

العنوان

أثر الابتكار الرقمي في تحسين جودة الخدمات المقدمة بالتطبيق على

الهيئة العامة للنقل في المملكة العربية السعودية

The impact of digital innovation on improving the quality of
services provided by the Public Transport Authority in the
Kingdom of Saudi Arabia

اسم الباحث:	:	محمد علي ال ملهي
الرقم الأكاديمي	:	252001214
الكلية	:	كلية الادارة

1447هـ - 2025م

الفصل الأول
الإطار العام للدراسة

المقدمة

أصبحت تقنيات الابتكار الحديثة لعملية التحول الرقمي للمنظمات من المسلمات وذلك من أجل مواكبة الثورة القائمة، والانتقال من الخدمات التقليدية إلى الخدمات والقضاء الرقمي على البيروقراطية وتقليل القليل من الإنسان، وترشيد بكثير، متعددة التبادلات، ولنأخذ بعين الاعتبار. هناك لذلك مصلحة الضرائب المصرية الى تبني نمط رقمي والتحول الرقمي في العمل لتختار من هذه الميزات من أجل خلق الفرص لتقديم خدمات مبتكرة وإيجابية للمساعدة على التوسع والانتشار لنطاق واسع بما في ذلك يعظم كسب الدولة، وتأثير جودة الخدمات الحكومية المقدمة من خلالنا. حيث يشهد العالم اليوم تحولاً جذرياً نحو الابتكار الرقمي الذي يعتمد على التكنولوجيا والابتكار كمحركات أساسية للنمو والتنافسية. وقد أدت التطورات المتسارعة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى ظهور نماذج أعمال جديدة وتغييرات استراتيجية في مختلف القطاعات، حيث أصبح الابتكار الرقمي ضرورة ملحة لاستمرارية الأعمال وتطورها في ظل المنافسة العالمية المتزايدة وفي ظل افرازات العولمة وتكنولوجيا المعلومات والاقتصاد الرقمي فان منظمات الاعمال المختلفة تجد نفسها محكومة بالميزة التنافسية والصراع من اجل البقاء (الحري،2021).

أصبح إستراتيجية الابتكار الرقمي من المسلمات والضروريات الأساسية بالنسبة كافة المنظمات والهيئات التي تسعى الى التطوير وتحسين خدماتها وتسهيلها للمستفيدين التي تسعى الى تطبيق إستراتيجية التسويق الكامل بحيث يكون متوافقا مع رؤية المملكة 2030 وذلك عن طريق تطبيق التكنولوجيا الرقمية داخل الهيئة العامة للنقل من خلال برنامج شامل لضمان جودة وكيفية تقديم الخدمات للجمهور المستهدف عن طريق تطوير العمل التي تختص بجودة الخدمات المقدمة بما يضمن التطبيق السليم لتلك استراتيجيات الابتكار الرقمي الحديثة (العزي،2022).

تسعى مؤسسات الهيئة العامة للنقل في القرن الحادي والعشرين إلى تغيير وتطوير برامجها واستراتيجياتها؛ لتواكب المتغيرات العالمية المتسارعة في المجالات كافة ومنها الثورة في مجال النقل الذكي المعتمد علي التكنولوجيا، فعمدت إلى إدخال واستثمار تقنيات الابتكار الرقمي في أنشطتها؛ الهيئة العامة للنقل هي السُلطة التنظيمية والتشريعية لصناعة النقل في السعودية، وهي مسؤولة عن تنظيم قطاعات النقل البري والبحري والسككي وتطويرها من خلال الترخيص والمراقبة وضمان جودة

الخدمة وسلامتها. تعمل الهيئة على تطوير هذه القطاعات لتوفر بيئة نقل فعالة، وتعزيز الاستثمار، وتواكب أهداف رؤية المملكة 2030 (فاروق، 2019).

أصبح الابتكار الرقمي في الهيئة العامة للنقل ضرورة لا بد منها في ظل الثورة الرقمية المعاصرة، والتقدم التكنولوجي الكبير والمتسارع الذي يستهدف خدمة المجتمع والارتقاء به حضارياً، ومن ثم تصبح الهيئة العامة للنقل في المملكة العربية السعودية حيث انها هي الجهة المسؤولة عن تنظيم وتشريع قطاعات النقل البري والبحري في المملكة. تهدف إلى توفير خدمات نقل عام عالية الجودة وبتكلفة مناسبة، وتشجيع الاستثمار في هذا القطاع الحيوي بما يتماشى مع أهداف التنمية ورؤية المملكة 2030.

الخدمة هي الجزء الأساسي من الحفاظ على تفاعل المستخدمين مع المؤسسة. حتى إذا كانت المؤسسة لديها أفضل منتج في السوق ولكنها تفوت تقديم خدمة جيدة بنفس القدر، فإن فرص ضياعها عند الانتهاء أمر لا مفر منه. هذا هو المكان الذي يظهر فيه فهم معنى جودة الخدمة وكيف يمكن الاحتفاظ بها في أفضل حالاتها. الجودة العالية للخدمات هي مُتطلب جوهري للمؤسسات الصحية التي تسعى إلى إرضاء عملائها. حيث يمكن أن يؤدي تدني أو نقص الجودة إلى عدم رضا العملاء، وبالتالي احتمال فقدان العملاء. وسيؤثر هذا بشكل سلبي على سمعة الجهات المسؤولة عن تقديم تلك الخدمات وعلى استدامتها.

