

جامعة ميدأوشن



كلية الإدارة

قسم / تخصص. ماجستير إدارة المشاريع

عنوان البحث

دور التحول الرقمي في تحسين الأداء التشغيلي لمشاريع تحصيل الديون المتعثرة: دراسة
حالة لشركة إرسال لخدمات التحصيل بالمملكة العربية السعودية

الطالب / خالد سامي العنزي

إشراف/

د. الفیصل عبد الحمید محمد

دفايز علي الجراد

العام الدراسي:

٢٠٢٦

٣	المقدمة
٤	مشكلة الدراسة
٥	أهمية الدراسة
٦	أهداف الدراسة
٧	تساؤلات الدراسة
٨	فرضيات الدراسة
٨	متغيرات الدراسة
٩	مصطلحات الدراسة
١٠	الدراسات السابقة
١٦	الإطار النظري
١٩	منهجية الدراسة
٢٠	مجتمع الدراسة
٢١	أدوات جمع البيانات
٢٢	حدود الدراسة
٢٣	المراجع

مقدمة الدراسة

يُعد قطاع تحصيل الديون أحد الركائز الأساسية لاستقرار النظام المالي وضمان استمرارية الدورة الاقتصادية، خاصة في ظل التوسع الائتماني الكبير الذي تشهده المملكة العربية السعودية تماشياً مع رؤية 2030. ومع تزايد حجم البيانات وتعدد العمليات التمويلية، برز "التحول الرقمي" ليس كمجرد خيار تقني، بل كضرورة استراتيجية لإعادة صياغة الأداء التشغيلي.

إن التحول الرقمي في هذا القطاع يتجاوز أتمتة المهام التقليدية ليصل إلى استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي، وتحليل البيانات الضخمة (Big Data)، وأنظمة الاتصال الذكية، مما يساهم في دقة الوصول للمدينين ورفع كفاءة العمليات التشغيلية. وتبرز شركة "إرسال" لخدمات التحصيل كنموذج رائد يسعى لتبني هذه الحلول الرقمية لرفع مستويات الاسترداد وتقليل التكاليف التشغيلية، وهو ما يجعل دراسة تجربتها أمراً حيوياً لفهم كيف يمكن للتكنولوجيا أن تحول التحديات التشغيلية إلى فرص تنافسية مستدامة.

مشكلة الدراسة

تتمثل المشكلة في مواجهة شركات التحصيل التقليدية صعوبات متزايدة في التعامل مع الديون المتعثرة نتيجة اعتمادها على آليات يدوية أو أنظمة محدودة، مما يؤدي إلى انخفاض معدلات الاسترداد، وارتفاع التكاليف التشغيلية، وضياع الوقت في ملاحقة

بيانات غير دقيقة. وبالرغم من توجه المملكة نحو الرقمنة الشاملة، إلا أن هناك فجوة في قياس المدى الذي ساهم فيه التحول الرقمي فعلياً في تحسين الأداء التشغيلي داخل الشركات المتخصصة مثل شركة "إرسال".

التساؤل الرئيسي:

• ما هو أثر تطبيق تقنيات التحول الرقمي على مستوى الأداء التشغيلي لمشاريع
تحصيل الديون في شركة "إرسال" لخدمات التحصيل؟

التساؤلات الفرعية:

1. كيف ساهمت أنظمة الأتمتة في تقليل التكاليف التشغيلية والوقت المستغرق في

عملية التحصيل؟

2. إلى أي مدى أدى استخدام تحليل البيانات الضخمة إلى تحسين دقة اتخاذ القرار

واستهداف الفئات المتعثرة؟

3. ما هي التحديات التقنية والبشرية التي واجهت شركة "إرسال" أثناء عملية التحول

الرقمي وأثرت على أدائها التشغيلي؟

أهمية الدراسة

1. الأهمية العلمية (النظرية):

- إثراء المكتبة العربية: توفير مرجع علمي حديث يتناول تقاطع التحول الرقمي مع قطاع تحصيل الديون، وهو مجال يفتقر للدراسات العربية المتعمقة.
- تأصيل المفاهيم: الربط النظري بين نظريات الإدارة الحديثة (مثل إدارة الجودة الشاملة والرشاقة التنظيمية) وبين أدوات الرقمنة في بيئة العمل السعودية.
- تطوير المقاييس: بناء إطار نظري يمكن الباحثين الآخرين من قياس كفاءة الأداء التشغيلي في ظل المتغيرات الرقمية السريعة.

