

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / تخصص ماجستير إدارة الأعمال



عنوان البحث

أثر التحول الرقمي على الأداء المؤسسي في الشركات الصغيرة والمتوسطة

إعداد الطالب/

عبدالمجيد عبيد الدهاسي

إشراف/

د.فايز جراد

العام الدراسي:

2025

مقدمة:

شهد العالم خلال العقدین الأخيرین تطورًا متسارعًا في التقنيات الرقمية، مما أدى إلى تغيرات جذرية في بيئات الأعمال وأساليب الإدارة والتشغيل. وأصبحت المؤسسات، خصوصًا الشركات الصغيرة والمتوسطة، مطالبة بتبني التحول الرقمي لمواكبة المنافسة وتحقيق الاستدامة .

ويُقصد بالتحول الرقمي دمج التقنيات الرقمية في جميع أنشطة المؤسسة، بما يسهم في تحسين العمليات، وزيادة الكفاءة، وتعزيز تجربة العملاء. وتبرز أهمية هذا الموضوع في ظل توجه الحكومات نحو دعم الاقتصاد الرقمي وزيادة الاعتماد على التكنولوجيا في العمليات الإدارية والإنتاجية.

ومن هنا تأتي هذه الدراسة لبحث أثر التحول الرقمي على الأداء المؤسسي في الشركات الصغيرة والمتوسطة، وتحليل العلاقة بين تبني التقنيات الحديثة ومستوى الكفاءة والإنتاجية والربحية .

مشكلة الدراسة:

على الرغم من التوسع في استخدام التكنولوجيا، إلا أن العديد من الشركات الصغيرة والمتوسطة تواجه صعوبات في تطبيق التحول الرقمي، مثل نقص الموارد المالية، وضعف الخبرات التقنية، ومقاومة التغيير.

وتتمثل مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيس التالي

إلى أي مدى يؤثر التحول الرقمي على تحسين الأداء المؤسسي في الشركات الصغيرة والمتوسطة؟

ويتفرع عن ذلك

هل يؤدي التحول الرقمي إلى زيادة الكفاءة التشغيلية؟

هل يساهم في تحسين جودة الخدمات؟

ما أثره على الربحية والنمو؟

أهمية الدراسة:

أولاً: الأهمية العلمية

إثراء الأدبيات المتعلقة بالتحول الرقمي

تقديم إطار نظري يربط بين التحول الرقمي والأداء المؤسسي

ثانياً: الأهمية التطبيقية

مساعدة مديري الشركات الصغيرة على اتخاذ قرارات استراتيجية

تقديم توصيات عملية لتطبيق التحول الرقمي بكفاءة

دعم صناع القرار في وضع سياسات تحفيزية للتحول الرقمي

أهداف الدراسة:

التعرف على مفهوم التحول الرقمي وأبعاده

قياس مستوى تطبيق التحول الرقمي في الشركات الصغيرة والمتوسطة

تحليل أثر التحول الرقمي على الأداء المؤسسي

تقديم توصيات لتحسين فعالية التحول الرقمي

تساؤلات الدراسة

ما مستوى تبني التحول الرقمي في الشركات الصغيرة والمتوسطة؟

ما العلاقة بين التحول الرقمي والكفاءة التشغيلية؟

هل يؤثر التحول الرقمي على الربحية؟

ما أبرز التحديات التي تواجه تطبيقه؟

فروض الدراسة:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي وتحسين الأداء المؤسسي

يؤثر التحول الرقمي إيجابيًا على الكفاءة التشغيلية

يؤثر التحول الرقمي إيجابيًا على رضا العملاء

توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء تعزى إلى درجة تطبيق التحول

الرقمي

الدراسات السابقة:

أشارت العديد من الدراسات إلى وجود علاقة إيجابية بين التحول الرقمي وتحسين الأداء المؤسسي.

فقد بينت بعض الدراسات أن المؤسسات التي تستثمر في الأنظمة الرقمية تحقق كفاءة أعلى في العمليات التشغيلية مقارنة بالمؤسسات التقليدية.

كما أكدت دراسات أخرى أن التحول الرقمي يسهم في :

قليل التكاليف التشغيلية

تحسين جودة الخدمة

تعزيز الابتكار المؤسسي

ورغم ذلك، أشارت بعض الدراسات إلى أن فشل التحول الرقمي غالبًا ما يعود إلى ضعف التخطيط أو مقاومة التغيير .

