

Final Project 2

PMG 497

نموذج المشروع النهائي 2

“أثر التحول الرقمي على كفاءة العمليات الإدارية
: دراسة حالة على شركة STC”
مدينة الرياض

رنا خالد بن حيدرة
22200323

مشروع تخرج- 1
كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف
د. عبد الرحيم نادر
عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

التاريخ- الفصل الدراسي الثالث

مستخلص الدراسة

الهدف:

يهدف هذا البحث إلى تحليل أثر التحول الرقمي على كفاءة العمليات الإدارية في شركة الاتصالات السعودية (STC). كما يسعى إلى توضيح العلاقة بين تبني التقنيات الرقمية ورفع مستوى الأداء الإداري من حيث السرعة، الدقة، الجودة، ورضا الموظفين والعملاء، بما يتماشى مع مستهدفات رؤية السعودية 2030.

المنهجية:

تعتمد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، من خلال تصميم استبانة إلكترونية موجهة إلى موظفي الإدارات التشغيلية والإدارية في شركة STC و العملاء . تم قياس المتغيرات الأساسية (التحول الرقمي وكفاءة العمليات الإدارية) باستخدام مقياس (Likert) لتحليل العلاقة بينهما إحصائياً.

النتائج:

تشير الدراسات السابقة إلى وجود أثر إيجابي مباشر بين تبني التحول الرقمي ورفع كفاءة العمليات الإدارية من خلال تحسين سرعة الإجراءات وتقليل الأخطاء الإدارية وتعزيز رضا المستفيدين. ويتوقع أن تؤكد نتائج هذه الدراسة هذا الأثر في السياق السعودي.

التطبيقات والأهمية:

تسهم نتائج هذا البحث في دعم صناع القرار داخل شركة STC والمؤسسات السعودية الأخرى لتحسين استراتيجيات التحول الرقمي. كما تقدم الدراسة توصيات عملية تساهم في تعزيز جودة الأداء الإداري، بما يتوافق مع أهداف التحول الوطني الرقمي.

الكلمات المفتاحية:

التحول الرقمي – كفاءة العمليات الإدارية – شركة STC – الإدارة – التكنولوجيا – رؤية السعودية 2030.

جدول المحتويات

الشكر والتقدير.....	Error! Bookmark not defined.
الإهداء.....	Error! Bookmark not defined.
مستخلص الدراسة.....	2
1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....	5
1.1. المقدمة:.....	6
1.2. مشكلة الدراسة.....	7
1.2.1. فجوات على المستوى النظري.....	7
1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي.....	7
1.3. أهمية الدراسة.....	7
1.3.1. على المستوى النظري:.....	8
1.3.2. على المستوى التطبيقي:.....	8
1.4. أسئلة الدراسة.....	8
1.5. أهداف الدراسة.....	8
1.6. فرضيات الدراسة.....	9
1.7. نموذج الدراسة.....	10
1.8. الدراسة الميدانية.....	11
1.9. مخطط المشروع.....	12
2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة.....	13
2.1. المقدمة:.....	14
2.2. المتغير المستقل.....	15
2.3. المتغير التابع.....	15
2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.....	16
2.5. الخاتمة.....	17
3. الفصل الثالث: منهجية الدراسة.....	18
3.1. المقدمة.....	19
3.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث.....	19
3.3. تصميم البحث.....	20

3.4	مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات	20
3.5	طريقة جمع البيانات	21
3.6	أنواع البيانات	21
3.7	إجراءات التحليل الإحصائي	21
3.8	الخاتمة	22
4	الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج	23
4.1	المقدمة	23
4.2	توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)	24
4.3	اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات	24
4.4	الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)	24
4.5	اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج	25
4.6	الخاتمة	25
5	الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات	26
5.1	حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:	26
5.2	توصيات الدراسة:	27
5.3	الخاتمة:	27
	قائمة المراجع	27
	الملاحق	30

