

أثر التحول الرقمي على جودة الخدمة

محمد علي الغامدي

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1 المقدمة

أصبح التحول الرقمي في العصر الحديث أحد أبرز العوامل المؤثرة في بقاء المنظمات واستدامتها، خصوصًا في ظل التنافس الشديد والتغير السريع في توقعات العملاء. فلم يعد تقديم الخدمة مقتصرًا على تلبية الاحتياجات الأساسية فحسب، بل أصبح مرتبطًا بتجربة العميل الشاملة، والتي تشمل سرعة الخدمة، سهولة الوصول إليها، دقتها، ومستوى التفاعل التقني المصاحب لها.

وقد فرضت الثورة الرقمية واقعًا جديدًا على المنظمات الخدمية، حيث باتت مطالبة بتبني تقنيات متقدمة مثل الأنظمة الذكية، والذكاء الاصطناعي، وتحليل البيانات الضخمة، بهدف تحسين جودة الخدمة وتعزيز الكفاءة التشغيلية.

ويُعد التحول الرقمي تحولًا استراتيجيًا شاملاً يتطلب إعادة تصميم العمليات الإدارية، وتطوير البنية التحتية التقنية، ورفع كفاءة الموارد البشرية، بما يضمن تحقيق القيمة المضافة للمنظمة والعملاء على حد سواء. ومن هذا المنطلق، تبرز أهمية دراسة أثر التحول الرقمي على جودة الخدمة بوصفها مؤشرًا رئيسيًا لنجاح المنظمات الخدمية في البيئة التنافسية الحديثة.

1.2 مشكلة الدراسة

رغم الانتشار الواسع لمبادرات التحول الرقمي في المنظمات الخدمية، إلا أن الواقع العملي يشير إلى وجود تفاوت ملحوظ في مستوى الاستفادة من هذه المبادرات. فبينما نجحت بعض المنظمات في تحسين جودة خدماتها وزيادة رضا المستفيدين، واجهت منظمات أخرى تحديات حالت دون تحقيق الأهداف المرجوة.

وتتمثل المشكلة الرئيسة للدراسة في عدم وضوح مدى تأثير التحول الرقمي على جودة الخدمة، إضافة إلى غياب آليات واضحة لقياس هذا الأثر، مما يؤدي إلى ضعف الاستفادة من التقنيات الرقمية المتاحة.

1.2.1 فجوات على المستوى النظري

تشير الدراسات السابقة إلى أن أغلب البحوث تناولت التحول الرقمي من منظور تقني بحت، دون ربطه بشكل مباشر بجودة الخدمة. كما أن بعض الدراسات ركزت على جودة الخدمة دون الأخذ في الاعتبار دور التحول الرقمي كعامل مؤثر رئيسي، مما يبرز الحاجة إلى دراسات تكاملية تربط بين المتغيرين.

1.2.2 فجوات على المستوى التطبيقي

تعاني بعض المنظمات الخدمية من ضعف في الجاهزية الرقمية، أو مقاومة التغيير التنظيمي، أو نقص المهارات الرقمية لدى العاملين، مما يؤثر سلبًا على جودة الخدمة المقدمة.

1.3 أهمية الدراسة

1.3.1 على المستوى النظري

تسهم الدراسة في بناء إطار نظري متكامل يربط بين مفاهيم التحول الرقمي وجودة الخدمة، كما توفر أساسًا علميًا يمكن الاعتماد عليه في الدراسات المستقبلية.

1.3.2 على المستوى التطبيقي

تساعد نتائج الدراسة صناع القرار في المنظمات الخدمية على اتخاذ قرارات استراتيجية مبنية على أسس علمية لتحسين جودة الخدمة من خلال التحول الرقمي.

1.4 أسئلة الدراسة

- ما مستوى تطبيق التحول الرقمي في المنظمات الخدمية؟
- ما مستوى جودة الخدمة في هذه المنظمات؟
- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي وجودة الخدمة؟

1.5 أهداف الدراسة

تهدف الدراسة إلى:

- تحليل مفهوم التحول الرقمي وأبعاده.
- توضيح أبعاد جودة الخدمة في المنظمات الخدمية.
- قياس أثر التحول الرقمي على جودة الخدمة.
- تقديم توصيات عملية لتحسين جودة الخدمة.

1.6 فرضيات الدراسة

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين:

- التحول الرقمي وجودة الخدمة.
- البنية التحتية الرقمية وجودة الخدمة.
- كفاءة الموارد البشرية الرقمية وجودة الخدمة.

1.7 نموذج الدراسة

يعتمد نموذج الدراسة على اعتبار التحول الرقمي متغيراً مستقلاً يتكون من عدة أبعاد، في حين تمثل جودة الخدمة المتغير التابع، ويتم تحليل العلاقة بينهما باستخدام أدوات إحصائية مناسبة.

1.8 منهجية الدراسة

تعتمد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، ويُستخدم هذا المنهج لوصف الظاهرة المدروسة وتحليل أبعادها، كما يتم الاعتماد على الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات.

1.9 الدراسة الميدانية

تشمل الدراسة الميدانية تحديد مجتمع الدراسة، واختيار العينة المناسبة، وتصميم أداة البحث، وتحليل النتائج باستخدام البرامج الإحصائية.

