

أثر التحول الرقمي في تحسين مستوى جودة خدمة الموظفين بوزارة الصناعة والثروة المعدنية في المملكة العربية السعودية

إعداد الباحثين:

[نجوان بنت عبد الله بن محمد عالم - المملكة العربية السعودية - كلية جدة العالمية - تخصص إدارة أعمال - 2024]

إشراف:

[د. صالح عبد الرحمن الثنيان - المملكة العربية السعودية - كلية جدة العالمية - تخصص إدارة أعمال]

الملخص:

هدفت هذه الدراسة التعرف على أثر التحول الرقمي في تحسين مستوى جودة خدمة الموظفين بوزارة الصناعة والثروة المعدنية في المملكة العربية السعودية، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي. وقد تم تقسيم الدراسة إلى عدة أهداف فرعية تشمل: التعرف على أثر استخدام التحول الرقمي على جودة خدمة الاستجابة وخدمة الاعتماد وخدمة الملموسية وخدمة التعاطف وخدمة الضمان في وزارة الصناعة والثروة المعدنية. وقد أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط معنوية بين التحول الرقمي وتحسين جودة خدمات الموظفين بوزارة الصناعة والثروة المعدنية في المملكة العربية السعودية. كما أسفرت نتائج الدراسة عن وجود تأثير إيجابي بين التحول الرقمي وتحسين جودة خدمة الاستجابة وخدمة الاعتماد وخدمة الملموسية وخدمة التعاطف وخدمة الضمان في وزارة الصناعة والثروة المعدنية. وأوصت الدراسة ضرورة الاهتمام بنظام التدريب المستمر على أدوات التحول الرقمي لأنه يساعد على التحسين المستمر بما يساهم في رفع كفاءة بيئة العمل وجودة الخدمات الوظيفية. كما أوصت بضرورة الالتزام بمعايير استخدام التحول الرقمي لما لها من تأثير دور إيجابي على تحسين جودة الخدمات والالتزام التنظيمي والرقابة على الأداء.

الكلمات المفتاحية: التحول الرقمي - جودة خدمة الموظفين - وزارة الصناعة والثروة المعدنية.



<https://doi.org/10.62690/ijssp23313>

[The impact of digital transformation on improving the quality of employee services at the Ministry of Industry and Mineral Resources in the Kingdom of Saudi Arabia]

Prepared by:

[Najwan bint Abdullah bin Muhammad Alim]

[Dr. Saleh Abdul Rahman Al-Thunayan]

Abstract:

This study aimed to identify the impact of digital transformation on improving the quality of employee service at the Ministry of Industry and Mineral Resources in the Kingdom of Saudi Arabia. The study used the descriptive analytical approach. The study was divided into several sub-objectives, including: identifying the impact of using digital transformation on the quality of response service, accreditation service, tangibility service, empathy service, and warranty service at the Ministry of Industry and Mineral Resources. The results showed a significant correlation between digital transformation and improving the quality of employee services at the Ministry of Industry and Mineral Resources in the Kingdom of Saudi Arabia. The results of the study also showed a positive impact between digital transformation and improving the quality of response service, accreditation service, tangibility service, empathy service, and warranty service at the Ministry of Industry and Mineral Resources. The study recommended the need to pay attention to the continuous training system on digital transformation tools because it helps in continuous improvement, which contributes to raising the efficiency of the work environment and the quality of job services. It also recommended the need to adhere to the standards for using digital transformation because of its positive impact on improving the quality of services, organizational commitment, and performance control.

Keywords: Digital Transformation – Employee Service Quality – Ministry of Industry and Mineral Resources.

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1- مقدمة

في ظل التطورات المتسارعة في بيئة الأعمال العالمية، والتي تتمثل في العولمة، والتكنولوجيا المتقدمة، وزيادة المنافسة، أصبحت جودة الخدمات عاملاً حاسماً لنجاح المنظمات. ففي عالم يزداد فيه وعي المستهلكين، وتتعدد خياراتهم، أصبح تقديم خدمات عالية الجودة هو المفتاح لتمييز المنظمات وكسب ولاء العملاء. إن تحقيق التميز في تقديم الخدمات يتطلب من المنظمات مواكبة التغيرات المستمرة، والاستثمار في تطوير قدرات موظفيها، وتبني أحدث التقنيات، والتركيز على احتياجات العملاء. حيث يجب على المنظمات أن تتجاوز مجرد تلبية احتياجات العملاء، بل أن تتفوق على توقعاتهم من خلال تقديم خدمات ذات جودة عالية. فجودة الخدمات هي أكثر من مجرد منتج أو خدمة، إنها تجربة كاملة يعيشها العميل. إن المنظمات التي تستثمر في جودة الخدمات تحقق ميزة تنافسية مستدامة، وتعزز سمعتها، وتزيد من ولاء عملائها.

وتسهم جودة الخدمات بشكل كبير في تحقيق أهداف المنظمات، سواء كانت أهدافاً تجارية أو اجتماعية. فمن خلال تقديم خدمات عالية الجودة، تحقق المنظمات زيادة في الإيرادات، وتحسين صورة العلامة التجارية، وزيادة رضا العملاء، وبالتالي تحقيق الاستدامة والنمو. كما أن جودة الخدمات تساهم في بناء علاقات قوية مع العملاء، مما يجعل المنظمة أكثر قدرة على مواجهة التحديات والفرص المستقبلية (الراعي، 2024).

وتعد الجودة عاملاً مهماً في المنافسة العالمية للعديد من الأسباب ومنها أن المنافسة العالمية الشديدة وطلب العملاء جودة أفضل جعل المؤسسات تدرك أن تحقيق المنافع يتطلب منها توفير خدمات ومنتجات ذات جودة عالية من أجل المنافسة وأن مستوى أداء جودة الخدمات المقدمة لا يمكن أن يتحقق إلا من خلال تقديم مستوى أداء عالي يتوافق مع متطلبات ورغبات العملاء من هذه الخدمات على حد سواء وهذا يتطلب الاهتمام المتزايد بجودة الخدمات بصورة مستمرة (القيرواني، 2024).

نتيجة لانتشار الاهتمام بالتحول الرقمي عبر وأهمية إدراجه بالأفرع الصناعية والمؤسسات المختلفة، تزايد الاهتمام لتطبيق التحول الرقمي في الأنظمة المختلفة لفروع الصناعة والثروة المعدنية لمواكبة التطور التكنولوجي الحادث على مستوى العالم، ظهرت مجموعة من التساؤلات التي تفيد بأن التحول الرقمي هل هو ظاهرة جديدة بالفعل تستحق التطبيق أم هو مجرد تسمية جذابة يتم استخدامها لتصوير عمليات التغيير التي تستخدمها المنظمات بالاعتماد على تقنية المعلومات (Wesselet al., 2021).

ومع ظهور خدمات الانترنت ظهرت عمليات التحول الرقمي في مجالات عديدة مثل الاقتصاد والأعمال وطال هذا التحول مجموعة من الخدمات، خصوصاً بعد ظهور وتطور أجهزة الهاتف الذكي وتطبيقاتها المتعددة، مما أتاح المجال لتقديم خدمات تتسم بالمرونة والسرعة أكثر مما كانت عليه في النظم التقليدية (الحطاب، 2020).

حيث تطرق (حماد، 2020) إلى عرض أبعاد التحول الرقمي وهي مكونة من أربعة أبعاد وهي التخطيط الاستراتيجي للتحول الرقمي، إعداد القادة في مجال التحول الرقمي، البنية المؤسسية للتحول الرقمي، إعداد القادة في مجال التحول الرقمي، البنية المؤسسية للتحول الرقمي، استقطاب المهارات لعمليات التحول الرقمي.

ومن خلال طبيعة عمل الباحثة بأحد فروع وزارة الصناعة والثروة المعدنية لاحظت وجود تحول كبير في تطبيقات الرقمنة مما دفعني إلى التعرف على دور التحول الرقمي على جودة الخدمات بوزارة وزارة الصناعة والذي يظهر في (الاستجابة، الاعتمادية، الملموسية، التعاطف، الضمان) بالتطبيق على فرع وزارة الصناعة والثروة المعدنية بالتطبيق على عينة من العاملين بوزارة الصناعة والثروة المعدنية.

2- مشكلة الدراسة

شهدت المؤسسات تحولاً جذرياً بفضل التكنولوجيا الرقمية، حيث أصبحت الخدمات أكثر سهولة وسرعة وشفافية. فقد ساهمت الأنظمة الرقمية في تسهيل التفاعل بين المؤسسات والعملاء، وتمكين الأفراد من الحصول على الخدمات المختلفة من خلال منصات رقمية متكاملة. وبذلك، تم بناء مجتمعات أكثر فعالية ورضاء، حيث أصبحت الخدمات الرقمية في متناول الجميع.

وأصبحت التطبيقات الرقمية البوابة الرئيسية للحصول على الخدمات في وزارة الصناعة والثروة المعدنية، حيث تقدم تجربة مستخدم سلسة وسهلة، وتوفر الوقت والجهد للعملاء حيث ساهم التحول الرقمي في تحفيز النمو الاقتصادي، وخلق فرص عمل جديدة، وتحسين جودة الحياة الموظفين والعملاء، وذلك من خلال تسهيل الإجراءات وتقديم خدمات مبتكرة.

وأكدت دراسة (Beimborn, 2017) أثر الاهتمام بالتكنولوجيا الرقمية وإدماجها في الأعمال الإدارية والتنظيمية إلى وضع أطر غير مسبقة في الطرق التي كانت تفكر المؤسسات الحكومية بها والطرق التي كانت من خلالها تتفاعل وتتوصل مع متلقي خدماتها حيث أصبح هناك إطار عام رقمي عزز من إمكانياتها وساهم ببناء مجتمعات فاعلة والتي أصبحت خدماتها متاحة للجمهور بواسطة التطبيقات الرقمية وبالتالي فإن عملية التحول الرقمي تهدف إلى توفير الخدمات بالطرق الرقمية وإتاحة الوصول إليها بسهولة فهي تمكن المواطنين من الاستفادة من التقنيات الرقمية لتحقيق أهداف أنشطتها باستخدام التكنولوجيا للقيام بتغيير جذري بكيفية ممارستها لأنشطتها والتفاعل مع متلقي الخدمة لتقديم قيمة عالية الجودة لهم.

