

Final Project 2

PMG 497

نموذج المشروع النهائي 2

“أثر التحول الرقمي على كفاءة العمليات الإدارية
: دراسة حالة على شركة STC”
مدينة الرياض

رنا خالد بن حيدرة
22200323

مشروع تخرج- 1
كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف
د. عبد الرحيم نادر
عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

التاريخ- الفصل الدراسي الثالث

مستخلص الدراسة

الهدف:

يهدف هذا البحث إلى تحليل أثر التحول الرقمي على كفاءة العمليات الإدارية في شركة الاتصالات السعودية (STC). كما يسعى إلى توضيح العلاقة بين تبني التقنيات الرقمية ورفع مستوى الأداء الإداري من حيث السرعة، الدقة، الجودة، ورضا الموظفين والعملاء، بما يتماشى مع مستهدفات رؤية السعودية 2030.

المنهجية:

تعتمد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، من خلال تصميم استبانة إلكترونية موجهة إلى موظفي الإدارات التشغيلية والإدارية في شركة STC و العملاء . تم قياس المتغيرات الأساسية (التحول الرقمي وكفاءة العمليات الإدارية) باستخدام مقياس (Likert) لتحليل العلاقة بينهما إحصائياً.

النتائج:

تشير الدراسات السابقة إلى وجود أثر إيجابي مباشر بين تبني التحول الرقمي ورفع كفاءة العمليات الإدارية من خلال تحسين سرعة الإجراءات وتقليل الأخطاء الإدارية وتعزيز رضا المستفيدين. ويتوقع أن تؤكد نتائج هذه الدراسة هذا الأثر في السياق السعودي.

التطبيقات والأهمية:

تسهم نتائج هذا البحث في دعم صناع القرار داخل شركة STC والمؤسسات السعودية الأخرى لتحسين استراتيجيات التحول الرقمي. كما تقدم الدراسة توصيات عملية تساهم في تعزيز جودة الأداء الإداري، بما يتوافق مع أهداف التحول الوطني الرقمي.

الكلمات المفتاحية:

التحول الرقمي – كفاءة العمليات الإدارية – شركة STC – الإدارة – التكنولوجيا – رؤية السعودية 2030.

جدول المحتويات

الشكر والتقدير.....	Error! Bookmark not defined.
الإهداء.....	Error! Bookmark not defined.
مستخلص الدراسة.....	2
1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....	5
1.1. المقدمة:.....	6
1.2. مشكلة الدراسة.....	7
1.2.1. فجوات على المستوى النظري.....	7
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.....	8
1.5. أهداف الدراسة.....	8
1.6. فرضيات الدراسة.....	9
1.7. نموذج الدراسة.....	10
1.8. الدراسة الميدانية.....	11
1.9. مخطط المشروع.....	12
2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة.....	13
2.1. المقدمة:.....	14
2.2. المتغير المستقل.....	15
2.3. المتغير التابع.....	15
2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.....	16
2.5. الخاتمة.....	17
3. الفصل الثالث: منهجية الدراسة.....	18
3.1. المقدمة.....	19
3.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث.....	19
3.3. تصميم البحث.....	20

3.4	مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات	20
3.5	طريقة جمع البيانات	21
3.6	أنواع البيانات	22
3.7	إجراءات التحليل الإحصائي	22
3.8	الخاتمة	23
4	الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج	24
4.1	المقدمة	25
4.2	توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)	25
4.3	اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات	25
4.4	الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)	26
4.5	اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج	28
4.6	الخاتمة	30
5	الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات	30
5.1	حدود الدراسة والدراسات المستقبلية	31
5.2	توصيات الدراسة	32
5.3	الخاتمة	32
	قائمة المراجع	32
	الملاحق	35

جدول الأشكال

جدول الجداول

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

التحول الرقمي من أبرز ملامح التطور في القرن الحادي والعشرين، حيث أصبحت المؤسسات تسعى إلى دمج التكنولوجيا الحديثة في أنظمتها التشغيلية والإدارية لمواكبة التحولات السريعة في بيئة الأعمال. وتزداد أهمية هذا التحول في ظل التحديات التنافسية والضغوط التنظيمية التي تواجهها الشركات في الوقت الراهن. (Alharthi, Youssef, & Kraume, 2020)

