

Final Project 1

Code: MGM 496-PMG496

Project Template

Faculty of Management
Midocean University

عنوان المشروع
التحول الرقمي في المؤسسات

أسم الطالب
علي بن عوض احمد الشقيفي
الرقم الجامعي: 233000740

مشروع تخرج- 1
كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د.

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

التاريخ- الفصل الدراسي

جدول المحتويات

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

- 1.1 المقدمة
- 1.2 مشكلة الدراسة
 - 1.2.1 الفجوات على المستوى النظري
 - 1.2.2 الفجوات على المستوى التطبيقي
- 1.3 أهمية الدراسة
 - 1.3.1 الأهمية على المستوى النظري
 - 1.3.2 الأهمية على المستوى التطبيقي
- 1.4 أسئلة الدراسة
- 1.5 أهداف الدراسة
- 1.6 فرضيات الدراسة
- 1.7 نموذج الدراسة المقترح
- 1.8 مكان التطبيق المقترح للدراسة
- 1.9 منهجية البحث المتوقعة
- 1.10 المخطط المقترح للمشروع

الفصل الثاني: الدراسات السابقة

- 2.1 تمهيد
- 2.2 الدراسات السابقة المتعلقة بالتحول الرقمي
- 2.3 الدراسات السابقة المتعلقة بأثر التحول الرقمي في الأداء المؤسسي
- 2.4 الدراسات السابقة في البيئة السعودية
- 2.5 التعقيب على الدراسات السابقة
- 2.6 أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة
- 2.7 ما يميز الدراسة الحالية

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية

- 3.1 منهجية الدراسة
- 3.2 مجتمع الدراسة وعينتها
- 3.3 أداة الدراسة
- 3.4 صدق وثبات أداة الدراسة
- 3.5 أساليب تحليل البيانات
- 3.6 اختبار فرضيات الدراسة

الفصل الرابع: النتائج والتوصيات

- 4.1 عرض النتائج
- 4.2 مناقشة النتائج
- 4.3 التوصيات
- 4.4 الدراسات المستقبلية

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

يشهد العالم في السنوات الأخيرة تطورات متسارعة في مجال تقنيات المعلومات والاتصالات، مما أدى إلى إحداث تغييرات كبيرة في أساليب عمل المؤسسات بمختلف أنواعها. وأصبح التحول الرقمي أحد أبرز التوجهات الحديثة التي تسعى المؤسسات إلى تبنيها بهدف تحسين الأداء، وتطوير العمليات الإدارية، ورفع كفاءة الخدمات، وتعزيز القدرة على التكيف مع المتغيرات المتسارعة في بيئة الأعمال. ولم يعد التحول الرقمي يقتصر على استخدام الأنظمة الإلكترونية، بل أصبح يمثل منهجاً استراتيجياً يعتمد على توظيف التقنيات الحديثة لإحداث تغيير شامل في آليات العمل واتخاذ القرار وتقديم الخدمات .

وتبرز أهمية التحول الرقمي على المستوى العالمي في كونه أحد المحركات الرئيسة للنمو الاقتصادي وتعزيز الابتكار وتحسين الإنتاجية، حيث تتجه معظم المؤسسات إلى الاستثمار في التقنيات الرقمية مثل الحوسبة السحابية، والذكاء الاصطناعي، وتحليل البيانات، والأتمتة، بهدف رفع كفاءة الأداء وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمستخدمين. وعلى المستوى المحلي، أولت المملكة العربية السعودية اهتماماً كبيراً بالتحول الرقمي من خلال مستهدفات رؤية المملكة 2030، التي ركزت على تطوير الخدمات الحكومية والخاصة، ورفع مستوى النضج الرقمي، وتحسين تجربة المستخدم، ودعم التحول نحو اقتصاد رقمي أكثر كفاءة واستدامة .

ورغم الجهود الكبيرة التي تبذلها المؤسسات في تنفيذ مبادرات التحول الرقمي، إلا أن مستوى تطبيق هذه المبادرات والاستفادة منها لا يزال متفاوتاً بين المؤسسات، إذ تواجه بعض الجهات تحديات تتعلق بالبنية التحتية التقنية، وتأهيل الكوادر البشرية، وإدارة التغيير، وتكامل الأنظمة الرقمية، الأمر الذي قد يحد من تحقيق الأهداف المرجوة من برامج التحول الرقمي. ويشير ذلك إلى وجود حاجة مستمرة لدراسة واقع التحول الرقمي في المؤسسات والتعرف على العوامل التي تسهم في نجاحه، إلى جانب الوقوف على أبرز التحديات التي تواجه تطبيقه.

