

جامعة ميدأوشن



كلية الإدارة

تخصص إدارة المخاطر

أثر التحول الرقمي على الحد من المخاطر التشغيلية: دراسة تطبيقية على أمانة الرياض

إعداد الطالب/

عيسى فرحان المشرفي

242001839

إشراف/

د. أسماء أبو عنزة

العام الدراسي:

2024

4.....	مقدمة:
9.....	مشكلة الدراسة:
10	أهمية الدراسة:
12	أهداف الدراسة:
13	تساؤلات الدراسة:
14	فروض الدراسة:
15	نموذج الدراسة:
17	الدراسات السابقة:
26	المنطلقات النظرية للدراسة:
28	المنهجية وطرق البحث:
29	مصادر جمع البيانات:
29	أدوات الدراسة :
30	حدود الدراسة :
30	المراجع:

مقدمة:

يُعتبر التحول الرقمي من أبرز الاتجاهات التي تشهدها المؤسسات في مختلف القطاعات في الوقت الراهن. يشير هذا المفهوم إلى دمج التكنولوجيا الرقمية في جميع جوانب العمل، مما يؤدي إلى تغييرات جذرية في كيفية تشغيل المؤسسات وكيفية تقديم القيمة للعملاء. لا يقتصر التحول الرقمي على مجرد تطبيق أدوات تكنولوجية جديدة، بل يتطلب أيضاً تغييرات ثقافية وتنظيمية عميقة. تعتمد المؤسسات الناجحة على التحول الرقمي كوسيلة لتعزيز الكفاءة وتحسين تجربة العملاء والابتكار. تتعدد العوامل التي تدفع المؤسسات نحو التحول الرقمي. من بينها، نجد التغيرات السريعة في احتياجات العملاء وتوقعاتهم. في عصر المعلومات، أصبح العملاء أكثر تطلباً، حيث يبحثون عن تجارب مخصصة وسريعة. بالإضافة إلى ذلك، تلعب المنافسة دوراً كبيراً في دفع الشركات إلى تبني الحلول الرقمية؛ إذ يتعين على المؤسسات مواكبة التحولات التكنولوجية التي تنتهجها المنافسة لتحقيق التفوق في السوق. كذلك، تسهم الابتكارات التكنولوجية، مثل الذكاء الاصطناعي، وتحليل البيانات الضخمة، وإنترنت الأشياء، في توفير أدوات جديدة تسمح بتحسين العمليات وزيادة الكفاءة.

يمكن أن يحدث التحول الرقمي في مجالات متعددة داخل المؤسسة، منها العمليات الداخلية، والتسويق، وخدمة العملاء. في مجال العمليات الداخلية، يمكن استخدام حلول البرمجيات لتحسين إدارة الموارد وتسهيل التواصل بين الفرق. أما في مجال التسويق، فإن الاعتماد على البيانات والتحليلات يمكن أن يساعد في استهداف الجمهور بشكل أكثر فعالية وتقديم حملات تسويقية مخصصة. فيما يتعلق بخدمة العملاء، تُعد التكنولوجيا الرقمية وسيلة رئيسية لتحسين تجربة العملاء من خلال تقديم دعم فوري وتحليل ردود الفعل لتحسين الخدمات.

رغم الفوائد العديدة للتحويل الرقمي، تواجه المؤسسات تحديات كبيرة أثناء تنفيذ هذه العملية. من أبرز هذه التحديات، مقاومة التغيير من قبل الموظفين، حيث قد يشعر البعض بعدم الارتياح تجاه التكنولوجيا الجديدة أو الخوف من فقدان وظائفهم. بالإضافة إلى ذلك، قد تواجه الشركات صعوبات في دمج الأنظمة القديمة مع الحلول الرقمية الجديدة، مما يتطلب استثمارات كبيرة في البنية التحتية. كما أن القضايا المتعلقة بالأمان السيبراني وحماية البيانات تمثل تحدياً آخر، حيث تزداد المخاطر المرتبطة بالتحويل الرقمي.

لنجاح التحويل الرقمي، يجب أن تتبنى المؤسسات ثقافة رقمية تدعم الابتكار والتعاون. يتطلب ذلك تشجيع الموظفين على التعلم المستمر وتبني التكنولوجيا الجديدة. كما يجب على القيادة العليا أن تكون ملتزمة بتوجيه هذا التحويل، من خلال توفير الموارد اللازمة وضمان التواصل الفعال مع جميع المستويات داخل المؤسسة. تعزيز ثقافة الانفتاح والمشاركة يمكن أن يسهم في التغلب على مقاومة التغيير ويعزز من قدرة المؤسسة على الابتكار.

كما يُعتبر التحويل الرقمي عملية شاملة تتجاوز مجرد تبني التكنولوجيا. إنه تغيير جذري يؤثر على كيفية عمل المؤسسات وتفاعلها مع عملائها. من خلال فهم العوامل المحفزة، وتحديد المجالات التي يمكن تحسينها، ومواجهة التحديات المرتبطة، يمكن للمؤسسات تحقيق فوائد كبيرة من التحويل الرقمي. إن الاستثمار في التحويل الرقمي ليس خياراً بل ضرورة للبقاء في المنافسة وتحقيق النجاح في عالم يتسم بالتغيير السريع.

تشير المخاطر التشغيلية إلى التهديدات التي تواجه المؤسسات خلال تنفيذ عملياتها اليومية، والتي يمكن أن تؤثر سلباً على الأداء العام والربحية. تندرج هذه المخاطر تحت فئة المخاطر التي تنشأ عن عمليات الشركة الداخلية، بما في ذلك الأنظمة، والأشخاص، والعمليات، والأحداث الخارجية.

إن التعرف على المخاطر التشغيلية وإدارتها بشكل فعال يُعتبر أمراً حيوياً، حيث يمكن أن تؤدي هذه المخاطر إلى خسائر مالية كبيرة، وتضرر السمعة، وتوقف العمليات، مما يؤثر على قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها.

تتنوع المخاطر التشغيلية وتختلف من مؤسسة إلى أخرى، حيث تشمل مخاطر العمليات اليومية، مثل فشل الأنظمة التكنولوجية، والأخطاء البشرية، والمشكلات المتعلقة بسلسلة التوريد. بالإضافة إلى ذلك، تُعتبر المخاطر المالية جزءاً من المخاطر التشغيلية، حيث يمكن أن تؤثر التقلبات في الأسعار أو تغيرات السوق على قدرة المؤسسة على تحقيق الأرباح. هناك أيضاً المخاطر القانونية والتنظيمية التي قد تنشأ نتيجة عدم الامتثال للقوانين واللوائح، مما يمكن أن يؤدي إلى غرامات أو نزاعات قانونية.

يمكن أن يكون للمخاطر التشغيلية تأثيرات كبيرة على المؤسسات، حيث تؤدي إلى فقدان الإيرادات وتقليل الكفاءة. على سبيل المثال، إذا تعطل نظام تكنولوجيا المعلومات، فقد يتوقف العمل عن الإنتاج لفترة، مما يؤدي إلى تأخير في تسليم المنتجات للعملاء. كما أن الأخطاء البشرية، مثل إدخال البيانات بشكل خاطئ، يمكن أن تؤدي إلى اتخاذ قرارات غير صحيحة، مما يؤثر على الأداء العام للشركة. في بعض الحالات، يمكن أن تؤدي المخاطر التشغيلية إلى فقدان العملاء وثقتهم في المؤسسة، مما ينعكس سلباً على السمعة.

