

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

تخصص إدارة أعمال



أثر التحول الرقمي للأعمال على الرقابة التنظيمية دراسة تطبيقية على شركة

STC

إعداد الطالب/

حسن سالم القحطاني 233001119

إشراف/

د. الفيصل عبد الحميد محمد حسن

العام الدراسي:

2024



Contents

4	مقدمة:
4	مشكلة الدراسة:
6	أهمية الدراسة:
8	أهداف الدراسة:
9	تساؤلات الدراسة:
10	فروض الدراسة:
10	نموذج الدراسة:
12	الدراسات السابقة:
17	المنطلقات النظرية للدراسة:
24	المنهجية وطرق البحث:
24	مصادر جمع البيانات:
25	أدوات الدراسة:
26	حدود الدراسة:
27	المراجع:

مقدمة:

شهد العالم في العقد الأخير تغيراً كمياً ونوعياً في حجم التطور التكنولوجي والتطور المستمر لنظم الأعمال وظهور العديد من التطبيقات الرقمية التي انتشرت في مختلف مجالات الحياة وفي مختلف دول العالم، ومع مرور وباء كورونا وما فرضته هذه الأزمة على هذه الدول خلال فترة التحضر والتي أدت بدورها إلى توقف العديد من الوظائف في كافة المجالات، دفعت هذه القضية العديد من شركات الاتصال وشبكات الهواتف المحمولة إلى الاستفادة منها، حيث أصبح من الضروري على شركات الاتصالات أن تواكب التطور في المجال الرقمي لاستمرار أعمالها وعدم توقفها. (Cai, Liu Huang, & Liang, 2019).

في ظل البيئة التنافسية المتسارعة والتطورات التكنولوجية المتلاحقة، يواجه معظم القطاعات الاقتصادية ضغوطاً متزايدة للتحويل الرقمي في أعمالهم. ويعد التحول الرقمي للأعمال أحد أبرز الاتجاهات الاستراتيجية التي تبنتها المؤسسات في السنوات الأخيرة، حيث يعتبر محركاً أساسياً للنمو والابتكار والمرونة التنظيمية. يتضمن التحول الرقمي للأعمال استخدام التقنيات الرقمية الحديثة كالحوسبة السحابية والذكاء الاصطناعي وإنترنت الأشياء وتحليلات البيانات الضخمة في إعادة تشكيل وتحسين العمليات التشغيلية والأنشطة والنماذج التجارية للمؤسسة. وبالتالي، يغير التحول الرقمي من طريقة تفاعل المؤسسات مع عملائها وموظفيها وشركاء الأعمال، من خلال القنوات الرقمية والتطبيقات الذكية. (البشايشة والمري، 2020)

ويُعد قطاع الاتصالات أحد أبرز القطاعات التي تبنت التحول الرقمي على نطاق واسع، نظراً للطبيعة التكنولوجية لأعماله والحاجة المتزايدة للعملاء للخدمات الرقمية. فقد قامت العديد من شركات الاتصالات بإعادة هيكلة عملياتها وتقديم خدمات رقمية متطورة تتماشى مع احتياجات السوق المتغيرة. ولذلك، باتت ضرورة فهم تأثير التحول الرقمي على المرونة التنظيمية لشركات الاتصالات أمراً بالغ الأهمية. (الزامل والدوسري، 2021).

في ظل البيئة الأعمال المتقلبة والتغيرات المتسارعة في السوق والتكنولوجيا، باتت الرقابة التنظيمية أحد أبرز الاتجاهات الاستراتيجية التي تتبناها المؤسسات لتحقيق التكيف والاستجابة السريعة للمتغيرات. تُعرف الرقابة التنظيمية بأنها القدرة على التعامل بكفاءة مع التحديات والفرص الناشئة من خلال إعادة تشكيل العمليات والهياكل والموارد بطريقة سريعة ومرنة. تتضمن الرقابة التنظيمية مجموعة من الممارسات والقدرات التي تمكن المؤسسات من

التحرك بسرعة واستباقية لتلبية احتياجات السوق المتغيرة. ومن أبرز هذه الممارسات: التعلم التنظيمي المستمر، وبناء ثقافة الابتكار والمخاطرة المحسوبة، وتطوير هياكل تنظيمية مرنة، وتعزيز التنسيق بين الوظائف المختلفة، وتبني تقنيات رقمية حديثة تدعم عمليات اتخاذ القرار السريع. (البشاشة والمري، 2020)

وتكتسب الرقابة التنظيمية أهمية بارزة في القطاعات ذات المنافسة الشديدة والتغيرات السريعة، مثل قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والقطاعات الناشئة كالتيجارة الإلكترونية والتكنولوجيا المالية. فالمؤسسات في هذه القطاعات بحاجة إلى القدرة على التكيف والابتكار باستمرار لضمان التميز التنافسي ومواكبة احتياجات العملاء المتطورة. ويتطلب بناء الرقابة التنظيمية التزام الإدارة العليا، وتطوير ثقافة تنظيمية داعمة للمرونة والتجريب، وتوافر الموارد المالية والبشرية اللازمة. كما يتطلب تطوير قدرات رقمية متطورة تمكن من تحليل البيانات وتسريع عمليات اتخاذ القرار. وبالتالي، فإن الرقابة التنظيمية تُعد محوراً رئيسياً في استراتيجيات التحول الرقمي للمؤسسات. (الزامل والدوسري، 2021).

ومن أهم الشركات التي تتنافس على استخدام التطبيقات الرقمية مؤسسات قطاع الاتصالات التي تسعى إلى تسهيل وتقديم وتسهيل الخدمات لعملائها والحصول على استحسان العملاء ورضاهم، الأمر الذي يتطلب من هذه الشركات المرونة والسرعة في تنفيذ عملياتها وأنشطتها، حيث تتمتع الخدمة بطبيعة متجاوبة ومرنة تتكيف مع التغيرات التي تطرأ على بيئة الأعمال دون أن تفقد كفاءتها وفعاليتها بهدف زيادة قدرتها على مواجهة الحالات الطارئة بشكل سريع ومرن وزيادة الاستجابة والكفاءة في تقديم خدمات الاتصالات للعملاء، وذلك لأنه في عصر العولمة الذي يتميز بالمنافسة الشديدة. (Khallaf, 2023).

إن التحدي الذي يواجه قطاع الاتصالات في دول العالم هو المنافسة الشرسة والعالم الرقمي وتوسع استخدام التطبيقات الرقمية وتطور صناعة الشبكات اللاسلكية لتشمل كافة عمليات الاتصال في شركات الاتصالات للحفاظ عليها والمنافسة في السوق، مما دفعها إلى تبني نهج التحول الرقمي للتطوير. (النفراوي، 2022).

إن قطاع الاتصالات هو وسيلة للبقاء في عالم الأعمال، حيث تسعى شركات الاتصالات بشكل متزايد إلى تطوير عملياتها من خلال التقنيات الرقمية المتقدمة. بما في ذلك خدمات الدفع الإلكتروني والاشتراكات الرقمية واستخدام المنصات الرقمية لإدارة الخدمات وإجراء المعاملات، بالإضافة إلى الخدمات الرقمية التي تعرف، مثل البيانات المتنقلة

والاتصالات الصوتية والفيديو والمزيد من الخدمات التي تقدمها شركات الاتصالات الرقمية، أصبح من الضروري اتخاذ خطوات نحو التحول الرقمي، الذي يغير من التفاعلات بين الأفراد والمؤسسات مع بعضها البعض من خلال القنوات الإلكترونية والتطبيقات الرقمية ووفقاً لما سبق، كانت فكرة هذه الدراسة هي دراسة تأثير التحول الرقمي للأعمال في تحقيق المرونة التنظيمية في شركات الاتصالات من وجهة نظر الموظفين. (الزامل والدوسري، 2021).

