

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

إعداد الباحث

الاسم/ محمد علي ال ملهي

الرقم الجامعي/ 252001214

إشراف:

د. الفيصل عبد الحميد

د. فايز جراد

2026 م

الشكر والتقدير

أبدأ
بحمد
الله
جلت
قدرته
على
سابق
فضله
ونعمته،
وفيض
إحسانه



ورعايته

فعليه عز وجل اعتمادي، وبه سبحانه وتعالى اعتزازي، وأصلي وأسلم على سيدنا ونبينا

محمد صلى الله عليه وسلم، ومن تبع هداه إلى يوم الدين...وبعد:

اتوجه بالشكر الجزيل والامتنان الكبير لكل من

د. فايز علي جراد

د. الفیصل عبد الحمید محمد حسن

0 لإشرافهما على هذه الدراسة والذي أعطوني من وقتهم وعلمهم، وأحاطوني

بتوجيهاتهم أحسن الله لهما وجعلهم نبراس عطاء أينما حلوا...

ومهما كتبت من عبارات وجمل فإن كلمات الشكر تظل عاجزة عن إيفاء حقهم فجزاهم الله
عنا خير الجزاء وجعل ذلك في موازين حسناتهم.

كما أتقدم بأسمى عبارات الشكر والتقدير إلى إدارة جامعة (ميد او شن) وجميع العاملين
بها

الشكر لكم جميعا

فهرس المحتويات

المحتويات

1	الشكر والتقدير
5	الفصل الاول
5	الإطار العام للدراسة
6	1.1 المقدمة
9	1.2 مشكلة الدراسة
12	1.3 أهمية الدراسة:
12	الأهمية النظرية:
12	الأهمية العملية:
13	الهدف الرئيسي
14	1.5 فرضيات الدراسة:
15	1.6 متغيرات الدراسة

16	1.7 منهجية الدراسة
16	أدوات البحث
16	1.8 طرق جمع البيانات والمعلومات:
17	1.9 مجتمع الدراسة
17	1.10 عينة الدراسة
18	1.12 الأساليب الإحصائية المقترحة في الدراسة:
18	1.13 هيكل الدراسة:
19	الفصل الثاني
19	الإطار النظري والدراسات السابقة
20	الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة
20	2. الإطار النظري:
20	2.1 مقدمة
21	2.2 المتغير المستقل: مفهوم الابتكار الرقمي
27	2.3 المتغير التابع: تحسين جودة الخدمات
30	2.4 الدراسات السابقة
35	2.5 التعليق على الدراسات السابقة:
37	الفصل الثالث
37	منهجية الدراسة
38	الإجراءات المنهجية للدراسة
38	1/3 مقدمة
38	2/3 منهجية الدراسة
39	3/3 أدوات البحث
40	4/3 طرق جمع البيانات والمعلومات كالتالي:
40	5/3 مجتمع الدراسة
41	6/3 عينة الدراسة
42	7/3 أداة الدراسة:
42	تصميم البحث واسلوبه:
45	الأساليب الإحصائية المقترحة في الدراسة:
45	ملخص الفصل الثالث
46	الفصل الرابع
46	مناقشة فرضيات الدراسة والدراسة الإحصائية

47	1/4 المعالجة الاحصائية.....
48	2/4 أولاً: التحليل الوصفي لنتائج القسم الاول: البيانات الشخصية.....
54	3/4 ثانياً: مناقشة فرضيات الدراسة.....
54	التحليل الاحصائي المتغير المستقل: الابتكار الرقمي.....
62	تحليل الارتباط والانحدار.....
67	ملخص اختبار الفرضيات.....
67	جدول رقم (16) فرضيات الدراسة.....
69	الفصل الخامس.....
69	النتائج والتوصيات.....
70	1/5 عرض البيانات وتحليلها.....
70	2/5 نتائج الدراسة:.....
72	3/5 توصيات الدراسة.....
73	4/5 المقترحات المستقبلية:.....
74	المراجع العربية.....
76	المراجع الأجنبية.....
80	الاستبانة.....
86	الملخص.....
87	Abstract.....

الفصل الاول الإطار العام للدراسة

1.1 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، ولناخذ 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 جنرياً 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 وتغيرات

استراتيجية في مختلف القطاعات، حيث أصبح الابتكار الرقمي ضرورة ملحة لاستمرارية الأعمال وتطورها في ظل المنافسة العالمية المتزايدة وفي ظل افرزات العولمة وتكنولوجيا المعلومات والاقتصاد الرقمي فان منظمات الاعمال المختلفة تجد نفسها محكومة بالميزة التنافسية والصراع من اجل البقاء (الحربي، 2021).

أصبح إستراتيجية الابتكار الرقمي من المسلمات والضروريات الأساسية بالنسبة كافة المنظمات والهيئات التي تسعى الي التطوير وتحسين خدماتها وتسهيلها للمستخدمين التي تسعى الي 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 الذي 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 حضريا، 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 لإرضاء 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 تلبي وتتوافق مع توقعات العملاء على نحو متسق وثابت. حيث تقوم رؤية المملكة 2030 على أن نحقق الريادة في حفظ الأرواح وخدمة الإنسان ومشاركة 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 وإدارتها 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 إلى دعم جودة الخدمات النقل الذكي المقدمة.

1.2 مشكلة الدراسة

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 السعودية في تحقيق الفعالية الإدارية التي تتطلب جهدا مشتركا من جميع الأطراف المعنية، بدءا من الإدارة

العليا في الهيئة العامة للنقل وصولاً إلى الهيئة مشغلي ومقدمي خدمات النقل الذي. 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 إلى تحسين إدارة الموارد التي تعد جزءاً حيوياً من استراتيجية تعزيز الفعالية الإدارية في الهيئة العامة للنقل في المملكة العربية السعودية. من خلال فحص الاحتياجات والموارد المتاحة بما يسهم 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. 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 والأنسب من أجل القيام بالعمليات التنظيمية لتحقيق جودة الخدمات المقدمة والتي تضمن تحقيق مصالح جميع الأطراف وتعمل على 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 تلزم بتطبيق الابتكار الرقمي تطبيقاً جيداً 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 "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 لبعد إنترنت الأشياء والتقنيات الناشئة للتحويل الرقمي على تحسين جودة الخدمات المقدمة في الهيئة العامة للنقل؟
2. هل يوجد أثر لبعد التطبيقات الذكية والمنصات الرقمية للتحويل الرقمي على تحسين جودة الخدمات المقدمة في الهيئة العامة للنقل؟
3. هل يوجد أثر التسويق الرقمي للتحويل الرقمي على تحسين جودة الخدمات المقدمة في الهيئة العامة للنقل؟

1.3 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

لنقل 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. تركّز الأهمية العلمية بشكل أساسي إلى 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. تركّز الأهمية العلمية بشكل أساسي إلى الابتكار الرقمي من خلال استخدام التطبيقات الذكية

والمُنصات الرقمية من خلال الاهتمام بالجودة والتميز في تحسين جودة الخدمات المقدمة في الهيئة

العامة للنقل في المملكة العربية السعودية

4. تركّز الأهمية العلمية بشكل أساسي إلى الابتكار الرقمي من خلال استخدام التسويق الرقمي من

خلال الاهتمام بالجودة والتميز في تحسين جودة الخدمات المقدمة في الهيئة العامة للنقل

1.4 أهداف 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 إلى تحقيق عدة أهداف الفرعية كالآتي:

1. بيان أهم 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

1.5 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:

H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد انترنت الأشياء والتقنيات الناشئة للتحويل الرقمي على تحسين

جودة الخدمات المقدمة في الهيئة العامة للنقل

H2: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد التطبيقات الذكية والمنصات الرقمية للتحويل الرقمي على تحسين

جودة الخدمات المقدمة في الهيئة العامة

H3: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية التسويق الرقمي للتحويل الرقمي على تحسين جودة الخدمات المقدمة

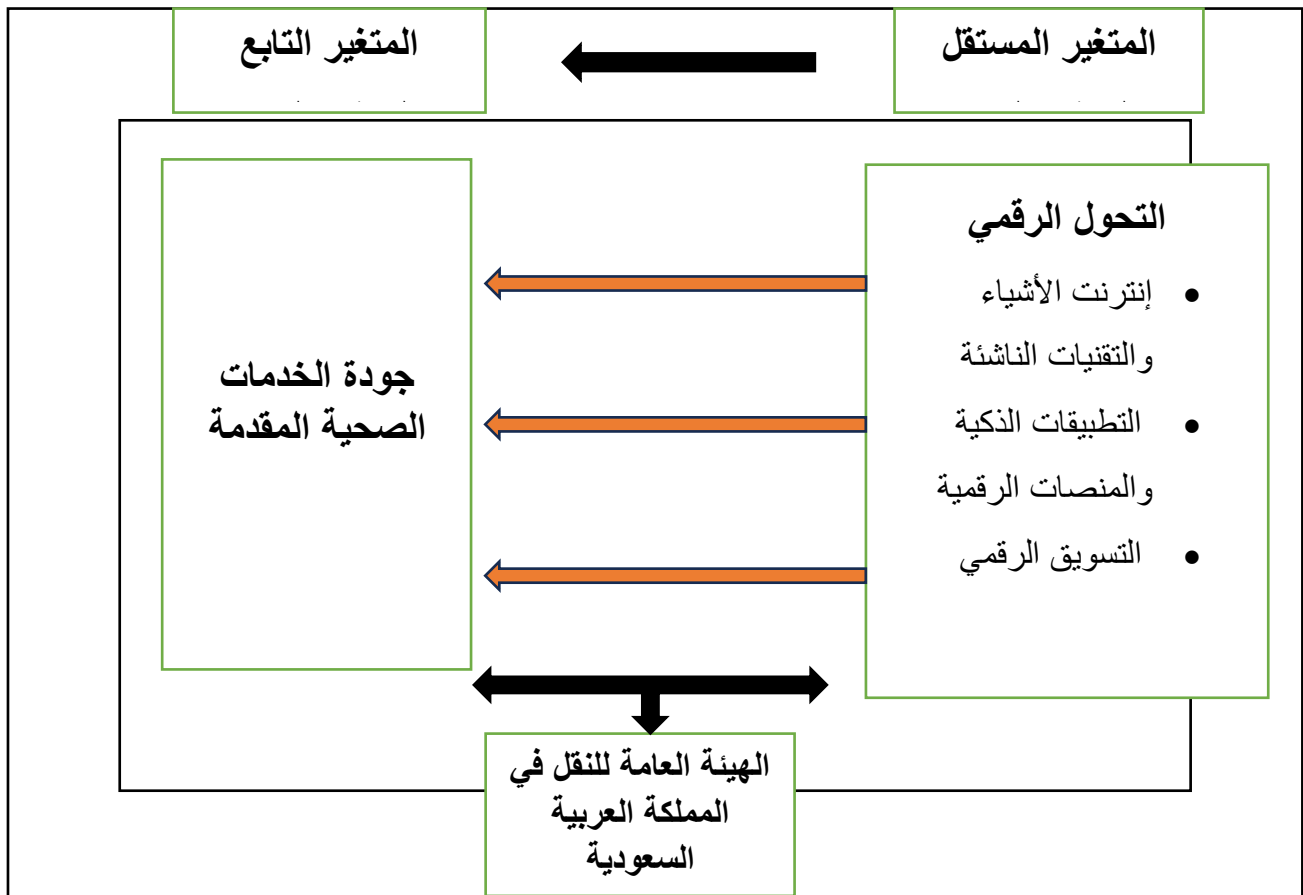
في الهيئة العامة للنقل

1.6 متغيرات الدراسة

✓ المتغير التابع: الابتكار الرقمي

✓ المتغير المستقل: تحسين جودة الخدمات المقدمة بالهيئة العامة للنقل في المملكة العربية

السعودية.



شكل رقم 1 نموذج الدراسة - اعداد الباحث

1.7 منهجية الدراسة

سوف يتم الاعتماد بشكل واضح على المنهج الوصفي التحليلي باعتبار انه المنهج المناسب لدراسة الظاهرة كما توجد في الواقع ويهتم بوصفها وصفا دقيقا ومباشرا ويعبر عنها وصفيا وكميا فالتعبير الكيفي او الوصفي يهدف الى وصف الظاهرة ويوضح خصائصها، أما التعبير الكمي او الرقي فيعطيها وصفا رقميا يوضح مقدار هذه الظاهرة أو حجمها أو درجة ارتباطها مع الظواهر الأخرى من تحليل ووصف أثر الابتكار الرقي على تحسين جودة الخدمات المقدمة في الهيئة العامة للنقل في المملكة العربية السعودية

أدوات البحث

تعد أداة الاستبانة من أهم أدوات البحث العلمي وأكثرها استخداما في العلوم الاجتماعية، وهي استمارة بحث يتم من خلالها الحصول على المعلومات والحقائق في مختلف الظروف والبحث في مختلف الاتجاهات والمواقف. وتشتمل على مجموعة من الأسئلة التي يُطلب من أفراد العينة الإجابة عليها، ويمكن أن يتم إرسال هذه الأسئلة بالبريد الإلكتروني، ويطلق عليها في هذه الحالة الاستبانة البريدية

1.8 طرق جمع البيانات والمعلومات:

أولاً: المصادر الأولية:

من أجل جمع البيانات والمعلومات اللازمة للكشف عن أثر الابتكار الرقمي على تحسين جودة الخدمات المقدمة في الهيئة العامة للنقل في المملكة العربية السعودية تم الاعتماد في الجانب الميداني على الاستبيان الأداة الرئيسة للدراسة.

ثانياً: المصادر الثانوية:

استخدم مجموعة من الرسائل العلمية بالإضافة إلى الأبحاث والدراسات، والرسائل العلمية المنشورة في المجلات والمواقع الالكترونية عبر متصفحات الانترنت اعداد في الإطار النظري للدراسة.

