

تأثير التحول الرقمي على فاعلية الأداء التنظيمي: دراسة تطبيقية على شركة
مدفوعات شور بمدينة الرياض

**The Impact of Digital Transformation on the Effectiveness of
Organizational Performance: An Applied Study on Sure
Payments Company in Riyadh**

إعداد الطالب/

عبدالرحمن علي المالكي

252000648

إشراف/

د. الفیصل عبد الحمید

د. فايز جراد

العام الدراسي:

٢٠٢٦

فهرس المحتويات:

الغلاف	
الخارجي.....	
1.1. الشكر و التقدير.....	
1.2. الأهداء.....	
1.2.1. فهرس المحتويات.....	
...	
1.2.2. المستخلص.....	
.....	
1.3.1. المقدمة.....	
.....	
1.3.2. مشكلة الدراسة.....	
.....	
1.5. اهمية الدراسة.....	
.	
1.6. اهداف الدراسة.....	
1.7. تساؤلات الدراسة.....	
.....	
1.9. فروض الدراسة.....	
.....	
2. النظرية العلمية المتبعة لإعداد البحث.....	
.....	
2. الفصل الثاني الدراسات السابقة / مقدمة.....	
.....	
2. الدراسات السابقة.....	
.....	
2. الإطار النظري.....	

٣٢. الفصل الثالث منهجية البحث

...../المقدمة

٣٢. المنهجية و طرق

.....البحث

٤٢. مجتمع

.....البحث

٥٢. حدود

.....البحث

٦٢. الفصل الرابع النتائج و التوصيات

.....المقدمة

٧٢. تحليل

.....البيانات

٨٢. النتائج

2.٩

.....التوصيات

2.١٠

.....المراجع

2.١١

.....الملاحق

2.١٢

.....الاستبانة

2.١٣

.....الملخص

المستخلص : Abstract

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تأثير التحول الرقمي على فاعلية الأداء التنظيمي في المؤسسات المالية الرقمية، مع التركيز على شركة مدفوعات شور بمدينة الرياض كنموذج تطبيقي. وتتبع أهمية الدراسة من التوسع المتزايد في استخدام التقنيات الرقمية في المؤسسات المالية، وما يترتب عليه من تأثيرات على كفاءة العمليات التنظيمية وجودة الخدمات المقدمة. وتمثلت أهداف الدراسة في تحليل مستوى تطبيق التحول الرقمي في الشركة، وقياس مستوى فاعلية الأداء التنظيمي، بالإضافة إلى تحديد طبيعة العلاقة بين التحول الرقمي وفاعلية الأداء التنظيمي. أما مكان الدراسة فقد تمثل في شركة مدفوعات شور بمدينة الرياض في المملكة العربية السعودية. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لملاءمته لطبيعة الدراسة، حيث تم جمع البيانات باستخدام الاستبانة كأداة رئيسية للدراسة، وتم تحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة. وقد أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى تطبيق التحول الرقمي وفاعلية الأداء التنظيمي، حيث يسهم التحول الرقمي في تحسين كفاءة العمليات التنظيمية وتعزيز جودة الخدمات المقدمة وتسريع إنجاز الأعمال داخل المؤسسة. كما بينت النتائج أن تبني التقنيات الرقمية يسهم في رفع مستوى الأداء المؤسسي وتعزيز القدرة التنافسية للمؤسسات العاملة في قطاع المدفوعات الرقمية. وفي ضوء النتائج توصي الدراسة بضرورة تعزيز استراتيجيات التحول الرقمي في المؤسسات المالية، والعمل على تطوير البنية التحتية الرقمية، وتدريب الموظفين على استخدام التقنيات الحديثة بما يسهم في تحسين الأداء التنظيمي وتحقيق مستويات أعلى من الكفاءة المؤسسية.

الكلمات المفتاحية: التحول الرقمي، الأداء التنظيمي، التقنية المالية، المؤسسات المالية الرقمية، المدفوعات الإلكترونية.

