

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته
جامعة ميداووشن
كلية الإدارة
القسم : إدارة مشاريع

الاسم : بدر عبدالله محمد برناوي

اليوم اقدم لكم موضوع عن مشروع : اثر التحول الرقمي على جودة الخدمة

يشهد العالم في السنوات الأخيرة تطوراً متسارعاً في التقنيات الرقمية، مما أدى إلى تغييرات جذرية في طريقة عمل المؤسسات وتقديمها للخدمات. لم يعد التحول الرقمي خياراً إضافياً، بل أصبح ضرورة استراتيجية تسعى إليها الجهات الحكومية والخاصة لتحسين الأداء، ورفع كفاءة العمليات، وتعزيز جودة الخدمة المقدمة للمستفيدين. ويقصد بالتحول الرقمي استخدام التقنيات الرقمية مثل الأنظمة الإلكترونية، التطبيقات الذكية، الذكاء الاصطناعي، البيانات الضخمة، والحوسبة السحابية لإعادة تصميم العمليات والخدمات بما يحقق قيمة أعلى للعملاء والمستفيدين.

وتُعد جودة الخدمة من أهم معايير نجاح أي منظمة، حيث ترتبط برضا العملاء وولائهم، وسمعة المؤسسة وقدرتها على المنافسة. ومن هنا تظهر أهمية دراسة أثر التحول الرقمي على جودة الخدمة، لما له من دور كبير في تحسين سرعة الخدمة، دقتها، سهولة الوصول إليها، وتجربة المستفيد بشكل عام. مفهوم التحول الرقمي

التحول الرقمي هو عملية شاملة تهدف إلى دمج التقنيات الرقمية في جميع جوانب العمل داخل المنظمة، مما يؤدي إلى تغيير جذري في أساليب التشغيل والتفاعل مع العملاء. ولا يقتصر التحول الرقمي على استخدام أجهزة أو برامج حديثة فقط، بل يشمل أيضاً تغيير الثقافة التنظيمية، وأساليب القيادة، وطريقة اتخاذ القرار، وتطوير مهارات الموظفين بما يتناسب مع البيئة الرقمية

كلية الإدارة - جامعة ميداووشن

إشراف : عضو هيئة التدريس كلية الإدارة - جامعة ميداووشن

تاريخ : 2026/2/15

مستخلص الدراسة

يتضمن البحث في فصوله الأولى تحديد مشكلة الدراسة

جدول المحتويات

المرتبطة بتفاوت مستوى جودة الخدمة رغم تطبيق مبادرات التحول الرقمي في بعض المؤسسات، وبيان أهمية دراسة هذا الأثر في ظل التوجه المتزايد نحو الرقمنة. ويتطرق البحث إلى صياغة أسئلة وأهداف البحث التي تركز على قياس مدى مساهمة التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمة، وتحديد الجوانب الأكثر تأثراً بالتحول الرقمي داخل بيئة العمل المؤسسي	
يشهد العالم في السنوات الأخيرة تطوراً متسارعاً في التقنيات الرقمية، مما أدى إلى ظهور مفهوم التحول الرقمي الذي أصبح من أهم التوجهات الاستراتيجية في المؤسسات الحكومية والخاصة. ويقصد بالتحول الرقمي توظيف التقنيات الحديثة، مثل الأنظمة الإلكترونية، التطبيقات الذكية، الحوسبة السحابية، والذكاء الاصطناعي في تطوير العمليات والخدمات المقدمة للمستخدمين. وتسعى المؤسسات من خلال التحول الرقمي إلى تحسين جودة خدماتها، وتسريع الإجراءات، وتقليل التكاليف التشغيلية، ورفع مستوى رضا العملاء.	مقدمة البحث
على الرغم من توجه العديد من المؤسسات نحو تطبيق التحول الرقمي، إلا أن مستوى جودة الخدمة المقدمة لا يزال متفاوتاً بين مؤسسة وأخرى، كما أن بعض المبادرات الرقمية لا تحقق الأثر المتوقع في تحسين رضا المستخدمين أو كفاءة تقديم الخدمة. وتتمثل مشكلة البحث في التساؤل حول مدى تأثير التحول الرقمي فعلياً على جودة الخدمة، وهل يسهم تطبيق التقنيات الرقمية في تحسين سرعة الخدمة ودقتها وسهولة الوصول إليها ورضا العملاء، أم أن هناك معوقات تحد من تحقيق الفوائد المرجوة من التحول الرقمي. وعليه، يسعى هذا البحث إلى دراسة أثر التحول الرقمي على جودة الخدمة، والتعرف على طبيعة العلاقة بينهما في بيئة المؤسسات	مشكلة البحث
إبراز دور التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمستخدمين. • مساعدة صناع القرار في المؤسسات على تبني استراتيجيات رقمية فعالة لتحسين الأداء وجودة الخدمة. • دعم الباحثين والطلاب بمادة علمية حديثة حول موضوع التحول الرقمي وجودة الخدمة. • المساهمة في رفع مستوى الوعي بأهمية الاستثمار في التقنيات الرقمية وتطوير مهارات الموظفين. • تقديم نتائج وتوصيات يمكن الاستفادة منها في تحسين تجربة العملاء ورفع مستوى رضاهم	أهمية البحث
1. ما مفهوم التحول الرقمي في المؤسسات؟ 2. ما المقصود بجودة الخدمة؟ 3. ما مستوى تطبيق التحول الرقمي في المؤسسات محل الدراسة؟ 4. ما أثر التحول الرقمي على جودة الخدمة؟ 5. هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي وجودة الخدمة؟ 6. ما أبرز التحديات التي تواجه تطبيق التحول الرقمي	أسئلة البحث

