

**التحول الرقمي في المؤسسات وتأثيره على الأداء التنظيمي بشركة سبل في
مكة المكرمة**

The Impact of Digital Transformation on Organizational Performance: An
Applied Study on SPL Company in Makkah

إعداد الطالب/ محمد أحمد دوسل

الرقم الجامعي: 2021205574

إشراف/

د. الفیصل عبد الحمید

د. فايز جراد

العام الدراسي: 2025

تبقى حقوق الطباعة والنشر لصالح جامعة ميد أوشن

مقدمة:

لقد شهدت السنوات الأخيرة تحولاً رقمياً جذرياً أثر بشكل مباشر على أداء المؤسسات حيث تغيرت أنماط استخدام الموظفين وتفضيلاتهم التكنولوجية مفضلين الهواتف الذكية على الأجهزة التقليدية وهذا التغير فرض على المؤسسات ضرورة تحديث عملياتها وتطوير خدماتها لمواكبة تطلعات العملاء المتزايدة حيث أصبح رضا العملاء عاملاً أساسياً في استمرارية المؤسسات ونجاحها وفي ظل العولمة والتقدم التكنولوجي برزت جودة الخدمة كعنصر استراتيجي لتحقيق التميز التنافسي خصوصاً في قطاع الخدمات الذي يتطلب فهماً دقيقاً لتجربة المستفيد وتنفيذاً متقناً للعمليات ومع تزايد تنوع الخدمات أصبحت إدارة الجودة والكفاءة دون التحول الرقمي أمراً صعباً لذا يعد التحول الرقمي اليوم ضرورة استراتيجية لا غنى عنها وركيزة أساسية لرفع كفاءة الأداء المؤسسي مما يستدعي ترسيخ ثقافة رقمية شاملة داخل المؤسسات. (عدي، 2022)

وفي ظل التطور الرقمي السريع لم يعد التحول الرقمي مجرد خيار بل أصبح واقعاً يفرض نفسه على مختلف مجالات الحياة مما يستدعي من الأفراد والمؤسسات التكيف معه فقد أصبحت المنصات الذكية والتطبيقات الرقمية محورياً رئيسياً في الاقتصاد الحديث وظهرت مظاهر هذا التحول في مجالات متعددة مثل الذكاء الاصطناعي والأنترنت والاتصالات والمنصات الإلكترونية، كما أدى ذلك إلى تغييرات جوهرية في إدارة المؤسسات حيث حلت الأنظمة الرقمية محل الأساليب التقليدية، ويبرز اليوم ما يسمى بـ "عصر ذكاء المنظمات الرقمية" حيث تتكامل التكنولوجيا مع القدرات البشرية لصنع قرارات استراتيجية مبنية على تحليل البيانات ويؤكد هذا الواقع الحاجة الماسة إلى تنمية المهارات الرقمية وتعزيز الابتكار والمرونة باعتبار أن التحول الرقمي يمثل تغييراً جذرياً في أسلوب التفكير والتنظيم كما وصفه (الغويري، 2022) بأنه بداية عصر جديد من الذكاء الإنساني والتقني. (الغويري، 2022)

وأصبح التحول الرقمي محور اهتمام المؤسسات والشركات حول العالم نتيجة الثورة المعلوماتية والتطور السريع في تقنيات الاتصال مما أحدث تغييراً جذرياً في أساليب تقديم الخدمات وظهور مفاهيم جديدة مثل التجارة الإلكترونية والمدن الذكية والسياحة والتعلم الذكي وغالباً ما يُساء فهم هذا المفهوم إذ يظنه البعض مجرد استخدام أدوات رقمية أو التحول من الورق إلى البريد الإلكتروني إلا أن التحول الرقمي أعمق من ذلك فهو يشمل إعادة هيكلة شاملة لطرق العمل والتفكير لمواكبة سلوكيات المستهلك المتغيرة بفعل التكنولوجيا. (حسين، 2023)

ويُعتبر الأداء التنظيمي من أبرز المؤشرات التي يُستند إليها لتقييم مستوى نجاح المؤسسات أو تعثرها في تحقيق أهدافها إذ يُمثل الأداء التنظيمي الحصيصة النهائية والجهود التي تبذلها المؤسسة ويُقاس ذلك من خلال مقارنة النتائج الفعلية المتحققة بما كان مخططاً له سابقاً وتُدرِك المؤسسات المعاصرة أن المحافظة على الأداء العالي وتحقيق التميز المؤسسي يتطلب تبني ممارسات إدارية حديثة تتسم بالمرونة

والابتكار وتسهم في تعزيز الكفاءة والفعالية في مختلف العمليات الإدارية ولذلك تسعى أغلب المؤسسات اليوم إلى إجراء تحولات تطويرية مستمرة سواء من خلال إدخال تحسينات تنظيمية أو عبر اعتماد أدوات وأساليب حديثة تساعد في رفع مستوى الأداء على المدى البعيد وفي هذا السياق تبرز الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية كأحد أكثر الأساليب ابتكاراً وفعالية في تحسين الأداء التنظيمي إذ تمثل تحولاً رقمياً نوعياً في كيفية إدارة العنصر البشري داخل المؤسسات مما ينعكس بشكل مباشر على سرعة الأداء وجودة الخدمات ورضا الموظفين وبالتالي تحقيق أهداف المؤسسة بكفاءة أعلى. (النويصر، 2024)

ولقد ساهمت الاستراتيجية الرقمية في فتح آفاق واسعة وجديدة في مختلف مجالات العمل والتنظيم كونها تُعد في جوهرها استراتيجية تنظيمية شاملة يتم تطويرها وصياغتها وتنفيذها بالاعتماد على الإمكانيات والموارد الرقمية المتاحة وبهدف خلق قيمة تنافسية ملموسة للمؤسسات وقد أسهم هذا التوجّه في إحداث نقلة نوعية في طريقة توظيف تقنيات الحوسبة والبرمجيات المتطورة وشبكات الاتصالات الحديثة الأمر الذي انعكس بشكل مباشر على رفع كفاءة الأداء التنظيمي وتطوير جودة الخدمات المقدمة كما ساعدت الرقمنة الإلكترونية بوصفها أداة أساسية ضمن هذا الإطار على تحسين آليات العمل وتسريع وتيرة الإنجاز وتعزيز فعالية تنفيذ المهام والعمليات الإدارية والتشغيلية بما يتماشى مع المتطلبات المتزايدة للتحويل الرقمي وبما يواكب التغيرات والتطورات الاقتصادية المتسارعة التي يشهدها العالم اليوم..المولى،(٢٠٢٣) وكما يهدف هذا الموضوع إلى استكشاف طبيعة العلاقة بين مستوى التحول الرقمي في المؤسسات ومدى كفاءة الأداء الوظيفي للعاملين حيث يتم التركيز على قياس مستوى تطبيق التحول الرقمي داخل إدارات مراكز الشباب إلى جانب تقييم مستوى كفاءة أداء العاملين في تلك المراكز، وقد أظهرت بعض النتائج أن عناصر الكفاءة تمثلت في الالتزام بالقواعد والأنظمة التنظيمية والقدرة على التواصل الفعال مع الآخرين والحرص على التطوير المستمر للعمل بالإضافة إلى المهارات والقدرات الفردية التي تُمكن العاملين من إنجاز مهامهم بكفاءة وفعالية، كما أكدت نتائج التحليل الإحصائي وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي وكفاءة أداء العاملين وهو ما يعزز من أهمية التحول الرقمي كأحد العوامل الجوهرية التي تسهم في رفع كفاءة الأداء وتحسين النتائج داخل المؤسسات.(عبدالحميد، ٢٠٢٤)