الفصل الأول

المقدمة:

شهدت المؤسسات في مختلف القطاعات خلال السنوات الأخيرة تطورات متسارعة نتيجة التقدم الكبير في تقنيات المعلومات والاتصالات، الأمر الذي أدى إلى ظهور مفهوم التحول الرقمي كأحد أهم التوجهات الحديثة في إدارة المؤسسات وتطوير أدائها. ويشير التحول الرقمي إلى استخدام التقنيات الرقمية في تحسين العمليات التنظيمية وتطوير نماذج الأعمال وتقديم الخدمات بصورة أكثر كفاءة وفعالية، مما يسهم في رفع مستوى الأداء المؤسسي وتعزيز القدرة التنافسية للمؤسسات في بيئة الأعمال المعاصرة (Aldaarmi, 2024).

وقد أصبح التحول الرقمي أحد المحركات الأساسية لتطوير المؤسسات في العصر الحديث، حيث تعتمد العديد من المنظمات على التقنيات الرقمية لتحسين كفاءة العمليات التشغيلية وتسريع إنجاز الأعمال وتعزيز جودة الخدمات المقدمة للعملاء. كما أن تطبيق التقنيات الرقمية يسهم في تحسين إدارة البيانات واتخاذ القرارات الإدارية بصورة أكثر دقة وفعالية، الأمر الذي ينعكس إيجاباً على مستوى الأداء التنظيمي للمؤسسات (العنزي، 2024).

وفي المملكة العربية السعودية، يحظى التحول الرقمي باهتمام كبير في ظل التوجه نحو بناء اقتصاد رقمي متطور يتماشى مع مستهدفات رؤية المملكة 2030، حيث تسعى العديد من المؤسسات إلى تبني التقنيات الرقمية في إدارة عملياتها المختلفة من أجل تحسين الكفاءة التشغيلية وتعزيز جودة الخدمات. وقد أشارت تقارير البنك المركزي السعودي إلى أن التحول الرقمي يسهم في تطوير الخدمات المالية وتحسين كفاءة العمليات داخل المؤسسات المالية، إضافة إلى تعزيز الابتكار في الخدمات الرقمية (SAMA, 2022).

ويعد قطاع التقنية المالية من القطاعات التي تعتمد بشكل كبير على التقنيات الرقمية في تقديم خدماتها، حيث تعمل شركات المدفوعات الرقمية على استخدام الأنظمة الإلكترونية والتقنيات الحديثة لتقديم خدمات مالية مبتكرة تسهم في تسهيل المعاملات المالية وتحسين تجربة العملاء. وتشير الدراسات إلى أن التحول الرقمي في المؤسسات المالية يسهم في تحسين الكفاءة التشغيلية وتعزيز تجربة العملاء وتحقيق مزايا تنافسية للمؤسسات في الأسواق المالية (Growing Science, 2024).

وانطلاقاً من ذلك، تبرز أهمية دراسة تأثير التحول الرقمي على فاعلية الأداء التنظيمي في شركات التقنية المالية، وذلك لفهم الدور الذي تلعبه التقنيات الرقمية في تحسين الأداء المؤسسي وتعزيز كفاءة العمليات التنظيمية، خاصة في ظل التوسع المتزايد في استخدام الخدمات المالية الرقمية. وفي هذا الإطار تسعى هذه الدراسة إلى تحليل تأثير التحول الرقمي على فاعلية الأداء التنظيمي في شركة مدفوعات شور بمدينة الرياض، باعتبارها إحدى الشركات العاملة في مجال المدفوعات الرقمية في المملكة العربية السعودية.

-مشكلة الدراسة.