2. الأهمية العملية (التطبيقية):

- لشركة "إرسال": تزويد إدارة الشركة بتقييم واقعي لنتائج استثماراتها التقنية، وتحديد نقاط القوة لتعزيزها وفجوات الأداء لمعالجتها.
- للقطاع المالي والائتماني: تقديم خارطة طريق للشركات والمصارف العاملة في المملكة حول أفضل الممارسات الرقمية لزيادة معدلات تحصيل الديون المتعثرة.
- دعم رؤية 2030: تساهم الدراسة في تعزيز مفاهيم الاقتصاد الرقمي والتميز المؤسسي، مما يدعم الأهداف الوطنية الرامية لتطوير القطاع المالي وتحسين فاعلية الأنظمة القضائية والمالية المرتبطة بالحقوق والديون.

أهداف الدراسة

الهدف الرئيسي:

- قياس وتحليل أثر التحول الرقمي في تحسين مستوى الأداء التشغيلي لمشاريع
تحصيل الديون المتعثرة بشركة "إرسال" لخدمات التحصيل.

الأهداف الفرعية:

1. تحديد مستوى تبني تقنيات التحول الرقمي (الأنتمة، الذكاء الاصطناعي، الربط
التقني) في شركة "إرسال".
2. تقييم مستوى الأداء التشغيلي للشركة من خلال مؤشرات (سرعة التحصيل، خفض
التكاليف، دقة البيانات).
3. الكشف عن العلاقة الإحصائية بين أبعاد التحول الرقمي وتحسين إنتاجية الكادر
البشري في عمليات التحصيل.
4. تقديم توصيات ومقترحات لتعزيز الاستفادة من التقنيات الناشئة في تطوير بيئة
عمل التحصيل بالمملكة.

تساؤلات الدراسة

التساؤل الرئيسي:

• ما مدى مساهمة التحول الرقمي في رفع كفاءة الأداء التشغيلي لمشاريع تحصيل

الديون المتعثرة في شركة "إرسال"؟

التساؤلات الفرعية:

1. ما هو واقع استخدام الأدوات الرقمية في مراحل عملية التحصيل داخل الشركة؟

2. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في معدلات استرداد الديون قبل وبعد تطبيق

التحول الرقمي؟

3. كيف يؤثر الربط الرقمي مع الجهات ذات العلاقة (مثل سمة، والجهات الحكومية)

على سرعة إنجاز مهام التحصيل؟

4. ما هي المعوقات التي تحد من الوصول إلى "الأداء التشغيلي الأمثل" في ظل

التحول الرقمي؟

فرضيات الدراسة

تعتمد الدراسة على الفرضيات التالية (والتي سيتم اختبارها إحصائياً):

• **الفرضية الأولى:** توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ بين مستوى التحول الرقمي ومستوى الأداء التشغيلي في شركة إرسال.

• **الفرضية الثانية:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأتمتة العمليات على خفض التكاليف التشغيلية لمشاريع التحصيل.

• **الفرضية الثالثة:** يساهم استخدام تقنيات تحليل البيانات الضخمة بشكل إيجابي في زيادة دقة التنبؤ بسلوك المدينين المتعثرين.

متغيرات الدراسة

تعتمد الدراسة على نموذجين من المتغيرات:

1. المتغير المستقل (Independent Variable): التحول الرقمي

◦ ويشمل الأبعاد التالية: (البنية التحتية التقنية، أتمتة العمليات، تحليل البيانات الذكية، الثقافة الرقمية للموظفين).

2. المتغير التابع (Dependent Variable): الأداء التشغيلي

◦ ويشمل الأبعاد التالية: (سرعة الاستجابة، خفض التكلفة، جودة المخرجات، معدل استرداد الديون).