ومن وجهة نظر الباحث يُعد التحول الرقمي عاملاً حاسماً في إعادة تشكيل بيئة العمل داخل المؤسسات من خلال إتاحة أدوات جديدة لإدارة الموارد وتحسين تجربة العميل وتسريع العمليات التشغيلية وتوفير بيئة عمل أكثر مرونة وتكاملاً، كما أن التحول الرقمي يمكن أن يكون محفزاً فعالاً للابتكار التنظيمي وداعماً لاتخاذ قرارات مبنية على بيانات دقيقة وواقعية، الأمر الذي ينعكس بشكل مباشر على جودة الأداء المؤسسي ومستوى الرضا الوظيفي وتحقيق الأهداف الاستراتيجية، وتأتي شركة سُبُل في مكة المكرمة كأحدى المؤسسات الرائدة في مجال الخدمات البريدية والتي قطعت أشواطاً متقدمة في مجال التحول الرقمي حيث تسعى الشركة إلى تعزيز كفاءتها التشغيلية وتطوير خدماتها بما يتماشى مع تطلعات العملاء من خلال تبني أحدث الحلول الرقمية ويرى الباحث أن تجربة سُبُل تمثل نموذجاً واقعياً يمكن من

خلاله دراسة أثر التحول الرقمي على الأداء التنظيمي خصوصاً في ظل التحديات الفريدة التي تفرضها طبيعة العمل في منطقة ذات خصوصية دينية وسياحية كمدينة مكة المكرمة ومن هنا تنطلق هذه الدراسة لتحليل العلاقة بين مستوى التحول الرقمي في شركة سُبُل وبين الأداء التنظيمي فيها مع التركيز على أبعاد متعددة تشمل الكفاءة التشغيلية ورضا الموظفين وفعالية اتخاذ القرار وجودة الخدمات وتهدف هذه الدراسة إلى تقديم رؤى علمية وميدانية تسهم في فهم أعمق لدور التحول الرقمي في تطوير الأداء المؤسسي مع إبراز الدروس المستفادة التي قد تفيد مؤسسات أخرى تسير في نفس المسار.

مشكلة الدراسة:

في ظل المتغيرات التكنولوجية المتسارعة والتحوّلات الرقمية التي يشهدها العالم اليوم أصبح التحول الرقمي أحد الخيارات الاستراتيجية الحتمية التي تسعى المؤسسات إلى تبنيها بهدف تحسين أدائها الداخلي وتعزيز قدراتها التنافسية في بيئة الأعمال الحديثة ولم يعد التحول الرقمي مجرد توجه اختياري بل بات ضرورة حتمية تفرضها متطلبات التكيف مع الواقع الرقمي المتغيّر والبحث عن أساليب أكثر فاعلية في إدارة العمليات والخدمات وتطويرها، ورغم ما يتيح التحول الرقمي من فرص كبيرة لتحسين الأداء التنظيمي إلا أن العديد من المؤسسات لا تزال تواجه فجوة واضحة في فهم العلاقة بين تبني التقنيات الرقمية الحديثة وبين تحقيق تحسين ملموس في مستوى الأداء التنظيمي ويرجع ذلك إلى وجود العديد من التحديات والعوامل المؤثرة التي قد تحد من فعالية هذا التحول سواء كانت مرتبطة بالبنية التحتية الرقمية أو جاهزية الموارد البشرية أو ثقافة المؤسسة أو القدرة على التكيف مع التغيرات التكنولوجية المستمرة، ومن هذا المنطلق تبرز إشكالية هذا البحث في الحاجة إلى دراسة مدى تأثير التحول الرقمي على الأداء التنظيمي داخل المؤسسات مع التركيز على تحديد العوامل التي تُسهم في نجاح هذا التحول من جهة والعوامل التي قد تُعيق تحقيق النتائج المرجوة منه من جهة أخرى، وتتفرّع مشكلة البحث إلى بُعدين رئيسيين يتمثل الأول في البُعد النظري المرتبط بالفجوات المعرفية حول مفهوم العلاقة بين التحول الرقمي والأداء التنظيمي بينما يتمثل الثاني في البُعد التطبيقي المتعلق بواقع المؤسسات ومدى قدرتها الفعلية على تحقيق التحول الرقمي بما ينعكس إيجاباً على أدائها المؤسسي.

المشكلات النظرية:

1. ضعف تكامل الرؤية الرقمية داخل الهيكل التنظيمي نتيجة غياب استراتيجيات واضحة للحوكمة وسوء توظيف أدوات التحول الرقمي.
2. غياب ثقافة الابتكار المؤسسي بسبب ضعف دعم الإدارة وافتقار بيئة العمل إلى الحوافز الإبداعية.

3. قصور في موازنة القدرات البشرية مع التحول الرقمي نتيجة ضعف الكفاءات الرقمية وغياب بيئة تطوير المهارات.
4. تراجع فعالية السياسات في تمكين العاملين ويظهر ذلك في ضعف المشاركة، وغياب الحرية والتحفيز داخل بيئة العمل.

المشكلات التطبيقية:

1. ضعف البنية التحتية الرقمية والتقنية بسبب غياب التطبيقات والمنصات الفعالة لدعم العمليات الرقمية.
2. انخفاض الكفاءة التشغيلية للتقنيات لعدم قدرتها على تقليل الوقت أو رفع الإنتاجية بالشكل المطلوب.
3. قصور في التنظيم الداخلي وإدارة المهام نتيجة غياب الجداول الزمنية والاعتماد على روتين مكرر.
4. ضعف استراتيجيات التدريب والتأهيل التقني لعدم توفر برامج فعالة لتطوير المهارات الرقمية للعاملين.

