

دور التحول الرقمي في تحقيق التميز المؤسسي في الشركات اليمنية "دراسة حالة على شركة النفط اليمنية ساحل حضرموت"¹

The role of digital transformation in achieving institutional excellence in Yemeni companies (A case study on the Yemeni Oil Company- Hadhramaut Coast)

انتصار أحمد سعيد بن شعب¹، د. حسين عبدالقادر الجهوري²

¹ماجستير إدارة أعمال، كلية العلوم الإدارية، جامعة العلوم والتكنولوجيا

²أستاذ مساعد، قسم إدارة أعمال، كلية العلوم الإدارية، جامعة العلوم والتكنولوجيا

entnismj@m@gmail.com

تاريخ القبول: 2025/11/10

تاريخ الاستلام: 2025/10/5

الملخص:

استهدفت الدراسة قياس مستوى التحول الرقمي، وقياس مستوى التميز المؤسسي، واختبار دور التحول الرقمي في تحقيق التميز المؤسسي في شركة النفط اليمنية ساحل حضرموت، ولتحقيق هذه الأهداف تم استخدام المنهج الوصفي والمنهج التحليلي، وتكوّن مجتمع الدراسة من جميع العاملين في شركة النفط اليمنية البالغ عددهم (600) موظف وموظفة، استخدمت العينة القصدية بحسب جدول اختيار العينات (سيكاران، 2006: 421)، وشملت كل من هو في وظيفة (مدير - نائب مدير - مدير إدارة - رئيس قسم - مختص)، وبلغت (105) مفردة، استخدمت الدراسة الاستبانة كأداة لجمع البيانات، كما استخدمت البرنامج الإحصائي (SPSS) لتحليل البيانات، توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج، أهمها: وجود علاقة ارتباط قوية جدًا بين التحول الرقمي بأبعاده مجتمعة ومتفرقة وبين التميز المؤسسي، وجود أثر للتحول الرقمي بأبعاده مجتمعة ومتفرقة في تحقيق التميز المؤسسي، وكان بُعد التخطيط الاستراتيجي أكثر الأبعاد تأثيرًا في التميز المؤسسي، وكانت أهم التوصيات: زيادة اهتمام الشركة محل الدراسة بالتحول الرقمي، وتعزيز هذه الممارسة؛ لتحقيق أقصى قدر من التميز المؤسسي.

ABSTRACT:

This study aimed to assess the level of digital transformation and the level of institutional excellence in addition to identifying their role at the Yemeni Oil Company, Hadhramaut Coast. To achieve these goals, the descriptive and analytical

¹أبحاث مستل من رسالة ماجستير بعنوان: دور التحول الرقمي في تحقيق التميز المؤسسي في الشركات اليمنية "دراسة حالة على شركة النفط اليمنية ساحل حضرموت" مقدمة لكلية العلوم الإدارية، جامعة العلوم والتكنولوجيا 2025

Key Words

- Digital Transformation
- Institutional Excellence
- Yemeni Oil Company
- Hadhramaut Coast

approach was used. The study population consisted of all employees in the Company, (600) male and female participants in total. The purposive sample was used as per the sample selection table by (Sekaran, 2006: 421). It included those operating the posts of (directors - deputy directors - department directors - heads of department - specialists) reaching a total number of (105) participants. The questionnaire was used as a tool for data collection, while the statistical program (SPSS) was used for data analysis. The most important results include: the existence of a very strong correlation between digital transformation in its collective and independent dimensions, and institutional excellence. Further, there exists an impact of digital transformation in its collective and independent dimensions in achieving institutional excellence. Also, strategic planning was the most influenced dimension in institutional excellence. The most important recommendations include increasing the company's interest in digital transformation and enhancing this practice to achieve maximum organizational excellence.

مقدمة

يشهد العقد الحالي ذروة التطور التكنولوجي؛ إذ أصبحت البيئة التشغيلية للأعمال تتميز بالديناميكية والتغير السريع. وفي خضم هذه التطورات برز مفهوم التحول الرقمي كقوة دافعة أساسية لإعادة تشكيل نماذج العمل، وتعزيز الكفاءة، وتقديم قيمة مضافة للعملاء. إنَّ التحول الرقمي لم يُعدَّ خيارًا، بل ضرورة استراتيجية للمنظمات الراغبة في البقاء والمنافسة، وأنه يؤثر في جوانب العمليات والأداء كافة. كما أنَّ تحقيق التميز المؤسسي -والذي يعرف بقدرة المنظمة على التفوق المستدام في الأداء مقارنة بالمنافسين- أصبح يعتمد بشكل جوهري على تبني استراتيجيات رقمية متكاملة. فالرقمنة تتيح للمؤسسات سرعة الاستجابة، ودقة اتخاذ القرار، وإمكانية خلق منتجات وخدمات مبتكرة لا يمكن تحقيقها بالطرق التقليدية. وفي سياق القطاعات الخدمية الحيوية يواجه قطاع النفط تحديات فريدة تتطلب أعلى مستويات الكفاءة والابتكار، وعليه تبرز الحاجة لدراسة تطبيقية لمعرفة مدى نجاح مبادرات التحول الرقمي في شركة النفط اليمنية ساحل حضرموت بهدف تحليل دور ممارساتها الرقمية وتقييمه في تعزيز مستوى تميزها المؤسسي.

وتركز هذه الدراسة على معرفة دور التحول الرقمي في تحقيق التميز المؤسسي بالتطبيق على شركة النفط اليمنية ساحل حضرموت.

الإطار العام للدراسة

1. مشكلة الدراسة

على الرغم من أن الأدبيات الإدارية تؤكد أهمية التحول الرقمي كأداة لتعزيز الأداء لا يزال فهم آليات هذا التأثير في تحقيق التميز المؤسسي المستدام يمثل تحديًا، خاصةً في بيئة العمل المعقدة والمكلفة لقطاع الخدمات النفطي. فهل يتم فعلاً استغلال الإمكانيات الرقمية بالكامل لتحقيق تفوق تنافسي في هذا القطاع، أم أنها تقتصر على تحسينات تشغيلية جزئية؟

بالإضافة إلى الدراسات السابقة التي أكدت أهمية التحول الرقمي إذ أوصت دراسة (شديد، 2021:194) بضرورة الإسراع في التحول الرقمي الذي يعد من أهم الأدوات التي تساعد على تحقيق التنمية المستدامة، وتعمل على تطوير بيئة العمل الحكومي؛ من أجل تقديم خدمات إلكترونية مناسبة للجمهور، في حين أكدت دراسة (حمادة، 2020:427) دور التحول الرقمي في تطوير أداء العاملين لما له من قدرة على تأثيره في مهارات العاملين وتحسين البنية التحتية التكنولوجية في الشركات والمؤسسات المختلفة، والذي بدوره يؤدي إلى التميز المؤسسي، فيما أوصت دراسة (الشمري، 2022: 1720) بضرورة إشراك مجموعة من الخبراء في مجال الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات من أجل تطوير أنظمة وبرمجيات لدعم عملية التحول الرقمي في المؤسسات بشكل عام وخصوصًا في المؤسسات الحكومية؛ للقضاء على محو الأمية الرقمية، وتقديم استراتيجيات للسماح بتطبيق التقنيات الرقمية بشكل أكثر فعالية، في حين أوضحت دراسة (Sunder & Antony, 2018:45) أن التميز المؤسسي أصبح من المعايير المهمة المستخدمة من أجل التوسع في الأعمال والأسواق، ودخول المنافسة في الأسواق العالمية، وهو يتطلب دعمًا بصورة دائمة للموارد البشرية، والعمل على تجهيز بيئة العمل الخاصة بالمؤسسة لإنجاز الأعمال بصورة إبداعية، وذلك يظهر في تقديم خدمات متميزة، والتغلب على التحديات والمشكلات بتقديم حلول إبداعية.

في هذا الإطار تبرز مشكلة الدراسة الحالية في عدم وجود تقييم تحليلي دقيق لشركة النفط اليمنية ساحل حضرموت يوضح مدى فاعلية استراتيجيات التحول الرقمي المتبناة لديها في إحداث نقلة نوعية في مستويات التميز المؤسسي. وعليه تسعى الدراسة إلى الإجابة عن التساؤلات الآتية:

1. ما مستوى التحول الرقمي في شركة النفط اليمنية ساحل حضرموت؟

2. ما مستوى تحقيق التميز المؤسسي في شركة النفط اليمنية ساحل حضرموت؟

السؤال الرئيس الأول: ما دور التحول الرقمي في تحقيق التميز المؤسسي بالتطبيق على عينة من موظفي شركة النفط اليمنية ساحل حضرموت؟ وتتفرع منه الأسئلة الآتية:

1. ما دور الهيكل التنظيمي في تحقيق التميز المؤسسي في شركة النفط اليمنية ساحل حضرموت؟
2. ما دور البنية التحتية التكنولوجية في تحقيق التميز المؤسسي في شركة النفط اليمنية ساحل حضرموت؟
3. ما دور الموارد البشرية في تحقيق التميز المؤسسي في شركة النفط اليمنية ساحل حضرموت؟
4. ما دور التخطيط الاستراتيجي في تحقيق التميز المؤسسي في شركة النفط اليمنية ساحل حضرموت؟

السؤال الرئيس الثاني: هل توجد فروقات بين متوسطات إجابات عينة الدراسة حول دور التحول الرقمي والتميز المؤسسي في شركة النفط اليمنية ساحل حضرموت يعزى إلى المتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس، العمر، المؤهل التعليمي، المسمى الوظيفي، سنوات الخدمة).

2. أهمية الدراسة

2.1 الأهمية العلمية:

1. تنبع أهمية الدراسة من كونها إضافة إلى مجال التحول الرقمي والتميز المؤسسي في قطاع الشركات الحكومية والاستفادة من نتائج هذه الدراسة في البحث العلمي.
2. تتمثل الأهمية العلمية لهذه الدراسة في كونها من الاتجاهات الحديثة التي ظهرت لتحسين الأداء المؤسسي وجعلها أكثر تميزًا.
3. إثراء المكتبات بموضوع الدراسة، وتمكين الباحثين من الاستفادة منها.

2.2 الأهمية العملية:

1. تأتي الأهمية العملية للدراسة من أهمية الموضوع الذي تناولته، وهو دور التحول الرقمي في تحقيق التميز المؤسسي، ولما له من فوائد؛ إذ يقدم عددًا من التوصيات التي تمكن المنظمات من الاستفادة منها؛ من أجل تحسين أداء الأعمال في المؤسسات، والوصول للتميز المؤسسي.
2. أهمية الدراسة لقطاع الخدمات كون هذه الدراسة ستركز على وحدة حكومية خدمية.
3. أهمية نتائج الدراسة لشركة النفط اليمنية بما يعطي صورة واضحة عن الجوانب التي يجب زيادة الاهتمام بها، وإعطائها الأولوية فيما يتعلق بمتغيرات الدراسة.

3. أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق الآتي:

- قياس مستوى التحول الرقمي في شركة النفط اليمنية ساحل حضرموت.
 - قياس مستوى التميز المؤسسي في شركة النفط اليمنية ساحل حضرموت.
- الهدف الرئيس الأول:** اختبار دور التحول الرقمي في تحقيق التميز المؤسسي في شركة النفط اليمنية ساحل حضرموت. وينبثق من الهدف الرئيس الأول الأهداف الفرعية الآتية:
1. اختبار دور التحول الرقمي في شركة النفط اليمنية ساحل حضرموت.
 2. اختبار دور التميز المؤسسي في شركة النفط اليمنية ساحل حضرموت.
 3. اختبار دور الهيكل التنظيمي والتميز المؤسسي في شركة النفط اليمنية ساحل حضرموت.
 4. اختبار دور البنية التحتية التكنولوجية والتميز المؤسسي في شركة النفط اليمنية ساحل حضرموت.
 5. اختبار دور الموارد البشرية والتميز المؤسسي في شركة النفط اليمنية ساحل حضرموت.
 6. اختبار دور التخطيط الاستراتيجي والتميز المؤسسي في شركة النفط اليمنية ساحل حضرموت.

4. فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسة الأولى (H01):

لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha \leq 0.05$ للتحول الرقمي في تحقيق التميز المؤسسي في شركة النفط اليمنية ساحل حضرموت.

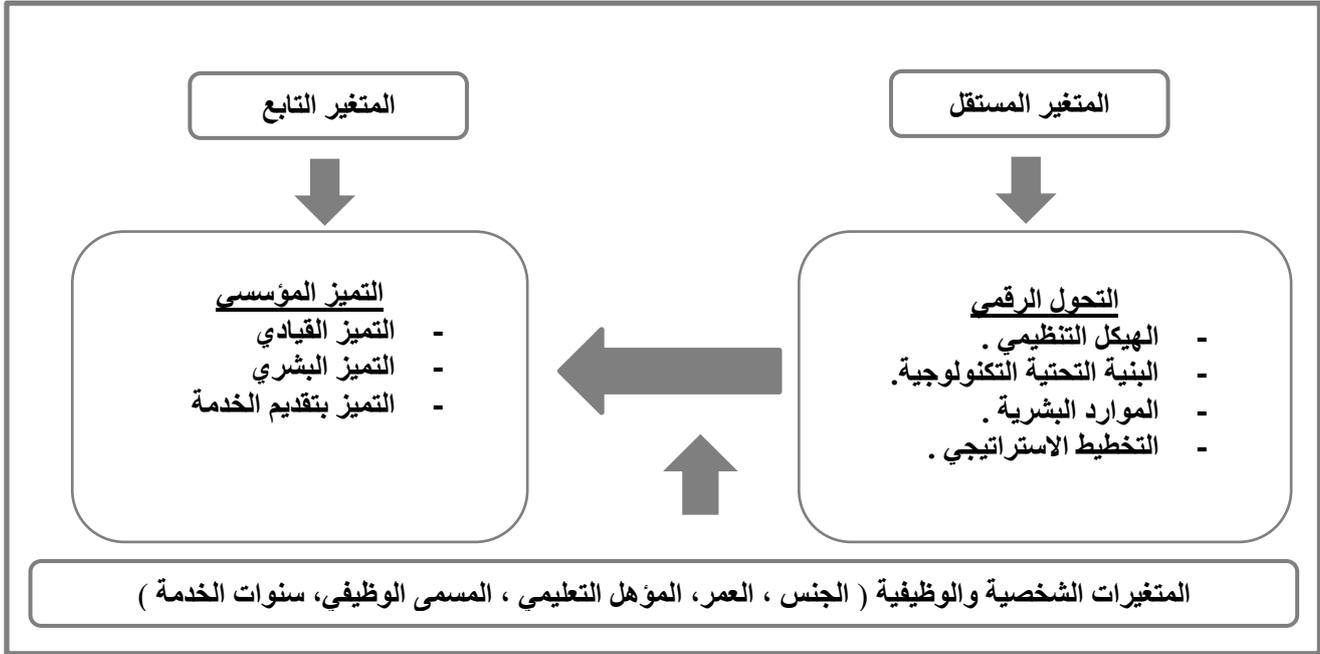
وتنبثق منها الفرضيات الفرعية الآتية:

1. لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha \leq 0.05$ للهيكل التنظيمي في تحقيق التميز المؤسسي في شركة النفط اليمنية ساحل حضرموت.
2. لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha \leq 0.05$ للبنية التحتية التكنولوجية في تحقيق التميز المؤسسي في شركة النفط اليمنية ساحل حضرموت.
3. لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha \leq 0.05$ للموارد البشرية في تحقيق التميز المؤسسي في شركة النفط اليمنية ساحل حضرموت.

4. لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha \leq 0.05$ للتخطيط الاستراتيجي في تحقيق التميز المؤسسي في شركة النفط اليمنية ساحل حضرموت.

5. النموذج المعرفي للدراسة

شكل رقم (1) نموذج الدراسة



المصدر : إعداد الباحثة بالاعتماد على الدراسات السابقة

6. منهج الدراسة

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي والمنهج التحليلي، لأنه منهج ملائم لهذه الدراسة.

7. مجتمع الدراسة وعينتها

تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في شركة النفط اليمنية والبالغ عددهم (600) موظفًا وموظفة. تمثلت عينة الدراسة في المستويات الإدارية (مدير عام، نائب مدير عام، مدير إدارة، رئيس قسم، مختص)، تم استخدام العينة القصدية؛ إذ تم توزيع (105) استبانات على عينة الدراسة، بحسب جدول اختيار العينات (سيكاران، 2006، 421). استرجع منها (100) استبانة صالحة للتحليل من العينة المطلوبة وبنسبة (95.2%).

8. مصادر جمع البيانات

اعتمدت الدراسة على مصدرين أساسيين، هما:

(أ) المصادر الثانوية: اعتمدت الدراسة على المعلومات الثانوية وجمعها، لبناء الإطار المفاهيمي، ودراسة متغيرات البحث، وتحديد أبعادها، وتطوير فروضها، من خلال مراجعة الأدبيات السابقة المرتبطة بموضوع البحث من الكتب، والأبحاث العلمية المنشورة، والدوريات، والرسائل الجامعية.

(ب) المصادر الأولية: استخدمت الدراسة الاستبانة لفهم مفهوم التحول الرقمي وتحليله وتأثيره في تحقيق التميز المؤسسي في الإدارة العامة لشركة النفط كمتغير وسيط في الإدارة، وتوزيعها على عينة من الموظفين العاملين لدى شركة النفط بمدينة المكلا، للإجابة عن فقراتها وتحليلها؛ للتوصل لنتائجها وفقاً للمراحل العلمية الصحيحة.

9. أداة الدراسة

لمعرفة مدى مناسبة الاستبانة لأغراض هذه الدراسة قام الباحثان باستخدام طريقة ألفا كرونباخ (Cronbach's

Alpha) في قياس ثبات نموذج الاستبانة، كما في الجدول الآتي:

جدول (1) نتائج اختبار ألفا كرونباخ لمتغيرات الدراسة

المحاور	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ	النتيجة
الهيكل التنظيمي	5	.825	ثبات مرتفع
البنية التحتية التكنولوجية	5	.866	ثبات مرتفع
الموارد البشرية	5	.832	ثبات مرتفع
التخطيط الإستراتيجي	5	.894	ثبات مرتفع
التحول الرقمي	20	.946	ثبات مرتفع جداً
التميز القيادي	5	.902	ثبات مرتفع جداً
التميز البشري	5	.865	ثبات مرتفع
التميز بتقديم الخدمة	5	.857	ثبات مرتفع
التميز المؤسسي	15	.939	ثبات مرتفع جداً
جميع فقرات الاستبانة	35	.967	ثبات مرتفع جداً

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات نتائج التحليل الإحصائي SPSS للدراسة الميدانية.

دلت النتائج في الجدول (1) على أن نتيجة الثبات في كل المحاور مقبولة إحصائياً وتتسم بالثبات، حيث تراوحت بين (0.825 - 0.946)، وبلغت قيمة ألفا كرونباخ لإجمالي فقرات الاستبيان (0.967) وهي قيمة

مرتفعة جداً تدل على ثبات فقرات الاستبيان إجمالاً. وهذه النتائج تؤكد صلاحية المقياس وقدرتها على تحقيق أهداف الدراسة.

10. أساليب الدراسة الإحصائية

تم تحليل البيانات التي تم الحصول عليها من خلال أداة الدراسة، عن طريق تطبيق الأساليب الإحصائية المناسبة لطبيعة أهداف الدراسة، باستخدام حزمة البرامج الإحصائية للعلوم الاجتماعية (برنامج SPSS)؛ للحصول على نتائج أكثر دقة، ومن تلك الأساليب ما يأتي:

1. معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha)؛ لحساب ثبات فقرات الاستبانة.
2. معامل ارتباط بيرسون (Pearson's Correlation Coefficient)؛ لحساب الاتساق أو التجانس الداخلي أو ما يسمى الصدق التمييزي لفقرات ومجالات الأداة.
3. اختبار كايزر - ماير - أولكن (KOM)؛ لمعرفة كفاية حجم العينة.
4. التكرارات والنسب المئوية والجداول؛ لوصف خصائص عينة الدراسة.
5. المتوسط الحسابي (Mean)؛ لمعرفة متوسط آراء أفراد عينة الدراسة عن كل عبارة من عبارات المتغيرات الأساسية، إلى جانب المحاور الرئيسية.
6. الانحراف المعياري؛ للتعرف على مدى انحراف آراء أفراد عينة الدراسة عن متوسطها الحسابي لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة، ولكل محور من المحاور الرئيسية، كما يوضح التشتت في آراء أفراد عينة الدراسة.
7. معامل الانحدار البسيط والمتعدد؛ لاختبار الفرضيات الرئيسية والفرعية المنبثقة منها.
8. معامل التحديد (R^2)؛ لمعرفة حجم التغيرات في التميز المؤسسي بناء على حجم التغيرات في التحول الرقمي وأبعاده.
9. اختبار (T-test) لعينة واحدة؛ لقياس معنوية الفروق بين المتوسطات الحسابي لمتغيري أداة الدراسة من خلال الدرجة الحرجة (3).
10. اختبار (T-test) لعينتين مستقلتين لاختبار الفروق ذات الدلالة الإحصائية بين تقديرات أفراد العينة تعزى لمتغير (الجنس).

11. اختبار (ANOVA)؛ لتحليل التباين الأحادي لقياس معنوية الفروق بين المتوسطات الحسابية للمتغيرات (العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المستوى الوظيفي).

12. اختبار (LSD) للمقارنات البعدية؛ لمعرفة اتجاه الفروق لصالح أي فئة من الفئات المقارنة.

11. حدود الدراسة

تمثلت حدود الدراسة في الآتي:

1. الحدود الزمنية: طبقت هذه الدراسة خلال العام 2024-2025م.

2. الحدود المكانية: شركة النفط اليمنية ساحل حضرموت.

3. الحدود البشرية: تم إجراء الدراسة على جميع العاملين في شركة النفط اليمنية البالغ عددهم (600) موظف وموظفة، وتم أخذ عينة قصدية من الموظفين في الشركة بلغت (105) مفردات؛ إذ شملت مَنْ هو في وظيفة (مدير - نائب مدير - مدير إدارة - رئيس قسم - مختص).

4. الحدود الموضوعية: اقتصرت الدراسة على دور التحول الرقمي في تحقيق التميز المؤسسي لشركة النفط اليمنية ساحل حضرموت.

الدراسات السابقة

أولاً: الدراسات العربية:

1. دراسة (المساعدة وآخرين، 2024) بعنوان: أثر التحول الرقمي على التميز المؤسسي في الجامعات

الأردنية الخاصة دراسة حالة جامعة الزرقاء - الأردن

استهدفت الدراسة معرفة أثر التحول الرقمي في التميز المؤسسي في الجامعات الخاصة، واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، تكوّن مجتمع الدراسة من مجموعة من الأفراد في الوظائف الإشرافية والقيادية في الجامعة، وتم أخذ عينة قصدية من أفراد المجتمع بلغ عددها (220) موظفًا. وجمع بيانات الدراسة استخدم الباحث الاستبانة كأداة للدراسة، وتم توزيع الاستبيان باستخدام طريقة العينة الشاملة؛ إذ تم تحليل 163 استبانة، وخلصت الدراسة إلى أهم النتائج: أن هناك تأثيرًا ذا دلالة إحصائية لأبعاد التحول الرقمي على التميز المؤسسي في جامعة الزرقاء، وأن أبعاد التحول الرقمي (البعد التنظيمي - البعد البشري - البعد التقني) لها تأثير في كلٍ من أبعاد التميز المؤسسي (القيادة، المعرفة).

2. دراسة (امطليق، 2024) بعنوان: واقع تبني استراتيجية التحول الرقمي في المؤسسات الخدمية ودورها

في تحقيق التميز المؤسسي دراسة تطبيقية على شركة سلطان للخدمات اللوجستية – السعودية

استهدفت الدراسة تقييم مستوى تبني التحول الرقمي في المؤسسات الخدمية، وتحديد تأثير التحول الرقمي في الجوانب الرئيسة للتميز المؤسسي، مثل الكفاءة التشغيلية، الابتكار، جودة الخدمة، رضا العملاء، كما هدفت إلى دراسة التحديات والفرص المرتبطة بتطبيق استراتيجية التحول الرقمي. واعتمدت الدراسة الحالية على المنهج الوصفي التحليلي، تكون مجتمع الدراسة من مجموعة من موظفي شركة سلطان للخدمات اللوجستية بالمملكة العربية السعودية، تم أخذ عينة عشوائية بسيطة مكونة من 49 موظفًا من منسوبي الشركة، استخدمت الاستبانة كأداة للدراسة، وخلصت الدراسة إلى أهم النتائج: يوجد تأثير إيجابي وذو دلالة إحصائية لتبني استراتيجية التحول الرقمي على تحقيق التميز المؤسسي في الشركة، وأن أبرز أبعاد التحول الرقمي التي تسهم في التميز المؤسسي هي التكنولوجيا الرقمية والقيادة الرقمية.

3. دراسة (مصباح وموسى، 2023) بعنوان: واقع تبني استراتيجية التحول الرقمي في المؤسسات

الاقتصادية ودورها في تحقيق التميز المؤسسي في مؤسسة غرداية – الجزائر

استهدفت هذه الدراسة معرفة دور استراتيجية التحول الرقمي في تحقيق التميز المؤسسي الرقمي في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، وتحديدًا في مؤسسة غرداية، وكذلك إبراز دور هذه الاستراتيجية في تعزيز التميز المؤسسي وتحقيقه، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، الذي يقوم على وصف الظاهرة وتحليل البيانات المتعلقة بها، تكون مجتمع الدراسة من مجموعة من موظفي المؤسسة الجزائرية لصناعة الأنابيب بغرداية – الجزائر (ALFA PIPE)، تم اختيار عينة عشوائية بسيطة مكونة من 30 موظفًا من مختلف الأقسام في المؤسسة، استخدمت الاستبانة كأداة للدراسة، وخلصت الدراسة إلى أهم النتائج: أن هناك تأثيرًا إيجابيًا قويًا للتحول الرقمي في تحقيق التميز المؤسسي في المؤسسة.

4. دراسة (الدبانة والجبالي، 2023) بعنوان: أثر تبني التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية دراسة

حالة في البنك التجاري الأردني – الأردن

استهدفت الدراسة معرفة أثر تبني البنك التجاري الأردني للتحول الرقمي بأبعاده (التقنيات، أمن المعلومات، إدارة العمليات الرقمية) في جودة الخدمات المصرفية بأبعاده (سهولة الاستخدام، توفير الوقت السرية المصرفية في البنك التجاري الأردني، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي من خلال عدد من الأساليب

الإحصائية، تكوّن مجتمع الدراسة من عدد من العملاء في البنك التجاري الأردني، تم أخذ عينة عشوائية بسيطة ملائمة مكوّنة من 201 من عملاء قطاع الأفراد لديه بفروعه الواقعة في مدينة عمان، استخدمت الاستبانة كأداة للدراسة، وخلصت الدراسة إلى أهم النتائج: اهتمام البنك بأبعاد التحول الرقمي وأبعاد جودة الخدمات المصرفية، وبيّنت أن البنك يستمر بتطوير الخدمات المصرفية، واهتمام البنك بسلامة أمن المعلومات عند استخدام الخدمات المصرفية.

5. دراسة (العزب، 2023) بعنوان: أثر تطبيق تأثير التحول الرقمي على تمكين الموارد البشرية- مصر

استهدفت الدراسة معرفة أثر التحول الرقمي في تمكين الموارد البشرية، وقد تناولت الدراسة محورين رئيسين 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)؛ لتحقيق التميز المؤسسي في وزارة الصحة والسكان المصرية، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، تكون مجتمع الدراسة من العاملين بديوان عام وزارة الصحة والسكان والمكوّن من (4923) موظفًا على رأس العمل، تم أخذ عينة عشوائية بسيطة مقدارها (357) موظفًا في ديوان عام الوزارة محل الدراسة، استخدمت الاستبانة كأداة للدراسة، وخلصت الدراسة إلى أهم النتائج: وجود أثر ذي دلالة إحصائية بين التحول الرقمي وتمكين الموارد البشرية، أن التحول الرقمي يسهم بشكل كبير وفعال في تمكين الموارد البشرية من خلال تحقيق آمال وتطلعات العاملين مع الحرص الدائم على الرد على استفسارات العاملين.

6. دراسة (العلوي، 2023) بعنوان: دور الموارد البشرية في تحقيق التميز المؤسسي دراسة حالة الشركة

العمانية الهندية للأسمدة - عُمان

استهدفت الدراسة معرفة دور الموارد البشرية في تحقيق التميز المؤسسي دراسة حالة الشركة العمانية الهندية للأسمدة بأبعاده المختلفة المعرفة البشرية - القدرات البشرية - المهارات البشرية والسلوكيات البشرية على التميز المؤسسي، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، تكون مجتمع الدراسة من العاملين في الشركة العمانية الهندية للأسمدة وعددهم (320) موظفًا، تم أخذ عينة عشوائية ميسرة مكوّنة من (200) موظفٍ، استخدمت الاستبانة كأداة للدراسة، وخلصت الدراسة إلى أهم النتائج: يوجد تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية لممارسات الموارد البشرية في تحقيق التميز المؤسسي، وأن لممارسات مثل التدريب والتطوير المستمر، والتحفيز المادي والمعنوي، ونظام تقييم الأداء العادل هي الأكثر تأثيرًا في تحسين أداء الموظفين، وبالتالي تحقيق التميز.

