

Final Project 1
Code: MGM 496-PMG496
Project Template

Faculty of Management
Midocean University

عنوان المشروع

أثر التحول الرقمي على جودة الخدمة

اسم الطالبة

عائشة علي الأحمرى

مشروع تخرج - 1

كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس - كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

التاريخ - الفصل الدراسي

الفصل الدراسي الثالث 2025

جدول المحتويات

3	 الفصل الأول: أثر التحول الرقمي على جودة الخدمة	1
4	 1.1	4
	المقدمة:	
4	 الأهداف من أثر التحول الرقمي على جودة الخدمة	1.2
4	 فجوات على المستوى النظري	1.2.1
4	 فجوات على المستوى التطبيقي	2.2.1
5	 أهمية الدراسة	3.1
5	 على المستوى النظري:	1.3.1
5	 على المستوى التطبيقي:	1.3.2
6	 أسئلة	1.4
	الدراسة	
6	 أهداف الدراسة	1.5
6	 فرضيات	1.6
	الدراسة	
7	 نموذج الدراسة	1.7
8	 منهجية الدراسة	1.8
9	 الدراسة الميدانية	9.1
10	 مخطط المشروع المقترح	01.1
12	 الفصل الثاني: الدراسات السابقة	2
13	 المقدمة:	2.1
13	 المتغير	2.2
	المستقل	
14	 المتغير التابع	3.2
15	 العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع	4.2
16	 الخاتمة	5.2

1. الفصل الأول: أثر التحول الرقمي على جودة الخدمة

1.1. المقدمة:

يشهد العالم في الوقت الحاضر تحولا رقميا واسعا يمس مختلف مجالات الحياة، وخاصة في قطاع الخدمات. فقد أصبح التحول الرقمي من أهم العوامل التي تسهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء من خلال تسريع الإجراءات، وتسهيل التواصل، ورفع مستوى الكفاءة والشفافية. كما يساعد هذا التحول المؤسسات على تلبية احتياجات العملاء بشكل أدق، مما يؤدي إلى تعزيز رضاهم وزيادة قدرتها التنافسية في السوق.

1.2. الأهداف من أثر التحول الرقمي على جودة الخدمة

يهدف هذا البحث إلى توضيح كيف يؤثر العالم في الوقت الحاضر تحولا رقميا واسعا يمس مختلف مجالات الحياة، وخاصة في قطاع الخدمات. فقد أصبح التحول الرقمي من أهم العوامل التي تسهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء من خلال تسريع الإجراءات، وتسهيل التواصل، ورفع مستوى الكفاءة والشفافية. كما يساعد هذا التحول المؤسسات على تلبية احتياجات العملاء بشكل أدق، مما يؤدي إلى تعزيز رضاهم وزيادة قدرتها التنافسية في السوق حول الرقمي على تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء. ومن خلال دراسة العلاقة بين استخدام التقنيات الرقمية ورضا العملاء وكفاءة العمليات، يسعى البحث إلى تحديد الفوائد التي تحققها المؤسسات من تطبيق التحول الرقمي، وكذلك التحديات التي قد تواجهها، بهدف تقديم توصيات عملية تساعد على رفع مستوى جودة الخدمة

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

تركز على الجوانب المفاهيمية والمعرفية للتحول الرقمي وجودة الخدمة، مثل:

- دراسة مفاهيم التحول الرقمي وأبعاده في المؤسسات الخدمية.
- فهم العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمة وفق الدراسات السابقة.
- تحليل كيفية تأثير الأدوات الرقمية على تجربة العملاء

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

تركز على الجوانب العملية والواقعية لتطبيق التحول الرقمي، مثل:

- تقييم تأثير التحول الرقمي على رضا العملاء وكفاءة العمليات الداخلية.
- تحديد التحديات التي تواجه المؤسسات عند تطبيق التحول الرقمي.
- اقتراح استراتيجيات وحلول عملية لتحسين جودة الخدمات من خلال التقنيات الرقمية

