

دور القيادة الرقمية في رفع جودة الخدمات الإدارية بالتطبيق على شركة STC للاتصالات في مدينة الدمام

أسم الطالب:

فهد عبد الله المسعري

الرقم الجامعي:

233002091

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبد الرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

جدول المحتويات

2	قائمة الاشكال
3	1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
4	1.1. المقدمة
6	1.2. مشكلة البحث
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. اسئلة الدراسة
8	1.5. اهداف الدراسة
9	1.6. فرضيات الدراسة
9	1.7. نموذج الدراسة
10	1.8. منهجية الدراسة
11	1.9. الدراسة الميدانية
12	1.10. مخطط المشروع المقترح
13	2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة
14	2.1. المقدمة
14	2.3. مفهوم المتغير التابع
15	2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع
15	2.5. الخاتمة
16	قائمة المراجع
18	قائمة الملاحق

قائمة الاشكال

رقم الصفحة	العنوان	رقم الشكل
9	نموذج الدراسة: صمم بواسطة الباحث	1
10	منهجية الدراسة: صمم بواسطة الباحث	2

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة

شهد العالم خلال العقدین الأخيرین تحولات جذرية في البنية التكنولوجية التي أثرت بشكل مباشر على أساليب الإدارة ومفاهيم القيادة. ومع تصاعد موجات التحول الرقمي، برز مفهوم "القيادة الرقمية" كأحد المرتكزات الأساسية لنجاح المؤسسات، ليس فقط في الحفاظ على تنافسيتها، وإنما أيضاً في رفع جودة خدماتها الإدارية. فالعصر الرقمي لم يفرض فقط ضرورة استخدام التقنيات الحديثة، بل تطلب أيضاً نوعاً جديداً من القادة يمتلكون مهارات رقمية واتصالية، وقادرين على التكيف مع التغيرات بسرعة ومرونة. (Northouse, 2021)

تُعرف القيادة الرقمية بأنها القدرة على قيادة الفرق والمنظمات من خلال بيئة رقمية متطورة، باستخدام أدوات تقنية تساهم في دعم اتخاذ القرار وتحسين العمليات وتعزيز التفاعل مع المستخدمين. (Kane et al., 2019) ويشمل ذلك استخدام البيانات الضخمة، الذكاء الاصطناعي، الأنظمة السحابية، منصات التعاون الافتراضية، وغيرها من الأدوات التي أعادت تشكيل بيئة العمل الإداري. وقد أصبح القادة الرقميون مطالبين بامتلاك رؤية استراتيجية رقمية، ومهارات قيادية مرنة، وتفكير ابتكاري قادر على تحفيز الفرق وتوجيههم نحو تحقيق الأداء الأمثل. (Westerman et al., 2014)

في هذا السياق، تبرز الخدمات الإدارية كأحد الميادين التي تحتاج إلى تطوير مستمر، لا سيما وأنها تُعد الواجهة التنظيمية الأولى التي يتعامل معها الجمهور الداخلي والخارجي في المؤسسات. وجودة هذه الخدمات تعكس مستوى الحوكمة والفعالية في المؤسسة، وتؤثر في رضا الموظفين والمستخدمين على حد سواء. (Parasuraman et al., 1988) ومع تسارع التحول الرقمي، لم تعد الوسائل التقليدية كافية لتلبية تطلعات المستخدمين، مما يجعل من الضروري تبني القيادة الرقمية كخيار استراتيجي لتحسين جودة الخدمات.

وتؤكد العديد من الدراسات أن القيادة الرقمية تمثل عاملاً محفزاً لتحسين الجودة الإدارية من خلال تسريع وتبسيط العمليات، وضمان الشفافية، وتقليل الأخطاء البشرية، وزيادة التفاعل مع المستخدمين. (Al-Husseini & Elbeltagi, 2018) فعلى سبيل المثال، تمكن القيادة الرقمية المؤسسات من تقديم خدمات إلكترونية ذات جودة عالية، تعتمد على التغذية الراجعة اللحظية

