

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / تخصص ماجستير إدارة الأعمال



عنوان البحث

أثر الابتكار التكنولوجي على تحسين الكفاءة التشغيلية في المؤسسات الخدمية في المملكة العربية السعودية

إعداد الطالب

عبدالمجيد زيدان الرشيد

الرقم الجامعي

253001221

إشراف/

د. الفيصّل عبد الحميد

د. فايز جرّاد

العام الدراسي:

2026

فهرس المحتويات

٣	مقدمة:
٤	مشكلة الدراسة:
٦	أهمية الدراسة:
٧	أهداف الدراسة:
٧	تساؤلات الدراسة
٨	فروض الدراسة:
٩	الدراسات السابقة:
١٥	المنطلقات النظرية للدراسة:
١٧	المنهجية وطرق البحث:
١٧	أدوات الدراسة
١٩	حدود الدراسة
١٩	نموذج المتغيرات في الدراسة
٢٠	الطرق الإحصائية وتحليل البيانات
٢١	المراجع:

مقدمة:

يشهد العالم في الوقت الراهن تحولاً جذرياً في بيئة الأعمال نتيجة التطور السريع في الابتكار التكنولوجي، حيث أصبحت التكنولوجيا عنصراً أساسياً في تحقيق الكفاءة والتميز المؤسسي. ولم يعد الابتكار التكنولوجي مجرد خيار إضافي، بل أصبح ضرورة استراتيجية تفرضها طبيعة المنافسة العالمية والتغيرات المستمرة في متطلبات السوق، خاصة في ظل التحول نحو الاقتصاد الرقمي الذي يعتمد بشكل كبير على المعرفة والبيانات. كما ساهمت الثورة الصناعية الرابعة في تسريع وتيرة هذا التحول، من خلال إدخال تقنيات متقدمة مثل الذكاء الاصطناعي، وإنترنت الأشياء، وتحليل البيانات الضخمة، مما أدى إلى إعادة تشكيل نماذج الأعمال التقليدية وتحويلها إلى نماذج أكثر مرونة وابتكاراً.

وتلعب المؤسسات الخدمية دوراً محورياً في الاقتصاد الحديث، حيث تعتمد بشكل كبير على جودة الخدمة، سرعة الأداء، ودقة العمليات التشغيلية. ومع تزايد توقعات العملاء وارتفاع مستوى المنافسة، أصبح من الضروري تبني حلول تكنولوجية مبتكرة مثل الأنظمة الذكية، الحوسبة السحابية، وتحليل البيانات الضخمة، بهدف تحسين الأداء وتقليل التكاليف التشغيلية. كما أن استخدام هذه التقنيات يساهم في تعزيز تجربة العملاء، من خلال تقديم خدمات أكثر سرعة ودقة ومرونة، وهو ما يؤدي إلى زيادة مستوى رضا العملاء وتعزيز ولائهم للمؤسسة.

وفي هذا السياق، تشير دراسة الغامدي (٢٠٢٥) إلى أن استخدام تكنولوجيا المعلومات يساهم في تحسين كفاءة الأداء المؤسسي من خلال تطوير العمليات وتقليل الأخطاء البشرية، مما يؤدي إلى رفع مستوى الإنتاجية وتحقيق الاستخدام الأمثل للموارد (الغامدي، ٢٠٢٥). كما أكدت دراسة Alwehaibi et al. (2025) أن

الابتكار الرقمي يؤدي إلى تحسين جودة الخدمات الصحية من خلال تسريع الإجراءات وزيادة دقة العمليات، وهو ما يعكس الدور الحيوي للتكنولوجيا في تحسين الكفاءة التشغيلية، خاصة في القطاعات التي تعتمد على سرعة اتخاذ القرار ودقة المعلومات.

ومن ناحية أخرى، أوضحت دراسة الحربي والرابغي (٢٠٢٥) أن دعم الحكومة الرقمية يسهم في تعزيز تبني التقنيات الحديثة داخل المؤسسات، مما يؤدي إلى تحسين الأداء وزيادة كفاءة العمليات التشغيلية، خاصة في ظل توجه المملكة العربية السعودية نحو التحول الرقمي الشامل. كما أشار Bendary & Rajadurai (2024) إلى أن الابتكار التكنولوجي في القطاع العام السعودي يمثل ركيزة أساسية لتحقيق أهداف رؤية المملكة ٢٠٣٠، لا سيما فيما يتعلق بتحسين جودة الخدمات الحكومية ورفع كفاءة الأداء المؤسسي وتعزيز الشفافية.

