

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. عبد الرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الثالث - 2025

جدول المحتويات

4	1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
5	1.1. المقدمة:
6	1.2. مشكلة الدراسة
6	1.2.1. فجوات على المستوى النظري
6	1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي
7	1.3. أهمية الدراسة
7	1.3.1. على المستوى النظري:
8	1.3.2. على المستوى التطبيقي:
8	1.4. أسئلة الدراسة
9	1.5. أهداف الدراسة
9	1.6. فرضيات الدراسة
10	1.7. نموذج الدراسة
11	1.8. منهجية الدراسة
12	1.9. الدراسة الميدانية
14	1.10. مخطط المشروع المقترح
	2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

1	
---	--

5

16	2.1. المقدمة:
16	2.2. المتغير المستقل
16	2.3. المتغير التابع
16	2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع
17	2.5. الخاتمة

قائمة المراجع..... 17

رقم الشكل	الموضوع	رقم الصفحة
1	نموذج الدراسة	10
2	مخطط المشروع المقترح	14

قائمة الأشكال

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 يساهم 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 يساهم في خلق بيئة مبتكرة تستجيب لاحتياجات المستفيدين بسرعة وكفاءة أعلى، ما يعزز الثقة ويساهم 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 سؤالاً: 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 ضعف وجود إطار نظري شامل يربط بين إنجاز المعاملات الإدارية تحديداً داخل شركات الخدمات العامة. (كمؤشر أداء)، وثقافة التغيير مستوى النضج الرقمي للمؤسسة، ومؤشرات سرعة إنجاز المعاملات وإدارة الموظفين.

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 التبنّي متساوية بين الإجراءات الإدارية كافة، مما يعني أن السرعة تختلف من معاملة إلى أخرى، ولم تُوثّق 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 يسهم 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 تسهم 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. ما أثر التحول الرقمي على سرعة إنجاز المعاملات الإدارية في شركة المياه الوطنية بالرياض؟
2. إلى أي مدى يسهم التحول الرقمي في تقليل الوقت المستغرق لإجراءات الخدمات الإدارية داخل شركة المياه الوطنية؟
3. ما مستوى رضا المستخدمين عن الأنظمة الرقمية المستخدمة في تسريع إنجاز المعاملات الإدارية؟

1.5. أهداف الدراسة

1. دراسة تأثير التحول الرقمي على سرعة إنجاز المعاملات الإدارية في شركة المياه الوطنية بالرياض.
2. التعرف على مستوى التحسن في العمليات الإدارية بعد تطبيق الأنظمة الرقمية.
3. تقييم مدى فعالية الأنظمة الرقمية في تقليل الوقت المستغرق لإتمام الإجراءات.
4. اقتراح حلول تطويرية لرفع كفاءة التحول الرقمي داخل الشركة.
5. توليد رؤى تساعد الإدارة في تحسين الخدمات الإدارية المستقبلية.

1.6. فرضيات الدراسة

الفرضية الصفرية (H1):

لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي على سرعة إنجاز المعاملات الإدارية في شركة المياه الوطنية بالرياض.

الفرضية البديلة (H2):

يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي على سرعة إنجاز المعاملات الإدارية في شركة المياه الوطنية بالرياض.