في ظل بيئة الأعمال المتسارعة التغير والتطور التكنولوجي المتسارع، باتت الرقابة التنظيمية ضرورة حتمية للمؤسسات لضمان قدرتها على التكيف والاستجابة السريعة للتحديات والفرص الناشئة. ويلعب التحول الرقمي للأعمال دوراً محورياً في تعزيز قدرات الرقابة التنظيمية لدى المؤسسات. فالتحول الرقمي يمثل تبني تقنيات وأدوات رقمية متطورة لإعادة تصميم وتحسين العمليات والخدمات والنماذج التجارية بما يحقق قيمة أكبر للعملاء. ويشمل ذلك استخدام تقنيات مثل الذكاء الاصطناعي وتحليلات البيانات الكبيرة وإنترنت الأشياء والسحابة الحوسبية وغيرها. وتتيح هذه التقنيات للمؤسسات فرصاً عديدة لتعزيز قدرتها على البقاء والنمو في ظل التغير المتسارع. (Cai Liu, 2019, Huang, & Liang, 2019).

على سبيل المثال، تُساعد تحليلات البيانات الكبيرة المؤسسات على رصد التوجهات والتغيرات في السوق بشكل سريع، وتمكّنها من اتخاذ قرارات مستنيرة وسريعة بشأن تخصيص الموارد واستراتيجيات التسويق والتطوير المنتجات. كما تُتيح تقنيات التعلم الآلي والذكاء الاصطناعي للمؤسسات إمكانية التنبؤ بالتغيرات المستقبلية والاستجابة لها بطريقة استباقية. علاوة على ذلك، يُعزز التحول الرقمي المرونة التنظيمية من خلال تمكين العاملين من العمل عن بُعد واستخدام أدوات التعاون والاتصال الرقمية. كما يُساهم في إعادة هيكلة العمليات والإجراءات بطريقة أكثر كفاءة وسلاسة. وبالتالي، ترتبط الرقابة التنظيمية ارتباطاً وثيقاً بقدرة المؤسسات على التحول الرقمي وتبني التقنيات الحديثة. فالاستثمار في البنية التحتية الرقمية والكفاءات الرقمية للموظفين يُمثل أحد أبرز الركائز لتحقيق المرونة والسرعة في الاستجابة للتغيرات المتسارعة في بيئة الأعمال. (البشاشة والمري، 2020)

مشكلة الدراسة:

إن الخدمات الرقمية في صناعة الاتصالات هي نتيجة حتمية ومباشرة للتطور المستمر الذي يشهده العالم في مجال التكنولوجيا الرقمية (الحوسبة السحابية والهواتف الذكية وتطبيقات وسائل التواصل الاجتماعي) وأجهزة

الاتصال والابتكار والتزامن معها. إن تغيير سلوك المشتركين واحتياجاتهم من حيث خفض التكلفة والجهد والوقت وتحسين الكفاءة التشغيلية والتنظيم وتبسيط إجراءات تقديم الخدمات للمشاركين وتوفير الفرص لتقديم منتجات اتصالات مبتكرة وإبداعية تساعد على توسيع الخدمات. إن حالة الرضا والقبول لدى متلقي الخدمة من خدمات ومنتجات شركات الاتصالات أمر بالغ الأهمية لتعزيز ولائهم وزيادة قاعدة المشتركين.

إن قطاع شركات الاتصالات السعودية يواجه العديد من التحديات والعقبات بسبب مواكبة الشركات للتغيرات الهائلة في الخدمات والتقنيات الاتصالية والاستجابة السريعة لها، حيث أن هذا حاجة أساسية لعملاء شركات الاتصالات قد تؤدي إلى ابتعاد العديد من العملاء عن الشركات التقليدية ونحو الشركات المتخصصة في الخدمات الاتصالية الناشئة والمتوسطة والصغيرة التي تتحدى مقدمي الخدمات الاتصالية التقليدية لأنها تقدم خدمات رقمية ذكية وتقدمها بشكل أسرع، ولأن الإجراءات مرنة وقانونية، ونتيجة لذلك الشركات التي تستخدم التكنولوجيا الحديثة في الأعمال الاتصالية ولا يستخدمون خدماتها الاتصالية الذكية، يتأثر ضعف قدرة هذه الشركات وانخفاض قدرتها التنافسية في جذب عملاء جدد بعدم وجود خدمات تستجيب لمطالبهم واحتياجاتهم، من خلال توفير السرعة والسهولة والجودة في تنفيذ خدماتها الاتصالية. ونتيجة لذلك فإن الشركات التي تتبنى أحدث التكنولوجيا في جذب العملاء وتحقيق أهدافها والاستجابة السريعة لهذه التطورات ستظهر بشكل يحقق المرونة والكفاءة في الخدمات الاتصالية، ونتيجة لذلك سيرتفع أدائها وسترتفع قدرتها التنافسية وحصتها السوقية، وينعكس ذلك بشكل جيد في تحقيق أهدافها.

من العرض السابق نستنتج أن شركات الاتصالات يجب أن تجري تغييرات جوهرية في جميع عملياتها بخصوص الشبكات والاتصالات وتديرها في ظل أزمة الاتصالات التي تدمر قطاع الاتصالات وتكثيف المنافسة بين المنافسين للوصول إلى حصة تتميز ببعض الاستقرار وسرعة رد الفعل (رشيقة) للتعامل مع عدم الاستقرار في بيئة الأعمال.

وعليه يمكن إظهار مشكلة البحث الحالي من خلال طرح السؤال الرئيسي التالي: ما أثر التحول الرقمي للأعمال

على المرونة التنظيمية في البنوك الأردنية من وجهة نظر موظفيها.

أهمية الدراسة:

تستمد هذه الدراسة أهميتها من جانبين: تنبع أهمية الدراسة من أهمية الموضوع الذي تتناوله وهو تأثير التحول الرقمي للأعمال على المرونة التنظيمية لشركات الاتصالات السعودية من وجهة نظر موظفيها من خلال التحول الرقمي في صناعة الاتصالات على أداء شركات الاتصالات السعودية من حيث الموقع التنافسي وحصتها في السوق. تستثمر شركات الاتصالات السعودية في جميع أنحاء المملكة في التقنيات الاتصالية الجديدة، حيث يتجه عملاء شركات الاتصالات تدريجياً إلى التقنيات الرقمية في عدة أبعاد من تفاعلاتهم الاقتصادية والاجتماعية، جنباً إلى جنب مع تصوراتهم الحالية للخدمات الرقمية، فإن التقنيات الاتصالية الجديدة في طريقها لتسريع رقمنة عملاء شركات الاتصالات السعودية، وبالتالي تحقيق مكاسب الكفاءة الاجتماعية للقطاع الخاص. وما يزيد من أهمية هذه الدراسة أنها تظهر مدى أهمية ومساهمة التكنولوجيا الرقمية في تحسين أداء شركات الاتصالات السعودية وقدرتها على الاستجابة بكفاءة وفعالية للتغيرات التي تحدث في البيئة المحيطة والتطورات التي تحدث فيها. لإعطاء ما يحدث في عالم الصناعة الرقمية.

تتجلى أهمية هذه الدراسة أيضاً في تطبيقها على قطاع اقتصادي بالغ الأهمية وهو قطاع الاتصالات السعودي. نظراً للمساهمة الكبيرة لهذا القطاع في تحريك عجلة التنمية الاقتصادية والاجتماعية في المملكة العربية السعودية، تسعى الدراسة الحالية إلى إبراز أهمية تغيير وتطوير أداء مؤسسات قطاع الاتصالات السعودية بما يتماشى مع الاتجاهات العالمية نحو التحول الرقمي الذي باتت تشملها كافة أنشطة هذا القطاع الحيوي. يتطلب هذا التحول الرقمي إعادة هيكلة الخدمات المقدمة وتطويرها لتناسب مع متطلبات العصر وتطلعات المستهلكين في ظل البيئة التكنولوجية المتسارعة.

