

عنوان المشروع

أثر التحول الرقمي على كفاءة إدارة سلاسل الإمداد وانعكاسه على جودة الخدمات المقدمة للمستخدمين: دراسة ميدانية

الاسم: عبد المحسن فهد الجهني

الرقم الجامعي: 233000748

مشروع تخرج - 2

كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس - كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

Table of Contents

3	الفصل الثالث منهجية البحث
4	3.1 مقدمة
4	3.2 التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث
6	3.3 تصميم البحث (Research Design)
6	3.4 مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات
7	3.5 طريقة جمع البيانات
10	3.6 أنواع البيانات
10	3.7 إجراءات التحليل الإحصائي
12	المراجع
12	أولاً: المراجع العربية
12	ثانياً: المراجع الأجنبية
16	الملاحق:
16	استبانة
19	الأدوات المستخدمة في الدراسة

الفصل الثالث منهجية البحث

3.1 مقدمة

يتناول هذا الفصل منهجية البحث التي اعتمدها الباحث لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن أسئلتها واختبار فرضياتها. ويشمل الفصل التعريفات الإجرائية لمتغيرات الدراسة، وتصميم البحث، ومجتمع الدراسة وعينتها، وطريقة جمع البيانات، وأنواع البيانات المستخدمة، إضافة إلى الأساليب الإحصائية التي سيتم توظيفها في تحليل البيانات واختبار الفرضيات.

واعتمدت الدراسة الحالية على المنهج الوصفي التحليلي؛ نظراً لملاءمته لطبيعة الدراسة التي تهدف إلى دراسة أثر التحول الرقمي على كفاءة إدارة سلاسل الإمداد وانعكاسه على جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين، وذلك من خلال جمع البيانات من أفراد عينة الدراسة وتحليلها باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة للوصول إلى نتائج علمية يمكن الاستفادة منها في تطوير الأداء المؤسسي.

3.2 التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

تعتمد الدراسة على ثلاثة متغيرات رئيسية، وفيما يلي تعريفها إجرائياً:

أولاً: التحول الرقمي (المتغير المستقل)

يُقصد بالتحول الرقمي في هذه الدراسة درجة توظيف المؤسسة للتقنيات الرقمية الحديثة في إدارة وتنفيذ عملياتها التشغيلية والإدارية، بما يشمل استخدام البنية التحتية الرقمية، والأنظمة الإلكترونية، وتقنيات الحوسبة السحابية، وتحليل البيانات، وتكامل المعلومات بين الإدارات المختلفة، بما يساهم في تحسين كفاءة العمليات ودعم عملية اتخاذ القرار. ويُعد التحول الرقمي عملية استراتيجية شاملة لا تقتصر على إدخال التكنولوجيا فحسب، وإنما تشمل إعادة تصميم العمليات التنظيمية وتطوير نماذج العمل بما يتوافق مع متطلبات البيئة الرقمية الحديثة (Vial, 2019).

Warner & Wäger, 2019).

ويقاس هذا المتغير إجرائياً من خلال استجابات أفراد عينة الدراسة على مجموعة من فقرات الاستبانة التي تقيس مستوى تطبيق التحول الرقمي داخل المؤسسة، مثل مدى استخدام الأنظمة الرقمية، وتكامل البيانات، وتوافر البنية التحتية التقنية، والاستفادة من التقنيات الحديثة في دعم العمليات التشغيلية واتخاذ القرارات.

ثانياً: كفاءة إدارة سلاسل الإمداد (المتغير الوسيط)

يقصد بكفاءة إدارة سلاسل الإمداد في هذه الدراسة قدرة المؤسسة على إدارة مختلف أنشطة سلسلة الإمداد، بما يشمل التخطيط، والشراء، وإدارة المخزون، والنقل، والتوزيع، وتبادل المعلومات بين جميع الأطراف ذات العلاقة، بما يحقق الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة، ويخفض التكاليف التشغيلية، ويرفع مستوى الأداء والكفاءة التشغيلية. كما تعكس كفاءة سلسلة الإمداد قدرة المؤسسة على الاستجابة السريعة لاحتياجات المستفيدين والتكيف مع التغيرات في الطلب، مع المحافظة على جودة العمليات واستمراريتها (Christopher, 2016) ؛ (Chopra & Meindl, 2019).