جودة الخدمات هي مقياس لمستوى توافق مستوى الخدمة المقدمة مع توقعات العملاء؛ بمعنى أن تقديم خدمة عالية الجودة للعملاء يعني تقديم خدمة تلي وتتوافق مع توقعات العملاء على نحو متسق وثابت. حيث تقوم رؤية المملكة 2030 على أن نحقق الريادة في حفظ الأرواح وخدمة الإنسان ومشكلة المجتمع. ورسالته (نحفظ الأرواح، ونخفف المعاناة من خلال خدمات تقدم الهيئة العامة للنقل في السعودية خدمات متنوعة تشمل تنظيم وتراخيص النقل البري والبحري والجوي، وخدمات لوجستية كتوثيق بيانات الشحن، بالإضافة إلى تنظيم عقود تأجير السيارات وتطوير البنية التحتية للنقل. تشمل هذه الخدمات إصدار وتجديد التراخيص، ومراقبة الالتزام باللوائح، وتوفير حلول إلكترونية لتسهيل المعاملات للمستفيدين، مثل الاستعلام عن المخالفات أو طلب مواعيد لدخول المدن.

وللحصول على أقصى استفادة منها؛ تحتاج الهيئة العامة للنقل في المملكة العربية السعودية إلى الخبرة في إنشاء تقنيات الابتكار الرقمي وإدراجها على نطاق واسع. كما يتطلب الابتكار الرقمي أكثر من مجرد توظيف عالم بيانات. ويقوم دور الهيئة العامة للنقل في المملكة العربية السعودية على تنفيذ الأدوات والعمليات واستراتيجيات الإدارة لضمان نجاح تقنية الابتكار الرقمي في تحقيق أهدافه (ياسين 2019). ويتمثل الدور الأساسي لعمليات الابتكار الرقمي في الهيئة العامة للنقل في المملكة العربية السعودية في دعم جودة الخدمات النقل الذكي المقدمة.

مشكلة الدراسة وأسئلتها

يقوم الهيئة العامة للنقل في المملكة العربية السعودية بدور كبير ومحوري في تحسين جودة خدماتها الصحية لتحقيق رضا العملاء والعاملين بذلك الهيئة العامة للنقل في المملكة العربية السعودية مما يرفع من جوانب التميز لديها وتحقيق التنافسية في المستقبل، وذلك بتبني تقنيات الابتكار الرقمي التي تدعم تحسين جودة الخدمات المقدمة لكافة المستفيدين من الخدمات المقدمة،

الابتكار الرقمي يتسم بأهمية خاصة في السياق الخدمي والاقتصادي في المملكة العربية السعودية، حيث يلعب الابتكار الرقمي دورا كبيرا واساسيا في تطوير الهيئة العامة للنقل في المملكة العربية السعودية وضمان تحقيقها لأهدافها المتنوعة تشكل الهيئة العامة للنقل في المملكة العربية السعودية السعودية مكون رئيسي من رؤية المملكة 2030، والتي تهدف إلى تعزيز خدمات النقل الذكي وان الابتكار الرقمي تلعب دور اساسي في توجيه الهيئة العامة للنقل في المملكة العربية السعودية نحو تحقيق أهداف هذه الرؤية. إليك بعض النقاط التي تبرز أهمية الابتكار الرقمي في الهيئة العامة للنقل في المملكة العربية السعودية في تحقيق الفعالية الإدارية التي تتطلب جهدا مشتركا من جميع الأطراف المعنية، بدءا من الإدارة العليا في الهيئة العامة للنقل وصولا إلى الهيئة مشغلي ومقدمي خدمات النقل الذكي. إليك بعض الخطوات التي يمكن اتخاذها لتحقيق الفعالية الإدارية لعملية التحول في الهيئة العامة للنقل في المملكة العربية السعودية في تطوير رؤية واضحة من خلال توفير الدعم التكنولوجي اللازم ويسهم في تحسين الكفاءة والفعالية الإدارية. إن توجيه الجهود بشكل أفضل وتحسين الاتصال وتوزيع المعلومات يسهم في تحقيق الرؤية بشكل أكثر فعالية وفعالية بالإضافة الى تحسين إدارة الموارد التي تعد جزءا حيويا من استراتيجية تعزيز الفعالية الإدارية في الهيئة العامة

لنقل في المملكة العربية السعودية. من خلال فحص الاحتياجات والموارد المتاحة بما يُسهم هذا في تحقيق التوازن بين التكلفة والعائد من تقديم الخدمات، مما يعزز الاستمرارية والنجاح المستدام لمؤسسات الهيئة العامة للنقل (شقراني 2024).

