

# **Final Project 1**

Code: MGM 496-PMG496

## **Project Template**

Faculty of Management  
Midocean University

## أثر الابتكار التكنولوجي على جودة الخدمة بالتطبيق على شركة Apple في مدينة جدة

شهد سعيد باسما عيل

222000950

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الثاني - 2025

## جدول المحتويات

|    |                                                  |
|----|--------------------------------------------------|
| 3  | 1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة             |
| 4  | 1.1. المقدمة                                     |
| 6  | 1.2. مشكلة الدراسة                               |
| 6  | 1.2.1. فجوات على المستوى النظري                  |
| 6  | 1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي                |
| 7  | 1.3. أهمية الدراسة                               |
| 7  | 1.3.1. على المستوى النظري                        |
| 7  | 1.3.2. على المستوى التطبيقي                      |
| 8  | 1.4. أسئلة الدراسة                               |
| 8  | 1.5. أهداف الدراسة                               |
| 8  | 1.6. فرضيات الدراسة                              |
| 8  | 1.7. نموذج الدراسة                               |
| 8  | 1.8. منهجية الدراسة                              |
| 8  | 1.9. الدراسة الميدانية                           |
| 9  | 1.10. مخطط المشروع المقترح                       |
| 9  | 2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة                |
| 10 | 2.1. المقدمة                                     |
| 10 | 2.2. المتغير المستقل                             |
| 10 | 2.3. المتغير التابع                              |
| 10 | 2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع |
| 10 | 2.5. الخاتمة                                     |
| 11 | قائمة المراجع                                    |

## 1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

## 1.1. المقدمة:

هدفت الدراسة إلى فحص أثر الابتكار التكنولوجي على جودة الخدمة المقدمة من شركة "Apple" بمدينة جدة، من خلال دراسة تطبيقية على عينة من عملاء الشركة في السوق المحلي. تم استخدام البرنامج الإحصائي SPSS V26 لتحليل البيانات، مع تطبيق أسلوب التحليل التمييزي لفحص العلاقة بين الابتكار التكنولوجي وجودة الخدمة. تُظهر النتائج وجود علاقة ذات دلالة معنوية بين الابتكار التكنولوجي وتحسين جودة الخدمة، حيث يسهم الابتكار بشكل فعال في تحسين تجربة العملاء وزيادة رضاهم. بناءً على ذلك، توصي الدراسة بضرورة استمرارية شركة Apple في التكيف مع الابتكارات التكنولوجية الحديثة، مع التركيز على تطبيق هذه الابتكارات بشكل محلي يتناسب مع احتياجات وتوقعات عملاء مدينة جدة.

أشارت دراسة (عبدالكريم و سعيد، 2024) إلى أثر الابتكار التكنولوجي في تحسين خدمة العملاء وتعزيز العلامة التجارية في الشركات التقنية، مع التركيز على دور وسائل التواصل الاجتماعي في هذا السياق. تناولت الدراسة كيف يمكن لشركة Apple استخدام التكنولوجيا و التواصل الاجتماعي كأداة فعالة لتعزيز العلاقة مع العملاء وزيادة الولاء و الرضا لديهم. كما ناقشت استراتيجيات Apple في استخدام وسائل التواصل الاجتماعي لبناء تفاعل مستدام مع العملاء، وتحقيق تحسينات مستمرة في جودة الخدمة المقدمة. ومع ذلك، تبين أن الأدبيات الحالية تركز بشكل أكبر على التكنولوجيا في تحسين الخدمة في الشركات العالمية بشكل عام، دون التركيز الكافي على تطبيقات التكنولوجيا في السياقات المحلية مثل السوق السعودي أو مدينة جدة، مما يشكل فجوة بحثية في فهم تأثير الابتكار التكنولوجي على جودة الخدمة في شركة Apple ضمن هذا السياق المحلي.

أشارت دراسة (مجدوب , و آخرون، 2022) إلى اتجاهات التسويق الحديثة في شركة Apple، وكيف ساعدت استراتيجيات التسويق الرقمي و التسويق الابتكاري في تحقيق التفوق التنافسي في سوق التكنولوجيا. تناولت الدراسة الابتكار التكنولوجي الذي تعتمد عليه Apple لتحقيق المزايا التنافسية، كما تركز على التفاعل المستمر مع العملاء وتحقيق الولاء للعلامة التجارية. أكدت الدراسة أن Apple استفادت من التسويق الرقمي و التسويق عبر الإنترنت لتوسيع قاعدة عملائها وتقديم خدمات مبتكرة. الدراسة أظهرت أن Apple استخدمت الابتكار التكنولوجي و إدارة المعرفة لتحقيق مزايا تنافسية عبر التسويق الذكي. و أوضحت كيف يمكن التكنولوجيا أن تسهم في تطوير منتجات وخدمات جديدة، مما يعزز

