

التحول الرقمي بأمانة العاصمة المقدسة (مكة المكرمة) من وجهة نظر العاملين بها: دراسة حالة

فانن نجيم الصبحي

ماجستير إدارة الأعمال - جامعة أم القرى

totassweet@hotmail.com

د. مازن عمر خيرو

أستاذ مساعد

قسم علم البيانات - كلية الحاسبات - جامعة أم القرى

mazin1390@gmail.com

مستخلص:

تهدف الدراسة إلى التعرف على التحديات التي تواجه أمانة العاصمة المقدسة بمكة المكرمة للتحول الرقمي من وجهة نظر العاملين بها. تم تقسيم هذه المعوقات إلى أربعة أقسام: توافر الاستعداد الإداري للتحول الرقمي، المعوقات التقنية، المعوقات التي تواجه إدارة الموارد البشرية والمعوقات الإدارية والمالية. قامت الدراسة بتطبيق المنهج الوصفي التحليلي معتمدة على عينة قوامها (150) موظف من مندوبي أمانة العاصمة المقدسة.

ولكون الدراسة الحالية تسعى إلى التعرف على التحديات التي تواجهها أمانة العاصمة المقدسة في المملكة العربية السعودية من وجهة نظر العاملين بها، اعتمدت الدراسة على الاستبانة كأداة لجمع البيانات للإجابة على تساؤلات الدراسة، وخلصت نتائجها على المعدلات التالية:

1. المعدل العام لدرجة توافر الاستعداد الإداري للتحول الرقمي كان "أوافق" بمتوسط عام مقداره (3.54) وانحراف معياري (0.983).
2. المعدل العام لدرجة الموافقة على المعوقات التقنية كان "أوافق" بمتوسط عام مقداره (3.43) وانحراف معياري (0.921).

3. المعدل العام لدرجة الموافقة على المعوقات التنظيمية والبشرية كان "محايد" بمتوسط عام مقداره (3.13) وانحراف معياري (1.001).
4. المعدل العام لدرجة الموافقة على المعوقات الإدارية والمالية كان "محايد" بمتوسط عام مقداره (3.38) وانحراف معياري (0.875).

كذلك أوصت هذه الدراسة بضرورة تبني الإدارة العليا بأمانة العاصمة المقدسة لكافة المبادرات الإبداعية الساعية لتطبيق التحول الرقمي من خلال عقد ورش عمل ودورات تدريبية للقائمين على تقديم الخدمات بأمانة العاصمة المقدسة، وتدريبهم على نشر الثقافة التنظيمية الداعمة للتحول الرقمي وذلك كون التحول الرقمي يتطلب توافر مهارات عالية لا تقتصر فقط على المهارات الإدارية، بل يلزم الجمع بين المهارات الإدارية والتكنولوجية وذلك بواسطة تدريب المعنيين بتقديم الخدمات على استخدام الوسائل التكنولوجية بشكل يسهل من عملية تقديم الخدمة، وتذليل المشكلات التي تواجه المستخدمين.

الكلمات المفتاحية: التحول الرقمي؛ أمانة العاصمة المقدسة؛ الاستعداد الإداري للتحول الرقمي؛ المعوقات التقنية للتحول الرقمي؛ معوقات الموارد البشرية، معوقات الموارد البشرية للتحول الرقمي؛ معوقات مالية وإدارية للتحول الرقمي.

المقدمة:

مع مطلع القرن الحادي والعشرين، ومع التطور السريع في تكنولوجيا المعلومات في مختلف المجالات الحياتية؛ أصبح التحول الرقمي أحد ضرورات تحسين وتطوير الخدمات في كافة المؤسسات (سقاط وعزيز الرحمن، 2022). ومع التقدم السريع للتكنولوجيا واتجاه الحكومات والمؤسسات إلى رقمنة جميع خدماتها، فقد حرصت المملكة العربية السعودية على تبني مفهوم التحول الرقمي في كافة القطاعات من خلال استبدال العمليات التقليدية بالعمليات الرقمية، ووضع خطط واستراتيجيات لضمان تحقيق أهداف التحول الرقمي بجودة وكفاءة عالية (Almdani, et al., 2022). حيث يعد التحول الرقمي أحد الركائز الأساسية لتحقيق أهداف رؤية المملكة 2030، وهو ما اتضح جلياً من خلال حرص حكومة خادم الحرمين الشريفين على تسريع وتيرة تنفيذ مشروعات البنية الأساسية الرقمية، وإنشاء وحدة التحول الرقمي بالمملكة عام 2017م (الغامدي، 2021).

لقد بدأ هذا التحول الرقمي في المملكة العربية السعودية كأحد الأدوات المستخدمة لتطبيق الحكومة الإلكترونية التي تتماشى مع رؤية 2030؛ وهكذا، استقرت الحكومة السعودية في العديد من الأوساط التي تشرف على عملية التحول الرقمي وتتحكم فيها من أجل تحسين كفاءة الخدمات المقدمة للمستخدمين في ضوء رؤية 2030 (Almdani, et al., 2022). حيث يؤكد (المفيز وآخرون، 2021) على أن التحول إلى تطبيق الفكر الرقمي هو السبيل لتحسين الخدمات وتقديمها بشكل أفضل، كما أن التطبيق الفاعل والصحيح للتحول الرقمي يحقق العديد من الفوائد على مستوى الموظفين والمستفيدين على حدٍ سواء، من خلال إحداث تغيير جذري في جودة الخدمات والاستفادة من التقنيات الحديثة في تحسين الكفاءة التشغيلية.

وبالرغم من أن المملكة العربية السعودية تأتي ضمن العشر دول الأفضل عالمياً من حيث متانة البنية التحتية الرقمية؛ إلا أنه لا زال هناك العديد من التحديات التي تواجه بعض المؤسسات بالمملكة لاستخدام تقنيات التحول الرقمي مما يؤثر على إمكانية الاستفادة من هذه التقنيات الرقمية بالشكل الملائم لتحقيق أهداف رؤية المملكة 2030 (المفيز وآخرون، 2021). وهو يتفق مع ما تؤكدته دراسة (Almdani, et al., 2022) بأن صياغة خطط التحول الرقمي، وما تحتاج إليه من استراتيجيات جديدة وواضحة للتحول الرقمي، تعد واحدة من أكثر المهام التي تواجه الحكومة السعودية صعوبة؛ حيث يتطلب بناء المؤسسات وتعزيزها الكثير من

الوقت والمال والجهد، وبالتالي فإن تحويل هذه المؤسسات إلى مؤسسات رقمية مكلف تقنياً. بالإضافة إلى نقص المهارات والخبرات المناسبة لدعم التحول الرقمي، وفي الوقت نفسه لا توجد نماذج أعمال مثبتة وجاهزة نتيجة هروب الكفاءات إلى الخارج بسبب ارتفاع الأجور في الأسواق الخارجية مقارنة بالانخفاض الكبير في السوق السعودية، علاوة على مخاوف بشأن خصوصية البيانات والمشكلات المتعلقة بالأمن السيبراني.

