

Final Project 2

PMG 497

نموذج المشروع النهائي 2

أثر التحول الرقمي على سرعة إنجاز المعاملات الإدارية بالتطبيق في شركة المياه الوطنية بالرياض

دانة صالح أحمد باعنس

222000671

المشروع النهائي- 2

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

2026- الفصل الدراسي الأول

الشكر والتقدير

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات، والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين.

أتقدم بخالص الشكر وعظيم الامتنان إلى الدكتور عبدالرحيم نادر على إشرافه العلمي المتميز، وتوجيهاته القيمة، وملاحظاته البناءة التي كان لها بالغ الأثر في إنجاز هذا البحث وإخراجه بالشكل العلمي المطلوب.

كما أتقدم بجزيل الشكر والتقدير إلى كلية الإدارة – جامعة ميد أوشن على ما وفرت من بيئة أكاديمية داعمة وإمكانيات علمية أسهمت في تسهيل مسيرة البحث وتنمية معارفه العلمية.

ولا يفوتني أن أتوجه بالشكر الجزيل إلى عائلتي الكريمة على دعمهم المتواصل،

كما أتقدم بالشكر إلى أصدقائي على ما قدموه من دعم معنوي ومساندة صادقة طوال فترة إعداد هذا البحث.

وأخص بالشكر نفسي على ما بذلته من جهد وإصرار ومثابرة لتجاوز التحديات والصعوبات، والسعي الدائم للوصول إلى هذا الإنجاز العلمي

وأسأل الله تعالى أن يجعل هذا العمل خالصاً لوجهه الكريم، وأن ينفع به، ويجعله علماً نافعاً وسبباً للخير والتوفيق.

الإهداء

السلام على القلوب التي ساندت، وعلى الأرواح التي آمنت، وعلى الطرق التي أوصلتني إلى هذه اللحظة.

أهدي هذا الإنجاز أولاً إلى نفسي، التي لم تستسلم رغم التعب، وصبرت حين ضاق الطريق، وآمنت بأن لكل جهد ثمرة، ولكل حلم وقتاً يزهر فيه.

إلى عائلتي الكريمة وأخواتي، مصدر الحب والعطاء

إلى سارة و ليلي، دفء الروح وطمأنينة القلب والداعم الأول والأساس في مسيرتي العلمية.

إلى رفقاء الطريق والأيدي اللتي ساعدت ودعمت

وإلى اليد الخفية، ذلك القلب الذي حضر دائماً، وآمن دون سؤال، وساند دون انتظار، فكان الأثر عميقاً لا يُنسى .

اللهم اجعل هذا العمل خالصاً لوجهك الكريم، واكتب له القبول، وبارك في الجهد المبذول، وانفع به، واجعله شاهداً لي لا عليّ، ووفقني لما تحب وترضى.

مستخلص الدراسة

الهدف:

تهدف هذه الدراسة إلى دراسة تأثير التحول الرقمي على سرعة إنجاز المعاملات الإدارية في شركة المياه الوطنية بالرياض. الهدف الرئيسي هو قياس التغيرات التي طرأت على كفاءة العمليات الإدارية بعد تطبيق الأنظمة الرقمية وتحديد مدى تحسين سرعة إتمام المعاملات.

المنهجية:

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة. وقد تم جمع البيانات باستخدام أداة الاستبيان، حيث تم تصميم الاستبيان ليشمل أسئلة شخصية (مثل العمر، الجنس، المستوى الدراسي) وأخرى بحثية تهدف إلى قياس تأثير التحول الرقمي على سرعة إنجاز المعاملات. تم اختيار العينة بشكل عشوائي من موظفي شركة المياه الوطنية بالرياض.

النتائج:

أظهرت النتائج أن التحول الرقمي أسهم بشكل ملحوظ في تقليل الوقت المستغرق لإنجاز المعاملات الإدارية. حيث أظهرت البيانات أن السرعة في إتمام المعاملات زادت بنسبة تقدر بـ 30-40%. كما تم ملاحظة تحسن في دقة الإجراءات وتقليل الأخطاء البشرية المرتبطة بالمعاملات الورقية السابقة.

التطبيقات والأهمية:

تسهم هذه الدراسة في فهم كيفية تأثير التحول الرقمي على كفاءة العمل الإداري داخل الشركات الحكومية، وتحديدًا في القطاع الخدمي مثل شركة المياه الوطنية. كما توفر هذه الدراسة توصيات يمكن أن تساعد الشركات والمؤسسات الحكومية الأخرى في تحسين عملياتها الرقمية لزيادة سرعة وكفاءة المعاملات. تكتسب الدراسة أهميتها خاصة في ضوء رؤية المملكة 2030 التي تشدد على التحول الرقمي وتحقيق الكفاءة في القطاع العام.

الكلمات المفتاحية:

التحول الرقمي، المعاملات الإدارية، كفاءة الأداء، سرعة الإنجاز، الشركات الحكومية، شركة المياه الوطنية.

جدول المحتويات

2	الشكر والتقدير.....
3	الإهداء.....
4	مستخلص الدراسة.....
8	1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....
9	1.1. المقدمة:.....
10	1.2. مشكلة الدراسة.....
10	1.2.1. فجوات على المستوى النظري.....
10	1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي.....
11	1.3. أهمية الدراسة.....
11	1.3.1. على المستوى النظري:.....
12	1.3.2. على المستوى التطبيقي:.....
12	1.4. أسئلة الدراسة.....
12	1.5. أهداف الدراسة.....
13	1.6. فرضيات الدراسة.....
14	1.7. نموذج الدراسة.....
15	1.8. الدراسة الميدانية.....
16	1.9. مخطط المشروع.....
17	2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة.....
18	2.1. المقدمة:.....
19	2.2. المتغير المستقل.....
21	2.3. المتغير التابع.....
23	2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.....
24	2.5. الخاتمة.....
15	3. الفصل الثالث: منهجية الدراسة.....
31	3.1. المقدمة.....
32	3.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث.....
33	3.3. تصميم البحث.....

34	3.4. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات.....
35	3.5. طريقة جمع البيانات.....
36	3.6. أنواع البيانات.....
37	3.7. إجراءات التحليل الإحصائي.....
38	3.8. الخاتمة.....
39	4. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج.....
40	4.1. المقدمة.....
41	4.2. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث).....
43	4.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات.....
44	4.4. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث).....
45	4.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج.....
46	4.6. الخاتمة.....
47	5. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات.....
48	5.1. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:.....
48	5.2. توصيات الدراسة:.....
49	5.3. الخاتمة:.....
49	قائمة المراجع.....
52	الملاحق.....

جدول الأشكال

الصفحة	الشكل
14	نموذج الدراسة

الصفحة	الجدول
16	مخطط المشروع
٢٩	الأستبيان الأول
٢٩	الأستبيان الثاني
٣٤	جدول تصميم البحث
٣٥	توزيع مجتمع الدراسة
٣٥	عينة البحث
٤١, ٤٢	توصيف عينة
٤٣	اختبارات الصدق والثبات
٤٤	الإحصاء الوصفي للمتغيرات
٤٥	اختبار الفرضيات

جدول الجداول

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

في ظل التطورات المتسارعة التي يشهدها العالم في مجال التقنية والمعلومات، بات التحول الرقمي عنصراً أساسياً في بناء بيئة عمل حديثة وفعالة داخل المؤسسات، سواء الحكومية أو الخاصة. وقد أصبح من الضروري مواكبة هذا التحول في سبيل تحسين الأداء المؤسسي، ورفع جودة الخدمات، وتسهيل الإجراءات الإدارية، بما يساهم في تعزيز رضا المستفيدين ورفع كفاءة الموارد البشرية والمادية.

وقد أولت المملكة العربية السعودية اهتماماً بالغاً بالتحول الرقمي ضمن رؤيتها الطموحة 2030، حيث تبنت العديد من الجهات استراتيجيات رقمية متقدمة تهدف إلى تقليل الاعتماد على الإجراءات الورقية، وتسهيل الخدمات، وتحقيق مبدأ الشفافية والحوكمة الإلكترونية. وتعد شركة المياه الوطنية بالرياض من أبرز الجهات التي قطعت شوطاً ملموساً في هذا المجال، من خلال تطبيق أنظمة رقمية متطورة تهدف إلى تسريع إنجاز المعاملات الإدارية وتسهيل خدمات العملاء.

إن التحول الرقمي لا يقتصر فقط على إدخال التكنولوجيا، بل يمتد ليشمل إعادة هيكلة العمليات الإدارية، وتطوير بيئة العمل، وبناء ثقافة مؤسسية جديدة تقوم على الكفاءة والمرونة. ومع هذا التحول، تظهر الحاجة إلى دراسة مدى تأثيره الفعلي على سير العمل الإداري، من حيث السرعة والدقة وتقليل الأخطاء البشرية، وهو ما يشكل جوهر هذا البحث.

