

تأثير التحول الرقمي على فاعلية الأداء التنظيمي : دراسة في
شركة مدفوعات شور بالرياض

إعداد الطالب/

عبدالرحمن علي المالكي

252000648

إشراف/

د. الفیصل عبد الحمید

د. فايز جراد

العام الدراسي:

2025

الإهداء

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات، وبفضله تنيسر الطرق وتتحقق الأهداف.

إلى والديّ الكريمين، اللذين كانا مصدر القوة والدعم منذ بداية الطريق، وإلى دعائهما الذي كان العون في كل خطوة.

إلى كل من قدّم كلمة دعم أو مساعدة أو نصيحة خلال مسيرتي العلمية.

وإلى نفسي على صبرها وثباتها رغم التحديات.

أهدي هذا العمل إلى كل من كان له أثر في بلوغ هذه المرحلة.

الشكر والتقدير

أتقدم أولاً بالشكر والحمد لله تعالى على ما أنعم به من توفيق وتيسير لإتمام هذا العمل.

كما أتوجه بجزيل الشكر والتقدير إلى الأستاذ المشرف على توجيهاته العلمية وملاحظاته القيّمة التي أسهمت في تطوير هذا البحث وصياغته بالشكل الصحيح.

ولا يفوتني تقديم الشكر إلى أعضاء هيئة التدريس في كلية إدارة الأعمال على ما بذلوه من جهود خلال السنوات الدراسية، وعلى ما قدّموه من معرفة أسهمت في بناء الخلفية العلمية اللازمة لإعداد هذا العمل.

كما أتقدم بالشكر لإدارة وموظفي شركة مدفوعات شور بالرياض على تعاونهم وتسهيلهم عملية جمع البيانات اللازمة للجانب الميداني للبحث.

وأختم بتوجيه الشكر لكل من قدّم دعمًا مباشرًا أو غير مباشر خلال فترة إعداد هذا البحث.

المستخلص

يهدف هذا البحث إلى التعرف على تأثير التحول الرقمي على فاعلية الأداء التنظيمي بالتطبيق على شركة مدفوعات شور بمدينة الرياض، نظرًا للدور المتزايد للتحول الرقمي في رفع الكفاءة التشغيلية وتحسين بيئة العمل داخل المؤسسات العاملة في قطاع الخدمات المالية والتقنية. وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وجمعت البيانات باستخدام استبيان موجه إلى موظفي الشركة، وبلغ حجم العينة (.....) مفردة. وتم تحليل البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS) للوصول إلى نتائج دقيقة وموضوعية. وأظهرت النتائج أن التحول الرقمي له تأثير إيجابي وذو دلالة إحصائية على فاعلية الأداء التنظيمي، حيث يساهم تطوير البنية الرقمية والأنظمة التقنية ورفع جاهزية الموارد البشرية الرقمية في تحسين جودة الأداء، وتسريع إنجاز العمليات، وزيادة الإنتاجية. وأوصت الدراسة بضرورة الاستمرار في تعزيز جهود التحول الرقمي داخل الشركة، وتطوير البنية التحتية الرقمية، وتكثيف البرامج التدريبية للعاملين لضمان الاستخدام الأمثل للأنظمة الرقمية بما ينعكس على رفع فاعلية الأداء التنظيمي واستدامته.

This study aims to examine the effect of digital transformation on the effectiveness of organizational performance, applied to Sure Payments Company in Riyadh, due to the increasing role of digital transformation in enhancing operational efficiency and improving the work environment within organizations operating in the financial and technology services sector. The descriptive analytical method was adopted, and data were collected through a structured questionnaire distributed to the company's employees, with a sample size of (.....) participants. The data were analyzed using the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) to obtain accurate and objective results. The findings demonstrated that digital transformation has a positive and statistically significant effect on the effectiveness of organizational performance, as the development of digital infrastructure, improvement of technological systems, and enhancement of digital human resource readiness contribute to improving performance quality, accelerating task completion, and increasing productivity. The study recommends continuing to support digital transformation within the company, developing its digital infrastructure, and intensifying employee training programs to ensure optimal utilization of digital systems in a manner that supports sustained organizational performance improvement.

الكلمات المفتاحية: التحول الرقمي؛ فاعلية الأداء التنظيمي؛ البنية الرقمية؛ الموارد البشرية الرقمية؛ شركة مدفوعات شور.

