

أثر الريادة الرقمية في جودة الخدمات: دراسة تطبيقية على فنادق الخمسة نجوم في الأردن

الباحثة : روان خضر الغول

ماجستير ادارة الاعمال / مستشار ومطور في مجال الاعمال

تاريخ الارسال: 15 /2026/9- تاريخ القبول 2026/10/12- تاريخ النشر 2026/10/30

الملخص: هدفت هذه الدراسة إلى قياس واختبار أثر الريادة الرقمية بأبعادها الخمسة (المهارات الرقمية، القيادة الرقمية، الثقافة الرقمية، تمويل التحول الرقمي، والمعرفة الرقمية) في جودة الخدمات الفندقية بأبعادها الخمسة لنموذج SERVQUAL المحدث (الاعتمادية، الاستجابة، الأمان والضمان، التعاطف، والملموسية) في فنادق الخمسة نجوم العاملة في المملكة الأردنية الهاشمية. اعتمدت الدراسة المنهج الكمي الوصفي التحليلي الاستقصائي لمناسبته لأهداف البحث وفرضياته. وتكوّن مجتمع الدراسة من القيادات الإدارية (العليا، والوسطى، والإشرافية) بالإضافة إلى موظفي الخطوط الأمامية المعنيين بالتعامل مع الأنظمة الرقمية والنزلاء في (20) فندقاً مصنفاً بخمس نجوم في الأردن، والبالغ عددهم (685) مفرداً. وباتباع أسلوب العينة العشوائية الطبقية التناسبية، تم جمع البيانات الميدانية عبر استبانة محكمة اشتملت على (50) فقرة، واستُردت منها (274) استبانة صالحة ومعتمدة إحصائياً للتحليل بنسبة استجابة بلغت (78.3%). عولجت البيانات الميدانية بالاعتماد على الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS v.26) عبر حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبارات التوزيع الطبيعي وثبات الأداة، ونماذج الانحدار الخطي المتعدد والبسيط.

أظهرت نتائج الدراسة أن المستوى العام لممارسة الريادة الرقمية في الفنادق المبحوثة جاء بدرجة أهمية نسبية مرتفعة بوسط حسابي إجمالي بلغ (4.157) وانحراف معياري (0.468)؛ حيث تصدر بُعد القيادة الرقمية المرتبة الأولى بوسط (4.216)، يليه تمويل التحول الرقمي بوسط (4.196)، ثم المعرفة الرقمية بوسط (4.134)، والثقافة الرقمية بوسط (4.122)، وأخيراً المهارات الرقمية بوسط (4.116). كما حققت الفنادق المبحوثة مستوى مرتفعاً في جودة الخدمات الفندقية بوسط حسابي إجمالي قدره (4.182) وانحراف معياري (0.462)؛ وتصدر بُعد الأمان والضمان المرتبة الأولى بوسط (4.240)، يليه الملموسية بوسط (4.222)، ثم الاعتمادية بوسط (4.196)، والاستجابة بوسط (4.150)، وأخيراً بُعد التعاطف بوسط (4.100). وأثبتت نتائج اختبار الفرضيات وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لأبعاد الريادة الرقمية مجتمعة في جودة الخدمات الفندقية ككل؛ حيث فسر النموذج ما نسبته (69.2%) من التباين الحاصل في مستوى الجودة الفندقية (R2=0.692,F=120.485,Sig=0.000). كما بينت اختبارات الانحدار البسيط وجود أثر دال إحصائياً للريادة الرقمية في كل بُعد من أبعاد الجودة منفصلاً؛ حيث سجل بُعد الأمان والضمان أعلى نسبة تفسير (61.6%)، يليه الاعتمادية (59.6%)، ثم الملموسية (58.5%)، والاستجابة (56.0%)، والتعاطف (51.5%). وأوصت الدراسة بضرورة الاستثمار المستمر في تنمية المهارات الرقمية للكوادر البشرية، وأنسنة التقنيات الذكية لتعزيز التعاطف والخدمة المشخصنة، والتوسع في التسكين اللاتلامسي الذكي، وتعزيز البنية التحتية للأمن السيبراني لبيانات النزلاء.

الكلمات المفتاحية: الريادة الرقمية، القيادة الرقمية، جودة الخدمات الفندقية، نموذج SERVQUAL، قطاع الفنادق، الأردن.

Abstract The Impact of Digital Entrepreneurship on Service Quality: An Applied Study on Five-Star Hotels in Jordan

Abstract: This study aimed to empirically investigate and measure the impact of digital entrepreneurship across its five dimensions (digital skills, digital leadership, digital culture, digital transformation financing, and digital knowledge) on hotel service quality across its five updated SERVQUAL dimensions (reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles) in five-star hotels operating in the Hashemite Kingdom of Jordan. The study adopted a quantitative, descriptive-analytical, survey-based deductive methodology. The target population comprised executive administrative cadres (top, middle, and supervisory management) along with front-line employees directly engaging with digital operating systems and guests across (20) officially classified five-star hotels in Jordan, totaling (685) individuals. Utilizing a proportional stratified random sampling technique, empirical data were gathered via a structured, validated questionnaire comprising (50) items. A total of (274) valid and statistically complete responses were retrieved for final analysis, representing an effective response rate of (78.3%). Primary data were analyzed using the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS v.26) through descriptive metrics, .reliability and normality diagnostics, and standard multiple and simple linear regression models

The empirical findings indicated that the overall implementation level of digital entrepreneurship within the surveyed hotels was high, with an overall mean of (4.157) and a standard deviation of (0.468). Digital leadership ranked first (mean = 4.216), followed by digital transformation financing (mean = 4.196), digital knowledge (mean = 4.134), digital culture (mean = 4.122), and digital skills (mean = 4.116). Furthermore, the investigated hotels demonstrated a high level of hotel service quality, achieving an overall mean of (4.182) and a standard deviation of (0.462). Assurance ranked highest (mean = 4.240), followed by tangibles (mean = 4.222), reliability (mean = 4.196), responsiveness (mean = 4.150), and empathy (mean = 4.100). Hypothesis testing established a statistically significant positive impact at the ($\alpha \leq 0.05$) level of digital entrepreneurship dimensions jointly on overall hotel service quality, explaining (69.2%) of the variance in service quality($R2=0.692, F=120.485, p<0.001$). Simple linear regression analyses also confirmed significant direct impacts of digital entrepreneurship on each service quality dimension individually; where assurance yielded the highest explanatory power (61.6%), followed by reliability (59.6%), tangibles (58.5%), responsiveness (56.0%), and empathy (51.5%). The study recommended that five-star hotel executives prioritize ongoing technical training to advance employee digital competencies, humanize smart technologies to enrich personalized empathetic service, expand contactless smart check-in/out protocols, and solidify cybersecurity safeguards to guarantee guest privacy and transactional security.

