

عنوان البحث

أثر التحول الرقمي على تحسين كفاءة الأعمال في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بالمملكة العربية
السعودية

إعداد الطالب/

محمد حسين المادح

إشراف/

د. الفيصل عبد الحميد محمد حسن

العام الدراسي:

2026

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

قائمة المحتويات

5	قائمة الجداول:
6	قائمة الاشكال:
7	المستخلص:
9	الفصل الأول:
10	مقدمة:
11	مشكلة الدراسة:
12	أهمية الدراسة:
13	اهداف الدراسة:
14	تساؤلات الدراسة:
15	فرضيات الدراسة:
15	النظرية العلمية المتبعة في إعداد البحث:
18	الفصل الثاني: الاطار النظري
19	مقدمة:
20	متغيرات الدراسة:
26	الدراسات السابقة:
36	الاطار النظري للدراسة:
38	الفصل الثالث: المنهجية وطرق البحث
39	مقدمة:
40	المنهجية وطرق البحث:
41	مجتمع البحث:
43	حدود الدراسة:
44	محددات حجم العينة:
45	الفصل الرابع: نتائج الدراسة
46	مقدمة:

47	تحليل البيانات:
49	الوصف الاحصائي للبيانات:
85	النتائج والتوصيات:
89	الخلاصة:
91	Abstract:
93	الملاحق:
99	المراجع:

قائمة الجداول:

- الجدول 1: الوصف الاحصائي للبيانات.....51
- الجدول 2: الوصف الاحصائي لعمر المشاركين في التجربة.....51
- الجدول 3: التمثيل البياني لجنس المشاركين في التجربة.....52
- الجدول 4: الوصف الاحصائي لدرجة العلمية لدى المشاركين في التجربة.....53
- الجدول 5: الوصف الاحصائي لامتلاك المؤسسة بنية تحتية تقنية تدعم تطبيق التحول الرقمي.....55
- الجدول 6: الوصف الاحصائي لتوفير شبكة اتصالات وإنترنت مستقرة داخل المؤسسة.....56
- الجدول 7: الوصف الاحصائي لاعتماد المؤسسة على أنظمة إلكترونية متطورة في تنفيذ أعمالها.....57
- الجدول 8: الوصف الاحصائي لتحديث الأجهزة والبرامج التقنية بصورة دورية.....59
- الجدول 9: الوصف الاحصائي لتوفر المؤسسة بيئة تقنية تساعد على إنجاز الأعمال بكفاءة.....60
- الجدول 10: الوصف الاحصائي لاعتماد المؤسسة على الأنظمة الرقمية في تنفيذ العمليات اليومية.....61
- الجدول 11: الوصف الاحصائي لإتمام استخدام التطبيقات الرقمية لتبادل المعلومات بين الإدارات.....62
- الجدول 12: الوصف الاحصائي لمساهمة التقنيات الرقمية في تسريع إنجاز الأعمال.....64
- الجدول 13: الوصف الاحصائي لاستخدام المؤسسة الحوسبة السحابية أو الأنظمة الإلكترونية في إدارة البيانات.....65
- الجدول 14: الوصف الاحصائي لإتمام توظيف التقنيات الرقمية في تحسين جودة الخدمات المقدمة.....66
- الجدول 15: الوصف الاحصائي لدعم الإدارة العليا مبادرات التحول الرقمي.....67
- الجدول 16: الوصف الاحصائي لتخصيص المؤسسة الموارد اللازمة لتنفيذ التحول الرقمي.....69
- الجدول 17: الوصف الاحصائي لتشجيع الإدارة العاملين على استخدام التقنيات الرقمية.....70
- الجدول 18: الوصف الاحصائي لوضع الإدارة خططاً واضحة لتطوير التحول الرقمي.....71
- الجدول 19: الوصف الاحصائي لمتابعة الإدارة نتائج تطبيق التحول الرقمي بصورة مستمرة.....73
- الجدول 20: الوصف الاحصائي لتوفير المؤسسة برامج تدريبية لتنمية المهارات الرقمية للعاملين.....74
- الجدول 21: الوصف الاحصائي لامتلاك العاملون المهارات اللازمة لاستخدام الأنظمة الرقمية.....75
- الجدول 22: الوصف الاحصائي لتشجيع المؤسسة التعلم المستمر في مجال التقنيات الرقمية.....77
- الجدول 23: ملخص معالجة القضية.....78
- الجدول 24: إحصائيات الموثوقية.....78
- الجدول 25: اختبار كاي اسكوير لدور التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة بالملكة العربية السعودية.....79
- الجدول 26: اختبار كاي اسكوير لدور التحول الرقمي في تنمية المهارات للعاملين بمؤسسات الصغيرة والمتوسطة بالملكة العربية السعودية.....81
- الجدول 27: اختبار كاي اسكوير لدور التحول الرقمي في زيادة التعلم المستمر للعاملين بمؤسسات الصغيرة والمتوسطة بالملكة العربية السعودية.....82
- الجدول 28: تحليل التباين الأحادي لمتغيرات الدراسة.....83
- الجدول 29: ملخص نموذج عامل بايز.....83
- الجدول 30: تقديرات بايزية لتباين الخطأ.....84

قائمة الاشكال:

- 1: متغيرات الدراسة التابعة والمستقلة.....الرسم التوضيحي 21.....
- التمثيل البياني لجنس المشاركين في التجربة.....الرسم التوضيحي 1: 52.....
- التمثيل البياني لدرجة العلمية لدى المشاركين في التجربة.....الرسم التوضيحي 2: 54.....
- التمثيل البياني لامتلاك المؤسسة بنية تحتية تقنية تدعم تطبيق التحول الرقمي.....الرسم التوضيحي 3: 55.....
- التمثيل البياني لتوفير شبكة اتصالات وإنترنت مستقرة داخل المؤسسة.....الرسم التوضيحي 4: 56.....
- التمثيل البياني لاعتماد المؤسسة على أنظمة إلكترونية متطورة في تنفيذ أعمالها.....الرسم التوضيحي 5: 58.....
- التمثيل البياني لتحديث الأجهزة والبرامج التقنية بصورة دورية.....الرسم التوضيحي 6: 59.....
- التمثيل البياني لتوفر المؤسسة بيئة تقنية تساعد على إنجاز الأعمال بكفاءة.....الرسم التوضيحي 7: 60.....
- التمثيل البياني لاعتماد المؤسسة على الأنظمة الرقمية في تنفيذ العمليات اليومية.....الرسم التوضيحي 8: 61.....
- التمثيل البياني لإتمام استخدام التطبيقات الرقمية لتبادل المعلومات بين الإدارات.....الرسم التوضيحي 9: 63.....
- التمثيل البياني لمساهمة التقنيات الرقمية في تسريع إنجاز الأعمال.....الرسم التوضيحي 10: 64.....
- التمثيل البياني لاستخدام المؤسسة الحوسبة السحابية أو الأنظمة الإلكترونية في إدارة البيانات.....الرسم التوضيحي 11: 65.....
- التمثيل البياني لإتمام توظيف التقنيات الرقمية في تحسين جودة الخدمات المقدمة.....الرسم التوضيحي 12: 66.....
- التمثيل البياني لدعم الإدارة العليا مبادرات التحول الرقمي.....الرسم التوضيحي 13: 68.....
- التمثيل البياني لتخصيص المؤسسة الموارد اللازمة لتنفيذ التحول الرقمي.....الرسم التوضيحي 14: 69.....
- التمثيل البياني لتشجيع الإدارة العاملين على استخدام التقنيات الرقمية.....الرسم التوضيحي 15: 70.....
- التمثيل البياني لوضع الإدارة خططاً واضحة لتطوير التحول الرقمي.....الرسم التوضيحي 16: 72.....
- التمثيل البياني لمتابعة الإدارة نتائج تطبيق التحول الرقمي بصورة مستمرة.....الرسم التوضيحي 17: 73.....
- التمثيل البياني لتوفير المؤسسة برامج تدريبية لتنمية المهارات الرقمية للعاملين.....الرسم التوضيحي 18: 74.....
- التمثيل البياني لامتلاك العاملون المهارات اللازمة لاستخدام الأنظمة الرقمية.....الرسم التوضيحي 19: 76.....
- التمثيل البياني لتشجيع المؤسسة التعلم المستمر في مجال التقنيات الرقمية.....الرسم التوضيحي 20: 77.....
- المقاييس المتناظرة في تحليل الجداول المتقاطعة لدور التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة بالمملكة العربية السعودية.....الرسم التوضيحي 21: 80.....
- المقاييس المتناظرة في تحليل الجداول المتقاطعة لدور التحول الرقمي في تنمية المهارات للعاملين بمؤسسات الصغيرة والمتوسطة بالمملكة العربية السعودية.....الرسم التوضيحي 22: 81.....
- اختبار كاي اسكوير لدور التحول الرقمي في زيادة التعلم المستمر للعاملين بمؤسسات الصغيرة والمتوسطة بالمملكة العربية السعودية.....الرسم التوضيحي 23: 82.....

المستخلص:

برز التحول الرقمي كأحد أقوى محركات النمو المؤسسي، إذ يمكن الشركات من رفع كفاءتها التشغيلية، وتحسين جودة خدماتها، وتعزيز مكانتها التنافسية. وتتبنى الشركات الصغيرة والمتوسطة في المملكة العربية السعودية التكنولوجيا الرقمية بشكل متزايد تماشياً مع أهداف رؤية السعودية 2030. ورغم هذه التطورات، لا تزال العديد من هذه الشركات تواجه تحديات في تبني التحول الرقمي، والاستعداد المؤسسي، والبنية التحتية التكنولوجية، وكفاءات الموظفين. لذا، يهدف هذا البحث إلى دراسة تأثير التحول الرقمي على كفاءة الأعمال في الشركات الصغيرة والمتوسطة السعودية. وتركز الدراسة بشكل أساسي على تأثير التحول الرقمي على جودة الخدمات، وتطوير مهارات الموظفين، والتعلم المستمر، والابتكار، والأداء المؤسسي العام.

استخدمت الدراسة منهجاً بحثياً وصفيّاً تحليلياً كمياً. وُزِعَ استبيان مُنظَّم على الموظفين والمديرين في الشركات الصغيرة والمتوسطة في جميع أنحاء المملكة العربية السعودية لجمع البيانات الأولية. وقد تم استلام 195 إجابة صالحة، جرى تحليلها باستخدام برنامج SPSS الإحصائي. استُخدمت الإحصاءات الوصفية، وتحليل الموثوقية باستخدام معامل ألفا لكرونباخ، وتحليل ارتباط بيرسون، وتحليل الانحدار المتعدد، لدراسة العلاقات بين متغيرات البحث وتقييم الفرضيات. أظهرت أداة الدراسة اتساقاً داخلياً جيداً، مما يشير إلى مصداقية البيانات المُجمعة للتحليل الإحصائي.

خلصت الدراسة إلى أن التحول الرقمي له تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية على كفاءة الشركات في الشركات الصغيرة والمتوسطة السعودية. تُظهر النتائج أن الشركات التي تتمتع بمستويات أعلى من التحول الرقمي تُقدم خدمات أفضل، وتُجري عمليات تشغيلية أكثر كفاءة، وتُحسن قدرات موظفيها، وتُعزز تبادل المعلومات، وتُحسن الأداء التنظيمي. علاوة على ذلك، تم تسليط الضوء على البنية التحتية الرقمية، والتزام الإدارة، والتدريب المستمر للموظفين كمعايير أساسية لنجاح برامج التحول الرقمي. كشفت التحليلات الإحصائية عن وجود علاقات إيجابية قوية بين المتغيرات المستقلة والتابعة، مما يؤكد صحة فرضيات البحث.

يشير التقرير إلى أن التحول الرقمي يُعد ضرورة استراتيجية، وليس مجرد خيار تكنولوجي، للشركات الصغيرة والمتوسطة الساعية إلى التنمية طويلة الأجل والتنافسية. ونتيجة لذلك، يقترح التقرير زيادة الاستثمار في البنية التحتية

الرقمية، وتعزيز دعم القيادة للمشاريع الرقمية، وتقديم برامج تدريبية مستمرة للموظفين، وتطبيق سياسات تنظيمية تُعزز الابتكار والثقافة الرقمية. تهدف هذه الأفكار إلى مساعدة الشركات الصغيرة والمتوسطة على تحقيق أقصى استفادة من التحول الرقمي، والمساهمة في تحقيق رؤية السعودية 2030 وأهداف النمو الاقتصادي طويل الأجل.

الكلمات المفتاحية: التحول الرقمي، كفاءة الأعمال، الشركات الصغيرة والمتوسطة، المملكة العربية السعودية،

الأداء التنظيمي، جودة الخدمات، الابتكار، رؤية السعودية 2030.

الفصل الأول:

مقدمة:

أصبح التحول الرقمي أحد أهم التغيرات المؤثرة على المؤسسات المعاصرة حول العالم. فقد أحدثت التطورات السريعة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تحولاً جذرياً في طريقة عمل المؤسسات، وتواصلها مع المستهلكين، وإدارة مواردها، وتنافسها في السوق. وتُدمج المؤسسات بشكل متزايد التقنيات الرقمية، مثل الحوسبة السحابية، وتحليلات البيانات، وأنظمة الأتمتة، والمنصات الرقمية، في عملياتها اليومية لزيادة الكفاءة والأداء. ولا يقتصر هذا التغيير على المؤسسات العملاقة فحسب، بل يشمل أيضاً الشركات الصغيرة والمتوسطة التي تتبنى الحلول الرقمية للحفاظ على قدرتها التنافسية في سوق رقمية متنامية (Agustian، 2023).

وتُشكل الشركات الصغيرة والمتوسطة ركيزة أساسية في البنية الاقتصادية للمملكة العربية السعودية، حيث تضطلع بدور محوري في تشجيع التنوع الاقتصادي، وتوفير فرص العمل، ودعم التنمية الاقتصادية المستدامة. وتماشياً مع رؤية السعودية 2030، أولت الحكومة اهتماماً بالغاً بتوسيع قطاع الشركات الصغيرة والمتوسطة وزيادة مساهمتها في الاقتصاد الوطني. وفي إطار هذا الهدف، تم تسليط الضوء على التحول الرقمي كعنصر أساسي يُمكن أن يُعزز إنتاجية وكفاءة الشركات الصغيرة والمتوسطة، ويُساعد على توسيع نطاق وصولها إلى السوق وتحسين تقديم خدماتها (Alzaid، 2025).

يُتيح تبني التقنيات الرقمية للشركات الصغيرة والمتوسطة تبسيط عملياتها التجارية، وخفض تكاليف التشغيل، وتحسين عملية اتخاذ القرارات من خلال الوصول الأمثل إلى البيانات والمعلومات. كما تُساعد هذه التقنيات الشركات على أتمتة العمليات الروتينية، وتعزيز التواصل بين الأقسام، وتقديم خدمات أسرع وأكثر كفاءة للعملاء. علاوة على ذلك، تُمكن المنصات الرقمية الشركات من الوصول إلى أسواق أوسع والتواصل مع المستهلكين في الوقت الفعلي، مما يُعزز رضا العملاء ونجاح الشركات. ونتيجة لذلك، قد يُساهم التحول الرقمي بشكل كبير في رفع كفاءة المؤسسة وقدرتها التنافسية (Abidemi، 2024).

على الرغم من هذه المزايا المحتملة، لا تزال العديد من الشركات الصغيرة والمتوسطة تواجه صعوبات في تنفيذ التحول الرقمي بنجاح. فقد تُعيق محدودية الموارد المالية، ونقص الكفاءة التقنية، والتردد في التغيير التنظيمي، تبني الحلول الرقمية. إضافة إلى ذلك، قد تفتقر بعض المؤسسات إلى البنية التحتية اللازمة أو التخطيط الاستراتيجي المطلوب لدمج التكنولوجيا الرقمية

بفعالية في عملياتها. تؤكد هذه المشكلات على ضرورة فهم العوامل الدافعة للتحويل الرقمي وتأثيره على كفاءة الشركات (Omowole، 2024).

لذا، يُعد البحث في أثر التحويل الرقمي على تعزيز كفاءة الشركات الصغيرة والمتوسطة في المملكة العربية السعودية مجالاً بحثياً أساسياً. إن فهم هذه العلاقة قد يساعد قادة الأعمال وصناع السياسات على وضع سياسات تعزز التبني الرقمي وتساعد الشركات الصغيرة والمتوسطة على الوصول إلى مستويات أعلى من الأداء التشغيلي والتنمية المستدامة (Tripathi، 2024).

مشكلة الدراسة:

أدى النمو المتسارع للتكنولوجيا الرقمية إلى ظهور فرص جديدة أمام الشركات لتحسين أدائها التشغيلي وتعزيز قدرتها التنافسية. وقد أصبح التحويل الرقمي محوراً استراتيجياً للعديد من الشركات الساعية إلى رفع الكفاءة، وخفض التكاليف، وتحسين خدمة العملاء. ومن خلال استخدام التقنيات الرقمية الحديثة، مثل الحوسبة السحابية، وتحليلات البيانات، وأنظمة الأتمتة، ومنصات التواصل الرقمي، تستطيع الشركات تسريع عملياتها الداخلية وتحسين عملية اتخاذ القرارات. وتساعد هذه التقنيات الشركات على إدارة مواردها بكفاءة أكبر، والتكيف مع تغيرات السوق بشكل أسرع، وتقديم خدمات أفضل للمستهلكين (Värzaru، 2024).

وتلعب الشركات الصغيرة والمتوسطة دوراً محورياً في تعزيز النمو والتنمية الاقتصادية في المملكة العربية السعودية. فهي تسهم بشكل كبير في توفير فرص العمل، والابتكار، وتنويع الاقتصاد الوطني بما يتماشى مع أهداف رؤية السعودية 2030. وعلى الرغم من أهميتها، لا تزال العديد من الشركات الصغيرة والمتوسطة تواجه صعوبات في تبني التحويل الرقمي وتنفيذه بكفاءة. وقد تعيق عدة عوامل عملية التحويل الرقمي في هذه الشركات، منها نقص الموارد المالية، وقلة المهارات الرقمية لدى العاملين، وعدم كفاية البنية التحتية التكنولوجية، والتردد في التغيير التنظيمي. قد تحول هذه القيود دون استفادة الشركات الصغيرة والمتوسطة استفادة كاملة من الإمكانيات التي توفرها التكنولوجيا الرقمية (Alshammakhi، 2025).

إضافةً إلى ذلك، قد تُطبّق بعض الشركات الصغيرة والمتوسطة الأدوات الرقمية دون وجود خطة مُحددة أو معرفة كافية بكيفية إسهام هذه التقنيات في تحسين عملياتها التجارية وإنتاجيتها. ونتيجةً لذلك، قد لا تتحقق المزايا المتوقعة للتحويل الرقمي

بشكل كامل. يُثير هذا الوضع تساؤلات حول الأثر الحقيقي للتحويل الرقمي على تعزيز كفاءة الشركات الصغيرة والمتوسطة العاملة في المملكة العربية السعودية. كما يؤكد على ضرورة تقييم كيفية استفادة هذه الشركات من التحويل الرقمي في تحسين الأداء التشغيلي، وزيادة الإنتاجية، وتعزيز الكفاءة العامة للشركة (Hojnik، 2023).

بناءً على ما سبق، يكمن التحدي البحثي في فهم أثر التحويل الرقمي في تعزيز كفاءة الأعمال في الشركات الصغيرة والمتوسطة في المملكة العربية السعودية.

- سؤال البحث الرئيسي:

ما أثر التحويل الرقمي على تعزيز كفاءة الأعمال في الشركات الصغيرة والمتوسطة في المملكة العربية السعودية؟

أهمية الدراسة:

- الأهمية العلمية

تكمن القيمة العلمية لهذا البحث في إسهامه في الأدبيات الأكاديمية المتعلقة بالتحويل الرقمي وكفاءة الأعمال، لا سيما في سياق الشركات الصغيرة والمتوسطة. ومع استمرار تأثير التحويل الرقمي على بيئات الشركات الحالية، فقد أصبح قضية جوهرية في مجالات إدارة الأعمال ونظم المعلومات والإدارة التنظيمية. يُسهم هذا العمل في تعزيز المعرفة النظرية حول كيفية تأثير التقنيات الرقمية على كفاءة المؤسسات وإنتاجيتها وأدائها. كما يُسهم في سد الفجوة في الدراسات الحالية حول تطبيق التحويل الرقمي داخل الشركات الصغيرة والمتوسطة في الاقتصادات النامية والنامية، كالمملكة العربية السعودية (Hafeez، 2025).

علاوة على ذلك، يُقدم البحث إطارًا يصف العلاقة بين استراتيجيات التحويل الرقمي وزيادة الكفاءة التشغيلية. ومن خلال تحليل كيفية استخدام الشركات الصغيرة والمتوسطة للتقنيات الرقمية وتأثير هذه التقنيات على عملياتها الداخلية، يُقدم البحث رؤية قيّمة للدراسات الأكاديمية المستقبلية. كما يُفيد الباحثين المهتمين بدراسة التحويل الرقمي والأداء التنظيمي والابتكار التكنولوجي في سياقات الأعمال. لذا، يُسهم هذا العمل في تعزيز الفهم العلمي وتقديم مرجع نظري يُمكن الاستفادة منه في البحوث اللاحقة في هذا القطاع (Aliyev، 2025).

- الأهمية العملية

تكمن القيمة العملية لهذا البحث في قدرته على تقديم رؤية قيّمة لأصحاب الشركات ومديريها وصنّاع القرار في الشركات الصغيرة والمتوسطة في المملكة العربية السعودية. فمن خلال تسليط الضوء على أهمية التحول الرقمي في تعزيز كفاءة الشركات، يُمكن أن يُساعد البحث الشركات على فهم مزايا استخدام التكنولوجيا الرقمية في عملياتها بشكل أفضل. كما يُمكن أن تُساعد النتائج المديرين على اتخاذ قرارات مدروسة بشأن استخدام التقنيات الرقمية، وتحسين الإجراءات الداخلية، ورفع الإنتاجية (Faruque، 2024).

بالإضافة إلى ذلك، يُمكن أن يُساعد البحث صانعي السياسات والمؤسسات الحكومية في تصميم سياسات ومبادرات تُشجع الشركات الصغيرة والمتوسطة على تبني التحول الرقمي. إن فهم المشكلات التي تواجهها هذه الشركات خلال عملية التحول الرقمي يُمكن أن يُساعد الجهات المختصة على وضع سياسات داعمة، وبرامج تدريبية، ومبادرات تمويلية تُشجع على استخدام التكنولوجيا الرقمية. علاوة على ذلك، يُمكن أن تُساعد نتائج هذا البحث الشركات الصغيرة والمتوسطة على اكتشاف فرص لزيادة الكفاءة التشغيلية، وخفض النفقات، ورفع مستوى رضا العملاء، وتعزيز قدرتها التنافسية في السوق. في نهاية المطاف، يُساهم البحث في تعزيز نمو واستدامة الشركات الصغيرة والمتوسطة بما يتماشى مع الأهداف الاقتصادية الأوسع لرؤية السعودية 2030 (Ozturk، 2024).

اهداف الدراسة:

- الهدف الرئيسي

يهدف هذا البحث بشكل أساسي إلى تحليل أثر التحول الرقمي على تعزيز كفاءة الأعمال في الشركات الصغيرة والمتوسطة في المملكة العربية السعودية.

- الأهداف الفرعية

1. تحديد مستوى استخدام تقنيات التحول الرقمي في الشركات الصغيرة والمتوسطة في المملكة العربية السعودية.

2. استكشاف استخدام التكنولوجيا الرقمية في تحسين الإجراءات التشغيلية داخل الشركات الصغيرة والمتوسطة.
3. دراسة أثر التحول الرقمي على تعزيز الإنتاجية وخفض النفقات التشغيلية في الشركات الصغيرة والمتوسطة.
4. دراسة المشكلات والعوائق التي تواجهها الشركات الصغيرة والمتوسطة عند تبني التحول الرقمي.
5. تقييم دور التحول الرقمي في تحسين عملية صنع القرار والأداء التنظيمي في الشركات الصغيرة والمتوسطة.
6. تقديم توصيات تمكّن الشركات الصغيرة والمتوسطة من تبني التحول الرقمي بكفاءة لتعزيز كفاءتها.

تساؤلات الدراسة:

- سؤال البحث الرئيسي

ما هو أثر التحول الرقمي على تعزيز كفاءة الأعمال في الشركات الصغيرة والمتوسطة في المملكة العربية السعودية؟

- أسئلة فرعية

1. ما هو المستوى الحالي لتبني التحول الرقمي بين الشركات الصغيرة والمتوسطة في المملكة العربية السعودية؟
2. كيف يمكن للتقنيات الرقمية أن تُسهم في تحسين العمليات التشغيلية في الشركات الصغيرة والمتوسطة؟
3. ما هو دور التحول الرقمي في تعزيز الإنتاجية وخفض النفقات التشغيلية في الشركات الصغيرة والمتوسطة؟
4. ما هي التحديات والعقبات التي تواجهها الشركات الصغيرة والمتوسطة عند تبني التحول الرقمي؟
5. كيف يؤثر التحول الرقمي على عملية صنع القرار والأداء التنظيمي في الشركات الصغيرة والمتوسطة؟
6. ما هي الأساليب التي يمكن أن تساعد الشركات الصغيرة والمتوسطة على تطبيق التحول الرقمي بفعالية لتعزيز كفاءة

أعمالها؟

فرضيات الدراسة:

- الفرضية الرئيسية

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي وزيادة كفاءة الأعمال في الشركات الصغيرة والمتوسطة في المملكة العربية السعودية.

- الفرضيات الفرعية

1. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام التكنولوجيا الرقمية وتحسين الإجراءات التشغيلية في الشركات الصغيرة والمتوسطة.

2. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي وزيادة الإنتاجية في الشركات الصغيرة والمتوسطة.

3. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي وانخفاض النفقات التشغيلية في الشركات الصغيرة والمتوسطة.

4. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام التقنيات الرقمية وتحسين عملية اتخاذ القرارات في الشركات الصغيرة والمتوسطة.

5. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي وزيادة الأداء التنظيمي في الشركات الصغيرة والمتوسطة.

6. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استراتيجيات التحول الرقمي وتحسين الكفاءة العامة للشركات الصغيرة والمتوسطة.

النظرية العلمية المتبعة في إعداد البحث:

1. نظرية القدرات الديناميكية:

تُعدّ نظرية القدرات الديناميكية الإطار النظري الرئيسي لهذه الدراسة، إذ تُوضّح كيف تُنمّي الشركات مواردها الداخلية والخارجية، وتُوظّفها، وتُعيد تنظيمها للتكيّف ببراعة مع بيئات الأعمال سريعة التطور. وتفترض الفرضية التي طرحها تيس، وبيسانو، وشوين (١٩٩٧) أن الميزة التنافسية المستدامة لا تتحقق فقط من خلال امتلاك موارد قيّمة، بل أيضًا من خلال تكييفها باستمرار مع تحولات السوق والتكنولوجيا. وفي مجال التحوّل الرقمي، تُعزّز الشركات الصغيرة والمتوسطة كفاءتها

التشغيلية عبر استخدام التكنولوجيا الرقمية، مما يُحسّن مرونتها التنظيمية، ويُعزّز الابتكار، ويُلبّي متطلبات العملاء بسرعة. وتُؤكّد هذه النظرية أساسًا مناسبًا لفهم كيف يُحسّن التحوّل الرقمي كفاءة الشركات في الشركات الصغيرة والمتوسطة في المملكة العربية السعودية (Deligonul، 2024).

2. نظرية الموارد (RBV):

تُعزّز نظرية الموارد (RBV) نظرية القدرات الديناميكية، مؤكدةً أن الشركات تحصل على ميزة تنافسية من خلال موارد قيّمة ونادرة وفريدة وغير قابلة للاستبدال. تُعتبر التكنولوجيا الرقمية والمعرفة التنظيمية والموظفين الأكفاء وأنظمة المعلومات أصولًا استراتيجية تُحسّن أداء المؤسسة. بالنسبة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، لا يعتمد التحوّل الرقمي الناجح على اقتناء التكنولوجيا الحديثة فحسب، بل أيضًا على الاستخدام الأمثل لهذه الموارد التقنية لتعزيز الإنتاجية والكفاءة التشغيلية. تُشدد نظرية الموارد على أن الشركات الماهرة في دمج الأصول الرقمية مع الفطنة الإدارية قادرة على توليد قيمة مستدامة والحفاظ على أداء متميز. بالتالي، تُكمل هذه النظرية البحث من خلال وصف كيفية تحول الأصول الرقمية إلى محركات رئيسية لكفاءة الشركة (Hsiao، 2024).

3. نظرية انتشار الابتكار:

تصف نظرية انتشار الابتكار، التي وضعها إيفريت روجرز (١٩٦٢)، كيفية انتشار التقنيات والاختراعات الجديدة بين الأفراد والمؤسسات بمرور الوقت. وفقًا لهذه الفكرة، يعتمد قبول التحوّل الرقمي على عناصر مثل الفائدة المتوقعة، والتوافق مع الممارسات الحالية، والاستعداد التنظيمي، وقنوات الاتصال. وتتفاوت الشركات الصغيرة والمتوسطة في وتيرة تبنيها للتقنيات الرقمية نظرًا لاختلاف الموارد المالية، والدعم الإداري، وكفاءات الموظفين، والوعي التكنولوجي. يساعد هذا المنظور النظري في تفسير سبب نجاح بعض الشركات في تبني التحوّل الرقمي بينما تواجه شركات أخرى تحديات. كما يُلقي الضوء على المتغيرات المؤثرة في تبني التقنيات الرقمية داخل الشركات الصغيرة والمتوسطة في المملكة العربية السعودية، وتأثيرها على كفاءة الشركة (Huang، 2024).

4. إطار عمل التكنولوجيا-التنظيم-البيئة (TOE):

يقدم إطار عمل التكنولوجيا-التنظيم-البيئة (TOE)، الذي وضعه تورناتزكي وفليشر (1990)، شرحًا وافيًا لتبني الشركات للتكنولوجيا. ويقترح هذا النموذج أن التحول الرقمي يتأثر بثلاثة أبعاد رئيسية: المتغيرات التكنولوجية، والخصائص التنظيمية، والظروف البيئية. ويشمل الاستعداد التكنولوجي مدى توافر البنية التحتية الرقمية وملاءمتها. أما العناصر التنظيمية فتشمل التزام القيادة، وكفاءات الموظفين، والموارد المالية. تشمل المؤثرات البيئية المنافسة السوقية، واللوائح الحكومية، وتوقعات المستهلكين. في المملكة العربية السعودية، تُسهم جهود رؤية 2030 والبرامج الرقمية الحكومية في خلق بيئة مواتية تُشجع الشركات الصغيرة والمتوسطة على استخدام التكنولوجيا الرقمية. ولذلك، يُسهّل إطار نظرية الكفاءة التنظيمية (TOE) دراسة تطبيق التحول الرقمي وتأثيراته على كفاءة الشركات (Faiz، 2024).

5. نظرية الكفاءة التنظيمية:

تركز نظرية الكفاءة التنظيمية على قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها باستخدام الحد الأدنى من الموارد وتحسين الإنتاج. ووفقًا لهذه النظرية، تُحسن الشركات الكفاءة أداءها التشغيلي من خلال خفض النفقات، والقضاء على الهدر، وتعزيز التواصل، وتبسيط العمليات التجارية. يُساهم التحول الرقمي بشكل مباشر في الكفاءة التنظيمية من خلال أتمتة العمليات، وتحليل البيانات في الوقت الفعلي، والحوسبة السحابية، وأنظمة الإدارة المتكاملة. تُساعد هذه التقنيات الشركات الصغيرة والمتوسطة على اتخاذ قرارات أسرع، وتحسين خدمة العملاء، والاستخدام الأمثل للموارد. وبالتالي، تُفسر هذه الفرضية العلاقة المباشرة بين التحول الرقمي وتحسين كفاءة الشركات، مما يجعلها وثيقة الصلة بأهداف هذا البحث الذي أُجري داخل الشركات الصغيرة والمتوسطة في المملكة العربية السعودية (Najar، 2020).

