

عنوان المشروع
أثر التحول الرقمي على كفاءة الأداء الإداري لدى موظفي الشركات

أسم الطالب

عبدالمجيد ابراهيم

المشروع -النهائي2

كلية الإدارة- جامعة ميداووشن

إشراف

د. عبد الرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميداووشن
التاريخ- الفصل الدراسي

18/06/2026

1. الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة

شهد قطاع الخدمات توسعًا متسارعًا في استخدام التقنيات الرقمية مثل الأنظمة الإلكترونية، وإدارة الوثائق الرقمية، والتواصل المؤسسي عبر المنصات الذكية. وقد أصبح التحول الرقمي عنصرًا رئيسيًا في تطوير العمل الإداري وتحسين سرعة إنجاز المعاملات ودقة المعلومات. ومن هذا المنطلق تسعى هذه الدراسة إلى التعرف على أثر التحول الرقمي في رفع كفاءة الأداء الإداري لدى الموظفين داخل الشركات الخدمية .

1.2 مشكلة البحث

رغم توسع المؤسسات في تبني الأنظمة الرقمية، إلا أن مستوى الاستفادة الفعلية منها يختلف بين الإدارات، مما يثير التساؤل حول مدى انعكاس التحول الرقمي على كفاءة الأداء الإداري. رغم توسع المؤسسات في تبني الأنظمة الرقمية إلا أن مستوى الاستفادة الفعلية منها يختلف بين الإدارات، مما يثير التساؤل حول مدى انعكاس التحول الرقمي على كفاءة الأداء الإداري.

1.2.1 فجوة نظرية

قلة الدراسات العربية التي تربط مباشرة بين التحول الرقمي وكفاءة الأداء الإداري في الشركات الخدمية.

1.2.2 فجوة تطبيقية

تفاوت تطبيق الأنظمة الرقمية بين الإدارات وعدم وضوح أثرها على سرعة الإنجاز وجودة العمل.

السؤال الرئيس: ما أثر التحول الرقمي على كفاءة الأداء الإداري لدى موظفي الشركات الخدمية؟

1.3 أهمية الدراسة.

1.3.1 على المستوى النظري:

إثراء الأدبيات العلمية:

تسهم هذه الدراسة في تعزيز المعرفة العلمية المتعلقة بالتحول الرقمي وكفاءة الأداء الإداري، من خلال توضيح العلاقة بينهما وإبراز أثر التقنيات الرقمية في تطوير العمليات الإدارية وتحسين جودة الأداء داخل المؤسسات.

دعم الدراسات المستقبلية:

توفر الدراسة إطارًا نظريًا يمكن للباحثين الاعتماد عليه في إجراء المزيد من الدراسات المرتبطة بالتحول الرقمي وإدارة الأداء، مما يساهم في توسيع قاعدة المعرفة في مجال الإدارة الحديثة.

توضيح أبعاد التحول الرقمي:

تساعد الدراسة في توضيح مفهوم التحول الرقمي وأبعاده المختلفة، مثل استخدام الأنظمة الإلكترونية والتطبيقات الذكية وقواعد البيانات الرقمية، ومدى تأثيرها على كفاءة الأداء الإداري.

1.3.2 على المستوى التطبيقي :

تحسين كفاءة الأداء الإداري:

تساعد نتائج الدراسة المؤسسات على فهم دور التحول الرقمي في تسريع إنجاز الأعمال وتقليل الأخطاء الإدارية وتحسين جودة الخدمات المقدمة، مما ينعكس إيجابًا على الأداء العام للمؤسسة.

دعم متخذي القرار:

توفر الدراسة معلومات ونتائج يمكن للإدارات العليا الاستفادة منها عند وضع الخطط والاستراتيجيات المتعلقة بالتحول الرقمي وتطوير بيئة العمل الإدارية.

رفع مستوى الإنتاجية:

يساهم تطبيق التحول الرقمي في تحسين استغلال الموارد المتاحة وتقليل الوقت والجهد المبذول في تنفيذ العمليات الإدارية، الأمر الذي يؤدي إلى زيادة الإنتاجية وتحقيق الأهداف التنظيمية بكفاءة أكبر.

