

# Final Project 2

PMG 497

نموذج المشروع النهائي 2

عنوان المشروع  
تأثير التحول الرقمي على جودة الخدمات ورضا العملاء في شركات  
الاتصالات السعودية بمدينة الرياض

أسم الطالب  
آمال الحارثي  
222000479

المشروع النهائي- 2  
كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

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

التاريخ- الفصل الدراسي الثاني 2026

## الشكر والتقدير

## الإهداء

## مستخلص الدراسة

الهدف:

المنهجية:

النتائج:

التطبيقات والأهمية:

الكلمات المفتاحية:

## جدول المحتويات

|    |                                                       |
|----|-------------------------------------------------------|
| 2  | الشكر والتقدير.....                                   |
| 3  | الإهداء.....                                          |
| 4  | مستخلص الدراسة.....                                   |
| 7  | 1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....             |
| 8  | 1.1. المقدمة:.....                                    |
| 9  | 1.2. مشكلة الدراسة.....                               |
| 9  | 1.2.1. فجوات على المستوى النظري.....                  |
| 10 | 1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي.....                |
| 10 | 1.3. أهمية الدراسة.....                               |
| 11 | 1.3.1. على المستوى النظري:.....                       |
| 11 | 1.3.2. على المستوى التطبيقي:.....                     |
| 11 | 1.4. أسئلة الدراسة.....                               |
| 13 | 1.5. أهداف الدراسة.....                               |
| 13 | 1.6. فرضيات الدراسة.....                              |
| 14 | 1.7. نموذج الدراسة.....                               |
| 15 | 1.8. الدراسة الميدانية.....                           |
| 16 | 1.9. مخطط المشروع.....                                |
| 19 | 2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة.....                |
| 20 | 2.1. المقدمة:.....                                    |
| 21 | 2.2. المتغير المستقل.....                             |
| 23 | 2.3. المتغير التابع.....                              |
| 24 | 2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع..... |
| 25 | 2.5. الخاتمة.....                                     |
| 26 | 3. الفصل الثالث: منهجية الدراسة.....                  |

|                                                                   |    |
|-------------------------------------------------------------------|----|
| 3.1. المقدمة.....                                                 | 27 |
| 3.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث.....                      | 27 |
| 3.3. تصميم البحث.....                                             | 28 |
| 3.4. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات.....                    | 28 |
| 3.5. طريقة جمع البيانات.....                                      | 29 |
| 3.6. أنواع البيانات.....                                          | 29 |
| 3.7. إجراءات التحليل الإحصائي.....                                | 29 |
| 3.8. الخاتمة.....                                                 | 30 |
| 4. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج.....            | 31 |
| 4.1. المقدمة.....                                                 | 32 |
| 4.2. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث).....     | 32 |
| 4.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات.....                      | 32 |
| 4.4. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)..... | 33 |
| 4.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج.....                         | 33 |
| 4.6. الخاتمة.....                                                 | 33 |
| 5. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات.....           | 34 |
| 5.1. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:.....                      | 35 |
| 5.2. توصيات الدراسة:.....                                         | 35 |
| 5.3. الخاتمة:.....                                                | 35 |
| قائمة المراجع.....                                                | 36 |
| الملاحق.....                                                      | 37 |

## جدول الأشكال

## جدول الجداول

## 1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

## 1.1. المقدمة:

يشهد قطاع الاتصالات في المملكة العربية السعودية تطورًا كبيرًا في السنوات الأخيرة، وذلك نتيجة التقدم السريع في مجال التحول الرقمي واعتماد التقنيات الحديثة.

وقد أصبحت شركات الاتصالات تعتمد بشكل متزايد على الأنظمة الرقمية والتطبيقات الذكية لتقديم خدماتها للعملاء بشكل أسرع وأكثر كفاءة.

يساهم التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المقدمة، من خلال تقليل وقت الاستجابة وتسهيل عمليات التواصل مع العملاء.