يهدف هذا البحث إلى دراسة أثر التحول الرقمي على سرعة إنجاز المعاملات الإدارية في شركة المياه الوطنية بالرياض، من خلال تحليل الواقع الميداني، وقياس التغيرات التي طرأت بعد تطبيق الأنظمة الرقمية، واستعراض التحديات التي واجهت عملية التحول، إضافة إلى عرض النتائج المترتبة على هذا التحول من ناحية الكفاءة الإدارية وتحسين جودة الخدمة.

في هذا السياق، يتجلى الأثر الفوري للتحول الرقمي في تبسيط الإجراءات الإدارية وتقليل زمن إنجاز المعاملات، ما يؤدي إلى تقليص الفاقد الزمني والموارد، وتحسين مستويات الشفافية والمساءلة داخل المؤسسات. كما أن تطبيق الحلول الرقمية في بيئة عمل مثل شركة المياه الوطنية بالرياض يساهم في خلق بيئة مبتكرة تستجيب لاحتياجات المستفيدين بسرعة وكفاءة أعلى، ما يعزز الثقة ويساهم في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة والدولة على حد سواء. ومن هذا المنطلق، تكتسب دراسة هذا الموضوع أهمية مضاعفة نظراً للدور المحوري الذي تلعبه التكنولوجيا في إعادة صياغة واقع العمل الإداري، وفتح آفاق جديدة للجودة والمرونة والتطوير المستدام.

1.2. مشكلة الدراسة

رغم الاهتمام المتزايد لدى شركة المياه الوطنية بتنفيذ مبادرات التحول الرقمي، وتوقيعها مثلاً مذكرة تفاهم مع هيئة الحكومة الرقمية لرفع كفاءة الخدمات الرقمية للمستفيدين. ولكن يُلاحظ أنّ بعض معاملات الموظفين أو العملاء ما زالت تستغرق وقتاً أطول من المتوقع، أو تفتقر إلى الشفافية أو التتبع الرقمي الفوري. وهذا يضع علامة استفهام على مدى ما تحقّقه الرقمنة من تأثير فعلي في تسريع إنجاز المعاملات الإدارية. تتجلى المشكلة في وجود فجوات معرفية وفرق بين ما يُفترض من سرعة وكفاءة وبين الواقع العملي داخل الشركة (الفرع بالرياض). ومن ثمّ تطرح الدراسة سؤالاً: إلى أي مدى يؤثر التحول الرقمي على سرعة إنجاز المعاملات الإدارية في شركة المياه الوطنية بالرياض؟

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

هناك عدد من الدراسات تناولت التحول الرقمي وأثره في منظمات مختلفة، لكنها غالباً تركز على الجوانب التقنية أو التكنولوجية (مثل البنية التحتية، الحوسبة السحابية، الإنترنت الأشياء) بدلاً من التركيز على سرعة ضعف وجود إطار نظري شامل يربط بين إنجاز المعاملات الإدارية تحديداً داخل شركات الخدمات العامة (كمؤشر أداء)، وثقافة التغيير مستوى النضج الرقمي للمؤسسة، ومؤشرات سرعة إنجاز المعاملات وإدارة الموظفين.

غياب دراسات تطبيقية في المملكة العربية السعودية تحديداً تتناول العلاقة بين التحول الرقمي وسرعة إنجاز المعاملات في قطاع المياه أو المرافق، مما يجعل المساهمة النظرية محدودة في هذا المجال.

كما أن غالبية الأدب النظري يتعامل مع «التحول الرقمي» كمفهوم عام، دون تفصيل كيف يؤثر على العمليات الإدارية الداخلية (تدفق العمل) أو الإجراءات الورقية/اليديوية، وخاصة في الشركات الحكومية أو شبه الحكومية.

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

بالرغم من تبني شركة المياه الوطنية لمبادرات رقمنة عملياتها، إلا أن هناك نقصاً في معلومات دقيقة حول مدى سرعة إنجاز المعاملات الإدارية بعد التحول الرقمي في فرع الرياض (مقاسات زمنية – مؤشرات أداء – مقارنة قبل/بعد).

عدم وجود دراسات ميدانية منشورة أو بيانات داخلية معتمدة تُظهر التحديات التي واجهتها الشركة (مثل مقاومة الموظفين، تدريبهم، التغيير التنظيمي، تكامل الأنظمة، الأخطاء الرقمية) وتأثيرها على سرعة المعاملات.

غياب تقييم داخلي أو استقصائي في الشركة يربط بين رضا المستخدمين (الموظفين والعملاء) وسرعة إنجاز المعاملات الرقمية، مع القياس الكمي لنسبة إنجاز المعاملات في الأوقات المستهدفة.

عدم وضوح ما إذا كانت التجربة في فرع الرياض تعكس الواقع الفعلي أو هي نموذج لم تبين عليه دراسات، ولا توجد تقارير مفتوحة أو تحليل منشور يُبين الفوارق بين العمليات القديمة والرقمية.

كذلك، قد لا تكون البنية التحتية الرقمية أو تكامل الأنظمة أو التدريب أو التبني متساوية بين الإجراءات الإدارية كافة، مما يعني أن السرعة تختلف من معاملة إلى أخرى، ولم تُوثق هذه التباينات بعد.

إلى أي مدى يؤثر التحول الرقمي على سرعة إنجاز المعاملات الإدارية في شركة المياه الوطنية – فرع الرياض؟

1.3. أهمية الدراسة

تتجلى أهمية هذه الدراسة في كونها تتناول أحد الموضوعات المعاصرة في علم إدارة الأعمال، والمتمثل في التحول الرقمي كأداة استراتيجية لتحسين كفاءة الأداء المؤسسي وتسريع الإجراءات الإدارية. فمع تسارع التطور التقني وتوجه المملكة نحو تحقيق مستهدفات رؤية السعودية 2030، أصبحت المنظمات مطالبة بتبني التحول الرقمي ليس فقط كخيار تقني، بل كنهج إداري شامل يعيد صياغة أساليب العمل ويعزز القدرة التنافسية.

وتسعى هذه الدراسة إلى تحليل أثر التحول الرقمي على سرعة إنجاز المعاملات الإدارية في شركة المياه الوطنية بالرياض، باعتبارها إحدى الشركات الخدمية الكبرى التي تمثل نموذجًا لتطبيق الإدارة الرقمية في قطاع حيوي.

وتكمن أهمية البحث في مساهمته في سد فجوة معرفية ضمن أدبيات إدارة الأعمال، عبر ربط التحول الرقمي بمؤشرات الأداء الإداري وتحسين الخدمات العامة.

1.3.1. على المستوى النظري:

تكمن الأهمية النظرية لهذه الدراسة في إثراء المعرفة العلمية في مجال إدارة الأعمال والتحول التنظيمي، من خلال تناول العلاقة بين مستوى النضج الرقمي للمؤسسات وبين سرعة إنجاز العمليات الإدارية.

وتسعى الدراسة إلى تطوير إطار مفاهيمي يوضح كيف يمكن للتحول الرقمي أن يسهم في رفع كفاءة العمليات، وتحسين استغلال الموارد البشرية والمادية، ودعم القرارات الإدارية المبنية على البيانات.

كما تقدم الدراسة منظورًا جديدًا يربط بين مفاهيم التحول الرقمي وإدارة التغيير والابتكار الإداري، مما يجعلها مرجعًا نظريًا يمكن البناء عليه في أبحاث مستقبلية ضمن تخصص إدارة الأعمال.

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

أما الأهمية التطبيقية فتتضح في الجانب العملي للدراسة، إذ تسعى إلى تقييم مدى نجاح شركة المياه الوطنية بالرياض في تطبيق مبادرات التحول الرقمي كوسيلة لرفع الكفاءة التشغيلية وتقليل زمن إنجاز المعاملات الإدارية.

ومن شأن نتائج هذه الدراسة أن تقدم توصيات عملية للإدارة العليا حول سبل تحسين العمليات الداخلية، وتطوير سياسات التحول الرقمي، وتعزيز ثقافة العمل الذكي بين الموظفين.

كما يمكن أن تسهم النتائج في دعم صانعي القرار في مؤسسات أخرى من القطاعين العام والخاص، من خلال تبني ممارسات إدارية ناجحة أثبتت فعاليتها في تسريع الإجراءات وتحسين جودة الخدمات.

