

"أثر التحول الرقمي في تحقيق التميز المؤسسي الحكومي: دراسة ميدانية على موظفي إدارة هيئة الهلال الأحمر السعودي بمحافظة الطائف"

إعداد الباحثين:

صفوان بن سعيد بن مفتن البلادي

ماجستير في الإدارة العامة-كلية الاقتصاد والإدارة-جامعة الملك عبد العزيز-جدة-المملكة العربية السعودية

سظام بن علي بن محمد القرشي

هيئة الهلال الأحمر السعودي-المملكة العربية السعودية

د. وائل بن شافي بن منزل الشمري

قسم الإدارة العامة-كلية الاقتصاد والإدارة-جامعة الملك عبد العزيز-جدة-المملكة العربية السعودية



المستخلص:

سعت هذه الدراسة إلى استقصاء واقع أثر التحول الرقمي في تحقيق التميز المؤسسي الحكومي لدى موظفي إدارة هيئة الهلال الأحمر السعودي بمحافظة الطائف، مع بيان دور أبعاد التحول الرقمي في تعزيز هذا التميز، ورصد أبرز المتطلبات المهارية اللازمة للموظفين. واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، حيث طبقت أداة الاستبانة على مجتمع الدراسة بأسلوب الحصر الشامل ليشمل جميع الموظفين والبالغ عددهم (300) موظفاً.

وقد خلصت النتائج إلى وجود مستوى عالٍ من الوعي بأهمية التحول الرقمي كأداة للتطوير، مع اعتماد الهيئة بشكل كبير على تكنولوجيا الحاسوب والإنترنت في إنجاز معاملاتها. كما كشفت الدراسة أن أبعاد التحول الرقمي (المعرفية، والقيمية، والمهارية) تقسم ما نسبته 73% من التغيرات الحاصلة في التميز المؤسسي الحكومي. وبناءً على ذلك، أوصت الدراسة بضرورة تكثيف البرامج التدريبية التعريفية بمزايا التحول الرقمي لتعزيز وعي القيادات والكوادر الإدارية بسبل الاستفادة منها في تيسير منظومة العمل.

الكلمات المفتاحية: التحول الرقمي – البعد المعرفي – البعد القيمي – البعد المهاري – التميز المؤسسي الحكومي: إدارة هيئة الهلال الأحمر بمحافظة الطائف.

المقدمة:

أحدثت شبكة الإنترنت تحولاً جذرياً في أنماط التفاعل بين الأفراد والمؤسسات، وعززت من فرص الوصول إلى الموارد على الصعيدين المحلي والدولي. ورغم المساعي الحكومية والمؤسسية الحديثة لتبني التقنيات الحديثة، إلا أن هذه الممارسات لا تزال دون مستوى الاستغلال الأمثل للإمكانيات الرقمية المتاحة؛ مما يفرض على المنظمات إحداث تغييرات جوهرية في هياكلها الإدارية وأدائها العام لتحقيق غاياتها الاستراتيجية (الخوري، 2020).

ويبرز 'التحول الرقمي' كأحد أهم المفردات التقنية المعاصرة التي نالت اهتماماً واسعاً؛ حيث أضحت استثماره ضرورة حتمية لمواكبة التطورات المتسارعة، وتلبيةً للمتطلبات الوطنية الطموحة المتمثلة في رؤية المملكة 2030 (حريري، 2021).

"يصنف التحول الرقمي كمسار إستراتيجي بدأت إرصاصاته ومعالجاته الفعلية منذ حقبة التسعينيات، ليعاود الظهور بزخم أكبر في منتصف العقد الأول من الألفية الثالثة؛ حيث انصب التركيز حينها على حوسبة العمليات التشغيلية وتطويرها عبر توظيف تقنيات المعلومات والاتصالات الحديثة، بغية ابتكار نماذج أعمال مؤسسية مستحدثة تضمن البقاء والمنافسة في خارطة العالمية. وبالإسقاط على واقع القطاع غير الربحي، وتحديدًا المؤسسات والكيانات الحكومية، فإن هذا التحول يفرض عليها إعادة هندسة أنشطتها الجوهرية لتلبية تطلعات أصحاب المصلحة، والوفاء بمتطلبات رسالتها السامية، وتقديم خدمات عامة تتسم بالجودة الفائقة. علاوة على ذلك، يتطلب الأمر صياغة مؤشرات أداء رئيسية دقيقة توازن بين كفاءة الإنفاق وتنفيذ المهام الموكلة إليها، وتحقيق جملة من الأهداف النوعية التي تميز القطاعات غير الهادفة للربح."

وتحقيقاً لسعي المملكة العربية السعودية أن تكون في مصاف الدول المتقدمة؛ نلاحظ التطور الكبير والمتسارع في شتى المجالات وفق رؤية 2030، فاتجهت رؤيتها وخططها إلى تكوين مجتمع المعرفة والتحول الرقمي والاستفادة من التكنولوجيا.

"وعلاوة على ذلك، يمثل التحول الرقمي في وقتنا الراهن توجهاً جوهرياً ومساراً لا غنى عنه لتحقيق أهداف التنمية المستدامة والوصول إلى معايير التميز المؤسسي الحكومي المنشودة. وتعد جودة الأداء الوظيفي للعاملين في الجهاز الإداري أهم الركائز الاستراتيجية التي يستند إليها إنفاذ التحول الرقمي داخل تلك المؤسسات؛ إذ يساهم الارتقاء بمستوى الأداء في تجويد العمليات التشغيلية، وترسيخ دعائم الثقة المتبادلة بين الوحدات الحكومية وكافة الأطراف ذات المصلحة. إن هذا التكامل بين التحول التقني وكفاءة المورد البشري هو المسار الحتمي للوصول بالمنظمة إلى أقصى درجات التميز المؤسسي والريادة في العمل الحكومي."

ومن خلال هذا البحث؛ يسعى الباحث لمعرفة أثر التحول الرقمي في تحقيق التميز المؤسسي الحكومي؛ بالتطبيق على موظفي إدارة هيئة الهلال الأحمر السعودي بمحافظة الطائف.

مشكلة الدراسة:

إن تنفيذ متطلبات التحول الرقمي يحتاج إلى بذل استثمارات عالية، من أجل أن يؤتي ثماره، وتعتبر المهارات الرقمية واحدة من أهم هذه المتطلبات، وأحد التحديات المسببة في وجود فجوة بين المهارات المطلوبة؛ للوفاء باحتياجات مجتمعنا الرقمي الجديد، وتلك المهارات الموجودة بالفعل، ولأن الموظف الحكومي واحدًا من الداعمين الهامة للتأكد من كفاءة وفاعلية تنفيذ أي عمل، فهو يعتبر مطلب أساسي لجودة تنفيذ التحول الرقمي بالوحدة الحكومية، ومدى التحسن في كفاءة وفاعلية أدائها بعد تطبيقه، وما يتطلب منه امتلاك مجموعة من المهارات، من بينها المهارات الرقمية التي تساعده في القيام بمهامه، والتقرير عن مدى جودته، ليس فقط من أجل توفير تأكيد معقول عن كفاءة وفاعلية تنفيذ التحول الرقمي بالوحدة الحكومية، وإنما أيضًا من أجل دفع هذه الوحدة للمشاركة في سباق التميز المؤسسي؛ ليكون لها موقعها المتميز بين الوحدات الأخرى.

"تتسابق المنظمات والهيئات المعاصرة نحو تبني استراتيجيات التحول الرقمي كخيار حتمي لمواكبة الفترات التكنولوجية المتسارعة؛ وفي هذا الصدد، أجمعت الأدبيات والدراسات السابقة على المحورية البالغة لهذا التحول. فقد شددت دراسة (شديد، 2021) على الأهمية القصوى للتعجيل بمسار التحول الرقمي، بوصفه أحد المحركات الجوهرية التي تدفع عجلة التنمية المستدامة، فضلاً عن دوره في إعادة صياغة وتطوير بيئة العمل الإداري في القطاع الحكومي، بما يضمن تقديم خدمات رقمية متطورة تلائم احتياجات الجمهور وتطلعاتهم. وفي سياق متصل، سلطت دراسة (حماد، 2020) الضوء على الأبعاد النوعية للتحول الرقمي، مؤكدةً على دوره الفاعل في الارتقاء بمستويات أداء الكادر الوظيفي؛ نظراً لما يمتلكه هذا التحول من قدرة فائقة على صقل مهارات العاملين وتطوير ملكاتهم المهنية، بالتوازي مع تحديث البنية التحتية التكنولوجية وتطوير النظم التقنية في مختلف الشركات والمؤسسات التنظيمية. وبينما أوصت دراسة (الشمري، 2022) إلى ضرورة إشراك مجموعة من الخبراء في مجال الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات من أجل تطوير أنظمة وبرمجيات لدعم عملية التحول الرقمي في المؤسسات بشكل عام وخصوصاً في الجامعات، وذلك للقضاء على محو الأمية الرقمية وتقديم استراتيجيات للسماح بتطبيق التقنيات الرقمية بشكل أكثر فعالية.

"ما أثر التحول الرقمي في تحقيق التميز المؤسسي الحكومي لدى موظفي إدارة هيئة الهلال الأحمر السعودي بمحافظة

الطائف؟".

تتفرع من التساؤل الرئيس للدراسة التساؤلات الفرعية الآتية:

1. ما أثر البعد المعرفي للتحول الرقمي في تحقيق التميز المؤسسي الحكومي لدى موظفي إدارة هيئة الهلال الأحمر السعودي بمحافظة الطائف؟
2. ما أثر البعد القيمي للتحول الرقمي في تحقيق التميز المؤسسي الحكومي لدى موظفي إدارة هيئة الهلال الأحمر السعودي بمحافظة الطائف؟
3. ما أثر البعد المهاري للتحول الرقمي في تحقيق التميز المؤسسي الحكومي لدى موظفي إدارة هيئة الهلال الأحمر السعودي بمحافظة الطائف؟
4. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول أثر التحول الرقمي في تحقيق التميز المؤسسي الحكومي تُعزى للمتغيرات الديموغرافية والوظيفية (المؤهل العلمي، سنوات الخدمة، المسمى الوظيفي)؟

فرضيات الدراسة:

جاءت الفرضية الرئيسة لهذه الدراسة ممثلةً في: "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات آراء المبحوثين حول أثر التحول الرقمي في تحقيق التميز المؤسسي الحكومي". ويتفرع منها الفرضيات الفرعية التالية:

- الفرضية الفرعية الأولى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات آراء المبحوثين حول أثر البعد المعرفي للتحول الرقمي في تحقيق التميز المؤسسي الحكومي.
- الفرضية الفرعية الثانية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات آراء المبحوثين حول أثر البعد القيمي للتحول الرقمي في تحقيق التميز المؤسسي الحكومي.
- الفرضية الفرعية الثالثة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات آراء المبحوثين حول أثر البعد المهاري للتحول الرقمي في تحقيق التميز المؤسسي الحكومي.
- الفرضية الفرعية الرابعة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات آراء المبحوثين حول أثر التحول الرقمي في تحقيق التميز المؤسسي الحكومي تبعاً لمتغير (المؤهل العلمي، سنوات الخدمة، المسمى الوظيفي).

أهداف الدراسة:

تتمثل الغاية الرئيسة لهذه الدراسة في استقصاء أثر التحول الرقمي في تحقيق التميز المؤسسي الحكومي لدى موظفي إدارة هيئة الهلال الأحمر السعودي بمحافظة الطائف.

وينبثق عن هذا الهدف الرئيس الأهداف الفرعية التالية:

1. تشخيص واقع أثر التحول الرقمي في الوصول إلى التميز المؤسسي الحكومي، من وجهة نظر موظفي إدارة هيئة الهلال الأحمر السعودي بمحافظة الطائف.
2. بيان أثر أبعاد التحول الرقمي في تحقيق التميز المؤسسي الحكومي لدى موظفي إدارة هيئة الهلال الأحمر السعودي بمحافظة الطائف.
3. التعرف على واقع ممارسة موظفي إدارة هيئة الهلال الأحمر السعودي بمحافظة الطائف لمهارات التحول الرقمي.
4. تحديد أهم متطلبات موظفي إدارة هيئة الهلال الأحمر السعودي بمحافظة الطائف لمهارات التحول الرقمي.
5. رصد أهم التحديات التي تواجه موظفي إدارة هيئة الهلال الأحمر السعودي بمحافظة الطائف للتحول الرقمي.
6. تقديم نتائج الدراسة والتوصيات لإدارة هيئة الهلال الأحمر السعودي بمحافظة الطائف.

أهمية الدراسة:

تتمثل أهمية الدراسة في جانبين أساسيين؛ على النحو التالي:

أ- الأهمية النظرية:

- أصبح التحول الرقمي بوسائله التكنولوجية هو المحرك الرئيس في معظم المجالات وعلى الأخص الجانب الإداري، وذلك باستخدام تطبيقات التكنولوجيا في معظم دول العالم.
- اهتمام غالبية المؤسسات بعملية التحول الرقمي، لما تحققه من مميزات لم تكن متاحة من قبل، ولا سيما في التميز المؤسسي.
- التقدم الكبير في مجال التحول الرقمي، سواء ظهور معلومات جديدة رقمية، أو تحويل ما هو تقليدي إلى رقمي.
- يعتبر التحول الرقمي من أبرز الاتجاهات الحديثة التي ظهرت لتطوير التميز المؤسسي الحكومي.
- أنها قد تفتح آفاقاً جديدة في البحث الإداري في مجال التحول الرقمي.

ب- الأهمية التطبيقية:

- ومن الناحية التطبيقية تتبع أهمية البحث، في محاولته لربط الجهود الأكاديمية بالخطوات التنفيذية في الواقع المهني من خلال، إلقاء الضوء على أهمية امتلاك موظفي إدارة هيئة الهلال الأحمر السعودي بمحافظة الطائف للمهارات الرقمية التي تجعله قادر على العمل والإبداع في مجال الخدمات التي يقدمها لمختلف أصحاب المصالح.
- توافر متطلبات الأمن والسلامة والموثوقية، للتطبيقات التكنولوجية بالوحدات الحكومية؛ وهو الأمر الذي يساعده على توفير معلومات لوضعي السياسات، ومتخذي القرارات، للعمل بشكل استراتيجي للخطة المستهدفة للتحول الرقمي من الفرص، والتحديات، والعقبات التي تحول دون تحقيقها.
- أنه يمكن الاعتماد على نتائجها في تفعيل تطبيق التحول الرقمي على جميع إدارات هيئة الهلال الأحمر السعودي في المملكة.
- يؤمل أن تفيد الدراسة المسؤولين عن تحقيق التميز المؤسسي في اكتشاف طرق جديدة للتميز بما يخدم نظام العمل.
- أهمية نتائج العلاقة الارتباطية بين متغيرات الدراسة، والتي ستوضح الصورة أمام المسؤولين عن الجوانب التي يجب الاهتمام بها في سبيل الوصول إلى التميز المؤسسي.

حدود الدراسة:

- **الحد الزمني:** فترة إعداد هذه الدراسة خلال عام 2025م.
- **الحد البشري:** موظفي إدارة هيئة الهلال الأحمر السعودي بمحافظة الطائف.
- **الحد المكاني:** بمحافظة الطائف.
- **الحد الموضوعي:** تناولت الدراسة التحول الرقمي (البعد المعرفي، البعد القيمي، البعد المهاري) وعلاقتها بالتميز المؤسسي الحكومي.

مصطلحات الدراسة:

أ- التحول الرقمي:

ويعرف التحول الرقمي بأنه عملية انتقال الشركات من أداء الأعمال بالشكل التقليدي إلى استخدام التكنولوجيا والإنترنت والسحابة الإلكترونية في أداء الأعمال. (Bonanomi, 2019)

كما عرفه (Daniotti et al. , 2020) بأنه دمج التكنولوجيا الرقمية في جميع مجالات الأعمال، مما يؤدي إلى تغيير جذري في كيفية إدارة المنظمات وتقديم أفضل الخدمات.

تعريف التحول الرقمي إجرائياً: بأنه الاستغلال الأمثل للموارد التكنولوجية الحديثة لتحقيق أهداف إدارة هيئة الهلال الأحمر السعودي بمحافظة الطائف وتقديم أفضل الخدمات للحصول على مركز تنافسي مميز وتحسين الأداء.

ب- التميز المؤسسي الحكومي:

"يذهب المليجي (2012) في تعريفه للتميز المؤسسي إلى كونه يمثل حالة من الابتكار الإداري والتفوق التنظيمي الشامل، الذي يضمن تحقيق مستويات رفيعة من الكفاءة في تنفيذ العمليات الإنتاجية، والتسويقية، والمالية، وسائر الأنشطة المؤسسية الأخرى؛ وهو ما يفرض بالضرورة إلى إنجازات استثنائية تتجاوز نظيراتها لدى المنافسين، وتكفل تحقيق أعلى درجات الرضا للمستفيدين وكافة الأطراف ذات المصلحة".

