

واقع تبني استراتيجيات التحول الرقمي في المؤسسات الخدمية ودورها في تحقيق التميز المؤسسي
(دراسة تطبيقية على شركة سلطان للخدمات اللوجستية)

The Reality of Adopting Digital Transformation Strategies in Service Institutions and Their
Role in Achieving Institutional Excellence (A Case Study of Sultan Logistic Company)

إعداد الباحثة/ هبة ابراهيم علي امطيلق

ماجستير إدارة أعمال، مبد جمركي في شركة سلطان للخدمات اللوجستية، المملكة العربية السعودية

Email: heb0.ibrahim@gmail.com

المخلص

يستكشف هذا البحث تبني استراتيجيات التحول الرقمي داخل المؤسسات الخدمية ويحلل تأثيرها على تحقيق التميز المؤسسي. في ظل التطورات التكنولوجية السريعة التي تعيد تشكيل بيئات الأعمال، تدرك المؤسسات الخدمية بشكل متزايد أهمية دمج التقنيات الرقمية في عملياتها للحفاظ على تنافسيتها وتحقيق أداء متميز. يهدف البحث إلى تقييم مستوى تبني التحول الرقمي في المؤسسات الخدمية وتحديد تأثير التحول الرقمي على الجوانب الرئيسية للتميز المؤسسي مثل الكفاءة التشغيلية، الابتكار، جودة الخدمة، رضا العملاء، ويهدف أيضاً إلى دراسة التحديات والفرص المرتبطة بتطبيق استراتيجيات التحول الرقمي. واعتمدت الدراسة الحالية على المنهج الوصفي التحليلي والاستبيان كأداة للدراسة، وتكونت عينة الدراسة من 49 موظف من منسوبي شركة سلطان للخدمات اللوجستية الكائنة بالمملكة العربية السعودية، طبقت هذه الدراسة في الفترة من 22 يونيو 2024 م حتى 5 أغسطس 2024 م.

وأثبتت الدراسة أن التحول الرقمي له تأثير إيجابي على التميز المؤسسي، خاصة في تحسين الكفاءة التشغيلية وتعزيز الابتكار ورضا العملاء. كما تضمنت الدراسة التحديات الرئيسية التي تم تحديدها مقاومة التغيير، نقص المهارات التقنية بين الموظفين، ونقص البنية التحتية. وأبرز البحث عدة فرص للمؤسسات الخدمية، مثل الاستفادة من تحليلات البيانات لاتخاذ قرارات أفضل وتحسين التفاعل مع العملاء من خلال المنصات الرقمية، واستكشاف نماذج عمل جديدة ممكنة بفضل التقنيات الرقمية.

استناداً على النتائج يقترح البحث أن تقوم المؤسسات الخدمية بالاستثمار في البنية التحتية والتدريب لبناء قوة عاملة ذات مهارات عالية، وتعزيز ثقافة الابتكار والانفتاح على التغيير، وتطوير استراتيجيات تحول رقمي مرنة يمكن أن تتكيف مع التطورات التكنولوجية واحتياجات السوق المتغيرة، وقياس وتحسين المبادرات الرقمية بشكل مستمر لضمان مساهمتها في تحقيق التميز المؤسسي.

الكلمات المفتاحية: استراتيجيات التحول الرقمي، التميز المؤسسي، المؤسسات الخدمية.

The Reality of Adopting Digital Transformation Strategies in Service Institutions and Their Role in Achieving Institutional Excellence (A Case Study of Sultan Logistic Company)

Abstract:

This research explores the adoption of digital transformation strategies within service institutions and examines their impact on achieving institutional excellence. In an era where technological advancements are rapidly reshaping business landscapes, service institutions are increasingly recognizing the necessity of integrating digital technologies into their operations to remain competitive and achieve superior performance. The study aims to identify the impact of digital transformation on key aspects of institutional excellence, such as operational efficiency, innovation, service quality, and customer satisfaction, Examine the challenges and opportunities associated with implementing digital transformation strategies in service-oriented organizations.

The current study relied on the descriptive analytical approach and the questionnaire as a study tool. The study sample consisted of 49 employees of Sultan Logistics Services Company Located in the Kingdom of Saudi Arabia; this study was implemented during the period from June 22, 2024 AD to August 5, 2024 AD.

The study found that digital transformation has been shown to have a positive impact on institutional excellence, particularly in enhancing operational efficiency and fostering innovation. Institutions that have embraced digital tools and processes reported higher levels of service quality and customer satisfaction, key challenges identified include resistance to change, lack of digital skills among staff, and insufficient infrastructure. these challenges hinder the full realization of the benefits of digital transformation, the research highlights several opportunities for service institutions, such as leveraging data analytics for better decision-making, improving customer engagement through digital platforms, and exploring new business models enabled by digital technologies.

Based on the findings, the research suggests that service institutions should invest in digital infrastructure and training to build a skilled workforce, foster a culture of innovation and openness to change, develop flexible digital transformation strategies that can adapt to evolving technological trends and market demands and continuously measure and improve digital initiatives to ensure they contribute to institutional excellence.

Key word: Strategy, digital transformation, institutional excellence, services institution

1. المقدمة

في ظل التوجه نحو الاقتصاد الرقمي أصبح تحول المؤسسات نحو الرقمنة أمراً ضرورياً من أجل مواكبة الممارسات والأساليب التكنولوجية الحديثة وتماشياً مع رؤية 2030 التي تتسق لتحول المملكة لمركز عالمي متكامل الخدمات فقد أسهمت الرقمنة قفزة أداء بقطاع الجمارك السعودية للمرتبة السادسة عالمياً كأكثر الدول جاذبية لخبراء ومشغلي الشحن 2020 ضمن الإصدار الحادي عشر من مؤشر أجليتي اللوجستي للأسواق الناشئة. وعملت الجمارك على دعم القطاع اللوجستي من خلال الكثير من المبادرات التي يأتي من أهمها «التحول الرقمي»، الذي شهدته على مستوى تقديم خدماتها؛ حيث عملت على تعزيز الممكّنات الرقمية والتقنية في العمل الجمركي لتقديم خدمات مبتكرة لتحسين تجربة العملاء وزيادة كفاءة تلك الخدمات بشكل آمن. بناءً على ذلك سعت شركة سلطان للخدمات اللوجستية لتبني استراتيجية التحول الرقمي لمواكبة أساليب العمل الحديثة وتحقيق التميز التنافسي والمؤسسي، حيث تعتبر الشركة إحدى الشركات الرائدة في مجال الخدمات اللوجستية في المملكة العربية السعودية والتي تشمل التخليص الجمركي والنقل والتفريغ والتخزين.

التحول الرقمي للمؤسسات الخدمية يُعد استراتيجية متكاملة وحاسمة وعملية تهدف إلى تمكين وتسريع التحول بكفاءة وفعالية عالية، كما تمكن المؤسسات الخدمية لمواجهة التحديات التي قد تعيق سير العمل.

يعتبر التحول الرقمي عملية يتم من خلالها إحداث تغيير جذري في الإجراءات والممارسات التقليدية التي عرفتها المؤسسات، كما يعد تبني التحول الرقمي كخيار استراتيجي لابتكار خدمات ومنتجات جديدة وإحداث قفزة نوعية في أداء المؤسسة وتميزها عن غيرها من المؤسسات.

والتحول الرقمي لا يعني فقط تطبيق التكنولوجيا داخل المؤسسة بل هو برنامج شمولي كامل يمس المؤسسة ويمس طريقة وأسلوب عملها داخلياً وأيضاً كيفية تقديم الخدمات للجمهور المستهدف لجعل الخدمات تتم بشكل أسهل وأسرع.

كما يساعد التحول الرقمي المؤسسات والشركات خاصة على التوسع والانتشار في نطاق أوسع والوصول إلى شريحة أكبر من العملاء والجمهور ليس فقط في نطاق محلي ولكن يمكنها من التوسع في نطاق إقليمي ودولي من خلال التطبيقات القنوت المختلفة.

لتنفيذ برامج التحول الرقمي لا بد من خطة لتطوير الكفاءات والقدرات البشرية داخل المؤسسة وتنميتها، ويكون ذلك بتوظيف كفاءات وقدرات جديدة ذات خبرة ببرامج التحول وبالاستفادة من وسائل التكنولوجيا وأيضاً وبشكل موازي تطوير القدرات والكفاءات الحالية في المؤسسة، وهذا التطوير لا يقتصر على تطوير كفاءات استخدام الوسائل التكنولوجية ولكن يتعداه لترسيخ أهمية برنامج التحول الرقمي للمؤسسة وللموظف وتطوير روح المبادرة والمرونة وكيفية تطوير كفاءة عمله اليومية وذلك في أعمال ووظائف ذات أهمية أكبر وذلك بعد الاستفادة من التكنولوجيا في أعمالهم اليومية.

ويعتبر التحول في ثقافة المؤسسة وبيئة العمل وتطويرها أيضاً من العوامل المهمة لتحقيق النجاح في بيئة الأعمال ويساهم في تحقيق التميز المؤسسي والذي يتم تحقيقه من خلال توظيف استراتيجيات في المجالات المادية والتقنية والإدارية التي تسعى لزيادة إنتاج المؤسسة وتحسين جودة منتجاتها لأقصى درجة ممكنة، مع الحفاظ على السمعة الجيدة والإدارة المثالية في الوقت نفسه. وهي جهود مبدولة في جميع المستويات الإدارية وتشمل النواحي الإنتاجية وصولاً إلى الرقابة وتقييم النتائج. باختصار التميز المؤسسي هو أقصى مرحلة من الجودة تسعى إليها أي منظمة.

1.1. مشكلة الدراسة:

تكمن مشكلة الدراسة في فهم واقع تبني التحول الرقمي في شركة سلطان للخدمات اللوجستية و تحديد العوامل التي تؤثر على هذا التبني و تحديد مدى نجاح المنشأة في تبني التحول الرقمي وفهم تأثير هذا التبني على التميز المؤسسي. يتطلب هذا التحليل العميق للعوامل المؤثرة والتحديات التي تواجه المنشأة في مسيرتها نحو الرقمنة. ومن المشاكل الشائعة التي يمكن مواجهتها عند دراسة بحث واقع تبني التحول الرقمي للمنظمات:

1. نقص البيانات الكافية: قد يكون من الصعب الحصول على بيانات دقيقة وشاملة حول تبني التحول الرقمي داخل المنظمات.
2. مقاومة التغيير: قد تواجه مقاومة من قبل الموظفين أو الإدارات العليا تجاه تبني التكنولوجيا الجديدة لذلك من الضروري توضيح فوائد التحول الرقمي وتوفير التدريب والدعم، وإشراك الموظفين في عملية التغيير لضمان قبولهم وتعاونهم.
3. تحديد العوامل المؤثرة: قد يكون من الصعب تحديد جميع العوامل المؤثرة على نجاح التحول الرقمي والذي يترتب عليها الارتقاء إلى التميز المؤسسي، وذلك من خلال إجراء مراجعة شاملة للأدبيات وتطبيق منهجيات تحليلية متقدمة مثل تحليل العوامل والمتغيرات المتعددة لتحديد العوامل الرئيسية.
4. قياس الأداء: لا بد من استخدام مجموعة من مؤشرات الأداء الرئيسية النوعية والكمية لتقييم تأثير التحول الرقمي على مختلف جوانب الأداء المؤسسي بدقة.
5. التكنولوجيا المتغيرة بسرعة: التطورات التكنولوجية السريعة قد تجعل بعض النتائج أو التوصيات غير ملائمة بعد فترة قصيرة،
6. تفاوت القدرات بين المنظمات: تفاوت القدرات والموارد بين المنظمات المختلفة قد يؤدي إلى نتائج متباينة.
7. التأثيرات الخارجية: والتي تتمثل في السياسات الحكومية، الوضع الاقتصادي، والمنافسة يمكن أن تؤثر على نتائج التحول الرقمي.

هذه بعض المشاكل والتحديات المحتملة التي يمكن أن تواجه دراسة واقع تبني التحول الرقمي للمؤسسات الخدمية بشكل عام وبشركة سلطان للخدمات اللوجستية بشكل خاص ودورها في تحقيق التميز المؤسسي. ويمكن مواجهة هذه التحديات بتطبيق استراتيجيات مدروسة يمكنها التعامل بشكل فعال مع مشاكل البحث وذلك من خلال إجراء بحوث ميدانية وتجنب الاعتماد على مصدر واحد للبيانات من خلال استخدام مزيج من الاستبيانات والمقابلات ودراسات الحالة، وتحديث المعرفة باستمرار لمواكبة أحدث الأبحاث والدراسات في مجال التحول الرقمي لضمان أن البحث يستند إلى أحدث المعلومات، إضافة إلى التواصل مع الخبراء الذي يمكن أن يوفر رؤى قيمة ويساعد في تجنب بعض المشاكل، ووضع خطة بحث واضحة تتضمن تحديد المشاكل المحتملة وكيفية التعامل معها.

2.1. أهداف الدراسة:

تأتي أهمية دراسة واقع تبني التحول الرقمي في شركة سلطان للخدمات اللوجستية من الحاجة الماسة إلى فهم كيفية استخدام التكنولوجيا الحديثة لتحقيق التميز المؤسسي وما يترتب عليه من:

1. مواكبة التطور السريع في نظام الجمارك السعودية، حيث ان مجال الشركة يرتبط ارتباط وثيق مع هيئة الزكاة والضريبة والجمارك ولا بد من المنشأة توظيف استراتيجيات تتماشى مع المتغيرات السريعة لنظام الجمارك للمضي قدماً في تحقيق الجودة والمحافظة على الميزة التنافسي الذي يترتب عليه الارتقاء إلى التميز المؤسسي.

2. تحسين الكفاءة التشغيلية وذلك من خلال أتمتة العمليات وتقليل الأخطاء البشرية، فهم كيفية تحقيق هذه التحسينات يمكن أن يساعد المنظمات على تبني التقنيات المناسبة لتحسين أدائها.
 3. تساعد الدراسة في تحديد استراتيجيات التحول الرقمي للمنظمات في تقديم خدمات أفضل وأكثر كفاءة مما يعزز قدرتها التنافسية في السوق.
 4. تعزيز الابتكار في المنظمات حيث يساعد التحول الرقمي على تطوير منتجات وخدمات جديدة تلبي احتياجات العملاء المتغيرة.
 5. تحسين تجربة العملاء من خلال توفير خدمات أسرع وأكثر فعالية وتخصيصية مما يؤدي إلى زيادة رضا العملاء.
 6. توفير بيانات ومعلومات دقيقة يمكن استخدامها لدعم القرار الاستراتيجي وفهم كيفية استخدام هذه البيانات يمكن أن يساعد المنظمات على اتخاذ قرارات أكثر دقة وفعالية.
 7. مواجهة التحديات التقنية والتنظيمية من خلال دراسة هذه التحديات يمكن أن يساعد المنظمات على تطوير استراتيجيات للتغلب عليها وتحقيق التحول الرقمي بنجاح.
 8. التحول الرقمي يمكن أن يعزز الشفافية والمساءلة من خلال توفير بيانات وإجراءات يمكن تتبعها بسهولة وفهم ذلك بشكل دقيق يساعد في تحسين الثقة بين أصحاب المصلحة والمجتمع.
 9. تحقيق الاستدامة من خلال التحول الرقمي الذي يمكن أن يدعم الاستدامة من خلال تحسين إدارة الموارد وتقليل النفايات وتساعد هذه الدراسة في فهم كيفية استخدام التكنولوجيا الرقمية لدعم الاستدامة البيئية والاجتماعية.
- النتائج المتوقعة من هذه الدراسة يمكن أن تساعد المنظمات في تحسين استراتيجياتها الرقمية وتعزيز تنافسيتها وكفاءتها التشغيلية، مما يعود بالنفع على جميع الأطراف المعنية، ولتحقيق هذه الأهداف سيتم دراسة ما يلي:

1. تقييم مستوى تبني التحول الرقمي في المنظمات.
2. تحديد العوامل التي تؤثر على تبني التحول الرقمي.
3. قياس تأثير التحول الرقمي على التميز المؤسسي.
4. تحليل التحديات التي تواجه المنظمات في عملية التحول الرقمي.
5. تقديم توصيات وأفضل الممارسات لتحقيق التحول الرقمي الناجح.

