

## مدى توفر متطلبات التحول الرقمي وأثرها في جودة الخدمات الفندقية بقطاع غزة: دراسة ميدانية

محمد خالد حمدان

الجامعة الإسلامية بغزة  
دولة فلسطين

د. منصور عبد القادر منصور

جامعة الأقصى بغزة  
دولة فلسطين

### الملخص

هدفت الدراسة إلى قياس أثر متطلبات التحول الرقمي في جودة الخدمات الفندقية بقطاع غزة لما يكتسب قطاع الفنادق من أهمية كبيرة في واقع الاقتصاد الفلسطيني، وقد حصر الباحثان تلك المتطلبات في الآتي: (الاستراتيجية، الثقافة التنظيمية الموارد البشرية والمادية، البنية التحتية للمعلومات) لتمثل جميعها أبعاد المتغير المستقل، في حين جسّد المتغير التابع أبعاد جودة الخدمة والتي تناولتها الدراسات السابقة ذات العلاقة. إذ شملت الدراسة عدد (7) فنادق تنشط في مجال العمل الفندقي والسياحي بقطاع غزة، واستخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي لتفسير ظاهرة ومشكلة الدراسة، وكذلك قيامهم بتصميم أداة استبيان لجمع البيانات من مجتمع الدراسة، بالإضافة إلى إجراء مقابلات شخصية مع ذوي المصلحة، حيث بلغ حجم المجتمع الكلي (70) مفردة موزعين على الفنادق التي شملتها الدراسة باستخدام أسلوب المسح الشامل. ومن أهم نتائج الدراسة: أن متطلبات التحول الرقمي جاءت متوفرة بدرجة مرتفعة بوزن نسبي مقداره (74.1%)، وكذلك مستوى جودة الخدمات الفندقية المقدمة جاءت بدرجة تقدير مرتفعة جداً وبوزن نسبي مقداره (88.4%) كما بينت النتائج وجود أثر دال إحصائياً لمتطلبات التحول الرقمي في جودة الخدمات الفندقية. وأيضاً وضحت نتائج الدراسة تدني مستويات المشاركة الإلكترونية للمعلومات وغياب نشر ثقافة الرقمنة. ومن أهم التوصيات: تطوير الهياكل التنظيمية للفنادق الفلسطينية، والعمل على تنوع الخدمات الفندقية وعدم اقتصادها على خدمة الإيواء فقط، وكذلك حث مديري الفنادق على تعزيز دورهم تنمية اقتصاد قطاع الخدمات الفلسطيني.

الكلمات المفتاحية: متطلبات التحول الرقمي، جودة الخدمات الفندقية.

### المقدمة

يحتل قطاع الخدمات المرتبة الأولى في اقتصاديات البلدان من حيث الدخل المحلي والقومي الإجماليين، وهذا يعزى لحجم الخدمات التي تحظى بطلب الزبائن المتزايد. كما ويعتبر قطاع الفنادق من روافد القطاع الخاص الهامة والتي توليها البلدان حالياً اهتماماً عالياً.

كما وتواجه الفنادق تحديات كبيرة في ظل التحولات المتسارعة لثورة المعلومات والرقمنة ومسايرتها مما يحتم عليها في إعادة النظر في طريقة عملها واستراتيجياتها وأنظمتها بما يتماشى مع ذلك التطور من أجل الحفاظ على الميزة التنافسية في مجال تقديم الخدمة وضمان استمرارها بالسوق، وهذا يتطلب من الفنادق نشر الثقافة الرقمية الحديثة باعتبارها حجر الأساس لكافة عناصر المؤسسة من دعم قرارات وصياغة استراتيجيات من أجل تحسين جودة منتجاتها سعياً منها لكسب رضا الزبائن (مشهور، ويوسف، 2021).

وقد أكدت الدراسات السابقة المشابهة للدراسة الحالية كدراسة شديد (2021) بوجود تأثير معنوي قوي لمتطلبات التحول الرقمي على أداء ومستوى جودة الخدمة في المؤسسات الحكومية المصرية. وكذلك دراسة (مشهور ويوسف، 2021) التي أكدت على وجود علاقة ارتباطية قوية وكذلك تأثير معنوي مرتفع لمدى توفر متطلبات البنية التحتية للتحول الرقمي على تطوير المنتجات السياحية. مما يعزز ذلك من أهمية البنى التحتية ومتطلبات التحولات الرقمية في مجال تحسين مستويات الخدمة الفندقية.



كما وتعتبر الخدمة الفندقية هي جوهر الصناعة الفندقية كونها متباينة الخصائص في حال تقديمها للزبائن لذا تتسم بالتذبذب وعدم الثبات نتيجة تأثرها بالطلب والعرض عليها، وترتبط جودة الخدمات الفندقية المقدمة بمدى كفاءة العناصر البشرية في تقديمها ومدى قدرتهم على استثمار الموارد المادية المتاحة ومنها الأساليب التقنية الحديثة. (شنة، وعيسى، 2020). وبناء على سبق يمكن للباحثان استعراض الإطار النظري وتفصيلاته الفكرية كما سيرد.

## الإطار النظري للدراسة والدراسات السابقة :

### الإطار النظري

#### تعريف التحول الرقمي

لقد تعددت تعريفات التحول الرقمي من جمهور الباحثين والمهتمين في حقل الإدارة. حيث عرفه أحمد بأنه تغيير تدريجي مقصود في نمط الخدمات والوظائف المختلفة من الشكل التقليدي المعتاد إلى صورة إلكترونية رقمية من خلال الموارد البشرية الذكية، وتوفير البنية التقنية الرقمية من معدات وتطبيقات إلكترونية أخرى ذكية (أحمد، 2021). وعرفه البار بأنه بمثابة تغيير جوهري في تقديم الخدمات، حيث يساعد في تحقيق الاستدامة والتنافسية، من أجل بناء مجتمعات فاعلة من خلال توظيف الرقمية في ابتكار وتحسين جودة الخدمات وتقديمها بشكل أفضل وأسرع (البار، 2019).

أما التحول الرقمي في مجال الخدمات الفندقية، فعرفه الحسيني بأنه استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل زيادة كفاءة وفعالية وشفافية ومساءلة الفنادق فيما تقدمه من خدمات إلى الزوار، وتمكينهم من المعلومات بما يدعم كافة النظم الإجرائية للفنادق وإعطاء الفرصة للزوار للمشاركة في كافة مراحل العملية السياحية، والقرارات المتعلقة بها والتي تؤثر على مختلف نواحي الحياة (الحسيني، 2019).

#### أهمية التحول الرقمي في قطاع الفنادق

يكتسب قطاع الخدمات بالمجمل أهمية كبيرة في اقتصاد البلدان، ويعتبر قطاع الفنادق من القطاعات الحيوية التي تتأثر بشكل مباشر بالتطور الحديث في المجال الإلكتروني والرقمي وتوظيفه في تحسين وتطوير جودة الخدمات الفندقية المقدمة من جهة وسبيل لتعزيز ميزة الفنادق التنافسية من جهة أخرى.

ولقد أوردت سليم (2021) بأن أهمية التحول الرقمي في قطاع الفنادق يتعلق بتطوير البنية التكنولوجية. وتحقيق التحول الرقمي في مجال الخدمات والفندقة يأتي في إطار الجهود المبذولة من كافة الأطراف نحو التحول الرقمي، مما سيكون له مردود إيجابي على قطاع السياحة والفندقة باعتبار أن كافة دول العالم ولاسيما الدول المصدرة للسياحة تعمل بالتحول الرقمي سواء في حجوزات الفنادق والترويج لخدماتها وأيضاً فيما يتعلق بتعزيز صورتها الذهنية لدى المهتمين والزبائن. (سليم، مقال في جريدة الوفد المصرية 2021/2/14). وقد أشار Berghaus إلى أهمية التحول الرقمي بشكل عام كونه يسهم بصورة إيجابية في تنظيم وإنجاز وقت العمل من خلال البرامج المعدة لها. وقد سعت الكثير من الدول إلى تفعيل هذه الخدمة وفي شتى المجالات، حيث خلقت تطورات وتأثيرات إيجابية وابداعية للأعمال في التحولات الرقمية كون الزبائن هم المستفيدون منها (Berghaus, 2016).

#### أهداف التحول الرقمي

تتضمن عملية التحول الرقمي العديد من الأهداف التي تتمحور بشكل أساسي في قيام المنظمات بزيادة قيمتها المضافة عن طريق تبني فكرة التحولات الرقمية والابتكارات وكيفية تقديم منتجاتها بنمط جديد عن طريق استثمار الأجهزة والتقنيات وأنظمة الاتصالات الحديثة في تقديم أفضل ما لديها مع ضمان النمو السريع لتلك المنظمات (Berghaus et al., 2018)، في حين حصر اشتيوي (2013) أهداف التحول الرقمي في الأمور التالية:

- 1- مساعدة المنظمات على تبني نهج واضح يقود إلى تبني استراتيجيات تحول رقمي وبيئة معلوماتية تستطيع استيعاب جهود جميع أصحاب المصالح.
- 2- السرعة في تنفيذ العمليات والاستجابة لطلبات الزبائن وتكاليف معقولة.
- 3- الشفافية والبساطة في تقديم المعلومات والخدمات للأطراف المستفيدة من زبائن وغيرهم.

- 4- تعزيز ثقافة المعرفة من خلال تراكم الخبرات والمعارف باعتبارها مدخلاً لاتخاذ قرارات نحو التحول الرقمي في المنظمات.
- 5- تحسين طرق عمل وأداء المنظمات بشكل حديث ومبتكر يعزز من جودة منتجاتها.

### متطلبات التحول الرقمي

- لقد تشابهت كثيراً جهود الباحثين في تحديد متطلبات التحول الرقمي، حيث أشار كلاً من: (Pietronudo et al., 2022؛ شديد، 2021؛ أمين، 2019) والتي وردت في (علي، 2013) بأن تلك المتطلبات تتحدد غالباً في الآتي:
- الاستراتيجية: وهي تمثل الأهداف المستقبلية التي تضعها المنظمات للاستفادة من التحولات التقنية الحديثة والتي تؤثر بشكل مباشر على جودة الخدمات المقدمة وتحرص المنظمات على تحقيقها لإشباع حاجات ورغبات المستفيدين وذوي أصحاب المصالح.
  - الثقافة التنظيمية: وتمثل المعتقدات الراسخة التي تشير إلى كيفية ممارسة الإدارة العليا بالمنظمة على تحسين واقع المناخ التنظيمي في بيئتها الداخلية والهادفة إلى استيعاب التحولات الرقمية من خلال تشجيع الإبداع والابتكار ونشر ثقافة التغيير نحو الأفضل وصولاً إلى التحسين المستمر للخدمات الفندقية المقدمة.
  - الموارد البشرية والمادية: وهي مجموعة من الأفراد الذين يشكلون القوى العاملة في المنظمة باعتبارهم الحلقة الأهم في صياغة خطط التحولات الرقمية واستثمار وإدارة مستلزمات هذه التحولات وتوظيفها باعتبارهم أحد متطلبات البنية التحتية لنجاح هذه التحولات.
  - البنية التحتية للمعلومات: وهي تشير إلى امتلاك المنظمة بيئة معلوماتية وتكنولوجية تفاعلية لمتطلبات نجاح التحولات الرقمية والولوج لمجتمع المعلوماتية من خلال توفير الكوادر البشرية المتخصصة والمعدات والبرمجيات مع الحرص على توفير خدمة اتصالات عالية الجودة.

### جودة الخدمات الفندقية:

يعد مفهوم جودة الخدمة من أكثر المفاهيم الفكرية التي حظيت باهتمام كبير من قبل الباحثين في حقول المعرفة الإدارية الهادفة إلى التطوير والتحسين المستمر للخدمات في مختلف المنظمات. إذ عرفها البياتي بأنها عملية التكامل والاستدامة لجميع الأنشطة المصاحبة لعملية تقديم الخدمة لدى المنظمة أو مقدمتها إلى درجة جعل الزبون جزء من أنشطتها وبالشكل الذي يلبي طموحاته وتوقعاته (البياتي، 2018). وعرفتها أيضاً دريدي بأنها عملية تقديم خدمات بدون أخطاء من التحسين المستمر فيها سواء في إجراءات تقديمها أو سلوكيات مقدمها مع الأخذ بالاعتبار المعلومات المرتدة من الزبائن لكسب ولاءهم للمنظمة (دريدي، 2014). ولقد عرف الروسان الخدمة الفندقية بأنها أنشطة غير مادية تقدمها الفنادق لإشباع حاجات ورغبات الضيوف ولا يترتب على عملية بيع الخدمة نقل للملكية (الروسان، 2009). في حين يعرفها الباحثان بأنها مقدرة الفنادق على تقديم خدمات غير ملموسة للزبائن تحظى بقبولهم ورضاهم بما يشبع حاجاتهم ورغباتهم.