وكما حفز اطلاع الباحث على الدراسات السابقة التي تناولت موضوع الابتكار الرقمي كدراسة نافع (2021) وكذلك دراسة شقراني (2024) إلى القيام بهذه الدراسة وتقصي دور تقنيات الابتكار الرقمي في تحسين جودة الخدمات المقدمة في الهيئة العامة للنقل في المملكة العربية السعودية السعودية. وقد لاحظ الباحث من خلال دراسته لمؤسسات الهيئة العامة للنقل في المملكة العربية السعودية وجود نقاط قوة ونقاط ضعف، ومن أجل تلافي نقاط الضعف وتحويلها إلى نقاط قوة كان من الضروري تفعيل تقنيات الابتكار الرقمي لتحسين جودة الخدمات المقدمة لكافة المستفيدين من الخدمات التي تقدمها الهيئة العامة للنقل (دهان 2019).

فكانت الابتكار الرقمي هي الأسلوب الأفضل والانسب من اجل القيام بالعمليات التنظيمية لتحقيق جودة الخدمات المقدمة والتي تضمن تحقيق مصالح جميع الأطراف وتعمل علي تطوير وتحسين واستمرارية العمل بتلك المؤسسات الصحية لضمان رعاية مصالح جميع الأطراف ومعالجة تضارب المصالح (المطيري 2019)

وتعتبر الهيئة العامة للنقل في المملكة العربية السعودية في المملكة العربية السعودية كغيرها من المؤسسات التي لابد وان تلتزم بتطبيق الابتكار الرقمي تطبيقا جيدا لهيكلها التنظيمي والإداري والفني لتحقيق المستوى المطلوب من الشفافية لضمان تحقيق مستويات عالية من الأداء وخاصة على الصعيدين الإداري والتنظيمي والوظيفي والتشغيلي لتحقيق فائدة وأثر إيجابي يحقق الاستفادة لجميع أطراف الهيئة العامة للنقل في المملكة العربية السعودية السعودية" ومن هناك تكمن مشكلة البحث في التساؤل الرئيسي للدراسة

"ما هو أثر الابتكار الرقمي على الرقمي بأبعادها مجتمعة (إنترنت الأشياء والتقنيات الناشئة - التطبيقات الذكية والمنصات الرقمية - التسويق الرقمي) على تحسين جودة الخدمات المقدمة في الهيئة العامة للنقل في المملكة العربية السعودية؟

ويمكن تحقيق أهداف الدراسة الفرعية من خلال الإجابة على الأسئلة الفرعية التالية:

1. هل يوجد أثر لبعء إنترنت الأشياء والتقنيات الناشئة للتحويل الرقمي على تحسين جودة الخدمات المقدمة في الهيئة العامة للنقل؟
2. يوجد أثر لبعء التطبيقات الذكية والمنصات الرقمية للتحويل الرقمي على تحسين جودة الخدمات المقدمة في الهيئة العامة للنقل؟
3. يوجد أثر التسويق الرقمي للتحويل الرقمي على تحسين جودة الخدمات المقدمة في الهيئة العامة للنقل؟

أهمية الدراسة:

الأهمية النظرية:

1. أهمية تطبيق مبادئ الابتكار الرقمي في إدارة تلك المؤسسات الصحية والتي تسهم الى تحقيق (إنترنت الأشياء والتقنيات الناشئة - التطبيقات الذكية والمنصات الرقمية - التسويق الرقمي) من خلال إدارة وثائق ومعلومات واضح تحكمه اطر الابتكار الرقمي ومبادئ العمل بتلك الهيئة العامة للنقل في المملكة العربية السعودية
2. تعتبر الأهمية العلمية لموضوع الابتكار الرقمي في الهيئة العامة للنقل في المملكة العربية السعودية من الموضوعات الحديثة والحيوية والتي تشغل تفكير الإدارة العليا بتلك بالمؤسسات الصحية التي تهدف الى تطبيق مبادئ الابتكار الرقمي للاستفادة من نتائجها خاصة في ظل الظروف الحالية من اجل رفع كفاءة الخدمات المقدمة
3. تعد هذه الدراسة من الدراسات الجديدة نسبيا في مجال الابتكار الرقمي لذا فهي قد تسهم في إثراء المكتبة العلمية، كما أنها قد تفتح آفاقا واسعة للباحثين الجدد.
4. تكمن أهمية الدراسة النظرية في انها الخطوة الاولى باتجاه التعريف بأهمية موضوع الابتكار الرقمي وتناوله من وجهات نظر مختلفة
5. دراسة انعكاسات موضوع الابتكار الرقمي على جوانب اخري تحيط بالهيئة العامة للنقل ومجتمعها المحيط بها

الأهمية العملية:

1. تكمن أهمية الدراسة في أنها تناولت دور الابتكار الرقمي من منظور الهيئة العامة للنقل في المملكة العربية السعودية

2. تركز الأهمية العلمية بشكل أساسي الى تحقيق الابتكار الرقمي من خلال استخدام إنترنت الأشياء والتقنيات الناشئة من خلال الاهتمام بالجودة والتميز في تحسين جودة الخدمات المقدمة في الهيئة العامة للنقل في المملكة العربية السعودية