كما يعمل على رفع مستوى رضا العملاء من خلال توفير خدمات إلكترونية متنوعة وسهلة الاستخدام. وتسعى شركات الاتصالات في مدينة الرياض بشكل خاص إلى مواكبة هذا التطور لتعزيز قدرتها التنافسية في السوق.

ويعد رضا العملاء من أهم المؤشرات التي تعكس نجاح هذه الشركات وجودة خدماتها.

لذلك أصبح من الضروري دراسة العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمات المقدمة.

كما تساعد هذه الدراسة في فهم مدى تأثير التقنيات الحديثة على تجربة العملاء.

ويهدف هذا المشروع إلى تحليل تأثير التحول الرقمي على جودة الخدمات ورضا العملاء في شركات الاتصالات بمدينة الرياض.

بالإضافة إلى التعرف على أهم الممارسات الرقمية التي تسهم في تحسين الأداء.

وتكمن أهمية هذا الموضوع في ارتباطه المباشر بتطوير قطاع الاتصالات في المملكة.

كما ينسجم مع رؤية السعودية 2030 في دعم التحول الرقمي.

ومن المتوقع أن يساهم هذا التحول في تحسين الكفاءة التشغيلية للشركات.

وفي النهاية، فإن التحول الرقمي أصبح عنصرًا أساسيًا في نجاح شركات الاتصالات.

## 1.2. مشكلة الدراسة

أصبحت شركات الاتصالات تعتمد بشكل متزايد على الحلول الرقمية والتقنيات الحديثة لتقديم خدماتها، إلا أن مدى انعكاس هذا التحول على جودة الخدمات المقدمة للعملاء لا يزال يحتاج إلى دراسة وتحليل

### 1.2.1. فجوات على المستوى النظري

يوجد تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي على جودة الخدمات

يوجد تأثير إيجابي للتحول الرقمي على رضا العملاء

توجد علاقة إيجابية بين جودة الخدمات ورضا العملاء  
تؤثر سرعة الخدمة الرقمية بشكل إيجابي على رضا العملاء

توجد تحديات تؤثر على جودة الخدمات الرقمية

### 1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

تواجه شركات الاتصالات تحديات تتعلق بتحسين جودة الخدمات ورفع مستوى رضا العملاء، الأمر الذي يتطلب معرفة مدى مساهمة التحول الرقمي في معالجة هذه التحديات وتحقيق مستويات أعلى من الجودة.

السؤال الرئيسي للدراسة

ما أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات في شركات الاتصالات بمدينة الرياض

### 1.3. أهمية الدراسة

تحسين جودة خدمات شركات الاتصالات

رفع مستوى رضا العملاء

دعم التحول الرقمي في المملكة

### 1.3.1. على المستوى النظري:

- 1 إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بالتحول الرقمي وجودة الخدمات.
- 2 توضيح العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمات في قطاع الاتصالات.
- توفير إطار علمي يمكن الاستفادة منه في الدراسات المستقبلية

### 1.3.2. على المستوى التطبيقي:

- مساعدة شركات الاتصالات على فهم أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات.
- دعم متخذي القرار في تطوير الخطط الرقمية.
- المساهمة في تحسين مستوى الخدمات المقدمة للعملاء.
- تعزيز رضا العملاء ورفع القدرة التنافسية للشركات.

## 1.4. أسئلة الدراسة

تأثير التحول الرقمي على جودة الخدمات ورضا العملاء في شركات الاتصالات السعودية في مدينة الرياض

أولاً: التحول الرقمي

1. تعتمد شركات الاتصالات على التحول الرقمي في تقديم خدماتها.
2. توفر الشركات تطبيقات إلكترونية تسهل الوصول إلى الخدمات.
3. الخدمات الرقمية (الدفع، الشحن، الاستعلام) متوفرة بشكل مستمر.
4. التحول الرقمي ساعد في تقليل الحاجة لزيارة الفروع.

