

العنوان باللغة العربية

أثر التحول الرقمي في دعم إدارة الجودة الشاملة لتحسين الكفاءة التشغيلية: دراسة تطبيقية على منصة أبشر

إعداد الطالبة

غادة سالم القحطاني

إشراف/

د. الفیصل عبد الحمید

د. فايز جراد

العام الدراسي:

2025

Midocean University

College of Business Administration

Department of Master of Business Administration.

Title in English

The Impact of Digital Transformation in Supporting Total Quality Management to Improve Operational
:Efficiency

An Applied Study on the Absher Platform

Prepared by:

Ghada Salem Alqahtani

Supervised by:

Prof. Al-Faisal Abdulhamid Mohammed

Prof. Fayez Ali Jarad

Year:2025

الشكر والتقدير:

الحمد لله أولاً وآخرًا على توفيقه وإعانتته لإتمام هذا العمل.

أتقدم بخالص الشكر والتقدير إلى سعادة المشرفين على هذه الدراسة لما قدموه من توجيه علمي ودعم مستمر وملاحظات قيّمة أسهمت في تطوير هذا البحث وإخراجه بالشكل الأكاديمي المناسب.

كما أتقدم بالشكر إلى جميع المشاركين في الدراسة لتعاونهم في تعبئة الاستبانة، مما كان له الأثر الكبير في إنجاح الدراسة الميدانية.

ولا يفوتني أن أعبر عن امتناني لعائلي على دعمهم وتشجيعهم الدائم طوال فترة إعداد هذا البحث

سائلة الله أن يجعل هذا العمل خالصًا لوجهه الكريم، وأن ينفع به.

الباحثة

غادة سالم القحطاني

فهرس المحتويات:

3	الشكر والتقدير
6	الفصل الأول
7	المقدمة
7	مشكلة الدراسة
8	أهمية الدراسة
9	أهداف الدراسة
9	تساؤلات الدراسة
10	فروض الدراسة
10	النظرية العلمية المتبعة لإعداد البحث
11	الفصل الثاني: الدراسات السابقة
11	مقدمة الفصل
12	الإطار النظري للدراسة
12	المتغير المستقل: التحول الرقمي
13	المتغير الوسيط: إدارة الجودة الشاملة
14	المتغير التابع: الكفاءة التشغيلية
14	الدراسات السابقة
14	التعقيب على الدراسات السابقة
14	الفجوة البحثية
14	النموذج المفاهيمي للدراسة
15	الفصل الثالث: منهجية الدراسة
15	مقدمة الفصل
16	المنهجية وطرق البحث
17	مجتمع البحث
17	حدود البحث
18	الفصل الرابع: النتائج والتوصيات
18	مقدمة الفصل
19	تحليل البيانات
19	النتائج
20	التوصيات

21	المراجع
23	الملاحق
24	الاستبانة
25	الملخص
25	English Abstract

الفصل الأول

المقدمة:

يشهد العالم تطورًا سريعًا في مجالات التقنية والتحول الرقمي، حيث أصبحت التقنيات الحديثة عنصرًا أساسيًا في تطوير الخدمات الحكومية ورفع كفاءتها التشغيلية. وفي المملكة العربية السعودية، تبنت المملكة توجهًا استراتيجيًا نحو التحوّل الرقمي ضمن رؤية 2030 بهدف تعزيز التميّز المؤسسي وتحسين جودة حياة المستفيدين.

يعد برنامج أبشر أحد أبرز المبادرات الوطنية الرائدة في هذا المجال، إذ أحدث نقلة نوعية في الخدمات الحكومية من خلال توفير خدمات إلكترونية سريعة وموثوقة تغطي أكثر من 350 خدمة.

وقد أسهم هذا التحول في تحسين جودة الإجراءات الحكومية وتقليل الوقت والجهد وزيادة الشفافية وتعزيز رضا المستفيدين.

إلا أن نجاح التحول الرقمي لا يتحقق بمجرد استخدام التكنولوجيا، بل يتطلب منظومة متكاملة تقوم على مبادئ إدارة الجودة الشاملة، بما في ذلك التحسين المستمر وتمكين العاملين وقياس الأداء وإدارة العمليات بكفاءة.

