

Final Project 1

Code: MGM 496-PMG496

Project Template

Prepared by: Dr. Mona Moustafa Elashry

To

Faculty of Management
Midocean University

عنوان المشروع

مدى تأثير التحول الرقمي على إدارة الخدمات بالتطبيق على مستشفى الايمان بالرياض
المملكة العربية السعودية

أسم الطالب

نهى عثمان العريقي

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الأول 2024

جدول المحتويات

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	4
1.1. المقدمة:	5
1.2. مشكلة الدراسة	10
1.2.1. فجوات على المستوى النظري	11
1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي	11
1.3. أهمية الدراسة	12
1.3.1. على المستوى النظري:	15
1.3.2. على المستوى التطبيقي:	15
1.4. أسئلة الدراسة	16
1.5. أهداف الدراسة	16
1.6. فرضيات الدراسة	16
1.7. نموذج الدراسة	16

17	1.8. منهجية الدراسة.....	
17	1.9. الدراسة الميدانية.....	
17	1.10. مخطط المشروع المقترح.....	
	2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة	
1		8
19	2.1. المقدمة:.....	
19	2.2. المتغير المستقل.....	
19	2.3. المتغير التابع.....	
20	2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.....	
20	2.5. الخاتمة.....	
21	قائمة المراجع.....	

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

استخدام الأنظمة التكنولوجية الحديثة والمتمثلة في تقنيات التحول الرقمي أصبح عامل أساسي للحكومات والمنظمات الأعمال، لتأثيره المباشر في تطوير الأداء وتحسين جودة العمليات، بالإضافة إلى توفيره للموارد من وقت وجهد ومال فهو محرك أساسي للنمو في اقتصاديات البلدان التي انتهجت التحول الرقمي، وبالرغم من عديد المزايا التي يحققها استخدام تقنيات التحول الرقمي إلا أن هناك مخاطر جمة للتحول الرقمي قد تعيق تحقيق الأهداف المتمثلة في البقاء والنمو والتطور في بيئة الأعمال، بما يستوجب معه ضرورة الاهتمام بهذه المخاطر والعمل على إدارتها بهدف منع الخسارة الناجمة عن تحققها والتحكم فيها حال حدوثها وتحديد طرق وسياسات تمويل هذه الخسارة، وتستهدف الورقة الحالية الوقوف على أهم مخاطر التحول الرقمي التي تواجه منظمات الأعمال، والتعرف على الآلية المتبعة لإدارة هذه المخاطر

أشار فيال" (إلى مفهوم التحول الرقمي بأنه " عملية تهدف إلى تحسين كيان ما عن طريق إحداث تغييرات مهمة في خصائصه من خلال مجموعة من المعلومات والحوسبة والاتصالات وتقنيات الاتصال). كما عرفه "ستير، وآخرون
,. (على أنه عملية تُعبر عن تلك التقنيات الرقمية وعمليات الرقمنة المرتبطة بها، والتي تُشكل فكرة جديدة يجب تطويرها ونشرها واستيعابها ، وبالتالي يمكن النظر للتحول الرقمي للشركة على أنه ظاهرة اجتماعية تقنية، بالإضافة إلى ذلك يمكن النظر إلى هذه الظاهرة من منظور مؤسسي؛ حيث يمكن أن يكون التحول الرقمي نتيجة لكل من الابتكارات التقنية والتنظيمية وتتأثر عملية التحول بعوامل على المستويين التنظيمي والمؤسسي (مثل البنية التحتية المؤسسية).

. أهداف التحول الرقمي: يهدف التحول الرقمي إلى تحقيق الأهداف التالية:

1- مساعدة المؤسسات في الدول النامية على الربط بالأسواق العالمية.

2- تيسير الشمول المالي والربط بسلاسل الإمداد.

3- تحسين الكفاءة التشغيلية وتنظيمها.

4- تنامي المنافسة والإنتاجية والابتكار.

أنحاء العالم.

5- تحسين الجودة وتبسيط الإجراءات للحصول على الخدمة المقدمة للمستخدمين.