7. دراسة (رحيمة، 2023) بعنوان: أثر الموارد البشرية في تحقيق التميز المؤسسي دراسة حالة جامعة ميسان كلية الإدارة والاقتصاد – العراق

استهدفت الدراسة معرفة دور الموارد البشرية في تحقيق التميز المؤسسي، قياس العلاقة بين مختلف وظائف إدارة الموارد البشرية (مثل الاختيار والتوظيف، التدريب، والتحفيز) وبين أداء المؤسسة وتميزها، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، تكوّن مجتمع الدراسة من عددٍ من الموظفين والعاملين في جامعة ميسان كلية الإدارة والاقتصاد، تم أخذ عينة عشوائية بسيطة مقدارها 30 موظفًا، استُخدمت الاستبانة كأداة للدراسة، وخلصت الدراسة إلى أهم النتائج: يوجد تأثير إيجابي وذو دلالة إحصائية لممارسات إدارة الموارد البشرية على تحقيق التميز المؤسسي، وأن ممارسات، مثل الاستقطاب والاختيار الفعال، التدريب والتطوير المستمر، وأنظمة الحوافز والمكافآت كان لها دور كبير في تحسين الأداء وتحقيق التميز.

ثانيًا: الدراسات الأخرى:

1. دراسة (Hussaini et al, 2023) بعنوان: القيادة الرقمية باعتبارها علاقة بتحقيق التميز التنظيمي

في القطاع المصرفي في نيجيريا – نيجيريا

1. Digital Leadership As A Correlate to Achieving Organizational Excellence in Nigeria's Banking Sector.

استهدفت الدراسة تعرف العلاقة بين القيادة الرقمية وتحقيق التميز التنظيمي في القطاع المصرفي في نيجيريا، اعتمدت الدراسة على أسلوب البحث المسحي، تكون مجتمع الدراسة من جميع موظفي وعملاء بنك Fidelity Bank PLC، تم أخذ عينة قصدية من بين البنوك في نيجيريا ونظرًا لعدم وجود بيانات منفصلة عن موظفي البنوك والعملاء في نيجيريا، استخدمت الدراسة مجموعة سكانية لا حصر لها عدد أفراد المجتمع أكبر من (50000)، فقد تم حساب حجم العينة باستخدام تقنية أخذ العينات كوكران (1977) قدرت بـ 163 من مجتمع الدراسة، استخدمت الاستبانة كأداة للدراسة، وخلصت الدراسة إلى أهم النتائج: وجود علاقة إيجابية وذات دلالة إحصائية بين القيادة الرقمية والتميز التنظيمي.

2. دراسة (Rodrigues et al, 2023) بعنوان: تأثير إدارة التكنولوجيا على التحول الرقمي في القطاع

المصرفي - ماليزيا

2. Technology management has asignificant impact on digital transformation in the banking sector.

استهدفت الدراسة دراسة الدوافع الرئيسة التي تؤثر في علاقات موظفي تكنولوجيا المعلومات وغير العاملين في مجال تكنولوجيا المعلومات، والتي قد يكون لها تأثير في التحول الرقمي في القطاع المصرفي في ماليزيا، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، تكون مجتمع الدراسة من العاملين في القطاع المصرفي، تم أخذ عينة مكونة من 604 من موظفي البنوك الذين يعملون في مجال تطوير البرمجيات، استُخدمت الاستبانة كأداة للدراسة، مع استخدام تقنيات تحليل المحتوى النصي، وخلصت الدراسة إلى أهم النتائج: أبرزت النتائج سبعة عوامل رئيسية تؤثر في التحول الرقمي، وهي: الأقسام، نقص التعاون، التواصل، المتطلبات، الخبرة، العلاقة، والأعمال، أسهمت هذه الدراسة في تقديم نموذج مفاهيمي لشرح المفاهيم الرئيسية التي قد تؤثر في العلاقة بين فريق عمل تكنولوجيا المعلومات والموظفين والإدارات غير العاملين في مجال تكنولوجيا المعلومات في عملية التحول الرقمي، وفي القطاع المصرفي على وجه التحديد.

3. دراسة (Kariuki, 2015) بعنوان: تأثير تكنولوجيا المعلومات على الأداء المؤسسي: حالة

الخدمات السكانية في كينيا - سواحل أفريقيا

3. Impact Of Information Technology on Organizational Performance: Case of Population Services Kenya.

استهدفت الدراسة تحديد مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات وعلاقته بالأداء المؤسسي بشركة PS Kenya، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، تكون مجتمع الدراسة من جميع موظفي الشركة البالغ عددهم (438) موظفًا، تم أخذ عينة من الموظفين الذين يستخدمون تكنولوجيا المعلومات في عملهم اليومي، استخدمت الاستبانة كأداة للدراسة، وخلصت الدراسة إلى أهم النتائج: وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وبين الاتصالات والأداء المؤسسي، وجاء استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بأبعاده (الأجهزة والمعدات - قواعد البيانات - البرمجيات) بدرجة متوسطة في حين جاء الأداء المؤسسي بأبعاده (الأداء المالي - العمليات - تقديم الخدمة) بدرجة مرتفعة جدًا.

الإطار النظري للدراسة:

التحول الرقمي:

أولاً: مفهوم التحول الرقمي:

تناول الباحثون والكتّاب مفهوم التحول الرقمي من وجهات نظر متعددة، منها أنّ: التحول الرقمي: هو عملية تغيير عميق في الثقافة التنظيمية، وطريقة التفكير والعمل داخل المؤسسات، مدفوعاً بدمج التكنولوجيا الرقمية لتحقيق أهداف استراتيجية وتنافسية. (عكاشة، 2025: 26)

التحول الرقمي: مجموعة ممارسات وأنشطة العمليات الرقمية المختلفة عبر مختلف المؤسسات، ومع ذلك لا يوجد اتفاق على وصف شامل للتحول الرقمي. (Abugabel, 2023: 173)

التحول الرقمي: هو عملية مدعومة بالتقنيات الرقمية، والتي تُحدث التغييرات في المنظمات، ولها تأثير كبير في التقييم التنظيمي عن طريق إنترنت الأشياء وتحليل البيانات (Feroz et al, 2021: 13)

التحول الرقمي هو: تحول المنظمة تدريجياً من الاستغراق في التعامل الماديات فقط إلى الاهتمام بالمعلومات والمعرفة واستثمار ما تكشف عنه من فرص وإمكانيات؛ للوصول إلى أعلى مستوى من الإنجاز والكفاءة (رشوان وآخرون، 2020: 34).

التحول الرقمي: هو التغييرات التي يمكن أن تحدثها التقنيات الرقمية في نموذج أعمال المؤسسات والمنظمات، والتي تظهر في أسلوبها وطريقة عملها (Dennis, 2020: 29).

التحول الرقمي هو: دمج التكنولوجيا الرقمية في جميع مجالات الأعمال، مما يؤدي إلى تغيير جذري في كيفية إدارة المنظمات، وتقديم أفضل الخدمات (Daniotti et al., 2020: 48).

التحول الرقمي بالنسبة للمؤسسات هو: عملية الاستفادة من التقنيات الحديثة؛ لتكون أكثر إدراكاً ومرونة في العمل، وقدرة على التنبؤ والتخطيط للمستقبل، وبهذه السمات تتمكن المؤسسة من الابتكار والمواءمة بشكل أسرع؛ لتحقيق النتائج المرجوة من استعمالها، والسير نحو النجاح (آمال وإكرام، 2019: 3).

ويشمل التحول الرقمي: عملية انتقال المنظمات إلى نموذج عمل يعتمد على التقنية الرقمية في ابتكار الخدمات والخدمات، وتوفير قنوات جديدة من العائدات، وفرص تزيد من قيمة منتجاتها. (البار، 2018: 2)

وعليه عرف الباحثان التحول الرقمي بأنه: تحول المنظمة من الطريقة التقليدية في أداء أنشطتها إلى طريقة حديثة باستخدام تكنولوجيا المعلومات، مما يحقق الكفاءة الإنتاجية في العمل وبشكل يرضي العملاء.

ثانياً: أبعاد التحول الرقمي:

يمكن عرض أبعاد التحول الرقمي التي تناولتها الدراسة الحالية في الآتي:

1. الهيكل التنظيمي: يعد وسيلة حيوية لمساعدة المنظمات في تحقيق أهدافها بكفاءة وفاعلية؛ كونه متغيراً رئيساً يؤثر في عدد من المتغيرات لأي منظمة، كما يساعدها على التأقلم مع ما تحمله البيئة الخارجية من تحولات وتحديات لاسيما في عصر التكنولوجيا والاقتصاد المعرفي (أبو غبن، المدهون، 2022: 24)

2. الموارد البشرية: وهي العنصر المهم لاستخدام الأجهزة في نظام المعلومات، وهم الأفراد القائمون على تشغيل الأنظمة، وهم قسمان: المستخدمون النهائيون، والمتخصصون بنظام المعلومات (ماهر، 2022: 25).

3. البنية التحتية التكنولوجية: أنها مجموعة من المكونات المادية والبرمجية الأساسية التي تحتاجها المؤسسة؛ لدعم أنظمتها وتشغيلها، وخدماتها التقنية. هذه البنية هي الأساس الذي تُبنى عليه جميع العمليات الرقمية، وتتكون من المكونات المادية والبرمجية، الشبكات والتخزين، إدارة البيانات والأمن السيبراني (Laudon & Laudon, 2020: 29).

4. التخطيط الاستراتيجي: إن استراتيجية المنظمة عملية تخطيط كل الأنشطة المتصلة لصياغة رسالة المنظمة، وتحديد الأهداف الاستراتيجية، وحشد الموارد اللازمة، وصياغة الخطة الاستراتيجية (Skowron, 2020: 101).

ثالثاً: مفهوم التميز المؤسسي:

التميز مفهوم جامع يشير إلى الغاية الأساسية للإدارة في المنظمات من ناحية، ويرمز للسمة الرئيسة التي يجب أن تتصف بها من ناحية أخرى، وهو نمط فكري وفلسفة إدارية، تعتمد على منهج يرتبط بكيفية إنتاج نتائج ملموسة للمنظمة؛ لتحقيق الموازنة في إشباع احتياجات الأطراف كافة، في إطار ثقافة من التعلم والإبداع والتحسين المستمر، وهو مفهوم يشمل تفوق وتفرد المنظمة في الأداء عن مثيلاتها من المنظمات، وتقديم أفضل الممارسات في أداء مهامها وعملياتها، وذلك بوضعها سياسات واستراتيجيات تركز على العاملين والمتعاملين بشكل متوازن؛ لتخطي التوقعات المستقبلية لعملائها. وعملية التميز لا يمكن أن تترك للصدفة أو العشوائية، بل هي عملية قائمة على الخطط المدروسة، والاستراتيجيات الموضوعة لتحقيق التميز (أبو عودة، 2018: 21).

يوجد عدد من المفاهيم للتميز المؤسسي يذكر الباحثان منها ما يأتي:

يعرّف التميز المؤسسي بأنه جهود تنظيمية مخططة، تهدف إلى تحقيق المزايا التنافسية الدائمة للمنظمة، في عصر المنظمات والجودة الشاملة والعاملين من ذوي القدرة على الإبداع (طه، 2022: 177)

كما يعرف التميز المؤسسي بأنه "حالة من التفرد والتفوق للمنظمة على أداء غيرها من المؤسسات المماثلة في مجال العمل، وظهورها بالصورة التي تميزها وتبرزها وتعلي شأنها بالنسبة للمؤسسات الأخرى" (سليم، 2020: 220).

وأشار حسن (2018) للتميز المؤسسي بأنه الوصول إلى الحالة التي تضمن النشاط التنموي في ثلاثة أبعاد؛ هي: الجودة الشاملة، والتحسين المستمر لتعزيز الاهتمامات، وأصحاب المصلحة التنظيمية الداخلية الخارجية. كما عرف غير (2017: 171) التميز المؤسسي بأنه النظام الذي يمكن المؤسسة من تحديد صورتها المستقبلية، وبناء أهدافها الاستراتيجية، مع ضمان تميز الأداء من خلال الدقة في التنفيذ والمتابعة المستمرة لاستراتيجياتها التنافسية.

ويعرفه الشهراني (2017: 37) بأنه تميز إداري ووظيفي في المنظمة، يتحقق من خلال النمو والتطوير المستمر في جميع الجوانب التنظيمية، وتنسيق الجهود والأنشطة والأعمال من أجل ذلك، مما يسهم في تحقيق المنظمة لأهدافها.

وعليه عرّف الباحثان التميز المؤسسي: بأنه تميز بالمعرفة التي يمتلكها الأفراد؛ إذ هي محور الأعمال التي تقوم بها المنظمات، والذي يسهم في تفوق المنظمات باستمرار على أفضل الممارسات العالمية في أداء مهامها، وتعرف قدرات منافسيها، ونقاط الضعف والقوة الخارجية والبيئة المحيطة به.

رابعاً: أبعاد التميز المؤسسي: يوجد للتميز المؤسسي عدد كثير من الأبعاد وفقاً لعددٍ من الدراسات، لكن الدراسة الحالية اقتصرت على ثلاثة أبعاد وفقاً لدراسة (علاق، 2020: 41)، وهي كالآتي:

1. التميز القيادي: تقوم الإدارة العليا بالتأثير في التميز، من خلال تنمية قدرات العاملين، وتحفيزهم نحو الإبداع والتميز، ويحدث ذلك من خلال المهارة القيادية، والقدرة على التفكير المبتكر، الذي يتعد عن التقليد، وكذلك دفع العاملين إلى المنافسة في إبداع أفكار جديدة. (Borghini, 2013:25)

2. التميز البشري: تعمل المؤسسة المتميزة على تحسين معارف العاملين وقدراتهم فيها على المستوى الفردي ومستوى الجماعة، وتقوم برعايتهم والتواصل معهم، وتقديم المكافأة بطريقة تحفزهم، كما تمكنهم من توظيف مهاراتهم ومعارفهم لصالح المؤسسة. (المصري، 2015: 46).

