

أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات المقدمة للعملاء في دراسة ميدانية على
القطاع الخاص

إعداد الطالب/

اسم الطالب :مروان حمود الشعابي

رقم الطالب 253002562 :

إشراف الدكتور /

د. الفيصل عبد الحميد محمد حسن

د.فايز جراد

العام الدراسي:2026

3		مقدمة:
4		مشكلة الدراسة
5		أهداف الدراسة
6		أسئلة الدراسة
7		فروض الدراسة
7		أهمية الدراسة
7		الأهمية العلمية (النظرية)
8		الأهمية العملية (التطبيقية)
9		الدراسات السابقة:
9		أولاً: الدراسات العربية
12		ثانياً: الدراسات الأجنبية
15		الفجوة البحثية
16		المنطلقات النظرية للدراسة
19		المنهجية وطرق البحث:
20		مجتمع وعينة الدراسة
20		مصادر جمع البيانات
21		أداة الدراسة
22		الأساليب الإحصائية المستخدمة
22		حدود الدراسة
24		المراجع:
24		أولاً: المراجع العربية

مقدمة:

يشهد العالم في العقود الأخيرة موجة تحولات تكنولوجية عميقة أعادت تشكيل البنية الاقتصادية والإدارية للمؤسسات على اختلاف أنواعها وأحجامها، حيث أصبح التحول الرقمي أحد أبرز التوجهات الاستراتيجية التي تتبناها المنظمات المعاصرة سعيًا نحو تحقيق التميز المؤسسي والاستجابة لمتطلبات بيئة أعمال تتسم بالتعقيد والديناميكية المتسارعة. ويُعرّف التحول الرقمي بأنه عملية إعادة هيكلة شاملة لنماذج الأعمال والعمليات التشغيلية من خلال الدمج الاستراتيجي للتقنيات الرقمية الحديثة في مختلف جوانب العمل المؤسسي، بما يُمكن المنظمات من خلق قيمة مضافة مستدامة وتطوير طرائق تقديم خدماتها ومنتجاتها. (Dias et al., 2022)

ويرتكز التحول الرقمي على عدة أبعاد جوهرية تتكامل فيما بينها لتشكل منظومة رقمية متماسكة، إذ تُمثّل البنية التحتية التكنولوجية الأساس المادي والتقني الذي تقوم عليه جميع العمليات الرقمية، فيما تُوفّر الأنظمة والتطبيقات الرقمية الأدوات البرمجية اللازمة لأتمتة العمليات وتحسين كفاءتها، بينما تُشكّل الكفاءات الرقمية للموارد البشرية العنصر الحيوي الذي يُحوّل هذه التقنيات من مجرد أدوات ساكنة إلى قدرات فاعلة، في حين يُعدّ أمن المعلومات وحماية البيانات الضامن الرئيسي لاستمرارية العمليات الرقمية وموثوقيتها. وقد أكدت الدراسات الحديثة أن التخطيط الاستراتيجي للكفاءات الرقمية والاستثمار في تنميتها يُسهم بشكل مباشر في رفع كفاءة الأداء المؤسسي وتحسين مخرجاته (أحمد وآخرون، 2024)

و تحتل جودة الخدمات المقدمة للعملاء مكانة محورية في أدبيات الإدارة والتسويق، باعتبارها المعيار الحاسم الذي يُقيّم من خلاله العملاء مدى قدرة المؤسسة على تلبية توقعاتهم وتحقيق رضاهم. وتتضمن جودة الخدمة أبعادًا متعددة تشمل سرعة الاستجابة والموثوقية والدقة وسهولة الوصول، وهي أبعاد أصبحت في العصر الرقمي مرتبطة ارتباطًا وثيقًا بمدى تطور البنية الرقمية للمؤسسة وقدرتها على توظيف التكنولوجيا في تقديم خدمات متميزة (المعيوفي وبوذهب، 2022).

وقد تعاظمت أهمية جودة الخدمات في ظل التحولات الرقمية المعاصرة التي أتاحت للعملاء خيارات أوسع وقنوات متعددة للمقارنة والتقييم، مما رفع سقف توقعاتهم بشكل غير مسبوق وجعل من تقديم خدمات عالية الجودة شرطًا أساسيًا للبقاء والتنافسية. وفي هذا الإطار، أكدت الأبحاث أن العملاء في العصر

الرقمي يُقيّمون جودة الخدمة من خلال تجربتهم الكلية مع المنصات والقنوات الرقمية للمؤسسة، وأن رضاهم يرتبط بشكل مباشر بمدى كفاءة هذه الأنظمة وسهولة استخدامها وأمانها. (Demirel, 2022)

وانطلاقاً من هذه المعطيات، تأتي هذه الدراسة لتتناول أثر التحول الرقمي بأبعاده (البنية التحتية التكنولوجية، الأنظمة والتطبيقات الرقمية، الكفاءات الرقمية للموارد البشرية، أمن المعلومات وحماية البيانات) على جودة الخدمات المقدمة للعملاء في مؤسسات القطاع الخاص، وذلك من خلال دراسة ميدانية تسعى إلى تقديم إسهام علمي وعملي يُثري الأدبيات في هذا المجال ويُوفّر لصانعي القرار رؤى قائمة على الدليل لتعزيز ممارساتهم الرقمية والارتقاء بجودة خدماتهم.

مشكلة الدراسة

يشهد العالم المعاصر تحولات رقمية متسارعة وغير مسبقة أعادت تشكيل ملامح بيئة الأعمال بصورة جذرية، حيث لم تعد التكنولوجيا الرقمية مجرد أداة مساندة للعمليات التشغيلية، بل أصبحت ركيزة استراتيجية محورية تُعيد تعريف العلاقة بين المؤسسات وعملائها وتُحدّد مسارات التميز والبقاء في أسواق تتسم بالتنافسية الحادة والتغير المتواصل في توقعات العملاء. وقد فرض هذا الواقع على مؤسسات القطاع الخاص تحدياً مزدوجاً يتمثل في ضرورة مواكبة التطورات التكنولوجية المتلاحقة من جهة، والارتقاء بمستوى جودة الخدمات المقدمة لعملائها لتلبية تطلعاتهم المتنامية من جهة أخرى، وهو ما يجعل من دراسة العلاقة بين هذين المتغيرين ضرورة علمية وعملية ملحة.

وعلى الرغم من الاستثمارات الضخمة التي تُوجّها مؤسسات القطاع الخاص نحو مشاريع التحول الرقمي والتي تشمل تحديث البنية التحتية التكنولوجية وتبني الأنظمة والتطبيقات الرقمية الحديثة وتطوير الكفاءات الرقمية للعاملين وتعزيز منظومات أمن المعلومات وحماية البيانات، إلا أن الملاحظ عملياً أن كثيراً من هذه المؤسسات لا تزال تعاني من فجوات واضحة في مستوى جودة الخدمات المقدمة لعملائها. وتتجلى هذه الفجوات في بطء الاستجابة لطلبات العملاء وشكاواهم، وتكرار الأخطاء الإدارية والتشغيلية، وضعف التكامل بين القنوات الرقمية المختلفة، فضلاً عن تدني مستوى التخصيص في تقديم الخدمات وعدم توظيف البيانات الرقمية المتاحة بالشكل الأمثل لتحسين تجربة العميل. وهذا ما أشارت إليه عدة دراسات سابقة، حيث أكدت دراسة منصور وحمدان (2023) تدني مستويات المشاركة الإلكترونية للمعلومات

وغياب نشر ثقافة الرقمنة، في حين كشفت دراسة (Bouaddi et al., 2024) أن خدمة دعم العملاء لا تزال تُمثل نقطة ضعف رغم التحول الرقمي، مما يعني أن التحول التكنولوجي وحده لا يضمن بالضرورة تحسين جودة الخدمات ما لم يُدار وفق رؤية استراتيجية شاملة.

