



جامعة ميد أوشن

كلية الإدارة

ماجستير إدارة المشاريع

دورالتحول الرقمي في تطوير اداء ادارة المشاريع في الشركة السعودية
للخدمات الارضية (دراسة تطبيقية على الموانئ الجوية السعودية)

" The role of digital transformation in developing project
management performance in the Saudi Ground Services
Company (an applied study on Saudi air ports)"

أعضاء الفريق

1- سلطان عبد الله الغامدي 221002046 (قائد الفريق)

2- منصور محمد الاحمري 221002129

3- سلطان احمد العجمة 221002078

المشرف:

د. وليد صديق

2023م

فهرس المحتويات

البيان	رقم الصفحة
عنوان الدراسة	1
فهرس محتويات البحث	2
الفصل الأول الإطار العام للدراسة	3
1- مقدمة	4
2- مشكلة الدراسة	5
3- أهمية الدراسة	6
4- اهداف الدراسة	7
5- حدود الدراسة	8
6- فروض الدراسة	8
7- متغيرات الدراسة	14
8- منهجية	10
9- رابعا: الخاتمة	11
10- خامسا: المراجع والمصادر	12

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

- 1- المقدمة
- 2- مشكلة الدراسة
- 3- أهمية الدراسة
- 4- أهداف الدراسة
- 5- حدود الدراسة
- 6- فروض الدراسة
- 7- متغيرات الدراسة
- 8- منهجية الدراسة
- 9- الخاتمة
- 10- المصادر والمراجع المقترحة

1/- المقدمة:

الشركة السعودية للخدمات الأرضية تلتزم بتقديم مجموعة واسعة من الخدمات الأرضية لشركائنا من شركات الطيران في المملكة العربية السعودية، كما نهتم باحتياجات الركاب منذ إصدارهم بطاقة الصعود وحتى الإقلاع، وذلك من خلال وضعهم في محور كل ما نقوم به. مما يتطلب من إدارة المشاريع بالشركة إلى البحث عن حلول إلى تطوير الأداء من خلال التحول الرقمي حيث يشهد المجتمع العالمي تطور رقمي تكنولوجي مذهل في كافة مناحي الحياة يتمثل في خلق مجتمع رقمي والرغبة في حماية بيانات المواطنين ومنع الجريمة الإلكترونية، والنهوض بالبنية التحتية المعلوماتية وهو ما أطلق عليه " الثورة الصناعية الرابعة أن عملية التنمية الرقمية والاجتماعية من أهم روافد تطوير أداء العاملين في الدول بشكل عام بالنسبة لمعظم دول العالم والدول العربية بصورة خاصة وذلك لأنها تعتبر منطلقاً أساسياً لزيادة الطاقة الانتاجية والخدمات لمختلف الشركات وتبعاً لأهمية شركات الخدمات فإن هذه الشركة السعودية للخدمات الأرضية تحتاج إلى موائمة عصر التميز الرقمي بكافة جوانبه وانتشاره بأعلى مستوياته مما يستوجب وضع الخطط للنهوض إلى المستوى الرقمي المتميز ولأن تكنولوجيا المعلومات والثورة الرقمية تخترق كل أوجه الحياة اليومية تقريباً وتغيرها بطريقة أساسية عبر دخول عصر وسائل الاتصال وتطويرها نحو تقنيات المعلومات والاتصالات وذلك للعمل على توافر ومصادقية المعلومات التي تقدمها والتي تعتمد عليها الجهات الخارجية والداخلية في اتخاذ قراراتها يتعين على الشركة السعودية للخدمات الأرضية التوجه نحو تبني التحول الرقمي بشكل كامل وشامل ووضع الخطط اللازمة للنهوض بها حيث تعاني الشركة من عدم استخدام التقنيات الرقمية بالقدر الكافي داخلها ونقص الخبرات والكوادر الوظيفية المتخصصة التي تساعد في تطويرها وتحويلها إلى شكل رقمي وتقني مما ينعكس بصورة سلبية على خدماتها خاصة مع توجه المملكة العربية السعودية نحو عصر التميز الرقمي بصورة تضعها في صدارة الدول العربية نحو التحول الرقمي طبقاً لرؤية المملكة 2030م وذلك بهدف إرضاء العملاء وتحقيق المساهمة والفاعلية في ذلك المجتمع المعرفي وقد جاءت هذه الدراسة وهدفها الأساسي هو التعرف على دور التحول الرقمي في تطوير أداء إدارة المشروعات باستخدام تكنولوجيا التحول الرقمي لتطوير الخدمات وإدارة المشروعات لتحقيق الكفاءة والفعالية لكافة إدارة الشركة وتحقيق مستوى متميز يجعل من الشركة السعودية للخدمات الأرضية في المملكة العربية السعودية شركة رائدة محلياً وإقليمياً ودولياً في مجال الخدمات الأرضية داخل الموانئ الجوية السعودية.