3. التميز بتقديم الخدمة: الخدمة المتميزة مصطلح ظهر في الفترة الأخيرة؛ نتيجة شدة المنافسة على المستويات المحلية والعالمية كافة، والتي أدت بدورها إلى زيادة توقعات طالبة الخدمة ورغباتها، فلم يعد الحصول على الخدمة في

حد ذاته مرضياً، ولكن هناك طموحات أكثر تتمثل في الجودة والسهولة والملائمة للاستخدام والاحترام والتقدير. من هنا بدأ يظهر مفهوم أسرار الخدمة المتميزة، وهذا يعني أن هناك أموراً معينة يجب أن تدركها المنظمات لتحقيق أهدافها، وتحقق رضا العميل وتحقيق توقعاته. (عبدالرحيم، 2024: 2)

الإطار العملي للدراسة (الدراسة الميدانية):

أولاً: التحليل الوصفي لخصائص أفراد عينة الدراسة:

استخدمت الدراسة التكرارات والنسب المئوية للتحليل الوصفي لخصائص أفراد عينة الدراسة من البيانات الشخصية والوظيفية، وكانت النتائج على النحو الآتي:

1. متغير الجنس:

جدول (1) تحليل البيانات الشخصية وفقاً لمتغير الجنس

الترتيب	النسبة	التكرار	الفئات	الخاصية
1	%91	91	ذكر	الجنس
2	%9	9	أنثى	
	%100	100	المجموع	

المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات نتائج التحليل الإحصائي SPSS للدراسة الميدانية.

تبين من بيانات الجدول (1) أعلاه أن غالبية أفراد عينة الدراسة هم من الذكور بنسبة (91%)، في حين أنّ جنس الإناث كان بنسبة (9%)، وهذا يعني توافر كليهما في شركة النفط اليمنية بساحل حضرموت. تعزو الباحثة ذلك إلى أنّ الذكور هم أكثر اهتماماً بالتحول الرقمي والتميز المؤسسي؛ لإتاحة القدر الكافي لهم بشكل أكبر من الإناث، إضافة إلى ضعف الثقة والتمكين للإناث في تقلد المواقع الإدارية، وأنّ مشاركتهن لا تزال ضعيفة في العمل؛ وذلك راجع إلى العادات والتقاليد ونظرة المجتمع اليمني إلى عمل المرأة؛ إذ إنّ نسبة مشاركة المرأة في العمل في المجتمع اليمني منخفضة.

2. متغير العمر:

من خلال الجدول (2) يتضح أن الفئة العمرية (من 31 - 40 سنة) هي الأكثر تكراراً وتوافراً في عينة الدراسة بنسبة (36%)، تليها فئة العمر (من 20 - 30 سنة) بنسبة توافر (31%)، ولعل ذلك يعود إلى طبيعة المهام الموكلة إلى الموظفين الشباب، وجاءت في الترتيب الثالث الفئة (من 41 - 50 سنة) بنسبة توافر

جدول (2) تحليل البيانات الشخصية وفقاً لمتغير العمر

المتغير	الفئات	التكرار	النسبة	الترتيب
العمر	من 20 – 30 سنة	31	31 %	2
	من 31 – 40 سنة	36	36 %	1
	من 41 – 50 سنة	19	19 %	3
	51 سنة فأكثر	14	14 %	4
	المجموع	100	100 %	

المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات نتائج التحليل الإحصائي SPSS للدراسة الميدانية.

(19%)، أما فئة العمر (51 سنة فأكثر) فهي الأقل توافراً في العينة بنسبة (14%)، وبشكل عام نجد أن المؤشرات تدل على أن غالبية أفراد عينة الدراسة تقل أعمارهم دون 50 سنة، وهم يتمتعون بالحيوية والشباب فضلاً عن امتلاكهم الخبرة والمعرفة التي تحوّلهم للإجابة عن الاستبيان. تعزو الباحثة هذه النتيجة إلى حاجة شركة النفط إلى أفراد شباب يتمتعون بالحيوية، إلى جانب امتلاكهم الخبرات والمعرفة التي تساعدهم في إنجاز مهامهم وأعمالهم، وبالأخص من ذوي الخبرات المتوسطة.

3. متغير المؤهل العلمي:

جدول (3) تحليل البيانات الشخصية وفقاً لمتغير المؤهل العلمي

الخاصية	الفئات	التكرار	النسبة	الترتيب
المؤهل العلمي	ثانوي	29	29 %	2
	دبلوم بعد الثانوية	21	21 %	3
	بكالوريوس	48	48 %	1
	ماجستير	1	1 %	4
	دكتوراه	1	1 %	4
المجموع		100	100 %	

المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات نتائج التحليل الإحصائي SPSS للدراسة الميدانية.

يلاحظ من بيانات الجدول (3) أن ذوي المؤهلات الجامعية هم الأكثر توافراً بنسبة إجمالية (50%) من حجم العينة، حيث بلغت نسبة توافر حملة البكالوريوس (48%)، والماجستير (1%)، والدكتوراه (1%)، أما الحاصلون على مؤهل الثانوية العامة فقد بلغت نسبتهم (29%)، ثم مؤهل الدبلوم بنسبة توافر (21%)، ويتضح أن غالب أفراد العينة من حملة درجة البكالوريوس، ولعل ذلك يعود إلى تفضيل شركة النفط اليمنية

بساحل حضرموت تعيين مَنْ هم في هذه الدرجة العلمية، ولأن هذه الفئة شاركت في عدد من الدورات التدريبية وورش العمل. وبشكل عام نجد أن المؤشرات تدل على اهتمام كبير من شركة النفط اليمنية بساحل حضرموت باختيار أصحاب المؤهلات الجامعية، مما يدل على تمتع أفراد عينة الدراسة بالمعرفة العلمية التي تؤهلهم لاستيعاب موضوع الدراسة، والإجابة عن أسئلة أداة الدراسة بالكفاءة والدقة المطلوبة. تعزو الباحثة هذه النتيجة إلى حرص شركة النفط اليمنية ساحل حضرموت على توظيف أفراد ذوي معرفة متخصصة وقدرات ومهارات جيدة تحقق للشركة الكفاءة والفاعلية في إنجاز مهامها وأعمالها.

4. متغير سنوات الخبرة:

جدول (4) تحليل البيانات الشخصية وفقاً لمتغير عدد سنوات الخبرة

الترتيب	النسبة	التكرار	الفئات	الخاصية
2	23%	23	أقل من 5 سنوات	الخبرة العملية
1	42%	42	من 5-10 سنوات	
3	13%	13	من 11-15 سنة	
4	11%	11	من 16-20 سنة	
4	11%	11	21 سنة فأكثر	
	100%	100	المجموع	

المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات نتائج التحليل الإحصائي SPSS للدراسة الميدانية.

من بيانات الجدول (4) يلاحظ أن تركيز خبرات عينة الدراسة يتجه نحو فئات الخبرة (من 5-10 سنوات) بنسبة تصل إلى (42%)، يليها فئة الخبرة الأدنى (أقل من 5 سنوات) بنسبة توافر (23%)، في حين بلغت نسبة توافر من خبرتهم (من 11-15 سنة) كانت (13%)، وتساوت فئة الخبرة الأقل توافراً في العينة (من 16-20 سنة) و(21 سنة فأكثر) حيث بلغت نسبتهم (11%)، وبشكل عام نجد أن نسبة كبيرة ممن سنوات خبرتهم العملية 5 سنوات فأكثر وبنسبة (67%) من إجمالي عينة الدراسة، مما يعطي مؤشراً إلى تمتع أفراد العينة بالخبرة الكافية، وبالتالي امتلاكهم بيانات مفيدة، وهذا يساعد على الخروج بنتائج، أو مؤشرات يمكن تعميمها. تعزو الباحثة هذه النتيجة إلى حرص شركة النفط اليمنية ساحل حضرموت على توظيف أفراد يتمتعون بالخبرة في المجالات الإدارية والمجالات الفنية والتقنية.

5. متغير المسمى الوظيفي:

جدول (5) تحليل البيانات الشخصية وفقاً لمتغير المستوى الوظيفي

الترتيب	النسبة	التكرار	الفئات	الخاصية
5	%1	1	مدير عام	المستوى الوظيفي
4	%2	2	نائب مدير عام	
3	%3	3	مدير إدارة	
2	%24	24	رئيس قسم	
1	%70	70	مختص	
	%100	100	المجموع	

المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات نتائج التحليل الإحصائي SPSS للدراسة الميدانية.

نلاحظ من بيانات الجدول (5) أن النسبة العظمى للمسمى الوظيفي للعاملين لصالح (مختص) والتي بلغت (70%)، تلاها رئيس قسم بواقع (24%)، ثم مسمى مدير إدارة والتي بلغت نسبتهم (3%)، وجاء في الترتيب الرابع مسمى نائب مدير عام بنسبة (2%)، وأخيراً مسمى مدير عام (1%). ويعد هذا التوزيع معقولاً ومنطقياً بحيث يتلاءم مع الهرم الوظيفي والهيكل التنظيمي للشركة. تعزو الباحثة هذه النتيجة إلى أن العاملين التنفيذيين هم القوة الدافعة لتحقيق أهداف المنظمة، لذلك هم يشكلون الغالبية العظمى.

ثانياً: التحليل الوصفي لمتغير التحول الرقمي وأبعاده:

(1) التحليل الوصفي لمتغير التحول الرقمي بأبعاده منفردة:

أ) التحليل الوصفي لبُعد الهيكل التنظيمي:

يتبين من الجدول (6) أن المتوسطات الحسابية لفقرات بُعد الهيكل التنظيمي قد تراوحت بين (3.55 – 3.73) عند مستويات دالة احصائية، وبلغ إجمالي فقرات بُعد الهيكل التنظيمي عند متوسط حسابي (3.69) يدل على درجة أهمية مرتفعة لدى شركة النفط اليمنية قيد الدراسة، وانحراف معياري (0.684) يؤكد اتفاق عينة الدراسة وتجانس اجاباتها وبوزن نسبي (73.8) يدل على توافر جيد، وبحسب اختبار (t) ظهر أن مستوى توافر بُعد الهيكل التنظيمي معنوي عند مستوى (0.05). تفسر الباحثة هذه النتيجة بأنّ الهيكل التنظيمي خطوة بالغة الأهمية لضمان نجاح التحول الرقمي وتأثيره الإيجابي في تحسين أداء المنظمة، وتحقيق التميز المؤسسي كما يساعد في بناء منظمة قوية ومستدامة.

جدول (6) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لُبعد الهيكل التنظيمي

م	الفقرات	المتوسط الحسابي*	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة t المحسوبة	القيمة الاحتمالية	درجة الموافقة	الترتيب
1	تعتمد الشركة هيكل تنظيمي متوافق مع التحول الرقمي.	3.73	0.763	74.6	8.178	0.000	مرتفعة	2
2	تحرص الشركة على تطوير الهيكل التنظيمي بشكل مستمر ليتناسب مع متطلبات التحول الرقمي.	3.90	0.847	78.0	9.249	0.000	مرتفعة	1
3	تقوم الشركة بتفويض الصلاحيات للمستويات المباشرة.	3.62	0.801	72.4	6.917	0.000	مرتفعة	4
4	يسمح الهيكل التنظيمي في الشركة بسهولة انتقال المعلومات بين المستويات الإدارية المختلفة.	3.64	1.000	72.8	10.457	0.000	مرتفعة	3
5	تتم مراجعة الهيكل التنظيمي دورياً لمواكبة التطورات التقنية .	3.55	1.019	71.0	6.627	0.000	مرتفعة	5
	إجمالي جميع الفقرات	3.69	0.684	73.8	10.055	0.000	مرتفعة	

N=100* المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات نتائج التحليل الإحصائي SPSS للدراسة الميدانية.

ب) التحليل الوصفي لُبعد البنية التحتية التكنولوجية:

يتبين من الجدول (7) أن المتوسطات الحسابية لفقرات بُعد البنية التحتية التكنولوجية قد تراوحت بين (3.70) – (4.11) عند مستويات دالة احصائية، وبلغ إجمالي فقرات بُعد البنية التحتية التكنولوجية عند متوسط حسابي (3.89) يدل على درجة أهمية متوسطة لدى شركة النفط اليمنية قيد الدراسة، وانحراف معياري (0.713) يؤكد اتفاق عينة الدراسة وتجانس إجاباتها، وبوزن نسبي (77.8) يدل على توافر جيد، وبحسب اختبار (t) ظهر أن مستوى توافر بُعد البنية التحتية التكنولوجية معنوي؛ إذ بلغت القيمة الاحتمالية (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة الإحصائية المعتمد (0.05). تفسر الباحثة هذه النتيجة بأن الاهتمام بالبنية التحتية التكنولوجية يساهم في تحقيق النجاح المستدام للشركة؛ إذ إنّ البنية التحتية التكنولوجية تقدم القيمة المضافة المطلوبة لتعزيز أداء الشركة وتحقيق التميز المؤسسي، كما أنها تساعد على تشجيع الابتكار والإبداع والتقييم المستمر لدى العاملين مما يساهم في إيجاد حلول مبتكرة للتحديات التي تواجه الشركة والتغلب عليها مما يؤدي إلى تحقيق التميز المؤسسي.

جدول (7) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لُبعد البنية التحتية التكنولوجية

م	الفقرات	المتوسط الحسابي*	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة t المحسوبة	القيمة الاحتمالية	درجة الموافقة	الترتيب
6	تتوافر لدى الشركة شبكة اتصالات حديثة تتناسب مع حجم العمل.	4.00	0.765	80.0	13.065	0.000	مرتفعة	2
7	تتوافر لدى الشركة أجهزة حواسيب حديثة تتناسب مع استخدام الأدوات الرقمية في العمل.	4.11	0.723	82.2	15.347	0.000	مرتفعة	1
8	توفر الشركة خدمة الإنترنت السريع لجميع الموظفين.	3.70	0.980	74.0	7.146	0.000	مرتفعة	5
9	يتوافر عدد من التطبيقات والبرامج الحاسوبية في الشركة التي يتم استخدامها عن بُعد، وتقديم الخدمات للمستخدمين.	3.77	1.033	75.4	7.452	0.000	مرتفعة	4
10	تعمل الشركة على تحديث برامج الحاسوب والتقنيات المستخدمة بشكل مستمر .	3.88	0.879	77.6	10.007	0.000	مرتفعة	3
	إجمالي جميع الفقرات	3.89	0.713	77.8	12.507	0.000	مرتفعة	

المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات نتائج التحليل الإحصائي SPSS للدراسة الميدانية

N=100*

ج) التحليل الوصفي لُبعد البنية الموارد البشرية:

يتبين من الجدول (8) أن المتوسطات الحسابية لفقرات بُعد الموارد البشرية قد تراوحت بين (3.47-3.88) عند مستويات دالة احصائية، وبلغ إجمالي فقرات بُعد الموارد البشرية عند متوسط حسابي (3.70) يدل على درجة أهمية متوسطة لدى شركة النفط اليمنية قيد الدراسة، وانحراف معياري (0.706) يؤكد اتفاق عينة الدراسة وتجانس إجاباتها، وبوزن نسبي (74.1) يدل على توافر جيد، وبحسب اختبار (t) ظهر أن مستوى توافر بُعد الموارد البشرية معنوي عند مستوى (0.05)؛ إذ بلغت القيمة الاحتمالية (0.001)، وهي أقل من مستوى الدلالة الإحصائية المعتمد (0.05). يرجع ذلك في نظر الباحثة إلى أنّ شركة النفط اليمنية ساحل حضرموت تهتم بالموارد البشري، وذلك من خلال مجموعة من القيم والمبادئ المشتركة، مما يخلق بيئة عمل إيجابية، تشجع على التعاون والعمل الجماعي، مما يطور مهارات العاملين، ويجعلهم قادرين على التحديات، وأيضاً يشعر

العاملون في الشركة بأن عملهم يسهم في تحقيق تغيير إيجابي في المجتمع، مما يزيد من حماسهم وإنتاجيتهم، وذلك يؤدي إلى تحقيق التميز المؤسسي.

