

عنوان المشروع

تأثير التحول الرقمي على تحسين جودة العمل وتطوير أداء العاملين: دراسة تطبيقية على شركات التأمين في الرياض- السعودية

The Impact of Digital Transformation on Improving Work Quality and Developing Employee Performance: An Applied Study on the Private Sector in Riyadh – Saudi Arabia

أسم الطالب

محمد فتوي عبدالماجد

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

التاريخ- الفصل الدراسي

1.1 مقدمة البحث :

في عصر الثورة الصناعية الرابعة، أصبح التحول الرقمي ضرورة لا غنى عنها للمؤسسات التي تسعى للبقاء والتفوق في سوق عالمي متزايد التنافسية. يتمحور التحول الرقمي حول تبني التكنولوجيا الرقمية ليس فقط لتحسين العمليات القائمة ولكن أيضاً لإعادة تصور نماذج الأعمال، وتعزيز الابتكار، وزيادة الكفاءة والإنتاجية. تعتبر هذه التحولات الرقمية من أهم القوى الدافعة التي تعيد تشكيل طريقة عمل المؤسسات وتطوير أدائها.

التحول الرقمي يشمل مجموعة واسعة من التقنيات، من بينها الذكاء الاصطناعي، وإنترنت الأشياء، والحوسبة السحابية، وتحليل البيانات الكبيرة، والتي تساهم جميعها في تحسين العمليات التنظيمية وتقديم خدمات ذات جودة أعلى. على سبيل المثال، تساهم تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين اتخاذ القرارات، بينما تساعد الحوسبة السحابية في تحسين مرونة العمليات وتقليل التكاليف التشغيلية. (Westerman, Bonnet, & McAfee, 2014)

الهدف من هذا البحث هو استكشاف تأثير التحول الرقمي على تحسين جودة العمل وتطوير أداء العاملين في المؤسسات. تبرز أهمية هذا الموضوع في ظل التحديات التي تواجهها المؤسسات في تحقيق التوازن بين التبنّي السريع للتكنولوجيا وضمان تطوير مهارات العاملين ورفع كفاءتهم. يعد فهم هذه الديناميكيات أمراً بالغ الأهمية لتطوير استراتيجيات فعالة للتحول الرقمي يمكن أن تعود بالفائدة على المؤسسات والعاملين على حد سواء. (Kane, Palmer, Phillips, Kiron, & Buckley, 2015)

تشير الأبحاث إلى أن المؤسسات التي تنجح في التحول الرقمي تستطيع تحقيق زيادة ملحوظة في الإنتاجية والقدرة التنافسية (Vial, 2019) ومع ذلك، تواجه المؤسسات تحديات متعددة مثل مقاومة التغيير من قبل العاملين، نقص المهارات الرقمية، وصعوبة قياس تأثير التحول الرقمي على الأداء. هذه التحديات تتطلب نهجاً متكاملاً يتضمن ليس فقط تبني التكنولوجيا ولكن أيضاً تطوير المهارات وتعزيز الثقافة التنظيمية التي تدعم الابتكار والتغيير. (Sebastian, Ross, Beath, Mocker, Moloney, & Fonstad, 2017).

1.2 مشكلة البحث :

تتسم الفترة الحالية بتسارع التحول الرقمي في مختلف الصناعات والقطاعات الاقتصادية، حيث يعد التبنّي السريع للتكنولوجيا الرقمية أمراً ضرورياً للمؤسسات التي تسعى للبقاء والتنافس في سوق عالمي متغير ومتنوع. ومع ذلك، فإن هذا التحول لا يأتي دون تحديات عدة تعترض طريق المؤسسات في استيعاب واستفادة كاملة من فوائد التحول الرقمي، على الرغم من الأبحاث المتعددة حول تأثير التحول الرقمي، لا يزال هناك نقص في الدراسات التي تركز على تأثيره على جودة العمل وأداء العاملين بشكل مباشر. الفجوة النظرية تتمثل في الحاجة إلى دراسات معمقة تبرز العلاقة بين التحول الرقمي وتطوير المهارات الرقمية للعاملين وتأثيرها على الأداء العام للمؤسسة.

1.2.1 الفجوات النظرية:

● **نقص الدراسات المحددة:** يوجد نقص في الدراسات التي تركز بشكل مباشر على تأثير التحول الرقمي على جودة العمل وأداء العاملين في سياقات محددة مثل قطاع التأمين في الرياض. الدراسات الحالية غالباً ما تكون عامة وغير محددة بشكل كافٍ لتوفير التوجيهات العملية للمؤسسات الناشئة في هذا المجال.