تعزيز القدرة التنافسية للمؤسسات:

يمكن أن تساعد نتائج الدراسة المؤسسات على تبني حلول رقمية أكثر فاعلية، مما يرفع مستوى الأداء ويعزز قدرتها على المنافسة ومواكبة التطورات التقنية الحديثة.

1.4 أسئلة الدراسة.

السؤال الرئيسي: كيف يؤثر التحول الرقمي على رفع كفاءة الأداء الإداري لدى موظفي الشركات؟

السؤال الفرعي 1: ما هو سيناريو وتدفق العمل اليومي للموظف باستخدام الأنظمة الرقمية مقارنة بالأسلوب التقليدي؟

السؤال الفرعي 2: ما هي أدوات وحالات الاستخدام الرقمية الأكثر فائدة للموظفين لتسهيل المهام الإدارية؟

السؤال الفرعي 3: ما هي الأنظمة والمنصات التقنية المرتبطة بعمليات التحول الرقمي داخل الشركات

السؤال الفرعي 4: ما هي قنوات ووسائل وصول الموظفين إلى هذه الأنظمة والبيانات الرقمية؟

السؤال الفرعي 5: ما هو معدل التوفير في الوقت والجهد (كفاءة استخدام الموارد البشرية والتشغيلية) نتيجة التحول الرقمي؟

1.5 أهداف الدراسة.

1. قياس مستوى التحول الرقمي.

2. قياس كفاءة الأداء الإداري.

3. اختبار أثر التحول الرقمي على الأداء الإداري.

1.6 فرضية الدراسة.

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي على كفاءة الأداء الإداري.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي على كفاءة الأداء الإداري.

1.7 نموذج الدراسة.



1.8 نطاق الدراسة.

فلسفة البحث: الوضعية

منهج البحث: الاستنتاجي

استراتيجية البحث: المسحي

نوع البحث: كمي

الأفق الزمني: مقطعي

أداة جمع البيانات: الاستبيان

أسلوب التحليل: التحليل الإحصائي

الفصل الأول : الإطار العام للدراسة

الفصل الثاني: الدراسات السابقة و الأطار النظري

الفصل الثالث: منهجية البحث

الفصل الرابع: تحليل البيانات و اختبار الفرضيات

الفصل الخامس النتائج و التوصيات و الخاتمة

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1 المقدمة

يُعد التحول الرقمي من أهم التوجهات الاستراتيجية الحديثة التي تسهم بشكل ملحوظ في التطور التنظيمي السريع وتوفير فرص الابتكار والنمو في مختلف قطاعات الأعمال. ويؤدي التحول الرقمي دوراً مهماً في رفع جودة العمليات الإدارية وزيادة الإمكانيات، وتحسين الإنتاجية العامة للموظفين. ومع الانتشار الواسع للأنظمة الرقمية وكثرة الحديث عن تطبيقاتها، إلا أنها في بعض الأحيان قد تكون محفوفة بالمبالغة أو عدم الوضوح بشأن حقيقة إمكانياتها وتأثيرها الفعلي على كفاءة الأداء الإداري لدى متخذي القرار أو التنفيذيين في الشركات.

يعمل التحول الرقمي على إعادة هندسة الإجراءات الإدارية وتسهيل تدفق المعاملات اليومية للموظفين، مما يساعد الشركات على تحسين بيئتها الداخلية وتطوير كفاءتها التشغيلية بما يتوافق مع أهداف النمو. وبشكل عام، فإن كفاءة الأداء الإداري تعني الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة (الوقت، الجهد، التكلفة)، مما يؤدي بالتبعية إلى زيادة مبيعات الشركات وتعزيز سمعتها التنظيمية في السوق. ويتناول هذا الفصل بالتفصيل الإطار النظري للمتغير المستقل (التحول الرقمي) ومراحل تطوره، والمتغير التابع (كفاءة الأداء الإداري) وأبعاده، وصولاً إلى طبيعة العلاقة بينهما والخاتمة.

2.2 التحول الرقمي

2.2.1 التحول الرقمي.

