



## The Impact of Digital Transformation on The Quality Of Service In Charities

**Sameer. S. Aljamal**

Palestine Ahliya University, Palestine

Email: [sameeraljamal@yahoo.com](mailto:sameeraljamal@yahoo.com).

### **Article Info.**

#### **Article history:**

Received 9 July 2021

Revised 11 September 2021

Published 1 January 2022

#### **Keywords:**

impact, digital transformation, service quality, charities.

#### **How to cite:**

Sameer. S. Aljamal. The impact of digital transformation on the quality of service in charities. Int J Soc. Sci, H. 2022;1(2):1-28:  
<https://doi.org/10.56981/S112>

#### **Copyright:**

© 2022MESPIJ-Publishers.  
All rights reserved

### **Abstract**

The study aimed to identify the impact of digital transformation on the quality of service in charitable societies in the city of Hebron. The study conducted on administrators working in Al Ihsan Charitable and Al Amal Association for Deaf Children. The questionnaire was used as a data collection tool to a random sample of (50) individuals. The descriptive analytical method used to analyze the study tool. The results indicated a statistically significant impact of digital transformation with its dimensions (strategy, organizational culture, infrastructure, legislative environment) on the quality of service. Overall, service quality in charities is low. Finally The results indicated that the obstacles to digital transformation in charities are

medium, and they were represented in: (information security risks in light of the use of technology, negative dealing with technology, limited localization of technology needed for digital transformation, lack of financial support from the government Weak citizen's technological culture, privacy threat and information crimes).

The study came out with several recommendations, (the necessity of charities directing to digital transformation, working to strengthen the infrastructure for digital transformation, paying more attention to charities by providing the necessary financial support, issuing government legislation necessary for digital transformation to ensure privacy and confidentiality the information).

## أثر التحول الرقمي على جودة الخدمة في الجمعيات الخيرية

أ.د. سمير سليمان عبد الجمل  
جامعة فلسطين الأهلية/ فلسطين

E-mail: [sameeraljamal@yahoo.com](mailto:sameeraljamal@yahoo.com)

### المستخلص:

هدفت الدراسة التعرف إلى أثر التحول الرقمي على جودة الخدمة في الجمعيات الخيرية في مدينة الخليل، أجريت الدراسة على الإداريين العاملين في جمعية الإحسان الخيرية، وجمعية الأمل للأطفال الصم. استخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات على عينة عشوائية قوامها (50) مفردة. وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لتحليل أداة الدراسة. أشارت نتائج الدراسة إلى وجود تأثير دال إحصائياً للتحول الرقمي بأبعاده (الاستراتيجية، الثقافة التنظيمية، البنية التحتية، البيئة التشريعية) على جودة الخدمة، كما أظهرت الدراسة أن الدرجة الكلية للتحول الرقمي في الجمعيات الخيرية منخفضة، كما تبين أن الدرجة الكلية لجودة الخدمة في الجمعيات الخيرية منخفضة، وأخيراً أشارت النتائج أن معوقات التحول الرقمي في الجمعيات الخيرية متوسطة، وتمثلت في: (مخاطر امن المعلومات في ظل استخدام التكنولوجيا، التعامل السلبي مع التكنولوجيا، محدودية توطيق التكنولوجيا اللازمة للتحول الرقمي، عدم توفر الدعم المادي من الحكومة، ضعف ثقافة المواطن التكنولوجية، تهديد الخصوصية والجرائم المعلوماتية).

وقد خرجت الدراسة بعدة توصيات منها: (ضرورة توجه الجمعيات الخيرية إلى التحول الرقمي، العمل على تعزيز البنية التحتية للتحول الرقمي، إيلاء المزيد من الاهتمام للجمعيات الخيرية من خلال توفير الدعم المادي اللازم، اصدار التشريعات الحكومية اللازمة للتحول الرقمي بما يضمن الحفاظ على الخصوصية، وسرية المعلومات).

### المقدمة:

يسعى القطاع العام إلى التحول الرقمي، بحيث يسرع من مساهمة التقنيات الحديثة في سد فجوة الخدمات بين الحكومة والمواطن، ويستجيب التحول الرقمي في طبيعته لمجموعة من أهداف التنمية المستدامة 2030 (SDG's) التي أصدرتها الأمم المتحدة العام 2015، ولا سيما الأهداف (3، 4، 8، 9، 11، 16، 17) المتعلقة بالتعليم الجيد، والصحة الجيدة والرفاه، والعمل الملائم ونمو الاقتصاد، والصناعة والابتكار، والمدن والمجتمعات المستدامة، والسلام والعدالة، والمؤسسات القوية، وبناء الشراكات على التوالي (أبو سليم وآخرون، 2021). لقد عززت جائحة كورونا من اتجاهات التحول الرقمي، وتحسين مرونة مقدمي الخدمات، ولكن لا تزال الخدمات الرقمية المقدمة للمواطنين الفلسطينيين في مراحلها الأولى، على الرغم من التسارع الرقمي في العالم، حيث تعاني معظم الوزارات من محدودية في منصاتها الإلكترونية.

## مشكلة الدراسة وأسئلتها:

في ظل عالم يمتاز بسرعة التغير، وفي ظل انتشار التكنولوجيا بشكل متسارع في كافة مناحي الحياة الاجتماعية، والاقتصادية، والتعليمية، والسياسية... الخ، والتي فرضت على المؤسسات على اختلاف أنواعها، ربحية كانت أو غير ذلك إلى مجارة هذا التسارع.

وتنتشر الجمعيات الخيرية في فلسطين بشكل عام، وفي مدينة الخليل بوجه خاص، حيث أن العديد من الجمعيات لحقت بركب التطور، واتجهت نحو التحول الرقمي من أجل تسويق نفسها، وبالتالي الحصول على الدعم اللازم والمطلوب لتقديم خدماتها في مجال عملها، لكنها تواجه العديد من العقبات التي تحول دون التوجه التام نحو التحول الرقمي، لأسباب عديدة منها اقتصادي، ومنها ما هو تقني، وغيرها من الأسباب، لذا فقد ارتأى الباحث إجراء هذه الدراسة للوقوف على واقع التحول الرقمي في الجمعيات الخيرية في مدينة الخليل، وتأثيره على جودة الخدمة من خلال نتائج الدراسة، ويمكن حصر مشكلة الدراسة من خلال السؤال الرئيس الآتي:

ما أثر التحول الرقمي بأبعاده (الاستراتيجية، الثقافة التنظيمية، الموارد البشرية، البنية التحتية، البيئة التشريعية) على جودة الخدمة في الجمعيات الخيرية؟، ويتفرع عن هذا السؤال الأسئلة الفرعية التالية:

س(1) ما واقع التحول الرقمي بأبعاده (الاستراتيجية، الثقافة التنظيمية، الموارد البشرية، البنية التحتية، البيئة التشريعية) في الجمعيات الخيرية في مدينة الخليل؟

س(2) ما واقع جودة الخدمة بأبعادها (الملموسية، الموثوقية، الاستجابة، الضمان، الاعتمادية) في الجمعيات الخيرية في مدينة الخليل؟

س(3) ما هي معوقات التحول الرقمي؟

## فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية: لا يوجد تأثير دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) للتحول الرقمي بكافة أبعاده (الاستراتيجية، الثقافة التنظيمية، الموارد البشرية، البنية التحتية، البيئة التشريعية) على جودة الخدمة في الجمعيات الخيرية في مدينة الخليل. وينبثق عنها الفرضيات الفرعية الآتية:

الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد تأثير دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لبعد الاستراتيجية للتحول الرقمي على جودة الخدمة في الجمعيات الخيرية في مدينة الخليل.

الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد تأثير دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لبعد الثقافة التنظيمية للتحول الرقمي على جودة الخدمة في الجمعيات الخيرية في مدينة الخليل.

الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد تأثير دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لبعد الموارد البشرية للتحول الرقمي على جودة الخدمة في الجمعيات الخيرية في مدينة الخليل.

الفرضية الفرعية الرابعة: لا يوجد تأثير دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لبعد البنية التحتية للتحول الرقمي على جودة الخدمة في الجمعيات الخيرية في مدينة الخليل.

الفرضية الفرعية الخامسة: لا يوجد تأثير دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لبعد البيئة التشريعية للتحويل الرقمي على جودة الخدمة في الجمعيات الخيرية في مدينة الخليل.

## متغيرات الدراسة:

المتغيرات الديموغرافية:

1. الجنس، وله مستويان: (ذكر، أنثى).
  2. المؤهل العلمي، وله ثلاثة مستويات: (دبلوم، بكالوريوس، دراسات عليا).
  3. سنوات الخدمة، ولها ثلاثة مستويات: (دون 5 سنوات، من 5-10 سنوات، أكثر من 10 سنوات).
  4. عدد الدورات التدريبية في مجال التحويل الرقمي، ولها أربعة مستويات: (ولا دورة، دورتان، ثلاث دورات، أكثر من ذلك).
- المتغير المستقل: التحويل الرقمي في الجمعيات الخيرية.
- المتغير التابع: جودة الخدمة في الجمعيات الخيرية.