أهمية الدراسة:

يُعد التحول الرقمي اليوم من أبرز الركائز التي تعتمد عليها المؤسسات المعاصرة في تطوير بيئة العمل وتحسين جودة الأداء التنظيمي فقد فرضت التطورات التكنولوجية المتسارعة على المنظمات ضرورة تبني حلول رقمية متكاملة تواكب متطلبات العصر وتسهم بشكل مباشر في رفع كفاءة العمليات الداخلية، وتسريع وتيرة الإنجاز إلى جانب تحسين تجربة العملاء وتعزيز قدرتها التنافسية وتكمن أهمية هذا البحث في كونه يتناول أثر التحول الرقمي على الأداء التنظيمي من منظور شامل حيث يسلط الضوء على مجموعة من الأبعاد الجوهرية المرتبطة بفعالية الأداء، مثل الإنتاجية والمرونة والقدرة على الابتكار ومستوى التفاعل بين الموظفين والتقنيات الحديثة ومن خلال ذلك يسعى البحث إلى تقديم رؤى علمية وتطبيقية واضحة تساعد صناع القرار داخل المؤسسات على توظيف أدوات التحول الرقمي بطريقة فعالة تساهم في تحقيق أهداف النمو والتطوير مع الاستجابة في الوقت ذاته لتحديات التغيير الإداري والتقني التي باتت حاضرة بقوة في بيئة العمل المعاصرة. وتنقسم أهمية البحث إلى نظرية وتطبيقية:

أولاً: أهمية الدراسة من الناحية النظرية:

- ١- إثراء المعرفة العلمية في مجال التحول الرقمي والحوكمة الرقمية حيث يساهم البحث في سد الفجوة المعرفية المتعلقة بضعف تبني المؤسسات للتقنيات الرقمية وعدم وجود تكامل بين البنية التحتية الرقمية والعمليات المؤسسية مما يوفر أرضية علمية لفهم تحديات الواقع الرقمي المعاصر.

- ٢- تطوير الأطر المفاهيمية لفهم العلاقة بين الابتكار الرقمي والأداء المؤسسي ويُبرز البحث أبعادًا جديدة لقصور الابتكار داخل بيئات العمل ويساعد في بناء نماذج نظرية لفهم العلاقة بين روح الابتكار والدعم الإداري والتحفيز الداخلي ويعيد صياغة النظرة العلمية لمكونات البيئة الابتكارية.
- ٣- تحليل نظري لأثر التكنولوجيا على الأداء الفردي المؤسسي من خلال عرض حالات ضعف أثر التكنولوجيا على الإنتاجية ويقدم البحث تصورًا علميًا يساعد الباحثين على دراسة محددات فعالية التكنولوجيا وشروط توظيفها الأمثل في سياق العمل المعاصر.
- ٤- توسيع قاعدة الأدبيات العلمية في مجالات القيادة الرقمية والحوكمة الحديثة حيث يعالج البحث مفاهيم مثل ضعف المشاركة في اتخاذ القرار وغياب التحفيز وغياب البنية التدريبية مما يُغني الحقول العلمية المعنية بالإدارة الرقمية والقيادة التحويلية من منظور جديد ومتكامل.

ثانيًا: أهمية الدراسة من الناحية التطبيقية:

- ١- تحسين كفاءة الأداء المؤسسي من خلال اقتراح حلول تقنية تنظيمية، حيث يعالج البحث مشكلات تطبيقية واضحة مثل غياب المنصات الرقمية وضعف التكامل بين الأدوات التكنولوجية واحتياجات العمل مما يمهّد الطريق لتوصيات واقعية تسهم في رفع الكفاءة التشغيلية.
- ٢- تمكين المنظمات من تصميم بيئة عمل تدعم الابتكار والتطوير المستمر من خلال تشخيص غياب الحوافز وقصور الكفاءات الرقمية ويساعد البحث على وضع خطط تطبيقية لتطوير الموارد البشرية وتفعيل روح الابتكار المؤسسي.
- ٣- دعم عمليات التحول الرقمي بطريقة منهجية قائمة على نتائج البحث حيث يوفر البحث إطارًا عمليًا يساعد متخذي القرار على تنفيذ برامج تدريبية وتطويرية تتماشى مع متطلبات التحول الرقمي بما يرفع من كفاءة الموظفين ويزيد من فعالية الحوكمة الرقمية.
- ٤- تعزيز فعالية اتخاذ القرار ومشاركة العاملين في تحقيق الأهداف من خلال تسليط الضوء على ضعف مشاركة العاملين والقصور الإداري في دراسة احتياجاتهم ويقدم البحث أسسًا عملية لتطبيق مفاهيم الإدارة التشاركية والتحفيز الداخلي بما يسهم في تحقيق أهداف المنظمة بشكل فعال.

أهداف الدراسة:

الهدف العام: دراسة التحول الرقمي في المؤسسات واستكشاف أثره على الأداء التنظيمي مع التركيز على شركة سُبُل في مدينة مكة المكرمة

الأهداف الفرعية:

- تقييم فاعلية استخدام التكنولوجيا الرقمية في تحسين كفاءة الأداء التنظيمي في مؤسسة سبل بمكة المكرمة.
- التحقق من مدى إسهام الابتكار الرقمي في تطوير أساليب العمل وتعزيز الأداء التنظيمي في مؤسسة سبل بمكة المكرمة.
- الكشف عن مدى فاعلية تطبيق الحوكمة الرقمية في تحسين تنظيم العمليات وتعزيز الشفافية المؤسسية وانعكاس ذلك على مستوى الأداء التنظيمي في مؤسسة سبل بمكة المكرمة.
- التحقق من مدى إسهام التحول الرقمي في خلق قيمة مضافة للمؤسسة تنعكس إيجابًا على أدائها التنظيمي في مؤسسة سبل بمكة المكرمة.
- قياس أثر التحول الرقمي على رفع كفاءة تنفيذ المهام التنظيمية في مؤسسة سبل بمكة المكرمة.
- قياس دور التحول الرقمي في إعادة تشكيل الأدوار الوظيفية وتوزيع المسؤوليات في مؤسسة سبل بمكة المكرمة.
- معرفة مدى إسهام التحول الرقمي في تمكين المؤسسة من تحقيق أهدافها الاستراتيجية بكفاءة وفاعلية في مؤسسة سبل بمكة المكرمة.

تساؤلات الدراسة:

- ما مدى فاعلية استخدام التكنولوجيا الرقمية في تحسين كفاءة الأداء التنظيمي في مؤسسة سبل بمكة المكرمة؟
- إلى أي حد يُسهم الابتكار الرقمي في تطوير أساليب العمل وتعزيز الأداء التنظيمي في مؤسسة سبل بمكة المكرمة؟
- ما فاعلية تطبيق الحوكمة الرقمية في تحسين تنظيم العمليات وتعزيز الشفافية المؤسسية وانعكاس ذلك على مستوى الأداء التنظيمي في مؤسسة سبل بمكة المكرمة؟
- كيف يسهم التحول الرقمي في خلق قيمة مضافة للمؤسسة تنعكس إيجابًا على أدائها التنظيمي في مؤسسة سبل بمكة المكرمة؟
- ما تأثير التحول الرقمي على رفع كفاءة تنفيذ المهام التنظيمية في مؤسسة سبل بمكة المكرمة؟
- ما دور التحول الرقمي في إعادة تشكيل الأدوار الوظيفية وتوزيع المسؤوليات في مؤسسة سبل بمكة المكرمة؟

- ما مدى إسهام التحول الرقمي في تمكين المؤسسة من تحقيق أهدافها الاستراتيجية بكفاءة وفاعلية في مؤسسة سبل بمكة المكرمة؟

فروض الدراسة:

الفرضية الرئيسية (H1): توجد علاقة معنوية ذات دلالة احصائية بين التحول الرقمي والأداء التنظيمي في مؤسسة سبل بمكة المكرمة.

