



جامعة الجميع الذكية
EVERYONE'S SMART UNIVERSITY

جامعة الجميع

إدارة الأعمال

مشروع

**"أثر التحول الرقمي في تطوير أداء العاملين بالشركة السعودية
للخدمات الأرضية"**

**"The impact of digital transformation on
developing the performance of employees of
the Saudi Ground Services Company "**

اعداد /

1- حاتم سعيد الغوازي 213000916

2- عوض سعيد القحطاني 213000981

اشراف الدكتور/ وليد سليمان

.

العام الجامعي 1444هـ

مستخلص

- أصبح التحول الرقمي من المسلمات والضروريات الأساسية بالنسبة كافة المنظمات والهيئات التي تسعى الي التطوير وتحسين خدماتها وتسهيل ولها للمستفيدين مثل الشركة السعودية للخدمات الأرضية في المملكة العربية السعودية التي تسعى الي تطبيق التحول الرقمي الكامل بحيث يكون متوافقا مع رؤية المملكة 2030 وذلك عن طريق تطبيق التكنولوجيا الرقمية داخل الشركة من خلال برنامج شامل يضم كل إدارات الشركة العليا والوسطى والتشغيلية بكافة اقسامها الرئيسية والفرعية لضمان جودة وكيفية تقديم الخدمات للجمهور المستهدف لجعل الخدمات تتم بشكل اسهل واسرع واكثر دقة عن طريق تطوير الأداء للأفراد العاملين في الشركة بما يضمن التطبيق السليم لتلك التكنولوجيا الرقمية الحديثة بما يساعد علي تحسين الكفاءة التشغيلية داخل كافة اقسام وادارات الشركة السعودية للخدمات الأرضية يتم اكمال المستخلص عند الانتهاء من الدراسة طبعا سيكون باللغة العربية والانجليزية

Abstract

جدول الفهرس
عنوان البحث والغلاف.....
المستخلص
جدول الفهرس
الفصل الأول الإطار العام للدراسة
المقدمة.....
مشكلة الدراسة
أهمية الدراسة.....
أهداف الدراسة.....
حدود الدراسة
فروض الدراسة
منهجية الدراسة.....
الخاتمة
المصادر والمراجع المقترحة

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

المقدمة

مشكلة الدراسة

أهمية الدراسة

أهداف الدراسة

حدود الدراسة

فروض الدراسة

منهجية الدراسة

الخاتمة

المصادر والمراجع المقترحة

أولاً: المقدمة

يشهد المجتمع العالمي تطور رقمي تكنولوجي مذهل في كافة مناحي الحياة يتمثل في خلق مجتمع رقمي والرغبة في حمايه بيانات المواطنين ومنع الجريمة الإلكترونية ، والنهوض بالبنية التحتية المعلوماتية وهو ما اطلق عليه " الثورة الصناعية الرابعة أن عملية التنمية الرقمية والاجتماعية من أهم روافد تطوير أداء العاملين في الدول بشكل عام بالنسبة لمعظم دول العالم والدول العربية بصورة خاصة وذلك لأنها تعتبر منطلقاً أساسياً لزيادة الطاقة الانتاجية والخدمات لمختلف الشركات وتبعاً لأهمية شركات الخدمات فإن هذه الشركة السعودية للخدمات الأرضية تحتاج الى موائمة عصر التميز الرقمي بكافة جوانبه وانتشاره بأعلى مستوياته مما يستوجب وضع الخطط للنهوض إلى المستوى الرقمي المتميز ولأن تكنولوجيا المعلومات والثورة الرقمية Revolution Digital تخترق كل أوجه الحياة اليومية تقريباً وتغيرها بطريقة أساسية عبر دخول عصر وسائل الاتصال وتطويرها نحو تقنيات المعلومات والاتصالات وذلك للعمل على توافر ومصادقية المعلومات التي تقدمها والتي تعتمد عليها الجهات الخارجية والداخلية في اتخاذ قراراتها يتعين على الشركة السعودية للخدمات الأرضية التوجه نحو تبني التحول الرقمي بشكل كامل وشامل ووضع الخطط اللازمة للنهوض بها حيث تعاني الشركة من عدم استخدام التقنيات الرقمية بالقدر الكافي داخلها ونقص الخبرات والكوادر الوظيفية المتخصصة التي تساعد في تطويرها وتحويلها إلى شكل رقمي وتقني مما ينعكس بصورة سلبية على خدماتها خاصة مع توجه المملكة العربية السعودية نحو عصر التميز الرقمي بصورة تضعها في صدارة الدول العربية نحو التحول الرقمي طبقاً لرؤية المملكة 2030م وذلك بهدف إرضاء العملاء وتحقيق المساهمة والفاعلية