### أهمية جودة الخدمات الفندقية:

لقد لخص (Purcarea et al., 2013) أهمية جودة الخدمات الفندقية في الآتي:

- 1- زيادة توقعات الضيوف من خلال زيادة درجة الوعي لديهم وتعريفهم بالحملات الترويجية التي يقدمها الفندق مقابل الفنادق المنافسة الأخرى.
- 2- حرص الفندق على التحسين المستمر لخدماته الفندقية وزيادة الحصة السوقية في ضوء نشاط المنافسين الآخرين.
- 3- اهتمام الفنادق بتوفير البيئة القانونية والتكنولوجية والاجتماعية التي تساعد الزبائن (الضيوف) في الوصول للمعلومات بسرعة وحصولهم أيضاً على الخدمات الفندقية بالجودة المطلوبة.
- 4- اهتمام الفنادق بتطوير وتنمية قدرات العاملين ومهاراتهم وتوجيه سلوكياتهم بشكل إيجابي لضمان تقديم خدمة فندقية عالية المستوى.

## أنواع الخدمات الفندقية

للخدمة الفندقية المقدمة العديد من الأنواع وتأخذ أشكال عدة، أهمها: (شنة وعيسى، 2020)

- 1- خدمة الإيواء: وتمثل الخدمة الجوهريّة في إيواء النزّل بالغرفة الفندقية والتي بواسطتها يحصل على كافة المنافع من نوم أو طعام خلال فترة إقامته بالفندق.
- 2- خدمة: الحجوزات: وهي تمثل شكلاً من أشكال التسهيلات التي يقدمها الفندق من أجل جذب الزبائن مثل الحجز المسبق عبر الإنترنت أو الدفع الإلكتروني أو مراسم البروتوكول في الاستقبال أو المغادرة.
- 3- خدمات لوجستية: وهي خدمات فوق العادة تقدم على هامش الخدمة الجوهريّة بهدف الفندق من خلالها إلى تحقيق التميز النوعي عن الفنادق المنافسة الأخرى مثل توفير خدمة إنترنت مجانية أو منح التزليل حسومات مالية لتعزيز ولائته للفندق وأيضاً بطاقات العضوية مثل الفضية والذهبية، وهذا أصبح مألوفاً لدى الفنادق في العالم.

## أبعاد جودة الخدمة الفندقية

تنقسم أبعاد جودة الخدمة بشكل عام إلى قسمين هما: الجودة المادية والجودة الغير مادية. كما يمكن تقييم جودة الخدمات المصرفية من خلال قياس الأبعاد والعناصر الأساسية التي تنطوي عليها هذه الجودة، وهناك ثلاث أبعاد أساسية لجودة الخدمات الفندقية وهي: (الصيرفي، 2003)

- الجودة المادية: وتتعلق بالبيئة المحيطة للخدمة التي يقدمها الفندق.
  - جودة المنظمة: وتتعلق بصورة الفندق المقدم للخدمة والانطباع العام عنها.
  - الجودة التفاعلية: والتي تمثل ناتج عمليات التفاعل بين قوة العمل داخل الفندق وبين الزبائن، كما أن هناك تصنيف آخر لجودة الخدمة يميز بين جودة العمليات والتي يحكم عليها العملاء الداخليين أثناء تأديتهم للخدمة الفندقية، وبين جودة المخرجات والتي يحكم عليها العملاء سواء داخليين أو خارجيين. ولقد قام (باراثرمان) بتحديد خمسة أبعاد أطلق عليها نموذج جودة الخدمة وهي: (العالمول، 2011)
  - الملموسية: وتشمل التسهيلات المادية التي يقدمها الفندق من توفر المعدات، ومظهر العاملين، وأنظمة الاتصال.
  - الاعتمادية: تعني قدرة الفندق على أداء الخدمة بدقة واستقلالية، ويعتبر هذا البعد من أهم الأبعاد المؤثرة على جودة الخدمة الفندقية.
  - الاستجابة: وتعني رغبة الفندق في مساعدة الضيوف وتقديم خدمة فورية لهم.
  - الأمان: تعني معرفة العاملين بعملهم ولباقتهم في التعامل مع الضيوف وفي خلق الثقة لديهم.
  - التعاطف: تعني حرص الفندق على العناية بالضيوف والاهتمام الشخصي بهم.
- وفي ضوء الأبعاد السابقة قام الباحثان بصياغة فقرات جودة الخدمة الفندقية في استمارة الاستبيان بحيث تغطي فقراته تلك الأبعاد مستفيدين من أدبيات التراث الإداري في ذات المجال.

## الدراسات السابقة

### دراسات تناولت التحول الرقمي

دراسة (السواط والحربي، 2022): هدفت هذه الدراسة إلى قياس أثر التحول الرقمي على كفاءة الأداء الأكاديمي لهيئة التدريس الجامعي بجامعة الملك عبد العزيز. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي المسحي واستعان بالاستبانة التي تم تطبيقها على مجتمع الدراسة المكون من أعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك عبد العزيز، والبالغ قوامها (340) مفردة اختيرت بطريقة العينة العشوائية البسيطة. ومن أهم نتائجها: وجود أثر للتحول الرقمي ومتطلباته على الأداء الأكاديمي لهيئة التدريس الجامعي بجامعة الملك عبد العزيز، ومن أهم توصياتها: إزالة كافة المعوقات التي تحد من نجاح وفعالية التحول الرقمي على الأداء الأكاديمي لهيئة التدريس بالجامعة.

دراسة (شديد، 2021) هدفت الدراسة التعرف على دور عملية التحول الرقمي بمتطلبات تطبيقه المختلفة (الاستراتيجية، الثقافة التنظيمية، القيادة التحويلية، الموارد البشرية) في تحسين أبعاد مستوى أداء الخدمات المقدمة. وقد اعتمد الباحث على المنهج الوصفي لتناول الجانب المفاهيمي، والمنهج التحليلي في تناول الجانب التطبيقي للدراسة، واستخدمت استمارة الاستقصاء كأداة لجمع البيانات الأولية من مجتمع الدراسة البالغ قوامه (168) مفردة. ومن أهم النتائج: وجود علاقة ارتباط قوية بين متطلبات تطبيق التحول الرقمي مجتمعة، وكذلك تحسين مستوى أداء الخدمة المقدمة داخل وحدات المرور. ومن أهم التوصيات: ضرورة الإسراع في المشروع القومي للتحول الرقمي الذي يُعد من أهم أدوات تحقيق التنمية المستدامة.

دراسة (الرابعي، 2021) هدفت الدراسة التعرف على موضوع الهوية الرقمية باعتبارها أحدث الوسائل والحلول لإدارة المعلومات الرقمية للأفراد في الحكومات التي تسعى لرقمنة خدماتها، وكذلك تتبع مفهوم إدارة المعلومات الرقمية للأفراد. إذ شمل مجتمع الدراسة ثلاث وزارات هي: (وزارة الداخلية، ووزارة الاتصالات وتقنية المعلومات، ووزارة المالية) بالمملكة العربية السعودية ضمن متطلبات التحول الرقمي في ظل رؤية المملكة 2030، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي مع اتباع أسلوب دراسة الحالة. ومن أهم نتائجها: أن تطبيق الهوية الرقمية ساهم في تطوير الإمكانيات المعلوماتية. ومن أهم توصياتها: ضرورة الاستفادة من تجارب الحكومات الرقمية للدول الرائدة في تطبيق الهوية الرقمية للأفراد.

دراسة (المطرف، 2020) هدفت الدراسة التعرف على مدى إمكانية التحول الرقمي في الجامعات الحكومية والخاصة في المملكة العربية السعودية، بالإضافة إلى رصد واقع التحول الرقمي بينهما في ظل الأزمات العالمية والكوارث. واتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي، إذ قام بتصميم مقياس لتحديد مدى جاهزية الجامعات الحكومية لإمكانية التحول الرقمي، وتكون مجتمع الدراسة من أعضاء هيئة التدريس في الجامعات البالغ عددهم (100) عضو هيئة تدريس في الجامعات الحكومية. ومن أهم نتائجها: وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الجامعات الحكومية في مدى توفر العناصر المادية اللازمة للتحول الرقمي لصالح الجامعات الحكومية. ومن أهم توصياتها: ضرورة الاستفادة من التحول الرقمي في الجامعات الحكومية في ظل الأزمات الحالية.

دراسة (Bicen & Duman, 2020) هدفت الدراسة التعرف على مدى استخدام التكنولوجيا في عملية التحول الرقمي ودورها في تحقيق مزيد من الالتزام التنظيمي والمؤسسي من جانب الإداريين والمعلمين العاملين في المؤسسات التعليمية، وتكون مجتمع الدراسة من الإداريين والمعلمين العاملين في المؤسسات التعليمية والبالغ عددهم (80) مفردة. ومن أهم نتائجها: أن الإداريين والمعلمين العاملين في المؤسسات التعليمية هم قدوة لطلابهم وبيئتهم، ومن أهم التوصيات: ضرورة استخدام التكنولوجيا وتطبيق عملية التحول الرقمي.

دراسة (Mladenova et al., 2020) هدفت الدراسة التعرف إلى مدى تطبيق التحول الرقمي وانعكاسه على التعليم الإلكتروني في ظل أزمة كورونا، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وقد بلغت عينة الدراسة (126) معلمة ومعلمة بأسلوب العينة العشوائية البسيطة. ومن أهم نتائجها: إدخال قواعد محددة لتنظيم عملية التحول الرقمي، كما ينبغي إعطاء المعلمين الوقت الكافي للتكيف وتطوير مهاراتهم في التعامل مع التعليم الإلكتروني، وإعداد المواد الدراسية لتناسب مع هذا النوع من التعليم. ومن أهم التوصيات: ضرورة توجيه الطلاب إلى استخدام التعليم الإلكتروني وأهمية ذلك في ظل التحول الرقمي وبشكل خاص في ظل ظاهرة كورونا.

#### دراسات تناولت جودة الخدمة

دراسة (حميد، 2022): هدفت الدراسة التعرف على مدى تأثير العمليات المصرفية الإلكترونية في جودة الخدمة المصرفية في مصرف العراق للاستثمار، وتكون مجتمع الدراسة من الموظفين بالمصرف والبالغ عددهم (128) موظف وموظفه، ومن أهم النتائج: أن المصارف ما زالت مترددة في الاستخدام الكامل للأنترنت في مزاولة نشاطها وخدماتها المقدمة للعملاء وخاصة في فروعها مقارنة مع المصاريف الأجنبية. ومن أهم التوصيات: ضرورة التوسع في تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية، واستخدام البرامج التسويقية الموجهة لتعريف العملاء بما يستجد من خدمات الإلكترونيات وتقديمها المصارف وخاصة في فروع المصارف التجارية بمدينة بغداد.



دراسة (عبيد، 2021): هدفت الدراسة إلى قياس أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا والتزام عملاء البنك الإسلامي الفلسطيني في جنين من وجهة نظرهم. وتم اتباع المنهج الوصفي التحليلي، حيث تكون مجتمع الدراسة من (376) عميلاً. وبعد جمع البيانات وتحليلها أظهرت النتائج: أن درجة توافر أبعاد الخدمات المصرفية الإلكترونية كانت متوسطة، وأن رضا العملاء عن جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية كان كبيراً. ومن أهم التوصيات: ضرورة الاهتمام بجودة الخدمات المصرفية الإلكترونية من أجل تسهيل الاستخدام وزيادة الأمان والسرية والخصوصية وكفاءة وفعالية الخدمات.

دراسة (علي وآخرون، 2016): هدفت الدراسة إلى قياس أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في تبني الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول. واستخدم الباحثون المنهج الوصفي التحليلي، وتمثل مجتمع الدراسة في عملاء البنوك لكلاً من بنك أم درمان الوطني وبنك فيصل الإسلامي. ومن أهم النتائج: قبول جميع المستجيبين لاستخدام الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول في جميع معاملاتهم. كما بينت وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين (المدرک: الفائدة، سهولة الاستخدام، وجودة الخدمة) واعتماد الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول. ومن أهم التوصيات: ضرورة التوسع في الخدمات المصرفية المقدمة عبر القنوات الإلكترونية.

دراسة (العدوان، 2015): هدفت الدراسة إلى قياس أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في تعزيز أداء المصارف الأردنية، وقد تكون مجتمع الدراسة من موظفي المصارف التجارية الأردنية، إذ تم اختيار عينة عشوائية من الإدارة العليا والوسطى عددها (320) مفردة، ومن أهم النتائج: وجود أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $P \leq 0.05$ ) لجودة الخدمة المصرفية الإلكترونية على الأداء في المصارف التجارية الأردنية. ومن أهم التوصيات: ضرورة تحسين مستوى أداء الخدمات المصرفية الإلكترونية وتقديم كل ما هو جديد، ورفع مستوى الوعي بالخدمات المصرفية الإلكترونية ودورها في خفض التكلفة وتسريع خدمة العميل.

