مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والسياسية

اسم المقال: أثر التحول الرقمي في الأداء المستدام "دراسة ميدانية في الشركة السورية للاتصالات"
اسم الكاتب: علي فارس رستم، مجد ونوس صقور
رابط ثابت: https://political-encyclopedia.org/index.php/library/7475
تاريخ الاسترداد: 2026/11/02 18:36 +03

الموسوعة السياسيّة هي مبادرة أكاديمية غير هادفة للربح، تساعد الباحثين والطلاب على الوصول واستخدام وبناء مجموعات أوسع من المحتوى العلمي العربي في مجال علم السياسة واستخدامها في الأرشيف الرقمي الموثوق به لإغناء المحتوى العربي على الإنترنت.
لمزيد من المعلومات حول الموسوعة السياسيّة – Encyclopedia Political، يرجى التواصل على info@political-encyclopedia.org

استخدامكم لأرشيف مكتبة الموسوعة السياسيّة – Encyclopedia Political يعني موافقتك على شروط وأحكام الاستخدام المتاحة على الموقع https://political-encyclopedia.org/terms-of-use

تم الحصول على هذا المقال من موقع مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والسياسية ورفده في مكتبة الموسوعة السياسيّة مستوفياً شروط حقوق الملكية الفكريّة ومتطلبات رخصة المشاع الإبداعي التي ينضوي المقال تحتها.

مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والسياسية
المجلد 40- 4- 2024 : 368- 392

Damascus university Journal for the economic and political sciences
Vol 40 - 4- 2024 : 368 - 392

أثر التحول الرقمي في الأداء المستدام
"دراسة ميدانية في الشركة السورية للاتصالات"

علي فارس رستم[1]، مجد ونوس صقور[2]

1. طالب دكتوراه- قسم إدارة الأعمال- كلية الاقتصاد- جامعة دمشق
ali.restom@damascusuniversity.edu.sy
2. أستاذ في كلية الاقتصاد- جامعة دمشق.
majdsakor@damadcusuniversity.edu.sy

الملخص:

هدفت الدّراسة إلى قياس أثر التحول الرقمي في الأداء المستدام لدى الشركة السورية للاتصالات خلال عام 2022. ولتحقيق هدف الدّراسة صُممت استبانة وفق مقياس ليكرت الخماسي مُكوَّنة من قسمين يشمل الأول المتغيرات الديموغرافية، بينما يتضمن الثاني محورين رئيسيين، الأول المتغير المستقل التحول الرقمي، ويتضمن المحور الثاني المتغير التابع الأداء المستدام، وزعت الاستبانة على العاملين تحت مسمى وظيفي (مدير عام، مدير مركزي، مديرو إدارات، مدير متابعة للإدارة، رؤساء أقسام، رؤساء دوائر)، والبالغ عددهم /221/فرداً استرد منها /184/ استبانة وجميعها صالحة للتحليل، وبالتالي يكون حجم عينة الدّراسة هو /184/ مبحوثاً، وتشكل 83% من حجم مجتمع الدّراسة وهي نسبة عالية جداً. تَمَّ الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، وحُللت البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS) والأساليب الإحصائية المناسبة. وخلصت الدّراسة إلى وجود أثر معنوي موجب للتحول الرقمي في الأداء المستدام بأبعاده الثلاثة (البعد الاقتصادي، والبعد الاجتماعي، والبعد البيئي). وبناءً على النتائج التي تَمَّ التوصل إليها اقترحت الدّراسة ضرورة تبني وتطبيق آليات واستراتيجيات التحول الرقمي لدى الجهات العامة بما يساهم في تحسين الأداء المستدام مع مواكبة التطورات التكنولوجية والتقنية المتعلقة بالرقمنة والتحول الرقمي.

الكلمات المفتاحية: التحول الرقمي، الأداء المستدام.

تاريخ الايداع: 2024/1/9
تاريخ النشر: 2024/1/24



حقوق النشر: جامعة دمشق – سورية، يحتفظ المؤلفون بحقوق النشر بموجب
CC BY-NC-SA

Digital Impact On Sustainable Performance "A Field Study In The Syrian Telecommunications Company"

Ali Fares Restom[1], **Majd Wanos Sakor**[2]

1. PhD student in the - Department of Business Administration - Faculty of Economics - Damascus University.
ali.restom@damascusuniversity.edu.sy
2. Professor - Department of Business Administration - Faculty of Economics- Damascus University.
majdsakor@damadcusuniversity.edu.sy

Received: 9/1/2024
Accepted: 24/1/2024

Copyright: Damascus University-Syria
The authors retain the copyright under a
CC BY- NC-SA

Abstract:

The study aimed to measure the impact of digital transformation on the sustainable performance of the Syrian Telecommunications Company during the year 2022. To achieve the goal of the study, a questionnaire was designed according to a five-point Likert scale consisting of two parts. The first includes demographic variables, while the second includes two main axes. The first is the independent variable, digital transformation, The second axis includes the dependent variable, sustainable performance. The questionnaire was distributed to workers under job titles (general director, central director, department directors, management follow-up director, department heads, department heads), numbering /221/ individuals, of which /184/ questionnaires were retrieved, all of which are valid. For analysis, the study sample size is /184/ respondents, which constitutes 83% of the size of the study population, which is a very high percentage. The descriptive analytical approach was relied upon, and the data was analyzed using the statistical program (SPSS) and appropriate statistical methods. The study concluded that there is a positive moral impact of digital transformation on sustainable performance in its three dimensions (the economic dimension, the social dimension, and the environmental dimension). Based on the results obtained, the study suggested the necessity of adopting and applying digital transformation mechanisms and strategies in public agencies in a way that contributes to improving sustainable performance while keeping pace with technological and technical developments related to digitization and digital transformation.

Keywords: Digital Transformation, Sustainable Performance.

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

المقدمة Introduction:

في عالمٍ يزداد ترابطاً ورقميةً، وانتشاراً واسعاً لشبكة الإنترنت مصحوباً بتطورات متسارعة في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، لم تعد الأساليب التقليدية المتبعة في تقديم الخدمات العامة تلبي احتياجات ومتطلبات العصر، الأمر الذي فرض على المنظمات حتمية مواكبة هذه التطورات لضمان استمراريتها ونموها، والسعي الحثيث إلى بناء بيئة مستدامة تشجع على التحول إلى الاقتصاد الرقمي من خلال توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تقديم الخدمات العامة للعملاء بأبسط الإجراءات وأقل التكاليف، وهذا حمّل المنظمات مسؤولية اجتماعية وبيئية تجاه الوسط التي تعيش به، فظهرت مجالات جديدة للأداء تجاوزت الربحية والحصة السوقية والإنتاجية إلى مجالات متعلقة بالمسؤولية الاجتماعية والبيئية، فاتسع بذلك مفهوم الأداء ليشمل الجوانب غير المالية إلى جانب الجوانب المالية في ما يسمى بالأداء المستدام، وهذا ما دفع بالعديد من الدول من بينها سورية والتي اعتمدت الاستراتيجيّة الوطنيّة للتّحوّل الرّقمي للخدمات الحكوميّة[1] بهدف تقديم خدمات حكومية رقمية فعالة ومتكاملة، تسهم في بناء منظمات عامة أكثر شفافية، تحقق التميز في الأداء الحكومي، وتعزز الابتكار والمشاركة المجتمعية، من أجل تحقيق مجتمع رقمي مستدام. من هنا جاءت هذه الدّراسة لبحث واقع التحول الرقمي وأثره في الأداء المستدام في الشركة السورية للاتصالات.

1. الدّراسات السابقة Previous Studies:

أشارت العديد من الدّراسات إلى وجود تأثير للتحول الرقمي في الأداء المستدام، حيث توصلت دراسة (Alathamneh *et al*., 2023) لعينة مكونة من/397/ عاملاً يعملون في /23/ شركة مدرجة في بورصة عمان للعام 2023 إلى وجود تأثير إيجابي لأبعاد التحول الرقمي على الأداء المستدام. وفي ذات السّياق خلصت دراسة (القطان وآخرون،2023) لعينة مكونة من /412/ مفردة من العاملين في البنوك المصرية خلال الفترة الزمنية الممتدة من 2019 لغاية 2022 إلى وجود تأثير معنوي للتحول الرقمي على الأداء المصرفي المستدام. كذلك أشارت دراسة (Latif *et al*., 2023) لعينة مكونة من /286/ شركة تصنيع في باكستان إلى وجود علاقة إيجابية بين التحول الرقمي والأداء المستدام بأبعاده الثلاثة (الاقتصادي، الاجتماعي، البيئي). في حين ذهبت دراسة (Li, 2022) لعينة مكونة من /223/ شركة صينية إلى أن التحول الرقمي يعزز الأداء الاقتصادي فقط بمعدل متسارع لكن العلاقة مع الأداء البيئي عكسية على شكل حرف U. في حين أكدت دراسة (شديد، 2021) لعينة مكونة من /139/ عاملاً في /21/ وحدة مرورية في القاهرة على وجود علاقة ارتباط قوية بين متطلبات تطبيق التحول الرقمي مجتمعة وتحسين مستوى أداء الخدمة المقدمة داخل وحدات المرور. كما خلصت دراسة (ناصر، سهام، 2023) لعينة مكونة من /54/ عاملاً في مؤسسة اتصالات الجزائر إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي على أداء الموارد البشرية بعد تحديد مستوى التحول الرقمي السائد في مؤسسة اتصالات الجزائر بأنه مرتفع وكذلك بالنسبة لمستوى الأداء لدى مواردها البشرية. وفي ذات السياق خلصت دراسة (حماد، 2020) لعينة مكونة من /318/ شخصاً يعملون في الشركة المصرية لتجارة الأدوية إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي وتطوير أداء العاملين في الشركة، إلا أنها أظهرت أيضاً وجود بعض القصور في أبعاد التحول الرقمي التي يُمثلها البحث. كما جاءت دراسة (زاهر، 2022) بهدف تحليل تأثير التحول الرقمي على أداء منظمات الأعمال في تحقيق التنمية المستدامة معتمدة على الأبحاث السابقة مع تحليل نتائج التقارير الدولية

[1] اعتمد مجلس الوزراء في سورية بجلسته المنعقدة بتاريخ 2021/8/31 الاستراتيجيّة الوطنيّة للتّحوّل الرّقمي للخدمات الحكوميّة.

