

قضايا بحثية 2

د. دعاء محمد

الفصل الدراسي الثاني 2025

تسليم التكليف التاسع

الباحث/ أحمد التميمي



التكليف المطلوب هذا الأسبوع

الوصف: كتابة الاستنتاجات والتوصيات

في هذه المهمة، سيقوم الباحث بتقييم رسالتين ماجستير من حيث فصل الاستنتاجات والتوصيات بناءً على النتائج والمناقشة. من حيث: ملخص النتائج الرئيسية ، تفسير النتائج، مدى تأثير النتائج

التوصيات

توصيات للبحث المستقبلي

توصيات للممارسين

توصيات للسياسات

9

عنوان الدراسة:

تحليل أثر التحول الرقمي على معدل البطالة في المملكة العربية السعودية خلال
(2021-2000)

رابط الدراسة:

<https://doi.org/10.26389/AJSRP.Q200823>

عنوان الدراسة:

قياس جودة الخدمات التي تقدمها شركة موبايلي وأثر ذلك على رضا ضيوف الرحمن

رابط الدراسة:

<https://doi.org/10.26389/AJSRP.Q270723>

ملخص النتائج الرئيسية

دراسة: قياس جودة الخدمات التي تقدمها شركة موبايلى وأثر ذلك على رضا ضيوف الرحمن

- حقق بُعد "المواقع الجذابة في مناطق متعددة من المشاعر" أعلى متوسط حسابي يقارب ووزن نسبي 90.8%، ما يعكس رضا مرتفعاً جداً عن التوزيع المكاني للخدمات.
- أظهر بُعد "قدرة الموظفين على تقديم خدمات الاتصالات للحجاج والمعتمرين" متوسطاً مرتفعاً ودلالة قوية (اختبار t وقيم $p < 0.001$) ما يشير إلى كفاءة تشغيلية عالية.
- جاءت بعض المؤشرات في الحيد أو أقل، مثل "قصر فترة الانتظار" ووزن نسبي 67.4% (درجة محايد)، ما يوحي بإمكان تحسين إدارة الطوابير والطلب الذروي.
- سجّلت الاستجابة للشكاوى سرعة مقبولة وتقديم معلومات عن الخدمات الجديدة عبر قنوات إعلامية متنوعة بدرجة رضا جيدة.
- إجمالاً، الدرجة الكلية لبعض المجالات كانت في مستوى "موافق" مع أوزان نسبية تقارب أو تتجاوز 76%، ما يدل على رضا عام جيد عن الجودة.

دراسة: تحليل أثر التحول الرقمي على معدل البطالة في المملكة العربية السعودية خلال (2000-2021)

- أظهر نموذج الانحدار الخطي المتعدد أن متغيرات التحول الرقمي ذات الدلالة الإحصائية عند مستوى أقل من 5% تمثلت في: عدد براءات الاختراع، والإنفاق على البحث والتطوير.
- اتجهت الإشارات التقديرية بما يتوافق مع التوقعات النظرية لعدد من المتغيرات قنوات تحول رقمي وابتكار تدعم خلق الوظائف أو تخفّض البطالة، بينما ظهرت علاقات غير معنوية أو أقل استقراراً لبعض المتغيرات الأخرى عبر الصيغتين.

تفسير النتائج

دراسة: قياس جودة الخدمات التي تقدمها شركة موبايلي وأثر ذلك على رضا ضيوف الرحمن

- قوة البعد المكاني والانتشار في المشاعر تُعد ميزة تنافسية أساسية في سياق الحج والعمرة ذات الطلب الذروي المتقلب، وتمكّن من استيعاب كثافات المستخدمين.
- الكفاءة البشرية المرتفعة تعكس استثمارًا في التدريب والجاهزية الموسمية، وتدعم تجربة عميل إيجابية رغم الضغوط التشغيلية.
- بقاء فترة الانتظار في نطاق "محايد" يكشف عن عنق زجاجة تشغيلي مرتبط بإدارة السعة في ساعات الذروة ونقاط الخدمة الميدانية.
- فاعلية قنوات الإعلام والتواصل جيدة لكنها قابلة للتطوير نحو تخصيص أدق للرسائل وبناء مسارات رقمية للخدمة الذاتية.

دراسة: تحليل أثر التحول الرقمي على معدل البطالة في المملكة العربية السعودية خلال (2000-2021)

- دلالة براءات الاختراع والإنفاق على البحث والتطوير تشير إلى أن مكونات الاقتصاد المعرفي والابتكار هي القناة الأكثر تماسًا مع خفض البطالة ضمن منظومة التحول الرقمي، إذ تعمل على رفع إنتاجية الاقتصاد وخلق وظائف نوعية في سلاسل القيمة المعتمدة على التكنولوجيا.
- انخفاض القدرة التفسيرية بعد أخذ الفروق يعكس حساسية النتائج لديناميكيات قصيرة الأمد والتذبذبات الدورية، ويقترح أن أثر التحول الرقمي على البطالة غالبًا ما يتبلور في الأجل المتوسط/الطويل أكثر من الأجل القصير.
- عدم ثبات الدلالة لبعض المتغيرات (مثل عدد العمليات المنفذة ببطاقة مدى، عدد مستخدمي الإنترنت) قد يعود إلى زمنية الأثر، ووجود متغيرات وسيطة غير مرصودة (مثل جودة المهارات الرقمية، مرونة سوق العمل، تطابق المهارات مع احتياجات القطاعات الرقمية)، أو إلى تحولات مؤسسية وسياساتية خلال فترة الدراسة.