للتقليل من المخاطر التشغيلية، ينبغي على المؤسسات تبني استراتيجيات فعالة لإدارة المخاطر. تبدأ هذه الاستراتيجيات بتحديد المخاطر المحتملة من خلال تقييم شامل للعمليات والأنظمة. يمكن استخدام تقنيات تحليل المخاطر لتحديد المجالات الأكثر عرضة للخطر، مما يتيح للمؤسسة اتخاذ تدابير

وقائية مناسبة. تشمل هذه التدابير تحسين التدريب للموظفين، وتطوير سياسات وإجراءات واضحة للتعامل مع المخاطر، وتعزيز الأنظمة التكنولوجية لضمان استمرارية العمليات.

تعتبر الثقافة المؤسسية عنصراً حيوياً في إدارة المخاطر التشغيلية. ينبغي على المؤسسات تعزيز بيئة تعزز من الوعي بالمخاطر وتشجع الموظفين على الإبلاغ عن أي مشكلات أو مخاطر محتملة. إن خلق ثقافة من الشفافية والمشاركة يمكن أن يساعد في تحديد المخاطر بسرعة، مما يتيح اتخاذ إجراءات سريعة وفعّالة. كما يجب على القيادة العليا أن تلعب دوراً نشطاً في تعزيز إدارة المخاطر من خلال الالتزام بتوفير الموارد اللازمة وتوجيه الجهود نحو تحقيق أهداف إدارة المخاطر. من الجدير بالذكر أن المخاطر التشغيلية تشكل جزءاً لا يتجزأ من البيئة التشغيلية للمؤسسات. إن فهم هذه المخاطر وإدارتها بشكل فعّال يُعتبر أمراً حيوياً لضمان استمرارية الأعمال وتحقيق الأهداف الاستراتيجية. من خلال تبني استراتيجيات شاملة لإدارة المخاطر وتعزيز الثقافة المؤسسية، يمكن للمؤسسات تقليل التأثيرات السلبية للمخاطر التشغيلية وضمان نجاحها في بيئة تنافسية متزايدة. يُعتبر التحول الرقمي من الاتجاهات الاستراتيجية التي تتبناها المؤسسات الحكومية والخاصة على حد سواء، لما يحمله من وعود بتحسين الكفاءة وتقليل المخاطر التشغيلية. في هذا السياق، تبرز أمانة الرياض كنموذج مثير للاهتمام لدراسة كيف يمكن للتحول الرقمي أن يساهم في الحد من المخاطر التشغيلية. تواجه الأمانة، مثل العديد من المؤسسات، تحديات متعددة تتعلق بالعمليات اليومية، والتواصل الداخلي، وإدارة الموارد، مما يجعل التحول الرقمي أداة قوية لتعزيز الأداء وتقليل المخاطر المرتبطة.

يتضمن التحول الرقمي في أمانة الرياض تطبيق تقنيات حديثة مثل أنظمة إدارة المعلومات، والذكاء الاصطناعي، وتحليل البيانات الضخمة. هذه التقنيات تُساعد في تحسين دقة المعلومات المتاحة،

مما يقلل من الأخطاء البشرية ويعزز من اتخاذ القرارات المستندة إلى بيانات دقيقة. على سبيل المثال، من خلال رقمنة ملفات المشاريع والعمليات، يمكن تقليل الفاقد في المعلومات وضمان توفر البيانات في الوقت المناسب، مما يسهم في تحسين سير العمل وتقليل المخاطر الناتجة عن عدم الدقة أو التأخير في المعلومات.

من خلال التحول الرقمي، يمكن لأمانة الرياض تحسين كفاءة عملياتها بشكل كبير. يتضمن ذلك أتمتة العديد من الإجراءات الروتينية، مما يقلل من الاعتماد على العمليات اليدوية التي قد تكون عرضة للأخطاء. على سبيل المثال، يمكن أن تؤدي أتمتة عمليات تقديم الطلبات وخدمات الجمهور إلى تقليل الوقت المستغرق في المعاملات، مما يقلل من الضغط على الموظفين ويقلل من فرص حدوث أخطاء. بالإضافة إلى ذلك، يمكن أن تساعد الأنظمة الرقمية في تحسين التنسيق بين الإدارات المختلفة، مما يسهم في تعزيز التعاون وتقليل الفجوات التي قد تؤدي إلى مشكلات تشغيلية.

يُعتبر تحسين تجربة المواطن من الأهداف الأساسية للتحول الرقمي في أمانة الرياض. من خلال تقديم خدمات رقمية ميسرة وفعالة، يمكن تقليل الأخطاء المرتبطة بالتفاعل البشري وزيادة رضا المواطنين عن الخدمات المقدمة. على سبيل المثال، يمكن أن تساهم التطبيقات الذكية في تسهيل الوصول إلى المعلومات والخدمات، مما يقلل من الحاجة إلى الزيارة الفعلية للمكاتب. هذا التحسين لا يُعزز فقط من تجربة المواطن، بل يُقلل أيضاً من الضغوط التشغيلية على الموظفين، مما يسهم في تقليل المخاطر المرتبطة بالازدحام والتأخير.

رغم الفوائد العديدة، تواجه أمانة الرياض تحديات أثناء تنفيذ التحول الرقمي. تشمل هذه التحديات مقاومة التغيير بين الموظفين، وضرورة توفير التدريب المناسب لضمان التعامل الفعال مع الأنظمة الجديدة. كما أن التكامل بين الأنظمة الرقمية الحالية والقديمة يُعتبر تحدياً كبيراً، مما يتطلب

استثمارات إضافية في البنية التحتية. ومع ذلك، فإن التغلب على هذه التحديات يُمثل خطوة حاسمة نحو تعزيز فعالية عمليات الأمانة وتقليل المخاطر التشغيلية.

يُظهر التحول الرقمي في أمانة الرياض تأثيراً كبيراً على الحد من المخاطر التشغيلية. من خلال تحسين الكفاءة، وتعزيز الأمان السيبراني، وتحسين تجربة المواطن، تُعتبر التحولات التكنولوجية أداة فعالة لتقليل التهديدات التي تواجه الأمانة في عملها اليومي. إن الاستثمار في التحول الرقمي لا يُعتبر خياراً بل ضرورة لضمان استدامة العمليات وتحقيق الأهداف التنموية. من خلال التغلب على التحديات المرتبطة بهذا التحول، يمكن لأمانة الرياض أن تُعزز من قدرتها على تقديم خدمات فعالة وآمنة للمواطنين، مما يسهم في تحقيق التنمية المستدامة في المنطقة.

لذا جاءت هذه الدراسة لتسلط الضوء على أثر التحول الرقمي بأبعاده المتمثلة في (الأنشطة المتعلقة بالعمليات الإدارية - الأنشطة المتعلقة بالإجراءات البنكية - الأنشطة المتعلقة بالموارد البشرية - الأنشطة المتعلقة بالعملاء) على الحد من المخاطر التشغيلية: دراسة تطبيقية على أمانة الرياض.

مشكلة الدراسة:

تُعتبر المخاطر التشغيلية من أبرز التحديات التي تواجه المؤسسات الحكومية، حيث يمكن أن تؤدي إلى تأثيرات سلبية على الأداء والكفاءة. في هذا السياق، يأتي التحول الرقمي كاستراتيجية حيوية تهدف إلى تحسين العمليات وتقليل هذه المخاطر. ومع ذلك، تظل هناك تساؤلات حول فعالية التحول الرقمي في الحد من المخاطر التشغيلية، ولا سيما في حالة أمانة الرياض، التي تُعد واحدة من المؤسسات الحكومية الرائدة في المملكة.