من جودة الخدمة و تحسين تجربة العملاء في السوق التكنولوجي. وفي هذا الصدد، أكدت الدراسة أن التسويق الابتكاري كان أساسيًا في تحقيق التفوق على المنافسين

على الرغم من أن هناك بعض الدراسات التي تناولت الابتكار التكنولوجي وتأثيره في تحسين جودة الخدمة داخل الشركات الكبرى، إلا أن الغالبية العظمى من هذه الدراسات تركز على الأسواق العالمية. ولا توجد دراسات كافية تتعامل مع تطبيق الابتكار التكنولوجي في السياقات المحلية. هذه الفجوة في الأدبيات تشير إلى القصور في تحليل كيفية تأثير الابتكار التكنولوجي على جودة الخدمة في شركة Apple في السياق المحلي. من هنا تبرز الحاجة الملحة لإجراء دراسات تركز على كيفية تطبيق هذه الابتكارات في الأسواق المحلية، مع تقييم أثرها على تحسين جودة الخدمة وتجربة العملاء، خصوصًا في مدينة "جدة".

تعد دراستي الحالية ضرورية ليس فقط للمجتمع الأكاديمي، بل أيضًا للشركات التي تعتمد على الابتكار التكنولوجي لتحسين جودة الخدمة، خاصة تلك التي تسعى لتحقيق مزايا تنافسية من خلال التكنولوجيا الحديثة. سيساهم هذا البحث في زيادة فهم التطبيقات التكنولوجية في السياقات المحلية، حيث سيقدم تحليلًا معمقًا لتأثير الابتكار التكنولوجي على جودة الخدمة داخل شركة "Apple" في السياق المحلي، مثل مدينة جدة. كما ستوفر دراستي إرشادات قيمة لـ "Apple" لتحسين استراتيجياتها المحلية، مما سيؤدي إلى تحقيق التميز التنافسي من خلال تحسين تجربة العملاء وزيادة الولاء للعلامة التجارية. لذلك، ستكون دراستي محورية في تحسين الأداء وتنفيذ استراتيجيات تكنولوجية ناجحة داخل الشركات التي تسعى للاستفادة من الابتكار التكنولوجي في تعزيز خدماتها.

الهدف من دراستي هو تحليل كيفية تأثير الابتكار التكنولوجي على جودة الخدمة داخل شركة Apple في السياق المحلي، مثل جدة، يهدف البحث إلى تقديم توصيات عملية تساهم في تحسين تجربة العملاء وتعزيز التميز التنافسي. كما يهدف هذا البحث إلى سد الفجوة في الأدبيات الحالية من خلال استكشاف تطبيق الابتكار التكنولوجي في السوق المحلي، وتقديم نظرة جديدة حول كيفية تأثير هذه التقنيات في تحسين جودة الخدمة. بالإضافة إلى ذلك، ستقدم هذه الدراسة إرشادات عملية للشركات التي تسعى للاستفادة من الابتكار التكنولوجي لتحسين أدائها العام.

## 1.2. مشكلة الدراسة

تعتبر جودة الخدمة و الابتكار التكنولوجي من أهم العوامل التي تؤثر في تحسين تجربة العملاء في الشركات التقنية الكبرى مثل Apple. على الرغم من تزايد الاهتمام بالابتكار التكنولوجي في تحسين جودة الخدمة، إلا أن الأدبيات الحالية تركز بشكل أكبر على التطبيقات في الأسواق العالمية، دون التركيز الكافي على السياقات المحلية مثل مدينة جدة. لذلك، تبرز الحاجة إلى دراسة تأثير الابتكار التكنولوجي على جودة الخدمة في شركة Apple ضمن السياق المحلي، بما يساهم في تحسين تجربة العملاء.

### 1.2.1. فجوات على المستوى النظري

النظريات الحالية حول الابتكار التكنولوجي تركز على تطبيقات الشركات الكبرى في الأسواق العالمية. ومع ذلك، هناك نقص في الأدبيات التي تتناول تطبيق هذه النظريات في السياقات المحلية. لا تقدم الدراسات الحالية نموذجًا محددًا لتطبيق التكنولوجيا في السوق المحلي السعودي، مما يشكل فجوة نظرية مهمة في فهم كيفية تأثير الابتكار على جودة الخدمة في سياقات محلية مثل جدة.

