

Final Project 1

Code: MGM 496-PMG496

Project Template

Faculty of Management
Midocean University

أثر التحول الرقمي على تحسين جودة الخدمات في القطاع المصرفي –
دراسة تطبيقية على مصرف الراجحي Al Rajhi Bank

أسم الطالب

اميره عبد الكريم الهذلي

222000534

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبد الرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

التاريخ- الفصل الدراسي

2026

جدول المحتويات

1.	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....	3
1.1.	المقدمة.....	4
1.2.	مشكلة الدراسة.....	5
1.2.1.	فجوات على المستوى النظري.....	5
1.2.2.	فجوات على المستوى التطبيقي.....	6
1.3.	أهمية الدراسة.....	6
1.3.1.	على المستوى النظري.....	6
1.3.2.	على المستوى التطبيقي.....	7
1.4.	أسئلة الدراسة.....	8
1.5.	أهداف الدراسة.....	8
1.6.	فرضيات الدراسة.....	9
1.7.	نموذج الدراسة.....	10
1.8.	منهجية الدراسة.....	10
	مجتمع وعينة الدراسة.....	11
	مصادر جمع البيانات.....	11
	أدوات الدراسة.....	12
	الأساليب الإحصائية المستخدمة.....	12
	حدود الدراسة.....	12
	أداة الدراسة (عدد الفقرات).....	12
1.9.	الدراسة الميدانية.....	13
1.10.	مخطط المشروع المقترح.....	13
2.	الفصل الثاني: الدراسات السابقة.....	15
2.1.	المقدمة:.....	15
2.2.	المتغير المستقل.....	16
2.3.	المتغير التابع.....	16
2.4.	العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.....	16

17	الخاتمة	2.5
	قائمة المراجع	17

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة

شهد العالم خلال العقدين الماضيين تحولات جوهرية في طبيعة الأعمال وأساليب تقديم الخدمات، وذلك نتيجة الثورة الرقمية المتسارعة التي أعادت تشكيل ملامح الاقتصاد العالمي وفرضت على المؤسسات ضرورة إعادة النظر في نماذج أعمالها التقليدية. ولم يعد التحول الرقمي خيارًا تكميليًا يمكن للمؤسسات تأجيله، بل أصبح ضرورة استراتيجية حتمية تفرضها متطلبات السوق وتطلعات العملاء وتسارع المنافسة، حيث يمثل هذا التحول نقلة نوعية في طريقة استخدام التقنيات الرقمية لإحداث تغيير جذري في الأداء المؤسسي وفي القيمة المقدمة للعملاء. (Dias et al., 2022)

ويُعدّ القطاع المصرفي من أكثر القطاعات تأثرًا بموجة التحول الرقمي، نظرًا لاعتماده الكبير على المعلومات والبيانات وحاجته المستمرة إلى تقديم خدمات سريعة وآمنة وموثوقة لعملائه. وقد دفع التطور المتسارع في تقنيات الذكاء الاصطناعي والحوسبة السحابية وتحليلات البيانات الضخمة وسلاسل الكتل (Blockchain) المصارف إلى تبني استراتيجيات رقمية شاملة تهدف إلى تطوير منظومتها الخدمية وتعزيز قدرتها التنافسية في بيئة أعمال شديدة الديناميكية. (Manser Payne et al., 2021)

وتسعى المؤسسات المصرفية من خلال تبنيها للتحول الرقمي إلى تحقيق جملة من الأهداف الاستراتيجية، أبرزها تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء، وتقليص زمن إنجاز العمليات، وخفض التكاليف التشغيلية، وتوسيع قاعدة العملاء عبر القنوات الرقمية المتعددة. كما أن جودة الخدمات المصرفية أصبحت تُقاس اليوم بمدى قدرة المصرف على توظيف التقنيات الحديثة في تقديم تجربة عميل متكاملة تتسم بالسرعة والمرونة والأمان وسهولة الاستخدام (سويب وأبو سيف، 2024).

