

Final Project 2

PMG 497

نموذج المشروع النهائي 2

عنوان المشروع

أسم الطالب

فهد بن سعود بن شلهوب

المشروع النهائي- 2

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الثالث

الشكر والتقدير

أتقدم بجزيل الشكر والتقدير إلى منسوبي جامعة ميدأوشن على ما قدموه من دعم وتعاون خلال مسيرتي التعليمية، والذي كان له الأثر الكبير في إتمام حلم دام أربعة عشر عامًا للحصول على الشهادة الجامعية ، إن ما وجدته من حرص على التميز الأكاديمي وتوفير بيئة تعليمية محفزة يعكس التزام الجامعة برسالتها السامية في خدمة العلم والمعرفة

فلكم مني كل الامتنان والتقدير

الإهداء

إلى أسرتي العزيزة، وزملائي الكرام، وكل من كان سندًا وداعمًا لي في مسيرتي التعليمية، أهدي هذا العمل تقديرًا لجهودكم وتشجيعكم المستمر الذي كان له الأثر الأكبر في مواصلة الطريق نحو تحقيق حلمي في إتمام الدراسة الجامعية

مستخلص الدراسة

الهدف:

يهدف هذا البحث إلى دراسة أثر التحول الرقمي على الأداء المؤسسي في الشركات السعودية، من خلال تحليل العلاقة بين تطبيقات التحول الرقمي (البنية التحتية، العمليات، الثقافة الرقمية) ومؤشرات الأداء المؤسسي (الكفاءة، الإنتاجية، جودة الخدمة)

المنهجية:

اعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي، باستخدام استبيان مكون من محورين لقياس مستوى التحول الرقمي والأداء المؤسسي. تم توزيع الاستبيان على عينة من موظفي الشركات السعودية، وتحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS من خلال الإحصاء الوصفي، اختبار الثبات والصدق، وتحليل الارتباط والانحدار لاختبار الفرضيات.

النتائج:

تشير النتائج المتوقعة إلى وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين مستوى تطبيق التحول الرقمي وتحسين الأداء المؤسسي، حيث يساهم التحول الرقمي في رفع الكفاءة التشغيلية، زيادة الإنتاجية، وتحسين جودة الخدمات المقدمة.

التطبيقات والأهمية:

يساعد هذا البحث الشركات السعودية على فهم أهمية التحول الرقمي كأداة استراتيجية لتحسين الأداء المؤسسي، ويوفر توصيات عملية لتطوير البنية التحتية التقنية وتعزيز الثقافة الرقمية بما يتماشى مع رؤية السعودية 2030.

الكلمات المفتاحية:

التحول الرقمي، الأداء المؤسسي، الشركات السعودية، التكنولوجيا، الكفاءة، الإنتاجية .

جدول المحتويات

2	الشكر والتقدير.....
3	الإهداء.....
4	مستخلص الدراسة.....
7	1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....
8	1.1. المقدمة:.....
9	1.2. مشكلة الدراسة.....
9	1.2.1. فجوات على المستوى النظري.....
9	1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي.....
10	1.3. أهمية الدراسة.....
10	1.3.1. على المستوى النظري:.....
10	1.3.2. على المستوى التطبيقي:.....
10	1.4. أسئلة الدراسة.....
11	1.5. أهداف الدراسة.....
11	1.6. فرضيات الدراسة.....
12	1.7. نموذج الدراسة.....
13	1.8. الدراسة الميدانية.....
13	1.9. مخطط المشروع.....
15	2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة.....
16	2.1. المقدمة:.....
16	2.2. المتغير المستقل.....
17	2.3. المتغير التابع.....
18	2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.....
19	2.5. الخاتمة.....
20	3. الفصل الثالث: منهجية الدراسة.....
21	3.1. المقدمة.....
21	3.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث.....
22	3.3. تصميم البحث.....
22	3.4. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات.....
23	3.5. طريقة جمع البيانات.....
23	3.6. أنواع البيانات.....

