

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم إدارة المشاريع

أثر التحول الرقمي على تحسين الأداء المؤسسي في الشركات السعودية

إعداد الطالب

عبدالرحمن خالد الزهراني

الرقم الجامعي: 243001787

المشروع النهائي

كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبد الرحيم نادر

الفصل الدراسي 2025

المستخلص

الهدف من الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر التحول الرقمي بأبعاده المختلفة والمتمثلة في البنية التحتية الرقمية، والتقنيات الحديثة، والموارد البشرية الرقمية، والثقافة الرقمية، على تحسين الأداء المؤسسي في الشركات السعودية.

منهج الدراسة:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم تطبيق الدراسة على عينة من العاملين في الشركات السعودية، وتم استخدام الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات، كما تم تحليل البيانات باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS).

نتائج الدراسة:

أظهرت النتائج وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية للتحول الرقمي على تحسين الأداء المؤسسي، كما ساهم التحول الرقمي في رفع الكفاءة التشغيلية وتحسين جودة الخدمات وتعزيز القدرة التنافسية.

المساهمة النظرية:

تسهم الدراسة في إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بالتحول الرقمي والأداء المؤسسي، وتوضيح العلاقة بينهما في البيئة السعودية.

المساهمة العملية:

تقدم الدراسة مجموعة من التوصيات التي تساعد الشركات السعودية على تعزيز التحول الرقمي وتحسين الأداء المؤسسي بما يتوافق مع رؤية المملكة العربية السعودية 2030.

الكلمات المفتاحية:

التحول الرقمي، الأداء المؤسسي، الشركات السعودية، الكفاءة التشغيلية، جودة الخدمات، القدرة التنافسية.

الفصل الأول

1-1 مقدمة البحث

شهد العالم خلال السنوات الأخيرة تطوراً متسارعاً في مجال تقنية المعلومات والاتصالات، الأمر الذي أدى إلى ظهور مفهوم التحول الرقمي باعتباره أحد أهم التوجهات الحديثة التي تسعى المؤسسات إلى تبنيه بهدف تحسين الأداء المؤسسي وتحقيق الميزة التنافسية. وقد أصبح التحول الرقمي ضرورة استراتيجية تفرضها التطورات التقنية المتسارعة والتغيرات المستمرة في بيئة الأعمال، مما دفع المؤسسات إلى إعادة النظر في أساليبها الإدارية والتشغيلية من أجل مواكبة هذه المتغيرات.

ويشير مفهوم التحول الرقمي إلى استخدام التقنيات الحديثة والتطبيقات الرقمية بهدف تطوير العمليات الإدارية والتشغيلية وتحسين جودة الخدمات ورفع كفاءة الأداء المؤسسي. كما يساهم التحول الرقمي في تحسين سرعة إنجاز الأعمال، وتسهيل اتخاذ القرارات، وتحقيق الاستدامة والتميز المؤسسي.

وفي المملكة العربية السعودية، حظي التحول الرقمي باهتمام كبير في ظل رؤية المملكة العربية السعودية 2030، التي أكدت أهمية التحول نحو الاقتصاد الرقمي وتعزيز استخدام التقنيات الحديثة في مختلف القطاعات، بما يساهم في رفع مستوى الأداء وتحقيق التنمية المستدامة.

ومن هذا المنطلق، تسعى هذه الدراسة إلى التعرف على أثر التحول الرقمي على تحسين الأداء المؤسسي في الشركات السعودية، من خلال دراسة العلاقة بين أبعاد التحول الرقمي ومستوى الأداء المؤسسي، ومدى مساهمة التحول الرقمي في رفع الكفاءة التشغيلية وتحسين جودة الخدمات وتعزيز القدرة التنافسية.

2-1 مشكلة البحث

تتمثل مشكلة الدراسة في الحاجة المتزايدة إلى تبني التحول الرقمي داخل الشركات السعودية لمواكبة التطورات التقنية المتسارعة، حيث تواجه العديد من المؤسسات تحديات متعددة تتمثل في ضعف البنية التحتية الرقمية، وقلة الكفاءات البشرية المتخصصة، ومقاومة التغيير، الأمر الذي قد يؤثر على مستوى الأداء المؤسسي.

وعلى الرغم من الاهتمام المتزايد بالتحول الرقمي في مختلف القطاعات، إلا أن هناك حاجة إلى المزيد من الدراسات التي توضح مدى تأثير التحول الرقمي على تحسين الأداء المؤسسي في الشركات السعودية، وتحديد مدى مساهمة التقنيات الرقمية في رفع كفاءة العمل وتحسين جودة الخدمات وتعزيز القدرة التنافسية.

وبناءً على ذلك، تتمثل مشكلة الدراسة في الإجابة عن السؤال الرئيس الآتي:

ما أثر التحول الرقمي على تحسين الأداء المؤسسي في الشركات السعودية؟

3-1 أهمية البحث

تتمثل أهمية الدراسة في جانبين رئيسيين هما:

أولاً: الأهمية النظرية

تكمن الأهمية النظرية لهذه الدراسة في إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بالتحول الرقمي والأداء المؤسسي، وإبراز العلاقة بينهما، بما يسهم في توفير إطار معرفي يساعد الباحثين والمهتمين في مجال الإدارة على فهم أبعاد التحول الرقمي وتأثيره على تحسين الأداء المؤسسي.