جدول الأشكال

جدول الجداول

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

التحول الرقمي من أبرز ملامح التطور في القرن الحادي والعشرين، حيث أصبحت المؤسسات تسعى إلى دمج التكنولوجيا الحديثة في أنظمتها التشغيلية والإدارية لمواكبة التحولات السريعة في بيئة الأعمال. وتزداد أهمية هذا التحول في ظل التحديات التنافسية والضغط التنظيمية التي تواجهها الشركات في الوقت الراهن. (Alharthi, Youssef, & Kraume, 2020)

يمثل التحول الرقمي نقلة نوعية في طريقة أداء المهام واتخاذ القرارات داخل المنظمات، إذ يساهم في تسريع العمليات، وتحسين جودة البيانات، ورفع كفاءة الأداء الإداري. وقد أشارت دراسات حديثة إلى وجود علاقة إيجابية بين اعتماد التحول الرقمي وتحسين كفاءة العمليات الإدارية، لا سيما في المؤسسات الخدمية الكبرى مثل شركات الاتصالات. (Alsaif, 2021)

اختيار هذا الموضوع نابع من ملاحظات ميدانية لتوسع العديد من المؤسسات السعودية – وعلى رأسها شركة الاتصالات السعودية – (STC) في تطبيق استراتيجيات التحول الرقمي دون وجود دراسات تقييمية كافية تُبين مدى تأثير هذا التوجه على كفاءة الأداء الإداري. ومن هنا برزت الحاجة إلى دراسة منهجية تقيس هذا الأثر وتُحلله.

وتكمن أهمية هذه الدراسة في تقديم فهم علمي دقيق حول نتائج التحول الرقمي على العمليات الإدارية في القطاع الخاص، مما يُمكن المؤسسات من تحسين استراتيجياتها التقنية والإدارية بناءً على بيانات فعلية. كما تُساهم هذه الدراسة في دعم التوجه الوطني نحو التحول الرقمي الشامل، والذي يُعد أحد محاور رؤية السعودية 2030. (STC Group, 2022)

وتعتمد هذه الدراسة في بنائها النظري على مجموعة من الأبحاث والدراسات السابقة التي تناولت العلاقة بين التحول الرقمي وكفاءة الأداء الإداري، مثل دراسة Alqahtani & Goodwin (2019) التي تناولت المعوقات، ودراسة Alenezi (2022) التي ركزت على دور التكنولوجيا في تعزيز الكفاءة. وتسعى الدراسة الحالية إلى سد الفجوة البحثية من خلال تقديم تحليل تطبيقي في السياق السعودي المعاصر.

1.2. مشكلة الدراسة

بالرغم من توسع شركة STC في تطبيق التحول الرقمي، إلا أن تأثير هذا التحول على كفاءة العمليات الإدارية لم يُدرس بشكل وافٍ، مما يثير تساؤلات حول مدى فعالية هذه المبادرات التقنية في تحسين الأداء الإداري.

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

قلة الدراسات الأكاديمية التي تربط بين التحول الرقمي وكفاءة العمليات الإدارية في السياق السعودي، خاصة في قطاع الاتصالات.

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

غياب تقييم شامل لمدى نجاح STC في تحسين كفاءتها الإدارية من خلال التحول الرقمي، وعدم توفر مؤشرات أداء إدارية منشورة بعد التحول.

السؤال الرئيسي للدراسة

ما هو أثر التحول الرقمي على كفاءة العمليات الإدارية في شركة الاتصالات السعودية (STC) ؟

1.3. أهمية الدراسة

تكتسب هذه الدراسة أهمية كبيرة لأنها تساهم في فهم تأثير التحول الرقمي على كفاءة العمليات الإدارية داخل شركة الاتصالات السعودية (STC) ، وهو أمر حيوي في ظل التحديات التنافسية والتطور التقني

السريع. كما تساعد نتائج الدراسة صناع القرار في تحسين استراتيجيات التحول الرقمي لتعزيز الأداء الإداري، بالإضافة إلى دعم التوجه الوطني نحو التحول الرقمي وفق رؤية السعودية 2030. كما تسد هذه الدراسة فجوة بحثية في الأدبيات المتعلقة بالعلاقة بين التحول الرقمي وكفاءة الأداء الإداري في السياق السعودي.