3.1 أهمية الدراسة:

1.3.1 الأهمية الأدبية:

1. يساهم البحث في تطوير إطار نظري شامل يوضح المفاهيم الأساسية المتعلقة بالتحول الرقمي والتميز المؤسسي. هذا الإطار يساعد الباحثين والممارسين على فهم العلاقة بين تبني التقنيات الرقمية وتحقيق الأداء العالي في المؤسسات.
2. يساعد البحث في سد الفجوات المعرفية الموجودة في الأدبيات المتعلقة بالتحول الرقمي في قطاع الخدمات، يمكن أن يقدم البحث بيانات وأدلة جديدة تساهم في تطوير النظريات والممارسات الحالية.
3. يمكن أن يقدم البحث نماذج تطبيقية واستراتيجيات عملية لمساعدة المؤسسات الخدمية على التحول الرقمي بنجاح. هذه النماذج يمكن أن تكون مرجعاً للمؤسسات التي تسعى لتحقيق التميز المؤسسي من خلال استخدام التقنيات الرقمية.

4. يساهم البحث في تحليل التأثيرات الاقتصادية والاجتماعية للتحول الرقمي على المؤسسات الخدمية، مما يساعد في فهم كيف يمكن للتحول الرقمي أن يساهم في تحسين الكفاءة التشغيلية والابتكار وتحسين تجربة العملاء.
5. يمكن أن يوفر البحث توصيات مستنيرة لصانعي السياسات والمديرين التنفيذيين حول كيفية صياغة وتنفيذ استراتيجيات التحول الرقمي بفعالية، مما يساعد في تعزيز القدرة التنافسية للمؤسسات الخدمية.
6. يساعد البحث في تحديد التحديات التي تواجه المؤسسات أثناء تبني التحول الرقمي وتقديم حلول عملية للتغلب على هذه التحديات. هذا يساهم في تجهيز المؤسسات بشكل أفضل للتعامل مع التغيرات التكنولوجية.
7. تشجيع الابتكار من خلال تقديم أمثلة ودراسات حالة على كيفية استخدام التقنيات الرقمية لتحفيز الابتكار، يمكن أن يشجع البحث المؤسسات على تبني أساليب جديدة لتحسين خدماتها ومنتجاتها.
8. يوفر البحث أدلة علمية حول الفوائد الملموسة للتحول الرقمي، مما يعزز الثقة في جدوى الاستثمار في التقنيات الرقمية ويشجع المزيد من المؤسسات على تبنيها.
9. يشجع البحث على تعزيز التعاون بين الباحثين الأكاديميين الممارسين في المجال، مما يتيح تبادل المعرفة والخبرات وتطوير حلول مبتكرة تتناسب مع احتياجات المؤسسات الخدمية.
10. يساهم البحث في إثراء الأدبيات الأكاديمية ببيانات جديدة وتحليلات معمقة حول تأثير التحول الرقمي على التميز المؤسسي، مما يساهم في تطوير الأبحاث المستقبلية في هذا المجال.

2.3.1. الأهمية العلمية:

1. يساهم البحث في تقديم استراتيجيات وتوصيات عملية لتحسين الأداء العام للمؤسسات الخدمية، من خلال تبني التحول الرقمي يمكن للمؤسسات زيادة كفاءتها التشغيلية، وتقليل التكاليف، وتحسين جودة الخدمات المقدمة.
2. يساعد البحث المؤسسات في فهم كيفية استخدام التقنيات الرقمية لتحسين تجربة العملاء. يمكن أن تُظهر الدراسة الطرق التي يمكن من خلالها تحسين سرعة الاستجابة، وتقديم خدمات مخصصة، وزيادة رضا العملاء وولائهم.
3. يوفر البحث أمثلة وأدوات عملية لتحفيز الابتكار داخل المؤسسات الخدمية. من خلال تبني التحول الرقمي، يمكن للمؤسسات تطوير منتجات وخدمات جديدة تلبي احتياجات السوق المتغيرة وتساعد في الحفاظ على قدرتها التنافسية.
4. يساعد البحث على تحديد المجالات الأكثر تأثيراً في تحقيق التميز المؤسسي عند تبني التحول الرقمي، مما يمكنها من توجيه استثماراتها بشكل أكثر فعالية لتحقيق أعلى عائد على الاستثمار.
5. تحقيق التميز المؤسسي من خلال فهم ودراسة العلاقة بين التحول الرقمي والتميز المؤسسي، يمكن للمؤسسات تبني ممارسات واستراتيجيات تساعد في تحقيق تميزها المؤسسي وزيادة التنافسية في السوق.
6. تحسين إدارة الموارد البشرية حيث يساهم البحث في توجيه المؤسسات حول كيفية تطوير مهارات وقدرات موظفيها للتعامل مع التقنيات الرقمية الجديدة، يمكن أن يشمل ذلك برامج تدريبية، وتطوير ثقافة تنظيمية داعمة للتحول الرقمي، وزيادة مشاركة الموظفين في عملية التحول.
7. يساعد البحث المؤسسات في تطوير رؤية مستقبلية واضحة للتحول الرقمي. يمكن أن يساهم في تحديد الاتجاهات التكنولوجية المستقبلية وكيفية الاستفادة منها لتعزيز التميز المؤسسي.

8. توفير بيانات موثوقة لاتخاذ القرار وذلك من خلال تقديم بيانات وتحليلات موثوقة حول تأثير التحول الرقمي، يمكن للبحث مساعدة المديرين التنفيذيين وأصحاب القرار في المؤسسات الخدمية على اتخاذ قرارات مستنيرة تستند إلى الأدلة والتجارب الفعلية.

يمثل واقع تبني التحول الرقمي في المؤسسات الخدمية أهمية كبيرة حيث يقدم رؤى وتوصيات يمكن تطبيقها لتحسين الأداء، وتعزيز الابتكار، وتحقيق التميز المؤسسي. يساهم البحث في تعزيز فهم كيفية تحقيق تحول رقمي مستدام، يتماشى مع أهداف التنمية المستدامة ويعزز المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات.

4.1. متغيرات ومصطلحات الدراسة:

المتغير المستقل والمتغير التابع لواقع تبني استراتيجية التحول الرقمي في المؤسسات الخدمية ودوره في تحقيق التميز المؤسسي:

يعد تحديد المتغير المستقل والمتغير التابع في هذا البحث خطوة أساسية لفهم تأثير تبني استراتيجية التحول الرقمي على تحقيق التميز المؤسسي، فمن خلال دراسة هذه العلاقة يمكن تقديم توصيات عملية للمؤسسات الخدمية لتحسين استراتيجيتها الرقمية وتحقيق فوائد ملموسة في الأداء والابتكار والجودة والاستدامة.

المتغير المستقل: هو المتغير الذي يتم دراسته لمعرفة تأثيره على المتغير التابع.

في هذا البحث المتغير المستقل هو: تبني استراتيجية التحول الرقمي.

استراتيجية التحول الرقمي:

هي عملية تحويل العمليات والأنشطة التقليدية في الشركات والمؤسسات إلى عمليات رقمية باستخدام التكنولوجيا الحديثة. هذا يشمل تطوير وتحسين البرمجيات والأنظمة واستخدام التحليلات البيانية والذكاء الاصطناعي والحوسبة السحابية لتحسين الكفاءة وزيادة الإنتاجية. يهدف التحول الرقمي إلى تحقيق تحسينات كبيرة في تجربة العملاء وزيادة التنافسية.

استراتيجية التحول:

هي الخطة التي تضعها الشركات لتنفيذ عملية التحول الرقمي بفعالية. تتضمن هذه الاستراتيجية تحديد الأهداف والمخرجات المرجوة من التحول وتحديد الخطوات والموارد المطلوبة لتحقيق هذه الأهداف. إن وجود استراتيجية واضحة للتحول الرقمي يمكن أن يساعد الشركات على تحقيق نجاح أكبر في هذه العملية.

يشمل هذا المتغير مجموعة من العوامل والمكونات التي تمثل عملية تبني التحول الرقمي داخل المؤسسات الخدمية، مثل:

- استخدام التقنيات الحديثة (مثل الذكاء الاصطناعي، إنترنت الأشياء، التحليل البياني الكبير، الحوسبة السحابية).
- تطوير البنية التحتية التقنية
- تدريب الموظفين وتأهيلهم للعمل بالتكنولوجيا الجديدة
- تحسين العمليات والإجراءات من خلال الأتمتة والرقمنة
- الاستثمار في الأمن السيبراني

المتغير التابع: هو المتغير الذي يتأثر بالمتغير المستقل. في هذا البحث، المتغير التابع هو تحقيق التميز المؤسسي.

التميز المؤسسي: هو حالة التفوق في النظام الشامل للأداء المؤسسي والممارسات التطبيقية لهذا النظام وتحقيق النتائج المتميزة للمعنيين، وهي مرحلة متقدمة من تطور أعمال الجودة في المنشآت، حيث المنظمة المتميزة هي التي تسعى إلى تحقيق رضا المعنيين من خلال ما تحققه من إنجازات.

للتميز المؤسسي أهمية قصوى في عالم الأعمال لأسباب عدة وهي:

- يساعد التميز المؤسسي على تعزيز قدرة الشركة على التنافس بفعالية في السوق مما يزيد فرص نجاحها.
- يساعد على تحسين جودة المنتجات والخدمات المقدمة للعملاء.
- يساعد على زيادة كفاءة العمل وتحسين الأداء.
- يضمن استمرارية النجاح والتطور المستمر للشركة.
- يساعد على تعزيز سمعة الشركة وجذب الموظفين الموهوبين والعملاء والمستثمرين.

هناك عدة أدوات وممارسات إدارية يمكن استخدامها لتحقيق التميز المؤسسي وهي:

- وضع رؤية واضحة للمؤسسة ورسالة محددة وقيم مشتركة يتم إلزام العاملين بها.
- اختيار قادة يمتلكون مهارات قيادية عالية وقدرة على التأثير ودفع العاملين نحو تحقيق التميز.
- وضع سياسات وممارسات فعالة لاستقطاب الكفاءات وتحفيزها وتطوير مهاراتها والاحتفاظ بها.
- تبسيط العمليات والإجراءات ورقمنتها وتوثيقها وقياس مدى كفاءتها بشكل مستمر.
- تشجيع تبادل الخبرات بين العاملين وإتاحة المعلومات بسهولة لمن يحتاجها.
- وضع العملاء في صميم اهتمامات المؤسسة والعمل على إرضائهم وتلبية احتياجاتهم.
- مراجعة الأداء وقياس مؤشرات الأداء الرئيسية والعمل المستمر على التحسين والتطوير.

العلاقة بين المتغير التابع والمتغير المستقل:

يتم تطبيق العلاقة بين استراتيجية التحول الرقمي و التميز المؤسسي باستخدام النماذج التالية:

1. تحليل العلاقة السببية:

- مدى تأثير تبني تقنيات محددة على الكفاءة التشغيلية وجودة الخدمة
- مدى مساهمة تدريب الموظفين على التقنيات الرقمية في زيادة المرونة التنظيمية
- العلاقة بين تحسين البنية التحتية التقنية وتحقيق الابتكار

2. اختبار الفرضيات:

يمكن وضع فرضيات بحثية لاختبار العلاقة بين المتغيرين مثل:

- تبني الحوسبة السحابية يؤدي إلى تحسين الكفاءة التشغيلية في المؤسسات الخدمية
- تدريب الموظفين على التقنيات الرقمية يزيد من مرونة المؤسسة وقدرتها على التكيف مع التغيرات.
- الاستثمار في الأمن السيبراني يعزز من جودة الخدمات المقدمة ويزيد من رضا العملاء.

3. جمع البيانات وتحليلها:

جمع البيانات الكمية والنوعية من المؤسسات الخدمية التي تبنت التحول الرقمي واستخدام أدوات التحليل الإحصائي لاختبار الفرضيات وتحديد مدى تأثير المتغير المستقل (تبني التحول الرقمي) على المتغير التابع (التميز المؤسسي).

2. الدراسات السابقة:

فيما يلي ملخص لبعض الدراسات السابقة في الرقمنة وتأثيرها على التميز المؤسسي على مختلف مجالات العمل:

دراسة (الفارس، بني خالد، 2022)، بعنوان: "أثر القيادة الرقمية على أداء العاملين في المستشفيات الكويتية".

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر القيادة الرقمية في أداء موظفي المستشفيات الكويتية واستنتج أن هناك تأثيراً ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) للقيادة الرقمية بأبعادها (الابتكار، الإبداع، المعرفة) على أداء موظفي المستشفيات الكويتية.

دراسة (الحربي، 2021)، بعنوان: "واقع توظيف القيادة الرقمية في التعليم عن بعد وإدارة الأزمات الطارئة لدى قادة المدارس الابتدائية في مكة المكرمة". هدفت الدراسة إلى معرفة أبعاد القيادة الرقمية للمدير من حيث (القيادة الرشيدة الحكيمة، ثقافة التعلم في العصر الرقمي، التميز في الممارسة المهنية لقادة المدارس، المواطنة الرقمية)، وكانت النتائج أن هناك تفاوتاً في موافقة أفراد العينة على عبارات الاستبيان فيما يتعلق بإبعاد القيادة الرقمية.

دراسة (روبرت، جين، 2019)، بعنوان: "تأثير التحول الرقمي على الكفاءة التشغيلية". تناولت هذه الدراسة تأثير التحول الرقمي على الكفاءة التشغيلية في الشركات الصناعية وإنترنت الأشياء (IoT) أدى إلى تحسين الكفاءة التشغيلية بشكل ملحوظ من خلال تقليل وقت التوقف عن العمل وزيادة الإنتاجية. وتوصلت هذه الدراسة إلى: تبني زيادة الإنتاجية أدى إلى زيادة الإنتاجية بنسبة 20%، التحول الرقمي ساهم في تقليل التكاليف التشغيلية بنسبة 15%، استخدام التقنيات الرقمية حسن من جودة المنتجات بنسبة 10%.