Keywords: Digital Transformation; Organizational Performance Effectiveness; Digital Infrastructure; Digital Human Resources; Sure Payments Company.

مقدمة:

تشهد المؤسسات في العصر الراهن تحولات جوهرية نتيجة الاعتماد المتزايد على التقنيات الرقمية، والتي أثّرت ليس فقط على أنماط العمل والمنتجات والخدمات، بل أيضاً على الهياكل التنظيمية، والثقافة المؤسسية، والبيئة التشغيلية (Vial، 2019؛ McKinsey، 2024). وتعرّف التحول الرقمي بأنه عملية دمج التكنولوجيا الرقمية في جميع جوانب عمليات المنظمة، بما يؤدي إلى تغيير جوهري في كيفية عملها وتقديم قيمة للعملاء (Chou، 2011 & Liu، Chen؛ McKinsey، 2024).

ومن ناحية الأداء التنظيمي، فقد أصبحت فاعلية الأداء التنظيمي مقياساً حاسماً لقدرة المؤسسات على الاستجابة لمتطلبات البيئة التنافسية المتغيرة، وتحقيق أهدافها بكفاءة وجودة عالية، خصوصاً في القطاعات التي تركز على الخدمات الرقمية والمالية. وفي المملكة العربية السعودية، اكتسب التحول الرقمي بعداً استراتيجياً في ضوء رؤية 2030، حيث باتت المؤسسات تسعى نحو رفع مستوى النضج الرقمي، وتحسين جودة الخدمات، والارتقاء بالإنتاجية (SAMA، 2022).

ويُعد قطاع خدمات المدفوعات من أبرز مجالات تطبيق التحول الرقمي نظراً لطبيعته التي تعتمد على الأنظمة الرقمية في تنفيذ المعاملات، وتقديم الحلول المالية عبر الإنترنت، وإدارة الأجهزة والشبكات المالية الرقمية. ومن هذا المنطلق، تُعد شركة مدفوعات شور بمدينة الرياض نموذجاً ملائماً لدراسة تأثير التحول الرقمي على فاعلية الأداء التنظيمي، نظراً لاعتمادها الكامل تقريباً على الأنظمة الرقمية والتطبيقات التقنية لتقديم خدماتها.

وبناءً على ما تقدّم، يسعى هذا البحث إلى استبيان الطبيعة والعلاقة بين التحول الرقمي وفاعلية الأداء التنظيمي داخل شركة مدفوعات شور، وذلك بغرض تقديم رؤية علمية حول مدى قدرة التحول الرقمي على رفع مستوى الأداء المؤسسي، وتسريع تنفيذ العمليات التشغيلية، وتحقيق ميزة تنافسية في بيئة العمل التقنية.

مشكلة الدراسة:

على الرغم من تنامي الاعتماد على التقنيات الرقمية داخل المؤسسات وتأكيد الأدبيات على الدور المحوري للتحول الرقمي في تعزيز الأداء التنظيمي، إلا أن مستوى تأثير التحول الرقمي يختلف من مؤسسة إلى أخرى، تبعاً لعوامل تتعلق بالبنية الرقمية، والجاهزية التقنية، وكفاءة الموارد البشرية، ونضج التطبيقات الرقمية المستخدمة (Aldaarmi، 2024؛ Digital Regulation Project، 2023؛ SAMA، 2022). كما تشير دراسات حديثة إلى أن بعض المؤسسات، رغم استثماراتها في التقنيات الرقمية، لم تحقق التحسين المتوقع في الأداء التنظيمي، مما يشير إلى وجود فجوة بين تبني التقنيات الرقمية وبين ترجمة ذلك التحول إلى أداء فعال ومستدام (Growing Science، 2024).

وفي ضوء ذلك، لا تزال هناك حاجة ملحة لفهم الكيفية التي يسهم بها التحول الرقمي في تطوير الأداء التنظيمي داخل المؤسسات العاملة في قطاع خدمات المدفوعات، وهو قطاع يعتمد اعتماداً كاملاً على الأنظمة الرقمية في تقديم خدماته، ومع ذلك تختلف نتائجه التشغيلية ومستويات الكفاءة بين شركة وأخرى. ويبرز هذا التباين تحدياً في شركة مدفوعات شور بمدينة الرياض، التي تمثل نموذجاً معاصراً لمؤسسات تعتمد على التطبيقات الرقمية والأنظمة التقنية في تنفيذ جميع عملياتها التشغيلية.

