

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

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

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

ربط النتائج بالدراسة السابقة :

تتفق نتائج هذه الدراسة مع ما توصلت إليه الدراسات السابقة، مثل دراسة (العتيبي، 2021) التي أكدت وجود أثر إيجابي التي أشارت إلى أن التحول الرقمي (Alshammari, 2022) للتحول الرقمي على جودة الخدمات، كما تتوافق مع دراسة يسهم في رفع مستوى رضا المستفيدين وتحسين كفاءة الأداء المؤسسي.

الخاتمة :

في ضوء نتائج التحليل الإحصائي، تبين أن للتحول الرقمي أثراً إيجابياً واضحاً 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 التحول الرقمي يعد عنصراً أساسياً في تطوير جودة الخدمات.

قائمة المراجع :

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