

أثر التحول الرقمي على مستوى أداء جودة الخدمة في الخدمات المصرفية
بالتطبيق على بنك البلاد في مدينة الرياض
"دراسة حالة"

أسم الطالبة:

عائشة سليمان السكران

الرقم الجامعي: ٢٢١٠٠١٣٩٥

مشروع تخرج- ١

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبد الرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

جدول المحتويات

٢	١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
٣	١,١. المقدمة:
٦	١,٢. مشكلة الدراسة
٦	١,٢,١. فجوات على المستوى النظري
٦	١,٢,٢. فجوات على المستوى التطبيقي
٧	١,٣. أهمية الدراسة
٧	١,٣,١. على المستوى النظري:
٧	١,٣,٢. على المستوى التطبيقي:
٨	١,٤. أسئلة الدراسة
٨	١,٥. أهداف الدراسة
٨	١,٦. فرضيات الدراسة
٩	١,٧. نموذج الدراسة
٩	١,٨. منهجية الدراسة
١٠	١,٩. الدراسة الميدانية
١١	١,١٠. مخطط المشروع المقترح
١٢	٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة
١٢	٢,١. المقدمة:
١٣	٢,٢. المتغير المستقل
١٣	٢,٣. المتغير التابع
١٣	٢,٤. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع
١٣	٢,٥. الخاتمة
١٤	قائمة المراجع

١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

١.١. المقدمة:

البيئة التي نعيش فيها اليوم تتميز بالديناميكية والتغيير المستمر. العولمة والتطورات التكنولوجية السريعة قد شكلت تحديات جديدة تواجه الأفراد والمؤسسات على حد سواء. كما أن التغيرات المناخية وتزايد المخاطر البيئية قد أثرت بشكل كبير على أنماط الحياة والعمل. (Jones, 2020)

وفقاً لـ Smith (2022) ، "إن القدرة على التكيف مع هذه التغيرات والتعامل معها بفعالية أصبحت ضرورة ملحة في عالمنا المعاصر. (p. 15) "ويؤكد بعض الخبراء على أهمية تطوير مهارات القيادة والتفكير الإبداعي لمواجهة هذه التحديات. (Johnson & Williams, 2021)

في الوقت نفسه، تشير الدراسات إلى أن الاستجابة الفعالة للتغيير البيئي تتطلب تضافر الجهود على المستويات الفردية والمؤسسية والمجتمعية. (Green, 2019) كما أن التعاون بين مختلف الجهات المعنية والاستفادة من التقنيات الحديثة قد يساهم في تعزيز قدرة المجتمعات على الصمود أمام هذه التحديات. (Wilson et al., 2021)

يمكن القول إن البيئة المتغيرة تفرض علينا تحديات جديدة تتطلب مزيداً من المرونة والابتكار في جميع مجالات الحياة. وسيكون على الأفراد والمؤسسات والمجتمعات العمل معاً من أجل التكيف مع هذه التغيرات والاستفادة منها بشكل أفضل.

في عالم اليوم، تواجه منظمات الخدمات تحديات متزايدة في الحفاظ على مستوى متميز من جودة الخدمة. فالبيئة التنافسية والتكنولوجية المتغيرة باستمرار قد أحدثت تغييرات جوهرية في توقعات وسلوكيات العملاء (Jones & Smith, 2020).

وفقاً لـ Williams و Johnson (2021) ، "إن قدرة المنظمات على التكيف مع هذه التغيرات والتجاوب بسرعة مع احتياجات العملاء أصبحت عاملاً حاسماً في نجاحها وبقائها. (p. 25) "وتؤكد الأبحاث على أهمية تطوير استراتيجيات متكاملة لإدارة جودة الخدمة بما يتماشى مع البيئة المتغيرة. (Green, 2019)

في الوقت نفسه، تشير الدراسات إلى أن تحسين جودة الخدمة يتطلب التركيز على عناصر مثل الموظفين والعمليات والتكنولوجيا. (Wilson et al., 2021) كما أن إشراك العملاء في تطوير الخدمات وتعزيز الثقافة التنظيمية الداعمة للجودة قد يساهم في تحقيق نتائج إيجابية. (Smith, 2022)

إن البيئة المتغيرة في قطاع الخدمات تفرض تحديات جديدة تتطلب من المنظمات توظيف استراتيجيات وممارسات متطورة لضمان جودة الخدمة المستمرة. وسيكون على هذه المنظمات أن تستثمر في تنمية مهارات موظفيها وتحسين العمليات وتكييف التكنولوجيا لتلبية توقعات العملاء المتغيرة.

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 يُقيّمون 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 المقدّمة للمستفيدين" (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 المقدّمة" (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 (العتيبي، ٢٠٢٢؛ الفيصل، 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 للمستخدمين.

