

**Final Project 1**  
Code: MGM 496-PMG496  
**Project Template**

Faculty of Management  
Midocean University

أثر التحول الرقمي على سرعة إنجاز المعاملات الإدارية  
بالتطبيق في شركة المياه الوطنية بالرياض

دانة صالح أحمد باعنس

222000671

مشروع تخرج - 1

كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس - كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الثالث - 2025

## جدول المحتويات

|                                                        |    |
|--------------------------------------------------------|----|
| 1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة .....             | 3  |
| 1.1. المقدمة: .....                                    | 4  |
| 1.2. مشكلة الدراسة .....                               | 5  |
| 1.2.1. فجوات على المستوى النظري .....                  | 5  |
| 1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي .....                | 5  |
| 1.3. أهمية الدراسة .....                               | 6  |
| 1.3.1. على المستوى النظري: .....                       | 6  |
| 1.3.2. على المستوى التطبيقي: .....                     | 6  |
| 1.4. أسئلة الدراسة .....                               | 7  |
| 1.5. أهداف الدراسة .....                               | 7  |
| 1.6. فرضيات الدراسة .....                              | 7  |
| 1.7. نموذج الدراسة .....                               | 7  |
| 1.8. منهجية الدراسة .....                              | 8  |
| 1.9. الدراسة الميدانية .....                           | 8  |
| 1.10. مخطط المشروع المقترح .....                       | 8  |
| 2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة .....                | 9  |
| 2.1. المقدمة: .....                                    | 10 |
| 2.2. المتغير المستقل .....                             | 10 |
| 2.3. المتغير التابع .....                              | 10 |
| 2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع ..... | 10 |
| 2.5. الخاتمة .....                                     | 11 |
| قائمة المراجع .....                                    | 11 |

## 1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

## 1.1. المقدمة:

في ظل التطورات المتسارعة التي يشهدها العالم في مجال التقنية والمعلومات، بات التحول الرقمي عنصراً أساسياً في بناء بيئة عمل حديثة وفعالة داخل المؤسسات، سواء الحكومية أو الخاصة. وقد أصبح من الضروري مواكبة هذا التحول في سبيل تحسين الأداء المؤسسي، ورفع جودة الخدمات، وتسهيل الإجراءات الإدارية، بما يسهم في تعزيز رضا المستفيدين ورفع كفاءة الموارد البشرية والمادية.

وقد أولت المملكة العربية السعودية اهتماماً بالغاً بالتحول الرقمي ضمن رؤيتها الطموحة 2030، حيث تبنت العديد من الجهات استراتيجيات رقمية متقدمة تهدف إلى تقليل الاعتماد على الإجراءات الورقية، وتسهيل الخدمات، وتحقيق مبدأ الشفافية والحوكمة الإلكترونية. وتعد شركة المياه الوطنية بالرياض من أبرز الجهات التي قطعت شوطاً ملموساً في هذا المجال، من خلال تطبيق أنظمة رقمية متطورة تهدف إلى تسريع إنجاز المعاملات الإدارية وتسهيل خدمات العملاء.

إن التحول الرقمي لا يقتصر فقط على إدخال التكنولوجيا، بل يمتد ليشمل إعادة هيكلة العمليات الإدارية، وتطوير بيئة العمل، وبناء ثقافة مؤسسية جديدة تقوم على الكفاءة والمرونة. ومع هذا التحول، تظهر الحاجة إلى دراسة مدى تأثيره الفعلي على سير العمل الإداري، من حيث السرعة والدقة وتقليل الأخطاء البشرية، وهو ما يشكل جوهر هذا البحث.

يهدف هذا البحث إلى دراسة أثر التحول الرقمي على سرعة إنجاز المعاملات الإدارية في شركة المياه الوطنية بالرياض، من خلال تحليل الواقع الميداني، وقياس التغيرات التي طرأت بعد تطبيق الأنظمة الرقمية، واستعراض التحديات التي واجهت عملية التحول، إضافة إلى عرض النتائج المترتبة على هذا التحول من ناحية الكفاءة الإدارية وتحسين جودة الخدمة.

