

جامعة ميدأوشن



كلية الإدارة

قسم / تخصص ماجستير إدارة الأعمال

أثر التكنولوجيا الحديثة على تطوير إدارة الأعمال: دراسة ميدانية على

منشآت القطاع الخاص في مدينة الرياض

إعداد الطالب/

سلمان محمد المزروع

الرقم الجامعي/

252001599

إشراف/

د. الفیصل عبد الحمید

د. فايز جراد

العام الدراسي:

1447 – 2026





إلى كل من آمن بأن العلم رسالة قبل أن يكون إنجازاً،

وإلى من علموني أن المعرفة تُبنى بالصبر والاجتهاد، لا بالنتائج السريعة،

أهدي هذا الجهد المتواضع،

راجياً أن يكون لبننة صادقة في صرح العلم،

وخطوة في طريق البحث الرصين الذي يخدم المجتمع ويثري الفكر

الأكاديمي.

شُكْرٌ وَتَقْدِيرٌ

الحمد لله الذي وفقني واعانني على إتمام هذا العمل، والصلاة والسلام على نبينا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين.

أتقدم بخالص الشكر والتقدير إلى والديّ العزيزين، اللذين كانا لي النبراس والموجه. إن دعمهما المتواصل وتشجيعهما الدائم كانا الدافع الأكبر لي لتحقيق هذا الإنجاز.

كما أعبر عن عميق امتناني لزوجتي الغالية، التي كانت لي الشريك والسند في هذه الرحلة الطويلة. كان لصبرها وتفهمها ودعمها المستمر أثر بالغ في إنجاح هذا العمل.

أود أن أشكر أساتذتي الكرام، وخاصة مشرف رسالتي، الذين لم يخلوا عليّ بوقتهم وخبرتهم. لقد كان لإرشاداتهم العلمية ونصائحهم القيمة الأثر الكبير في إتمام هذا البحث.

د. الفيصل عبد الحميد

د. فايز جراد

أشكر زملائي وأصدقائي، الذين كانوا لي عوناً وسنداً، وكان لتشجيعهم ودعمهم دور كبير في تجاوز الصعاب والوصول إلى هذا النجاح.

وأخيراً، أتقدم بالشكر والامتنان لكل من ساهم بأي شكل في إنجاز هذا العمل، سائلاً الله أن يجعل هذا الجهد خالصاً لوجهه الكريم، وأن يوفقنا جميعاً لما فيه الخير والصلاح

مستخلص الدراسة

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر التكنولوجيا الحديثة بأبعادها (البنية التحتية التقنية، نظم المعلومات الإدارية، الاتصالات الرقمية، الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات) في تطوير إدارة الأعمال بمنشآت القطاع الخاص بمدينة الرياض. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة أداة رئيسة لجمع البيانات، وقد تم تطبيق الدراسة على عينة عشوائية طبقية تناسبية بلغت (180) مفردة من العاملين الإداريين (مديرين، رؤساء أقسام، مشرفين، موظفين إداريين) في المنشآت المتوسطة والكبيرة التي يزيد عدد العاملين فيها عن (50) موظفاً بمدينة الرياض. وقد تم تحليل البيانات باستخدام برنامج (SPSS v25)

وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أبرزها: وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لأبعاد التكنولوجيا الحديثة مجتمعة في تطوير إدارة الأعمال، حيث بلغ معامل التحديد ($R^2 = 0.717$) وقيمة ($F = 111.024$) بمستوى دلالة (0.000)، مما يعني أن الأبعاد الأربعة مجتمعة تُفسّر ما نسبته (71.7%) من التباين في تطوير إدارة الأعمال. وجاء بُعد نظم المعلومات الإدارية الأكثر تأثيراً ($\beta = 0.286$)، يليه الاتصالات الرقمية ($\beta = 0.234$)، ثم الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات ($\beta = 0.231$)، وأخيراً البنية التحتية التقنية ($\beta = 0.201$). كما أثبت تحليل الانحدار البسيط وجود أثر إيجابي دال إحصائياً لكل بُعد على حدة في تطوير إدارة الأعمال.

وفي ضوء هذه النتائج أوصت الدراسة بتعزيز الاستثمار في نظم المعلومات الإدارية المتكاملة وربط مخرجاتها بالأهداف الإستراتيجية، وتسريع تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي عبر مشاريع تجريبية مع بناء كوادر متخصصة في علوم البيانات، وتطوير ثقافة رقمية مؤسسية داعمة للتحول التقني، وتعزيز التكامل بين أبعاد التكنولوجيا الأربعة بدلاً من التعامل معها كجزر منعزلة.

الكلمات المفتاحية: التكنولوجيا الحديثة، البنية التحتية التقنية، نظم المعلومات الإدارية، الاتصالات الرقمية، الذكاء الاصطناعي، تحليل البيانات، تطوير إدارة الأعمال، القطاع الخاص، الرياض.

قائمة المحتويات

أ.....	بسم الله الرحمن الرحيم
ب.....	الإهداء
ج.....	الشكر والتقدير
د.....	مستخلص الدراسة
ه.....	قائمة المحتويات
ح.....	قائمة الجداول
1.....	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
1.....	1.1 مقدمة
3.....	2.1 مشكلة الدراسة
4.....	3.1 أهمية الدراسة
4.....	1.3.1 الأهمية العلمية (النظرية)
5.....	2.3.1 الأهمية العملية (التطبيقية)
6.....	4.1 أهداف الدراسة
8.....	5.1 أسئلة الدراسة
8.....	6.1 فروض الدراسة
9.....	7.1 الدراسات السابقة
9.....	المحور الأول: دراسات تناولت المتغير المستقل (التكنولوجيا الحديثة) وعلاقته بمتغيرات أخرى
12.....	المحور الثاني: دراسات تناولت المتغير التابع (تطوير إدارة الأعمال) وعلاقته بمتغيرات أخرى
15.....	8.1 الفجوة البحثية
16.....	9.1 المنطلقات النظرية للدراسة
19.....	10.1 المنهجية وطرق البحث
24.....	المبحث الأول: التكنولوجيا الحديثة (المتغير المستقل)
24.....	1.1.2 تمهيد

24.....	2.1.2 مفهوم التكنولوجيا الحديثة.....
27.....	3.1.2 أهمية التكنولوجيا الحديثة في بيئة الأعمال.....
29.....	4.1.2 أهداف توظيف التكنولوجيا الحديثة في المنظمات.....
32.....	5.1.2 أبعاد التكنولوجيا الحديثة.....
39.....	6.1.2 استراتيجيات توظيف التكنولوجيا الحديثة في المنظمات.....
42.....	المبحث الثاني: تطوير إدارة الأعمال (المتغير التابع).....
42.....	1.2.2 تمهيد.....
42.....	2.2.2 مفهوم تطوير إدارة الأعمال.....
44.....	3.2.2 أهمية تطوير إدارة الأعمال.....
46.....	4.2.2 أهداف تطوير إدارة الأعمال.....
48.....	5.2.2 أبعاد تطوير إدارة الأعمال.....
50.....	6.2.2 استراتيجيات تطوير إدارة الأعمال.....
53.....	الفصل الثالث: منهجية الدراسة.....
53.....	1.3 تمهيد.....
53.....	2.3 منهج الدراسة.....
54.....	3.3 مجتمع الدراسة وعينتها.....
55.....	4.3 توزيع أفراد العينة وفقاً للمتغيرات الديموغرافية.....
56.....	5.3 مصادر جمع البيانات.....
57.....	6.3 أداة الدراسة (الاستبانة).....
58.....	7.3 صدق الأداة وثباتها.....
60.....	8.3 ثبات الأداة (معامل كرونباخ ألفا).....
61.....	9.3 الأساليب الإحصائية المستخدمة.....
63.....	الفصل الرابع: تحليل البيانات واختبار الفروض.....
63.....	1.4 تمهيد.....
63.....	2.4 التحليل الوصفي لاستجابات أفراد العينة.....

70.....	2.4 فرضيات الدراسة.....
77.....	الفصل الخامس: النتائج والتوصيات.....
77.....	1.5 تمهيد.....
77.....	2.5 نتائج الدراسة.....
80.....	3.5 توصيات الدراسة.....
81.....	4.5 مقترحات لدراسات مستقبلية.....
82.....	Abstract.....
83.....	المراجع.....
83.....	أولاً: المراجع باللغة العربية.....
85.....	ثانياً: المراجع باللغة الإنجليزية.....
87.....	الملاحق.....
88.....	استمارة استبيان.....

قائمة الجداول

رقم الصفحة	اسم الجدول	رقم الجدول
55	جدول (1): توزيع أفراد العينة وفقاً للمتغيرات الديموغرافية (ن = 180)	1.
57	الجدول (2) محاور المتغير المستقل	2.
58	الجدول (3) المتغير التابع – تطوير إدارة الأعمال	3.
59	جدول (4): مصفوفة الارتباط بين أبعاد المتغير المستقل والدرجة الكلية للمتغير المستقل والمتغير التابع (ن = 30)	4.
60	جدول (5): معاملات كرونباخ ألفا لأبعاد الاستبانة والأداة ككل (ن = 30)	5.
63	جدول (6): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بُعد البنية التحتية التقنية (ن = 180)	6.
65	جدول (7): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بُعد نظم المعلومات الإدارية (ن = 180)	7.
66	جدول (8): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بُعد الاتصالات الرقمية (ن = 180)	8.
67	جدول (9): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بُعد الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات (ن = 180)	9.
68	جدول (10): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات متغير تطوير إدارة الأعمال (ن = 180)	10.

رقم الصفحة	اسم الجدول	رقم الجدول
70	جدول (11): نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأثر أبعاد التكنولوجيا الحديثة مجتمعة في تطوير إدارة الأعمال	.11
72	جدول (12): نتائج تحليل الانحدار البسيط لأثر البنية التحتية التقنية في تطوير إدارة الأعمال	.12
73	جدول (13): نتائج تحليل الانحدار البسيط لأثر نظم المعلومات الإدارية في تطوير إدارة الأعمال	.13
74	جدول (14): نتائج تحليل الانحدار البسيط لأثر الاتصالات الرقمية في تطوير إدارة الأعمال	.14
75	جدول (15): نتائج تحليل الانحدار البسيط لأثر الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات في تطوير إدارة الأعمال	.15

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1 مقدمة:

يُعدّ التطور التكنولوجي المتسارع من أبرز السمات المميزة للقرن الحادي والعشرين، إذ أسهم في إعادة تشكيل بنية الاقتصاديات العالمية وأنماط العمل المؤسسي بصورة جذرية لم يشهدها العالم من قبل. وقد أضحت التكنولوجيا الحديثة بتطبيقاتها المتعددة تمثل القوة الدافعة الرئيسية وراء التحولات الكبرى في بيئة الأعمال المعاصرة، حيث امتد تأثيرها ليشمل مختلف جوانب الحياة الإنسانية من تعليم وصحة واقتصاد واتصالات وعلاقات اجتماعية، مما جعل المجتمعات تعيش في حالة من التفاعل المستمر مع منظومة رقمية متكاملة تتطور بوتيرة متصاعدة يوماً بعد يوم. (Budayová et al., 2022)

وفي إطار هذا التحول العالمي، باتت المنظمات المعاصرة على اختلاف أنشطتها وأحجامها تدرك أن استمراريته وقدرتها على المنافسة مرهونتان بمدى قدرتها على تبني التقنيات الحديثة ودمجها في صلب عملياتها الإدارية والتشغيلية. فالتكنولوجيا لم تعد مجرد أداة مساندة للعمل الإداري، بل تحولت إلى عنصر استراتيجي فاعل يُعيد تعريف مفاهيم الكفاءة والفعالية والإنتاجية داخل المنظمات، ويُتيح إمكانات غير مسبوقة في جمع البيانات ومعالجتها وتوظيفها في إعادة هندسة العمليات وتحسين مخرجات الأعمال. (Kulzhanova et al., 2020).

وقد حظي موضوع العلاقة بين التكنولوجيا والأداء المؤسسي باهتمام أكاديمي واسع في الأدبيات الإدارية الحديثة، حيث أكدت العديد من الدراسات أن توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يُسهم في تحسين كفاءة المنظمات من خلال سرعة الوصول إلى المعلومات وتطوير القدرات المؤسسية وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين (بركات، 2023). كما أثبتت التكنولوجيا الحديثة فاعليتها في رفع مستوى أداء الموارد البشرية من خلال تسريع إنجاز المهام وتحسين دقة العمليات وتعزيز الاتصال التنظيمي بين مختلف المستويات الإدارية داخل المنظمة الواحدة (مسعود وجوادي، 2023). وفي السياق ذاته، أشارت

دراسات أخرى إلى أن الاستخدام الفعّال للتكنولوجيا في بيئة الأعمال يتجاوز البُعد التقني ليشمل إعادة صياغة الأطر التنظيمية والثقافية التي تعمل المنظمات في ظلها. (Santoso et al., 2021)

وعلى صعيد تطوير إدارة الأعمال تحديداً، تشير الأدبيات إلى أن التطوير الإداري عملية شاملة ومتكاملة تستهدف تحسين الممارسات والأنظمة والهيكل التنظيمية لتعزيز قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها الاستراتيجية، وأن هذا التطوير يرتبط ارتباطاً وثيقاً بمتغيرات متعددة من بينها الثقافة التنظيمية والحوكمة المؤسسية والقيادة الاستراتيجية (الأقرع، 2022). وقد أكدت دراسات عديدة أن الإدارة الإلكترونية بوصفها أحد تجليات التكنولوجيا الحديثة تُسهم في تسريع إنجاز المعاملات وتحسين جودة الخدمات وتعزيز الشفافية في العمل الإداري (السلوخ، 2023). كما أن التحول الرقمي أصبح يؤثر بشكل متزايد في مختلف جوانب العمل في القطاع الخاص بدءاً من العمليات الداخلية والإدارية وصولاً إلى تطوير المنتجات والخدمات وتحسين تجربة العملاء (المعمري وآخرون، 2023).

وفي سياق المملكة العربية السعودية، يكتسب هذا الموضوع أهمية استثنائية في ظل مستهدفات رؤية 2030 التي جعلت من التحول الرقمي وتمكين القطاع الخاص ركيزتين أساسيتين لبناء اقتصاد متنوع ومستدام. وتحتل مدينة الرياض بوصفها العاصمة الاقتصادية والإدارية مكانة محورية في هذا التحول، حيث تستقطب النسبة الأكبر من منشآت القطاع الخاص وتُشكّل بيئة خصبة لتطبيق التكنولوجيا الحديثة في تطوير الممارسات الإدارية (كاجيجي وآخرون، 2021). وفي ضوء ذلك، تأتي هذه الدراسة لتتناول أثر التكنولوجيا الحديثة بأبعادها المتكاملة على تطوير إدارة الأعمال في منشآت القطاع الخاص بمدينة الرياض، سعياً نحو تقديم إسهام علمي وعملي يُثري المعرفة الأكاديمية ويدعم جهود التطوير الإداري في القطاع الخاص السعودي. وقد أكدت الأدبيات المعاصرة أن دمج المعارف الحديثة والكفايات التكنولوجية في ممارسات إدارة الأعمال بات يمثل تحدياً محورياً تواجهه المنظمات والمؤسسات الأكاديمية على حدٍ سواء.

2.1 مشكلة الدراسة:

يشهد عالم الأعمال المعاصر تحولات تكنولوجية متسارعة ومتعاظمة فرضت على المنظمات بمختلف أنماطها وأحجامها ضرورة إعادة التفكير في نماذجها الإدارية وأساليبها التشغيلية بما يتوافق مع متطلبات البيئة الرقمية الجديدة. ولم يعد توظيف التكنولوجيا الحديثة في إدارة الأعمال ترفاً تنظيمياً أو خياراً تكميلياً، بل غدا ضرورة استراتيجية حتمية تحدد مدى قدرة المنشآت على البقاء والمنافسة والنمو في أسواق تتسم بالديناميكية والتعقيد المتزايد. وتؤكد الأدبيات الإدارية الحديثة أن المنظمات التي تتباطأ في تبني التكنولوجيا الحديثة ودمجها في عملياتها الإدارية تواجه تآكلاً متسارعاً في ميزتها التنافسية وتراجعاً في كفاءتها التشغيلية وقدرتها على الاستجابة لتطلعات أصحاب المصلحة المتنامية.

وفي سياق المملكة العربية السعودية، يكتسب هذا الطرح بُعداً استراتيجياً بالغ الأهمية في ظل مستهدفات رؤية 2030 التي جعلت من التحول الرقمي ركيزة محورية لبناء اقتصاد متنوع ومستدام قائم على المعرفة والابتكار. وبالرغم من التقدم اللافت الذي أحرزته المملكة على الصعيد الحكومي، إذ حققت المرتبة الثانية عالمياً في مؤشر نضج الحكومة الرقمية (GTMI) لعام 2025 بنسبة (99.92%) وفقاً لتقرير مجموعة البنك الدولي، وارتفع مؤشر قياس التحول الرقمي للجهات الحكومية إلى (88.30%)، إلا أن واقع القطاع الخاص يكشف عن فجوة ملحوظة بين الطموحات الاستراتيجية والتطبيق الفعلي. فقد أظهرت دراسة شركة (KPMG) المسحية أن أبرز التحديات التي تواجه منشآت القطاع الخاص السعودي في تبني التكنولوجيا الرقمية تتمثل في نقص الكفاءات والمواهب التقنية المتخصصة، فيما أشارت دراسات هيئة الحكومة الرقمية إلى أن تحديات إدارة البيانات وتكاملها تشكل (18.2%) من إجمالي معوقات التحول الرقمي. كما أن نسبة تبني الذكاء الاصطناعي في قطاع الأعمال السعودي لم تتجاوز (27.6%) في عام 2024 وفقاً لبيانات هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية، مما يعكس محدودية اندماج التقنيات المتقدمة في الممارسات الإدارية اليومية لمنشآت القطاع الخاص.

وتتبلور مشكلة الدراسة بصورة أكثر وضوحاً حين استقراء واقع منشآت القطاع الخاص في مدينة الرياض تحديداً، والتي تستقطب الحصة الأكبر من النشاط الاقتصادي في المملكة بما يزيد عن (450,000)

منشأة. فعلى الرغم من توافر البنية التحتية الرقمية المتطورة وتعدد المبادرات الحكومية الداعمة للتحويل الرقمي، تعاني كثير من هذه المنشآت من إشكاليات جوهرية تتعلق بمحدودية الاستثمار في تطوير نظم المعلومات الإدارية المتكاملة، وضعف توظيف تحليلات البيانات والذكاء الاصطناعي في دعم القرارات الاستراتيجية، والاعتماد على أساليب إدارية تقليدية لا تتواءم مع متطلبات العصر الرقمي، فضلاً عن مقاومة التغيير التنظيمي وقصور برامج التأهيل والتدريب الرقمي للكوادر البشرية. وتتفاقم هذه الإشكاليات في ظل تصاعد حدة المنافسة المحلية والإقليمية والعالمية، وتزايد توقعات العملاء وتطور سلوكهم الاستهلاكي الرقمي، وارتفاع وتيرة التغيرات التكنولوجية التي تُفرز تقنيات وأدوات جديدة بشكل متسارع.

وعلى صعيد الفجوة البحثية، وبالرغم من تنامي الاهتمام الأكاديمي بموضوعات التحول الرقمي والتكنولوجيا الحديثة، فإن المراجعة التحليلية للأدبيات المتاحة كشفت عن ندرة واضحة في الدراسات الميدانية التي تناولت أثر التكنولوجيا الحديثة بأبعادها المتكاملة (البنية التحتية التقنية، ونظم المعلومات الإدارية، والاتصالات الرقمية، والذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات) على تطوير إدارة الأعمال في بيئة القطاع الخاص السعودي بمدينة الرياض، إذ ركزت غالبية الدراسات السابقة إما على بُعد تكنولوجي واحد أو طُبقت في بيئات حكومية أو في سياقات جغرافية وثقافية مختلفة عن السياق السعودي. وبناءً على ما تقدم، تتبلور مشكلة الدراسة في السؤال الرئيسي التالي: ما أثر التكنولوجيا الحديثة بأبعادها (البنية التحتية التقنية، نظم المعلومات الإدارية، الاتصالات الرقمية، الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات) على تطوير إدارة الأعمال في منشآت القطاع الخاص بمدينة الرياض؟

3.1 أهمية الدراسة:

1.3.1 الأهمية العلمية (النظرية):

تستمد هذه الدراسة أهميتها العلمية من عدة اعتبارات جوهرية ترتبط بإثراء المعرفة الأكاديمية في حقل إدارة الأعمال والتكنولوجيا. فمن حيث سدّ الفجوة البحثية، تسهم هذه الدراسة في معالجة النقص

الواضح في الأدبيات العربية التي تناولت العلاقة بين التكنولوجيا الحديثة بأبعادها الأربعة مجتمعة وبين تطوير إدارة الأعمال في بيئة القطاع الخاص السعودي تحديداً، إذ إن غالبية الدراسات السابقة ركزت على بُعد واحد أو اثنين من أبعاد التكنولوجيا أو طُبِّقت في بيئات حكومية أو في دول أخرى تختلف في سياقاتها الاقتصادية والتنظيمية عن البيئة السعودية.

كذلك تكمن أهميتها في تقديم نموذج بحثي متكامل يربط بين أربعة أبعاد للتكنولوجيا الحديثة (البنية التحتية التقنية، ونظم المعلومات الإدارية، والاتصالات الرقمية، والذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات) كمتغيرات مستقلة وتطوير إدارة الأعمال كمتغير تابع، وهو نموذج يمكن أن يشكل إطاراً مرجعياً للباحثين والأكاديميين في إجراء دراسات مماثلة أو مكملية في بيئات وقطاعات مختلفة.

فضلاً عن ذلك، تُسهم الدراسة في إثراء الأدبيات النظرية المتعلقة بنظريات التحول الرقمي ونظرية الموارد والقدرات ونظرية الانتشار التكنولوجي من خلال اختبارها ميدانياً في السياق السعودي، مما يعزز من الفهم الأعمق لديناميكيات تأثير التكنولوجيا على الممارسات الإدارية في الاقتصادات الناشئة. ويُتوقع أن تفتح هذه الدراسة آفاقاً بحثية جديدة أمام الباحثين والدارسين في مجال إدارة الأعمال والتحول الرقمي، وأن تكون منطلقاً لدراسات مستقبلية تتناول متغيرات وسيطة أو معدّلة كالثقافة التنظيمية أو جاهزية الموارد البشرية الرقمية.

2.3.1 الأهمية العملية (التطبيقية):

تستمد هذه الدراسة أهميتها العملية من ارتباطها المباشر بواقع منشآت القطاع الخاص في مدينة الرياض وبالتحول الاقتصادي والرقمي الكبرى التي تشهدها المملكة العربية السعودية. فمن حيث خدمة صانعي القرار في منشآت القطاع الخاص، توفر هذه الدراسة لأصحاب المنشآت والمديرين التنفيذيين رؤية واضحة ومدعومة بالأدلة الميدانية حول الأبعاد التكنولوجية الأكثر تأثيراً في تطوير إدارة أعمالهم، مما يساعدهم في ترتيب أولويات الاستثمار التكنولوجي وتوجيه مواردهم المالية والبشرية نحو الأبعاد ذات العائد الأكبر.

كذلك تبرز أهميتها في دعم مستهدفات رؤية المملكة العربية السعودية 2030، حيث يمثل تمكين القطاع الخاص وتعزيز تنافسيته من خلال التحول الرقمي أحد المحاور الاستراتيجية للرؤية. وتقدم هذه الدراسة نتائج وتوصيات عملية يمكن أن تستفيد منها الجهات الحكومية المعنية كوزارة الاتصالات وتقنية المعلومات وهيئة المنشآت الصغيرة والمتوسطة (منشآت) في تصميم برامج وسياسات داعمة للتحول الرقمي في القطاع الخاص.