1.9 مجتمع الدراسة

تشمل الدراسة العاملين في الهيئة العامة للنقل في المملكة العربية السعودية من الموظفين العاملين في الاقسام 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 دقيق

1.10 عينة الدراسة

تتكون عينة البحث المستهدف من العاملين في كل من المستويات الإدارية العليا وأيضاً العاملين في إدارات المسؤولة عن الابتكار والادرات 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 400 موظفا واداريا في الهيئة العامة للنقل

1.12 الأساليب الإحصائية المقترحة في الدراسة:

تم معالجة البيانات التي تم جمعها؛ عن طريق الاستبانة وذلك للإجابة عن الدراسة واختيار الفرضيات باستخدام حزمة البرامج الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) وشملت الأساليب الإحصائية التالية:

∠ بال تكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري

∠ الفا كرونباخ (Cronbach Alpha) لاختبار ثبات أداة الدراسة

∠ الانحدار المتعدد لاختبار فرضيات الأثر (اختبار (ت) (T-Test)

1.13 هيكل الدراسة:

• الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة، ويشتمل على خطة الدراسة والتعريفات الإجرائية

للمصطلحات والمفاهيم بالإضافة الى الدراسات السابقة

• الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة وتم تقسيمه أي مبحثين وهما

∠ المبحث الأول: الدراسات السابقة

∠ المبحث الثاني: مفهوم واهمية واهداف الابتكار الرقمي

∠ المبحث الثالث: مفهوم واهداف واهمية تحسين جودة الخدمات المقدمة.

- الفصل الثالث: نموذج وفرضيات الدراسة، عرض وتحليل البيانات
- الفصل الرابع، تحليل البيانات واختبار الفرضيات
- الفصل الخامس الخاتمة وتشمل (ملخص النتائج ومناقشة النتائج وتوصيات الدراسة).
- مراجع وملاحق الدراسة

الفصل الثاني الإطار النظري

و الدراسات السابقة

الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة

2. الإطار النظري:

2.1 مقدمة

يرتكز الإطار النظري للدراسة على محورين أساسيين: ابعاد الابتكار الرقمي وتحسين جودة الخدمات المقدمة في الهيئة العامة للنقل يسعى هذا القسم إلى توضيح المفاهيم الأساسية المرتبطة بهذين المتغيرين وتحليل العلاقة بينهما وفقاً للأدبيات والنظريات ذات الصلة. يعد موضوع الابتكار الرقمي من أبرز التطبيقات الادارية والتكنولوجية الحديثة في الهيئة العامة للنقل بشكل عام ويشكل حيزاً كبيراً في مستقبل الادارة خلال السنوات القادمة وتشترك فيه علوم مختلفة مكنت الانسان من تحقيق تطلعاته

وفتحت امامه رؤى مستقبلية لُحِب وباختصار فان تطبيقات الابتكار الرقمي مرت بثلاث مراحل حتى وصلت الى ما نحن عليه هي:(الشمري 2018)

المرحلة الاولى تتمثل بدخول الحاسبات الالية الى العمل الاداري وقد سهلت العملية الادارية الى الحد الكبير والمرحلة الثانية تمثلت في اتمتة بعض الخدمات وتطبيقات نظام المعلومات الادارية ويمكن توظيفها في مجالات وتطبيقات محدودة والمرحلة الثالثة تمثلت بظهور شبكة المعلومات الدولية (الانترنت) حيث تم اداء بعض الانشطة الكترونيا.

2.2 المتغير المستقل: مفهوم الابتكار الرقمي

أصبحت الابتكار الرقمي وسيلة بقاء وأداة لا يمكن الاستغناء في كافة المؤسسات والمنظمات العامة والخاصة الخدمية والاقتصادية والتعليمية خصوصا في عالم مفتوح على عنصر التغير والتحول المستمر من خلال الإبداع و التنافسية التي تعد بمثابة معايير تعكس مستوى الأداء لتلك المنظمات المعاصرة والمؤسسات المختلفة أي كانت ما تقدمه من خدمة او سلعة لأنها تعمل على زيادة كفاءة وفعالية الأداء التنظيمي لها وتحسين صورة مخرجاتها وتسريع عمليات تبادل معلوماتها عبر الشبكات الالكترونية التي تسهل الحصول علي خدمات ومنتجات تلك المؤسسات والمنظمات (فاروق، 2019).

مفهوم الابتكار الرقمي:

تم مسح الادبيات العلمية حول مفهوم الابتكار الرقمي حيث لا يوجد تعريف مشترك واحد للتحويل الرقمي ولكن هو اسلوب جديد ومتطور بل هي ثورة تقنية معلوماتية قادت الى نقلة نوعيه في تقدم الاجهزة الإدارية في القطاعات العامة والخاصة والحكومية وغيرها من الادارات التقليدية الى التعاملات

الإلكترونية وباختصار أن الابتكار الرقمي يشار إليه بأنها تطبيق التقنيات على الإنترنت في القطاعات والأنشطة الإدارية في القطاعات الحكومية وغير الحكومية التجريبية والاقتصادية والخدمية وأيضا في موضوع الدراسة الحالية في القطاعات الخدمية الحكومية مثل الهيئة العامة للنقل في المملكة العربية السعودية (عملي، 2017).

• 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".

• 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".

يرى البحث من خلال التعريفات السابقة، يمكن استخلاص التعريف الإجرائي التالي للتحويل الرقمي في هذه الدراسة: "مجموعة من الاستراتيجيات والعمليات التي تقوم بها شركات التجزئة السعودية لاستخدام التكنولوجيا الرقمية في تطوير نماذج أعمالها وعملياتها وطرق تفاعلها مع العملاء، بهدف تحسين الأداء وتعزيز تجربة العملاء وتحقيق ميزة تنافسية

أهمية الابتكار الرقمي:

- يعزز الابتكار الرقمي ثقافة تنظيمية مرنة وقابلة للتكيف
- إنه يشجع التجريب والتعلم المستمر والقدرة على الاستجابة بسرعة
- تتيح الرؤى المستندة إلى البيانات اتخاذ قرارات مستنيرة واستراتيجيات التحول الاستباقية.
- تمكين النمو المستدام والنجاح على المدى الطويل.
- يتيح الابتكار الرقمي للشركات اكتساب ميزة تنافسية في السوق .
- يساعد الابتكار الرقمي على تحسين العمليات التجارية وتبسيط العمليات
- يعتمد الابتكار الرقمي بشكل كبير على جمع البيانات وتحليلها وتفسيرها
- يفتح الابتكار الرقمي آفاقاً جديدة لتوليد الإيرادات

أنواع الابتكار الرقمي (شقراني، 2024).

1. الابتكار التكنولوجي
2. الابتكار في إنترنت الأشياء.
3. الابتكار في العمليات والإنتاج وتطبيق أساليب إدارة الجودة الشاملة.
4. الابتكار في تطوير المنتجات وتحسين المنتجات الحالية لتلبية توقعات العملاء.

خصائص الابتكار الرقمي الناجح

يتميز الابتكار الرقمي الناجح في قطاع النقل بعدة خصائص، حددها روجرز (2020) والزهراني (2022)

فيما يلي:

- الابتكار الرقمي يتبنى نهج التحسين المستمر واختبار الأفكار الجديدة.
- التركيز على المواطن لتلبية احتياجات وتوقعات المواطن
- تعزيز ثقافة الابتكار والتجريب داخل الهيئة.
- الابتكار يشمل جميع جوانب الأعمال، من العمليات الداخلية إلى التفاعل مع العملاء
- الابتكار الرقمي يعتمد على تحليل البيانات لاتخاذ القرارات وتخصيص التجارب.

نظريات الابتكار الرقمي:

هناك عدة نظريات تفسر الابتكار الرقمي، ومن أهمها: (تحرير وآخرون، 2019).

نظرية انتشار الابتكارات طورها روجرز (Rogers) عام 1962، وتشرح كيفية انتشار الأفكار والتقنيات الجديدة في المجتمع، وتصنف المتبنين إلى خمس فئات: المبتكرين، المتبنين الأوائل، الأغلبية المبكرة، الأغلبية المتأخرة، والمتأخرين.

نظرية قبول التكنولوجيا: قدمها ديفيس (Davis) عام 1989، وتركز على العوامل التي تؤثر في قبول واستخدام التكنولوجيا الجديدة، مثل سهولة الاستخدام المتوقعة والفائدة المتوقعة.

نظرية التدمير الخلاق: طورها شوم بيتر وتشرح كيف تؤدي الابتكارات الجذرية إلى تدمير نماذج الأعمال القديمة وخلق نماذج جديدة أكثر كفاءة.

نظرية المؤسسات الرقمية: (Digital Organizations Theory) تبحث في كيفية تكيف المؤسسات مع العصر الرقمي من خلال تغيير هياكلها وعملياتها وثقافتها

عناصر الابتكار الرقمي

تتنوع عناصر الإدارة الإلكترونية الرقمية الحديثة وتتكون من ثلاث مكونات أساسية وهي:

1- شبكة من أجهزة الحاسب الآلي وملحقاتها:

وهي يجب ان شبكة قوية وأيضاً آمنة وتمتاز بالسرعة والكفاءة من اجل ربط الحواسيب بالإنترنت وتتكون من أجهزة حاسب الآلي وسفريات وطابعات وفاكسات (هاردوير).

2- البرمجيات او البرامج (السوفت وير):

وهي مجموعة معلوماتية قوية من برامج النظام المتخصصة مثل (نظام إدارة الشبكة وأيضاً نظم التشغيل مصممة بشكل يناسب طبيعة العمل الإداري وتحقيق الغرض المطلوب منها عن طريق استخدام أدوات الرمجة والبريد الإلكتروني وبرامج إدارة المخاطر المحددة وقواعد البيانات الخاصة بالعمل الإداري)

3- الكادر البشري او المشغل البشري لتلك الانظمة:

ويتمثل بأشخاص او الموظفين المؤهلين والمربين على استخدام تلك البرامج المتقدمة والتكنولوجيا الرقمية الحديثة وأجهزة الحاسب الآلي بحيث يكون قادرين ومؤهلين على تقديم الدعم الفني والتقني لعملية التشغيل والصيانة للنظام والقيام على تطويره إذا لزم الامر وذلك لكي يلبي كل الاحتياجات المستقبلية اللازمة لطبيعة العمل الإداري ويناسب أساليب العمل المستحدثة ويتكيف مع التغيرات المستمرة في بيئة الاعمال الادارية وتطوير أساليب العمل الإداري.

فوائد الابتكارات الرقمية الحديثة

- إدارة أعمال الادارة التي تشمل التخطيط والتنفيذ والتقييم والمتابعة.
- الاستخدام الأمثل لموارد الادارة وادارتها ورفع مستوى الكفاءة والفاعلية فيها.

- إمكانية التكيف مع أي هيكل تنظيمي للمؤسسات وإدارة تنمية الموارد البشرية.
- التعليم الذاتي والتواصل الإلكتروني بين أطراف المستفيدة والمقدمة للخدمة.
- توافر المعلومات الكاملة والدقيقة عن كل ما يخص المؤسسة والعاملين بها.
- توفير الخدمات الرقمية الحديثة (الالكترونية) للعاملين بما يسمح لهم بتبادل المعلومات.

معوقات تطبيق الابتكار الرقمي

تتضمن معوقات تطبيق الابتكار الرقمي معوقات تقنية (مثل ضعف البنية التحتية، مشاكل أمن المعلومات، وتقدم الأجهزة)، ومعوقات تنظيمية وثقافية (كالمقاومة للتغيير، غياب الرؤية الواضحة، وضعف المهارات الرقمية لدى الموظفين)، بالإضافة إلى معوقات مالية (مثل ضعف الاستثمار في الأفكار الجديدة) (الشريف، 2020).

المعوقات التقنية وتشمل ضعف البنية التحتية وأمن المعلومات وتتمثل في ضعف مستويات حماية البيانات من الاختراقات. والتحديات البرمجية وتتمثل في صعوبة تطوير البرمجيات وعدم دقتها. بالإضافة إلى عدم مواكبة الأجهزة الحاسوبية للتطور السريع.

المعوقات التنظيمية والثقافية وتشمل مقاومة التغيير وغياب الاستراتيجية وضعف المهارات الرقمية وصعوبة دمج الأنظمة القديمة مع الأنظمة الرقمية الجديدة. سياسات وأساليب إدارية قديمة ومتسلطة تعيق الابتكار.

المعوقات المالية وتشمل ضعف الاستثمار لحاجة الابتكار إلى استثمارات مالية كبيرة قد لا تتوفر لدى جميع المؤسسات. وأيضاً التركيز على المدى القصير حيث توقع تحقيق عوائد سريعة وفورية، مما يدفع للتخلي عن الأفكار الواعدة .

المعوقات التشريعي أيضاً إن من أهم المعوقات الإدارية التي تواجهها الإدارة الرقمية الحديثة (الالكترونية) عند تطبيق نظامها الإلكتروني.

2.3 المتغير التابع: تحسين جودة الخدمات

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 أحياناً، 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 إيجاباً على

رضاء 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 القرارات العقلية في تفصيل عوامل الإنتاج وتعظيم الاستفادة منها

(شقراني، 2024).

ومن خلال التعريفات السابقة:

يمكن القول بان جودة الخدمة هي عبلة عن القدرة على تحقيق رغبات العملاء بما يتطابق مع توقعاتهم

ورغباتهم بما يعمل على تحقيق رضائهم عن الخدمة او السلعة أو الخدمة المقدمة ويمكن التعرف على

نتيجة تقييم جودة الخدمة بأنها تقييم الزبائن لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة التي تم تقديمها بالمقارنة

مع التوقع لما تقدمه الخدمة يمكن ان تلخيص ذلك بان التقييم هو عبلة عن الفرق بين الأداء الفعلي

مطروحا من توقع العملاء لما تقدمه الخدمة.

عناصر مفهوم الخدمة الناجحة:

وتتمثل عناصر الخدمة الناجحة في أربع مكونات أساسية تتمثل فيما يلي: (المطيري، 2019).

العنصر الأول: نقطة البداية حاجات وتوقعات العملاء

العنصر الثاني: الاختيار الصحيح لمن يجيدون خدمة العملاء

العنصر الثالث: تحقيق رضا العميل من خلال الخدمة المتميزة

العنصر الرابع: الربط بين المكافأة والأداء المتميز لتحقيق رضا العميل.

أسباب المحافظة علي جودة الخدمة:

تتحدد مدى جودة الخدمة على أساس وعي العملاء، وما يطلق عليه العلاقة بين التوقع العملاء لما تقدمه الخدمة وإدراكهم لنوع الخدمات المقدمة والفائدة منها، حيث يختلف مستوى الخدمة من جهة لأخرى ومن خدمة لخدمة أخرى ويوجد العديد من الأسباب التي تدعو إلى الاهتمام بجودة الخدمة أو السلعة تتمثل فيما يلي: (أمين، 2018).