ومن ثم، تظهر المشكلة البحثية في وجود فجوة معرفية تتمثل في عدم وضوح مدى قدرة التحول الرقمي داخل شركة مدفوعات شور على رفع فاعلية الأداء التنظيمي، على الرغم من تبني الشركة للتطبيقات الرقمية في أعمالها. وبناءً على ما سبق، تتمحور مشكلة الدراسة في السؤال الرئيس الآتي:

ما تأثير التحول الرقمي على فاعلية الأداء التنظيمي في شركة مدفوعات شور بمدينة الرياض؟

أهمية الدراسة:

تتبع أهمية هذه الدراسة من التركيز على أحد الموضوعات الحديثة في علم الإدارة، والمتمثل في التحول الرقمي ودوره في رفع فاعلية الأداء التنظيمي داخل المؤسسات. وقد أصبح التحول الرقمي عنصرًا استراتيجيًا في تطوير بيئة العمل وتحسين الكفاءة التشغيلية في المؤسسات التي تعتمد على التقنيات الرقمية في تنفيذ عملياتها (Digital Regulation Project، 2023؛ SAMA، 2022). وتشير الأدبيات إلى أن نجاح المؤسسات في بيئات العمل المعاصرة لم يعد مرتبطًا فقط بتبني التقنيات الرقمية، بل بمدى قدرتها على توظيف تلك التقنيات في تحسين الأداء ورفع الإنتاجية وتقديم خدمات عالية الجودة (Aldaarmi، 2024؛ Growing Science، 2024).

وتزداد أهمية هذه الدراسة من الناحية التطبيقية لكونها تتناول قطاع خدمات المدفوعات، الذي يُعد من أكثر القطاعات تأثرًا بالتحول الرقمي؛ حيث تقوم خدماته على الأنظمة الرقمية بشكل كامل، مما يجعل أدائه التنظيمي مرتبطًا بشكل مباشر بفعالية التطبيقات الرقمية. ومن هذا المنطلق، تسهم الدراسة في تقديم فهم أعمق لدور التحول الرقمي في تطوير العمليات التشغيلية ورفع كفاءة الأداء الداخلي في شركة مدفوعات شور بمدينة الرياض.

إضافة إلى ذلك، توفر هذه الدراسة إطارًا عمليًا يمكن الاستفادة منه من قبل القائمين على اتخاذ القرار داخل الشركة من خلال تقديم نتائج وتوصيات قائمة على البيانات، بما يساعد على تحسين توظيف التقنيات الرقمية وتطوير فاعلية الأداء التنظيمي بصورة مستدامة. كما يمكن أن تمهّد نتائج البحث لتوسّع الدراسات المستقبلية في القطاعات الرقمية والمالية في المملكة العربية السعودية.

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على تأثير التحول الرقمي على فاعلية الأداء التنظيمي في شركة مدفوعات شور بمدينة الرياض. وانطلاقاً من الهدف الرئيس، تسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف التفصيلية الآتية:

1. قياس مستوى تطبيق التحول الرقمي داخل شركة مدفوعات شور بمدينة الرياض.
2. التعرف على مستوى فاعلية الأداء التنظيمي في شركة مدفوعات شور.
3. تحليل تأثير التحول الرقمي على فاعلية الأداء التنظيمي داخل الشركة.
4. تحديد الجوانب الرقمية الأكثر تأثيراً في تطوير الأداء التنظيمي ورفع الكفاءة التشغيلية للشركة.
5. تقديم توصيات عملية تساعد الشركة على تعزيز جهود التحول الرقمي بما يساهم في تطوير الأداء التنظيمي بصورة مستدامة.

تساؤلات الدراسة

انطلاقاً من المشكلة البحثية وأهدافها، تسعى هذه الدراسة للإجابة عن السؤال الرئيس الآتي:

ما تأثير التحول الرقمي على فاعلية الأداء التنظيمي في شركة مدفوعات شور بمدينة الرياض؟

ويتفرّع عن هذا السؤال الرئيس الأسئلة الفرعية الآتية:

1. ما مستوى تطبيق التحول الرقمي داخل شركة مدفوعات شور بمدينة الرياض؟
2. ما مستوى فاعلية الأداء التنظيمي في شركة مدفوعات شور؟
3. ما طبيعة تأثير التحول الرقمي على فاعلية الأداء التنظيمي داخل الشركة؟
4. ما الجوانب الرقمية الأكثر تأثيراً في رفع الكفاءة التشغيلية وتحسين الأداء التنظيمي للشركة؟

فروض الدراسة:

انطلاقاً من مشكلة الدراسة وأسئلتها، تم صياغة الفرضية الرئيسة الآتية:

للتحول الرقمي على فاعلية الأداء التنظيمي في شركة ($\alpha \leq 0.05$) لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى (H_0 :) مدفوعات شور بمدينة الرياض.