ويوضح هذا البحث كيف يمكن الاستفادة من التقنيات الرقمية الجديدة لإنشاء خدمات مبتكرة وبالتالي تعزيز الخدمات المقدمة مما يدعو إلى البحث عن التأثيرات الحالية والمتوقعة للتحول الرقمي وكيفية الاستفادة منها وكذلك البحث عن الدور البارز لأبعاد الرقمنة والتحول الرقمي في خلق خريطة خدمية متطورة، من هنا تسعى الباحثة من خلال دراستها الحالية إلى الاستفادة من المجهودات البحثية السابقة في تناول دور التحول الرقمي وأثره على تحسين مستوى جودة الخدمة من خلال التطبيق على وزارة الصناعة والثروة المعدنية. من هنا تسعى الباحثة من خلال دراستها الحالية إلى الاستفادة من المجهودات البحثية السابقة في تناول أثر التحول الرقمي في تحسين مستوى جودة خدمة الموظفين من خلال التطبيق على وزارة الصناعة والثروة المعدنية.

3- أسئلة الدراسة

وفي هذه الدراسة يتم الإجابة عن السؤال الرئيس الذي يمكن صياغته في الآتي: ما أثر التحول الرقمي في تحسين جودة خدمات الموظفين بوزارة الصناعة والثروة المعدنية؟ ويتفرع من هذا السؤال عدة أسئلة فرعية كما يلي:

- 1) ما أثر استخدام التحول الرقمي على جودة خدمة الاستجابة في وزارة الصناعة والثروة المعدنية؟
- 2) ما أثر استخدام التحول الرقمي على جودة خدمة الاعتماد في وزارة الصناعة والثروة المعدنية؟
- 3) ما أثر استخدام التحول الرقمي على جودة خدمة الملموسية في وزارة الصناعة والثروة المعدنية؟
- 4) ما أثر استخدام التحول الرقمي على جودة خدمة التعاطف في وزارة الصناعة والثروة المعدنية؟
- 5) ما أثر استخدام التحول الرقمي على جودة خدمة الضمان في وزارة الصناعة والثروة المعدنية؟

4- أهداف الدراسة

- 1) التعرف على أثر استخدام التحول الرقمي على جودة خدمة الاستجابة في وزارة الصناعة والثروة المعدنية.
- 2) التعرف على أثر استخدام التحول الرقمي على جودة خدمة الاعتماد في وزارة الصناعة والثروة المعدنية.
- 3) التعرف على أثر استخدام التحول الرقمي على جودة خدمة الملموسية في وزارة الصناعة والثروة المعدنية.

4) التعرف على أثر استخدام التحول الرقمي على جودة خدمة التعاطف في وزارة الصناعة والثروة المعدنية.

5) التعرف على أثر استخدام التحول الرقمي على جودة خدمة الضمان في وزارة الصناعة والثروة المعدنية.

5- أهمية الدراسة

أ. الأهمية العلمية

1) تتمثل أهمية الدراسة العلمية من خلال أهمية المتغيرات المبحوثة والتي تناولت متغيرات ذات أهمية بحثية بالغة وهي التحول الرقمي وأبعاده، الاستراتيجية الرقمية، الثقافة الرقمية، القيادة الرقمية، القدرات الرقمية، البنية التحتية الرقمية والأداء التنظيمي.

2) تعد هذه الدراسة - في حدود علم الباحثة - الأولى من نوعها التي تبحث في الربط ما بين التحول الرقمي وجودة الخدمات في وزارة الصناعة والثروة المعدنية.

3) تستمد هذه الدراسة أهميتها من أهمية التحول الرقمي وضرورة تفعيله في وزارة الصناعة والثروة المعدنية في المملكة العربية السعودية.

ب. الأهمية العملية

1) تبرز أهمية الموضوع في أن التحول الرقمي والتغيرات التكنولوجية فرضت تحدياً كبيراً أمام الدول النامية، وبالتالي أصبح تطبيقه في الدول الخليجية أمراً مهماً للنهضة ومسايرة التقدم.

2) تسهم في محاولة الكشف عن تأثير التحول الرقمي على جودة الخدمات الحكومية لدى وزارة الصناعة والثروة المعدنية.

3) يمكن الاستفادة من نتائج الدراسة في منظمات أخرى غير وزارة الصناعة والثروة المعدنية.

4) التوصل إلى مجموعة من التوصيات من خلال تحليل النتائج التي يتم استخراجها من التطبيق بوزارة الصناعة والثروة المعدنية.

6- حدود الدراسة

- **الحد الموضوعي:** ويتمثل في التعرف على دور التحول الرقمي بأبعاده المختلفة في جودة الخدمات بوزارة الصناعة والثروة المعدنية من وجهة نظر الموظفين العاملين.

- **الحد المنهجي:** تستخدم الدراسة المنهج الوصفي التحليلي

- **الحد المكاني:** وزارة الصناعة والثروة المعدنية في المملكة العربية السعودية.

- **الحد البشري:** الموظفين بوزارة الصناعة والثروة المعدنية.

- **الحد الزمني:** الفصل الدراسي الأول من العام الجامعي 1446هـ.

الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة

تمهيد

بعد الإطار النظري والدراسات السابقة حجر الزاوية في أي بحث علمي، إذ يوفران الأساس الذي تبنى عليه الدراسة حيث تتناول الباحثة في هذا الفصل الإطار النظري وما تتناوله في متغيرات الموضوع من مفاهيم، ونظريات، وأسباب، وأهمية، وأهداف، تفيد في معرفة دور التحول الرقمي، وتم تقسيم الفصل إلى محورين وفقاً لترتيب متغيرات موضوع الدراسة وهي كالتالي، الإطار النظري ويشمل متغير التحول الرقمي، وجودة الخدمات، ويتم تناولهم بشيء من التفصيل بما يخدم أهداف الدراسة والمتغيرات التابعة، ثم المحور الثاني وهو الدراسات السابقة، وأخيراً تعقيب عام على الدراسات السابقة، ويمكن تناول أدبيات الدراسة كالتالي: كما سنناقش الدراسات السابقة التي تناولت هذا الموضوع وتقرن بين نتائجها، مما يمكننا من تحديد الفجوات المعرفية التي يسعى هذا البحث لملئها، وأخيراً، تظهر دور التحول الرقمي في تحسين جودة خدمة الموظفين بوزارة الصناعة والثروة المعدنية.

أولاً: الإطار النظري

المبحث الأول: التحول الرقمي

أعاد الانترنت تشكيل قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فقد أدى إلى تسريع إمكانية الاتصال وآثار منافسة جديدة لمشغلي الاتصالات من مزودي المحتوى الرقمي العالمي والخدمات وأحدث تحول في تسليم البرامج من الموقع إلى نماذج الاشتراك القائمة على السحابة، حيث أتاح مع زيادة الطلب على خدمات التكنولوجيا الذكية والموثوقة والأمن في جميع المجالات لقد أدى ذلك إلى تحول العديد من الممثلين الرئيسيين إلى شركات خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتكاملة (Brink et al., 2020).

1- مفهوم التحول الرقمي:

أشار (Feroz et al., 2021) إلى التحول الرقمي على أنه عملية مدعمة بالتقنيات الرقمية والتي تحدث التغيرات في المنظمات ولها تأثير هائل على التقييم التنظيمي عن طريق انترنت الأشياء وتحليل البيانات الضخمة والحوسبة السحابية وتقنيات الهاتف المحمول والذكاء الاصطناعي.

كما ذكر (أمين، 2018) أن التحول الرقمي هو عملية انتقالية من النظام التقليدي إلى نظام إلكتروني يتسم بالذكاء في كافة أعمال المنظمات ويتطلب ذلك وضع استراتيجية لنشر ثقافة التحول الرقمي وتصميم البرامج والخدمات التي تدعم تحقيق التحول الرقمي.

من خلال عرض المفاهيم للتحول الرقمي، نجد أنه مفهوم يشمل مجموعة من التغيرات التكنولوجية والتي تظهر في انتقال المؤسسات من مراحل التقليدية إلى مرحلة الحداثة والتي تظهر في استخدام التقنيات، والأنظمة الرقمية، وابتكار في الخدمات المقدمة، والأنظمة الرقمية الحديثة في عمليات تقديم الخدمات وخاصة في وزارة الصناعة والثروة المعدنية.

2- أهمية التحول الرقمي:

يعمل التحول الرقمي على إعادة تشكيل الطريقة التي يعيش ويتواصل بها الناس اعتماداً على التقنيات التكنولوجية المتاحة، مع التخطيط المستمر والسعي الدائم لإعادة صياغة الخبرات العلمية ما ينتج عنه استفادة كاملة من التقنيات الحديثة لتكون أكثر إدراكاً ومرونة في العمل والقدرة على التنبؤ ما يساعد على توفير استراتيجية لخلق قيمة تنافسية أعلى ما يساهم في خلق الكثير من الفوائد كالاتي: (المنصة الوطنية الموحدة، 2020):

- استبدال العمليات الرقمية بالتقليدية.

- زيادة وقت التفكير في التطوير.
- تغيير نماذج العمل وتغيير العقلية.
- زيادة كفاءة سير العمل وتقليل الأخطاء.
- تسريع طريقة العمل اليومية.
- تطبيق خدمات جديدة بسرعة ومرونة.
- تحسين الجودة وتطوير الأداء.