لتظهر نتائج الدراسة أن التحول الرقمي ليس مجرد تقنية معزولة بل هو تحول يمتد على طبقات مختلفة في تطبيقات وإجراءات العمل، إذ أصبح التحول الرقمي مفتاحًا للنمو في الفترة القادمة. وفي ذات السياق جاءت دراسة (الصرن، 2017) بهدف تحليل أبعاد برنامج الاستدامة والمتمثلة في البعد الاقتصادي، والبيئي، والاجتماعي في شركة سيريتل، حيث خلصت الدّراسة إلى أن شركة سيريتل تسعى إلى تعزيز الأداء الاقتصادي والبيئي من خلال التركيز على معدل قوي للعائد على الاستثمار، والتوفير في استهلاك الطاقة، وتخفيض مظاهر الهدر والانبعاثات غير المباشرة، وتحقيق مصالح المستفيدين من خدمات الشركة، وضمان الجودة، واستمرارية الخدمة. كما تسعى الشركة إلى تعزيز الأداء الاجتماعي من خلال التركيز على تحقيق أهداف المستفيدين وأصحاب المصالح، وتعزيز نظام حوكمة الشركات والصحة الاجتماعية.

ما يميز الدّراسة الحالية عن الدراسات السابقة يتجلى في النقاط الآتية:

1. تختلف الدّراسة الحالية عن سابقاتها بحدودها الزمانية والمكانية وطبيعة المنظمة التي أجريت فيها الدّراسة الميدانية، فضلاً عن عوامل أخرى كاختلاف العينة، والمنهجية المستخدمة.

2. تبحث الدّراسة الحالية عناصر معينة للتحول الرقمي متمثلة بأبعاده (التقنيات، البيانات، الموارد البشرية، العمليات)، وأثره على الأداء المستدام بأبعاده الثلاث (الأداء الاجتماعي، الأداء الاقتصادي، الأداء البيئي) وذلك للوصول إلى نتائج محددة، في حين أن معظم الدراسات السابقة تناولت بعض من هذه المتغيرات الفرعية.

2. مشكلة الدّراسة Study Problem:

يُعد التحول الرقمي ضرورة ملحة تفرضها التطورات المتسارعة في استخدام تكنولوجيات المعلومات والاتصالات بالنسبة لكافة الشركات التي تسعى إلى التطوير وتحسين خدماتها وتسهيل وصولها للعملاء، فهو لا يقتصر على رقمنة البيانات أو أتمتة الخدمات داخل الشركة بل يتعدى ذلك إلى استثمار في الفكر وتغيير في السلوك لإحداث تحول جذري في طريقة العمل وكيفية تقديم الخدمات والمنتجات للعملاء المستهدفين بشكل أسهل وأسرع، وبالتالي تحسين الكفاءة التشغيلية والخدمات التي تقدمها الشركة للعملاء، وذهب بعض الباحثون (محمد، مبارز، 2023: 1106) إلى أن التحول الرقمي يؤدي إلى توفير كبير في التكلفة والجهد، وتحسين كفاءة التشغيل وتنظيمها، بالإضافة إلى تحسين الجودة مع تقديم خدمات جديدة ومبتكرة تختلف عن الطرق اليدوية لتقديم تلك الخدمات، وبالتالي وصول العملاء إلى الخدمات المقدمة بإجراءات مبسطة، وهذا الأمر ينعكس إيجاباً على الأداء المستدام للمنظمة. في حين أثار آخرون (راهب، شابي،2023: 694؛ علام،2021: 192؛ سلايمي،2019: 962) مخاوف كبيرة تجاه التحول الرقمي بسبب عدم توفر البنية التحتية الكافية للتعامل مع تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتي عادةً ما تكون ذات تكلفة مرتفعة نسبياً، وكذلك التخوف من مخاطر أمن المعلومات والذي يحتاج إلى خبرة عالية في هذا المجال لحماية بيانات العملاء وأرصدتهم من الاختراق والسرقة وذلك من جراء استخدام التكنولوجيا الرقمية، إضافة إلى عدم انتشار ثقافة استخدام التكنولوجيا في تنفيذ العمليات بين شريحة ليست بالقليلة من العملاء كبار السن والذين يجهلون التعامل مع التكنولوجيا ناهيك عن التقادم الفكري لبعض المديرين وعدم رغبتهم في التوجه نحو التحول الرقمي نظرا لبيروقراطيتهم المفرطة واتباعهم أنظمة داخلية متشددة بالإضافة إلى عدم رغبتهم في التعلم والاتجاه نحو التنفيذ، وهذه العوامل لها منعكسات سلبية على الأداء المستدام للشركة. إضافةً إلى هذا التباين في وجهات النظر لوحظ أيضاً من خلال الدراسة الاستطلاعية الأولية، والعديد من الزيارات والمقابلات الميدانية التي قام بها الباحث لعينة من مديري ورؤساء أقسام ودوائر في

الشركة السورية للاتصالات تباين في وجهات النظر حول التحول الرقمي وأثره على الأداء المستدام. وبناءً على ماسبق جاءت هذه الدّراسة لتتصدى لهذه المشكلة وتطرح التساؤلات التالية:

1. ما هي درجة توفر التحول الرقمي في الشركة السورية للاتصالات؟
2. ما هي درجة توفر الأداء المستدام في الشركة السورية للاتصالات؟
3. ما هو أثر التحول الرقمي في الأداء المستدام في الشركة السورية للاتصالات؟

ويتفرع عنه:

3-1. ما هو أثر التحول الرقمي في الأداء الاقتصادي في الشركة محل الدّراسة؟
3-2. ما هو أثر التحول الرقمي في الأداء الاجتماعي في الشركة محل الدّراسة؟
3-3. ما هو أثر التحول الرقمي في الأداء البيئي في الشركة محل الدّراسة؟

3. أهداف الدّراسة Study Objectives:

في ضوء مشكلة الدّراسة وتساؤلاتها تهدف الدّراسة إلى:

1. تحديد مستوى كل من التحول الرقمي والأداء المستدام في الشركة السورية للاتصالات للوقوف على واقع كل منهما.
2. قياس أثر التحول الرقمي في الأداء المستدام في الشركة السورية للاتصالات من خلال تقديم دليل إحصائي ميداني عن هذا الأثر.

4. أهمية الدّراسة Study Importance:

تكمن الأهمية النظرية للدّراسة في كونها من المواضيع الحديثة، والتي هي موضع جدل بين الباحثين لوجود تباين في وجهات النظر حول التحول الرقمي وأثره على الأداء المستدام في محاولة لإثبات أي من وجهات النظر الأمثل لواقع المنظمات الحكومية في سورية. وبالتالي الإحاطة والإلمام بجوانب تتعلق بالتحول الرقمي وأثره في الأداء المستدام، مما يضيف قيمة علميّة وإثراء للأدبيات العربية والعالمية بمواضيع لم تحظَ بالاهتمام الكافي خصوصاً في بيئة الأعمال السورية. كما تبرز الأهمية العملية لهذه الدّراسة من خلال ما توفر نتائجها لمتخذي القرار من دليل عملي وإحصائي عن أثر التحول الرقمي في الأداء المستدام، وتقديم مقترحات يمكن لشركات القطاع العام للاستفادة منها.

5. فرضيات الدّراسة Study Hypotheses:

تسعى هذه الدّراسة إلى اختبار الفرضيات التالية:

"H_1: مستوى التحول الرقمي في الشركة السورية للاتصالات أعلى من المتوسط".

"H_2: مستوى الأداء المستدام في الشركة السورية للاتصالات أعلى من المتوسط".

"H_3: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي في الأداء المستدام في الشركة السورية للاتصالات".

ويتفرع عن هذه الفرضية الفرضيات التالية:

"H_{31}: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي في الأداء الاقتصادي في الشركة محل الدّراسة".

"H_{32}: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي في الأداء الاجتماعي في الشركة محل الدّراسة".

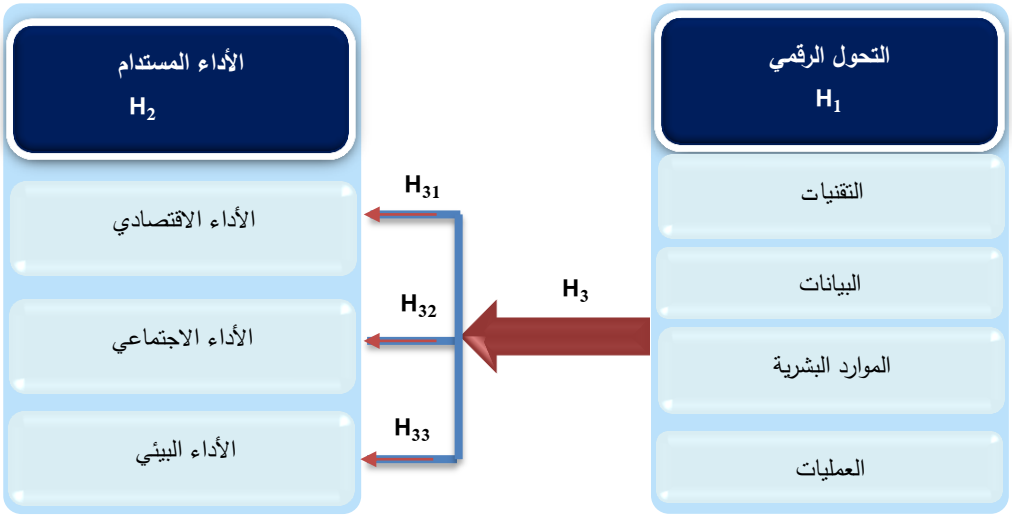
"H_{33}: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي في الأداء البيئي في الشركة محل الدّراسة".

6. نموذج ومتغيرات الدّراسة Study Variables:

تتمثل متغيرات البحث على الشكل الآتي:

1. **المتغير المستقل:** التحول الرقمي، ويقسم بدوره إلى متغيرات فرعية هي: (التقنيات، البيانات، الموارد البشرية، العمليات).
2. **المتغير التابع:** الأداء المستدام، ويقسم بدوره إلى متغيرات فرعية هي: (الأداء الاقتصادي، الأداء الاجتماعي، الأداء البيئي).