تتمثل المشكلة البحثية في فهم كيفية تأثير التحول الرقمي على تقليل المخاطر التشغيلية التي تتعرض لها أمانة الرياض. على الرغم من أن التحول الرقمي يُعتبر خطوة ضرورية نحو تحسين الأداء وزيادة الكفاءة، إلا أن هناك حاجة ملحة لتحديد مدى تأثيره الفعلي على المخاطر المرتبطة بالعمليات اليومية. فهل التحول الرقمي يسهم فعلاً في تقليل الأخطاء البشرية، وتحسين دقة المعلومات، وتخفيف الضغط على الموظفين، مما يؤدي إلى تقليل المخاطر التشغيلية؟ كما تهدف هذه الدراسة إلى تقديم توصيات استراتيجية لأمانة الرياض حول كيفية الاستفادة من التحول الرقمي بشكل أفضل للحد من المخاطر التشغيلية. إن تحقيق هذا الهدف يتطلب فهماً عميقاً للتحديات والفرص المرتبطة بالتحول الرقمي، مما يسهم في تعزيز الأداء المؤسسي وتقديم خدمات أفضل للمواطنين.

وتتمثل مشكلة الدراسة في تسليط الضوء على أثر التحول الرقمي بأبعاده المتمثلة في (الأنشطة المتعلقة بالعمليات الإدارية - الأنشطة المتعلقة بالإجراءات البنكية - الأنشطة المتعلقة بالموارد البشرية - الأنشطة المتعلقة بالعملاء) على الحد من المخاطر التشغيلية: دراسة تطبيقية على أمانة الرياض.

أهمية الدراسة:

الأهمية النظرية: تتبع أهمية هذه الدراسة من أهمية المتغيرات المبحوثة، حيث يُعتبر دور التحول الرقمي في الحد من المخاطر التشغيلية متغيراً ذا دلالة كبيرة، لاسيما في حالة أمانة الرياض. فعملية التحول الرقمي والسيطرة على المخاطر التشغيلية الناتجة عن العمليات اليومية تُعد من المواضيع الحديثة والمهمة التي يجب تسليط الضوء عليها، لما لها من دور حيوي في تعزيز الكفاءة وتحسين الأداء المؤسسي. يمثل مفهوم التحول الرقمي تحولاً جذرياً في طريقة عمل المؤسسات الحكومية، مما يستدعي اهتمام الباحثين بدراسة تأثيره على تحسين جودة الخدمات وتقليل المخاطر.

عندما يتم تنفيذ التحول الرقمي بشكل فعال، فإن ذلك ينعكس إيجاباً على قدرة أمانة الرياض في إدارة مخاطرها التشغيلية. إذ يساهم التحول الرقمي في تحسين دقة المعلومات، وتقليل الأخطاء البشرية، وتعزيز الكفاءة التشغيلية، مما يساعد في تحقيق الأهداف الاستراتيجية. وبالتالي، تكمن أهمية هذه الدراسة في إلقاء الضوء على كيفية تأثير التحول الرقمي على الحد من المخاطر التشغيلية داخل أمانة الرياض، وكيف يمكن لهذا التحول أن يحسن من عمليات الإدارة العامة ويساهم في تقديم خدمات أفضل للمواطنين.

كما تهدف الدراسة إلى تقديم توصيات استراتيجية تعزز من دور التحول الرقمي في أمانة الرياض، مما يساهم في تحقيق نجاح أكبر وتقليل المخاطر المحتملة. إن فهم العلاقة بين التحول الرقمي والمخاطر التشغيلية يعد أمراً حيوياً ليس فقط لأمانة الرياض، بل أيضاً للمؤسسات الحكومية الأخرى التي تسعى إلى تحسين أدائها ورفع مستوى خدماتها. من خلال تحليل البيانات وتقديم رؤى دقيقة، يمكن أن تساهم هذه الدراسة في تطوير الأداء الإداري للمؤسسة وتعزيز استجابتها للتحديات المعاصرة.

الأهمية العلمية: تأتي أهمية هذه الدراسة من الناحية العملية في مدى استفادة الإدارات في أمانة الرياض من النتائج التي توصلت إليها، بالإضافة إلى التوصيات التي تم تقديمها فيما يتعلق بمفهوم التحول الرقمي وأثره على تقليل المخاطر التشغيلية. إذ يُعتبر التحول الرقمي من العوامل الرائدة في تحسين الكفاءة والفعالية المؤسسية، مما يجعله ضرورة ملحة في ظل التحديات المتزايدة التي تواجهها المؤسسات الحكومية. تساهم هذه الدراسة في توضيح كيفية استخدام التقنيات الرقمية لتقليل المخاطر المرتبطة بالعمليات اليومية، مما يعزز من قدرة الأمانة على تقديم خدمات أفضل للمواطنين.

يُعد قطاع الخدمات الحكومية، بما في ذلك أمانة الرياض، من القطاعات الحيوية في دعم التنمية الاقتصادية والاجتماعية. إذ تلعب الأمانة دوراً رئيسياً في إدارة الموارد وتقديم الخدمات العامة، مما يجعل تقليل المخاطر التشغيلية أمراً بالغ الأهمية. من خلال التحول الرقمي، يمكن لأمانة الرياض تحسين العمليات الإدارية، وتقليل الأخطاء البشرية، وتعزيز دقة المعلومات، مما يساهم في تعزيز الكفاءة العامة ويقلل من المخاطر المحتملة.

علاوة على ذلك، يمكن أن تسهم نتائج هذه الدراسة في توفير إطار عمل واضح يمكن أن تستفيد منه الإدارات المختلفة في أمانة الرياض. من خلال فهم كيفية تأثير التحول الرقمي على المخاطر التشغيلية، يمكن تقديم توصيات عملية تتضمن استراتيجيات فعالة للتطبيق. إن هذا الفهم يُساعد في مواجهة التحديات التي قد تنشأ بسبب الاعتماد المتزايد على التكنولوجيا، ويعزز من قدرة الأمانة على الاستجابة للتغيرات في بيئة العمل.

تسلط هذه الدراسة الضوء على أهمية التحول الرقمي كأداة استراتيجية لتحسين الأداء وتقليل المخاطر التشغيلية في أمانة الرياض. من خلال تحليل النتائج وتقديم توصيات مدروسة، يمكن أن تساهم هذه الدراسة في تعزيز الفعالية المؤسسية وتقديم خدمات متميزة للمواطنين، مما يدعم الأهداف التنموية للمملكة ويعزز من استدامة الخدمات العامة.

أهداف الدراسة:

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر التحول الرقمي بأبعاده المتمثلة في (الأنشطة المتعلقة بالعمليات الإدارية - الأنشطة المتعلقة بالإجراءات البنكية - الأنشطة المتعلقة بالموارد البشرية -

الأنشطة المتعلقة بالعملاء) على الحد من المخاطر التشغيلية: دراسة تطبيقية على أمانة الرياض.
ويتفرع منه مجموعة من الأهداف الفرعية:

➤ التعرف على أثر الأنشطة المتعلقة بالعمليات الإدارية على الحد من المخاطر التشغيلية:

دراسة تطبيقية على أمانة الرياض.

➤ التعرف على أثر الأنشطة المتعلقة بالإجراءات البنكية على الحد من المخاطر التشغيلية:

دراسة تطبيقية على أمانة الرياض.

➤ التعرف على أثر الأنشطة المتعلقة بالموارد البشرية على الحد من المخاطر التشغيلية:

دراسة تطبيقية على أمانة الرياض.

