



تأثير التحول الرقمي على ادارة المشاريع في القطاع الحكومي وعلاقته بتجربة العميل في المملكة العربية السعودية

The Impact of Digital transformation on Project Management in The Government Sector and its Relation to The Customer Experience in Saudi Arabia

إعداد الطلاب/

يوسف عبداللطيف

عهد إلياس

نوره فهد القلعي

إشراف/

د. وليد سليمان

العام الدراسي:

2023

فهرس المحتوى:

المقدمة 6

مشكلة الدراسة / أهمية الدراسة 7

أهداف الدراسة / فرضيات الدراسة 8

الدراسات السابقة / المنهجية وطرق البحث / أدوات الدراسة / مجالات الدراسة 9

المراجع والمصادر 13

قائمة الجداول :

المستخلص : Abstract

الفصل الأول

المقدمة:

بسم الله الرحمن الرحيم ، والصلاة والسلام على سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم ،علية افضل الصلاة و التسليم..

أما بعد,,

سنحدث وبطريقة علمية ممنهجة عن موضوع (تأثير التحول الرقمي على تطوير ادارة المشاريع) الذي يشغل الكثير من التفكير عند طلابنا الاعزاء، وقد عملنا على أن نوفيه حقّه، كما نتمنى أن يكون الموضوع قد شمل كل الجوانب المهمة والخاصة به، وقد قسمت هذه العناصر إلى سبع فقرات مهمة، وهي:

اولا: ماهو التحول الرقمي؟

ثانيا: تاريخ التحول الرقمي...

ثالثا: عناصر رئيسية في التحول الرقمي.

رابعا: فوائد التحول الرقمي في بيئة ادارة المشاريع.

خامسا: مظاهر التحول الرقمي في السعودية وارتباطه في تطوير ادارة المشاريع.

سادسا: المخاطر المرتبطة بالتحول الرقمي.

سابعا: التحديات والفرص التي يواجهها التحول الرقمي على تطوير ادارة المشاريع.

ويستطيع القارئ العزيز من خلال تلك العناصر استطلاع كل المعلومات التي خصت هذا البحث (تأثير التحول الرقمي على تطوير ادارة المشاريع) و أن يقوم ببناء فكرته الخاصة وترتيبها بما يتوافق مع فقرات بحثنا العلمي، وقد كتبت في نهاية البحث المراجع والوثائق التي جمعت منها معلومات البحث، والذي أرجو أن ينال إعجابكم.

ما هو التحول الرقمي؟

مع تقدم التكنولوجيا وتطورها السريع، شهدنا في العقود الأخيرة تحولاً رقمياً هائلاً يؤثر بشكل جذري على مختلف جوانب حياتنا. فعصر التحول الرقمي قد أحدث تغييرات هائلة في الطريقة التي نتعامل بها مع المعلومات ونقوم فيها بإجراءاتنا اليومية.

التحول الرقمي هو عملية استخدام التقنيات الرقمية لإنشاء عمليات تجارية وثقافة وتجارب عملاء جديدة - أو تعديلها - لتلبية متطلبات الأعمال والسوق المتغيرة. يعد التحول الرقمي من أهم العوامل التي تؤثر على إدارة المشاريع، حيث يساعد في تحسين الكفاءة والإنتاجية والتواصل بين أفراد الفريق، كما يساعد في تحليل البيانات واتخاذ القرارات بشكل أسرع وأكثر دقة.

لم يكن سوق الأعمال كما هو عليه الآن ولم تكن إدارة المشاريع قبل الرقمنة كما هي عليه بعدها. ولكن لنناقش هذه النقطة بشكل أدق، يجب أولاً أن نعرف التحول الرقمي للأعمال والإجابة على أكثر

الأسئلة شيوعاً وأهمها على الإطلاق، ألا وهو لماذا أصبح موضوع التحول الرقمي على قمة الموضوعات الرائجة بين الشركات حالياً؟

يتفق كلاً من خبراء المجال الرقمي ومتخذي القرار في الشركات على مفهوم تبني أنظمة أكثر مرونة لتضييق الفجوة بين العمل في المكاتب الفعلية وقرينتها الافتراضية. وهذا ما خلقت الحاجة في عهد ما بعد جائحة كوفيد حيث أعادت تشكيل سوق الأعمال واصطلحت على تعريفات جديدة ومنها مصطلح الرقمنة على سبيل المثال.

واليوم، أصبح التحول الرقمي يعني التحويل من العمليات اليدوية والتناظرية إلى العمليات الرقمية في كل جانب من جوانب الأعمال - بما في ذلك سلسلة التوريد وERP والعمليات وخدمة العملاء والمزيد. في الأساس، يساعد التحول الرقمي الشركات والكيانات الأخرى على تحقيق نتائج أفضل من خلال ربط الأشخاص والأماكن والأشياء.