ومن المنظور الأكاديمي، تكشف مراجعة الأدبيات العلمية عن وجود فجوة بحثية لافتة تتمثل في ندرة الدراسات التي تناولت أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات في القطاع الخاص بصورة تكاملية تجمع بين أبعاده المتعددة في نموذج واحد، إذ ركّزت معظم الدراسات السابقة على قطاعات محددة كالقطاع المصرفي أو الصحي أو الفندقي بشكل منفرد، كما أن بعضها اقتصر على بُعد واحد أو بُعدين من أبعاد التحول الرقمي دون معالجة شاملة لمكوناته الأربعة الرئيسية مجتمعة. وقد أكدت دراسة (Dias et al., 2022) الحاجة الماسة إلى مزيد من الأبحاث التي تتناول تأثير التحول الرقمي على إدارة الجودة بمنظور أكثر شمولية يدمج بين الأبعاد التكنولوجية والبشرية والتنظيمية.

وانطلاقاً مما سبق، تتبلور مشكلة الدراسة الحالية في التساؤل الجوهرى التالي: **ما أثر التحول الرقمي بأبعاده (البنية التحتية التكنولوجية، الأنظمة والتطبيقات الرقمية، الكفاءات الرقمية للموارد البشرية، أمن المعلومات وحماية البيانات) على جودة الخدمات المقدمة للعملاء في مؤسسات القطاع الخاص؟**

أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى دراسة أثر التحول الرقمي بأبعاده (البنية التحتية التكنولوجية، الأنظمة والتطبيقات الرقمية، الكفاءات الرقمية للموارد البشرية، أمن المعلومات وحماية البيانات) على جودة الخدمات المقدمة للعملاء في مؤسسات القطاع الخاص.

تتفرع من الهدف الرئيسى عدة أهداف فرعية على النحو التالي:

- التعرف على مستوى تطبيق التحول الرقمي بأبعاده الأربعة (البنية التحتية التكنولوجية، الأنظمة والتطبيقات الرقمية، الكفاءات الرقمية للموارد البشرية، أمن المعلومات وحماية البيانات) في مؤسسات القطاع الخاص محل الدراسة.
- التعرف على مستوى جودة الخدمات المقدمة للعملاء في مؤسسات القطاع الخاص محل الدراسة.

- قياس أثر البنية التحتية التكنولوجية على جودة الخدمات المقدمة للعملاء في مؤسسات القطاع الخاص.
- قياس أثر الأنظمة والتطبيقات الرقمية على جودة الخدمات المقدمة للعملاء في مؤسسات القطاع الخاص.
- قياس أثر الكفاءات الرقمية للموارد البشرية على جودة الخدمات المقدمة للعملاء في مؤسسات القطاع الخاص.
- قياس أثر أمن المعلومات وحماية البيانات على جودة الخدمات المقدمة للعملاء في مؤسسات القطاع الخاص.
- تقديم مجموعة من التوصيات والمقترحات العملية التي تُسهم في تعزيز ممارسات التحول الرقمي لتحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء في القطاع الخاص.

أسئلة الدراسة

السؤال الرئيسي

ما أثر التحول الرقمي بأبعاده (البنية التحتية التكنولوجية، الأنظمة والتطبيقات الرقمية، الكفاءات الرقمية للموارد البشرية، أمن المعلومات وحماية البيانات) على جودة الخدمات المقدمة للعملاء في مؤسسات القطاع الخاص؟

يتفرع من السؤال الرئيسي الأسئلة الفرعية التالية:

1. ما مستوى تطبيق التحول الرقمي بأبعاده الأربعة في مؤسسات القطاع الخاص محل الدراسة؟
2. ما مستوى جودة الخدمات المقدمة للعملاء في مؤسسات القطاع الخاص محل الدراسة؟
3. ما أثر البنية التحتية التكنولوجية على جودة الخدمات المقدمة للعملاء في مؤسسات القطاع الخاص؟
4. ما أثر الأنظمة والتطبيقات الرقمية على جودة الخدمات المقدمة للعملاء في مؤسسات القطاع الخاص؟

5. ما أثر الكفاءات الرقمية للموارد البشرية على جودة الخدمات المقدمة للعملاء في مؤسسات القطاع الخاص؟

6. ما أثر أمن المعلومات وحماية البيانات على جودة الخدمات المقدمة للعملاء في مؤسسات القطاع الخاص؟

فروض الدراسة

الفرض الرئيسي

H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للتحويل الرقمي بأبعاده (البنية التحتية التكنولوجية، الأنظمة والتطبيقات الرقمية، الكفاءات الرقمية للموارد البشرية، أمن المعلومات وحماية البيانات) على جودة الخدمات المقدمة للعملاء في مؤسسات القطاع الخاص.

الفروض الفرعية

H1-1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للبنية التحتية التكنولوجية على جودة الخدمات المقدمة للعملاء في مؤسسات القطاع الخاص.

H1-2: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للأنظمة والتطبيقات الرقمية على جودة الخدمات المقدمة للعملاء في مؤسسات القطاع الخاص.

H1-3: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للكفاءات الرقمية للموارد البشرية على جودة الخدمات المقدمة للعملاء في مؤسسات القطاع الخاص.

H1-4: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لأمن المعلومات وحماية البيانات على جودة الخدمات المقدمة للعملاء في مؤسسات القطاع الخاص.

أهمية الدراسة

الأهمية العلمية (النظرية)

- تُسهم هذه الدراسة في إثراء الأدب النظري المتعلق بالتحول الرقمي وجودة الخدمات من خلال تقديم إطار مفاهيمي متكامل يربط بين أبعاد التحول الرقمي (الأربعة) (البنية التحتية التكنولوجية، الأنظمة والتطبيقات الرقمية، الكفاءات الرقمية للموارد البشرية، أمن المعلومات وحماية البيانات) وجودة الخدمات المقدمة للعملاء، وهو ما يُوفّر نموذجًا نظريًا قابلاً للاختبار والتطبيق في سياقات بحثية مختلفة.
- تُعالج هذه الدراسة فجوة واضحة في الأدبيات العربية والأجنبية، إذ لا تزال الدراسات التي تتناول أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات في القطاع الخاص تحديدًا محدودة مقارنة بالدراسات التي ركّزت على القطاع الحكومي أو قطاعات بعينها كالبنوك والصحة، مما يجعل هذه الدراسة إضافة نوعية للمعرفة العلمية في هذا المجال.
- تُسهم الدراسة في تعزيز الربط بين نظريات التحول الرقمي ونماذج جودة الخدمة (مثل نموذج SERVQUAL) في إطار تكاملي يأخذ بعين الاعتبار خصوصيات البيئة الرقمية المعاصرة، مما يُتيح فهمًا أعمق لكيفية تفاعل المتغيرات التكنولوجية مع أبعاد الجودة المدركة.
- تفتح هذه الدراسة المجال أمام الباحثين لإجراء مزيد من الدراسات المقارنة بين القطاع الخاص والعام، أو دراسات تتناول متغيرات وسيطة ومعدلة أخرى كرضا العملاء والولاء المؤسسي والميزة التنافسية، مما يُوسّع دائرة المعرفة العلمية حول الموضوع.

