

Final Project 2

PMG 497

نموذج المشروع النهائي 2

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

شهد سعيد باسما عيل

222000950

المشروع النهائي- 2

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

2025- الفصل الدراسي الثالث

الشكر والتقدير

الحمد لله الذي بفضلله ورحمته أكملت هذا البحث، و أتممت عملاً متواضعاً بأمل أن يكون ذا قيمة علمية. أعبر عن خالص شكري وامتناني لأستاذي الفاضل الدكتور عبدالرحيم نادر، على توجيهاته القيمة ودعمه المستمر، الذي كان له أكبر الأثر في تطور هذا العمل. شكراً لك على كل كلمة إرشاد، وعلى تفانيك في مساعدتي للوصول إلى مستوى عالٍ من الدقة والتميز.

كما لا يمكنني أن أنسى صديقتي العزيزات الغاليات، اللاتي كان وجودهن لي مصدر دعم حقيقي. شكراً لكل واحدة منكن على محبتكن، وعلى تشجيعكن المستمر، فقد كنتن لي العون في أصعب اللحظات وأجملها، وشاركتنني لحظات الفرح والجهد طوال فترة إعداد هذا البحث.

وأخص بالشكر عائلتي الحبيبة، الذين كانوا لي السند الأول والأخير. على حبهم ودعائهم، ووقوفهم المستمر إلى جانبي في كل الأوقات. لولا دعمكم المستمر وتشجيعكم، لما كنت وصلت إلى ما أنا عليه اليوم.

لكم جميعاً مني أسمى آيات الشكر والتقدير، وأسأل الله أن يبارك فيكم جميعاً، وأن يجعل كل ماقدمتموه لي في ميزان حسناتكم.

الإهداء

الحمد لله الذي بنعمته تتحقق الآمال، وبفضله ورحمته تمكنت من إتمام هذا العمل، ونسأله أن يكون فيه النفع والفائدة.

أهدي هذا البحث بقلبي المليء بالامتنان والشكر إلى كل من كان له دور في نجاح هذه الرحلة العلمية والإنسانية.

إلى والدي العزيزين، اللذين كانا مصدر قوتي وإلهامي، أهدي هذا العمل تقديرًا لجهودكما التي لا تُعد ولا تُحصى، وعرفانًا بحبكما الذي لا ينضب.

إلى إخوتي الأعزاء، الذين كانوا دائمًا إلى جانبي في كل خطوة، وقدموا لي الدعم والمساندة في كل مرحلة، أهدي هذا البحث أملًا أن يكون مصدر فخر لكم كما أنتم مصدر قوتي.

إلى زميلاتي العزيزات، اللاتي شاركنني جميع لحظات البحث والجهد، وكنّ لي خير رفيقات في هذه الرحلة، أهدي هذا العمل عربون تقدير ووفاء لما قدمتموه من تشجيع ودعم.

إلى صديقتي الغالية أحلام، التي كانت رفيقتي في كل لحظة، وشمسًا تضيء لي الطريق في أوقات التعب، أهديك هذا العمل تقديرًا لك على كل لحظة دعم، وكل كلمة طيبة، فكنتِ ولا زلتِ أختًا وصديقة لا يعوضها الزمن.

وأخيرًا إلى نفسي، التي تحملت مشقة البحث وعبرت بجد واجتهاد كل التحديات، أهدي هذا العمل كعربون تقدير لكل لحظة سهر وتعب بذلتها في سبيل إتمام هذا البحث.

أسأل الله أن يكون هذا العمل إضافة علمية نافعة، وأن يجزي الجميع خير الجزاء على دعمهم ومساندتهم.

مستخلص الدراسة

الهدف:

المنهجية:

النتائج:

التطبيقات والأهمية:

الكلمات المفتاحية:

جدول المحتويات

2	الشكر والتقدير.....
3	الإهداء.....
4	مستخلص الدراسة.....
7	1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....
8	1.1. المقدمة:.....
10	1.2. مشكلة الدراسة.....
10	1.2.1. فجوات على المستوى النظري.....
10	1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي.....
11	1.3. أهمية الدراسة.....
11	1.3.1. على المستوى النظري:.....
11	1.3.2. على المستوى التطبيقي:.....
12	1.4. أسئلة الدراسة.....
12	1.5. أهداف الدراسة.....
13	1.6. فرضيات الدراسة.....
13	1.7. نموذج الدراسة.....
16	1.8. الدراسة الميدانية.....
18	1.9. مخطط المشروع.....
19	2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة.....
20	2.1. المقدمة:.....
23	2.2. المتغير المستقل.....
24	2.3. المتغير التابع.....
25	2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.....
27	2.5. الخاتمة.....
34	3. الفصل الثالث: منهجية الدراسة.....
35	3.1. المقدمة.....
35	3.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث.....
36	3.3. تصميم البحث.....

38	3.4. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات
39	3.5. طريقة جمع البيانات
40	3.6. أنواع البيانات
41	3.7. إجراءات التحليل الإحصائي
43	3.8. الخاتمة
44	4. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج
45	4.1. المقدمة
45	4.2. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)
45	4.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات
46	4.4. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)
46	4.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج
47	4.6. الخاتمة
47	5. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات
48	5.1. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية
48	5.2. توصيات الدراسة
49	5.3. الخاتمة
50	قائمة المراجع
53	الملاحق

جدول الأشكال

جدول الجداول

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 نموذجاً محدداً 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، ستُساهم 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.