أهداف الدراسة:

أجريت هذه الدراسة بهدف قياس أثر التحول الرقمي بأبعاده (تجربة العملاء رقمياً - تحويل العمليات رقمياً - نماذج الأعمال رقمياً - تجربة الموظف الرقمية) للأعمال على الرشاقة التنظيمية بأبعادها (رشاقة الاستشعار -

رשאقة اأناذ القرار – رשאقة الأطابق) دراسة أطباقفة على شركة STC من وءهة نظر موظفها وافترع منه مءموعة من الأهداف الفرعة:

- الأعراف على واقع فف الاأصالاأ والشبكاأ فف قأاع الاأصالاأ
- الأعراف على أهم العواأق والأأفاأ الالف أواءه أطباق الأأول الرقف فف شركة STC من وءهة نظر العاملفن ففها.
- الأعراف على قءرة شركة STC لأأفف مفهوم الأأول الرقف.
- الأعراف على مسأوى الرשאقة الأأظفمفة فف شركة STC من وءهة نظر العاملفن ففها.
- الأعراف على أأر الأأول الرقف للأعمال على الرשאقة الأأظفمفة لءى شركة STC من وءهة نظر العاملفن ففها.

أساؤلاأ الأراسة

السؤال الرأفسى الأول : ما هو أأر الأأول الرقف بأبعاءه (أأربة العملاء رقفمفأ – أأول العملفاأ رقفمفأ – نماأف الأعمال رقفمفأ – أأربة الموظف الرقفمفة) للأعمال على الرשאقة الأأظفمفة بأبعاءها (رשאقة الاسأشعار – رשאقة اأناذ القرار – رשאقة الأطابق) دراسة أطباقفة على شركة STC؟ وأأفرع منه عدة أسألة فرعة كأأالف:

➤ السؤال الفرعى الأول: كف أأأر أأربة العملاء رقفمفأ للأعمال على الرשאقة الأأظفمفة دراسة أطباقفة على شركة STC؟

➤ السؤال الفرعى الأالف: كف فأأر أأول العملفاأ رقفمفأ للأعمال على الرשאقة الأأظفمفة دراسة أطباقفة على شركة STC؟

➤ السؤال الفرعى الأالف: كف فأأر نماأف الأعمال رقفمفأ للأعمال على الرשאقة الأأظفمفة دراسة أطباقفة على شركة STC؟

➤ السؤال الفرعى الرابع: كف فأأر أأربة الموظف الرقفمفة للأعمال على الرשאقة الأأظفمفة دراسة أطباقفة على شركة STC؟

- السؤال الفرعي الخامس: كيف يؤثر التحول الرقمي للأعمال على رشاقة الاستشعار دراسة تطبيقية على شركة STC؟
- السؤال الفرعي السادس: كيف يؤثر التحول الرقمي للأعمال على رشاقة اتخاذ القرار دراسة تطبيقية على شركة STC؟
- السؤال الفرعي السابع: كيف يؤثر التحول الرقمي للأعمال على رشاقة التطبيق دراسة تطبيقية على شركة STC؟

فروض الدراسة:

وللإجابة على أسئلة البحث وتحقيق أهدافه، تم صياغة الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية الأولى: لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للتحول الرقمي للأعمال بأبعاده (تجربة العملاء رقمياً – تحويل العمليات رقمياً – نماذج الأعمال رقمياً – تجربة الموظف الرقمية) للأعمال على الرشاقة التنظيمية دراسة تطبيقية على شركة STC. ويتفرع منها الفرضيات الفرعية التالية:

1. الفرضية الفرعية الأولى H_{01} : لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتجربة العميل الرقمية على الرشاقة التنظيمية بالتطبيق على شركة STC.
2. الفرضية الفرعية الثانية H_{02} : لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتحويل العمليات رقمياً على الرشاقة التنظيمية بالتطبيق على شركة STC.
3. الفرضية الفرعية الثالثة H_{03} : لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لنماذج الأعمال رقمياً على الرشاقة التنظيمية بالتطبيق على شركة STC.
4. الفرضية الفرعية الرابعة H_{04} : لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتجربة الموظف الرقمية على الرشاقة التنظيمية بالتطبيق على شركة STC.

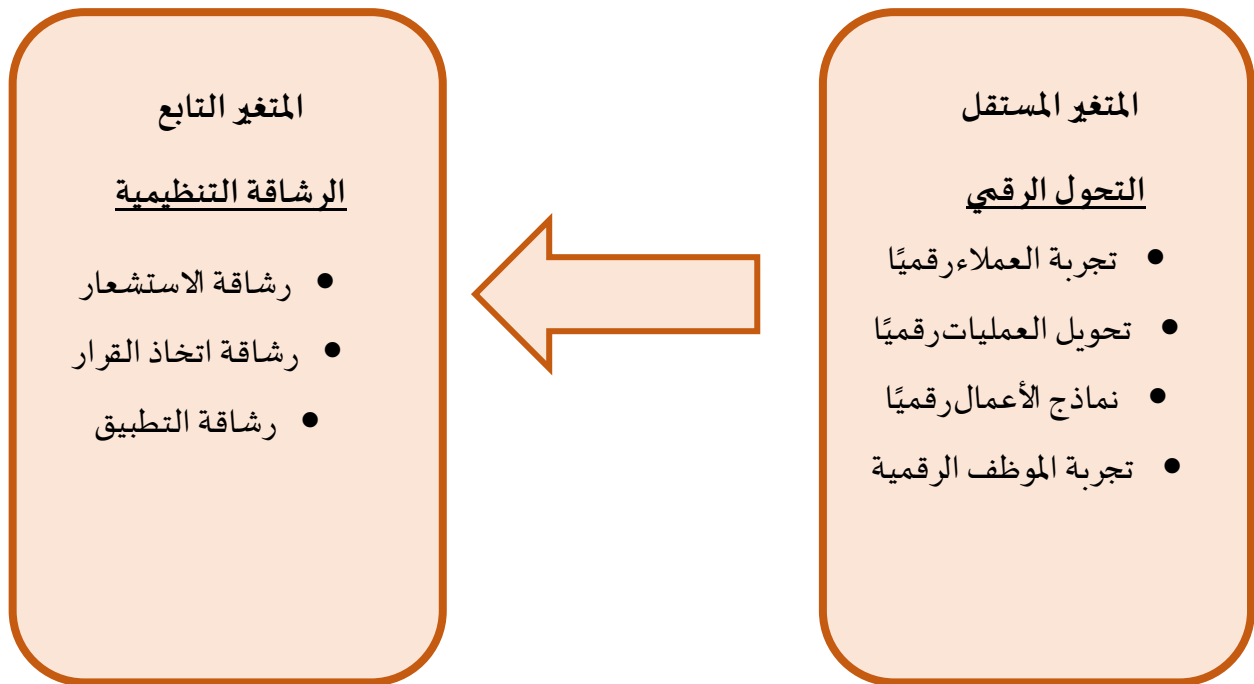
الفرضية الرئيسية الثانية: لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للتحول الرقمي للأعمال للأعمال على الرشاقة التنظيمية بأبعادها (رشاقة الاستشعار – رشاقة اتخاذ القرار – رشاقة التطبيق) دراسة تطبيقية على شركة STC. ويتفرع منها الفرضيات الفرعية التالية:

1. الفرضية الفرعية الأولى H_{01} : لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للتحويل الرقمي للأعمال على رشاقة الاستشعار بالتطبيق على شركة STC.
2. الفرضية الفرعية الثانية H_{02} : لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للتحويل الرقمي للأعمال على رشاقة اتخاذ القرار بالتطبيق على شركة STC.
3. الفرضية الفرعية الثالثة H_{03} : لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للتحويل الرقمي للأعمال على رشاقة التطبيق بالتطبيق على شركة STC.

