

# **Final Project 1**

Code: MGM 496-PMG496

## **Project Template**

Faculty of Management  
Midocean University

## عنوان المشروع

أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات في المؤسسات الخاصة – دراسة تطبيقية  
على شركة الاتصالات السعودية (STC)

أسم الطالب

مضاوي الودعاني الدوسري

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

التاريخ- الفصل الدراسي

2026

## جدول المحتويات

|                                                        |    |
|--------------------------------------------------------|----|
| 1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة .....             | 3  |
| 1.1. المقدمة: .....                                    | 4  |
| 1.2. مشكلة الدراسة .....                               | 5  |
| 1.2.1. فجوات على المستوى النظري .....                  | 5  |
| 1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي .....                | 5  |
| 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 .....                               | 7  |
| 1.8. منهجية الدراسة .....                              | 8  |
| 1.9. الدراسة الميدانية .....                           | 8  |
| 1.10. مخطط المشروع المقترح .....                       | 8  |
| 2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة .....                | 9  |
| 2.1. المقدمة: .....                                    | 10 |
| 2.2. المتغير المستقل .....                             | 10 |
| 2.3. المتغير التابع .....                              | 10 |
| 2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع ..... | 10 |
| 2.5. الخاتمة .....                                     | 11 |
| قائمة المراجع .....                                    | 12 |

## 1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

## 1.1. المقدمة:

يشهد العالم اليوم تسارعاً غير مسبوق في مجال التحول الرقمي، حيث أصبحت التقنيات الحديثة والأنظمة الذكية أحد أهم العوامل التي تحدد مستوى التنافسية والقدرة على البقاء في الأسواق. ويُعد التحول الرقمي نقلة نوعية تُمسّ كل جوانب العمل المؤسسي، بدءاً من آليات التشغيل والإنتاج وصولاً إلى طرق تقديم الخدمة والتفاعل مع العملاء.

وفي المملكة العربية السعودية، يمثل التحول الرقمي ركيزة أساسية في تحقيق رؤية 2030 التي تهدف إلى بناء اقتصاد رقمي مستدام، يعتمد على الابتكار ويدعم جودة الحياة والخدمات المقدمة للمواطنين والمقيمين.

تُعتبر شركة الاتصالات السعودية (STC) من أبرز الشركات التي تبنت استراتيجيات التحول الرقمي، من خلال تطوير بنيتها التحتية الرقمية وتقديم حلول ذكية في مجالات الاتصالات، والخدمات السحابية، والتعاملات الإلكترونية.

وبناءً على ذلك، تأتي هذه الدراسة لتسلط الضوء على مدى تأثير التحول الرقمي على جودة الخدمات في المؤسسات الخاصة السعودية، من خلال دراسة تطبيقية على شركة STC، بهدف تحليل العلاقة بين مستوى التحول التقني وكفاءة ورضا العملاء.

تسعى هذه الدراسة إلى الإجابة عن تساؤلات أساسية حول مدى فعالية التحول الرقمي في رفع مستوى جودة الخدمات، وتحقيق الكفاءة التشغيلية، وتعزيز رضا العملاء، بما يسهم في تقديم توصيات عملية يمكن أن تدعم المؤسسات الخاصة الأخرى في رحلتها نحو التحول الرقمي.

## 1.2. مشكلة الدراسة

بالرغم من التطور الكبير في تبني المؤسسات السعودية لمفاهيم التحول الرقمي، إلا أن تباين مستوى جودة الخدمات المقدمة بعد تطبيق الأنظمة الرقمية لا يزال يمثل تحديًا ملموسًا على المستويين النظري والتطبيقي.

### 1.2.1. فجوات على المستوى النظري

على المستوى النظري، تشير الدراسات الحديثة إلى أن التحول الرقمي لا يُعد مجرد تحديث للأدوات التقنية، بل هو عملية تحول شاملة تشمل الهيكل التنظيمي، وثقافة العمل، وأساليب إدارة المعرفة. ومع ذلك، تُظهر الأدبيات أن العديد من المؤسسات تركز على الجانب التقني دون الاهتمام الكافي بتكامل العناصر البشرية والإدارية، مما يؤدي إلى فجوة بين التحول الرقمي كفكرة استراتيجية وتطبيقه الفعلي كأداة لتحسين جودة الخدمة.

### 1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

أما على المستوى التطبيقي، فقد أظهرت الممارسات الواقعية في بعض المؤسسات الخاصة السعودية أن الاستثمار في البنية التحتية الرقمية لا ينعكس بالضرورة على تحسن رضا العملاء أو سرعة الاستجابة أو جودة الدعم الفني. ويُعزى ذلك إلى قصور في إدارة التغيير المؤسسي، وضعف تدريب الموظفين على استخدام الأنظمة الحديثة، وبطء التكامل بين المنصات الرقمية والخدمات التقليدية.