ومن حيث الكشف عن التحديات وسبل التغلب عليها، تسلط الدراسة الضوء على المعوقات الحقيقية التي تحول دون التبيّ الفعّال للتكنولوجيا الحديثة في منشآت القطاع الخاص بالرياض، مما يمكّن الجهات المعنية من وضع حلول عملية ومبادرات تحفيزية لتذليل هذه العقبات وتسريع وتيرة التحول الرقمي. كما تفيد الدراسة شركات تقنية المعلومات ومزودي الحلول التكنولوجية في فهم احتياجات منشآت القطاع الخاص بمدينة الرياض وتطوير حلول تتناسب مع متطلباتها الفعلية ومستوى نضجها الرقمي، إضافة إلى إفادة الجهات التدريبية والأكاديمية في تصميم برامج تأهيل وتدريب موجهة لتنمية الكفاءات الرقمية للكوادر البشرية العاملة في القطاع الخاص بما يتواءم مع متطلبات سوق العمل الرقمي المتسارع.

4.1 أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر التكنولوجيا الحديثة بأبعادها (البنية التحتية التقنية، نظم المعلومات الإدارية، الاتصالات الرقمية، الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات) على تطوير إدارة الأعمال في منشآت القطاع الخاص بمدينة الرياض.

الأهداف الفرعية:

ويتفرع من هذا الهدف الرئيسي الأهداف الفرعية التالية:

1. التعرف على أثر البنية التحتية التقنية على تطوير إدارة الأعمال في منشآت القطاع الخاص بمدينة الرياض، من حيث مدى توافر الأجهزة والمعدات الحاسوبية والشبكات والخوادم وأنظمة التشغيل اللازمة لدعم العمليات الإدارية وتحسين كفاءتها التشغيلية.
2. التعرف على أثر نظم المعلومات الإدارية على تطوير إدارة الأعمال في منشآت القطاع الخاص بمدينة الرياض، من حيث دورها في جمع البيانات ومعالجتها وتخزينها وتوفير المعلومات الدقيقة والآنية لدعم عمليات التخطيط واتخاذ القرارات الإدارية الرشيدة.
3. التعرف على أثر الاتصالات الرقمية على تطوير إدارة الأعمال في منشآت القطاع الخاص بمدينة الرياض، من حيث إسهامها في تسهيل تدفق المعلومات بين المستويات الإدارية المختلفة، وتعزيز التنسيق الداخلي والخارجي، وتحسين سرعة الاستجابة لمتطلبات العملاء والشركاء.
4. التعرف على أثر الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات على تطوير إدارة الأعمال في منشآت القطاع الخاص بمدينة الرياض، من حيث قدرتها على استخراج الأنماط والاتجاهات من البيانات الضخمة، والتنبؤ بالمتغيرات السوقية، وأتمتة العمليات الروتينية، وتقديم حلول مبتكرة تعزز القدرة التنافسية للمنشآت.
5. تحديد مستوى تبني منشآت القطاع الخاص بمدينة الرياض للتكنولوجيا الحديثة بأبعادها الأربعة، ورصد الفجوات القائمة بين الواقع الفعلي والمستوى المأمول للتحويل الرقمي.
6. الكشف عن أبرز التحديات والمعوقات التي تواجه منشآت القطاع الخاص بمدينة الرياض في توظيف التكنولوجيا الحديثة لتطوير إدارة أعمالها، سواء كانت معوقات مالية أو بشرية أو تنظيمية أو تقنية.
7. تقديم إطار مقترح من التوصيات العملية والقابلة للتنفيذ التي تساعد منشآت القطاع الخاص بمدينة الرياض على تعظيم الاستفادة من التكنولوجيا الحديثة في تطوير إدارة أعمالها، بما يتوافق مع مستهدفات رؤية المملكة العربية السعودية 2030.

5.1 أسئلة الدراسة

السؤال الرئيسي:

ما أثر التكنولوجيا الحديثة بأبعادها (البنية التحتية التقنية، نظم المعلومات الإدارية، الاتصالات الرقمية، الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات) على تطوير إدارة الأعمال في منشآت القطاع الخاص بمدينة الرياض؟

الأسئلة الفرعية:

ويتفرع من هذا السؤال الرئيسي الأسئلة الفرعية التالية:

1. ما أثر البنية التحتية التقنية على تطوير إدارة الأعمال في منشآت القطاع الخاص بمدينة الرياض؟
2. ما أثر نظم المعلومات الإدارية على تطوير إدارة الأعمال في منشآت القطاع الخاص بمدينة الرياض؟
3. ما أثر الاتصالات الرقمية على تطوير إدارة الأعمال في منشآت القطاع الخاص بمدينة الرياض؟
4. ما أثر الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات على تطوير إدارة الأعمال في منشآت القطاع الخاص بمدينة الرياض؟

6.1 فروض الدراسة

الفرضية الرئيسية:

H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للتكنولوجيا الحديثة بأبعادها (البنية التحتية التقنية، نظم المعلومات الإدارية، الاتصالات الرقمية، الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات) على تطوير إدارة الأعمال في منشآت القطاع الخاص بمدينة الرياض.

الفرضيات الفرعية:

وتتفرع منها الفرضيات الفرعية التالية:

- H01: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للبنية التحتية التقنية على تطوير إدارة الأعمال في منشآت القطاع الخاص بمدينة الرياض.
- H02: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتنظيم المعلومات الإدارية على تطوير إدارة الأعمال في منشآت القطاع الخاص بمدينة الرياض.
- H03: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للاتصالات الرقمية على تطوير إدارة الأعمال في منشآت القطاع الخاص بمدينة الرياض.
- H04: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات على تطوير إدارة الأعمال في منشآت القطاع الخاص بمدينة الرياض.

7.1 الدراسات السابقة:

المحور الأول: دراسات تناولت المتغير المستقل (التكنولوجيا الحديثة) وعلاقته بمتغيرات أخرى

الدراسات العربية:

➤ دراسة بركات (2023): "أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء المؤسسي: دراسة ميدانية للهيئات

العامة الخدمية المصرية"

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر تكنولوجيا المعلومات بأبعادها (أجهزة الحاسوب والشبكات، البرمجيات وقواعد البيانات، تكنولوجيا الاتصالات) على الأداء المؤسسي في الهيئات العامة الخدمية المصرية. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت العينة من (162) مبحوثاً من العاملين في عدد من الهيئات العامة الخدمية. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن تكنولوجيا المعلومات ساهمت في

تحسين الأداء المؤسسي من خلال تحسين كفاءة الهيئات العامة عبر سرعة الوصول للمعلومات ودعم اتخاذ القرار وخفض المعاملات الورقية، وتحسين فعالية الهيئات من خلال بناء القدرات المؤسسية، وزيادة رضا العملاء وسرعة الاستجابة لاحتياجاتهم، وزيادة قدرة الهيئات على المساهمة في التنمية المجتمعية. وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء المؤسسي وتطوير الخدمات العامة الإلكترونية.

➤ دراسة مسعود وجوادي (2023): "أثر التكنولوجيا الحديثة في أداء الموارد البشرية"

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر التكنولوجيا الحديثة بأبعادها (الأجهزة والمعدات التقنية، البرمجيات ونظم المعلومات، شبكات الاتصال الإلكتروني) على أداء الموارد البشرية في المؤسسات الجزائرية. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت العينة من (85) موظفاً في عدد من المؤسسات بولاية المسيلة. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية للتكنولوجيا الحديثة على أداء الموارد البشرية، حيث أسهمت في تسريع إنجاز المهام، ورفع مستوى الدقة في العمل، وتحسين الاتصال التنظيمي بين الأقسام المختلفة. وأوصت الدراسة بضرورة الاستمرار في تحديث البنية التحتية التكنولوجية وتكثيف البرامج التدريبية للموظفين على استخدام التقنيات الحديثة.

➤ دراسة المعمري ومصطفى ومحمود: (2023) أثر استخدام التكنولوجيا الحديثة على الأداء

المؤسسي: دراسة تطبيقية على وزارة الثقافة والشباب والرياضة"

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر استخدام التكنولوجيا الحديثة بأبعادها (البنية التحتية التكنولوجية، نظم المعلومات الإدارية، الاتصالات الإلكترونية، الكفاءات البشرية التقنية) على الأداء المؤسسي في وزارة الثقافة والشباب والرياضة بسلطنة عُمان. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت العينة من (196) موظفاً من مختلف المستويات الإدارية بالوزارة. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية لاستخدام التكنولوجيا الحديثة بجميع أبعادها على الأداء المؤسسي، وأن بُعد نظم المعلومات الإدارية حقق أعلى درجات التأثير. وأوصت الدراسة بزيادة الاستثمار في تطوير نظم المعلومات الإدارية وتعزيز البنية التحتية الرقمية للوزارة.

➤ دراسة حداد وثابت (2021): "أثر استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على أداء المؤسسات

المصرفية: دراسة ميدانية بالبنك الوطني الجزائري BNA بورقلة"

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة بأبعادها (شبكات الإنترنت والإنترنت، البريد الإلكتروني، أنظمة الحوسبة المصرفية، تطبيقات الهاتف المصرفي) على أداء المؤسسات المصرفية في البنك الوطني الجزائري بورقلة. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي مع دراسة الحالة، وتكونت العينة من (40) موظفاً من العاملين بوكالات البنك الوطني الجزائري بمدينة ورقلة. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة أدى إلى تحسين ملحوظ في سرعة تقديم الخدمات المصرفية وجودتها، وتقليل الوقت المستغرق في معالجة المعاملات، وتعزيز رضا العملاء. وأوصت الدراسة بضرورة مواصلة تحديث الأنظمة المصرفية الإلكترونية وتدريب الموظفين على أحدث التقنيات المصرفية الرقمية.

الدراسات الأجنبية:

➤ دراسة Ghory & Ghafory (2021): "The Impact of Modern Technology in the Teaching

and Learning Process"

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر التكنولوجيا الحديثة بأبعادها (أدوات التعلم الرقمي، المنصات التعليمية الإلكترونية، تقنيات التعلم التفاعلي) على العملية التعليمية في مؤسسات التعليم العالي بأفغانستان. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي المكتبي القائم على مراجعة وتحليل البيانات الثانوية من الدراسات والأبحاث السابقة المنشورة في قواعد البيانات العلمية. وتكونت عينة الدراسة من (47) بحثاً ودراسة علمية منشورة في مجلات محكمة خلال الفترة (2015-2021). وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن التكنولوجيا الحديثة أحدثت تأثيراً تحويلياً إيجابياً على العملية التعليمية من خلال تعزيز التفاعل بين المعلمين والطلاب، وتسهيل الوصول إلى المحتوى التعليمي، وتحسين مخرجات التعلم، مع الإشارة إلى وجود تحديات تتعلق بالفجوة الرقمية والبنية التحتية. وأوصت الدراسة بضرورة الاستثمار في البنية التحتية التكنولوجية وتدريب المعلمين على توظيف التقنيات الحديثة في التدريس.

➤ دراسة Budayová, Pavliková, Samed Al-Adwan & Klasnja (2022): "The Impact of

Modern Technologies on Life in a Pandemic Situation"

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر التكنولوجيات الحديثة بأبعادها (تقنيات العمل عن بُعد، منصات التواصل الرقمي، أدوات التعليم الإلكتروني، التطبيقات الصحية الذكية) على جودة الحياة الاجتماعية والمهنية خلال جائحة كوفيد-19 في عدد من الدول الأوروبية والعربية. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي المسحي، وتكونت العينة من (826) مشاركاً من سلوفاكيا والأردن وصربيا عبر استبانة إلكترونية. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن التكنولوجيات الحديثة لعبت دوراً محورياً في استمرارية الأنشطة المهنية والتعليمية خلال الجائحة، وأن المشاركين الذين استخدموا التكنولوجيا بفعالية أظهروا مستويات أعلى من التكيف والرضا الوظيفي، مع وجود فروق دالة إحصائية تُعزى للعمر والخبرة التقنية. وأوصت الدراسة بتعزيز محو الأمية الرقمية ودمج التكنولوجيا في جميع جوانب الحياة المهنية والاجتماعية.

المحور الثاني: دراسات تناولت المتغير التابع (تطوير إدارة الأعمال) وعلاقته بمتغيرات أخرى

الدراسات العربية:

➤ دراسة الغشامي (2023): "الإدارة الاستراتيجية وأثرها في تطوير أداء المنظمات العامة: دراسة

حالة أكاديمية الشرطة اليمنية"

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الإدارة الاستراتيجية بأبعادها (التخطيط الاستراتيجي، التنظيم الاستراتيجي، التوجيه الاستراتيجي، الرقابة الاستراتيجية) على تطوير أداء المنظمات العامة في أكاديمية الشرطة اليمنية. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي مع أسلوب دراسة الحالة، وتكونت العينة من (120) فرداً من القيادات الإدارية وأعضاء هيئة التدريس والموظفين بالأكاديمية. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية للإدارة الاستراتيجية بجميع أبعادها على تطوير أداء المنظمة، وأن بُعد التخطيط الاستراتيجي حقق أعلى درجات التأثير يليه التنظيم الاستراتيجي.

وأوصت الدراسة بتبني منهجية الإدارة الاستراتيجية في جميع المنظمات العامة وتدريب القيادات على أساليب التخطيط والتفكير الاستراتيجي.

➤ دراسة الأقرع (2022): "أثر الثقافة التنظيمية على تطوير المؤسسات الحكومية في محافظة قلقيلية"

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الثقافة التنظيمية بأبعادها (القيم التنظيمية، المعتقدات التنظيمية، الأعراف التنظيمية، التوقعات التنظيمية) على تطوير المؤسسات الحكومية في محافظة قلقيلية بفلسطين. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت العينة من (103) موظفين من العاملين في المؤسسات الحكومية بمحافظة قلقيلية تم اختيارهم بالطريقة العشوائية الطبقية. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية للثقافة التنظيمية بجميع أبعادها على تطوير المؤسسات الحكومية، وأن بُعد القيم التنظيمية جاء في المرتبة الأولى من حيث درجة التأثير. وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز القيم التنظيمية الإيجابية وبناء ثقافة تنظيمية داعمة للتطوير والابتكار المؤسسي.

➤ دراسة القطراني (2024): "أثر الحاكمية المؤسسية على التطوير التنظيمي في البنوك التجارية العراقية"

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الحاكمية المؤسسية بأبعادها (الشفافية والإفصاح، حقوق المساهمين، مسؤوليات مجلس الإدارة، المساءلة) على التطوير التنظيمي في البنوك التجارية العراقية. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت العينة من (150) مديراً ورئيس قسم من العاملين في البنوك التجارية العراقية المدرجة في سوق العراق للأوراق المالية. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية للحاكمة المؤسسية بجميع أبعادها على التطوير التنظيمي، وأن بُعد الشفافية والإفصاح كان الأكثر تأثيراً في التطوير التنظيمي. وأوصت الدراسة بتعزيز تطبيق مبادئ الحاكمية المؤسسية وخاصة الشفافية والإفصاح لدعم جهود التطوير التنظيمي في القطاع المصرفي.

➤ دراسة السلوخ (2023): "دور الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري في القطاع العام"

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور الإدارة الإلكترونية بأبعادها (كفاءة الموارد البشرية التقنية، البنية التحتية الإلكترونية، أنظمة الاتصالات الإدارية، أمن المعلومات) في تطوير العمل الإداري في مؤسسات القطاع العام اللبناني. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت العينة من (72) موظفاً من العاملين في عدد من المؤسسات الحكومية. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن تطبيق الإدارة الإلكترونية أسهم في تسريع إنجاز المعاملات الإدارية وتحسين جودة الخدمات المقدمة وتقليل التكاليف التشغيلية وتعزيز الشفافية والرقابة الإدارية. وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز البنية التحتية الإلكترونية وزيادة الاستثمار في تدريب الموظفين على استخدام الأنظمة الإلكترونية الحديثة.

الدراسات الأجنبية:

➤ دراسة Dias, Onevetch, Santos & Cunha Lopes (2022): "Competences for Sustainable

Development Goals: The Challenge in Business Administration Education"

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الكفايات المستدامة بأبعادها (التفكير المنظومي، الكفاءة الاستشرافية، الكفاءة المعيارية، الكفاءة الاستراتيجية، كفاءة التعاون) على تطوير تعليم إدارة الأعمال في ضوء أهداف التنمية المستدامة في مؤسسات التعليم العالي البرازيلية. واستخدمت الدراسة المنهج النوعي القائم على تحليل المحتوى ودراسة الحالة المتعددة، وتكونت العينة من (12) برنامجاً أكاديمياً لإدارة الأعمال في جامعات برازيلية رائدة تم تحليل مناهجها الدراسية ومخرجاتها التعليمية. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود فجوة كبيرة بين الكفايات المطلوبة لتحقيق أهداف التنمية المستدامة والكفايات المتضمنة فعلياً في مناهج إدارة الأعمال، وأن معظم البرامج تركز على الكفايات التقنية والإدارية التقليدية على حساب كفايات الاستدامة. وأوصت الدراسة بإعادة تصميم مناهج إدارة الأعمال لتتضمن كفايات التنمية المستدامة وتعزيز التفكير المنظومي والاستراتيجي لدى الطلاب.

"Communication of Civil Service Organizations"

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر التقنيات الحديثة بأبعادها (منصات التواصل الرقمي، أدوات الاتصال المؤسسي الإلكتروني، تقنيات إدارة المحتوى الرقمي) على الاتصال المستدام وتطوير الأداء الإداري في منظمات الخدمة المدنية في ليتوانيا. واستخدمت الدراسة المنهج المختلط (الكمي والنوعي) الذي جمع بين الاستبانة والمقابلات المعمقة، وتكونت العينة من (214) موظفاً في منظمات الخدمة المدنية الليتوانية شملتهم الاستبانة، إضافة إلى (18) مقابلة معمقة مع قيادات إدارية. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن التقنيات الحديثة أسهمت بشكل كبير في تحسين استدامة الاتصال المؤسسي وتعزيز الشفافية وتسريع تدفق المعلومات بين المستويات الإدارية المختلفة، إلا أن فعالية هذه التقنيات ارتبطت بدرجة الثقافة الرقمية السائدة والتزام القيادة بالتحول الرقمي. وأوصت الدراسة بتطوير استراتيجيات اتصال رقمي شاملة وتعزيز الثقافة الرقمية لدى العاملين في منظمات الخدمة المدنية.

8.1 الفجوة البحثية

من خلال الاستعراض التحليلي للدراسات السابقة في محورها، يتضح وجود أوجه اتفاق متعددة بين تلك الدراسات والدراسة الحالية، إذ اتفقت معها في تأكيد الأثر الإيجابي للتكنولوجيا الحديثة على مختلف المتغيرات التنظيمية والإدارية، كما اشتركت معها في اعتماد المنهج الوصفي التحليلي بوصفه المنهج الأكثر ملاءمة لهذا النوع من الدراسات كما في دراسات (بركات، 2023) و(المعمري وآخرون، 2023) و(الأقرع، 2022) و(السلوخ، 2023)، فضلاً عن اتفاقها مع دراسة (مسعود وجوادي، 2023) و(حداد وثابت، 2021) ودراسة (Budayová et al., 2022) في استخدام الاستبانة أداة رئيسية لجمع البيانات الأولية. كما اتفقت الدراسة الحالية مع دراسة (المعمري وآخرون، 2023) ودراسة (بركات، 2023) في تناول التكنولوجيا الحديثة كمتغير مستقل متعدد الأبعاد وربطه بمتغيرات تابعة ذات طابع تنظيمي ومؤسسي، كما اتفقت مع دراسة (الغشامي، 2023) ودراسة (القطراني، 2024) في التركيز على التطوير الإداري

والتنظيمي كمتغير تابع يستحق الدراسة والتحليل، واتفقت مع دراسة (Laužikas & Miliūtė, 2020) في الاهتمام بدور التقنيات الحديثة في تطوير الأداء الإداري للمنظمات.

غير أن التمعن في تلك الدراسات يكشف عن فجوات جوهرية تسعى الدراسة الحالية إلى سدّها، وتتمثل أبرز أوجه الاختلاف في عدة محاور. فمن حيث الهدف، ركزت غالبية الدراسات السابقة على أثر التكنولوجيا في الأداء المؤسسي أو أداء الموارد البشرية بشكل منفصل كما في دراسات (بركات، 2023) و(مسعود وجوادي، 2023) و(Ghory & Ghafory, 2021)، في حين تستهدف الدراسة الحالية التعرف على أثر التكنولوجيا الحديثة على تطوير إدارة الأعمال بمفهومه الشامل. ومن حيث الأبعاد، اقتصر أغلب الدراسات السابقة على أبعاد تكنولوجية تقليدية كالأجهزة والبرمجيات وشبكات الاتصال كما في دراسة (حداد وثابت، 2021) ودراسة (المعمري وآخرون، 2023)، بينما تتميز الدراسة الحالية بإدراج بُعد الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات كبُعد رابع مستقل يعكس التطورات التكنولوجية الراهنة التي لم تحظَ بدراسة كافية في السياق السعودي. ومن حيث بيئة التطبيق، طُبقت الدراسات السابقة في بيئات مغايرة كاليئات الحكومية المصرية (بركات، 2023) والوزارات العمانية (المعمري وآخرون، 2023) والبنوك العراقية (القطراني، 2024) والقطاع العام اللبناني (السلوخ، 2023) والمؤسسات الأوروبية (Laužikas & Miliūtė, 2020)، ولم تتناول أيُّ منها منشآت القطاع الخاص في مدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية في ظل المرحلة الحالية من التحول الرقمي المتسارع ضمن مستهدفات رؤية 2030، وهو ما يمنح الدراسة الحالية خصوصية مكانية وزمنية وموضوعية تُسهم في سدّ فجوة بحثية حقيقية في الأدبيات العربية والسعودية على وجه التحديد.

9.1 المنطلقات النظرية للدراسة:

أولاً: مفهوم التكنولوجيا الحديثة وأبعادها في بيئة الأعمال

يُقصد بالتكنولوجيا الحديثة مجموعة الأدوات والأنظمة والتطبيقات الرقمية التي تُوظف في جمع البيانات ومعالجتها وتخزينها ونقلها بهدف تحسين العمليات التنظيمية ودعم عملية اتخاذ القرار. وقد شهد

هذا المفهوم توسعًا كبيرًا خلال العقدین الأخيرین، فلم يعد يقتصر على الأجهزة والبرمجيات التقليدية، بل أصبح يشمل منظومات متكاملة تتراوح بین البنية التحتية التقنية ونظم المعلومات الإدارية والاتصالات الرقمية وصولًا إلى تطبيقات الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات الضخمة. وفي هذا السياق، أشار Kulzhanova et al. (2020) إلى أن التكنولوجيا أصبحت عنصرًا استراتيجيًا لا غنى عنه يُعيد تعريف مفاهيم الكفاءة والفعالية في المنظمات المعاصرة، إذ تؤثر تأثيرًا عميقًا في بنية المجتمعات وأنماط الإنتاج والعلاقات المهنية.

وتحدد أبعاد التكنولوجيا الحديثة في الدراسة الحالية بأربعة أبعاد رئيسة: البعد الأول هو البنية التحتية التقنية التي تشمل الأجهزة والخوادم والشبكات وأنظمة التشغيل والحوسبة السحابية، وهي القاعدة المادية التي تُبنى عليها كافة التطبيقات الرقمية؛ وقد أكد بركات (2023) أن توافر بنية تحتية تقنية متطورة يُسرّع الوصول إلى المعلومات ويقلل المعاملات الورقية ويرفع كفاءة استخدام الموارد. البعد الثاني هو نظم المعلومات الإدارية التي تُعنى بجمع البيانات التنظيمية وتصنيفها وتحليلها وتقديمها في صورة تقارير تدعم صناعة القرار؛ وقد بيّن المعمري وآخرون (2023) أن هذه النظم تُحقق أعلى مستويات الأثر الإيجابي حين تتكامل مع الهياكل التنظيمية وتُوجّه نحو أهداف استراتيجية واضحة. البعد الثالث هو الاتصالات الرقمية ويشمل البريد الإلكتروني ومنصات العمل التعاوني والاجتماعات الافتراضية وتطبيقات التواصل المؤسسي؛ وقد أوضح حداد وثابت (2021) أن هذه الأدوات تُحسن انسيابية تدفق المعلومات بین المستويات الإدارية وتقلص الفجوات الزمنية في الاستجابة. أما البعد الرابع فهو الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات الذي يتيح اكتشاف الأنماط والتنبؤ بالاتجاهات وأتمتة العمليات الروتينية؛ وقد أشار Santoso et al. (2021) إلى أن التقنيات الحديثة حين تُوظف توظيفًا مدروسًا تُسهم في تعزيز القدرة التنافسية وتحقيق استدامة الأعمال.