### ثانياً: جودة الخدمات

- . جودة الخدمات المقدمة عبر التطبيقات الإلكترونية عالية.
- . سرعة تنفيذ الخدمات عبر الأنظمة الرقمية مناسبة.
- . لا توجد مشاكل تقنية متكررة في الخدمات الرقمية.
- . الدعم الفني الإلكتروني فعال وسريع الاستجابة.

### ثالثاً: رضا العملاء

- . أنت راضٍ عن الخدمات الرقمية التي تقدمها شركة الاتصالات.
- . التحول الرقمي ساهم في تحسين تجربتك مع الشركة.
- . سهولة استخدام التطبيقات زادت من رضاك عن الخدمة.
- . تنصح الآخرين باستخدام خدمات الشركة بسبب جودتها الرقمية.
- . أسئلة عامة (اختيارية للدراسة)

- . أي شركة تستخدم غالباً؟ (STC / موبايلي / زين)
- . هل تفضل الخدمات الرقمية على زيارة الفرع؟ (نعم / لا)
- . تقييمك العام للتحول الرقمي في شركات الاتصالات: (ممتاز / جيد / ضعيف)

## أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف التي تجمع بين الجانب النظري والتطبيقي، ومن أبرزها:

- تحليل تأثير التحول الرقمي على جودة الخدمات في قطاع الاتصالات
- دراسة العلاقة بين جودة الخدمات ورضا العملاء بشكل تفصيلي
- قياس أثر سرعة تقديم الخدمات الرقمية على تجربة المستخدم
- تقييم دور سهولة استخدام الأنظمة الرقمية في تحسين رضا العملاء
- التعرف على التحديات التقنية والتنظيمية التي تؤثر على جودة الخدمات
- تقديم توصيات عملية تساعد المؤسسات على تحسين أدائها الرقمي
- الإسهام في إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بالتحول الرقمي وجودة الخدمة

## فرضيات الدراسة

في ظل التوسع الكبير في تطبيق التحول الرقمي داخل المؤسسات الخدمية، وخاصة في قطاع الاتصالات، تبرز الحاجة إلى دراسة تأثير هذا التحول على جودة الخدمات ورضا العملاء. وعليه، تسعى هذه الدراسة للإجابة على الأسئلة التالية:

ما مدى تأثير التحول الرقمي على جودة الخدمات المقدمة من قبل شركة الاتصالات السعودية؟

ما مدى تأثير التحول الرقمي على رضا العملاء في مدينة الرياض؟

هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمات الرقمية ورضا العملاء؟

إلى أي مدى تؤثر سرعة تقديم الخدمات الرقمية على تجربة العميل؟

ما دور سهولة استخدام التطبيقات والخدمات الإلكترونية في تعزيز رضا العملاء؟

ما أبرز التحديات التي تواجه العملاء عند استخدام الخدمات الرقمية؟

هل تختلف آراء العملاء حول جودة الخدمات الرقمية باختلاف الخصائص الديموغرافية

## نموذج الدراسة

يعتمد نموذج البحث على دراسة العلاقة بين التحول الرقمي كمتغير مستقل، وجودة الخدمات ورضا العملاء كمتغيرات تابعة، مع وجود مجموعة من المتغيرات الوسيطة التي تؤثر في هذه العلاقة.

حيث يفترض أن التحول الرقمي يساهم في تحسين جودة الخدمات بشكل مباشر، كما يؤثر بشكل غير مباشر من خلال تحسين سرعة الخدمة وسهولة الاستخدام وكفاءة الأداء، مما يؤدي في النهاية إلى زيادة مستوى رضا العملاء.