والتحليل الذكي لاحتياجات الجمهور، مما يتيح تحسين مستمر للعمليات الإدارية. من جهة أخرى، فإن نجاح القيادة الرقمية في تحقيق هذه الأهداف يتطلب توفر بيئة تنظيمية داعمة، وثقافة مؤسسية مرنة، إضافة إلى تمكين القادة من المهارات الرقمية والاتصالية اللازمة. فغياب هذه العوامل قد يحول دون استثمار إمكانات القيادة الرقمية ويجعل عملية التحول الرقمي شكلية فقط، دون تأثير فعلي على جودة الخدمات (Avolio et al., 2014). وفي ظل التحديات المتزايدة التي تواجه المؤسسات في العصر الرقمي، مثل التنافسية الشديدة، وتغير توقعات المستفيدين، والحاجة للمرونة، يصبح البحث في دور القيادة الرقمية في رفع جودة الخدمات الإدارية ليس مجرد اهتمام أكاديمي، بل ضرورة عملية تمليها طبيعة المرحلة الحالية. ومن هنا، جاءت هذه الدراسة لتسليط الضوء على هذا الدور، وبيان العلاقة بين القيادة الرقمية ومكونات الجودة الإدارية، وتحليل الواقع التطبيقي لها.

تهدف هذه الدراسة إلى تقديم إطار علمي يربط بين مفاهيم القيادة الرقمية وجودة الخدمات الإدارية، مع رصد التجارب الناجحة، والفجوات القائمة، والتوصيات العملية التي يمكن أن تسهم في تطوير الممارسات القيادية في البيئات الإدارية المختلفة.

1.2. مشكلة البحث

بالرغم من التوسع في تطبيق التحول الرقمي في مختلف المنظمات، إلا أن هناك تفاوتًا واضحًا في مدى الاستفادة من القيادة الرقمية كعنصر أساسي في تحسين جودة الخدمات الإدارية. إذ تظل العديد من الإدارات تعتمد على أساليب تقليدية، مما يؤدي إلى بطء الإجراءات وقلة الكفاءة وعدم تحقيق التطلعات المنشودة من التحول الرقمي.

1.2.1. فجوات على المستوى النظري:

قصور في الأدبيات العربية: رغم تعدد الدراسات الأجنبية التي ناقشت القيادة الرقمية، إلا أن الأبحاث في السياق العربي لا تزال محدودة، ما يُضعف من تكوين فهم شامل حول كيفية تكيف المؤسسات العربية مع مفاهيم القيادة الرقمية. (Al-Kahtani, 2021)

غياب إطار تكاملي شامل: معظم الدراسات تناولت القيادة الرقمية أو جودة الخدمات الإدارية كل على حدة، بينما تندر الدراسات التي تربط بين المفهومين من خلال نموذج علمي يوضح تأثير القيادة الرقمية على عناصر الجودة. (Al-Husseini & Elbeltagi, 2018)

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي:

ضعف تفعيل الميداني لمفاهيم القيادة الرقمية: رغم توفر البنية التحتية الرقمية في العديد من المؤسسات، إلا أن القادة الإداريين غالبًا ما يفتقرون إلى التدريب الكافي لاستخدام الأدوات الرقمية في القيادة الفعلية. (Avolio et al., 2014)

محدودية تبني ثقافة التحول الرقمي: في العديد من المؤسسات، لا تزال الثقافة المؤسسية تقاوم التغيير الرقمي، مما يؤثر سلبًا على فعالية القيادة الرقمية ويخلق فجوة بين التوجه التقني والتطبيق الفعلي. (Westerman et al., 2014)

سؤال البحث الرئيسي: ما دور القيادة الرقمية في رفع جودة الخدمات الإدارية؟

1.3. أهمية الدراسة

تكمن أهمية هذه الدراسة في تسليط الضوء على دور القيادة الرقمية في تحسين جودة الخدمات الإدارية، خاصة في ظل التحول الرقمي المتسارع الذي تشهده المؤسسات. كما تسهم في سد الفجوة المعرفية حول هذا المفهوم في السياق العربي، وتقديم إطار علمي يمكن أن يُستفاد منه في تطوير السياسات الإدارية وبرامج تأهيل القادة. وتبرز أيضاً أهميتها التطبيقية في دعم صناع القرار لتحقيق كفاءة تشغيلية ورضا المستفيدين عبر تبني أساليب قيادة حديثة وفعالة.