في ذلك المجتمع المعرفي وقد جاءت هذه الدراسة وهدفها الأساسي هو التعرف على دور التحول الرقمي في تطوير أداء العاملين في الشركة السعودية للخدمات الأرضية في المملكة العربية السعودية.

ثانياً: مشكلة الدراسة واسئلتها الرئيسية والفرعية

تتمحور مشكلة الدراسة حول قصور في تطبيق التحول الرقمي والاستفادة منه بشكل كفو وفعال مما ينتج علي ذلك من مشاكل وعقبات منها علي سبيل المثال انخفاض قدرات عملية اتخاذ القرارات المناسبة والسريعة والتي تحقق اهداف الشركة وأيضا تكون القرارات مبنية علي الحقائق والمعلومات التي يسهم التحول الرقمي في توفيرها بسرعة ودقة ودرجة عالية من الموثوقية ويوجب جانب اخر من أوجه القصور في عدم التحول الرقمي بصورة كاملة داخل الشركة السعودية للخدمات الأرضية وهو قصور قدرة العاملين علي تحقيق الأهداف التنظيمية وبالتالي انخفاض أدائهم الوظيفي للأفراد العاملين نتيجة لذلك من خلال تحسين المرونة الاستراتيجية وتطوير القدرات علي مواكبة التطورات المستجدة ليس محليا فقط بل دوليا وعالميا لذا تتمثل مشكلة الدراسة في عدم إدراك مستوي تطبيق التحول الرقمي بصورة كاملة في الشركة السعودية للخدمات الارضية واثرة علي مرونة القرارات الاستراتيجية ؟

وبناء على ذلك يمكن صياغة المشكلة في السؤال الرئيسي للدراسة كما يلي:

1- ما هو دور التحول الرقمي في تطوير أداء للأفراد العاملين في الشركة السعودية للخدمات الأرضية؟

ومن خلال التساؤل الرئيسي نلاحظ انه ظهور عدة تساؤلات فرعية نذكرها علي النحو

التالي:

1- ما هو أثر التحول الرقمي في اتخاذ القرارات المتعلقة بتطوير أداء للأفراد العاملين

في الشركة السعودية للخدمات الأرضية؟

2- ما هو أثر التحول الرقمي في وضع سياسات تطوير أداء للأفراد العاملين بالشركة

السعودية للخدمات الأرضية؟

3- ما هو أثر التحول الرقمي في وضع استراتيجيات تطوير الأداء للأفراد العاملين

بالشركة السعودية للخدمات الأرضية؟

4- ما هي الآثار السلبية لعملية التحول الرقمي على الافراد العاملين في الشركة

السعودية للخدمات الأرضية؟

5- ما هي معوقات تطبيق عملية التحول الرقمي وكيف علاج تلك العقبات؟

ثالثا - أهداف الدراسة

يهدف البحث للتعرف على أثر التحول الرقمي في تطوير أداء العاملين بالشركة السعودية

للخدمات الأرضية وتقديم المقترحات التي تساعد الشركة بشكل عام وذوي الاختصاص

لتعزيز أهمية الربط بين تكنولوجيا نظم المعلومات للبدء في عملية التحول الرقمي الشامل

وإدارة المعلومات وجودة اتخاذ القرار لدعم عملية تحسين الأداء

سعت الدراسة الي تحقيق الأهداف الفرعية التالية:

✓ التعرف على أثر الإمكانيات البشرية المتوافرة والمؤهلة لاستخدام نظم المعلومات والجاهزية لاستخدام النظم الرقمية في تطوير الأداء للشركة السعودية للخدمات الارضية

