

دراسات نقدية

Prepared by

Mohammed Al Jayan

أثر التحول الرقمي في تحسين جودة خدمة الموظفين

Lecture Name: دراسات نقدية



أثر التحول الرقمي في تحسين جودة خدمة الموظفين

Task No. 09

مقدمة البحث ومشكلته



سأتناول في هذا الجزء نقد الدراسة من حيث النتائج والتوصيات، مع التركيز على الجوانب العلمية والمنهجية حيث اعتمدت الدراسة على نتائج تشير إلى وجود مستوى مرتفع جداً لكل من التحول الرقمي وجودة خدمة الموظفين، إضافة إلى وجود علاقة ارتباط وتأثير إيجابية ودالة إحصائية بينهما.

أثر التحول الرقمي في تحسين جودة خدمة الموظفين: دراسة تطبيقية على العاملين في قطاع الاتصالات السعودية بجهة

محمد صالح حسن الحسني الزهراني

ماجستير إدارة أعمال، كلية جدة العالمية، المملكة العربية السعودية
M-s-h@outlook.sa

الملخص

تسعى الدراسة التعرف على أثر التحول الرقمي في تحسين جودة خدمة الموظفين على العاملين في قطاع الاتصالات السعودية بجهة وتم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي وتكون مجتمع الدراسة من العاملين في قطاع الاتصالات السعودية بجهة وتم اختيار أفراد عينة الدراسة بطريقة العينة العشوائية وتم التوصل إلى استجابة (190) مفردة وتم استخدام أداة استبانة لجمع البيانات باستخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) في تحليل البيانات وأشارت نتائج الدراسة أن أفراد عينة الدراسة يرون أن هناك مستوى مرتفع جداً من التحول الرقمي في قطاع الاتصالات السعودية بجهة. كما أشارت نتائج الدراسة إلى أن أفراد عينة الدراسة يرون أن هناك مستوى مرتفع جداً من جودة خدمة الموظفين لدى العاملين في قطاع الاتصالات السعودية بجهة. وأظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة تكميلية موجبة ودالة إحصائية للتحويل الرقمي في تحسين جودة خدمة الموظفين في قطاع الاتصالات السعودية بجهة. وتوصي الدراسة بضرورة تصميم وتنفيذ برامج تدريبية متخصصة تهدف إلى تمكين الموظفين من استخدام التقنيات الرقمية الحديثة بكفاءة عالية، مما يساهم في تعزيز سرعة الاستجابة ودقة الاعتمادية في تقديم الخدمات.

الكلمات المفتاحية: التحول الرقمي، جودة خدمة الموظفين، قطاع الاتصالات.

أولاً: نقد نتائج الدراسة

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج المهمة، أبرزها أن مستوى التحول الرقمي في قطاع الاتصالات بمدينة جدة جاء بدرجة مرتفعة جداً، كما أن مستوى جودة خدمة الموظفين جاء أيضاً بدرجة مرتفعة جداً، بالإضافة إلى وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي وتحسين جودة خدمة الموظفين. ورغم أهمية هذه النتائج، إلا أنها تستحق عدداً من الملاحظات النقدية.

أولاً: التركيز على الدلالة الإحصائية دون الدلالة العملية. ركز الباحث على إثبات أن العلاقة بين المتغيرين ذات دلالة إحصائية، لكنه لم يوضح بصورة كافية كيف انعكست هذه العلاقة على الواقع العملي داخل المؤسسات. فكان من الأفضل أن يوضح مثلاً:

- هل أدى التحول الرقمي إلى تقليل زمن إنجاز الخدمات؟
- هل ارتفعت إنتاجية الموظفين؟
- هل انخفضت نسبة الأخطاء؟
- هل تحسن رضا العملاء بصورة ملموسة؟

إذ إن الدلالة الإحصائية وحدها لا تكفي لإثبات القيمة التطبيقية للنتائج.

أولاً: نقد نتائج الدراسة

ثانياً: ارتفاع جميع المتوسطات الحسابية.

نلاحظ أن معظم النتائج جاءت عند مستوى "مرتفع جداً"، وهو أمر يثير تساؤلاً علمياً. فعندما تكون جميع الأبعاد مرتفعة جداً، فقد يدل ذلك على:

- تحيز أفراد العينة نحو الإجابات الإيجابية.
- أو تأثرهم بالرغبة في إظهار المؤسسة بصورة جيدة.
- أو أن أداة القياس لم تكن قادرة على التمييز بين مستويات الأداء المختلفة.

وكان من الأفضل أن يناقش الباحث هذه الاحتمالات وتأثيرها على مصداقية النتائج.

ثالثاً: غياب تفسير النتائج.

اكتفى الباحث بعرض الأرقام والجداول دون تقديم تفسير علمي كافٍ. فعلى سبيل المثال، أوضحت النتائج وجود علاقة قوية بين التحول الرقمي وجودة الخدمة، لكن الباحث لم يفسر:

- لماذا كانت العلاقة قوية؟
- وما الأسباب التنظيمية أو التقنية التي أدت إلى ذلك؟
- وما أكثر أبعاد التحول الرقمي تأثيراً؟
- وهذا يقلل من عمق المناقشة العلمية.

أولاً: نقد نتائج الدراسة

رابعاً: ضعف الربط بالدراسات السابقة.

من الجيد أن الباحث عرض الدراسات السابقة، لكنه عند مناقشة النتائج لم يقارنها بشكل كافٍ مع تلك الدراسات. وكان من الأفضل أن يوضح:

- هل اتفقت النتائج مع الدراسات السابقة؟
 - وهل اختلفت معها؟
 - وإذا اختلفت، فما أسباب هذا الاختلاف؟
- فالمقارنة مع الأدبيات العلمية تعزز قوة الدراسة.