1.3.1. على المستوى النظري:

إثراء الجانب العلمي لمفاهيم القيادة الحديثة: تُسهم هذه الدراسة في سد النقص النظري من خلال تقديم تحليل معمق يربط بين مفهومي القيادة الرقمية وجودة الخدمات، مما يضيف بُعداً علمياً جديداً في الأدبيات الإدارية. (Northouse, 2021)

بناء إطار بحثي يُحتذى به: يمكن أن تُعد هذه الدراسة قاعدة لتصميم دراسات مستقبلية تبحث في متغيرات وسيطة أو معدلة بين القيادة الرقمية وجودة الأداء، مثل الرضا الوظيفي، أو الثقافة التنظيمية.

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

مساعدة القادة الإداريين على تطوير قدراتهم: من خلال إبراز المهارات المطلوبة للقيادة الرقمية، يمكن توجيه البرامج التدريبية للقادة نحو مجالات محددة كإدارة التغيير، والذكاء الاصطناعي، وتحليل البيانات.

رفع جودة الخدمات وتحقيق رضا المستفيدين: التطبيق الصحيح لمفاهيم القيادة الرقمية ينعكس بشكل مباشر على رضا الجمهور الداخلي والخارجي، ما يسهم في تحسين صورة المؤسسة وكفاءتها العامة. (Parasuraman et al., 1988)

1.4. اسئلة الدراسة

سؤال البحث الرئيسي: ما دور القيادة الرقمية في رفع جودة الخدمات الإدارية؟

- السؤال الفرعي 1: ما مدى تأثير القيادة الرشيدة الحكيمة على جودة الخدمات الإدارية؟
- السؤال الفرعي 2: كيف تؤثر نشر ثقافة التعليم في العصر الرقمي في تحسين جودة الخدمات الإدارية؟
- السؤال الفرعي 3: كيف تؤثر تحقيق المواطنة الرقمية في مستوى جودة الخدمات الإدارية؟

1.5. اهداف الدراسة

الهدف الرئيسي: دراسة دور القيادة الرقمية في رفع جودة الخدمات الإدارية .

- الهدف الفرعي 1: تقييم تأثير القيادة الرشيدة الحكيمة على جودة الخدمات الإدارية.
- الهدف الفرعي 2: دراسة تأثير نشر ثقافة التعليم في العصر الرقمي في تحسين جودة الخدمات الإدارية.
- الهدف الفرعي 3: دراسة تأثير تحقيق المواطنة الرقمية على مستوى جودة الخدمات الإدارية.

1.6. فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية: توجد علاقة معنوية ذات دلالة احصائية بين القيادة الرقمية وجودة