وفي سياق المملكة العربية السعودية، يحظى التحول الرقمي بمكانة محورية ضمن مستهدفات رؤية المملكة 2030، التي وضعت الاقتصاد الرقمي والتحول التقني في صلب أولوياتها الاستراتيجية. وقد انعكس ذلك بوضوح على القطاع المصرفي السعودي الذي يُعدّ من أكثر القطاعات تقدمًا في تبني الحلول الرقمية على

المستويين الإقليمي والعربي، وذلك بدعم وتوجيه من البنك المركزي السعودي (ساما) الذي أطلق العديد من المبادرات لتعزيز البنية التحتية الرقمية للقطاع المالي (العمير والجبر، 2025).

ويُعدّ مصرف الراجحي من المصارف الرائدة في هذا المجال، إذ تبنت استراتيجية رقمية طموحة جعلته في طليعة المصارف العربية والإسلامية من حيث التحول الرقمي. ومن هنا تتبع أهمية دراسة أثر التحول الرقمي على تحسين جودة الخدمات في مصرف الراجحي، باعتبارها نموذجًا يمكن الاستفادة من تجربته في فهم العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمات المصرفية، وفي استخلاص الدروس التي يمكن تعميمها على مصارف أخرى تسعى إلى تحقيق نقلات مماثلة في أدائها وخدماتها .

1.2. مشكلة الدراسة

بالرغم من الاستثمارات الضخمة التي تضخها المصارف في مشاريع التحول الرقمي، إلا أن قياس الأثر الفعلي لهذا التحول على جودة الخدمات المصرفية لا يزال يمثل تحديًا بحثيًا وتطبيقيًا. فبينما تشير بعض الدراسات إلى وجود علاقة إيجابية قوية بين التحول الرقمي وجودة الخدمات، تُشير دراسات أخرى إلى وجود فجوات بين ما تستهدفه استراتيجيات التحول الرقمي وما يلمسه العملاء فعليًا من تحسن في جودة الخدمات المقدمة. وفي حالة مصرف الراجحي تحديدًا، ورغم تصدّره مشهد التحول الرقمي في المنطقة، تبرز الحاجة إلى دراسة علمية معمقة تكشف عن طبيعة وحجم أثر هذا التحول على أبعاد جودة الخدمات المصرفية المختلفة.

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

تتمثل الفجوات النظرية التي تحاول هذه الدراسة معالجتها فيما يلي:

- ندرة الدراسات العربية المتخصصة التي تتناول العلاقة بين أبعاد التحول الرقمي وأبعاد جودة الخدمات المصرفية في القطاع المصرفي الإسلامي تحديدًا، إذ ركّزت معظم الدراسات السابقة على القطاع المصرفي التقليدي أو على قطاعات خدمية أخرى كالاتصالات والصحة (سويب وأبو سيف، 2024؛ Emran et al., 2025).
- التباين في نتائج الدراسات السابقة حول قوة وطبيعة العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمات، حيث أظهرت بعض الدراسات أثرًا إيجابيًا قويًا (مداس، 2025)، بينما أشارت دراسات أخرى إلى وجود تحديات تحدّ من فاعلية هذا الأثر (حسام الدين وشقراني، 2024)، مما يستدعي إجراء مزيد من البحوث لحسم هذا التباين.

- **محدودية الأطر النظرية المتكاملة** التي تربط بين مفهوم “الجودة 4.0 (Quality 4.0)” كمفهوم حديث وبين تطبيقاته في البيئة المصرفية العربية، إذ لا يزال هذا المفهوم في طور التشكل ويحتاج إلى مزيد من الدراسات التأصيلية. (Dias et al., 2022)
- **قلة الدراسات التي تتناول دور تقنيات الذكاء الاصطناعي والخدمات الرقمية المؤتمتة في خلق القيمة المشتركة (Value Co-Creation)** بين المصارف وعملائها في البيئة العربية (Manser Payne et al., 2021).