ويتم قياس هذا المتغير من خلال مجموعة من فقرات الاستبانة التي تقيس كفاءة تدفق المعلومات، وإدارة المخزون، وكفاءة عمليات التوريد، وسرعة الاستجابة، ومستوى التنسيق بين أطراف سلسلة الإمداد، بما يعكس المستوى العام لكفاءة إدارة سلاسل الإمداد داخل المؤسسة.

ثالثاً: جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين (المتغير التابع)

يقصد بجودة الخدمات المقدمة للمستفيدين في هذه الدراسة مدى قدرة المؤسسة على تقديم خدمات تلبي احتياجات وتوقعات المستفيدين بكفاءة وفاعلية، من خلال توفير خدمات تتميز بالاعتمادية، والاستجابة السريعة، والدقة، والسرعة في الإنجاز، والاهتمام بالمستفيد، بما يسهم في تحقيق مستويات مرتفعة من الرضا والثقة. وتُعد جودة الخدمات أحد أهم مؤشرات نجاح المؤسسات في تحسين أدائها وتحقيق رضا المستفيدين، وقد تناولتها الأدبيات من خلال نموذج **SERVQUAL** الذي يقيس جودة الخدمة عبر خمسة أبعاد رئيسة هي: الاعتمادية، والاستجابة، والضمان، والتعاطف، والملموسية (Parasuraman et al., 1988) ؛ (Zeithaml, 1988).

ويقاس هذا المتغير إجرائياً من خلال استجابات أفراد عينة الدراسة على مجموعة من فقرات الاستبانة وفق مقياس ليكرت الخماسي، والتي تهدف إلى قياس مستوى جودة الخدمات التي تقدمها المؤسسة للمستفيدين من حيث الاعتمادية، وسرعة تقديم الخدمة، والاستجابة لاحتياجات المستفيدين، ودقة الأداء، ومستوى الرضا العام عن الخدمات المقدمة.

3.3 تصميم البحث (Research Design)

اعتمدت الدراسة الحالية على التصميم البحثي الكمي (Quantitative Research Design)، والذي يعد من أكثر التصاميم ملائمة للدراسات التي تهدف إلى قياس العلاقات بين المتغيرات واختبار الفرضيات إحصائياً.

كما اعتمدت الدراسة على التصميم الوصفي التحليلي (Descriptive Analytical Design)، حيث يتم وصف واقع متغيرات الدراسة وتحليل العلاقات فيما بينها من خلال جمع البيانات باستخدام الاستبانة، ثم تحليلها باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS).

ويتكون نموذج الدراسة من:

- المتغير المستقل: التحول الرقمي.
 - المتغير الوسيط: كفاءة إدارة سلاسل الإمداد.
 - المتغير التابع: جودة الخدمات المقدمة للمستخدمين.
- ويفترض التصميم وجود تأثير مباشر للتحول الرقمي على كفاءة إدارة سلاسل الإمداد، وتأثير مباشر لكفاءة إدارة سلاسل الإمداد على جودة الخدمات، إضافة إلى التأثير المباشر للتحول الرقمي على جودة الخدمات، مع اختبار الدور الوسيط لكفاءة إدارة سلاسل الإمداد.

3.4 مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات

مجتمع البحث

يتمثل مجتمع الدراسة في جميع العاملين بالمؤسسات التي تطبق أنظمة وتقنيات التحول الرقمي في إدارة سلاسل الإمداد، سواء في المؤسسات الحكومية أو الخاصة، ممن ترتبط طبيعة أعمالهم بالأنشطة التشغيلية أو اللوجستية أو الإدارية ذات العلاقة بإدارة سلاسل الإمداد. ويشمل ذلك العاملين في إدارات المشتريات، والمخازن، والخدمات اللوجستية، وسلاسل الإمداد، وتقنية المعلومات، والإدارات التشغيلية، وذلك كونهم الأكثر ارتباطاً بعمليات التحول الرقمي وتطبيقاته داخل المؤسسة، والأقدر على تقييم مدى تأثيره في كفاءة إدارة سلاسل الإمداد وجودة الخدمات المقدمة للمستخدمين.