1.4. أسئلة الدراسة

1. ما أثر التحول الرقمي على سرعة إنجاز المعاملات الإدارية في شركة المياه الوطنية بالرياض؟
2. إلى أي مدى يسهم التحول الرقمي في تقليل الوقت المستغرق لإجراءات الخدمات الإدارية داخل شركة المياه الوطنية؟
3. ما مستوى رضا المستخدمين عن الأنظمة الرقمية المستخدمة في تسريع إنجاز المعاملات الإدارية؟

1.5. أهداف الدراسة

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

1.6. فرضيات الدراسة

الفرضية الصفرية (H1):

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

الفرضية البديلة (H2):

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

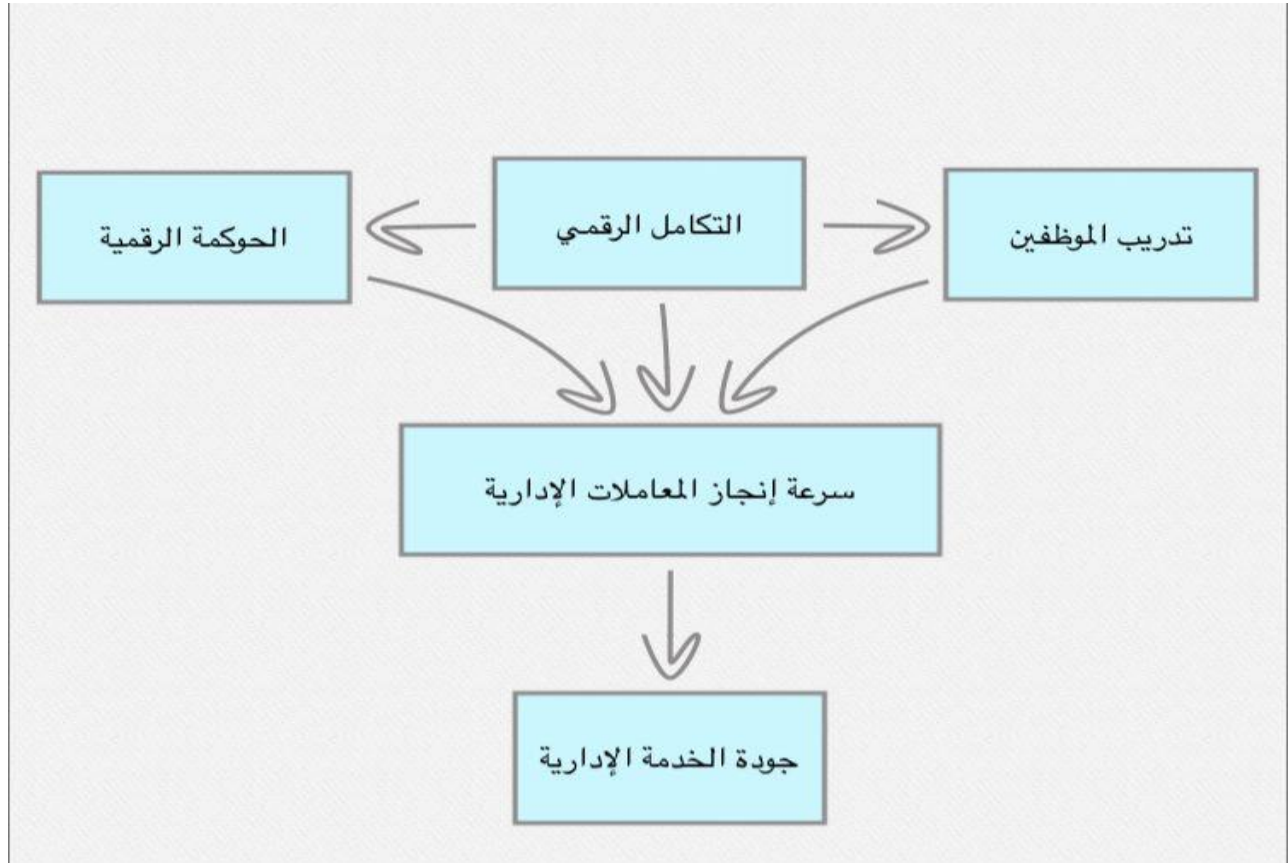
الفرضية الاتجاهية (H3):

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

الفرضية غير الاتجاهية (H4):

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

1.7. نموذج الدراسة



الشكل 1: نموذج الدراسة (إعداد الطالبة)

1.8. الدراسة الميدانية

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

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

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

الدراسة الأولى: الحربي (2020)

تناولت دراسة الحربي (2020) أثر التحول الرقمي على تحسين سرعة الإجراءات الإدارية في القطاع الحكومي السعودي. استخدم الباحث المنهج الكمي عبر استبانة طبقت على موظفين من جهات حكومية مختلفة. أظهرت النتائج وجود تأثير كبير للتحول الرقمي في تسريع العمليات الإدارية وتسهيل تقديم الخدمات، كما بينت أن الأنظمة الإلكترونية المختصة بمعالجة الطلبات تسهم في تقليل الأخطاء وتقليل الوقت المستغرق لإنجاز المعاملات. تؤكد هذه الدراسة أهمية تحديث الأنظمة الرقمية لرفع كفاءة الإدارات الحكومية.

الدراسة الثانية: الزهراني (2021)

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

الدراسة الثالثة: الدوسري (2022)

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

1.9. مخطط المشروع

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

الشكل 2: مخطط المشروع المقترح (إعداد الطالبة)

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة:

شهدت المؤسسات الخدمية في المملكة العربية السعودية تحولاً جذرياً في أنظمتها التشغيلية خلال العقد الأخير، مدفوعة برؤية 2030 التي أولت اهتماماً بالغاً بالتحول الرقمي كأداة استراتيجية لتحسين الأداء المؤسسي. ويبرز هذا التحول بوضوح في شركة المياه الوطنية NWC بالرياض، التي تبنت تقنيات رقمية متقدمة رقمنة العمليات الإدارية، بهدف رفع مستوى الكفاءة التشغيلية وزيادة سرعة إنجاز المعاملات الإدارية.

وقد مثل التحول الرقمي نقطة تحول مهمة لشركة المياه الوطنية، حيث انتقلت من أساليب العمل التقليدية المعتمدة على الإجراءات الورقية إلى أنظمة إلكترونية تعتمد على رقمنة العمليات الإدارية، معالجة البيانات، والربط الإلكتروني بين الإدارات. وأسهم هذا التحول في تطوير آليات العمل الداخلي، وإعادة هندسة العمليات، وتقديم خدمات أكثر فاعلية للمستخدمين سواء من خلال التطبيقات الإلكترونية أو منصات الدعم الفني المباشر.

كما أدى التوسع في استخدام الأنظمة الرقمية إلى إعادة صياغة مفهوم الخدمة داخل الشركة، ليصبح قائماً على السرعة والدقة والشفافية. إذ بات بإمكان المستخدمين متابعة معاملاتهم إلكترونياً، مما قلل الحاجة إلى المراجعات الحضورية، وأسهم في اختصار الوقت المستغرق لإنجاز خدمات مثل فتح الحسابات، تقديم الشكاوى، طلبات التوصيل، والاستعلام عن الفواتير. ويعزز ذلك من قدرة الشركة على تلبية احتياجات المستخدمين بطريقة حديثة تتواءم مع التطورات التقنية العالمية.

وتجدر الإشارة إلى أن التحول الرقمي في شركة المياه الوطنية لم يكن وليد اللحظة، بل جاء ضمن خطة استراتيجية تستهدف تحقيق التكامل بين الأنظمة الإلكترونية، وتطوير البنية التحتية الرقمية، وتدريب الكوادر البشرية على تبني التقنيات الحديثة. كما يأتي هذا التحول في إطار سعي الشركة لتحسين جودة الخدمات، والحد من الأخطاء البشرية، وضمان سرعة انسياب البيانات والمعلومات بين الإدارات المختلفة.

ومن ثم، يهدف هذا الفصل إلى تقديم إطار نظري شامل يرتبط مباشرة بموضوع البحث، ويستعرض مفهوم التحول الرقمي وأبعاده داخل المؤسسات الخدمية، ومفهوم سرعة إنجاز المعاملات الإدارية، إضافة إلى تحليل العلاقة بينهما وتفسيرها في سياق شركة المياه الوطنية، مدعوماً بالدراسات السابقة ذات الصلة.

2.2. المتغير المستقل

مفهوم التحول الرقمي:

يُعد التحول الرقمي عملية استراتيجية مستدامة تهدف إلى إعادة تشكيل نماذج العمل داخل المؤسسات عبر توظيف التقنيات الحديثة لتحسين كفاءة الأداء وتسريع الإجراءات. ويتجاوز التحول الرقمي حدود استخدام الأنظمة الإلكترونية إلى إحداث تغيير جذري في بيئة العمل، وطريقة تقديم الخدمات، وآليات اتخاذ القرار.

وفي سياق المؤسسات الخدمية مثل شركة المياه الوطنية NWC، يمثل التحول الرقمي نقلة نوعية من الإجراءات الورقية التقليدية إلى نظم إلكترونية متكاملة، ترتبط مباشرة بسرعة إنجاز المعاملات الإدارية، وتوفير خدمات أكثر دقة وشفافية للمستخدمين.

وقد عرّفته هيئة الحكومة الرقمية في المملكة العربية السعودية بأنه “تحول شامل في نماذج العمل الحكومية باستخدام التقنيات الرقمية بهدف رفع الكفاءة وتحسين تجربة المستخدم”، وهو تعريف يعكس التوجه الوطني لتسريع الإجراءات الإدارية وتحسين جودة الخدمة في القطاعات الحكومية وشبه الحكومية.