- استمرار في العمل على كسب رضا العميل عن الخدمة والمؤسسة
- تحسين سمعة المؤسسة والسلعة أو الخدمة المقدمة
- الدفع نحو زيادة الإنتاجية لزيادة الضغوط التنافسية للمؤسسة.
- العمل على تجنب مشاكل العملاء في الوقت الحاضر والمستقبل
- عمل فرق عمل متخصصة للمبيعات والتسويق للسلع والخدمات
- القدرة على التنافس وتحقيق حصة سوقية أكبر
- كسب عملاء جدد ومتابعة العملاء الحاليين للحصول ولائهم
- المحافظة على استمرار العملاء الحاليين

أبعاد جودة الخدمة:

يوجد خمسة ابعاد لجودة الخدمة تتمثل فيما يلي: (Frank Cyrille 2018).

اولا: الجوانب المادية: تشمل التسهيلات المادية والمعدات، والمظهر الخارجي لمقدمي الخدمة

ثانيا: المواصفات المعتمدة: القدرة على تقديم الخدمة المطلوبة بالضبط وفقا لمواصفات معينة.

ثالثا: سرعة الاستجابة: السرعة في تقديم الخدمة المطلوبة بشكل صحيح ودقيق من مقدمي الخدمة

رابعا: الموثوقية والأمان: مشاعر الثقة والأمان في التعامل مع المؤسسة من قبل العملاء واحترام الخصوصية للمعلومات الخاصة بالعملاء.

خامسا: المعاملة الحسنة: فهم حاجات الزبائن الشخصية، ومعاملتهم بلطف، والاهتمام والتعاطف في التعامل بصفة شخصية واعتبارهم ليس مجرد عملاء بل يجب معاملتهم كأنهم أصدقاء.

2.4 الدراسات السابقة

يهتم هذا الجزء بدراسة ادبيات أثر الابتكار الرقمي على تحسين جودة الخدمات المقدمة حيث يوجد العديد من الدراسات السابقة التي تناولت مواضيع مختلفة حول الابتكار الرقمي وأيضا دراسات تناولت تحسين جودة الخدمات المقدمة ودراسات تناولت كلا المتغيرين وقد تناولت تلك المتغيرات من خلال وجهات نظر متعددة وسيعرض الباحث اهم الدراسات التي تناولت العلاقة لأثر الابتكار الرقمي على تحسين جودة الخدمات المقدمة كما يلي:

دراسة (حسام الدين، 2024) بعنوان: دور الابتكار الرقمي في تحسين جودة خدمات المؤسسة: دراسة حالة تطبيق محطتي مؤسسة سوقرال. تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على دور الابتكار الرقمي (تطبيق محطتي)

في تحسين جودة خدمات المؤسسة في مؤسسة سوقرال (افلو- الجلفة- عين وسلة)، حيث صممت استبانة بناء على الدراسات السابقة لعينة مكونة من 138 من عمال ومسافرين متواجدين بالمحطة، وتم معالجتها إحصائياً باستخدام برنامج (SMART-PLS 4)، كما تم استخدام المنهج الوصفي، وقد توصلت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \geq 0.05)$. للابتكار الرقمي وتحسين جودة الخدمات بالمؤسسة محل الدراسة، كما أوصت الدراسة بضرورة تخصيص موارد مادية وغير مادية، وتنظيم مناسب لقيامها بالمزيد من البحوث، كما يتعين عليها أن تخصص موارد بشرية مؤهلة لذلك، مع فتح المجال، في المجال الابتكاري الرقمي لإشراك جميع العمال في هذه العملية.

• دراسة (السيد، 2023)

بعنوان: تأثير التطبيق الرقمي على جودة الخدمات الحكومية الإقليمية: دراسة تطبيقية على الضرائب الضريبية والضرائب. أصبحت الرقمية والتحول الرقمي للمنظمات من أجل مواكبة الثورة القائمة، والانتقال من الخدمات التقليدية إلى الخدمات والقضاء الرقمي على البيروقراطية وتقليل القليل من الإنسان، وترشيد بكثير، متعددة التبادلات، ولتأخذ 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.

• ومن ثم هدف هذا البحث إلى التعرف على تأثير تطبيق الرقمنة (الاستراتيجية، الثقافة العامة، التحول التحويلية، الموارد البشرية) على جودة الخدمات الحكومية (الاستجابة، الاعتمادية، الملموسية، التعاطف، الضرائب)، بالتطبيق على الضرائب الضريبية المصرية، وذلك

من خلال التطبيق على إبداعات مكونة من 200 عامل من العاملين في علاقة فعالة الرقم الرقي والتحول بالميات مباشرة التابعة لمقاطعة القاهرة، توصلت إلى وجود علاقة معنوية ذو إحصائية بين تطبيق الرقمنة (الإستراتيجية، الثقافة الجديدة، التحول البديل، الموارد البشرية) على جودة الخدمات الحكومية (الاستجابة، الاعتمادية، الملموسية، التعاطف، الضمان) لدى الضرائب الضريبية، بمستوى معنوي أقل من 5%.

- أصبحت الرقمنة والتحول الرقمي ضرورة للمؤسسات من أجل مواكبة الثورة التكنولوجية والانتقال من الخدمات التقليدية إلى الخدمات الرقمية والقضاء على البيروقراطية وتقليل الأخطاء البشرية وترشيد النفقات وتحقيق كفاءة المعاملات والخدمات وتحسين عملية اتخاذ القرار. لذلك تسعى مصلحة الضرائب المصرية إلى تبني أسلوب الرقمنة والتحول الرقمي في العمل للاستفادة من هذه المزايا بهدف خلق فرص لتقديم خدمات مبتكرة وإبداعية والمساعدة في التوسع والانتشار لشريحة أوسع من الممولين وتحسين جودة الخدمات الحكومية المقدمة من خلال المصلحة.

- ومن هنا جاء هدف هذا البحث إلى التعرف على أثر تطبيق الرقمنة (الاستراتيجية، الثقافة التنظيمية، القيادة التحويلية، الموارد البشرية) على جودة الخدمات الحكومية (الاستجابة، الاعتمادية، الملموسية، التعاطف، الضمان) بالتطبيق على مصلحة الضرائب المصرية، وذلك من خلال التطبيق على عينة قوامها 200 عامل ممن لهم علاقة مباشرة بعمليات الرقمنة والتحول الرقمي في مأموريات المصلحة بمحافظة القاهرة، وقد توصل الباحث إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق الرقمنة (الاستراتيجية، الثقافة التنظيمية، القيادة التحويلية، الموارد

البشرية) على جودة الخدمات الحكومية (الاستجابة، الاعتمادية، الملموسية، التعاطف، الضمان) بمصلحة الضرائب المصرية، وذلك عند مستوى دلالة إحصائية أقل من 5%.

- دراسة (عدي، 2022)
- بعنوان: أثر استخدام التحول الرقمي في تحسين مستوى جودة الخدمة. دراسة حالة في شركة MTN سورية الثورة الصناعية الرابعة على الأبواب. إنها تتمحور حول الدمج بين التقنيات المادية والرقمية. إنها تُحدث ثورة في الصناعات والمشهد الاقتصادي بأكمله، وتُعيد تعريفه من خلال ابتكار منتجات جديدة، وابتكار نماذج أعمال وعمليات جديدة لتقديم قيمة للعملاء. كانت شركات التكنولوجيا والإعلام والاتصالات (TMT) في قلب هذه الثورة. يُساعد التحول الرقمي المؤسسات على مواكبة متطلبات العملاء الناشئة حاليًا ومستقبلاً. كما يُمكنها من المنافسة بشكل أفضل في بيئة اقتصادية متغيرة باستمرار مع تطور التكنولوجيا. ولتحقيق هذه الغاية، تُعد استراتيجية التحول الرقمي ضرورية لأي شركة تسعى إلى البقاء في المستقبل. لاستراتيجية التحول الرقمي لشركة MTN، كشركة اتصالات، هدف مزدوج: تقديم خدمة أفضل لعملائها، وتقديم خدمة أفضل لجميع أصحاب المصلحة - وأبرزهم موظفوها، الذين يُعدّون أساس النجاح، ومساهموها. من خلال هذه الدراسة، نحاول قياس تأثير تطبيق نظام DX على جودة الخدمة المقدمة لعملاء.
- دراسة (العازمي، 2022) بعنوان: دور التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين "دراسة تطبيقية" اهتم البحث الحالي بوصف أبعاد التحول الرقمي وجودة الخدمات المقدمة للمواطنين، بالإضافة إلى تحديد نوع وقوة العلاقة بين أبعاد التحول الرقمي وجودة الخدمات المقدمة للمواطنين، ولتحقيق ذلك تم الاعتماد على قائمة الاستبيان لجمع البيانات

الأولية باستخدام عينة من 340 مواطناً من الكويت، وقد أظهرت نتائج البحث أن واقع التحول الرقمي متوسط على المستوى الكلي ولكل بُعد من أبعاده، كما تبين أن جودة الخدمات المقدمة للمواطنين كانت متوسطة على المستوى الكلي ولكل بُعد. وأظهرت نتائج البحث عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين تصورات المبحوثين حول مستوى التحول الرقمي وفقاً للخصائص الديموغرافية، وعدم وجود فروق بين تصورات المبحوثين حول مستوى جودة الخدمات المقدمة للمواطنين وفقاً للخصائص الديموغرافية، وكشفت النتائج عن وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد التحول الرقمي وأبعاده. جودة الخدمات المقدمة للمواطنين، وتوصل الباحثون إلى مجموعة من التوصيات لتعزيز جودة الخدمات المقدمة للمواطنين في الكويت من خلال الاهتمام بالتحول الرقمي.

- دراسة (فتحي وآخرون، 2021). بعنوان: دور رقمية في تحسين جودة الخدمات المقدمة من جامعة مدينة السادات (دراسة تطبيقية). يعد مفهوم رقمي من المفاهيم الحديثة، ويقصد تطبيق التقنيات الرقمية، والانتقال بالخدمات التي تقدمها الحكومة المقبلة إلى نموذج عمل مبتكر يعتمد على المكونات الرقمية. واستهدف البحث الحالي بصفة أساسية توصيف مستوى تطبيق الرقمية في جامعة مدينة السادات، وتحديد الاختلاف في مدى تطبيق باختلاف الأرباح الديموغرافية لأعضاء هيئة التدريس، وتوصيف مستوى جودة الخدمات المقدمة من جامعة مدينة السادات، ومدى روعة هذا التخصيص لاختلاف الأرباح الديموغرافية لأعضاء الهيئة التدريسية، وتحديد مدى اختلاف بين اختلاف الفروق الدقيقة وجود الخدمات المقدمة من جامعة مدينة السادات، وتحديد كيفية تحسين جودة الخدمات المقدمة من جامعة مدينة السادات من خلال التحول،

وحقيقة ذلك يعتمد على قائمة الاستقصاء البيانات المختلفة استناداً إلى 214 من أعضاء الهيئة التدريسية في مدينة السادات، وقد جاءت نتائج الدراسة الحالية أن الحقيقة الرقمية في جامعة مدينة السادات. منتصف الشهرة في جامعة مدينة السادات، منتصف الشهر التالي لكل من شدة الضوء على ترامب، بالإضافة إلى وجود اختلافات ذات دلالة إحصائية بين أعضاء الهيئة. كما أن هناك نتائج عن مستوى جودة الخدمة العالية من جامعة السادات. إحصائية بين أعضاء هيئة التدريس حول هناك بعض أهم أبعاد خدمة باختلاف الريح الديموجرافي، ووجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرقمية هناك خدمة مقدمة (بالنسبة بشكل إجمالي)، وأن هذه النسب تختلف حسب دلالة إحصائية، والتوصل إلى مجموعة من النصائح لتحسين جودة الخدمة المقدمة من خلال تطبيق وتطبيقات التكنولوجيا في جامعة مدينة السادات.

2.5 التعليق على الدراسات السابقة:

من خلال عرض الدراسات السابقة التي أجريت حول موضوع أثر الابتكار الرقمي في تحسين جودة الخدمات المقدمة بالتطبيق على الهيئة العامة للنقل في المملكة العربية السعودية. تم استعراض عدد من الدراسات العربية والأجنبية ورغم أن هذه الدراسات أجريت في بيئات وأنظمة مختلفة إلا أنها متشابهة في متغيرات الدراسة الرئيسية خاصة الدراسات العربية، ومن خلال الدراسات السابقة تم رصد أوجه الشبه وأوجه الاختلاف بين البحث الحالي والدراسات السابقة وأوجه استفادة البحث الحالي من الدراسات السابقة والتي كان لها أثر في بناء الدراسة الحالية

أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة يعد استعراض الدراسات السابقة والاطلاع على أهم نتائجها في مجال الدراسات يتضح الاتي

- استخدم البحث الحالي أبعاداً لمتغيرات البحث تختلف نوعاً ما عن الأبعاد المستخدمة في الدراسات السابقة.

- تحاول الدراسة الحالية سد الفجوة البحثية الواضحة في هذا المجال مع التوسع في دراسة هذه المشكلة وتحديد مسبباتها حيث تم دمج جودة الخدمة وأثرها على رضا العملاء من خلال البعد البشري بالمتغيرات الديموغرافية لعينة الدراسة

- تتمثل مبررات اختيار هذا الموضوع في تسليط الضوء على مفهوم جودة الخدمات المقدمة بصفته موضوع جديد وحديث الساعة كأحد مخرجات الابتكار الرقمي كأساس للمنافسة وزيادة الربحية وضمان استمرارية المنظمة وأيضاً اختلاف مجتمع وعينة الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

- الدراسة الحالية اتفقت مع الدراسات السابقة في تناول موضوع جودة الخدمات المقدمة وتأثيرها بعمليات الابتكار الرقمي لتلك الخدمات ولكنها اختلفت في مكان تطبيق الدراسة حيث طبقت الدراسة الحالية على الهيئة العامة للنقل في المملكة العربية السعودية في المملكة العربية السعودية

- الدراسة الحالية اختلفت مع الدراسات السابقة من حيث أبعاد متغيرات الدراسة وكذلك مجتمع وعينة الدراسة وانفرادها باستخدام أبعاد المتغير المستقل وعلاقتها بالمتغير التابع

أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة

سوف يتم الاستفادة من الدراسات السابقة في عدة أمور من أهمها

عرض الإطار النظري وفي المراجع المستخدمة في التوثيق والتأكيد على صحة وجهة نظر الباحث حول

مشكلة الدراسة وبناء مشكلة البحث من خلال إطلاع الباحثة على العديد من الدراسات المشابهة

للدراسة السابقة بشكل ملائم وبعد استعراض مجموعة من الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع البحث حول موضوع أثر الابتكار الرقمي في تحسين جودة الخدمات المقدمة بالتطبيق على الهيئة العامة للنقل في المملكة العربية السعودية كذلك تم الاستفادة من تلك الدراسات في عملية الاختيار والاستنباط لتسؤلات الدراسة وتحديد مشكلة الدراسة بشكل دقيق وأيضا تم الاستفادة منها في عملية اثراء للبحث العملي والمساعدة في عملية صياغة فرضيات الدراسة وكذلك الأهمية والاهداف بالإضافة الي المساعدة في توضيح كيفية بناء أداة الدراسة وصياغة عبرات الاستبانة عند تناولها في المرحلة القادمة ودورها في المساعدة علي شرح وتفسير كيفية تحديد النتائج والتوصيات وترتيب مكونات البحث العلمي.