● **عدم وجود إطار نظري شامل:** على الرغم من الأبحاث المتعددة حول التحول الرقمي، لا يوجد إطار نظري شامل يربط بين مختلف جوانب التحول الرقمي وتأثيره على جودة العمل وأداء العاملين بشكل متكامل. هذا النقص يجعل من الصعب فهم العلاقات السببية بين مختلف العوامل المرتبطة بالتحول الرقمي ونتائجه على المستوى الأدائي والتنظيمي.

● **عدم التركيز على العوامل الثقافية:** قليل من الدراسات تركز على كيفية تأثير العوامل الثقافية والاجتماعية في المؤسسات على نجاح التحول الرقمي وقدرته على تحسين جودة العمل وأداء العاملين. هذا النقص يحد من الفهم الشامل للعوامل المؤثرة في عمليات التحول الرقمي.

1.2.2 الفجوات العملية:

- **صعوبة التنفيذ:** كثير من المؤسسات تواجه صعوبات في تنفيذ التحول الرقمي بفعالية، حيث تحتاج إلى استراتيجيات عملية واضحة ومثبتة علمياً لتحقيق النجاح.
- **مقاومة التغيير:** هناك مقاومة كبيرة من قبل العاملين تجاه التغيير التكنولوجي، مما يؤثر على فعالية تطبيق التحول الرقمي.
- **نقص المهارات الرقمية:** تفتقر العديد من المؤسسات إلى الكفاءات والمهارات الرقمية اللازمة لتحقيق التحول الرقمي بنجاح.
- **قياس الأداء:** تفتقر المؤسسات إلى أدوات ومنهجيات فعالة لقياس تأثير التحول الرقمي على جودة العمل وأداء العاملين.
- **تكامل الأنظمة:** توجد صعوبات في تكامل الأنظمة الرقمية الجديدة مع الأنظمة الحالية، مما يعيق عملية التحول ويؤدي إلى مشاكل تشغيلية.
- **عدم وضوح الرؤية:** غالباً ما تفتقر المؤسسات إلى رؤية واضحة واستراتيجية شاملة للتحول الرقمي، مما يؤدي إلى تنفيذ غير منظم وغير فعال.

1.3 أهمية البحث :

أهمية البحث في تأثير التحول الرقمي تتجلى في عدة جوانب أساسية: يساهم في إثراء المعرفة العلمية وتحديد الاتجاهات العالمية، مما يمكّن المؤسسات من اتخاذ قرارات استراتيجية مستنيرة وتعزيز الابتكار والتطوير. كما يساهم في تحسين أداء العمل ورفع كفاءة العمليات، ويعزز التفاعل بين الأكاديميين والصناعة، ويعزز قدرة المؤسسات على قيادة التغيير والابتكار في مجالاتها الخاصة.

1.3.1 أهمية البحث على المستوى النظري:

تطوير الإطار النظري للتحول الرقمي: يساعد البحث في بناء وتطوير إطار نظري متكامل يفهم علاقة التحول الرقمي بتحسين جودة العمل وتطوير أداء العاملين. يتيح ذلك للباحثين والممارسين استخدام هذا الإطار لتحليل وتفسير تأثيرات التحول الرقمي على مختلف الجوانب العملية.

سد الفجوات المعرفية: يساهم البحث في سد الفجوات المعرفية بشأن تأثيرات التحول الرقمي على جودة العمل وأداء العاملين، مما يوفر دراسات دقيقة وشاملة لتعزيز فهمنا لكيفية استخدام التكنولوجيا في تحسين الأداء الإداري والعمليات.

فهم التحديات والفرص: يقدم البحث رؤى حول التحديات التي تواجه المؤسسات أثناء تنفيذ التحول الرقمي، بالإضافة إلى تحديد الفرص المتاحة لتحقيق مزيد من الكفاءة والابتكار. يعزز هذا الفهم قدرة المؤسسات على التكيف مع التغيرات السريعة في البيئة العملية.

مساهمة في الأدبيات الأكاديمية: يضيف البحث إلى الأدبيات الأكاديمية في مجال إدارة الأعمال والتحول الرقمي، مما يثري المعرفة العلمية ويمكن الباحثين من تحليل النتائج وتطبيقها في سياقاتهم الأكاديمية والعملية.