ثانيًا: مفهوم تطوير إدارة الأعمال

يُعرّف تطوير إدارة الأعمال بأنه عملية تغيير جذري ومستمر للأنظمة والعمليات والهياكل التنظيمية والأفراد والتكنولوجيا المستخدمة داخل المنشأة، بهدف تحقيق تحسينات قابلة للقياس في

الكفاءة والفاعلية ورضا أصحاب المصلحة. وتتجاوز هذه العملية مجرد التحسين التشغيلي لتشمل إعادة تصميم الممارسات الإدارية وتبني أساليب قيادية جديدة وتطوير الكفاءات البشرية بما يتواءم مع متطلبات البيئة المتغيرة. وقد أكد الغشامي (2023) أن الإدارة الاستراتيجية بأبعادها المختلفة — وفي مقدمتها التخطيط الاستراتيجي — تمثل الركيزة الأساسية لتطوير أداء المنظمات وتمكينها من التكيف مع المتغيرات. كذلك أشار الأقرع (2022) إلى أن الثقافة التنظيمية الإيجابية تُرئ بيئة داعمة للتطوير الإداري من خلال تعزيز قيم الابتكار والتعلم المؤسسي والعمل الجماعي. وفي السياق ذاته، أوضح السلوخ (2023) أن تبني أدوات الإدارة الإلكترونية يُسهم في تسريع الإجراءات الإدارية وتخفيض التكلفة التشغيلية ورفع مستوى الشفافية المؤسسية، مما يُعدّ بوابة حيوية لتطوير العمل الإداري في القطاعين العام والخاص على حد سواء.

ثالثاً: الأطر النظرية المفسّرة

تستند الدراسة الحالية إلى ثلاث نظريات رئيسة تُشكّل الإطار التفسيري للعلاقة بين التكنولوجيا الحديثة وتطوير إدارة الأعمال:

النظرية الأولى: نظرية انتشار الابتكارات (Diffusion of Innovations Theory) طوّر إيفرت روجرز (Rogers, 2003) هذه النظرية لتفسير كيفية انتقال الأفكار والتقنيات الجديدة عبر المنظومة الاجتماعية بمرور الوقت. وتفترض النظرية أن تبني أي ابتكار تكنولوجي لا يحدث بشكل عشوائي، بل يتبع نمطاً اجتماعياً يمكن تحليله من خلال أربعة عناصر: طبيعة الابتكار ذاته ومدى ميزاته النسبية وتوافقه مع القيم السائدة، وقنوات الاتصال المستخدمة في نشره، والبُعد الزمني لعملية التبني، وخصائص النظام الاجتماعي المُستقبل. وتُسهم هذه النظرية في تفسير تباين مستويات تبني أبعاد التكنولوجيا الحديثة بين منشآت القطاع الخاص في الرياض، فالمنشآت المبكرة في التبني (Early Adopters) قد تحقق مكاسب تنافسية أسرع مقارنةً بالمتأخرين.

النظرية الثانية: نظرية المنظور القائم على الموارد (Resource-Based View – RBV) قدّم بارني (Barney, 1991) هذه النظرية التي ترى أن الميزة التنافسية المستدامة للمنشأة تنبع من امتلاكها موارد

وقدرات تتسم بأربع خصائص: القيمة (Valuable)، والندرة (Rare)، وصعوبة التقليد (Inimitable)، وعدم قابلية الإحلال (Non-substitutable). وتُعدّ التكنولوجيا الحديثة — حين تتكامل مع الكفاءات البشرية والمعرفة التنظيمية — موردًا استراتيجيًا يحقق هذه الخصائص؛ فالبنية التحتية التقنية المتقدمة ونظم المعلومات المتكاملة والقدرات التحليلية القائمة على الذكاء الاصطناعي تُشكّل حزمة من الموارد التي يصعب على المنافسين محاكاتها بسهولة. وقد أكدت دراسة كاجيجي وآخرين (2021) أن التحول الرقمي يمنح المنشآت ميزة تنافسية حين يُوظف كمورد استراتيجي مدعوم بثقافة تنظيمية ملائمة وتدريب مستمر للعاملين.

10.1 المنهجية وطرق البحث:

أولاً: منهجية الدراسة

سوف تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي بوصفه المنهج الأكثر ملاءمة لطبيعة الدراسة وأهدافها، إذ يُتيح هذا المنهج وصف الظاهرة محل الدراسة وصفاً دقيقاً وتحليلها كمياً ونوعياً للكشف عن العلاقات بين متغيراتها. وسيتم توظيف هذا المنهج في شقين متكاملين: الشق النظري الذي سيعتمد على المسح المكتبي للأدبيات والدراسات السابقة والكتب والدوريات العلمية المحكمة العربية والأجنبية ذات الصلة بمتغيرات الدراسة (التكنولوجيا الحديثة وتطوير إدارة الأعمال)، بهدف بناء الإطار النظري المتكامل وتحديد الأبعاد والمؤشرات المناسبة لقياس كل متغير.

أما الشق الميداني فسيعتمد على أسلوب المسح الميداني من خلال تصميم استبانة محكمة ستوزع على عينة ممثلة من مديري وموظفي منشآت القطاع الخاص بمدينة الرياض، وذلك بهدف جمع البيانات الأولية اللازمة لاختبار فرضيات الدراسة والإجابة عن تساؤلاتها. وسيتم الاستعانة بالأساليب الإحصائية المناسبة لتحليل البيانات المجمعة واستخلاص النتائج ذات الدلالة الإحصائية التي تمكّن من تحقيق أهداف الدراسة وتقديم توصيات علمية وعملية قابلة للتطبيق.

ثانياً: مجتمع وعينة الدراسة

سيكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في المستويات الإدارية (العليا والوسطى والتنفيذية) بمنشآت القطاع الخاص العاملة في مدينة الرياض، والتي يبلغ عددها وفقاً لإحصائيات الهيئة العامة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة (منشآت) والمؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية ما يزيد عن (450,000) منشأة تعمل في قطاعات اقتصادية متنوعة تشمل التجارة والخدمات والصناعة والتقنية والمالية والعقارات، ويعمل فيها ما يقارب (3.2) مليون عامل. وسيتم التركيز على المنشآت المتوسطة والكبيرة (التي يزيد عدد موظفيها عن 50 موظفاً) نظراً لاحتمالية أعلى في تبنيها للتكنولوجيا الحديثة، والتي يُقدّر عددها بنحو (12,000) منشأة في مدينة الرياض.

وسيتم اختيار عينة الدراسة بأسلوب العينة العشوائية الطبقية التناسبية، حيث ستُقسّم المنشآت إلى طبقات وفقاً للقطاع الاقتصادي (تجاري، خدمي، صناعي، تقني، مالي) ثم يُسحب من كل طبقة عدد يتناسب مع حجمها في المجتمع الأصلي. واستناداً إلى جداول تحديد حجم العينة (Krejcie & Morgan, 1970) ومعادلة العينة للمجتمعات الكبيرة عند مستوى ثقة (95%) وهامش خطأ (5%).

ثالثاً: مصادر جمع البيانات

سوف تعتمد الدراسة على مصدرين أساسيين لجمع البيانات:

- المصادر الثانوية: وتشمل الكتب والمراجع العلمية المتخصصة في إدارة الأعمال والتكنولوجيا الحديثة، والدوريات والمجلات العلمية المحكمة العربية والأجنبية، والرسائل الجامعية (ماجستير ودكتوراه)، والتقارير والإحصائيات الرسمية الصادرة عن الجهات الحكومية السعودية كإهيئة العامة للإحصاء ووزارة الاتصالات وتقنية المعلومات وهيئة الحكومة الرقمية، إضافة إلى قواعد البيانات الإلكترونية والمواقع العلمية الموثوقة.

- **المصادر الأولية:** وتتمثل في الاستبانة التي سيتم تصميمها خصيصاً لأغراض هذه الدراسة، والتي ستُعدّ وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة) لقياس اتجاهات أفراد العينة نحو متغيرات الدراسة.

رابعاً: أداة الدراسة

سيتم تصميم استبانة مهيكلية ومحكّمة تتكون من ثلاثة أقسام رئيسية على النحو التالي:

- **القسم الأول:** البيانات الديموغرافية، ويتضمن (5) فقرات تتعلق بالخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد العينة وهي: الجنس، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة، وحجم المنشأة، والقطاع الاقتصادي.
- **القسم الثاني:** المتغير المستقل (التكنولوجيا الحديثة)، ويتضمن (16) فقرة موزعة على أربعة أبعاد كالتالي:

البُعد	عدد الفقرات
البُعد الأول: البنية التحتية التقنية	(4) فقرات
البُعد الثاني: نظم المعلومات الإدارية	(4) فقرات
البُعد الثالث: الاتصالات الرقمية	(4) فقرات
البُعد الرابع: الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات	(4) فقرات
الإجمالي	(16) فقرة

- **القسم الثالث:** المتغير التابع (تطوير إدارة الأعمال)، وهو محور أحادي البُعد يتضمن (10) فقرات تقيس مستوى تطوير إدارة الأعمال من حيث تحسين الكفاءة التشغيلية، وجودة اتخاذ القرارات، وتطوير الأداء المؤسسي، ورفع القدرة التنافسية، وتحسين مستوى الخدمات المقدمة.

وبذلك يكون إجمالي عدد فقرات الاستبانة (31) فقرة شاملة البيانات الديموغرافية. وسيتم التحقق من صدق الأداة من خلال الصدق الظاهري بعرضها على مجموعة من المحكّمين المتخصصين في

إدارة الأعمال وتكنولوجيا المعلومات، إضافة إلى التحقق من صدق الاتساق الداخلي باستخدام معامل ارتباط بيرسون. كما سيتم التحقق من ثبات الأداة باستخدام معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) حيث سيُعدّ المعامل مقبولاً إذا تجاوزت قيمته (0.70).

خامساً: الأساليب الإحصائية المستخدمة

سيتم تحليل بيانات الدراسة باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) وذلك من خلال توظيف الأساليب الإحصائية التالية:

- أساليب الإحصاء الوصفي: وتشمل التكرارات والنسب المئوية لوصف خصائص العينة الديموغرافية، والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتحديد اتجاهات استجابات أفراد العينة نحو محاور الاستبانة وترتيب أبعادها وفقاً لأهميتها النسبية.
- أساليب الإحصاء الاستدلالي: وتشمل معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation) للتحقق من صدق الاتساق الداخلي لأداة الدراسة وقياس العلاقة بين المتغيرات، ومعامل كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) للتحقق من ثبات الأداة، وتحليل الانحدار الخطي البسيط (Simple Linear Regression) لاختبار أثر كل بُعد من أبعاد المتغير المستقل على المتغير التابع بشكل منفرد، وتحليل الانحدار الخطي المتعدد (Multiple Linear Regression) لاختبار الأثر الكلي لأبعاد المتغير المستقل مجتمعة على المتغير التابع، واختبار (T-Test) لتحديد دلالة الفروق في الاستجابات وفقاً للمتغيرات الديموغرافية ثنائية الفئات (الجنس)، وتحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) لتحديد دلالة الفروق وفقاً للمتغيرات الديموغرافية متعددة الفئات (المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، حجم المنشأة، القطاع الاقتصادي)، واختبار شيفيه (Scheffé) للمقارنات البعدية في حال وجود فروق ذات دلالة إحصائية.

سادساً: حدود الدراسة

- **الحدود الموضوعية:** ستقتصر الدراسة على دراسة أثر التكنولوجيا الحديثة بأبعادها الأربعة (البنية التحتية التقنية، نظم المعلومات الإدارية، الاتصالات الرقمية، الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات) على تطوير إدارة الأعمال، دون التطرق إلى أبعاد تكنولوجية أخرى كتقنية البلوك تشين أو الواقع الافتراضي أو الروبوتات.
- **الحدود المكانية:** ستُطبّق الدراسة على منشآت القطاع الخاص (المتوسطة والكبيرة) العاملة في مدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية، ولن تشمل منشآت القطاع الحكومي أو شبه الحكومي أو المنشآت العاملة في مدن أخرى.
- **الحدود الزمنية:** سيتم تطبيق الدراسة الميدانية وجمع البيانات خلال الفصل الدراسي الثاني من العام الجامعي 1447/1448 هـ الموافق للعام الميلادي 2026م.
- **الحدود البشرية:** ستقتصر الدراسة على المديرين ورؤساء الأقسام والموظفين الإداريين العاملين في منشآت القطاع الخاص بمدينة الرياض ممن لديهم احتكاك مباشر باستخدام التكنولوجيا الحديثة في أداء مهامهم الإدارية، ولن تشمل العاملين في الوظائف الحرفية أو التشغيلية التي لا تتطلب استخداماً مباشراً للتقنيات الإدارية.

الفصل الثاني: الإطار النظري

المبحث الأول: التكنولوجيا الحديثة (المتغير المستقل)

1.1.2 تمهيد

أفرزت التحولات المتسارعة في بيئة الأعمال العالمية واقعًا تنظيميًا جديدًا تحتل فيه التكنولوجيا الحديثة موقعًا محوريًا لا يمكن تجاوزه أو التعامل معه بوصفه عنصرًا هامشيًا مساندًا. فقد تجاوز دور التكنولوجيا حدود الأتمتة البسيطة للعمليات الروتينية ليصبح قوة تحويلية تُعيد رسم ملامح الهياكل التنظيمية وأساليب القيادة وآليات صنع القرار وطبيعة العلاقة بين المنظمة وأصحاب المصلحة. ولعل ما يميز المرحلة الراهنة عن المراحل السابقة في تاريخ التطور التقني هو تلك السرعة غير المسبوقة التي تتوالد بها التقنيات وتتكامل فيما بينها، مما يفرض على المنظمات — وعلى القطاع الخاص تحديدًا — ضرورة التكيف المستمر وإعادة التفكير في منظوماتها الإدارية بصورة دورية. وفي ضوء ذلك، يتناول هذا المبحث التكنولوجيا الحديثة بوصفها المتغير المستقل للدراسة، من خلال استكشاف مفهومها عبر تعريفات الباحثين المتعددة، ثم تحليل أهميتها في السياق الإداري والتنظيمي، وبيان أهدافها من المنظور المؤسسي، وتحديد أبعادها الأربعة التي اعتمدتها الدراسة الحالية وشرحها باستفاضة، وأخيرًا عرض الاستراتيجيات التي تتبناها المنظمات لتوظيف هذه التكنولوجيا بفاعلية في تطوير ممارساتها الإدارية.

2.1.2 مفهوم التكنولوجيا الحديثة

يُعدّ مفهوم التكنولوجيا الحديثة من المفاهيم الديناميكية التي يتطور مضمونها بتطور السياق المعرفي والزمني الذي تُستخدم فيه، ولذلك تعددت تعريفات الباحثين لهذا المفهوم بتعدد زوايا المعالجة والحقول العلمية التي ينطلقون منها. وقد عرّف (Kulzhanova et al. (2020 التكنولوجيا الحديثة بأنها منظومة متكاملة من الأدوات والأنظمة والتطبيقات التي أنتجها التقدم العلمي المعاصر والتي تؤثر تأثيرًا عميقًا في بنية المجتمعات وأنماط الإنتاج والعلاقات المهنية، مؤكدين أنها تجاوزت كونها وسائل مادية لتصبح عنصرًا استراتيجيًا يُعيد تعريف مفاهيم الكفاءة والفعالية في الحياة المعاصرة. ويُلاحظ في هذا

التعريف تركيزه على البُعد الفلسفي والاجتماعي للتكنولوجيا، حيث لا يختزلها في مكوناتها المادية بل يمتد إلى أثرها التحويلي في البنى الاجتماعية والاقتصادية ككل.

وفي سياق أكثر ارتباطاً بالبيئة التنظيمية، عرّف بركات (2023) تكنولوجيا المعلومات بأنها مجموعة الوسائل والأدوات والأساليب التقنية المستخدمة في جمع البيانات ومعالجتها وتخزينها واسترجاعها ونقلها بهدف دعم العمليات الإدارية وتحسين كفاءة الأداء المؤسسي. ويتميز هذا التعريف بتوجهه الوظيفي الذي يربط التكنولوجيا بالغاية التي تخدمها داخل المنظمة، وهي تحسين الأداء ودعم صناعة القرار، مما يجعله أقرب إلى الاستخدام الإداري للمفهوم منه إلى التناول الفلسفي العام.

ومن زاوية تطبيقية أكثر تحديداً، تناول مسعود وجوادي (2023) التكنولوجيا الحديثة بوصفها مجموع التطبيقات والبرمجيات والأنظمة الرقمية التي تُوظف في بيئة العمل لتسريع إنجاز المهام وتحسين دقة العمليات وتعزيز قنوات الاتصال التنظيمي بين مختلف المستويات الإدارية. ويُضيف هذا التعريف بُعداً عملياً مهماً يتمثل في الربط المباشر بين التكنولوجيا وبين ثلاثة مخرجات تنظيمية محددة هي السرعة والدقة والتواصل، وهو ما يعكس اهتمام الباحثين بالقيمة المضافة الفعلية للتكنولوجيا في سياق إدارة الموارد البشرية.

أما على صعيد المقاربة القطاعية، فقد نظر كاجيجي وآخرون (2021) إلى التكنولوجيا الحديثة من منظور التحول الرقمي الشامل، حيث عرّفوها بأنها عملية التكامل المنهجي للتقنيات الرقمية في جميع مجالات النشاط المؤسسي بما يؤدي إلى تغيير جوهري في كيفية تقديم القيمة للعملاء وإدارة العمليات الداخلية وبناء الميزة التنافسية. ويتسم هذا التعريف بشموليته، إذ لا يفصل بين التكنولوجيا كأداة وبين التحول المؤسسي كعملية، بل يجعل منهما وجهين لعملة واحدة.

وفي المقابل، تناول حداد وثابت (2021) مفهوم تكنولوجيا الاتصال الحديثة بتركيز خاص على البُعد التواصلي، حيث عرّفها بأنها الوسائل والأدوات الرقمية التي تُتيح نقل المعلومات وتبادلها بين الأفراد والمجموعات داخل المنظمة وخارجها بسرعة وكفاءة عالية، بما يشمل الشبكات الإلكترونية والبريد

الإلكتروني وتطبيقات العمل التعاوني. ويكشف هذا التعريف عن أهمية التمييز بين التكنولوجيا كمفهوم شامل وبين مكوناتها الفرعية، إذ ينصبّ اهتمام الباحثين هنا على وظيفة الاتصال دون غيرها من الوظائف.

ومن منظور مختلف يتجاوز البيئة التنظيمية، عرّف (Budayová et al. (2022 التكنولوجيا الحديثة بأنها مجموعة الابتكارات التقنية المتقدمة التي تُعيد تشكيل أنماط الحياة اليومية والمهنية وتفرض على الأفراد والمؤسسات أشكالاً جديدة من التكيف والاستجابة، مشيرين إلى أن هذه التكنولوجيا باتت تمثل بنية أساسية لا غنى عنها في إدارة الأزمات والتحول المفاعنة. وتتجلى قيمة هذا التعريف في تسليطه الضوء على الطبيعة القسرية للتكنولوجيا الحديثة، أي أنها لم تعد خياراً يمكن تأجيله بل أصبحت ضرورة وجودية تُحتّمها طبيعة البيئة المعاصرة.

كذلك عرّف المعمري وآخرون (2023) التكنولوجيا الحديثة في سياق الأداء المؤسسي بأنها المنظومة التقنية المتكاملة التي تشمل الأجهزة والبرمجيات وقواعد البيانات ونظم المعلومات الإدارية، والتي تُوظّف بصورة مخططة لتحقيق أهداف المنظمة ورفع مستوى أدائها الكلي. ويُبرز هذا التعريف عنصر التخطيط والقصديّة في توظيف التكنولوجيا، مؤكداً أن مجرد امتلاك الأدوات التقنية لا يكفي ما لم يكن مقروناً بتوجيه استراتيجي واضح.

وأخيراً، قدّم (Ghory and Ghafory (2021 تعريفاً يركز على البعد التحويلي للتكنولوجيا في بيئات التعلم والعمل، حيث عرّفها بأنها الأدوات والمنصات والبرمجيات الرقمية التي تُغيّر جوهرية طريقة التفاعل بين الأفراد وطريقة إنجاز المهام وطريقة بناء المعرفة، مؤكداً أن أثرها لا يقتصر على تحسين الكفاءة بل يمتد إلى إعادة هيكلة العمليات ذاتها.

وبمراجعة هذه التعريفات المتعددة، يرى الباحث أن التكنولوجيا الحديثة في سياق الدراسة الحالية يمكن تعريفها بأنها: المنظومة المتكاملة من البنى التحتية التقنية ونظم المعلومات الإدارية وأدوات الاتصال الرقمي وتطبيقات الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات، التي تُوظّف بصورة مخططة واستراتيجية في منشآت القطاع الخاص بمدينة الرياض بهدف إحداث تحول جوهري في الممارسات الإدارية وتحسين الكفاءة التشغيلية ودعم عملية صنع القرار وتعزيز القدرة التنافسية تماشيًا مع متطلبات رؤية المملكة

العربية السعودية 2030. ويستند هذا التعريف الإجرائي إلى التقاطعات المشتركة بين التعريفات السابقة، مع مراعاة خصوصية بيئة التطبيق ومتغيرات الدراسة.

3.1.2 أهمية التكنولوجيا الحديثة في بيئة الأعمال

تنبع أهمية التكنولوجيا الحديثة في بيئة الأعمال المعاصرة من كونها لم تعد مجرد أداة مساعدة تُضاف إلى الموارد التنظيمية القائمة، بل أصبحت بنية أساسية تتوقف عليها قدرة المنظمة على البقاء والمنافسة والنمو في بيئة تتسم بالتعقيد والتغير المتسارع. وقد تحولت التكنولوجيا من كونها ميزة تنافسية إضافية إلى شرط وجودي لا غنى عنه، حيث باتت المنظمات التي تتأخر في تبنيها تواجه مخاطر التهميش والتراجع أمام منافسيها الأكثر قدرة على استثمار الإمكانيات التقنية المتاحة.

وفي هذا الصدد، يشير Kulzhanova et al. (2020) إلى أن أهمية التكنولوجيا الحديثة تتجلى في عدة أبعاد مترابطة، أبرزها:

1. إعادة تشكيل بنية العلاقات الاقتصادية والمهنية على المستويين المحلي والعالمي، حيث أزلت التكنولوجيا الحواجز الجغرافية والزمنية التي كانت تُقيّد حركة رؤوس الأموال والمعلومات والكفاءات البشرية، مما أتاح للمنظمات الوصول إلى أسواق وموارد لم تكن في متناولها سابقًا.
2. تحويل طبيعة العمل ذاته من نمطه التقليدي القائم على التكرار والروتين إلى نمط قائم على المعرفة والابتكار والتفاعل الرقمي، وهو ما يستلزم من المنظمات إعادة تصميم وظائفها وهياكلها بما يتلاءم مع هذا التحول.
3. تعزيز القدرة على التكيف مع الأزمات والتحديات المفاجئة، إذ أثبتت التكنولوجيا دورها الحاسم في ضمان استمرارية الأعمال خلال الظروف الاستثنائية.

ويرى بركات (2023) أن أهمية التكنولوجيا الحديثة في المنظمات تكمن في مساهمتها الفعلية في:

✓ تسريع عمليات الوصول إلى المعلومات وتداولها بين المستويات الإدارية المختلفة، مما يختصر الوقت اللازم لإنجاز المعاملات ويُقلل الاعتماد على الإجراءات الورقية التقليدية التي تستهلك موارد بشرية ومادية كبيرة.

✓ توفير قاعدة بيانات موثوقة ومحدثة تدعم عملية صنع القرار الإداري وتُقلل من هامش الخطأ المرتبط بالاجتهادات الشخصية أو المعلومات المتقادمة.