الفصل الثالث

منهجية الدراسة

الإجراءات المنهجية للدراسة

1/3 مقدمة

يتناول هذا الفصل الثالث 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) منهجية دراسة المشكلة هي نفسها منهجية البحث العلمي وهي جزء لا يتجزأ منه وتشتمل على مجموعة الخطوات والإجراءات المدروسة بعناية التي يقوم بها الباحث ليصل إلى نتائج البحث والحقائق المرتبطة بموضوعه العلمي حيث ينتهي الفصل باستنتاج موثوقة ومصدقية وأخلاقيات البحث العلمي وصحته.

2/3 منهجية الدراسة

منهجية الدراسة تعني الاستراتيجية المتبعة عند إجراء البحث أو الرسالة العلمية، وعلى الباحث أن

يختار أنسب الطرق التي تعينه على تنفيذ البحث، ولقد سهل المشرّع ذلك الأمر من خلال وضع مجموعة من الإجراءات المنظمة للبحث. او بعبارة أخرى تعبر عن خطوات مدروسة بعناية؛ للوصول إلى الحقائق المرتبطة بموضوع البحث العلمي وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي وذلك لبيان الغرض والغاية الأساسية المرجوة من هذه الدراسة والتي فعلاً أراد الباحثون إيصالها من خلال ذلك البحث حيث تهدف الدراسة لفهم الأسس العامة أثر الابتكار الرقمي في تحسين جودة الخدمات المقدمة بالتطبيق على الهيئة العامة للنقل في المملكة العربية السعودية من خلال تحسين استخدام تقنيات الابتكار الرقمي الحديثة في الهيئة وكذلك وضع الخطط والإستراتيجيات التي تمكن تلك الهيئة من مواجهة كافة الظروف والتحديات التي قد تواجه عملها من خلال تدعيم الاتجاه نحو الجودة في الخدمات المقدمة التي تنفذها الهيئة العامة للنقل السعودية. اعتمدت في هذا البحث على الجانب النظري والتطبيقي وبالتالي أدى إلى استخدامنا تقنية المنهج الوصفي لأنه أنسب في دراسة هذا الموضوع عبر البدء بوصف الظاهرة التي يدرسها وجمع المعلومات الدقيقة عنها ووصفها وصفا كمياً وكيفياً

3/3 - أدوات البحث

تعد أداة الاستبانة من أهم أدوات البحث العلمي وأكثرها استخداماً في العلوم الاجتماعية، وهي استثمار بحث يتم من خلالها الحصول على المعلومات والحقائق في مختلف الظروف والبحث في مختلف الاتجاهات والمواقف. وتشتمل على مجموعة من الأسئلة التي يُطلب من أفراد العينة الإجابة عليها، ويمكن أن يتم إرسال هذه الأسئلة بالبريد الإلكتروني، ويطلق عليها في هذه الحالة الاستبانة البريدية تم اعداد الاستبانة حول موضوع الدراسة وهي أثر الابتكار الرقمي في تحسين جودة الخدمات المقدمة بالتطبيق على الهيئة العامة للنقل في المملكة العربية السعودية.

4/3 طرق جمع البيانات والمعلومات كالتالي:

أولاً: المصادر الأولية:

من أجل جمع البيانات والمعلومات اللازمة للكشف عن د أثر الابتكار الرقمي في تحسين جودة الخدمات المقدمة بالتطبيق على الهيئة العامة للنقل في المملكة العربية السعودية تم الاعتماد في الجانب الميداني على الاستبيان الأداة الرئيسة للدراسة. وتمثل الاستبانة هي أداة بحثية تستخدم لجمع البيانات واستطلاع آراء الأفراد في موضوع معين. يتم تصميم الاستبانة عادة في شكل سلسلة من الأسئلة المفتوحة أو المغلقة التي يتم توزيعها على الأفراد المشاركين. يتم استخدام الاستبانات في مجالات مختلفة مثل البحث العلمي واستطلاعات الرأي والدراسات الاجتماعية

ثانياً: المصادر الثانوية:

استخدم مجموعة من الرسائل العلمية بالإضافة إلى الأبحاث والدراسات، والرسائل العلمية المنشورة في المجالات والمواقع الالكترونية عبر متصفحات الانترنت اعداد في الإطار النظري للدراسة.

5/3 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 الهيئة العامة للنقل والتدريب هي هيئة حكومية سعودية ذات شخصية اعتبارية مستقلة مالياً

وإدارياً، وهي الجهة التنظيمية القائمة على عمليات تنظيم النقل الحكومي والأهلي في المملكة، يمكن القول إن الهيئة تضم عددًا كبيرًا من الموظفين نظرًا لتنوع مهامها وشمولها لعدة قطاعات مختلفة لا يوجد رقم معلن دقيق ومحدث لعدد موظفي الهيئة العامة للنقل في السعودية بشكل منفرد، ولكن أعلنت الهيئة العامة للإحصاء أن إجمالي القوى العاملة في خدمات النقل، والخدمات اللوجستية (يشمل الهيئة والقطاعات المرتبطة بها) يتجاوز 47,700 موظف في سبع جهات مختصة.

6/3 عينة الدراسة

تتكون عينة البحث المستهدف من العاملين في كل من المستويات الإدارية العليا والوسطى والتشغيلية في الهيئة العامة للنقل في المملكة العربية السعودية حيث سيتم اختيار عينة الدراسة بطريقة عشوائية حيث تم توزيع الاستبانة الكترونياً في اختيار عينة البحث بناء علي جدول مورجان والتي بلغ حجمها 435 موظفا وإداريا حيث تم استرجاع منها 410 استبياناً وبعد فحصها الغيت منها 10 استبيانات نظراً لعدم مصداقيتها وبالتالي أصبح لدينا 400 استبياناً وهو حجم جيد يستوفي شروط الدراسة بما ان نسبته تساوي 91% من إجمالي عدد الاستبيانات ويمكن حصر عدد الاستبيانات السليمة من خلال هذا الجدول

الجدول رقم (1): توزيع اداة الدراسة.

عدد الاستبيانات	التوزيع	العائد	الفاقد	المستبعد	المستلم النهائي
المجموع	435	410	25	10	400

النسبة المئوية	100%	95%	6%	3%	91%
----------------	------	-----	----	----	-----

7/3 أداة الدراسة:

في إطار الدراسة الميدانية ويهدف اختبار العلاقة المفترضة بين متغيرات البحث (أثر الابتكار الرقمي في تحسين جودة الخدمات المقدمة بالتطبيق على الهيئة العامة للنقل في المملكة العربية السعودية تم اختيار الاستبيان كوسيلة لقياس " أثر الابتكار الرقمي في تحسين جودة الخدمات المقدمة بالتطبيق على الهيئة العامة للنقل في المملكة العربية السعودية حيث تم القيام بعدة خطوات تنفيذية لضمان صدقها وثباتها فان عملية الثبات في الاستبيان يعني بدرجة كبيرة التأكد من أن الإجابة سوف تكون واحدة تقريبا لو تكرر تطبيقها علي الأشخاص ذاتهم مرة أخرى وصدقها سوف يعني التأكد من انها سوف تقيس ما اعددت الدراسة من اجل قياسه وقد تم الاستعانة في اعداد الدراسة بالاطلاع علي مجموعة من الاستبيانات الخاصة بأثر الابتكار الرقمي في تحسين جودة الخدمات المقدمة بالتطبيق على الهيئة العامة للنقل في المملكة العربية السعودية

تصميم البحث واسلوبه:

تصميم البحث هو الإطار الذي يحدد كيفية تنفيذ الدراسة وجمع البيانات وتحليلها للوصول إلى النتائج والاستنتاجات المطلوبة. يتم اختيار تصميم البحث بناءً على أهداف الدراسة والأسئلة البحثية ونوع البيانات المطلوب جمعها وتحليلها وانطلاقاً من طبيعة الدراسة ومحاولة للإجابة عن أسئلتها وتحقيقاً لأهدافها فإن الدراسة سوف تستخدم المنهج الوصفي والذي يتم من خلاله

وصف الظاهرة موضوع الدراسة اعتمادا على جمع الحقائق والبيانات وتصنيفها ومعالجتها وتحليلها تحليلًا كافيًا ودقيقًا لاستخلاص دلالتها والوصول إلى نتائج أو تعميمات عن الظاهرة أو الموضوع محل الدراسة كما أنه كثيرا ما يتعدى الوصف إلى التفسير

الجدول رقم (2): مكونات اداة الدراسة.

عدد الفقرات	البيان	
	العمر – النوع – المؤهل - سنوات الخبرة - الوظيفية	البيانات الشخصية
المتغير المستقل		
5 فقرات	إنترنت الأشياء والتقنيات الناشئة	البعد الاول
5 فقرات	التطبيقات الذكية والمنصات الرقمية	البعد الثاني
5 فقرات	التسويق الرقمي	البعد الثالث
المتغير التابع		
5 فقرات	تحسين جودة الخدمات المقدمة	

وقد انقسم الاستبيان البحث إلى قسمين رئيسيين:

القسم الأول: الخاص بالبيانات الديموغرافية (الشخصية) للمبحوثين: (الجنس - السن -
الأقدمية - المؤهل العلمي - والوظيفة).

القسم الثاني: أثر الابتكار الرقمي في تحسين جودة الخدمات المقدمة بالتطبيق على الهيئة العامة
لنقل في المملكة العربية السعودية وتكون ابعاد متغيرات الدراسة كل بعد يتكون من خمس
عبارات. في كل محور.

وسوف يتم استخدام مقياس ليكرث الخماسي التي تتراوح اختياراته من موافق جدا وارض ومحاييد
وغير راض وغير موافق على الاطلاق كما يلي:

جدول 3: أوزان الإجابات حسب مقياس ليكرث الخماسي

المتوسط الموزون	الوزن النسبي	درجة الموافقة
5.00 – 4.20	5	موافق جدا
- 3.40 > 4.20	4	راض
- 2.60 > 3.40	3	محاييد
- 1.80 > 2.60	2	غير راض
- 1.00 > 1.80	1	غير موافق على الاطلاق

الجدول السابق يوضح قيم المتوسطات المرجحة وفقاً لمقياس ليكرث للتدرج الخماسي وقد تم حساب المتوسطات الحسابية المرجحة لكل عبارة من عبارات محاور وأبعاد أداة الدراسة ومقارنتها مع المدى الموجود في الجدول وتعطى الإجابة المقابلة للمدى الذي يقع بداخله متوسط العبارة.

الأساليب الإحصائية المقترحة في الدراسة:

تم معالجة البيانات التي تم جمعها؛ عن طريق الاستبانة وذلك للإجابة عن الدراسة واختيار الفرضيات باستخدام حزمة البرامج الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) وشملت الأساليب الإحصائية التالية:

✓ بالتكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري

✓ الفا كرونباخ (Cronbach Alpha) لاختبار ثبات أداة الدراسة

✓ الانحدار المتعدد لاختبار فرضيات الأثر (اختبار (ت) (T-Test)

ملخص الفصل الثالث

تناول الفصل الثالث منهجية الدراسة بما تشمله من تصميم للبحث والمنهج العملي (المنهج الوصفي التحليلي) الذي سوف يتم استخدامه في البحث وتم تحديد مجتمع البحث وعينة البحث وطرق جمع المعلومات حيث سيتم الاعتماد على مصدرين أساسيين للمعلومات:-

∠ المصادر الثانوية: الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة

∠ المصادر الأولية: إلى جمع البيانات الأولية من خلال دراسة استكشافية باستخدام

الاستبيان كأداة رئيسية للبحث صممت خصيصاً لهذا الغرض.

أداة الدراسة: سوف تتمثل أداة الدراسة بالاستبيان كونها تحقق العديد من المزايا منها التكلفة والجهد وامكانية ترك وقت للمبحوثين للتفكير في الأسئلة من قبل عينة الدراسة. للإجابة على تساؤلات البحث والتحقق من فرضياته تمهيدا للفصل الرابع للحصول على نتائج التحليل الاحصائي للاستبيان وسوف نستخدم الأساليب الاحصائية في عملية تحليل النتائج للإجابة على تساؤلات الدراسة والتحقق من فرضياتها.

الفصل الرابع

مناقشة فرضيات الدراسة والدراسة الاحصائية

1/4 المعالجة الاحصائية

في هذا الفصل سوف يتم استخدام برنامج الرزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) في معالجة البيانات التي تم جمعها، وتحديدًا تم استخدام التكرارات، والمتوسطات الحسابية، والنسب المئوية، ومعامل الارتباط والانحدار الخطي البسيط لاختبار فرضيات الدراسة، وكذلك تم استخراج معامل الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha)

معامل الثبات كرونباخ ألفا لفقرات الاستبانة.

جدول (4) معامل الثبات لفقرات الاستبانة

م	متغيرات الدراسة	معامل كرونباخ ألفا
1	إنترنت الأشياء والتقنيات الناشئة	0.894
2	التطبيقات الذكية والمنصات الرقمية	0.8325
3	التسويق الرقمي	0.811

4	تحسين جودة الخدمات المقدمة	0.904
---	----------------------------	-------

يوضح الجدول اعلاه قيمة معامل الاتساق الداخلي كرونباخ الفا لفقرات اسئلة الاستبانة حيث يشير الجدول الى ان معامل الاتساق لجميع ابعاد متغيرات الدراسة أكثر من (0.80) ويعتبر الحصول على ($\text{Alpha} \geq 0.80$) من الناحية التطبيقية للعلوم الانسانية والادارية جيد جدا، وبذلك يكون الباحث قد تأكد من صدق وثبات الاستبانة الامر الذي يدل على صحة الاستبانة وصلاحيتها لتحليل النتائج، واختبار فرضياتها.

2/4 أولاً: التحليل الوصفي لنتائج القسم الاول: البيانات الشخصية.

