

Final Project 1

Code: MGM 496-PMG496

Project Template

Faculty of Management
Midocean University

أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الإدارية: دراسة ميدانية على شركة
سليمان الراجحي القابضة في ظل رؤية 2030

أسم الطالب

فهد فرحان ساري

الرقم المرجعي

222001549

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

2025

المحتويات

4.....	المقدمة:
5.....	مشكلة الدراسة.....
5.....	1.1.1 الفجوات على المستوى النظري.....
5.....	1.1.2 الفجوات على المستوى التطبيقي.....
6.....	السؤال الرئيسي للدراسة.....
7.....	الأسئلة الفرعية:.....
7.....	أهداف الدراسة.....
7.....	الأهداف الفرعية للدراسة:.....
8.....	فرضيات الدراسة.....
9.....	نموذج الدراسة.....
11.....	منهجية الدراسة.....
12.....	الدراسة الميدانية.....
13.....	مخطط المشروع المقترح.....

المقدمة:

في ظل التحولات المتسارعة التي يشهدها العالم في مجال التقنية والرقمنة، أصبحت التحولات الرقمية أحد أهم المداخل الأساسية لتحسين كفاءة المؤسسات ورفع جودة أدائها الإداري، فلم تعد المؤسسات قادرة على المنافسة أو الاستمرارية دون اعتمادها على أدوات التحول الرقمي، التي تمكّنها من تبسيط الإجراءات، وتسريع العمليات، وتعزيز الشفافية، وقد فرضت التطورات التكنولوجية نفسها بقوة على نماذج الإدارة التقليدية، ما أدى إلى إعادة هيكلة العديد من الأنشطة الإدارية بشكل يتناسب مع بيئة العمل الذكية القائمة على الابتكار والتقنية الحديثة. (Dobrolyubova, 2021)

ويبرز التحول الرقمي كعنصر جوهري في رؤية المملكة 2030، حيث تتبنى الدولة نهجًا استراتيجيًا يهدف إلى رقمنة الخدمات وتحقيق الكفاءة التشغيلية في مختلف القطاعات، وقد بدأت المؤسسات السعودية العامة والخاصة على حدٍ سواء، في تطبيق تقنيات التحول الرقمي مثل الذكاء الاصطناعي، وسلاسل الكتل، وإنترنت الأشياء، وأنظمة تخطيط الموارد المؤسسية، بغرض تحسين جودة الخدمة المقدمة داخليًا وخارجيًا، ما يفتح آفاقًا جديدة نحو التميز المؤسسي والاستدامة الإدارية. (Abdilhafez et al., 2024)

يُعدّ مفهوم التحول الرقمي أكثر من مجرد تحديث للبنية التحتية التكنولوجية، فهو يتجاوز ذلك ليشمل إعادة تصميم العمليات الإدارية، وتطوير الكفاءات البشرية، وتغيير ثقافة العمل نحو ثقافة تعتمد على البيانات والمعرفة والقرارات المدعومة بالتكنولوجيا، ومن خلال هذه المقاربة الشاملة، تسعى المؤسسات إلى تحقيق جودة أعلى في الخدمات الإدارية المقدمة للعاملين والعلاء على حدٍ سواء، من خلال تقليل وقت الخدمة، ورفع مستوى الدقة، وتوفير بيئة عمل ذكية (الحمداني، العبيدي، و الحساوي، 2023).

إن جودة الخدمات الإدارية تعتبر من الركائز الجوهرية لتحقيق الأداء المؤسسي الفعّال، فهي تمثل انعكاسًا مباشرًا لكفاءة النظم والسياسات والموارد المستخدمة داخل المؤسسة، وتُقاس جودة هذه الخدمات من خلال عدة أبعاد تشمل: الاستجابة، والموثوقية، والتعاطف، والتأكيد، والمظهر الخارجي. وقد أثبتت العديد من الدراسات أن المؤسسات التي تستثمر في تطوير نظمها الإدارية والرقمية، غالبًا ما تحقق معدلات رضا وظيفي أعلى، وانخفاضًا في تكاليف التشغيل، وزيادة في فعالية اتخاذ القرار (الصباحين، 2022).