مصطلحات الدراسة

1. التحول الرقمي (Digital Transformation):

- إجرائياً: هو عملية دمج التكنولوجيات الرقمية في كافة مفاصل عمل شركة "إرسال"، مما يؤدي إلى تغيير جذري في كيفية تقديم خدمات التحصيل وتحقيق قيمة مضافة للعملاء (الدائنين).

2. الأداء التشغيلي (Operational Performance):

- إجرائياً: هو قياس كفاءة وفاعلية العمليات اليومية في الشركة، ومدى قدرتها على استثمار الموارد المتاحة (بشرية وتقنية) لتحقيق أقصى معدلات تحصيل بأقل جهد وتكلفة.

3. الديون المتعثرة (Non-Performing Debts):

- إجرائياً: هي الالتزامات المالية التي تأخر أصحابها (أفراد أو شركات) عن سدادها في المواعيد المحددة لفترة زمنية تتجاوز النطاق الائتماني المسموح، والتي تتولى شركة "إرسال" مهمة متابعتها واستردادها.

4. شركة إرسال لخدمات التحصيل:

- هي الشركة محل الدراسة، وهي إحدى الشركات المتخصصة في المملكة العربية السعودية التي تعمل كطرف ثالث لتحصيل الديون لصالح القطاعات البنكية، التمويلية، والاتصالات.

الدراسات السابقة (Previous Studies)

يتناول هذا القسم استعراضاً لأبرز الدراسات التي تناولت موضوع التحول الرقمي وتكنولوجيا المعلومات وعلاقتها بالأداء (المالي والتشغيلي) في المؤسسات المختلفة، وذلك لتوفير قاعدة معرفية تدعم أهداف الدراسة الحالية.

أولاً: الدراسات باللغة العربية

1. دراسة (نصر الله وسهى، ومصار وإيمان، 2020)

عنوان الدراسة: "أثر التحول الرقمي على الأداء المالي في المؤسسة الاقتصادية".

الهدف والمنهجية: سعى الباحثون للإجابة على تساؤل حول مدى مساهمة التحول الرقمي في تحسين الأداء المالي لشركة تأمين المحروقات (CACH) بوكالة حاسي مسعود خلال الفترة (2014-2018). اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي في الجانب النظري، والمنهج التطبيقي من خلال تحليل المؤشرات المالية والتقنية والمقابلة الشخصية.

النتائج: توصلت الدراسة إلى أن التحول الرقمي يؤثر إيجاباً على كفاءة شركة التأمين، وكان الأثر في الجانب الإداري أكثر وضوحاً منه في الجانب المالي الصرف.

2. دراسة (توامي يعقوب، 2012)

عنوان الدراسة: "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية".

الهدف والمنهجية: هدفت الدراسة إلى تبيان أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي المجمع للمؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار (ENTP)، وتحديدًا على الربحية وهيكل رأس المال. استخدم الباحث أسلوب تحليل الانحدار الخطي المتعدد لتحليل القوائم المالية للفترة (2010-2012) عبر برنامج SPSS.

النتائج: أثبتت النتائج وجود تأثير لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على بعض مؤشرات الأداء المالي، وأوصت بضرورة مواكبة التطور التقني العالمي والإفصاح عن مجالات استخدامه لتعزيز المحتوى العلمي.

3. دراسة (سميرة بن الشيخ، 2019)

عنوان الدراسة: "أثر التحول الرقمي على الأداء المالي في المؤسسة الاقتصادية".

الهدف والمنهجية: ركزت الدراسة على تقييم الأداء المالي للشركة الوطنية للتأمين (وكالة ورقلة) للفترة (2013-2017). اعتمدت الباحثة على أداة الاستبيان والمقابلة لجمع البيانات، واستخدمت برنامج SPSS لتحليل المعطيات وربطها بمحددات الأداء المالي.

النتائج: خلصت الدراسة إلى وجود علاقة موجبة وقوية بين أبعاد التحول الرقمي (الشبكات، البريد الإلكتروني، وقواعد البيانات) وبين محددات الأداء المالي للمؤسسة.