"وفي سياق متصل، يرى أبو سعدة (2021) أن التميز المؤسسي الحكومي يتمثل في تلك الحزمة من الأنشطة والجهود التي تُضفي طابعاً من التفرد على أداء المنظمة، من خلال الاستثمار الفعال والتميز للقدرات والإمكانات والموارد المتاحة؛ بما يضمن تفوقها النوعي على المؤسسات المنافسة، وينعكس بصورة مباشرة على جودة التفاعل مع العملاء، وكفاءة تنفيذ العمليات والمهام الوظيفية." ويمكن تعريف التميز المؤسسي الحكومي إجرائياً على أنه: هو المدخل الذي يسمح للتحول الرقمي بإدارة هيئة الهلال الأحمر السعودي بمحافظة الطائف من تحقيق الأداء المتميز عن طريق استثمار قدراتها ومواردها (القيادية، البشرية، المالية، المادية، التكنولوجية) من أجل تحقيق نتائج باهرة تفوق توقعات العملاء والمستفيدين، وتعزيز قدراتها التنافسية.

الإطار النظري:

المبحث الأول: التحول الرقمي

أصبح التحول الرقمي ليس مجرد موضوع يختص بتكنولوجيا المعلومات بل هو مهمة استراتيجية وحساسة لأداء الأعمال وهذا بسبب الثورة الصناعية الرابعة التي أجبرت الإدارة أن تكون مسئولة عن عملية التحول الرقمي في المؤسسة. (Abolhassan, 2017)

يستلزم اتساع المؤسسات الحكومية لكوادر مؤهلة تمتلك كفاءات وخبرات علمية وعملية قادرة على استخدام البيانات وتحليلها، وتقييم كافة الأنشطة والعمليات، بهدف تقييم وتحسين فاعلية إدارة المخاطر، وأنظمة الرقابة، وتطبيق الحوكمة.

ويعد تحسين كفاءة موظفي إدارة هيئة الهلال الأحمر السعودي بمحافظة الطائف مصدرًا ذو قيمة عالية تساعد الوحدة الحكومية على التخطيط الاستراتيجي لأدائها ومتابعة هذا الأداء وتوجيهه؛ والبرامج والسياسات التي تبنتها الوحدة، والعمليات المنفذة، والنتائج المحققة، بما يساعد في عمليات التنبؤ بالاتجاهات العامة والتحديات، والمخاطر المتوقعة مستقبلاً، وإضافة قيمة للوحدة الحكومية، تساعد على تحقيق التميز والإبداع في أدائها، وتعزيز مبادئ الشفافية والنزاهة والمساءلة والمحاسبة؛ لضمان حسن سير العمل.

وللتعامل مع النظم الإلكترونية في ظل تكنولوجيا المعلومات، يتطلب من الموظفين تطوير قدراتهم، والحصول على تأهيل كافي، في نظم الاتصالات، والتعامل مع البيانات، والتخزين السحابي، وغيرها من التطورات التكنولوجية التي أدت إلى إحداث تغيرات جذرية، وهائلة في طرق ووسائل تنفيذ الأعمال. (العربي، عبد العال، 2023)

أ- مفهوم التحول الرقمي

يمكن تعريف التحول الرقمي: سعي الوحدات الحكومية إلى تبني استراتيجيات تطوير نماذج الأعمال لديها، وذلك من خلال الاستثمار في الإمكانيات المادية، والتقنيات التكنولوجية، والموارد البشرية، وأيضاً إعادة تنظيم العمليات وإدارة التغيير؛ وذلك لتحويل أعمال الوحدة إلى نموذج عمل يعتمد على التقنيات الرقمية؛ يهدف لتحسين أدائها، وما تقدمه من خدمات، وتوفير قنوات جديدة؛ لتطوير تقديم خدماتها وتسهيل وصولها للمستفيدين؛ الأمر الذي يساعد على الارتقاء بالكفاءة التشغيلية، وتحسين الخدمات المقدمة للعملاء والجمهور المستهدف، بما يخدم سير العمل داخل الوحدة الحكومية، ويحقق وفر في الوقت والجهد والموارد، من خلال استخدام التكنولوجيا في العمل داخل الوحدة الحكومية بشبكة متكاملة من الحاسبات، متصلة ببعضها البعض وبأجهزة الاتصالات، والشبكات الأخرى مع الجهات التي ترتبط مع الوحدة بشراكات عمل، ويعتمد قيام العاملين بالوحدة على مجموعة متجانسة من البرمجيات، ويتم تقديم الخدمات للعملاء، والتعامل معهم من خلال الإمكانيات الرقمية، بالإضافة إلى إعادة تصميم، وهندسة الإجراءات المتبعة؛ لأداء الأعمال، وتقديم الخدمات، بما يساهم في حذف الإجراءات غير الضرورية، والتي لا تضيف قيمة للأداء المنجز، أو الخدمة المقدمة، مما يؤدي إلى تقليل الأعباء الإدارية، والتخلص من الإزدواجية، والتعقيدات، وهو ما يؤدي بدوره للتقليل من تكاليف، ووقت تنفيذ العمل، أو تقديم الخدمة. (عاشور، 2019).

ج- أبعاد التحول الرقمي

1. البعد المعرفي:

يشمل البعد المعرفي فهم الأساليب التقنية والأدوات الرقمية لتقديم خدمات موظفي إدارة هيئة الهلال الأحمر السعودي بمحافظة الطائف للعملاء، وتنمية معارف موظفي إدارة هيئة الهلال الأحمر السعودي بوسائل التواصل الاجتماعي ومصادر نظم

المعلومات التكنولوجية وكيفية الاستفادة منها في تطبيق وممارسة التحول الرقمي الإلكترونية ، وتزويده بأشكال التدخل المهني عبر الوسائل التكنولوجية مثل : الإرشاد والاستشارات السريعة من خلال الانترنت والبريد الإلكتروني ووسائل التواصل الاجتماعي والهواتف الذكية... أيضاً توفير التدريب لموظفي إدارة هيئة الهلال الأحمر السعودي لإكسابهم المعارف والمعلومات عن أهمية التحول الرقمي وعن كيفية استخدام التكنولوجيا الرقمية لمساعدة العملاء. كذلك توعية موظفي إدارة هيئة الهلال الأحمر السعودي بالقوانين والتشريعات المنظمة لاستخدام الوسائل التكنولوجية ووسائل التواصل الاجتماعي.

2. البعد القيمي:

يتضمن البعد القيمي ضرورة المحافظة على سرية بيانات ومعلومات العملاء عند استخدام التكنولوجيا الرقمية، والحصول على موافقة شفوية أو مكتوبة من العملاء في التواصل معهم إلكترونياً، مع مراعاة الفروق الفردية بين العملاء في قدرتهم على استخدام التكنولوجيا الرقمية، وتحقيق العدالة الاجتماعية في تقديم الخدمات الإلكترونية.

3. البعد المهاري:

يشير البعد المهاري إلى ضرورة إكساب موظفي إدارة هيئة الهلال الأحمر السعودي مهارات استخدام التكنولوجيا الرقمية، ومنها على سبيل المثال: مهارات التواصل الإلكتروني واستخدام شبكة الإنترنت والبريد الإلكتروني ووسائل التواصل الاجتماعي والهواتف الذكية. أيضاً كيفية عقد المقابلات المهنية الإلكترونية وإجراء الدراسة والتشخيص الإلكتروني والتسجيل الإلكتروني وتقديم الإرشاد والاستشارات الإلكترونية والعلاج الإلكتروني والمدافعة الإلكترونية.

المبحث الثاني: التميز المؤسسي الحكومي

تعتبر المؤسسات المتميزة سواءً كانت حكومية أو غير حكومية هي تلك التي تبذل كل ما في وسعها لتحقيق الاحتياجات الحالية، بل والتوقعات المستقبلية من خلال ما تقدمه من خدمات، وما سوف تقدمه في المستقبل.

أ- مفهوم التميز المؤسسي

يُعرف التميز المؤسسي بأنه جهود تنظيمية مخططة تهدف إلى تحقيق المزايا التنافسية الدائمة للمنظمة في عصر المنظمات والجودة الشاملة والعاملين من ذوي القدرة على الإبداع. (سليم، 2020)

ويُعرف التميز المؤسسي على أنه "مجموعة متكاملة من الآليات والمنهجيات التي يتم تطبيقها لتحسين المستمر في العمل لتحقيق الفاعلية والكفاءة والجودة في الأداء، ونشر ثقافة التميز في المؤسسة، وتعزيز مشاركة العاملين في تطبيق معايير التميز العالمية، وتعظيم الاستفادة من الموارد المتاحة". (زهران، 2022)

ويُعرف التميز المؤسسي أيضاً بأنه سعي المنظمات إلى استغلال الفرص الحاسمة التي يسبقها التخطيط الاستراتيجي الفعال والالتزام بإدراك أو رؤية مشتركة يسودها وضوح الهدف وكفاية المصادر والحرص على الأداء. (Pinar & Girard, 2008)

ويرى الباحث أنه يمكن تعريف التميز المؤسسي بأنه؛ سعي المنظمة وراء اقتناص الفرص المسبقة بتخطيط استراتيجي والسعي الدائم لتطوير وإدامة تقديم قيمة جديدة للعملاء ولأصحاب المؤسسة من خلال توقع احتياجاتهم وتلبيتها وتبذل كل ما في وسعها للمحافظة على الأداء التنافسي الإيجابي الذي يحقق التميز المؤسسي.

ب- أهمية التميز المؤسسي

إن فلسفة التميز في كونه لابد من اتخاذه كنمط فكر وأسلوب حياة، فإن المنظمات والمؤسسات التي توجد في هذا العصر تعيش في عصر المنافسة الشرسية والتطورات التكنولوجية السريعة والمتلاحقة، لذا يضع المؤسسات في وضع محرج في عدم كفاية الأداء

العادي في مواجهة تلك التغيرات من أجل الوصول إلى عدد أكبر من التطلعات، لهذا فإن التميز في أداء المؤسسات مهم لها، وأصبح خياراً مهماً في ظلّ التغيرات المحيطة. (عيد، 2022)

كما تأتي أهمية التميز المؤسسي كونه يسهم بأن يكون الفرد مبدعاً حتى يستطيع أن يتكيف مع الظروف والمتغيرات، كما يتطلب ذلك أن تكون المنظمة على درجة عالية من الكفاءة والفاعلية، والتي لا تحقق إلا بوجود الجهود الإبداعية الخلاقة من قبل قائد مبدع متميز، وأن التميز المؤسسي وضع تحديات أمام المنظمات للبحث أفضل السبل لبناء استراتيجياتها وتطويرها باستمرار تجاه تعظيم قيمة أعمالها، حيث تبرز في مجال التميز المؤسسي عدة استراتيجيات تختلف في معالجتها تبعاً لطبيعة عمل المنظمة. (الدويبسية، 2016)

الدراسات السابقة:

أ- الدراسات التي تناولت موضوع التحول الرقمي
الدراسات العربية:

1. دراسة (أبو زيد، 2023) بعنوان: متطلبات تحقيق التميز المؤسسي في ضوء التحول الرقمي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية.

استهدفت الدراسة تحديد متطلبات تحقيق التميز المؤسسي في ضوء التحول الرقمي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية، وتحديد المعوقات التي تواجه تحقيق التميز المؤسسي، والمقترحات التي تساعد على تحقيق التميز المؤسسي في ضوء التحول الرقمي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية، وتعد من الدراسات الوصفية التي اعتمدت على منهج المسح الاجتماعي الشامل للعاملين بمديرية التضامن الاجتماعي بمحافظة أسيوط البالغ عددهم (145) مفردة، وتوصلت الدراسة أن متطلبات تحقيق التميز المؤسسي تمثلت في تحقيق التميز المالي، تحقيق التميز الاستراتيجي، تحقيق التميز التكنولوجي، وتمثلت أهم المعوقات في ضعف مشاركة العاملين في صنع القرارات الخاصة بالمؤسسة، عدم القدرة على مسايرة التطورات الحديثة، ثقافة المؤسسة لا تتفق مع متطلبات التميز، وتمثلت أهم المقترحات في تنمية المهارات الإبداعية لدى العاملين لتعزيز قدراتهم، توفير دورات تدريبية للعاملين عن التميز المؤسسي.

2. دراسة (العزب، 2023) بعنوان: أثر تطبيق تأثير التحول الرقمي على تمكين الموارد البشرية: دراسة تطبيقية على العاملين بديوان عام وزارة الصحة والسكان المصرية.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر التحول الرقمي على تمكين الموارد البشرية، وقد تناولت الدراسة محورين رئيسيين يقاس فيهما تأثير كل بعد من أبعاد كل متغير على الآخر، ويمثل المتغير المستقل: التحول الرقمي (نشر آليات التحول الرقمي - تطبيق التحول الرقمي - تفعيل المواطنة والرقمنة)، والمتغير التابع: تمكين الموارد البشرية (تفويض السلطة - بناء فريق العمل - التدريب)، وذلك لتحقيق التميز المؤسسي في وزارة الصحة والسكان. واستخدم الباحث المنهج الوصفي، ولتحقيق أهداف الدراسة تم التطبيق الميداني على العاملين بديوان عام وزارة الصحة والسكان كمجتمع للدراسة، والمكون من (4923) موظفاً على رأس العمل، وتم تصميم استبانة وتوزيعها على عينة قدرها (357) موظفاً في ديوان عام الوزارة محل الدراسة، وتم جمع عدد (332) استمارة استقصاء صحيحة، وقد تم استخدام برنامج الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) في تحليل البيانات، وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج، أهمها: وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي وتمكين الموارد البشرية.

3. دراسة (عبدالعزیز، 2022) بعنوان: متطلبات التحول الرقمي كآلية لتحقيق التميز المؤسسي بالجمعيات الأهلية.

استهدفت تلك الدراسة لتحديد مستوى التحول الرقمي بالجمعيات الأهلية ويمكن تحديد هذا الهدف من خلال الأبعاد التالية:
أ- التخطيط الاستراتيجي، ب- البنية الأساسية لاستخدام الشبكات والأنترنت، ج- التدريب على تكنولوجيا المعلومات، وكذلك تحديد

مستوى تحقيق التميز المؤسسي بالجمعيات الأهلية ويمكن تحديد هذا الهدف من خلال الأبعاد التالية: أ- التميز القيادي. ب- التميز البشري. ج- التميز الخدماتي (تقدم خدمات ذات قيمة للملاء)، وتحديد العلاقة بين التحول الرقمي وتحقيق التميز المؤسسي بالجمعيات الأهلية، وتحديد الصعوبات التي تواجه التحول الرقمي لتحقيق التميز المؤسسي بالجمعيات الأهلية، وقد استخدمت الدراسة منهج المسح الاجتماعي وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية: أن مستوى متطلبات التحول الرقمي بالجمعيات الأهلية جاء مرتفعاً مما يجعلنا نقبل الفرض الأول للدراسة، وأن مستوى التميز المؤسسي بالجمعيات الأهلية جاء مرتفعاً مما يجعلنا نقبل الفرض الثاني للدراسة، ووجود علاقة طردية دالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.01) بين العلاقة بين متطلبات التحول الرقمي كآلية لتحقيق التميز المؤسسي بالجمعيات الأهلية مما يجعلنا نقبل الفرض الثالث للدراسة.

4. 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. ولتحقيق هذا الهدف، اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي عبر تصميم استبيان وزع على (246) من موظفي إدارة الزراعة بفرع وزارة البيئة والمياه والزراعة بمنطقة مكة المكرمة. تظهر النتائج بأن بعد أجهزة الحاسوب وملحقاته، وبعد كفاية الربط بالشبكات المتوفرة لتطبيق الإدارة الإلكترونية بشكل فعال، وبعد العنصر البشري لهم علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) على التميز المؤسسي. لهذا، توصي الدراسة بتفعيل الرقابة الإلكترونية والرقابة الذاتية للموظفين لضمان سير العمل وفق الخطط والاستراتيجيات المعدة والتحول الرقمي الذي تستهدفه رؤية المملكة 2030، والعمل على التقييم المستمر لأداء العاملين بالإضافة إلى تقييم الأجهزة والقيام بالإجراءات التطويرية اللازمة مما يحقق التطور والنمو السريع. كما أن التميز لا يتم إلا بإيجاد قيادة إدارية متكاملة مع موظفين أكفاء، ولا يتحقق ذلك إلا من خلال تنمية وتطوير الاتصالات الإدارية والشبكات الخارجية والداخلية، وتنمية بيئة العمل المؤسسي وخاصة البيئة التقنية من خلال إعداد البنى التحتية الملائمة والمتطورة والتي تسهم في التوسع والنمو المتسارع.

الدراسات الأجنبية:

1. دراسة (Youssef, Amira Alaa El-Din, 2022) بعنوان:

Digital Transformation and Banks Financial Performance Evidence in Egypt.

