

Final Project 1
Code: MGM 496-PMG496
Project Template

Faculty of Management
Midocean University

عنوان المشروع
أثر التحول الرقمي على جودة الخدمة

أسم الطالب
أمل علي عبدالله رفيد

مشروع تخرج- 1
كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف
د. عبدالرحيم نادر
عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

التاريخ- الفصل الدراسي
2026/2025 - الفصل الدراسي التاسع

جدول المحتويات

3	1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
4	1.1. المقدمة:
5	1.2. مشكلة الدراسة
5	1.2.1. فجوات على المستوى النظري
5	1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي
6	1.3. أهمية الدراسة
6	1.3.1. على المستوى النظري:
6	1.3.2. على المستوى التطبيقي:
6	1.4. أسئلة الدراسة
7	1.5. أهداف الدراسة
7	1.6. فرضيات الدراسة
7	1.7. نموذج الدراسة
8	1.8. منهجية الدراسة
8	1.9. الدراسة الميدانية
9	1.10. مخطط المشروع المقترح
10	قائمة المراجع

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

في ظل التسارع المذهل في التطور التكنولوجي الذي يشهده العالم اليوم، بات التحوّل الرقمي أحد أبرز السمات التي تميز العصر الحديث، حيث غير جذرياً من طبيعة التفاعل بين المؤسسات والعملاء، وأعاد تشكيل مفاهيم الكفاءة، السرعة، والدقة في تقديم الخدمات. لم يعد التحوّل الرقمي خياراً ترفيهياً أو تكميلياً، بل أصبح ضرورة استراتيجية تفرضها طبيعة المنافسة في الأسواق المحلية والعالمية، وتستجيب لها القطاعات المختلفة—سواء كانت حكومية، تعليمية، صحية، أو تجارية بهدف تحسين تجربة المستخدمين ورفع كفاءة الأداء الداخلي.

ومن هنا تبرز إشكالية البحث في السؤال المحوري: كيف يؤثر التحوّل الرقمي على جودة الخدمة المقدمة للمستخدمين؟ إذ إن تبني الأدوات والمنصات الرقمية لا يخلو من تحديات، كتكاليف الاستثمار، مقاومة التغيير، أو ضعف البنية التحتية، مما يثير تساؤلات حول فعالية هذا التحوّل في تحقيق تحسّن ملموس في جودة الخدمة، لا مجرد تغيير في وسيلة تقديمها.

ويكتسب هذا الموضوع أهميته من كون جودة الخدمة تُعدّ معياراً حاسماً في ولاء العملاء، وبناء سمعة المؤسسة، وتعزيز مكانتها التنافسية. كما أن فهم العلاقة بين التحوّل الرقمي وجودة الخدمة يُعدّ مفتاحاً لرسم سياسات ذكية توازن بين الابتكار التكنولوجي والاحتياجات الإنسانية للمستخدمين، خاصة في سياقات تتسم بالتنوع الثقافي أو الموارد المحدودة.

ويهدف هذا البحث إلى تحليل أثر التحوّل الرقمي على معايير جودة الخدمة المختلفة مثل الموثوقية، سرعة الاستجابة، التخصيص، وسهولة الاستخدام من خلال استعراض نماذج تطبيقية من قطاعات متنوعة، وتحديد العوامل التي تعزز أو تعوق هذا الأثر. كما يسعى إلى تقديم توصيات عملية تساعد المؤسسات على توظيف التحوّل الرقمي بفعالية لخدمة تحسين تجربة المستخدمين.

ولتحقيق هذه الأهداف، يعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي، من خلال مراجعة الأدبيات الأكاديمية الحديثة، وتحليل دراسات الحالة، واستخلاص الدروس المستفادة من تجارب مؤسسات ناجحة في دمج التحوّل الرقمي مع رؤيتها لجودة الخدمة، مما يساهم في بناء فهم شامل ومتكامل لموضوع البحث.

