

Final Project 1
Code: MGM 496-PMG496
Project Template

Faculty of Management
Midocean University

عنوان المشروع

أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الإدارية في جامعة الملك سعود

أسم الطالب

عادل حسن هادي محزري

٢٢٢٠٠٠٣٥٣

مشروع تخرج- ١

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

٢٠٢٥- الفصل الدراسي الثالث

جدول المحتويات

١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	3
١,١. المقدمة:	4
١,٢. مشكلة الدراسة	4
١,٢,١. فجوات على المستوى النظري	5
١,٢,٢. فجوات على المستوى التطبيقي	5
١,٣. أهمية الدراسة	5
١,٣,١. على المستوى النظري:	5
١,٣,٢. على المستوى التطبيقي:	6
١,٤. أسئلة الدراسة	6
١,٥. أهداف الدراسة	6
١,٦. فرضيات الدراسة	7
١,٧. نموذج الدراسة	7
١,٨. منهجية الدراسة	8
١,٩. الدراسة الميدانية	10
١,١٠. مخطط المشروع المقترح	11
٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة	13
٢,١. المقدمة:	14
٢,٢. المتغير المستقل	14
٢,٣. المتغير التابع	14
٢,٤. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع	14
٢,٥. الخاتمة	15
قائمة المراجع	16

١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

١,١. المقدمة:

يشهد العالم في السنوات الأخيرة تحولاً رقمياً متسارعاً أثر بشكل مباشر على مختلف مجالات العمل الإداري، وأعاد تشكيل آليات تقديم الخدمات داخل المؤسسات. وتُعد الجامعات من أبرز القطاعات التي تبنت هذا التحول بهدف تحسين جودة خدماتها الإدارية والأكاديمية على حد سواء، بما يعزز الكفاءة التشغيلية ويرفع من مستوى رضا المستفيدين.

وفي هذا السياق، أولت جامعة الملك سعود اهتماماً كبيراً بتطبيق مبادئ التحول الرقمي في عملياتها الإدارية، عبر أتمتة الإجراءات، وتطوير الأنظمة الإلكترونية، وتبني حلول تقنية مبتكرة تسهم في تسريع إنجاز المعاملات وتسهيل الوصول إلى الخدمات. وقد أصبحت الجودة في تقديم الخدمات الإدارية معياراً أساسياً لقياس نجاح جهود التحول الرقمي داخل الجامعة.

إن التحول الرقمي لا يقتصر على استبدال الأنظمة الورقية بالتقنيات الإلكترونية، بل يشمل إعادة تصميم العمليات الإدارية وبناء ثقافة تنظيمية جديدة تركز على الابتكار والتفاعل الرقمي. ومن هنا، تبرز الحاجة إلى دراسة مدى تأثير هذا التحول على جودة الخدمات الإدارية، من حيث الكفاءة، والسرعة، والشفافية، ورضا المستفيدين.

وعليه، تسعى هذه الدراسة إلى تحليل أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الإدارية في جامعة الملك سعود، من خلال تقييم مدى فاعلية الأنظمة الرقمية في تحسين الأداء الإداري وتلبية احتياجات المستفيدين، بما يساهم في تحقيق التميز المؤسسي والتحول نحو جامعة ذكية.

١,٢. مشكلة الدراسة

رغم الجهود الكبيرة التي تبذلها جامعة الملك سعود في مجال التحول الرقمي، إلا أن مدى انعكاس هذه الجهود على جودة الخدمات الإدارية لا يزال يحتاج إلى تحليل علمي دقيق. فالتحدي لا يكمن فقط في تطبيق الأنظمة التقنية، بل في ضمان تحقيق الأثر المطلوب على مستوى جودة الخدمة وتجربة المستخدم.

١,٢,١. فجوات على المستوى النظري

١. قلة الدراسات المحلية التي تناولت أثر التحول الرقمي في الجامعات السعودية من منظور جودة الخدمات الإدارية.
٢. محدودية الأطر النظرية التي تربط بين مكونات التحول الرقمي (الأنظمة، البنية التحتية، المهارات الرقمية) ومستوى جودة الخدمة.
٣. نقص الدراسات التي تدمج بين مفاهيم التحول الرقمي وإدارة الجودة الشاملة في البيئة الجامعية.