هدفت الدراسة إلى التعرف على تأثير التحول الرقمي على الأداء المالي للبنوك من خلال أخذ عينة من 15 بنكاً تجارياً في مصر خلال الفترة من 2010 إلى 2020. تتكون الدراسة من أربعة متغيرات رئيسية (مخاطر البنك، عدد أجهزة الصراف الآلي، عدد الفروع، السيولة)، ينقسم التحول الرقمي إلى متغيرين فرعيين (الفروع، أجهزة الصرف الآلي)، أوضحت نتائج معامل ارتباط سبيرمان عن وجود علاقة مباشرة ضعيفة ومتوسطة بين (مخاطر البنك، عدد أجهزة الصرف الآلي، عدد الفروع، السيولة) والأداء المالي (ROA). لاختبار الفرضية الرئيسية للدراسة، وجد أن الانحدار الخطي العشوائي هو النموذج الأكثر ملاءمة لتحديد تأثير (مخاطر البنك، عدد أجهزة الصراف الآلي، عدد الفروع، السيولة) على الأداء المالي حيث تغير الأداء المالي العام بنسبة 71.663 % بسبب تباين المتغيرات الأربعة المستقلة.

2. دراسة (Eliwa Mohamed Mostafa, 2021) بعنوان:

The Effectiveness of Digital Transformation of Learning on Students' Learning Experience, 'Students.

كان الهدف الرئيس من البحث هو الكشف عن تأثير الانتقال الرقمي للتعليم على الكفاءة المعرفية المدركة والاندماج المدرسي وخبرة التعلم لدى تلاميذ الصف الأول الثانوي، ولتحقيق أهداف البحث؛ قد شارك (٣٨٧) تلميذاً، بالإضافة إلى (٨) معلمين مختصين من مدارس مختلفة. وباستخدام منهج البحث المختلط الذي تضمنت أدواته: مقياس "فعالية الذات للتعلم عبر الإنترنت OLSES" الذي تكون من (٢٢) مفردة موزعة على ثلاثة أبعاد؛ التعلم في بيئة الإنترنت، وإدارة الوقت، واستخدام التكنولوجيا، والذي تم تدعيمه بأسلوب المقابلات مع المعلمين المختصين لضمان تحقيق الأسلوب المختلط بين الكمي والكيفي وتمت المقابلات معهم باستخدام أدوات التواصل عبر الإنترنت، هذا بالإضافة إلى مقياس "تقويم عناصر التعلم للمعلمين LOES-T"، وتمثلت أبرز النتائج في ارتفاع نسبة اتفاق التلاميذ في أن استخدام الإنترنت في أنشطة التعلم بعد المدرسة يجعلهم يشعرون بمزيد من المعرفة والثقة بشأن تطبيق معرفتهم لحل المشكلات داخل وخارج الفصل، مما يؤدي إلى نجاح وكفاءة أكاديمية عالية. كما خلص المعلمون إلى أن بيئة التعلم الرقمية تعمل على تحسين اندماج التلاميذ حيث يتفاعلون بانتظام مع أدوات التعلم القائمة على الويب ولديهم الحافز لمشاركة معارفهم.

ب- الدراسات التي تناولت موضوع التميز المؤسسي الحكومي

الدراسات العربية:

1. دراسة (الشمري، 2023) بعنوان: أثر القيادة الرقمية على تحقيق التميز المؤسسي: دراسة ميدانية على الموظفين الإداريين في هيئة الهلال الأحمر السعودي بفرع جدة.

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر القيادة الرقمية بأبعادها (الابتكار، الإقناع، المعرفة) على تحقيق التميز المؤسسي على الموظفين الإداريين في هيئة الهلال الأحمر السعودي بفرع جدة. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وذلك لملاءمته لطبيعة البحث، ولقد تكونت عينة الدراسة من الموظفين الإداريين في هيئة الهلال الأحمر السعودي بفرع جدة، والذي بلغ عددهم (44) موظف إداري تم اختيارهم بالطريقة العشوائية، كما تم استخدام أداة الاستبانة لجمع البيانات، وتم التحليل باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS). ولقد أظهرت النتائج أنه يوجد أثر إيجابي لبُعد القيادة الرقمية (الابتكار) على تحقيق التميز المؤسسي على الموظفين الإداريين في هيئة الهلال الأحمر السعودي بفرع جدة، ويوجد أثر إيجابي لبُعد القيادة الرقمية (الإقناع) على تحقيق التميز المؤسسي على الموظفين الإداريين في هيئة الهلال الأحمر السعودي بفرع جدة، ويوجد أثر إيجابي لبُعد (المعرفة) على تحقيق التميز المؤسسي على الموظفين الإداريين في هيئة الهلال الأحمر السعودي بفرع جدة، ويوجد أثر إيجابي للقيادة الرقمية بأبعادها المختلفة على تحقيق التميز المؤسسي على الموظفين الإداريين في هيئة الهلال الأحمر السعودي بفرع جدة. وفي ضوء نتائج الدراسة تم تقديم بعض التوصيات منها: تعزيز العوامل التي تؤدي إلى تعزيز مفهوم القيادة الرقمية حسب عناصرها الأساسية في بيئة العمل، وتعزيز كل من شأنه أن يحقق التميز المؤسسي.

2. دراسة (جمعة، 2018) بعنوان: أثر إعداد قادة المستقبل في دعم التميز المؤسسي: دراسة ميدانية بالتطبيق على الجامعات السعودية.

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر إعداد قادة المستقبل في دعم التميز المؤسسي بالجامعات السعودية، وتم استخدام المنهج التحليلي الوصفي، ولقد تم تصميم أداة القياس هي (الاستبيان) وتم توزيعها على عينة عشوائية طبقية من العاملين لدى الجامعات موضع الدراسة، وتم استخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS لاختبار فرض الدراسة، وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر إيجابي لإعداد قادة المستقبل على دعم التميز المؤسسي، وأوصت الدراسة بضرورة زيادة الاهتمام بإعداد قادة المستقبل لما له من أثر إيجابي في دعم التميز المؤسسي لدى العاملين في الجامعات السعودية.

3. دراسة (زيد، والشجاع، 2021) بعنوان: أثر التوجه الريادي في تحقيق التميز المؤسسي في الجامعات اليمنية الأهلية في العاصمة صنعاء.

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر التوجه الريادي في تحقيق التميز المؤسسي في الجامعات الأهلية اليمنية في العاصمة صنعاء، ومستوى ممارسته في تحقيق التميز المؤسسي، ولتحقيق ذلك فقد استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي، وتمثلت أداة الدراسة الاستبانة لجمع البيانات، حيث تم توزيع (264) استبانة على مجتمع الدراسة، من القيادات الأكاديمية والإدارية متمثلة: برؤساء الجامعات ونوابهم، وعمداء الكليات، ورؤساء الأقسام الأكاديمية، ومدراء الإدارات، وقد تم اختيار أسلوب الحصر الشامل، وبعد إجراء التحليل المناسب أظهرت النتائج أن ممارسة التوجه الريادي جاء بمستوى عالي، وقد كان أعلى أبعاد التوجه الريادي توافراً بعد الإبداع، وأقل الأبعاد توافراً بعد المخاطرة، وكان مستوى تحقق التميز المؤسسي عالياً، وجاء بعد القيادة أكثر تحققاً، بينما جاء بعد الموارد البشرية أقل تحققاً، وقد توصلت الدراسة إلى نتائج أهمها: أن التوجه الريادي يزيد من التميز المؤسسي في الجامعات اليمنية الأهلية، وفي ضوء تلك النتائج استخلصت الدراسة استنتاجات، أهمها: أن التوجه الريادي يعزز التميز المؤسسي في الجامعات من خلال زيادة الإبداع والتنافسية والاستباقية والمخاطرة، وفي ضوء ذلك أوصت الدراسة بزيادة الاهتمام بالتوجه الريادي بجميع أبعاده، لتحقيق التميز المؤسسي في الجامعات اليمنية الأهلية، كما أوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بالتميز المؤسسي بجميع أبعاده، وأن تجعله الجامعات من الأهداف الاستراتيجية لأنه الركيزة الأساسية للوصول إلى مستويات أداء عالية.

4. دراسة (أصرف، 2020) بعنوان: أثر تطبيقات إدارة الموارد البشرية الرقمية في تعزيز التميز المؤسسي "دراسة تطبيقية على دائرة التنمية الاقتصادية" في حكومة عجمان.

هدفت هذه الدراسة إلى بيان أثر تطبيقات إدارة الموارد البشرية الرقمية في تعزيز التميز المؤسسي بالتطبيق على دائرة التنمية الاقتصادية في حكومة عجمان بدولة الإمارات العربية المتحدة، وقد تم تطوير استبانة متخصصة لهذا الغرض تم توزيعها على موظفي دائرة التنمية الاقتصادية في عجمان من خلال عينة عشوائية بلغت (108) موظفاً، وتم تحليل البيانات باستخدام أساليب الإحصاء الوصفي والاستدلالي في الاعتماد على برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS. خلصت الدراسة إلى وجود تأثير لكل من الاستقطاب الرقمي، والتدريب الرقمي، والتقييم الرقمي على تعزيز التميز المؤسسي، كما تبين أن الاستقطاب الرقمي له التأثير الأكبر من باقي المتغيرات الأخرى على تعزيز التميز المؤسسي. وأوصت الدراسة باعتماد تطبيقات إدارة الموارد البشرية الرقمية في العمل المؤسسي، وتوظيف تطبيقات الاستقطاب الرقمي، والتدريب الرقمي، والتقييم الرقمي في عمليات إدارة الموارد البشرية لما لها من دور في تعزيز التميز المؤسسي.

5. دراسة (أبو عودة، 2018) بعنوان: أثر جودة الحياة الوظيفية في تحقيق التميز المؤسسي "دراسة تطبيقية على منظمات المجتمع المدني" في قطاع غزة.

هدفت الدراسة التعرف إلى أثر جودة الحياة الوظيفية على تحقيق التميز المؤسسي في منظمات المجتمع المدني بقطاع غزة، ولتحقيق ذلك تم استخدام استبانة مكونة من (60) فقرة موزعة على 9 محاور، واستخدم الباحث أسلوب العينة العشوائية الطبقية تبعاً للمحافظة، وقد بلغت العينة (255)، وزعت على أصحاب الوظائف الإشرافية في منظمات المجتمع المدني، وقد تم استخدام المتوسطات الحسابية والنسبية، ومعامل ارتباط بيرسون، وتحليل الانحدار المتعدد وتحليل التباين الأحادي لتحليل استجابات العينة، وقد كشفت النتائج إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 5 % بين كل من (الأجور والمكافآت العادلة، والاستقرار والأمان الوظيفي، والتوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية، وظروف العمل، والمشاركة في اتخاذ القرارات، والتقدم والترقي الوظيفي، وبرامج التدريب، والتكنولوجيا المستخدمة) وتحقيق التميز المؤسسي في منظمات المجتمع المدني بقطاع غزة، كما تبين

وجود أربعة متغيرات مؤثرة على تحقيق التميز المؤسسي بالترتيب كالتالي (المشاركة في اتخاذ القرارات، برامج التدريب، التكنولوجيا المستخدمة، الأجور والمكافآت العادلة)، وقد خرجت الدراسة بمجموعة من التوصيات والمقترحات منها: العمل على تشكيل نقابة خاصة للعاملين في منظمات المجتمع المدني بغزة من أجل المساهمة في معالجة قضاياهم وخاصة قضية الاستقرار والأمان الوظيفي، وإشراك العاملين في اتخاذ القرارات مما يزيد من ولائهم للمنظمة، كذلك أن تقوم منظمات المجتمع المدني بمنح العاملين الترقبات اللازمة بعدالة وإنصاف، والعمل على تحقيق التوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية للعاملين من خلال توفير مناخ عائلي حميم، وتقديم التسهيلات اللازمة لتطوير قدراتهم العلمية.

الدراسات الأجنبية:

1. دراسة (Mitashree, 2018) بعنوان:

Buinding Quality Teamwork to Achieve Excellence in Business.

هدفت الدراسة إلى التعرف على بناء فرق العمل لتحقيق التميز في منظمات الأعمال في الهند، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتمثل مجتمع الدراسة بالعاملين في الشركات المبحوثة في ولاية أوديشا الهندية، وقد تم اختبار خمس شركات صناعية، وبلغ عدد العاملين في هذه الشركات (15600) موظفاً، تم اختيار عينة عشوائية بسيطة بلغت (370) مفردة، وقد أظهرت الدراسة نتائج عديدة أهمها وجود دور لفرق العمل بأبعادها (نمط القيادة، سلوكيات أعضاء فرق العمل، البنية الاجتماعية لفرق العمل) في تحقيق التميز المنظمي في الشركات المبحوثة. وقد خلُصت الدراسة إلى توصيات أهمها: تفعيل نظام الحوافز المادية والمعنوية على أسس ومعايير مهنية تتضمن التميز والإبداع في الأداء ومكافأة المبدعين.

2. دراسة (Saied & Abbas, 2017) بعنوان:

Transparency and its Impact on Achieving the Organizational.

هدفت الدراسة إلى التعرف على الشفافية وتأثيرها على تحقيق السمعة التنظيمية في وزارة الإسكان والإعمار الممولة مركزياً في العراق، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي من خلال استبانة مكونة من (30) فقرة، وزعت بطريقة عشوائية على عينة من (92) مفردة مكونة من المدراء العاملين مدرء الدوائر، يمثلون ثمانية دوائر، ثم إدخال البيانات واختبار الفرضيات باستخدام الرزمة الإحصائية (SPSS. V21). وقد أظهرت الدراسة نتائج عديدة أهمها وجود علاقة ارتباط وتأثيرات معنوية عالية للشفافية في الصحة التنظيمية في المنظمات المبحوثة، وخلصت الدراسة إلى توصيات أهمها تخصيص مكافآت مادية للموظفين ذوي الكفاءة العالية تناسب مخرجاتهم وتدعم نظم اتخاذ القرار الذي يدعمها نظام اتصال كفوء.

جدول رقم (1): التعقيب على الدراسات السابقة

الدراسات السابقة	أوجه الشبه	أوجه الاختلاف	الفجوة البحثية
دراسة (أبو زيد، 2023)	هدفت الدراسة تحديد المتطلبات و المعوقات التي تواجه تحقيق التميز المؤسسي في ضوء التحول الرقمي.	اختلفت بمجتمع الدراسة مؤسسات الرعاية الاجتماعية، أما الدراسة الحالية موظفي إدارة هيئة الهلال الأحمر السعودي بمحافظة الطائف.	تناولت هذه الدراسة تحديد المتطلبات و المعوقات التي تواجه تحقيق التميز المؤسسي، أما الدراسة الحالية سعت لتحقيق التميز المؤسسي الحكومي لموظفي إدارة هيئة الهلال الأحمر السعودي بمحافظة الطائف.

