



أثر جودة الخدمات التعليمية في التحول الرقمي بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية بجامعة مصراتة من وجهة نظر الطلبة

أ. خيريتة محمد شبش أ. هاجر أحمد الشريف د. يوسف محمد اندارة
محاضر بقسم إدارة الأعمال / جامعة مصراتة أستاذ مساعد بقسم التسويق / جامعة مصراتة أستاذ مشارك بقسم التسويق / جامعة مصراتة
K.shabash@eps.misuratau.edu.ly hajer.alshref@eps.misuratau.edu.ly msu.yousef@gmail.com



<https://www.doi.org/10.58987/dujhss.v2i4.24>

تاريخ الاستلام: 2024/07/09 ؛ تاريخ القبول: 2024/08/28 ؛ تاريخ النشر: 2024/09/01

المستخلص:

هدف البحث إلى التعرف على أثر جودة الخدمات التعليمية في التحول الرقمي بجامعة مصراتة من وجهة نظر طلبة كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، وتم جمع البيانات عن طريق استمارة الاستبيان. وتكونت عينة البحث من (235) مفردة؛ وتوصل البحث إلى أن مستوى جودة الخدمات التعليمية بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية بمصراتة جاء متوسطاً، كما جاءت أبعاد جودة الخدمات التعليمية جميعها بمستوى متوسط، بينما مستوى التحول الرقمي جاء ضعيفاً، وبينت نتائج البحث أن جودة الخدمات التعليمية تأثر بشكل ايجابي ومعنوي في التحول الرقمي، ويوصي البحث بتحسين البيئة المادية للكلية، ودعم مبادرات التحول الرقمي من خلال استخدام التكنولوجيا في العملية التعليمية، وتوفير منصات الكترونية للطلبة، للرفع من جودة الخدمات التعليمية.

الكلمات الدالة: جودة الخدمات التعليمية، التحول الرقمي، كلية الاقتصاد جامعة مصراتة.

Abstract:

The research aimed to identify the impact of the quality of educational services on digital transformation at the University of Misrata from the point of view of students of the Faculty of Economics and Political Science, and data was collected through a questionnaire form. The research sample consisted of 235 individuals. The research concluded that the level of quality of educational services at the Faculty of Economics and Political Science, Misurata, is average. The dimensions of the quality of educational services were all at an average level, and the level of digital transformation was weak. The results of the research showed that the quality Educational services are positively and morally affected by digital transformation, and the research recommends improving the physical environment of the college, supporting digital transformation initiatives through the use of technology in the educational process, and providing electronic platforms for students, to raise the quality of educational services.

Keywords: quality of educational services, digital transformation, Faculty of Economics, Misurata University.



1. المقدمة

يعد التحول الرقمي أحد أبرز سمات الحياة المعاصرة والتطور التكنولوجي، وهو اتجاه تسعى جميع القطاعات، بما في ذلك التعليم الجامعي لتحقيقه، ويمكن للكليات والجامعات أن تلعب دوراً مهماً في تعزيز التعاون والتفاعل بين الطلبة وأعضاء هيئة التدريس وتقديم خدمات تعليمية أكثر فعالية. لذا، من الضروري أن تقوم الجامعات بتكييف نظام التعليم الخاص بها مع التكنولوجيا الحديثة، وهذا يشمل إعادة صياغة المناهج التعليمية من حيث الأهداف والمحتوى والأنشطة، بالإضافة إلى إعادة النظر في أساليب التدريس المتبعة من قبل الأساتذة. وبالتالي يجب أن يكون التحول الرقمي أساسياً لتعزيز جودة التعليم وزيادة كفاءة العملية التعليمية في الجامعات، مما سينعكس ذلك إيجابياً على رضا الطلبة وتحسين الخدمات التعليمية المقدمة لهم. (مصطفى ، 2024).

بالإضافة إلى ذلك، ينبغي على الجامعات الاستثمار في تطوير البنية التحتية التكنولوجية لتوفير بيئة تعليمية حديثة ومتطورة. كما يجب تعزيز تدريب الكوادر التعليمية على استخدام التكنولوجيا في التعليم، وتشجيعهم على تبني أساليب تدريس مبتكرة تتناسب مع متطلبات العصر الرقمي. إلى جانب ذلك، يمكن للجامعات تعزيز التواصل مع سوق العمل، من خلال متابعة احتياجاته المتغيرة وذلك لضمان تخريج طلبة يمتلكون المهارات اللازمة لسوق العمل الحديث؛ إن هذه الجهود ستساهم في بناء مجتمع أكثر تطوراً وازدهاراً، من خلال تعزيز التعليم الرقمي وتحسين جودة العملية التعليمية (عبد الله والجبجي، 2024).

2. الدراسات السابقة:

أ- دراسة عبد الله والجبجي (2024)، بعنوان "جودة الخدمات التعليمية في ظل استراتيجيات التحول الرقمي"

هدفت الدراسة للتعرف على جودة الخدمات التعليمية في ظل استراتيجيات التحول الرقمي، دراسة استطلاعية لآراء عينة من التدريسيين في جامعة الموصل، وتكونت العينة من (100) مفردة، واتبع المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت الدراسة إلى التحول الرقمي له أهمية كبيرة في تحقيق جودة الخدمات التعليمية.