3. تركز الأهمية العلمية بشكل أساسي الى الابتكار الرقمي من خلال استخدام التطبيقات الذكية والمنصات الرقمية من خلال الاهتمام بالجودة والتميز في تحسين جودة الخدمات المقدمة في الهيئة العامة للنقل في المملكة العربية السعودية

4. تركز الأهمية العلمية بشكل أساسي الى الابتكار الرقمي من خلال استخدام التسويق الرقمي من خلال الاهتمام بالجودة والتميز في تحسين جودة الخدمات المقدمة في الهيئة العامة

لنقل اهداف الدراسة:

الهدف الرئيسي

بيان "أثر الابتكار الرقمي على الرقمي بأبعادها مجتمعة (إنترنت الأشياء والتقنيات الناشئة - التطبيقات الذكية والمنصات الرقمية - التسويق الرقمي) على تحسين جودة الخدمات المقدمة في الهيئة العامة للنقل في المملكة العربية السعودية" وتسعى هذه الرسالة الى تحقيق عدة اهداف الفرعية كالآتي:

1. بيان اهم متطلبات الابتكار الرقمي في الهيئة العامة للنقل في المملكة العربية السعودية.
2. التعرف على الابتكار الرقمي في الهيئة العامة للنقل في المملكة العربية السعودية ومدى أهميتها في إدارة الهيئة العامة للنقل في المملكة العربية السعودية.
3. التعرف على دور الابتكار الرقمي من خلال بعد انترنت الأشياء والتقنيات الناشئة على جودة الخدمات في الهيئة العامة للنقل في المملكة العربية السعودية
4. التعرف على دور الابتكار الرقمي من خلال بعد التطبيقات الذكية والمنصات الرقمية على جودة الخدمات في الهيئة العامة للنقل في المملكة العربية السعودية
5. التعرف على دور الابتكار الرقمي من خلال بعد التسويق الرقمي على جودة الخدمات في الهيئة العامة للنقل في المملكة العربية السعودية

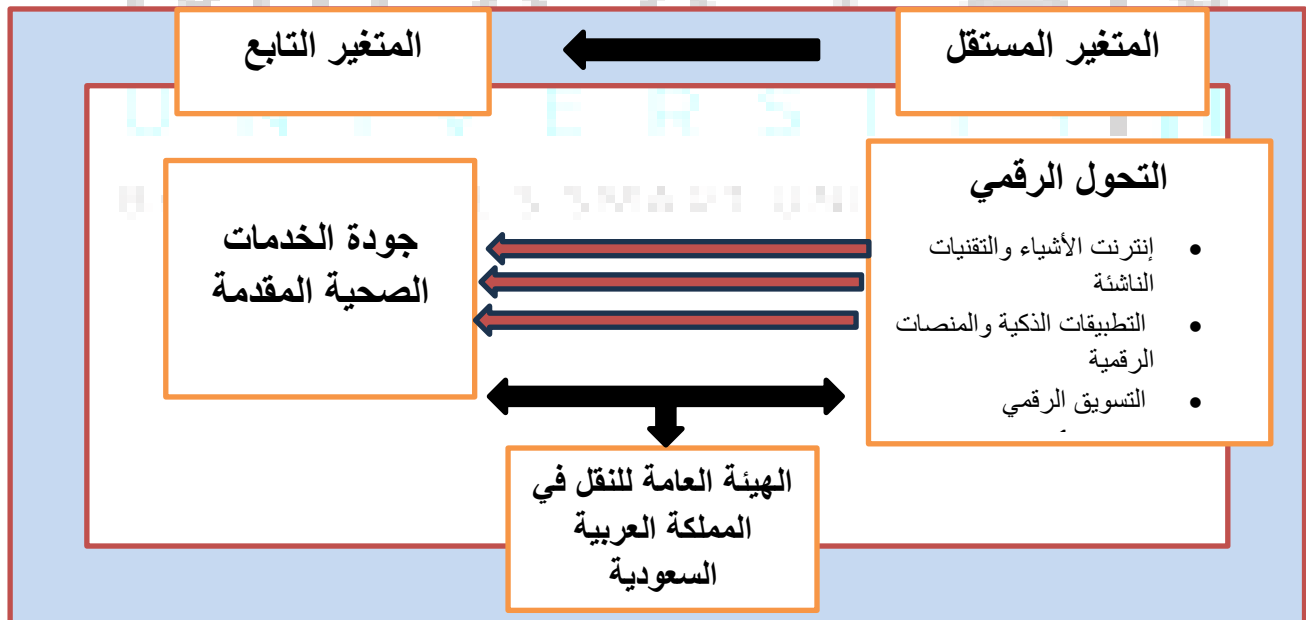
فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لمتغير الابتكار الرقمي بأبعادها مجتمعة (إنترنت الأشياء والتقنيات الناشئة - التطبيقات الذكية والمنصات الرقمية - التسويق الرقمي) على تحسين جودة الخدمات المقدمة في الهيئة العامة للنقل في المملكة العربية السعودية).