➤ التعرف على أثر الأنشطة المتعلقة بالعملاء على الحد من المخاطر التشغيلية: دراسة

تطبيقية على أمانة الرياض.

تساؤلات الدراسة

السؤال الرئيسي الأول: ما هو أثر التحول الرقمي بأبعاده المتمثلة في (الأنشطة المتعلقة بالعمليات الإدارية - الأنشطة المتعلقة بالإجراءات البنكية - الأنشطة المتعلقة بالموارد البشرية - الأنشطة المتعلقة بالعملاء) على الحد من المخاطر التشغيلية: دراسة تطبيقية على أمانة الرياض؟ وتتفرع منه عدة أسئلة فرعية كالتالي:

➤ السؤال الفرعي الأول: كيف يؤثر الأنشطة المتعلقة بالعمليات الإدارية على الحد من

المخاطر التشغيلية: دراسة تطبيقية على أمانة الرياض؟

➤ السؤال الفرعي الثاني: ما هو تأثير الأنشطة المتعلقة بالإجراءات البنكية على الحد من

المخاطر التشغيلية: دراسة تطبيقية على أمانة الرياض؟

➤ السؤال الفرعي الثالث: كيف يؤثر الأنشطة المتعلقة بالموارد البشرية على الحد من

المخاطر التشغيلية: دراسة تطبيقية على أمانة الرياض؟

➤ السؤال الفرعي الرابع: ما هو تأثير الأنشطة المتعلقة بالعملاء على الحد من المخاطر

التشغيلية: دراسة تطبيقية على أمانة الرياض؟

فروض الدراسة:

بناء على ما تم عرضه من أهداف الدراسة ومشكلتها وأهميتها يمكننا تحديد فرضيات

الدراسة من خلال فرضية رئيسية تتمثل في:

الفرضية الرئيسية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($a \leq 0.05$)

للتحول الرقمي بأبعاده المتمثلة في (الأنشطة المتعلقة بالعمليات الإدارية - الأنشطة المتعلقة

بالإجراءات البنكية - الأنشطة المتعلقة بالموارد البشرية - الأنشطة المتعلقة بالعملاء) على الحد

من المخاطر التشغيلية: دراسة تطبيقية على أمانة الرياض.

ينبثق من هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:

- الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($a \leq 0.05$)

(للأنشطة المتعلقة بالعمليات الإدارية على الحد من المخاطر التشغيلية: دراسة تطبيقية

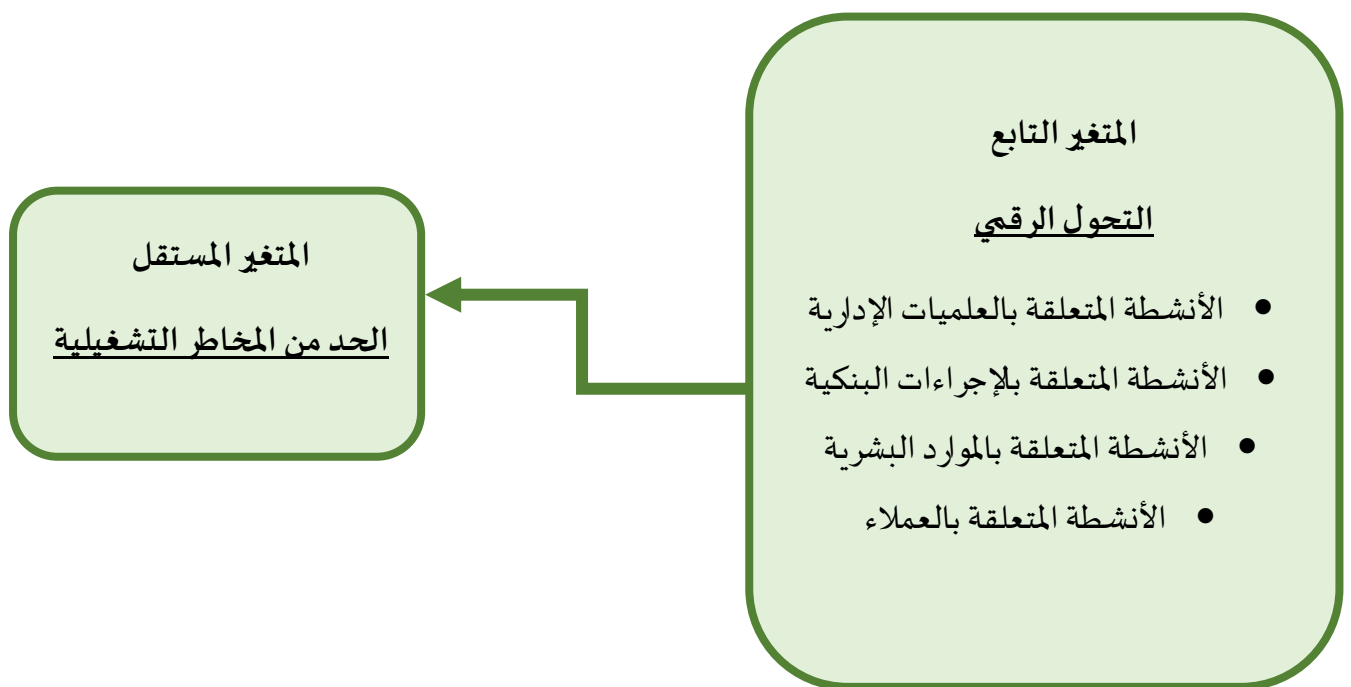
على أمانة الرياض.

- **الفرضية الفرعية الثانية:** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ (للأنشطة المتعلقة بالإجراءات البنكية على الحد من المخاطر التشغيلية: دراسة تطبيقية على أمانة الرياض.
- **الفرضية الفرعية الثالثة:** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ (للأنشطة المتعلقة بالموارد البشرية على الحد من المخاطر التشغيلية: دراسة تطبيقية على أمانة الرياض.
- **الفرضية الفرعية الرابعة:** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ (للأنشطة المتعلقة بالعملاء على الحد من المخاطر التشغيلية: دراسة تطبيقية على أمانة الرياض.

نموذج الدراسة

- يهدف هذا النموذج إلى التعرف على أثر التحول الرقمي بأبعاده المتمثلة في (الأنشطة المتعلقة بالعمليات الإدارية - الأنشطة المتعلقة بالإجراءات البنكية - الأنشطة المتعلقة بالموارد البشرية - الأنشطة المتعلقة بالعملاء) على الحد من المخاطر التشغيلية: دراسة تطبيقية على أمانة الرياض.
- ويتضمن المتغيرات التالية:
- **المتغير المستقل:** التحول الرقمي بأبعاده المتمثلة في (الأنشطة المتعلقة بالعمليات الإدارية - الأنشطة المتعلقة بالإجراءات البنكية - الأنشطة المتعلقة بالموارد البشرية - الأنشطة المتعلقة بالعملاء).
 - **المتغير التابع:** الحد من المخاطر التشغيلية بأبعاده مجمعة.

الشكل رقم (1) متغيرات الدراسة



المصدر: إعداد الباحث

الدراسات السابقة:

دراسة زيدان، (2021) بعنوان:

التحول الرقمي بمؤسسات التعليم الجامعي: دراسة تقييمية للفرص والتحديات: جامعة الأزهر

نموذجاً.

