

Final Project 1

Code: MGM 496-PMG496

Project Template

Faculty of Management
Midocean University

أثر الابتكار التكنولوجي على جودة الخدمة بالتطبيق على شركة Apple في مدينة جدة

شهد سعيد باسما عيل

222000950

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الثاني - 2025

جدول المحتويات

3	1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
4	1.1. المقدمة
6	1.2. مشكلة الدراسة
6	1.2.1. فجوات على المستوى النظري
6	1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي
7	1.3. أهمية الدراسة
7	1.3.1. على المستوى النظري
7	1.3.2. على المستوى التطبيقي
8	1.4. أسئلة الدراسة
8	1.5. أهداف الدراسة
9	1.6. فرضيات الدراسة
10	1.7. نموذج الدراسة
10	1.8. منهجية الدراسة
15	1.9. الدراسة الميدانية
17	1.10. مخطط المشروع المقترح
18	2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة
19	2.1. المقدمة
19	2.2. المتغير المستقل
19	2.3. المتغير التابع
19	2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع
19	2.5. الخاتمة
20	قائمة المراجع

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

هدفت الدراسة إلى فحص أثر الابتكار التكنولوجي على جودة الخدمة المقدمة من شركة "Apple" بمدينة جدة، من خلال دراسة تطبيقية على عينة من عملاء الشركة في السوق المحلي. تم استخدام البرنامج الإحصائي SPSS V26 لتحليل البيانات، مع تطبيق أسلوب التحليل التمييزي لفحص العلاقة بين الابتكار التكنولوجي وجودة الخدمة. تُظهر النتائج وجود علاقة ذات دلالة معنوية بين الابتكار التكنولوجي وتحسين جودة الخدمة، حيث يسهم الابتكار بشكل فعال في تحسين تجربة العملاء وزيادة رضاهم. بناءً على ذلك، توصي الدراسة بضرورة استمرارية شركة Apple في التكيف مع الابتكارات التكنولوجية الحديثة، مع التركيز على تطبيق هذه الابتكارات بشكل محلي يتناسب مع احتياجات وتوقعات عملاء مدينة جدة.

أشارت دراسة (عبدالكريم و سعيد، 2024) إلى أثر الابتكار التكنولوجي في تحسين خدمة العملاء وتعزيز العلامة التجارية في الشركات التقنية، مع التركيز على دور وسائل التواصل الاجتماعي في هذا السياق. تناولت الدراسة كيف يمكن لشركة Apple استخدام التكنولوجيا و التواصل الاجتماعي كأداة فعالة لتعزيز العلاقة مع العملاء وزيادة الولاء و الرضا لديهم. كما ناقشت استراتيجيات Apple في استخدام وسائل التواصل الاجتماعي لبناء تفاعل مستدام مع العملاء، وتحقيق تحسينات مستمرة في جودة الخدمة المقدمة. ومع ذلك، تبين أن الأدبيات الحالية تركز بشكل أكبر على التكنولوجيا في تحسين الخدمة في الشركات العالمية بشكل عام، دون التركيز الكافي على تطبيقات التكنولوجيا في السياقات المحلية مثل السوق السعودي أو مدينة جدة، مما يشكل فجوة بحثية في فهم تأثير الابتكار التكنولوجي على جودة الخدمة في شركة Apple ضمن هذا السياق المحلي.

أشارت دراسة (مجدوب , و آخرون، 2022) إلى اتجاهات التسويق الحديثة في شركة Apple، وكيف ساعدت استراتيجيات التسويق الرقمي و التسويق الابتكاري في تحقيق التفوق التنافسي في سوق التكنولوجيا. تناولت الدراسة الابتكار التكنولوجي الذي تعتمد عليه Apple لتحقيق المزايا التنافسية، كما تركز على التفاعل المستمر مع العملاء وتحقيق الولاء للعلامة التجارية. أكدت الدراسة أن Apple استفادت من التسويق الرقمي و التسويق عبر الإنترنت لتوسيع قاعدة عملائها وتقديم خدمات مبتكرة. الدراسة أظهرت أن Apple استخدمت الابتكار التكنولوجي و إدارة المعرفة لتحقيق مزايا تنافسية عبر التسويق الذكي. و أوضحت كيف يمكن التكنولوجيا أن تسهم في تطوير منتجات وخدمات جديدة، مما يعزز