وعلى الرغم من هذه الأهمية المتزايدة، إلا أن هناك نقصًا واضحًا في الدراسات التطبيقية التي تربط بشكل مباشر بين الابتكار التكنولوجي والكفاءة التشغيلية، خاصة في قطاع المؤسسات الخدمية داخل المملكة العربية السعودية. كما أن العديد من الدراسات السابقة ركزت على التحول الرقمي أو الأداء المالي بشكل منفصل، دون تقديم تحليل متكامل يوضح تأثير الابتكار التكنولوجي على مختلف أبعاد الكفاءة التشغيلية، مثل سرعة إنجاز العمليات، وتقليل التكاليف، وتحسين جودة الخدمات. ومن هنا تبرز الحاجة إلى إجراء دراسة علمية منهجية تسعى إلى تحليل هذا الأثر بشكل دقيق، وتقديم إطار تطبيقي يمكن الاعتماد عليه في دعم متخذي القرار وتعزيز الأداء المؤسسي في بيئة أعمال تتسم بالتغير المستمر.

مشكلة الدراسة:

في ظل التحولات الرقمية المتسارعة التي يشهدها العالم، أصبح الابتكار التكنولوجي عنصرًا أساسيًا في تحسين الأداء المؤسسي وتعزيز القدرة التنافسية للمؤسسات، خاصة في القطاع الخدمي الذي يعتمد بشكل كبير على

كفاءة العمليات وسرعة تقديم الخدمات وجودتها. ومع ذلك، لا تزال العديد من المؤسسات الخدمية تواجه تحديات كبيرة في تبني هذه التقنيات بشكل فعال، سواء من حيث ارتفاع تكاليف الاستثمار في التكنولوجيا، أو نقص الكوادر البشرية المؤهلة القادرة على التعامل مع الأنظمة الحديثة، أو ضعف البنية التحتية الرقمية، إضافة إلى مقاومة التغيير داخل بعض المؤسسات، مما يحد من تحقيق الاستفادة الكاملة من الابتكار التكنولوجي.

وقد أشارت دراسة أبو علان (٢٠٢٣) إلى أن التغيير التنظيمي يمثل عاملاً مهماً في نجاح التحول الرقمي، حيث يسهم في تهيئة البيئة الداخلية لتبني التقنيات الحديثة، إلا أن نجاح هذا التحول لا ينعكس دائماً بشكل مباشر على الكفاءة التشغيلية، خاصة في حال غياب التكامل بين التكنولوجيا والعمليات التشغيلية. كما بينت دراسة الكساسبة (٢٠٢٣) أن تطبيق معايير الجودة الشاملة يسهم في تحسين الأداء الإداري والمالي، من خلال تحسين الإجراءات وتقليل الأخطاء، إلا أنها لم تتناول دور الابتكار التكنولوجي كعامل رئيسي في تحقيق هذا التحسن، مما يشير إلى وجود فجوة في الربط بين الجودة والتكنولوجيا.

كما أوضحت دراسة Al-Roubaie (2025) أن التكنولوجيا تسهم في تحقيق التنوع الاقتصادي وتعزيز النمو، إلا أنها لم تقدم تحليلاً تفصيلياً لتأثيرها على كفاءة العمليات التشغيلية داخل المؤسسات، خاصة على مستوى الأداء اليومي والإجراءات التشغيلية. وفي السياق نفسه، أكدت دراسة خديار وجوهر (٢٠٢٦) أن التحول الرقمي يسهم في تحسين الأداء المؤسسي وتحقيق أهداف التنمية المستدامة، إلا أن هذا التأثير يظل مرتبطاً بدرجة كبيرة بمدى جاهزية المؤسسات من حيث البنية التحتية الرقمية، وتوفر الموارد البشرية المؤهلة، ووجود استراتيجيات واضحة لتبني التكنولوجيا.

وعلاوة على ذلك، فإن بعض المؤسسات تعاني من ضعف في التخطيط الاستراتيجي المرتبط بالابتكار التكنولوجي، حيث يتم تطبيق التقنيات الحديثة دون وجود رؤية واضحة لكيفية توظيفها في تحسين الكفاءة التشغيلية، مما يؤدي إلى ضعف العائد من الاستثمار التكنولوجي. كما أن غياب التكامل بين الأنظمة الرقمية

المختلفة داخل المؤسسة قد يجد من تحقيق الفوائد المرجوة، ويؤدي إلى تكرار العمليات أو ضعف التنسيق بين الإدارات.

وبناءً على ما سبق، يتضح وجود فجوة بحثية وتطبيقية تتمثل في عدم وضوح العلاقة المباشرة بين الابتكار التكنولوجي والكفاءة التشغيلية في المؤسسات الخدمية، خاصة في البيئة السعودية التي تشهد توجهاً متسارعاً نحو التحول الرقمي.

السؤال الرئيسي:

إلى أي مدى يؤثر الابتكار التكنولوجي على تحسين الكفاءة التشغيلية في المؤسسات الخدمية في المملكة العربية السعودية؟

أهمية الدراسة:

الأهمية العلمية

➤ تسهم الدراسة في سد فجوة بحثية مهمة من خلال الربط المباشر بين الابتكار التكنولوجي والكفاءة التشغيلية.

➤ تقدم إطاراً نظرياً متكاملًا يجمع بين مفاهيم الابتكار وإدارة العمليات.

