

دور التحول الرقمي في تحسين تجربة العملاء :دراسة تطبيقية على شركة
الكهرباء السعودية.

إعداد الطالب/

نايف محمد طيب سلامي

الرقم الجامعي: ٢٠٢١٢٠٣٠٥٣

أ.د / الفیصل عبد الحمید

أ.د / فايز جراد

العام الدراسي:

2025



مقدمة:

يشهد العالم تحولاً رقمياً سريعاً يؤثر على مختلف القطاعات حيث تسعى الشركات إلى تبني أحدث التقنيات لتعزيز كفاءة خدماتها وتحسين تجربة العملاء و يعد التحول الرقمي عملية متكاملة تهدف إلى دمج التقنيات الحديثة وتطوير الكوادر البشرية، والاستفادة من قواعد البيانات، ورقمنة العمليات التشغيلية، مما يساهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة و تعمل الشركة السعودية للكهرباء على تطبيق استراتيجيات التحول الرقمي لتلبية احتياجات العملاء بشكل أكثر كفاءة ومرونة، مما يعزز من مستوى رضاهم عن الخدمات المقدمة (Saxena 2025).

يعتمد التحول الرقمي على مجموعة من التقنيات الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي، والتعلم الآلي، وإنترنت الأشياء، والتي تتيح تقديم خدمات مخصصة للعملاء وفقاً لاحتياجاتهم وسلوكهم. يساعد تحليل البيانات الضخمة في تحسين كفاءة التشغيل، وتقليل الأعطال، وتقديم خدمات أكثر استجابة، مما يساهم في خلق تجربة سلسة وفعالة للمستخدمين. تعمل الشركة السعودية للكهرباء على استخدام حلول رقمية متقدمة لتحليل أنماط استهلاك العملاء وتقديم توصيات حول استهلاك الطاقة، مما يساعد في تحسين الكفاءة التشغيلية وتقليل التكاليف التشغيلية (Adlakha 2024).

يساهم التكامل بين مختلف القنوات الرقمية في تحسين تجربة العملاء من خلال توفير إمكانية الوصول إلى الخدمات عبر تطبيقات الهاتف المحمول، والمواقع الإلكترونية، والمحادثات الذكية، مما يقلل من أوقات الانتظار ويعزز التفاعل مع العملاء و يعتمد نجاح التحول الرقمي على تطوير استراتيجيات متعددة القنوات تضمن استجابة فورية لاحتياجات العملاء، مما يساهم في رفع مستوى رضاهم وثقتهم بالخدمات المقدمة و يعزز هذا النهج قدرة الشركة على التفاعل مع العملاء بطريقة أكثر دقة وسرعة، مما يساهم في تحسين تجربتهم العامة (Vijay & Priyanka 2024).

تتطلب عملية التحول الرقمي تأهيل الكوادر البشرية وتطوير مهاراتهم الرقمية لضمان نجاح تبني التقنيات الحديثة داخل المؤسسات و يعتمد نجاح أي استراتيجية رقمية على جاهزية الموظفين وقدرتهم على التعامل مع الأدوات الرقمية بكفاءة و تعمل الشركة السعودية للكهرباء على تنفيذ برامج تدريبية متخصصة لرفع كفاءة العاملين وتحفيزهم على تبني الحلول الرقمية، مما يضمن تحقيق أقصى استفادة من تقنيات التحول الرقمي و يساعد تأهيل الموظفين على تحسين تفاعلهم مع العملاء وتقديم خدمات أكثر دقة وسرعة، مما يسهم في تحقيق تجربة مستخدم متميزة (Felix & Rembulan 2023).

تعزز قواعد البيانات دور التحول الرقمي في تحسين تجربة العملاء من خلال تحليل أنماط السلوك والاستهلاك مما يتيح تقديم خدمات مخصصة تتناسب مع احتياجات العملاء الفردية و توفر البيانات الضخمة رؤى قيمة تساعد في اتخاذ قرارات مستنيرة بشأن تطوير الخدمات، مما يسهم في تحسين الكفاءة التشغيلية وتقليل الأخطاء ويعتمد نجاح الشركة السعودية للكهرباء على استغلال البيانات بشكل فعال لتقديم تجربة مستخدم أكثر تطوراً، مما يعزز من قدرة الشركة على الاستجابة لاحتياجات العملاء بشكل استباقي (Adlakha 2024).

تسهم رقمنة العمليات في تسهيل تقديم الخدمات من خلال أتمتة العمليات التشغيلية وتحسين كفاءة الإجراءات الإدارية وتساعد التقنيات الرقمية في تقليل الأخطاء البشرية وتسريع تنفيذ المهام مما يسهم في تحسين جودة الخدمات وتقليل الوقت المستغرق في معالجة طلبات العملاء و يعتمد التحول الرقمي على أنظمة متكاملة تتيح تنفيذ العمليات بكفاءة مما يسهم في تعزيز تجربة العملاء من خلال تحسين سرعة الخدمة ودقتها وتعتمد الشركة السعودية للكهرباء على حلول الأتمتة والرقمنة لتحسين الكفاءة التشغيلية وضمان استمرارية تقديم الخدمات بكفاءة عالية (Sharma & Gupta 2024).

تواجه الشركات بعض التحديات أثناء تنفيذ استراتيجيات التحول الرقمي، مثل التكاليف المرتفعة، والحاجة إلى تدريب الموظفين والتعامل مع التغيرات التنظيمية و قد تعيق هذه التحديات عملية التحول الرقمي إذا لم تتم إدارتها بفعالية و يمكن التغلب على هذه التحديات من خلال تبني استراتيجيات تدريجية تضمن استيعاب الموظفين للتقنيات الجديدة بشكل سلس، مما يسهم في تحقيق التحول الرقمي بطريقة أكثر كفاءة وفعالية و يساعد الاستثمار في برامج التدريب والتطوير في تقليل الفجوة الرقمية وتعزيز جاهزية المؤسسة لمواجهة تحديات التحول الرقمي (Adlakha 2024).

يستهدف هذا البحث دراسة تأثير التحول الرقمي بأبعاده المختلفة على تحسين تجربة العملاء في الشركة السعودية للكهرباء و سيتم تحليل دور التقنيات الحديثة، وتطوير الكوادر البشرية والاستفادة من قواعد البيانات، ورقمنة العمليات في تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء. كما سيتم تسليط الضوء على التحديات التي تواجه الشركة أثناء تنفيذ التحول الرقمي، مع تقديم توصيات تساعد في تعزيز نجاح هذه الاستراتيجية و يسعى البحث إلى تقديم رؤية متكاملة حول كيفية تحقيق أقصى استفادة من التحول الرقمي في تحسين تجربة العملاء وتعزيز كفاءة الخدمات المقدمة (Vijay & Priyanka 2024).

مشكلة الدراسة:

يشهد العالم تحولاً رقمياً متسارعاً يعيد تشكيل أساليب العمل ويغير طريقة تقديم الخدمات حيث بات التحول الرقمي ركيزة أساسية في تحسين الكفاءة التشغيلية وتعزيز تجربة العملاء في مختلف القطاعات فالاعتماد على التقنيات الحديثة أصبح ضرورة ملحة لمواكبة التطورات العالمية وتلبية توقعات العملاء الذين أصبحوا أكثر ارتباطاً بالخدمات الرقمية وأكثر تطلباً للسرعة والدقة في تلبية احتياجاتهم و يعد

قطاع الخدمات العامة مثل قطاع الكهرباء أحد المجالات التي تحتاج إلى التحول الرقمي لضمان تقديم خدمات مستدامة وعالية الجودة