خامساً: عدم تفسير النتائج المتعلقة بالمتغيرات الديموغرافية.

أظهرت الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تبعاً للجنس أو المؤهل العلمي أو سنوات الخبرة. لكن الباحث لم يناقش أسباب عدم وجود هذه الفروق، وكان من الممكن تفسير ذلك بأن أنظمة التحول الرقمي أصبحت موحدة داخل المؤسسات، وبالتالي يحصل جميع الموظفين على الخدمات والأنظمة نفسها بغض النظر عن خصائصهم الشخصية.

أولاً: نقد نتائج الدراسة

سادساً: محدودية تعميم النتائج.

الدراسة أجريت على العاملين في قطاع الاتصالات بمدينة جدة فقط. ومع ذلك جاءت المناقشة بصيغة عامة، وكأن النتائج يمكن تطبيقها على جميع القطاعات. وهذا لا يتفق مع الحدود المكانية للدراسة، ولذلك ينبغي الحذر عند تعميم النتائج على قطاعات أخرى.

سابعاً: الاعتماد على الاستبانة فقط.

اعتمد الباحث على استجابات الموظفين دون الاستفادة من مؤشرات أداء فعلية. فكان من الأفضل استخدام بيانات تشغيلية مثل:

- سرعة إنجاز الخدمات.
 - معدل الأخطاء.
 - نسبة رضا العملاء.
 - مؤشرات الأداء المؤسسية.
- وهذا كان سيزيد من قوة النتائج ومصداقيتها.

ثانياً: نقد التوصيات

قدمت الدراسة عدة توصيات، أهمها:

- تطوير البنية التحتية الرقمية.
- تدريب الموظفين.
- التقييم المستمر.
- تشجيع الموظفين على المشاركة في التحول الرقمي.
- ورغم أهميتها، إلا أنها تحتاج إلى تطوير من عدة جوانب.

أولاً: التوصيات جاءت عامة.

- فعلى سبيل المثال، أوصت الدراسة بزيادة التدريب، لكنها لم توضح: من المسؤول عن التنفيذ؟
- وما مدة البرنامج؟
- وما الميزانية المطلوبة؟
- وكيف سيتم قياس نجاحه؟
- وبالتالي يصعب تحويل هذه التوصيات إلى خطة تنفيذية.

ثانياً: ضعف ارتباط بعض التوصيات بالنتائج.

أظهرت النتائج أن بعض الأبعاد كانت أكثر تأثيراً من غيرها، إلا أن التوصيات لم تعط أولوية لهذه الأبعاد، بل جاءت بصورة عامة. وكان من الأفضل توجيه التوصيات نحو الجوانب التي أثبتت النتائج أنها الأكثر تأثيراً.

ثانياً: نقد التوصيات

ثالثاً: غياب التوصيات التنفيذية.

لم تقترح الدراسة حلولاً عملية مثل:

- إنشاء وحدة خاصة بالتحول الرقمي.
- استخدام لوحات مؤشرات رقمية لقياس الأداء.
- توظيف الذكاء الاصطناعي في دعم الموظفين.
- بناء نظام إلكتروني لقياس تجربة الموظف.
- وهذه التوصيات أكثر واقعية وأسهل في التطبيق.

رابعاً: تجاهل التحديات.

لم تتناول التوصيات كيفية مواجهة التحديات المرتبطة بالتحول الرقمي مثل:

- مقاومة التغيير.
- نقص المهارات الرقمية.
- الأمن السيبراني.
- ارتفاع التكلفة.
- إدارة التغيير داخل المؤسسة.
- وكان من الضروري تقديم حلول لهذه التحديات.

ثانياً: نقد التوصيات

خامساً: عدم تحديد الأولويات.
جميع التوصيات جاءت بالمستوى نفسه، دون تحديد ما الذي يجب تنفيذه أولاً.
وكان من الأفضل ترتيبها وفق الأولوية، مثل:

1. تطوير البنية التحتية.
 2. تدريب الموظفين.
 3. تحسين الأنظمة.
 4. التقييم المستمر.
- حتى تصبح أكثر قابلية للتنفيذ.

سادساً: عدم الربط برؤية المملكة 2030.
بما أن الدراسة أجريت في المملكة العربية السعودية، وكان موضوعها التحول الرقمي، فمن الأفضل ربط التوصيات بمستهدفات رؤية المملكة 2030 وبرامج التحول الوطني، لأن ذلك يزيد من قيمتها التطبيقية ويعزز الاستفادة منها في الواقع العملي.



الخلاصة:

وفي الختام، يمكن القول إن الدراسة قدمت نتائج مهمة تؤكد وجود أثر إيجابي للتحول الرقمي في تحسين جودة خدمة الموظفين، إلا أن النتائج ركزت بصورة أكبر على الجانب الإحصائي أكثر من الجانب التطبيقي، كما أن مناقشتها كانت بحاجة إلى تفسير أعمق وربط أوضح بالدراسات السابقة.

أما التوصيات، فعلى الرغم من أنها منطقية وتتفق مع النتائج، إلا أنها جاءت عامة وتفتقر إلى التفاصيل التنفيذية، ولم تتناول التحديات المحتملة أو تحدد أولويات واضحة للتطبيق.

وبوجه عام، تعد الدراسة جيدة من الناحية العلمية، إلا أنها كانت ستصبح أكثر قوة وفائدة لو دعمت نتائجها بأدلة عملية، وقدمت توصيات أكثر تحديداً وقابلة للتنفيذ، بما يسهم في تحقيق قيمة أكبر للمؤسسات وصناع القرار.



Thank You