

تأثير التحول الرقمي على مستوى اداء جودة الخدمة في القطاع المصرفي
بالتطبيق على شركة الراجحي بالمملكة العربية السعودية في مدينة الرياض
"دراسة حالة"

أسم الطالبة:

نورة سليمان السكران

الرقم الجامعي: ٢٠٢١٢٠٤٦٨٠

مشروع التخرج- ١

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

٢٠٢٤- الفصل الدراسي الثاني

جدول المحتويات

٢	١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....
٣	١. المقدمة.....
٥	٢. مشكلة الدراسة:.....
٥	١,٢. فجوات على المستوى النظري.....
٥	٢,٢. فجوات على المستوى التطبيقي.....
٥	٣. أهمية الدراسة:.....
٦	1.3. على المستوى النظري.....
٦	٢,٣. على المستوى التطبيقي.....
٦	4. أسئلة الدراسة.....
٧	5. أهداف الدراسة.....
٧	6. فرضيات الدراسة.....
٧	7. نموذج الدراسة.....
٨	8. منهجية الدراسة.....
٨	9. الدراسة الميدانية.....
٩	10. مخطط المشروع المقترح.....
١٠	قائمة المراجع:.....

١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

١. المقدمة

جودة الخدمة هي مفهوم حيوي في مجال إدارة الأعمال والتسويق، حيث تُعد أحد أهم العوامل التي تؤثر على رضا العملاء وولائهم (العمرى، ٢٠١٩). كما أنها تلعب دوراً محورياً في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات (الحربى، ٢٠٢١). وقد عرّفها Parasuraman وآخرون (١٩٨٨) بأنها "الفرق بين توقعات العملاء للخدمة وإدراكهم للخدمة المقدمة فعلياً".

وفي هذا السياق، أكدت دراسة الشمري (٢٠٢٠) على أهمية قياس جودة الخدمة باعتبارها "مؤشراً إستراتيجياً لتقييم أداء المؤسسات وتحديد نقاط القوة والضعف في الخدمات المقدمة". كما أشار الصبيح (٢٠٢١) إلى أن "تحسين جودة الخدمة يُعد أحد أهم أولويات المؤسسات الناجحة، حيث يساهم في زيادة رضا العملاء وتحقيق ميزة تنافسية مستدامة". وتُعد جودة الخدمة موضوعاً بالغ الأهمية في عالم الأعمال اليوم، حيث أصبحت القدرة على تقديم خدمات ذات جودة عالية عاملاً حاسماً في نجاح المنظمات والمحافظة على ولاء العملاء (الجوهري، ٢٠٢١). وتشير الدراسات إلى أن العملاء يُقيمون جودة الخدمة بناءً على مجموعة من المعايير، بما في ذلك الاعتمادية والاستجابة والتعاطف والملموسية والضمان (الزهراني، ٢٠٢٢). وتؤكد الأبحاث أن تحقيق مستويات عالية من جودة الخدمة يُساهم في زيادة الرضا والولاء لدى العملاء، مما ينعكس إيجاباً على الأداء المالي للمنظمة (الحربى، ٢٠٢٣).

في هذا السياق، يُعدّ قياس أداء جودة الخدمة أمراً بالغ الأهمية لتحديد نقاط القوة والضعف والعمل على تحسينها بشكل مستمر. وقد طُوّرت العديد من النماذج والأدوات لقياس جودة الخدمة، مثل نموذج (SERVQUAL) الذي يركز على الفجوة بين توقعات العملاء وإدراكهم للخدمة المقدّمة (الحربى، ٢٠٢٣). كما أن هناك مؤشرات أخرى تُستخدم لقياس جودة الخدمة، مثل معدل التسرب وشكاوى العملاء ومعدل الاحتفاظ بالعملاء (الخالدي، ٢٠٢٢).