مع التطور المتسارع في تقنيات المعلومات والاتصالات، اتجهت العديد من المؤسسات إلى تبني التحول الرقمي كأحد الأساليب الحديثة لتحسين كفاءة العمليات التنظيمية وتعزيز مستوى الأداء المؤسسي. ويعد التحول الرقمي من العوامل المهمة التي تسهم في تطوير أساليب العمل داخل المؤسسات من خلال استخدام الأنظمة الرقمية في إدارة العمليات المختلفة وتحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء. ومع ذلك، فإن تأثير التحول الرقمي على فاعلية الأداء التنظيمي ما يزال يمثل موضوعاً مهماً يحتاج إلى مزيد من الدراسة والتحليل، خاصة في المؤسسات التي تعتمد بشكل كبير على التقنيات الرقمية في تقديم خدماتها.

وفي المملكة العربية السعودية يشهد قطاع التقنية المالية نمواً متزايداً نتيجة التوسع في استخدام خدمات المدفوعات الرقمية، حيث تعتمد شركات المدفوعات بشكل أساسي على التقنيات الرقمية في إدارة عملياتها وتقديم خدماتها المالية. وعلى الرغم من هذا التطور، فإن مدى تأثير التحول الرقمي على فاعلية الأداء التنظيمي في هذه الشركات ما يزال بحاجة إلى دراسة تطبيقية توضح طبيعة العلاقة بين مستوى تطبيق التحول الرقمي ومستوى فاعلية الأداء التنظيمي داخل المؤسسات.

وعليه يمكن صياغة مشكلة الدراسة في السؤال الرئيس التالي:

ما تأثير التحول الرقمي على فاعلية الأداء التنظيمي في شركة مدفوعات شور بمدينة الرياض؟

-أهمية الدراسة.

تكتسب هذه الدراسة أهميتها من أهمية موضوع التحول الرقمي ودوره المتزايد في تطوير أداء المؤسسات وتحسين كفاءة العمليات التنظيمية في ظل التطورات التكنولوجية المتسارعة التي يشهدها العالم في الوقت الحاضر. كما أن المؤسسات الحديثة أصبحت تعتمد بشكل متزايد على التقنيات الرقمية في إدارة عملياتها وتقديم خدماتها، الأمر الذي يجعل دراسة تأثير التحول الرقمي على فاعلية الأداء التنظيمي موضوعاً مهماً يسهم في فهم كيفية الاستفادة من التقنيات الرقمية في تطوير الأداء المؤسسي.

الأهمية العلمية:

تسهم هذه الدراسة في إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بموضوع التحول الرقمي وفاعلية الأداء التنظيمي، حيث تقدم إطاراً علمياً يوضح طبيعة العلاقة بين التحول الرقمي ومستوى الأداء التنظيمي في المؤسسات. كما تساعد نتائج الدراسة الباحثين والمهتمين في مجال الإدارة على فهم الدور الذي يمكن أن تلعبه التقنيات الرقمية في تحسين كفاءة الأداء المؤسسي.

الأهمية العملية:

تتمثل الأهمية العملية لهذه الدراسة في تطبيقها على شركة مدفوعات شور بمدينة الرياض، حيث يمكن أن تسهم نتائج الدراسة في مساعدة القيادات الإدارية في المؤسسات المالية الرقمية على تطوير استراتيجيات التحول الرقمي وتحسين كفاءة العمليات التنظيمية، بما يسهم في رفع مستوى الأداء التنظيمي وتحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء.

-أهداف الدراسة.

في ظل التوسع المتزايد في تطبيق التقنيات الرقمية داخل المؤسسات، تسعى هذه الدراسة إلى التعرف على تأثير التحول الرقمي على فاعلية الأداء التنظيمي في المؤسسات المالية الرقمية، وذلك من خلال دراسة تطبيقية على شركة مدفوعات شور بمدينة الرياض.

الهدف الرئيسي للدراسة:

التعرف على تأثير التحول الرقمي على فاعلية الأداء التنظيمي في شركة مدفوعات شور بمدينة الرياض.