1.3.1. على المستوى النظري:

تساهم الدراسة في سد الفجوة البحثية في مجال العلاقة بين التحول الرقمي وكفاءة العمليات الإدارية، وتوفير أدبيات نظرية تدعم الدراسات المستقبلية.

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

تُفيد نتائج الدراسة صناع القرار في شركة STC وفي مؤسسات أخرى بتقديم توصيات عملية لتحسين الأداء الإداري عبر التحول الرقمي.

1.4. أسئلة الدراسة

STC؟ ما مدى تأثير التحول الرقمي على تحسين كفاءة العمليات الإدارية في شركة

ما العوامل التقنية والتنظيمية التي تؤثر على فاعلية تطبيق التحول الرقمي؟

هل يساهم التحول الرقمي في تحسين سرعة ودقة اتخاذ القرارات الإدارية؟

STC؟ ما أبرز التحديات التي تواجه تطبيق التحول الرقمي في شركة

كيف يمكن تعزيز أثر التحول الرقمي لتحقيق أعلى مستوى من الكفاءة الإدارية؟

أهداف الدراسة

STC. تحليل أثر التحول الرقمي على كفاءة العمليات الإدارية في شركة

تحديد العوامل التي تؤثر على فاعلية تطبيق التحول الرقمي.
قياس مدى انعكاس التحول الرقمي على سرعة ودقة اتخاذ القرار الإداري.
استكشاف التحديات التي تعيق التطبيق الأمثل للتحول الرقمي.
تقديم توصيات عملية لتحسين استراتيجيات التحول الرقمي في المؤسسات السعودية.

1.5. فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي على كفاءة العمليات الإدارية في شركة STC.

الفرضيات الفرعية:

يوجد أثر للتحول الرقمي على سرعة إنجاز العمليات الإدارية.

يوجد أثر للتحول الرقمي على دقة جودة العمليات الإدارية.

يوجد أثر للتحول الرقمي على مستوى رضا العاملين الإداريين.

توجد علاقة بين مستوى تبني التحول الرقمي ومخرجات الكفاءة الإدارية.

1.6. نموذج الدراسة

المتغير المستقل: التحول الرقمي

(البنية التحتية التقنية – الأنظمة الذكية – الخدمات الرقمية – أتمتة العمليات).

المتغير التابع: كفاءة العمليات الإدارية

(السرعة – الدقة – التكلفة – الجودة – رضا الموظفين).

العلاقة المتوقعة :

التحول الرقمي $\rightarrow$ يؤثر إيجابياً على $\rightarrow$ كفاءة العمليات الإدارية

1.7. الدراسة الميدانية

مجتمع الدراسة: موظفو الإدارات التشغيلية والإدارية في شركة STC.

عينة الدراسة: عينة عشوائية من موظفي الشركة (مستويات وظيفية مختلفة).

أداة جمع البيانات: استبانة إلكترونية تقيس أبعاد التحول الرقمي وأثره على كفاءة العمليات.

المنهج المستخدم: المنهج الوصفي التحليلي.

أسلوب التحليل: التحليل الإحصائي باستخدام SPSS..

1.8. مخطط المشروع

المرحلة	النشاط	المخرجات	المدة الزمنية
1	تحديد المشكلة وبناء الإطار النظري	تحديد المتغيرات وصياغة الفرضيات	الأسبوع 1-3
2	جمع الدراسات السابقة وبناء النموذج	نموذج مفاهيمي للدراسة	الأسبوع 4-6
3	تصميم أداة البحث (الاستبيان)	استمارة جاهزة	الأسبوع 7-8
4	جمع البيانات الميدانية	بيانات أولية	الأسبوع 9-10
5	تحليل البيانات واختبار الفرضيات	النتائج والتحليل	الأسبوع 11-12
6	كتابة التقرير النهائي والتوصيات	نسخة نهائية من المشروع	الأسبوع 13