ما هو التحول الرقمي؟

التحول الرقمي هو إعادة هيكلة شاملة لآليات العمل في المؤسسات من خلال دمج التقنيات والبرمجيات الرقمية في كافة الأنشطة الإدارية، بهدف تبسيط الإجراءات وتحويل العمليات التقليدية المعتمدة على الأوراق إلى عمليات إلكترونية ذكية تحاكي متطلبات السرعة والدقة (أبو خضير، 2022). وهو يعبر عن قدرة المنظمة على استخدام خبراتها التقنية المكتسبة في مجال معين لتطوير أساليب مبتكرة للقيام بالأعمال بدلاً من الأسلوب الإنساني النمطي، مما يتطلب المرونة والفهم بأسلوب منطقي ومنظم (العتيبي، 2023).

مراحل تطور التحول الرقمي والأنظمة الإدارية:

يمكن حصر تاريخ الاعتماد على الأنظمة الرقمية والبرمجيات الإدارية منذ ظهورها وحتى الآن في عدة مراحل تاريخية على النحو التالي:

مرحلة البدايات (1950-1980): شهدت هذه المرحلة الظهور الأولي للحاسب الآلية الكبيرة في المنظمات واقتصرت استخدامها على أتمتة العمليات الحسابية البسيطة وحفظ ملفات البيانات الأساسية بشكل محدود دون وجود شبكات ربط موسعة.

مرحلة انتشار برمجيات الأعمال (1980-2000): ظهرت في هذه الفترة الأنظمة المكتبية المتقدمة وقواعد وبرزت شبكة، (ERP) البيانات المترابطة، وبدأت الشركات في الاعتماد على أنظمة إدارة موارد المؤسسات الإنترنت كوسيلة لتسريع المراسلات الإدارية الداخلية والخارجية عبر البريد الإلكتروني.

مرحلة النضج الرقمي و الحوسبة السحابية (2000-2020): شهدت هذه الفترة نمواً تصاعدياً متسارعاً للرقمنة، حيث تحولت الأنظمة إلى بيئات سحابية تتيح للموظفين الوصول إلى البيانات والملفات الإدارية من أي مكان وفي أي وقت دون الارتباط بالوجود الفيزيائي داخل مقر الشركة.

مرحلة التحول الرقمي الذكي والمنصات المتكاملة (حتى الآن - 2020): باتت الأنظمة الرقمية الموحدة : جزءاً أساسياً من العمل اليومي، حيث يتم دمج أدوات التنبؤ وتحليل البيانات (RPA) وتطبيقات الأتمتة الكاملة. اللحظية لدعم متخذي القرار وتسهيل المهام الإدارية الروتينية مع توفير قنوات دخول ذكية ومؤمنة.

2.3 كفاءة الأداء الإداري

2.3.1 ما المقصود بكفاءة الأداء الإداري؟

تشكل إدارة الأداء الإداري أحد أهم الأنظمة التنظيمية التي تجعل الموظف وإنتاجيته محور الاهتمام. وعن طريقها تستطيع المنظمة إنجاز كافة الأعمال الإدارية والمتابعة التشغيلية وحفظ كافة الإجراءات والتقارير اليومية التي تساهم في معاينة كفاءة الموظفين (الشرماني، 2024). ويضاف إلى ذلك أن كفاءة الأداء تعكس قدرة الموظف على التكيف مع البيئة التنظيمية الحديثة واستخدام الأدوات المتاحة بالشكل الذي يضمن تحقيق أعلى مخرجات بأقل مدخلات ممكنة من الوقت والجهد البشري.

2.3.2 أبعاد كفاءة الأداء الإداري للموظفين:

تتكون كفاءة الأداء الإداري من عدة أبعاد ومؤشرات رئيسية تقاس من خلالها إنتاجية الموظف:

السرعة والاستجابة: تنفيذ المعاملات والمهام الإدارية الموكلة للموظف في الوقت المحدد ودون تأخير.

الدقة والاعتمادية: أداء الأعمال الإدارية بشكل صحيح وصادق، وانخفاض معدلات الأخطاء والشكاوى الناتجة عن المعالجة اليدوية.

الاستغلال الأمثل للموارد: تقليل الجهد البشري المستهلك والتكاليف التشغيلية الروتينية المخصصة لإنجاز المعاملات .