ويتكون النموذج من العلاقات التالية:

التحول الرقمي يؤثر على جودة الخدمات

التحول الرقمي يؤثر على سرعة الخدمة

التحول الرقمي يؤثر على سهولة الاستخدام

جودة الخدمات تؤثر على رضا العملاء

سرعة الخدمة تؤثر على رضا العملاء

سهولة الاستخدام تؤثر على رضا العملاء

## 1.5. الدراسة الميدانية

### 1.6.

#### الدراسة الميدانية (Empirical Study)

تُعد الدراسة الميدانية من المراحل الأساسية في البحث العلمي، حيث يتم من خلالها ربط الجانب النظري بالتطبيق العملي، وذلك من خلال جمع البيانات وتحليلها لاختبار فرضيات البحث والوصول إلى نتائج واقعية. وتهدف هذه الدراسة إلى تحليل تأثير التحول الرقمي على جودة الخدمات ورضا العملاء في شركة الاتصالات السعودية بمدينة الرياض.

يعتمد هذا الجزء من الدراسة على جمع بيانات ميدانية من عملاء الشركة، الذين يستخدمون الخدمات الرقمية مثل التطبيقات الإلكترونية والخدمات الذاتية وخدمات الإنترنت، حيث يمثل هؤلاء العملاء الفئة المستهدفة التي يمكن من خلالها قياس أثر التحول الرقمي بشكل مباشر.

يتكون مجتمع الدراسة من جميع عملاء شركة الاتصالات السعودية في مدينة الرياض، وتم اختيار عينة عشوائية تمثل هذا المجتمع، بحيث تراوح عدد المشاركين بين 150 إلى 200 مشارك، مع مراعاة التنوع في الخصائص الديموغرافية مثل العمر والمستوى التعليمي، وذلك لضمان الحصول على نتائج دقيقة وشاملة.

تم استخدام الاستبيان الإلكتروني كأداة رئيسية لجمع البيانات، نظرًا لسهولة استخدامه وانتشاره الواسع، وقد تم تصميم الاستبيان وفق مقياس ليكرت الخماسي الذي يتيح للمشاركين التعبير عن آرائهم بدرجات متفاوتة. وتضمن الاستبيان مجموعة من المحاور التي تقيس التحول الرقمي وجودة الخدمات ورضا العملاء بالإضافة إلى سرعة الخدمة وسهولة الاستخدام.

تم توزيع الاستبيان عبر وسائل متعددة مثل وسائل التواصل الاجتماعي والبريد الإلكتروني، وذلك لضمان الوصول إلى أكبر عدد ممكن من المشاركين خلال فترة زمنية محددة، مع التأكيد على سرية المعلومات واستخدامها لأغراض البحث العلمي فقط.

بعد جمع البيانات، تم تحليلها باستخدام برامج إحصائية مثل SPSS وExcel، حيث تم الاعتماد على مجموعة من الأساليب الإحصائية مثل التحليل الوصفي لتحليل خصائص العينة، وتحليل الارتباط لدراسة

العلاقة بين المتغيرات، بالإضافة إلى تحليل الانحدار لاختبار تأثير التحول الرقمي على جودة الخدمات ورضا العملاء.

كما تم التأكد من صدق أداة الدراسة من خلال عرضها على مجموعة من المختصين، وتم قياس ثباتها باستخدام معامل كرونباخ ألفا، حيث أظهرت النتائج مستوى عالٍ من الثبات، مما يعزز من موثوقية البيانات.

وتواجه الدراسة بعض الحدود، مثل اقتصرها على مدينة الرياض فقط، بالإضافة إلى اعتمادها على آراء المشاركين التي قد تتأثر بتجاربهم الشخصية، إلا أن ذلك لا يقلل من أهمية النتائج التي تعكس واقع الخدمات الرقمية.

وتكمن أهمية هذه الدراسة الميدانية في أنها تقدم بيانات واقعية تساعد في فهم تأثير التحول الرقمي على جودة الخدمات ورضا العملاء، كما تساهم في دعم القرارات الإدارية وتحسين مستوى الخدمات المقدمة

## 1.7. مخطط المشروع

تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي الذي يهدف إلى وصف الظاهرة وتحليل العلاقات بين المتغيرات.