وانطلاقاً من ذلك، تأتي هذه الدراسة لتسليط الضوء على التحول الرقمي في المؤسسات باعتباره أحد الموضوعات التي تحظى باهتمام متزايد في الوقت الحالي، لما له من دور في تطوير الأداء المؤسسي، وتحسين كفاءة العمليات، وتعزيز جودة الخدمات، ودعم القدرة التنافسية للمؤسسات. كما تسعى الدراسة إلى الاستفادة من الأدبيات والدراسات السابقة في هذا المجال، وتحليل واقع التحول الرقمي بما يسهم في تقديم تصور علمي يمكن أن تستفيد منه المؤسسات عند التخطيط لمشروعاتها المستقبلية.

وبناءً على ما سبق، يتناول هذا البحث مفهوم التحول الرقمي في المؤسسات، وأهميته، وأبرز العوامل المؤثرة في نجاح تطبيقه، إضافة إلى مناقشة التحديات التي تواجه المؤسسات أثناء تنفيذ مبادرات التحول الرقمي، وصولاً إلى مجموعة من النتائج والتوصيات التي يمكن أن تسهم في دعم المؤسسات وتعزيز نجاح جهودها في مجال التحول الرقمي.

2.1 مشكلة الدراسة

يشهد التحول الرقمي اهتماماً متزايداً من قبل المؤسسات في مختلف القطاعات، نظراً لما يوفره من فرص لتحسين الأداء المؤسسي، ورفع كفاءة العمليات، وتطوير جودة الخدمات. ورغم التوسع في تطبيق التقنيات الرقمية، إلا أن نتائج التحول الرقمي تختلف من مؤسسة إلى أخرى، حيث استطاعت بعض المؤسسات تحقيق فوائد ملموسة، في حين لا تزال مؤسسات أخرى تواجه تحديات تحد من الاستفادة الكاملة من مبادرات التحول الرقمي. ويشير ذلك إلى وجود عدد من الجوانب التي تستدعي الدراسة والبحث لفهم العوامل المؤثرة في نجاح التحول الرقمي داخل المؤسسات، سواء من الناحية النظرية أو التطبيقية.

1.2.1 الفجوات على المستوى النظري

تناولت العديد من الدراسات السابقة موضوع التحول الرقمي من زوايا متعددة، مثل أثره في تحسين الأداء المؤسسي، وتطوير الخدمات، ودعم الابتكار، إلا أن نتائج هذه الدراسات أظهرت تبايناً في تحديد العوامل الأكثر تأثيراً في نجاح التحول الرقمي داخل المؤسسات. كما ركزت بعض الدراسات على قطاعات محددة أو بيانات مختلفة، مما يبرز الحاجة إلى مزيد من الدراسات التي تقدم تصوراً أكثر شمولاً حول التحول الرقمي في المؤسسات، وتوضح العلاقة بين متطلباته وآثاره في تحسين الأداء المؤسسي.

1.2.2 الفجوات على المستوى التطبيقي

على الرغم من اهتمام المؤسسات بتطبيق مبادرات التحول الرقمي، إلا أن الواقع العملي يشير إلى وجود تفاوت في مستوى التطبيق والاستفادة من التقنيات الرقمية. فما زالت بعض المؤسسات تواجه تحديات تتعلق بالبنية التحتية التقنية، وتأهيل الموارد البشرية، وإدارة التغيير، وتكامل الأنظمة، الأمر الذي قد يؤثر في تحقيق الأهداف المرجوة من التحول الرقمي. ومن هنا تبرز الحاجة إلى دراسة واقع التحول الرقمي في المؤسسات، والتعرف على أبرز التحديات التي تواجه تطبيقه، بما يساهم في تقديم نتائج يمكن الاستفادة منها في دعم خطط التطوير المؤسسي.

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

ما أثر التحول الرقمي في تطوير أداء المؤسسات؟

3.1 أهمية الدراسة

تستمد هذه الدراسة أهميتها من الأثر المتزايد للتحول الرقمي في تطوير المؤسسات وتحسين كفاءة أعمالها، في ظل التطورات التقنية المتسارعة التي يشهدها العالم، وما توليه المملكة العربية السعودية من اهتمام كبير بالتحول الرقمي ضمن مستهدفات رؤية المملكة 2030. ويمكن توضيح أهمية الدراسة على المستويين النظري والتطبيقي على النحو الآتي:

1.3.1 الأهمية على المستوى النظري

تسهم هذه الدراسة في إثراء الجانب المعرفي المتعلق بالتحول الرقمي في المؤسسات، من خلال استعراض المفاهيم والأسس النظرية المرتبطة به، وبيان أهم العوامل المؤثرة في نجاح تطبيقه. كما تساعد في الربط بين الأدبيات العلمية والدراسات السابقة، بما يسهم في تقديم إطار نظري متكامل يمكن أن يستفيد منه الباحثون والمهتمون بهذا المجال. بالإضافة إلى ذلك، قد تسهم نتائج الدراسة في سد جانب من الفجوة البحثية المتعلقة بواقع التحول الرقمي في المؤسسات، وتكون مرجعاً يمكن الاستناد إليه في الدراسات المستقبلية.