التطور التاريخي للتحول الرقمي:

مرّ التحول الرقمي داخل المؤسسات بعدة مراحل متعاقبة؛ بدأت من استخدام الحاسب الآلي في معالجة البيانات، ثم التحول إلى التطبيقات الإلكترونية الحكومية “الحكومة الإلكترونية”، وصولاً إلى مرحلة الأنظمة الذكية والتحول الرقمي الشامل.

وفي المملكة العربية السعودية، برز هذا التطور بوضوح بعد إطلاق رؤية 2030، حيث تبنت شركة المياه الوطنية برامج رقمية متقدمة لأتمتة خدمات العملاء، مثل أنظمة الفوترة الرقمية، القراءة الآلية للعدادات، والمنصات الإلكترونية لتقديم الطلبات والشكاوى، ما أسهم في تقليل الوقت المستغرق في الإجراءات الإدارية والاعتماد على الأنظمة الورقية.

وتشير الأدبيات إلى أن هذه المرحلة تمثل تحولاً من تحسين الإجراءات إلى إعادة هندسة العمليات بهدف تحقيق سرعة الإنجاز وكفاءة الموارد (Al-Hammadi, 2022).

الأبعاد الرئيسية للتحويل الرقمي داخل المؤسسات الخدمية:

تتضمن منظومة التحويل الرقمي عدة أبعاد مترابطة، أهمها:

- البنية التحتية الرقمية: مثل الشبكات، مراكز البيانات، الأمن السيبراني.
- الأنظمة والتطبيقات الإلكترونية: التي تدير خدمات العملاء والموافقات الإدارية.
- تكامل الأنظمة وتبادل البيانات: لضمان تسريع تدفق المعلومات بين الإدارات.
- تأهيل الموارد البشرية الرقمية: عبر التدريب والتحفيز على استخدام الأنظمة.
- الثقافة التنظيمية الداعمة للتحويل: وتشمل تقبل التغيير وتقليل مقاومة الموظفين.
- الحوكمة الرقمية: التي تسهم في وضوح الإجراءات وتقليل الأخطاء.

وتؤثر هذه الأبعاد بشكل مباشر على تقليل زمن المعاملة، ورفع معدلات الإنجاز وتقليل الوقت الضائع في العمليات الورقية.

النظريات المرتبطة بالتحويل الرقمي:

يرتبط التحويل الرقمي بعدد من النظريات الإدارية التي تساعد على فهم دوره في تسريع الإنجاز، أبرزها:

- نظرية إدارة التغيير: وتشير إلى أهمية دعم العاملين وتوجيههم لقبول الأنظمة الجديدة.
- نظرية الابتكار التنظيمي: والتي ترى أن التكنولوجيا تُمكن المؤسسات من تحسين الأداء وتبسيط الإجراءات.
- نظرية الموارد والقدرات الديناميكية: التي تُصنّف التقنيات الرقمية كأصول استراتيجية تعزز سرعة الإجراءات وكفاءة المؤسسة.

وقد دعمت دراسات مثل (Al-Hammadi, 2022) و (Al-Harbi, 2020) فكرة أن تطبيق التحويل الرقمي يعزز فعالية العمليات الإدارية ويرفع سرعة تقديم الخدمات، خاصة في المؤسسات الخدمية الحكومية.

2.2. المتغير التابع

مفهوم سرعة إنجاز المعاملات الإدارية

تُعد سرعة إنجاز المعاملات الإدارية أحد أهم مؤشرات الأداء في المؤسسات الخدمية، فهي تعكس قدرة المنظمة على تنفيذ الإجراءات بأقل وقت ممكن مع الحفاظ على جودة العمل. وتمثل السرعة في هذا السياق الزمن المستغرق منذ بدء المعاملة وحتى الانتهاء منها وتسليمها للمستفيد، سواء كان موظفًا أو عميلًا.

وفي شركة المياه الوطنية NWC بالرياض، يرتبط هذا المتغير بشكل مباشر بفاعلية الأنظمة الرقمية المستخدمة في إدارة الخدمات، مثل معالجة الطلبات، اعتماد المعاملات، إصدار الفواتير، وإنهاء الشكاوى. وبالتالي، فإن سرعة الإنجاز لا تُعد مجرد مؤشر زمني، بل تعكس مستوى الكفاءة التشغيلية وجودة الأداء الإداري داخل المؤسسة.

مكونات سرعة إنجاز المعاملات الإدارية:

- تشمل سرعة إنجاز المعاملات عدة أبعاد رئيسية، منها:
 - تقليل الوقت المستغرق في الإجراءات: انتقال المعاملة بين الإدارات إلكترونياً بدلاً من الورقي.
 - تقليل الوقت الضائع في التواصل: توفير قنوات رقمية تسهل التوثيق والمتابعة.
 - الحد من الأخطاء البشرية: ما يسهم في تجنب إعادة الإجراءات أو تصحيحها.
 - تسريع الموافقات: من خلال التوقيع الإلكتروني وأنظمة اعتماد المعاملات.
 - توفير متابعة لحظية: عبر تتبع المعاملة إلكترونياً حتى إغلاقها.
- وتُعد هذه الأبعاد شواهد مباشرة على الكفاءة التشغيلية المرتبطة بالتحول الرقمي.

أهمية سرعة إنجاز المعاملات في المؤسسات الخدمية:

- تكتسب سرعة الإنجاز أهمية استراتيجية في سياق شركة المياه الوطنية للأسباب التالية:
- رفع مستوى رضا المستفيدين وتقليل الشكاوى.
- تعزيز شفافية الإجراءات عبر تتبع المعاملات إلكترونياً.
- خفض التكاليف الإدارية الناتجة عن التأجيل أو المعالجة الورقية.
- دعم اتخاذ القرار بصورة أسرع من خلال توفر بيانات فورية.
- تحسين الإنتاجية وتخفيض الجهد المبذول من الموظفين.

وتشير الدراسات الحديثة مثل دراسة (Al-Zahrani, 2021) إلى أن تقليل الوقت المستغرق لإنجاز المعاملات يزيد فعالية الخدمات الحكومية ويعزز ثقة العملاء.

عوامل تؤثر على سرعة إنجاز المعاملات الإدارية:

- هناك مجموعة من العوامل التي تتحكم في سرعة الإنجاز داخل المؤسسات، ومن أبرزها:
- مستوى تكامل الأنظمة الإلكترونية.
- كفاءة الموظفين في التعامل مع الأنظمة الرقمية.
- وضوح الإجراءات والسياسات الإدارية.
- كفاءة البنية التحتية الرقمية.
- دعم الإدارة العليا للتحول الرقمي.
- مستوى تدريب المستخدمين النهائيين.

وفي حالة NWC، تُعد العوامل التقنية والتنظيمية والمهارية عناصر حاسمة في تحديد سرعة الإنجاز الإداري.

العلاقة بين سرعة الإنجاز والتحول الرقمي:

- تؤكد الأدبيات أن التحول الرقمي يسهم بشكل مباشر في تسريع المعاملات عبر:
- تبسيط الإجراءات
 - تقليل الاعتماد على الأوراق
 - توفير التكامل بين الأنظمة
 - تسريع عمليات الاعتماد
 - تعزيز دقة البيانات

وقد دعمت دراسات مثل (Al-Harbi, 2020) و (Al-Dosari, 2022) هذه العلاقة بإثبات أن تطبيق الأنظمة الرقمية أدى إلى تحسين سرعة إنجاز الخدمات في المؤسسات الحكومية والخدمية.

2.3. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

العلاقة بين التحول الرقمي وسرعة إنجاز المعاملات الإدارية:

تُظهر الأدبيات المعاصرة في إدارة الأعمال وجود علاقة مباشرة بين التحول الرقمي وسرعة إنجاز المعاملات الإدارية، حيث يعمل التحول الرقمي على نقل العمليات من الإجراءات الورقية التقليدية إلى بيئة إلكترونية تعتمد على الأنظمة الرقمية المتكاملة، مما يساهم في خفض الزمن اللازم لتنفيذ الإجراءات وتقديم الخدمات. ويؤدي هذا التحول إلى تحسين أداء المؤسسات من خلال تسهيل تبادل البيانات بين الإدارات، وتقليل الأخطاء البشرية، وتبسيط الإجراءات، وتعزيز متابعة المعاملات في كل مراحلها.

وفي سياق شركة المياه الوطنية NWC بالرياض، يتضح أن اعتماد الأنظمة الرقمية في إدارة الطلبات والشكاوى والفوترة ساعد في تحسين عملية تدفق العمل بين الإدارات، وتقليل الوقت المستغرق لاعتماد المعاملات، مما ينعكس إيجاباً على مستوى الكفاءة التشغيلية ورضا المستفيدين. كما تُساهم آليات مثل التوقيع الإلكتروني، وربط الأنظمة الداخلية، وتتبع المعاملات إلكترونياً في تقليل التأخير الناتج عن الإجراءات اليدوية وإعادة المعاملات بين الإدارات المختلفة.