دراسة (إيميلي، مايكل، 2020)، بعنوان: "التحول الرقمي وتجربة العملاء في القطاع المصرفي". استعرضت الدراسة كيفية تأثير التحول الرقمي على تجربة العملاء في القطاع المصرفي من خلال دراسة حالة بنك XYZ ووجدت أن تطبيق التكنولوجيا الرقمية مثل تطبيقات الهاتف المحمول والخدمات المصرفية عبر الإنترنت زاد من رضا العملاء وسهل الوصول إلى الخدمات. وتوصلت هذه الدراسة إلى: تطبيقات الهاتف المحمول والخدمات المصرفية عبر الإنترنت زادت من رضا العملاء بنسبة 25%، العملاء الذين يستخدمون الخدمات الرقمية أشاروا إلى سهولة الوصول إلى الخدمات المصرفية بنسبة 30% أكثر من العملاء التقليديين، نسبة الشكاوي المتعلقة بالخدمات المصرفية انخفضت بنسبة 20% بعد تطبيق التحول الرقمي.

دراسة (ساره، ديفيد، 2021)، بعنوان: "دور التحول الرقمي في تعزيز الابتكار المؤسسي". ركزت الدراسة على دور التحول الرقمي في تعزيز الابتكار داخل الشركات الخدمية، باستخدام شركة ABC كنموذج، وجدت الدراسة أن التحول الرقمي أتاح للشركة تطوير خدمات جديدة مبتكرة، وتحسين العمليات الداخلية. وتوصلت الدراسة إلى: تبني التحول الرقمي أدى إلى زيادة عدد المنتجات والخدمات الجديدة بنسبة 35%، العمليات الداخلية للشركة شهدت تحسينات كبيرة في الكفاءة الإنتاجية بنسبة 20%، التكنولوجيا الرقمية ساعدت في تعزيز التعاون بين الفرق المختلفة داخل الشركة.

دراسة (مصطفى، 2018)، بعنوان: التحول الرقمي في الجامعات المصرية كمتطلب لتحقيق مجتمع المعرفة".

ركزت الدراسة على تحسين نواتج التعلم المستهدفة في مؤسسات التعليم العالي في مصر، وذلك من خلال توظيف فعال لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في دعم إستراتيجيات التعليم والتعلم والتدريس. وتوصلت الدراسة إلى: التحول الرقمي ليس بديلاً عن النظام الحالي، بل هو أسلوب ونمط جديد يعتمد على استخدام إدارة المعرفة، والمشاركة الواسعة من الطلاب والخبرات المتراكمة في إثراء بيئة التعليم الحالية بإمكانيات ووسائل تعليم حديثة، وفرتها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في بيئة التعليم، التحول الرقمي لا بد أن يشمل الجوانب الإدارية والتعليمية كافة، مثل: البرامج والمقررات الرقمية، ومصادر التعلم الرقمي، الأدوات التعليمية الرقمية في قاعات الدراسة. عملية التحول الرقمي لا بد أن تكون مرحلية بشكل تدريجي وانسيابي منظم ومتزامنة مع سرعة الإنجاز. التحول الرقمي لن يلغي أو يستغني عن الخبرات التي يتمتع بها أعضاء هيئة التدريس الحاليين، بل هم الأساس في عملية التحول الرقمي. التحول الرقمي في الجامعات يعتمد في الأساس على مبدأ المشاركة الجماعية التفاعلية في عمليتي الإدارة والتعليم. حاجة التحول الرقمي إلى نظم وأساليب جديدة في تقديم الخدمات ونظم امتحانات الطالب.

دراسة (عبد الرحمن، محمد، 2020)، بعنوان: " واقع التحول الرقمي في المملكة العربية السعودية "

هدفت الدراسة إلى تحليل واقع التحول الرقمي بالمملكة العربية السعودية نحو تبني استخدامها في إحداث التطوير والتحديث والتحسين المستمر لنهضة وتقديم المملكة، ومن ثم تحديد مدى تقدمها في التعامل مع "الرقميات" واستيعاب مضامينها. وتوصلت الدراسة إلى: أن التحول الرقمي بالمملكة يسير بمعدل زيادة سنوي قدره 5% منذ عام 2011 وحتى عام 2017 وهي الفترة التي تمثل السلسلة الزمنية لمتغيرات الدراسة، أن المملكة تقع ضمن مجموعة الدول الداعمة للتقنيات على مؤشر الاتصالات العالمي للعام 2017، والتي تسعى إلى دعم البنى التحتية لتقنية المعلومات والاتصالات ورفد عملية التحول نحو الرقمنة بكافة المستلزمات التقنية المتبكرة.

دراسة (طلق، ياسر، 2022)، بعنوان: " أثر التحول الرقمي على كفاءة الأداء الأكاديمي "

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر التحول الرقمي على كفاءة الأداء الأكاديمي لهيئة التدريس الجامعي بجامعة الملك عبد العزيز، وكذلك التعرف على متطلبات التحول الرقمي لتحقيق كفاءة الأداء الأكاديمي لهيئة التدريس بجامعة الملك عبد العزيز، والتعرف على أثر المعوقات التي تحد من فاعلية التحول الرقمي، والتعرف على المعايير الواجب توافرها في هيئة التدريس بجامعة الملك عبد العزيز لتحقيق كفاءة الأداء الأكاديمي في ظل التحول الرقمي. وتوصلت الدراسة إلى: يوجد أثر للتحول الرقمي في الأداء الأكاديمي لهيئة التدريس الجامعي بجامعة الملك عبد العزيز، يوجد أثر دال للتحول الرقمي في متطلبات التحول الرقمي لتحقيق كفاءة الأداء الأكاديمي لهيئة التدريس بجامعة الملك عبد العزيز، تتوفر فرق عمل من الإداريين للتخطيط والتعلم الرقمي والإعلان عنه، يوجد أثر دال للمعوقات التي تحد من فاعلية التحول الرقمي لأداء هيئة التدريس الجامعي بجامعة الملك عبد العزيز، يوجد أثر دال للمعايير الواجب توافرها في هيئة التدريس بجامعة الملك عبد العزيز لتحقيق كفاءة الأداء الأكاديمي في ظل التحول الرقمي، يشجع التحول الرقمي على التعامل مع البرمجيات وأساليب الدعم الفني، العمل على إزالة المعوقات التي تحد من فاعلية التحول الرقمي على الأداء الأكاديمي.

ومن أهم التوصيات التي توصل إليها الباحث: توافر متطلبات التحول الرقمي لتحقيق كفاءة الأداء الأكاديمي لهيئة التدريس الجامعي بجامعة الملك عبد العزيز، الإلتزام بالمعايير الواجب توافرها في هيئة التدريس لتحقيق كفاءة الأداء الأكاديمي في ظل التحول الرقمي، تشجيع التحول الرقمي على التعامل مع البرمجيات وأساليب الدعم الفني.

دراسة (جون، ماريا، 2018)، بعنوان " التحول الرقمي والتميز المؤسسي في المؤسسات التعليمية "

قارنت الدراسة بين مؤسسات تعليمية تبنت التحول الرقمي بشكل كامل وأخرى لم تتبناه. أظهرت النتائج أن المؤسسات التي تبنت التحول الرقمي حققت مستويات أعلى من التميز المؤسسي من حيث جودة التعليم وإدارة الموارد. وتوصلت الدراسة إلى: المؤسسات التي تبنت التحول الرقمي شهدت تحسناً في جودة التعليم بنسبة 30%، التحول الرقمي ساهم في تحسين إدارة الموارد الأكاديمية بنسبة 25%، نسبة رضا الطلاب زادت بنسبة 20% في المؤسسات التي تبنت التحول الرقمي

دراسة (أحمد، نورة، 2022)، بعنوان " تحديات تبني التحول الرقمي في القطاع الحكومي "

تناولت الدراسة التحديات التي تواجه القطاع الحكومي في تبني التحول الرقمي، مع التركيز على الدول النامية. وجدت الدراسة أن التحديات تشمل نقص التمويل، ضعف البنية التحتية التكنولوجية، ومقاومة التغيير بين الموظفين. وتوصلت الدراسة إلى: أن أحد أكبر التحديات كان نقص التمويل اللازم لتنفيذ مشاريع التحول الرقمي، ضعف البنية التحتية التكنولوجية شكل عائقاً كبيراً أمام تبني التقنيات الرقمية، مقاومة التغيير بين الموظفين كانت أحد الأسباب الرئيسية لتأخير تنفيذ التحول الرقمي.

دراسة (عبد الله، 2022)، بعنوان " العلاقة بين الإدارة بالتجوال والتميز المؤسسي "

هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الإدارة بالتجوال والتميز المؤسسي وفق لمعايير نموذج EFQM 2020 داخل مجموعة توشيبا العربي. وتوصلت الدراسة إلى: وجود علاقة طردية بين الإدارة بالتجوال والتميز المؤسسي، وجود فروق موجبة في الأهمية النسبية لتأثير أبعاد الإدارة بالتجوال على التميز المؤسسي، وجود تأثير موجب دال إحصائياً للدرجة الكلية للإدارة بالتجوال على معيار " التنفيذ" أحد معايير التميز المؤسسي ومعايير الفرعية منفردة) إشراك أصحاب المصلحة، بناء قيمة مستدامة، قيادة الأداء والتحول).

دراسة (محمد سعد، 2022)، بعنوان " أثر ممارسات إدارة التميز على الأداء التنظيمي "

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر ممارسات إدارة التميز على الأداء التنظيمي، وكذلك تفسير العلاقة السببية بين المتغيرين. واعتماداً على أبعاد نموذج التميز الأوروبي EFQM2020، (التوجه، التنفيذ، النتائج) كمؤشرات لممارسات إدارة التميز، ومجموعة عناصر (الابتكار، الإبداع، الكفاءة، الفاعلية، التنافسية) كعوامل مؤثرة في الأداء التنظيمي، وفي ذات الوقت استخدامها كمؤشرات تعبر عن الأداء التنظيمي. وتوصلت الدراسة إلى: وجود أثر ذو دلالة إحصائية لممارسات إدارة التميز (التوجيه، التنفيذ، النتائج) على مجموعة العوامل المؤثرة في الأداء، وجود أثر ذو دلالة إحصائية لممارسات إدارة التميز على الأداء التنظيمي.

دراسة (الغامدي، 2021)، بعنوان: "أثر الإدارة الإلكترونية على تحقيق التميز المؤسسي في إدارة الزراعة وفق رؤية المملكة

(2030) دراسة ميدانية على موظفي إدارة الزراعة بفرع وزارة البيئة والمياه والزراعة بمنطقة مكة المكرمة) "

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر الإدارة الإلكترونية على تحقيق التميز المؤسسي في إدارة الزراعة بفرع وزارة البيئة والمياه والزراعة. اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي عبر تصميم استبانة وزعت على (246) من موظفي إدارة الزراعة بفرع وزارة البيئة بمكة المكرمة. وتوصلت الدراسة إلى: أن بُعد أجهزة الحاسوب وملحقاتهن وبُعد كفاية الربط بالشبكات المتوفر لتطبيق الإدارة الإلكترونية بشكل فعال، وبُعد العنصر البشري لهم علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) على التميز المؤسسي.

دراسة (الشهراني، 2021)، بعنوان: "إدارة الأداء لتحقيق التميز المؤسسي في القطاع العام (دراسة حالة دولة قطر)" هدفت هذه الدراسة إلى وضع رؤية عامة لدور إدارة الأداء في تحقيق التميز المؤسسي في منظمات القطاع العام القطري، استخدم هذا البحث المنهج النوعي بالرجوع للأدبيات السابقة ذات الصلة، فهو بحث استكشافي. وتوصلت الدراسة إلى أن إدارة الأداء عنصر حيوي في الإدارة الإستراتيجية.

3. منهجية الدراسة

1.3. منهج الدراسة:

يعرف منهج الدراسة أو منهج البحث العلمي بأنه: الطريقة المنظمة التي تعتمد على الفرضيات وعلى مجموعة من القواعد والقوانين التي تنظم سير البحث للوصول إلى نتائج (القحطاني، العامري، آل مذهب، العمر، 2020 ص131).

المراحل الرئيسية في المنهجية المتبعة وطرق البحث:

2.3. تصميم البحث:

اعتمدت الدراسة الحالية على المنهج الوصفي التحليلي الذي يهدف إلى وصف وتحليل واقع تبني التحول الرقمي في شركة سلطان للخدمات اللوجستية واستكشاف تأثيره على التميز المؤسسي، يجمع هذا البحث بين الأساليب الكمية والنوعية للحصول على صورة شاملة وعميقة عن موضوع الدراسة.

3.3. مجتمع الدراسة:

يمثل مجتمع الدراسة مجموعة من العناصر أو الوحدات والتي يتم اختيار العينة منها بالفعل (القحطاني وآخرون، 2020، ص215)، وقد تكون مجتمع الدراسة من الإداريين والموظفين من منسوبي شركة سلطان للخدمات اللوجستية.

4.3. خصائص العينة:

العينة هي: عبارة عن مجموعة من العناصر أو الوحدات التي تم اختيارها من مجتمع الدراسة. وتنقسم إلى قسمين: 1- عينات غير احتمالية تتمثل في عينة الصدفة، عينة حصصية وعينة الحكم. 2- عينات احتمالية وهي عبارة عن عينة عشوائية بسيطة، عينة عشوائية منتظمة، عينة عشوائية طبقية، عينة عنقودية.

5.3. محددات حجم العينة:

ويتم تحديد حجم العينة بطريقتين وهما:

1- الجداول الإحصائية الخاصة بالعينة

2- استخدام المعادلة الإحصائية وهي:

$$\text{حجم العينة اللازم} = (\text{درجة } Z) * (1 - \text{StdDev}) * \text{StdDev} * 2 / (\text{هامش الخطأ})$$

وقد تكونت هذه العينة من الإداريين والموظفين من شركة سلطان للخدمات اللوجستية والذين بلغ عددهم (49) موظف، وتم اختيارهم بطريقة عشوائية، وتم حساب حجم العينة بالرجوع إلى موقع حساب حجم العينة Sample size calculator، وبناءً عليه فإن أقل عدد مقبول للدراسة هو (49) شخص.

حيث أن مجتمع البحث (200) ومستوى الثقة (95%) وهامش الخطأ (12.03%) تم حسابه أيضاً من موقع حساب حجم

العينة Sample size calculator.

6.3. جمع البيانات:

تتضمن عملية جمع البيانات خطوات منهجية تضمن الحصول على بيانات دقيقة وموثوقة تعكس واقع تبني التحول الرقمي لشركة سلطان للخدمات اللوجستية ودوره في تحقيق التميز المؤسسي، حيث توفر البيانات التي يتم جمعها الأساس لتحليل النتائج واستخلاص الاستنتاجات، وتتضمن عملية جمع البيانات عدة خطوات منهجية تهدف إلى ضمان الحصول على بيانات دقيقة وموثوقة.

• **أداة جمع البيانات:** وهي الوسيلة التي تتم بواسطتها جمع البيانات بهدف اختبار فرضيات البحث أو الإجابة عن تساؤلاته.

وأحد هذه الأدوات وأكثرها شيوعاً هي الاستبانة وهي وسيلة لجمع البيانات من مجموعة من الأفراد عن طريق إجاباتهم عن مجموعة من الأسئلة المكتوبة حول موضوع معين، دون مساعدة الباحث لهم أو حضوره أثناء إجاباتهم عنها (القحطاني وآخرون، 2020، ص.231).