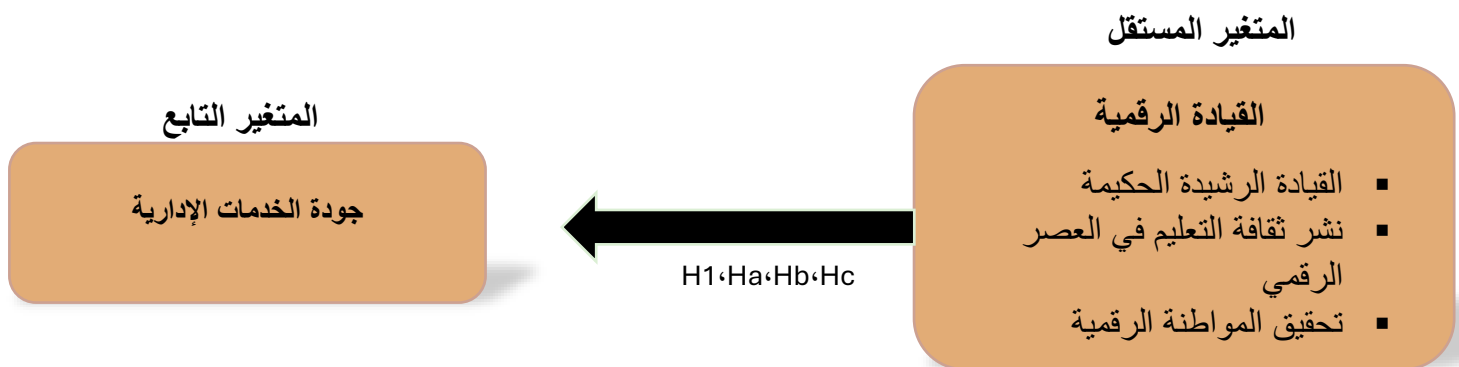
الخدمات الإدارية

- الفرضية الفرعية 1: توجد علاقة معنوية ايجابية ذات دلالة احصائية بين القيادة الرشيدة الحكيمة وجودة الخدمات الإدارية.
- الفرضية الفرعية 2: توجد علاقة معنوية ايجابية ذات دلالة احصائية بين نشر ثقافة التعليم في العصر الرقمي وجودة الخدمات الإدارية
- الفرضية الفرعية 3: توجد علاقة معنوية ايجابية ذات دلالة احصائية بين تحقيق المواطنة

الرقمية وجودة الخدمات الإدارية

1.7. نموذج الدراسة

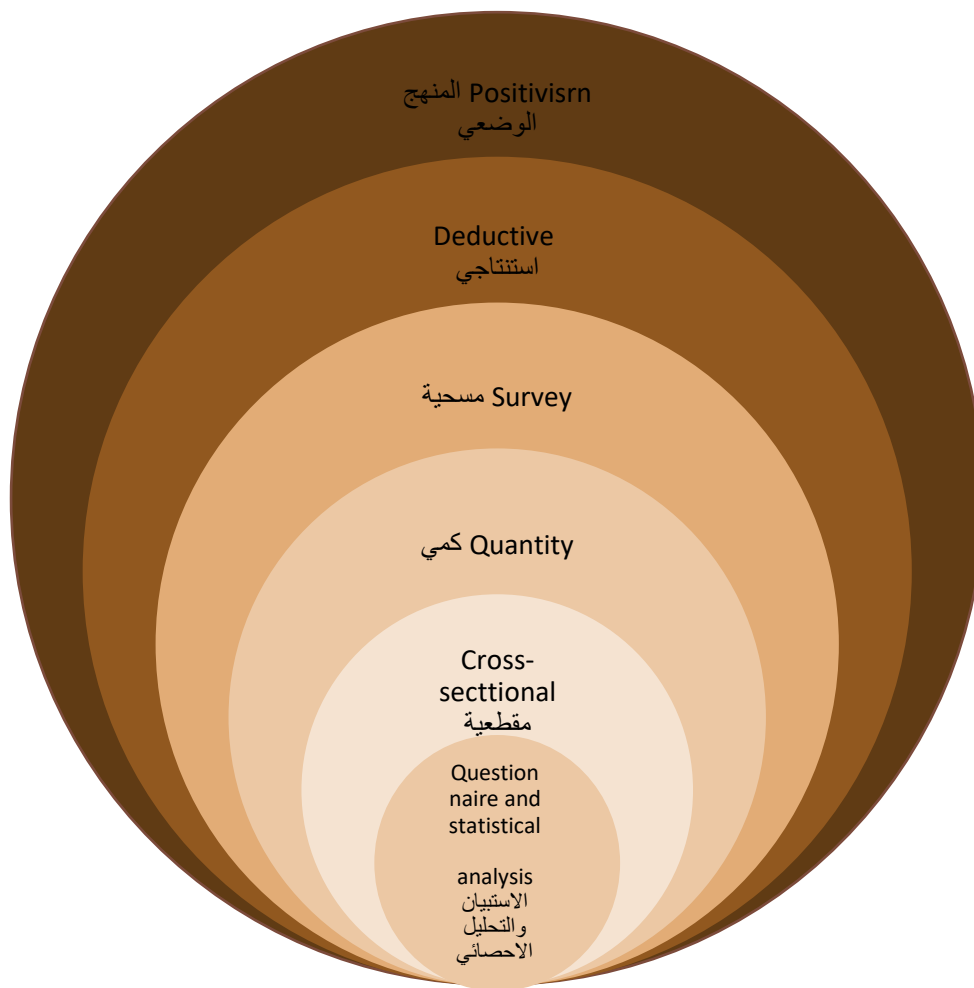
يوضح الشكل التالي بين متغيرات البحث وفرضيات البحث كما يلي



الشكل (1) نموذج الدراسة: صمم بواسطة الباحث

1.8. منهجية الدراسة

- فلسفة البحث: الوضعية
- منهج البحث: استنتاجي
- استراتيجية البحث: مسحي
- اختيار البحث: كمي
- الافق الزمنية: المقطعية
- تقنيات والاجراءات: الاستبيان والتحليل الاحصائي