3- دور التحول الرقمي في تعزيز الخدمات في وزارة الصناعة والثروة المعدنية:

رافق التحول الرقمي تطور العديد من النشاطات والأساليب الإدارية ومنها التطور في تطبيقات الإدارة الإلكترونية كأحد الحلول الإدارية التي أصبح تختصر الكثير من الأعمال على فروع الصناعة خاصة، كما ساهمت في تطوير النشاطات المتعلقة بالإدارة الإلكترونية ونخص بالذكر الأعمال الإلكترونية والتجارة الإلكترونية والتسويق الإلكترونية والذي يمكن إيضاحه كالتالي:

- 1- **الإدارة الإلكترونية:** يعتبر مصطلح الإدارة الإلكترونية من المصطلحات الإدارية الحديثة، والتي ظهرت نتيجة التحول الرقمي الذي أحدث تحولاً هاماً في أداء المؤسسات بتحسين إنتاجيتها وسرعة أدائها وجودة خدماتها وبشكل عام فإن الإدارة الإلكترونية تعني القدرة على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتقنيات الحديثة، لتنفيذ الأنشطة الإدارية الإلكترونية عبر الأنترنت وشبكات الحاسب الآلية وتقديم الخدمات الآلية في كل الأوقات، وهذا ما يساهم في تحسين الأداء وتوحيد الإجراءات وسرعة التنفيذ وخفض التكاليف مع توفير البيانات والمعلومات اللازمة (زروقي، 2016).
- 2- **الأعمال الإلكترونية:** هي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مجال الأعمال أي إدخال أساليب إلكترونية في الإدارة والتخطيط لموارد المشروع وفي إدارة المخزون وفي غيرها من الأنشطة التي تقوم بها المؤسسات، وقد عرف بأنها مدخل متكامل ومرن لتوزيع قيمة الأعمال المسيرة من خلال ربط النظم بالعمليات التي تنفذ من خلالها أنشطة الأعمال الجوهرية بطريقة مبسطة ومرنة باستخدام تكنولوجيا الأنترنت (سعد، 2016).
- 3- **التسويق الإلكتروني:** يعرف بأنه عملية التخطيط وتنفيذ والتطوير أو التسعير أو الاتصال أو توزيع فكرة أو منتج أو خدمة لإنشاء التبادلات كلياً أو جزئياً باستخدام التقنيات الرقمية بما يتفق مع الأهداف الفردية والتنظيمية ويهدف تطبيق تقنيات التسويق الإلكتروني إلى اكتساب زبائن جدد أو تحسين إدارة العلاقات مع الزبائن الحاليين فهو يتكامل مع أدوات التسويق التقليدية في استراتيجية التسويق متعدد القنوات أو عبر القنوات وبهذا يتيح التسويق الإلكتروني عمليات اتصال مباشرة ما يساهم في زيادة ولاء الزبائن والحصول على تغذية عكسية (يحيوي وقرابي، 2019).

4- أهداف التحول الرقمي

للتحول الرقمي العديد من الأهداف تسعى المؤسسات لتحقيقها وهي كما يلي: (أمين، 2018)

- 1- إدارة ومتابعة الإدارة المختلفة للمؤسسة وكأنها وحدة مركزية.
- 2- تركيز نقطة اتخاذ القرار في نقاط العمل الخاصة بها مع إعطاء دعم أكبر في مراقبتها.
- 3- تجميع البيانات من مصادرها الأصلية بصورة موحدة.
- 4- تقليص معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات وربطها.
- 5- توظيف تكنولوجيا المعلومات من أجل دعم وبناء ثقافة مؤسسية إيجابية لدى العاملين كافة.

- 6- زيادة الترابط بين العاملين والإدارة العليا ومتابعة الموارد كافة.
- 7- تخفيف حدة المشكلات الناجمة عن تعامل طالب الخدمة مع موظف محدود الخبرة أو معتل المزاج أو غير ماهر في التعامل.
- 8- تقليل كلفة الإجراءات الإدارية وما يتعلق بها من عمليات.
- 9- صغر المكان المجهز لحفظ المعلومات الإلكترونية الخاصة بالموظفين والعملاء.
- 10- تعميق مفهوم الشفافية والبعد عن المحسوبية بين العاملين في فرع الصناعة والثروة المعدنية، والحفاظ على حقوق العاملين من حيث الإبداع والابتكار في البرامج الإلكترونية.
- 11- زيادة حجم التبادلات المعلوماتية بين العاملين في مختلف الأفرع.
- 12- الحفاظ على سرية المعلومات وتقليل مخاطر فقدانها وبخاصة ما يتعلق بالتقويم والسجلات والتقارير الوظيفية.

ويتضح أن أغلب الأهداف التي ذكرت وفقاً لما يراه أمين بأن هناك تميز في استخدام التحول الرقمي سواء في الجوانب الإدارية، أو الموارد البشرية، أو حل المشكلات، أو طرق التسويق، أو تجميع البيانات، أو وصول الخدمة للعملاء بشكل أسرع في عملية البيع أو التعامل التجاري، أو غيره من إزالة المعوقات التي تعترض الخدمات المقدمة لوزارة الصناعة والثروة المعدنية وهو ما يمكن الوصول إليه من خلال الإجراءات المنهجية التي تتبع في الدراسة الحالية.

المبحث الثاني: جودة الخدمة

1- مفهوم جودة الخدمة:

تؤكد الاتجاهات الحديثة على ضرورة الاهتمام بمستوى تقديم الخدمة من أجل إرضاء أكبر عدد ممكن من متلقي الخدمة، الأمر الذي ساهم في تزايد الاهتمام بتقديم الخدمات الحكومية الإلكترونية التي تلبي توقعات المواطنين (البلوشي، 2020).

ويرى الجميل (2019) أن جودة الخدمة هي تقديم أفضل ما يمكن تقديمه وإرضاء العملاء من المرة الأولى كما يجب أن تتميز بتوفير الأساليب الحديثة للتأكيد من أن مستوى جودة الخدمة التي تقدم للعملاء تتوافق مع توقعات ورغبات العملاء.

2- أبعاد جودة الخدمة:

أوضحت دراسة (Parasuraman, et al., 2002) عدد من الأبعاد الرئيسة التي تقاس بها جودة الخدمة هي:

- 1- الاعتمادية: وتعني إنجاز الخدمة بشكل سليم من خلال سلامة وزارة الصناعة والثروة المعدنية ودقة وحداثة المعلومات التي عليه، وأن النظام الإلكتروني للفرع يعمل بشكل جيد.
- 2- سرعة الاستجابة: وهي قدرة الموقع الإلكتروني لوزارة الصناعة على الاستجابة الفورية لطلبات العملاء من معلومات وخدمات.
- 3- القدرة أو الكفاءة: قدرة الموقع الإلكتروني على توفير كل ما يحتاجه العميل من خدمات بكفاءة من خلال تلبية الموقع لاحتياجات العميل.
- 4- سهولة الحصول على الخدمة: بمعنى الحصول على الخدمة بسهولة ويسر بحيث يصمم الموقع الإلكتروني لوزارة الصناعة والثروة المعدنية بطريقة تسهل على العميل الحصول على الخدمة، ولا يستغرق طلب الخدمة وقتاً طويلاً.

- 5- **التخصيص:** بحيث يمكن تخصيص الموقع الإلكتروني حسب احتياجات العميل الشخصية وتوفير خدمات تتناسب مع متطلباته واحتياجاته.
- 6- **الثقة والأمان:** هي ثقة العميل في الموقع الإلكتروني والإحساس بالاطمئنان عند إجراء أي معاملة مالية والحصول على الخدمة بدون مخاطر وفي الموعد المطلوب.
- 3- **العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمات**
- أشار شديد (2021) إلى وجود علاقة ارتباطية قوية بين متطلبات التحول الرقمي مجمعة وبين تحسين مستوى الخدمة المقدمة، ووجدت علاقة ارتباطية قوية بين التحول الرقمي وجودة الخدمات المصرفية الرقمية الرقمنة كما أثبت دراسة السيد (2023) وجود علاقة معنوية ذو دلالة بين تطبيق الرقمنة على جودة الخدمات الحكومية.
- ولذلك يتطلب الحضور الفاعل في مجتمع المعرفة اليوم، والقائم على اقتصاد المعرفة وصناعاتها مجموعة من الأدوات التي تكفل تعزيز ذلك الحضور وإبرازه بالشكل الذي يمثل قيمة مضافة للرصيد المعرفي إذ أصبحت الحضارات والدول تقاس في العصر المعرفي بمدى توافر وجاهزية بيئة ذلك الأدوات في المجتمعات المعرفية ومنها البنية التحتية والموارد البشرية وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وشبكة الانترنت وإمكاناتها وتسهيلات سبل الاتصال بها وفق سرعة عالية، وجودة تقنية وتكاليف ملائمة لكافة شرائح المجتمع لضمان تدفق المعلومات وتكافؤ الفرص في الحصول عليها وفق خطط واستراتيجيات وسياسات ومبادرات مدروسة وذات بنود واضحة لتنظيم سير العمل، وآلياته بشكل معياري يسمح بالوصول العالمية وتوافر المحتوى لرقمي ولعل الأخير كان مادة متداولة في العديد من الدراسات، والطروحات والمناقشات العلمية على مستوى الأفراد (الرابعي، 2016).
- 4- **أهمية رضا متلقي الخدمة**
- ينبثق الاهتمام بموضوع رضا متلقي الخدمة انطلاقاً من أنه يعطي مؤشراً هاماً لقناعة الجمهور الوجدانية بالمؤسسة التي يستفيدون من خدماتها وكمقياس على شعورهم بالارتياح والسعادة، وذلك نظراً لإشباع احتياجاتهم ورغباتهم كما يعطي مؤشراً هاماً على مستوى ثقتهم بالخدمات التي تقدمها المؤسسة وأنظمتها وتعليماتها وبالتالي فإن توافر الرضا لدى متلقي الخدمة يؤدي دوراً هاماً في حفز المؤسسة على رفع مستوى أدائها والذي تنعكس نتائجه على الأداء التنظيمي بشكل مباشر (Wilczynska et al, 2016)
- وإن تحقيق الرضا لدى الموظفين في المؤسسة يؤدي بالضرورة إلى تحقيق الرضا لدى متلقي الخدمة من الخدمات وذلك بسبب الربط بين الأفراد الموظفين في المؤسسة المتمتعين بالرضا الوظيفي وبين متلقي الخدمة من الخدمات الذي يتمتعون بالرضا من الخدمات التي يحصلون عليها واستطاعت بعض المؤسسات من تطوير برامج خاصة لتدريب الموظفين لديها على الجودة حيث حددت وجود ستة خصائص شخصية يمكن الحصول عليها من خلال العلاقات المتبادلة مع متلقي الخدمة وهي على النحو التالي:
1. التعامل مع متلقي الخدمة بنفس الطريقة التي ترغب أن تتعامل بها بصفتك متلقي الخدمة وليس موظفاً.
 2. تحمل المسؤولية الشخصية للتحقق من أن رغبات متلقي الخدمة قد تم تلبيةها بالكامل وبطريقة محمودة.
 3. إيجاد الطرق والأساليب التي تؤدي إلى تحسين الأداء والعمليات عبر التعليم والتدريب المستمرين بخصوص الأعمال والوظائف التي تؤديه المؤسسة بالإضافة إلى الكيفية التي يجري بها تحسين خدمة متلقي الخدمة بصورة أكثر فاعلية.