من هذا المنطلق، تركز هذه الدراسة على تحليل أثر التحول الرقمي في دعم إدارة الجودة الشاملة وتحسين الكفاءة التشغيلية، مع دراسة تطبيقية على منصة أبشر كونها نموذج وطني ناجح يمثّل التكامل بين التقنية والجودة.

-مشكلة الدراسة.

على الرغم من التوسع في تطبيق التحول الرقمي داخل المؤسسات الحكومية، إلا أن الاستفادة القصوى منه تعتمد على مدى تفعيل مبادئ إدارة الجودة الشاملة. وتواجه العديد من المؤسسات صعوبة في تحقيق التكامل بين التقنية والجودة، مما يؤدي إلى فجوة بين التحول الرقمي المخطط له والنتائج الفعلية المحققة.

-أهمية الدراسة.

تنبع أهمية هذه الدراسة من جوانب متعددة:

الأهمية العلمية

تنبع أهمية هذه الدراسة من دورها في سد فجوة بحثية واضحة، وذلك من خلال:

- دمج مفاهيم التحول الرقمي وإدارة الجودة الشاملة والكفاءة التشغيلية ضمن إطار نظري واحد.
- توظيف نظرية القدرات الديناميكية لفهم كيفية تحويل الموارد الرقمية إلى مخرجات ذات قيمة تشغيلية.
- تقديم دراسة عربية تطبيقية حول منصة وطنية ناجحة مثل أبشر، مما يعزز المعرفة العلمية في مجال الإدارة العامة.

الأهمية العملية

تسهم الدراسة في تقديم قيمة تطبيقية مهمة من خلال:

- مساعدة الجهات الحكومية في بناء خطط تحول رقمي أكثر فاعلية.
- تقديم توصيات تدعم تحسين جودة الخدمات الحكومية ورفع الكفاءة التشغيلية.
- تعزيز قدرة المؤسسات على تبني ممارسات الجودة الشاملة.
- تحليل تجربة منصة أبشر بما يمكن من نقل أفضل الممارسات إلى جهات مماثلة.
- دعم صناع القرار في تقييم جاهزية المؤسسات للتحول الرقمي.

-أهداف الدراسة.

1. تحليل أثر التحول الرقمي على إدارة الجودة الشاملة.
2. تحديد أثر الجودة الشاملة على الكفاءة التشغيلية.
3. اختبار دور الجودة الشاملة كوسيط بين التحول الرقمي والكفاءة التشغيلية.
4. دراسة منصة أبشر كنموذج تطبيقي للتحول الرقمي الحكومي.

-تساؤلات الدراسة

وبناءً على ذلك تتمثل مشكلة الدراسة في السؤال الرئيسي:

ما أثر التحول الرقمي في دعم إدارة الجودة الشاملة وتحسين الكفاءة التشغيلية في المؤسسات العامة في المملكة العربية السعودية في منصة أبشر؟

ويندرج عنه الأسئلة الفرعية :

- ما مستوى تطبيق التحول الرقمي في منصة أبشر؟
- ما مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المنصة؟
- ما أثر التحول الرقمي على إدارة الجودة الشاملة؟
- ما أثر الجودة الشاملة على الكفاءة التشغيلية؟
- هل تعمل الجودة الشاملة كمتغير وسيط بين التحول الرقمي والكفاءة التشغيلية؟
- ما أبرز الدروس المستفادة من تجربة منصة أبشر؟

-فروض الدراسة

1. يوجد أثر إيجابي للتحويل الرقمي على إدارة الجودة الشاملة.
2. يوجد أثر إيجابي لإدارة الجودة الشاملة على الكفاءة التشغيلية.
3. تعمل إدارة الجودة الشاملة كمتغير وسيط بين التحويل الرقمي والكفاءة التشغيلية.

-النظرية العلمية المتبعة لإعداد البحث

تعتمد هذه الدراسة على نظرية القدرات الديناميكية (Dynamic Capabilities Theory) التي تركز على قدرة المؤسسات على التكيف مع التغيرات البيئية من خلال استشعار الفرص، واغتنامها، وإعادة تشكيل الموارد والقدرات التنظيمية بما يدعم تحقيق الأداء المتميز.