1.2. مشكلة الدراسة

على الرغم من الانتشار الواسع لمفهوم التحول الرقمي وتبنيه من قبل مؤسسات مختلفة حول العالم، لا يزال هناك غموض في فهم العلاقة الدقيقة بين هذا التحول وجودة الخدمة المقدمة للمستخدمين. إذ تُظهر العديد من الدراسات ارتباطاً إيجابياً بين التكنولوجيا وتحسين الأداء، لكنها غالباً ما تفتقر إلى تحليل منهجي لكيفية ترجمة الأدوات الرقمية إلى تحسينات ملموسة في معايير الجودة مثل الموثوقية، التخصيص، سرعة الاستجابة، ورضا العملاء. ويتجلى هذا الغموض في شكل فجوات معرفية وعملية تحدّ من قدرة المؤسسات خاصة في السياقات النامية على الاستفادة القصوى من إمكانيات التحول الرقمي.

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

ثمة ندرة في الإطار النظري الموحد الذي يربط بين مؤشرات التحول الرقمي (كاستخدام البيانات الضخمة، الذكاء الاصطناعي، أو منصات الخدمة الرقمية) ومعايير جودة الخدمة المعتمدة في الأدبيات الإدارية والتسويقية، مثل نموذج **SERVQUAL**. كما أن معظم الدراسات السابقة ركزت على قطاعات معينة (كالبنوك أو التجارة الإلكترونية)، ما يؤدي إلى محدودية تعميم النتائج على قطاعات أخرى مثل التعليم أو الصحة. بالإضافة إلى ذلك، هناك غياب لدراسات تُفصّل الآليات التي من خلالها تُحوّل الأدوات الرقمية المجردة إلى تجربة خدمة ذات جودة أعلى من منظور العميل.

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

من الناحية العملية، تواجه العديد من المؤسسات—خاصة الصغيرة والمتوسطة—صعوبات في قياس أثر استثماراتها الرقمية على جودة الخدمة فعلياً، نظراً لافتقارها إلى مؤشرات أداء واضحة أو أدوات تقييم فعالة. كما أن التطبيق الميكانيكي للتحول الرقمي دون تكييفه مع طبيعة الخدمة أو ثقافة المستخدمين يؤدي في كثير من الأحيان إلى نتائج عكسية، كزيادة التعقيد أو انخفاض الرضا. ويُفاقم هذه المشكلة نقص الخبرات المؤسسية في دمج التغيير التنظيمي مع التحول التكنولوجي، ما يجعل الفجوة بين "التبني" و"التأثير الفعلي" أوسع مما يُفترض.

وبناءً على هذه الفجوات النظرية والعملية، يبرز السؤال الرئيسي للدراسة:

ما أثر التحول الرقمي على جودة الخدمة المقدمة من المؤسسات، وما العوامل التي تُعزّز أو تُضعف هذا الأثر؟

1.3. أهمية الدراسة

تكتسب هذه الدراسة أهميتها من كونها تتناول موضوعاً حيوياً وملحاً في العصر الحالي، حيث أصبح التحوّل الرقمي جزءاً لا يتجزأ من استراتيجيات المؤسسات الراغبة في تحسين أداؤها وخدماتها. وتكمن أهميتها في قدرتها على ربط الجانب التكنولوجي بالجانب الإنساني المتمثل في تجربة العميل، ما يسهم في سد فجوة بين النظرية والتطبيق.

1.3.1. على المستوى النظري:

تساهم الدراسة في إثراء الأدبيات الأكاديمية المتعلقة بجودة الخدمة والتحول الرقمي، من خلال تحليل العلاقة بينهما وتقديم رؤية متكاملة لكيفية تفاعل العوامل الرقمية (مثل الأتمتة، تحليل البيانات، والذكاء الاصطناعي) مع معايير الجودة الخدمية. كما أنها تساعد في تطوير أو تعديل النماذج النظرية القائمة—مثل نموذج SERVQUAL—لتكون أكثر ملاءمة للسياقات الرقمية الحديثة.