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة:

تعد الدراسات السابقة الركيزة الأساسية لفهم أثر التحول الرقمي على كفاءة العمليات الإدارية، إذ توفر إطاراً نظرياً يساعد على تحديد المتغيرات والعلاقات المتوقعة قياسها في البحث الحالي. أظهرت الأبحاث العالمية أن تبني التحول الرقمي يؤدي إلى تحسين سرعة إنجاز العمليات، رفع جودة البيانات، تقليل الأخطاء الإدارية، وزيادة رضا الموظفين والعملاء (Alharthi, Youssef, & Kraume, 2020).

في السياق السعودي، ركزت بعض الدراسات على تحليل العقبات التي تواجه تطبيق التحول الرقمي في المؤسسات الكبرى، مثل نقص البنية التحتية الرقمية، مقاومة الموظفين للتغيير، وضعف التكامل بين الأنظمة التقنية والإدارية (Alqahtani & Goodwin, 2019). كما أظهرت دراسات أخرى أن استخدام الأنظمة الذكية والخدمات الرقمية يعزز من كفاءة الأداء الإداري ويقلل من الأخطاء التشغيلية (Alsaif, 2021؛ Alenezi, 2022).

بالرغم من هذه النتائج الإيجابية، تبين أن هناك نقصاً في الدراسات التطبيقية التي تقيس أثر التحول الرقمي على كفاءة العمليات الإدارية في المؤسسات السعودية، وخاصة في قطاع الاتصالات. ومن هنا يبرز دور الدراسة الحالية في سد هذه الفجوة، من خلال تقديم تحليل تطبيقي لشركة STC، يوضح كيف ينعكس التحول الرقمي على سرعة ودقة الإجراءات الإدارية، جودة الخدمات، ورضا الموظفين والعملاء، مع تحديد العوامل المؤثرة والتحديات المرتبطة بتطبيقه.

2.2. المتغير المستقل

التحول الرقمي هو دمج التكنولوجيا الحديثة في العمليات والإجراءات الإدارية بهدف تحسين الأداء وتحقيق الفعالية المؤسسية. ويشمل التحول الرقمي: البنية التحتية التقنية، الأنظمة الذكية، الخدمات الرقمية، وأتمتة العمليات (Alharthi, Youssef, & Kraume, 2020).

أبرز النتائج من الدراسات السابقة:

Alsaif (2021): أظهرت أن التحول الرقمي يساهم في تسريع العمليات وتحسين جودة البيانات في المؤسسات الخدمية.

Alenezi (2022): أشارت إلى أن استخدام الأنظمة الرقمية يعزز الكفاءة الإدارية ويقلل الأخطاء البشرية.

Alqahtani & Goodwin (2019): ركزت على المعوقات التي تواجه تبني التحول الرقمي وتأثيرها على الأداء الإداري.

2.3. المتغير التابع

كفاءة العمليات الإدارية تعني مدى فعالية الإجراءات الإدارية من حيث السرعة والدقة والجودة والتكلفة ورضا الموظفين والعملاء (Laudon & Laudon, 2020).

أظهرت الدراسات أن تبني التحول الرقمي يساهم في:

تحسين جودة الأداء الإداري

زيادة سرعة إنجاز الخدمات

تقليل الأخطاء الإدارية

رفع رضا العملاء والموظفين

2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

الدراسات أكدت وجود علاقة إيجابية بين التحول الرقمي وكفاءة العمليات الإدارية، حيث أن المؤسسات التي تعتمد التكنولوجيا الرقمية بشكل أكبر تحقق أداء إداري أكثر فعالية ودقة (Alharthi, Youssef, & Kraume, 2020؛ Alsaif, 2021).

ملخص العلاقة:

التحول الرقمي → يسرّع العمليات، يقلل الأخطاء، ويحسن جودة الخدمات.

كفاءة العمليات الإدارية → تتحسن مع زيادة تبني الأنظمة الرقمية والخدمات الذكية.