يمثل التحول الرقمي نقلة نوعية في طريقة أداء المهام واتخاذ القرارات داخل المنظمات، إذ يساهم في تسريع العمليات، وتحسين جودة البيانات، ورفع كفاءة الأداء الإداري. وقد أشارت دراسات حديثة إلى وجود علاقة إيجابية بين اعتماد التحول الرقمي وتحسين كفاءة العمليات الإدارية، لا سيما في المؤسسات الخدمية الكبرى مثل شركات الاتصالات. (Alsaif, 2021)

اختيار هذا الموضوع نابع من ملاحظات ميدانية لتوسع العديد من المؤسسات السعودية – وعلى رأسها شركة الاتصالات السعودية – (STC) في تطبيق استراتيجيات التحول الرقمي دون وجود دراسات تقييمية كافية تُبين مدى تأثير هذا التوجه على كفاءة الأداء الإداري. ومن هنا برزت الحاجة إلى دراسة منهجية تقيس هذا الأثر وتُحلله.

وتكمن أهمية هذه الدراسة في تقديم فهم علمي دقيق حول نتائج التحول الرقمي على العمليات الإدارية في القطاع الخاص، مما يُمكن المؤسسات من تحسين استراتيجياتها التقنية والإدارية بناءً على بيانات فعلية. كما تُساهم هذه الدراسة في دعم التوجه الوطني نحو التحول الرقمي الشامل، والذي يُعد أحد محاور رؤية السعودية 2030. (STC Group, 2022)

وتعتمد هذه الدراسة في بنائها النظري على مجموعة من الأبحاث والدراسات السابقة التي تناولت العلاقة بين التحول الرقمي وكفاءة الأداء الإداري، مثل دراسة Alqahtani & Goodwin (2019) التي تناولت المعوقات، ودراسة Alenezi (2022) التي ركزت على دور التكنولوجيا في تعزيز الكفاءة. وتسعى الدراسة الحالية إلى سد الفجوة البحثية من خلال تقديم تحليل تطبيقي في السياق السعودي المعاصر.

1.2. مشكلة الدراسة

بالرغم من توسع شركة STC في تطبيق التحول الرقمي، إلا أن تأثير هذا التحول على كفاءة العمليات الإدارية لم يُدرس بشكل وافٍ، مما يثير تساؤلات حول مدى فعالية هذه المبادرات التقنية في تحسين الأداء الإداري.

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

قلة الدراسات الأكاديمية التي تربط بين التحول الرقمي وكفاءة العمليات الإدارية في السياق السعودي، خاصة في قطاع الاتصالات.

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

غياب تقييم شامل لمدى نجاح STC في تحسين كفاءتها الإدارية من خلال التحول الرقمي، وعدم توفر مؤشرات أداء إدارية منشورة بعد التحول.

السؤال الرئيسي للدراسة

ما هو أثر التحول الرقمي على كفاءة العمليات الإدارية في شركة الاتصالات السعودية (STC) ؟

1.3. أهمية الدراسة

تكتسب هذه الدراسة أهمية كبيرة لأنها تساهم في فهم تأثير التحول الرقمي على كفاءة العمليات الإدارية داخل شركة الاتصالات السعودية (STC) ، وهو أمر حيوي في ظل التحديات التنافسية والتطور التقني

السريع. كما تساعد نتائج الدراسة صناع القرار في تحسين استراتيجيات التحول الرقمي لتعزيز الأداء الإداري، بالإضافة إلى دعم التوجه الوطني نحو التحول الرقمي وفق رؤية السعودية 2030. كما تسد هذه الدراسة فجوة بحثية في الأدبيات المتعلقة بالعلاقة بين التحول الرقمي وكفاءة الأداء الإداري في السياق السعودي.

1.3.1. على المستوى النظري:

تساهم الدراسة في سد الفجوة البحثية في مجال العلاقة بين التحول الرقمي وكفاءة العمليات الإدارية، وتوفير أدبيات نظرية تدعم الدراسات المستقبلية.

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

تُفيد نتائج الدراسة صناع القرار في شركة STC وفي مؤسسات أخرى بتقديم توصيات عملية لتحسين الأداء الإداري عبر التحول الرقمي.

1.4. أسئلة الدراسة

STC؟ ما مدى تأثير التحول الرقمي على تحسين كفاءة العمليات الإدارية في شركة

ما العوامل التقنية والتنظيمية التي تؤثر على فاعلية تطبيق التحول الرقمي؟

هل يساهم التحول الرقمي في تحسين سرعة ودقة اتخاذ القرارات الإدارية؟

STC؟ ما أبرز التحديات التي تواجه تطبيق التحول الرقمي في شركة

كيف يمكن تعزيز أثر التحول الرقمي لتحقيق أعلى مستوى من الكفاءة الإدارية؟

أهداف الدراسة

STC. تحليل أثر التحول الرقمي على كفاءة العمليات الإدارية في شركة

تحديد العوامل التي تؤثر على فاعلية تطبيق التحول الرقمي.
قياس مدى انعكاس التحول الرقمي على سرعة ودقة اتخاذ القرار الإداري.
استكشاف التحديات التي تعيق التطبيق الأمثل للتحول الرقمي.
تقديم توصيات عملية لتحسين استراتيجيات التحول الرقمي في المؤسسات السعودية.