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

أما على المستوى التطبيقي، فيمكن تحديد الفجوات الآتية:

- **غياب الدراسات الميدانية الحديثة** التي تقيس بشكل مباشر أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات في مصرف الراجحي، رغم الدور الريادي للمصرف في هذا المجال، حيث اقتصر معظم الدراسات على مصارف أخرى أو على قطاعات مختلفة كقطاع الاتصالات والقطاع الحكومي .
- **عدم وضوح الأثر الفعلي** لمبادرات التحول الرقمي التي يتبناها مصرف الراجحي على تجربة العميل الفعلية وعلى الأبعاد المختلفة لجودة الخدمة من حيث الموثوقية والاستجابة والأمان وسهولة الاستخدام.
- **محدودية المعرفة** بالتحديات التطبيقية التي يواجهها مصرف الراجحي في رحلته الرقمية، وأثر هذه التحديات على قدرته على تقديم خدمات بالجودة المستهدفة، خاصة في ظل التغيرات السريعة في توقعات العملاء وسلوكياتهم الرقمية.
- **الحاجة إلى أدلة تجريبية** تدعم متخذي القرار في القطاع المصرفي السعودي عند توجيه الاستثمارات الرقمية نحو الأبعاد الأكثر تأثيراً في تحسين جودة الخدمات وتعزيز رضا العملاء.

وبناءً على ما تقدّم، يمكن صياغة السؤال الرئيسي للدراسة على النحو الآتي:

ما أثر التحول الرقمي على تحسين جودة الخدمات في القطاع المصرفي بالتطبيق على مصرف الراجحي؟

1.3. أهمية الدراسة

1.3.1. على المستوى النظري

- تسهم الدراسة في إثراء الأدبيات العربية المتعلقة بموضوع التحول الرقمي وعلاقته بجودة الخدمات المصرفية، وتُضيف لبنة جديدة في حقل بحثي لا يزال يحتاج إلى مزيد من الدراسات التأصيلية، خاصة في بيئة المصارف الإسلامية.
- تُقدّم الدراسة إطارًا نظريًا متكاملًا يجمع بين أبعاد التحول الرقمي وأبعاد جودة الخدمات المصرفية، بما يساعد الباحثين على فهم طبيعة العلاقة بين المتغيرين وتطوير نماذج بحثية مستقبلية أكثر دقة وشمولاً.
- تُسهم الدراسة في سدّ الفجوة المعرفية المتعلقة بمفهوم “الجودة 4.0” وتطبيقاته في القطاع المصرفي، وتفتح آفاقًا بحثية جديدة لدراسة العلاقة بين التقنيات الرقمية الحديثة كالذكاء الاصطناعي وسلاسل الكتل وبين تطوير منظومة الخدمات المصرفية.
- توفر الدراسة قاعدة معرفية يمكن أن يبني عليها الباحثون في تخصصات إدارة الأعمال والتسويق وإدارة الجودة دراسات لاحقة تتناول جوانب أكثر تخصصًا في موضوع التحول الرقمي المصرفي.

1.3.2. على المستوى التطبيقي

- تُقدّم الدراسة لإدارة مصرف الراجحي رؤية علمية وعملية حول مدى نجاح استراتيجيات التحول الرقمي المتبعة في تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء، مما يساعد على تطوير هذه الاستراتيجيات وتعزيز فاعليتها.
- تُساعد نتائج الدراسة متخذي القرار في القطاع المصرفي السعودي على توجيه استثماراتهم الرقمية نحو الأبعاد الأكثر تأثيرًا في تحسين تجربة العميل وتعزيز رضاه وولائه.
- تُسهم الدراسة في دعم مستهدفات رؤية المملكة العربية السعودية 2030 المتعلقة بتطوير القطاع المالي وتعزيز التحول الرقمي، عبر تقديم أدلة تجريبية حول جدوى هذا التحول وأثره الفعلي على جودة الخدمات.
- تُوفّر الدراسة للمصارف الأخرى المحلية والإقليمية نموذجًا يمكن الاستفادة منه عند تصميم وتنفيذ استراتيجيات التحول الرقمي، خاصة المصارف الإسلامية التي تتشارك مع مصرف الراجحي في طبيعة العمل والمنتجات.
- تُمثّل الدراسة مرجعًا عمليًا للجهات الرقابية كالبنك المركزي السعودي عند وضع السياسات والإرشادات المتعلقة بالتحول الرقمي في القطاع المصرفي، بما يضمن تحقيق التوازن بين الابتكار وحماية حقوق العملاء وضمان جودة الخدمات.