## أهداف الدراسة:

هدفت الدراسة التعرف إلى:

1. واقع التحويل الرقمي في الجمعيات الخيرية؛
2. واقع جودة الخدمة في الجمعيات الخيرية؛
3. معوقات التحويل الرقمي في الجمعيات الخيرية؛
4. تأثير التحويل الرقمي على جودة الخدمة في الجمعيات الخيرية؛
5. مدى وجود اختلافات في استجابات أفراد عينة الدراسة حول أثر التحويل الرقمي على جودة الخدمة في الجمعيات الخيرية وفق المتغيرات الديموغرافية للدراسة.

## أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة بالآتي:

1. نتائج هذه الدراسة قد تفيد في تحديد تأثير التحويل الرقمي على جودة الخدمة في الجمعيات الخيرية، مما يساعد في تقديم التوصيات اللازمة لهذه الجمعيات في معرفة أثر التحويل الرقمي على جودة الخدمة المقدمة للمستفيدين، وبالتالي وضع الخطط اللازمة لهذا التوجه.
2. نتائج الدراسة قد تفيد في التعرف على معوقات التحويل الرقمي، وبالتالي وضع الحلول المناسبة للتخلص من تلك المعوقات.
3. تعتبر هذه الدراسة من الدراسات القليلة -على حد علم الباحث- والتي تناولت تأثير التحويل الرقمي على جودة الخدمة في الجمعيات الخيرية، حيث لم يتم تناول هذا الموضوع في البيئة الفلسطينية، مما قد يشكل إثراء للمكتبة التربوية بالجديد من الدراسات.

## حدود الدراسة:

تحدد حدود هذه الدراسة بما يأتي:

الحدود الموضوعية: تتناول الدراسة أثر التحول الرقمي على جودة الخدمة في الجمعيات الخيرية في مدينة الخليل.  
الحدود البشرية: تقتصر الدراسة على الإداريين العاملين في الجمعيات الخيرية: (جمعية الإحسان، جمعية الأمل الخيرية للأطفال الصم) في مدينة الخليل.  
الحدود الزمنية: أجريت الدراسة خلال شهر كانون ثاني من العام 2022.  
الحدود المكانية: مدينة الخليل.

## مصطلحات الدراسة:

التحول الرقمي: "عملية تحول البيانات والمعلومات من صورة مكتوبة ورقية الى شكل رقمي من اجل معالجتها الكترونيا وتخزينها وادارتها بشكل الكتروني بواسطة الحاسب الآلي، ومن يصبح المحتوى التقليدي للبيانات والمعلومات مرقمناً، ويمكن تداوله بصورة الكترونية على الشبكة المحلية وشبكة المعلومات الدولية". (أحمد، 2020، ص442).  
ويعرفها الباحث بأنها: العملية التي يتم بموجبها تحويل المعلومات من الصورة التقليدية المكتوبة على الورق، إلى الشكل المحوسب (الرقمي)، والتي يتم بموجبها تداول المعلومات بصورة الكترونية على الشبكات المحلية والدولية، وبالتالي سهولة الحصول على المعلومة وسهولة معالجتها.

جودة الخدمة: "يمكن أن تعرف من منظور مقدم الخدمة ومن منظور المستفيد من هذه الخدمة، وهذا ما يؤكد عليه الباحثان (Krajewski and Ritzman) فالجودة من منظور مقدم الخدمة هي مطابقة الخدمة للمعايير الموضوعية مسبقاً لهذه الخدمة، أما الجودة من منظور المستفيد/ الزبون فهي مواءمة هذه الخدمة لاستخداماته واستعمالاته". (بظاظو والعمامرة، 2010).

ويعرفها الباحث بأنها: مطابقة الخدمة المقدمة للمعايير المتوقعة والمعدة مسبقاً من قبل مقدم الخدمة، والمطابقة لتوقعات المستفيد من الخدمة.

الجمعيات الخيرية: هي شخصية معنوية مستقلة تنشأ بموجب اتفاق بين عدد لا يقل عن سبعة أشخاص لتحقيق أهداف مشروعة تهم الصالح العام دون استهداف جني الربح المالي بهدف اقتسامه بين الأعضاء أو لتحقيق منفعة شخصية. (قانون الجمعيات الخيرية، 2000)

جمعية الإحسان الخيرية: جمعية خيرية تعنى برعاية ذوي الاحتياجات الخاصة والفقراء من كافة محافظات فلسطين، وتقديم لهم خدمة المبيت، وتقديم وجبات الطعام، وتقديم الرعاية الصحية.

جمعية الأمل للأطفال الصم: جمعية خيرية تعنى برعاية الطلبة الصم، وتقديم التعليم المجاني لهم، وكذلك تأهيلهم لسوق العمل، وتقديم الفحوصات اللازمة في مجال السمع والنطق للكشف عن الحالات، وتقديم العلاج المناسب.

## الإطار النظري:

يشهد العالم تطوراً كبيراً في المجال الاقتصادي وما ترتب عليه من انتعاش في الحركة الاقتصادية وتطور وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال ونمو المنافسة العالمية في مجال السلع والخدمات والأفكار، وانتقال الاقتصاد من الاهتمام بالتصنيع إلى الاهتمام بالخدمات والمعرفة كما تعاضد دور بعض القطاعات الخدمية، مما أصبح من الضروري على هذه المؤسسات أن تنتهج نهج الجودة في تقديم خدماتها المتنوعة. كما احتلت جودة الخدمة مكانة وأهمية كبيرة لدى مقدمي الخدمات والمستفيدين، مما زاد من وعي المؤسسات الخدمية لأهمية ودور تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة لضمان رضا الزبون وولائه، ولن يأتي هذا إلا باهتمام هذه المؤسسات بتبني وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتدريب الكفاءات البشرية على استخدام هذه الوسائل والاستغلال الأمثل لها.

## المبحث الأول: التحول الرقمي:

أولاً: مفهوم التحول الرقمي:

يعرف التحول الرقمي ((Digital Transformation (DT)) بأنه عملية انتقال الشركات إلى نماذج عمل تعتمد على التقنيات الرقمية لدعم تطوير وابتكار ما يقدم من منتجات وخدمات، وتوفير قنوات جيدة للتسويق، وفرص عمل تزيد من قيمة منتجاتها سواء سلع أو خدمات. (عبد الرزاق، 2019، ص6).

وعرف علي (2011) التحول الرقمي بأنه: تحول المنظمة تدريجياً من الاستغراق في التعامل مع الماديات فقط إلى اهتمام بالمعلومات والمعرفة والاستثمار ما تكشف عنه فرص وإمكانيات، وذلك للوصول إلى أعلى مستوى من الإنجاز والكفاءة. كما عرفه أمين (2018، ص50) بأنه: "تحويل العمل الإداري الورقي إلى أعمال تتجز بواسطة التقنيات الرقمية الحديثة عبر شبكة الانترنت بسرعة ودقة متناهيتين، وبمجهود أقل، وتبادل البيانات والمعلومات بين العاملين، وبين الأطراف الخارجية بما يساعد في اتخاذ القرارات، ورفع كفاءة، وفعالية الأداء، بما يسهم في الوصول للمزايا التنافسية".

وبناءً على ما تقدم يرى الباحث أن التحول الرقمي في الجمعيات الخيرية هو: العمليات والأنشطة التي يتم بموجبها تحويل العمل الإداري في الجمعية إلى نماذج عمل تعتمد على التقنيات الرقمية لدعم تطوير وابتكار ما يقدم من خدمات، مما يوفر الدقة والسرعة في اتخاذ القرارات، ويساهم في تسويق خدمات الجمعية بشكل واسع.

ثانياً: أهداف التحول الرقمي:

بين أمين (2018) أهداف التحول الرقمي، كما يلي:

1. إدارة ومتابعة الإدارات المختلفة للمؤسسة وكأنها وحدة واحدة.
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 كافة العاملين.
6. زيادة الترابط بين العاملين والإدارة العليا، ومتابعة الموارد كافة.
7. تقديم فرص ميسرة لتقديم الخدمات الإلكترونية لطالبيها.

8. تخفيف حدة المشكلات الناجمة عن تعامل طالب الخدمة مع موظف محدود الخبرة أو معتل المزاج في التعامل.
9. تقليل كافة الإجراءات الإدارية وما يتعلق بها من عمليات.
10. تعميق مفهوم الشفافية والبعد عن المحسوبية.
11. زيادة حجم التبادلات المعلوماتية بين العاملين في الجمعيات الخيرية.
12. الحفاظ على سرية المعلومات وتقليل أخطار فقدها.
13. إلغاء نظام الأرشفة الورقي واستبداله بالإلكتروني.
14. إلغاء عامل المكان من خلال إقامة الندوات وورش العمل من خلال شبكة الانترنت.
15. إلغاء عمل الزمان من خلال توفير الوقت في انجاز المهام الإدارية.
16. إتاحة فرصة أكبر لرئيس الجمعية والهيئة الإدارية لمتابعة كل يجري من أعمال.
17. ضمان الشفافية، مما يعزز ثقة الجمهور بالجمعية، ويدفعهم للمشاركة في عملية التطوير.
18. فتح قنوات اتصال جديدة بين إدارة الجمعية والعاملين فيها، مما ييسر الأعمال، وإزالة الشكوك والمعوقات المتعلقة بها.
19. تقليل الوقت في انجاز الأعمال، وتخفيض النفقات.
20. تلبية احتياجات المستفيدين، وتحسين جودة الخدمة المقدمة.