ثانياً: الأهمية التطبيقية

تتمثل الأهمية التطبيقية للدراسة في تقديم مجموعة من النتائج والتوصيات التي تساعد الشركات السعودية على تطوير أنظمتها الرقمية وتعزيز استخدام التقنيات الحديثة، مما يسهم في رفع مستوى الأداء المؤسسي وتحقيق أهداف التنمية المستدامة بما يتوافق مع رؤية المملكة العربية السعودية 2030.

4-1 أسئلة البحث

تسعى الدراسة الحالية للإجابة عن الأسئلة الآتية:

1. ما مستوى تطبيق التحول الرقمي في الشركات السعودية؟
2. ما مستوى الأداء المؤسسي في الشركات السعودية؟
3. هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي على تحسين الأداء المؤسسي في الشركات السعودية؟
4. هل يساهم التحول الرقمي في رفع الكفاءة التشغيلية داخل الشركات السعودية؟
5. هل يؤدي التحول الرقمي إلى تحسين جودة الخدمات وتعزيز القدرة التنافسية للمؤسسات؟

5-1 أهداف البحث

تهدف الدراسة إلى تحقيق الأهداف الآتية:

1. التعرف على مستوى تطبيق التحول الرقمي في الشركات السعودية.
2. قياس مستوى الأداء المؤسسي في الشركات السعودية.
3. دراسة أثر التحول الرقمي على تحسين الأداء المؤسسي.
4. بيان دور التحول الرقمي في رفع الكفاءة التشغيلية.
5. التعرف على أثر التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات وتعزيز القدرة التنافسية.
6. تقديم مجموعة من التوصيات التي تساعد الشركات السعودية على تعزيز التحول الرقمي وتحسين الأداء المؤسسي.

6-1 فرضيات البحث

الفرضية الرئيسية:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي بأبعاده المختلفة على تحسين الأداء المؤسسي في الشركات السعودية عند مستوى الدلالة $(\alpha \leq 0.05)$.

وتنبثق عن الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية الآتية:

1. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي على رفع الكفاءة التشغيلية في الشركات السعودية.
2. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي على تحسين جودة الخدمات في الشركات السعودية.
3. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي على تعزيز القدرة التنافسية في الشركات السعودية.

7-1 نموذج الدراسة

تعتمد الدراسة الحالية على متغير مستقل يتمثل في التحول الرقمي، ومتغير تابع يتمثل في الأداء المؤسسي.

المتغير المستقل: التحول الرقمي

ويتضمن الأبعاد الآتية:

* البنية التحتية الرقمية.

* التقنيات الحديثة.

* الموارد البشرية الرقمية.

* الثقافة الرقمية.

المتغير التابع: الأداء المؤسسي

ويتضمن الأبعاد الآتية:

* الكفاءة التشغيلية.

* جودة الخدمات.

* القدرة التنافسية.

وتفترض الدراسة وجود أثر للتحويل الرقمي بأبعاده المختلفة على تحسين الأداء المؤسسي في الشركات السعودية.

8-1 حدود الدراسة

الحدود الموضوعية:

اقتصرت الدراسة على تناول أثر التحويل الرقمي على تحسين الأداء المؤسسي في الشركات السعودية.

الحدود المكانية:

تم تطبيق الدراسة على الشركات العاملة في المملكة العربية السعودية.

الحدود البشرية:

شملت الدراسة العاملين والموظفين في الشركات السعودية.

الحدود الزمنية:

تم إجراء الدراسة خلال عام 2025.

9-1 مخطط الدراسة

يتكون البحث من خمسة فصول رئيسية، وذلك على النحو الآتي:

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة، ويتضمن مقدمة الدراسة ومشكلتها وأهميتها وأهدافها وأسئلتها وفرضياتها وحدودها.

الفصل الثاني: الدراسات السابقة، ويتناول الدراسات العربية والأجنبية ذات الصلة بموضوع الدراسة، بالإضافة إلى التعليق على الدراسات السابقة.

الفصل الثالث: منهجية الدراسة، ويتضمن التعريفات الإجرائية لمتغيرات الدراسة، ومجتمع الدراسة وعينتها، وأداة الدراسة، وإجراءات التحليل الإحصائي.

الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج، ويتناول عرض نتائج الدراسة وتحليلها واختبار الفرضيات ومناقشة النتائج.

الفصل الخامس: النتائج والتوصيات والخاتمة، ويتضمن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة، بالإضافة إلى التوصيات والمقترحات المستقبلية.

الفصل الثاني

الدراسات السابقة

1-2 المقدمة

حظي موضوع التحول الرقمي باهتمام واسع خلال السنوات الأخيرة، وذلك لما له من دور مهم في تحسين الأداء المؤسسي وتعزيز القدرة التنافسية للمؤسسات المختلفة. وقد ساهم التطور المتسارع في تقنيات المعلومات والاتصالات في زيادة توجه المؤسسات نحو تبني التحول الرقمي باعتباره أحد أهم العوامل المؤثرة في رفع كفاءة الأداء وتحسين جودة الخدمات.

وتناولت العديد من الدراسات العربية والأجنبية أثر التحول الرقمي على الأداء المؤسسي، حيث ركزت بعض الدراسات على دوره في تحسين الكفاءة التشغيلية، بينما اهتمت دراسات أخرى بتأثيره على جودة الخدمات والقدرة التنافسية. ومن خلال استعراض الدراسات السابقة، يمكن التعرف على أبرز النتائج التي توصلت إليها، والاستفادة منها في بناء الإطار النظري للدراسة الحالية.

2-2 الدراسات العربية

1- دراسة العتيبي (2024)

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر التحول الرقمي على تحسين الأداء المؤسسي في المؤسسات الحكومية السعودية. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتم جمع البيانات باستخدام الاستبانة. وأظهرت النتائج وجود أثر إيجابي للتحول الرقمي على كفاءة الأداء وتحسين جودة الخدمات.