الأهمية العملية (التطبيقية)

- تُوفّر نتائج هذه الدراسة لصانعي القرار ومديري مؤسسات القطاع الخاص معلومات تفصيلية وموثوقة حول الأبعاد الأكثر تأثيرًا في التحول الرقمي على جودة الخدمات، مما يُساعدهم في ترتيب أولويات الاستثمار في مشاريع التحول الرقمي وتوجيه الموارد نحو الأبعاد الأكثر فاعلية.
- تُساعد الدراسة المؤسسات الخاصة على تحديد مواطن القوة والضعف في ممارساتها الرقمية الراهنة وأثرها الفعلي على جودة الخدمات المقدمة للعملاء، مما يُمكنها من وضع خطط تحسينية مستهدفة ترتقي بمستوى الخدمة وتُعزّز رضا العملاء وولاءهم.
- تُقدّم هذه الدراسة رؤى عملية حول كيفية توظيف التحول الرقمي كميزة تنافسية من خلال تحسين جودة الخدمات، مما يُمكن المؤسسات من التفوق على منافسيها واستقطاب شريحة أوسع من العملاء.

الدراسات السابقة:

أولاً: الدراسات العربية

دراسة أحمد ومحمد والعقيلي (2024) بعنوان: "دور التخطيط للمواهب الرقمية في تحسين جودة الخدمات الصحية: دراسة تطبيقية"

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر التخطيط للمواهب الرقمية بأبعاده (التدريب، استقطاب الكفاءات، إدارة المعرفة الرقمية) على تحسين جودة الخدمات الصحية من حيث (السرعة، الدقة، رضا المستفيدين) في مجموعة من المؤسسات الصحية. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتمثلت أداة الدراسة في استبانة وُزعت على عينة من الإداريين والعاملين في المستشفيات. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين التخطيط للمواهب الرقمية وتحسين جودة الخدمات الصحية، حيث أسهمت البرامج التدريبية الرقمية والتوظيف الذكي للموارد البشرية في تحقيق استجابات أسرع ودقة أعلى في تقديم الخدمة. وأوصت الدراسة بضرورة وضع سياسات وطنية لتأهيل الكفاءات الرقمية بما يتناسب مع متطلبات الثورة التكنولوجية في الرعاية الصحية، والتأكيد على أن التخطيط الاستراتيجي للمواهب الرقمية يمثل مدخلاً فعالاً لدعم التميز المؤسسي في القطاع الصحي.

دراسة الغول (2024) بعنوان: "الدور الوسيط للتحويل الرقمي في أثر القيم التنظيمية على جودة الخدمات: دراسة ميدانية في شركات التأمين الأردنية"

هدفت الدراسة إلى التعرف على الدور الوسيط للتحويل الرقمي في أثر القيم التنظيمية بأبعادها (المواطنة، الالتزام، العدالة، المكافآت، الانضباط) على جودة الخدمات في شركات التأمين الأردنية. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، معتمدةً على تحليل الانحدار البسيط والمتعدد وتحليل المسار. وتكونت العينة من (249) مستجيباً من العاملين في الإدارة العليا والوسطى ورؤساء الأقسام والوحدات الإدارية، وتم اختيارهم وفق أسلوب العينة العشوائية الطبقية المتناسبة. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود تأثير دال إحصائياً للقيم التنظيمية على جودة الخدمات، كما تبين وجود أثر معنوي للقيم التنظيمية في جودة الخدمات بوجود التحويل الرقمي كمتغير وسيط. وأوصت الدراسة بأهمية صياغة استراتيجية تمنح العاملين

فرصًا متساوية لسماع شكواهم، والاهتمام بالمبادرات والمقترحات المقدمة من قبل العاملين، وإشراكهم في القرارات المتعلقة بالتحول الرقمي.

دراسة المعيوفى وبوذهب (2022) بعنوان "أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا العملاء - ثقة العملاء عامل وسيط: دراسة تطبيقية على المصرف التجاري الوطني - غريان"

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا العملاء، ودراسة الدور الوسيط لثقة العملاء في هذه العلاقة، وذلك في المصرف التجاري الوطني فرع غريان بليبيا. واستخدمت الدراسة أساليب التحليل الوصفي والتحليل العاملي التوكيدي والنمذجة بالمعادلة البنائية (SEM) بالاعتماد على برنامج (SPSS, AMOS) وتكونت العينة من (300) استبانة صالحة للتحليل الإحصائي من أصل (350) استبانة وُزعت على عملاء المصرف. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية لجودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا العملاء، مع ملاحظة قلة أهمية ثقة العملاء كمتغير وسيط في تلك العلاقة. وأوصت الدراسة بضرورة إلزام مديري المصارف ومقدمي الخدمة بزيادة الاهتمام بالخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة لكسب ثقة العملاء، وإجراء دراسات مستقبلية تتعمق في دراسة سلوك المستهلك.

دراسة مسراتي (2025) بعنوان: "النمذجة بالمعادلات الهيكلية في تحليل أثر الرقمنة على تحسين جودة الخدمات المقدمة بالإقامة الجامعية العفرون 3 باستخدام طريقة المربعات الصغرى-SEM PLS"

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الرقمنة بأبعادها على تحسين جودة الخدمات المقدمة في الإقامة الجامعية العفرون 3 بالجزائر، وذلك باستخدام النمذجة بالمعادلات الهيكلية بطريقة المربعات الصغرى الجزئية (SEM-PLS) واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتم تصميم استبانة وُزعت على عينة من مستفيدي الخدمات في الإقامة الجامعية. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية للرقمنة على تحسين جودة الخدمات الجامعية المقدمة، مما يعكس أهمية التحول الرقمي في تطوير منظومة الخدمات المعيشية المقدمة للطلبة. وأوصت الدراسة بتعزيز الاستثمار في البنية التحتية الرقمية للإقامات الجامعية وتطوير الأنظمة الإلكترونية لتقديم الخدمات بما يرفع من مستوى رضا الطلبة.