جدول (8) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لُبعد الموارد البشرية

م	الفقرات	المتوسط الحسابي*	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة t المحسوبة	القيمة الاحتمالية	درجة الموافقة	الترتيب
11	يتوافر لدى الشركة خبراء متخصصون قادرين على إتمام عملية التحول الرقمي.	3.58	0.912	71.6	6.359	0.000	مرتفعة	4
12	تتوافر لدى الشركة خطة لتطوير الكوادر البشرية لتنفيذ التحول الرقمي.	3.72	0.965	74.4	7.462	0.000	مرتفعة	3
13	توجد لدى موظفي الشركة رغبة لتطبيق التحول الرقمي.	3.88	0.756	77.6	11.642	0.000	مرتفعة	1
14	يتقن موظفو الشركة التعامل مع مختلف البرامج والنظم المستخدمة في الأعمال الإدارية والخدماتية.	3.87	0.872	77.4	9.975	0.000	مرتفعة	2
15	تعمل الشركة على استقطاب المهووبين والتميزين لتطبيق عملية التحول الرقمي.	3.47	1.039	69.4	4.523	0.000	مرتفعة	5
	إجمالي جميع الفقرات	3.70	0.706	74.1	9.966	0.000	مرتفعة	

المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات نتائج التحليل الإحصائي SPSS للدراسة الميدانية. N=100*

(د) التحليل الوصفي لُبعد البنية الموارد التخطيط الاستراتيجي:

يتبين من الجدول (9) أن المتوسطات الحسابية لفقرات بُعد التخطيط الإستراتيجي قد تراوحت بين (3.65)– (3.78) عند مستويات دالة احصائية، وبلغ إجمالي فقرات بُعد التخطيط الإستراتيجي عند متوسط حسابي (3.71) يدل على درجة أهمية مرتفعة لدى شركة النفط اليمنية قيد الدراسة، وانحراف معياري (0.791) يؤكد اتفاق عينة الدراسة وتجانس إجاباتها وبوزن نسبي (74.2) يدل على توافر جيد، وبحسب اختبار (t) ظهر أن مستوى توافر بُعد التخطيط الإستراتيجي معنوي؛ إذ بلغت القيمة الاحتمالية (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة الإحصائية المعتمد (0.05). تفسر الباحثة هذه النتيجة بأن شركة النفط اليمنية ساحل حضرموت لديهم

اهتمام بالتخطيط الاستراتيجي؛ إذ يؤدي التخطيط الاستراتيجي دوراً مهماً في تحقيق التميز المؤسسي من حيث كونه يشمل قرارات تبغني تهيئة أسباب الوجود والاستمرارية والتميز للشركة، بدءاً من توفير توجه واضح ينطلق من رؤية ورسالة وأهداف تتيح تحقيق التميز وتحقيق النجاح على المدى الطويل، ويعين الشركة على التحليل الاستراتيجي لبيئتها الداخلية والخارجية الذي يفتح أفقها نحو بدائل متعددة، تتيح لها عملية المفاضلة وفقاً لقراراتها والمواءمة مع توجهها الاستراتيجي، كما يعينها على الحفاظ على مسارها من خلال عملية الرقابة والتقييم المستمرة الشاملة لجوانب متعددة، بما ينعكس على تحقيق التميز المؤسسي.

جدول (9) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعث التخطيط الإستراتيجي

م	الفقرات	المتوسط الحسابي*	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة t المحسوبة	القيمة الاحتمالية	درجة الموافقة	الترتيب
16	تدعم الرؤية المستقبلية للشركة الانتقال التدريجي نحو التحول الرقمي.	3.68	0.931	73.6	7.306	0.000	مرتفعة	4
17	تعد اهداف الشركة محفزة لقدرات ومهارات الموظفين نحو التحول الرقمي.	3.78	0.980	75.6	7.956	0.000	مرتفعة	1
18	تعتمد الشركة على اهداف طويلة الأمد تساهم في تنفيذ التحول الرقمي.	3.74	0.895	74.8	8.271	0.000	مرتفعة	2
19	تدرك الشركة نقاط القوة وجوانب الضعف لديها.	3.65	1.009	73.0	6.443	0.000	مرتفعة	5
20	توجد حالة تأهب مستمرة لدى الشركة لمواجهة التهديدات واغتنام الفرص.	3.70	0.893	74.0	7.836	0.000	مرتفعة	3
	إجمالي جميع الفقرات	3.71	0.791	74.2	8.981	0.000	مرتفعة	

المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات نتائج التحليل الإحصائي SPSS للدراسة الميدانية. N=100*

2. التحليل الوصفي لمتغير التحول الرقمي بأبعاده مجتمعه:

من الجدول (10) يتضح أن مستوى المتغير المستقل (التحول الرقمي) بأبعاده مجتمعة متوافر بمستوى مرتفع، حيث بلغ مقدار المتوسط الحسابي (3.75) بانحراف معياري (0.637) ووزن نسبي (75.0) مما يدل على مستوى جيد، وكان ترتيب أبعاده الأربعة كالتالي: جاء في الترتيب الأول بُعد البنية التحتية التكنولوجية عند

مستوى مرتفع بوسط حسابي مقداره (3.89)، يليه ثانيًا بُعد التخطيط الإستراتيجي عند مستوى مرتفع بوسط حسابي مقداره (3.71)، ويليه ثالثًا بُعد الموارد البشرية عند مستوى مرتفع بوسط حسابي مقداره (3.70)، وفي الترتيب الأخير بُعد الهيكل التنظيمي عند مستوى مرتفع بوسط حسابي مقداره (3.69)، ونلاحظ أن الأوزان النسبية للأبعاد تراوحت بين (74.1 – 77.8) مما تدل على توافر مستويات جيدة، وبحسب اختبار (t) ظهر أن كل الأبعاد معنوية، وأن القيمة الاحتمالية لهم أقل من مستوى (0.05). يُعزى ذلك إلى الرغبة الجيدة للعينة المبحوثة.

جدول (10) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير التحول الرقمي بأبعاده مجتمعة

م	الفقرات	المتوسط الحسابي*	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة t المحسوبة	القيمة الاحتمالية	درجة الموافقة	الترتيب
1	الهيكل التنظيمي	3.69	0.684	73.8	10.055	0.000	مرتفعة	4
2	البنية التحتية التكنولوجية	3.89	0.713	77.8	12.507	0.000	مرتفعة	1
3	الموارد البشرية	3.70	0.706	74.1	9.966	0.000	مرتفعة	3
4	التخطيط الإستراتيجي	3.71	0.791	74.2	8.981	0.000	مرتفعة	2
5	التحول الرقمي	3.75	0.637	75.0	11.377	0.000	مرتفعة	

N=100* المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات نتائج التحليل الإحصائي SPSS للدراسة الميدانية.

ثالثًا: التحليل الوصفي لمتغير التميز المؤسسي وأبعاده:

1. التحليل الوصفي لمتغير التميز المؤسسي بأبعاده منفردة:

أ) التحليل الوصفي لبُعد التميز القيادي:

يتبين من الجدول (11) أن المتوسطات الحسابية لفقرات بُعد التميز القيادي قد تراوحت بين (3.56–3.77) عند مستويات دالة احصائية، وبلغ إجمالي فقرات بُعد التميز القيادي عند متوسط حسابي (3.70) يدل على درجة أهمية مرتفعة لدى شركة النفط اليمنية قيد الدراسة، وانحراف معياري (0.830) يؤكد اتفاق عينة الدراسة وتجانس إجاباتها وبوزن نسبي (74.1) يدل على توافر جيد، وبحسب اختبار (t) ظهر أن مستوى توافر بُعد التميز القيادي معنوي؛ إذ بلغت القيمة الاحتمالية (0.065) وهي أقل من مستوى الدلالة الإحصائية المعتمد (0.05). تفسر الباحثة هذه النتيجة بأن شركة النفط اليمنية ساحل حضرموت لديها القدرة المستمرة على إلهام

الأفراد وتمكينهم لتحقيق أفضل أداء من خلال مجموعة من الصفات والمهارات، مثل التواصل الفعال، والتفكير الاستراتيجي، والتكيف مع التغيير، مما يؤدي إلى التميز المؤسسي.

جدول (11) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لُبعد التميز القيادي

م	الفقرات	المتوسط الحسابي*	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة t الحسوبة	القيمة الاحتمالية	درجة الموافقة	الترتيب
21	تسعى الشركة باستمرار إلى تحقيق مركز تنافسي جيد.	3.76	0.911	75.2	8.339	0.000	مرتفعة	2
22	تشجع الشركة الموظفين على العمل بروح الفريق الواحد وتحثهم على الإبداع والتحسين المستمر.	3.74	1.031	74.8	7.177	0.000	مرتفعة	3
23	تعمل الشركة على ترسيخ ثقافة التميز لديها.	3.77	0.897	75.4	8.581	0.000	مرتفعة	1
24	تتبنى الشركة أساليب قيادية حديثة تتناسب مع بيئة العمل الرقمية.	3.69	1.107	73.8	6.231	0.000	منخفضة	4
25	توفر الشركة الأطر والتشريعات القانونية كافة لتطبيق التحول الرقمي بسلاسة.	3.56	0.925	71.2	6.056	0.000	مرتفعة	5
	إجمالي جميع الفقرات	3.70	0.830	74.1	8.497	0.000	مرتفعة	

*N=100 المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات نتائج التحليل الإحصائي SPSS للدراسة الميدانية.

ب) التحليل الوصفي لُبعد التميز البشري:

يتبين من الجدول (12) أن المتوسطات الحسابية لفقرات بُعد التميز البشري تراوحت بين (3.72-4.04) عند مستويات دالة احصائية، وبلغ إجمالي فقرات بُعد التميز البشري عند متوسط حسابي (3.37) يدل على درجة أهمية مرتفعة لدى شركة النفط اليمنية قيد الدراسة، وانحراف معياري (0.658) يؤكد اتفاق عينة الدراسة وتجانس إجاباتها وبوزن نسبي (77.6) يدل على توافر جيد، وبحسب اختبار (t) ظهر أن مستوى توافر بُعد التميز البشري معنوي عند مستوى (0.05)؛ إذ بلغت القيمة الاحتمالية (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة الإحصائية المعتمد (0.05). تفسر الباحثة هذه النتيجة بأن شركة النفط اليمنية ساحل حضرموت لديها اهتمام بالجانب البشري عن طريق التنمية الذاتية للأفراد من خلال التعلم المستمر وتنمية

المعارف والمهارات، ومواكبة المستجدات، واستخراج مكامن القوى الداخلية وتوظيفها في الإبداع والابتكار؛ من أجل تحقيق أهداف الشركة ورفع مكانتها، وتحقيق التميز المؤسسي.

جدول (12) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعُد التميز البشري

م	الفقرات	المتوسط الحسابي*	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة t الحسوبة	القيمة الاحتمالية	درجة الموافقة	الترتيب
26	تمتلك الشركة موارد بشرية كفؤة ومتميزة.	3.75	0.833	75.0	9.000	0.000	مرتفعة	4
27	تقوم الشركة بتنفيذ برامج تدريبية بشكل مستمر لتطوير قدرات الموظفين نحو التحول الرقمي.	3.97	0.846	79.4	11.461	0.000	مرتفعة	2
28	تخصص الشركة ميزانية مالية لتدريب موظفيها للتعامل مع التحول الرقمي .	4.04	0.803	80.8	12.951	0.000	مرتفعة	1
29	تشجع الشركة نماذج العمل المرنة والداعمة للتحول الرقمي .	3.93	0.769	78.6	12.097	0.000	مرتفعة	3
30	تسعى الشركة إلى توسيع تبادل الخبرات بين العاملين وتطوير فرق العمل .	3.72	0.830	74.4	8.677	0.000	مرتفعة	5
	إجمالي جميع الفقرات	3.88	0.658	77.6	13.400	0.000	مرتفعة	

*N=100 المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات نتائج التحليل الإحصائي SPSS للدراسة الميدانية.

ج) التحليل الوصفي لبعُد التميز بتقديم الخدمة:

يتبين من الجدول (13) أن المتوسطات الحسابية لفقرات بعُد التميز بتقديم الخدمة قد تراوحت بين (3.37)– (3.96) عند مستويات دالة احصائية، وبلغ إجمالي فقرات بعُد التميز بتقديم الخدمة عند متوسط حسابي (3.73) يدل على درجة أهمية مرتفعة لدى شركة النفط اليمنية قيد الدراسة، وانحراف معياري (0.772) يؤكد اتفاق عينة الدراسة وتجانس إجاباتها وبوزن نسبي (74.7) يدل على توافر جيد، وبحسب اختبار (t) ظهر أن مستوى توافر بعُد التميز بتقديم الخدمة معنوي عند مستوى (0.05)؛ إذ بلغت القيمة الاحتمالية (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة الإحصائية المعتمد (0.05). تفسر الباحثة هذه النتيجة بأن لدى شركة النفط اليمنية ساحل حضرموت القدرة على تلبية احتياجات العملاء وتوقعاتهم، وتقديم خدمة متميزة بشكل مباشر أو غير مباشر، والقدرة على نقل المعلومات وتفسيرها بفعالية، من خلال التواصل المناسب مع العملاء الداخليين والخارجيين.

