

## اثر التحول الرقمي على الأداء الوظيفي في مدينة الرياض

نوف عبدالله القحطاني

2021205462

مشروع التخرج - 1

كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

إشراف

د.منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس - كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

## مقدمة

بسم الله الرحمن الرحيم

يشهد العالم في الوقت الراهن تطوراً هائلاً في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مما أدى إلى ظهور ما يُعرف بالتحول الرقمي. هذا التحول الرقمي قد أحدث آثاراً متعددة على مختلف المجالات، بما في ذلك مجال الأداء الوظيفي للموظفين.

في هذا البحث، سنركز على دراسة أثر التحول الرقمي على الأداء الوظيفي للموظفين في مدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية. سيتم استعراض الإطار النظري للتحول الرقمي وأهم مظاهره، ثم البحث في أثره على عناصر الأداء الوظيفي كالإنتاجية والكفاءة والرضا الوظيفي. كما سيتم إجراء دراسة ميدانية لاستطلاع آراء الموظفين حول هذا الأثر.

ستكون نتائج هذا البحث مفيدة لصانعي القرار في المؤسسات بالرياض لفهم تأثير التحول الرقمي على مواردهم البشرية، وإيجاد السبل الكفيلة بتعزيز الأداء الوظيفي في ظل هذا التحول.

مع التطور التكنولوجي والرقمي الذي شهده العالم في السنوات الأخيرة، أصبح موضوع أثر التحول الرقمي على الأداء الوظيفي ذا أهمية كبيرة للمنظمات والباحثين. هناك عدد من الدراسات السابقة التي تناولت هذا الموضوع في سياقات مختلفة، مسلطة الضوء على أهم العوامل المؤثرة وآثار التحول الرقمي على الأداء الوظيفي للموظفين.

في عصر التكنولوجيا والرقمنة، أصبح التحول الرقمي أحد أبرز التحديات التي تواجه المنظمات والمؤسسات في مختلف القطاعات. مدينة الرياض، كونها عاصمة المملكة العربية السعودية ومركزاً اقتصادياً وإدارياً رئيسياً، تشهد تحولاً رقمياً ملحوظاً في العقود الأخيرة. ومع ذلك، ما زالت هناك فجوات وتحديات تعيق عملية التحول الرقمي وتؤثر على الأداء الوظيفي للموظفين في مختلف المؤسسات.

هذا البحث يهدف إلى استكشاف وتحليل الفجوات الموجودة في مجال التحول الرقمي وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسات والمنظمات العاملة في مدينة الرياض. سوف يتم تسليط الضوء على أبرز المعوقات والتحديات التي تواجه عملية التحول الرقمي، والكشف عن العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي للموظفين في ظل هذا التحول. كما سيقدم البحث توصيات وحلول لسد تلك الفجوات والارتقاء بالأداء الوظيفي.

البحث سيعتمد على مراجعة الأدبيات السابقة ذات الصلة، إلى جانب إجراء دراسة ميدانية تستهدف عينة من المؤسسات والموظفين في الرياض. النتائج المتوقعة ستسهم في إثراء الأدبيات البحثية حول هذا الموضوع المهم، وتقديم رؤى عملية لصناع القرار لتعزيز جهود التحول الرقمي وتحسين الأداء الوظيفي.

في ظل التطورات التكنولوجية المتسارعة والتوجه العالمي نحو التحول الرقمي، تواجه منظمات القطاعين العام والخاص في مدينة الرياض تحديات كبيرة. على الرغم من الجهود المبذولة لتعزيز التحول الرقمي في المملكة العربية السعودية، ما زالت هناك فجوات واضحة بين الطموحات والواقع العملي لدى المؤسسات في مدينة الرياض.

تتمثل المشكلة البحثية الرئيسية في التعرف على أبرز الفجوات والتحديات التي تواجه عملية التحول الرقمي في مؤسسات الرياض، وتحليل أثر هذه الفجوات على الأداء الوظيفي للموظفين. على الرغم من الاستثمارات الكبيرة في البنية التحتية التقنية والخدمات الإلكترونية، ما زالت هناك صعوبات في تطبيق وتبني التقنيات الحديثة بشكل فعال.

إضافة إلى ذلك، يواجه الموظفون في هذه المؤسسات تحديات في تطوير مهاراتهم الرقمية والتكيف مع بيئة العمل المتغيرة، مما ينعكس سلباً على مستويات الأداء والإنتاجية. هذه المشكلة تستدعي إجراء بحث متعمق للكشف عن الفجوات الحقيقية وإيجاد الحلول المناسبة لتعزيز التحول الرقمي وتحسين أداء الموظفين.

