

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / تخصص ماجستير إدارة أعمال

عنوان البحث

أثر العبء الإداري الناتج عن كثرة النماذج والتقارير على الأداء الوظيفي
دور التحول الرقمي والذكاء الاصطناعي في تعزيز الكفاءة التنظيمية

إعداد الطالب:

صلاح محمد الحربي

الرقم الجامعي

253000196

إشراف:

الدكتور / فايز علي جراد

المشرف الرئيسي الدكتور / الفيصل عبد الحمد محمد

العام الدراسي:

2026

حقوق الطباعة

أقر بأن جميع حقوق الطباعة والنشر لهذا العمل تعود إلى الجامعة .

الملخص

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل أثر العبء الإداري الناتج عن كثرة النماذج والتقارير على الأداء الوظيفي في المنظمات داخل المملكة العربية السعودية، مع التركيز على الدور التعديلي للتحويل الرقمي والدور التعزيزي للذكاء الاصطناعي في تحسين الكفاءة التنظيمية. تعتمد الدراسة على المنهج الكمي باستخدام استبانة إلكترونية لقياس متغيرات الدراسة، وسيتم تحليل البيانات باستخدام برنامج **SPSS** من خلال تطبيق أساليب إحصائية تشمل التحليل الوصفي، والانحدار المتعدد، وتحليل التعديل. يتوقع أن تسهم نتائج الدراسة في تقديم فهم أعمق للعلاقة بين العبء الإداري والأداء الوظيفي، وإبراز أهمية التحويل الرقمي والذكاء الاصطناعي في تحسين بيئة العمل ورفع الإنتاجية.

الكلمات المفتاحية:

العبء الإداري، الأداء الوظيفي، التحويل الرقمي، الذكاء الاصطناعي، الكفاءة التنظيمية.

Abstract

This study aims to examine the impact of administrative burden on job performance in organizations in Saudi Arabia, focusing on the moderating role of digital transformation and the enhancing role of artificial intelligence in improving organizational efficiency. A quantitative approach will be used through a structured questionnaire. Data will be analyzed using SPSS. The findings are expected to provide insights into improving organizational performance by reducing administrative burden.

الشكر والتقدير

أتقدم بالشكر لكل من ساهم في دعم هذا العمل وخص بالشكر الدكتور فايز جراد ، والزميل سامي أبو الجود .

فهرس المحتويات

رقم الصفحة	الموضوع
2	حقوق الطباعة
2	الملخص
3	Abstract
3	الشكر والتقدير
3.4.5	فهرس المحتويات

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

الموضوع	رقم الصفحة
1-1 المقدمة	6
1-2 المراجعة الأدبية	3
أولاً: محاور المراجعة الأدبية	
الموضوع	رقم الصفحة
1-2-1 العبء الإداري وتأثيره على الأداء الوظيفي	7
1-2-2 التحول الرقمي ودوره في تحسين الأداء	7.8
1-2-3 الذكاء الاصطناعي ودوره في تقليل العبء الإداري	8
1-2-4 العلاقة التكاملية بين المتغيرات	8.9
1-2-5 الفجوة البحثية	9
بقية عناصر الفصل	
الموضوع	رقم الصفحة
1-3 مشكلة البحث	10
1-4 فرضيات البحث	10

الموضوع	رقم الصفحة
1-5 أهداف البحث	11
1-6 أهمية البحث	11
1-7 منهجية البحث	12
1-8 مجتمع البحث وعينته	12
1-9 محددات البحث	13
1-10 الإطار المفاهيمي	13

المراجع

الموضوع	رقم الصفحة
المراجع العربية	14
المراجع الأجنبية	14.15

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

المقدمة :

تواجه المنظمات الحديثة في ظل البيئة الإدارية المتسارعة تحديات متزايدة تتمثل في تراكم النماذج الإدارية والتقارير الدورية التي باتت تُشكل عبئاً وظيفياً ملحوظاً على الموظفين، مما يُؤثر سلباً على أدائهم الوظيفي وإنتاجيتهم. وقد كشفت دراسات عديدة أن جزءاً كبيراً من وقت الموظفين يُستنزف في إنجاز مهام إدارية روتينية لا تُضيف قيمة حقيقية للعمل المؤسسي .

وفي سياق التحولات التكنولوجية المتلاحقة، برز التحول الرقمي وتطبيقات الذكاء الاصطناعي كحلول واعدة لمعالجة هذا الإشكال الإداري، إذ تتيح هذه التقنيات أتمتة العمليات الروتينية وتقليل الحجم الورقي والرقمي للنماذج والتقارير، وبالتالي إعادة توجيه طاقة الموظفين نحو المهام ذات القيمة المضافة العالية .