ب- دراسة مصطفى (2024)، بعنوان " دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات داخل الاقسام العلمية من وجهة نظر رؤساء الاقسام بكلية التربية سوق الخميس"

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات داخل الاقسام العلمية من وجهة نظر رؤساء الأقسام، والكشف عن مدي معرفة رؤساء الأقسام بالمعارف الرقمية، واختيرت العينة بطريقة قصدية وبلغ عددها (22) مفردة، وتوصل البحث أن الرقمنة المعرفية تساهم بشكل فعال في تحسين جودة الخدمات داخل الكليات.

ت- دراسة الزبيدي وآخرون (2023) بعنوان: "أثر التحول الرقمي على جودة التعليم في المملكة العربية السعودية"

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر التحول الرقمي على جودة التعليم في المملكة العربية السعودية، وكذلك دواعي تطبيق التحول الرقمي والمعوقات التي تؤثر على جودة التحول الرقمي في التعليم بالمملكة العربية السعودية، وقد توصلت الدراسة أن موقف المعلمين اتجاه التعليم الرقمي ايجابي بشكل كبير، وكذلك تقديم دعم للكادر التعليمي لجعل الانتقال إلى الرقمية أسهل وأسرع.

ث- دراسة أسعد، جنبلاط (2022) بعنوان: "أثر التحول الرقمي للخدمات الجامعية في تعزيز رضا الطلبة" (دراسة تحليلية على طلبة الدراسات العليا في جامعة تشرين)

هدفت الدراسة إلى التعرف على التحول الرقمي وأهميته في الجامعات، وقياس أثر التحول الرقمي على رضا الطلبة في جامعة تشرين، وتم استخدام الاستبانة في الدراسة، وتوزيعها على عينة من طلبة الدراسات العليا في جامعة تشرين، بواقع (375) استبانة، وتم تحليل البيانات بالاعتماد على برنامجي (SPSS) و (SMATPLS). وقد توصلت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي في رضا الطلبة في جامعة تشرين، وكذلك وجود أثر ذو دلالة إحصائية التحويل العمليات الرقمية في رضا الطلبة في جامعة تشرين.

ج- دراسة أمر الله، بأخبازي (2022) بعنوان: "تقييم جودة الخدمات التعليمية في معهد الإرشاد الإسلامي بإندونيسيا. دراسة من وجهة نظر الطلبة".

هدفت الدراسة إلى تقييم جودة الخدمات المقدمة من معهد الإرشاد الإسلامي. بإندونيسيا من وجهة نظر الطلبة، وتم اختيار عينة مكونة من (150) طالبًا وطالبة، وتمثلت أداة الدراسة في استبانة مكونة



من (20) فقرة، وبينت نتائج الدراسة أن الخدمات التعليمية المقدمة للطلبة جاءت بدرجة متوسطة، وكذلك مستوى تقييم جودة الخدمات التعليمية جاءت بدرجة متوسطة.

ح- دراسة سبع (2021) بعنوان "تأثير التحول الرقمي وجودة الخدمة التعليمية على رضا الطلبة" دراسة تطبيقية على طلبة جامعة المنصورة:

هدف البحث إلى دراسة التأثير المباشر لكل من التحول الرقمي وجوده الخدمة التعليمية على رضا طلبة جامعة المنصورة. وتم توزيع الاستبانة على عينة من طلبة جامعة المنصورة بلغت (384) مفردة موزعة على طلبة ست كليات بجامعة المنصورة. وقد توصلت النتائج إلى وجود تأثير معنوي إيجابي لبعض أبعاد التحول الرقمي المتمثلة في (البنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات، التعليم الرقمي، المكتبات الرقمية) على رضا الطلبة، كما كان لبعض أبعاد جودة الخدمة التعليمية المتمثلة في (الجوانب المادية الملموسة، الاعتمادية، الأمان) تأثير معنوي إيجابي على رضا الطلبة.

خ- دراسة حريز وحداوي (2021)، بعنوان "التحول الرقمي ودوره في تحسين جودة الخدمة التعليمية" هدفت هذه الدراسة للتعرف على التحول الرقمي ودوره في تحسين جودة الخدمة التعليمية من وجهة نظر أساتذة الجامعات وتكونت العينة من (34) مفردة، واتباع المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي وجودة الخدمة التعليمية بجامعة ادرا.

د- دراسة ثابت (2019) بعنوان أثر جودة الخدمات التعليمية على مستوى - رضا الطلبة" دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية ع من محافظات قطاع غزة:

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر جودة الخدمة التعليمية بأبعادها (الإمكانات المادية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التفاني في خدمة الطلبة) على مستوى رضا الطلبة، وذلك من خلال التطبيق على عينة مكونة من (297) طالب من طلبة كلية المال والأعمال بجامعة فلسطين، وقد أوضحت نتائج الدراسة أن أبعاد جودة الخدمة التعليمية (الأمان، التفاني) فقط دون بقية الأبعاد تؤثر معنويًا وإيجابيًا على رضا الطلبة.



