

Final Project 1

Code: MGM 496-PMG496

Project Template

Faculty of Management
Midocean University

اثر التحول الرقمي على جودة الخدمات في المؤسسات الحكومية

أسم الطالب
عبدالعزیز بديوي العلي

1- مشروع تخرج
كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

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

التاريخ- الفصل الدراسي

جدول المحتويات

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة :

يشهد العالم المعاصر ثورة رقمية شاملة تمس جميع مجالات الحياة، ولا سيما في المؤسسات الحكومية التي تسعى إلى تحسين كفاءة خدماتها وجودتها. يمثل التحول الرقمي أحد أهم الاستراتيجيات لتحقيق الكفاءة التشغيلية وتقليل البيروقراطية وتعزيز رضا المواطنين. تهدف هذه الدراسة إلى تحليل أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات المقدمة في المؤسسات الحكومية.

1.2. مشكلة الدراسة :

على الرغم من جهود الحكومات في تبني أنظمة رقمية حديثة، إلا أن جودة الخدمات لا تزال تواجه تحديات تتعلق بالكفاءة، وسرعة الاستجابة، ورضا المستفيدين.

1.2.1. فجوات على المستوى النظري :

محدودية الدراسات التي تناولت العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمات في السياق العربي. الحاجة إلى نماذج تحليلية تربط بين أبعاد التحول الرقمي وجودة الخدمات •

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي :

ضعف تطبيق الحلول الرقمية المتكاملة في بعض المؤسسات الحكومية. غياب مؤشرات أداء رقمية تقيس فعليًا جودة الخدمة المقدمة بعد التحول.

سؤال المشكلة الرئيس : ما أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات في المؤسسات الحكومية؟

1.3. أهمية الدراسة :

1.3.1. على المستوى النظري:

اثراء الأدبيات العربية في مجال التحول الرقمي وإدارة الجودة .
اقترح نموذج نظري يربط بين مكونات التحول الرقمي وجودة الخدمات .

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

.مساعدة صناع القرار على تقييم أثر التحول الرقمي في تحسين الخدمات العامة .
تقديم توصيات عملية لتطوير استراتيجيات التحول في المؤسسات الحكومية .

1.4. أسئلة الدراسة :

1. ما العلاقة بين مستوى التحول الرقمي وجودة الخدمات الحكومية؟
2. ما العوامل التي تعزز أو تحد من أثر التحول الرقمي على جودة الخدمة؟
3. هل تختلف جودة الخدمات وفقًا لمستوى تطبيق التحول الرقمي بين المؤسسات؟

1.5. أهداف الدراسة

ياس أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الحكومية .
تحديد العوامل التنظيمية التي تؤثر في نجاح التحول الرقمي.
تقديم نموذج إجرائي لتحسين جودة الخدمات من خلال التحول الرقمي.

1.6. فرضيات الدراسة

الفرضية الأولى : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين مستوى التحول الرقمي وجودة الخدمات
الفرضية الثانية : تلعب الثقافة التنظيمية دورًا وسيطًا في العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمات

1.7. نموذج الدراسة

تكون النموذج من : المتغير المستقل التحول الرقمي : البنية التحتية – التكنولوجيا – المهارات الرقمية والمتغير التابع جودة الخدمات : السرعة – الدقة – رضا المستفيد .

1.8. منهجية الدراسة

تمد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، باستخدام الاستبيان كأداة رئيسة لجمع البيانات من موظفي لاختبار الفرضيات SPSS المؤسسات الحكومية. سيتم تحليل البيانات باستخدام برنامج .

1.9. الدراسة الميدانية

جرى الدراسة في عدد من المؤسسات الحكومية على عينة مكونة من 100-150 موظفًا من إدارات مختلفة .

1.10. مخطط المشروع المقترح

المرحلة	النشاط	المدة الزمنية	المخرجات
1	إعداد الإطار النظري	أسبوعان	فصل أول
2	تصميم الأداة الميدانية	أسبوع	استبيان جاهز
3	جمع البيانات	أسبوعان	قاعدة بيانات
4	التحليل الإحصائي	أسبوع	نتائج وتحليل
5	صياغة النتائج والتوصيات	أسبوع	التقرير النهائي

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة:

ستعرض هذا الفصل الأبحاث السابقة التي تناولت موضوع التحول الرقمي وجودة الخدمات بهدف بناء إطار نظري متين للدراسة .

2.2. المتغير المستقل

تناولت عدة دراسات أهمية التحول الرقمي في رفع كفاءة الأداء المؤسسي، مثل دراسة (أحمد، 2021) التي أكدت أن البنية التحتية الرقمية تمثل المحرك الرئيس لتطوير الخدمات الحكومية

2.3. المتغير التابع

شير الدراسات إلى أن جودة الخدمات تعتمد على عدة عوامل مثل التكنولوجيا، التدريب، ورضا

2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

أثبتت دراسات عديدة وجود علاقة إيجابية بين التحول الرقمي وجودة الخدمات

2.5. الخاتمة

وضح الدراسات السابقة أن التحول الرقمي يُعدّ أداة فعالة لتحسين جودة الخدمات، غير أن التطبيق العملي يختلف من مؤسسة إلى أخرى، مما يبرز أهمية الدراسة الحالية

قائمة المراجع

1. أحمد، (س) 2021 (التحول الرقمي في المؤسسات الحكومية: دراسة تحليلية .مجلة الإدارة العامة.)
2. سليمان، (م) 2020 (أثر تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمات العامة .جامعة القاهرة .)
3. الخالدي، (ر) 2022 (التحول الرقمي كمدخل لتحسين الأداء المؤسسي .المؤتمر العربي للتنمية الإدارية .)