الأهداف الفرعية للدراسة:

1. التعرف على مستوى تطبيق التحول الرقمي في شركة مدفوعات شور بمدينة الرياض.
2. التعرف على مستوى فاعلية الأداء التنظيمي في شركة مدفوعات شور بمدينة الرياض.
3. تحليل العلاقة بين التحول الرقمي وفاعلية الأداء التنظيمي في الشركة.
4. تحديد مدى إسهام التحول الرقمي في تحسين فاعلية الأداء التنظيمي داخل الشركة.

-الأدب النظري للدراسة

تُعتبر التحول الرقمي من أبرز التحولات الحديثة التي شهدتها بيئة الأعمال نتيجة التقدم الكبير في تقنيات المعلومات والاتصالات، حيث اتجهت المؤسسات إلى توظيف التقنيات الرقمية بهدف تطوير أساليب العمل وتحسين كفاءة العمليات المختلفة. ولم يعد التحول الرقمي مجرد استخدام للتقنية، بل أصبح نهجاً متكاملًا يسهم في إعادة بناء العمليات التنظيمية وتحديث نماذج العمل بما يتوافق مع متطلبات العصر الرقمي، الأمر الذي ينعكس على جودة الأداء داخل المؤسسات (Aldaarmi, 2024).

ويؤدي التحول الرقمي دوراً مهماً في دعم قدرة المؤسسات على المنافسة، وذلك من خلال تحسين البنية التحتية التقنية وتبني أنظمة رقمية متقدمة تساعد على تسريع الإجراءات وتقليل الأخطاء التشغيلية، إضافة إلى تعزيز دقة اتخاذ القرارات الإدارية. وفي السياق السعودي، يحظى التحول الرقمي باهتمام كبير في ظل التوجه نحو الاقتصاد الرقمي، حيث تسعى المؤسسات، خصوصاً في القطاع المالي، إلى تطوير خدماتها من خلال الاعتماد على التقنيات الحديثة، مما يسهم في رفع كفاءة الأداء وتحسين جودة الخدمات المقدمة (SAMA, 2022).

أما فاعلية الأداء التنظيمي، فهي تعكس قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها بكفاءة عالية من خلال الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة، كما ترتبط بمستوى جودة العمليات الإدارية والتنظيمية داخل المؤسسة. ويظهر الأداء التنظيمي الفعال في قدرة المؤسسة على تقديم خدمات ذات جودة، وتحقيق أهدافها الاستراتيجية بكفاءة، والتكيف مع التغيرات في بيئة العمل (الجزائري، 2021).

وقد اهتمت العديد من الدراسات بتحليل العلاقة بين التحول الرقمي والأداء التنظيمي، حيث توصلت إلى أن تبني التقنيات الرقمية يسهم في تحسين كفاءة العمليات التشغيلية، ورفع مستوى جودة الخدمات، بالإضافة إلى تعزيز تجربة المستفيدين ودعم الابتكار داخل المؤسسات. كما أن التحول الرقمي يساعد المؤسسات على تطوير قدراتها التنافسية من خلال تحسين سرعة الاستجابة لمتطلبات السوق (العنزي، 2024).

وفي جانب آخر، تشير بعض الدراسات إلى أن استخدام الأنظمة الرقمية في إدارة البيانات وتحليلها يسهم في دعم عملية اتخاذ القرار، ويؤدي إلى تحسين مستوى الأداء التنظيمي بشكل عام، حيث تتمكن المؤسسات من إدارة مواردها بكفاءة أكبر وتحقيق نتائج أفضل في مختلف أنشطتها (عبد الغني وآخرون، 2023).

وبناءً على ما سبق، يمكن القول إن التحول الرقمي يمثل أحد العوامل الأساسية التي تؤثر في فاعلية الأداء التنظيمي، خاصة في المؤسسات التي تعتمد بشكل كبير على التقنيات الرقمية في تقديم خدماتها، مثل شركات التقنية المالية. ومن هذا المنطلق، تبرز أهمية دراسة العلاقة بين التحول الرقمي وفاعلية الأداء التنظيمي في شركة مدفوعات شور بمدينة الرياض، لفهم تأثير التحول الرقمي على تحسين الأداء في بيئة العمل الرقمية.