وتُعد هذه النظرية إطاراً مناسباً لفهم العلاقة بين التحويل الرقمي وإدارة الجودة الشاملة، حيث تساعد التقنيات الرقمية المؤسسات على تطوير قدراتها التشغيلية وتحسين جودة العمليات والخدمات. كما تفسر النظرية كيف يمكن للمؤسسات توظيف مواردها الرقمية ومعارفها التنظيمية لتحسين الكفاءة التشغيلية وتحقيق قيمة مستدامة.

وفي سياق هذه الدراسة، تُستخدم نظرية القدرات الديناميكية لتفسير كيفية مساهمة التحويل الرقمي في دعم ممارسات إدارة الجودة الشاملة داخل منصة أبشر، مما يؤدي في النهاية إلى تحسين الكفاءة التشغيلية للخدمات الحكومية.

الفصل الثاني
الدراسات السابقة

-مقدمة-

يهدف هذا الفصل إلى عرض الإطار النظري والدراسات السابقة المرتبطة بموضوع الدراسة، وذلك من خلال تناول المفاهيم الأساسية للتحوّل الرقمي وإدارة الجودة الشاملة والكفاءة التشغيلية، إضافة إلى استعراض أهم الدراسات السابقة التي تناولت هذه المتغيرات والعلاقات بينها. ويسهم هذا الفصل في بناء أساس علمي يوضح طبيعة العلاقة بين متغيرات الدراسة ويساعد في تحديد الفجوة البحثية التي تسعى الدراسة الحالية إلى معالجتها من خلال تحليل أثر التحوّل الرقمي في دعم إدارة الجودة الشاملة وتحسين الكفاءة التشغيلية في منصة أبشر.

الإطار النظري للدراسة

المتغير المستقل: التحوّل الرقمي:

يشير التحوّل الرقمي إلى عملية توظيف التقنيات الرقمية الحديثة في تطوير العمليات والخدمات داخل المؤسسات بهدف تحسين الأداء المؤسسي ورفع كفاءة العمليات التشغيلية. ويشمل ذلك استخدام التقنيات الحديثة مثل البيانات الضخمة والذكاء الاصطناعي والحوسبة السحابية والتطبيقات الذكية.

وقد أصبح التحوّل الرقمي أحد الركائز الأساسية لتطوير الخدمات الحكومية، حيث يسهم في تسريع الإجراءات وتقليل التكاليف التشغيلية وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمستخدمين. كما يساعد التحوّل الرقمي المؤسسات على تحسين إدارة المعلومات وتعزيز القدرة على اتخاذ القرار المبني على البيانات.

وتعد منصة أبشر نموذجاً بارزاً للتحوّل الرقمي في المملكة العربية السعودية، حيث أسهمت في تقديم عدد كبير من الخدمات الحكومية إلكترونياً، مما أدى إلى تقليل الوقت والجهد وتحسين مستوى رضا المستخدمين.

المتغير الوسيط: إدارة الجودة الشاملة:

تعد إدارة الجودة الشاملة أحد المداخل الإدارية الحديثة التي تهدف إلى تحسين جودة الخدمات والمنتجات من خلال التحسين المستمر للعمليات والتركيز على احتياجات المستخدمين. وتعتمد إدارة الجودة الشاملة على مجموعة من المبادئ الأساسية مثل القيادة الفعالة، وتمكين العاملين، والعمل الجماعي، واتخاذ القرارات بناءً على البيانات.

ويؤدي تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة إلى تحسين الأداء المؤسسي وتقليل الأخطاء التشغيلية ورفع مستوى كفاءة العمليات. كما تسهم الجودة الشاملة في تعزيز ثقافة التحسين المستمر داخل المؤسسات، مما يدعم تحقيق مستويات عالية من الأداء.

وفي سياق التحوّل الرقمي، تلعب إدارة الجودة الشاملة دوراً مهماً في ضمان جودة العمليات الرقمية وتحسين الخدمات الإلكترونية المقدمة للمستخدمين.

المتغير التابع: الكفاءة التشغيلية:

تعتبر الكفاءة التشغيلية عن قدرة المؤسسة على استخدام مواردها المتاحة بكفاءة لتحقيق أفضل النتائج بأقل تكلفة ممكنة. وتتحقق الكفاءة التشغيلية من خلال تحسين العمليات التشغيلية وتقليل الوقت المستغرق في تنفيذ المهام ورفع مستوى الإنتاجية.