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

من الناحية العملية، تقدّم الدراسة توصيات مبنية على تحليل منهجي يمكن للمؤسسات (سواء حكومية أو خاصة) الاعتماد عليها لتصميم استراتيجيات رقمية فعّالة. كما تساعد القائمين على اتخاذ القرار على فهم العوامل التي تضمن تحويل الاستثمارات الرقمية إلى تحسين فعلي في رضا العملاء وكفاءة الخدمة، خاصة في البيئات التي تعاني من موارد محدودة أو مقاومة للتغيير.

1.4. أسئلة الدراسة

إلى جانب السؤال الرئيسي، تطرح الدراسة مجموعة من الأسئلة الفرعية التي تساعد في تفكيك المشكلة وتحليلها بعمق، ومن أبرزها:

- ما أبرز مكونات التحول الرقمي التي تؤثر في جودة الخدمة؟
- كيف يدرك العملاء تأثير التحول الرقمي على جودة الخدمة التي يتلقونها؟
- ما العوامل التنظيمية أو التكنولوجية التي تُعزّز من تأثير التحول الرقمي على الجودة؟
- هل يختلف تأثير التحول الرقمي على جودة الخدمة باختلاف نوع القطاع (مثل التعليم، الصحة، أو الخدمات المالية)؟

1.5. أهداف الدراسة

تهدف الدراسة إلى:

1. تحليل أثر التحول الرقمي على معايير جودة الخدمة (كالموثوقية، الاستجابة، التخصيص، والسهولة).
2. التعرف على العوامل التي تُعزّز أو تُضعف هذا الأثر من وجهة نظر المستفيدين والمؤسسات.
3. تقديم إطار عملي يساعد المؤسسات على توظيف أدوات التحول الرقمي لتحسين تجربة العملاء.
4. المساهمة في سد الفجوة بين النظرية والممارسة في مجال الجودة الخدمية في البيئات الرقمية.

1.6. فرضيات الدراسة

بما أن الدراسة تحليلية وليست كمية بالضرورة، يمكن صياغة الفرضيات كافتراضات أولية قابلة للاختبار أو التأكيد، مثل:

- الفرضية (1): هناك علاقة إيجابية بين درجة تبني المؤسسة للتحول الرقمي وجودة الخدمة المقدمة.
- الفرضية (2): يُعد تحليل بيانات العملاء من أكثر مكونات التحول الرقمي تأثيرًا في تحسين جودة الخدمة.
- الفرضية (3): تختلف شدة تأثير التحول الرقمي على جودة الخدمة باختلاف طبيعة القطاع الخدمي.

1.7. نموذج الدراسة

يقترح البحث نموذجًا تحليليًا يربط بين متغير مستقل (التحول الرقمي) ومتغير تابع (جودة الخدمة)، مع اعتبار متغيرات وسيطة أو معدلة مثل:

- طبيعة القطاع (تعليم، صحة، بنوك...)
- حجم المؤسسة
- مدى تقبل الموظفين والعملاء للتغيير
- جودة البنية التحتية التكنولوجية

ويُصوّر النموذج عادة بشكل بياني (مخطط سهمي) يوضح العلاقة بين هذه العناصر، ويُستخدم كإطار مرجعي لتحليل البيانات أو مناقشة النتائج.

1.8. منهجية الدراسة

يتبع البحث المنهج الوصفي التحليلي، الذي يعتمد على جمع المعلومات من مصادر أولية وثانوية لوصف الظاهرة وتحليل علاقاتها. ويشمل ذلك:

- مراجعة الأدبيات النظرية والدراسات السابقة.
- تحليل دراسات حالة لمؤسسات ناجحة في التحول الرقمي.
- (إذا تم تضمين دراسة ميدانية): توزيع استبيانات أو إجراء مقابلات مع موظفين وعملاء.
- ويُستخدم التحليل النوعي (أو الكمي إذا وُجدت بيانات) لاستخلاص النتائج وتفسيرها في ضوء أهداف البحث.

