

أثر التحول الرقمي على تحسين جودة العمليات في المنشآت الصغيرة والمتوسطة في المملكة العربية السعودية

اسم الطالب / أحمد جيان الشراري

الرقم الجامعي / ٢٥٢٠٠٠٩٣٩

الفصل الدراسي / الثالث ٢٠٢٥

الأسبوع الأول:

المقدمة + اختيار الموضوع

المقدمة

يشهد العالم في السنوات الأخيرة تحولاً رقمياً متسارعاً أصبح جزءاً أساسياً من منظومة التطوير الإداري والتشغيلي داخل المؤسسات. وتعتبر المنشآت الصغيرة والمتوسطة أحد أهم ركائز الاقتصاد الوطني في المملكة العربية السعودية، حيث تلعب دوراً حيوياً في تعزيز النمو الاقتصادي، وخلق فرص العمل، وتحقيق مستهدفات رؤية المملكة ٢٠٣٠. وفي ظل هذه الأهمية، أصبح التحول الرقمي ضرورة ملحة لتحسين جودة العمليات، ورفع مستوى الكفاءة، وتقليل التكلفة، وزيادة القدرة التنافسية.

وعلى الرغم من الجهود الكبيرة التي تبذلها الحكومة السعودية لدعم التحول الرقمي عبر برامج مثل "منشآت" و"برنامج التحول الوطني"، إلا أن الكثير من المنشآت الصغيرة والمتوسطة لا تزال تواجه تحديات متعددة تتعلق بالتمويل، والبنية التحتية الرقمية، وتبني التقنيات الحديثة. ومن هنا تظهر الحاجة إلى دراسة علمية تقيس مدى تأثير التحول الرقمي بشكل مباشر على جودة العمليات في هذه المنشآت.

مشكلة الدراسة

على الرغم من انتشار مبادرات التحول الرقمي في المملكة، إلا أن مدى تأثير هذه المبادرات على جودة العمليات داخل المنشآت الصغيرة والمتوسطة لا يزال غير واضح بشكل كافٍ. وتظهر تساؤلات حول ما إذا كانت جهود التحول الرقمي تنعكس فعليًا على تحسين الكفاءة التشغيلية وتقليل الأخطاء وتطوير جودة الخدمات والعمليات.

:وتتمثل مشكلة البحث في السؤال الرئيس التالي

ما أثر التحول الرقمي على تحسين جودة العمليات في المنشآت الصغيرة والمتوسطة " في المملكة العربية السعودية؟

صياغة مشكلة الدراسة

أثر التحول الرقمي
على تحسين جودة العمليات
في المنشآت الصغيرة والمتوسطة
في المملكة العربية السعودية



الأسبوع الثاني:
الخلفية + الأهمية + الأهداف

خلفية الدراسة

يُقصد بالتحول الرقمي دمج التكنولوجيا الحديثة في العمليات الداخلية والخارجية للمؤسسة، بهدف تحسين الكفاءة وتقليل التكاليف وزيادة الإنتاجية. ومع مبادرات السعودية مثل رؤية ٢٠٣٠، أصبح التحول الرقمي ضرورة وليس خيارًا.

أهمية الدراسة

خامسًا: أهمية البحث

١ - الأهمية العلمية:

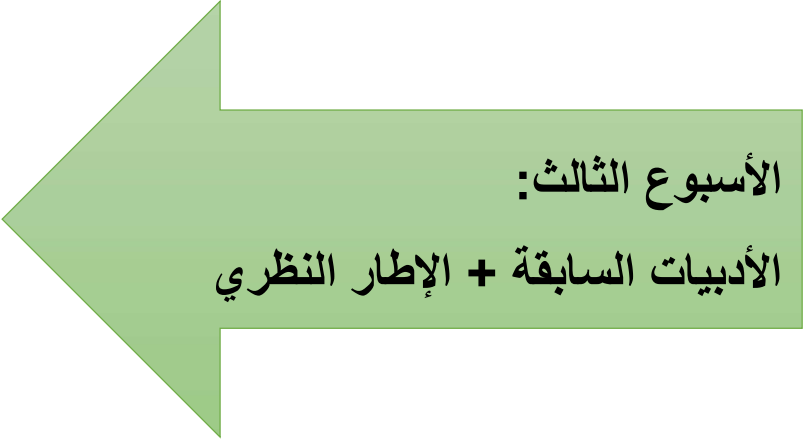
- يساهم البحث في إثراء الأدبيات المتعلقة بالتحول الرقمي في بيئة المنشآت الصغيرة والمتوسطة.
- يضيف إطارًا علميًا لقياس العلاقة بين التحول الرقمي وجودة العمليات.

٢ - الأهمية التطبيقية:

- يساعد أصحاب المنشآت الصغيرة والمتوسطة في اتخاذ قرارات استراتيجية.
- يدعم توجهات المملكة في بناء اقتصاد رقمي متطور ومتسق مع رؤية ٢٠٣٠.
- يقدم حلولًا عملية لتحسين العمليات التشغيلية وتقليل الهدر وتعزيز الكفاءة.