دراسة عبدالمنعم (2023) بعنوان: "التحول الرقمي وأثره على جودة خدمات التأمين الصحي الشامل ببورسعيد"

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر التحول الرقمي بأبعاده (الميكنة، الأنظمة الإلكترونية، البنية التحتية الرقمية) على جودة الخدمات الصحية المقدمة من نظام التأمين الصحي الشامل بمحافظة بورسعيد في مصر. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتم جمع البيانات من خلال استبانة وُزعت على عينة من المستفيدين والعاملين في منظومة التأمين الصحي الشامل. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين إدخال التحول الرقمي في نظام التأمين الصحي الشامل وجودة الخدمات الصحية، وأن إدخال الميكنة والتحول الرقمي ساهم في تحسين الخدمات الصحية بقوة نسبية مرتفعة. وأوصت الدراسة بضرورة التوسع في تطبيق نظم التحول الرقمي على جميع المنشآت الصحية وتدريب العاملين على استخدام الأنظمة الرقمية.

دراسة منصور وحمدان (2023) بعنوان: "مدى توفر متطلبات التحول الرقمي وأثرها في جودة الخدمات الفندقية بقطاع غزة: دراسة ميدانية"

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر متطلبات التحول الرقمي بأبعادها (الاستراتيجية، الثقافة التنظيمية، الموارد البشرية والمادية، البنية التحتية للمعلومات) على جودة الخدمات الفندقية بقطاع غزة. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتم تصميم استبانة لجمع البيانات بالإضافة إلى إجراء مقابلات شخصية مع ذوي المصلحة. وتكونت العينة من (70) مفردة موزعين على (7) فنادق تنشط في مجال العمل الفندقي والسياحي، باستخدام أسلوب المسح الشامل. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن متطلبات التحول الرقمي جاءت متوفرة بدرجة مرتفعة بوزن نسبي (74.1%)، وأن مستوى جودة الخدمات الفندقية المقدمة جاء بدرجة تقدير مرتفعة جدًا بوزن نسبي (88.4%)، كما بينت النتائج وجود أثر دال إحصائيًا لمتطلبات التحول الرقمي في جودة الخدمات الفندقية، مع تدني مستويات المشاركة الإلكترونية للمعلومات وغياب نشر ثقافة الرقمنة. وأوصت الدراسة بتطوير الهياكل التنظيمية للفنادق الفلسطينية، والعمل على تنويع الخدمات الفندقية وعدم اقتصرها على خدمة الإيواء فقط، وحث مديري الفنادق على تعزيز دورهم في تنمية اقتصاد قطاع الخدمات الفلسطيني.

دراسة عليوات والهناندة (2023) بعنوان: "أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات المقدمة في إدارة التأمين الصحي المدني - وزارة الصحة الأردنية"

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى أثر التحول الرقمي بأبعاده على جودة الخدمات المقدمة في إدارة التأمين الصحي المدني بوزارة الصحة الأردنية. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتم تصميم استبانة وُزعت على عينة من العاملين في إدارة التأمين الصحي المدني. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية للتحول الرقمي على جودة الخدمات المقدمة في إدارة التأمين الصحي، وأن تطبيق الأنظمة الرقمية أسهم في تحسين سرعة الاستجابة ودقة المعاملات وتقليل الأخطاء الإدارية. وأوصت الدراسة بضرورة الاستمرار في تطوير البنية التحتية الرقمية لوزارة الصحة، وتوفير برامج تدريبية مستمرة للعاملين على استخدام الأنظمة الإلكترونية الحديثة، وتعزيز ثقافة التحول الرقمي في مؤسسات القطاع الصحي.

دراسة أحمد (2024) بعنوان: "التحول الرقمي كمدخل لتحسين جودة الخدمات المقدمة بالأندية الرياضية"

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر التحول الرقمي بأبعاده (الأرشفة الإلكترونية، أنظمة العضوية الذكية، التطبيقات الإلكترونية لتقديم الخدمات، آليات الدفع الإلكتروني) على تحسين جودة الخدمات المقدمة بالأندية الرياضية. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتم جمع البيانات من خلال أدوات بحثية مناسبة شملت العاملين والمستفيدين في الأندية الرياضية. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن الأندية التي اعتمدت على أنظمة رقمية متكاملة حققت مستويات أعلى من جودة الخدمة ورضا الأعضاء مقارنة بالأندية التقليدية، كما أن التحول الرقمي أسهم في تسهيل الإجراءات وتقليل الوقت والتكلفة وتعزيز التنافسية. وأوصت الدراسة بضرورة توفير دعم مؤسسي للتحول الرقمي في الأندية الرياضية، وتكوين مستمر للموارد البشرية، والاستثمار في البنية التحتية التكنولوجية لضمان نجاح عملية التحول.

ثانياً: الدراسات الأجنبية

دراسة (Iriqat & Jaradat (2021 بعنوان "The Impact of Digital Transformation Strategy on Customer Satisfaction in the Palestinian Telecom Industry"

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر استراتيجية التحول الرقمي بأبعادها على رضا العملاء في صناعة الاتصالات الفلسطينية. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتم تصميم استبانة وُزعت على عينة من عملاء شركات الاتصالات في فلسطين. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية لاستراتيجية التحول الرقمي على رضا العملاء في صناعة الاتصالات الفلسطينية، كما وُجد أن أبعاد التحول الرقمي مرتبطة ارتباطاً معنوياً برضا العملاء. وأوصت الدراسة شركات الاتصالات في فلسطين بتعديل نماذج أعمالها وتبني نماذج جديدة تركز على العملاء والمنتجات الرقمية الحديثة، وتبني تقنيات جديدة مثل إنترنت الأشياء (IoT) لتوسيع أعمالها، وإشراك العملاء في عملية تطوير المنتجات.

دراسة (2023) Azzam, Salman, Allan & Farsi بعنوان "Study on Customer Comfort as a Behavioral Construct Between Service Quality and Customer Satisfaction in Light of Digital Transformation: A Case of Jordan"

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر جودة الخدمة بأبعادها (الموثوقية، الاستجابة، الضمان، التعافي من الفشل) على راحة العملاء كبناء سلوكي ودورها الوسيط في العلاقة بين جودة الخدمة ورضا العملاء في ظل التحول الرقمي في الأردن. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واعتمدت على تحليل الانحدار لاختبار النموذج والفرضيات. وتم جمع البيانات من خلال استبانة وُزعت على عينة من العملاء في الأردن. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقات معنوية بين أبعاد جودة الخدمة وراحة العملاء، وأن راحة العملاء تلعب دوراً وسيطاً مهماً في العلاقة بين جودة الخدمة ورضا العملاء. وأوصت الدراسة مقدمي الخدمات بالاهتمام براحة العملاء كبُعد سلوكي أساسي لتعزيز الاحتفاظ بالعملاء ورضاهم في عصر التحول الرقمي.

دراسة (2022) Forid, Hafez & Khan بعنوان "Student Satisfaction and Retention: Impact of Service Quality and Digital Transformation"

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر أبعاد جودة الخدمة (الملموسية، الموثوقية، الاستجابة، الضمان، التعاطف) والتحول الرقمي على رضا الطلاب واستبقائهم في الجامعات الخاصة في بنغلاديش. واستخدمت الدراسة المنهج الكمي التحليلي، وتم جمع البيانات من خلال استبانة مبنية على نموذج

SERVQUAL وُزعت على عينة من طلاب الجامعات الخاصة في بنغلاديش. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن جميع أبعاد جودة الخدمة تؤثر بشكل إيجابي ومعنوي على رضا الطلاب باستثناء بُعد التعاطف، كما وُجد أن التحول الرقمي يؤثر بشكل كبير على رضا الطلاب واستبقائهم، وأن رضا الطلاب يؤثر إيجابياً على استبقائهم. وأوصت الدراسة الجامعات الخاصة بتعزيز أبعاد جودة الخدمة وتبني استراتيجيات التحول الرقمي كآلية لزيادة رضا الطلاب وتقليل معدلات التسرب.