يشهد العالم تحولاً متسارعاً نحو الرقمنة في مختلف القطاعات، خاصة في ظل رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠ التي تهدف إلى تحسين الكفاءة التشغيلية وتعزيز جودة الخدمات. وعلى الرغم من هذا التوجه، لا يزال العبء الإداري الناتج عن كثرة النماذج والتقارير يمثل تحدياً رئيسياً يؤثر على إنتاجية الموظفين ويحد من قدرتهم على التركيز في المهام الأساسية ذات القيمة المضافة .

ينطلق هذا البحث من الإدراك بأن الكفاءة التنظيمية لا تتحقق فحسب بامتلاك الموارد البشرية والمادية بل تستلزم توظيف التكنولوجيا الرقمية بصورة استراتيجية لتخفيف العبء الإداري غير المنتج وتحرير الطاقات البشرية نحو الابتكار والأداء المتميز.

المراجعة الأدبية

تشير الدراسات الحديثة إلى أن العبء الإداري يؤدي إلى انخفاض الكفاءة التنظيمية وزيادة الضغط الوظيفي، مما ينعكس سلباً على الأداء الوظيفي. وفي المقابل، يسهم التحول الرقمي في أتمتة العمليات وتقليل الوقت الضائع، بينما يوفر الذكاء الاصطناعي حلولاً متقدمة لتحليل البيانات واتخاذ القرار. كما توضح الأدبيات أن التكامل بين التحول الرقمي والذكاء الاصطناعي يمثل عاملاً حاسماً في تحسين الأداء المؤسسي، خاصة في البيئات التي تعتمد على البيانات.

أولاً: العبء الإداري وتأثيره على الأداء الوظيفي

يُعد العبء الإداري أحد التحديات التنظيمية الحديثة التي تؤثر بشكل مباشر على كفاءة الأداء الوظيفي، حيث يتمثل في تراكم النماذج والتقارير والإجراءات الروتينية التي تستنزف وقت الموظفين دون تحقيق قيمة مضافة حقيقية. وتشير الأدبيات إلى أن زيادة الأعباء الإدارية تؤدي إلى ارتفاع الضغط الوظيفي وانخفاض الرضا المهني، مما ينعكس سلباً على جودة الأداء والإنتاجية. وقد أكدت الدراسات الحديثة أن الأعمال الإدارية الروتينية تُعد من أكثر الأنشطة القابلة للأتمتة، حيث تُسهم في إضعاف التركيز على المهام الأساسية ذات القيمة العالية، وهو ما يؤدي إلى انخفاض الكفاءة التنظيمية على المدى الطويل. كما أن العبء الإداري يرتبط بشكل وثيق بالإرهاق الوظيفي (Burnout) وانخفاض الدافعية، خاصة في البيئات التي تقتصر على أنظمة رقمية متكاملة.

ثانياً: التحول الرقمي ودوره في تحسين الأداء

يُعد التحول الرقمي أحد أبرز الاتجاهات الحديثة التي تهدف إلى إعادة تصميم العمليات التنظيمية باستخدام التقنيات الرقمية، بما يسهم في تحسين الكفاءة وتقليل الهدر في الوقت والموارد. وتشير الدراسات الحديثة إلى أن التحول الرقمي يؤثر بشكل مباشر وغير مباشر على الأداء الوظيفي، حيث يسهم في تقليل الضغط الوظيفي وتحسين رضا الموظفين وتسريع إنجاز المهام.

وقد أظهرت دراسة حديثة أن التحول الرقمي لا يؤثر فقط بشكل مباشر على الأداء، بل يعمل أيضاً عبر مسارات غير مباشرة مثل تقليل ضغط العمل وزيادة الرضا الوظيفي، مما يؤدي إلى تحسين الأداء العام كما تشير الأدبيات إلى أن المنظمات التي تستثمر في التحول الرقمي تحقق مستويات أعلى من الإنتاجية مقارنة بتلك التي تعتمد على الأنظمة التقليدية، خاصة في البيئات المعتمدة على المعرفة والخدمات.

ثالثاً: الذكاء الاصطناعي ودوره في تقليل العبء الإداري

يمثل الذكاء الاصطناعي تطوراً متقدماً في مسار التحول الرقمي، حيث يتيح أتمتة العمليات المعقدة وتحليل البيانات بشكل فوري، مما يساهم في تحسين اتخاذ القرار وتقليل الجهد البشري. وتشير الدراسات الحديثة إلى أن استخدام الذكاء الاصطناعي في بيئة العمل يساهم في تقليل الوقت المستغرق في المهام الإدارية وتحسين الكفاءة التشغيلية، حيث يمكنه أتمتة إعداد التقارير وتحليل البيانات الضخمة والتنبؤ بالاحتياجات التنظيمية

وقد أظهرت مراجعات علمية حديثة أن أدوات الذكاء الاصطناعي ترتبط بانخفاض العبء الإداري وتحسين الأداء الوظيفي من خلال تقليل الوقت والجهد المبذول في المهام الروتينية كما تشير تقارير حديثة إلى أن تطبيقات الذكاء الاصطناعي يمكن أن توفر مئات الساعات سنوياً من العمل الإداري، مما يعزز الإنتاجية بشكل كبير.