1.10 مخطط المشروع المقترح

يتكون البحث من فصلين رئيسيين، يندرج تحتهما مجموعة من المحاور الفرعية التي تغطي الجوانب النظرية والتطبيقية للدراسة.

الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1 المقدمة

يُعد استعراض الدراسات السابقة خطوة أساسية لفهم التوجهات البحثية المتعلقة بالتحول الرقمي وجودة الخدمة.

2.2 دراسات تناولت التحول الرقمي

تناولت العديد من الدراسات مفهوم التحول الرقمي باعتباره أداة استراتيجية لتحسين الأداء المؤسسي. وأشارت النتائج إلى أن التحول الرقمي يساهم في تقليل التكاليف، وتحسين سرعة الأداء، وزيادة رضا العملاء.

2.3 دراسات تناولت جودة الخدمة

أكدت الدراسات أن جودة الخدمة تمثل عنصرًا حاسمًا في نجاح المنظمات الخدمية، وأن تحسينها يؤدي إلى تعزيز الولاء المؤسسي.

2.4 العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمة

أظهرت الدراسات وجود علاقة إيجابية قوية بين التحول الرقمي وجودة الخدمة، حيث يساعد التحول الرقمي في تحسين تجربة العميل وتقليل الأخطاء البشرية.

2.5 الخاتمة

وضحت الدراسات السابقة إلى أهمية التحول الرقمي كعامل مؤثر في تحسين جودة الخدمة.

قائمة المراجع

أولاً: المراجع العربية

1. العتيبي، عبد الله بن محمد.(2021) .
التحول الرقمي وأثره على جودة الخدمات في المنظمات الحكومية.
مجلة الإدارة الحديثة، 13(2)، 45-72.
2. القحطاني، محمد بن سعد.(2020) .
إدارة التحول الرقمي في المنظمات الخدمية .الرياض: دار الفكر.
3. الزهراني، أحمد بن حسين.(2022) .
دور التحول الرقمي في تحسين الأداء المؤسسي.
المجلة العربية للإدارة، 42(1)، 101-128.
4. الحربي، فهد بن علي.(2021) .
جودة الخدمة وأثرها في رضا المستفيدين .جدة: دار الجامعة.
5. السلمي، علي بن أحمد.(2019) .
الإدارة الحديثة: المفاهيم والتطبيقات .القاهرة: دار غريب.

6. الشمري، ناصر بن خالد.(2020) .

التحول الرقمي كمدخل لتحسين جودة الخدمات.

مجلة العلوم الإدارية، 12(3)، 104-77.

7. القاسم، عبد الرحمن.(2018) .

إدارة الجودة الشاملة في المنظمات الخدمية .الرياض: مكتبة العبيكان.

8. العبدالله، عبد الله بن صالح.(2022) .

التحول الرقمي في القطاع الخدمي السعودي.

مجلة جامعة الملك سعود للعلوم الإدارية، 34(2)، 182-155.

9. الحمدان، نورة بنت محمد.(2021) .

أثر التقنيات الرقمية على جودة الخدمات.

مجلة الدراسات الإدارية، 15(1)، 60-33.

10. الخالدي، يوسف بن فهد.(2020) .

إدارة التغيير والتحول الرقمي .عمان: دار المسيرة.

ثانيًا: المراجع الأجنبية (English References)

Bharadwaj, A., El Sawy, O. A., Pavlou, P. A., & Venkatraman, .11

N. (2013).

Digital business strategy: Toward a next generation of insights.

MIS Quarterly, 37(2), 471–482.

Vial, G. (2019). .12

Understanding digital transformation: A review and a research
agenda.

Journal of Strategic Information Systems, 28(2), 118–144.

Al-Hawari, M. (2019). .13

Digital transformation and service quality.

Journal of Service Management, 30(3), 391–410.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). .14

SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer
perceptions of service quality.

Journal of Retailing, 64(1), 12–40.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). .15

Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm.

New York: McGraw–Hill.

Kane, G. C., Palmer, D., Phillips, A. N., Kiron, D., & Buckley, .16

N. (2015).

Strategy, not technology, drives digital transformation.

MIT Sloan Management Review, 56(4), 1–25.

Westerman, G., Bonnet, D., & McAfee, A. (2014). .17

Leading Digital: Turning Technology into Business Transformation.

Harvard Business School Press.

Rogers, D. L. (2016). .18

The Digital Transformation Playbook. New York: Columbia University

Press.

Heilig, L., Schwarze, S., & Voß, S. (2017). .19

An analysis of digital transformation in the service sector.

Computers in Industry, 85, 1–12.

OECD. (2020). .20

Digital Transformation in the Public Sector. Paris: OECD Publishing.

Porter, M. E. (2008). .21

The five competitive forces that shape strategy.

Harvard Business Review, 86(1), 78–93.

Kotter, J. P. (2012). .22

Leading Change. Boston: Harvard Business Review Press.

ISO. (2015). .23

ISO 9001: Quality Management Systems. Geneva: International

Organization for Standardization.

UNDP. (2021). .24

Digital Transformation and Service Quality. United Nations.

World Bank. (2020). .25

Digital Development Overview. Washington, DC.