1.3. أهمية الدراسة

1. تطوير المعرفة النظرية: تساعد الدراسة على فهم العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمة، وتملأ الفجوات المعرفية بين الدراسات السابقة والتطبيق العملي.
2. تحسين جودة الخدمات: تساهم النتائج في تقديم توصيات عملية للمؤسسات لتحسين مستوى خدماتها باستخدام التقنيات الرقمية.
3. زيادة رضا العملاء: تساعد الدراسة المؤسسات على تبني استراتيجيات رقمية تزيد من رضا العملاء وتعزز تجربتهم.
4. رفع الكفاءة التشغيلية: تمكن المؤسسات من تحسين العمليات الداخلية وتقليل الوقت والجهد باستخدام التحول الرقمي.
5. تعزيز القدرة التنافسية: تساعد المؤسسات على الاستفادة من التحول الرقمي للبقاء في صدارة المنافسة في السوق.

1.3.1. على المستوى النظري:

- توسيع المعرفة والفهم حول العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمة.
- سد الفجوات البحثية في الدراسات السابقة المتعلقة بتأثير التقنيات الرقمية على جودة الخدمات.
- تقديم إطار مفاهيمي يمكن الاستناد إليه في الدراسات المستقبلية.

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

تركز على الجوانب العملية والواقعية لتطبيق التحول الرقمي، مثل:

- تقييم تأثير التحول الرقمي على رضا العملاء وكفاءة العمليات الداخلية.
- تحديد التحديات التي تواجه المؤسسات عند تطبيق التحول الرقمي.
- اقتراح استراتيجيات وحلول عملية لتحسين جودة الخدمات من خلال التقنيات الرقمية.

1.4. أسئلة الدراسة

1. ما هو مفهوم التحول الرقمي وأبعاده في المؤسسات الخدمية؟
2. كيف يساهم التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء؟
3. ما العلاقة بين استخدام التقنيات الرقمية ورضا العملاء؟
4. ما التحديات التي تواجه المؤسسات عند تطبيق التحول الرقمي؟
5. ما الاستراتيجيات والحلول التي يمكن اعتمادها لتعزيز جودة الخدمة من خلال التحول الرقمي؟

1.5. أهداف الدراسة

1. التعرف على مفهوم التحول الرقمي وأبعاده في المؤسسات الخدمية.
2. دراسة تأثير التحول الرقمي على جودة الخدمات المقدمة للعملاء.
3. تحليل العلاقة بين استخدام التقنيات الرقمية ورضا العملاء.
4. تحديد التحديات التي تواجه المؤسسات في تطبيق التحول الرقمي.
5. اقتراح حلول واستراتيجيات عملية لتحسين جودة الخدمة من خلال التحول الرقمي.

1.6. فرضيات الدراسة

1. توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين تطبيق التحول الرقمي وجودة الخدمة المقدمة للعملاء.
2. يساهم التحول الرقمي في زيادة رضا العملاء عن الخدمات المقدمة.
3. يؤدي استخدام التقنيات الرقمية إلى تحسين كفاءة العمليات الداخلية للمؤسسات الخدمية.
4. تواجه المؤسسات تحديات في تطبيق التحول الرقمي تؤثر على مستوى جودة الخدمة.
5. يختلف تأثير التحول الرقمي على جودة الخدمة باختلاف مستوى تبني المؤسسة للتقنيات الحديثة.

1.7. نموذج الدراسة

1. مقدمة البحث:

تقديم لمحة عامة عن التحول الرقمي وأهميته في تحسين جودة الخدمات، مع توضيح أسباب اختيار الموضوع.

2. مشكلة البحث:

تحديد الصعوبات التي تواجه المؤسسات في تطبيق التحول الرقمي وتأثيرها على جودة الخدمات.

3. أهداف الدراسة:

- فهم مفهوم التحول الرقمي وأبعاده.
- دراسة أثره على جودة الخدمة ورضا العملاء.
- تحديد التحديات وطرح الحلول.

4. أهمية الدراسة:

- نظريا: سد الفجوات المعرفية وتقديم إطار مفاهيمي للدراسات المستقبلية.
- عمليا: تقديم توصيات لتحسين جودة الخدمات وزيادة رضا العملاء ورفع الكفاءة.