من جودة الخدمة و تحسين تجربة العملاء في السوق التكنولوجي. وفي هذا الصدد، أكدت الدراسة أن التسويق الابتكاري كان أساسيًا في تحقيق التفوق على المنافسين

على الرغم من أن هناك بعض الدراسات التي تناولت الابتكار التكنولوجي وتأثيره في تحسين جودة الخدمة داخل الشركات الكبرى، إلا أن الغالبية العظمى من هذه الدراسات تركز على الأسواق العالمية. ولا توجد دراسات كافية تتعامل مع تطبيق الابتكار التكنولوجي في السياقات المحلية. هذه الفجوة في الأدبيات تشير إلى القصور في تحليل كيفية تأثير الابتكار التكنولوجي على جودة الخدمة في شركة Apple في السياق المحلي. من هنا تبرز الحاجة الملحة لإجراء دراسات تركز على كيفية تطبيق هذه الابتكارات في الأسواق المحلية، مع تقييم أثرها على تحسين جودة الخدمة وتجربة العملاء، خصوصًا في مدينة "جدة".

تعد دراستي الحالية ضرورية ليس فقط للمجتمع الأكاديمي، بل أيضًا للشركات التي تعتمد على الابتكار التكنولوجي لتحسين جودة الخدمة، خاصة تلك التي تسعى لتحقيق مزايا تنافسية من خلال التكنولوجيا الحديثة. سيساهم هذا البحث في زيادة فهم التطبيقات التكنولوجية في السياقات المحلية، حيث سيقدم تحليلًا معمقًا لتأثير الابتكار التكنولوجي على جودة الخدمة داخل شركة "Apple" في السياق المحلي، مثل مدينة جدة. كما ستوفر دراستي إرشادات قيمة لـ "Apple" لتحسين استراتيجياتها المحلية، مما سيؤدي إلى تحقيق التميز التنافسي من خلال تحسين تجربة العملاء وزيادة الولاء للعلامة التجارية. لذلك، ستكون دراستي محورية في تحسين الأداء وتنفيذ استراتيجيات تكنولوجية ناجحة داخل الشركات التي تسعى للاستفادة من الابتكار التكنولوجي في تعزيز خدماتها.

الهدف من دراستي هو تحليل كيفية تأثير الابتكار التكنولوجي على جودة الخدمة داخل شركة Apple في السياق المحلي، مثل جدة، يهدف البحث إلى تقديم توصيات عملية تساهم في تحسين تجربة العملاء وتعزيز التميز التنافسي. كما يهدف هذا البحث إلى سد الفجوة في الأدبيات الحالية من خلال استكشاف تطبيق الابتكار التكنولوجي في السوق المحلي، وتقديم نظرة جديدة حول كيفية تأثير هذه التقنيات في تحسين جودة الخدمة. بالإضافة إلى ذلك، ستقدم هذه الدراسة إرشادات عملية للشركات التي تسعى للاستفادة من الابتكار التكنولوجي لتحسين أدائها العام.

1.2. مشكلة الدراسة

تعتبر جودة الخدمة و الابتكار التكنولوجي من أهم العوامل التي تؤثر في تحسين تجربة العملاء في الشركات التقنية الكبرى مثل Apple. على الرغم من تزايد الاهتمام بالابتكار التكنولوجي في تحسين جودة الخدمة، إلا أن الأدبيات الحالية تركز بشكل أكبر على التطبيقات في الأسواق العالمية، دون التركيز الكافي على السياقات المحلية مثل مدينة جدة. لذلك، تبرز الحاجة إلى دراسة تأثير الابتكار التكنولوجي على جودة الخدمة في شركة Apple ضمن السياق المحلي، بما يساهم في تحسين تجربة العملاء.