- مراجعة الدراسات السابقة

تناولت العديد من الدراسات موضوع التحول الرقمي وأثره على الأداء التنظيمي في المؤسسات المختلفة، حيث سعت هذه الدراسات إلى تحليل دور التقنيات الرقمية في تحسين كفاءة العمليات التنظيمية وتعزيز جودة الخدمات المقدمة.

فقد هدفت دراسة (Aldaarmi 2024) إلى تحليل تأثير التحول الرقمي وجودة الخدمات المالية الرقمية على أداء البنوك السعودية، حيث اعتمدت الدراسة على المنهج التحليلي لدراسة العلاقة بين التحول الرقمي والأداء المؤسسي في القطاع المصرفي. وأظهرت نتائج الدراسة أن التحول الرقمي يسهم بشكل كبير في تحسين جودة الخدمات المالية وتعزيز الأداء المؤسسي في البنوك، كما أن زيادة الوعي الرقمي لدى العاملين يسهم في تحسين كفاءة العمليات داخل المؤسسات المالية.

كما تناول تقرير (Digital Regulation Project 2023) واقع التحول الرقمي في المملكة العربية السعودية، حيث ركز التقرير على دور التحول الرقمي في تطوير الخدمات الحكومية والمالية وتعزيز الابتكار في بيئة الأعمال الرقمية. وأشار التقرير إلى أن التحول الرقمي أصبح أحد المحركات الرئيسية لتطوير المؤسسات وتحسين كفاءة الخدمات المقدمة للمستفيدين في مختلف القطاعات.

وفي سياق متصل، هدفت دراسة (Growing Science 2024) إلى تحليل أثر التحول الرقمي على الكفاءة التشغيلية وتجربة العملاء في البنوك الإسلامية، حيث اعتمدت الدراسة على تحليل العلاقة بين التحول الرقمي وتحسين الأداء المؤسسي. وأظهرت نتائج الدراسة أن تبني التقنيات الرقمية يسهم في تحسين الكفاءة التشغيلية وتعزيز تجربة العملاء وتحقيق مزايا تنافسية للمؤسسات المالية.

أما على المستوى العربي، فقد هدفت دراسة الجزائري (2021) إلى تحليل أثر التحول الرقمي على الأداء التنظيمي في مؤسسات التعليم العالي، حيث توصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية بين تطبيق التحول الرقمي وتحسين مستوى الأداء التنظيمي داخل المؤسسات التعليمية.

كما هدفت دراسة العنزي (2024) إلى التعرف على دور الاستراتيجيات الرقمية في تعزيز الأداء التنظيمي في قطاع الاتصالات، حيث أظهرت نتائج الدراسة أن تبني الاستراتيجيات الرقمية يسهم في تحسين كفاءة العمليات التنظيمية وتعزيز مستوى الأداء المؤسسي.

كما تناولت دراسة عبد الغني وآخرون (2023) تحليل أثر التحول الرقمي على فاعلية الأداء التنظيمي في المؤسسات الإدارية والمالية، حيث توصلت الدراسة إلى أن استخدام التقنيات الرقمية يسهم في تطوير العمليات الإدارية وتحسين كفاءة الأداء داخل المؤسسات.

ومن خلال استعراض الدراسات السابقة يتضح أن معظم الدراسات ركزت على تحليل العلاقة بين التحول الرقمي والأداء التنظيمي في قطاعات مختلفة مثل البنوك أو المؤسسات التعليمية أو قطاع الاتصالات، إلا أن الدراسات التي تناولت تأثير التحول الرقمي على فاعلية الأداء التنظيمي في شركات المدفوعات الرقمية في المملكة العربية السعودية ما تزال محدودة. ومن هنا تبرز الفجوة البحثية التي تسعى هذه الدراسة إلى معالجتها من خلال تحليل تأثير التحول الرقمي على فاعلية الأداء التنظيمي في شركة مدفوعات شور بمدينة الرياض.