جدول 5 توزيع افراد العينة:

النسبة المئوية (%)	التكرار	النوع	توزيع افراد العينة حسب النوع
85%	339	عدد الذكور	
15%	61	عدد الاناث	
100%	400	الإجمالي	
النسبة المئوية (%)	التكرار	العمر	توزيع افراد العينة حسب السن.
10%	41	اقل من 25 سنة	
40%	159	من 25 الي 35 سنة	
40%	158	من 36 الي 45 سنة	

أكثر من 45 سنة	42	15%	
الاجمالي	400	100%	
سنوات الخبرة	التكرار	النسبة المئوية (%)	
اقل من 5 سنة	161	40%	
من 5 الي اقل من 10 سنة	99	25%	
من 10 الي اقل من 15 سنة	101	25%	
من 15 الي اقل من 20 سنة	19	5%	
من 20 سنة فأكثر	20	5%	
الاجمالي	400	100%	
المؤهل العلمي	التكرار	النسبة المئوية (%)	
اقل من الجامعي	101	25%	
دبلوم متوسط	59	15%	
جامعي	199	50%	
فوق الجامعي	41	10%	
الاجمالي	400	100%	
المستوى الوظيفي	التكرار	النسبة المئوية (%)	

توزيع افراد العينة
حسب الاقدمية.

توزيع افراد العينة
حسب المؤهل العلمي.

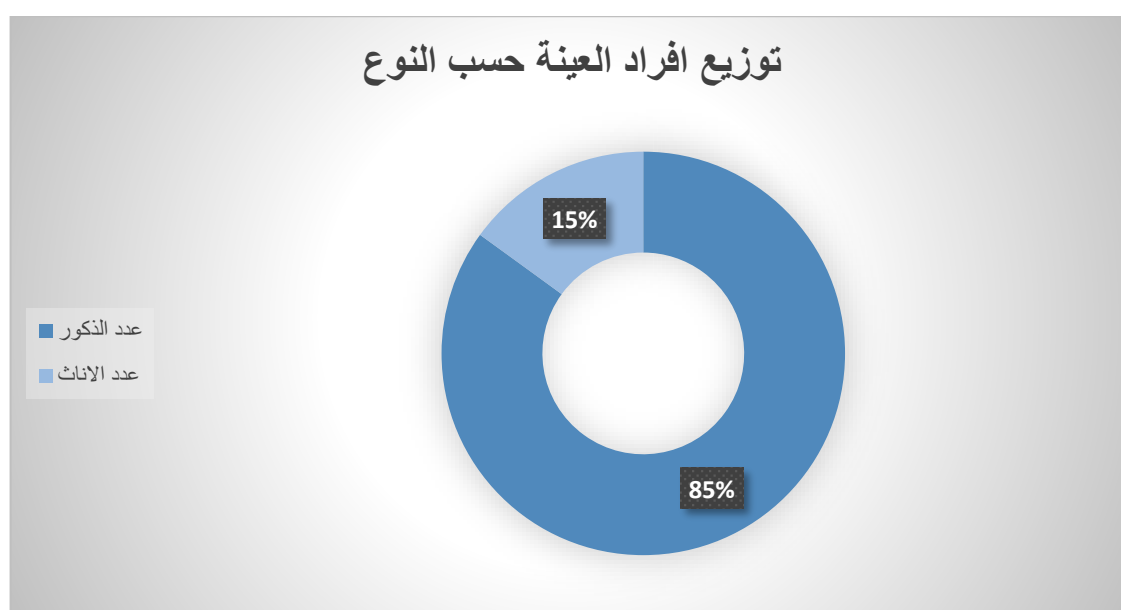
إدارة ميدانية	201	50%
إدارة فنية	99	25%
إدارة متوسطة	79	20%
إدارة عليا	21	5%
الاجمالي	400	100%

توزيع افراد العينة
حسب المستوى
الوظيفي.

1- التحليل الوصفي للبيانات الشخصية.

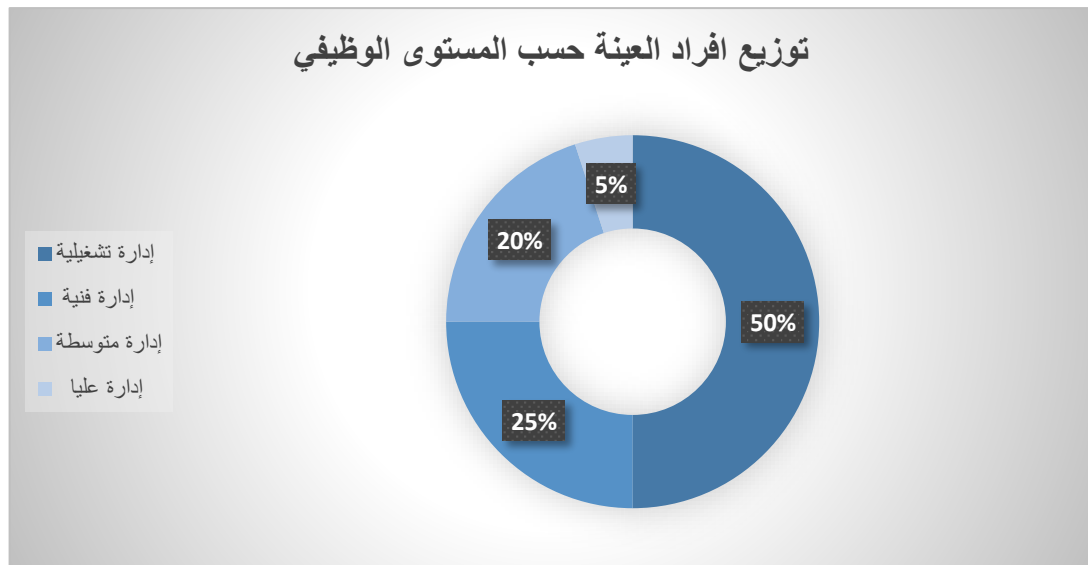
تحليل نتائج نوع العينة:

تبين أن معظم عينة الدراسة من الذكور حيث بلغ عددهم (340) شخص ونسبة مقدارها (85%) في حين كان عدد الإناث فقط (60) إناث ونسبة مقدارها (15%) وهذا يدل على تدني نسبة مشاركة الإناث في الهيئة العامة للنقل في المملكة العربية السعودية



شكل رقم (2) توزيع افراد العينة حسب النوع

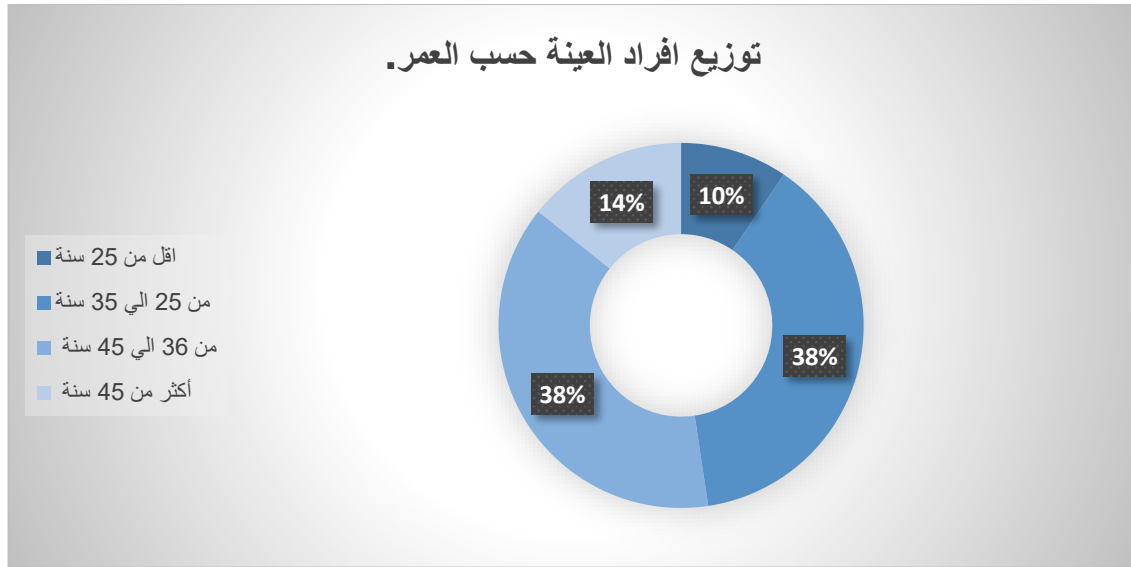
تحليل نتائج الوظيفة: تبين أن غالبية أفراد عينة الدراسة موظفي القسم التشغيلي حيث بلغ عددهم (199) وبنسبة تمثيل بلغت (50%) وتلتها نسبة موظفي قسم الفني وبنسبة بلغت (25%) ونسبة وظيفة الإدارة العليا بنسبة (5%) أما نسبة الإدارة الوسطى والتي بلغ عدد أفرادها (80) وبنسبة مقدارها (20%)



شكل رقم (3) توزيع افراد العينة حسب المستوى الوظيفي

تحليل نتائج العمر:

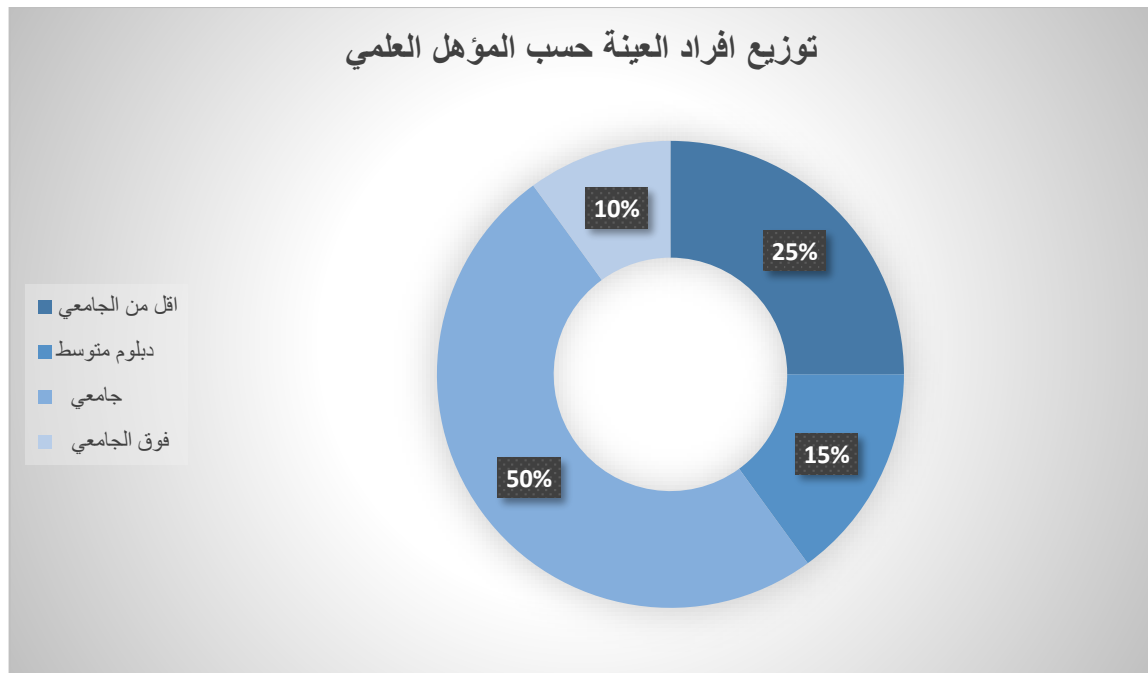
تبين أن النسبة الأكبر من أفراد عينة الدراسة تقع أعمارهم في الفئة العمرية من 25 سنة وقل حيث بلغ عددهم (140) بنسبة مقدارها (40%) وبنفس النسبة الفئة العمرية من 35 الي 45 بنسبة 40% الدراسة وهذا يبين أن متوسط أعمار الأفراد عينة الدراسة مرتفع نسبيا بالنسبة الي الفئات الأقل عمرا.



شكل رقم (4) توزيع افراد العينة حسب العمر

تحليل نتائج المؤهل العلمي:

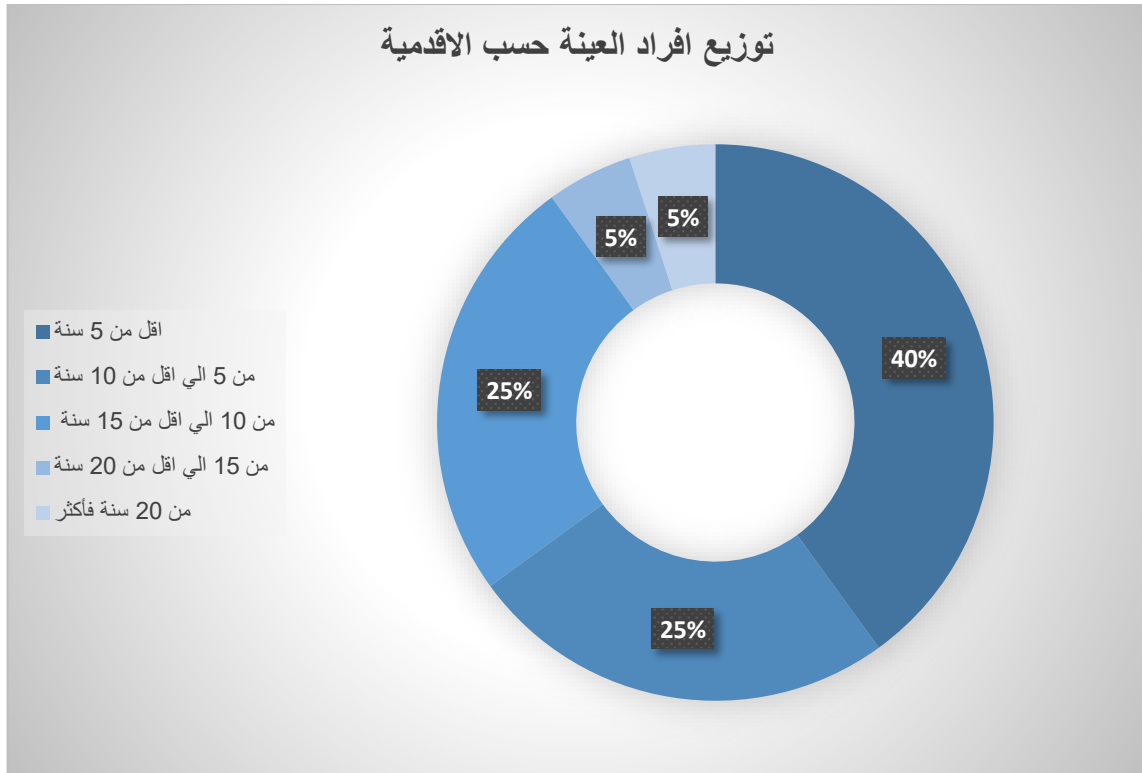
تبين أن غالبية أفراد عينة الدراسة يحملون الشهادة الجامعية الأولى (بكالوريوس) حيث بلغ عددهم (200) وبنسبة تمثيل بلغت (50%) وتلتها نسبة حاملي درجة الدبلوم وبنسبة بلغت (25%) تلتها نسبة الحاصلون على درجة الماجستير بنسبة (10%) وهذا بالتالي يبين أن الأفراد عينة الدراسة هم ذوو مؤهلات علمية عالية نسبياً.