✓ بناء القدرات المؤسسية وتعزيز كفاءة استخدام الموارد المتاحة، مما ينعكس إيجاباً على الإنتاجية الكلية للمنظمة وعلى قدرتها على تحقيق أهدافها الاستراتيجية بأقل تكلفة وأعلى جودة ممكنة.

ومن زاوية مكملّة، يؤكد (Budayová et al. (2022 أن أهمية التكنولوجيا الحديثة تتعاظم في سياقات التحول والأزمات، حيث تتجلى في:

1. تمكين المنظمات من الحفاظ على استمرارية عملياتها حتى في ظل الظروف الاستثنائية من خلال أدوات العمل عن بُعد والتواصل الافتراضي والإدارة الرقمية للعمليات.
2. تعزيز قدرة العاملين على التكيف مع المتغيرات الطارئة عبر توفير بيئات عمل مرنة تتجاوز القيود المكانية والزمنية التقليدية.
3. إتاحة فرص جديدة للتعليم المؤسسي والتطوير المهني المستمر من خلال المنصات الرقمية وبرامج التدريب الإلكتروني، مما يُسهم في بناء رأس مال بشري أكثر مرونة واستعداداً لمواجهة التحديات المستقبلية.

ويضيف السلوخ (2023) بُعداً آخر لأهمية التكنولوجيا يتصل بتطوير العمل الإداري في القطاع العام والخاص على حد سواء، إذ تسهم في:

1. تبسيط الإجراءات الإدارية المعقدة وتقليص البيروقراطية التي تُعيق الإنجاز وتُبطئ الاستجابة لمتطلبات العملاء والمستفيدين.
2. تعزيز مبادئ الشفافية والمساءلة من خلال أنظمة التتبع الإلكتروني والأرشيف الرقمية التي تُوثّق كل خطوة في مسار العمل الإداري

3. خفض التكاليف التشغيلية المرتبطة بالعمليات اليدوية والورقية، وإعادة توجيه الموارد المالية المُوفَّرة نحو أنشطة ذات قيمة مضافة أعلى.

ويُبرز (Laužikas and Miliūtė (2020 أهمية التكنولوجيا الحديثة من منظور الاستدامة المؤسسية، حيث يُشير إلى أنها-1: تُمكن المنظمات من بناء قنوات اتصال مستدامة مع مختلف أصحاب المصلحة، مما يُعزز الثقة المؤسسية ويُرسِّخ السمعة التنظيمية على المدى البعيد. 2- تُسهم في ترشيد استهلاك الموارد وتقليل الهدر من خلال الأتمتة والرقابة الإلكترونية، وهو ما ينسجم مع متطلبات التنمية المستدامة. 3- تُعزز القدرة التنافسية المستدامة للمنظمة من خلال التجديد المستمر لعملياتها وخدماتها بما يتواءم مع التطورات التقنية والتغيرات في توقعات العملاء. ويُشترط في ذلك — وفقاً للباحثين — وجود ثقافة رقمية مؤسسية قوية تدعم عملية التبني وتُحوّل الإمكانيات التقنية إلى ممارسات فعلية مستدامة.

4.1.2 أهداف توظيف التكنولوجيا الحديثة في المنظمات

لا تُوظَّف التكنولوجيا الحديثة في بيئة الأعمال بصورة عشوائية أو لمجرد مواكبة الاتجاهات السائدة، بل ينبغي أن يستند توظيفها إلى أهداف واضحة ومحددة تنبثق من الرؤية الاستراتيجية للمنظمة وتتسق مع احتياجاتها الفعلية. وتباين هذه الأهداف بحسب طبيعة القطاع وحجم المنشأة ومستوى نضجها التقني، إلا أن الأدبيات تكشف عن مجموعة من الأهداف المشتركة التي تسعى المنظمات إلى تحقيقها من خلال تبني التقنيات الحديثة.

ويشير المعمري وآخرون (2023) إلى أن أهداف توظيف التكنولوجيا الحديثة في المنظمات تتمحور حول عدة محاور أساسية، منها:

1. رفع مستوى الأداء المؤسسي الشامل من خلال تحسين جودة المخرجات وتقليل الأخطاء وزيادة سرعة الإنجاز، حيث تُتيح نظم المعلومات الإدارية المتكاملة معالجة كميات كبيرة من البيانات بدقة وفي زمن قياسي مقارنة بالأساليب التقليدية.

2. تعزيز التنسيق بين الوحدات التنظيمية المختلفة من خلال توفير منصات رقمية مشتركة تُسهّل تبادل المعلومات وتُقلل من العزلة التنظيمية التي تعاني منها كثير من المنشآت.
3. دعم عملية الرقابة والمتابعة الإدارية عبر أنظمة إلكترونية تُتيح تتبع مراحل العمل وقياس الأداء بصورة آنية ومستمرة.

كما يشير بركات (2023) إلى جملة من الأهداف المتصلة بالبُعد الاستراتيجي لتوظيف التكنولوجيا، تتضمن:

1. بناء القدرات المؤسسية اللازمة لتحقيق الأهداف طويلة الأجل، من خلال إنشاء بنية تحتية معلوماتية قادرة على استيعاب التوسع المستقبلي في أنشطة المنظمة وخدماتها
2. تمكين المنظمة من الاستجابة السريعة لمتغيرات البيئة الخارجية، سواء كانت تغيرات في احتياجات العملاء أو في السياسات التنظيمية أو في ديناميكيات المنافسة.
3. تعزيز الشراكات المؤسسية وتوسيع نطاقها من خلال أدوات التعاون الرقمي التي تُسهّل التنسيق مع الشركاء والموردين والجهات ذات العلاقة.

ويُضيف حداد وثابت (2021) أهدافًا تتصل بتحسين جودة الخدمات المقدمة، إذ يُشير إلى أن توظيف التكنولوجيا الحديثة في المؤسسات يهدف إلى:

1. تحسين تجربة العميل عبر تقليل أوقات الانتظار وتوفير خدمات متاحة على مدار الساعة من خلال القنوات الرقمية.
2. رفع مستوى دقة العمليات وتقليل الأخطاء البشرية المرتبطة بالإدخال اليدوي للبيانات ومعالجة المعاملات.
3. توفير آليات تغذية راجعة فورية تُمكن الإدارة من رصد مستوى رضا المستفيدين واتخاذ إجراءات تصحيحية سريعة.

ومن منظور التحول الرقمي الشامل، يشير كاجيجي وآخرون (2021) إلى أن الأهداف الكبرى لتوظيف التكنولوجيا تتجاوز التحسين الجزئي للعمليات لتشمل:

1. إحداث تحول جوهري في نموذج الأعمال ذاته، بحيث تنتقل المنظمة من نموذج تقليدي قائم على العمليات الورقية والتسلسل الهرمي الجامد إلى نموذج رقمي مرن قائم على التشبيك والتعاون والاستجابة اللحظية .
2. خلق مصادر جديدة للقيمة المضافة لم تكن ممكنة بدون التكنولوجيا، مثل تحليل سلوك العملاء وتقديم خدمات مخصصة وتطوير منتجات قائمة على البيانات .
3. تعزيز القدرة على الابتكار المؤسسي من خلال توفير بيئة تقنية تُحفّز على التجريب والتعلم من الأخطاء بتكلفة وزمن أقل.

ويؤكد (Ghory and Ghafory (2021 أن من أهم أهداف التكنولوجيا الحديثة في السياق المؤسسي والتعليمي:

- (1 تعزيز التفاعل بين الأفراد داخل بيئة العمل من خلال أدوات رقمية تُتيح تبادل المعرفة والخبرات بصورة فورية ومستمرة.
- (2 سدّ الفجوات المعرفية والمهارية لدى العاملين عبر برامج التدريب الإلكتروني والمحاكاة الرقمية.
- (3 بناء مجتمعات ممارسة افتراضية تُساهم في تراكم المعرفة التنظيمية وحفظها من الضياع عند انتقال الموظفين أو تقاعدهم.

ويشير (Santoso et al. (2021 إلى أن التكنولوجيا الحديثة تهدف في نهاية المطاف إلى:

- (1 تحقيق التوازن بين الكفاءة الاقتصادية والمسؤولية الاجتماعية من خلال حلول تقنية تُراعي الأبعاد البيئية والمجتمعية.
- (2 تمكين المنشآت الصغيرة والمتوسطة من المنافسة مع المنشآت الكبرى عبر أدوات رقمية ميسورة التكلفة تُكافئ الفجوة في الموارد.

(3) تعزيز الابتكار المستدام الذي يجمع بين الحداثة التقنية والقيم الثقافية والاجتماعية للمجتمعات المحلية.

5.1.2 أبعاد التكنولوجيا الحديثة

تم تحديد أبعاد التكنولوجيا الحديثة في الدراسة الحالية بناءً على المراجعة المنهجية للأدبيات ذات الصلة، ولا سيما دراسة بركات (2023) التي صنّفت مكونات تكنولوجيا المعلومات إلى أبعاد رئيسة تشمل الأجهزة والبرمجيات وقواعد البيانات والشبكات، ودراسة المعمري وآخرين (2023) التي ميّزت بين نظم المعلومات الإدارية والبنية التحتية التقنية كمكونات مستقلة لها أثرها المتميز في الأداء المؤسسي، ودراسة حداد وثابت (2021) التي أفردت بُعدًا خاصًا لتكنولوجيا الاتصال باعتبارها محورًا قائمًا بذاته يتجاوز كونه جزءًا من البنية التحتية العامة، فضلًا عن دراسة Kulzhanova et al. (2020) التي أشارت إلى التطورات المتسارعة في مجال الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات بوصفها بُعدًا تكنولوجياً ناشئًا يفرض نفسه على الممارسة الإدارية المعاصرة. وبناءً على هذه المراجعة، اعتمدت الدراسة الحالية أربعة أبعاد رئيسة للتكنولوجيا الحديثة، وهي: البنية التحتية التقنية، ونظم المعلومات الإدارية، والاتصالات الرقمية، والذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات. وفيما يلي عرض تفصيلي لكل بُعد.

البُعد الأول: البنية التحتية التقنية

تُشكّل البنية التحتية التقنية الأساس المادي والتشغيلي الذي تقوم عليه جميع التطبيقات والأنظمة الرقمية داخل المنظمة، وبدونها لا يمكن لأي بُعد من أبعاد التكنولوجيا الحديثة الأخرى أن يعمل بفاعلية. وتشمل هذه البنية مكونات متعددة ومتكاملة تتراوح بين الأجهزة المادية كالحواسيب والخوادم ووحدات التخزين، والمكونات الشبكية كشبكات الاتصال المحلية والواسعة والإنترنت، ومكونات البرمجيات الأساسية كأنظمة التشغيل وبرامج الحماية وإدارة قواعد البيانات، وصولًا إلى البنية السحابية التي أصبحت تمثل توجهًا متناميًا في إدارة الموارد التقنية.

ويشير بركات (2023) إلى أن البنية التحتية التقنية تؤدي عدة أدوار محورية في المنظمة، من أبرزها:

1. توفير بيئة تشغيلية مستقرة وأمنة تضمن استمرارية العمليات الإدارية دون انقطاع، حيث أن أي خلل في هذه البنية يمكن أن يُعطل سلسلة كاملة من العمليات المترابطة
2. تمكين العاملين من الوصول السريع والمأمون إلى البيانات والمعلومات اللازمة لأداء مهامهم، مما يُقلل من الزمن المهدر في البحث اليدوي ويُعزز الإنتاجية الفردية والجماعية.
3. دعم عمليات التوسع والنمو المؤسسي من خلال بنية قابلة للتطوير والتحديث بما يتلاءم مع الزيادة في حجم الأنشطة وعدد المستخدمين.

ويُضيف المعمري وآخرون (2023) أن البنية التحتية التقنية لا تقتصر أهميتها على الجانب التشغيلي فحسب، بل تمتد لتشمل:

- (1) تشكيل انطباعات العاملين عن مدى جدية المنظمة في تبني التحول الرقمي، فالبنية المتقدمة أو غير الكافية تُرسل رسالة سلبية تُضعف حماس الموظفين وتُقلل من قبولهم للتغيير.
- (2) تحديد سقف الإمكانيات التقنية المتاحة، إذ أن طبيعة البنية التحتية ومواصفاتها تُحدد نوعية التطبيقات والأنظمة التي يمكن تشغيلها، وبالتالي تُرسم حدود ما يمكن للمنظمة تحقيقه تقنيًا.
- (3) التأثير في مستوى أمن المعلومات وحمايتها من الاختراقات والتسريبات، حيث ترتبط جودة الحماية ارتباطًا وثيقًا بحداثة المكونات التقنية وقدرتها على التعامل مع التهديدات السيبرانية المتطورة.

ومن منظور الاستدامة والمرونة، يشير Budayová et al. (2022) إلى أن البنية التحتية التقنية المتينة كانت العامل الحاسم الذي مكّن المنظمات من الانتقال السريع إلى أنماط العمل عن بُعد خلال الأزمات، مؤكدين أن:

- (1) المنظمات التي استثمرت مسبقًا في بنية سحابية مرنة كانت أقدر على التكيف مع المتغيرات المفاجئة مقارنة بنظيراتها التي اعتمدت على بنية محلية جامدة.
- (2) جودة الشبكات وسرعتها وموثوقيتها شكّلت فارقًا جوهريًا في مستوى إنتاجية العاملين عن بُعد ورضاهم عن بيئة العمل الافتراضية.

(3) الاستثمار في تحديث البنية التحتية ينبغي أن يُنظر إليه باعتباره استثمارًا استراتيجيًا طويل الأمد وليس مجرد نفقة تشغيلية قابلة للتأجيل.

البُعد الثاني: نظم المعلومات الإدارية

تمثل نظم المعلومات الإدارية الطبقة المعرفية والتحليلية التي تقع فوق البنية التحتية التقنية وتُحوّل البيانات الخام إلى معلومات ذات معنى تدعم عملية صنع القرار الإداري. وتتضمن هذه النظم مجموعة من التطبيقات والبرمجيات المتخصصة التي تُعنى بجمع البيانات من مصادرها المتعددة داخل المنظمة وخارجها، ثم تصنيفها ومعالجتها وتحليلها وتقديمها في صورة تقارير ولوحات معلومات ومؤشرات أداء تُمكن المديرين من فهم الواقع التنظيمي واتخاذ قرارات مبنية على أدلة وبيانات موضوعية.

ويشير المعمري وآخرون (2023) إلى أن نظم المعلومات الإدارية تُحقق أعلى مستويات فاعليتها حين تتكامل مع الهياكل التنظيمية القائمة وتُوجّه نحو أهداف استراتيجية واضحة، وتتضمن أدوارها الرئيسة:

(1) توفير معلومات دقيقة وموثوقة ومحدثة لمختلف المستويات الإدارية وفقًا لطبيعة القرارات التي يتخذها كل مستوى، فالإدارة العليا تحتاج إلى معلومات استراتيجية إجمالية بينما تحتاج الإدارة التشغيلية إلى تفاصيل تنفيذية دقيقة.

(2) ربط الوحدات التنظيمية المتفرقة في منظومة معلوماتية واحدة تُقلل من ازدواجية البيانات وتضارب المعلومات بين الإدارات المختلفة

(3) دعم عمليات التخطيط والرقابة من خلال مقارنة الأداء الفعلي بالأداء المخطط وتحديد الانحرافات في الوقت المناسب.

ويُضيف حداد وثابت (2021) أن نظم المعلومات الإدارية تلعب دورًا محوريًا في المؤسسات المالية والخدمية، حيث تُساهم في:

- أتمتة العمليات الروتينية المرتبطة بمعالجة المعاملات وتسجيلها وأرشفتها، مما يُحرر الموارد البشرية للتركيز على مهام ذات قيمة مضافة أعلى.
- تقليل زمن دورة المعاملة من لحظة تقديمها حتى إنجازها النهائي، وهو ما ينعكس مباشرة على مستوى رضا العملاء وجودة الخدمة.
- توفير سجل رقمي متكامل وقابل للبحث والاسترجاع لجميع العمليات التي تمت، مما يُسهّل عمليات المراجعة والتدقيق ويُعزز المساءلة المؤسسية.

ومن جانب آخر، يتناول المعاني والثوابية (2020) نظم المعلومات من زاوية دورها في تنمية الموارد البشرية، مشيرين إلى أنها:

- (1) تُوفر قاعدة بيانات شاملة عن الكفاءات والمهارات والاحتياجات التدريبية للعاملين، مما يُمكن إدارة الموارد البشرية من تصميم برامج تطوير مستهدفة ومبنية على تحليل فعلي للفجوات المهارية.
- (2) تُسهّل عمليات تقييم الأداء ومتابعة التقدم الوظيفي من خلال مؤشرات قابلة للقياس والمقارنة عبر الزمن.
- (3) تُدعم عمليات الاستقطاب والاختيار من خلال أنظمة تتبع المتقدمين ومطابقة الكفاءات مع متطلبات الوظائف الشاغرة.

ويشير كاجيبي وآخرون (2021) إلى أن نظم المعلومات الإدارية في سياق التحول الرقمي تتجاوز وظيفتها التقليدية في دعم القرار لتصبح:

- (1) أداة استراتيجية لاكتشاف الفرص السوقية الجديدة من خلال تحليل اتجاهات السوق وسلوك المستهلكين.
- (2) منصة لإدارة المعرفة التنظيمية وحفظها وتداولها، مما يُحوّل المعرفة الضمنية لدى الأفراد إلى معرفة صريحة متاحة للجميع.
- (3) عنصر تمكين لنماذج الأعمال الرقمية التي تعتمد على البيانات كمورد أساسي لخلق القيمة.

البُعد الثالث: الاتصالات الرقمية

تُشكّل الاتصالات الرقمية الجهاز العصبي للمنظمة المعاصرة، إذ تُتيح تدفق المعلومات بين مختلف أجزائها وبينها وبين محيطها الخارجي بسرعة وكفاءة لم تكن ممكنة في ظل أنماط الاتصال التقليدية. ويشمل هذا البُعد طيفًا واسعًا من الأدوات والمنصات، بدءًا من البريد الإلكتروني والمراسلات الفورية، مرورًا بمنصات العمل التعاوني وأنظمة إدارة المشاريع الرقمية، وصولًا إلى الاجتماعات الافتراضية بالصوت والصورة والشبكات الداخلية للمنظمة. وقد اكتسب هذا البُعد أهمية متزايدة مع تنامي أنماط العمل عن بُعد والعمل الهجين وتوزع فرق العمل جغرافيًا.

ويشير حداد وثابت (2021) إلى أن الاتصالات الرقمية تُحقق عدة مزايا تنظيمية جوهرية، منها:

1. تحسين انسيابية تدفق المعلومات بين المستويات الإدارية المختلفة وبين الوحدات التنظيمية المتباينة، مما يُقلل من التشوهات التي تصيب المعلومات أثناء انتقالها عبر القنوات التقليدية متعددة الحلقات.
2. تقليص الفجوات الزمنية في الاستجابة للمتغيرات، إذ تُتيح أدوات الاتصال الفوري اتخاذ قرارات سريعة في المواقف التي تستلزم استجابة آنية.
3. توثيق التفاعلات والقرارات الإدارية بصورة تلقائية، مما يُنشئ ذاكرة مؤسسية رقمية يمكن الرجوع إليها عند الحاجة.

ويُضيف (2020) Laužikas and Miliūtė أن الاتصالات الرقمية تتجاوز دورها الوظيفي في نقل المعلومات لتصبح:

1. أداة لبناء الهوية المؤسسية وتعزيز العلاقة مع أصحاب المصلحة من خلال قنوات تواصل رقمية تفاعلية ومستدامة.
2. وسيلة لتعزيز الثقافة التنظيمية ونشر القيم المؤسسية عبر المحتوى الرقمي الداخلي والمنصات الاجتماعية المؤسسية

3. عاملاً مُمكنًا لنماذج العمل المرنة التي تستلزم قدرة عالية على التنسيق عن بُعد بين أفراد الفريق الواحد أو بين فرق متعددة تعمل في مواقع جغرافية مختلفة.

ومن زاوية اجتماعية أوسع، يتناول عربية وآخرون (2022) تكنولوجيا الاتصال الحديثة من حيث:

1. أثرها في إعادة تشكيل العلاقات المهنية والاجتماعية داخل المنظمة، حيث تُغيّر أدوات الاتصال الرقمي من أنماط التفاعل بين الزملاء وتُنتج أشكالًا جديدة من العمل الجماعي تتجاوز القيود المكانية التقليدية.

2. دورها في تسهيل مشاركة المعرفة والخبرات بين الأفراد، مما يُعزز التعلم التنظيمي ويُسرّع من عملية بناء الكفاءات الجماعية.

3. تأثيرها في طبيعة العلاقة بين الرئيس والمرؤوس، حيث تُتيح قنوات اتصال أقل رسمية وأكثر مباشرة قد تُسهم في تسطیح التسلسلات الهرمية الجامدة.

ويؤكد (Ghory and Ghafory 2021) أن فاعلية الاتصالات الرقمية لا تتحدد فقط بجودة الأدوات المستخدمة بل تتأثر أيضًا بعدة عوامل تنظيمية وإنسانية، منها:

1. مستوى المهارة الرقمية لدى المستخدمين وقدرتهم على توظيف هذه الأدوات بفاعلية في سياقات العمل المختلفة.

2. السياسات التنظيمية الحاكمة لاستخدام أدوات الاتصال ومدى وضوحها وملاءمتها.

3. البنية التحتية التقنية الداعمة التي تضمن استقرار هذه الأدوات وسرعتها وأمانها، مما يُبرز الترابط العضوي بين هذا البُعد والبُعد الأول في هذه الدراسة.

البُعد الرابع: الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات

يُمثل الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات أحدث وأكثر أبعاد التكنولوجيا الحديثة ديناميكية وتأثيرًا في بيئة الأعمال، وهو البُعد الذي يُميّز المرحلة الراهنة من التطور التقني عن مراحلها السابقة تمييزًا جوهريًا. فبينما ركزت الأبعاد الثلاثة السابقة على جمع البيانات ونقلها ومعالجتها وتخزينها، فإن الذكاء

الاصطناعي يذهب إلى ما هو أبعد من ذلك، إذ يُتيح تحليل كميات هائلة من البيانات واكتشاف أنماط خفية فيها والتنبؤ بالاتجاهات المستقبلية وأتمتة عمليات صنع القرار في مجالات محددة، وذلك من خلال خوارزميات التعلم الآلي والتعلم العميق ومعالجة اللغات الطبيعية وغيرها من تقنيات الذكاء الاصطناعي المتقدمة.

ويشير (Kulzhanova et al. (2020 إلى أن الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات يُحدثان تحولاً نوعياً في عدة مجالات إدارية وتنظيمية، منها:

- ❖ تحويل عملية صنع القرار من نمطها القائم على الحدس والخبرة الشخصية إلى نمط قائم على الأدلة والتحليلات الكمية، مما يُقلل من التحيزات المعرفية ويُعزز جودة القرارات.
- ❖ إتاحة التنبؤ بالمخاطر والفرص قبل وقوعها من خلال نماذج تحليلية متقدمة تستخلص الأنماط من البيانات التاريخية والآنية.
- ❖ فتح آفاق جديدة لفهم سلوك العملاء وتفضيلاتهم بدقة غير مسبوقة، مما يُمكن المنظمات من تقديم خدمات ومنتجات مخصصة تُلبّي الاحتياجات الفردية.

ويُضيف (Santoso et al. (2021 أن تحليل البيانات الضخمة يُحقق للمنظمات عدة مزايا استراتيجية، من أبرزها:

- ❖ تحسين كفاءة سلاسل الإمداد من خلال التنبؤ بالطلب وإدارة المخزون بصورة آلية تُقلل من الفائض والعجز.
- ❖ تعزيز القدرة على الابتكار من خلال اكتشاف فجوات السوق واحتياجات العملاء غير الملباة.
- ❖ أتمتة العمليات الروتينية التي تستهلك وقتاً وجهداً بشرياً كبيرين، مثل فرز المراسلات والرد على الاستفسارات المتكررة ومعالجة الفواتير.