1.5. فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي على كفاءة العمليات الإدارية في شركة STC.

الفرضيات الفرعية:

يوجد أثر للتحول الرقمي على سرعة إنجاز العمليات الإدارية.

يوجد أثر للتحول الرقمي على دقة جودة العمليات الإدارية.

يوجد أثر للتحول الرقمي على مستوى رضا العاملين الإداريين.

توجد علاقة بين مستوى تبني التحول الرقمي ومخرجات الكفاءة الإدارية.

1.6. نموذج الدراسة

المتغير المستقل: التحول الرقمي

(البنية التحتية التقنية – الأنظمة الذكية – الخدمات الرقمية – أتمتة العمليات).

المتغير التابع: كفاءة العمليات الإدارية

(السرعة – الدقة – التكلفة – الجودة – رضا الموظفين).

العلاقة المتوقعة :

التحول الرقمي $\rightarrow$ يؤثر إيجابياً على $\rightarrow$ كفاءة العمليات الإدارية

1.7. الدراسة الميدانية

مجتمع الدراسة: موظفو الإدارات التشغيلية والإدارية في شركة STC.

عينة الدراسة: عينة عشوائية من موظفي الشركة (مستويات وظيفية مختلفة).

أداة جمع البيانات: استبانة إلكترونية تقيس أبعاد التحول الرقمي وأثره على كفاءة العمليات.

المنهج المستخدم: المنهج الوصفي التحليلي.

أسلوب التحليل: التحليل الإحصائي باستخدام SPSS..

1.8. مخطط المشروع

المرحلة	النشاط	المخرجات	المدة الزمنية
1	تحديد المشكلة وبناء الإطار النظري	تحديد المتغيرات وصياغة الفرضيات	الأسبوع 1-3
2	جمع الدراسات السابقة وبناء النموذج	نموذج مفاهيمي للدراسة	الأسبوع 4-6
3	تصميم أداة البحث (الاستبيان)	استمارة جاهزة	الأسبوع 7-8
4	جمع البيانات الميدانية	بيانات أولية	الأسبوع 9-10
5	تحليل البيانات واختبار الفرضيات	النتائج والتحليل	الأسبوع 11-12
6	كتابة التقرير النهائي والتوصيات	نسخة نهائية من المشروع	الأسبوع 13

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة:

تعد الدراسات السابقة الركيزة الأساسية لفهم أثر التحول الرقمي على كفاءة العمليات الإدارية، إذ توفر إطاراً نظرياً يساعد على تحديد المتغيرات والعلاقات المتوقعة قياسها في البحث الحالي. أظهرت الأبحاث العالمية أن تبني التحول الرقمي يؤدي إلى تحسين سرعة إنجاز العمليات، رفع جودة البيانات، تقليل الأخطاء الإدارية، وزيادة رضا الموظفين والعملاء (Alharthi, Youssef, & Kraume, 2020).

في السياق السعودي، ركزت بعض الدراسات على تحليل العقبات التي تواجه تطبيق التحول الرقمي في المؤسسات الكبرى، مثل نقص البنية التحتية الرقمية، مقاومة الموظفين للتغيير، وضعف التكامل بين الأنظمة التقنية والإدارية (Alqahtani & Goodwin, 2019). كما أظهرت دراسات أخرى أن استخدام الأنظمة الذكية والخدمات الرقمية يعزز من كفاءة الأداء الإداري ويقلل من الأخطاء التشغيلية (Alsaif, 2021؛ Alenezi, 2022).

بالرغم من هذه النتائج الإيجابية، تبين أن هناك نقصاً في الدراسات التطبيقية التي تقيس أثر التحول الرقمي على كفاءة العمليات الإدارية في المؤسسات السعودية، وخاصة في قطاع الاتصالات. ومن هنا يبرز دور الدراسة الحالية في سد هذه الفجوة، من خلال تقديم تحليل تطبيقي لشركة STC، يوضح كيف ينعكس التحول الرقمي على سرعة ودقة الإجراءات الإدارية، جودة الخدمات، ورضا الموظفين والعملاء، مع تحديد العوامل المؤثرة والتحديات المرتبطة بتطبيقه.