#### التعقيب على الدراسات السابقة والفجوة البحثية:

بالنظر إلى الدراسات السابقة نجد اتفاق الدراسة الحالية مع جميع الدراسات السابقة من حيث تناولها للمتغيرات الرئيسة ألا وهي: التحول الرقمي وجودة الخدمة. وما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة هو تطبيق الدراسة الحالية على قطاع الفنادق والعاملين فيها. كما أن الدراسة الحالية تناولت (4) متطلبات رئيسة للتحول الرقمي والتي تباين استخدامها في الدراسات السابقة، حيث أن دراسة (شديد، 2022) تناولت متطلبات التحول الرقمي التالية: الاستراتيجية، والثقافة التنظيمية، والموارد المادية والبشرية. أما دراسة (السواط، والحري، 2022) ودراسة (Bicen & Duman, 2020) فقد تناولتا كلاً من متطلبات الموارد المادية والبشرية، والبنية التحتية للمعلومات. في حين أن دراسات كلاً من (الرابغي، 2021)، (Mladenova et al., 2020) تناولتا البنية التحتية للمعلومات فقط، في حين أن دراسة (المطرف، 2020) تناولت متطلبات الموارد البشرية والمادية فقط. ولكن الدراسة الحالية تناولت جميع تلك المتطلبات. ويكمن جوهر الاختلاف كون أن الدراسات السابقة طبقت على عملاء خارجيين (الزبائن) في قطاعات خدمية مختلفة (مصارف، مؤسسات تعليمية، مستشفيات). أما مجتمع الدراسة الحالي فتمثل في فئة العملاء الداخليين (العاملين) في الفنادق الفلسطينية من خلال استخدام أسلوب الحصر الشامل لمجتمع الدراسة الحالية. بالإضافة إلى اختلاف نوع العينة المستخدمة فبعض الدراسات استخدمت العينة العشوائية البسيطة، والبعض الآخر استخدم العينة العشوائية الطبقية ودراسة الحالة. ويرى الباحثان بأن هذه الاختلافات مجتمعة ساهمت في تعزيز الفجوة العلمية للدراسة الحالية.

ويمكن للباحثان تبيان الخلفية النظرية للدراسة الحالية من خلال قراءة نظرية معمقة لواقع الدراسات السابقة ذات العلاقة لتكون مدخلاً لبناء مشكلة الدراسة والإطار المنهجي العام من خلال قناعة الباحثان بأن التحول الرقمي في مجال الأعمال الفندقية يحتاج إلى حكمة في عملية توظيف التكنولوجيا والاستفادة منها بالشكل الأمثل للبقاء في دائرة المنافسة لتحقيق رضا الزبائن، حيث أشارت الدراسة بأن الفنادق التي تبني الاستراتيجية يساعدها ذلك في تحقيق أهدافها، وأن عملية اختيار الأهداف هي العملية الأكثر تأثيراً في عملية التحول الرقمي وخصوصاً ربط الرقمنة بالعمليات وبالموظفين لجعل الصناعة الفندقية أكثر نجاحاً (Bharti et al., 2022). كما أن الصناعة الفندقية تأثرت كثيراً بالثورة التكنولوجية وتحولاتها الرقمية، لذا يتوجب على أي فندق يرغب في التميز والتفوق التنافسي أن يمتلك دقة معلومات كافية لا يمكن فصلها عن مراقبة التكاليف وتحسين العمليات والتخطيط الاستراتيجي وخدمة العملاء، كما وتوفر عمليات

التحول الرقمي العديد من الفوائد للفندق مثل تحسين مستوى جودة الخدمة وترشيد النفقات، وزيادة الإيرادات وتحسين جودة القرارات والاستجابة السريعة لحاجات الزبائن (Abdel-Hamid et al., 2022). في حين اعتبرت جودة الخدمة من الموضوعات المعقدة، إذ تعمل التقنيات الرقمية على تشكيل الأنظمة الإدارية والإنتاجية من خلال توظيف الموارد البشرية والبنى التحتية التكنولوجية من معدات وتقنيات وأنظم اتصالات كان لها تأثير الواضح في تحسين مستوى جودة الخدمة وهي من المؤشرات الرئيسة ذات العلاقة بتصميم وجودة الخدمات (Pietronudo et al., 2022). كما كان هناك تأثير واضح للثقافة التنظيمية والاستراتيجيات والموارد البشرية والمادية على مستوى جودة الخدمات (شديد، 2021).

وبناء على ما سبق يمكن للباحثان تحديد المتغيرات، والتي تمثل مدخلاً لطرق جوهر مشكلة الدراسة، وهي:

- 1- المتغير المستقل: ويتمثل في متطلبات التحول الرقمي وهي: (الاستراتيجية، الثقافة التنظيمية، الموارد البشرية والمادية، البنية التحتية للمعلومات).
- 2- المتغير التابع: ويتمثل في جودة الخدمات الفندقية.
- 3- المتغيرات الشخصية: (النوع، الفئة العمرية، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، سنوات الخدمة).

### مشكلة الدراسة وتساؤلاتها

من المعلوم بأن قطاع الفنادق والسياحة هي من القطاعات الخدمية الناشئة التي تتبع قطاع الخدمات والتي تمثل رافعة للاقتصاد الوطني الفلسطيني ضمن القطاع الاستثماري الخاص. إذ بلغت نسبة مساهمة القطاع السياحي (2.8%) من الناتج المحلي الإجمالي الفلسطيني (ظاهر، 2020). وبالنظر إلى قياس أثر التحول الرقمي في جودة الخدمات الفندقية والتي تمثل جوهر الدراسة الحالي يرى الباحثان أنه من الضروري الوقوف على المشكلات التي تواجه قطاع الفنادق وأثرت بشكل مباشر على جودة خدماتها الفندقية المقدمة ومنها: تدهور الطلب السياحي في قطاع غزة بعد فرض الحصار الإسرائيلي المشدد، وإغلاق معابر قطاع غزة منذ عام 2006، إذ تراجع عدد الفنادق إلى 8 فقط، وتشير الإحصائيات إلى أنه بلغ عدد النزلاء في الأعوام 2010 – 2021 حوالي (5000) نزلي، بالإضافة إلى إغلاق وتضرر العديد من المنشآت السياحية نتيجة الحروب الإسرائيلية على قطاع غزة في السنوات الأخيرة. كما أشار حلس (2020) بأن قطاع الفنادق تعرضت لخسائر فادحة منذ الانقسام السياسي الفلسطيني وبفعل الحصار الإسرائيلي المفروض على قطاع غزة مما أحدث خسائر مباشرة بلغت 90 مليون دولار، في حين قدرت الخسائر الغير مباشرة بنحو 50 مليون دولار (حلس وآخرون، 2020). كما بلغ عدد المنشآت السياحية المتضررة بفعل وباء كورونا 500 منشأة سياحية بما فيها الفنادق مما أدى ذلك إلى إغلاقها بشكل شبه كلي، وبذلك أصبح أغلب العاملين في قطاع السياحة عاطلين عن العمل والبالغ عددهم حوالي 8700 (أبو الخير، 2020).. ولتوضيح مشكلة الدراسة قاما الباحثان بإجراء مقابلات شخصية مع السيد: زكريا الهور مدير عام وزارة السياحة والآثار الفلسطينية بغزة بتاريخ 2022/4/10، وكذلك مع السيد: خالد الطيب ويشغل أمين سر الهيئة الفلسطينية للمطاعم والفنادق والخدمات السياحية بغزة بتاريخ 2022/4/14، حيث أشارا كلاهما إلى أن هناك العديد من المشكلات التي تواجه قطاع الفنادق والسياحة بغزة، منها: الحصار الإسرائيلي المفروض على غزة منذ سنوات وإغلاق المعابر وتراجع نسبة الزائرين إلى قطاع غزة، وتفشي وباء وكرونا، وغياب الدعم الحكومي للقطاع السياحي بالإضافة إلى تراجع مستويات دخول الأفراد نتيجة تردّي الأوضاع السياسية والاقتصادية، وقلة عدد الفنادق المصنفة، بالإضافة إلى ضآلة مهارات العاملين في الفنادق الفلسطينية. وفي ضوء ما سبق يمكن للباحثان صياغة السؤال الرئيس التالي:

هل تؤثر متطلبات التحول الرقمي في جودة الخدمات الفندقية المقدمة بقطاع غزة؟ ويتفرع عنه الأسئلة التالية:

- 1- ما درجة توافر متطلبات التحول الرقمي بفنادق قطاع غزة؟.
- 2- ما مستوى جودة الخدمات الفندقية في فنادق قطاع غزة؟.
- 3- هل هناك أثر لمتطلبات التحول الرقمي في جودة الخدمات الفندقية بقطاع غزة..
- 4- هل توجد فروق بين آراء مجتمع الدراسة حول درجة توافر متطلبات التحول الرقمي بفنادق قطاع غزة تعزى لعدد من المتغيرات الشخصية (النوع الاجتماعي، الفئة العمرية، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، سنوات الخدمة)؟.
- 5- هل توجد فروق بين آراء مجتمع الدراسة حول مستوى جودة الخدمات الفندقية في فنادق قطاع غزة تعزى لعدد من المتغيرات الشخصية (النوع الاجتماعي، الفئة العمرية، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، سنوات الخدمة)؟.

## أهداف الدراسة

هدفت الدراسة الحالية إلى قياس أثر التحول الرقمي على جودة الخدمة الفندقية، وكذلك الوقوف على مدى توفر متطلبات هذا التحول في الفنادق التي شملتها الدراسة الحالية، وكذلك التحقق من مستويات الخدمة الفندقية استناداً إلى تأثير كلاً من: استراتيجيات تلك الفنادق ومدى توفرها من جانب إدارات الفنادق، بالإضافة إلى تشخيص واقع الثقافة التنظيمية السائدة، وكذلك مدى توفر الموارد المادية والبشرية المطلوبة لتحسين جودة خدماتها، وأيضاً التأكد مدى توفر بنية معلوماتية متكاملة يمكن لتلك الفنادق من التحول نحو الرقمنة بالنجاح المطلوب سعياً منها للارتقاء بجودة الخدمات الفندقية على النحو المطلوب ويرى الباحثان أخيراً أن من أهداف هذه الدراسة هو فهم واقع وطبيعة المؤسسات الاقتصادية الفلسطينية ومدى انسجامها مع مقتضيات التطور في مجال قطاع الخدمات باعتباره من أهم القطاعات التنموية في اقتصاديات البلدان.

## أهمية الدراسة

تتجلى أهمية الدراسة في النقاط التالية :

- تكتسب الدراسة الحالية أهميتها من واقع تطبيقها على قطاع الفنادق الفلسطيني بقطاع غزة والتي لا تحظى باهتمام الباحثين والمهتمين نظراً للصعوبات التي تعترض تطبيق دراساتهم ومساهماتهم في الدراسة، خصوصاً في ظل ندرة المعلومات المتوفرة على القطاع الخدمي بشكل عام والفندقي بشكل خاص والسرية التي تكتنف معلومات هذا القطاع.
- التأكد من درجة تطبيق الفنادق الفلسطينية لمتطلبات التحول الرقمي في ضوء ثورة المعلوماتية وما نتج عنها من أساليب وتقنيات تحرص كافة المنظمات على توظيفها من أجل الارتقاء بمستوى جودة منتجاتها .
- التحقق من وجود أثر لتطبيق متطلبات التحول الرقمي على جودة الخدمات الفندقية، وكذلك الوقوف على مستوى جودة الخدمات الفندقية التي تقدمها الفنادق بغزة.
- المساهمة في تعزيز مكانة القطاع الخاص وخصوصاً القطاع الخدمي في الاقتصاد الوطني الفلسطيني.

## فروض الدراسة

**الفرض الأول: من المتوقع ألا يوجد أثر لمتطلبات التحول الرقمي على جودة الخدمات الفندقية المقدمة بقطاع غزة.**

ويتفرع عنها الفرضيات التالية:

- 1- من المتوقع ألا يوجد أثر للاستراتيجية، على جودة الخدمات الفندقية المقدمة بقطاع غزة.
- 2- من المتوقع ألا يوجد أثر للثقافة التنظيمية، على جودة الخدمات الفندقية المقدمة بقطاع غزة.
- 3- من المتوقع ألا يوجد أثر للموارد البشرية والمادية، على جودة الخدمات الفندقية المقدمة بقطاع غزة.
- 4- من المتوقع ألا يوجد أثر للبنية التحتية للمعلومات، على جودة الخدمات الفندقية المقدمة بقطاع غزة.

