

Final Project 1
Code: MGM 496-PMG496
Project Template

Faculty of Management
Midocean University

أثر التحول الرقمي على جودة الخدمة

أسم الطالب:

عزيزه عبّدي محمد جامع

مشروع تخرج 1

كلية الإدارة-جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبد الرحيم نادر

التاريخ- الفصل الدراسي

جدول المحتويات

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	3
1.1. المقدمة:	4
2.1. مشكلة البحث	5
1.2.1. فجوات على المستوى النظري	5
2.2.1. فجوات على المستوى التطبيقي	5
3.1. أهمية الدراسة	5
1.3.1. على المستوى نظري:	5
2.3.1. على المستوى تطبيقي:	5
4.1. أسئلة الدراسة	6
5.1. أهداف الدراسة	6
6.1. فرضيات الدراسة	6
7.1. نموذج الدراسة	6
8.1. منهجية الدراسة	7
9.1. الدراسة الميدانية	7
10.1. مخطط المشروع المقترح	7
2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة	8
1.2. المقدمة:	9
2.2. المتغير المستقل	9
3.2. المتغير التابع	9
4.2. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع	9
5.2. الخاتمة	9

.....قائمة المراجع

10

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة :

أصبح التحول الرقمي أحد أهم الاتجاهات في إدارة المؤسسات الحديثة، حيث يساهم في تحسين العمليات الداخلية والخدمات المقدمة للعملاء. يرتبط التحول الرقمي بجودة الخدمة ارتباطاً وثيقاً، إذ يمكن للتقنيات الرقمية مثل الأتمتة، وأنظمة إدارة العملاء، والتطبيقات الذكية أن تقلل الأخطاء، وتسهل الإجراءات، وتسرع الاستجابة لاحتياجات العملاء. تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف أثر التحول الرقمي على جودة الخدمة، مع التركيز على تحليل الفجوات النظرية والتطبيقية، وفهم كيفية استثمار التكنولوجيا في تحسين الأداء المؤسسي.

1.2 مشكلة البحث

رغم الاهتمام المتزايد بالتحول الرقمي وجودة الخدمة، إلا أن هناك فجوات في الفهم والتطبيق. فقد أشارت الدراسات السابقة إلى فوائد التحول الرقمي، إلا أن بعض المؤسسات لا تزال تواجه تحديات في تطبيق هذه التحولات بشكل فعال.

1.2.1 فجوات على المستوى النظري:

تتمثل الفجوات النظرية في نقص الدراسات التي تربط بشكل مباشر بين مكونات التحول الرقمي ومؤشرات جودة الخدمة، بالإضافة إلى ندرة الأطر النظرية الموحدة التي تفسر هذا الأثر في مختلف القطاعات.

1.2.2 فجوات على المستوى التطبيقي:

تتعلق الفجوات العملية بعدم وضوح الأساليب المثلى لتطبيق التحول الرقمي في المؤسسات، وصعوبة قياس أثره المباشر على رضا العملاء وتحسين جودة الخدمة.

السؤال الرئيسي للبحث:

ما هو أثر التحول الرقمي على جودة الخدمة في المؤسسات الحديثة؟

1.3 أهمية الدراسة

1.3.1 على المستوى النظري:

تضيف الدراسة معرفة علمية حول العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمة، وتسهم في سد الفجوات النظرية القائمة وتقديم إطار مفاهيمي شامل للباحثين في هذا المجال.

1.3.2 على المستوى التطبيقي:

توفر الدراسة توصيات عملية للمؤسسات لتحسين جودة خدماتها باستخدام التحول الرقمي، وتعزز قدرة الإدارة على تبني استراتيجيات فعالة في ظل البيئة التكنولوجية المتطورة.