23	3.7. إجراءات التحليل الإحصائي
24	3.8. الخاتمة
25	4. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج
26	4.1. المقدمة
26	4.2. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)
26	4.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات
27	4.4. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)
27	4.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج
27	4.6. الخاتمة
28	5. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات
29	5.1. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية
29	5.2. توصيات الدراسة
29	5.3. الخاتمة
30	قائمة المراجع
31	الملاحق

جدول الأشكال

جدول الجداول

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

يشهد العالم اليوم تحولاً رقمياً متسارعاً أحدث تغييرات جوهرية في طريقة عمل المؤسسات وإدارتها لمواردها. هذا التحول لم يعد خياراً بل أصبح ضرورة استراتيجية للشركات التي تسعى إلى مواكبة التطورات التكنولوجية وتحقيق ميزة تنافسية في بيئة أعمال تتسم بالتغير المستمر. في المملكة العربية السعودية، يمثل التحول الرقمي أحد الركائز الأساسية لتحقيق أهداف رؤية 2030، حيث تسعى الشركات إلى تبني التقنيات الحديثة لتعزيز الأداء المؤسسي وتحقيق الكفاءة التشغيلية.

تتبع مشكلة البحث من وجود فجوة معرفية حول مدى تأثير التحول الرقمي على الأداء المؤسسي في الشركات السعودية. فعلى الرغم من الاستثمارات الكبيرة في البنية التحتية التقنية وتطبيقات التحول الرقمي، لا تزال هناك تساؤلات حول العلاقة الفعلية بين هذه المبادرات وتحسين مؤشرات الأداء مثل الكفاءة، الإنتاجية، وجودة الخدمات. هذه الفجوة تستدعي دراسة علمية منهجية لتوضيح هذه العلاقة وتقديم أدلة عملية تدعم القرارات الإدارية.

تكتسب هذه الدراسة أهمية نظرية من خلال إثراء الأدبيات المتعلقة بالتحول الرقمي والأداء المؤسسي، وأهمية تطبيقية من خلال تقديم توصيات عملية للشركات السعودية لتعزيز أدائها عبر استراتيجيات التحول الرقمي. كما تساهم في دعم صناع القرار في وضع سياسات فعالة لتبني التكنولوجيا بما يحقق أهداف النمو والاستدامة.

يهدف البحث إلى قياس مستوى تطبيق التحول الرقمي في الشركات السعودية وتحليل أثره على الأداء المؤسسي، من خلال دراسة العلاقة بين أبعاد التحول الرقمي (البنية التحتية، العمليات، الثقافة الرقمية) ومؤشرات الأداء المؤسسي (الكفاءة، الإنتاجية، جودة الخدمة). ومن ثم تقديم توصيات عملية تساعد الشركات على تحسين أدائها في ظل التحولات التقنية المتسارعة.

بناءً على ذلك، تتمحور أسئلة البحث حول: ما مستوى تطبيق التحول الرقمي في الشركات السعودية؟ وما أثر هذا التحول على الأداء المؤسسي؟ للإجابة عن هذه الأسئلة، سيتم اعتماد منهج وصفي تحليلي باستخدام أدوات قياس كمية وتحليل إحصائي لاختبار الفرضيات المطروحة.

1.2. مشكلة الدراسة

يشهد قطاع الأعمال في المملكة العربية السعودية تحولاً رقمياً متسارعاً، حيث تسعى الشركات إلى تبني التقنيات الحديثة لتعزيز الأداء المؤسسي وتحقيق أهدافها الاستراتيجية. وعلى الرغم من هذا التوجه، لا تزال هناك فجوة معرفية حول مدى تأثير التحول الرقمي على الأداء المؤسسي بشكل فعلي، مما يثير الحاجة إلى دراسة علمية منهجية لتوضيح هذه العلاقة.

