

Final Project 1
Code: MGM 496-PMG496
Project Template

Faculty of Management
Midocean University

عنوان المشروع
أثر التحول الرقمي على جودة الخدمة

أسم الطالب
أمل علي عبدالله رفيد
(222001903)
مشروع تخرج- 1
كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

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

التاريخ- الفصل الدراسي
2026/2025 - الفصل الدراسي التاسع

جدول المحتويات

3	1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
4	1.1. المقدمة:
5	1.2. مشكلة الدراسة
5	1.2.1. فجوات على المستوى النظري
5	1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي
6	1.3. أهمية الدراسة
6	1.3.1. على المستوى النظري:
6	1.3.2. على المستوى التطبيقي:
7	قائمة المراجع

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

في ظل التسارع المذهل في التطور التكنولوجي الذي يشهده العالم اليوم، بات التحوّل الرقمي أحد أبرز السمات التي تميز العصر الحديث، حيث غير جذرياً من طبيعة التفاعل بين المؤسسات والعملاء، وأعاد تشكيل مفاهيم الكفاءة، السرعة، والدقة في تقديم الخدمات. لم يعد التحوّل الرقمي خياراً ترفيهياً أو تكميلياً، بل أصبح ضرورة استراتيجية تفرضها طبيعة المنافسة في الأسواق المحلية والعالمية، وتستجيب لها القطاعات المختلفة—سواء كانت حكومية، تعليمية، صحية، أو تجارية بهدف تحسين تجربة المستخدمين ورفع كفاءة الأداء الداخلي.

ومن هنا تبرز إشكالية البحث في السؤال المحوري: كيف يؤثر التحوّل الرقمي على جودة الخدمة المقدمة للمستخدمين؟ إذ إن تبني الأدوات والمنصات الرقمية لا يخلو من تحديات، كتكاليف الاستثمار، مقاومة التغيير، أو ضعف البنية التحتية، مما يثير تساؤلات حول فعالية هذا التحوّل في تحقيق تحسّن ملموس في جودة الخدمة، لا مجرد تغيير في وسيلة تقديمها.

ويكتسب هذا الموضوع أهميته من كون جودة الخدمة تُعدّ معياراً حاسماً في ولاء العملاء، وبناء سمعة المؤسسة، وتعزيز مكانتها التنافسية. كما أن فهم العلاقة بين التحوّل الرقمي وجودة الخدمة يُعدّ مفتاحاً لرسم سياسات ذكية توازن بين الابتكار التكنولوجي والاحتياجات الإنسانية للمستخدمين، خاصة في سياقات تتسم بالتنوع الثقافي أو الموارد المحدودة.

ويهدف هذا البحث إلى تحليل أثر التحوّل الرقمي على معايير جودة الخدمة المختلفة مثل الموثوقية، سرعة الاستجابة، التخصيص، وسهولة الاستخدام من خلال استعراض نماذج تطبيقية من قطاعات متنوعة، وتحديد العوامل التي تعزز أو تعوق هذا الأثر. كما يسعى إلى تقديم توصيات عملية تساعد المؤسسات على توظيف التحوّل الرقمي بفعالية لخدمة تحسين تجربة المستخدمين.

ولتحقيق هذه الأهداف، يعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي، من خلال مراجعة الأدبيات الأكاديمية الحديثة، وتحليل دراسات الحالة، واستخلاص الدروس المستفادة من تجارب مؤسسات ناجحة في دمج التحوّل الرقمي مع رؤيتها لجودة الخدمة، مما يساهم في بناء فهم شامل ومتكامل لموضوع البحث.

1.2. مشكلة الدراسة

على الرغم من الانتشار الواسع لمفهوم التحول الرقمي وتبنيه من قبل مؤسسات مختلفة حول العالم، لا يزال هناك غموض في فهم العلاقة الدقيقة بين هذا التحول وجودة الخدمة المقدمة للمستخدمين. إذ تُظهر العديد من الدراسات ارتباطاً إيجابياً بين التكنولوجيا وتحسين الأداء، لكنها غالباً ما تفتقر إلى تحليل منهجي لكيفية ترجمة الأدوات الرقمية إلى تحسينات ملموسة في معايير الجودة مثل الموثوقية، التخصيص، سرعة الاستجابة، ورضا العملاء. ويتجلى هذا الغموض في شكل فجوات معرفية وعملية تحدّ من قدرة المؤسسات خاصة في السياقات النامية على الاستفادة القصوى من إمكانيات التحول الرقمي.