واعتمدت الدراسة على أداة الاستبانة كأداة لجمع البيانات الأولية حول موضوع الدراسة، وقد تصميم استبيان إلكتروني يغطي جميع الجوانب حول واقع تبني التحول الرقمي في شركة سلطان للخدمات اللوجستية. وفي البحث الحالي تم اعتماد الاستبيان المغلق المفتوح وهو النوع الذي يتوسط بين الاستبيان المفتوح والاستبيان المغلق، ويحتوي أسئلة متنوعة من النوع محدودة الإجابة ومن نوع مفتوح الإجابة عن الأسئلة التي تحتاج توضيح في نفس الوقت، وبناء على ذلك تم تقسيم الاستبيان إلى عدة أقسام وهي:

القسم الأول: المعلومات العامة لعينة الدراسة كالمسمى الوظيفي والعمر وسنوات الخبرة.

القسم الثاني: أسئلة الدراسة المتعلقة بالتحول الرقمي والتميز المؤسسي وتم تقسيمها إلى عدة أقسام وهي (مستوى تبني التحول الرقمي، تأثير التحول الرقمي على الكفاءة التشغيلية، تأثير التحول الرقمي على تجربة العملاء، تأثير التحول الرقمي على الابتكار المؤسسي، التحديات والمشاكل، التوصيات وأفضل الممارسات).

تم اعتماد أيضاً الملاحظة البسيطة وتعتبر هذه من أنواع الملاحظة لا يتم الإعداد لها، ويهدف الباحث من خلالها الحصول على معلومات أولية عن الظاهرة.

7.3. حدود الدراسة:

تقسم حدود البحث العلمي إلى ثلاثة أقسام وهي:

• **الحدود المكانية:** تمت دراسة واقع تبني استراتيجية التحول الرقمي في المؤسسات الخدمية ودوره في تحقيق التميز المؤسسي على منسوبي شركة سلطان للخدمات اللوجستية الكائنة بالمملكة العربية السعودية أغسطس.

• **الحدود الزمانية:** تمت الدراسة في الفترة من 22 يونيو 2024 م حتى 5 أغسطس 2024 م.

أغسطس		يوليو			يونيو	
الأسبوع الأول	الأسبوع الرابع	الأسبوع الثالث	الأسبوع الثاني	الأسبوع الأول	الأسبوع الرابع	الأسبوع الثالث
7-1	31-22	21-15	14-8	7-1	30-23	22-15

تحليل البيانات	تم إيقاف	توزيع الاستبيان	إعداد	رفع العرض	إعداد العرض	تحديد عنوان
وتسليم نموذج	الاستبيان في	والبدء في البحث	الاستبيان	المبدئي	المبدئي	البحث
البحث النهائي	31 من يوليو	النهائي				

جدول 1: جدول الحدود الزمانية

• **الحدود الموضوعية:** وهي دراسة واقع تبني التحول الرقمي على المؤسسات الخدمية ودوره في تحقيق التميز المؤسسي وسيتم عمل دراسة تطبيقية على شركة سلطان للخدمات اللوجستية، وتوضيح فعالية تبني الشركة للتحول الرقمي ومدى مساهمته في تحقيق التميز التنافسي والمؤسسي ومدى تأثير التحول الرقمي على الابتكار والكفاءة التشغيلية وتجربة العملاء، إضافة إلى معرفة التقنيات الرقمية المتبناه والمجالات التي شهدت تحسناً والمعوقات التي واجهت المنظمة خلال عملية التحول الرقمي وكيفية التغلب عليها.

8.3. التحليل الإحصائي:

التحليل الإحصائي مجموعة من الإجراءات التي تسهم في تحديد العلاقة بين متغيرات الدراسة (إيجابية أو سلبية أو قوية أو ضعيفة)، ومن ثم الخروج بتفسيرات ونتائج، ويستخدم في ذلك عيّات دراسية تمثل المجتمع الإجمالي للبحث.

وفي البحث الحالي تم اعتماد برنامج SPSS Statistics لتحليل البيانات الإحصائية وهو عبارة عن حزمة برامج إحصائية طورته شركة IBM لإدارة البيانات والتحليلات المتقدمة والتحليل متعدد المتغيرات وذكاء الأعمال والتحقيق الجنائي. ويعتمد هذا النظام الإحصائي على المعلومات الرقمية، ويتميز البرنامج بقدرته الكبيرة على معالجة البيانات التي يتم مدؤها، ويستخدم بشكل شائع في مناهج البحث العلمي.

ويساعد برنامج تحليل البيانات SPSS Statistics على تنظيم البيانات واستخراج المعادلات التي يستخدمها المهتمون بمجال التحليل الإحصائي.

وقد اعتمدت الدراسة الحالية على المنهج الوصفي التحليلي وذلك لملائمته طبيعة البحث، وتحليل البيانات كمياً من أجل الوصول إلى أثر تبني استراتيجية التحول الرقمي على التميز المؤسسي في شركة سلطان للخدمات اللوجستية.

9.3. التحليل الاستدلالي:

استخدام الاختبارات الإحصائية لتحليل العلاقة بين المتغيرات واختبار الفرضيات.

سيتم الاعتماد على برنامج SPSS Statistics في التحليل الاستدلالي وذلك من خلال اختبار χ^2 ، وتحليل التباين (ANOVA).

يعد اختبار χ^2 طريقة إحصائية لتحديد الفروق بين ما كان متوقعاً وما شوهد في فئة واحدة أو أكثر. يستخدم الباحثون هذا الاختبار اللامعلمي لمقارنة المتغيرات الفئوية ضمن نفس العينة السكانية. كما أنه يساعد في التحقق من أو توفير معلومات أساسية عن عدد الترددات.

يعد تحليل التباين ANOVA تقنية مفيدة للغاية فيما يتعلق بالبحوث في مجالات الاقتصاد وعلم الأحياء والتعليم وعلم النفس وعلم الاجتماع والأعمال / الصناعة وفي أبحاث العديد من التخصصات الأخرى.

يتم استخدام هذه التقنية عند وجود حالات عينات متعددة. كما ذكرنا سابقاً، يمكن الحكم على أهمية الاختلاف بين وسيلتي عينتين إما من خلال اختبار z أو اختبار t ، ولكن تنشأ الصعوبة عندما يحدث فحص أهمية الاختلاف بين أكثر من وسيلتين للعينة في نفس الوقت.

10.3. الأساليب الإحصائية المستخدمة:

1. النسب المئوية لوصف عينة الدراسة.
2. اختبار χ^2 لتحليل العلاقة بين البيانات.
3. اختبار one way INOVA.
4. اختبار ألفا كرونباخ لثبات صدق الاستبانة.

صدق الاستبيان: يعني إلى أي درجة يقيس المقياس ما صمم لقياسه فعلاً، ويتم قياس الصدق بطرق مختلفة منها: الصدق الظاهري وذلك عن طريق عرضه على مجموعة من الخبراء أو المحكمين المتخصصين في مجال الدراسة، وصدق البناء يعني مدى ارتباط البناء بالأساس النظري له، وذلك بإيجاد معامل ارتباط له (القحطاني وآخرون، 2020، ص189، ص192).

ثبات الاستبانة: يعني إلى أي درجة يعطي المقياس نتائج متقاربة عند كل مرة يستخدم فيها، وهناك عدة طرق للتأكد من ثبات أداة القياس من أشهرها المقياس المستخدم لقياس الثبات الداخلي ألفا كرونباخ (القحطاني وآخرون، ص189، ص192).

11.3. تطبيق أداة الدراسة:

تم استخدام معامل الثبات (ألفا كرونباخ) للحكم على دقة قياس مفاهيم الدراسة، أي بمعنى أنه عند قيام باحث آخر بالدراسة نفسها سوف يتوصل إلى النتائج نفسها، وكذلك من أجل قياس مدى توافق الإجابات مع بعضها البعض بالنسبة للمتغيرات المدروسة وموثوقية النتائج. وعند حساب معامل ألفا كرونباخ من أجل مجموعة من المتغيرات فيجب أن تكون قيمته أكبر من 0.6 حتى نستطيع القول بأنه يمكن الوثوق بالنتائج، فإذا لم يكن هنالك ثبات في البيانات تأخذ قيمة المعامل الصفر، ويزيد ثبات البيانات كلما اتجهت قيمة المعامل نحو الواحد الصحيح، وفيما يلي اختبار ثبات البيانات:

تم حساب ألفا كرونباخ لـ (مستوى رضا العملاء، الكفاءة التشغيلية، قدرة الابتكار)، وحسب التحليل الإحصائي فإن قيمة معامل ألفا كرونباخ (0.7) هذا يعني أن هناك مصداقية وموثوقية كبيرة بين البيانات.

جدول 2: ملخص إنجاز القضية

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	49	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	49	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

جدول 3: الإحصاءات الموثوقة لتحليل ألفا كرونباخ

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.766	.772	3

4. الدراسة الميدانية

1.4. تحليل البيانات:

تجميع البيانات: تم تفرغ وتحليل البيانات التي تم جمعها من الاستبانة الإلكترونية التي تم إعدادها من نماذج Google في برنامج SPSS Statistics.

وقد تكونت الاستبانة من تسعة عشر سؤالاً موجهين للإداريين والموظفين العاملين بشركة سلطان للخدمات اللوجستية بهدف الحصول على إعدادها المعلومات من أجل الدراسة والتحليل.

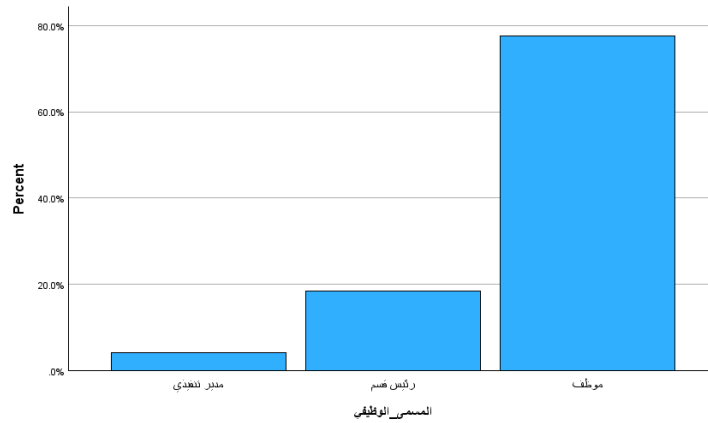
البيانات العامة للمشاركين

1. المسميات الوظيفية

تم توزيع الاستبيان على عينة عشوائية بعدد (49) من منسوبي شركة سلطان للخدمات اللوجستية، وقد اشتمل البحث على عدد من الإداريين والموظفين، ولاحظنا أن الفئة الأكثر مشاركة هم من الموظفين بنسبة 77.6%، 18.4% من رؤساء الأقسام، و4.1% من المدراء التنفيذيين.

جدول 4: الإحصاءات الوصفية للمسميات الوظيفية للمشاركين

المسمى الوظيفي		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	مدير تنفيذي	2	4.1	4.1	4.1
	رئيس قسم	9	18.4	18.4	22.4
	موظف	38	77.6	77.6	100.0
	Total	49	100.0	100.0	



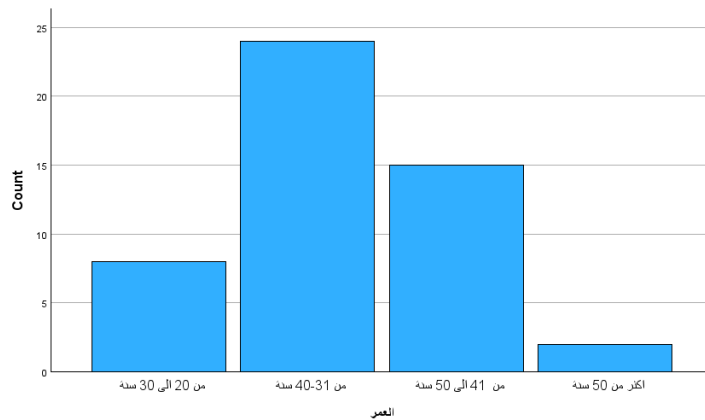
رسم توضيحي (1) للإحصاءات الوصفية للمسميات الوظيفية للمشاركين

2. الفئة العمرية

تنوعت الفئات العمرية للمشاركين في التجربة، ولاحظنا أن أغلب المشاركين تتراوح أعمارهم بين 31 سنة إلى 40 سنة بنسبة 49% من إجمالي المشاركين، ويليهما الموظفون الذين تتراوح أعمارهم بين 41 سنة إلى 51 سنة بنسبة 30.6%، ثم الموظفين الذين أعمارهم بين 20 سنة إلى 30 سنة بنسبة 16.3%، وأقل فئة مشاركة هم الموظفون الذين تتجاوز أعمارهم 50 سنة بنسبة 4.1%.

جدول 5: الإحصاءات الوصفية للفئات العمرية للمشاركين

العمر		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	من 20 إلى 30 سنة	8	16.3	16.3	16.3
	من 31-40 سنة	24	49.0	49.0	65.3
	من 41 إلى 50 سنة	15	30.6	30.6	95.9
	أكثر من 50 سنة	2	4.1	4.1	100.0
	Total	49	100.0	100.0	



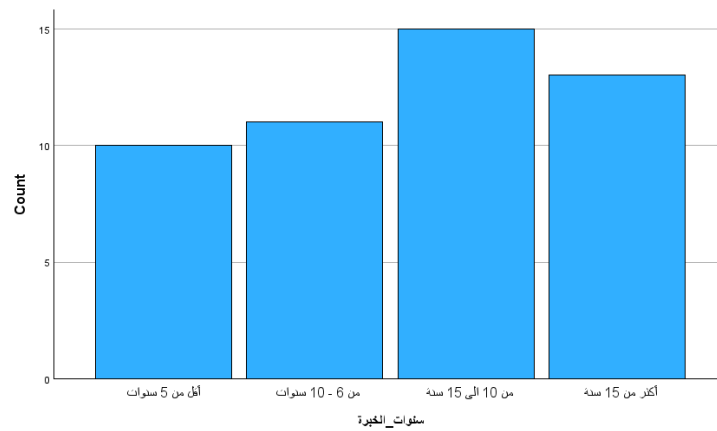
رسم توضيحي (2) للإحصاءات الوصفية للفئات العمرية للمشاركين

3. سنوات الخبرة

نلاحظ أن أغلب المشاركين في التجربة تتراوح سنوات الخبرة لديهم من 10 إلى 15 سنة بنسبة 30.6%، ثم يليها الموظفين الذين تتجاوز سنوات الخبرة لديهم 15 سنة بنسبة 26.5%، ثم الموظفين الذين تتراوح سنوات الخبرة لديهم من 6 إلى 10 سنوات بنسبة 22.6%، والنسبة الأقل بينهم هم الموظفين الذي سنوات الخبرة لديهم لا تتجاوز 5 سنوات بنسبة 20.4%. استناداً إلى ذلك نستنتج أن أغلب المشاركين في التجربة هم ذوي خبرة عالية تتجاوز 10 سنوات.