1.4 أسئلة الدراسة

السؤال الرئيسي: ما أثر التحول الرقمي بأبعاده (البنية التحتية التكنولوجية، الخدمات المصرفية الإلكترونية، الأمن السيبراني، الكفاءات الرقمية للموارد البشرية) على تحسين جودة الخدمات المصرفية في مصرف الراجحي؟

الأسئلة الفرعية:

1. ما أثر البنية التحتية التكنولوجية على تحسين جودة الخدمات المصرفية في مصرف الراجحي؟
2. ما أثر الخدمات المصرفية الإلكترونية (تطبيقات الهاتف المحمول، الصيرفة عبر الإنترنت) على تحسين جودة الخدمات المصرفية في مصرف الراجحي؟
3. ما أثر منظومة الأمن السيبراني وحماية البيانات على تحسين جودة الخدمات المصرفية في مصرف الراجحي؟
4. ما أثر الكفاءات والمهارات الرقمية للموارد البشرية على تحسين جودة الخدمات المصرفية في مصرف الراجحي؟
5. ما مستوى تطبيق التحول الرقمي في مصرف الراجحي من وجهة نظر العاملين والعملاء؟
6. ما مستوى جودة الخدمات المصرفية المقدمة في مصرف الراجحي؟
7. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات المبحوثين حول أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات تعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة)؟

1.5 أهداف الدراسة

الهدف الرئيسي: تهدف هذه الدراسة إلى دراسة أثر التحول الرقمي بأبعاده (البنية التحتية التكنولوجية، الخدمات المصرفية الإلكترونية، الأمن السيبراني، الكفاءات الرقمية للموارد البشرية) على تحسين جودة الخدمات المصرفية في مصرف الراجحي، وذلك من خلال تحليل واقع التطبيق وقياس العلاقة بين هذه الأبعاد ومستوى جودة الخدمة المقدمة للعملاء.

الأهداف الفرعية:

1. التعرف على المفهوم النظري للتحول الرقمي وأبعاده المختلفة في القطاع المصرفي.
2. استعراض الإطار المفاهيمي لجودة الخدمات المصرفية ومعاييرها ومؤشرات قياسها.
3. تحليل واقع تطبيق التحول الرقمي في مصرف الراجحي والوقوف على أبرز مبادراته الرقمية.
4. قياس أثر البنية التحتية التكنولوجية على تحسين جودة الخدمات في مصرف الراجحي.
5. قياس أثر الخدمات المصرفية الإلكترونية على تحسين جودة الخدمات في مصرف الراجحي.
6. قياس أثر منظومة الأمن السيبراني وحماية البيانات على تحسين جودة الخدمات في مصرف الراجحي.
7. قياس أثر الكفاءات الرقمية للموارد البشرية على تحسين جودة الخدمات في مصرف الراجحي.
8. الكشف عن الفروق في استجابات أفراد عينة الدراسة تبعاً للمتغيرات الديموغرافية.
9. تحديد أبرز التحديات والمعوقات التي تواجه التحول الرقمي في مصرف الراجحي.
10. تقديم مجموعة من التوصيات والمقترحات لتعزيز التحول الرقمي وتحسين جودة الخدمات المصرفية بمصرف الراجحي.

1.6 فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية: (H0) لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للتحول الرقمي بأبعاده مجتمعة على تحسين جودة الخدمات المصرفية في مصرف الراجحي.