ما المقصود بالتحوّل الرقمي؟

التحوّل الرقمي هو العملية التي تطبقها المؤسسة لدمج التكنولوجيا الرقمية في جميع مجالات الأعمال. تغير هذه العملية بشكل أساسي الطريقة التي تقدم بها المؤسسة القيمة للعملاء. تعتمد الشركات تقنيات رقمية مبتكرة لإجراء تحوُّلات ثقافية وتشغيلية تتوافق بشكل أفضل مع متطلبات العملاء المتغيرة. ومن أمثلة التحوّل الرقمي ما يلي:

بدء الشركات في إنشاء حلول رقمية، مثل تطبيقات الجوّال أو منصة التجارة الإلكترونية
ترحيل الشركات من البنية التحتية القائمة على أجهزة الكمبيوتر المحلية إلى الحوسبة السحابية
اعتماد الشركات للمستشعرات الذكية لخفض تكلفة التشغيل

أُتفقت الدراسات المتعلقة بالتحوّل الرقمي في توضيح الإطار النظري من حيث المفهوم، والمزايا، والمعوقات التي تواجهه، وأهميته في القطاعات المختلفة، وهناك اتفاق بين الباحثين على أهمية التحوّل الرقمي في المنظمات وتأثيره على بعض المتغيرات التنظيمية الأخرى مثل إعادة الهيكلة التنظيمية ، والهياكل الرسمية والغير رسمية ، وابتكار نماذج الأعمال يدل على أن التحوّل الرقمي يعد موضوعا هاما نظرا لتأثيره الإيجابي على المتغيرات التنظيمية وما يتبعه من تأثير على الأداء والمناخ العام في المنظمة .

وتناولت الدراسات المتعلقة بتطوير أداء العاملين أثر بعض المتغيرات التنظيمية على الأداء مثل الحوافز ومشاركة العاملين في اتخاذ القرارات الإدارية والالتزام التنظيمي كما تناولت بعض الدراسات أثر كل من نظم المعلومات وممارسات إدارة الموارد البشرية وقد انتهت نتائج تلك الدراسات إلى وجود أثر لتلك المتغيرات على تطوير أداء العاملين في كافة المنظمات المبحوثة.

واتجهت الدراسات المتعلقة بتحليل العلاقة بين التحول الرقمي والأداء إلى قياس أثر تلك العلاقة على البنوك والقطاع الحكومي باعتبار أن تطوير أداء العاملين أحد الجوانب الهامة على الأداء التنظيمي، وقد تناولت دراسات أخرى تلك العلاقة من خلال تناول أهمية قيام رواد الأعمال في المشروعات الصغيرة والمتوسطة في تبني التحول الرقمي لرفع كفاءة العاملين وكفاءة تلك المشروعات ، بينما تعرضت دراسات أخرى للعلاقة بين التحول الرقمي والأداء من خلال توضيح أهمية التحول الرقمي في تحسين القدرات الرقمية للقادة والعاملين نتيجة تبني مدخل المدير الرقمي ،وقد أنهت تلك الدراسات بوجود علاقة بين تبني التحول الرقمي وبين تطوير أداء العاملين وكذا التطوير التنظيمي.

أنفقت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في تناول أهمية التحول الرقمي ومفهومه وأثره على كفاءة المنظمات، إلا أنها اختلفت عنها في تناول متغيرات الدراسة والربط بينهما، وكذا في مجال التطبيق.