مشكلة الدراسة:

ونظراً للتحديات المختلفة التي تواجه عملية التحول الرقمي، فقد أدركت المؤسسات الحاجة إلى الاهتمام ببحث هذه التحديات والتعرف على المعوقات التي تحد من عملية التحول الرقمي وكيفية التغلب عليها لمواكبة الواقع الرقمي الجديد. فقد بات المتخصصون في عالم الأعمال يدركون أن القدرة على إعادة صياغة الأعمال رقمياً لا تتعلق فقط بتطوير التقنيات الرقمية، ولكنها تتعلق أيضاً بإحداث تغييرات جذرية في الهياكل المؤسسية لضمان تنفيذ فعال للتقنيات الرقمية الحديثة (Ashmarina, et al, 2020).

وبذلك يُمكن تحديد مشكلة الدراسة في السؤال الرئيس التالي: "ما معوقات التحول الرقمي في أمانة العاصمة المقدسة؟"

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة الحالية بشكل رئيسي إلى التعرف على معوقات التحول الرقمي في تحسين الخدمات التي تقدمها أمانة العاصمة المقدسة، وذلك من خلال مجموعة من الأهداف الفرعية المتمثلة في:

1. التعرف على مدى توافر الاستعداد الإداري للتحول الرقمي بأمانة العاصمة المقدسة في مكة المكرمة من وجهة نظر العاملين بها.
2. التعرف على المعوقات التقنية التي تواجه أمانة العاصمة المقدسة في مكة المكرمة من وجهة نظر العاملين بها.
3. التعرف على المعوقات التي تواجه إدارة الموارد البشرية في أمانة العاصمة المقدسة في مكة المكرمة من وجهة نظر العاملين بها.

4. التعرف على المعوقات الإدارية والمالية التي تواجه أمانة العاصمة المقدسة في مكة المكرمة من وجهة نظر العاملين بها.

تساؤلات الدراسة:

تسعى الدراسة إلى الإجابة على تساؤل رئيسي وهو: ماهي معوقات التحول الرقمي التي تواجه أمانة العاصمة المقدسة من وجهة نظر منسوبيها؟، وذلك من خلال الإجابة على الاسئلة الفرعية التالية:

1. ما مدى توافر الاستعداد الإداري للتحول الرقمي بأمانة العاصمة المقدسة.
2. ماهي المعوقات التقنية التي تواجه أمانة العاصمة المقدسة.
3. ماهي المعوقات التي تواجه إدارة الموارد البشرية في أمانة العاصمة المقدسة.
4. ماهي المعوقات الإدارية والمالية التي تواجه أمانة العاصمة المقدسة.

أهمية الدراسة:

تأتي هذه الدراسة في إطار التزام المملكة العربية السعودية بالتحول الرقمي كجزء من رؤية 2030. ولقد وقع اختيار الباحثان على أمانة العاصمة المقدسة كدراسة حالة؛ ذلك لكونها تمثل نموذجاً مهماً في هذا السياق، حيث إنها تواجه تحديات فريدة من نوعها بسبب الكثافة السكانية العالية خلال مواسم الحج والعمرة لما للعاصمة المقدسة من مكانة دينية وثقافية عظيمة لدى المسلمين حول العالم وبالتالي الحاجة إلى تقديم خدمات سريعة وفعالة. فالتحول الرقمي في مثل هذه البيئة يمكن أن يقدم حلولاً مبتكرة لهذه التحديات. ومن هذا المنطلق، تبرز أهمية هذه الدراسة من الأهمية التي يحظى بها موضوع التحول الرقمي وتحسين الخدمات الذي يتمحور في تقديمها لفائدتين متوقعتين: نظرية وتطبيقية على النحو التالي:

الأهمية النظرية: تكمن الأهمية النظرية للدراسة الحالية في أنها تطمح إلى تكوين معلومات وبيانات وزيادة الإثراء المعرفي بالحقول الدراسية المتعلقة بإدارة معوقات التحول الرقمي وتحسين الخدمات التي تقدمها أمانة العاصمة المقدسة، لما قد تشكل نتائج هذه الدراسة من حافز قوي للقيام بدراسات مكملية، أو لمحاكاة الدراسة عينها في بيئاتٍ أخرى مشابهة.

الأهمية التطبيقية: تكمن الأهمية التطبيقية للدراسة الحالية في أنها تساعد في إمداد القائمين على اتخاذ القرار في المملكة في التزود ببعض النتائج والتوصيات التي قد تثرى رغباتهم حول توجه الدولة نحو التحول الرقمي مما يساعدهم لاتخاذ القرار المناسب، وتحسين نوعية الحياة من خلال الاستفادة من مزايا الرقمنة.

مصطلحات الدراسة:

المعوقات

يُعرفها (محمد، 2018) بأنها جميع العوائق المالية والإدارية والاجتماعية والشخصية والفنية التي يمكن ان تعيق فرد او مؤسسة عن تحقيق أهداف محددة او تطوير مستهدف. ويُقصد بالمعوقات تحديداً في هذه الدراسة كل العقبات الداخلية التي تعرقل امانة العاصمة المقدسة في تحقيق التحول الرقمي في تقديم خدماتها والتي تتمثل في الجوانب (التقنية، التنظيمية والبشرية، الإدارية والمالية).

التحول الرقمي

يُعرف (عبد السلام، 2023) التحول الرقمي على أنه إحداث تغييرات في كيفية إدراك وتفكير وتصرفات الأفراد في العمل، والسعي إلى تحسين بيئة العمل من خلال التركيز على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بالإضافة إلى تغيير الافتراضات التنظيمية حول الوظائف المؤسسية؛ بحيث تتضمن فلسفة المؤسسة وقيمها والهيكل التنظيمية، والترتيبات التنظيمية التي تشكل سلوك الأفراد؛ بما يتفق مع طبيعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ويُقصد بالتحول الرقمي تحديداً في هذه الدراسة تحويل كافة البرامج الإدارية، والاعمال الروتينية، ونماذج الأعمال من الشكل التقليدي، او الورقي، إلى الشكل الرقمي الالكتروني. وذلك من خلال توظيف تقنيات التكنولوجيا الحديثة واستثمارها في تطوير وتحسين نوعية وكفاءة الخدمات المقدمة من قبل امانه العاصمة المقدسة.

أمانة العاصمة المقدسة

يُقدم الموقع الرسمي لأمانة العاصمة نبذة تعريفية تشير إلى "أن تاريخ إنشاء أمانة العاصمة المقدسة يرجع إلى عام 1345هـ في عهد جلالة الملك عبد العزيز طيب الله ثراه بعد

صدر أمر منه يرحمه الله بضم الهيئات البلدية في مكة المكرمة إلى إدارة واحدة ذات صلاحيات ومسؤوليات محددة بمسمى (أمانة العاصمة) وأطلق على رئيسها مسمى (أمين العاصمة) وفي عام 1397هـ أضيفت كلمة (المقدسة) إلى التسميتين " (أمانة العاصمة المقدسة، 2023).