6. تطبيق الإطار النظري على الدراسة:

يُشكّل الجمع بين هذه الأفكار إطارًا نظريًا متكاملًا لتقييم أثر التحول الرقمي على كفاءة الأعمال في الشركات الصغيرة والمتوسطة في المملكة العربية السعودية. تُفسّر نظرية القدرات الديناميكية مرونة المؤسسة، بينما تُؤكّد نظرية الموارد على الأهمية الاستراتيجية للموارد الرقمية. وتُبيّن نظرية انتشار الابتكار سلوك تبني التكنولوجيا، ويُحدّد إطار عمل TOE العوامل التنظيمية والبيئية المُحفّزة، وتُفسّر نظرية الكفاءة التنظيمية نتائج تحسين الأداء.

الفصل الثاني: الاطار النظري

مقدمة:

تُعدّ مراجعة الأدبيات جزءًا أساسيًا من أي بحث أكاديمي، إذ تُرسّخ الإطار النظري والمفاهيمي الذي يقوم عليه البحث بأكمله. فهي تُقدّم تقييمًا شاملاً للمعرفة الحالية المتعلقة بموضوع البحث، مما يُتيح للباحث فهم المساهمات السابقة، وتحديد الثغرات البحثية، وتوفير إطار متكامل لفهم نتائج الدراسة. ومن خلال تقييم الكتب الأكاديمية، والمقالات المنشورة في المجالات المُحكّمة، والتقارير الحكومية، والدراسات التجريبية السابقة، يُمكن للباحثين شرح الروابط بين متغيرات الدراسة، وبيان أهمية هذا البحث. وبالتالي، لا تدعم مراجعة الأدبيات أهداف البحث فحسب، بل تُبيّن أيضًا كيف تُساهم هذه الدراسة في إثراء المعرفة في هذا المجال.

وقد أثر التطور السريع للتكنولوجيا الرقمية بشكلٍ كبير على طريقة عمل الشركات في مختلف القطاعات على مستوى العالم. وأصبحت تقنيات مثل الحوسبة السحابية، والذكاء الاصطناعي، وتحليلات البيانات الضخمة، وإنترنت الأشياء، وأنظمة تخطيط موارد المؤسسات، ومنصات الاتصالات الرقمية، أدواتٍ بالغة الأهمية لتعزيز الأداء التنظيمي وضمان استدامة الشركات. ألهمت هذه التطورات التكنولوجية الشركات من جميع الأحجام لإعادة هيكلة عملياتها التجارية، وأتمتة أنشطتها الروتينية، وتحسين تجارب العملاء، وتعزيز مهارات اتخاذ القرار من خلال تقنيات تعتمد على البيانات. ونتيجة لذلك، تحول التحول الرقمي من استراتيجية أعمال اختيارية إلى ضرورة تنظيمية أساسية لتحقيق التنافسية والنجاح على المدى الطويل.

تشكل الشركات الصغيرة والمتوسطة جزءًا حيويًا من الاقتصاد السعودي نظرًا لمساهمتها الكبيرة في خلق فرص العمل، والتنوع الاقتصادي، والابتكار، والتنمية الاقتصادية الوطنية. وتماشياً مع رؤية السعودية 2030، أطلقت الحكومة العديد من المبادرات ومشاريع التحول الرقمي التي تهدف إلى زيادة تنافسية الشركات الصغيرة والمتوسطة واستدامتها. تُمكن هذه البرامج الشركات من تبني التقنيات الرقمية المتطورة، وتحسين الكفاءة التشغيلية، وزيادة الإنتاجية، وخفض التكاليف التشغيلية، وتحسين جودة الخدمات. ومع ذلك، ورغم توفر هذه الفرص، لا تزال العديد من الشركات الصغيرة والمتوسطة تواجه مشكلات تتعلق بالقيود المالية، وضعف البنية التحتية الرقمية، ونقص المهارات التقنية، ومخاوف الأمن السيبراني، والتردد التنظيمي في التغيير. تؤثر هذه الصعوبات على فعالية مشاريع التحول الرقمي وأثرها على كفاءة الشركات.

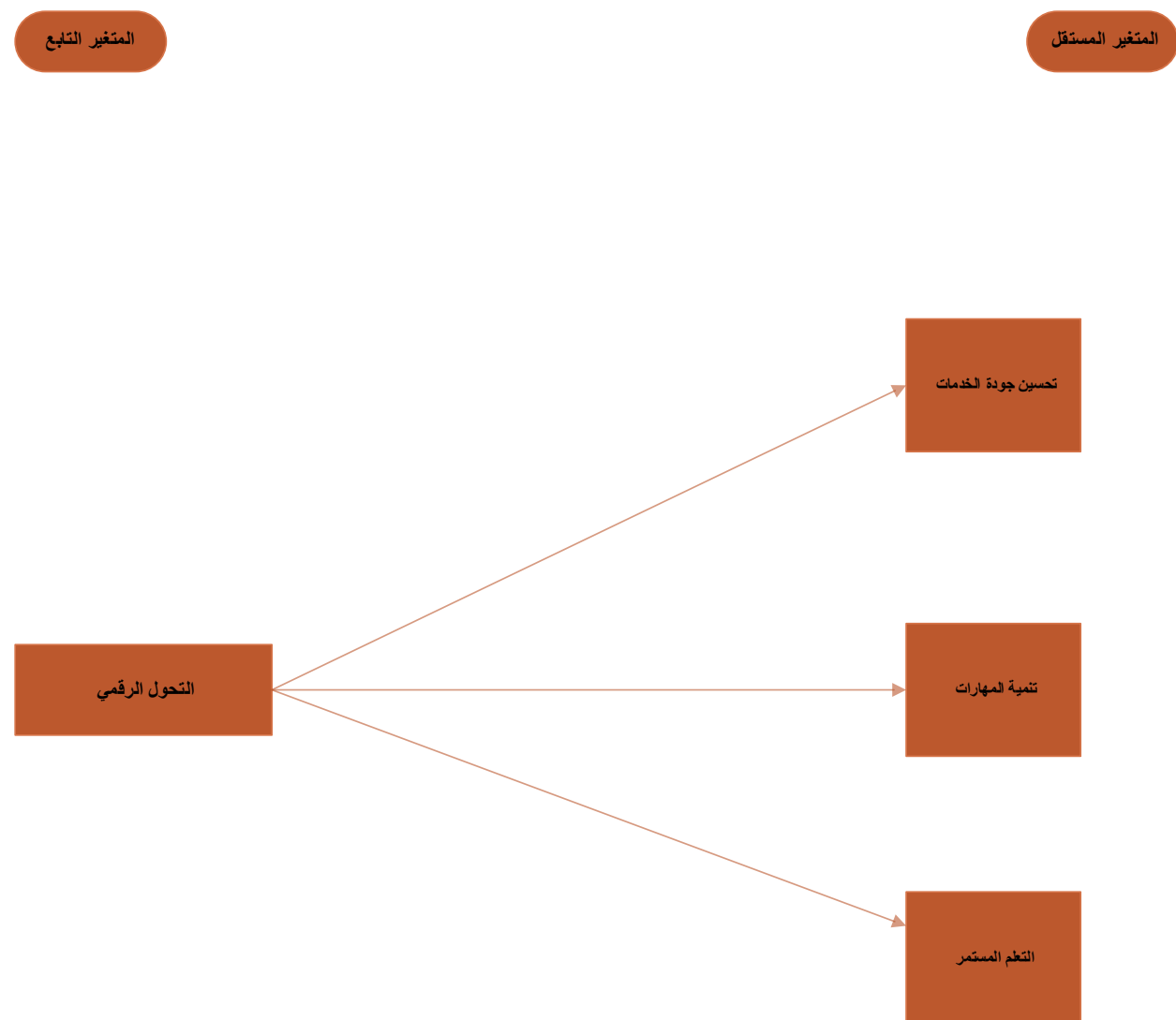
يقدم هذا الفصل تقييمًا مفصلاً للأدبيات النظرية والتجريبية ذات الصلة بالبحث. يبدأ الفصل بدراسة مفهوم التحول الرقمي، بما في ذلك تعريفاته وخصائصه وأبعاده وأهدافه والتقنيات الممكنة له وأهميته الاستراتيجية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة. ثم يناقش الفصل فكرة كفاءة الأعمال، مُسلطاً الضوء على خصائصها الأساسية ومؤشراتها وأساليب تقييمها ضمن السياقات التنظيمية. علاوة على ذلك، يعرض الفصل النظريات العلمية الرئيسية التي تُفسر العلاقة بين التحول الرقمي والأداء التنظيمي، بما في ذلك نظرية القدرات الديناميكية، ونظرية الموارد، ونظرية انتشار الابتكار، وإطار عمل التكنولوجيا-التنظيم-البيئة، ونظرية الكفاءة التنظيمية. تُوفر هذه النظريات الأساس المفاهيمي الذي يُحرك هذه الدراسة، وتُوضح كيف يُساهم التحول الرقمي في تعزيز كفاءة الشركات.

إضافة إلى ذلك، يُقيم الفصل تقييمًا نقديًا للأبحاث السابقة على المستويات العالمية والإقليمية والسعودية المتعلقة بالتحول الرقمي ونجاح المؤسسات الصغيرة والمتوسطة. يحلل هذا الاستعراض أهداف الدراسات السابقة وتقنياتها ونتائجها وتوصياتها، مع الإشارة إلى أوجه التشابه والاختلاف والقضايا العالقة في الأدبيات الموجودة. ومن خلال تسليط الضوء على هذه الثغرات البحثية، يؤكد هذا الفصل على ضرورة إجراء الدراسة الحالية، ويحدد إسهاماتها الأكاديمية والعملية المرجوة. وبشكل عام، يُرسي هذا الاستعراض الأدبي إطارًا نظريًا متينًا يدعم فرضيات الدراسة، ويوجه المنهجية المتبعة، ويساعد في تفسير البيانات التجريبية الواردة في الفصول اللاحقة.

متغيرات الدراسة:

يُظهر الإطار المفاهيمي لهذا البحث العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع لشرح كيفية تأثير التحول الرقمي على الأداء التنظيمي للشركات الصغيرة والمتوسطة في المملكة العربية السعودية. وقد اختار البحث التحول الرقمي كمتغير مستقل لأنه يُمثل العنصر الرئيسي المتوقع أن يؤثر على نتائج المؤسسة. أما المتغير التابع، فيتم تمثيله من خلال ثلاثة أبعاد أساسية: تحسين جودة الخدمة، وكفاءة الأعمال، واستدامة الأعمال. وتمثل هذه المتغيرات مجتمعةً الفعالية التنظيمية الشاملة والنجاح طويل الأمد للشركات الصغيرة والمتوسطة العاملة في عالم رقمي متزايد التنافسية.

ويؤكد الإطار أن الاستخدام الفعال للتكنولوجيا الرقمية يُساعد الشركات على تحديث عملياتها، وتحسين إجراءاتها الداخلية، وزيادة علاقاتها مع العملاء، وتعزيز قدرتها على المنافسة في الأسواق المحلية والدولية. لقد أصبح التحول الرقمي هدفاً استراتيجياً بالغ الأهمية، وليس مجرد تحسين تكنولوجي. وتستثمر المؤسسات بسرعة في الحلول الرقمية لتعزيز الإنتاجية، وخفض تكاليف التشغيل، وتعظيم استخدام الموارد، والاستجابة السريعة لاحتياجات العملاء المتغيرة. ولذلك، يُحلل هذا البحث كيف يُساهم التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمة، وتعزيز كفاءة الشركات، وتمكين التنمية المستدامة للأعمال. توضح الأقسام التالية كل متغير من متغيرات البحث وتسلط الضوء على أهميته في سياق الشركات الصغيرة والمتوسطة السعودية.



الرسم التوضيحي 1: متغيرات الدراسة التابعة والمستقلة

1. المتغير المستقل: التحول الرقمي

يُعدّ التحول الرقمي المتغير المستقل في هذا البحث، وهو يعكس العملية الاستراتيجية التي تُدمج من خلالها الشركات التكنولوجيا الرقمية الحديثة في عملياتها التجارية، وأنظمة إدارتها، وثقافتها التنظيمية. ولا يقتصر هذا التحول على نشر برامج أو معدات رقمية جديدة، بل يشمل تحولاً تنظيمياً شاملاً يُغيّر طريقة توليد الشركات للقيمة، وتواصلها مع العملاء، وإدارة مواردها، واتخاذها للقرارات الاستراتيجية. وتشمل التقنيات الرقمية الحديثة الحوسبة السحابية، والذكاء الاصطناعي، وتحليلات البيانات الضخمة، وأنظمة تخطيط موارد المؤسسات (ERP)، وأنظمة إدارة علاقات العملاء (CRM)، ومنصات التواصل الرقمي، وتقنيات الأمن السيبراني، وأتمتة العمليات التجارية.

بالنسبة للشركات الصغيرة والمتوسطة، يُتيح التحول الرقمي فرصة كبيرة لزيادة المرونة التشغيلية، وتقليل الإجراءات اليدوية، وتسريع العمليات التجارية، وتعزيز الإبداع التنظيمي. ومن خلال رقمنة العمليات المؤسسية، يُمكن للشركات الوصول إلى المعلومات الصحيحة في الوقت الفعلي، مما يُمكن المديرين من اتخاذ قرارات أسرع وأكثر استنارة. كما يُعزز التحول الرقمي التواصل بين الموظفين، والأقسام، والموردين، والعملاء، مما يُنتج بيئة عمل أكثر تكاملاً وكفاءة.

في إطار رؤية السعودية 2030، أصبح التحول الرقمي إحدى المبادرات الاستراتيجية للحكومة لتعزيز التنافسية الوطنية وتشجيع التنوع الاقتصادي. وتشجع جهود الحكومة الشركات الصغيرة والمتوسطة على تبني التقنيات الرقمية من خلال الدعم المالي، وتطوير البنية التحتية الرقمية، وبرامج التدريب. ونتيجة لذلك، يُتوقع أن يلعب التحول الرقمي دوراً محورياً في تحسين أداء المؤسسات، وتعزيز تنافسياتها، وضمان نجاحها على المدى الطويل.

2. المتغير التابع: تحسين جودة الخدمة

يُعدّ تحسين جودة الخدمة البُعد الأول للمتغير التابع، ويرتبط بقدرة المؤسسة على تقديم خدمات تلبي توقعات العملاء أو تتجاوزها باستمرار. وقد أصبحت الخدمة عالية الجودة ميزة تنافسية حيوية للشركات الصغيرة والمتوسطة، لا سيما في القطاعات شديدة التنافسية حيث يؤثر رضا العملاء بشكل كبير على نجاح الشركة واستمراريتها. ويُساهم التحول الرقمي بشكل كبير في رفع جودة الخدمة من خلال تمكين الشركات من تقديم خدمات أسرع، وأكثر دقة، وموثوقة، وتخصيصاً.

وتُعزز التقنيات الرقمية التواصل المستمر بين المؤسسات والمستهلكين عبر المواقع الإلكترونية، وتطبيقات الهاتف المحمول، ومنصات التواصل الاجتماعي، وأنظمة الدعم عبر الإنترنت، وقنوات خدمة العملاء الرقمية. تساعد هذه التقنيات الشركات على الاستجابة السريعة لاستفسارات العملاء، وإدارة المعاملات بكفاءة، ومعالجة الشكاوى بسرعة، وتقديم خدمات مصممة خصيصًا بناءً على تفضيلات المستهلكين وعاداتهم الشرائية. علاوة على ذلك، تتيح المنصات الرقمية للشركات جمع آراء العملاء باستمرار وتقييم مستويات رضاهم لتحسين الخدمات المستقبلية.

كما يساهم إدخال التكنولوجيا الرقمية في تقليل أخطاء الخدمة من خلال أتمتة العمليات الروتينية وتوحيد إجراءات الخدمة. ويتمتع الموظفون بإمكانية الوصول السريع إلى معلومات العملاء، مما يسمح لهم بتقديم خدمة دقيقة وفعالة. ونتيجة لذلك، تحقق الشركات رضا أكبر للعملاء، وولاءً معززاً لهم، وسمعة مؤسسية أقوى، وقدرة تنافسية محسنة في السوق. لذا، يُعد تحسين جودة الخدمة أحد أهم فوائد التحول الرقمي الفعال داخل الشركات الصغيرة والمتوسطة.

3. المتغير التابع: كفاءة الأعمال

كفاءة الأعمال هي البُعد الثاني للمتغير التابع، وتتعلق بقدرة المنظمة على تحقيق أقصى إنتاجية باستخدام الحد الأدنى من الموارد، بما في ذلك الوقت والعمالة والموارد المالية والنفقات التشغيلية. تتميز الشركات الكفؤة بقدرتها على توفير سلع وخدمات عالية الجودة بموارد أقل مع الحفاظ على الكفاءة التشغيلية والربحية. تُعتبر كفاءة الأعمال عمومًا أحد أهم مؤشرات نجاح المؤسسات وقدرتها التنافسية على المدى الطويل.

يعزز التحول الرقمي إنتاجية الشركات من خلال أتمتة العمليات المتكررة والمستهلكة للوقت، وتبسيط سير العمل، وتحسين التواصل بين الأقسام، وتوفير معلومات موثوقة لدعم اتخاذ القرارات الإدارية. تُسهّم تقنيات مثل الذكاء الاصطناعي، والحوسبة السحابية، وأنظمة إدارة الشركات، وتحليلات البيانات في تقليل التعقيدات الإدارية وإزالة التأخيرات التشغيلية غير الضرورية. يصبح الموظفون أكثر إنتاجية لأنهم يقضون وقتًا أقل في إنجاز العمليات اليدوية، ووقتًا أطول في التركيز على المهام الاستراتيجية والمهام التي تُضيف قيمة.

بالإضافة إلى ذلك، تُتيح التقنيات الرقمية للمديرين بيانات أداء آنية، مما يسمح لهم بمراقبة مؤشرات الأداء الرئيسية، والكشف الفوري عن المشكلات التشغيلية، وتخصيص الموارد بكفاءة، وتحسين التخطيط التنظيمي. كما تُقلل الأتمتة من

الأخطاء البشرية، وتزيد من توحيد العمليات، وتعزز التعاون بين مختلف أقسام المؤسسة. ونتيجةً لذلك، تستفيد الشركات من انخفاض تكاليف التشغيل، وتسريع تقديم الخدمات، وزيادة الإنتاجية، وتحسين الربحية، وتعزيز الأداء التنافسي. تُشير هذه المكاسب إلى كيف يُساهم التحول الرقمي بشكل مباشر في تحسين كفاءة الشركات الصغيرة والمتوسطة في المملكة العربية السعودية.

4. المتغير التابع: استدامة الأعمال

تُمثل استدامة الأعمال البُعد الثالث للمتغير التابع، وتتعلق بقدرة المؤسسة على ضمان استمرارية التنمية، والاستقرار التشغيلي، والتنافسية، والنجاح على المدى الطويل، مع التكيف مع التغيرات الاقتصادية، والتقنية، والبيئية، والاجتماعية. تتميز الشركات المستدامة بقدرتها على الجمع بين النجاح المالي والإدارة المسؤولة للموارد والابتكار والنمو التنظيمي المستمر. في بيئة الشركات سريعة التغير اليوم، أصبحت الاستدامة عنصراً حيوياً لضمان مرونة المؤسسة وقدرتها التنافسية في المستقبل. يُحسن التحول الرقمي استدامة الأعمال من خلال تمكين الشركات من أن تصبح أكثر مرونة وإبداعاً واستجابةً لظروف السوق المتغيرة. وتعزز التقنيات الرقمية مرونة المؤسسات من خلال دعم العمل عن بُعد، وضمان استمرارية الأعمال، وتعزيز الأمن السيبراني، وتمكين التكيف السريع مع الاضطرابات غير المتوقعة. علاوة على ذلك، يدعم التحول الرقمي الابتكار المستمر من خلال تمكين الشركات من ابتكار سلع جديدة، وتحسين الخدمات الحالية، واستكشاف نماذج الأعمال الرقمية، والتوسع في أسواق جديدة.

من الناحية البيئية، تُسهم التقنيات الرقمية في الاستدامة من خلال تقليل استخدام الورق، وتجنب هدر الطاقة، وتبسيط العمليات اللوجستية، وتعزيز الممارسات المؤسسية الصديقة للبيئة. كما تُعزز المنصات الرقمية الشفافية والمساءلة والتعاون بين أصحاب المصلحة في المؤسسة. بالنسبة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة في المملكة العربية السعودية، يُعزز التحول الرقمي القدرة التنافسية على المدى الطويل، ويُحفز النمو الاقتصادي المستدام، ويُواءم خطط المؤسسة مع أهداف رؤية السعودية 2030. ولذلك، تُعد استدامة الشركات من أهم النتائج طويلة الأجل التي تنبثق عن برامج التحول الرقمي الناجحة.

تستند العلاقة بين متغيرات البحث إلى فكرة أن التحول الرقمي يُعدّ المحرك الرئيسي للتغيير التنظيمي داخل الشركات الصغيرة والمتوسطة. في هذا البحث، يُعامل التحول الرقمي كمتغير مستقل، بينما يُمثل تحسين جودة الخدمة، وكفاءة الأعمال، واستدامة الأعمال العوامل التابعة. يفترض الإطار المفاهيمي أن استخدام التكنولوجيا الرقمية يُساعد الشركات على تحسين قدراتها التشغيلية، وتعظيم الاستفادة من الموارد، وتعزيز تجارب العملاء، ودعم النجاح التنظيمي على المدى الطويل. وبالتالي، من المرجح أن تتحقق المكاسب في هذه الجوانب الثلاثة كنتيجة مباشرة لأنشطة التحول الرقمي الناجحة.

تتمحور الدراسة الأولى في هذا البحث حول العلاقة بين التحول الرقمي وتحسين جودة الخدمة. يُعزز التحول الرقمي جودة الخدمة من خلال تمكين الشركات من تقديم خدمات أسرع وأكثر دقة وتركيزاً على العميل، وذلك عبر استخدام المنصات الرقمية، وأنظمة الخدمة الآلية، والحوسبة السحابية، وتحليلات البيانات. تُساهم هذه التقنيات في زيادة التواصل مع العملاء، وتقصير وقت تقديم الخدمة، والقضاء على الأخطاء التشغيلية، وإتاحة خدمات مُخصصة تلبي توقعات العملاء بشكل أفضل. علاوة على ذلك، تُمكن الحلول الرقمية الشركات من مراقبة آراء المستهلكين باستمرار، مما يُساعد على تحسين أداء خدماتها وبناء ولاء العملاء. لذا، من المتوقع أن تُحقق المستويات المتزايدة من التحول الرقمي مكاسب كبيرة في جودة الخدمات.

أما العلاقة الثانية فتتعلق بالتحول الرقمي وكفاءة الشركات. يُساعد توظيف التكنولوجيا الرقمية الشركات الصغيرة والمتوسطة على أتمتة الأنشطة الروتينية، وزيادة تكامل سير العمل، وتقليل الأعباء الإدارية، ودعم اتخاذ القرارات القائمة على البيانات. تُعزز الأنظمة الرقمية إنتاجية الموظفين من خلال إلغاء الإجراءات اليدوية المتكررة، مما يُتيح لهم التركيز على المهام ذات القيمة الأعلى. إضافةً إلى ذلك، يحصل المديرون على معلومات فورية تُساعد في تحسين التخطيط، وتخصيص الموارد، ومراقبة الأداء. تُقلل هذه التحسينات من تكاليف التشغيل، وتُخفض أوقات التصنيع وتقديم الخدمات، وترفع الإنتاجية التنظيمية الإجمالية. لذلك، من المتوقع أن يكون للتحول الرقمي أثر إيجابي كبير على كفاءة الشركات.

أما العلاقة الثالثة فتركز على التحول الرقمي واستدامة الشركات. تُصبح المؤسسات التي تستخدم التكنولوجيا الرقمية بفعالية أكثر قدرة على التكيف مع التغيرات التقنية والاقتصادية والسوقية. يُعزز التحول الرقمي مرونة المؤسسات من خلال تشجيع الابتكار، ودعم استمرارية الأعمال، وتعزيز الأمن السيبراني، وتمكين الشركات من إنشاء نماذج أعمال رقمية جديدة.

علاوة على ذلك، تدعم التكنولوجيا الرقمية الممارسات المستدامة من خلال الإدارة الفعّالة للموارد، وتقليل استخدام الورق، وخفض استهلاك الطاقة، والعمليات المسؤولة بيئياً. وتساعد هذه المزايا الشركات الصغيرة والمتوسطة على الحفاظ على قدرتها التنافسية على المدى الطويل وتحقيق التنمية المستدامة، مع الاستجابة الفعّالة للتحديات المستقبلية.

الدراسات السابقة:

تسعى الدول جاهدةً لتطبيق سياسات رقمية تُعزز التنمية المستدامة وتُحسن القدرة التنافسية في ظل تحوّل العالم نحو الاقتصاد الرقمي. وبالتركيز على التحديات التي تواجهها الدول العربية، بما في ذلك الفجوة الرقمية، وعدم كفاية البنية التحتية، ونقص السياسات الداعمة، تحاول هذه الدراسة بحث دور الاقتصاد الرقمي في تحقيق التنمية المستدامة. كما تتناول الدراسة أبرز المشاريع والاستثمارات في هذا المجال، وتُسلط الضوء على جهود المملكة العربية السعودية في التحوّل الرقمي في إطار رؤية 2030. وباستخدام منهجية وصفية تحليلية، تُحلّل الدراسة البيانات والسجلات الوطنية والدولية لتحديد تأثير الاقتصاد الرقمي على التنمية المستدامة. وتُشير النتائج إلى أن التحوّل الرقمي يُسهّل الإبداع، وريادة الأعمال، وزيادة الكفاءة الاقتصادية. ولكن لضمان نجاحه، لا بد من استثمارات متواصلة في التعليم الرقمي، والبنية التحتية، والتشريعات الداعمة. وتقدّم الدراسة في ختامها مقترحات لدعم الاقتصاد الرقمي، مثل تحسين شبكات الاتصالات، وسدّ الفجوة الرقمية، وتشجيع الابتكار وريادة الأعمال الرقمية، وتطوير مهارات القوى العاملة الرقمية. وتوفير برامج تدريب مهني للعمال والشباب لتأهيلهم لسوق العمل الرقمي. تماشياً مع أهداف رؤية المملكة 2030، اقترحت أيضاً إطلاق برامج تعليمية وطنية تُركز على مواءمة المهارات الرقمية مع متطلبات سوق العمل، وتعزيز الابتكار الرقمي من خلال دعم الشركات الناشئة، وتقديم حوافز للبحث والتطوير في قطاع التكنولوجيا، وتغيير السياسات العامة عبر سنّ قوانين تدعم التحوّل الرقمي وتحمي الملكية الفكرية. وللمساهمة في بناء اقتصاد رقمي مستدام وقادر على المنافسة دولياً، اقترحت أيضاً زيادة الاستثمارات في التقنيات المتطورة والذكاء الاصطناعي (عيسى، 2025).

نظراً لأنها تشكل غالبية الشركات الصغيرة والمتوسطة، تُعدّ الشركات العائلية ذات أهمية بالغة وفاعلة في الاقتصاد عموماً، سواء في الدول المتقدمة أو النامية. ونظراً لهذا التوجه العام، يُعدّ التدريب والتطوير المهني من أهمّ العناصر التي تُمكن هذه

الشركات من تحقيق الاستدامة وزيادة إنتاجيتها في المملكة. ويعود ذلك إلى كون التدريب أداةً استراتيجية تُحسّن الأداء التنظيمي العام للشركة. لذا، سعت هذه الدراسة، من خلال طرح سؤال ومحاولة إيجاد إجابة له، إلى تحديد أثر التدريب والتطوير المهني على تحسين كفاءة الشركات العائلية ونموها واستدامتها في المملكة العربية السعودية. ما أثر مبادرات التدريب والتطوير المهني على إنتاجية العاملين في الشركات العائلية السعودية؟ كيف يُمكن للتطوير المهني والتدريب مساعدة الشركات العائلية على تحقيق أهدافها الاستراتيجية وتحسين أدائها؟ وللإجابة على هذه التساؤلات، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي. ومن بين نتائجها: عند مستوى دلالة 0.05، لم تُلاحظ فروق ذات دلالة إحصائية في أيٍّ من متوسطات أبعاد الاستبيان فيما يتعلق بكيفية مساهمة التطوير المهني والتدريب في تحسين إنتاجية الشركات العائلية ونموها واستدامتها في المملكة العربية السعودية. يشير هذا إلى أن الآراء حول تأثير التطوير المهني والتدريب على تحسين إنتاجية الشركات العائلية ونموها واستدامتها في المملكة العربية السعودية لا تتأثر بسنوات الخبرة. ومن الواضح وجود تأثير إيجابي ذي دلالة إحصائية للتدريب والتطوير المهني على استدامة الشركات العائلية عند مستوى دلالة 0.01، كما توجد علاقة ارتباط إيجابية قوية ذات دلالة إحصائية بين هذه العوامل واستدامة الشركات العائلية (نذير، 2025).

هدفت دراسة (عوض، 2024) إلى توضيح أثر الثورة الرقمية على أداء الموارد البشرية في وزارة التربية والتعليم بالمملكة العربية السعودية، وتحديدًا في إدارة التعليم بعسير. استخدم الباحث استبيانًا لجمع المعلومات، معتمدًا المنهج الوصفي التحليلي. وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS الإحصائي. وشملت عينة البحث 381 موظفًا إداريًا، من الجنسين، من إدارة التعليم بعسير ومكاتبها التعليمية التابعة. وخلصت الدراسة إلى عدد من النتائج، منها: ارتباط مستويات التحول الرقمي المرتفعة بتحسين أداء الموارد البشرية؛ وتمتع الموارد البشرية في إدارة التعليم بعسير بجودة عالية في الأداء الوظيفي؛ وتقديم توصيات لمساعدة الموارد البشرية على الاستفادة القصوى من جميع الموارد المتاحة مع تجنب الهدر. كما أكدت الدراسة على أهمية تحفيز الموارد البشرية لإنجاز المهام في الوقت المحدد. وأوصت أيضًا بأن تقوم إدارة التعليم بعسير بوضع خطط محدثة لتنفيذ استراتيجية التحول الرقمي، واستخدام مناهج إبداعية ومبتكرة في تخطيطها الاستراتيجي، وإنشاء آليات إبداعية ومبتكرة لاستقطاب الخبرات والمهارات اللازمة لهذه العملية.

هدفت دراسة (الحمياني، 2023) إلى تحديد كيفية إسهام إدارة المعرفة في تعزيز إدارة المشاريع الرياضية في المملكة العربية السعودية. ولتحقيق هذا الهدف، تم استخدام منهجية وصفية تحليلية. شملت عينة البحث 340 موظفًا من أقسام إدارة المشاريع والإدارة العليا في المملكة، منهم 320 استبيانًا صالحًا. استُخدم معامل ألفا لكرونباخ لتقييم موثوقية مقاييس الدراسة، بينما استُخدمت المتوسطات والانحرافات المعيارية لإجراء الإحصاءات الوصفية. تمت معالجة قضايا الدراسة باستخدام الاستبيان كأداة لجمع البيانات. ومن أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة، وجود مستويات عالية من الاتفاق بين عينة العاملين في قطاع إدارة المشاريع الرياضية بالمملكة العربية السعودية فيما يتعلق بجوانب إدارة المعرفة في هذا القطاع، ودورها في تعزيز إدارة المشاريع الرياضية في المملكة. توصلت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات، أهمها: ضرورة الاهتمام بتوفير متطلبات إدارة المعرفة في مختلف أقسام المشاريع الرياضية في المملكة العربية السعودية وتعميم هذا التقسيم على جميع الأقسام والإدارات، وإنشاء وحدات إدارية معنية بإدارة المعرفة في المشاريع الرياضية في المملكة العربية السعودية، ونشر ثقافة إدارة المعرفة بين الموظفين، وضرورة الاهتمام بتطوير المهارات المعرفية لدى قادة الشركة باعتبارهم المحفزين والمشجعين لتوليد المعرفة واكتسابها، وتطوير برامج تدريبية في مجالات عمل الموظفين وتنفيذها بشكل دوري، وتمكين الموظفين من خلال إشراكهم في وضع الأهداف الاستراتيجية وتشجيعهم على تقديم مقترحات لأهم الأهداف بناءً على عملهم وخبراتهم، وضرورة رفع مستوى الوعي بأهمية تبادل المعرفة بين الموظفين أنفسهم من جهة، وبين الأقسام والموظفين من جهة أخرى.