مرونة اتخاذ القرار: توفر قنوات سريعة وموثوقة للوصول إلى البيانات والمعلومات، مما يضمن اتخاذ قرارات إدارية سليمة تنعكس إيجاباً على جودة الخدمة.

2.4 العلاقة بين التحول الرقمي و كفاءة الأداء الإداري

تتعدد أدوات التحول الرقمي التي تسهم مباشرة في رفع كفاءة الأداء الإداري وتطوير بيئة العمل داخل الشركات :

المنصات السحابية الموحدة: تتيح للموظفين إنجاز مهامهم الإدارية وتتبع المعاملات فورياً بطريقة مرنة وسهلة, مما يقلل من البيروقراطية وأوقات الاستجابة داخل الأقسام.

أتمتة العمليات الروتينية: تعمل التقنيات الرقمية على تحليل الرسائل والمعاملات واستخراج التفاصيل المهمة تلقائياً، مما يحمي الموظف من عبء العمل والمهام الشاقة والمملة المستهلكة للوقت ويمنحه فرصة التفرغ للمهام الفكرية والتخطيطية.

أنظمة الأرشفة والتحليل التنبئي: تساعد في مراجعة بيانات العمل وتوقع الاحتياجات التشغيلية وحفظ المستندات رقمياً، مما يوفر قنوات وصول آمنة وسريعة للمعلومات دون الحاجة للمعالجة الورقية التقليدية المعرضة للخطأ البشري.

إيجابيات التحول الرقمي على الأداء الإداري في الشركات:

- 1- **أعمال منخفضة التكاليف:** يساعد الاعتماد على البرمجيات الرقمية في إنجاز كميات كبيرة من الأوراق والمعاملات بأقل التكاليف وبأعلى إنتاجية.
- 2- **تقديم دعم تشغيلي سريع وفوري:** يسهل من تدفق البيانات بين الإدارات المختلفة مما يعزز سرعة التنسيق الداخلي.
- 3- **رفع معدلات رضا الموظفين:** يؤدي تقليص الإجراءات المعقدة وتوفير بيئة رقمية مرنة إلى تقليل الإرهاق الوظيفي وزيادة الإنتاجية التشغيلية للشركات.

9.2. خاتمة الفصل

في ضوء ما تم استعراضه في هذا الفصل، يتضح أن لتطبيقات التحول الرقمي دوراً كبيراً وريادياً في تحسين وتطوير الأداء الإداري للموظفين داخل الشركات. فهذه التطبيقات والأنظمة الحديثة تعمل على تبسيط متطلبات العمل، وتقليل الاعتماد على الإجراءات الورقية واليدوية التقليدية، والربط الفعال بين الأنظمة الداخلية للمؤسسات. وينعكس هذا الأثر إيجاباً على رفع مستوى جودة العمليات الإدارية، وسرعة إنجازها، وتقليل الأخطاء التشغيلية، مما يؤدي بالتبعية إلى كفاءة الأداء الإداري العام وتحقيق الأهداف الاستراتيجية للشركات.

الملحق (الاستبانة)

محور التحول الرقمي

1. تستخدم المؤسسة أنظمة إلكترونية حديثة في العمل.
2. تتوفر قواعد بيانات رقمية تسهل الوصول للمعلومات.
3. تعتمد المؤسسة على التقنيات الرقمية في إنجاز الأعمال.
4. تسهم الأنظمة الرقمية في تقليل الأخطاء.
5. تساعد التكنولوجيا في سرعة تنفيذ المهام.

محور كفاءة الأداء الإداري

1. أنجز مهامي الإدارية في الوقت المحدد.
2. أتمتع بالقدرة على إنجاز الأعمال بكفاءة.
3. يسهم النظام الرقمي في تحسين جودة عملي.
4. أستطيع الوصول للمعلومات بسهولة.
5. يساعد التحول الرقمي في زيادة الإنتاجية.
6. يقلل التحول الرقمي من الوقت الضائع.
7. يسهم التحول الرقمي في تحسين اتخاذ القرارات.