ثالثاً: أبعاد التحول الرقمي:

يوجد للتحول الرقمي عدة أبعاد منها:

1. الاستراتيجية: قرارات تختص بعلاقة المنظمة بالبيئة الخارجية، حيث تتسم الظروف التي يتم فيها اتخاذ القرارات بجزء من عدم المعرفة أو عدم التأكد، لذا يقع على الإدارة عبء تحقيق تكيف المنظمة مع التغيرات البيئية. (Ansoff, 1998)
2. الثقافة التنظيمية: مجموعة من الأسس والقيم والمفاهيم المشتركة بين قادة المنظمة والعاملين القدامى ويتم تعليمها للأفراد الجدد، أي أنها تتكون من القيم السائدة والمسيطرة التي تساعد في خلق التكامل بين أجزاء المنظمة. (الفراج، 2011).
3. الموارد البشرية: جميع الأفراد الذين يعملون في المنظمة، والذين جرى توظيفهم فيها لأداء كافة وظائفها وأعمالها، كما أنها تضع الثقافة التنظيمية التي توضح وتضبط أنماط السلوك. (عقبلي، 2005).
4. البنية التحتية: يعرفها الباحث بأنها عبارة عن جميع المتطلبات التكنولوجية اللازمة لتحول المؤسسة من النظام الورقي إلى النظام الإلكتروني، وتشمل الأجهزة الحاسوبية، ووسائل الاتصال الفعالة، وقواعد البيانات، وغيرها.
5. البيئة التشريعية: يعرفها الباحث بأنها: التشريعات والقوانين الناضجة لعملية التحول الرقمي، والتي تضمن سهولة انتقال المؤسسة من النظام الورقي إلى النظام الإلكتروني، بما يضمن سرية المعلومات وشفافية الإجراءات، ومجاراة كل ما هو حديث في التحول الرقمي.

رابعاً: معوقات التحول الرقمي:

يمكن حصر معوقات التحول الرقمي، بالنقاط الآتية (يونس، 2019):

1. نقص الكفاءات داخل المؤسسة والقادرة على قيادة برامج التحول الرقمي.
2. نقص الموازنات المخصصة للتحول الرقمي.

3. التخوف من أخطار أمن المعلومات كنتيجة لاستخدام وسائل التكنولوجيا.
4. البيروقراطية المفرطة أو الأنظمة الداخلية المتشددة.
5. المؤسسات لا تملك نظام خبراتي وإنتاجي كافٍ لتشييد قواعد رقمية معلوماتية، بسبب عوامل الفقر الاقتصادي وسوء التعليم، وانعدام الاستقرار العام.
6. الافتقار إلى بنية تحتية مؤهلة على توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وموظفي التكنولوجيا ذوي المهارات الكافية والاتصال الثابت بالإنترنت في العديد من المناطق الريفية.
7. عدم قناعة الهيئات الإدارية بأهمية التحول الرقمي.
8. ضعف الثقافة التكنولوجية لدى مقدمي الخدمة ومتلقيها.
9. سوء استخدام التكنولوجيا من المستخدمين.
10. تهديد الخصوصية والجرائم المعلوماتية.

### المبحث الثاني: جودة الخدمة:

أولاً: مفهوم جودة الخدمة:

يرجع أصل كلمة الخدمة أو service إلى كلمة لاتينية *servicium* والتي تعني العبودية أي كثرة خدمة الأسىء أي الملوك أما في النشاط الاقتصادي فإن السيد هو المستهلك أو العميل. (مديوني، 2004). وعرفها كوتلر على أنها: "أي نشاط أو إنجاز أو منفعة يقدمها طرف ما لطرف آخر وتكون أساساً غير ملموسة ولا ينتج عنها أية ملكية، وأن إنتاجها أو تقديمها قد يكون مرتبطاً بمنتج ملموس". (برنجي، 2009). وتعرفه Skinne: "الخدمة هي منتج غير ملموس يحقق المنفعة مباشرة للمستهلك كنتيجة لأعمال جهد بشري أو ميكانيكي للأفراد أو الأشياء. (بوبير، 2006). كما عرفت جمعية التسويق الأمريكية الخدمات بأنها: "هي منتجات غير ملموسة يتم تبادلها مباشرة من المنتج إلى المستعمل، ولا يتم نقلها أو تخزينها، وهي تقريباً تفتقر بسرعة، الخدمات يصعب في الغالب تحديدها أو معرفتها لأنها تظهر للوجود بنفس الوقت التي يتم شراؤها واستهلاكها فهي تتكون من عناصر ملموسة متلازمة وغالباً ما تتضمن مشاركة الزبون بطريقة هامة، حيث لا يتم نقل ملكيتها وليس لها لقب أو صفة" (سويدان وحداد، 2003). - وجود الخدمة يمكن أن تعرف من منظور مقدم الخدمة ومن منظور المستفيد من هذه الخدمة، وهذا ما يؤكد عليه الباحثان (Krajewski and Ritzman) فالجودة من منظور مقدم الخدمة هي مطابقة الخدمة للمعايير الموضوعية مسبقاً لهذه الخدمة، أما الجودة من منظور المستفيد/الزبون فهي مواءمة هذه الخدمة لاستخداماته واستعمالاته (بظاظو، 2010). ثانياً: أبعاد جودة الخدمة:

قسم (Parasuraman, Zeithaml, 1994) and berry جودة الخدمة إلى خمسة أبعاد، هي:

1. الاعتمادية: وهذا البعد من الأبعاد الخمسة الأكثر ثباتاً ويكون الأكثر أهمية في تحديد إدراكات جودة الخدمة عن الزبائن وتعرف الاعتمادية بأنها القدرة على تقديم وعود الخدمة بشكل موثوق ودقيق.



2. الضمان (الثقة والتوكيد): خلق وكسب الثقة، حيث تعد الثقة بشكل عام عنصراً أساسياً ومهما للعلاقات التبادلية الناجحة فهي تمثل الرغبة والاستعداد واعتماد الطرف الآخر في تبادل تجاري معين يضع فيه الزبون ثقته الكاملة.
  3. الاستجابة: ويتضمن أربع متغيرات، تقيس اهتمام المؤسسة بإعلام زبائنهم بوقت تأدية الخدمة، وحرص موظفيها على تقديم الخدمات الفورية لهم، والرغبة الدائمة لموظفيها في معاونتهم، وعدم انشغال الموظفين عن الاستجابة الفورية لطلباتهم.
  4. الملموسية: وتشمل التسهيلات المادية والمعدات ومظهر الموظفين ومواد الاتصال.
  5. التعاطف: وتعني مستوى العناية والاهتمام الشخصي المقدم للزبون.
- ثالثاً: خطوات تحقيق الجودة في تقديم الخدمة:

لتحقيق الجودة في تقديم الخدمات يجب إتباع الخطوات التالية (خضير، 2002):

1. جذب الانتباه وإثارة الانتباه بالزبائن.
2. خلق رغبة لدى الزبائن وتحديد حاجاتهم.
3. خلق إقناع الزبون ومعالجة الاعتراضات لديه.
4. التأكيد من استمرارية الزبائن بالتعامل مع المؤسسة.

#### الدراسات السابقة:

أجرى (Ramadhani Lubis & Simbiring, 2019) دراسة هدفت التعرف إلى تأثير الخدمات المصرفية الإلكترونية وتحليلها في ولاء ورضا العملاء في بنك TBK في أندونيسيا، حيث وزعا استبانة على عينة بلغ حجمها (155) أخذت باستخدام معادلة solven. حيث أظهرت النتائج أن التسهيلات المصرفية الإلكترونية لها تأثير إيجابي مهم في الرضا، والتسهيلات المصرفية الإلكترونية تؤثر تأثير مباشر في الولاء ورضا العملاء.

كما أجرى (Tokdemir , Pacin , Kurfal and Arifo , 2017) دراسة هدفت التعرف إلى العوامل التي تلعب دوراً أساسياً في قرار المواطنين باستخدام خدمات الحكومة الإلكترونية في تركيا، واعتمدت الدراسة المنهج المسحي في جمع البيانات من خلال استخدام نموذج قياس مدى قبول التكنولوجيا، وقد تكونت عينة الدراسة من (529) فرد. وقد أظهرت نتائج الدراسة قبول المواطنين لاستخدام الخدمات الإلكترونية مع توفر الظروف المناسبة لتطبيقها، وتوفر الثقة في استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية.