في هذا السياق، يتجلى الأثر الفوري للتحول الرقمي في تبسيط الإجراءات الإدارية وتقليل زمن إنجاز المعاملات، ما يؤدي إلى تقليص الفاقد الزمني والموارد، وتحسين مستويات الشفافية والمساءلة داخل المؤسسات. كما أن تطبيق الحلول الرقمية في بيئة عمل مثل شركة المياه الوطنية بالرياض يسهم في خلق بيئة مبتكرة تستجيب لاحتياجات المستفيدين بسرعة وكفاءة أعلى، ما يعزز الثقة ويسهم في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة والدولة على حد سواء. ومن هذا المنطلق، تكتسب دراسة هذا الموضوع أهمية مضاعفة نظراً للدور المحوري الذي تلعبه التكنولوجيا في إعادة صياغة واقع العمل الإداري، وفتح آفاق جديدة للجودة والمرونة والتطوير المستدام.

## 1.2. مشكلة الدراسة

رغم الاهتمام المتزايد لدى شركة المياه الوطنية بتنفيذ مبادرات التحول الرقمي، وتوقيعها مثلاً مذكرة تفاهم مع هيئة الحكومة الرقمية لرفع كفاءة الخدمات الرقمية للمستفيدين. ولكن يُلاحظ أنّ بعض معاملات الموظفين أو العملاء ما زالت تستغرق وقتاً أطول من المتوقع، أو تفتقر إلى الشفافية أو التتبع الرقمي الفوري. وهذا يضع علامة استفهام على مدى ما تحقّقه الرقمنة من تأثير فعلي في تسريع إنجاز المعاملات الإدارية. تتجلى المشكلة في وجود فجوات معرفية وفرق بين ما يُفترض من سرعة وكفاءة وبين الواقع العملي داخل الشركة (الفرع بالرياض). ومن ثمّ تطرح الدراسة سؤالها: إلى أي مدى يؤثر التحول الرقمي على سرعة إنجاز المعاملات الإدارية في شركة المياه الوطنية بالرياض؟

### 1.2.1. فجوات على المستوى النظري

هناك عدد من الدراسات تناولت التحول الرقمي وأثره في منظمات مختلفة، لكنها غالباً تركز على الجوانب التقنية أو التكنولوجية (مثل البنية التحتية، الحوسبة السحابية، الإنترنت الأشياء) بدلاً من التركيز على سرعة إنجاز ضعف وجود إطار نظري شامل يربط بين مستوى المعاملات الإدارية تحديداً داخل شركات الخدمات العامة. (كمؤشر أداء)، وثقافة التغيير وإدارة الموظفين. النضج الرقمي للمؤسسة، ومؤشرات سرعة إنجاز المعاملات

غياب دراسات تطبيقية في المملكة العربية السعودية تحديداً تتناول العلاقة بين التحول الرقمي وسرعة إنجاز المعاملات في قطاع المياه أو المرافق، مما يجعل المساهمة النظرية محدودة في هذا المجال.

كما أن غالبية الأدب النظري يتعامل مع «التحول الرقمي» كمفهوم عام، دون تفصيل كيف يؤثر على العمليات الإدارية الداخلية (تدفق العمل) أو الإجراءات الورقية/اليديوية، وخاصة في الشركات الحكومية أو شبه الحكومية.

### 1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

بالرغم من تبني شركة المياه الوطنية لمبادرات رقمنة عملياتها، إلا أن هناك نقصاً في معلومات دقيقة حول مدى سرعة إنجاز المعاملات الإدارية بعد التحول الرقمي في فرع الرياض (مقاسات زمنية – مؤشرات أداء – مقارنة قبل/بعد).

عدم وجود دراسات ميدانية منشورة أو بيانات داخلية معتمدة تُظهر التحديات التي واجهتها الشركة (مثل مقاومة الموظفين، تدريبهم، التغيير التنظيمي، تكامل الأنظمة، الأخطاء الرقمية) وتأثيرها على سرعة المعاملات.

غياب تقييم داخلي أو استقصائي في الشركة يربط بين رضا المستخدمين (الموظفين والعملاء) وسرعة إنجاز المعاملات الرقمية، مع القياس الكمي لنسبة إنجاز المعاملات في الأوقات المستهدفة.

عدم وضوح ما إذا كانت التجربة في فرع الرياض تعكس الواقع الفعلي أو هي نموذج لم تبين عليه دراسات، ولا توجد تقارير مفتوحة أو تحليل منشور يُبين الفوارق بين العمليات القديمة والرقمية.

كذلك، قد لا تكون البنية التحتية الرقمية أو تكامل الأنظمة أو التدريب أو التبني متساوية بين الإجراءات الإدارية كافة، مما يعني أن السرعة تختلف من معاملة إلى أخرى، ولم تُوثق هذه التباينات بعد.