استهدفت الدراسة الحالية قياس وتقييم مشروع الرقمنة داخل مؤسسات التعليم الجامعي من خلال تحليل وتشخيص الوضع الراهن بالتطبيق على جامعة الأزهر كنموذج عالمي يواجه تحديات كبيرة، وذلك باستخدام أسلوب التحليل الرباعي (SWOT) لاستخراج تقييم شامل، أكثر حيادية ومنطقية، من أجل الوقوف على نقاط القوة والضعف والفرص والتهديدات التي يوجهها مشروع الرقمنة بالمؤسسة، تنتمي هذه الدراسة إلى الدراسات الوصفية، وقد تم في إطارها الاعتماد على منهج دراسة الحالة، اعتمدت الدراسة على استخدام أكثر من أداة بحثية: (المقابلات الشخصية المتعمقة، جلسات عصف ذهني، استمارة استبيان تم تطبيقها على العينة المتاحة من الأعضاء والإداريين بمختلف كليات الجامعة باستخدام أسلوب كرة الثلج بالإضافة إلى مقياس خاص بعينة من طلبة الجامعة)، تمثلت أهم نتائج الدراسة في اعتماد الجامعة استراتيجية النمو والتوسع المتمثلة في توظيف مصادر القوة لاقتناص أفضل الفرص، وذلك بتفعيل الشراكة مع المجلس الأعلى للجامعات ووزارة الاتصالات، للاستفادة من المشاريع الممولة من جهة الدولة في إنشاء Data Center (حجر الزاوية في عملية الرقمنة)، بالإضافة إلى تأهيل الموارد البشرية.

دراسة ندا (2020) بعنوان:

التحول الرقمي والتنمية المستدامة: تحليل مضمون لعدد من الفقرات التلفزيونية الحكومية

والخاصة

هدفت الدراسة إلى دراسة تأثير الرقمنة على عناصر الاستدامة الرئيسية، الاقتصاد والمجتمع والبيئة، كما تهدف إلى التعرف على أثر الخصائص الثقافية للمجتمع على عملية التحول الرقمي وأبرز المعوقات التي تواجهها. واعتمدت الدراسة على منهج أسلوب تحليل المضمون. وتكونت عينة الدراسة من (20) فقرة لمصادر إعلامية (10) فقرات رسمية حكومية و(10) غير رسمية، وتحديد فئات للشكل والمضمون. وأوضحت الدراسة أنها استفادت من نظرية الاستخدامات والاشباع لفهم طبيعة توفير الفقرات الرسمية وغير الرسمية (عينة الدراسة) للمعلومات التي يحتاجها الجمهور حول التحول الرقمي ومدى إشباع حاجاتهم للمعلومات حول ذلك. وأظهرت النتائج أن الدفع الإلكتروني أتى في المرتبة الأولى في المصادر الرسمية وغير الرسمية وهو يعكس رغبة واتجاه عام إلى التحول من الأساليب التقليدية في الدفع إلى الأسلوب الرقمي نظراً لسهولة وسرعته، واتضح أن تناول الفقرات الرسمية وغير الرسمية لقضايا البعد الأمني ممثلة في (تتبع مصادر التمويل الخارجي، وكشف الجرائم، وتجفيف منابع الإرهاب، وتأمين البيانات، وإنفاذ القانون) لكنه تناول بالقدر اليسير لم يتفوق فيه مصدر على الآخر.

دراسة البحيري (2020) بعنوان:

آليات التحول الرقمي: رقمنة وثائق إدارة المشروعات التطوير بجامعة بنى سويف نموذجاً

هدفت الدراسة إلى التعريف بالتحول الرقمي وأهدافه وأهميته وبيان التحديات التي تواجه التحول الرقمي في الجامعات، وتوضيح أهم آليات التحول الرقمي. عرضت الدراسة إطاراً مفاهيمياً تضمن مفهوم التحول الرقمي. تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي. جاءت أهم النتائج مؤكدة على أن جمود الهيكل التنظيمي لوحدة إدارة المشروعات بجامعة بني سويف دون تطور فاعل مع متطلبات المرحلة فإن واقع النظام الحال لإدارة الوثائق في الجامعة ضعيف ويعاني من قصور كثيرة ويظهر ذلك في استخدام طرق الحفظ التقليدية وعدم توفر خطة مكتوبة لنظام إدارة الوثائق الحالي، وأوضحت الدراسة بيان آليات التحول من الأرشفة التقليدية إلى الأرشفة الإلكترونية والتعرف على استخدام النظم الآلية في معالجة الوثائق والملفات. أوصت الدراسة باستخدام الأساليب الحديثة في إدارة العمل الإداري في الجامعات المصرية تدعياً لإدارة وثائقه ومحتواه الإلكتروني عن بعد، وتهيئة مؤسسات وزارة التعليم العالي للاندماج في النظام العالمي في مجال إدارة الوثائق والمحتوي الإلكتروني.

دراسة أغانيم (2019) بعنوان:

الإدارة القضائية وتحديات التحول الرقمي: التجربة المغربية نموذجاً

هدف البحث إلى التعرف على الإدارة القضائية وتحديات التحول الرقمي... التجربة المغربية نموذجاً. تطلب العرض المنهجي للبحث تقسيمه إلى فرعين، عرض الفرع الأول الإدارة القضائية ومتغيرات مشروع التحول الرقمي، وتناول ثلاث فقرات، ناقشت الفقرة الأولى مشروع حوسبة الإدارة القضائية، بدايات مشروع التغيير والتحول، وبينت الفقرة الثانية الخدمات المعلوماتية ودورها في تبسيط المساطر وتحسين جودة خدمات مرفق الإدارة القضائية، وتطرقت الفقرة الثالثة إلى الاستقبال ودعم الولوج إلى العدالة والقانون من خلال

آليات الخدمات الإلكترونية. واستعرض الفرع الثاني تحديات التحول الرقمي بالإدارة القضائية، وقدمت فقرتين، شرحت الفقرة الأولى التحديات المرتبطة بالاستراتيجية الرقمية والميزانيات المرصودة، وتناولت الفقرة الثانية التحديات المرتبطة بأمن البيانات وإكراهات تدبير الموارد البشرية. واختتم البحث بالإشارة إلى أن تحديث الإدارة القضائية ومواكبتها للتطور العلمي التكنولوجي المتواتر والمتلاحق ومقتضيات العولمة مطلب ينادى به الجميع ويأمل في تحقيقه الكل، ولذلك ضرورة تفعيل تضافر الجهود من طرف كل الفاعلين حتى تتمكن الإدارة القضائية ببلادنا من أن تسير الركب وتتخطى بشكل كبير في مجتمع المعرفة والتكنولوجيا والإعلام، وتستفيد من فوائد التحول الرقمي.

دراسة إبراهيم (2023) بعنوان:

التحول الرقمي بجمهورية مصر العربية: دراسة تحليلية لمنصة مصر الرقمية

هدفت هذه الدراسة إلى تناول موضوع التحول الرقمي من حيث مفهومه واستراتيجيته ومزاياه والسمات التي ينبغي توافرها عند التطبيق بشكل عام، بالإضافة إلى تناول مشروع التحول الرقمي بجمهورية مصر العربية، وما تم التخطيط له مع تناول الخطوات التنفيذية لهذا المشروع بشكل خاص، وكذلك الدراسة التحليلية لثمار هذا التحول وهي منصة مصر الرقمية، وقد تم الاعتماد على المنهج المسحي والمنهج الوصفي التحليلي في دراسة هذا الموضوع، وقد خرجت الدراسة بمجموعة من النتائج أبرزها: كان لابد من ترتيب الخدمات بمنصة مصر الرقمية حسب ما تتبعه الوثائق من حيث المحافظة على مبدأ المنشأ الأصلي، وليس صياغة رؤوس موضوعات للخدمات بشكل مختلف عن الآخر، لذلك توصي الدراسة بضرورة إشراك

المتخصصين وذوي الخبرة في مجال إدارة الوثائق لتفادي الأخطاء التي تتعلق بالعمليات الفنية وبخاصة تصنيف وصياغة بطاقات وصف الوثائق والخدمات لضمان نجاح المردود والهدف المنشود من منصة مصر الرقمية.