وأجرت البلوشية، والحرصي، والعوفي (2020) دراسة هدفت إلى استكشاف واقع التحول الرقمي في سلطنة عمان، وكذلك التعرف على أبرز المشاريع المنفذة بها في هذا الجانب، تماشيًا مع التوجهات العالمية في المجال. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي النوعي، والمقابلة شبه المقننة كأداة رئيسة لجمع البيانات، بمساعدة تحليل المحتوى للوثائق في هذا الجانب التي تم الحصول عليها من المؤسسات عينة الدراسة، لدعم النتائج التي تم الحصول عليها عن طريق المقابلة. وطبقت الدراسة على أربع مؤسسات حكومية، هي: (وزارة التقنية والاتصالات، ووزارة التربية والتعليم، ووزارة الصحة، وشرطة عمان السلطانية، وبنك مسقط). ومن أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة هي: قيام المؤسسات بجهود وأدوار واضحة للتحول رقمياً، من توعية وتنقيف وتدريب وتكامل وجاهزية وغيرها، كما تفاوت مستوى التحول بالمؤسسات عينة الدراسة إلا أن جميعها بذلت جهوداً ساعدت في تقدّم السلطنة في مستوى التحول الرقمي حسب آخر تقرير للأمم المتحدة لعام (2018)،

وارتفاع مستوياتها في مجالات التقييم الأخرى كالمشاركة الإلكترونية. وتمثلت أبرز مشاريع التحول بالسلطنة في مشاريع البنية الأساسية كنظام التصديق الإلكتروني ومشروع منصة التكامل الحكومية، ومشاريع أخرى كالمركز الوطني للأمن الإلكتروني، ومراكز ساس المختلفة بوزارة التقنية والاتصالات، بالإضافة إلى المشاريع بالمؤسسات عينة الدراسة كالبوابة التعليمية، وبوابة الصحة الإلكترونية، وتطبيقات الخدمات المختلفة المتاحة على الهواتف الذكية.

كما أجرى شديد (2021) دراسة هدفت إلى التعرف على أثر التحول الرقمي على مستوى أداء الخدمة المقدمة بالتطبيق على موظفي الإدارة العامة للمرور بمحافظة القاهرة. اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وبلغ حجم عينة الدراسة (139) مفردة. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: وجود علاقة ارتباط قوية بين متطلبات تطبيق التحول الرقمي مجمعة وتحسين مستوى أداء الخدمة المقدمة داخل وحدات المرور، بالإضافة إلى تصور مقترح لخطوات التحول الرقمي في المنظمات العامة.

وأجرى عبيد (2021) دراسة هدفت التعرف إلى دور الإدارة الإلكترونية بأبعادها المختلفة (إدارة التخطيط الإلكترونية، إدارة المعرفة الإلكترونية، إدارة الوثائق الإلكترونية، إدارة الاجتماعات الإلكترونية، إدارة الخدمات الإلكترونية) على تحسين جودة الخدمة في هيئة التقاعد الفلسطينية. استخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات. تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لتحليل بيانات الدراسة، وتكونت عينة الدراسة من (129) مفردة. وخلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: وجود تقييم إيجابي مرتفع لمستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية، كما أشارت النتائج إلى ارتفاع مستوى جودة الخدمات المقدمة، وأشارت النتائج إلى وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لكل من: (إدارة المعرفة الإلكترونية، وإدارة الوثائق الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة المقدمة)، بينما لم يكن لكل من: (إدارة الاجتماعات الإلكترونية، وإدارة التخطيط الإلكترونية، وإدارة الخدمات الإلكترونية) أي أثر معنوي في تحسين جودة الخدمة المقدمة.

### تعقيب على الدراسات السابقة:

بعد الاستعراض السابق للدراسات السابقة العربية والأجنبية توصل الباحث إلى أن موضوع الرقمنة والتحول الرقمي قد حظي باهتمام الباحثين، حيث تناولت دراسات عديدة تأثير التحول الرقمي على جودة الخدمة المقدمة مثل دراسة عبيد (2021)، ودراسة شديد (2021)، وتناولت الدراسات العوامل التي تؤثر في قرار المواطنين التوجه إلى الحكومة الإلكترونية مثل دراسة (Tokdemir , Pacin , Kurfal and Arifo , 2017) كما تناولت بعض الدراسات تأثير الخدمات المصرفية على رضا العملاء مثل دراسة (Ramadhani Lubis & Simbiring, 2019)، كما بينت دراسة البلوشية، والحرصي، والعوفي (2020) واقع التحول الرقمي، وقد استفاد الباحث من هذه الدراسات في التعرف إلى مجالات الدراسة ومتغيراتها والأساليب الإحصائية في تحليل نتائجها وكذلك في بناء بنود الاستبانة ومجالاتها وفقراتها، كما استفاد من النتائج والتوصيات والمقترحات التي خرجت بها هذه الدراسات. ومن جانب آخر أفاد الباحث من هذه الدراسات في مجال منهجية البحث وأسلوبه، فقد أسهمت تلك الدراسات بإثراء هذه الدراسة بالخبرات الواردة فيها. ولعل أهم ما يميز هذه الدراسة أنها عيّنت بمعرفة أثر التحول الرقمي على جودة الخدمة في الجمعيات الخيرية في محافظة

الخليل، حيث لم يتم تناول هذا الموضوع بهذه الصورة في الدراسات السابقة - على حد علم الباحث - إضافة إلى تفردا في بحث أثر التحول الرقمي على جودة الخدمة في الجمعيات الخيرية في محافظة الخليل بشكل خاص.

### الدراسة الميدانية

#### منهج الدراسة :

أجريت هذه الدراسة خلال شهر كانون ثاني من العام 2022، واستخدم الباحث في إنجازها المنهج الوصفي التحليلي لعينة الدراسة لملاءمته لمثل هذا النوع من الدراسات.

#### مجتمع الدراسة :

تكون مجتمع الدراسة من جميع الإداريين في جمعيتي: (الاحسان الخيرية، والأمل لخيرية للأطفال الصم) في مدينة الخليل.

#### عينة الدراسة :

قام الباحث بأخذ عينة عشوائية من الإداريين العاملين في جمعيتي: الاحسان الخيرية، والأمل الخيرية للأطفال الصم، حيث تم تعبئة (50) استبانة، والجدول (1) يبين توزيع أفراد عينة الدراسة:

الجدول (1): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغيرات الدراسة.

الرقم	المتغيرات	العدد	النسبة المئوية
1	الجنس	ذكر	28%
		أنثى	72%
		المجموع	100%
2	المؤهل العلمي	دبلوم	28%
		بكالوريوس	72%
		دراسات عليا	-
		المجموع	100%
3	سنوات الخدمة	دون 5 سنوات	42%
		من 5-10 سنوات	30%
		أكثر من 10 سنوات	28%
		المجموع	100%
4	عدد الدورات التدريبية في مجال التحول الرقمي	ولا دورة	30%
		دورة واحدة	14%
		دورتان	14%
		ثلاث دورات	14%
		أكثر من ذلك	28%
		المجموع	100%

المصدر: الباحث، 2022.

بالنظر الى الجدول (1)، والذي يبين خصائص عينة الدراسة يتبين الآتي:

- معظم أفراد عينة الدراسة كانوا من الإناث، حيث بلغت نسبتهم (72%) مقابل (28%) للذكور.
- معظم أفراد عينة الدراسة يحملون مؤهل البكالوريوس، حيث بلغت نسبتهم (72%) مقابل (28%) من حملة الدبلوم.
- معظم أفراد عينة الدراسة بلغت خدمتهم دون 5 سنوات، حيث بلغت نسبتهم (42%)، تلاهم من كانت خدمتهم (من 5-10 سنوات)، بنسبة (30%)، وأخيراً من زادت خدمتهم عن 10 سنوات، حيث بلغت نسبتهم (28%).

– معظم أفراد عينة الدراسة لم يخضعوا لدورات تدريبية في مجال التحول الرقمي، حيث بلغت نسبتهم (30%)، تلاهم من خضعوا لأكثر من 3 دورات تدريبية بنسبة (28%)، وأخيراً من حصلوا على دورة إلى ثلاث دورات، حيث بلغت نسبتهم (42%)

#### أداة الدراسة :

قام الباحث بإعداد استبانة لقياس أثر التحول الرقمي على جودة الخدمة، بالاستناد إلى الأدب التربوي والدراسات السابقة، وتكونت الاستبانة من قسمين:

القسم الأول: ويشمل هذا القسم المعلومات الشخصية، وهي: (الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة، عدد الدورات التدريبية في مجال التحول الرقمي).

القسم الثاني: ويقاس واقع التحول الرقمي، ويتكون من ست مجالات، هي: (الاستراتيجية، الثقافة التنظيمية، الموارد البشرية، البنية التحتية، البنية التشريعية، معايير التحول الرقمي) و(35) فقرة.

