

## دور التحول الرقمي في تعزيز أداء الشركات : بالتطبيق على شركة stc بالمملكة العربية السعودية

اسم الطالبة :

ريما بنت عمر باوزير

الرقم الجامعي :

**2021205537**

مشروع تخرج - ١

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

٢٠٢٤- الفصل الدراسي الثاني

## جدول المحتويات

|   |                                            |
|---|--------------------------------------------|
| ٣ | ١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة ..... |
| ٤ | ١,١. المقدمة: .....                        |
| ٥ | ١,٢. مشكلة الدراسة .....                   |
| ٥ | 1.2.1. فجوات على المستوى النظري .....      |
| ٥ | ١,٢,٢. فجوات على المستوى التطبيقي .....    |
| ٦ | 1.3. أهمية الدراسة .....                   |
| ٦ | 1.3.1. على المستوى النظري: .....           |
| ٦ | 1.3.2. على المستوى التطبيقي: .....         |
| ٧ | قائمة المراجع .....                        |

## ١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

## ١.١. المقدمة:

ففي خلال العقود القليلة الماضية شهد العالم طفرة في الاتصالات والمعلوماتية واستخدام التقنيات الحديثة المتطورة في كل مناحي الحياة ، مما جعل العالم قرية صغيرة من خلال وسائل الاتصال المتطورة واستخدام شبكات الانترنت ، وانتقل هذا التطور للمنظمات والشركات الإدارية المختلفة، وقد ساهمت هذه التطورات في تحسين صورة الخدمات المقدمة، في السياق لم يعد استخدام التقنية الرقمية والتحول الرقمي من الرفاهية أو إضافة تتميز بها هذه الشركات بل أصبحت من الضروريات الأساسية التي تعتمد عليها هذه الشركات بمختلف تخصصاتها فأصبحت لغة العصر ومن الوسائل الأساسية في تحسين الأداء ورفع كفاءته، وفي ذلك فقد أشار (Berghaus, ٢٠١٨: ١٢) إنه " أصبح مصطلح التحول الرقمي شائعاً في السنوات الأخيرة بين المديرين والخبراء والمستشارين ذوي الصلة ملا له من أهمية كبيرة في التغيرات التنظيمية نتيجة جدًا التطورات التكنولوجية، ويشير إلى استخدام التقنيات الرقمية ليطم خلق القيمة وتغيير أسلوب وأنموذج العمل، إذ يعمل على تغيير أساسي في العمل مثل ابتكار المنتجات الجديدة واستراتيجيتها" ( زاهد - ٢٠٢٥ ) .

فقد أصبح التحول الرقمي من الضروريات بالنسبة لكافة المؤسسات التي تسعى إلى التطور وتحسين خدماتها وتسهيل وصول المستفيدين لها، فهو عملية انتقال على مستوى الأشكال والمحتويات والتقنيات والأساليب تختلف من صيغة إلى أخرى عن طريق الرغبة الذاتية للمحول أو نتيجة لدفعة مؤثرة خارجية مواكبة التغيرات الحديثة وحيث أن التحول الرقمي لا يعني تطبيق التكنولوجيا داخل هذه المؤسسات وإنما هو برنامج شامل كامل يمس المؤسسات ويمس خدماتها المقدمة، وطريقة وأسلوب عملها بشكل رئيسي ، وأيضا من خلال تقديم الخدمات لجمهور العملاء لجعل الخدمات تتم بشكل أسرع وأسهل.

