

Final Project 1

Code: MGM 496-PMG496

Project Template

Faculty of Management
Midocean University

أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الإدارية: دراسة ميدانية على شركة
سليمان الراجحي القابضة في ظل رؤية 2030

أسم الطالب

فهد فرحان ساري

الرقم الجامعي

222001549

مشروع تخرج - 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبد الرحيم نادر

المحتويات

4	المقدمة:
4	مشكلة الدراسة
5	1.1.1 الفجوات على المستوى النظري
5	1.1.2 الفجوات على المستوى التطبيقي
6	أهمية الدراسة:

المقدمة:

في ظل التحولات المتسارعة التي يشهدها العالم في مجال التقنية والرقمنة، أصبحت التحولات الرقمية أحد أهم المداخل الأساسية لتحسين كفاءة المؤسسات ورفع جودة أدائها الإداري، فلم تعد المؤسسات قادرة على المنافسة أو الاستمرارية دون اعتمادها على أدوات التحول الرقمي، التي تمكّنها من تبسيط الإجراءات، وتسريع العمليات، وتعزيز الشفافية، وقد فرضت التطورات التكنولوجية نفسها بقوة على نماذج الإدارة التقليدية، ما أدى إلى إعادة هيكلة العديد من الأنشطة الإدارية بشكل يتناسب مع بيئة العمل الذكية القائمة على الابتكار والتقنية الحديثة. (Dobrolyubova, 2021)

ويبرز التحول الرقمي كعنصر جوهري في رؤية المملكة 2030، حيث تتبنى الدولة نهجًا استراتيجيًا يهدف إلى رقمنة الخدمات وتحقيق الكفاءة التشغيلية في مختلف القطاعات، وقد بدأت المؤسسات السعودية العامة والخاصة على حدٍ سواء، في تطبيق تقنيات التحول الرقمي مثل الذكاء الاصطناعي، وسلاسل الكتل، وإنترنت الأشياء، وأنظمة تخطيط الموارد المؤسسية، بغرض تحسين جودة الخدمة المقدمة داخليًا وخارجيًا، ما يفتح آفاقًا جديدة نحو التميز المؤسسي والاستدامة الإدارية. (Abdilhafez et al., 2024)

يُعدّ مفهوم التحول الرقمي أكثر من مجرد تحديث للبنية التحتية التكنولوجية، فهو يتجاوز ذلك ليشمل إعادة تصميم العمليات الإدارية، وتطوير الكفاءات البشرية، وتغيير ثقافة العمل نحو ثقافة تعتمد على البيانات والمعرفة والقرارات المدعومة بالتكنولوجيا، ومن خلال هذه المقاربة الشاملة، تسعى المؤسسات إلى تحقيق جودة أعلى في الخدمات الإدارية المقدمة للعاملين والعلاء على حدٍ سواء، من خلال تقليل وقت الخدمة، ورفع مستوى الدقة، وتوفير بيئة عمل ذكية (الحمداني، العبيدي، و الحساوي، 2023).

إن جودة الخدمات الإدارية تعتبر من الركائز الجوهرية لتحقيق الأداء المؤسسي الفعّال، فهي تمثل انعكاسًا مباشرًا لكفاءة النظم والسياسات والموارد المستخدمة داخل المؤسسة، وتُقاس جودة هذه الخدمات من خلال عدة أبعاد تشمل: الاستجابة، والموثوقية، والتعاطف، والتأكيد، والمظهر الخارجي. وقد أثبتت العديد من الدراسات أن المؤسسات التي تستثمر في تطوير نظمها الإدارية والرقمية، غالبًا ما تحقق معدلات رضا وظيفي أعلى، وانخفاضًا في تكاليف التشغيل، وزيادة في فعالية اتخاذ القرار (الصباحين، 2022).

ولا يقتصر أثر التحول الرقمي على العمليات الداخلية فحسب، بل يمتد ليشمل تحسين رضا العملاء والمستفيدين من الخدمات، إذ تُمكن النظم الرقمية المتقدمة المؤسسات من تحقيق استجابات أسرع لمتطلبات العملاء، وتقديم خدمات مخصصة، وإدارة المعرفة المؤسسية بفعالية (كردي و برهومة، 2024).