د- دراسة علي (2019) بعنوان: "رضا طلبة كلية التربية جامعة المنوفية عن جودة الخدمات التعليمية المقدمة لهم" دراسة لآراء الطلبة.

هدف البحث إلى التعرف على رضا طلبة كلية التربية جامعة المنوفية عن جودة الخدمات التعليمية المقدمة لهم، وذلك من خلال التعرف على الإطار المفاهيمي ومكونات رضا الطلبة عن جودة الخدمات التعليمية المقدمة لهم، وقد تكونت عينة الدراسة من (337) طالبا وطالبة، ولتحقيق أهداف البحث قامت الباحثة بتصميم استبانة كأداة للتعرف على درجة رضا الطلبة عن توافر الخدمات التعليمية بالكلية. وقد توصل البحث إلى أن رضا طلبة كلية التربية جامعة المنوفية عن جودة الخدمات التعليمية المقدمة لهم جاءت بدرجة متوسطة.

ر- دراسة أبو مالح والصادقي (2018) بعنوان "جودة الخدمات في التعليم العالي وأثرها على رضا الطلبة ودرجة ولائهم". (دراسة على طلبة كلية العلوم الإدارية والمالية بجامعة الطائف).

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على جودة الخدمات التعليمية في جامعة الطائف، وأثرها على رضا الطلبة، ودرجة ولائهم. وقد تم استخدام الاستبانة في هذه الدراسة، وبلغ حجم عينة البحث (534) من طلبة كلية العلوم الإدارية والمالية بجامعة الطائف، منهم (305) طلبة وعدد (229) طالبات. وقد أشارت النتائج إلى أن مستوى جودة الخدمات بالكلية من وجهة نظر الطلبة حصل على متوسط عام (3.2). كما بينت الدراسة أن رضا الطلبة له تأثير جزئي على جودة الخدمات المقدمة من جامعة الطائف.

ز- دراسة علة والود (2017) بعنوان "رضا الطلبة الجامعيين عن جودة الخدمات التعليمية" دراسة ميدانية بجامعة الجلفة والأغواط:

هدفت الدراسة إلى قياس رضا الطلبة عن جودة الخدمات التعليمية بجامعة زيان عاشور وجامعة عمار إيثليجي وقد أجريت الدراسة على عينة قوامها (347) طالب، وأظهرت النتائج أن مستوى الرضا عن الخدمات التعليمية متوسط لدى طلبة جامعتي زيان عاشور وعمار إيثليجي.

س- دراسة الصالحي، جاب الله (2016)، بعنوان: "قياس جودة الخدمات التعليمية بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية بجامعة مصراتة" دراسة من وجهة نظر الطلبة.



هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى جودة الخدمات المقدمة بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية مصراتة، من وجهة نظر طلبة الأقسام العلمية في الكلية، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتم اختيار عينة طبقية عشوائية بلغ حجمها (345) مفردة، وقد صممت استبانة من أجل التعرف على جوانب القصور والقوة في جودة الخدمات التعليمية المقدمة. وقد توصلت الدراسة إلى أن مستوى جودة الخدمات التعليمية تبعاً لأبعاد (الاعتمادية، الأمان، التعاطف، الملموسية) كان محدوداً وبدرجة متوسطة، أما بالنسبة لبعد (الاستجابة) فقد كان مستوى الجودة ضعيفاً.

تأسيساً على ما سبق، يشير الباحثون إلى أن الدراسات المعروضة تتراوح فترتها الزمنية بين (2016 و2024)، وشملت عدداً من البلدان والأقطار، مما يدل على تنوعها الزمني والجغرافي. كما عالجت الدراسات السابقة جودة الخدمات التعليمية من خلال أبعادها المختلفة، "الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف، والملموسية"، كما هو موضح في دراسة عبد الله والجيجي (2024)، ودراسة مصطفى (2024)، ودراسة حريض وحداوي (2021). وقد توصلت هذه الدراسات إلى نتائج متعددة، من أبرزها وجود تأثير لجودة الخدمات التعليمية على التحول الرقمي.

وما يميز البحث الحالي عن الدراسات السابقة، بدراسته لعلاقة جودة الخدمات التعليمية بالتحول الرقمي بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية جامعة مصراتة؛ حيث يأتي هذا البحث كتكملة للثغرات الموجودة، لا سيما في السياق المحلي، حيث لم تتطرق الدراسات المحلية لعلاقة جودة الخدمات التعليمية بالتحول الرقمي بحسب علم الباحثين.

4- مشكلة البحث:

تمثل جودة الخدمات التعليمية دوراً محورياً في تحقيق التنمية على المستوى الفردي والمجتمعي، حيث تعد أساساً لبناء جيل قادر على المساهمة في بناء مستقبل أفضل، وباعتبار أن التحول الرقمي أصبح من ثقافة المنظمة في تحسين وتطوير خدماتها ومن عوامل المنظمة لتحقيق النجاح، فقد ساهم تطبيق التحويل الرقمي في المؤسسات التعليمية في تحسين جودة التعليم بها.