شكل رقم (5) توزيع افراد العينة حسب المؤهل العلمي

تحليل نتائج سنوات الخبرة:

تبين أن التوزيع النسبي لأفراد عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخبرة حيث أن النسبة الأكبر كانت لذوي الخبرة اقل من 5 سنوات فقد بلغ عدد أفرادها (159) فرد ونسبة (40%) تلتها عدد سنوات الخبرة 5 الى 10 سنوات فقد بلغت نسبتها (25%) أما أصحاب الخبرة لأكثر من 20 سنة فقد بلغت نسبتهم (5%) من مجمل عينة الدراسة وهذا يدل على تمتع الأفراد عينة الدراسة بخبرات عملية قصيرة نسبيا



شكل رقم (6) توزيع افراد العينة حسب الاقدمية وسنوات الخبرة

3/4 ثانيا: مناقشة فرضيات الدراسة

التحليل الوصفي: لفروض الدراسة بيان دور نظم تكنولوجيا المعلومات الحديثة في تحسين جودة الخدمات المقدمة بالهيئة العامة للنقل في المملكة العربية السعودية وتتكون من ثلاث فرضيات كما يلي:

التحليل الاحصائي المتغير المستقل: الابتكار الرقمي

البعد الأول: إنترنت الأشياء والتقنيات الناشئة

جدول رقم (6) إنترنت الأشياء والتقنيات الناشئة

الدرجة	الرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الاهمية	
عالية	1	70.7	43.8	يوفر الابتكار الرقمي عبر موقع الهيئة العامة للنقل السعودي الجهد والوقت	1
عالية	2	50.7	793.	تهتم الإدارة بتوسيع دائرة مشاركة العاملين في عملي الابتكار الرقمي	2
عالية	3	30.8	93.7	يوفر إنترنت الأشياء والتقنيات الناشئة فرص الاستعلام والاستفسار	3
عالية	4	0.69	63.7	يعطيني إنترنت الأشياء والتقنيات الناشئة فكرة واضحة عن البرامج المستحدثة لدى قطاع النقل السعودي	4
عالية	5	10.7	13.7	يسعى الهيئة العامة للنقل لنشر ثقافة التطوير والتحديث في تقديم الخدمات للمستخدمين	5

- يتضح من تحليل نتائج الجدول السابق إلى إجابات عينة الدراسة البحثية عن الفقرات الخمسة المتعلقة بوجود أثر ذو دلالة إحصائية لإنترنت الأشياء والتقنيات الناشئة لتكنولوجيا المعلومات للابتكار الرقمي وبين تحسين جودة الخدمات المقدمة في الهيئة العامة للنقل في المملكة العربية السعودية
- تركز على إنترنت الأشياء والتقنيات الناشئة مادية لتكنولوجيا الابتكار الرقمي وبين تحسين جودة الخدمات المقدمة في الهيئة العامة للنقل في المملكة العربية السعودية
- إذ تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المتغير بين (3.71) الي (3.84) فقد جاءت في المرتبة الأولى الفقرة (يوفر الابتكار الرقمي عبر موقع الهيئة العامة للنقل السعودي الجهد والوقت) بالهيئة (بدرجة عالية) بمتوسط حسابي (3.84) وانحراف معيار (0.77) وبدرجة أهمية عالية اما المرتبة الأخيرة فكانت عبارة (يسعى الهيئة العامة للنقل لنشر ثقافة التطوير والتحديث في تقديم الخدمات للمستفيدين) وبدرجة (موافق) بمتوسط حسابي (3.71) وانحراف معياري (0.71) " وبدرجة أهمية "عالية"
- وبشكل عام يتبين الموافقة على الفرضية الأولى حول " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإنترنت الأشياء والتقنيات الناشئة لتكنولوجيا المعلومات للابتكار الرقمي وبين تحسين جودة الخدمات المقدمة في الهيئة العامة للنقل في المملكة العربية السعودية تركز على إنترنت الأشياء والتقنيات الناشئة من وجهة نظر المبحوثين كان مرتفعاً وبدرجة عالية من الموافقة والقبول.

البعد الثاني: التطبيقات الذكية والمنصات الرقمية

جدول رقم (7) للتطبيقات الذكية والمنصات الرقمية

الدرجة	الرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الاهمية	
عالية	3	0.67	3.92	يؤدي التطبيقات الذكية والمنصات الرقمية إلى تخفيض تكلفة الخدمات المقدمة إلكترونياً عبر تحسين تجربة العملاء في قطاع النقل	1
عالية	4	0.66	3.87	يزيد التطبيقات الذكية والمنصات الرقمية من خلال الموقع الإلكتروني الأمن لتحسين الاداء في قطاع النقل	2
عالية	2	0.63	4.11	الابتكار الرقمي يعمل من خلال التطبيقات الذكية والمنصات الرقمية على تعزيز الثقة بين العاملين والمستفيد من الخدمة	3
عالية	5	0.70	3.84	تؤدي التطبيقات الذكية والمنصات الرقمية إلى إيصال الخدمة المقدمة إلكترونياً في الوقت والمكان المناسبين.	4
عالية	1	0.63	4.25	التطبيقات الذكية والمنصات الرقمية توفر لعملية الابتكار الرقمي سرية المعلومات وعدم الاطلاع عليها الا من قبل المختصين	5

- يتضح من تحليل نتائج الجدول السابق إلى إجابات عينة الدراسة البحثية عن الفقرات الخمسة المتعلقة بوجود أثر ذو دلالة إحصائية للتطبيقات الذكية والمنصات الرقمية في عملية الابتكار الرقمي وبين تحسين جودة الخدمات المقدمة في الهيئة العامة للنقل في المملكة العربية السعودية
- تركز على للتطبيقات الذكية والمنصات الرقمية في عملية الابتكار الرقمي وبين تحسين جودة الخدمات المقدمة في الهيئة العامة للنقل في المملكة العربية السعودية
- إذ تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المتغير بين (3.84) إلى (4.25) فقد جاءت في المرتبة الأولى الفقرة (التطبيقات الذكية والمنصات الرقمية توفر لعملية الابتكار الرقمي سرية المعلومات وعدم الاطلاع عليها الا من قبل المختصين) درجة (عالية) بمتوسط حسابي (4.25) وانحراف معيار (0.63) وبدرجة أهمية عالية اما المرتبة الأخيرة فكانت عبارة (تؤدي التطبيقات الذكية والمنصات الرقمية إلى إيصال الخدمة المقدمة الكترونيا في الوقت والمكان المناسبين) وبدرجة (موافق) بمتوسط حسابي (3.84) وانحراف معياري (0.70) "وبدرجة أهمية "عالية"
- وبشكل عام يتبين الموافقة على الفرضية الثانية حول "وجود أثر ذو دلالة إحصائية للتطبيقات الذكية والمنصات الرقمية في عملية الابتكار الرقمي وبين تحسين جودة الخدمات المقدمة في الهيئة العامة للنقل في المملكة العربية السعودية تركز على التطبيقات الذكية والمنصات الرقمية من وجهة نظر المبحوثين كان مرتفعاً وبدرجة عالية من الموافقة والقبول.

البعد الثالث: التسويق الرقمي

جدول رقم (8) التسويق الرقمي

الدرجة	الرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الاهمية	
عالية	2	0.70	4.01	يجيب التسويق الرقمي عبر تعزيز تجربة العملاء على كافة الاستفسارات فيما يتعلق بالخدمة والتكلفة	1
عالية	5	0.68	3.45	يساعد التسويق الرقمي من خلال على تلبية الاحتياجات في المستقبل.	2
عالية	3	0.62	3.97	يؤدي التسويق الرقمي عن طريق عملية الترويج الالكتروني على جعل الخدمة المقدمة الكترونيا فعالة	3
عالية	1	0.63	4.15	يؤدي التسويق الرقمي من خلال الخدمات المقدمة الكترونيا ذات الكفاءة العالية إلى استمرارية التعامل مع قطاع النقل.	4
عالية	4	0.61	3.76	يساعد التسويق الرقمي على تقديم خدمات الهيئة العامة للنقل بشكل أكبر الي المستفيدين من تلك الخدمات	5

- يتضح من تحليل نتائج الجدول السابق إلى إجابات عينة الدراسة البحثية عن الفقرات الخمسة المتعلقة بوجود أثر ذو دلالة إحصائية للتسويق الرقمي في عملية الابتكار الرقمي وبين تحسين جودة الخدمات المقدمة في الهيئة العامة للنقل في المملكة العربية السعودية
- تركز على للتسويق الرقمي في عملية الابتكار الرقمي وبين تحسين جودة الخدمات المقدمة في الهيئة العامة للنقل في المملكة العربية السعودية
- إذ تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المتغير بين (3.45) إلى (4.15) فقد جاءت في المرتبة الأولى الفقرة (يؤدي التسويق الرقمي من خلال الخدمات المقدمة إلكترونياً ذات الكفاءة العالية إلى استمرارية التعامل مع قطاع النقل) درجة (عالية) بمتوسط حسابي (4.15) وانحراف معيار (0.63) وبدرجة أهمية عالية أما المرتبة الأخيرة فكانت عبارة (تناسب الشبكة العنكبوتية (الرقمية) المتوفرة مع احتياجات عمل نظم المعلومات الإدارية المطبقة..) وبدرجة (موافق) بمتوسط حسابي (3.45) وانحراف معياري (0.65) " وبدرجة أهمية "عالية"
- وبشكل عام يتبين الموافقة على الفرضية الثانية حول " وجود أثر ذو دلالة إحصائية للتسويق الرقمي في عملية الابتكار الرقمي وبين تحسين جودة الخدمات المقدمة في الهيئة العامة للنقل في المملكة العربية السعودية تركز على التسويق الرقمي من وجهة نظر المبحوثين كان مرتفعاً وبدرجة عالية من الموافقة والقبول.

المتغير التابع: تحسين جودة الخدمات المقدمة

جدول رقم (9) تحسين جودة الخدمات المقدمة

الدرجة	الرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الأهمية	
عالية	5	0.82	663.	الابتكار الرقمي يضمن ويؤكد حسن معاملة العاملين للمستخدمين	1
عالية	4	0.69	3.77	متطلبات الحصول على الخدمة أصبحت واضحة ومحددة	2
عالية	1	0.72	4.33	الابتكار الرقمي يعمل على حل مشاكل المستخدمين وعدم تكرارها	3
عالية	3	0.91	3.72	تقديم الخدمات الكترونياً يحترم سرية المعلومات وخصوصية الأفراد	4
عالية	2	0.89	4.13	تقلل الخدمة الالكترونية المقدمة من الجهد المبذول	5

- يتضح من تحليل نتائج الجدول السابق إلى إجابات عينة الدراسة البحثية عن الفقرات الخمسة المتعلقة توجد علاقة بين تحسين جودة الخدمات المقدمة للشركة ودوره في عملية الابتكار الرقمي في الهيئة العامة للنقل في المملكة العربية السعودية.
- تركز على تحسين جودة الخدمات المقدمة للشركة ودوره في عملية الابتكار الرقمي في الهيئة العامة للنقل في المملكة العربية السعودية

- إذ تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المتغير بين (3.66) الي (4.33) فقد جاءت في المرتبة الأولى الفقرة (الابتكار الرقمي يعمل على حل مشاكل المستفيد وعدم تكرارها) درجة (عالية) بمتوسط حسابي (4.33) وانحراف معيار (0.72) وبدرجة أهمية عالية اما المرتبة الأخيرة فكانت عبارة (الابتكار الرقمي يضمن ويؤكد حسن معاملة العاملين للمستفيد) وبدرجة (موافق) بمتوسط حسابي (3.66) وانحراف معياري (0.82) " وبدرجة أهمية "عالية"
- وبشكل عام يتبين الموافقة على الفرضية الاولى حول "وجود علاقة بين تحسين جودة الخدمات المقدمة للشركة ودوره في عملية الابتكار الرقمي في الهيئة العامة للنقل في المملكة العربية السعودية.

تحليل الارتباط والانحدار

البعد الأول: إنترنت الأشياء والتقنيات الناشئة

معامل الارتباط:

جدول رقم (10) معامل الارتباط بين أثر إنترنت الأشياء والتقنيات الناشئة وبين تحسين جودة الخدمات

المقدمة

المتغير	الابتكار الرقمي	تحسين جودة الخدمات المقدمة
إنترنت الأشياء والتقنيات الناشئة	1	**0.530
تحسين جودة الخدمات المقدمة	**0.530	1

يتضح من الجدول رقم 10:

وجود علاقة إيجابية بين أثر إنترنت الأشياء والتقنيات الناشئة وبين تحسين جودة الخدمات المقدمة، وقد بلغت قيمة معامل الارتباط (0.530) وكانت دالة إحصائياً بمستوي ثقة 99%.

• الانحدار الخطي البسيط

يعرض الجدول التالي تقديرات نموذج الانحدار الخطي البسيط لانحدار لأثر إنترنت الأشياء والتقنيات الناشئة على تحسين جودة الخدمات المقدمة

جدول رقم (11) نموذج الانحدار المقترح لقياس أثر إنترنت الأشياء والتقنيات الناشئة وبين تحسين جودة الخدمات المقدمة

المتغير المستقل	معامل الانحدار	اختبار (ت)	مستوى المعنوية	الدلالة	معامل التحديد R^2	F (sig.)
إنترنت الأشياء والتقنيات الناشئة	1.366	4.238	0.000	معنوي	0.281	79.286 (0.000)
تحسين جودة الخدمات المقدمة	0.623	8.904	0.000	معنوي		

يتضح من الجدول رقم 11:

■ معنوية نموذج الانحدار المقدر من خلال قيمة $F=79.286$ ، وقيمة $(sig.=0.000)$ ، كما يتضح

معنوية معامل الانحدار وذلك عند مستوى معنوية 1%.

■ إشارة معامل الانحدار موجبة ($+0.632$) وهو ما يتفق مع إشارة معامل الارتباط مما يعني أن

العلاقة إيجابية بين إنترنت الأشياء والتقنيات الناشئة وبين تحسين جودة الخدمات المقدمة.