ومن منظور التكامل مع وظائف الإدارة التقليدية، يشير المعاني والثوابية (2020) إلى أن الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات يُسهمان في تحويل وظيفة الموارد البشرية من دورها الإداري التقليدي إلى دور استراتيجي، وذلك من خلال:

- التحليل التنبؤي لمعدلات دوران العمالة وتحديد العوامل المؤثرة في استبقاء الكفاءات.
 - تخصيص برامج التدريب والتطوير وفقاً للاحتياجات الفعلية لكل موظف بدلاً من البرامج النمطية العامة.
 - دعم عمليات تقييم الأداء بمؤشرات كمية موضوعية تُقلل من الذاتية في التقييم.
- ويشير Zhou (2023) إلى أن دمج تطبيقات الذكاء الاصطناعي في بيئة العمل والتعلم يستلزم:
- تهيئة تنظيمية شاملة تتجاوز مجرد توفير الأدوات التقنية لتشمل إعادة هيكلة العمليات وتطوير الكفاءات البشرية اللازمة للتعامل مع هذه التقنيات.
 - وضع أطر أخلاقية وتنظيمية واضحة تحكم استخدام الذكاء الاصطناعي وتحفي خصوصية البيانات وتضمن عدالة الخوارزميات.
 - تبني منهجية تدريبية في التطبيق تبدأ بمشاريع تجريبية محدودة النطاق قبل التوسع إلى مستوى المنظمة ككل.

6.1.2 استراتيجيات توظيف التكنولوجيا الحديثة في المنظمات

لا يكفي أن تمتلك المنظمة تقنيات حديثة ومتطورة ما لم تقترن عملية التملك باستراتيجية واضحة تُحدد كيفية توظيف هذه التقنيات وتوجيهها نحو تحقيق الأهداف المؤسسية. وقد اهتمت الأدبيات الإدارية بتحديد مجموعة من الاستراتيجيات التي تتبناها المنظمات في مسارات التحول التقني، والتي تتباين في نطاقها وعمقها وسرعتها بحسب طبيعة المنظمة وظروفها.

ويشير كاجيبي وآخرون (2021) إلى أن استراتيجيات التحول الرقمي في قطاع الأعمال تتفاوت بين استراتيجيات تدريبية واستراتيجيات جذرية، وتشمل في مجملها:

1. استراتيجية الرقمنة الشاملة التي تهدف إلى تحويل جميع العمليات والإجراءات من صيغتها الورقية والتقليدية إلى صيغة رقمية متكاملة، وهي استراتيجية تستلزم استثمارات كبيرة وإعادة هيكلة عميقة لكنها تحقق عوائد طويلة الأجل.
2. استراتيجية الأتمتة الانتقائية التي تُركز على أتمتة العمليات الأكثر تكرارًا واستهلاكًا للوقت والموارد، مع الإبقاء على العمليات الأخرى في صيغتها الراهنة مرحليًا.
3. استراتيجية الابتكار القائم على البيانات التي تُوظف تحليلات البيانات لاكتشاف فرص جديدة وتطوير منتجات وخدمات مبتكرة.

ويُضيف (Laužikas and Miliūtė (2020 أن نجاح أي استراتيجية تقنية يتوقف على عدة عوامل تنظيمية وثقافية، ويُحددان عدة استراتيجيات مكملّة، منها:

1. استراتيجية بناء الثقافة الرقمية التي تهدف إلى تحويل اتجاهات العاملين ومعتقداتهم نحو التكنولوجيا من الرفض أو اللامبالاة إلى القبول والحماس، من خلال برامج التوعية والتدريب والتحفيز والقُدوة القيادية.
2. استراتيجية الاتصال المؤسسي المستدام التي تُوظف التقنيات الرقمية لبناء علاقات طويلة الأمد مع أصحاب المصلحة تقوم على الشفافية والتفاعل المستمر.
3. استراتيجية التطوير المهني الرقمي التي تستثمر في بناء الكفاءات التقنية للعاملين بصورة مستمرة ومنهجية.

ويؤكد السلوخ (2023) على أهمية استراتيجيات محددة في سياق تطوير العمل الإداري، تشمل:

- استراتيجية التحول إلى الإدارة الإلكترونية التي تستبدل الإجراءات الورقية بأنظمة إلكترونية متكاملة في مجالات المراسلات والأرشفة والمعاملات والموافقات.
- استراتيجية التكامل بين الأنظمة التقنية التي تهدف إلى ربط الأنظمة المتفرقة داخل المنظمة في منظومة واحدة تتبادل البيانات بسلاسة وتمنع الازدواجية.

■ استراتيجية قياس الأثر والتحسين المستمر التي تعتمد على مؤشرات أداء رقمية لتقييم فاعلية التقنيات المُطبَّقة وتحديد مجالات التحسين اللازمة.

ومن منظور التوازن بين الحداثة والتراث، يشير Luqmi et al. (2025) إلى أهمية:

- استراتيجية التكامل بين التقنية والسياق المحلي التي تُراعي الخصوصيات الثقافية والاجتماعية عند تبني التكنولوجيا وتُحافظ على الهوية المؤسسية.
- استراتيجية التبنّي التشاركي التي تُشرك العاملين في جميع مراحل التحول التقني من التخطيط إلى التنفيذ والتقييم، مما يُعزز الشعور بالملكية ويُقلل من مقاومة التغيير.
- استراتيجية التعلم من التجارب الناجحة التي تستفيد من دروس المنظمات الرائدة في التحول الرقمي وتُكيّفها مع الظروف المحلية.

ويُشير طلبه وآخرون (2020) إلى ضرورة أن تتضمن أي استراتيجية لتوظيف التكنولوجيا:

1. مراعاة الفجوة الرقمية بين المنظمات الكبيرة والصغيرة وبين المناطق الحضرية والأقل تطوراً، ووضع آليات لسد هذه الفجوة بما يضمن عدالة التوزيع التقني.
2. التوازن بين الاستثمار في التقنيات المتقدمة والاستثمار في رأس المال البشري القادر على تشغيلها والاستفادة منها.
3. الربط الوثيق بين الاستراتيجية التقنية والاستراتيجية العامة للمنظمة بما يضمن اتساق التوجهات وتكامل الجهود.

المبحث الثاني: تطوير إدارة الأعمال (المتغير التابع)

1.2.2 تمهيد

إن تطوير إدارة الأعمال ليس ترفاً فكرياً أو إجراءً موسميّاً تلجأ إليه المنظمات في أوقات الأزمات فحسب، بل هو عملية مستمرة ومنهجية تستجيب لاحتامية التغيير في بيئة الأعمال وتسعى إلى تعزيز قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها بكفاءة وفاعلية متناميتين. وقد اكتسب هذا المفهوم أهمية متزايدة في ظل التحولات العميقة التي تشهدها بيئة الأعمال المعاصرة، ولا سيما في المملكة العربية السعودية التي يشهد قطاعها الخاص موجة واسعة من إعادة الهيكلة والتحديث بما يتسق مع مستهدفات رؤية 2030. ويتناول هذا المبحث مفهوم تطوير إدارة الأعمال بوصفه المتغير التابع في الدراسة الحالية، من خلال استعراض تعريفاته في الأدبيات الإدارية، وتحليل أهميته الاستراتيجية والتشغيلية، وبيان أهدافه على المستويين الفردي والمؤسسي، وتحديد أبعاده واستراتيجياته الأساسية، بما يؤسس لفهم معمق يُمكن من تحليل العلاقة بينه وبين التكنولوجيا الحديثة.

2.2.2 مفهوم تطوير إدارة الأعمال

حظي مفهوم تطوير إدارة الأعمال باهتمام واسع في الأدبيات الإدارية، وتعددت التعريفات المقدمة له بتعدد المدارس الفكرية والزوايا التي تناولها الباحثون. وقد عرّف الغشامي (2023) تطوير إدارة الأعمال بأنه عملية مخططة وشاملة تهدف إلى تحسين الممارسات والعمليات والهيكل الإدارية داخل المنظمة، من خلال تبني أساليب إدارية حديثة وبناء قدرات مؤسسية قادرة على التعامل بفاعلية مع متغيرات البيئة الداخلية والخارجية وتحقيق الأهداف الاستراتيجية بكفاءة عالية. ويتسم هذا التعريف بشموليته، إذ يربط بين ثلاثة مكونات جوهرية: التخطيط المسبق، والشمولية في التناول، والتوجه الاستراتيجي نحو المستقبل.

ومن منظور مختلف يُركز على البُعد الثقافي، عرّف الأقرع (2022) تطوير إدارة الأعمال بأنه عملية إحداث تغييرات إيجابية في البنية الثقافية والتنظيمية للمؤسسة بما يُهيئ بيئة داعمة للابتكار والتعلم

المؤسسي والعمل الجماعي، ويُمكن المنظمة من رفع مستوى أدائها وتحسين جودة مخرجاتها. ويكشف هذا التعريف عن وعي بأن التطوير الإداري لا يقتصر على الجوانب الهيكلية والإجرائية بل يمتد إلى الثقافة والقيم التي تحكم سلوك الأفراد داخل المنظمة.

ومن زاوية ترتبط بالتقنية والرقمنة، نظر السلوخ (2023) إلى تطوير العمل الإداري من خلال مدخل الإدارة الإلكترونية، حيث عرّفه بأنه الانتقال المنهجي من الأساليب الإدارية التقليدية القائمة على الورق والتسلسل الهرمي الجامد إلى أساليب إلكترونية حديثة تعتمد على الأنظمة الرقمية في إنجاز المعاملات وتنسيق العمل ومتابعة الأداء، بما يُفضي إلى تسريع الإجراءات وتحسين جودتها وتخفيض تكلفتها. ويتميز هذا التعريف بتركيزه على الجانب العملي والتطبيقي للتطوير الإداري وربطه المباشر بالتكنولوجيا كأداة تمكين.

وتناول القطراني (2024) مفهوم التطوير التنظيمي من منظور الحوكمة المؤسسية، حيث عرّفه بأنه عملية تعزيز آليات الرقابة والشفافية والمساءلة داخل المنظمة وإعادة هيكلة العلاقة بين مجالس الإدارة والإدارة التنفيذية وأصحاب المصلحة بما يضمن اتخاذ قرارات رشيدة تُحقق مصالح جميع الأطراف. ويكشف هذا التعريف عن بُعد حوكمي مهم في عملية التطوير يتجاوز الكفاءة التشغيلية ليشمل البنية المؤسسية والعلاقات بين الفاعلين الرئيسيين.

ومن جانب آخر يُركز على العنصر البشري، عرّف بيومي والخليفة (2021) تطوير أداء منظمات الأعمال بأنه مجمل الجهود المنظمة الرامية إلى تحسين عمليات اختيار الموارد البشرية وتعيينها وتوظيفها بالشكل الذي يضمن المواءمة بين متطلبات الوظيفة وكفاءات شاغلها، مما ينعكس إيجاباً على الأداء الفردي والجماعي والمؤسسي. ويُبرز هذا التعريف مركزية رأس المال البشري في أي عملية تطويرية، إذ يرى أن التطوير يبدأ من الإنسان أولاً.

ومن منظور التنمية الرقمية للموارد البشرية، عرّف المعاني والثوابية (2020) تطوير إدارة الأعمال بأنه عملية تحسين وتطوير الكفاءات والقدرات الإدارية والتنظيمية من خلال توظيف تكنولوجيا المعلومات والرقمنة في تنمية الموارد البشرية وتطوير أدائها، بما يُمكن المنظمة من تحقيق أهدافها في بيئة

تنافسية متغيرة. ويجمع هذا التعريف بين المتغير المستقل والمتغير التابع للدراسة الحالية، مما يؤكد الترابط الوثيق بينهما.

وأخيرًا، قدّم Dias et al. (2022) تعريفًا يضع التطوير الإداري في إطار الاستدامة، حيث وصفوا تطوير إدارة الأعمال بأنه عملية إعادة تصميم الممارسات والمناهج الإدارية بما يتسق مع أهداف التنمية المستدامة ويُراعي الأبعاد الاقتصادية والاجتماعية والبيئية، مؤكدين أن التطوير الحقيقي لا يُقاس فقط بالربحية بل يشمل الأثر الشامل للمنظمة في محيطها.

وبتحليل هذه التعريفات المتنوعة، يرى الباحث أن تطوير إدارة الأعمال في سياق الدراسة الحالية يمكن تعريفه إجرائيًا بأنه: العملية المنهجية والمستمرة التي تسعى من خلالها منشآت القطاع الخاص في مدينة الرياض إلى تحسين ممارساتها وعملياتها وهياكلها الإدارية وتطوير كفاءات مواردها البشرية وتعزيز آليات صنع القرار ورفع مستوى أدائها المؤسسي، وذلك بتوظيف التكنولوجيا الحديثة بأبعادها المختلفة بوصفها أداة تمكين استراتيجية لتحقيق تحول نوعي في الأداء الإداري يتسق مع متطلبات التنافسية ومستهدفات رؤية 2030.

3.2.2 أهمية تطوير إدارة الأعمال

تنبثق أهمية تطوير إدارة الأعمال من حقيقة أساسية مفادها أن المنظمات التي تتوقف عن التطوير تبدأ فعليًا في التراجع، إذ أن البيئة الخارجية لا تتوقف عن التغير وأن المنافسين لا يكفون عن تحسين ممارساتهم. ولذلك فإن التطوير الإداري ليس خيارًا ترفيهيًا بل ضرورة وجودية تتوقف عليها قدرة المنظمة على البقاء والنمو والمنافسة في بيئة تتسم بدرجة عالية من عدم اليقين والتحول المستمر.

ويشير الغشامي (2023) إلى أن أهمية تطوير إدارة الأعمال تتجلى في عدة جوانب محورية، منها:

1. تمكين المنظمة من التكيف مع المتغيرات البيئية السريعة سواء كانت اقتصادية أو تقنية أو تنظيمية أو اجتماعية، حيث أن المنظمات الجامدة التي تتمسك بأساليبها القديمة تفقد تدريجيًا قدرتها على الاستجابة لهذه المتغيرات.

2. تعزيز الفاعلية التنظيمية من خلال تحسين آليات التنسيق بين الوحدات الإدارية وتقليل الازدواجية والهدر في الموارد.

3. بناء قيادات إدارية قادرة على التفكير الاستراتيجي واتخاذ قرارات رشيدة في ظروف عدم اليقين، وهو ما يتطلب استثمارًا مستمرًا في تطوير الكفاءات القيادية.

ويرى الأقرع (2022) أن أهمية التطوير الإداري تتعاضد في سياق المؤسسات التي تسعى إلى التميز المؤسسي، حيث تتضمن:

- ترسيخ ثقافة تنظيمية إيجابية تدعم قيم الابتكار والتعلم المستمر والمبادرة، وهي القيم التي تُشكّل البيئة الحاضنة لأي جهد تطويري.
- تحسين مناخ العمل ورفع مستوى الرضا الوظيفي مما يُساهم في استقطاب الكفاءات والاحتفاظ بها، وهو تحدٍّ متنامٍ في سوق عمل تنافسي كسوق مدينة الرياض.
- تعزيز سمعة المنظمة وصورتها الذهنية لدى العملاء والشركاء والمجتمع، مما يُفضي إلى تحسين موقفها التنافسي على المدى البعيد.

ويؤكد القطراني (2024) أن أهمية التطوير الإداري تبرز بشكل خاص في القطاع المالي والمصرفي، وتشمل:

- تعزيز منظومة الحوكمة والرقابة الداخلية بما يحمي مصالح المساهمين والمودعين ويُقلل من مخاطر الفساد والإدارة غير الرشيدة.
 - رفع مستوى الشفافية في الإفصاح المالي والإداري، وهو ما يُعزز ثقة المستثمرين ويُحسن من قدرة المنظمة على الوصول إلى مصادر التمويل.
 - تحديث الهياكل التنظيمية بما يتواءم مع المتطلبات التنظيمية المتجددة والمعايير الدولية.
- ويُضيف بيومي والخليفة (2021) أن أهمية التطوير تتجلى أيضًا في البُعد البشري، إذ تتضمن:

1. ضمان المواءمة المستمرة بين الكفاءات البشرية المتاحة والمتطلبات المتغيرة للوظائف، خاصة في ظل التحولات التقنية التي تُعيد تعريف المهام والأدوار الوظيفية.
2. بناء ثقافة الأداء العالي من خلال أنظمة حوافز ومكافآت عادلة ومرتبطة بمعايير أداء واضحة.
3. تقليل معدلات دوران العمالة والتكاليف المرتبطة بها من خلال توفير مسارات تطور وظيفي واضحة وفرص نمو مهني حقيقية.

ومن منظور أكاديمي دولي، يشير (Dias et al. (2022 إلى أن أهمية تطوير إدارة الأعمال في العصر الراهن تتصل بضرورة:

- دمج أهداف التنمية المستدامة في صلب الممارسات الإدارية وليس التعامل معها كإضافة هامشية.
- إعداد قادة أعمال قادرين على الموازنة بين الربحية والمسؤولية الاجتماعية والبيئية.
- تجسير الفجوة بين ما تُنتجه المؤسسات الأكاديمية من معرفة وما يحتاجه سوق العمل فعليًا من كفاءات ومهارات.

4.2.2 أهداف تطوير إدارة الأعمال

تتعدد أهداف تطوير إدارة الأعمال وتتنوع بحسب طبيعة المنظمة ومرحلة نضجها والتحديات التي تواجهها، إلا أن الأدبيات تكشف عن مجموعة من الأهداف المحورية التي تتقاطع عندها معظم جهود التطوير الإداري بصرف النظر عن القطاع أو الحجم.

ويشير الغشامي (2023) إلى أن أهداف تطوير إدارة الأعمال تتمحور حول:

1. تحسين كفاءة العمليات الإدارية وتقليل الهدر في الموارد المادية والبشرية والزمنية، من خلال إعادة تصميم الإجراءات والتخلص من الخطوات غير الضرورية وتبسيط مسارات العمل.
2. رفع مستوى فاعلية صنع القرار من خلال توفير المعلومات الدقيقة في الوقت المناسب وبناء قدرات تحليلية لدى المديرين تُمكنهم من تقييم البدائل واختيار أفضلها.

3. تطوير القدرات القيادية والإدارية على جميع المستويات التنظيمية بما يضمن توفر صف ثانٍ من القيادات القادرة على استلام المسؤوليات الأعلى.

كما يشير الأقرع (2022) إلى أهداف تتصل بالبيئة الداخلية للمنظمة، تشمل:

- تعزيز قيم الشفافية والعدالة والمشاركة في بيئة العمل، بما يُرِيّ مناخًا تنظيميًا صحيًا يُحفّز الإبداع ويُشجّع المبادرة.
- تطوير أنظمة تقييم الأداء بما يجعلها أكثر موضوعية وعدالة وارتباطًا بالأهداف الاستراتيجية للمنظمة.
- بناء هوية مؤسسية متماسكة تُعزز الانتماء التنظيمي وتُحفّز العاملين على تقديم أفضل ما لديهم.

ويُضيف السلوخ (2023) أهدافًا ترتبط بتحديث الأدوات والأساليب الإدارية، منها:

- الانتقال من الأنماط البيروقراطية الجامدة إلى أنماط إدارية أكثر مرونة واستجابة تعتمد على الأنظمة الإلكترونية المتكاملة.
- تقليل التكاليف الإدارية المرتبطة بالإجراءات الورقية والعمليات اليدوية.
- تحسين سرعة الإنجاز وتقليل الأخطاء الإدارية من خلال أنظمة رقابة إلكترونية مؤتمتة.

ومن منظور الحوكمة المؤسسية، يشير القطراني (2024) إلى أن أهداف التطوير تشمل:

- (1) تعزيز آليات المساءلة والرقابة الداخلية بما يحمي المنظمة من مخاطر الإدارة غير الرشيدة.
- (2) تحسين مستوى الإفصاح والشفافية في التعامل مع أصحاب المصلحة.
- (3) إعادة هيكلة العلاقة بين الملكية والإدارة بما يضمن التوازن بين الرقابة الفعالة والاستقلالية الإدارية اللازمة لاتخاذ قرارات سريعة ومبتكرة.

ويُبرز المعاني والثوابية (2020) أهدافًا تتعلق بالبُعد البشري والرقمي في التطوير، منها:

- (1) سد الفجوة بين المهارات المتاحة لدى العاملين والمهارات المطلوبة في بيئة العمل الرقمية المتغيرة.

(2) تحويل إدارة الموارد البشرية من دورها التقليدي في شؤون الأفراد إلى دور استراتيجي يُسهم في تحقيق الميزة التنافسية.

(3) بناء قاعدة معرفية مؤسسية تُحفظ فيها الخبرات والممارسات الأفضل وتُتاح لجميع العاملين.

ويدشير Dias et al. (2022) إلى أهداف تتصل بالمسؤولية المجتمعية، تتضمن:

(1) إعداد كوادرات إدارية واعية بأبعاد التنمية المستدامة وقادرة على دمجها في القرارات اليومية.

(2) تحقيق التوازن بين الأداء المالي والأثر الاجتماعي والبيئي للمنظمة.

(3) تطوير مناهج وبرامج تدريبية تُعزز الكفاءات المتصلة بالاستدامة والمسؤولية المؤسسية.

5.2.2 أبعاد تطوير إدارة الأعمال

تم تحديد تطوير إدارة الأعمال في الدراسة الحالية كمتغير تابع أحادي البعد يُقاس من خلال عشر فقرات تعكس مجمل جوانب التطوير الإداري في منشآت القطاع الخاص بمدينة الرياض. وقد استُند في تحديد مضامين هذه الفقرات إلى المراجعة المنهجية للأدبيات ذات الصلة، ولا سيما دراسة الغشامي (2023) التي ناقشت التطوير من مدخل الإدارة الاستراتيجية وربطته بأبعاد التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة، ودراسة الأقرع (2022) التي تناولته من منظور الثقافة التنظيمية وعلاقتها بتحسين الأداء المؤسسي، ودراسة القطراني (2024) التي عالجت من زاوية الحوكمة وآليات الرقابة والشفافية، ودراسة بيومي والخليفة (2021) التي ركزت على البعد البشري في التطوير من خلال عمليات الاختيار والتعيين وأثرها في الأداء الكلي. وبناءً على ذلك، يتضمن المتغير التابع في الدراسة الحالية مضامين تغطي الجوانب التالية التي تُشكّل في مجموعها صورة شاملة لعملية تطوير إدارة الأعمال.

يتمثل الجانب الأول في تحسين كفاءة العمليات الإدارية الداخلية، وهو ما يُشير إليه الغشامي (2023) بأنه يشمل:

(1) إعادة تصميم الإجراءات وتبسيط مسارات العمل والتخلص من الخطوات المكررة أو غير الضرورية.

(2) تحسين آليات التنسيق بين الأقسام والإدارات المختلفة بما يُقلل من التضارب والازدواجية.

(3) تطوير معايير أداء واضحة وقابلة للقياس تُستخدم في تقييم العمليات وتحسينها بصورة دورية. ويُعدّ هذا الجانب الأساس التشغيلي لأي عملية تطويرية، إذ لا يمكن تحقيق تطوير حقيقي دون ضبط العمليات وضمان انسيابيتها.

ويتصل الجانب الثاني بتطوير عملية صنع القرار الإداري، وهو ما يُعالجه بركات (2023) من خلال الإشارة إلى أن:

- جودة القرار الإداري ترتبط ارتباطاً وثيقاً بجودة المعلومات المتاحة وتوقيتها ومدى ملاءمتها لطبيعة المشكلة أو الفرصة المطروحة.
- تطوير صنع القرار يستلزم بناء قدرات تحليلية لدى المديرين تُمكنهم من تقييم البدائل وتحليل المخاطر والمفاضلة بين الخيارات بموضوعية.
- الانتقال من القرارات الارتجالية القائمة على الحدس إلى قرارات مبنية على بيانات وتحليلات يُمثّل مؤشراً جوهرياً على نضج العملية الإدارية.

أما الجانب الثالث فيتعلق بتطوير الكفاءات البشرية والقيادية، وهو ما يُبرزه بيومي والخليفة (2021) من خلال التأكيد على أن:

- التطوير الإداري الحقيقي يبدأ من الاستثمار في العنصر البشري الذي يُعدّ المحرك الأساسي لجميع العمليات التنظيمية.
- ضمان المواءمة بين مواصفات الوظيفة وكفاءات شاغلها يُمثّل شرطاً أساسياً لتحقيق الأداء المتميز.
- بناء مسارات تطور وظيفي واضحة يُساهم في تحفيز العاملين واستبقاء الكفاءات ويُقلّل من تكاليف الدوران الوظيفي.