ومن الفرض الرئيسي تم التوصل إلى الفرضيات الفرعية التالية:

- 1- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد انترنت الأشياء والتقنيات الناشئة للتحويل الرقمي على تحسين جودة الخدمات المقدمة في الهيئة العامة للنقل
- 2- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد التطبيقات الذكية والمنصات الرقمية للتحويل الرقمي على تحسين جودة الخدمات المقدمة في الهيئة العامة
- 3- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتسويق الرقمي للتحويل الرقمي على تحسين جودة الخدمات المقدمة في الهيئة العامة للنقل

متغيرات الدراسة



شكل رقم 1 نموذج الدراسة اعداد الباحث

✓ المتغير التابع: التحول الرقمي

✓ المتغير التابع: تحسين جودة الخدمات المقدمة بالهيئة العامة للنقل في المملكة العربية السعودية.

نموذج الدراسة هو هيكل يعبر عن الظاهرة أو المشكلة الخاصة بأثر الابتكار الرقمي في تحسين جودة الخدمات المقدمة بالتطبيق على الهيئة العامة للنقل في المملكة العربية السعودية، ومن خلال هذا الهيكل يتم توضيح الفكرة التي يسعى الباحث لدراستها، ويحتوي على أهم المتغيرات ويتميز الإطار المفاهيمي لنموذج الدراسة بعدة مميزات كما يلي:

- يتميز الإطار المفاهيمي لنموذج الدراسة الجيد بأنه محدد
- يتلاءم مع موضوع البحث
- المساهمة في فهم العلاقات الخاصة بمتغيرات الدراسة

MIDOCEAN
UNIVERSITY

مصطلحات الدراسة وتعريفاتها الإجرائية

مفهوم الابتكار الرقمي:

- يعرف الابتكار الرقمي بأنه "عملية استخدام التكنولوجيا الرقمية لتغيير جذري في نماذج الأعمال والعمليات التشغيلية وطرق التفاعل مع العملاء، بهدف تحسين الأداء وخلق قيمة مضافة" (Westerman et al., 2021). كما يعرفه روجرز (2020) بأنه "إعادة تصميم الأعمال في العصر الرقمي من خلال توظيف التكنولوجيا لتحسين تجربة العملاء وتعزيز الكفاءة التشغيلية وابتكار نماذج أعمال جديدة"

التعريف الاجرائي ويشير الزهراني (2022) إلى أن الابتكار الرقمي هو "عملية شاملة تتضمن تغييرات جوهرية في الثقافة التنظيمية والعمليات والتقنيات المستخدمة، بهدف تمكين المنظمة من مواكبة التطورات التكنولوجية والاستجابة لتوقعات العملاء المتغيرة".

- مفهوم جودة الخدمة :

يوجد العديد من التعريفات الخاصة بمفهوم جودة الخدمة نذكر منها ما يلي:

- في القدرة على إرضاء متطلبات وتوقعات العميل مع توفير خدمات تفوق توقعات العميل أحيانا، وتتحدد الجودة بالفرق بين توقعات ورغبات العميل بالنسبة للخدمة وبين إدراكه الفعلي لها، حيث يعكس ما يريده المستفيد من الخدمة (الشامي، 2023).
- مفهوم جودة الخدمة تقييم العميل لدرجة الامتياز أو التفوق الكلي في أداء الخدمة، وهي قدرة الإدارة على إنتاج أو تقديم خدمة قادرة على الوفاء بحاجات العملاء، فهي عملية تقديم خدمة للعميل تتناسب مع توقعاته وتحقق له درجة عالية من الإشباع وبالتالي ينعكس إيجابا على رضا العميل مما يؤدي إلى ارتباطه بالمؤسسة (عقل، 2008).
- وتعرف الجودة بأنها: حالة ديناميكية مرتبطة بالمنتجات المادية والخدمات وبالأفراد والعمليات والبيئة المحيطة، بحيث تتطابق هذه الحالة مع التوقعات (المطرف، 2018).
- وتعرف " بأنها جوهر استخدام القدرات العقلية في تفصيل عوامل الإنتاج وتعظيم الاستفادة منها (شقراني، 2024).

إجراءات الدراسة:

منهج الدراسة:

سوف يتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي في إعداد هذا البحث من خلال وصف وتعريف متغيرات الدراسة وتحليل العلاقات المباشرة وغير المباشرة فيما بينها بالإضافة إلى المنهج التاريخي في معالجة الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع البحث وذلك عن طريق الحصول على البيانات الثانوية (من الكتب والدراسات والمقالات المنشورة على الانترنت) الضرورية لإتمام البحث بالإضافة إلى الحصول على البيانات الأولية للبحث وذلك باستخدام الطرق الكمية من خلال توزيع استبانة لعينة عشوائية بسيطة في حدود 200 مفردة تقريبا ونتيجة، لذلك فإن الاتجاه البحثي هو اتجاه مختلط يتضمن بيانات كمية وكيفية. وبذلك يمكن القول ان نوع التصميمي الوصفي للدراسة هو تصميم ارتباطي.