دراسة (Almaleeh, 2021) بعنوان:

The Impact of Digital Transformation on Audit Quality: Exploratory

Findings from a Delphi Study

الدراسة إلى استكشاف أثر التحول الرقمي على جودة المراجعة، ولتحقيق هذا الهدف، تم توظيف منهجية دلفي Delphi عن طريق تطوير عشرون تنبؤ بأثر التحول الرقمي على محددات جودة المراجعة وهي مدخلات عملية المراجعة، إجراءات عملية المراجعة، مخرجات عملية المراجعة، التفاعل بين أصحاب المصلحة في عملية المراجعة، وبيئة عملية المراجعة. ثم تم تقييم هذه التنبؤات من خلال جولتين عن طريق مجموعة من مراجعي الحسابات المصريين، وقد أسفرت نتائج هذه الدراسة عن أن مراجعي الحسابات المصريين يتوقعون بعض التغيرات المهمة في محددات جودة المراجعة كنتيجة لانتشار التحول الرقمي خصوصا فيما يتعلق بمؤهلات المراجعين، بعض إجراءات المراجعة المطبقة، وتوقيت إصدار تقرير المراجعة. وعلى الجانب الآخر، اتفق مراجعي الحسابات على أن التحول الرقمي لن يؤثر بصورة كبيرة على محددات جودة المراجعة المتعلقة بفقدان عملية المراجعة لثقة المستخدمين، اتساع فجوة التوقعات، أو اتساع الفجوة التنظيمية بين معايير المراجعة والواقع العملي للمهنة. ويترتب على هذه النتائج أن التطور التكنولوجي المتسارع والمتمثل

في تقنيات التحول الرقمي مثل البيانات الضخمة، الذكاء الاصطناعي، تكنولوجيا سلاسل الكتل، والتشغيل الآلي للعمليات بواسطة الإنسان الآلي سيكون لها دورا كبيرا في تقليل التدخل البشري في عملية مراجعة الحسابات، ولهذا لا يمكن التوقع أن تظل عملية المراجعة على ما هي عليه في ظل شيوع أدوات التحول الرقمي.

دراسة (Khamaiseh, 2021) بعنوان:

The Impact of Supply Operational Risk on Financial Performance in the Jordanian Manufacturing Sector: The Facilitating Role of Justice in the Buyer-Supplier Relationship

هدفت هذه الدراسة إلى اختبار دور العدالة (العدالة التوزيعية والإجرائية والتفاعلية) في العلاقة بين المشتري والمورد على خطر التوريد التشغيلي، وبالمقابل أثر خطر التوريد التشغيلي على الأداء المالي في القطاع الصناعي الأردني. ولتحقيق ذلك، اعتمدت الدراسة الحالية المنهج الكمي، حيث تم تطوير الاستبيان إلكتروني واستخدم لاحقا لجمع البيانات من 137 مديرا يعملون في شركات مختلفة في القطاع الصناعي. أظهر التحليل باستخدام SEM - PLS أن هناك أثر سلبي للعدالة الإجرائية والتفاعلية على خطر التوريد التشغيلي بينما لا يوجد أثر للعدالة التوزيعية. كما أظهر التحليل أن هنالك أثر سلبي لخطر التوريد التشغيلي على الأداء المالي للشركة. تساهم هذه الدراسة إلى أدبيات إدارة سلسلة التوريد من خلال الاقتراح النظري والاختبار الميداني للعدالة في علاقة المشتري والمورد كمنهج للحد من مخاطر التوريد التشغيلية واختبار أثر خطر التوريد التشغيلي على الأداء المالي للشركات في سياق دولة نامية.

دراسة (Hussein, 2020) بعنوان:

Assessment of Maturity of Quality Management System and its Impact on Operational Risk Management in Palestinian Banking Sector

الغرض من هذه الدراسة هو دراسة تأثير وعلاقة تطبيق نظام إدارة الجودة (QMS) على إدارة المخاطر التشغيلية للبنوك العاملة في فلسطين. حيث تعتبر المخاطر التشغيلية في البنوك الجزء الأكبر من جميع المخاطر التي تتطوي عليها الصناعة المصرفية حيث أن البنوك تستخدم أدوات عديدة لتخفيف وإدارة المخاطر التشغيلية. من ناحية أخرى، يمكن لتطبيق نظام إدارة الجودة في البنوك تحسين الأداء وزيادة الكفاءة وزيادة الفعالية في العمليات والخدمات وتقليل تأثير المخاطر التشغيلية. لاستكشاف العلاقة بين نظام إدارة الجودة والمخاطر التشغيلية، تم استخدام الأساليب النوعية. تم تطوير استبيان وتوزيعه على 14 بنكاً تعمل في فلسطين لجمع البيانات. وتم عمل تحليل للبيانات باستخدام الإحصاءات الوصفية وتحليل الانحدار لتقييم واختبار الفرضيات البحثية. يقوم البحث بتقييم نضج تطبيق مبادئ نظام إدارة الجودة في البنوك وتنفيذ ممارسات المخاطر التشغيلية في البنك. تشير النتائج الرئيسية إلى وجود علاقة إيجابية وهامة بين بعض أبعاد نظام إدارة الجودة والمخاطر التشغيلية، مثل التزام القيادة، وتركيز العملاء، والتحسين المستمر، ويظهر البحث تأثيراً قوياً بين مبادئ نظام إدارة الجودة (الالتزام القيادة، التركيز على العملاء ومتغيرات التحسين المستمر) وإدارة المخاطر التشغيلية، باستثناء بعض المبادئ بسبب وجود بعض القيود في هذه الدراسة. بالنظر إلى نتائج البحث والعلاقة الإيجابية لنظام إدارة الجودة على المخاطر التشغيلية، قد تكون إدارة البنوك الفلسطينية أكثر ثقة وتشجع على تطبيق وتبني نظام إدارة الجودة. يعتبر هذا هو أول بحث تجريبي درس تأثير تطبيق نظام إدارة الجودة على المخاطر التشغيلية من خلال الجمع بين نظام إدارة الجودة والمخاطر التشغيلية في القطاعات المصرفية الفلسطينية حيث توصي الدراسة قيام البنوك

بتطبيق مبادئ نظام إدارة الجودة لتحقيق الأداء العالي من خلال تقليل المخاطر التشغيلية وزيادة الكفاءة والفعالية والذي يشكل تأثيراً إيجابياً على البيئة التنظيمية للبنوك ويقلل المخاطر التشغيلية.