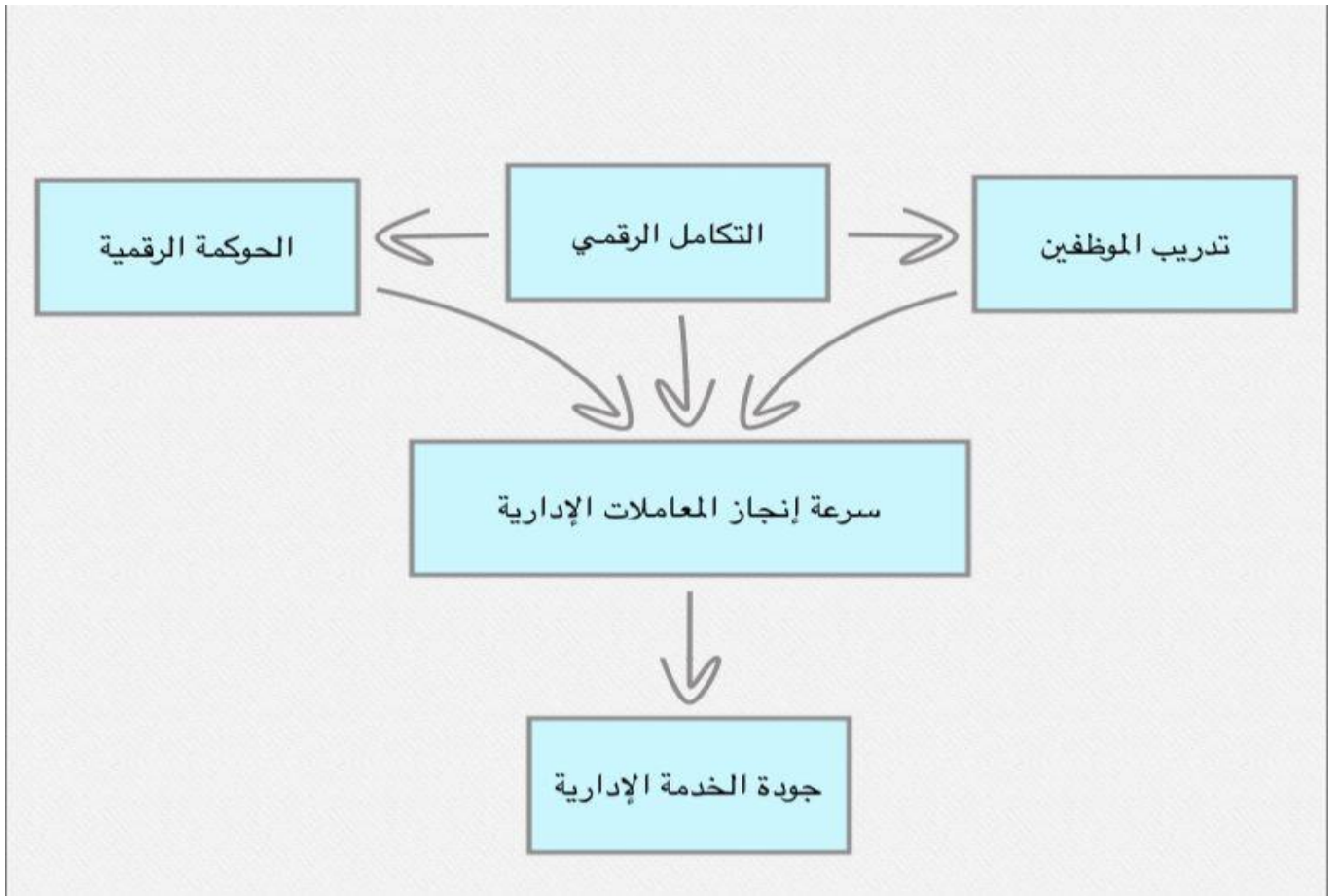
الفرضية الاتجاهية (H3):

كلما زاد مستوى تطبيق التحول الرقمي في شركة المياه الوطنية، ازدادت سرعة إنجاز المعاملات الإدارية.

الفرضية غير الاتجاهية (H4):

هناك علاقة بين مستوى التحول الرقمي وسرعة إنجاز المعاملات الإدارية دون تحديد اتجاه العلاقة.

1.7. نموذج الدراسة



الشكل 1: نموذج الدراسة (إعداد الطالبة)

1.8. منهجية الدراسة

تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي باعتباره الأنسب لدراسة أثر التحول الرقمي على سرعة إنجاز المعاملات الإدارية في شركة المياه الوطنية NWC بمدينة الرياض. ويقوم هذا المنهج على وصف الظاهرة محل الدراسة وتحليل البيانات الميدانية لفهم العلاقة بين التحول الرقمي وكفاءة الإجراءات الإدارية.

1. مجتمع الدراسة

يتمثل مجتمع الدراسة في الموظفين العاملين في الإدارات الإدارية والفنية ذات العلاقة بالمعاملات داخل شركة المياه الوطنية بالرياض، وذلك لارتباطهم المباشر بإجراءات العمل الرقمية والورقية.

2. عينة الدراسة

اعتمدت الدراسة على عينة عشوائية بسيطة من موظفي الشركة، لضمان تمثيل مختلف الأقسام. وتم توزيع الاستبانة إلكترونياً لضمان سهولة الوصول وسرعة الإجابة، خاصة في ظل استخدام الشركة للتقنيات الرقمية.