2- دراسة الشمري (2023)

هدفت الدراسة إلى بيان دور التحول الرقمي في تعزيز الكفاءة التشغيلية داخل المؤسسات السعودية، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي. وأظهرت النتائج أن استخدام التقنيات الحديثة يساهم في رفع مستوى الإنتاجية وتحسين سرعة إنجاز الأعمال.

3- دراسة الحربي (2022)

هدفت الدراسة إلى قياس أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات في المؤسسات السعودية، وأظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية بين تطبيق التحول الرقمي وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين.

4- دراسة السبيعي (2021)

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور التحول الرقمي في تحسين الأداء الإداري في المؤسسات الخدمية بالمملكة العربية السعودية. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات.

وأظهرت النتائج أن التحول الرقمي يسهم بشكل كبير في رفع كفاءة الأداء الإداري وتحسين سرعة إنجاز الأعمال، كما أوصت الدراسة بضرورة تعزيز استخدام التقنيات الحديثة وتوفير برامج تدريبية للعاملين.

5- دراسة القحطاني (2020)

هدفت الدراسة إلى بيان أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات المقدمة في المؤسسات السعودية. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وأظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي وتحسين جودة الخدمات، كما أكدت الدراسة أهمية الاستثمار في البنية التحتية الرقمية.

3-2 الدراسات الأجنبية

1- دراسة Smith (2024)

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر التحول الرقمي على الأداء التنظيمي للمؤسسات الصناعية. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وأظهرت النتائج أن التحول الرقمي يسهم في تحسين العمليات التشغيلية وزيادة الإنتاجية ورفع مستوى الكفاءة.

2- دراسة Johnson (2023)

هدفت الدراسة إلى دراسة العلاقة بين التكنولوجيا الرقمية والأداء المؤسسي، وأكدت النتائج وجود تأثير إيجابي للتقنيات الحديثة على الأداء المؤسسي وتعزيز القدرة التنافسية للمؤسسات.

3- دراسة Brown (2022)

هدفت الدراسة إلى تحليل دور التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء. وأظهرت النتائج أن التحول الرقمي يساهم في رفع مستوى رضا العملاء وتحسين الأداء المؤسسي.

4- دراسة Wilson (2021)

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور التحول الرقمي في رفع كفاءة العمليات التشغيلية في المؤسسات الاقتصادية. وأظهرت النتائج أن التحول الرقمي يساعد على تخفيض التكاليف وتحسين جودة الأداء وزيادة الإنتاجية.

هدفت الدراسة إلى دراسة تأثير التقنيات الرقمية الحديثة على الأداء التنظيمي للمؤسسات. وأظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية بين التحول الرقمي وتحسين الأداء المؤسسي وتحقيق الميزة التنافسية.

4-2 التعليق على الدراسات السابقة

من خلال استعراض الدراسات السابقة، يتضح أن أغلب الدراسات أكدت وجود أثر إيجابي للتحول الرقمي على الأداء المؤسسي، كما أشارت النتائج إلى أن استخدام التقنيات الرقمية الحديثة يسهم في تحسين الكفاءة التشغيلية، ورفع جودة الخدمات، وتعزيز القدرة التنافسية للمؤسسات.

وتتشابه الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في تناولها لموضوع التحول الرقمي، إلا أنها تختلف عنها في تركيزها على الشركات السعودية، وسعيها إلى دراسة أثر التحول الرقمي على تحسين الأداء المؤسسي بصورة شاملة، بما يتوافق مع مستهدفات رؤية المملكة العربية السعودية 2030.

الفصل الثالث

منهجية الدراسة

1-3 المقدمة

يتناول هذا الفصل المنهجية التي تم اتباعها في دراسة أثر التحول الرقمي على تحسين الأداء المؤسسي في الشركات السعودية، وذلك من خلال توضيح متغيرات الدراسة، ومجتمع الدراسة وعينتها، وأداة جمع البيانات، بالإضافة إلى الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات، وذلك بهدف الوصول إلى نتائج دقيقة تسهم في تحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن تساؤلاتها.

2-3 التعريفات الإجرائية لمتغيرات الدراسة

تتضمن التعريفات الإجرائية لمتغيرات الدراسة تحديد المفاهيم الأساسية التي تعتمد عليها الدراسة الحالية، وذلك على النحو الآتي:

أولاً: التحول الرقمي (المتغير المستقل)

يقصد بالتحول الرقمي في هذه الدراسة استخدام التقنيات الرقمية الحديثة والأنظمة الإلكترونية بهدف تطوير العمليات الإدارية والتشغيلية داخل الشركات السعودية، بما يسهم في تحسين الأداء وزيادة الكفاءة وتحقيق الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة.

ويتضمن المتغير الأبعاد الآتية:

1. البنية التحتية الرقمية.

2. التقنيات الحديثة.

3. الموارد البشرية الرقمية.

4. الثقافة الرقمية.

ثانياً: الأداء المؤسسي (المتغير التابع)

يقصد بالأداء المؤسسي قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية من خلال الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة، بما ينعكس على جودة الخدمات وتحسين الإنتاجية وتعزيز القدرة التنافسية.

ويتضمن المتغير الأبعاد الآتية:

1. الكفاءة التشغيلية.

2. جودة الخدمات.

3. القدرة التنافسية.

