاع الحكومي*. الرياض.

وزارة الاقتصاد والتخطيط (٢٠٢١). *دليل البرامج التنفيذية لرؤية ٢٠٣٠*. الرياض.

وزارة الشؤون البلدية والقروية والإسكان. (٢٠٢٣). *تقرير الأداء السنوي لأمانة محافظة جدة*. الرياض: الإدارة العامة للجودة، مركز البيانات والمعلومات.

وزارة الشؤون البلدية والقروية والإسكان. (٢٠٢٣). *تقرير قياس رضا العملاء – منصة بلدي*. الرياض.

ياسين، سعد غالب (٢٠٢٠)، *الإدارة الإلكترونية، الأردن: دار اليازوري العلمية*.

## المراجع الأجنبية:

- Alharthi, A., Alfarraj, O., & Drew, S. (2022). *Challenges to Digital Government in Saudi Municipalities*. Government Information Quarterly, 39(3), 101–115.
- Al-Khaldi, R. (2015). *Organizational Excellence in the Saudi Public Sector*. Riyadh: Institute of Public Administration.
- Alsaed, M., & Al-Ashaab, A. (2020). Barriers to Digital Transformation in Public Sector: A Case Study in Saudi Arabia. *Procedia Computer Science*, 170, 930–935
- Alshahrani, M., & Almazmomi, A. (2022). Challenges Facing Digital Transformation in Saudi Government Institutions. *International Journal of Public Sector Management*, 35(2), 201–215. <https://doi.org/10.1108/IJPSM-06-2021-0159>
- Aro-Gordon, S., & Mohamed Al-Raeesi, F. Y. (2022). *Sustainable HRM Practice and Organizational Excellence: An Empirical Analysis*. *SDMIMD Journal of Management*, 13, 125. <https://doi.org/10.18311/sdmimd/2022/29573>
- Balter, R., & Cooper, M. (2018). *Organizational Excellence: Strategies for Sustainable Success*. Springer.

- Bataineh, K. (2017). *The Impact of Electronic Management on the Employees Performance Field: Study on the Public Organizations in Jerash Governorate*. Journal of Management and Strategy, VOL8,86-100
- Bennis, W. (2009). *On Becoming a Leader*. Publisher: Read how you want
- Bonanomi, M. M. (2019). *Digital Transformation of Multidisciplinary Design Firms a Systematic Analysis-Based Methodology for Organizational Change Management*. Springer Nature Switzerland. <http://www.polimi.it>
- Bughin, J., Catlin, T., Hirt, M., & Willmott, P. (2018). *Why digital strategies fail*. McKinsey Quarterly, January 2018.
- Cameron, K. S., & Quinn, R. E. (2011). *Diagnosing and Changing Organizational Culture: Based on the Competing Values Framework*. Jossey-Bass.
- Chen, C. L., Lin, Y. C., Chen, W. H., Chao, C. F., & Pandia, H. (2021). *Role of government to enhance digital transformation in small service business*. Sustainability (Switzerland), 13(3), 1–26. <https://doi.org/10.3390/su13031028>
- Collins, J. (2001). *Good to Great: Why Some Companies Make the Leap and Others Don't*. Publisher: Harper Collins.
- EFQM (2013). EFQM Excellence Model 2013. *European Foundation for Quality Management*.
- EFQM. (2020). *EFQM Model 2020: Organizational Excellence Framework*. Brussels: European Foundation for Quality Management.
- Fitzgerald, M., Kruschwitz, N., Bonnet, D., & Welch, M. (2013). *Embracing Digital Technology: A New Strategic Imperative*. MIT Sloan Management Review, 55(2), 1–12.
- González-Varona, J. M., López-Paredes, A., Poza, D., & Akebis, F. (2021). *Building and development of an organizational competence for digital transformation in SMEs*. Journal of Industrial Engineering and Management, 14(1), 15–24. <https://doi.org/10.3926/jiem.3279>
- Harrington, H. J. (2006). *Business Process Improvement: The Breakthrough Strategy for Total Quality, Productivity, and Competitiveness*. McGraw-Hill Education.
- IMD Business School. (2019). “Digital Transformation Framework.” Retrieved from IMD.
- Kane et al. (2019). *Accelerating Digital Innovation Inside and Out*. MIT Sloan.
- Kane, G. C., Palmer, D., Phillips, A. N., & Kiron, D. (2015). *Strategy, not technology, drives digital transformation*. MIT Sloan Management Review.
- Konopik, J., Jahn, C., Schuster, T., Holbach, N., & Pflaum, A. (2022). *Mastering the digital transformation through organizational capabilities: A conceptual framework*. Digital Business, 2(2), 100019. <https://doi.org/10.1016/j.digbus.2021.100019>
- Li, F., (2020). *Leading digital transformation: three emerging approaches for managing the transition*. International Journal of Operations & Production Management, 40(6), 840–862.
- Maor, D., Reich, A., & Yocarini, L. (2017). *The people power of transformations*. McKinsey Quarterly, 11.
- Matt, C., Hess, T., & Benlian, A. (2015). *Digital transformation strategies*. Business & Information Systems Engineering, 57(5), 339–343.
- McKinsey Digital. (2018). “What is digital transformation?” Retrieved from McKinsey.
- Oakland, J. S. (2003). *Total Organizational Excellence: Achieving world-class performance*. Routledge.
- Oakland, J. S. (2014). *Total Quality Management and Operational Excellence*. Routledge.