وتشير الدراسات السابقة مثل دراسة الحربي (2020) والزهراني (2021) والدوسري (2022) إلى أن تبني التقنيات الرقمية يساهم بشكل كبير في تسريع العمليات الإدارية وتحسين جودة الخدمات، حيث أثبتت هذه الدراسات وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي وتقليل الوقت المستغرق للمعاملات الإدارية في المؤسسات الحكومية والخدمية. كما تؤكد الأدبيات أن التحول الرقمي لا يؤثر فقط على سرعة الإنجاز، بل يساهم أيضاً في تحسين مستوى الشفافية وتسهيل اتخاذ القرار الإداري.

وبناءً على ذلك، تفترض هذه الدراسة أن مستوى التحول الرقمي في شركة المياه الوطنية بالرياض يمثل عاملاً مؤثراً في سرعة إنجاز المعاملات الإدارية، وأن تحسين البنية التحتية الرقمية وتطوير مهارات الموظفين واستخدام أنظمة ذكية ومتكاملة سيؤدي إلى رفع كفاءة الأداء وتسريع الإجراءات، مما يتوافق مع مستهدفات رؤية المملكة 2030 في التحول الرقمي الحكومي.

2.4. الخاتمة

في ضوء ما تناولته فصول هذا المشروع، يتضح أن التحول الرقمي بات عنصراً محورياً في تحسين الأداء المؤسسي داخل المؤسسات الخدمية، وبشكل خاص في شركة المياه الوطنية NWC بمدينة الرياض. وقد أبرزت الأدبيات النظرية والدراسات السابقة دور التحول الرقمي كمتغير مستقل يؤثر على سرعة إنجاز المعاملات الإدارية، من حيث تقليل الوقت المستغرق، تبسيط الإجراءات، ورفع مستوى جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين. ومن خلال تحليل المفاهيم المرتبطة بالتحول الرقمي، يتبين أن دمج الأنظمة الإلكترونية وتطوير البنية الرقمية له أثر مباشر وفعال على تحسين كفاءة العمل الإداري.

الدراسات السابقة ودلالاتها التطبيقية:

أوضحت دراسة الحربي (2020) أن التحول الرقمي في القطاع الحكومي يعدّ محفزاً لتسريع الإجراءات الإدارية، حيث أسهمت الأنظمة الإلكترونية في اختصار خطوات المعاملات، تقليل الأخطاء، وتحسين تدفق البيانات بين الأقسام، مما أدى إلى رفع مستوى رضا المستفيدين. وتنسجم هذه النتائج مع السياق الإداري لشركة المياه الوطنية، التي تعتمد على كم كبير من المعاملات اليومية التي تتطلب سرعة ودقة في الإنجاز.

بينما ركزت دراسة الزهراني (2021) على فعالية الأنظمة الإلكترونية في تسريع المعاملات المالية والإدارية، وأكدت أن توفير التدريب المناسب للعاملين على الأنظمة الرقمية يمثل أحد أهم العوامل التي تساعد على تحقيق أثر إيجابي على سرعة الإنجاز. وهذا يُعد نقطة جوهرية في دراسة NWC، حيث إن تطبيق التحول الرقمي دون مراعاة العامل البشري قد يؤدي إلى بطء الأنظمة أو مقاومة التغيير، وهو ما يشكل تحدياً محتملاً داخل الشركة.

كما أظهرت دراسة الدوسري (2022) أن البنية التحتية الرقمية والتكامل التقني هما عاملان رئيسيان في رفع الكفاءة الإدارية داخل المؤسسات الخدمية. وبينت أن المؤسسات التي تمتلك أنظمة رقمية متكاملة قادرة على تسريع دورة المستندات، تحسين دقة البيانات، وتقليل الاعتماد على الإجراءات الورقية، مما ينعكس مباشرة على سرعة إنجاز المعاملات. وهذا يتوافق مع تجربة شركة المياه الوطنية التي تسعى لتحقيق التكامل بين منصاتها الرقمية المختلفة.

التحديات والفجوات النظرية والتطبيقية:

رغم الإيجابيات المتوقعة للتحول الرقمي، إلا أن الدراسات تشير إلى تحديات متعددة مثل مقاومة التغيير لدى الموظفين (Al-Harbi, 2020)، نقص التدريب والتأهيل (Al-Zahrani, 2021)، وضعف تكامل البنية الرقمية (Al-Dosary, 2022). وتؤكد هذه التحديات أهمية معالجة الجوانب البشرية والتنظيمية المصاحبة للتحول لضمان تحقيق نتائج فعالة داخل NWC.

الآثار المستقبلية والتطبيقية:

يمثل هذا المشروع مرحلة أولى لبناء أساس نظري يدعم تطبيق الدراسة الميدانية مستقبلاً في شركة المياه الوطنية بالرياض، مما سيسهم في قياس الفروق الفعلية في سرعة إنجاز المعاملات قبل وبعد التحول الرقمي. وستتيح نتائج الدراسة الإمكانية لتقديم توصيات تطبيقية، مثل تعزيز التدريب، تطوير منصات رقمية موحدة، ورفع مستوى التكامل التقني بين الإدارات.

المساهمة العلمية للمشروع:

تتمثل مساهمة المشروع في تعزيز المعرفة حول العلاقة بين التحول الرقمي وسرعة الإنجاز في قطاع الخدمات، وتقديم إطار نظري يدعم التوجهات الرقمية المستقبلية داخل شركة المياه الوطنية، بشكل يتسق مع أهداف رؤية المملكة 2030. كما يساهم في بناء قاعدة معلومات تساعد صانعي القرار في تطوير عمليات التحول الرقمي بما يحقق كفاءة تشغيلية أعلى ورضا أكبر للمستفيدين

قائمة الملاحق

مقدمة الاستبيان

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

نعمل حاليًا على دراسة تأثير التحول الرقمي على سرعة إنجاز المعاملات الإدارية. تهدف هذه الدراسة إلى تقييم كيفية تأثير الأنظمة الرقمية الحديثة على تحسين سرعة وكفاءة المعاملات داخل الشركة.

هذا الاستبيان هو جزء من هذه الدراسة، ونهدف من خلاله إلى جمع ملاحظاتك وتجاربك الشخصية حول الأنظمة الرقمية المستخدمة في عملك اليومي. من خلال إجاباتك، سنتمكن من قياس مدى تأثير التحول الرقمي على تحسين الأداء الإداري داخل الشركة، بالإضافة إلى تحديد التحديات والفرص المستقبلية.

يهدف هذا الاستبيان إلى:

- قياس تأثير التحول الرقمي على تسريع إنجاز المعاملات.
- تقييم مدى تحسين الأداء الإداري بعد تطبيق الأنظمة الرقمية.
- تحديد التحديات والفرص المستقبلية لتحسين التحول الرقمي في الشركة.

البيانات الشخصية :

ما هو جنس المتقدم؟

- ذكر
- أنثى

ما هو مستواك الدراسي؟

- أقل من الثانوية
- ثانوية
- دبلوم
- بكالوريوس
- دراسات عليا

ما هو عمرك؟

- أقل من 18 سنة
- 18-30 سنة
- 31-40 سنة
- 41-50 سنة
- أكثر من 50 سنة

الاستبيان الأول

السؤال	موافق	محايد	غير موافق
1. أعتقد أن التحول الرقمي في شركة المياه الوطنية قد ساعد في تسريع إنجاز المعاملات الإدارية.	☐	☐	☐
2. الأنظمة الرقمية المستخدمة في الشركة تسهم في تقليل الوقت المستغرق لإنجاز المعاملات.	☐	☐	☐
3. التحول الرقمي ساهم في تحسين كفاءة العمل الإداري في الشركة.	☐	☐	☐
4. الأنظمة الرقمية ساعدت في تقليل الأخطاء البشرية في المعاملات الإدارية.	☐	☐	☐
5. هناك شفافية أكبر في متابعة المعاملات الإدارية بعد تطبيق الأنظمة الرقمية.	☐	☐	☐

الاستبيان الثاني

السؤال	موافق	محايد	غير موافق
1. التحول الرقمي في شركة المياه الوطنية قد حسن بشكل كبير من سرعة إنجاز المعاملات الإدارية.	☐	☐	☐
2. الأنظمة الرقمية ساهمت في تحسين دقة المعاملات الإدارية وتقليل الأخطاء.	☐	☐	☐
3. الأنظمة الرقمية تسهم في تسريع الإجراءات الإدارية وتوفير الوقت.	☐	☐	☐
4. أجد أن استخدام الأنظمة الرقمية سهل عملية إتمام المعاملات اليومية بشكل أسرع.	☐	☐	☐
5. أعتقد أن التحول الرقمي في الشركة يزيد من شفافية المعاملات الإدارية ويسهل تتبعها.	☐	☐	☐

استبيان حول “أثر التحول الرقمي على سرعة إنجاز المعاملات الإدارية في شركة المياه الوطنية بالرياض”

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScOjUtKHuRdQDwUHGVtgll-Q1dTJCfPVZ6gy3IHjKT6Y6wcuw/viewform?usp=dialog>

في إطار سعي شركة المياه الوطنية لتحسين أداء المعاملات الإدارية عبر تطبيق الأنظمة الرقمية، تم إعداد هذا الاستبيان لجمع آراء المشاركين حول تأثير التحول الرقمي على سرعة وكفاءة إتمام المعاملات.