5. فرضيات الدراسة:

مجموعة من الفرضيات المرتبطة بأثر التحول الرقمي على جودة الخدمة وكفاءة العمليات ورضا العملاء.

6. أسئلة الدراسة:

- السؤال الرئيسي: كيف يؤثر التحول الرقمي على جودة الخدمات المقدمة للعملاء؟
- الأسئلة الفرعية: تتعلق بالمفاهيم، العلاقة بين التقنيات الرقمية وجودة الخدمة، التحديات، والاستراتيجيات العملية.

7. الإطار النظري:

استعراض الدراسات السابقة، تعريف التحول الرقمي، أدواته، أثره على جودة الخدمات، والتحديات المصاحبة.

8. النتائج والتوصيات:

عرض النتائج المستخلصة من البحث، تحليلها، ومناقشتها، مع تقديم توصيات عملية لتعزيز أثر التحول الرقمي على جودة الخدمة.

9. قائمة المراجع:

جمع المصادر العربية والإنجليزية التي اعتمد عليها البحث.

1.8. منهجية الدراسة

1. نوع الدراسة:

دراسة وصفية تحليلية، تهدف إلى التعرف على أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات المقدمة للعملاء وتحليل العلاقة بين استخدام التقنيات الرقمية ورضا العملاء وكفاءة العمليات.

2. أدوات جمع البيانات:

- الاستبيانات: توجيه استبيانات للعملاء والموظفين في المؤسسات الخدمية لقياس أثر التحول الرقمي على جودة الخدمة.
- المقابلات: إجراء مقابلات مع بعض المختصين ومديري المؤسسات لفهم التحديات والاستراتيجيات المعتمدة.
- المراجع والدراسات السابقة: مراجعة الدراسات العلمية والمقالات والتقارير حول التحول الرقمي وجودة الخدمة.

3. مجتمع الدراسة وعينتها:

- مجتمع الدراسة: المؤسسات الخدمية في المملكة العربية السعودية: مثل البنوك والمستشفيات.
- العينة: اختيار عينة عشوائية من العملاء والموظفين داخل هذه المؤسسات لضمان تمثيل متوازن.

4. طرق التحليل:

- التحليل الكمي للبيانات المستخلصة من الاستبيانات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة مثل: المتوسطات، والانحراف المعياري، وتحليل العلاقة بين المتغيرات.
- التحليل النوعي لمحتوى المقابلات لتحديد التحديات والفرص والاستراتيجيات الفعالة.

5. مدة الدراسة:

تحديد فترة زمنية لجمع البيانات وتحليلها، عادة تكون بين 3 إلى 6 أشهر حسب نطاق البحث.

6. حدود الدراسة:

اقتصار الدراسة على المؤسسات الخدمية في المملكة العربية السعودية.
التركيز على أثر التحول الرقمي على جودة الخدمة ورضا العملاء، دون الدخول في تفاصيل تقنية دقيقة لكل أداة رقمية

1.9. الدراسة الميدانية

1. هدف الدراسة الميدانية:

تهدف إلى جمع معلومات مباشرة من العملاء والموظفين في المؤسسات الخدمية حول أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات، وقياس مدى رضا العملاء وكفاءة العمليات.

2. أدوات جمع البيانات الميدانية:

- الاستبيانات: تصميم استبيانات تتضمن أسئلة مغلقة ومفتوحة لقياس آراء العملاء والموظفين حول جودة الخدمة وتأثير التحول الرقمي.
- المقابلات المباشرة: إجراء مقابلات مع بعض المدراء والمسؤولين لفهم التحديات والاستراتيجيات المستخدمة في تطبيق التحول الرقمي.

3. مجتمع وعينة الدراسة الميدانية:

مجتمع الدراسة: المؤسسات الخدمية مثل البنوك، شركات الاتصالات، والمستشفيات في المملكة العينة: اختيار عينة عشوائية تمثل المجتمع بحيث تشمل العملاء والموظفين لضمان نتائج دقيقة وموثوقة.