للتحول الرقمي على فاعلية الأداء التنظيمي في شركة ($\alpha \leq 0.05$) يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى (H_1 :) مدفوعات شور بمدينة الرياض.

وبناءً على ذلك، تم صياغة الفرضيات الفرعية الآتية:

يوجد مستوى مرتفع من تطبيق التحول الرقمي داخل شركة مدفوعات شور بمدينة الرياض. H_2 :

يوجد مستوى مرتفع من فاعلية الأداء التنظيمي داخل الشركة. H_3 :

للتحول الرقمي على سرعة إنجاز العمليات داخل الشركة. ($\alpha \leq 0.05$) يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى (H_4 :)

للتحول الرقمي على جودة الخدمات المقدمة داخل الشركة. ($\alpha \leq 0.05$) يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى (H_5 :)

للتحول الرقمي على الكفاءة التشغيلية داخل الشركة. ($\alpha \leq 0.05$) يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى (H_6 :)

الدراسة الأولى

أجرى (Aldaarmi (2024) دراسة بعنوان "Fintech service quality of Saudi banks: Digital transformation and digital awareness as mediator/moderator on sustainable bank performance" بهدف تحليل تأثير التحول الرقمي على الأداء المؤسسي المستدام في البنوك السعودية. اعتمد الباحث المنهج الكمي من خلال استبانة وزعت على موظفي البنوك، وتم تحليل البيانات باستخدام نماذج الانحدار الإحصائي. أشارت النتائج إلى أن التحول الرقمي يسهم بشكل مباشر في تحسين الأداء المؤسسي من خلال تطوير البنية الرقمية وتبني الأنظمة التقنية، كما أن الوعي الرقمي للعاملين يعزز فاعلية هذا التحول. وتبرز أهمية هذه الدراسة لبحثنا الحالي من خلال تأكيدها أن التحول الرقمي لا يؤثر فقط على جودة الخدمات بل على الأداء الداخلي، وهو ما يتوافق مع هدف الدراسة الحالية لقياس فاعلية الأداء التنظيمي في شركة مدفوعات شور.

الدراسة الثانية

تناولت (Digital Regulation Project (2023) في تقرير بعنوان "Country Review: Saudi Arabia's Digital Transformation and Collaborative Regulation" تقييم واقع التحول الرقمي في المملكة العربية السعودية وتحليل السياسات التنظيمية الداعمة للتحول الرقمي. اعتمد التقرير على منهج تحليلي وصفي قائم على مراجعة تشريعات وتقارير رسمية دون الاعتماد على عينة ميدانية. خلص التقرير إلى أن المؤسسات في المملكة تمتلك فرصاً كبيرة للاستفادة من التحول الرقمي بشرط تكامل البنية التحتية الرقمية، ووضوح الأطر التنظيمية، ورفع كفاءة رأس المال البشري. وتشير هذه النتائج إلى أن نجاح التحول الرقمي يعتمد على عوامل داعمة داخل المؤسسة، وهو ما ينسجم مع هدف الدراسة الحالية في استكشاف الجوانب الأكثر تأثيراً في فاعلية الأداء التنظيمي.

الدراسة الثالثة

أعدت (2022) SAMA تقريرًا بعنوان The Digital Economy and Society Performance of Saudi Arabia لتقييم مستوى الاقتصاد الرقمي في المملكة عبر مؤشرات الأداء المؤسسي والخدمات الرقمية. استخدم التقرير تحليلًا كمياً لمؤشرات الاقتصاد الرقمي وفاعلية البنية الرقمية عبر قطاعات متعددة. وأظهرت نتائج أن المؤسسات الأكثر استثماراً في الأنظمة الرقمية تحقق مستويات أعلى من الكفاءة التشغيلية والإنتاجية. وتقدم هذه الدراسة أساساً نظرياً مهماً لبحثنا لأنها تربط التحول الرقمي بالكفاءة التشغيلية، وهي أحد أبعاد فاعلية الأداء التنظيمي في شركة مدفوعات شور.