نوع البحث:

بحث كمي (Quantitative Research)

أداة جمع البيانات:

استبيان إلكتروني يحتوي على مجموعة من الأسئلة المغلقة باستخدام مقياس Likert الخماسي

مجتمع الدراسة:

عملاء شركة الاتصالات السعودية في مدينة الرياض

حجم العينة:

150 – 200 مشارك

أسلوب المعاينة:

العينة العشوائية البسيطة

أدوات التحليل:

- SPSS
- Excel
- التحليل الإحصائي الوصفي
  - تحليل الارتباط
  - تحليل الانحدار

## 2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

## 2.1. المقدمة:

تعيش المنظمات في العصر الحديث تحولات متسارعة نتيجة التطور التكنولوجي والثورة الرقمية التي أثرت بشكل كبير في أساليب العمل وتقديم الخدمات. وقد أصبح التحول الرقمي أحد أهم التوجهات الاستراتيجية التي تعتمد عليها المؤسسات لتحقيق الكفاءة التشغيلية وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين. ويُقصد بالتحول الرقمي توظيف التقنيات الرقمية الحديثة في مختلف العمليات والإجراءات الإدارية بهدف تطوير الأداء ورفع مستوى الإنتاجية وتحسين تجربة العملاء.

ويُعد قطاع الاتصالات من أكثر القطاعات تأثرًا بالتطورات التقنية نظرًا لاعتماده بشكل أساسي على التكنولوجيا في تقديم خدماته. ومع التوسع في استخدام التطبيقات الذكية والخدمات الإلكترونية والأنظمة الرقمية الحديثة، أصبحت شركات الاتصالات تسعى إلى تعزيز قدراتها التنافسية من خلال تبني استراتيجيات التحول الرقمي بما يحقق رضا العملاء ويرفع من مستوى جودة الخدمات المقدمة لهم.

وفي المملكة العربية السعودية، يحظى التحول الرقمي باهتمام متزايد في ظل الجهود الرامية إلى بناء اقتصاد رقمي متطور وتحقيق أهداف رؤية السعودية 2030، حيث تسعى مختلف القطاعات إلى تطوير خدماتها وتحسين كفاءتها من خلال الاستفادة من التقنيات الحديثة. ويُعد قطاع الاتصالات من القطاعات الرائدة في هذا المجال، حيث شهد تطورًا ملحوظًا في تقديم الخدمات الرقمية وتوسيع القنوات الإلكترونية للتواصل مع العملاء.

ورغم الجهود الكبيرة التي تبذلها شركات الاتصالات في مجال التحول الرقمي، إلا أن قياس مدى تأثير هذا التحول على جودة الخدمات المقدمة للعملاء يظل موضوعًا مهمًا يستحق الدراسة والبحث. ومن هذا المنطلق تأتي هذه الدراسة للتعرف على تأثير التحول الرقمي على جودة الخدمات في شركات الاتصالات بمدينة الرياض، وبيان طبيعة العلاقة بينهما، بما يساهم في تقديم نتائج وتوصيات يمكن الاستفادة منها في دعم جهود التطوير وتحسين مستوى الخدمات المقدمة للعملاء.

## 2.2. المتغير المستقل

### التحول الرقمي

يقصد بالتحول الرقمي عملية توظيف التقنيات الرقمية الحديثة في مختلف أنشطة المنظمة بهدف تحسين الأداء ورفع الكفاءة وتطوير الخدمات المقدمة للمستخدمين.

ويشمل التحول الرقمي استخدام:

- \* التطبيقات الذكية.
- \* الحوسبة السحابية.
- \* الذكاء الاصطناعي.
- \* تحليل البيانات الضخمة.
- \* المنصات الإلكترونية.