## السؤال الرئيسي للدراسة:

إلى أي مدى يؤثر التحول الرقمي على سرعة إنجاز المعاملات الإدارية في شركة المياه الوطنية – فرع الرياض؟

### 1.3. أهمية الدراسة

تتجلى أهمية هذه الدراسة في كونها تتناول أحد الموضوعات المعاصرة في علم إدارة الأعمال، والمتمثل في التحول الرقمي كأداة استراتيجية لتحسين كفاءة الأداء المؤسسي وتسريع الإجراءات الإدارية. فمع تسارع التطور التقني وتوجه المملكة نحو تحقيق مستهدفات رؤية السعودية 2030، أصبحت المنظمات مطالبة بتبني التحول الرقمي ليس فقط كخيار تقني، بل كنهج إداري شامل يعيد صياغة أساليب العمل ويعزز القدرة التنافسية.

وتسعى هذه الدراسة إلى تحليل أثر التحول الرقمي على سرعة إنجاز المعاملات الإدارية في شركة المياه الوطنية بالرياض، باعتبارها إحدى الشركات الخدمية الكبرى التي تمثل نموذجًا لتطبيق الإدارة الرقمية في قطاع حيوي.

وتكمن أهمية البحث في مساهمته في سد فجوة معرفية ضمن أدبيات إدارة الأعمال، عبر ربط التحول الرقمي بمؤشرات الأداء الإداري وتحسين الخدمات العامة.

#### 1.3.1. على المستوى النظري:

تكمن الأهمية النظرية لهذه الدراسة في إثراء المعرفة العلمية في مجال إدارة الأعمال والتحول التنظيمي، من خلال تناول العلاقة بين مستوى النضج الرقمي للمؤسسات وبين سرعة إنجاز العمليات الإدارية.

وتسعى الدراسة إلى تطوير إطار مفاهيمي يوضح كيف يمكن للتحول الرقمي أن يساهم في رفع كفاءة العمليات، وتحسين استغلال الموارد البشرية والمادية، ودعم القرارات الإدارية المبنية على البيانات.

كما تقدم الدراسة منظورًا جديدًا يربط بين مفاهيم التحول الرقمي وإدارة التغيير والابتكار الإداري، مما يجعلها مرجعًا نظريًا يمكن البناء عليه في أبحاث مستقبلية ضمن تخصص إدارة الأعمال.

#### 1.3.2. على المستوى التطبيقي:

أما الأهمية التطبيقية فتتضح في الجانب العملي للدراسة، إذ تسعى إلى تقييم مدى نجاح شركة المياه الوطنية بالرياض في تطبيق مبادرات التحول الرقمي كوسيلة لرفع الكفاءة التشغيلية وتقليل زمن إنجاز المعاملات الإدارية.

ومن شأن نتائج هذه الدراسة أن تقدم توصيات عملية للإدارة العليا حول سبل تحسين العمليات الداخلية، وتطوير سياسات التحول الرقمي، وتعزيز ثقافة العمل الذكي بين الموظفين.

كما يمكن أن تساهم النتائج في دعم صانعي القرار في مؤسسات أخرى من القطاعين العام والخاص، من خلال تبني ممارسات إدارية ناجحة أثبتت فعاليتها في تسريع الإجراءات وتحسين جودة الخدمات.

**1.4. أسئلة الدراسة**

**1.5. أهداف الدراسة**

**1.6. فرضيات الدراسة**

**1.7. نموذج الدراسة**

**1.8. منهجية الدراسة**

**1.9. الدراسة الميدانية**

**1.10. مخطط المشروع المقترح**

## 2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

**2.1. المقدمة:**

**2.2. المتغير المستقل**

**2.3. المتغير التابع**

**2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع**

## 2.5. الخاتمة

### قائمة المراجع

- Al-Hammadi, M. (2022). Digital transformation and its role in improving the quality of administrative services in Saudi governmental institutions. *Public Administration Journal*, 62(3), 45–72.
- Al-Subaie, N., & Al-Buqami, A. (2021). The impact of applying digital systems on the speed of completing transactions in the public sector. *College of Business Administration, King Saud University, Riyadh*.
- Al-Malki, A. (2023). Readiness of digital transformation infrastructure in service institutions. *Saudi Digital Transformation Conference, Riyadh*.
- Digital Government Authority. (2021). Digital transformation in governmental sectors. *Government Report, Riyadh, Saudi Arabia*.
- National Water Company. (2022). Annual report on operational performance and digital transformation. *National Water Company, Riyadh*.
- Ministry of Communications and Information Technology. (2020). Digital Transformation Strategy for Achieving Saudi Vision 2030. *MCIT, Riyadh, Saudi Arabia*.