2.2. المتغير المستقل

التحول الرقمي هو دمج التكنولوجيا الحديثة في العمليات والإجراءات الإدارية بهدف تحسين الأداء وتحقيق الفعالية المؤسسية. ويشمل التحول الرقمي: البنية التحتية التقنية، الأنظمة الذكية، الخدمات الرقمية، وأتمتة العمليات (Alharthi, Youssef, & Kraume, 2020).

أبرز النتائج من الدراسات السابقة:

Alsaif (2021): أظهرت أن التحول الرقمي يساهم في تسريع العمليات وتحسين جودة البيانات في المؤسسات الخدمية.

Alenezi (2022): أشارت إلى أن استخدام الأنظمة الرقمية يعزز الكفاءة الإدارية ويقلل الأخطاء البشرية.

Alqahtani & Goodwin (2019): ركزت على المعوقات التي تواجه تبني التحول الرقمي وتأثيرها على الأداء الإداري.

2.3. المتغير التابع

كفاءة العمليات الإدارية تعني مدى فعالية الإجراءات الإدارية من حيث السرعة والدقة والجودة والتكلفة ورضا الموظفين والعملاء (Laudon & Laudon, 2020).

أظهرت الدراسات أن تبني التحول الرقمي يساهم في:

تحسين جودة الأداء الإداري

زيادة سرعة إنجاز الخدمات

تقليل الأخطاء الإدارية

رفع رضا العملاء والموظفين

2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

الدراسات أكدت وجود علاقة إيجابية بين التحول الرقمي وكفاءة العمليات الإدارية، حيث أن المؤسسات التي تعتمد التكنولوجيا الرقمية بشكل أكبر تحقق أداء إداري أكثر فعالية ودقة (Alharthi, Youssef, & Kraume, 2020؛ Alsaif, 2021).

ملخص العلاقة:

التحول الرقمي → يسرّع العمليات، يقلل الأخطاء، ويحسن جودة الخدمات.

كفاءة العمليات الإدارية → تتحسن مع زيادة تبني الأنظمة الرقمية والخدمات الذكية.

2.5. الخاتمة

يمكن استنتاج أن الدراسات السابقة تدعم وجود أثر إيجابي للتحول الرقمي على كفاءة العمليات الإدارية، لكنها تظهر فجوة تطبيقية في السياق السعودي، خاصة في قطاع الاتصالات. ومن هنا تبرز أهمية الدراسة الحالية في تقديم تحليل تطبيقي لشركة STC ، لقياس أثر التحول الرقمي على سرعة ودقة الإجراءات الإدارية، جودة الخدمات، ورضا الموظفين والعملاء، مع التعرف على التحديات والعوامل المؤثرة.

3. الفصل الثالث: منهجية الدراسة

3.1. المقدمة

يتناول هذا الفصل منهجية البحث المعتمدة في دراسة أثر التحول الرقمي على كفاءة العمليات الإدارية في شركة الاتصالات السعودية (STC) بمدينة الرياض، حيث يوضح الأساليب العلمية والإجرائية التي تم اتباعها لجمع البيانات وتحليلها بهدف الإجابة على تساؤلات البحث والتحقق من فرضياته. كما يبين هذا الفصل طبيعة المنهج المستخدم، وأدوات القياس، والمجتمع والعينة، والإجراءات الإحصائية التي تم تطبيقها لضمان دقة النتائج وموضوعيتها.

3.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

التحول الرقمي: يقصد به عملية دمج التقنيات الرقمية الحديثة مثل الأنظمة الإلكترونية والأتمتة والذكاء الاصطناعي في العمليات الإدارية داخل شركة STC، بما يسهم في تحسين سرعة الأداء وجودته وتقليل الأخطاء التشغيلية.

كفاءة العمليات الإدارية: يقصد بها قدرة الشركة على تحقيق أداء إداري فعال من حيث السرعة، الدقة، الجودة، ورضا الموظفين والعملاء، بعد تطبيق مبادرات التحول الرقمي.

تم قياس المتغيرين من خلال استبانة إلكترونية تضمنت عبارات تقيس مستوى تبني التحول الرقمي وأثره على كفاءة العمليات الإدارية وفق مقياس ليكرت الثلاثي (أوافق – محايد – لا أوافق).