أدوات الدراسة

هي الأداة أو مجموعة الأدوات التي تستخدم في جمع البيانات والمعلومات من عينة البحث وطرق تحليلها لاستخلاص النتائج المتعلقة بدراسته، ويوجد العديد من الأدوات التي يستخدمها الباحثون في جمع البيانات والمعلومات وسوف يعتمد الباحث استخدام الاستبانة كأداة لجمع المعلومات وسوف يتم إرسالها إلى لجنة التحكيم لاختبار مدى صدق وثبات الاستبانة وبعد اجتياز التحكيم وعمل التعديلات ان وجدت يتم إرسال الاستبانة الالكترونية وتوزيعها عن طريق إرسالها بالإيميل إلى عينة الدراسة العشوائية. بحيث يتم الإجابة على جميع فقراتها حسب مقياس ليكرت الخماسي وإرسالها مرة أخرى عبر الإيميل.

بيان	القسم	عدد الفقرات
الجزء الاول	البيانات الشخصية العمر – النوع – سنوات الخبرة - الوظيفية	
الجزء الثاني	المتغير المستقل الابتكار الرقمي	20 فقرة
الأول	إنترنت الأشياء والتقنيات الناشئة	5 فقرات
الثاني	التطبيقات الذكية والمنصات الرقمية	5 فقرات
الثالث	التسويق الرقمي	5 فقرات
الجزء الثالث	المتغير التابع: جودة الخدمات المقدمة	20 فقرة

مجتمع وعينة الدراسة:

• مجتمع الدراسة:

تشمل الدراسة العاملين في الهيئة العامة للنقل في المملكة العربية السعودية من الموظفين العاملين في الأقسام الخاصة بالابتكار الرقمي واقسام تقديم الخدمات وتعرف بانها هيئة حكومية مستقلة مالياً وإدارياً مسؤولة عن تنظيم قطاع النقل العام في المملكة، لكن لا توجد إحصائيات عن عدد موظفي الابتكار الرقمي فيها بشكل

• عينة الدراسة:

تتكون عينة البحث المستهدف من العاملين في كل من المستويات الإدارية العليا وأيضاً العاملين في إدارات المسؤولة عن الابتكار والادارات الخاصة بتقديم الخدمات في الهيئة العامة للنقل في المملكة العربية

السعودية حيث سيتم اختيار عينة الدراسة بطريقة عشوائية حيث تم توزيع الاستبانة الكترونيا في اختيار عينة البحث والتي من المتوقع ان تكون 200 موظفا واداريا في الهيئة العامة للنقل.

حدود الدراسة: (المكانية، الزمانية، البشرية)

✓ حدود زمنية: 2025م

✓ حدود بشرية: الموظفون الإداريون المسؤولون عن الابتكار الرقمي في الهيئة العامة للنقل في

المملكة العربية السعودية

✓ حدود مكانية: بالتطبيق على الهيئة العامة للنقل في المملكة العربية السعودية.

✓ حدود موضوعية: اقتصرت الدراسة على أثر الابتكار الرقمي في تحسين جودة الخدمات

المقدمة بالتطبيق على الهيئة العامة للنقل في المملكة العربية السعودية".

وسائل جمع بيانات الدراسة:

طرق جمع البيانات والمعلومات كالتالي:

المصادر الثانوية: استخدم مجموعة من الرسائل العلمية بالإضافة إلى الأبحاث والدراسات المنشورة في المجالات والمواقع الالكترونية اعداد في الإطار النظري للدراسة.

المصادر الأولية: من أجل جمع البيانات والمعلومات اللازمة للكشف عن أثر الابتكار الرقمي في تحسين جودة الخدمات المقدمة بالتطبيق على الهيئة العامة للنقل في المملكة العربية السعودية. تم الاعتماد في

الجانب الميداني على الاستبانة الأداة الرئيسة للدراسة.

المقابلات الشخصية

عن طريق المقابلات الشخصية مع بعض العملاء وعن طريق اجراء مكالمات هاتفية مباشرة معهم باستخدام نفس الأسئلة الموجودة في استمارة الاستبيان لسهولة العمل عليها وتحليلها احصائيا

المعالجات الإحصائية المقترحة:

سوف يتم استخدام البرنامج الاحصائي SPSS الذي يعد من أفضل أدوات التحليل الإحصائي التي يمكنك استخدامها في تحليل ومعالجة واختبار البيانات الإحصائية وفي دراستنا الحالي سوف يتم استخدام أدوات البرنامج الاحصائي التالية :

- معامل بيرسون للارتباط بين فقرات ومحاوور الدراسة يستخدم في اختبار وجود علاقة دالة إحصائية بين متغيرات الدراسة
- معامل الفا كرونباخ للتحقق من الثبات لأداة الدراسة المستخدمة وهي الاستبانة
- التكرارات والنسب المئوية لوصف المبحوثين وفقا للمتغيرات الشخصية
- المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للإجابة على تساؤلات الدراسة

خطوات تنفيذ خطة الدراسة:

ينقسم البحث الي خمسة فصول :

الفصل الأول: يتناول الفصل الأول مقدمة تعريفية حول أثر الابتكار الرقمي في تحسين جودة الخدمات المقدمة بالتطبيق على الهيئة العامة للنقل في المملكة العربية السعودية". يتضمن الفصل مشكلة الدراسة واهداف الدراسة وفرضيات الدراسة ومتغيرات الدراسة لبيان أثر التخطيط الاستراتيجي على