والشكل (1) يوضح نموذج الدّراسة:



الشكل(1): نموذج الدّراسة

7. فلسفة ومنهجية الدّراسة Study Philosophy And Methodology:

اعتمد الباحث في هذه الدّراسة الفلسفة الوضعية، وعلى المنهج الوصفي بأسلوب تحليلي، وذلك على اعتبار أن ظاهرة الدّراسة قائمة وجدلية، وهذا ما أشارت إليه بعض الدراسات السابقة.

8. مجتمع وعينة الدّراسة Population And Sample Of Study:

يتمثل مجتمع الدّراسة بالعاملين في الشركة السورية للاتصالات تحت مسمى وظيفي (مدير عام، مدير مركزي، مديرو إدارات، مدير متابعة للإدارة، رؤساء أقسام، رؤساء دوائر) وفقاً للنظام الأساسي للشركة، حيث يوجد للشركة مدير عام/1/، ومديرو مديرية مركزية/5/، ومديرو إدارات/4/، ومديرو متابعة للإدارة/18/، ورؤساء أقسام /50/، ورؤساء دوائر/143/. بذلك يبلغ مجتمع الدّراسة /221/ فرداً. وزعت الاستبانة على جميع أفراد المجتمع بهدف إجراء مسح شامل، لكن امتنع /37/ أفراد عن الإجابة، وبالتالي يكون حجم عينة الدّراسة /184/فرداً، وتشكل 83% من حجم مجتمع الدراسة وهي نسبة عالية جداً.

9. مصادر جمع البيانات Data Collection Sources:

1. **المصادر الثانوية:** وتتمثل بالإطار النظري للدراسة، والذي جُمع من خلال مطالعة ومراجعة الكتب والمقالات، والأبحاث المنشورة، والمجلات العلمية المتخصصة، بالإضافة إلى أطروحات الماجستير، والدكتوراه، وأوراق المؤتمرات العلمية.
2. **المصادر الأولية:** وتتمثل في استبانة تغطي كافة أبعاد ومتغيرات الدّراسة، بالإضافة إلى الزيارات والمقابلات الميدانية التي تمت للشركة محل الدّراسة للتأكد من صحة وموضوعية الإجابات التي جمعت عن طريق الاستبانة.

10. حدود الدّراسة Study Limitations:

1. **الحدود الزمانية:** تتمثل بالفترة الزمنية لعام 2022.
2. **الحدود المكانية:** ركزت الدّراسة على دراسة ميدانية للتحول الرقمي في الشركة السورية للاتصالات وأثره على الأداء المستدام.
3. **الحدود الموضوعية:** هناك عوامل عديدة تؤثر في التحول الرقمي و الأداء المستدام، لكن هذه الدّراسة اقتصرت على دراسة أثر التحول الرقمي في الأداء المستدام، ويمكن للدراسات اللاحقة أن تبحث في العوامل الأخرى المؤثرة في المتغيرين.

الفصل الثاني: الإطار النّظري للدراسة

أولاً: التحول الرقمي Digital Transformation:

1. تمهيد:

يُعد التحول الرقمي أحد المتطلبات الهامة لرفع كفاءة المنظمات من أجل تحسين وتطوير خدماتها وتسهيل وصولها للعملاء، والمساهمة في ربط القطاعات العامة أو الخاصة ببعضها البعض بحيث يمكن إنجاز الأعمال المشتركة بمرونة عالية. وفيما يلي توضيح لمفهوم التحول الرقمي وأبعاده:

2. مفهوم التحول الرقمي:

يستخدم مصطلح المجتمع الرقمي لوصف المجتمع الذي يتعامل أفراده ومنظماته مع المعلومات بشكل عام، والتكنولوجيا الرقمية بشكل خاص في تسيير أمور حياتهم اليومية في مختلف قطاعاتها الاقتصادية، والاجتماعية، والبيئية، وذلك من أجل التنمية المستدامة للمجتمع والاعتماد على قوة المعلومة وعلى المعرفة كعنصر فعال ومسيطر على كافة مناحي الحياة (عبد الرحمان، 2019: 213)، وغالباً ما يستخدم التحول الرقمي كمصطلح شامل لعملية استخدام التكنولوجيا الرقمية بهدف تحقيق التميز في أداء المنظمات وتعزيز قدرتها التنافسية (أوابك، 2021: 7)، وتجدر الإشارة إلى أنّه لا يوجد تعريف موحّد متّفق عليه للتحول الرقمي بَلْ اختلفت التعاريف باختلاف الباحثين، حيث عرّف (حسن، 2020: 14) التحول الرقمي بأنه عملية انتقال المنظمات إلى نموذج عمل يعتمد على التقنيات الرقمية في ابتكار المنتجات والخدمات، وتوفير قنوات جديدة من العائدات وفرص تزيد من قيمة منتجها، وفي ذات السّياق أشار كلاً من (Collin *et al*., 2015: 29) إلى أن التحول الرقمي يعبر عن الاتجاه الجديد الذي يغير من القيمة والعمليات في مختلف القطاعات بهدف دمج التقنيات والأدوات الرقمية في العمليات اليومية للمنظمات مما يدعم تحسينات كبيرة في أدائها وفعاليتها. في حين ذهب (Wade,2015:3) إلى أن التحول الرقمي هو إحداث التغير التنظيمي من خلال استخدام التقنيات الرقمية ونماذج الأعمال لتحسين الأداء، وبناءً على تحليل التعاريف العديدة المقدمة لمصطلح التحول الرقمي يرى (Tratkowska,2019: 33) بأن هناك ثلاث تعاريف مهمة

للتحول الرقمي تشمل ثلاث جوانب له، وهي الجوانب التنظيمية، والتكنولوجية، والاجتماعية، فالجانب التنظيمي الرقمي يشمل فيه التحول تحسين وتغيير العمليات الحالية وتحويلها إلى عمليات ذكية. أمّا الجانب التكنولوجي يعني إدخال الاختراعات التكنولوجية والابتكارات التي ستتيح إلى تحسينات كبيرة في الجودة والكفاءة، ويشمل الجانب الاجتماعي الشبكات والأساليب الجديدة وقنوات الاتصال.

ومن خلال التعاريف السابقة يمكن القول إن التحول الرقمي هو عملية تحويل أنشطة وعمليات المنظمة من الأساليب التقليدية إلى الأساليب الرقمية من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مما يساعد في تبسيط إجراءات التعامل ويسهل وصول الخدمات والمنتجات للمتعاملين بما يساهم في تحسين الأداء وزيادة الكفاءة.

3. متطلبات التحول الرقمي في المنظمة:

يرى العديد من الباحثون (ناصر، سهام، 2023: 240)؛ (راهب، شابي، 2023: 693)؛ (ياسر، 2019: 2014) أن تطبيق التحول الرقمي في المنظمة يتم عبر مجموعة من المتطلبات المتكاملة وهي:

3-1. التقنيات: حيث يتم بناء التحول الرقمي باستخدام منظومة من الأجهزة، وأنظمة التشغيل، ووسائط التخزين، والبرمجيات التي تعمل ضمن بيئات تقنية ومراكز معلومات تسمح باستخدام جميع الأصول بكفاءة تشغيلية غير منقطعة. كما يستلزم ضمان مستوى خدمة مناسب لأفراد المنظمة وعملائها وموردیها عبر فِرق مهنية مسؤولة عن إدارة المنظومة التقنية والبنية التحتية للشبكة سواء أكانت هذه المنظومة محلية أو سحابية.

3-2. البيانات: يفترض أن تقوم المنظمات بجهود إدارة وتحليل البيانات بشكل منتظم وفعال وذلك لتوفير معلومات وإجراءات نوعية موثوقة وكاملة مع توفير وتطوير أدوات مناسبة للتحليل الإحصائي والبحث عن البيانات والتنبؤ بالمستقبل. كما يجب متابعة البيانات بشكل مستمر لضمان استمرار تدفقها والإستفادة منها بشكل يتماشى مع أهداف المنظمة وتوقعاتها.

3-3. الموارد البشرية: تُشكل الموارد البشرية جانباً حيوياً يصعب على المنظمات تطبيق التحول الرقمي بدونه. إذ يتوجب توفير كوادر مؤهلة قادرة على استخدام البيانات وتحليلها لاتخاذ قرارات فعالة، كما يتطلب تخطيط الرؤى وتنفيذها كفاءات بشرية وخبرات علمية وعملية مع إيمان بالتغيير والتطوير.

3-4. العمليات: وهي عبارة عن مجموعة من النشاطات أو المهام المرتبة والمترابطة التي تنتج خدمة معينة أو منتج معين للمستفيدين. يجب على المنظمات إرساء بناء تقني فعال يسمح بتطوير العمليات على الصعيدين الداخلي والخارجي وذلك لضمان التطبيق الأمثل للتحول الرقمي، ويتضمن ذلك الموائمة الداخلية والخارجية في إنجازات العمليات مع وجود رقابة في إنجاز العمليات والذي يعتبر أحد المفاتيح الرئيسية في المدخلات والمخرجات للمنظمة.

ثانياً: الأداء المستدام Sustainable Performance:

1. تمهيد:

يُعد الأداء المستدام من أهم المفاهيم الحديثة في مجال الإدارة، وقد ازداد اهتمام المنظمات بالأداء المستدام نتيجة لتزايد الوعي بأهمية المحافظة على الموارد الطبيعية وتحسين ظروف الحياة للجميع. ويعكس الاهتمام المتزايد بالأداء المستدام أيضًا الرغبة في تحقيق التوازن بين الاحتياجات الاقتصادية، والاجتماعية، وحماية البيئة. وفيما يلي توضيح لمفهوم الأداء المستدام وأبعاده.