4. مشاركة الآخرين بالمعرفة لدى الموظفين داخل المؤسسة بالإضافة إلى مشاركتهم بمهارات أخرى وتقديم يد المساعدة لخدمة متلقي الخدمة والموظفين على حد سواء.
5. امتلاك الرؤيا الإيجابية عند اللقاء بمتلقي الخدمة والعمل على تلبية كل توقعاته إن أمكن ذلك.
6. العمل على تحقيق الاتصالات المتبادلة الفعالة مع متلقي الخدمة ومتابعة الأفراد الموظفين في هذا المجال (زيدان، 2009)

فالمحافظة على رضا متلقي الخدمة من الخدمات يتضمن التركيز على متلقي الخدمة من الخدمة والاستماع إلى توقعاتهم بحيث يحافظ موظفي الاتصالات على استمرارية الحوار حول الجودة مع متلقي الخدمة من الخدمات الذين يقدمون لهم خدماتهم. (على وموسى، 2010)

ثانياً: الدراسات السابقة:

1. دراسة أحمد (2024) بعنوان: دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر مقدمي الخدمة بالمستشفيات المشاركة في المبادرة الرئاسية على قوائم الانتظار. هدفت الدراسة إلى التعرف على دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات الصحية، وذلك بالتطبيق على مقدمي الخدمة بالمستشفيات المشاركة في المبادرة الرئاسية، وتناولت الدراسة متغيرين، شبكات الاتصال، الحوكمة، الأجهزة والمعدات، البرمجيات، والمتغير التابع تحسين جودة الخدمات، وتم تصميم استبانة وتوزيعها على عينة قدرها 500 فرد كقائمة استبيان محل الدراسة، وتم اختيار عينة الدراسة من مقدمي الخدمة بالمستشفيات المشاركة في المبادرة بمحافظة القاهرة، وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها: وجود تأثير معنوي ذو دلالة احصائية بين أبعاد الرقمنة وجودة الخدمات الصحية لمرضى المبادرة الرئاسية للقضاء على قوائم الانتظار.
2. دراسة الراعي (2024) بعنوان: أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات البريدية: دراسة ميدانية على العاملين بالهيئة القومية للبريد بمحافظة الدقهلية. هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات البريدية من وجهة نظر العاملين بالبريد المصري، واعتمد الباحث المنهج الوصفي التحليلي عن طريق جمع المعلومات النظرية بالإضافة إلى استبانة مكونة من 44 عبارة تم توزيعها على 311 مفردة من العاملين بالبريد المصري، وبلغ عدد الاستبانات الصحيحة 254 بمعدل استجابة 81.7% وتوصلت الدراسة إلى وجود ارتباط معنوي إيجابي بين متغيري الدراسة التحول الرقمي وجودة الخدمات البريدية، وهو ما يعني أن زيادة ممارسة أبعاد التحول الرقمي كأحد أبعاد التحول الرقمي وجودة الخدمات البريدية.
3. دراسة السعدي (2024) بعنوان: دور التحول الرقمي لتسويق العميات المصرفية وأثره على جودة الخدمات المصرفية المقدمة في ظل بيئة تنافسية: دراسة تطبيقية في عينة من المصارف في العراق. هدفت الدراسة للتعرف على أثر التحول الرقمي على تسويق وجودة الخدمات المصرفية، والتعرف على أهم المشكلات التي تواجه تطبيق التحول الرقمي في المؤسسات المصرفية في العراق لمجموعة من البنوك العامة والخاصة بالقطاع المصرفي كمتغير مستقل، وعلاقة ذلك بجودة الخدمات ورضا الزبون كمتغير تابع، ويتم ذلك من خلال تهيئة الموارد البشرية والتركيز على تدريبهم بما يتناسب والتطورات العالمية الحديثة لأداء تسويقي فاعل لغرض جذب الزبائن وتلبية حاجاتهم ورغباتهم لضمان المحافظة على الاستقرار المصرفي، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج: أن متغيرات التحول الرقمي لتسويق العمليات المصرفية ونشر ثقافة التحول الرقمي تؤثر إيجابياً على جودة الخدمات المصرفية والوصول لرضا الزبون في ظل بيئة تنافسية.
4. دراسة الخزيم (2023) بعنوان: أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات السياحية لزائري المملكة العربية السعودية بغرض العمرة والحج أو الترفيه. هدف البحث إلى التعرف على واقع استخدام زائرو

المملكة بغرض العمرة والحج أو الترفيه للخدمات السياحية الرقمية التي تقدمها المملكة وواقع جودة هذه الخدمات في ظل التحول الرقمي والكشف عن أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات السياحية لزائري المملكة العربية السعودية بغرض العمرة والحج أو الترفيه، وكذلك الكشف عن العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمات السياحية لزائري المملكة العربية السعودية، على عينة مكونة من (540) زائر من زوار المملكة العربية السعودية بغرض الحج والعمرة، وتوصلت الدراسة إلى ارتفاع مستوى استخدام زائري المملكة بغرض العمرة والحج أو الترفيه للخدمات السياحية الرقمية التي تقدمها المملكة وارتفاع مستوى جودة تلك الخدمات السياحية.

5. **دراسة محمد (2022) بعنوان: تأثير التحول الرقمي على مستوى أداء جودة الخدمة المقدمة بالقطاع السياحي والفندقي وفقاً لرؤية مصر 2030.** هدفت الدراسة إلى التعرف على تأثير التحول الرقمي بمتطلباتها التطبيقية المختلفة (الاستراتيجية، الثقافة التنظيمية، القيادة التحويلية، الموارد البشرية) لتحسين مستوى أداء جودة الخدمة المقدمة والمتمثلة في الأبعاد التالية (الاستجابة، الاعتمادية، الملموسية، التعاطف، الأمان) بالقطاع السياحي وذلك من خلال إيجاد العلاقة التأثيرية بين التحول الرقمي وتحسين مستوى أداء جودة الخدمة المقدمة بالقطاع السياحي، وتم استخدام استمارة استبيان كأداة لجمع البيانات، وتبين أن عدد 200 استمارة تمثل نسبة 86.9% صالحة للتحليل، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج: أن غالبية الآراء ترى وجود أهمية لتوافر البيئة الأساسية والاستراتيجيات الأساسية اللازمة لتطبيق التحول الرقمي والعمل على نشر الخدمات الرقمية.

6. **دراسة العازمي (2022) بعنوان: دور التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين: دراسة تطبيقية.** هدفت الدراسة إلى التعرف على أبعاد التحول الرقمي وجوده الخدمات المقدمة للمواطنين ولتحقيق ذلك تم الاعتماد على قائمة الاستقصاء لجمع البيانات الأولية باستخدام عينة قوامها 340 مواطن من مواطني دولة الكويت، وقد أظهرت نتائج البحث أن واقع التحول الرقمي متوسط على المستوى الإجمالي وبالنسبة لكل بعد من أبعادها ووجد أن مستوى جودة الخدمات المقدمة للمواطنين كان متوسطاً على المستوى الإجمالي وبالنسبة لكل بعد من أبعادها وبينت نتائج البحث عدم وجود اختلافات ذات دلالة احصائية حول مستوى التحول الرقمي باختلاف الخصائص الديموغرافية وكشفت النتائج أن هناك علاقة طردية ذات دلالة احصائية بين أبعاد التحول الرقمي وأبعاد جودة الخدمات المقدمة للمواطنين.

ثانياً: تعقيب على الدراسات السابقة

يمكن تناول تعقيباً سريعاً نحو الدراسات التي جمعت وخدمت الدراسة الحالية سواء من حيث الأهداف أو من حيث الأدوات أو من حيث المنهج أو من حيث النتائج والتوصيات التي تم التوصل إليها، مع توضيح أوجه التشابه، والاختلاف، وأوجه الاستفادة من الدراسات كالتالي:

أ- أوجه التشابه بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

جاءت أغلب الدراسات السابقة تتناول التحول الرقمي في أبعاده التي استخدمت في الدراسة الحالية، وهو ما تشابه في أبعادها المستخدمة في التطبيق كمتغير مستقل مثل دراسة الراعي (2024)، فراح (2021)، الخزيم (2023) هذا بالإضافة إلى التشابه في المنهج المستخدم وهو المنهج الوصفي، حيث استخدمت في بعض الدراسات المنهج الوصفي التحليلي، عكس الدراسة الحالية التي تستخدم المنهج الوصفي المسحي كأسلوب مسح يمكن التطرق إليه لجمع أغلب الاستجابات من الموظفين العاملين بوزارة وزارة الصناعة والثروة المعدنية.

ب- أوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

جاءت أغلب الدراسات التي تم تناولها كدراسات عربية ، وهذا ما يميز الدراسة الحالية عن باقي الدراسات في استخدام المتغيرات على بيئة خليجية، وخاصة على فرع وزارة الصناعة والثروة المعدنية، وهذا ما تبين في دراسة كشك (2024) باعتبارها دراسة حديثة إلا أنها طبقت على بيئة غير سعودية واستخدم في التحول الرقمي كمتغير وسيط للربط بين نظم العمل والأداء، بينما جاءت الدراسة الحالية تتناول دور التحول الرقمي بشكل مباشر في جودة الخدمات المقدمة، واختلفت مع دراسة أحمد (2024) في استخدام المتغيرات على مجتمع صحي بمستشفى على الرغم أنها استخدمت نفس المتغيرات، عكس الدراسة الحالية التي استخدمت على وزارة الصناعة والثروة المعدنية.