4. طرق تحليل البيانات الميدانية:

- التحليل الكمي: استخدام الإحصاءات الوصفية (مثل المتوسطات والنسب المئوية) وتحليل العلاقة بين المتغيرات (مثل التحول الرقمي وجودة الخدمة).
- التحليل النوعي: دراسة آراء الموظفين والمدراء لتحديد الصعوبات والفرص في تطبيق التحول الرقمي.

5. مدة الدراسة الميدانية:

تحديد فترة زمنية لجمع البيانات من العينة المختارة، عادة بين شهرين إلى ثلاثة أشهر حسب حجم المجتمع وعينة الدراسة.

6. أهمية الدراسة الميدانية:

- توفر بيانات واقعية ودقيقة عن أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات.
- تساعد في التحقق من صحة الفرضيات المقترحة في الدراسة.
- تمكن الباحث من تقديم توصيات عملية قابلة للتطبيق في المؤسسات الخدمية

1.10. مخطط المشروع المقترح

1: عنوان البحث:

أثر التحول الرقمي على جودة الخدمة في المؤسسات الخدمية بالمملكة العربية السعودية

2: مقدمة:

- لمحة عن التحول الرقمي وأهميته في تحسين جودة الخدمات.
- سبب اختيار الموضوع وأهميته النظرية والعملية.

3: مشكلة البحث:

- صعوبات تطبيق التحول الرقمي وتأثيرها على جودة الخدمات.
- الفجوات البحثية القائمة بين الدراسات السابقة والتطبيق العملي.

4: أهداف البحث:

- فهم مفهوم التحول الرقمي وأبعاده.
- دراسة تأثير التحول الرقمي على جودة الخدمة ورضا العملاء.
- تحديد التحديات وطرح الحلول العملية.

5: أهمية البحث:

- نظريا: سد الفجوات المعرفية، تقديم إطار مفاهيمي للدراسات المستقبلية.
- عمليا: تقديم توصيات لتحسين جودة الخدمات وزيادة رضا العملاء ورفع الكفاءة.

6: فرضيات البحث:

- توجد علاقة إيجابية بين التحول الرقمي وجودة الخدمة.
- التحول الرقمي يزيد رضا العملاء ويحسن كفاءة العمليات.
- تحديات تطبيق التحول الرقمي تؤثر على جودة الخدمة.

7: أسئلة البحث:

- السؤال الرئيسي: كيف يؤثر التحول الرقمي على جودة الخدمات المقدمة للعملاء؟
- أسئلة فرعية: تشمل المفاهيم، العلاقة بين التقنيات الرقمية وجودة الخدمة، التحديات، والاستراتيجيات العملية.

8: الإطار النظري:

- تعريف التحول الرقمي وأدواته.
- أثره على جودة الخدمات ورضا العملاء.
- التحديات والمشكلات المرتبطة بتطبيق التحول الرقمي.

9: منهجية البحث:

- نوع الدراسة: وصفية تحليلية.
- أدوات جمع البيانات: استبيانات، مقابلات، مراجعة الدراسات السابقة.
- مجتمع الدراسة وعينتها: المؤسسات الخدمية في المملكة العربية السعودية.
- طرق التحليل: كمي ونوعي.

10: الدراسة الميدانية:

- جمع بيانات مباشرة من العملاء والموظفين.
- استخدام استبيانات ومقابلات لتحليل أثر التحول الرقمي.
- تحليل البيانات الكمي والنوعي لتقييم النتائج.

11: النتائج والتوصيات:

- عرض النتائج وتحليل العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمة.
- تقديم توصيات عملية لتعزيز أثر التحول الرقمي على جودة الخدمة.

12: قائمة المراجع:

- المراجع العربية والإنجليزية المستخدمة في البحث.