جدول 6: الإحصاءات الوصفية لعدد سنوات الخبرة للمشاركين

سنوات_الخبرة		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أقل من 5 سنوات	10	20.4	20.4	20.4
	من 6 - 10 سنوات	11	22.4	22.4	42.9
	من 10 إلى 15 سنة	15	30.6	30.6	73.5
	أكثر من 15 سنة	13	26.5	26.5	100.0
	Total	49	100.0	100.0	



رسم توضيحي (3) للإحصاءات الوصفية لعدد سنوات الخبرة للمشاركين

2.4. مستوى تبني التحول الرقمي

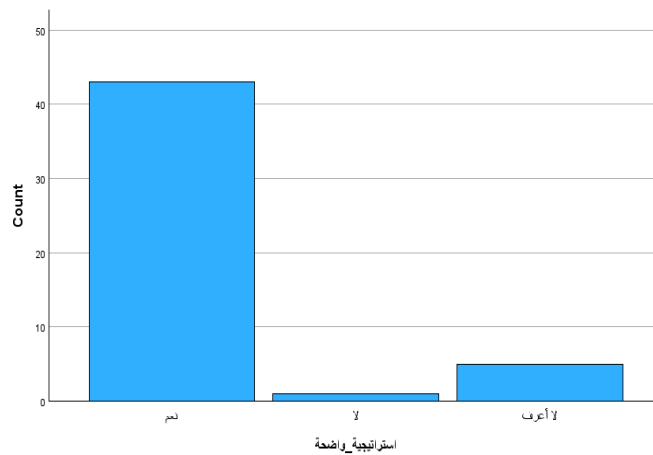
1. وضوح استراتيجية التحول الرقمي

تبين أن نسبة المشاركين الذين يوافقون أن لشركة سلطان للخدمات اللوجستية استراتيجية واضحة للتحول الرقمي هي 87.8% وهي النسبة الأعلى بين باقي إجابات المشاركين.

تعكس هذه النتيجة جودة وفعالية قنوات التواصل داخل المنظمة لنشر الاستراتيجية وفهمها من قبل العاملين، وذلك يعتبر من الأسباب التي تجعل هدف شركة سلطان للخدمات اللوجستية قابل للقياس ويمكن تحديده زميناً، ويدل أيضاً على مدى دعم القيادة العليا لشركة سلطان للخدمات اللوجستية لاستراتيجية التحول الرقمي.

جدول 7: الإحصاءات الوصفية لوضوح استراتيجيات التحول الرقمي

		استراتيجية واضحة			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	نعم	43	87.8	87.8	87.8
	لا	1	2.0	2.0	89.8
	لا أعرف	5	10.2	10.2	100.0
	Total	49	100.0	100.0	



رسم توضيحي (4) للإحصاءات الوصفية لوضوح استراتيجيات التحول الرقمي

2. التقنيات الرقمية

من أبرز التقنيات الرقمية التي تتبناها المنظمات في التحول الرقمي هي (الحوسبة السحابية، إنترنت الأشياء، الذكاء الاصطناعي، التحليلات الضخمة، التطبيقات المحمولة)، كما يمكن للمنظمات الاعتماد على تقنية واحدة أو تضمين عدة تقنيات مختلفة في تحولها الرقمي، وتم طرح هذا السؤال بصيغة الاختيار من متعدد في الاستبيان إضافة إلى سؤال مفتوح في حال وجود أي تقنية أخرى لم يتم ذكرها ضمن الخيارات المذكورة أعلاه، واستناداً على بيانات التحليل الإحصائي فإن 100% من المبحوثين اختاروا تقنية واحدة على الأقل. وتفصيلاً فإن 95.9% من المبحوثين اختاروا الحوسبة السحابية، و71.4% منهم اختاروا إنترنت الأشياء، و36.3% منهم اختاروا التطبيقات المحمولة، و22.4% منهم اختاروا الذكاء الاصطناعي، و16.3% منهم اختاروا التحليلات الضخمة.

بناءً على ذلك نستنتج أن شركة سلطان للخدمات اللوجستية وظفت تقنيات مختلفة من التحول الرقمي حيث أن نسبة استخدام الحوسبة السحابية في شركة سلطان للخدمات اللوجستية 35.6% مقارنة بالتقنيات الأخرى وهي الأعلى بينهم، ويليهما تقنية إنترنت الأشياء بنسبة 26.5%، ويليهما تقنية التطبيقات المحمولة بنسبة 23.5%، ثم تقنية الذكاء الاصطناعي بنسبة 8.3%، وتقنية التحليلات الضخمة هي الأقل استخداماً بين التقنيات بنسبة 6.1%، وكما ذكر أحد المشاركين في الاستبيان في السؤال المفتوح فقد اعتمدت شركة سلطان للخدمات اللوجستية على تصميم تطبيقات لوجستية خاصة بها إضافة إلى استخدام أجهزة التتبع.

جدول 8: ملخص لإنجاز القضية للتقنيات الرقمية

	Case Summary					
	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
التقنيات الرقمية ^a	49	100.0%	0	0.0%	49	100.0%

a. Dichotomy group tabulated at value 1.

جدول 9: الإحصاءات الوصفية للتقنيات الرقمية

	التقنيات_ الرقمية		
	Responses		
	N	Percent	Percent of Cases
التقنيات الرقمية في المنظمة ^a			
الحوسبة الحاسوبية	47	35.6%	95.9%
انترنت_ الأشياء	35	26.5%	71.4%
الذكاء_ الاصطناعي	11	8.3%	22.4%
التحليلات_ الضخمة	8	6.1%	16.3%
التطبيقات_ المحمولة	31	23.5%	63.3%
Total	132	100.0%	269.4%

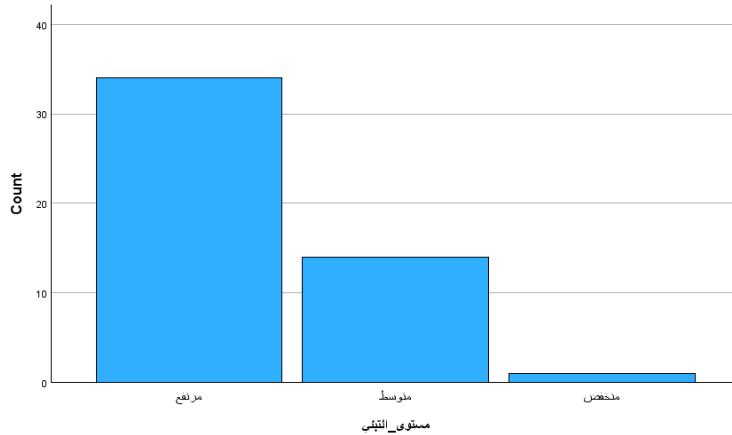
a. Dichotomy group tabulated at value 1.

3. مستوى تبني التحول الرقمي في المنظمة

نلاحظ أن 69.4 من منسوبي شركة سلطان للخدمات اللوجستية المشاركين في البحث يرون أن مستوى تبني المنظمة للتحول الرقمي مرتفع وهي النسبة الأعلى بين الخيارات المطروحة، بينما 28.6% من المبحوثين يرون أن نسبة تبني المنظمة للتحول الرقمي متوسطة، و2% من المبحوثين يرون أن نسبة تبني المنظمة للتحول الرقمي منخفض

جدول 10: الإحصاءات الوصفية لمستوى تبني التحول الرقمي في المنظمة

	مستوى_ التبني			
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid مرتفع	34	69.4	69.4	69.4
متوسط	14	28.6	28.6	98.0
منخفض	1	2.0	2.0	100.0
Total	49	100.0	100.0	



رسم توضيحي (5) للإحصاءات الوصفية لمستوى تبني التحول الرقمي في المنظمة

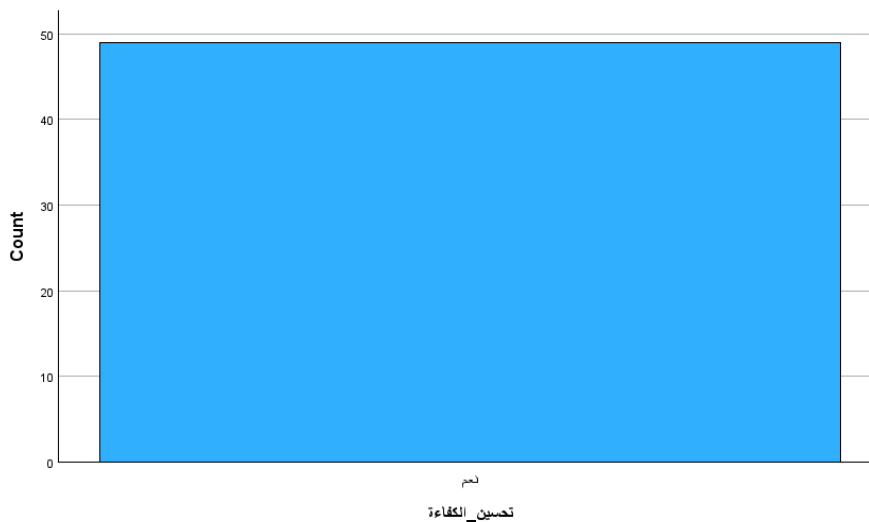
3.4. تأثير التحول الرقمي على الكفاءة التشغيلية

1. تحسين الكفاءة التشغيلية

نلاحظ أن نسبة تحسين الكفاءة التشغيلية نتيجة للتحول الرقمي 100%، حيث أن جميع المبحوثين من منسوبي المنظمة اتفقوا على فعالية التحول الرقمي في تحسين الكفاءة التشغيلية.

جدول 11: الإحصاءات الوصفية لتحسين الكفاءة التشغيلية

تحسين_ الكفاءة					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	نعم	49	100.0	100.0	100.0



رسم توضيحي (6) للإحصاءات الوصفية لتحسين الكفاءة التشغيلية

2. المجالات التي شهدت تحسينات نتيجة للتحويل الرقمي

من ضمن أبرز المجالات التي تسعى المنظمات التي تحسینها هي (الإنتاجية، إدارة الموارد، خدمة العملاء، الجودة)، وتم طرح هذا السؤال بصيغة الاختيار من متعدد في الاستبيان إضافة إلى سؤال مفتوح في حوال يوجد أي مجال آخر تحسين لم يتم ذكره ضمن الخيارات، واستناداً على بيانات التحليل الإحصائي فإن 100% من المبحوثين اختاروا مجال واحد على الأقل، حيث أن 89.8% من المبحوثين شهدوا تحسیناً في مجال خدمة العملاء، و85.7% من المبحوثين شهدوا تحسیناً في الإنتاجية، وتليها الجودة حيث تم اختيارها من قبل 51% من المبحوثين، وإدارة الموارد تم اختيارها من قبل 51% من المبحوثين. إما على مستوى المنظمة فإن شركة سلطان للخدمات اللوجستية شهدت تحسیناً في كافة المجالات التي تم طرحها في الاستبيان نتيجة للتحويل الرقمي وكان الأعلى بينهم مجال خدمة العملاء بنسبة 29.3%، يليها الإنتاجية بنسبة 28%، وتحسينات في الجودة بنسبة 26%، وكانت الأقل بينهم إدارة الموارد بنسبة 16.7%. أما بالنسبة للسؤال المفتوح فقد ذكر أحد المبحوثين أن إدارة العمليات شهدت تحسناً كبيراً نتيجة للتحويل الرقمي.

تعكس هذه النتيجة مدى فعالية التحويل الرقمي في تحسين الكفاءة التشغيلية في مختلف المجالات.

جدول 12: ملخص إنجاز القضية لمجالات التحسين

	Case Summary					
	Cases				Total	
	Valid		Missing		N	Percent
N	Percent	N	Percent			
مجال_ التحسين ^a	49	100.0%	0	0.0%	49	100.0%
a. Dichotomy group tabulated at value 1.						

جدول 13: الإحصاءات الوصفية لمجالات التحسين

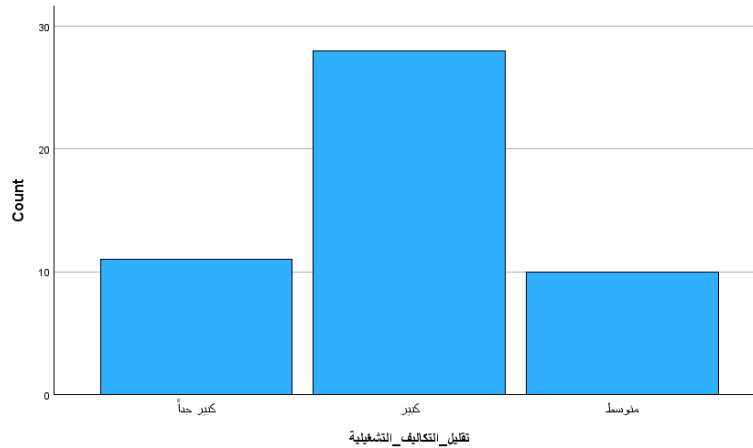
مجال_ التحسين				
		Responses		Percent of Cases
		N	Percent	
مجال_ التحسين ^a	الإنتاجية	42	28.0%	85.7%
	إدارة_ الموارد	25	16.7%	51.0%
	خدمة_ العملاء	44	29.3%	89.8%
	الجودة	39	26.0%	79.6%
Total		150	100.0%	306.1%
a. Dichotomy group tabulated at value 1.				

3. تأثير التحول الرقمي على تقليل التكاليف التشغيلية

نلاحظ أن التحول الرقمي أثر بشكل كبير على تقليل التكاليف التشغيلية لشركة سلطان للخدمات اللوجستية حيث أن التكاليف التشغيلية قلت بنسبة 57.1% نتيجة للتحول الرقمي.

جدول 14: الإحصاءات الوصفية لتأثير التحول الرقمي على تقليل الكفاءة التشغيلية

		تقليل التكاليف التشغيلية			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	كبير جداً	11	22.4	22.4	22.4
	كبير	28	57.1	57.1	79.6
	متوسط	10	20.4	20.4	100.0
Total		49	100.0	100.0	



رسم توضيحي (7) للإحصاءات الوصفية لتأثير التحول الرقمي على تقليل الكفاءة التشغيلية

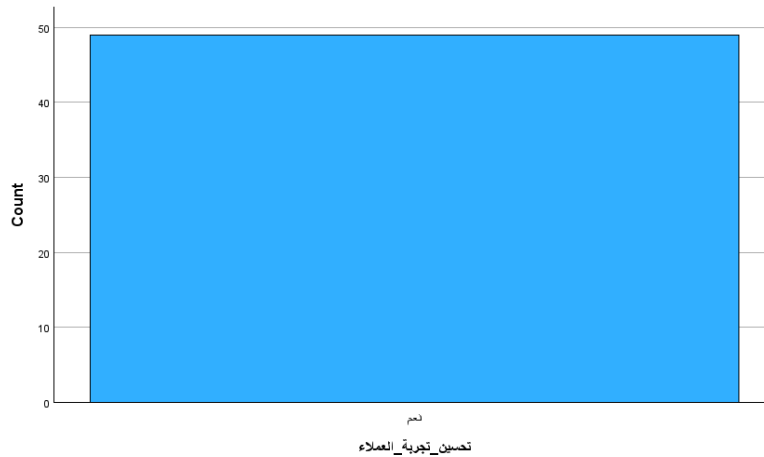
4.4. تأثير التحول الرقمي على تجربة العملاء

1. هل ساهم التحول الرقمي في تحسين تجربة العملاء

نلاحظ أن التحول الرقمي لشركة سلطان للخدمات اللوجستية ساهم في تحسين خدمة بنسبة 100%، حيث أن جميع المبحوثين من منسوبي المنظمة اتفقوا على فعالية التحول الرقمي في تحسين تجربة العملاء التشغيلية.