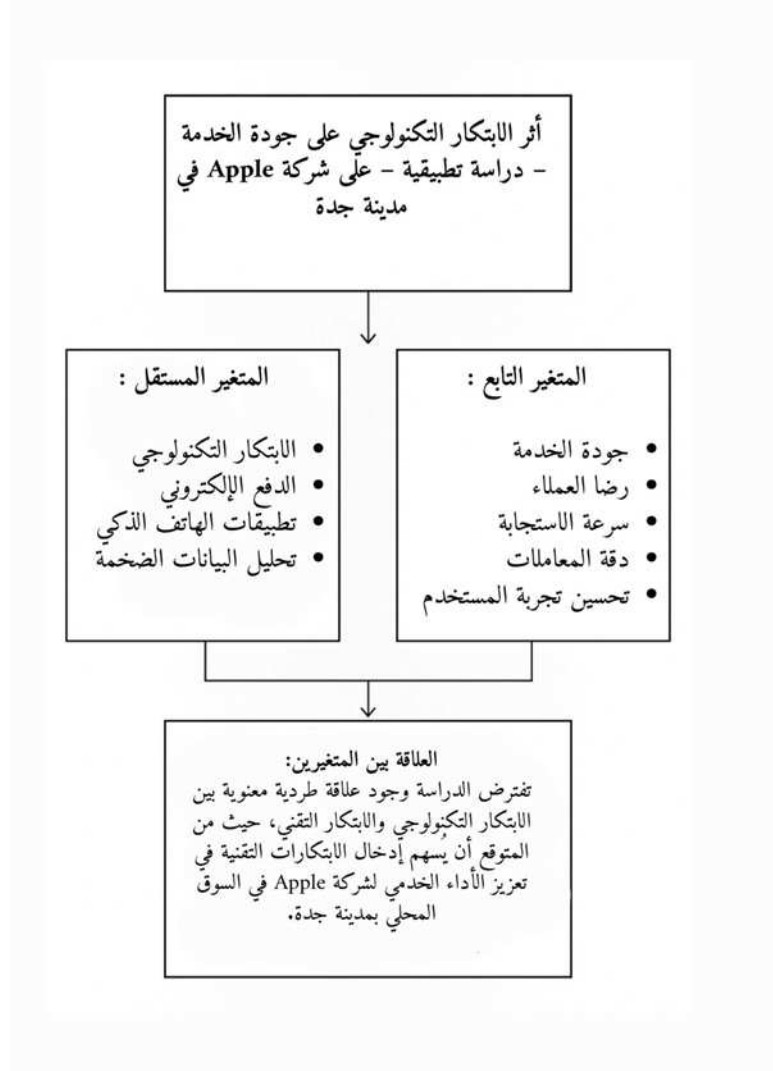
- الفرضية الاتجاهية (H2):

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



الشكل 1: نموذج الدراسة (إعداد الطالبة)

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 تساهم 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. الدراسة الميدانية

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة، مع جمع البيانات باستخدام أداة الاستبيان. تم اختيار عينة عشوائية من 50 موظفًا من أقسام مختلفة داخل الشركة 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 ستمت 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 والموظفين. 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 والدفع 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 مكاي، 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 والدفع الإلكتروني أن تلعب دوراً مهماً في تحسين جودة الخدمة وزيادة 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.

1.9. مخطط المشروع

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 – استراتيجية البحث – نوع البحث – الالفق 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

الشكل 2: مخطط المشروع المقترح (إعداد الطالبة)

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة:

أهمية إجراء مراجعة للأدبيات:

تعد مراجعة الأدبيات من المراحل الأساسية في أي دراسة بحثية، حيث توفر قاعدة معرفية تساهم في تحسين فهم الباحث لموضوع البحث وتوجيهه بشكل منهجي. من خلال مراجعة الأدبيات، يتمكن الباحث من تحديد الفجوات البحثية التي لم يتم تناولها في الدراسات السابقة، مما يساعده في توجيه دراسته بشكل يضيف إلى المعرفة الحالية في المجال. كما أن مراجعة الأدبيات تتيح للباحث تقييم المنهجيات والأساليب المستخدمة في الأبحاث السابقة، مما يساعده في اختيار الأساليب الأنسب لدراسته. كذلك، تساهم الأدبيات في تحديد المتغيرات الأساسية التي سيتم فحصها، مثل الابتكار التكنولوجي وجودة الخدمة، وتحليل العلاقة بينهما في سياق الدراسة.

مقدمة موجزة عن محتويات الفصل:

يتناول هذا الفصل مراجعة شاملة للأدبيات المتعلقة بتأثير الابتكار التكنولوجي على جودة الخدمة في الشركات التكنولوجية، مع التركيز على شركة Apple في مدينة جدة. يستعرض الفصل الدراسات السابقة التي تناولت موضوع الابتكار التكنولوجي، ويحدد المتغيرات الرئيسية التي سيتم استكشافها، مثل الذكاء الاصطناعي، الدفع الإلكتروني، وتطبيقات الهواتف الذكية. كما يسلط الضوء على الفجوات البحثية التي لم يتم تناولها بما يتناسب مع السياقات المحلية، خصوصًا في السوق السعودي. يهدف هذا الفصل إلى توفير إطار نظري قوي يدعم الدراسة ويسهم في تطوير فهم أعمق حول تأثير الابتكار التكنولوجي على تجربة العملاء وجودة الخدمة في السياق المحلي.

أهمية مراجعة الأدبيات الموجودة:

مراجعة الأدبيات لها أهمية كبيرة في أي دراسة أكاديمية، ومنها:

1. تحديد الفجوات البحثية: تساعد مراجعة الأدبيات في تحديد الجوانب التي لم تتم دراستها بعد، مما يشكل فرصًا لإجراء دراسات جديدة تركز على هذه الفجوات.
2. تعزيز الفهم النظري: تساهم في بناء إطار فكري يوضح المفاهيم الأساسية والمتغيرات التي سيتم فحصها، مما يساعد الباحث في تطوير فرضياته.

3. مقارنة المنهجيات والأساليب: تتيح مراجعة الأدبيات للباحث فحص الأساليب التي استخدمها الباحثون السابقون، مما يعين في اختيار الطريقة الأكثر فاعلية لدراسة تأثير الابتكار التكنولوجي على جودة الخدمة.
 4. توجيه تصميم الدراسة: تساعد في تحديد المتغيرات الرئيسية التي يجب قياسها، مما يساهم في تطوير أسئلة البحث وصياغة فرضيات دقيقة.
 5. إثراء المعرفة الأكاديمية: تساهم في توسيع نطاق البحث العلمي، مما يساعد في فهم تأثير الابتكار التكنولوجي على جودة الخدمة بشكل أعمق في السياقات المحلية مثل مدينة جدة.
 6. دعم النتائج والاستنتاجات: تدعم نتائج دراستي من خلال الرجوع إلى الدراسات السابقة، مما يعزز مصداقية البحث ويدعمه بالأدلة القوية.
- مراجعة الأدبيات تساهم في بناء الأساس النظري الذي سيبني عليه بحثي وتساعد في تحديد الطرق المثلى لتحليل البيانات التي سيتم جمعها.