1.3.2 الأهمية على المستوى التطبيقي

تكتسب هذه الدراسة أهمية تطبيقية لما يمكن أن تقدمه من نتائج وتوصيات تساعد المؤسسات على تعزيز جهودها في مجال التحول الرقمي، وتحسين كفاءة عملياتها، وتطوير جودة الخدمات المقدمة للمستخدمين. كما يمكن أن تسهم في دعم متخذي القرار عند وضع الخطط والاستراتيجيات الخاصة بالتحول الرقمي، من خلال التعرف على أبرز التحديات التي تواجه المؤسسات وآليات التعامل معها. ومن المتوقع أيضاً أن تساعد نتائج الدراسة المؤسسات في تقييم واقع التحول الرقمي لديها، والاستفادة من أفضل الممارسات التي تسهم في رفع مستوى الأداء المؤسسي وتحقيق أهداف التطوير المستدام.

1.4 أسئلة الدراسة

في ضوء مشكلة الدراسة، تسعى هذه الدراسة للإجابة عن السؤال الرئيس الآتي:

ما أثر التحول الرقمي في تطوير أداء المؤسسات؟

ويتفرع عنه الأسئلة الآتية:

1. ما المقصود بالتحول الرقمي في المؤسسات؟
2. ما أهم العوامل التي تسهم في نجاح تطبيق التحول الرقمي؟
3. ما أثر التحول الرقمي في تحسين الأداء المؤسسي؟
4. ما أبرز التحديات التي تواجه المؤسسات عند تطبيق التحول الرقمي؟
5. ما التوصيات التي يمكن أن تسهم في تعزيز نجاح التحول الرقمي في المؤسسات؟

1.5 أهداف الدراسة

الهدف العام

التعرف على أثر التحول الرقمي في تطوير أداء المؤسسات.

الأهداف الفرعية

- توضيح مفهوم التحول الرقمي وأهميته في المؤسسات .
- التعرف على العوامل المؤثرة في نجاح تطبيق التحول الرقمي .
- بيان أثر التحول الرقمي في تحسين الأداء المؤسسي .
- تحديد أبرز التحديات التي تواجه المؤسسات أثناء تطبيق التحول الرقمي .
- تقديم مجموعة من التوصيات التي تسهم في تعزيز نجاح التحول الرقمي داخل المؤسسات .

1.6 فرضيات الدراسة

إذا كان الدكتور طلب فرضيات، فمن الأفضل أن تكون بالشكل التالي:

الفرضية الرئيسية

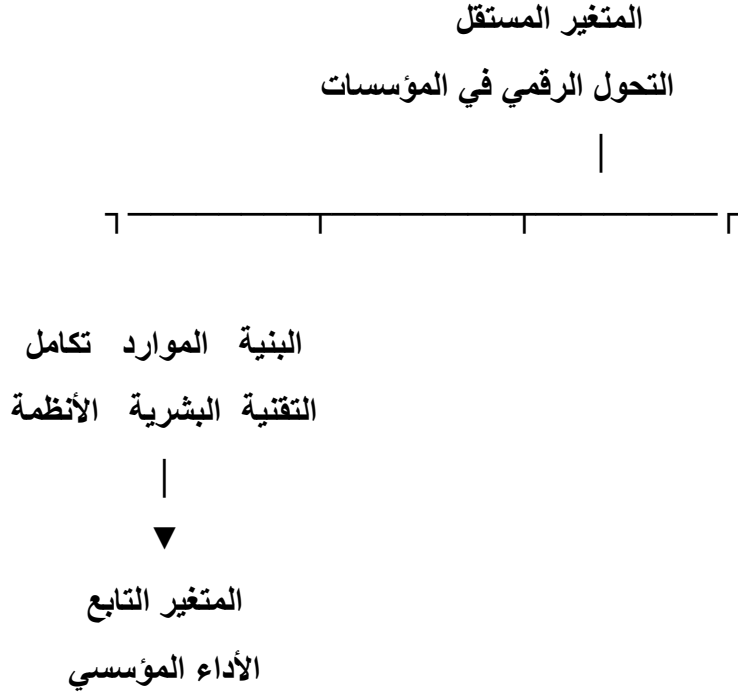
يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحويل الرقمي في تطوير أداء المؤسسات.