كل شركة لديها سببها الخاص للتحول الرقمي. قد يكون بعضها مدفوعاً بفرص النمو أو زيادة الضغط التنافسي، في حين أن البعض الآخر يغير المعايير التنظيمية. مهما كان سبب بدء الشركة في هذا المسار، يمكن أن تتضمن النتائج سلع وخدمات وتجارب متميزة تلي توقعات العملاء أو تتجاوزها. يمكن أن تؤدي زيادة الكفاءات وغيرها من فوائد الأعمال إلى تعزيز الربحية وتعزيز الابتكار في القطاع العام، يقود التحول الرقمي الرغبة في الحفاظ على الموارد مع المساعدة في خلق نوعية حياة أفضل للمواطنين.

مشكلة الدراسة:

إن التطور السريع في عالم المال والأعمال أدى إلى ابتكار وتطوير العديد من الأدوات والطرق التي تدعم إدارة وتنظيم المشاريع، وتعزز من فعاليتها وإمكانية تطبيقها، فأصبح ضرورياً على المنشآت والمنظمات أن تختار الطريقة أو المنهجية التي تتناسب مع طبيعة مشاريعها لتتمكن من إدارتها بشكل فعال وذو منفعة، ومن هنا ظهرت مشكلة هذه الدراسة في تحديد أوجه الفرق بين منهج الشلال (Waterfall) بكونه ممثلاً للمنهج التقليدي أو البدائي والمنهج الرشيق (Agile) بكونه ممثلاً للمنهج الحديث والعصري، مما يسهل على مدراء المشاريع وأصحاب القرار في اختيار الأسلوب أو المنهج الأفضل لإدارة المشروع لتحقيق المطلوب والنفع.

أهمية الدراسة:

تأثير التحول الرقمي على إدارة المشاريع يعتبر موضوع مهم في الوقت الحالي، حيث يمكن أن يؤدي التحول الرقمي إلى تحسين كفاءة إدارة المشاريع وتسهيل التواصل وتنسيق الفرق.

كما يمكن أن يساهم في تحسين عمليات التخطيط والمراقبة والتقييم، وايضاً يمكن أن يزيد من الكفاءة ويقلل من الأخطاء.

وكما تكمن أهمية التحول الرقمي في مواكبة التطورات التكنولوجية، حيث تساهم فيما يلي:

تعزيز تجربة العملاء، عن طريق استخدام الذكاء الاصطناعي في التعامل معهم، وتقنيات الاستشعار الذكي.

مساعدة المؤسسات والشركات في مواكبة التغيرات وسرعة التكيف معها.

تحسين الإنتاجية والكفاءة.

تقليل التكلفة التشغيلية وتحسين إجراءات العمل، منها خفض تكاليف التالي:

الخدمات اللوجستية والتسليم.

نفقات الموارد البشرية.

ميزانية دعم العملاء.

صيانة المعدات.

نفقات الطاقة.

أهداف الدراسة:

تساؤلات الدراسة (الفروض):

بناء على ما اشارت اليه الدراسات السابقة وواقع التحول الرقمي في إدارة المشاريع بشكل عام, يمكن تحديد بعض فرضيات الدراسة كالتالي:

- إن مدراء المشاريع يدركون أهمية اختيار المنهجية الصحيحة في إدارة المشاريع بدون الاستغناء عن دور التحول الرقمي في إدارة المشاريع في القطاعات الحكومية والخاصة.
- يوجد متطلبات فنية وإدارية ومهارات ضرورية لفهم ضرورة التحول الرقمي وادراجها من ضمن إدارة المشاريع.
- يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الخبرة وأعمار العاملين في إدارة المشاريع وادراكهم لأهمية ومتطلبات معوقات التحول الرقمي في إدارة المشاريع.

الدراسات السابقة:

- واقع الذكاء الاصطناعي على إدارة المشاريع في القطاع الحكومي بالمملكة العربية السعودية (جامعة ميد أوشن).

المنهجية وطرق البحث:

تسعى الدراسة إلى تحقيق أهدافها عبر توضيح جميع جوانب الموضوع, حيث تم استخدام المنهج الوصفي عند ذكر المفاهيم الأساسية من خلال الدراسات والمقالات المتعلقة بهذا الشأن بالإضافة الى المنهج التجريبي عند ذكر تجارب مطبقة ناجحة وغير ناجحة في التحول الرقمي على مستوى الافراد والمؤسسات.

أدوات الدراسة (أدوات جمع البيانات):

الكتب والرسائل العلمية والأبحاث والتقارير والمجلات العلمية واستطلاعات الرأي السابقة.

مجالات الدراسة (بشري، مكاني، زماني):

الحدود المكانية:

تم اختيار المملكة العربية السعودية بالتحديد المنطقة الوسطى والمنطقة الغربية، تتميز المملكة بأنها أكبر مدن المنطقة من حيث المساحة الجيولوجية، وهي إحدى أكبر بوابات التجارة الخارجية, بالإضافة إلى ذلك، تتميز بأنها مركز صناعي وتجاري نشط، وتستقطب العديد من المستثمرين والشركات , فهي تتعامل مع عدد لا يحصى من العملاء في مختلف الأنشطة والمجالات.