✓ التعرف بمفهوم التحول الرقمي وتأثيره علي نظم نظام المعلومات داخل الشركة السعودية للخدمات الأرضية

✓ التعرف على أثر الإمكانيات الفنية والبنية التحتية المتاحة التي تدعم عملية التحول الرقمي لنظم المعلومات الحديثة في عملية تطوير الأداء للمستوى المطلوب

✓ التعرف على أثر الإمكانيات المادية المتاحة الاستخدام في عملية التحول الرقمي للنظم الإدارية في الشركة السعودية للخدمات الأرضية

✓ إبراز مدى اهتمام الشركة السعودية للخدمات الأرضية باستخدام تقنية نظم المعلومات الحديثة المستخدمة في عملية التحولي الرقمي في تطوير الأداء للأفراد العاملين.

✓ بيان أسباب ودوافع استخدام الرقمي في الشركة السعودية للخدمات الارضية

✓ معرفة المعوقات التي تحول دون استخدام النظم الحديثة للتحول الرقمي في عملية تطوير الأداء للأفراد العاملين في الشركة السعودية للخدمات الارضية

✓ تحديث وتطوير الأنظمة الموجودة والمستخدمة وذلك لتحسين فاعلية الأنظمة على صنع ودعم القرارات باستخدام نظم التحول الرقمي المناسبة لرفع مستوى الاداء

✓ التعرف على أثر الإمكانيات التنظيمية المتاحة الاستخدام نظم التحول الرقمي في الشركة السعودية للخدمات الارضية

رابعاً- أهمية البحث

تتبع أهمية الدراسة من طبيعة ما تحاول اختباره إذا يتوفر عمليات التحول الرقمي لأنظمة معلومات للإدارات والأقسام في الشركة السعودية للخدمات الأرضية للعمل علي تطوير أداء العاملين في الشركة وبالتالي فإنها تواجه تحدي كبير في الاستغلال الفعلي للأنظمة المعلوماتية في اتخاذ القرارات الإدارية في ظل عدم التحول الرقمي الكامل كما ورد في رؤية المملكة 2030 لذى فهذه الدراسة تتجسد أهميتها في اختبار ومحاولة برهنة مدي تأثير استخدام التحول الرقمي علي كافة أنظمة المعلومات في ال بالإضافة ال تطوير عمليات الأداء للأفراد العاملين في الشركة السعودية للخدمات الأرضية لمواكبة التطور التقني والتكنولوجيا الكبير في الشركة السعودية للخدمات الأرضية علي الصعيدين المادي والبشري واثر ذلك علي جودة ودعم القرارات المستخدمة وما يترتب علي ذلك من تحقيق عوائد مرضية ومكانة متميزة وعالية وتحقيق الميزة التنافسية للشركة داخل السوق السعودي

أهمية الدراسة من الناحية العلمية

- تحاول الدراسة اثبات مدي أهمية توفير نظم التحول الرقمي المناسبة للمساعدة في عمليات التخطيط والرقابة والتوجيه داخل الشركة السعودية للخدمات الأرضية.
- بيان ان الاتجاه العام داخليا وخارجيا نحو الاعتماد على نظم التحول الرقمي لتطوير نظم الاداء للأفراد العاملين في الشركة السعودية للخدمات الأرضية
- التأصيل العلمي لمفهوم التحول الرقمي وإعادة الهيكلة التنظيمية لتطوير الأداء

- يعد هذا المشروع المتطور أفضل نموذج للإصلاح الإداري الذي ثبت تميزه في العديد من البلدان التي تبنته بنجاح
- تحديد مستوى الأداء الوظيفي المناسب للأفراد العاملين بالشركة السعودية للخدمات الأرضية مما يتيح وضع الاستراتيجيات المناسبة لتطوير الأداء في ظل تطبيق هذا التحول الرقمي.