بفضل التطور الهائل في مجالات التكنولوجيا، أصبح تطوير منظومة التعليم ضرورة ملحة في العالم بشكل عام وفي ليبيا بشكل خاص، حيث تواجه ليبيا تحديات كبيرة في مجال التعليم وخاصة في التحول الرقمي،



وتشمل هذه التحديات نقص البنية التحتية التكنولوجية، ونقص المهارات التقنية، ومقاومة ثقافة التحول الرقمي، وغياب التخطيط الفعال له.

لذا، من الضروري أن تقوم الجامعات بتكييف نظام التعليم الخاص بها مع التكنولوجيا الحديثة، وهذا يشمل إعادة صياغة المناهج التعليمية من حيث الأهداف والمحتوى والأنشطة، بالإضافة إلى إعادة النظر في أساليب التدريس المتبعة من قبل الأساتذة. ويجب أن يكون التحول الرقمي أساسياً لتعزيز جودة التعليم وزيادة كفاءة العملية التعليمية في الجامعات، وبالتالي سينعكس ذلك إيجابياً على رضا الطلبة وتحسين الخدمات التعليمية المقدمة لهم.

وهذا ما أكدته نتائج عدة دراسات كدراسة عبد الله والجبجي (2024) ودراسة مصطفى (2024) ودراسة حريز وحمداوي (2021)، والتي بينت وجود أثر لتحول الرقمي في تحقيق جودة الخدمة التعليمية.

ومن خلال عمل الباحثين بالكلية تم ملاحظة أن معظم الخدمات المقدمة للطلبة تقدم بشكل تقليدي وغير الكتروني، كنظام تسجيل المقررات الدراسية، المناهج، والمكتبة وغيرها من الخدمات، وبالتالي تتمثل تساؤلات البحث في النقاط التالية:

1. ما مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة في كلية الاقتصاد والعلوم السياسية؟
 2. ما مستوى التحول الرقمي في كلية الاقتصاد والعلوم السياسية؟
 3. هل هناك أثر لجودة الخدمات التعليمية بأبعادها (الاعتمادية، الاستجابة، التعاطف، الأمان، والملموسية) في التحول الرقمي في كلية الاقتصاد والعلوم السياسية؟
5. فرضيات البحث:

الفرضية الرئيسية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لجودة الخدمات التعليمية في التحول الرقمي لدى طلبة كلية الاقتصاد بمصراتة.

وينبثق منها الفرضيات التالية:

الفرعية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) الاعتمادية في التحول الرقمي.

الفرعية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) الاستجابة على التحول الرقمي.

الفرعية الثالثة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) الأمان في التحول الرقمي.



الفرعية الرابعة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) التعاطف في التحول الرقمي.
الفرعية الخامسة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) الملموسية في التحول الرقمي.
6. أهداف البحث:

1. الوقوف على مستوى جودة الخدمات التعليمية في كلية الاقتصاد والعلوم السياسية.
 2. تحديد مستوى التحول الرقمي في كلية الاقتصاد والعلوم السياسية.
 3. التعرف على أثر جودة الخدمات التعليمية بأبعادها (الاعتمادية، الاستجابة، التعاطف، الأمان، والملموسية) في التحول الرقمي في كلية الاقتصاد والعلوم السياسية.
 4. الوصول إلى مجموعة من التوصيات والمقترحات المستقبلية التي قد تساهم في تطبيق التحول الرقمي من أجل رفع مستوى جودة الخدمات التعليمية.
- 7. أهمية البحث:**

تتمثل أهمية البحث في الجوانب التالية:

- **الأهمية النظرية:**

تتمثل أهمية البحث في تناوله لموضوع جودة الخدمات التعليمية من خلال التحول الرقمي، فقد أصبح موضوع جودة الخدمات التعليمية قضية في غاية الأهمية بالنسبة للجامعات وإدارتها، وذلك من أجل تحسين أداء المؤسسات التعليمية.

- **الأهمية التطبيقية:**

تكمن أهمية البحث في تطبيقه على قطاع التعليم، فهو يعد من أكثر القطاعات أهمية نظراً للخدمات التي يقدمها للمجتمع من خلال تخريج الطلبة إلى سوق العمل. قد يدفع هذا البحث الكلية من تطبيق التحول الرقمي والتحسين المستمر في جودة خدماتها المقدمة للطلبة.

8. منهجية البحث:

تم الاعتماد على المنهج الوصفي لتحقيق أهداف البحث، نظراً لكونه المنهج الأكثر استخداماً في دراسة الظاهرة بصورة نوعية أو كمية، فهو يساعد في التعرف على ظاهرة البحث ووضعها في



إطارها الصحيح وتفسير الظروف المحيطة بها، ويعد ذلك بداية الوصول إلى النتائج التي تتعلق بالبحث، وبلورة الحلول التي تتمثل في التوصيات (سيكاران، 2010).