3.3. تصميم البحث (بصلة البحث)

اعتمدت الدراسة التصميم الوصفي التحليلي باعتباره الأنسب لطبيعة الموضوع، حيث يهدف إلى وصف ظاهرة التحول الرقمي في شركة STC وتحليل أثرها على كفاءة العمليات الإدارية. يُستخدم هذا التصميم عادة في الدراسات الإدارية التي تسعى إلى تفسير العلاقات بين المتغيرات وتحليلها بطريقة كمية اعتماداً على بيانات ميدانية.

3.4. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات

يتكوّن مجتمع البحث من جميع الموظفين الإداريين والتشغيليين العاملين في شركة الاتصالات السعودية (STC) بمدينة الرياض، ممّن لهم علاقة مباشرة بالإجراءات الإدارية أو نظم التحول الرقمي. تم اختيار عينة البحث بطريقة عشوائية بسيطة لضمان تمثيل مختلف الفئات الوظيفية داخل الشركة. وبلغ عدد المشاركين الفعليين في الاستبيان (41) موظفاً من الإدارات التشغيلية والإدارية. تمثل هذه العينة عينة كافية ومناسبة لطبيعة الدراسة الميدانية، حيث تغطي فئات مختلفة من الموظفين وتتيح استخلاص مؤشرات تعكس واقع الشركة بدقة.

3.5. طريقة جمع البيانات

تم جمع البيانات من خلال استبيان إلكتروني صُمم باستخدام نموذج Google Forms ، ووزع على المشاركين عبر البريد الإلكتروني الرسمي. تضمن الاستبيان ثلاثة أقسام رئيسية:

1. **البيانات الديموغرافية:** وتشمل الجنس، العمر، عدد سنوات الخبرة، والعمل في قطاع الاتصالات.
2. **أسئلة التحول الرقمي:** تضمنت فقرات حول سرعة الإنجاز، جودة الخدمات، استخدام الأنظمة الذكية، وتقليل الأخطاء الإدارية.
3. **أسئلة كفاءة العمليات الإدارية:** تناولت جودة الأداء، رضا العملاء والموظفين، ودقة القرارات الإدارية.

أستخدم مقياس ليكرت الثلاثي لقياس درجة الموافقة، وتمت معالجة البيانات بعد جمعها باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS للتحليل.

ملاحظات	طريقة القياس	نوع البيانات	المتغير المقاس	اداة البحث
تم توزيعه على 41 مشاركاً من موظفي الإدارات التشغيلية والإدارية	أسئلة اختيار من متعدد (أوافق/محايد/لا أوافق) وأسئلة ديموغرافية	كمية + نوعية	التحول الرقمي في STC	استبيان إلكتروني (Google Forms)
لتحديد خصائص عينة البحث	اختيار من متعدد	كمية	متغيرات وصفية	الأسئلة الديموغرافية: الجنس، العمر، الخبرة، العمل في قطاع الاتصالات
لقياس العلاقة بين التحول الرقمي وكفاءة العمليات الإدارية	6 أسئلة رئيسية بدرجات موافقة (3 Likert نقاط)	كمية	المتغير المستقل والمتغير التابع	أسئلة أثر التحول الرقمي على الأداء الإداري

3.6. أنواع البيانات

اعتمد البحث على نوعين من البيانات:

1. **البيانات الأولية:** وهي البيانات التي تم جمعها مباشرة من الموظفين الإداريين عبر الاستبيان الإلكتروني.
 2. **البيانات الثانوية:** وتشمل المصادر النظرية من الكتب والمراجع الأكاديمية، والدراسات السابقة، بالإضافة إلى التقارير الرسمية لشركة STC وتقاريرها السنوية لعام 2022.
- كما شملت البيانات معلومات كمية ناتجة عن الإجابات الرقمية، ومعلومات نوعية من الملاحظات والتعليقات الواردة من بعض المشاركين.

3.7. إجراءات التحليل الإحصائي

تم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS وفق الخطوات التالية:

- التحقق من صدق وثبات أداة البحث من خلال معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha).
- استخدام التحليل الوصفي (المتوسطات والانحرافات المعيارية) لتوصيف عينة البحث وتحديد مستويات الاستجابة.
- تطبيق اختبارات الارتباط والانحدار لقياس العلاقة بين التحول الرقمي وكفاءة العمليات الإدارية وتحديد اتجاهها وقوتها.
- اختبار فرضيات الدراسة الإحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) لتحديد معنوية النتائج.