ولا يقتصر أثر التحول الرقمي على العمليات الداخلية فحسب، بل يمتد ليشمل تحسين رضا العملاء والمستفيدين من الخدمات، إذ تُمكن النظم الرقمية المتقدمة المؤسسات من تحقيق استجابات أسرع لمتطلبات العملاء، وتقديم خدمات مخصصة، وإدارة المعرفة المؤسسية بفعالية (كردي و برهومة، 2024).

و أصبحت المؤسسات مطالبة بإعادة النظر في البنى التنظيمية والإدارية من خلال تكامل التحول الرقمي مع استراتيجية تحسين جودة الخدمات. ومن الأمثلة البارزة في هذا السياق، ما كشفت عنه دراسة ميدانية في أحد المراكز الصحية الليبية حول دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين جودة الخدمات الصحية، حيث تبين أن استخدام النظم الرقمية أدى إلى تحسين التنسيق بين الأقسام، وتعزيز فعالية العمل، وزيادة رضا الموظفين والمراجعين (البدرى و العوامي، 2024).

بناءً على ما سبق، يتضح أن التحول الرقمي لم يعد خياراً بل ضرورة استراتيجية، لا سيما في ظل التغيرات التي تفرضها البيئة الاقتصادية والتقنية الحديثة، وتبرز الحاجة إلى استكشاف أثر هذا التحول على جودة الخدمات الإدارية في الشركات السعودية الرائدة، مثل شركة سليمان الراجحي القابضة، التي تمثل نموذجاً لمؤسسة تسعى للتطوير المستمر وتحقيق الأهداف الوطنية لرؤية 2030 من خلال تبني أفضل ممارسات الرقمنة الإدارية.

مشكلة الدراسة

على الرغم من التوسع المتزايد في تطبيقات التحول الرقمي في المؤسسات السعودية خلال السنوات الأخيرة، خاصة في ظل توجهات رؤية المملكة 2030، إلا أن انعكاس هذا التحول على جودة الخدمات الإدارية لا يزال محل تساؤل وتحليل، لا سيما في القطاع الخاص، فبينما تسعى الشركات إلى أتمتة عملياتها وتبني نظم رقمية حديثة، يظل تحقيق جودة إدارية ملموسة ومستدامة هدفاً لم يُتحقق بالشكل المطلوب في جميع البيئات التنظيمية، مما يثير الحاجة إلى فهم أعمق للعلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمات الإدارية..

1.1.1 الفجوات على المستوى النظري

ورغم وفرة الدراسات التي تناولت موضوع التحول الرقمي، إلا أن العديد منها ركز على أبعاد تقنية أو اقتصادية دون التطرق بعمق إلى أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الإدارية كمتغير تابع مستقل. كما أن الأدبيات العربية لا تزال بحاجة إلى المزيد من الدراسات التي تربط بين التحول الرقمي وبين مؤشرات الجودة الإدارية في السياقات المؤسسية المختلفة، وتظهر فجوة في توحيد الأطر النظرية التي تشرح العلاقة بين مكونات التحول الرقمي (مثل: البنية التحتية الرقمية، التكامل المعلوماتي، الثقافة الرقمية) وأبعاد جودة الخدمات (مثل: الكفاءة، الاستجابة، الموثوقية، رضا الموظف والمستفيد)..

1.1.2 الفجوات على المستوى التطبيقي

تُظهر الممارسات الميدانية في عدد من الشركات السعودية تفاوتاً واضحاً في نتائج التحول الرقمي على مستوى الخدمات الإدارية، حيث لوحظ أن بعض المؤسسات تطبق النظم الرقمية دون أن ينعكس ذلك بالضرورة على رفع جودة الخدمة

أو تحسين بيئة العمل، كما أن الدراسات التطبيقية حول هذا الموضوع في الشركات العائلية الكبرى – مثل شركة سليمان الراجحي القابضة – لا تزال محدودة، وهذا ما يستدعي إجراء دراسة ميدانية تقيس بشكل دقيق مدى تأثير تبني التحول الرقمي على جودة الخدمات الإدارية داخل هذه الشركات، مع الأخذ في الاعتبار الخصوصية الثقافية والتنظيمية لكل شركة...