من خلال دراسة ثلاثة أقسام رئيسية، تقدم دراسة (العويد، 2025) تحليلًا شاملاً لتأثير الرسوم المالية على الشركات الصغيرة والمتوسطة في سلطنة عُمان. القسم الأول: "الرسوم المالية: المفهوم، الأهمية، الأنواع، والأطر القانونية" يُعرّف الرسوم المالية بأنها التكاليف، سواء كانت ثابتة أو متغيرة، التي تفرضها الحكومة على الأفراد والمؤسسات. كما يتناول أهمية هذه الرسوم في تمويل العمليات الحكومية وتوجيه السياسة المالية. القسم الثاني: "أثر الرسوم المالية على الشركات الصغيرة والمتوسطة" يُحلل الأطر القانونية التي تُنظم فرض الرسوم المالية في عُمان، مُسلطاً الضوء على القوانين واللوائح الحكومية ذات الصلة، بعد استعراض أنواع الرسوم المالية المختلفة، بما في ذلك الرسوم الجمركية ورسوم الخدمات. يهدف هذا القسم بشكل أساسي إلى تحليل الآثار المباشرة وغير المباشرة للرسوم المالية على الشركات الصغيرة والمتوسطة. ويدرس كيفية تأثير هذه الرسوم على قدرة هذه الشركات على المنافسة، مُغطياً كل شيء بدءاً من نفقات التشغيل وصولاً إلى تحديات التنمية والتوسع الناجمة عن عبء الرسوم الباهظة. يتناول القسم الثالث، بعنوان "الرسوم المالية وتأثيرها على القدرة التنافسية للمؤسسات الصغيرة

والمتوسطة في سلطنة عُمان"، تأثير الرسوم المالية على القدرة التنافسية لهذه المؤسسات في السوق العُمانية. كما يناقش الصعوبات التي تواجهها هذه المؤسسات في التكيف مع الزيادة المستمرة في الرسوم الحكومية، نظرًا لإمكاناتها المحدودة، ويُبين كيف تؤثر هذه الرسوم على الابتكار والاستثمار داخل هذه المؤسسات. ويركز هذا القسم على دراسة كيفية تأثير الرسوم على أسعار المنتجات والخدمات وقدرتها على جذب الاستثمارات المحلية والدولية. كما يتناول المتغيرات الاقتصادية التي تُجبر الشركات على خفض نفقات التشغيل لتعزيز قدرتها التنافسية في السوق. بالإضافة إلى ذلك، يبحث القسم في الاستراتيجيات التي تتبعها المؤسسات الصغيرة والمتوسطة للتعامل مع هذه الصعوبات في ظل استمرار ارتفاع الضرائب والرسوم. وتختتم الدراسة بعدد من الاستنتاجات والتوصيات التي من شأنها تحسين بيئة الأعمال في عُمان من خلال دراسة الرسوم المالية المفروضة على المؤسسات الصغيرة والمتوسطة. من أجل تحسين القدرة التنافسية والاستدامة لهذه الشركات في الأسواق المحلية والدولية على حد سواء، يسلط الضوء على الحاجة إلى تطبيق سياسات مالية مرنة تأخذ في الاعتبار واقعها وقدرتها على التكيف مع القوى الاقتصادية.

تهدف دراسة (العتيبي، 2023) إلى بحث كيفية مساهمة برامج إدارة المعرفة في دعم الشركات الصغيرة والمتوسطة في المملكة العربية السعودية. ويتحقق ذلك من خلال تحديد تطبيقات إدارة المعرفة التي تُساعد هذه الشركات، والكشف عن عناصرها وتصاميمها، وتحديد متطلبات استخدامها، ودراسة فوائدها ومعوقاتها وصعوباتها وتقنياتها ووضعها الراهن في الشركات الصغيرة والمتوسطة السعودية. استخدمت الدراسة منهجية وصفية، ومنهجًا مقارنًا، وتحليل مجموعات التركيز، وتحليل المحتوى لدراسة محتوى الدراسات والوثائق ذات الصلة، ومنهجًا كميًا لجمع البيانات من عينة البحث وتحليل البيانات الرقمية المُستقاة من إجاباتها. ولتحقيق أهدافها، استخدمت الدراسة استبيانًا إلكترونيًا، حيث تم توزيعه على عينة عشوائية من المديرين ونوابهم في الشركات الصغيرة والمتوسطة بجدة. وقد تم استلام 123 استبيانًا، منها 61 من الشركات الصغيرة و62 من الشركات المتوسطة، وكانت جميعها صالحة للتحليل. بناءً على تحليل نتائج الدراسة، يقترح الباحث أن تستخدم الإدارة العليا في الشركات الصغيرة والمتوسطة في المملكة العربية السعودية جميع برامج إدارة المعرفة التي تساعد هذه الشركات، وأن يتلقى الموظفون في الشركات الصغيرة والمتوسطة في المملكة العربية السعودية تدريباً على جميع مكونات برامج إدارة المعرفة اللازمة للشركات الصغيرة والمتوسطة.

هدفت دراسة (شمسي، 2024) إلى تحديد تأثير الأساليب الإبداعية الإدارية على أداء العاملين في الشركات الصغيرة والمتوسطة في المملكة العربية السعودية. استُخدمت الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات في هذه الدراسة الوصفية التحليلية، التي أُجريت خلال العام الدراسي 2024-2025. شمل مجتمع الدراسة 22 شركة صغيرة ومتوسطة، جميعها مقرها في الرياض. ولضمان شمولية مجتمع الدراسة، راعى الباحث التوزيع الجغرافي لهذه الشركات. ونظرًا لكبر حجم مجتمع الدراسة وصعوبة حصر جميع المستجيبين، استُخدمت العينة المتاحة لجمع البيانات، ما أسفر عن عينة مكونة من 114 فردًا. وُزعت الاستبانات على جميع أفراد العينة، وأُعيد منها 102 استبانة. بعد مراجعة الاستبانات، اعتُبرت 8 استبانات غير صالحة للتحليل، ليتبقى 94 استبانة صالحة، أي ما يعادل 92.12% من إجمالي الاستبانات. استُخدم برنامج SPSS لتحليل كل استبانة. أظهرت الدراسة أن استراتيجيات الإبداع الإداري (الممارسات الإبداعية، وقابلية التوسع، والدعم، والتشجيع) كان لها تأثيرٌ ذو دلالة إحصائية على أداء الموظفين (جودة العمل، والالتزام، وكمية العمل المنجز) في الشركات الصغيرة والمتوسطة في الرياض، المملكة العربية السعودية، عند مستوى دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$). واقترحت الدراسة عددًا من الإجراءات، منها تقييم فعالية الإبداع والعمل على تطبيقه داخل الشركة؛ وتمكين الموظفين وتنمية حسّ المسؤولية لديهم لتحفيزهم على المساهمة بأقصى قدر ممكن؛ وتشجيع مشاركة الموظفين وتعاونهم لدعم تبادل الأفكار، وحل المشكلات، واكتساب المعرفة.

يهدف الباحث (الصانع، 2025) إلى دراسة مستوى التحول الرقمي الحالي في إدارات الموارد البشرية بالمؤسسات السعودية، وتوضيح تأثيره على نمو الأداء المؤسسي. كما يبحث في العقبات التنظيمية والتقنية التي تعترض التنفيذ الأمثل للتحول الرقمي، ويستقصي إمكانية تطوير نموذج استراتيجي متكامل يعزز الميزة التنافسية ويسهل الانتقال الرقمي. وقد اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، كونه الأنسب لطبيعة المشكلة وأهداف البحث. ووفقًا للدراسة، بدأت الشركات السعودية بتطبيق التحول الرقمي من خلال استخدام أنظمة التوظيف الإلكتروني والتدريب الرقمي وتقييم الأداء الرقمي، لا سيما في قطاع التعليم. ولضمان تكامل التحول الرقمي مع السياسات المؤسسية، لا يزال التنفيذ غير مكتمل، ويتطلب تعزيز البنية التحتية الرقمية ووضع خطط دقيقة لإدارة التغيير. كما تُظهر النتائج أن التحول الرقمي يرفع الإنتاجية، ويعزز جودة الأداء الوظيفي، ويحسن كفاءة العمليات التشغيلية للموارد البشرية. بالإضافة إلى ذلك، فإنّ دمج المهارات الرقمية ومرونة العمل لدى الموظفين يعزز الإبداع وقدرة المؤسسة على التكيف مع التغيرات المستمرة، مما يُحسن أدائها ويُسهّم في تحقيق أهدافها. كما حددت الدراسة أهم العناصر المؤثرة في تنفيذ التحول الرقمي. تشمل التحديات التقنية ضعف البنية التحتية الرقمية، وعدم كفاية التدريب

والدعم الفني، ونقص التكامل بين الأنظمة التقنية والإجراءات الإدارية؛ أما التحديات التنظيمية فتشمل مقاومة التغيير، وضعف ثقافة المؤسسة، والافتقار إلى سياسات رقمية واضحة. بناءً على هذه النتائج، تقترح الدراسة تطبيق نموذج استراتيجي شامل يربط التحول الرقمي بسياسات وممارسات إدارة الموارد البشرية، ومواءمة استراتيجيات إدارة الموارد البشرية مع متطلبات التحول الرقمي، وإنشاء بنية تحتية رقمية، والتحول إلى التحول المتكامل، وتفعيل التحليلات الرقمية.

هدفت دراسة (الحارثي، 2025) إلى تحديد كيفية دعم المؤسسات التمويلية للشركات الصغيرة والمتوسطة، وكيف تؤثر متغيرات اتخاذ قرارات التمويل لهذه الشركات على خيارات المؤسسات التمويلية في المملكة العربية السعودية. كانت الاستبانة الأداة الرئيسية لجمع البيانات، واعتمد الباحث منهجية التحليل الوصفي. تكوّن مجتمع الدراسة من سبع مؤسسات مالية مقرها الرياض. أما عينة الدراسة، التي شملت 137 مستجيباً من موظفي هذه المؤسسات العاملة في المملكة، فقد تم اختيارهم باستخدام أسلوب المعاينة العملية. وُزعت الاستبانات على جميع أفراد العينة، وتم استلام 128 استبانة. وبعد استبعاد 11 استبانة غير صالحة للدراسة، بقي 117 استبانة صالحة، أي ما يعادل 91.41% من إجمالي الاستبانات المُستردة. استُخدم برنامج SPSS الإحصائي لتحليل كل استبانة. توصلت الدراسة إلى عدد من الاستنتاجات، أبرزها وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين قرارات التمويل التي تتخذها المؤسسات المالية المدروسة ومحددات قرارات التمويل للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، وذلك عند مستوى دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$). وتشمل هذه المحددات الضمانات المقدمة، والبيانات المالية، والتاريخ المؤسسي، والخبرة والمؤهلات الإدارية، والمنتجات المتخصصة، والعلاقات الشخصية مع موظفي المؤسسات المالية. واقترحت الدراسة عدداً من الإجراءات، منها تخفيف التحديات والعوائق التي تواجهها المؤسسات المصرفية والمالية، وتوفير بيئة عمل مناسبة لها؛ ورفع نسبة التمويل من خلال المشاركة في رأس المال لما له من فوائد تنموية؛ وتعزيز مكانة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الاقتصاد الوطني من خلال تشجيع توسعها وتقديم الخدمات والدعم المتخصص لها، مما يُبرز أهميتها في الأولويات الاقتصادية العامة.

تناولت دراسة (امطيلق، 2024) تبني تقنيات التحول الرقمي في مؤسسات الخدمات، وتأثيرها على تحقيق التميز المؤسسي. تدرك مؤسسات الخدمات بشكل متزايد أهمية دمج التقنيات الرقمية في عملياتها للحفاظ على قدرتها التنافسية وتحقيق أداء متميز، نظراً للتغيرات التكنولوجية المتسارعة التي تشهدها بيئات الأعمال. تهدف الدراسة إلى تقييم مدى تبني التحول الرقمي

في مؤسسات الخدمات، وتحديد تأثيره على جوانب مهمة من التميز المؤسسي، بما في ذلك رضا العملاء، والكفاءة التشغيلية، والابتكار، وجودة الخدمة. كما تهدف الدراسة إلى بحث الإمكانيات والصعوبات التي تواجه تطبيق خطة التحول الرقمي. جمع البحث بياناته باستخدام استبيان ومنهجية وصفية تحليلية. شملت عينة البحث 49 موظفًا من شركة سلطان للخدمات اللوجستية، ومقرها المملكة العربية السعودية. أُجري البحث في الفترة من 22 يونيو 2024 إلى 5 أغسطس 2024. أظهرت نتائج البحث أن التحول الرقمي يؤثر إيجابًا على التميز المؤسسي، لا سيما فيما يتعلق بتعزيز رضا العملاء، والكفاءة التشغيلية، والابتكار. أشارت الدراسة أيضًا إلى عقبات هامة، مثل افتقار الموظفين للخبرة التقنية، ومعارضتهم للتغيير، وضعف البنية التحتية. وحددت الدراسة عددًا من الفرص المتاحة أمام مؤسسات الخدمات، بما في ذلك استخدام تحليلات البيانات لتحسين عملية صنع القرار، وتعزيز تفاعل العملاء عبر المنصات الرقمية، واستكشاف نماذج أعمال جديدة تُمكنها التكنولوجيا الرقمية. ووفقًا لنتائج الدراسة، ينبغي على مؤسسات الخدمات الاستثمار في التدريب والبنية التحتية لتطوير قوة عاملة عالية المهارة، وتنمية ثقافة ابتكارية ومرنة، ووضع استراتيجيات تحول رقمي مرنة قادرة على التكيف مع متطلبات السوق المتغيرة والتطورات التكنولوجية، والتقييم المستمر للمبادرات الرقمية وتحسينها لضمان مساهمتها في تحقيق التميز المؤسسي.

هدفت دراسة (الشريف، 2025) إلى تحديد آثار استخدام تقنيات التحول الرقمي، كتطبيق لتقنية المعلومات يهدف إلى تطوير أنشطة التدقيق الداخلي، على جودة التدقيق الداخلي، وذلك من وجهة نظر عينة من المدققين الداخليين في الجامعات الحكومية السعودية. المنهجية: استخدم البحث أسلوبًا وصفيًا تحليليًا، واستُخدمت استبانة تتضمن سلسلة من الأسئلة لجمع آراء المشاركين وتحقيق أهداف الدراسة. وُزعت الاستبانة على عينة من 132 مدققًا داخليًا من المؤسسات الحكومية السعودية، ثم حُللت باستخدام عدد من الأساليب الإحصائية باستخدام برنامج SPSS، الإصدار 27. النتائج: في الجامعات الحكومية السعودية، وُجد أن استخدام تقنيات التحول الرقمي له تأثير ذو دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) على وجود خطة مناسبة لعملية التدقيق الداخلي، وتحسين إجراءات تنفيذ التدقيق الداخلي، وتحسين كفاءة المدقق الداخلي واهتمامه، وتفعيل تقرير التدقيق الداخلي. توصل البحث إلى استنتاج مفاده أن جودة التدقيق الداخلي تتأثر بشكل كبير باستخدام المؤسسات العامة السعودية لتكنولوجيا التحول الرقمي.

هدفت دراسة (الثنيان، 2024) إلى تقييم أثر التحول الرقمي على تحسين جودة خدمات الموظفين في وزارة الصناعة والثروة المعدنية بالمملكة العربية السعودية. اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وقُسمت إلى عدة أهداف فرعية، منها: تحديد أثر التحول الرقمي على جودة الاستجابة، والموثوقية، والوضوح، والتعاطف، وخدمات الضمان في الوزارة. أظهرت النتائج وجود ارتباط وثيق بين التحول الرقمي وتحسين جودة خدمات الموظفين في وزارة الصناعة والثروة المعدنية بالمملكة العربية السعودية. كما أظهرت الدراسة أثرًا إيجابيًا للتحول الرقمي على تحسين جودة الاستجابة، والموثوقية، والوضوح، والتعاطف، وخدمات الضمان في الوزارة. وأوصت الدراسة بضرورة التدريب المستمر على تقنيات التحول الرقمي، لما له من دور في التطوير المستمر وتعزيز كفاءة بيئة العمل وجودة خدمات التوظيف. كما دعت إلى الالتزام بإرشادات استخدام التحول الرقمي، نظرًا لأثرها الإيجابي على تحسين جودة الخدمة، والامتثال التنظيمي، ومراقبة الأداء.

- تعليق على الدراسات السابقة:

• أوجه التشابه بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

يُظهر تحليل الدراسات السابقة بعض أوجه التشابه مع البحث الحالي. أولاً، ركزت معظم الدراسات التي تم فحصها على أهمية التحول الرقمي كمنهج استراتيجي لرفع أداء المؤسسات وتعزيز قدرتها التنافسية. وقد توصلت هذه الدراسات مرارًا وتكرارًا إلى أن تطبيق التكنولوجيا الرقمية يُسهم في تحسين إجراءات العمل، وزيادة الإنتاجية، وخفض تكاليف التشغيل، وتشجيع الابتكار. وترتبط هذه النتائج ارتباطًا وثيقًا بأهداف البحث الحالي، الذي يهدف إلى تقييم أثر التحول الرقمي على تعزيز كفاءة الأعمال في الشركات الصغيرة والمتوسطة في المملكة العربية السعودية.

ثانيًا، اعتمدت غالبية الدراسات السابقة على المنهج التحليلي الوصفي، واعتمدت على الاستبيانات كأداة رئيسية لجمع البيانات. وبالمثل، يستخدم البحث الحالي أسلوب التحليل الوصفي، نظرًا لكونه مثاليًا لدراسة العلاقة بين التحول الرقمي وكفاءة الشركات. علاوة على ذلك، استخدمت العديد من الدراسات برامج إحصائية مثل SPSS لتحليل البيانات المجمعة، وهو منهج سيتم استخدامه أيضًا في هذه الدراسة.

أخيراً، أكدت العديد من الدراسات السابقة على ضرورة الدعم الحكومي، والاستعداد التنظيمي، وتدريب الموظفين، والبنية التحتية الرقمية كعناصر أساسية تحدد نجاح برامج التحول الرقمي. وتُعد هذه المعايير مهمة أيضاً للبحث الحالي نظراً لتأثيرها على قدرة الشركات الصغيرة والمتوسطة في المملكة العربية السعودية على تبني استراتيجيات التحول الرقمي بفعالية.

• الاختلافات بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

على الرغم من وجود أوجه تشابه عديدة، إلا أن هناك بعض العوامل الرئيسية التي تميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة. يتمثل أحد الاختلافات الرئيسية في محور البحث. فقد استكشفت الدراسات السابقة التحول الرقمي من زوايا نظر متعددة، بما في ذلك أداء الموارد البشرية، والتميز المؤسسي، والتدقيق الداخلي، وإدارة المعرفة، وجودة خدمة العملاء، والتنمية المستدامة، وخيارات التمويل. في المقابل، يركز البحث الحالي حصرياً على الأثر المباشر للتحول الرقمي على تعزيز كفاءة الشركات داخل الشركات الصغيرة والمتوسطة في المملكة العربية السعودية.

يتعلق اختلاف آخر بـ مجتمع البحث وسياق الدراسة. فقد أُجريت العديد من الدراسات السابقة في الوزارات الحكومية، والجامعات، والمؤسسات المالية، والمنظمات التعليمية، أو شركات الخدمات. بينما ركزت دراسات أخرى على الشركات العائلية أو قطاعات اقتصادية محددة. مع ذلك، يقتصر التحليل الحالي على الشركات الصغيرة والمتوسطة العاملة في المملكة العربية السعودية، والتي تُعدّ من أهم القطاعات المستهدفة في رؤية السعودية 2030.

كما تباينت الدراسات السابقة في المتغيرات التابعة المدروسة. فقد ركزت العديد من الدراسات السابقة على أحد نتائج المؤسسة، مثل النجاح التنظيمي، أو التميز المؤسسي، أو رضا العملاء، أو أداء الموظفين. وتوسّع هذه الدراسة نطاق هذا المنظور من خلال دراسة كفاءة الأعمال عبر أبعاد متعددة، تشمل تحسين جودة الخدمة، وكفاءة الأعمال، واستدامة الأعمال، مما يوفر تقييماً أشمل لأداء المؤسسة الناتج عن التحول الرقمي.

• الفجوة البحثية:

على الرغم من تزايد عدد الدراسات التي تتناول التحول الرقمي، لا تزال هناك فجوات بحثية واضحة. فقد ركزت معظم الدراسات السابقة على التحول الرقمي داخل المؤسسات الحكومية، أو التعليمية، أو المالية، أو قطاع الخدمات، بدلاً من

التركيز بشكل خاص على الشركات الصغيرة والمتوسطة. علاوة على ذلك، في حين أن عددًا قليلًا من الدراسات تناول التحول الرقمي والأداء التنظيمي، إلا أن عددًا أقل نسبيًا منها بحث في تأثيره الشامل على كفاءة الشركات داخل الشركات الصغيرة والمتوسطة السعودية.

ومن الفجوات الواضحة الأخرى أن الدراسات السابقة ركزت في كثير من الأحيان على نتائج تنظيمية فردية دون دمج عوامل الأداء المتعددة في إطار مفاهيمي موحد. لم تتناول الدراسات السابقة بشكل متزامن تأثير التحول الرقمي على تحسين جودة الخدمات، وكفاءة الأعمال، واستخدامها داخل الشركات الصغيرة والمتوسطة. وهذا يتيح فرصة لفهم أعمق للمزايا التنظيمية المرتبطة بالتحول الرقمي.

علاوة على ذلك، شهدت بيئة الشركات السعودية تحولًا رقميًا سريعًا في إطار رؤية السعودية 2030، مما أتاح فرصًا جديدة وتحديات لم تُغطَّ بشكل كامل في الدراسات السابقة. وبالتالي، ثمة حاجة إلى معلومات تجريبية حديثة تُمثل المستوى الحالي للتحول الرقمي في الشركات الصغيرة والمتوسطة، وتُحلل مساهمته في تعزيز الأداء التنظيمي.

• مساهمة الدراسة الحالية

تسعى هذه الدراسة إلى سدّ هذه الفجوات البحثية من خلال تطوير إطار عمل متكامل يدرس أثر التحول الرقمي على ثلاثة أبعاد رئيسية للأداء التنظيمي في الشركات الصغيرة والمتوسطة في المملكة العربية السعودية، وهي: تحسين جودة الخدمات، وكفاءة الأعمال، واستخدام الأعمال. وعلى عكس العديد من الدراسات السابقة التي ركزت على نتيجة محددة أو بيئة تنظيمية معينة، تقدم هذه الدراسة تحليلًا شاملاً لكيفية إسهام التحول الرقمي في تعزيز عمليات الشركات وقدرتها التنافسية على المدى الطويل.

إضافةً إلى ذلك، تُثري هذه الدراسة الأدبيات الأكاديمية والتطبيقات العملية من خلال تقديم مقترحات قائمة على الأدلة لمديري الشركات الصغيرة والمتوسطة، والمشرعين، وصناع القرار. ومن المتوقع أن تُسهم نتائج هذه الدراسة في تمكين الشركات من وضع خطط ناجحة للتحول الرقمي، بما يعزز الكفاءة التشغيلية، ويحسن جودة الخدمات، ويدعم الاستدامة، ويسهم في تحقيق أهداف رؤية السعودية 2030.

الاطار النظري للدراسة:

تُفسّر العلاقة بين التحول الرقمي وكفاءة الأعمال في الشركات الصغيرة والمتوسطة من خلال مجموعة من الافتراضات النظرية التي تُشكّل أساس هذا البحث. يُشير مفهوم "التحول الرقمي"، وهو مفهوم معاصر في الإدارة والأعمال، إلى عملية دمج أحدث التقنيات الرقمية في مختلف العمليات والإجراءات التنظيمية بهدف تعزيز الإنتاجية، وزيادة القدرة التنافسية، وتحقيق استخدام أكثر فعالية للموارد. في عالم الشركات سريع التطور والمتطور تقنيًا اليوم، أصبح هذا النهج ضرورة استراتيجية.

يُعدّ مفهوم الابتكار التكنولوجي، الذي يؤكد على أن استخدام التكنولوجيا الحديثة يُتيح للشركات تحسين إجراءاتها التشغيلية وابتكار سلع وخدمات جديدة، أحد الأسس النظرية للتحول الرقمي في الشركات. تُتيح الأدوات المتقدمة التي توفرها التكنولوجيا الرقمية للشركات تحليل البيانات بسرعة ودقة أكبر، مما يُساعد على اتخاذ قرارات إدارية أفضل. بالإضافة إلى ذلك، تُوفّر التقنيات الرقمية تنسيقًا وتواصلًا أفضل بين مختلف الوحدات التنظيمية، مما يُقلّل الوقت والجهد اللازمين لإنجاز الإجراءات التشغيلية والإدارية.

تُعدّ نظرية الكفاءة التنظيمية، التي تُعرّف قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها بأقل قدر من الموارد والنفقات، ركيزة نظرية هامة أخرى. وفي هذا السياق، يُنظر إلى التحول الرقمي كاستراتيجية حاسمة لمساعدة الشركات على بلوغ مستويات إنتاجية أعلى. فعلى سبيل المثال، يُمكن للشركات الحدّ من الأخطاء البشرية وزيادة الإنتاجية وجودة العمل من خلال أتمتة العديد من الإجراءات الروتينية باستخدام أنظمة الإدارة الرقمية والبرمجيات الحديثة.

كما تُشكّل فكرة الانتقال إلى اقتصاد رقمي، حيث أصبح استخدام التكنولوجيا الرقمية ضروريًا لتطوير الشركات وتوسيع نطاق أعمالها في السوق، أساسًا آخر لهذا البحث. إذ يُمكن للشركات التي تستخدم التقنيات الرقمية التواصل مع العملاء بسهولة أكبر وتقديم خدماتها بسرعة ومرونة أكبر. بالإضافة إلى ذلك، يُتيح التحول الرقمي، من خلال استخدام التقنيات الرقمية التي تُخفّض تكاليف التشغيل وتُعزّز كفاءة الإنتاج والخدمات، فرصًا أكبر للشركات الصغيرة والمتوسطة الحجم للتنافس مع الشركات الكبرى.

وتسعى الحكومة إلى تطوير اقتصاد رقمي متطور، مما يجعل دراسة التحول الرقمي ذات أهمية خاصة في سياق البيئة الاقتصادية للمملكة العربية السعودية. بهدف دعم التحول الرقمي وتشجيع استخدام التكنولوجيا في مختلف القطاعات

الاقتصادية، بما فيها قطاع الشركات الصغيرة والمتوسطة، أطلقت الحكومة السعودية عدداً من المشاريع والبرامج. وتندرج هذه المبادرات ضمن رؤية المملكة 2030، التي تهدف إلى تعزيز الابتكار، وتنويع مصادر الدخل، وتحسين بيئة الأعمال.

وفي ضوء ما سبق، يمكن استنتاج أن الأسس النظرية لهذه الدراسة تنبع من أهمية التحول الرقمي كعنصر أساسي في تعزيز كفاءة الأعمال داخل الشركات الصغيرة والمتوسطة. إذ يُسهم تبني التقنيات الرقمية الحديثة في تعزيز تنافسية هذه الشركات وتحقيق التنمية المستدامة في بيئة الأعمال الحالية التي تعتمد بشكل متزايد على التكنولوجيا والرقمنة. كما يُحسن الأداء التشغيلي. لذا، من الضروري دراسة كيفية تأثير التحول الرقمي على كفاءة الأعمال في الشركات الصغيرة والمتوسطة في المملكة العربية السعودية، لفهم طبيعة هذه العلاقة وتحديد العناصر التي تُعظّم فوائدها.

الفصل الثالث: المنهجية وطرق البحث

مقدمة:

يتناول هذا الفصل منهجية الدراسة المستخدمة لتقييم أثر التحول الرقمي على تعزيز كفاءة الأعمال في الشركات الصغيرة والمتوسطة في المملكة العربية السعودية. تُشكل منهجية البحث عنصراً أساسياً في البحث العلمي، إذ تُوفر التقنيات المنهجية المستخدمة لجمع البيانات وتحليلها وتفسيرها، وذلك للإجابة عن أسئلة البحث واختبار الفرضيات المطروحة. يُعزز اختيار منهجية البحث المناسبة مصداقية نتائج الدراسة وموثوقيتها وصحتها، ويُمكن الباحث من استخلاص استنتاجات موضوعية تستند إلى بيانات واقعية.

ونظراً لطبيعة هذا البحث، الذي يهدف إلى استكشاف العلاقة بين التحول الرقمي والأداء التنظيمي، فإن اتباع منهجية مُحكمة التنظيم أمر بالغ الأهمية لقياس متغيرات الدراسة بدقة وتحليل تفاعلاتها. يناقش هذا الفصل تصميم الدراسة، ومنهجية البحث، والمجتمع المستهدف، وعمليات العينة، وأساليب جمع البيانات، وأداة البحث، واختبارات الصلاحية والموثوقية، والتقنيات الإحصائية المستخدمة في معالجة البيانات. تُوفر هذه المكونات المنهجية إطاراً لإنتاج نتائج دقيقة وذات صلة تُحقق أهداف البحث.

تستخدم هذه الدراسة أسلوب التحليل الوصفي، وهو أسلوب شائع في بحوث إدارة الأعمال، لوصف الظواهر التنظيمية الراهنة ودراسة العلاقات بين المتغيرات. يُمكن هذا الأسلوب الباحث من جمع بيانات كمية من العاملين والمديرين في الشركات الصغيرة والمتوسطة في المملكة العربية السعودية، وتحليل تأثير تطبيق مشاريع التحول الرقمي على تحسين جودة الخدمات، وكفاءة الأعمال، واستدامة الشركات. كما يُساعد أسلوب التحليل الوصفي في الكشف عن الأنماط والاتجاهات والارتباطات ذات الدلالة الإحصائية بين المتغيرات المدروسة.

سيتم جمع البيانات الأولية باستخدام استبيان معياري مُصمم خصيصاً لقياس جوانب التحول الرقمي وتأثيره على الأداء التنظيمي. كما سيتم الاستعانة بالبيانات الثانوية من خلال دراسة الكتب الأكاديمية، والمقالات المنشورة في المجلات المحكمة، والمنشورات الحكومية، والتقارير، والأبحاث السابقة ذات الصلة بالتحول الرقمي، والشركات الصغيرة والمتوسطة، وكفاءة الأعمال. يُعزز الجمع بين البيانات الأولية والثانوية شمولية البحث، ويُقوي الأسس النظرية والتجريبية للدراسة.

يتناول هذا الفصل أيضًا الخصائص الديموغرافية المستهدفة واستراتيجية اختيار العينة المستخدمة لاختيار المشاركين من الشركات الصغيرة والمتوسطة العاملة في المملكة العربية السعودية. كما يوضح الأساليب المتبعة لضمان صحة وموثوقية الاستبيان، بما في ذلك مراجعة الخبراء واختبار الموثوقية الإحصائية. وأخيرًا، يعرض الفصل الأساليب الإحصائية التي ستُستخدم باستخدام برنامج SPSS لتحليل البيانات المجمعة، واختبار فرضيات البحث، وتحديد طبيعة وقوة العلاقات بين التحول الرقمي وأبعاد أداء الأعمال. ومن خلال هذه الأساليب المنهجية، يهدف البحث إلى تقديم نتائج موثوقة تُسهم في المعرفة الأكاديمية وفي اتخاذ القرارات العملية المتعلقة بالتحول الرقمي داخل الشركات الصغيرة والمتوسطة في المملكة العربية السعودية.