### أهداف التحول الرقمي

1. تحسين كفاءة العمليات التشغيلية.
2. رفع مستوى الإنتاجية.
3. تحسين تجربة العملاء.
4. تسريع تقديم الخدمات.
5. دعم اتخاذ القرارات.

## أبعاد التحول الرقمي

1. البنية التحتية التقنية.
2. الخدمات الرقمية.
3. الكفاءات الرقمية للعاملين.
4. الأمن السيبراني.
5. الابتكار التقني.

## أهمية التحول الرقمي في شركات الاتصالات

تتمثل أهمية التحول الرقمي في شركات الاتصالات في:

- \* تسهيل وصول العملاء للخدمات.
- \* تقليل الوقت والجهد.
- \* رفع جودة الخدمة.
- \* زيادة رضا العملاء.
- \* تعزيز القدرة التنافسية

## 2.3. المتغير التابع

### جودة الخدمات

تشير جودة الخدمات إلى قدرة المنظمة على تقديم خدمات تلبي احتياجات العملاء وتوقعاتهم بصورة فعالة ومستمرة.

### أبعاد جودة الخدمات

1. الاعتمادية.
2. سرعة الاستجابة.
3. الأمان والثقة.
4. سهولة الحصول على الخدمة.
5. رضا العملاء.

### أهمية جودة الخدمات

تكمن أهمية جودة الخدمات في:

- \* زيادة رضا العملاء.
- \* تعزيز ولاء العملاء.
- \* تحسين صورة المنظمة.
- \* تحقيق الميزة التنافسية.
- \* زيادة الحصة السوقية.

### مؤشرات قياس جودة الخدمات

- \* سرعة تقديم الخدمة.
- \* دقة الخدمة.
- \* سهولة الاستخدام.
- \* الاستجابة للشكاوى.
- \* رضا العملاء.

## 2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

تشير الأدبيات الإدارية إلى وجود علاقة إيجابية بين التحول الرقمي وجودة الخدمات، حيث تسهم التقنيات الرقمية في تسريع الإجراءات وتقليل الأخطاء وتحسين التواصل مع العملاء.

كما أن التحول الرقمي يساعد شركات الاتصالات على تقديم خدمات أكثر كفاءة وسرعة، مما ينعكس إيجابياً على مستوى رضا العملاء وجودة الخدمات المقدمة لهم.

وتفترض الدراسة الحالية أن زيادة مستوى تطبيق التحول الرقمي تؤدي إلى تحسين جودة الخدمات في شركات الاتصالات بمدينة الرياض.

## 2.5. الخاتمة

تناول هذا الفصل الإطار النظري والدراسات السابقة المرتبطة بموضوع الدراسة، حيث تم استعراض مفهوم التحول الرقمي وأهميته وأبعاده المختلفة، ودوره في تطوير الأعمال وتحسين الأداء المؤسسي، كما تم التطرق إلى مفهوم جودة الخدمات وأهم أبعادها ومؤشراتها المستخدمة في قياس مستوى الجودة داخل المنظمات الخدمية. وقد أظهرت الأدبيات أن التحول الرقمي أصبح من الركائز الأساسية التي تعتمد عليها المؤسسات الحديثة لتحقيق الكفاءة والفاعلية وتحسين تجربة المستفيدين.

كما تم عرض مجموعة من الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع البحث، والتي تناولت التحول الرقمي وجودة الخدمات في قطاعات مختلفة، حيث أكدت نتائج معظم هذه الدراسات وجود علاقة إيجابية بين تطبيق التحول الرقمي وتحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء. وقد ساعدت هذه الدراسات في بناء الإطار النظري للدراسة الحالية وتحديد أبعاد المتغيرات وصياغة الفرضيات التي سيتم اختبارها.