مقياس الإجابة:

- أعارض بشدة = 1
أعارض = 2
محايد = 3
أوافق = 4
أوافق بشدة = 5

الفصل الثالث: منهجية البحث

3.1 المقدمة

يتناول هذا الفصل منهجية الدراسة التي تم الاعتماد عليها لتحقيق أهداف البحث والإجابة عن أسئلته واختبار فرضياته ويتضمن الفصل التعريفات الإجرائية لمتغيرات الدراسة، وتصميم البحث، ومجتمع الدراسة وعينتها، وطريقة جمع البيانات، وأنواع البيانات المستخدمة، بالإضافة إلى إجراءات التحليل الإحصائي التي سيتم الاعتماد عليها لتحليل البيانات واستخلاص النتائج.

3.2 التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

أولاً: التحول الرقمي (المتغير المستقل)

يقصد بالتحول الرقمي في هذه الدراسة مدى استخدام الشركات الخدمية للتقنيات الرقمية والأنظمة الإلكترونية في تنفيذ العمليات الإدارية وتحسين سير العمل، ويقاس من خلال استجابات أفراد العينة على فقرات الاستبانة المتعلقة بالتحول الرقمي.

أبعاد التحول الرقمي

- استخدام الأنظمة الإلكترونية.
- توفر البنية التقنية.
- استخدام قواعد البيانات الرقمية.
- توظيف التطبيقات الذكية في العمل.

ثانياً: كفاءة الأداء الإداري (المتغير التابع)

يقصد بكفاءة الأداء الإداري قدرة الموظف على إنجاز المهام المطلوبة بجودة عالية، وفي الوقت المناسب، مع الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة، ويقاس من خلال استجابات أفراد العينة على فقرات الاستبانة الخاصة بالأداء الإداري.

أبعاد الأداء الإداري

- سرعة الإنجاز
- جودة الأداء
- الإنتاجية
- الدقة في تنفيذ الأعمال

3.3 تصميم البحث (بصلة البحث):

فلسفة البحث: الوضعية

منهج البحث: الاستنتاجي

استراتيجية البحث: المسحي

نوع البحث: كمي

الأفق الزمني: مقطعي

أداة جمع البيانات: الاستبيان

أسلوب التحليل: التحليل الإحصائي

3.4 مجتمع البحث و طرق و تقنيات أخذ العينات

يتكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين الإداريين العاملين في الشركات الخدمية داخل المملكة العربية السعودية. وسيتم اختيار عينة الدراسة باستخدام **العينة العشوائية البسيطة**، حيث تمنح جميع أفراد المجتمع فرصة متساوية للمشاركة في الدراسة، بما يضمن الحصول على نتائج أكثر دقة وموضوعية. ويستهدف البحث توزيع الاستبانة على **200 موظف**، مع توقع استرداد عدد كافٍ من الاستبانات الصالحة للتحليل الإحصائي.

3.5 طريقة جمع البيانات

اعتمدت الدراسة على **الاستبانة الإلكترونية** بوصفها الأداة الرئيسة لجمع البيانات، حيث صممت وفق مقياس ليكرت الخماسي، وتم توزيعها على أفراد العينة من خلال الوسائل الإلكترونية للحصول على آرائهم حول متغيرات الدراسة.

3.6 أنواع البيانات

اعتمدت الدراسة على نوعين من البيانات

أولاً: البيانات الأولية

وهي البيانات التي يتم جمعها مباشرة من أفراد عينة الدراسة بواسطة الاستبانة

ثانياً: البيانات الثانوية

وهي البيانات التي يتم الحصول عليها من الكتب، والرسائل العلمية، والدوريات، والأبحاث المنشورة، والمراجع العربية والأجنبية المتعلقة بالتحول الرقمي وكفاءة الأداء الإداري.