نموذج الدراسة

- يهدف هذا النموذج إلى التعرف على أثر التحويل الرقمي بأبعاده (تجربة العملاء رقمياً – تحويل العمليات رقمياً – نماذج الأعمال رقمياً – تجربة الموظف الرقمية) للأعمال على الرشاقة التنظيمية بأبعادها (رشاقة الاستشعار – رشاقة اتخاذ القرار – رشاقة التطبيق) دراسة تطبيقية على شركة STC. ويتضمن المتغيرات التالية:
- المتغير المستقل: التحويل الرقمي بأبعاده (تجربة العملاء رقمياً – تحويل العمليات رقمياً – نماذج الأعمال رقمياً – تجربة الموظف الرقمية).
 - المتغير التابع: الرشاقة التنظيمية بأبعادها (رشاقة الاستشعار – رشاقة اتخاذ القرار – رشاقة التطبيق).

الشكل رقم (1) متغيرات الدراسة



المصدر: إعداد الباحث

الدراسات السابقة:

دراسة النفراوي (2022) بعنوان:

دور الرشاقة التنظيمية المدركة في تعزيز ولاء عملاء المصارف

الهدف: تهدف هذه الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين كل بعد من أبعاد المرونة التنظيمية المدركة والمتمثلة في الاستجابة والكفاءات والمرونة والسرعة وأبعاد ولاء العملاء بالولاء السلوكي والولاء الاتجاهي والولاء المعرفي في بنوك محافظة المجمعة

المتغيرات: المتغير المستقل: الرشاقة التنظيمية المدركة

المتغير التابع : ولاء عملاء المصارف

النتائج : أشارت النتائج إلى وجود تأثير أخلاقي إيجابي لكل من الكفاءات: المرونة والسرعة على الأبعاد الثلاثة لولاء العملاء، في حين لم يؤثر بعد الاستجابة على أي من أبعاد ولاء العملاء.

دراسة شحادة (2022) بعنوان:

التحول الرقمي في البنوك الإسلامية العاملة في الأردن: دراسة تحليلية من منظور إسلامي.

الهدف : توضيح التحول الرقمي في البنوك الإسلامية العاملة في الأردن، والتعرف على التقنيات الرقمية الحديثة المتعلقة به، بالإضافة إلى معرفة مدى تحول البنوك الإسلامية العاملة في الأردن من وجهة نظر رقمية (أو ما يسمى بالنضج الرقمي)، وتحديد أثر التحول الرقمي على البنوك الإسلامية العاملة في الأردن

المتغيرات : المتغير المستقل: التحول الرقمي

المتغير التابع: البنوك الإسلامية

المنهج قد تم الحصول عليها باستخدام المنهج الوصفي التحليلي من خلال استبانة، وقد شملت الدراسة (68) موظفاً من البنوك الإسلامية العاملة في الأردن، وتم استخدام تحليل الانحدار الخطي وتحليل الارتباط، النتائج : من أهم النتائج: وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى النضج الرقمي وأبعاد التحول الرقمي، كما أظهرت أن بين مستوى النضج الرقمي ووجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد التحول الرقمي المتمثلة بـ (التكنولوجيا الرقمية، والاستراتيجية الرقمية، والنضج الرقمي)، وعدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى النضج الرقمي وأبعاد التحول الرقمي المتمثلة بـ (التحولات الرقمية، والقيادة موجودة أيضاً). أثر ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي في البنوك الإسلامية العاملة في الأردن على الكفاءة التشغيلية والميزة التنافسية وتجربة العملاء والأداء التنظيمي والمخاطر.

دراسة خميس (2021) بعنوان:

أثر التحول الرقمي على الأداء الوظيفي للعاملين في البنوك التجارية المصرية

الهدف: استهدفت دراسة خميس (2021) قياس وتحليل أثر التحول الرقمي على الأداء الوظيفي للعاملين في البنوك التجارية المصرية

المتغيرات : المتغير المستقل: التحول الرقمي

المتغير التابع: الأداء الوظيفي للعاملين في البنوك التجارية المصرية

لتحقيق أهداف الدراسة واختبار فرضياتها، تم إعداد قائمة استقصاء كأداة رئيسية لجمع البيانات. أجريت الدراسة الميدانية على عينة مكونة من 281 مفردة، وتم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية لمعالجة البيانات، أبرزها معامل الارتباط وتحليل الانحدار المتعدد. خلصت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط إيجابية ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي وأبعاد الأداء الوظيفي، كما أشارت إلى وجود تأثير إيجابي ذي دلالة إحصائية للتحول الرقمي على أبعاد الأداء الوظيفي للعاملين بالبنوك التجارية المصرية.

دراسة شديد (2021) بعنوان:

تأثير التحول الرقمي على مستوى أداء الخدمة المقدمة بالتطبيق على موظفي الإدارة العامة للمرور

بمحافظة القاهرة

الهدف : التعرف على دور عملية التحول الرقمي بمتطلباتها الوظيفية المختلفة: الاستراتيجية والثقافة التنظيمية والقيادة التحويلية والموارد البشرية في تحسين أبعاد مستوى أداء الخدمات المقدمة بوحدة المرور والتراخيص

المتغيرات : المتغير المستقل : التحول الرقمي

المتغير التابع: مستوى أداء الخدمة المقدمة بالتطبيق على موظفي الإدارة العامة للمرور

المنهج: قد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لمعالجة الجانب التطبيقي للدراسة، واستخدمت استمارة الاستبيان كأداة لجمع البيانات الأولية، وتم توزيع عدد (168) استبانة

النتائج : وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها وجود علاقة ارتباط قوية بين متطلبات تنفيذ التحول الرقمي وتحسين مستوى أداء الخدمات المقدمة بوحدة المرور، بالإضافة إلى تقديم تصور مقترح لمراحل التحول الرقمي في البنوك الخدمية العامة

التوصيات: كما أوصت الدراسة بضرورة الإسراع في المشروع القومي للتحول الرقمي الذي يعد من أهم أدوات تحقيق الاستدامة، وتطوير بيئة العمل الحكومي، وتقديم الخدمات الإلكترونية والتحول نحو الاقتصاد الرقمي.

دراسة رشوان وقاسم (2020) بعنوان :

دور التحول الرقمي في رفع كفاءة أداء البنوك وجذب الاستثمارات

الهدف: التعرف على دور التحول الرقمي في زيادة كفاءة أداء البنوك وجذب الاستثمار والتعرف على التحول الرقمي في البنوك ودور التحول الرقمي في زيادة كفاءة أداء البنوك وزيادة الميزة التنافسية وتحديد كيفية القيام بذلك حيث ان التحول الرقمي يمكن ان يجذب الاستثمارات للبنوك ويحقق وضع مالي مستقر وتحسين أداء البنوك وتجنب الاستثمار وان على البنوك الفلسطينية مراجعة آلية جودة الحلقاات الالكترونية وتطوير نماذج اللازمة لتحسين هذه الخدمات وتطبيق التكنولوجيا في مراقبة جودة الحلقاات الالكترونية وتطوير نماذج ابداعية ومبتكرة وتطبيق التقنيات الالكترونية الناشئة ومراقبة الايام والالتزام بالواجبات والمسؤوليات وفقا لاطار الحوكمة وتوقع الانحرافات قبل حدوثها وتقديم تقارير استباقية للإدارة العليا والاقسام ذات الصلة.