Keywords : Digital Entrepreneurship, Digital Leadership, Hotel Service Quality, SERVQUAL Model, Hospitality Industry, Jordan.

1. المقدمة والخلفية النظرية (Introduction)

أضحت الرقمنة والتحولات التكنولوجية المتسارعة في بيئة الأعمال المعاصرة محركاً جوهرياً لإعادة تشكيل القواعد التنافسية وإعادة هيكلة العمليات التشغيلية للمنظمات محلياً وعالمياً (Mohamad et al., 2025). ولم يعد بإمكان المنظمات الخدمية الاعتماد على النماذج التقليدية في إدارة أعمالها؛ إذ يفرض اقتصاد المعرفة وتنامي تطلعات المستفيدين ضرورة تبني أطر تنظيمية تتسم بالمرونة الفائقة والقدرة على التكيف مع تقلبات السوق والتنبؤ الاستباقي باحتياجات العملاء (Paul et al., 2023). وفي هذا السياق، تبرز الريادة الرقمية كأحد أهم المداخل الإدارية الحديثة التي تمكن المؤسسات من توظيف تكنولوجيا المعلومات المتقدمة، كالذكاء الاصطناعي وإنترنت الأشياء والبيانات الضخمة، لابتكار نماذج أعمال ذكية تسهم في زيادة فعالية العمليات التشغيلية وتسريع الابتكار (Elia et al., 2020).

وتعد جودة الخدمات الفندقية الغاية الاستراتيجية والركيزة الجوهرية التي تسعى إليها المؤسسات السياحية لترسيخ موقعها التنافسي وتحقيق التميز المستدام (Culqui-Arce et al., 2026). فالجودة في قطاع الضيافة لم تعد تقتصر على تقديم خدمات خالية من الأخطاء أو مطابقة المواصفات الروتينية، بل أصبحت تعبيراً عن التوافق الاستراتيجي بين الممارسات القيادية الذكية والقدرات الإبداعية للكوادر البشرية لتجاوز توقعات النزلاء وتوفير تجربة إقامة آمنة ومتميزة (Chakraborty et al., 2026). وقد أكدت الأدبيات الإدارية الحديثة وجود علاقة تكاملية وثيقة بين امتلاك المنظمات للقدرات الريادية الرقمية وبين قدرتها على تلبية معايير الجودة العالمية؛ حيث ثبت أن المنظمات التي تستثمر في تطوير المهارات والقيادة وتوفر التمويل الكافي للتحول الرقمي هي الأكثر قدرة على تحقيق الريادة والنمو المستدام (Breesam, 2026).

وتكتسب فنادق الخمسة نجوم في المملكة الأردنية الهاشمية أهمية حيوية واستراتيجية خاصة؛ لكونها الواجهة الحضارية والسياحية للبلاد والمساهم الرئيس في دعم الناتج المحلي الإجمالي وتنشيط الحركة الاقتصادية وجذب العملات الأجنبية. وفي ظل المنافسة الإقليمية والدولية المحتدمة في صناعة السياحة، تبرز حاجة ماسة لمعرفة مدى امتلاك هذه الفنادق لمقومات الريادة الرقمية بأبعادها المتعددة، وتقييم أثر ذلك في رفع مستويات جودة الخدمات المقدمة لنزلائها. ومن هنا تنطلق هذه الدراسة التطبيقية لتوفير إطار علمي رصين يوضح لمتخذي القرار كيفية استثمار الأدوات الرقمية لتحقيق التميز الخدمي المستدام.

2. مشكلة الدراسة وتساؤلاتها (Questions & Research Problem)

تتبلور مشكلة الدراسة في التحدي الاستراتيجي الذي تواجهه فنادق الخمسة نجوم في الأردن والمتمثل في الحفاظ على مستويات متقدمة ومستدامة من جودة الخدمات الفندقية في ظل التغيرات الجذرية التي فرضتها التحولات الرقمية المتسارعة على صناعة الضيافة العالمية (Abu Laila et al., 2025). فعلى الرغم من الموارد الضخمة والبنى التحتية التكنولوجية التي تستثمر فيها هذه الفنادق، إلا أن الواقع الميداني يرصد تبايناً ملحوظاً في مخرجات الجودة؛ حيث تؤكد الدراسات الحديثة أن مجرد اقتناء المعدات الرقمية وتثبيت البرمجيات لا يكفل بالضرورة تحسين مستوى الخدمة ما لم يُسند بمنظومة ريادة رقمية حقيقية تتكامل فيها المهارات البشرية المؤهلة والقيادة الواعية والمناخ الثقافي الداعم والتمويل المستدام والمعرفة الذكية (Khatami et al., 2024).

إن القصور في التبني الشامل لممارسات الريادة الرقمية قد يُفضي إلى عجز المنشآت الفندقية الأردنية عن تلبية تطلعات السائح المعاصر، الذي بات ينشد خدمات تتسم بالاعتمادية العالية والاستجابة الفورية والأمان السيبراني للبيانات والتعاطف الإنساني المشخصن (Abu Laila et al., 2025). وبناءً عليه، يمكن بلورة مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيس الآتي: **ما أثر الريادة الرقمية بأبعادها (المهارات الرقمية، القيادة الرقمية، الثقافة الرقمية، تمويل التحول الرقمي، المعرفة الرقمية) في جودة الخدمات الفندقية بأبعادها (الاعتمادية، الاستجابة، الأمان والضمان، التعاطف، الملموسية) في فنادق الخمسة نجوم في الأردن؟**

ويتفرع عن هذا السؤال الرئيس التساؤلات الفرعية الآتية:

1. ما مستوى ممارسة الريادة الرقمية بأبعادها في فنادق الخمسة نجوم في الأردن؟
2. ما مستوى جودة الخدمات الفندقية بأبعادها وفق نموذج SERVQUAL المحدث في فنادق الخمسة نجوم في الأردن؟
3. هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لأبعاد الريادة الرقمية مجتمعة في جودة الخدمات الفندقية ككل؟
4. هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للريادة الرقمية بأبعادها في كل بُعد من أبعاد جودة الخدمات الفندقية منفصلاً (الاعتمادية، الاستجابة، الأمان والضمان، التعاطف، والملموسية)؟

3. أهمية الدراسة وأهدافها (Objectives & Significance)

تتحدد أهمية الدراسة في مسارين متكاملين:

- **الأهمية النظرية (العلمية):** تنبع من حداثة المتغيرات وتكاملها المفاهيمي؛ حيث تسعى الدراسة إلى سد فجوة بحثية واضحة في المكتبة الإدارية العربية من خلال الربط السببي المباشر بين الريادة الرقمية كمدخل ريادي استراتيجي، وبين الأبعاد الخمسة المحدثة لنموذج (SERVQUAL) في بيئة الضيافة الفاخرة (Wang, 2025; Wąsowicz-Zaborek et al., 2024).
- **الأهمية العملية (التطبيقية):** تتجلى في تزويد الإدارات الفندقية العليا وصناع القرار في قطاع السياحة الأردني بنتائج كمية ومؤشرات واقعية تساهم في ترشيد الاستثمارات التكنولوجية، وبناء استراتيجيات تشغيلية تعزز رضا النزلاء وولائهم وتدعم التنافسية السياحية للمملكة (الناصر، 2026).

وتسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف الآتية:

1. تحديد مستوى ممارسة الريادة الرقمية بأبعادها في فنادق الخمسة نجوم في الأردن.
2. قياس مستوى جودة الخدمات الفندقية المقدمة وفق نموذج SERVQUAL المحدث.

3. اختبار الأثر الإحصائي للريادة الرقمية بأبعادها في جودة الخدمات الفندقية ككل وفي كل بُعد من أبعادها منفصلاً.
4. تقديم جملة من التوصيات الإجرائية الموجهة لإدارات الفنادق والجهات الحكومية الراعية للسياحة.

4. الإطار النظري ومراجعة الأدبيات (Literature & Theoretical Framework)

4.1 الريادة الرقمية (Digital Entrepreneurship)

تُعد الريادة الرقمية بمثابة المحرك الحديث الذي أحدث تطوراً جذرياً في بيئات الأعمال المعاصرة؛ إذ تُمثل دراسة متعمقة للخصائص الفريدة للتقنيات الرقمية ودورها في تشكيل الهوية الريادية للمنظمات (Ghanbari, 2021). وتتجسد هذه الريادة في الأنشطة التي تهدف إلى تطوير الأعمال القائمة عبر دمج عناصر رقمية مبتكرة مثل تحليلات البيانات الضخمة وحلول الحوسبة السحابية لتحسين العمليات التشغيلية واستكشاف فرص نمو مستقبلية بالتعاون مع أصحاب المصلحة (European Commission, 2013). كما تُعرف بأنها نهج هيكلي لتصميم الأنشطة التجارية يعتمد كلياً على أدوات التكنولوجيا والأنظمة الرقمية لتقديم وتبادل القيمة بكفاءة عبر الشبكات الواسعة (Edghiem, 2023; Milošević et al., & George 2024). وترى الباحثة أن الريادة الرقمية تمثل منظومة إدارية واستراتيجية متكاملة تدمج بين الأصول التكنولوجية، والقدرات المعرفية، والقيادة الواعية لإعادة تشكيل العمليات التشغيلية واقتناص الفرص البيئية وتقديم ميزة تنافسية مستدامة.

وقد استقرت الأدبيات الإدارية الحديثة الرائدة في القطاع الخدمي والفندقي (Abu Laila et al., 2025; داود وكريم، 2025; شهوان وآخرون، 2024; Szerb et al., 2026) على تحديد خمسة أبعاد رئيسية للريادة الرقمية:

1. **المهارات الرقمية (Digital Skills):** تشمل المعارف الفنية والكفاءات الريادية والقدرات التقنية التي تمكن العاملين من تشغيل النظم المتطورة والتعامل مع الذكاء الاصطناعي وحل المشكلات الطارئة وحماية خصوصية البيانات (Edghiem, 2023; Torres-Ortega, 2026 & George).
2. **القيادة الرقمية (Digital Leadership):** تعكس رؤية الإدارة العليا وقدرتها على صياغة استراتيجيات تشجع على الابتكار، وتوفير الموارد، وتفويض الصلاحيات للتعامل اللحظي مع المستفيدين عبر المنصات الرقمية (Stein et al., 2026; Szerb et al., 2026).
3. **الثقافة الرقمية (Digital Culture):** المناخ والقيم التنظيمية السائدة التي تدعم قبول التغيير التكنولوجي، وتشجع مشاركة المعرفة، وتتعامل مع التحديات كفرص للتعلم المؤسسي المستمر (Martinez-Caro et al., 2020; Paul et al., 2023).
4. **تمويل التحول الرقمي (Financing Digital Transformation):** كفاية المخصصات المالية والميزانيات المرصودة لتحديث البنية التحتية للاتصالات، وتبني حلول التكنولوجيا المالية (FinTech)، وتوفير بوابات دفع آمنة (Abu Laila et al., 2025; شهوان وآخرون، 2024).

5. **المعرفة الرقمية (Digital Knowledge):** القدرة المؤسسية على جمع البيانات الضخمة ومعالجتها، وتحويل سجلات وتفضيلات النزلاء إلى رؤى تنبؤية تسهم في تقديم خدمات مخصصة ومستبقة (Judijanto, 2025; Wang, 2025).

4.2 جودة الخدمات الفندقية (Hotel Service Quality)

تُعرف جودة الخدمة الفندقية بأنها الفرق الجوهري بين ما يتوقعه النزيل قبل وصوله للفندق وبين ما يدركه فعلياً أثناء التجربة الاستهلاكية (Zeithaml et al., 2023). ويُنظر إليها كعملية إدراكية شاملة يعبر من خلالها النزيل عن مدى رضاه عن مجمل الخدمات المقدمة، والتي تضمن توفير بيئة تتسم بالأمان والراحة النفسية العالية (الناصر، 2026). وتبرز جودة الخدمة كأداة استراتيجية تمكن الفنادق من التكيف مع المتغيرات المستمرة في أذواق المستهلكين من خلال تبني نظام مرن لإدارة الجودة يركز على خلق القيمة للعميل (Wang, 2025; داود وكريم، 2025). وفي ضوء التطور التكنولوجي، ارتبطت الجودة الفندقية الحديثة بالملموسية الرقمية والاستجابة المؤتمتة (Wąsowicz-Zaborek et al., 2024). وترى الباحثة أن جودة الخدمات الفندقية هي منظومة استراتيجية تتكامل فيها الموارد المادية والبشرية مع الحلول الرقمية الذكية لتجاوز توقعات النزلاء، وتوفير تجربة ضيافة تتسم بالأمان والاعتمادية والاستجابة والتعاطف.