ت- أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة

أما عن أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة، فكانت أغلب الدراسات السابقة التي تم طرحها لها فائدة في تعلم كيفية إعداد الأداة والوصول إلى بناء الاستبانة بشكل صحيح، هذا بالإضافة إلى التطرق إلى مجموعة الفصول الخاصة بالدراسات الحديثة وكيفية إعدادها، هذا بالإضافة إلى اقتباس بعض من المفاهيم النظرية التي ارتبطت بمتغيرات الدراسة المستقلة : التحول الرقمي، والمتغير التابع: جودة الخدمات، وأخيراً تحديد عينة الدراسة والمنهج المستخدم بناء على بلورة الموضوع الحالي، هذا بالإضافة إلى كيفية بناء النموذج المقترح للدراسة الحالية، وكانت الدراسات الأكثر استفادة تتمثل في دراسة فتحي (2022)، محمد (2022)، العازمي (2022) ، أحمد (2024).

ثالثاً: فرضيات الدراسة

الفرض الرئيس: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي وتحسين مستوى جودة خدمة الموظفين بوزارة الصناعة والثروة المعدنية في المملكة العربية السعودية
وينبثق من الفرض الرئيسي مجموعة من الفروض الفرعية وهي:

- 1- **الفرض الفرعي الأول:** توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي وتحسين جودة خدمة الاستجابة في وزارة الصناعة والثروة المعدنية
- 2- **الفرض الفرعي الثاني:** توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي وتحسين جودة خدمة الاعتماد في وزارة الصناعة والثروة المعدنية.
- 3- **الفرض الفرعي الثالث:** توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي وتحسين جودة خدمة الملموسية في وزارة الصناعة والثروة المعدنية
- 4- **الفرض الفرعي الرابع:** توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي وتحسين جودة خدمة التعاطف في وزارة الصناعة والثروة المعدنية في المملكة العربية السعودية.
- 5- **الفرض الفرعي الخامس:** توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي وتحسين جودة خدمة الضمان في فرع وزارة الصناعة والثروة المعدنية.

الفصل الثالث: منهجية الدراسة وإجراءاتها

تمهيد

بعد هذا الفصل أحد الفصول الرئيسية في هذه الدراسة حيث يتناول منهجية البحث والإجراءات التي تم اتباعها الجمع البيانات وتحليلها. يهدف هذا الفصل إلى تقديم صورة شاملة عن المنهج الوصفي التحليلي المستخدم والذي يمكن من إجراء المقارنات والتحليل والتقويمات اللازمة لبعض الظواهر المرتبطة بالتحول الرقمي وتحسين جودة خدمات الموظفين ويتم التركيز في هذا الفصل على مصادر البيانات التي تشمل المراجع الأدبية والأبحاث السابقة والتقارير والدوريات، بالإضافة إلى توضيح إجراءات جمع البيانات وتحليلها والتي تتضمن البحث المكتبي والإلكتروني. كما يتم توضيح خطوات البحث التي تشتمل على جمع المعلومات من الأدبيات المختلفة، مراجعتها وتصنيفها، ومن ثم مقارنة الدراسات السابقة للوصول إلى استنتاجات حول دور التحول الرقمي في تحسين جودة خدمات الموظفين. ويتناول هذا الفصل مصادر البيانات وأسلوب جمعها وخطوات البحث، كما يتضمن استنتاجات وتوصيات وضمانات جودة البحث وحيث أن هذا المنهج يساهم بشكل كبير في تقديم معلومات وبيانات تساعد على المقارنة بين الدراسات السابقة في التحول الرقمي وتحسين جودة خدمات الموظفين.

1- منهج الدراسة:

انطلاقاً من طبيعة الدراسة والبيانات المراد الحصول عليها تعتمد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي ويعرف عبيدات وآخرون (2021) المنهج الوصفي التحليلي "بأنه أسلوب من أساليب التحليل المرتكز على معلومات كافية ودقيقة عن ظاهرة أو موضوع محدد عبر فترة أو فترات زمنية معلومة وذلك من أجل الحصول على نتائج عملية تم تفسيرها بطريقة موضوعية تنسجم مع المعطيات الفعلية للظاهرة" وذلك من خلال جمع المعلومات والحقائق المتعلقة بالتحول الرقمي ودوره في تحسين مستوى جودة خدمة الموظفين بوزارة الصناعة والثروة المعدنية وتحليلها وتفسيرها وتطبيقها وذلك من خلال أداة الاستبانة.

2- مجتمع الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من العاملين بوزارة الصناعة والثروة المعدنية في المملكة العربية السعودية.

3- عينة الدراسة:

قامت الباحثة بتطبيق أداة الدراسة على عدد (100) من العاملين بوزارة الصناعة والثروة المعدنية في المملكة العربية السعودية وتم اختيارهم بطريقة عشوائية.

جدول (1) توزيع أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغيرات الدراسة وفق النوع ، والمؤهل العلمي ، وسنوات الخبرة.

المتغير	فئات المتغير	العدد	النسبة
النوع	ذكر	25	25%
	أنثى	75	75%
	المجموع	100	100%
المؤهل العلمي	بكالوريوس	65	60%

دبلوم عالي	13	%15
ماجستير	21	%24
دكتوراه	1	%1
المجموع	100	%100
من 1- 5 سنوات	10	%12
من 5- 9 سنوات	16	%19
من 10 إلى 15 سنة	17	%20
من 15 سنة فأكثر	57	%49
المجموع		%100

سنوات الخبرة

4- مصادر البيانات:

تم جمع البيانات من الكتب المقالات العلمية والدراسات السابقة والتقارير والدوريات المنشورة في مجلات محكمة المتعلقة بالتحول الرقمي وأبعاده لتحديد المفاهيم الرئيسية وكما تم الاعتماد على البيانات الأولية من خلال جمع البيانات اللازمة للاستبيان الذي صمم لمعرفة دور التحول الرقمي في تحسين مستوى جودة خدمة الموظفين بوزارة وزارة الصناعة والثروة المعدنية، ومن ثم تفريغها وتحليلها باستخدام SPSS، واستخدام الاختبارات الاحصائية المناسبة بهدف الوصول إلى دلالات ذات قيمة ومؤشرات تدعم موضوع الدراسة.

5- أداة الدراسة: تم تصميم استبانة لتحقيق أهداف الدراسة وذلك بالتأبع الخطوات التالية:

تحديد الهدف من الاستبانة

هدفت الاستبانة إلى الكشف عن أثر استخدام التحول الرقمي على جودة خدمة الاستجابة والاعتماد والملموسية والتعاطف والضمان في وزارة الصناعة والثروة المعدنية.

مصادر بناء الاستبانة:

تم بناء الاستبانة بعد الرجوع إلى الأدبيات النظرية ذات العلاقة بمتغيرات الدراسة مثل : دراسة أحمد (2024)، دراسة السيد (2023) ، دراسة العازمي (2022) ، دراسة حماد (2020).

الاستبانة في صورتها النهائية:

تكونت الاستبانة في صورتها النهائية من محورين هما

المحور الأول: التحول الرقمي بوزارة الصناعة والثروة المعدنية ويشتمل على ثلاثة أبعاد هما: **البعد الأول** : المادي ويتكون من (4) عبارات.

البعد الثاني : المؤسسي ، ويتكون من (4) عبارات.

البعد الثالث : الوظيفي ويتكون من (4) عبارات .

2- المحور الثاني : تحسين مستوى جودة خدمة الموظفين بوزارة الصناعة والثروة المعدنية في ضوء التحول الرقمي، ويشتمل على خمسة أبعاد وهما:

البعد الأول : الاستجابة ويتكون من (4) عبارات.

البعد الثاني : الاعتماد ، ويتكون من (4) عبارات.

البعد الثالث: الملموسية ويتكون من (4) عبارات .

البعد الرابع: التعاطف ويتكون من (4) عبارات .

البعد الخامس: الضمان ويتكون من (4) عبارات.

وتم تدريج الأداة تدريجاً خماسياً (موافق بدرجة عالية، موافق، محايد، لا أوافق بشدة، لا أوافق)
ثبات الاستبانة: تم قياس الثبات لكل محور من محاور الاستبانة، بواسطة معامل الثبات ألفا كرونباخ،
والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول (2): الثبات لكل محور من محاور الاستبانة

المحاور الفرعية	معامل الثبات
التحول الرقمي بوزارة الصناعة والثروة المعدنية	0.878
تحسين مستوى جودة خدمة الموظفين بوزارة الصناعة والثروة المعدنية في ضوء التحول الرقمي	0,894

يتضح من الجدول السابق أنّ قيم معامل الثبات لمحاور الاستبانة تراوحت بين (0.878)، و(0.894)،
ويعد معامل ثبات ألفا كرونباخ المساوي (0.700) مقبولاً بشكل عام كأقل قيمة مرغوبة للمعامل، وتشير النتائج
السابقة إلى تمتع كل محور من محاور الاستبانة بدرجة مرتفعة من الثبات، وإلى إمكانية ثبات النتائج المستفادة
من الاستبانة، وتعميمها على مجتمع الدراسة
تمّ استخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss) الإصدار (22)، لتحليل البيانات وفقاً لمشكلة
الدراسة وتساؤلاتها التالية:

- ألفا كرونباخ Cronbach' Alpha للتأكد من ثبات الاستبانة.
- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، للكشف عن دور التحول الرقمي في تحسين مستوى جودة
خدمة الموظفين بوزارة الصناعة والثروة المعدنية
- اختبار تحليل التباين أحادي الاتجاه One Way ANOVA للكشف عن دلالة الفروق بين متوسطات
استجابات عينة الدراسة تعزى لاختلاف النوع والمؤهل العلمي ، وسنوات الخبرة .