وحدة التحليل

تتمثل وحدة التحليل في الموظف العامل داخل المؤسسة، باعتباره الوحدة الأساسية التي سيتم جمع البيانات منها. ويعود اختيار الموظفين كوحدة للتحليل إلى امتلاكهم الخبرة والمعرفة المباشرة بمستوى تطبيق التحول الرقمي داخل المؤسسة، إضافة إلى مشاركتهم في العمليات التشغيلية والإدارية المرتبطة بإدارة سلاسل الإمداد، مما يمكنهم من تقديم تقييم موضوعي لمتغيرات الدراسة والعلاقات فيما بينها.

حجم العينة

سيتم تحديد حجم العينة بالاعتماد على الأساليب الإحصائية المناسبة لتحديد الحجم الأمثل للعينة، بما يضمن تمثيل مجتمع الدراسة بصورة علمية ويزيد من إمكانية تعميم نتائج الدراسة. وفي حال معرفة حجم المجتمع، سيتم الاستناد إلى جدول كريجسي ومورجان (Krejcie & Morgan, 1970) لتحديد الحجم المناسب للعينة، أما إذا تعذر تحديد حجم المجتمع بدقة، فسيتم الاعتماد على المعادلات الإحصائية المعتمدة في الدراسات الوصفية. ويُراعى عند اختيار حجم العينة أن يكون كافيًا لإجراء التحليلات الإحصائية المختلفة واختبار فرضيات الدراسة بدرجة مناسبة من الدقة والثقة.

أسلوب اختيار العينة

ستعتمد الدراسة على أسلوب العينة العشوائية البسيطة (Simple Random Sampling) ، والذي يُعد من أكثر أساليب المعاينة الاحتمالية استخدامًا في الدراسات الكمية، حيث يتيح لجميع أفراد مجتمع الدراسة فرصًا متساوية للاختيار، الأمر الذي يسهم في تقليل احتمالات التحيز وزيادة موضوعية النتائج. كما يساعد هذا الأسلوب في الحصول على عينة تمثل مجتمع الدراسة بصورة مناسبة، مما يعزز من موثوقية النتائج وإمكانية تعميمها على المجتمع الأصلي.

3.5 طريقة جمع البيانات

اعتمدت الدراسة الحالية على الاستبانة الإلكترونية بوصفها الأداة الرئيسة لجمع البيانات من أفراد عينة الدراسة، وذلك لملاءمتها لطبيعة الدراسة التي تهدف إلى قياس أثر التحول الرقمي على كفاءة إدارة سلاسل الإمداد وانعكاسه على جودة الخدمات المقدمة للمستخدمين. وتُعد الاستبانة من أكثر أدوات البحث استخدامًا في الدراسات الوصفية والتحليلية، لما تتميز به من سهولة التطبيق، وإمكانية الوصول إلى عدد كبير من المبحوثين خلال فترة زمنية قصيرة،

فضلاً عن توفير بيانات كمية يمكن تحليلها باستخدام الأساليب الإحصائية المختلفة (Sekaran & Bougie, 2020).

وقد صُممت الاستبانة بالاعتماد على الأدبيات العلمية والدراسات السابقة ذات العلاقة بمتغيرات الدراسة، مع الاستفادة من المقاييس المستخدمة في الدراسات السابقة التي تناولت التحول الرقمي، وكفاءة إدارة سلاسل الإمداد، وجودة الخدمات، بما يضمن شمولها لجميع أبعاد الدراسة وتحقيقها لأهداف البحث.

أولاً: بناء الاستبانة

تكونت الاستبانة من ثلاثة أجزاء رئيسية، وذلك على النحو الآتي:

الجزء الأول: مقدمة الاستبانة

اشتمل هذا الجزء على نبذة تعريفية بموضوع الدراسة وأهدافها، مع توضيح أن المشاركة في الاستبانة اختيارية، وأن البيانات التي سيتم الحصول عليها ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط، مع التأكيد على سرية المعلومات والمحافظة على خصوصية المشاركين.