تعد شركة الكهرباء السعودية من المؤسسات التي تقدم خدمات حيوية تعتمد بشكل كبير على سرعة الاستجابة ودقة العمليات التشغيلية، مما يجعل تحسين تجربة العملاء عنصراً أساسياً في استراتيجياتها التطويرية حيث تتطلب طبيعة الخدمات المقدمة تكاملاً فعالاً بين التقنيات الحديثة، تأهيل الكوادر البشرية، استخدام قواعد البيانات بشكل استراتيجي، ورقمنة العمليات لضمان تقديم تجربة سلسلة وفعالة للعملاء وعلى الرغم من الجهود التي تبذلها الشركة في مجال التحول الرقمي إلا أن هناك تحديات مرتبطة بمدى كفاءة تطبيق هذه التقنيات وتأثيرها المباشر على رضا العملاء ومستوى الخدمة المقدمة تشير الدراسات السابقة إلى أن التحول الرقمي يساهم في تحسين تجربة العملاء من خلال عدة أبعاد فقد أوضحت دراسة (Saxena 2025) أن استخدام التقنيات الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي وتحليلات البيانات يمكن أن يساهم في تعزيز تجربة العملاء من خلال تقديم خدمات أكثر تخصيصاً وزيادة كفاءة العمليات التشغيلية كما بينت دراسة (Adlakha 2024) أن تطبيق الأتمتة والتحليلات المتقدمة يساعد في تحسين تجربة العملاء من خلال تقليل أوقات الانتظار وتوفير خدمات استباقية بناءً على تحليل البيانات مما يعزز رضا العملاء ويزيد من مستوى ولائهم للخدمة

وفيما يتعلق بتأهيل الكوادر البشرية، أكدت دراسة عبدالعال (٢٠٢١) على أن تدريب الموظفين ورفع كفاءتهم الرقمية يساهم في تحقيق نجاح التحول الرقمي، حيث أوضحت أن توفير بيئة عمل رقمية متطورة يتطلب الاستثمار في تطوير مهارات العاملين لضمان استخدام الأنظمة الرقمية بكفاءة، كما أوضحت دراسة زابي وبعيطيش (٢٠٢١) أن القيادة الاستراتيجية تلعب دوراً أساسياً في تمكين الكوادر

البشرية وتأهيلهم لمواكبة التحول الرقمي مما يعزز من كفاءة العمليات التشغيلية ويضمن تقديم خدمات محسنة للعملاء

أما بالنسبة لدور قواعد البيانات في تحسين تجربة العملاء، فقد أكدت دراسة نصير (٢٠٢١) على أن توظيف البيانات الضخمة وتحليلها يساهم في تقليل الفجوات المعلوماتية وتحسين دقة المعلومات المقدمة للعملاء مما يساعد الشركات على اتخاذ قرارات أكثر دقة وتعزيز مستوى الشفافية، وهو ما يدعم تحسين تجربة العملاء، بينما ركزت دراسة (Vijay & Priyanka, 2024) على أهمية تحليلات البيانات في تعزيز التفاعل مع العملاء وتقديم حلول مخصصة تساهم في زيادة رضاهم وتحسين مستوى الخدمة

أوضحت دراسة مصطفى (٢٠٢١) أن تطبيق الرقمنة في المؤسسات الحكومية أسهم في تسريع العمليات وتحسين مستوى الخدمة، كما أكدت دراسة عبيد (٢٠٢١) أن الأرشفة الرقمية وتحسين نظم تصنيف الوثائق ساهما في تحسين كفاءة المؤسسات الحكومية، حيث سهّلا الوصول إلى المعلومات وسرّعا من تقديم الخدمات، وهو ما يؤكد أن رقمنة العمليات تساهم في تبسيط الإجراءات وتعزيز كفاءة تقديم الخدمات

تتجلى مشكلة الدراسة في الحاجة إلى تحليل دور التحول الرقمي بأبعاده المختلفة المتمثلة في التقنيات الحديثة، تأهيل الكوادر البشرية، استخدام قواعد البيانات، ورقمنة العمليات في تحسين تجربة العملاء داخل شركة الكهرباء السعودية حيث تسعى الدراسة إلى استكشاف مدى تأثير هذه الأبعاد على جودة الخدمات المقدمة، وتقييم مدى نجاح استراتيجيات التحول الرقمي في تعزيز رضا العملاء، في ظل التحديات التي تواجه الشركة في تطبيق هذه التقنيات وتحقيق الاستفادة المثلى منها

أهمية الدراسة:

تكشف هذه الدراسة عن الدور الحيوي الذي يلعبه التحول الرقمي في تحسين تجربة العملاء داخل الشركة السعودية للكهرباء من خلال تحليل أبعاده المختلفة التي تشمل التقنيات الحديثة الكوادر البشرية قواعد البيانات رقمنة العمليات يسهم البحث في تقديم رؤية شاملة حول أهمية التحول الرقمي في تطوير الخدمات وتحقيق رضا العملاء مما يساعد المؤسسات على تبني أفضل الممارسات في هذا المجال

الأهمية العلمية

يساهم البحث في إثراء المعرفة العلمية حول التحول الرقمي من خلال تقديم دراسة تحليلية معمقة حول تأثير التقنيات الحديثة على تجربة العملاء يعد التحول الرقمي أحد المحاور الرئيسية في الأبحاث الإدارية والتكنولوجية الحديثة حيث تتزايد الحاجة إلى فهم أبعاده المختلفة وكيفية تطبيقها في بيئات العمل الحقيقية تعزز الدراسة من الفهم الأكاديمي لأهمية تطوير الكوادر البشرية وتأهيلها لاستخدام التقنيات الرقمية مما يساعد المؤسسات التعليمية والبحثية في تصميم برامج تدريبية متخصصة تتيح الدراسة فهماً أكثر شمولية لدور قواعد البيانات الضخمة في تحسين كفاءة العمليات التشغيلية وتقديم خدمات مخصصة للعملاء مما يفتح المجال لإجراء دراسات مستقبلية تتناول تأثير التحليلات المتقدمة على الأداء المؤسسي تساهم الدراسة في تقديم إطار نظري متكامل حول رقمنة العمليات وكيفية توظيفها في تطوير الخدمات مما يعزز من قدرة المؤسسات على الاستفادة من التكنولوجيا في تحسين الكفاءة التشغيلية

الأهمية العملية

تساعد الدراسة الشركات والمؤسسات الخدمية مثل الشركة السعودية للكهرباء على تبني استراتيجيات التحول الرقمي لتحقيق رضا العملاء بشكل أكثر كفاءة تسهم نتائج البحث في تطوير آليات لاستخدام التقنيات الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي وإنترنت الأشياء لتحسين جودة الخدمات وتعزيز تجربة المستخدم توفر الدراسة حلولاً عملية لتأهيل الكوادر البشرية وتمكينهم من استخدام الأدوات الرقمية مما يساهم في تعزيز الأداء الوظيفي وزيادة الإنتاجية تتيح نتائج البحث للمؤسسات استغلال قواعد البيانات الضخمة لتقديم خدمات مخصصة تتناسب مع احتياجات العملاء مما يساهم في تعزيز ولائهم وثقتهم بالخدمات المقدمة تساعد الدراسة في تقديم نماذج تطبيقية حول رقمنة العمليات داخل الشركة السعودية للكهرباء مما يمكن الشركات الأخرى من تبني هذه الممارسات لتحسين جودة الخدمات وتقليل التكاليف التشغيلية

أهداف الدراسة:

يتمثل الهدف الرئيسي للدراسة في تحليل دور التحول الرقمي بأبعاده المختلفة المتمثلة في التقنيات الحديثة الكوادر البشرية قواعد البيانات رقمنة العمليات في تحسين تجربة العملاء داخل الشركة السعودية للكهرباء من خلال تحليل تأثير هذه الأبعاد على جودة الخدمات المقدمة مستوى رضا العملاء كفاءة العمليات التشغيلية

ويتفرع من هذا الهدف الرئيسي مجموعة من الأهداف الفرعية، والتي تشمل:

- تحليل تأثير استخدام التقنيات الحديثة في تطوير خدمات الشركة السعودية للكهرباء وتحسين سرعة الاستجابة لاحتياجات العملاء

