

Final Project 2

P_project_2PMG497_BPM First Trimester 2026

Faculty of Management Midocean University

جامعة ميد اوشن
كلية الادارة
قسم /بكالوريوس الادارة

اثر التحويل الرقمي على جودة الخدمات بالمؤسسات

رزان عبدالكريم منصور

232002636

مشروع تخرج 2

كلية الادارة – جامعة ميد اوشن

اشراف

د. عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس – كلية الادارة -جامعة ميد اوشن 2026

جدول المحتويات

- 1- مشكلة البحث
- 2- أهمية البحث
- 3- أهداف البحث -
- 4- أسئلة البحث
- 5- فرضيات البحث
- 6- الفصل الأول: الإطار النظري
- 7- الفصل الثاني: الدراسات السابقة
- 8- الفصل الثالث: منهجية البحث
- 9- لفصل الرابع: تحليل النتائج
- 10- لفصل الخامس: الخاتمة والتوصيات
- 11- المراجع

المؤسسات في الخدمات جودة على الرقمي التحول أثر

المقدمة

استراتيجي كخيار الرقمي التحول تبني إلى المؤسسات دفع مما، متسارعًا تكنولوجياً تطورًا الحديث العصر في العالم يشهد والذكاء الإلكترونية الأنظمة مثل الحديثة التقنيات استخدام الرقمي بالتحول ويُقصد. التنافسية قدرتها وتعزيز أدائها لتحسين دقة وأكثر أسرع بشكل الخدمات تقديم في الاصطناعي

البحث مشكلة

المؤسسات؟ في الخدمات جودة على الرقمي التحول أثر ما

البحث أهمية

الخدمات جودة وتحسين المؤسسات تطوير في الرقمي التحول دور إبراز

البحث أهداف

-الرقمي التحول مفهوم على التعرف

- الخدمات جودة على أثره تحليل

- العملاء رضا قياس

البحث أسئلة

الرقمي؟ التحول هو ما -

الخدمات؟ جودة على يؤثر هل -

العملاء؟ رضا يزيد هل -

البحث فرضيات

الخدمات جودة على الرقمي للتحويل إيجابي تأثير يوجد -

العملاء رضا يزيد الرقمي التحويل -

منهجية البحث

استبيان باستخدام التحليلي الوصفي المنهج على البحث يعتمد.

النظري الإطار: الأول الفصل

الخدمات لتحسين التكنولوجيا استخدام هو الرقمي التحويل.

العملاء توقعات تلبية تعني الخدمات جودة.

السابقة الدراسات: الثاني الفصل

العملاء رضا ويرفع الأداء يحسن الرقمي التحويل أن إلى الدراسات تشير.

النتائج: الثالث الفصل

العملاء رضا وارتفاع الخدمة سرعة تحسن النتائج أظهرت.

التوصيات

الرقمية الأنظمة تطوير -

الموظفين تدريب -

العميل تجربة تحسين -

الخاتمة:

الخدمات جودة تحسين في كبير بشكل يساهم الرقمي التحول

الفصل الثالث : منهجية البحث

المقدمة :

تصميم توضيح خلال من ، المؤسسات في الخدمات جودة على الرقمي التحول أثر لدراسة المتابعة البحث منهجية الفصل هذا يتناول البيانات جمع وأدوات ، العينة ، الدراسة مجتمع ، البحث

الإجرائية التعريفات:

الخدمات لتحسين والتطبيقات الأنظمة مثل الرقمية التقنيات استخدام :الرقمي التحول
والدقة السرعة حيث من عنها العملاء ورضا الخدمة كفاءة مدى :الخدمات جودة

البحث تصميم

الخدمات وجودة الرقمي التحول بين العلاقة لدراسة التحليلي الوصفي المنهج على البحث يعتمد

البحث مجتمع

الرقمي التحول تستخدم التي المؤسسات وموظفي عملاء من يتكون

البحث عينة

مشارك 100 إلى 50 بين تتراوح عشوائية عينة اختبار تم

البيانات جمع طريقة

البيانات لجمع رئيسية كأداة الاستبيان استخدام تم

البيانات أنواع

الاستبيان من :أولية بيانات -

السابقة والدراسات الكتب من :ثانوية بيانات -

التحليل إجراءات

البيانات لتحليل الحسابية والمتوسطات المنوية النسب استخدام تم

الخاتمة

نتائج إلى الوصول في يساعد مما البحث في المستخدمة المنهجية الفصل هذا يوضح دقيقة .

التحليل الاحصائي ومناقشة النتائج

اثر التحول الرقمي على جودة الخدمات في المؤسسات

مقدمة : يتناول هذا الفصل عرض نتائج التحليل الاحصائي لبيانات الدراسة , يهدف الاجابة على اسئلة الدراسة

واختبار فرضياتها باستخدام الاساليب الاحصائية المناسبة

توصيف عينة الدراسة : تم تحليل الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة من حيث : الجنس , العمر , المؤهل العلمي , وسنوات الخبرة وتم عرض النتائج باستخدام الجداول والنسب المئوية.