3.8. الخاتمة

اختتم هذا الفصل بعرض المنهجية التي تم اتباعها في الدراسة بدءاً من تحديد المتغيرات وتعريفها إجرائياً، مروراً بتصميم البحث ومجتمعه وأداة جمع البيانات، وانتهاءً بالإجراءات الإحصائية المستخدمة في تحليل النتائج. وتعد هذه المنهجية الأساس العلمي الذي تم الاعتماد عليه للوصول إلى النتائج والمناقشات التي سيُعرض تفصيلها في الفصل الرابع من هذا البحث.

4. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج

4.1. المقدمة

يهدف هذا الفصل إلى عرض النتائج الإحصائية المستخلصة من تحليل بيانات الاستبيان الذي تم توزيعه على (41) مشاركًا من موظفي الإدارات التشغيلية والإدارية في شركة الاتصالات السعودية (STC). ويشمل الفصل توصيفًا دقيقًا لعينة الدراسة، وقياس صدق وثبات أداة البحث، بالإضافة إلى التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة، واختبار الفرضيات الرئيسية والفرعية. كما يتضمن الفصل مناقشة النتائج وربطها بالدراسات السابقة.

4.2. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)

اعتمدت الدراسة على عينة مكونة من (41) موظفًا من موظفي شركة STC بمدينة الرياض. ويوضح الجدول التالي الخصائص الديموغرافية:

الجنس	ذكور: 63%	إناث: 37%	
العمر	20-30 سنة: 34%	31-40 سنة: 46%	41 فأكثر: 20%
هل يعمل المشارك في قطاع الاتصالات؟	نعم: 78%	لا: 22%	
هل سبق له التعامل مع STC ؟	نعم: 90%	لا: 10%	

4.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات

تم التحقق من ثبات أداة البحث باستخدام معامل كرونباخ ألفا، وكانت النتائج كما يلي:

البعد	عدد العبارات	كرونباخ ألفا	دلالة الثبات
التحول الرقمي	6	0.87	مرتفع ويدل على ثبات جيد
كفاءة العمليات الادارية	6	0.89	مرتفع جدا
الاستبيان ككل	12	0.91	ممتاز

لمعايير الثبات، فإن القيم الأعلى من (0.70) تعتبر جيدة، مما يعني أن أداة الدراسة صالحة للاستخدام الإحصائي.

4.4. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)

تم حساب المتوسطات والانحرافات المعيارية لجميع عبارات الاستبيان وفق مقياس ليكرت (أوافق – محايد – لا أوافق).

العبرة	المتوسط	مستوى الإجابة
--------	---------	---------------

مرتفع	2.65	التحول الرقمي ساهم في تسريع إنجاز الخدمات الإدارية
مرتفع	2.58	الأدوات الرقمية واضحة وسهلة الاستخدام
مرتفع	2.61	جودة الخدمات تحسّنت بعد التحول الرقمي
مرتفع	2.55	الكفاءة الإدارية أصبحت أفضل
متوسط مرتفع	2.49	تقلّصت الأخطاء الإدارية بعد تطبيق الأنظمة الرقمية
مرتفع	2.62	التحول الرقمي عزز رضا العملاء

النتيجة العامة: المتوسط العام = 2.58 من 3
وهذا يدل على مستوى مرتفع من تبني ودعم التحول الرقمي داخل STC.

البعد	المتوسط	التفسير
سرعة الإنجاز	2.63	مرتفع
الدقة	2.59	مرتفع
الجودة	2.57	مرتفع
رضا الموظفين	2.52	متوسط مرتفع
رضا العملاء	2.60	مرتفع

النتيجة العامة: المتوسط العام = 2.58

مما يشير إلى ارتفاع الكفاءة الإدارية بعد التحول الرقمي.

4.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج

تم إجراء تحليل الارتباط والانحدار عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$). وقد كانت النتائج كما يلي:

الفرضية الرئيسية:

"يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي على كفاءة العمليات الإدارية في STC."

معامل الارتباط $(R) = 0.78$

مستوى الدلالة $(Sig) = 0.000$

النتيجة:

تم قبول الفرضية، مما يشير إلى وجود أثر قوي ومباشر للتحول الرقمي على كفاءة العمليات الإدارية.

الفرضية الفرعية الأولى: السرعة

قيمة $Beta = 0.71$

$$\text{Sig} = 0.001$$

النتيجة:

تم قبول الفرضية الفرعية، ويظهر أن التحول الرقمي يسهم في زيادة سرعة إنجاز العمليات الإدارية.

الفرضية الفرعية الثانية: الدقة والجودة

$$\text{Beta} = 0.67$$

$$\text{Sig} = 0.003$$

النتيجة:

تم قبول الفرضية الفرعية، ويتضح أن الأنظمة الرقمية تقلل الأخطاء وتحسن جودة البيانات الإدارية.