أهداف الدراسة

- 1 قياس مستوى التحول الرقمي في المنشآت الصغيرة والمتوسطة.
- 2 تحديد أثر التقنيات الرقمية على جودة العمليات.
- 3 تحليل التحديات التي تواجه التحول الرقمي.
- 4 تقديم توصيات لتحسين جودة العمل.



الأسبوع الثالث:

الأدبيات السابقة + الإطار النظري

أولاً: التحول الرقمي :

، الذكاء الاصطناعي، الأتمتة، ERP يشمل التقنيات مثل الأنظمة السحابية، تطبيقات
والإنترنت.

ثانياً: جودة العمليات :

تعني الكفاءة، السرعة، انخفاض الأخطاء، وتقليل الهدر .
علاقة المتغيرين (المفهوم النظري).

التحول الرقمي يؤدي إلى ←

✓تقليل الوقت

✓زيادة الدقة

✓تحسين مراقبة العمليات

✓رفع كفاءة الموظفين

أبرز الدراسات السابقة (مختصرة) :

- دراسات أثبتت أن الرقمنة ترفع جودة العمليات بنسبة تتراوح من ٢٠٪ إلى ٤٠٪ .
- دراسات عربية وسعودية تؤكد أن التحول الرقمي يعزز التنافسية.

الأسبوع الرابع:

المنهجية + العينة + أدوات جمع البيانات

المنهج المستخدم

المنهج الوصفي التحليلي لقياس العلاقة بين التحول الرقمي وجودة العمليات.

نوع البحث: بحث وصفي تحليلي

منهج البحث: المنهج الكمي

أداة جمع البيانات: استبيان يتم توزيعه على عينة من المنشآت الصغيرة والمتوسطة.

مجتمع البحث: جميع المنشآت الصغيرة والمتوسطة المسجلة في المملكة العربية السعودية.

عينة البحث: عينة مختارة من مديري المنشآت والموظفين ذوي العلاقة بالعمليات أو التقنية.

طرق تحليل البيانات: استخدام البرامج الإحصائية مثل SPSS لقياس العلاقات والفرضيات.

مجتمع الدراسة

المنشآت الصغيرة والمتوسطة في المملكة.

عينة الدراسة

عينة عشوائية من ٣٠-٥٠ موظف ومدير.

الحدود المكانية: المملكة العربية السعودية.

الحدود الزمانية: عام ٢٠٢٥.

الحدود البشرية: موظفو المنشآت الصغيرة والمتوسطة ومديروها.

الحدود الموضوعية: تأثير التحول الرقمي على جودة العمليات فقط.

أداة جمع البيانات

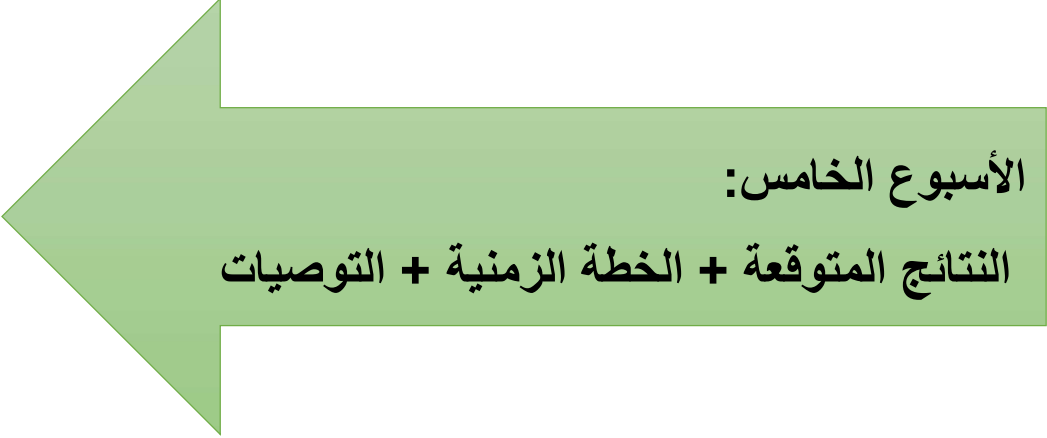
استبيان إلكتروني يقيس:

- مستوى التحول الرقمي
- جودة العمليات
- التحديات

مقاييس الاستبيان:

- مقياس ليكرت ٥ درجات

(موافق بشدة – موافق – محايد – غير موافق – غير موافق بشدة)



الأسبوع الخامس:

النتائج المتوقعة + الخطة الزمنية + التوصيات

النتائج المتوقعة

- وجود علاقة إيجابية قوية بين التحول الرقمي وتحسين جودة العمليات.
- انخفاض الأخطاء التشغيلية بسبب استخدام الأنظمة الرقمية.
- زيادة سرعة إنجاز المهام.
- تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء .

الخطة الزمنية

أولاً: اختيار الموضوع وجمع المعلومات الأولية

- . تحديد المشكلة البحثية بدقة.
- . جمع بيانات مبدئية حول التحول الرقمي وجودة العمليات.
- . مراجعة تعليمات المقرر وتجهيز تصور أولي للبحث.