القسم الثالث: ويقاس واقع جودة الخدمة، ويتكون من خمس مجالات، هي: (الملموسية، الموثوقية، الاستجابة، الضمان، الاعتمادية) و(25) فقرة.

#### صدق الأداة:

يعبر صدق الأداة عن مدى صلاحية الأداة المستخدمة لقياس ما وضعت لقياسه، حيث تم عرض الاستبانة على عدد من المختصين وذوي الخبرة في الجامعات الفلسطينية، وأعيد صياغة الاستبانة بشكلها النهائي ليصبح عدد فقراتها (60) فقرة.

#### ثبات الأداة:

للتحقق من ثبات الأداة تم حساب معامل كرونباخ ألفا (Cronbach' alpha)، وذلك وفق الجدول (2).

الجدول (2): مصفوفة معاملات الثبات لأبعاد الدراسة والدرجة الكلية حسب معاملات كرونباخ ألفا.

أبعاد الدراسة	عدد الفقرات	قيمة ألفا
التحول الرقمي	35	0.973
جودة الخدمة	25	0.981
الدرجة الكلية	60	0.986

المصدر: الباحث، 2022.

من خلال النظر إلى جدول (2)، يتبين أن معاملات ثبات أداة الدراسة في كل مجالات الدراسة تراوحت بين (0.973) و(0.981)، وقد حصل مجال جودة الخدمة على أعلى معامل ثبات في حين حصل مجال التحول الرقمي على أدنى معامل ثبات، وأخيراً بلغت قيمة ألفا على الدرجة الكلية (0.986)، مما يشير إلى دقة أداة القياس.

### المعالجة الإحصائية:

بعد جمع بيانات الدراسة قام الباحثان بمراجعتها وذلك تمهيدا لإدخالها للحاسب وقد تم إدخالها للحاسب وذلك بإعطائها أرقاما معينة، أي بتحويل الإجابات اللفظية إلى رقمية حيث أعطيت الإجابة أوافق بشدة خمس درجات، والإجابة أوافق أربع درجات، والإجابة محايد ثلاث درجات، والإجابة لا أوافق درجتين، والإجابة لا أوافق بشدة درجة واحدة، وذلك في جميع فقرات الدراسة وبذلك أصبح الاستبيان يقيس أثر التحول الرقمي على جودة الخدمة بالاتجاه الموجب. وقد تمت المعالجة الإحصائية للبيانات باستخراج الأعداد، المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، واختبار (ت) وتحليل التباين الأحادي One Way ANOVA، واختبار LSD للمقارنات البعدية الثنائية، ومعادلة الثبات (كرونباخ ألفا) وذلك باستخدام برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS

### نتائج الدراسة ومناقشتها وتفسيرها والتوصيات:

يتناول هذا المبحث عرضاً للنتائج التي توصل إليها الباحث من خلال استجابة أفراد عينة الدراسة حول أثر التحول الرقمي على جودة الخدمة، وفقاً لتساؤلات الدراسة وفرضياتها، ويمكن تفسير قيمة المتوسط الحسابي كما يلي:

الجدول (3): دلالة المتوسط الحسابي.

المتوسط الحسابي	الدلالة	الدلالة حسب الاستبانة
1.00-1.79	منخفض جدا	لا أوافق بشدة
1.80-2.59	منخفض	لا أوافق
2.60-3.39	متوسط	محايد
3.40-4.19	مرتفع	أوافق
4.20-5.00	مرتفع جدا	أوافق بشدة

المصدر: الباحث، 2022.

### نتائج أسئلة الدراسة وفرضياتها:

نتائج السؤال الرئيس: ما أثر التحول الرقمي بأبعاده (الاستراتيجية، الثقافة التنظيمية، الموارد البشرية، البنية التحتية، البيئة التشريعية) على جودة الخدمة في الجمعيات الخيرية؟

يمكن الإجابة عن هذا السؤال من خلال الفرضية الرئيسية التي تنص على "لا يوجد تأثير دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) للتحول الرقمي بكافة أبعاده (الاستراتيجية، الثقافة التنظيمية، الموارد البشرية، البنية التحتية، البيئة التشريعية) على جودة الخدمة في الجمعيات الخيرية في مدينة الخليل.

وللإجابة عن هذه الفرضية، تم استخدام اختبار الانحدار البسيط (Simple Regression) لقياس أثر التحول الرقمي على جودة الخدمة في الجمعيات الخيرية، كما في الجدول (4):

جدول (4): نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط (Simple Regression) لأثر التحول الرقمي على جودة الخدمة.

المقياس	معامل الارتباط (R)	R <sup>2</sup>	معدل التأثير (B)	الخطأ المعياري	قيمة (t) الجدولية	قيمة (t) المحسوبة	الدلالة الإحصائية
أثر التحول الرقمي على جودة الخدمة	0.916	0.840	0.820	0.052	1.96	15.853	00.00

يشير الجدول رقم (4) إلى أن هناك علاقة إيجابية (موجبة) وقوية بين المتغير التابع (جودة الخدمة) والمتغير المستقل (التحول الرقمي) حيث تبين أن قيمة معامل الارتباط بيرسون بين المتغيرين (0.916)، وبين الجدول أن المتغير المستقل (التحول الرقمي) يؤثر إيجاباً على المتغير التابع (جودة الخدمة) بمعدل (82%) وأن هذا التأثير ذو دلالة إحصائية، ويتضح ذلك من خلال قيمة الدلالة الإحصائية التي كانت أقل من (0.05)، وهذا يعني رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة، أي أن التحول الرقمي للجمعيات الخيرية له أثر إيجابي قوي وذو دلالة إحصائية على جودة الخدمة عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ )، ويمكن القول (إنه كلما زاد التحول الرقمي كلما زادت جودة الخدمة للجمعيات الخيرية في مدينة الخليل).

وهذا يؤكد قبول الفرضية البديلة التي تنص على: يوجد تأثير دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) للتحول الرقمي بكافة أبعاده (الاستراتيجية، الثقافة التنظيمية، الموارد البشرية، البنية التحتية، البيئة التشريعية) على جودة الخدمة في الجمعيات الخيرية في مدينة الخليل.

س1) ما واقع التحول الرقمي بأبعاده (الاستراتيجية، الثقافة التنظيمية، الموارد البشرية، البنية التحتية، البيئة التشريعية) في الجمعيات الخيرية في مدينة الخليل؟

للإجابة عن هذا السؤال فقد تم استخراج المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والدرجة لمجالات التحول الرقمي، والدرجة الكلية، ويوضح ذلك الجدول (5):

جدول (5): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والدرجة للتحول الرقمي، حسب الأهمية.

المجال	المتوسط الحسابي	للا انحراف المعياري	الدرجة
الموارد البشرية	3.16	1.14	متوسط
الثقافة التنظيمية	3.02	0.851	متوسط
البيئة التشريعية	2.61	0.726	متوسط
الاستراتيجية	2.54	0.924	منخفض
البنية التحتية	2.51	1.14	منخفض
التحول الرقمي بشكل عام	2.58	0.964	منخفض

بالنظر إلى الجدول (5) يتبين أن الدرجة الكلية للتحول الرقمي في الجمعيات الخيرية جاءت منخفضة بمتوسط حسابي (2.58) وانحراف معياري (0.964)، وجاءت أعلى مجالات التحول الرقمي وبدرجة متوسطة مجال الموارد البشرية بمتوسط حسابي (3.16) وانحراف معياري (1.14)، تلاه مجال الثقافة التنظيمية بمتوسط حسابي (3.02) وانحراف معياري (0.851)، تلاه مجال البيئة التشريعية بمتوسط حسابي (2.61) وانحراف معياري (0.726)، تلاه وبدرجة منخفضة مجال

الاستراتيجية بمتوسط حسابي (2.54) وانحراف معياري (0.924)، وأخيراً مجال البنية التحتية بمتوسط حسابي (2.51) وانحراف معياري (1.14).

س2) ما واقع جودة الخدمة بكافة أبعادها (الملموسية، الموثوقية، الاستجابة، الضمان، الاعتمادية) في الجمعيات الخيرية في مدينة الخليل؟

للإجابة عن هذا السؤال فقد تم استخراج المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والدرجة لمجالات جودة الخدمة، والدرجة الكلية، ويوضح ذلك الجدول (6):

جدول(6): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والدرجة لجودة الخدمة، حسب الأهمية.