3. أدوات جمع البيانات

اعتمدت الدراسة على أداة رئيسية وهي:

- الاستبانة الإلكترونية المصممة وفق مقياس ليكرت الخماسي، وشملت المحاور الآتية:

1. مستوى تطبيق التحول الرقمي داخل الشركة.
2. سرعة إنجاز المعاملات الإدارية قبل وبعد التحول الرقمي.
3. رضا الموظفين عن الأنظمة الرقمية المستخدمة.
4. التحديات التي تواجه الموظفين عند استخدام التقنيات الرقمية.

كما تم الاستفادة من الدراسات السابقة لتعزيز البناء النظري وصياغة فقرات الاستبانة وفق معايير علمية.

4. إجراءات الدراسة الميدانية

- إعداد الاستبانة بناءً على الأدبيات والدراسات السابقة.
- عرض الاستبانة على محكمين للتأكد من الصدق الظاهري وسلامة المحتوى.
- توزيعها على أفراد العينة إلكترونياً.
- جمع البيانات وتحويلها إلى صيغة قابلة للتحليل الإحصائي.
- إدخال البيانات إلى برنامج SPSS ومعالجتها.

5. الأساليب الإحصائية المستخدمة

تم استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية المناسبة لطبيعة مباحث الدراسة، وهي:

- التكرارات والنسب المئوية لوصف خصائص العينة.

- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتحليل استجابات العينة.
- اختبار (T-test) عند الحاجة للمقارنات قبل/بعد.
- معامل الارتباط لقياس العلاقة بين مستوى التحول الرقمي وسرعة الإنجاز الإداري.

6. حدود الدراسة

أ. الحدود المكانية:
شركة المياه الوطنية NWC – فرع مدينة الرياض.

ب. الحدود الزمانية:
طبقت الدراسة خلال عام 2025.

ج. الحدود الموضوعية:
تركز الدراسة على أثر التحول الرقمي على سرعة إنجاز المعاملات الإدارية فقط، دون التطرق لجوانب أخرى مثل التكلفة أو الأثر المالي.

1.9. الدراسة الميدانية

تم الاعتماد على المنهج الوصفي-التحليلي في هذه الدراسة، مع جمع البيانات باستخدام أداة الاستبانة. وقد تم اختيار العينة بشكل عشوائي من موظفي شركة المياه الوطنية في مدينة الرياض، بهدف قياس مستوى تأثير تطبيقات التحول الرقمي على سرعة إنجاز المعاملات الإدارية داخل الشركة. ويُتوقع أن تُسهم البيانات الميدانية في تقييم فعالية الأنظمة الرقمية المعمول بها حاليًا، وتحديد الفجوات التشغيلية في عمليات معالجة الطلبات والخدمات الإدارية.

تشير الدراسات السابقة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق التحول الرقمي وتحسين كفاءة العمليات الإدارية، وتقليل الوقت المستغرق لإنجاز الخدمات، إضافة إلى رفع مستوى رضا المستخدمين. كما أنها تسلط الضوء على أهمية البنية الرقمية والتكامل بين الأنظمة الإلكترونية لضمان تسريع الإجراءات وتحقيق الجودة في تقديم الخدمات.

وفيما يلي عرض لأبرز الدراسات الميدانية السابقة المرتبطة بموضوع التحول الرقمي وسرعة إنجاز المعاملات الإدارية:

الدراسة الأولى: الحربي (2020)

تناولت دراسة الحربي (2020) أثر التحول الرقمي على تحسين سرعة الإجراءات الإدارية في القطاع الحكومي السعودي. استخدم الباحث المنهج الكمي عبر استبانة طبقت على موظفين من جهات حكومية مختلفة. أظهرت النتائج وجود تأثير كبير للتحول الرقمي في تسريع العمليات الإدارية وتسهيل تقديم

الخدمات، كما بينت أن الأنظمة الإلكترونية المختصة بمعالجة الطلبات تسهم في تقليل الأخطاء وتقليل الوقت المستغرق لإنجاز المعاملات. تؤكد هذه الدراسة أهمية تحديث الأنظمة الرقمية لرفع كفاءة الإدارات الحكومية.