وقد اعتمدت الدراسة الأبعاد الخمسة المعيارية لنموذج (SERVQUAL) الذي طوره في الأصل (Parasuraman et al., 1988)، مع تحديثها وتكييفها لتلائم بيئة الضيافة الذكية استناداً للدراسات المعاصرة (الناصر، 2026; بن سعد، 2023; Vachhani, 2023; Wang, 2025):

1. **الاعتمادية (Reliability):** قدرة الفندق على تنفيذ الخدمات الموعودة للضيوف بدقة وموثوقية عالية وخلو من الأخطاء منذ المرة الأولى عبر الأنظمة الفندقية الثابتة (الناصر، 2026).
2. **الاستجابة (Responsiveness):** سرعة تفاعل العاملين والمنصات الرقمية مع طلبات واستفسارات وشكاوى النزلاء وتقديم الحلول الفورية لهم وتقليص زمن الانتظار (كراغل وكورتل، 2023; Wąsowicz-Zaborek et al., 2024).
3. **الأمان والضمان (Assurance):** المعرفة واللباقة والاحترافية التي تظهرها الكوادر الفندقية لبث الثقة والطمأنينة، ويشمل ذلك كفاءة بروتوكولات السلامة العامة والأمن السيبراني لحماية البيانات وسرية المدفوعات (Espino, 2025; رايس، 2023).
4. **التعاطف (Empathy):** مستوى العناية الشخصية والاهتمام الفردي الذي يقدمه الفندق للنزيل، وفهم احتياجاته الخاصة وتخصيص الخدمة مع الحفاظ على البعد الإنساني الدافئ (Vachhani, 2023; Wang, 2025).
5. **الملموسية (Tangibles):** المظهر المادي الراقي للمرافق والأجهزة والتصاميم والديكورات وهندام العاملين، إلى جانب الملموسية الذكية كالواجهات الرقمية والتطبيقات والشاشات التفاعلية (بن سعد، 2023; Wąsowicz-Zaborek et al., 2024).

4.3 صياغة فرضيات الدراسة (Hypotheses Formulation)

استناداً إلى الإطار النظري ومراجعة الأدبيات، تم صياغة الفرضيات الإحصائية في صيغتها العدمية (Null Hypotheses) على النحو الآتي:

- **الفرضية الرئيسة الأولى (Ho1):** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للريادة الرقمية بأبعادها (المهارات الرقمية، القيادة الرقمية، الثقافة الرقمية، تمويل التحول الرقمي، والمعرفة الرقمية) في جودة الخدمات الفندقية بأبعادها مجتمعة في فنادق الخمسة نجوم في الأردن.
  - **الفرضية الفرعية الأولى (Ho1.1):** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند ($\alpha \leq 0.05$) للريادة الرقمية بأبعادها في تحقيق الاعتمادية في فنادق الخمسة نجوم في الأردن.
  - **الفرضية الفرعية الثانية (Ho1.2):** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند ($\alpha \leq 0.05$) للريادة الرقمية بأبعادها في تحقيق الاستجابة في فنادق الخمسة نجوم في الأردن.
  - **الفرضية الفرعية الثالثة (Ho1.3):** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند ($\alpha \leq 0.05$) للريادة الرقمية بأبعادها في تحقيق الأمان والضمان في فنادق الخمسة نجوم في الأردن.
  - **الفرضية الفرعية الرابعة (Ho1.4):** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند ($\alpha \leq 0.05$) للريادة الرقمية بأبعادها في تحقيق التعاطف في فنادق الخمسة نجوم في الأردن.
  - **الفرضية الفرعية الخامسة (Ho1.5):** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند ($\alpha \leq 0.05$) للريادة الرقمية بأبعادها في تحقيق الملموسية في فنادق الخمسة نجوم في الأردن.

5. المنهجية والإجراءات الميدانية (Procedures & Methodology)

5.1 منهج الدراسة وتصميمها

تُعد هذه الدراسة دراسة تطبيقية ميدانية استنتاجية وتفسيرية سببية (Explanatory / Causal Study)؛ حيث تهدف إلى تفسير واختبار العلاقات التأثيرية بين متغيرات البحث (النجار وآخرون، 2020). واعتمدت الدراسة المنهج الكمي الوصفي التحليلي المقطعي (Cross-Sectional Approach)؛ لكونه المنهج الأكثر كفاءة في المسوح الميدانية وتقييم الاتجاهات الإدارية واختبار الفرضيات عبر نماذج الانحدار الخطي (Bougie, 2016 & Sekaran).

5.2 مجتمع وعينة الدراسة ووحدة التحليل

شمل مجتمع الدراسة الإجمالي جميع فنادق الخمسة نجوم العاملة والمرخصة رسمياً في المملكة الأردنية الهاشمية والبالغ عددها (20) فندقاً رئيساً. وتمثل مجتمع المعاينة البشري في القيادات الإدارية في المستويات (العليا، والوسطى، والإشرافية) بالإضافة إلى موظفي الخطوط الأمامية المعنيين بالتعامل مع الأنظمة الرقمية والنزلاء في هذه الفنادق، والبالغ

عددهم (685) مفرداً استناداً لسجلات الموارد البشرية الرسمية. تم اعتماد أسلوب العينة العشوائية الطبقية التناسبية (Proportional Stratified Random Sampling)، وتطبيقاً لمعادلة وجداول سيكاران وبوجي (Bougie, 2016 & Sekaran) لمجتمع حجمه (685)، تم تحديد الحجم الأدنى للعينة بـ (302) مفرداً. وُزعت (350) استبانة، واستُردت منها (292) استبانة، واستُبعدت (18) استبانة لعدم الاكتمال، ليصبح قوام العينة الصالحة والمعتمدة نهائياً للتحليل الإحصائي (274) مفردة بنسبة استجابة صافية بلغت (78.3%). وتمثلت وحدة التحليل (Unit of Analysis) في المنظمة الفندقية ذاتها.

5.3 أداة القياس ومقاييس المتغيرات

طُوّرت استبانة مقننة استناداً إلى مقياس ليكرت الخماسي (من 1 = غير موافق بشدة إلى 5 = موافق بشدة). وتكونت الأداة في صورتها النهائية من (50) فقرة موزعة على ثلاثة أجزاء رئيسة:

- **الجزء الأول:** المتغيرات الديموغرافية والوظيفية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المستوى الإداري).
- **الجزء الثاني:** مقياس الريادة الرقمية (المتغير المستقل)، وضم (25) فقرة بواقع (5) فقرات لكل بُعد من الأبعاد الخمسة (المهارات الرقمية، القيادة الرقمية، الثقافة الرقمية، تمويل التحول الرقمي، والمعرفة الرقمية)، وجرى تطويرها بالاستناد إلى مقاييس (Abu Laila et al., 2025; داود وكريم، 2025; شهوان وآخرون، 2024; Szerb et al., 2026).
- **الجزء الثالث:** مقياس جودة الخدمات الفندقية (المتغير التابع)، وضم (25) فقرة بواقع (5) فقرات لكل بُعد من الأبعاد الخمسة لنموذج SERVQUAL المحدث (الاعتمادية، الاستجابة، الأمان والضمان، التعاطف، والملموسية)، وجرى تطويرها بالاستناد إلى مقاييس (الناصر، 2026; بن سعد، 2023; Vachhani, 2023; Wang, 2025).