المتغيرات : المتغير المستقل : التحول الرقمي

المتغير التابع : رفع كفاءة أداء البنوك وجذب الاستثمارات

دراسة الزامل والدوسري (2021) بعنوان:

الرشاقة التنظيمية في جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن بمدينة الرياض وسبل تحسينها.

الهدف: التعرف على واقع الرشاقة التنظيمية في جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن بالرياض ومعوقات تطبيقها وسبل تحسينها لتحقيق أهداف البحث

المنهج : اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم تقسيمها إلى ثلاثة محاور رئيسية

النتائج: توصلت هذه الدراسة إلى عدة استنتاجات أهمها أن واقع الرقابة التنظيمية في جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن كان مرتفعاً وتبين أن الأميرة نورة بنت عبد الرحمن وقياداتها لا يواجهون أية معوقات في تطبيق الرقابة التنظيمية حيث كان مستوى هذه المعوقات متوسطاً وكان من أبرزها جهل بعض الوحدات الإدارية بآليات اتخاذ القرار وعدم القدرة على التكيف مع المتغيرات البيئية والتي يمكن تفعيلها وتحسينها ومنها: في جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن، ضرورة الاستفادة من نظم المعلومات في اتخاذ القرارات وتدريب القيادات في مجال إدارة المعرفة التقنية واعتماد الجامعة على شبكات المعلومات والاتصالات عالية السرعة والجودة.

دراسة احمد وآخرون (2020) بعنوان: أثر الرقابة التنظيمية على الحصة السوقية الدور الوسيط

للثقافة التنظيمية دراسة تطبيقية في المصارف التجارية الأهلية في العراق

الهدف: معرفة أثر المرونة التنظيمية على الحصة السوقية ودور الثقافة التنظيمية كمتغير وسيط في المصارف التجارية الخاصة العراقية، وتم تحليل البيانات من مصادر مختلفة ومن خلال مجموعة من الأساليب الإحصائية مثل ألفا كرونباخ والإحصاء الوصفي وتحليل العوامل الاستكشافية واختيار التوزيع الطبيعي للبيانات وتحليل الانحدار المتعدد

المتغيرات : المتغير المستقل : الرقابة التنظيمية

المتغير التابع الحصة السوقية

النتائج: أظهرت نتائج البحث أن الأداء التنظيمي للمرونة التنظيمية على القيمة السوقية للمصارف التجارية الخاصة في العراق كان مرتفعاً وأن للمرونة التنظيمية تأثير على الحصة السوقية

التوصيات: كما أوصت هذه الدراسة بالتفكير في أساليب جديدة في مجال الإدارة الاستراتيجية مع الأخذ بعين الاعتبار القدرات الديناميكية للمصرف لتحقيق الميزة التنافسية المستدامة.

دراسة البشايشة والمري (2020) بعنوان

أثر الرقابة الاستراتيجية في تحقيق النجاح الاستراتيجي في البنوك القطرية

الهدف: هدفت الدراسة إلى قياس وتحليل أثر الرقابة الاستراتيجية في تحقيق النجاح الاستراتيجي في البنوك التجارية القطرية البالغ عددها خمسة بنوك

المتغيرات : المتغير المستقل : الرقابة الاستراتيجية

المتغير التابع تحقيق النجاح الاستراتيجي في البنوك القطرية

المنهج: استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات. توصلت الدراسة إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية للرقابة الاستراتيجية في تحقيق النجاح الاستراتيجي في البنوك التجارية القطرية

دراسة النفراوي (2022) بعنوان

دور الرقابة التنظيمية المدركة في تعزيز ولاء عملاء المصارف

الهدف: أجريت هذه الدراسة بهدف تحديد مدى انعكاس المرونة التنظيمية في زيادة سلوك الزبائن في مصرف التنمية والتجارة العراقي (TBI) في بغداد

المتغيرات : المتغير المستقل : الرقابة التنظيمية المدركة

المتغير التابع ولاء عملاء المصارف

النتائج: توصلت نتائج جمع البيانات إلى أن سلوك المواطن التنظيمية له علاقة ارتباطية وتأثير إيجابي لصالح مصرف التنمية الدولي ومصرف التجارة العراقي، وأن المرونة التنظيمية في أبعادها وسلوك المواطن التنظيمية في أبعادها هي نتيجة الاختلاف بين المصرفين في مستوى تقديم الإمكانات والاستجابة والمرونة والسرعة في تقديم الخدمات المصرفية للزبائن والاختلاف في مستوى العروض والمساعدة والتغذية الراجعة المقدمة للزبائن المصارف.

دراسة Benmoussa, Mohammed Tayeb 2023 بعنوان

Forced Digital Transformation: Adapting to a New Reality during COVID-19 Case Studies of Leading Companies' Responses

لقد قامت ورقة البحث الموسعة هذه بتحليل كيف أدى كوفيد-19 إلى تسريع التحول الرقمي على مستوى العالم عبر الشركات لقد مكنت تقنيات مثل الذكاء الاصطناعي والحوسبة السحابية وشبكات الجيل الخامس وإنترنت الأشياء من المرونة التنظيمية والتكيف طوال فترة الوباء كما تسارعت وتيرة العمل عن بعد ونماذج التسليم عبر الإنترنت ورقمنة سلسلة التوريد وعلى الرغم من الصدمة الخارجية، فقد دعم التحول الرقمي استمرارية الأعمال والتحسين خلال فترة صعبة للغاية وقد أظهرت الشركات التي قطعت شوطاً أطول في رحلاتها الرقمية عمومًا مرونة كبيرة في مواجهة عدم اليقين والتقلبات ومع تسارع التغيير التكنولوجي، أصبحت القدرات والعقلية الرقمية أكثر أهمية في غضون بضعة أشهر فقط، دفع كوفيد-19 الاتجاهات المستقبلية إلى الأمام لسنوات يجب على المنظمات أن تستمر في إعطاء الأولوية للاستثمار الذكي في التقنيات الناشئة وسير العمل الديناميكي والأمن السيبراني والارتقاء المستمر بمهارات القوى العاملة والابتكار اللامركزي من خلال تعلم دروس الوباء، يمكن للشركات بناء مرونة أكبر لتحمل الصدمات المستقبلية وعلى الرغم من فرض الأزمة، فإن التحول الرقمي يمكن المنظمات من الازدهار في الوضع الطبيعي التالي.

دراسة خلاف، (Khallaf, 2023) بعنوان:

Towards Digital Transformation Techniques Application at the Egyptian Airports

إن صناعة الطيران والسفر والسياحة ككل تأتي في طليعة الصناعات الأخرى وليس لديها خيار سوى مواجهة تحدي تحديد التقنيات الجديدة والناشئة التي لديها القدرة على تحسين تجربة الركاب وتحسين كفاءة عمليات الطيران الغرض من المقال الحالي هو دراسة تقنيات التحول الرقمي المستخدمة في المطارات المصرية، وتحليل الوضع الحالي لنموذج أعمال المطارات المصرية نحو التحول الرقمي، وإظهار التقنيات الرقمية الأساسية النشطة في المطارات المصرية، وتحديد الجوانب الأساسية لاستراتيجية التحول الرقمي وعلاوة على ذلك، تحديد الفرص والتحديات داخل رحلة التحول الرقمي للمطارات المصرية ولهذا الغرض، تم إجراء هذا البحث بأسلوب تحليلي وصفي واستخدام أداة المقابلة المفتوحة لمجموعة التركيز وكان من الأمثلة الإدارة العليا لقسم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في شركة مصر القابضة للمطارات توصل البحث إلى عدة

استنتاجات، أهمها أن التكنولوجيا هي الخيار الأفضل للشركة التي تعتبرها وسيلة للتوجيه لتحقيق تسهيل السفر والأمن بالإضافة إلى ذلك، تمكن المطارات أنظمة السلامة وخدمات الركاب بالتكنولوجيا الرقمية يوصي هذا البحث بضرورة دعم الوحدات الرقمية في المطارات المصرية لاستكمال رحلة التحول الرقمي، بالإضافة إلى تعزيز الإدارات الرئيسية التي تتعامل مباشرة مع المسافرين لزيادة الوعي بتجربة المسافر الرقمية، وخاصة إدارة التسويق والمبيعات.