2/- مشكلة الدراسة:

مشكلة الدراسة حول دور التحول الرقمي في تطوير أداء إدارة المشاريع في الشركة السعودية للخدمات الأرضية (دراسة تطبيقية على الموانئ الجوية السعودية) ودرجة قصور في تطبيق التحول الرقمي والاستفادة منه بشكل كفو وفعال مما ينتج علي ذلك من مشاكل وعقبات منها علي سبيل المثال انخفاض قدرات عملية اتخاذ القرارات المناسبة والسريعة والتي تحقق اهداف الشركة وأيضا تكون القرارات مبنية علي الحقائق والمعلومات التي يسهم التحول الرقمي في توفيرها بسرعة ودقة ودرجة عالية من الموثوقية ويوجب جانب اخر من أوجه القصور في عدم التحول الرقمي بصورة كاملة داخل الشركة السعودية للخدمات الأرضية وهو قصور قدرة إدارة المشاريع علي تحقيق الأهداف الاستراتيجية للشركة وبالتالي انخفاض أداء إدارة المشاريع نتيجة لذلك من خلال تحسين المرونة الاستراتيجية وتطوير القدرات علي مواكبة التطورات المستجدة ليس محليا فقط بل دوليا وعالميا لذا تتمثل مشكلة الدراسة في عدم إدراك مستوي تطبيق التحول الرقمي بصورة كاملة في الشركة السعودية للخدمات الأرضية ودورة علي مرونة القرارات الاستراتيجية بالنسبة الى إدارة المشاريع في الشركة.

ومنها يمكن صياغة المشكلة في الإشكالية الرئيسية للدراسة كما يلي:

1- ما هو دور التحول الرقمي في تطوير أداء إدارة المشاريع في الشركة السعودية للخدمات الأرضية (في الموانئ الجوية السعودية)؟

ومن خلال التساؤل الرئيسي نلاحظ انه ظهور عدة تساؤلات فرعية نذكرها علي النحو التالي:

- 1) ما هي معوقات تطبيق عملية التحول الرقمي وكيف علاج تلك العقبات؟
- 2) ما هي الآثار السلبية لعملية التحول الرقمي على الافراد العاملين في الشركة السعودية للخدمات الأرضية؟
- 3) ما هو دور التحول الرقمي في اتخاذ القرارات المتعلقة بتطوير أداء إدارة المشاريع في الشركة السعودية للخدمات الأرضية؟
- 4) ما هو دور التحول الرقمي في وضع استراتيجيات تطوير الأداء إدارة المشاريع بالشركة السعودية للخدمات الأرضية؟
- 5) ما هو دور التحول الرقمي في وضع سياسات تطوير أداء إدارة المشاريع بالشركة السعودية للخدمات الأرضية؟

3/- أهداف الدراسة:

يهدف البحث للتعرف على دور التحول الرقمي في تطوير أداء العاملين بالشركة السعودية للخدمات الأرضية وتقديم المقترحات التي تساعد الشركة بشكل عام وذوي الاختصاص لتعزيز أهمية الربط بين تكنولوجيا نظم المعلومات للبدء في عملية التحول الرقمي الشامل وإدارة المعلومات وجودة اتخاذ القرار لدعم عملية تحسين الأداء.