دراسة (العزيب، 2023)	هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر التحول الرقمي، كما في الدراسة الحالية.	سعت هذه الدراسة للتعرف على أثر التحول الرقمي على تمكين الموارد البشرية، في وزارة الصحة والسكان، أما الدراسة الحالية ركزت على أثر التحول الرقمي في تحقيق التميز المؤسسي الحكومي.	تناولت هذه الدراسة أثر التحول الرقمي على تمكين الموارد البشرية، أما الدراسة الحالية سعت لتحقيق التميز المؤسسي الحكومي.
دراسة (عبدالعزیز، 2022)	استهدفت تلك الدراسة لتحديد مستوى التحول الرقمي، وكذلك الدراسة الحالية أثر التحول الرقمي.	هدفت تلك الدراسة لتحديد مستوى التحول الرقمي بالجمعيات الأهلية من خلال الأبعاد التالية: أ-التخطيط الاستراتيجي، ب-البنية الأساسية لاستخدام الشبكات والإنترنت، ج- التدريب على تكنولوجيا المعلومات، أما الدراسة الحالية ركزت على أثر التحول الرقمي في تحقيق التميز المؤسسي الحكومي.	سعت تلك الدراسة لتحديد مستوى التحول الرقمي بالجمعيات الأهلية، أما الدراسة الحالية سعت تحقيق للتميز المؤسسي الحكومي لموظفي إدارة هيئة الهلال الأحمر السعودي بمحافظة الطائف.
دراسة (الغامدي، 2021)	هدفت هذه الدراسة إلى تحقيق التميز المؤسسي، كمتغير تابع كذلك الدراسة الحالية.	هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر الإدارة الإلكترونية في إدارة الزراعة، أما الدراسة الحالية ركزت على أثر التحول الرقمي في تحقيق التميز المؤسسي الحكومي.	هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر الإدارة الإلكترونية على تحقيق التميز المؤسسي، أما الدراسة الحالية ركزت على أثر التحول الرقمي في تحقيق التميز المؤسسي الحكومي.
دراسة (Youssef, Amira Alaa (El-Din,2022	هدفت الدراسة إلى التعرف على تأثير التحول الرقمي، وكذلك الدراسة الحالية أثر التحول الرقمي.	هدفت الدراسة إلى التعرف على تأثير التحول الرقمي على الأداء المالي للبنوك، أما الدراسة الحالية ركزت على أثر التحول الرقمي في تحقيق التميز المؤسسي الحكومي.	تناولت تأثير التحول الرقمي على الأداء المالي للبنوك، أما الدراسة الحالية سعت تحقيق التميز المؤسسي الحكومي لموظفي إدارة هيئة الهلال الأحمر السعودي بمحافظة الطائف.
دراسة (Eliwa Mohamed Mostafa, 2021	كان الهدف الرئيس من البحث هو الكشف عن تأثير الانتقال الرقمي، وكذلك الدراسة الحالية أثر التحول الرقمي.	كان الهدف الرئيس من البحث هو الكشف عن تأثير الانتقال الرقمي للتعليم على الكفاءة المعرفية المدركة والاندماج المدرسي وخبرة التعلم أما الدراسة الحالية ركزت على أثر التحول الرقمي في تحقيق التميز المؤسسي الحكومي.	ركزت على الكشف عن تأثير الانتقال الرقمي للتعليم على الكفاءة المعرفية المدركة والاندماج المدرسي وخبرة التعلم أما الدراسة الحالية سعت لتحقيق التميز المؤسسي الحكومي لموظفي إدارة هيئة الهلال الأحمر السعودي بمحافظة الطائف.
دراسة (الشمرواني، 2023)	هدفت الدراسة إلى تحقيق التميز المؤسسي على الموظفين الإداريين في هيئة الهلال	هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر القيادة الرقمية بأبعادها (الابتكار،	هدفت الدراسة إلى تحقيق التميز المؤسسي على الموظفين الإداريين في

الأحمر السعودي بفرع جدة. كمتغير تابع كذلك الدراسة الحالية سعت لتحقيق التميز المؤسسي.	الإقناع، المعرفة) على تحقيق التميز المؤسسي على الموظفين الإداريين في هيئة الهلال الأحمر السعودي بفرع جدة، أما الدراسة الحالية ركزت على التحول الرقمي لموظفي إدارة هيئة الهلال الأحمر السعودي بمحافظة الطائف.	هيئة الهلال الأحمر السعودي بفرع جدة. أما الدراسة الحالية ركزت على موظفي إدارة هيئة الهلال الأحمر السعودي بمحافظة الطائف.
دراسة (جمعة، 2018)	هدفت الدراسة إلى معرفة أثر إعداد قادة المستقبل في دعم التميز المؤسسي، أما الدراسة الحالية ركزت على أثر التحول الرقمي في تحقيق التميز المؤسسي الحكومي لموظفي إدارة هيئة الهلال الأحمر السعودي بمحافظة الطائف.	هدفت الدراسة إلى معرفة أثر إعداد قادة المستقبل في دعم التميز المؤسسي بالجامعات السعودية، انفتحت مع الدراسة الحالية في استخدامها تحقيق التميز المؤسسي كمتغير تابع.
دراسة (زيد، والشجاع، 2021)	هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر التوجه الريادي في تحقيق التميز المؤسسي في الجامعات الأهلية اليمنية في العاصمة صنعاء، ومستوى ممارسته في تحقيق التميز المؤسسي، أما الدراسة الحالية ركزت على التحول الرقمي لموظفي إدارة هيئة الهلال الأحمر السعودي بمحافظة الطائف.	هدفت الدراسة إلى التعرف على تحقيق التميز المؤسسي في الجامعات الأهلية اليمنية ومستوى ممارسته في تحقيق التميز المؤسسي، كذلك الدراسة الحالية انفتحت في استخدامها تحقيق التميز المؤسسي كمتغير تابع.
دراسة (أصرف، 2020)	هدفت هذه الدراسة إلى بيان أثر تطبيقات إدارة الموارد البشرية الرقمية في تعزيز التميز المؤسسي بدولة الإمارات العربية المتحدة، أما الدراسة الحالية ركزت على أثر التحول الرقمي بالمملكة العربية السعودية.	هدفت الدراسة لتعزيز التميز المؤسسي بالتطبيق على دائرة التنمية الاقتصادية كذلك انفتحت مع الدراسة الحالية سعت لتحقيق التميز المؤسسي كمتغير تابع.
دراسة (أبو عودة، 2018)	هدفت الدراسة التعرف إلى أثر جودة الحياة الوظيفية، أما الدراسة الحالية سعت إلى أثر التحول الرقمي كمتغير مستقل.	هدفت الدراسة لتحقيق التميز المؤسسي كذلك انفتحت مع الدراسة الحالية التي أيضاً سعت لتحقيق التميز المؤسسي كمتغير تابع.

سعت إلى أثر التحول الرقمي في تحقيق التميز المؤسسي الحكومي لموظفي إدارة هيئة الهلال الأحمر السعودي بمحافظة الطائف.			
هدفت الدراسة إلى التعرف على بناء فرق العمل لتحقيق التميز في منظمات الأعمال في الهند، أما الدراسة الحالية سعت إلى أثر التحول الرقمي في تحقيق التميز المؤسسي الحكومي لموظفي إدارة هيئة الهلال الأحمر السعودي بمحافظة الطائف.	هدفت الدراسة إلى التعرف على بناء فرق العمل لتحقيق التميز، أما الدراسة الحالية سعت إلى أثر التحول الرقمي.	هدفت الدراسة إلى التعرف على بناء فرق العمل لتحقيق التميز، اتفقت مع الدراسة الحالية في استخدامها تحقيق التميز المؤسسي كمتغير تابع.	دراسة (Mitashree, 2018)
هدفت الدراسة إلى التعرف على الشفافية وتأثيرها على تحقيق السمعة التنظيمية في وزارة الإسكان والإعمار الممولة مركزياً في العراق، أما الدراسة الحالية تناولت أثر التحول الرقمي في تحقيق التميز المؤسسي الحكومي لموظفي إدارة هيئة الهلال الأحمر السعودي بمحافظة الطائف.	هدفت الدراسة إلى التعرف على الشفافية وتأثيرها على تحقيق السمعة التنظيمية في وزارة الإسكان والإعمار الممولة مركزياً في العراق، أما الدراسة الحالية ركزت على أثر التحول الرقمي.	هدفت الدراسة إلى التعرف على الشفافية وتأثيرها على تحقيق السمعة التنظيمية في وزارة الإسكان والإعمار الممولة مركزياً في العراق، اتفقت مع الدراسة الحالية التي سعت لتحقيق التميز المؤسسي كمتغير تابع.	دراسة (Saied & Abbas, 2017)

منهج الدراسة:

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي من خلال هذه الدراسة للتوصل إلى الأهداف والإجابة على التساؤلات التي تم وضعها، وذلك بالتطبيق على موظفي إدارة هيئة الهلال الأحمر السعودي بمحافظة الطائف، وتم اختيار هذا المنهج لملاءمته لطبيعة الدراسة، فهو يصف الظاهرة المدروسة أو تحديد المشكلة أو تبرير الظروف والممارسات أو التقييم والمقارنة أو التعرف على ما يعمل الآخرون في التعامل مع الحالات المماثلة لوضع الخطط المستقبلية"، ولا يقف هذا المنهج على وصف الظاهرة فقط، وإنما يتعداه إلى مرحلة التفسير والتحليل وصولاً إلى حقائق مجردة عن الظروف القائمة من أجل تطويرها وتحسينها. (القحطاني، وآخرون، 1435هـ)

مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من موظفي إدارة هيئة الهلال الأحمر السعودي بمحافظة الطائف. ويقدر حجم المجتمع بعدد (300 موظف) يشمل الإداريين وأخصائيين إسعاف وفنيين إسعاف.

عينة الدراسة:

نظراً لمحدودية حجم مجتمع الدراسة وإمكانية الوصول إلى جميع أفراده، فقد تم اعتماد أسلوب الحصر الشامل في اختيار العينة، حيث شملت العينة جميع موظفي إدارة هيئة الهلال الأحمر السعودي بمحافظة الطائف، والبالغ عددهم (300) موظفاً. وبذلك تُعدّ العينة مطابقة تماماً لمجتمع الدراسة.

أداة الدراسة:

تم استخدام الاستبانة كأداة لهذه الدراسة لجمع البيانات المتعلقة بها، نظراً لطبيعتها من حيث أهدافها ومنهجها ومجتمعها، وتعتبر من أكثر أدوات البحث انتشاراً وتستخدم في العديد من مجالات العلوم والمعرفة، فهي أكثر فاعلية من حيث الوقت والتكلفة، كما أنها تسهل الإجابة على بعض الأسئلة التي تحتاج إلى وقت من قبل المستجيب (نوري، 2017)؛ حيث يُعتبر الاستبيان المستخدم من نوع الاستبيان المغلق الذي تكون الإجابات عليه محددة. (عبيدات، وآخرون، 2013).

صدق أداة الدراسة:

1. صدق الاتساق الداخلي لمحور (البعد المعرفي):

جدول رقم (2) نتائج الصدق البنائي لفقرات محور البعد المعرفي

رقم الفقرة	معامل الارتباط المصحح	معامل الارتباط بالمحور	رقم الفقرة	معامل الارتباط المصحح	معامل الارتباط بالمحور
1	0.745	0.771	6	0.831	0.861
2	0.721	0.751	7	0.662	0.723
3	0.771	0.796	8	0.737	0.763
4	0.720	0.760	9	0.583	0.632
5	0.770	0.813			

**** معامل الارتباط دال إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.01)**

تبين من النتائج تمتع فقرات المحور بصدق بنائي مرتفع حيث جاءت معاملات الارتباط لهذه الفقرات مع محورها دالة عند مستوى (0.01) كما أن جميع قيم معاملات الارتباط المصححة لهذه الفقرات جاءت موجبة وتراوح بين (0.583) و(0.831).

2. صدق الاتساق الداخلي لمحور (البعد القيمي):

جدول رقم (3) نتائج الصدق البنائي لفقرات محور البعد القيمي

رقم الفقرة	معامل الارتباط المصحح	معامل الارتباط بالمحور	رقم الفقرة	معامل الارتباط المصحح	معامل الارتباط بالمحور
1	0.420	0.469	6	0.790	0.841
2	0.454	0.505	7	0.828	0.854
3	0.609	0.648	8	0.702	0.724
4	0.786	0.824	9	0.823	0.847
5	0.885	0.903	10	0.811	0.861

**** معامل الارتباط دال إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.01)**

تبين من النتائج تمتع فقرات المحور بصدق بنائي مرتفع حيث جاءت معاملات الارتباط لهذه الفقرات مع محورها دالة عند مستوى (0.01) كما أن جميع قيم معاملات الارتباط المصححة لهذه الفقرات جاءت موجبة وتراوح بين (0.420) و (0.885).

3. صدق الاتساق الداخلي لمحور (البعد المهاري):

جدول رقم (4) نتائج الصدق البنائي لفقرات محور البعد المهاري

رقم الفقرة	معامل الارتباط المصحح	معامل الارتباط بالمحور	رقم الفقرة	معامل الارتباط المصحح	معامل الارتباط بالمحور
1	0.721	0.751	6	0.821	0.861
2	0.771	0.796	7	0.566	0.617
3	0.770	0.813	8	0.716	0.755
4	0.662	0.723	9	0.537	0.483
5	0.737	0.763	10	0.610	0.672

**** معامل الارتباط دال إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.01)**

تبين من النتائج تمتع فقرات المحور بصدق بنائي مرتفع حيث جاءت معاملات الارتباط لهذه الفقرات مع محورها دالة عند مستوى (0.01) كما أن جميع قيم معاملات الارتباط المصححة لهذه الفقرات جاءت موجبة وتراوح بين (0.537) و(0.821).

4. صدق الاتساق الداخلي لمحور (التميز المؤسسي الحكومي):

جدول رقم (5) نتائج الصدق البنائي لفقرات محور التميز المؤسسي الحكومي

رقم الفقرة	معامل الارتباط المصحح	معامل الارتباط بالمحور	رقم الفقرة	معامل الارتباط المصحح	معامل الارتباط بالمحور
1	0.454	0.505	6	0.790	0.841
2	0.609	0.648	7	0.828	0.854
3	0.786	0.824	8	0.823	0.847
4	0.759	0.798	9	0.811	0.861
5	0.807	0.830		–	–

**** معامل الارتباط دال إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.01)**

تبين من النتائج تمتع فقرات المحور بصدق بنائي مرتفع حيث جاءت معاملات الارتباط لهذه الفقرات مع محورها دالة عند مستوى (0.01) كما أن جميع قيم معاملات الارتباط المصححة لهذه الفقرات جاءت موجبة وتراوح بين (0.454) و (0.828).

7-3 ثبات الاستبانة:

1. نتائج الثبات لمحور (البعد المعرفي):

جدول رقم (6) نتائج معامل كرونباخ ألفا لثبات محور (البعد المعرفي)

رقم الفقرة	قيمة ألفا إذا حذف العنصر	رقم الفقرة	قيمة ألفا إذا حذف العنصر
1	0.921	6	0.916
2	0.921	7	0.921
3	0.920	8	0.922
4	0.919	9	0.923
5	0.917		
الثبات العام لمحور البعد المعرفي (0.921)			

ثبات محور البعد المعرفي بلغ (0.921) وهي درجة ثبات مرتفعة كما تبين أن جميع مفردات المحور مساهمتها مرتفعة في ثبات المحور ما عدا الفقرتان (8،9) فحذفهما يرفع الثبات إلى (0.922، 0.923) بدلاً عن (0.921) وبما أن هذه الدرجة قريبة من الدرجة الموجودة من الثبات فأن حذف الفقرتان ليس له تأثير كبير.

2. نتائج الثبات لمحور (البعد القيمي):

جدول رقم (7) نتائج معامل كرونباخ ألفا لثبات محور (البعد القيمي)

رقم الفقرة	قيمة ألفا إذا حذف العنصر	رقم الفقرة	قيمة ألفا إذا حذف العنصر
1	0.915	6	0.901
2	0.914	7	0.902
3	0.911	8	0.907
4	0.902	9	0.904
5	0.904	10	0.934
الثبات العام لمحور البعد القيمي (0.914)			

ثبات محور البعد القيمي بلغ (0.914) وهي درجة ثبات مرتفعة كما تبين أن جميع مفردات المحور مساهمتها مرتفعة في ثبات المحور ما عدا الفقرتان (1، 10) فحذفهما يرفع الثبات إلى (0.915، 0.934) بدلاً عن (0.914) وبما أن هذه الدرجة قريبة من الدرجة الموجودة من الثبات فأن حذف الفقرتان ليس لها تأثير كبير.

3. نتائج الثبات لمحور (البعد المهاري):

جدول رقم (8) نتائج معامل كرونباخ ألفا لثبات محور (البعد المهاري)

رقم الفقرة	قيمة ألفا	رقم الفقرة	قيمة ألفا
------------	-----------	------------	-----------

إذا حذف العنصر		إذا حذف العنصر	
0.916	6	0.917	1
0.924	7	0.921	2
0.920	8	0.921	3
0.923	9	0.923	4
0.919	10	0.917	5
الثبات العام لمحور البعد المهاري (0.923)			

ثبات محور البعد المهاري بلغ (0.923) وهي درجة ثبات مرتفعة كما تبين أن جميع مفردات المحور مساهمتها مرتفعة في ثبات المحور ما عدا الفقرة (7) فحذفها يرفع الثبات إلى (0.924) بدلاً عن (0.923) وبما أن هذه الدرجة قريبة من الدرجة الموجودة من الثبات فأن حذف الفقرة ليس له تأثير كبير.

4. نتائج الثبات لمحور (التميز المؤسسي الحكومي):

جدول رقم (9) نتائج معامل كرونباخ ألفا لثبات محور (التميز المؤسسي الحكومي)

رقم الفقرة	قيمة ألفا إذا حذف العنصر	رقم الفقرة	قيمة ألفا إذا حذف العنصر
1	0.900	6	0.901
2	0.904	7	0.902
3	0.905	8	0.907
4	0.902	9	0.904
5	0.913		
الثبات العام لمحور البعد التميز المؤسسي الحكومي (0.905)			

ثبات محور التميز المؤسسي الحكومي بلغ (0.905) وهي درجة ثبات مرتفعة كما تبين أن جميع مفردات المحور مساهمتها مرتفعة في ثبات المحور ما عدا الفقرتان (5،8) فحذفهما يرفع الثبات إلى (0.907، 0.913) بدلاً عن (0.905) وبما أن هذه الدرجة قريبة من الدرجة الموجودة من الثبات فأن حذف الفقرتان ليس لها تأثير كبير.

جدول رقم (10) معاملات ألفا كرونباخ لثبات المحاور والثبات الكلي للاستبانة

المحور	عدد العبارات	ألفا كرونباخ
البعد المعرفي	9	0,921
البعد القيمي	10	0,914
البعد المهاري	10	0,923
التميز المؤسسي الحكومي	9	0,905

معامل الثبات الكلي	38	0,917
--------------------	----	-------

بلغ معامل الثبات الكلي لأداة الدراسة باستخدام معامل ألفا كرونباخ (0,917)، وهي قيمة مرتفعة تدل على تمتع الأداة بدرجة عالية من الثبات.