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

تتمثل الفجوة النظرية في محدودية الدراسات التي تناولت العلاقة بين التحول الرقمي والأداء المؤسسي في السياق السعودي، خاصة في ظل التغيرات الاقتصادية والتكنولوجية المرتبطة برؤية المملكة 2030. معظم الدراسات ركزت على التحول الرقمي بشكل عام دون تحليل أبعاده المختلفة (البنية التحتية، العمليات، الثقافة الرقمية) وتأثيرها المباشر على مؤشرات الأداء المؤسسي مثل الكفاءة والإنتاجية وجودة الخدمة.

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

على الرغم من التوجه الكبير نحو التحول الرقمي في الشركات السعودية، إلا أن هناك نقصاً في الأدلة التطبيقية التي توضح مدى نجاح هذه المبادرات في تحقيق تحسينات ملموسة في الأداء المؤسسي. فالكثير من الشركات تستثمر في البنية التحتية التقنية وتطبيقات التحول الرقمي، لكن لا توجد بيانات كافية تقيس أثر هذه الاستثمارات على مؤشرات الأداء مثل الكفاءة التشغيلية، الإنتاجية، وجودة الخدمة. هذا القصور يحد من قدرة صناع القرار على وضع استراتيجيات فعالة للتحول الرقمي، ويؤكد الحاجة إلى دراسة علمية تعتمد على بيانات ميدانية لتوضيح علاقة أثر التحول الرقمي على الأداء المؤسسي في الشركات السعودية.

1.3. أهمية الدراسة

1.3.1. على المستوى النظري:

تسهم الدراسة في إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بالتحول الرقمي وعلاقته بالأداء المؤسسي، من خلال تقديم إطار نظري يوضح أبعاد التحول الرقمي (البنية التحتية، العمليات، الثقافة الرقمية) وتأثيرها على مؤشرات الأداء المؤسسي (الكفاءة، الإنتاجية، جودة الخدمة). كما تساعد في سد الفجوة المعرفية الناتجة عن قلة الدراسات التي تناولت هذه العلاقة في السياق السعودي، خاصة في ظل التحولات الاقتصادية والتكنولوجية المرتبطة برؤية المملكة 2030.

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

تقدم الدراسة أدلة عملية يمكن أن يستفيد منها صناع القرار في الشركات السعودية لتطوير استراتيجيات التحول الرقمي بما يحقق تحسينات ملموسة في الأداء المؤسسي. كما تساعد في توجيه الاستثمارات التقنية نحو المجالات الأكثر تأثيراً على الكفاءة والإنتاجية وجودة الخدمات، مما يعزز القدرة التنافسية للشركات في بيئة أعمال متغيرة وسريعة التطور.

1.4. أسئلة الدراسة

1. ما مستوى تطبيق التحول الرقمي في الشركات السعودية؟
2. ما أثر التحول الرقمي على الأداء المؤسسي في الشركات السعودية؟
3. ما الأبعاد الأكثر تأثيراً من التحول الرقمي (البنية التحتية، العمليات، الثقافة الرقمية) على مؤشرات الأداء المؤسسي؟
4. كيف ينعكس التحول الرقمي على تحسين الكفاءة التشغيلية والإنتاجية وجودة الخدمات؟
5. ما التحديات التي تواجه الشركات السعودية في تطبيق التحول الرقمي لتحقيق أداء مؤسسي متميز؟

1.5. أهداف الدراسة

1. قياس مستوى تطبيق التحول الرقمي في الشركات السعودية من خلال تحليل أبعاده الأساسية (البنية التحتية، العمليات، الثقافة الرقمية).
2. تحديد أثر التحول الرقمي على الأداء المؤسسي في الشركات السعودية، بما يشمل مؤشرات الكفاءة التشغيلية، الإنتاجية، وجودة الخدمة.
3. تحليل العلاقة بين أبعاد التحول الرقمي ومؤشرات الأداء المؤسسي لتحديد الأبعاد الأكثر تأثيراً.
4. تقديم توصيات عملية تساعد الشركات السعودية على تعزيز أدائها المؤسسي من خلال استراتيجيات التحول الرقمي الفعالة.
5. المساهمة في سد الفجوة المعرفية المتعلقة بارتباط التحول الرقمي بالأداء المؤسسي في السياق السعودي، بما يتماشى مع أهداف رؤية المملكة 2030.