الحدود البشرية:

تناول البحث الحالي اثر التحول الرقمي في ادارة المشاريع و علاقته بتجربة العملاء في جميع مناطق المملكة.

انطلاقاً من الخطة الاستراتيجية للمملكة العربية السعودية وتوجهاتها في رؤية 2030 و مواكبة للأنظمة العالمية و تطورها.

الحدود الزمنية:

تم تطبيق أداة الدراسة في الفصل الدراسي الثالث، من العام الدراسي 2023/2022.

التصور العام لبنية البحث :

في إطار سياسة العالم نحو بناء مجتمع رقمي يحتضن تكنولوجيات المعلومات الناشئة الجديدة، التي صار لها أهمية قصوى في الوقت الحالي الذي يشهد فيه العالم تغيرا جذريا في السنوات القليلة الماضية.

وقد أدى ذلك إلى تغيير جزري في الطريقة التي نعمل بها ونحيا خلالها. واصبح لزاماً على الحكومات ومنشآت الأعمال المختلفة في معظم دول العالم التمحور نحو الانتقال إلى تحول رقمي في كافة المجالات من أجل فهم افضل للمستقبل .

وقد أظهرت الأحداث الحديثة أن التكنولوجيا والبيانات الرقمية قد أصبحت من الأدوات التي لا غنى عنها للمصالح الحكومية ومنشآت الأعمال المختلفة من أجل التكيف مع المتغيرات المستجدة.

وقد أدى ذلك ، لأن يعيد قادة الدول تقييم خططهم وتصور المستقبل المستهدف الذي تكون فيه تكنولوجيات المعلومات الحديثة أداة رئيسية تساعد المصالح الحكومية ومنشآت الأعمال في محاولات التغلب على التحديات الحديثة.

وعلي ذلك ، في إطار الالتزام بالمساعدة للحصول علي الأدوات المحتاج لها للتغلب على المعوقات والتحديات التي صارت ناشئة حديثا، اتجهت كثير من شركات التكنولوجيا العالمية نحو بقاء العالم متصلا وآمنا وموفرا منتجات وخدمات الكترونية. وبذلك مكنت تكنولوجيا المعلومات الحديثة التحولات المختلفة في انتهاز فرصة غير مسبوقة لخلق قيمة أعظم للمجتمع في التحسين ، مشاركة المواطنين في اتخاذ القرار، تعزيز الانتعاش والنمو الاقتصادي.

وفي هذا السياق، صارت كثير من منشآت الأعمال والمصالح الحكومية المختلفة وخاصة في الدول النامية تواجه كثيرا من المعوقات نحو سعيها في التحول الرقمي المنشود. حيث قد تكون الميزانية المخصصة محدودة في نطاقها المعين ومقتصرة علي أنشطة معينة. مما يجعل الحكومات ومنشآت الأعمال أن ينتقلوا في عمليات الشراء والموافقة عليها المعقدة للغاية. كما أن تأهيل وتدريب وتحسين مهارات القوي العاملة التي تتواجد بالفعل، مع جذب مواهب جديدة للقيام بما تتطلبه مهام التحول الرقمي الحادث ما زالت تمثل تحديا كبيرا أيضا , إلي جانب كل تلك التحديات يجب مواجهة تأكيد تحديات الأمن السيبراني، المرونة المطلوبة للتحول الرقمي.

وفي بحثنا هذا نستعرض تأثير التحول الرقمي على إدارة المشاريع ومدى تأثيره على تجربة العملاء .

Summary : الملخص

المراجع والمصادر:

- منصة بكة (ما هو التحول الرقمي؟ دليل شامل لمفهومه وأساسياته) 2 أكتوبر 2023.
- إدارة المشاريع بين المنهجية التقليدية والمنهجية الحديثة "دراسة مقارنة" (عثمان بن ناصر و أ.د/ خليل عبد الحميد ياغي) جامعة الملك عبدالعزيز.
- منصة هيئة الحكومة الرقمية (قياس التحول الرقمي 2022) 20 نوفمبر 2022.
(https://www.dga.gov.sa/ar/the_results_of_the_10th_measurement_for_2022)
- Bello, V, &Andronikidis, A: «The Impact of Internal Service Quality on Customer Service Behavior », International Journal of Quality and Reliability Management, Vol 25, 2008
- Jun, M & Cai, S: «Examining the relationship between internal service quality and its dimensions, and internal customer satisfaction », Total quality management, Vol 21, No 02, 2010.
- أحمد وأبوبكر زكريا (2016), جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء, كلية الدراسات التجارية, كلية التسويق, جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا, جمهورية السودان.
- آمنة وقدر باي (2018), جودة الخدمات الصحية وأثرها على رضا المريض, رسالة ماجستير, كلية العلوم الاقتصادية والتسيير, جامعة عبد الحميد بن باديس, الجزائر.