- Peters, T. J., & Waterman, R. H. (1982). In Search of Excellence: Lessons from America's Best-Run Companies. Harper & Row.
- Porter, L. J., & Tanner, S. J. (2012). Assessing Business Excellence. Routledge.
- Sadikoglu, E., & Olcay, H. (2014). The effects of total quality management practices on performance. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 150, 240–249.
- Tallon, P. P., Queiroz, M., Coltman, T., & Sharma, R. (2019). Information technology and the search for organizational agility: A systematic review and future research directions. *Information Systems Journal*, 29(2), 394–429. <https://doi.org/10.1111/isj.12164>
- Talwar, B. (2011). Business excellence models and the path ahead. *The TQM Journal*, 23(1), 21–35.
- Talwar, R. (2010). Strategic Foresight for Organizational Excellence. *Journal of Futures Studies*, 15(1), 65–76.
- Vial, G. (2019). *Understanding digital transformation: A review and a research agenda*. *The Journal of Strategic Information Systems*, 28(2), 118–144.
- Westerman, G., Bonnet, D., & McAfee, A. (2011). *Digital Transformation: A Roadmap for Billion-Dollar Organizations*. MIT Center for Digital Business and Capgemini Consulting.
- Westerman, G., Bonnet, D., & McAfee, A. (2011). *The Digital Advantage*. MIT Sloan.
- World Bank. (2020). Government Digital Transformation: A Strategic Approach to Improving Public Service Delivery. Washington, DC: The World Bank.
- Al-Khattab, A., & Al-Dmour, R. (2018). The role of strategic planning and total quality management in public sector performance: *The case of Saudi municipalities*. *International Journal of Public Sector Performance Management*, 4(3), 276–297.
- Ministry of Municipal and Rural Affairs and Housing. (2022). Digital Transformation Strategy for Municipal Sector 2020–2024. Retrieved from: <https://www.momrah.gov.sa>
- Alharthi, A., Alassafi, M. O., Walters, R. J., & Wills, G. B. (2020). An overview of cloud services adoption challenges in Saudi Arabia. *Future Generation Computer Systems*, 102, 143–156.
- Westerman, G., Bonnet, D., & McAfee, A. (2011). The Digital Advantage: How digital leaders outperform their peers in every industry. MIT Center for Digital Business.
- Matt, C., Hess, T., & Benlian, A. (2015). Digital transformation strategies. *Business & Information Systems Engineering*, 57(5), 339–343.
- Bharadwaj, A., El Sawy, O. A., Pavlou, P. A., & Venkatraman, N. (2013). Digital business strategy. *MIS Quarterly*, 37(2), 471–482.
- Alosani, M. S., Al-Dhaafri, H. S., & Yusoff, R. Z. (2020). The mediating role of innovation and the moderating role of digital transformation leadership. *Journal of Engineering and Applied Sciences*, 15(4), 894–906.
- Alshehri, M., Drew, S., & AlGhamdi, R. (2019). Digital transformation in Saudi public sector: Drivers and barriers. *Government Information Quarterly*, 36(2), 273–283.
- MCIT – Ministry of Communications and Information Technology. (2022). Annual Report on Digital Government Progress. Riyadh.