الفرضية (Ha):

توجد علاقة معنوية ذات دلالة احصائية بين فاعلية استخدام التكنولوجيا الرقمية في تحسين كفاءة الأداء في مؤسسة سبل بمكة المكرمة.

الفرضية (Hb):

توجد علاقة معنوية ذات دلالة احصائية بين الابتكار الرقمي في تطوير أساليب العمل وتعزيز الأداء التنظيمي في مؤسسة سبل بمكة المكرمة.

الفرضية (Hc):

توجد علاقة معنوية ذات دلالة احصائية بين فاعلية تطبيق الحوكمة الرقمية في تحسين تنظيم العمليات وتعزيز الشفافية المؤسسية وانعكاس ذلك على مستوى الأداء التنظيمي في مؤسسة سبل بمكة المكرمة.

الفرضية (Hd):

توجد علاقة معنوية ذات دلالة احصائية بين التحول الرقمي وتمكين المؤسسة من تحقيق أهدافها الاستراتيجية بكفاءة وفاعلية في مؤسسة سبل بمكة المكرمة.

الفرضية (He):

توجد علاقة معنوية ذات دلالة احصائية بين التحول الرقمي ورفع كفاءة تنفيذ المهام التنظيمية في مؤسسة سبل بمكة المكرمة.

الفرضية (Hf): توجد علاقة معنوية ذات دلالة احصائية بين التحول الرقمي في إعادة تشكيل الأدوار الوظيفية وتوزيع المسؤوليات في مؤسسة سبل بمكة المكرمة.

الفرضية (Hj):

توجد علاقة معنوية ذات دلالة احصائية بين التحول الرقمي وتمكين المؤسسة من تحقيق أهدافها الاستراتيجية بكفاءة وفاعلية في مؤسسة سبل بمكة المكرمة.

الدراسات السابقة:

مقدمة

يُعد التحول الرقمي من أبرز التوجهات الاستراتيجية التي فرضت نفسها بقوة على مختلف القطاعات والمؤسسات خلال السنوات الأخيرة وذلك نتيجة لما يوفره من إمكانيات واسعة تسهم في تحسين الأداء المؤسسي وتعزيز القدرة التنافسية فقد أصبح اعتماد الحلول الرقمية وتقنيات المعلومات والاتصالات الحديثة ضرورة ملحة وليس مجرد خيار يمكن تأجيله في ظل التغيرات التكنولوجية المتسارعة التي يشهدها العالم والتوسع الهائل في استخدام الأدوات الرقمية في جميع مجالات العمل والإدارة ولم تعد المؤسسات قادرة على الاستمرار أو المنافسة بفعالية دون إعادة النظر في هياكلها التنظيمية وعملياتها التشغيلية بما ينسجم مع متطلبات البيئة الرقمية الجديدة.

لذا سيتم استعراض اخر ما توصلت إليه الدراسات السابقة على النحو التالي:

عبد الغني، 2023

العنوان: تحليل أثر التحول الرقمي على فاعلية الأداء التنظيمي.

المحتوى: تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف أثر التحول الرقمي على فاعلية الأداء التنظيمي في بيئة الشركات وبما يتماشى مع طبيعة المشكلة البحثية وأهداف الدراسة واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي معتمداً في جمع البيانات على عينة من موظفي الشركة بما يضمن تمثيلاً موضوعياً لآراء العاملين حول موضوع البحث.

النتائج: أظهرت الدراسة أن الموظفين يتفقون على الدور الحيوي الذي يلعبه التحول الرقمي في رفع كفاءة العمل وتحسين الأداء المؤسسي إلا أنها كشفت أيضاً عن وجود ضعف عام في المهارات الرقمية اللازمة لدى الموظفين وكما بينت الدراسة تباين وجهات النظر حول مدى جاهزية البنية التحتية الحالية لدعم جهود التحول الرقمي حين أبدى بعض الموظفين مخاوف من تأثير هذا التحول على وظائفهم وأشارت النتائج كذلك إلى اختلاف الآراء بشأن وضوح وجود استراتيجية رقمية متكاملة داخل المؤسسة.

حسين، 2023

العنوان: أثر التحول الرقمي على الأداء التنظيمي.دراسة تطبيقية على الشركة المصرية للاتصالات.

المحتوى: تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر التحول الرقمي على الأداء التنظيمي بالتطبيق على الشركة المصرية للاتصالات وقد اعتمد الباحث في تحديد مفردات الدراسة علي عينة عشوائية من العاملين بالشركة المصرية للاتصالات واستخدم الباحث قائمة استقصاء تم إعدادها لغرض جمع البيانات عن متغيري الدراسة والتي تمثل التحول الرقمي (متغير مستقل) والأداء التنظيمي (متغير تابع) وذلك من خلال مراجعة الدراسات السابقة المتعلقة بهذا الصدد.

النتائج: أظهرت نتائج الدراسة أن التحول الرقمي يلعب دوراً محورياً ومؤثراً بوضوح في تعزيز كفاءة إنجاز العمل داخل الشركة حيث ساهم في تسريع وتيرة الأداء وتبسيط الإجراءات مما أدى إلى تسهيل تنفيذ المهام المختلفة بشكل أكبر وأكثر فعالية وكما كشفت النتائج أن اعتماد التقنيات الرقمية قد انعكس بشكل إيجابي على جودة العمل ودقته وقلل من الوقت والجهد المبذول مما عزز من القدرة التنظيمية العامة للمؤسسة وساهم في تحسين بيئة العمل وتطوير العمليات التشغيلية بشكل ملحوظ.