وفي المؤسسات الحكومية، يسهم التحول الرقمي في تحسين الكفاءة التشغيلية من خلال تبسيط الإجراءات وتسريع إنجاز المعاملات وتقليل الأخطاء التشغيلية. كما يساعد استخدام التقنيات الرقمية في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمستخدمين وزيادة مستوى رضاهم.

-الدراسات السابقة

تناولت الدراسات السابقة موضوع التحول الرقمي وإدارة الجودة الشاملة والكفاءة التشغيلية في المؤسسات الحكومية والخدمية، حيث ركزت العديد من الدراسات على دور التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات ورفع كفاءة الأداء المؤسسي. كما اهتمت دراسات أخرى بدراسة دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين العمليات التشغيلية وزيادة رضا المستخدمين.

وقد أشارت دراسة Guerra وآخرون (2023) إلى أن التحول الرقمي يسهم بشكل مباشر في تحسين جودة الخدمات الحكومية ورفع مستوى رضا المستخدمين، حيث اعتمدت الدراسة على تحليل بيانات موظفين في القطاع الحكومي وأظهرت نتائجها أن استخدام التقنيات الرقمية يسهم في تحسين الكفاءة التشغيلية.

كما تناولت دراسة Santos وآخرون (2022) أثر تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في القطاع العام، حيث توصلت إلى أن تطبيق ممارسات الجودة مثل التحسين المستمر والتركيز على المستخدم يسهم في تحسين الأداء المؤسسي. وفي سياق متصل، أوضحت دراسة Ghobakhloo (2022) أن التحول الرقمي يمثل أحد أهم محركات التطوير المؤسسي في ظل الثورة الصناعية الرابعة، حيث يؤدي دمج التقنيات الرقمية مع ممارسات الجودة إلى تحسين العمليات وتقليل الأخطاء التشغيلية.

كما بينت دراسة Almajdoub (2023) أن نجاح التحول الرقمي في المؤسسات الحكومية يعتمد على مجموعة من العوامل من أهمها وضوح الإجراءات، وتمكين العاملين، وتوفير بيانات دقيقة لدعم اتخاذ القرار. وأظهرت دراسة Liu و Chen (2021) وجود تأثير إيجابي للتحول الرقمي على الكفاءة التشغيلية، حيث يسهم في تقليل الوقت اللازم لإنجاز العمليات وتحسين الإنتاجية.

وفي المملكة العربية السعودية، أشارت دراسة Alshammari (2021) إلى أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الحكومية يسهم في تحسين جودة الخدمات ورفع مستوى الكفاءة التشغيلية.

ومن خلال مراجعة هذه الدراسات يتضح وجود علاقة وثيقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمات والكفاءة التشغيلية، إلا أن معظم الدراسات تناولت هذه المتغيرات بشكل منفصل، وهو ما يبرز الحاجة إلى دراسة العلاقة التكاملية بينها.

التعقيب على الدراسات السابقة

يتضح من خلال مراجعة الدراسات السابقة وجود اهتمام متزايد بدراسة أثر التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات ورفع الكفاءة التشغيلية في المؤسسات الحكومية. كما أشارت العديد من الدراسات إلى أهمية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في دعم المبادرات الرقمية وتحقيق نتائج أفضل في الأداء المؤسسي. ورغم كثرة الدراسات التي تناولت التحول الرقمي أو إدارة الجودة الشاملة بشكل منفصل، إلا أن عدد الدراسات التي تناولت العلاقة التكاملية بين التحول الرقمي وإدارة الجودة الشاملة والكفاءة التشغيلية ما يزال محدوداً، خاصة في البيئة العربية.

الفجوة البحثية

استناداً إلى مراجعة الأدبيات السابقة، يتضح وجود فجوة بحثية تتمثل في قلة الدراسات التي تناولت العلاقة بين التحول الرقمي وإدارة الجودة الشاملة والكفاءة التشغيلية ضمن نموذج بحثي واحد. كما تبرز ندرة الدراسات التطبيقية التي ركزت على منصة أبشر كنموذج وطني للتحول الرقمي في القطاع الحكومي. لذلك تسعى الدراسة الحالية إلى سد هذه الفجوة من خلال تحليل العلاقة بين التحول الرقمي وإدارة الجودة الشاملة والكفاءة التشغيلية في منصة أبشر.