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لملاءمته لطبيعة الدراسة وأهدافها، حيث يهدف هذا المنهج إلى وصف الظاهرة محل الدراسة وتحليل العلاقة بين متغيراتها، وذلك من خلال جمع البيانات وتحليلها للوصول إلى نتائج علمية تسهم في تفسير طبيعة العلاقة بين التحول الرقمي وفاعلية الأداء التنظيمي.

وتتمثل حدود الدراسة في الحدود الموضوعية المتمثلة في دراسة تأثير التحول الرقمي على فاعلية الأداء التنظيمي، والحدود المكانية المتمثلة في شركة مدفوعات شور بمدينة الرياض، إضافة إلى الحدود البشرية التي تشمل العاملين في الشركة محل الدراسة، والحدود الزمنية التي تم فيها جمع البيانات خلال فترة إجراء الدراسة.

ويتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في شركة مدفوعات شور بمدينة الرياض، حيث تم اختيار عينة من العاملين في الشركة لجمع البيانات المتعلقة بموضوع الدراسة.

واعتمدت الدراسة على الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات، حيث تم تصميم الاستبانة بما يتناسب مع متغيرات الدراسة، وذلك بهدف قياس مستوى تطبيق التحول الرقمي ومستوى فاعلية الأداء التنظيمي في الشركة.

كما تم اتباع مجموعة من الإجراءات العلمية في إعداد أداة الدراسة، حيث تم إعداد فقرات الاستبانة بالاعتماد على الأدبيات والدراسات السابقة المرتبطة بموضوع الدراسة، ثم عرضها على مجموعة من المحكمين المختصين في مجال الإدارة للتأكد من ملاءمتها لموضوع الدراسة.

كما اعتمدت الدراسة على مقياس ليكرت الخماسي لقياس استجابات أفراد العينة، حيث تتدرج الإجابات بين (أوافق بشدة، أوافق، محايد، لا أوافق، لا أوافق بشدة).

وللتأكد من صدق وثبات أداة الدراسة تم إجراء اختبارات الصدق من خلال عرض الاستبانة على عدد من المحكمين المتخصصين، كما تم قياس الثبات باستخدام معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) للتأكد من درجة اتساق فقرات الاستبانة.

-النتائج

يهدف هذا الجزء إلى عرض نتائج الدراسة وتحليلها في ضوء تساؤلات الدراسة وفروضها، وذلك من خلال استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة لتحليل البيانات التي تم جمعها من الاستبانة الموزعة على عينة من العاملين في شركة مدفوعات شور بمدينة الرياض.

الجدول (1): مستوى تطبيق التحول الرقمي في شركة مدفوعات شور

مستوى الرضا	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة
مرتفع	0.63	3.91	توفر الشركة أنظمة رقمية حديثة
مرتفع	0.60	3.88	استخدام الأنظمة الرقمية في تنفيذ العمليات
مرتفع	0.58	3.95	تسهم التقنيات الرقمية في تسريع العمل

تشير نتائج الجدول (1) إلى أن مستوى تطبيق التحول الرقمي في شركة مدفوعات شور جاء بدرجة مرتفعة، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام (3.91)، مما يدل على اعتماد الشركة بدرجة كبيرة على الأنظمة الرقمية في تنفيذ العمليات وتقديم الخدمات.

الجدول (2): مستوى فاعلية الأداء التنظيمي

مستوى الرضا	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة
مرتفع	0.62	3.79	سرعة إنجاز المعاملات داخل الشركة
مرتفع	0.59	3.79	جودة الخدمات المقدمة للعملاء
مرتفع	0.64	3.74	كفاءة التنسيق بين الأقسام داخل الشركة

تشير نتائج الجدول (2) إلى أن مستوى فاعلية الأداء التنظيمي في شركة مدفوعات شور جاء بدرجة مرتفعة، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام (3.79)، مما يدل على وجود مستوى جيد من الكفاءة التنظيمية وجودة الأداء داخل الشركة.