الدرجة	للا انحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المجال
متوسط	1.06	2.76	الاستجابة
متوسط	0.958	2.70	الملموسية
متوسط	0.973	2.68	الضمان
منخفض	0.879	2.50	الموثوقية
منخفض	0.667	2.32	الاعتمادية
منخفض	0.863	2.59	جودة الخدمة بشكل عام

بالنظر إلى الجدول (6) يتبين أن الدرجة الكلية لجودة الخدمة في الجمعيات الخيرية جاء منخفضاً بمتوسط حسابي (2.59) وانحراف معياري (0.863)، وجاءت أعلى مجالات جودة الخدمة وبدرجة متوسطة مجال الاستجابة بمتوسط حسابي (2.76) وانحراف معياري (1.06)، تلاه مجال الملموسية بمتوسط حسابي (2.70) وانحراف معياري (0.958)، تلاه مجال الضمان بمتوسط حسابي (2.68) وانحراف معياري (0.973)، تلاه وبدرجة منخفضة مجال الموثوقية بمتوسط حسابي (2.32) وانحراف معياري (0.667)، وأخيراً مجال الاعتمادية بمتوسط حسابي (2.32) وانحراف معياري (0.863).

س3) ما هي معوقات التحول الرقمي؟

للإجابة عن هذا السؤال فقد تم استخراج المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والدرجة لمعوقات التحول الرقمي حسب الأهمية، والدرجة الكلية، ويوضح ذلك الجدول (7):

جدول(7): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والدرجة لمعوقات التحول الرقمي، حسب الأهمية.

الدرجة	للا انحراف المعياري	المتوسط الحسابي	نص الفقرة	رتبة الفقرة	رقم الفقرة
متوسط	1.46	2.88	مخاطر امن المعلومات في ظل استخدام التكنولوجيا	1	6
متوسط	1.46	2.88	التعامل السلبي مع التكنولوجيا	2	8
متوسط	1.25	2.88	محدودية توظيف التكنولوجيا اللازمة للتحول الرقمي	3	10
متوسط	1.06	2.60	عدم توفر الدعم المادي من الحكومة.	4	1
متوسط	1.41	2.60	ضعف ثقافة المواطن التكنولوجية.	5	7



متوسط	1.41	2.60	تهديد الخصوصية والجرائم المعلوماتية	6	9
منخفض	1.05	2.56	نقص في تدريب الكوادر البشرية	7	5
منخفض	1.05	2.42	عدم توفر الكوادر المتخصصة.	8	2
منخفض	0.899	2.26	عدم قناعة الهيئات الإدارية بأهمية التحول الرقمي.	9	4
منخفض	0.833	2.14	عدم توفر الأجهزة اللازمة للتحول الرقمي.	10	3
متوسط	0.806	2.77	الدرجة الكلية لمعوقات التحول الرقمي		

بالنظر إلى الجدول (7) يتبين أن الدرجة الكلية لمعوقات التحول الرقمي في الجمعيات الخيرية جاءت متوسطة بمتوسط حسابي (2.77) وانحراف معياري (0.806)، وجاءت أعلى الفقرات الفقرات التي تنص على (مخاطر امن المعلومات في ظل استخدام التكنولوجيا) والفقرة التي تنص على (التعامل السلبي مع التكنولوجيا) بمتوسط حسابي (2.88) وانحراف معياري (1.46)، والفقرة التي تنص على (محدودية توظيف التكنولوجيا اللازمة للتحول الرقمي) بمتوسط حسابي (2.88) وانحراف معياري (1.25)، تلاه الفقرة التي تنص على (عدم توفر الدعم المادي من الحكومة) بمتوسط حسابي (2.60) وانحراف معياري (1.06)، والفقرة التي تنص على (ضعف ثقافة المواطن التكنولوجية) والفقرة التي تنص على (تهديد الخصوصية والجرائم المعلوماتية) بمتوسط حسابي (2.60) وانحراف معياري (1.41)، في حين جاءت أدنى الفقرات الفقرات التي تنص على (عدم توفر الأجهزة اللازمة للتحول الرقمي) بمتوسط حسابي (2.14) وانحراف معياري (0.833)، تلاها الفقرة التي تنص على (عدم قناعة الهيئات الإدارية بأهمية التحول الرقمي) بمتوسط حسابي (2.26) وانحراف معياري (0.899)، تلاه الفقرة التي تنص على (عدم توفر الكوادر المتخصصة) بمتوسط حسابي (2.42) وانحراف معياري (1.05)، وأخيراً الفقرة التي تنص على (نقص في تدريب الكوادر البشرية) بمتوسط حسابي (2.56) وانحراف معياري (1.05).

نتائج الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد تأثير دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لبعد الاستراتيجية للتحول الرقمي على جودة الخدمة في الجمعيات الخيرية في مدينة الخليل.

وللإجابة عن هذه الفرضية، تم استخدام اختبار الانحدار البسيط (Simple Regression) لقياس تأثير بعد الاستراتيجية للتحول الرقمي على جودة الخدمة في الجمعيات الخيرية، كما في الجدول (8):

جدول (8): نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط (Simple Regression) لأثر الاستراتيجية للتحول الرقمي على جودة الخدمة.

المقياس	معامل الارتباط (R)	R <sup>2</sup>	معدل التأثير (B)	الخطأ المعياري	قيمة (t) الجدولية	قيمة (t) المحسوبة	الدلالة الإحصائية
أثر الاستراتيجية للتحول الرقمي على جودة الخدمة.	0.952	0.906	0.889	0.041	1.96	21.478	00.00

يشير الجدول رقم (8) إلى أن هناك علاقة إيجابية (موجبة) وقوية بين المتغير التابع (جودة الخدمة) والمتغير المستقل (الاستراتيجية للتحول الرقمي) حيث تبين أن قيمة معامل الارتباط بيرسون بين المتغيرين (0.952)، ويبين الجدول أن المتغير المستقل (الاستراتيجية للتحول الرقمي) يؤثر إيجاباً على المتغير التابع (جودة الخدمة) بمعدل (88.9%) وأن هذا التأثير ذو دلالة إحصائية، ويتضح ذلك من خلال قيمة الدلالة الإحصائية التي كانت أقل من (0.05)، وهذا يعني

رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة، أي أن الاستراتيجية للتحويل الرقمي للجمعيات الخيرية لها أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية على جودة الخدمة عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ )، ويمكن القول (إنه كلما زادت الاستراتيجية للتحويل الرقمي كلما زادت جودة الخدمة للجمعيات الخيرية في مدينة الخليل).

وهذا يؤكد قبول الفرضية البديلة التي تنص على: يوجد تأثير دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لبعد الاستراتيجية للتحويل الرقمي على جودة الخدمة في الجمعيات الخيرية في مدينة الخليل.

الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد تأثير دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لبعد الثقافة التنظيمية للتحويل الرقمي على جودة الخدمة في الجمعيات الخيرية في مدينة الخليل.

وللإجابة عن هذه الفرضية، تم استخدام اختبار الانحدار البسيط (Simple Regression) لقياس تأثير بعد الثقافة التنظيمية للتحويل الرقمي على جودة الخدمة في الجمعيات الخيرية، كما في الجدول (9):  
جدول (9): نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط (Simple Regression) لأثر الثقافة التنظيمية على جودة الخدمة.

المقياس	معامل الارتباط (R)	R <sup>2</sup>	معدل التأثير (B)	الخطأ المعياري	قيمة (t) الجدولية	قيمة (t) المحسوبة	الدلالة الإحصائية
أثر الثقافة التنظيمية للتحويل الرقمي على جودة الخدمة.	0.765	0.585	0.776	0.094	1.96	8.228	00.00

يشير الجدول رقم (9) إلى أن هناك علاقة إيجابية (موجبة) وقوية بين المتغير التابع (جودة الخدمة) والمتغير المستقل (الثقافة التنظيمية للتحويل الرقمي) حيث تبين أن قيمة معامل الارتباط بيرسون بين المتغيرين (0.765)، وبين الجدول أن المتغير المستقل (الثقافة التنظيمية للتحويل الرقمي) يؤثر إيجاباً على المتغير التابع (جودة الخدمة) بمعدل (77.6%) وأن هذا التأثير ذو دلالة إحصائية، ويتضح ذلك من خلال قيمة الدلالة الإحصائية التي كانت أقل من (0.05)، وهذا يعني رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة، أي أن الثقافة التنظيمية للتحويل الرقمي للجمعيات الخيرية لها أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية على جودة الخدمة عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ )، ويمكن القول (إنه كلما زادت الثقافة التنظيمية للتحويل الرقمي كلما زادت جودة الخدمة للجمعيات الخيرية في مدينة الخليل).

وهذا يؤكد قبول الفرضية البديلة والتي تنص على: يوجد تأثير دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لبعد الثقافة التنظيمية للتحويل الرقمي على جودة الخدمة في الجمعيات الخيرية في مدينة الخليل.

الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد تأثير دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لبعد الموارد البشرية للتحويل الرقمي على جودة الخدمة في الجمعيات الخيرية في مدينة الخليل.

وللإجابة عن هذه الفرضية، تم استخدام اختبار الانحدار البسيط (Simple Regression) لقياس تأثير بعد الموارد البشرية للتحويل الرقمي على جودة الخدمة في الجمعيات الخيرية، كما في الجدول (10):  
جدول (10): نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط (Simple Regression) لأثر الموارد البشرية على جودة الخدمة.