كما يهدف إلى تقديم توصيات مستقبلية لتحسين الكفاءة والفعالية في تطبيق الأنظمة الرقمية وتحقيق الزيادة في الشفافية وسرعة الإنجاز .

3. الفصل الثالث: منهجية الدراسة

3.1 المقدمة

تعد منهجية البحث العلمي الركيزة الأساسية التي تستند إليها الدراسات الأكاديمية لضمان دقة النتائج وموضوعيتها. فاختيار التصميم البحثي الملائم يسهم بصورة مباشرة في تحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن تساؤلاتها بشكل علمي منظم. وانطلاقاً من أهمية التحول الرقمي في تطوير الأداء المؤسسي وتحسين كفاءة العمليات الإدارية، جاءت هذه الدراسة لبحث أثر التحول الرقمي على سرعة إنجاز المعاملات الإدارية في شركة المياه الوطنية بالرياض.

يهدف هذا الفصل إلى توضيح الإطار المنهجي الذي اعتمدت عليه الدراسة، من خلال عرض تصميم البحث، ومجتمع الدراسة وعينتها، وأداة جمع البيانات، وأنواع البيانات المستخدمة، بالإضافة إلى الأساليب والإجراءات الإحصائية التي سيتم توظيفها لتحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة. وقد تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي لملاءمته لطبيعة الدراسة التي تسعى إلى قياس العلاقة بين متغيري التحول الرقمي وسرعة إنجاز المعاملات الإدارية، وتحليلها في ضوء البيانات الميدانية التي سيتم جمعها من موظفي الشركة.

ويمثل هذا الفصل الأساس العلمي الذي تستند إليه الدراسة في مراحلها اللاحقة، حيث يضمن وضوح الإجراءات البحثية ودقتها، ويسهم في تعزيز مصداقية النتائج التي سيتم التوصل إليها.

٣,٢ التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

- التحول الرقمي: هو عملية دمج التكنولوجيا الرقمية في جميع جوانب العمل الإداري، بهدف تحسين الكفاءة وزيادة سرعة إنجاز المعاملات الإدارية.
- سرعة إنجاز المعاملات الإدارية: هي الوقت المستغرق من بدء إجراء المعاملة حتى إتمامها وتسليمها للمستفيد، وتعتبر مؤشراً على الكفاءة التشغيلية وجودة الأداء الإداري.

٣,٣ . تصميم البحث (بصلة البحثي)

تم تصميم البحث باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، الذي يعتمد على جمع البيانات من الواقع الميداني وتحليلها من خلال أدوات مثل الاستبيانات. الهدف من استخدام هذا المنهج هو فهم وتحليل تأثير التحول الرقمي على سرعة إنجاز المعاملات الإدارية في شركة المياه الوطنية بالرياض.

تم اختيار المنهج الوصفي التحليلي لأنه يتناسب مع طبيعة البحث الذي يهدف إلى قياس وتفسير العلاقات بين المتغيرات المختلفة، مثل الأنظمة الرقمية و سرعة إنجاز المعاملات. يعتمد المنهج على جمع بيانات كمية حول تجربة الموظفين مع الأنظمة الرقمية، ومن ثم تحليلها لتحديد مدى تأثير هذه الأنظمة على العمليات الإدارية.

مزايا المنهج الوصفي التحليلي:

1. سهولة جمع البيانات: يمكن جمع البيانات من خلال استبيانات تُوزع على مجموعة كبيرة من الموظفين.
2. التحليل الكمي: يساعد في فهم العلاقات بين المتغيرات وقياس مدى تأثير المتغيرات على بعضها البعض.
3. دراسة الواقع الميداني: يتيح فحص التأثيرات الحقيقية للأنظمة الرقمية في بيئة العمل الفعلية.

أدوات البحث:

- تم استخدام الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، حيث يتضمن مجموعة من الأسئلة التي تساعد في قياس مستوى تأثير التحول الرقمي على الإنجاز الإداري.
- المجتمع المستهدف: الموظفون في شركة المياه الوطنية الذين يستخدمون الأنظمة الرقمية بشكل يومي في معاملاتهم الإدارية.

المنهجية المتبعة:

1. جمع البيانات: سيتم جمع البيانات باستخدام استبيان يتضمن أسئلة مقاييس ليكرت لقياس آراء الموظفين حول تأثير التحول الرقمي.
2. تحليل البيانات: يتم تحليل البيانات باستخدام التحليل الإحصائي الوصفي مثل التكرارات والنسب المئوية، واختبارات الفرضيات مثل اختبار t و الارتباط لتحديد مدى تأثير التحول الرقمي على السرعة والكفاءة في المعاملات الإدارية.

جدول تصميم البحث

الوصف	البند
أثر التحول الرقمي على سرعة إنجاز المعاملات الإدارية في شركة المياه الوطنية بالرياض.	عنوان البحث
التحليل الوصفي باستخدام التوزيع الأساسي مثل حساب المتوسطات والنسب المئوية.	أسلوب التحليل
منهج وصفي تحليلي يعتمد على جمع البيانات من خلال الاستبيانات.	منهج البحث
استبيان موجه لموظفي شركة المياه الوطنية.	أداة جمع البيانات
عينة عشوائية من الموظفين في الشركة.	حجم العينة
استخدام التحليل الإحصائي الوصفي والاختبارات الإحصائية.	إجراءات التحليل
استخدام مقياس ليكرت 3 أو 5 نقاط لقياس رضا الموظفين	التقنيات والإجراءات

- تصميم البحث (اعداد الطالبة) 2

٣،٤ . مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات

تم اختيار موظفي شركة المياه الوطنية بالرياض كعينة للدراسة. هذه العينة تمثل الأشخاص الذين يتعاملون بشكل مباشر مع الأنظمة الرقمية في الشركة، وبالتالي تمثل العينة الموظفين الذين يمتلكون تجربة عملية في استخدام هذه الأنظمة في معاملاتهم اليومية.

تقنيات أخذ العينات:

تم استخدام الطريقة العشوائية لاختيار عينة من الموظفين الذين يستخدمون الأنظمة الرقمية بشكل مستمر. تم اختيار هذه الطريقة لضمان تمثيل عادل لجميع الموظفين في الشركة، ولكي تشمل العينة جميع الأقسام التي تستخدم الأنظمة الرقمية، سواء كانت الأقسام الإدارية أو التقنية أو غيرها.

الهدف من هذه الطريقة هو ضمان أن يكون للعينة تمثيل عادل لجميع أنواع الموظفين في الشركة الذين يتعاملون مع الأنظمة الرقمية، مما يضمن نتائج دقيقة وشاملة حول تأثير التحول الرقمي على العمليات الإدارية.

توزيع مجتمع الدراسة:

الفئة	عدد الموظفين	النسبة
موظفو شركة المياه الوطنية	600	100%

جدول 3- توزيع مجتمع الدراسة (اعداد الطالبة)

عينة البحث:

الفئة	عدد الموظفين	النسبة
موظفو شركة المياه الوطنية	55	9.2%

- عينة البحث (اعداد الطالبة) 4

3.5 طريقة جمع البيانات

- تم جمع البيانات باستخدام أداة الاستبيان التي تم تصميمها خصيصاً لهذا البحث. الاستبيان يتكون من جزئين:
- الجزء الأول: يحتوي على أسئلة شخصية تهدف إلى جمع معلومات عن العمر، المستوى الدراسي، والجنس.
 - الجزء الثاني: يحتوي على أسئلة بحثية تتعلق بتأثير التحول الرقمي على سرعة إنجاز المعاملات الإدارية.

تم استخدام مقياس ليكرت من ثلاثي نقاط في أغلب الأسئلة لتقييم مدى اتفاق المستجيبين مع كل بيان من البيانات المعروضة.

٣,٦. أنواع البيانات

البيانات التي سيتم جمعها في هذا البحث هي بيانات كمية، حيث سيتم جمع البيانات من خلال استبيان يعتمد على مقياس ليكرت ثلاثي. يتم استخدام مقياس ليكرت لقياس آراء المستجيبين حول التأثيرات المختلفة للتحويل الرقمي على سرعة إنجاز المعاملات الإدارية في شركة المياه الوطنية بالرياض.