الدراسات السابقة:

قدم (العازمي، 2022) دراسة تهدف إلى توصيف أبعاد التحول الرقمي وجودة الخدمات المقدمة للمواطنين، بالإضافة إلى تحديد نوع وقوة العلاقة بين أبعاد التحول الرقمي وجودة الخدمات المقدمة للمواطنين، ولتحقيق ذلك تم الاعتماد على قائمة الاستقصاء لجمع البيانات الأولية باستخدام عينة قوامها ٣٤٠ مواطن من مواطني دولة الكويت، وقد أظهرت نتائج البحث أن واقع التحول الرقمي متوسط على المستوى الإجمالي وبالنسبة لكل بعد من أبعادها، ووجد أن مستوى جودة الخدمات المقدمة للمواطنين كان متوسطاً على المستوى الإجمالي وبالنسبة لكل بعد من أبعادها، وبينت نتائج البحث عدم وجود اختلافات ذات دلالة إحصائية بين إدراك المستقصي منهم حول مستوى التحول الرقمي باختلاف الخصائص الديموغرافية، وعدم وجود اختلافات بين إدراك المستقصي منهم حول مستوى جودة الخدمات المقدمة للمواطنين باختلاف الخصائص الديموغرافية، وكشفت النتائج أن هنالك علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد التحول الرقمي وأبعاد جودة الخدمات المقدمة للمواطنين.

وفي سياق مدى توافر متطلبات التحول الرقمي في المؤسسات الحكومية وفق رؤية 2030، أجرى (سقاط وعزيز الرحمن، 2022) دراستهما على مستشفى النور بمكة المكرمة كدراسة حالة. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي للوصول إلى نتائج علمية تكشف واقع التحول الرقمي بالمستشفى، واعتمدت الدراسة في جمع البيانات على الاستبانة، وتم توزيع الاستبانة على عينة الدراسة والتي بلغت (52) فرد. وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج لعل أهمها: أن الإدارة العليا بمستشفى النور تقدم الدعم الكافي نحو التحول الرقمي والوقت المناسب نحو جهود التحول الرقمي في كافة معاملات المستشفى، كما يتوفر لدى مستشفى النور التوجهات الاستراتيجية المناسبة للتحول الرقمي لتحويل التهديدات إلى فرص يتم الاستفادة منها مستقبلاً في عملية التحول الرقمي. وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز دعم الإدارة

العليا للمستشفى للتحويل الرقمي من خلال توفير إدارة المستشفى موازنة خاصة لتطوير جودة خدماتها الإلكترونية كمدخل للتحويل الرقمي، وتخصيص المستشفى لنظام حوافز فعال للموارد البشرية المتميزة مما يشجع على سرعة التحويل لتطبيق الإدارة بالوسائل الإلكترونية. وفي نفس السياق، هدفت الدراسة التحليلية التي قام بها (محمد، والغبيري، 2020) إلى تحليل واقع التحويل الرقمي بالمملكة العربية السعودية. وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج لعل أبرزها؛ أن التحويل الرقمي بالمملكة يسير بمعدل زيادة سنوي قدره 5% منذ عام 2011 وحتى عام 2017 وهي الفترة التي تمثل السلسلة الزمنية لمتغيرات الدراسة، وأن المملكة من ضمن ثلاث دول بالمنطقة، تقع ضمن مجموعة الدول "الداعمة" للتقنيات على "مؤشر الاتصالات العالمي" للعام 2017 والتي تسعى إلى دعم البنى التحتية لتقنية المعلومات والاتصالات ورفد عملية التحويل نحو الرقمنة بكافة المستلزمات التقنية المبتكرة. كما أوصت الدراسة بضرورة تكثيف وتعميق استخدامات تقنيات الاتصالات والمعلومات ودمجها في تصميم العمليات والأنشطة على كافة المستويات التنظيمية، وضرورة توفير الدعم والتأييد من قبل القيادات السياسية على أعلى مستوى لتحقيق التحويل الرقمي، والتخلص من الهياكل التنظيمية الجامدة والاتجاه نحو التنظيمات المرنة والشبكية والافتراضية.

أما فيما يتعلق بالتعرف على التحديات التي تواجه التحويل الرقمي، جاءت دراسة (Alharbi,2019) لرصد معوقات التحويل النموذجي في المملكة العربية السعودية مستخدمة الاستبانة الموزعة على عينة الدراسة عينة الدراسة والتي بلغت 200 مواطن سعودي في كل من مدن الرياض والقصيم وجدة ممن يعملون في المؤسسات التعليمية والرعاية الصحية والوزارات الحكومية الموجودة في هذه المدن محل الدراسة. كما اعتمدت الدراسة على إجراء مقابلات مع عشرة خبراء أمنيين من أجل التحقق من صحة المعلومات التي تم جمعها من خلال أداة الدراسة. وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها؛ أن الأمن السيبراني، وعدم الجدارة بالثقة، وانخفاض درجة الوعي بين المواطنين السعوديين من العوامل الأساسية التي تعيق التحويل الرقمي في سياق رؤية 2030.

كذلك أجرى (Björnfors, T., Liljebrunn,2019) دراسة تهدف إلى الكشف عن أبرز المعوقات التي تعيق المنظمات للتحويل الرقمي، من أجل دعم المنظمات في تحويلها الرقمي. واعتمدت الدراسة على منهج دراسة الحالة، ولم تفصح الدراسة عن اسم المؤسسة محل

الدراسة بسبب اتفاقية عدم الإفصاح، وانما ذكرت الدراسة أنها منظمة كبيرة في صناعة البناء والتشييد تأسست منذ أكثر من 100 عام وتمارس عملها بشكل رئيسي في شمال أوروبا وأمريكا وتقوم بأعمال مختلفة منها التطوير السكني والتطوير العقاري التجاري وتطوير البنية التحتية وغيرها. واعتمدت في جمع بياناتها على إجراء مقابلة مقننة مع 13 شخص يعملون في المؤسسة. وتوصلت الدراسة إلى رصد أربع معوقات تعيق المنظمات للنجاح في تحولها الرقمي والتي تتمثل في كل من؛ عدم الوعي بأهمية توصيل الرؤية الرقمية أو استراتيجية التحول بشكل كافٍ. مما يجعل الرؤية الرقمية مجرد وثيقة بكلمات لا معنى لها. وعدم تثقيف القادة المشتغلين في مجال تكنولوجيا المعلومات والأدوات الرقمية. والافتقار إلى المعايير والعمليات اللازمة لدمج الأدوات الرقمية. مما قد يؤدي ذلك إلى استخدام أقل للأدوات الرقمية ومن ثم يسبب خسارة وتيرة التحول للمؤسسات. فضلاً عن التغاضي عن قادة الصناعات الأخرى في عملية التوظيف للمناصب القيادية، مما يقلل فرص فتح آفاق جديدة لحل مشاكل الأعمال باستخدام الحلول الرقمية لتعزيزها ونموها داخل المنظمات.

بشكل عام، تؤكد هذه الدراسات على الأهمية الاستراتيجية للتحول الرقمي في تعزيز القدرة التنافسية والكفاءة، وكذلك في تحسين جودة الحياة للمواطنين. ومع ذلك، فإنها تشدد على ضرورة التغلب على التحديات الرئيسية من خلال التخطيط الاستراتيجي، الدعم الإداري، والاستثمار في الأمن السيبراني والتوعية لضمان تحقيق تحول رقمي ناجح ومستدام.