دراسة 2023 Abdul-Salam, Mohamed بعنوان

Digital Transformation Framework for Building Localities Financial Maps

تطلع الحكومة إلى التحرك نحو مفهوم التحول الرقمي، لذا تم تقديم هذا المقترح تحت عنوان "إطار مقترح للتحول الرقمي لإنشاء خريطة مالية للمحليات" مع تطبيقه في وزارة التنمية المحلية وأجهزة الموازنة ذات الصلة بموازنة 27 دائرة (جهاز موازنة لكل محافظة) كجزء من الإطار العام الذي تسعى الحكومة إلى تحقيقه، انطلاقاً من فكرة الابتكار في استخدام التقنيات التكنولوجية الحديثة للتحول الرقمي في تحليل البيانات ونظم العمل الآلية وهي السحابة الخدمات الحاسوبية لإعداد الموازنة في قسمين (بنود الموازنة/ برامج الموازنة والأداء) بهدف تحقيق إطار خطة عمل الحكومة ورؤية مصر 20-30، بنود والوصول إلى برامج الخدمة التي تعمل تحت مظلة الحوسبة السحابية وثانياً: العمل على الموازنة وخطط الأداء لتحديد وتحليل الأهداف العامة لكل وحدة حكومية وفقاً للقرارات الصادرة بشأنها للوصول إلى البيانات الهيكلية من خلال إدخال البيانات وتحديد كافة عناصر تلك النماذج في صيغة موحدة مع رسم بياني للكيانات والعلاقات التي يمكن تنفيذها لجميع البرامج والأنشطة عند إعداد موازنات البرامج والمشاريع.

دراسة 2022 Mohamed, Karim Abdel Megid بعنوان:

The Effect of Digital Transformation on the Strategic Flexibility: Applied to the Bank Sector

الهدف الرئيسي من هذه الدراسة هو اختبار تأثير التحول الرقمي على المرونة الاستراتيجية لموظفي البنوك، وتم استخدام العينة المختارة من البنك المركزي لجمع البيانات من عينة عشوائية لتحقيق هذا الهدف كما

توصلت الدراسة إلى تشجيع وإقناع موظفي البنوك بتبادل الأفكار والمعارف لحل المشكلات وتحسين الأداء ومحاولة تطوير ثقافة التحفيز وتشجيع الموظفين على تبادل الخبرات وتحفيز الموظفين على تحقيق السرعة وحل المشكلات وتطوير سير العمل

دراسة 2021 Almaleeh, Nisreen Mohammed Said بعنوان:

The Impact of Digital Transformation on Audit Quality: Exploratory Findings from a Delphi Study

هدفت هذه الدراسة إلى دراسة أثر التحول الرقمي على جودة المراجعة ولتحقيق هذا الهدف تم استخدام أسلوب دلفي وذلك من خلال تطوير عشرين تنبؤاً لأثر التحول الرقمي على محددات جودة المراجعة والتي تتمثل في مدخلات عملية المراجعة وإجراءات عملية المراجعة ومخرجات عملية المراجعة والتفاعل بين أصحاب المصلحة في عملية المراجعة وبيئة عملية المراجعة ومن ثم تم تقييم هذه التنبؤات من قبل مجموعة من المراجعين المصريين في جولتين حيث تم دراسة بعض أساليب المراجعة المطبقة ومتى يتم إصدار تقرير المراجعة ومن ناحية أخرى اتفق المراجعون على أن التحول الرقمي لا يؤثر بشكل كبير على محددات جودة المراجعة المتعلقة بفقدان ثقة المستخدم لعملية المراجعة أو وجود فجوة أكبر في التوقعات أو زيادة الفجوة التنظيمية بين معايير المراجعة والواقع العملي لمهنة المراجعة ومن هذه النتائج يمكن الاستنتاج أن التطور السريع للتكنولوجيا المتمثل في تقنيات التحول الرقمي مثل البيانات الضخمة والذكاء الاصطناعي وتقنية البلوك تشين وأتمتة العمليات بواسطة الروبوتات سوف تلعب دوراً كبيراً في الحد من التدخل البشري في عملية التدقيق، وبالتالي لا يمكن أن نتوقع أنه بسبب انتشار أدوات التحول الرقمي فإن المراجعة تظل عملية.

دراسة 2021 Nienhaus, Volker بعنوان:

Digital Transformation of the World Economy by AI: Some Moral, Ethical and Shari'ah Concerns

إن التطبيقات المتسارعة للتكنولوجيا الرقمية ستشكل مستقبل الاقتصاد العالمي بعد أزمة كوفيد-19 في كل من القطاعين العام والخاص، جنباً إلى جنب مع المشاركة الفعالة للهيئات التنظيمية والتشريعية. في السنوات

الأخيرة، أصبحت المخاوف الأخلاقية أكثر بروزاً وقد تحد من نشر نماذج التعلم الآلي في بيئة الأعمال التي تواجه العملاء، بما في ذلك الخدمات المالية. ولا يزال ظهور منظور إسلامي واسع النطاق بشأن هذه المسألة ناشئاً. يلفت هذا البحث الانتباه إلى القضايا الأخلاقية المتأصلة في بيانات ونماذج صنع القرار المستقل. يمكن إثراء هذه المناقشة في الغرب بمزيد من المساهمات من المنظور الإسلامي.

دراسة Al-Jazzar, Sarah Hassan (2021) بعنوان:

Investigating Digital Supply Chain Transformation Drivers: An Empirical Study

تلعب التحولات الرقمية دوراً هاماً في توفير حلول سلسلة التوريد وتحفيز التنمية الاقتصادية ويهدف هذا البحث إلى التعرف على العناصر الرئيسية اللازمة لتحقيق التحول الرقمي لممارسات سلسلة التوريد، مع تسليط الضوء على المتطلبات والعقبات الرئيسية التي تواجه هذا التحول ويبحث هذا البحث في تأثير التحول الرقمي على تغيير خصائص سلسلة التوريد لتحديد المحددات الرئيسية للتحول الرقمي لسلسلة التوريد وقد أجريت دراسة تطبيقية لتقييم مستوى الوعي ومستوى استعداد الشركات لتبني التحول الرقمي لإجراءات سلسلة التوريد وفي نفس الوقت التعرف على العقبات الرئيسية التي تواجه مثل هذا التحول في الشركات ووجد مسح لخمس وخمسين شركة أن التكلفة ونقص المنهجية هي العوامل الرئيسية التي تحد من تحول المنظمات إلى سلسلة التوريد الرقمية وتطبيقاتها تقدم هذه الورقة خارطة طريق لمعالجة العوامل الرئيسية التي تحد من تنفيذ تطبيقات التحول الرقمي لسلاسل التوريد في المنظمات.