4. دراسة (ندى زموري وروميصة بالنور، 2022)

عنوان الدراسة: "أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي في المؤسسة".

الهدف والمنهجية: هدفت لإبراز دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء بميلة. تم توزيع استبيان على عينة من 34 موظفاً، واشتملت الأداة على محاور تتعلق بتكنولوجيا المعلومات والأداء المالي.

النتائج: توصلت الدراسة إلى أن أبعاد تكنولوجيا المعلومات تؤثر بشكل إيجابي ومباشر على الأداء المالي للصندوق محل الدراسة.

5. دراسة (دغيش محمد الحسين، 2016)

عنوان الدراسة: "دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء المالي".

الهدف والمنهجية: تناولت الدراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر (الوادي)، باستخدام المنهج الوصفي التحليلي من خلال النسب المالية والمقابلة لتحليل مدى تحسن الأداء المالي في ظل التكنولوجيا.

النتائج: أكدت الدراسة صحة الفرضيات القائلة بأن لتكنولوجيا المعلومات دوراً فعالاً وجوهرياً في تحسين وتقييم الأداء المالي للمؤسسة.

ثانياً: الدراسات باللغة الأجنبية

1. دراسة (Obinozie, 2015)

عنوان الدراسة: "تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والابتكار المالي على أداء البنوك التجارية النيجيرية".

الهدف والمنهجية: تناولت الورقة البحثية تأثير التكنولوجيا والابتكار المالي على أداء 11 مصرفاً تجارياً في نيجيريا خلال الفترة (2001-2013). استخدمت الدراسة بيانات سنوية وطبقت طريقة المربعات الصغرى العادية (OLS) للتأكد من تأثير الخدمات المصرفية الإلكترونية وأجهزة الصراف الآلي.

النتائج: أشارت النتائج إلى أن زيادة الاستثمارات في الخدمات المصرفية الإلكترونية تساهم في رفع ربحية البنوك وزيادة عائد حقوق الملكية، مما يعزز الأداء المالي العام للمصارف.

التعقيب على الدراسات السابقة

أولاً: أوجه الشبه مع الدراسة الحالية

1. **المنهجية:** اتفقت معظم الدراسات (مثل دراسة نصر الله 2020، ودراسة سميرة بن الشيخ 2019) مع الدراسة الحالية في اعتماد **المنهج الوصفي التحليلي**، واستخدام أداة الاستبيان والمقابلة لجمع البيانات.

2. **المتغير المستقل:** اشتركت جميع الدراسات في تناول "التحول الرقمي" أو

"تكنولوجيا المعلومات" كمتغير مستقل ومؤثر رئيسي في تطوير بيئة الأعمال.

3. **الهدف العام:** السعي نحو إثبات وجود علاقة ارتباطية إيجابية بين تبني التقنيات

الحديثة وتحسين مخرجات المؤسسات بمختلف أنواعها.

ثانياً: أوجه الاختلاف مع الدراسة الحالية

1. المتغير التابع: ركزت أغلب الدراسات السابقة (مثل دراسة توامي 2012 ودراسة

دغيش 2016) بشكل مكثف على "الأداء المالي"، بينما تتفرد الدراسة الحالية

بالتركيز على "الأداء التشغيلي" (Operational Performance) الذي يشمل

كفاءة العمليات، السرعة، دقة البيانات، وفاعلية الكادر البشري.

2. قطاع الدراسة: أجريت الدراسات السابقة في قطاعات التأمين، البنوك التجارية،

والمؤسسات الإنشائية، بينما تتوجه الدراسة الحالية إلى قطاع حيوي ونوعي وهو

"تحصيل الديون المتعثرة"، وهو قطاع له خصوصية عالية في التعامل مع البيانات

والمدينين.

3. البيئة الجغرافية: ركزت الدراسات العربية المعروضة بشكل كبير على البيئة

الجزائرية، في حين تُطبق الدراسة الحالية في المملكة العربية السعودية، مما

يعطيها خصوصية مرتبطة برؤية المملكة 2030 وبرامج التحول الوطني الرقمي.