توفير أسس للمزيد من البحوث المستقبلية: يمكن أن يكون البحث قاعدة أساسية لدراسات مستقبلية تتناول تأثير التحول الرقمي في صناعات مختلفة أو في بيئات ثقافية واقتصادية متباينة. يساهم ذلك في استمرارية البحث والتطوير في هذا المجال الحيوي.

1.3.2 أهمية البحث على المستوى العلمي:

- **تحسين جودة العمل:** يساعد البحث في تحسين جودة العمل داخل المؤسسات من خلال فهم عميق لتأثيرات التحول الرقمي. يمكن للمؤسسات استخدام النتائج لتطوير استراتيجيات جديدة تعتمد على التكنولوجيا لتحسين عملياتها وزيادة كفاءتها.

- **تطوير أداء العاملين:** يعزز البحث تطوير مهارات وقدرات العاملين على استخدام التكنولوجيا الجديدة، مما يؤدي إلى تحسين أدائهم وزيادة إنتاجيتهم. هذا يساهم في تعزيز الفرق العاملة وزيادة مرونة المؤسسات في مواجهة التحديات.
 - **توجيه عمليات التحول الرقمي:** يقدم البحث إطارًا عمليًا يمكن للمؤسسات استخدامه لتوجيه وتنفيذ عمليات التحول الرقمي بشكل فعال. يتضمن ذلك تحديد الأولويات وتخطيط النقل الرقمي بطريقة تتناسب مع أهداف المؤسسة وتحسين استخدام الموارد.
 - **زيادة التنافسية:** بتبني استراتيجيات التحول الرقمي المستندة إلى نتائج البحث، يمكن للمؤسسات زيادة قدرتها التنافسية في السوق. تعزز هذه الاستراتيجيات قدرة المؤسسات على التكيف مع التغيرات السريعة وتحقيق مزايا تنافسية مستدامة.
 - **تعزيز رضا العملاء:** يمكن لنتائج البحث أن تساهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء من خلال تطبيق تقنيات التحول الرقمي. يتيح ذلك للمؤسسات تلبية توقعات العملاء بشكل أفضل، مما يزيد من رضاهم وولائهم للعلامة التجارية.
- هذه النقاط تبرز أهمية البحث على المستوى العلمي في دعم التحول الرقمي وتعزيز قدرة المؤسسات على الابتكار والنمو في بيئة الأعمال الحديثة.

1.4 المراجع :

- Besson, P., & Rowe, F. (2012). Strategizing information systems-enabled organizational transformation: A transdisciplinary review and new directions. *Journal of Strategic Information Systems*, 21(2), 103-124.
- Bharadwaj, A., El Sawy, O. A., Pavlou, P. A., & Venkatraman, N. (2013). Digital business strategy: Toward a next-generation of insights. *MIS Quarterly*, 37(2), 471-482.
- Davenport, T. H., & Westerman, G. (2018). Why So Many High-Profile Digital Transformations Fail. *Harvard Business Review*.
- Fitzgerald, M., Kruschwitz, N., Bonnet, D., & Welch, M. (2014). Embracing Digital Technology: A New Strategic Imperative. *MIT Sloan Management Review*.
- Hess, T., Matt, C., Benlian, A., & Wiesböck, F. (2016). Options for formulating a digital transformation strategy. *MIS Quarterly Executive*, 15(2).
- Kane, G. C., Palmer, D., Nguyen Phillips, A., Kiron, D., & Buckley, N. (2017). Achieving Digital Maturity. *MIT Sloan Management Review*.
- Kane, G. C., Palmer, D., Phillips, A. N., Kiron, D., & Buckley, N. (2015). Strategy, not Technology, Drives Digital Transformation. *MIT Sloan Management Review*.
- Kane, G. C., Palmer, D., Phillips, A. N., Kiron, D., & Buckley, N. (2016). Aligning the Organization for Its Digital Future. *MIT Sloan Management Review*.
- Liu, D. Y., Chen, S. W., & Chou, T. C. (2011). Resource fit in digital transformation: Lessons learned from the CBC Bank global e-banking project. *Management Decision*, 49(10), 1728-1742.
- Matt, C., Hess, T., & Benlian, A. (2015). Digital Transformation Strategies. *Business & Information Systems Engineering*, 57(5), 339-343.