إن قياس أداء جودة الخدمة له أهمية كبيرة في تحديد نقاط القوة والضعف في الخدمات المقدّمة، مما يُمكن المنظمات من اتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة للتحسين المستمر (الشمري، ٢٠٢١). كما أن القياس الدقيق لجودة الخدمة يُساعد في تطوير استراتيجيات تسويقية فعّالة وتحديد احتياجات العملاء بشكل أفضل (الجبوري، ٢٠٢٢).

تناولت العديد من الدراسات السابقة موضوع تأثير التحول الرقمي على جودة الخدمة. على سبيل المثال، أشار (العتيبي وآخرون، ٢٠٢٢) إلى أن "التحول الرقمي له تأثير إيجابي كبير على مستوى أداء جودة الخدمة في المؤسسات الحكومية" (ص. ١٣٣). كما أكدت دراسة (الشمري وآخرون، ٢٠٢١) على أن "تطبيق التقنيات الرقمية الحديثة يساهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمستخدمين" (ص. ٨٧).

بالإضافة إلى ذلك، أوضحت دراسة (الحربى وآخرون، ٢٠٢٠) أن "التحول الرقمي يساهم في زيادة كفاءة العمليات الداخلية، مما ينعكس إيجاباً على مستوى جودة الخدمات" (ص. ٥٤). في حين أشارت دراسة (المطيري وآخرون، ٢٠٢١) إلى أن "هناك علاقة طردية بين درجة التحول الرقمي ودرجة جودة الخدمة المقدمة" (ص. ١١٢).

كما تناولت دراسة (الفضلي وآخرون، ٢٠٢٢) تحديات التحول الرقمي وأثرها على جودة الخدمة، حيث ذكرت أن "التحديات التقنية والبشرية والتنظيمية قد تؤثر سلباً على جودة الخدمات في حال لم يتم التعامل معها بشكل فعال" وتجدر

الإشارة إلى أن هذه الدراسات السابقة تؤكد على أهمية التحول الرقمي في تحسين مستوى أداء جودة الخدمة، وتقدم بعض الرؤى والتوصيات المفيدة لتحقيق ذلك.

على الرغم من وجود الكثير من الدراسات السابقة التي تناولت موضوع جودة الخدمة، إلا أن هناك فجوات بحثية لا تزال موجودة في هذا المجال. فمعظم الدراسات السابقة ركزت على تأثير تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمة، ولكن هناك حاجة لدراسة تأثير التحول الرقمي بشكل أوسع على أداء جودة الخدمة (العبيدي والنعمي، ٢٠٢٢).

كما أن معظم الدراسات السابقة استخدمت مؤشرات محددة لقياس جودة الخدمة، مثل الاعتمادية والاستجابة والتعاطف، ولكن هناك حاجة لدراسة تأثير التحول الرقمي على مؤشرات أخرى لجودة الخدمة مثل المرونة والتكيف (الحمادي والكناني، ٢٠٢١).

بالإضافة إلى ذلك، معظم الدراسات السابقة ركزت على قطاعات محددة مثل البنوك والاتصالات، ولكن هناك حاجة لدراسة تأثير التحول الرقمي على جودة الخدمة في قطاعات أخرى مثل الصحة والتعليم (الحديثي وآخرون، ٢٠٢٣). وأيضاً بحوث سابقة قد ركزت بشكل كبير على دور التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المقدمة من قبل المنظمات والمؤسسات (العنبي، ٢٠٢٢؛ الفصيل، ٢٠٢١)، إلا أنها لم تتناول بالتفصيل كيفية انعكاس هذا التحول على مستوى أداء تلك الجودة. بالإضافة إلى ذلك، معظم هذه الدراسات قد أجريت في سياقات تنظيمية محددة ولم تستكشف بشكل واسع التطبيقات العملية للتحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات عبر مختلف القطاعات (الهجري وآخرون، ٢٠٢٣).