السؤال الرئيسي للدراسة

بناءً على ما سبق، تنبع المشكلة البحثية من الحاجة إلى استكشاف وتحليل أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الإدارية في شركة سليمان الراجحي القابضة في ظل رؤية المملكة 2030، وهو ما تتم صياغته في السؤال التالي:

ما أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الإدارية في شركة سليمان الراجحي القابضة في ظل رؤية 2030؟

أهمية الدراسة :

أولاً: الأهمية العلمية

تنبع الأهمية العلمية لهذه الدراسة من سعيها إلى سد فجوة معرفية في الأدبيات العربية المتعلقة بالعلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمات الإدارية، حيث تسهم في إثراء الإطار النظري من خلال الربط بين مفهومين معاصرين ومتكاملين، وهما: التحول الرقمي بأبعاده التكنولوجية والتنظيمية، وجودة الخدمات الإدارية بمؤشراتها التشغيلية والوظيفية.

كما تقدم الدراسة إضافة نوعية من خلال تطوير نموذج مفاهيمي يفسر هذه العلاقة في سياق الشركات العائلية الكبرى، وهي بيئة لم تُدرس بشكل كافٍ في السياق المحلي، رغم أهميتها الاقتصادية والتنظيمية. إن نتائج هذه الدراسة قد تمثل مرجعاً أكاديمياً للباحثين المهتمين بمفاهيم الإدارة الرقمية وتحسين جودة الخدمات في المؤسسات العربية...

ثانياً: الأهمية العملية (التطبيقية)

تكمن الأهمية التطبيقية للدراسة في أنها تقدّم رؤية تحليلية دقيقة يمكن أن تدعم صانعي القرار داخل شركة سليمان الراجحي القابضة، وفي الشركات السعودية المشابهة، لفهم مدى فاعلية التحول الرقمي في رفع كفاءة الخدمات الإدارية. كما تتيح الدراسة تحديد الجوانب التي تحتاج إلى تطوير في بنية التحول الرقمي، واقتراح آليات لتحسين الجودة من خلال دمج التقنية بالعمليات الإدارية.

اقترح استراتيجيات عملية وتوصيات قابلة للتطبيق تساهم في رفع مستوى الكفاءة التشغيلية والرضا الوظيفي وتحقيق أهداف رؤية المملكة 2030. كما يمكن الاستفادة من نتائج الدراسة في بناء مؤشرات أداء رقمية لقياس جودة الخدمات في المؤسسات الخاصة والعامة.

أسئلة الدراسة

السؤال الرئيس للدراسة: ما أثر التحول الرقمي بأبعاده (أتمتة العمليات، تكامل النظم، استخدام البيانات الضخمة،

الخدمات الإلكترونية) على جودة الخدمات الإدارية في شركة سليمان الراجحي القابضة في ظل رؤية المملكة 2030؟

الأسئلة الفرعية:

1. إلى أي مدى يتم تطبيق ممارسات التحول الرقمي في شركة سليمان الراجحي القابضة؟
2. ما مستوى جودة الخدمات الإدارية المقدمة داخل الشركة من وجهة نظر العاملين؟
3. ما أثر أتمتة العمليات على كفاءة الخدمات الإدارية في الشركة؟
4. كيف يؤثر تكامل النظم الرقمية على فعالية الإجراءات الإدارية؟
5. ما دور استخدام البيانات الضخمة في دعم اتخاذ القرار وتحسين الجودة الإدارية؟
6. ما مدى تأثير الخدمات الإلكترونية على رضا الموظفين والمستفيدين من الخدمات الإدارية؟
7. ما السبل المقترحة لتعزيز جودة الخدمات الإدارية من خلال توسيع نطاق التحول الرقمي بما يدعم تحقيق أهداف رؤية 2030؟

أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى دراسة أثر التحول الرقمي بأبعاده (أتمتة العمليات، تكامل النظم، استخدام البيانات الضخمة، الخدمات الإلكترونية) على جودة الخدمات الإدارية في شركة سليمان الراجحي القابضة، في ظل مستهدفات رؤية المملكة 2030، وذلك من خلال استكشاف العلاقة بين ممارسات التحول الرقمي وتطور الأداء الإداري وجودة تقديم الخدمة داخل البيئة المؤسسية.

الأهداف الفرعية للدراسة:

1. التعرف على مدى تطبيق التحول الرقمي في شركة سليمان الراجحي القابضة.
2. قياس مستوى جودة الخدمات الإدارية المقدمة داخل الشركة.