المنهجية وطرق البحث:

تتناول هذه الدراسة تأثير التحول الرقمي على رفع كفاءة الأعمال في الشركات الصغيرة والمتوسطة في المملكة العربية السعودية، وذلك باستخدام منهجية علمية دقيقة. تُعرف المنهجية البحثية بأنها الاستراتيجية الشاملة التي توجه عملية جمع البيانات وتقييمها وتفسيرها بهدف الإجابة على أسئلة البحث واختبار فرضيات الدراسة. ولضمان دقة نتائج الدراسة وموثوقيتها، لا بد من استخدام منهجية مناسبة.

يُعدّ المنهج الوصفي التحليلي، الشائع استخدامه في بحوث إدارة الأعمال، المنهج الرئيسي المعتمد في هذه الدراسة. فمن خلال جمع البيانات والمعلومات ذات الصلة بعمليات التحول الرقمي في الشركات الصغيرة والمتوسطة، ودراسة علاقتها بفعالية الأعمال، يسعى هذا المنهج إلى توصيف الظواهر قيد الدراسة. ويتيح هذا المنهج للباحث تحليل الظروف الراهنة، وتحديد الاتجاهات والعلاقات بين المتغيرات، وتفسير النتائج تفسيراً منطقياً ومنهجياً. كما يُسهم المكون التحليلي في هذا المنهج في تقييم المعلومات المُجمعة وتحديد مدى إسهام التحول الرقمي في تحسين الأداء التشغيلي للشركات الصغيرة والمتوسطة.

سيُستخدم كلٌّ من مصادر البيانات الأولية والثانوية لتحقيق أهداف الدراسة. سيتم استخدام استبيان منهجي لجمع البيانات الأولية من المديرين والموظفين وصنّاع القرار في الشركات الصغيرة والمتوسطة في المملكة العربية السعودية. سيقيس الاستبيان عددًا من العوامل المتعلقة بالتحول الرقمي، بما في ذلك استخدام التقنيات الرقمية، وأنظمة الأتمتة، وأدوات الاتصال الرقمي،

وأنظمة إدارة البيانات. كما سيتضمن الاستبيان أسئلة تقيس مؤشرات كفاءة الشركات، مثل الإنتاجية، وتوفير التكاليف، وسرعة العمليات، وجودة الخدمة.

ستُدعم الدراسة أيضاً ببيانات ثانوية، تشمل الكتب الأكاديمية، والمجلات العلمية، والأبحاث السابقة، والوثائق الحكومية، والمنشورات الرسمية المتعلقة بالتحول الرقمي ونمو الشركات الصغيرة والمتوسطة في المملكة العربية السعودية. يساعد فحص هذه المصادر في تطوير الإطار النظري للدراسة وفهم مجمل الأبحاث السابقة في هذا المجال.

تتكون عينة الدراسة من الشركات الصغيرة والمتوسطة العاملة في مختلف القطاعات الاقتصادية في المملكة العربية السعودية. وللحصول على بيانات تمثيلية تعكس بدقة واقع استخدام الشركات الصغيرة والمتوسطة للتقنية الرقمية، سيتم اختيار عينة مناسبة من هذه المجموعة. لتقييم فرضيات البحث وتحديد العلاقة بين التحول الرقمي وكفاءة الشركات، سيتم تحليل البيانات المجمعة باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة.

ستُسهّم نتائج التحليل في تحديد مدى تأثير التحول الرقمي على تعزيز الكفاءة التنظيمية والأداء التشغيلي للشركات الصغيرة والمتوسطة. ويهدف البحث في نهاية المطاف إلى تقديم اقتراحات عملية تُسهّم في تحسين قدرة هذه الشركات على تبني التحول الرقمي وتعزيز تنافسيتها في ظل الاقتصاد الرقمي سريع التغير.

مجتمع البحث:

يمثل مجتمع البحث جميع الأفراد أو المؤسسات التي جُمعت منها بيانات الدراسة. ويُعدّ هذا المجتمع أحد أهم عناصر عملية البحث، إذ تعتمد صحة النتائج وقابليتها للتعميم بشكل أساسي على اختيار مجتمع يُمثل الموضوع قيد الدراسة تمثيلاً دقيقاً. في هذه الدراسة، يتكون مجتمع البحث من الشركات الصغيرة والمتوسطة العاملة في المملكة العربية السعودية، حيث تضطلع هذه المؤسسات بدور حيوي في تحقيق التنوع الاقتصادي، وتعزيز ريادة الأعمال، وخلق فرص العمل، ودعم النمو الاقتصادي المستدام بما يتماشى مع أهداف رؤية السعودية 2030.

يستهدف البحث بشكل أساسي المديرين، وأصحاب الشركات، ورؤساء الأقسام، والمتخصصين في تقنية المعلومات، والموظفين العاملين في الشركات الصغيرة والمتوسطة السعودية. وقد تم اختيار هؤلاء الأشخاص لامتلاكهم معرفة مباشرة بمشاريع التحول الرقمي في مؤسساتهم، ومشاركتهم الفعالة في العمليات التجارية وعمليات صنع القرار. وتسهم خبراتهم ووجهات نظرهم في تقديم رؤية قيمة حول كيفية تعزيز التحول الرقمي لتحسين جودة الخدمات، وكفاءة الشركات، واستدامة الأعمال. يضمن إشراك مشاركين من مختلف المستويات الإدارية والتشغيلية أن تعكس المعلومات المجمعة وجهات نظر تنظيمية متعددة، ويعزز شمولية نتائج الدراسة.

تتألف عينة الدراسة المختارة من الشركات الصغيرة والمتوسطة العاملة في قطاعات اقتصادية متعددة، تشمل التصنيع، والتجزئة، والخدمات اللوجستية، والرعاية الصحية، والتعليم، والخدمات المالية، والضيافة، وتقنية المعلومات، والخدمات المهنية. يُثري فحص شركات من قطاعات متنوعة البيانات، ويُمكن الاستنتاجات من عكس واقع قطاع الشركات الصغيرة والمتوسطة في المملكة العربية السعودية. وبما أن التحول الرقمي أصبح هدفًا استراتيجيًا في جميع القطاعات، فمن المرجح أن تواجه الشركات، بغض النظر عن مجال عملها، فرصًا وتحديات متشابهة مرتبطة بتبني التكنولوجيا الرقمية.

علاوة على ذلك، يركز البحث على الشركات التي نفذت أو تُنفذ حاليًا مشاريع تحول رقمي. تستطيع هذه الشركات تقديم أدلة ملموسة على فعالية التكنولوجيا الرقمية في تحسين الأداء التشغيلي. يُطلب من الموظفين والمديرين العاملين في هذه الشركات دراسة جوانب مختلفة من التحول الرقمي، بما في ذلك تبني التكنولوجيا، وأتمتة العمليات، وأنظمة الاتصالات الرقمية، والحوسبة السحابية، واتخاذ القرارات القائمة على البيانات.

يُعد اختيار الشركات السعودية الصغيرة والمتوسطة كعينة للدراسة أمرًا بالغ الأهمية، نظرًا لدورها المحوري في الاقتصاد الوطني. وتواصل الحكومة تشجيع هذه الشركات على تبني التكنولوجيا الرقمية من خلال الدعم المالي، والتغييرات التنظيمية، وتطوير البنية التحتية الرقمية. وبالتالي، فإن فهم العلاقة بين التحول الرقمي وكفاءة الأعمال ضمن هذه الفئة يساهم في إثراء البحث الأكاديمي والسياسات العملية الرامية إلى تعزيز تنافسية الشركات الصغيرة والمتوسطة واستدامتها على المدى الطويل.

حدود الدراسة:

تُجرى كل دراسة علمية ضمن قيود محددة تُحدد نطاقها وتُؤثر على تفسير نتائجها. لا تُقلل هذه القيود من قيمة البحث، بل تُسلط الضوء على الظروف التي أُجريت فيها الدراسة وتُشير إلى بعض القضايا التي ينبغي معالجتها عند تعميم النتائج. تُحلل هذه الدراسة تأثير التحول الرقمي على تعزيز كفاءة الأعمال في الشركات الصغيرة والمتوسطة في المملكة العربية السعودية. وبناءً على ذلك، تُحدد بعض القيود نطاق هذه الدراسة.

القيد الأول هو القيد الجغرافي، حيث أُجري البحث بالكامل داخل المملكة العربية السعودية. على الرغم من أن المملكة العربية السعودية أصبحت رائدة إقليمياً في التحول الرقمي من خلال العديد من المبادرات المرتبطة برؤية ٢٠٣٠، إلا أن النتائج قد لا تكون قابلة للتطبيق مباشرةً على الشركات الصغيرة والمتوسطة العاملة في دول ذات بيئات اقتصادية وأنظمة تنظيمية وبنى تحتية تكنولوجية ومستويات نضج رقمي مختلفة. لذلك، ينبغي النظر إلى النتائج في سياق المناخ التجاري للمملكة العربية السعودية.

القيد الثاني يتعلق بالعنصر البشري. يجمع الاستبيان البيانات من المديرين وأصحاب الشركات والمشرفين والمتخصصين في تكنولوجيا المعلومات والأفراد العاملين في الشركات الصغيرة والمتوسطة. وبناءً على ذلك، تعتمد الاستنتاجات على معارف المشاركين وخبراتهم وآرائهم حول التحول الرقمي. ونظراً لأن الإجابات تعتمد على وجهات نظر بشرية، فقد توجد درجة من الذاتية أو التحيز في الإجابات، على الرغم من الجهود المبذولة للحفاظ على السرية وعدم الكشف عن الهوية.

ومن القيود الأخرى ضيق الوقت. فالبحث عبارة عن دراسة مقطعية تُجمع فيها البيانات خلال فترة زمنية محددة. والتحول الرقمي عملية ديناميكية تتطور باستمرار مع تبني الشركات للتقنيات والاستراتيجيات التجارية الجديدة. لذا، فإن النتائج تعكس المرحلة الحالية للتحول الرقمي، وليست تغييرات تنظيمية طويلة الأجل قد تحدث في المستقبل.

ويقتصر البحث أيضاً على تقييم أربعة محاور رئيسية: التحول الرقمي، وتحسين جودة الخدمة، وكفاءة الأعمال، واستدامة الأعمال. وقد تؤثر خصائص تنظيمية أخرى، مثل أسلوب القيادة، والثقافة التنظيمية، وقدرات الابتكار، ومشاركة الموظفين، والأداء المالي، وظروف السوق الخارجية، على نجاح الشركة، ولكنها خارج نطاق هذه الدراسة.

محددات حجم العينة:

يُعدّ تحديد حجم العينة المناسب جزءاً أساسياً من البحث الكمي، إذ يُحدّد موثوقية نتائج الدراسة وصحتها وقابليتها للتعميم. يتناول هذا البحث المديرين والعاملين في الشركات الصغيرة والمتوسطة في المملكة العربية السعودية. ورغم بذل قصارى الجهد لإنتاج عينة تمثيلية، إلا أنه ينبغي مراعاة بعض المحددات المتعلقة بحجم العينة.

من بين هذه المحددات صعوبة الوصول إلى المشاركين. فكثير من الشركات الصغيرة والمتوسطة لديها جداول عمل ضيقة، مما يُصعّب على المديرين والموظفين المشاركة في الاستبيانات الأكاديمية. كما قد تتردد بعض الشركات في الإفصاح عن معلومات تنظيمية مرتبطة بالتحول الرقمي، وذلك لاعتبارات تتعلق بالسرية أو للوائح الداخلية للشركة. وقد تؤثر هذه المتغيرات على عدد الاستبيانات المكتملة المتاحة للتحليل.

ومن المحددات الأخرى تنوّع قطاع الشركات الصغيرة والمتوسطة. إذ تعمل هذه الشركات في قطاعات متعددة ذات هياكل تنظيمية وقدرات تكنولوجية وأساليب عمل متباينة. ورغم سعي البحث إلى إشراك مشاركين من قطاعات عديدة، إلا أن العينة قد لا تُمثّل جميع القطاعات بشكل كامل ومتساوٍ. وبالتالي، قد تكون بعض القطاعات ممثلة تمثيلاً زائداً أو ناقصاً في مجموعة البيانات النهائية.

يشكل تحيز الاستجابة قيداً محتملاً. فبما أن المشاركة اختيارية، فمن المرجح أن يكمل الأفراد ذوو الاهتمام الأكبر بالتحول الرقمي الاستبيان أكثر من أولئك الذين يمتلكون خبرة رقمية محدودة. قد يؤثر هذا على النتائج الإجمالية من خلال إظهار مواقف أكثر إيجابية تجاه التحول الرقمي مقارنةً بالمواقف السائدة في مجتمع الشركات الصغيرة والمتوسطة الأوسع.

علاوة على ذلك، استخدم البحث عينة مقطعية جمّعت خلال فترة زمنية محددة. وبالتالي، تمثل العينة البيانات التنظيمية في لحظة زمنية معينة، بدلاً من تمثيل التغيرات التي قد تحدث مع استمرار برامج التحول الرقمي. قد تُسهّم الدراسات المستقبلية التي تستخدم عينات أكبر ومنهجيات دراسات طولية في فهم أعمق لكيفية تطور التحول الرقمي بمرور الوقت.

الفصل الرابع: نتائج الدراسة

مقدمة:

يتناول هذا الفصل تحليل وتفسير البيانات المُستقاة من المشاركين في الدراسة، بهدف بحث أثر التحول الرقمي على تعزيز كفاءة الأعمال في الشركات الصغيرة والمتوسطة في المملكة العربية السعودية. وتتمثل المهمة الرئيسية لهذا الفصل في تحويل البيانات الأولية التي جُمعت من خلال الاستبيان إلى معلومات إحصائية مفيدة تُحقق أهداف الدراسة، وتُجيب على أسئلة البحث، وتُقيّم فرضيات البحث المطروحة. وباستخدام أدوات إحصائية مناسبة، يسعى البحث إلى الكشف عن طبيعة وقوة العلاقات بين التحول الرقمي وجوانب الأداء التنظيمي، بما في ذلك تحسين جودة الخدمة، وكفاءة الأعمال، واستدامة الأعمال. تستند الدراسة المقدمة في هذا الفصل إلى بيانات كمية جُمعت من المديرين، وأصحاب الشركات، والمشرفين، والمتخصصين في تقنية المعلومات، والعاملين في الشركات الصغيرة والمتوسطة في المملكة العربية السعودية. وقبل إجراء اختبار الفرضيات، جرى التحقق من البيانات المُجمعة بدقة لضمان اكتمالها وصحتها وملاءمتها للتحليل الإحصائي. وقد استُخدم برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لتنظيم ومعالجة وتحليل المعلومات المُجمعة، لما يوفره من عمليات إحصائية موثوقة للتحليل الوصفي والاستدلالي.

يبدأ هذا الفصل بوصف الخصائص الديموغرافية للمستجيبين، بما في ذلك عوامل مثل الجنس، والعمر، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة العملية، والمنصب الوظيفي، ونوع نشاط الشركة. تُقدّم هذه المعايير الديموغرافية صورة شاملة للمشاركين في البحث، وتُساعد في توضيح خلفية العينة المُدرجة في الدراسة. كما يُساعد فهم خصائص المستجيبين في تقييم مدى تمثيل عينة الدراسة.

بعد التحليل الديموغرافي، يُقيّم الفصل موثوقية وصحة أداة البحث للتحقق من أن الاستبيان يقيس متغيرات الدراسة بشكل مناسب. يُجرى تحليل الموثوقية باستخدام معامل ألفا لكرونباخ لتقييم الاتساق الداخلي لمقاييس القياس، بينما تُثبت إجراءات الصحة أن أسئلة الاستبيان تقيس بدقة موضوعات الدراسة المستهدفة.

يُقدّم الفصل بعد ذلك تحليلاً إحصائياً وصفيّاً لجميع متغيرات البحث من خلال حساب التكرارات، والنسب المئوية، والمتوسطات، والانحرافات المعيارية. تُقدّم هذه البيانات الوصفية نظرة عامة على وجهات نظر المستجيبين حول التحول

الرقمي، وتحسين جودة الخدمة، وكفاءة الأعمال، واستدامة الأعمال بين الشركات الصغيرة والمتوسطة السعودية. تُقدّم النتائج رؤية مفيدة حول المستوى الحالي لتبني التحول الرقمي وتأثيره المتوقع على أداء المؤسسات.

أخيرًا، يتناول هذا الفصل أساليب الإحصاء الاستدلالي المستخدمة لتقييم فرضيات البحث. يُجرى تحليل الارتباط لاستكشاف العلاقات بين المتغيرات المستقلة والتابعة، بينما يُستخدم تحليل الانحدار لتحديد مدى قدرة التحول الرقمي على التنبؤ بتحسين جودة الخدمة، وكفاءة الأعمال، واستدامة الشركة. تُفسّر النتائج في ضوء أهداف الدراسة والإطار النظري المحدد في الفصول السابقة. تُقدم النتائج المُجمعة في هذا الفصل البيانات التجريبية اللازمة للإجابة عن أسئلة البحث، وبناء إطار للمناقشة والاستنتاجات والتوصيات الواردة في الفصل الأخير من الدراسة.

تحليل البيانات:

يُعدّ تحليل البيانات خطوة حاسمة في عملية البحث، إذ يُحوّل البيانات الخام إلى معلومات مفيدة يُمكن تقييمها للإجابة عن أسئلة البحث واختبار الفرضيات المطروحة. في هذه الدراسة، تم تحليل البيانات المُجمّعة باستخدام برنامج SPSS (الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية)، وهو أحد أكثر برامج التحليل الإحصائي استخدامًا في بحوث الأعمال والإدارة. يُوفّر SPSS مجموعة شاملة من الإجراءات الإحصائية التي تُمكن الباحثين من تنظيم البيانات الكمية وتلخيصها وتحليلها وتفسيرها بدقة وموثوقية عاليتين.

تبدأ عملية تحليل البيانات بترميزها وإدخالها. يُخصّص لكل إجابة في الاستبيان رمز رقمي لتسهيل التحليل الإحصائي. بعد الترميز، تُحمّل الإجابات في برنامج SPSS، حيث يُدقّق الباحث في البيانات بدقة للعثور على القيم المفقودة، والإجابات المكررة، وأخطاء إدخال البيانات، أو الاستبيانات غير المكتملة. تُستبعد أي إجابات غير دقيقة أو مُتناقضة للتحقق من جودة البيانات وصحتها قبل إجراء التحليل الإحصائي.

بعد تنظيف البيانات، أُجري تحليل إحصائي وصفي لتقديم صورة أساسية عن عينة الدراسة ومتغيرات البحث. حُسبت التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات والانحرافات المعيارية لتوصيف الخصائص الديموغرافية للمستجيبين، بما في ذلك الجنس والعمر والمؤهل العلمي وسنوات الخبرة والمنصب الوظيفي وقطاع العمل. كما استُخدمت الإحصاءات الوصفية لدراسة

آراء المستجيبين حول التحول الرقمي، وتحسين جودة الخدمة، وكفاءة الشركة، واستدامة الأعمال. تُساعد المتوسطات المقدَّرة في تحديد مدى الاتفاق بين المستجيبين، بينما تُظهر الانحرافات المعيارية درجة التباين في إجاباتهم.

ولضمان جودة أداة البحث، أُجريت تقييمات الصلاحية والموثوقية قبل اختبار الفرضيات. تم تأكيد صلاحية المحتوى من خلال تقييم الخبراء من قبل متخصصين في إدارة الأعمال والتحول الرقمي، مما يضمن أن أسئلة الاستبيان تقيس بشكل كافٍ مفاهيم الدراسة المستهدفة. تم اختبار الموثوقية باستخدام معامل ألفا لكرونباخ، الذي يُقيّم الاتساق الداخلي لأسئلة الاستبيان. يُعتبر معامل ألفا لكرونباخ 0.70 أو أعلى مُرضيًا عادةً، مما يُشير إلى موثوقية مقاييس القياس وملاءمتها لإجراء تحليل إحصائي إضافي. بعد التأكد من موثوقية أداة القياس، تُجرى تحليلات إحصائية استدلالية لتقييم الارتباطات بين متغيرات البحث. يُستخدم تحليل ارتباط بيرسون لتحديد قوة واتجاه العلاقة بين التحول الرقمي وكل متغير تابع. يُبين معامل الارتباط ما إذا كانت العلاقة إيجابية أم سلبية، وما إذا كانت ذات دلالة إحصائية. يُقدم تحليل الارتباط معلومات أولية حول العلاقات بين المتغيرات المدروسة قبل إجراء تحليل الانحدار.

علاوة على ذلك، يُجرى تحليل انحدار متعدد لدراسة تأثير التحول الرقمي على المتغيرات التابعة، وهي: تحسين جودة الخدمة، وكفاءة الأعمال، واستدامة الأعمال. يُحلل تحليل الانحدار القدرة التنبؤية للمتغير المستقل، ويُبين مدى مساهمة التحول الرقمي في تفسير التباينات في أداء المؤسسة. يُقيّم الدلالة الإحصائية لمعاملات الانحدار باستخدام مستوى الدلالة (قيمة p)، حيث تُعتبر النتائج ذات دلالة إحصائية عندما يكون مستوى الدلالة أقل من 0.05.

وأخيرًا، تُعرض النتائج المستخلصة من التحليلات الوصفية والاستدلالية باستخدام جداول إحصائية، وتُفسر وفقًا لأهداف البحث، والفرضيات المطروحة، والإطار النظري المُقدّم في الفصول السابقة. وتُستكشف النتائج في ضوء الدراسات السابقة لتسليط الضوء على نقاط الاتفاق والاختلاف، ولشرح آثارها العملية على الشركات الصغيرة والمتوسطة في المملكة العربية السعودية. ومن خلال هذه المناهج الإحصائية المنهجية، يُقدّم البحث معلومات تجريبية موثوقة حول تأثير التحول الرقمي على تعزيز كفاءة الشركات وأدائها التنظيمي.

الوصف الاحصائي للبيانات:

تُلخص البيانات الوصفية الواردة في الجدول (X) إجابات 195 مشاركًا حول الخصائص الديموغرافية وجوانب التحول الرقمي داخل المؤسسة. وتُشير النتائج إلى أن متوسطات العوامل الديموغرافية تراوحت بين 1.44 و2.84. وبالتحديد، سجل عمر المشاركين أعلى متوسط (م = 2.84، انحراف معياري = 1.348)، يليه المؤهل العلمي (م = 2.46، انحراف معياري = 1.118)، بينما بلغ متوسط الجنس 1.44 (انحراف معياري = 0.498).

أما فيما يتعلق ببنود التحول الرقمي، فقد تراوحت المتوسطات بين 2.56 و2.92، مما يُشير إلى وجود آراء معتدلة لدى المشاركين. وكانت العبارة الأعلى تقييمًا هي "تتوفر شبكة اتصالات مستقرة وخدمة إنترنت داخل المؤسسة" (م = 2.92، انحراف معياري = 1.507)، مما يدل على أن المشاركين عمومًا يرون أن توفر بنية تحتية موثوقة للاتصالات يُعد عنصرًا هامًا لدعم التحول الرقمي. تلا ذلك عبارة "تراقب الإدارة باستمرار نتائج تطبيق التحول الرقمي" (المتوسط = 2.85، الانحراف المعياري = 1.562)، مما يدل على رأي إيجابي إلى حد ما في متابعة الإدارة. وبالمثل، حققت عبارة "تمتلك المؤسسة بنية تحتية تكنولوجية تدعم التحول الرقمي" متوسطًا قدره 2.76 (الانحراف المعياري = 1.474)، بينما سجلت عبارة "تعتمد المؤسسة على أنظمة إلكترونية متطورة في تنفيذ عملياتها" و"تضع الإدارة خططًا واضحة للتحول الرقمي" متوسطًا قدره 2.78.

أما العبارات الأخرى، بما في ذلك اعتماد المؤسسة على الأنظمة الرقمية في العمليات اليومية، وتخصيص الموارد للتحول الرقمي، والدعم الإداري، وتشجيع الموظفين على استخدام التقنيات الرقمية، ومساهمة التقنيات الرقمية في تحسين جودة الخدمة وتسريع العمل، فقد حققت جميعها متوسطات تتراوح بين 2.66 و2.75. تشير هذه البيانات إلى أن المشاركين أبلغوا عن قدر محدود من استراتيجيات التحول الرقمي عبر مختلف الأبعاد التنظيمية.

سُجِّل أدنى متوسط للدرجات لعبارة "تشجع المؤسسة التعلم المستمر في مجال التقنيات الرقمية" (المتوسط = 2.56، الانحراف المعياري = 1.429)، مما يشير إلى أن التعلم الرقمي المستمر والتطوير المهني يحتاجان إلى مزيد من الاهتمام التنظيمي. وبالمثل، لوحظت متوسطات أقل بكثير لاستخدام الحوسبة السحابية والأنظمة الإلكترونية في إدارة البيانات (المتوسط = 2.66، الانحراف المعياري = 1.485)، وامتلاك العاملين للمهارات الرقمية اللازمة (المتوسط = 2.67، الانحراف المعياري = 1.495)، والتحديث الدوري للأجهزة والبرامج (المتوسط = 2.67، الانحراف المعياري = 1.460).

تراوحت قيم الانحراف المعياري بين 1.420 و1.562 في مختلف قضايا التحول الرقمي، مما يُظهر تباينًا كبيرًا في آراء المشاركين. علاوة على ذلك، تراوحت قيم الالتواء بين 0.068 و0.383، وتراوحت قيم التفرطح بين -1.232 و-1.520. بما أن جميع قيم الالتواء كانت ضمن النطاق المسموح به ($1 \pm$)، وقيم التفرطح كانت ضمن النطاق المقبول ($2 \pm$)، يمكن اعتبار البيانات موزعة توزيعًا منتظمًا تقريبًا. وبناءً على ذلك، تدعم الإحصاءات الوصفية صلاحية مجموعة البيانات لإجراء المزيد من التحليلات البارامترية.

Statistics					
Kurtosis	Skewness	Std. Deviation	Mean	N	
				Valid	
-1.151	0.201	1.348	2.84	195	العمر
-1.963	0.239	0.498	1.44	195	الجنس
-1.359	0.019	1.118	2.46	195	الدرجة العلمية
-1.378	0.219	1.474	2.76	195	تمتلك المؤسسة بنية تحتية تقنية تدعم تطبيق التحول الرقمي
-1.457	0.068	1.507	2.92	195	تتوفر شبكة اتصالات وإنترنت مستقرة داخل المؤسسة
-1.400	0.172	1.508	2.78	195	تعتمد المؤسسة على أنظمة إلكترونية متطورة في تنفيذ أعمالها
-1.371	0.214	1.460	2.67	195	يتم تحديث الأجهزة والبرامج التقنية بصورة دورية
-1.389	0.309	1.519	2.72	195	توفر المؤسسة بيئة تقنية تساعد على إنجاز الأعمال بكفاءة
-1.377	0.135	1.455	2.77	195	تعتمد المؤسسة على الأنظمة الرقمية في تنفيذ العمليات اليومية
-1.383	0.281	1.508	2.67	195	يتم استخدام التطبيقات الرقمية لتبادل المعلومات بين الإدارات
-1.463	0.243	1.549	2.74	195	تسهم التقنيات الرقمية في تسريع إنجاز الأعمال
-1.345	0.302	1.485	2.66	195	تستخدم المؤسسة الحوسبة السحابية أو الأنظمة الإلكترونية في إدارة البيانات
-1.321	0.258	1.440	2.68	195	يتم توظيف التقنيات الرقمية في تحسين جودة الخدمات المقدمة
-1.396	0.252	1.502	2.72	195	تدعم الإدارة العليا مبادرات التحول الرقمي
-1.424	0.199	1.510	2.75	195	تخصص المؤسسة الموارد اللازمة لتنفيذ التحول الرقمي

تشجع الإدارة العاملين على استخدام التقنيات الرقمية	195	2.72	1.420	0.184	-1.303
تضع الإدارة خططاً واضحة لتطوير التحول الرقمي	195	2.78	1.480	0.145	-1.388
تتابع الإدارة نتائج تطبيق التحول الرقمي بصورة مستمرة	195	2.85	1.562	0.086	-1.520
توفر المؤسسة برامج تدريبية لتنمية المهارات الرقمية للعاملين	195	2.70	1.504	0.234	-1.418
يملك العاملون المهارات اللازمة لاستخدام الأنظمة الرقمية	195	2.67	1.495	0.305	-1.316
تشجع المؤسسة التعلم المستمر في مجال التقنيات الرقمية	195	2.56	1.429	0.383	-1.232

الجدول 1: الوصف الاحصائي للبيانات

1. عمر المشاركين في التجربة

يوضح الجدول توزيع أعمار المشاركين. تشير البيانات إلى أن أكبر فئة عمرية من المشاركين كانت بين 30 و40 عامًا، حيث شكلت 26.2% (ن = 51) من العينة. تلتها الفئة العمرية من 40 إلى 50 عامًا بنسبة 21.0% (ن = 41)، بينما شكلت الفئة العمرية من 20 إلى 30 عامًا نسبة 19.5% (ن = 38). وشكلت الفئة العمرية من 50 إلى 60 عامًا نسبة 17.9% (ن = 35)، في حين شكلت الفئة العمرية 60 عامًا فأكثر أصغر فئة بنسبة 15.4% (ن = 30). تُظهر هذه النتائج أن عينة البحث كانت موزعة بشكل جيد على عدة فئات عمرية، مما أتاح رؤية قيّمة من أفراد ذوي مستويات متنوعة من الخبرة المهنية والتنظيمية.

العمر					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20-30	38	19.5	19.5	19.5
	30-40	51	26.2	26.2	45.6
	40-50	41	21.0	21.0	66.7
	50-60	35	17.9	17.9	84.6
	60+	30	15.4	15.4	100.0
	Total	195	100.0	100.0	

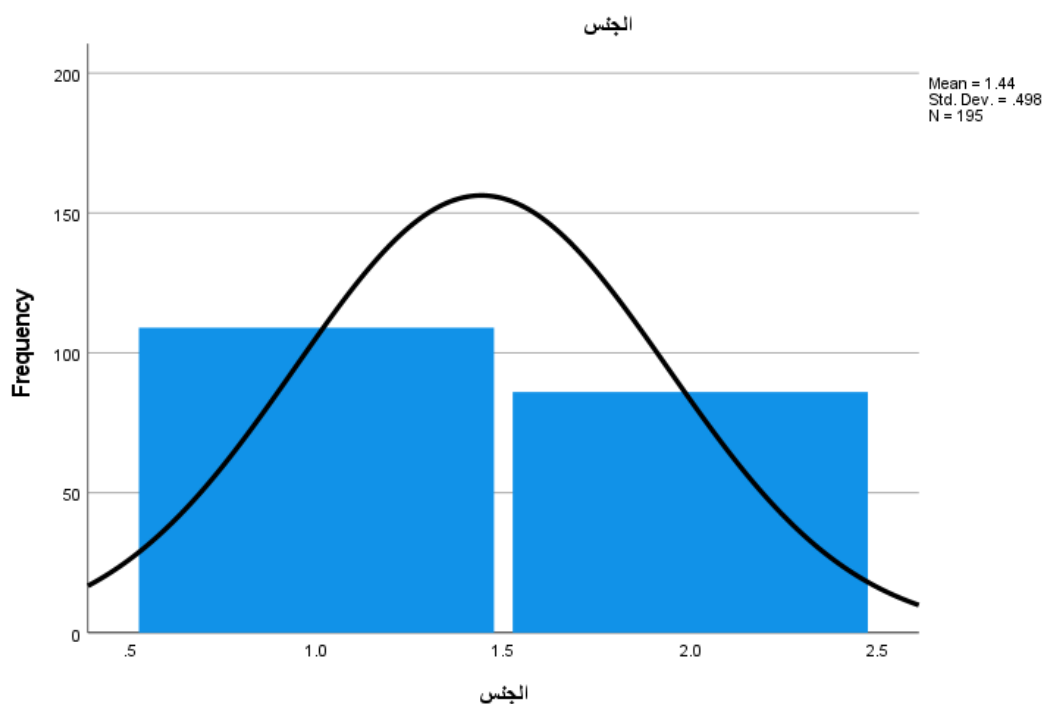
الجدول 2: الوصف الاحصائي لعمر المشاركين في التجربة

2. جنس المشاركين في التجربة

يوضح الجدول توزيع الجنس في الإجابات. تشير النتائج إلى أن الإناث شكلن غالبية العينة، بنسبة 55.9% (عدد = 109)، بينما شكل الذكور 44.1% (عدد = 86). ورغم أن عدد الإناث فاق عدد الذكور بشكل ملحوظ، إلا أن الفارق لم يكن كبيراً، مما يدل على توزيع متوازن بين الجنسين. يعزز هذا التوزيع تمثيلية العينة، ويشمل تعليقات من كلا الجنسين حول تطبيق التحول الرقمي داخل المؤسسة. وبالتالي، تعكس البيانات المجموعة آراءً متنوعة، مما يزيد من مصداقية وشمولية نتائج البحث.