- بلغت قيمة معامل التحديد (0.281) مما يدل على أن البعد المستقل إنترنت الأشياء والتقنيات الناشئة يفسر 28.1% من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع تحسين جودة الخدمات المقدمة
- وبناء عليه يتضح صحة الفرض الفرعي الأول القائل بوجود أثر ذو دلالة إحصائية لإنترنت الأشياء والتقنيات الناشئة وبين تحسين جودة الخدمات المقدمة في الهيئة العامة للنقل في المملكة العربية السعودية

البعد الثاني // للتطبيقات الذكية والمنصات الرقمية.

معامل الارتباط:

جدول رقم (12) مصفوفة الارتباط للتطبيقات الذكية والمنصات الرقمية

المتغير	الابتكار الرقمي	تحسين جودة الخدمات المقدمة
التطبيقات الذكية والمنصات الرقمية	1	**0.412
تحسين جودة الخدمات المقدمة	**0.412	1

يتضح من الجدول رقم 12:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتطبيقات الذكية والمنصات الرقمية في عملية الابتكار الرقمي على تحسين جودة الخدمات المقدمة وقد بلغت قيمة معامل الارتباط (0.412) وكانت دالة إحصائياً بمستوي ثقة 99%.

الانحدار الخطي البسيط

يعرض الجدول التالي تقديرات نموذج الانحدار الخطي البسيط لانحدار لبعد أثر للتطبيقات الذكية والمنصات الرقمية في عملية الابتكار الرقمي على تحسين جودة الخدمات المقدمة

جدول رقم (13) نموذج الانحدار المقترح لقياس أثر للتطبيقات الذكية والمنصات الرقمية

المتغير المستقل	معامل الانحدار	اختبار (ت)	مستوى المعنوية	الدلالة	معامل التحديد R^2	F (sig.)
التطبيقات الذكية والمنصات الرقمية	2.243	7.269	0.000	معنوي	0.170	41.588 (0.000)
تحسين جودة الخدمات المقدمة	0.459	6.449	0.000	معنوي		

يتضح من الجدول رقم 13:

– معنوية نموذج الانحدار المقدر من خلال قيمة ($F=41.588$)، وقيمة ($\text{sig.}=0.000$)، كما يتضح

معنوية معامل الانحدار وذلك عند مستوى معنوية 1%.

– إشارة معامل الانحدار موجبة ($+0.459$) وهو ما يتفق مع إشارة معامل الارتباط مما يعني أن

العلاقة إيجابية بين للتطبيقات الذكية والمنصات الرقمية في عملية الابتكار الرقمي على تحسين

جودة الخدمات المقدمة.

– بلغت قيمة معامل التحديد (0.170) مما يدل على أن للتطبيقات الذكية والمنصات الرقمية يفسر

17% من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع تحسين جودة الخدمات المقدمة

– مما سبق يتضح صحة الفرض الفرعي الثاني القائل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتطبيقات

الذكية والمنصات الرقمية في عملية الابتكار الرقمي على تحسين جودة الخدمات المقدمة في البيئة

العامة للنقل في المملكة العربية السعودية

البعد الثالث // التسويق الرقمي.

معامل الارتباط:

جدول رقم (14) مصفوفة الارتباط للتسويق الرقمي في عملية الابتكار الرقمي على تحسين جودة الخدمات

المقدمة

المتغير	الابتكار الرقمي	تحسين جودة الخدمات المقدمة
التسويق الرقمي	1	**0.449
تحسين جودة الخدمات المقدمة	**0.449	1

يتضح من الجدول السابق 14:

■ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتسويق الرقمي في عملية الابتكار الرقمي على تحسين جودة الخدمات المقدمة، وقد بلغت قيمة معامل الارتباط (0.449) وكانت دالة إحصائية بمستوي ثقة 99%.

الانحدار الخطي البسيط

يعرض الجدول التالي تقديرات نموذج الانحدار الخطي البسيط لانحدار لبعده تطبيق التقييم اثر التسويق الرقمي على تحسين جودة الخدمات المقدمة

جدول رقم (15) نموذج الانحدار المقترح لقياس أثر للتسويق الرقمي في عملية الابتكار الرقمي على تحسين جودة الخدمات المقدمة.

المتغير المستقل	معامل الانحدار	اختبار (ت)	مستوى المعنوية	الدلالة	معامل التحديد R ²	F (sig.)
التسويق الرقمي	1.534	4.073	0.000	معنوي	0.201	209.51
تحسين جودة الخدمات المقدمة	0.611	7.156	0.000	معنوي		(0.000)

يتضح من الجدول رقم 15:

– معنوية نموذج الانحدار المقدر من خلال قيمة ($F=51.209$)، وقيمة ($\text{sig.}=0.000$)، كما يتضح معنوية معامل الانحدار وذلك عند مستوى معنوية 1%.

– إشارة معامل الانحدار موجبة ($+0.611$) وهو ما يتفق مع إشارة معامل الارتباط مما يعني أن العلاقة إيجابية بين للتسويق الرقمي في عملية الابتكار الرقمي على تحسين جودة الخدمات المقدمة

– بلغت قيمة معامل التحديد (0.201) مما يدل على أن البعد المستقل للتسويق الرقمي في عملية الابتكار الرقمي يفسر 20.1% من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع تحسين جودة الخدمات المقدمة

– وبناء عليه يتضح صحة الفرض الفرعي الثالث القائل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتسويق الرقمي في عملية الابتكار الرقمي على تحسين جودة الخدمات المقدمة في الهيئة العامة للنقل في المملكة العربية السعودية

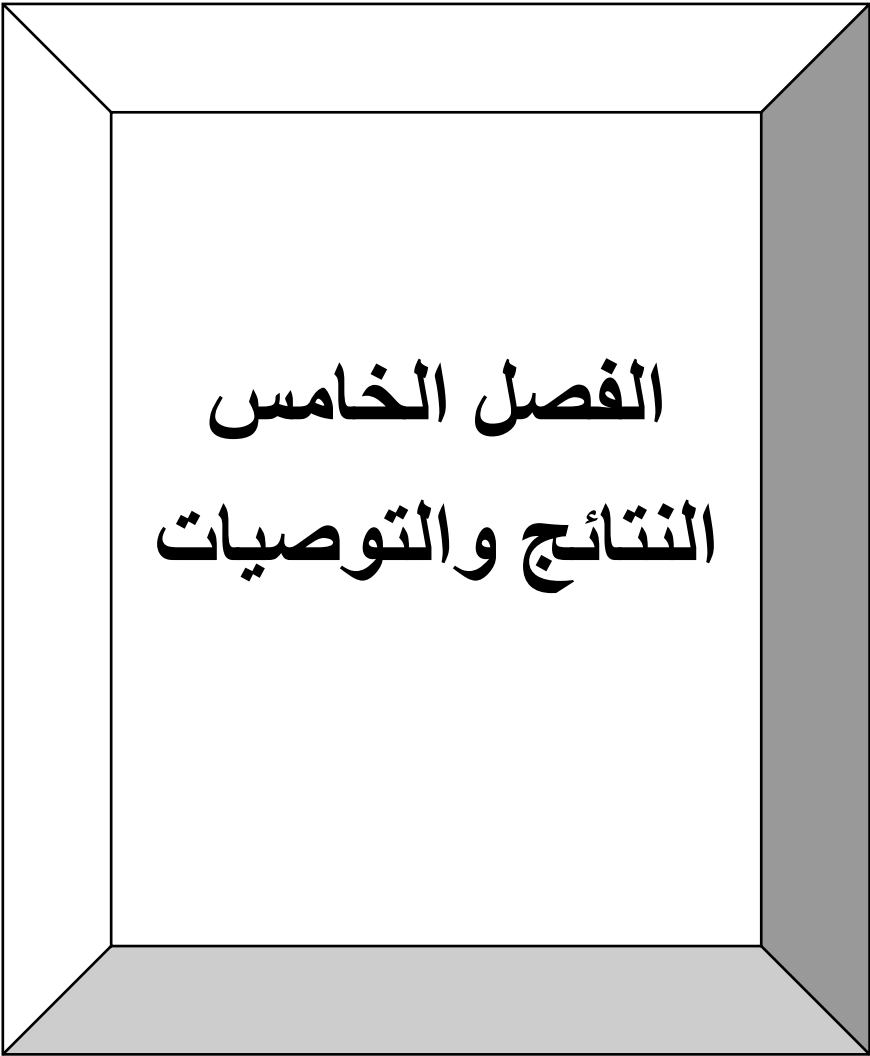
ملخص اختبار الفرضيات

جدول رقم (16) فرضيات الدراسة

Significant / No Significance	Accept / Reject	P – Value (> / <)	الفرضيات
ذات دلالة إحصائية	مقبولة	>	H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد انترنت الأشياء والتقنيات الناشئة للابتكار الرقمي على تحسين

			جودة الخدمات المقدمة في الهيئة العامة للنقل
ذات دلالة إحصائية	مقبولة	>	H2: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء التطبيقات الذكية والمنصات الرقمية للابتكار الرقمي على تحسين جودة الخدمات المقدمة في الهيئة العامة
ذات دلالة إحصائية	مقبولة	>	H3: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتسويق الرقمي للابتكار الرقمي على تحسين جودة الخدمات المقدمة في الهيئة العامة للنقل

جميع الأبعاد الثلاثة للمتغير المستقل "الابتكار الرقمي" (إنترنت الأشياء والتقنيات الناشئة، البرمجيات وتكنولوجيا المعلومات، التسويق الرقمي) لها علاقة إيجابية ودالة إحصائية بتحسين الخدمات المقدمة. هذا يعني أن زيادة الجهود المبذولة في كل بُعد من أبعاد المتغير المستقل من المرجح أن تؤدي إلى تحسين أداء وتطوير الخدمات المقدمة في الهيئة العامة للنقل في المملكة العربية السعودية. في المتوسط، يبدو أن البرمجيات وتكنولوجيا المعلومات لها التأثير الإيجابي الأقوى على تحسين جودة الخدمات المقدمة، يلها التسويق الرقمي، ثم تحسين جودة الخدمات المقدمة للهيئة، وأخيراً إنترنت الأشياء والتقنيات الناشئة. لذلك، يمكننا أن نستنتج أن "الابتكار الرقمي" له تأثير ذو دلالة إحصائية على المتغير التابع "تحسين جودة الخدمات المقدمة" في الهيئة العامة للنقل في المملكة العربية السعودية.



الفصل الخامس

النتائج والتوصيات

1/5 عرض البيانات وتحليلها

فيما يأتي عرض للنتائج التي تم الحصول عليها باستخدام أداة الدراسة وبعد إجراء المعالجات الإحصائية وفقا لفرضيات الدراسة: تم استخراج تقديرات افراد عينة الدراسة اجمالي اعداد ونسبة مئوية لكل تقديرات افراد عينة الدراسة وتم استخراج المتوسط الحسابي والوسيط والانحراف المعياري وتميل كل النسب والمؤشرات الأخرى مثل معامل ارتباط بيرسون ومعامل الانحدار إلى اعتماد درجة كبيرة راض جدا وأيضا من الموافقة أثر الابتكار الرقمي في تحسين جودة الخدمات المقدمة في الهيئة العامة للنقل في المملكة العربية السعودية

2/5 نتائج الدراسة:

أبرز نتائج الدراسة كانت كالتالي:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإنترنت الأشياء والتقنيات الناشئة لتكنولوجيا المعلومات للابتكار الرقمي وبين تحسين جودة الخدمات المقدمة في الهيئة العامة للنقل في المملكة العربية السعودية.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتطبيقات الذكية والمنصات الرقمية في عملية الابتكار الرقمي على تحسين جودة الخدمات المقدمة في الهيئة العامة للنقل في المملكة العربية السعودية.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتسويق الرقمي في عملية الابتكار الرقمي على تحسين جودة الخدمات المقدمة في الهيئة العامة للنقل في المملكة العربية السعودية.
- وجود علاقة إيجابية بين لبعد للتطبيقات الذكية والمنصات الرقمية في عملية الابتكار الرقمي على تحسين جودة الخدمات المقدمة في الهيئة العامة للنقل في المملكة العربية السعودية، وقد بلغت قيمة معامل الارتباط (0.459) وكانت دالة إحصائيا بمستوي ثقة 99%.

- وجود علاقة إيجابية بين لبعد للتسويق الرقمي في عملية الابتكار الرقمي على تحسين جودة الخدمات المقدمة في الهيئة العامة للنقل في المملكة العربية السعودية، وقد بلغت قيمة معامل الارتباط (0.449) وكانت دالة إحصائياً بمستوي ثقة 99%.
- وجود علاقة إيجابية بين لبعد تحسين جودة الخدمات المقدمة للهيئة ودوره في عملية الابتكار الرقمي في الهيئة العامة للنقل في المملكة العربية السعودية، وقد بلغت قيمة معامل الارتباط (0.412) وكانت دالة إحصائياً بمستوي ثقة 99%.
- وجود علاقة إيجابية بين أثر لإنترنت الأشياء والتقنيات الناشئة لتكنولوجيا المعلومات للابتكار الرقمي وبين تحسين جودة الخدمات المقدمة في الهيئة العامة للنقل في المملكة العربية السعودية وقد بلغت قيمة معامل الارتباط (0.530) وكانت دالة إحصائياً بمستوي ثقة 99%.
- تقوم الهيئة العامة للنقل في المملكة العربية السعودية بمستويات عالية بإدارة مخاطر مشروعاتها وفق المعايير الدولية المبنية على نظم تكنولوجيا المعلومات في عمليات الابتكار الرقمي لتحسين الخدمات المقدمة وبنسب متفاوتة.
- إشارة معامل الانحدار موجبة (+0.632) وهو ما يتفق مع إشارة معامل الارتباط مما يعني أن العلاقة إيجابية بين إنترنت الأشياء والتقنيات الناشئة ودوره في عملية الابتكار الرقمي لتحسين جودة الخدمات المقدمة في الهيئة العامة للنقل في المملكة العربية السعودية.
- إشارة معامل الانحدار موجبة (+0.623) وهو ما يتفق مع إشارة معامل الارتباط مما يعني أن العلاقة إيجابية بين للتطبيقات الذكية والمنصات الرقمية ودوره في عملية الابتكار الرقمي لتحسين جودة الخدمات المقدمة في الهيئة العامة للنقل في المملكة العربية السعودية.