ثالثاً: الفجوة البحثية (Research Gap)

من خلال مراجعة الأدبيات السابقة، تبرز الفجوة البحثية التي تسعى الدراسة الحالية لسدها

في النقاط التالية:

1. ندرة الدراسات المتخصصة في التحصيل: هناك نقص واضح في الدراسات التي

ترتبط بين التحول الرقمي (خاصة الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات الضخمة)

وبين رفع كفاءة تحصيل الديون المتعثرة.

2. التركيز التشغيلي: أغلب الدراسات تقيس الأداء المالي من خلال القوائم المالية،

لكنها تفتقر إلى قياس الأداء من منظور "سلاسل القيمة التشغيلية" والربط التقني

بين الجهات، وهو ما ستقوم به الدراسة الحالية في شركة "إرسال".

3. التطبيق المحلي: تفتقر المكتبة العربية إلى دراسات حالة (Case Studies)

لشركات تحصيل سعودية في ظل الأنظمة الرقمية الحديثة التي استحدثتها وزارة

العدل والبنك المركزي السعودي (SAMA).

رابعاً: ما تميزت به الدراسة الحالية

تستفيد الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في بناء الإطار النظري وتصميم الاستبيان،

لكنها تضيف قيمة علمية وعملية من خلال:

- تطبيق الدراسة على شركة "إرسال" كنموذج رائد في السوق السعودي.
- توسيع مفهوم التحول الرقمي ليشمل الربط الإلكتروني والتحليل التنبؤي لسلوك المدينين.
- تقديم نتائج وتوصيات واقعية تخدم متخذي القرار في قطاع التحصيل الائتماني بالمملكة.

الإطار النظري للدراسة

المحور الأول: ماهية التحول الرقمي في بيئة الأعمال المعاصرة

- مفهوم التحول الرقمي والفرق بينه وبين "الرقمنة" التقليدية.
- دوافع التحول الرقمي في قطاع الخدمات المالية والائتمانية.
- متطلبات بناء استراتيجية رقمية ناجحة في المؤسسات.

المحور الثاني: الأداء التشغيلي: المفهوم والمؤشرات

- تعريف الأداء التشغيلي وأهميته في تحقيق الميزة التنافسية.
- مؤشرات قياس الأداء التشغيلي (KPIs) في شركات الخدمات.
- العلاقة بين كفاءة العمليات التشغيلية والاستدامة المالية.

المحور الثالث: طبيعة قطاع تحصيل الديون المتعثرة بالمملكة العربية السعودية

- مفهوم الديون المتعثرة وتصنيفاتها الائتمانية.
- دور شركات التحصيل (مثل شركة إرسال) في الدورة الاقتصادية.
- التحديات التقليدية التي تواجه عمليات التحصيل (نقص البيانات، صعوبة التواصل).

المحور الرابع: تقنيات الذكاء الاصطناعي وأثرها في استرداد الديون

- استخدام "التحليل التنبؤي" للتنبؤ بسلوك المدينين (Probability to Pay).
- دور أنظمة الرد الآلي الذكية (Chatbots) في تحسين تجربة التواصل.
- أتمتة تصنيف الديون بناءً على درجة الخطورة.

المحور الخامس: أثر التحول الرقمي على خفض التكاليف التشغيلية

- دور الأتمتة في تقليل الاعتماد على التدخل البشري المكثف.
- التحول من المتابعة اليدوية إلى الأنظمة المبرمجة وتأثيره على الميزانية.
- ترشيد استهلاك الموارد من خلال الرقمنة الشاملة للمستندات.

المحور السادس: إدارة البيانات الضخمة (Big Data) ودقتها في التحصيل

- أهمية جودة البيانات في الوصول للمدينين وتحديث معلومات الاتصال.
- الربط الرقمي مع السجلات الائتمانية الوطنية (مثل سمة) وأثره على دقة القرار.
- دور البيانات الضخمة في تخصيص "خطط السداد" المناسبة لكل عميل.

المحور السابع: الثقافة التنظيمية وإدارة التغيير الرقمي

- دور العنصر البشري في إنجاح التحول الرقمي بشركة "إرسال".
- التدريب وبناء المهارات الرقمية لموظفي التحصيل.