الجنس		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أنثى	109	55.9	55.9	55.9
	ذكر	86	44.1	44.1	100.0
	Total	195	100.0	100.0	

الجدول 3: التمثيل البياني لجنس المشاركين في التجربة



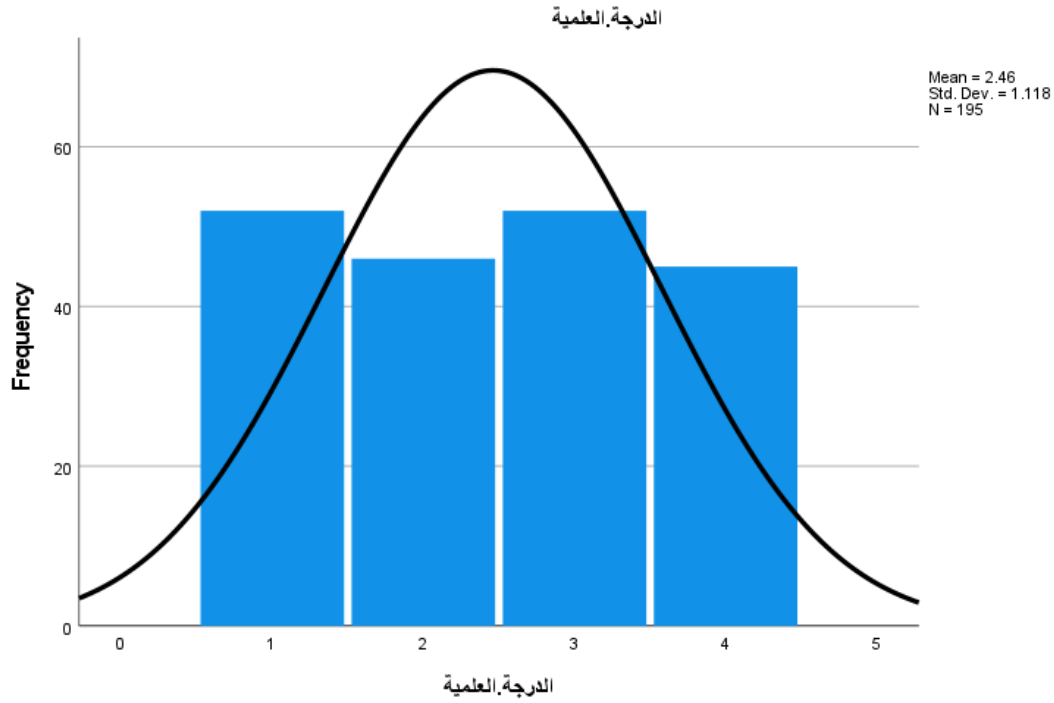
الرسم التوضيحي 2: التمثيل البياني لجنس المشاركين في التجربة

3. الدرجة العلمية للمشاركين في التجربة

يوضح الجدول المؤهلات التعليمية للمشاركين. تكشف النتائج أن الحاصلين على درجة البكالوريوس والحاصلين على شهادة الثانوية العامة شكلوا 26.7% (عدد = 52) من العينة، مما يجعلهم أكبر فئتين تعليميتين. وشكل الحاصلون على درجة الدكتوراه 23.6% (عدد = 46)، بينما شكل الحاصلون على درجة الماجستير 23.1% (عدد = 45). يُظهر التوزيع المتوازن نسبياً بين المستويات التعليمية أن العينة شملت أفراداً ذوي خلفيات فكرية متنوعة. يُعزز هذا التنوع مصداقية البحث من خلال الحصول على وجهات نظر من مستجيبين ذوي خبرات تعليمية وقدرات مهنية متباينة.

الدرجة العلمية					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	درجة البكالوريوس	52	26.7	26.7	26.7
	دكتوراه	46	23.6	23.6	50.3
	شهادة الدراسة الثانوية	52	26.7	26.7	76.9
	ماجستير	45	23.1	23.1	100.0
	Total	195	100.0	100.0	

الجدول 4: الوصف الإحصائي لدرجة العلمية لدى المشاركين في التجربة



الرسم التوضيحي 3: التمثيل البياني لدرجة العلمية لدى المشاركين في التجربة

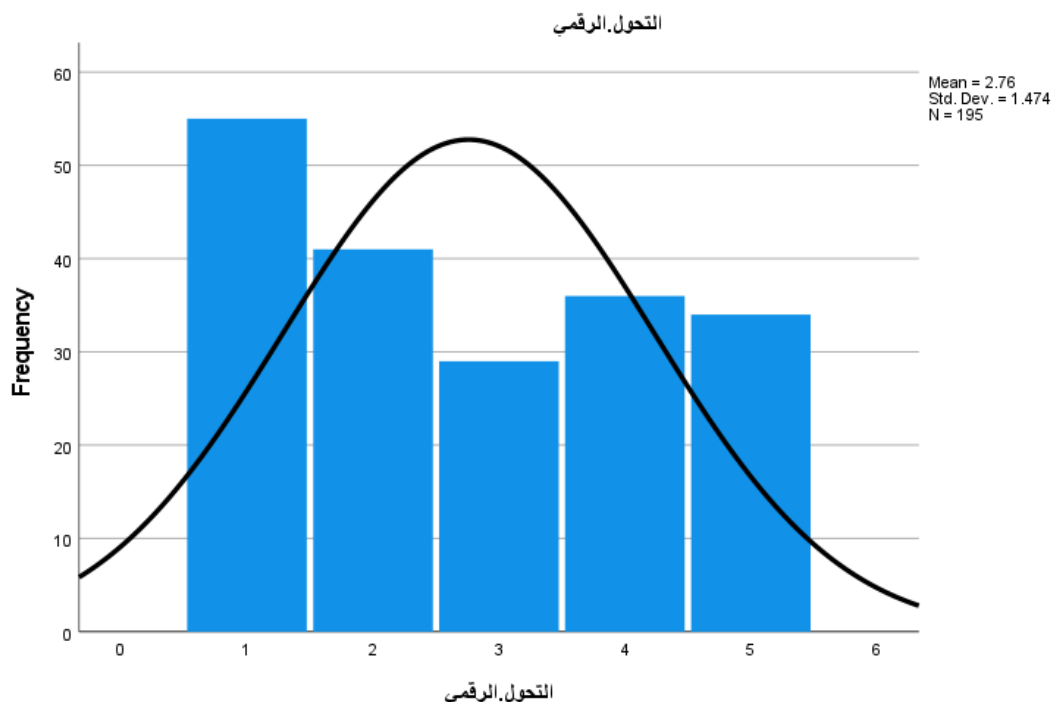
4. تمتلك المؤسسة بنية تحتية تقنية تدعم تطبيق التحول الرقمي.

يُبين الجدول آراء المستجيبين حول وجود بنية تحتية تكنولوجية تُمكن التحول الرقمي. تشير النتائج إلى أن 28.2% وافقوا، و21.0% وافقوا بشدة على العبارة، ما أسفر عن استجابة إيجابية إجمالية بلغت 49.2%. في المقابل، أبدى 17.4% من المستجيبين حيادًا، بينما رفض 14.9%، وعارض 18.5% بشدة. تكشف هذه البيانات أن ما يقرب من نصف المستجيبين يرون أن مؤسساتهم تمتلك بنية تحتية تكنولوجية مقبولة لدعم مشاريع التحول الرقمي. مع ذلك، تُشير النسبة الكبيرة من الردود المحايدة والسلبية إلى أن تغييرات في البنية التحتية التكنولوجية قد تظل ضرورية.

تمتلك المؤسسة بنية تحتية تقنية تدعم تطبيق التحول الرقمي					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	55	28.2	28.2	28.2
	أوافق بشدة	41	21.0	21.0	49.2
	لا أوافق	29	14.9	14.9	64.1

لا أوافق بشدة	36	18.5	18.5	82.6
لا أوافق ولا أرفض	34	17.4	17.4	100.0
Total	195	100.0	100.0	

الجدول 5 : الوصف الإحصائي لامتلاك المؤسسة بنية تحتية تقنية تدعم تطبيق التحول الرقمي



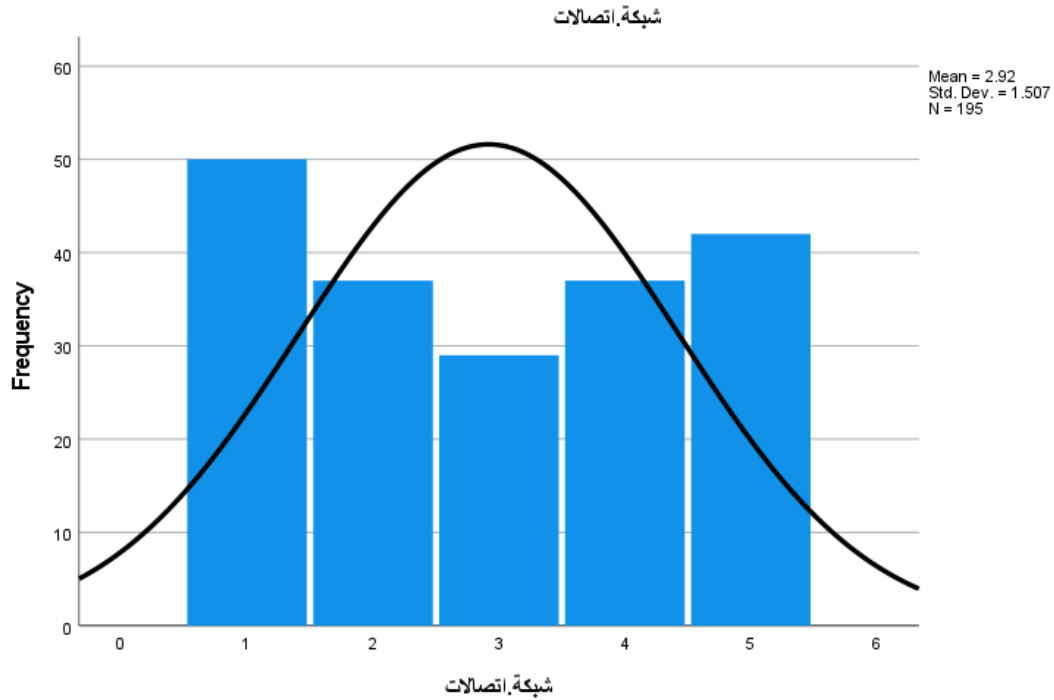
الرسم التوضيحي 4: التمثيل البياني لامتلاك المؤسسة بنية تحتية تقنية تدعم تطبيق التحول الرقمي

5. تتوفر شبكة اتصالات وإنترنت مستقرة داخل المؤسسة.

يوضح الجدول آراء المشاركين حول مدى توفر شبكة اتصالات وخدمات إنترنت موثوقة داخل المؤسسة. تشير الإحصائيات إلى أن 25.6% وافقوا، و19.0% وافقوا بشدة، ليبلغ إجمالي نسبة الموافقة 44.6%. في المقابل، أبدى 21.5% من المشاركين حياداً، بينما رفض 14.9%، وعارض 19.0% بشدة. على الرغم من أن الردود الإيجابية فاقت الردود السلبية، إلا أن النسب المرتفعة نسبياً للتعليقات المحايدة والسلبية تُظهر أن بنية الاتصالات التحتية ليست موثوقة بشكل كامل في جميع الأقسام. لذلك، قد تُسهم التحسينات الإضافية في استقرار الشبكة في دعم مبادرات التحول الرقمي للمؤسسة.

تتوفر شبكة اتصالات وإنترنت مستقرة داخل المؤسسة					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	50	25.6	25.6	25.6
	أوافق بشدة	37	19.0	19.0	44.6
	لا أوافق	29	14.9	14.9	59.5
	لا أوافق بشدة	37	19.0	19.0	78.5
	لا أوافق ولا أرفض	42	21.5	21.5	100.0
	Total	195	100.0	100.0	

الجدول 6 : الوصف الاحصائي لتوفير شبكة اتصالات وإنترنت مستقرة داخل المؤسسة



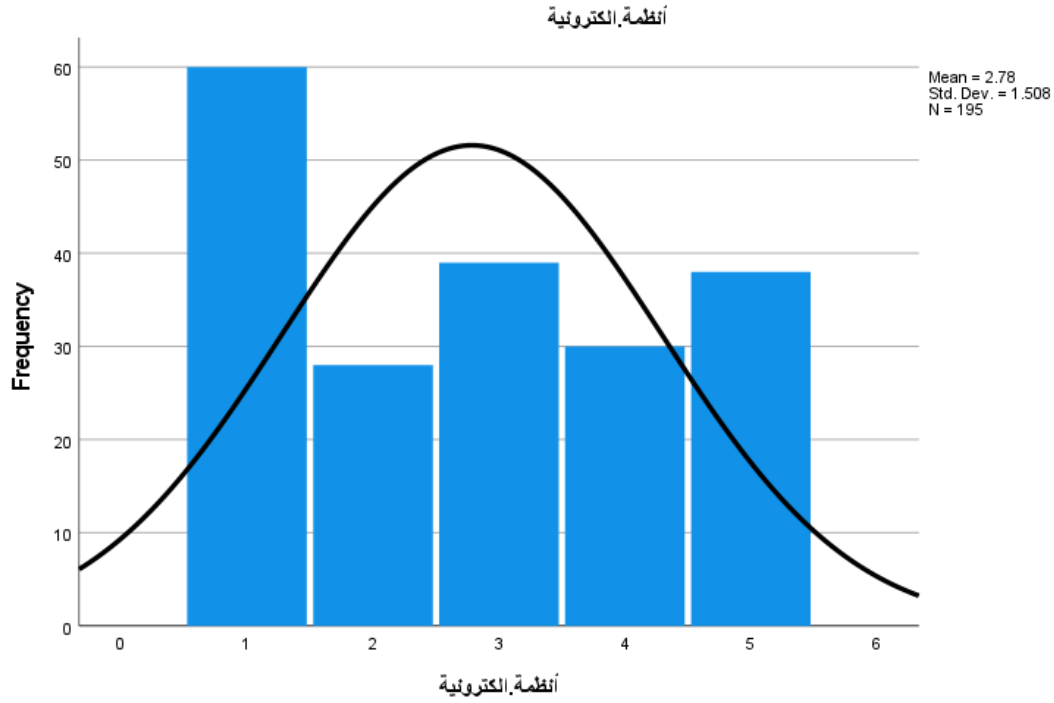
الرسم التوضيحي 5 : التمثيل البياني لتوفير شبكة اتصالات وإنترنت مستقرة داخل المؤسسة

6. تعتمد المؤسسة على أنظمة إلكترونية متطورة في تنفيذ أعمالها.

يعرض الجدول آراء المشاركين حول اعتماد المؤسسة على التكنولوجيا الإلكترونية الحديثة لإنجاز مهامها. تشير النتائج إلى أن 30.8% وافقوا، و14.4% وافقوا بشدة، ليبلغ إجمالي نسبة الموافقة 45.2%. من جهة أخرى، أبدى 20% من المشاركين عدم موافقتهم، بينما أبدى 15.4% عدم موافقتهم بشدة، وبقي 19.5% محايدين. تكشف هذه النتائج أنه على الرغم من إقرار العديد من المشاركين بوجود أنظمة إلكترونية متطورة، إلا أن نسبة كبيرة منهم لاحظت وجود مشاكل في تنفيذها. وبالتالي، قد تحتاج المؤسسة إلى مواصلة الاستثمار في التكنولوجيا الرقمية الحديثة لتعزيز الكفاءة التشغيلية والفعالية التنظيمية.

تعتمد المؤسسة على أنظمة إلكترونية متطورة في تنفيذ أعمالها					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	60	30.8	30.8	30.8
	أوافق بشدة	28	14.4	14.4	45.1
	لا أوافق	39	20.0	20.0	65.1
	لا أوافق بشدة	30	15.4	15.4	80.5
	لا أوافق ولا أرفض	38	19.5	19.5	100.0
	Total	195	100.0	100.0	

الجدول 7: الوصف الإحصائي لاعتماد المؤسسة على أنظمة إلكترونية متطورة في تنفيذ أعمالها



الرسم التوضيحي 6: التمثيل البياني لاعتماد المؤسسة على أنظمة إلكترونية متطورة في تنفيذ أعمالها

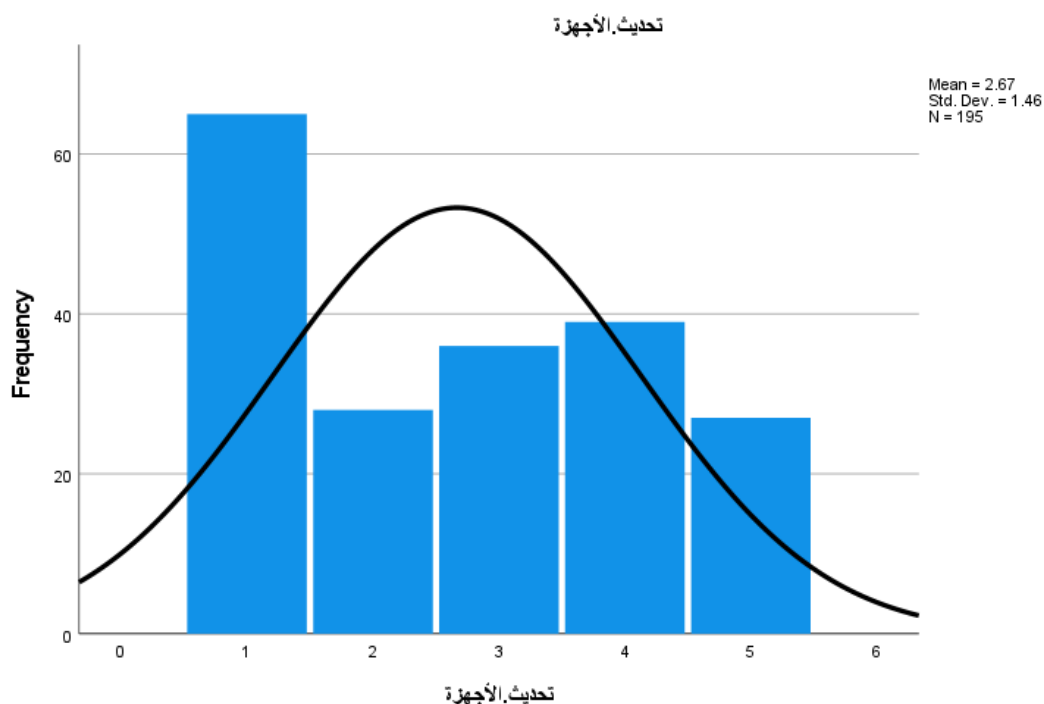
7. يتم تحديث الأجهزة والبرامج التقنية بصورة دورية.

يوضح الجدول آراء المشاركين حول التحديث الدوري للأجهزة والبرامج. تشير النتائج إلى أن 33.3% وافقوا، و14.4% وافقوا بشدة، مما يوفر نسبة موافقة إجمالية قدرها 47.7%. في المقابل، بقي 13.8% محايدين، بينما أبدى 18.5% عدم موافقتهم، و20% عدم موافقتهم بشدة. تُظهر هذه البيانات أن المشاركين يرون عمومًا أن المؤسسة تبذل جهودًا معقولة لتحديث مواردها التقنية. ومع ذلك، فإن النسبة الكبيرة نسبيًا من عدم الموافقة تُظهر أن الصيانة الدورية والتحسينات التقنية لا تُنفذ بشكل موحد في جميع أنحاء المؤسسة.

يتم تحديث الأجهزة والبرامج التقنية بصورة دورية					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	65	33.3	33.3	33.3
	أوافق بشدة	28	14.4	14.4	47.7
	لا أوافق	36	18.5	18.5	66.2

	لا أوافق بشدة	39	20.0	20.0	86.2
	لا أوافق ولا أرفض	27	13.8	13.8	100.0
	Total	195	100.0	100.0	

الجدول 8 : الوصف الاحصائي لتحديث الأجهزة والبرامج التقنية بصورة دورية



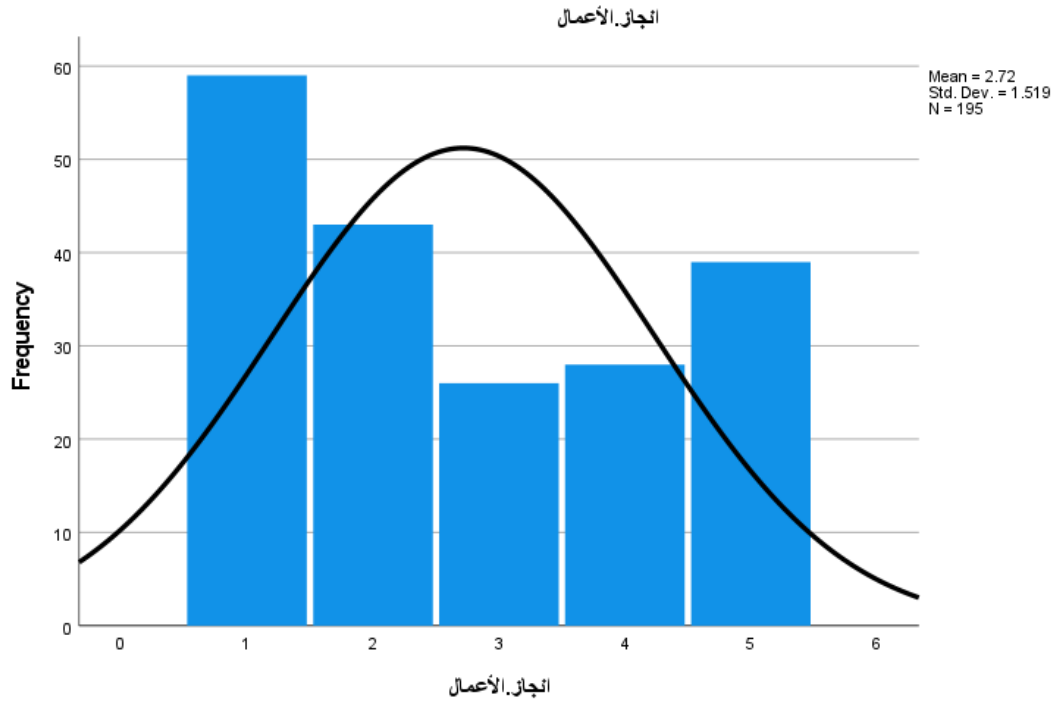
الرسم التوضيحي 7 : التمثيل البياني لتحديث الأجهزة والبرامج التقنية بصورة دورية

8. توفر المؤسسة بيئة تقنية تساعد على إنجاز الأعمال بكفاءة.

يوضح الجدول 8 آراء المشاركين حول ما إذا كانت المؤسسة توفر بيئة تكنولوجية تُسهم في أداء العمل بكفاءة. تشير البيانات إلى أن 30.3% وافقوا، و22.1% وافقوا بشدة، محققين أعلى مستوى موافقة إجمالي بنسبة 52.4% بين البنود المطروحة. شكلت الإجابات المحايدة 20.0%، بينما أبدى 13.3% عدم موافقتهم، و14.4% رفضهم الشديد. تشير هذه النتائج إلى أن معظم المشاركين يرون أن المدرسة توفر بيئة تكنولوجية مقبولة تُحسّن كفاءة العمل. مع ذلك، تشير الإجابات المحايدة والسلبية المتبقية إلى أن التغييرات المستقبلية قد تُحسّن رضا الموظفين عن بيئة العمل التكنولوجية.

توفر المؤسسة بيئة تقنية تساعد على إنجاز الأعمال بكفاءة					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	59	30.3	30.3	30.3
	أوافق بشدة	43	22.1	22.1	52.3
	لا أوافق	26	13.3	13.3	65.6
	لا أوافق بشدة	28	14.4	14.4	80.0
	لا أوافق ولا أرفض	39	20.0	20.0	100.0
	Total	195	100.0	100.0	

الجدول 9 : الوصف الاحصائي لتوفر المؤسسة بيئة تقنية تساعد على إنجاز الأعمال بكفاءة



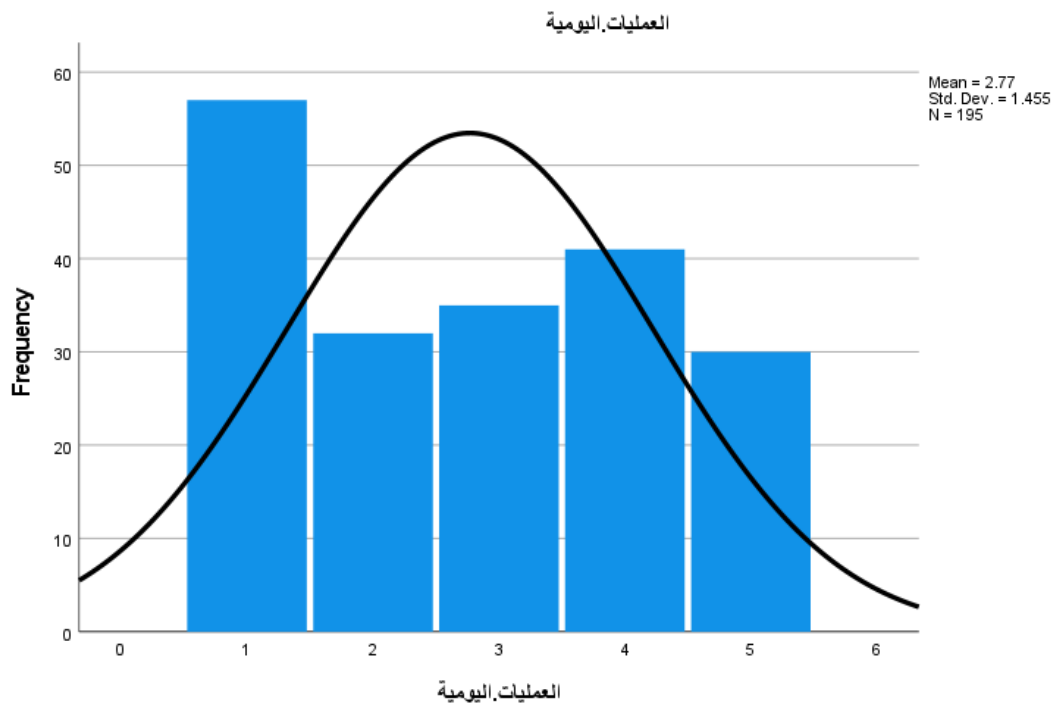
الرسم التوضيحي 8 : التمثيل البياني لتوفر المؤسسة بيئة تقنية تساعد على إنجاز الأعمال بكفاءة

9. تعتمد المؤسسة على الأنظمة الرقمية في تنفيذ العمليات اليومية.

يُبين الجدول 9 تصورات المشاركين حول اعتماد المؤسسة على التكنولوجيا الرقمية في مهامها التشغيلية اليومية. تشير الإحصاءات إلى أن 29.2% وافقوا، و16.4% وافقوا بشدة، مما أسفر عن استجابة إيجابية إجمالية بنسبة 45.6%. في غضون ذلك، أبدى 15.4% من المشاركين مشاعر حيادية، بينما عارض 17.9% منهم، ورفض 21.0% بشدة. تشير هذه البيانات إلى أن استخدام الأنظمة الرقمية في العمليات اليومية محدود. ومع ذلك، فإن ارتفاع نسبة الرفض نسبياً يدل على أن التحول الرقمي لم يُدمج بالكامل بعد في جميع الأنشطة التشغيلية داخل المؤسسة.

تعتمد المؤسسة على الأنظمة الرقمية في تنفيذ العمليات اليومية					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	57	29.2	29.2	29.2
	أوافق بشدة	32	16.4	16.4	45.6
	لا أوافق	35	17.9	17.9	63.6
	لا أوافق بشدة	41	21.0	21.0	84.6
	لا أوافق ولا أرفض	30	15.4	15.4	100.0
	Total	195	100.0	100.0	

الجدول 10 : الوصف الاحصائي لاعتماد المؤسسة على الأنظمة الرقمية في تنفيذ العمليات اليومية



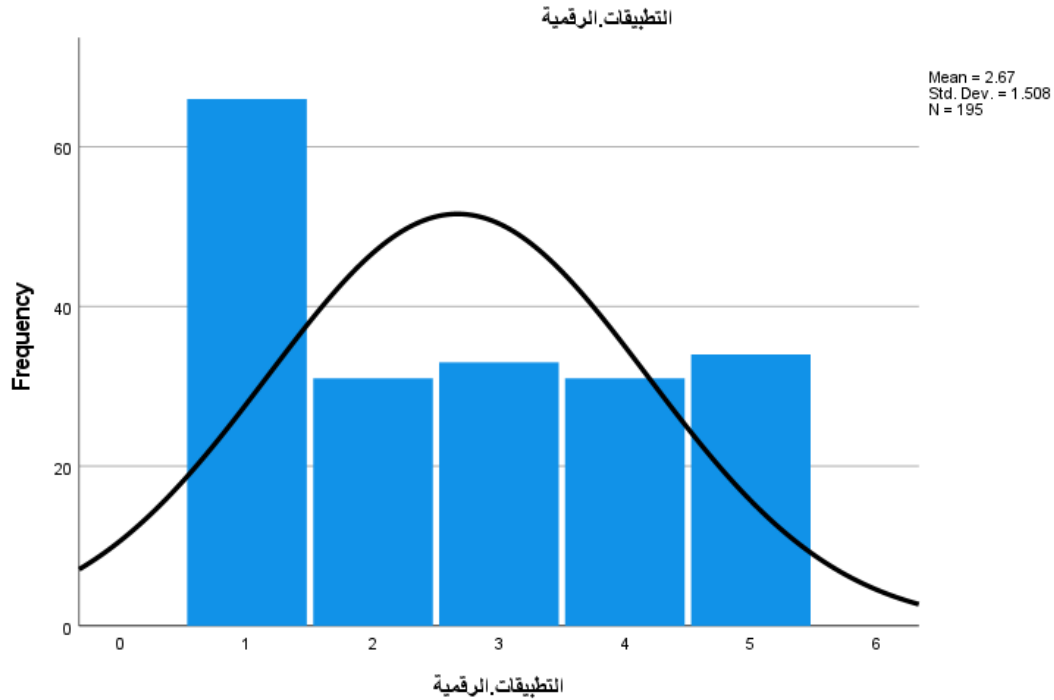
الرسم التوضيحي 9 : التمثيل البياني لاعتماد المؤسسة على الأنظمة الرقمية في تنفيذ العمليات اليومية

10. يتم استخدام التطبيقات الرقمية لتبادل المعلومات بين الإدارات.