3. تحليل أثر أتمتة العمليات على كفاءة الخدمات الإدارية في الشركة.
4. دراسة دور تكامل النظم الرقمية في تسهيل الإجراءات الإدارية وتعزيز الفعالية.
5. تقييم مدى إسهام استخدام البيانات الضخمة في تحسين اتخاذ القرار الإداري.
6. تحليل أثر الخدمات الإلكترونية على رضا المستفيدين من الخدمات الإدارية.
7. تقديم توصيات لتحسين جودة الخدمات الإدارية من خلال تعزيز التحول الرقمي، بما يتماشى مع رؤية المملكة 2030.

فرضيات الدراسة

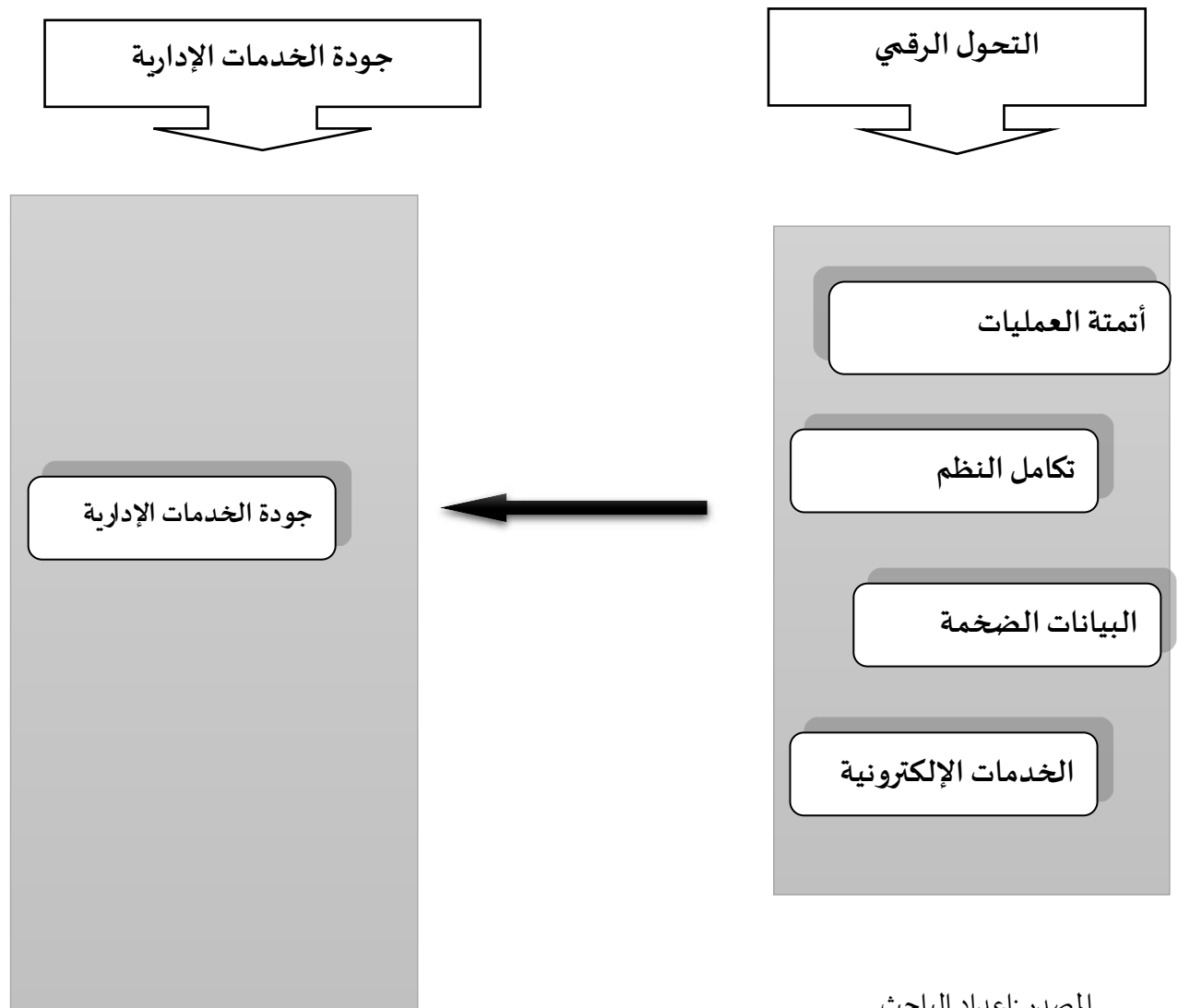
الفرضية الرئيسية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي بأبعاده (أتمتة العمليات، تكامل النظم، استخدام البيانات الضخمة، الخدمات الإلكترونية) على جودة الخدمات الإدارية في شركة سليمان الراجحي القابضة في ظل رؤية المملكة 2030 .