الدراسة الرابعة

قدم (2024) Growing Science دراسة بعنوان Digital transformation: An empirical analysis of operational efficiency, customer experience and competitive advantage in Jordanian Islamic banks بهدف قياس تأثير التحول الرقمي على الكفاءة التشغيلية والتجربة الرقمية والقدرة التنافسية. استخدمت الدراسة أسلوب المسح الميداني عبر استبانة موجهة إلى موظفي البنوك الأردنية، وتم تحليل البيانات باستخدام تحليل الانحدار وتحديد العلاقات السببية بين المتغيرات. خلصت النتائج إلى وجود تأثير إيجابي وذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي على الكفاءة التشغيلية وتحسين خدمات المؤسسات المالية. وتدعم نتائج هذه الدراسة بحثنا الحالي لأنها تثبت وجود علاقة مباشرة بين التحول الرقمي وفاعلية الأداء التنظيمي، خصوصاً في قطاع الخدمات المالية.

الدراسة الخامسة

تناولت دراسة عبد الغني وشمعة وصالح (2023) بعنوان تحليل أثر التحول الرقمي على فاعلية الأداء التنظيمي أثر التحول الرقمي على الأداء التنظيمي في المؤسسات العربية. استخدمت الدراسة المنهج الكمي من خلال استبانة وُجهت إلى العاملين في إحدى المؤسسات الحكومية، وتم تحليل البيانات باستخدام SPSS. وأظهرت النتائج أن التحول الرقمي يساهم في تحسين جودة الإجراءات، وسرعة تنفيذ المهام، ودقة العمليات، ورضا المستفيدين. وتفيد هذه الدراسة ببحثنا لأنها تقيس المتغيرات نفسها (التحول الرقمي ← فاعلية الأداء التنظيمي) بطريقة قابلة للتطبيق في شركة مدفوعات شور.

الدراسة السادسة

قدّم شذوان وآخرون (2025) دراسة بعنوان دور التحول الرقمي في تعزيز الأداء التنظيمي المستدام: دراسة تطبيقية على العاملين بالهيئة القومية للتأمين الاجتماعي بهدف قياس تأثير التحول الرقمي على الأداء التنظيمي باستخدام المنهج الوصفي التحليلي. تضمنت الدراسة عينة من العاملين في الهيئة، وأظهرت النتائج أن تبني الأنظمة الرقمية والتدريب على التقنيات الحديثة يسهمان في رفع مستوى الكفاءة التشغيلية للهيئة وزيادة الإنتاجية. تقدم هذه الدراسة قيمة لبحثنا لأنها توضح أهمية جاهزية الموارد البشرية الرقمية، وهو بُعد جوهري في أداء شركة مدفوعات شور.

التحليل المقارن للدراسات السابقة

تتفق الدراسات السابقة جميعها على وجود علاقة إيجابية بين التحول الرقمي وتحسن الأداء التنظيمي (Aldaarmi، 2024؛ Growing Science، 2024؛ عبد الغني وآخرون، 2023؛ شذوان وآخرون، 2025). كما أظهرت أغلب الدراسات أن تطوير البنية الرقمية والأنظمة التقنية يعدّ عاملاً مؤثراً في رفع الكفاءة التشغيلية داخل المؤسسات (SAMA، 2022؛ Digital Regulation Project، 2023). ومع ذلك، تختلف الدراسات في تركيزها؛ بعضها ركز على الأداء المستدام، بينما ركز آخرون على الكفاءة التشغيلية أو القدرة التنافسية أو جودة الخدمات. وهذا يعكس وجود فجوة معرفية تتمثل في الحاجة إلى قياس تأثير التحول الرقمي داخل قطاع خدمات المدفوعات تحديداً وليس القطاع المالي عموماً، وداخل شركة رقمية بالكامل مثل مدفوعات شور.