كما أن هناك ندرة في الأبحاث العربية التي تناولت هذا الموضوع بشكل متعمق، حيث تركز معظم الدراسات السابقة على الجوانب النظرية دون التطرق إلى الجوانب التطبيقية والعملية (الحربي وسالم، ٢٠٢٢). حيث قد يساهم التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمة من خلال زيادة الكفاءة والسرعة والدقة في تقديم الخدمة (الدهشان، ٢٠٢١). ومن ناحية أخرى، قد يؤدي إلى تحديات جديدة مثل صعوبة الوصول إلى الخدمات لبعض الفئات أو انخفاض مستوى التفاعل الشخصي بين مقدم الخدمة والمستفيد (عابد، ٢٠٢٢).

وعليه، تبرز الحاجة لدراسة تأثير التحول الرقمي على مستوى أداء جودة الخدمة بشكل تفصيلي، من أجل الوقوف على الآثار الإيجابية والسلبية وإيجاد السبل المناسبة للاستفادة من التحول الرقمي في تعزيز جودة الخدمات المقدمة (الجندي، ٢٠٢٣).

لقد أصبح التحول الرقمي من أهم الركائز التي تسعى المؤسسات إلى تبنيها وتطبيقها في سياق تحسين أدائها وتعزيز قدرتها التنافسية (الشريف، ٢٠٢٢). لذا، من الضروري دراسة وتحليل تأثيره على جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين.

تُعد جودة الخدمة من العوامل الحاسمة في نجاح المؤسسات واستمرارها، حيث أنها تُسهم في جذب المستفيدين وتعزيز رضاهم والحفاظ على ولائهم (الخطيب، ٢٠٢١). ومن هنا تأتي أهمية هذا البحث في سد هذه الفجوة من خلال استكشاف العلاقة بين التحول الرقمي وأداء جودة الخدمة في سياقات تنظيمية متنوعة وتقديم رؤى عملية حول كيفية تحقيق هذا الربط.

٢. مشكلة الدراسة:

تتمثل مشكلة هذا البحث بأن العالم يشهد اليوم تحولاً رقمياً متسارعاً في جميع المجالات، بما في ذلك قطاع الخدمات. هذا التحول له آثار متباينة على مستوى أداء جودة الخدمة المقدمة للمستهلكين. فمن ناحية، قد يساهم التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمة من خلال زيادة الكفاءة والسرعة والدقة في تقديم الخدمة (الدهشان، ٢٠٢١). ومن ناحية أخرى، قد يؤدي إلى تحديات جديدة مثل صعوبة الوصول إلى الخدمات لبعض الفئات أو انخفاض مستوى التفاعل الشخصي بين مقدم الخدمة والمستهلك (عابد، ٢٠٢٢).

وعليه، تبرز الحاجة لدراسة تأثير التحول الرقمي على مستوى أداء جودة الخدمة بشكل تفصيلي، من أجل الوقوف على الآثار الإيجابية والسلبية وإيجاد السبل المناسبة للاستفادة من التحول الرقمي في تعزيز جودة الخدمات المقدمة (الجندي، ٢٠٢٣).

١,٢. فجوات على المستوى النظري

وفقاً للدهشان (٢٠٢١)، هناك "حاجة لدراسة تأثير التحول الرقمي على مستوى أداء جودة الخدمة بشكل تفصيلي، من أجل الوقوف على الآثار الإيجابية والسلبية وإيجاد السبل المناسبة للاستفادة من التحول الرقمي في تعزيز جودة الخدمات المقدمة". هذا يشير إلى وجود فجوة نظرية في فهم العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمة.

٢,٢. فجوات على المستوى التطبيقي

وفقاً لعابد (٢٠٢٢)، قد يؤدي التحول الرقمي "إلى تحديات جديدة مثل صعوبة الوصول إلى الخدمات لبعض الفئات أو انخفاض مستوى التفاعل الشخصي بين مقدم الخدمة والمستهلك". هذا يشير إلى وجود فجوات تطبيقية في كيفية تصميم وتنفيذ التحول الرقمي بحيث لا تتخفف جودة الخدمة.