**الفرض الثاني: من المتوقع عدم وجود فروق بين استجابات آراء عينة الدراسة حول تأثير متطلبات التحول الرقمي على جودة الخدمات الفندقية بقطاع غزة تعزى لعدد من المتغيرات الشخصية (النوع، الفئة العمرية، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، سنوات الخدمة).**

**الفرض الثالث: من المتوقع عدم وجود فروق بين استجابات آراء عينة الدراسة حول مستوى جودة الخدمات الفندقية بقطاع غزة تعزى لعدد من المتغيرات الشخصية (النوع، الفئة العمرية، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، سنوات الخدمة).**

## منهج الدراسة

بناءً على طبيعة الدراسة والأهداف التي تسعى لتحقيقها، فقد استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي، والذي يُستخدم بصورة مُوسَّعة في أنواع مختلفة من البحوث العلمية، والوصف العلمي بوجه عام عبارة عن تصوُّر لهيئة شخص أو شيء أو زمان أو مكان (بحالته الطبيعية)، حيث يتم التعبير عن ذلك بصورة مفصلة بهدف الإيضاح (عبيدات وآخرون، 2006).



## مجتمع وعينة الدراسة

جدول رقم (1)  
يبين توزيع أفراد العينة  
حسب متغيرات الدراسة

المتغير	العدد	النسبة المئوية
النوع		
ذكر	58	82.9%
أنثى	12	17.1%
<b>المجموع</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>
الفئة العمرية		
أقل من 30 سنة	40	57.1%
30 سنة - أقل من 40 سنة	22	31.4%
40 سنة - أقل من 50 سنة	7	10%
50 سنة فأكثر	1	1.4%
<b>المجموع</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>
المؤهل العلمي		
دبلوم	18	25.7%
بكالوريوس	41	58.6%
دراسات عليا	11	15.7%
<b>المجموع</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>
المسمى الوظيفي		
مدير	10	14.3%
موظف إداري	25	35.7%
موظف خدمة	35	50%
<b>المجموع</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>
سنوات الخدمة		
أقل من 5 سنوات	30	42.9%
5 سنوات إلى 9 سنوات	25	35.7%
10 سنوات إلى أقل من 15 سنة	12	17.1%
15 سنة فأكثر	3	4.3%
<b>المجموع</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

تكون مجتمع الدراسة من شاغلي الوظائف الإدارية في عدد (7) من الفنادق التي تنشط في المجال وهي: (المشتل، سيتي ستارز، المتحف، الديرة، الكومودور، الجزيرة، القاهرة الدولي) بقطاع غزة والبالغ عددهم (70) موظفًا وموظفة من الفئات المختلفة (مدير، موظف إداري، موظف خدمة)، وتم استخدام المسح الشامل للتعرف على الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة والمقاييس التالية (التحول الرقمي، وجودة الخدمات الفندقية)، وذلك للتأكد من صدق وثبات الأدوات المستخدمة في الدراسة؛ حيث تم توزيع (70) استبانة على موظفي الفنادق، واسترداد جميعاً. ويبرر الباحثان استخدام هذا الأسلوب نتيجة تباين أعداد العاملين في الفنادق محل الدراسة بالإضافة إلى قلة عددهم. ويظهر الجدول (1) توزيع متغيرات الدراسة التي تم إجراء عملية التحليل الإحصائي عليها.

تظهر نتائج الجدول (1) أن غالبية من تم استقصاؤهم في الدراسة هم من الذكور بسبة (82.9%) ويعزو الباحثان ذلك إلى أن نسبة تشغيل القوة العاملة من الشباب بقطاع غزة (55%) وأن نسبة تشغيل الإناث 15.2% بناء على نتائج مسح القوى العاملة الصادر عن الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني لعام 2020، ومن الفئة العمرية 30 - أقل من 40 سنة (31.4%)، كما أن مؤهلاتهم العلمية لحملة «درجة البكالوريوس» جاءت بنسبة (58.6%) ويعزو الباحثان ذلك إلى أن الوظائف الإدارية (مدير، علاقات عامة، تكنولوجيا معلومات) في الفنادق التي شملتها الدراسة يشغلها خريجين لديهم الدرجة العلمية الأولى، في حين أن فئة مساهم الوظيفي «موظف خدمة» جاءت بنسبة (50%) ويعزو الباحثان ذلك إلى أن الفنادق المذكورة تعتمد بشكل أساسي على العاملين في مجال الإيواء والطعام وخدمات الزبائن اللوجستية، وجاءت سنوات خدمتهم أقل من 5 سنوات بنسبة (42.9%).

## أداة الدراسة

قام الباحثان بإعداد استبانة حول «مدى توفر متطلبات التحول الرقمي، وأثرها في جودة الخدمات الفندقية

بقطاع غزة: دراسة ميدانية»، بما يخدم موضوع الدراسة حيث تعتبر الاستبانة الأداة الرئيسة الملائمة للدراسة الميدانية للحصول على المعلومات والبيانات التي يجري تعيبتها من قبل المبحوثين، فالأداة تمثل التحول الرقمي «كمتغير مستقل» وجودة الخدمات الفندقية «كمتغير تابع».

### صدق أداة الدراسة (الاستبانة)

الصدق البنائي لأداة الدراسة (الاستبانة): يعتبر الصدق البنائي أحد مقاييس صدق الأداة الذي يقيس مدى تحقق الأهداف التي تريد الأداة الوصول إليها، ويبين مدى ارتباط كل بعد من أبعاد الدراسة بالدرجة الكلية لفقرات الاستبانة، للتحقق من صدق بناء مقاييس الدراسة، ويبين الجدول (3) معاملات الارتباط بين معدل كل بعد من أبعاد الاستبانة والدرجة الكلية للبعد التابعة له.

جدول رقم (2)

معاملات الارتباط بين البعد والدرجة الكلية  
لمقياس متطلبات التحول الرقمي

#	البعد	عدد الفقرات	معامل الارتباط R	قيمة sig
1	الاستراتيجية	5	.809	**0.000
2	الثقافة التنظيمية	5	.888	**0.000
3	الموارد البشرية والمادية	5	.785	**0.000
4	البنية التحتية للمعلومات	5	.865	**0.000
	المجال الأول: متطلبات التحول الرقمي	20	.929	**0.000
	المجال الثاني: جودة الخدمات الفندقية	16	.771	**0.000

\*\* دالة عند 0.01 \* دالة عند 0.05 // غير دالة

يتبين من الجدول (2) أن مقياس (متطلبات التحول الرقمي) تتمتع بمعاملات ارتباط قوية ودالة إحصائية عند مستوى دلالة أقل من 0.01، حيث بلغت معامل الارتباط (0.929)، وأن مقياس (جودة الخدمات الفندقية) تتمتع بمعاملات ارتباط قوية ودالة إحصائية عند مستوى دلالة أقل من 0.01، حيث بلغت معامل الارتباط (0.771)، وهذا يدل على أن المقياس يتمتع بمعامل صدق عالٍ وتقيس ما وضعت لقياسه.

### جدول رقم (3)

يبين معامل الثبات لمقاييس ألفا كرونباخ (و(طريقة التجزئة النصفية)

المقياس	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ	معامل الارتباط المصحح	طريقة التجزئة النصفية
الاستراتيجية	5	0.853	0.803	0.842
الثقافة التنظيمية	5	0.820	0.635	0.782
الموارد البشرية والمادية	5	0.676	0.565	0.572
البنية التحتية للمعلومات	5	0.868	0.763	0.869
المجال الأول: متطلبات التحول الرقمي	20	0.922	0.875	0.933
المجال الثاني: جودة الخدمات الفندقية	16	0.834	0.646	0.785

### ثبات أداة الدراسة (الاستبانة)

يقصد بثبات الاستبانة أن تعطي هذه الاستبانة نفس النتيجة لو تم إعادة توزيع الاستبانة أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط، أو بعبارة أخرى يعني الاستقرار في نتائج الاستبانة وعدم تغييرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعها على الأفراد عدة مرات خلال فترات زمنية معينة، وللتحقق من ثبات استبانة الدراسة أجريت خطوات الثبات بطريقة معامل ألفا كرونباخ، وطريقة التجزئة النصفية.

- معاملات الثبات بطريقة ألفا كرونباخ: تبين من خلال الجدول (3) بأن معامل ألفا كرونباخ لمقياس التحول الرقمي يساوي (0.992)، وأن معامل ألفا كرونباخ لمقياس التمكين الإداري يساوي (0.834)، وهذا دليل كافي على أن الاستبانة يتمتع بمعامل ثبات عالٍ ومرتفع.

- معاملات الثبات التجزئة النصفية: تم إيجاد معامل ارتباط بيرسون بين معدل الأسئلة الفردية الرتبة ومعدل الأسئلة الزوجية الرتبة لكل مجال وقد تم تصحيح معاملات الارتباط باستخدام معامل ارتباط سيرمان براون للتصحيح، وتم حساب معاملات الثبات باستخدام طريقة التجزئة النصفية، حيث تم قسمة بنود المقياس الكلي إلى نصفين، ومن ثم حساب معامل الارتباط بين مجموع فقرات النصف الأول ومجموع فقرات النصف الثاني للمقياس والمجال، حيث بلغ معامل ارتباط بيرسون لمقياس التحول الرقمي بهذه الطريقة (0.875)، وبعد استخدام معادلة سيرمان - براون المعدلة أصبح معامل الثبات (0.933)، وبلغ معامل ارتباط بيرسون لمقياس جودة الخدمات الفندقية بهذه الطريقة (0.646)، وبعد استخدام معادلة سيرمان - براون المعدلة أصبح معامل الثبات (0.785)، وهذا دليل كافي على أن المقياس يتمتع بدرجة ثبات عالية.

مما يطمئن الباحثان على استخدام الاستبانة كأداة مناسبة لجمع البيانات من مجتمع الدراسة باستخدام طريقة ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة، التجزئة النصفية كطريقة ثانية لقياس.

### المحك (المقياس) المستخدم في الدراسة:

استخدم الباحثان مقياس ليكرت الخماسي، حيث تم اعتماد المقياس التالي:

مرتفعة جداً	مرتفعة	متوسطة	منخفضة	منخفضة جداً	مستوى موافقة
3.40 إلى أكبر من 4.20	2.60 إلى 3.39	1.80 إلى 2.59	أقل من 1.80	أقل من 1.80	الوسط الحسابي
68% إلى أكبر من 84%	52% إلى 67.9%	36% إلى 51.9%	أقل من 36%	أقل من 36%	النسبة

### المعالجات الإحصائية

قام الباحثان باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS) لتحليل البيانات من خلال الأدوات التالية:

- إحصاءات وصفية منها: النسبة المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي.
- معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha): لمعرفة ثبات فقرات المقاييس، ومعامل الثبات بطريقة التجزئة النصفية (Split half methods): ويستعمل للتأكد من أن المقاييس لديها درجات ثبات مرتفعة.
- معامل ارتباط بيرسون (Person Correlation Coefficient): للتحقق من صدق الاتساق الداخلي بين فقرات

- الاختبار والدرجة الكلية للمقاييس، ولقياس درجة الارتباط يستخدم هذا الاختبار لدراسة العلاقة بين المتغيرات.
- اختبار (ت) لعينتين مستقلتين: لكشف دلالة الفروق بين متوسطات عينتين مستقلتين.
- تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA): لبيان دلالة الفروق بين متوسطات ثلاث فئات فأكثر.
- اختبار شيفيه: لمعرفة اتجاه الفروق ودلالاتها بين فئات كل متغير من متغيرات العوامل الديموغرافية وتأثيرها على مقاييس الدراسة.
- تحليل الانحدار الخطي المتعدد بالطريقة التراجعية Stepwise: للتعرف على أثر (المتغيرات المستقلة) التحول الرقمي على جودة الخدمات الفندقية (المتغيرات التابعة).

## عرض نتائج الدراسة ومناقشتها

### النتائج المتعلقة بأسئلة الدراسة

#### النتائج المتعلقة بالسؤال الأول:

ما درجة توافر متطلبات التحول الرقمي بفنادق قطاع غزة؟ وللإجابة عن السؤال تم احتساب المتوسط، والانحراف المعياري، والوزن النسبي، والترتيب لدرجة توافر متطلبات التحول الرقمي بفنادق قطاع غزة، كما يوضحها الجدول (5):

جدول رقم (5)  
تحليل متطلبات التحول الرقمي  
(المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي)

م	الأبعاد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب المستوى
1	الاستراتيجية	3.49	0.71	69.9%	مرتفع
2	الثقافة التنظيمية	3.73	0.62	74.6%	مرتفع
3	الموارد البشرية والمادية	3.84	0.54	76.8%	مرتفع
4	البنية التحتية للمعلومات	3.75	0.74	75.0%	مرتفع
	المجال الأول: التحول الرقمي	3.70	0.55	74.1%	مرتفع

يتضح من الجدول (5) أنّ متطلبات التحول الرقمي في الفنادق في قطاع غزة يتفاوت من حيث قوتها، حيث كان متوسط درجة الموافقة على المجالات المقترحة في المقياس ككل من وجهة نظر العينة قد بلغ (3.70). وبلغ الوزن النسبي للمجالات ككل (74.1%)، مما يشير أن درجة تطبيق الفنادق في قطاع غزة لمتطلبات التحول الرقمي جاءت بدرجة مرتفعة. والجدول (6)، (7)، (8)، (9) توضح ذلك بشيء من التفصيل.