١,٢,٢. فجوات على المستوى التطبيقي

١. غياب أدوات قياس معيارية لتقييم أثر المبادرات الرقمية على جودة الخدمات الإدارية في الجامعات.
٢. تفاوت مستوى تبني النظم الرقمية بين الإدارات المختلفة داخل الجامعة مما يؤثر على توحيد جودة الخدمة.
٣. الحاجة إلى تقييم واقعي لتجربة المستفيدين ومدى رضاهم عن الخدمات الإدارية الرقمية. وبناءً على ذلك، يمكن تحديد مشكلة الدراسة في السؤال الرئيس التالي:

◀ ما أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الإدارية في جامعة الملك سعود؟

١,٣. أهمية الدراسة

١,٣,١. على المستوى النظري:

تسهم هذه الدراسة في إثراء المعرفة النظرية حول العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمات الإدارية في مؤسسات التعليم العالي، من خلال تقديم إطار علمي يربط بين مفاهيم التقنية والإدارة الحديثة، وإبراز العوامل المؤثرة في نجاح مبادرات التحول الرقمي داخل الجامعات السعودية.

١,٣,٢. على المستوى التطبيقي:

توفر نتائج الدراسة لمتخذي القرار في جامعة الملك سعود مؤشرات عملية تساعد على تقييم مستوى نضج التحول الرقمي، وتحديد مجالات التحسين في الخدمات الإدارية، بما يساهم في تطوير سياسات واستراتيجيات رقمية أكثر فاعلية تعزز جودة الأداء الإداري وتزيد من رضا المستفيدين.

١,٤. أسئلة الدراسة

١. ما مستوى تطبيق التحول الرقمي داخل جامعة الملك سعود؟
٢. كيف أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الإدارية؟
٣. ما مستوى رضا المستفيدين عن الأنظمة الإلكترونية والخدمات الرقمية؟
٤. ما التحديات التقنية والتنظيمية والبشرية التي تواجه تطبيق التحول الرقمي؟
٥. ما العلاقة بين مهارات الموظفين التقنية وبين جودة الخدمة؟

١,٥. أهداف الدراسة

تهدف الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف، ومن أهمها ما يلي:

١. تحليل مستوى التحول الرقمي المطبق في جامعة الملك سعود وتحديد عناصر القوة والضعف فيه.
٢. تقييم جودة الخدمات الإدارية المقدمة في الجامعة بعد تطبيق أنظمة التحول الرقمي.
٣. قياس أثر التحول الرقمي على رضا المستفيدين من الخدمات الإدارية.
٤. تحديد التحديات التي تواجه عمليات التحول الرقمي داخل الجامعة.
٥. اقتراح حلول وآليات تنظيمية وتكنولوجية لتحسين جودة الخدمات الإدارية الرقمية.
٦. دراسة العلاقة بين كفاءة البنية التحتية الرقمية وجودة الخدمات.
٧. تحليل العلاقة بين مهارات العاملين التقنية وبين جودة الخدمات الإدارية الرقمية.

١,٦. فرضيات الدراسة

١. الفرضية الصفريّة H1:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحوّل الرقمي على جودة الخدمات الإدارية في جامعة الملك سعود.

٢. الفرضية البديلة H2:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحوّل الرقمي على جودة الخدمات الإدارية في جامعة الملك سعود.

٣. الفرضية الاتجاهية H3:

يؤثر التحوّل الرقمي تأثيراً إيجابياً على جودة الخدمات الإدارية في جامعة الملك سعود.

٤. الفرضية غير الاتجاهية H4:

يوجد علاقة بين مستوى التحوّل الرقمي وجودة الخدمات الإدارية دون تحديد اتجاه العلاقة.

١,٧. نموذج الدراسة

المتغير المستقل:

التحوّل الرقمي

البنية التحتية

الأنظمة الإلكترونية

مهارات العاملين الرقمية

أمن المعلومات

سهولة الاستخدام

التكامل بين الأنظمة

المتغير التابع:

جودة الخدمات الإدارية

سرعة الإنجاز

الدقة

الاستجابة

سهولة الوصول

رضا المستفيدين

شكل النموذج (وصف كتابي):

التحول الرقمي

يؤثر على جودة الخدمات الإدارية

١,٨ . منهجية الدراسة

طبقات بصلة البحث: (Onion Model)

(١) فلسفة البحث

تعتمد على القياس والتحليل.

مناسبة للبحوث الكمية.

