

Final Project 1

Code: MGM 496-PMG496

Project Template

Faculty of Management
Midocean University

عنوان المشروع

أثر التحول الرقمي على كفاءة الأداء المؤسسي في المؤسسات الخدمية في المملكة العربية السعودية

أسم الطالب

محمد علي الاهدل

ID [221001824](#)

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

التاريخ- الفصل الدراسي

جدول المحتويات

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	3
1.1. المقدمة:	4
1.2. مشكلة الدراسة	5
1.2.1. فجوات على المستوى النظري	5
1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي	5
1.3. أهمية الدراسة	5
1.3.1. على المستوى النظري:	5
1.3.2. على المستوى التطبيقي:	6
1.4. أسئلة الدراسة	6
1.5. أهداف الدراسة	6
1.6. فرضيات الدراسة	7
1.7. نموذج الدراسة	7
1.8. منهجية الدراسة	8
1.9. الدراسة الميدانية	10
1.10. مخطط المشروع المقترح	10
2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة	1
2.1. المقدمة:	12
2.2. المتغير المستقل	12
2.3. المتغير التابع	12
2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع	13
2.5. الخاتمة	13
قائمة المراجع	13

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

المقدمة:

أولاً: خلفية الدراسة:

أصبحت التقنيات الرقمية تحتل مكانة مركزية في إدارة المؤسسات الحديثة، حيث يواجه العالم اليوم تحولات كبرى في طريقة إدارة الأعمال وتقديم الخدمات، ويأتي التحول الرقمي كأحد أبرز هذه التحولات. وقد بادرت العديد من الدول، ومنها المملكة العربية السعودية، إلى تبني استراتيجيات رقمية واسعة تهدف إلى تعزيز الكفاءة وتقديم خدمات عالية الجودة.

ثانياً: الوضع الحالي:

تشير التقارير الرسمية إلى أن أكثر من 85% من المؤسسات الحكومية في المملكة بدأت في تنفيذ مشاريع التحول الرقمي (وزارة الاتصالات، 2023)، بينما لا تزال بعض المؤسسات الخدمية تعاني من ضعف في تحقيق الاستفادة الكاملة من هذه المشاريع، حيث تشير هيئة الحكومة الرقمية إلى أن 70% من هذه المؤسسات لا تمتلك الربط الفعال بين الأنظمة الرقمية وكفاءة الأداء المؤسسي.

ثالثاً: الفجوة البحثية:

على الرغم من الاهتمام المتزايد بالتحول الرقمي، إلا أن هناك نقصاً واضحاً في الدراسات الميدانية التي تقيس أثر هذا التحول على كفاءة الأداء داخل المؤسسات الخدمية، خاصة في السياق السعودي. كما تفتقر الأدبيات إلى نماذج محلية دقيقة تقيس العلاقة بين تطبيق الرقمنة ونتائج الأداء الفعلية.

رابعاً: أهمية المشكلة:

تتجلى أهمية هذه المشكلة في أن كثيراً من المؤسسات تستثمر مبالغ طائلة في البنية التحتية الرقمية دون أن تحقق النتائج المتوقعة على صعيد الأداء أو رضا العملاء، مما قد يهدد استمرارية تلك المبادرات ويحد من فاعليتها.

خامساً: غرض الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل العلاقة بين التحول الرقمي وكفاءة الأداء المؤسسي في المؤسسات الخدمية بالمملكة العربية السعودية، من خلال دراسة ميدانية تعتمد على استبانات موجهة إلى الموظفين، وذلك للوقوف على مدى تحقيق التحول الرقمي لأهدافه المنشودة. من خلال دراسة ميدانية تسلط الضوء على العلاقة بين تطبيق تقنيات التحول الرقمي ومستوى الأداء داخل المؤسسات، وقياس الأثر الحقيقي للتحول الرقمي على جودة الأداء المؤسسي، معتمداً على استبانة موجهة للعاملين في هذا القطاع. إلى دراسة مدى تأثير التحول الرقمي على كفاءة الأداء المؤسسي في المؤسسات الخدمية بالمملكة العربية السعودية، معتمداً على التحليل الميداني لآراء الموظفين والعاملين في هذه المؤسسات، لتحديد الفجوة بين التحول التقني والأداء المؤسسي الفعلي.