1.6. فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي على الأداء المؤسسي في الشركات السعودية.

الفرضيات الفرعية:

H1: للبنية التحتية التقنية أثر إيجابي على الأداء المؤسسي في الشركات السعودية.

H2: لأتمتة العمليات أثر إيجابي على الأداء المؤسسي في الشركات السعودية.

H3: للثقافة الرقمية أثر إيجابي على الأداء المؤسسي في الشركات السعودية.

1.7. نموذج الدراسة

يعتمد النموذج المفاهيمي لهذه الدراسة على توضيح العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع، حيث يمثل التحول الرقمي المتغير المستقل بأبعاده الثلاثة:

1. البنية التحتية التقنية
2. العمليات الرقمية
3. الثقافة الرقمية

ويمثل الأداء المؤسسي المتغير التابع بأبعاده الثلاثة:

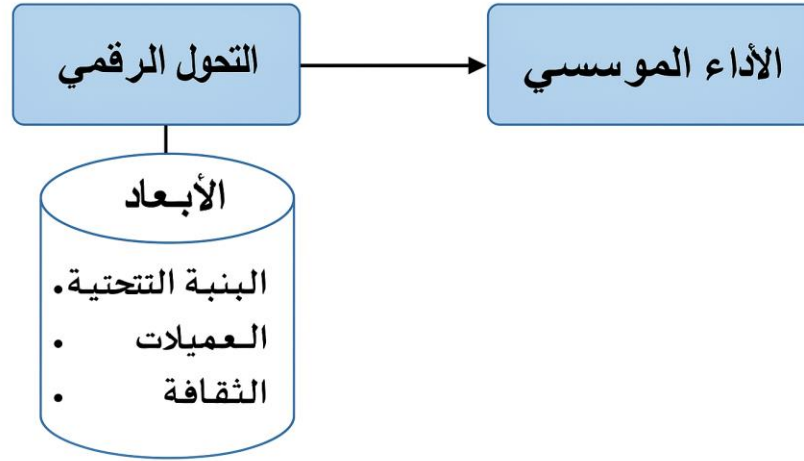
1. الكفاءة التشغيلية
2. الإنتاجية
3. جودة الخدمة

العلاقة الأساسية في النموذج:

التحول الرقمي (بأبعاده) → الأداء المؤسسي (بأبعاده).

الوصف الرسومي للنموذج

1. على الجانب الأيسر: التحول الرقمي بأبعاده الثلاثة.
2. على الجانب الأيمن: الأداء المؤسسي بأبعاده الثلاثة.
3. سهم يربط بين المتغير المستقل والمتغير التابع للدلالة على العلاقة السببية.



1.8. الدراسة الميدانية

ستُجرى الدراسة الميدانية على عينة من الشركات السعودية التي تطبق استراتيجيات التحول الرقمي، بهدف قياس أثر هذا التحول على الأداء المؤسسي. سيتم جمع البيانات من خلال استبيان موجه إلى الموظفين والإدارات المعنية بالتحول الرقمي، بحيث يغطي أبعاد التحول الرقمي (البنية التحتية، العمليات، الثقافة الرقمية) ومؤشرات الأداء المؤسسي (الكفاءة، الإنتاجية، جودة الخدمة).

ستعتمد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وسيتم استخدام أساليب التحليل الإحصائي لاختبار الفرضيات وتحديد العلاقة بين المتغيرات.

1.9. مخطط المشروع

الفصل الأول: الإطار العام للبحث

يتناول المقدمة، مشكلة الدراسة، الفجوات النظرية والتطبيقية، أهمية الدراسة، أهدافها، أسئلتها، فرضياتها، النموذج المفاهيمي، وحدود الدراسة.

الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة

يستعرض المفاهيم الأساسية للتحويل الرقمي والأداء المؤسسي، إضافة إلى الدراسات السابقة ذات الصلة وتحليل الفجوات البحثية.