(٢) منهج البحث

يبدأ من النظرية وينتهي بالاختبار.

يناسب اختبار أثر التحول الرقمي.

٣) استراتيجية البحث

باستخدام استبيان لعدد كبير من المستخدمين.

٤) نوع البحث

وصفي لواقع التحول الرقمي.

تحليلي لاختبار العلاقة بين المتغيرات.

٥) الأفق الزمني

جمع البيانات في فترة واحدة.

٦) أدوات جمع وتحليل البيانات

الاستبيان الإلكتروني

الإحصاء الوصفي

الانحدار

معامل الارتباط

برنامج SPSS

اختبار كرونباخ ألفا

١,٩. الدراسة الميدانية

❖ ١. دراسة الحربي (٢٠١٨)

هدفت لقياس التحول الرقمي بالجامعات السعودية، ووجدت ضعف التكامل بين الأنظمة وحاجة العاملين للتدريب.

❖ ٢. دراسة القحطاني (٢٠٢٠)

تناولت التحول الرقمي في جامعة الملك سعود، وأظهرت أن مستوى التحول مرتفع لكن هناك حاجة لتطوير المنصات.

❖ ٣. دراسة السلمي (٢٠١٩)

أشارت نتائجها إلى تحسن جودة الخدمات نتيجة الأنظمة الإلكترونية.

❖ ٤. دراسة الزهراني (٢٠١٧)

أكدت أن جودة الخدمة تعتمد على السرعة والدقة وسهولة الوصول.

❖ ٥. دراسة (2019) Al-Saudi

وجدت علاقة إيجابية قوية بين التحول الرقمي والرضا عن الخدمات.

❖ ٦. دراسة (2020) Hassoun

أظهرت أن الأنظمة الرقمية تقلل وقت الانتظار في المعاملات الحكومية.

❖ ٧. دراسة (2020) Michael

أكدت أن التحول الرقمي في الجامعات الأوروبية رفع جودة الخدمات بشكل ملحوظ.

❖ ٨. دراسة (2021) Johansson

بيّنت أن البيانات الضخمة تسهم في تحسين الخدمات الإدارية.

استخلاص مشترك:

كل الدراسات تقريباً تشير إلى وجود علاقة إيجابية بين التحول الرقمي وجودة الخدمات.
التحديات تتمثل في: ضعف التدريب، مشاكل الدعم الفني، ضعف التكامل.

١,١٠. مخطط المشروع المقترح

الأسبوع ١ – ٢: الإعداد

مراجعة الأدبيات

تحديد المشكلة

صياغة الفرضيات

إعداد الاستبانة

الأسبوع ٣ – ٤: تطوير الأدوات

بناء الاستبانة

تحكيمها

تعديلها

الأسبوع ٥ – ٦: جمع البيانات

نشر الاستبانة عبر النظام الجامعي

جمع (٢٥٠-٤٠٠) استجابة

التحقق من صحة البيانات

الأسبوع ٧ – ٨: التحليل الإحصائي

إدخال البيانات

اختبار الثبات

تحليل الانحدار والارتباط

استخراج النتائج

الأسبوع ٩ – ١٠: إعداد التقرير النهائي

كتابة النتائج

مناقشتها

المقارنة بالدراسات السابقة

الخلاصة والتوصيات

٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

٢,١ . المقدمة:

٢,٢ . المتغير المستقل

٢,٣ . المتغير التابع

٢,٤ . العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

٢,٥ . الخاتمة

قائمة المراجع

1. الهاشمي، عبد العزيز بن ناصر. (٢٠٢٢). التحول الرقمي في مؤسسات التعليم العالي: الواقع والتحديات. الرياض: دار الميمان للنشر.
2. السبيعي، محمد بن عبدالله. (٢٠٢١). أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية على جودة الخدمات الإدارية في الجامعات السعودية. مجلة العلوم الإدارية، جامعة الملك سعود.
3. Parasuraman (1988). SERVQUAL Model.
4. Hammer (1990). Reengineering Work Through IT.
5. Davis (1993). Technology Acceptance Model.
6. Al-Zahrani (2012). Quality in University Services.
7. Al-Harbi (2010). Digital Transformation in Saudi Agencies.
8. Smith (2017). Digital Transformation in Higher Education.
9. Brown (2018). Service Quality in Public Institutions.
10. Al-Saudi (2019). Impact of Digitalization on Student Services.