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

النظريات الحالية حول الابتكار التكنولوجي تركز على تطبيقات الشركات الكبرى في الأسواق العالمية. ومع ذلك، هناك نقص في الأدبيات التي تتناول تطبيق هذه النظريات في السياقات المحلية. لا تقدم الدراسات الحالية نموذجًا محددًا لتطبيق التكنولوجيا في السوق المحلي السعودي، مما يشكل فجوة نظرية مهمة في فهم كيفية تأثير الابتكار على جودة الخدمة في سياقات محلية مثل جدة.

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

على الرغم من أهمية الابتكار التكنولوجي في تحسين جودة الخدمة، فإن معظم الشركات المحلية، بما في ذلك Apple، لم تطبق الابتكارات التكنولوجية بشكل مستدام أو مناسب في الأسواق المحلية مثل جدة. هناك قلة من الدراسات التطبيقية التي تقدم حلولاً عملية وفعالة لتطبيق الابتكار التكنولوجي في تحسين جودة الخدمة في الشركات المحلية، مما يُبرز حاجة كبيرة لدراسة كيفية تطبيق هذه الابتكارات في الواقع العملي.

تتناول هذه الدراسة التساؤل البحثي التالي:

كيف يؤثر الابتكار التكنولوجي في تحسين جودة الخدمة في شركة Apple ؟

1.3. أهمية الدراسة

يُعتبر الابتكار التكنولوجي أحد العوامل الرئيسية التي تؤثر بشكل مباشر على جودة الخدمة في الشركات الكبرى مثل "Apple". في ظل التطور التكنولوجي السريع، أصبح من الضروري فهم كيفية تأثير هذه الابتكارات على تجربة العملاء في السياقات المحلية. تُعد هذه الدراسة مهمة لأنها تساهم في سد الفجوة البحثية حول تأثير الابتكار التكنولوجي على جودة الخدمة في شركة Apple في السوق المحلي، مما يُعزز فهمنا لكيفية تطبيق التكنولوجيا بشكل فعال في الأسواق المحلية.

1.3.1. على المستوى النظري:

تساهم هذه الدراسة في إثراء الأدبيات الأكاديمية في مجال الإدارة، وبشكل خاص في موضوع الابتكار التكنولوجي و جودة الخدمة. بينما تركز العديد من الدراسات الحالية على الأسواق العالمية، فإن هذه الدراسة تقدم نموذجًا تطبيقيًا لفهم كيفية استخدام الابتكار التكنولوجي في تحسين جودة الخدمة في السياقات المحلية مثل مدينة جدة. من خلال ذلك، تساهم الدراسة في توسيع الفهم الأكاديمي حول تأثير الابتكار التكنولوجي على تحسين جودة الخدمة في بيئات محلية، مما يساعد على تطوير النظريات القائمة وتوجيه الأبحاث المستقبلية في هذا المجال.

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

من الناحية العملية، تُعد هذه الدراسة ذات أهمية كبيرة لشركة Apple والشركات الأخرى التي تعتمد على الابتكار التكنولوجي لتحسين جودة الخدمة في الأسواق المحلية. ستمكن نتائج هذه الدراسة الشركات من تحسين استراتيجياتها التكنولوجية بما يتناسب مع احتياجات السوق المحلي في مدينة جدة. إضافة إلى ذلك، ستمساهم الدراسة في تطوير استراتيجيات تكنولوجية عملية تساعد الشركات على تحقيق التميز التنافسي، مما يؤدي إلى تحسين تجربة العملاء وزيادة رضاهم، وبالتالي تعزيز ولائهم للعلامة التجارية.