وتتفرع منه عدة فرضيات فرعية :

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأتمتة العمليات على جودة الخدمات الإدارية في شركة سليمان الراجحي القابضة .
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكامل النظم الرقمية على جودة الخدمات الإدارية في شركة سليمان الراجحي القابضة .
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام البيانات الضخمة على جودة الخدمات الإدارية في شركة سليمان الراجحي القابضة .
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للخدمات الإلكترونية على جودة الخدمات الإدارية في شركة سليمان الراجحي القابضة .

نموذج الدراسة

سوف يستند نموذج الدراسة إلى الإطار النظري والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع التحول الرقمي وجودة الخدمات الإدارية، حيث تم بناء نموذج مفاهيمي يوضح العلاقة بين المتغير المستقل (التحول الرقمي) بأبعاده الفرعية، والمتغير التابع (جودة الخدمات الإدارية)، ويهدف هذا النموذج إلى توضيح المسار النظري الذي سيتبعه الباحث في اختبار الفرضيات وتحليل العلاقات بين المتغيرات. ويتكوّن المتغير المستقل في هذه الدراسة من أربعة أبعاد رئيسية، تمثل مكونات التحول الرقمي، وهي: أتمتة العمليات: وتعني استخدام الأنظمة التقنية لأداء المهام الإدارية بشكل آلي، بما ينعكس على الكفاءة وتقليل الوقت. تكامل النظم: ويقصد به ربط الأنظمة المختلفة داخل المؤسسة لخلق تدفق معلوماتي موحد وسلس. استخدام البيانات الضخمة: ويتمثل في توظيف تحليلات البيانات في دعم القرارات الإدارية وتطوير الأداء. الخدمات الإلكترونية: وتشمل تقديم الخدمات الإدارية من خلال منصات إلكترونية تسهّل على المستخدمين الوصول إليها. أما المتغير التابع فهو جودة الخدمات الإدارية، ويُقاس من خلال عدد من المؤشرات المرتبطة بكفاءة الأداء، سرعة الإنجاز، الاستجابة للمستخدمين، دقة المعلومات، ورضا الموظفين عن مخرجات العمليات الإدارية.



منهجية الدراسة

سوف تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، لما يتميز به من ملاءمة في دراسة الظواهر الإدارية والاجتماعية التي تتطلب توصيفاً دقيقاً للواقع وتحليلاً للعلاقات بين المتغيرات، ويُعد هذا المنهج الأنسب لتحليل أثر التحول الرقمي بأبعاده المختلفة على جودة الخدمات الإدارية، من خلال جمع البيانات الميدانية وتحليلها للكشف عن طبيعة العلاقة بين المتغيرات، وصولاً إلى استنتاجات علمية مدعومة بالبيانات.

وستتم عملية جمع البيانات من خلال أداة الاستبانة المصممة لهذا الغرض، والتي سيتم إعدادها بعناية بناءً على الأدبيات النظرية والدراسات السابقة ذات الصلة بكل من التحول الرقمي وجودة الخدمات الإدارية. وستتضمن الاستبانة ثلاثة محاور رئيسية: الأول لقياس أبعاد التحول الرقمي (أتمتة العمليات، تكامل النظم، استخدام البيانات الضخمة، والخدمات الإلكترونية)، والثاني لقياس مستوى جودة الخدمات الإدارية في الشركة، والثالث للبيانات الديموغرافية المتعلقة بالمبحوثين، مثل (الجنس، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي، الإدارة التي يعمل بها).

وسوف يتم تحديد مجتمع الدراسة من العاملين في شركة سليمان الراجحي القابضة، خصوصاً من الإدارات التي تتداخل في تطبيقات التحول الرقمي أو في تقديم الخدمات الإدارية، وسيتم استخدام أسلوب العينة العشوائية الطبقية لاختيار الأفراد المشاركين في الدراسة، بما يضمن تمثيلاً عادلاً لمختلف الإدارات والمستويات التنظيمية. وسيُحسب حجم العينة باستخدام معادلة كرجيسي ومورغان، بناءً على حجم المجتمع الكلي المتاح.