الأداء وأهمية الدراسة سواء كانت الأهمية العملية والاهمية العلمية النظرية وحدود الدراسة واهم
المصطلحات في الدراسة

الفصل الثاني: يتناول الفصل الثاني الإطار النظري للمتغير المستقل في تطبيق الابتكار الرقمي

كما يتناول الفصل الثاني الإطار النظري للمتغير التابع تحسين جودة الخدمات المقدمة في الهيئة العامة
لنقل

الفصل الثالث: يتناول هذا الفصل منهجية الدراسة من خلال النموذج التجريبي للبحث متضمنا عدة
أمور (المنهج المستخدم في الدراسة – مجتمع الدراسة – عينة الدراسة – أدوات الدراسة- بيئة الدراسة
– خطوات تطبيق الدراسة)

الفصل الرابع: يتناول هذا الفصل الدراسة الميدانية من خلال اجراء الدراسة الإحصائية لمتغيرات
الدراسة والحصول على النتائج بناء على تحليل المتغيرات والجداول الإحصائية وتحليلها عن طريق
ووصف دقيق للإحصائيات الوارد في البحث

الفصل الخامس: يتناول هذا الفصل مناقشة ومقارنة النتائج التي تم الوصولي اليها مع النظريات
المقدمة والمراجعات الأدبية التي تم مناقشتها (الدراسات السابقة)، كما يقدم الفصل إجابة للفرضيات
التي صرحها في الدراسة بالإضافة إلى تقديم العديد من التوصيات

المراجع المقترحة:

المراجع العربية

- الباهي، صلاح الدين (2016). أثر جودة الخدمات الإلكترونية على رضا الزبائن: دراسة ميدانية على الهيئة الإسلامية الأردني في عمان، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن.
- حافظ، احمد. (2024). أثر جودة الخدمات الإلكترونية على رضا العملاء -دراسة تطبيقية على البنوك التجارية بمحافظة بالإسكندرية. دارة البحوث المؤسسية الأكاديمية العربية
- حامد، محمد عبد الفتاح. (2023). تأثير جودة اداء الخدمات على رضا العملاء دراسة ميدانية. شركة أورانج، مصر.
- حسام الدين، نور الدين احمد. 2024. دور الابتكار الرقمي في تحسين جودة خدمات المؤسسة: دراسة حالة تطبيق محطتي لمؤسسة سوقرال. مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية. <https://search.mandumah.com/Record/1475066>
- الخماسية صدام محمد طالب 2012 الحكومة الإلكترونية الطريق إلى الاتصال الإداري. الأردن - دار عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع.
- دعاء عادل السيد (2023) تأثير تطبيق الرقمنة علي جودة الخدمات الحكومية المقدمة في الاكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحري
- السيد، دعاء عادل إبراهيم. 2023. تأثير التطبيق الرقمي على جودة الخدمات الحكومية الإقليمية: دراسة تطبيقية على الضرائب الضريبية والضرائب. الاكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحري. المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية. https://jces.journals.ekb.eg/article_297219.html
- سيف، ناصر، والسرطاوي، خالد، والأقرع، سارة (2014). مستوى جودة الخدمات الطلابية ورضا الطلبة في الهيئة العامة للنقل في المملكة العربية السعودية الأردنية الحكومية. المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي
- شريف محمود حمدي 2020 تطبيق الابتكار الرقمي في الهيئة العامة للنقل في المملكة العربية السعودية المصرية كمدخل لتعزيز الريادة دراسة ميدانية بالتطبيق على جامعة قناة السويس مجلة البحوث والدراسات العربية

- شريف مراد وعزوز امين 2018 أثر استخدام التعليم الالكتروني كأداة لتحسين نظام جودة التعليم في الجزائر مجلة المعارف
- شقراني محمد 2024 دور الابتكار الرقمي في تحسين جودة خدمات المؤسسة مجلة الاعمال والدراسات الاقتصادية. مجلة البحوث والدراسات العربية
- طوهر، عبد الجليل. هوارين، جميل. 2012. - محاولة قياس رضا الزبون على جودة الخدمات الإلكترونية باستعمال مقياس Equal دراسة حالة موقع ويب مؤسسة بريد الجزائر.
- العازمي، فهد زايد عايش. 2022. دور التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين " دراسة تطبيقية جامعة مدينة السادات "
https://masf.journals.ekb.eg/article_243380
- عبد الرحمن المطرف 2018 الابتكار الرقمي للتعليم الجامعي في ظل الازمات بين الهيئة العامة للنقل في المملكة العربية السعودية والهيئة العامة للنقل في المملكة العربية السعودية الخاصة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس.
- عبد السميع الحلبي. 2017 جودة الخدمات الإلكترونية وأثرها على رضا المستخدمين دراسة حالة على برنامج برق بلس غزة
- عبید سلیمة والشامي 2023 دور الابتكار الرقمي في تعزيز جودة التعليم العالي جامعة صنعاء اليمن.
- عدي محمد همام 2022. أثر استخدام التحول الرقمي في تحسين مستوى جودة الخدمة. دراسة حالة في شركة MTN سورية -
<http://eresearch.hiba.edu.sy/sites/default/files/2023>
- عقل، أمل (2008). تطوير معايير التميز في التعليم الجامعي العالي. الأردن، عمان: دار الخليج.
- فتحي، عمار وجبه عبد الستار محمد نافع. محمد فوزي 2021. رقمية في تحسين جودة الخدمات المقدمة من جامعة مدينة السادات (دراسة تطبيقية)
<https://www.researchgate.net/publication/355049412>
- محمد دهان 2019 دراسة تحليلية ومقارنة لقياس الابتكار الرقمي في بعض الهيئة العامة للنقل في المملكة العربية السعودية الجزائرية جامعة العربي بن مهيدي ام البواقي كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