دراسات أدبية سابقة:

تهدف دراسة (عمرية وخضر، 2025) على فحص تأثير الابتكار التكنولوجي على تحسين جودة الخدمة في شركة Apple. تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لدراسة كيفية توظيف شركة Apple للتقنيات الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي، الدفع الإلكتروني، وتطبيقات الهواتف الذكية لتحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء.

تتضمن مجموعة الدراسة العملاء والموظفين في فروع شركة Apple، وقد تم تطبيق أدوات دراسة مختلفة مثل الاستبيانات والمقاييس لقياس تأثير الابتكار التكنولوجي على عناصر مثل سرعة الخدمة، دقة المعاملات، ورضا العملاء.

أظهرت النتائج أن الابتكار التكنولوجي يساهم بشكل كبير في تحسين تجربة العملاء وزيادة رضاهم، من خلال تسهيل العمليات وتحسين التفاعل مع الخدمة. كما أوصت الدراسة بضرورة الاستمرار في استخدام الابتكار التكنولوجي في تطوير الخدمات وتقديم تجارب أكثر تخصيصاً للعملاء.

كما أكدت الدراسة على أهمية تدريب الموظفين على استخدام هذه التقنيات التكنولوجية الحديثة لضمان تقديم خدمة عالية الجودة، وتوفير بنية تحتية قوية مثل الإنترنت السريع والأجهزة الذكية لدعم هذه العمليات.

وأيضاً تسعى دراسة (عبدالعزيز ، 2024) إلى توضيح تأثير أبعاد الثقافة التسويقية على الميزة التنافسية في شركات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مصر، من خلال جودة الخدمة الإلكترونية كوسيط. اختار البحث هذا القطاع بناءً على معدلات نموه العالية بنسبة 16.5% سنوياً، مما يساهم في توفير فرص عمل هامة ويدعم التوجه نحو التنافسية في اقتصاد المعرفة وفقاً للأهداف الوطنية الموسوعة في خطة مصر 2030.

استهدف البحث تحليل التأثيرات المباشرة وغير المباشرة لأبعاد الثقافة التسويقية التي تمثلها خدمة العميل، أسلوب الإدارة، الاتصالات الداخلية، والتغيير والتطوير على كل من الميزة التنافسية وجودة الخدمة الإلكترونية. تم تطبيق الدراسة على العاملين في شركات تكنولوجيا المعلومات بمصر، حيث بلغ عددهم وفقاً للبيانات الإحصائية في الشركات (8664) فرداً. استخدم الباحث أسلوب العينة العشوائية الطبقية وطبق التحليل الكمي لتفسير البيانات.

توصلت النتائج الإحصائية إلى قبول جميع فروض البحث، حيث أظهرت وجود تأثير معنوي لجميع أبعاد الثقافة التسويقية على الميزة التنافسية، وكذلك على جودة الخدمة الإلكترونية. كما أظهرت النتائج أيضاً تأثيراً معنوياً لجودة الخدمة الإلكترونية على الميزة التنافسية. فيما يتعلق بالتأثيرات غير المباشرة، أظهرت الدراسة وجود تأثير معنوي غير مباشر لأبعاد الثقافة التسويقية على الميزة التنافسية من خلال جودة الخدمة الإلكترونية، وكانت نسبة الوساطة جزئية.

هذه الدراسة تسلط الضوء على أهمية تحسين جودة الخدمة الإلكترونية باعتبارها عنصراً حيوياً في تعزيز الميزة التنافسية للشركات العاملة في قطاع تكنولوجيا المعلومات. كما توضح الدراسة كيف يمكن لأبعاد الثقافة التسويقية أن تؤثر على الأداء العام للشركات وولاء العملاء.

2.2. المتغير المستقل

1- التعريف: الابتكار التكنولوجي يُعرف على أنه عملية تطوير وتطبيق تقنيات وأدوات وأنظمة جديدة أو محسنة تُسهم في تحقيق تقدم كبير أو اختراقات في مختلف المجالات.

2- تطوره التاريخي: شهد الابتكار التكنولوجي تطورًا ملحوظًا عبر العصور، بدءًا من الثورة الصناعية الأولى وصولًا إلى العصر الرقمي الحالي. هذا التطور أسهم في تحسين الكفاءة والإنتاجية، وفتح آفاقًا جديدة في مجالات متعددة مثل الرعاية الصحية، والتعليم، والاتصالات.

3- الأبعاد الرئيسية للابتكار التكنولوجي:

يمكن تصنيف أبعاد الابتكار التكنولوجي إلى عدة جوانب رئيسية، تشمل:

- المنتج: تطوير منتجات جديدة أو تحسين المنتجات الحالية.
- العملية: تحسين أو تطوير العمليات الإنتاجية والخدمية.
- التنظيم: تغيير أو تحسين الهياكل التنظيمية وأساليب الإدارة.
- التسويق: تطوير استراتيجيات وأساليب تسويقية جديدة.

4- النظريات المرتبطة بالابتكار التكنولوجي:

تعددت النظريات التي تناولت موضوع الابتكار التكنولوجي، من أبرزها:

- نظرية دفع التكنولوجيا: تفترض أن الابتكار ينشأ من التطورات التكنولوجية التي تدفع الشركات لتطوير منتجات جديدة.
- نظرية سحب السوق: تركز على احتياجات السوق كدافع رئيسي للابتكار، حيث تسعى الشركات لتلبية هذه الاحتياجات من خلال تطوير منتجات جديدة.
- نظرية انتشار الابتكار: تُعنى بدراسة كيفية انتشار الابتكارات بين الأفراد والمجتمعات، والعوامل المؤثرة في سرعة تبنيها.