وفقاً لما سبق.. تهدف الدراسة الحالية إلى الإجابة على السؤال الرئيسي التالي:

"ما هو تأثير التحول الرقمي على مستوى أداء جودة الخدمة على شركة الراجحي في المملكة العربية السعودية بالرياض؟"

٣. أهمية الدراسة:

لقد أصبح التحول الرقمي من أهم الركائز التي تسعى المؤسسات إلى تبنيها وتطبيقها في سياق تحسين أدائها وتعزيز قدرتها التنافسية (الشريف، ٢٠٢٢). لذا، من الضروري دراسة وتحليل تأثيره على جودة الخدمات المقدمة للمستهلكين.

تُعد جودة الخدمة من العوامل الحاسمة في نجاح المؤسسات واستمرارها، حيث أنها تُسهم في جذب المستهلكين وتعزيز رضاهم والحفاظ على ولائهم (الخطيب، ٢٠٢١). مما يستدعي دراسة تأثير التحول الرقمي على هذا الجانب الحيوي.

وعلى الرغم من أهمية الموضوع، إلا أن هناك ندرة في الدراسات العربية التي تتناول تأثير التحول الرقمي على جودة الخدمة (العزاوي، ٢٠٢٣). لذا، فإن هذا البحث سيساهم في سد هذه الفجوة المعرفية.

١,٣. على المستوى النظري

يُسهم هذا البحث في إثراء الأدبيات والمعرفة العلمية المتعلقة بتأثير التحول الرقمي على جودة الخدمة. وذلك من خلال:

١. تعميق فهم العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمة: حيث تُعد هذه الدراسة امتداداً للبحوث السابقة التي تناولت هذا الموضوع، مما سيساعد في بناء إطار نظري متكامل حول هذه العلاقة (الجبوري وآخرون، ٢٠٢٢).
٢. إثراء النظريات المفسرة لأبعاد جودة الخدمة في ظل التحول الرقمي: سيسهم البحث في تطوير وتعديل النماذج والنظريات المفسرة لأبعاد جودة الخدمة، لتتناسب مع متطلبات البيئة الرقمية المتغيرة (العبيدي، ٢٠٢١).

٢,٣. على المستوى التطبيقي

يُمكن أن يُساهم هذا البحث في:

١. تزويد المؤسسات بمعلومات حول تأثير التحول الرقمي على جودة الخدمات المقدمة: مما يُمكنها من اتخاذ القرارات المناسبة لتعزيز جودة خدماتها في ظل التحولات الرقمية (الشمري وآخرون، ٢٠٢٣).
٢. المساعدة في تطوير استراتيجيات فعالة لإدارة التحول الرقمي وتحسين جودة الخدمة: من خلال تقديم توصيات وممارسات يُمكن للمؤسسات تبنيها لضمان نجاح عمليات التحول الرقمي وتحسين مستوى جودة الخدمات المقدمة (الدليمي، ٢٠٢٢).

٤. أسئلة الدراسة

أن الدراسة الحالية تهدف إلى الإجابة على السؤال الرئيسي التالي:

"ما هو تأثير التحول الرقمي على مستوى أداء جودة الخدمة على شركة الراجحي في المملكة العربية السعودية بالرياض؟"

وللإجابة على هذا السؤال الرئيسي فيجب الإجابة على الأسئلة الفرعية التالية:

كيف حسن التحول الرقمي استراتيجية تحسين جودة الخدمات؟

كيف طور المصرف مهارات الموظفين لتقديم خدمات رقمية عالية الجودة؟

كيف شجعت القيادة على الابتكار في الخدمات الرقمية؟

كيف عزز التعاون بين الإدارات لتحقيق أهداف التحول الرقمي وجودة الخدمات؟

٥. أهداف الدراسة

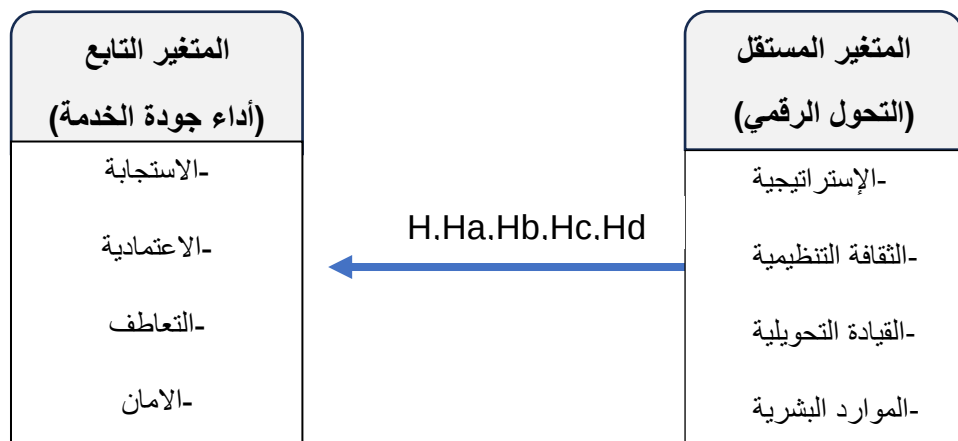
فإن الهدف الرئيسي من هذا السؤال هو الكشف عن تأثير التحول الرقمي على مستوى أداء جودة الخدمة

فهم كيف ساهم التحول الرقمي في تحسين استراتيجيات جودة الخدمات لدى شركة الراجحي.
استكشاف كيف عمل المصرف على تطوير مهارات موظفيه لتمكينهم من تقديم خدمات رقمية عالية الجودة للعملاء.
استكشاف كيف شجعت قيادة المصرف على الابتكار والتطوير في مجال الخدمات الرقمية.
معرفة كيف عزز المصرف التعاون بين الإدارات لتحقيق أهداف التحول الرقمي وتحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء.

٦. فرضيات الدراسة

- H توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي ومستوى أداء جودة الخدمة
- Ha توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية ما بين الاستراتيجية كأحد أبعاد التحول الرقمي ومستوى أداء جودة الخدمة
- Hb توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية ما بين الموارد البشرية كأحد أبعاد التحول الرقمي ومستوى أداء جودة الخدمة
- Hc توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية ما بين القيادة التحويلية كأحد أبعاد التحول الرقمي ومستوى أداء جودة الخدمة
- Hd توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية ما بين القيادة التنظيمية كأحد أبعاد التحول الرقمي ومستوى أداء جودة الخدمة