1.4. أسئلة الدراسة

- كيف يؤثر تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحسين سرعة و دقة خدمة العملاء؟
- ما تأثير استخدام الأنظمة الرقمية مثل أنظمة الدفع الإلكتروني على تحسين تجربة العملاء؟
- كيف يساهم الابتكار التكنولوجي في تحسين خدمة ما بعد البيع في شركة Apple؟
- ما هو تأثير تطبيقات الهاتف الذكي على تحسين التواصل مع العملاء وزيادة رضاهم؟
- كيف يمكن لتكنولوجيا البيانات الضخمة تحسين تخصيص خدمات العملاء؟
- كيف يؤثر التدريب على استخدام الابتكارات التكنولوجية في تحسين أداء الموظفين في تقديم الخدمة؟

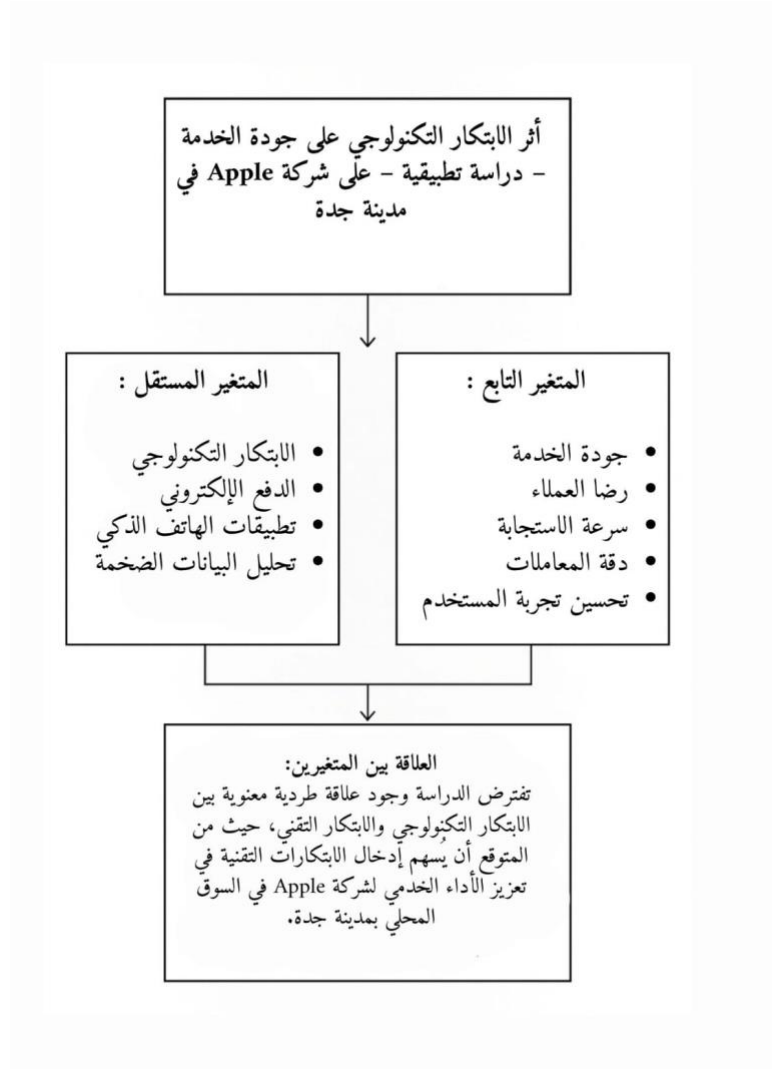
1.5. أهداف الدراسة

- 1- دراسة تأثير الابتكار التكنولوجي على جودة الخدمة في شركة Apple في مدينة جدة.
- 2- التعرف على دور التقنيات الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي في تحسين خدمة العملاء في شركة Apple.
- 3- تقييم الأثر الذي تتركه الأنظمة الرقمية (مثل الدفع الإلكتروني) على تجربة العملاء في متاجر شركة Apple.
- 4- اقتراح حلول مبتكرة لتحسين خدمة ما بعد البيع في شركة Apple باستخدام الابتكارات التكنولوجية.
- 5- توليد رؤى جديدة حول استراتيجيات الابتكار التكنولوجي التي يمكن أن تساهم في تحسين جودة الخدمة بشكل مستدام في شركة Apple.