2.3. المتغير التابع

- 1- التعريف: جودة الخدمة تُعرف بأنها الفجوة بين توقعات العميل وإدراكه الفعلي للخدمة المقدمة. إذا كانت الخدمة المقدمة تفوق التوقعات، يُعتبر ذلك مؤشرًا على جودة عالية. أما إذا كانت أقل من التوقعات، فتُعتبر الجودة منخفضة.
- وفقًا لنموذج "SERVQUAL" الذي طوره باراسورمان وزملاؤه، تُقاس جودة الخدمة من خلال مقارنة توقعات العملاء مع إدراكهم الفعلي للخدمة.
- 2- التطور التاريخي: بدأ الاهتمام بجودة الخدمة في السبعينيات من القرن الماضي، حيث كانت المؤسسات تركز على تحسين المنتجات. ومع تزايد أهمية رضا العملاء، تحول التركيز إلى تحسين جودة الخدمة. تطور مفهوم الجودة ليشمل جوانب متعددة مثل:
 - الملموسية: العناصر المادية التي يمكن للعملاء لمسها أو رؤيتها.
 - الموثوقية: قدرة المؤسسة على تقديم الخدمة كما هو موعود بها.
 - الاستجابة: استعداد الموظفين لمساعدة العملاء وتقديم الخدمة بسرعة.
 - التعاطف: الاهتمام الشخصي الذي يُظهره الموظفون للعملاء.
 - الضمان: معرفة الموظفين وقدرتهم على بث الثقة والاطمئنان في نفوس العملاء.

3- الأبعاد الرئيسية لجودة الخدمة: كما ذكرنا، يُقاس جودة الخدمة من خلال خمسة أبعاد رئيسية وفقًا لنموذج "SERVQUAL":

- الملموسية: المرافق، المعدات، الموظفين، وأسلوب التواصل.
- الموثوقية: القدرة على أداء الخدمة بشكل موثوق ودقيق.
- الاستجابة: استعداد الموظفين لمساعدة العملاء وتقديم الخدمة بسرعة.
- التعاطف: الاهتمام الشخصي الذي يُظهره الموظفون للعملاء.
- الضمان: معرفة الموظفين وقدرتهم على بث الثقة والاطمئنان في نفوس العملاء.

4- النظريات المرتبطة بجودة الخدمة: تُعتبر نظرية "الفجوات" (Gaps Model) من أبرز النظريات

- في مجال جودة الخدمة. تقترح هذه النظرية وجود خمسة فجوات تؤثر على جودة الخدمة:
- الفجوة بين توقعات العملاء ووجهات نظر الإدارة: تتمثل في عدم فهم الإدارة لتوقعات العملاء.
 - الفجوة بين وجهات نظر الإدارة والمواصفات المحددة للخدمة: تتمثل في عدم تحويل توقعات العملاء إلى مواصفات خدمة ملموسة.
 - الفجوة بين المواصفات المحددة للخدمة والخدمة المقدمة: تتمثل في عدم تنفيذ الخدمة وفقًا للمواصفات المحددة.
 - الفجوة بين الخدمة المقدمة وإدراك العميل لها: تتمثل في عدم تلبية الخدمة لتوقعات العميل.
 - الفجوة بين إدراك العميل للخدمة والخدمة الفعلية: تتمثل في الفجوة بين ما يدركه العميل وما يتم تقديمه فعليًا.

تُساعد هذه النظرية المؤسسات في تحديد وتحليل الفجوات التي تؤثر على جودة الخدمة واتخاذ الإجراءات اللازمة لسدها.

2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

العلاقة بين الابتكار التكنولوجي وجودة الخدمة:

الابتكار التكنولوجي يُعتبر المتغير المستقل في هذه العلاقة، حيث يؤدي تطبيق تقنيات جديدة إلى تحسين جودة الخدمة بشكل مباشر. تعتمد الشركات في وقتنا الحالي على التكنولوجيا لتحسين الخدمات المقدمة للعملاء وتعزيز كفاءتها.

- الابتكار التكنولوجي: يشمل الابتكار التكنولوجي استخدام أدوات وتقنيات متقدمة مثل الذكاء الاصطناعي، الأتمتة، والأنظمة الذكية لتحسين أداء الخدمة وتسهيل تقديمها للعملاء. تساهم هذه التقنيات في تقليل الأخطاء البشرية وزيادة سرعة الاستجابة، مما يُحسن من تجربة العملاء.
- جودة الخدمة: تعني جودة الخدمة مستوى رضا العميل عن الخدمة المقدمة، والتي يتم تقييمها بناءً على عدة معايير مثل سرعة الخدمة، دقة المعاملات، والقدرة على تلبية احتياجات العملاء. تساهم التكنولوجيا في تحسين هذه المعايير بشكل مباشر من خلال تسريع العمليات وتحسين الدقة.

الانماط المتعلقة بالعلاقة بين الابتكار التكنولوجي وجودة الخدمة:

1- الانماط الايجابية:

- الابتكار التدريجي: حيث يتم تحسين الخدمات تدريجياً باستخدام التكنولوجيا مثل الأتمتة أو تحسين تجربة المستخدم.
- الابتكار الثوري: قد يكون تغييراً جذرياً في كيفية تقديم الخدمة باستخدام تقنيات حديثة تماماً مثل الذكاء الاصطناعي.

2- الانماط السلبية:

التطبيق غير المتقن للتكنولوجيا: قد يؤدي الاستخدام غير المتقن للتكنولوجيا إلى فجوة بين ما يتوقعه العملاء وما يحصلون عليه من الخدمة، مما يؤثر سلباً على تجربتهم.

الفجوات والصراعات في العلاقة بين الابتكار التكنولوجي وجودة الخدمة:

1. الفجوات:

- الفجوة بين التوقعات والإدراك: تظهر عندما تكون توقعات العملاء أعلى من الخدمة الفعلية المقدمة.
- الفجوة بين الموظفين والتكنولوجيا: قد تحدث هذه الفجوة عندما لا يكون الموظفون مدربين بشكل كافٍ على استخدام التكنولوجيا الجديدة.

2. الصراعات:

- الصراع بين السرعة والجودة: يُحتمل أن تؤدي سرعة تقديم الخدمة عبر تقنيات جديدة إلى تراجع الجودة إذا لم يتم التوازن بين الاثنين.
- الصراع بين الابتكار والتوجهات التقليدية: قد يواجه بعض الموظفين أو العملاء مقاومة للتحويل التكنولوجي مما يؤثر على تطبيق التقنيات الحديثة بشكل فعال.