ويعتبر التحول الرقمي في مجال إدارة الخدمات أمراً بالغ الأهمية في عصرنا الحالي. هناك العديد من الطرق التي يمكن من خلالها تطبيق التحول الرقمي في هذا المجال، وفيما يلي بعض الأمثلة:

1. خدمات الدعم الذاتي:

- تطوير بوابات إلكترونية وتطبيقات ذكية تمكن العملاء من الوصول إلى المعلومات والخدمات بأنفسهم
- تزويد العملاء بأدوات وموارد تفاعلية لحل المشكلات والاستفسارات بشكل مستقل

2. التحليلات الرقمية:

- استخدام تحليلات البيانات الكبيرة لفهم سلوك العملاء والتنبؤ باحتياجاتهم
- تطبيق الذكاء الاصطناعي وتعلم الآلة لتقديم توصيات شخصية وحلول موجهة للعملاء

3. الأتمتة الذكية:

- تطوير عمليات خدمة العملاء ذاتية التشغيل باستخدام الروبوتات والأنظمة الآلية

- تسريع وتبسيط المهام الروتينية من خلال الأتمتة لتحسين الإنتاجية والكفاءة

4. قنوات خدمة رقمية متعددة:

- توفير قنوات متكاملة للتفاعل مع العملاء عبر الويب والهواتف الذكية والشبكات الاجتماعية
- ضمان تجانس ودقة المعلومات والخدمات عبر مختلف القنوات الرقمية

5. التحليلات والتعلم الآلي:

- استخدام تقنيات التعلم الآلي لتحليل تفاعلات العملاء وتحسين جودة الخدمة
- تطوير نماذج تنبؤية لاستباق احتياجات العملاء وتقديم حلول مناسبة لهم

لذا فإن هذه الأمثلة توضح كيف يمكن للتحول الرقمي أن يساهم في تطوير وتحسين إدارة الخدمات من خلال زيادة الكفاءة والفعالية وتعزيز تجربة العملاء. إن التبنى الناجح لهذه التقنيات الرقمية يتطلب وضع استراتيجية شاملة وتغيير ثقافة المنظمة لتمكين عمليات التحول

يمثل التحول الرقمي في البحث العلمي فرصة كبيرة لتحسين كفاءة وجودة البحث وزيادة التعاون العلمي على مستوى عالمي. ومع ذلك، فإن تحقيق الفوائد المرجوة يتطلب التغلب على التحديات الحالية من خلال تبني استراتيجيات فعالة في مجال الأمن السيبراني، تقليل الفجوة الرقمية، وتوفير التدريب المناسب للباحثين. بالنظر إلى المستقبل، يمكن للابتكارات التكنولوجية المستمرة أن تدفع البحث العلمي إلى مستويات جديدة من التقدم والابتكار.

هناك العديد من الدراسات والأبحاث التي تناولت موضوع التحول الرقمي في مختلف المجالات، وفيما يلي بعض الجوانب الرئيسية التي تم التركيز عليها:

1. التحول الرقمي على مستوى المنظمات:

- دراسات حول مراحل وخطوات عملية التحول الرقمي للمنظمات
- تحليل العوامل والتحديات المؤثرة في نجاح عمليات التحول الرقمي
- دور القيادة والثقافة التنظيمية في دعم التحول الرقمي
- تقييم أثر التحول الرقمي على الأداء التنظيمي والميزة التنافسية

2. التحول الرقمي على مستوى القطاعات والصناعات:

- دراسات حول التحديات والفرص الخاصة بالتحول الرقمي في قطاعات مختلفة (الصحة، التعليم، المالية، إلخ)
- تحليل نماذج الأعمال والخدمات الرقمية الناشئة في هذه القطاعات
- دراسة أثر التقنيات الرقمية الحديثة على هذه القطاعات (الذكاء الاصطناعي، الإنترنت الصناعي، إلخ)

3. التحول الرقمي على مستوى المجتمع:

- تقييم مستويات التحول الرقمي على مستوى المجتمعات والمدن الذكية
- تحليل التأثيرات الاجتماعية والاقتصادية للتحول الرقمي على الأفراد والمجتمعات
- دراسة الفجوة الرقمية والتحديات المرتبطة بالشمول الرقمي
- سياسات وبرامج تعزيز الجاهزية الرقمية على المستوى المجتمعي

4. التحول الرقمي وتطوير الكفاءات والمهارات:

- دراسات حول احتياجات المهارات الرقمية في سوق العمل
- تقييم برامج التأهيل والتدريب للتحول الرقمي في المؤسسات التعليمية
- دور الجامعات والمؤسسات في تطوير مهارات القوى العاملة في ظل التحول الرقمي