تهدف الدراسة إلى تحقيق النقاط التالية:

- (1) بيان أسباب ودوافع استخدام الرقمي في الشركة السعودية للخدمات الأرضية.
- (2) التعرف على دور الإمكانيات الفنية والبنية التحتية المتاحة التي تدعم عملية التحول الرقمي لنظم المعلومات الرقمية الحديثة في عملية تطوير الأداء للمستوى المطلوب.
- (3) تحديث وتطوير الأنظمة الموجودة والمستخدمة وذلك لتحسين فاعلية الأنظمة على صنع ودعم القرارات باستخدام نظم التحول الرقمي المناسبة لرفع مستوى الأداء.
- (4) التعرف على دور الإمكانيات التنظيمية المتاحة الاستخدام نظم التحول الرقمي في الشركة السعودية للخدمات الأرضية.
- (5) التعرف على دور الإمكانيات المادية المتاحة الاستخدام في عملية التحول الرقمي للنظم الإدارية في الشركة السعودية للخدمات الأرضية.
- (6) إبراز مدى اهتمام الشركة السعودية للخدمات الأرضية باستخدام تقنية نظم المعلومات الرقمية الحديثة المستخدمة في عملية التحول الرقمي في تطوير الأداء للأفراد العاملين.
- (7) التعرف على دور الإمكانيات البشرية المتوافرة والمؤهلة لاستخدام نظم المعلومات والجاهزية لاستخدام النظم الرقمية في تطوير الأداء للشركة السعودية للخدمات الأرضية.
- (8) التعريف بمفهوم التحول الرقمي وتأثيره على نظم نظام المعلومات داخل الشركة السعودية للخدمات الأرضية.
- (9) معرفة المعوقات التي تحول دون استخدام النظم الرقمية الحديثة للتحول الرقمي في عملية تطوير الأداء إدارة المشاريع في الشركة السعودية للخدمات الأرضية.

4/- أهمية البحث:

تنبع أهمية الدراسة من طبيعة ما تحاول اختباره إذا بتوفر عمليات التحول الرقمي لأنظمة معلومات للإدارات والاقسام في الشركة السعودية للخدمات الأرضية للعمل علي تطوير أداء العاملين في الشركة وبالتالي فأنها تواجه تحدي كبير في الاستغلال الفعلي للأنظمة المعلوماتية في اتخاذ القرارات الإدارية في ظل عدم التحول الرقمي الكامل كما ورد في رؤية المملكة 2030 لذى فهذه الدراسة تتجسد أهميتها في اختبار ومحاولة برهنة مدي تأثير استخدام التحول الرقمي علي كافة أنظمة المعلومات في ال بالإضافة ال تطوير عمليات الأداء ادارة المشاريع في الشركة السعودية للخدمات الأرضية لمواكبة التطور التقني والتكنولوجيا الكبير في الشركة السعودية للخدمات الأرضية علي الصعيدين المادي والبشري ودور ذلك علي جودة ودعم القرارات المستخدمة وما يترتب علي ذلك من تحقيق عوائد مرضية ومكانة متميزة وعالية وتحقيق الميزة التنافسية للشركة داخل السوق السعودي.