يعرض الجدول 10 آراء المشاركين حول استخدام التطبيقات الرقمية لنقل المعلومات بين الأقسام. تشير الإحصائيات إلى أن 33.8% وافقوا، و15.9% وافقوا بشدة، مما يدل على نسبة موافقة إجمالية قدرها 49.7%. بلغت نسبة الردود المحايدة 17.4%، بينما عارض 16.9%، وعارض 15.9% بشدة. تكشف هذه النتائج أن أكثر من نصف المشاركين يرون أن استخدام التطبيقات الرقمية وسيلة فعالة للتواصل وتبادل المعلومات بين الأقسام. ومع ذلك، فإن عدد الردود المحايد والسلبية يشير إلى أن هناك حاجة إلى بذل جهود إضافية لتحقيق استخدام موحد لأدوات الاتصال الرقمي في جميع أنحاء المؤسسة.

يتم استخدام التطبيقات الرقمية لتبادل المعلومات بين الإدارات					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	66	33.8	33.8	33.8
	أوافق بشدة	31	15.9	15.9	49.7
	لا أوافق	33	16.9	16.9	66.7
	لا أوافق بشدة	31	15.9	15.9	82.6
	لا أوافق ولا أرفض	34	17.4	17.4	100.0
	Total	195	100.0	100.0	

الجدول 11 : الوصف الاحصائي لإتمام استخدام التطبيقات الرقمية لتبادل المعلومات بين الإدارات



الرسم التوضيحي 10 : التمثيل البياني لإتمام استخدام التطبيقات الرقمية لتبادل المعلومات بين الإدارات

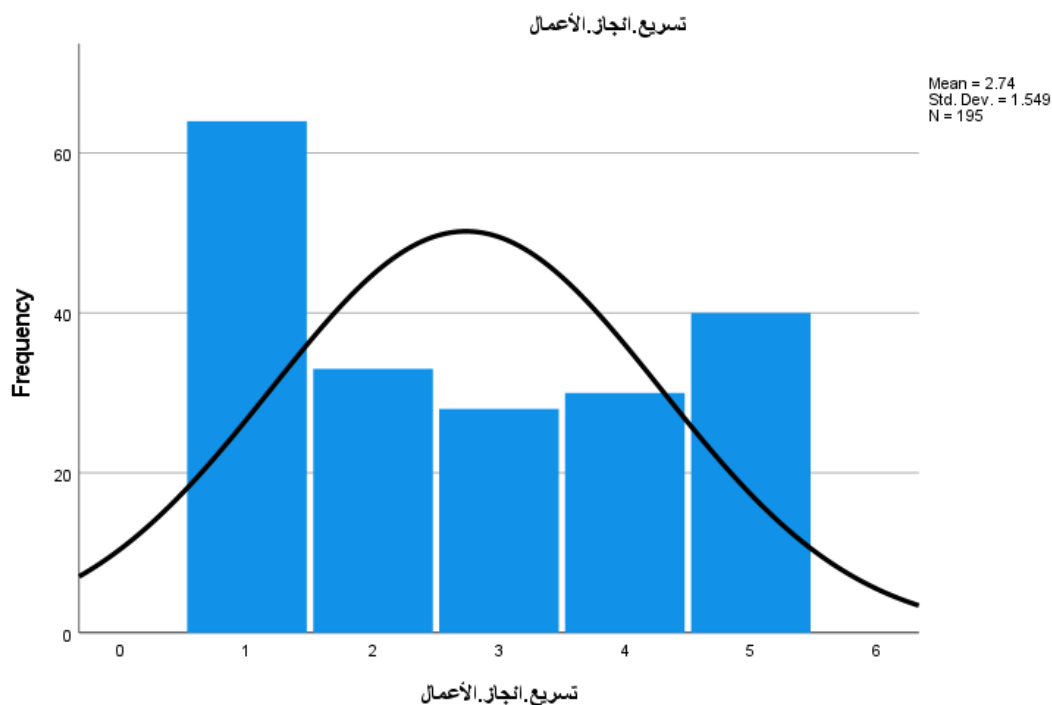
11. تسهم التقنيات الرقمية في تسريع إنجاز الأعمال.

يوضح الجدول آراء المشاركين حول استخدام التقنيات الرقمية في تسريع إنجاز المهام. تشير الإحصائيات إلى أن 32.8% من المشاركين وافقوا، و16.9% وافقوا بشدة، ما أسفر عن نسبة إجمالية إيجابية بلغت 49.7%. في المقابل، أبدى 20.5% حياداً، بينما رفض 14.4%، وعارض 15.4% بشدة. تشير هذه البيانات إلى أن أكثر من نصف المشاركين يقرّون بالتأثير الإيجابي للتقنيات الرقمية على تعزيز سرعة وكفاءة العمليات. مع ذلك، تشير النسبة الكبيرة نسبياً من الردود المحايدة والسلبية إلى أن بعض العاملين قد لا يلمسون بعدُ بشكل كامل مزايا التقنيات الرقمية في أنشطتهم الوظيفية اليومية.

تسهم التقنيات الرقمية في تسريع إنجاز الأعمال					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	64	32.8	32.8	32.8
	أوافق بشدة	33	16.9	16.9	49.7
	لا أوافق	28	14.4	14.4	64.1

	لا أوافق بشدة	30	15.4	15.4	79.5
	لا أوافق ولا أرفض	40	20.5	20.5	100.0
	Total	195	100.0	100.0	

الجدول 12 : الوصف الاحصائي لمساهمة التقنيات الرقمية في تسريع إنجاز الأعمال



الرسم التوضيحي 11 : التمثيل البياني لمساهمة التقنيات الرقمية في تسريع إنجاز الأعمال

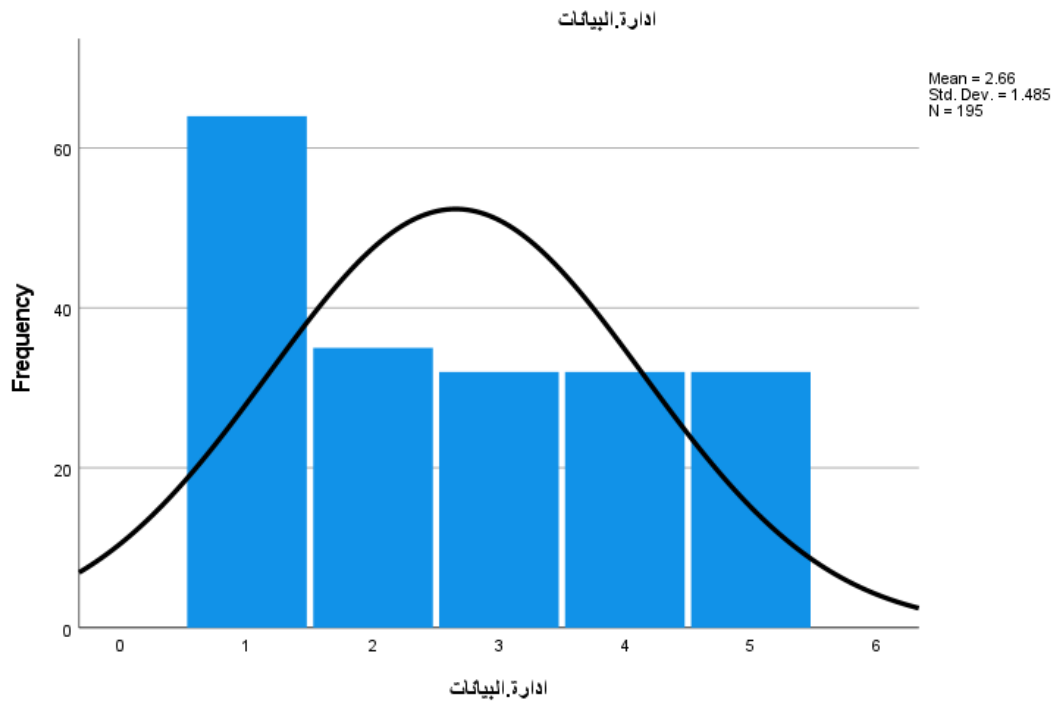
12. تستخدم المؤسسة الحوسبة السحابية أو الأنظمة الإلكترونية في إدارة البيانات.

يوضح الجدول آراء المشاركين حول استخدام المؤسسة للحوسبة السحابية أو التقنيات الإلكترونية في إدارة بياناتها. تشير الإحصائيات إلى أن 32.8% وافقوا، و17.9% وافقوا بشدة، ما يُعطي نسبة موافقة إجمالية قدرها 50.7%. في المقابل، أبدى 16.4% حيادًا، بينما عارض 16.4%، وعارض 16.4% آخرون بشدة. تُشير هذه النتائج إلى أن حوالي نصف المُستطلعين يرون أن المؤسسة تستفيد بنجاح من الحلول السحابية والأنظمة الإلكترونية لإدارة البيانات. ومع ذلك، فإن تقارب أعداد التعليقات المحايدة والسلبية يُشير إلى أن الاستثمار الإضافي في أنظمة إدارة البيانات الرقمية قد يظل ضروريًا.

تستخدم المؤسسة الحوسبة السحابية أو الأنظمة الإلكترونية في إدارة البيانات

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	64	32.8	32.8	32.8
	أوافق بشدة	35	17.9	17.9	50.8
	لا أوافق	32	16.4	16.4	67.2
	لا أوافق بشدة	32	16.4	16.4	83.6
	لا أوافق ولا أرفض	32	16.4	16.4	100.0
	Total	195	100.0	100.0	

الجدول 13: الوصف الاحصائي لاستخدام المؤسسة الحوسبة السحابية أو الأنظمة الإلكترونية في إدارة البيانات



الرسم التوضيحي 12: التمثيل البياني لاستخدام المؤسسة الحوسبة السحابية أو الأنظمة الإلكترونية في إدارة البيانات

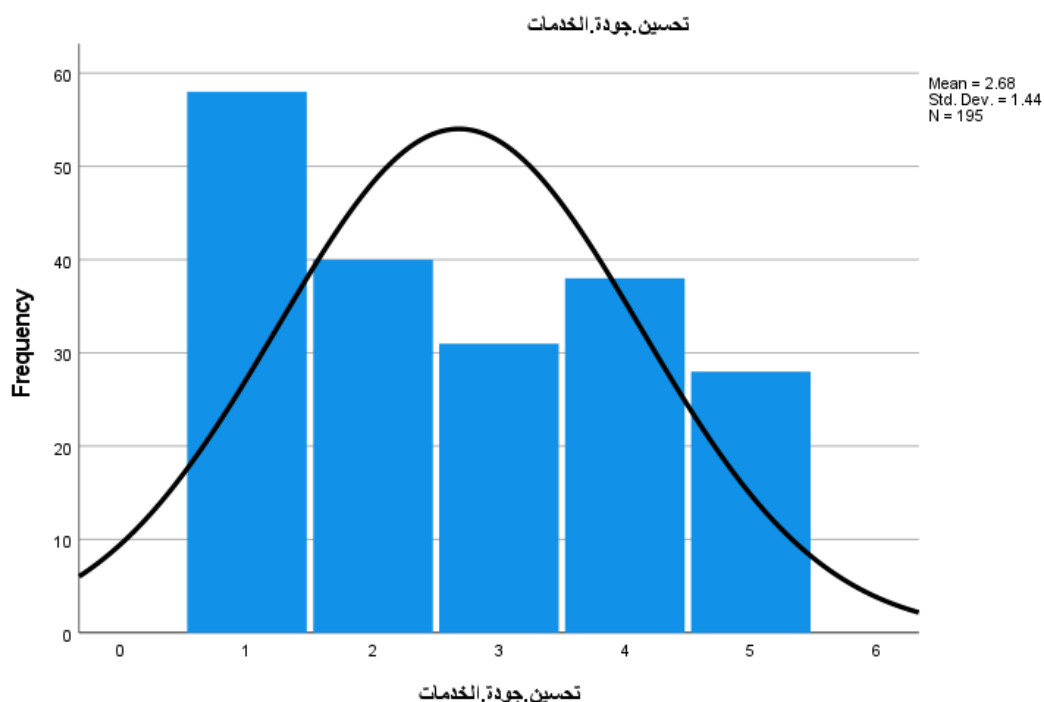
13. يتم توظيف التقنيات الرقمية في تحسين جودة الخدمات المقدمة.

يعرض الجدول آراء المستطلعين حول دور التكنولوجيا الرقمية في تحسين جودة الخدمات التي تقدمها المؤسسة. تُظهر النتائج أن 29.7% وافقوا، و20.5% وافقوا بشدة، ما يُعطي نسبة موافقة إجمالية قدرها 50.2%. وشكّلت الردود المحايدة 14.4%،

بينما عارض 15.9%، وعارض 19.5% بشدة. تُظهر هذه البيانات أن نصف المشاركين يرون أن التكنولوجيا الرقمية تُحسن جودة الخدمة. مع ذلك، يُشير العدد الكبير من الردود السلبية إلى أن التغييرات في تركيب التكنولوجيا وتقديم الخدمات لا تزال ضرورية لتحسين أداء المؤسسة.

يتم توظيف التقنيات الرقمية في تحسين جودة الخدمات المقدمة					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	58	29.7	29.7	29.7
	أوافق بشدة	40	20.5	20.5	50.3
	لا أوافق	31	15.9	15.9	66.2
	لا أوافق بشدة	38	19.5	19.5	85.6
	لا أوافق ولا أرفض	28	14.4	14.4	100.0
	Total	195	100.0	100.0	

الجدول 14: الوصف الاحصائي لإتمام توظيف التقنيات الرقمية في تحسين جودة الخدمات المقدمة



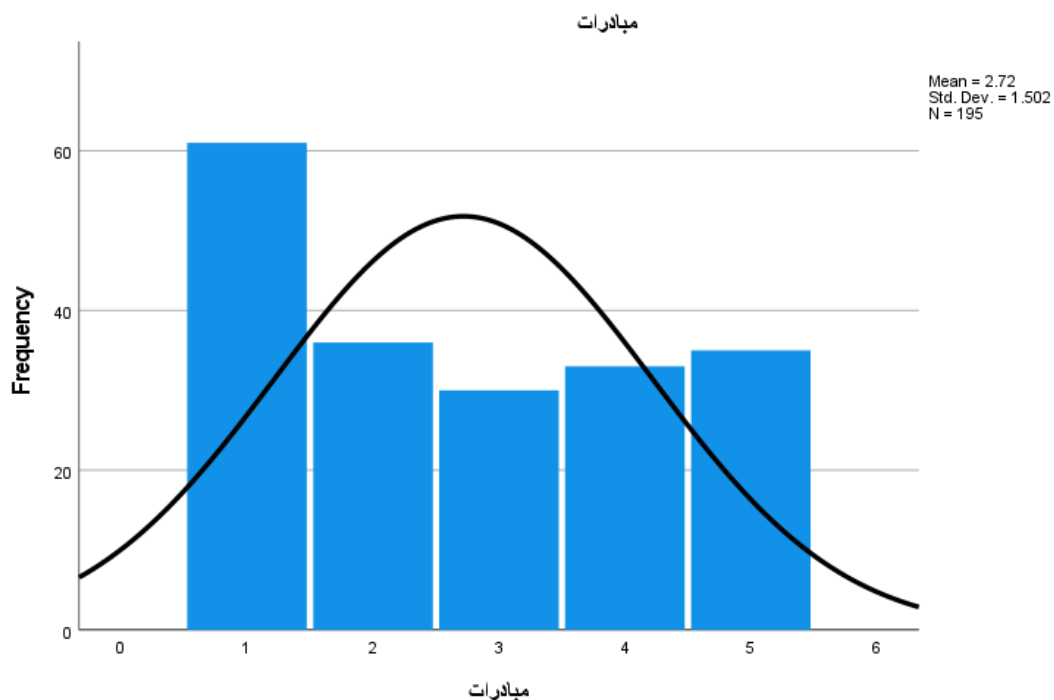
الرسم التوضيحي 13: التمثيل البياني لإتمام توظيف التقنيات الرقمية في تحسين جودة الخدمات المقدمة

14. تدعم الإدارة العليا مبادرات التحول الرقمي.

يُبين الجدول آراء المشاركين حول دعم الإدارة العليا لمشاريع التحول الرقمي. تُشير الإحصائيات إلى أن 31.3% وافقوا، و18.5% وافقوا بشدة، ما يُشير إلى نسبة موافقة إجمالية قدرها 49.8%. بالإضافة إلى ذلك، أبدى 17.9% مشاعر حيادية، بينما عارض 15.4%، وعارض 16.9% بشدة. تُظهر هذه البيانات أن أكثر من نصف المشاركين يرون دعمًا كبيرًا من الإدارة للتحول الرقمي. مع ذلك، يُشير انتشار الإجابات المحايدة والسلبية إلى إمكانية زيادة التزام الإدارة لتمكين التنفيذ الفعال لمشاريع التحول الرقمي في جميع أنحاء المؤسسة.

تدعم الإدارة العليا مبادرات التحول الرقمي					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	61	31.3	31.3	31.3
	أوافق بشدة	36	18.5	18.5	49.7
	لا أوافق	30	15.4	15.4	65.1
	لا أوافق بشدة	33	16.9	16.9	82.1
	لا أوافق ولا أرفض	35	17.9	17.9	100.0
	Total	195	100.0	100.0	

الجدول 15 : الوصف الإحصائي لدعم الإدارة العليا لمبادرات التحول الرقمي



الرسم التوضيحي 14 : التمثيل البياني لدعم الإدارة العليا لمبادرات التحول الرقمي

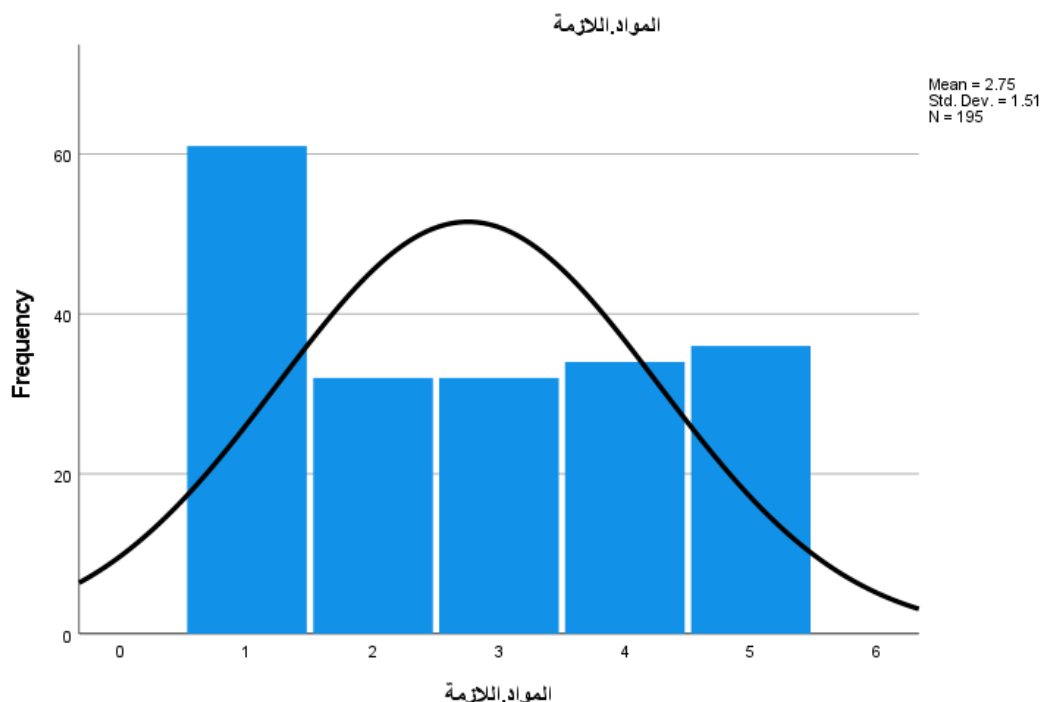
15. تخصص المؤسسة الموارد اللازمة لتنفيذ التحول الرقمي.

يعرض الجدول آراء المشاركين حول توظيف المؤسسة لمواردها لدعم التحول الرقمي. تشير النتائج إلى أن 31.3% وافقوا، و16.4% وافقوا بشدة، ما أسفر عن نسبة موافقة إجمالية بلغت 47.7%. وشكلت الإجابات المحايدة 18.5%، بينما عارض 16.4%، وعارض 17.4% بشدة. تشير هذه البيانات إلى أن المشاركين يرون عمومًا أن المؤسسة تستثمر موارد لدعم التحول الرقمي. ومع ذلك، فإن التوزيع المتوازن نسبيًا للإجابات يشير إلى أنه قد يكون من الضروري توفير المزيد من الموارد المالية والتقنية والبشرية لتعزيز نجاح برامج التحول الرقمي واستدامتها.

تخصص المؤسسة الموارد اللازمة لتنفيذ التحول الرقمي					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	61	31.3	31.3	31.3
	أوافق بشدة	32	16.4	16.4	47.7
	لا أوافق	32	16.4	16.4	64.1

	لا أوافق بشدة	34	17.4	17.4	81.5
	لا أوافق ولا أرفض	36	18.5	18.5	100.0
	Total	195	100.0	100.0	

الجدول 16 : الوصف الاحصائي لتخصيص المؤسسة الموارد اللازمة لتنفيذ التحول الرقمي



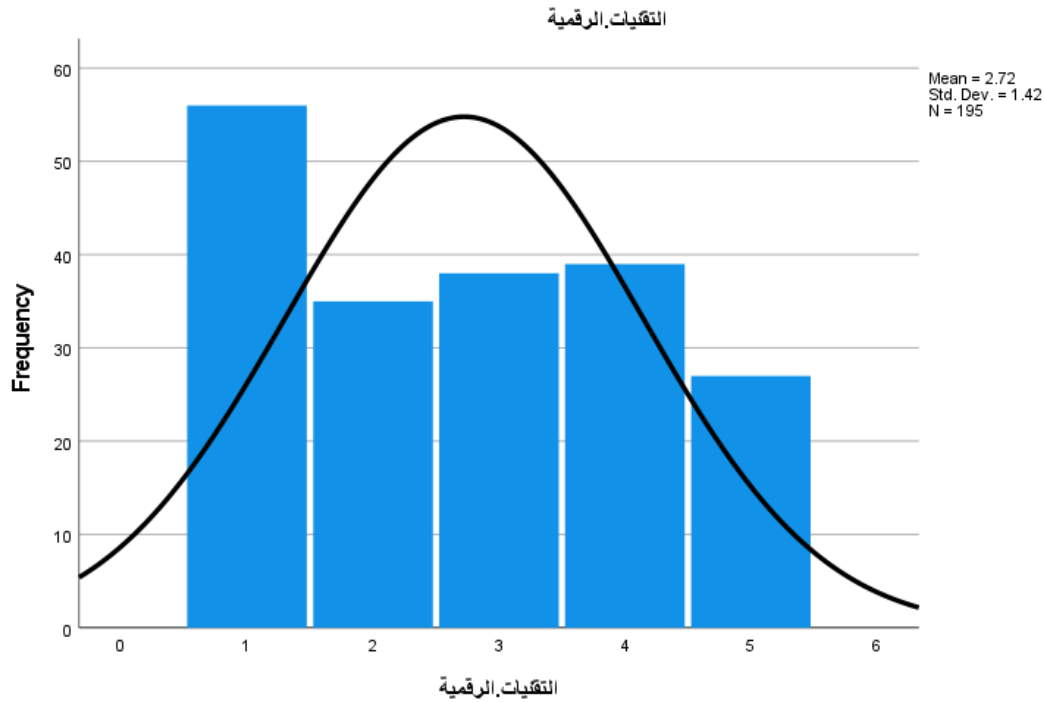
الرسم التوضيحي 15 : التمثيل البياني لتخصيص المؤسسة الموارد اللازمة لتنفيذ التحول الرقمي

16. تشجيع الإدارة العاملين على استخدام التقنيات الرقمية.

يوضح الجدول آراء المشاركين حول دعم الإدارة للموظفين في تبني التقنيات الرقمية. تشير الإحصائيات إلى أن 28.7% وافقوا، و17.9% وافقوا بشدة، ما يوفر مستوى موافقة تراكميًا قدره 46.6%. في غضون ذلك، أبدى 13.8% من المشاركين حيادًا، بينما أعرب 19.5% عن رفضهم، و20.0% عن معارضتهم الشديدة. تكشف هذه النتائج أنه على الرغم من إدراك العديد من المشاركين دعم الإدارة لتبني التكنولوجيا الرقمية، إلا أن عددًا كبيرًا منهم أعرب عن استيائه. وهذا يدل على أن الإدارة قد تعزز مشاركة الموظفين في التقنيات الرقمية من خلال تحسين التواصل، وتقديم الحوافز، وتوفير الدعم التنظيمي.

تشجيع الإدارة العاملين على استخدام التقنيات الرقمية					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	56	28.7	28.7	28.7
	أوافق بشدة	35	17.9	17.9	46.7
	لا أوافق	38	19.5	19.5	66.2
	لا أوافق بشدة	39	20.0	20.0	86.2
	لا أوافق ولا أرفض	27	13.8	13.8	100.0
	Total	195	100.0	100.0	

الجدول 17 : الوصف الاحصائي لتشجيع الإدارة العاملين على استخدام التقنيات الرقمية



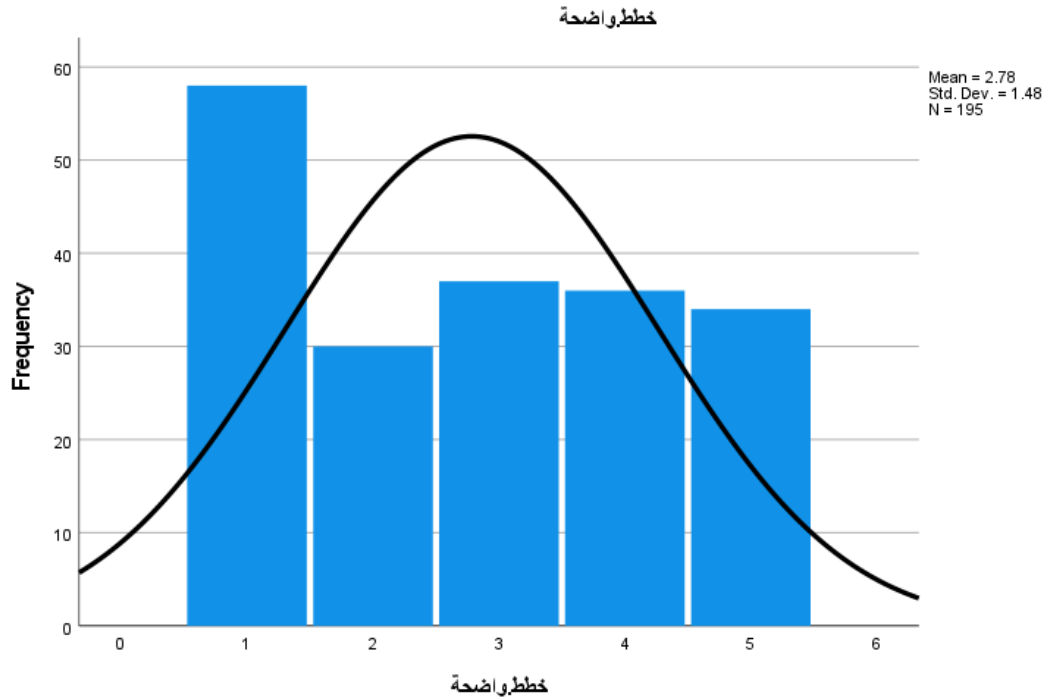
الرسم التوضيحي 16 : التمثيل البياني لتشجيع الإدارة العاملين على استخدام التقنيات الرقمية

17. تضع الإدارة خططاً واضحة لتطوير التحول الرقمي.

يوضح الجدول آراء المشاركين حول ما إذا كانت الإدارة تضع استراتيجيات واضحة لدفع عجلة التحول الرقمي. تشير الإحصائيات إلى أن 29.7% وافقوا، و15.4% وافقوا بشدة، مما أسفر عن استجابة إيجابية إجمالية بلغت 45.1%. بلغت نسبة الآراء المحايدة 17.4%، بينما عارض 19.0%، وعارض 18.5% بشدة. تكشف هذه البيانات أنه على الرغم من قبول العديد من المشاركين لوجود خطط للتحول الرقمي، إلا أن عددًا كبيرًا منهم لا يزال متشككًا. لذلك، قد تحتاج المؤسسات إلى التواصل بشكل أكبر.

تضع الإدارة خططاً واضحة لتطوير التحول الرقمي					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	58	29.7	29.7	29.7
	أوافق بشدة	30	15.4	15.4	45.1
	لا أوافق	37	19.0	19.0	64.1
	لا أوافق بشدة	36	18.5	18.5	82.6
	لا أوافق ولا أرفض	34	17.4	17.4	100.0
	Total	195	100.0	100.0	

الجدول 18 : الوصف الاحصائي لوضع الإدارة خططاً واضحة لتطوير التحول الرقمي



الرسم التوضيحي 17 : التمثيل البياني لوضع الإدارة خططاً واضحة لتطوير التحول الرقمي

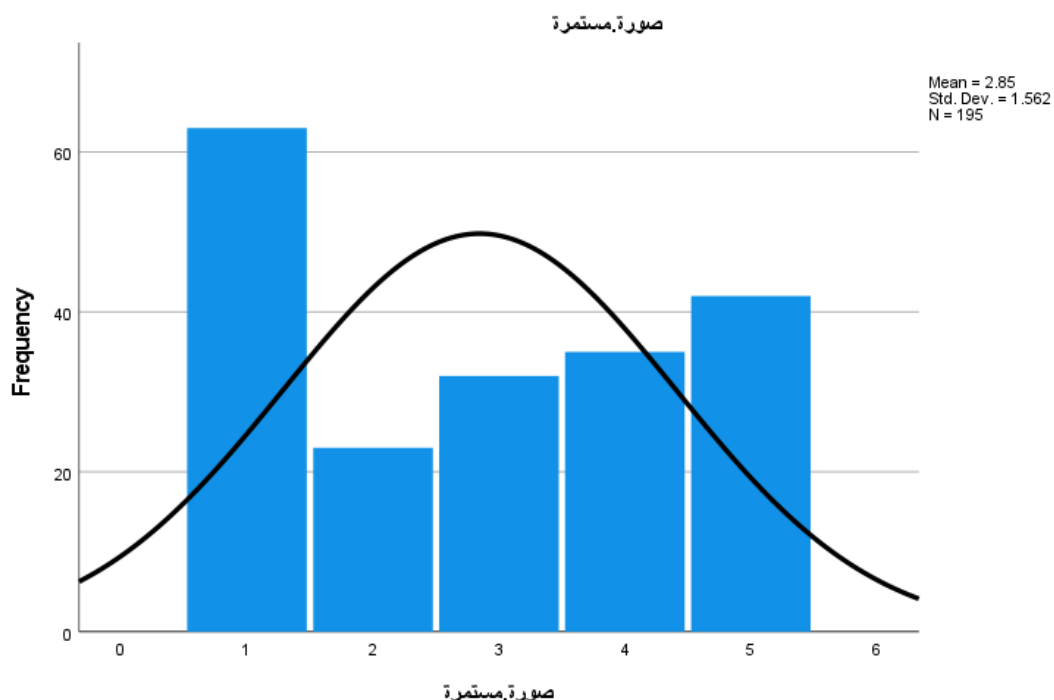
18. تتابع الإدارة نتائج تطبيق التحول الرقمي بصورة مستمرة.