- مقاومة التغيير وكيفية التغلب عليها أثناء تطبيق الأنظمة الجديدة.

المحور الثامن: جودة الخدمة والامتثال في ظل الأنظمة الرقمية

- تعزيز الشفافية والالتزام بالمعايير الأخلاقية والقانونية من خلال الرقمنة.
- دور الأنظمة في تسجيل وتوثيق المكالمات والإجراءات لضمان حقوق كافة الأطراف.

- أمن المعلومات وحماية بيانات المدينين في البيئة الرقمية.

المحور التاسع: التحول الرقمي ورؤية المملكة 2030

- توافق استراتيجيات شركات التحصيل مع برنامج تطوير القطاع المالي.
- أثر المبادرات الحكومية (مثل القضاء الرقمي والربط الإلكتروني) على سرعة التحصيل.

- مساهمة الرقمنة في رفع كفاءة القطاع الخاص السعودي عالمياً.

المحور العاشر: نماذج عالمية وممارسات فضلى في التحصيل الرقمي

- استعراض تجارب دولية ناجحة في دمج التكنولوجيا بقطاع التحصيل.
- المقارنة المرجعية (Benchmarking) بين الأساليب التقليدية والأساليب الرقمية الحديثة.

- الدروس المستفادة التي يمكن لشركة "إرسال" تطبيقها لتعزيز ريادتها.

منهجية الدراسة وإجراءاتها الميدانية

أولاً: منهج الدراسة

تعتمد الدراسة على **المنهج الوصفي التحليلي (Descriptive Analytical Approach)**، وهو المنهج الذي يقوم على وصف الظاهرة (التحول الرقمي والأداء

التشغيلي) كما هي في الواقع، ومن ثم تحليلها وربطها بالمتغيرات لاستخلاص النتائج. تم اختيار هذا المنهج لمناسبته لطبيعة الدراسات الإدارية والتقنية التي تسعى لقياس أثر

متغير على آخر في بيئة عمل محددة.

ثانياً: مجتمع وعينة الدراسة

- **مجتمع الدراسة:** يتمثل مجتمع الدراسة في جميع الموظفين والعاملين بشركة "إرسال" لخدمات التحصيل بالمملكة العربية السعودية، ويشمل ذلك (الإدارة العليا، مدراء المشاريع، موظفي تقنية المعلومات، وأخصائيي التحصيل/المحصلين).
- **عينة الدراسة:** نظراً لصعوبة الحصر الشامل، سيتم اختيار **عينة عشوائية بسيطة (Simple Random Sample)** تمثل مختلف المستويات الإدارية والوظائف ذات الصلة بالعمليات التشغيلية والتقنية داخل الشركة، لضمان تمثيل كافة جهات النظر حول التحول الرقمي.

ثالثاً: أداة الدراسة (الاستبيان)

قام الباحث بتصميم "استبيان" كأداة رئيسية لجمع البيانات الأولية، وقد تم تقسيمه إلى ثلاثة أجزاء رئيسية:

1. الجزء الأول (البيانات العامة): يتضمن (المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي، القسم).

2. الجزء الثاني (المتغير المستقل - التحول الرقمي): محاور تقيس مدى توافر البنية التحتية، مستوى الأتمتة، واستخدام تحليل البيانات.

3. الجزء الثالث (المتغير التابع - الأداء التشغيلي): محاور تقيس سرعة الإنجاز، خفض التكاليف، دقة الوصول للمتعهدين، ومعدل التحصيل.

• مقياس الاستجابة: تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي (5-point Likert

Scale) لتحديد درجة الموافقة على عبارات الاستبيان (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة).

رابعاً: صدق وثبات الأداة

1. الصدق الظاهري (صدق المحكمين): سيتم عرض الاستبيان على مجموعة من

الأكاديميين والخبراء في مجال الإدارة والتقنية للتأكد من سلامة اللغة وانتماء العبارات للمحاور المخصصة لها.

2. الثبات (الاتساق الداخلي): سيتم استخدام معامل (ألفا كرونباخ -

Cronbach's Alpha) للتأكد من درجة ثبات الأداة وصلاحياتها للتطبيق

الميداني.