1/4-أولا: أهمية الدراسة العملية

- (1) تقدم دراسة شاملة ومتكاملة لنظم التحول الرقمي ودوره على الاداء لإدارة المشاريع وأهمية تطبيقها في الشركة السعودية للخدمات الأرضية.
- (2) الدراسة تحاول توجيه نتائج وتوصيات تفيد مستخدمي القرار في الشركة السعودية للخدمات الأرضية في اتخاذ ودعم القرار بناء على نظم المعلومات الإدارية وذلك بالاعتماد على عملية تحسين الأداء لإدارة المشاريع نتيجة التحول الرقمي.
- (3) لفت انتباه المنظمات الحكومية إلى أهمية موضوع نظم دعم القرار وأهمية استخدامها وإبراز جوانب القوة والضعف الناتجة عن استخدامها والعمل علي اعتماد نظم التحول الرقمي في إدارة المشاريع بالشركة السعودية للخدمات الأرضية.

2/4-ثانيا: أهمية الدراسة العلمية

- (1) تحاول الدراسة اثبات مدي أهمية توفير نظم التحول الرقمي المناسبة للمساعدة في عمليات التخطيط والرقابة والتوجيه داخل إدارة المشاريع بالشركة السعودية للخدمات الأرضية.
- (2) التأصيل العلمي لمفهوم التحول الرقمي وإعادة الهيكلة التنظيمية لتطوير الأداء.

- (3) يعد هذا المشروع المتطور أفضل نموذج للإصلاح الإداري الذي ثبت تميزه في العديد من البلدان.
- (4) بيان ان الاتجاه العام داخليا وخارجيا نحو الاعتماد على نظم التحول الرقمي لتطوير نظم الاداء ادارة المشاريع في الشركة السعودية للخدمات الأرضية.
- (5) تحديد مستوى الأداء الوظيفي المناسب ادارة المشاريع بالشركة السعودية للخدمات الأرضية مما يتيح وضع الاستراتيجيات المناسبة لتطوير الأداء في ظل تطبيق هذا التحول الرقمي.

5/- حدود الدراسة:

تشمل حدود الدراسة على ما يلي:

- الحدود الزمنية - تم اجراء الدراسة على مجتمع وعينة الدراسة في عام 2023 م.
- الحدود البشرية - الافراد العاملين بالشركة السعودية للخدمات الأرضية بإدارة المشروعات بالشركة.
- الحدود المكانية - الشركة السعودية للخدمات الأرضية داخل الموانئ الجوية في المملكة العربية السعودية
- الحدود الموضوعية - ان نطاق هذه الدراسة الموضوع دور التحول الرقمي في تطوير اداء ادارة المشاريع في الشركة السعودية للخدمات الأرضية (دراسة تطبيقية على الموانئ الجوية السعودية).

6/- فرضيات ومتغيرات الدراسة

تماشيا مع أهداف البحث واختبارا لنموذجه فقد اعتمد البحث مجموعة من الفرضيات الرئيسة والفرعية من أجل التوصل إلى مؤشرات دقيقة تخدم أهداف البحث الحالية واختبار فرضياته فقد اعتمد البحث على مجموعة من الأدوات الإحصائية تتمثل في الآتي النسب المئوية والتكرارات والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لوصف متغيرات البحث وتشخيصها وعرض النتائج الأولية ومناقشتها على النحو الآتي حيث قامت الدراسة على فرضية رئيسية تنص على:-

" ان هناك علاقة ارتباطية بين استخدام إستراتيجية إدارة المخاطر ودورها على أداء شركات التأمين في المملكة العربية السعودية "

وبناء على الفرضية الرئيسية تم صياغة الفرضيات الفرعية على النحو التالي:

➤ الفرضية الأولى: توجد علاقة بين التخطيط الاستراتيجي للتحويل الرقمي وبين تطوير أداء إدارة المشاريع

في الشركة السعودية للخدمات الأرضية.

➤ الفرضية الثانية: لا توجد علاقة بين استخدام نظم المعلومات المستخدمة في عملية التحويل الرقمي على

تطوير أداء إدارة المشاريع في الشركة السعودية للخدمات الأرضية.

➤ الفرضية الثالثة: هل تلعب نظم التحويل الرقمي دوراً إيجابياً في صنع ودعم القرار عن طرق دعم تطوير

الأداء إدارة المشاريع في الشركة السعودية للخدمات الأرضية.