- دراسة دور تأهيل الكوادر البشرية في تعزيز قدرة الشركة على تنفيذ التحول الرقمي وتحقيق تجربة مستخدم أكثر كفاءة وفاعلية
- تقييم مدى فاعلية قواعد البيانات في تحسين استراتيجيات التخصيص وتقديم خدمات موجهة تعتمد على سلوك العملاء
- استكشاف أثر رقمنة العمليات في تبسيط الإجراءات وتقليل الأخطاء التشغيلية وتحسين سرعة تقديم الخدمات للعملاء

تساؤلات الدراسة

السؤال الرئيسي للدراسة: ما مدى تأثير التحول الرقمي بأبعاده المختلفة المتمثلة في التقنيات الحديثة الكوادر البشرية قواعد البيانات رقمنة العمليات على تحسين تجربة العملاء في الشركة السعودية للكهرباء من حيث جودة الخدمات المقدمة مستوى رضا العملاء كفاءة العمليات التشغيلية؟

وتتفرع منه عدة أسئلة فرعية كالآتي :

- كيف يؤثر استخدام التقنيات الحديثة على تطوير خدمات الشركة السعودية للكهرباء وتحسين سرعة الاستجابة لاحتياجات العملاء؟
- ما دور تأهيل الكوادر البشرية في تعزيز قدرة الشركة على تنفيذ التحول الرقمي وتحقيق تجربة مستخدم أكثر كفاءة وفاعلية؟
- إلى أي مدى تسهم قواعد البيانات في تحسين استراتيجيات التخصيص وتقديم خدمات موجهة تعتمد على سلوك العملاء؟

- ما أثر رقمنة العمليات في تبسيط الإجراءات وتقليل الأخطاء التشغيلية وتحسين سرعة تقديم

الخدمات للعملاء؟

فروض الدراسة:

الفرضية الرئيسية الأولى : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للتحويل الرقمي بأبعاده المختلفة المتمثلة في التقنيات الحديثة الكوادر البشرية قواعد البيانات رقمنة العمليات على تحسين تجربة العملاء في الشركة السعودية للكهرباء من حيث جودة الخدمات المقدمة مستوى رضا العملاء كفاءة العمليات التشغيلية

ويترفع من هذه الفرضية الفرضيات الفرعية الآتية:

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لاستخدام التقنيات الحديثة على تطوير خدمات الشركة السعودية للكهرباء وتحسين سرعة الاستجابة لاحتياجات العملاء
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لتأهيل الكوادر البشرية على تعزيز قدرة الشركة على تنفيذ التحويل الرقمي وتحقيق تجربة مستخدم أكثر كفاءة وفاعلية
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لقواعد البيانات على تحسين استراتيجيات التخصيص وتقديم خدمات موجهة تعتمد على سلوك العملاء
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لرقمنة العمليات على تبسيط الإجراءات وتقليل الأخطاء التشغيلية وتحسين سرعة تقديم الخدمات للعملاء

الدراسات السابقة:

دراسة (Saxena, 2025)

هدفت الدراسة إلى التعرف على تجربة العملاء بأبعادها المتمثلة في التفاعل الرقمي رضا العملاء تخصيص الخدمات ولاء العملاء في ظل التحول الرقمي بأبعاده المتمثلة في استخدام التقنيات الناشئة الذكاء الاصطناعي التعلم الآلي تحليلات البيانات وتأثير ذلك على تحسين تجربة العملاء في المؤسسات الحديثة كما ركزت الدراسة على استكشاف التحديات والفرص وأفضل الممارسات المتعلقة بتطبيق التكنولوجيا لتعزيز تجربة العملاء

اعتمدت الدراسة على المنهج التحليلي من خلال مراجعة دراسات الحالة والتقارير الصناعية والمقالات العلمية المتخصصة في مجال تجربة العملاء والتحول الرقمي كما تم تحليل استراتيجيات المؤسسات التي تبنت نهجاً يركز على العملاء لتعزيز نجاح مبادرات التحول الرقمي

توصلت الدراسة إلى أن تبني التقنيات الناشئة يساهم بشكل فعال في تحسين تجربة العملاء من خلال تقديم خدمات مخصصة وتعزيز التفاعل الرقمي كما أكدت الدراسة أهمية مواءمة استراتيجيات المؤسسات مع نهج يركز على العملاء لضمان نجاح مبادرات التحول الرقمي أوصت الدراسة بضرورة الاستثمار في الحلول الرقمية المتقدمة وتعزيز ثقافة التحول الرقمي داخل المؤسسات لضمان تحسين تجربة العملاء وتحقيق التميز التنافسي في العصر الرقمي

دراسة (Adlakha, 2024)

هدفت الدراسة إلى التعرف على تأثير التحول الرقمي بأبعاده المتمثلة في استخدام الذكاء الاصطناعي تحليل البيانات الضخمة الأتمتة الرقمية على أنشطة الأعمال بأبعادها المتمثلة في تبسيط العمليات

تحسين الكفاءة دعم اتخاذ القرار وتعزيز رضا العملاء كما تناولت الدراسة دور التحول الرقمي في تحسين تجربة العملاء وتلبية متطلباتهم المتزايدة للخدمات الشخصية والسريعة

اعتمدت الدراسة على المنهج التحليلي من خلال دراسة تأثير التقنيات الرقمية على أداء الشركات ومستوى رضا العملاء كما تم تحليل الفوائد التي تحققها المؤسسات من خلال تبني التحول الرقمي إلى جانب التحديات التي تواجهها مثل تكاليف التنفيذ مخاطر الأمن السيبراني الحاجة إلى تطوير مهارات الموظفين

توصلت الدراسة إلى أن التحول الرقمي يساهم في تعزيز الإنتاجية وتحسين تجربة العملاء من خلال استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات إلا أن نجاح هذه المبادرات يعتمد على القدرة على معالجة التحديات المرتبطة بها أوصت الدراسة بضرورة الاستثمار في الأمن السيبراني والتدريب المستمر للموظفين لضمان تحقيق أقصى استفادة من التحول الرقمي والحفاظ على الميزة التنافسية في البيئة الرقمية المتغيرة

دراسة (Vijay & Priyanka, 2024)

هدفت الدراسة إلى التعرف على تأثير التحول الرقمي بأبعاده المتمثلة في التخصيص دعم العملاء التجربة متعددة القنوات تحليلات العملاء كشف الاحتيال على تجربة العملاء بأبعادها المتمثلة في رضا العملاء الولاء العلامي إدراك الجودة وسلوك المستهلك في العصر الرقمي كما ركزت الدراسة على تحليل دور هذه العوامل في تشكيل تصورات العملاء وسلوكياتهم في ظل التحول الرقمي المتسارع

اعتمدت الدراسة على المنهج النوعي التحليلي من خلال تحليل البيانات النوعية لاستكشاف مدى مساهمة التخصيص وتحسين دعم العملاء وتجربة القنوات المتعددة في تعزيز رضا العملاء وولائهم كما

تم تحليل تأثير استخدام تحليلات البيانات وتقنيات كشف الاحتيال في تحسين الثقة والأمان ضمن العمليات الرقمية

توصلت الدراسة إلى أن التحول الرقمي يعزز تجربة العملاء من خلال تقديم خدمات مخصصة وتحسين التفاعل مع العملاء عبر قنوات متعددة إلا أن تحقيق رضا العملاء وولائهم يعتمد بشكل كبير على التنفيذ الفعال لاستراتيجيات التحول الرقمي أوصت الدراسة بضرورة تطوير استراتيجيات التحول الرقمي بشكل يركز على تحسين تجربة العملاء وتعزيز الثقة الرقمية من خلال تحسين أمن المعاملات واستخدام البيانات بفعالية لدعم قرارات الشركات

دراسة (Felix & Rembulan, 2023)