- محمود احمد المسلط 2017 ممارسة مبادئ الابتكار الرقمي في الهيئة العامة للنقل في المملكة العربية السعودية السعودية الناشئة والصعوبات التي تواجهها من وجهة نظر عمداء الكليات الإدارات المساندة مجلة كلية التربية
- مصطفى احمد امين 2018 الابتكار الرقمي في الهيئة العامة للنقل في المملكة العربية السعودية المصرية كمتطلب لتحقيق مجتمع المعرفة جامعة دمنهور كلية التربية مجلة الإدارة التربوية
- المطيري، عادل (2019). الابتكار الرقمي مدخلا لتطوير صناعة القرار التعليمي في وزارة التربية بدولة الكويت. مجلة البحث العلمي في التربية. جامعة عين شمس.
- مها بنت عبد الله محمد الشريف 2020 واقع الابتكار الرقمي بالهيئة العامة للنقل في المملكة العربية السعودية في ضوء رؤية المملكة 2030 مجلة ام القرى للعلوم التربوية والنفسية
- مهند خشفة. 2015 العوامل المؤثرة على رضا العملاء تجاه خدمات الشركات دراسة حالة شركة MTN سورية - الجامعة الافتراضية السورية.
- وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات (2023). تقرير الابتكار الرقمي في المملكة العربية السعودية. الرياض: وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات.

MIDOCEAN
UNIVERSITY
OF LIVERPOOL & SMART UNIVERSITY
المراجع الأجنبية

- Abdul Rahman Al-Mutref (2018). The Digital Transformation of University Education in Light of Crises Between Public and Private Universities from the Perspective of Faculty Members.
- Alharthi, M. (2020). Digital Transformation in Saudi Banking: Trends and Challenges. Saudi Journal of Business and Management, 5(2), 45-60.
- Al-Hudhaif, S. A., & Al kubeyyer, A. M. (2020). Digital transformation in Saudi banks: Enhancing customer experience and financial inclusion. *Journal of Financial Innovation and Technology*, 8(2), 45-60.

- **Al-Mutairi, A., & Alqahtani, H.** (2023). The role of AI and blockchain in the digital banking sector of Saudi Arabia. *International Journal of Banking and Finance*, 15(1), 78-
- **Alotaibi, M. A.** (2021). Challenges of digital transformation in Saudi banks: A case study of mid-sized financial institutions. *Saudi Journal of Economics and Management*, 12(4),
- **Alqahtani, F. & Alghamdi, H.** (2023). Cybersecurity Challenges in Digital Banking Transformation in Saudi Arabia. *Middle East Journal of Financial Innovation*, 7(1), 90-
- **Alshammari, T. & Khan, M.** (2021). The Role of Artificial Intelligence in Enhancing Customer Experience in Saudi Banks. *International Journal of Financial Studies*, 9(3), 78-
- **Alshehri, S.** (2022). Blockchain Technology in Banking: A Saudi Perspective. *Journal of Emerging Financial Technologies*, 4(1), 30-50.
- **Alsheikh, L., & Bogie, J.** (2022). Cybersecurity risks and digital banking adoption: Evidence from Saudi Arabia. *International Journal of Information Security & Banking*,
- **Alsulami, R., Alghamdi, S., & Alzahrani, N.** (2022). Regulatory compliance and trust issues in Saudi digital banking services. *Middle East Journal of Banking & Finance*, 7(1),
- **Duaa Adel El-Sayed** (2023). The Impact of Digitization on the Quality of Government Services Provided at the Arab Academy for Science, Technology and Maritime Transport.
- **Frank Cyrille.** "Media Innovation: Eight Major Drivers and Brakes." 2018.
- **Khan, T., Ahmed, H., & Ali, R.** (2023). Digital transformation and business development in the Saudi banking sector. *Journal of Business and Finance Research*, 18(2), 102-120.
- **Obaid Salima and Al-Shami** (2023). The Role of Digital Transformation in Enhancing the Quality of Higher Education. University of Sana'a, Yemen.
- **Shakrani Muhammad** (2024). The Role of Digital Transformation in Improving the Quality of Institutional Services. *Journal of Business and Economic Studies*.