منهج ومجتمع الدراسة:

تنتهي الدراسة الحالية إلى الدراسات الوصفية التحليلية التي تستهدف تصوير وتحليل وتقويم خصائص مجموعة معينة، أو موقف معين يغلب عليه صفة التحديد، أو دراسة الحقائق الراهنة المتعلقة بطبيعة ظاهرة أو موقف معين أو مجموعة من الأوضاع؛ وذلك بهدف الحصول على معلومات كافية ودقيقة عنها دون الدخول في أسبابها أو الحكم فيها، وذلك بغض النظر عن وجود أو عدم وجود فروض محددة مسبقاً (حسن 2011).

ولكون الدراسة الحالية تسعى إلى التعرف على التحديات التي تواجهها أمانة العاصمة المقدسة في المملكة العربية السعودية من وجهة نظر العاملين بها، اعتمدت الدراسة على الاستبانة كأداة لجمع البيانات للإجابة على تساؤلات الدراسة، وهي إحدى أدوات جمع البيانات

التي تكون في صورة شكل مطبوع أو إلكتروني وتحتوي على مجموعة من الأسئلة الموجهة إلى عينة من الأفراد حول موضوعات ترتبط بأهداف الدراسة، وتستهدف استثارة الأفراد المبحوثين بطريقة منهجية ومقننة لتقديم حقائق أو آراء أو افكار معينة في إطار البيانات المرتبطة بموضوع الدراسة وأهدافها دون تدخل الباحث في التقرير الذاتي للمبحوثين في هذه البيانات (عبد الحميد، 2002). وفي ضوء ذلك، تم تقسيم الاستبانة إلى أربعة محاور تؤدي في مجملها إلى تحقيق هدف الدراسة. هذه المحاور هي: (1) توافر الاستعداد الإداري للتحويل الرقمي بأمانة العاصمة المقدسة، (2) المعوقات التقنية التي تواجه أمانة العاصمة المقدسة، (3) المعوقات التي تواجه إدارة الموارد البشرية في أمانة العاصمة المقدسة، (4) المعوقات الإدارية والمالية التي تواجه أمانة العاصمة المقدسة.

يتمثل مجتمع الدراسة في منسوبي أمانة العاصمة المقدسة والعاملين في تقديم الخدمات للعام 1445هـ، واعتمدت الدراسة الحالية على عينة متاحة قوامها (150) موظف من منسوبي أمانة العاصمة المقدسة.

صدق وثبات أداة الدراسة:

لغرض التحقق من صدق أداة الدراسة، تم احتساب الاتساق الداخلي للاستبيان وذلك باستخراج معاملات ارتباط بيرسون بين كل بعد من الأبعاد الأربعة للدراسة والمعدل الكلي لفقرات الاستبانة، وقد كانت جميع معاملات الارتباط لكافة أبعاد الدراسة دالة عند مستوى معنوية 0.01 وبذلك يعتبر المقياس صادقاً لما وضع لقياسه.

الجدول رقم (1) أبعاد معوقات التحول الرقمي

الأبعاد	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
مدى توافر الاستعداد الإداري للتحويل الرقمي	0.843**	دال عند 0.01
المعوقات التقنية	0.839**	دال عند 0.01
المعوقات التنظيمية والبشرية	0.913**	دال عند 0.01
المعوقات الإدارية والمالية	0.840**	دال عند 0.01

كذلك تم التحقق من ثبات الأداة باستخدام معامل الاتساق الداخلي ألفا كرونباخ والتي تعتمد على تباينات أسئلة الاختبار، وتم احتساب معامل الثبات لكل بعد من أبعاد الدراسة على انفراد ثم حساب معامل ثبات المقياس ككل كما هو مبين في الجدول رقم (2):

الجدول رقم (2) معامل الاتساق الداخلي كرونباخ ألفا لأبعاد الدراسة

معامل الثبات	الأبعاد
0.878	مدى توافر الاستعداد الإداري للتحول الرقمي
0.864	المعوقات التقنية
0.875	المعوقات التنظيمية والبشرية
0.887	المعوقات الإدارية والمالية
0.956	الاستبيان ككل

تشير بيانات الجدول إلى أن معاملات الثبات لإجابات المبحوثين على أبعاد الدراسة تراوحت بين 0.864 و0.910 بثبات كلي مقداره 0.956، وجميعها تدل على موثوقية عالية جداً في صدق وثبات أداة الدراسة. ويستنتج مما سبق أن أداة الدراسة أوفت بالشروط السيكو مترية للاختبار الجيد، وأنها تفي بأغراض الدراسة.

نتائج الدراسة:

أولاً: نتائج الدراسة للبيانات الديموغرافية:

الجدول رقم (3) توزيع عينة الدراسة وفقاً للجنس

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
73.3%	110	ذكر
26.7%	40	انثى
100%	150	المجموع

يُظهر الجدول رقم (3) توزيع عينة الدراسة وفقاً للجنس. يتضح من البيانات أن عدد الذكور المشاركين يبلغ 110، ما يُمثل نسبة 73.3% من المجموع الكلي للمشاركين. من ناحية

أخرى، يبلغ عدد الإناث المشاركات 40، ما يُمثل نسبة 26.7% من المجموع الكلي. بذلك، يصل المجموع الكلي للمشاركين في الدراسة إلى 150 شخصاً، مُوزعين بنسبة غالبية للذكور مقارنةً بالإناث.

الجدول رقم (4) توزيع عينة الدراسة وفقاً للسن

الفئة السنية	التكرار	النسبة المئوية
من 25- الى اقل 35 سنة	46	30.7 %
من 35- الى اقل 45 سنة	65	43.3 %
من 45- الى اقل 55 سنة	34	22.7 %
من 55 سنة فأكثر	5	3.3 %
المجموع	150	100 %

يُظهر الجدول رقم (4) توزيع عينة الدراسة وفقاً للفئات العمرية للمشاركين. بلغ عدد المشاركين في الفئة العمرية من 25 إلى أقل من 35 سنة 46 شخصاً، ما يُمثل نسبة 30.7% من إجمالي عينة الدراسة. هذا يشير إلى أن ثلث المشاركين تقريباً هم من الشباب في بداية مسيرتهم المهنية أو في منتصفها. أما الفئة العمرية من 35 إلى أقل من 45 سنة، فتُعتبر هي الأكثر تمثيلاً في الدراسة بعدد 65 مشاركاً، ونسبة 43.3%. هذه النسبة تُشير إلى أن الغالبية العظمى من المشاركين هم في منتصف العمر، مما قد يعكس خبرات مهنية وحياتية أكثر تنوعاً. يبلغ عدد المشاركين في الفئة العمرية من 45 إلى أقل من 55 سنة 34 شخصاً، بنسبة 22.7% من المجموع الكلي للعينة. هذه النسبة تدل على تمثيل جيد للأفراد في مراحل متقدمة من مسيرتهم المهنية، الأمر الذي يُمكن أن يُوفر رؤى ثاقبة حول التحول الرقمي من منظور نضج مهني أعلى. وقد كانت الفئة العمرية من 55 سنة فأكثر هي الأقل تمثيلاً في الدراسة بعدد 5 أشخاص فقط، ونسبة 3.3%. وهذا يُشير إلى أن عدداً قليلاً جداً من المشاركين ينتمون إلى الفئة العمرية الأكبر، مما قد يؤثر على تعميم النتائج على هذه الشريحة العمرية.