2. مفهوم الأداء المستدام:

تُعتبر استدامة المنظمات أحد المتطلبات المهمة في بيئة العمل خصوصاً بعد ظهور مفهوم التنمية المستدامة الذي فرض على المنظمات تحديات عديدة من أهمها إدماج أبعاد التنمية المستدامة في ممارسات المنظمة، مما جعل الاستدامة جزءاً من استراتيجية عملها، وذلك من أجل الحصول على الفوائد الأساسية، فاتسع بذلك مفهوم الأداء ليشمل المنظورات البيئية والاجتماعية إلى جانب الاقتصادية في ما يسمى بالأداء المستدام. بالرغم من وجود العديد من الدّراسات التي تناولت الأداء المستدام إلا أنه لا يوجد تعريف متفق عليه، وبالتالي تباينت التعاريف بتباين الباحثين، حيث عرف (Kodden,2020: 3) الأداء المستدام بأنه القدرة على ضمان تحقيق الأهداف الفردية والجماعية بشكل ثابت ومستمر. كما عرف البعض الآخر (حماده، 2020: 741) الأداء المستدام بأنه الطرق المتبعة في الأعمال التجارية للمنظمة من أجل خلق قيمة على المدى القصير والطويل مع تحقيق الأهداف الاقتصادية والبيئية والاجتماعية للمنظمة، وفي نفس السياق يشير (محمد، 2021: 850) إلى أن الأداء المستدام هو الطرق المتبعة في ممارسات المنظمة من أجل خلق قيمة في الأجلين القصير والطويل مع الأخذ بعين الاعتبار الجوانب الاقتصادية والبيئية والاجتماعية. وذهب آخرون (Baugmatner&Rauter,2017: 12) إلى تعريف الأداء المستدام على أنه الأداء الذي يعتمد على التأثيرات الاقتصادية والاجتماعية والبيئية للموارد التي تستخدمها المنظمة والمنتجات والخدمات التي تقدمها وكذلك الانبعاثات والهدر، ومدى تأثير هذه العوامل على المجتمع.

وبناءً على ما سبق يرى الباحث بأن الأداء المستدام هو الأداء الذي يعكس قدرة المنظمة على الاستخدام الأمثل لمواردها نحو تحقيق أهدافها الاقتصادية والاجتماعية والبيئية بالشكل الذي يحافظ على استمراريتها دون المساس بمقدرات الأجيال.

3. أبعاد الأداء المستدام:

أشار العديد من الباحثون (سوداوي، 2020: 155)؛ (الصرايرة وآخرون،2020: 16-17)؛ (Alsayegh *et al.*,2020: 5-7)؛ (Yusliza, *et al.*,2020: p:18) إلى أن أبعاد الأداء المستدام تقسم إلى ثلاثة أبعاد تتمثل بما يلي:

3-1. البعد الاقتصادي: يتمثل البعد الاقتصادي بالفائض الذي تحققه المنظمة من جراء تعظيم نتائجها مع تخفيض مستوى استخدام مواردها(سوداوي، 2020: 155)، فهو يتضمن التكاليف المالية والفوائد، ويعكس الربحية طويلة الأجل والاستدامة المالية للمنظمة (Alsayegh *et al.*,2020: 5)، ويعبر عن مقدار التحسن الحاصل في الجانب المالي والتسويقي، حيث يأتي التحسن المالي في صورة انخفاض تكلفة شراء مستلزمات الانتاج والخامات، وتكلفة استهلاك الطاقة، وانخفاض تكلفة معالجة النفايات والتخلص منها، وتكاليف الحوادث البيئية. في حين يأتي التحسن في الجانب التسويقي في صورة زيادة متوسط العائد على المبيعات، وزيادة متوسط الربح، ونمو الارباح، وزيادة متوسط نمو الحصة التسويقية (محمد، 2021: 852).

3-2. البعد الاجتماعي: يشير البعد الاجتماعي إلى قدرة المنظمة على تحسين الرفاهية الاجتماعية وصحة وسلامة المجتمع المحلي، والحد من المخاطر التي تهدد الناس عامة (Yusliza *et al.*,2020: 18)، ويعكس البعد الاجتماعي الكيفية وإلى أي مدى ترجمت المنظمة الأهداف الاجتماعية في الممارسة العملية، بما في ذلك ظروف العمل والصحة والسلامة (Alsayegh *et al.*,2020: 7)، بالإضافة إلى العلاقة مع العاملين. إذ يرتبط الأداء الاجتماعي بالقدرة على تحقيق التوازن بين الكفاءة الاقتصادية وإنتاجية العمل للفرد والمجتمع، من خلال الاستخدام الأمثل للموارد الطبيعية المتجددة وغير المتجددة (محمد، 2021: 853)، وذلك لتعزيز الأداء الاجتماعي المستدام، ويكون النظام مستداماً اجتماعياً إذا التزمت المنظمات بإرضاء المجتمع وتحقيق مصالحه من خلال القيام بالكثير من الأنشطة

الاجتماعية مثل: القضاء على الفقر والبطالة، وخلق فرص العمل، وحل مشكلات الصحة والتعليم والمواصلات، والعمل على تحسين الظروف المعيشية للعاملين في المنظمات وعائلاتهم والمجتمع ككل(الصرايرة وآخرون،2020: 17).

3-3. البعد البيئي: يشير البعد البيئي إلى قدرة المنظمة على خفض انبعاثات الهواء واستهلاك الطاقة، واستخدام المواد الخطرة والامتثال للمعايير البيئية (Yusliza *et al*.,2020:18)، مما يُحمل المنظمات مسؤولية الحفاظ على الموارد الطبيعية من العبث والاستهلاك غير المنظم، والحد من آثار التلوث بأشكاله ومصادره كافة، وهذا يتطلب من المنظمة تحقيق الكفاية البيئية من خلال التفسير الدقيق للأنشطة البيئية والتقدير الكفء للالتزامات البيئية، بمعنى أن تعمل المنظمة بطريقة مسؤولة تجاه حماية الكائنات الحية، والاستخدام الكفء للموارد، مع تقليل النفايات والتخلص منها، والاستخدام الملائم للطاقة، وتقليل المخاطر والخسائر والتغطية التأمينية، إضافة إلى تسويق منتجات آمنة(محمد، 2021: 851).

الفصل الثالث: الإطار العملي للدراسة

1. أداة الدّراسة:

في ضوء دراسة الأدبيات التي تضمنها الإطار النظري لهذه الدّراسة قام الباحث بتصميم استبانة وفق مقياس ليكرت الخماسي كأداة رئيسية لجمع البيانات، حيث تتألف الاستبانة من قسمين يتضمن القسم الأول متغيرات ديموغرافية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الدخل، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي)، والقسم الثاني يتضمن /32/ عبارات موزعة على محورين رئيسيين هما التحول الرقمي /20/ عبارة، وأمّا المحور الثاني هو الأداء المستدام/12/ عبارة.

2. صدق وثبات أداة الدّراسة:

تم التحقق من ثبات الاستبانة باستخدام معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) الذي يحدد مستوى قبول أداة القياس بمستوى (0.70) فأكثر، كما تم استخدام صدق المحك وهو يساوي رياضياً الجذر التربيعي لمعامل الثبات ألفا كرونباخ، وذلك كما هو موضح في الجدول(1) الآتي:

الجدول (1): نتائج اختبار معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة

المحاور	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ	صدق المحك
التقنيات	5	0.859	0.927
البيانات	5	0.729	0.860
الموارد البشرية	5	0.812	0.901
العمليات	5	0.839	0.916
الأداء الاقتصادي	4	0.786	0.886
الأداء الاجتماعي	4	0.744	0.862
الأداء البيئي	4	0.870	0.933
كامل الاستبانة	**32**	**0.959**	**0.979**

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS

يبين الجدول (1) أن قيم معامل الثبات ألفا كرونباخ لكامل الاستبانة ولكل محور من محاورها هي قيم موجبة وأعلى من القيمة المقبولة في العلوم الإدارية 70%، كما أن قيم معامل الصدق عند كل محور ولكامل الاستبانة هي قيم موجبة وأعلى من 70%، وبالتالي أداة الدّراسة تتمتع بالثبات والصدق ويمكن الوثوق بنتائجها وتعتبر قابلة للتحليل.

3. التوزيعات التكرارية لأفراد عينة الدّراسة: بينت التوزيعات التكرارية النسبية للمتغيرات الديموغرافية النتائج التالية:

1- غالبية المبحوثين هم إناث بنسبة 53.8 %، وتبلغ نسبة الذكور 46.2%.

2- غالبية المبحوثين أعمارهم تتراوح بين 30-40 سنة بنسبة 49.4%، يليهم من أعمارهم أقل من 30 سنة بنسبة 28.5%، يليهم من أعمارهم تنتمي للفئة العمرية من 41-50 سنة بنسبة 17.7%، وأدنى نسبة لمن أعمارهم 51 سنة فأكثر بنسبة 4.4%.

3- غالبية المبحوثين من حملة الإجازة الجامعية بنسبة76.6% ، يليهم حملة الماجستير بنسبة14.7%، فحملة الدكتوراه بنسبة 6%، ومن ثم حملة الدبلوم بنسبة 2.7%.

4- غالبية المبحوثين دخلهم يتراوح بين 200-300 ألف ل.س بنسبة 65.5%، يليهم من دخله يتراوح بين 301-400 ألف ل.س بنسبة 30.4%، ومن ثم من دخله 401 ألف ل.س فأكثر بنسبة 3%. وأدنى نسبة لمن دخله أقل من 200ألف ل.س بنسبة 1.1%.

5- غالبية المبحوثين خبرتهم تتراوح بين 11-15 سنة بنسبة 32.3%، يليهم من خبرته تتراوح بين 5-10 سنة بنسبة 25.3، ومن ثم من خبرته أقل من 5 سنة بنسبة 16.5%، يليهم من خبرته تتراوح 16-20 سنة بنسبة 13.3%، وأدنى نسبة لمن خبرته 21سنة فأكثر بنسبة 12.6%.

6- غالبية المبحوثين مسماه الوظيفي رئيس دائرة بنسبة 57.61%، يليهم من مسماه الوظيفي رئيس قسم بنسبة 27.18%، ومن ثم من مسماه الوظيفي مدير متابعة للإدارة بنسبة 9.78%، يليهم من مسماه الوظيفي مدير مركزي بنسبة 2.72%، ومن ثم من مسماه الوظيفي مدير إدارة بنسبة 2.17%، وأدنى نسبة لمن مسماه الوظيفي مدير عام بنسبة 0.54%.

4. اختبار الفرضيات:

4-1. اختبار الفرضيّة الأولى التي تنص على أن "مستوى التحول الرقمي في الشركة السورية للاتصالات أعلى من المتوسط".