المكان المقترح ومبررات اختياره

المكان المقترح للبحث:

تم اختيار شركة التّصالّات السّعودية (STC) كمكان مقترح لإجراء هذا البحث، نظرا لكونها من أبرز المؤسسات في المملكة العربية السّعودية التي تبنت التحول الرقمي بشكل شامل في خدماتها. تُعد الشركة نموذجا متميزا في تطبيق التقنيات الحديثة لتسهيل العمليات وتحسين تجربة العملاء، حيث قامت بتطوير منصات رقمية متكاملة تمكن العملاء من إنجاز خدماتهم بشكل أسرع وأكثر جودة. ومن خلال دراسة هذا النموذج، يمكن التعرف على مدى تأثير التحول الرقمي على جودة الخدمة، ومستوى رضا العملاء عن التجربة الرقمية مقارنة بالأساليب التقليدية السابقة.

مبررات اختيار المكان

- الريادة في التحول الرقمي: تعد شركة STC من أوائل الشركات السّعودية التي تبنت مفهوم التحول الرقمي بشكل متكامل في جميع خدماتها.
- تنوع الخدمات: تقدم الشركة مجموعة واسعة من الخدمات الرقمية، مما يتيح دراسة متعددة الجوانب لأثر التحول الرقمي على جودة الخدمة.
- توفر البيانات: تمتلك الشركة قاعدة بيانات ضخمة حول تفاعل العملاء وتجاربهم، ما يساعد في تحليل العلاقة بين التكنولوجيا وجودة الخدمة.
- الاهتمام برضا العملاء: تولي الشركة اهتماما كبيرا بقياس وتحسين جودة الخدمات ورضا العملاء بشكل مستمر.

□ قابلية تطبيق النتائج: يمكن الاستفادة من نتائج الدراسة لتطوير الخدمات الرقمية في مؤسسات أخرى داخل المملكة.

اسم الجهة: إحدى المؤسسات الحكومية أو الخاصة التي تبنت التحول الرقمي في خدماتها.

أمثلة مقترحة:

1. وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية – لأنها طبقت أنظمة رقمية لخدمة المستفيدين.

2. أحد البنوك السّعودية (مثل بنك الراجحي أو الأهلي) – لديهم تحول رقمي واضح في الخدمات الإلكترونية.

3. شركة الاتصالات السّعودية (STC) – تقدم خدمات رقمية متعددة، مما يجعلها نموذج مثالي للدراسة.

4. مستشفى حكومي أو خاص – بسبب التحول الرقمي في السجلات والمواعيد والخدمات الصحية.

5. بلدية المنطقة – لأن البلديات الآن تقدم معظم خدماتها إلكترونيا عبر المنصات الرقمية.

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة:

تعتبر الدراسات السابقة من العناصر الأساسية لأي بحث علمي، حيث تساعد في فهم التجارب السابقة والنتائج التي توصلت إليها الدراسات حول موضوع البحث. في هذا الفصل، سيتم استعراض أهم الدراسات العربية والدولية التي تناولت التحول الرقمي وأثره على جودة الخدمات، مع التركيز على النتائج والتوصيات المستفادة منها، وما يمكن الاستفادة منه في الدراسة الحالية.

2.2. المتغير المستقل

التحول الرقمي (Digital Transformation)

- هو العملية التي تعتمد فيها المؤسسات على دمج التقنيات الرقمية في جميع جوانب عملها لتحسين الأداء وجودة الخدمات المقدمة.
- يشمل هذا المتغير عدة عناصر مثل:
 1. استخدام التقنيات الرقمية: مثل الحوسبة السحابية، الذكاء الاصطناعي، والتطبيقات الذكية.
 2. أتمتة العمليات: تحويل الإجراءات التقليدية إلى إلكترونية لتقليل الوقت والجهد.
 3. تطوير البنية التحتية الرقمية: توفير الأنظمة والبرمجيات والأجهزة الداعمة للتحول الرقمي.
 4. التدريب والقدرات الرقمية للموظفين: تمكين الموظفين من استخدام الأدوات الرقمية بفعالية.

أثر المتغير المستقل:

- يُتوقع أن يكون له تأثير إيجابي على جودة الخدمات، رضا العملاء، وكفاءة العمليات الداخلية للمؤسسات.