الجدول رقم (5) توزيع عينة الدراسة وفقاً للمستوى التعليمي للموظف

النسبة المئوية	التكرار	المستوى التعليمي
2%	3	متوسط او اقل
16%	24	ثانوي او دبلوم
54.7%	82	جامعي
27.3%	41	دراسات عليا
100%	150	المجموع

يُظهر الجدول رقم (5) توزيع عينة الدراسة بناءً على المستوى التعليمي للموظفين، ويكشف عن تنوع ملحوظ في التأهيل الأكاديمي بين المشاركين. أبرز ما يُميز توزيع المستوى التعليمي هو غلبة الأفراد الحاصلين على شهادة جامعية، حيث يُشكلون 54.7% من العينة بإجمالي 82 شخصاً. هذه النسبة تُعبر بوضوح عن أهمية القاعدة التعليمية الجامعية في البيئة المهنية، مؤكدةً على أن أكثر من نصف المشاركين يتمتعون بتعليم عالٍ يُمكنهم من إدراك وتطبيق جوانب التحول الرقمي بفعالية. تلتها الفئة الحاصلة على دراسات عليا بنسبة 27.3% وعدد 41 موظفاً، مما يُعزز الدلالة على وجود طبقة متخصصة ومتعمقة في المعرفة قادرة على إثراء الدراسة بفهمها العميق وتجربتها العلمية. هذا التوزيع يُسلط الضوء أيضاً على الأهمية الكبيرة للتعليم المتقدم في دعم الابتكار وتسهيل التحول الرقمي في بيئات العمل.

من جهة أخرى، تُظهر البيانات أن الموظفين الذين تتراوح مؤهلاتهم التعليمية بين الثانوية العامة والدبلوم يُشكلون نسبة 16% بإجمالي 24 شخصاً، مما يُبين أهمية الخبرة والتعليم الفني والمهني في العملية. وعلى النقيض، نجد أن الفئة الأقل تمثيلاً هي الأفراد ذوي التعليم المتوسط أو أقل، بنسبة 2% فقط وعدد 3 أشخاص، ما يُشير إلى تركيز الدراسة بشكل أكبر على الفئات ذات المستويات التعليمية الأعلى.

الجدول رقم (6) توزيع عينة الدراسة وفقاً لعدد سنوات الخبرة

النسبة المئوية	التكرار	عدد سنوات الخبرة
13.3%	20	اقل من 5 سنوات
21.3%	32	5 سنوات فأكثر
38.7%	58	10 سنوات فأكثر
26.7%	40	20 سنة فأكثر
100%	150	المجموع

يُظهر الجدول رقم (6) توزيع عينة الدراسة بناءً على عدد سنوات الخبرة للموظفين، مُقدِّمًا نظرة شاملة على مدى تنوع الخبرات المهنية بين المشاركين. من خلال التحليل، يتضح أن الغالبية العظمى من المشاركين لديهم خبرة مهنية واسعة، مما يعكس عمق المعرفة والفهم الذي يمكن أن يسهموا به في دراسة التحول الرقمي. تُشير البيانات إلى أن نسبة الموظفين الذين لديهم خبرة أقل من 5 سنوات تبلغ 13.3%، بإجمالي 20 شخصاً، مما يُظهر تمثيلاً للأفراد الجدد في السوق الوظيفي ضمن العينة. هذه الفئة قد تُقدم وجهات نظر مُحدثة ومُتجددة حول التحول الرقمي.

من جانب آخر، نجد أن الموظفين ذوي الخبرة لمدة 5 سنوات فأكثر يُشكلون 21.3% بعدد 32 شخصاً. تزداد النسبة بشكل ملحوظ للموظفين ذوي الخبرة لمدة 10 سنوات فأكثر، حيث يُشكلون 38.7% بإجمالي 58 شخصاً، مما يُعبر عن قطاع كبير من العينة يمتلك خبرة متوسطة إلى طويلة الأمد في مجالهم. أما الفئة الأكثر خبرة، والتي تضم الموظفين ذوي الخبرة لمدة 20 سنة فأكثر، فتُمثل 26.7% من العينة بإجمالي 40 شخصاً. هذا يُشير إلى وجود قاعدة كبيرة من المشاركين ذوي الخبرات الطويلة والعميقة، الأمر الذي يُمكن أن يُوفر فهماً عميقاً ومُفصلاً للتحديات والفرص المرتبطة بالتحول الرقمي في مكان العمل.

الجدول رقم (7) توزيع عينة الدراسة وفقاً للمستوى الإداري

النسبة المئوية	التكرار	المستوى الإداري
20%	30	قيادي
28%	42	مهندس
13.3%	20	فني
38.7%	58	اداري
100%	150	المجموع

تُظهر البيانات المُقدمة في الجدول رقم (7) تنوعاً واضحاً في المستويات الإدارية للمشاركين في الدراسة، مما يُعطي نظرة شمولية عن كيفية تأثير التحول الرقمي على مختلف الأدوار داخل المؤسسة. تُمثل الفئة الإدارية النسبة الأكبر بـ 38.7% من العينة، بإجمالي 58 شخصاً، مما يُبرز الأهمية الكبيرة للأدوار الإدارية في دعم وتنفيذ استراتيجيات التحول الرقمي. إن هذا التمثيل الكبير يعكس كيف أن الموظفين الإداريين يُشكلون العمود الفقري للعمليات

اليومية، ودورهم الحيوي في تسهيل الانتقال نحو الرقمنة. يلهم في التمثيل المهندسون بنسبة 28% وعدد 42 شخصاً، وهم يلعبون دوراً محورياً في تصميم وتنفيذ الحلول التقنية اللازمة للتحول الرقمي. هذه النسبة تُشير إلى التقدير العالي للخبرة التقنية والهندسية في تحقيق أهداف التحول الرقمي، حيث يُمكن لهذه الخبرات أن تُسهم في تطوير وتحسين البنية التحتية التكنولوجية والأنظمة المعلوماتية للمؤسسة.

الفئة القيادية، التي تُشكل 20% من العينة بإجمالي 30 شخصاً، تُظهر كيف أن القادة يُشكلون جزءاً لا غنى عنه في توجيه ودفع عملية التحول الرقمي. هؤلاء الأفراد يُعتبرون المحرك الأساسي للتغيير، حيث يُحددون الرؤية ويُسهّمون في تشكيل الثقافة التنظيمية وتحفيز الموظفين على اعتناق الابتكارات الرقمية. أخيراً، تُشير البيانات إلى أن الفئة الفنية، التي تضم الموظفين ذوي المهارات التقنية الخاصة وتُمثل 13.3% من العينة بعدد 20 شخصاً، تُعد ضرورية لدعم الجوانب التقنية للتحول الرقمي. هذه النسبة تُظهر كيف أن العملية تحتاج إلى مهارات فنية متخصصة للتنفيذ الفعال للمشاريع والأنظمة الجديدة.