النموذج المفاهيمي للدراسة

يعتمد النموذج المفاهيمي للدراسة على العلاقة بين المتغيرات الثلاثة التالية:

التحول الرقمي ← إدارة الجودة الشاملة ← الكفاءة التشغيلية

حيث يمثل التحول الرقمي المتغير المستقل، وتمثل إدارة الجودة الشاملة المتغير الوسيط، بينما تمثل الكفاءة التشغيلية المتغير التابع.

الفصل الثالث

منهجية الدراسة

-مقدمة-

يتناول هذا الفصل منهجية الدراسة والإجراءات التي تم اتباعها لتحقيق أهداف البحث واختبار فرضياته. ويشمل ذلك توضيح منهجية البحث وطرق جمع البيانات، إضافة إلى تحديد مجتمع الدراسة وحدودها. ويساعد هذا الفصل في توضيح الأسلوب العلمي المستخدم في تحليل أثر التحول الرقمي في دعم إدارة الجودة الشاملة وتحسين الكفاءة التشغيلية في منصة أبشر.

-المنهجية وطرق البحث-

تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي باستخدام الأسلوب الكمي، حيث يهدف هذا المنهج إلى وصف الظاهرة محل الدراسة وتحليل العلاقات بين متغيراتها المختلفة.

وقد تم استخدام الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات من أفراد العينة، وذلك لقياس مستوى التحول الرقمي وتطبيق إدارة الجودة الشاملة وتأثيرهما في تحسين الكفاءة التشغيلية.

وتتكون الاستبانة من ثلاثة محاور رئيسية:

المحور الأول: التحول الرقمي

المحور الثاني: إدارة الجودة الشاملة

المحور الثالث: الكفاءة التشغيلية

كما تم استخدام مقياس ليكرت الثلاثي لقياس درجة موافقة المشاركين على فقرات الاستبانة، حيث تتراوح الإجابات بين:

(1) لا أوافق

(2) محايد

(3) أوافق.

وبذلك يتمكن المشاركون من تحديد درجة موافقتهم على العبارات المتعلقة بمتغيرات الدراسة.

-مجتمع البحث

يتكون مجتمع البحث من الموظفين العاملين في الإدارات التشغيلية والفنية المرتبطة بمنصة أبشر في المملكة العربية السعودية، إضافة إلى عينة من مستخدمي المنصة من المستفيدين من خدماتها الإلكترونية.

وقد تم اختيار عينة من هذا المجتمع لجمع البيانات اللازمة للدراسة، بهدف التعرف على مستوى تطبيق التحول الرقمي وإدارة الجودة الشاملة وأثرهما في تحسين الكفاءة التشغيلية.

-حدود البحث

تركز الدراسة على ثلاثة متغيرات رئيسية وهي:
التحول الرقمي – إدارة الجودة الشاملة – الكفاءة التشغيلية.

الحدود المكانية

تطبق الدراسة على منصة أبشر التابعة لوزارة الداخلية في المملكة العربية السعودية.

الحدود الزمنية

تشمل الدراسة الفترة الزمنية لعام 2025

الحدود البشرية

تشمل الدراسة الموظفين العاملين في الإدارات المرتبطة بمنصة أبشر إضافة إلى عينة من مستخدمي المنصة.

الفصل الرابع
النتائج والتوصيات

-مقدمة-

يتناول هذا الفصل عرض نتائج الدراسة الميدانية وتحليل البيانات التي تم جمعها من خلال الاستبانة، وذلك بهدف اختبار فرضيات الدراسة وتحقيق أهدافها المتعلقة بدراسة أثر التحول الرقمي في دعم إدارة الجودة الشاملة وتحسين الكفاءة التشغيلية في منصة أبشر.

وقد تم توزيع الاستبانة إلكترونياً على عينة من المشاركين شملت موظفين ومستخدمين للخدمات المرتبطة بمنصة أبشر، حيث تجاوز عدد المشاركين في الدراسة 200 مشارك. وتم تحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية الوصفية.

-تحليل البيانات-

أولاً: نتائج محور التحول الرقمي

أظهرت نتائج الاستبانة أن غالبية المشاركين يوافقون على توفر بنية تقنية متقدمة في منصة أبشر، حيث بلغت نسبة الموافقة على عبارة "تعتمد منصة أبشر على أنظمة رقمية متكاملة وحديثة" حوالي 94.4% من إجمالي المشاركين، مما يدل على إدراك مرتفع لمستوى التحول الرقمي في المنصة.