#### - تحليل فقرات البعد الأول: الاستراتيجية

قام الباحثان باحتساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية للعينة الواحدة والنتائج مبينة في جدول (6) والذي يبين آراء أفراد عينة الدراسة في فقرات البعد الأول «الاستراتيجية».

#### جدول رقم (6)

##### تحليل فقرات البُعد الأول: الاستراتيجية

رقم	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب المستوى
1	يملك الفندق رؤية استراتيجية لعملية التحول الرقمي.	3.53	0.93	70.6%	مرتفع
2	يملك الفندق خطة واضحة تتعلق بتحول أعماله وخدماته إلى الرقمية.	3.43	0.77	68.6%	مرتفع
3	يربط الفندق التنسيق بين وظائفه ومستوياته الإدارية بشكل إلكتروني.	3.51	0.94	70.3%	مرتفع
4	يملك الفندق هيكل تنظيمي مرن ينسجم مع التحولات الرقمية بشكل مستمر.	3.51	0.86	70.3%	مرتفع
5	لدى الفندق خطة متكاملة لتنفيذ عملية التحول الرقمي.	3.49	0.94	69.7%	مرتفع
	بُعد الاستراتيجية ككل	3.49	0.71	69.9%	

يوضح جدول (6) أنّ متوسط الدرجة الكلية للبُعد الأول «الاستراتيجية» فقد بلغ (3.49)، وانحراف معياري (0.71)، وبوزن نسبي (69.9%)، وجاء بدرجة مرتفعة، وقد جاءت الفقرة (1) «يملك الفندق رؤية استراتيجية لعملية التحول الرقمي»، بدرجة مرتفعة بالمرتبة الأولى في ترتيب فقرات هذا المحور، وبوزن نسبي (70.6%)، بينما أضعف الفقرات الفقرة (5) «لدى الفندق خطة متكاملة لتنفيذ عملية التحول الرقمي» جاءت بدرجة مرتفعة، وبوزن نسبي (69.7%)، ويعزو

الباحثان ذلك إلى أن إدارة الفنادق بقطاع غزة تمتلك رؤية استراتيجية كونها مملوكة للقطاع الخاص وحرص أصحاب الفنادق على تحقيق الأرباح وتعظيم رأس المال المستثمر فناعة مهم بأن الاستثمار في الخدمة الفندقية هي من الخدمات التي تتسم بالندرة وعزوف كثير من المستثمرين من الولوج إلى حقل القطاع السياحي نتيجة الظروف التي تحيط بالواقع الفلسطيني وخصوصاً قطاع غزة.

#### - تحليل فقرات البعد الثاني: الثقافة التنظيمية

قام الباحثان باحتساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية للعينة الواحدة والنتائج مبينة في جدول (7) والذي يبين آراء أفراد عينة الدراسة في فقرات البعد الثاني «الثقافة التنظيمية».

#### جدول رقم (7)

#### تحليل فقرات البُعد الثاني: الثقافة التنظيمية

رقم	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب المستوى
1	تدعم إدارة الفندق ثقافة التحول الرقمي في أعماله الفندقية.	3.67	0.79	73.4%	4 مرتفع
2	تستجيب إدارة الفندق لمقترحات العاملين فيما يتعلق بتحسين أدائه رقمياً.	3.67	0.81	73.4%	5 مرتفع
3	تعزز إدارة الفندق من ثقافة إنجاز أعمالها إلكترونياً.	3.79	0.76	75.7%	1 مرتفع
4	تهتم إدارة الفندق باستخدام وسائل الرقابة الإلكترونية كنوع من الشفافية بالعمل.	3.74	0.77	74.9%	3 مرتفع
5	تحرص إدارة الفندق على إدخال تغييرات وتحديثات إلكترونية بشكل دائم.	3.77	0.92	75.4%	2 مرتفع
	بُعد الثقافة التنظيمية ككل	3.73	0.62	74.6%	

يوضح جدول (7) أن متوسط الدرجة الكلية للبُعد الثاني «الثقافة التنظيمية» فقد بلغ (3.73)، وانحراف معياري (0.62)، وبوزن نسبي (74.6%)، وجاء بدرجة مرتفعة، وقد جاءت الفقرة (3) «تعزز إدارة الفندق من ثقافة إنجاز أعمالها إلكترونياً»، بدرجة مرتفعة بالمرتبة الأولى في ترتيب فقرات هذا المحور، وبوزن نسبي (75.7%)، بينما أضعف الفقرات الفقرة (2) «تستجيب إدارة الفندق لمقترحات العاملين فيما يتعلق بتحسين أدائه رقمياً» جاءت بدرجة مرتفعة، وبوزن نسبي (73.4%). ويعزو الباحثان ذلك إلى أن بيئة الفنادق الداخلية العاملة في القطاع لديها ثقافة تنظيمية واضحة المعالم وهي مستمدة من شخصية ونمط القيادة الإدارية العليا والتي هي المالكة للفنادق. كما ينوه الباحثان بأن غالبية الفنادق بقطاع غزة هي مملوكة لمستثمر واحد وليست مملوكة لشركات مساهمة سواء كانت عامة أو خاصة، لذلك يحرص المستثمر على إضفاء ثقافة تنظيمية سليمة نابعة من أحقية تصرفه في اتخاذ القرار لتكون بمثابة وسيلة له لجلب الأرباح وتحقيق التميز والتفرد بالمنافسة في مجال تقديم الخدمة الفندقية بقطاع غزة.

#### - تحليل فقرات البُعد الثالث: الموارد البشرية والمادية

قام الباحثان باحتساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية للعينة الواحدة والنتائج مبينة في جدول (8) والذي يبين آراء أفراد عينة الدراسة في فقرات البُعد الثالث «الموارد البشرية والمادية».

#### جدول رقم (8)

#### تحليل فقرات البُعد الثالث: الموارد البشرية والمادية

رقم	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب المستوى
1	يهتم الفندق بإدارة شؤون العاملين فيه (استقطاب، توظيف، تدريب) بطريقة إلكترونية.	3.89	0.86	77.7%	2 مرتفع
2	يستجيب الفندق لمطالبات النزلاء والتواصل معهم بشكل إلكتروني.	3.93	0.79	78.6%	1 مرتفع
3	يوفر الفندق تقنيات إلكترونية حديثة للعاملين فيه توفر عليهم الوقت والجهد.	3.73	0.82	74.6%	5 مرتفع
4	يتبادل الفندق البيانات والمعلومات مع أصحاب المصلحة بشكل إلكتروني.	3.77	0.73	75.4%	4 مرتفع
5	يستخدم الفندق تقنيات إلكترونية حديثة لتقليل تكاليفه ورفع مستوى جودة خدماته الفندقية.	3.89	0.89	77.7%	3 مرتفع
	بُعد الموارد البشرية والمادية ككل	3.84	0.54	76.8%	

يوضح جدول (8) أن متوسط الدرجة الكلية للبعد الثالث «الموارد البشرية والمادية» فقد بلغ (3.84)، وبانحراف معياري (0.54)، وبوزن نسبي (76.8%)، وجاء بدرجة مرتفعة، وقد جاءت الفقرة (2) «يستجيب الفندق لمتطلبات النزلاء والتواصل معهم بشكل إلكتروني»، بدرجة مرتفعة بالمرتبة الأولى في ترتيب فقرات هذا المحور، وبوزن نسبي (78.6%)، بينما أضعف الفقرات الفقرة (3) «يوفر الفندق تقنيات إلكترونية حديثة للعاملين فيه توفر عليهم الوقت والجهد» جاءت بدرجة مرتفعة، وبوزن نسبي (74.6%)، ويعزو الباحثان ذلك إلى أن أصحاب الفنادق وملاكها هم من أصحاب رؤوس الأموال وكبار المستثمرين بقطاع غزة (رجال أعمال) لذلك يتمتعون بمراكز مالية وإمكانات كبيرة ممن يخصصون موازنات مالية مهمة لتوفير كافة المستلزمات المادية والبشرية لنجاح فكرة المشروع الاستثماري (الفندق) كما ينوه الباحثان بأن كبار المستثمرين بقطاع غزة يرغبون بالاستثمار في مجال الفنادق والمرافق السياحية لاعتقادهم بأنها تعزز من مكانتهم الاجتماعية داخل المجتمع الفلسطيني.

#### - تحليل فقرات البعد الرابع: البنية التحتية للمعلوماتية

قام الباحثان باحتساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية للعينة الواحدة والنتائج مبينة في جدول (9) والذي يبين آراء أفراد عينة الدراسة في فقرات البعد الرابع «البنية التحتية للمعلوماتية».

#### جدول رقم (9)

#### تحليل فقرات البعد الرابع: البنية التحتية للمعلومات

رقم	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب المستوى
1	يخصص الفندق موازنة مالية لدعم وتطوير عملية التحول الرقمي.	3.54	0.94	70.9%	مرتفع
2	يوفر الفندق البنية التحتية الإلكترونية المناسبة (أجهزة، شبكات، مهندسين حاسوب، شبكة إنترنت) لدعم التحول الرقمي.	3.89	0.79	77.7%	مرتفع
3	يتفاعل العاملون بالفندق مع عملية التحول الرقمي ويشاركون في تنفيذها.	3.73	0.98	74.6%	مرتفع
4	يتوفر بالفندق وسائل اتصال كافية لدعم البنية التحتية للمعلوماتية تعزز من نجاح عملية التحول الرقمي.	3.76	0.97	75.1%	مرتفع
5	يتوفر بالفندق قواعد ومعايير واضحة تدعم عملية التحول الرقمي بنجاح.	3.84	0.86	76.9%	مرتفع
	بعد البنية التحتية للمعلوماتية ككل	3.75	0.74	75.0%	

يوضح جدول (9) أن متوسط الدرجة الكلية للبعد الرابع «البنية التحتية للمعلومات» فقد بلغ (3.75)، وبانحراف معياري (0.74)، وبوزن نسبي (75%)، وجاء بدرجة مرتفعة، وقد جاءت الفقرة (2) «يوفر الفندق البنية التحتية الإلكترونية المناسبة (أجهزة، شبكات، مهندسين حاسوب، شبكة إنترنت) لدعم التحول الرقمي»، بدرجة مرتفعة بالمرتبة الأولى في ترتيب فقرات هذا المحور، وبوزن نسبي (77.7%)، بينما أضعف الفقرات الفقرة (1) «يخصص الفندق موازنة مالية لدعم وتطوير عملية التحول الرقمي» جاءت بدرجة مرتفعة، وبوزن نسبي (70.9%)، ويعزو الباحثان ذلك إلى أن الفنادق بقطاع غزة تسعى إلى مجاراة الفنادق الإقليمية والدولية من خلال توظيفها واستثمارها للتقنيات الحديثة سواء تعلق الأمر بالأجهزة والبرمجيات والكوادر الفنية المختصة مستفيدة من التطور الملحوظ في مجال المعلوماتية. كما يبرر الباحثان ذلك بأن كثيراً من الزائرين الأجانب من وفود دبلوماسية وبعثات بحكم الواقع السياسي لقطاع غزة يجب أن توفر لهم تسهيلات تقديم الخدمة الفندقية تماشياً مع متطلباتهم واحتياجاتهم وفق ما هو موجود في فنادق بلدانهم الأجنبية.

#### النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني:

ما مستوى جودة الخدمات الفندقية في فنادق قطاع غزة؟ وللإجابة عن السؤال تم احتساب المتوسط، والانحراف المعياري، والوزن النسبي، والترتيب لدرجة تطبيق الفنادق في قطاع غزة لمتطلبات التحول الرقمي، كما يوضحها الجدول رقم (10).

ويوضح جدول (10) أن متوسط الدرجة الكلية للمجال الثاني «جودة الخدمات الفندقية» فقد بلغ (4.42)، وبانحراف معياري (0.74)، وبوزن نسبي (88.4%)، وجاء بدرجة مرتفعة، وقد جاءت الفقرة (12) «يتوفر في الفندق وسائل



وتجهيزات تحافظ على أمن وسلامة الزبائن»، بدرجة مرتفعة جداً بالمرتبة الأولى في ترتيب فقرات هذا المحور، وبوزن نسبي (92.9%)، بينما أضعف الفقرات الفقرة (9) «يتم إعلام النزلاء وأصحاب المصالح بمواعيد تقديم الخدمات لهم والانتفاء منها عبر (رسائل جوال، بريد إلكتروني) أو من خلال صفحة الفندق الإلكترونية» جاءت بدرجة مرتفعة. وبوزن نسبي (81.1%). ويعزو الباحثان ذلك بأن الفنادق بقطاع غزة تتمتع بجودة خدمات فندقية على جميع المستويات من حيث مهارة مقدمي الخدمة نتيجة الحرص على تدريبهم وتأهيلهم بشكل جيد، أو فيما يتعلق بتصميم وجاهزية الفندق ومواقعها الجغرافية التي تقع جميعها بمحاذاة شاطئ بحر غزة مما أكسبها وضعية مميزة، وكذلك جودة المرافق التابعة للفنادق بقطاع غزة بالإضافة إلى جودة الطعام وغرف الإيواء وذلك حفاظاً على المنافسة وإيماناً من أصحاب الفنادق بأن هذه الاعتبارات مجتمعة هي وسيلة لنجاح الاستثمار في القطاع الفندقي والسياحي. كما يبرر الباحثان ذلك بأن حرص أصحاب الفنادق على الارتقاء بمستوى جودة الخدمة الفندقية هي من أهداف تنشيط حركة السياحة الداخلية بحكم الأماكن الحيوية التي تقع فيها الفنادق محل الدراسة.