جدول (13) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لُبعد التميز بتقديم الخدمة

م	الفقرات	المتوسط الحسابي*	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة t المحسوبة	القيمة الاحتمالية	درجة الموافقة	الترتيب
31	تتبنى المنظمة رؤية شاملة تتناسب مع متطلبات الحفاظ على البيئة.	3.37	1.098	67.4	3.370	0.000	مرتفعة	5
32	يتم دمج المهام والمسؤوليات المتعلقة بحماية البيئة في مختلف الوظائف.	3.75	1.077	75.0	6.966	0.000	مرتفعة	3
33	تلتزم المنظمة بتنفيذ أنشطتها وفق الأنظمة والقوانين المتعلقة بالقضايا البيئية.	3.74	0.895	74.8	8.271	0.000	مرتفعة	4
34	تشجع المنظمة الثقافة التنظيمية الداعمة لأخلاقيات وقيم تقليل المخاطر البيئية.	3.87	0.917	77.4	9.484	0.000	مرتفعة	2
35	تعمل المنظمة على الحد من الهدر في استهلاك الموارد والمستلزمات والطاقة والمياه.	3.96	0.741	79.2	12.882	0.000	مرتفعة	1
	إجمالي جميع الفقرات	3.73	0.772	74.7	9.5101	0.000	مرتفعة	

N=100* المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات نتائج التحليل الإحصائي SPSS للدراسة الميدانية.

2. التحليل الوصفي لمتغير التميز المؤسسي بأبعاده مجتمعه:

من الجدول (14) يتضح أن مستوى المتغير التابع (التميز المؤسسي) بأبعاده مجتمعة متوافر بمستوى مرتفع، حيث بلغ مقدار المتوسط الحسابي (3.77) بانحراف معياري (0.680) ووزن نسبي (75.5) مما يدل على مستوى جيد، وكان ترتيب أبعاده الثلاثة كالتالي: جاء في الترتيب الأول بُعد التميز البشري عند مستوى مرتفع بوسط حسابي مقداره (3.88)، يليه ثانيًا بُعد التميز بتقديم الخدمة عند مستوى مرتفع بوسط حسابي مقداره (3.73)، وفي الترتيب الأخير بُعد التميز القيادي عند مستوى مرتفع بوسط حسابي مقداره (3.70)، ونلاحظ أن الأوزان النسبية للأبعاد تراوحت بين (74.7 - 77.6) مما تدل على توافر مستويات جيدة، وبحسب اختبار (t) ظهر أن مستوى كل الأبعاد معنوي، وأن القيمة الاحتمالية للمتغير التابع (التميز المؤسسي) (0.000) وهي أقل من (0.05) مما يدل على أن المتغير غير معنوي. تفسر الباحثة هذه النتيجة إلى أن هناك وجود دعم لثقافة التميز في الشركة والعمل على تعزيز الخبرة لديهم، وحرص الموظفين على أداء مهامهم الوظيفية طبقاً لمعايير الجودة المطلوبة، وتعزيز الالتزام لدى الموظفين بالتعلم والتطور المستمر بما يحقق التحسين المستمر وتحقيق التميز المؤسسي.

جدول (14) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير التميز المؤسسي بأبعاده مجتمعة

م	الفقرات	المتوسط الحسابي*	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة t المحسوبة	القيمة الاحتمالية	درجة الموافقة	الترتيب
1	التميز القيادي	3.70	0.829	74.1	8.497	0.000	مرتفعة	3
2	التميز البشري	3.88	0.658	77.6	13.400	0.000	مرتفعة	1
3	التميز بتقديم الخدمة	3.73	0.772	74.7	9.501	0.000	مرتفعة	2
4	التميز المؤسسي	3.77	0.680	75.5	11.377	0.000	مرتفعة	

*N=100 المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات نتائج التحليل الإحصائي SPSS للدراسة الميدانية.

رابعاً: اختبار فرضيات الدراسة:

قبل إجراء اختبار الفرضيات يجب التحقق من بعض الاختبارات القبليّة لتطبيق تحليل الانحدار، وهما التوزيع الطبيعي للبيانات (Skewness) وأنها تتبع التوزيع الطبيعي، والتحقق من عدم وجود ارتباط خطي بين المتغيرات المستقلة، وفيما يأتي عرض لتلك الاختبارات.

جدول (15) معامل الالتواء للمتغيرات المستقلة

م	المتغيرات المستقلة	معامل الالتواء
1	الهيكل التنظيمي	-0.904
2	البنية التحتية التكنولوجية	-0.983
3	الموارد البشرية	-0.422
4	التخطيط الإستراتيجي	-0.696

المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات نتائج التحليل الإحصائي SPSS للدراسة الميدانية.

تشير النتائج الموضحة في الجدول (15) إلى أن قيم معامل الالتواء تراوحت بين (-0.422 إلى -0.983)، تعبر هذه القيم عن قيم التواء طبيعي مقبول؛ إذ يمكن استنتاج أن بيانات أبعاد التحول الرقمي تقترب من التوزيع الطبيعي. ولمعرفة العلاقة بين المتغيرات المستقلة بهدف الكشف عن وجود ارتباط خطي بين المتغيرات المستقلة تم حساب مصفوفة معاملات الارتباط بيرسون (Correlation Matrix Person)، والجدول (4-16) يوضح نتائج معاملات الارتباط بين المتغيرات.

جدول (16) مصفوفة معاملات الارتباط للمتغيرات المستقلة

المتغيرات المستقلة	معاملات الارتباط	الهيكلي التنظيمي	البنية التحتية التكنولوجية	الموارد البشرية	التخطيط الاستراتيجي	التميز المؤسسي
الهيكلي التنظيمي	معامل الارتباط	-	.642**	.622**	.755**	.636**
	Sig.	1	.000	.000	.000	.000
البنية التحتية التكنولوجية	معامل الارتباط	.642**	-	.641**	.687**	.623**
	Sig.	.000	1	.000	.000	.000
الموارد البشرية	معامل الارتباط	.622**	.641**	-	.834**	.859**
	Sig.	.000	.000	1	.000	.000
التخطيط الإستراتيجي	معامل الارتباط	.755**	.687**	.834**	-	.871**
	Sig.	.000	.000	.000	1	.000

المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات نتائج التحليل الإحصائي SPSS للدراسة الميدانية.

يتبين من الجدول (16) وجود علاقات ارتباط طرية قوية دالة إحصائياً بين أبعاد الدراسة، وقد تبين أن أقوى ارتباط بلغ (0.992) بين (البنية التحتية التكنولوجية والتخطيط الإستراتيجي)، وبناءً على ذلك لا توجد مشكلة ارتباط تام بين المتغيرات المستقلة. وأن طبيعة العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع خطية، حيث يمثل المحور الرأسي المتغير التابع (التميز المؤسسي)، في حين أنّ المحور الأفقي المتوسطات الحسابية للمتغيرات المستقلة المتمثلة بالتخطيط الاستراتيجي، وبالتالي يمكن تطبيق نموذج الانحدار الخطي المتعدد.

اختبار الفرضية الرئيسة الأولى وفروعها:

نصت الفرضية الرئيسة الأولى على أنه: "لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين التحول الرقمي بأبعاده (الهيكلي التنظيمي، البنية التحتية التكنولوجية، الموارد البشرية، التخطيط الإستراتيجي) في تحقيق التميز المؤسسي في شركة النفط اليمنية بساحل حضرموت، لاختبار هذه الفرضية استخدمت الدراسة أسلوب تحليل الانحدار الخطي البسيط والمتعدد عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

1. اختبار الفرضية الرئيسة من خلال معامل الانحدار الخطي البسيط:

أ) اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

نصت الفرضية الفرعية الأولى على ما يأتي:

H_{01} : "لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) للهيكلي التنظيمي في تحقيق التميز المؤسسي في شركة النفط اليمنية بساحل حضرموت.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار البسيط لمعرفة أثر الهيكل التنظيمي في تحقيق التميز المؤسسي في شركة النفط اليمنية قيد الدراسة، وفق المعادلة الآتية:

$$y = a + b_1 x_1$$

حيث إن:

Y = يمثل المتغير التابع وهو (التميز المؤسسي).

X = يمثل المتغير المستقل وهو (الهيكل التنظيمي).

a = ثابت الانحدار.

b = معامل الانحدار ويمثل مقدار التأثير في المتغير التابع نتيجة التغير في البعد المستقل.

وتظهر النتائج كما في الجدول الآتي:

جدول (17) نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط لتأثير الهيكل التنظيمي في تحقيق التميز المؤسسي في شركة النفط اليمنية بساحل حضرموت

المتغير المستقل	ثابت الانحدار (a)	معامل الانحدار (b)	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R ²)	قيمة t المحسوبة	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة Sig.	نتيجة الفرضية
الهيكل التنظيمي	1.441	.632	.636	.405	8.168	66.708	0.000	رفض

المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات نتائج التحليل الإحصائي SPSS للدراسة الميدانية.

يتضح من الجدول (17) وجود دور إيجابي ذي دلالة إحصائية معنوية لبعد الهيكل التنظيمي في التميز المؤسسي، حيث بلغت قيمة معامل الانحدار ($b=0.632$)، أي إنه كلما زاد الاهتمام بالهيكل التنظيمي في شركة النفط اليمنية بساحل حضرموت بمقدار وحدة واحدة أدى إلى زيادة في تحقيق التميز المؤسسي بمقدار (0.632) من الوحدة، في حين بلغت قيمة معامل الارتباط ($R=0.636$) وهو يشير إلى وجود علاقة ارتباط طردية معنوية متوسط بين المتغير المستقل والمتغير التابع، بمعنى أنه كلما زاد الاهتمام بالهيكل التنظيمي زاد التميز المؤسسي بشركة النفط اليمنية بساحل محافظة حضرموت زيادة متوسطة بنسبة (63.6%). ويشير معامل التحديد التي بلغت قيمته ($R^2=0.405$) إلى القابلية التفسيرية لنموذج الانحدار بأن (40.5%) من التغيرات والتأثيرات التي تعمل على تحقيق التميز المؤسسي تعود إلى الهيكل التنظيمي، في حين أن (59.5%) ترجع إلى أسباب أخرى ليست قيد الدراسة. وبهذه النتائج توصلت الباحثة إلى أن الهيكل التنظيمي كأحد أبعاد التحول الرقمي له تأثير إيجابي كبير في التميز المؤسسي في شركة النفط اليمنية بساحل حضرموت.

وعليه يتم رفض الفرضية الفرعية الأولى التي تنص على أنه: "لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) للهيكل التنظيمي على تحقيق التميز المؤسسي في شركة النفط اليمنية بساحل حضرموت، وقبول الفرضية البديلة لها والتي تنص على أنه: "يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) للهيكل التنظيمي في تحقيق التميز المؤسسي في شركة النفط اليمنية بساحل حضرموت.

تفسر الباحثة هذه النتيجة إلى أن الهيكل التنظيمي هو الإطار الرسمي الذي يعكس استراتيجية الشركة، ويعزز قدرتها على تحقيق أداء متميز ومستدام، من خلال مواءمة المسؤوليات والسلطات وتدفق المعلومات والقرارات مع أهداف التميز، وتحسين الكفاءة، وتعزيز التواصل، مما يقلل التداخل ويسهم في الابتكار والتطور المستمر وتحقيق التميز المؤسسي.

(ب) اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

نصت الفرضية الفرعية الثانية على ما يأتي:

H_{02} : "لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) للبنية التحتية التكنولوجية في تحقيق التميز المؤسسي في شركة النفط اليمنية بساحل حضرموت.

جدول (18) نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط لتأثير البنية التحتية التكنولوجية والتميز المؤسسي في شركة النفط اليمنية بساحل حضرموت

المتغير المستقل	ثابت الانحدار (a)	معامل الانحدار (b)	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	قيمة t المحسوبة	قيمة F المحسوبة	مستوى دلالة Sig.	نتيجة الفرضية
البنية التحتية التكنولوجية	1.463	.594	.623	.388	7.876	62.032	0.000	رفض

المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات نتائج التحليل الإحصائي SPSS للدراسة الميدانية.

يتضح من الجدول (18) وجود دور إيجابي ذي دلالة إحصائية معنوية لُبعد البنية التحتية التكنولوجية في تحقيق التميز المؤسسي، حيث بلغت قيمة معامل الانحدار ($b=0.594$)، أي إنه كلما زاد الاهتمام بالبنية التحتية التكنولوجية في شركة النفط اليمنية بساحل حضرموت بمقدار وحدة واحدة أدى إلى زيادة في التميز المؤسسي بمقدار (0.594) من الوحدة، في حين بلغت قيمة معامل الارتباط ($R=0.623$) وهو يشير إلى وجود علاقة ارتباط طردي معنوي متوسط بين المتغير المستقل والمتغير التابع، بمعنى أنه كلما زاد الاهتمام بالبنية التحتية التكنولوجية زاد التميز المؤسسي بشركة النفط اليمنية بساحل محافظة حضرموت زيادة كبيرة بنسبة (62.3%).

ويشير معامل التحديد التي بلغت قيمته ($R^2=0.388$) إلى القابلية التفسيرية لنموذج الانحدار بأن (38.8%) من التغيرات والتأثيرات التي تعمل على تحقيق التميز المؤسسي تعود إلى البنية التحتية التكنولوجية، في حين أن (61.2%) ترجع إلى عوامل أخرى. وبهذه النتائج توصلت الباحثة إلى أن البنية التحتية التكنولوجية كأحد أبعاد التحول الرقمي له تأثير إيجابي متوسط في التميز المؤسسي في شركة النفط اليمنية بساحل حضرموت. وعليه يتم رفض الفرضية الفرعية الثانية التي تنص على أنه: "لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) للبنية التحتية التكنولوجية والتميز المؤسسي في شركة النفط اليمنية بساحل حضرموت، وقبول الفرضية البديلة لها التي تنص على أنه: "يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) للبنية التحتية التكنولوجية في تحقيق التميز المؤسسي في شركة النفط اليمنية بساحل حضرموت.

تفسر الباحثة هذه النتيجة بأن البنية التحتية التكنولوجية في شركة النفط تعزز الخدمات الإلكترونية؛ إذ تعد الأساس والركيزة لتحقيق التميز المؤسسي والمحرك الرئيس للتحول والتطور الداخلي في الشركة من خلال تبني التقنيات الحديثة وتطوير بنية تحتية مرنة ومتقدمة، مما يمكنها من تحقيق الكفاءة والاستدامة والقدرة على التكيف السريع مع التغيرات التقنية والتنظيمية لتحسين العمليات واتخاذ قرارات مستنيرة.