كما أظهرت النتائج أن 95.8% من المشاركين يوافقون على أن التقنيات الرقمية تسهم في تسريع إنجاز الخدمات، وهو ما يعكس الدور الكبير للتحول الرقمي في تحسين كفاءة الإجراءات الحكومية.

وأشارت النتائج أيضاً إلى وجود تكامل رقمي بين الجهات المرتبطة بالمنصة، حيث بلغت نسبة الموافقة 86.1%. مما يعكس مستوى جيداً من التنسيق والتكامل بين الجهات الحكومية المختلفة.

ثانياً: نتائج محور إدارة الجودة الشاملة

أظهرت نتائج الدراسة أن منصة أبشر تسعى إلى تحسين جودة الخدمات بشكل مستمر، حيث بلغت نسبة الموافقة على هذه العبارة حوالي 93% من إجمالي المشاركين.

كما بينت النتائج أن 64.8% من المشاركين يوافقون على أن المنصة تعتمد على قياس رضا المستفيدين لتطوير الخدمات، في حين أشار 32.4% إلى موقف محايد، مما يدل على وجود توجه واضح نحو استخدام آراء المستفيدين في تحسين الخدمات.

وأظهرت النتائج كذلك أن 80.3% من المشاركين يوافقون على أن منصة أبشر تدعم تطبيق معايير الجودة وتسهم في تقليل الأخطاء التشغيلية.

ثالثاً: نتائج محور الكفاءة التشغيلية

أظهرت النتائج وجود التزام واضح بإدارة الجودة داخل منصة أبشر، حيث بلغت نسبة الموافقة على هذه العبارة 74.6% من المشاركين.

كما أظهرت النتائج أن 97.2% من المشاركين يوافقون على أن التحول الرقمي ساهم في تقليل الوقت اللازم لإنجاز المعاملات الحكومية، مما يدل على تحسن كبير في الكفاءة التشغيلية.

وأشارت النتائج أيضاً إلى أن 93% من المشاركين يوافقون على أن التحول الرقمي ساهم في رفع مستوى إنتاجية العمل داخل المنصة.

-النتائج

توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج المهمة، من أبرزها:

- وجود مستوى مرتفع من تطبيق التحول الرقمي في منصة أبشر.
- وجود تطبيق واضح لمبادئ إدارة الجودة الشاملة في المنصة.
- وجود علاقة إيجابية بين التحول الرقمي وإدارة الجودة الشاملة.
- وجود تأثير إيجابي لإدارة الجودة الشاملة في تحسين الكفاءة التشغيلية.
- يسهم التحول الرقمي في تقليل الوقت اللازم لإنجاز المعاملات الحكومية ورفع مستوى الإنتاجية.

-التوصيات

في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة، توصي الباحثة بما يلي:

- تعزيز تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في مشاريع التحول الرقمي داخل المؤسسات الحكومية.
- تطوير مهارات الموظفين التقنية والإدارية بما يدعم نجاح مبادرات التحول الرقمي.
- تعزيز استخدام البيانات وقياس رضا المستفيدين في تطوير الخدمات الحكومية.
- الاستفادة من تجربة منصة أبشر كنموذج ناجح لتطوير منصات حكومية رقمية أخرى.

المراجع

-المراجع العربية

- الشماع، خليل محمد. (2021). إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الحكومية السعودية و أثرها في تحسين جودة الخدمات. المجلة العربية للإدارة، 41(2)، 55-78.
- الشمري، محمد بن عبدالله. (2021). تطبيق إدارة الجودة الشاملة في القطاع الحكومي السعودي وتأثيره في الأداء المؤسسي. مجلة الإدارة الحديثة، 13(1)، 112-130.