وبعد جمع البيانات، سيتم إخضاعها للتحليل الإحصائي باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS، حيث سيتم أولاً استخدام الأساليب الإحصائية الوصفية مثل (المتوسطات الحسابية، الانحراف المعياري، التكرارات، والنسب المئوية) لوصف خصائص العينة وقياس اتجاهات الأفراد نحو متغيرات الدراسة. ومن ثم سيتم استخدام اختبارات إحصائية تحليلية مثل الانحدار الخطي البسيط والمتعدد لاختبار الفرضيات وتحديد الأثر الإحصائي لكل بُعد من أبعاد التحول الرقمي على جودة الخدمات الإدارية.

ومن أجل التحقق من صدق الأداة وثباتها، ستُعرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين المتخصصين في مجالات الإدارة ونظم المعلومات وتقنية المعلومات؛ وذلك لضمان الصدق الظاهري وملاءمة الصياغة والمحتوى. كما سيتم

احتساب معامل الثبات باستخدام معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) للتحقق من اتساق الفقرات الداخلية لكل بُعد من أبعاد الاستبانة، على أن يُقبل معامل ثبات $0.70 \leq$ كحد أدنى للموثوقية.

وسُراعى أثناء جميع مراحل البحث الاعتبارات الأخلاقية، بما في ذلك الحفاظ على خصوصية المشاركين وسرية البيانات وعدم استخدامها إلا لأغراض البحث العلمي فقط، مع ضمان طوعية المشاركة وعدم الإضرار بالمبحوثين بأي شكل.

الدراسة الميدانية

سوف تُجرى هذه الدراسة ميدانيًا على شركة سليمان الراجحي القابضة، وهي إحدى الشركات الرائدة في المملكة العربية السعودية، وتحديدًا في مدينة الرياض

تُعد شركة سليمان الراجحي القابضة من أبرز الشركات الاستثمارية في المملكة العربية السعودية، وهي تابعة لمؤسسة الشيخ سليمان بن عبدالعزيز الراجحي الوقفية، وتعمل وفق رؤية استراتيجية تركز على تعزيز الاستدامة الاقتصادية، وتوظيف العوائد المالية لدعم الأنشطة الخيرية والمجتمعية، ويقع المقر الرئيسي للشركة في مدينة الرياض، وتنتشر فروعها واستثماراتها في مختلف مناطق المملكة.

تغطي الشركة طيفًا واسعًا من القطاعات الاقتصادية الحيوية، مثل الزراعة والصناعة والعقار والتعليم والفندقة والطاقة، وتقوم بدور محوري في تحقيق قيمة مضافة للاقتصاد الوطني من خلال إدارة استثمارات متنوعة ذات تأثير طويل المدى. وتمتاز الشركة بتبنيها لمعايير الحوكمة والشفافية والمسؤولية الاجتماعية، ما يجعلها نموذجًا للمؤسسات السعودية الرائدة في تطبيق مبادئ الاقتصاد الإسلامي والإدارة الرشيدة.

وقد خطت الشركة خطوات بارزة نحو التحول الرقمي في مختلف جوانب أعمالها، حيث أطلقت عددًا من المبادرات لتحديث البنية التحتية التقنية، وأتمتة العمليات، وتطوير نظم المعلومات الإدارية، بما ينسجم مع أهداف رؤية المملكة 2030 التي تحث على تعزيز الكفاءة والابتكار في القطاع الخاص. وتضم الشركة منظومة إدارية متكاملة تشمل إدارات استراتيجية وتنفيذية مختلفة، من أبرزها: إدارة تقنية المعلومات، إدارة الموارد البشرية، الشؤون الإدارية، إدارة الجودة والتطوير المؤسسي.

إن اختيار شركة سليمان الراجحي القابضة كمجال للدراسة ينبع من أهمية موقعها الاقتصادي، وثناء تجربتها في التحول الرقمي، فضلاً عن كونها تمثل بيئة عمل متقدمة ومتعددة القطاعات، ما يتيح تحليلاً معمقاً لواقع الخدمات الإدارية وأثر التكنولوجيا على تحسينها، وبالتالي تعظيم الاستفادة من النتائج على المستويين النظري والتطبيقي.