6- إجراءات الدراسة:

اتبعت الدراسة الإجراءات التالية:

1. تحديد أسئلة الدراسة وأهدافها.
2. المراجعة الموضوعية والاستفادة من الدراسات السابقة ذات الصلة.
3. استخدام الاستبيان كأداة للدراسة.
4. عرض الاستبيان على المشرف الأكاديمي، ولم يتم التعديل عليه في ضوء رأيه ومقترحه.
5. جمع البيانات وتفرغها في الجداول المعدة لغرض الدراسة.
6. إجراء المعالجات الإحصائية المناسبة.

7. تحليل النتائج وتفسيرها ومناقشتها في ضوء أسئلة الدراسة وأهدافها.

8. تقديم التوصيات والمقترحات في ضوء نتائج الدراسة.

الفصل الرابع: نتائج الدراسة ومناقشتها

تمهيد:

يهدف هذا الفصل إلى تقديم تحليل ومناقشة شاملة للنتائج التي تم التوصل إليها من خلال البحث والدراسة. بعد عرض المنهجية ونتائج جمع البيانات في الفصول السابقة، يأتي هذا الفصل ليربط بين هذه النتائج والمفاهيم التي تم استعراضها في الأدبيات السابقة، ويسلط الضوء على مدى تحقيق أهداف الدراسة. ويتم عرض نتائج الدراسة التي أسفرت عنها الدراسة من خلال استعراض الباحثة لإجابات الاستبيان ومعالجة بياناته إحصائياً من خلال برنامج spss وذلك تحقيقاً لأهداف الدراسة. يهدف هذا الفصل إلى تقديم تفسير عميق للنتائج والتوصيات المستخلصة، وتوضيح مساهمة الدراسة في فهم أفضل لدور التحول الرقمي في تحسين مستوى جودة خدمة الموظفين بوزارة وزارة الصناعة والثروة المعدنية.

1- الإحصاءات الوصفية لعبارات ومحاو الدراسة:

قامت الباحثة بحساب النسب المئوية لكل من إجابات المستجيبين منهم، وذلك لجميع عبارات المحاور وكذلك إجمالي المحاور والتي تقيس المؤشر العام له، وذلك لكل محاور الاستبيان. كما تم قياس كل من المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة الموافقة ومعامل الاختلاف لكل عبارة وكانت النتائج كما في الجداول التالية:

جدول (4) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الموافقة لكل عبارة من عبارات البعد الأول "خدمة الاستجابة"

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
1	يتميز الموظفون في فرع وزارة الصناعة والثروة المعدنية بالاستجابة السريعة لطلبات العملاء واستفساراتهم عبر القنوات الرقمية.	4.73	0.56	كبيرة جداً
2	يتم معالجة الطلبات والشكاوى باستخدام أنظمة رقمية حديثة، مما يقلل من زمن الانتظار.	4.41	0.65	كبيرة جداً
3	يسهم التحول الرقمي في فرع وزارة الصناعة والثروة المعدنية في تحسين قدرة الموظفين على تلبية احتياجات العملاء بشكل فعال.	4.43	0.88	كبيرة جداً
4	القدرة على فهم احتياجات العملاء قبل أن يطلبوها من موظفين فرع وزارة الصناعة والثروة المعدنية	4.37	0.81	كبيرة جداً
الدرجة الكلية		4.22	0.57	كبيرة جداً

تظهر بيانات الجدول السابق أن الدرجة الكلية لدرجة البعد الأول " لتحسين جودة خدمة الاستجابة جاءت بدرجة كبيرة وبمتوسط حسابي بلغ (4.22) وانحراف معياري (0.57) ، وأن جميع الانحرافات المعيارية

كانت تراوحت بين (0.56 - 0.88) مما يشير إلى تناغم وانسجام استجابات أفراد عينة الدراسة وهذا يؤكد صحته مما يؤدي إلى قبولها.

جدول (5) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الموافقة لكل عبارة من عبارات البعد الثاني "خدمة الاعتمادية"

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
1	يعتمد العملاء على خدمات الفرع بفضل الأنظمة الرقمية التي تعزز الدقة في تقديم الخدمة.	4.33	0.73	كبيرة جداً
2	يتم الوفاء بالوعود والالتزامات المتفق عليها مع العملاء في المواعيد المحددة.	4.28	0.66	كبيرة جداً
3	يتم استخدام البيانات الرقمية لضمان تقديم خدمات دقيقة وموثوقة للعملاء.	4.27	0.66	كبيرة جداً
4	يحرص الموظفون بوزارة الصناعة والثروة المعدنية على احترام وقت تأدية مهامهم	4.26	0.83	كبيرة جداً
	الدرجة الكلية	4.07	0.66	كبيرة جداً

تظهر بيانات الجدول السابق أن هناك اتجاهات إيجابية بدرجة كبيرة جداً لدى عينة البحث نحو البعد الثاني وهو "خدمة الاعتمادية" للمتغير حيث بلغ متوسط استجاباتهم على عبارات المحور (4.33)، وانحراف معياري (0.73). وهو يقع في مجال استجابة (موافق بشدة) ومستوى الدلالة يساوي (0.000)، وهو اقل من (0.05)، وهذا يؤكد صحته مما يؤدي إلى قبولها.

جدول (6) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الموافقة لكل عبارة من عبارات البعد الثالث "خدمة الملموسية"

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
1	يقدم الفرع أدوات رقمية متقدمة تسهل على العملاء الوصول إلى المعلومات والخدمات المطلوبة.	4.30	0.86	كبيرة جداً
2	تتميز الواجهة الرقمية للفرع بالتصميم الواضح والجذاب الذي يسهل التعامل معه.	4.29	0.92	كبيرة جداً
3	الأجهزة والمرافق الرقمية في الفرع متطورة وتدعم جودة تقديم الخدمة	4.26	0.88	كبيرة جداً
4	يتمتع العاملون بوزارة الصناعة والثروة المعدنية بمظهر يليق بمكانة هذا الصرح	4.24	0.81	كبيرة جداً

الدرجة الكلية	4.23	0.76	كبيرة جداً
---------------	------	------	------------

يتضح من الجدول السابق أن هناك اتجاهات إيجابية بدرجة كبيرة جداً لدى عينة البحث في البعد الثالث "خدمة الملموسية" حيث بلغ متوسط استجاباتهم على عبارات المحور (4.30)، وانحراف معياري (0.86). وهو يقع في مجال استجابة (موافق بشدة). ومستوى الدلالة يساوي (0.000)، وهو أقل من (0.05)، وهذا يؤكد صحته مما يؤدي إلى قبولها.

جدول (7) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الموافقة لكل عبارة من عبارات البعد الرابع "خدمة التعاطف"

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
1	يقدم الموظفون الدعم اللازم للعملاء لإرشادهم في استخدام الخدمات الرقمية المتاحة.	4.74	0.56	كبيرة جداً
2	يتم التواصل مع العملاء بشكل شخصي، حيث يوفر النظام الرقمي إمكانية فهم احتياجاتهم بشكل أفضل.	4.46	0.69	كبيرة جداً
3	يظهر الموظفون اهتماماً وتفهماً لاحتياجات العملاء ويعملون على تلبيتها باستخدام الحلول الرقمية المتاحة.	4.43	0.88	كبيرة جداً
4	يتواصل الموظفون بلطف واحترام ويبذلون استعداداً للإجابة عن الاستفسارات بروح إيجابية	4.37	0.81	كبيرة جداً
	الدرجة الكلية	4.22	0.57	كبيرة جداً

يتضح من الجدول السابق أن هناك اتجاهات إيجابية بدرجة كبيرة جداً لدى عينة البحث في المتغير التابع "حيث بلغ متوسط استجاباتهم على عبارات المحور (4.22)، وانحراف معياري (0.57). وهو يقع في مجال استجابة (موافق بشدة). ومستوى الدلالة يساوي (0.000)، وهو أقل من (0.05)، وهذا يؤكد صحته مما يؤدي إلى قبولها.

جدول (8) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الموافقة لكل عبارة من عبارات البعد الأول "خدمة الضمان والأمان"

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
1	يتم توعية الموظفين بشكل دوري بأهمية الحفاظ على سرية بيانات العملاء، ويطبقون ذلك بفعالية.	4.33	0.64	كبيرة جداً
2	يتمتع الموظفون بمهارات فنية عالية في استخدام التقنيات الرقمية، مما يعزز الثقة في جودة الخدمة.	4.26	0.92	كبيرة جداً
3	يتم تقديم الخدمة بثقة واحترافية، حيث تضمن الأنظمة الرقمية حماية بيانات العملاء وسريتها.	4.18	0.88	كبيرة جداً
4	يوفر الفرع إرشادات واضحة للعملاء حول كيفية استخدام الخدمات الرقمية بطريقة آمنة.	4.37	0.81	كبيرة جداً
	الدرجة الكلية	4.20	0.54	كبيرة جداً

تظهر بيانات الجدول السابق أن الدرجة الكلية لدرجة البعد الأول " لتحسين جودة خدمة الاستجابة جاءت بدرجة كبيرة وبمتوسط حسابي بلغ (4.20) وانحراف معياري (0.54) ، وأن جميع الانحرافات المعيارية كانت تراوحت بين (0.56 - 0.88) مما يشير إلى تناغم وانسجام استجابات أفراد عينة الدراسة وهذا يؤكد صحته مما يؤدي إلى قبولها.