1.6. فرضيات الدراسة

- الفرضية الصفرية (H0):
لا توجد علاقة معنوية بين الابتكار التكنولوجي وجودة الخدمة في شركة Apple.
- الفرضية البديلة (H1):
هناك علاقة إيجابية معنوية بين الابتكار التكنولوجي وجودة الخدمة في شركة Apple.
- الفرضية الاتجاهية (H2):
يؤدي الابتكار التكنولوجي إلى تحسين جودة الخدمة في شركة Apple بشكل إيجابي.
- الفرضية غير الاتجاهية (H3):
هناك علاقة معنوية بين الابتكار التكنولوجي وجودة الخدمة في شركة Apple.

1.7. نموذج الدراسة



كتابة موجزة عن الصناعة:

صناعة الابتكار التكنولوجي في المملكة العربية السعودية تشهد تطورًا ملحوظًا، لا سيما في قطاعات مثل التجارة الإلكترونية، الخدمات المصرفية، والتكنولوجيا الرقمية. مع تزايد الاهتمام بالتكنولوجيا الحديثة، أصبحت الشركات تسعى للاستفادة من الابتكار التكنولوجي لتحسين جودة الخدمات وتعزيز تجربة العملاء. الشركات الكبرى مثل Apple قامت بتطبيق الابتكار التكنولوجي لتوفير خدمات مبتكرة تسهم في تحسين تجربة العملاء وزيادة رضاهم.

في السعودية، تعتبر الابتكارات مثل الذكاء الاصطناعي، الدفع الإلكتروني وتطبيقات الهواتف الذكية من أبرز الأمثلة على كيفية تأثير التكنولوجيا في تطوير الخدمات وزيادة الكفاءة. كما أن السوق السعودي يركز على التكيف مع الاحتياجات المحلية وتطبيق هذه الابتكارات بما يتناسب مع متطلبات العملاء المحليين. تمثل هذه الصناعة فرصًا كبيرة للشركات لتطوير استراتيجيات تكنولوجية مبتكرة تعمل على تعزيز التميز التنافسي وجذب العملاء من خلال تحسين الخدمة والابتكار المستمر.

مؤسسة مقترحة للدراسة التطبيقية:

شركة Apple

تعد شركة Apple من أبرز الشركات العالمية التي تعتمد بشكل كبير على الابتكار التكنولوجي لتحسين جودة الخدمة المقدمة لعملائها. تركز الشركة على تطبيق تقنيات متطورة في منتجاتها وخدماتها، مثل الذكاء الاصطناعي، الدفع الإلكتروني، وتطبيقات الهواتف الذكية، مما يجعلها نموذجًا مثاليًا لدراسة أثر الابتكار التكنولوجي على تحسين جودة الخدمة.

لماذا Apple ؟

- 1- الابتكار التكنولوجي المستمر: تسهم Apple بشكل ملحوظ في تحسين جودة الخدمة من خلال استخدام أحدث الابتكارات التكنولوجية، مثل الذكاء الاصطناعي والتكنولوجيا الحديثة في الخدمات.
- 2- حجم كبير وأثر واسع: تملك Apple قاعدة عملاء ضخمة في السوق السعودي والعالمي، مما يجعل دراستها ذات أثر كبير وقابل للتعميم على شركات التكنولوجيا.
- 3- دور ريادي في السوق المحلي: تساهم Apple بشكل فعال في تقديم خدمات مبتكرة، مما يعزز التميز التنافسي في السوق المحلي، خاصة في مدينة جدة حيث تزايد الاهتمام بتكنولوجيا الخدمات.

أهداف الدراسة:

- دراسة تأثير الابتكار التكنولوجي على جودة الخدمة في شركة Apple.
- تقييم أثر الابتكارات مثل الذكاء الاصطناعي والدفع الإلكتروني على تحسين تجربة العملاء في فروع Apple بمدينة جدة.