المقياس	معامل الارتباط (R)	R <sup>2</sup>	معدل التأثير (B)	الخطأ المعياري	قيمة (t) الجدولية	قيمة (t) المحسوبة	الدلالة الإحصائية
أثر الموارد البشرية للتحويل الرقمي على جودة الخدمة.	0.037	0.001	-0.028	0.109	1.96	-0.258	00.798

يشير الجدول رقم(10) إلى أن هناك علاقة إيجابية (موجبة) ضعيفة جدا بين المتغير التابع (جودة الخدمة) والمتغير المستقل (الموارد البشرية للتحويل الرقمي) حيث تبين أن قيمة معامل الارتباط بيرسون بين المتغيرين (0.037)، وبين الجدول أن المتغير المستقل (الموارد البشرية للتحويل الرقمي) لا يؤثر على المتغير التابع (جودة الخدمة) بمعدل (2.8%) وأن هذا التأثير غير دال إحصائياً، ويتضح ذلك من خلال قيمة الدلالة الإحصائية التي كانت أكبر من (0.05)، وهذا يعني قبول الفرضية العدمية، أي أن الموارد البشرية للتحويل الرقمي للجمعيات الخيرية ليس لها أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية على جودة الخدمة عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ).

وهذا يؤكد قبول الفرضية العدمية التي تنص على: لا يوجد تأثير دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لبعد الموارد البشرية للتحويل الرقمي على جودة الخدمة في الجمعيات الخيرية في مدينة الخليل.

الفرضية الفرعية الرابعة: لا يوجد تأثير دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لبعد البنية التحتية للتحويل الرقمي على جودة الخدمة في الجمعيات الخيرية في مدينة الخليل.

وللإجابة عن هذه الفرضية، تم استخدام اختبار الانحدار البسيط (Simple Regression) لقياس تأثير بعد البنية التحتية للتحويل الرقمي على جودة الخدمة في الجمعيات الخيرية، كما في الجدول (11):

المقياس	معامل الارتباط (R)	R <sup>2</sup>	معدل التأثير (B)	الخطأ المعياري	قيمة (t) الجدولية	قيمة (t) المحسوبة	الدلالة الإحصائية
أثر البنية التحتية للتحويل الرقمي على جودة الخدمة.	0.889	0.791	0.673	0.050	1.96	13.471	00.00

يشير الجدول رقم(11) إلى أن هناك علاقة إيجابية (موجبة) وقوية بين المتغير التابع (جودة الخدمة) والمتغير المستقل (البنية التحتية للتحويل الرقمي) حيث تبين أن قيمة معامل الارتباط بيرسون بين المتغيرين (0.889)، وبين الجدول أن المتغير المستقل (البنية التحتية للتحويل الرقمي) يؤثر إيجاباً على المتغير التابع (جودة الخدمة) بمعدل (67.3%) وأن هذا التأثير ذو دلالة إحصائية، ويتضح ذلك من خلال قيمة الدلالة الإحصائية التي كانت أقل من (0.05)، وهذا يعني رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة، أي أن البنية التحتية للتحويل الرقمي للجمعيات الخيرية لها أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية على جودة الخدمة عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ )، ويمكن القول (إنه كلما زادت البنية التحتية للتحويل الرقمي كلما زادت جودة الخدمة للجمعيات الخيرية في مدينة الخليل).

وهذا يؤكد قبول الفرضية البديلة التي تنص على: يوجد تأثير دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لبعد البنية التحتية للتحويل الرقمي على جودة الخدمة في الجمعيات الخيرية في مدينة الخليل.

الفرضية الفرعية الخامسة: لا يوجد تأثير دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لبعد البيئة التشريعية للتحويل الرقمي على جودة الخدمة في الجمعيات الخيرية في مدينة الخليل.

وللإجابة عن هذه الفرضية، تم استخدام اختبار الانحدار البسيط (Simple Regression) لقياس تأثير بعد البيئة التشريعية للتحويل الرقمي على جودة الخدمة في الجمعيات الخيرية، كما في الجدول (12):

المقياس	معامل الارتباط (R)	R <sup>2</sup>	معدل التأثير (B)	الخطأ المعياري	قيمة (t) الجدولية	قيمة (t) المحسوبة	الدلالة الإحصائية
أثر البيئة التشريعية على جودة الخدمة.							

00.00	21.912	1.96	0.052	0.801	0.909	0.953	أثر البيئة التشريعية للتحول الرقمي على جودة الخدمة.
-------	--------	------	-------	-------	-------	-------	---

يشير الجدول رقم (12) إلى أن هناك علاقة إيجابية (موجبة) بين المتغير التابع (جودة الخدمة) والمتغير المستقل (البيئة التشريعية للتحويل الرقمي) حيث تبين أن قيمة معامل الارتباط بيرسون بين المتغيرين (0.953)، وبين الجدول أن المتغير المستقل (البيئة التشريعية للتحويل الرقمي) يؤثر إيجاباً على المتغير التابع (جودة الخدمة) بمعدل (80.1%) وأن هذا التأثير ذو دلالة إحصائية، ويتضح ذلك من خلال قيمة الدلالة الإحصائية التي كانت أقل من (0.05)، وهذا يعني رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة، أي أن البيئة التشريعية للتحويل الرقمي للجمعيات الخيرية لها أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية على جودة الخدمة عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ )، ويمكن القول (إنه كلما زادت البيئة التشريعية للتحويل الرقمي كلما زادت جودة الخدمة للجمعيات الخيرية في مدينة الخليل).

وهذا يؤكد قبول الفرضية البديلة التي تنص على: يوجد تأثير دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لبعد البيئة التشريعية للتحويل الرقمي على جودة الخدمة في الجمعيات الخيرية في مدينة الخليل

### نتائج الدراسة:

يوجد تأثير دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) للتحويل الرقمي بكافة أبعاده (الاستراتيجية، الثقافة التنظيمية، الموارد البشرية، البنية التحتية، البيئة التشريعية) على جودة الخدمة في الجمعيات الخيرية في مدينة الخليل.

- واقع التحويل الرقمي في الجمعيات الخيرية منخفض، وجاءت مجالات التحويل الرقمي على الترتيب: (الموارد البشرية، الثقافة التنظيمية، البيئة التشريعية، الاستراتيجية، البنية التحتية).

- واقع جودة الخدمة في الجمعيات الخيرية منخفض، وجاءت مجالات الجودة على الترتيب: (الاستجابة، الملموسية، الضمان، الموثوقية، الاعتمادية).

- الدرجة الكلية لمعوقات التحويل الرقمي في الجمعيات الخيرية متوسطة، وجاءت الفقرات على الترتيب: (مخاطر امن المعلومات في ظل استخدام التكنولوجيا، التعامل السلبي مع التكنولوجيا، محدودية توطين التكنولوجيا اللازمة للتحويل الرقمي، عدم توفر الدعم المادي من الحكومة، ضعف ثقافة المواطن التكنولوجية، تهديد الخصوصية والجرائم المعلوماتية).

- يوجد تأثير دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لبعد الاستراتيجية للتحويل الرقمي على جودة الخدمة في الجمعيات الخيرية في مدينة الخليل.

- يوجد تأثير دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لبعد الثقافة التنظيمية للتحويل الرقمي على جودة الخدمة في الجمعيات الخيرية في مدينة الخليل.

- لا يوجد تأثير دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لبعد الموارد البشرية للتحويل الرقمي على جودة الخدمة في الجمعيات الخيرية في مدينة الخليل.

- يوجد تأثير دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لبعد البنية التحتية للتحويل الرقمي على جودة الخدمة في الجمعيات الخيرية في مدينة الخليل.

- يوجد تأثير دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لبعد البيئة التشريعية للتحويل الرقمي على جودة الخدمة في الجمعيات الخيرية في مدينة الخليل



## التوصيات:

في ضوء نتائج الدراسة وأهدافها يوصي الباحث بما يلي:

1. ضرورة توجه الجمعيات الخيرية إلى التحول الرقمي لما له من تأثير واضح في تحسين جودة الخدمة المقدمة.
2. العمل على تعزيز البنية التحتية للتحول الرقمي.
3. على الحكومة الفلسطينية إيلاء المزيد من الاهتمام للجمعيات الخيرية من خلال توفير الدعم المادي اللازم، وتقديم المساعدات المطلوبة للتحول الرقمي.
4. إصدار التشريعات الحكومية اللازمة للتحول الرقمي بما يضمن الحفاظ على الخصوصية، وسرية المعلومات.
5. العمل على تحسين جودة الخدمة المقدمة في الجمعيات الخيرية، واتخاذ كافة الإجراءات اللازمة لتحسين الجودة.
6. العمل على تدريب الكوادر البشرية في مجال التكنولوجيا والرقمنة.
7. تعزيز ثقة المواطن في مجال التكنولوجيا.
8. توفير برامج الحماية المناسبة في مجال الأمن المعلوماتي.
9. صياغة استراتيجية واضحة للتحول الرقمي.