الدراسة الثانية: الزهراني (2021)

ركزت دراسة الزهراني (2021) على فعالية الأنظمة الإلكترونية في تسريع عمليات المعاملات المالية والإدارية. اعتمد الباحث على أسلوب المسح الميداني باستخدام استبانة لجمع البيانات من موظفي عدد من المؤسسات الحكومية. أظهرت النتائج أن تطبيق الأنظمة الإلكترونية أدى إلى تسريع إجراءات الموافقات الإدارية، وتقليل الوقت الضائع في العمليات الورقية، إضافة إلى رفع مستوى رضا المستفيدين. كما أشارت الدراسة إلى أن وجود تدريب مستمر للموظفين على استخدام الأنظمة الرقمية يعزز من فعالية تلك الأنظمة.

الدراسة الثالثة: الدوسري (2022)

استهدفت دراسة الدوسري (2022) قياس تأثير التحول الرقمي على تحسين الكفاءة الإدارية في المؤسسات الخدمية. استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، وتم جمع البيانات من خلال استبانة موزعة على موظفي مؤسسات تقديم الخدمات. أظهرت النتائج أن التحول الرقمي أسهم بشكل كبير في تحسين سرعة إنجاز الخدمات، ودعم دقة معالجة البيانات، وتقليل الوقت المستغرق للإجراءات الروتينية. وأكدت الدراسة أهمية الاستثمار في البنية الرقمية لرفع مستوى الأداء وزيادة رضا المستفيدين.

1.10. مخطط المشروع المقترح

الفصل الأول: الإطار العام	مشكلة الدراسة - أهمية الدراسة - أهداف الدراسة - أسئلة الدراسة - فرضيات الدراسة - حدود الدراسة - المفاهيم الإجرائية
الفصل الثاني: الإطار النظري	استعراض الدراسات السابقة
الفصل الثالث: منهجية البحث	فلسفة البحث - منهج البحث - استراتيجية البحث - نوع البحث - الأفق الزمني - أساليب التحليل الإحصائي
الفصل الرابع: التحليل الإحصائي	تحليل البيانات - نتائج التحليل
الفصل الخامس: المناقشة والنتائج	مناقشة النتائج - التوصيات - الخاتمة

الشكل 2: مخطط المشروع المقترح (إعداد الطالبة)

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة:

2.2. المتغير المستقل

2.3. المتغير التابع

2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

قائمة المراجع

- Ministry of Communications and Information Technology. (2020). Digital Transformation Strategy for Achieving Saudi Vision 2030. MCIT, Riyadh, Saudi Arabia.
- Digital Government Authority. (2021). Digital transformation in governmental sectors. Government Report, Riyadh, Saudi Arabia.
- 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-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.
- National Water Company. (2022). Annual report on operational performance and digital transformation. National Water Company, Riyadh.
- Al-Malki, A. (2023). Readiness of digital transformation infrastructure in service institutions. Saudi Digital Transformation Conference, Riyadh.
- Harbi, A. (2020). *The impact of digital transformation on improving the speed of administrative procedures in the Saudi governmental sector*. Saudi Journal of Administrative Studies, 12(3), 45–67.
- Zahrani, M. (2021). *Effectiveness of electronic systems in accelerating financial and administrative transactions in public institutions*. Journal of E-Government Research, 9(2), 88–104.

- Dosari, S. (2022). *The impact of digital transformation on enhancing administrative efficiency in service institutions*. Journal of Digital Administration, 7(1), 23–39.
- Al-Fayez, R. (2019). *Digital transformation and its role in improving organizational performance in Saudi service sectors*. Journal of Management and Technology, 6(4), 112–129.
- National Water Company. (2024). *Annual digital transformation report*. NWC Publications.
- Al-Qahtani, F., & Salem, H. (2023). *Challenges of adopting digital systems in Saudi administrative institutions*. Arabian Journal of Management Research, 5(2), 56–74.
- Creswell, J. W. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). SAGE Publications.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2020). *Research methods for business: A skill-building approach* (8th ed.). Wiley.
- Bryman, A. (2016). *Social research methods* (5th ed.). Oxford University Press.
- Saunders, M., Lewis, P., & Thornhill, A. (2019). *Research methods for business students* (8th ed.). Pearson.
- Pallant, J. (2020). *SPSS survival manual* (7th ed.). McGraw-Hill Education.
- Field, A. (2018). *Discovering statistics using IBM SPSS statistics* (5th ed.). SAGE Publications.