الجزء الثاني: البيانات العامة

يتضمن هذا الجزء مجموعة من المتغيرات الديموغرافية الخاصة بالمشاركين، وهي:

- الجنس.
- سنوات الخبرة.
- العمر.
- جهة العمل.

وتهدف هذه البيانات إلى وصف خصائص أفراد عينة الدراسة وإجراء التحليلات الوصفية اللازمة.

الجزء الثالث: محاور الدراسة

يتضمن هذا الجزء فقرات قياس متغيرات الدراسة، وقد تم توزيعها على ثلاثة محاور رئيسية كما يأتي:

• **المحور الأول: التحول الرقمي،** ويتكون من (7) فقرات تقيس مستوى تطبيق التحول الرقمي داخل المؤسسة من حيث البنية التحتية الرقمية، والأنظمة الإلكترونية، وتكامل البيانات، ودعم الإدارة العليا، وتحديث الأنظمة الرقمية.

• **المحور الثاني: كفاءة إدارة سلاسل الإمداد،** ويتكون من (7) فقرات تقيس كفاءة إدارة المخزون، وتدفق المعلومات، والتنسيق بين أطراف سلسلة الإمداد، وكفاءة العمليات التشغيلية، وتتبع المواد، والاستجابة للطلبات، وتقليل الهدر والتكاليف.

• **المحور الثالث: جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين،** ويتكون من (7) فقرات تقيس مستوى جودة الخدمات من خلال الاعتمادية، وسرعة الاستجابة، ودقة تقديم الخدمة، وتلبية احتياجات المستفيدين، ورضا المستفيدين، وسرعة معالجة الشكاوى، ومدى توافق الخدمات مع توقعات المستفيدين.

وبذلك بلغ إجمالي عدد فقرات قياس متغيرات الدراسة (21) فقرة، إضافة إلى أسئلة البيانات العامة.

ثانياً: مقياس الدراسة

اعتمدت الدراسة على مقياس ليكرت الخماسي (Five-Point Likert Scale) لقياس درجة موافقة أفراد العينة على عبارات الاستبانة، ويُعد هذا المقياس من أكثر المقاييس استخداماً في البحوث الإدارية والاجتماعية لسهولة تطبيقه ودقته في قياس الاتجاهات والآراء (Sekaran & Bougie, 2020).

وقد تم ترميز بدائل الإجابة كما يأتي:

- | | | |
|----------------|-----------|---------------|
| 1. أعارض بشدة. | 3. محايد. | 5. أوافق بشدة |
| 2. أعارض. | 4. أوافق. | |

ثالثاً: صدق أداة الدراسة

للتأكد من صدق أداة الدراسة، سيتم عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين المتخصصين في مجالات إدارة الأعمال، وإدارة سلاسل الإمداد، والإدارة الرقمية، والإحصاء، وذلك لإبداء آرائهم حول مدى وضوح العبارات، وصياغتها اللغوية، ومدى ارتباطها بأبعاد الدراسة، وإجراء التعديلات اللازمة في ضوء ملاحظاتهم، بما يحقق الصدق الظاهري (Face Validity).

كما سيتم التحقق من صدق الاتساق الداخلي من خلال حساب معاملات ارتباط بيرسون بين كل فقرة والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه، للتأكد من اتساق الفقرات مع الأبعاد التي تقيسها.

رابعاً: ثبات أداة الدراسة

سيتم قياس ثبات أداة الدراسة باستخدام معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) ، والذي يعد من أكثر المؤشرات الإحصائية استخداماً لقياس الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة. ويُعد معامل الثبات مقبولاً إذا بلغت قيمته (0.70) فأكثر، بينما تشير القيم المرتفعة إلى ارتفاع درجة الثبات وموثوقية الأداة في قياس متغيرات الدراسة. (Hair et al., 2019)

3.6 أنواع البيانات

تعتمد الدراسة على نوعين من البيانات:

أولاً: البيانات الأولية

وهي البيانات التي سيتم جمعها مباشرة من أفراد عينة الدراسة بواسطة الاستبانة الإلكترونية.