دراسة (Abu Jabal, 2023) بعنوان:

The Impact of Digital Transformation on Sustainable Development: The Mediating Role of Development of Human Resources Management Practices: An Empirical Study on Private Hospitals in Lower Egypt

هدف هذا البحث إلى اختبار الأثر المباشر للتحويل الرقمي على التنمية المستدامة في المستشفيات الخاصة بمحافظة الوجه البحري، كما تسعى الدراسة إلى الكشف عن ما إذا كانت تنمية ممارسات إدارة الموارد البشرية تلعب دوراً وسيطاً في هذه العلاقة. بدأت الدراسة باستعراض لأدبيات التحويل الرقمي والتنمية المستدامة وتنمية ممارسات إدارة الموارد البشرية ومن ثم تم صياغة أربعة فروض رئيسية وقد تم إجراء دراسة ميدانية باستخدام عينة قوامها 384 مفردة من العاملين في المستشفيات الخاصة بمحافظة الوجه البحري وبلغت عدد الاستمارات المستوفاة 375 استمارة، وقد تم تحليل البيانات المجمعة باستخدام نموذج المعادلات الهيكلية. أوضحت النتائج أن جميع أبعاد التحويل الرقمي (بناء استراتيجية التحويل الرقمي، نشر ثقافة التحويل الرقمي، البعد البشري، البعد الإجرائي، البعد التقني) لها تأثير معنوي إيجابي مباشر على أبعاد التنمية المستدامة وهي (البعد الاقتصادي، البعد الاجتماعي، البعد البيئي). أما فيما يتعلق بالتأثير المباشر لأبعاد التحويل الرقمي على تنمية ممارسات إدارة الموارد البشرية (الاستقطاب، الاختيار، التدريب والتطوير، إدارة التعويضات، إدارة الأداء)،

فقد أوضحت النتائج أن جميع أبعاد التحول الرقمي لها تأثير معنوي إيجابي مباشر على تنمية ممارسات إدارة الموارد البشرية. كما أظهرت النتائج أن تنمية ممارسات إدارة الموارد البشرية تؤثر تأثيراً معنوياً مباشراً على أبعاد التنمية المستدامة في المستشفيات الخاصة بمحافظة الوجه البحري. وأخيراً فيما يتعلق بالدور الوسيط لتنمية ممارسات إدارة الموارد البشرية فقد أوضحت النتائج أن تنمية ممارسات إدارة الموارد البشرية تلعب دوراً وسيطاً في العلاقة بين أبعاد التحول الرقمي وأبعاد التنمية المستدامة في المستشفيات الخاصة بمحافظة الوجه البحري.

الفجوة البحثية:

- هناك نقص في الدراسات التي تتناول أثر التحول الرقمي بأبعاده المتمثلة في (الأنشطة المتعلقة بالعمليات الإدارية - الأنشطة المتعلقة بالإجراءات البنكية - الأنشطة المتعلقة بالموارد البشرية - الأنشطة المتعلقة بالعملاء) على الحد من المخاطر التشغيلية: دراسة تطبيقية على أمانة الرياض.
- معظم الدراسات لم تتناول بشكل كافٍ التفاعل بين مختلف أبعاد التحول الرقمي (الأنشطة المتعلقة بالعمليات الإدارية - الأنشطة المتعلقة بالإجراءات البنكية - الأنشطة المتعلقة بالموارد البشرية - الأنشطة المتعلقة بالعملاء) وأثره على الحد من المخاطر التشغيلية: دراسة تطبيقية على أمانة الرياض.
- هناك حاجة لدراسات تتابعية طويلة الأجل لتقييم أثر التحول الرقمي بأبعاده المتمثلة في (الأنشطة المتعلقة بالعمليات الإدارية - الأنشطة المتعلقة بالإجراءات البنكية - الأنشطة

المتعلقة بالموارد البشرية - الأنشطة المتعلقة بالعملاء) على الحد من المخاطر التشغيلية:

دراسة تطبيقية على أمانة الرياض.

المنطلقات النظرية للدراسة:

تُعتبر النظرية البنائية من النظريات الاجتماعية التي تركز على كيفية تشكيل الأفراد والمعاني من خلال التفاعل الاجتماعي والخبرات المشتركة. في سياق البحث حول "أثر التحول الرقمي على الحد من المخاطر التشغيلية: دراسة تطبيقية على أمانة الرياض"، يمكن استخدام هذه النظرية لفهم كيفية بناء الثقافة التنظيمية والعمليات الداخلية التي تؤثر على قدرة الأمانة على تقليل المخاطر التشغيلية من خلال التحول الرقمي.

أولاً، تُركز النظرية البنائية على التفاعلات بين الأفراد والأطراف المختلفة داخل المؤسسة، مما يمكن الباحث من تحليل كيف تسهم هذه التفاعلات في تنفيذ استراتيجيات التحول الرقمي. من خلال دراسة كيفية تفاعل الموظفين مع الأنظمة الرقمية الجديدة، يمكن فهم كيفية تشكيل ثقافة العمل داخل أمانة الرياض. عندما يكون هناك تفاعل إيجابي بين الموظفين والتكنولوجيا، يمكن أن يؤثر ذلك بشكل كبير على فعالية التحول الرقمي، مما يؤدي إلى تقليل الأخطاء وتحسين جودة المعلومات المتاحة.

ثانياً، تعزز النظرية البنائية فكرة أن المعرفة تُبنى من خلال التجربة والتفاعل. في هذا السياق، يمكن استكشاف كيف تؤثر التجارب السابقة للموظفين مع الأنظمة الرقمية على استجابتهم للتحول الرقمي الحالي. على سبيل المثال، إذا كانت هناك تجارب إيجابية سابقة، فمن الممكن أن يكون الموظفون أكثر انفتاحاً على استخدام التكنولوجيا الجديدة، مما يساهم في تقليل المخاطر التشغيلية.

استخدام أدوات مثل الاستبانات والمقابلات لفهم كيفية تأثير هذه التجارب على تصورات الموظفين حول التحول الرقمي.

علاوة على ذلك، توفر النظرية البنائية إطاراً لفهم كيف يمكن أن تؤثر السياقات الاجتماعية والثقافية على تنفيذ التحول الرقمي. يمكن دراسة العوامل الثقافية داخل أمانة الرياض وكيف تُشكل هذه العوامل طريقة استجابة الموظفين للتحولات التكنولوجية. على سبيل المثال، إذا كانت هناك قيمة متبناة للابتكار والتغيير داخل الثقافة التنظيمية، فإن ذلك يمكن أن يعزز من ممارسات التحول الرقمي ويقلل من المخاطر المرتبطة بالمقاومة للتغيير.

بالإضافة إلى ذلك، تُتيح النظرية البنائية للباحث إمكانية تحليل كيفية تأثير الأنظمة الرقمية على بناء المعرفة داخل المؤسسة. من خلال اعتماد أدوات تحليل البيانات والذكاء الاصطناعي، يمكن لأمانة الرياض تعزيز قدرتها على تحليل المخاطر التشغيلية بشكل أفضل. إن فهم كيفية تفاعل التكنولوجيا مع عمليات اتخاذ القرار يمكن أن يساهم في تحسين الأداء وتقليل المخاطر.

يُعتبر استخدام النظرية البنائية في هذا البحث أداة فعالة لفهم كيفية تأثير التحول الرقمي على المخاطر التشغيلية في أمانة الرياض. من خلال تحليل التفاعلات الاجتماعية والثقافية، وتجارب الموظفين، وكيفية بناء المعرفة، يمكن تقديم رؤى قيمة تساهم في تعزيز فعالية التحول الرقمي وتقليل المخاطر المرتبطة به. إن هذه الرؤى ليست فقط مفيدة لأمانة الرياض، بل يمكن أن تُعتبر نموذجاً للمؤسسات الحكومية الأخرى التي تسعى إلى تحقيق تحول رقمي ناجح.