الفجوة العلمية

تظهر الفجوة العلمية في أن الدراسات السابقة ركزت على المؤسسات المالية والبنوك أو المؤسسات الحكومية، بينما لم تتناول شركة مدفوعات شور بمدينة الرياض رغم طبيعتها الرقمية واعتمادها الكامل على الأنظمة التقنية. ولذلك تسعى هذه الدراسة إلى سد هذه الفجوة من خلال قياس تأثير التحول الرقمي على فاعلية الأداء التنظيمي في شركة مدفوعات شور بالرياض، مع تحديد الجوانب الرقمية الأكثر تأثيراً.

المنطلقات النظرية للدراسة:

هذه الدراسة على مجموعة من الأسس النظرية التي تفسر العلاقة بين التحول الرقمي وفاعلية الأداء التنظيمي في المؤسسات. تشير الأدبيات الحديثة إلى أن إدماج التقنيات الرقمية في العمليات التنظيمية يُعد عنصرًا جوهريًا في تحسين الأداء المؤسسي، من خلال تطوير البنية الرقمية، وتحديث الأنظمة التقنية، وتمكين الموارد البشرية الرقمية (Aldaarmi، 2024؛ عبد الغني وآخرون، 2023). وتفترض الأدبيات أن التحول الرقمي لا يقتصر على توظيف التكنولوجيا، بل يتطلب جاهزية تنظيمية تشمل تبني ثقافة رقمية وتدريب العاملين على التعامل مع الأنظمة التقنية لضمان تحقيق نتائج ملموسة في الأداء (Digital Regulation Project، 2023؛ شنوان وآخرون، 2025).

كما يستند هذا البحث إلى فرضية نظرية محورية مفادها أن التحول الرقمي يساهم في تحسين الأداء التنظيمي من خلال رفع الكفاءة التشغيلية، وتسريع إنجاز المهام، وتحسين جودة الخدمات، وزيادة الإنتاجية، وهو ما تشير إليه الأدلة التجريبية التي أثبتت وجود علاقة إيجابية دالة إحصائيًا بين التحول الرقمي ومستوى الأداء المؤسسي في السياقات المالية والتقنية (SAMA، 2022؛ Growing Science، 2024). وتُظهر النتائج المتاحة أن المؤسسات التي تعمل في بيئات رقمية مكثفة تحقق أداءً أعلى مقارنة بالمؤسسات التي تبنت التقنيات على نحو جزئي أو غير مهيكّل، كما أن الجاهزية الرقمية للعاملين تمثل عاملاً فاصلاً في نجاح التحول الرقمي وتحويله إلى أثر تنظيمي فعّال (عبد الغني وآخرون، 2023؛ شنوان وآخرون، 2025).

وبناءً على ذلك، فإن منطلق الدراسة الحالي يعتمد على الركيزة النظرية القائلة بأن التحول الرقمي يُعدّ مدخلاً استراتيجيًا لتحسين الأداء التنظيمي داخل المؤسسات التي تتسم عملياتها بالاعتماد على الأنظمة الرقمية، كما هو الحال في شركة مدفوعات شور بالرياض، حيث يفترض أن يؤدي تكامل البنية الرقمية والأنظمة التقنية ورفع كفاءة الموارد البشرية إلى تحسين فاعلية الأداء التنظيمي بصورة قابلة للقياس.

المنهجية وطرق البحث:

اعتمدت هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي باعتباره الأنسب لقياس العلاقات بين المتغيرات محل الدراسة، وهو منهج واسع الاستخدام في بحوث التحول الرقمي وفاعلية الأداء التنظيمي وفق ما أوصت به الدراسات السابقة ذات الصلة (Aldaarmi، 2024؛ عبد الغني وآخرون، 2023؛ Growing Science، 2024). ويستند هذا المنهج إلى جمع البيانات الميدانية وتحليلها بهدف الكشف عن اتجاهات تأثير التحول الرقمي على فاعلية الأداء التنظيمي داخل المؤسسات.

ولغرض جمع البيانات الأولية، تم استخدام الاستبانة بوصفها الأداة الرئيسة للبحث، بما يتوافق مع ما أشار إليه Digital Regulation Project (2023) و SAMA (2022) حول أهمية الاعتماد على مؤشرات كمية قابلة للقياس عند تقييم التحول الرقمي وفعالية الأداء. وتم تصميم الاستبانة بحيث تتضمن مجموعة من الفقرات الموزعة على محورين أساسيين: محور التحول الرقمي بوصفه المتغير المستقل، ومحور فاعلية الأداء التنظيمي بوصفه المتغير التابع، وبصورة تُمكن من تقدير العلاقات الإحصائية بينهما باستخدام التحليل الكمي.