لاختبار هذه الفرضية أجري اختبار ستيودينت لعينة واحدة one sample t_test بعد حساب مقاييس الإحصاءات الوصفية (المتوسط الحسابي Mean، الانحراف المعياري Std. Deviation)، وذلك عند كل عبارة من عبارات الاستبانة بالنسبة لمحور التحول الرقمي محل الدّراسة، ويوضح الجدول (2) الاحصاءات الوصفية ونتائج اختبار ستيودينت لعينة واحدة لمحور التحول الرقمي وعباراته، وفق الآتي:

الجدول(2): الاحصاءات الوصفية ونتائج اختبار ستودينت لعينة واحدة لمحور التحول الرقمي

95% Confidence Interval of the Difference		One-Sample Statistics								
Upper	Lower	Mean Difference	Sig. (2-taile)	df	t	Std. Error Mean	Std. Deviation	Mean	N	العبارة
1.25	1.04	1.146	0.000	183	20.744	0.055	0.69	4.15	184	تمتلك الشركة تقنيات رقمية يتم تحديثها باستمرار
1.11	0.91	1.006	0.000	183	19.660	0.051	0.64	4.01	184	تتناسب التقنيات الرقمية المستخدمة في الشركة مع الخدمات المقدمة للعملاء
1.05	0.77	0.911	0.000	183	13.062	0.070	0.88	3.91	184	تحافظ التقنيات الرقمية المستخدمة في الشركة على خصوصية العملاء
1.16	0.91	1.032	0.000	183	16.343	0.063	0.79	4.03	184	تساعد التقنيات الرقمية المستخدمة في الشركة في السرعة باتخاذ القرارات
1.26	1.03	1.146	0.000	183	19.055	0.060	0.76	4.15	184	تعزز التقنيات الرقمية المستخدمة القدرات التنافسية للشركة
0.97	0.68	0.829	0.000	183	11.349	0.073	0.92	3.83	184	تمتلك الشركة القدرة على تخزين وإدارة كمية كبيرة من البيانات بشكل يومي
0.95	0.71	0.829	0.000	183	13.441	0.062	0.78	3.83	184	تُحدد الشركة صلاحيات الوصول إلى قواعد البيانات حفاظاً على أمن البيانات
1.30	1.06	1.177	0.000	183	19.649	0.060	0.75	4.18	184	تُساعد قاعدة البيانات الشركة على إمكانية الوصول إلى المعلومات بسهولة ومعالجتها بسرعة.
1.05	0.79	0.918	0.000	183	13.662	0.067	0.84	3.92	184	تتوفر لدى الشركة إمكانية تحديث البيانات أو تعديلها أو حذفها بسهولة وفي أسرع وقت
0.72	0.35	0.538	0.000	183	5.696	0.094	1.19	3.54	184	تتوفر لدى الشركة إمكانية استخدام البيانات في تحليل الأبعاد الاقتصادية والاجتماعية والبيئية وتحسين الأداء
0.97	0.67	0.823	0.000	183	10.835	0.076	0.95	3.82	184	تمتلك الشركة كوادر بشرية متخصصة في التعامل مع التقنيات الرقمية
1.04	0.77	0.905	0.000	183	13.376	0.068	0.85	3.91	184	توجد رغبة لدى العاملين في الشركة بالتحول نحو العمليات الرقمية
1.03	0.78	0.905	0.000	183	14.144	0.064	0.80	3.91	184	تستقطب الشركة الأفراد ذوي الكفاءة والخبرة في التعامل مع التقنيات الرقمية
0.90	0.60	0.753	0.000	183	9.977	0.075	0.95	3.75	158	يطور العاملون بالشركة مهاراتهم ويعملون على تنميتها بشكل مستمر
1.06	0.83	0.949	0.000	183	16.354	0.058	0.73	3.95	184	يقدم العاملون أفكار مبدعة باستمرار للمشاكل المحتملة
1.01	0.78	0.892	0.000	183	15.601	0.057	0.72	3.89	184	تمارس الشركة مهامها وأنشطتها رقمياً
0.93	0.67	0.804	0.000	183	12.243	0.066	0.83	3.80	184	مهام وأنشطة الشركة مترابطة رقمياً
0.84	0.53	0.684	0.000	183	8.785	0.078	0.98	3.68	184	يتم تبادل المعلومات داخل الشركة وخارجها رقمياً
1.01	0.71	0.861	0.000	183	11.420	0.075	0.95	3.86	184	توفر القنوات الرقمية الاستجابة المباشرة والسريعة في خدمة عملاء الشركة
1.09	0.77	0.930	0.000	183	11.723	0.079	1.00	3.93	184	تساعد العمليات الرقمية على تقليل حدة الروتين في إجراء المعاملات بين المديريات المختلفة في الشركة
0.99	**0.81**	**0.902**	**0.000**	**183**	**20.222**	**0.45**	**0.56**	**3.90**	**184**	**التحول الرقمي**

المصدر: مخرجات SPSS

يبين الجدول (2) أعلاه أن قيم متوسطات إجابات المبحوثين حول كافة عبارات محور التحول الرقمي أعلى من متوسط المقياس البالغ/3/، بانحرافات معيارية قليلة نوعاً ما تعكس التشتت القليل في إجابات المبحوثين حول هذه العبارات باستثناء العبارة التي تنص على "تتوفر لدى الشركة إمكانية استخدام البيانات في تحليل الأبعاد الاقتصادية والاجتماعية والبيئية وتحسين الأداء" والعبارة التي تنص

على "تساعد العمليات الرقمية على تقليل حدة الروتين في إجراء المعاملات بين المديريات المختلفة في الشركة" حيث جاءت قيمة الانحراف المعياري (1.19، 1.00) على التوالي وهي كبيرة نوعاً ما مما يشير إلى تشتت كبير في إجابات المبحوثين حول هاتين العبارتين. ونجد بأن قيم متوسط الخطأ المعياري صغيرة نوعاً ما. كما يبلغ متوسط قيم التحول الرقمي 3.90 بانحراف معياري 0.56، وللحكم على جوهرية الفروقات أو ظاهريتها بين متوسط إجابات المبحوثين حول كل عبارة ومتوسط المقياس استخدم اختبار ستيودينت لعينة واحدة، حيث تبلغ قيم مستويات المعنوية لمؤشر اختبار ستيودينت (Sig. (2-tailed عند كل عبارة من عبارات المحور 0.000 أقل من مستوى المعنوية 5%، مما يشير إلى جوهرية الفروقات بين متوسط إجابات المبحوثين حول كل عبارة ومتوسط المقياس. أي أن مستوى التحول الرقمي بكافة مضامين عباراته هو أعلى من متوسط المقياس، مما يدعو للقول بأن "**مستوى التحول الرقمي في الشركة السورية للاتصالات أعلى من المتوسط**". وبمعنى آخر هناك تواجد فعّال ومستوى فوق المتوسط لمتغير التحول الرقمي في الشركة السورية للاتصالات. وهذا ما يثبت صحة الفرضية الأولى.

4-2. اختبار الفرضيّة الثانية التي تنص على أن "مستوى الأداء المستدام في الشركة السورية للاتصالات أعلى من المتوسط".

لاختبار هذه الفرضية أجري اختبار ستيودينت لعينة واحدة one sample t_test بعد حساب مقاييس الإحصاءات الوصفية (المتوسط الحسابي Mean، الانحراف المعياري Std. Deviation)، وذلك عند كل عبارة من عبارات الاستبانة بالنسبة لمحور الأداء المستدام محل الدّراسة، ويوضح الجدول (3) الاحصاءات الوصفية ونتائج اختبار ستيودينت لعينة واحدة لمحور التوجه الريادي وعباراته، وفق الآتي:

الجدول(3): الاحصاءات الوصفية ونتائج اختبار ستودينت لعينة واحدة لمحور الأداء المستدام

95% Confidence Interval of the Difference		One-Sample Statistics								
Upper	Lower	Mean Difference	Sig. (2-taile)	df	t	Std. Error Mean	Std. Deviation	Mean	N	العبارة
0.96	0.65	0.804	0.000	183	10.042	0.080	1.006	3.80	184	يعزز التحول الرقمي الميزة التنافسية للشركة
0.88	0.57	0.728	0.000	183	9.382	0.078	0.975	3.73	184	يساهم التحول الرقمي في تخفيض التكاليف التشغيلية للشركة
0.54	0.18	0.361	0.000	183	4.054	0.089	1.119	3.36	184	يعزز التحول الرقمي قدرة الشركة على تخفيض معدلات الخطر
0.80	0.50	0.652	0.000	183	8.621	0.076	0.951	3.65	184	يعزز التحول الرقمي قدرة الشركة على إدارة مواردها المالية بشكل فعال
0.75	0.41	0.576	0.000	183	6.713	0.086	1.078	3.58	184	تعمل الشركة باستمرار على رفع معدلات التوظيف لديها وفق الحاجة
0.98	0.72	0.854	0.000	183	12.970	0.066	0.828	3.85	184	تعمل الشركة باستمرار على تدريب وتعليم وتحفيز العاملين لديها
1.01	0.75	0.880	0.000	183	13.289	0.066	0.832	3.88	184	توفر الشركة باستمرار شروط الصحة والسلامة المهنية للعاملين من الأمراض وحوادث العمل
1.16	0.92	1.038	0.000	183	16.705	0.062	0.781	4.04	184	تحرص الشركة باستمرار على صحة وسلامة الزبائن من خلال إرفاق منتجاتها بمعلومات كافية
0.99	0.74	0.867	0.000	183	13.781	0.063	0.791	3.87	184	تلتزم الشركة بالقوانين البيئية ذات الصلة بالنفايات والانبعاثات والمخلفات
1.01	0.70	0.854	0.000	183	10.928	0.078	0.983	3.85	184	تعمل الشركة على استبدال المواد غير القابلة للتدوير بمواد قابلة للتدوير
1.04	0.76	0.899	0.000	183	12.397	0.072	0.911	3.90	184	تعمل الشركة على استبدال استهلاك مواد غير متجددة بمواد متجددة
0.99	0.67	0.829	0.000	183	10.248	0.081	1.017	3.83	184	تعمل الشركة على تطوير استعمال الطاقات النظيفة والاقتصاد في الطاقة
0.99	**0.73**	**0.860**	**0.000**	**183**	**12.670**	**0.068**	**0.854**	**3.86**	**184**	**الأداء المستدام**