3.7 إجراءات التحليل الإحصائي

بعد جمع الاستبانات سيتم إدخال البيانات إلى برنامج SPSS لإجراء التحليلات الإحصائية المناسبة, و تشمل :

- التكرارات والنسب المئوية لوصف عينة الدراسة.
- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.
- اختبار صدق وثبات الاستبانة باستخدام معامل كرونباخ ألفا.
- اختبار الارتباط لدراسة العلاقة بين المتغيرات.
- تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار أثر التحول الرقمي على كفاءة الأداء الإداري.
- اختبار مستوى الدلالة الإحصائية عند (0.05).
-

3.8 الخاتمة

استعرض هذا الفصل المنهجية التي اعتمدت عليها الدراسة، بدءًا من التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث، مرورًا بتصميم الدراسة ومجتمعها وعينتها، وطرق جمع البيانات وأنواعها، وانتهاءً بإجراءات التحليل الإحصائي التي سيتم استخدامها لاختبار فرضيات الدراسة والإجابة عن أسئلتها، بما يمهد للفصل الرابع الخاص بتحليل البيانات ومناقشة النتائج.

3. جدول المحتويات.

المقدمة.....	
مشكلة البحث	
أهمية البحث	
أسئلة البحث.....	
أهداف البحث.....	
فرضيات البحث.....	
نموذج البحث.....	
الدراسة الميدانية.....	
منهجية البحث.....	
الفصل الثاني: الدراسات السابقة.....	
التحول الرقمي	
كفاءة الأداء الإداري.....	
العلاقة بين التحول الرقمي و كفاءة الأداء الإداري.....	
خاتمة الفصل.....	
المخطط المقترح.....	
قائمة المراجع.....	

4. قائمة المراجع.

المراجع العربية:

- أبو خضير، أحمد (2022) أثر التحول الرقمي على تحسين الأداء الوظيفي في الشركات الخدمية، المجلة العربية . للإدارة، المجلد 42، العدد 2، ص ص 115-138
- العتيبي، بندر بن محمد (2023) واقع تطبيق الرقمنة الإدارية وعلاقتها بكفاءة الأداء التشغيلي: دراسة مسحية على الشركات المساهمة، مجلة الدراسات التجارية المعاصرة، العدد 14، ص ص 45-72
- الشمراي، سارة عبد الله (2024). التحول الرقمي كمتغير وسيط لتطوير البيئة التنظيمية وكفاءة العمليات الإدارية في . القطاع الخاص، المجلة الدولية للبحوث الإنسانية والاجتماعية، المجلد 8، العدد 1، ص ص 201-225
- إبراهيم، محمد أحمد . (2022) التحول الرقمي في المؤسسات الإدارية: المفهوم والتطبيق. القاهرة: دار الفكر . العربي.
- الحربي، خالد بن محمد . (2023) أثر التحول الرقمي في تحسين الأداء المؤسسي: دراسة تطبيقية على المؤسسات . الحكومية السعودية. المجلة العربية للإدارة 43(2)، 145-170
- السلمي، أحمد علي (2021). إدارة الأداء المؤسسي. الرياض: مكتبة الرشد .
- العتيبي، فهد عبدالعزيز . (2024) أثر التحول الرقمي على كفاءة الأداء الإداري في القطاع الخدمي بالمملكة العربية . ، السعودية. مجلة جامعة الملك سعود للعلوم الإدارية 36(1)، 85-112
- المالكي، عبدالعزيز سعيد (2022). الإدارة الإلكترونية والتحول الرقمي. جدة: دار حافظ للنشر .

- Vial, G. (2019).** *Understanding digital transformation: A review and a research agenda.* The Journal of Strategic Information Systems, 28(2), 118-144.
- Kane, G. C., Phillips, A. N., Copulsky, J., & Andrus, G. (2021).** *The Technology Fallacy: How People Are the Real Key to Digital Transformation.* MIT Press.
- Verhoef, P. C., Broekhuizen, T., Bart, Y., Bhattacharya, A., Dong, J. Q., Fabian, N., & Haenlein, M. (2021).** Digital transformation: A multidisciplinary reflection and research agenda. *Journal of Business Research*, 122, 889–901.
- Vial, G. (2021).** Understanding digital transformation: A review and research agenda. *The Journal of Strategic Information Systems*, 30(2), 101-123.
- Westerman, G., Bonnet, D., & McAfee, A. (2022).** *Leading Digital: Turning Technology into Business Transformation.* Harvard Business Review Press.
- OECD. (2023).** *Digital Government Index 2023.* Paris: Organisation for Economic Co-operation and Development.