تحليل وتفسير نتائج الدراسة:

لتحليل بيانات الدراسة تحليلاً علمياً يحقق أهدافها، تم استخدام برنامج التحليل الإحصائي بالحزمة الإحصائية وذلك لإدخال ومعالجة بيانات الدراسة. وقد استطاع الباحث الحصول على استجابات من عدد 300 فرد وتمثل أفراد المجتمع. ولتحليل بيانات الدراسة تم استخدام الأساليب الإحصائية والاستدلالية وذلك من خلال استخدام المؤشرات الإحصائية المناسبة. وقد تمثل الهدف الرئيسي للدراسة في التعرف على أثر التحول الرقمي في تحقيق التميز المؤسسي الحكومي: دراسة ميدانية على موظفي إدارة هيئة الهلال الأحمر السعودي بمحافظة الطائف. وبالتالي يسعى الباحث للإجابة عن الأسئلة البحثية التالية:

1. ما أثر البعد المعرفي للتحويل الرقمي في تحقيق التميز المؤسسي الحكومي لدى موظفي إدارة هيئة الهلال الأحمر السعودي بمحافظة الطائف؟
 2. ما أثر البعد القيمي للتحويل الرقمي في تحقيق التميز المؤسسي الحكومي لدى موظفي إدارة هيئة الهلال الأحمر السعودي بمحافظة الطائف؟
 3. ما أثر البعد المهاري للتحويل الرقمي في تحقيق التميز المؤسسي الحكومي لدى موظفي إدارة هيئة الهلال الأحمر السعودي بمحافظة الطائف؟
 4. هل يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين متوسطات آراء المبحوثين حول أثر التحول الرقمي في تحقيق التميز المؤسسي الحكومي تبعاً لمتغير (المؤهل العلمي، سنوات الخدمة، المسمى الوظيفي)؟
- وقبل البدء في الإجابة عن الأسئلة البحثية أعلاه يحاول الباحث أولاً تسليط الضوء على تحليل الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة موظفي إدارة هيئة الهلال الأحمر السعودي بمحافظة الطائف، وتم عرض النتائج كما في الجداول التالية:
- جدول رقم (11) توصيف عينة الدراسة موظفي إدارة هيئة الهلال الأحمر السعودي بمحافظة الطائف وفقاً لسنوات الخبرة**

سنوات الخبرة	1-لأقل	5- لأقل	10-لأقل	15-لأقل	20-لأقل	25 سنة فأكثر
النسبة المئوية	29.4%	19.1%	17.2%	11.9%	16.2%	6.3%

جدول رقم (12) توصيف عينة الدراسة موظفي إدارة هيئة الهلال الأحمر السعودي بمحافظة الطائف وفقاً للمؤهل العلمي

المؤهل العلمي	النسبة المئوية
ثانوي	16.8%
دبلوم	29.4%

بكالوريوس	50.8%
ماجستير	3%

جدول رقم (13) توصيف عينة الدراسة موظفي إدارة هيئة الهلال الأحمر السعودي بمحافظة الطائف وفقاً للمسمى الوظيفي

المسمى الوظيفي	النسبة المئوية
إداري	47.2%
أخصائي إسعاف	18.2%
فني إسعاف	34.7%

نتائج الإجابة عن الأسئلة البحثية:

أ- نتائج الإجابة عن السؤال الأول: وينص على ما أثر البعد المعرفي للتحويل الرقمي في تحقيق التميز المؤسسي الحكومي لدى موظفي إدارة هيئة الهلال الأحمر السعودي بمحافظة الطائف؟

للإجابة عن السؤال الأول من الدراسة، يتناول الباحث تصورات أفراد العينة من موظفي إدارة هيئة الهلال الأحمر السعودي بمحافظة الطائف من خلال أبعاده التي تتضمن البعد المعرفي، البعد القيمي، والبعد المهاري. تم عرض النتائج كما هو مبين بالجدول التالي:

جدول رقم (14) تصورات أفراد العينة من موظفي إدارة هيئة الهلال الأحمر السعودي بمحافظة الطائف حول البعد المعرفي كأحد أبعاد التحويل الرقمي

رقم	فقرات البعد المعرفي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التوفر	ترتيب
1	تحديد الاستراتيجيات والأهداف والأنشطة المطلوبة من أجل تفعيل الرؤية والرسالة.	4.15	0.97	عالية	3
2	توفير الموظفين الذين يتمتعون بقدرات وكفاءات رقمية عالية، لنقل خبراتهم للآخرين.	4.34	0.76	عالية	1
3	عمل رسالة عن التحويل الرقمي، ونشرها بين جميع العاملين.	4.28	0.83	عالية	2
4	إنشاء رؤية رقمية مشتركة ومعروفة لدى الجميع.	4.14	0.87	عالية	4
5	تحديد آليات التوجه نحو التحويل الرقمي.	3.98	0.89	عالية	7
6	فهم العاملين للرؤية والرسالة الرقمية للهيئة والموافقة عليها.	4.05	0.89	عالية	5
7	تكوين فرق عمل من الموظفين في الهيئة للتخطيط للتحويل الرقمي والإعلان عنه.	4.02	0.89	عالية	6

8	توفير منصات رقمية لتبادل المعرفة الجديدة.	3.63	1.02	عالية	9
9	تخصيص مواقع الكترونية للعاملين بالقطاع المؤسسي، للاطلاع على كل ما هو جديد في مجال التحول الرقمي في الهيئة.	3.94	0.89	عالية	8
	المتوسط الحسابي المرجح العام	4.18	0.89	عالية	

بينت النتائج بالجدول رقم (14) أعلاه تصورات أفراد العينة من موظفي إدارة هيئة الهلال الأحمر السعودي بمحافظة الطائف حول واقع التحول الرقمي من خلال البعد المعرفي، حيث أظهرت النتائج بالجدول أن قيمة المتوسط الحسابي المرجح العام بلغت (4.18) وانحراف معياري قدره (0.89). وبالتالي نستنتج من ذلك أن البعد المعرفي يتوفر في إدارة هيئة الهلال الأحمر السعودي بمحافظة الطائف بدرجة عالية. وهذا يدل أن هناك مؤشرات إيجابية تبين وجود تغيير معرفي يدعم التحول الرقمي.

وعند تحليل النتائج في الجدول رقم (14) بالتفصيل نجد أن الفقرة رقم (2) والتي نصت على "توفير الموظفين الذين يتمتعون بقدرات وكفاءات رقمية عالية، لنقل خبراتهم للآخرين". قد جاءت في المرتبة الأولى من بين البنود التي تبين مستوى البعد المعرفي، ويدعم ذلك قيمة المتوسط الحسابي المرجح (4.34) وانحراف معياري (0.76). وبالتالي نستنتج من ذلك أن غالبية موظفي إدارة هيئة الهلال الأحمر السعودي بمحافظة الطائف، يؤكدون أن هيئة الهلال الأحمر السعودي تضع هيكل تنظيمي مؤهل لإجراء عملية نقل الخبرات التي تواكب التطورات الحديثة.

كما أظهرت النتائج بالجدول رقم (14) السابق أن الفقرة رقم (3)، والتي نصت على "عمل رسالة عن التحول الرقمي، ونشرها بين جميع العاملين." قد حازت على المرتبة الثانية من بين الفقرات الخاصة بالبعد المعرفي في إدارة هيئة الهلال الأحمر السعودي بمحافظة الطائف، ويدعم ذلك قيمة المتوسط الحسابي المرجح (4.28) وانحراف معياري (0.83). وبالتالي نستنتج من ذلك أن غالبية موظفي إدارة هيئة الهلال الأحمر السعودي بمحافظة الطائف يدعمون أن الهيئة تعمل على نشر الوعي بأهمية التحول الرقمي في الهيئة وأنه يعتبر صورة من صور التطور.

وفي ذات السياق بينت النتائج بالجدول رقم (14) السابق أن الفقرة رقم (9) حيث نصت على "تخصيص مواقع الكترونية للعاملين بالقطاع المؤسسي، للاطلاع على كل ما هو جديد في مجال التحول الرقمي في الهيئة." قد حازت على المرتبة قبل الأخيرة من بين فقرات البعد المعرفي كأحد أبعاد التحول الرقمي في هيئة الهلال الأحمر السعودي، ويعزز ذلك قيمة المتوسط الحسابي المرجح (3.94) وانحراف معياري (0.89). وبالتالي نستنتج من ذلك أن غالبية موظفي إدارة هيئة الهلال الأحمر السعودي بمحافظة الطائف والمشاركين في الدراسة الحالية لا يؤكدون على فكرة أن هيئة الهلال الأحمر السعودي تقوم بتخصيص مواقع إلكترونية للعاملين بالقطاع المؤسسي بتوزيع الأنشطة والمهام الوظيفية اعتماداً على ما يمتلكه الموظف من مهارات وقدرات وظيفية.

وأخيراً أظهرت النتائج بالجدول رقم (14) السابق أن الفقرة رقم (8) حيث نصت على "توفير منصات رقمية لتبادل المعرفة الجديدة." قد حازت على المرتبة الأخيرة من بين فقرات البعد المعرفي كأحد أبعاد التحول الرقمي في هيئة الهلال الأحمر السعودي، ويدعم ذلك قيمة المتوسط الحسابي المرجح (3.63) وانحراف معياري (1.02). وبالتالي نستنتج مما سبق أن غالبية موظفي إدارة هيئة الهلال الأحمر السعودي بمحافظة الطائف يعتقدون وبدرجة كبيرة أن المنصات الرقمية لا تسهم بدور فعال في إحداث معرفة جديدة للعاملين في هيئة الهلال الأحمر السعودي.

وبناءً على ما سبق من تحليل وتفسير لتصورات موظفي إدارة هيئة الهلال الأحمر السعودي بمحافظة الطائف حول أهمية البعد المعرفي كأحد أبعاد التحول الرقمي، فقد بينت النتائج أن من أهم المؤشرات الإيجابية التي تبين واقع البعد المعرفي تتمثل في اهتمام هيئة الهلال الأحمر السعودي بدرجة كبيرة بوضع هيكل تنظيمي مؤهل أن يساهم في عملية التغيير ويواكب التطورات، من خلال وضع

هيكل تنظيمي مؤهل لإجراء عملية نقل الخبرات، كما أن الهيئة تعمل على نشر الوعي بأهمية التحول الرقمي في الهيئة وأنه يعتبر صورة من صور التطور، كذلك لا يؤكدون على فكرة أن هيئة الهلال الأحمر السعودي تقوم بتخصيص مواقع إلكترونية للعاملين، ويعتقدون وبدرجة كبيرة أن المنصات الرقمية لا تسهم بدور فعال في إحداث معرفة جديدة للعاملين.

ب- نتائج الإجابة عن السؤال الثاني: وينص على ما أثر البعد القيمي للتحول الرقمي في تحقيق التميز المؤسسي الحكومي لدى موظفي إدارة هيئة الهلال الأحمر السعودي بمحافظه الطائف؟

وللإجابة عن السؤال الثاني من الدراسة، تم تناول تصورات عينة الدراسة المتعلقة بذلك من خلال جدول رقم (15) تصورات أفراد العينة من موظفي إدارة هيئة الهلال الأحمر السعودي بمحافظه الطائف حول البعد القيمي كأحد أبعاد التحول الرقمي

رقم	فقرات البعد القيمي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التوفر	ترتيب
1	إشراك القيادة والموظفين في صنع واتخاذ القرار.	4.24	0.84	عالية	1
2	تحصل الهيئة على رخصة تشغيل البرامج الإدارية الرقمية.	4.21	0.77	عالية	5
3	توفير اتصال انترنت عالي الجودة في المكاتب.	4.16	0.82	عالية	7
4	تدريب الموظفين في الهيئة على إثارة دافعيتهم للتحول الرقمي.	4.12	0.80	عالية	9
5	توفير نظام للحوافز والمكافآت لمن يحقق أهدافه لتحفيز الآخرين.	4.20	0.82	عالية	6
6	توفير موظفي دعم للعمليات على قدر عالي من الكفاءة الرقمية.	4.22	0.78	عالية	3
7	نشر القيم البعدية والثقافة التنظيمية للتغيير الرقمي.	4.13	0.84	عالية	8
8	نشر مزايا الانتقال الرقمي في النظام المؤسسي.	4.07	0.78	عالية	10
9	عمل دورات تثقيفية عن أهمية التحول الرقمي في الهيئة.	4.23	0.76	عالية	2
10	التوعية بالاتجاهات والتحديات الجديدة التي يجلبها العصر الرقمي في سوق العمل.	4.22	0.78	عالية	4
	المتوسط الحسابي المرجح العام	4.17	0.78	عالية	

أظهرت البيانات الواردة في الجدول رقم (15) ملامح تصورات المبحوثين من منسوبي إدارة هيئة الهلال الأحمر السعودي بمحافظه الطائف حيال واقع التحول الرقمي ضمن "البعد القيمي"؛ إذ كشفت النتائج الإحصائية عن متوسط حسابي مرجح عام قدره (4.17) وانحراف معياري بلغ (0.78). وتبرهن هذه النتيجة على توافر البعد القيمي بدرجة مرتفعة في الهيئة، مما يعكس وجود مؤشرات إيجابية تدعم توجهات الهيئة نحو تبني القيم الرقمية الداعمة لمستهدفات رؤية المملكة 2030.

وبالتحليل التفصيلي للنتائج الموضحة في الجدول، نجد أن الفقرة رقم (1) المتصلة بـ "إشراك القيادة والموظفين في صنع واتخاذ القرار" قد تصدرت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي مرجح قدره (4.24) وانحراف معياري (0.84). ويشير ذلك بوضوح إلى قناعة غالبية المشاركين بحرص الهيئة على إرساء ميثاق عمل أخلاقي قائم على التعاون والشاركة بين الرؤساء ومروؤسيهم، وهو ما يسهم بدوره في تعزيز مرونة الهيكل التنظيمي وفعاليتة.

كما أشارت نتائج الجدول ذاته إلى أن الفقرة رقم (9)، والمعنية بـ "عقد دورات تثقيفية حول أهمية التحول الرقمي بالهيئة"، قد حلت في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي مرجح بلغ (4.23) وانحراف معياري قدره (0.76). ويُستدل من ذلك على إدراك الموظفين العميق لجهود الهيئة في ترسيخ ثقافة الابتكار والتميز عبر البرامج التدريبية المكثفة، مما يؤكد اهتمام الإدارة بتطوير الفكر المؤسسي ونشر الوعي الرقمي بين منسوبيها.

"وفي سياق متصل، أظهرت نتائج الجدول رقم (15) أن الفقرة رقم (4)، المتعلقة بـ «تدريب الموظفين في الهيئة على إثارة دافعيتهم للتحول الرقمي»، قد احتلت المرتبة قبل الأخيرة ضمن بنود البعد القيمي في إدارة هيئة الهلال الأحمر السعودي بمحافظة الطائف؛ حيث سجلت متوسطاً حسابياً مرجحاً قدره (4.12) وانحرافاً معيارياً بلغ (0.80). ويُستدل من هذه النتيجة على وجود تصور لدى شريحة واسعة من الموظفين بأن جهود الهيئة في تنمية القدرات البشرية لغرض التكيف والاستجابة لمتغيرات التحول الرقمي لا تزال بحاجة إلى تفعيل أكبر لتعزيز الجاهزية للتغيير المؤسسي.

وفي ذات السياق، كشفت البيانات الإحصائية للجدول (15) أن الفقرة رقم (8)، والتي نصت على «نشر مزايا الانتقال الرقمي في النظام المؤسسي»، قد استقرت في المرتبة الأخيرة ضمن قائمة فقرات البعد القيمي وفق مستهدفات رؤية المملكة 2030، وذلك بمتوسط حسابي مرجح بلغ (4.07) وانحراف معياري (0.78). وتُشير هذه النتيجة إلى أن غالبية المبحوثين يشعرون بضعف في مستوى تدعيم ونشر ثقافة فوائد التحول الرقمي وتعميمها بين الكوادر الوظيفية، مما يستوجب تكثيف الجهود الإعلامية والتوعوية داخل الهيئة.

وختاماً، يمكن استخلاص جملة من الحقائق من خلال تحليل تصورات الموظفين حول واقع البعد القيمي كأحد المرتكزات الأساسية للتحول الرقمي في هيئة الهلال الأحمر؛ إذ رغم وجود مؤشرات إيجابية قوية تؤكد توافر هذا البعد بدرجة كبيرة، مدعومةً بقناعة الموظفين بحرص الهيئة على غرس قيم الابتكار والتميز وتكريس مناخ العمل التعاوني القائم على المشاركة بين القيادات والمُؤسسين، إلا أن النتائج تشير في الوقت ذاته إلى وجود فجوة في جانب تنمية مهارات الموظفين وتحفيز دافعيتهم نحو التبني الكامل للتقنيات الرقمية، مما يتطلب مراجعة استراتيجيات التدريب والتطوير المهني.