مخطط المشروع المقترح

سوف تشتمل الدراسة المقترحة على خمسة فصول رئيسية، يتم توزيع محتواها بشكل منهجي ومنظم كما يلي:

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

ويتضمن:

- مقدمة الدراسة
- مشكلة الدراسة
- تساؤلات الدراسة
- أهداف الدراسة
- أهمية الدراسة
- فرضيات الدراسة
- الدراسة الميدانية ومكان التطبيق
- مخطط الدراسة

الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة

ويتضمن:

- مقدمة الفصل
- مفهوم التحول الرقمي وأبعاده

- مفهوم جودة الخدمات الإدارية وأبعادها
- العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمات
- أبرز النماذج والنظريات ذات العلاقة
- الدراسات السابقة وتحليلها
- أوجه الاتفاق والاختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية
- ما يميز الدراسة الحالية

الفصل الثالث: منهجية الدراسة

ويتضمن:

- منهج الدراسة المستخدم
- نوع الدراسة وتصنيفها
- مجتمع الدراسة وعينتها
- أداة الدراسة (الاستبانة) وتصميمها
- إجراءات الصدق والثبات
- طرق جمع البيانات
- الأساليب الإحصائية المستخدمة

الفصل الرابع: تحليل البيانات ونتائج الدراسة

ويتضمن:

- عرض الخصائص الديموغرافية للعينة
- التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة

- اختبار الفرضيات الإحصائية
- تحليل العلاقة بين أبعاد التحول الرقمي وجودة الخدمات الإدارية

الفصل الخامس: النتائج والتوصيات

ويتضمن:

- تلخيص النتائج الرئيسية
- التوصيات العملية
- مقترحات لدراسات مستقبلية
- الخاتمة

قائمة المراجع:

- الصباحيين، منى علي. (2022). أثر نظم المعلومات الإدارية على جودة الخدمات المؤسسية. المجلة العربية للنشر العلمي، ع49، 71 – 81
- البدري، فوزي سعد نجم عبدالسلام، و العوامي، أحمد محمد علي. (2024). أثر نظم المعلومات الإدارية في تحسين جودة الخدمات الصحية: دراسة ميدانية على العاملين بالمركز الصحي الأبيار. مجلة العلوم الاقتصادية والسياسية، مج21، ع2، 447 - 476.
- غاي، فاطمة. (2022). دور الاستخدامات التكنولوجية الحديثة في تحسين جودة الخدمات الإدارية: دراسة ميدانية. مجلة البحوث والدراسات، مج19، ع2، 615 - 640.
- الوائلي، رقية عبده محمد، السناني، توفيق مصلح صالح، الجراحي، هدى مجاهد، سنان، سميرة محمد، و سنان، ياسمين محمد. (2025). أثر الإدارة الإلكترونية في جودة الخدمات: دراسة ميدانية في الجامعات اليمنية الأهلية. مجلة جامعة البيضاء، مج7، ع1، 585 - 566.
- الحمداني، علاء عبدالسلام يحيى، العبيدي، نور علي عبود، و الحساوي، معاذ عبدالله هادي. (2023). دور التحول الرقمي في فاعلية القرارات الاستراتيجية: دراسة تحليلية لآراء عينة من القيادات الإدارية العاملة في بعض الجامعات الأهلية العراقية. مجلة اتحاد الجامعات العربية للبحوث في التعليم العالي، مج43، عدد خاص، 719 - 739.
- كردي، أحمد السيد، و برهومة، عبير يحيى السيد علي. (2024). دور التحول الرقمي في تحقيق رضا الممولين: دراسة تطبيقية على مصلحة الضرائب المصرية. المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، ع1، 13 - 52.
- Dobrolyubova, E. (2021). Measuring outcomes of digital transformation in public administration: Literature review and possible steps forward. Network of Institutes and Schools of Public Administration in Central and Eastern Europe. The NISPAcee Journal of Public Administration and Policy, 14(1), 61-86.
- Abdilhafez, W. M., Refaai, M. A., & Abdul Aziz, M. H. (2024). THE IMPACT OF DIGITAL TRANSFORMATION ON THE EFFICIENCY OF THE STATE'S ADMINISTRATIVE SYSTEM AND SUSTAINABLE DEVELOPMENT AN APPLIED STUDY ON THOSE WHO MOVED TO THE ADMINISTRATIVE CAPITAL. Journal of Environmental Science, 53(3), 770-794