الفرضيات الفرعية

1. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبنية التحتية الرقمية في تحسين الأداء المؤسسي .
2. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتأهيل الموارد البشرية في نجاح التحويل الرقمي .
3. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكامل الأنظمة الرقمية في رفع كفاءة العمليات .
4. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق التحويل الرقمي وجودة الخدمات المقدمة .

1.7 نموذج الدراسة المقترح

يمكن رسمه بهذا الشكل:



1.8 مكان التطبيق المقترح للدراسة

سيتم تطبيق الدراسة ميدانيًا على عدد من المؤسسات في المملكة العربية السعودية، سواء في القطاع الحكومي أو القطاع الخاص، وذلك بهدف التعرف على واقع التحول الرقمي وأثره في تطوير الأداء المؤسسي. وسيتم جمع البيانات من العاملين في هذه المؤسسات باستخدام استبانة يتم إعدادها لهذا الغرض.

1.9 منهجية الدراسة

ستعتمد الدراسة على **المنهج الوصفي التحليلي**؛ لكونه الأنسب لدراسة أثر التحول الرقمي في المؤسسات، حيث سيتم جمع البيانات باستخدام استبانة توزع على عينة من العاملين في المؤسسات المستهدفة، ثم تحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة للوصول إلى النتائج والإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها.

1.10 المخطط المقترح للبحث

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

- المقدمة
- مشكلة الدراسة
- أهمية الدراسة
- أسئلة الدراسة
- أهداف الدراسة
- فرضيات الدراسة
- نموذج الدراسة
- منهجية الدراسة

الفصل الثاني: الإطار النظري

- مفهوم التحول الرقمي
- أهداف التحول الرقمي
- متطلبات التحول الرقمي
- التحديات
- الأداء المؤسسي
- الدراسات السابقة

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية

يبقى هذا الفصل ضمن الخطة المستقبلية للدراسة، ويشمل:

3.1 منهجية الدراسة

3.2 مجتمع الدراسة وعينتها

3.3 أداة الدراسة

3.4 صدق وثبات الأداة

3.5 تحليل البيانات

3.6 اختبار الفرضيات

الفصل الرابع: النتائج والتوصيات

سيتم استكمال هذا الفصل بعد الانتهاء من الدراسة الميدانية وتحليل البيانات، ويشمل:

4.1 عرض النتائج

4.2 مناقشة النتائج

4.3 التوصيات

4.4 الدراسات المستقبلية .

قائمة المراجع

مهم: هنا ندمج المراجع الأصلية الموجودة في بحثك مع المراجع التي استخدمناها فعليًا في فصل الدراسات السابقة، بدل وجود قائمتين منفصلتين.

Chouaibi, S., Festa, G., Quaglia, R., & Rossi, M. (2022). The risky impact of digital transformation on organizational performance: Evidence from Tunisia. *Technological Forecasting and Social Change*, 178, 121571. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2022.121571>

Deloitte. (2023). *Digital transformation trends*. Deloitte Insights.

International Telecommunication Union. (2024). *Measuring digital development: Facts and figures 2024*. ITU.

Kane, G. C., Palmer, D., Phillips, A. N., Kiron, D., & Buckley, N. (2021). *Accelerating digital innovation inside and out: Agile teams, ecosystems, and ethics*. MIT Sloan Management Review.

Masoud, R., & Basahel, S. (2023). The effects of digital transformation on firm performance: The role of customer experience and IT innovation. *Digital*, 3(2), 109–126. <https://doi.org/10.3390/digital3020008>

Organisation for Economic Co-operation and Development. (2023). *Going digital: Shaping policies, improving lives*. OECD Publishing.

Verhoef, P. C., Broekhuizen, T., Bart, Y., Bhattacharya, A., Dong, J. Q., Fabian, N., & Haenlein, M. (2021). Digital transformation: A multidisciplinary reflection and research agenda. *Journal of Business Research*, 122, 889–901. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.09.022>

Vial, G. (2019). Understanding digital transformation: A review and a research agenda. *The Journal of Strategic Information Systems*, 28(2), 118–144. <https://doi.org/10.1016/j.jsis.2019.01.003>

Westerman, G., Bonnet, D., & McAfee, A. (2014). *Leading digital: Turning technology into business transformation*. Harvard Business Review Press.

World Bank. (2023). *Digital development overview*. World Bank.

- البنك الدولي. (2022). *التنمية الرقمية: الفرص والتحديات*. مجموعة البنك الدولي .
- برنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية (يسر) . (2023). *التحول الرقمي في المملكة العربية السعودية* . المملكة العربية السعودية .
- هيئة الحكومة الرقمية . (2024). *تقرير الحكومة الرقمية في المملكة العربية السعودية* . الرياض، المملكة العربية السعودية .
- وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات . (2023). *التحول الرقمي في المملكة العربية السعودية* . الرياض، المملكة العربية السعودية .