خامساً: مصادر جمع البيانات

• **المصادر الثانوية:** الكتب، الدوريات العلمية، التقارير السنوية لشركة "إرسال"،

والمنشورات الرسمية المتعلقة برؤية 2030 والتحول الرقمي في المملكة.

• **المصادر الأولية:** البيانات التي سيتم جمعها من خلال الاستبيان الموزع على عينة

الدراسة.

سادساً: الأساليب الإحصائية المستخدمة

لمعالجة البيانات واختبار الفرضيات، سيتم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم

الاجتماعية (**SPSS**)، وتطبيق الأساليب التالية:

1. **الإحصاء الوصفي:** (التكرارات، النسب المئوية، المتوسطات الحسابية، والانحرافات

المعيارية) لوصف خصائص العينة واستجاباتها.

2. **معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation):** لقياس قوة العلاقة بين

التحول الرقمي والأداء التشغيلي.

3. **تحليل الانحدار الخطي البسيط (Simple Linear Regression):** لقياس

مدى أثر المتغير المستقل على المتغير التابع.

حدود الدراسة

1. الحدود الموضوعية (Subjective Limits)

تقتصر الدراسة على بحث دور **التحول الرقمي** بأبعاده التقنية (الأتمتة، الذكاء الاصطناعي، وتحليل البيانات) وأثره على **الأداء التشغيلي** (السرعة، التكلفة، الجودة، ومعدلات الاسترداد) في قطاع **تحصيل الديون**. ولن تتطرق الدراسة إلى الجوانب القانونية أو التشريعية للديون إلا في حدود علاقتها بالأنظمة الرقمية.

2. الحدود البشرية (Human Limits)

تستهدف الدراسة موظفي شركة "إرسال" لخدمات التحصيل بمختلف مستوياتهم الإدارية (الإدارة العليا، الإدارة الوسطى، والوظائف التنفيذية كالمحصلين وأخصائيي التقنية)، باعتبارهم الفئة المعنية بالتعامل مع الأنظمة الرقمية والعمليات التشغيلية.

3. الحدود المكانية (Spatial Limits)

تُطبق هذه الدراسة داخل **المملكة العربية السعودية**، وتحديدًا في المقر الرئيسي لشركة "إرسال" لخدمات التحصيل وفروعها، مما يعكس واقع بيئة الأعمال الرقمية في السوق السعودي.

4. الحدود الزمانية (Temporal Limits)

يتم إجراء هذه الدراسة وجمع بياناتها الميدانية خلال العام الميلادي (٢٠٢٦)

قائمة المصادر والمراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية

الكتب:

1. الزبيدي، حمزة محمود. (2004). *الإدارة المالية المتقدمة*. عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع.
2. الخطيب، محمد حمود. (2010). *الأداء المالي وأثره على عوائد الأسهم شركات المساهمة (ط1)*. عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع.
3. الكرجي، مجيد. (2016). *تقويم الأداء المالي في الوحدات الاقتصادية باستخدام النسب المالية*. عمان: دار المناهج للنشر والتوزيع.
4. بن ساسي، إلياس، وقريشي، يوسف. (2006). *التسيير المالي (الإدارة المالية) (ط2)*. الأردن: دار وائل للنشر والتوزيع.
5. جمعة، السعيد فرحات. (2000). *الأداء المالي لمنظمات الأعمال*. الرياض: دار المريخ للنشر.
6. المجالات العلمية:
7. بومصباح، صافية. (2021). *تقييم الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية باستخدام النسب المالية: دراسة حالة مؤسسة الاتصالات الجزائرية للهاتف النقال (موبيليس) 2008-2014*. مجلة أبحاث ودراسات التنمية، 8(31).