9. مجتمع وعينة البحث

تمثل مجتمع البحث في طلبة كلية الاقتصاد والعلوم السياسية بجامعة مصراتة البالغ عددهم (3022) حسب مكتب التسجيل بالكلية، وتم تحديد العينة بطريقة عشوائية بسيطة؛ لأن خصائص المجتمع متجانسة، من ذكور وإناث وتخصصات علمية من حيث تلقيهم نفس جودة الخدمات التعليمية. حيث كانت عينة لبحث بواقع (341) طالب، من خلال معالة ستيفن ثامبسون الموضحة في التالي:

$$n = \frac{N \times p(1-p)}{\left[\left[N-1 \times \left(d^2 \div z^2 \right) \right] + p(1-p) \right]}$$

حيث أن:

N = حجم المجتمع

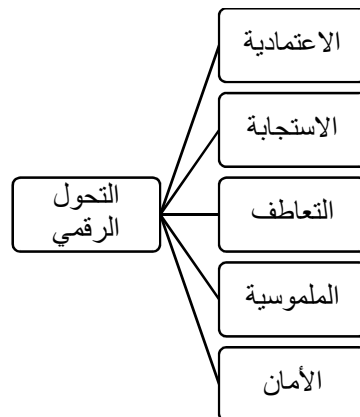
Z = الدرجة المعيارية المقابلة لمستوى الدلالة 0.95 وتساوي 1.96

d = نسبة الخطأ وتساوي 0.05

P = نسبة توفر الخاصية والمحايدة = 0.50

11. نموذج البحث:

يتمثل نموذج البحث في الشكل التالي:





شكل رقم (1) نموذج البحث

المصدر: إعداد الباحثون

تم استخدام نموذج الأداء الفعلي Servperf المعد بواسطة Croin, Taylor, 1999, 1994، حيث يعتمد هذا النموذج في قياس جودة الخدمة على الأداء الفعلي للخدمة المقدمة للعملاء، ويعد هذا النموذج أسلوباً معدلاً من نموذج الفجوات، حيث يستبعد فكرة الفجوة بين الأداء والتوقعات ويستند هذا المقياس إلى التقييم المباشر للأساليب والعمليات المصاحبة لأداء الخدمة اعتماداً على الأبعاد الخمسة للجودة وهي (العناصر الملموسة، الاعتمادية، سرعة الاستجابة، الأمان، التعاطف)، حيث يمتاز هذا النموذج (Servperf) بالبساطة من حيث القياس والتحليل. (صلاح الدين، 2016). وتم ربط هذه الأبعاد بجود التحول الرقمي كمتغير تابع. وتم تحليل البيانات بواسطة برنامج (JASP)، للوقوف على آراء وتطلعات طلبة حول تحسين جودة الخدمات التعليمية بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية ومن خلال التحول الرقمي، والخروج بتوصيات علي ضوئها.

10. الإطار النظري

أولاً- جودة الخدمات التعليمية

تعتبر جودة الخدمات التعليمية من المفاهيم التي تختلف حولها وجهات نظر وأفكار الكثير من الباحثين، والمفهوم الأساسي لجودة الخدمات التعليمية يجسده الهدف الذي تسعى الجامعة إلى تحقيقه والوصول إليه من خلال مخرجات التعليم، وهذا الهدف يتم تحقيقه والوصول إليه من خلال تكامل وتفاعل جميع العناصر التنظيمية باتجاه تحديد حاجات المستفيد وتلبيتها بكفاءة وفاعلية، وتعد جودة الخدمات التعليمية مسؤولية جميع العاملين في الجامعة، ويشارك الطلبة أيضاً في تحقيق هذه الجودة عن طريق المشاركة.

وقد عرفت جودة الخدمات التعليمية من خلال تسليط الضوء على تلبية حاجات العملاء من خلال تلبية حاجات الزبائن مع العلم أنه ليس من السهل في التعليم تحديد الزبائن، فهم يشملون الطلبة والمنظمات والمجتمع ككل، كما يتوافق التعريف السابق مع تعريف آخر لجودة الخدمات التعليمية بالجامعة وهو تلبية توقعات الطلبة وتجاوزها والتركيز على احتياجات الطلبة من حيث فهم احتياجات الطلبة الفردية وتوفير بيئة تعليمية داعمة وتقديم تعليم عالي الجودة: كالمناهج الدراسية الحديثة وطرق تدريس فعالة. (رزق الله، 2010) وعرفت أيضاً بأنها "مجموعة من الخصائص والصفات الإجمالية التي ينبغي أن تتوفر في الخدمة التعليمية بحيث تكون هذه الخدمة قادرة على تأهيل الطالب وتزويده بالمعرفة والمهارات والخبرات أثناء سنوات البحث



العلمي، وإعداد صورة خريج جامعي متميز قادر على تحقيق أهدافه وأهداف المجتمع التنموية". (أبو فارة 2006: 251)

تتمثل أبعاد جودة الخدمات التعليمية كما وضحتها (سليمان، 2013) في التالي:

1. الاعتمادية: وتعبّر عن قدرة الجامعة من وجهة الطالب على تقديم الخدمة في الوقت الذي يطلبها وبدقة ترضي طموحه، كذلك تعبّر عن مدى وفاء الجامعة بالتزاماتها تجاه الطلبة، وتوفير جميع التخصصات العلمية المطلوبة.
2. الاستجابة: وهي القدرة على التعامل الفعال مع كل متطلبات الطلبة والاستجابة الفورية لاحتياجاتهم والعمل على استقبال شكواهم وحل مشاكلهم بسرعة وكفاءة بها يقنع الطلبة بأنهم محل تقدير واحترام من قبل الجامعة التي يتعاملون معها. كما أنها تعبّر عن المبادرة في تقديم الخدمة من قبل الموظفين بصدق ورحب.
3. الأمان: وهو الاطمئنان من قبل الطالب بأن الخدمة المقدمة له تخلو من الخطأ أو الخطر أو الشك شاملاً الاطمئنان النفسي والمادي، إذ أنها تعني حرص العاملين على غرس الثقة في نفوس الطلبة وشعورهم بالأمان في تعاملهم مع العاملين وأثناء تواجدهم في الكلية.
4. التعاطف: وهو إبداء روح الصداقة والحرص على الطالب وإشعاره بأهميته والرغبة في تقديم الخدمة حسب حاجاته ورغباته ووضع مصلحة الطالب في مقدمة اهتمام العاملين والإدارة.
5. الملموسية: وتمثل الأشياء الملموسة والمتعلقة بالخدمات المقدمة من جانب الجامعة للطلبة مثل: (موقع الجامعة، المباني الجامعية، والتسهيلات الداخلية للأبنية، والتجهيزات اللازمة لتقديم الخدمة، ومظهر الهيئة التدريسية والموظفين).

ثانياً: التحول الرقمي

ساهم التحول الرقمي في تسهيل تبادل الأفكار ونقل المعلومات، وأصبحت كل المنظمات في العالم تسعى جاهدة إلى الاستفادة من مزايا وإيجابيات الرقمنة، ومنها الجامعات، التي ليست بمعزل عن هذه التطورات الرقمية. ويعرف التحول الرقمي بأنه "تحويل الوثائق الورقية إلى وثائق إلكترونية لتسهيل تداولها" (النداوي، الزهيري، 2020 : 3)



ويعرف أيضا التحول الرقمي بأنه: العملية التي يتم فيها تحويل المواد التقليدية مثل الكتب، والمخطوطات، والجرائد والمواد السمعية، والبصرية إلى شكل ملفات رقمية قابلة للتعامل معها باستخدام تقنيات الحوسبة يتم ذلك عن طريق استخدام ماسحات ضوئية أو أجهزة ومعدات أخرى لتحويل المواد التقليدية إلى صيغ رقمية قابلة للتخزين والاسترجاع والتعامل بها عبر أنظمة الحوسبة المختلفة (بن زارة، قوجيل، 2022)

ويعرف كذلك بأنه: "سلسلة من التغيرات التي تطرأ على العمليات والثقافات والتجارب نتيجة لتبني التقنيات الرقمية، بهدف تلبية احتياجات الأعمال والتكيف مع التحولات في السوق، ويعتبر هذا التحول أساسيا لبناء مؤسسة متطورة وقادرة على التفاعل والازدهار في عصر التقنية الرقمية" (شحادة، 2022 : 16)

تكمن أهمية التحول الرقمي في قدرته على حل المشكلات البشرية والإدارية وقدرته على تعزيز التنمية واستدامتها في المجتمع، وذلك في جميع الجوانب الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والبيئية، وتكمن أهمية في التعليم من خلال توفير فرص للتعليم المرن والمبتكر لكل الطلبة ويسهل الوصول إلى المعلومات والمعرفة عبر الإنترنت وكذلك تعزيز التفاعل والمشاركة الطلابية (رحب، 2022)، وذكر (طيبة، خليل، 2022) أبعاد التحول الرقمي كما موضحة في الآتي:

أ- البعد التقني:

تشير الأدبيات السابقة إلى المقومات التقنية للتحول الرقمي هي الأجهزة التقنية (أجهزة الكمبيوتر - الشاشات التفاعلية - الكاميرات - معدات البث).

ب- البعد البشري:

تعد الموارد البشرية من أهم مقومات التحول الرقمي لأنها من أهم وسائل مواجهة الضغوط والتحديات التي تواجه المؤسسات.

ت- البعد التنظيمي:

تتطلب عملية الرقمنة تغييرات شاملة في المؤسسة، وهذا لا يقتصر على المعدات التقنية وتعيين مسؤول عن التكنولوجيا للمعلومات فقط، بل يتعدى ذلك إلى التغيرات عميقة وقرارات استراتيجية مستدامة وثقافة تنظيمية تخدم التحول الرقمي، ويعتبر الانفتاح والشفافية في صنع القرار أمر ضروري ولا سيما فيما يتعلق بإدخال التقنيات الجديدة. (طيبة، خليل، 2022)



11. الجانب العملي

تم توزيع استبيان على عينة عشوائية بسيطة نظراً لتلقي الطلبة بالكلية نفس مستوى جودة الخدمات وبلغت 300 طالب، وتم استرداد 239 استبيان منهم. بعد فحص الاستبيانات، تبين أن 4 استبيانات كانت غير صالحة للتحليل الإحصائي، ليصبح عدد الاستبيانات الصالحة 235 استبيان.