هدفت الدراسة إلى التعرف على العوامل الأساسية في التحول الرقمي بأبعاده المتمثلة في سهولة الاستخدام جودة المنتجات برامج الولاء العروض الحصرية دعم العملاء الاستجابة الفورية الحوافز والمكافآت وتأثيرها على تجربة العملاء بأبعادها المتمثلة في تحسين التفاعل تعزيز الارتباط بناء الولاء كما ركزت الدراسة على تقديم رؤى توجيهية للشركات حول كيفية استثمار التحول الرقمي لتحسين تجربة العملاء وزيادة ولائهم

اعتمدت الدراسة على المنهج النوعي من خلال تحليل دراسات الحالة والمصادر الأدبية إلى جانب استخدام أسلوب العينة القصدية عبر إجراء مقابلات متعمقة مع ١١ مستهلكًا نشطًا في منصة التجارة الإلكترونية قيد الدراسة وذلك بهدف استكشاف العوامل التي تؤثر على تجربة العملاء ومدى تأثيرها على تعزيز الارتباط والولاء في البيئة الرقمية

توصلت الدراسة إلى أن العوامل الرئيسية مثل سهولة الاستخدام جودة المنتجات وبرامج الولاء تلعب دورًا محوريًا في تحسين تجربة العملاء وتعزيز ولائهم كما أن تقديم الحوافز والعروض الحصرية يساهم

في تقوية العلاقة بين العميل والشركة مما يؤدي إلى تحسين معدلات الاحتفاظ بالعملاء ونمو الأعمال
أوصت الدراسة بضرورة تبني الشركات استراتيجيات رقمية تركز على تحسين تجربة العملاء وتقديم
حوافز مخصصة تعزز من تفاعلهم وولائهم لتحقيق استدامة النمو في السوق الرقمية

دراسة (Munaf Ali et al., 2024)

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور التحول الرقمي بأبعاده المتمثلة في تطوير الأداء التشغيلي تحسين
تجربة العملاء تعزيز ثقافة الابتكار واعتماد الحلول التكنولوجية المتقدمة وتأثيره على كفاءة الأعمال
بأبعادها المتمثلة في تقليل دورة العمليات تقليل التكاليف تحسين استخدام الموارد زيادة رضا العملاء
تحسين قيمة دورة حياة العميل كما ركزت الدراسة على تحليل العلاقة بين التحول الرقمي والأداء
المؤسسي من خلال قياس التحول الرقمي باستخدام مؤشر التحول الرقمي Digital Transformation
Index وتطبيق نماذج الانحدار الإحصائي لدراسة أثره على أداء الشركات

اعتمدت الدراسة على المنهج الكمي التحليلي باستخدام البيانات الثانوية والنمذجة الرياضية لتحليل تأثير
التحول الرقمي على الأداء التشغيلي وتجربة العملاء كما تمت مقارنة مؤشرات الأداء مثل دورة
العمليات التكاليف استخدام الموارد صافي نقاط الترويج NPS مؤشر رضا العملاء CSI وقيمة دورة
حياة العميل CLV قبل وبعد تطبيق التحول الرقمي في ثلاث شركات مختلفة لتحديد الفوائد المحققة
توصلت الدراسة إلى أن التحول الرقمي يسهم بشكل ملموس في تحسين كفاءة العمليات التشغيلية وزيادة
رضا العملاء مما يؤكد أهمية تبني الحلول التكنولوجية المتقدمة لتحقيق النمو المؤسسي كما أكدت
الدراسة ضرورة تعزيز ثقافة الابتكار داخل المؤسسات لتحقيق أقصى استفادة من التحول الرقمي
أوصت الدراسة بضرورة دعم السياسات التي تشجع على التحول الرقمي وتحفيز الشركات على تبني

استراتيجيات رقمية مستدامة مع التركيز على دراسة التأثيرات طويلة الأجل للتحول الرقمي على المؤسسات والمجتمع

دراسة (Baddam, 2022)

هدفت الدراسة إلى التعرف على تأثير أساليب التسويق الرقمي المبتكرة بأبعاده المتمثلة في التخصيص استخدام التقنيات الغامرة تكامل القنوات الرقمية على تجربة العملاء بأبعادها المتمثلة في تعزيز التفاعل زيادة رضا العملاء تحسين الولاء للعلامة التجارية كما تناولت الدراسة دور أدوات القياس والتحليلات في تقييم فعالية مبادرات التسويق الرقمي وتحديد الآثار المترتبة على السياسات المؤسسية وصناع القرار

اعتمدت الدراسة على منهج مراجعة البيانات الثانوية من خلال تحليل الدراسات الأكاديمية المحكمة والتقارير الصناعية ودراسات الحالة بهدف استكشاف الاتجاهات الناشئة وأفضل الممارسات في مجال التسويق الرقمي كما تم التركيز على تقييم فاعلية أساليب التخصيص والتقنيات الغامرة وتكامل القنوات الرقمية في تحسين تجربة العملاء

توصلت الدراسة إلى أن التخصيص يعد عنصرًا أساسيًا في تعزيز تفاعل العملاء بينما تلعب التقنيات الغامرة دورًا كبيرًا في خلق تجارب علامة مميزة كما أن تكامل القنوات الرقمية ضروري لتقديم تجربة متماسكة وسلسة للعملاء أوصت الدراسة بأهمية تعزيز سياسات الخصوصية وحماية البيانات وضمان الشفافية في جهود التخصيص بالإضافة إلى تطوير أطر قياس موحدة لضمان فعالية استراتيجيات التسويق الرقمي في تحسين تجربة العملاء

دراسة (Shojaei, 2022)

هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين التحول الرقمي بأبعاده المتمثلة في رقمنة العمليات تكامل قنوات التواصل تحليل البيانات تحسين التفاعل الرقمي وبين تجربة العملاء بأبعادها المتمثلة في رضا العملاء ولاء العملاء تخصيص الخدمات وتوفير تجربة سلسلة ومتعددة القنوات كما ركزت الدراسة على استكشاف مدى تأثير التحول الرقمي على تحسين استراتيجيات جذب العملاء والاحتفاظ بهم

اعتمدت الدراسة على مراجعة الأدبيات العلمية المتعلقة بتجربة العملاء في ظل التحول الرقمي بهدف تطوير مجموعة من الفرضيات الأساسية التي تحدد العلاقة بين التحول الرقمي وتحسين تجربة العملاء كما تم تحليل كيفية تفاعل العملاء مع العلامات التجارية من خلال قنوات اتصال متعددة وتأثير ذلك على سلوكهم ورضاهم

توصلت الدراسة إلى أن التحول الرقمي يعد عنصرًا أساسيًا في تحسين تجربة العملاء من خلال توفير خدمات أكثر تخصيصًا وسلاسة كما أن تكامل قنوات التواصل يساهم في تعزيز ولاء العملاء وزيادة معدلات الاحتفاظ بهم أوصت الدراسة بأهمية تطوير استراتيجيات تسويقية رقمية تركز على تجربة العملاء وتحسين البنية التحتية الرقمية لضمان تقديم خدمات متكاملة ومتطورة تساهم في تعزيز التفاعل الرقمي مع العملاء

دراسة (عبدالعال , ٢٠٢١)

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور التنظيم والإدارة في رفع كفاءة العنصر البشري والتحول الرقمي بأبعاده المتمثلة في تدريب الموظفين تحديث الملفات الوظيفية تطبيق نظام العمل عن بعد وتأثير ذلك على تطوير الأداء في الجهاز الإداري للدولة تناولت الدراسة المشروعات القومية المتعلقة بتحديث الملفات الوظيفية إلكترونياً والتدريب الموجه للموظفين المرشحين للانتقال إلى العاصمة الإدارية الجديدة

كما سلط الضوء على جهود الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة في تطوير بيئة العمل وتعزيز التحول الرقمي

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي من خلال تحليل البيانات المتعلقة ببرامج التدريب والمشروعات القومية المرتبطة بتحديث الملفات الوظيفية إلكترونياً وتطبيق آليات العمل عن بعد استندت الدراسة إلى عينة من الموظفين العاملين في الجهات الحكومية التي خضعت لبرامج التدريب والتحديث الرقمي