دراسة Guenzia and Nijssen, 2021 بعنوان:

The impact of digital transformation on salespeople: an empirical investigation using the JD-R model

أجريت هذه الدراسة بهدف فحص الكفايات، وكان الغرض من هذه الدراسة تحديد مدى امتلاك المعلمين لتلك الكفايات، وأظهرت النتائج أن مدارس اليوم تحتاج إلى معلمين قادرين على اكتساب كفاءات جديدة، ولهذا السبب يوصى بأن يحتاج المعلمون في العصر الرقمي إلى معلمين بشكل مستمر

دراسة Al-Jaafra, and Al-Tarawneh, 2020 بعنوان

Benefits of Using Cloud Strategies for IoT Platforms in Business Digital Transformation

تخلق التقنيات الرقمية سريعة التطور فرصًا للمنظمات لدمج التقنيات الرقمية وتطبيقها في أنشطتها تدرس هذه الأطروحة التحول الرقمي للمنظمات والعناصر التي تعمل على تحسين نشر التقنيات الرقمية في المنظمات تستند هذه الأطروحة إلى أساليب البحث النوعي والتحليلي باستخدام برنامج SPSS، والذي تم صياغته حول الأبعاد الرئيسية التالية: الحالة الحالية للشركات للحوسبة السحابية، والاستعداد للتحول الرقمي، والدوافع والحواجز، والحوسبة السحابية ودمج إنترنت الأشياء وتأثير التحول الرقمي في دورة حياة الشركة، أظهرت النتائج بوضوح أنه يجب على المنظمات تبني استراتيجيات وسياسات التحول الرقمي لتحسين عملياتها الإجمالية من أجل تحقيق أهدافها من حيث الإدارة والكفاءة التشغيلية والربحية.

دراسة uzman et al 2020 بعنوان:

Impact of digital transformation on the individual job performance of insurance companies in Peru

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل التحول الرقمي على أداء أعمال شركات التأمين في بيرو، وقد تم استخدام أساليب وتصميمات غير تجريبية لأربع شركات تأمين، وتم استخدام المعادلات الهيكلية لتحليل تجربة التحول الرقمي في خدمة العملاء. وكانت النتائج الأكثر وضوحًا هي أن التحول الرقمي له تأثير إيجابي على أهداف هذه الشركات وأداء المهام فيها، كما أظهرت أيضًا أنه ليس له تأثير على السلوك غير المرغوب فيه بنفس المستوى الذي يؤثر به التحول الرقمي على العمليات. حيث تعتمد الشركة على أداء المهام والعمليات الأخرى، على عكس السلوك غير الإنتاجي الذي لا يرتبط بالعمليات، وتوصي هذه الدراسة بأن اختبار التحول الرقمي على عملاء الخدمة سيساعد في زيادة قدرات مقدم الخدمة وجميع عملياته وواجباته لممارسة أعمال شركات التأمين في بيرو.

دراسة Mayowa et al 2020 عنوان:

Effect of digitalization on the performance of commercial banks in Nigeria

أجريت هذه الدراسة بهدف التحقيق في رقمنة البنوك التجارية ومن خلال اختيار 370 مشاركاً من أحد البنوك التجارية، تم استخدام الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات. هناك علاقة إيجابية كبيرة بين عملية الرقمنة وأداء البنوك التجارية وبين هناك علاقة إيجابية بين المنتج وأداء البنوك التجارية في نيجيريا وسيكون لها علاقة إيجابية كبيرة على أداء البنوك التجارية في نيجيريا، مع ثبات العوامل الأخرى.

دراسة Cai Liu Huang, & Liang, 2019 بعنوان:

Developing organizational agility in product innovation: the roles of IT capability, KM capability, and innovative climate

أجريت هذه الدراسة بهدف معرفة كيفية الاستفادة من قدرة تكنولوجيا المعلومات في خلق المرونة التنظيمية في مجال ابتكار المنتجات وتقديم نموذج إعلامي متوسط من منظور عمليات بناء القدرات، وتم جمع الإجابات على فرضيات البحث وأسئلته، وتم جمع البيانات من خلال استبانة وزعت في (194)، وتوصل هذا البحث إلى عدة نتائج أبرزها أن القدرة على إدارة المعرفة إلى حد ما تتوسط العلاقة بين قدرة تكنولوجيا المعلومات والمرونة التنظيمية، كما أن المناخ الإبداعي يعدل بشكل إيجابي العلاقة غير المباشرة بين قدرة تكنولوجيا المعلومات والمرونة التنظيمية في سياق ابتكار المنتجات.

دراسة Zerhouni, Nassima Bouri 2019 بعنوان

Digital Applications: True Means of Communication and digital Transformation

تعتبر التطبيقات الرقمية أداة قوية للتواصل والتحول الرقمي لأنها تمكن العلامات التجارية من تحقيق أهدافها الاتصالية الشاملة لقد أدى نمو التقنيات المختلفة إلى تغيير استراتيجيات الإنتاج والتوزيع والوساطة وحتى استهلاك المنتجات والخدمات في التسويق الرقمي، تسمح هذه التطبيقات الرقمية للعلامات التجارية بالتواصل مع عدد كبير من مستخدمي الإنترنت والترويج لأنفسها في بيئة رقمية الغرض الرئيسي من هذا المقال هو شرح العلاقة بين إدارة الشركات والتطبيقات الرقمية والحاسوبية في الأنشطة الاقتصادية والإدارية، وكذلك موقف النظام الجزائري في هذا المجال.

المنطلقات النظرية للدراسة:

- **التحول الرقمي:** التحول الرقمي هو عملية استخدام التقنيات الرقمية لإنشاء - أو تعديل - عمليات تجارية جديدة وثقافة وتجارب عملاء لتلبية متطلبات الأعمال والسوق المتغيرة، مما يعني أنه يعيد تشكيل الأعمال وإعادة تشكيلها في العصر الرقمي.
- **المرونة التنظيمية** هي قدرة المنظمة على التعرف على التغيرات غير المتوقعة في البيئة والاستجابة بشكل مناسب وسريع وفعال من خلال استخدام الموارد الداخلية وتحويلها، ونتيجة لذلك، تحصل على ميزة تنافسية من هذه العملية.
- **المرونة الحسية** هي قدرة المنظمة على فحص ومراقبة والإشارة إلى أحداث التغيير البيئي (تغيير تفضيلات العملاء، تحركات المنافسين الجدد، التكنولوجيا الجديدة في الوقت المناسب).
- **مرونة اتخاذ القرار:** القدرة على جمع وتجميع وتنظيم وتقييم المعلومات ذات الصلة من مصادر مختلفة لتفسير عواقب أحداث معينة على العمل دون تأخير، وتحديد الفرص والتهديدات بناءً على تفسير الأحداث، وتطوير خطط العمل. والتي تتعامل مع كيفية إعادة تكوين الموارد وإنشاء ممارسات تنافسية جديدة.
- **المرونة في التطبيق والممارسة** هي القدرة على إعادة تكوين الموارد بشكل ديناميكي وجذري، وتعديل العمليات، وإعادة هيكلة العلاقات المتغيرة في العرض على أساس خطط واقعية، وطرح منتجات وخدمات ونماذج سريعة جديدة في السوق في الوقت المحدد.

المنهجية وطرق البحث:

يتبع البحث الحالي المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات من المبحوثين، ومراجعة البحوث والأدبيات الخاصة بالموضوع بهدف بلورة الأسس والمنطلقات التي يقوم عليها الأساس النظري للدراسة. لذلك اعتمد هذا البحث على مصدرين مهمين لجمع المعلومات:

مصادر جمع البيانات

- **المصادر الثانوية:** الدراسات السابقة والأدبيات النظرية، وقد تم الاستعانة بهذه المصادر لتغطية الجانب النظري للبحث والتعرف على الأساسيات والأساليب العلمية الصحيحة في كتابة الدراسات، وكذلك تقديم لمحة عامة عن أحدث المواد والتطورات في مجال الدراسة، من خلال مراجعة واستعراض العديد من النصوص العربية والأجنبية ذات الصلة بموضوع الدراسة، والمتمثلة في الكتب والمجلات والأطروحات العلمية والأبحاث المنشورة، وكذلك المصادر التي تم الحصول عليها من خلال المستودعات الرقمية.
- **المصادر الأولية:** من أجل معالجة الجوانب التحليلية لموضوع البحث تم جمع البيانات الأولية من خلال البحث الميداني للبحث من خلال أداة الدراسة وهي الاستبانة التي أعدت لأغراض هذا البحث، ومن ثم تم نسخها وتحليلها باستخدام الأداة المطلوبة وهي الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS).