دراسة (2022) Demirel بعنوان "The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction in Digital Age: Customer Satisfaction Based Examination of Digital CRM"

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر جودة الخدمة الرقمية بأبعادها (الثقة، الحماسة، الحساسية) على رضا العملاء في إطار أنظمة إدارة علاقات العملاء الرقمية (Digital CRM) في العصر الرقمي. واستخدمت الدراسة المنهج الكمي القائم على المسح، واعتمدت على النمذجة بالمعادلات الهيكلية بطريقة المربعات الصغرى الجزئية (PLS-SEM). وتكونت العينة من (350) مستجيباً من مستخدمي الخدمات الرقمية في مقاطعة كوجالي بتركيا، تم اختيارهم بطريقة العينة العشوائية. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن معظم أبعاد جودة الخدمة الرقمية تسهم في تطوير قدرات رضا العملاء، وأن العلاقة بين المتغيرات المستقلة (الثقة والحماسة والحساسية) ورضا العملاء إيجابية ومعنوية. وأوصت الدراسة الشركات بضرورة اكتساب المصداقية لدى العملاء وتصميم منتجاتها وفقاً لتفضيلات العملاء لتعزيز رضاهم في ظل الخدمات الرقمية.

دراسة (2024) Bouaddi, Lahriga & Beddaa بعنوان "Digital Transformation of Moroccan Companies and Its Impact on Service Quality: A Case of the Banking Sector"

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر التحول الرقمي بأبعاده (الاستجابة، الموثوقية، الأمان، سهولة الاستخدام) على جودة الخدمات في القطاع المصرفي المغربي، وكيف تؤثر هذه التطورات التكنولوجية على رضا العملاء وتصوراتهم لجودة الخدمة. واستخدمت الدراسة المنهج الكمي المقطعي، وتم تصميم استبانة منظمة وُزعت على عينة مكونة من (100) عميل من عملاء أحد البنوك المغربية التي خضعت

مؤخرًا للتحول الرقمي، وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن (85%) من العملاء أبدوا رضاهم عن الخدمات الرقمية للبنك، مع تحسينات ملموسة في الاستجابة بنسبة (70%) والدقة بنسبة (65%) وسهولة الوصول بنسبة (80%)، إلا أن خدمة دعم العملاء حصلت على تقييم (3 من 5) مما يشير إلى أن العملاء لا يزالون يقدرون التفاعل البشري في القضايا المعقدة. وأوصت الدراسة بتبني نماذج خدمة هجينة تجمع بين الأتمتة والتفاعل البشري، والاستثمار في تحسين منصات الخدمة الرقمية وتطوير تحليلات البيانات المتقدمة لتعزيز تخصيص الخدمات.

دراسة (2022) Dias, Carvalho & Sampaio بعنوان "Quality 4.0: Literature Review Analysis, Definition and Impacts of the Digital Transformation Process on Quality"

هدفت الدراسة إلى التعرف على مفهوم الجودة 4.0 وتحليل أثر عملية التحول الرقمي على إدارة الجودة، من خلال مراجعة وتحليل حالة الفن في أدبيات الجودة 4.0 واتجاهاتها البحثية الرئيسية. واستخدمت الدراسة منهج المراجعة المنهجية للأدبيات (Systematic Literature Review) والتحليل البليومتري (Bibliometric Analysis)، حيث تم تحليل مجموعة من المنشورات العلمية المتعلقة بالجودة 4.0 في قواعد البيانات العالمية. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود تركيز واضح على تأثيرات التكنولوجيا على الجودة، لكن هناك أيضًا موضوعات ذات صلة تشمل نماذج واستراتيجيات إدارة الأعمال والعوامل البشرية أو الناعمة، كما كشفت النتائج عن اهتمام متزايد بمفهوم الجودة 4.0 ووجود ارتباط واضح بين الموضوعات المختلفة. وأوصت الدراسة بضرورة تبني المؤسسات لمفهوم الجودة 4.0 الذي يدمج بين التقنيات الرقمية الحديثة ومبادئ إدارة الجودة التقليدية، مع التأكيد على أهمية العوامل البشرية والقيادية في نجاح التحول نحو الجودة في عصر الصناعة الرابعة.

الفجوة البحثية

من خلال الاستعراض المعمق للدراسات السابقة العربية والأجنبية ذات الصلة بموضوع الدراسة، يتبين وجود فجوة بحثية واضحة يمكن تحديد ملامحها في عدة جوانب مترابطة. فمن حيث نطاق التطبيق، يُلاحظ أن غالبية الدراسات السابقة ركزت على قطاعات بعينها بشكل منفرد، كالقطاع المصرفي (المعيوفي وبوذهب، 2022؛ Bouaddi et al., 2024) أو القطاع الصحي (عبدالمنعم، 2023؛ عليوات

والهناندة، 2023؛ أحمد ومحمد والعقيلي، 2024) أو القطاع الفندقي (منصور وحمدان، 2023) أو قطاع الاتصالات (Iriqat & Jaradat, 2021) أو القطاع التعليمي) مسراتي، 2025؛ Forid et al., 2022) أو الأندية الرياضية (أحمد، 2024، في حين ظلّ القطاع الخاص بمفهومه الشامل غير مطروق بالقدر الكافي كبيئة تطبيقية مستقلة رغم أهميته الاقتصادية المتنامية. ومن حيث المعالجة المتغيرة، فإن كثيرًا من الدراسات تناولت التحول الرقمي ببعد واحد أو بُعدين، أو عالجت كمتغير وسيط (الغول، 2024) أو كمتغير ثانوي ضمن متغيرات أخرى، دون تقديم نموذج تكاملي يجمع بين الأبعاد التكنولوجية والبشرية والأمنية في إطار واحد وقيس أثرها المباشر على جودة الخدمات. كما أن بعض الدراسات الأجنبية ركّزت على رضا العملاء كمتغير تابع (Demirel, 2022)؛ Azzam et al., 2023) أو على مراجعة الأدبيات نظريًا (Dias et al., 2022) دون إجراء دراسة ميدانية تكاملية. وبناءً عليه، تأتي الدراسة الحالية لسد هذه الفجوة من خلال دراسة أثر التحول الرقمي بأبعاده الأربعة مجتمعة (البنية التحتية التكنولوجية، الأنظمة والتطبيقات الرقمية، الكفاءات الرقمية للموارد البشرية، أمن المعلومات وحماية البيانات) على جودة الخدمات المقدمة للعملاء في مؤسسات القطاع الخاص، بما يُقدّم إسهامًا علميًا وعمليًا يُثري المعرفة الأكاديمية ويُوفّر دليلًا إرشاديًا للممارسين. **المنطلقات النظرية للدراسة**