2- اختبار صحة فروض الدراسة:

1- اختيار مدى صحة الفرض الفرعي الأول:

يهدف هذا الفرض إلى التعرف على العلاقة بين التحول الرقمي وتحسين جودة خدمة الاستجابة في فرع وزارة الصناعة والثروة المعدنية في المملكة العربية السعودية وذلك لاختبار مدى صحة هذا الفرض والذي ينص على أنه: " توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي وتحسين جودة خدمة الاستجابة في وزارة الصناعة والثروة المعدنية ". وقد تم طرح عدد من العبارات الممثلة لبعد جودة خدمة الاستجابة لدى العاملين في وزارة الصناعة والثروة المعدنية في المملكة العربية السعودية. وذلك لأخذ آراء مفردات العينة وتحليل هذه الآراء، وقامت الباحثة بدراسة هذه العلاقة من خلال الجدول التالي:

جدول رقم (9) العلاقة بين المتغير المستقل " التحول الرقمي " والمتغير التابع " جودة خدمة الاستجابة "

يتضح من جدول السابق وجود علاقة إيجابية للمتغير المستقل "التحول الرقمي" والمتغير التابع "جودة خدمة الاستجابة"، حيث بلغ معامل الارتباط (0.734) وجود تأثير موجب ذو دلالة معنوية للمتغير المستقل "التحول الرقمي" والمتغير التابع "تحسين جودة خدمة الاستجابة"، حيث بلغت قيمة (0,56) عند مستوى معنوية 0.01. حيث تشير نتائج التحليل الإحصائي أن التوسع في انتشار التحول الرقمي داخل المنظمات قد يساهم بدور فعال في تحسين جودة خدمات الموظفين، مع زيادة مستويات إنتاجية الموظف. كما بلغ معامل التحديد 0.652 من التغيرات في جودة خدمة الاستجابة ناتج عن أثر التحول الرقمي "

وفي ضوء ما سبق نتوصل إلى قبول الفرض الأول والذي ينص على " توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي وتحسين جودة خدمة الاستجابة في وزارة الصناعة والثروة المعدنية"

2- اختيار مدى صحة الفرض الفرعي الثاني

يهدف هذا الفرض إلى التعرف على العلاقة بين التحول الرقمي وتحسين جودة خدمة الاعتمادية في وزارة الصناعة والثروة المعدنية وذلك لاختبار مدى صحة هذا الفرض والذي ينص على أنه: " توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي وتحسين جودة خدمة الاعتمادية في وزارة الصناعة والثروة المعدنية "

وقد تم طرح عدد من العبارات الممثلة لبعد جودة خدمة الاعتمادية لدى العاملين في وزارة الصناعة والثروة المعدنية في المملكة العربية السعودية. وذلك لأخذ آراء مفردات العينة وتحليل هذه الآراء، وقامت الباحثة بدراسة هذه العلاقة من خلال الجدول التالي:

جدول رقم (10) العلاقة بين المتغير المستقل " التحول الرقمي " والمتغير التابع " جودة خدمة الاعتمادية "

يتضح من جدول السابق وجود علاقة إيجابية للمتغير المستقل "التحول الرقمي" والمتغير التابع "جودة خدمة الاعتمادية"، حيث بلغ معامل الارتباط (0.654) وجود تأثير موجب ذو دلالة معنوية للمتغير المستقل

المتغير المستقل	المتغير التابع	β	الخطأ العشوائي	القيمة الإحصائية T	مستوى المعنوية	معامل الارتباط R	معامل التحديد R2	القيمة الإحصائية F
التحول الرقمي	جودة خدمة الاعتمادية	0,53	0,058	0,623	0,01	0,654	0,562	33,10
المتغير المستقل	المتغير التابع	β	الخطأ العشوائي	القيمة الإحصائية T	مستوى المعنوية	معامل الارتباط R	معامل التحديد R2	القيمة الإحصائية F
التحول الرقمي	جودة خدمة الاستجابة	0,56	0,064	0,654	0,01	0,734	0,652	34,25

التحول الرقمي والمتغير التابع جودة خدمة الاعتمادية"، حيث بلغت قيمة (0,53) عند مستوي معنوية 0.01. حيث تشير نتائج التحليل الإحصائي أن التوسع في تطبيق آليات التحول الرقمي داخل المنظمات قد يساهم بدور فعال في تحسين جودة خدمة الاعتمادية، مع زيادة مستويات إنتاجية الموظف. كما بلغ معامل التحديد 0.562 من التغيرات في جودة خدمة الاعتمادية ناتج عن أثر التحول الرقمي.

وفي ضوء ما سبق نتوصل إلى قبول الفرض الثاني والذي ينص على " وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي وتحسين جودة خدمة الاعتمادية في وزارة الصناعة والثروة المعدنية ".

3- اختيار مدى صحة الفرض الفرعي الثالث:

يهدف هذا الفرض إلى التعرف على العلاقة بين التحول الرقمي وتحسين جودة خدمة الملموسية في وزارة الصناعة والثروة المعدنية في المملكة العربية السعودية وذلك لاختبار مدى صحة هذا الفرض والذي ينص على أنه: "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي وتحسين جودة خدمة الملموسية في وزارة الصناعة والثروة المعدنية ".

وقد تم طرح عدد من العبارات الممثلة لبعد جودة خدمة الملموسية لدى العاملين في فرع وزارة الصناعة والثروة المعدنية في المملكة العربية السعودية. وذلك لأخذ آراء مفردات العينة وتحليل هذه الآراء، وقامت الباحثة بدراسة هذه العلاقة من خلال الجدول التالي:

جدول رقم (11) العلاقة بين المتغير المستقل " التحول الرقمي " والمتغير التابع " جودة خدمة الملموسية "

المتغير المستقل	المتغير التابع	β	الخطأ العشوائي	القيمة الإحصائية T	مستوى المعنوية	معامل الارتباط R	معامل التحديد R2	القيمة الإحصائية F
التحول الرقمي	جودة خدمة الاعتمادية	0,53	0,058	0,623	0,01	0,654	0,562	33,10

الملموسية"

يتضح من جدول السابق وجود علاقة إيجابية للمتغير المستقل "التحول الرقمي والمتغير التابع "جودة خدمة الملموسية"، حيث بلغ معامل الارتباط (0.497) وجود تأثير موجب ذو دلالة معنوية للمتغير المستقل "التحول الرقمي والمتغير التابع "جودة خدمة الملموسية"، حيث بلغت قيمة (0,61) عند مستوي معنوية 0.01. حيث تشير نتائج التحليل الإحصائي أن التوسع في تطبيق أدوات التحول الرقمي داخل المنظمات قد يساهم بدور فعال في تحسين جودة خدمة الملموسية وجودتها، مع زيادة مستويات إنتاجية الموظف. كما بلغ معامل التحديد 0.562 من التغيرات في جودة خدمة الملموسية ناتج عن تأثير تطبيقات التحول الرقمي.

وفي ضوء ما سبق نتوصل إلى قبول الفرض الثالث والذي ينص على "وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي وتحسين جودة خدمة الملموسية في وزارة الصناعة والثروة المعدنية في المملكة العربية السعودية".

4- اختيار مدى صحة الفرض الفرعي الرابع:

يهدف هذا الفرض إلى التعرف على العلاقة بين التحول الرقمي وتحسين جودة خدمة التعاطف في فرع وزارة الصناعة والثروة المعدنية في المملكة العربية السعودية وذلك لاختبار مدى صحة هذا الفرض والذي ينص على أنه: " توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي وتحسين جودة خدمة التعاطف في وزارة الصناعة والثروة المعدنية بالمملكة العربية السعودية".

وقد تم طرح عدد من العبارات الممثلة لبعد جودة خدمة التعاطف لدى العاملين في وزارة الصناعة والثروة المعدنية بالمملكة العربية السعودية. وذلك لأخذ آراء مفردات العينة وتحليل هذه الآراء، وقامت الباحثة بدراسة هذه العلاقة من خلال الجدول التالي:

جدول رقم (12) العلاقة بين المتغير المستقل " التحول الرقمي " والمتغير التابع " جودة خدمة التعاطف "
يتضح من جدول السابق وجود علاقة إيجابية للمتغير المستقل "التحول الرقمي" والمتغير التابع "جودة خدمة التعاطف"، حيث بلغ معامل الارتباط (0.734) وجود تأثير موجب ذو دلالة معنوية للمتغير المستقل "التحول الرقمي" والمتغير التابع "تحسين جودة خدمة التعاطف"، حيث بلغت قيمة (0,56) عند مستوى معنوية 0.01. حيث تشير نتائج التحليل الإحصائي أن التوسع في انتشار التحول الرقمي داخل المنظمات قد يساهم بدور فعال في تحسين جودة خدمات الموظفين، مع زيادة مستويات إنتاجية الموظف. كما بلغ معامل التحديد 0.652

المتغير المستقل	المتغير التابع	β	الخطأ العشوائي	القيمة الإحصائية T	مستوى المعنوية	معامل الارتباط R	معامل التحديد R2	القيمة الإحصائية F
التحول الرقمي	جودة خدمة التعاطف	0,56	0,064	0,654	0,01	0,734	0,652	34,25

من التغيرات في جودة خدمة التعاطف ناتج عن أثر التحول الرقمي "

وفي ضوء ما سبق نتوصل إلى قبول الفرض الرابع والذي ينص على " وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي وتحسين جودة خدمة التعاطف في وزارة الصناعة والثروة المعدنية بالمملكة العربية السعودية"

5- اختيار مدى صحة الفرض الفرعي الخامس:

يهدف هذا الفرض إلى التعرف على العلاقة بين التحول الرقمي وتحسين جودة خدمة الأمان والضمان في فرع وزارة الصناعة والثروة المعدنية في المملكة العربية السعودية وذلك لاختبار مدى صحة هذا الفرض والذي ينص على أنه: " توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي وتحسين جودة خدمة الأمان والضمان في وزارة الصناعة والثروة المعدنية بالمملكة العربية السعودية".