▪ اختبار درجة المصادقية (Validity) والثبات (Reliability) لبيانات أداة البحث.

تعد قيمة ألفا كرونباخ بين 70.0 وأعلى مقبولة، في حين تعتبر القيمة العالية جداً عندما تزيد عن 0.90. وأعلى (George.2003).

جدول رقم (1) معامل كرونباخ ألفا لكل بعد من الأبعاد

Alpha	محاور ومتغيرات البحث	
.827	الاعتمادية	ابعاد جودة الخدمات التعليمية
.827	الاستجابة	
.824	الأمان	
.816	التعاطف	
.819	الملموسية	
0.951	جودة الخدمات التعليمية	
.815	المتغير التابع : التحول الرقمي	

المصدر: من اعداد الباحثون بالاعتماد على نتائج JASP

يتضح من الجدول رقم (1) أن قيم معامل ألفا كرونباخ لجميع متغيرات البحث تتراوح بين (0.815 و 0.827)، وهي قيم مرتفعة وتشير إلى درجة عالية من الاتساق الداخلي للمقاييس المستخدمة في البحث. وهذا يعني أن المقاييس تتمتع بثبات داخلي مرتفع وأنها صالحة لتحليل البيانات واختبار الفرضيات.

▪ الصدق الداخلي للمقاييس:

يعد الصدق الداخلي مفهوم أساسي في البحث العلمي، وهو يشير إلى مدى قياس مقياس ما لما هو مقصود قياسه بشكل دقيق وموثوق. فهو يعبر عن مدى اتساق العناصر التي تشكل المقياس الواحد في قياس البناء



النظري المقصود؛ بمعنى آخر، هل الأسئلة أو العناصر التي تستخدم لقياس مفهوم معين تتفق مع بعضها البعض وتقيس نفس الشيء.

جدول رقم (2) معامل صدق مقاييس البحث

المقاييس	معامل الصدق الداخلي
الاعتمادية	0.909
الاستجابة	0.909
الأمان	0.908
التعاطف	0.903
الملموسية	0.905
المتغير جودة الخدمات التعليمية	0.975
المتغير التابع : التحول الرقمي	0.903

المصدر: من اعداد الباحثون بالاعتماد على نتائج JASP

نلاحظ من الجدول رقم(2) أن جميع قيم معامل الصدق الداخلي تتراوح بين 0.903 و 0.951 وهي قيم مرتفعة، مما يشير إلى درجة عالية من الصدق الداخلي في مقاييس البحث. حيث ظهر المتغير المستقل "جودة الخدمات التعليمية" بأعلى معامل صدق داخلي بقيمة 0.951. والمتغير التابع "التحول الرقمي" لديه معامل صدق داخلي مرتفع بقيمة 0.903. أي أن مقاييس البحث تتمتع بدرجة عالية من الصدق الداخلي وأنها مناسبة لقياس المفاهيم المستهدفة.

■ التحليل الإحصائي لبيانات عينة البحث:

لدراسة عينة البحث التي تمت عليها البحث، وجب دراسة صفات العينة وهي كالتالي:

أ. الجنس جدول رقم(3)توزيع العينة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة
ذكر	136	57.9
أنثى	99	42.1
المجموع	235	100.0

المصدر: من اعداد الباحثون بالاعتماد على نتائج JASP



يتضح من الجدول رقم(3) أن عدد الذكور في العينة هو 136 بنسبة (57.9%) بينما عدد الإناث هو 99 بنسبة(42.1%)، وهذا التوزيع يشير إلى أن نسبة الذكور أعلى من نسبة الإناث في عينة الطلبة بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية .

ب.العينة حسب الأقسام العلمية

عينة طلبة الكلية البالغ عددهم (235) طالب وطالبة، موزعين على مختلف الأقسام العلمية. كما يوضح الجدول أدناه:

جدول رقم (4) توزيع العينة حسب الأقسام العلمية بالكلية

النسبة	التكرار	الأقسام العلمية بالكلية
20.0	47	القسم العام
19.1	45	قسم ادارة الاعمال
5.5	13	قسم الادارة العامة
7.2	17	قسم العلوم السياسية
35.3	83	قسم المحاسبة
6.0	14	قسم التمويل و المصارف
2.1	5	قسم التسويق
3.0	7	قسم التجارة الدولية
1.7	4	قسم الاقتصاد
100.0	235	المجموع

المصدر: من اعداد الباحثون بالاعتماد على نتائج JASP

من الجدول رقم(4) نجد أن أكبر نسبة من الطلبة تنتمي إلى قسم المحاسبة (35.3%)، تليه القسم العام (20%) وقسم إدارة الأعمال.(19.1%) ، بينما تمثل الأقسام الأخرى نسباً أقل، مثل قسم العلوم السياسية (7.2%) وقسم التمويل والمصارف(6%) .



■ قياس اتجاه أفراد العينة لعبارات البحث:

هو عملية قياس توجه الأفراد في العينة نحو مجموعة من العبارات المتعلقة بمجال محدد من البحث، ويستخدم هذا النوع من القياس في العديد من المجالات الأكاديمية والإحصائية والاجتماعية والنفسية، حيث يساعد في تحديد مواقف الأفراد تجاه موضوع محدد، وفهم مدى اتجاههم العام بشأن هذا الموضوع Fishbein, M., & Ajzen, I. (2010).