المنطلقات النظرية للدراسة

أولاً: التحول الرقمي (Digital Transformation)

مفهوم التحول الرقمي

شغل مفهوم التحول الرقمي حيزًا واسعًا في الأدبيات الإدارية والتكنولوجية المعاصرة، وقد تعددت التعريفات التي قُدمت له تبعًا لتنوع الزوايا التي تناوله منها الباحثون والمختصون. ويُعرّف التحول الرقمي بأنه عملية استراتيجية شاملة تتضمن إعادة هيكلة العمليات التشغيلية ونماذج الأعمال والثقافة التنظيمية من خلال الدمج المنهجي والمكثف للتقنيات الرقمية الحديثة في جميع جوانب العمل المؤسسي، بما يُفضي إلى إحداث تغييرات جوهرية في كيفية تقديم المؤسسات لقيمتها المضافة وتفاعلها مع أصحاب المصلحة. ويتجاوز هذا المفهوم الفهم التقليدي للرقمنة الذي يقتصر على تحويل العمليات الورقية إلى إلكترونية، ليشمل إعادة ابتكار نماذج العمل بالكامل والاستفادة من الإمكانيات التي تتيحها التكنولوجيات الناشئة

كالذكاء الاصطناعي والحوسبة السحابية وإنترنت الأشياء وتحليلات البيانات الضخمة في خلق ميزات تنافسية مستدامة. (Dias, Carvalho & Sampaio, 2022) وقد أشارت دراسة أحمد (2024) إلى أن التحول الرقمي في المؤسسات الخدمية يتجلى في تبني الأرشفة الإلكترونية والأنظمة الذكية والتطبيقات الإلكترونية وآليات الدفع الرقمي بوصفها أدوات استراتيجية لتطوير الأداء الإداري والخدمي.

أبعاد التحول الرقمي في الدراسة الحالية

تتبنى هذه الدراسة أربعة أبعاد رئيسية للتحول الرقمي تم استخلاصها من مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة ذات الصلة، وتتمثل فيما يلي:

البنية التحتية التكنولوجية: (Technological Infrastructure) ويُقصد بها مجموعة المكونات المادية والتقنية التي تُشكّل الأساس الذي تقوم عليه جميع العمليات الرقمية داخل المؤسسة، وتشمل الشبكات والخوادم وأجهزة الحاسوب وأنظمة التخزين السحابي ومراكز البيانات وشبكات الاتصال عالية السرعة. وتُعدّ البنية التحتية التكنولوجية المتينة شرطاً أساسياً لنجاح أي مبادرة للتحول الرقمي، إذ بدونها تبقى التطبيقات والأنظمة الرقمية عاجزة عن أداء وظائفها بالكفاءة المطلوبة. وقد أكدت دراسة منصور وحمدان (2023) أن البنية التحتية للمعلومات تُمثّل أحد أهم متطلبات التحول الرقمي وأكثرها تأثيراً في جودة الخدمات المقدمة.

الأنظمة والتطبيقات الرقمية: (Digital Systems and Applications) ويُقصد بها الحلول البرمجية والمنصات الإلكترونية التي تستخدمها المؤسسة في إدارة عملياتها الداخلية وتقديم خدماتها للعملاء، وتشمل أنظمة تخطيط موارد المؤسسة (ERP) وأنظمة إدارة علاقات العملاء (CRM) والتطبيقات الذكية والمواقع الإلكترونية التفاعلية وبوابات الخدمة الذاتية. وتسهم هذه الأنظمة في أتمتة الإجراءات وتسريعها وتقليل الأخطاء البشرية وتوفير قنوات متعددة للتواصل مع العملاء. وقد أوضحت دراسة (Demirel, 2022) أن أنظمة إدارة علاقات العملاء الرقمية تسهم بشكل فاعل في تعزيز رضا العملاء من خلال تحسين أبعاد جودة الخدمة الرقمية.

الكفاءات الرقمية للموارد البشرية: (Digital Competencies of Human Resources) ويُقصد بها مجموعة المعارف والمهارات والقدرات التي يمتلكها العاملون في المؤسسة والتي تُمكنهم من

استخدام التقنيات الرقمية بفاعلية وتوظيفها في أداء مهامهم الوظيفية وتقديم الخدمات للعملاء. ويشمل هذا البُعد قدرة العاملين على التعامل مع الأنظمة الإلكترونية وتحليل البيانات الرقمية وحل المشكلات التقنية والتكيف مع التحديات التكنولوجية المستمرة. وقد أظهرت دراسة أحمد ومحمد والعقيلي (2024) أن الاستثمار في تنمية المواهب الرقمية للعاملين من خلال التدريب واستقطاب الكفاءات وإدارة المعرفة الرقمية يُسهم مباشرة في رفع كفاءة الأداء وتحسين جودة الخدمات المقدمة.

أمن المعلومات وحماية البيانات: (Information Security and Data Protection) ويُقصد به مجموعة السياسات والإجراءات والتقنيات المُصمَّمة لحماية البيانات والمعلومات الرقمية من التهديدات والاختراقات وضمان سرّيتها وسلامتها وتوافرها. ويشمل هذا البُعد أنظمة التشفير والجدران النارية وبروتوكولات المصادقة وسياسات الخصوصية وخطط التعافي من الكوارث. ويُعدّ هذا البُعد بالغ الأهمية في سياق الخدمات الرقمية، إذ أن ثقة العملاء في أمان بياناتهم تُمثّل عاملاً حاسماً في تقييمهم لجودة الخدمة الرقمية المقدمة. (Bouaddi, Lahriga & Beddaa, 2024)

ثانياً: جودة الخدمات المقدمة للعملاء (Quality of Services Provided to Customers)

مفهوم جودة الخدمات

يُعدّ مفهوم جودة الخدمات من المفاهيم المحورية في أدبيات التسويق والإدارة، وقد حظي باهتمام بالغ من الباحثين والممارسين على حد سواء نظراً لارتباطه الوثيق برضا العملاء وولائهم والأداء المؤسسي بشكل عام. وتُعرّف جودة الخدمة بأنها الدرجة التي تتطابق فيها الخدمة المقدمة فعلياً مع توقعات العملاء ومتطلباتهم، أي أنها تُمثّل الفجوة بين ما يتوقعه العميل وما يُدركه فعلياً عند تلقيه للخدمة. وقد قدّم (Parasuraman et al., 1988) نموذج SERVQUAL الذي يُعدّ من أكثر النماذج شيوعاً في قياس جودة الخدمة والذي يتضمن خمسة أبعاد رئيسية هي الملموسية والموثوقية والاستجابة والضمان والتعاطف. غير أن التطورات الرقمية المتلاحقة فرضت إعادة النظر في هذه الأبعاد وتكييفها لتناسب مع طبيعة الخدمات الرقمية التي تتميز بخصائص مغايرة للخدمات التقليدية. (Demirel, 2022)

وفي سياق الخدمات الرقمية، تتشكّل جودة الخدمة من عناصر متعددة تشمل سرعة الاستجابة للطلبات والشكاوى ودقة المعاملات وسهولة الوصول إلى الخدمات عبر المنصات الرقمية المختلفة وتوافرها على

مدار الساعة وأمان المعاملات الإلكترونية ومدى تخصيص الخدمة وفقاً لاحتياجات كل عميل. وقد أكدت دراسة المعيوفى وبوذهب (2022) أن جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية تؤثر تأثيراً إيجابياً ومباشراً على رضا العملاء، مما يُبرز أهمية الارتقاء بمستوى جودة الخدمات الرقمية بوصفها مطلباً استراتيجياً وليس خياراً تشغيلياً فحسب. كما أوضحت دراسة (Forid, Hafez & Khan, 2022) أن أبعاد جودة الخدمة تؤثر بشكل إيجابي ومعنوي على رضا المستفيدين واستمراريتهم في التعامل مع المؤسسة، مما يُعزز من الأهمية الاستراتيجية لإدارة جودة الخدمات في البيئة الرقمية المعاصرة.