ت- نتائج الإجابة عن السؤال الثالث: وينص على ما أثر البعد المهاري للتحول الرقمي في تحقيق التميز المؤسسي الحكومي لدى موظفي إدارة هيئة الهلال الأحمر السعودي بمحافظة الطائف؟

جدول رقم (16) تصورات أفراد العينة من موظفي إدارة هيئة الهلال الأحمر السعودي بمحافظة الطائف حول البعد المهاري كأحد أبعاد التحول الرقمي

رقم	فقرات البعد المهاري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التوفر	ترتيب
1	وضع نظام لقياس ومراقبة النتائج بشكل دوري.	4.05	0.89	عالية	4
2	توفير برامج حماية للبيانات والشبكات داخل الهيئة.	3.94	0.88	عالية	9
3	توفير شبكة Wi-Fi وهو عبارة عن اتصال عبر شبكة لاسلكية في الهيئة.	4.31	0.81	عالية	1
4	توفير الدعم الفني لتشغيل البرامج وصيانة الأجهزة للإداريين.	3.61	1.02	عالية	10

5	توفير البرمجيات اللازمة للتحويل الرقمي.	4.21	0.81	عالية	3
6	توفير مواقع عبر الإنترنت للاستثمار الأمثل للموارد الرقمية.	4.03	0.89	عالية	5
7	تمكن الموظفين في الهيئة من حل المشكلات البسيطة للحاسب.	4.02	0.87	عالية	6
8	تدريب الموظفون في الهيئة والإداريين على استخدام التقنيات الجديدة، للمواد الرقمية عبر الإنترنت.	3,98	0,83	عالية	7
9	توفير المتخصصين الذين يتمتعون بقدرات وكفاءات رقمية عالية، لنقل خبراتهم للآخرين.	3,96	0,85	عالية	8
10	تدريب القيادة وموظفي إدارة هيئة الهلال الأحمر السعودي بمحافظة الطائف على مهارات إدارة بيئة التحويل الرقمي.	4,29	0,80	عالية	2
	المتوسط الحسابي المرجح العام	4.14	0.86	عالية	

أظهرت البيانات الإحصائية في الجدول رقم (16) ملامح استجابات المبحوثين من منسوبي إدارة هيئة الهلال الأحمر السعودي بمحافظة الطائف فيما يتعلق بواقع "البعد المهاري" كأحد مرتكزات التحويل الرقمي؛ حيث سجل المتوسط الحسابي المرجح العام قيمة قدرها (4.14) بانحراف معياري بلغ (0.86). وتبرهن هذه النتيجة الإجمالية على توافر البعد المهاري بدرجة مرتفعة داخل الهيئة، مما يعكس إدراكاً إيجابياً ملموساً من قبل الإدارة بضرورة تمكين الكوادر البشرية مهارياً لمواكبة المتطلبات التقنية.

وبالنظر إلى التحليل التفصيلي لفقرات الجدول (16)، نجد أن الفقرة رقم (3) والتي نصت على "توفير شبكة Wi-Fi (اتصال لاسلكي) في الهيئة" قد تبوأ المرتبة الأولى بين الفقرات المفسرة لمستوى البعد المهاري، بمتوسط حسابي مرجح قدره (4,31) وانحراف معياري (0,81). ويُستخلص من ذلك تأكيد غالبية المشاركين على اعتماد الهيئة الجوهرية على تكنولوجيا الحاسوب والإنترنت كبنية تحتية أساسية لإنجاز المهام والمعاملات اليومية.

كما كشفت النتائج أن الفقرة رقم (10)، والمعنية بـ "تدريب القيادة والموظفين على مهارات إدارة بيئة التحويل الرقمي"، قد حلت في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي مرجح بلغ (4,29) وانحراف معياري (0,80). وتعكس هذه النتيجة قناعة الموظفين بحرص الهيئة على أتمتة العمليات الإدارية وتطوير القدرات البشرية من خلال برامج تدريبية متخصصة تهدف إلى الموائمة مع المتغيرات الرقمية المستحدثة.

وفي مقابل ذلك، أشارت بيانات الجدول رقم (16) إلى أن الفقرة رقم (2)، والمتصلة بـ "توفير برامج حماية للبيانات والشبكات داخل الهيئة"، قد جاءت في المرتبة قبل الأخيرة بمتوسط حسابي مرجح قدره (3,94) وانحراف معياري (0,88). وتُعطي هذه المؤشرات دلالة على اعتقاد شريحة من الموظفين بوجود حاجة ماسة لتعزيز التدابير الأمنية الرقمية، وتكثيف الجهود في توفير برامج الحماية المتطورة وتأمين الشبكات والبيانات المؤسسية ضد المخاطر السيبرانية المحتملة.

وأخيراً، فقد بينت النتائج بالجدول رقم (16) أن الفقرة رقم (4)، والتي نصت على "توفير الدعم الفني لتشغيل البرامج وصيانة الأجهزة للإداريين". قد نالت المرتبة الأخيرة من بين الفقرات المتعلقة بالبعد المهاري في إدارة هيئة الهلال الأحمر السعودي بمحافظة الطائف، ويعزز ذلك قيمة المتوسط الحسابي المرجح (3,61) وانحراف معياري (1,02). وبالتالي فإن المؤشرات السابقة تبين أن غالبية موظفي إدارة هيئة الهلال الأحمر السعودي بمحافظة الطائف ليس لديهم معرفة أن هيئة الهلال الأحمر السعودي توفر أدوات وأجهزة حديثة لتنفيذ التغييرات الجديدة التي تدعم تحقيق أهداف الهيئة.

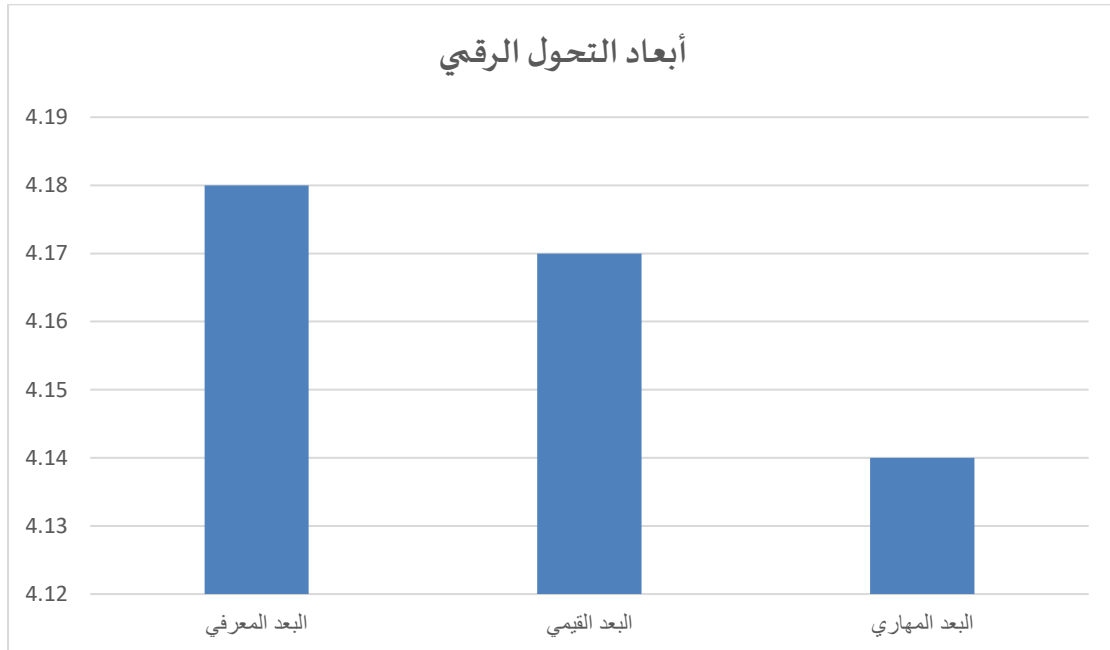
وبناءً على ما سبق، نستنتج أن هناك مؤشرات عديدة تبين أن إدارة هيئة الهلال الأحمر السعودي بمحافظة الطائف تعمل على توفير كل ما يدعم البعد المهاري ومن أبرز ما يشير إلى ذلك يتمثل في أن هيئة الهلال الأحمر السعودي تعتمد على تكنولوجيا الحاسوب والإنترنت في إنجاز الأعمال والمعاملات، كما أن هيئة الهلال الأحمر السعودي تسعى لأتمتة أعمالها الإدارية عبر التطبيقات الإلكترونية لملائمة التغييرات الجديدة بدرجة عالية، بالإضافة إلى ذلك أن هيئة الهلال الأحمر السعودي تقوم بعمليات تغيير مستمرة للتكنولوجيا والتقنيات المستخدمة في العمل، وذلك من أجل مواكبة كل ما هو جديد في عالم التطورات التكنولوجية الحديثة التي تدعم التحول الرقمي.

ويوضح الجدول التالي تصورات عينة الدراسة المتعلقة بالتحول الرقمي من خلال أبعاده الثلاثة:

جدول رقم (17) ملخص لتصورات موظفي إدارة هيئة الهلال الأحمر السعودي بمحافظة الطائف حول التحول الرقمي من خلال أبعاده

رقم	ابعاد التحول الرقمي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التوفر	ترتيب
1	البعد المعرفي	4.18	0.89	عالية	1
2	البعد القيمي	4.17	0.78	عالية	2
3	البعد المهاري	4.14	0.86	عالية	3
	المتوسط الحسابي المرجح	4.16	0.85	عالية	

النتائج بالجدول رقم (17) أعلاه تظهر تصورات موظفي إدارة هيئة الهلال الأحمر السعودي بمحافظة الطائف حول واقع التحول الرقمي من خلال أبعاده، حيث أظهرت أن البعد المعرفي قد حاز على المرتبة الأولى وبدرجة عالية ويعزز ذلك قيمة المتوسط الحسابي حيث بلغت (4.18) وانحراف معياري قدره (0.89)، ويليه في المرتبة الثانية البعد القيمي بمتوسط حساب (4.17) وانحراف معياري (0.78)، بينما في المرتبة الثالثة والأخيرة فقد جاء البعد المهاري بمتوسط حسابي (4.14) وانحراف معياري قدره (0.86) ويبين الشكل التالي المؤشرات السابقة:



شكل (1)، أبعاد التحول الرقمي في إدارة هيئة الهلال الأحمر السعودي بمحافظة الطائف

ث - نتائج الإجابة عن السؤال الرابع: وينص على هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول أثر التحول الرقمي في تحقيق التميز المؤسسي الحكومي تُعزى للمتغيرات الديموغرافية والوظيفية (المؤهل العلمي، سنوات الخدمة، المسمى الوظيفي)؟

جدول رقم (18) تصورات أفراد العينة موظفي إدارة هيئة الهلال الأحمر السعودي بمحافظة الطائف حول تحقيق التميز المؤسسي الحكومي

رقم	التميز المؤسسي الحكومي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التوفر	تفسير
1	تعتمد الإدارة العليا المنهجية العلمية في حل إدارة هيئة الهلال الأحمر السعودي بمحافظة الطائف.	3.59	1.20	عالية	4
2	تعتبر الإدارة العليا قدوة للعاملين في الدعوة نحو العمل والإنجاز والتحفيز.	3.29	1.38	عالية	9
3	تعمل الإدارة العليا على تسهيل عملية التغيير التنظيمي.	3.50	1.20	عالية	5
4	تساهم الإدارة العليا في تحديد السياسات والاستراتيجيات بناءً على توقعات الموظفين في إدارة هيئة الهلال الأحمر السعودي بمحافظة الطائف.	3.43	1.26	عالية	7
5	تساهم الإدارة العليا على اعتماد السياسات بناءً على مؤشرات دقيقة.	3.44	1.20	عالية	6

6	تسعى الإدارة العليا على نشر السياسات والاستراتيجيات لأصحاب المصلحة من خلال برامج وأبعاد واضحة.	3.33	1.29	عالية	8
7	يتم إتاحة الفرص التي تمكن الموظفين في إدارة هيئة الهلال الأحمر السعودي بمحافظه الطائف لتحقيق التميز المؤسسي الحكومي.	3.62	1.19	عالية	3
8	تساعد بيئة العمل على قيام الموظفين بأداء أفضل لتحقيق التميز المؤسسي الحكومي.	4.40	0.87	عالية	1
9	تمتلك المنظمة نموذج لتقييم أداء العاملين.	3.71	1.14	عالية	2
	المتوسط الحسابي المرجح	3.68	1.16	عالية	

أفصحت البيانات الإحصائية المدرجة في الجدول رقم (18) عن ملامح انطباعات الباحثين من منسوبي إدارة هيئة الهلال الأحمر السعودي بمحافظه الطائف حيال واقع تحقيق التميز المؤسسي الحكومي؛ حيث كشفت النتائج عن متوسط حسابي مرجح عام قدره (3.68) وبانحراف معياري بلغ (1.16). وتُعطي هذه القيمة دلالة إحصائية واضحة على توفر متطلبات التميز المؤسسي الحكومي لدى كوادرات الهيئة بدرجة عالية، مما يعكس وجود بيئة عمل محفزة تسعى بجدية نحو الريادة في الأداء الحكومي.

وبإخضاع نتائج الجدول رقم (18) للتحليل التفصيلي، يتبين أن الفقرة رقم (8)، والتي نصت على أن "تساعد بيئة العمل على قيام الموظفين بأداء أفضل لتحقيق التميز المؤسسي الحكومي"، قد اعتلت صدارة الترتيب من بين الفقرات المفسرة لهذا البعد، مسجلةً متوسطاً حسابياً مرجحاً قدره (4.40) وبانحراف معياري (0.87).

ويُستنتج من ذلك وجود توافق كبير وشبه إجماع من قبل غالبية موظفي الهيئة على أن المناخ التنظيمي السائد يمثل دافعاً محورياً للارتقاء بالأداء الوظيفي نحو مستويات التميز. كما يُعد هذا الارتباط الوثيق بين "بيئة العمل" و"جودة الأداء" مؤشراً إيجابياً بالغ الأهمية؛ كونه يساهم بفاعلية في تعزيز مستويات الرضا الوظيفي، وتعميق قيم الولاء المؤسسي، وضمان تمسك الكفاءات البشرية بالعمل داخل منظومة هيئة الهلال الأحمر السعودي، بما يخدم أهدافها الاستراتيجية بعيدة المدى.

وفي ذات السياق، فقد كشفت النتائج بالجدول رقم (18) أن الفقرة رقم (9) والتي نصت على "تمتلك المنظمة نموذج لتقييم أداء العاملين." قد حازت على المرتبة الثانية من بين الفقرات المفسرة لبعد التميز المؤسسي الحكومي ويعزز ذلك قيمة المتوسط الحسابي حيث بلغت (3.71) وانحراف معياري قدره (1.14) وهذا يدل على أن غالبية موظفي إدارة هيئة الهلال الأحمر السعودي بمحافظه الطائف يعتقدون وبدرجة عالية أن الموظف يشعر أن هناك تقييم عادل لأداء العاملين، وهذا مؤشر يدل على التميز المؤسسي الحكومي لموظفي إدارة هيئة الهلال الأحمر السعودي بمحافظه الطائف.

ومن جهة أخرى فقد أظهرت النتائج بالجدول رقم (18) أن الفقرة رقم (6) والتي نصت على "تسعى الإدارة العليا على نشر السياسات والاستراتيجيات لأصحاب المصلحة من خلال برامج وأبعاد واضحة." قد نالت المرتبة قبل الأخيرة من بين الفقرات المفسرة لبعد التميز المؤسسي الحكومي، ويعزز ذلك قيمة المتوسط الحسابي (3.33) وانحراف معياري قدره (1.29). وبالتالي يتضح مما سبق أن غالبية موظفي إدارة هيئة الهلال الأحمر السعودي بمحافظه الطائف المشاركين في الدراسة ليس لديهم خلفية عن السياسات والاستراتيجيات والبرامج التي تسعى الإدارة العليا على نشرها.

وأخيراً، فقد بينت النتائج أن الفقرة رقم (2) التي نصت على "تعتبر الإدارة العليا قدوة للعاملين في الدعوة نحو العمل والإنجاز والتحفيز." قد جاءت في المرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي قدره (3.29) وانحراف معياري (1.38). وعليه يتضح من ذلك أن غالبية

أفراد العينة من موظفي إدارة هيئة الهلال الأحمر السعودي بمحافظة الطائف أنه لا يتضح لديهم أن الإدارة العليا تعمل نحو العمل والإنجاز والتحفيز.