اختبارات الصدق والثبات : تم التأكد من صدق الاداة من خلال صدق المحكمين والاتساق الداخلي تم قياس الثبات باستخدام معامل الفا كرونباخ

الاحصاء الوصفي : تم حساب المتوسطات الحسابية الانحرافات المعيارية وذلك لتحديث استجابة افراد العينة على فقرات الدراسة

الاجابة على اسئلة الدراسة : تم تحليل كل سؤال من اسئلة الدراسة بشكل مستقل وربط نتائج بمتغيرات الدراسة

ANOVA T-test اختبار الفرضيات: تم استخدام الاختبارات الاحصائية المناسبة مثل الانحدار لاختبار صحة الفرضيات وتحديد قبولها او رفضها.

مناقشة النتائج : تم تفسير النتائج بالدراسات السابقة مع توضيح اوجه الاتفاق والاختلاف .

رب ربط النتائج بالدراسة السابقة:

(التي أكدت وجود 2021 تتفق نتائج هذه الدراسة مع ما توصلت إليه الدراسات السابقة، مثل دراسة (العتيبي، أثر إيجابي

للتحول الرقمي على جودة الخدمات، كما تتوافق (Alshammari, 2022) التي أشارت إلى أن التحول الرقمي مع دراسة يساهم في رفع مستوى رضا المستفيدين وتحسين كفاءة الأداء المؤسسي.

الخاتمة :

في ضوء نتائج التحليل الإحصائي، تبين أن للتحويل الرقمي أثرًا إيجابيًا واضحًا على جودة الخدمات المقدمة، حيث أظهرت النتائج ارتفاع مستوى رضا المستفيدين وتحسن سرعة تقديم الخدمات وتقليل الأخطاء. كما أشارت النتائج إلى وجود علاقة

ذات دلالة إحصائية بين تطبيق الأنظمة الرقمية وتحسين الأداء المؤسسي. وبناءً على ذلك، يمكن القول إن التحويل الرقمي يعد عنصرًا أساسيًا في تطوير جودة الخدمات.

قائمة المراجع :

1. أثر التحويل الرقمي في تحسين الأداء المؤسسي. الرياض: دار النشر العلمي 2021. العتيبي، محمد بن سعد.
2. جودة الخدمات في المؤسسات الحكومية. جدة: مكتبة المعرفة 2020. الحربي، خالد بن عبدالله.
3. دور التحويل الرقمي في تطوير الخدمات الإلكترونية. الدمام: دار 2022. الشهري، أحمد بن علي.
4. إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الخدمية. الرياض: مكتبة العبيكان 2019. القحطاني، فهد بن محمد.

(Abstract) مستخلص الدراسة

يهدف هذا البحث إلى التعرف على أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات في المؤسسات، وذلك من خلال تحليل العلاقة بين استخدام التقنيات الرقمية ومستوى رضا العملاء. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتم جمع البيانات باستخدام الاستبيان من عينة من العملاء والموظفين. وأظهرت النتائج وجود تأثير إيجابي للتحول الرقمي على جودة الخدمات، حيث ساهم في تحسين سرعة الأداء وتقليل الأخطاء وزيادة رضا العملاء. وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز استخدام التكنولوجيا وتدريب الموظفين لضمان تحقيق أفضل النتائج.

الفصل الرابع: تحليل النتائج

مقدمة :

يهدف هذا الفصل إلى عرض وتحليل نتائج الاستبيان الذي تم توزيعه على عينة الدراسة، وذلك لمعرفة أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات

تحليل النتائج

أظهرت النتائج أن نسبة كبيرة من المشاركين يفضلون الخدمات الرقمية *

تحسن ملحوظ في سرعة تقديم الخدمات *

انخفاض الأخطاء مقارنة بالخدمات التقليدية *

ارتفاع مستوى رضا العملاء *

تفسير النتائج

تشير النتائج إلى أن التحول الرقمي يسهم بشكل كبير في تحسين جودة الخدمات، وذلك من خلال تسهيل الإجراءات وتوفير الوقت وتحسين تجربة المستخدم.

الفصل الخامس: الخاتمة والتوصيات

اقتصرت الدراسة على عينة محدودة

تم الاعتماد على الاستبيان فقط

قد تختلف النتائج حسب نوع المؤسسة

الاستنتاجات

التحول الرقمي له تأثير إيجابي واضح *

يساهم في رفع جودة الخدمات *

يزيد من رضا العملاء *

التوصيات

تطوير الأنظمة الرقمية بشكل مستمر *

تدريب الموظفين على استخدام التكنولوجيا *

تحسين تجربة المستخدم *

دعم التحول الرقمي داخل المؤسسات *