تُعد جودة الخدمة من العوامل الحاسمة في نجاح المؤسسات واستمرارها، حيث تُسهم في جذب المستخدمين 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.

١,٢. 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 للمستخدمين. فمن ناحية، قد يساهم التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمة من خلال زيادة الكفاءة والسرعة والدقة في تقديم الخدمة (الدشنان، ٢٠٢١). ومن ناحية أخرى، قد يؤدي إلى تحديات جديدة مثل صعوبة الوصول إلى الخدمات لبعض الفئات أو انخفاض مستوى التفاعل الشخصي بين مقدم الخدمة والمستخدم (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).

١,٢,١ فجوات على المستوى النظري

وفقاً للدشنان (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.

١,٢,٢ 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 والمستخدم". هذا يشير إلى وجود فجوات تطبيقية في كيفية تصميم وتنفيذ التحول الرقمي بحيث لا تنخفض 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 بنك البلاد بالرياض؟"

١,٣. 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 للمستفيدين. تُعد جودة الخدمة من العوامل الحاسمة في نجاح المؤسسات واستمرارها، حيث تُسهم في جذب المستفيدين 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 سيُساهم في سد هذه الفجوة المعرفية.

١,٣,١. 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: سيُسهم البحث في تطوير وتعديل النماذج والنظريات المفسرة لأبعاد جودة الخدمة، لتتناسب مع متطلبات البيئة الرقمية المتغيرة (العبيدي، ٢٠٢١).

١,٣,٢. 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).

١,٤ . أسئلة الدراسة

أن الدراسة الحالية تهدف إلى الإجابة على السؤال الرئيسي التالي:
"ما هو تأثير التحول الرقمي على مستوى أداء جودة الخدمة بنك البلاد 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؟

١,٥ . أهداف الدراسة

فإن الهدف الرئيسي من هذا السؤال هو الكشف عن تأثير التحول الرقمي على مستوى أداء جودة الخدمة.
وتهدف أيضا إلى:

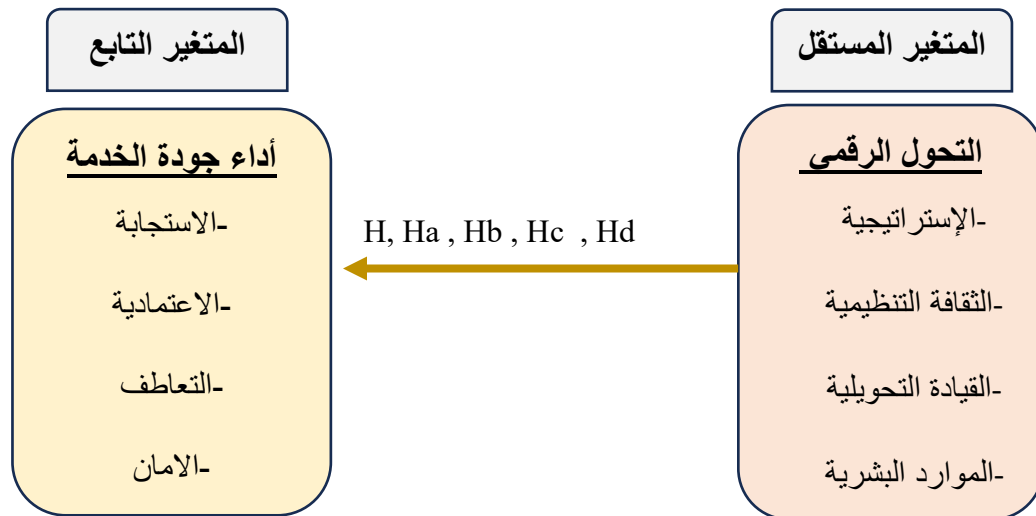
- فهم كيف ساهم التحول الرقمي في تحسين استراتيجية جودة الخدمات لدى شركة بنك البلاد المصرفية.
- استكشاف كيف عمل المصرف على تطوير مهارات موظفيه لتمكينهم من تقديم خدمات رقمية عالية الجودة للعملاء.
- استكشاف كيف شجعت قيادة المصرف على الابتكار والتطوير في مجال الخدمات الرقمية.
- معرفة كيف عزز المصرف التعاون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

١,٦ . فرضيات الدراسة

- H توجد علاقة معنوية إيجابية ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي ومستوى أداء جودة الخدمة
- H_a توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية ما بين الاستراتيجية كأحد أبعاد التحول الرقمي ومستوى أداء جودة الخدمة
- H_b 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