ثانياً: النتائج المتعلقة بالبعد الأول: مدى توافق الدعم الإداري:

الجدول رقم (8) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات البعد الأول

م	العبرة	المتوسط	الانحراف المعياري	الدرجة
1	تُشارك الإدارة العليا الموظفين في عملية التخطيط للتحول الرقمي بالأمانة	3.40	1.204	أوافق
2	تتبنى الإدارة العليا كافة المبادرات الإبداعية الساعية لتطبيق التحول الرقمي	3.43	1.143	أوافق
3	تشجع الإدارة العليا كافة الإدارات على التحول الرقمي	3.75	1.057	أوافق
4	تتضمن التوجهات الاستراتيجية للأمانة على أهداف واضحة نحو تطبيق التحول الرقمي	3.59	1.188	أوافق
	المعدل العام	3.54	0.983	أوافق

تشير نتائج الجدول رقم (8) إلى أن المعدل العام لدرجة الموافقة على مدى توافر الدعم الإداري المقدم من قبل الأمانة لمجاراة التحول الرقمي كان "أوافق" بمتوسط عام مقداره (3.54) على مقياس ليكرت الخماسي، وانحراف معياري (0.983)، وبمستوى موافقة "أوافق" على كل فقرات البعد، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا البعد بين (3.40 – 3.75) بانحرافات معيارية (1.057–1.204) على التوالي ويدل المعدل العام للفقرات على ان استجابات افراد العينة كانت مرتفعة لهذا البعد.

ولتأكيد النتيجة السابقة قام الباحثان بدراسة توزيع نسب إجابات أفراد العينة حول مدى توافر الدعم الإداري (الجدول رقم 9) حيث أشارت النتائج إلى أن نسبة إجابات أفراد العينة ب "أوافق جداً" و "أوافق" كانت 59.3% تجاه توافر الدعم الإداري للتوجه نحو التحول الرقمي بأمانة العاصمة المقدسة وهذه النسبة تعتبر كبيرة مقارنة ب 19.7% ل "لا أوافق جداً" و "لا أوافق" إذا ما استثنينا "محايد" والتي انعكست على معدلات الفقرات والمعدل العام في الجدول السابق رقم (8).

الجدول رقم (9) توزيع نسب اجابات العينة لفقرات البعد الأول

العبرة	التكرار	النسبة المئوية	
أوافق	229	38.2%	%59.3
أوافق جداً	127	21.2%	
محايد	126	21.0%	
لا أوافق	78	13.0%	%19.7
لا أوافق جداً	40	6.7%	

من الجدير بالذكر بالإشارة هنا إلى أن التحديات التي تواجهها أمانة العاصمة المقدسة في المملكة العربية السعودية قيست بمعدل مستوى استجابة أفراد العينة لفقرات البعد الأول، فإذا كان معدل فقرات البعد يساوي (3) فإن افراد العينة يكونون حياديين نحو البعد الاول، واذا كان المعدل اكبر من (3) فإن اتجاهات أفراد العينة تكون إيجابية وفعالة، وإذا كان المعدل أقل من (3) تكون الاتجاهات سلبية وغير فعالة، وتزداد درجة الاتجاهات الإيجابية وفعاليتها كلما زادت قيمة المعدل، وتزداد الاتجاهات السلبية كلما قلت القيمة، لذلك استخدم الباحثان

اختبار T للعينة الواحدة لاختبار فيما إذا كان المعدل العام للبعد (إيجابي) أكبر من (3) (معدل مقياس ليكرت الخماسي) حيث كانت نتيجة الاختبار كما هي مبينة في الجدول رقم (10):

الجدول رقم (10) نتيجة اختبار (T) لمعدل البعد الأول

	Test Value = 0					
	T	DF	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
tot1	44.115	149	.000	3.54167	3.3830	3.7003

حيث كانت نتيجة اختبار t تساوي 44.115 بدرجات حرية 149 وهي قيمة كبيرة وكذلك أن مستوى الدلالة بلغ 0.000 مما يدل على معدل الفقرات (3.54) دال إحصائياً عند مستوى معنوية 0.01 ونلاحظ ان القيمة أكبر من (3) وتدل قيمة مستوى الدلالة على معرفة التحديات التي تواجهها أمانة العاصمة المقدسة في المملكة العربية السعودية من وجهة نظر منسوبي الأمانة عينة الدراسة بشكل جيد جداً.

ثالثاً: النتائج المتعلقة بالبعد الثاني: المعوقات التقنية:

الجدول رقم (11) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات البعد الثاني

م	العبرة	المتوسط	المعياري الانحراف	الدرجة
1	توفر الأمانة أجهزة تقنية ذات تقنية عالية وحديثة لدعم التحول الرقمي	3.47	1.121	أوافق
2	تتوفر شبكة للاتصالات تستوعب الخدمات الالكترونية المقدمة في الأمانة	3.59	1.011	أوافق
3	تمتلك الأمانة تكنولوجيا رقمية واضحة وقوية	3.18	1.124	محايد
4	يعتبر مستوى خدمات الدعم الفني والتحديث للأجهزة والأنظمة والشبكات مرضياً	3.49	1.116	أوافق
	المعدل العام	3.43	0.921	أوافق

تشير نتائج الجدول رقم (11) إلى أن المعدل العام لدرجة الموافقة على وجود المعوقات التقنية كان "أوافق" بمتوسط عام مقداره (3.43) على مقياس ليكرت الخماسي، وانحراف معياري (0.921)، وبمستوى موافقة أوافق على معظم الإجابات على فقرات البعد، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا البعد بين (3.18 – 3.59) بانحرافات معيارية (1.124 – 1.011) على التوالي ويدل المعدل العام للفقرات على أن استجابات افراد العينة كانت مرتفعة لهذا البعد.

ولتأكيد النتيجة السابقة قام الباحثان بدراسة توزيع نسب إجابات أفراد العينة للبعد الثاني (الجدول رقم 12) حيث أشارت النتائج إلى أن نسبة إجابات أفراد العينة ب "أوافق جداً" و "أوافق" كانت 53.1% تجاه وجود المعوقات التقنية. وهذه النسبة تعتبر كبيرة مقارنة ب 20.7% ل "لا أوافق جداً" و "لا أوافق" إذا ما استثنينا "محايد" والتي انعكست على معدلات الفقرات والمعدل العام في الجدول السابق رقم (11).

الجدول رقم (12) توزيع نسب اجابات العينة لفقرات البعد الثاني

العبارة	التكرار	النسبة المئوية	
أوافق جداً	98	16.3%	53.1%
أوافق	221	36.8%	
محايد	157	26.2%	
لا أوافق	90	15%	20.7%
لا أوافق جداً	34	5.7%	

من الجدير بالذكر الإشارة هنا إلى أن المعوقات التقنية قيست بمعدل مستوى استجابة أفراد العينة لفقرات البعد الثاني فإذا كان معدل فقرات البعد يساوي (3) فإن افراد العينة يكونون حياديين نحو البعد الثاني، وإذا كان المعدل أكبر من (3) فإن اتجاهات أفراد العينة تكون إيجابية وفعالة، وإذا كان المعدل أقل من (3) تكون الاتجاهات سلبية وغير فعالة، وتزداد درجة الاتجاهات الإيجابية وفعاليتها كلما زادت قيمة المعدل، وتزداد الاتجاهات السلبية كلما قلت القيمة، لذلك استخدم الباحثان اختبار T للعينة الواحدة لاختبار فيما إذا كان

المعدل العام للبعد (إيجابي) أكبر من (3) (معدل مقياس ليكرت الخماسي) حيث كانت نتيجة الاختبار كما هي مبينة في الجدول التالي:

الجدول رقم (13) نتيجة اختبار (T) لمعدل البعد الثاني

	Test Value = 0					
	t	DF	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
tot2	45.594	149	.000	3.43167	3.2829	3.5804

حيث كانت نتيجة اختبار t تساوي 45.594 بدرجات حرية 149 وهي قيمة كبيرة وكذلك أن مستوى الدلالة بلغ 0.000 مما يدل على معدل الفقرات (3.43) دال إحصائياً عند مستوى معنوية 0.01 ونلاحظ ان القيمة أكبر من (3) وتدل قيمة مستوى الدلالة على معرفة المعوقات التقنية من وجهة نظر منسوبي الأمانة عينة الدراسة بشكل جيد جداً.