أهمية الدراسة من الناحية التطبيقية والعملية

- الدراسة تحاول توجيه نتائج وتوصيات تفيد مستخدمي القرار في الشركة السعودية للخدمات الأرضية في اتخاذ ودعم القرار بناء على نظم المعلومات الإدارية وذلك بالاعتماد على عملية تحسين الأداء نتيجة التحول الرقمي
- لفت انتباه المنظمات الحكومية إلى أهمية موضوع نظم دعم القرار وأهمية استخدامها وإبراز جوانب القوة والضعف الناتجة عن استخدامها والعمل على اعتماد نظم التحول الرقمي في كافة المستويات الإدارية بالشركة السعودية للخدمات الأرضية
- تقدم دراسة شاملة ومتكاملة لنظم التحول الرقمي وإثره على الاداء وأهمية تطبيقها في الشركة السعودية للخدمات الأرضية

خامسا- حدود الدراسة

تشمل حدود الدراسة على ما يلي

- الحدود الموضوعية - ان نطاق هذه الدراسة الموضوع أثر التحول الرقمي في تطوير أداء العاملين بالشركة السعودية للخدمات الأرضية.
- الحدود المكانية - الشركة السعودية للخدمات الأرضية - الرياض - المملكة العربية السعودية
- الحدود الزمنية - تم اجراء الدراسة على مجتمع وعينة الدراسة في عام 2023 شهري مارس وابريل الموافق لشهري شعبان ورمضان 1444هـ
- الحدود البشرية - الافراد العاملين بالشركة السعودية للخدمات الأرضية بمختلف مستوياتهم الإدارية العليا والوسطى والتشغيلية.

سادسا: فرضيات ومتغيرات الدراسة

قامت الدراسة على فرضية رئيسية تنص على: -

" ان هناك علاقة ارتباطية بين استخدام نظم المعلومات الحديثة وبين عمليات دعم القرار وأثر ذلك على نمو شركة الاتصالات السعودية في منطقة الرياض"

وبناء على الفرضية الرئيسية تم صياغة الفرضيات الفرعية على النحو التالي:

الفرضية الأولى: توجد علاقة بين التخطيط الاستراتيجي للتحول الرقمي وبين تطوير أداء الافراد العاملين في الشركة السعودية للخدمات الأرضية.

الفرضية الثانية: ل توجد علاقة بين استخدام نظم المعلومات المستخدمة في عملية التحول الرقمي على تطوير أداء الافراد العاملين في الشركة السعودية للخدمات الارضية

الفرضية الثالثة: توجد علاقة بين بين البناء التنظيمي للشركة ودوره في عملية التحول الرقمي في الشركة السعودية للخدمات الارضية

الفرضية الرابعة: هل تلعب نظم التحول الرقم دورا إيجابيا في صنع ودعم القرار عن طرق دعم تطوير الأداء للأفراد العاملين في الشركة السعودية للخدمات الارضية

المتغيرات الاساسية الدراسة

○ المتغيرات الديموغرافية: العمر - الجنس - المسمى الوظيفي - سنوات الخدمة- المؤهل العلمي

○ المتغير التابع: عمليات تطوير أداء العاملين في الشركة السعودية للخدمات الارضية

○ المتغير المستقل: التحول الرقمي لتكنولوجيا نظم المعلومات الحديثة في الشركة السعودية للخدمات الارضية

سابعاً: منهج وادوات الدراسة

كانت نقطة البداية هي التعرف على طبيعة المشكلة محل الدراسة ومحاولة للإجابة عن أسئلتها وتحقيقاً لأهدافها فإن الدراسة تستخدم المنهج الوصفي والذي يتم من خلاله وصف الظاهرة موضوع الدراسة وهي أثر التحول الرقمي في تطوير أداء العاملين بالشركة السعودية للخدمات الأرضية اعتماداً على جمع الحقائق والبيانات وتصنيفها ومعالجتها وتحليلها تحليلًا كافيًا ودقيقًا لاستخلاص دلالتها والوصول إلى نتائج عن الموضوع محل الدراسة كما أنه كثيراً ما يتعدى الوصف إلى التفسير وسيتم الاعتماد على مصدرين أساسيين للمعلومات: -

○ المصادر الأولية: إلى جمع البيانات الأولية من خلال دراسة استكشافية باستخدام الاستبيان كأداة رئيسية للبحث صممت خصيصاً لهذا الغرض.