أدوات الدراسة :

- تعرف أداة البحث بأنها "الوسيلة التي تتم بواسطتها عملية جمع البيانات بهدف الإجابة عن تساؤلاته ، وسيعتمد الباحثين في جمع البيانات على الاستبانة، والتي تُعرف بأنها "صيغة محددة من الفقرات والأسئلة تهدف إلى جمع البيانات من أفراد البحث"
- حيث تكونت من قسمين رئيسيين هما:

- **القسم الأول:** وهو الجزء الخاص بالمتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة ، والمتمثلة ب: النوع ، والعمر، والمؤهل العلمي، والمستوى الوظيفي.
- **القسم الثاني:** اشتمل القسم الثاني على الفقرات والأبعاد التي تقيس متغيرات الدراسة المستقل والتابع.

حدود الدراسة :

- حدود موضوعية : اقتصرَت الدراسة على التعرف على تأثير التحول الرقمي بأبعاده (تجربة العملاء رقمياً – تحويل العمليات رقمياً – نماذج الأعمال رقمياً – تجربة الموظف الرقمية) للأعمال على الرقابة التنظيمية بأبعادها (رقابة الاستشعار – رقابة اتخاذ القرار – رقابة التطبيق) دراسة تطبيقية على شركة STC.
- حدود مكانية: اقتصرَت الدراسة على شركة STC في المملكة العربية السعودية.
- حدود زمنية: تم إعداد الدراسة في عام 2024.
- حدود بشرية: اقتصرَت الدراسة على عملاء شركة STC

المراجع:

- النفراوي، أحمد عبدالسلام رجب. (2022). دور الرقابة التنظيمية المدركة في تعزيز ولاء عملاء المصارف: دراسة ميدانية. المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، مج13، ع1، 457 - 499.
- شجادة، مها خليل يوسف، و العتوم، عامر يوسف محمد. (2021). التحول الرقمي في البنوك الإسلامية العاملة في الأردن: دراسة تحليلية من منظور إسلامي (رسالة دكتوراه غير منشورة). جامعة اليرموك، إربد.
- شديد، مصطفى محمد علي. (2021). تأثير التحول الرقمي على مستوى أداء الخدمة المقدمة بالتطبيق على موظفي الإدارة العامة للمرور بمحافظة القاهرة. مجلة كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، مج22، ع4، 193 - 226.
- خميس، أسر. (2021). أثر التحول الرقمي على الأداء الوظيفي للعاملين في البنوك التجارية المصرية. المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية، 2(2)، 997-1044.
- رشوان، & عبد الرحمن. (August, 2020). دور التحول الرقمي في رفع كفاءة أداء البنوك وجذب الاستثمارات (The Role of the Digital Transformation In Raising The Efficiency Of The Banks' Performance And Attract The Investments). In The 1st International Conference on Information Technology & Business ICITB2020.
- الزامل، مها عثمان، و الدوسري، هيا بخيت. (2021). الرقابة التنظيمية في جامعة الأميرة نوره بنت عبدالرحمن بمدينة الرياض وسبل تحسينها. مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية، مج29، ع4، 761 - 778.
- أحمد، محمد درع، علي، مالك النعيم محمد، و النيل، مجدي محمد حمد. (2020). أثر الرقابة التنظيمية على الحصة السوقية والدور الوسيط للثقافة التنظيمية: دراسة تطبيقية في المصارف التجارية الأهلية في العراق. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، مج21، ع2، 161 - 176.
- المري، محمد راشد سالم، و البشاشة، سامر عبدالمجيد هزيم. (2020). أثر الرقابة الاستراتيجية في تحقيق النجاح الاستراتيجي في البنوك التجارية القطرية. مجلة الزرقاء للبحوث والدراسات الإنسانية، مج20، ع1، 1 - 21.

- عبد السلام النفراوي, أحمد. (2022). دور الرقابة التنظيمية المدركة في تعزيز ولاء عملاء المصارف دراسة ميدانية. المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية, 13(1), 457-499.

- Benmoussa, M. T. (2023). Forced Digital Transformation: Adapting to a New Reality during COVID-19 - Case Studies of Leading Companies' Responses. Journal of Business and Financial Economics, Volume 7, Issue 3, 80-94.
- Khallaf, Alaa Khalaf Khalaf, Ashour, Alaa Ahmed, and Abdel Radi, Hussein Abdel Wahab. (2023). Towards Digital Transformation Techniques Application at the Egyptian Airports. Minya Journal of Tourism and Hospitality Research, Volume 15, No. 1, 32-52.
- Abdul-Salam, M., Saleh, S. A., and Attia, M. R. Y. (2023). Digital Transformation Framework for Building Localities Financial Maps. Scientific Journal of Commercial Research, vol. 10, no. 3, 33-53.
- Mohamed, K. A. M. (2022). The Impact of Digital Transformation on the Strategic Flexibility: Applied to the Bank Sector. Scientific Journal of Commercial and Environmental Studies, Volume 13, No. 3, 823-889.
- Nienhaus, Volker. (2021). Digital Transformation of the World Economy by AI: Some Moral, Ethical and Shari'ah Concerns. Bait Al-Mashura Magazine, issue 16, 245-277.
- Al-Jazzar, Sarah Hassan. (2021). Investigating Digital Supply Chain Transformation Drivers: An Empirical Study. Alexandria University Journal of Administrative Sciences, Volume 58, Issue 5, 139-170.
- Guenzi, P., & Nijssen, E. J. (2021). The impact of digital transformation on salespeople: An empirical investigation using the JD-R model. Journal of Personal Selling & Sales Management, 41(2), 130-149.

- Al-Jaafra, Hamza Youssef Ghazi, and Al-Tarawneh, Mukhaled Suleiman Ibrahim. (2020). Benefits of Using Cloud Strategies for IoT Platforms in Business Digital Transformation (Unpublished Master's Thesis). Mu'tah University, Mu'tah.
 - Guzmán-Ortiz, C., Navarro-Acosta, N., Florez-Garcia, W., & Vicente-Ramos, W. (2020). Impact of digital transformation on the individual job performance of insurance companies in Peru. *International Journal of Data and Network Science*, 4(4), 337-346.
 - Agboola, M. G., Awobajo, K. A., Oluwatobi, S. O., Akinbode, M. O., Fagbohun, M. O., Esse, U. C., ... & Betek, C. M. (2019, September). Effect of digitalization on the performance of commercial banks in Nigeria. In *IOP conference series: Earth and environmental science* (Vol. 331, No. 1, p. 012014). IOP Publishing.
 - Cai, Z., Liu, H., Huang, Q., & Liang, L. (2019). Developing organizational agility in product innovation: the roles of IT capability, KM capability, and innovative climate. *R&D Management*, 49(4), 421-438.
 - Bouri, N. (2019). Digital Applications: True Means of Communication and digital Transformation
Les Applications Numériques: Véritables Moyens de Communication et De Transformation Numérique. *Finance and Business Economies Review*, 3(2), 146-152.
-

Mid-Ocean University

College of Management

Department of business Administration



**The impact of digital media on raising community health
awareness in Saudi Arabia: A field study on Ways marketing
solutions company.**

Preparation:

Hassan Salem Al-Qahtani

233001119

Supervision:

Dr. Al-Faisal Abdul Hamid Mohammed Hassan

1445-2024