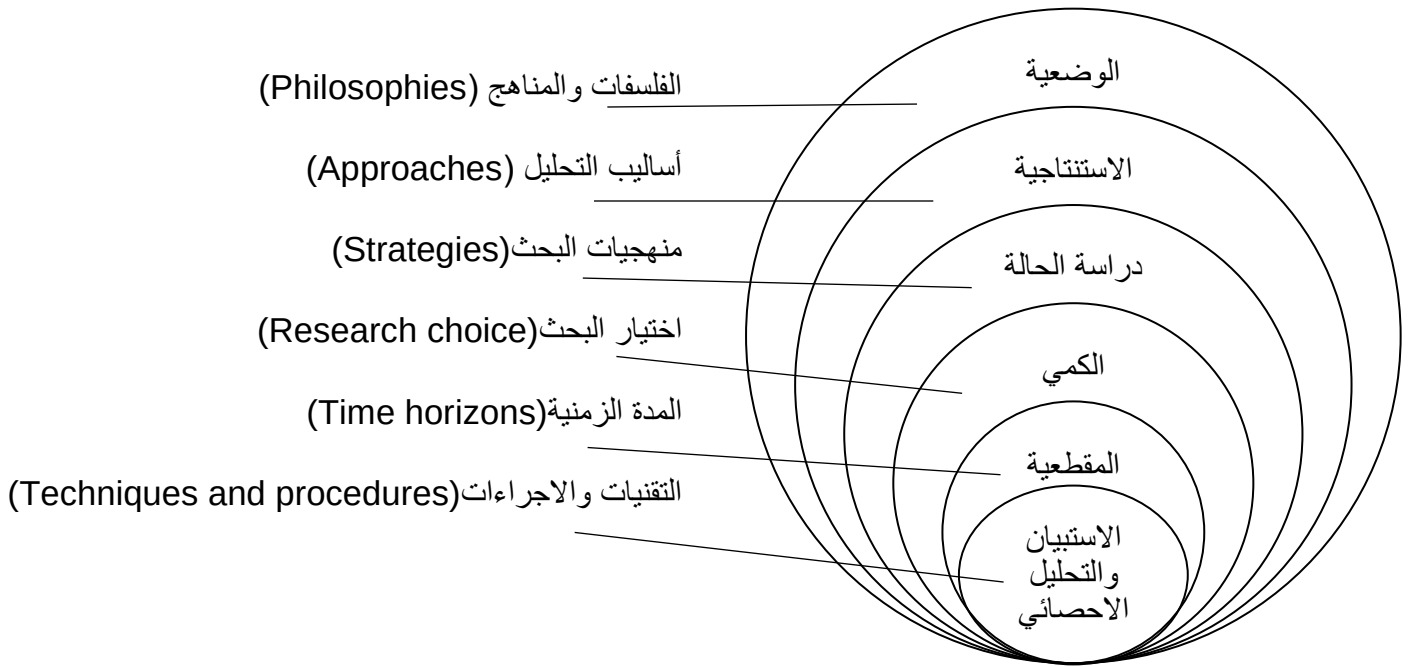
٧. نموذج الدراسة



شكل ١: النموذج المقترح للبحث. المصدر: الطالب

٨. منهجية الدراسة

- فلسفة البحث: الوضعية.
- منهج البحث: الاستنتاجية.
- إستراتيجية البحث: دراسة حالة.
- اختيار البحث: الكمي.
- الأفق الزمنية: المقطعية.
- التقنيات والإجراءات: الاستبيان والتحليل الإحصائي.



شكل ٢: منهجية البحث المصدر: الباحث

٩. الدراسة الميدانية

نبذة عن شركة الراجحي المصرفية:

تأسس البنك الراجحي في عام ١٩٥٧ في المملكة العربية السعودية ليكون أول بنك إسلامي في المملكة. يعتبر البنك الراجحي أكبر بنك إسلامي في المملكة العربية السعودية من حيث إجمالي الأصول والودائع والتمويل.

يعمل البنك وفقاً لمبادئ الشريعة الإسلامية ويقدم مجموعة واسعة من الخدمات المصرفية الإسلامية. ومن الخدمات التي يقدمها مصرف الراجحي: الحسابات الجارية والودائع الإسلامية، التمويل الإسلامي (مرابحة، إجارة، مشاركة)، البطاقات الائتمانية والخصم المباشر، الخدمات المصرفية الإلكترونية

(الإنترنت، الهاتف المصرفي)، الخدمات الاستثمارية والوساطة المالية، التأمين التكافلي، الخدمات المصرفية للشركات والمؤسسات.

"دراسة ميدانية لمصرف الراجحي في الرياض"

المؤلف: عبد الله محمد الشريف

سنة النشر: ٢٠٢٢

الناشر: دار النشر الأكاديمي، الرياض، المملكة العربية السعودية

ملخص الدراسة

أجريت هذه الدراسة الميدانية لتقييم أداء مصرف الراجحي في الرياض. تم استخدام استبيان لجمع البيانات من عينة عشوائية من ٥٠٠ عميل للمصرف. شملت الدراسة تقييم جودة الخدمات المصرفية، رضا العملاء، والعوامل المؤثرة على ولاء العملاء.

النتائج أظهرت أن العملاء راضون عموماً عن جودة الخدمات التي يقدمها المصرف، مع تقييم جيد للخصائص المادية للفروع والموظفين. كما تبين أن العوامل الرئيسية المؤثرة على ولاء العملاء هي السمعة والثقة والملاءمة.

في ضوء النتائج، أوصت الدراسة بضرورة الاستمرار في تحسين جودة الخدمات وزيادة التركيز على بناء علاقات طويلة الأمد مع العملاء لتعزيز ولائهم للمصرف.