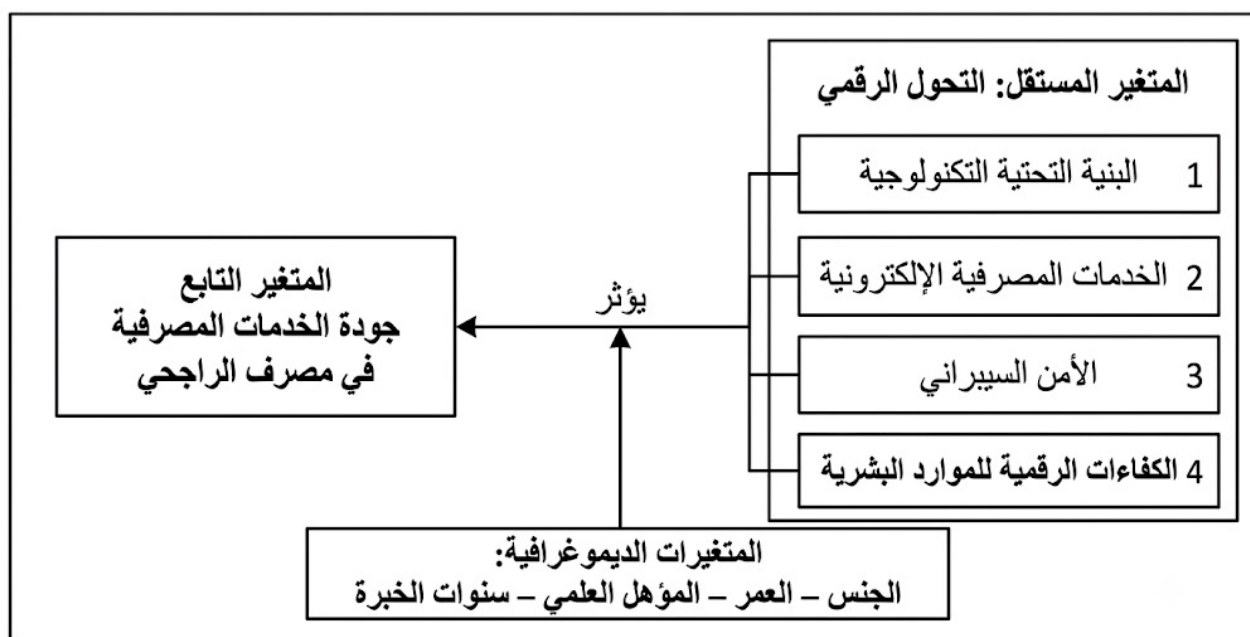
الفرضيات الفرعية:

- **H0.1:** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) للبنية التحتية التكنولوجية على تحسين جودة الخدمات المصرفية في مصرف الراجحي.
- **H0.2:** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) للخدمات المصرفية الإلكترونية على تحسين جودة الخدمات المصرفية في مصرف الراجحي.
- **H0.3:** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) للأمن السيبراني وحماية البيانات على تحسين جودة الخدمات المصرفية في مصرف الراجحي.

- **H0.4:** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) للكفاءات الرقمية للموارد البشرية على تحسين جودة الخدمات المصرفية في مصرف الراجحي.
- **H0.5:** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات المبحوثين حول أثر التحول الرقمي على تحسين جودة الخدمات تُعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة).

1.7 نموذج الدراسة

يوضح النموذج العلاقة بين المتغير المستقل (التحول الرقمي) بأبعاده الأربعة والمتغير التابع (جودة الخدمات المصرفية):



المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على الأدب النظري والدراسات السابقة

1.8 منهجية الدراسة

المنهج المتبع: سوف يعتمد الباحث في هذه الدراسة على **المنهج الوصفي التحليلي**، باعتباره أنسب المناهج لطبيعة الموضوع، حيث سيقوم الباحث بوصف ظاهرة التحول الرقمي في القطاع المصرفي وتحليل أثرها على

جودة الخدمات المصرفية في مصرف الراجحي. وسيتم الاستعانة بالجانب النظري من خلال مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة ذات الصلة، إلى جانب الجانب الميداني الذي سيُنَفَّذ عبر جمع البيانات الأولية من مجتمع الدراسة باستخدام أداة الاستبانة.

كما سيوظف الباحث الأسلوب الكمي في تحليل البيانات المتحصل عليها من عينة الدراسة، وذلك من خلال استخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لاستخراج النتائج واختبار الفرضيات، بما يمكن الباحث من الوصول إلى استنتاجات علمية دقيقة تُسهم في تقديم توصيات عملية لتطوير جودة الخدمات المصرفية في مصرف الراجحي في ضوء متطلبات التحول الرقمي.