ولتفسير الأوساط الحسابية اعتُمد المحك القياسي الثلاثي الآتي: من 1.00 إلى أقل من 2.33 (أهمية منخفضة)، من 2.33 إلى أقل من 3.67 (أهمية متوسطة)، ومن 3.67 إلى 5.00 (أهمية مرتفعة).

5.4 الصدق وثبات الأداة والتحقق من افتراضات النموذج

- **الصدق (Validity):** خضعت الأداة لاختبار الصدق الظاهري وصدق المحتوى بعرضها على (8) من الأساتذة المحكمين المتخصصين في الجامعات الأردنية وجرى تعديلها وفق ملحوظاتهم. كما تم التحقق من الصدق البنائي بتطبيقها على عينة استطلاعية أولية (N=30)؛ وأظهرت نتائج ارتباط بيرسون أن كافة الفقرات ترتبط إيجابياً وبدلالة إحصائية ($p<0.01$) بالدرجة الكلية للبعد التابعة له بمعاملات تراوحت بين (0.594 و 0.835) (النجار وآخرون، 2020).
- **الثبات (Reliability):** حُسب معامل الاتساق الداخلي كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) لجميع الأبعاد على العينة الكلية (N=274)؛ وسجل متغير الريادة الرقمية ككل معامل ثبات بلغ (0.934)، ومتغير جودة الخدمات الفندقية ككل (0.928)، وبلغ ثبات الأداة الكلية (0.956)، وتراوحت معاملات الأبعاد الفرعية بين (0.846 و 0.882)، وهي جميعها قيم مرتفعة تتجاوز المعيار المقبول (0.70) (Bougie, 2016 & Sekaran).

- **اختبار التداخل الخطي المتعدد (Multicollinearity):** تم فحص مؤشري معامل تضخم التباين (VIF) والتباين المسموح به (Tolerance) لأبعاد المتغير المستقل؛ وجاءت قيم VIF محصورة بين (2.095 و 2.531) وجميعها أقل من القيمة الحرجة (5.00)، كما جاءت قيم Tolerance بين (0.395 و 0.477) وهي أكبر من (0.10)، مما يؤكد سلامة البيانات من مشكلة التداخل الخطي.
- **اختبار التوزيع الطبيعي (Normality):** تم حساب معاملي الالتواء (Skewness) والتفرطح (Kurtosis) لكافة المتغيرات، وتراوحت قيم الالتواء بين (-0.485 و -0.702) والتفرطح بين (0.328 و 0.642)، وجميعها تقع ضمن المدى المعياري المقبول المحدد بـ (±1.96)، مما يبرهن على خضوع البيانات للتوزيع الطبيعي وصلاحيتها للاختبارات المعلمية.

6. التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج (Findings & Empirical Analysis)

6.1 الخصائص الديموغرافية والوظيفية لعينة الدراسة

بينت نتائج التحليل الإحصائي الوصفي لخصائص العينة (N=274) أن نسبة الذكور بلغت (67.9%) مقابل (32.1%) للإناث. وتوزعت الفئات العمرية بنسبة (19.0%) لأقل من 30 سنة، و(46.7%) للفئة من 30 إلى أقل من 40 سنة، و(24.1%) للفئة من 40 إلى أقل من 50 سنة، و(10.2%) لـ 50 سنة فأكثر. كما شكل حملة البكالوريوس (66.4%) وحملة الدراسات العليا (21.2%). وتجاوزت خبرة (82.5%) من أفراد العينة خمس سنوات في القطاع الفندقي. وتوزعت المستويات الإدارية على: إدارة عليا (15.3%)، إدارة وسطى (35.8%)، إدارة إشرافية (31.4%)، وموظفي الخطوط الأمامية والتقنية (17.5%). وتؤكد هذه المؤشرات النضج العلمي والخبراتي والتنوع الإداري لعينة الدراسة.

6.2 نتائج التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة و أبعادها

جدول (1): الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب ومستويات الأهمية النسبية لمتغيرات الدراسة (N=274)

الرقم	المتغير / البُعد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الأهمية النسبية
أولاً	**أبعاد الريادة الرقمية (المتغير المستقل)**				
1	القيادة الرقمية	4.216	0.514	1	مرتفعة
2	تمويل التحول الرقمي	4.196	0.540	2	مرتفعة
3	المعرفة الرقمية	4.134	0.532	3	مرتفعة
4	الثقافة الرقمية	4.122	0.536	4	مرتفعة
5	المهارات الرقمية	4.116	0.528	5	مرتفعة
—	**الريادة الرقمية ككل**	**4.157**	**0.468**	—	**مرتفعة**

الرقم	المتغير / البُعد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الأهمية النسبية
ثانياً	أبعاد جودة الخدمات الفندقية (المتغير التابع)				
1	الأمان والضمان	4.240	0.510	1	مرتفعة
2	الملموسية	4.222	0.520	2	مرتفعة
3	الاعتمادية	4.196	0.525	3	مرتفعة
4	الاستجابة	4.150	0.542	4	مرتفعة
5	التعاطف	4.100	0.548	5	مرتفعة
—	**جودة الخدمات الفندقية ككل**	**4.182**	**0.462**	—	**مرتفعة**

يتبين من الجدول (1) أن المستوى الإجمالي لممارسة الريادة الرقمية في فنادق الخمسة نجوم بالأردن جاء بدرجة أهمية نسبية مرتفعة بوسط حسابي كلي بلغ (4.157) وانحراف معياري (0.468). وتصدر بُعد القيادة الرقمية الترتيب الأول بوسط (4.216)، يليه تمويل التحول الرقمي بوسط (4.196)، ثم المعرفة الرقمية (4.134)، والثقافة الرقمية (4.122)، وأخيراً المهارات الرقمية (4.116). وتتفق هذه النتائج مع ما توصلت إليه دراسة (Abu Laila et al., 2025) التي أكدت أن فنادق الخمس نجوم في الأردن تتميز برؤية قيادية عليا داعمة للاستثمار التكنولوجي.

كما أظهر الجدول (1) أن جودة الخدمات الفندقية حققت مستوى أهمية نسبية مرتفعاً بوسط حسابي كلي قدره (4.182) وانحراف معياري (0.462). وتصدر بُعد الأمان والضمان المرتبة الأولى بوسط (4.240)، يليه بُعد الملموسية بوسط (4.222)، ثم الاعتمادية بوسط (4.196)، والاستجابة بوسط (4.150)، وأخيراً بُعد التعاطف بوسط (4.100). وتتطابق هذه النتيجة مع دراسة الناصر (2026) ودراسة بن سعد (2023) ودراسة (Espino, 2025)؛ حيث تركز الفنادق الفاخرة على بث مشاعر الأمان وتقديم مظهر مادي وتقني متميز للنزلاء، في حين يشير حلول التعاطف في المرتبة الأخيرة إلى الحاجة لتعزيز التواصل الإنساني والتخصيص الفردي للخدمة.