و أصبحت المؤسسات مطالبة بإعادة النظر في البنى التنظيمية والإدارية من خلال تكامل التحول الرقمي مع استراتيجية تحسين جودة الخدمات. ومن الأمثلة البارزة في هذا السياق، ما كشفت عنه دراسة ميدانية في أحد المراكز الصحية الليبية حول دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين جودة الخدمات الصحية، حيث تبين أن استخدام النظم الرقمية أدى إلى تحسين التنسيق بين الأقسام، وتعزيز فعالية العمل، وزيادة رضا الموظفين والمراجعين (البدرى و العوامي، 2024).

بناءً على ما سبق، يتضح أن التحول الرقمي لم يعد خياراً بل ضرورة استراتيجية، لا سيما في ظل التغيرات التي تفرضها البيئة الاقتصادية والتقنية الحديثة، وتبرز الحاجة إلى استكشاف أثر هذا التحول على جودة الخدمات الإدارية في الشركات السعودية الرائدة، مثل شركة سليمان الراجحي القابضة، التي تمثل نموذجاً للمؤسسة تسعى للتطوير المستدام وتحقيق الأهداف الوطنية لرؤية 2030 من خلال تبني أفضل ممارسات الرقمنة الإدارية.

مشكلة الدراسة

على الرغم من التوسع المتزايد في تطبيقات التحول الرقمي في المؤسسات السعودية خلال السنوات الأخيرة، خاصة في ظل توجهات رؤية المملكة 2030، إلا أن انعكاس هذا التحول على جودة الخدمات الإدارية لا يزال محل تساؤل وتحليل، لا سيما في القطاع الخاص، فبينما تسعى الشركات إلى أتمتة عملياتها وتبني نظم رقمية حديثة، يظل تحقيق جودة إدارية ملموسة ومستدامة هدفاً لم يُتحقق بالشكل المطلوب في جميع البيئات التنظيمية، مما يثير الحاجة إلى فهم أعمق للعلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمات الإدارية..

1.1.1 الفجوات على المستوى النظري

ورغم وفرة الدراسات التي تناولت موضوع التحول الرقمي، إلا أن العديد منها ركز على أبعاد تقنية أو اقتصادية دون التطرق بعمق إلى أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الإدارية كمتغير تابع مستقل. كما أن الأدبيات العربية لا تزال بحاجة إلى المزيد من الدراسات التي تربط بين التحول الرقمي وبين مؤشرات الجودة الإدارية في السياقات المؤسسية المختلفة، وتظهر فجوة في توحيد الأطر النظرية التي تشرح العلاقة بين مكونات التحول الرقمي (مثل: البنية التحتية الرقمية، التكامل المعلوماتي، الثقافة الرقمية) وأبعاد جودة الخدمات (مثل: الكفاءة، الاستجابة، الموثوقية، رضا الموظف والمستفيد)..

1.1.2 الفجوات على المستوى التطبيقي

تُظهر الممارسات الميدانية في عدد من الشركات السعودية تفاوتًا واضحًا في نتائج التحول الرقمي على مستوى الخدمات الإدارية، حيث لوحظ أن بعض المؤسسات تطبق النظم الرقمية دون أن ينعكس ذلك بالضرورة على رفع جودة الخدمة أو تحسين بيئة العمل، كما أن الدراسات التطبيقية حول هذا الموضوع في الشركات العائلية الكبرى – مثل شركة سليمان الراجحي القابضة – لا تزال محدودة، وهذا ما يستدعي إجراء دراسة ميدانية تقيس بشكل دقيق مدى تأثير تبني التحول الرقمي على جودة الخدمات الإدارية داخل هذه الشركات، مع الأخذ في الاعتبار الخصوصية الثقافية والتنظيمية لكل شركة...

السؤال الرئيسي للدراسة

بناءً على ما سبق، تنبع المشكلة البحثية من الحاجة إلى استكشاف وتحليل أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الإدارية في شركة سليمان الراجحي القابضة في ظل رؤية المملكة 2030، وهو ما تتم صياغته في السؤال التالي:

ما أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الإدارية في شركة سليمان الراجحي القابضة في ظل رؤية 2030؟

أهمية الدراسة :

أولاً: الأهمية العلمية

تنبع الأهمية العلمية لهذه الدراسة من سعيها إلى سد فجوة معرفية في الأدبيات العربية المتعلقة بالعلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمات الإدارية، حيث تساهم في إثراء الإطار النظري من خلال الربط بين مفهومين معاصرين ومتكاملين، وهما: التحول الرقمي بأبعاده التكنولوجية والتنظيمية، وجودة الخدمات الإدارية بمؤشراتها التشغيلية والوظيفية.