المصدر: مخرجات SPSS

يبين الجدول (3) أعلاه أن قيم متوسطات إجابات المبحوثين حول كافة عبارات محور الأداء المستدام أعلى من متوسط المقياس البالغ/3/، بانحرافات معيارية قليلة نوعاً ما تعكس التشتت القليل في إجابات المبحوثين حول هذه العبارات باستثناء العبارة التي تنص على "يعزز التحول الرقمي الميزة التنافسية للشركة"، والعبارة التي تنص على "يعزز التحول الرقمي من قدرة الشركة على تخفيض معدلات الخطر"، وكذلك العبارة التي تنص على "تعمل الشركة باستمرار على رفع معدلات التوظيف لديها وفق الحاجة"، إضافة إلى العبارة التي تنص على "تحرص الشركة باستمرار على صحة وسلامة الزبائن من خلال إرفاق منتجاتها بمعلومات كافية"، حيث جاءت قيمة الانحراف المعياري (1.006، 1.119، 1.078، 1.017) على التوالي وهي كبيرة نوعاً ما مما يشير إلى تشتت كبير في إجابات المبحوثين حول هذه العبارات. ونجد بأن قيم متوسط الخطأ المعياري صغيرة نوعاً ما. كما يبلغ متوسط قيم متغير الأداء المستدام 3.86 بانحراف معياري0.874 مما يشير على تشتت في الإجابات حول المحور، وللحكم على جوهرية الفروقات أو ظاهريتها بين متوسط إجابات المبحوثين حول كل عبارة ومتوسط المقياس استخدم اختبار ستيودينت لعينة واحدة، حيث تبلغ قيم مستويات المعنوية لمؤشر اختبار ستيودينت Sig. (2-tailed). عند كل عبارة من عبارات المحور0.000 أقل من مستوى المعنوية 5%، مما يشير إلى جوهرية الفروقات بين متوسط إجابات المبحوثين حول كل عبارة ومتوسط المقياس. أي أن مستوى الأداء المستدام بكافة مضامين عباراته هو أعلى من متوسط المقياس، مما يدعو للقول بأن "**مستوى الأداء المستدام في الشركة السورية للاتصالات أعلى من المتوسط**". وبمعنى آخر هناك تواجد فعّال ومستوى فوق المتوسط لمتغير الأداء المستدام في الشركة السورية للاتصالات. وهذا ما يثبت صحة الفرضية الثانية.

4-3. اختبار الفرضيّة الثالثة التي تنص على أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي في الأداء المستدام في الشركة السورية للاتصالات ".

لتحديد قوة ومتانة العلاقة واتجاهاتها بين متغيرات الدّراسة، واختبار معنويتها ودلالتها الاحصائية حُسبت قيم معاملات ارتباط سبيرمان الملائمة لطبيعة البيانات الرتبية، والنتائج موضحة في الجدول (4) التالي:

الجدول(4): معامل ارتباط سبيرمان ومعنويته بين متغيري التحول الرقمي والأداء المستدام

Correlations				
			التحول الرقمي	الأداء المستدام
Spearman's rho	التحول الرقمي	Correlation Coefficient	1.000	.839**
		Sig. (2-tailed)	-	0.000
		N	184	184
	الأداء المستدام	Correlation Coefficient	.839**	1.000
		Sig. (2-tailed)	0.000	-
		N	184	184
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).				

المصدر: مخرجات SPSS

يظهر الجدول (4) أعلاه أن قيمة معامل الارتباط بين التحول الرقمي و الأداء المستدام هي 0.839 بمستوى معنوية 0.000 أقل من مستوى المعنوية 5%، فالعلاقة إيجابية وقوية ذات دلالة إحصائية بين المتغيرين. أما نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط بين هذين المتغيرين موضحة في الجداول(5)، (6)، (7) التالية:

الجدول(5): معاملا الارتباط والتحديد بين متغيري التحول الرقمي والأداء المستدام

Model Summary[b]					
Durbin-Watson	Std. Error of the Estimate	Adjusted R Square	R Square	R	Model
1.551	3.49707	0.815	0.816	.904[a]	1
a. Predictors: (Constant), التحول الرقمي					
b. Dependent Variable: الأداء المستدام					

المصدر: مخرجات SPSS

يتضح من الجدول (5) أعلاه أن معامل الارتباط R بين متغيري التحول الرقمي والأداء المستدام هو 0.904 وهو قوي جداً، كما يلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمة معامل التحديد R Square هي 0.816 أي أن ما نسبته 81.6% من التغير في الأداء المستدام فسر من خلال التحول الرقمي والباقي لم يفسر. كما يبين ذلك معامل التحديد المعدل Adjusted R Square.

الجدول (6): نتائج تحليل التباين لنموذج الانحدار الخطي البسيط بين متغيري التحول الرقمي والأداء المستدام.

ANOVAa						
Sig.	F	Mean Square	df	Sum of Squares	Model	
.000[b]	693.875	8485.743	1	8485.743	Regression	1
		12.229	156	1907.801	Residual	
			157	10393.544	Total	
a. Dependent Variable: الأداء المستدام						
b. Predictors: (Constant), التحول الرقمي						

المصدر: مخرجات SPSS

يظهر الجدول(6) أعلاه أن قيمة مؤشر اختبار فيشر F هي 693.875 بمستوى معنوية .Sig =0.000 أقل من مستوى المعنوية 5%، وبالتالي النموذج ذو جودة توفيق بمعنى أن نموذج الانحدار الخطي جيد في تمثيل العلاقة بين المتغيرين.

الجدول (7): معاملات نموذج الانحدار الخطي البسيط بين متغيري التحول الرقمي والأداء المستدام.

Coefficients[a]						
Sig.	t	Standardized Coefficients	Unstandardized Coefficients		Model	
		Beta	Std. Error	B		
0.003	-3.037		1.968	-5.976	(Constant)	1
0.000	26.342	0.904	0.025	0.657	التحول الرقمي	
a. Dependent Variable: الأداء المستدام						

المصدر: مخرجات SPSS

يبين الجدول (7) أعلاه أن قيمة الثابت (Constant) هي −5.976 بمستوى معنوية .sig 0.003 أقل من 5% فالثابت موضوعي ودال إحصائياً، كما أن قيمة الثابت(معامل الانحدار) المتعلق بالمتغير المستقل التحول الرقمي هي 0.657 بمستوى معنوية 0.000 أقل من 5%، وبالتالي الثابت دال إحصائياً بمعنى كلما زاد التحول الرقمي بمقدار وحدة واحدة كلما زاد الأداء المستدام بمقدار 0.657 درجة. مما يدعو للقول بأن: "**هناك أثر معنوي موجب للتحول الرقمي في الأداء المستدام في الشركة السورية للاتصالات**". وهذا ما يثبت صحة الفرضية الثالثة.

4-3-1. اختبار الفرضيّة الفرعية الأولى التي تنص على أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي في الأداء الاقتصادي في الشركة محل الدّراسة".

باستخدام معامل الارتباط سيبرمان لتحديد طبيعة العلاقة واختبار معنويتها جاءت النتائج كماهو موضح في الجدول (8) الآتي:

الجدول(8): معامل ارتباط سبيرمان ومعنويته بين متغيري التحول الرقمي والأداء الاقتصادي

Correlations				
الأداء الاقتصادي	التحول الرقمي			
.804**	1.000	Correlation Coefficient	التحول الرقمي	Spearman's rho
0.000		Sig. (2-tailed)		
184	184	N		
1.000	.804**	Correlation Coefficient	الأداء الاقتصادي	
	0.000	Sig. (2-tailed)		
184	184	N		
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).				

المصدر: مخرجات SPSS

يبين الجدول (8) أعلاه أن قيمة معامل الارتباط بين التحول الرقمي و الأداء الاقتصادي هي 0.804 بمستوى معنوية 0.000 أقل من مستوى المعنوية 5%، فالعلاقة إيجابية وقوية ذات دلالة إحصائية بين المتغيرين. أما نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط بين هذين المتغيرين موضحة في الجداول(9)، (10)، (11) التالية:

الجدول(9): معاملا الارتباط والتحديد بين متغيري التحول الرقمي والأداء الاقتصادي

Model Summary[b]					
Durbin-Watson	Std. Error of the Estimate	Adjusted R Square	R Square	R	Model
1.565	1.76097	0.691	0.693	.832a	1
a. Predictors: (Constant), التحول الرقمي					
b. Dependent Variable: الأداء الاقتصادي					

المصدر: مخرجات SPSS

يتضح من الجدول (9) أعلاه أن معامل الارتباط R بين متغيري التحول الرقمي والأداء الاقتصادي هو0.832 وهو قوي جداً، كما يلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمة معامل التحديد R Square هي 0.693 أي أن ما نسبته 69.3% من التغير في الأداء الاقتصادي فسر من خلال التحول الرقمي والباقي لم يفسر. كما يبين ذلك معامل التحديد المعدل Adjusted R Square.

الجدول (10): نتائج تحليل التباين لنموذج الانحدار الخطي البسيط بين متغيري التحول الرقمي والأداءالاقتصادي.

ANOVA[a]						
Sig.	F	Mean Square	df	Sum of Squares	Model	
.000[b]	351.959	1091.432	1	1091.432	Regression	1
		3.101	156	483.758	Residual	
			183	1835.190	Total	
a. Dependent Variable: الأداء الاقتصادي						
b. Predictors: (Constant), التحول الرقمي						

المصدر: مخرجات SPSS

يظهر الجدول(10) أعلاه أن قيمة مؤشر اختبار فيشر F هي 351.959 بمستوى معنوية .Sig =0.000 أقل من مستوى المعنوية 5%، وبالتالي النموذج ذو جودة توفيق بمعنى أن نموذج الانحدار الخطي جيد في تمثيل العلاقة بين المتغيرين.

الجدول (11): معاملات نموذج الانحدار الخطي البسيط بين متغيري التحول الرقمي والأداءالاقتصادي.

Coefficients[a]						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-3.860	0.991		-3.895	0.000
	التحول الرقمي	0.236	0.013	0.832	18.761	0.000
a. Dependent Variable: الأداء الاقتصادي						

المصدر: مخرجات SPSS

يبين الجدول (11) أعلاه أن قيمة الثابت (Constant) هي −3.860 بمستوى معنوية .sig 0.000 أقل من 5% فالثابت موضوعي ودال إحصائياً، كما أن قيمة الثابت(معامل الانحدار) المتعلق بالمتغير المستقل التحول الرقمي هي 0.236 بمستوى معنوية 0.000 أقل من 5%، وبالتالي الثابت دال إحصائياً بمعنى كلما زاد التحول الرقمي بمقدار وحدة واحدة كلما زاد الأداء الاقتصادي بمقدار 0.236 درجة. مما يدعو للقول بأن: "**هناك أثر معنوي موجب للتحول الرقمي في الأداء الاقتصادي في الشركة محل الدّراسة**". وهذا ما يثبت صحة الفرضية الفرعية الأولى.