مجتمع وعينة الدراسة

سوف يتكون مجتمع الدراسة من العاملين في مصرف الراجحي في المملكة العربية السعودية، والذي يضم أكثر من 20,000 موظف موزعين على ما يزيد عن 550 فرعاً داخل المملكة، إضافة إلى عملاء المصرف الذين يتجاوز عددهم 17 مليون عميل. ونظراً لصعوبة حصر المجتمع بالكامل، فسوف يتم اختيار عينة ممثلة منه.

سوف يعتمد الباحث على أسلوب العينة العشوائية الميسرة، حيث سيتم توزيع (400) استبانة على عينة من العاملين والعملاء في فروع مصرف الراجحي، ومن المتوقع استرداد ما لا يقل عن (370) استبانة صالحة للتحليل الإحصائي، بنسبة استرداد تقديرية تبلغ (92.5%) ، وهو ما يتوافق مع الحد الأدنى لحجم العينة وفقاً لمعادلة "ستيفن ثامبسون" عند مستوى ثقة (95%) وهامش خطأ (0.5%).

مصادر جمع البيانات

المصادر الأولية: الاستبانة المصممة خصيصاً لأغراض الدراسة، والتي ستوزع على أفراد العينة.

المصادر الثانوية: الكتب والمراجع العلمية، الرسائل الجامعية، الدوريات والمجلات المحكمة، الأبحاث والدراسات السابقة، التقارير السنوية لمصرف الراجحي، وتقارير البنك المركزي السعودي (ساما)، إضافةً إلى مواقع الإنترنت ذات العلاقة.

أدوات الدراسة

سيعتمد الباحث على أداة **الاستبانة** لجمع البيانات الميدانية، وسيتم تصميمها وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي.

الأساليب الإحصائية المستخدمة

سيتم تحليل البيانات باستخدام برنامج (SPSS) عبر الأساليب الآتية: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، النسب المئوية والتكرارات، معامل ألفا كرونباخ لقياس الثبات، معامل ارتباط بيرسون، تحليل الانحدار الخطي البسيط والمتعدد، اختبار (T-test) واختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA)، ومعامل تضخم التباين (VIF).

حدود الدراسة

- **الحدود الموضوعية:** أثر التحول الرقمي بأبعاده (البنية التحتية التكنولوجية، الخدمات المصرفية الإلكترونية، الأمن السيبراني، الكفاءات الرقمية للموارد البشرية) على تحسين جودة الخدمات المصرفية.
- **الحدود المكانية:** فروع مصرف الراجحي في المملكة العربية السعودية.
- **الحدود البشرية:** العاملون والعملاء في مصرف الراجحي.
- **الحدود الزمانية:** العام الدراسي 2025-2026م.

أداة الدراسة (عدد الفقرات)

المتغير / البُعد	عدد الفقرات
المتغير المستقل: التحول الرقمي	

4	البنية التحتية التكنولوجية
4	الخدمات المصرفية الإلكترونية
4	الأمن السيبراني وحماية البيانات
4	الكفاءات الرقمية للموارد البشرية
16	إجمالي فقرات المتغير المستقل
10	المتغير التابع: جودة الخدمات المصرفية (أحادي المحور)
26	الإجمالي الكلي لفقرات الاستبانة

1.9 الدراسة الميدانية

سوف يقوم الباحث بتنفيذ الدراسة الميدانية وفقاً للخطوات الآتية:

1. تصميم الاستبانة بالاعتماد على الأدبيات والدراسات السابقة، ومراجعتها من قبل مجموعة من المحكمين الأكاديميين المتخصصين للتأكد من صدق المحتوى.
2. اختبار الصدق والثبات من خلال توزيع عينة استطلاعية مكونة من (30) مفردة، وحساب معامل ألفا كرونباخ للتأكد من ثبات الأداة (يقبل عند قيمة $0.70 \leq$).
3. توزيع الاستبانة على أفراد العينة إلكترونياً وورقياً في فروع مصرف الراجحي.
4. جمع البيانات وترميزها وإدخالها في برنامج (SPSS).
5. تحليل البيانات ومناقشة النتائج واختبار الفرضيات.
6. صياغة النتائج والتوصيات بناءً على مخرجات التحليل الإحصائي.