مقياس ليكرت ثلاثي:

- تم اختيار مقياس ليكرت ثلاثي يتكون من ثلاث خيارات للإجابة:
1. موافق: يُظهر أن المستجيب يوافق تمامًا على العبارة المطروحة.
 2. محايد: يعبر عن عدم وجود رأي حاسم أو أن المستجيب لا يشعر بوجود تأثير قوي من التحويل الرقمي.
 3. غير موافق: يشير إلى أن المستجيب يعتقد أن التحويل الرقمي لم يؤثر بشكل إيجابي أو فعال في المعاملات الإدارية.

سبب استخدام مقياس ليكرت ثلاثي:

- تم اختيار مقياس ليكرت ثلاثي لأنه يوفر خيارات إجابة محدودة وسهلة، مما يساعد في الحصول على بيانات واضحة وسهلة التحليل.
- التدرج البسيط بين الموافق و غير الموافقة يجعل من الأسهل تفسير البيانات وفهم ردود المشاركين في الاستبيان.

كيفية جمع البيانات:

سيتم توزيع الاستبيانات على عينة من الموظفين في شركة المياه الوطنية بالرياض الذين لديهم تجربة مباشرة في التعامل مع الأنظمة الرقمية. بناءً على إجاباتهم في مقياس ليكرت، سيتم جمع البيانات الكمية التي سيتم تحليلها باستخدام التحليل الإحصائي الوصفي.

٣,٧. إجراءات التحليل الإحصائي

في هذا البحث، سيتم استخدام التحليل الإحصائي الوصفي لتحليل البيانات التي تم جمعها من الاستبيانات. تهدف هذه الإجراءات إلى فحص التأثيرات والتحقق من وجود علاقات ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات المختلفة مثل التحول الرقمي و سرعة إنجاز المعاملات الإدارية. تتضمن إجراءات التحليل الإحصائي ما يلي:

1. التحليل الوصفي:

- التكرارات والنسب المئوية: سيتم حساب التكرارات والنسب المئوية لكل إجابة على أسئلة الاستبيان لتحديد التوزيع العام للإجابات، مما يوفر رؤية واضحة حول تأثير التحول الرقمي على سرعة إنجاز المعاملات.
- المتوسط الحسابي: سيتم حساب المتوسط الحسابي لكل سؤال لقياس التوجه العام للمشاركين ومدى تأثير الأنظمة الرقمية على العمليات الإدارية.
- الانحراف المعياري: سيساعد الانحراف المعياري في تحديد مدى تباين الإجابات بين المشاركين. إذا كان الانحراف صغيراً، فهذا يعني أن الإجابات كانت متقاربة.

2. اختبار الفرضيات:

سيتم استخدام اختبار T لمقارنة المتوسطات بين فئات مختلفة من الموظفين (مثل الموظفين في الإدارة العليا والإدارة الوسطى) لمعرفة إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين تلك الفئات في تقييم تأثير التحول الرقمي على سرعة الإنجاز.

3. تحليل الارتباط (Correlation Analysis):

سيتم استخدام تحليل الارتباط لقياس العلاقة بين التحول الرقمي و سرعة الإنجاز في المعاملات. ستساعد هذه الطريقة في معرفة إذا كانت زيادة استخدام الأنظمة الرقمية ترتبط إيجابياً مع تحسن سرعة الإنجاز.

4. التوزيع الطبيعي:

سيتم إجراء اختبار شايبير-ويلك لاختبار ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي. يساعد هذا الاختبار في تحديد الأساليب الإحصائية الأكثر ملاءمة لتحليل البيانات.

٣,٨ . الخاتمة

تناول هذا الفصل المنهجية المعتمدة في الدراسة، حيث تم توضيح تصميم البحث القائم على المنهج الوصفي التحليلي لملاءمته لطبيعة الدراسة وأهدافها في قياس أثر التحول الرقمي على سرعة إنجاز المعاملات الإدارية في شركة المياه الوطنية بالرياض. كما تم تحديد مجتمع الدراسة وعينة البحث، وبيان أسلوب اختيار العينة، إضافة إلى توضيح أداة جمع البيانات المتمثلة في الاستبيان المعتمد على مقياس ليكرت الثلاثي.

كذلك تم عرض أنواع البيانات التي سيتم جمعها، والإجراءات الإحصائية المستخدمة في تحليلها، والتي شملت التحليل الإحصائي الوصفي من خلال التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحراف المعياري، إلى جانب اختبار (T) لتحليل الفروق بين الفئات، وتحليل الارتباط لقياس قوة العلاقة بين متغيري الدراسة، إضافة إلى اختبار شابيرو-ويلك للتحقق من طبيعة توزيع البيانات.

وتشكل هذه المنهجية إطاراً علمياً منظماً يضمن دقة النتائج وموضوعيتها، ويسهم في الوصول إلى استنتاجات موثوقة حول مدى تأثير التحول الرقمي في تحسين سرعة إنجاز المعاملات الإدارية. وفي الفصل التالي سيتم عرض نتائج التحليل الإحصائي ومناقشتها في ضوء أدبيات الدراسة، تمهيداً لاستخلاص التوصيات والمقترحات المناسبة.

4. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج

4.1. المقدمة

يهدف هذا الفصل إلى عرض وتحليل البيانات التي تم جمعها من عينة الدراسة، وذلك باستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية المناسبة لطبيعة الدراسة وأهدافها. ويُعد هذا الفصل حلقة الوصل بين الجانب النظري والجانب التطبيقي، حيث يتم من خلاله تحويل البيانات الخام إلى نتائج علمية يمكن تفسيرها وربطها بمشكلة الدراسة وفرضياتها.

وقد ركزت هذه الدراسة على تحليل أثر التحول الرقمي على سرعة إنجاز المعاملات الإدارية في شركة المياه الوطنية بمدينة الرياض، من خلال الاعتماد على استبانة تم توزيعها على عينة من الموظفين. وتم استخدام الأساليب الإحصائية الوصفية مثل التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، بالإضافة إلى الأساليب الاستدلالية مثل معامل الارتباط (بيرسون) واختبار الثبات (كرونباخ ألفا).

كما يسعى هذا الفصل إلى تفسير النتائج بشكل علمي دقيق، ومقارنتها بنتائج الدراسات السابقة، بهدف الوصول إلى استنتاجات تدعم أو ترفض فرضيات الدراسة، وتقديم توصيات عملية تسهم في تحسين الأداء الإداري من خلال التحول الرقمي. ويعكس هذا الفصل مدى دقة الأداة المستخدمة ومدى إمكانية الاعتماد على نتائج الدراسة في اتخاذ القرارات الإدارية.

4.2. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)

أولاً توزيع العينة حسب الجنس:

بلغ عدد أفراد العينة (55) موظفًا، وتم تحليل خصائصهم الديموغرافية كما يلي:

النسبة	العدد	الجنس
60%	33	ذكور
40%	22	إناث
100%	55	الإجمالي

يتضح من الجدول أن نسبة الذكور (60%) وهي أعلى من نسبة الإناث (40%). ويعكس هذا التوزيع طبيعة بيئة العمل في الشركة، حيث قد يغلب العنصر الذكوري في بعض الأقسام التشغيلية. ومع ذلك، فإن وجود نسبة جيدة من الإناث يعزز تنوع العينة ويزيد من شمولية النتائج، مما يسهم في تمثيل أفضل لآراء الموظفين حول التحول الرقمي.

ثانياً توزيع العينة حسب الفئة العمرية:

النسبة	العدد	الفئة العمرية
42%	23	18-30 سنة
33%	18	31-40 سنة
17%	9	41-50 سنة
8%	5	أكثر من 50
100%	100	الإجمالي 55

يبين الجدول أن الفئة العمرية (18-30 سنة) تمثل النسبة الأكبر (42%)، تليها الفئة (31-40 سنة) بنسبة (33%). وهذا يشير إلى أن غالبية أفراد العينة من فئة الشباب، وهي الفئة الأكثر تقبلاً للتقنيات الحديثة والتعامل مع الأنظمة الرقمية. وبالتالي، فإن هذا التوزيع يدعم نتائج الدراسة المتعلقة بتأثير التحول الرقمي، حيث يُتوقع أن تكون هذه الفئة أكثر تفاعلاً مع التطبيقات الرقمية.

ثالثاً توزيع العينة حسب المستوى الدراسي:

النسبة	العدد	المستوى الدراسي
58%	32	بكالوريوس
22%	12	دبلوم
12%	7	دراسات عليا
8%	4	ثانوية و أقل
100%	55	الإجمالي

تشير النتائج إلى أن غالبية أفراد العينة يحملون درجة البكالوريوس بنسبة (58%)، وهو ما يعكس مستوى تعليمي مرتفع نسبياً. ويسهم هذا المستوى التعليمي في زيادة الوعي بأهمية التحول الرقمي وفهم آلياته، مما يعزز من دقة الإجابات وموثوقية النتائج. كما أن وجود أفراد من مستويات تعليمية مختلفة يضيف تنوعاً في وجهات النظر.