ج) اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

نصت الفرضية الفرعية الأولى على ما يأتي:

H_{03} : "لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) للموارد البشرية في تحقيق التميز المؤسسي في شركة النفط اليمنية بساحل حضرموت.

جدول (19) نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط لتأثير الموارد البشرية

والتميز المؤسسي في شركة النفط اليمنية بساحل حضرموت

المتغير المستقل	ثابت الانحدار (a)	معامل الانحدار (b)	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	قيمة t المحسوبة	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة Sig.	نتيجة الفرضية
الموارد البشرية	0.712	0.826	0.859	0.737	16.583	274.995	0.000	رفض

المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات نتائج التحليل الإحصائي SPSS للدراسة الميدانية.

يتضح من الجدول (19) وجود دور إيجابي ذي دلالة إحصائية معنوية لُبعد الموارد البشرية في تحقيق التميز المؤسسي، حيث بلغت قيمة معامل الانحدار ($b=0.826$)، أي إنه كلما زاد الاهتمام بالموارد البشرية في شركة النفط اليمنية بساحل حضرموت بمقدار وحدة واحدة أدى إلى زيادة في التميز المؤسسي بمقدار (0.826) من

الوحدة، في حين بلغت قيمة معامل الارتباط ($R=0.859$) وهو يشير إلى وجود علاقة ارتباط طردي معنوي قوي بين المتغير المستقل والمتغير التابع، بمعنى أنه كلما زاد الاهتمام بالموارد البشرية زاد التميز المؤسسي بشركة النفط اليمنية بساحل محافظة حضرموت زيادة كبيرة بنسبة (85.9%). ويشير معامل التحديد التي بلغت قيمته ($R^2=0.737$) إلى القابلية التفسيرية لنموذج الانحدار بأن (73.7%) من التغيرات والتأثيرات التي تعمل على تحقيق التميز المؤسسي تعود إلى الموارد البشرية، في حين أن (26.3%) ترجع إلى أسباب أخرى ليست قيد الدراسة. وبهذه النتائج توصلت الباحثة إلى أن الموارد البشرية كأحد أبعاد التحول الرقمي له تأثير إيجابي كبير في التميز المؤسسي في شركة النفط اليمنية بساحل حضرموت.

وعليه يتم رفض الفرضية الفرعية الثالثة والتي تنص على أنه: "لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) للموارد البشرية والتميز المؤسسي في شركة النفط اليمنية بساحل حضرموت، وقبول الفرضية البديلة لها التي تنص على أنه: "يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) للموارد البشرية في تحقيق التميز المؤسسي في شركة النفط اليمنية بساحل حضرموت.

تفسر الباحثة هذه النتيجة بالدور الذي تؤديه الموارد البشرية في الشركة؛ إذ يعد هذا المحرك الأساسي في تحقيق التميز المؤسسي، وذلك من خلال الاستثمار في الكفاءات والمهارات، وهو ما يضمن للشركة تحقيق مستويات غير مسبقة من الأداء والابتكار.

د) اختبار الفرضية الفرعية الرابعة:

نصت الفرضية الفرعية الرابعة على ما يأتي:

H_{04} : "لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) للتخطيط الإستراتيجي في تحقيق التميز المؤسسي في شركة النفط اليمنية بساحل حضرموت.

جدول (20) نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط لتأثير التخطيط الإستراتيجي

والتميز المؤسسي في شركة النفط اليمنية بساحل حضرموت

المتغير المستقل	ثابت الانحدار (a)	معامل الانحدار (b)	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	قيمة t المحسوبة	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة Sig.	نتيجة الفرضية
التخطيط الإستراتيجي	0.994	.749	.871	.759	17.552	308.086	0.000	رفض

المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات نتائج التحليل الإحصائي SPSS للدراسة الميدانية.

يتضح من الجدول (20) وجود دور إيجابي ذي دلالة إحصائية معنوية لبعده التخطيط الإستراتيجي في تحقيق التميز المؤسسي، حيث بلغت قيمة معامل الانحدار ($b=0.749$)، أي إنه كلما زاد الاهتمام بالتخطيط الإستراتيجي في شركة النفط اليمنية بساحل حضرموت بمقدار وحدة واحدة أدى إلى زيادة في التميز المؤسسي بمقدار (0.749) من الوحدة، في حين بلغت قيمة معامل الارتباط ($R=0.871$) وهو يشير إلى وجود علاقة ارتباط طردي معنوي قوي جدًا بين المتغير المستقل والمتغير التابع، بمعنى أنه كلما زاد الاهتمام بالتخطيط الإستراتيجي زاد التميز المؤسسي بشركة النفط اليمنية بساحل محافظة حضرموت زيادة كبيرة بنسبة (87.1%). ويشير معامل التحديد التي بلغت قيمته ($R^2=0.759$) إلى القابلية التفسيرية لنموذج الانحدار من أن (75.9%) من التغيرات والتأثيرات التي تعمل على تحقيق التميز المؤسسي تعود إلى التخطيط الإستراتيجي، في حين أن (24.1%) ترجع إلى عوامل أخرى ليست قيد الدراسة. وبهذه النتائج توصلت الباحثة إلى أن التخطيط الإستراتيجي كأحد أبعاد التحول الرقمي له دور إيجابي كبير في التميز المؤسسي في شركة النفط اليمنية بساحل حضرموت.

وعليه يتم رفض الفرضية الفرعية الرابعة والتي تنص على أنه: "لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) للتخطيط الإستراتيجي والتميز المؤسسي في شركة النفط اليمنية بساحل حضرموت، وقبول الفرضية البديلة لها التي تنص على أنه: "يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) للتخطيط الإستراتيجي في تحقيق التميز المؤسسي في شركة النفط اليمنية بساحل حضرموت.

تفسر الباحثة هذه النتيجة بالدور الحيوي الذي يؤديه التخطيط الإستراتيجي في تحسين أداء الشركة، وذلك عن طريق تحديد الأهداف الواضحة، وتحقيق التوجه نحو تحقيقها، وذلك يساهم في تحقيق التميز في أداء الأعمال وتحقيق الفوائد المتميزة للشركة.

2. اختبار الفرضية الرئيسة باستخدام الانحدار الخطي المتعدد:

تنص الفرضية الرئيسة الأولى على أنه: "لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين التحول الرقمي بأبعاده (الهيكلي التنظيمي، البنية التحتية التكنولوجية، الموارد البشرية، التخطيط الإستراتيجي) في تحقيق التميز المؤسسي في شركة النفط اليمنية بساحل حضرموت.

ولاختبار أثر التحول الرقمي بصورة مجتمعة في تحقيق التميز المؤسسي في شركة النفط اليمنية بساحل حضرموت، تم استخدام الانحدار الخطي المتعدد وفق المعادلة الآتية:

$$y = a + b_1 x_1 + b_2 x_2 + b_3 x_3 + b_4 x_4$$

جدول (21) نتائج اختبار الانحدار الخطي المتعدد لأثر أبعاد التحول الرقمي مجتمعة
في تحقيق التميز المؤسسي في شركة النفط اليمنية بساحل حضرموت

اختبار f		معامل التحديد R ²	معامل الارتباط R	اختبار t		معامل الانحدار b	ثابت الانحدار a	المتغيرات المستقلة
القيمة الاحتمالية Sig.	قيمة f المحسوبة			القيمة الاحتمالية Sig.	قيمة t المحسوبة			
0.000	105.979	.817	.904	.549	-.602	-.042	.655	الهيكل التنظيمي
				.997	-.004	.000		البنية التحتية التكنولوجية
				.000	5.359	.417		الموارد البشرية
				.000	5.606	.466		التخطيط الإستراتيجي

المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات نتائج التحليل الإحصائي SPSS للدراسة الميدانية.

يتضح من الجدول (21) وجود دور إيجابي ذي دلالة إحصائية معنوية للأبعاد المستقلة في تحقيق التميز المؤسسي، ووفقاً لنموذج الانحدار الخطي المتعدد تسهم أبعاد التحول الرقمي في التميز المؤسسي بمقدار (-) 0.042) لبعده الهيكلي وتسهم الموارد البشرية بمقدار (0.417)، ويعمل التخطيط الإستراتيجي على تحقيق التميز المؤسسي بمقدار (0.466) مع الأخذ بعين الاعتبار عدم تأثير البنية التحتية التكنولوجية في الوقت نفسه. وهذا يعني أنه كلما زادت درجة التحول الرقمي وحدة واحدة أدت إلى زيادة التميز المؤسسي في شركة النفط اليمنية بساحل حضرموت بمقدار (0.655)، في حين بلغت قيمة معامل الارتباط (R=0.904) وهو معامل ارتباط طردي معنوي قوي جداً يشير إلى وجود علاقة ارتباط طردية مرتفعة بين المتغير المستقل (التحول الرقمي) والمتغير التابع (التميز المؤسسي) بنسبة (90.4%)، بمعنى أن زيادة الاهتمام بالتحول الرقمي في شركة النفط اليمنية قيد الدراسة تؤدي إلى زيادة كبيرة جداً في التميز المؤسسي والعكس صحيح.

أما القابلية التفسيرية لنموذج الانحدار والمتمثلة في معامل التحديد فقد بلغت قيمته (R²=0.817) مما يشير إلى أن (81.7%) من التغيرات والتأثيرات التي تعمل على تحقيق التميز المؤسسي تعود إلى أبعاد التحول الرقمي مجتمعة معاً، في حين أن (18.3%) من التغيرات والتأثيرات التي تطرأ على زيادة التميز المؤسسي ترجع إلى عوامل أخرى غير مدرجة في النموذج وليست قيد الدراسة.

وقد أشار اختبار F إلى أن نموذج الانحدار أعلاه ذو دلالة معنوية إحصائية، حيث بلغت مستوى الدلالة (0.000)، وهي أصغر من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة (0.05)، وبموجب اختبار t ظهر أن بُعدي الهيكل التنظيمي والبنية التحتية التكنولوجية غير دالّين إحصائيًا، في حين اتضح أن بُعدي الموارد البشرية والتخطيط الاستراتيجي دالّان إحصائيًا، ويشير إلى معنوية التأثير لهذين البُعدين الأبعد في المتغير التابع (التميز المؤسسي).

وبناء على هذه النتائج توصلت الباحثة إلى رفض الفرضية الرئيسة التي نصت على أنه: "لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين التحول الرقمي بأبعاده (الهيكل التنظيمي، البنية التحتية التكنولوجية، الموارد البشرية، التخطيط الإستراتيجي) في التميز المؤسسي في شركة النفط اليمنية بساحل حضرموت، وقبول الفرضية البديلة لها التي تنص على أنه: "يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين التحول الرقمي بأبعاده (الهيكل التنظيمي، البنية التحتية التكنولوجية، الموارد البشرية، التخطيط الإستراتيجي) في تحقيق التميز المؤسسي في شركة النفط اليمنية بساحل حضرموت.

تفسر الباحثة هذه النتيجة بأن التحول الرقمي يؤدي دورًا مهمًا في تحقيق التميز المؤسسي، من خلال تعزيز الابتكار، وتحسين عملية كفاءة العمليات، ورفع مستوى تجربة العملاء، وتمكين اتخاذ القرارات المستنيرة إلى البيانات، مما يمنح الشركة ميزة تنافسية، وقدرة على الصمود في بيئة الأعمال المتغيرة.

اختبار الفرضية الرئيسة الثانية:

نصت الفرضية الرئيسة الثانية على أنه: "لا توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية عن مستوى عن مستوى (0.05) لاستجابة المبحوثين حول التحول الرقمي والتميز المؤسسي في شركة النفط اليمنية بساحل حضرموت، تُعزى إلى المتغيرات الديمغرافية والوظيفية: (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، عدد سنوات الخبرة)".

ولاختبار هذه الفرضية تمّ أولاً احتساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، ثم استخدام اختبار (t) (Independent Sample T.Test) لمجموعتين مستقلتين لمتغير الجنس، واختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) للفروق لأكثر من ثلاث مجموعات لبقعة المتغيرات الأخرى؛ لمعرفة الدلالة

الإحصائية لتلك الفروق، وتُعد الفروق دالة إحصائية إذا كانت قيمة مستوى دلالة الاختبار (Sig) أقل من مستوى الدلالة (0.05)، والعكس صحيح.

- نتائج الدراسة وتوصياتها:

أولاً: نتائج الدراسة:

1. يتوافر التحول الرقمي لدى شركة النفط اليمنية ساحل حضرموت بمستوى مرتفع؛ إذ حصل على متوسط حسابي (3.75) ووزن نسبي (75.0).
2. يتوافر الهيكل التنظيمي لدى شركة النفط اليمنية ساحل حضرموت بمستوى مرتفع، بوسط حسابي (3.69) ووزن نسبي (73.8) يشير إلى توافر جيد وفي الترتيب الأخير بين أبعاد التحول الرقمي.
3. تتوافر البنية التحتية التكنولوجية لدى شركة النفط اليمنية ساحل حضرموت بمستوى مرتفع، بوسط حسابي (3.89) ووزن نسبي (77.8) يشير إلى توافر جيد وفي الترتيب الأول بين أبعاد التحول الرقمي.
4. تتوافر الموارد البشرية لدى شركة النفط اليمنية ساحل حضرموت بمستوى مرتفع، بوسط حسابي (3.70) ووزن نسبي (74.1) يشير إلى توافر جيد وفي الترتيب الثالث بين أبعاد التحول الرقمي.
5. يتوافر التخطيط الاستراتيجي لدى شركة النفط اليمنية ساحل حضرموت بمستوى مرتفع، بوسط حسابي (3.71) ووزن نسبي (74.2) يشير إلى توافر جيد وفي الترتيب الثاني بين أبعاد التحول الرقمي.
6. وجود دور ذي دلالة إحصائية بين التحول الرقمي والتميز المؤسسي في شركة النفط اليمنية بساحل حضرموت بأبعاده (الهيكل التنظيمي، البنية التحتية التكنولوجية، الموارد البشرية، التخطيط الاستراتيجي) بصورة مجتمعة؛ إذ كانت معاملات الانحدار دالة إحصائياً وذات تأثيرات ضعيفة تراوحت بين (-0.042) إلى (0.466) وقد كان بعد التخطيط الاستراتيجي أكثر الأبعاد تأثيراً في التميز المؤسسي بصورة مجتمعة بمقدار (0.466).
7. وجود دور ذي دلالة إحصائية بين الهيكل التنظيمي والتميز المؤسسي في شركة النفط اليمنية بساحل حضرموت بصورة منفردة؛ إذ يشير معامل الانحدار (0.632) إلى درجة تأثير متوسطة، وفي الترتيب الثالث من حيث التأثير بين أبعاد التميز المؤسسي.