8. بخاري، البشير عبد الكريم. (بلا تاريخ). اقتراح نموذج لقياس أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة والأسلوب الإحصائي الأنسب لتقديره. *مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية*، (2)، جامعة الجلفة.
9. الداوي، الشيخ. (2009). تحليل الأسس النظرية لمفهوم الأداء المالي. *مجلة الباحث*، (7)، جامعة ورقلة.
10. الطيب، صدوقي غريسي، والعباسي، الهاشمي رضا علي. (2021). واقع وأهمية التحول الرقمي في الأتمتة. *مجلة آراء للدراسات الاقتصادية والإدارية*، (2).
11. جمعي، محمد صالح. (2021). قرار التمويل وتأثيره على الأداء المالي في المؤسسة الاقتصادية: دراسة حالة مجمع صيدال (2015-2020). *مجلة البحوث المالية والمحاسبية*، 6(2).
12. سلايمي، جميلة، وبوشي، يوسف. (2019). التحول الرقمي بين الضرورة والمخاطر. *مجلة العلوم القانونية والسياسية*، (2)، جامعة تيارت.
13. عبد الوهاب، دادن، وحفصي، رشيد. (2016). تحليل الأداء المالي في المؤسسات للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية باستخدام طريقة التحليل العملي التمييزي (AED). *مجلة الواحات للبحوث والدراسات*.
14. نعموني، مريم. (2020). تأثير الثقافة التنظيمية على نجاح التحول الرقمي. *معهد العلوم*، (02)، الجزائر.

15. يحياوي، إلهام، وقرابصي، سارة. (2019). التسويق الرقمي: كيفية تطبيق التحول الرقمي في مجال التسويق. مجلة التنمية الاقتصادية، 4(02).
16. رقامي، محمد، وإيمان، وبوشنكير. (2021). مدى ارتباط الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية بأجور عمالها. دراسات اقتصادية، (3)، جامعة عنابة.
17. الرسائل العلمية (المذكرات):
18. أولاد البركة، أم كلثوم، وبن عيسى، سومية. (2016). دور التدقيق الداخلي في تحسين مؤشرات الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية: دراسة حالة لشركة سونلغاز [مذكرة ماستر غير منشورة]. جامعة أحمد دراية، أدرار.
19. الزاوي، شاكرو. (2016). أثر القرار التمويلي على الأداء المالي في المؤسسة الاقتصادية: دراسة حالة المؤسسة الوطنية لأشغال الكهرباء [مذكرة ماستر غير منشورة]. جامعة قاصدي مرباح، ورقلة.
20. إيمان، مزار، وسهي، نصر الله. (2020). أثر التحول الرقمي على الأداء المالي في المؤسسة الاقتصادية [مذكرة ماستر غير منشورة]. جامعة ورقلة.
21. بولفراج، صابر، وشطبي، محمد. (2020). مصادر التمويل ودورها في تحقيق التوازن المالي داخل المؤسسة الاقتصادية [مذكرة ماستر غير منشورة]. جامعة محمد الصديق بن يحيى، جيجل.

22. نوفل، موسى. (2000). تقييم أداء الشركات الصناعية المساهمة العامة

في الأردن باستخدام معدل العائد [رسالة ماجستير غير منشورة]. جامعة آل البيت،
المفرق.

23. أوراق المؤتمرات:

24. عبد الغني، دادن، والأمين، كماسي محمد. (2005). الأداء المالي من

منظور المحاكاة المالية. المؤتمر العالمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات
والحكومات، جامعة ورقلة، الجزائر.

ثانياً: المراجع باللغة الأجنبية

1. Bouabdellah, M & ,Bouabdllah, H. (2019). Digital transformation challenges .*Algerian Journal of Economy and Finance*.(2) ,
2. I-Scoop. (2023) .*Digital transformation: Online guide to digital business transformation* .Retrieved May 25, 2023, from <https://www.i-scoop.eu>

Midocean University

College of Management

Department / Specialization:

Master of Project Management (MPM)



Research Title:

The Role of Digital Transformation in Enhancing the Operational Performance of Non-Performing Debt Collection Projects: A Case Study of Ersal Collection Services Company in the Kingdom of Saudi Arabia.

Student:

Khaled Sami Al-Anazi

Supervised by:

Dr. Al-Faisal Abdulhamid Mohammed

Defayez Ali Al-Jarad

Academic Year:

2026