



أمانة منطقة الرياض
RIYADH REGION MUNICIPALITY



Final Project 1

Code: MGM 496-PMG496

Project Template

Faculty of Management
Midocean University

أثر التحول الرقمي على كفاءة العمليات الإدارية
(وكالة التحول الرقمي-أمانة منطقة الرياض)
(الرياض-المملكة العربية السعودية)

أسم الطالب

عبدالله بن يحيى علي العبدلي

مشروع تخرج- ١

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د.

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

٢٢ أكتوبر ٢٠٢٥- الفصل الدراسي الثالث

جدول المحتويات

١. الملخص

٢. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

٣. الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة

٤. الفصل الثالث: منهجية البحث

٥. الفصل الرابع: تحليل النتائج ومناقشتها

٦. الفصل الخامس: النتائج والتوصيات

٧. قائمة المراجع

٨. الملحق (الاستبانة)

١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

١. المقدمة:

شهد العالم خلال السنوات الأخيرة قفزة كبيرة في المجال الرقمي، غيرت بشكل جذري من طريقة عمل المؤسسات وإدارتها للعمليات الإدارية. فقد أصبح التحول الرقمي أحد العوامل الأساسية التي تساهم في رفع الكفاءة التشغيلية وتحسين جودة الخدمات المقدمة. ومع دخول تقنيات حديثة مثل الأنظمة الإلكترونية، والذكاء الاصطناعي، والتحليلات الرقمية إلى بيئات العمل، بات من الضروري على المؤسسات مواكبة هذا التغيير لتحديث إجراءاتها وتحقيق التميز في أدائها المؤسسي.

يشير التحول الرقمي إلى دمج التكنولوجيا الرقمية في جميع مجالات العمل، مما يؤدي إلى تغييرات جوهرية في أساليب الإدارة والعمليات الداخلية. ولم يعد هذا التحول خياراً إضافياً، بل أصبح ضرورة استراتيجية تساهم في تحسين الكفاءة، وتوفير الوقت والجهد، وخفض التكاليف، إلى جانب دعم اتخاذ قرارات أكثر دقة وفعالية.

وتُعد كفاءة العمليات الإدارية من المؤشرات المهمة لقياس أداء المؤسسات، إذ تعكس مدى قدرتها على استثمار الموارد البشرية والمادية لتحقيق الأهداف بأقل جهد وتكلفة ممكنة. ومع تطبيق أدوات التحول الرقمي، من المتوقع أن تتحسن هذه الكفاءة من خلال أتمتة الإجراءات، وتيسير تدفق المعلومات، وتعزيز التواصل الداخلي بين مختلف الإدارات.

ومن هذا المنطلق، يهدف هذا البحث إلى دراسة أثر التحول الرقمي على كفاءة العمليات الإدارية في [يحدد اسم الجهة لاحقاً]، خاصةً في ظل توجه معظم المؤسسات نحو الرقمنة لتعزيز الأداء المؤسسي. كما يسعى إلى تقييم مستوى تطبيق التحول الرقمي في المؤسسة، وقياس انعكاسه على سرعة ودقة وكفاءة الإجراءات الإدارية، بالإضافة إلى تحليل أبرز التحديات التي قد تواجه هذا التحول.

١،٢ . مشكلة الدراسة

رغم الجهود الكبيرة التي تبذلها المؤسسات في تبني التحول الرقمي، إلا أن تأثير هذا التحول على كفاءة العمليات الإدارية لا يزال متبايناً من مؤسسة إلى أخرى. فقد استطاعت بعض الجهات تحقيق تحسّن ملموس في الأداء وتقليل معدلات الأخطاء الإدارية، في حين واجهت مؤسسات أخرى صعوبات في التطبيق، تمثلت في ضعف البنية التحتية التقنية أو نقص الكوادر المؤهلة للتعامل مع الأدوات الرقمية.

وانطلاقاً من هذا التفاوت، تتبلور مشكلة البحث في السؤال المحوري التالي:

ما مدى تأثير التحول الرقمي على كفاءة العمليات الإدارية في [وكالة التحول الرقمي – أمانة منطقة الرياض]؟

١،٣ . أهمية البحث

أولاً: الأهمية النظرية

تتبع الأهمية النظرية للدراسة من مساهمتها في إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بالتحول الرقمي وعلاقته بكفاءة الأداء الإداري، حيث تقدم رؤية تحليلية حديثة حول سبل توظيف التقنيات الرقمية في تحسين الكفاءة المؤسسية، وتسد فجوة بحثية قائمة، خاصة في سياق المؤسسات المحلية.

ثانياً: الأهمية التطبيقية

تتجلى الأهمية التطبيقية في إمكانية الاستفادة من نتائج البحث كمصدر لتقديم حلول عملية قابلة للتطبيق، تساعد المؤسسات على تطوير بنيتها الرقمية وتحسين كفاءتها التشغيلية. كما يوفر البحث أداة إرشادية لصناع القرار في تحديد الأولويات التقنية وتعزيز الاستثمار في الموارد الرقمية والبشرية لتحقيق الأداء الأمثل.