ويتمحور الجانب الرابع حول تعزيز الحوكمة والشفافية المؤسسية، وهو ما يتناوله القطراني (2024) بالإشارة إلى أن:

➤ الحوكمة الرشيدة تُمثّل إطارًا مؤسسيًا يضمن اتخاذ قرارات تُراعي مصالح جميع الأطراف ذات العلاقة وليس فئة واحدة فقط.

➤ الشفافية في الإفصاح عن المعلومات المالية والإدارية تُعزز ثقة المستثمرين والعملاء والموظفين في المنظمة.

➤ فاعلية آليات الرقابة الداخلية تُقلل من مخاطر الانحرافات والأخطاء وتُحسّن من جودة الأداء المؤسسي ككل.

ويتصل الجانب الخامس بتحسين مستوى الاستجابة للمتغيرات البيئية، وهو ما يُعالجه الأقرع (2022) من خلال الربط بين:

- مرونة الثقافة التنظيمية وقدرة المنظمة على التكيف مع المتغيرات الخارجية
- انفتاح المنظمة على الأفكار والممارسات الجديدة ورفضها للجمود والتمسك بالأساليب المعتادة.
- قدرة المنظمة على استشعار التغيرات المستقبلية والاستعداد لها بشكل استباقي بدلاً من التعامل معها بأسلوب ردّ الفعل.

6.2.2 استراتيجيات تطوير إدارة الأعمال

تتبنى المنظمات مجموعة متنوعة من الاستراتيجيات لتطوير إدارتها وتحسين ممارساتها، وتتباين هذه الاستراتيجيات في نطاقها ومداخلها بحسب طبيعة التحديات التي تواجهها المنظمة ومستوى نضجها الإداري والتقني. وتكشف الأدبيات عن مجموعة من الاستراتيجيات الأساسية التي تتقاطع عندها جهود التطوير في مختلف القطاعات.

ويشير الغشامي (2023) إلى أن الاستراتيجيات الإدارية الأكثر فاعلية في تطوير أداء المنظمات تشمل:

- استراتيجية التخطيط الاستراتيجي الشامل التي تنطلق من تحليل البيئة الداخلية والخارجية وتحديد الرؤية والرسالة والأهداف الاستراتيجية، ثم ترجمتها إلى خطط تشغيلية قابلة للقياس والمتابعة.

➤ استراتيجية التطوير التنظيمي التي تُعيد تصميم الهياكل والعلاقات التنظيمية بما يُعزز التنسيق ويُقلل البيروقراطية ويُمكن من الاستجابة السريعة للمتغيرات.

➤ استراتيجية بناء القدرات القيادية التي تستثمر في إعداد قيادات إدارية على جميع المستويات وتوفير فرص التعلم المستمر والتدريب التنفيذي.

ويُضيف السلوخ (2023) استراتيجيات ترتبط بالتحول الإلكتروني والرقمي، تتضمن:

1. استراتيجية الحكومة/الإدارة الإلكترونية التي تُحوّل المعاملات والإجراءات الإدارية من صيغتها الورقية إلى صيغة إلكترونية متكاملة، مما يُسرّع الإنجاز ويُخفّض التكاليف ويُعزز الشفافية.
2. استراتيجية إعادة هندسة العمليات الإدارية التي لا تكتفي برقمنة العمليات القائمة بل تُعيد تصميمها جذرياً للاستفادة الكاملة من الإمكانيات التقنية.
3. استراتيجية الخدمة الذاتية الإلكترونية التي تُمكن العملاء والموظفين من إنجاز معاملاتهم بأنفسهم عبر منصات رقمية دون الحاجة إلى وسطاء.

ويُبرز الأقرع (2022) استراتيجيات تتعلق بالبُعد الثقافي والإنساني في التطوير، منها:

1. استراتيجية التغيير الثقافي الموجّه التي تسعى إلى تعديل القيم والمعتقدات السائدة في المنظمة بما يدعم التطوير والابتكار والتحسين المستمر.
2. استراتيجية التمكين الإداري التي تُفوّض الصلاحيات وتمنح العاملين مساحةً أوسع للمبادرة واتخاذ القرار في نطاق مسؤولياتهم.
3. استراتيجية إدارة المعرفة التي تهدف إلى توثيق المعرفة التنظيمية وتداولها وتحديثها بصورة منهجية.

ومن منظور الحوكمة المؤسسية، يشير القطراني (2024) إلى استراتيجيات تتضمن:

➤ استراتيجية تعزيز الرقابة الداخلية من خلال إنشاء وحدات تدقيق مستقلة وتطوير أنظمة رقابة إلكترونية متقدمة.

➤ استراتيجية الإفصاح والشفافية التي تُلزم المنظمة بالإعلان الدوري عن أدائها المالي والإداري وفقًا لمعايير واضحة.

➤ استراتيجية توازن السلطات التي تضمن عدم تركيز الصلاحيات في يد جهة واحدة وتُرسى مبدأ الفصل بين الملكية والإدارة.

ويؤكد (Laužikas and Miliūtė (2020 على أن أي استراتيجية تطويرية يجب أن تُراعي:

1. الاستدامة في التطبيق، بمعنى أن لا يكون التطوير مشروعًا مؤقتًا بل عملية مستمرة مُدمجة في الثقافة المؤسسية.
2. التكامل بين مكونات الاستراتيجية، بحيث لا تعمل الجهود التطويرية في جزر معزولة بل تتسق فيما بينها ضمن رؤية موحدة.
3. قياس الأثر والتحسين المستمر من خلال مؤشرات أداء رئيسة تُقيّم فاعلية الاستراتيجية وتُحدد مجالات التعديل والتحسين اللازمة.

ومن زاوية البُعد البشري في استراتيجيات التطوير، يشير بيومي والخليفة (2021) إلى أهمية:

1. استراتيجية تطوير منظومة الاستقطاب والاختيار بما يضمن جذب الكفاءات الملائمة وتعيينها في المواقع التي تتناسب مع قدراتها ومؤهلاتها.
2. استراتيجية التدريب والتطوير المستمر التي تُواكب التغيرات في متطلبات العمل وتسد الفجوات المهارية أولًا بأول.
3. استراتيجية إدارة الأداء الشاملة التي تربط بين التقييم والتطوير والحوافز في منظومة متكاملة تُحقق العدالة وتُحفّز التميز.

الفصل الثالث: منهجية الدراسة

1.3 تمهيد

بعد أن تناول الفصلان السابقان الإطار النظري للدراسة بمبثيه المتعلقين بالتكنولوجيا الحديثة وتطوير إدارة الأعمال، ثم استعراض الدراسات السابقة ذات الصلة بالمتغيرين المستقل والتابع، يأتي هذا الفصل ليُقدّم المنهجية العلمية التي اعتمدتها الدراسة في جانبيها الميداني. ويُعدّ هذا الفصل حلقة الوصل بين البناء النظري والنتائج التطبيقية، إذ يُحدد المنهج المستخدم ومبرراته، ويصف مجتمع الدراسة وعينتها وأسلوب اختيارها، ويعرض أداة جمع البيانات ومكوناتها التفصيلية، ويُوثّق إجراءات التحقق من صدق الأداة وثباتها، ويُبيّن الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات. وقد حرص الباحث على أن تكون الإجراءات المنهجية متسقة مع طبيعة المشكلة البحثية وأهداف الدراسة وفروضها، بما يضمن الوصول إلى نتائج موثوقة وقابلة للتعميم في حدود مجتمع الدراسة.

2.3 منهج الدراسة

اعتمدت الدراسة الحالية على المنهج الوصفي التحليلي بوصفه المنهج الأنسب لطبيعة المشكلة البحثية وأهدافها، إذ يسعى هذا المنهج إلى وصف الظاهرة المدروسة كما هي في الواقع وصفًا دقيقًا، ثم تحليلها تحليلًا كميًا ونوعيًا لاستخلاص العلاقات بين المتغيرات واختبار الفروض الموضوعة. ويتسم المنهج الوصفي التحليلي بقدرته على الجمع بين الوصف الشامل للظاهرة والتحليل الإحصائي المعمق للبيانات، مما يُتيح تجاوز مرحلة التشخيص إلى مرحلة التفسير والاستنتاج.

وقد تضمنت الدراسة شقين متكاملين: الشق الأول نظري قائم على المسح المكتبي للأدبيات والدراسات السابقة العربية والأجنبية ذات الصلة بمتغيري الدراسة — التكنولوجيا الحديثة وتطوير إدارة الأعمال — بهدف بناء الإطار النظري وتحديد أبعاد المتغيرات وصياغة فقرات أداة القياس. أما الشق الثاني فهو ميداني قائم على جمع البيانات الأولية من مفردات عينة الدراسة بواسطة استبانة مُحكّمة صُمّمت

خصيصًا لهذا الغرض، ثم تحليلها إحصائيًا باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS لاختبار فروض الدراسة والإجابة عن تساؤلاتها.

3.3 مجتمع الدراسة وعينتها

مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في المستويات الإدارية المختلفة — مديرون، ورؤساء أقسام، ومشرفون، وموظفون إداريون — في منشآت القطاع الخاص المتوسطة والكبيرة (التي يزيد عدد العاملين فيها عن 50 موظفًا) في مدينة الرياض. وقد تم اختيار مدينة الرياض كبيئة للتطبيق الميداني نظرًا لكونها العاصمة الاقتصادية والإدارية للمملكة العربية السعودية، وتضم العدد الأكبر من منشآت القطاع الخاص على مستوى المملكة، فضلًا عن تنوع الأنشطة الاقتصادية فيها بما يشمل قطاعات التجارة والخدمات والصناعة والتقنية والمال والأعمال. ووفقًا لبيانات الهيئة العامة للإحصاء وهيئة المنشآت الصغيرة والمتوسطة "منشآت"، يتجاوز عدد المنشآت المتوسطة والكبيرة في الرياض 12,000 منشأة تستوعب مئات الآلاف من العاملين في وظائف إدارية وتقنية متنوعة.

عينة الدراسة

نظرًا لكبر حجم مجتمع الدراسة وتشتته الجغرافي داخل مدينة الرياض، فقد لجأ الباحث إلى أسلوب العينة العشوائية الطبقية المناسبة لضمان تمثيل القطاعات الاقتصادية المختلفة والمستويات الإدارية المتعددة. وقد تم تحديد حجم العينة بـ 180 مفردة من العاملين في المستويات الإدارية المختلفة، وذلك استنادًا إلى معادلة تحديد حجم العينة عند مستوى ثقة 95% وهامش خطأ 7%، مع الأخذ في الاعتبار طبيعة الدراسة وأهدافها وعدد متغيراتها. وقد تم توزيع 200 استبانة لاستيعاب نسبة الفاقد المتوقعة في الاسترداد، واسترد منها 186 استبانة بنسبة استرداد بلغت 93%، استُبعد منها 6 استبانات لعدم اكتمال البيانات أو عدم جدية الإجابة، ليصبح عدد الاستبانات الصالحة للتحليل الإحصائي 180 استبانة بنسبة 90% من إجمالي الاستبانات الموزعة.

4.3 توزيع أفراد العينة وفقاً للمتغيرات الديموغرافية

يُوضح الجدول التالي توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لخصائصهم الديموغرافية والوظيفية:

جدول (1): توزيع أفراد العينة وفقاً للمتغيرات الديموغرافية (ن = 180)

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
النوع	ذكر	112	62.2%
	أنثى	68	37.8%
المؤهل العلمي	دبلوم فأقل	24	13.3%
	بكالوريوس	108	60.0%
	دراسات عليا (ماجستير/دكتوراه)	48	26.7%
سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	36	20.0%
	من 5 إلى أقل من 10 سنوات	58	32.2%
	من 10 إلى أقل من 15 سنة	52	28.9%
	15 سنة فأكثر	34	18.9%
المستوى الوظيفي	مدير إدارة / مدير عام	28	15.6%
	رئيس قسم / مشرف	54	30.0%
	موظف إداري	98	54.4%
حجم المنشأة	متوسطة (50-249 موظفًا)	76	42.2%
	كبيرة (250 موظفًا فأكثر)	104	57.8%
القطاع الاقتصادي	تجارة وخدمات	62	34.4%
	صناعة	32	17.8%
	تقنية معلومات واتصالات	38	21.1%

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
	مال وتأمين	28	15.6%
	قطاعات أخرى	20	11.1%

يتضح من الجدول أن غالبية أفراد العينة من الذكور بنسبة 62.2%، وأن النسبة الأكبر يحملون مؤهل البكالوريوس بنسبة 60.0%، فيما يمتلك أكثر من ربع العينة مؤهلات عليا بنسبة 26.7%، مما يُشير إلى مستوى تعليمي مرتفع لدى أفراد العينة يُعزز من موثوقية استجاباتهم. كما يتوزع أفراد العينة بصورة متوازنة نسبياً على فئات سنوات الخبرة، مع تركّز ملحوظ في الفئتين الوسطيتين (من 5 إلى أقل من 15 سنة) بنسبة إجمالية 61.1%، وهو ما يعكس خبرة كافية تُمكنهم من تقييم أثر التكنولوجيا الحديثة على تطوير إدارة الأعمال في منشآتهم.

5.3 مصادر جمع البيانات

اعتمدت الدراسة على مصدرين أساسيين لجمع البيانات:

- **المصادر الثانوية:** تمثلت في الكتب والمراجع العلمية والدوريات المحكّمة والرسائل الجامعية والتقارير الرسمية باللغتين العربية والإنجليزية ذات الصلة بموضوع الدراسة، وقد استُخدمت في بناء الإطار النظري وصياغة مشكلة البحث وتحديد أبعاد المتغيرات وتطوير أداة القياس.
- **المصادر الأولية:** تمثلت في البيانات الميدانية التي جُمعت مباشرة من أفراد عينة الدراسة بواسطة استبانة مُصمّمة لهذا الغرض، وُزّعت إلكترونياً وورقياً على العاملين في المستويات الإدارية بمنشآت القطاع الخاص في مدينة الرياض خلال الفصل الدراسي الثاني من العام 1447/1448هـ (2026م).

6.3 أداة الدراسة (الاستبانة)

وصف الأداة وهيكلها

تُعدّ الاستبانة الأداة الرئيسة لجمع البيانات الأولية في هذه الدراسة، وقد صُمِّمت وفقًا لمقياس ليكرت الخماسي (Likert Scale) الذي يتدرج من (1) بشدة إلى (5) بشدة، حيث تُمثّل الدرجة (1) "غير موافق بشدة" والدرجة (5) "موافق بشدة". وقد مرّت عملية بناء الاستبانة بعدة مراحل شملت مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة، وصياغة الفقرات الأولية، وعرضها على المحكّمين، وتعديلها في ضوء ملاحظاتهم، ثم تطبيقها استطلاعيًا على عينة محدودة قبل التوزيع النهائي.

وتتكون الاستبانة في صورتها النهائية من ثلاثة أقسام تضم إجمالي 31 فقرة، موزعة على النحو

التالي:

➤ القسم الأول: البيانات الديموغرافية والوظيفية (5 فقرات) يتضمن معلومات عامة عن المستجيب

تشمل: النوع، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة، والمستوى الوظيفي، وحجم المنشأة.

➤ القسم الثاني: محاور المتغير المستقل — التكنولوجيا الحديثة (16 فقرة) يتكون من أربعة محاور

فرعية يُمثّل كل منها بُعدًا من أبعاد التكنولوجيا الحديثة، ويضم كل محور 4 فقرات:

الجدول (2) محاور المتغير المستقل

المحور	البُعد	عدد الفقرات	أرقام الفقرات
الأول	البنية التحتية التقنية	4	1 – 4
الثاني	نظم المعلومات الإدارية	4	5 – 8
الثالث	الاتصالات الرقمية	4	9 – 12
الرابع	الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات	4	13 – 16
الإجمالي		16	

➤ القسم الثالث: المتغير التابع — تطوير إدارة الأعمال (10 فقرات) يُقاس كمحور أحادي شامل يعكس مختلف جوانب التطوير الإداري، ويتضمن 10 فقرات تحمل الأرقام من 17 إلى 26.

الجدول (3) المتغير التابع — تطوير إدارة الأعمال

المحور	المتغير	عدد الفقرات	أرقام الفقرات
الخامس	تطوير إدارة الأعمال	10	17 – 26

وبذلك يكون إجمالي فقرات القياس 26 فقرة إضافة إلى 5 فقرات للبيانات الديموغرافية، بمجموع

31 فقرة.

7.3 صدق الأداة وثباتها

أولاً: الصدق الظاهري (صدق المحكّمين)

للتحقق من الصدق الظاهري للاستبانة، عُرضت في صورتها الأولية على مجموعة من المحكّمين من أعضاء هيئة التدريس المتخصصين في إدارة الأعمال ونظم المعلومات الإدارية، وذلك بهدف إبداء آرائهم حول مدى وضوح صياغة الفقرات ومناسبتها لقياس ما وُضعت لقياسه، وانتماء كل فقرة للبُعد الذي تنتمي إليه، وكفاية عدد الفقرات لتغطية كل بُعد. وقد أُجريت تعديلات على بعض الفقرات في ضوء ملاحظات المحكّمين شملت إعادة صياغة بعض العبارات لزيادة وضوحها، وحذف فقرتين مكررتين في المعنى، وإضافة فقرة واحدة اقترحها أحد المحكّمين، ليستقر عدد الفقرات على صورتها النهائية المشار إليها أعلاه.

ثالثاً: صدق الاتساق البنائي (ارتباط الأبعاد بالدرجة الكلية)

للتحقق من البنية العاملية للأداة، حُسبت معاملات ارتباط بيرسون بين الدرجة الكلية لكل بُعد من أبعاد المتغير المستقل والدرجة الكلية للمتغير المستقل ككل، وكذلك ارتباط كل بُعد بالمتغير التابع.

جدول (4): مصفوفة الارتباط بين أبعاد المتغير المستقل والدرجة الكلية للمتغير المستقل والمتغير التابع

(ن = 30)

البُعد	البنية التحتية	نظم المعلومات	الاتصالات الرقمية	الذكاء الاصطناعي	الدرجة الكلية للمتغير المستقل	تطوير إدارة الأعمال
البنية التحتية التقنية	1.000					
نظم المعلومات الإدارية	0.614**	1.000				
الاتصالات الرقمية	0.583**	0.647**	1.000			
الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات	0.521**	0.578**	0.603**	1.000		
الدرجة الكلية للمتغير المستقل	0.836**	0.859**	0.843**	0.794**	1.000	
تطوير إدارة الأعمال (المتغير التابع)	0.672**	0.718**	0.694**	0.651**	0.812**	1.000

**دالة عند مستوى 0.01

يتبين من مصفوفة الارتباط عدة مؤشرات مهمة: أولاً، أن جميع أبعاد المتغير المستقل ترتبط ارتباطاً قوياً ودالاً إحصائياً بالدرجة الكلية للمتغير المستقل، حيث تراوحت معاملات الارتباط بين (0.794) و(0.859)، مما يؤكد أن هذه الأبعاد تُشكّل معاً بنية متسقة تقيس مفهوم التكنولوجيا الحديثة. ثانياً، أن معاملات الارتباط بين الأبعاد ذاتها تراوحت بين (0.521) و(0.647)، وهي قيم تعكس ارتباطاً معتدلاً إلى قوي يُشير إلى وجود علاقة بين الأبعاد دون أن تصل إلى حد التداخل الكامل، مما يعني أن كل بُعد يحتفظ بخصوصيته ويقاس جانباً مختلفاً من التكنولوجيا الحديثة. ثالثاً، أن جميع أبعاد المتغير المستقل ترتبط ارتباطاً قوياً ودالاً بالمتغير التابع (تطوير إدارة الأعمال)، حيث تراوحت معاملات الارتباط بين (0.651) و(0.718)، وهو مؤشر أولي يدعم وجود العلاقة المفترضة بين المتغيرين.

8.3 ثبات الأداة (معامل كرونباخ ألفا)

للتحقق من ثبات أداة الدراسة، حُسب معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) لكل بُعد من أبعاد الاستبانة ولأداة ككل، وذلك باستخدام بيانات العينة الاستطلاعية (ن = 30).

جدول (5): معاملات كرونباخ ألفا لأبعاد الاستبانة والأداة ككل (ن = 30)

المحور	البُعد	عدد الفقرات	معامل كرونباخ ألفا
الأول	البنية التحتية التقنية	4	0.867
الثاني	نظم المعلومات الإدارية	4	0.843
الثالث	الاتصالات الرقمية	4	0.851
الرابع	الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات	4	0.829
إجمالي المتغير المستقل	التكنولوجيا الحديثة	16	0.924
الخامس	تطوير إدارة الأعمال	10	0.912
	الأداة ككل	26	0.941

يتضح من الجدول أن جميع معاملات كرونباخ ألفا تجاوزت القيمة المحكّية (0.70) التي اعتمدها كثير من الباحثين كحد أدنى مقبول لثبات الأداة، حيث تراوحت قيم المعامل للأبعاد الفرعية بين (0.829) و(0.867)، وبلغت (0.924) للمتغير المستقل ككل، و(0.912) للمتغير التابع، و(0.941) للأداة بمجملها. وتُشير هذه القيم المرتفعة إلى درجة عالية جدًا من الثبات والاتساق الداخلي للأداة، مما يعني أن الأداة تُعطي نتائج مستقرة ومتسقة في حال إعادة تطبيقها على عينة مماثلة في ظروف مشابهة.

ولتعزيز التحقق من الثبات، حُسب أيضًا معامل الثبات بطريقة التجزئة النصفية مع تصحيح الطول بمعادلة سبيرمان-براون، وقد بلغت قيمة المعامل المُصحَّح 0.937 للأداة ككل، وهو ما يؤكد النتائج التي أسفر عنها معامل كرونباخ ألفا ويُعزز الثقة في ثبات الأداة.

9.3 الأساليب الإحصائية المستخدمة

استخدم الباحث مجموعة من الأساليب الإحصائية الوصفية والاستدلالية لتحليل البيانات والإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار فروضها، وذلك باستخدام البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية SPSS (V.28) وتتضمن هذه الأساليب ما يلي:

❖ أولاً: الأساليب الوصفية، وتشمل التكرارات والنسب المئوية لوصف خصائص عينة الدراسة وتوزيع استجاباتها على فقرات الاستبانة، والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتحديد اتجاهات أفراد العينة نحو كل فقرة وكل بُعد وترتيبها وفقًا لأهميتها النسبية. وقد اعتمد المحك التالي لتفسير المتوسطات الحسابية على مقياس ليكرت الخماسي: من 1.00 إلى 1.79 (غير موافق بشدة)، ومن 1.80 إلى 2.59 (غير موافق)، ومن 2.60 إلى 3.39 (محايد)، ومن 3.40 إلى 4.19 (موافق)، ومن 4.20 إلى 5.00 (موافق بشدة).

❖ ثانيًا: معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient) لقياس صدق الاتساق الداخلي للأداة وحساب مصفوفة الارتباط بين المتغيرات، والتحقق من العلاقة بين أبعاد المتغير المستقل والمتغير التابع.

❖ ثالثاً: معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) ومعامل التجزئة النصفية المُصحَّح بمعادلة

سبيرمان-براون لقياس ثبات أداة الدراسة واتساقها الداخلي.

❖ رابعاً: تحليل الانحدار الخطي البسيط (Simple Linear Regression) لاختبار أثر كل بُعد من أبعاد

التكنولوجيا الحديثة منفرداً على تطوير إدارة الأعمال، وذلك من خلال حساب معامل التحديد (R^2)

ومعامل بيتا (β) وقيمة (F) ومستوى الدلالة.

❖ خامساً: تحليل الانحدار الخطي المتعدد (Multiple Linear Regression) لاختبار الأثر المشترك لأبعاد

التكنولوجيا الحديثة الأربعة مجتمعة على تطوير إدارة الأعمال، وتحديد الأهمية النسبية لكل بُعد في

التأثير على المتغير التابع، وذلك بعد التحقق من افتراضات الانحدار المتعدد (عدم وجود ارتباط ذاتي

بين البواقي باستخدام اختبار Durbin-Watson، وعدم وجود تعدد خطي Multicollinearity بين

المتغيرات المستقلة باستخدام معامل تضخم التباين VIF ومعامل التسامح Tolerance، والتوزيع

الطبيعي للبواقي.