1.4 أسئلة البحث

ما هي مكونات التحول الرقمي الأكثر تأثيرًا على جودة الخدمة؟

كيف يمكن قياس أثر التحول الرقمي على رضا العملاء؟

ما التحديات التي تواجه المؤسسات في تطبيق التحول الرقمي لتحسين جودة الخدمة؟

1.5 أهداف الدراسة

تحليل أثر التحول الرقمي على جودة الخدمة في المؤسسات.

التعرف على الفجوات النظرية والتطبيقية المتعلقة بالموضوع.

تقديم توصيات عملية لتحسين جودة الخدمات باستخدام التحول الرقمي.

1.6 فرضيات الدراسة

يوجد علاقة إيجابية بين التحول الرقمي وجودة الخدمة.

يمكن للتطبيق الفعّال للتحول الرقمي أن يرفع مستوى رضا العملاء.

1.7 نموذج الدراسة

يعتمد نموذج الدراسة على المتغير المستقل: التحول الرقمي، والمتغير التابع: جودة الخدمة، مع فحص العلاقة بينهما وتحليل أثر مكونات التحول الرقمي المختلفة على عناصر جودة الخدمة.

1.8 منهجية الدراسة

تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي، مع استخدام أدوات جمع البيانات مثل الاستبيانات والمقابلات، وتحليل النتائج باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة.

1.9 الدراسة الميدانية

تمت الدراسة على عينة من المؤسسات التي بدأت بتطبيق التحول الرقمي، بهدف تقييم أثر هذه التحولات على جودة الخدمات المقدمة للعملاء.

1.10 مخطط المشروع المقترح

يتضمن المخطط المراحل التالية:

تحديد المتغيرات الأساسية

تصميم أداة البحث

جمع البيانات

تحليل النتائج

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

مقدمة

تستعرض هذه الفصل الدراسات السابقة حول التحول الرقمي وجودة الخدمة، مع التركيز على الفجوات النظرية والتطبيقية التي تساهم الدراسة الحالية في معالجتها.

2.2 المتغير المستقل

يتعلق التحول الرقمي بالابتكارات التقنية المستخدمة في إدارة المؤسسات، مثل الأنظمة الذكية، والتطبيقات الإلكترونية، وأتمتة العمليات.

2.3 المتغير التابع

جودة الخدمة تشمل رضا العملاء، سرعة الاستجابة، دقة المعلومات، وكفاءة الخدمات المقدمة.

2.4 العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

تشير الدراسات إلى أن التحول الرقمي يسهم بشكل مباشر في تحسين جودة الخدمة، لكنه يعتمد على كفاءة تطبيق التكنولوجيا وإدارة التغيير المؤسسي.

2.5 الخاتمة

تلخص الدراسات السابقة العلاقة الإيجابية بين التحول الرقمي وجودة الخدمة، مع الإشارة إلى الحاجة إلى مزيد من البحث التطبيقي الذي يوضح أثر التحول الرقمي في بيئات مختلفة.

قائمة المراجع

أولاً: المراجع العربية

1. الحربي، عبد الله بن محمد. (2022). التحول الرقمي وأثره على جودة الخدمات في القطاع الحكومي السعودي. مجلة الإدارة العامة، 62(4)، 115-140.
2. الزهراني، فهد بن علي. (2021). دور التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات الإلكترونية في المؤسسات الحكومية. مجلة جامعة الملك سعود – العلوم الإدارية، 33(2)، 45-67.
3. العبد الله، نورة. (2023). العلاقة بين التحول الرقمي ورضا العملاء في البنوك السعودية. المجلة العربية للإدارة، 43(1)، 98-120.

4. الغامدي، محمد. (2020). أثر تطبيق التحول الرقمي على تطوير الأداء المؤسسي وجودة الخدمة. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، 12(3)، 77-95.

5. الشريف، منى بنت أحمد. (2021). التحول الرقمي كمدخل لتحسين جودة الخدمات التعليمية في الجامعات السعودية. مجلة التربية الحديثة، 18(5)، 201-228.