- إشارة معامل الانحدار موجبة (+0.611) وهو ما يتفق مع إشارة معامل الارتباط مما يعني أن العلاقة إيجابية بين التسويق الرقمي ودوره في عملية الابتكار الرقمي لتحسين جودة الخدمات المقدمة في الهيئة العامة للنقل في المملكة العربية السعودية

3/5 توصيات الدراسة

في ضوء ما تم التوصل إليها من النتائج التي عرضها الباحثون توصي الدراسة بما يلي:

- يجب على الهيئة العامة للنقل في المملكة العربية السعودية استخدام التكنولوجيا والبرامج المحوسبة لإدارة زمن العمليات وأن تقوم الهيئة بمراعاة المرونة عند وضع الجداول الزمنية بحيث يتم تعديلها بما يتلاءم مع البيئة المحيطة.
- ضرورة مواكبة التطورات التكنولوجية في مجال نظم المعلومات الإدارية، والحرص على استخدام الأجهزة الحديثة والبرمجيات المطورة لما لها من أثر في سلامة تطبيق نظم المعلومات الإدارية واستخدامها في تحسين جودة الخدمات المقدمة بالهيئة العامة للنقل في المملكة العربية السعودية
- حتمية تعميم الابتكار الرقمي الالكترونية والاستفادة من أحدث وسائل تكنولوجيا الاتصال في الهيئة العامة للنقل في المملكة العربية السعودية وضرورة تطبيق الأساليب الحديثة
- ضرورة اعداد خطة استراتيجية لتحقيق رؤيتها وأهدافها من خلال تطبيق مبادئ الابتكار الرقمي والعمل على نشر ثقافة الابتكار الرقمي ومبادئها الامر الذي يؤدي بدوره سيساعد الهيئة العامة للنقل في المملكة العربية السعودية على الارتقاء بالأداء
- ضرورة الاهتمام بوضع التشريعات الداعمة لتطبيق الابتكار الرقمي الالكترونية في الهيئة العامة للنقل في المملكة العربية السعودية لتحقيق الجودة المطلوبة وضرورة توفير الإمكانيات المادية والمالية والبنية التحتية ذات الصلة بموضوع الابتكار الرقمي الالكترونية

- ضرورة توفير العديد من الدورات التدريبية للعاملين بالهيئة العامة للنقل في المملكة العربية السعودية وتشجيعهم نحو التوجه لاستخدام الابتكار الرقمي الالكتروني وضرورة وجود متابعة وتقييم مستمر على تنفيذ معايير ومبادئ الابتكار الرقمي
- ضرورة وضع نموذج مقترح لتنفيذ تلك التوصيات وفق جدول زمني معين لتحديد المهام والمسؤوليات على تنفيذ مراحل النموذج المقترح والتقييم لكل مراحل تنفيذ النموذج من خلال عمليات التحسين المستمر لكافة مراحله
- علي الباحثين والمهتمين والمهنيين الاهتمام أكثر والتعريف بأهمية الابتكار الرقمي وأهدافها ودورها ومبادئها والنواحي الإيجابية من تطبيقها في مؤسسات الهيئة العامة للنقل
- ضرورة وضع ميثاق للأخلاقيات والقيم الواجب مراعاتها من قبل العاملين والإدارة بكافة مستوياتها نحو الالتزام بتطبيق الابتكار الرقمي الالكتروني

14/5 المقترحات المستقبلية:

- وضع خطة عملية للانتقال بجميع العمليات التي تعتمد على العمل الالي في كافة مراحله لتصبح مؤتمتة
- تطبيق ما توصلت اليه الدراسة الحلية من نتائج وتوصيات على قطاعات اقتصادية وخدمية اخري مثل الصحة والقطاعات الخدمية والصناعية والاقتصادية المختلفة والتعليمية في القطاعين العام والخاص
- العمل على دراسات جديدة تتناول أثر عمليات الابتكار الرقمي على الابداع الوظيفي للعاملين في الهيئة العامة للنقل في المملكة العربية السعودية

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 مؤسسة سوقال. 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، سلة (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. هولارين، 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://ereseach.hiba.edu.sy/sites/default/files/2023>
- عقل، أمل (2008). تطوير معايير التميز في التعليم الجامعي العالي. الأردن، عمان: دار الخليج.
- فتحي، عما روجيه 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 الهيئات 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.

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.
- 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-
- Alharthi, M. (2020). Digital Transformation in Saudi Banking: Trends and Challenges. *Saudi Journal of Business and Management*, 5(2), 45-60.
- 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*.

الملاحق

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

إعداد الباحث

الاسم/ محمد

الرقم الجامعي/

إشراف:

د. الفيصل عبد الحميد

د. فايز جراد

2026 م

الاستبانة

أثر الابتكار الرقمي على تحسين جودة الخدمات المقدمة في الهيئة العامة للنقل في المملكة العربية السعودية

السادة العاملين في الهيئة العامة للنقل في المملكة العربية السعودية تحية طيبة.....

من اجل الوقوف على دراسة أثر الابتكار الرقمي على تحسين جودة الخدمات المقدمة في الهيئة العامة للنقل في المملكة العربية السعودية تفضلوا بالإجابة والمشاركة الفاعلة والبناءة والتي تمثل موردا مهما في إتمام تلك الدراسة لذلك ارجو تعاونكم بشكل كبير في تزويدنا بالبيانات المطلوبة واللازمة والضرورية من ملاء الاستبانة والإجابة على جميع النقاط لما لذلك من أثر كبير في الوصول إلى نتائج دقيقة وسليمة يمكن الاعتماد عليها التزامكم تجاهنا (عينة البحث) ان تقدموا لنا ملاحظاتكم واقتراحاتكم بكل شفافية ومصداقية والتزامنا تجاهكم (القائمة بالدراسة) ان أخذ باقتراحاتكم وملاحظاتكم بكل جدية لتقديم خدمات ترقى لأفضل الممارسات العالمية تلي كل من احتياجاتكم وتوقعاتكم وذلك تحقيقا للتميز حيث سيتم تحليل نتائج هذا الاستبيان لتحديد مجالات التحسين والعمل الجاد على اتخاذ الإجراءات الكافية والكفيلة بمعالجة نقاط الخلل وتحويلها الى نقاط قوة. أخيرا نقدم الشكر والتقدير لكل من ساهم في تلك الاستبانة.

شكرا لكم حسن تعاونكم

أولا: الخصائص الديموغرافية:

الاسم			
الجنس		ذكر	
المؤهل		ثانوي/ دبلوم	بكالوريوس
		ماجستير	دكتوراه

البيانات الوظيفية

الإدارة – القسم	مسمى الوظيفة الحالية

سنوات الخبرة

أقل من 5 سنوات	من 6 سنوات الي 10 سنوات	أكبر من 20 سنة
من 11 الي 15 سنة	من 15 الي 20 سنة	

العمر

أقل من 25 سنة	أكبر من 25 و أقل من 35 سنة	أكبر من 60 سنة
أكبر من 35 و أقل من 50 سنة	أكبر من 50 و أقل من 60 سنة	

الجزء الثاني فقرات واسئلة الاستبيان

الرجاء وضع علامة (✓) في المربع المناسب تحت التدرج الذي يعبر عن درجة موافقتكم:

مستوي الموافقة						م
المتغير المستقل: الابتكار الرقمي		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	
أثر إنترنت الأشياء والتقنيات الناشئة على تحسين جودة الخدمات المقدمة						
يوفر الابتكار الرقمي عبر موقع الهيئة العامة						1

					لنقل السعودي الجهد والوقت	
					تهتم الإدارة بتوسيع دائرة مشاركة العاملين في عملي الابتكار الرقمي	2
					يوفر إنترنت الأشياء والتقنيات الناشئة فرص الاستعلام والاستفسار	3
					يعطيني إنترنت الأشياء والتقنيات الناشئة فكرة واضحة عن البرامج المستحدثة لدى قطاع النقل السعودي	4
					يسعى الهيئة العامة للنقل لنشر ثقافة التطوير والتحديث في تقديم الخدمات للمستفيدين	5
أثر التطبيقات الذكية والمنصات الرقمية على تحسين جودة الخدمات المقدمة						تابع
					يؤدي التطبيقات الذكية والمنصات الرقمية إلى تخفيض تكلفة الخدمات المقدمة الكترونيا عبر تحسين تجربة العملاء في قطاع النقل	1
					يزيد التطبيقات الذكية والمنصات الرقمية من خلال الموقع الالكتروني الأمن لتحسين الاداء في قطاع النقل	2
					الابتكار الرقمي يعمل من خلال التطبيقات	3

					الذكية والمنصات الرقمية على تعزيز الثقة بين العاملين والمستفيد من الخدمة	
					تؤدي التطبيقات الذكية والمنصات الرقمية إلى إيصال الخدمة المقدمة إلكترونيا في الوقت والمكان المناسبين.	4
					التطبيقات الذكية والمنصات الرقمية توفر لعملية الابتكار الرقمي سرية المعلومات وعدم الاطلاع عليها الا من قبل المختصين	5
أثر التسويق الرقمي على تحسين جودة الخدمات المقدمة						تابع
					يجيب التسويق الرقمي عبر تعزيز تجربة العملاء على كافة الاستفسارات فيما يتعلق بالخدمة والتكلفة	1
					يساعد التسويق الرقمي من خلال على تلبية الاحتياجات في المستقبل.	2
					يؤدي التسويق الرقمي عن طريق عملية الترويج الإلكتروني على جعل الخدمة المقدمة إلكترونيا فعالة	3
					يؤدي التسويق الرقمي من خلال الخدمات المقدمة إلكترونيا ذات الكفاءة العالية إلى استمرارية التعامل مع قطاع النقل.	4

					يساعد التسويق الرقمي على تقديم خدمات الهيئة العامة للنقل بشكل أكبر الي المستفيدين من تلك الخدمات	5
--	--	--	--	--	--	---

مستوي الموافقة					م المحور الثالث
موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتغير التابع: تحسين جودة الخدمات المقدمة
					1 الابتكار الرقمي يضمن ويؤكد حسن معاملة العاملين للمستفيد
					2 متطلبات الحصول على الخدمة اصبحت واضحة ومحددة
					3 الابتكار الرقمي يعمل على حل مشاكل المستفيد وعدم تكرارها
					4 تقديم الخدمات الكترونيا يحترم سرية المعلومات وخصوصية الافراد
					5 تقلل الخدمة الالكترونية المقدمة من الجهد المبذول

الملخص

الملخص

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر الابتكار الرقمي وأهميته في الهيئة العامة للنقل في المملكة العربية السعودية، ومبادئه، ومتطلبات تطبيقه في الهيئة العامة للنقل في المملكة العربية السعودية. وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، الذي يعتمد على وصف حقائق ثابتة ودراستها وتحليلها والخروج منها بنتائج محددة لتقديم حلول لمشكلة الدراسة كما تم الاعتماد على الاستبانة كأداة لجمع البيانات لعينة بلغت 400 من موظفي الهيئة العامة للنقل في المملكة العربية السعودية تم اختيار بواسطة طريقة العينة العشوائية البسيطة وتم تحليل البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية الإحصائية SPSS وخلصت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: وجود علاقة إيجابية بين لبعد للتطبيقات الذكية والمنصات الرقمية في عملية الابتكار الرقمي على تحسين جودة الخدمات المقدمة في الهيئة العامة للنقل في المملكة العربية السعودية، وقد بلغت قيمة معامل الارتباط (0.459) وكانت دالة إحصائياً بمستوي ثقة 99%. وأيضاً وجود علاقة إيجابية بين لبعد للتسويق الرقمي في عملية الابتكار الرقمي على تحسين جودة الخدمات المقدمة في الهيئة العامة للنقل في المملكة العربية السعودية، وقد بلغت قيمة معامل الارتباط (0.449) وكانت دالة إحصائياً بمستوي ثقة 99%. وبناء على نتائج الدراسة توصلت الدراسة الى بعض التوصيات الهامة منها: يجب على الهيئة العامة للنقل في المملكة العربية السعودية استخدام التكنولوجيا والبرامج المحوسبة لإدارة زمن العمليات وأن تقوم الهيئة بمراعاة المرونة عند وضع الجداول الزمنية بحيث يتم تعديلها بما يتلاءم مع البيئة المحيطة. وضرورة مواكبة التطورات التكنولوجية في مجال نظم المعلومات الإدارية، والحرص على استخدام الأجهزة الحديثة والبرمجيات المطورة لما لها من أثر في سلامة تطبيق نظم المعلومات الإدارية واستخدامها في تحسين جودة الخدمات المقدمة بالهيئة العامة للنقل في المملكة العربية السعودية

الكلمات المفتاحية: الابتكار الرقمي – انترنت الأشياء – التطبيقات الذكية – التسويق الرقمي- جودة الخدمات الالكترونية – الهيئة العامة للنقل في المملكة العربية السعودية.

Abstract

This study aims to identify the impact and importance of digital innovation within the Public Transport Authority in the Kingdom of Saudi Arabia, its principles, and the requirements for its implementation. The study employed a descriptive-analytical approach, which involves describing, studying, and analyzing established facts to arrive at specific conclusions and provide solutions to the research problem. A questionnaire was used as the data collection tool for a sample of 400 employees of the Public Transport Authority in the Kingdom of Saudi Arabia, selected using simple random sampling. The data were analyzed using the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS). The study concluded with several key findings, most notably a positive correlation between the use of smart applications and digital platforms in the digital innovation process and the improvement of service quality within the Public Transport Authority in the Kingdom of Saudi Arabia. The correlation coefficient was 0.459, which was statistically significant at a 99% confidence level. The study also found a positive relationship between the digital marketing dimension in the digital innovation process and the improvement of service quality at the Public Transport Authority in the Kingdom of Saudi Arabia. The correlation coefficient was 0.449, which was statistically significant at a 99% confidence level. Based on the study's findings, several important recommendations were made, including: the Public Transport Authority in the Kingdom of Saudi Arabia should utilize technology and computerized programs to manage operational time and ensure flexibility when setting schedules, allowing for adjustments to suit the surrounding environment. It is also essential to keep pace with technological advancements in management information systems and to prioritize the use of modern equipment and advanced software, as these contribute to the effective implementation of management information systems and their use in improving service quality at the Public Transport Authority in the Kingdom of Saudi Arabia.

Keywords: Digital Innovation – Internet of Things – Smart Applications – Digital Marketing – Quality of Electronic Services – Public Transport Authority in the Kingdom of Saudi Arabia

Midocean University

College of Management

Department of Business Administration

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

Prepared by: Mohammed Ali Al Mulahi

University ID: 252001214

Supervision/

Dr. Faisal Abdul Hamid

Dr. Fayez Jarad

Year: 2026