رابعاً: العلاقة التكاملية بين العبء الإداري والتحول الرقمي والذكاء الاصطناعي

تؤكد الأدبيات الحديثة أن العلاقة بين المتغيرات الثلاثة ليست خطية فقط، بل تفاعلية، حيث أن العبء الإداري يؤثر سلباً على الأداء

والتحول الرقمي يخفف هذا التأثير والذكاء الاصطناعي يعزز الكفاءة

وقد أظهرت دراسات حديثة أن التحول الرقمي يعيد تشكيل طبيعة العمل من خلال تقليل المهام الروتينية وزيادة التركيز على المهام المعرفية، مما يؤدي إلى تحسين الأداء التنظيمي

كما أن التكامل بين التحول الرقمي والذكاء الاصطناعي يمثل عاملاً حاسماً في تحسين الأداء المؤسسي، خاصة في ظل التحولات الاقتصادية العالمية المتسارعة.

خامساً: الفجوة البحثية

على الرغم من تعدد الدراسات التي تناولت كل متغير بشكل منفصل، إلا أن هناك فجوات بحثية واضحة تتمثل في:

قلة الدراسات التي تربط بين العبء الإداري والتحول الرقمي والذكاء الاصطناعي في نموذج واحد

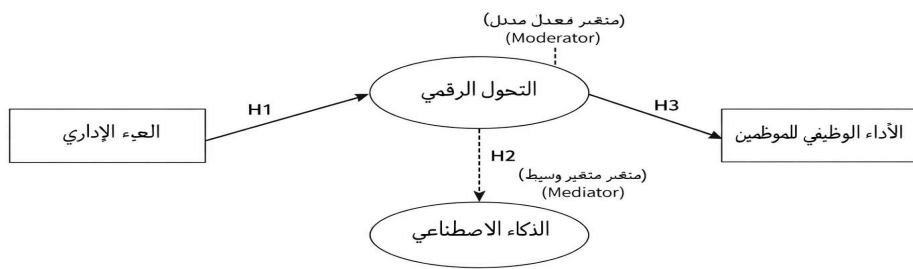
محدودية الدراسات في السياق السعودي رغم تسارع التحول الرقمي

التركيز السابق على الأداء المؤسسي أكثر من الأداء الفردي للموظفين

نقص الدراسات التي تدرس الدور التعديلي للتحول الرقمي بشكل صريح

وبناءً على ذلك، تأتي هذه الدراسة لسد هذه الفجوة من خلال تقديم نموذج متكامل يربط بين المتغيرات الثلاثة في بيئة تنظيمية سعودية.

الإطار المفاهيمي:



الشكل 1: الإطار المفاهيمي المقترح للدراسة

مشكلة البحث :

تتمثل مشكلة الدراسة في الإجابة عن السؤال الرئيس:
ما أثر العبء الإداري الناتج عن كثرة النماذج والتقارير على الأداء الوظيفي؟
ويتفرع عنه:

١. ما مستوى العبء الإداري في المنظمات؟
٢. ما تأثيره على الأداء الوظيفي؟
٣. هل يخفف التحول الرقمي هذا التأثير؟
٤. ما دور الذكاء الاصطناعي في تحسين الكفاءة؟

فرضيات البحث

تأثير سلبي للعبء الإداري: H1

التحول الرقمي معدل: H2

الذكاء الاصطناعي يعزز الكفاءة: H3

- H1: يوجد تأثير سلبي ذو دلالة إحصائية للعبء الإداري على الأداء الوظيفي.
H2: يلعب التحول الرقمي دوراً معدلاً في العلاقة بين العبء الإداري والأداء الوظيفي.
H3: يساهم الذكاء الاصطناعي في تحسين الكفاءة التنظيمية.