- تقديم توصيات لتحسين استراتيجيات الابتكار التكنولوجي بما يتماشى مع احتياجات السوق المحلي وزيادة ولاء العملاء.

1.8. منهجية الدراسة

فلسفة البحث: تفسيرية

يهدف البحث إلى استكشاف وتحليل العلاقة بين الابتكار التكنولوجي وجودة الخدمة في شركة Apple بمدينة جدة.

البحث لا يركز على اختبار فرضيات محددة أو تطبيق قوانين علمية صارمة، بل يسعى إلى فهم كيفية تأثير الابتكار التكنولوجي على تجربة العملاء في السياق المحلي.

منهج البحث: استقرائي

البحث يعتمد على جمع البيانات من الواقع (من خلال الاستبيانات مع العملاء والموظفين في شركة Apple في مدينة جدة) وتحليلها للوصول إلى استنتاجات حول تأثير الابتكار التكنولوجي على جودة الخدمة.

استراتيجية البحث: دراسة حالة

البحث يركز على دراسة تأثير الابتكار التكنولوجي على جودة الخدمة في شركة Apple بمدينة جدة. بما أن الدراسة تركز على شركة معينة في سوق محدد، فإنها تندرج تحت دراسات الحالة.

نوع البحث: كمي

البحث يعتمد على جمع البيانات باستخدام أداة الاستبيان، وهي أداة قياس كمية تُستخدم للحصول على بيانات رقمية قابلة للتحليل الإحصائي.

التحليل الإحصائي (مثل تحليل SPSS) الذي سيتم استخدامه في الدراسة لاستخلاص النتائج يتطلب بيانات رقمية.

البحث يهدف إلى قياس العلاقة بين الابتكار التكنولوجي وجودة الخدمة باستخدام أدوات قياس كمية مثل الاستبيان، والتي تُحلل إحصائيًا للوصول إلى استنتاجات قابلة للقياس.

الأفق الزمني: مقطع عرضي

البحث يعتمد على جمع البيانات في نقطة زمنية واحدة باستخدام الاستبيانات من مجموعة من الموظفين والعملاء في شركة Apple بمدينة جدة.

المقاطع العرضية هي دراسات تجمع البيانات وتحللها في وقت واحد، مما يعني أن البحث لا يتتبع التغيرات على مدار الزمن، بل يركز على العلاقة بين الابتكار التكنولوجي وجودة الخدمة في لحظة معينة.

طرق جمع البيانات:

- أداة الاستبانة (الاستبيان):

تم استخدام أداة الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات في البحث. وهي أداة شائعة في البحوث الكمية حيث يتم تصميم استبيانات تحتوي على أسئلة مغلقة (ذات إجابات محددة) أو مفتوحة (تسمح بالإجابة بحرية).

تم جمع البيانات من عينة عشوائية مكونة من 50 موظفًا و 100 عميل من عملاء شركة Apple في مدينة جدة.

الهدف: قياس تأثير الابتكار التكنولوجي على جودة الخدمة من خلال آراء العملاء والموظفين في شركة Apple.

طرق تحليل البيانات:

- التحليل الإحصائي:

بما أن البحث يعتمد على البيانات الكمية المستخلصة من الاستبيان، يتم تحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية.

التحليل الوصفي: يتم استخدامه لحساب المتوسطات والنسب المئوية لآراء المشاركين، مثل مستوى رضا العملاء والموظفين.

التحليل الاستدلالي: يتم استخدامه لاختبار العلاقة بين المتغيرات (مثل تأثير الابتكار التكنولوجي على جودة الخدمة) باستخدام الاختبارات الإحصائية مثل:

• اختبارات التباين (ANOVA): لاختبار الفروق بين المجموعات.

• الارتباط (Correlation): لفحص العلاقة بين الابتكار التكنولوجي وجودة الخدمة.