بناءً على المعطيات التحليلية السابقة، يستخلص الباحث وجود مؤشرات إيجابية ملموسة تعكس واقع التميز المؤسسي الحكومي في إدارة هيئة الهلال الأحمر السعودي بمحافظة الطائف، وتتجلى أبرز هذه المؤشرات في الإجماع القوي من قبل الموظفين على دور بيئة العمل المحفزة في دفعهم نحو تقديم أداء متميز يتسق مع معايير الجودة المؤسسية، فضلاً عن شعورهم بوجود منظومة تقييم عادلة ومنصفة للأداء، وهو ما يعد ركيزة أساسية من ركائز التميز التنظيمي. ومع ذلك، كشفت النتائج عن فجوة معرفية تتمثل في تدني وعي الموظفين بالسياسات والاستراتيجيات والبرامج التي تتبناها الإدارة العليا، مما يستدعي تعزيز قنوات الاتصال الداخلي لضمان مواءمة الجهود الفردية مع الرؤية الاستراتيجية للهيئة.

وفي سبيل تقديم إجابة علمية دقيقة عن تساؤل الدراسة الرئيس، تم الاعتماد على تحليل الانحدار الخطي المتعدد (Multiple Linear Regression Analysis)؛ وذلك بهدف قياس واختبار مدى تأثير أبعاد التحول الرقمي المتمثلة في: (البعد المعرفي، البعد القيمي، والبعد المهاري) باعتبارها متغيرات مستقلة، في التميز المؤسسي الحكومي بوصفه المتغير التابع للدراسة، تم عرض النتائج كما في الجدول التالي:

جدول رقم (19) نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد لقياس أثر التحول الرقمي على التميز المؤسسي الحكومي

متغيرات النموذج	معاملات الانحدار	قيم بيتا	قيمة ت المحسوبة	الدالة الإحصائية	قيمة F	الدالة الإحصائية
ثابت النموذج	0.764		3.864	0.00	0.163.886	0.00
البعد المعرفي	0.28	0.246	2.831	0.05		
البعد القيمي	0.175	0.151	1.592	0.11		
البعد المهاري	0.59	0.483	5.767	0.00		
				Adj. R ² = 0.691	R ² = 0.69	R = 0.81

يتضح من نتائج تحليل الانحدار في الجدول رقم (19) والتي هدفت لقياس أثر التحول الرقمي على التميز المؤسسي الحكومي أن قيمة F المحسوبة جاءت دالة إحصائياً وهذا يبين أن نموذج تحليل الانحدار المتعدد له قدرة عالية في تفسير أثر التحول الرقمي في إدارة هيئة الهلال الأحمر السعودي بمحافظة الطائف، على التميز المؤسسي الحكومي للموظفين. كما بينت النتائج أن قيمة معامل التحديد R² قد بلغت (0.69) وهذا يشير إلى أن متغيرات التحول الرقمي المتضمنة في النموذج والتي تشمل: البعد المعرفي، البعد القيمي، والبعد المهاري تؤثر على التميز المؤسسي الحكومي لدى الموظفين، كما بينت النتائج أن هناك علاقة ارتباط إيجابي بين متغيرات التحول الرقمي والتميز المؤسسي الحكومي، ويشير إلى ذلك قيمة معامل الارتباط المتعدد حيث بلغت (0.81).

كما تظهر النتائج بالجدول أن قيمة معامل الانحدار للمتغير المستقل البعد المهاري بلغت (0.59) وهي قيمة موجبة، وبما أن قيمة T-test للمعنوية الإحصائية عند مستوى الدلالة أقل من (0.05) وهذا يدل على أن هناك علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين البعد المهاري والتميز المؤسسي الحكومي.

كما أظهرت النتائج بالجدول رقم (19) أن قيمة معامل الانحدار لمتغير البعد المعرفي بلغت (0.28)، وحيث أن الدلالة الإحصائية لقيمة T-test للمعنوية الإحصائية دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05) وهذا يشير إلى وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين البعد المعرفي والتميز المؤسسي الحكومي لدى موظفي إدارة هيئة الهلال الأحمر السعودي بمحافظة الطائف. ومن جانب آخر، فقد كشفت النتائج بالجدول السابق أن معامل انحدار متغير البعد القيمي قد بلغت (0.175) وبما أن الدلالة الإحصائية لقيمة T-test للمعنوية الإحصائية أكبر من مستوى المعنوية (0.05) فإن ذلك يشير إلى عدم وجود علاقة ارتباط بين البعد القيمي والتميز المؤسسي الحكومي لدى موظفي إدارة هيئة الهلال الأحمر السعودي بمحافظة الطائف.

وبالتالي نستنتج مما سبق، أن متغيرات التحول الرقمي التي تتضمن البعد المعرفي، البعد القيمي والبعد المهاري تساهم في تفسير التغيرات التي تحدث في التميز المؤسسي الحكومي لدى موظفي إدارة هيئة الهلال الأحمر السعودي بمحافظة الطائف، كما أظهرت الدراسة أن البعد المهاري يعتبر من أهم متغيرات التحول الرقمي من حيث تأثيره على التميز المؤسسي الحكومي لدى موظفي إدارة هيئة الهلال الأحمر السعودي بمحافظة الطائف.

وتم استخدام تحليل التباين أحادي الاتجاه وذلك لقياس مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء أفراد العينة حول أثر التحول الرقمي على التميز المؤسسي الحكومي، باختلاف متغيرات: المؤهل التعليمي، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي. تم عرض النتائج كما هو مبين بالجدول التالية:

جدول رقم (20) نتائج تحليل التباين أحادي الاتجاه لدلالة الفروق بين تصورات أفراد العينة حول أثر التحول الرقمي على التميز المؤسسي الحكومي باختلاف المؤهل العلمي

الدلالة الإحصائية	قيمة F المحسوبة	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
البعد المعرفي					
0.03	0.50	13.65	4	27.30	بين المجموعات
		27.57	296	10174.15	داخل المجموعات
			300	10201.45	المجموع
البعد القيمي					
0.99	0.01	2.00	4	0.53	بين المجموعات
		369.00	296	14117.14	داخل المجموعات
			300	14117.67	المجموع
البعد المهاري					
0.97	0.03	1.47	4	0.82	بين المجموعات
		0.646	296	14249.17	داخل المجموعات
			300	14249.99	المجموع

الجدول رقم (20) يبين نتائج تحليل التباين أحادي الاتجاه الخاصة بتصورات موظفي إدارة هيئة الهلال الأحمر السعودي بمحافظة الطائف بأبعاده التي تضم البعد المعرفي، البعد القيمي والبعد المهاري، تعزى لاختلاف المؤهل العلمي. فقد بينت النتائج أن

هناك فروق ذات دلالة إحصائية حول أثر التحول الرقمي من خلال البعد المعرفي، ويدعم ذلك قيمة الدلالة الإحصائية، حيث جاءت أقل من مستوى المعنوية (0.05). بينما بينت النتائج أنه ليست هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين تصورات عينة الدراسة حول تأثير التحول الرقمي من خلال البعد القيمي والبعد المهاري، باختلاف المؤهل العلمي.

جدول رقم (21) نتائج تحليل التباين أحادي الاتجاه لدلالة الفروق بين تصورات أفراد العينة حول أثر التحول الرقمي على التميز المؤسسي الحكومي باختلاف سنوات الخبرة

الدلالة الإحصائية	قيمة F المحسوبة	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
البعد المعرفي					
0.02	3.001	2.2	4	7.1	بين المجموعات
		0.82	296	140.8	داخل المجموعات
			300	147.9	المجموع
البعد القيمي					
0.04	2.503	1.8	4	7.8	بين المجموعات
		0.71	296	152.4	داخل المجموعات
			300	161.2	المجموع
البعد المهاري					
0.008	3.6	2.3	4	8.9	بين المجموعات
		0.64	296	130.5	داخل المجموعات
			300	139.4	المجموع

أظهرت نتائج تحليل التباين أحادي الاتجاه بالجدول رقم (21) أعلاه والخاصة بمدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات موظفي إدارة هيئة الهلال الأحمر السعودي بمحافظة الطائف حول أثر التحول الرقمي بأبعاده التي تضم البعد المعرفي، البعد القيمي والبعد المهاري، على التميز المؤسسي الحكومي للموظفين، تعزى لاختلاف سنوات الخبرة. فقد بينت النتائج أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية حول أثر التحول الرقمي من خلال أبعاده: البعد المعرفي، البعد القيمي، والبعد المهاري، على التميز المؤسسي الحكومي لموظفي إدارة هيئة الهلال الأحمر السعودي بمحافظة الطائف، ويدعم ذلك قيم الدلالة الإحصائية، حيث جاءت أقل من مستوى المعنوية (0.05). وهذا يعني أن سنوات الخبرة تعتبر عاملاً يؤدي لوجود تباين في تصورات عينة الدراسة حول أثر التحول الرقمي على التميز المؤسسي الحكومي لدى موظفي إدارة هيئة الهلال الأحمر السعودي بمحافظة الطائف.

جدول رقم (22) نتائج تحليل التباين أحادي الاتجاه لدلالة الفروق بين تصورات أفراد العينة حول أثر التحول الرقمي على التميز المؤسسي الحكومي باختلاف المسمى الوظيفي

الدلالة الإحصائية	قيمة F المحسوبة	متوسط المرعبات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
-------------------	-----------------	----------------	--------------	----------------	--------------

البعد المعرفي					
0.025	2.5	1.8	4	9.7	بين المجموعات
		0.73	296	140.2	داخل المجموعات
			300	149.9	المجموع
البعد القيمي					
0.025	2.6	2.1	4	11.1	بين المجموعات
		0.71	296	145.6	داخل المجموعات
			300	156.7	المجموع
البعد المهاري					
0.03	2.3	1.65	4	10.5	بين المجموعات
		0.65	296	128.4	داخل المجموعات
			300	138.9	المجموع

أظهرت نتائج تحليل التباين أحادي الاتجاه بالجدول رقم (22) والمتعلقة بمدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات موظفي إدارة هيئة الهلال الأحمر السعودي بمحافظة الطائف حول أثر التحول الرقمي بأبعاده التي تضم البعد المعرفي، البعد القيمي والبعد المهاري، على التميز المؤسسي الحكومي للموظفين، تعزى لاختلاف المسمى الوظيفي. فقد بينت النتائج أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية حول أثر التحول الرقمي، على التميز المؤسسي الحكومي لموظفي إدارة هيئة الهلال الأحمر السعودي بمحافظة الطائف، ويدعم ذلك قيم الدلالة الإحصائية، حيث جاءت أقل من مستوى المعنوية (0.05). وهذا يعني أن المسمى الوظيفي يعتبر عاملاً مؤثراً على تصورات عينة الدراسة حول أثر التحول الرقمي على التميز المؤسسي الحكومي لدى موظفي إدارة هيئة الهلال الأحمر السعودي بمحافظة الطائف.

مناقشة النتائج:

خلصت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها أن هناك مؤشرات إيجابية تبين توفر التحول الرقمي من خلال أبعاد وبدرجة عالية. فقد أظهرت النتائج أن إدارة هيئة الهلال الأحمر السعودي بمحافظة الطائف تعمل على نشر الوعي بأهمية التحول الرقمي في الهيئة وأنه يعتبر صورة من صور التطور، وأن غالبية الموظفين المشاركين في الدراسة يؤكدون وبدرجة عالية أن هيئة الهلال الأحمر السعودي تعتمد على تكنولوجيا الحاسوب والإنترنت في إنجاز الأعمال والمعاملات، وفي ذات نتفق النتائج السابقة لدراستنا الحالية والخاصة بالتحول الرقمي مع دراسة (قرنيز، 2022).

كما يعتقدون على بناء ميثاق عمل أخلاقي تعاوني في بيئة العمل يساهم في زيادة على التميز المؤسسي، وتتفق هذه النتائج مع نتائج دراسة (الغامدي، 2021)، كما إن الموظف يشعر أن هناك تقييم عادل لأداء العاملين، وهذا مؤشر يدل على التميز المؤسسي الحكومي، كما إن غالبية موظفي إدارة هيئة الهلال الأحمر السعودي بمحافظة الطائف لا يؤكدون على فكرة أن هيئة الهلال الأحمر السعودي تقوم بتخصيص مواقع إلكترونية للعاملين بالقطاع المؤسسي بتوزيع الأنشطة والمهام الوظيفية اعتماداً على ما يمتلكه الموظف من مهارات وقدرات وظيفية، كذلك يعتقدون وبدرجة كبيرة أن المنصات الرقمية لا تساهم بدور فعال في إحداث معرفة جديدة للعاملين في هيئة الهلال الأحمر السعودي، وهذه مؤشرات إيجابية تعزز من التميز المؤسسي الحكومي لدى الموظف في إدارة هيئة الهلال الأحمر

السعودي بمحافظة الطائف. كما بينت الدراسة أن من النتائج الهامة أن التحول الرقمي في هيئة الهلال الأحمر السعودي من خلال أبعاده الثلاثة ساهم بنسبة 73% في تفسير التغيرات في التميز المؤسسي الحكومي لدى الموظفين. كما كشفت الدراسة أن البعد المهاري يعتبر من أهم أبعاد التحول الرقمي من حيث تأثيره على التميز المؤسسي الحكومي لدى موظفي إدارة هيئة الهلال الأحمر السعودي بمحافظة الطائف. وتتفق النتائج السابقة والخاصة بالتميز المؤسسي الحكومي مع نتائج العديد من الدراسات ومن بين تلك الدراسات نجد دراسة (أبو زيد، 2023) حيث استهدفت الدراسة تحديد متطلبات تحقيق التميز المؤسسي في ضوء التحول الرقمي، وفي ذات المسار تتفق النتائج أعلاه مع نتائج الدراسة التي أجراها دراسة (جمعة، 2018).

كما يرون وبدرجة كبيرة أن هيئة الهلال الأحمر السعودي لا تحرص على تدعيم ونشر التحول الرقمي بين الموظفين، كذلك لا يتوفر لديهم برامج لحماية البيانات داخل الهيئة وكذلك اتخاذ الإجراءات اللازمة لحماية الشبكات، كذلك ليس لديهم معرفة أن هيئة الهلال الأحمر السعودي توفر أدوات وأجهزة حديثة لتنفيذ التغييرات الجديدة التي تدعم تحقيق أهداف الهيئة. كما توصلت دراستنا الحالية أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية حول أثر التحول الرقمي من خلال أبعاده: البعد المعرفي، البعد القيمي، والبعد المهاري، على التميز المؤسسي الحكومي لموظفي إدارة هيئة الهلال الأحمر السعودي بمحافظة الطائف، تعزى لاختلاف المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، والمستوى الوظيفي.

ملخص نتائج الدراسة:

في ضوء تحليل الدراسة والإجابة عن تساؤلاتها البحثية، فقد خلصت الدراسة إلى النتائج التالية:

1. فيما يتعلق بواقع مستوى التحول الرقمي لدى موظفي إدارة هيئة الهلال الأحمر السعودي بمحافظة الطائف تعمل على نشر الوعي بأهمية التحول الرقمي في الهيئة وأنه يعتبر صورة من صور التطور.
2. فقد أظهرت النتائج أن البعد المعرفي يتوفر لدى إدارة هيئة الهلال الأحمر السعودي بمحافظة الطائف بدرجة عالية. كما كشفت النتائج أن من أهم المؤشرات الإيجابية التي تبين واقع البعد المعرفي في هيئة الهلال الأحمر السعودي تتمثل أن غالبية الموظفين المشاركين في الدراسة يؤكدون وبدرجة عالية أن هيئة الهلال الأحمر السعودي تعتمد على تكنولوجيا الحاسوب والإنترنت في إنجاز الأعمال والمعاملات.
3. كشفت النتائج أن هناك مؤشرات إيجابية تبين واقع البعد القيمي في إدارة هيئة الهلال الأحمر السعودي بمحافظة الطائف، حيث أظهرت النتائج أن هناك مؤشرات إيجابية تعزز أن البعد القيمي كأحد أبعاد التحول الرقمي يتوفر لدى هيئة الهلال الأحمر السعودي بدرجة عالية، ومن أهم ما يعزز ذلك يتمثل في أن غالبية الموظفين عينة الدراسة يعتقدون وبدرجة كبيرة أن هيئة الهلال الأحمر السعودي تعمل على بناء ميثاق عمل أخلاقي تعاوني في بيئة العمل، كما تعمل على نشر ثقافة الابتكار والتميز، مما يساهم بشكل إيجابي في توفير البعد القيمي، بالإضافة إلى ذلك فإن هيئة الهلال الأحمر السعودي تعمل على أساس تناغم الثقافة التنظيمية مع القيم والمعتقدات السائدة في المجتمع وبدرجة عالية.
4. كشفت النتائج أن غالبية موظفي إدارة هيئة الهلال الأحمر السعودي بمحافظة الطائف يعتقدون وبدرجة عالية أن الموظف يشعر أن هناك تقييم عادل لأداء العاملين، وهذا مؤشر يدل على التميز المؤسسي الحكومي لموظفي إدارة هيئة الهلال الأحمر السعودي بمحافظة الطائف.
5. كشفت النتائج أن غالبية موظفي إدارة هيئة الهلال الأحمر السعودي بمحافظة الطائف يعتقدون وبدرجة كبيرة أن هيئة الهلال الأحمر السعودي تسعى لأتمتة الأعمال الإدارية من خلال التدريب لملائمة التغييرات الجديدة.