➤ تدعم الاتجاهات الحديثة التي تؤكد أن التكنولوجيا أصبحت عنصرًا استراتيجيًا في تحسين الأداء المؤسسي.

➤ تفتح المجال أمام دراسات مستقبلية في نفس المجال.

الأهمية العملية

- تساعد المؤسسات الخدمية على تحسين كفاءة عملياتها التشغيلية.
- تدعم متخذي القرار في تبني استراتيجيات فعالة للتحويل الرقمي.
- تساهم في تقليل التكاليف التشغيلية وزيادة الإنتاجية.
- تعزز جودة الخدمات ورضا العملاء.

أهداف الدراسة:

الهدف الرئيسي

- تحليل أثر الابتكار التكنولوجي على تحسين الكفاءة التشغيلية.

الأهداف الفرعية

١. قياس تأثير الابتكار التكنولوجي على سرعة إنجاز العمليات التشغيلية.
٢. تحليل دوره في تقليل التكاليف التشغيلية من خلال تحسين استخدام الموارد.
٣. دراسة تأثير التكنولوجيا على جودة الخدمات المقدمة.
٤. التعرف على التحديات التي تواجه تطبيق الابتكار التكنولوجي.
٥. تحليل دور التكنولوجيا في دعم اتخاذ القرار داخل المؤسسات.

تساؤلات الدراسة

السؤال الرئيسي

- إلى أي مدى يؤثر الابتكار التكنولوجي على تحسين الكفاءة التشغيلية في المؤسسات الخدمية في

المملكة العربية السعودية؟

الأسئلة الفرعية

١. ما مستوى تبني الابتكار التكنولوجي في المؤسسات الخدمية في المملكة العربية السعودية؟
٢. ما مدى مساهمة الابتكار التكنولوجي في تحسين سرعة وكفاءة العمليات التشغيلية داخل المؤسسات؟
٣. هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الابتكار التكنولوجي وتحسين جودة الأداء التشغيلي؟
٤. ما التحديات التي تواجه المؤسسات الخدمية في تطبيق الابتكار التكنولوجي؟
٥. ما أفضل الآليات والاستراتيجيات التي يمكن من خلالها تعزيز استخدام الابتكار التكنولوجي لتحسين

الكفاءة التشغيلية؟

فروض الدراسة:

الفرضية الرئيسية

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الابتكار التكنولوجي وتحسين الكفاءة التشغيلية في المؤسسات الخدمية في المملكة العربية السعودية.

الفرضيات الفرعية

١. توجد علاقة إيجابية بين مستوى استخدام الابتكار التكنولوجي وسرعة إنجاز العمليات التشغيلية.
٢. يساهم الابتكار التكنولوجي في تقليل التكاليف التشغيلية داخل المؤسسات الخدمية.
٣. يؤدي استخدام الابتكار التكنولوجي إلى تحسين جودة الأداء التشغيلي والخدمات المقدمة.
٤. ضعف تطبيق الابتكار التكنولوجي يؤدي إلى وجود تحديات تشغيلية وتنظيمية تؤثر على كفاءة الأداء.

٥. يسهم الاستخدام الفعّال للابتكار التكنولوجي في تعزيز القدرة التنافسية وتحقيق التميز المؤسسي في

المؤسسات الخدمية

الدراسات السابقة:

تناولت العديد من الدراسات الحديثة موضوع الابتكار التكنولوجي ودوره في تحسين الأداء المؤسسي، حيث ركزت على العلاقة بين استخدام التقنيات الحديثة وكفاءة العمليات داخل المؤسسات المختلفة، خاصة في ظل التحول نحو الاقتصاد الرقمي الذي يعتمد بشكل كبير على الابتكار والمعرفة. وقد أظهرت هذه الدراسات أن الابتكار التكنولوجي لم يعد مجرد أداة مساندة، بل أصبح عنصراً استراتيجياً رئيسياً يسهم في تحسين الكفاءة التشغيلية وتعزيز القدرة التنافسية وتحقيق الاستدامة المؤسسية.

في هذا السياق، هدفت دراسة الغامدي (٢٠٢٥) إلى قياس أثر تكنولوجيا المعلومات في كفاءة الأداء المؤسسي بالتطبيق على وزارة الموارد البشرية في المملكة العربية السعودية، حيث اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي باستخدام استبيان شمل (٦٠) موظفاً من مستويات وظيفية مختلفة. وأظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين استخدام التكنولوجيا وكفاءة الأداء، حيث ساهمت الأنظمة التقنية في تسريع الإجراءات وتقليل الأخطاء وتحسين جودة العمل، إضافة إلى دعم عمليات التقييم والمتابعة داخل المؤسسة، مع التأكيد على أهمية التدريب المستمر للموظفين لتعظيم الاستفادة من التكنولوجيا وتحقيق أفضل النتائج (الغامدي، ٢٠٢٥).