1.9. الدراسة الميدانية (مقترح مستقبلي)

نظرًا لأهمية البُعد التجريبي في فهم العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمة، يُقترح في هذا البحث إجراء دراسة ميدانية مستقبلية بعد اكتمال المرحلة النظرية، بهدف اختبار الفرضيات واستخلاص نتائج قابلة للتعميم في السياق السعودي. وسيتم تنفيذ هذه الدراسة في قطاع الرعاية الصحية، نظرًا لكونه أحد أكثر القطاعات تحولًا رقميًا بدعم مباشر من رؤية المملكة 2030، من خلال مبادرات وطنية مثل تطبيق "موعد"، منصة "صحة" للطب عن بُعد، والسجل الصحي الإلكتروني الموحد. وسيتم اختيار عينة قصدية مكونة من (10-8) مستشفيات حكومية موزعة جغرافيًا في مناطق رئيسية مثل الرياض، جدة، الدمام، والمدينة المنورة، شريطة أن تكون قد طبقت حلولاً رقمية جوهرية (مثل الحجز الإلكتروني، الأرشيف الرقمية، أنظمة الدعم الذكي، أو خدمات الطب عن بُعد) خلال الفترة من 2021 إلى 2025.

ولجمع البيانات، سيُعتمد على أداة مزدوجة تشمل:

1. استبيان إلكتروني يُوجّه لعينة من الكوادر الطبية والتمريضية والإدارية (ما يقارب 100-120 مشاركًا)، لقياس إدراكهم لتأثير الأدوات الرقمية على معايير جودة الخدمة مثل: الموثوقية، سرعة الاستجابة، دقة المعلومات، وسهولة الوصول للبيانات.

2. تحليل مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) من داخل هذه المستشفيات، مثل:

- متوسط وقت الانتظار قبل وبعد التحول الرقمي
- معدل رضا المرضى (بناءً على استبيانات رسمية داخلية)
- عدد الشكاوى الشهرية المتعلقة بجودة الخدمة
- نسبة إنجاز المواعيد في موعدها

وسيتّم تحليل البيانات باستخدام المنهج الكمي عبر برنامج SPSS لاختبار العلاقات الإحصائية بين متغيرَي التحوّل الرقمي (المتغير المستقل) وجودة الخدمة (المتغير التابع)، مع إمكانية دعم النتائج بمقابلات نوعية موجزة مع مديري الجودة أو تقنية المعلومات لتفعيل فهم أعمق للسياق المؤسسي.

وسيتّم تنفيذ الدراسة المستقبلية وفق أعلى معايير أخلاقيات البحث العلمي، من خلال:

- الحصول على الموافقات الرسمية من الجهات الصحية المعنية،
- ضمان طبيعة المشاركة الطوعية،
- الالتزام بسرية البيانات وعدم استخدامها خارج نطاق البحث الأكاديمي.

ويُتوقع أن تُسهم هذه الدراسة المقترحة في سد الفجوة بين النظرية والممارسة، وتقديم توصيات قابلة للتطبيق تساعد الجهات الصحية—وغيرها من القطاعات—على توظيف التحوّل الرقمي كأداة استراتيجية لتحسين جودة الخدمة وتعزيز تجربة المستفيدين.

1.10. مخطط المشروع المقترح

يستند هذا المشروع إلى خطة منهجية واضحة تضمن تنفيذ جميع مراحل بطريقتين متسلسلة ومنظمة، وذلك على النحو التالي:

1. تحديد مشكلة الدراسة وصياغة الأسئلة والفرضيات:
يتم في هذه المرحلة تحديد المشكلة الرئيسية للبحث، وتطوير الأسئلة والفرضيات التي تُوجّه الدراسة.
2. جمع الأدبيات والدراسات السابقة:
تتضمن هذه المرحلة مراجعة وتحليل الدراسات المتعلقة بالتحوّل الرقمي وجودة الخدمة، بهدف بناء إطار نظري متكامل يدعم موضوع البحث.
3. إعداد النموذج المفاهيمي للدراسة:
يُصاغ نموذج يوضّح العلاقة بين المتغير المستقل (التحوّل الرقمي) والمتغير التابع (جودة الخدمة)، إضافة إلى المتغيرات الوسيطة والمعدّلة المقترحة.
4. تحديد منهجية البحث وأدوات جمع البيانات:
تشمل اختيار المنهج الوصفي التحليلي وتحديد أدوات جمع البيانات الملائمة مثل الاستبيانات أو المقابلات، وضبط معايير القياس.