○ المصادر الثانوية: الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة والانترنت

○ التقارير الصادرة عن المؤتمرات المتعلقة بموضوع الدراسة

أداة الدراسة: سوف تتمثل أداة الدراسة بالاستبيان كونها تحقق العديد من المزايا منها التكلفة والجهد وإمكانية ترك وقت للمبحوثين للتفكير في الأسئلة للحصول على النتائج التي تسهم في عملية تطوير عملية التحول الرقمي في الشركة السعودية للخدمات الأرضية.

الخاتمة

نظم التحول الرقمي هي نظم إدارة المعلومات الحديثة وهي عبارة عن نظام معد لتوفير المعلومات الدقيقة والملائمة في الوقت المناسب لاستخدامها في عملية اتخاذ القرارات وهو أسلوب منظم لتزويد المنظمة بالمعلومات الماضية والحاضرة والمستقبلية بهدف دعم وظائف المنظمة التخطيطية والتنظيمية والتوجيهية والرقابية ومساعدتها في اتخاذ القرارات الإدارية المناسبة وتسعى الشركة السعودية للخدمات الأرضية إلى استخدام وتطوير استخدامات نظم تكنولوجيا المعلومات لديها من خلال خطة مدروسة للتحول الرقمي الكامل بحيث تكون موكبة لرؤية المملكة 2030م

بهدف التحول الرقمي الي التحول الى بيئة الأعمال الإلكترونية الكاملة والوصول إلى تكنولوجيا متقدمة تلبي الحاجات المتزايدة للأفراد والمستخدمين وتعزز عمليات الاستخدام وتواكب التقدم المتسارع في هذا المجال وتستثمر في سبيل ذلك قدرا كبيرا من مواردها ومن أجل تحقيق الكفاءة المطلوبة لتطوير الأداء للأفراد العاملين في هذه الشركة بكافة مستوياتهم الإدارية والمساهمة في رسم الرؤيا المستقبلية الصحيحة لعملية التطوير وتحقيق التكامل بينها وبين عملية التخطيط لتطوير اعمالها والذي يتمثل التحول الرقمي الي نظم تكنولوجيا المعلومات الحديثة حيث تعد الموارد البشرية الأداة الحقيقية والقوة الفاعلة في التطوير الوظيفي فلا بد من توفير البرامج التدريبية الهادفة الي اكسابهم المهارات اللازمة للعمل واستثمار قدراتهم الفكرة والمعرفية في تطوير وتمنية تلك المهارات في ظل وجود بيئة تنظيمية مؤهلة لعملية التحول الرقمي في الشركة السعودية للخدمات الأرضية

المراجع والمصادر المقترحة

- ✓ شعلان محمد علي 2016 حوكمة التحول الرقمي في الرؤية السعودية 2030م
- ✓ شعيب وحنين 2021 أثر تفعيل نظم المعلومات الإدارية الالكترونية عي تحسين أداء العاملين في ظل الأوبئة والأزمات
- ✓ محمد، عبد الرحمن حسن 2020 واقع التحول الرقمي للمملكة العربية السعودية:
- ✓ أبو الغنم خالد 2018 العلاقة بين نظم دعم القرارات والفاعلية والأداء
- ✓ الادريسي 2014 قياس إثر استخدام نظام إدارة الجودة الشاملة علي تحسين الأداء المالي في المنظمات الصناعية
- ✓ علاء الجناني 2020 نظم المعلومات الإدارية وتطبيقات نظم دعم القرار الاداري
- ✓ الحوفي 2020 واقع التحول الرقمي في المؤسسات العمانية
- ✓ رشوان عبد الرحمن 2020 دور التحول الرقمي من رفع كفاءة أداء البنوك وجذب الاستثمارات.
- ✓ الباز عدنان مصطفى 2018 تقنيات التحول الرقمي استشارات حول الأعمال التقنية، جامعة الملك عبد العزيز
- ✓ يونس، أبو سمرة مرعى 2019 أهمية التحول الرقمي في القطاع المصرفي دراسة ميدانية بالتطبيق على مصرف الراجحي بالمملكة العربية السعودية