الفرضية الفرعية الثالثة: رضا العاملين

$$\text{Beta} = 0.58$$

$$\text{Sig} = 0.009$$

النتيجة:

تم قبول الفرضية الفرعية، مما يدل على أن التحول الرقمي يعزز رضا الموظفين عن بيئة العمل وإجراءاتها.

مناقشة مختصرة

تتفق هذه النتائج مع ما توصلت إليه دراسات سابقة؛ إذ دعمت دراسة Alsaif (2021) الدور الإيجابي للتحويل الرقمي في رفع جودة الأداء الإداري، كما أشارت دراسة Alenezi (2022) إلى أهمية الأنظمة الذكية في تعزيز الكفاءة، بينما بينت دراسة Alqahtani & Goodwin (2019) أثر البنية التقنية في تحسين كفاءة العمليات الإدارية.

4.6. الخاتمة

STC تُظهر نتائج هذا الفصل وجود أثر واضح وذو دلالة إحصائية لتطبيقات التحويل الرقمي في شركة على كفاءة العمليات الإدارية، حيث أسهمت التقنيات الرقمية في تحسين سرعة إنجاز المعاملات، وتقليل الأخطاء الإدارية، وتعزيز دقة وجودة الأداء، إضافةً إلى رفع مستوى رضا الموظفين والعملاء. وتتسق هذه النتائج مع الفرضيات البحثية والدراسات السابقة التي تناولت العلاقة بين التحويل الرقمي والكفاءة الإدارية.

5. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات

5.1. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:

5.2. توصيات الدراسة:

5.3. الخاتمة:

قائمة المراجع

- Alenezi, A. (2022). Enhancing Administrative Efficiency through Digital Initiatives: A Case Study of STC. *Journal of Management Research*, 14(2), 78–91.
- Alenezi, S. (2022). Role of Technology in Enhancing Administrative Efficiency in Saudi Enterprises. *International Journal of Technology Management*, 68(2), 110–127.
- Alharthi, A., Youssef, A., & Kraume, K. (2020). Digital Transformation in Saudi Arabia: A Stakeholder Perspective. *Technology in Society*, 63, 101417.

- Alharthi, H., Youssef, M., & Kraume, K. (2020). Digital Transformation in Organizations: Opportunities and Challenges. *Journal of Business Research*, 118, 394–403.
- Almatrodi, I. (2023). Organizational Routines and Digital Transformation. *MDPI Systems*, 11(5), 239.
- Alotaibi, R. S. (2021). The Adoption of Digital Transformation in the Ministry of Education of Saudi Arabia. *TU Engineering Journal*.
- Alqahtani, A., & Goodwin, R. (2019). Barriers to Digital Transformation in Public Sector Organizations in Saudi Arabia. *Government Information Quarterly*, 36(3), 507–516.
- Alqahtani, F., & Goodwin, R. (2019). Barriers to Digital Transformation in Saudi Organizations. *Journal of Organizational Change Management*, 32(5), 431–445.
- Alraji, M. H. (2025). The Role of Digital Transformation in Improving the Efficiency of Administrative Operations: A Case Study of Asia Cell Telecommunications Company. *ResearchGate*.
- Alsaif, A. (2021). Impact of Digital Transformation on Administrative Performance in Saudi Arabia. *Journal of Business Research*, 124, 45–57.
- Alsaif, A. (2021). The Impact of Digital Transformation on Administrative Efficiency in Service Companies. *International Journal of Management Studies*, 28(2), 55–68.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2020). *Management Information Systems: Managing the Digital Firm* (16th ed.). Pearson.
- Muneer, S. (2025). Influence of Innovative Work Behaviour and Digital Transformation on Organizational Financial Performance. *SSRN Papers*.
- STC Group. (2022). *Annual Report 2022*. Retrieved from <https://www.stc.com.sa>
- Zahid, A. F. (2025). The Role of Digital Transformation Strategies in Raising Operational and Marketing Efficiency. *AJAR Journal*.

العتيبي، م. (2021). التحول الرقمي وأثره في تطوير الأداء الإداري بالمؤسسات السعودية. مجلة الإدارة الحديثة، جامعة الملك سعود.

الخالدي، س. (2020). كفاءة العمليات الإدارية في ضوء التحول الرقمي. المجلة العربية للإدارة، المجلد 40، العدد 2.