- برنامج SPSS:

تم استخدام برنامج SPSS V26 لتحليل البيانات الإحصائية. يقوم هذا البرنامج بإجراء التحليل الوصفي والاستدلالي بشكل فعال، وتوفير نتائج دقيقة تدعم استنتاجات البحث..

1.9. الدراسة الميدانية

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة، مع جمع البيانات باستخدام أداة الاستبيان. تم اختيار عينة عشوائية من 50 موظفًا و100 عميل من عملاء شركة Apple في مدينة جدة. تم تطبيق الاستبيانات في عدة فروع لشركة Apple في مدينة جدة.

تشير الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية بين الابتكار التكنولوجي وجودة الخدمة، حيث أن استخدام تقنيات مثل الذكاء الاصطناعي والدفع الإلكتروني ساهم في تحسين تجربة العملاء وزيادة رضاهم. كما تهدف الدراسة إلى دراسة كيفية تأثير هذه الابتكارات على خدمة ما بعد البيع.

الدراسة الميدانية تهدف إلى تقييم تأثير التكنولوجيا الحديثة على تحسين جودة الخدمة في شركة Apple، حيث ستم الدراسة عبر استبيانات موجهة لكل من العملاء والموظفين في الفروع المحلية.

وهذه بعض الدراسات الميدانية السابقة:

في دراسة (الردادي والسريحي، 2025) تم استخدام المنهج الميداني لتقييم أثر الابتكار التكنولوجي على جودة الخدمة. اعتمد الباحثون في هذه الدراسة على دراسة الحالات المتعددة ومجموعة التركيز لجمع البيانات من عدد من الخبراء في مجالات الابتكار التكنولوجي وخدمة العملاء. أظهرت النتائج أن الابتكار التكنولوجي ساهم بشكل ملحوظ في تحسين جودة الخدمة وزيادة رضا العملاء.

في دراسة (بن مهريس والتاوتي، 2021)، تم استخدام المنهج الميداني من خلال الاستبيانات التي تم توزيعها على عملاء شركة Apple. أكدت النتائج أن الابتكار التكنولوجي (مثل الذكاء الاصطناعي و الدفع الإلكتروني) كان له تأثير ملحوظ على جودة الخدمة في شركة Apple، حيث ساهم في تحسين تجربة العملاء وزيادة رضاهم.

في دراسة (أبو حافظ، 2023)، تم استخدام المنهج الميداني من خلال الاستبيانات لجمع البيانات من الموظفين والعملاء في البلديات لدراسة تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على دقة المعاملات وجودة

الخدمة. بناءً على هذه المنهجية، تم تخصيص نفس الأسلوب في بحثنا لدراسة أثر الابتكار التكنولوجي على جودة الخدمة في شركة Apple في مدينة جدة، حيث تم استخدام الاستبيانات لجمع البيانات من العملاء و الموظفين. أكدت النتائج في دراسة أبو حافظ أن تكنولوجيا المعلومات ساهمت في تحسين دقة المعاملات وجودة الخدمة، وهو ما ينعكس في نتائج هذا البحث حيث ساهم الابتكار التكنولوجي مثل الذكاء الاصطناعي و الدفع الإلكتروني في تحسين جودة الخدمة وزيادة رضا العملاء.

أظهرت دراسة (المصلح، 2023) التي تم تطبيقها على البلديات في الأردن أن الابتكار التكنولوجي ساهم بشكل كبير في تحسين دقة المعاملات وجودتها. يمكن تطبيق نفس الفكرة على شركة Apple، حيث يمكن لتكنولوجيا المعلومات والابتكار التكنولوجي مثل الذكاء الاصطناعي والدفع الإلكتروني أن تلعب دوراً مهماً في تحسين جودة الخدمة وزيادة رضا العملاء.

أظهرت دراسة (خديمو و مكاوي، 2023) حول أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسات أن الابتكار التكنولوجي ساهم بشكل كبير في تحسين الكفاءة وجودة الخدمة. يمكن تطبيق نفس الفكرة على شركة Apple في جدة، حيث يمكن لتكنولوجيا المعلومات والابتكار التكنولوجي مثل الذكاء الاصطناعي و الدفع الإلكتروني أن تلعب دوراً مهماً في تحسين جودة الخدمة و زيادة رضا العملاء.