ثالثاً: العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمات

تؤسس الأدبيات النظرية لعلاقة تكاملية وطيدة بين التحول الرقمي وجودة الخدمات المقدمة للعملاء، حيث يمثل التحول الرقمي بأبعاده الأربعة مدخلاً استراتيجياً يُمكن المؤسسات من إعادة تصميم عملياتها الخدمية وتقديمها بصورة أكثر كفاءة وسرعة ودقة. فالبنية التحتية التكنولوجية المتطورة تُتيح توفير خدمات موثوقة ومتاحة دون انقطاع، والأنظمة الرقمية الحديثة تُسرّع من إنجاز المعاملات وتُقلّل من الأخطاء، والكفاءات البشرية الرقمية تضمن التوظيف الأمثل لهذه التقنيات في خدمة العملاء، فيما يُعزز أمن المعلومات ثقة العملاء في التعامل الرقمي مع المؤسسة. وقد أثبتت الدراسات التطبيقية وجود أثر إيجابي دال إحصائياً للتحول الرقمي على جودة الخدمات في قطاعات متنوعة (الغول، 2024؛ عبد المنعم، 2023؛ عليوات والهناندة، 2023). كما أكدت دراسة (Iriqat & Jaradat, 2021) أن استراتيجية التحول الرقمي بأبعاده ترتبط ارتباطاً معنوياً برضا العملاء في قطاع الاتصالات، وأوضحت دراسة (Azzam et al., 2023) أن جودة الخدمة في ظل التحول الرقمي تؤثر على راحة العملاء التي بدورها تتوسط العلاقة مع رضاهم النهائي. وعليه، تنطلق الدراسة الحالية من هذا الأساس النظري لاختبار أثر التحول الرقمي بأبعاده الأربعة على جودة الخدمات المقدمة للعملاء في مؤسسات القطاع الخاص.

المنهجية وطرق البحث:

ستعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي باعتباره المنهج الأنسب لطبيعة الدراسة وأهدافها، حيث يُمكن الباحث من وصف الظاهرة محل الدراسة وتحليلها كمياً وكيفياً للوصول إلى استنتاجات علمية دقيقة. ويتيح هذا المنهج دراسة أثر التحول الرقمي بأبعاده الأربعة (البنية التحتية التكنولوجية، الأنظمة

والتطبيقات الرقمية، الكفاءات الرقمية للموارد البشرية، أمن المعلومات وحماية البيانات) على جودة الخدمات المقدمة للعملاء في مؤسسات القطاع الخاص، من خلال جمع البيانات وتبويبها وتحليلها إحصائياً واختبار فرضيات الدراسة.

كما ستعتمد الدراسة على الأسلوب الميداني التطبيقي في جمع البيانات الأولية من خلال استبانة مُصممة خصيصاً لهذا الغرض، وذلك بهدف الحصول على بيانات واقعية من العاملين في مؤسسات القطاع الخاص محل الدراسة، مما يُمكن الباحث من تحليل العلاقات السببية بين المتغيرات واختبار الفرضيات الموضوعية بدرجة عالية من الدقة والموضوعية.

مجتمع وعينة الدراسة

سيكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في مؤسسات القطاع الخاص محل الدراسة ممن يشغلون مناصب إدارية وإشرافية وتنفيذية ولديهم تعامل مباشر مع الأنظمة الرقمية وخدمة العملاء، ويُقدَّر حجم المجتمع الكلي بنحو (850) موظفاً وموظفة موزعين على مختلف الإدارات والأقسام. وقد تم اختيار هذا المجتمع نظراً لارتباطه المباشر بمتغيرات الدراسة وقدرته على تقديم استجابات دقيقة تعكس الواقع الفعلي لممارسات التحول الرقمي ومستوى جودة الخدمات المقدمة.

سيتم اختيار عينة عشوائية طبقية متناسبة من مجتمع الدراسة بحجم (265) مفردة، وذلك بالاستناد إلى جدول (Krejcie & Morgan, 1970) لتحديد حجم العينة عند مستوى ثقة (95%) وهامش خطأ (5%). وسيتم توزيع الاستبانات على أفراد العينة مع مراعاة التمثيل النسبي لمختلف المستويات الإدارية (إدارة عليا، إدارة وسطى، إدارة تنفيذية) والأقسام المختلفة داخل المؤسسات محل الدراسة، لضمان تمثيل

مصادر جمع البيانات

ستعتمد الدراسة على نوعين أساسيين من مصادر جمع البيانات:

المصادر الثانوية: وتشمل الكتب والمراجع العلمية المتخصصة، والدوريات والمجلات المحكمة العربية والأجنبية، والرسائل الجامعية (ماجستير ودكتوراه)، والتقارير والأبحاث المنشورة على قواعد البيانات الإلكترونية مثل (Scopus, Web of Science, Google Scholar)، دار المنظومة)، وذلك لبناء

الإطار النظري للدراسة والاطلاع على الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع التحول الرقمي وجودة الخدمات.

المصادر الأولية: وتتمثل في البيانات التي سيتم جمعها ميدانياً من خلال الاستبانة المصممة لأغراض هذه الدراسة، والتي ستوزع على أفراد العينة المستهدفة من العاملين في مؤسسات القطاع الخاص محل الدراسة، وذلك للحصول على بيانات أولية تمكن من الإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها.

أداة الدراسة

ستعتمد الدراسة على الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات الأولية، وسيتم تصميمها وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي (Likert Scale) المتدرج من (1 = غير موافق بشدة) إلى (5 = موافق بشدة)، وستتكون الاستبانة من الأقسام التالية:

القسم الأول: البيانات الديموغرافية ويشمل المتغيرات الشخصية والوظيفية لأفراد العينة (الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المستوى الوظيفي).

القسم الثاني: المتغير المستقل (التحول الرقمي) ويتكون من (4) أبعاد يتضمن كل بُعد منها (4) فقرات، وذلك على النحو التالي:

البُعد	عدد الفقرات
البنية التحتية التكنولوجية	4 فقرات
الأنظمة والتطبيقات الرقمية	4 فقرات
الكفاءات الرقمية للموارد البشرية	4 فقرات
أمن المعلومات وحماية البيانات	4 فقرات
إجمالي فقرات المتغير المستقل	16 فقرة

القسم الثالث: المتغير التابع (جودة الخدمات المقدمة للعملاء) وهو محور أحادي البُعد يتكون من (10) فقرات تقيس مستوى جودة الخدمات المقدمة للعملاء من حيث الاستجابة والموثوقية وسهولة الوصول والدقة والرضا العام.