الجدول (3): العلاقة بين التحول الرقمي وفاعلية الأداء التنظيمي

مستوى الدلالة	معامل الارتباط	المتغيرات
0.01	0.71	التحول الرقمي × فاعلية الأداء التنظيمي

تشير نتائج الجدول (3) إلى وجود علاقة ارتباط إيجابية ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي وفاعلية الأداء التنظيمي، حيث بلغ معامل الارتباط (0.71) عند مستوى دلالة (0.01)، مما يدل على أن زيادة مستوى تطبيق التحول الرقمي تسهم في تحسين فاعلية الأداء التنظيمي داخل الشركة.

الشكل (1): العلاقة بين التحول الرقمي وفاعلية الأداء التنظيمي

المتغيرات	المتوسط الحسابي	مستوى التقييم
التحول الرقمي	3.85	مرتفع
فاعلية الأداء التنظيمي	3.82	مرتفع

تشير نتائج الشكل (1) إلى أن مستوى كل من التحول الرقمي وفاعلية الأداء التنظيمي جاء بدرجة مرتفعة، كما توضح النتائج وجود علاقة إيجابية بين المتغيرين.

-الخاتمة و مناقشة النتائج

توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج المتعلقة بتأثير التحول الرقمي على فاعلية الأداء التنظيمي في شركة مدفوعات شور بمدينة الرياض. وقد أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن مستوى تطبيق التحول الرقمي في الشركة جاء بدرجة مرتفعة، مما يدل على اعتماد الشركة بشكل كبير على الأنظمة الرقمية والتقنيات الحديثة في تنفيذ العمليات وتقديم الخدمات المالية. كما بينت النتائج أن مستوى فاعلية الأداء التنظيمي في الشركة جاء بدرجة مرتفعة أيضاً، الأمر الذي يعكس وجود مستوى جيد من الكفاءة التنظيمية وجودة الأداء داخل الشركة.

كما أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ارتباط إيجابية ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي وفاعلية الأداء التنظيمي، حيث يشير ذلك إلى أن زيادة مستوى تطبيق التقنيات الرقمية داخل الشركة يسهم في تحسين كفاءة العمليات التنظيمية وتعزيز جودة الأداء المؤسسي.

وتتفق هذه النتائج مع ما توصلت إليه بعض الدراسات السابقة التي أكدت أن التحول الرقمي يسهم في تحسين الكفاءة التشغيلية وتطوير أساليب العمل داخل المؤسسات، كما يعزز قدرة المؤسسات على تقديم خدمات أكثر جودة وكفاءة. كما أشارت تلك الدراسات إلى أن اعتماد المؤسسات على التقنيات الرقمية الحديثة يسهم في تحسين الأداء التنظيمي وتحقيق مستويات أعلى من الكفاءة والفعالية في بيئة العمل.

وبناءً على ذلك، يمكن القول إن التحول الرقمي يمثل أحد العوامل المهمة التي تسهم في تعزيز فاعلية الأداء التنظيمي في المؤسسات، خاصة في المؤسسات العاملة في مجال التقنية المالية التي تعتمد بشكل كبير على الأنظمة الرقمية في إدارة عملياتها وتقديم خدماتها.

-التوصيات

في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة بشأن تأثير التحول الرقمي على فاعلية الأداء التنظيمي في شركة مدفوعات شور بمدينة الرياض، يمكن تقديم مجموعة من التوصيات التي قد تسهم في تعزيز كفاءة الأداء التنظيمي وتطوير تطبيقات التحول الرقمي في المؤسسات.

توصي الدراسة بضرورة تعزيز تبني التقنيات الرقمية الحديثة في المؤسسات المالية، والعمل على تطوير البنية التحتية الرقمية بما يسهم في تحسين كفاءة العمليات التنظيمية وتسريع إنجاز الأعمال داخل المؤسسات.