كما تناولت دراسة أبو علان (٢٠٢٣) دور التغيير التنظيمي في نجاح التحول الرقمي للخدمات المحاسبية في البلديات الأردنية، حيث توصلت إلى أن التحول الرقمي يسهم بشكل كبير في تقليل التكاليف التشغيلية وتحسين

جودة الخدمات وتبسيط الإجراءات الإدارية، مما يؤدي إلى رفع كفاءة الأداء المؤسسي. وأكدت الدراسة أن نجاح التحول الرقمي يعتمد بدرجة كبيرة على تطوير الموارد البشرية وتدريب العاملين على استخدام التقنيات الحديثة، مما يعكس أهمية العنصر البشري في دعم الابتكار التكنولوجي وتحقيق الاستفادة القصوى منه.

ومن ناحية أخرى، هدفت دراسة الكساسبية (٢٠٢٣) إلى تحليل أثر تطبيق معايير الجودة الشاملة على التطور الإداري والمالي في البلديات، حيث أظهرت النتائج أن تطبيق الجودة يسهم في تحسين الأداء المؤسسي من خلال تطوير المهارات وتعزيز العمل الجماعي وتقليل الأخطاء وتحسين الإجراءات التنظيمية. كما أشارت الدراسة إلى أن الجودة الشاملة تدعم التحول التكنولوجي داخل المؤسسات، مما يشير إلى وجود علاقة تكاملية بين الجودة والابتكار التكنولوجي في تحقيق الكفاءة التشغيلية.

وفي سياق متصل، تناولت دراسة الهومل (٢٠٢٤) أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي في تطوير الأداء المالي، حيث أكدت أن استخدام التقنيات الذكية يسهم في تحسين دقة العمليات وتسريع الإنجاز وتقليل الجهد المبذول من قبل الموظفين، بالإضافة إلى دعم اتخاذ القرار من خلال توفير بيانات دقيقة وتحليلات متقدمة، وهو ما ينعكس بشكل غير مباشر على الكفاءة التشغيلية ويعزز من فعالية الأداء المؤسسي.

كما تناولت دراسة خدایار وجوهر (٢٠٢٦) أثر التحول الرقمي في مؤسسات القطاع العام العراقية، حيث أظهرت النتائج وجود فجوة واضحة في مستوى تطبيق التحول الرقمي نتيجة ضعف البنية التحتية الرقمية وقلة الكفاءات البشرية المؤهلة، مما حدّ من تأثيره على الأداء المؤسسي. وأوصت الدراسة بضرورة الاستثمار في تطوير البنية التحتية الرقمية وتنمية المهارات البشرية، بالإضافة إلى وضع استراتيجيات واضحة لدعم التحول الرقمي وتحقيق الاستفادة الكاملة من التكنولوجيا.

وفي الإطار السعودي، أكدت دراسة الحربي والرابعي (٢٠٢٥) أن الحكومة الرقمية تلعب دورًا رئيسيًا في دعم الجهات الحكومية لتبني التقنيات الناشئة، حيث ساهمت في تحسين جودة الخدمات ورفع كفاءة الأداء من خلال توفير أدوات تقييم جاهزية المؤسسات وتحديد الفجوات ووضع خطط تطوير مناسبة، بما يتماشى مع أهداف رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠.

كما أشار الهاشمي (٢٠٢٥) إلى أن استخدام التقنيات الحديثة، وخاصة الذكاء الاصطناعي، يسهم في تعزيز الاستدامة وتحسين الأداء المؤسسي من خلال دعم القيادة الاستباقية واتخاذ القرارات المبنية على البيانات، مما يساعد المؤسسات على التكيف مع التغيرات البيئية والتكنولوجية بشكل أكثر كفاءة.

وفي السياق الأكاديمي، أوضحت دراسة عجرف وآخرون (٢٠٢٤) أن نجاح التحول الرقمي يتطلب توافر مجموعة من المتطلبات الأساسية، مثل البنية التحتية التقنية المتطورة، والموارد البشرية المؤهلة، والدعم التنظيمي والتشريعي، إضافة إلى توفير التمويل الكافي، وهو ما يعكس أهمية البيئة المؤسسية في دعم الابتكار التكنولوجي وتحقيق نتائجه الإيجابية.

وعلى المستوى الدولي، هدفت دراسة Alwehaibi et al. (2025) إلى تقييم أثر الابتكار الرقمي على كفاءة خدمات التأمين الصحي في المملكة العربية السعودية، حيث أظهرت النتائج أن استخدام التقنيات الرقمية مثل الطب عن بُعد وتحليل البيانات يسهم في تحسين الكفاءة التشغيلية وزيادة رضا العملاء وتقليل التكاليف التشغيلية، مما يعزز جودة الخدمات المقدمة.

كما تناولت دراسة Al-Roubaie (2025) دور التكنولوجيا في تحقيق التنوع الاقتصادي في المملكة العربية السعودية، حيث أكدت أن الابتكار التكنولوجي يسهم في تعزيز النمو الاقتصادي وتحسين بيئة الأعمال، من خلال دعم القطاعات غير النفطية وزيادة الإنتاجية، مما يدعم القدرة التنافسية للمؤسسات.