وتأثيرها على جودة الخدمة؟	
• التعرف على مفهوم التحول الرقمي وأبعاده في المؤسسات. • قياس مستوى جودة الخدمة المقدمة للمستخدمين. • تحليل أثر التحول الرقمي على جودة الخدمة. • تحديد العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمة. • التعرف على أبرز المعوقات التي تحد من فاعلية التحول الرقمي	أهداف البحث
• توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي وجودة الخدمة. • يؤثر التحول الرقمي بشكل إيجابي على سرعة تقديم الخدمة. • يؤثر التحول الرقمي بشكل إيجابي على رضا العملاء. • يؤثر التحول الرقمي بشكل إيجابي على سهولة الوصول إلى الخدمات. • لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في أثر التحول الرقمي على جودة الخدمة تعزى للمتغيرات الديموغرافية (مثل العمر أو الخبرة)	فرضيات البحث
• المتغير المستقل: التحول الرقمي • المتغير التابع: جودة الخدمة ويمكن تمثيل النموذج كما يلي: التحول الرقمي → جودة الخدمة (وإذا طلبوا رسم: تقدر ترسم سهم من التحول الرقمي إلى جودة الخدمة)	نموذج البحث
• النطاق الموضوعي: يقتصر البحث على دراسة أثر التحول الرقمي على جودة الخدمة. • النطاق المكاني: المؤسسات أو الجهة محل الدراسة (تقدر تكتب: في المملكة العربية السعودية أو في مؤسسة معينة إذا محددين لك). • النطاق الزمني: خلال عام (2024 – 2025) أو حسب فترة جمع البيانات. • النطاق البشري: الموظفون أو المستخدمون من الخدمات في الجهة محل الدراسة.	نطاق الدراسة
يتكون هذا المشروع البحثي من مجموعة فصول مترابطة تهدف إلى دراسة أثر التحول الرقمي على جودة الخدمة بشكل منهجي. يبدأ المشروع بعرض الإطار العام للدراسة الذي يتضمن مقدمة توضح خلفية الموضوع، ومشكلة البحث، وأهميته، وأسئلته وأهدافه وفرضياته ونموذجه المفاهيمي. ثم ينتقل المشروع إلى استعراض الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع التحول الرقمي وجودة الخدمة، بهدف الاستفادة من نتائجها وتحديد الفجوة البحثية التي تسعى الدراسة الحالية إلى معالجتها	مخطط البحث



الشكر والتقدير : كل الشكر والتقدير لجامعة Midocean على الدعم والاهتمام بالطلاب، وتوفير بيئة تعليمية محفزة تساعد على التطور والتعلم. جهودكم محل تقدير واحترام، و متمني لكم دوام التوفيق والنجاح.