جدول 15: الإحصاءات الوصفية لمساهمة التحول الرقمي في تحسين تجربة العملاء

		تحسين تجربة العملاء			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	نعم	49	100.0	100.0	100.0



رسم توضيحي (8) للاحصاءات الوصفية لمساهمة التحول الرقمي في تحسين تجربة العملاء

2. الجوانب التي تحسنت في تجربة العملاء نتيجة للتحول الرقمي

من أهم الجوانب التي تعزز التميز المؤسسي للمؤسسات الخدمية هي تجربة العملاء، وأبرز الجوانب التي تسعى المنظمات لإعتمادها لتحسين تجربة العملاء هي (إمكانية الوصول، جودة الخدمة، سرعة الاستجابة، تخصيص الخدمة)، وتم طرح هذا السؤال بصيغة الاختيار من متعدد في الاستبيان إضافة إلى سؤال مفتوح في حوال يوجد أي جانب آخر لم يتم ذكره ضمن الخيارات، واستناداً على بيانات التحليل الإحصائي فإن 100% من المبحوثين اختاروا مجال واحد على الأقل. حيث أن 93.9% من المبحوثين شهدوا تحسناً في تحسين تجربة العملاء في جانب تسهيل إمكانية الوصول، و 91.8% من المبحوثين شهدوا تحسناً في جودة الخدمة، وتليها سرعة الاستجابة حيث تم اختيارها من قبل 87.8% من المبحوثين، وتخصيص الخدمة تم اختيارها بنسبة 49% من قبل المبحوثين. إما على مستوى المنظمة فقد ساهم تبني التحول الرقمي لشركة سلطان للخدمات اللوجستية تحسناً في تجربة العملاء بنسبة 29.1% في إمكانية الوصول وهي الأعلى بينهم، ويليهما تحسناً في جودة الخدمة بنسبة 28.5%، ثم سرعة الاستجابة بنسبة 27.2%، والأقل نسبياً هي تخصيص الخدمة بنسبة 15.2%. أما بالنسبة للسؤال المفتوح فلا توجد أي إضافة من قبل المبحوثين.

تعكس هذه النتيجة مدى فعالية التحول الرقمي في تحسين تجربة العملاء، وذلك من خلال تطبيق استراتيجيات تتناسب مع متطلبات العملاء.

ويعتبر استخدام التكنولوجيا من أحسن الطرق لتحسين تجربة العملاء مثل خيارات الخدمة الذاتية التلقائية، وخدمات المساعدين الافتراضيين وبرامج المحادثة، ويسهم ذلك في تقليل أوقات الانتظار وتزويد العملاء بالمعلومات التي يحتاجون إليها بسرعة أكبر، بالإضافة إلى ذلك فإن استخدام الأدوات المدعومة بالذكاء الاصطناعي هي ميزة إضافية للموظفين قد تساعد في تحسين جودة التفاعل مع العملاء، إضافة إلى توفير الأدوات والموارد للموظفين للتعامل مع العملاء بشكل فعال، واعتماد نهج يركز على العميل مع وضع احتياجاته على رأس قائمة الأولويات كما يجب تدريب ممثلين خدمة العملاء على مهارة الإنصات الجيد إلى العملاء والاهتمام بطلباتهم لفهم احتياجاتهم واهتماماتهم.

جدول 16: ملخص إنجاز القضية لتأثير التحول الرقمي على تحسين تجربة العملاء

	Case Summary					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
تحسين_ تجربة_ العملاء ^a	49	100.0%	0	0.0%	49	100.0%

a. Dichotomy group tabulated at value 1.

جدول 17: الإحصاءات الوصفية لتأثير التحول الرقمي على تحسين تجربة العملاء

تحسين_ تجربة_ العملاء				
		Responses		
		N	Percent	Percent of Cases
تحسين_ تجربة_ العملاء ^a	سرعة_ الإستجابة	43	27.2%	87.8%
	جودة_ الخدمة	45	28.5%	91.8%
	إمكانية_ الوصول	46	29.1%	93.9%
	تخصيص_ الخدمة	24	15.2%	49.0%
Total		158	100.0%	322.4%

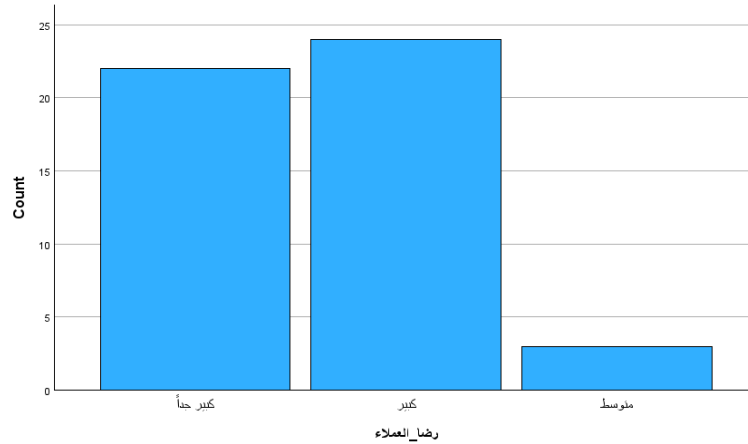
a. Dichotomy group tabulated at value 1.

3. تأثير التحول الرقمي على رضا العملاء

نلاحظ تراقب بين نسبة رضا العملاء على التحول الرقمي بين كبير بنسبة 49% وكبير جداً بنسبة 44.9% وهذا يدل أن تبني التحول الرقمي لشركة سلطان للخدمات اللوجستية أثر بشكل كبير على رضا العملاء. فمن أصعب المهام التي تسعى إليها المؤسسات الخدمية هي رضا العملاء ذلك لأن نجاح المؤسسة قائم على رضا العملاء، ولتحقيق رضا العملاء لا بد على المنظمات من توفير جودة عالية من المنتجات والخدمات، وتقديم تجربة عملاء مميزة، والاستماع والتفاعل مع العملاء، وجعل العميل يشغل بالراحة من خلال الشفافية والاحترافية، إضافة إلى تقديم حلول مخصصة والتعاطف مع العملاء.

جدول 18: الإحصاءات الوصفية لتأثير التحول الرقمي على رضا العملاء

رضا_ العملاء				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid كبير جداً	22	44.9	44.9	44.9
كبير	24	49.0	49.0	93.9
متوسط	3	6.1	6.1	100.0
Total	49	100.0	100.0	



رسم توضيحي (9) للإحصاءات الوصفية لتأثير التحول الرقمي على رضا العملاء

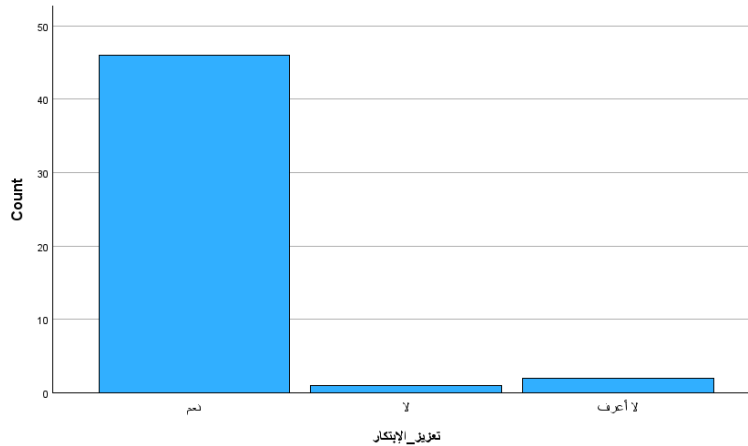
5.4. تأثير التحول الرقمي على الابتكار المؤسسي

1. مساهمة التحول الرقمي في تعزيز الابتكار في المنظمة

نلاحظ من التحليل الإحصائي أن تبني التحول الرقمي لشركة سلطان للخدمات اللوجستية ساهم بشكل كبير في تعزيز الابتكار داخل المنظمة، حيث بلغت نسبة تعزيز الابتكار داخل المنظمة نتيجة التحول الرقم 93.9%.

جدول 19: الإحصاءات الوصفية لمساهمة التحول الرقمي في تعزيز الابتكار

		تعزيز_الابتكار			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	نعم	46	93.9	93.9	93.9
	لا	1	2.0	2.0	95.9
	لا أعرف	2	4.1	4.1	100.0
Total		49	100.0	100.0	



رسم توضيحي (10) للإحصاءات الوصفية لمساهمة التحول الرقمي في تعزيز الابتكار

2. المجالات التي شهدت ابتكاراً بفضل التحول الرقمي

تم طرح هذا السؤال في الاستبيان بصيغة الاختيار من متعدد بالإضافة إلى سؤال مفتوح في حال هناك جانب لم يتم ذكره ضمن الخيارات، ومن الجوانب التي تسعى المنظمات لتحسينها للوصول إلى التميز المؤسسي هي (تطوير المنتجات، تطوير الخدمات، وتحسين العمليات)، واستناداً على بيانات التحليل الإحصائي فإن 100 % من المبحوثين اختاروا مجال واحد على الأقل، حيث أن 98% من المبحوثين شهدوا تحسناً في تطوير الخدمات، و 93.9 % من المبحوثين شهدوا تحسناً في تحسين العمليات، ويليهما تطوير المنتجات حيث تم اختيارها من قبل 57.1% من المبحوثين. أما بالنسبة للمنظمة فقد ساهم تبني التحول الرقمي في شركة سلطان للتخليص الجمركي لتعزيز الابتكار في تحسين العمليات بنسبة 39.3%، وفي مجال تطوير الخدمات بنسبة 37.7%، وفي مجال تطوير المنتجات بنسبة 23%. أما بالنسبة للسؤال المفتوح فلا يوجد أي إضافة من قبل المبحوثين.

جدول 20: ملخص إنجاز القضية لمجالات الابتكار نتيجة التحول الرقمي

	Case Summary					
	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
مجالات تحسين الابتكار ^a	49	100.0%	0	0.0%	49	100.0%

a. Dichotomy group tabulated at value 1.

جدول 21: الإحصاءات الوصفية لمجالات الابتكار نتيجة التحول الرقمي

Frequencies مجالات تحسين الابتكار				
Responses				
		N	Percent	Percent of Cases
مجالات تحسين	تطوير المنتجات	28	23.0%	57.1%
الابتكار ^a	تطوير الخدمات	48	39.3%	98.0%
	تحسين العمليات	46	37.7%	93.9%
Total		122	100.0%	249.0%

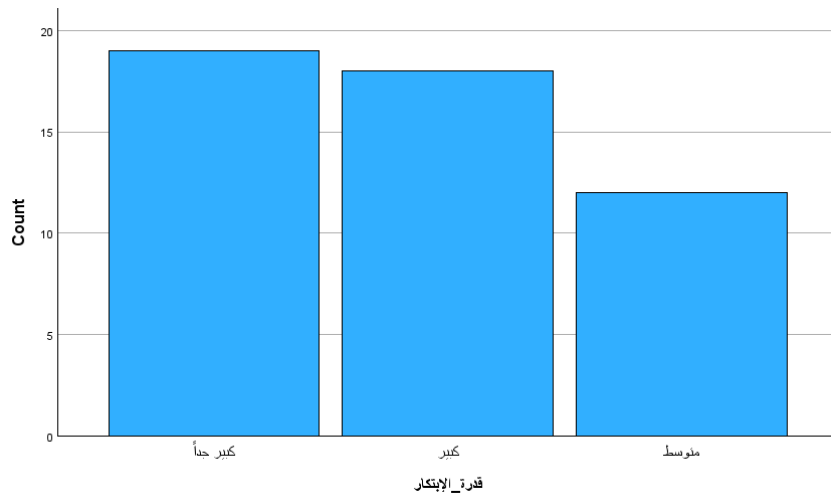
a. Dichotomy group tabulated at value 1.

3. تأثير التحول الرقمي على قدرة المنظمة على الابتكار

نلاحظ من التحليل الإحصائي أن التحول الرقمي لشركة سلطان للخدمات اللوجستية ساهم بشكل كبير في قدرة المنظمة على الابتكار، حيث تقاربت الاختيارات بين كبير جداً بنسبة 38.8% و كبير بنسبة 36.7%، و 24,5% من المبحوثين يرون أن نسبة تأثير التحول الرقمي على قدرة المنظمة على الابتكار متوسطة.

جدول 22: الإحصاءات الوصفية لتأثير التحول الرقمي على قدرة المنظمة على الابتكار

		قدرة_الابتكار			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	كبير جداً	19	38.8	38.8	38.8
	كبير	18	36.7	36.7	75.5
	متوسط	12	24.5	24.5	100.0
Total		49	100.0	100.0	



رسم توضيحي (11) للإحصاءات الوصفية لتأثير التحول الرقمي على قدرة المنظمة على الابتكار

6.4. التحديات والمشاكل

1. التحديات التي واجهتها المنظمة في تبني التحول الرقمي

تم طرح هذا السؤال في الاستبيان بصيغة الاختيار من متعدد بالإضافة إلى سؤال مفتوح في حال كان يوجد أي إضافة من المبحوثين، وضمن الخيارات تم تحديد التحديات الشائعة التي تواجهها المنظمات في تبني التحول الرقمي وهي (نقص التمويل، نقص المهارات التقنية، مقاومة التغيير من قبل الموظفين، ضعف البنية التحتية)، واستناداً على بيانات التحليل الإحصائي فإن 100% من المبحوثين اختاروا خيار واحد على الأقل، حيث أن 91.8% من المبحوثين لاحظوا أن مقاومة التغيير من قبل الموظفين هو من أبرز التحديات التي واجهتها المنظمة أثناء الرقمنة، ونقص المهارات التقنية تم اختيارها من قبل 38.8%، وقد تساوت نسبة اختيار كلاً من نقص التمويل وضعف البنية التحتية حيث تم اختيارهما من قبل 10.2%. أما بالنسبة للمنظمة واستناداً على البيانات الإحصائية فإن من أكبر التحديات التي واجهتها شركة سلطان للخدمات اللوجستية هي مقاومة التغيير من قبل الموظفين بنسبة 60.8%، ثم يليها نقص المهارات التقنية بنسبة 25.7%، و 6.8% لكلاً من نقص التمويل وضعف البنية التحتية. أما بالنسبة للسؤال المفتوح فلا يوجد أي إضافة من قبل المبحوثين.

جدول 23: ملخص إنجاز القضية للتحديات التي واجهت المنظمة أثناء التحول الرقمي

Case Summary						
	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
التحديات ^a	49	100.0%	0	0.0%	49	100.0%

a. Dichotomy group tabulated at value 1.