2.5. الخاتمة

في ختام هذا البحث، تم تحليل العلاقة بين الابتكار التكنولوجي كمتغير مستقل وجودة الخدمة كمتغير تابع في سياق قطاع {تكنولوجيا المعلومات / قطاع آخر}. أظهرت الدراسات السابقة أن الابتكار التكنولوجي له تأثير كبير في تحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء. فقد أكدت نتائج الأبحاث أن تطبيق التقنيات الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي، الدفع الإلكتروني، وتحليلات البيانات يؤدي إلى تحسين سرعة الخدمة، دقة المعاملات، وتخصيص الخدمات بما يتناسب مع احتياجات العملاء، مما يعزز من رضا العملاء وولائهم.

تلخيص النتائج من الدراسات السابقة:

تشير الدراسات السابقة إلى أن الابتكار التكنولوجي يُعتبر محركاً رئيسياً لتحسين جودة الخدمة في المؤسسات المختلفة. فقد أظهرت الأبحاث أن تطبيق التقنيات الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي، الدفع الإلكتروني، وتحليلات البيانات يؤدي إلى تحسين سرعة الخدمة، دقة المعاملات، وتخصيص الخدمات بما يتناسب مع احتياجات العملاء. على سبيل المثال، أظهرت دراسة Parasuraman et al (1988) أن اعتماد الابتكار التكنولوجي يساعد في تقليل الفجوات بين التوقعات والإدراك الفعلي للخدمة المقدمة، مما يعزز من رضا العملاء وولائهم.

كما بينت الدراسات أن هناك تحديات وصراعات قد تنشأ بين التوجهات التقليدية والتكنولوجية في الشركات، مما يعوق تطبيق الابتكار التكنولوجي بشكل كامل. علاوة على ذلك، لاتزال الفجوات بين الموظفين

والتكنولوجيا، وكذلك بين توقعات العملاء والخدمة الفعلية، تمثل تحديًا يتطلب التركيز على تدريب الموظفين وإعدادهم لاستخدام التقنيات الجديدة بفعالية.

مناقشة آثار البحث المستقبلية:

يتوقع أن يكون هناك توسع مستمر في تطبيق الابتكار التكنولوجي في القطاعات المختلفة، مما سيؤدي إلى تحسينات مستمرة في جودة الخدمة. من الممكن أن تستمر الشركات في استخدام تقنيات جديدة مثل الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي لتحليل سلوك العملاء وتقديم خدمات مخصصة أكثر دقة. وفي المستقبل، يمكن أن يساهم الابتكار في الخدمة الرقمية في تغيير نموذج العمل في العديد من القطاعات، بما في ذلك الضيافة والتعليم والصحة. من جانب آخر، يجب أن تركز الأبحاث المستقبلية على دراسة التحديات العملية التي تواجه الشركات أثناء دمج الابتكار التكنولوجي في تقديم الخدمات. كما ينبغي أن يتم فحص كيفية تحقيق التوازن بين السرعة والجودة في الخدمة المقدمة، حيث أن تبني التقنيات السريعة قد يؤثر في بعض الأحيان سلبًا على جودة الخدمة.

المساهمات الإجمالية لبحثك في هذا المجال:

يسهم هذا البحث في تحسين الفهم حول العلاقة بين الابتكار التكنولوجي وجودة الخدمة في السياقات العملية. من خلال التركيز على الفجوات والصراعات التي تحدث في هذه العلاقة، يساعد البحث في تطوير إطار نظري لفهم كيفية تأثير التقنيات الحديثة على جودة الخدمة. بالإضافة إلى ذلك، يُظهر البحث كيف يمكن للشركات أن تتبنى الابتكار التكنولوجي بفعالية لتحسين الخدمة المقدمة والعمل على تقليل الفجوات بين التوقعات والإدراك الفعلي للعملاء. كما يُسهم هذا البحث في فتح آفاق جديدة لدراسات مستقبلية تركز على التحديات العملية التي قد تواجهها الشركات أثناء دمج الابتكار التكنولوجي في تقديم خدماتها، مع التركيز على دور تدريب الموظفين وتطوير بنية تحتية قوية لدعم هذه التقنيات.

قائمة الملاحق

:مقدمة الاستبيان

،السادة الكرام

،السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

نحن في طور إجراء دراسة علمية تهدف إلى " دراسة تأثير الابتكار التكنولوجي على جودة الخدمة في شركة ابل في مدينة جدة". يهدف هذا الاستبيان إلى جمع البيانات المتعلقة بتجاربكم وآرائكم حول كيفية تأثير الابتكار التكنولوجي في تحسين جودة الخدمة. ستسهم إجاباتكم بشكل كبير في فهم العلاقة بين التكنولوجيا وجودة الخدمة المقدمة للعملاء.

يعد هذا البحث جزءاً من متطلبات الحصول على درجة البكالوريوس في الإدارة من جامعة ميدأوشن، وهو يرتبط بشكل مباشر بمصالحكم الشخصية. نرجو منكم قراءة الاستبيان بعناية والإجابة على الأسئلة عن طريق وضع علامة صح في الخيار الذي يعكس رأيكم.

نشكر لكم تعاونكم وتقديركم لأهمية هذه الدراسة. نود أن نؤكد لكم أن جميع المعلومات التي سيتم جمعها ستستخدم فقط لأغراض البحث العلمي، وستُعامل بسرية تامة.

،مع فائق الاحترام والتقدير

البيانات الشخصية

الجنس:

☐ ذكر

☐ أنثى

المستوى التعليمي:

☐ تعليم ثانوي

☐ بكالوريوس

☐ ماجستير

العمر:

☐ أقل من 20 سنة

☐ من 20 إلى 30 سنة

☐ من 40 إلى 50 سنة

☐ أكثر من 50 سنة

سنوات الخبرة:

☐ من 2 إلى 5 سنوات

☐ من 5 سنوات إلى 10 سنوات

☐ من 10 سنوات إلى 15 سنة

☐ من 15 سنة فأكثر

الاستبيان الاول:

أثر الابتكار التكنولوجي

الرقم	السؤال	موافق	محايد	غير موافق
1	تطبق الشركة الابتكار التكنولوجي بهدف تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء.			
2	تقوم الشركة بتحديث انظمتها التقنية بشكل مستمر للحفاظ على جودة الخدمة وتطويرها.			
3	تستخدم الشركة تقنيات الذكاء الاصطناعي لتحليل سلوك العملاء وتقديم خدمات أكثر دقة وكفاءة.			
4	تستخدم الشركة التكنولوجيا الحديثة لرفع مستوى رضا العملاء، من خلال تقديم خدمات مخصصة وحلول مبتكرة.			
5	تعتمد الشركة على حلول رقمية مبتكرة لتعزيز تفاعلها مع العملاء وتقديم خدمات أكثر سرعة وكفاءة.			