الشكل (2): منهجية الدراسة: صمم بواسطة الباحث

1.9. الدراسة الميدانية

تُعد شركة الاتصالات السعودية (stc) من أكبر شركات الاتصالات في المملكة العربية السعودية، وتمثل ركيزة أساسية في دعم التحول الرقمي وفق مستهدفات رؤية 2030. وفي إطار دراسة ميدانية على نشاط الشركة في مدينة الدمام، تبيّن أن stc تحظى بانتشار واسع من خلال مراكز خدمة العملاء والفروع المنتشرة في الأحياء الحيوية، إضافة إلى توفيرها خدمات الهاتف المتنقل، والإنترنت عالي السرعة، والألياف البصرية، وشبكات الجيل الخامس (5G)، مما يعزز من جودة الاتصال وسرعته داخل المدينة. وأظهرت الملاحظة الميدانية أن الإقبال على خدمات الإنترنت المنزلي وباقات البيانات مرتفع، خاصة في المناطق السكنية الحديثة، في حين تستفيد المنشآت التجارية في الدمام من حلول الأعمال والخدمات الرقمية التي تقدمها الشركة. كما تبين أن مستوى التغطية الشبكية يُعد جيدًا جدًا مقارنة ببعض المنافسين، مع وجود فرص لتحسين تجربة خدمة العملاء في أوقات الذروة. وبوجه عام، تعكس نتائج الدراسة أن stc تحتفظ بمكانة تنافسية قوية في سوق الاتصالات بمدينة الدمام بفضل بنيتها التحتية المتطورة وتنوع خدماتها، مع أهمية الاستمرار في تطوير جودة الخدمة وتعزيز رضا العملاء للحفاظ على هذه الريادة. (شركة stc) .

1.10. مخطط المشروع المقترح

الفصل الأول: المقدمة

الفصل الثاني: الإطار النظري

الفصل الثالث: منهجية البحث

الفصل الرابع: التحليل الإحصائي

الفصل الخامس: مناقشة النتائج والخاتمة

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة

2.2. مفهوم المتغير المستقل

2.3. مفهوم المتغير التابع

2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

2.5. الخاتمة

قائمة المراجع

المراجع العربية:

المراجع الأجنبية:

Al-Husseini, S., & Elbeltagi, I. (2018). Transformational leadership and innovation: A comparison study between Iraq's public and private higher education. *Studies in Higher Education*, 43(2), 244–260. <https://doi.org/10.1080/03075079.2016.1162775>

Avolio, B. J., Kahai, S. S., & Dodge, G. E. (2014). E-leadership: Implications for theory, research, and practice. *The Leadership Quarterly*, 25(6), 1052–1071. <https://doi.org/10.1016/j.leaqua.2014.09.003>

Kane, G. C., Palmer, D., Phillips, A. N., Kiron, D., & Buckley, N. (2019). *Accelerating Digital Innovation Inside and Out: Agile Teams, Ecosystems, and Ethics*. MIT Sloan Management Review.

Northouse, P. G. (2021). *Leadership: Theory and Practice* (9th ed.). Sage Publications.

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.

Westerman, G., Bonnet, D., & McAfee, A. (2014). *Leading Digital: Turning Technology into Business Transformation*. Harvard Business Press.

Al-Kahtani, N. S. (2021). Digital Leadership in Arab Organizations: Challenges and Opportunities. *International Journal of Business and Management*, 16(9), 34–45. <https://doi.org/10.5539/ijbm.v16n9p34>

Al-Husseini, S., & Elbeltagi, I. (2018). Transformational leadership and innovation: A comparison study between Iraq's public and private higher education. *Studies in Higher Education*, 43(2), 244–260.

Avolio, B. J., Kahai, S. S., & Dodge, G. E. (2014). E-leadership: Implications for theory, research, and practice. *The Leadership Quarterly*, 25(6), 1052–1071.

Northouse, P. G. (2021). *Leadership: Theory and Practice* (9th ed.). Sage Publications.

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.

Westerman, G., Bonnet, D., & McAfee, A. (2014). *Leading Digital: Turning Technology into Business Transformation*. Harvard Business Press.

قائمة الملاحق