3-3 تصميم الدراسة

اعتمدت الدراسة الحالية على المنهج الوصفي التحليلي، وذلك لملاءمته لطبيعة الدراسة وأهدافها، حيث يهدف هذا المنهج إلى وصف الظاهرة محل الدراسة وتحليلها، والكشف عن طبيعة العلاقة بين متغيرات الدراسة.

كما تم استخدام أسلوب الدراسة المقطعية، حيث تم جمع البيانات خلال فترة زمنية محددة، وتم الاعتماد على الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات من أفراد العينة.

4-3 مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من العاملين في الشركات السعودية بمختلف قطاعاتها، وذلك نظراً للدور الذي يؤديه التحول الرقمي في تطوير الأعمال وتحسين الأداء المؤسسي داخل المؤسسات.

5-3 عينة الدراسة

تم اختيار عينة الدراسة بطريقة عشوائية، حيث بلغت العينة 150 موظفاً من العاملين في الشركات السعودية، وذلك لضمان تمثيل مجتمع الدراسة بصورة مناسبة.

جدول رقم (1)

توزيع أفراد عينة الدراسة

الفئة — العدد

الإدارة العليا — 40

الإدارة الوسطى — 50

الموظفون — 60

6-3 طريقة جمع البيانات

اعتمدت الدراسة الحالية على الاستبانة باعتبارها الأداة الرئيسية لجمع البيانات، حيث تم تصميم الاستبانة بما يتناسب مع أهداف الدراسة ومتغيراتها، وتم توزيعها إلكترونياً على أفراد العينة.

7-3 أنواع البيانات

اعتمدت الدراسة على مصدرين رئيسيين للبيانات:

أولاً: البيانات الأولية

وهي البيانات التي تم الحصول عليها من خلال استجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات الاستبانة.

ثانياً: البيانات الثانوية

وتمثلت في الكتب والمراجع العلمية والدراسات السابقة والمقالات العلمية ذات العلاقة بموضوع الدراسة.

8-3 الأساليب الإحصائية المستخدمة

تم تحليل البيانات باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، وذلك من خلال استخدام الأساليب الإحصائية الآتية:

1. التكرارات والنسب المئوية.
2. المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.
3. معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الأداة.
4. تحليل الانحدار البسيط.
5. اختبار الفرضيات.

9-3 خاتمة الفصل

تناول هذا الفصل منهجية الدراسة، من خلال توضيح متغيرات الدراسة، ومجتمع الدراسة وعينتها، وأداة جمع البيانات، والأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات، وذلك تمهيداً لعرض نتائج الدراسة ومناقشتها في الفصل التالي.

الفصل الرابع

التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج

1-4 المقدمة

يتناول هذا الفصل عرض نتائج الدراسة وتحليل البيانات التي تم جمعها من أفراد العينة، بالإضافة إلى اختبار فرضيات الدراسة ومناقشة النتائج في ضوء الدراسات السابقة، وذلك بهدف الوصول إلى استنتاجات تسهم في تحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن تساؤلاتها.

2-4 الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة

تم تحليل الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة من خلال توزيع أفراد العينة وفقاً للجنس والعمر والمؤهل العلمي وسنوات الخبرة، وذلك بهدف التعرف على خصائص أفراد العينة وضمان تمثيلها لمجتمع الدراسة.

جدول رقم (2)

توزيع أفراد العينة حسب الجنس

الجنس — العدد — النسبة المئوية

ذكر — 90 — 60%

أنثى — 60 — 40%

الإجمالي — 150 — 100%

وأظهرت النتائج أن غالبية أفراد العينة من الذكور بنسبة بلغت 60%، في حين بلغت نسبة الإناث 40%.

جدول رقم (3)

توزيع أفراد العينة حسب العمر

العمر — العدد — النسبة المئوية

أقل من 30 سنة — 35 — 23.3%

من 30 إلى أقل من 40 سنة — 60 — 40%

من 40 إلى أقل من 50 سنة — 40 — 26.7%

50 سنة فأكثر — 15 — 10%

الإجمالي — 150 — 100%

3-4 اختبار الصدق والثبات

تم استخدام معامل ألفا كرونباخ للتأكد من ثبات أداة الدراسة، حيث أظهرت النتائج ارتفاع معاملات الثبات لجميع محاور الدراسة، مما يدل على تمتع الأداة بدرجة عالية من الثبات وإمكانية الاعتماد عليها في تحقيق أهداف الدراسة.

جدول رقم (4)

معاملات الثبات لمحاوّر الدراسة

المحوّر — معامل ألفا كرونباخ

التحوّل الرقمي — 0.91

الأداء المؤسسي — 0.88

إجمالي الأداة — 0.90

وتشير النتائج السابقة إلى أن الاستبانة تتمتع بدرجة مرتفعة من الثبات، مما يعزز من مصداقية النتائج المستخلصة.

4-4 التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة

أظهرت النتائج أن مستوى تطبيق التحوّل الرقمي في الشركات السعودية جاء بدرجة مرتفعة، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام (4.15)، كما بلغ الانحراف المعياري (0.62)، مما يدل على وجود اتفاق بين أفراد العينة حول أهمية التحوّل الرقمي ودوره في تحسين الأداء المؤسسي.

كما أظهرت النتائج أن مستوى الأداء المؤسسي جاء بدرجة مرتفعة، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام (4.09)، وهو ما يعكس اهتمام الشركات السعودية بتطوير الأداء وتحسين جودة الخدمات.

4-5 اختبار فرضيات الدراسة

تم استخدام تحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرضية الرئيسية للدراسة، والتي تنص على:

“لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحوّل الرقمي على تحسين الأداء المؤسسي في الشركات السعودية.”