1.2. مشكلة الدراسة

تسعى المؤسسات الخدمية في المملكة العربية السعودية إلى مواكبة التطورات التكنولوجية من خلال تبني استراتيجيات التحول الرقمي، وذلك بهدف تحسين جودة خدماتها وزيادة كفاءتها. إلا أن هناك تبايناً ملحوظاً في نتائج هذه المبادرات؛ فبعض المؤسسات استطاعت تحسين أدائها التشغيلي، بينما لم تتمكن أخرى من تحقيق نتائج ملموسة. هذا الاختلاف يثير تساؤلات حول مدى فاعلية التحول الرقمي وأثره المباشر على كفاءة الأداء المؤسسي، مما يجعل من الضروري دراسة هذه العلاقة بشكل علمي ومنهجي.

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

- محدودية الدراسات العلمية التي تناولت أثر التحول الرقمي على كفاءة الأداء المؤسسي في البيئة السعودية.
- غياب نماذج مفاهيمية متكاملة توضح العلاقة السببية بين مكونات التحول الرقمي ومؤشرات الأداء المؤسسي.

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

- قصور في توظيف نتائج التحول الرقمي في تحسين كفاءة العمليات داخل المؤسسات الخدمية.
- ضعف ثقافة التغيير الرقمي لدى بعض العاملين وغياب التدريب الكافي للاستفادة من التقنيات الرقمية.

ينتهي هذا الجزء بالسؤال الرئيسي

ما هو أثر التحول الرقمي على كفاءة الأداء المؤسسي في المؤسسات الخدمية في المملكة العربية السعودية؟

1.3. أهمية الدراسة

1.3.1. على المستوى النظري:

- إثراء الأدبيات العلمية حول العلاقة بين التحول الرقمي والأداء المؤسسي.
- بناء نموذج علمي يمكن استخدامه في دراسات مستقبلية في نفس المجال.

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

- تقديم بيانات واقعية لصناع القرار حول مدى نجاح مبادرات التحول الرقمي.
- تمكين المؤسسات من تقييم مستوى أدائها بعد تطبيق الأنظمة الرقمية.
- المساهمة في تحقيق مستهدفات رؤية المملكة 2030 فيما يخص الرقمنة الحكومية.

1.4. أسئلة الدراسة

1. ما مدى تطبيق التحول الرقمي في المؤسسات الخدمية السعودية؟
2. ما أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات المقدمة في هذه المؤسسات؟
3. إلى أي مدى يؤثر التحول الرقمي على كفاءة الموارد البشرية داخل المؤسسة؟
4. هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى التحول الرقمي وكفاءة الأداء المؤسسي

1.5. أهداف الدراسة

- تقييم مدى تطبيق تقنيات التحول الرقمي في المؤسسات الخدمية.
- تحليل أثر التحول الرقمي على جودة وكفاءة الأداء المؤسسي.
- قياس العلاقة بين الاستثمار في التحول الرقمي ورضا العملاء.
- تقديم توصيات لتحسين استراتيجيات الرقمنة داخل المؤسسات الحكومية والخدمية.

1.6. فرضيات الدراسة

- توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين مستوى التحول الرقمي وكفاءة الأداء المؤسسي.
- التحول الرقمي يساهم في تحسين جودة الخدمات وتقليل التكاليف التشغيلية.
- وجود بنية تحتية رقمية فعالة يؤدي إلى رفع كفاءة الموارد البشرية.
- التدريب الرقمي يؤثر بشكل إيجابي على استيعاب الموظفين للتحول الرقمي.

1.7. نموذج الدراسة

- المتغير المستقل: التحول الرقمي (يتضمن: استخدام الأنظمة الذكية، البيانات الضخمة، البنية التحتية الرقمية، التدريب الرقمي)
- المتغير التابع: كفاءة الأداء المؤسسي (يتضمن: جودة الخدمة، رضا العملاء، سرعة الإنجاز، كفاءة الموارد)
- نموذج العلاقة:

التحول الرقمي → كفاءة الأداء المؤسسي

الجهة المقترحة للدراسة التطبيقية:

تم اقتراح تطبيق الدراسة على قطاع المؤسسات الخدمية العامة في المملكة العربية السعودية، مثل:

- وزارة الشؤون البلدية والقروية
- شركة الكهرباء السعودية
- شركة المياه الوطنية
- هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية

وتم اختيار هذه المؤسسات نظرًا لارتباطها المباشر بتقديم الخدمات للجمهور وتبنيها مبادرات التحول الرقمي ضمن رؤية المملكة 2030.