رابعاً: النتائج المتعلقة بالبعد الثالث: المعوقات البشرية

الجدول رقم (14) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات البعد الثالث

م	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	الدرجة
1	يتوفر عدد كافي من المختصين المؤهلين لتطوير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات	2.86	1.259	محايد
2	يتمتع معظم العاملين في الأمانة بمؤهلات علمية تمكنهم من التعامل مع أي تحول رقمي	3.26	1.132	محايد
3	تولي الإدارة العليا أهمية تدريب الموظفين وتنمية قدراتهم في مجال التحول الرقمي	3.05	1.225	محايد
4	تساير حداثة اللوائح عملية التحول الرقمي	3.38	1.066	محايد
	المعدل العام	3.13	1.001	محايد

تشير نتائج الجدول رقم (14) إلى أن المعدل العام لدرجة الموافقة على معوقات أمانة العاصمة المقدسة في المملكة العربية السعودية (التنظيمية والبشرية) كان "محايد" بمتوسط عام مقداره (3.13) على مقياس ليكرت الخماسي، وانحراف معياري (1.001)، وبمستوى موافقة محايد على كل الإجابات على فقرات البعد، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا البعد بين (2.86 – 3.38) بانحرافات معيارية (1.259 – 1.066) على التوالي ويدل المعدل العام للفقرات على أن استجابات أفراد العينة كانت متوسطة لهذا البعد.

ولتأكيد النتيجة السابقة قام الباحثان بدراسة توزيع نسب إجابات أفراد العينة للبعد الثالث (الجدول رقم 15) حيث تشير النتائج إلى أن نسبة إجابات أفراد العينة بـ "أوافق جداً" و "أوافق" كانت 42.3% تجاه المعوقات البشرية وهذه النسبة تعتبر متقاربة مقارنة بـ 29.7% لـ "لا أوافق جداً" و "لا أوافق" إذا ما استثنينا "محايد" والتي انعكست على معدلات الفقرات والمعدل العام في الجدول السابق رقم (14).

الجدول رقم (15) توزيع نسب اجابات العينة لفقرات البعد الثالث

العبارة	التكرار	النسبة المئوية
أوافق جداً	74	%12.3
أوافق	180	%30.0
محايد	168	%28.0
لا أوافق	111	%18.5
لا أوافق جداً	67	%11.2

من الجدير بالذكر الإشارة هنا إلى أن المعوقات البشرية قيست بمعدل مستوى استجابة أفراد العينة لفقرات البعد الثالث فإذا كان معدل فقرات البعد يساوي (3) فإن أفراد العينة يكونون حياديين نحو البعد الثالث، وإذا كان المعدل أكبر من (3) فإن اتجاهات أفراد العينة تكون إيجابية وفعالة، وإذا كان المعدل أقل من (3) تكون الاتجاهات سلبية وغير فعالة، وتزداد درجة الاتجاهات الإيجابية وفعاليتها كلما زادت قيمة المعدل، وتزداد الاتجاهات السلبية كلما قلت القيمة، لذلك استخدم الباحثان اختبار T للعينة الواحدة لاختبار فيما إذا كان

المعدل العام للبعد (إيجابي) أكبر من (3) (معدل مقياس ليكرت الخماسي) حيث كانت نتيجة الاختبار كما هي مبينة في الجدول التالي:

الجدول رقم (16) نتيجة اختبار (T) لمعدل البعد الثالث

	Test Value = 0					
	t	DF	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
tot3	38.412	149	.000	3.13833	2.9769	3.2998

حيث كانت نتيجة اختبار t تساوي 38.412 بدرجات حرية 149 وهي قيمة كبيرة وكذلك أن مستوى الدلالة بلغ 0.000 مما يدل على معدل الفقرات (3.13) دال إحصائياً عند مستوى معنوية 0.01 ونلاحظ أن القيمة قريبة من (3) وتدل قيمة مستوى الدلالة على معرفة معوقات أمانة العاصمة المقدسة في المملكة العربية السعودية (التنظيمية والبشرية) من وجهة نظر منسوبي الأمانة عينة الدراسة بشكل جيد.

خامساً: النتائج المتعلقة بالبعد الرابع: المعوقات الإدارية والمالية

الجدول رقم (17) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات البعد الرابع

م	العبرة	المتوسط	الانحراف المعياري	الدرجة
1	تُخصّص الأمانة موازنة مالية كافية وقادرة على تغطية تكاليف تطبيق التحول الرقمي	3.29	0.994	محايد
2	تحرص الأمانة على شراء التقنيات الإلكترونية اللازمة لتطبيق التحول الرقمي	3.37	1.040	محايد
3	توفر الأمانة الدعم المالي اللازم لصيانة الأجهزة والبرامج	3.39	1.048	محايد
4	توظف الأمانة المخصصات المالية لشراء أنظمة حماية المعلومات	3.48	0.967	أوافق
	المعدل العام	3.38	0.875	محايد

تشير نتائج الجدول رقم 17 إلى أن المعدل العام لدرجة الموافقة على المعوقات الإدارية والمالية كان "محايد" بمتوسط عام مقداره (3.38) على مقياس ليكرت الخماسي، وانحراف معياري (0.875)، وبمستوى موافقة "محايد" على معظم الإجابات على فقرات هذا البعد، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا البعد بين (3.29 – 3.48) بانحرافات معيارية (0.994 – 0.967) على التوالي ويدل المعدل العام للفقرات على ان استجابات افراد العينة كانت مرتفعة لهذا البعد.

ولتأكيد النتيجة السابقة قام الباحثان بدراسة نسب إجابات أفراد العينة للبعد الرابع (الجدول رقم 18) حيث تشير النتائج إلى أن نسبة إجابات أفراد العينة ب "أوافق جداً" و "أوافق" كانت 46.6% تجاه مدى المعوقات الإدارية والمالية وهذه النسبة تعتبر كبيرة مقارنة ب 17% ل "لا أوافق جداً" و "لا أوافق" إذا ما استثنينا "محايد" والتي انعكست على معدلات الفقرات والمعدل العام في الجدول السابق رقم 17.