توصلت الدراسة إلى أن رفع كفاءة العنصر البشري والتحول الرقمي يساهمان في تحسين الأداء الحكومي وزيادة الكفاءة التشغيلية كما أن تطبيق نظام العمل عن بعد يعزز من استمرارية العمل ويدعم تحقيق الأهداف المؤسسية أوصت الدراسة بضرورة الاستمرار في تطوير برامج التدريب لموظفي الجهاز الإداري للدولة وتحديث البنية التحتية الرقمية لتسهيل عمليات التحول الرقمي وتعزيز ثقافة التراسل الإلكتروني لضمان كفاءة الأداء الحكومي

دراسة (فراح ,عمار. ٢٠٢١)

هدفت الدراسة إلى التعرف على أهمية التحول الرقمي بأبعاده المتمثلة في تطبيقات الإدارة الإلكترونية الأعمال الإلكترونية التجارة الإلكترونية التسويق الإلكتروني وتأثيره على المؤسسات من حيث النمو التطور تحقيق التنافسية والاستدامة في بيئة الاقتصاد الرقمي كما تناولت الدراسة دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الكفاءة التشغيلية وتعزيز الفعالية في الأداء والرقابة داخل المؤسسات

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي من خلال دراسة تطبيقات التحول الرقمي وتأثيرها على المؤسسات كما استندت إلى عينة من المؤسسات التي تبنت الإدارة الإلكترونية في مختلف أنشطتها بهدف قياس مدى تأثيرها على الأداء المؤسسي والتنافسية في الأسواق الرقمية

توصلت الدراسة إلى أن المؤسسات لا يمكنها الحفاظ على مكانتها التنافسية إلا من خلال التكيف مع التطورات الرقمية المتسارعة كما أن الإدارة الإلكترونية تسهم في تحقيق كفاءة تشغيلية عالية وتحسين عمليات الرقابة الإدارية أوصت الدراسة بضرورة الاستثمار المستمر في تطبيقات التحول الرقمي وتعزيز استخدام تقنيات الإدارة الإلكترونية لضمان تحسين الأداء المؤسسي وتحقيق النمو المستدام

دراسة (نصير ، ٢٠٢١)

هدفت الدراسة إلى التعرف على تأثير التحول الرقمي بأبعاده المتمثلة في تبني التقنيات الرقمية تطبيق الأنظمة الإلكترونية تعزيز الشفافية المعلوماتية على الحد من عدم تماثل المعلومات بأبعاده المتمثلة في مدى السعر النسبي توافر البيانات دقة المعلومات في الشركات المدرجة بسوق الأوراق المالية السعودية كما ركزت الدراسة على تحليل العلاقة بين مستويات التحول الرقمي ودرجة توافر المعلومات المالية وتأثير ذلك على كفاءة الأسواق المالية

اعتمدت الدراسة على المنهج الكمي التحليلي من خلال جمع البيانات من عينة مكونة من أكبر ٥٠ شركة مدرجة بمؤشر TASI لعام ٢٠٢٠ كما استخدمت الدراسة أسلوب تحليل الارتباط المتعدد وتحليل الانحدار المتعدد لفحص العلاقة بين مستوى التحول الرقمي ودرجة عدم تماثل المعلومات في سوق الأوراق المالية السعودية

توصلت الدراسة إلى وجود ارتباط سلبي معنوي بين تطبيق تقنيات التحول الرقمي ومستوى عدم تماثل المعلومات حيث يؤدي ارتفاع مستويات التحول الرقمي إلى تقليل الفجوة المعلوماتية بين المستثمرين

كما أوضحت نتائج تحليل الانحدار المتعدد أن نموذج التحليل يفسر ٥٦٪ من التغيرات في مدى السعر النسبي مما يؤكد أن تبني التحول الرقمي يعزز الشفافية ويقلل من عدم تماثل المعلومات أوصت الدراسة بضرورة زيادة الاستثمار في التقنيات الرقمية لتعزيز الشفافية المالية وتسهيل وصول المستثمرين إلى المعلومات مما يسهم في تحسين كفاءة سوق الأوراق المالية السعودية

دراسة (زابي، و بعيطيش. ٢٠٢١).

هدفت هذه الدراسة إلى إبراز دور القيادة الاستراتيجية من خلال أبعادها الخمسة (تحديد التوجه الاستراتيجي، استغلال واستثمار القدرات والمواهب الاستراتيجية، تطوير رأس المال البشري، مساندة وتعزيز الثقافة التنظيمية، تنفيذ الرقابة التنظيمية المتوازنة) في تحقيق التحول الرقمي، وذلك من خلال دراسة الارتباط والتأثير بين المتغيرين المذكورين وأبعادهما الفرعية حيث تكون مجتمع الدراسة من إدارات جامعة محمد بوضياف والممثلين للقيادة الاستراتيجية والبالغ عددهم ٣٦ إطار، وقد استخدم المنهج التحليلي الوصفي للوصول إلى نتائج الدراسة، والاعتماد على عدة أساليب إحصائية لتحليل البيانات. توصلت الدراسة إلى مجموعة من الاستنتاجات أهمها وجود علاقة ارتباط وتأثير قوية بين أبعاد القيادة الاستراتيجية والتحول الرقمي لجامعة محمد بوضياف، وهذا ما لمسناه في تحليل نتائج الدراسة بمقابلة مباشرة مع القائد الاستراتيجي المتمثل في شخص مدير جامعة محمد بوضياف بالمسيلة والذي أثنى محتوى هذه الدراسة بكثير من التعليقات والتحليلات على النتائج المتحصل عليها، وبناء على ما سبق قدم الباحثين مجموعة من التوصيات.

دراسة (مصطفى، ٢٠٢١)

هدفت الدراسة إلى التعرف على إسهامات التحول الرقمي بأبعاده المتمثلة في استخدام التقنيات الرقمية تطوير البنية التحتية الرقمية تحسين الأنظمة الإلكترونية تعزيز الكفاءة المؤسسية في تسوية المنازعات

الأسرية بأبعادها المتمثلة في سرعة الإجراءات دقة القرارات تحسين آليات التواصل تعزيز دور الخبراء والأخصائيين الاجتماعيين بمحاكم الأسرة كما تناولت الدراسة تحديد المهارات المطلوبة لتعزيز أداء المختصين ودراسة المعوقات التي تحد من الاستفادة الكاملة من التحول الرقمي في هذا المجال

اعتمدت الدراسة على منهج المسح الاجتماعي الشامل من خلال جمع البيانات من مجموعة من الخبراء والأخصائيين الاجتماعيين بمحكمة الأسرة في محافظة الفيوم حيث تم تحليل تأثير التحول الرقمي على تسوية المنازعات الأسرية ومدى فاعليته في تحسين الأداء المؤسسي داخل محاكم الأسرة

توصلت الدراسة إلى أن التحول الرقمي يساهم في تسريع إجراءات تسوية المنازعات الأسرية وتحسين دقة القرارات القضائية كما يساعد في تعزيز كفاءة الأخصائيين الاجتماعيين من خلال توفير أدوات رقمية تساهم في تحليل القضايا واتخاذ القرارات المستندة إلى البيانات إلا أن هناك بعض المعوقات التي تعيق الاستفادة الكاملة من التحول الرقمي مثل ضعف البنية التحتية الرقمية ونقص التدريب المخصص للأخصائيين أوصت الدراسة بضرورة تطوير الأنظمة الرقمية داخل محاكم الأسرة وتوفير برامج تدريبية متخصصة لتعزيز مهارات الأخصائيين الاجتماعيين وتحقيق أقصى استفادة من التحول الرقمي في تسوية المنازعات الأسرية

دراسة (الهاللى , ٢٠٢١)