مدى تأثير النتائج

دراسة: قياس جودة الخدمات التي تقدمها شركة موبايلي وأثر ذلك على رضا ضيوف الرحمن

- على مستوى تجربة الحاج/المعتمر: تؤدي جودة التغطية والتموضع إلى زيادة الاعتمادية والرضا، بينما تؤثر فترات الانتظار في الانطباع العام وتستدعي حلولاً تشغيلية.
- على مستوى سمعة المزود: النتائج الإيجابية في الكفاءة والانتشار تقوي الصورة الذهنية، إلا أن التحسين في نقاط الاختناق (الانتظار والشكوى) يرفع مؤشر الرضا إلى مستويات "ممتاز".
- على مستوى قابلية التعميم: تنوع العينة (سعوديون/غير سعوديين ومهن مختلفة) يدعم قابلية النتائج، لكن خصوصية موسم الحج والعمرات تتطلب قياسات خلال فترات متعددة وأعوام مختلفة.

دراسة: تحليل أثر التحول الرقمي على معدل البطالة في المملكة العربية السعودية خلال (2000-2021)

- على المستوى العلمي: تسهم النتائج في إثراء الأدبيات العربية حول قنوات التحول الرقمي المؤثرة على البطالة، وتؤكد أهمية قياس مكونات الابتكار (براءات/إنفاق) لا مجرد مؤشر النفاذ الرقمي العام.
- على المستوى العملي: تبرز النتائج أن السياسات الموجهة نحو الابتكار وبناء القدرات البحثية قد تكون أكثر فاعلية في خفض البطالة من سياسات التوسع في البنية التحتية الرقمية وحدها.
- على مستوى محدودبات الأثر: تشير حساسية النتائج للصياغة الإحصائية إلى ضرورة الحذر في التعميم، والحاجة إلى نماذج سببية أقوى واختبارات متانة إضافية (اختبارات استقراره، سببية غرانجر، فترات فرعية).

توصيات الباحث

دراسة: قياس جودة الخدمات التي تقدمها شركة موبايلى وأثر ذلك على رضا ضيوف الرحمن

توصيات للبحوث المستقبلية

- رصد التقلبات الموسمية وأثر التدخلات التحسينية.
- دمج بيانات تشغيلية موضوعية (أزمنة خدمة فعلية، حجم الحركة الشبكية، سجلات الشكاوى) مع الاستبيانات لزيادة موثوقية الاستنتاجات.
- تحليل شرائح المستفيدين

توصيات للممارسين

- تطبيق أنظمة حجز افتراضي، توزيع الأحمال بين القنوات الرقمية ونقاط الخدمة
- توسيع الخدمة الذاتية متعددة اللغات
- تدريب إضافي على إدارة الازدحام وحل المشكلات السريع

توصيات للسياسات

- التنسيق بين مقدمي الاتصالات والجهات المنظمة لإدارة السعة خلال مواسم الذروة
- اشتراطات تنظيمية لواجهات الخدمة والدعم بلغات متعددة وإمكانية وصول لذوي الاحتياجات الخاصة

دراسة: تحليل أثر التحول الرقمي على معدل البطالة في المملكة العربية السعودية خلال (2000-2021)

توصيات للبحوث المستقبلية

- إدخال مؤشرات جودة المهارات الرقمية، ومرونة الأجور، سياسات سوق العمل
- رصد أثر القطاعات أخرى مثل (خدمات رقمية، لوجستيات)
- التقاط الفجوات الزمنية بين الاستثمار وظهور الأثر على التوظيف

توصيات للممارسين

- الاستثمار في التدريب المستمر للمهارات الرقمية، وتحديث مناهج
- إنشاء جسور نقل المعرفة بين الجامعات وقطاع الصناعة
- تصميم خرائط طريق رقمية تربط التحول الرقمي بإعادة تصميم الوظائف

توصيات للسياسات

- إيجاد حلول تمويلية للبحث والتطوير
- تأهيل مدعوم حكومياً للانتقال من الوظائف الأتمة إلى وظائف الاقتصاد الرقمي
- تعزيز الشراكات بين الدولة-الجامعة-القطاع الخاص لتسريع خلق فرص العمل

ارجو أن أكون وفقت لاستيفاء متطلبات هذا التكليف،
وممتن لأي ملاحظات أو اقتراحات للتحسين وتطوير.

اشكر لكم طيب المتابعة

أحمد التميمي