الجدول رقم (18) توزيع نسب اجابات العينة لفقرات البعد الرابع

العبرة	التكرار	النسبة المئوية
أوافق جداً	80	13.3%
	200	33.3%
محايد	218	36.3%
لا أوافق	75	12.5%
	27	4.5%

من الجدير بالذكر الإشارة هنا إلى أن المعوقات الإدارية والمالية قيست بمعدل مستوى استجابة أفراد العينة لفقرات البعد الرابع فإذا كان معدل فقرات البعد يساوي (3) فإن افراد العينة يكونون حياديين نحو البعد الرابع، وإذا كان المعدل اكبر من (3) فإن اتجاهات أفراد العينة تكون إيجابية وفعالة، وإذا كان المعدل أقل من (3) تكون الاتجاهات سلبية وغير فعالة، وتزداد درجة الاتجاهات الإيجابية وفعاليتها كلما زادت قيمة المعدل، وتزداد الاتجاهات السلبية كلما قلت القيمة، لذلك استخدم الباحثان اختبار T للعينة الواحدة لاختبار فيما إذا كان المعدل العام للبعد (إيجابي) أكبر من (3) (معدل مقياس ليكرت الخماسي) حيث كانت نتيجة الاختبار كما هي مبينة في الجدول التالي:

الجدول رقم (19) نتيجة اختبار (T) لمعدل البعد الرابع

	Test Value = 0					
	t	DF	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
tot4	47.380	149	.000	3.38500	3.2438	3.5262

حيث كانت نتيجة اختبار t تساوي 47.380 بدرجات حرية 149 وهي قيمة كبيرة وكذلك أن مستوى الدلالة بلغ 0.000 مما يدل على معدل الفقرات (3.38) دال إحصائياً عند مستوى معنوية 0.01 ونلاحظ ان القيمة أكبر من (3) وتدل قيمة مستوى الدلالة على معرفة المعوقات الإدارية والمالية من وجهة نظر منسوبي الأمانة عينة الدراسة بشكل جيد.

التوصيات:

1. ضرورة تبني الإدارة العليا بأمانة العاصمة المقدسة لكافة المبادرات الإبداعية الساعية لتطبيق التحول الرقمي.
2. عقد ورش عمل ودورات تدريبية للقائمين على تقديم الخدمات بأمانة العاصمة المقدسة، وتدريبهم على نشر الثقافة التنظيمية الداعمة للتحول الرقمي.
3. تدريب المعنيين بتقديم الخدمات على استخدام الوسائل التكنولوجية بشكل سهل من عملية تقديم الخدمة، وتذليل المشكلات التي تواجه المستخدمين.
4. إدراج خطط بالمراكز البحثية المتخصصة في المجال التقني والمعلوماتي تهدف إلى تطوير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات بالمؤسسات الخدمية.
5. يتطلب التحول الرقمي توافر مهارات عالية لا تقتصر فقط على المهارات الإدارية، بل يلزم الجمع بين المهارات الإدارية والتكنولوجية والتي تساعد الإدارة العليا لأمانة العاصمة المقدسة على سرعة الاستجابة والتصرف لعلاج المشكلات الطارئة.
6. استحداث منصة رقمية لمنسوبي أمانة العاصمة المقدسة تعرض نتائج استخدامهم للتحول الرقمي لاستمرار تحفيز الموظفين وتحقيقهم للتطور.

المراجع

- أمانة العاصمة المقدسة. متاح على: <https://hmm.gov.sa/portal>
حسن، عبد الباسط محمد. (2011). أصول البحث الاجتماعي. ط14. مكتبة وهبة. مصر.
سقاط، احمد عادل، عزيز الرحمن، ريان عدنان. (2022). التحول الرقمي في المؤسسات الحكومية وفق رؤية 2030: دراسة حالة مستشفى النور بمكة المكرمة في الفترة من 2021-2022. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، 6(25)، 94-127.
الغازمي، فهد زيد عايش. 2022. دور التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات للمواطنين: دراسة تطبيقية. المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية، مج13، ع 3. ص ص 1059-1078.
عبد الحميد، محمد. 2002. البحث العلمي في الدراسات الإعلامية. ط1. عالم الكتب. مصر.
الغامدي، احمد بن عبد الله عطية قران. (2021). متطلبات دعم التحول الرقمي عبر مدارس بوابة المستقبل لتحقيق رؤية السعودية 2030. مجلة جامعة الطائف للعلوم الإنسانية، 7(27)، 637-687.
المفيز، خولة بنت عبد الله: العيفان، مي بنت محمد؛ والريس، إيمان بنت إبراهيم. (2021). تحديات التحول الرقمي في المدارس المطبقة لبوابة المستقبل في المملكة العربية السعودية. مجلة العلوم التربوية، 33(4)، 653-676.
محمد، ايمان قناوي. المعوقات الاجتماعية والاقتصادية والإدارية للإدارة الإلكترونية بجامعة الأزهر وسبل مواجهتها. من وجهة نظر العاملين بالجامعة. مجلة كلية التربية. جامعة الأزهر، (177).
محمد، عبد الرحمن حسن، والغبيري، محمد أحمد. (2020). واقع التحول الرقمي للمملكة العربية السعودية: دراسة تحليلية. مجلة العلوم الإدارية والمالية، 4(3)، 8-31.
Alharbi, A. S. (2019, March). Challenges in digital transformation in Saudi Arabia obstacles in paradigm shift in Saudi Arabia. In 6 2019th International Conference on Computing for Sustainable Global Development (INDIACom) (pp. 1291-1287). IEEE.
Almdani, K.; Al saeedi, H.; Softah, A.; Khogeer, S. and Assiri, K. (2022). Security Challenges for Digital Transformation in Saudi Arabia. International Journal of Scientific Research and Management (IJSRM), 10(6), 871-880
Bjärfors, T., Liljebrunn, T., & Pierce, P. (2019). Exploring obstacles in digital transformation.

The Digital Transformation at the Holy Capital's (Makkah) Municipality from the Employees' Perspective: A Case Study

Fatin N. Alsobhy
Dr. Mazin O. Khairo
Umm Al-Qura University, Saudi Arabia

Abstract:

The current study mainly aims to identify the challenges facing the Holy Capital Municipality regarding digital transformation from the perspective of its employees. These obstacles were divided into four sections: the extent of administrative readiness for digital transformation, technical obstacles, obstacles facing human resources management, and administrative and financial obstacles. The study was based on a sample of (150) employees of the Holy Capital Municipality. The study as a whole reached the following results:

1. The overall average degree of availability of administrative readiness for digital transformation was "Agree," with an overall average of (3.54) and a standard deviation of (0.983).
2. The overall average degree of approval for technical obstacles was "I agree," with an overall average of (3.43) and a standard deviation of (0.921).
3. The overall average degree of approval of organizational and human obstacles was "neutral" with an overall average of (3.13) and a standard deviation of (1.001).
4. The overall average degree of approval of administrative and financial obstacles was "neutral" with an overall average of (3.38) and a standard deviation of (0.875).

This study also recommended the need for senior management in the Holy Capital Municipality to adopt all creative initiatives seeking to implement digital transformation by holding workshops and training courses for those responsible for providing services in the Holy Capital Municipality, and training them to spread the organizational culture that supports digital transformation, since digital transformation requires the availability of high skills that are not It is limited only to administrative skills. Rather, it is necessary to combine administrative and technological

skills by training those involved in providing services to use technological means in a way that facilitates the process of providing the service and overcomes the problems facing the beneficiaries.

Keywords: Digital Transformation; Holy Capital's Municipality; Administrative Readiness for Digital Transformation; Technical Obstacles for Digital Transformation; Obstacles Faced by Human Resources for Digital Transformation; Administrative and Financial Obstacles for Digital Transformation