أوضحت دراسة (Bendary & Rajadurai (2024 أن تبني التقنيات الناشئة في القطاع العام السعودي يسهم في تحسين كفاءة العمليات الحكومية وتعزيز الابتكار المؤسسي، رغم وجود تحديات مثل نقص المهارات، وضعف البنية التحتية، والمخاوف المرتبطة بالأمن السيبراني، مما يتطلب تخطيطاً استراتيجياً فعالاً وتوفير بيئة تنظيمية داعمة لضمان نجاح التحول التكنولوجي وتحقيق أهدافه.

التعليق ع الدراسات السابقة والفجوة البحثية

من خلال استعراض الدراسات السابقة، يتضح أن الابتكار التكنولوجي حظي باهتمام متزايد في الأدبيات الحديثة نظراً لدوره المحوري في تحسين الأداء المؤسسي بمختلف أبعاده، حيث ركزت العديد من الدراسات على أثر استخدام التقنيات الحديثة في رفع كفاءة العمليات وتعزيز الإنتاجية داخل المؤسسات. فقد بينت دراسة الغامدي (٢٠٢٥) أن تكنولوجيا المعلومات تسهم بشكل مباشر في تحسين كفاءة الأداء المؤسسي من خلال تسريع الإجراءات وتقليل الأخطاء ودعم اتخاذ القرار، مما يعكس دور التكنولوجيا في تعزيز الكفاءة التشغيلية.

كما ركزت دراسة أبو علان (٢٠٢٣) على دور التغيير التنظيمي في نجاح التحول الرقمي، حيث أوضحت أن الابتكار التكنولوجي يسهم في تحسين جودة الخدمات وتقليل التكاليف وتبسيط الإجراءات، بشرط توافر بيئة تنظيمية داعمة. وفي السياق نفسه، تناولت دراسة الكساسبة (٢٠٢٣) أثر تطبيق الجودة الشاملة، حيث أكدت أن تحسين الأداء المؤسسي يرتبط بتكامل الجودة مع التحول التكنولوجي، مما يعزز كفاءة العمليات التشغيلية.

ومن ناحية أخرى، أوضحت دراسة الهومل (٢٠٢٤) أن استخدام التقنيات الذكية يسهم في تحسين الأداء المالي والإداري من خلال زيادة دقة العمليات وتسريع الإنجاز، وهو ما ينعكس بشكل غير مباشر على الكفاءة التشغيلية. كما أظهرت دراسة خديار وجوهر (٢٠٢٦) أن التحول الرقمي يسهم في تحسين الأداء المؤسسي

ودعم التنمية المستدامة، إلا أن هذا التأثير قد يكون محدودًا في ظل ضعف البنية التحتية الرقمية ونقص الكفاءات البشرية.

وفي الإطار السعودي، أكدت دراسة الحربي والرابعي (٢٠٢٥) أن الحكومة الرقمية تلعب دورًا رئيسيًا في دعم تبني التقنيات الناشئة وتعزيز الابتكار داخل المؤسسات، مما يساهم في تحسين جودة الخدمات ورفع كفاءة الأداء. كما أشار الهاشمي (٢٠٢٥) إلى أن التقنيات الحديثة تدعم الاستدامة وتحسن الأداء المؤسسي من خلال تعزيز اتخاذ القرار المبني على البيانات.

وعلى المستوى الدولي، بينت دراسة Alwehaibi et al. (2025) أن الابتكار الرقمي يساهم في تحسين الكفاءة التشغيلية وزيادة رضا العملاء وتقليل التكاليف، بينما أكدت دراسة Al-Roubaie (2025) أن التكنولوجيا تلعب دورًا مهمًا في تعزيز النمو الاقتصادي وتحسين بيئة الأعمال. كما أوضحت دراسة Bendary & Rajadurai (2024) أن تبني التقنيات الناشئة في القطاع العام يساهم في تحسين كفاءة العمليات، رغم وجود تحديات تتعلق بالبنية التحتية والمهارات البشرية.

ورغم هذا التنوع في الدراسات، إلا أنه يمكن ملاحظة أن معظمها ركز على أبعاد محددة مثل الأداء المالي، أو التحول الرقمي، أو الجودة الإدارية، دون تقديم تحليل شامل ومتكامل للعلاقة المباشرة بين الابتكار التكنولوجي والكفاءة التشغيلية، خاصة في المؤسسات الخدمية.

الفجوة البحثية على الرغم من التوسع الكبير في الدراسات التي تناولت الابتكار التكنولوجي ودوره في تحسين الأداء المؤسسي، إلا أن هناك قصورًا واضحًا في تناول العلاقة المباشرة بين الابتكار التكنولوجي والكفاءة التشغيلية داخل المؤسسات الخدمية. فقد ركزت معظم الدراسات السابقة على جوانب محددة مثل الأداء المالي، أو التحول

الرقمي، أو الجودة الإدارية، دون التعمق في تحليل تأثير الابتكار التكنولوجي على مؤشرات الأداء التشغيلي بشكل مباشر ومتكامل.