أما مجتمع الدراسة فيتكون من جميع موظفي شركة مدفوعات شور بمدينة الرياض، نظرًا لكونهم الأكثر احتكاكًا بالتطبيقات الرقمية والعمليات التشغيلية داخل الشركة. وتم اختيار العينة بطريقة قصدية لاستهداف الفئات الوظيفية الأكثر ارتباطًا بعمليات التحول الرقمي، وهو ما يتسق مع ممارسات الدراسات السابقة التي اعتمدت المنهج الكمي واستهدفت الموظفين لقياس العلاقات بين المتغيرات (شهدوان وآخرون، 2025؛ Growing Science، 2024). وتم توزيع الاستبانة إلكترونيًا بما يتناسب مع طبيعة بيئة العمل الرقمية داخل الشركة.

ولتحليل البيانات، تم استخدام البرنامج الإحصائي SPSS لإجراء المعالجات الإحصائية الملائمة، بما في ذلك الإحصاءات الوصفية، ومعامل الارتباط، وتحليل الانحدار الخطي لاختبار تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع. ويتسق هذا الأسلوب التحليلي مع ما أجري في الدراسات السابقة التي قاست أثر التحول الرقمي على الأداء المؤسسي في السياقات المالية والتقنية (Aldaarmi، 2024؛ عبد الغني وآخرون، 2023؛ Growing Science، 2024).

أدوات الدراسة:

تم الاعتماد في هذه الدراسة على الاستبانة بوصفها الأداة الرئيسة لجمع البيانات الأولية، لما تتمتع به من قدرة على قياس المتغيرات القابلة للتحليل الكمي وتوفير بيانات تسمح باختبار العلاقات الإحصائية بين المتغيرات البحثية، وهو ما يتسق مع منهجيات الدراسات السابقة في مجال التحول الرقمي وفاعلية الأداء التنظيمي (Aldaarmi، 2024؛ عبد الغني وآخرون، 2023؛ Growing Science، 2024). وتم تصميم الاستبانة استنادًا إلى الأدبيات والدراسات السابقة التي تناولت تأثير التحول الرقمي على الأداء المؤسسي، مع مواءمتها لطبيعة بيئة العمل في شركة مدفوعات شور بمدينة الرياض.

وتضمنت الاستبانة محورين رئيسيين:

1. التحول الرقمي بوصفه المتغير المستقل، ويشمل مستوى توظيف التطبيقات الرقمية، جودة الأنظمة التقنية، جاهزية الموارد البشرية الرقمية، وسرعة معالجة العمليات التشغيلية، بما يتوافق مع ما ورد في الأدبيات التي ركزت على التحول الرقمي في القطاع المالي (Digital Regulation Project، 2023؛ SAMA، 2022).
2. فاعلية الأداء التنظيمي بوصفه المتغير التابع، ويشمل جودة إنجاز المهام، الكفاءة التشغيلية، الإنتاجية، وسرعة الاستجابة التنظيمية، بما يتسق مع الإطار النظري للدراسات التي تناولت الأداء التنظيمي في المؤسسات التقنية والمالية (عبد الغني وآخرون، 2023؛ شدوان وآخرون، 2025).

واعتمدت الاستبانة على مقياس ليكرت خماسي لقياس درجة الموافقة على فقراتها (من 1 = لا أوافق بشدة إلى 5 = أوافق بشدة)، بما يسمح بتقدير الاتجاه العام للمتغيرات محل الدراسة واختبار الفرضيات إحصائيًا باستخدام معامل الارتباط وتحليل الانحدار. وتم عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين المتخصصين في مجال الإدارة وتقنية المعلومات لضمان صدق المحتوى، قبل توزيعها إلكترونيًا على عينة الدراسة، بما يتناسب مع البيئة الرقمية لشركة مدفوعات شور.