#### جدول رقم (10)

##### تحليل فقرات جودة الخدمات الفندقية (المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي)

رقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	المستوى
1	يتميز الفندق بموقع ملائم يسهل وصول الزبائن له.	4.54	0.58	90.9%	4	مرتفع جداً
2	يوجد بالفندق لوحات إرشادية تسهل وصول النزلاء لمكان أقامتهم.	4.43	0.58	88.6%	9	مرتفع جداً
3	يوجد في الفندق دليل إجراءات عمل واضح يسهل على الزبائن فهم آلية عمل الفندق.	4.33	0.70	86.6%	14	مرتفع جداً
4	يتميز العاملون بالفندق بالكفاءة والخبرة في تقديمهم للخدمة الفندقية.	4.40	0.71	88.0%	10	مرتفع جداً
5	يتميز العامل بالفندق بدقة إنجازة لمعاملات الزبائن.	4.40	0.62	88.0%	11	مرتفع جداً
6	يحتفظ الفندق بسجلات وملفات دقيقة للزبائن وأصحاب المصالح.	4.10	1.14	82.0%	15	مرتفع
7	يقدم العاملون بالفندق الخدمة للزبائن بشكل سريع وفي الوقت المحدد.	4.34	0.78	86.9%	13	مرتفع جداً
8	يتعاون العاملون بالفندق بشكل جيد مع النزلاء وأصحاب المصالح.	4.49	0.68	89.7%	7	مرتفع جداً
9	يتم إعلام النزلاء وأصحاب المصالح بمواعيد تقديم الخدمات لهم والانتفاء منها عبر (رسائل جوال، بريد إلكتروني) أو من خلال صفحة الفندق الإلكترونية.	4.06	1.05	81.1%	16	مرتفع
10	يعزز سلوك العاملين بالفندق الشعور بالأمان والثقة لدى الزبائن.	4.46	0.61	89.1%	8	مرتفع جداً
11	يتحلى العاملون في الفندق بلباقة وحسن الخلق مع الزبائن والنزلاء.	4.51	0.68	90.3%	5	مرتفع جداً
12	يتوفر في الفندق وسائل وتجهيزات تحافظ على أمن وسلامة الزبائن.	4.64	0.57	92.9%	1	مرتفع جداً
13	يظهر العاملون بالفندق الاحترام في علاقتهم مع الزبائن وأصحاب المصالح.	4.59	0.58	91.7%	2	مرتفع جداً
14	تضع إدارة الفندق مصلحة زبائنها في مقدمة اهتمامها. وأولوياتها.	4.37	0.92	87.4%	12	مرتفع جداً
15	تهتم إدارة الفندق باستقبال زبائنها بشكل لائق ومحترم.	4.50	0.70	90.0%	6	مرتفع جداً
16	يحرص الفندق على الاهتمام بتحسين جودة خدماته (طعام، إيواء) بشكل مستمر.	4.59	0.69	91.7%	3	مرتفع جداً
	المجال الثاني: جودة الخدمات الفندقية	4.42	0.40	88.4%	4.42	مرتفعة جداً

#### نتائج اختبار فروض الدراسة

##### النتائج المتعلقة بالفرض الأول

من المتوقع ألا يوجد أثر لمتطلبات التحول الرقمي على جودة الخدمات الفندقية المقدمة بقطاع غزة، ولتحقق من هذه الفرض تم استخدام نموذج الانحدار المتعدد لاختبار أثر المتغيرات (الاستراتيجية، الثقافة التنظيمية، الموارد البشرية والمادية، البنية التحتية المعلوماتية) على المتغير التابع (جودة الخدمات الفندقية)، وإيجاد معادلة تربط بينهما، وذلك من خلال الفروض الفرعية التالية:

- من المتوقع ألا يوجد أثر للاستراتيجية، على جودة الخدمات الفندقية المقدمة بقطاع غزة. يتضح من الجدول أدناه بأن القيمة الاحتمالية (للاستراتيجية) (002.) أقل من مستوى الدلالة (0.05)، وقيمة اختبار (F) دالة إحصائياً مما نرفض الفرض العدمي بعدم وجود أثر معنوي، ونقبل الفرض البديل بوجود أثر قوي للاستراتيجية على جودة الخدمة الفندقية.

- من المتوقع ألا يوجد أثر للثقافة التنظيمية، على جودة الخدمات الفندقية المقدمة بقطاع غزة. يتضح من الجدول أدناه بأن القيمة الاحتمالية (لثقافة التنظيمية) (0.044) أقل من مستوى الدلالة (0.05)، وقيمة اختبار (F) دالة إحصائياً مما نرفض الفرض العدمي بعدم وجود أثر معنوي، ونقبل الفرض البديل بوجود أثر قوي للثقافة التنظيمية على جودة الخدمة الفندقية.
- من المتوقع ألا يوجد أثر للموارد البشرية والمادية، على جودة الخدمات الفندقية المقدمة بقطاع غزة. يتضح من الجدول أدناه بأن القيمة الاحتمالية (للموارد البشرية والمادية) (0.081) أقل من مستوى الدلالة (0.05)، وقيمة اختبار (F) دالة إحصائياً مما نرفض الفرض العدمي بعدم وجود أثر معنوي، ونقبل الفرض البديل بوجود أثر قوي للموارد البشرية والمادية على جودة الخدمة الفندقية.
- من المتوقع ألا يوجد أثر للبنية التحتية للمعلومات، على جودة الخدمات الفندقية المقدمة بقطاع غزة. يتضح من الجدول أدناه بأن القيمة الاحتمالية (للبنية التحتية للمعلومات) (0.005) أقل من مستوى الدلالة (0.05)، وقيمة اختبار (F) دالة إحصائياً مما نرفض الفرض العدمي بعدم وجود أثر معنوي، ونقبل الفرض البديل بوجود أثر قوي للبنية التحتية للمعلومات على جودة الخدمة الفندقية.

جدول رقم (11)

أثر المتغير (التحول الرقمي) على المتغير (جودة الخدمات الفندقية)

المتغير	قيمة المعامل	قيمة T	القيمة الاحتمالية	قيمة اختبار R2	F للنموذج للنموذج
المقدار الثابت	2.994	10.762	0.000		
الموارد البشرية والمادية	0.175	1.770	0.081		
البنية التحتية للمعلومات	0.217	2.936	0.005	12.628	0.437
الاستراتيجية	-0.237	-3.231	0.002		
الثقافة التنظيمية	0.207	2.056	0.044		

\* القيمة الاحتمالية دالة إحصائياً عند  $\alpha \leq 0.05$

من خلال جدول (11) تم استخدام طريقة "Stepwise" لإيجاد أفضل معادلة لخط الانحدار المتعدد، وقد تبين أن المجالات التالية: (الموارد البشرية والمادية، والبنية التحتية للمعلوماتية، والاستراتيجية، والثقافة التنظيمية) حسب الترتيب تؤثر بصورة جوهرية على (جودة الخدمات الفندقية) حسب طريقة "Stepwise"، حيث لوحظ أن القيمة الاحتمالية أقل من مستوى الدلالة (0.05). ويوضح الجدول السابق قيمة اختبار (F) حيث يلاحظ أنها دالة إحصائياً مما يدل على ما يؤكد القوة التفسيرية للنموذج الانحدار الخطي المتعدد من الناحية الإحصائية. كما أن معامل التحديد يساوي (0.437)، وهذا

يعني أن المجالات (الموارد البشرية والمادية، والبنية التحتية للمعلوماتية، والاستراتيجية، والثقافة التنظيمية) فسرت (43.7%) من التباين الكلي في (جودة الخدمات الفندقية) ويعزو الباحثان هذا التأثير كون أن المجتمع الفلسطيني يعج بالكفاءات العلمية المدربة وكذلك حرص الفنادق الفلسطينية على توظيف الأساليب التكنولوجية من أجل تحين جودة الخدمة في المنشآت الفلسطينية بشكل عام والفنادق بشكل خاص. كما يشير الباحثان بأن التقلبات المحيطة والمستمرة بقطاع غزة فرضت على المستثمرين وملاك الفنادق أن يكونوا أكثر إدراكاً واستشراً لواقع استثمارهم من خلال الحرص على وضع الاستراتيجيات الهادفة إلى تحسين جودة الخدمة باعتبار أن هذه الخدمة تتعرض لمنافسة شديدة في قطاع غزة وأن الأمور مجتمعة شكلت ثقافة تنظيمية مستمدة من شخصية الإدارات العليا في تلك الفنادق كان لها التأثير الواضح على مستوى الجودة الكلية للخدمة الفندقية، أما النسبة المتبقية فترجع لعوامل أخرى سياسية وحضارية وسكانية.. الخ. ويمكن صياغة معادلة الانحدار في الصورة التالية:

$$\text{جودة الخدمات الفندقية} = 2.994 + (0.175 \times \text{الموارد البشرية والمادية}) + (0.217 \times \text{البنية التحتية للمعلوماتية}) - (0.237 \times \text{الاستراتيجية}) + (0.207 \times \text{الثقافة التنظيمية})$$

ويعزو الباحثان ذلك بأن جميع متطلبات التحول الرقمي والتي أظهرت النتائج حرص فنادق قطاع غزة محل الدراسة على امتلاكها ساهمت في توضيح طبيعة علاقة دالة إحصائياً وما ترتب عليه من تأثير دال معنوياً وإيجابياً.

### النتائج المتعلقة بالفرض الثاني

من المتوقع عدم وجود فروق بين استجابات آراء عينة الدراسة حول تأثير متطلبات التحول الرقمي على جودة الخدمات الفندقية بقطاع غزة تعزى لعدد من المتغيرات الشخصية (النوع، الفئة العمرية، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، سنوات الخدمة).

جدول رقم (12)  
الفروق الإحصائية للتحول الرقمي  
بالنسبة لمتغير النوع

النوع	العدد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	مستوى الدلالة
ذكر	58	3.64	0.55	1.409	0.239//
أنثى	12	4.00	0.41		

\*\* دالة عند 0.01 \* دالة عند 0.05 // غير دالة

## 1- متغير النوع

يتضح من خلال جدول (12) أنه:

عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات استجابة المبحوثين حول درجة توافر متطلبات التحول الرقمي تبعاً للمتغير النوع. ويعزو الباحثان ذلك إلى أن كلا النوعين لديهم نفس الاتجاه نحو الاستفادة من واقع التحول الرقمي واستثمار متطلباته خلال عملهم بفنادق بقطاع غزة.

## 2- متغير (الفئة العمرية، المؤهل العملي، المسى الوظيفي، سنوات الخدمة):

جدول رقم (13)

مصدر التباين ومجموع المربعات ودرجات الحرية ومتوسط المربعات وقيمة «ف»  
ومستوى الدلالة تعزى لمتغير (الفئة العمرية، المؤهل العملي، المسى الوظيفي، سنوات الخدمة)

المتغير	العدد	الوسط الحسابي	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة f	مستوى الدلالة
الفئة العمرية	أقل من 30 سنة	40	بين المجموعات	1.196	3	0.399	1.357	0.264//
	من 30 - أقل من 40 سنة	22	داخل المجموعات	19.395	66	0.294		
	من 40 - أقل من 50 سنة	7	المجموع	20.592	69			
	50 سنة فأكثر	1						
المؤهل العلمي	دبلوم	18	بين المجموعات	1.331	2	0.666	2.315	//0.107
	بكالوريوس	41	داخل المجموعات	19.260	67	0.287		
	دراسات عليا	11	المجموع	20.592	99			
المسئ الوظيفي	مدير	10	بين المجموعات	3.049	2	1.525	5.823	**0.005
	موظف إداري	25	داخل المجموعات	17.542	67	0.262		
	موظف خدمة	35	المجموع	20.592	69			
سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	30	بين المجموعات	1.964	3	0.655	2.320	//0.083
	من 5 - أقل من 10 سنوات	25	داخل المجموعات	18.627	66	0.282		
	من 10 - أقل من 15 سنة	12	المجموع	20.592	69			
	15 سنة فأكثر	3						

\*\* دالة عند 0.01 \* دالة عند 0.05 // غير دالة

يتضح من خلال جدول (13) أنه:

- الفئة العمرية: عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات استجابة المبحوثين حول درجة توافر متطلبات التحول الرقمي تبعاً للمتغير الفئة العمرية. ويعزو الباحثان ذلك إلى أن الثقافة التنظيمية السائدة في الفنادق محل الدراسة لم تحدث تبايناً في توجهات العاملين نحو التحول الرقمي وهذا يدل على حرص أصحاب الفنادق على استقرار الثقافة التنظيمية وتوازنها لدى جميع الفئات العمرية العاملة بالفنادق.
- المؤهل العلمي: عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات استجابة المبحوثين حول درجة توافر متطلبات التحول الرقمي تبعاً للمتغير المؤهل العلمي. ويعزو الباحثان ذلك إلى أن محدودية حجم وأنشطة الفنادق بقطاع غزة ساهمت في إلغاء الفوارق بين العاملين من حيث المؤهلات العلمية باعتبار أن أصحاب الفنادق بقطاع غزة يلجئون إلى التنوع في استقطاب مؤهلات علمية متنوعة من حيث حملة الدبلوم المتوسط المختصين في تقديم الخدمة الفندقية أو حملة البكالوريوس المختصين بالإدارة والتسويق والإدارة المالية والعلاقات العامة.
- المسئ الوظيفي: وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات استجابة

المبحوثين حول درجة توافر متطلبات التحول الرقمي تبعاً للمتغير المسعى الوظيفي. وباستخدام اختبار «شيفيه» Scheffe' Test لتحديد اتجاه الفروق، حيث جاءت الفروق لصالح المدير. ويعزو الباحثان ذلك بأن مدراء الفنادق هم في العادة ملاكها والمستثمرين المباشرين وبالتالي تفردهم باتخاذ قرارات صائبة تسهم في نجاح مشروعاتهم الاستثماري سعياً لتحقيق الأرباح.