كما أن العديد من الدراسات تناولت الابتكار التكنولوجي باعتباره متغيراً عاماً دون تحديد أبعاده التطبيقية داخل العمليات التشغيلية، مثل تأثيره على سرعة إنجاز الأعمال، وتقليل التكاليف التشغيلية، وتحسين جودة الخدمات المقدمة، وهو ما يعكس وجود فجوة في فهم الكيفية التي يمكن من خلالها توظيف التكنولوجيا بشكل فعلي لتحسين كفاءة العمليات.

يُلاحظ وجود نقص في الدراسات التطبيقية التي تقدم نماذج تحليلية واضحة تربط بين الابتكار التكنولوجي والكفاءة التشغيلية، خاصة في بيئة المؤسسات الخدمية في المملكة العربية السعودية، حيث ركزت أغلب الدراسات على قطاعات محددة دون التوسع في دراسة هذا القطاع الحيوي بشكل شامل.

ومن هنا، تسعى هذه الدراسة إلى سد هذه الفجوة من خلال تحليل أثر الابتكار التكنولوجي على تحسين الكفاءة التشغيلية، مع التركيز على الأبعاد التشغيلية المختلفة مثل سرعة الأداء، وتقليل التكاليف، وتحسين جودة الخدمات، بما يساهم في تقديم إطار علمي وتطبيقي يدعم متخذي القرار ويعزز الأداء المؤسسي.

المنطلقات النظرية للدراسة:

نظرية الحوكمة الجيدة (Good Governance Theory)

تُعد نظرية الحوكمة الجيدة من أهم النظريات التي تركز على تحسين كفاءة الأداء المؤسسي من خلال تعزيز مبادئ الشفافية، والمساءلة، والمشاركة، وسيادة القانون. وتشير هذه النظرية إلى أن نجاح المؤسسات لا يعتمد فقط على الموارد المتاحة، بل يرتبط بدرجة كبيرة بمدى كفاءة الأنظمة الإدارية والتنظيمية التي تحكم عملياتها.

وفي سياق الابتكار التكنولوجي، تؤكد هذه النظرية أن وجود نظام حوكمة فعال يساهم في تنظيم استخدام التقنيات الحديثة وضمان توظيفها بشكل فعال وآمن، مما يؤدي إلى تحسين الكفاءة التشغيلية وتقليل المخاطر المرتبطة باستخدام التكنولوجيا. كما تساعد الحوكمة في تحقيق الاستخدام الأمثل للموارد وتعزيز جودة الخدمات المقدمة، وهو ما يتماشى مع أهداف المؤسسات الخدمية في تحقيق التميز المؤسسي (الحربي و الراعي، ٢٠٢٥؛ Bendary و Rajadurai, 2024).

نظرية الكفاءة التشغيلية (Operational Efficiency Theory)

تُعد نظرية الكفاءة التشغيلية من النظريات الأساسية في مجال إدارة الأعمال، حيث تركز على تحقيق أعلى مستوى من الأداء باستخدام أقل قدر ممكن من الموارد. وتفترض هذه النظرية أن المؤسسات تسعى باستمرار إلى تحسين عملياتها التشغيلية من خلال تقليل التكاليف، وزيادة الإنتاجية، وتحسين جودة الخدمات. ويرتبط الابتكار التكنولوجي ارتباطاً وثيقاً بهذه النظرية، حيث يساهم في تحسين سير العمليات التشغيلية من خلال أتمتة الإجراءات، وتقليل الوقت اللازم لإنجاز المهام، وتحسين دقة الأداء. كما يساعد استخدام التكنولوجيا الحديثة في تحسين استخدام الموارد البشرية والتقنية، مما يؤدي إلى رفع الكفاءة التشغيلية وتعزيز القدرة التنافسية للمؤسسات الخدمية (الغمادي، ٢٠٢٥؛ Alwehaibi et al., 2025).

نظرية التحول الرقمي (Digital Transformation Theory)

تُعد نظرية التحول الرقمي من النظريات الحديثة التي تفسر كيفية انتقال المؤسسات من الأنظمة التقليدية إلى الأنظمة الرقمية المعتمدة على التكنولوجيا المتقدمة. وتشير هذه النظرية إلى أن التحول الرقمي لا يقتصر على استخدام التكنولوجيا، بل يشمل إعادة تصميم العمليات، وتطوير نماذج الأعمال، وتعزيز ثقافة الابتكار داخل المؤسسات.