هذه هي بعض المجالات البحثية الرئيسية المتعلقة بموضوع التحول الرقمي، والتي تقدم رؤى قيمة لفهم التطورات والاتجاهات في هذا المجال الحيوي

1.2. مشكلة الدراسة

يعتبر مستوى جودة الخدمات المنشآت الحكومية من أهم عوامل النجاح التي تعتمد عليهم المنشآت الحكومية ، ويؤدي مستوى جودة الخدمات الخاصة بالمنشآت الحكومية دورًا كبيرًا في تحقيق أهداف المنشآت بكفاءة وفعالية، ويؤثر هذان المستويان إيجابًا أو سلبيًا على مستوى جودة مخرجات المنشآت الحكومية ونتائجها، وفي الوقت الراهن تواجه المنشآت الحكومية العديد من التحديات سواء الخارجية؛ كالتحولات العالمية، والاقتصادية والسياسية والتكنولوجية...، أو الداخلية؛

كضعف الطاقة الاستيعابية للمؤسسات، وزيادة الطلب عليها، وصعوبة التكيف مع متطلبات السوق في المجتمع، وصعوبة التوازن بين الكم والنوع في منظومة العمل في هذه المؤسسات، وضعف مخرجات المؤسسات من الأعداد الهائلة من الخريجين غير الملائمين لمستجدات العصر في ظل تغيير طبيعة وأشكال مهن المستقبل، وتعتبر الدول النامية ومن ضمنها الدول العربية من أكثر الدول تعرضًا لهذه التحديات، بالإضافة إلى مزيد من المشكلات السياسية والاقتصادية، والاجتماعية، والتربوية؛ التي تجعلها فريسة للتخلف الرقمي الذي يزد من تدهور أحوالها

و على الرغم من الفوائد والإيجابيات المتعددة للتحويل الرقمي في إدارة الخدمات الحكومية، إلا أن هناك تحديات ومعوقات تواجه عملية التحويل هذه في بعض الأحيان، مثل

.البنية التحتية التقنية والتكنولوجية غير الكافية في بعض المؤسسات
.مقاومة التغيير والتخوف من التحول الرقمي لدى بعض الموظفين
.ضعف الكفاءات الرقمية والمهارات التقنية لدى بعض الموظفين
.الحفاظ على أمن المعلومات والبيانات الحساسة أثناء التحول الرقمي
.صعوبة تكامل الأنظمة والتطبيقات الرقمية المختلفة في بعض الأحيان
وعليه، يهدف هذا البحث إلى دراسة وتحليل تأثير التحول الرقمي على إدارة الخدمات في المؤسسات الحكومية، مع التركيز على أبرز الإيجابيات والتحديات المرتبطة بهذا التحول

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

على الرغم من وجود العديد من الدراسات والأبحاث حول تأثير التحول الرقمي على القطاع الحكومي بشكل عام، إلا أن هناك حاجة إلى المزيد من الأبحاث المتخصصة في تأثير هذا التحول على إدارة الخدمات الحكومية بشكل محدد.

معظم الدراسات السابقة ركزت على التأثيرات الإيجابية للتحول الرقمي، بينما هناك حاجة لدراسات أكثر تفصيلاً عن التحديات والمعوقات التي تواجه هذا التحول في إدارة الخدمات

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

ندرة الدراسات التطبيقية والحالات العملية التي تبحث في كيفية تطبيق التحول الرقمي في مختلف المؤسسات الحكومية وتأثيره على إدارة الخدمات.

عدم وجود دراسات مقارنة بين مختلف الدول والمؤسسات الحكومية في تجارب التحول الرقمي وأفضل الممارسات المتبعة.

نقص في الدراسات الميدانية التي تركز على آراء وتجارب المستخدمين (المواطنين والمقيمين) حول تأثير التحول الرقمي على جودة وتجربة الحصول على الخدمات الحكومية.