هدفت دراسة (جمال، اسلام ، ٢٠٢٣) إلى تناول موضوع التحول الرقمي من حيث مفهومه واستراتيجيته ومزاياه والسمات التي ينبغي توافرها عند التطبيق بشكل عام، بالإضافة إلى تناول مشروع التحول الرقمي بجمهورية مصر العربية، وما تم التخطيط له مع تناول الخطوات التنفيذية لهذا المشروع بشكل خاص، وكذلك الدراسة التحليلية لثمار هذا التحول وهي منصة مصر الرقمية وقد تم الاعتماد على المنهج المسحي والمنهج الوصفي التحليلي في دراسة هذا الموضوع، ومن أهم نتائج هذه الدراسة أنه كان لا بد من ترتيب الخدمات بمنصة مصر الرقمية حسب ما تتبعه الوثائق من حيث المحافظة على مبدأ المنشأ الأصلي، وليس صياغة رؤوس موضوعات للخدمات بشكل مختلف عن الآخر، لذلك توصي الدراسة بضرورة إشراك المتخصصين وذوي الخبرة في مجال إدارة الوثائق لتفادي الأخطاء التي تتعلق بالعمليات الفنية وبخاصة تصنيف وصياغة بطاقات وصف الوثائق والخدمات لضمان نجاح المردود والهدف المنشود من منصة مصر الرقمية . (عاطف ، ٢٠٢٣ )

وتوصلت دراسة (Bouarar ٢٠٢١) إلى أن التحول الرقمي الناجح يمكنه تسريع وتيرة الابتكار وزيادة الإنتاجية وتحسين تجارب العملاء ورضاهم وتقليل التكاليف وتحسين أداء الأعمال عمليا، يؤدي التحول الرقمي إلى تحسين الكفاءة التشغيلية وتحسين الخدمات التي تقدم للعملاء والجمهور المستهدف ، ويقوم على توظيف التكنولوجيا بالشكل الأمثل مما يضمن توفير الوقت والجهد في أن واحد (الخوري، ٢٠٢٠ صفحة ٧) كما يساعد التحول الرقمي منظمات الأعمال على الانتشار في نطاق أوسع والوصول إلى شريحة أكبر من العملاء (الرحمان، ٢٠١٩ صفحة ٢١٤) .

ولا تعتبر المملكة العربية السعودية مجرد عامل تمكين للتحول الرقمي، بل أنها قدمت أسس جوهريّة لتعريف وإعادة تحديد جوهر واجبات الحكومة. وهو أمر لا يمكن الإغفال عنه حيث تشهد المملكة في هذه الأونة تطور في التكنولوجيا على نحو ضخم وانتقالها إلى آفاق جديدة. تماشياً مع رؤيتها ٢٠٣٠، فإن التحول الرقمي للحكومة السعودية يُعد استراتيجية متكاملة وحاسمة وعملية تهدف إلى تمكين وتسريع التحول الحكومي بكفاءة وفعالية. وقد تم تبني هذا التحول من خلال العديد من برامج ومشاريع الحكومة الإلكترونية، مع تمكين

ودعم المؤسسات والهيئات الحكومية المختلفة. وهو يهدف بشكل أساسي إلى توفير جميع الخدمات الحكومية رقميًا، وإتاحة الوصول إليها بسهولة. ومن سياسة الحكومة الرقمية التوجّه العام نحو تحقيق تحوّل رقمي مستدام طويل الأمد في حكومة المملكة. ( المنصة الوطنية ، السياسات الأساسية للمملكة ) .

وفي هذا البحث سيتم إجراء دراسة تطبيقية لمعرفة دور التحول الرقمي في تعزيز أداء الشركات عبر تطبيقه على شركة stc في المملكة العربية السعودية .

## ١,٢ . مشكلة الدراسة

في مجال التحول الرقمي ، توجد فجوات نظرية وتطبيقية تتطلب المزيد من التحقيق ،ومن خلال هذه الثغرات ومعالجتها، يمكن للباحث المساهمة في معرفة الدور الرئيسي الذي يسهم به التحول الرقمي في تحسين وتعزيز أداء الشركات. تشمل مشكلة البحث في هذه الدراسة مجالين رئيسيين: الفجوات النظرية والفجوات التطبيقية :