وقد تم طرح عدد من العبارات الممثلة لبعد جودة خدمة الأمان والضمان لدى العاملين في فرع وزارة الصناعة والثروة المعدنية بالمملكة العربية السعودية. وذلك لأخذ آراء مفردات العينة وتحليل هذه الآراء، وقامت الباحثة بدراسة هذه العلاقة من خلال الجدول التالي:

جدول رقم (13) العلاقة بين المتغير المستقل " التحول الرقمي " والمتغير التابع " جودة خدمة الأمان والضمان "

يتضح من جدول السابق وجود علاقة إيجابية للمتغير المستقل "التحول الرقمي والمتغير التابع "جودة خدمة الأمان والضمان"، حيث بلغ معامل الارتباط (0.654) وجود تأثير موجب ذو دلالة معنوية للمتغير المستقل التحول الرقمي والمتغير التابع جودة خدمة الأمان والضمان"، حيث بلغت قيمة (0,53) عند مستوى معنوية 0.01. حيث تشير نتائج التحليل الإحصائي أن التوسع في تطبيق آليات التحول الرقمي داخل المنظمات قد يساهم بدور فعال في تحسين جودة خدمة الأمان والضمان، مع زيادة مستويات إنتاجية الموظف. كما بلغ معامل التحديد 0.562 من التغيرات في جودة خدمة الأمان والضمان ناتج عن أثر التحول الرقمي. وفي ضوء ما سبق نتوصل إلى قبول الفرض الخامس والذي ينص على " وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي وتحسين جودة خدمة الأمان والضمان في وزارة الصناعة والثروة المعدنية بالمملكة العربية السعودية".

المتغير المستقل	المتغير التابع	β	الخطأ العشوائي	القيمة الإحصائية T	مستوى المعنوية	معامل الارتباط R	معامل التحديد R2	القيمة الإحصائية F
التحول الرقمي	جودة خدمة الأمان والضمان	0,53	0,058	0,623	0,01	0,654	0,562	33,10

الفصل الخامس: النتائج والتوصيات والتحديات تمهيد

في هذا الفصل، يتم التركيز على استعراض النتائج التي توصلت إليها الدراسة بناءً على تحليل الأدبيات والدراسات السابقة التي تم تناولها في الفصلين الأول والثاني ويهدف الفصل الخامس إلى تقديم تلخيص نتائج الدراسة، وتقديم بعض التوصيات والمقترحات في ضوء النتائج المقدمة التي توصلت إليها وفهم شامل لأثر التحول الرقمي في تحسين جودة خدمة الموظفين من خلال تحليل البيانات النظرية والاستفادة من الدراسات السابقة، ويتم تقديم إجابات على الأسئلة البحثية وتعرض النتائج بشكل مفصل ودقيق لتوضيح العلاقات والتأثيرات المختلفة بين دور التحول الرقمي في تحسين جودة خدمة الموظفين، مما يساهم في تقديم رؤية واضحة وشاملة حول موضوع الدراسة.

1- ملخص نتائج الدراسة:

- 1- توصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط معنوية بين التحول الرقمي وتحسين جودة خدمات الموظفين بوزارة الصناعة والثروة المعدنية بالمملكة العربية السعودية.
- 2- توصلت نتائج الدراسة إلى وجود تأثير إيجابي معنوي لتحول الرقمي وتحسين جودة خدمة الاستجابة لدى الموظفين بوزارة الصناعة والثروة المعدنية بالمملكة العربية السعودية.
- 3- توصلت نتائج الدراسة إلى وجود تأثير إيجابي معنوي بين التحول الرقمي وخدمة جودة الاعتمادية لدى الموظفين بوزارة الصناعة والثروة المعدنية بالمملكة العربية السعودية.
- 4- توصلت نتائج الدراسة إلى وجود تأثير إيجابي معنوي للتحول الرقمي على تحسين جودة خدمة الملموسية لدى الموظفين بوزارة الصناعة والثروة المعدنية بالمملكة العربية السعودية.

- 5- توصلت نتائج الدراسة إلى وجود تأثير إيجابي لتحول الرقمي على تحسين جودة خدمة التعاطف لدى الموظفين بوزارة الصناعة والثروة المعدنية بالمملكة العربية السعودية.
- 6- توصلت نتائج الدراسة إلى وجود تأثير إيجابي لتحول الرقمي على تحسين جودة خدمة الأمان والضمان لدى الموظفين بوزارة الصناعة والثروة المعدنية بالمملكة العربية السعودية.

2- توصيات الدراسة

1. ضرورة الاهتمام بالتحول الرقمي بشكل أكثر تفصيلاً وتحليلاً من خلال الدور الفعال والمؤثر للإدارة العليا بالمنظمة، حيث التنسيق والتعاون على التشجيع على نشر مفهوم التحول الرقمي وتعزيز أبعاده لدى الموظفين بوزارة الصناعة والثروة المعدنية بالمملكة العربية السعودية.
2. استخدام تطبيقات التحول الرقمي في تحديد أوجه القصور في القرارات والتعامل معها بسرعة.
3. الاعتماد على تقنيات التحول الرقمي في تحليل البيانات وصنع القرارات في أوقات قياسية استخدام في وزارة الصناعة والثروة المعدنية بالمملكة العربية السعودية.
4. ضرورة زيادة العناية بأبعاد تحسين جودة خدمات الموظفين، لما له من دور فعال في دعم نظام بيئة العمل وإحكام الرقابة على الأداء الإداري والثاني والمؤسسي.

3- التوجهات البحثية المستقبلية:

- 1- دراسة مقارنة بين قطاعات متنوعة باستخدام المتغير المستقل والمتغير التابع لهذه الدراسة.
- 2- قياس أثر التحول الرقمي على تحسين الأداء المالي والإداري في وزارة الصناعة والثروة المعدنية.
- 3- دور التحول الرقمي في تحسين الالتزام التنظيمي في وزارة الصناعة والثروة المعدنية.
- 4- دور التحول الرقمي في تحقيق الأداء الوظيفي في ضوء رؤية المملكة العربية السعودية (2030)

المراجع:

- الأصولي، هبة سعد (2023). دور التحول الرقمي في تحقيق أهداف التنمية المستدامة 2030: دراسة ميدانية على أولياء أمور مجموعة من الطلاب في مرحلة التعليم الأساسي، المجلة العلمية بكلية الآداب، (53)، 205-228.
- البلوشي، نوال علي (2020). واقع التحول الرقمي في المؤسسات العمانية، مجلة دراسات المعلومات والتكنولوجيا، 15-1.
- الخطاب، نرمين السيد (2020). تطوير نظم التسويق الإلكتروني في ضوء الاستفادة من عمليات التحول الرقمي لشركات السياحة والسفر، دراسة ميدانية، مجلة اتحاد الجامعات المصرية للسياحة والضيافة، 18 (2)، 157-176.
- الخزيم، سلطان محمد (2023). أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات السياحية لزائري المملكة العربية السعودية بغرض العمرة والحج أو الترفيه، مجلة كلية السياحة والفنادق، (14)، 107-164.
- الراعي، عبدالوهاب راغب (2024). أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات البريدية: دراسة ميدانية على العاملين بالهيئة القومية للبريد بمحافظة الدقهلية، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية، 5 (2)، 615-640.

السعدي، ربيعة عطا لله (2024). دور التحول الرقمي لتسويق العميات المصرفية وأثره على جودة الخدمات المصرفية المقدمة في ظل بيئة تنافسية: دراسة تطبيقية في عينة من المصارف في العراق، مجلة دراسات محاسبية ومالية، عدد خاص، 1818-9431.

السيد، دعاء عادل (2023). تأثير الرقمنة على جودة الخدمات الحكومية المقدمة: دراسة تطبيقية على مصلحة الضرائب المصرية، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، 14 (1)، 796-834.

الغازمي، فهد زيد (2022). دور التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين: دراسة تطبيقية، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية، 13 (3)، 1059-1078.

المطرف، عبدالرحمن فهد (2020). التحول الرقمي للتعليم الجامعي في ظل الأزمات بين الجامعات الحكومية والجامعات الخاصة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، المجلة العلمية لكلية التربية، جامعة أسيوط، 36 (7)، 158-184.

المنصة الوطنية الموحدة (2020). التحول الرقمي: تم الاسترداد من المنصة الوطنية ا
حماد، محمد محمد (2020). دور التحول الرقمي في تطوير أداء العاملين: دراسة ميدانية على الشركة المصرية لتجارة الأدوية، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية، 7 (2)، 2-23.

سلطح، محسن محمد (2021). تقييم تجربة التحول الرقمي لمقررات برنامج التدريس من وجهة نظر الطلاب المعلمين بكلية التربية الرياضية للبنين بالإسكندرية، المجلة العلمية لعلوم وفنون الرياضة، 64 (64)، 91-110.

شديد، مصطفى علي (2021). تأثير التحول الرقمي على مستوى أداء الخدمة المقدمة بالتطبيق على موظفي الإدارة العامة للمرور بمحافظة القاهرة، مجلة كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، 22 (4)، 193-226.

غنام، ثابت (2022). التحول الرقمي والتنمية المستدامة في مصر 2030، المجلة العربية للعلوم التربوية والنفسية، 26 (2)، 47-70.

فراج، رشيد (2023). التحول الرقمي ودوره في تطوير المؤسسات الناشئة: نتائج تطبيق الإدارة الإلكترونية، مجلة البحوث الإدارية والاقتصادية، 5 (2)، 58-72.

كشك، عادل أنور (2024). أثر التحول الرقمي كمتغير وسيط في إطار العلاقة بين نظم العمل عالية الأداء وجودة الخدمة: دراسة ميدانية على جامعة بورسعيد، مجلة البحوث المالية والتجارية، 3 (3)، 587-628.

ثانياً: المراجع الأجنبية:

Brink, J. U., et al. (2020). "Microbiota as predictor of mortality in allogeneic hematopoietic-cell transplantation." *New England journal of medicine* 382(9): 822-834.

Feroz, A. K., et al. (2021). "Digital transformation and environmental sustainability: A review and research agenda.

Kotarba, M. (2017). "Measuring digitalization-key metrics." *Foundations of Management* 9(1): 123-138.

innovation concept." *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity* 7(2): 114.

Saad, M., et al. (2021). "Association between COVID-19 diagnosis and in-hospital mortality in patients hospitalized with ST-segment elevation myocardial infarction." *Jama* 326(19):

Skog, D. A. (2019). The dynamics of digital transformation: The role of digital innovation, ecosystems and logics in fundamental organizational change, Umeå Universitet.

Wessel, L., et al. (2021). "Unpacking the difference between digital transformation and IT-enabled organizational