يُبرز الجدول 18 آراء المشاركين حول المتابعة المستمرة لإنجازات التحول الرقمي من قبل الإدارة. تشير النتائج إلى أن 32.3% وافقوا، و11.8% وافقوا بشدة، ما يُعطي نسبة موافقة إجمالية قدرها 44.1%. بلغت نسبة الردود المحايدة 21.5%، بينما بلغت نسبة الردود غير الموافقة 16.4%، ونسبة الردود غير الموافقة بشدة 17.9%. تُظهر هذه البيانات أنه على الرغم من تقدير العديد من المشاركين لجهود الإدارة في المتابعة، إلا أن نسبة لا بأس بها ظلت غير مبالية أو أعربت عن عدم موافقتها. يُشير هذا إلى إمكانية تعزيز المتابعة المستمرة ومشاركة جهود التحول الرقمي لتعزيز ثقة الموظفين.

تتابع الإدارة نتائج تطبيق التحول الرقمي بصورة مستمرة					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	63	32.3	32.3	32.3
	أوافق بشدة	23	11.8	11.8	44.1
	لا أوافق	32	16.4	16.4	60.5

	لا أوافق بشدة	35	17.9	17.9	78.5
	لا أوافق ولا أرفض	42	21.5	21.5	100.0
	Total	195	100.0	100.0	

الجدول 19 : الوصف الاحصائي لمتابعة الإدارة نتائج تطبيق التحول الرقمي بصورة مستمرة



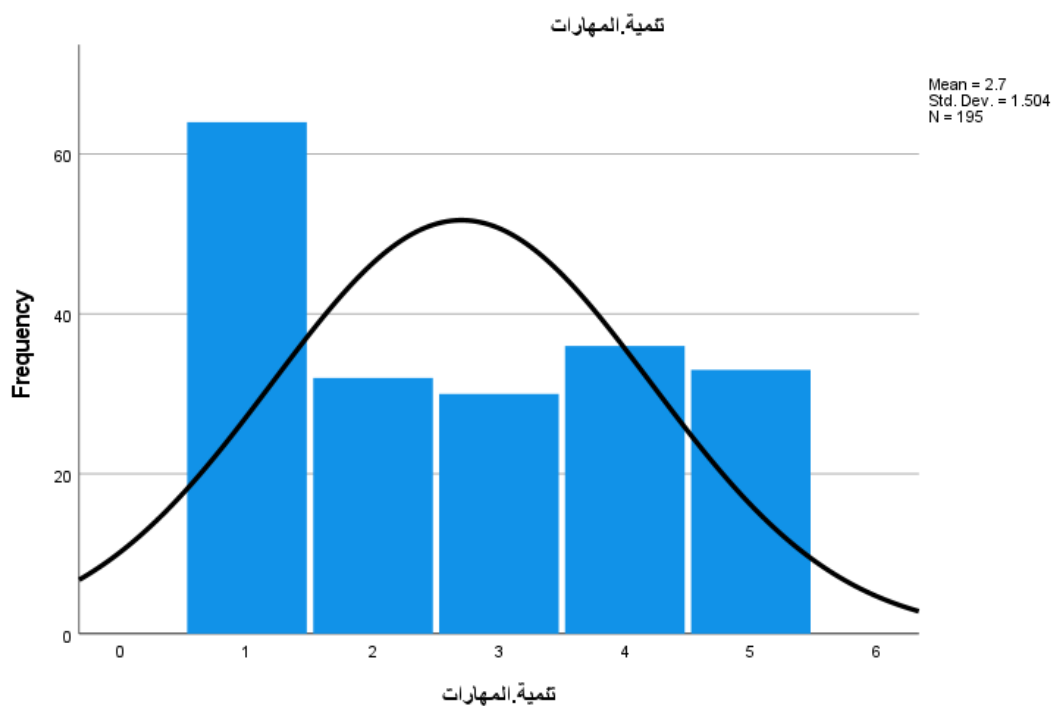
الرسم التوضيحي 18 : التمثيل البياني لمتابعة الإدارة نتائج تطبيق التحول الرقمي بصورة مستمرة

19. توفر المؤسسة برامج تدريبية لتنمية المهارات الرقمية للعاملين.

يوضح الجدول 19 وجهات نظر المشاركين حول توافر برامج التدريب المُصممة لزيادة القدرات الرقمية للعاملين. تشير الإحصائيات إلى أن 32.8% من المشاركين وافقوا، و16.4% وافقوا بشدة، ما أسفر عن استجابة إيجابية إجمالية بلغت 49.2%. وشكّلت الردود المحايدة 16.9%، بينما عارض 15.4%، وعارض 18.5% بشدة. تشير هذه النتائج إلى أن العديد من المشاركين يرون أن المدرسة توفر فرص تدريب مناسبة لتطوير القدرات الرقمية. ومع ذلك، فإن عدد الردود السلبية يدل على أن توسيع برامج التدريب الرقمي وتعزيزها سيساعد العاملين بشكل أكبر على التكيف مع التطورات التكنولوجية.

توفر المؤسسة برامج تدريبية لتنمية المهارات الرقمية للعاملين					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	64	32.8	32.8	32.8
	أوافق بشدة	32	16.4	16.4	49.2
	لا أوافق	30	15.4	15.4	64.6
	لا أوافق بشدة	36	18.5	18.5	83.1
	لا أوافق ولا أرفض	33	16.9	16.9	100.0
	Total	195	100.0	100.0	

الجدول 20 : الوصف الاحصائي لتوفير المؤسسة برامج تدريبية لتنمية المهارات الرقمية للعاملين



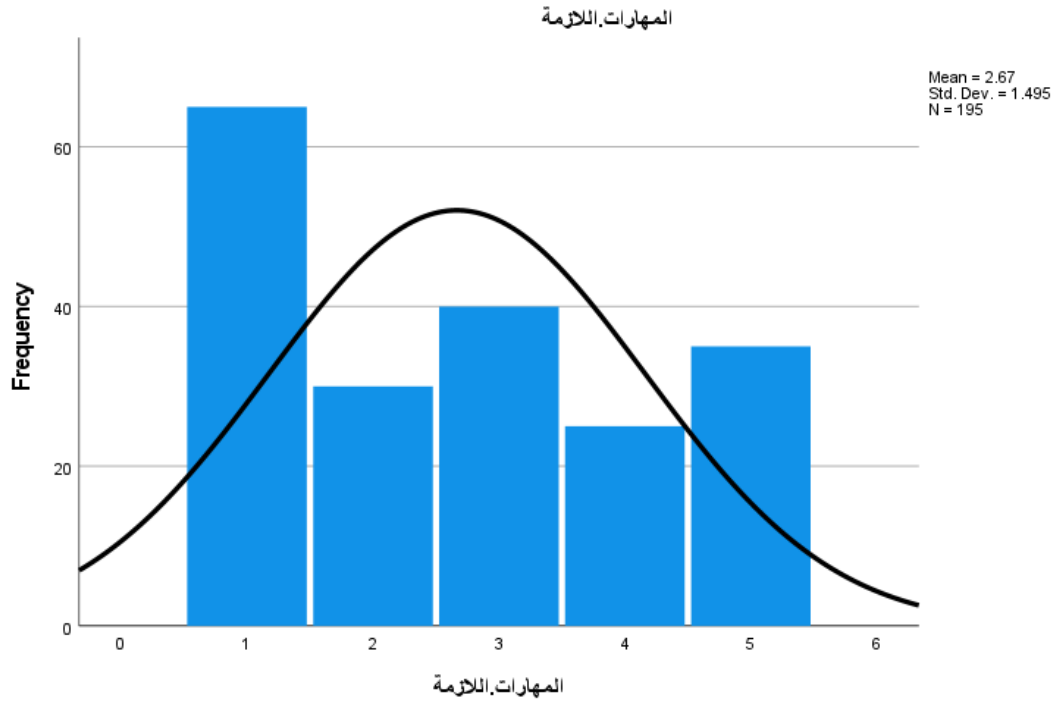
الرسم التوضيحي 19 : التمثيل البياني لتوفير المؤسسة برامج تدريبية لتنمية المهارات الرقمية للعاملين

20. يمتلك العاملون المهارات اللازمة لاستخدام الأنظمة الرقمية

يوضح الجدول 20 آراء المشاركين حول امتلاك العاملين للقدرات اللازمة لاستخدام الأنظمة الرقمية بكفاءة. تشير الإحصائيات إلى أن 33.3% وافقوا، و15.4% وافقوا بشدة، ما أسفر عن نسبة موافقة تراكمية بلغت 48.7%. في حين أبدى 17.9% مشاعر حيادية، بينما عارض 20.5%، وعارض 12.8% بشدة. تشير هذه البيانات إلى أن ما يقارب نصف المشاركين يرون أن الموظفين يمتلكون الكفاءات الرقمية المناسبة. ومع ذلك، فإن نسبة الاختلاف في الآراء توجي بضرورة توفير برامج تدريبية وتطويرية مهنية إضافية لتعزيز الكفاءات الرقمية للعاملين.

يمتلك العاملون المهارات اللازمة لاستخدام الأنظمة الرقمية					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	65	33.3	33.3	33.3
	أوافق بشدة	30	15.4	15.4	48.7
	لا أوافق	40	20.5	20.5	69.2
	لا أوافق بشدة	25	12.8	12.8	82.1
	لا أوافق ولا أرفض	35	17.9	17.9	100.0
	Total	195	100.0	100.0	

الجدول 21 : الوصف الاحصائي لامتلاك العاملون المهارات اللازمة لاستخدام الأنظمة الرقمية



الرسم التوضيحي 20 : التمثيل البياني لامتلاك العاملون المهارات اللازمة لاستخدام الأنظمة الرقمية

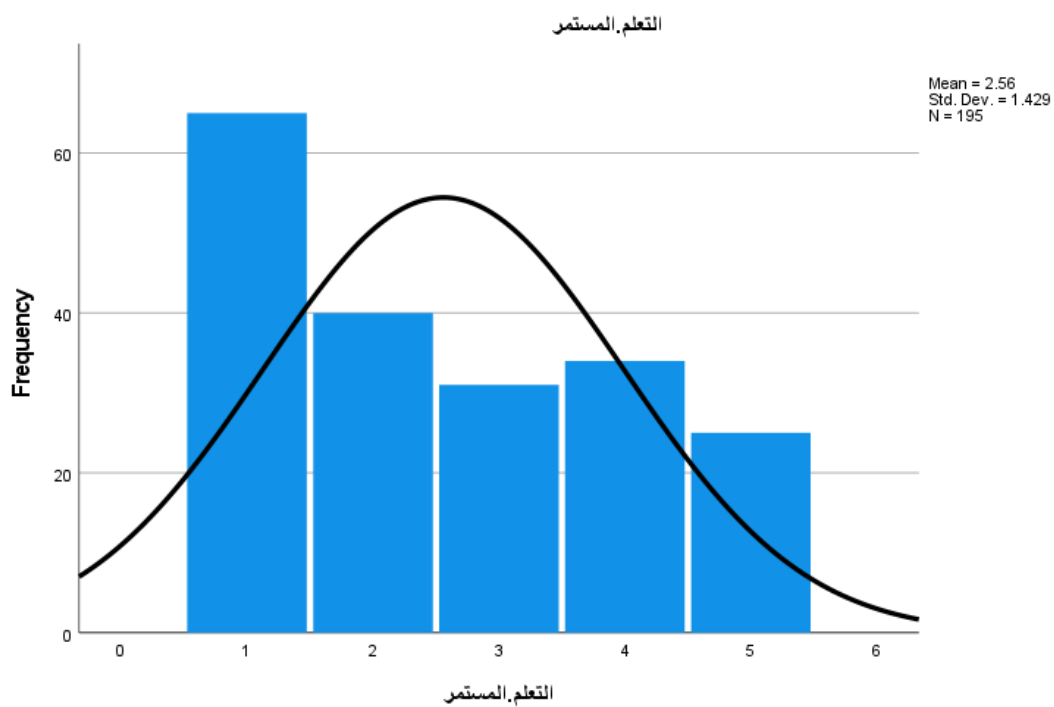
21. تشجع المؤسسة التعلم المستمر في مجال التقنيات الرقمية.

يعرض الجدول 21 آراء المشاركين حول دور المؤسسة في تيسير التعلم المستمر في التقنيات الرقمية. تشير النتائج إلى أن 33.3% وافقوا، و20.5% وافقوا بشدة، مسجلين أعلى نسبة موافقة إجمالية بين القضايا المتعلقة بالإدارة بنسبة 53.8%. بلغت نسبة الردود المحايدة 12.8%، بينما بلغت نسبة الردود غير الموافقة 15.9%، و17.4% غير موافقة بشدة. تشير هذه البيانات إلى أن المؤسسة عادةً ما تشجع التعلم المستمر والنمو المهني في مجال التقنيات الرقمية. مع ذلك، تشير التعليقات السلبية المتبقية إلى أن توفير المزيد من الأنشطة وفرص التعلم قد يُسهم في تعزيز فهم العاملين للتقنيات الرقمية ودعم جهود التحول الرقمي على المدى الطويل.

تشجع المؤسسة التعلم المستمر في مجال التقنيات الرقمية					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	65	33.3	33.3	33.3

	أوافق بشدة	40	20.5	20.5	53.8
	لا أوافق	31	15.9	15.9	69.7
	لا أوافق بشدة	34	17.4	17.4	87.2
	لا أوافق ولا أرفض	25	12.8	12.8	100.0
	Total	195	100.0	100.0	

الجدول 22: الوصف الاحصائي لتشجيع المؤسسة التعلم المستمر في مجال التقنيات الرقمية



الرسم التوضيحي 21: التمثيل البياني لتشجيع المؤسسة التعلم المستمر في مجال التقنيات الرقمية

- تحليل الموثوقية والمصدقية لبيانات الدراسة

يوضح الجدول ملخص معالجة الحالات لمجموعة البيانات المستخدمة في الدراسة الإحصائية. تُظهر النتائج أن جميع الاستبيانات البالغ عددها 195 استبياناً (100%) كانت صالحة ومدرجة في التحليل، دون استبعاد أي حالة (0%). يشير عدم وجود بيانات مفقودة إلى اكتمال وجودة الردود المجمعة، مما يُغني عن الحاجة إلى استبعاد الحالات غير الصالحة في التحليل. وبالتالي، تم الحفاظ على العينة كاملةً لجميع التحليلات الإحصائية اللاحقة، مما يُعزز القوة الإحصائية وموثوقية النتائج. تُحسن مجموعة البيانات الشاملة دقة كل من التحليلات الوصفية والاستدلالية التي أُجريت طوال الدراسة، وتُعزز صحة نتائج البحث.

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	195	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	195	100.0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

الجدول 23 : ملخص معالجة القضية

يعرض الجدول تحليل موثوقية أداة البحث باستخدام معامل ألفا لكرونباخ. تُشير البيانات إلى قيمة ألفا لكرونباخ تبلغ 0.809، بينما بلغ معامل ألفا لكرونباخ المُعَيَّر 0.798 على مدى 21 سؤالاً في الاستبيان. بما أن كلا المعاملين أعلى من المعيار المتعارف عليه وهو 0.70، فإن الأداة تُظهر درجة كافية من الاتساق الداخلي والموثوقية. تشير هذه النتائج إلى أن أسئلة الاستبيان تقيّم مفهوم التحول الرقمي المطلوب بدقة. لذلك، يُعتبر جهاز القياس موثوقاً ومناسباً لإجراء تحليلات إحصائية إضافية، بما في ذلك الارتباط والانحدار واختبار الفرضيات في هذه الدراسة.

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.809	.798	21

الجدول 24: إحصائيات الموثوقية

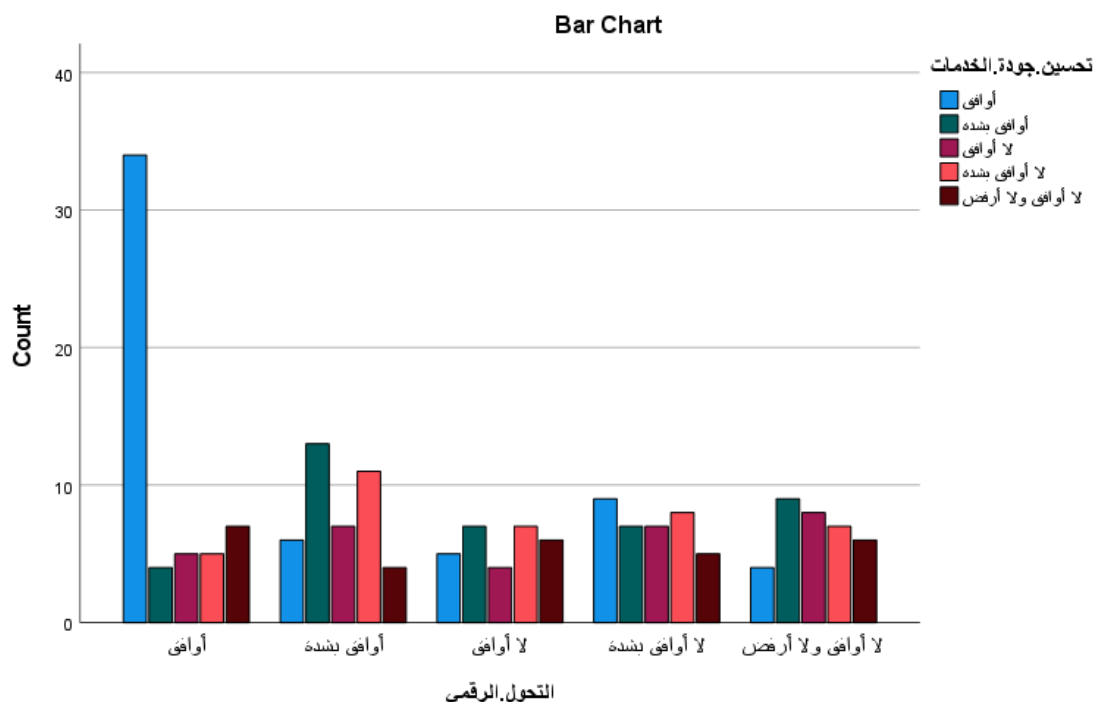
- تحليل الجداول المتقاطعة لبيانات الدراسة

- دور التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة بالمملكة العربية السعودية

يعرض الجدول نتائج اختبار مربع كاي الأول. تُظهر البيانات أن قيمة مربع كاي لبيرسون كانت 45.355 (درجات الحرية = 4، قيمة الاحتمال > 0.001)، بينما كانت نسبة الاحتمال 44.771 (قيمة الاحتمال > 0.001). علاوة على ذلك، كان الارتباط الخطي ذا دلالة إحصائية ($\chi^2 = 10.117$ ، قيمة الاحتمال = 0.001). تشير هذه النتائج إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات المختبرة. على الرغم من أن ثلاث خلايا (12.0%) كانت تردداتها المتوقعة أقل من خمسة، إلا أن الحد الأدنى للتردد المتوقع كان 4.16، وهو قريب من الحد المسموح به. وبشكل عام، تؤكد البيانات وجود ارتباط قوي بين المتغيرات المدروسة في هذا البحث.

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	45.355 ^a	4	.000
Likelihood Ratio	44.771	4	.000
Linear-by-Linear Association	10.117	1	.001
N of Valid Cases	195		
a. 3 cells (12.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 4.16.			

الجدول 25 : اختبار كاي اسكوير لدور التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة بالمملكة العربية السعودية



الرسم التوضيحي 22 : المقاييس المتناظرة في تحليل الجداول المتقاطعة لدور التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة بالمملكة العربية السعودية

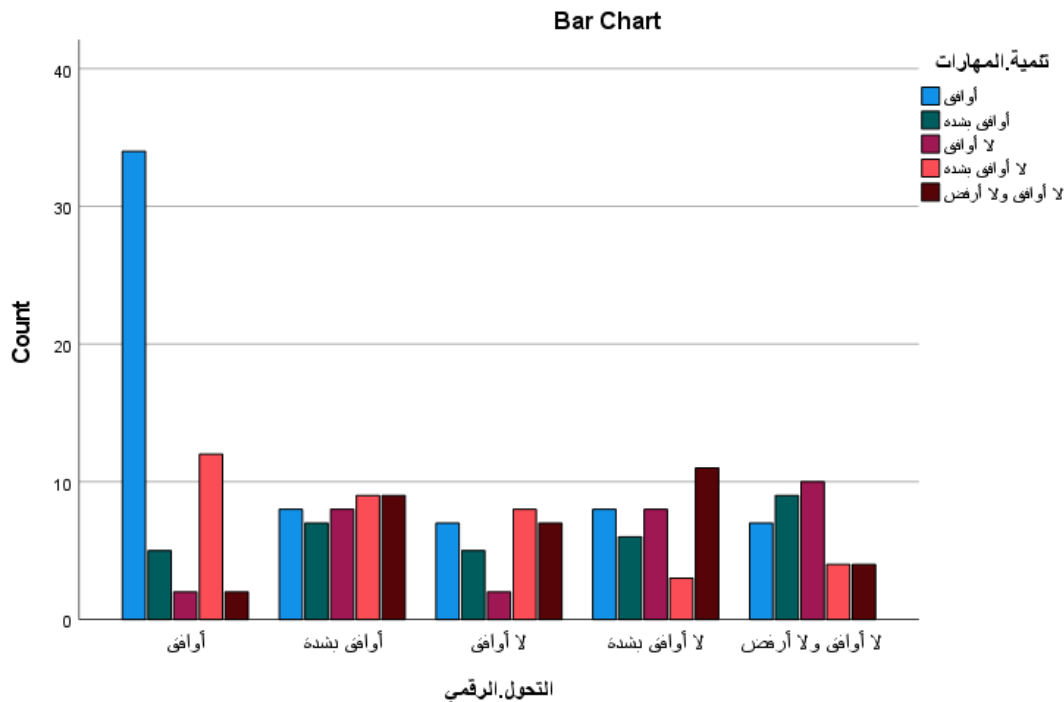
- دور التحول الرقمي في تنمية المهارات للعاملين بمؤسسات الصغيرة والمتوسطة بالمملكة العربية السعودية

يلخص الجدول نتائج تحليل مربع كاي الثاني. بلغت إحصائية مربع كاي ليبرسون 52.328 (درجات الحرية = 4، قيمة الاحتمال > 0.001)، بينما بلغت نسبة الاحتمال 54.035 (قيمة الاحتمال > 0.001). بالإضافة إلى ذلك، كان الارتباط الخطي ذا دلالة إحصائية ($\chi^2 = 6.220$ ، قيمة الاحتمال = 0.013). تُظهر هذه النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات المُحللة، ويُقدم دليلاً إضافياً يدعم فرضيات الدراسة. على الرغم من أن ثلاث خلايا (12.0%) احتوت على ترددات متوقعة أقل من خمسة، إلا أن الحد الأدنى للتكرار المتوقع كان 4.46، مما يشير إلى أن افتراضات اختبار مربع كاي قد تحققت بشكل عام، ويمكن اعتبار النتائج المُتحصل عليها موثوقة إحصائياً.

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	52.328 ^a	4	.000

Likelihood Ratio	54.035	4	.000
Linear-by-Linear Association	6.220	1	.013
N of Valid Cases	195		
a. 3 cells (12.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 4.46.			

الجدول 26: اختبار كاي اسكوير لدور التحول الرقمي في تنمية المهارات للعاملين بمؤسسات الصغيرة والمتوسطة بالمملكة العربية السعودية



الرسم التوضيحي 23 : المقاييس المتناظرة في تحليل الجداول المتقاطعة لدور التحول الرقمي في تنمية المهارات للعاملين بمؤسسات الصغيرة والمتوسطة بالمملكة العربية السعودية

- دور التحول الرقمي في زيادة التعلم المستمر للعاملين بمؤسسات الصغيرة والمتوسطة بالمملكة العربية السعودية

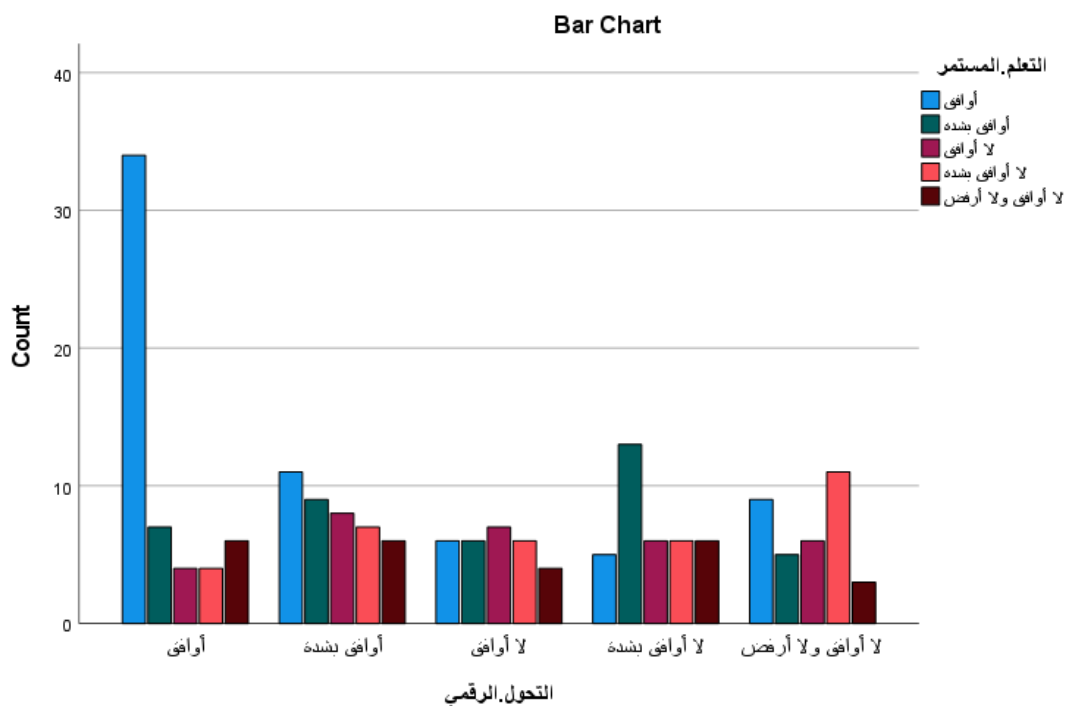
يعرض الجدول نتائج التحليل الثالث لاختبار مربع كاي. تُظهر النتائج أن قيمة مربع كاي لبيرسون بلغت 39.498 (درجات الحرية = 4، قيمة الاحتمال = 0.001)، بينما بلغت نسبة الاحتمال 38.267 (قيمة الاحتمال = 0.001). علاوة على ذلك، كان الارتباط الخطي ذا دلالة إحصائية ($\chi^2 = 9.890$ ، قيمة الاحتمال = 0.002). تؤكد هذه النتائج وجود ارتباط ذي دلالة إحصائية بين المتغيرات المدروسة. على الرغم من أن أربع خلايا (16.0%) احتوت على ترددات متوقعة أقل من خمسة، إلا أن الحد الأدنى

للتكرار المتوقع كان 3.72، مما يشير إلى وجود قيد طفيف فقط. بشكل عام، تدعم الأدلة الإحصائية وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات التي تم فحصها في هذا الاختبار.

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	39.498 ^a	4	.001
Likelihood Ratio	38.267	4	.001
Linear-by-Linear Association	9.890	1	.002
N of Valid Cases	195		

a. 4 cells (16.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 3.72.

الجدول 27 : اختبار كاي اسكوير لدور التحول الرقمي في زيادة التعلم المستمر للعاملين بمؤسسات الصغيرة والمتوسطة بالمملكة العربية السعودية



الرسم التوضيحي 24 : اختبار كاي اسكوير لدور التحول الرقمي في زيادة التعلم المستمر للعاملين بمؤسسات الصغيرة والمتوسطة بالمملكة العربية السعودية

- تحليل التباين الأحادي لمتغيرات الدراسة

يعرض الجدول نتائج تحليل التباين (ANOVA) لنموذج الانحدار. تشير النتائج إلى أن نموذج الانحدار كان ذا دلالة إحصائية، بقيمة F تساوي 4.545 ومستوى دلالة $p < 0.001$. بلغ مجموع مربعات الانحدار 97.219، بينما بلغ مجموع مربعات البواقي 324.453، مما يدل على أن المتغيرات المستقلة ساهمت في تفسير جزء من التباين في التحول الرقمي. تُظهر هذه النتائج أن المتغيرات التنبؤية، وهي تحسين جودة الخدمة، وتنمية المهارات، والتعلم المستمر، لها مجتمعة تأثير ذو دلالة إحصائية على المتغير التابع، وهو التحول الرقمي.

ANOVA ^{a,b}					
Source	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	97.219	3	8.102	4.545	.000
Residual	324.453	182	1.783		
Total	421.672	185			
a. Dependent Variable: التحول الرقمي					
b. Model: (Intercept), جودة الخدمات, تنمية المهارات, التعلم المستمر					

الجدول 28: تحليل التباين الأحادي لمتغيرات الدراسة

يعرض الجدول ملخص نموذج الانحدار البايزي. تشير النتائج إلى عامل بايز (BF) بقيمة 3.107، مما يوفر دليلاً متوسطاً لصالح نموذج الانحدار المقترح مقارنةً بالنموذج الصفري. حقق النموذج معامل ارتباط قدره $R = 0.480$ ، وقيمة R^2 تساوي 0.231، مما يدل على أن حوالي 23.1% من التباين في التحول الرقمي يُفسَّر بواسطة المتغيرات المستقلة. بلغت قيمة R^2 المعدلة 0.180، بينما وصل الخطأ المعياري للتقدير إلى 1.34. إجمالاً، تشير هذه النتائج إلى أن نموذج الانحدار يتمتع بقدرة تفسيرية مقبولة.

Bayes Factor Model Summary ^{a,b}				
Bayes Factor ^c	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
3.107	.480	.231	.180	1.34
a. Method: JZS				
b. Model: (Intercept), جودة الخدمات, تنمية المهارات, التعلم المستمر				
c. Bayes factor: Testing model versus null model (Intercept).				

الجدول 29: ملخص نموذج عامل بايز

يعرض الجدول 29 تقديرات بايزية لتباين خطأ نموذج الانحدار. وقد أظهر التوزيع الاحتمالي اللاحق قيمة منوال قدرها 1.763، ومتوسطاً لاحقاً قدره 1.803، وتبايناً مُقدَّراً قدره 0.037. علاوة على ذلك، تراوحت فترة الثقة 95% بين 1.466 و2.214، مما يشير إلى فترة ضيقة نسبياً وتقدير مستقر للمعاملات. تُظهر هذه البيانات أن نموذج الانحدار قدّم تقديرات موثوقة للخطأ مع قدر ضئيل من عدم اليقين. وبالتالي، يؤكد التحليل البايزي استقرار معاملات النموذج ويُقدّم دليلاً إضافياً على متانة وموثوقية نتائج الانحدار التي تم التوصل إليها في هذه الدراسة.

Bayesian Estimates of Error Variance ^a					
Parameter	Posterior			95% Credible Interval	
	Mode	Mean	Variance	Lower Bound	Upper Bound
Error variance	1.763	1.803	.037	1.466	2.214
a. Assume standard reference priors.					

الجدول 30 : تقديرات بايزية لتباين الخطأ

النتائج والتوصيات:

- أولاً: النتائج

كشفت دراسة اعتمدت على التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS (الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية) عن نتائج هامة حول أثر التحول الرقمي في تحسين كفاءة الأعمال في الشركات الصغيرة والمتوسطة في المملكة العربية السعودية. وقد استُخدمت في هذه الدراسة أساليب إحصائية وصفية واستدلالية، شملت تحليل الموثوقية، واختبار مربع كاي، وتحليل الانحدار، وتحليل التباين (ANOVA)، وتحليل الانحدار البايزي. وتم اعتماد هذه الأساليب الإحصائية لاختبار فرضيات البحث وتحديد نوع وحجم العلاقات بين متغيرات الدراسة.