الاستبيان الثاني:

جودة الخدمة

الرقم	السؤال	موافق	محايد	غير موافق
1	تقدم الشركة خدماتها بسرعة وكفاءة تلبي توقعاتك.			
2	المعلومات التي يقدمها الموظفون دقيقة وواضحة.			
3	تعامل الموظفين يتسم باللباقة والاحترام مع العملاء.			
4	بيئة المتجر والمظهر العام يعكسان احترافية الشركة وجودة خدماتها.			
5	اشعر بالرضا العام عن الخدمة التي تقدمها شركة Apple			

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

<https://forms.gle/4kNUYiJcrmai3WbA>

في ظل التطور التقني السريع الذي يشهده قطاع الأعمال، أصبح الابتكار التكنولوجي عنصراً أساسياً في تحسين اداء المؤسسات وتعزيز جودة الخدمات المقدمة للعملاء

يهدف هذا الاستبيان الى التعرف على آراء المشاركين حول أثر استخدام التقنيات الحديثة والأنظمة الرقمية في تطوير جودة الخدمة لدى شركة Apple بمدينة جدة، وذلك من خلال قياس مدى كفاءة تطبيق الابتكار التكنولوجي وانعكاسه على رضا العملاء

3. الفصل الثالث: منهجية الدراسة

3.1. المقدمة

يُعد هذا الفصل من الأجزاء الأساسية في أي دراسة بحثية، إذ يوضح المنهجية العلمية التي اتبعها الباحث للوصول إلى أهداف الدراسة والإجابة على أسئلتها. ويشمل ذلك تحديد المتغيرات الإجرائية المتعلقة بتأثير الابتكار التكنولوجي على جودة الخدمة في شركة Apple بمدينة جدة، نوع المنهج البحثي، مجتمع الدراسة وعينتها، أدوات جمع البيانات، والأساليب الإحصائية المستخدمة في التحليل، بالإضافة إلى حدود البحث من الناحية المكانية والزمانية والموضوعية.

3.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

1- الابتكار التكنولوجي:

- التعريف الإجرائي: يُقصد الابتكار التكنولوجي في هذه الدراسة جميع البرامج والتقنيات الحديثة التي تعتمد عليها شركة Apple لتحسين خدماتها وزيادة كفاءة أدائها. يشمل الابتكار التكنولوجي استخدام الذكاء الاصطناعي، الدفع الإلكتروني، تطبيقات الهواتف الذكية، وتحليل البيانات بهدف تحسين تجربة العملاء وزيادة رضاهم.
- كيفية القياس: تم قياس الابتكار التكنولوجي من خلال استبيان تم تصميمه لقياس مدى تبني هذه التقنيات الحديثة في خدمات Apple. يشمل ذلك تقييم مدى فعالية هذه الابتكارات في تحسين جودة الخدمة، مثل سرعة الأداء، دقة المعاملات، ومستوى التفاعل مع العملاء.

2- جودة الخدمة:

- التعريف الإجرائي: تُقصد بجودة الخدمة في هذه الدراسة كفاءة الخدمات المقدمة من قبل شركة Apple ومدى تلبيةها لتوقعات العملاء في فروعها بمدينة جدة. تشمل جودة الخدمة العوامل التي تؤثر في تجربة العميل مثل سرعة الخدمة، دقة المعاملات، والقدرة على تلبية احتياجات العملاء.
- كيفية القياس: تم قياس جودة الخدمة باستخدام مقياس SERVQUAL، الذي يعتمد على قياس خمسة أبعاد رئيسية هي الملموسية، الموثوقية، الاستجابة، التعاطف، والضمان. تم جمع هذه البيانات من خلال استبيانات موجهة للعملاء لقياس مدى رضاهم عن الخدمات المقدمة.

3.3. تصميم البحث (بصلة البحثي)

فلسفة البحث: تفسيرية

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

البحث لايركز 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 الموظفين 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 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 55 موظفًا من موظفين شركة Apple في مدينة جدة.

الهدف: قياس تأثير الابتكار التكنولوجي على جودة الخدمة من خلال آراء الموظفين 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..

جدول تصميم البحث:

البند	الوصف
فلسفة البحث	تفسيرية – يهدف البحث إلى استكشاف وتحليل العلاقة بين الابتكار التكنولوجي وجودة الخدمة في شركة Apple.
اسلوب التحليل	استقرائي – يعتمد البحث على جمع البيانات من الواقع من خلال استبانة مع موظفي شركة Apple.
منهج البحث	دراسة حالة – يركز البحث على دراسة تأثير الابتكار التكنولوجي على جودة الخدمة في شركة Apple.
اختيار البحث	كمي – يعتمد البحث على جمع البيانات باستخدام اداة الاستبانة وتحليلها احصائياً.
الافق الزمني	مقطع عرضي – تم جمع البيانات في نقطة زمنية واحدة من العينة.
التقنيات والاجراءات	اداة جمع البيانات: الاستبانة – تم جمع البيانات من عينة عشوائية من 55 موظفًا في شركة Apple بمدينة جدة.

الشكل 3: (إعداد الطالبة)

3.4. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات

يتكون مجتمع البحث في هذه الدراسة من جميع الموظفين العاملين في فروع شركة Apple بمدينة جدة. يهدف البحث إلى دراسة تأثير الابتكار التكنولوجي على جودة الخدمة المقدمة من قبل الشركة، وذلك من خلال فهم دور الموظفين في استخدام هذه الابتكارات التكنولوجية لتحسين تجربة العملاء وزيادة رضاهم.