كما تقدم الدراسة إضافة نوعية من خلال تطوير نموذج مفاهيمي يفسر هذه العلاقة في سياق الشركات العائلية الكبرى، وهي بيئة لم تُدرس بشكل كافٍ في السياق المحلي، رغم أهميتها الاقتصادية والتنظيمية. إن نتائج هذه الدراسة قد تمثل مرجعاً أكاديمياً للباحثين المهتمين بمفاهيم الإدارة الرقمية وتحسين جودة الخدمات في المؤسسات العربية...

ثانياً: الأهمية العملية (التطبيقية)

تكمن الأهمية التطبيقية للدراسة في أنها تقدّم رؤية تحليلية دقيقة يمكن أن تدعم صانعي القرار داخل شركة سليمان الراجحي القابضة، وفي الشركات السعودية المشابهة، لفهم مدى فاعلية التحول الرقمي في رفع كفاءة الخدمات الإدارية. كما تتيح الدراسة تحديد الجوانب التي تحتاج إلى تطوير في بنية التحول الرقمي، واقتراح آليات لتحسين الجودة من خلال دمج التقنية بالعمليات الإدارية.

اقترح استراتيجيات عملية وتوصيات قابلة للتطبيق تساهم في رفع مستوى الكفاءة التشغيلية والرضا الوظيفي وتحقيق أهداف رؤية المملكة 2030. كما يمكن الاستفادة من نتائج الدراسة في بناء مؤشرات أداء رقمية لقياس جودة الخدمات في المؤسسات الخاصة والعامة.

قائمة المراجع:

- الصباحيين، منى علي. (2022). أثر نظم المعلومات الإدارية على جودة الخدمات المؤسسية. المجلة العربية للنشر العلمي، ع49، 71 - 81
- البدري، فوزي سعد نجم عبدالسلام، و العوامي، أحمد محمد علي. (2024). أثر نظم المعلومات الإدارية في تحسين جودة الخدمات الصحية: دراسة ميدانية على العاملين بالمركز الصحي الأبيار. مجلة العلوم الاقتصادية والسياسية، مج21، ع2، 447 - 476.
- غاي، فاطمة. (2022). دور الاستخدامات التكنولوجية الحديثة في تحسين جودة الخدمات الإدارية: دراسة ميدانية. مجلة البحوث والدراسات، مج19، ع2، 615 - 640.
- الوائلي، رقية عبده محمد، السنبراني، توفيق مصلح صالح، الجراحي، هدى مجاهد، سنان، سميرة محمد، و سنان، ياسمين محمد. (2025). أثر الإدارة الإلكترونية في جودة الخدمات: دراسة ميدانية في الجامعات اليمنية الأهلية. مجلة جامعة البيضاء، مج7، ع1، 566 - 585.
- الحمداني، علاء عبدالسلام يحيى، العبيدي، نور علي عبود، و الحساوي، معاذ عبدالله هادي. (2023). دور التحول الرقمي في فاعلية القرارات الاستراتيجية: دراسة تحليلية لآراء عينة من القيادات الإدارية العاملة في بعض الجامعات الأهلية العراقية. مجلة اتحاد الجامعات العربية للبحوث في التعليم العالي، مج43، عدد خاص، 719 - 739.
- كردي، أحمد السيد، و برهومة، عبير يحيى السيد علي. (2024). دور التحول الرقمي في تحقيق رضا الممولين: دراسة تطبيقية على مصلحة الضرائب المصرية. المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، ع1، 13 - 52.

- Dobrolyubova, E. (2021). Measuring outcomes of digital transformation in public administration: Literature review and possible steps forward. Network of Institutes and Schools of Public Administration in Central and Eastern Europe. The NISPAcee Journal of Public Administration and Policy, 14(1), 61-86.
- Abdilhafez, W. M., Refaai, M. A., & Abdul Aziz, M. H. (2024). THE IMPACT OF DIGITAL TRANSFORMATION ON THE EFFICIENCY OF THE STATE'S ADMINISTRATIVE SYSTEM AND SUSTAINABLE DEVELOPMENT AN APPLIED STUDY ON THOSE WHO MOVED TO THE ADMINISTRATIVE CAPITAL. Journal of Environmental Science, 53(3), 770–794