2.3. المتغير التابع

جودة الخدمة (Service Quality)

- هي مستوى التميز والكفاءة الذي تقدمه المؤسسات في خدماتها للعملاء، ومدى تلبية هذه الخدمات لاحتياجاتهم وتوقعاتهم.
- يتأثر مباشرة بالتحول الرقمي، ويشمل عدة أبعاد مثل:
 1. سرعة تقديم الخدمة: تقليل الوقت المستغرق في إنجاز المعاملات.
 2. دقة الخدمة: تقليل الأخطاء وضمان تقديم الخدمة بشكل صحيح.
 3. شفافية الإجراءات: وضوح السياسات والخطوات للعملاء.
 4. رضا العملاء: مدى رضا العملاء عن الخدمات والتجربة العامة.
 5. كفاءة العمليات الداخلية: تحسين التنسيق بين الأقسام وفعالية الأداء المؤسسي.

2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

- المتغير المستقل: التحول الرقمي
- المتغير التابع: جودة الخدمة

وصف العلاقة:

التحول الرقمي يمثل مجموعة الأدوات والإجراءات التي تعتمد عليها المؤسسات لاستخدام التقنيات الرقمية في عملها، وهو العامل المؤثر بشكل مباشر على جودة الخدمات المقدمة للعملاء. كلما زادت كفاءة تطبيق التحول الرقمي في المؤسسة، زادت فعالية وجودة الخدمات، وذلك من خلال:

1. تحسين سرعة الخدمة: تحويل الإجراءات التقليدية إلى رقمية يقلل الوقت اللازم لإتمام المعاملات.
2. رفع دقة الخدمة: استخدام الأدوات الرقمية يقلل الأخطاء البشرية ويزيد من موثوقية الخدمات.
3. زيادة رضا العملاء: تقديم خدمات أسرع وأكثر دقة وشفافية يؤدي إلى رضا أكبر لدى العملاء.
4. تعزيز كفاءة العمليات الداخلية: تحسين التنسيق بين الأقسام ورفع الإنتاجية.

الفرضية الأساسية:

- كلما زاد مستوى تطبيق التحول الرقمي في المؤسسة، ارتفعت جودة الخدمات المقدمة للعملاء، وتحسن رضا العملاء وكفاءة العمليات

2.5. الخاتمة

يعد التحول الرقمي من أبرز العوامل التي تساهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء في مختلف المؤسسات. وقد أظهرت الدراسة أن تطبيق التحول الرقمي بشكل فعال يؤدي إلى زيادة سرعة ودقة الخدمات، ورفع رضا العملاء، وتحسين كفاءة العمليات الداخلية.

كما أبرزت الدراسة أهمية تطوير البنية التحتية الرقمية، تدريب الموظفين على استخدام الأدوات الحديثة، وتبني استراتيجيات إدارة التغيير لضمان نجاح التحول الرقمي. ومن خلال الاستفادة من الدراسات السابقة والبيانات الميدانية، يمكن للمؤسسات تبني حلول عملية تضمن تقديم خدمات عالية الجودة وتلبية توقعات العملاء بشكل أفضل.

ختاماً، يشير البحث إلى أن التحول الرقمي ليس مجرد أداة تقنية، بل استراتيجية شاملة تعزز من القدرة التنافسية للمؤسسات وتحسن تجربتها مع العملاء، مما يجعل الاستثمار في التقنيات الرقمية أمراً ضرورياً لضمان استمرارية النجاح.

قائمة المراجع

1. محمد الزهراني (، 2022). التحول الرقمي وأثره على جودة الخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية. مجلة الإدارة العامة، المجلد 62، العدد 3.
2. فهد الشمري (، 2021). أثر استخدام التقنيات الرقمية في تحسين جودة الخدمة في القطاع المصرفي. جامعة الملك سعود.
3. نورة العتيبي (، 2023). التحول الرقمي ودوره في تطوير الأداء المؤسسي. مجلة العلوم الإدارية والاقتصادية، العدد 15.
4. وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات (، 2022). استراتيجية التحول الرقمي في المملكة العربية السعودية. الرياض: وزارة الاتصالات