1.10 مخطط المشروع المقترح

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة 1.1 المقدمة 1.2 مشكلة الدراسة 1.3 أهمية الدراسة 1.4 أسئلة الدراسة
1.5 أهداف الدراسة 1.6 فرضيات الدراسة 1.7 نموذج الدراسة 1.8 منهجية الدراسة 1.9 الدراسة الميدانية
1.10 مصطلحات الدراسة 1.11 الدراسات السابقة

الفصل الثاني: الإطار النظري - التحول الرقمي 2.1 مفهوم التحول الرقمي ونشأته 2.2 أهمية التحول الرقمي في القطاع المصرفي 2.3 أبعاد التحول الرقمي (البنية التحتية - الخدمات الإلكترونية - الأمن السيبراني - الكفاءات الرقمية) 2.4 متطلبات وتحديات التحول الرقمي المصرفي 2.5 التحول الرقمي في ضوء رؤية المملكة 2030

الفصل الثالث: الإطار النظري - جودة الخدمات المصرفية 3.1 مفهوم جودة الخدمة المصرفية 3.2 أبعاد ومؤشرات قياس جودة الخدمة 3.3 نماذج قياس جودة الخدمة 3.4 (SERVQUAL - SERVPERF) العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمة

الفصل الرابع: الدراسة التطبيقية على مصرف الراجحي 4.1 نبذة تعريفية عن مصرف الراجحي 4.2 مبادرات التحول الرقمي في مصرف الراجحي 4.3 منهجية الدراسة الميدانية 4.4 تحليل البيانات ووصف خصائص العينة 4.5 اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج

الفصل الخامس: النتائج والتوصيات 5.1 نتائج الدراسة 5.2 التوصيات 5.3 الدراسات المستقبلية المقترحة

قائمة المراجع الملاحق

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة:

2.2. المتغير المستقل

2.3. المتغير التابع

2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

2.5. الخاتمة

قائمة المراجع

سويب، علي مصطفى، و أبو سيف، إسلام حمدان. (2024). أثر التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات: دراسة ميدانية على شركة ليبيا للهاتف المحمول. مجلة دراسات الاقتصاد والأعمال، س11، عدد خاص ، 151 - 172. مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/1685010>

مداس، حبيبة. (2025). أثر تمويل البحث والتطوير على تحسين الخدمات: دراسة حالة شركة اتصالات الجزائر. مجلة اقتصاد المال والأعمال، مج10، ع2 ، 375 - 392. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1636315>

حسام الدين، نور الدين أحمد، و شقراني، محمد. (2024). دور الابتكار الرقمي في تحسين جودة خدمات المؤسسة: دراسة حالة تطبيق محطتي لمؤسسة سوقرال. مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، مج10، ع1 ، 165 - 180. مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/1475066>

العمير، جود بنت عبدالله، و الجبر، نورة بنت عماد. (2025). أثر التحول الرقمي في تحسين جودة التقارير المالية في القطاع الحكومي بالملكة العربية السعودية. مجلة المحاسبة والمراجعة، ع2 ، 385 - 429. مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/1629420>

Emran, H. A., Salem, M. A., & El-hony, F. M. (2025). The Impact of Digital Transformation Strategies on the Quality of Health Services-field study. Journal of Educational Analytics (JEDA), 4(4), 1079-1090.

Dias, A. M., Carvalho, A. M., & Sampaio, P. (2022). Quality 4.0: literature review analysis, definition and impacts of the digital transformation process on quality. International Journal of Quality & Reliability Management, 39(6), 1312-1335.

Manser Payne, E. H., Dahl, A. J., & Peltier, J. (2021). Digital servitization value co-creation framework for AI services: a research agenda for digital transformation in financial service ecosystems. Journal of Research in Interactive Marketing, 15(2), 200-222.

