

العرض المبدئي لخطة البحث العلمي

الدراسة التطبيقية على : التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات العامة
لمستفيدي المنصات الرقمية.

إعداد الطالب: موسى إبراهيم مجمعي
إشراف: د. فايز جراد
د. الفيصل عبدالحميد

العام الدراسي 2025

المقدمة

- التحول الرقمي أصبح ركيزة أساسية لتحسين الخدمات العامة.
- المنصات الرقمية ساهمت في تسهيل الوصول للخدمات وتقليل الوقت والجهد .
- تهدف هذه الدراسة إلى قياس أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات من وجهة نظر المستخدمين .

مشكلة الدراسة

- ما مدى تأثير التحول الرقمي على جودة الخدمات العامة المقدمة عبر المنصات الرقمية للمستخدمين؟

أهمية الدراسة

- أهمية علمية: إثراء الأدبيات حول التحول الرقمي وجودة الخدمات.
- أهمية تطبيقية: تقديم توصيات لتطوير المنصات الرقمية وتحسين تجربة المستخدم.

أهداف الدراسة

- قياس رضا المستخدمين عن جودة الخدمات الرقمية.
- تحليل تأثير التحول الرقمي على كفاءة تقديم الخدمات.
- تحديد التحديات التي تواجه المستخدمين في استخدام المنصات.

تساؤلات الدراسة

- ما مدى رضا المستخدمين عن جودة الخدمات الرقمية؟
- كيف ساهم التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات العامة؟
- ما أبرز التحديات التي تواجه المستخدمين في استخدام المنصات الرقمية؟

فروض الدراسة

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى التحول الرقمي وجودة الخدمات المقدمة عبر المنصات الرقمية.

الدراسات السابقة

- تمت مراجعة الدراسات السابقة ذات العلاقة بالتحول الرقمي وجودة الخدمات، مع التركيز على المنصات الرقمية في القطاعات الحكومية والتعليمية.

المنطلقات النظرية

- نموذج جودة الخدمات الرقمية (Digital Service Quality Model).
- نظرية تبني التكنولوجيا (Technology Adoption Theory).

المنهجية وطرق البحث

- المنهج الوصفي التحليلي.
- أداة جمع البيانات: استبانة إلكترونية.
- العينة: مستفيدوا المنصات الرقمية من مختلف الفئات.

حدود الدراسة

- زمانية: عام 2025.
- مكانية: مفتوحة لجميع المستفيدين.
- موضوعية: تركز على جودة الخدمات العامة المقدمة عبر المنصات الرقمية.

المراجع

- سيتم إضافتها لاحقاً عند تحديد المصادر النهائية.