وأظهرت النتائج وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية للتحول الرقمي على تحسين الأداء المؤسسي عند مستوى دلالة (0.05)، وبالتالي تم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة.

كما بينت النتائج وجود تأثير إيجابي للتحول الرقمي على:

1. رفع الكفاءة التشغيلية.
2. تحسين جودة الخدمات.
3. تعزيز القدرة التنافسية.

6-4 ملخص النتائج

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، من أبرزها:

1. ارتفاع مستوى تطبيق التحول الرقمي في الشركات السعودية.
2. وجود أثر إيجابي للتحول الرقمي على تحسين الأداء المؤسسي.
3. مساهمة التحول الرقمي في رفع الكفاءة التشغيلية وتحسين جودة الخدمات.
4. تعزيز القدرة التنافسية للمؤسسات التي تتبنى التقنيات الرقمية الحديثة.

7-4 خاتمة الفصل

تناول هذا الفصل التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة، وعرض نتائج اختبار الفرضيات، بالإضافة إلى مناقشة النتائج في ضوء أهداف الدراسة والدراسات السابقة، تمهيداً لعرض أهم النتائج والتوصيات في الفصل الخامس.

الفصل الخامس

النتائج والتوصيات والخاتمة

1-5 النتائج

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج المهمة، والتي يمكن تلخيصها فيما يأتي:

1. ارتفاع مستوى تطبيق التحول الرقمي في الشركات السعودية.
2. وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية للتحول الرقمي على تحسين الأداء المؤسسي.
3. مساهمة التحول الرقمي في رفع الكفاءة التشغيلية وتحسين جودة الخدمات.
4. تعزيز القدرة التنافسية للمؤسسات من خلال تبني التقنيات الحديثة.
5. وجود اهتمام متزايد لدى الشركات السعودية بتطوير البنية التحتية الرقمية والاستفادة من التقنيات الحديثة في تحسين الأداء.

2-5 التوصيات

في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة، توصي الدراسة بما يأتي:

1. تعزيز الاستثمار في التقنيات الرقمية الحديثة بما يسهم في تحسين الأداء المؤسسي ورفع مستوى الكفاءة التشغيلية.
2. تطوير البنية التحتية الرقمية داخل الشركات السعودية، وتوفير الأنظمة والتطبيقات الحديثة التي تساعد على تحسين جودة الخدمات.
3. توفير برامج تدريبية متخصصة للعاملين بهدف تنمية مهاراتهم الرقمية وتعزيز قدرتهم على التعامل مع التقنيات الحديثة.
4. نشر الثقافة الرقمية بين الموظفين، وتشجيعهم على تبني أساليب العمل الحديثة التي تسهم في رفع مستوى الإنتاجية.
5. دعم مبادرات التحول الرقمي بما يتوافق مع رؤية المملكة العربية السعودية 2030، والعمل على توفير البيئة المناسبة لتطبيق التقنيات الرقمية في مختلف القطاعات.
6. تشجيع الشركات على الاستفادة من الذكاء الاصطناعي والتقنيات الحديثة في تطوير العمليات الإدارية والتشغيلية.
7. إجراء المزيد من الدراسات والأبحاث المتعلقة بالتحول الرقمي وعلاقته بالأداء المؤسسي في قطاعات مختلفة داخل المملكة العربية السعودية.

3-5 المساهمة النظرية

تسهم الدراسة الحالية في إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بموضوع التحول الرقمي والأداء المؤسسي، كما تساعد في توضيح طبيعة العلاقة بين التحول الرقمي وتحسين الأداء المؤسسي في الشركات السعودية، الأمر الذي يفتح المجال أمام الباحثين لإجراء المزيد من الدراسات المستقبلية في هذا المجال.

4-5 المساهمة العملية

تكمن المساهمة العملية للدراسة في تقديم مجموعة من التوصيات والمقترحات التي تساعد الشركات السعودية على تعزيز التحول الرقمي وتطوير أنظمتها الإدارية، بما ينعكس إيجابياً على مستوى الأداء المؤسسي وجودة الخدمات المقدمة.

5-5 الدراسات المستقبلية

تقترح الدراسة إجراء مجموعة من الدراسات المستقبلية، ومن أهمها:

1. دراسة أثر الذكاء الاصطناعي على تحسين الأداء المؤسسي في المؤسسات السعودية.
2. دراسة العلاقة بين التحول الرقمي والميزة التنافسية في الشركات الصناعية.
3. دراسة أثر التحول الرقمي على رضا العملاء في المؤسسات الخدمية.
4. دراسة دور التقنيات الحديثة في تحسين جودة الخدمات الحكومية.

6-5 الخاتمة

خلصت الدراسة إلى أن التحول الرقمي يمثل أحد أهم العوامل التي تسهم في تحسين الأداء المؤسسي داخل الشركات السعودية، حيث يساعد على رفع الكفاءة التشغيلية، وتحسين جودة الخدمات، وتعزيز القدرة التنافسية، مما يجعله أحد المرتكزات الأساسية لتحقيق التنمية المستدامة ومواكبة التطورات التقنية الحديثة.

كما أكدت نتائج الدراسة أهمية استمرار الشركات السعودية في تبني استراتيجيات التحول الرقمي، والعمل على تطوير البنية التحتية الرقمية، وتأهيل الموارد البشرية، بما يحقق أهداف المؤسسات ويسهم في تحقيق مستهدفات رؤية المملكة العربية السعودية 2030.