أظهرت دراسة (الحربي و الرابعي ، 2025) حول دور الحكومة الرقمية في تبني التقنيات الناشئة لتحسين الخدمات الحكومية أن الابتكار التكنولوجي ساهم بشكل كبير في تحسين الأداء الحكومي. يمكن تطبيق نفس الفكرة على شركة Apple في جدة، حيث يمكن لتكنولوجيا المعلومات مثل الذكاء الاصطناعي والدفع الإلكتروني أن تلعب دوراً مهماً في تحسين جودة الخدمة وزيادة رضا العملاء في شركة Apple.

1.10. مخطط المشروع المقترح

مقدمة – مشكلة الدراسة – اهداف الدراسة – فرضيات الدراسة – منهجية الدراسة	الفصل الاول: الاطار العام للدراسة
استعراض الدراسات السابقة	الفصل الثاني: الاطار النظري
فلسفة البحث – منهج البحث – استراتيجيات البحث – نوع البحث – الافق الزمني – طرق جمع وتحليل البيانات	الفصل الثالث: منهجية البحث
تحليل البيانات باستخدام SPSS – نتائج التحليل	الفصل الرابع: التحليل الاحصائي
مناقشة النتائج – التوصيات – الخاتمة	الفصل الخامس: مناقشة النتائج والخاتمة

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

- بن مهيريس، م.، التاوتي، ع. (2021). أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في جودة الخدمة: دراسة على عينة من عملاء موبيليس. *مجلة دراسات العدد الاقتصادي*، (1)12، 601-617.
<https://asjp.cerist.dz/en/downArticle/593/12/1/143768>
- مجدوب، ع. ح.، مخلوف، ف.، بن زخروفة، ب. (2022). الاتجاهات الحديثة للتسويق في المؤسسات الاقتصادية، دراسة حالة أبل. *مجلة التنظيم والعمل*، (3)11، 155-169.
<https://tinyurl.com/6ucfdudb>
- المصلح، إ. ع. (2023). أثر تكنولوجيا المعلومات على إنجاز المعاملات ودقتها في البلديات. *مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية*، (3)4. <https://doi.org/10.53796/hnsj4357>
- أبو حافظ، ع. إ. أ. (2023). أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على إنجاز ودقة المعاملات في البلديات. *مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية*، (3)4. <https://doi.org/10.53796/hnsj4375>
- بن زرقة، إ.، صلعة، س. (2023). أثر التكنولوجيا المالية على جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية: دراسة حالة عملاء البنوك التجارية الجزائرية. *مجلة الإبداع*، (1)13، 389-407.
<https://asjp.cerist.dz/en/article/223152>
- خديمو، ن.، مكاي، و. (2023). أثر تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي. (رسالة ماجستير). جامعة قاصدي مرباح ورقلة.
- عبد الكريم، ص.، سعيد، س. (2024). دور وسائل التواصل الاجتماعي من حيث تعزيز العلامة التجارية في الأسواق الدولية (رسالة ماجستير). جامعة ابن خلدون - تيارت.

الردادي، ح.ن.، السريحي، م.د. (2025). نموذج مقترح لابتكار القيمة في المنظمات في ضوء اقتصاد المعرفة. مجلة دراسات المعلومات والتكنولوجيا، 2025 (1).

<https://doi.org/10.5339/jist.2025.2>

الحربي، ت.د.، الرابعي، ر.ع. (2025) دور الحكومة الرقمية ودعمها للجهات الحكومية في تبني التقنيات الناشئة لتفعيل التحول الرقمي: دراسة حالة هيئة الحكومة الرقمية السعودية. مجلة دراسات وتكنولوجيا المعلومات، (1) 1. <https://doi.org/10.5339/jist.2025.7>