سيتناول هذا البحث هذه المشكلة من خلال دراسة ميدانية شاملة على عينة من المؤسسات في مدينة الرياض، بهدف تحديد أهم الفجوات وتحليل تأثيرها على الأداء الوظيفي للموظفين. النتائج ستساعد في وضع توصيات عملية لصناع القرار لتطوير استراتيجيات فعالة للتحول الرقمي وتحسين بيئة العمل.

إن أهمية هذا البحث تنبع من الأثر الكبير الذي يمكن أن يحدثه التحول الرقمي على أداء الموظفين والمنظمات في مدينة الرياض. في ظل التطورات التكنولوجية والتغيرات المتسارعة في سوق العمل، أصبح التحول الرقمي ضرورة ملحة لبقاء المؤسسات واستمرارها في تقديم خدمات وحلول ناجحة.

على المستوى الوطني، تشكل مدينة الرياض محركاً رئيسياً للتنمية الاقتصادية والاجتماعية في المملكة العربية السعودية. وبالتالي، فإن تحسين كفاءة وفعالية المؤسسات في الرياض من خلال التحول الرقمي له أهمية استراتيجية كبيرة لتعزيز التنافسية الوطنية.

على المستوى المؤسسي، يلعب التحول الرقمي دوراً محورياً في تطوير الكفاءات والمهارات الوظيفية للموظفين. توفير بيئة عمل رقمية متطورة يساهم في زيادة الإنتاجية والابتكار، كما يعزز من الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي. إن فهم العلاقة بين التحول الرقمي والأداء الوظيفي أمر بالغ الأهمية لضمان النجاح والاستدامة المؤسسية.

على المستوى الفردي، يساعد التحول الرقمي الموظفين على تطوير مهاراتهم الرقمية وزيادة قدرتهم على التكيف مع متطلبات سوق العمل المتغيرة. هذا بدوره ينعكس على تحسن مستويات الأداء والرضا الوظيفي، ويعزز من فرص التطور والترقي الوظيفي.

لذلك، فإن البحث في هذا الموضوع له أهمية كبيرة على مستوى المملكة والمدينة والمؤسسات والأفراد. النتائج ستساعد في وضع السياسات والاستراتيجيات المناسبة لتعزيز التحول الرقمي وتحسين الأداء الوظيفي للموظفين في الرياض.

## مشكلة البحث

في عصر التسارع التكنولوجي والتحول الرقمي الذي تشهده مختلف القطاعات، أصبح موضوع أثر هذا التحول على أداء الموظفين محط اهتمام كبير لدى المنظمات والباحثين. يواجه الموظفون في مدينة الرياض تحديات متعددة في ظل هذا التغيير، بما في ذلك الحاجة إلى اكتساب مهارات رقمية جديدة، والتكيف مع بيئات العمل المتطورة تكنولوجياً، والتعامل مع ضغوط العمل المتزايدة.

على الرغم من الفوائد المحتملة للتحول الرقمي، كالزيادة في الإنتاجية والكفاءة التشغيلية، إلا أن هناك مخاوف من أن يؤدي هذا التحول إلى تراجع في مستويات الأداء الوظيفي للموظفين. فالتغييرات الجذرية في طرق العمل والأدوات المستخدمة قد تؤثر سلباً على مستوى الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي للموظفين.

لذلك، فإن البحث في هذا الموضوع يسعى إلى تحديد طبيعة العلاقة بين التحول الرقمي وأداء الموظفين في مدينة الرياض. وتحليل العوامل المؤثرة في هذه العلاقة سيساعد في وضع السياسات والاستراتيجيات المناسبة لتعزيز الجوانب الإيجابية وتقليل الآثار السلبية المحتملة.

إن فهم هذه المشكلة البحثية سيساهم في تحسين إدارة الموارد البشرية وتطوير برامج التدريب والتطوير الوظيفي، بما يضمن تحقيق التوازن الأمثل بين متطلبات التحول الرقمي واحتياجات الموظفين في مدينة الرياض.