أهداف البحث

١. قياس مستوى العبء الإداري
 ٢. تحليل تأثيره على الأداء الوظيفي
 ٣. تقييم دور التحول الرقمي
- أهمية البحث

أهمية نظرية :

- إثراء الأدبيات العلمية في مجال إدارة المشاريع بدراسة تربط بين العبء الإداري والتحول الرقمي والأداء
- بناء نموذج متكامل يُوضح العلاقات السببية بين متغيرات الدراسة
- فتح آفاق بحثية جديدة حول دور الذكاء الاصطناعي في تحسين البيئة الإدارية

أهمية تطبيقية :

- تزويد المنظمات السعودية بأدلة علمية تُساعد في قرارات التحول الرقمي
- مساعدة صانعي السياسات في وضع استراتيجيات فعالة لتخفيف العبء الإداري
- تقديم توصيات قابلة للتطبيق في ضوء متطلبات رؤية المملكة 2030 نحو التحول الرقمي الحكومي

منهجية البحث

يعتمد هذا البحث على المنهج الوصفي التحليلي الكمي، وذلك من خلال:

عنصر المنهجية	التفاصيل
أداة جمع البيانات	استبانة إلكترونية مُقننة مُصممة خصيصاً لقياس متغيرات الدراسة
مقياس الاستبانة	مقياس ليكرت الخماسي من 1 = لا أوافق بشدة إلى 5 = أوافق (بشدة)
البرامج الإحصائية	SPSS v29
الأساليب الإحصائية	الإحصاء الوصفي، الانحدار المتعدد، تحليل المسار
نوع الدراسة	(Cross-sectional) دراسة مقطعية
مصادر البيانات	بيانات أولية: استبانة بيانات ثانوية: أدبيات ودراسات سابقة

مجتمع البحث وعينته

يتكون مجتمع البحث من الموظفين العاملين في المنظمات الحكومية والخاصة بالمملكة العربية السعودية ممن يتعاملون يومياً مع النماذج الإدارية والتقارير الدورية. وتُحدد العينة وفق المعايير التالية:

معيار العينة	التفصيل
أسلوب أخذ العينة	العينة العشوائية الطبقية

الحجم المستهدف	400 مستجيب
شروط الاختيار	خبرة لا تقل عن سنة واحدة في المنظمة
القطاعات المستهدفة	الحكومي، الصحي، التعليمي، المالي
طريقة التوزيع	إلكترونية عبر surveymonkey

محددات البحث

الحدود المكانية: المملكة العربية السعودية - منظمات في المنطقة الغربية

الحدود الزمانية: الفترة الزمنية م2026

الحدود البشرية: الموظفون الإداريون

الحدود الموضوعية: العبء الإداري المرتبط بالنماذج والتقارير، التحول الرقمي، الذكاء الاصطناعي، الأداء الوظيفي

الشكل 1-1 الإطار المفاهيمي المقترح للدراسة

المراجع:

المراجع العربية :

- العتيبي، م.، والزهراني، (التحول الرقمي وأثره على الكفاءة التنظيمية في الجهات الحكومية السعودية مجلة الإدارة العامة، 63(2)، 145-180

- ،القحطاني، س). 2022. (أثر أتمتة العمليات على الأداء الوظيفي .المجلة العربية للإدارة، 42(1) 55-78.
- الشمري، خ.، والدوسري، ف). 2021. (العبء الوظيفي وعلاقته بالإنتاجية في القطاع الصحي .مجلة جامعة الملك عبدالعزيز للاقتصاد والإدارة، 35(3)، 90-120
- المبارك، فهد & البحاري، حامد (٢٠٢٥) "أثر التحول الرقمي على كفاءة العمليات الإدارية في المؤسسات الحكومية".
- الجافو، الحربي (٢٠٢٥) "تأثير التحول الرقمي على أداء الموظفين - وزارة العدل بجدة"
- زلط، نبيل أحمد (٢٠٢٣) "توظيف الذكاء الاصطناعي في إدارة الهوية المؤسسية الرقمية"
- السليمي (٢٠٢٦) "أثر التحول الرقمي القائم على الذكاء الاصطناعي في تعزيز الأداء المؤسسي"
- موقع بكة (٢٠٢٥) فوائد التحول الرقمي في المؤسسات

المراجع الأجنبية:

- Hattke, F., Kalucza, J., & Vogel, R. (2020). Administrative burden and public sector employee performance. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 30(4), 637-653.
- Vial, G. (2019). Understanding digital transformation: A review and a research agenda. *The Journal of Strategic Information Systems*, 28(2), 118-144.
- Al-Sheddi, A., & Nour, M. (2022). Artificial intelligence applications in reducing administrative workload in Gulf banking sector. *International Journal of Information Management*, 14(3), 210-235.
- Russell, S., & Norvig, P. (2021). *Artificial Intelligence: A Modern Approach* (4th ed.). Pearson.
- Janowski, T. (2015). Digital government evolution: From transformation to contextualization. *Government Information Quarterly*, 32(3), 221-236.

- “Górka et al.(2025)The Impact of Artificial Intelligence on Enterprise Decision-Making Process”
- Khayatbashi et al. (2025) AI-Enhanced Business Process Automation