2.5. الخاتمة

يمكن استنتاج أن الدراسات السابقة تدعم وجود أثر إيجابي للتحول الرقمي على كفاءة العمليات الإدارية، لكنها تظهر فجوة تطبيقية في السياق السعودي، خاصة في قطاع الاتصالات. ومن هنا تبرز أهمية الدراسة الحالية في تقديم تحليل تطبيقي لشركة STC ، لقياس أثر التحول الرقمي على سرعة ودقة الإجراءات الإدارية، جودة الخدمات، ورضا الموظفين والعملاء، مع التعرف على التحديات والعوامل المؤثرة.

3. الفصل الثالث: منهجية الدراسة

3.1. المقدمة

3.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

3.3. تصميم البحث (بصلة البحثي)

3.4. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات

3.5. طريقة جمع البيانات

اداة البحث	المتغير المقاس	نوع البيانات	طريقة القياس	ملاحظات
استبيان إلكتروني (Google Forms)	التحول الرقمي في STC	كمية + نوعية	أسئلة اختيار من متعدد (أوافق/محايد/لا أوافق) وأسئلة ديموغرافية	تم توزيعه على 41 مشاركًا من موظفي الإدارات التشغيلية والإدارية
الأسئلة الديموغرافية: الجنس، العمر، الخبرة، العمل في قطاع الاتصالات	متغيرات وصفية	كمية	اختيار من متعدد	لتحديد خصائص عينة البحث
أسئلة أثر التحول الرقمي على الأداء الإداري	المتغير المستقل والمتغير التابع	كمية	6 أسئلة رئيسية بدرجات موافقة (3 Likert نقاط)	لقياس العلاقة بين التحول الرقمي وكفاءة العمليات الإدارية

3.6. أنواع البيانات

3.7. إجراءات التحليل الإحصائي

3.8. الخاتمة

4. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج

4.1. المقدمة

4.2. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)

4.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات

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

4.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج

4.6. الخاتمة

5. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات

5.1. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:

5.2. توصيات الدراسة:

5.3. الخاتمة:

قائمة المراجع

- Alenezi, A. (2022). Enhancing Administrative Efficiency through Digital Initiatives: A Case Study of STC. *Journal of Management Research*, 14(2), 78–91.**
- Alenezi, S. (2022). Role of Technology in Enhancing Administrative Efficiency in Saudi Enterprises. *International Journal of Technology Management*, 68(2), 110–127.**
- Alharthi, A., Youssef, A., & Kraume, K. (2020). Digital Transformation in Saudi Arabia: A Stakeholder Perspective. *Technology in Society*, 63, 101417.**
- Alharthi, H., Youssef, M., & Kraume, K. (2020). Digital Transformation in Organizations: Opportunities and Challenges. *Journal of Business Research*, 118, 394–403.**
- Almatrodi, I. (2023). Organizational Routines and Digital Transformation. *MDPI Systems*, 11(5), 239.**
- Alotaibi, R. S. (2021). The Adoption of Digital Transformation in the Ministry of Education of Saudi Arabia. *TU Engineering Journal*.**
- Alqahtani, A., & Goodwin, R. (2019). Barriers to Digital Transformation in Public Sector Organizations in Saudi Arabia. *Government Information Quarterly*, 36(3), 507–516.**
- Alqahtani, F., & Goodwin, R. (2019). Barriers to Digital Transformation in Saudi Organizations. *Journal of Organizational Change Management*, 32(5), 431–445.**
- Alraji, M. H. (2025). The Role of Digital Transformation in Improving the Efficiency of Administrative Operations: A Case Study of Asia Cell Telecommunications Company. *ResearchGate*.**
- Alsaif, A. (2021). Impact of Digital Transformation on Administrative Performance in Saudi Arabia. *Journal of Business Research*, 124, 45–57.**
- Alsaif, A. (2021). The Impact of Digital Transformation on Administrative Efficiency in Service Companies. *International Journal of Management Studies*, 28(2), 55–68.**
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2020). *Management Information Systems: Managing the Digital Firm* (16th ed.). Pearson.**
- Muneer, S. (2025). Influence of Innovative Work Behaviour and Digital Transformation on Organizational Financial Performance. *SSRN Papers*.**

STC Group. (2022). *Annual Report 2022*. Retrieved from <https://www.stc.com.sa>

Zahid, A. F. (2025). The Role of Digital Transformation Strategies in Raising Operational and Marketing Efficiency. *AJAR Journal*.