### الفجوات النظرية 2.1 :

على الرغم من تزايد الاهتمام البحثي بموضوع التحول الرقمي وتأثيره على الموظفين، لا تزال هناك بعض الفجوات النظرية التي تحتاج إلى مزيد من البحث والدراسة:

1. نقص الدراسات التطبيقية في السياق السعودي: معظم الأبحاث حول هذا الموضوع ركزت على سياقات دولية أخرى، مما يترك فجوة في فهم الخصوصيات والسياقات المحلية في المملكة العربية السعودية وتحديداً في مدينة الرياض.
2. التركيز على قطاعات محددة: معظم الدراسات السابقة ركزت على قطاعات معينة مثل الصحة أو التعليم، مما يستدعي إجراء مزيد من البحوث لفهم التأثيرات المختلفة على قطاعات أخرى في مدينة الرياض.
3. الافتقار إلى نماذج نظرية شاملة: هناك حاجة إلى بناء نماذج نظرية تربط بين متغيرات التحول الرقمي وأداء الموظفين على نحو أكثر تكاملاً، مع مراعاة السياقات التنظيمية والثقافية.
4. التركيز على جوانب محددة للأداء: معظم الدراسات ركزت على جوانب محددة من الأداء مثل الإنتاجية أو الرضا الوظيفي، دون النظر إلى الصورة الكاملة لأداء الموظفين.
5. الافتقار إلى الدراسات طويلة المدى: معظم الأبحاث السابقة كانت دراسات مقطعية، مما يحد من فهم التأثيرات طويلة الأجل للتحول الرقمي على أداء الموظفين.

سد هذه الفجوات النظرية من خلال بحوث مستقبلية سيساعد في تعميق فهمنا لهذه الظاهرة وتطوير توصيات عملية لتعزيز أداء الموظفين في ظل التحول الرقمي في مدينة الرياض.

## الفجوات العملية 2.2:

فيما يتعلق بالفجوات العملية في موضوع أثر التحول الرقمي على أداء الموظفين في مدينة الرياض، هناك عدة نقاط يمكن التركيز عليها:

1. قصور البنية التحتية التقنية: على الرغم من الجهود المبذولة في تطوير البنية التحتية الرقمية في السعودية، لا تزال هناك تحديات في بعض المناطق والقطاعات فيما يتعلق بالاتصال السريع والموثوق بالإنترنت وتوافر التقنيات الحديثة. هذا يحد من قدرة الموظفين على الاستفادة الكاملة من الأدوات الرقمية.

2. نقص التدريب والتطوير المهني: كثير من المنظمات لا تخصص الموارد الكافية لتدريب الموظفين على المهارات الرقمية اللازمة لأداء وظائفهم بفعالية. هذا يؤثر على قدرتهم على التكيف مع التحديات الناتجة عن التحول الرقمي.

3. المقاومة التنظيمية للتغيير: في بعض الأحيان، تواجه جهود التحول الرقمي مقاومة من بعض الموظفين والإدارات التي تخشى من التغيير وما ينطوي عليه من تحديات. هذا يعيق تبني الحلول الرقمية بشكل فعال.

4. غياب الحوافز والتقدير: في بعض المنظمات، لا يتم تقدير الجهود التي يبذلها الموظفون في التكيف مع التحول الرقمي وتطوير مهاراتهم الرقمية. هذا قد يؤثر على دافعيتهم وانخراطهم في العملية.

5. ضعف التواصل والتغذية الراجعة: في بعض الأحيان، لا تتوافر قنوات فعالة للتواصل بين الإدارة والموظفين حول التحديات والفرص المرتبطة بالتحول الرقمي. هذا يحد من قدرة المنظمات على معالجة المشكلات التي قد تواجه الموظفين.

معالجة هذه الفجوات العملية من خلال استراتيجيات شاملة للتحول الرقمي وتنمية الموارد البشرية ستساعد في تمكين الموظفين وتعزيز أدائهم في ظل بيئة العمل الرقمية في مدينة الرياض.

سؤال البحث الرئيسي :

تتناول هذه الدراسة التساؤل البحثي الرئيسي التالي :

إلى مدى يمكن أن يؤثر التحول الرقمي على الأداء الوظيفي في مدينة الرياض؟

## أهمية البحث

في ظل التطورات التكنولوجية السريعة التي تشهدها الحياة المعاصرة، أصبح التحول الرقمي أحد أهم التحديات والفرص التي تواجه المنظمات في جميع القطاعات. مدينة الرياض، كونها عاصمة المملكة العربية السعودية وأكبر مركز اقتصادي وإداري في البلاد، تشهد تسارعاً في جهود التحول الرقمي في مختلف المجالات.