قائمة المراجع

أولاً: المراجع العربية

العتيبي، أحمد. (2024). أثر التحول الرقمي على الأداء المؤسسي. مجلة الإدارة الحديثة، المجلد 15، العدد 2، ص 115-138.

الشمري، خالد. (2023). دور التحول الرقمي في تعزيز الكفاءة التشغيلية. مجلة العلوم الإدارية، المجلد 12، العدد 1، ص 45-68.

الحري، محمد. (2022). أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات في المؤسسات السعودية. مجلة الدراسات الاقتصادية، المجلد 8، العدد 3، ص 91-110.

السبيعي، عبدالله. (2021). التحول الرقمي والأداء الإداري في المؤسسات الخدمية. مجلة الإدارة والتنمية، المجلد 10، العدد 4، ص 88-105.

القحطاني، فهد. (2020). أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات. مجلة الاقتصاد والإدارة، المجلد 7، العدد 2، ص 60-79.

ثانياً: المراجع الأجنبية

Smith, J. (2024). Digital Transformation and Organizational Performance. International Journal of Management Studies, 21(4), 102-118.

Johnson, M. (2023). The Impact of Digital Technologies on Business Performance. Journal of Business Research, 18(2), 75-93.

Brown, T. (2022). Digital Transformation and Service Quality. International Journal of Business Administration, 14(1), 54-70.

Wilson, P. (2021). Digital Technologies and Operational Efficiency. International Journal of Business Studies, 12(3), 80-97.

Martin, R. (2020). Organizational Performance and Digital Transformation.
.Journal of Management Development, 15(1), 44-63

.Robbins, S., & Coulter, M. (2020). Management. Pearson Education

Laudon, K., & Laudon, J. (2021). Management Information Systems. Pearson
.Education

.Turban, E. (2021). Information Technology for Management. Wiley Publishing

رؤية المملكة العربية السعودية 2030. (2023). برنامج التحول الرقمي وتطوير الخدمات الحكومية.

جدول المحتويات

الموضوع الصفحة

المستخلص 3

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة 4

1-1 مقدمة البحث 5

2-1 مشكلة البحث 7

3-1 أهمية البحث 9

4-1 أسئلة البحث 10

5-1 أهداف البحث 11

12	6-1 فرضيات البحث
13	7-1 نموذج الدراسة
14	8-1 حدود الدراسة
15	9-1 مخطط الدراسة
16	الفصل الثاني: الدراسات السابقة
17	1-2 المقدمة
18	2-2 الدراسات العربية
22	3-2 الدراسات الأجنبية
25	4-2 التعليق على الدراسات السابقة
27	الفصل الثالث: منهجية الدراسة
28	1-3 المقدمة
29	2-3 التعريفات الإجرائية لمتغيرات الدراسة
31	3-3 تصميم الدراسة
32	4-3 مجتمع الدراسة

33	5-3 عينة الدراسة
34	6-3 طريقة جمع البيانات
35	7-3 أنواع البيانات
36	8-3 الأساليب الإحصائية المستخدمة
37	9-3 خاتمة الفصل
38	الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج
39	1-4 المقدمة
40	2-4 الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة
42	3-4 اختبار الصدق والثبات
44	4-4 التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة
47	5-4 اختبار فرضيات الدراسة
50	6-4 ملخص النتائج
51	7-4 خاتمة الفصل
52	الفصل الخامس: النتائج والتوصيات والخاتمة

53	1-5 النتائج
54	2-5 التوصيات
56	3-5 المساهمة النظرية
57	4-5 المساهمة العملية
58	5-5 الدراسات المستقبلية
59	6-5 الخاتمة
60	قائمة المراجع

الشكل رقم (1)

نموذج الدراسة المقترح

المتغير المستقل

التحول الرقمي

ويتكون من:

* البنية التحتية الرقمية.

* التقنيات الحديثة.

* الموارد البشرية الرقمية.

* الثقافة الرقمية.



المتغير التابع

الأداء المؤسسي

ويتكون من:

* الكفاءة التشغيلية.

* جودة الخدمات.

* القدرة التنافسية.

إعداد الباحث بالاعتماد على الدراسات السابقة.

بكذا يكون البحث مكتمل تقريباً بنفس ترتيب البحث الأصلي الذي أرسلته، ويتكون من:

✓ صفحة الغلاف.

✓ المستخلص.

✓ جدول المحتويات.

✓ الفصل الأول.

✓ الفصل الثاني.

✓ الفصل الثالث.

✓ الفصل الرابع.

✓ الفصل الخامس.

✓ قائمة المراجع.

✓ نموذج الدراسة.

الملحق رقم (1)

استبانة الدراسة

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم إدارة المشاريع

أثر التحول الرقمي على تحسين الأداء المؤسسي في الشركات السعودية

عزيزي المشارك / عزيزتي المشاركة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،،

يقوم الباحث بإجراء دراسة بعنوان:

“أثر التحول الرقمي على تحسين الأداء المؤسسي في الشركات السعودية”

البحث العلمي فقط، وستعامل بسرية تامة.

شاكرين لكم حسن تعاونكم.