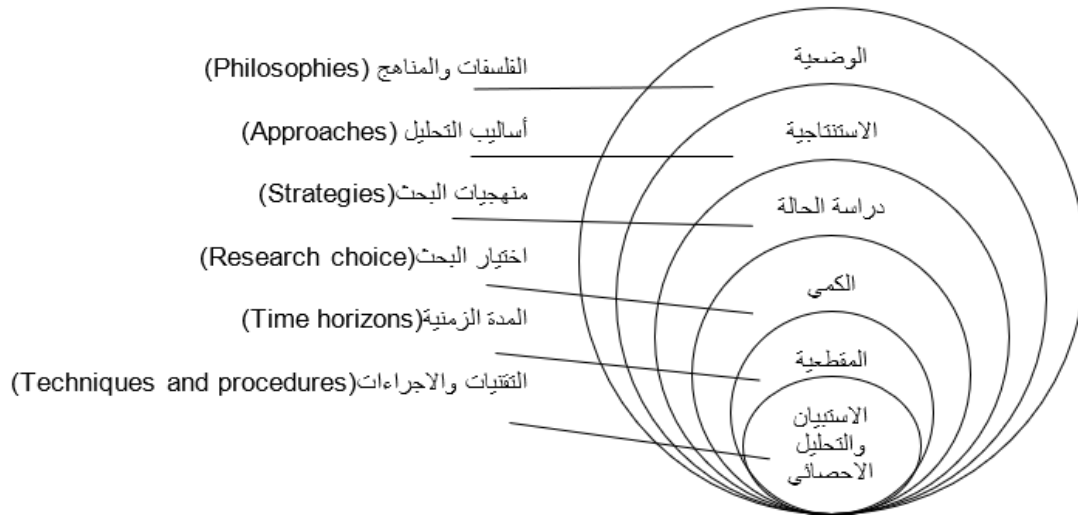
١,٧. نموذج الدراسة



شكل ١: النموذج المقترح للبحث. المصدر: الباحث

١,٨. 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, ١. الدراسة الميدانية

بنك البلاد هو أحد البنوك الرائدة في المملكة العربية السعودية، تأسس في عام ٢٠٠٤. يركز البنك على تقديم مجموعة متنوعة من الخدمات المصرفية والمالية المتوافقة مع أحكام الشريعة الإسلامية. يقدم بنك البلاد خدماته للأفراد والشركات، بما في ذلك الحسابات الجارية، التمويل الشخصي، التمويل العقاري، والخدمات الاستثمارية.

يتميز البنك بتوفير حلول مصرفية مبتكرة، مثل الخدمات المصرفية الرقمية وتطبيقات الهواتف الذكية، مما يسهل على العملاء القيام بعملياتهم المصرفية بكل سهولة وأمان. كما يسعى بنك البلاد لتعزيز تجربة العملاء من خلال تحسين جودة الخدمة وتقديم الدعم الفني المستمر.

بنك البلاد أيضاً معروف بالتزامه بالمشاركة المجتمعية، حيث ينفذ برامج عديدة لدعم التنمية الاجتماعية والاقتصادية في المملكة. يهدف البنك إلى تحقيق نمو مستدام وتعزيز مكانته في السوق المصرفي السعودي من خلال الابتكار والتوسع في خدماته.

الموقع: <https://www.bankalbilad.com/>

دراسة حول "واقع وأفاق التحول الرقمي لدى المصارف الإسلامية: دراسة حالة مصرف البلاد السعودي"

"تهدف هذه الدراسة إلى تقييم واقع وأفاق التحول الرقمي لدى المصارف الإسلامية بالتطبيق على مصرف البلاد السعودي... وقد خلصت الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها: إيلاء مصرف البلاد أهمية بالغة للتحول الرقمي ضمن إستراتيجيته حيث يسعى لأن يصبح المصرف الرقمي الرائد في الابتكار، تمكن المصرف من تحقيق عدة إنجازات

لعل من أبرزها أنه أول مصرف في المملكة والخليج يطرح خدمة فتح الحسابات الجارية لعملاء المؤسسات والشركات الفردية رقمياً، كما حصد المصرف عدة جوائز نظير جهوده على الصعيد الرقمي من كجائزة أفضل مصرف رقمي لعام ٢٠١٨، بالإضافة إلى جائزة أفضل منتج رقمي عام ٢٠١٩. [1]"

١,١٠. 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

نكل 1 مخطط المشروع المقترح. المصدر: الباحث

٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

٢,١. المقدمة:

٢,٢ . المتغير المستقل

٢,٣ . المتغير التابع

٢,٤ . العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

٢,٥ . الخاتمة

قائمة المراجع

- Green, J. (2019). Adapting to a changing environment: Strategies for resilience. *Journal of Environmental Studies*, 15(2), 45-62.
- Johnson, A., & Williams, B. (2021). Leading through change: The role of creative thinking. *International Journal of Leadership Studies*, 10(1), 20-35.
- Jones, S. (2020). The impact of globalization and technological change on the environment. *Environmental Science and Policy*, 25, 34-41.
- Smith, J. (2022). Thriving in a dynamic world: The importance of adaptability. *Harvard Business Review*, 100(3), 12-18.
- Wilson, E., Thompson, M., & Lee, A. (2021). Collaborative approaches to environmental sustainability. *Sustainability Science*, 16(4), 789-802
- Green, J. (2019). Strategies for managing service quality in a changing environment. *International Journal of Service Management*, 10(2), 75-92.
- Jones, S., & Smith, J. (2020). The impact of changing customer behaviors on service quality. *Service Industries Journal*, 30(4), 571-585.
- Smith, J. (2022). Organizational culture and service excellence in dynamic markets. *Harvard Business Review*, 100(4), 45-52.
- Williams, A., & Johnson, B. (2021). Adaptability and agility in service organizations. *Journal of Service Management*, 15(1), 20-35.
- Wilson, E., Thompson, M., & Lee, A. (2021). Integrated strategies for service quality improvement. *Total Quality Management & Business Excellence*, 22(6), 677-692.

- 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.
- OECD. (2019). *Going Digital: Shaping Policies, Improving Lives*. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/9789264312012-en>
- Digital Transformation Institute. (2021). *What is Digital Transformation?* Digital Transformation Institute. <https://www.digitaltransformationinstitute.org/what-is-digital-transformation>
- Kane, G. C., Palmer, D., Phillips, A. N., Kiron, D., & Buckley, N. (2015). Strategy, not Technology, Drives Digital Transformation. *MIT Sloan Management Review*, 14.
- Hess, T., Matt, C., Benlian, A., & Wiesböck, F. (2016). Options for Formulating a Digital Transformation Strategy. *MIS Quarterly Executive*, 15(2), 123-139.
- McAfee, A., & Brynjolfsson, E. (2012). Big Data: The Management Revolution. *Harvard Business Review*, 90(10), 60-68.
- Porter, M. E., & Heppelmann, J. E. (2014). How Smart, Connected Products Are Transforming Competition. *Harvard Business Review*, 92(11), 64-88.
- Davenport, T. H., & Ronanki, R. (2018). Artificial Intelligence for the Real World. *Harvard Business Review*, 96(1), 108-116.
- Baines, T. S., Lightfoot, H. W., Benedettini, O., & Kay, J. M. (2009). The Servitization of Manufacturing: A Review of Literature and Reflection on Future Challenges. *Journal of Manufacturing Technology Management*, 20(5), 547-567.
- FHGGYM, H. G., & HGUVD, F. H. (2023). The impact of digital transformation on service quality. *Journal of Digital Transformation*, 10(2), 45-62.
-

- 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.
- الجوهرى، 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 للمستخدمين. 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، ١٨ (١)، ١١٢-٨٩.
- العبيدي، ح.، والنعمي، 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)، ٢٣-٤١.
- العمري، أ. (٢٠١٩). أثر جودة الخدمة على ولاء العملاء في قطاع الاتصالات. مجلة الإدارة العامة، ٥٩ (٢)، ٢٤٩-٢٨٠.
- الفضلي، س.، والعنزي، ح.، والحربي، ص. (٢٠٢٢). تحديات التحول الرقمي وأثرها على جودة الخدمة: دراسة ميدانية. مجلة الإدارة والتنمية، ٤٢ (٢)، ٧٩-٩٨.
- الفيصل، س. (٢٠٢١). دور التكنولوجيا الرقمية في تحسين جودة الخدمات الحكومية. مجلة الإدارة العامة، ١٨ (١)، ٧٧-٩٨.
- المطيري، ح.، والشمرى، م.، والحربي، ع. (٢٠٢١). العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمة المقدمة. مجلة البحوث المالية والإدارية، ٣٦ (١)، ١١٢-١٣٥.
- الهاجري، ك.، الشمرى، ع.، والقحطاني، م. (٢٠٢٣). التحول الرقمي وانعكاساته على جودة الخدمات في القطاع التعليمي. مجلة العلوم التربوية، ٢٧ (١)، ٥٩-٨٢.
- شبابحي، س.، & هاني، م. (٢٠٢١). واقع وأفاق التحول الرقمي لدى المصارف الإسلامية: دراسة حالة مصرف البلاد السعودي. مجلة الباحث في العلوم الاقتصادية والتسيير، 14(1)، ١٠١-١١٦. [1]
-