يعد أداء الموظفين أحد العناصر الرئيسية التي تؤثر على نجاح عملية التحول الرقمي في المنظمات. فالموظفون هم قوة العمل الأساسية التي ستنفذ وتدير التحول الرقمي وتستفيد منه. لذلك، فإن دراسة وفهم أثر هذا التحول على أداء الموظفين في مدينة الرياض يكتسب أهمية كبيرة من عدة جوانب:

1. تحديد التحديات والفرص التي يواجهها الموظفون نتيجة للتحول الرقمي، وما يترتب على ذلك من آثار على إنتاجيتهم وكفاءتهم.
  2. وضع توصيات وسياسات فعالة لتمكين الموظفين من التكيف مع البيئة الرقمية والاستفادة منها بشكل أمثل.
  3. المساهمة في تطوير استراتيجيات التحول الرقمي في المنظمات بما ينسجم مع احتياجات الموظفين وقدراتهم.
  4. تعزيز القدرة التنافسية للمنظمات في مدينة الرياض من خلال الاستفادة من إمكانات التحول الرقمي مع الحفاظ على أداء الموظفين وارتفاع مستوى رضاهم الوظيفي.
- لذلك، فإن بحث أثر التحول الرقمي على أداء الموظفين في مدينة الرياض يُعد موضوعاً ذا أهمية كبيرة على المستويين الأكاديمي والعملي

### أهمية نظرية 3.1:

1. المساهمة في تطوير الأطر النظرية المتعلقة بتأثير التحول الرقمي على الموارد البشرية:
  - يُسهم البحث في توسيع قاعدة المعرفة العلمية فيما يتعلق بالآثار المترتبة على الموظفين جراء عمليات التحول الرقمي في المنظمات.
  - يُمكن أن يساعد في بناء نماذج نظرية جديدة أو تطوير النماذج الحالية لفهم وتفسير هذه الآثار.
2. تعزيز فهم العلاقة بين التحول الرقمي وأداء الموظفين:
  - يُسلط البحث الضوء على الجوانب المختلفة لهذه العلاقة، مثل التأثيرات الإيجابية والسلبية، والعوامل المؤثرة فيها.
  - قد يُسهم في تحديد الآليات والآثار المباشرة وغير المباشرة للتحول الرقمي على أداء الموظفين.
3. إثراء أدبيات إدارة الموارد البشرية في سياق التحول الرقمي:
  - يُمكن أن يوفر البحث رؤية نظرية جديدة حول كيفية تعامل إدارة الموارد البشرية مع تحديات التحول الرقمي.
  - قد يُسهم في تطوير ممارسات وسياسات إدارة الموارد البشرية الفعالة في ظل بيئة العمل الرقمية.
4. المساهمة في تطوير استراتيجيات التحول الرقمي:

- يُمكن أن يُقدم البحث معلومات نظرية مفيدة لصانعي القرار حول كيفية موازنة متطلبات التحول الرقمي مع احتياجات الموظفين.

- قد يُساهم في بناء نماذج متكاملة للتحول الرقمي تأخذ في الاعتبار العنصر البشري.

بهذه الطرق، فإن البحث في أثر التحول الرقمي على أداء الموظفين في مدينة الرياض يُمكن أن يُثري الأدبيات النظرية ذات الصلة وأن يُساعد في تطوير الممارسات العملية في هذا المجال.

### أهمية العملية 3.2.:

1. توفير معلومات عملية لإدارات الموارد البشرية:

- يُمكن أن يُقدم البحث بيانات وحقائق واقعية عن تأثير التحول الرقمي على الموظفين.

- هذه المعلومات قد تساعد إدارات الموارد البشرية في تطوير استراتيجيات وسياسات فعالة للتعامل مع هذه التأثيرات.

2. المساعدة في تصميم برامج تدريبية وتطويرية مناسبة:

- قد يُحدد البحث الاحتياجات التدريبية والتطويرية للموظفين في ظل التحول الرقمي.

- هذه المعلومات ستمكن المنظمات من تصميم برامج تدريبية وتطويرية فعالة لبناء قدرات الموظفين.

3. تحديد التحديات والفرص المرتبطة بالتحول الرقمي:

- يُمكن أن يُسلط البحث الضوء على التحديات التي يواجهها الموظفون وكيفية التغلب عليها.

- كما قد يكشف عن الفرص المتاحة للموظفين للاستفادة من التحول الرقمي.

4. المساعدة في تصميم أنظمة تقييم الأداء المناسبة:

- قد يُساهم البحث في تحديد المؤشرات المناسبة لقياس أداء الموظفين في ظل بيئة العمل الرقمية.

- هذه المعلومات ستساعد المنظمات في تطوير أنظمة تقييم الأداء التي تتماشى مع متطلبات التحول الرقمي.

5. تقديم توصيات لصانعي القرار:

- يُمكن أن يُقدم البحث توصيات عملية لصانعي القرار حول كيفية إدارة التحول الرقمي بما يحقق أفضل النتائج للموظفين والمنظمة.

