

أثر التحول الرقمي على جودة الخدمة المقدمة: حالة دراسية على إحدى
الوزارات الخدمية في المملكة العربية السعودية.

تكليف 2-مشروع 1

أسم الطالب

ريم محمد صالح الفارسي

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د.

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

4-1 أسئلة الدراسة

سعت هذه الدراسة للإجابة على السؤال الرئيس التالي: ما هو أثر التحول الرقمي على جودة الخدمة

المقدمة في إحدى الوزارات الخدمية في المملكة العربية السعودية؟

ويتفرع من هذا السؤال الأسئلة الفرعية التالية:

1. ما هو مستوى ممارسات التحول الرقمي في الوزارة محل الدراسة؟
2. ما هو مستوى جودة الخدمة المقدمة من قبل الوزارة وفقاً لتصورات المستفيدين؟
3. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات عينة الدراسة تعزى لمتغيرات ديموغرافية (كالعمر، المؤهل العلمي، طريقة استخدام الخدمة)؟
4. ما هي المعوقات التي تواجه تطبيق التحول الرقمي وتأثيرها على جودة الخدمة في الوزارة؟
5. ما هي الآليات المقترحة لتعزيز أثر التحول الرقمي على جودة الخدمة؟.

5-1 أهداف الدراسة

تهدف الدراسة الحالية إلى تحقيق الأهداف التالية:

1. تشخيص واقع التحول الرقمي في الوزارة محل الدراسة من حيث البنية التحتية والعمليات والثقافة التنظيمية.
2. قياس مستوى جودة الخدمة المقدمة للمستفيدين من خلال المنصات الرقمية والقنوات التقليدية.
3. تحليل العلاقة الارتباطية والتأثيرية بين متغيرات التحول الرقمي وأبعاد جودة الخدمة.

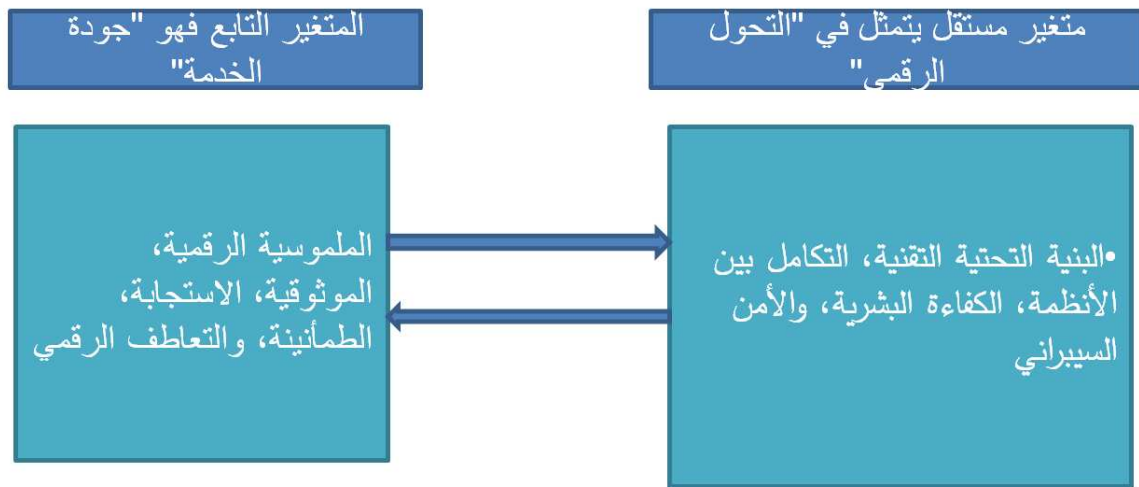
4. تحديد الفروق الإحصائية في تقديرات أفراد عينة الدراسة بناءً على خصائصهم الديموغرافية.
5. تقديم مجموعة من التوصيات والمقترحات العملية لتحسين كفاءة التحول الرقمي ورفع مستوى جودة الخدمة. (Ghobakhloo, 2020)

6-1 فرضيات الدراسة

بناءً على مشكلة الدراسة وأهدافها، تم صياغة الفرضيات التالية:

- الفرضية الأولى: توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي وجودة الخدمة المقدمة في الوزارة.
- الفرضية الثانية: يؤثر البعد التقني للتحول الرقمي (البنية التحتية) إيجابيًا على موثوقية الخدمة المقدمة.
- الفرضية الثالثة: يؤثر البعد البشري للتحول الرقمي (كفاءة الموظفين) إيجابيًا على استجابة الخدمة للمستخدمين.
- الفرضية الرابعة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقديرات أفراد العينة تعزى لمتغير العمر والمستوى التعليمي.
- الفرضية الخامسة: توجد معوقات تنظيمية وتقنية تحد من الأثر الكامل للتحول الرقمي على جودة الخدمة.

7-1 نموذج الدراسة



8-1 الدراسة الميدانية

ستعتمد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث سيتم جمع البيانات من خلال استبانة إلكترونية موزعة على عينة من مستخدمي الخدمات في الوزارة المختارة، بالإضافة إلى مقابلات شبه منظمة مع مدراء الإدارات التقنية والخدمية. سيتم تحديد مجتمع الدراسة من جميع المراجعين للوزارة خلال العام المالي الحالي، وستستخدم العينة الطبقية العشوائية لضمان تمثيل مختلف فئات المستخدمين. أما أدوات التحليل الإحصائي، فسيتم استخدام برنامج (SPSS) لإجراء التحليلات الوصفية والاستدلالية مثل (معامل الارتباط، الانحدار المتعدد، واختبار (T) (Sekar & Bougie, 2016).

9-1 مخطط المشروع

تم توزيع فصول الدراسة على النحو التالي:

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة (ويشمل المقدمة، المشكلة، الأهمية، الأسئلة، الفرضيات).

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة والإطار النظري (ويشمل مفاهيم التحول الرقمي، جودة الخدمة، والدراسات المشابهة).

3. الفصل الثالث: منهجية الدراسة وإجراءاتها الميدانية (ويشمل مجتمع الدراسة، أداة الجمع، الصدق والثبات).

4. الفصل الرابع: عرض النتائج ومناقشتها (ويشمل التحليل الإحصائي ومناقشة الفرضيات).

5. الفصل الخامس: الخاتمة والتوصيات (ويشمل الملخص، التوصيات، والمقترحات لبحوث مستقبلية). ويضمن هذا المخطط تسلسلاً منطقياً يبدأ من التأصيل النظري وينتهي بالحلول العملية.