- سنوات الخدمة: عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات استجابة المبحوثين حول درجة توافر متطلبات التحول الرقمي تبعاً للمتغير سنوات الخدمة. ويعزو الباحثان ذلك إلى أن محدودية الفنادق بقطاع غزة وما يترتب عليها من خدمات فندقية تتيح لذوي الخبرات المختلفة من النجاح في العمل واكتساب مهارات وفلسفة العمل الفندقي في فترات وجيزة بغض النظر عن عدد سنوات الخدمة لديهم. وبالتالي نقبل الفرض العدمي بعدم وجود فروق بين متوسطات آراء عينة الدراسة حول توفر متطلبات التحول الرقمي في الفنادق التي شملتها الدراسة تبعاً للمتغيرات الشخصية، ونرفض الفرض البديل الذي ينص على وجود فروق دالة معنوياً لعينة الدراسة باستثناء متغير المسعى الوظيفي.

### النتائج المتعلقة بالفرض الثالث

من المتوقع عدم وجود فروق بين استجابات آراء عينة الدراسة حول مستوى جودة الخدمات الفندقية بقطاع غزة تعزى لعدد من المتغيرات الشخصية (النوع، الفئة العمرية، المؤهل العلمي، المسعى الوظيفي، سنوات الخدمة).

#### 1- متغير النوع

يتضح من خلال جدول (14) أنه:

جدول رقم (14)  
الفروق الإحصائية لجودة الخدمات  
الفندقية بالنسبة لمتغير النوع

النوع	العدد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	مستوى الدلالة
ذكر	58	4.44	0.39	0.399	//0.530
أنثى	12	4.32	0.43		

\*\* دالة عند 0.01 \* دالة عند 0.05 // غير دالة

عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ )

بين متوسطات استجابة المبحوثين حول مستوى جودة الخدمات الفندقية تبعاً للمتغير النوع. ويعزو الباحثان ذلك إلى أن الهدف الأساسي لجميع العاملين بالفندق هو تحقيق وتحسين جودة الخدمة الفندقية بغض النظر عن طبيعة النوع الاجتماعي التزاماً بفلسفة ورؤيا الإدارة العليا للفندق وما تقتضيه أهداف مالك الفندق نفسه.

#### 2- متغير (الفئة العمرية، المؤهل العلمي، المسعى الوظيفي، سنوات الخدمة)

يتضح من خلال جدول (15) أنه:

- الفئة العمرية: عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات استجابة المبحوثين حول مستوى جودة الخدمات الفندقية تبعاً للمتغير الفئة العمرية. ويعزو الباحثان ذلك إلى أن الهدف المشترك لجميع الفئات العمرية العاملة بالفنادق محل الدراسة هو الحفاظ على جودة خدمة فندقية متميزة.

- المؤهل العلمي: عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات استجابة المبحوثين حول مستوى جودة الخدمات الفندقية تبعاً للمتغير المؤهل العلمي. ويعزو الباحثان ذلك إلى عدم وجود تباين بين حملة المؤهلات العلمية في مجال العمل الفندقي نتيجة محدودية عدد العاملين في كل فندق نظراً لمحدودية أنشطة الفندق وخدماته.

- المسعى الوظيفي: وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات استجابة المبحوثين حول مستوى جودة الخدمات الفندقية تبعاً للمتغير المسعى الوظيفي، وباستخدام اختبار «شيفيه» Scheffe' Test لتحديد اتجاه الفروق، حيث جاءت الفروق لصالح المدير. ويعزو الباحثان ذلك إلى أن حرص مدراء الفنادق على تجويد خدماتهم الفندقية المقدمة بشكل مستمر وتقديم التسهيلات الفندقية حرصاً منهم على الحفاظ على سمعة ومركز الفندق التنافسي على اعتبار أن مدراء الفنادق هم المالك الفعلي للفندق ومن يرسم التوجه المستقبلي لعمل الفندق.

- سنوات الخدمة: عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات استجابة

المبحوثين حول مستوى جودة الخدمات الفندقية تبعاً لمتغير سنوات الخدمة. ويعزو الباحثان ذلك إلى أن كافة العاملين في الفنادق محل الدراسة لديهم نفس التوجه والثقافة التنظيمية التي تعزز من ثقافة جودة الخدمات الفندقية والارتقاء بها. وبالتالي نقبل الفرض العدمي بعدم وجود فروق بين متوسطات آراء عينة الدراسة حول مستوى جودة الخدمة في الفنادق التي شملتها الدراسة تبعاً للمتغيرات الشخصية، ونرفض الفرض البديل الذي ينص على وجود فروق دالة معنوياً لعينة الدراسة باستثناء متغير المسى الوظيفي.

## جدول رقم (15)

مصدر التباين ومجموع المربعات ودرجات الحرية ومتوسط المربعات وقيمة «ف» ومستوى الدلالة تعزى لمتغير (الفئة العمرية، المؤهل العملي، المسى الوظيفي، سنوات الخدمة)

المتغير	العدد	الوسط الحابي	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة f	مستوى الدلالة
الفئة العمرية	أقل من 30 سنة	4.44	بين المجموعات	0.414	3	0.138	0.872	//0.460
	من 30 – أقل من 40 سنة	4.37	داخل المجموعات	10.450	66	0.158		
	من 40 – أقل من 50 سنة	4.41	المجموع	10.865	69			
	50 سنة فأكثر	5.00		1				
المؤهل العلمي	دبلوم	4.45	بين المجموعات	0.040	2	0.20	0.123	0.884
	بكالوريوس	4.42	داخل المجموعات	10.825	67	0.162		
	دراسات عليا	4.38	المجموع	10.865	69			
المسى الوظيفي	مدير	4.34	بين المجموعات	0.266	2	0.133	0.839	0.436
	موظف إداري	4.37	داخل المجموعات	10.599	67	0.158		
	موظف خدمة	4.48	المجموع	10.865	69			
سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	4.44	بين المجموعات	0.113	3	0.038	0.230	0.875
	من 5 – أقل من 10 سنوات	4.38	داخل المجموعات	10.752	66	0.163		
	من 10 – أقل من 15 سنة	4.44	المجموع	10.865	69			
	15 سنة فأكثر	4.54		3				

\*\* دالة عند 0.01. \* دالة عند 0.05. // غير دالة

## نتائج الدراسة وتوصياتها

انتهت الدراسة إلى عدد من النتائج، تمثلت فيما يأتي:

- 1- درجة تطبيق الفنادق في قطاع غزة لمتطلبات التحول الرقمي جاءت بدرجة مرتفعة، وبوزن نسبي (74.1%)، حيث أظهر ترتيب تلك المتطلبات بأن الثقافة التنظيمية جاءت في المرتبة الثالثة والاستراتيجية جاءت في المرتبة الرابعة.
- 2- أظهرت النتائج ونظراً لمركزية اتخاذ القرارات في الفنادق المعنية بأن هناك ضعف اهتمام بآراء ومقترحات العاملين فيما يخص تحسين الأداء الرقمي للعاملين بشكل خاص والفنادق بشكل عام وتأثيرات ذلك على مستويات جودة الخدمة الفندقية المقدمة.
- 3- بينت النتائج بأن هناك تدني في مستوى تبادل المعلومات الإلكترونية بين الفنادق وأصحاب المصلحة نتيجة غياب الثقافة الرقمية، والاكتفاء بتقديم الخدمة ضمن الإطار الداخلي للفندق.
- 4- أظهرت النتائج ضعف الموازنات المالية المخصصة للاستثمار الفندقي بقطاع غزة نظراً للظروف المحيطة بالشأن الفلسطيني وقطاع غزة بالتحديد.
- 5- مستوى جودة الخدمات الفندقية في الفنادق محل الدراسة جاءت بدرجة مرتفعة جداً، وبوزن نسبي (88.4%).
- 6- أظهرت النتائج بأن الفنادق الفلسطينية بقطاع غزة لديها الخبرة والجودة في تقديم الخدمات الفندقية سواء تعلق الأمر بخدمات الطعام أو الإيواء أو الخدمات اللوجستية.
- 7- تمتاز الفنادق الفلسطينية بقطاع غزة بموقعها الجغرافي ذو الطابع السياحي الممتاز كونه جميعها يقع محاذياً لشاطئ البحر الأبيض المتوسط باعتباره وجهة سياحية.



- 8- حرص الفنادق الفلسطينية على توفير كل متطلبات جودة الخدمة الفندقية من مستلزمات مادية وبشرية تعكس الحالة الحضارية للشعب الفلسطيني.
- 9- وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لمتطلبات التحول الرقمي على جودة الخدمات الفندقية بقطاع غزة.
- 10- لا توجد فروق دالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \geq 0.05$ ) لمتوسطات استجابات عينة الدراسة في آرائهم حول درجة توافر متطلبات التحول الرقمي وأثرها في جودة الخدمة الفندقية تعزى لعدد من المتغيرات الشخصية (النوع، الفئة العمرية، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة)، ما عدا المسعى الوظيفي والتي جاءت لصالح المدير.

وفي ضوء ما انتهت إليها الدراسة من نتائج، يمكن التقدم بالتوصيات التالية:

- 1- ضرورة تطوير الهياكل التنظيمية وإكسابها المرونة المطلوبة لتصبح أكثر استجابة مع الرغبة في التحول الرقمي، بالإضافة إلى زيادة اهتمام إدارة الفنادق بوضع خطط وتصورات طموحة تكفل النجاح لعميلة التحول الرقمي.
- 2- يؤمل من الفنادق التي شملتها الدراسة أن تبدي اهتمام أكبر بتكوين فرق الجودة من العاملين والسعي على تمكينهم ومنحهم فرص التطوير والتحسين المستمر بعيداً عن القيود الإدارية بغرض تعزيز الرضا الوظيفي لديهم عملاً بمقتضيات المشاركة الإدارية الفاعلة.
- 3- يتوجب على وزارة السياحة والآثار الفلسطينية أن تضع خطة طموحة لدعم المستثمرين الحاليين، وتشجيع مستثمرين جدد من خلال تقديم التسهيلات المالية والخبرات، وكذلك ضرورة قيامها بتصنيف الفنادق حتى يمكن لها تحديد مستويات جودة الخدمة الفندقية وما يترتب عليها من تسعير للخدمة نحو توجيه قطاع الفنادق نحو المسار الصحيح.
- 4- ربط فنادق قطاع غزة بشبكات إلكترونية عالمية تسمح للزائرين بالولوج إليها في حالة الحجز أو الاستفسار في ظل الحالة السياسية التي تعيشها القضية الفلسطينية ورغبة الوفود الأجنبية بزيارة قطاع غزة بشكل دوري ومستمر.
- 5- توسيع قاعدة الملكية لرأس المال المستثمر في القطاع الفندقي بحيث تنتقل من مشروعات عائلية لمشروعات استثمارية عامة ومحدودة وهذا يتطلب تأسيس صندوق استثمار يهدف إلى تمويل المشروعات السياحية والفندقية.
- 6- رفد قطاع الفنادق الفلسطيني بخبرات خارجية وأجنبية للمساهمة في تدريب المستثمرين والعاملين في الفنادق الفلسطينية بحيث يكون لديهم القدرة على استشراف المستقبل وتحديد أهدافهم المستقبلية استراتيجياً وتنفيذياً.
- 7- العمل على تطوير آليات التسويق والترويج للخدمات الفندقية وعدم الاكتفاء بوسائل التواصل الاجتماعي للإعلان عن الخدمات الفندقية، وتعزيز دورها في تنمية اقتصاد قطاع الخدمات الفلسطيني.