## خاتمة:

يشهد العالم تطوراً كبيراً في المجال الاقتصادي وما ترتب عليه من انتعاش في الحركة الاقتصادية وتطور وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال ونمو المنافسة العالمية في مجال السلع والخدمات والأفكار، وانتقال الاقتصاد من الاهتمام بالتصنيع إلى الاهتمام بالخدمات والمعرفة كما تعاضد دور بعض القطاعات الخدمية، مما أصبح من الضروري على هذه المؤسسات أن تنتهج نهج الجودة في تقديم خدماتها المتنوعة، في ظل عالم يمتاز بسرعة التغير، وفي ظل انتشار التكنولوجيا بشكل متسارع في كافة مناحي الحياة الاجتماعية، والاقتصادية، والتعليمية، والسياسية... الخ، والتي فرضت على المؤسسات على اختلاف أنواعها، ربحية كانت أو غير ذلك إلى مجارة هذا التسارع. لذا ارتأى الباحث إجراء هذه الدراسة للوقوف على واقع التحول الرقمي في الجمعيات الخيرية، والتي تقدم الخدمة لفئات محتاجة، وكذلك التعرف على واقع جودة الخدمة في تلك الجمعيات، ومدى تأثير التكنولوجيا على جودة الخدمة، ووضع التوصيات الملائمة للنهوض بمستوى الخدمة المقدمة، حيث أشارت نتائج الدراسة إلى وجود تأثير دال إحصائياً للتحول الرقمي بأبعاده: (الاستراتيجية، الثقافة التنظيمية، البنية التحتية، البيئة التشريعية) على جودة الخدمة في الجمعيات الخيرية، بينما لا يوجد تأثير دال إحصائياً لبعد الموارد البشرية للتحول الرقمي على جودة الخدمة، كما أظهرت الدراسة أن واقع التحول الرقمي في الجمعيات الخيرية منخفض، وتجلي ذلك من خلال: ضعف البنية التحتية، وضعف الاستراتيجية للتحول الرقمي. كما تبين أن الدرجة الكلية لجودة الخدمة في الجمعيات الخيرية منخفضة، تجلت في انخفاض الموثوقية والاعتمادية لجودة الخدمة. وأخيراً أشارت النتائج أن معوقات التحول الرقمي في الجمعيات الخيرية متوسطة، وتمثلت في: (مخاطر امن المعلومات في ظل استخدام التكنولوجيا، التعامل السلبي مع التكنولوجيا، محدودية توظيف التكنولوجيا اللازمة للتحول الرقمي، عدم توفر الدعم المادي من الحكومة، ضعف ثقافة المواطن التكنولوجية، تهديد الخصوصية والجرائم المعلوماتية). وقد خرجت الدراسة بعدة توصيات أهمها: (ضرورة توجه الجمعيات الخيرية إلى التحول الرقمي، العمل

على تعزيز البنية التحتية للتحوّل الرقمي، إيلاء المزيد من الاهتمام للجمعيات الخيرية من خلال توفير الدعم المادي اللازم، إصدار التشريعات الحكومية اللازمة للتحوّل الرقمي بما يضمن الحفاظ على الخصوصية، وسرية المعلومات).

### المراجع:

- أبو سليم، أيمن؛ سماعة، رهام؛ قرموط، شذا؛ الخطاب، محمد. (2021). " نحو آليات فاعلة لتجاوز إشكاليات التحوّل الرقمي في المؤسسات الحكومية الفلسطينية"، المركز الفلسطيني لأبحاث السياسات والدراسات الاستراتيجية، استرجعت من الرابط نحو آليات فاعلة لتجاوز إشكاليات التحوّل الرقمي في المؤسسات الحكومية الفلسطينية (masarat.ps) بتاريخ (10/1/2022).
- أحمد، محمد فتحي عبد الرحمن. (2020). " استراتيجية مقترحة لتحويل جامعة المنيا إلى جامعة ذكية في ضوء توجهات التحوّل الرقمي والنموذج الإماراتي بجامعة حمدان بن محمد الذكية"، مجلة جامعة الفيوم للعلوم التربوية والنفسية، مجلد (6)، عدد (14)، ص ص 403-628، سبتمبر 2020.
- أمين، مصطفى أحمد. (2018). " التحوّل الرقمي في الجامعات المصرية كمتطلب لتحقيق مجتمع المعرفة"، مجلة الإدارة التربوية، ص 50.
- برنجي، أيمن. (2009). "الخدمات السياحية وأثرها على سلوك المستهلك"، (رسالة ماجستير غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة أحمد بوقر بومرداس، الجزائر.
- بظاظو، إبراهيم؛ والعمامرة، أحمد. (2010). "واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الفنادق"، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة بسكرة، عدد (45)، ص 9.
- البوشية، نوال بنت علي؛ والحراصي، نيهان بن الحارث؛ والعوفي، علي بن سيف. (2020). "واقع التحوّل الرقمي في المؤسسات العمانية"، مجلة دراسات وتكنولوجيا المعلومات، مجلد (20)، عدد (1).
- بوبقيير، محمد. (2006). "دور إدارة الجودة الشاملة في الارتقاء بالخدمات الصحية"، (رسالة ماجستير غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة سعد حلب بالبليدة، البليدة، الجزائر.
- خضير، كاظم حمود. (2002). " إدارة الجودة وخدمة العملاء"، ط1. عمان، الأردن: دار المسير للنشر والتوزيع، عمان، ص ص 217-218.
- سويدان، نظام موسى؛ وحداد شفيق إبراهيم. (2003). "التسويق مفاهيم معاصرة"، ط2. عمان، الأردن: دار حامد.
- شديد، مصطفى محمد علي. (2021). "تأثير التحوّل الرقمي على مستوى أداء الخدمة المقدمة بالتطبيق على موظفي الإدارة العامة للمرور بحافظة القاهرة"، مجلة دراسات، مجلد (22)، عدد (4)، ص ص 193-226.
- عبد الرازق، سحر مصطفى. (2019). " التحوّل الرقمي تحدي جديد لمهنة المحاسبة والمراجعة لدعم التنمية المستدامة"، المؤتمر السنوي الرابع والعشرون لبحوث الأزمات بعنوان "إدارة التحوّل الرقمي لتطبيق رؤية مصر 2030"، جامعة عين شمس.
- عبيد، مصطفى مفيد مصطفى. (2021). "دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المقدمة في هيئة التقاعد الفلسطينية"، (رسالة ماجستير غير منشورة)، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الأزهر، غزة، فلسطين.

- عقيلي، عمر وصفي. (2005). " إدارة الموارد البشرية المعاصرة (بعد استراتيجي)". عمان، الأردن: دار وائل للنشر والتوزيع.
- علي، أسامة عبد السلام. (2011). " التحول الرقمي بالجامعات المصرية: المتطلبات والآليات"، المجلس العالمي لجمعيات التربية المقارنة-الجمعية المصرية للتربية المقارنة والإدارة التعليمية، مجلد (14)، عدد (33)، ص270.
- الفراج، أسامة. (2011). " نموذج مقترح لخصائص الثقافة التنظيمية الملائمة في مؤسسات القطاع العام في سوريا". جامعة دمشق، سوريا: المعهد العالي للتنمية الإدارية.
- المجلس التشريعي الفلسطيني. (2000). " قانون الجمعيات الخيرية والهيئات الأهلية رقم (1)، مادة (2)، استرجعت من الرابط [Bookfinal.indb\(bal.ps\)](http://Bookfinal.indb(bal.ps))، بتاريخ (2022/1/14).
- مديوني، جميلة. (2004). "تسويق الخدمات حالة الهاتف النقال بمؤسسة جازي"، (رسالة ماجستير غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة سعد حلب بالبلدة، البليدة، الجزائر.
- يونس، يونس أبو سمرة مرعي. (2019). " أهمية التحول الرقمي في القطاع المصرفي-دراسة ميدانية بالتطبيق على مصرف الراجحي بالمملكة العربية السعودية"، المؤتمر السنوي الرابع والعشرون لبحوث الأزمات بعنوان: " إدارة التحول الرقمي لتطبيق رؤية مصر 2030"، جامعة عين شمس.
- Ansoff, H. I., (1998), "**Corporate Strategy**", (Hammond, Sworth. Penguin).
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., Berry, L.L. (1994). "Reassessment of Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implications for More Research," *Journal of Marketing*, Vol. (58), p.p. 11-124.
- Ramadhani, A., Lubis, A. N., & Sembiring, B. K. F. (2019). The Effect of e-Banking Facilities on customer Loyalty at BRI Unit simpang limun with Customer Satisfaction as an Intervening Variable. *International Journal of Research and Review*, vol. (6), no. (8), p.p 94-101.
- Tokdemir, G, Pacin, Y, Kurfal, M, & Arifo. (2017). Adoption of e-government services in Turkey. *Computers in Human Behavior*, (66), p.p. 168-178.