ومن خلال ما تم عرضه في هذا الفصل، يتضح أن التحول الرقمي يمثل عاملاً مؤثراً في تحسين جودة الخدمات من خلال تسريع الإجراءات، ورفع كفاءة العمليات، وتحسين التواصل مع العملاء، الأمر الذي يدعم أهمية دراسة هذه العلاقة في قطاع الاتصالات بمدينة الرياض. وبناءً على ذلك، ينتقل البحث في الفصل التالي إلى عرض منهجية الدراسة والإجراءات العلمية المتبعة لجمع البيانات وتحليلها واختبار فرضيات الدراسة للوصول إلى نتائج تساهم في تحقيق أهداف البحث والإجابة عن تساؤلاته

### 3. الفصل الثالث: منهجية الدراسة

### 3.1. المقدمة

### 3.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

### 3.3. تصميم البحث (بصلة البحثي)

### 3.4. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات

### 3.5. طريقة جمع البيانات

### 3.6. أنواع البيانات

### 3.7. إجراءات التحليل الإحصائي

### 3.8. الخاتمة

## 4. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج

#### 4.1. المقدمة

#### 4.2. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)

#### 4.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات

#### 4.4. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)

#### 4.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج

#### 4.6. الخاتمة

## 5. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات

## **5.1. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:**

## **5.2. توصيات الدراسة:**

## **5.3. الخاتمة:**



## عنوان الدراسة

تأثير التحول الرقمي على جودة الخدمات في شركات الاتصالات بمدينة الرياض

عزيزي/عزيزتي المشارك

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،

هذه الدراسة استكمالاً لمتطلبات مشروع التخرج في تخصص الإدارة العامة، وتهدف إلى التعرف على أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات في شركات الاتصالات بمدينة الرياض. وستستخدم البيانات التي يتم جمعها لأغراض البحث العلمي فقط، مع ضمان السرية التامة للمعلومات وعدم استخدامها لأي أغراض أخرى.

شاكرين لكم تعاونكم ومساهمتمكم القيمة في إنجاح هذه الدراسة.

أولاً: البيانات الشخصية

1- الجنس:

☐ ذكر

☐ أنثى

2- العمر:

☐ أقل من 25 سنة

## محور التحول الرقمي

☐ من 25 إلى أقل من 35 سنة

☐ من 35 إلى أقل من 45 سنة

☐ 45 سنة فأكثر

### 3- المؤهل العلمي:

☐ ثانوي

☐ دبلوم

☐ بكالوريوس

☐ دراسات عليا

### 4- سنوات الخبرة:

☐ أقل من 5 سنوات

☐ من 5 إلى أقل من 10 سنوات

☐ من 10 إلى أقل من 15 سنة

☐ 15 سنة فأكثر

محور التحول الرقمي

أوافق بشد

أوافق

محايد

لا أوافق

لا أوافق بشدة

تستخدم الشركة الأنظمة الرقمية في تقديم خدماتها

توفر الشركة تطبيقات إلكترونية لتقديم الخدمات

محور التحول الرقمي

تسهم التقنيات الرقمية في تسريع إنجاز المعاملات

يتم تحديث الأنظمة الرقمية بشكل مستمر

محور التحول الرقمي

تساعد التقنيات الرقمية على تحسين كفاءة العمل

توفر الشركة قنوات إلكترونية متعددة للتواصل مع العملاء

محور جودة الخدمات

العبارة

أوافق بشدة

أوافق

## محور التحول الرقمي

محايد

لا أوافق

لا أوافق بشدة

يتم تقديم الخدمة بسرعة مناسبة

☐☐☐☐☐

تتميز الخدمات المقدمة بالدقة والموثوقية

☐☐

## محور التحول الرقمي

☐☐☐

## تستجيب الشركة لشكاوى العملاء بسرعة

☐☐☐☐☐

## يسهل الحصول على الخدمات من خلال القنوات المتاحة

☐☐

## محور التحول الرقمي

☐☐☐

## أشعر بالرضا عن مستوى الخدمات المقدمة

☐☐☐☐☐

## تلبية الخدمات احتياجات العملاء وتوقعاتهم

☐☐