### حدود الدراسة

- الحد الموضوعي: تلخصت فكرة الدراسة في الوقوف على مدى توفر متطلبات التحول الرقمي بفنادق قطاع غزة وأثر أبعادها المختلفة في جودة الخدمات الفندقية بقطاع غزة. من خلال الاستعراض المهني والنظري لمفصل الدراسة. ومناقشة نتائجه الإحصائية بما يعزز من أهمية قيام الباحثين بدراسة المشروعات الاستثمارية الخاصة والتي لم تعد جاذبة للباحث الفلسطيني نتيجة العراقيل التي يفرضها أصحاب تلك المشروعات في وجه المهتمين.
- الحد المكاني: شمل الدراسة عدد 7 فنادق بقطاع غزة (المشتل، سيتي ستارز، المتحف، الديرة، الكومودور، الجزيرة، القاهرة الدولي) ولديها حضور في مجال تقديم الخدمات الفندقية سواء تعلق الأمر بنزلاء من داخل أو خارج قطاع غزة.
- الحد البشري: تمثل مجتمع الدراسة في العاملين بالفنادق محل الدراسة والتي شملت الفئات التالية: (المدراء، الموظفين الإداريين، موظفي الخدمة).
- الحد الزمني: طبقت هذا الدراسة خلال الفترة الزمنية الممتدة في الأعوام 2021 – 2022.

## المراجع

### أولاً- مراجع باللغة العربية:

- أبو الخير، معين. (2020). *أثر جائحة كورونا على العاملين وأصحاب المنشآت السياحية*. الهيئة الفلسطينية للمطاعم والفنادق والخدمات السياحية، غزة. ص 3-4.
- أحمد العدوان. (2015). «أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في تعزيز الأداء: دراسة على المصارف التجارية الأردنية»، *رسالة دكتوراه غير منشورة*، كلية الدراسات العليا، جامعة العلوم الإسلامية العالمية، الأردن.
- أحمد، محمد فتحي. (2021). «التحول الرقمي للجامعات: رؤية تحليلية في ضوء بعض النماذج الإدارية»، *مجلة إبداعات تربوية*، رابطة التربويين العرب، المجلد 19. العدد 19. مصر. ص 9-29.
- اشتيوي، محمد عبد. (2013). «دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل الاتصال الإلكتروني في تفعيل الاتصال الإداري من وجهة نظر العاملين في جامعة القدس المفتوحة – فرع غزة، *مجلة جامعة الأقصى بغزة*، المجلد 7. العدد 2. ص 221-242.
- أمين، مصطفى أحمد. (2019). «التحول الرقمي في الجامعات المصرية كمتطلبات لتحقيق مجتمع المعرفة»، *مجلة الإدارة التربوية*. المجلد 19. العدد 19. الجمعية المصرية للتربية المقارنة والإدارة التعليمية. مصر. ص 11-17.
- البار، عدنان مصطفى. (2019). *التحول الرقمي: كيف ولماذا جامعة الملك عبد العزيز؟*. منشورات جامعة أم القرى. السعودية.
- البياتي، محمد. (2018). «التنوع الثقافي للموارد البشرية وتأثيره في جودة الخدمة: دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في فندق بابل الدولي»، *رسالة ماجستير غير منشورة*. جامعة كربلاء. العراق. ص 58.
- حسن، عباس حامد، وأمير علي خليل. (2021). «وسائل مكافحة غسل الأموال وأثرها في تعزيز جودة الخدمة المصرفية»، *مجلة وارث العلمية*، المجلد 3. العدد 8. ص 19-31.
- الحسيني، عادل. (2019). «رؤية مستقبلية نحو مجتمع رقمي متطور»، *المؤتمر السنوي الرابع والعشرون*. جامعة عين شمس. القاهرة. ص 16.
- جلس وآخرون، رائد جلس. (2020). *أثر أزمة كورونا على القطاعات الاقتصادية في قطاع غزة*. مؤسسة بال ثينك للدراسات الاستراتيجية بغزة. ضمن مشروع غزة في مواجهة كورونا، ص 4-5.
- دريدي، أحلام. (2014). «دور استخدام نماذج صفوف الانتظار في تحسين جودة الخدمات الصحية: دراسة حالة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بسكرة»، *رسالة ماجستير غير منشورة*. الجزائر. ص 18.
- الرايغي، ريم. (2021). «التحول الرقمي للتعليم الجامعي في ظل الأزمات بين الجامعات الحكومية والجامعات الخاصة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس»، *مجلة الآداب*، جامعة الملك سعود، المجلد (133)، العدد (2)، ص 115-135.
- الروسان، محمود. (2007). «العوامل المؤثرة في جودة الخدمة الفندقية»، *الملتقى الدولي الثالث حول الجودة والتميز في منظمات الأعمال*. جامعة سكيكدة. الجزائر. ص 23.
- 8- سليم، مي. (2021). «أهمية التحول الرقمي في مجال السياحة»، *جريدة الوفد المصرية*. بتاريخ 2021/2/14.
- السواط، طلق؛ والحربي، ياسر. (2022). «أثر التحول الرقمي على كفاءة الأداء الأكاديمي: حالة دراسية على أعضاء التدريس بجامعة الملك عبد العزيز»، *المجلة العربية للنشر العلمي*، العدد (43). مركز البحث وتطوير الموارد البشرية رماح، الأردن، ص 646-686.
- شديد، مصطفى. (2021). «تأثير التحول الرقمي على مستوى أداء الخدمة المقدمة بالتطبيق على موظفي الإدارة العامة للمرور بمحافظة القاهرة»، *مجلة كلية الاقتصاد والعلوم السياسية*، المجلد 22. العدد 4. القاهرة. ص 193-226.

- شنة، جمال، وإسماعيل، عيسى. (2020). «جودة الخدمات الفندقية كمدخل لتحقيق رضا العميل: دراسة حالة فنادق تسمسليت»، *مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية*، المجلد 6. العدد 1، جامعة الجلفة، الجزائر. ص 383-385.
- الصيرفي، محمد عبد الفتاح. (2003). *الإدارة الرائدة*. دار صفاء للنشر والتوزيع. عمان-الأردن. ص 278.
- طيبة حميد، طيبة ماجد. (2022). «تأثير العمليات المصرفية الإلكترونية في جودة الخدمة المصرفي مع إشارة خاصة إلى مصرف عبر العراق للاستثمار»، *مجلة كلية التراث الجامعة*، المجلد 1، العدد 32. ص 214-233.
- 9- ظاهر، أسماء. (2020). *إنتاج المشاركين/ات الدفعة الثانية في برنامج «تعزيز المشاركة المدنية والديمقراطية للشباب الفلسطيني»*، المنفذ من مركز مسارات بالشراكة مع مؤسسة أكشن إيد – فلسطين.
- العالول، إياد فتحي. (2003). «قياس جودة الخدمات التي تقدمها شركة جوال من وجهة نظر الزبائن في محافظات غزة»، *رسالة ماجستير غير منشورة*. جامعة الأزهر بغزة. ص 54.
- عبيدات، محمد وآخرون. (2006). *منهجية الدراسة العلمية*. دار وائل للطباعة والنشر، عمان، الأردن. ص 86.
- العطار، حمودي، والمعموري، أسامة. (2021). «تأثير البراعة التسويقية في تحسين جودة الخدمة»، *المجلة العراقية للعلوم الإدارية*، المجلد 17، العدد 69، ص 90-111.
- علي، أسامة عبد السالم. (2013). «التحول الرقمي بالجامعات المصرية: دراسة تحليلية»، *مجلة كلية التربية*. جامعة عين شمس. المجلد 37. ص 523-537.
- مشهور، نهلة؛ ويوسف، سماح. (2021). «تأثير التحول الرقمي على الميزة التنافسية والقيمة المضافة للقطاع السياحي»، *مجلة اتحاد الجامعات العربية للسياحة والضيافة*، المجلد 21. العدد 3. القاهرة. ص 233-271.
- مطرف، عبد الرحمن. (2020). «التحول الرقمي للتعليم الجامعي في ظل الأزمات بين الجامعات الحكومية والجامعات الخاصة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس»، *مجلة كلية التربية*، جامعة أسيوط، المجلد (36)، العدد (7)، مصر، ص 158-184.
- النور، أميمة علي؛ وخاطر، سهام، حمد. (2021). «التحول الرقمي للتعليم في المملكة العربية السعودية: دراسة حالة جامعتي الأميرة نورة والملك خالد»، *مجلة كلية الكوت الجامعة للعلوم الإنسانية*، المجلد 12، العراق 56-28.
- اليازيد، وهيبه. (2015). «جودة الخدمة الفندقية وتأثيرها على ولاء الزبائن دراسة ميدانية في بعض الفنادق بمدينة وهران»، *مجلة المنصور*، كلية المنصور الجامعة، المجلد (23)، العراق. ص 11-26.

#### ثانياً - مراجع باللغة الأجنبية:

- Berghaus, S. (2018). "The fuzzy froth end of digital transformation : Activities and approaches for initiating organizational change Strategies", *Dissertation of The University of ST, Germany*, pp. 37-41.
- Berghaus, Sabine & Back, Andrea. (2016). "Stages in digital business transformation: Result of an empirical maturity study", *MCIS Proceedings*, p. 33.
- Bicen, H. & Duman, H. (2020). "The relationship of educational management in the new world order with the sustainability of digital transformation and corporate commitment", *Educational Administration*, p. 38.
- Maria C. & Pietronudo., et. al. (2022). «Total quality service in digital era», *TQM Journal*, Vol. ahead-of-print, No., p. 21.
- Mladenova, T.; Kalmukov, Y. & Valova, I. (2020). "Covid 19 : A major cause of digital transformation in education or just an evaluation test", *TEM Journal*, 9 (3), PP. 1163-1170
- Mostafa, M. Ali; Omar A. & Mohamed A. (2016). "A copy of the Technical Model (TAM) for a sample of employees working in the electronic banking service", *Journal of Science and Technology in Economic Sciences*, Vol. 17, p. 2, p.p. 74-91.

- Obeid, S. Ahmed. (2021). "The impact of the quality of electronic banking services on the satisfaction and customers of the Palestine Islamic Bank", *Journal of the Islamic University for Economic Studies and MG*, 29, p. 4, p.p. 133-157.
- Purcărea, V. L.; Gheorghe, I. R. & Petrescu, C. M. (2013). "The assessment of perceived service quality of public health care services in Romania using the SERVQUAL scale", *Journal of Procedia Economics and Finance*, (6), pp. 573-585.
- Sourabh Bharti et al. (2022). «Digital transformation of hospitality businesses and workplaces: A way forward to good governance and sustainable Development», *Journal of Positive School Psychology*, 6 (5), pp.1910-1916
- Talaat A. Abdel-Hamid et al. (2022). «The role of digital transformation in improving customer satisfaction: An empirical study on Egyptian hotels», *Electronic Journal of Information Systems in Developing Countries*, pp. 2-18.

## Availability of Digital Transformation Requirements and its Impact on the Quality of Hotel Services in the Gaza Strip: A Field Study

**Dr. Mansour Abdelqader Mansour**

Assistant Professor Of Business Administration

Alaqa University - Gaza

ma.mansour@alaqa.edu.ps

**Muhammad K. Hamdan**

Master of Business Administration

Islamic University of Gaza

m.kh.hamdan92@gmail.com

### ABSTRACT

The study aimed to measure the impact of digital transformation requirements on the quality of hotel services in the Gaza Strip, as the hotel sector has gained great importance in the Palestinian economy. The researchers have identified these requirements (strategy, organizational culture, human and material resources, and information infrastructure) to represent all the dimensions of the independent variable, while the dependent variable represented the dimensions of service quality, which have been addressed in previous related studies.

The study included (7) hotels operating in the hotel and tourism sector in the Gaza Strip. The researchers used the descriptive-analytical method to interpret the phenomenon and the problem of the study, as well as designing a questionnaire tool to collect data from the studied community, in addition to conducting personal interviews with stakeholders. The total population size reached (70) individuals distributed among the hotels included in the study using the comprehensive survey method. The main results of the study shows that digital transformation requirements were available to a high degree with a relative percentage of (74.1%), and the found level of provided hotel services quality was estimated as a very high degree with a relative percentage of (88.4%).

The results also showed a statistically significant impact of digital transformation requirements on the quality of hotel services. Additionally, the study's results indicated low levels of digital information participation and the absence of digital culture dissemination. Among the most important recommendations are: developing the organizational structures of Palestinian hotels, working on diversifying hotel services and not limiting them to accommodation only, and urging hotel managers to enhance their role in developing the Palestinian services sector economy.

**Keywords:** *Digital Transformation Requirements, Hotel Service Quality.*