الفصل الثالث: منهجية البحث

يشمل تصميم البحث، مجتمع الدراسة وعينتها، أداة جمع البيانات (الاستبيان)، أساليب التحليل الإحصائي، وضمانات الصدق والثبات.

الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج

يتضمن عرض وتحليل البيانات الميدانية، اختبار الفرضيات، ومناقشة النتائج وربطها بالدراسات السابقة.

الفصل الخامس: الخاتمة والتوصيات

يقدم أهم النتائج، التوصيات العملية، حدود الدراسة، والمقترحات للدراسات المستقبلية.

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة:

يشهد العالم المعاصر ثورة رقمية غيرت جذرياً أساليب إدارة الأعمال، حيث أصبح التحول الرقمي أحد أهم الاستراتيجيات التي تعتمد عليها المؤسسات لتحقيق ميزة تنافسية وتحسين الأداء ، ويُعد التحول الرقمي عملية شاملة تهدف إلى دمج التقنيات الحديثة في جميع جوانب العمل المؤسسي ، بما في ذلك العمليات التشغيلية، إدارة الموارد، وتقديم الخدمات.

في المقابل، يمثل الأداء المؤسسي أحد المؤشرات الأساسية لقياس نجاح المؤسسات في تحقيق أهدافها، ويعكس مستوى الكفاءة والإنتاجية وجودة الخدمات المقدمة.

هذا الفصل يستعرض المفاهيم النظرية المرتبطة بالتحول الرقمي والأداء المؤسسي، إضافة إلى الدراسات السابقة التي تناولت العلاقة بينهما، بهدف بناء إطار علمي يدعم الدراسة الحالية.

2.2. المتغير المستقل

يُعرّف التحول الرقمي بأنه عملية دمج التقنيات الحديثة في جميع جوانب العمل المؤسسي بهدف تحسين الأداء وزيادة الكفاءة التشغيلية. يشمل التحول الرقمي إعادة تصميم العمليات، وتبني حلول تقنية متقدمة، وتغيير الثقافة التنظيمية لتصبح أكثر مرونة واستجابة للتغيرات التكنولوجية. ويُعد التحول الرقمي من أهم الاستراتيجيات التي تعتمد عليها المؤسسات لمواكبة التطورات العالمية وتحقيق ميزة تنافسية.

أبعاد التحول الرقمي في هذه الدراسة:

1. البنية التحتية التقنية: تشمل الأنظمة التقنية، الشبكات، وأدوات الحوسبة السحابية التي تدعم العمليات الرقمية وتكامل البيانات.
 2. العمليات الرقمية: تعني أتمتة العمليات التشغيلية باستخدام تقنيات حديثة مثل الذكاء الاصطناعي، التحليلات الفورية، والمنصات الرقمية.
 3. الثقافة الرقمية: تمثل التوجهات والقيم التي تشجع على الابتكار واستخدام التكنولوجيا، إضافة إلى تدريب الموظفين على المهارات الرقمية.
- هذه الأبعاد تمثل الأساس الذي يُبنى عليه قياس مستوى التحول الرقمي في الشركات السعودية، وسيتم تقييمها من خلال الاستبيان الميداني باستخدام مقياس ليكرت.

2.3. المتغير التابع

يُعرّف الأداء المؤسسي بأنه قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية من خلال الاستخدام الأمثل للموارد وتحقيق مستويات عالية من الإنتاجية وجودة الخدمات. يُعد الأداء المؤسسي مؤشراً رئيسياً لقياس نجاح الشركات في بيئة تنافسية، حيث يعكس مدى قدرتها على التكيف مع التغيرات وتحقيق الاستدامة.

أبعاد الأداء المؤسسي في هذه الدراسة:

1. الكفاءة التشغيلية:

تشير إلى قدرة الشركة على تقليل التكاليف وتحسين استخدام الموارد لتحقيق أفضل النتائج بأقل تكلفة ممكنة.