4-3-2. اختبار الفرضيّة الفرعية الثانية التي تنص على أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي في الأداء الاجتماعي في الشركة محل الدّراسة".

تم حساب معامل ارتباط سبيرمان بين المتغيرين لتحديد طبيعة العلاقة، واختبار معنويتها ودلالتها الاحصائية، وكانت النتائج كما في الجدول (12) التالي:

الجدول(12): معامل ارتباط سبيرمان ومعنويته بين متغيري التحول الرقمي والأداء الاجتماعي

Correlations				
			التحول الرقمي	الأداء الاجتماعي
Spearman's rho	التحول الرقمي	Correlation Coefficient	1.000	.704**
		Sig. (2-tailed)		0.000
		N	184	184
	الأداء الاجتماعي	Correlation Coefficient	.704**	1.000
		Sig. (2-tailed)	0.000	
		N	184	184
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).				

المصدر: مخرجات SPSS

يتضح من الجدول (12) أعلاه أن قيمة معامل الارتباط بين التحول الرقمي و الأداء الاجتماعي هي 0.704 بمستوى معنوية 0.000 أقل من مستوى المعنوية 5%، فالعلاقة إيجابية وقوية ذات دلالة إحصائية بين المتغيرين. أما نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط بين هذين المتغيرين موضحة في الجداول(13)، (14)، (15) التالية:

الجدول(13): معاملا الارتباط والتحديد بين متغيري التحول الرقمي والأداء الاجتماعي

Model Summary[b]					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.764a	0.584	0.582	1.72724	1.659
a. Predictors: (Constant), التحول الرقمي					
b. Dependent Variable: الأداء الاجتماعي					

المصدر: مخرجات SPSS

يبين الجدول (13) أعلاه أن معامل الارتباط R بين متغيري التحول الرقمي والأداء الاجتماعي هو0.764 وهو قوي، كما يلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمة معامل التحديد R Square هي 0.584 أي أن ما نسبته 58.4% من التغير في الأداء الاجتماعي فسر من خلال التحول الرقمي والباقي لم يفسر. كما يبين ذلك معامل التحديد المعدل Adjusted R Square.

الجدول (14): نتائج تحليل التباين لنموذج الانحدار الخطي البسيط بين متغيري التحول الرقمي والأداءالاجتماعي.

ANOVA[a]						
Sig.	**F**	**Mean Square**	**df**	**Sum of Squares**	**Model**	
.000[b]	219.367	654.451	1	654.451	Regression	1
		2.983	156	465.404	Residual	
			183	1119.854	Total	
a. Dependent Variable: الأداء الاجتماعي b. Predictors: (Constant), التحول الرقمي						

المصدر: مخرجات SPSS

يظهر الجدول(14) أعلاه أن قيمة مؤشر اختبار فيشر F هي 219.367 بمستوى معنوية .Sig =0.000 أقل من مستوى المعنوية 5%، وبالتالي النموذج ذو جودة توفيق بمعنى أن نموذج الانحدار الخطي جيد في تمثيل العلاقة بين المتغيرين.

الجدول (15): معاملات نموذج الانحدار الخطي البسيط بين متغيري التحول الرقمي والأداءالاجتماعي.

Coefficients[a]						
Sig.	**t**	**Standardized Coefficients**	**Unstandardized Coefficients**			
		Beta	Std. Error	B	Model	
0.003	1.128		0.972	1.097	(Constant)	1
0.000	14.811	0.764	0.012	0.183	التحول الرقمي	
a. Dependent Variable: الأداء الاجتماعي						

المصدر: مخرجات SPSS

يبين الجدول (15) أعلاه أن قيمة الثابت (Constant) هي 1.097 بمستوى معنوية .sig 0.003 أقل من 5% فالثابت موضوعي ودال إحصائياً، كما أن قيمة الثابت(معامل الانحدار) المتعلق بالمتغير المستقل التحول الرقمي هي 0.183 بمستوى معنوية 0.000 أقل من 5%، وبالتالي الثابت دال إحصائياً بمعنى كلما زاد التحول الرقمي بمقدار وحدة واحدة كلما زاد الأداء الاجتماعي بمقدار 0.183 درجة. مما يدعو للقول بأن: "**هناك أثر معنوي موجب للتحول الرقمي في الأداء الاجتماعي في الشركة محل الدّراسة**". وهذا ما يثبت صحة الفرضية الفرعية الثانية.

4-3-3. اختبار الفرضيّة الفرعية الثالثة التي تنص على أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي في الأداء البيئي في الشركة محل الدّراسة".

لتحديد طبيعة العلاقة بين المتغيرين، واختبار معنويتها ودلالتها الاحصائية تم حساب معامل ارتباط سبيرمان، وكانت النتائج كما في الجدول (16) التالي:

الجدول(16): معامل ارتباط سبيرمان ومعنويته بين متغيري التحول الرقمي والأداء البيئي

Correlations				
الأداء البيئي المستدام	التحول الرقمي			
.735**	1.000	Correlation Coefficient	التحول الرقمي	Spearman's rho
0.000		Sig. (2-tailed)		
184	184	N		
1.000	.735**	Correlation Coefficient	الأداء البيئي	
	0.000	Sig. (2-tailed)		
184	184	N		
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).				

المصدر: مخرجات SPSS

يتضح من الجدول (16) أعلاه أن قيمة معامل الارتباط بين التحول الرقمي والأداء البيئي هي 0.735 بمستوى معنوية 0.000 أقل من مستوى المعنوية 5%، فالعلاقة إيجابية وقوية ذات دلالة إحصائية بين المتغيرين. أما نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط بين هذين المتغيرين موضحة في الجداول(17)، (18)، (19) التالية:

الجدول(17): معاملا الارتباط والتحديد بين متغيري التحول الرقمي والأداء البيئي

Model Summary[b]					
Durbin-Watson	Std. Error of the Estimate	Adjusted R Square	R Square	R	Model
1.721	1.67736	0.717	0.719	.848[a]	1
a. Predictors: (Constant) التحول الرقمي					
b. Dependent Variable: الأداء البيئي					

المصدر: مخرجات SPSS

يبين الجدول (17) أعلاه أن معامل الارتباط R بين متغيري التحول الرقمي والأداء البيئي هو0.848 وهو قوي جداً، كما يلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمة معامل التحديد R Square هي 0.719 أي أن ما نسبته 71.9% من التغير في الأداء البيئي فسر من خلال التحول الرقمي والباقي لم يفسر. كما يبين ذلك معامل التحديد المعدل Adjusted R Square.

الجدول (18): نتائج تحليل التباين لنموذج الانحدار الخطي البسيط بين متغيري التحول الرقمي والأداء البيئي

ANOVA[a]						
Sig.	F	Mean Square	df	Sum of Squares	Model	
.000[b]	398.855	1122.186	1	1122.186	Regression	1
		2.814	156	438.909	Residual	
			183	1561.095	Total	
a. Dependent Variable: لأداء البيئي						
b. Predictors: (Constant) التحول الرقمي						

المصدر: مخرجات SPSS

يظهر الجدول(18) أعلاه أن قيمة مؤشر اختبار فيشر F هي 398.855 بمستوى معنوية .Sig =0.000 أقل من مستوى المعنوية 5%، وبالتالي النموذج ذو جودة توفيق بمعنى أن نموذج الانحدار الخطي جيد في تمثيل العلاقة بين المتغيرين.

الجدول (19): معاملات نموذج الانحدار الخطي البسيط بين متغيري التحول الرقمي والأداءالبيئي

Coefficients[a]						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-3.212	0.944		-3.403	0.001
	التحول الرقمي	0.239	0.012	0.848	19.971	0.000
a. Dependent Variable: الأداء البيئي						

المصدر: مخرجات SPSS

يبين الجدول (19) أعلاه أن قيمة الثابت (Constant) هي −3,212 بمستوى معنوية .sig 0.001 أقل من 5% فالثابت موضوعي ودال إحصائياً، كما أن قيمة الثابت(معامل الانحدار) المتعلق بالمتغير المستقل التحول الرقمي هي 0.239 بمستوى معنوية 0.000 أقل من 5%، وبالتالي الثابت دال إحصائياً بمعنى كلما زاد التحول الرقمي بمقدار وحدة واحدة كلما زاد الأداء البيئي بمقدار 0.239 درجة. مما يدعو للقول بأن: "**هناك أثر معنوي موجب للتحول الرقمي في الأداء البيئي في الشركة محل الدّراسة**". وهذا ما يثبت صحة الفرضية الفرعية الثالثة.

5. النتائج:

من خلال الدّراسة الميدانية تم التوصل إلى النتائج التالية:

1. إنَّ مستوى التحول الرقمي بأبعاده الأربعة (التقنيات، البيانات، الموارد البشرية، العمليات) في الشركة الشركة السورية للاتصالات مرتفع، حيث تمتلك الشركة تقنيات رقمية يتم تحديثها باستمرار، وهي تحقق السرعة في اتخاذ القرارات، وتناسب الخدمات المقدمة للعملاء مع المحافظة على خصوصيتهم، كما لدى الشركة أيضاً القدرة على تخزين وإدارة كمية كبيرة من البيانات بشكل يومي، مع إمكانية تحديثها أو تعديلها أو حذفها بسهولة وبأسرع وقت. إضافة إلى ذلك تمتلك الشركة كوادر بشرية متخصصة في التعامل مع التقنيات الرقمية لديهم الرغبة بالتحول نحو العمليات الرقمية ويسعون إلى تطوير مهاراتهم. وهذه النتيجة تتفق مع دراسة (ناصر، سهام، 2023).

2. يتوفر الأداء المستدام بأبعاده الثلاثة (البعد الاقتصادي، البعد الاجتماعي، البعد البيئي) في الشركة الشركة السورية للاتصالات بدرجة جيدة نوعاً ما، حيث يعزز التحول الرقمي الميزة التنافسية للشركة، ويساهم في تخفيض التكاليف التشغيلية ومعدلات الخطر، ويزيد من قدرة الشركة على إدارة مواردها المالية بشكل فعال، إضافة إلى ذلك تعمل الشركة باستمرار على رفع معدلات التوظيف، وتدريب وتعليم وتحفيز العاملين لديها مع توفير شروط الصحة والسلامة المهنية للعاملين من الأمراض وحوادث العمل، كما تلتزم الشركة بالقوانين البيئية ذات الصلة بالنفايات والانبعاثات والمخلفات، وتسعى إلى استبدال استهلاك مواد غير متجددة بمواد متجددة مع تطوير استعمال الطاقات النظيفة والاقتصاد في الطاقة.