إجمالي فقرات الاستبانة: (26) فقرة بالإضافة إلى البيانات الديموغرافية.

وسيتم التحقق من صدق أداة الدراسة من خلال الصدق الظاهري (صدق المحكمين) بعرضها على مجموعة من الأساتذة المتخصصين، وكذلك صدق الاتساق الداخلي من خلال حساب معاملات الارتباط. كما سيتم التحقق من ثبات الأداة باستخدام معامل ألفا كرونباخ. (Cronbach's Alpha)

الأساليب الإحصائية المستخدمة

ستستخدم الدراسة مجموعة من الأساليب الإحصائية لتحليل البيانات باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) ، وتشمل:

- **الإحصاء الوصفي:** التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لوصف خصائص العينة ومتغيرات الدراسة.
- **معامل ألفا كرونباخ: (Cronbach's Alpha)** للتحقق من ثبات أداة الدراسة واتساقها الداخلي.
- **معامل ارتباط بيرسون: (Pearson Correlation)** لقياس العلاقة بين متغيرات الدراسة والتحقق من صدق الاتساق الداخلي.
- **تحليل الانحدار البسيط: (Simple Regression Analysis)** لاختبار أثر كل بُعد من أبعاد التحول الرقمي على جودة الخدمات بشكل منفرد.
- **تحليل الانحدار المتعدد: (Multiple Regression Analysis)** لاختبار الأثر المشترك لأبعاد التحول الرقمي مجتمعة على جودة الخدمات وتحديد الأهمية النسبية لكل بُعد.
- **اختبار (T-Test)** للكشف عن الفروق في استجابات أفراد العينة التي تُعزى لمتغير الجنس.

حدود الدراسة

الحدود الموضوعية: ستقتصر الدراسة على دراسة أثر التحول الرقمي كمتغير مستقل بأبعاده الأربعة (البنية التحتية التكنولوجية، الأنظمة والتطبيقات الرقمية، الكفاءات الرقمية للموارد البشرية، أمن المعلومات وحماية البيانات) على جودة الخدمات المقدمة للعملاء كمتغير تابع.

الحدود المكانية: ستطبق الدراسة على مؤسسات القطاع الخاص.

الحدود الزمانية: ستُجرى الدراسة الميدانية خلال الفصل الدراسي الثاني من العام الأكاديمي 2026.

الحدود البشرية: ستقتصر الدراسة على العاملين في مؤسسات القطاع الخاص محل الدراسة ممن يشغلون مناصب إدارية وإشرافية وتنفيذية ولديهم تعامل مباشر مع الأنظمة الرقمية وخدمة العملاء.

المراجع:

أولاً: المراجع العربية

أحمد، محمد عبدالسلام، محمد، مروة، و العقيلي، عوض بن مقحم. (2024). دور التخطيط للمواهب الرقمية في تحسين جودة الخدمات الصحية: دراسة تطبيقية. مجلة المعهد العالي للدراسات النوعية، مج4، ع14 ، 1557 - 1587. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1514435>

الغول، رمزي خضر يوسف. (2024). الدور الوسيط للتحويل الرقمي في أثر القيم التنظيمية على جودة الخدمات: دراسة ميدانية في شركات التأمين الأردنية. مجلة الزرقاء للبحوث والدراسات الإنسانية، مج24، ع3 ، 539 - 556. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1558717>

المعيوفي، حنان محمد، و بوذهب، إيمان الصالحين. (2022). أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا العملاء - ثقة العملاء عامل وسيط: دراسة تطبيقية على المصرف التجاري الوطني - غريان. مجلة رماح للبحوث والدراسات، ع67 ، 629 - 662. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1318514>

مسراتي، خولة. (2025). النمذجة بالمعادلات الهيكلية في تحليل أثر الرقمنة على تحسين جودة الخدمات المقدمة بالإقامة الجامعية العفرون 3 باستخدام طريقة المربعات الصغرى SEM-PLS. مجلة معهد العلوم الاقتصادية، مج28، ع2 ، 171 - 193. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1649080>

عبدالمنعم، إيمان جلال عبدالحميد. (2023). التحويل الرقمي وأثره على جودة خدمات التأمين الصحي الشامل ببور سعيد. مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، ع32 ، 15 - 51. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1407647>

منصور، منصور عبدالقادر محمد، و حمدان، محمد خالد إبراهيم. (2023). مدى توفر متطلبات التحويل الرقمي وأثرها في جودة الخدمات الفندقية بقطاع غزة: دراسة ميدانية. المجلة العربية للإدارة، مج43، ع3 ، 273 - 295. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1505124>

عليوات، فادي عبدالله قطيش، و الهناندة، رامي محمد. (2023). أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات المقدمة في إدارة التأمين الصحي المدني - وزارة الصحة الأردنية (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة عمان العربية، عمان. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1485893>

أحمد، إيهاب محمد خيرى سيد. (2024). التحول الرقمي كمدخل لتحسين جودة الخدمات المقدمة بالأندية الرياضية. المجلة العلمية لعلوم التربية الرياضية، مج33، ع2 ، 55 - 81. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1515130>

المراجع الأجنبية

Iriqat, R. A., & Jaradat, A. A. (2021). The impact of digital transformation strategy on customer satisfaction in the Palestinian telecom industry. *International Journal of Business Excellence*, 24(2), 169–186.

Azzam, Z., Salman, R., Allan, M., & Farsi, S. (2023). Study on customer comfort as a behavioral construct between service quality and customer satisfaction in light of digital transformation. a case of Jordan. In *Artificial Intelligence (AI) and finance* (pp. 34–47). Cham: Springer Nature Switzerland

Forid, M. S., Hafez, M., & Khan, W. (2022). Student satisfaction and retention: impact of service quality and digital transformation. *Marketing i menedžment inovacij*, 13(4), 152–163.

Demirel, D. (2022). The effect of service quality on customer satisfaction in digital age: customer satisfaction based examination of digital CRM. *Journal of Business Economics and Management*, 23(3), 507–531.

BOUADDI, M., LAHRIGA, M., & BEDDAA, M. (2024). Digital transformation of Moroccan companies and its impact on service quality: A case of the

banking sector. *Revue Internationale du Marketing et Management Stratégique*, 6(2), 52–79

Dias, A. M., Carvalho, A. M., & Sampaio, P. (2022). Quality 4.0: literature review analysis, definition and impacts of the digital transformation process on quality. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 39(6), 1312–1335.

Mid Ocean University

College of Management

Department of Business Administration



**The Impact of Digital Transformation on the Quality of
Services Provided to Customers: A Field Study on the
Private Sector**

Prepared by:

Marwan Hammoud Al-Shaabi

253002562

Supervised by:

Dr. Al-Faisal Abdulhamid Mohammed Hassan

Dr. Fayez Jarrad

1447-2026