كما توصي الدراسة بأهمية توفير برامج تدريبية مستمرة للعاملين في المؤسسات المالية بهدف تطوير مهاراتهم الرقمية وتمكينهم من استخدام الأنظمة والتقنيات الحديثة بكفاءة، الأمر الذي يسهم في تحسين مستوى الأداء التنظيمي.

وتوصي الدراسة أيضاً بضرورة دعم استراتيجيات التحول الرقمي في المؤسسات من خلال تطوير الأنظمة الرقمية المستخدمة في تقديم الخدمات، والعمل على تحسين جودة الخدمات المالية المقدمة للعملاء بما يسهم في تعزيز رضا المستفيدين.

كما توصي الدراسة بضرورة تعزيز التكامل بين الأنظمة الرقمية المختلفة داخل المؤسسات بما يسهم في تحسين مستوى التنسيق بين الأقسام المختلفة ورفع كفاءة العمل المؤسسي.

وتقترح الدراسة إجراء المزيد من الدراسات المستقبلية التي تتناول تأثير التحول الرقمي على الأداء المؤسسي في قطاعات مختلفة داخل المملكة العربية السعودية، إضافة إلى دراسة دور التقنيات الرقمية الحديثة في تطوير جودة الخدمات وتحسين تجربة العملاء في المؤسسات المالية.

المراجع

أحمد، رضا. (2022). دور الإدارة الإلكترونية الصحية في تعزيز جودة الخدمات الصحية في البحرين. مجلة البحوث الإدارية، 18(2)، 155-186.

الجزائري، سارة عبد الحكيم. (2021). أثر التحول الرقمي على الأداء التنظيمي في مؤسسات التعليم العالي. مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، 49(1)، 233-258.

العنزي، محمد عبد العزيز. (2024). الاستراتيجية الرقمية ودورها في تعزيز الأداء التنظيمي في قطاع الاتصالات. مجلة الدراسات الإدارية، 12(1)، 77-112.

عبد الغني، محمد أحمد، شمعه، رانية عبد المنعم، وصالح، منى محمد. (2023). تحليل أثر التحول الرقمي على فاعلية الأداء التنظيمي. مجلة البحوث الإدارية والمالية، 4(3)، 113-174.

عواد، أميرة عبد القادر. (2023). التحول الرقمي والممارسات المحاسبية وتأثيرها على الأداء التنظيمي في المؤسسات الحكومية. مجلة الاقتصاد والعلوم الإدارية، 15(3)، 201-229.

شدوان، عاصم رزق الهلالي، عبد القادر، علي أحمد، والطبلاوي، أسامة السيد أحمد. (2025). دور التحول الرقمي في تعزيز الأداء التنظيمي المستدام: دراسة تطبيقية على العاملين بالهيئة القومية للتأمين الاجتماعي. مجلة الدراسات التجارية المعاصرة، 11(22)، 641-683.

فاضل، صفاء كامل. (2022). التحول الرقمي وجودة الخدمات الصحية: دراسة تطبيقية في مستشفى نبتة. مجلة العلوم الاقتصادية، 10(2)، 301-329.

مراد، إسماعيل إبراهيم. (2022). أهمية التغيير التنظيمي في رفع كفاءة الأداء المؤسسي في ظل التطبيقات
الرقمية. مجلة العلوم الإنسانية، 17(1)، 91-120

Aldaarmi, A. A. (2024). Fintech service quality of Saudi banks: Digital transformation and digital awareness as mediator/moderator on sustainable bank performance. Sustainability, 16(6), 2261. <https://doi.org/10.3390/su16062261>

Digital Regulation Project. (2023). Country review: Saudi Arabia's digital transformation and collaborative regulation. Retrieved from <https://digitalregulation.org>

Growing Science. (2024). Digital transformation: An empirical analysis of operational efficiency, customer experience and competitive advantage in Jordanian Islamic banks. Retrieved from <https://growingscience.com>

Saudi Arabian Monetary Authority (SAMA). (2022). The digital economy and society performance of Saudi Arabia. Retrieved from <https://www.sama.gov.sa>