بشكل عام، تشير هذه الفجوات إلى الحاجة إلى مزيد من الأبحاث والدراسات المتخصصة والتطبيقية في مجال تأثير التحول الرقمي على إدارة الخدمات في المؤسسات الحكومية، بما يسهم في سد هذه الفجوات وتقديم رؤى وحلول عملية لتطبيق هذا التحول بنجاح.

1.3. أهمية الدراسة

في ظل التطور التكنولوجي المتسارع والرقمنة المتزايدة في جميع مجالات الحياة، أصبح التحول الرقمي أحد أهم التوجهات الاستراتيجية للمؤسسات الحكومية في السنوات الأخيرة. حيث يسعى هذا التحول إلى تطوير وتحديث آليات وأساليب تقديم الخدمات للمواطنين والمقيمين من خلال توظيف التقنيات الحديثة والرقمنة.

أهمية التحول الرقمي و تأثيره على إدارة الخدمات :

يشهد عالمنا تحولاً رقمياً في جميع نطاقات الأعمال مهما كان حجمها ونوعها، دعونا نتعرف على أهمية هذا التحول كالاتي:

طَوَدَ التحول الرقمي من مساعدة الموظفين على أن يصبحوا أكثر فعالية

بحث أرباب العمل على مدى طويل من السنوات عن طرق تجعل من موظفيهم أكثر فعالية ولوجيظ أن التكنولوجيا الرقمية لها دورًا محوريًا في مساعدتهم في الأدوار الرئيسية التي تقع على عاتقهم سواء أكانوا في داخل مكاتبهم أم في خارجها، وقدم لهم الفرصة القيمة في الابتعاد عن أي عمليات يدوية وأن يتموا أعمالهم ليتمكنهم من التركيز على فرص الأعمال بطريقة واسعة النطاق

وفرت وظائف حسب الطلب

مكنك عملية التحول الرقمي للكثير فرص الحصول على الخدمات حسب الطلب وجعلت من إمكان الشركات القدرة على تحقيق بيئة آمنة في العمل عن بعد لموظفيها

دمج التحول الرقمي البيانات بطريقة صحيحة وسهلة

دفع التحول الرقمي بالأعمال التجارية بطريقة مدهلة، وأعطت المستوى الأمثل في عملية تحليل البيانات عن طريق إنشاء وحدات وظيفية تستطيع استخدام هذه البيانات عبر نقاط مختلفة وبالطريقة الصحيحة عبر العملاء مع الإمكانية لتخزينها وتحليلها وتبادلها

شرعت الحماية الأمنية في الأعمال التجارية

ليس من القديم كانت من أكبر مشاكل قادة التكنولوجيا هي كيفية الحفاظ على سلامة البيانات والوصول الصارم إليها، لكن عن طريق التحول الرقمي استطاعت الشركات وغيرها من تنفيذ الأعمال التجارية بطريقة آمنة استراتيجية منظمة في جميع الشبكات مهما كانت الخدمات ومهما كان متلقيها؛ لكن هذا لا يمنع من تدابير المسؤولين في تحقيق الأمن التكنولوجي لصالح الموظفين الذين يعملون عن بعد في شبكات وأجهزة شخصية آمنة

ساعدَ التحول الرقمي الدول والمؤسسات على تعزيز الشفافية والحد من الفساد والبيروقراطية

لجأت الدول إلى استخدام الرقمنة التكنولوجية لإشراك جميع مواطنيها بالخدمات المُقدمة ومكنتهم من الوصول إلى جميع الخدمات بكلفة أقل في جميع القطاعات الحيوية مثل الصحة والتعليم والضمان الاجتماعي والخدمات المالية وغيرها، وركزت على بناء مهاراتهم بشكل رقمي ليتلاءموا مع المستقبل ويستطيعوا أن يتشاركوا إلكترونياً

أحدثت تغيرات ثورية في الاقتصاد العالمي أدى النمو المتسارع والوعي تجاه استخدام الأعمال الرقمية إلى التطور في الأجهزة والآلات وزيادة قدرتها على معالجة البيانات واتسع النطاق على حالات غير مسبوقة في الاقتصاد وأدى إلى تشيكل ميزة تنافسية بين المؤسسات والدول