هدفت الدراسة إلى التعرف على التحول الرقمي بأبعاده المتمثلة في استخدام التقنيات الحديثة تطبيق تقنيات البيانات الضخمة تطوير البنية التحتية الرقمية تعزيز الأنظمة الذكية في عصر البيانات الضخمة بأبعاده المتمثلة في تحليل الإنتاج الفكري المتخصص تحديد السمات الموضوعية الزمنية النوعية اللغوية للإنتاج الفكري المرتبط بالتحول الرقمي كما ركزت الدراسة على استكشاف الاتجاهات البحثية السائدة وتقييم مدى الاهتمام بتوثيق التجارب العملية لمشروعات التحول الرقمي

اعتمدت الدراسة على منهج مراجعة الأدبيات وتحليل الإنتاج الفكري المتعلق بالتحول الرقمي في عصر البيانات الضخمة من خلال دراسة ٢٧ مفردة بحثية تناولت الموضوع بهدف استنتاج الخصائص العامة والاتجاهات البحثية وتحليل مدى الاهتمام بالتقنيات الحديثة المستخدمة في مشروعات التحول الرقمي توصلت الدراسة إلى ضعف الإنتاج الفكري المكتوب باللغة العربية حول التحول الرقمي في عصر البيانات الضخمة مقارنة بالمصادر الأجنبية كما أكدت الحاجة إلى زيادة الاهتمام بالجانب العملي التطبيقي لمشروعات التحول الرقمي باستخدام التقنيات التكنولوجية الحديثة بصفة عامة وتطبيق تقنيات البيانات الضخمة بصفة خاصة أوصت الدراسة بضرورة دعم البحث العلمي في هذا المجال ونشر المزيد من الدراسات باللغة العربية إلى جانب تشجيع المؤسسات على تبني التطبيقات الفعلية للتحول الرقمي في بيئات العمل المختلفة

دراسة (عبدالمجيد , ٢٠٢١)

هدفت الدراسة إلى التعرف على تأثير التحول الرقمي بأبعاده المتمثلة في استخدام التكنولوجيا الحديثة تطوير البنية التحتية الرقمية تعزيز الأدوات الذكية في المجال الجنائي على التشريعات الجنائية بأبعاده المتمثلة في تعديل النصوص القانونية تحديث إجراءات الاستدلال التحقيق المحاكمة التنفيذ العقابي كما ركزت الدراسة على تحليل الدور الذي تلعبه السياسة الجنائية في مواكبة التطورات الرقمية واستغلالها في تحسين كفاءة العدالة الجنائية

اعتمدت الدراسة على المنهج التحليلي من خلال دراسة التطورات التشريعية المرتبطة بالتحول الرقمي ومدى تأثيرها على إجراءات التقاضي والتنفيذ العقابي كما استندت إلى تحليل التغيرات التي طرأت على التشريعات الجنائية نتيجة لفرص وتحديات التحول الرقمي بهدف استكشاف انعكاساته على تحقيق العدالة الجنائية

توصلت الدراسة إلى أن التحول الرقمي ساهم في تحديث التشريعات الجنائية بما يتناسب مع التغيرات الرقمية الحديثة كما أثر بشكل مباشر على تطوير إجراءات الاستدلال والتحقيق والمحاكمة والتنفيذ العقابي مما ساعد في تحسين كفاءة منظومة العدالة الجنائية أوصت الدراسة بضرورة الاستمرار في تطوير القوانين الجنائية بما يتماشى مع التحولات الرقمية وتوظيف التكنولوجيا في دعم فاعلية تنفيذ الأحكام وتعزيز ضمانات المحاكمة العادلة

دراسة (عبيد , ٢٠٢١)

هدفت الدراسة إلى التعرف على تجربة وزارة السياحة السعودية في رقمنة وأرشفة الوثائق بأبعادها المتمثلة في إنشاء مركز الوثائق والمحفوظات تطبيق الأرشفة الإلكترونية تطوير تصنيف الوثائق تنسيق إدارة الوثائق مع الجهات المختصة وأثر ذلك على تحسين إدارة الوثائق بأبعادها المتمثلة في تسهيل الوصول إلى المعلومات تعزيز الحفظ الأمني للوثائق تحسين كفاءة العمل الإداري الحفاظ على القيمة التاريخية والبحثية للوثائق

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي من خلال استعراض خطوات تنفيذ مشروع الأرشفة الإلكترونية داخل وزارة السياحة السعودية وتحليل مراحل الإعداد والتصنيف والفهرسة والتنسيق مع المركز الوطني للوثائق والمحفوظات كما ركزت الدراسة على دراسة تحديات رقمنة الوثائق والحلول المقترحة لمواجهتها

توصلت الدراسة إلى أن الأرشفة الإلكترونية تسهم في تحسين كفاءة إدارة الوثائق الحكومية وتسهل الوصول إلى المعلومات وتعزز الحفظ الأمني كما أن تنسيق مركز الوثائق بالوزارة مع الجهات المختصة يدعم تحقيق التكامل في إدارة الوثائق الوطنية أوصت الدراسة بضرورة التوسع في مشروعات

الأرشفة الرقمية وتطوير نظم تصنيف الوثائق وتوفير برامج تدريبية لموظفي الأرشفة لضمان الاستفادة القصوى من التحول الرقمي في إدارة الوثائق الحكومية

الفجوة البحثية :

تتناول العديد من الدراسات السابقة تأثير التحول الرقمي على مختلف القطاعات، حيث ركزت بعضها على دوره في تحسين تجربة العملاء داخل المؤسسات الخدمية والصناعية بينما اهتمت دراسات أخرى بتأثيره على العمليات التشغيلية الأداء المؤسسي وإعادة تشكيل استراتيجيات العمل في ظل التحول الرقمي المتسارع. تتقاطع الدراسة الحالية مع الأبحاث السابقة من حيث الاهتمام بتحليل دور التحول الرقمي في تحسين تجربة العملاء، لكنها تتميز بتركيزها على شركة الكهرباء السعودية كبيئة تطبيقية، مما يضيف بُعدًا جديدًا للتحليل يرتبط بالخدمات الأساسية التي تعتمد على استقرار وكفاءة البنية التحتية الرقمية لضمان رضا العملاء.

تتشابه الدراسة الحالية مع الأبحاث السابقة في الهدف العام المتمثل في استكشاف دور التحول الرقمي في تحسين تجربة العملاء، حيث سلطت دراسات متعددة الضوء على تأثير تقنيات الذكاء الاصطناعي، تحليل البيانات الضخمة، وتحسين قنوات الاتصال الرقمية على تفاعل العملاء ورضاهم عن الخدمات المقدمة. كما تتقاطع في المنهجية مع الدراسات التي اعتمدت على التحليل الوصفي والتحليلي لقياس مدى تأثير التحول الرقمي على الأداء المؤسسي، سواء من خلال مراجعة الأدبيات العلمية أو استخدام المناهج الإحصائية لدراسة العلاقة بين تبني التقنيات الحديثة وكفاءة العمليات التشغيلية.

تتوافق الدراسة الحالية أيضًا مع بعض الدراسات التي تناولت بيئات تطبيقية مختلفة مثل دراسة تأثير التحول الرقمي على المؤسسات المالية، المحاكم، والمؤسسات الأكاديمية حيث ركزت هذه الدراسات

على استكشاف مدى نجاح التحول الرقمي في تحسين الأداء وتقليل الفجوات المعلوماتية وتعزيز مستوى الشفافية. غير أن الدراسة الحالية تتعمق بشكل خاص في بيئة الخدمات الكهربائية، وهو قطاع يتطلب تفاعلاً مستمرًا بين الشركة والعملاء لضمان تقديم خدمات مستدامة وفعالة.

تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة من حيث الأبعاد التي تتناولها، حيث يتم التركيز على أربعة أبعاد رئيسية تشمل التقنيات الحديثة، الكوادر البشرية، قواعد البيانات، ورقمنة العمليات وهي أبعاد لم يتم تناولها بشكل متكامل في الدراسات السابقة. ركزت بعض الأبحاث السابقة على تأثير التقنيات مثل الذكاء الاصطناعي وتحليلات البيانات بينما اهتمت دراسات أخرى بتطوير الكوادر البشرية وتحليل مهارات العاملين في ظل التحول الرقمي. إلا أن دمج هذه الأبعاد الأربعة في دراسة واحدة يمثل إضافة نوعية تسهم في تقديم رؤية أكثر شمولية عن كيفية استثمار التحول الرقمي لتحسين تجربة العملاء في قطاع الخدمات الكهربائية.