جدول 24: الإحصاءات الوصفية للتحديات التي تواجهها المنظمة أثناء التحول الرقمي

التحديات Frequencies				
		Responses		
		N	Percent	Percent of Cases
التحديات ^a	نقص_ التمويل	5	6.8%	10.2%
	نقص_ المهارات_ التقنية	19	25.7%	38.8%
	مقاومة_ التغيير	45	60.8%	91.8%
	ضعف_ البنية_ التحتية	5	6.8%	10.2%
Total		74	100.0%	151.0%

a. Dichotomy group tabulated at value 1.

2. كيف تعاملت المنظمة مع هذه التحديات؟

لابد للمنظمات في حال تبني التحول الرقمي أن تضع استراتيجية مدروسة لمقاومة التحديات التي قد تواجهها أثناء عملية التحول الرقمي، وتم طرح هذا السؤال في الاستبيان بصيغة الاختيار من متعدد إضافة إلى سؤال مفتوح في حال رغبة المشاركين في الإضافة، وبناء على التحديات التي تم طرحها مسبقاً تم تحديد الخيارات وهي (تطوير المهارات، زيادة الاستثمار في التكنولوجيا، تحديث البنية التحتية)، واستناداً على بيانات التحليل الإحصائي فإن 100% من المبحوثين اختاروا خيار واحد على الأقل، حيث لاحظ 91.8% من المبحوثين أن شركة سلطان للخدمات اللوجستية وضعت استراتيجية لتطوير مهارات الموظفين لمقاومة التغيير من قبل الموظفين، و 71.4% من المبحوثين اختاروا زيادة الاستثمار في التكنولوجيا، و 67.3% من المبحوثين اختاروا تحديث البنية التحتية. أما بالنسبة للمنظمة بشكل عام فقد قاومت شركة سلطان للخدمات التجارية التحديات من خلال تطوير مهارات الموظفين بنسبة 39.8%، و 31% من خلال الاستثمار في التكنولوجيا، و 29.2% من خلال تطوير البنية التحتية. أما بالنسبة للسؤال المفتوح فلا يوجد أي إضافة من قبل المبحوثين.

جدول 25: ملخص إنجاز القضية لمقاومة تحديات التحول الرقمي

Case Summary						
	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
مقاومة_التحديات ^a	49	100.0%	0	0.0%	49	100.0%
a. Dichotomy group tabulated at value 1.						

جدول 26: الإحصاءات الوصفية لمقاومة تحديات التحول الرقمي

مقاومة_التحديات Frequencies				
	Responses	Responses		
		N	Percent	Percent of Cases
مقاومة_التحديات ^a	تطوير_المهارات	45	39.8%	91.8%
	زيادة_الاستثمار_للتكنولوجيا	35	31.0%	71.4%
	تحديث_البنية_التحتية	33	29.2%	67.3%
Total		113	100.0%	230.6%
a. Dichotomy group tabulated at value 1.				

7.4. أفضل الممارسات والتوصيات:

1. الممارسات التي تتبعها المنظمة لتحقيق التحول الرقمي بنجاح

لابد على المنظمات أن تتبع استراتيجية واضحة ومدروسة لتحقيق التحول الرقمي بنجاح، ففي الجزء الأخير من الاستبيان تم التطرق إلى أهم الممارسات التي تتبعها شركة سلطان للخدمات اللوجستية لتحقيق التحول الرقمي بنجاح، وتم طرح هذا السؤال بصيغة الاختيار من متعدد لدراسة نسبة اعتمادية المنظمة على أهم الممارسات التي يجب على المنظمات اتباعها أثناء التحول الرقمي وهي (تطوير الاستراتيجية، تدريب الموظفين، استخدام التقنيات الحديثة، قياس الأداء)، إضافة إلى سؤال مفتوح في حال توجد أي إضافة لدى المبحوثين. وبناءً على بيانات التحليل الإحصائي فإن 100% من المبحوثين اختاروا خيار واحد على الأقل. وحسب المبحوثين فإن المنظمة اهتمت بتدريب الموظفين بنسبة 100%، وتم اختيار استخدام التقنيات الحديثة من قبل 93.9% من المبحوثين، و يليها تطوير الاستراتيجية تم اختيارها بنسبة 71% من قبل المبحوثين، و 69.4% من المبحوثين اختاروا قياس الأداء. أما بالنسبة للمنظمة بشكل عام وبناءً على البيانات الإحصائية فإن أهم الممارسات التي اتبعتها شركة سلطان للخدمات اللوجستية لتحقيق التحول الرقمي بنجاح بالتوالي هي تدريب الموظفين بنسبة 29.9%، استخدام التقنيات الحديثة بنسبة 28%، يليها تطوير الاستراتيجية بنسبة 21.3%، واخيراً قياس الأداء بنسبة 20.7%. أما بالنسبة للسؤال المفتوح فلا يوجد أي إضافة من قبل المبحوثين.

جدول 27: ملخص إنجاز القضية للممارسات التي تحقق نجاح التحول الرقمي

	Case Summary					
	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
ممارسات_ التحول_ الرقمي ^a	49	100.0%	0	0.0%	49	100.0%

a. Dichotomy group tabulated at value 1.

جدول 28: الإحصاءات الوصفية للممارسات التي تحقق نجاح التحول الرقمي

ممارسات_ التحول_ الرقمي				
Frequencies				
	Responses	Percent of Cases		
		N	Percent	Percent of Cases
ممارسات_ التحول_ الرقمي ^a	تطوير_ الاستراتيجية	35	21.3%	71.4%
	تدريب_ الموظفين	49	29.9%	100.0%
	استخدام_ التقنيات_ الحديثة	46	28.0%	93.9%
	قياس_ الأداء	34	20.7%	69.4%
Total		164	100.0%	334.7%

a. Dichotomy group tabulated at value 1.

2. هل لديك أي توصيات أخرى للمؤسسات التي تسعى لتحقيق التميز المؤسسي؟

سؤال مفتوح تم طرحه في آخر الاستبيان لإستعراض توصيات المبحوثين للمؤسسات التي تسعى لتحقيق التميز المؤسسي، وكانت إجاباتهم:

- على المؤسسات التي تهدف لتبني التحول الرقمي توظيف إستراتيجية واضحة ومدروسة تتناسب مع مجال المنظمة وتتناسب مع إمكانياتها المادية ومحاولة توفير كافة السبل التي من شأنها تحقيق التميز المؤسسي، تبني الرقمية ضروري في الوضع الراهن وذلك لضمان الاستمرارية ولتفادي أي معوقات ممكن أن تعيق سير العمل.
- التحول الرقمي يساعد على تعزيز الأعمال الإدارية
- مواكبة التكنولوجيا وتدريب الموظفين
- التعاقد مع شركات استشارية في نفس المجال
- عمل دورات تدريبية مكثفة في أنظمة العمل داخل المؤسسة
- قياس الأداء الرقمي بانتظام

- عدم التردد في التطوير ووضع خطة واضحة للتحويل الرقمي
- دراسة وتطوير و مزيد من استراتيجيات التحويل الرقمي في جميع المنظمات وتطوير وتدريب الموظفين على التحويل الرقمي
- سهولة الخدمات وسرعة الإستجابة في المعاملات والخدمات للوصول إلى أعلى التقنيات
- من الضروري مواكبة التغيرات الحالية وابتكار استراتيجيات رقمية تتناسب مع مهام المؤسسة
- تعزيز مهارات الموظفين

5. تحليل النتائج:

لا يمكن التأكيد على قيمة متغيرات الدراسة في البحث العلمي، قد يقوم الباحثون بتغيير وقياس وتحليل المتغيرات لفهم الروابط بين الأسباب والنتائج. ولا بد من اختيار العوامل وتحديدتها بعناية للحصول على بحث صالح، يمكن أن تكون المتغيرات مستقلة (يتلاعب بها الباحث) أو تابعة (نتائج قابلة للقياس) ومن المهم وصف المتغيرات بدقة وتوظيفها بطريقة تسمح بالقياس والتحليل. وفي هذه الدراسة سنوضح أهم المتغيرات التي تتأثر بالتحويل الرقمي في المؤسسات الخدمية وهي:

- يوجد علاقة إيجابية بين مستوى تبني التحويل الرقمي وتقليل التكاليف التشغيلية
- يوجد علاقة إيجابية بين التحويل الرقمي وتحسين تجربة العملاء
- يوجد علاقة إيجابية بين التحويل الرقمي وتعزيز الابتكار

1. يوجد علاقة إيجابية بين مستوى تبني التحويل الرقمي وتقليل التكاليف التشغيلية

تعتمد الشركات بجميع أحجامها بشكل متزايد على تقنيات مختلفة لتبسيط عملياتها وزيادة الكفاءة. أحد الجوانب الحاسمة التي تؤثر عليها التكنولوجيا بشكل كبير هو التكاليف العامة التي تتكبدها المنظمات. تشير التكاليف العامة إلى النفقات التي لا ترتبط بشكل مباشر بإنتاج السلع أو الخدمات ولكنها ضرورية لحسن سير العمل. حيث يمكن للرقمنة أن تقلل من التكاليف التشغيلية من خلال الأتمتة، ومن خلال الأنظمة والعمليات الآلية، وتقليل اعتمادها على العمل اليدوي بشكل كبير والذي بدوره يؤدي إلى انخفاض التكاليف التشغيلية.

استناداً إلى جدول (12) فإن نسبة الكفاءة التشغيلية زادت بنسبة 100% نتيجة تبني التحويل استراتيجياً التحويل الرقمي في شركة سلطان للخدمات اللوجستية.

بناءً على الجدول (13) فإن تبني التحويل الرقمي ساهم في تحسين مجالات الكفاءات التشغيلية في عدة جوانب أهمها:

- تبني التحويل الرقمي ساهم بزيادة الإنتاجية بنسبة 28%.
- تبني التحويل الرقمي ساهم في تحسين إدارة الجودة بنسبة 26%.
- تبني التحويل الرقمي ساهم في تحسين خدمة العملاء بنسبة 19.3%
- تبني التحويل الرقمي ساهم في زيادة إدارة الموارد بنسبة 16.7%.

2. يوجد علاقة إيجابية بين التحويل الرقمي وتحسين تجربة العملاء

هناك اهتماماً متزايداً من المنظمات بالحفاظ على العملاء الحاليين، قياس رضا العملاء مؤشراً لمدى نجاح المنظمة في تقديم المنتجات والخدمات إلى السوق. لضمان حصول المنظمة على عملاء سعداء ومخلصين وزيادة هذا العدد، لا بد العمل من أجل رفع مستوى رضا العملاء.

ولرفع رضا العملاء لابد من فهم توقعات العملاء، والتعامل معهم بطريقة صحيحة من خلال تقديم مساعدة متعددة القنوات والاستماع إلى شكاويهم واقتراحاتهم، مع مراعاة عدم تجاهل العناصر السلبية منهم. فقد أشارت دراسة حديثة في الولايات المتحدة إلى أن حوالي 50٪ من العملاء يعتقدون أن العلامات التجارية لا تلبى توقعات العملاء.

استناداً إلى بيانات التحليل الإحصائي في الجدول (15) فإن تبني استراتيجية التحول الرقمي في شركة سلطان للخدمات اللوجستية زادت من تحسين تجربة العملاء بنسبة 100%.

بناءً على الجدول (17) فإن تبني التحول الرقمي ساهم في تحسين تجربة العملاء في عدة جوانب أهمها:

- تبني التحول الرقمي ساهم بزيادة إمكانية الوصول بنسبة 29.1 %
- تبني التحول الرقمي ساهم بزيادة جودة الخدمة بنسبة 28.5%.
- تبني التحول الرقمي ساهم بزيادة سرعة الاستجابة بنسبة 27.2%.
- تبني التحول الرقمي ساهم بزيادة تخصيص الخدمة بنسبة 15.2%.

3. يوجد علاقة إيجابية بين التحول الرقمي وتعزيز الابتكار

يُعتبر الابتكار ركيزة من ركائز البقاء وسمّة من سمات التطور والنمو؛ فمن خلال الابتكار تسعى المنظمات لتحقيق القيمة المضافة، وتكوين المعارف ونشرها، وتقديم الخدمات والمنتجات الإبداعية. وقد حصلت المملكة مؤخراً على المركز 61 في مؤشر الابتكار العالمي (GII)، وهو مؤشر يصنف الأداء الابتكاري لـ 126 دولة تُمثل أكثر من 90% من سكان العالم وأكثر من 96% من الناتج القومي الإجمالي العالمي. وكخطوة أساسية في اتجاه تحسين ترتيب المملكة على هذا المؤشر العالمي، ينبغي الاهتمام بالابتكار واعتباره مطلباً إستراتيجياً تسعى المنظمات لفهم عناصره ومراحله المتعددة، ومعرفة العوامل التنظيمية والبشرية والمادية التي تلعب دوراً جوهرياً في تحفيزه.

ولتعزيز الابتكار داخل المنظمات لا بد من توظيف الكفاءات العالية و تحفيز فريق العمل على التفكير الإبداعي وتقديم حلول مبتكرة يمكن أن يعزز من كفاءة العمل ويساهم في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للشركة .

استناداً إلى بيانات التحليل الإحصائي في الجدول (19) فإن تبني استراتيجية التحول الرقمي في شركة سلطان للخدمات اللوجستية زادت من تعزيز الابتكار بنسبة 93%.

بناءً على الجدول (12) فإن تبني التحول الرقمي ساهم في تعزيز الابتكار داخل المنظمة في عدة جوانب أهمها:

- تبني التحول الرقمي ساهم بزيادة تطوير الخدمات بنسبة 39.3%.
- تبني التحول الرقمي ساهم بزيادة تحسين العمليات بنسبة 37.7%.
- تبني التحول الرقمي ساهم بزيادة تطوير المنتجات بنسبة 23%.

6. فرضيات الدراسة:

سيتم اختبار الفرضيات باستخدام chi-square لتحليل وفهم العلاقة بين المتغيرات.

من خلال تحليل العلاقة بين مستوى تبني التحول في المنظمة مع ركائز التميز المؤسسي وهي (الكفاءة التشغيلية، رضا العملاء، تعزيز الابتكار).

الفرضية الأولى: لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية 0.05 بين تبني التحول الرقمي وتقليل التكاليف التشغيلية.

نظراً لأن قيمة sig تساوي 0.002 وهي أصغر من 0.05 فإننا نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل، أي أن العلاقة بين تبني التحول الرقمي وتقليل الكفاءة التشغيلية دالة إحصائياً.