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

ثمة ندرة في الإطار النظري الموحد الذي يربط بين مؤشرات التحول الرقمي (كاستخدام البيانات الضخمة، الذكاء الاصطناعي، أو منصات الخدمة الرقمية) ومعايير جودة الخدمة المعتمدة في الأدبيات الإدارية والتسويقية، مثل نموذج **SERVQUAL**. كما أن معظم الدراسات السابقة ركزت على قطاعات معينة (كالبنوك أو التجارة الإلكترونية)، ما يؤدي إلى محدودية تعميم النتائج على قطاعات أخرى مثل التعليم أو الصحة. بالإضافة إلى ذلك، هناك غياب لدراسات تُفصّل الآليات التي من خلالها تُحوّل الأدوات الرقمية المجردة إلى تجربة خدمة ذات جودة أعلى من منظور العميل.

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

من الناحية العملية، تواجه العديد من المؤسسات—خاصة الصغيرة والمتوسطة—صعوبات في قياس أثر استثماراتها الرقمية على جودة الخدمة فعلياً، نظراً لافتقارها إلى مؤشرات أداء واضحة أو أدوات تقييم فعالة. كما أن التطبيق الميكانيكي للتحول الرقمي دون تكييفه مع طبيعة الخدمة أو ثقافة المستخدمين يؤدي في كثير من الأحيان إلى نتائج عكسية، كزيادة التعقيد أو انخفاض الرضا. ويُفاقم هذه المشكلة نقص الخبرات المؤسسية في دمج التغيير التنظيمي مع التحول التكنولوجي، ما يجعل الفجوة بين "التبني" و"التأثير الفعلي" أوسع مما يُفترض.

وبناءً على هذه الفجوات النظرية والعملية، يبرز السؤال الرئيسي للدراسة:

ما أثر التحول الرقمي على جودة الخدمة المقدمة من المؤسسات، وما العوامل التي تُعزّز أو تُضعف هذا الأثر؟

1.3. أهمية الدراسة

تكتسب هذه الدراسة أهميتها من كونها تتناول موضوعاً حيويًا وملحاً في العصر الحالي، حيث أصبح التحوّل الرقمي جزءاً لا يتجزأ من استراتيجيات المؤسسات الراغبة في تحسين أداؤها وخدماتها. وتكمن أهميتها في قدرتها على ربط الجانب التكنولوجي بالجانب الإنساني المتمثل في تجربة العميل، ما يسهم في سد فجوة بين النظرية والتطبيق.

1.3.1. على المستوى النظري:

تساهم الدراسة في إثراء الأدبيات الأكاديمية المتعلقة بجودة الخدمة والتحول الرقمي، من خلال تحليل العلاقة بينهما وتقديم رؤية متكاملة لكيفية تفاعل العوامل الرقمية (مثل الأتمتة، تحليل البيانات، والذكاء الاصطناعي) مع معايير الجودة الخدمية. كما أنها تساعد في تطوير أو تعديل النماذج النظرية القائمة—مثل نموذج SERVQUAL—لتكون أكثر ملاءمة للسياقات الرقمية الحديثة.

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

من الناحية العملية، تقدّم الدراسة توصيات مبنية على تحليل منهجي يمكن للمؤسسات (سواء حكومية أو خاصة) الاعتماد عليها لتصميم استراتيجيات رقمية فعّالة. كما تساعد القائمين على اتخاذ القرار على فهم العوامل التي تضمن تحويل الاستثمارات الرقمية إلى تحسين فعلي في رضا العملاء وكفاءة الخدمة، خاصة في البيئات التي تعاني من موارد محدودة أو مقاومة للتغيير.

قائمة المراجع

- الحميد آل متعب ع. (2022). التحول الرقمي وتأثيره على كفاءة تقديم الخدمات في القطاع الصحي السعودي. مجلة إدارة الأعمال والسلوك التنظيمي.
<https://www.ajrsp.com/en/Archive/issue-59/4.pdf>
- البرنامج الوطني للتحول الرقمي. (2023). التحول الرقمي في رؤية المملكة 2030.
<https://www.vision2030.gov.sa/ar/explore/programs/national-transformation-program>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). سيرف كوال: مقياس متعدد البنود لقياس إدراك المستهلك لجودة الخدمة. مجلة البيع بالتجزئة.
<https://www.jstor.org/stable/4104789>
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Malhotra, A. (2002). تقديم جودة الخدمة عبر المواقع الإلكترونية: مراجعة نقدية للمعارف الحالية. مجلة أكاديمية علوم التسويق.
<https://link.springer.com/article/10.1177/009207002236910>