تم استخدام العينة العشوائية البسيطة لاختيار 55 موظفًا من فروع مختلفة لشركة Apple في جدة. تم اختيار هذه العينة عشوائيًا لضمان تمثيل مختلف الأقسام والوظائف داخل الشركة. يهدف هذا إلى تحقيق تمثيل شامل لجميع الموظفين الذين يتعاملون مباشرة مع تطبيقات الابتكار التكنولوجي في تقديم الخدمات للعملاء، مثل الذكاء الاصطناعي، الدفع الإلكتروني، وتطبيقات الهواتف الذكية.

تم جمع البيانات من خلال استبيانات مصممة لقياس مدى تبني هذه التقنيات في العمل اليومي، بما في ذلك تقييم مدى تأثير هذه الابتكارات على تحسين جودة الخدمة مثل سرعة الأداء، دقة المعاملات، ومستوى التفاعل مع العملاء.

توزيع مجتمع الدراسة:

الفئة	عدد الموظفين	النسبة
موظفو شركة Apple - جدة	300 موظف	100%

الشكل 4: (إعدادات الطالب)

عينة البحث:

عينة البحث	حجم العينة
موظفو شركة Apple - جدة	55 موظف

الشكل 5: (إعدادات الطالب)

3.5. طريقة جمع البيانات

استند الباحث في جمع بيانات هذه الدراسة إلى استخدام أداة الاستبيان (الاستبيان)، نظرًا لما توفره من فاعلية في جمع البيانات الدقيقة من عدد كبير من الأفراد خلال فترة زمنية قصيرة.

تم إعداد الاستبيان بشكل يتضمن أسئلة تتعلق بمحاور الدراسة الأساسية التي تركز على الابتكار التكنولوجي و جودة الخدمة داخل شركة Apple في جدة. شملت الأسئلة جوانب تتعلق بالتقنيات المستخدمة داخل الشركة مثل الذكاء الاصطناعي، الدفع الإلكتروني، وتطبيقات الهواتف الذكية.

تم تصميم الاستبيان بحيث يتضمن أسئلة واضحة وسهلة الفهم لتقييم آراء الموظفين حول كيفية تأثير هذه التقنيات على تحسين جودة الخدمة. كما تم تضمين خيارات تقييم تتراوح بين (موافق – محايد – غير موافق).

تم توزيع الاستبيانات إلكترونياً على 55 موظفاً من مختلف الأقسام داخل فروع شركة Apple في جدة. وقد تم التأكيد على أن جميع الإجابات ستكون سرية تماماً لضمان دقة وصحة الردود.

تم جمع البيانات وتحليلها باستخدام برنامج SPSS، حيث تم استخدام النتائج للتحقق من فرضيات الدراسة وتحليل العلاقة بين الابتكار التكنولوجي وجودة الخدمة.

3.6. أنواع البيانات

تم جمع البيانات الأولية من خلال استبيانات تم توزيعها مباشرة على 55 موظفاً في فروع شركة Apple بمدينة جدة. تم تصميم الاستبيانات بحيث تتناول تأثير الابتكار التكنولوجي على جودة الخدمة المقدمة، مع التركيز على تقنيات مثل الذكاء الاصطناعي، الدفع الإلكتروني، وتطبيقات الهواتف الذكية التي تستخدمها الشركة. هدفت الأسئلة إلى قياس مدى تأثير هذه التقنيات في تحسين أداء الموظفين وزيادة رضا العملاء.

إضافة إلى ذلك، تم الاستعانة بـ البيانات الثانوية من خلال مراجعة الدراسات والأبحاث السابقة التي تناولت تأثير الابتكار التكنولوجي على جودة الخدمة في الشركات التكنولوجية الأخرى. هذه البيانات ساعدت في بناء الإطار النظري للدراسة وتوسيع الفهم حول كيفية تطبيق التقنيات الحديثة في تحسين جودة الخدمات.

اما بالنسبة لـ البيانات الكمية، فقد تم جمعها من خلال الأسئلة المقياسية في الاستبيان، التي استخدم فيها مقياس ليكرت لقياس مدى تأثير الابتكار التكنولوجي على الخدمة. تم تحليل هذه البيانات باستخدام برنامج SPSS للحصول على نتائج دقيقة تدعم فرضيات البحث وتحلل العلاقة بين المتغيرات.

3.7. إجراءات التحليل الإحصائي

تم جمع البيانات لهذه الدراسة عبر استبيانات تم توزيعها على 55 موظفًا يعملون في فروع شركة Apple بمدينة جدة. تم استخدام برنامج SPSS لتحليل البيانات التي تم جمعها من الاستبيانات، واستخدم الباحث مجموعة من الأساليب الإحصائية المتقدمة للوصول إلى النتائج الدقيقة.

1. التحليل الوصفي:

تم تطبيق التحليل الوصفي لفهم توزيع البيانات، حيث تم حساب المتوسطات والانحرافات المعيارية لقياس مدى تأثير الابتكار التكنولوجي على جودة الخدمة. كما تم احتساب النسب المئوية لمختلف الإجابات التي قدمها الموظفون حول تأثير التقنيات الحديثة على الأداء.

2. اختبارات الثبات والصدق:

للتحقق من ثبات الاستبيان، تم استخدام معامل ألفا لكرونباخ (Cronbach's Alpha) لضمان الاتساق الداخلي للبيانات. اما للتحقق من صدق الاستبيان، تم التأكد من ان الأسئلة تتوافق بشكل دقيق مع اهداف الدراسة وقياس المتغيرات المستهدفة.

3. التحليل الاستدلالي:

تم استخدام التحليل الاستدلالي لاختبار العلاقات بين الابتكار التكنولوجي وجودة الخدمة، وتم إجراء اختبار الارتباط (Correlation) لفحص مدى قوة العلاقة بين المتغيرين. كما تم استخدام اختبار T لاختبار الفروق بين استجابات الموظفين في الأقسام المختلفة حسب بعض المتغيرات مثل العمر او الخبرة.

4. اختبار التباين (ANOVA):

تم استخدام اختبار ANOVA لتحليل الفروق بين استجابات الموظفين ذوي الخبرات والسنوات الوظيفية المختلفة، وذلك لمعرفة تأثير الخبرة على قدرة الموظفين في تطبيق الابتكار التكنولوجي.