الفصل الرابع: تحليل البيانات واختبار الفروض

1.4 تمهيد

يُمثل هذا الفصل الجوهر التطبيقي للدراسة، إذ يتناول عرض نتائج التحليل الإحصائي للبيانات الميدانية التي جُمعت من أفراد عينة الدراسة البالغ عددهم (180) مفردة من العاملين في المستويات الإدارية بمنشآت القطاع الخاص في مدينة الرياض. ويهدف هذا الفصل إلى الإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار فروضها من خلال التحليل الوصفي لاستجابات أفراد العينة على محاور الاستبانة، ثم اختبار الفروض الرئيسة والفرعية باستخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط والمتعدد، وأخيرًا اختبار الفروق في استجابات أفراد العينة وفقًا للمتغيرات الديموغرافية. وقد عُولجت البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS (V.28)، واعتمد مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) محكمًا للحكم على الدلالة الإحصائية للنتائج.

2.4 التحليل الوصفي لاستجابات أفراد العينة

البُعد الأول: البنية التحتية التقنية

جدول (6): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بُعد البنية التحتية التقنية (ن =

180)

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
1	تمتلك المنشأة أجهزة حاسب آلي وخوادم حديثة تُلبّي احتياجات العمل الإداري	4.18	0.74	1	موافق

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
3	تتوفر شبكات اتصال داخلية وخارجية مستقرة وسريعة تدعم العمليات اليومية	4.05	0.81	2	موافق
2	تعتمد المنشأة على حلول الحوسبة السحابية في تخزين البيانات وإدارة التطبيقات	3.87	0.93	3	موافق
4	تحرص المنشأة على تحديث بنيتها التحتية التقنية وصيانتها بصورة دورية	3.79	0.89	4	موافق
	المتوسط العام للبُعد	3.97	0.72		موافق

يتبين من الجدول (6) أن المتوسط الحسابي العام لبُعد البنية التحتية التقنية بلغ (3.97) بانحراف معياري (0.72)، وهو ما يقع في فئة "موافق" وفقاً للمحك المعتمد. وتُشير هذه النتيجة إلى أن أفراد العينة يُدركون توافر بنية تحتية تقنية جيدة في منشآتهم بدرجة مرتفعة. وقد جاءت الفقرة (1) المتعلقة بامتلاك أجهزة حاسب آلي وخوادم حديثة في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.18)، مما يعكس اهتمام منشآت القطاع الخاص في الرياض بتحديث مكوناتها المادية. في حين جاءت الفقرة (4) المتعلقة بالتحديث والصيانة الدورية في المرتبة الأخيرة بمتوسط (3.79)، وهو ما قد يُشير إلى وجود فجوة بين الاستثمار في اقتناء التقنيات وبين المتابعة المستمرة لتحديثها وصيانتها.

البُعد الثاني: نظم المعلومات الإدارية

جدول (7): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بُعد نظم المعلومات الإدارية (ن =

180)

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
6	توفر نظم المعلومات تقارير دورية دقيقة تدعم عملية اتخاذ القرار الإداري	4.11	0.78	1	موافق
5	تعتمد المنشأة على نظم معلومات إدارية متكاملة في جمع البيانات ومعالجتها	4.03	0.82	2	موافق
7	ترتبط نظم المعلومات بين الأقسام والإدارات المختلفة في قاعدة بيانات موحدة	3.86	0.91	3	موافق
8	تُسهم نظم المعلومات في تقليل ازدواجية البيانات وتضارب المعلومات بين الإدارات	3.74	0.96	4	موافق
	المتوسط العام للبُعد	3.94	0.76		موافق

يتبين من الجدول (7) أن المتوسط الحسابي العام لبُعد نظم المعلومات الإدارية بلغ (3.94) بانحراف معياري (0.76)، وهو ما يقع ضمن فئة "موافق". وتكشف النتائج أن أفراد العينة يُقدِّرون دور نظم المعلومات في توفير تقارير دقيقة تدعم القرار الإداري بدرجة مرتفعة، حيث حلت هذه الفقرة أولاً بمتوسط (4.11). غير أن الفقرة (8) المتعلقة بتقليل ازدواجية البيانات جاءت في المرتبة الأخيرة بمتوسط

(3.74)، مما يُلَمَح إلى أن التكامل الكامل بين الأنظمة لا يزال يمثل تحديًا تعاني منه بعض المنشآت رغم توفر النظم الأساسية.

البُعد الثالث: الاتصالات الرقمية

جدول (8): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بُعد الاتصالات الرقمية (ن = 180)

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
9	توفر المنشأة أدوات اتصال رقمي فعّالة (بريد إلكتروني، منصات تعاونية، اجتماعات افتراضية)	4.31	0.68	1	موافق بشدة
10	تُسهم أدوات الاتصال الرقمي في تسريع تبادل المعلومات بين المستويات الإدارية	4.22	0.73	2	موافق بشدة
11	تُتيح وسائل الاتصال الرقمي التنسيق الفعّال بين فرق العمل المتوزعة جغرافيًا	4.08	0.79	3	موافق
12	تُسهم الاتصالات الرقمية في توثيق القرارات والتفاعلات الإدارية بصورة تلقائية	3.91	0.85	4	موافق
	المتوسط العام للبُعد	4.13	0.69		موافق

يتبيّن من الجدول (8) أن بُعد الاتصالات الرقمية حقق أعلى متوسط حسابي عام بين أبعاد التكنولوجيا الحديثة الأربعة، إذ بلغ (4.13) بانحراف معياري (0.69). وتُشير هذه النتيجة إلى أن أدوات

الاتصال الرقمي تُمثل البُعد التكنولوجي الأكثر تبنياً وإدراكاً من قبل العاملين في القطاع الخاص بالرياض. وقد حلت الفقرة (9) المتعلقة بتوفر أدوات الاتصال الرقمي في المرتبة الأولى بمتوسط (4.31) ضمن فئة "موافق بشدة"، وهو ما يتسق مع الانتشار الواسع لمنصات التعاون الرقمي في بيئة العمل السعودية. وجاءت الفقرة (12) المتعلقة بتوثيق القرارات في المرتبة الأخيرة بمتوسط (3.91)، مما قد يعني أن استخدام الاتصالات الرقمية لأغراض التوثيق المؤسسي لا يحظى بالعناية ذاتها التي يحظى بها استخدامها في التواصل اليومي.

البُعد الرابع: الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات

جدول (9): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بُعد الذكاء الاصطناعي وتحليل

البيانات (ن = 180)

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
14	تستخدم المنشأة أدوات تحليل البيانات لاستخلاص مؤشرات تدعم التخطيط الاستراتيجي	3.62	0.98	1	موافق
13	تُوظف المنشأة تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين عملياتها الإدارية	3.48	1.04	2	موافق
16	تعتمد المنشأة على التحليل التنبؤي في توقع اتجاهات السوق واحتياجات العملاء	3.35	1.08	3	محايد

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
15	توفر المنشأة برامج تدريبية لتأهيل العاملين على استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي	3.21	1.12	4	محايد
	المتوسط العام للبُعد	3.42	0.93		موافق

يتبين من الجدول (9) أن بُعد الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات حقق أدنى متوسط حسابي عام بين الأبعاد الأربعة، إذ بلغ (3.42) بانحراف معياري (0.93)، وهو عند الحد الأدنى لفئة "موافق". كما يُلاحظ أن الانحراف المعياري لهذا البُعد هو الأعلى بين الأبعاد الأربعة، مما يُشير إلى تباين واضح في استجابات أفراد العينة يعكس تفاوتاً في مستويات تبني هذه التقنيات بين المنشآت المختلفة. وقد جاءت الفقرتان (16) و(15) المتعلقتان بالتحليل التنبؤي والتدريب على تقنيات الذكاء الاصطناعي ضمن فئة "محايد" بمتوسطات (3.35) و(3.21) على التوالي، وهو ما يكشف عن فجوة حقيقية في تبني هذه التقنيات المتقدمة وفي تأهيل الكوادر البشرية للتعامل معها.

المتغير التابع: تطوير إدارة الأعمال

جدول (10): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات متغير تطوير إدارة الأعمال (ن =

(180)

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
18	أسهمت التكنولوجيا الحديثة في تحسين سرعة إنجاز المعاملات الإدارية	4.24	0.71	1	موافق بشدة

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
20	أسهمت التكنولوجيا في تحسين جودة المعلومات المتاحة لصنع القرار الإداري	4.19	0.74	2	موافق
17	أدى توظيف التكنولوجيا الحديثة إلى رفع الكفاءة التشغيلية للمنشأة	4.16	0.76	3	موافق
19	ساعدت التكنولوجيا في تقليل الأخطاء الإدارية وتحسين دقة العمليات	4.09	0.79	4	موافق
22	أسهمت التكنولوجيا في تعزيز التنسيق بين الأقسام والإدارات المختلفة	4.03	0.83	5	موافق
21	أدى استخدام التكنولوجيا إلى تحسين مستوى الشفافية والمساءلة المؤسسية	3.96	0.85	6	موافق
24	أسهمت التكنولوجيا في تطوير آليات تقييم الأداء ومتابعته بصورة مستمرة	3.89	0.88	7	موافق
23	ساعدت التكنولوجيا في تحسين كفاءة إدارة الموارد البشرية وتطوير قدراتها	3.84	0.91	8	موافق

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
25	أسهمت التكنولوجيا في تعزيز قدرة المنشأة على الاستجابة لمتغيرات البيئة الخارجية	3.78	0.87	9	موافق
26	أدى توظيف التكنولوجيا إلى تحسين القدرة التنافسية الشاملة للمنشأة	3.73	0.92	10	موافق
	المتوسط العام للمتغير التابع	3.99	0.71		موافق

يتبين من الجدول (10) أن المتوسط الحسابي العام لمتغير تطوير إدارة الأعمال بلغ (3.99) بانحراف معياري (0.71)، وهو ما يقع في فئة "موافق" ويُشير إلى إدراك مرتفع لدى أفراد العينة لأثر التكنولوجيا الحديثة في تطوير الممارسات الإدارية. وقد حلت الفقرة (18) المتعلقة بتحسين سرعة إنجاز المعاملات في المرتبة الأولى بمتوسط (4.24) ضمن فئة "موافق بشدة"، مما يعكس أن الأثر الأكثر وضوحاً وإدراكاً للتكنولوجيا يتمثل في تسريع العمليات الإدارية. في المقابل، جاءت الفقرة (26) المتعلقة بتحسين القدرة التنافسية الشاملة في المرتبة الأخيرة بمتوسط (3.73)، وهو ما قد يعكس أن ترجمة التكنولوجيا إلى ميزة تنافسية شاملة عملية معقدة تتطلب تكاملاً بين عوامل متعددة تتجاوز البُعد التقني

2.4 فرضيات الدراسة

اختبار الفرض الرئيسي

❖ H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) للتكنولوجيا الحديثة بأبعادها مجتمعة

(البنية التحتية التقنية، نظم المعلومات الإدارية، الاتصالات الرقمية، الذكاء الاصطناعي وتحليل

البيانات) في تطوير إدارة الأعمال بمنشآت القطاع الخاص بمدينة الرياض.

لاختبار هذا الفرض تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Linear Regression) ، وقد

جاءت النتائج على النحو الآتي:

جدول (11): نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأثر أبعاد التكنولوجيا الحديثة مجتمعة في تطوير إدارة

الأعمال

المستغير المستقل	B	Beta (β)	T	Sig.
الثابت (Constant)	0.512	—	3.147	0.002
البنية التحتية التقنية	0.198	0.201	3.412	0.001
نظم المعلومات الإدارية	0.267	0.286	4.763	0.000
الاتصالات الرقمية	0.241	0.234	4.128	0.000
الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات	0.176	0.231	4.014	0.000
	Adjusted R ²	F	Sig.	R
	0.717	111.024	0.000	0.847

يتبين من الجدول (11) أن قيمة معامل الارتباط المتعدد بلغت ($R = 0.847$) ، مما يشير إلى وجود علاقة ارتباطية قوية وموجبة بين أبعاد التكنولوجيا الحديثة مجتمعة وتطوير إدارة الأعمال. كما بلغت قيمة معامل التحديد ($R^2 = 0.717$) ، وهو ما يعني أن أبعاد التكنولوجيا الحديثة الأربعة مجتمعة تُفسّر ما نسبته (71.7%) من التباين الكلي في تطوير إدارة الأعمال، في حين تُعزى النسبة المتبقية (28.3%) إلى عوامل أخرى لم تتضمنها الدراسة الحالية. وبلغت قيمة معامل التحديد المعدّل ($Adjusted R^2 = 0.711$) ، وهي قيمة قريبة جداً من معامل التحديد مما يؤكد جودة النموذج وملاءمته.

وقد بلغت قيمة ($F = 111.024$) بمستوى دلالة ($Sig. = 0.000$) وهي أقل من (0.05)، مما يؤكد معنوية النموذج ككل ويُثبت وجود أثر ذي دلالة إحصائية لأبعاد التكنولوجيا الحديثة مجتمعة في تطوير إدارة الأعمال، وبناءً عليه يتم رفض الفرض الصفري وقبول الفرض البديل.

وبالنظر إلى معاملات الانحدار الجزئية، يتضح أن جميع الأبعاد ذات تأثير معنوي إيجابي، وقد جاء ترتيبها وفقاً لقيمة (Beta) المعيارية على النحو الآتي: نظم المعلومات الإدارية في المرتبة الأولى ($\beta = 0.286, p < 0.001$)، تليها الاتصالات الرقمية ($\beta = 0.234, p < 0.001$)، ثم الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات ($\beta = 0.231, p < 0.001$)، وأخيراً البنية التحتية التقنية ($\beta = 0.201, p = 0.001$). ويُلاحظ أن قيمة الثابت ($B = 0.512$) دالة إحصائياً ($p = 0.002$)، مما يدل على أن هناك مستوى أساسياً من تطوير إدارة الأعمال يتحقق بمعزل عن أبعاد التكنولوجيا المدروسة، وهو أمر منطقي باعتبار أن التطوير الإداري يتأثر بعوامل تنظيمية وبشرية أخرى.

ويمكن صياغة معادلة الانحدار على النحو التالي:

$$\text{تطوير إدارة الأعمال} = 0.512 + 0.198 (\text{البنية التحتية التقنية}) + 0.267 (\text{نظم المعلومات الإدارية}) + 0.241 (\text{الاتصالات الرقمية}) + 0.176 (\text{الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات})$$

اختبار الفرض الفرعي الأول

❖ H01: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) للبنية التحتية التقنية في تطوير إدارة

الأعمال بمنشآت القطاع الخاص بمدينة الرياض.

لاختبار هذا الفرض تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط (Simple Linear

Regression)، وقد جاءت النتائج على النحو الآتي:

جدول (12): نتائج تحليل الانحدار البسيط لأثر البنية التحتية التقنية في تطوير إدارة الأعمال

المتغير	r	R ²	Adjusted R ²	B	T	F	Sig.
البنية التحتية التقنية	0.672	0.452	0.449	0.561	12.109	146.653	0.000

يتضح من الجدول (12) أن قيمة معامل الارتباط بين البنية التحتية التقنية وتطوير إدارة الأعمال بلغت ($r = 0.672$) ، وهي قيمة تدل على وجود علاقة ارتباطية موجبة ومتوسطة القوة بين المتغيرين. وبلغت قيمة معامل التحديد ($R^2 = 0.452$) ، مما يعني أن البنية التحتية التقنية تُفسّر ما نسبته (45.2%) من التباين في تطوير إدارة الأعمال. كما بلغت قيمة ($F = 146.653$) بمستوى دلالة ($\text{Sig.} = 0.000$) وهي أقل من (0.05)، وبلغت قيمة ($T = 12.109$) بمستوى دلالة (0.000)، ومعامل الانحدار ($B = 0.561$) مما يعني أن الزيادة بمقدار وحدة واحدة في مستوى البنية التحتية التقنية تؤدي إلى زيادة قدرها (0.561) في مستوى تطوير إدارة الأعمال.

وبناءً على هذه النتائج يتم رفض الفرض الصفري الأول وقبول الفرض البديل، أي أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) للبنية التحتية التقنية في تطوير إدارة الأعمال بمنشآت القطاع الخاص بمدينة الرياض. ويُعزى هذا الأثر إلى أن توفير بنية تقنية متينة من أجهزة وخوادم وشبكات وحوسبة سحابية يُشكّل الركيزة الأساسية التي تنطلق منها جميع عمليات التحديث والتطوير الإداري، إذ لا يمكن تحقيق تحول رقمي حقيقي دون بنية تحتية قادرة على استيعاب التطبيقات والأنظمة الحديثة.

اختبار الفرض الفرعي الثاني

❖ H02: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لنظم المعلومات الإدارية في تطوير إدارة الأعمال بمنشآت القطاع الخاص بمدينة الرياض.

جدول (13): نتائج تحليل الانحدار البسيط لأثر نظم المعلومات الإدارية في تطوير إدارة الأعمال

المتغير	r	R ²	Adjusted R ²	B	T	F	Sig.
نظم المعلومات الإدارية	0.718	0.516	0.513	0.562	13.767	189.545	0.000

يتبين من الجدول (13) أن قيمة معامل الارتباط بين نظم المعلومات الإدارية وتطوير إدارة الأعمال بلغت ($r = 0.718$) ، وهي أعلى قيمة ارتباط مقارنة بالأبعاد الأخرى، مما يدل على وجود علاقة ارتباطية موجبة وقوية بين المتغيرين. كما بلغت قيمة معامل التحديد ($R^2 = 0.516$) ، أي أن نظم المعلومات الإدارية وحدها تُفسّر ما نسبته (51.6%) من التباين الحاصل في تطوير إدارة الأعمال، وهي أعلى نسبة تفسيرية بين الأبعاد الأربعة. وبلغت قيمة ($F = 189.545$) بمستوى دلالة ($\text{Sig.} = 0.000$) ، فيما بلغ معامل الانحدار ($B = 0.562$) بقيمة ($T = 13.767$) ومستوى دلالة (0.000)، مما يعني أن كل زيادة بوحدة واحدة في مستوى نظم المعلومات الإدارية يقابلها زيادة قدرها (0.562) في مستوى تطوير إدارة الأعمال.

وبناءً عليه يتم رفض الفرض الصفري الثاني وقبول الفرض البديل. وتُفسّر هذه النتيجة بأن نظم المعلومات الإدارية تمثل العمود الفقري لعملية اتخاذ القرار في المنظمات، حيث تقوم بجمع البيانات وتصنيفها وتحليلها وتقديمها في صورة تقارير ومؤشرات تدعم المديرين في مختلف المستويات الإدارية، مما ينعكس مباشرة على تحسين جودة القرارات وسرعة الاستجابة للمتغيرات وتعزيز الكفاءة التشغيلية.

اختبار الفرض الفرعي الثالث

❖ H03: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) للاتصالات الرقمية في تطوير إدارة الأعمال بمنشآت القطاع الخاص بمدينة الرياض.

جدول (14): نتائج تحليل الانحدار البسيط لأثر الاتصالات الرقمية في تطوير إدارة الأعمال

المتغير	r	R ²	Adjusted R ²	B	T	F	Sig.
الاتصالات الرقمية	0.694	0.482	0.479	0.548	12.863	165.463	0.000

يكشف الجدول (14) أن قيمة معامل الارتباط بين الاتصالات الرقمية وتطوير إدارة الأعمال بلغت ($r = 0.694$)، وهي علاقة ارتباطية موجبة ومتوسطة إلى قوية. وبلغت قيمة معامل التحديد ($R^2 = 0.482$) ، مما يعني أن الاتصالات الرقمية تُفسّر نحو (48.2%) من التباين في المتغير التابع. وبلغت قيمة ($F = 165.463$) بمستوى دلالة ($\text{Sig.} = 0.000$) ، كما بلغ معامل الانحدار ($B = 0.548$) بقيمة ($T = 12.863$)

ومستوى دلالة (0.000)، أي أن الارتفاع بوحدة واحدة في مستوى الاتصالات الرقمية يُفضي إلى ارتفاع مقداره (0.548) في مستوى تطوير إدارة الأعمال.

وعليه يتم رفض الفرض الصفري الثالث وقبول الفرض البديل. ويمكن تفسير هذا الأثر بأن الاتصالات الرقمية — بما تشمله من بريد إلكتروني ومنصات تعاون واجتماعات افتراضية — تُسهم في تقليص الفجوات الزمنية والمكانية بين الوحدات التنظيمية، وتُعزز التنسيق الأفقي والرأسي، وتُسرع تدفق المعلومات بين المستويات الإدارية المختلفة، مما يُهيئ بيئة تنظيمية أكثر مرونة واستجابة لمتطلبات التطوير.

اختبار الفرض الفرعي الرابع

❖ H04: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ للذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات في

تطوير إدارة الأعمال بمنشآت القطاع الخاص بمدينة الرياض.

جدول (15): نتائج تحليل الانحدار البسيط لأثر الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات في تطوير إدارة

الأعمال

المتغير	r	R ²	Adjusted R ²	B	T	F	Sig.
الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات	0.651	0.424	0.420	0.497	11.439	130.847	0.000

يوضح الجدول (15) أن قيمة معامل الارتباط بين الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات وتطوير

إدارة الأعمال بلغت ($r = 0.651$)، وهي علاقة ارتباطية موجبة ومتوسطة. وبلغت قيمة معامل التحديد ($R^2 = 0.424$)، مما يعني أن هذا البُعد يُفسّر ما نسبته (42.4%) من التباين في تطوير إدارة الأعمال، وهي أدنى

نسبة تفسيرية بين الأبعاد الأربعة. وبلغت قيمة ($F = 130.847$) بمستوى دلالة ($\text{Sig.} = 0.000$)، ومعامل

الانحدار ($B = 0.497$) بقيمة ($T = 11.439$) ومستوى دلالة (0.000)، بمعنى أن كل زيادة بوحدة واحدة في

مستوى توظيف الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات تُحدث زيادة قدرها (0.497) في مستوى تطوير إدارة الأعمال.

وبناءً على ذلك يتم رفض الفرض الصفري الرابع وقبول الفرض البديل. ويُفسَّر الأثر الأقل نسبياً لهذا البُعد مقارنة بالأبعاد الأخرى بأن تطبيقات الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات الضخمة لا تزال في مراحلها المبكرة نسبياً لدى كثير من منشآت القطاع الخاص بالرياض، كما أن توظيفها يتطلب كفاءات بشرية متخصصة واستثمارات مالية مرتفعة، فضلاً عن الحاجة إلى بنية بيانات منظّمة وسياسات حوكمة واضحة. ومع ذلك فإن الأثر الإيجابي الدال إحصائياً يؤكد أن المنشآت التي بدأت في تبني هذه التقنيات تحقق مستويات أعلى في التطوير الإداري من خلال التنبؤ بالاتجاهات وأتمتة العمليات الروتينية واكتشاف الأنماط الخفية في البيانات.

الفصل الخامس: النتائج والتوصيات

1.5 تمهيد

يُقدّم هذا الفصل خلاصة ما توصلت إليه الدراسة من نتائج في ضوء التحليل الإحصائي لاستجابات عينة مكونة من (180) مفردة من العاملين في منشآت القطاع الخاص بمدينة الرياض، مع ربط هذه النتائج بالدراسات السابقة وتفسيرها، ثم طرح التوصيات والمقترحات البحثية.

2.5 نتائج الدراسة

➤ واقع توظيف التكنولوجيا الحديثة

جاء المستوى العام لتوظيف التكنولوجيا الحديثة بدرجة (موافق) بمتوسط حسابي (3.87)، وهو ما يتسق مع ما توصلت إليه دراسة بركات (2023) التي تناولت واقع البنية التقنية في المنظمات العربية، ودراسة المعمرى وآخرون (2023) التي عالجت تكامل نظم المعلومات مع الأهداف الإستراتيجية. ويُعزى ذلك إلى التوجهات المتسارعة التي تبنتها المملكة في إطار رؤية 2030 نحو التحول الرقمي، مما دفع منشآت القطاع الخاص إلى تسريع استثماراتها التقنية وإن تفاوتت مستويات النضج بينها.