ثانياً: البيانات الثانوية

وتشمل الكتب العلمية، والأبحاث المحكمة، والرسائل الجامعية، والتقارير العلمية، والمراجع العربية والأجنبية المتعلقة بمتغيرات الدراسة، والتي تم الاعتماد عليها في بناء الإطار النظري والدراسات السابقة.

3.7 إجراءات التحليل الإحصائي

سيتم تحليل البيانات باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) ، وذلك من خلال تطبيق الأساليب الإحصائية الآتية:

- التكرارات والنسب المئوية لوصف خصائص أفراد العينة.
- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لوصف متغيرات الدراسة.
- اختبار كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) لقياس ثبات أداة الدراسة.
- اختبار معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation) لدراسة العلاقات بين المتغيرات.

- تحليل الانحدار الخطي البسيط (Simple Linear Regression) لاختبار الفرضيات المباشرة.
 - تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression) عند الحاجة.
 - اختبار الدور الوسيط (Mediation Analysis) لقياس أثر كفاءة إدارة سلاسل الإمداد كمتغير وسيط في العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمات.
- وسيتبع اعتماد مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) للحكم على قبول أو رفض فرضيات الدراسة.

3.8 الخاتمة

تناول هذا الفصل منهجية الدراسة والإجراءات التي سيتم اتباعها لتحقيق أهداف البحث، حيث تم توضيح التعريفات الإجرائية لمتغيرات الدراسة، وتصميم البحث، ومجتمع الدراسة وعينتها، وطريقة جمع البيانات، وأنواع البيانات، إضافة إلى الأساليب الإحصائية التي سيتم استخدامها في تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة. ويمثل هذا الفصل الأساس المنهجي الذي سيتم من خلاله تنفيذ الدراسة الميدانية والوصول إلى النتائج التي ستعرض في الفصل الرابع.

المراجع

أولاً: المراجع العربية

- الغزار، سارة حسن (2021). *Investigating Digital Supply Chain Transformation Drivers: An Empirical Study*. مجلة جامعة الإسكندرية للعلوم الإدارية، 58(5)، 139–170. <https://doi.org/10.21608/acj.2021.202028>
- النحراوي، أيمن. (2024). *إدارة سلاسل الإمداد*. الأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحري (PDF) [كتاب إدارة سلاسل الإمداد](#)
- نوادي، كريمة. (2025). *بور التحول الرقمي في إدارة سلاسل الإمداد العالمية*. جامعة محمد بوضياف بالمسيلة- <https://depot.univ-msila.dz/handle/123456789/48380>
- الشهري، أحمد. (2023). *إدارة سلاسل الإمداد*. الرياض: دار النشر السعودية.

ثانياً: المراجع الأجنبية

- Christopher, M. (2016). *Logistics and Supply Chain Management* (5th^{ed.}). Pearson Education.
- Chopra, S., & Meindl, P. (2019). *Supply Chain Management: Strategy, Planning, and Operation* (7th^{ed.}). Pearson.
- Ivanov, D., Tsipoulanis, A., & Schönberger, J. (2019). *Global Supply Chain and Operations Management: A Decision-Oriented Introduction to the Creation of Value* (2nd^{ed.}). Springer.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.

- Vial, G. (2019). Understanding Digital Transformation: A Review and a Research Agenda. *The Journal of Strategic Information Systems*, 28(2), 118–144.
- Pellicelli, M. (2023). *The Digital Transformation of Supply Chain Management*. Elsevier.
- Shukla, S., & Tan, A. W. K. (2021). *Digital Transformation of the Supply Chain: A Practical Guide for Executives*. World Scientific Publishing.
- Barney, J. B. (1991). Firm resources and sustained competitive advantage. *Journal of Management*, 17(1), 99–120. <https://doi.org/10.1177/014920639101700108>
- Büyüközkan, G., & Göçer, F. (2018). Digital supply chain: Literature review and a proposed framework for future research. *Computers in Industry*, 97, 157–177. <https://doi.org/10.1016/j.compind.2018.02.010>
- Chopra, S., & Meindl, P. (2019). *Supply chain management: Strategy, planning, and operation* (7th^ed.). Pearson.
- Christopher, M. (2016). *Logistics and supply chain management* (5th^ed.). Pearson Education.
- Cichosz, M., Wallenburg, C. M., & Knemeyer, A. M. (2020). Digital transformation at logistics service providers: Barriers, success factors and leading practices. *International Journal of Logistics Management*, 31(2), 209–238. <https://doi.org/10.1108/IJLM-08-2019-0229>
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340. <https://doi.org/10.2307/249008>