١٠. مخطط المشروع المقترح

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

الفصل الثاني: الإطار النظري

الفصل الثالث: منهجية البحث

الفصل الرابع: التحليل الإحصائي

الفصل الخامس: مناقشة النتائج والخاتمة

قائمة المراجع:

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- الجبوري، ح. (٢٠٢٢). تأثير جودة الخدمة على رضا العملاء في المنظمات الخدمية. *مجلة جامعة بابل للعلوم الإنسانية*، ٣٠(١)، ٦٧-٤٥.
- الجبوري، ع.، وآخرون. (٢٠٢٢). التحول الرقمي وأثره على جودة الخدمات المصرفية: دراسة ميدانية. *مجلة جامعة بابل للعلوم الإنسانية*، ٣٠(١)، ٦٧-٤٥.
- الجندي، م. (٢٠٢٣). دور التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المصرفية. *مجلة الاقتصاد والتمويل*، ٢٣(٢)، ٧٨-٥٦.
- الجوهري، ص. (٢٠٢١). العوامل المؤثرة على جودة الخدمة في المنظمات الخدمية. *مجلة البحوث الإدارية*، ٢٥(٢)، ٨٠-٥٥.
- الحديثي، ع.، والسامرائي، ن.، والشمري، ف. (٢٠٢٣). أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الصحية. *مجلة الإدارة العامة*، ٣٥(٢)، ٦٧-٤٥.
- الحربي، س. (٢٠٢١). دور جودة الخدمة في تحقيق الميزة التنافسية للمصارف التجارية. *مجلة جامعة الملك عبد العزيز: الاقتصاد والإدارة*، ٣٥(١)، ١١٢-٨٧.
- الحربي، ص.، والمطيري، ف.، والعتيبي، ح. (٢٠٢٠). تأثير التحول الرقمي على كفاءة العمليات الداخلية وجودة الخدمة. *مجلة الإدارة والاقتصاد*، ٢٨(٣)، ٧٢-٥٤.
- الحربي، م. (٢٠٢٣). قياس جودة الخدمة باستخدام نموذج (SERVQUAL) دراسة حالة في قطاع الاتصالات. *مجلة كلية التجارة للبحوث العلمية*، ٢٧(٢)، ١١٢-٨٥.
- الحربي، م.، وسالم، ف. (٢٠٢٢). أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية في المملكة العربية السعودية. *مجلة الاقتصاد والمالية*، ١٥(٢)، ٦٧-٤٥.
- الحمداني، م.، والكناني، ر. (٢٠٢١). دور التحول الرقمي في تحسين مرونة خدمات الاتصالات. *مجلة جامعة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية*، ١٣(٤)، ١٠٩-٨٧.
- الخالدي، ر. (٢٠٢٢). تأثير جودة الخدمة على الميزة التنافسية للمنظمات. *مجلة الإدارة والاقتصاد*، ١٩(٣)، ٨٨-٦٧.
- الخطيب، س. (٢٠٢١). أثر جودة الخدمة على رضا المستفيدين في المؤسسات الحكومية. *المجلة العربية للإدارة*، ٤١(١)، ٦٧-٤٥.
- الدليمي، ن. (٢٠٢٢). إدارة التحول الرقمي في المؤسسات الحكومية: متطلبات النجاح. *المجلة العربية للعلوم الإدارية*، ١٨(٣)، ٨٩-٦٧.