زكري وآخرون، 2024

العنوان: دور التحول الرقمي في تطوير الأداء الإداري بالقطاع السياحي(دراسة تطبيقية على محافظة

بورسعيد

المحتوى:تهدف هذه الدراسة إلى تحليل دور التحول الرقمي بأبعاده الثلاث الإدارة الإلكترونية والثقافة الرقمية والبيئة التكنولوجية في تطوير الأداء الإداري داخل القطاع السياحي الحكومي ومن خلال تحسين مستوى الأداء وتعزيز فاعلية الاتصال وتهيئة مناخ تنظيمي إيجابي، وتكمن مشكلة الدراسة في ضعف تطبيق التقنيات الرقمية بمؤسسات وزارة السياحة وهيئاتها الإقليمية واستمرار الاعتماد على الإجراءات الورقية مما يؤدي إلى انخفاض كفاءة العمل وغياب التميز وظهور ركود وظيفي يؤثر سلباً على الأداء الإداري وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لبيان العلاقة بين أبعاد التحول الرقمي ومستوى الأداء الإداري في هذا القطاع.

النتائج: أظهرت النتائج وجود ضعف في الثقافة الرقمية والوعي الإلكتروني لدى العاملين بالجهات السياحية الحكومية في محافظة بورسعيد مما يُعيق تبني الفكر الرقمي واستخدام التقنيات الحديثة وكما أن المركزية في وزارة السياحة والآثار وضعف التواصل مع المؤسسات السياحية الفرعية بالمحافظات تُسهم في الحد من فاعلية الجهود المحلية ويُضاف إلى ذلك عدم توافر بنية تحتية مناسبة للتحول الرقمي بالإضافة إلى تعقيد الإجراءات المرتبطة باعتماد التطبيقات الرقمية نتيجة لتعدد الجهات المسؤولة ويُعد

البُعد المتعلق بالثقافة الرقمية الأكثر تأثيرًا على تحسين الأداء الإداري يليه البُعد التكنولوجي ثم الإدارة الإلكترونية.

زبيلج، 2023

العنوان: التحول الرقمي في الجزائر ودوره في تعزيز الأداء التنظيمي للمؤسسة العمومية.

المحتوى: تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على التحول الرقمي في المؤسسات وتأثيره على الأداء التنظيمي وذلك في سياق التطور التكنولوجي المتسارع الذي نشهده اليوم والذي يُعد نتاجًا لأربع ثورات صناعية كبرى غيرت مجرى العالم على المستويين الفكري والمؤسساتي، وإن هذا التطور السريع والمتلاحق للتكنولوجيا الرقمية فرض على المؤسسات ضرورة التغيير والتكيف لمواكبة هذه التحولات ومن هنا برز مفهوم الحكومة الإلكترونية كفلسفة جديدة في النظام الإداري وتهدف إلى تمكين المؤسسات من الاستفادة من التقنيات الرقمية بما يسهم في تحسين أدائها وتحقيق تميزها في تقديم الخدمات وتنفيذ المهام بكفاءة وفعالية.

النتائج: أوضحت النتائج أن الاعتماد المتزايد على التقنيات الرقمية وتحديث نماذج الأعمال يساهمان بشكل فعال في تحقيق التحول الرقمي بنجاح إذ تبين أن المؤسسات التي تواكب التطورات الرقمية وتعتمد أساليب عمل حديثة تكون أكثر قدرة على مواكبة متطلبات التحول وتحقيق نتائج إيجابية.

عثمانية وآخرون، 2024

العنوان: أثر الإدارة الإلكترونية على الأداء التنظيمي دراسة ميدانية بكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

المحتوى: تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف أثر التحول الرقمي على الأداء التنظيمي داخل المؤسسات في ظل ما يشهده العالم من تسارع كبير في التطور التكنولوجي الذي غير ملامح بيئة العمل وأعاد تشكيل أساليب الإدارة فقد أصبحت التكنولوجيا الحديثة وعلى رأسها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات عنصرًا محوريًا في مختلف القطاعات بما في ذلك القطاع الإداري حيث أفرز هذا الواقع الإداري الجديد مجموعة من المفاهيم والأساليب الحديثة التي انعكست على أنماط التسيير وطرق اتخاذ القرار ومن أبرزها مفهوم الإدارة الإلكترونية وتعد الإدارة الإلكترونية أحد الممارسات الإدارية الحديثة التي نشأت كاستجابة ضرورية لتحديات العصر بما يشمله من عولمة متسارعة وانتشار سريع للمعرفة واعتماد مكثف على التقنيات الرقمية وشبكات الإنترنت، وقد ساهم هذا التحول في الانتقال من نموذج الإدارة التقليدية القائم على الإجراءات الورقية إلى نموذج إداري أكثر مرونة وفعالية يعتمد على الوسائل الرقمية وذلك الأمر الذي انعكس إيجابًا على كفاءة الأداء وسرعة الإنجاز.

النتائج: أظهرت النتائج أن الاعتماد الواسع على التقنيات الرقمية وتحديث نماذج الأعمال يسهمان بشكل فعال في إنجاح عملية التحول الرقمي حيث يُعد توظيف التكنولوجيا الحديثة وتطوير أساليب العمل من العوامل الأساسية التي تُمكن المؤسسات من تحقيق أهداف التحول الرقمي بكفاءة وفعالية.

دومي، 2021

العنوان: أهمية التغيير التنظيمي للمؤسسات العمومية في الرفع من الأداء التنظيمي.

المحتوى: سعت هذه الدراسة إلى إبراز الأهمية البالغة للتغيير التنظيمي لا سيما في ظل التطورات المتسارعة التي يشهدها العالم وبشكل خاص في مجال الإدارة فقد أصبح لزاماً على المنظمات أن تواكب هذه التحولات وتسعى بوعي إلى الانتقال من وضعها الحالي إلى الوضع المستهدف الذي يضمن لها التطور والاستمرارية ومن الجدير بالذكر أن تحقيق التغيير التنظيمي لا يعتمد فقط على القرارات الإدارية بل هو نتاج تكامل وتعاون جميع عناصر المنظمة بما في ذلك الموارد البشرية والهيكل التنظيمي والتكنولوجيا الحديثة حيث تُعد جميع هذه العناصر أدوات رئيسية تساهم في إنجاح عملية التغيير ويهدف هذا التغيير في جوهره إلى تمكين المنظمة من التكيف مع المتغيرات المتلاحقة في بيئة العمل بما يضمن لها الحفاظ على بقائها وتعزيز قدرتها على الاستمرارية والتنافسية في السوق.

النتائج: أظهرت نتائج هذه الدراسة أن تحقيق التغيير التنظيمي داخل المؤسسات ولا سيما المؤسسات العمومية يُعد أحد العوامل الأساسية للارتقاء بالأداء التنظيمي في ظل التحول الرقمي المتسارع فقد بات من الواضح أن مواكبة التغيرات التكنولوجية وتبني التقنيات الرقمية لم تعد خياراً بل ضرورة لضمان تطوير بيئة العمل وتحسين الكفاءة المؤسسية، وفي هذا السياق يبرز دور المورد البشري باعتباره حجر الأساس في إنجاح هذا التغيير حيث تُعد تنمية الكفاءات البشرية وتأهيلها للتعامل مع بيئات العمل الرقمية من أهم ركائز تحقيق الأداء التنظيمي المتميز ومن ثم فإن المؤسسات العمومية التي تستثمر في تطوير مواردها البشرية بالتوازي مع التحول الرقمي تكون أكثر قدرة على مواجهة التحديات وتحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية.