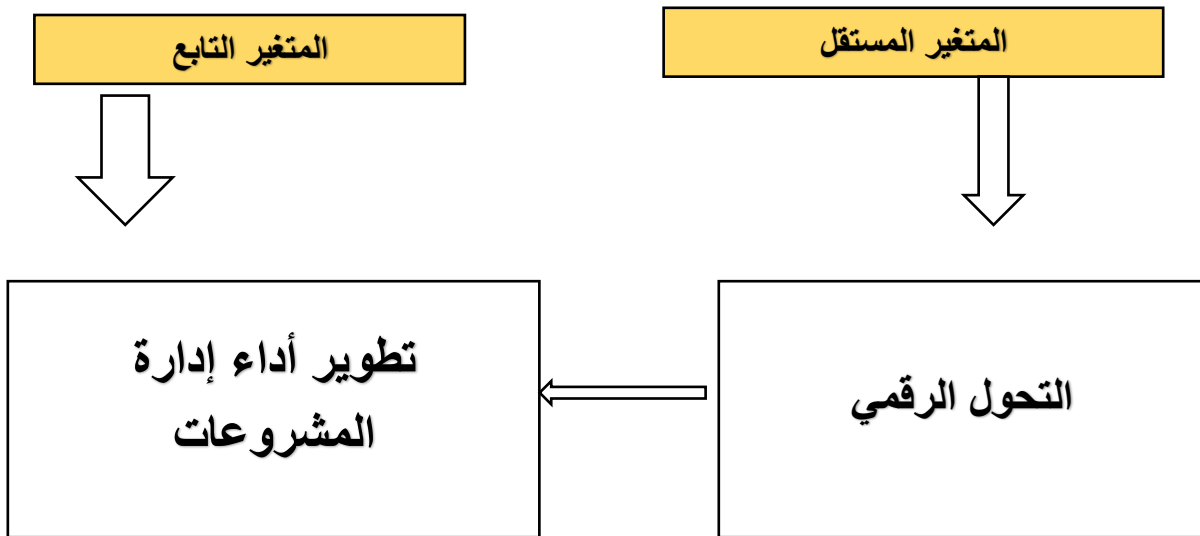
➤ الفرضية الرابعة: توجد علاقة بين بين البناء التنظيمي للشركة ودوره في عملية التحويل الرقمي في الشركة

السعودية للخدمات الأرضية.

7/- متغيرات الدراسة

(1) المتغير المستقل: التحويل الرقمي لتكنولوجيا نظم المعلومات الرقمية الحديثة في الشركة السعودية للخدمات الأرضية.

(2) المتغير التابع: عمليات تطوير أداء العاملين في الشركة السعودية للخدمات الأرضية.



8/- منهج الدراسة

منهجية الدراسة هي نقطة البداية وهي التعرف على طريق الحل حسب طبيعة المشكلة محل الدراسة ومحاولة علمية للإجابة عن أسئلتها وتحقيقاً لأهدافها فإن الدراسة تستخدم المنهج الوصفي التحليلي والذي يتم من خلاله وصف الظاهرة موضوع الدراسة وهي دور التحول الرقمي في تطوير أداء إدارة المشاريع بالشركة السعودية للخدمات الأرضية داخل الموانئ الجوية السعودية في أرجاء المملكة اعتماداً على جمع الحقائق والبيانات وتصنيفها ومعالجتها وتحليلها تحليلًا كافيًا ودقيقًا لاستخلاص دلالتها والوصول إلى نتائج عن الموضوع محل الدراسة كما أنه كثيراً ما يتعدى الوصف إلى التفسير وسيتم الاعتماد على مصادر أساسية للمعلومات:-