الملاحق :

(مدينة الرياض – STC دراسة حالة على شركة) استبيان حول أثر التحول الرقمي على كفاءة العمليات الإدارية

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeIT1PS1HFkihbnBNks17xXlFqo4eGE-eobiEBT5nd90G0Kw/viewform>

في ظل التطورات المتسارعة التي يشهدها العالم اليوم، أصبح التحول الرقمي أداة رئيسية لتحسين كفاءة العمليات الإدارية في المؤسسات.

دراسة حالة على (يهدف هذا الاستبيان إلى جمع البيانات والمعلومات حول أثر التحول الرقمي على كفاءة العمليات الإدارية، مدينة الرياض – STC شركة،

مع التركيز على تحقيق الكفاءة وتحسين الأداء وتعزيز الابتكار. كما يسعى إلى استكشاف التحديات التي تواجه تطبيق التحول الرقمي، بالإضافة إلى دراسة مدى وعي العاملين وقادة المؤسسات بأهمية التحول الرقمي وآليات تطبيقه.

نرجو منكم التعاون في الإجابة عن هذا الاستبيان بدقة وموضوعية، حيث تُستخدم البيانات التي تم جمعها لأغراض البحث العلمي فقط، بما يخدم تعزيز العلاقة بين التحول الرقمي وكفاءة العمليات الإدارية.

..شكرًا لتعاونكم

أثر التحول الرقمي على كفاءة العمليات الإدارية (دراسة حالة على شركة STC – مدينة الرياض)

أثر التحول الرقمي على كفاءة العمليات الإدارية (دراسة حالة على شركة
STC – مدينة الرياض)

يمكنك تسجيل الدخول إلى Google لحفظ مستوى التقدم. مزيد من المعلومات

الجنس

انثى ☐

ذكر ☐

العمر

20 – 30 سنة ☐

31 – 40 سنة ☐

41 سنة فأكثر ☐

هل سبق لك التعامل مع STC كعميل أو موظف؟

نعم ☐

لا ☐

هل تعمل في قطاع الاتصالات؟

نعم ☐

لا ☐



القسم الاول : المعلومات الشخصية

الجنس:

☐ أنثى / ☐ ذكر

العمر:

☐ 30-20 / ☐ 40-31 / ☐ 41 فأكثر

كعميل أو موظف؟ STC هل سبق لك التعامل مع

☐ نعم / ☐ لا

هل تعمل في قطاع الاتصالات؟

☐ نعم / ☐ لا

القسم الثاني: بيانات الدراسة

أسئلة التحول الرقمي

ساهم في تسريع إنجاز الخدمات الإدارية STC التحول الرقمي في

☐ أوافق / ☐ محايد / ☐ لا أوافق

(مثل التطبيقات أو البوابة الإلكترونية) واضحة وسهلة الاستخدام STC الأدوات الرقمية المستخدمة من

أوافق / محايد / لا أوافق

بعد التحول الرقمي STC يوجد تحسن في جودة الخدمات الإدارية المقدمة من

أوافق / محايد / لا أوافق

أصبحت أفضل بعد استخدام الأنظمة الرقمية STC الكفاءة الإدارية في

أوافق / محايد / لا أوافق

ألاحظ تقليلًا في الأخطاء الإدارية (مثل الفواتير أو المواعيد) بعد تطبيق الأنظمة الرقمية

أوافق / محايد / لا أوافق

STC التحول الرقمي عزز من رضا العملاء عن الخدمات الإدارية في

أوافق / محايد / لا أوافق