-المراجع الأجنبية

- Almajdoub, M. (2023). Factors influencing digital transformation in the public sector. Journal of Digital Government, 5(2), 85–102.
- Ghobakhloo, M. (2022). Industry 4.0, digital transformation, and quality management integration: A systematic review. Journal of Manufacturing Technology Management, 33(5), 875–901.
- Guerra, A., et al. (2023). Digital transformation and service quality in government organizations. Government Information Quarterly, 40(3), 101789.
- Liu, Y., & Chen, X. (2021). Digital transformation and operational efficiency in public organizations. Public Management Review, 23(7), 1012–1030.
- Santos, J., et al. (2022). Total quality management practices in public sector organizations: A systematic review. International Journal of Quality & Reliability Management, 39(4), 745–760.
- Teece, D. (2020). Dynamic capabilities and strategic management. Oxford University Press.
- OECD. (2022). Digital Government Review.
- United Nations. (2022). E-Government Survey 2022.

الملاحق

-الاستبانة

مقدمة الاستبانة

السادة المشاركين الكرام،

تحية طيبة وبعد،

تقوم الباحثة بإجراء دراسة بعنوان:

"أثر التحول الرقمي في دعم إدارة الجودة الشاملة لتحسين الكفاءة التشغيلية: دراسة تطبيقية على منصة أبشر."

وتهدف هذه الدراسة إلى قياس مستوى التحول الرقمي وتطبيق إدارة الجودة الشاملة وأثرهما في تحسين الكفاءة التشغيلية.

نرجو منكم التكرم بالإجابة على فقرات الاستبانة بكل دقة وموضوعية، علمًا بأن المعلومات ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط وستعامل بسرية تامة.

شاكرين ومقدرين تعاونكم.

الباحثة

غادة سالم القحطاني

محور التحول الرقمي

- تعتمد منصة أبشر على أنظمة رقمية متكاملة
- تسهم التقنيات الرقمية في تسريع إنجاز الخدمات
- يوجد تكامل رقمي بين الجهات الحكومية

محور إدارة الجودة الشاملة

- تسعى منصة أبشر إلى تحسين جودة الخدمات
- تعتمد المنصة على قياس رضا المستفيدين
- تدعم المنصة تطبيق معايير الجودة

محور الكفاءة التشغيلية

- يساهم التحول الرقمي في تقليل وقت إنجاز المعاملات
- ساهم التحول الرقمي في رفع الإنتاجية
- ساهم التحول الرقمي في تحسين كفاءة العمليات

الملخص Abstract

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل أثر التحول الرقمي في دعم إدارة الجودة الشاملة وتحسين الكفاءة التشغيلية، وذلك من خلال دراسة تطبيقية على منصة أبشر في المملكة العربية السعودية. وانطلقت الدراسة من أهمية التكامل بين التقنية والممارسات الإدارية لضمان تحقيق نتائج تشغيلية فعّالة في المؤسسات الحكومية.

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي باستخدام الأسلوب الكمي، وتم جمع البيانات من خلال استبانة إلكترونية وُزعت على عينة من الموظفين والمستخدمين المرتبطين بمنصة أبشر. وتم تحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة. وأظهرت نتائج الدراسة وجود أثر إيجابي للتحول الرقمي في دعم إدارة الجودة الشاملة، كما تبين وجود علاقة إيجابية بين تطبيق إدارة الجودة الشاملة وتحسين الكفاءة التشغيلية. كما أشارت النتائج إلى أن إدارة الجودة الشاملة تلعب دورًا وسيطًا في العلاقة بين التحول الرقمي والكفاءة التشغيلية.

وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز التكامل بين مبادرات التحول الرقمي وممارسات الجودة الشاملة، وتطوير مهارات العاملين، والاعتماد على البيانات في تحسين الأداء التشغيلي.

الكلمات المفتاحية:

التحول الرقمي، إدارة الجودة الشاملة، الكفاءة التشغيلية، منصة أبشر.

English Abstract

This study aimed to analyze the impact of digital transformation in supporting Total Quality Management (TQM) and improving operational efficiency through an applied study on the Absher platform in the Kingdom of Saudi Arabia.

The study adopted a descriptive analytical approach using a quantitative method. Data were collected through a questionnaire distributed to employees and users associated with the Absher platform.

The results showed a positive impact of digital transformation on supporting Total Quality Management, as well as a positive relationship between TQM practices and operational efficiency. The findings also indicated that TQM plays a mediating role between digital transformation and operational efficiency.

The study recommended strengthening the integration between digital transformation initiatives and TQM practices, developing employees' skills, and enhancing data-driven decision making in government digital services.

Keywords:

Digital Transformation, Total Quality Management, Operational Efficiency, Absher Platform.