- (1) المصادر الثانوية: الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة والانترنت.
- (2) المصادر الأولية: إلى جمع البيانات الأولية من خلال دراسة استكشافية باستخدام الاستبيان كأداة رئيسية للبحث صممت خصيصاً لهذا الغرض.
- (3) أداة الدراسة: سوف تتمثل أداة الدراسة بالاستبيان كونها تحقق العديد من المزايا منها التكلفة والجهد وامكانية ترك وقت للمبحوثين للتفكير في الأسئلة للحصول على النتائج التي تسهم في عملية تطوير عملية التحول الرقمي في الشركة السعودية للخدمات الأرضية.
- (4) التقارير الصادرة عن المؤتمرات المتعلقة بموضوع الدراسة ومن خلال الشبكة العنكبوتية الانترنت.

9/- الخاتمة

أصبح التحول الرقمي من المسلمات والضروريات الأساسية بالنسبة كافة المنظمات والهيئات التي تسعى إلى التطوير وتحسين خدماتها وتسهيل ولها للمستفيدين مثل الشركة السعودية للخدمات الأرضية في المملكة العربية السعودية دراسة تطبيقية على الموانئ الجوية السعودية التي تسعى إلى تطبيق التحول الرقمي الكامل بحيث يكون متوافقا مع رؤية المملكة 2030 وذلك عن طريق تطبيق التكنولوجيا الرقمية داخل الشركة من خلال برنامج شامل يضم كل إدارات الشركة وعلي وجه الخصوص إدارة المشاريع بالشركة لضمان جودة وكيفية تقديم الخدمات للجمهور المستهدف لجعل الخدمات تتم بشكل أسهل وأسرع وأكثر دقة عن طريق تطوير الأداء لإدارة المشاريع في الشركة وأيضا مشاريع تطوير وتسريع الخدمات المقدمة من إدارة المشاريع بما يضمن التطبيق السليم لتلك التكنولوجيا الرقمية الحديثة بما يساعد على تحسين الكفاءة التشغيلية داخل كافة أقسام وإدارات الشركة السعودية للخدمات الأرضية داخل الموانئ الجوية السعودية أن التغيرات الكبيرة خلال القرن 21 والتي تم فيها حدوث طفرة كبيرة من التطور في وسائل الاتصال والاتصالات في كافة المجالات واكتشاف أنماط جديدة تسمح بالقيام بأعمال ومهام كان درب من الخيال في الماضي القريب ونظرا لما تتميز به تلك التكنولوجيا الرقمية الحديثة من تسهيل عملية نقل المعلومات واسترجاعها وحفظها ونظرا للاستخدام الكبير لشبكة الانترنت والأجهزة الرقمية الحديثة وابتكار أساليب وبرامج الكرتونية خلقت نوع من التفاعل بين الأفراد والشركة ومكنت الأفراد من سهولة الوصول إلى مصادر المعلومات وأيضا سهولة معالجة تلك البيانات والمعلومات نتج عن ذلك تحولات كبيرة في شتى المجالات الاقتصادية والاجتماعية في كافة الإدارات بهدف التحول الرقمي إلى التحول إلى بيئة الأعمال الإلكترونية الكاملة والتي تلبي الحاجات المتزايدة للأفراد والمستخدمين وتعزز عمليات الاستخدام وتواكب التقدم المتسارع في هذا المجال وتستثمر في سبيل ذلك قدرا كبيرا من مواردها ومن أجل تحقيق الكفاءة المطلوبة لتطوير الأداء إدارة المشاريع في الشركة السعودية للخدمات الأرضية القائمة بالخدمات اللوجستية داخل الموانئ الجوية السعودية والمساهمة في رسم الرؤيا المستقبلية الصحيحة لعملية التطوير وتحقيق التكامل بينها وبين عملية التخطيط لتطوير أعمالها والذي يتمثل التحول الرقمي إلى نظم تكنولوجيا المعلومات الرقمية الحديثة حيث تعد إدارة المشاريع هي الأداة الحقيقية والقوة الفاعلة في التطوير وتحسين الأداء فلا بد من توفير البرامج والموارد اللازمة التي تساعد إدارة المشاريع على تحقيق الرؤية والرسالة الخاصة بالشركة السعودية للخدمات الأرضية.