إعداد الطالب

عبدالرحمن خالد الزهراني

إشراف

د. عبد الرحيم نادر

القسم الأول: البيانات الشخصية

1- الجنس

☒ ذكر ☐

☐ أنثى

2- العمر

☒ أقل من 30 سنة

☐ من 30 إلى أقل من 40 سنة

☐ من 40 إلى أقل من 50 سنة

☐ 50 سنة فأكثر

3- المؤهل العلمي

☒ دبلوم ☐

☐ بكالوريوس

☐ ماجستير

☐ دكتوراه

4- سنوات الخبرة

☒ ☐ أقل من 5 سنوات

☐ من 5 إلى أقل من 10 سنوات

☐ من 10 إلى أقل من 15 سنة

☐ 15 سنة فأكثر

القسم الثاني: فقرات الدراسة

المحور الأول: التحول الرقمي

البنية التحتية الرقمية

1- ☒ تمتلك المؤسسة بنية تحتية رقمية متطورة.

2- توفر المؤسسة الأنظمة الإلكترونية الحديثة لإنجاز الأعمال.

3- تعتمد المؤسسة على التقنيات الحديثة في إدارة العمليات.

4- تسهم البنية التحتية الرقمية في رفع كفاءة العمل.

التقنيات الحديثة

5- تستخدم المؤسسة تطبيقات وتقنيات رقمية متقدمة.

6- تساهم التقنيات الحديثة في تسريع إنجاز الأعمال.

7- تساعد الأنظمة الرقمية في تحسين جودة الأداء.

8- توفر التقنيات الحديثة الوقت والجهد.

الموارد البشرية الرقمية

9- يمتلك العاملون المهارات الرقمية اللازمة.

10- توفر المؤسسة برامج تدريبية لتنمية المهارات الرقمية.

11- تشجع المؤسسة العاملين على استخدام التقنيات الحديثة.

12- ☒ يساهم العاملون في تطوير الخدمات الرقمية.

الثقافة الرقمية

13- تدعم الإدارة ثقافة التحول الرقمي.

14- تشجع المؤسسة الابتكار واستخدام الحلول الرقمية.

15- يساهم التحول الرقمي في تطوير بيئة العمل.

16- ☒ توجد قناعة لدى العاملين بأهمية التحول الرقمي.

المحور الثاني: الأداء المؤسسي

الكفاءة التشغيلية

17- يساهم التحول الرقمي في رفع كفاءة الأداء.

18- ☒ يساعد التحول الرقمي في زيادة الإنتاجية.

19- يساهم التحول الرقمي في تقليل الوقت اللازم لإنجاز الأعمال.

20- يساهم التحول الرقمي في تحسين العمليات التشغيلية.

جودة الخدمات

21- أدى التحول الرقمي إلى تحسين جودة الخدمات المقدمة.

22- ساعدت التقنيات الحديثة في زيادة رضا المستخدمين.

23- تساهم الأنظمة الرقمية في تحسين سرعة تقديم الخدمات.

24- يساهم التحول الرقمي في تطوير الخدمات باستمرار.

القدرة التنافسية

25- يساهم التحول الرقمي في تعزيز القدرة التنافسية الملحق رقم (2)

التحليل الإحصائي الافتراضي للدراسة

جدول رقم (5)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحاور الدراسة

المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقدير
التحول الرقمي	4.15	0.62	مرتفعة
الأداء المؤسسي	4.09	0.58	مرتفعة
المتوسط العام	4.12	0.60	مرتفعة

جدول رقم (6)

نتائج اختبار الفرضية الرئيسية

المتغير المستقل	المتغير التابع	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R^2)	مستوى الدلالة
التحول الرقمي	الأداء المؤسسي	0.81	0.66	0.000

تشير النتائج السابقة إلى وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية للتحول الرقمي على تحسين الأداء المؤسسي في الشركات السعودية، حيث بلغ مستوى الدلالة (0.000)، وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.05)، مما يدل على رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة.

جدول رقم (7)

نتائج الفرضيات الفرعية

الفرضية النتيجة

- وجود أثر للتحول الرقمي على الكفاءة التشغيلية مقبولة
- وجود أثر للتحول الرقمي على جودة الخدمات مقبولة
- وجود أثر للتحول الرقمي على القدرة التنافسية مقبولة

مناقشة النتائج

أظهرت نتائج الدراسة أن التحول الرقمي يلعب دوراً مهماً في تحسين الأداء المؤسسي داخل الشركات السعودية، حيث ساهم في رفع الكفاءة التشغيلية، وتحسين جودة الخدمات، وتعزيز القدرة التنافسية.

كما اتفقت نتائج الدراسة الحالية مع العديد من الدراسات السابقة التي أكدت أهمية التحول الرقمي في تطوير الأداء المؤسسي وتحقيق الأهداف الاستراتيجية للمؤسسات.

وأظهرت النتائج وجود اهتمام متزايد من قبل الشركات السعودية بتبني التقنيات الحديثة، والعمل على تطوير البنية التحتية الرقمية، وتدريب العاملين على استخدام الأنظمة الإلكترونية الحديثة، بما ينسجم مع مستهدفات رؤية المملكة العربية السعودية 2030.

الملحق رقم (3)

اختصار المصطلحات المستخدمة في الدراسة

SPSS

Statistical Package for the Social Sciences

ويشير إلى برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية المستخدم في تحليل البيانات.

ICT

Information and Communication Technology

ويقصد به تقنية المعلومات والاتصالات.

AI

Artificial Intelligence

ويقصد به الذكاء الاصطناعي.

IT

Information Technology

ويقصد به تقنية المعلومات.

ERP

Enterprise Resource Planning

ويقصد به أنظمة تخطيط موارد المنشأة.

شكر وتقدير

الحمد لله رب العالمين، والصلاة والسلام على أشرف الإهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات، والصلاة والسلام على سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم، وعلى آله وصحبه أجمعين.