8. وجود دور ذي دلالة إحصائية بين البنية التحتية التكنولوجية والتميز المؤسسي في شركة النفط اليمنية بساحل حضرموت بصورة منفردة، إذ تشير معامل الانحدار (0.594) إلى درجة تأثير متوسطة، وفي الترتيب الأخير من حيث التأثير بين أبعاد التميز المؤسسي.

9. وجود دور ذي دلالة إحصائية بين الموارد البشرية والتميز المؤسسي في شركة النفط اليمنية بساحل حضرموت بصورة منفردة؛ إذ يشير معامل الانحدار (0.826) إلى درجة تأثير كبيرة، وفي الترتيب الأول من حيث التأثير بين أبعاد التميز المؤسسي.

10. وجود دور ذي دلالة إحصائية بين التخطيط الإستراتيجي والتميز المؤسسي في شركة النفط اليمنية بساحل حضرموت بصورة منفردة؛ إذ يشير معامل الانحدار (0.749) إلى درجة تأثير متوسطة، وفي الترتيب الثاني من حيث التأثير بين أبعاد التميز المؤسسي.

ثانيًا: التوصيات:

استنادًا على نتائج الدراسة، قدم الباحثان عددًا من التوصيات إلى قيادة شركة النفط اليمنية ساحل حضرموت، أهمها:

1. الاستفادة من التحول الرقمي لتحقيق أقصى قدر من التميز المؤسسي، وذلك من خلال تخصيص ميزانية خاصة لتطوير الأنظمة الرقمية الحالية وصيانتها، وشراء أنظمة جديدة تواكب التطورات العالمية في قطاع النفط، وكذا توفير برامج تدريب مستمرة ومتقدمة للموظفين على استخدام الأدوات والأنظمة الرقمية؛ لضمان استغلالها بكفاءة عالية، مما ينعكس إيجابًا على أدائهم.

2. العمل على مراجعة الهيكل التنظيمي لجعله أكثر مرونة واستجابة لمتطلبات التحول الرقمي، من خلال إعادة تصميم الهيكل التنظيمي ليكون أقل هرمية، مما يسهل عملية اتخاذ القرار وتدفق المعلومات. وتشكيل فرق عمل خاصة للإدارات للعمل على مشاريع التحول الرقمي، مما يعزز التعاون وتبادل الخبرات.

3. الحرص على مواصلة تحديث البنية التحتية التكنولوجية للشركة؛ لضمان قدرتها على استيعاب التطورات الرقمية المستقبلية، من خلال تخصيص ميزانية لترقية الأجهزة والبرامج والشبكات؛ لتكون قادرة على دعم العمليات الرقمية المتطورة، وكذلك إجراء مراجعة شاملة للبنية التحتية الحالية لتحديد نقاط الضعف والفجوات.

4. زيادة الاستثمار في تدريب الموظفين وتطوير مهاراتهم الرقمية؛ لأن الموارد البشرية هي الأكثر تأثيراً في تحقيق التميز المؤسسي، وذلك من خلال تصميم دورات تدريبية مستمرة وتنفيذها، تركز على أحدث الأدوات والتقنيات الرقمية ذات الصلة بعمليات الشركة، وكذلك إنشاء برنامج تبادل المعرفة عن طريق تنظيم ورش عمل دورية يديرها الموظفون من حملة المؤهلات العليا لنقل خبراتهم إلى زملائهم.

5. تبني وضع خطط استراتيجية واضحة ومحددة للتحول الرقمي؛ نظراً لأهمية هذا البعد في التأثير في التميز المؤسسي، من خلال تشكيل فريق استراتيجي بإنشاء لجنة أو فريق عمل يضم ممثلين من مختلف الإدارات لوضع خطة شاملة للتحول الرقمي، وكذلك تحديد مؤشرات أداء لقياس، ومدى التقدم في تنفيذ الخطة، والمراجعة الدورية للخطة.

6. تطوير التميز القيادي والتميز البشري لبناء هذه النجاحات، وتحويلها إلى ميزة تنافسية مستدامة، من خلال إطلاق برامج التكريم، وتوفير منصة رقمية داخلية تتيح للموظفين الوصول إلى دورات تدريبية متخصصة في أحدث التكنولوجيات والمهارات الإدارية، وتنفيذ ورش عمل للقيادة الرقمية، وإنشاء برامج التوجيه والإرشاد.

7. الاستثمار في برامج تدريب القادة لتطوير مهاراتهم في إدارة التغيير وقيادة التحول الرقمي، وتوفير دورات تدريبية متقدمة للقادة في أحدث التقنيات الرقمية وكيفية دمجها في استراتيجية الشركة، وكذلك يجب على كبار القادة أن يكونوا قدوة في استخدام التكنولوجيا، وأن يظهروا التزامهم بالتحول الرقمي في قراراتهم وأفعالهم اليومية.

8. الاستفادة من الخبرات والمهارات لدى غالبية الموظفين الشباب (دون سن 40) الذين يتمتعون بقدرة عالية على التعامل مع التكنولوجيا الحديثة، من خلال تشكيل فرق عمل خاصة من الموظفين الشباب لتطوير أفكار جديدة للمشاريع الرقمية، ومنحهم الموارد والدعم اللازمين لتنفيذها، وكذلك التعاون مع الجامعات المحلية لاستقطاب الخريجين المتميزين وحملة الشهادات العليا.

9. التركيز على تحسين جودة الخدمات المقدمة، من خلال استغلال أدوات التحول الرقمي، وذلك من خلال رقمنة خدمات العملاء بإطلاق منصة إلكترونية أو تطبيق جوال يتيح للعملاء إدارة حساباتهم، وتقديم الطلبات، وتتبعها بشكل مباشر، وكذلك جمع ملاحظات العملاء عن طريق إنشاء قنوات رقمية لجمع آراء العملاء بشكل مستمر، مثل الاستبيانات الإلكترونية ونظام التقييم بعد كل خدمة.

قائمة والمراجع:

أولاً: المراجع باللغة العربية

1. البار ، عدنان مصطفى ، المرجي، خالد علي (2018). التحول الرقمي كيف ولماذا، جامعة الملك عبد العزيز جامعة أم القرى مدونة (Consulté le 04 05,2020,sur
2. أبو عودة، محمود (2018). أثر جودة الحياة الوظيفية في تحقيق التميز المؤسسي: دراسة تطبيقية على منظمات المجتمع المدني المدني في قطاع غزة (رسالة ماجستير غير منشورة)، الجامعة الإسلامية كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، فلسطين.
3. الأخضر، صباح (2018). أثر تطبيق إدارة المعرفة على التميز التنظيمي في المؤسسات الصناعية: دراسة حالة مجمع كوندور ببرج بوعريج (رسالة دكتوراه)، جامعة محمد بوضياف، الجزائر.
4. امطليق، هبة إبراهيم علي (2024)، واقع تبني استراتيجية التحول الرقمي في المؤسسات الخدمية ودورها في تحقيق التميز المؤسسي: دراسة تطبيقية على شركة سلطان للخدمات اللوجستية، المجلة الدولية لنشر البحوث والدراسات، 5(58)، 24.
5. حسن، مروان (2018)، سلوك المواطنة التنظيمية وأثره في تحقيق التميز التنظيمي دراسة ميدانية في شركة أسيا سيل، مجلة دنانير، 10(14)، 316-349.
6. حماد، محمد محمد (2020)، دور التحول الرقمي في تطوير أداء العاملين دراسة ميدانية على الشركة المصرية لتجارة الأدوية، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية، 7(2)، 448-427.
7. الدبانة، سوار إبراهيم، الجبالي، سمير موسى (2023). أثر تبني التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية: دراسة حالة في البنك التجاري الأردني (رسالة ماجستير)، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.
8. رشوان، عبد الرحمان محمد، وقاسم، أحمد عبد الحفيظ، زينب (2020). دور التحول الرقمي في رفع كفاءة أداء البنوك وجذب الاستثمارات، المؤتمر الدولي الأول في تكنولوجيا المعلومات والأعمال، 31 اغسطس، مركز البحث العلمي، غزة.
9. سليم، نجوى وفائي (2020)، ممارسات إدارة الموارد البشرية وأثرها على تحقيق التميز المؤسسي: دراسة ميدانية جامعة 6 أكتوبر محافظة الجيزة، مجلة الدراسات الإنسانية والاجتماعية، 2(6)، 41-23.
10. شحادة ، مها (2022)، تأثير أبعاد التحول الرقمي في النضج الرقمي للمصارف بحث تطبيقي في البنوك الإسلامية، مجلة الجامعة القاسمية للاقتصاد الاسلامي، 2(1)، 53.
11. شديد، مصطفى محمد (2021) ، تأثير التحول الرقمي على مستوى أداء الخدمة المقدمة بالتطبيق على موظفي الإدارة العامة للمرور بمحافظة القاهرة، مجلة كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، 22(4) 194-266.
12. الشمراي ، مها فهد (2023)، أثر القيادة الرقمية على تحقيق التميز المؤسسي : دراسة ميدانية على الموظفين الإداريين في هيئة الهلال الأحمر السعودي فرع جدة ، المجلة العربية للنشر العلمي 6 (58)، 318-301.
13. الشمري، ذهب نايف (2022)، متطلبات تحقيق التحول الرقمي بالجامعات السعودية: جامعة حائل دراسة حالة، المجلة التربوية لجامعة سوهاج، 95(3)، 1720-1666.
14. الشهراني، نورة عبد الله حزام (2017). دور إدارة الكفاءات الأكاديمية في تحقيق التميز التنظيمي بجامعة الملك خالد (رسالة ماجستير)، جامعة الملك خالد، المملكة العربية السعودية.

15. عبدالرحيم ، عبدالرحيم محمد (2024) . الخدمة المتميزة والحاجات التسع للعملاء <https://dr-ama.com/?p=1281>
16. عكاشة ، عمرو عكاشة ، (2025) أسرار التحول الرقمي: مفاهيم-استراتيجيات-آليات النجاح، مصر: دار سما للنشر والتوزيع .
17. علاق، سارة (2020). تأثير تمكين العاملين على تحقيق التميز المؤسسي: دراسة حالة الجزائرية للمياه (رسالة ماجستير)، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير ،الجزائر .
18. العلوي ، راشد محمد راشد (2023) . دور الموارد البشرية في تحقيق التميز المؤسسي: دراسة حالة الشركة العمانية الهندية للأسمدة (رسالة ماجستير) ،جامعة الشرقية ،عُمان .
19. غبور، أماني السيد (2017)، تصور مقترح لتحقيق التميز الإستراتيجي في اتخاذ القرارات لإدارية بالجامعات المصرية في ضوء مدخل اقتصاد المعرفة، مجلة مستقبل التربية العربية، 24(106)، 117-220 .
20. اللوح، باسم عمر (2017). أثر العوامل الريادية في تحقيق التميز المؤسسي : دراسة حالة موظفي شركات الوساطة للأوراق المالية في فلسطين (رسالة ماجستير)، الجامعة الإسلامية، غزة.
21. ماهر ، أحمد ماهر ، (2022) إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي متكامل ،مصر: الدار الجامعية للنشر والتوزيع.
22. المساعدة، ماجد؛ والزيد، خالد، وحيومور ، فاطمة، والمساعدة، فرح، والسبعين، حلا، وحكمي ،هنادي (2024) . أثر التحول الرقمي على التميز المؤسسي في الجامعات الأردنية الخاصة دراسة حالة: جامعة الزرقاء، مجلة أبحاث الأنظمة الذكية والأعمال والابتكار (رسالة ماجستير)، جامعة الزرقاء، الأردن.
23. مصباح، أسماعيل مصباح، موسى ، التلي موسى (2023). واقع تبني استراتيجية التحول الرقمي في المؤسسات الاقتصادية ودورها في تحقيق التميز المؤسسي، الملتقى الدولي الأول نحو اعتماد استراتيجيات الذكاء الاصطناعي في المؤسسات الصناعية وتحقيق الريادة المستدامة، 25-24 أكتوبر، جامعة 20 أوت بسكسيدة، الجزائر.
24. المصري، إبراهيم عمر حمدان (2015). الإدارة بالتجوال ودورها في تحقيق التميز المؤسسي: دراسة تطبيقية على وزارة الداخلي والأمن الوطني الشق المدني (رسالة ماجستير)، الجامعة الإسلامية كلية التجارة قسم إدارة أعمال ،فلسطين.
25. النصور، أسماء سالم (2010). أثر خصائص المنظمة المتعلمة في تحقيق التميز المؤسسي :دراسة تطبيقية في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الأردنية (رسالة ماجستير)، جامعة الشرق الأوسط، كلية الأعمال قسم إدارة أعمال، الأردن.
26. يوب أمال، و بودبزة إكرام (2019) أثر التغيير التنظيمي في نجاح التحول الرقم بالمؤسسات العمومية الجزائرية: دراسة استطلاعية لعينة من بلديات ولاية سكيكدة، مجلة الاقتصاد الجديدة، 10 (3)، 44-60.

ثانياً: المراجع باللغة الإنجليزية:

1. Abugabel, A. (2023). The Impact of Digital Transformation on Sustainable Development: The Mediating Role of Development of Human Resources Management Practices - An Empirical Stud on Private Hospitals. Alexandria University Journal of Administrative Sciences, 60(2), 173-233.
2. Borghini, E, C. (2013) "framework for the study of relationships between organizational characteristics and organizational innovation the journal of creative Behavior.

3. Daniotti, B., Della Torre, S., & Gianinetto, M. (2020). Digital Transformation of the Design, Processes of the Built Management Construction and Environment. In Research for Development Springer Nature Switzerland.
4. Dennis,first.(2020). Digital Transformation Strategy in Multinational Companies AQualitative Analysis [ON LINE].Master Thesis: MSc International Business & Management.Groningen: Faculty of Economics and Business of Groningen.
5. Feroz , A.K..Zo. H., & Chiravuri, A. (2021)"Digital transformation an environmental sustainability" A review and research agenda sustainability .13(3), 1530.
6. Laudon, Kenneth C., and Jane P. Laudon. (2020). Management Information Systems: Managing the Digital Firm (16th ed.).Pearson.
7. Skowron, 2020, Strategic Management Processes In Organization. Challenges During The Pandemic, Scientific Quarterly "Organization And Management, Vol. 4, No.461
8. Sunder M, V., & Antony, J. (2018). A conceptual Lean Six Sigma framework for quality excellence in higher education institutions. International Journal of Quality and Reliability Management, 35(4), 857–874.