تظهر الفجوة البحثية أيضًا في أن بعض الدراسات ركزت على التحول الرقمي في سياقات عامة مثل التسويق الرقمي، التجارة الإلكترونية، أو الخدمات المالية مما يجعل الدراسة الحالية أكثر تحديدًا من حيث التطبيق على قطاع الخدمات الأساسية. تتناول الدراسة الحالية بشكل دقيق دور قواعد البيانات ورقمنة العمليات في تحسين تجربة العملاء وهي جوانب لم تحظَ بالتركيز الكافي في الأبحاث السابقة التي غالبًا ما تركز على التحول الرقمي من منظور استراتيجي دون التعمق في كيفية تنفيذ العمليات الرقمية داخل المؤسسات الخدمية ذات الطابع الحيوي مثل قطاع الكهرباء.

تختلف الدراسة الحالية مع معظم الدراسات السابقة التي تناولت تجربة العملاء حيث ركزت على بيئات رقمية بالكامل مثل منصات التجارة الإلكترونية أو المؤسسات المالية التي تعتمد على التكنولوجيا في جوهر عملياتها، بينما تتناول الدراسة الحالية مؤسسة خدمية تعتمد بشكل كبير على العمليات التشغيلية

التقليدية التي تحتاج إلى التحول الرقمي لتعزيز كفاءتها واستجابتها لمتطلبات العملاء. هذا الاختلاف يجعل الدراسة الحالية أكثر ارتباطاً بالتحديات التي تواجه المؤسسات الخدمية الكبرى في تبني التحول الرقمي، مما يعزز من مساهمتها في تقديم حلول قابلة للتطبيق.

تسد الدراسة الحالية فجوة بحثية مهمة من خلال تقديم تحليل متكامل لأثر التحول الرقمي بأبعاده الأربعة على تجربة العملاء في قطاع الكهرباء، مما يوفر إطاراً شاملاً يمكن الاستفادة منه في تطوير استراتيجيات التحول الرقمي في المؤسسات الخدمية الأخرى التي تواجه تحديات مماثلة في تحسين تجربة العملاء من خلال الاستفادة من التقنيات الحديثة وتعزيز كفاءة العمليات الرقمية

المنطلقات النظرية للدراسة:

يعد التحول الرقمي من المفاهيم الجوهرية التي أحدثت تغييراً جذرياً في مختلف القطاعات، حيث أسهم في تحسين العمليات التشغيلية وتقديم خدمات أكثر كفاءة للعملاء، ويتجسد دوره في أربعة أبعاد رئيسية تشمل التقنيات الحديثة، الكوادر البشرية، قواعد البيانات، ورقمنة العمليات، إذ تساهم هذه الأبعاد مجتمعة في تحسين تجربة العملاء من خلال تعزيز الاستجابة السريعة لاحتياجاتهم، تقليل الأخطاء التشغيلية، وتقديم خدمات أكثر تخصيصاً وفعالية

التقنيات الحديثة في التحول الرقمي

يشير مفهوم التقنيات الحديثة في سياق التحول الرقمي إلى الأدوات والأنظمة الذكية التي تساهم في تحسين تجربة العملاء، مثل الذكاء الاصطناعي، تعلم الآلة، إنترنت الأشياء، وتحليل البيانات الضخمة، حيث تساعد هذه التقنيات في توفير حلول مخصصة، تحسين كفاءة العمليات، ودعم اتخاذ القرار بناءً على البيانات الحقيقية، وقد أشارت دراسة Saxena (٢٠٢٥) إلى أن التقنيات الحديثة

تلعب دورًا جوهريًا في تحسين التفاعل الرقمي وتعزيز رضا العملاء من خلال توفير خدمات أكثر كفاءة وتخصيصًا

دور الكوادر البشرية في نجاح التحول الرقمي

تعتبر الكوادر البشرية أحد العوامل الأساسية في نجاح أي مبادرة للتحول الرقمي، إذ يرتبط تنفيذ التحول الرقمي بمدى قدرة العاملين على تبني التقنيات الحديثة والتكيف مع أساليب العمل الرقمية، فكلما زادت مهارات الموظفين في التعامل مع الأدوات الرقمية، ارتفعت كفاءة تقديم الخدمات وتحسنت تجربة العملاء، وأكدت دراسة عبدالعال (٢٠٢١) أن تدريب الموظفين وتطوير مهاراتهم الرقمية يساهم بشكل مباشر في تحسين الأداء المؤسسي وضمان استدامة مبادرات التحول الرقمي، كما أوضحت دراسة زابي وبعيطيش (٢٠٢١) أن القيادة الاستراتيجية تلعب دورًا كبيرًا في تعزيز كفاءة الكوادر البشرية وتجهيزهم لمواكبة متطلبات التحول الرقمي

قواعد البيانات وتحليل المعلومات في تحسين تجربة العملاء

تعد قواعد البيانات من المكونات الأساسية للتحول الرقمي، حيث توفر المعلومات اللازمة لتحليل سلوك العملاء وفهم احتياجاتهم، مما يمكن المؤسسات من تقديم خدمات أكثر تخصيصًا واستجابة، إذ تساهم أنظمة تحليل البيانات الضخمة في تقليل الفجوات المعلوماتية وتعزيز الشفافية في المعاملات، وقد بينت دراسة نصير (٢٠٢١) أن الاستثمار في تقنيات تحليل البيانات يساهم في تحسين كفاءة الأسواق المالية وتقليل عدم تماثل المعلومات، كما أكدت دراسة Vijay & Priyanka (٢٠٢٤) أن تحليلات العملاء المستندة إلى البيانات تساعد في تحسين تجربة العملاء من خلال تقديم خدمات مخصصة وزيادة التفاعل الرقمي

رقمنة العمليات وأثرها على تجربة العملاء

تمثل رقمنة العمليات أحد أهم أبعاد التحول الرقمي، حيث تسهم في تبسيط الإجراءات التشغيلية وتقليل الاعتماد على المعاملات الورقية، مما يؤدي إلى تسريع العمليات وتحسين كفاءة تقديم الخدمات، إذ أن تطبيق الرقمنة في المؤسسات الخدمية مثل شركات الكهرباء يمكن أن يقلل أوقات الانتظار، يحسن من دقة الفواتير، ويسهل عمليات التواصل مع العملاء، وقد أوضحت دراسة مصطفى (٢٠٢١) أن رقمنة العمليات داخل محاكم الأسرة أسهمت في تسريع الإجراءات وتحسين مستوى الخدمة، في حين أكدت دراسة عبيد (٢٠٢١) أن الأرشفة الرقمية ساعدت في تحسين كفاءة إدارة الوثائق الحكومية وسهلت الوصول إلى المعلومات، وهو ما يعكس أهمية رقمنة العمليات في تحسين الأداء المؤسسي ورفع مستوى رضا العملاء

يعكس التكامل بين هذه الأبعاد الأربعة التأثير الإيجابي للتحول الرقمي في تحسين تجربة العملاء، حيث يؤدي اعتماد التقنيات الحديثة إلى رفع مستوى الخدمة، بينما يعزز تطوير الكوادر البشرية قدرة الموظفين على تقديم خدمات أكثر كفاءة، في حين تساهم قواعد البيانات في توفير معلومات دقيقة لتحليل احتياجات العملاء، وتساعد رقمنة العمليات في تسهيل وتبسيط الإجراءات التشغيلية، ومن ثم فإن التركيز على هذه الأبعاد داخل شركة الكهرباء السعودية يمكن أن يساهم في تحسين رضا العملاء وتعزيز جودة الخدمات المقدمة

المنهجية وطرق البحث:

تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، والذي يهدف إلى دراسة أثر تطبيق معايير الاستدامة بأبعادها الاقتصادية والاجتماعية والبيئية على إدارة الموارد البشرية في الشركات الكبرى، مع التركيز

على الشركة السعودية للكهرباء كنموذج تطبيقي. يسمح هذا المنهج بتحليل البيانات الحالية المتعلقة بممارسات الاستدامة وإدارة الموارد البشرية، إلى جانب استخدام الأساليب الإحصائية لفهم العلاقة بين المتغيرات المختلفة وتفسيرها بشكل دقيق.