- DiMaggio, P. J., & Powell, W. W. (1983). The iron cage revisited: Institutional isomorphism and collective rationality in organizational fields. *American Sociological Review*, 48(2), 147–160. <https://doi.org/10.2307/2095101>
- Ivanov, D., Dolgui, A., & Sokolov, B. (2019). The impact of digital technology and Industry 4.0 on the ripple effect and supply chain risk analytics. *International Journal of Production Research*, 57(3), 829–846. <https://doi.org/10.1080/00207543.2018.1488086>
- Matson, E., Matson, J., & Stuban, S. (2020). Digital transformation: Strategy, implementation and success. *Journal of Leadership, Accountability and Ethics*, 17(3), 56–68.
- Mentzer, J. T., DeWitt, W., Keebler, J. S., Min, S., Nix, N. W., Smith, C. D., & Zacharia, Z. G. (2001). Defining supply chain management. *Journal of Business Logistics*, 22(2), 1–25. <https://doi.org/10.1002/j.2158-1592.2001.tb00001.x>
- Mobaideen, H., Al-Marroof, R. S., Aburayya, A., & Salloum, S. A. (2023). The impact of e-services quality on citizens' satisfaction: An applied study at Al Ain Municipality, UAE. *International Journal of eBusiness and eGovernment Studies*, 15(1), 1–22.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Porter, M. E. (1985). *Competitive advantage: Creating and sustaining superior performance*. Free Press.

- Raab, R., Pouresmaeil, M., & Khaksar, S. M. S. (2022). •
 Digital transformation and service quality in healthcare
 supply chains. *Supply Chain Management: An International
 Journal*, 27(3), 419–435.
- Saberi, S., Kouhizadeh, M., Sarkis, J., & Shen, L. (2019). •
 Blockchain technology and its relationships to sustainable
 supply chain management. *International Journal of
 Production Research*, 57(7), 2117–2135.
- Vial, G. (2019). Understanding digital transformation: A •
 review and a research agenda. *The Journal of Strategic
 Information Systems*, 28(2), 118–144.
<https://doi.org/10.1016/j.jsis.2019.01.003>
- Warner, K. S. R., & Wäger, M. (2019). Building dynamic •
 capabilities for digital transformation: An ongoing process of
 strategic renewal. *Long Range Planning*, 52(3), 326–349.
<https://doi.org/10.1016/j.lrp.2018.12.001>
- Xu, S., Zhang, X., Feng, L., & Yang, W. (2021). Disruption •
 risks in supply chain management: A literature review based
 on bibliometric analysis. *International Journal of Production
 Research*, 59(6), 1788–1807.
<https://doi.org/10.1080/00207543.2020.1717011>
- Zeithaml, V. A. (1988). Consumer perceptions of price, •
 quality, and value: A means-end model and synthesis of
 evidence. *Journal of Marketing*, 52(3), 2–22.
<https://doi.org/10.1177/002224298805200302>
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). *Determining sample •
 size for research activities. Educational and Psychological
 Measurement*, 30(3), 607–610.
<https://doi.org/10.1177/001316447003000308>

- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). Multivariate data analysis (8th ed.). Cengage.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2020). Research methods for business: A skill-building approach (8th ed.). Wiley.

الملاحق:

استبانة:

أثر التحول الرقمي على كفاءة إدارة سلاسل الإمداد وانعكاسه على جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين

أولاً: مقدمة الاستبانة

عزيزي/عزيزتي المشارك/ة،

تهدف هذه الاستبانة إلى جمع بيانات لأغراض البحث العلمي حول دراسة أثر التحول الرقمي على كفاءة إدارة سلاسل الإمداد وانعكاس ذلك على جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين. يرجى التكرم بالإجابة على جميع العبارات بدقة وموضوعية، علماً بأن البيانات ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط وستعامل بسرية تامة.