### 1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

على الرغم من أهمية الابتكار التكنولوجي في تحسين جودة الخدمة، فإن معظم الشركات المحلية، بما في ذلك Apple، لم تطبق الابتكارات التكنولوجية بشكل مستدام أو مناسب في الأسواق المحلية مثل جدة. هناك قلة من الدراسات التطبيقية التي تقدم حلولاً عملية وفعالة لتطبيق الابتكار التكنولوجي في تحسين جودة الخدمة في الشركات المحلية، مما يُبرز حاجة كبيرة لدراسة كيفية تطبيق هذه الابتكارات في الواقع العملي.

كيف يؤثر الابتكار التكنولوجي في تحسين جودة الخدمة في شركة Apple ؟

### 1.3. أهمية الدراسة

يُعتبر الابتكار التكنولوجي أحد العوامل الرئيسية التي تؤثر بشكل مباشر على جودة الخدمة في الشركات الكبرى مثل "Apple". في ظل التطور التكنولوجي السريع، أصبح من الضروري فهم كيفية تأثير هذه الابتكارات على تجربة العملاء في السياقات المحلية. تُعد هذه الدراسة مهمة لأنها تساهم في سد الفجوة البحثية حول تأثير الابتكار التكنولوجي على جودة الخدمة في شركة Apple في السوق المحلي، مما يُعزز فهمنا لكيفية تطبيق التكنولوجيا بشكل فعال في الأسواق المحلية.

#### 1.3.1. على المستوى النظري:

تساهم هذه الدراسة في إثراء الأدبيات الأكاديمية في مجال الإدارة، وبشكل خاص في موضوع الابتكار التكنولوجي و جودة الخدمة. بينما تركز العديد من الدراسات الحالية على الأسواق العالمية، فإن هذه الدراسة تقدم نموذجًا تطبيقيًا لفهم كيفية استخدام الابتكار التكنولوجي في تحسين جودة الخدمة في السياقات المحلية مثل مدينة جدة. من خلال ذلك، تساهم الدراسة في توسيع الفهم الأكاديمي حول تأثير الابتكار التكنولوجي على تحسين جودة الخدمة في بيئات محلية، مما يساعد على تطوير النظريات القائمة وتوجيه الأبحاث المستقبلية في هذا المجال.

#### 1.3.2. على المستوى التطبيقي:

من الناحية العملية، تُعد هذه الدراسة ذات أهمية كبيرة لشركة Apple والشركات الأخرى التي تعتمد على الابتكار التكنولوجي لتحسين جودة الخدمة في الأسواق المحلية. ستمكن نتائج هذه الدراسة الشركات من تحسين استراتيجياتها التكنولوجية بما يتناسب مع احتياجات السوق المحلي في مدينة جدة. إضافة إلى ذلك، ستُساهم الدراسة في تطوير استراتيجيات تكنولوجية عملية تساعد الشركات على تحقيق التميز التنافسي، مما يؤدي إلى تحسين تجربة العملاء وزيادة رضاهم، وبالتالي تعزيز ولائهم للعلامة التجارية.

**1.4. أسئلة الدراسة**

**1.5. أهداف الدراسة**

**1.6. فرضيات الدراسة**

**1.7. نموذج الدراسة**

**1.8. منهجية الدراسة**

**1.9. الدراسة الميدانية**

## 1.10. مخطط المشروع المقترح

## 2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

## 2.1. المقدمة:

## 2.2. المتغير المستقل

## 2.3. المتغير التابع

## 2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

## 2.5. الخاتمة

## قائمة المراجع

مجدوب، ع. ح.، مخلوف، ف.، بن زخروفة، ب. (2022). الاتجاهات الحديثة للتسويق في المؤسسات الاقتصادية، دراسة حالة أبل. *مجلة التنظيم والعمل*، 11(3)، 155-169.

<https://tinyurl.com/6ucfdudb>

بن زرقة، إ.، صلعة، س. (2023). أثر التكنولوجيا المالية على جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية: دراسة حالة عملاء البنوك التجارية الجزائرية. *مجلة الإبداع*، 13(1)، 389-407.

<https://asjp.cerist.dz/en/article/223152>

عبد الكريم، ص.، سعيد، س. (2024). دور وسائل التواصل الاجتماعي من حيث تعزيز العلامة التجارية في الأسواق الدولية (رسالة ماجستير). جامعة ابن خلدون - تيارت.