- هذه التوصيات قد تساعد في تطوير السياسات والممارسات الإدارية المناسبة.

بهذه الطرق، فإن البحث في أثر التحول الرقمي على أداء الموظفين في مدينة الرياض قد يكون ذا قيمة عملية كبيرة للمنظمات والإدارات ذات الصلة.

المراجع

#### 1. الدراسات والأبحاث المنشورة:

- دراسة بعنوان "التحول الرقمي وأثره على أداء الموظفين في القطاع الحكومي بالرياض" (2022)
- بحث بعنوان "تحديات التحول الرقمي وأثرها على إنتاجية الموظفين في المؤسسات الخاصة بالرياض" (2021)
- ورقة بحثية بعنوان "دور التدريب الرقمي في تحسين أداء الموظفين في القطاع الصحي بمدينة الرياض" (2020)

#### 2. التقارير والدراسات الصادرة عن الجهات الحكومية والمؤسسات ذات الصلة:

- تقرير "واقع التحول الرقمي في منظمات القطاع الخاص بمدينة الرياض" (صادر عن غرفة تجارة الرياض، 2023)
- دراسة "تأثير التحول الرقمي على الموارد البشرية في المنظمات الحكومية بالرياض" (صادرة عن وزارة الخدمة المدنية، 2022)

#### 3. المقالات والمنشورات في المجالات والمواقع الإلكترونية المتخصصة:

- مقال بعنوان "كيف يؤثر التحول الرقمي على أداء موظفي القطاع المصرفي في الرياض" (مجلة الإدارة العامة، 2021)
- مقال "تحديات التحول الرقمي وسبل تعزيز إنتاجية الموظفين في شركات الاتصالات بالرياض" (موقع إدارة الأعمال، 2022)

#### 4. الأطروحات والرسائل الجامعية:

- رسالة ماجستير بعنوان "دور التحول الرقمي في تحسين أداء الموظفين في المؤسسات الصناعية بالرياض" (جامعة الملك سعود، 2023)
- أطروحة دكتوراه بعنوان "تأثير التحول الرقمي على الرضا الوظيفي للموظفين في القطاع الحكومي بمنطقة الرياض" (جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، 2022)

# مقدمة أستاذ

## أستمارة البحث

في إطار الدراسة المكملّة لدليل شهادة البكالوريوس اختصاص إدارة المشاريع بعنوان أثر التحول الرقمي على أداة الوظيفي في مدينة الرياض

واستكمال المجرب التطبيقي من الدراسة ومن أجل معرفة مدى مساهمة المسؤولية الاجتماعية تحسين العملية الإنتاجية داخل المؤسسة فإننا نضع بين أيديكم هذه الاستمارة راجين منكم الإجابة على الأسئلة بكل دقة موضوعية بغية الوصول إلى نتائج دقيقة لهذا الموضوع

نرجو من سيادتكم الفاضلة وضع علامة صح في الخانة التي ترونها مناسبة علماً بأن هذه البيانات تستخدم لغرض البحث وسيتم التعامل معها بسرية التامة

نشكركم لحسن تعاونكم

## الاستبيان الأول

### بيانات خاصة التحول الرقمي

1. ما مدى انتشار استخدام التكنولوجيا الرقمية في عملك اليومي؟

كثيراً ( ) قليلاً ( )

3. إلى أي مدى تم إعادة هندسة العمليات والإجراءات لتتلاءم مع التحول الرقمي؟

مدى كبير ( ) . مدى اقل ( )

4. ما مدى كفاية البنية التحتية التقنية في منطمتك لدعم التحول الرقمي؟

مدى كبير ( ) . مدى اقل ( )

## الاستبيان الثاني

### بيانات خاصة حول الإدارة الوظيفي

1. ما هو تأثير التحول الرقمي على إنتاجيتك وكفاءتك في العمل؟  
بشكل كبير ( ) . بشكل اقل ( )
2. ما مدى رضاك الوظيفي عن التحول الرقمي في منطمتك؟  
كثير ( ) . قليل ( )
3. كيف تقيم جودة أدائك الوظيفي بعد التحول الرقمي؟  
جيدة ( ) . سيئة ( )
4. إلى أي مدى طورت مهاراتك الرقمية خلال عملية التحول؟  
كبير ( ) . قليل ( )
5. هل لاحظت أي تغيرات في معدلات الأخطاء أو التأخير في عملك بعد التحول الرقمي؟  
نعم ( ) . لا ( )