6.3 نتائج اختبار الفرضية الرئيسة الأولى (Ho1) ومناقشتها

لاختبار أثر أبعاد الريادة الرقمية مجتمعة في جودة الخدمات الفندقية ككل، طُبق تحليل الانحدار الخطي المتعدد القياسي (Standard Multiple Regression)، وتلخص نتائجه في الجدول (2).

جدول (2): نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأثر أبعاد الريادة الرقمية في جودة الخدمات ككل

المتغيرات المستقلة	معامل الانحدار غير المعياري(B)	الخطأ المعياري	معامل بيتا المعياري (β)	قيمة T المحسوبة	الدلالة الإحصائية (Sig)
الثابت (Constant)	0.648	0.162	—	4.000	0.000
المهارات الرقمية	0.174	0.046	0.198	3.782	0.000
القيادة الرقمية	0.235	0.048	0.261	4.895	0.000
الثقافة الرقمية	0.138	0.042	0.160	3.285	0.001
تمويل التحول الرقمي	0.185	0.045	0.216	4.111	0.000
المعرفة الرقمية	0.152	0.044	0.175	3.454	0.001
مؤشرات النموذج	Multicolumn {5}	{R=0.832|R^2=0.692|F=120.485|Sig=0.000}			

تُبين النتائج في الجدول (2) أن معامل الارتباط المتعدد بلغ (R=0.832)، مما يدل على وجود ارتباط طردي قوي بين الريادة الرقمية بأبعادها وجودة الخدمات الفندقية. وبلغت قيمة معامل التحديد (R2=0.692)، مما يعني أن أبعاد الريادة الرقمية مجتمعة تفسر ما نسبته (69.2%) من التباين الحاصل في جودة الخدمات الفندقية بفنادق الخمسة نجوم في الأردن. وثبتت المعنوية الإحصائية الكلية للنموذج بقيمة (p<0.001,120.485=F).

وأظهرت قيم معاملات بيتا المعيارية أن جميع الأبعاد الخمسة تؤثر إيجابياً وبدلالة إحصائية معنوية في جودة الخدمات، حيث جاءت القيادة الرقمية كأعلى تأثير (β=0.261)، يتبعها تمويل التحول الرقمي (β=0.216)، ثم المهارات الرقمية (β=0.198)، فالمعرفة الرقمية (β=0.175)، وأخيراً الثقافة الرقمية (β=0.160). وعليه، **يتم رفض الفرضية العدمية الرئيسة (Ho1) وقبول الفرضية البديلة** التي تثبت وجود أثر إيجابي دال إحصائياً عند (α≤0.05) لأبعاد الريادة الرقمية في جودة الخدمات الفندقية. وتنسجم هذه النتيجة مع ما أكده (Wang, 2025; Wąsowicz-Zaborek et al., 2024)

وشهوان وآخرون (2024) حول الدور الحاسم للتكامل بين القيادة والمهارات والتمويل في تحويل الإمكانات الرقمية إلى مخرجات جودة متفوقة.

6.4 نتائج اختبار الفرضيات الفرعية (Ho1.1– Ho1.5) ومناقشتها

تم اختبار أثر الريادة الرقمية كمتغير مستقل مركب في كل بُعد من أبعاد جودة الخدمات منفصلاً باستخدام الانحدار الخطي البسيط (Simple Linear Regression)، كما يوضح الجدول (3).

جدول (3): نتائج اختبار الفرضيات الفرعية باستخدام الانحدار الخطي البسيط

الفرضية	المتغير التابع (بُعد الجودة)	r	R2	Fالمحسوبة	B	β	Tالمحسوبة	Sig	القرار الإحصائي
Ho1.1	الاعتمادية	0.772	0.596	400.648	0.866	0.772	20.016	0.000	رفض العدمية
Ho1.2	الاستجابة	0.748	0.560	345.542	0.865	0.748	18.588	0.000	رفض العدمية
Ho1.3	الأمان والضمان	0.785	0.616	436.218	0.855	0.785	20.886	0.000	رفض العدمية
Ho1.4	التعاطف	0.718	0.515	289.412	0.840	0.718	17.012	0.000	رفض العدمية
Ho1.5	الملموسية	0.765	0.585	384.150	0.849	0.765	19.599	0.000	رفض العدمية

أظهرت النتائج في الجدول (3) القرارات الإحصائية وتفسيراتها الآتية:

- **رفض الفرضية الفرعية الأولى (Ho1.1):** ثبت وجود أثر إيجابي دال إحصائياً للريادة الرقمية في الاعتمادية؛ حيث فسرت (59.6%) من التباين فيها (p<0.001,400.648=F,0.596=R2). وتتفق هذه النتيجة مع طروحات داود وكريم (2025) و(Wang, 2025)؛ إذ تسهم الأنظمة السحابية والربط الآلي في خلو المعاملات والحجوزات من الأخطاء ودقة تنفيذ الوعود المقطوعة للنزلاء.
- **رفض الفرضية الفرعية الثانية (Ho1.2):** ثبت وجود أثر دال إحصائياً للريادة الرقمية في الاستجابة؛ حيث فسرت ما نسبته (56.0%) من التباين (p<0.001,R2=0.560,F=345.542). وتتسق هذه النتيجة مع ما توصل إليه رايس (2023)؛ حيث تعمل التطبيقات الرقمية الذكية على تسريع استقبال الطلبات ومعالجة الشكاوى اللحظية دون تأخير.
- **رفض الفرضية الفرعية الثالثة (Ho1.3):** سجل بُعد الأمان والضمان أعلى نسبة تفسير ناتجة عن الريادة الرقمية بلغت (61.6%) بمعامل ارتباط (p<0.001,r=0.785,F=436.218). وتنسجم النتيجة مع دراسة (Espino, 2025) ودراسة (Gazi et al., 2025)؛ حيث تساهم البنية التحتية الآمنة للدفع وبوابات التشفير والتدريب المهني في تعزيز الطمأنينة وحماية الخصوصية الرقمية للنزلاء.
- **رفض الفرضية الفرعية الرابعة (Ho1.4):** ثبت وجود أثر دال إحصائياً للريادة الرقمية في التعاطف مفسرة (51.5%) من التباين (p<0.001,R2=0.515,F=289.412). ويوضح هذا المسار أن توظيف قواعد البيانات والمعرفة

التنبؤية بالنزلاء يتيح تقديم خدمات مخصصة لاحتياجاتهم الخاصة (Wang, 2025)، مع بقاء الحاجة ملحة للرعاية والتواصل الإنساني المباشر لتلافي جفاء الخدمة المؤتمتة (Vachhani, 2023).