1.8. منهجية الدراسة

1. نوع المنهج :وصفي تحليلي
2. أداة الدراسة :استبانة إلكترونية موجهة إلى موظفي المؤسسات الخدمية
3. مجتمع الدراسة :موظفو الجهات الخدمية العامة
4. عينة الدراسة :عينة عشوائية بسيطة من العاملين في أقسام العمليات وتقنية المعلومات وخدمة العملاء
5. أسلوب التحليل :تحليل إحصائي باستخدام برنامج SPSS للتحقق من صحة الفرضيات
6. أساليب التحقق من الصدق والثبات :اختبار كرونباخ ألفا(Cronbach Alpha) ، والتحليل العاملي

الهيكل المقترح لمحتوى المشروع

●لفصل الأول: الإطار العام للدراسة

- المقدمة
- مشكلة الدراسة
- أهداف الدراسة
- أسئلة الدراسة
- فرضيات الدراسة
- أهمية الدراسة
- نموذج الدراسة
- المنهجية
- حدود الدراسة

●الفصل الثاني: الدراسات السابقة

- مراجعة الأدبيات
- الدراسات الميدانية
- المقارنة والتحليل

●الفصل الثالث: منهجية البحث

- المنهج المستخدم
- أداة الدراسة
- العينة ومجتمع الدراسة
- طرق التحليل الإحصائي

●الفصل الرابع: عرض النتائج وتحليلها

- وصف العينة
- اختبار الفرضيات
- تحليل العلاقة بين المتغيرات

● الفصل الخامس: النتائج والتوصيات

- مناقشة النتائج
- التوصيات
- المقترحات لدراسات مستقبلية

● الملاحق

● قائمة المراجع

جدول المحتويات

الرقم	العنوان
1	الإطار العام للدراسة
1.1	المقدمة
1.2	مشكلة الدراسة
1.3	أهداف الدراسة
1.4	أسئلة الدراسة
1.5	فرضيات الدراسة
1.6	أهمية الدراسة
1.7	نموذج الدراسة
1.8	منهجية الدراسة
2	الدراسات السابقة
3	منهجية البحث
4	تحليل البيانات ونتائج الدراسة
5	النتائج والتوصيات
	الملاحق
	قائمة المراجع

1.9. الدراسة الميدانية

سيتم توزيع استبيان إلكتروني على عينة عشوائية من موظفي المؤسسات الخدمية في المملكة، وجمع البيانات وتحليلها إحصائيًا للتحقق من صحة الفرضيات.

1.10. مخطط المشروع المقترح

الأسبوع	النشاط
1	إعداد الإطار النظري
2	جمع الدراسات السابقة
3	تصميم أداة الدراسة
4	جمع البيانات
5	تحليل البيانات
6	تفسير النتائج
7	كتابة التوصيات والخاتمة
8	المراجعة والتنسيق النهائي

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة:

يهدف هذا الفصل إلى استعراض الأدبيات العلمية والدراسات السابقة المرتبطة بموضوع التحول الرقمي وأثره على كفاءة الأداء المؤسسي، وذلك لتشكيل قاعدة معرفية تدعم الإطار النظري وتوضح الثغرات التي يسعى البحث الحالي لمعالجتها. وتوزعت الدراسات إلى ثلاثة محاور رئيسية: المتغير المستقل (التحول الرقمي)، المتغير التابع (كفاءة الأداء المؤسسي)، ثم العلاقة بينهما.

2.2. المتغير المستقل

تناولت عدة دراسات مفهوم التحول الرقمي ودوره في تحسين فعالية المؤسسات.

- أشارت دراسة سميث (2022) إلى أن المؤسسات التي تبنت تقنيات التحول الرقمي، مثل الذكاء الاصطناعي والبيانات الضخمة، حققت كفاءة تشغيلية أعلى ومرونة في مواجهة التحديات.
- كما أوضحت دراسة Deloitte (2022) أن 73% من المؤسسات في الشرق الأوسط ترى أن التحول الرقمي يعد أولوية استراتيجية أساسية لتعزيز التنافسية.
- في السياق السعودي، بينت وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات (2023) أن 85% من المؤسسات الحكومية شرعت في تنفيذ مشاريع التحول الرقمي ضمن رؤية المملكة 2030.
- وأكدت دراسة اليامي (2020) أن التحول الرقمي أسهم في تحسين سرعة الخدمات الإلكترونية ورفع مستوى رضا المستفيدين.