2. الإنتاجية:

تعبّر عن حجم المخرجات التي تحققها الشركة مقارنة بالمدخلات، بما يعكس مستوى الأداء والفاعلية في إنجاز المهام.

3. جودة الخدمة:

تمثل مستوى رضا العملاء عن الخدمات المقدمة، وسرعة الاستجابة، ودقة تنفيذ العمليات بما يحقق تجربة إيجابية للعملاء.

سيتم قياس هذه الأبعاد من خلال استبيان ميداني باستخدام مقياس ليكرت، بهدف تحديد أثر التحول الرقمي على تحسين الأداء المؤسسي في الشركات السعودية.

2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

تشير الدراسات الحديثة إلى أن التحول الرقمي يمثل أحد أهم العوامل المؤثرة في تحسين الأداء المؤسسي، حيث يساهم في إعادة تصميم العمليات التشغيلية، وتبني تقنيات متقدمة، وتعزيز الثقافة التنظيمية الداعمة للابتكار. هذه التغييرات تؤدي إلى رفع مستوى الكفاءة التشغيلية، وزيادة الإنتاجية، وتحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء.

من الناحية النظرية، يقوم التحول الرقمي بدور المحرك الأساسي في تطوير الأداء المؤسسي من خلال:

1. أتمتة العمليات التي تقلل من الأخطاء البشرية وتسرع إنجاز المهام.
2. تحسين البنية التحتية التقنية بما يتيح تكامل البيانات وسهولة الوصول إلى المعلومات.
3. تعزيز الثقافة الرقمية التي تدعم الابتكار وتطوير المهارات الرقمية لدى الموظفين.

وتؤكد الدراسات أن العلاقة بين التحول الرقمي والأداء المؤسسي علاقة طردية، حيث إن زيادة مستوى تطبيق التحول الرقمي يؤدي إلى تحسين مؤشرات الأداء المؤسسي بشكل ملموس. على سبيل المثال، أظهرت دراسة حديثة أن دمج التحول الرقمي مع ممارسات اتخاذ القرار المبني على البيانات يعزز الأداء المؤسسي من خلال تحسين الكفاءة والابتكار (Hamad & Ahmed, 2024). كما بينت مراجعة منهجية أن اعتماد تقنيات مثل الذكاء الاصطناعي والحوسبة السحابية يساهم في رفع الإنتاجية وتحقيق ميزة تنافسية (Rusfian et al., 2024). وفي دراسة أخرى، تم التأكيد على أن التحول الرقمي يعزز المرونة التنظيمية ويزيد من قدرة الشركات على التكيف مع الأزمات، مما ينعكس إيجابياً على الأداء المؤسسي.

بناءً على ذلك، يمكن القول إن التحول الرقمي ليس مجرد خيار تقني، بل هو استراتيجية أساسية لتحسين الأداء المؤسسي وضمان استدامة الأعمال في بيئة تنافسية متغيرة.

جدول أدوات البحث

الأداة	الوصف
الأستبيان	أداة لجمع البيانات الأولية من عينة الدراسة، يتضمن محاور التحول الرقمي والأداء المؤسسي باستخدام مقياس ليكرت (5 نقاط).
SPSS	برنامج للتحليل الإحصائي، يستخدم لاختبار الفرضيات، قياس الصدق والثبات، وتحليل العلاقات بين المتغيرات.
المراجع العلمية	مصادر ثانوية لدعم الإطار النظري والدراسات السابقة.

2.5. الخاتمة

استعرض هذا الفصل الإطار النظري المرتبط بموضوع الدراسة، حيث تناول مفهوم التحول الرقمي وأبعاده الأساسية، ومفهوم الأداء المؤسسي ومؤشراته، إضافة إلى توضيح العلاقة بين المتغيرين. كما تم تحليل الدراسات السابقة التي تناولت هذه الموضوعات، والتي أكدت وجود علاقة إيجابية بين التحول الرقمي وتحسين الأداء المؤسسي، مع إبراز الفجوات البحثية التي تستدعي إجراء دراسة ميدانية في السياق السعودي. بناءً على ذلك، يشكل هذا الفصل الأساس العلمي الذي يدعم الدراسة الحالية، ويوجه تصميمها المنهجي لاختبار الفرضيات المطروحة والتحقق من أثر التحول الرقمي على الأداء المؤسسي في الشركات السعودية.