وترى هذه النظرية أن الابتكار التكنولوجي يساهم بشكل مباشر في تحسين الكفاءة التشغيلية من خلال زيادة سرعة الأداء، وتحسين جودة الخدمات، ودعم اتخاذ القرار المبني على البيانات. كما تؤكد أن نجاح التحول الرقمي يعتمد على توفر البنية التحتية المناسبة، والمهارات البشرية، والدعم الإداري، وهو ما يمثل عناصر أساسية لنجاح تطبيق الابتكار التكنولوجي في المؤسسات الخدمية (خدايار & جوهر، ٢٠٢٦؛ Al-Roubaie, 2025).

المنهجية وطرق البحث:

تعتمد هذه الدراسة على **المنهج الوصفي التحليلي**، والذي يُعد من أكثر المناهج استخدامًا في الدراسات الإدارية التي تهدف إلى تفسير الظواهر الواقعية وتحليل العلاقات بين المتغيرات المختلفة. ويتميز هذا المنهج بقدرته على جمع البيانات الكمية والنوعية وتحليلها بشكل علمي، بما يساهم في الوصول إلى نتائج دقيقة تدعم اتخاذ القرار. وفي إطار هذه الدراسة، يتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لتحليل أثر الابتكار التكنولوجي على تحسين الكفاءة التشغيلية في المؤسسات الخدمية، من خلال دراسة العلاقة بين استخدام التقنيات الحديثة ومستوى الأداء التشغيلي، وقياس مدى مساهمة هذه التقنيات في تحسين سرعة العمليات، وتقليل التكاليف، ورفع جودة الخدمات.

أدوات الدراسة

تتمثل أداة جمع البيانات الرئيسية في هذه الدراسة في استمارة الاستبيان، حيث تم تصميمها لتغطي مختلف أبعاد الدراسة، وتم تقسيمها إلى عدة محاور تعكس متغيرات البحث، وتشمل:

يتكون الاستبيان من 30-25 سؤالاً موزعة على الفئات التالية:

١. الأسئلة الديموغرافية : تشمل البيانات الشخصية للمستجيبين مثل العمر، الجنس، المستوى التعليمي،

سنوات الخبرة، وطبيعة الوظيفة.

٢. الابتكار التكنولوجي (المتغير المستقل) تشمل مجموعة من الأسئلة التي تقيس مدى استخدام

التقنيات الحديثة داخل المؤسسات، مثل:

➤ استخدام الأنظمة الرقمية

➤ تحليل البيانات

➤ أتمتة العمليات

➤ دعم اتخاذ القرار

٣. أسئلة الكفاءة التشغيلية (المتغير التابع):

تشمل هذه الأسئلة قياس مستوى الكفاءة التشغيلية داخل المؤسسات الخدمية من خلال مجموعة من

المؤشرات الأساسية، حيث تركز على سرعة إنجاز العمليات ومدى قدرة المؤسسة على تنفيذ المهام في

الوقت المناسب، بالإضافة إلى تقليل التكاليف التشغيلية من خلال الاستخدام الأمثل للموارد. كما

تتناول جودة الأداء من حيث الدقة والكفاءة في تنفيذ الأعمال، إلى جانب تقييم مستوى الخدمات

المقدمة للمستفيدين ومدى تحقيقها لرضا العملاء، وهو ما يعكس بشكل عام كفاءة الأداء التشغيلي

للمؤسسة.

٤. أسئلة ليكرت تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي من (١) غير موافق بشدة إلى (٥) موافق بشدة

لقياس آراء المستجيبين.

الأسئلة المفتوحة: ما أبرز التحديات التي تواجه تطبيق الابتكار التكنولوجي؟

كيف يمكن تحسين استخدام التكنولوجيا لرفع الكفاءة التشغيلية؟

مجتمع وعينة الدراسة

• مجتمع الدراسة: يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في المؤسسات الخدمية في المملكة العربية

السعودية، سواء في القطاع الحكومي أو الخاص

• عينة الدراسة: تم اختيار عينة عشوائية تتراوح بين (١٢٠-١٥٠) مشاركًا، لضمان تمثيل مختلف

الفئات الوظيفية.

حدود الدراسة

الحدود الزمانية: الفصل الدراسي الثاني ٢٠٢٦

الحدود المكانية: المؤسسات الخدمية في السعودية

الحدود البشرية: العاملون في المؤسسات الخدمية

الحدود الموضوعية: الابتكار التكنولوجي والكفاءة التشغيلية

نموذج المتغيرات في الدراسة

العلاقة	النوع	التعريف الإجرائي	المتغير
يؤثر على الكفاءة التشغيلية	مستقل	استخدام التقنيات الحديثة لتحسين الأداء واتخاذ القرار	الابتكار التكنولوجي

تأثر بالتكنولوجيا	تابع	قدرة المؤسسة على تحسين الأداء وتقليل التكاليف وتحسين الجودة	الكفاءة التشغيلية
-------------------	------	---	-------------------

الطرق الإحصائية وتحليل البيانات

سيتم تحليل البيانات باستخدام برنامج **SPSS** من خلال مجموعة من الأساليب الإحصائية التي تهدف إلى الوصول إلى نتائج دقيقة وموثوقة توضح طبيعة العلاقة بين متغيرات الدراسة، حيث تساعد هذه الأساليب في تفسير البيانات بشكل علمي ودعم عملية اتخاذ القرار بناءً على نتائج تحليلية واضحة.