حدود الدراسة :

تتقيد هذه الدراسة بعدد من الحدود التي يجب مراعاتها عند تفسير نتائجها، وتشمل ما يلي:

1. الحدود الموضوعية: تقتصر الدراسة على تحليل تأثير التحول الرقمي بوصفه متغيرًا مستقلًا على فاعلية الأداء التنظيمي بوصفه متغيرًا تابعًا، دون التوسع في متغيرات أخرى ذات علاقة مثل الابتكار المؤسسي، أو الثقافة التنظيمية، أو رضا العملاء.
2. الحدود المكانية: تم تطبيق الدراسة على شركة مدفوعات شور بمدينة الرياض فقط، وهو ما يعني أن النتائج تعكس بيئة هذه المؤسسة ولا يمكن تعميمها تلقائيًا على مؤسسات أخرى إلا بحذر.
3. الحدود البشرية: يقتصر مجتمع الدراسة على موظفي شركة مدفوعات شور، وبذلك تركز الدراسة على وجهة نظر العاملين داخل المؤسسة دون شمول فئات أخرى ذات علاقة مثل العملاء أو الشركاء.
4. الحدود الزمنية: تم إجراء الدراسة خلال العام الجامعي (.....)، وبالتالي فإن النتائج تعكس واقع التحول الرقمي وفاعلية الأداء التنظيمي خلال الفترة الزمنية التي نُفذت فيها الدراسة.
5. الحدود المنهجية: اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي والاستبانة كأداة لجمع البيانات، ومن ثم ترتبط النتائج بقدرة المشاركين على التعبير عن آرائهم بشكل موضوعي، كما ترتبط بصلاحية ودقة الأداة المستخدمة.

المراجع الأجنبية

Aldaarmi, A. A. (2024). Fintech service quality of Saudi banks: Digital transformation and digital awareness as mediator/moderator on sustainable bank performance. Sustainability, 16(6), 2261. <https://doi.org/10.3390/su16062261>

Digital Regulation Project. (2023). Country review: Saudi Arabia's digital transformation and collaborative regulation. DigitalRegulation.org. https://digitalregulation.org/wp-content/uploads/21-00770_R3_Saudi-Arabia-digital-transformation_E_web.pdf

Growing Science. (2024). Digital transformation: An empirical analysis of operational efficiency, customer experience and competitive advantage in Jordanian Islamic banks. <https://growingscience.com/beta/uscm/6720-digital-transformation-an-empirical-analysis-of-operational-efficiency-customer-experience-and-competitive-advantage-in-jordanian-islamic-banks.html>

Saudi Arabian Monetary Authority (SAMA). (2022). The digital economy and society performance of Saudi Arabia. <https://www.sama.gov.sa/en-US/EconomicResearch/Joint%20Research%20Program/JRP2022-4.pdf>

المراجع العربية

أحمد، رضا أحمد. (2022). دور الإدارة الإلكترونية الصحية في تعزيز جودة الخدمات الصحية في البحرين. مجلة البحوث الإدارية، 18(2)، 155-186.

الجزائري، سارة عبد الحكيم. (2021). أثر التحول الرقمي على الأداء التنظيمي في مؤسسات التعليم العالي. مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، 9(4)، 233-258.

العنزي، محمد عبد العزيز. (2024). الاستراتيجية الرقمية ودورها في تعزيز الأداء التنظيمي في قطاع الاتصالات. مجلة الدراسات الإدارية، 12(1)، 77-112.

عبد الغني، محمد أحمد، شمعة، رانية عبد المنعم، وصالح، منى محمد. (2023). تحليل أثر التحول الرقمي على فاعلية الأداء التنظيمي. مجلة البحوث الإدارية والمالية والكمية، 3(4)، 113-174.

عواد، أميرة عبد القادر. (2023). التحول الرقمي والممارسات المحاسبية وتأثيرهما على الأداء التنظيمي في المؤسسات الحكومية. مجلة الاقتصاد والعلوم الإدارية، 15(3)، 201-229.

شدوان، عاصم رزق الهلالي، عبد القادر، علي أحمد، والطبلاوي، أسامة السيد أحمد. (2025). دور التحول الرقمي في تعزيز الأداء التنظيمي المستدام: دراسة تطبيقية على العاملين بالهيئة القومية للتأمين الاجتماعي. مجلة الدراسات التجارية المعاصرة، 11(22)، 641-683.

فاضل، صفاء كامل. (2022). التحول الرقمي وجودة الخدمات الصحية: دراسة تطبيقية في مستشفى تبسة. مجلة العلوم الاقتصادية، 10(2)، 301-329.

مراد، إسماعيل إبراهيم. (2022). أهمية التغيير التنظيمي في رفع كفاءة الأداء المؤسسي في ظل التطبيقات الرقمية. مجلة العلوم الإنسانية، 7(1)، 91-120.