10/- المراجع والمصادر المقترحة:

1. أبو الغنم خالد 2018 العلاقة بين نظم دعم القرارات والفاعلية والأداء
2. أبو الغنم خالد 2018 العلاقة بين نظم دعم القرارات والفاعلية والأداء
3. احمد بن مرسللي 2013 مناهج البحث العمي في علوم الاعلام والاتصال
4. الادريسي 2014 قياس دور استخدام نظام إدارة الجودة الشاملة علي تحسين الأداء المالي في المنظمات الصناعية
5. الباز عدنان مصطفى 2018 تقنيات التحول الرقمي استشارات حول الأعمال التقنية، جامعة الملك عبد العزيز
6. حسن جعفر الطائي 2013 تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها - الاردن
7. الحوفي 2020 واقع التحول الرقمي في المؤسسات العمانية
8. رشوان عبد الرحمن 2020 دور التحول الرقمي من رفع كفاءة أداء البنوك وجذب الاستثمارات.
9. شعلان محمد علي 2016 حوكمة التحول الرقمي في الرؤية السعودية 2030م
10. شعيب وحنين 2021 دور تفعيل نظم المعلومات الإدارية الالكترونية عي تحسين أداء العاملين في ظل الأوبئة والأزمات
11. الشيخ التجاني مدثر حمادي "دور الدوافع على أداء العاملين" 2015
12. عبد الرحمن بن فهد المطرف 2020 التحول الرقمي في ظل الازمات
13. العربي، يحيى 2019، إدارة اتصال الأزمات في زمن الشبكات الاجتماعية الرقمية:
14. علاء الجناني 2020 نظم المعلومات الإدارية وتطبيقات نظم دعم القرار الاداري
15. محمد، عبد الرحمن حسن 2020 واقع التحول الرقمي للمملكة العربية السعودية:
16. محمود عبد الله منصور 2021 التحول الرقمي كألية لتنمية راس المال البشري.
17. محمود محمد، الحداد، بسمه محرم 2019 " منشآت الأعمال والتحول الرقمي"،
18. موقع الشركة السعودية للخدمات الأرضية <https://www.saudiags.com/ar>
19. يونس، أبو سمرة مرعى 2019 أهمية التحول الرقمي في القطاع المصرفي دراسة ميدانية بالتطبيق على مصرف الراجحي بالمملكة العربية السعودية

المراجع الأجنبية

1. Abd Al-Khari, Asia. (2021). the role of human resources management in assessing employee performance,
2. Afolabi. R.Y. (2010). "Influence of Emotional Intelligence and Gender on Job performance and job satisfaction among Nigerian policeman, Current Research
3. Baber, William. (2019). "Effectuation logic in digital business model transformation". Journal of Small Business and Enterprise Development
4. Bien Haus, F., & Haddad, A. (2018). "Procurement 4.0: factors influencing the digitization of procurement and supply chains.
5. Bonomi, M. M., Hall, D. M., Staub-French, S., Tucker, A., & Telamon, C. M. L. (2019). "The impact of digital transformation on formal and informal organizational structures of large architecture and engineering firms.
6. Chamisa, Simon (2019). Digital transformation strategy making in pre-digital organizations", Journal of Strategic Information Systems.
7. Gibe, C. (2019). The Chief Digital Officer—Savior for the Digitalization in German Banks? Journal of Economic Development, Environment and People.
8. Ivarsson, Frida (2020), Digital and Conventional Matchmaking Similarities, Differences and Tensions, Proceedings of the 53rd Hawaii International Conference.
9. A, Amir Chughtai. (2018). "Impact of Job Involvement on in Role Job Performance and Organization Citizenship Behavior.
10. Baber W. W. Ujala A. & Martinez R. (2019). Effectuation logic in digital business model transformation