- **رفض الفرضية الفرعية الخامسة (Ho1.5):** ثبت وجود أثر دال إحصائياً للريادة الرقمية في الملموسية مفسرة ما نسبته (58.5%) من التباين (p<0.001,R2=0.585,F=384.150). وتتفق النتيجة مع دراسة (Wąsowicz-Zaborek et al., 2024)؛ إذ يبرهن ذلك على نجاح الفنادق في دمج التقنيات الذكية والشاشات التفاعلية ضمن بيئتها المادية لتعزيز فخامة التجربة الفندقية.

7. التوصيات والدراسات المستقبلية (Future Perspectives & Recommendations)

7.1 التوصيات التطبيقية

في ضوء النتائج الإحصائية، توصي الدراسة إدارات الفنادق وصناع القرار بما يلي:

1. **الاستثمار المكثف في برامج صقل المهارات الرقمية:** تصميم ورش تدريبية تخصصية مستمرة للعاملين في الخطوط الأمامية والإشرافية على التعامل مع أدوات الذكاء الاصطناعي التوليدي، وإدارة الأزمات التقنية، واستخراج الرؤى التشغيلية من البيانات الضخمة (Torres-Ortega, 2026; كراغل وكورتل، 2023).
2. **أنسنة الخدمات الرقمية لترسيخ التعاطف الفندقي:** مواءمة الرقمنة والأتمتة مع الذكاء العاطفي والتواصل الإنساني الدافئ؛ واستخدام قواعد بيانات النزلاء لتقديم خدمات مشخصنة ومزايا تلبي الاحتياجات الثقافية والخاصة لكبار السن وذوي الإعاقة (Vachhani, 2023; Wang, 2025).
3. **تطوير تطبيقات الهواتف الذكية والتسكين اللاتلامسي:** تعزيز أنظمة التسكين والمغادرة الذاتية اللاتلامسية (Smart Contactless Check-in/out) لتقليص أوقات الانتظار ورفع سرعة الاستجابة لطلبات الضيوف على مدار الساعة (Wąsowicz-Zaborek et al., 2024).
4. **تدعيم منظومة الأمن السيبراني وحماية الخصوصية:** تطبيق أحدث بروتوكولات الحماية والتشفير لبوابات الدفع الإلكتروني وسجلات النزلاء الشخصية لتعزيز مشاعر الأمان والضمان لديهم (Espino, 2025; رايس، 2023).
5. **تحديث اللوائح الوطنية لتصنيف الفنادق:** حث وزارة السياحة والآثار وهيئة تنشيط السياحة وجمعية الفنادق الأردنية على إدراج مؤشرات الجاهزية للريادة الرقمية والتحول الأخضر الذكي ضمن المعايير الرسمية المعتمدة لتصنيف فنادق الخمس نجوم في المملكة.

7.2 الدراسات المستقبلية المقترحة

1. إجراء دراسات ميدانية مقارنة لاختبار أثر الريادة الرقمية في جودة الخدمات في تصنيفات فندقية أخرى (فنادق الثلاث والأربع نجوم) في الأردن.

2. فحص العلاقة بين الريادة الرقمية وجودة الخدمات بإدخال متغيرات وسيطة أو معدلة مثل: الرشاقة الاستراتيجية، أو البراعة التنظيمية، أو ذكاء الأعمال.
3. دراسة أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي وإنترنت الأشياء في تحقيق الاستدامة البيئية وترشيد استهلاك الطاقة في الفنادق الأردنية.

8. قائمة المراجع (References)

المراجع باللغة العربية

بن سعد، مختار عطية. (2023). قياس مستوى جودة الخدمات الفندقية المقدمة في الفنادق العاملة بمدينة الخمس، من وجهة نظر نزلائها. *مجلة جامعة سرت للعلوم الإنسانية*، 13(2)، 16–28.

داود، فضيلة سلمان، وكريم، فاطمة فراس. (2025). الريادة الرقمية ودورها في الأداء البارع: دراسة تحليلية لآراء عينة من القيادات العليا في شركة بغداد للمشروبات الغازية. *مجلة دراسات محاسبية ومالية*، 20(73)، 88–103.

رايس، عبد الرحمن. (2023). تأثير الرقمنة على جودة الخدمات الفندقية: دراسة حالة عينة من الفنادق المصنفة لولايات الشرق. *مجلة البحوث الاقتصادية والمالية*، جامعة تبسة، 8(1)، 426–439.

شهوان، تامر محمد، والهادي، خالد صبيح، وعلي، دينا عبد الرحمن. (2024). أثر ريادة الأعمال الرقمية على الأداء: دراسة ميدانية على البنوك المقيدة بالبورصة المصرية. *مجلة البحوث التجارية*، جامعة الزقازيق، 47(3)، 338–391.

الطرونة، إيناس. (2023). *أثر الريادة الرقمية في استدامة الأعمال في الشركات الريادية الأردنية* (أطروحة دكتوراه غير منشورة). جامعة العلوم الإسلامية العالمية، عمان، الأردن.

عبد الله، أحمد، وعبد، سرمد. (2026). ريادة الأعمال الرقمية وأثرها في تشكيل مستقبل الاقتصاد الرقمي. *مجلة الإدارة والاقتصاد*، 49(142)، 115–138.

العواملة، طالب عبد الحليم. (2025). أثر الريادة الرقمية في الأداء الاستراتيجي في شركات الأدوية الأردنية. *سلسلة الدراسات الاقتصادية وريادة الأعمال*، 6(7)، 70–80.

عيروط، روان، والشوابكة، خالد. (2024). أثر الريادة الرقمية في الميزة التنافسية: الدور الوسيط للرشاقة الاستراتيجية في شركات الاتصالات. *مجلة المثقال للعلوم الاقتصادية والإدارية وتكنولوجيا المعلومات*، 10(2)، 135–175.

كراغل، عادل، وكورتل، فريد. (2023). أثر التدريب على جودة الخدمة الفندقية: دراسة مجموعة من الفنادق المصنفة بولاية سطيف. *مجلة العلوم الإنسانية*، جامعة قسنطينة 1، 34(4)، 147–161.

لطيف، جهاد يونس أنصاري. (2025). علاقة ذكاء الأعمال بالإبداع التقني وتأثيرهما على الريادة الرقمية: دراسة نظرية. *مجلة الشروق للعلوم التجارية*، (17)، 1–27.

الناصر، عماد بن محمد. (2026). دور جودة الخدمات الفندقية في تحقيق ولاء العملاء: دراسة ميدانية على فنادق الخمس نجوم في مدينة الرياض. *مجلة كلية السياحة والفنادق*، جامعة المنصورة، (71)، 44–75.