وتتمثل هذه الأساليب فيما يلي:

- التحليل التكراري: للتعرف على توزيع الإجابات واتجاهات آراء المشاركين .
- المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري: لقياس مستوى الاستجابات وتحديد درجة التباين بينها .
- معامل الارتباط: (Pearson) لقياس قوة واتجاه العلاقة بين الابتكار التكنولوجي والكفاءة التشغيلية .
- تحليل الانحدار: لتحديد مدى تأثير الابتكار التكنولوجي على الكفاءة التشغيلية بشكل دقيق .
- اختبار الثبات: (Cronbach Alpha) للتحقق من مصداقية واتساق أداة الدراسة .

كما سيتم إجراء تحليل إضافي للفروق بين استجابات المشاركين وفقاً للمتغيرات الديموغرافية مثل الجنس، العمر، المستوى التعليمي، وسنوات الخبرة، وذلك بهدف التعرف على مدى تأثير هذه العوامل على تقييمهم لدور الابتكار التكنولوجي في تحسين الكفاءة التشغيلية.

المراجع:

المراجع العربية

- الغامدي، خالد مسفر سعيد. (٢٠٢٥). أثر تكنولوجيا المعلومات في كفاءة الأداء المؤسسي: بالتطبيق على وزارة الموارد البشرية- فرع الباحة خلال العام ٢٠٢٤ م. مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية، ٦(١١)، ٦٨٧-٧٠٤.
- أبو علان، سندس محمود رضوان. (٢٠٢٣). دور التغيير التنظيمي في نجاح التحول الرقمي للخدمات المحاسبية في البلديات بالمملكة الأردنية الهاشمية. مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية، ٤(٣)، ٨٧٦-٨٨٥.
- الكساسبة، ربيع عدنان عبد الحي. (٢٠٢٣). استخدام معايير الجودة الشاملة وأثرها على التطور الإداري والمالي في بلديات المملكة الأردنية الهاشمية. مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية، ٤(٣)، ٧١٥-٧٢٣.

➤ الهويل، فخرية سالم قطيش. (٢٠٢٤). أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي في تطوير الأداء المالي لدى

البلديات بالمملكة الأردنية الهاشمية. مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية، ٥(١)، ٦٢٤-٦٣٨.

➤ خدايار، أسامة حمدالله، و جوهري، ضياء منيع. (٢٠٢٦). التحول الرقمي في مؤسسات القطاع العام

العراقية وأثره في تعزيز أهداف التنمية المستدامة: بحث تطبيقي في المديرية العامة لتربية واسط. مجلة

العلوم الإنسانية والطبيعية، ٧(١)، ٧٣٩-٧٥٣.

➤ الحربي، تامر دلال، الراغب، رشا عبد الرحمن. (٢٠٢٥). دور الحكومة الرقمية ودعمها للجهات

الحكومية في تبني التقنيات الناشئة لتفعيل التحول الرقمي: دراسة حالة هيئة الحكومة الرقمية

السعودية *Journal of Information Studies and Technology*، ٢٠٢٥، (١)،

➤ الهاشمي، ياسر حميد محمد. (٢٠٢٥). دور القيادة الاستباقية المدعومة بالذكاء الاصطناعي في تحقيق

الاستدامة في القطاع النفطي: دراسة استطلاعية لمدرجات المسؤولين بمحافظة النجف الأشرف. مجلة

العلوم الإنسانية والطبيعية، ٦(١٢)، ٢٢٩-٢٧٨.

جاد الله، باسم سليمان صالح، الصغير البناء، أحمد عبد الله، & الجميعة، عبد الله راشد حفيظة.

(٢٠٢٤). متطلبات تفعيل الرقمنة في الجامعات الحكومية الكويتية على ضوء خبرات بعض الدول

المتقدمة. مجلة كلية التربية، جامعة عين شمس، ٤٠(٨)، ٢٦٩-٢٩٤.

➤ Alwehaibi, S. A., Sadraoui, T., & Sallam, M. A. (2025).

Evaluating the Impact of Digital Innovation on Improving the

Efficiency of Health Insurance Services in the Kingdom of

Saudi Arabia. *Journal of Cultural Analysis and Social Change*,

1930-1941.

- Al-Roubaie, A. S. (2025). Impact of emerging technologies on economic diversification: the case of Saudi Arabia. *Journal of Business and Socio-economic Development*, 5(4), 402-416.
- Bendary, M. G., & Rajadurai, J. (2024). Emerging Technologies and Public Innovation in the Saudi Public Sector: an analysis of Adoption and challenges amidst Vision 2030. *The Innovation Journal*, 29(1), 1-42.