2.3. المتغير التابع

كفاءة الأداء المؤسسي تمثل المخرجات الفعلية لعمليات المؤسسة وقدرتها على تحقيق أهدافها بفاعلية.

- أوضحت دراسة علي (2023) أن الأداء المؤسسي يُقاس بجودة الخدمات المقدمة وسرعة الإنجاز ومستوى رضا العملاء.
- وأشار الشمري (2020) إلى أن الحلول الرقمية أسهمت بشكل ملحوظ في تحسين جودة الخدمات داخل المؤسسات السعودية.
- أما دراسة القحطاني (2022) فقد أبرزت أن تطبيق مبادرات التحول الرقمي في البلديات أدى إلى رفع كفاءة الأداء بنسبة تجاوزت 30%.

2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

أكدت الأدبيات على وجود علاقة إيجابية بين تطبيق التحول الرقمي وكفاءة الأداء المؤسسي.

- حيث أظهرت دراسة (OECD (2021 أن الحكومات التي تبنت التحول الرقمي بشكل شامل استطاعت تحسين الشفافية وتقليل التكاليف التشغيلية.
- كما أشار تقرير هيئة الحكومة الرقمية (2023) إلى أن المؤسسات التي طورت بنيتها التحتية الرقمية شهدت تحسناً ملحوظاً في رضا العملاء وسرعة إنجاز المعاملات.
- وبحسب وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات (2021) فإن الاستثمار الفعال في البنية التحتية الرقمية يعد أحد أهم العوامل المؤثرة في رفع مستوى الأداء المؤسسي

2.5. الخاتمة

يتضح من مراجعة الدراسات السابقة أن هناك توافقاً عاماً حول الأثر الإيجابي للتحول الرقمي على كفاءة الأداء المؤسسي. إلا أن معظم الدراسات ركزت على جوانب عامة، في حين تفقر البيئة السعودية إلى دراسات ميدانية معمقة تربط بين مستوى التحول الرقمي والنتائج الفعلية للأداء. ومن هنا تأتي أهمية هذا البحث لسد الفجوة البحثية عبر دراسة ميدانية تركز على المؤسسات الخدمية في المملكة.

قائمة المراجع

1. سميث، ج. (2022). التحول الرقمي والأداء المؤسسي: مراجعة قطاعية. مجلة الابتكار في الأعمال، 18(2)، 62-45.
2. علي، ر. (2023). كفاءة الخدمات العامة من خلال الأدوات الرقمية: أدلة من دول الخليج. مجلة الشرق الأوسط للإدارة، 12(4)، 248-233.
3. منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية. (2021). الحكومة الرقمية في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا: التقدم والتحديات (الطبعة الأولى). منشورات منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية.
4. الشمري، ف. (2020). أثر الحلول الرقمية على جودة الخدمة في المؤسسات السعودية. المجلة السعودية للإدارة، 3(25)، 108-91.
5. Deloitte. (2022). Middle East digital transformation survey report. Deloitte Insights. <https://www2.deloitte.com>
6. وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات. (2023). مؤشرات التحول الرقمي في المملكة العربية السعودية. وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات <https://www.mcit.gov.sa>.
7. هيئة الحكومة الرقمية. (2023). تقرير الأداء الرقمي للمؤسسات الحكومية في المملكة. هيئة الحكومة الرقمية. <https://www.dga.gov.sa>
8. القحطاني، أ. ن. (2022). قياس كفاءة الأداء المؤسسي في ضوء التحول الرقمي: دراسة حالة على قطاع البلديات. المجلة السعودية للتنمية الإدارية، 45(4)، 118-90.
9. اليامي، ن. ب. (2020). أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية. المجلة الدولية للدراسات التربوية والإدارية، 12(2)، 168-142.
10. وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات. (2021). تقرير التحول الرقمي في المملكة العربية السعودية. الرياض: وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات، ص. 38-15.

<https://www.mcit.gov.sa>