شاكرين تعاونكم.

ثانياً: مقياس الإجابة

يرجى وضع علامة (✓) أمام الخيار المناسب وفق مقياس ليكرت الخماسي:

الخيار	المعنى
1	لا أوافق بشدة
2	لا أوافق
3	محايد

الخيار	المعنى
4	أوافق
5	أوافق بشدة

ثالثاً: البيانات العامة (اختياري)

- الجنس: ☐ ذكر ☐ أنثى
- العمر: ☐ أقل من 25 ☐ 25-34 ☐ 35-44 ☐ 45 فأكثر
- سنوات الخبرة: ☐ أقل من 5 سنوات ☐ 5-10 ☐ أكثر من 10 سنوات
- جهة العمل: _____ :

المحور الأول: التحول الرقمي

يرجى تقييم العبارات التالية:

1. تمتلك المؤسسة بنية تحتية رقمية متطورة تدعم الأعمال التشغيلية .
2. تعتمد المؤسسة على أنظمة وتطبيقات رقمية في إدارة العمليات اليومية .
3. يتم تبادل البيانات والمعلومات بين الأقسام بشكل إلكتروني متكامل .
4. تساهم الأنظمة الرقمية في تسهيل الوصول إلى المعلومات بدقة وسرعة .
5. تدعم الإدارة العليا بفعالية تطبيق مبادرات التحول الرقمي .
6. يتم تحديث الأنظمة الرقمية بشكل دوري لمواكبة التطورات التقنية .
7. يساهم التحول الرقمي في تقليل الاعتماد على الإجراءات الورقية .

المحور الثاني: كفاءة إدارة سلاسل الإمداد

1. تتم إدارة المخزون بكفاءة عالية تضمن توفر المواد في الوقت المناسب .

2. يتم تدفق المعلومات بين أطراف سلسلة الإمداد بسرعة وفعالية .
3. يوجد تنسيق فعال بين الموردين والموزعين والعملاء .
4. تتم العمليات التشغيلية في سلسلة الإمداد بكفاءة عالية .
5. تسهم الأنظمة المستخدمة في تحسين تتبع حركة المواد والخدمات .
6. تتم الاستجابة للطلبات والاحتياجات التشغيلية في وقت مناسب .
7. يتم تقليل الهدر والتكاليف في عمليات سلسلة الإمداد .

المحور الثالث: جودة الخدمات المقدمة للمستخدمين

1. تتميز الخدمات المقدمة للمستخدمين بالاعتمادية والاستمرارية .
2. يتم تقديم الخدمات بسرعة استجابة عالية لطلبات المستخدمين .
3. تتميز الخدمات بالدقة وخلوها من الأخطاء .
4. يتم تلبية احتياجات المستخدمين بشكل فعال .
5. يشعر المستخدمون بالرضا عن مستوى الخدمات المقدمة .
6. يتم التعامل مع شكاوى المستخدمين بشكل سريع وفعال .
7. تلبي الخدمات توقعات المستخدمين بشكل عام.

الأدوات المستخدمة في الدراسة

م	الأداة	الاستخدام	الغرض من الاستخدام
1	الاستبانة الإلكترونية	أداة رئيسة لجمع البيانات من أفراد العينة	قياس متغيرات الدراسة: التحول الرقمي، كفاءة إدارة سلاسل الإمداد، جودة الخدمات
2	مقياس ليكرت الخماسي	أداة قياس داخل الاستبانة	تحديد درجة موافقة أفراد العينة على العبارات (من 1 إلى 5)
3	برنامج Microsoft Excel	تنظيم وترتيب البيانات الأولية	إدخال البيانات وتنظيفها وإعدادها للتحليل الإحصائي
4	برنامج SPSS	التحليل الإحصائي للبيانات	إجراء التحليل الوصفي (المتوسطات والانحرافات) والتحليل الاستدلالي (الارتباط والانحدار واختبار الفرضيات)
5	المراجع والدراسات السابقة	دعم بناء الاستبانة وتحديد الأبعاد	اشتقاق محاور وأبعاد متغيرات الدراسة وتطوير فقرات الاستبانة