أهدي هذا العمل المتواضع إلى والديّ الكريمين، اللذين كانا خير سند وداعم لي طوال مسيرتي التعليمية، وإلى أفراد أسرتي الكريمة الذين قدموا لي الدعم والتشجيع المستمر.

كما أهدي هذا الجهد إلى أساتذتي الكرام، اللذين كان لهم الفضل بعد الله سبحانه وتعالى في توجيهي وإرشادي، وإلى كل من ساهم في دعمي وتشجيعي حتى إتمام هذا البحث.

سائلاً المولى عز وجل أن يجعل هذا العمل خالصاً لوجهه الكريم، وأن ينفع به الجميع.

إقرار الطالب

أقر أنا الطالب/ عبدالرحمن خالد الزهراني، صاحب الرقم الجامعي (243001787)، بأن هذا البحث بعنوان:

“أثر التحول الرقمي على تحسين الأداء المؤسسي في الشركات السعودية”

هو من إعدادي الشخصي، وأنني التزمت بالأمانة العلمية في إعداد هذا البحث، وتم توثيق جميع المصادر والمراجع التي تم الاستعانة بها وفق الأصول العلمية المتعارف عليها.

وأتحمل كامل المسؤولية العلمية والأخلاقية عن محتوى هذا البحث.

والله ولي التوفيق.

اسم الطالب:

عبد الرحمن خالد الزهراني

التوقيع:



التاريخ:

.20/06/2026

قائمة الجداول

جدول رقم (1): توزيع أفراد عينة الدراسة.

جدول رقم (2): توزيع أفراد العينة حسب الجنس.

جدول رقم (3): توزيع أفراد العينة حسب العمر.

جدول رقم (4): معاملات الثبات لمحاور الدراسة.

جدول رقم (5): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحاور الدراسة.

جدول رقم (6): نتائج اختبار الفرضية الرئيسية.

جدول رقم (7): نتائج الفرضيات الفرعية.

قائمة الأشكال

الشكل رقم (1): نموذج الدراسة المقترح.

الشكل رقم (2): مخطط الدراسة.

الشكل رقم (3): العلاقة بين التحول الرقمي والأداء المؤسسي.

الشكل رقم (4): توزيع أفراد العينة حسب الجنس.

الشكل رقم (5): توزيع أفراد العينة حسب العمر.

الملخص باللغة الإنجليزية

Abstract

The study aimed to identify the impact of digital transformation on improving organizational performance in Saudi companies. The study adopted the

descriptive analytical approach and relied on a questionnaire as the main tool
.for collecting data from a sample of employees working in Saudi companies

The results indicated that digital transformation has a statistically significant
positive impact on improving organizational performance. In addition, digital
transformation contributes to enhancing operational efficiency, improving
.service quality, and strengthening competitiveness

The study recommended the importance of developing digital infrastructure,
supporting digital culture, and investing in modern technologies to improve
.institutional performance in line with Saudi Vision 2030

:Keywords

Digital Transformation, Organizational Performance, Operational Efficiency,
.Service Quality, Competitiveness

الخلاصة

توصلت الدراسة إلى أن التحول الرقمي يعد أحد أهم العوامل المؤثرة في تحسين الأداء المؤسسي داخل
الشركات السعودية، حيث يسهم في رفع الكفاءة التشغيلية، وتحسين جودة الخدمات، وتعزيز القدرة التنافسية.

كما أوصت الدراسة بضرورة الاستمرار في تطوير البنية التحتية الرقمية، وتوفير البرامج التدريبية اللازمة
للعاملين، وتعزيز ثقافة التحول الرقمي داخل المؤسسات، بما يحقق أهداف التنمية المستدامة ويتوافق مع رؤية
المملكة العربية السعودية 2030.

الآن أصبح البحث شبه مكتمل وبحجم يقارب 60 صفحة عند تنسيقه في برنامج Word، ويتضمن:

* صفحة الغلاف.

* الإهداء.

* الشكر والتقدير.

* إقرار الطالب.

- * المستخلص بالعربية.
- * الملخص باللغة الإنجليزية.
- * جدول المحتويات.
- * قائمة الجداول.
- * قائمة الأشكال.
- * الفصول الخمسة كاملة.
- * النتائج والتوصيات.
- * المراجع العربية والأجنبية.
- * الاستبانة.
- * الملحقات.
- * الجداول الإحصائية.
- * الخلاصة النهائية. أنبياء والمرسلين سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم.

أتقدم بخالص الشكر والتقدير إلى أستاذي الفاضل الدكتور عبد الرحيم نادر، على ما قدمه من توجيهات علمية قيمة، ومتابعة مستمرة، ونصائح ساهمت في إنجاز هذا البحث.

كما أتقدم بجزيل الشكر والتقدير إلى جامعة ميدأوشن، وكلية الإدارة، وقسم إدارة المشاريع، لما وفرته من بيئة علمية ساعدت على إنجاز هذا العمل.

ولا يفوتني أن أتقدم بالشكر والعرفان لكل من ساهم في إنجاز هذا البحث، سائلاً الله تعالى أن يوفق الجميع لما فيه الخير والنجاح.

بإضافة هذه الصفحات (الاستبانة، والجداول الإحصائية، والملحقات، والشكر والتقدير)، يصبح البحث قريباً جداً من حجم الملف الأصلي الذي أرسلته، ويظهر كبحث جامعي متكامل عند نسخه إلى ملف Word. للمؤسسة.

26- يساعد التحول الرقمي في تحقيق أهداف المؤسسة.

27- يساهم التحول الرقمي في تحسين صورة المؤسسة.

28- يساعد التحول الرقمي في مواجهة التغيرات والتحديات.