نشرَ التحول الرقمي الوعي وطوّر المهارات الرقمية لكافة شرائح المجتمع في ظل التحول الذي يشهده أي مجتمع في العمليات الرقمية تم تحويل هذه الميزة بهدف إنشاء ثقافة مجتمعية تغيير من طريقة تفكير الأفراد ومفاهيمهم ومهاراتهم وتعزز من فرصهم في عملية التعليم

1.3.1. على المستوى النظري:

1. إثراء الأدبيات والمعرفة النظرية حول تأثير التحول الرقمي على إدارة الخدمات في المؤسسات الحكومية.
2. تطوير أطر نظرية متكاملة لفهم وتحليل عملية التحول الرقمي في القطاع الحكومي وارتباطها بتحسين إدارة الخدمات.
3. المساهمة في توسيع نطاق البحوث المتخصصة في مجال تأثيرات التحول الرقمي على القطاع الحكومي بشكل عام، والخدمات الحكومية بشكل خاص.
4. تحديد الفجوات البحثية والمعرفية في هذا المجال لتوجيه الباحثين نحو إجراء المزيد من الدراسات المستقبلية.

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

1. تقديم رؤى وتوصيات عملية لصانعي السياسات والقرار في المؤسسات الحكومية لتطبيق برامج التحول الرقمي بنجاح.
2. المساعدة في تحديد أفضل الممارسات والتجارب الناجحة في مجال التحول الرقمي لإدارة الخدمات الحكومية والاستفادة منها.
3. إبراز التحديات والمعوقات الرئيسية التي تواجه عملية التحول الرقمي في المؤسسات الحكومية والاقتراح الحلول المناسبة لمعالجتها.
4. تزويد المؤسسات الحكومية بأدلة وبيانات تفيد في تخطيط وتنفيذ برامج التحول الرقمي بما يتناسب مع احتياجات المستفيدين من الخدمات.

1.4. أسئلة الدراسة

1.5. أهداف الدراسة

1.6. فرضيات الدراسة

1.7. نموذج الدراسة

1.8. منهجية الدراسة

1.9. الدراسة الميدانية

1.10. مخطط المشروع المقترح

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة:

2.2. المتغير المستقل

2.3. المتغير التابع

2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

2.5. الخاتمة

قائمة المراجع:

<http://dga.gov.sa/ar/Standards Of Digital Transformation>

<https://www.malomatia.com/ar/news/%D9%84%D8%AA%D8%AD%D9%88%D9%84-%D8%A7%D9%84%D8%B1%D9%82%D9%85%D9%8A-%D8%B6%D8%B1%D9%88%D8%B1%D8%A9-%D9%88%D8%AF%D9%88%D8%B1%D9%87-%D9%87%D8%A7%D9%85-%D9%81%D9%8A-%D8%AA%D8%AD%D8%B3%D9%8A%D9%86-%D9%83/>

<https://www.my.gov.sa/wps/portal/snp/aboutksa/digitaltransformation>

<https://bakkah.com/ar/knowledge-center/%D9%81%D9%88%D8%A7%D8%A6%D8%AF-%D8%A7%D9%84%D8%AA%D8%AD%D9%88%D9%84-%D8%A7%D9%84%D8%B1%D9%82%D9%85%D9%8A>

أهمية التحول الرقمي يشهد عالمنا تحولاً رقمي في جميع نطاقات الأعمال مهما كان حجمها ونوعها،
دعونا نتعرف على أهمية هذا التحول كالاتي:

<https://mawdoo3.com/%D8%A3%D9%87%D9%85%D9%8A%D8%A9%D8%A7%D9%84%D8%AA%D8%AD%D9%88%D9%84%D8%A7%D9%84%D8%B1%D9%82%D9%85%D9%8A>

مع أطيب الأمنيات بالنجاح والتوفيق

It`s Never Too Late to START. Just Begin!

Best of Luck 😊 *Dr. Mona Moustafa Elashry*