3. يوجد أثر معنوي موجب للتحول الرقمي على الأداء المستدام في الشركة السورية للاتصالات محل الدّراسة، حيث تبين وجود أثر معنوي موجب للتحول الرقمي على الأداء المستدام بأبعاده الثلاثة (البعد الاقتصادي، والبعد الاجتماعي، والبعد البيئي)، وهذه النتيجة تتفق مع كل من دراسة (Alathamneh *et al.*, 2023); (Latif *et al.*, 2023)، (القطان وآخرون،2023)، كما أن هذه النتيجة اتفقت مع دراسة (Li, 2022) من حيث أن التحول الرقمي يعزز الأداء الاقتصادي فقط بمعدل متسارع لكن اختلفت مع هذه الدّراسة من حيث وجود علاقة عكسية مع الأداء البيئي.

6. التوصيات:

في ضوء النتائج التي تم التوصل إليها فإن الدراسة الحالية توصي بمايلي:

1. ضرورة تبني وتطبيق آليات واستراتيجيات التحول الرقمي لدى الجهات العامة لتحسين مستوى الأداء المستدام مع مواكبة التطورات التكنولوجية والتقنية المتعلقة بالرقمنة والتحول الرقمي.
2. نشر ثقافة التحول الرقمي ببعديها، الأول المادي وهو التقنيات المختلفة، والبعد الآخر الأخلاقي وهو الالتزام بأخلاقيات التعامل مع هذه التقنيات من المحافظة عليها واحترام الملكية الفكرية.
3. وضع آليات الرقابة والمتابعة لنظم المعلومات والشبكات والأجهزة، بما يحد من السرقات أو السطو الإلكتروني، وانتهاكات خصوصية المعلومات في التحول الرقمي.
4. استقطاب وجذب الموارد البشرية المختصة في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتطوير البرمجيات بكفاءة عالية، للاستفادة من خبراتهم ونقلها إلى باقي العاملين في الشركة من أجل تطوير قدراتهم وخبراتهم.
5. تحفيز الابتكار والإبداع من أجل الارتقاء بالعنصر البشري الذي يعتبر من الركائز الرئيسية للارتقاء بالأداء المستدام.
6. إعادة النظر في التشريعات والقوانين واللوائح الناظمة لعمل الجهات العامة وتطويرها، بحيث تسمح بسهولة التحول الرقمي، وتلبي متطلبات التكيف معها، بما يتفق مع التجديدات التي يتطلبها مجتمع المعرفة.

معلومات التمويل :

هذا البحث ممول من جامعة دمشق وفق رقم التمويل (501100020595).

المراجع:

المراجع العربية:

1. الصرن، رعد.(2017). تحليل واقع الاستدامة البيئية في شركات الاتصالات: دراسة حالة شركة سيريتيل. مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، مج:33، ع:2، ص ص:127-153.

2. حسن، حامد.(2020). ما التحول الرقمي؟ اكتشاف الحقيقة وراء هذه الكلمة الطنانة، مجلة عالم التكنولوجيا، القاهرة، مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار بمجلس الوزراء المصري، مج:1، ع:1، ص:14.

3. حماد، محمد محمد. (2020). دور التحول الرقمى في تطوير أداء العاملين دراسة ميدانية على الشركة المصرية لتجارة الأدوية. المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية، كلية الاقتصاد، جامعة مدينة السادات، مصر، مج:7، ع:2، ص ص: 465-486.

4. حماده، حسام.(2020). دور إدارة الموارد البشرية الالكترونية فى تحسين الأداء المستدام للمنظمة: بالتطبيق على شركة ميناء القاهرة الجوي. مجلة البحوث المالية والتجارية، جامعة بور سعيد، مج:21، ع:4، ص:741.

5. راهب، سناء؛ شابي، حليمة.(2023). أثر التحول الرقمي على الأداء الوظيفي للعاملين في البنوك التجارية الجزائرية: دراسة حالة البنوك التجارية لولاية الطارف، مجلة الاقتصاد الصناعي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة باتنة1، الجزائر، مج:13، ع:1، ص ص: 689-710.

6. زاهر، تيسير.(2022). دور التحول الرقمي في أداء منظمات الأعمال لتحقيق التنمية المستدامة: بحث مقدم إلى المؤتمر العلمي الدولي الخامس بعنوان إدارة الأعمال وتحديات التحول إلى المجتمع الرقمي. مجلة العلوم الإدارية العراقية، اربيل، العراق، مج:4، ع:2، ص ص: 1-24.

7. سلايمي، جميلة؛ بوشي، يوسف. (2019). التحول الرقمي بين الضرورة والمخاطر. مجلة العلوم القانونية والسياسية،جامعة الوادي، الجزائر، مج:10، ع: 2، ص ص 944-967.

8. سوداوي، أمل.(2020). تأثير التشارك المعرفي في الأداء المستدام: دراسة تطبيقية في الشركة العامة للأسمدة الجنوبية. مجلة العلوم الاقتصادية، جامعة البصرة، مج:15، ع:57، ص:155.

9. شديد، مصطفى.(2021). تأثير التحول الرقمي على مستوى أداء الخدمة المقدمة بالتطبيق على موظفي الإدارة العامة للمرور بمحافظة القاهرة. مجلة كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، جامعة القاهرة، مج:22، ع:4، ص ص: 193-226.

10. الصرايرة، وائل؛ الشورة، عبد الله؛ الكساسبة، محمد .(2020).الدور الوسيط للرشاقة الاستراتيجية في العلاقة بين الإنتاج الرشيق والأداء المستدام. مجلة رؤى اقتصادية، جامعة الوادي، الجزائر، مج:11، ع:1، ص ص:12-29.

11. عبد الرحمان، ياسر.(2019).إدارة الموارد البشرية وتحديات التحول الرقمي في منظمات الأعمال، مجلة البحوث الادارية والاقتصادية، الجزائر، مج:3، ع:1، ص:14.

12. علام، وليد كامل.(2021). التحول الرقمى وتأثيره على تعزيز الميزة التنافسية للخدمات المصرفية من وجهة نظر مسؤولي خدمة العملاء: دراسة ميدانية بالتطبيق على قطاع البنوك بجنوب الصعيد. المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، جامعة عين شمس، مصر، مج:52، ع:1، ص ص:159-220.

13. القطان، محمد؛ الكرداوي، مصطفى؛ الحريري، بسمة.(2023). دور التحول الرقمي في تحقيق الأداء المصرفي المستدام: دراسة ميدانية على القطاع المصرفي المصري .مجلة البحوث المالية والتجارية، مج:24، ع:4، ص ص: 1-45.

14. مبارز، أسامة؛ محمد، رغدة. (2023). دور التحول الرقمي في تحسين التنمية المستدامة باستخدام الأساليب الحديثة للمحاسبة الإدارية: دراسة تطبيقية على الجامعات الخاصة في مصر. المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية، كلية التجارة، جامعة دمياط، مصر، مج:4، ع:2، ص ص: 1101-1182.

15. محمد، أسماء.(2021).التسويق المستدام كمتغير وسيط في العلاقة بين ممارسات إدارة سلسلة التوريد المستدامة والأداء المستدام لشركات صناعة المواد الغذائية.المجلة العلمية للدراسات المالية والتجارية، جامعة دمياط، مج:2، ع:2، ص:850.

16. ناصر، قرقط؛ سهام، لعشب.(2023). التحول الرقمي وأثره على أداء الموارد البشرية: دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر. مجلة الاقتصاد والبيئة، الجزائر، مج:6، ع:1، ص: 240.

17. أوابك.(2021). دور التحول الرقمي في تحسين أداء صناعة التكرير والبتروكيماويات. الأمانة العامة لمنظمة الأقطار العربية المصدرة للبترول، الكويت، ص ص: 1-100.

المراجع الأجنبية:

1. Alathamneh, F., & Al-Hawary, S. (2023). Impact of digital transformation on sustainable performance. International Journal of Data and Network Science, 7(2), 911-920.
2. Alsayegh, M. F., Abdul Rahman, R., & Homayoun, S. (2020). Corporate economic, environmental, and social sustainability performance transformation through ESG disclosure. Sustainability, 12(9), 3910.
3. Baumgartner, Rupert & Rauter, Romana. (2017). Strategic perspectives of corporate sustainability management to develop a sustainable organization. Journal of Cleaner Production,vol (140),part(1), p:12.
4. Collin, J., Hiekkanen, K., Korhonen, J. J., Halén, M., Itälä, T., & Helenius, M. (2015). IT leadership in transition-The impact of digitalization on Finnish organizations. Aalto University publication series, Science+ Technology ,7,1-121.
5. Kodden, B. (2020). The art of sustainable performance: A model for recruiting, selection, and professional development . Springer Nature, Cham, Switzerland,p:3.
6. Latif, B., Ong, T. S., Said, R. M., Muhammad, H., & Hanan, A. (2023). Digital Transformation and Sustainable Performance: The Role of Management Control System. International Journal of Academic Research in Accounting Finance and Management Sciences, 13(2), 447–461.
7. Li, L. (2022). Digital transformation and sustainable performance: The moderating role of market turbulence. Industrial Marketing Management, 104, 28-37.
8. Tratkowska, K. (2019). Digital transformation: theoretical backgrounds of digital change. Management Sciences. Nauki o Zarządzaniu, 24(4), 32-37.
9. Wade, M. (2015). Digital business transformation: a conceptual framework. Global Center for Digital Business Transformation, 15, 1-15.
10. Yusliza, M. Y., Yong, J. Y., Tanveer, M. I., Ramayah, T., Faezah, J. N., & Muhammad, Z. (2020). A structural model of the impact of green intellectual capital on sustainable performance. Journal of Cleaner Production, 249, 119334.
11. Al-Sarna, Raad. (2017). Analysis of the reality of environmental sustainability in telecommunications companies: A case study of Syriatel Company. Damascus University Journal of Economic and Legal Sciences, Vol. 33, No. 2, pp. 127-153.