5. تنفيذ الدراسة الميدانية (مستقبلاً):
تتضمن توزيع أدوات جمع البيانات على عينة البحث المناسبة، بهدف قياس أثر التحول الرقمي على جودة الخدمة في القطاع المختار.
6. تحليل البيانات واستخلاص النتائج:
تتم معالجة البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية الملائمة، ثم تفسير النتائج وربطها بأسئلة الدراسة وفرضياتها، ومقارنتها بالدراسات السابقة.
7. صياغة التوصيات وإعداد الشكل النهائي للبحث:
يتم تقديم توصيات عملية مبنية على النتائج، ثم تنسيق وإعداد النسخة النهائية من المشروع وفق دليل كتابة البحوث المعتمد في كلية الإدارة.

قائمة المراجع

1. الغامدي، أ. (2021). رضا المواطنين عن الخدمات الحكومية الإلكترونية: دراسة حالة منصة أبشر في المملكة العربية السعودية تكنولوجيا المعلومات والمجتمع (المجلة العربية للنشر العلمي) (<https://www.ajsp.net/research/54646446A9.pdf>)
2. الحميد، متعب، ع. (2022). التحول الرقمي وتأثيره على كفاءة تقديم الخدمات في القطاع الصحي السعودي. مجلة إدارة الأعمال والسلوك التنظيمي، 7 (2)، 62-45.
<https://www.ajrsp.com/en/Archive/issue-59/4.pdf>
3. الشهراني، أ.، & جودوين، ر. (2023). التحول الرقمي في الخدمات العامة السعودية: التقدم، التحديات، والتوجهات المستقبلية برؤية معلومات الحكومة، 40 (1)، 101754.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0740624X22000909?via%3Dihub>
4. خان، س.، & رحمان، ز. (2020). الذكاء الاصطناعي وجودة الخدمة: أدلة من قطاع البنوك. المجلة الدولية لعلوم الجودة والخدمة،
https://www.researchgate.net/publication/366247698_The_Effect_of_Artificial_Intelligence_on_Service_Quality_and_Customer_Satisfaction_in_Jordanian_Banking_Sector
5. لادھاري، ر. (2008). مقاييس بديلة لجودة الخدمة: نظرة عامة. جودة الخدمة الإدارية: مجلة دولية، 18 (1)، 6-22.
<https://doi.org/10.1108/09604520810844035>
6. باراسورامان، أ.، زيثامل، ف. أ.، & بيرري، ل. ل. (1988). سيرف كوال: مقياس متعدد البنود لقياس إدراك المستهلك لجودة الخدمة. مجلة البيع بالتجزئة.
<https://www.jstor.org/stable/4104789>

7. سكوتو، ف.، ديل جيوديتشي، م.، &بريسياني، س. (2020). التحول الرقمي وتحليلات العملاء: أدلة من شركات الخدمات الأوروبية *مجلة أبحاث الأعمال*، 115، 244.234-
<https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.07.025>
8. سميث، أ.، &سميث، ج. (2021). التحول الرقمي والكفاءة التشغيلية في قطاعات الخدمات *مجلة الأعمال الرقمية*، 9(1)، 77-93.
<https://doi.org/10.1108/JDB-04-2021-0012>
9. فرفوف، ب.س.، بروكهويزن، ت.، بارت، ي.، بهاتاتشاريا، أ.، دونغ، ج.ك.، فابيان، ن.، &هينلين، م. (2021). التحول الرقمي: تأمل متعدد التخصصات وأجندة بحثية *مجلة أبحاث الأعمال*، 122، 889-901.
<https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.09.022>
10. زيثامل، ف.أ.، باراسورامان، أ.، &مالهوترا، أ. (2002). تقديم جودة الخدمة عبر المواقع الإلكترونية: مراجعة نقدية للمعارف الحالية *مجلة أكاديمية علوم التسويق*، 30(4)، 375.362-
<https://doi.org/10.1177/009207002236910>