الغويري، 2022

العنوان: التحول الرقمي ومدى تقبل موظفي البلديات لهذا التحول.

المحتوى: تهدف هذه الدراسة إلى استقصاء أثر التحول الرقمي على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين في قطاع البلديات وذلك من خلال تحليل العلاقة بين تطبيقات التحول الرقمي ومدى انعكاسها على كفاءة وجودة الأداء لدى الموظفين وتسعى الدراسة أيضاً إلى تقديم مجموعة من التوصيات والمقترحات التي من شأنها تعزيز دور التحول الرقمي في الارتقاء بالأداء الوظيفي داخل هذا القطاع الحيوي ولتحقيق

أهداف الدراسة تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي نظراً لملاءمته في دراسة الظواهر الاجتماعية والإدارية وتحليل البيانات ذات الصلة بطريقة علمية ممنهجة.

النتائج: كشفت نتائج الدراسة من خلال التحليل الوصفي لبيانات العينة عن مؤشرات مهمة تم التوصل إليها باستخدام الأساليب الإحصائية الوصفية بالإضافة إلى توظيف أدوات الإحصاء الاستدلالي لإستكشاف العلاقات بين المتغيرات وتفسير دلالاتها الإحصائية، وقد أسهم هذا التحليل في تقديم فهم أعمق للبيانات وتحديد مدى تأثير التحول الرقمي على الأداء الوظيفي للعاملين في قطاع البلديات.

عدي، 2022

العنوان: أثر استخدام التحول الرقمي في تحسين مستوى جودة الخدمة.

المحتوى: سعت الدراسة إلى استكشاف أثر تطبيق استراتيجية التحول الرقمي على مستوى جودة الخدمة المقدمة في قطاع الاتصالات الخليوية وذلك في ظل المتغيرات المتسارعة التي فرضتها التحولات الرقمية على الساحة العالمية وتأتي هذه الدراسة استجابةً للتحديات التي أصبحت تواجه شركات الاتصالات التقليدية نتيجة هذا التحول حيث تهدف إلى التحقق من مدى مساهمة التحول الرقمي في تعزيز جودة الخدمات وتحسين كفاءة الأداء ضمن هذا القطاع الحيوي.

النتائج: أظهرت نتائج الدراسة وجود أثر معنوي لتطبيق استراتيجية التحول الرقمي في عدد من الجوانب الجوهرية المتعلقة بجودة الخدمات في قطاع الاتصالات الخليوية فقد تبين أن التحول الرقمي يسهم بشكل فاعل في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمشاركين كما أظهر تأثيراً ملموساً في تقليص معدل الأخطاء المرتكبة أثناء عملية بيع الخطوط الخليوية إضافة إلى ذلك كشفت النتائج عن دور التحول الرقمي في تسريع تقديم الخدمات للعملاء فضلاً عن مساهمته في رفع مستوى إنتاجية الموظفين وتعزيز كفاءتهم التشغيلية.

المنطلقات النظرية للدراسة:

1. نظرية النضج الرقمي (Digital Maturity Model)

تفترض هذه النظرية أن المؤسسات تمر بمراحل متعددة في تبني التحول الرقمي بدءاً من الاعتماد المحدود على الأدوات الرقمية إلى دمجها الكامل في كل العمليات المؤسسية ويتم التقييم عبر أربعة محاور: الثقافة الرقمية والبنية التحتية والكفاءات البشرية والاستراتيجية المؤسسية.

سبب التناسب مع البحث:

تدعم هذه النظرية فهم مدى استعداد المؤسسة للتحويل الرقمي وتُفسر المشكلات النظرية والتطبيقية المتعلقة بضعف الثقافة الرقمية والبنية التحتية في شركتك (سُبل) وتساعد في قياس مدى تقدمها في تبني الرقمنة.

2. نظرية الموارد والقدرات (Resource-Based View – RBV)

تقوم على أن الأداء المؤسسي المتميز يتحقق من خلال امتلاك موارد فريدة لا يمكن تقليدها بسهولة مثل التكنولوجيا والمعرفة والمهارات الرقمية والموارد الداخلية هي أساس التفوق التنافسي.

سبب التناسب مع البحث:

تتناسب مع موضوع الكفاءات الرقمية والابتكار والقدرات البشرية وتُعزز فكرة أن تبني التحويل الرقمي وتحسين الأداء التنظيمي يعتمد على مدى تميز المؤسسة في استثمار مواردها التقنية والبشرية.

3. نظرية الابتكار التنظيمي (Organizational Innovation Theory)

تُوضح كيف تنتشر الابتكارات داخل المنظمات وتتناول عوامل تؤثر على تبني التقنية مثل إدراك الفائدة وسهولة الاستخدام والدعم القيادي والثقافة التنظيمية.

سبب التناسب مع البحث:

تركز على إسهام التحويل الرقمي في دعم الابتكار وتحسين بيئة العمل وهذه النظرية تُفسر عوامل نجاح أو فشل هذا الابتكار داخل المؤسسة لا سيما من خلال دعم الإدارة وثقافة التغيير.

4. نظرية الحوكمة الرقمية (Digital Governance Theory)

تُعنى بكيفية تنظيم القرارات الرقمية داخل المؤسسة ومن يملك صلاحية اتخاذ القرار بشأن الاستثمارات التكنولوجية وتركز على الشفافية ووضوح المسؤوليات والمساءلة في التحويل الرقمي.

سبب التناسب مع البحث:

هذه النظرية تُسهم في تحليل أثر أنظمة الحوكمة على أداء المؤسسة وتحقيق الكفاءة والشفافية في القرارات الرقمية.

5. نظرية الأداء المؤسسي المتوازن (Balanced Scorecard – BSC)

تقوم على قياس الأداء المؤسسي من خلال أربعة أبعاد: المالية والعلماء والعمليات الداخلية والتعلم والنمو وتستخدم كإطار لتقييم مدى فاعلية التحول الرقمي في تحقيق الأهداف التنظيمية.

سبب التناسب مع البحث:

تتوافق هذه النظرية مع البحث في قياس أثر التحول الرقمي على الأداء التنظيمي عبر أبعاد مثل الكفاءة التشغيلية رضا الموظفين وفعالية اتخاذ القرار.

المنهجية وطرق البحث:

سيتم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، لأنه الأنسب لفهم العلاقة بين التحول الرقمي والأداء التنظيمي داخل المؤسسات، كما أن هذا المنهج سيساعد على وصف واقع التحول الرقمي في شركة سبل بمكة المكرمة، وتحليل كيف يؤثر هذا التحول على الأداء التنظيمي من خلال مؤشرات واضحة مثل الكفاءة، سرعة الإنجاز، وجودة الخدمة.