4.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات

تم التحقق من صدق وثبات أداة الدراسة لضمان دقة النتائج، ويوضح الجدول التالي ذلك:

المعيار	طريقة القياس	القيمة والتفسير
الثبات	معامل كورنباخ ألفا	ثبات مرتفع / 0,86 يمكن الاعتماد عليه
الصدق	تحكيم مختصين	الأداة تقيس ما ضعت لقياسة/ تم التحقق

يوضح الجدول أن معامل الثبات (كرونباخ ألفا) بلغ (0.86)، وهي قيمة تشير إلى مستوى ثبات مرتفع، مما يدل على وجود اتساق داخلي بين فقرات الاستبانة، وبالتالي يمكن الاعتماد على نتائجها بدرجة عالية من الثقة في التحليل الإحصائي.

أما بالنسبة للصدق، فقد تم التحقق منه من خلال عرض أداة الدراسة على مجموعة من المحكمين المختصين، حيث قاموا بمراجعة الفقرات والتأكد من وضوحها وملاءمتها لأهداف الدراسة. وتشير عبارة “تم التحقق” إلى أن الأداة تقيس فعلاً المتغيرات التي صُممت لقياسها، وهو ما يُعرف بصدق المحتوى.

وبناءً على ذلك، فإن أداة الدراسة تتمتع بدرجة جيدة من الصدق والثبات، مما يعزز من موثوقية النتائج التي تم التوصل إليها.

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

يبين الجدول نتائج التحليل الإحصائي لفقرات متغير التحول الرقمي، حيث تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل عبارة لقياس اتجاهات أفراد العينة.

م	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الاستجابة
1	يسهم التحول الرقمي في تسريع إنجاز المعاملات	2.72	0.38	مرتفع
2	يقلل التحول الرقمي من الوقت المستغرق لإنجاز العمل	2.70	0.40	مرتفع
3	يساعد التحول الرقمي في تحسين الكفاءة الإدارية	2.66	0.42	مرتفع
4	يساهم التحول الرقمي في تقليل الأخطاء البشرية	2.48	0.44	متوسط
5	يعزز التحول الرقمي مستوى الشفافية في العمل	2.69	0.39	مرتفع
—	المتوسط العام	2.65	0.41	مرتفع

نلاحظ أن جميع المتوسطات الحسابية جاءت ضمن المستوى المرتفع، حيث تراوحت القيم بين (2.48) و(2.72)، مما يدل على وجود اتفاق واضح بين أفراد العينة حول الدور الإيجابي للتحول الرقمي في تحسين سرعة إنجاز المعاملات.

وقد حصلت العبارة الأولى “يسهم التحول الرقمي في تسريع إنجاز المعاملات” على أعلى متوسط حسابي (2.72)، مما يشير إلى أن غالبية أفراد العينة يرون أن التحول الرقمي له تأثير مباشر في تسريع الإجراءات الإدارية.

في المقابل، جاءت العبارة الرابعة “تقليل الأخطاء البشرية” بأقل متوسط (2.48)، إلا أنها لا تزال ضمن المستوى المتوسط المرتفع، مما يدل على وجود تأثير إيجابي، لكنه أقل مقارنة ببقية الجوانب.

أما المتوسط العام فقد بلغ (2.65)، وهو ضمن المستوى المرتفع، مما يعكس وجود اتجاه إيجابي عام لدى أفراد العينة نحو أهمية التحول الرقمي ودوره في تحسين الأداء الإداري. كما أن الانحرافات المعيارية كانت منخفضة نسبياً، مما يدل على تقارب آراء المشاركين وعدم وجود تباين كبير بينهم.

4.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج

تم التحقق من جودة أداة الدراسة من حيث الصدق والثبات، وذلك لضمان دقة النتائج وإمكانية الاعتماد عليها في التحليل الإحصائي. ويوضح الجدول التالي نتائج اختبارات الصدق والثبات

المتغيرين	معامل الارتباط (r)	مستوى الدلالة
التحول الرقمي x سرعة الإنجاز	0.67	0.000

يبين الجدول أن معامل الثبات (كرونباخ ألفا) بلغ (0.86)، وهي قيمة مرتفعة تدل على وجود درجة عالية من الاتساق الداخلي بين فقرات الاستبانة، مما يعني أن الأداة المستخدمة في الدراسة تتمتع بدرجة عالية من الثبات ويمكن الاعتماد على نتائجها بدرجة كبيرة من الثقة. حيث إن القيم التي تزيد عن (0.70) تُعد مقبولة في الدراسات العلمية، وكلما اقتربت القيمة من (1) دل ذلك على قوة الثبات.

أما فيما يتعلق بالصدق، فقد تم التأكد منه من خلال عرض أداة الدراسة على مجموعة من المحكمين المختصين في مجال الإدارة والتحول الرقمي، حيث قاموا بمراجعة الفقرات من حيث الوضوح والدقة ومدى ملاءمتها لأهداف الدراسة. وقد تم إجراء التعديلات اللازمة بناءً على ملاحظاتهم، مما يعزز من صدق المحتوى ويؤكد أن الأداة تقيس ما صُممت لقياسه.

وبناءً على ما سبق، يمكن القول إن أداة الدراسة تتمتع بدرجة عالية من الصدق والثبات، مما يجعل نتائج الدراسة موثوقة وقابلة للاعتماد في تفسير وتحليل العلاقة بين متغيرات الدراسة.

4.6. الخاتمة

في ضوء ما تم عرضه وتحليله في هذا الفصل، يمكن التأكيد على أن التحول الرقمي يمثل أحد العوامل الأساسية التي تسهم في تحسين كفاءة الأداء الإداري وزيادة سرعة إنجاز المعاملات داخل المؤسسات. فقد أظهرت النتائج الإحصائية وجود علاقة ارتباط إيجابية ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي وسرعة الإنجاز، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0.67)، مما يعكس تأثيراً قوياً لهذا التحول على الأداء الوظيفي.

كما بينت النتائج أن استخدام الأنظمة الرقمية يسهم في تقليل الوقت والجهد المبذول في إنجاز المعاملات، بالإضافة إلى الحد من الأخطاء البشرية وتحسين مستوى الشفافية في الإجراءات. ويؤكد ذلك أهمية تبني المؤسسات لاستراتيجيات التحول الرقمي كوسيلة لتحقيق التميز المؤسسي.

وعليه، يمكن القول إن التحول الرقمي لم يعد خياراً، بل أصبح ضرورة حتمية لمواكبة التطورات الحديثة وتحقيق الكفاءة التشغيلية. كما توصي الدراسة بضرورة الاستمرار في تطوير الأنظمة الرقمية، وتكثيف برامج التدريب للموظفين، وتعزيز ثقافة الابتكار داخل بيئة العمل لضمان تحقيق أقصى استفادة من هذا التحول.

5. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات

5.1. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:

5.2. توصيات الدراسة:

5.3. الخاتمة

قائمة المراجع

- Bryman, A. (2016). *Social research methods* (5th ed.). Oxford University Press.
- Creswell, J. W. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). SAGE Publications.
- Field, A. (2018). *Discovering statistics using IBM SPSS statistics* (5th ed.). SAGE Publications.
- Pallant, J. (2020). *SPSS survival manual* (7th ed.). McGraw-Hill Education.
- Saunders, M., Lewis, P., & Thornhill, A. (2019). *Research methods for business students* (8th ed.). Pearson.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2020). *Research methods for business: A skill-building approach* (8th ed.). Wiley.
- Al-Fayez, R. (2019). Digital transformation and its role in improving organizational performance in Saudi service sectors. *Journal of Management and Technology*, 6(4), 112–129.
- Al-Harbi, A. (2020). The impact of digital transformation on improving the speed of administrative procedures in the Saudi governmental sector. *Saudi Journal of Administrative Studies*, 12(3), 45–67.

Al-Zahrani, M. (2021). Effectiveness of electronic systems in accelerating administrative and financial transactions in public institutions. *Journal of E-Government Research*, 9(2), 88–104.

Al-Hammadi, M. (2022). Digital transformation and its role in improving the quality of administrative services in Saudi governmental institutions. *Public Administration Journal*, 62(3), 45–72.

Dosari, S. (2022). The impact of digital transformation on enhancing administrative efficiency in service institutions. *Journal of Digital Administration*, 7(1), 23–39.

Ministry of Communications and Information Technology. (2020). *Digital transformation strategy for achieving Saudi Vision 2030*. Riyadh, Saudi Arabia.

Digital Government Authority. (2021). *Digital transformation in governmental sectors*. Riyadh, Saudi Arabia.

National Water Company. (2022). *Annual report on operational performance and digital transformation*. Riyadh, Saudi Arabia.

National Water Company. (2024). *Annual digital transformation report*. Riyadh, Saudi Arabia.

Al-Qahtani, F., & Salem, H. (2023). Challenges of adopting digital systems in Saudi administrative institutions. *Arabian Journal of Management Research*, 5(2), 56–74.

Al-Malki, A. (2023). Readiness of digital transformation infrastructure in service institutions. *Saudi Digital Transformation Conference Proceedings*. Riyadh, Saudi Arabia.