ومن هنا تتضح مشكلة الدراسة في غياب التكامل بين التحول التقني والتحول الخدمي في المؤسسات الخاصة، مما يثير التساؤل الرئيس الآتي:

إلى أي مدى يؤثر التحول الرقمي في المؤسسات الخاصة السعودية على جودة الخدمات المقدمة للعملاء؟

تتبع هذه المشكلة من ملاحظات ميدانية على أداء بعض القطاعات الخدمية – وبالأخص في قطاع الاتصالات – التي تبنت التحول الرقمي، حيث لوحظ أن جودة الخدمة لا تعتمد فقط على توفر التكنولوجيا، بل على كفاءة تطبيقها ومواءمتها مع احتياجات العملاء.

ولذلك، تسعى هذه الدراسة إلى تحليل العلاقة بين مستوى التحول الرقمي وجودة الخدمات من خلال الجمع بين الإطار النظري (المفاهيم والنماذج الأكاديمية) والإطار التطبيقي (القياس الميداني لشركة الاتصالات

السعودية (STC)، للوصول إلى فهم أعمق لطبيعة هذا الأثر وتقديم حلول عملية تعزز التكامل بين التقنية والخدمة

### 1.3. أهمية الدراسة

تتمثل أهمية هذه الدراسة من كونها تتناول أحد أبرز الموضوعات المعاصرة في بيئة الأعمال السعودية، وهو التحول الرقمي وأثره على جودة الخدمات في المؤسسات الخاصة. ومع تسارع التطورات التقنية واشتداد المنافسة في السوق، تزداد الحاجة إلى فهم عميق للعلاقة بين التكنولوجيا وجودة الأداء المؤسسي، خاصة في القطاعات الخدمية التي تعتمد على التفاعل المباشر مع العملاء.

#### على المستوى النظري:

تُسهم هذه الدراسة في إثراء الجانب المعرفي والأدبيات الأكاديمية المرتبطة بمفهوم التحول الرقمي في بيئة المؤسسات الخاصة، من خلال:

- توضيح العلاقة المفاهيمية بين التحول الرقمي وجودة الخدمة وفقاً للنماذج والنظريات الحديثة مثل نموذج SERVQUAL.
- سد فجوة في الدراسات العربية المتعلقة بتأثير التحول الرقمي في القطاع الخاص السعودي، إذ تركز معظم الدراسات السابقة على القطاع الحكومي.
- تقديم إطار نظري محدث يمكن الاعتماد عليه في الأبحاث المستقبلية لدراسة كفاءة النماذج الرقمية في تحسين الأداء المؤسسي ورفع رضا العملاء.

#### على المستوى التطبيقي:

- من الناحية التطبيقية، فتُعد هذه الدراسة ذات قيمة عملية عالية من خلال تركيزها على شركة الاتصالات السعودية (STC) كنموذج تطبيقي، وذلك لما تمثله الشركة من تجربة متقدمة في التحول الرقمي داخل المملكة والمنطقة. وتكمن الأهمية التطبيقية في:
- تحديد مدى تأثير التحول الرقمي الفعلي على جودة الخدمات المقدمة للعملاء في STC.
  - تقديم مؤشرات كمية وكيفية تساعد صنّاع القرار في تقييم فعالية البرامج الرقمية وقياس نتائجها على رضا العملاء وكفاءة التشغيل.
  - استخلاص توصيات عملية يمكن أن تُفيد المؤسسات الخاصة الأخرى في تطبيق التحول الرقمي بشكل متكامل يجمع بين التقنية، والموارد البشرية، والجودة التشغيلية.
  - دعم رؤية المملكة 2030 في تعزيز الاقتصاد الرقمي وبناء بيئة مؤسسية قادرة على المنافسة عالمياً من خلال الابتكار والتحول الذكي في تقديم الخدمات.

**1.4. أسئلة الدراسة**

**1.5. أهداف الدراسة**

**1.6. فرضيات الدراسة**

**1.7. نموذج الدراسة**

1.8. منهجية الدراسة

1.9. الدراسة الميدانية

1.10. مخطط المشروع المقترح

## 2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

## 2.1. المقدمة:

## 2.2. المتغير المستقل

## 2.3. المتغير التابع

## 2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

## 2.5. الخاتمة

## قائمة المراجع

1. آل سعود، نورة (2023). التحول الرقمي كمدخل لتحسين كفاءة الأداء في المؤسسات السعودية. مجلة الإدارة والاقتصاد، جامعة الملك سعود.
2. العتيبي، فهد (2021). العوامل المؤثرة في نجاح التحول الرقمي في القطاع الخاص السعودي. المجلة العربية للإدارة، المجلد 41، العدد 2.
1. Ministry of Communications and Information Technology (2024). Saudi Arabia Digital Economy Report. Riyadh: MCIT.
2. Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
3. Alharbi, R. (2023). Impact of Digital Transformation on Customer Experience in Saudi Telecom Sector. *International Journal of Management Studies*, 19(4), 101–117.