ثانياً: كتابة العناصر الأساسية لخطة البحث

- . صياغة المقدمة.
- . تحديد مشكلة البحث والأسئلة والأهداف.
- . صياغة الفرضيات.
- . تحديد أهمية البحث وحدوده.

ثالثاً: إعداد الإطار النظري والدراسات السابقة

- . جمع الدراسات الحديثة من قواعد البيانات العلمية.
- . تحليل الفجوة البحثية المرتبطة بالتحول الرقمي وجودة العمليات.
- . كتابة الإطار النظري بشكل متسلسل.

رابعاً: تصميم أدوات البحث

- تصميم الاستبيان لقياس أثر التحول الرقمي على جودة العمليات.
- عرض الأداة على مشرف المقرر أو خبير للتحكيم.
- تعديل الأداة وفق الملاحظات.

خامساً: جمع البيانات من عينة الدراسة

- توزيع الاستبيان على المنشآت الصغيرة والمتوسطة.
- متابعة العينة لضمان وصول عدد كافٍ من الإجابات.
- ترتيب البيانات وتنظيفها.

سادساً: التحليل الإحصائي

- إدخال البيانات في برنامج SPSS.
- إجراء التحليلات الإحصائية المناسبة:
 - المتوسطات
 - الارتباط
 - الانحدار
 - اختبار الفرضيات
- تفسير النتائج بشكل علمي.

سابعًا: كتابة النتائج والمناقشة والتوصيات

- عرض النتائج وتحليلها وربطها بالأهداف والفرضيات.
- مناقشة النتائج في ضوء الدراسات السابقة.
- كتابة التوصيات العملية للمنشآت الصغيرة والمتوسطة.
- كتابة الخاتمة.

ثامنًا: إعداد النسخة النهائية والعرض التقديمي

- التنسيق النهائي للبحث.
- إعداد عرض PowerPoint.
- مراجعة المراجع والتوثيق.

التوصيات

أولاً: توصيات لتطوير العمليات الداخلية

العمليات التشغيلية: (Automation)

اعتماد أنظمة أتمتة للمهام المتكررة مثل إدارة المخزون والمشتريات والموارد البشرية، مما يقلل الأخطاء ويزيد الكفاءة.

تطبيق أنظمة تخطيط الموارد: ERP

دمج جميع الأقسام في نظام موحد يساهم في تحسين تدفق البيانات وتسهيل اتخاذ القرار.

تحسين البنية التحتية الرقمية:

تحديث الأجهزة والشبكات، والاعتماد على الحوسبة السحابية لتخزين البيانات وتسهيل الوصول إليها.

استخدام تحليل البيانات: (Data Analytics)

تفعيل أدوات التحليل لقياس الأداء وتحسين الجودة واتخاذ القرارات بناءً على البيانات الفعلية.

تعزيز أمن المعلومات:

الاستثمار في أنظمة حماية متقدمة مثل الجدران النارية، التشفير، وكشف الاختراق، لضمان سلامة البيانات.

تدريب الموظفين على التكنولوجيا الحديثة:

إقامة برامج تدريب مستمرة لبناء ثقافة رقمية داخل المؤسسة.

ثانيًا: توصيات لتطوير العمليات الخارجية

الاعتماد على القنوات الرقمية للتواصل مع العملاء:
تطوير مواقع إلكترونية وتطبيقات ذكية تُمكن العملاء من الوصول إلى الخدمات بسهولة.

تحسين تجربة العملاء: (CX)

استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي مثل chatbots لتقديم خدمات أسرع وأكثر دقة.

استخدام أنظمة إدارة علاقات العملاء: (CRM)

جمع وتحليل بيانات العملاء وتحسين الحملات التسويقية وبناء علاقات أقوى معهم.

تطوير منصات الدفع الإلكتروني:

توفير حلول دفع مرنة وسهلة لتعزيز رضا العملاء وزيادة المبيعات.

تفعيل التجارة الإلكترونية:

إنشاء منصات بيع رقمية خاصة بالمؤسسة أو الربط مع منصات تسوق كبرى للوصول لشرائح أكبر.

التكامل الرقمي مع الموردين:

استخدام أنظمة إلكترونية لإدارة سلاسل الإمداد، مما يقلل التأخير ويحسن التدفق اللوجستي.

ثالثاً: توصيات عامة شاملة للتحول الرقمي

وضع استراتيجية رقمية واضحة ومحددة الأهداف.

تخصيص ميزانية مستقلة للتحويل الرقمي وتطوير الأنظمة.

تفعيل ثقافة الابتكار داخل المؤسسة وتشجيع التجارب الرقمية الجديدة.

قياس مؤشرات الأداء الرقمي بشكل دوري. (KPIs)

عقد شراكات مع شركات تقنية لتسريع رحلة التحويل الرقمي.

الالتزام بالمعايير الدولية في إدارة الجودة الرقمية.