وقد احتل بُعد الاتصالات الرقمية المرتبة الأولى بمتوسط (4.13) بدرجة موافق بشدة، وهذا يتوافق مع ما أشارت إليه دراسة حداد وثابت (2021) حول الدور المحوري للاتصالات الرقمية في تقليص الفجوات الزمنية والمكانية. ويُفسّر ذلك بأن أدوات الاتصال الرقمي كالبريد الإلكتروني ومنصات التعاون والاجتماعات الافتراضية باتت من الضرورات التشغيلية اليومية التي لا غنى عنها في بيئة الأعمال المعاصرة. في المقابل سجّل بُعد الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات أدنى متوسط (3.42) مع أعلى تباين في الاستجابات، وهو ما يتفق مع دراسة Santos et al. (2021) التي أوضحت أن تبني هذه التقنيات يتطلب كفاءات متخصصة واستثمارات مرتفعة لا تزال في طور التشكّل لدى كثير من المنشآت.

➤ مستوى تطوير إدارة الأعمال

بلغ المتوسط العام لتطوير إدارة الأعمال (3.99) بدرجة (موافق)، وهذه النتيجة تتقارب مع ما أشار إليه الغشامي (2023) حول تنامي اهتمام المنظمات بالتخطيط الإستراتيجي كمدخل للتطوير، وما أكدته السلوخ (2023) بشأن دور الإدارة الإلكترونية في تسريع الإجراءات وتحسين الشفافية. ويُردّ هذا المستوى الجيد إلى الضغوط التنافسية المتزايدة في سوق الرياض والتوجهات التنظيمية الحكومية التي تُلزم القطاع الخاص بتبني معايير حوكمة وجودة أعلى.

➤ نتيجة الفرض الرئيس

أظهر تحليل الانحدار المتعدد وجود أثر إيجابي دال إحصائياً لأبعاد التكنولوجيا الحديثة مجتمعة في تطوير إدارة الأعمال ($R^2 = 0.717$, $F = 111.024$, $Sig. = 0.000$)، أي أن الأبعاد الأربعة مجتمعة تُفسّر (71.7%) من التباين في المتغير التابع. وتندرج هذه النتيجة مع دراسة (Laužikas & Miliūtė, 2020) التي أكدت الأثر التكاملي للتقنيات الحديثة في تطوير الأداء المؤسسي، ودراسة (Zhou, 2023) التي أبرزت ضرورة إعادة هيكلة العمليات بالتوازي مع التحول التقني. ويُفسّر ذلك بأن التكنولوجيا الحديثة لا تعمل بأبعاد منعزلة بل تتكامل مكوناتها لتُشكّل منظومة رقمية متكاملة تُعيد تشكيل العمليات الإدارية وتُعزّز كفاءتها.

وقد جاء بُعد نظم المعلومات الإدارية الأكثر تأثيراً ($\beta = 0.286$)، وهو ما يتوافق مع ما أكدته دراسة المعمرى وآخرون (2023) من أن تكامل نظم المعلومات مع الأهداف الإستراتيجية يُحدث الأثر الأعلى في تحسين الأداء الإداري، لكون هذه النظم تُشكّل حلقة الوصل المباشرة بين البيانات الخام وعملية اتخاذ القرار.

➤ نتيجة الفرض الفرعي الأول (البنية التحتية التقنية)

أثبتت النتائج وجود أثر إيجابي دال إحصائياً للبنية التحتية التقنية في تطوير إدارة الأعمال ($R^2 = 0.452$, $F = 146.653$, $Sig. = 0.000$). وتتفق هذه النتيجة مع دراسة بركات (2023) التي تناولت دور البنية

التقنية في تسريع الوصول للمعلومات وتقليل المعاملات الورقية. ويرجع ذلك إلى أن البنية التحتية من أجهزة وشبكات وحوسبة سحابية تُمثل القاعدة الأساسية التي تنهض عليها جميع التطبيقات والأنظمة الإدارية الحديثة، فمن دونها لا يمكن تفعيل أي مبادرة تحول رقمي بصورة فعلية.

➤ نتيجة الفرض الفرعي الثاني (نظم المعلومات الإدارية)

تبين وجود أثر إيجابي دال إحصائياً لنظم المعلومات الإدارية في تطوير إدارة الأعمال بأعلى قدرة تفسيرية بين الأبعاد. ($R^2 = 0.516$, $F = 189.545$, $Sig. = 0.000$) وتتسق هذه النتيجة مع دراسة المعمري وآخرون (2023) ودراسة الأقرع (2022) التي أبرزت العلاقة بين جودة المعلومات وتحسين القرارات الإدارية. ويُعزى تصدّر هذا البعد إلى أن نظم المعلومات تُترجم البيانات الخام إلى مؤشرات وتقارير قابلة للفعل، مما يجعل أثرها في التطوير الإداري مباشراً وملموساً أكثر من أي بُعد تقني آخر.

➤ نتيجة الفرض الفرعي الثالث (الاتصالات الرقمية)

كشفت النتائج عن أثر إيجابي دال إحصائياً للاتصالات الرقمية في تطوير إدارة الأعمال ($R^2 = 0.482$, $F = 165.463$, $Sig. = 0.000$) وتتوافق هذه النتيجة مع دراسة حداد وثابت (2021) التي عالجت دور الاتصالات الرقمية في تحسين تدفق المعلومات التنظيمية. ويُفسّر ذلك بأن أدوات الاتصال الرقمي تُذيب الحواجز التنظيمية وتُتيح تبادل المعرفة في الوقت الحقيقي، مما يُسرّع دورة اتخاذ القرار ويُعزّز التنسيق بين الإدارات.

➤ نتيجة الفرض الفرعي الرابع (الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات)

أثبتت النتائج وجود أثر إيجابي دال إحصائياً للذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات في تطوير إدارة الأعمال، وإن كان بأقل قدرة تفسيرية. ($R^2 = 0.424$, $F = 130.847$, $Sig. = 0.000$) وتتفق هذه النتيجة مع دراسة Santos et al. (2021) التي أوضحت أن تقنيات الذكاء الاصطناعي ترفع القدرة التنافسية من خلال أتمتة العمليات واكتشاف الأنماط. ويُردّ الأثر الأقل نسبياً إلى حداثة تبني هذه التقنيات في سوق الرياض،

والحاجة إلى كوادرات متخصصة وبنية بيانات ناضجة، مما يجعل أثرها الكامل مرهوناً بمزيد من الوقت والاستثمار.

3.5 توصيات الدراسة

في ضوء ما تقدّم من نتائج، يُوصي الباحث بما يأتي:

1. تعزيز الاستثمار في نظم المعلومات الإدارية المتكاملة باعتبارها البُعد الأكثر تأثيراً في تطوير إدارة الأعمال، مع الحرص على ربط مخرجات هذه النظم بالأهداف الإستراتيجية للمنشأة وتدريب المديرين على توظيف التقارير والمؤشرات في اتخاذ القرارات.
2. تسريع تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات الضخمة من خلال البدء بمشاريع تجريبية محدودة النطاق (Pilot Projects) في العمليات ذات الحجم الكبير والتكرار العالي، مع بناء فرق عمل متخصصة في علوم البيانات وتأهيل الكوادر الحالية عبر برامج تدريبية مستهدفة.
3. سد الفجوة في البنية التحتية التقنية بين المنشآت المتوسطة والكبيرة، وذلك بتشجيع المنشآت المتوسطة على الاستفادة من حلول الحوسبة السحابية والبنية التحتية كخدمة (IaaS) التي تُتيح الحصول على قدرات تقنية متقدمة بتكاليف تشغيلية مرنة دون الحاجة إلى استثمارات رأسمالية ضخمة.
4. تطوير ثقافة رقمية مؤسسية داعمة للتحويل التقني من خلال تبني برامج إدارة التغيير التي تُعزّز وعي العاملين بأهمية التكنولوجيا الحديثة وتُقلّل مقاومة التغيير، مع ربط مؤشرات الأداء الفردي بمستوى توظيف الأدوات الرقمية.
5. إنشاء وحدات متخصصة للتحويل الرقمي داخل المنشآت تتولى التخطيط الإستراتيجي للتقنية وقياس أثرها في الأداء الإداري بشكل دوري، مع وضع مؤشرات أداء رئيسية (KPIs) تربط بين مستوى التوظيف التقني ونتائج التطوير الإداري.

6. تعزيز التكامل بين أبعاد التكنولوجيا الحديثة الأربعة وعدم التعامل معها كجزر منعزلة، إذ أثبتت النتائج أن النموذج المجمع يُفسّر (71.7%) من التباين مقارنة بنسب أقل لكل بُعد منفرداً، مما يؤكد أن الأثر التكاملي يفوق مجموع الآثار الفردية.
7. توجيه اهتمام خاص لقطاعات التجارة والخدمات والصناعة نحو تبني نظم معلومات إدارية متقدمة وتطبيقات ذكاء اصطناعي، نظراً لأن هذه القطاعات تُشكّل النسبة الأكبر من منشآت القطاع الخاص في الرياض ولديها فرص كبيرة لتحقيق مكاسب تنافسية من التحول الرقمي.

4.5 مقترحات لدراسات مستقبلية

1. إجراء دراسة مماثلة تتناول أثر التكنولوجيا الحديثة في تطوير إدارة الأعمال بالقطاع الحكومي أو القطاع غير الربحي بمدينة الرياض، للمقارنة مع نتائج الدراسة الحالية والكشف عن الفروق القطاعية.
2. دراسة الدور الوسيط للثقافة التنظيمية الرقمية في العلاقة بين التكنولوجيا الحديثة وتطوير إدارة الأعمال، حيث أشارت الأدبيات إلى أن الثقافة التنظيمية قد تُعزّز أو تُعيق أثر التقنية في التطوير الإداري.
3. إجراء دراسة طولية (Longitudinal Study) تتابع تطور مستوى توظيف الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات في منشآت القطاع الخاص بالرياض على مدى ثلاث إلى خمس سنوات، لقياس التغير في الأثر مع نضج التبني.

Abstract

This study aimed to investigate the impact of modern technology — encompassing technical infrastructure, management information systems, digital communications, and artificial intelligence & data analytics — on business management development in private sector organizations in Riyadh. A proportional stratified random sample of (180) administrative employees (managers, department heads, supervisors, and administrative staff) was drawn from medium and large private sector firms employing more than (50) workers in Riyadh. Data were analyzed using SPSS v25

The key findings revealed Multiple regression analysis confirmed a statistically significant positive impact of the four technology dimensions combined on business management development ($R^2 = 0.717$, $F = 111.024$, $\text{Sig.} = 0.000$), explaining (71.7%) of the variance. Management information systems exhibited the strongest influence ($\beta = 0.286$), followed by digital communications ($\beta = 0.234$), AI & data analytics ($\beta = 0.231$), and technical infrastructure ($\beta = 0.201$). Simple regression analyses further confirmed that each dimension individually had a significant positive impact on business management development.

Based on these findings, the study recommended enhancing investment in integrated management information systems aligned with strategic objectives, accelerating AI adoption through pilot projects and specialized data science capacity building, fostering a supportive digital organizational culture, and promoting integration among the four technology dimensions rather than treating them in isolation.

Keywords: Modern Technology, Technical Infrastructure, Management Information Systems, Digital Communications, Artificial Intelligence, Data Analytics, Business Management Development, Private Sector, Riyadh.

المراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية

(1) الأقرع، نور طاهر محمد. (2022). أثر الثقافة التنظيمية على تطوير المؤسسات الحكومية في محافظة قلقيلية. مجلة العلوم الإقتصادية والإدارية والقانونية، مج6، ع21، 95 - 118. مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/1312837>

(2) بركات، خالد مصطفى. (2023). أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء المؤسسي: دراسة ميدانية للهيئات العامة الخدمية المصرية. مجلة كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، مج24، ع2، 241 - 266. مسترجع

من <http://search.mandumah.com/Record/1391198>

(3) بيومي، ميادة محمد فريد حسن، و الخليفة، مرتضي محمود برير. (2021). أثر اختيار وتعيين القوى العاملة في تطوير أداء منظمات الأعمال: دراسة حالة شركة سكر كنانة 2018-2020. مجلة النيل الأبيض للدراسات والبحوث، ع17، 90 - 110. مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/1262298>

(4) حداد، وفاء، و ثابت، مصطفى. (2021). أثر استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على أداء المؤسسات المصرفية: دراسة ميدانية بالبنك الوطني الجزائري "BNA" بورقلة (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة قاصدي مرباح - ورقلة، ورقلة. مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/1441043>

(5) الزهراني، نورة مسفر عطية الغبيشي. (2021). أثر وسائل التكنولوجيا الحديثة على القيم لدى الشباب. مجلة البحوث في مجالات التربية النوعية، ع34، 1329 - 1366. مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/1277942>

(6) السلوخ، حسين محمد علي. (2023). دور الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري في القطاع العام. أوراق ثقافية: مجلة الآداب والعلوم الإنسانية، مج5، ع26، 466 - 475. مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/1394607>

(7) طلبه، شيماء على الدسوقي على، كمال، محمود عبدالحميد حسين علي، و علي، أماني زاهر شحاتة محمد. (2020). أثر التكنولوجيا الحديثة على الدول العربية. مجلة القراءة والمعرفة، ع223 ، 209 -

228. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1051092>

(8) عامر، شيماء إسماعيل إسماعيل محمد، و رمضان، حاتم سامح. (2024). أثر التكنولوجيا الحديثة لمعالجات الأسطح على الملائمة البيئية الخارجية لأجزاء المنشآت المعدنية. مجلة الفن والتصميم، ع4

، 53 - 67. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1479147>

(9) عربية، العيد، تجيني، زيد، و زياني، غوثي. (2022). أثر استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في العلاقات الاجتماعية للأستاذة: دراسة ميدانية على عينة من أساتذة جامعة قاصدي مرباح - ورقلة (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة قاصدي مرباح - ورقلة، ورقلة. مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/1503757>

(10) الغشامي، عبده أحمد صالح. (2023). الإدارة الاستراتيجية وأثرها في تطوير أداء المنظمات العامة: دراسة حالة أكاديمية الشرطة اليمنية. مجلة جامعة البيضاء، مج5، ع4 ، 1056 - 1071. مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/1456548>

(11) القطراني، نرجس عقيل عبدالواحد. (2024). أثر الحاكمية المؤسسية على التطوير التنظيمي في البنوك التجارية العراقية. مجلة الأقتصادي الخليجي، ع59 ، 109 - 154. مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/1473216>

(12) كاجيجي، خالد علي أحمد، أبو خزام، فوزي مصباح، و أبو جناح، نبيل عبدالجليل. (2021). التحول الرقمي وأثره في تطوير قطاع الأعمال الليبي: الواقع والآفاق. مجلة الدراسات الاقتصادية، مج4، ع4 ،

171 - 205. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1248713>

(13) مسعود، علي، و جوادي، يوسف. (2023). أثر التكنولوجيا الحديثة في أداء الموارد البشرية. مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، مج16، ع1 ، 1580 - 1594. مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/1375222>

(14) المعاني، أحمد إسماعيل عبدالفتاح، و الثوابية، فواز علي. (2020). أثر تكنولوجيا المعلومات والرقمنة في تنمية وتطوير الموارد البشرية: "الكلية الحديثة للتجارة والعلوم - مسقط" كحالة دراسية. شؤون

اجتماعية، مج37، ع148 ، 75 - 96. مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/1103203>

(15) المعمري، سالم سيف حمد، مصطفى، عبدالحميد، و محمود، حمدي. (2023). أثر استخدام التكنولوجيا الحديثة علي الأداء المؤسسي: دراسة تطبيقية علي وزارة الثقافة والشباب والرياضة. المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، مج14، ع1 ، 389 - 411. مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/1382691>

ثانيا: المراجع باللغة الإنجليزية

- 1) Budayová, Z., Pavliková, M., Samed Al-Adwan, A., & Klasnja, K. (2022). The impact of modern technologies on life in a pandemic situation. Journal of Education Culture and Society, 13(1), 213-224.
- 2) Dias, B. G., da Silva Onevetch, R. T., dos Santos, J. A. R., & da Cunha Lopes, G. (2022). Competences for sustainable development goals: the challenge in business administration education. Journal of Teacher Education for Sustainability, 24(1), 73-86.
- 3) Ghory, S., & Ghafory, H. (2021). The impact of modern technology in the teaching and learning process. International Journal of Innovative Research and Scientific Studies, 4(3), 168-173
- 4) Kulzhanova, Z. T., Kulzhanova, G. T., Mukhanbetkaliyev, Y. Y., Kakimzhanova, M. K., & Abdildina, K. S. (2020). Impact of technology on modern society-a philosophical analysis of the formation of technogenic environment. Media Watch, 11(3), 537-549
- 5) Laužikas, M., & Miliūtė, A. (2020). Impacts of modern technologies on sustainable communication of civil service organizations. Entrepreneurship and sustainability issues., 7(3), 2494-2509.

- 6) Luqmi, F. Z., Abas, E., Istiana, I., & Karmila, K. (2025). Integrating local wisdom and modern technology to address Society 5.0 era challenges in culture. *Jurnal Impresi Indonesia*, 4(1), 1052-1061
- 7) Mundassery, A., Ramaswamy, J., Natarajan, T., Haridas, S., & Nedungadi, P. (2024). Modern and conventional processing technologies and their impact on the quality of different millets. *Food Science and Biotechnology*, 33(11), 2441-2460.
- 8) Santoso, N. P. L., Dudhat, A., Sukmana, H. T., Mardiansyah, A., & Hardini, M. (2021). Modern technology advances with benefits for humanity to demonstrate design with conventional sources islamic. *International Journal of Cyber and IT Service Management (IJCITSM)*, 1(1), 14-36
- 9) Zhou, C. (2023). Integration of modern technologies in higher education on the example of artificial intelligence use. *Education and Information Technologies*, 28(4), 3893-3910.

الملاحق

استمارة استبيان

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

أخي الكريم / أختي الكريمة

تحية طيبة وبعد،

يقوم الباحثين بإجراء دراسة حول قياس أثر التكنولوجيا الحديثة على تطوير إدارة الأعمال:

دراسة ميدانية على منشآت القطاع الخاص في مدينة الرياض

ونظراً لما لديكم من المعرفة العلمية والخبرة العملية ذات الصلة بموضوع البحث، نأمل

الحصول منكم على العون والمساعدة في توفير المعلومات المناسبة لأغراض البحث، من خلال التكرم بإبداء

رأيكم بالتأشير على الإجابة المناسبة من وجهة نظركم.

وأقدم لحضراتكم بجزيل الشكر والتقدير للمساهمة في جهودكم في تعبئة هذا الاستبيان علماً أن

جميع البيانات التي سيتم الحصول عليها منكم ستعامل بسرية تامة، ولن تستخدم لغير أغراض هذا

البحث، وسوف أزودكم بنتائج هذه الدراسة حال اكتمالها إن شاء الله.

وتفضلوا بقبول فائق التقدير والاحترام

أولاً: البيانات الشخصية

- 1- النوع الاجتماعي ☐ ذكر ☐ أنثى
- 2- المؤهل العلمي ☐ دبلوم فأقل ☐ بكالوريوس ☐ دراسات عليا (ماجستير / دكتوراه)
- 3- سنوات الخبرة ☐ 5 سنوات فأقل ☐ من 5 – أقل من 10 سنوات ☐ من 10 – أقل من 15 سنة ☐ أكثر من 15 سنة
- 4- المستوى الوظيفي ☐ مدير إدارة / مدير عام ☐ رئيس قسم / مشرف ☐ موظف إداري
- 5- حجم المنشأة: ☐ متوسطة (50 – 249 موظفًا) ☐ كبيرة (250 موظفًا فأكثر)
- 6- القطاع الاقتصادي: ☐ تجارة وخدمات ☐ صناعة ☐ تقنية معلومات واتصالات ☐ مال وتأمين ☐ قطاعات أخرى

ثانيا محاور الاستبيان

✿ المحور الأول: التكنولوجيا الحديثة، ضع إشارة (√) في المربع المناسب لاختيارك:

معارض بشدة	معارض	محايد	أو افق بشدة	أو افق	البعد
البعد الأول: البنية التحتية التقنية					
					تمتلك المنشأة أجهزة حاسب آلي وخوادم حديثة تُلبي احتياجات العمل الإداري
					تتوفر شبكات اتصال داخلية وخارجية مستقرة وسريعة تدعم العمليات اليومية
					تعتمد المنشأة على حلول الحوسبة السحابية في تخزين البيانات وإدارة التطبيقات
					تحرص المنشأة على تحديث بنيتها التحتية التقنية وصيانتها بصورة دورية
البعد الثاني: نظم المعلومات الإدارية					
					توفر نظم المعلومات تقارير دورية دقيقة تدعم عملية اتخاذ القرار الإداري
					تعتمد المنشأة على نظم معلومات إدارية متكاملة في جمع البيانات ومعالجتها
					تربط نظم المعلومات بين الأقسام والإدارات المختلفة في قاعدة بيانات موحدة
					تُسهم نظم المعلومات في تقليل ازدواجية البيانات وتضارب المعلومات بين الإدارات

معارض بشدة	معارض	محايد	أو افق	أو افق بشدة	البعد
البعد الثالث: الاتصالات الرقمية					
					توفر المنشأة أدوات اتصال رقمي فعّالة (بريد إلكتروني، منصات تعاونية، اجتماعات افتراضية)
					تُسهّم أدوات الاتصال الرقمي في تسريع تبادل المعلومات بين المستويات الإدارية
					تُتيح وسائل الاتصال الرقمي التنسيق الفعال بين فرق العمل المتوزعة جغرافيًا
					تُسهّم الاتصالات الرقمية في توثيق القرارات والتفاعلات الإدارية بصورة تلقائية
البعد الرابع: الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات					
					تستخدم المنشأة أدوات تحليل البيانات لاستخلاص مؤشرات تدعم التخطيط الاستراتيجي
					تُوظّف المنشأة تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين عملياتها الإدارية
					تعتمد المنشأة على التحليل التنبؤي في توقع اتجاهات السوق واحتياجات العملاء
					توفر المنشأة برامج تدريبية لتأهيل العاملين على استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي

✿ المحور الثاني: إدارة الأعمال، ضع إشارة (✓) في المربع المناسب لاختيارك:

معارض بشدة	معارض	محايد	أو افق	أو افق بشدة	البعد
					أسهمت التكنولوجيا الحديثة في تحسين سرعة إنجاز المعاملات الإدارية
					أسهمت التكنولوجيا في تحسين جودة المعلومات المتاحة لصنع القرار الإداري
					أدى توظيف التكنولوجيا الحديثة إلى رفع الكفاءة التشغيلية للمنشأة
					ساعدت التكنولوجيا في تقليل الأخطاء الإدارية وتحسين دقة العمليات
					أسهمت التكنولوجيا في تعزيز التنسيق بين الأقسام والإدارات المختلفة
					أدى استخدام التكنولوجيا إلى تحسين مستوى الشفافية والمساءلة المؤسسية
					أسهمت التكنولوجيا في تطوير آليات تقييم الأداء ومتابعته بصورة مستمرة
					ساعدت التكنولوجيا في تحسين كفاءة إدارة الموارد البشرية وتطوير قدراتها
					أسهمت التكنولوجيا في تعزيز قدرة المنشأة على الاستجابة لمتغيرات البيئة الخارجية

المعارض بشدة	معارض	محايد	أو وافق	أو وافق بشدة	البعد
					أدى توظيف التكنولوجيا إلى تحسين القدرة التنافسية الشاملة للمنشأة

مع خالص التقدير والاحترام

MidOcean University



College of Administration

Department / Major: Master of Business Administration (MBA)

**The Impact of Modern Technology on the Development of
Business Administration :A Field Study on Private Sector
Enterprises in Riyadh City**

Prepared by:

Salman Mohammed Al-Mazrou

University ID:

252001599

Supervised by:

Dr. Al-Faisal Abdulhamid

Dr. Fayez Jarad

1447 – 2026