ولجمع البيانات، سيتم استخدام استبيان موجه إلى عدد من موظفي الشركة، بهدف التعرف على آرائهم وتجاربهم حول تطبيق التحول الرقمي وأثره على أدائهم اليومي.

وسيتم التعديل على الاستبيان ليتناسب مع بيئة البحث الحالية، وبعد جمع البيانات سيتم تحليلها باستخدام برنامج SPSS، حيث سيتم استخدام بعض الأدوات الإحصائية مثل المتوسطات والانحراف المعياري وتحليل الارتباط والانحدار، بهدف التحقق من وجود علاقة وتأثير بين التحول الرقمي ومستوى الأداء التنظيمي.

تحليل الأدبيات:

في ضوء أهمية بناء قاعدة معرفية متينة لأي بحث علمي سيتم في هذه الدراسة إجراء تحليل شامل ومنهجي للأدبيات العلمية والدراسات السابقة المتعلقة بموضوع التحول الرقمي في المؤسسات وذلك بهدف استعراض المفاهيم النظرية المرتبطة بهذا المجال والتطورات التي شهدتها على المستويين الأكاديمي والتطبيقي مع التركيز على أحدث الاتجاهات البحثية ذات الصلة، كما يتناول هذا التحليل مراجعة دقيقة للدراسات السابقة التي ناقشت تأثير التحول الرقمي على الأداء التنظيمي للمؤسسات سواء من منظور

إداري أو تقني أو اجتماعي، وبهدف الوقوف على نتائج تلك الدراسات وتحديد أوجه الاتفاق والاختلاف بينها بما يساهم في بناء إطار نظري متكامل يدعم الدراسة الحالية ويُفسر العلاقة بين تطبيق التقنيات الرقمية ورفع كفاءة وفعالية الأداء المؤسسي، ولا يقتصر هذا التحليل على إبراز الجوانب النظرية فحسب بل يسعى أيضًا إلى الكشف عن الفجوات البحثية التي لم تحظَ بالاهتمام الكافي سواء من حيث ضعف الدراسات التطبيقية في البيئات المحلية أو محدودية الرؤية الشاملة لتأثير التحول الرقمي على مختلف جوانب الأداء التنظيمي، وهذا ما يعزز من أهمية هذه الدراسة في سد تلك الفجوات والمساهمة في تطوير المعرفة العلمية وتقديم توصيات عملية يمكن أن تسهم في دعم المؤسسات في رحلتها نحو التحول الرقمي وتحقيق الأداء الأمثل.

التحليل الكمي:

يعتمد التحليل الكمي في هذه الدراسة على قياس طبيعة العلاقة الإحصائية بين متغيرات البحث وذلك من خلال تطبيق استبانة ميدانية موجهة إلى العاملين في فروع شركة سُبُل بمدينة مكة المكرمة ويهدف هذا التحليل إلى اختبار فروض الدراسة والتحقق من صحتها باستخدام مجموعة من أدوات التحليل الإحصائي المناسبة بما يساهم في الوصول إلى نتائج دقيقة وموضوعية تعكس أثر التحول الرقمي على الأداء التنظيمي.

التحليل النوعي:

تمثلت النتائج الكمية في هذا البحث في جمع بيانات نوعية من خلال إجراء مقابلات مع مجموعة من القيادات الإدارية وعدد من العاملين بهدف التعمق في فهم التحديات والفرص المرتبطة بعملية التحول الرقمي داخل المؤسسات وكذلك الوقوف على كيفية انعكاس هذا التحول على مستويات الأداء التنظيمي.

طرق البحث:

الإستطلاعات: سيتم تنفيذ استطلاعات ميدانية موجهة إلى العاملين المتخصصين في فروع شركة سُبُل في مدينة مكة المكرمة بهدف جمع بيانات كمية تستند إلى تجاربهم العملية وآرائهم حول واقع التحول الرقمي في المؤسسة ومدى تأثيره على تحسين الأداء التنظيمي.

تحليل البيانات الكمية: سيتم توظيف برامج التحليل الإحصائي المتخصصة في معالجة البيانات التي تم جمعها من الاستطلاعات الميدانية والدراسات السابقة بهدف تحليلها بشكل منهجي واستخلاص النتائج الكمية المناسبة التي تسهم في تفسير العلاقة بين متغيرات الدراسة.

مقابلات هيكلية: سيتم إجراء مقابلات هيكلية مع عدد من فروع شركة سُبَل وذلك بهدف استكشاف الرؤى الداخلية وفهم التحديات الفعلية التي تواجه تحقيق التكامل في تطبيق التحول الرقمي داخل المؤسسة بالإضافة إلى الوقوف على تأثير هذا التحول على مستوى الأداء التنظيمي.

تحليل المضمون: سيتم من خلال هذا البحث توظيف أسلوب تحليل المحتوى للمقابلات والوثائق ذات الصلة بهدف الكشف عن الاتجاهات الرئيسية واستخلاص القضايا والموضوعات الجوهرية المرتبطة بموضوع الدراسة بما يسهم في بناء فهم عميق للأبعاد المختلفة للتحول الرقمي وأثره على الأداء التنظيمي.

مجتمع الدراسة:

يتكوّن مجتمع البحث في هذه الدراسة من جميع العاملين في شركة سُبَل بمدينة مكة المكرمة والذين يمثلون مختلف الفئات الوظيفية داخل الشركة ويشمل ذلك القيادات الإدارية العليا والإداريين في المستويات المتوسطة بالإضافة إلى الموظفين المتخصصين في مجالات التدريب والتطوير، وقد تم اختيار هذا المجتمع تحديداً لارتباطه المباشر بموضوع الدراسة باعتبار أن موظفي هذه الفئات يمتلكون الخبرة والمعرفة الكافية التي تؤهلهم للإجابة بشكل موضوعي على استفسارات الدراسة المتعلقة بواقع التحول الرقمي وأثره على الأداء التنظيمي داخل الشركة، أما فيما يتعلق بعينة الدراسة فسيتم اختيارها وفقاً لأسلوب العينة العشوائية الطبقية وهو أحد أكثر الأساليب الإحصائية شيوعاً لضمان التمثيل العادل والشامل لكافة الفئات المستهدفة داخل مجتمع البحث ويتميز هذا الأسلوب بقدرته على توفير صورة دقيقة وشاملة عن آراء مختلف الفئات الوظيفية في الشركة مع التركيز بشكل خاص على تمثيل الفئات الإدارية العليا نظراً لدورهم المحوري في عملية اتخاذ القرار وتوجيه السياسات المؤسسية وتأثيرهم المباشر في عملية التحول الرقمي، كما سيتم تحديد حجم العينة بشكل دقيق بناءً على الأسس والمعايير الإحصائية المعتمدة في البحوث الاجتماعية والإدارية وذلك لضمان توفير بيانات دقيقة وموثوقة تعكس الواقع الفعلي داخل الشركة وتسهم في تحقيق نتائج قابلة للتعميم على مجتمع الدراسة ككل.