6. كشفت نتائج الدراسة والمتعلقة بدرجة توفر البعد المهاري كأحد أبعاد التحول الرقمي في إدارة هيئة الهلال الأحمر السعودي بمحافظة الطائف أن غالبية الموظفين المشاركين في الدراسة يعتقدون أن البعد المهاري يتوفر في هيئة الهلال الأحمر السعودي بدرجة عالية، حيث بينت النتائج أن من أهم ما يدعم ذلك يتمثل في أن هيئة الهلال الأحمر السعودي تعتمد على تكنولوجيا الحاسوب والإنترنت في إنجاز الأعمال والمعاملات، كما أن هيئة الهلال الأحمر السعودي تسعى لأتمتة أعمالها الإدارية عبر التطبيقات الإلكترونية لملائمة التغييرات الجديدة بدرجة عالية، بالإضافة إلى ذلك أن هيئة الهلال الأحمر السعودي تقوم بعمليات تغيير مستمرة للتكنولوجيا والتقنيات المستخدمة في العمل، وذلك من أجل مواكبة كل ما هو جديد في عالم التطورات التكنولوجية الحديثة التي تدعم التحول الرقمي.
7. كشفت الدراسة أن متغيرات التحول الرقمي التي تتضمن البعد المعرفي، والبعد القيمي والبعد المهاري تساهم في تفسير التغيرات التي تحدث في التميز المؤسسي الحكومي لدى موظفي إدارة هيئة الهلال الأحمر السعودي بمحافظة الطائف بنسبة 73%. كما أظهرت الدراسة أن البعد المهاري يعتبر من أهم أبعاد التحول الرقمي من حيث تأثيره على التميز المؤسسي الحكومي لدى موظفي إدارة هيئة الهلال الأحمر السعودي بمحافظة الطائف.
8. بينت النتائج أنه ليست هناك فروق ذات دلالة إحصائية حول أثر التحول الرقمي من خلال البعد القيمي والبعد المهاري، على التميز المؤسسي الحكومي لموظفي إدارة هيئة الهلال الأحمر السعودي بمحافظة الطائف تعزى لاختلاف المؤهل العلمي.
9. كشفت نتائج الدراسة أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية حول أثر التحول الرقمي من خلال أبعاده: البعد المعرفي، البعد القيمي، والبعد المهاري، على التميز المؤسسي الحكومي لموظفي إدارة هيئة الهلال الأحمر السعودي بمحافظة الطائف، تعزى لاختلاف سنوات الخبرة.
10. أظهرت نتائج تحليل التباين أحادي الاتجاه أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية حول أثر التحول الرقمي على التميز المؤسسي الحكومي لموظفي إدارة هيئة الهلال الأحمر السعودي بمحافظة الطائف، تعزى لاختلاف المسمى الوظيفي، ويدعم ذلك قيم الدلالة الإحصائية، حيث جاءت أقل من مستوى المعنوية (0.05). وهذا يعني أن المسمى الوظيفي يعتبر عاملاً مؤثراً على تصورات عينة الدراسة حول أثر التحول الرقمي على التميز المؤسسي الحكومي.

توصيات الدراسة:

في ضوء ما توصلت إليه الدراسة من نتائج فإن الباحث يقدم التوصيات التالية:

1. عقد دورات تدريبية تعريفية بالتحول نحو تطبيق وإيجابيات التحول الرقمي وذلك لتعزيز وعي القيادات الإدارية والموظفين والموظفات في هيئة الهلال الأحمر السعودي، وكيفية الاستفادة منها في تيسير الأعمال فيها.
2. إشراك جميع الموظفين في عملية اتخاذ القرارات كلاً في مجال عمله وتحفيز روح الإبداع والتطوير الذاتي بينهم.
3. الاهتمام بحصر احتياجات جميع الإدارات في هيئة الهلال الأحمر السعودي من المتطلبات التقنية في مجال الأنظمة الإلكترونية المطبقة وتوفيرها بأسرع وقت ممكن بما يخدم مصلحة العمل.
4. التحسين المستمر للبنية التحتية من أجهزة الحاسوب والبرامج وشبكات الاتصال وقواعد البيانات في هيئة الهلال الأحمر السعودي بحيث تتلاءم مع التطور التكنولوجي في العالم.
5. توفير الدعم المالي والموارد البشرية المتخصصة لتطوير الأنظمة بشكل مستمر وبما يتناسب مع التطور في احتياجات العمل.

6. هناك أهمية في الوقت الحاضر لتمكين الموظفين العاملين بهيئة الهلال الأحمر السعودي، في المجال التكنولوجي، حتى يستطيع الموظف مواكبة التطورات والتغيرات المتسارعة في عالم التكنولوجيا والتي تؤثر عليه في بيئة العمل، مما يؤثر على أدائه. لذلك يتوجب دراسة العوامل المؤثرة في تمكين الموظف تكنولوجياً.

دراسات مستقبلية مقترحة:

الباحثين في المستقبل يمكنهم التفكير في إجراء الدراسات التالية:

1. إجراء المزيد من الدراسات والبحوث لقياس مدى فعالية أنظمة التحول الرقمي في تحسين العمل والأداء.
2. العوامل التكنولوجية على التميز المؤسسي الحكومي لدى موظفي إدارة هيئة الهلال الأحمر السعودي بمحافظة الطائف
3. التمكين المهني لموظف هيئة الهلال الأحمر السعودي وعلاقته بتطوير الأداء.

الخاتمة:

إن التميز المؤسسي الحكومي يعد من العوامل الهامة والتي ترتبط بالعديد من العوامل الداخلية والخارجية في بيئة المنظمة. ولذلك يجب دراسة تلك العوامل من وجهة نظر الموظفين ومحاولة وضع الحلول العملية ووضع التصورات اللازمة لسد كامل الثغرات. ويظهر بوضوح أن التحول الرقمي الذي تم تنفيذه في إدارة هيئة الهلال الأحمر السعودي بمحافظة الطائف، قد أثر بشكل إيجابي على التميز المؤسسي الحكومي للموظفين. تجسدت هذه النتائج في تحسين البيئة العملية، مما يعكس تأثيراً ملموساً على تحسين تجربة العمل للموظفين.

لذلك أصبح التحول الرقمي ضرورة من ضروريات العصر، والذي تحكمته فيه الثورة التكنولوجية والمعلوماتية، ولذلك على المؤسسات العامة والخاصة أن تضع في الحسبان كافة التحديات المعاصرة بحيث تعمل على مراقبة التغيرات في أبعاد التحول الرقمي والتي تتضمن البعد المعرفي، القيمي، والمهاري حتى تنعكس إيجاباً على التميز المؤسسي لدى الموظفين.

وتعكس هذه الختامية التأكيد على أهمية تبني استراتيجيات التحول الرقمي التي تتسجم مع رؤى التطوير والتحول الوطني، إن الجهود المبذولة لتحقيق التغيير وتحسين بيئة العمل ليست فقط مهمة لتحقيق أهداف الهيئة الحكومية، ولكن أيضاً لتعزيز رفاهية وسعادة الموظفين، وفي ظل تطلعات المملكة نحو تحقيق التنمية المستدامة والتقدم، يمكن أن يكون تأثير التحول الرقمي على التميز المؤسسي الحكومي نموذجاً يحفز الهيئات الحكومية والمؤسسات الأخرى على تبني مبادرات فاعلة لتعزيز فعالية ورفاهية موظفيها.

قائمة المراجع:

أولاً: المراجع العربية

أبو زيد، رشا محمد صائم. (2023). تطبيقات الإدارة للذكاء الاصطناعي في اتخاذ القرارات الإدارية. رسالة ماجستير. جامعة الشرق الأوسط، الأردن.

أبو عودة، محمود إسماعيل. (2018). أثر جودة الحياة الوظيفية في تحقيق التميز المؤسسي: دراسة تطبيقية على منظمات المجتمع المدني في قطاع غزة. (أطروحة ماجستير). الجامعة الإسلامية، فلسطين (قطاع غزة).

أبو سعدة، أحمد رياض. (2021). إدارة التميز المؤسسي كمدخل لتطوير الأداء الإداري في مدارس التعليم الأساسي بمحافظة الفيوم، السعودية: مجلة جامعة الفيوم للعلوم التربوية والنفسية، مج(15)، ع(15).

- أصرف، حامد جودت. (2020). أثر تطبيقات إدارة الموارد البشرية الرقمية في تعزيز التميز المؤسسي: دراسة تطبيقية على دائرة التنمية الاقتصادية في حكومة عجمان. المجلة العربية للإدارة، 40(2)، 233-246.
- جمعة، نجلاء حسن. (2018). أثر إعداد قادة المستقبل في دعم التميز المؤسسي: دراسة ميدانية بالتطبيق على الجامعات السعودية. مجلة البحوث المالية والتجارية، مج(19)، ع(3)، الجزء الأول، السعودية: جامعة بورسعيد.
- حريري، هند حسين محمد. (2021). رؤية مقترحة لاستخدام التحول الرقمي في دعم التعليم بالجامعات في المملكة العربية السعودية لمواجهة جائحة كورونا (Covid-19) في ضوء الاستفادة من تجربة الصين، مجلة الجامعة الإسلامية للعلوم التربوية والاجتماعية، المدينة المنورة: الجامعة الإسلامية.
- حماد، م. م. م. (2020). دور التحول الرقمي في تطوير أداء العاملين: دراسة ميدانية على الشركة المصرية لتجارة الأدوية. المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية، 7(2)، ص 1-23.
- الخوري، سمر أحمد. (2020). التحول الرقمي في التعليم في المملكة العربية السعودية. المجلة العربية للتنمية النوعية، مج(4)، ع(11)، المملكة العربية السعودية: جامعة الملك عبدالعزيز.
- الدويبسية، مهند مولود. (2016). أثر الإدارة الاستراتيجية للمواد البشرية للتميز المؤسسي بالتطبيق على الشركة الليبية الإفريقية للطيران في الفترة ما بين 2011-2016، رسالة ماجستير، المملكة العربية السعودية: كلية التربية، جامعة الملك سعود.
- زهران، إيمان حمدي. (2022). متطلبات تطبيق معايير النموذج الأوروبي للتميز المؤسسي في الجامعات السعودية على ضوء مستحدثات العصر الرقمي، المجلة التربوية، ج(2)، ع(94)، السعودية: جامعة سوهاج، كلية التربية.
- زيد، جمال درهم أحمد، والشجاع، حنان حسن ناجي. (2021). أثر التوجه الريادي في تحقيق التميز المؤسسي في الجامعات اليمنية الأهلية في العاصمة صنعاء. المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، مج(14)، ع(50).
- سليم، نجوى وفائي. (2020). ممارسات إدارة الموارد البشرية وأثرها على تحقيق التميز المؤسسي: دراسة ميدانية جامعة 6 أكتوبر. محافظة الجيزة، السعودية: مجلة الدراسات الإنسانية والاجتماعية، مج(2)، ع(6).
- شديد، م. ع. (2021). تأثير التحول الرقمي على مستوى أداء الخدمة المقدمة بالتطبيق على موظفي الإدارة العامة للمرور بمحافظة القاهرة. مجلة كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، 22(4)، 193-226.
- الشمراي، مها فهد. (2023). أثر القيادة الرقمية على تحقيق التميز المؤسسي: دراسة ميدانية على الموظفين الإداريين في هيئة الهلال الأحمر السعودي بفرع جدة، رسالة ماجستير في الإدارة، المجلة العربية للنشر العلمي، الإصدار السادس، ع(58)، جدة: جامعة الملك عبد العزيز.

الشمري، ذ. ن. (2022). متطلبات تحقيق التحول الرقمي بالجامعات السعودية: جامعة حائل دراسة حالة. المجلة التربوية لكلية التربية بسوهاج، العدد 95، 1665-1722.

عاشور، عبد الله، وعدلان، محمد. (2019). دور إدارة الموارد البشرية في تحقيق التميز المؤسسي بالتطبيق على مجموعة جيا الصناعية 2019م. الخرطوم: مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية، مج (3)، ع (7).

عبد العزيز، إيمان محمود محمد. (2022). متطلبات التحول الرقمي كآلية لتحقيق التميز المؤسسي بالجمعيات الأهلية، العدد مج9، ع2، مجلة مستقبل العلوم الاجتماعية، الجمعية العربية للتنمية البشرية والبيئية.

عبيدات، ذوقان، وآخرون. (2013). البحث العلمي: مفهومه وأدواته وأساليبه (ط 16). عمان، الأردن: دار الفكر.

العربي، علي، وعبد العال، أنوار. (2023). دور الإدارة المدرسية في تعزيز ثقافة التحول الرقمي لدى طلبة التعليم العام بدولة الكويت، مجلة كلية التربية، ع (47)، جزء (3)، السعودية: جامعة عين شمس.

العزب، عبد المقصود محمد عبد المقصود. (2023). أثر تطبيق تأثير التحول الرقمي على تمكين الموارد البشرية: دراسة تطبيقية على العاملين بديوان عام وزارة الصحة والسكان المصرية، العدد مج14، ع1، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، جامعة قناة السويس.

عيد، نور الإيمان أشرف. (2022). التماثل التنظيمي كمدخل لتحقيق التميز المؤسسي بالمنظمات غير الحكومية، السعودية: مجلة مستقبل العلوم الاجتماعية، مج(10)، ع(4).

الغامدي، فؤاد بن أحمد. (2021). 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، العدد ع35، مركز البحث وتطوير الموارد البشرية، المجلة العربية للنشر العلمي.

قرزیز، نبيلة. (2022). دور التحول الرقمي في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة للبنوك العمومية: حالة البنك الوطني الجزائري BNA، العدد مج18، ع29، مجلة إقتصاديات شمال إفريقيا، جامعة حسيبة بن بو علي بالشلف - مخبر العولمة واقتصاديات شمال إفريقيا. الجزائر.

القحطاني، سالم بن سعيد، وآخرون. (1435هـ). منهج البحث في العلوم السلوكية (الطبعة الرابعة). الرياض: مكتبة العبيكان.

المليجي، رضا. (2012). إدارة التميز المؤسسي بين النظرية والتطبيق. القاهرة: عالم الكتب.

نوري، قيس. (2017). منهجية البحث العلمي وكتابة البحوث الأكاديمية. عمان، الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع.

ثانياً: المراجع الأجنبية

Abolhassan, F. (Ed.). (2017). The Drivers of Digital Transformation. Springer.

- Bonanomi, M. M., Hall, D. M., Staub-French, S., Tucker, A., & Talamo, C. (2019). The impact of digital transformation on formal and informal organizational structures of large architecture and engineering firms. *Engineering, Construction & Architectural Management*, 27(4), 872-892.
- Daniotti, B., Gianinetto, M., & Della Torre, S. (Eds.). (2020). *Digital Transformation of the Design, Construction and Management Processes of the Built Environment*. Springer, Cham.
- Eliwa, M. M. A. (2021). The effectiveness of digital transformation of learning on students' learning experience, students' engagement and perceived intellectual competence: A mixed-method approach. *Fayoum University Journal of Educational and Psychological Sciences*, 15(3), 848–890.
- Mitashree, Tripathy. (2018). Building Quality Teamwork to Achieve Excellence in Business, *International Research Journal of Management, IT & Social Sciences*, Vol: 5, No: 3, pp: 1-7.
- Pinar, T. M. and Girard, A. (2008). Organizational learning and the learning organization review. *Evolution for prospective the future the learning organization*, 15 (4), 294-308.
- Saied, Hadeel K. & Abbas, Ziad A. (2017). Transparency and its Impact on Achieving the Organizational Reputation, *Journal of Economics and Administrative Sciences*, Vol: 23, No: 99.
- Youssef, A. A. E. D. (2022). Digital transformation and banks' financial performance: Evidence in Egypt. *Scientific Journal of Economics and Commerce, Faculty of Commerce, Ain Shams University*.

Abstract:

This study investigated the impact of digital transformation on achieving institutional excellence within the Saudi Red Crescent Authority (SRCA) in Taif Governorate. The research specifically examined how various dimensions of digital transformation influence institutional performance and identified the essential digital skill sets required by employees. Employing a descriptive-analytical methodology, the study utilized a comprehensive census technique—due to the defined population size—surveying all 300 employees via a structured questionnaire.

The findings indicate a robust commitment by the Authority to fostering digital awareness as a cornerstone of organizational development. Results further reveal a high level of reliance on computing and internet technologies for daily operations. Notably, the study established that the dimensions of digital transformation—specifically knowledge, values, and skills—account for 73% of the variance in governmental institutional excellence. Consequently, the study recommends implementing specialized training programs designed to sensitize administrative leadership and staff to the strategic advantages of digital integration and its role in streamlining operational workflows.

Keywords: Digital transformation - Knowledge dimension - Values dimension - Skills dimension - Governmental institutional excellence: Red Crescent Authority in Taif Governorate.