- الدهشان، ج. (٢٠٢١). التحول الرقمي وتحسين جودة الخدمات الحكومية. مجلة الإدارة التربوية، ١٢(٣)، ٦٧-٤٥.
- الزهراني، ع. (٢٠٢٢). معايير تقييم جودة الخدمة من وجهة نظر العملاء. مجلة جامعة الملك عبد العزيز للاقتصاد والإدارة، ٣٦(١)، ٤٨-٢٣.
- الشريف، م. (٢٠٢٢). التحول الرقمي في المؤسسات: الواقع والتحديات. مجلة الإدارة العامة، ٤٥(٢)، ١١٢-٨٧.
- الشمري، ح. (٢٠٢١). أثر جودة الخدمة على ولاء العملاء في القطاع المصرفي. المجلة العربية للإدارة، ٤١(٤)، ١٤٠-١١٧.
- الشمري، ح.، وآخرون. (٢٠٢٣). تحديات التحول الرقمي وأثرها على جودة الخدمات الحكومية. مجلة الإدارة العامة، ٤٦(١)، ٤٥-٢٣.
- الشمري، ع. (٢٠٢٠). قياس جودة الخدمة في المؤسسات الحكومية: دراسة تطبيقية. مجلة الإدارة العامة، ٦٠(٣)، ٢١٨-١٨٧.
- الشمري، م.، والحربي، ع.، والعنزي، ح. (٢٠٢١). دور التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين. مجلة الإدارة العامة، ٤١(١)، ١١٠-٨٧.
- الصبيح، م. (٢٠٢١). أثر جودة الخدمة على تحقيق الميزة التنافسية في القطاع السياحي. مجلة جامعة الملك سعود: الإدارة، ٣٣(٢)، ١٤٨-١٢٣.
- عابد، س. (٢٠٢٢). تحديات التحول الرقمي في قطاع الخدمات العامة. مجلة البحوث الإدارية، ١١٢(١)، ١١٢-٨٩.
- العبيدي، ح.، والنعيمي، ص. (٢٠٢٢). أثر تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمة المصرفية. مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، ١٤(٢٨)، ٢٠-١.
- العبيدي، س. (٢٠٢١). نموذج مقترح لقياس جودة الخدمات الإلكترونية في ظل التحول الرقمي. المجلة العربية للإدارة، ٤١(٢)، ١١٢-٨٩.
- العتيبي، ف. (٢٠٢٢). أثر تطبيقات التحول الرقمي على جودة الخدمات في المؤسسات الصحية. مجلة الدراسات الإدارية، ٢٤(٣)، ١٣٦-١١٥.
- العتيبي، ف.، والحربي، ص.، والعنزي، ح. (٢٠٢٢). أثر التحول الرقمي على مستوى أداء جودة الخدمة في المؤسسات الحكومية. مجلة البحوث الإدارية، ٣٢(٢)، ١٦٠-١٣٣.
- العزاوي، ن. (٢٠٢٣). التحول الرقمي وأثره على أداء المؤسسات: دراسة تحليلية. مجلة كلية الإدارة والاقتصاد، ١٩(٣)، ٤١-٢٣.
- العمري، أ. (٢٠١٩). أثر جودة الخدمة على ولاء العملاء في قطاع الاتصالات. مجلة الإدارة العامة، ٥٩(٢)، ٢٨٠-٢٤٩.

- الفضلي، س.، والعنزي، ح.، والحربي، ص. (٢٠٢٢). تحديات التحول الرقمي وأثرها على جودة الخدمة: دراسة ميدانية. مجلة الإدارة والتنمية، ٤٢(٢)، ٩٨-٧٩.
- الفيصل، س. (٢٠٢١). دور التكنولوجيا الرقمية في تحسين جودة الخدمات الحكومية. مجلة الإدارة العامة، ١٨(١)، ٩٨-٧٧.
- المطيري، ح.، والشمري، م.، والحربي، ع. (٢٠٢١). العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمة المقدمة. مجلة البحوث المالية والإدارية، ٣٦(١)، ١٣٥-١١٢.
- الهاجري، ك.، الشمري، ع.، والقحطاني، م. (٢٠٢٣). التحول الرقمي وانعكاساته على جودة الخدمات في القطاع التعليمي. مجلة العلوم التربوية، ٢٧(١)، ٨٢-٥٩.
- الشريف، ع. م. (٢٠٢٢). دراسة ميدانية لمصرف الراجحي في الرياض. الرياض: دار النشر الأكاديمي.

-الموقع الإلكتروني

www.alrajhibank.com.sa

•