### ١,٢,١ . فجوات على المستوى النظري

مع التطور التكنولوجي المذهل الذي شهده العالم في الآونة الأخيرة لا يمكن أن نخفي تأثير التكنولوجيا الحديثة على أداء المنظمات والشركات، حيث حملت تلك الصناعات التكنولوجية المتطورة طابع الابتكار والتطور والمرونة في التعامل، هذا التطور ساعد العديد من الشركات والمنظمات على إدارة مختلف الأقسام بمستوياتها المتعددة في الشركة بشكل أفضل، وقد أصبحت معظم هذه الشركات تبني كافة استراتيجياتها الإدارية على تكنولوجيا المعلومات، لدرجة أن كل منظمة تتخلف عن مواكبة هذا الكم الهائل من التطور، ستلاحظ بعد فترة من الزمن أنها بدأت بالانحسار والتراجع على كافة الأصعدة، وخاصة على صعيد الجودة والتسويق . ( British academy for training ) ،من هنا جاءت الحاجة لسد هذه الفجوة والمساهمة في توضيح دور التطور التقني في تعزيز الأداء في الشركات ومساعدتها لمواكبة هذا التطور .

### ١,٢,٢ . فجوات على المستوى التطبيقي

أصبحت العديد من الشركات في المملكة تسعى لتكون في مقدمة الشركات الرقمية لتساهم في تحقيق رؤية المملكة العربية السعودية في التحول مما أثار الباحث ليعرف هل كان للتحول التقني في stc دور في تعزيز الأداء وتحسين الجودة فمن هنا جاءت مسألة الدراسة :

" ما هو دور التحول الرقمي في تعزيز الأداء في شركة stc في المملكة العربية السعودية " .

### ١,٣. أهمية الدراسة

يستمد البحث أهميته النظرية والعملية من عدة اعتبارات وعوامل لعل من أهمها ما يلي :

#### ١,٣,١. على المستوى النظري:

- ١- تقديم إثراء وإضافة علمية للبحوث والدراسات السابقة في موضوع التحول الرقمي وأداء الشركات .
- ٢- معرفة الاستراتيجيات الرقمية التي ساهمت في تعزيز أداء الشركات .
- ٣- التعرف على العوامل التي ساهمت تعزيز أداء شركة Stc في المملكة العربية السعودية .

#### ١,٣,٢. على المستوى التطبيقي:

- ١- توضيح هذه الدراسة أهمية التحول الرقمي في تعزيز أداء الشركات .
- ٢- تساهم في معرفة العوامل المؤثرة في أداء الشركات .
- ٣- تساعد في معرفة الآثار السلبية المترتبة على عدم مواكبة التحول الرقمي التي تشهده المملكة العربية السعودية في رؤيتها ٢٠٣٠ .

## قائمة المراجع

- ١- جاب الله ، عاطف ( ٢٠٢٣ ) تأثير التحول الرقمي على الأداء المستدام ( دراسة ميدانية ) المجلة الدولية للعلوم الإدارية والاقتصادية . مجلد ٢ : العدد ٧ . أكتوبر ٢٠٢٣ : مصر .
- ٢- عبد الرحمن ، ياسر ( ٢٠١٩ ) إدارة الموارد البشرية وتحديات التحول الرقمي في منظمات الأعمال ، مجلة البحوث الإدارية والاقتصادية ٣(٥) ، ٢١٩-٢٠٧ .
- ٣- زاهد ، أمل ( ٢٠٢٥ ) دور استراتيجيات التحول الرقمي في رفع الكفاءة التشغيلية والتسويقية لخدمات الاتصالات بالمملكة العربية السعودية ، دراسة تطبيقية على شركة الاتصالات السعودية . المجلة العربية للإدارة . مج ٤٥ ، ع ٢٤ . يونيو: حزيران .
- ٤- الخوري ، علي . ( ٢٠٢١ ) الحكومة الرقمية – مفاهيم وممارسات . مصر ، القاهرة : المنظمة العربية للتنمية الإدارية – جامعة الدول العربية .
- ٥- المنصة الوطنية ، السياسات الأساسية للمملكة : <https://2u.pw/RPrGB>
- ٦- الأكاديمية البريطانية للتدريب والتطوير ( تأثير التكنولوجيا الحديثة على أداء المنظمات )

<https://2u.pw/rPrUz998>