المنهجية وطرق البحث:

تم اتباع المنهج الوصفي والمنهج التحليلي كأسلوبين مناسبين لدراسة "أثر التحول الرقمي على الحد من المخاطر التشغيلية: دراسة تطبيقية على أمانة الرياض". يتناسب المنهج الوصفي مع الفصول النظرية للبحث، حيث يُستخدم لتقديم وصف شامل للمفاهيم الأساسية المتعلقة بالتحول الرقمي والمخاطر التشغيلية وأثر كل منهما على أداء المؤسسات الحكومية. يتيح هذا المنهج للباحث بناء إطار مفهومي واضح لفهم العلاقات المعقدة بين التحول الرقمي والمخاطر التشغيلية في أمانة الرياض.

أما في الفصل التطبيقي التحليلي، فقد تم الاعتماد على المنهج الاستنباطي لتحليل وتقييم البيانات المتحصل عليها من الاستبانة الموجهة لموظفي أمانة الرياض. يُعتبر هذا المنهج ملائماً لتقرير الحقائق وفهم مكونات الموضوع بشكل دقيق، حيث يُخضع البيانات للدراسة العميقة ويحلل أبعاد العلاقة بين التحول الرقمي والمخاطر التشغيلية. سيتناول الفصل التطبيقي دراسة الحالة بالتفصيل، مسلطاً الضوء على كيفية تأثير التحول الرقمي على كفاءة الأداء وتقليل المخاطر المرتبطة بالعمليات اليومية.

يعتمد اختيار المنهج الملائم لطبيعة البحث على طبيعة المشكلة والهدف من دراستها. في هذا السياق، فإن اعتماد المنهج الوصفي التحليلي يُعتبر الأنسب للإحاطة بمختلف جوانب الدراسة. فالأسلوب الوصفي يُسهل تقديم وصف شامل للمفاهيم والأطر النظرية، بينما يُتيح المنهج التحليلي إمكانية تحليل البيانات الناتجة عن الاستبانات، مما يمكن الباحث من الوصول إلى استنتاجات واضحة تدعم الإجابة عن التساؤلات البحثية المطروحة.

يساهم هذا المنهج في جمع البيانات ومن ثم تحليلها ومناقشتها، مما يتيح فهماً أعمق للجوانب المختلفة المرتبطة بتأثير التحول الرقمي على المخاطر التشغيلية. ومن الجدير بالذكر أن هذا المنهج هو المستخدم في معظم الدراسات السابقة، مما يعزز من مصداقية البحث ويُسهل مقارنته بالنتائج

المتوصل إليها من قبل الباحثين الآخرين في هذا المجال. بالتالي، فإن استخدام المنهج الوصفي التحليلي والمنهج الاستنباطي يضمن تحقيق أهداف البحث ويدعم استنتاجاته بطريقة منهجية وموثوقة.

مصادر جمع البيانات

➤ **المصادر الثانوية:** وتشمل البيانات والمعلومات الموجودة في الكتب والمراجع، والرسائل الجامعية وأوراق العمل والمجلات والدوريات والمؤتمرات العلمية وورش العمل، بالإضافة إلى التقارير المنشورة وغير المنشورة التي تناولت الموضوع في مختلف المؤسسات ذات الصلة.

➤ **المصادر الأولية:** اعتمدت الدراسة على الاستبانة كأداة رئيسية في جمع البيانات من مصادرها والتي تم تصميمها خصيصاً لهذا الغرض على Google Forms وإرسال رابطها إلى مجتمع البحث.

أدوات الدراسة:

تعرف أداة البحث بأنها "الوسيلة التي تتم بواسطتها عملية جمع البيانات بهدف الإجابة عن تساؤلاته ، وسيعتمد الباحثين في جمع البيانات على الاستبانة، والتي تُعرف بأنها "صيغة محددة من الفقرات والأسئلة تهدف إلى جمع البيانات من أفراد البحث"

حيث تكونت من قسمين رئيسيين هما:

– **القسم الأول:** وهو الجزء الخاص بالمتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة ، والمتمثلة

بـ: النوع ، والعمر، والمؤهل العلمي، والمستوى الوظيفي.

- **القسم الثاني:** اشتمل القسم الثاني على الفقرات والأبعاد التي تقيس متغيرات الدراسة المستقل والتابع.

حدود الدراسة:

- **حدود موضوعية:** اقتصرت الدراسة على تناول أثر التحول الرقمي بأبعاده المتمثلة في (الأنشطة المتعلقة بالعمليات الإدارية - الأنشطة المتعلقة بالإجراءات البنكية - الأنشطة المتعلقة بالموارد البشرية - الأنشطة المتعلقة بالعملاء) على الحد من المخاطر التشغيلية: دراسة تطبيقية على أمانة الرياض
- **حدود مكانية:** المملكة العربية السعودية.
- **حدود زمانية :** تم إعداد الدراسة في عام 2024.
- **حدود بشرية:** اقتصرت الدراسة على العاملين في أمانة الرياض في المملكة العربية السعودية.

المراجع:

- إبراهيم، إسلام جمال صابر. (2023). التحول الرقمي بجمهورية مصر العربية: دراسة تحليلية لمنصة مصر الرقمية. المجلة العلمية للمكتبات والوثائق والمعلومات، مج5، ع13 ، 135 - 172.
- أغانيم، سعاد. (2019). الإدارة القضائية وتحديات التحول الرقمي: التجربة المغربية نموذجاً. مجلة القانون والأعمال، ع44 ، 159 - 174.
- البحيري، سحر محمد إبراهيم محمد. (2020). آليات التحول الرقمي: رقمنة وثائق إدارة المشروعات التطوير بجماعة بنى سويف نموذجاً. الروزنامة : الحولية المصرية للوثائق، ع18 ، 78 - 143.
- بدر، باسمه سليم. (2023). الاستشراف الاستراتيجي وأثره في إدارة المخاطر المؤسسية الدور المعدل للحوسبة السحابية: دراسة ميدانية دائرة الجمارك الأردنية في ظل جائحة كورونا. مجلة رماح للبحوث والدراسات، ع76 ، 27 - 102.
- زيدان، أمل. (2021). التحول الرقمي بمؤسسات التعليم الجامعي: دراسة تقييمية للفرص والتحديات: جامعة الأزهر نموذجاً. المجلة المصرية لبحوث الإعلام، ع75 ، 463 - 510.
- Khamaisa, Adi Musa Muhammad, and Al-Ghabasha, Muhammad Ibrahim Suleiman. (2021). The Impact of Supply Operational Risk on Financial Performance in the Jordanian Manufacturing Sector: The Facilitating Role of Justice in the Buyer-Supplier Relationship (Unpublished Master's Thesis). Mutah University, Mutah.

- Hussein, A. A. A. A., and Abusharbeh, M. T. (2020). Assessment of Maturity of Quality Management System and its Impact on Operational Risk Management in Palestinian Banking Sector (Unpublished Master Thesis). Arab American University – Jenin, Jenin.
- Abu Jabal, Aya Hussein. (2023). The Impact of Digital Transformation on Sustainable Development: The Mediating Role of Development of Human Resources Management Practices: An Empirical Study on Private Hospitals in Lower Egypt. Alexandria University Journal of Administrative Sciences, Volume 60, No. 2, 173–233.
- Almaleeh, N. M. S. (2021). The Impact of Digital Transformation on Audit Quality: Exploratory Findings from a Delphi Study. Scientific Journal of Commercial Research, vol. 8, no. 3, 9–36.

Mid–Ocean University

College of Management

Department of risk management



**The Impact of Digital Transformation on Reducing
Operational Risks: An Applied Study on Riyadh
Municipality**

Preparation:

Essa Farhan AlMishrafi

242001839

Supervision:

Dr. Asmaa Abu Anza

1446–2024