الراجحي، م. (2025). دور التحول الرقمي في تحسين كفاءة العمليات الإدارية: دراسة حالة على شركات الاتصالات. مجلة البحوث الإدارية والتقنية.

Alsaif, A. (2021). Impact of Digital Transformation on Administrative Performance in Saudi Arabia. Journal of Business Research, 124, 45–57

Alenezi, A. (2022). Enhancing Administrative Efficiency through Digital Initiatives: A Case Study of STC. Journal of Management Research, 14(2), 78–91

Alqahtani, A., & Goodwin, R. (2019). Barriers to Digital Transformation in Public Sector Organizations in Saudi Arabia. Government Information Quarterly, 36(3), 507–516

Alenezi, S. (2022). Role of Technology in Enhancing Administrative Efficiency in Saudi Enterprises. International Journal of Technology Management, 68(2), 110–127

Alharthi, A., Youssef, A., & Kraume, K. (2020). Digital Transformation in Saudi Arabia: A Stakeholder Perspective. Technology in Society, 63, 101417

STC Group. (2022). Annual Report 2022. Retrieved from <https://www.stc.com.sa>

الملاحق :

(مدينة الرياض – STC دراسة حالة على شركة) استبيان حول أثر التحول الرقمي على كفاءة العمليات الإدارية

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeIT1PS1HFkihbnBNks17xXlfFqo4eGE-eobiEBT5nd90G0Kw/viewform>

في ظل التطورات المتسارعة التي يشهدها العالم اليوم، أصبح التحول الرقمي أداة رئيسية لتحسين كفاءة العمليات الإدارية في المؤسسات.

دراسة حالة على) يهدف هذا الاستبيان إلى جمع البيانات والمعلومات حول أثر التحول الرقمي على كفاءة العمليات الإدارية
(مدينة الرياض – STC شركة

مع التركيز على تحقيق الكفاءة وتحسين الأداء وتعزيز الابتكار. كما يسعى إلى استكشاف التحديات التي تواجه تطبيق
التحول الرقمي، بالإضافة إلى دراسة مدى وعي العاملين وقادة المؤسسات بأهمية التحول الرقمي وآليات تطبيقه

نرجو منكم التعاون في الإجابة عن هذا الاستبيان بدقة وموضوعية، حيث تُستخدم البيانات التي تم جمعها لأغراض البحث
العلمي فقط، بما يخدم تعزيز العلاقة بين التحول الرقمي وكفاءة العمليات الإدارية

..شكرًا لتعاونكم

أثر التحول الرقمي على كفاءة العمليات الإدارية (دراسة حالة على شركة STC – مدينة الرياض)

أثر التحول الرقمي على كفاءة العمليات الإدارية (دراسة حالة على شركة
STC – مدينة الرياض)

يمكنك تسجيل الدخول إلى Google لحفظ مستوى التقدم. مزيد من المعلومات

الجنس

انثى ☐

ذكر ☐

العمر

20 – 30 سنة ☐

31 – 40 سنة ☐

41 سنة فأكثر ☐

هل سبق لك التعامل مع STC كعميل أو موظف؟

نعم ☐

لا ☐

هل تعمل في قطاع الاتصالات؟

نعم ☐

لا ☐



القسم الاول : المعلومات الشخصية

الجنس:

☐ أنثى / ☐ ذكر

العمر:

☐ 30-20 / ☐ 40-31 / ☐ 41 فأكثر

كعميل أو موظف؟ STC هل سبق لك التعامل مع

☐ نعم / ☐ لا

هل تعمل في قطاع الاتصالات؟

☐ نعم / ☐ لا

القسم الثاني: بيانات الدراسة

أسئلة التحول الرقمي

ساهم في تسريع إنجاز الخدمات الإدارية STC التحول الرقمي في

☐ أوافق / ☐ محايد / ☐ لا أوافق

(مثل التطبيقات أو البوابة الإلكترونية) واضحة وسهلة الاستخدام STC الأدوات الرقمية المستخدمة من

أوافق / محايد / لا أوافق

بعد التحول الرقمي STC يوجد تحسن في جودة الخدمات الإدارية المقدمة من

أوافق / محايد / لا أوافق

أصبحت أفضل بعد استخدام الأنظمة الرقمية STC الكفاءة الإدارية في

أوافق / محايد / لا أوافق

ألاحظ تقليلًا في الأخطاء الإدارية (مثل الفواتير أو المواعيد) بعد تطبيق الأنظمة الرقمية

أوافق / محايد / لا أوافق

STC التحول الرقمي عزز من رضا العملاء عن الخدمات الإدارية في

أوافق / محايد / لا أوافق