5. تفسير النتائج:

بعد الانتهاء من التحليل باستخدام SPSS، تم تفسير النتائج بناءً على أهداف الدراسة، وتم مقارنة النتائج الفعلية مع الفرضيات لمعرفة مدى تأثير الابتكار التكنولوجي على جودة الخدمة في شركة Apple.

3.8. الخاتمة

في هذا الفصل، تم استعراض منهجية البحث والخطوات العملية التي اتبعها الباحث لتحقيق اهداف الدراسة والاجابة على تساؤلاتها. بدأ الفصل بتحديد منهج البحث، وطبيعته، واهدافه، مع توضيح نوع البحث والأفق الزمني له. كما تم تناول طرق جمع البيانات، انواع البيانات المستخلصة، وإجراءات التحليل الإحصائي التي تم اعتمادها لمعالجة البيانات واستخلاص النتائج.

اعتمد البحث على أداة الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات من 55 موظفًا في فروع شركة Apple بمدينة جدة. تم تحليل هذه البيانات باستخدام برنامج SPSS الذي يسمح بإجراء اختبارات إحصائية دقيقة لتقييم العلاقة بين الابتكار التكنولوجي وجودة الخدمة.

وقد أظهرت النتائج أن الابتكار التكنولوجي له تأثير ملحوظ في تحسين جودة الخدمة، مع وجود علاقة إيجابية بين استخدام التقنيات الحديثة ورضا الموظفين عن الأداء وجودة الخدمة المقدمة للعملاء.

يُعد هذا البحث خطوة هامة لفهم تأثير الابتكار التكنولوجي في قطاع الاتصالات، خاصة في الشركات مثل Apple التي تسعى دائماً لتحسين جودة خدماتها من خلال تبني أحدث التقنيات. في المستقبل، يُنصح بتوسيع الدراسة لتشمل عينات أكبر من الموظفين والعملاء لدراسة تأثير الابتكار على مستوى أوسع.

4. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج

4.1. المقدمة

4.2. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)

4.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات

4.4. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)

4.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج

4.6. الخاتمة

5. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات

5.1. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:

5.2. توصيات الدراسة:

5.3. الخاتمة:

قائمة المراجع العربية

- سعد، ي. (2020). *نظرية انتشار الابتكار*. شركة دراسة للاستشارات والدراسات والترجمة
<https://2u.pw/IBQgp>
- بن مهريس، م.، التاوتي، ع. (2021). أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في جودة الخدمة: دراسة على عينة من عملاء موبيليس. *مجلة دراسات العدد الاقتصادي*، (12/1)، 601-617.
<https://asjp.cerist.dz/en/downArticle/593/12/1/143768>
- محمود، هـ. (2021). *ماذا يعني مفهوم الابتكار التكنولوجي؟* <https://nz.sa/kqZGv>
- 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>
- مختار، ب. (2022). *نظرية انتشار الابتكار*. منصة – اريد <https://2u.pw/S3Aen>
- بلوله، ف.ن.ا.ع.، الحسن، ا.م. (2022). ضبط جودة الإنتاج ودورها في رضا المستهلك. *مجلة علمية محكمة*، (3/6) <https://doi.org/10.53796/hnsj3627>
- 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 زرقعة، إ.، صلعة، س. (2023). أثر التكنولوجيا المالية على جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية: دراسة حالة عملاء البنوك التجارية الجزائرية. *مجلة الإبداع*، (13/1)، 389-407.
<https://asjp.cerist.dz/en/article/223152>
- جاين، ن. (2023). *ما هو الابتكار التكنولوجي؟* <https://2u.pw/osiHe>

خديمو، ن.، مكاي، و. (2023). أثر تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي. (رسالة ماجستير). جامعة قاصدي مرباح ورقلة.

عبدالعزيز، ر. (2024). الثقافة التسويقية وأثرها على الميزة التنافسية بتوسيط جودة الخدمة الالكترونية " دراسة ميدانية على العاملين بشركات تكنولوجيا المعلومات بمصر". المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية، 5(1). <https://dx.doi.org/10.21608/cfdj.2024.324820>

الفقي، أ. (2024). التطور التكنولوجي رحلة تحول الفكر إلى واقع حقيقي. أبين ميديا.

<https://abyanmedia.com/archives/71808>

الخطباء، س.خ.س. (2024) التقنيات الحديثة في الخرائط والمساحة وأثرها في تحسين جودة الخدمات في البلديات. مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية، 5(12). <https://doi.org/10.53796/hnsj512/31>

عبد الكريم، ص.، سعيد، س. (2024). دور وسائل التواصل الاجتماعي من حيث تعزيز العلامة التجارية في الأسواق الدولية (رسالة ماجستير). جامعة ابن خلدون - تيارت.

عمرية، ش.أ.م.أ.، خضر، س.م.س. (2025). الابتكار التكنولوجي ووظائف المستقبل الخضراء رؤي وسبل التطوير. مجلة كلية التربية، 22(124).

<https://doi.org/10.21608/jfe.2025.336128.2115>

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.، الرابغي، 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>

research agenda. ,critique ,Review :1996) SERVQUAL) .F ,Buttle
(30(1 ,*European Journal of Marketing*
<https://doi.org/10.1108/03090569610105762>

SERVQUAL:A .(1998).L.L ,V.A., Berry ,P.,Zeithaml , Parasuraman
Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service
<https://2u.pw/6l67k> .12-40,(64(1 ,*Journal of Retailing* .Quality

Kothari, C. R. (2004). *Research methodology: Methods and techniques*
(2nd ed.). New Age International Publishers.

Hair, J.F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010).
Multivariate data analysis (7th ed.). Pearson Education.

Creswell, J. W. (2014). *Resarch design: Qualitative, quantitative,
and mixed methods approaches* (4th ed). SAGE Publications.

Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research methods for business: A
skill-building approach* (7th ed). Wiley.

Pallant, J. (2016). *SPSS survival manual* (6th ed.). McGraw-Hill
Education.

Saunders, M., Lewis, P., & Thornhill, A. (2019). *Research methods for
business students* (8th ed.). Pearson Education.

The role of customer familiarity in evaluating green .(2021).Y , Jang
International .an investigation in the coffee shop context :servicescape
Journal of Contemporary Hospitality Management,33(2).

<https://doi.org/10.1108/IJCHM-04-2020-0356>

الملاحق