النجار، فايز جمعة، والنجار، نبيل جمعة، والزعبي، ماجد راضي. (2020). *أساليب البحث العلمي: منظور تطبيقي* (ط. 5). دار الحامد للنشر والتوزيع.

10/30/2026

النسور، بلال، وخليفات، إبراهيم. (2020). أثر الريادة الرقمية في الأداء التنظيمي من وجهة نظر مديري شركات صناعة الأدوية الأردنية ضمن منظور نظرية الشبكة الاجتماعية. *المجلة الأردنية في إدارة الأعمال*، 16(1)، 260–285.

English References

Abu Laila, H. L., Awawdeh, H. Z., Siam, I. M., Almadhoun, R. A., Hatamleh, A. A & ,.Ananzeh, H. (2025). The Impact of Digital Entrepreneurship on Strategic Vigilance at Five-Star Hotels Operating in the Hashemite Kingdom of Jordan. In *Technological Horizons: Technological Skills and Knowledge for Practitioners within Business Environment* .Emerald Publishing Limited.

Cirillo, V., Fanti, L., Mina, A & ,.Ricci, A. (2023). New digital technologies and firm performance in the Italian economy .*Industry and Innovation*.188–159 ,(1)30 ,

Culqui-Arce, C., Balcázar-Zumaeta, C. R., Mori-Mestanza, D., Vergara, A. J., Medina-Mendoza, M., Fernández-Jeri, A. B & ,.Cayo-Colca, I. S. (2026). Achieving goals toward excellence: How managing organizational excellence leads to project delivery success through knowledge management and transformational leadership .*Journal of Industrial and Management Optimization*.2069–2044 ,(4)22 ,

Chakraborty, T., Sharada, V. S & ,.Pooja, S. K. (2026). Driving Organizational Excellence: Performance Management for Safety, Security, and Service. In *High Performance Leadership for Organizational Excellence: Innovation, Technology, and Resilience* (pp. 263–298). IGI Global.

Elia, G., Margherita, A & ,.Passiante, G. (2020). Digital entrepreneurship ecosystem: How digital technologies and collective intelligence are reshaping the entrepreneurial process . *Technological Forecasting and Social Change*.119791 ,150 ,

Espino, R. (2025). Analysing bus users' perceptions of service quality during the COVID-19 pandemic. A case study of Gran Canaria (Spain) .*Case Studies on Transport Policy* ,19 , .101378

European Commission .(2013) .*Strategic Policy Forum on Digital Entrepreneurship: Fuelling Digital Entrepreneurship in Europe* .Directorate-General for Internal Market, Industry, Entrepreneurship and SMEs.

Gazi, M. A. I., Masud, A. A., Sobhani, F. A., Islam, M. A., Rita, T., Chaity, N. S & ,. Senathirajah, A. R. B. S. (2025). Exploring the mediating effect of customer satisfaction on the relationships between service quality, efficiency, and reliability and customer retention, loyalty in E-banking performance in emerging markets .*Cogent Business & Management*.2433707 ,(1)12 ,

George, N & ,.Edghiem, F. (2023). Digital entrepreneurship: Insights from online business communities. In *Digital Entrepreneurship and Co-Creating Value Through Digital Encounters* (pp. 56–78). IGI Global.

Ghanbari, M. (2021). Dimensions and components of digital and technological entrepreneurship .*Applied Innovations in Industrial Management*.7–1 ,(1)1 ,

Judijanto, L. (2025). Trends in the Use of AI in the Digital Entrepreneur Ecosystem: A Bibliometric Review 2015–2025 .*Journal of Artificial Intelligence and Digital Business* ,(4)4 , .107–98

Khatami, F., Ferraris, A., Palmucci, D. N & ,.Dabić, M. (2024). Impact Analysis of the Digital Entrepreneurial Ecosystem to Improve the Tourism Industry and Social Sustainability . *Journal of Tourism and Services*.205–176 ,(29)15 ,

Martinez-Caro, E., Cegarra-Navarro, J. G & ,.Alfonso-Ruiz, F. J. (2020). Digital technologies and firm performance: The role of digital organisational culture .*Technological Forecasting and Social Change*.119962 ,154 ,

Milošević, M. (2024). Technological Innovations in Tourism Based on Circular Economy. In *Proceedings of The First International Conference FUTURE-BME 2024: Forging the Future: Pioneering Approaches in Business, Management and Economics*) p. 310.(

Mohamad, Z., Syazwani Mohd Alim, N., Kulub Abd. Rashid, N., Che Hassim, N. H., Anang, Z., Abdullah, S & ,.Nasir, A. (2025). The impact of digital entrepreneurial competencies, digital literacy and government support on digital entrepreneurship using regression analysis . *Innovative and Economics Research Journal*.308–289 ,(1)13 ,

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A & ,.Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality .*Journal of Retailing*–12 ,(1)64 , .40

Paul, J., Alhassan, I., Bresciani, S & ,.Gopalakrishna, P. (2023). Digital entrepreneurship research: A systematic review and future directions .*Technological Forecasting and Social Change*.122340 ,189 ,

Sekaran, U & ,.Bougie, R .(2016) .*Research Methods for Business: A Skill Building Approach* (7th ed.). John Wiley & Sons.

Stein, L., Evers, N & ,.O'Gorman, C. (2026). Fostering conditions for digital entrepreneurship: The role of institutional entrepreneurs in driving FinTech ecosystem development .*Technovation*.103386 ,150 ,

Szerb, L., Acs, Z. J., Apostol, S., Lafuente, E & ,.Szakos, J. (2026). The digital entrepreneurship ecosystem index: Concept and measurement .*Foundations and Trends in Entrepreneurship*.317–233 ,(3)22 ,

Torres-Ortega, R. (2026). Exploring Digital Entrepreneurship on Global South: A Systematic Literature Review. In *Entrepreneurship and Reflexivity* (pp. 123–145). Palgrave Macmillan.

Vachhani, S. (2023). A research study to understand the perception of employees and customer of Fortune Park JPS Grand Hotel, Rajkot, by application of the service quality model . *Journal of Management Research and Analysis*.39–33 ,(1)10 ,

Wang, J. (2025). Construction and Evaluation of Hotel Service Quality Management System Based on Customer Value Creation .*SHS Web of Conferences*.01006 ,213 ,

Wąsowicz-Zaborek, E., Jaremen, D., Michalska-Dudek, I & ,.Lubowiecki-Vikuk, A. (2024). Research Directions and Methodology for Measuring the Quality of Hotel Services: Bibliometric Analysis .*International Journal of Contemporary Management*.251–227 ,(1)60 ,

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J & ,.Gremler, D. D .(2023) .*Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (8th ed.). McGraw-Hill Education.