وتُقدم النتائج أدلة تجريبية على الأثر الكبير للتحول الرقمي في تعزيز أداء المؤسسات من خلال تحسين جودة الخدمات، وتطوير مهارات الموظفين، والتعليم المستمر. كما تُظهر النتائج أن نموذج البحث يتمتع بقدرة تفسيرية كافية، وأن أداة القياس المستخدمة في الدراسة موثوقة وصالحة إحصائياً. علاوة على ذلك، تُشير النتائج إلى أن الشركات التي تتبنى تقنيات التحول الرقمي أكثر قدرة على تحسين الكفاءة التشغيلية، وتطوير قدرات الموظفين، وخلق ميزة تنافسية مستدامة في بيئة أعمال رقمية متنامية. بشكل عام، تدعم البيانات الإحصائية الإطار النظري المطروح في هذه الدراسة، وتوفر رؤى مفيدة يمكن أن تساعد المديرين وواضعي السياسات وصناع القرار في وضع خطط ناجحة للتحول الرقمي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة. وفيما يلي أهم نتائج البحث:

1. أظهرت أداة البحث مستوى عالٍ من الموثوقية والاتساق الداخلي. بلغ معامل ألفا لكرونياخ 0.809، مما يؤكد ملاءمة الاستبيان لقياس متغيرات الدراسة واختبار الفرضيات المقترحة.
2. كانت جميع الاستبيانات الـ 195 التي جُمعت من المشاركين صالحة، وأدرجت في التحليل الإحصائي، دون أي بيانات مفقودة أو مستبعدة. وقد عزز ذلك موثوقية ودقة نتائج البحث.
3. كشف تحليل مربع كاي عن وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي وتحسين جودة الخدمات في الشركات الصغيرة والمتوسطة في المملكة العربية السعودية. يشير هذا إلى أن تبني التقنيات الرقمية يُسهم في تقديم خدمات ذات جودة أعلى وتحسين رضا العملاء.

4. كما أظهرت النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي وتطوير مهارات الموظفين. يشير هذا إلى أن التحول الرقمي يلعب دورًا هامًا في تعزيز معارف الموظفين وكفاءاتهم التقنية وقدراتهم المهنية.
5. وجدت الدراسة علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي والتعلم المستمر بين الموظفين. يُبين هذا أن التقنيات الرقمية تُشجع المؤسسات على ترسيخ ثقافة التعلم المستمر والتطوير المهني الدائم.
6. أكد تحليل الانحدار (ANOVA) أن نموذج الانحدار المقترح ذو دلالة إحصائية ($p < 0.001$)، مما يشير إلى أن تحسين جودة الخدمة، وتنمية المهارات، والتعلم المستمر، مجتمعةً، لها تأثير كبير على التحول الرقمي.
7. فسّر نموذج الانحدار ما يقارب 23.1% من التباين في التحول الرقمي ($R^2 = 0.231$)، مما يدل على أن المتغيرات المستقلة تتمتع بقدرة تفسيرية مقبولة في التنبؤ بالتحول الرقمي في الشركات الصغيرة والمتوسطة.
8. دعم تحليل الانحدار البايزي نتائج نموذج الانحدار الكلاسيكي. وقَدّم عامل بايز ($BF = 3.107$) دليلاً متوسطاً لصالح النموذج المقترح، بينما أكدت تقديرات بايز استقرار وموثوقية معلمات النموذج.
- بشكل عام، تشير النتائج إلى أن التحول الرقمي له تأثير إيجابي وذو دلالة إحصائية على تحسين كفاءة الأعمال في الشركات الصغيرة والمتوسطة في المملكة العربية السعودية، وذلك من خلال تعزيز جودة الخدمة، وتطوير مهارات الموظفين، وتشجيع التعلم المستمر.

- ثانياً: التوصيات

استناداً إلى نتائج التحليل الإحصائي واستنتاجات البحث التجريبي، تُقترح عدة توصيات عملية واستراتيجية لتحسين فعالية مبادرات التحول الرقمي في الشركات الصغيرة والمتوسطة في المملكة العربية السعودية. تهدف هذه التوصيات إلى مساعدة قادة المؤسسات وأصحاب الشركات والمشرعين وغيرهم من أصحاب المصلحة على تحقيق أقصى استفادة من التحول الرقمي، مع معالجة العقبات التي قد تعيق تنفيذه بفعالية. كما تهدف إلى مساعدة الشركات الصغيرة والمتوسطة على رفع كفاءتها التشغيلية، وتعزيز جودة خدماتها، وتنمية كفاءات موظفيها الرقمية، وضمان استدامتها على المدى الطويل.

تُظهر نتائج الدراسة أن التحول الرقمي يتجاوز مجرد تبني تقنيات جديدة؛ فهو استراتيجية تنظيمية شاملة تتطلب التزامًا قويًا من القيادة، واستثمارًا مستمرًا في البنية التحتية الرقمية، وإدارة فعّالة للتغيير، وتطويرًا مستمرًا للموظفين. ونتيجة لذلك، ينبغي على الشركات تبني استراتيجية شاملة تُدمج الابتكار التقني في ثقافة المؤسسة، والتخطيط الاستراتيجي، وتنمية الموارد البشرية. علاوة على ذلك، ينبغي للمؤسسات الحكومية والجهات ذات الصلة مواصلة تقديم الدعم المالي والتدريب التقني والتدابير التنظيمية التي تشجع الشركات الصغيرة والمتوسطة على تسريع مسيرة تحولها الرقمي بما يتماشى مع أهداف رؤية السعودية 2030. وتهدف الإرشادات التالية إلى مساعدة الشركات على تحسين نضجها الرقمي، وزيادة كفاءتها، وتعزيز قدرتها التنافسية، وتحقيق التنمية التنظيمية طويلة الأجل في اقتصاد رقمي قائم على المعرفة بشكل متزايد.

1. ينبغي على الشركات الصغيرة والمتوسطة الحجم وضع استراتيجيات شاملة للتحول الرقمي تتوافق مع أهدافها التنظيمية وطموحاتها التجارية طويلة الأجل.
2. ينبغي على المؤسسات زيادة استثماراتها في البنية التحتية الرقمية، مثل أنظمة المعلومات الحديثة، وتقنيات الحوسبة السحابية، وحلول الأمن السيبراني، لدعم برامج التحول الرقمي الناجحة.
3. ينبغي توفير برامج تدريب وتطوير مهني مستمر لمساعدة الموظفين على تعزيز كفاءاتهم الرقمية وقدرتهم على استخدام التكنولوجيا المتطورة بكفاءة.
4. يمكن للمؤسسات تعزيز ثقافة التعلم المستمر من خلال توفير منصات التعلم الرقمي، والتدريب عبر الإنترنت، وأساليب تبادل المعرفة.
5. ينبغي على إدارة الشركات الصغيرة والمتوسطة استخدام التكنولوجيا الرقمية لتحسين جودة الخدمة، وكفاءة العمليات، ورضا العملاء.
6. ينبغي على الجهات الحكومية مواصلة دعم الشركات الصغيرة والمتوسطة من خلال الحوافز المالية، ومبادرات التحول الرقمي، والمساعدة التقنية، واللوائح التنظيمية التي تشجع استخدام التكنولوجيا.
7. لضمان نجاح تنفيذ مشاريع التحول الرقمي، ينبغي على قادة المؤسسات تشجيع الابتكار ومشاركة الموظفين في الجهود الرقمية.

8. ينبغي على المؤسسات تقييم فعالية برامج التحول الرقمي لديها بشكل دوري، باستخدام مؤشرات أداء واضحة لتتبع التقدم المحرز وتحديد مجالات التحسين.
9. يتطلب ابتكار حلول رقمية إبداعية تلبي احتياجات الشركات الصغيرة والمتوسطة تعزيز التعاون بين الجهات الحكومية والأوساط الأكاديمية والقطاع التجاري.
10. ينبغي أن تتناول الأبحاث المستقبلية جوانب أخرى تؤثر في التحول الرقمي، كالقيادة الرقمية، والثقافة التنظيمية، والقدرات الابتكارية، والذكاء الاصطناعي، وتحليلات البيانات الضخمة. كما يُحث الباحثون على دراسة قطاعات صناعية مختلفة واستخدام عينات أكبر لتعزيز إمكانية تعميم نتائجهم.

الخلاصة:

تناولت هذه الدراسة تأثير التحول الرقمي على إنتاجية الشركات الصغيرة والمتوسطة في المملكة العربية السعودية. وجاءت هذه الدراسة استجابةً لزيادة أهمية التحول الرقمي كمحرك استراتيجي للنمو المؤسسي، فضلاً عن الدور المتنامي لهذه الشركات في تعزيز التنوع الاقتصادي في إطار رؤية السعودية 2030. وقد جمعت الدراسة بين المنهجين النظري والتجريبي للوصول إلى فهم شامل لكيفية تحسين التحول الرقمي للأداء المؤسسي من خلال رفع جودة الخدمات، وكفاءة الأعمال، والاستدامة.

وكشفت مراجعة الأدبيات أن التحول الرقمي قد تطور ليصبح استراتيجية مؤسسية أساسية، وليس مجرد تبني تقنيات جديدة. وأكدت الدراسة أن الشركات القادرة على دمج التكنولوجيا الرقمية في عملياتها تتمتع بوضع أفضل لزيادة الكفاءة، وتعظيم الاستفادة من الموارد، وتعزيز رضا العملاء، والحفاظ على ميزتها التنافسية. كما أشارت المراجعة إلى وجود فجوة بحثية نتيجة ندرة الدراسات التي تتناول التأثيرات المشتركة للتحول الرقمي على جوانب متعددة من كفاءة الأعمال في الشركات الصغيرة والمتوسطة السعودية، مما يُبرز أهمية هذه الدراسة.

وقد أكدت البيانات التجريبية صحة الافتراضات النظرية المذكورة، ودعمت فرضيات الدراسة. أظهر التحليل الإحصائي وجود علاقات إيجابية قوية بين التحول الرقمي ومؤشرات الأداء المؤسسي المحددة. وكشفت النتائج أن الشركات التي طبقت جهود التحول الرقمي شهدت تحسناً في جودة الخدمات، وتطوير مهارات الموظفين، والتعلم المستمر، والأداء العام للشركة. علاوة على ذلك، أظهرت تحليلات الانحدار والتحليل البايزي أن نموذج البحث المقترح يتمتع بقدرة تفسيرية كافية ويقدم بيانات موثوقة حول تأثير التحول الرقمي على الأداء المؤسسي. تشير هذه النتائج إلى أن التحول الرقمي يمكن الشركات الصغيرة والمتوسطة من أن تصبح أكثر استجابةً وإبداعاً وتنافسية في بيئة أعمال سريعة التغير.

كما أكدت الدراسة الاستقصائية أن التحول الرقمي الناجح يتجاوز مجرد تبني التكنولوجيا، ويتطلب تخطيطاً استراتيجياً، وقيادةً حكيمة، واستعداداً مؤسسياً، وتطويراً مستمراً للموظفين، واستثماراً متواصلاً في البنية التحتية الرقمية. من المرجح أن تحقق المؤسسات التي تُدرج هذه العناصر في مبادرات التحول الرقمي لديها التميز التشغيلي، وتعزز عمليات صنع القرار، وتخفض التكاليف التشغيلية، وتضمن استدامة اقتصادية طويلة الأجل.

عملياً، تقدم هذه النتائج معلومات قيّمة للشركات الصغيرة والمتوسطة، وأصحاب الشركات، وصناع السياسات، والجهات الحكومية المسؤولة عن دعم أنشطة التحول الرقمي. تؤكد توصيات الدراسة على أهمية تعزيز البنية التحتية الرقمية، وتحسين الكفاءات الرقمية للموظفين، وتشجيع التعلم المستمر، ودعم الابتكار، وتطبيق استراتيجيات شاملة للتحول الرقمي تتماشى مع أهداف المؤسسة وأولويات التنمية الوطنية.

وعلى الرغم من إسهاماتها القيّمة، إلا أن الدراسة تعاني من بعض القيود نظراً لنطاقها الجغرافي، ومنهجية البحث، والمتغيرات المختارة. لذا، يُوصى بإجراء دراسات مستقبلية تتناول جوانب تنظيمية أخرى، تشمل القيادة الرقمية، والثقافة التنظيمية، والقدرة على الابتكار، والذكاء الاصطناعي، وتحليلات البيانات الضخمة. كما يُمكن للدراسات المستقبلية استخدام منهجيات الدراسات الطولية، وعينات أكبر، وقطاعات صناعية متنوعة، للوصول إلى فهم أعمق للتحول الرقمي وتأثيره طويل الأمد على أداء المؤسسات.

وفي الختام، تُظهر دراستنا أن التحول الرقمي يُعدّ عاملاً استراتيجياً هاماً يُساهم في رفع كفاءة الشركات وتحقيق نجاحها التنظيبي طويل الأمد في الشركات الصغيرة والمتوسطة في المملكة العربية السعودية. فمن خلال التطبيق الفعال للتقنيات الرقمية، وترسيخ ثقافة الابتكار والتعلم المستمر، تستطيع هذه الشركات تعزيز قدرتها التنافسية، وتحسين أدائها التشغيلي، والمساهمة بفعالية أكبر في تحقيق أهداف رؤية السعودية 2030 الاقتصادية والتحول الرقمي.

Abstract:

Digital transformation has emerged as one of the most powerful drivers of organizational growth, allowing firms to increase operational efficiency, improve service quality, and strengthen their competitive position. Small and medium-sized firms (SMEs) in the Kingdom of Saudi Arabia are progressively embracing digital technology in accordance with the goals of Saudi Vision 2030. Despite these advances, many SMEs continue to encounter hurdles in digital adoption, organizational preparedness, technology infrastructure, and staff competencies. As a result, the purpose of this research is to look at how digital transformation affects business efficiency in Saudi SMEs. The study looks primarily at the impact of digital transformation on service quality, personnel skill development, continuous learning, innovation, and overall organizational performance.

The study used a quantitative descriptive-analytical research approach. A structured questionnaire was distributed to employees and managers at SMEs throughout the Kingdom of Saudi Arabia to collect primary data. A total of 195 valid answers were received and analyzed using the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS). Descriptive statistics, reliability analysis using Cronbach's Alpha, Pearson correlation analysis, and multiple regression analysis were used to investigate the connections between the research variables and evaluate the hypotheses. The study instrument showed good internal consistency, suggesting that the acquired data was credible for statistical analysis.

The study found that digital transformation has a statistically significant beneficial impact on company efficiency in Saudi SMEs. The findings show that firms with greater levels of digital transformation have better service quality, more efficient operational procedures, improved staff capabilities, more information exchange, and stronger organizational performance. Furthermore, digital infrastructure, management commitment, and ongoing staff training were highlighted as essential criteria for successful digital transformation programs. The

statistical analyses found substantial positive connections between the independent and dependent variables, validating the research hypotheses.

The report indicates that digital transformation is a strategic need, not just a technology choice, for SMEs seeking long-term development and competitiveness. As a result, the report proposes expanding investment in digital infrastructure, enhancing leadership support for digital projects, offering ongoing staff training programs, and implementing organizational policies that foster innovation and digital culture. These ideas are designed to help SMEs maximize the advantages of digital transformation while also contributing to the Saudi Vision 2030 and long-term economic growth goals.

Keywords: digital transformation, business efficiency, small and medium-sized enterprises (SMEs), Saudi Arabia, organizational performance, service quality, innovation, Saudi Vision 2030.

الملاحق:

- الملحق (أ): الاستبانة

استبانة بعنوان:

أثر التحول الرقمي على تحسين كفاءة الأعمال في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بالمملكة العربية السعودية

عزيزي المشارك / عزيزتي المشاركة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،

يقوم الباحث بإجراء دراسة بعنوان "أثر التحول الرقمي على تحسين كفاءة الأعمال في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بالمملكة العربية السعودية"، وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال.

نأمل منكم التكرم بالإجابة عن جميع فقرات الاستبانة بكل موضوعية ودقة، علماً بأن المعلومات التي سيتم الحصول عليها ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط، وستعامل بسرية تامة.

شاكرين لكم حسن تعاونكم.

- أولاً: البيانات الديموغرافية

1- الجنس

- ذكر
- أنثى

2- العمر

- أقل من 30 سنة
- 30-39 سنة

- 40-49 سنة

- 50 سنة فأكثر

3- المؤهل العلمي

- دبلوم

- بكالوريوس

- ماجستير

- دكتوراه

4- سنوات الخبرة

- أقل من 5 سنوات

- 5-10 سنوات

- 11-15 سنة

- أكثر من 15 سنة

5- المسمى الوظيفي

- مدير

- رئيس قسم

- موظف

- أخرى

العبرة	أو افق بشدة	أو افق	محايد	لا أو افق	لا أو افق بشدة
ثانياً: محور التحول الرقمي					
تعتمد المؤسسة على الأنظمة الرقمية في تنفيذ الأعمال	☐	☐	☐	☐	☐
تستخدم المؤسسة الحوسبة السحابية	☐	☐	☐	☐	☐
تعتمد المؤسسة على الأتمتة في الإجراءات	☐	☐	☐	☐	☐
تستخدم المؤسسة قواعد بيانات رقمية متطورة	☐	☐	☐	☐	☐
تشجع الإدارة استخدام التكنولوجيا الحديثة	☐	☐	☐	☐	☐
توفر المؤسسة بنية تحتية رقمية مناسبة	☐	☐	☐	☐	☐
يتم تحديث الأنظمة الرقمية بصورة مستمرة	☐	☐	☐	☐	☐
ثالثاً: تحسين جودة الخدمات					
ساهم التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات	☐	☐	☐	☐	☐
ساهم في سرعة تقديم الخدمة	☐	☐	☐	☐	☐
رفع مستوى رضا العملاء	☐	☐	☐	☐	☐
قلل الأخطاء التشغيلية	☐	☐	☐	☐	☐
حسن التواصل مع العملاء	☐	☐	☐	☐	☐
ساعد في متابعة العمليات	☐	☐	☐	☐	☐
حسن جودة الأداء	☐	☐	☐	☐	☐
رابعاً: تنمية المهارات					
توفر المؤسسة برامج تدريب رقمية	☐	☐	☐	☐	☐
يتم تطوير مهارات العاملين باستمرار	☐	☐	☐	☐	☐
تساعد التكنولوجيا في رفع الكفاءة	☐	☐	☐	☐	☐
يتم تشجيع التعلم الإلكتروني	☐	☐	☐	☐	☐
يملك العاملون المهارات الرقمية اللازمة	☐	☐	☐	☐	☐
توفر المؤسسة فرصاً للتطوير المهني	☐	☐	☐	☐	☐
يسهم التحول الرقمي في رفع الإنتاجية	☐	☐	☐	☐	☐

- الملحق (ب): خطاب تقديم الاستبانة

خطاب إلى السادة المشاركين

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

يقوم الباحث بإعداد رسالة ماجستير بعنوان:

"أثر التحول الرقمي على تحسين كفاءة الأعمال في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بالمملكة العربية السعودية"

ونظرًا لخبرتكم، نأمل منكم التكرم بالإجابة على الاستبانة المرفقة، علمًا بأن جميع البيانات سرية ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير.

الباحث

.....

- الملحق (ج): مقياس ليكرت الخماسي

الوزن	درجة الموافقة
5	أوافق بشدة
4	أوافق
3	محايد
2	لا أوافق
1	لا أوافق بشدة

- الملحق (د): الاختصارات العامة

الاختصار	المصطلح باللغة الإنجليزية	المعنى باللغة العربية
SMEs	Small and Medium Enterprises	الشركات الصغيرة والمتوسطة
KSA	Kingdom of Saudi Arabia	المملكة العربية السعودية
ICT	Information and Communication Technology	تقنية المعلومات والاتصالات
IT	Information Technology	تقنية المعلومات
AI	Artificial Intelligence	الذكاء الاصطناعي
IoT	Internet of Things	إنترنت الأشياء
ERP	Enterprise Resource Planning	تخطيط موارد المؤسسة
CRM	Customer Relationship Management	إدارة علاقات العملاء
RBV	Resource-Based View	نظرية الموارد
TOE	Technology–Organization–Environment Framework	إطار التكنولوجيا–المنظمة–البيئة
KPI	Key Performance Indicator	مؤشر الأداء الرئيسي
GDP	Gross Domestic Product	الناتج المحلي الإجمالي
HR	Human Resources	الموارد البشرية
CEO	Chief Executive Officer	الرئيس التنفيذي
MIS	Management Information Systems	نظم المعلومات الإدارية
BI	Business Intelligence	ذكاء الأعمال
DSS	Decision Support System	نظام دعم القرار
ROI	Return on Investment	العائد على الاستثمار
ROI	Return on Investment	معدل العائد على الاستثمار
API	Application Programming Interface	واجهة برمجة التطبيقات

- الملحق (ه): الاختصارات الإحصائية

الاختصار	المصطلح باللغة الإنجليزية	المعنى باللغة العربية
SPSS	Statistical Package for the Social Sciences	الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية
N	Number of Cases	حجم العينة
Mean	Arithmetic Mean	المتوسط الحسابي
SD	Standard Deviation	الانحراف المعياري
Std. Error	Standard Error	الخطأ المعياري
Variance	Variance	التباين
Sig.	Significance Level	مستوى الدلالة الإحصائية
p-value	Probability Value	القيمة الاحتمالية
df	Degrees of Freedom	درجات الحرية
χ^2 (Chi-Square)	Chi-Square Test	اختبار كاي تربيع
ANOVA	Analysis of Variance	تحليل التباين
R	Correlation Coefficient	معامل الارتباط
R ²	Coefficient of Determination	معامل التحديد
Adjusted R ²	Adjusted Coefficient of Determination	معامل التحديد المعدل
Pearson Correlation	Pearson Correlation Coefficient	معامل ارتباط بيرسون
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Coefficient	معامل ألفا كرونباخ
Regression	Regression Analysis	تحليل الانحدار
Bayesian Analysis	Bayesian Analysis	التحليل البايزي
Bayes Factor (BF)	Bayes Factor	عامل بايز
Posterior Mean	Posterior Mean	المتوسط البعدي

المراجع

- Abhishek Tripathi .(2024) .SMEs Awareness and Preparation for Digital Transformation: Exploring Business Opportunities for Entrepreneurs in Saudi Arabia's Ha'il Region . تم الاسترداد من <https://www.mdpi.com/2071-1050/16/9/3831>
- Adeyemo Abidemi .(2024) .The Role of Technology and Automation in Streamlining Business Processes and Productivity for SMEs من الاسترداد https://www.researchgate.net/publication/385268633_The_Role_of_Technology_and_Automation_in_Streamlining_Business_Processes_and_Productivity_for_SMEs
- Anca Antoaneta Vărzaru .(2024) .Digital Transformation and Innovation: The Influence of Digital Technologies on Turnover from Innovation Activities and Types of Innovation . تم الاسترداد من <https://www.mdpi.com/2079-8954/12/9/359>
- Bamidele Michael Omowole .(2024) .Barriers and drivers of digital transformation in SMEs: A conceptual analysis من الاسترداد https://www.researchgate.net/publication/386276990_Barriers_and_drivers_of_digital_transformation_in_SMEs_A_conceptual_analysis
- Barbara Bradac Hojnik .(2023) .Small and Medium-Sized Enterprises in the Digital Age: Understanding Characteristics and Essential Demands من الاسترداد https://www.researchgate.net/publication/375544597_Small_and_Medium-Sized_Enterprises_in_the_Digital_Age_Understanding_Characteristics_and_Essential_Demands
- Boushra W. Najar .(2020) .Efficiency and/or Effectiveness in Managing Organizations من الاسترداد https://www.researchgate.net/publication/368133683_Efficiency_andor_Effectiveness_in_Managing_Organizations
- Faiz Faiz .(2024) .Determinants of digital technology adoption in innovative SMEs تم الاسترداد من <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2444569X24001495>
- Ilknur Ozturk .(2024) .Digitalization and SMEs development in the context of sustainable development: A China perspective من الاسترداد <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2405844024039677>
- Kresnawidiansyah Agustian .(2023) .The Impact of Digital Transformation on Business Models and Competitive Advantage من الاسترداد https://www.researchgate.net/publication/374425876_The_Impact_of_Digital_Transformation_on_Business_Models_and_Competitive_Advantage

- Md Omar Faruque .(2024) .Technology Adoption and Digital Transformation in Small Businesses: Trends, Challenges, and Opportunities تم الاسترداد من https://www.researchgate.net/publication/385247341_Technology_Adoption_and_Digital_Transformation_in_Small_Businesses_Trends_Challenges_and_Opportunities
- Ming-Hsiung Hsiao .(2024) .Resource integration and firm performance through organizational capabilities for digital transformation تم الاسترداد من <https://www.emerald.com/dts/article/doi/10.1108/DTS-07-2023-0050/1249009/Resource-integration-and-firm-performance-through>
- Osama Ibrahim Alzaid .(2025) .Small and Medium-Sized Enterprises under the Transformative Vision 2030 of Saudi Arabia تم الاسترداد من <https://econjournals.com/index.php/irmm/article/view/18797>
- Qasem Mohammed Alshammakhi .(2025) .Driving Sustainable Entrepreneurship Through AI and Knowledge Management: Evidence from SMEs in Emerging Economies تم الاسترداد من <https://www.mdpi.com/2071-1050/17/24/10928>
- Seyda Deligonul .(2024) .Dynamic capabilities framework and its transformative contributions تم الاسترداد من https://www.researchgate.net/publication/386060171_Dynamic_capabilities_framework_and_its_transformative_contributions
- Shahid Hafeez .(2025) .Enhancing digital transformation in SMEs: The dynamic capabilities of innovation intermediaries within ecosystems تم الاسترداد من <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0024630125000287>
- Vasif Aliyev .(2025) .Digital Transformation Strategies and Challenges in Small and Medium Enterprises (SMEs): A Systematic Review and Future Directions تم الاسترداد من https://www.researchgate.net/publication/392512122_Digital_Transformation_Strategies_and_Challenges_in_Small_and_Medium_Enterprises_SMEs_A_Systematic_Review_and_Future_Directions
- Wei Huang .(2024) .Analyzing the Diffusion of Innovations Theory تم الاسترداد من https://www.researchgate.net/publication/387746866_Analyzing_the_Diffusion_of_Innovations_Theory
- الباحثة/ نورة الصانع. (2025). التحول الرقمي كمدخل استراتيجي لتطوير إدارة الموارد البشرية في المملكة العربية السعودية (دراسة تحليلية). تم الاسترداد من https://www.researchgate.net/publication/398555435_althwl_alrqmy_kmdkhl_astratyjjy_lttwyr_adart_almward_albshryt_fy_almmkkt_alrbyt_alswdyt_drast_thlylyt

الدكتور/ أحمد الحارثي. (2025). أثر محددات قرار منح التمويل في الشركات الصغيرة والمتوسطة على قرار منح التمويل من قبل مؤسسات التمويل في المملكة العربية السعودية (دراسة تطبيقية). تم الاسترداد من https://www.researchgate.net/publication/397922315_athr_mhddat_qrar_mnh_altmwyl_fy_alshrkat_alsghyrt_walmtwstt_ly_qrar_mnh_altmwyl_mn_qbl_mwssat_altmwyl_fy_almmlkt_alrbyt_alswdyt_drast_ttbyqyt

جعفر عثمان الشريف. (2025). أثر التحول الرقمي على جودة المراجعة الداخلية في الجامعات الحكومية السعودية. تم الاسترداد من https://www.researchgate.net/publication/400141322_athr_althwl_alrqmy_ly_jwdt_almrajt_aldakhlyt_fy_aljamat_alhkwmty_alswdyt

حنان عبدالله نذير. (2025). أثر التدريب والتطوير المهني على تعزيز الكفاءة وتطوير واستدامة الشركات العائلية في المملكة العربية السعودية. تم الاسترداد من https://www.researchgate.net/publication/388524449_athr_altdryb_waltdwyr_almhny_ly_tzyz_alkfat_wtdwyr_wastdamt_alshrkat_alaylyt_fy_almmlkt_alrbyt_alswdytThe_Impact_of_Training_and_Professional_Development_on_Enhancing_Efficiency_Growth_and_Sustainability

د. صالح عبد الرحمن الثنيان. (2024). [أثر التحول الرقمي في تحسين مستوى جودة خدمة الموظفين بوزارة الصناعة والثروة المعدنية في المملكة العربية السعودية]. تم الاسترداد من https://www.researchgate.net/publication/387116487_athr_althwl_alrqmy_fy_thsyn_mstwy_jwdt_khdm_t_almwzfyn_bwzart_alsnat_walthrwt_almdnyt_fy_almmlkt_alrbyt_alswdyt

عبد الرحمن العتيبي. (2023). نموذج مقترح مبني على تطبيقات إدارة المعرفة لدعم منشآت الأعمال الصغيرة والمتوسطة في السعودية. تم الاسترداد من https://www.researchgate.net/publication/369906304_nmwdhj_mqtrh_mbnly_ly_ttb_yqat_adart_almrft_ldm_mnshat_alamal_alsghyrt_walmtwstt_fy_alswdyt

عبد الرحيم نادر عبد الرحيم عوض. (2024). تأثير التحول الرقمي على جودة أداء الموارد البشرية بوزارة التعليم بالمملكة العربية السعودية دراسة ميدانية. تم الاسترداد من https://www.researchgate.net/publication/386568226_tathyr_althwl_alrqmy_ly_jwdt_ada_almward_albshryt_bwzart_altlym_balmmlkt_alrbyt_alswdyt_drast_mydanyh

عبدالله الحمياني. (2023). أثر إدارة المعرفة في تحسين إدارة المشاريع الرياضية بالمملكة العربية السعودية. تم الاسترداد من https://www.researchgate.net/publication/374915191_athr_adart_almrft_fy_thsyn_adart_almshary_alryadyt_balmmlkt_alrbyt_alswdyt

لباحثة/ فتحية محمد عيسى. (2025). دور الاقتصاد الرقمي في تحقيق أهداف التنمية المستدامة في الدول العربية (دراسة تحليلية للتحديات والفرص في ضوء التجربة السعودية). تم الاسترداد من https://www.researchgate.net/publication/393690657_dwr_alaqtsad_alrqmy_fy_th

qyq_ahdaf_altnmyt_almstdamt_fy_alddl_alrbyt_drast_thlylyt_llthdyat_walfrs_fy_dw
_altjrbt_alswdyt

محمد شمسي. (2024). أثر استراتيجيات الإبداع الإداري على أداء العاملين في المملكة العربية السعودية (دراسة ميدانية على مجموعة من الشركات الصغيرة والمتوسطة بمدينة الرياض). تم الاسترداد من
https://www.researchgate.net/publication/387653606_athr_astratyjjat_alabda_aladary_ly_ada_alamlyn_fy_almmlkt_alrbyt_alswdyt_drast_mydanyt_ly_mjmwat_mn_alshkrat_alsghyrt_walmtwstt_bmdynt_alryad

مسلم العويد. (2025). الرسوم المالية وأثرها على الشركات الصغيرة والمتوسطة في سلطنة عمان. تم الاسترداد من
http://researchgate.net/publication/388667860_alrswm_almalyt_wathrha_ly_almwssat_walshkrat_alsghyrt_walmtwstt_fy_sltn_uman_The_Financial_Fees_and_their_Impact_on_Small_and_Medium_Companies_in_the_Sultanate_of_Oman

هبة امطيلق. (2024). واقع تبني استراتيجية التحول الرقمي في المؤسسات الخدمية ودورها في تحقيق التميز المؤسسي (دراسة تطبيقية على شركة سلطان للخدمات اللوجستية). تم الاسترداد من
https://www.researchgate.net/publication/384405172_waq_tbny_astratyjjat_althwl_alrqmy_fy_almwssat_alkhdmyt_wdwrha_fy_thqyq_altnmyz_almwssy_drast_ttbyqyt_ly_shrkt_sltn_llkhdmat_allwjstyt

Med-Ocean University

College of Management



Department/Major: Business Administration

Research Title:

**The Impact of Digital Transformation on Improving Business Efficiency in Small and
Medium Enterprises in the Kingdom of Saudi Arabia**

Prepared by:

Mohammed Hussain Almadih

Supervised by:

Dr. Alfaisal Abdulhameed Mohammed Hasssan

Academic Year:

2026