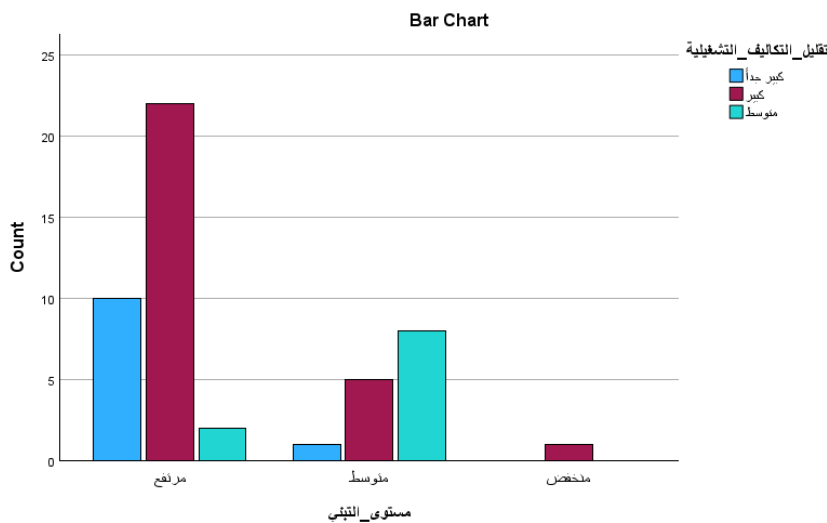
جدول 29: ملخص إنجاز القضية لاختبار كاي سكوير للفرضية الأولى

Case Processing Summary						
	Valid		Cases Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
مستوى_التبني * تقليل_التكاليف_ التشغيلية	49	100.0%	0	0.0%	49	100.0%

جدول 30: اختبار كاي سكوير للفرضية الأولى العلاقة بين تبني التحول الرقمي وتقليل التكاليف التشغيلية

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	17.183 ^a	4	.002
Likelihood Ratio	16.499	4	.002
Linear-by-Linear Association	9.613	1	.002
N of Valid Cases	49		

a. 5 cells (55.6%) have expected count less than 5. The minimum expected count is.20.



رسم (12) توضيحي لاختبار كاي سكوير للفرضية الأولى العلاقة بين تبني التحول الرقمي وتقليل التكاليف التشغيلية

الفرضية الثانية: لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية 0.05 بين تبني التحول الرقمي ورضا العملاء. نظراً لأن قيمة sig تساوي 0.007 وهي أصغر من 0.05 فإننا نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل، أي أن العلاقة بين تبني التحول الرقمي وزيادة رضا العملاء دالة إحصائياً.

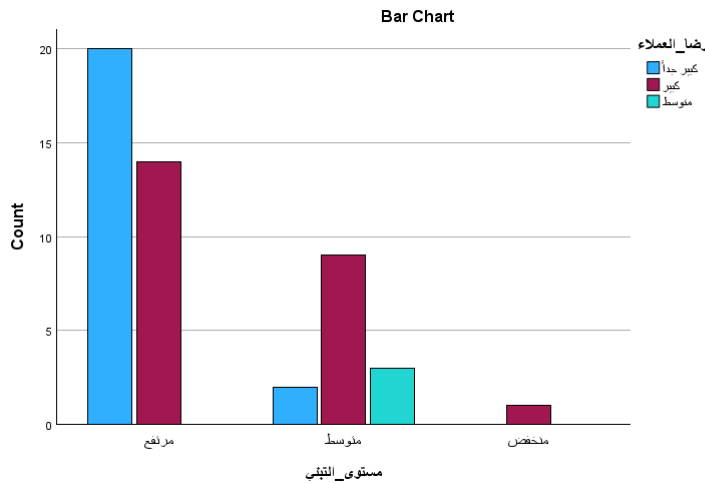
جدول 31: ملخص إنجاز القضية لاختبار كاي سكوير للفرضية الثانية

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
مستوى_التبني * رضا_العملاء	49	100.0%	0	0.0%	49	100.0%

جدول 32: اختبار كاي سكوير للقضية الثانية العلاقة بين تبني التحول الرقمي ورضا العملاء

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	13.963 ^a	4	.007
Likelihood Ratio	15.205	4	.004
Linear-by-Linear Association	11.059	1	<.001
N of Valid Cases	49		

a. 5 cells (55.6%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .06.



رسم (13) توضيحي لاختبار كاي سكوير العلاقة بين تبني التحول الرقمي ورضا العملاء

الفرضية الثالثة: لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية 0.05 بين تبني التحول الرقمي و قدرة الابتكار. نظراً لأن قيمة sig تساوي 0.178 وهي أكبر من 0.05 فإننا نقبل الفرض الصفري ونرفض الفرض البديل، أي أن العلاقة بين تبني التحول الرقمي و قدرة الابتكار ليست دالة إحصائياً.

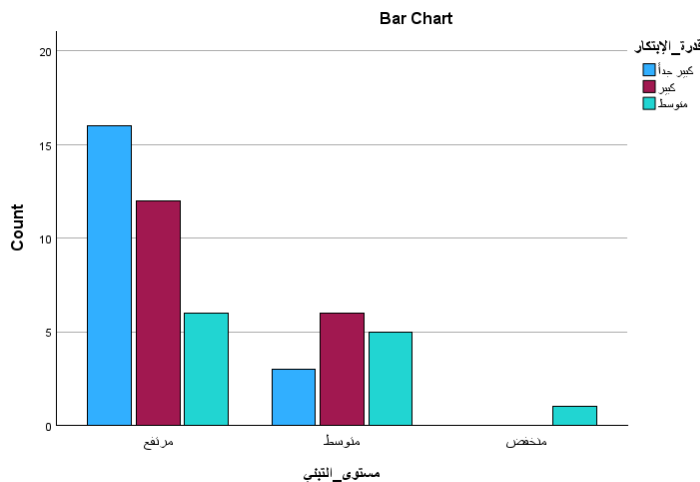
جدول 33: ملخص إنجاز الفرضية للفرضية الثالثة

	Case Processing Summary					
	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
مستوى_التبني * قدرة_الابتكار	49	100.0%	0	0.0%	49	100.0%

جدول 34: اختبار كاي سكوير للفرضية الثالثة العلاقة بين تبني التحول الرقمي و قدرة الابتكار

	Chi-Square Tests		
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	6.304 ^a	4	.178
Likelihood Ratio	6.181	4	.186
Linear-by-Linear Association	4.948	1	.026
N of Valid Cases	49		

a. 4 cells (44.4%) have expected count less than 5. The minimum expected count is. 24.



رسم (14) اختبار كاي سكوير للفرضية الثالثة العلاقة بين تبني التحول الرقمي و قدرة الابتكار

تحليل التباين بين المتغيرات:

تحليل التباين ويرمز له اختصاراً بـ ANOVA، واختبار معلمي يستخدم للمقارنة بين المتوسطات أو التوصل إلى قرار يتعلق بوجود أو عدم وجود فروق بين متوسطات الأداء عند المجموعات التي تعرضت لمعالجات مختلفة بهدف التوصل إلى العوامل التي تجعل متوسط من المتوسطات يختلف عن المتوسطات الأخرى.

بناءً على تحليل التباين سنسعى إلى قياس العلاقة بين طبيعة عمل الموظف في المنظمة وتأثيره على تحقيق التميز المؤسسي من خلال قياس التباين بين المسمى الوظيفي و (تقليل التكاليف التشغيلية، رضا العملاء، وقدرة الابتكار)، حسب اختبار ANOVA فإن قيمة sig لكل من قدرة الابتكار وتقليل التكاليف التشغيلية ورضا العملاء) أكبر من مستوى الدلالة المعنوية 0.05، إذن ليست هناك فروق دالة احصائياً بين متوسط هذه المجموعات.

جدول 35: تحليل انوفا

		ANOVA				
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
قدرة_ الابتكار	Between Groups	.269	2	.135	.208	.813
	Within Groups	29.731	46	.646		
	Total	30.000	48			
تقليل_ التكاليف_ التشغيلية	Between Groups	1.029	2	.515	1.187	.314
	Within Groups	19.950	46	.434		
	Total	20.980	48			
رضا_ العملاء	Between Groups	.314	2	.157	.417	.662
	Within Groups	17.319	46	.376		
	Total	17.633	48			

7. ملخص نتائج البحث:

1.7. نتائج المضمون النظري:

أسفرت الدراسة النظرية لدراسة واقع تبني التحول الرقمي في المؤسسات الخدمية ودوره في تحقيق التميز المؤسسي عن مجموعة من النتائج الهامة التي يمكن تلخيصها على النحو التالي:

- أكدت الدراسة أن التحول الرقمي يمثل عملية استراتيجية تشمل استخدام التقنيات الرقمية لتحسين أداء المؤسسات وابتكار نتائج أعمال جديدة، وقد ساهم تبني التحول الرقمي في تحقيق التميز المؤسسي من خلال تحسين الكفاءة التشغيلية وتقديم خدمات مبتكرة وزيادة رضا العملاء والذي بدوره يعزز القدرة التنافسية للمؤسسات الخدمية في السوق.

- كشفت الدراسة أن هناك عدة عوامل تؤثر على نجاح تبني التحول الرقمي وهي الدعم القيادي، الثقافة التنظيمية، البنية التحتية التكنولوجية، والمهارات الرقمية للعاملين.
- كشفت الدراسة عن أبرز التحديات التي واجهت المنظمة أثناء التحول الرقمي وهي مقاومة التغيير من قبل الموظفين، نقص المهارات التقنية، والقيود المالية. والتغلب عليها يتطلب التزاماً استراتيجياً من القيادة العليا من خلال تطوير المهارات والبنية التحتية.
- أكدت الدراسة أن التحول الرقمي يفتح أفقاً جديدة للمؤسسات الخدمية، والاستفادة من الفرص المتاحة يكون مفتاحاً أساسياً لتحقيق النجاح والتميز المؤسسي على المدى الطويل.

2.7. نتائج التحليل الإحصائي:

الفروض التي توصلت لها دراسة واقع تبني استراتيجية التحول الرقمي في المؤسسات الخدمية ودوره في تحقيق التميز المؤسسي بالتطبيق على شركة سلطان للخدمات اللوجستية هي:

- لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية 0.05 بين تبني التحول الرقمي و تقليل التكاليف التشغيلية بناءً على اختبار الفرضية تم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرض البديل أي هناك علاقة دالة احصائياً بين تبني التحول الرقمي وتقليل التكاليف التشغيلية.
- لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية 0.05 بين تبني التحول الرقمي وزيادة رضا العملاء بناءً على اختبار الفرضية تم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرض البديل أي هناك علاقة دالة احصائياً بين تبني التحول الرقمي وزيادة رضا العملاء.
- يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية 0.05 بين تبني التحول الرقمي وزيادة القدرة على الابتكار داخل المنظمة بناءً على اختبار الفرضية تم قبول الفرضية الصفرية ورفض الفرض البديل أي لا يوجد علاقة دالة احصائياً بين تبني التحول الرقمي وقدرة الابتكار داخل المنظمة.
- لا يوجد فروق ذات دلالة احصائياً عند مستوى المعنوية 0.05 بين المسمى الوظيفي ومتوسطات تقليل التكاليف التشغيلية و رضا العملاء و قدرة الابتكار، بناءً على اختبار الفرضية الصفرية لتحليل التباين تم قبول الفرضية الصفرية ورفض الفرض البديل أي هناك علاقة دالة احصائياً بين المسمى الوظيفي و مجموعة متوسطات التكاليف التشغيلية و رضا العملاء وقدرة الابتكار.

8. التوصيات:

بعد الانتهاء من دراسة واقع تبني استراتيجية التحول الرقمي في المؤسسات الخدمية ودوره في تحقيق التميز المؤسسي والتي تم تطبيقها على شركة سلطان للخدمات اللوجستية، واستناداً إلى النتائج التي تم التوصل إليها، يمكن تقديم مجموعة من التوصيات التي تهدف إلى تحسين وتطوير استراتيجيات التحول الرقمي وتعزيز الأداء المؤسسي.

ولتبني رقمنة ناجحة لا بد من تعزيز الوعي بين الموظفين والمديرين حول أهمية التحول الرقمي من خلال تنظيم ورش عمل وعمل دورات تدريبية وحملات توعية داخل المؤسسة لتقليل مقاومة التغيير وتعزيز تقبل الموظفين، وتطوير بنية تحتية تكنولوجية قوية وقابلة للتوسع لتحسين العمليات ولزيادة الكفاءة التشغيلية، كما ينبغي على المؤسسات تبني استراتيجية رقمية مرنة تتكيف

مع التغيرات السريعة في التكنولوجيا وتستجيب بشكل فعال مع التحديات والفرص والذي بدوره يساعد المنظمة على تحقيق تميز تنافسي مستدام، وتشجيع الابتكار من خلال تحفيز الموظفين على تقديم أفكار جديدة ومبادرات رقمية تساهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة، وعلى المؤسسات الخدمية الاستفادة من التحول الرقمي في تطوير منصات رقمية تتناسب مع العملاء والذي بدوره يؤدي إلى تحسين تجربة العملاء وتعزيز رضاهم وولائهم للمؤسسة مما يؤدي إلى تحقيق التميز المؤسسي، كما يجب على المؤسسات وضع مؤشرات أداء رئيسية لقياس مدى نجاح استراتيجيات التحول الرقمي لضمان تحقيق أهداف المؤسسة والوصول إلى التميز المؤسسي، إضافة إلى تقييم المخاطر المحتملة والمرتبطة بالتحول الرقمي وذلك لتقليل تأثير التحديات ولضمان نجاح استراتيجيات التحول الرقمي.

تبادل المعرفة والتجارب بين المؤسسات الخدمية المختلفة يساعد المؤسسات على التعلم من تجارب الآخرين وتجنب الأخطاء الشائعة وتعد هذه التوصيات خطوات عملية يمكن للمؤسسات الخدمية اتخاذها لتبني استراتيجية تحول رقمي تتكيف مع التحديات المستقبلية في عالم يتسم بالتحول السريع نحو الرقمنة.

9. المراجع:

- ألفونس قزمان، د.، حسين عبد المعطي، أ.، أحمد، حمدي ثابت، & ثابت. (2023). تفعيل دور القيادات المدرسية في التعليم الثانوي العام بمصر لتحقيق متطلبات التحول الرقمي. مجلة كلية التربية (أسيوط)، (10)39، 367-386.
- ناجي، ر. ع.، & رابعة عبد التواب. (2022). معوقات التحول الرقمي بمؤسسات الخدمات الاجتماعية. مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، (2)28، 271-298.
- زكري، ميرنا سامي، عبد الوارث، مروة فوزي، الرميدي، بسام سمير، & ... هالة عبد الرحمن. (2024). أثر التحول الرقمي على أداء شركات الطيران بعد جائحة كورونا. مجلة كلية السياحة والفنادق-جامعة مدينة السادات، (1)8، 80-105.
- علي سلمان مهدي، & باسل قاسم الشبخلي. (2008). Development of Maintenance Management System for Himreen Dam Project. Iraqi Journal of Civil Engineering (11).
- القطاع الجمركي سجل تقدماً في الخدمات اللوجستية. (2020، 20 جمادى الآخر). الشرق الأوسط. تم الاسترجاع من الرابط «الرقمنة» تقفز بقطاع الجمارك السعودي للمرتبة السادسة عالمياً (aawsat.com)
- تحديات ومعوقات فشل التحول الرقمي. (2024، 13 يونيو). خدمات بكة للمنشآت. تم الاسترجاع من الرابط ما هي تحديات ومعوقات وأسباب فشل التحول الرقمي وكيف يمكن التغلب عليها؟ - بكة للتعليم (bakkah.com)
- سالم، محمد. (2023). التميز التنظيمي. تم الاسترجاع من الرابط التميز التنظيمي - الشبكة العربية للتميز والاستدامة (sustainability-excellence.com)
- العلوان، د. جعفر. تعزيز الابتكار في ظل 2030. تم الاسترجاع من الرابط مجلة التنمية الإدارية تعزيز الابتكار في ظل رؤية (ipa.edu.sa)2030

Doi: doi.org/10.52133/ijrsp.v5.58.8