١،٤ : أسئلة البحث

ما أثر تطبيق التحول الرقمي على كفاءة العمليات الإدارية في وكالة التحول الرقمي والمدن الذكية؟

كيف يساهم التحول الرقمي في تسريع الإجراءات وتحسين جودة الخدمات؟

ما التحديات التي تواجه تطبيق التحول الرقمي داخل الوكالة؟

ما مدى تأثير البنية التحتية التقنية والمهارات الرقمية للموظفين في رفع الكفاءة الإدارية؟

أولاً: أهداف البحث

تحليل العلاقة بين مستوى التحول الرقمي وكفاءة العمليات الإدارية.
تحديد أبرز التحديات التي تواجه تنفيذ التحول الرقمي في الوكالة.
تقديم توصيات عملية لتحسين الأداء الإداري باستخدام الأدوات الرقمية.
قياس الأثر الإيجابي للتحول الرقمي على سرعة ودقة الإنجاز الإداري.

ثانياً: فرضيات البحث

هناك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين مستوى تطبيق التحول الرقمي وكفاءة العمليات الإدارية.
التحول الرقمي يسهم في تقليل الأخطاء الإدارية وتحسين سرعة الإنجاز.
ضعف المهارات الرقمية يشكل أحد العوائق أمام رفع الكفاءة الإدارية.

ثالثاً: نموذج البحث

يتكوّن النموذج المفاهيمي للبحث من متغيرين رئيسيين:
المتغير المستقل: التحول الرقمي. (Digital Transformation)
المتغير التابع: كفاءة العمليات الإدارية. (Administrative Efficiency)

العلاقة المفترضة:

كلما ارتفع مستوى التحول الرقمي في الوكالة، ارتفع مستوى كفاءة العمليات الإدارية.

مكان التطبيق:

تم تطبيق الدراسة في وكالة التحول الرقمي والمدن الذكية التابعة لأمانة منطقة الرياض، باعتبارها نموذجاً متقدماً في تنفيذ المشاريع الرقمية الحكومية

منهجية البحث:

اعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي، نظرًا لملاءمته لدراسة العلاقة بين المتغيرات وتحليلها ميدانيًا. تم جمع البيانات باستخدام أداة الاستبانة الموجهة لموظفي الوكالة، وتم تحليلها إحصائيًا باستخدام برنامج SPSS لحساب المتوسطات ومعامل الارتباط بيرسون واختبار الفرضيات.

١,٥ المخطط المقترح للمشروع مخطط الدراسة المقترح:

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

- المقدمة
- مشكلة البحث
- الأهداف والفرضيات
- أهمية البحث

الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة

الفصل الثالث: منهجية البحث

الفصل الرابع: تحليل النتائج ومناقشتها

الفصل الخامس: النتائج والتوصيات

الملاحق: أداة الاستبانة – قائمة المراجع

قائمة المراجع

١. الشمري، إ. (٢٠٢٣). التحول الرقمي وجودة الخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية. المجلة الدولية لعلوم الحاسب المتقدمة. -101 Paper_Volume14No5/Downloads/thesai.org/https://thesai.org/Downloads/Volume14No5/Paper_101-Digital_Transformation_and_the_Quality.pdf
٢. العتيبي، س. (٢٠٢١). الأنظمة الإلكترونية ودورها في تحسين كفاءة الأداء الإداري في الجهات الحكومية. مجلة الإدارة الحكومية. Kane, G., Phillips, A., Copulsky, J., & Andrus, G. (2020). The technology fallacy: People are the real key to digital transformation. MIT Press <https://mitpress.mit.edu/9780262039680>

٣. Al-Ayed, S., Al-Tit, A., & Alashjaee, A. (2023). The effect of digital transformation on organizational performance by a mediating role of digital innovation. *Migration Letters*, 20(7), 380–394
<https://migrationletters.com/index.php/ml/article/view/4313>
٤. Verhoef, P., et al. (2021). Digital transformation: A multidisciplinary perspective. *Journal of Business Research*
<https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.09.022>
٥. Westerman, G. (2021). Leading digital: Turning technology into business transformation. *MIT Sloan Review*
[/https://sloanreview.mit.edu/books/leading-digital](https://sloanreview.mit.edu/books/leading-digital)
٦. Digital Government Authority. (2024). Digital transformation strategies across Saudi Arabia (Version 1.0)
<https://dga.gov.sa/sites/default/files/2024-10/Digital%20Transformation%20Strategies%20Across%20Saudi%20Arabia%20V1.0.pdf>
٧. Ministry of Communications and Information Technology. (2023). Digital government transformation report
<https://www.mcit.gov.sa/en/reports>
٨. Al-Mamary, Y. H. (2025). Exploring key factors and their impact on government success: Digital transformation in Saudi public sector. *Future Business Journal*
<https://fbj.springeropen.com/articles/10.1186/s43093-025-00621-8>
٩. AlHogail, A. (2022). Improving cybersecurity maturity in digital government. *Saudi Journal of Information Security*
https://sjis.journals.ekb.eg/article_270705.html
١٠. Alghamdi, R. (٢٠٢٢). تحديات التحول الرقمي في المنظمات الحكومية السعودية. *مجلة بحوث الإدارة*.
<https://www.macrothink.org/journal/index.php/jmr/article/view/20877>
١١. United Nations. (2024). UN e-government development index report: Saudi Arabia
<https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2024>
١٢. Saudi Data and AI Authority & MCIT. (2023). National strategy for digital transformation
<https://sdaia.gov.sa>
١٣. OECD. (2024). Digital government review: Enhancing public service efficiency
<https://doi.org/10.1787/digital-gov-2024>
١٤. تمت الاستعانة بمنصة ChatGPT (نموذج GPT-5 من OpenAI) في التدقيق اللغوي ودعم إعداد وصياغة أسئلة الاستبانة دون أي تدخل في النتائج أو التحليل العلمي للبيانات.