خصائص مجتمع الدراسة:

يتكوّن مجتمع البحث في هذه الدراسة من جميع العاملين في فروع شركة سُبُل بمنطقة مكة المكرمة ويشمل هذا المجتمع كافة الفئات الوظيفية المختلفة داخل الشركة بدءًا من القيادات العليا والإدارات التنفيذية مرورًا بالإداريين في مختلف الأقسام وانتهاءً بالموظفين الميدانيين والعاملين في المواقع التشغيلية.

الموقع الجغرافي: الموقع الجغرافي للدراسة يشمل جميع موظفي فروع شركة سُبُل في منطقة مكة المكرمة بما في ذلك موظفوا الشركات التابعة والإدارات العامة التابعة لها.

معايير الاختيار: تستند معايير اختيار المشاركين في دراسة شركة سُبُل بمكة المكرمة إلى عدة شروط تشمل: الإقامة الدائمة في منطقة مكة المكرمة والعمل ضمن شركة سُبُل في أحد فروعها أو إداراتها بالمنطقة بالإضافة إلى ارتباط مشاركتهم بموضوع قياس التحول الرقمي والأداء التنظيمي باعتبارهم أحد المحاور الأساسية في هذه الدراسة.

العدد التقريبي للمجتمع: يتراوح العدد من ١٠٠ إلى ٢٠٠ للحصول على بيانات كافية للتحليل الإحصائي.

طريقة جمع البيانات: سيتم جمع بيانات الدراسة من خلال استبيان إلكتروني يتم توزيعه على المشاركين ويتضمن مجموعة من الأسئلة المصنفة ضمن محاور رئيسة حيث يحتوي الاستبيان الأول على أربعة محاور تغطي الجوانب المختلفة لموضوع الدراسة في حين يتضمن الاستبيان الثاني ثلاثة محاور تركز على جوانب محددة مرتبطة بموضوع البحث.

أدوات الدراسة: في هذه الدراسة، تم استخدام الاستبيان كأداة أساسية لجمع البيانات من الموظفين في شركة سُبُل بمكة المكرمة، وتم بناء الاستبيان بالاعتماد على دراسة سابقة لحسين (2023) حول أثر التحول الرقمي على الأداء التنظيمي في الشركة المصرية للاتصالات.

ويشمل الاستبيان محورين رئيسيين:

1- التحول الرقمي، وتم قياسه من خلال أربع جوانب مهمة: استخدام التكنولوجيا الرقمية، وجود الابتكار الرقمي، الحوكمة الرقمية داخل المؤسسة، ومدى قدرة المؤسسة على خلق قيمة من التحول الرقمي.

2- الأداء التنظيمي، وتم قياسه من خلال ثلاثة جوانب: أداء المهام، توزيع الأدوار، وتحقيق الأهداف داخل المؤسسة.

ولأن بيئة شركة سبل تختلف عن البيئة التي أُجريت فيها الدراسة الأصلية، تم تعديل بعض فقرات الاستبيان لتتناسب مع طبيعة الشركة وسياقها المحلي، مع الحفاظ على المعنى العام لكل بُعد.

حدود الدراسة:

الحدود الزمانية: تقتصر هذه الدراسة على تحليل الواقع الحالي والتوقعات المستقبلية المتعلقة بموضوع البحث ضمن الإطار الزمني لعام 2025 فقط.

الحدود البشرية: اقتصرت الدراسة على الموظفين في قطاعات إدارية داخل فروع شركة سبل بمكة المكرمة.

الحدود الجغرافية: تتمحور حول فروع شركة سبل في المملكة العربية السعودية تحديداً في مدينة مكة المكرمة.

الحدود الموضوعية: تركز الدراسة على التحول الرقمي في المؤسسات والأداء التنظيمي لقياس ابعاد هذا الموضوع.

المراجع:

- دومي، ن. (2021). أهمية التغيير التنظيمي للمؤسسات العمومية في الرفع من الأداء التنظيمي، جامعة غرداية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية.
- الغويري. (2022). التحول الرقمي ومدى تقبل موظفي البلديات لهذا التحول، مجلة الفنون والأدب وعلوم الإنسانيات والاجتماع، العدد (85).
- عدي. (2022). أثر استخدام التحول الرقمي في تحسين مستوى جودة الخدمة، دراسة حالة في شركة MTN سورية، المعهد العالي لإدارة الأعمال.
- زبيلح، م. (2023). التحول الرقمي في الجزائر ودوره في تعزيز الأداء التنظيمي للمؤسسة العمومية، دراسة حالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء، جامعة غرداية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية.
- حسين، م. (2023). أثر التحول الرقمي على الأداء التنظيمي، دراسة تطبيقية على الشركة المصرية للاتصالات، كلية التجارة، قسم إدارة الأعمال.
- عبد الغني. (2023). تحليل أثر التحول الرقمي على فاعلية الأداء التنظيمي، دراسة ميدانية، جامعة السويس، كلية التجارة، مجلة البحوث الإدارية والمالية والكمية، المجلد الثالث، عدد (4).
- المولى، ش. (2023). تأثير الاستراتيجية الرقمية في الأداء التنظيمي، دراسة لآراء عينة من العاملين في شركة آسيا سيل للاتصالات، مجلة الكوت للعلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد (15)، العدد (49)، ديسمبر 2023.
- زكري، س.، عيد، ن.، حجازي، م.، الأخرس، ه. (2024). دور التحول الرقمي في تطوير الأداء الإداري بالقطاع السياحي، دراسة تطبيقية على محافظة بورسعيد، مجلة اتحاد الجامعات العربية للسياحة والضيافة، المجلد 26، العدد (2).

- عبد الحميد. (2024). التحول الرقمي وكفاءة الأداء المهني للعاملين بمراكز الشباب، المعهد العالي للخدمة الاجتماعية بينها، مجلة مستقبل العلوم الاجتماعية، المجلد 26، العدد (2).
- النويصر، ف.، محمد، أ.، علي، ن. (2024). أثر الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في تحسين مستوى الأداء التنظيمي، دراسة تطبيقية على منتسبي وزارة الداخلية الكويتية، مجلة البحوث التجارية المعاصرة، المجلد 38، عدد (5)، سبتمبر 2024.
- عثمانية، ه.، برانسية، ر. (2024). أثر الإدارة الإلكترونية على الأداء التنظيمي، دراسة ميدانية بكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة محمد الشريف مساعدية - سوق أهراس -، جامعة 8 ماي 1945 قالمة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم الاجتماع.