أدوات جمع البيانات

تم استخدام الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، حيث تم تصميمه لقياس تأثير معايير الاستدامة على سياسات الموارد البشرية داخل الشركة المستهدفة. يتضمن الاستبيان مجموعة من الأسئلة التي تغطي الجوانب الاقتصادية والاجتماعية والبيئية للاستدامة، ومدى انعكاسها على ممارسات التوظيف، التدريب، التحفيز، والاحتفاظ بالموظفين. تم توزيع الاستبيانات على عينة ممثلة من الموظفين والمديرين لضمان الحصول على بيانات تعكس واقع الممارسات الإدارية داخل المؤسسة.

إلى جانب الاستبيان صُممت المقابلات للحصول على رؤى معمقة حول استراتيجيات الشركة في تطبيق معايير الاستدامة، والتحديات التي تواجهها، ومدى تأثير هذه الممارسات على أداء الموظفين والمؤسسة ككل. كما تم تحليل الوثائق والتقارير الرسمية المتعلقة بسياسات الموارد البشرية والاستدامة داخل الشركة، مما أتاح فهماً أعمق للنهج الذي تتبعه الشركة في تحقيق أهدافها المستدامة.

طرق تحليل البيانات والأساليب الإحصائية

لتحليل البيانات تم استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية التي تتيح اختبار الفرضيات المطروحة وتحديد العلاقات بين المتغيرات. تم تطبيق التحليل الوصفي لفهم الخصائص العامة للعينة، وتحليل المتوسطات والانحرافات المعيارية لتقييم استجابات المشاركين. كما تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد

لدراسة تأثير أبعاد الاستدامة المختلفة على إدارة الموارد البشرية، إلى جانب الاعتماد على نموذج المعادلات الهيكلية (SEM) لفحص العلاقات السببية بين المتغيرات وتقديم نتائج دقيقة حول مدى تأثير ممارسات الاستدامة على إدارة الموارد البشرية.

تساهم هذه الأساليب الإحصائية في تقديم نتائج موثوقة يمكن استخدامها لدعم التوصيات والمقترحات المتعلقة بتطوير سياسات الموارد البشرية المستدامة في الشركات الكبرى.

حدود الدراسة :

- حدود موضوعية: تركز هذه الدراسة على دور التحول الرقمي بأبعاده المتمثلة في التقنيات الحديثة، الكوادر البشرية، قواعد البيانات، ورقمنة العمليات في تحسين تجربة العملاء داخل شركة الكهرباء السعودية.
- حدود زمنية: العام الدراسي ٢٠٢٥.
- حدود بشرية: تشمل الحدود البشرية للدراسة القيادات الإدارية والتنفيذية والموظفين في شركة الكهرباء السعودية.

المراجع :

- عبدالعال، ريم. (٢٠٢١). التنظيم والإدارة: رفع كفاءة العنصر البشري والتحول الرقمي من أولويات الجهاز في ٢٠٢١. التنمية الإدارية، ع ١٧١، ١٧٠ ، ٩. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1212157>
- فراح، رشيد، فيهاخير، مريم، و عمار، جعيجع. (٢٠٢١). التحول الرقمي ودوره في تطوير المؤسسات الناشئة: نتائج تطبيق الإدارة الإلكترونية. مجلة البحوث الإدارية والاقتصادية، مج ٥، ع ٢ ، ٥٨ - ٧٢. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1323538>
- نصير، عبدالناصر عبداللطيف محمد. (٢٠٢١). أثر التحول الرقمي على عدم تماثل المعلومات: دليل من الشركات المدرجة في سوق الأوراق المالية السعودية. مجلة الإسكندرية للبحوث المحاسبية، مج ٥، ع ٢ ، ١ - ٥٦. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1207751>
- زابي، صالح، و بعيطيش، شعبان. (٢٠٢١). دور القيادة الاستراتيجية في تحقيق التحول الرقمي: دراسة حالة جامعة محمد بوضياف بالمسيلة. مجلة البحوث الاقتصادية المتقدمة، مج ٦، ع ١ ، ١٤٤ - ١٦٤. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1203237>
- مصطفى، إيمان محمد ابراهيم. (٢٠٢١). إسهامات التحول الرقمي في تسوية المنازعات الأسرية: دراسة مطبقة على الخبراء والأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمحكمة الأسرة بمحافظة الفيوم. مجلة جامعة الفيوم للعلوم التربوية والنفسية، ع ١٥، ج ١١ ، ٨٧٣ - ٩٣٤. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1277082>

الهلال، مصطفى محمد إبراهيم. (٢٠٢١). التحول الرقمي في عصر البيانات الضخمة: مراجعة

علمية. المجلة العربية الدولية لتكنولوجيا المعلومات والبيانات، مج ١، ع ١٤، ١٩٧ - ٢٢٢.

مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1216753>

- عبدالمجيد، رزق سعد علي. (٢٠٢١). انعكاسات التحول الرقمي على السياسة الجنائية المعاصرة.

مجلة الدراسات القانونية والاقتصادية، مج ٧، ملحق ١، ٩٤ - ١. مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/1215673>

- عبيد، أحمد. (٢٠٢١). التحول الرقمي في الأرشيفات الحكومية: تجربة وزارة السياحة السعودية.

مجلة دراسات الوثائق، ع ٣، ١١٥ - ١٥٨. مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/1232506>

-
-
-
-
-
-
-

- Adlakha, A. (2024). Impact of Digital Transformation on Business Operations and Customer Experience. Indian Scientific Journal Of Research In Engineering And Management, 08(11), 1-8.

<https://doi.org/10.55041/ijsrem39148>

- Baddam, P. R. (2022). Revolutionizing Customer Experience through Innovative Digital Marketing Approaches. Global Disclosure of Economics and Business. <https://doi.org/10.18034/gdeb.v11i2.716>

- Felix, A., & Rembulan, G. D. (2023). Digital transformation and the customer experience: enhancing engagement and loyalty. <https://doi.org/10.31949/entrepreneur.v4i03.6195>
- Munaf Ali, S. V. A., Sharma, M., K K, R., Sidhu, K. S., Bhadauria, D. S., & Gupta, S. (2024). Exploring the Impact of Digital Transformation on Business Operations and Customer Experience. Journal of Informatics Education and Research. <https://doi.org/10.52783/jier.v4i3.1297>
- Saxena, N. (2025). Revolutionizing customer engagement: an in-depth exploration of digital transformation's impact on customer experience. GLOBAL JOURNAL FOR RESEARCH ANALYSIS, 56–59. <https://doi.org/10.36106/gjra/9502073>
- Shojaei, A. S. (2022). Does Digital Transformation Impact Customer Experience? (pp. 210–232). <https://doi.org/10.4018/978-1-7998-9008-9.ch010>
- Vijay, J., & Priyanka, U. (2024). Digital Transformation in Customer Experience and Behavior. Advances in Marketing, Customer Relationship Management, and e-Services Book Series, 251–274. <https://doi.org/10.4018/979-8-3693-4466-8.ch010>
-

Mid–Ocean University

College of Management

Department of Business management



The Role of Digital Transformation in Enhancing Customer "

Experience: An Applied Study on the Saudi Electricity Company

Preparation

Naif Mohammed Tayeb Salami

University ID: 2021203053

Supervision:

Dr. Al faisal Abdelhameed Mohamed

Dr. Fayez Ali Jrad

1446 – 2025