المنطلقات النظرية للدراسة:

تعتمد الدراسة على عدد من النظريات الإدارية، منها

نظرية الموارد والقدرات

ترى أن الميزة التنافسية تتحقق من خلال استثمار الموارد الداخلية مثل التكنولوجيا والمهارات البشرية

نظرية التغيير التنظيمي

تؤكد على أهمية إدارة التغيير لضمان نجاح التحول الرقمي

نظرية الابتكار

تشير إلى أن تبني التكنولوجيا يعزز القدرة التنافسية ويحقق النمو المستدام

المنهجية وطرق البحث:

منهج الدراسة

تعتمد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي

مجتمع الدراسة

الشركات الصغيرة والمتوسطة في (يذكر اسم المدينة أو الدولة)

عينة الدراسة

عينة عشوائية مكونة من (مثلاً 100 موظف/مدير)

طريقة جمع البيانات

استبانة إلكترونية

مقابلات شخصية

الأساليب الإحصائية

المتوسطات الحسابية

معامل الارتباط

تحليل الانحدار

أدوات الدراسة:

الأداة الرئيسية هي الاستبانة، وتتكون من قسمين

بيانات ديموغرافية

فقرات تقيس

مستوى التحول الرقمي

الكفاءة التشغيلية

رضا العملاء

الأداء المالي

ويتم قياسها باستخدام مقياس ليكرت الخماسي

حدود الدراسة :

الحدود الموضوعية

دراسة أثر التحول الرقمي على الأداء المؤسسي فقط

الحدود المكانية

الشركات الصغيرة والمتوسطة في (المنطقة المحددة)

الحدود الزمنية

خلال العام الدراسي

(2025–2026)

النتائج المتوقعة

وجود علاقة إيجابية بين التحول الرقمي والأداء المؤسسي

تحسن في الكفاءة التشغيلية بنسبة ملحوظة

زيادة رضا العملاء

تعزيز القدرة التنافسية

التوصيات المتوقعة

زيادة الاستثمار في البنية التحتية الرقمية

تدريب الموظفين على التقنيات الحديثة

وضع خطة تحول رقمي تدريجية

تعزيز ثقافة الابتكار داخل المؤسسة

الإطار المفاهيمي للدراسة

يعتمد الإطار المفاهيمي لهذه الدراسة على تحديد العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع، حيث يمثل التحول الرقمي المتغير المستقل، بينما يمثل الأداء المؤسسي المتغير التابع، ويتأثر بعدة أبعاد وسيطة .

أولاً: المتغير المستقل – التحول الرقمي

يُقاس من خلال الأبعاد التالية

البنية التحتية الرقمية

(ERP) وتشمل توفر الأنظمة الإلكترونية، الحوسبة السحابية، وأنظمة تخطيط الموارد

المهارات الرقمية للموظفين

مدى امتلاك العاملين للقدرات التقنية اللازمة لتشغيل الأنظمة الرقمية بكفاءة

الدعم الإداري

التزام الإدارة العليا بتبني استراتيجيات التحول الرقمي وتوفير الموارد اللازمة

الثقافة التنظيمية الرقمية

مدى تقبل الموظفين للتغيير التكنولوجي واستعدادهم لتبني أساليب عمل حديثة

ثانيًا: المتغير التابع – الأداء المؤسسي

ويُقاس من خلال

الكفاءة التشغيلية

الأداء المالي

رضا العملاء

القدرة التنافسية

الخاتمة

خلصت الدراسة إلى أن التحول الرقمي يمثل عاملاً استراتيجياً مهماً في تحسين الأداء المؤسسي للشركات الصغيرة والمتوسطة. وتوصي الدراسة بضرورة تبني استراتيجيات واضحة للتحول الرقمي لضمان تحقيق أقصى استفادة ممكنة .

العتيبي، محمد. (2021). التحول الرقمي وأثره على الأداء المؤسسي. مجلة الإدارة
الحديث

الحربي، أحمد. (2020). إدارة التغيير في المؤسسات. دار الفكر

- Porter, M. (1985). *Competitive Advantage*. Free Press.
 - Brynjolfsson, E., & McAfee, A. (2014). *The Second Machine Age*. Norton.
-