3. الفصل الثالث: منهجية الدراسة

3.1. المقدمة

3.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

3.3. تصميم البحث (بصلة البحثي)

3.4. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات

3.5. طريقة جمع البيانات

3.6. أنواع البيانات

3.7. إجراءات التحليل الإحصائي

3.8. الخاتمة

4. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج

4.1. المقدمة

4.2. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)

4.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات

4.4. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)

4.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج

4.6. الخاتمة

5. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات

5.1. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:

5.2. توصيات الدراسة:

5.3. الخاتمة:

قائمة المراجع

- Hamad, M. K., & Ahmed, A. A. (2024). *The Impact of Digital Transformation on Organizational Performance: A Conceptual Framework Examining the Mediating Role of Data-Driven Decision-Making*. *International Journal of Business Studies*.
- Rusfian, E. Z., Subiyantoro, A., & Gunawan, A. W. (2024). *Literature Review on the Role of Digital Transformation in Improving Organizational Performance*. *Economics and Business Management Journal*.
- Cardoso, A., Figueiredo, J., Oliveira, I., & Pocinho, M. (2025). *From Crisis to Opportunity: Digital Transformation, Digital Business Models, and Organizational Resilience in the Post-Pandemic Era*. *Administrative Sciences*.

الملاحق

المقياس المستخدم: مقياس ليكرت (5 نقاط).

1 = أعارض بشدة

2 = أعارض

3 = محايد

4 = أوافق

5 = أوافق بشدة

المحور الأول: التحول الرقمي (المتغير المستقل)

الأبعاد: البنية التحتية التقنية، العمليات الرقمية، الثقافة الرقمية

أولاً: البنية التحتية التقنية

1. تمتلك الشركة بنية تحتية تقنية متطورة تدعم التحول الرقمي.
2. تعتمد الشركة على تقنيات الحوسبة السحابية في عملياتها.
3. الأنظمة الداخلية مترابطة وتسمح بتدفق البيانات بسلاسة.

ثانياً: العمليات الرقمية

4. يتم أتمتة العمليات التشغيلية باستخدام أدوات رقمية حديثة.
5. تعتمد الإدارة على التحليلات الفورية لاتخاذ القرارات.
6. يتم استخدام المنصات الرقمية للتفاعل مع العملاء.

ثالثاً: الثقافة الرقمية

7. تشجع الشركة الموظفين على استخدام الأدوات الرقمية في العمل.
8. تروج الشركة لثقافة الابتكار والتحسين المستمر.
9. توفر الشركة برامج تدريبية لتطوير المهارات الرقمية لدى الموظفين.

المحور الثاني: الأداء المؤسسي (المتغير التابع)

الأبعاد: الكفاءة التشغيلية، الإنتاجية، جودة الخدمة

أولاً: الكفاءة التشغيلية

10. انخفضت التكاليف التشغيلية نتيجة تطبيق التحول الرقمي.
11. يتم إنجاز العمليات بشكل أسرع مقارنة بالسابق.
12. تحسن استغلال الموارد بشكل ملحوظ.

ثانياً: الإنتاجية

13. ارتفعت إنتاجية الموظفين بعد اعتماد التحول الرقمي.
14. تحسن معدل المخرجات لكل موظف.
15. ساعدت الأدوات الرقمية في تقليل الأعمال اليدوية.

ثالثاً: جودة الخدمة

16. تحسن رضا العملاء نتيجة الخدمات الرقمية.
17. انخفض وقت تقديم الخدمة بشكل كبير.
18. توفر القنوات الرقمية دعماً أفضل للعملاء.