جدول رقم (5) ميزان تقديري وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي

الاستجابة	المتوسط المرجح و الأوزان	الاستجابة
ضعيف	من 1 إلى 1.79	غير موافق بشدة
	1.80 إلى 2.59	غير موافق
متوسط	من 2.60 إلى 3.39	محايد
عالي	من 3.40 إلى 4.19	موافق
	من 4.20 إلى 5.00	موافق بشدة

المصدر. (2010). Fishbein, M., & Ajzen, I.

ولتحليل عبارات المتغير المستقل المتمثل في جودة الخدمات التعليمية وأبعاده الخمسة (الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف، الملموسية)، تم حساب المتوسطات الحسابية لكل عبارة من عبارات هذه الأبعاد. وذلك لتحديد مستوى تقييم أفراد العينة لجودة الخدمات التعليمية المقدمة من خلال هذه الأبعاد الجداول التالية:



■ البعد الأول (الاعتمادية)

جدول رقم (6) اتجاه العينة للبعد الأول (الاعتمادية)

العبارة	التكرار و النسبة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المجموع	المتوسط الحسابي	الممارسة أو المستوى
تمنحني إدارة الكلية الاطمئنان في حل مشاكلي	التكرار	36	25	63	78	33	235	3.2	متوسط
	النسبة	15.319	10.638	26.809	33.191	14.04	100		
الجدول الدراسية تتناسب مع مواعيد الطلبة وتخلو من التعارض	التكرار	44	64	52	35	40	235	2.84	متوسط
	النسبة	18.723	27.234	22.128	14.894	17.021	100		
يحرص الموظفون على تزويد الطلبة بالإرشادات اللازمة لإتمام تنزيل المواد	التكرار	32	37	57	59	50	235	3.247	متوسط
	النسبة	13.617	15.745	24.255	25.106	21.277	100		
تحتفظ الكلية بملفات وسجلات دقيقة وموثقة لكل العمليات المتعلقة بالطلبة.	التكرار	20	21	55	86	53	235	3.557	مرتفع
	النسبة	8.511	8.936	23.404	36.596	22.553	100		
المتوسط الكلي للاعتمادية 3.20 متوسط									

المصدر: من اعداد الباحثون بالاعتماد على نتائج JASP

نلاحظ من الجدول رقم (6) نستنتج أن العبارة الأولى: المتوسط الحسابي 3.2 يشير إلى أن المستجيبين بشكل عام "موافقون" على أن إدارة الكلية تمنح الطلبة الاطمئنان في حل مشاكلهم، والعبارة الثانية: المتوسط الحسابي 2.84 يشير إلى أن المستجيبين بشكل عام "محايدون" بشأن مدى تناسب الجداول الدراسية مع مواعيد الطلبة وخلوها من التعارض. أما العبارة الثالثة جاءت بمتوسط الحسابي 3.247 يشير إلى أن المستجيبين بشكل عام "موافقون" على أن الموظفين يحرصون على تزويد الطلبة بالإرشادات اللازمة لإتمام تنزيل المواد. العبارة الرابعة: المتوسط الحسابي 3.557 يشير إلى أن المستجيبين بشكل عام "موافقون بشدة" على أن الكلية تحتفظ بملفات وسجلات دقيقة وموثقة لكل العمليات المتعلقة بالطلبة. أي أن الاتجاه العام لمتوسط الكلي للبعد الاعتمادية هو 3.20، مما يشير إلى أن هناك درجة متوسطة لبعد الاعتمادية في الكلية.



■ البعد الثاني (الاستجابة)

جدول رقم (7) اتجاه العينة لبعد الثاني الاستجابة

العبارة	التكرار و النسبة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المجموع	المتوسط الحسابي	الممارسة أو المستوى
يبيدي الموظفون في الكلية الاستعداد الدائم للتعاون مع الطلبة	التكرار	24	17	66	87	41	235	3.43	مرتفع
	النسبة	10.21	7.234	28.085	37.021	17.447	100		
تحرص إدارة الكلية على المساواة التامة بين الطلبة وترفض كل أشكال التمييز بينهم	التكرار	44	69	62	31	29	235	2.71	متوسط
	النسبة	18.723	29.362	26.383	13.191	12.34	100		
يقوم الموظفون بالرد الفوري على استفسارات وشكاوى الطلبة	التكرار	21	36	85	63	30	235	3.19	متوسط
	النسبة	8.936	15.319	36.17	26.809	12.766	100		
تحرص إدارة الكلية على حل المشكلات التي تواجه الطلبة دون تأخير	التكرار	78	62	29	29	37	235	2.51	ضعيف
	النسبة	33.191	26.383	12.34	12.34	15.745	100		
البعد الكلي الاستجابة	2.96	متوسط							

المصدر: من اعداد الباحثون بالاعتماد على نتائج JASP

بناءً على تحليل بعد الاستجابة في الجدول رقم (7) نستنتج النتائج التالية أن العبارة الأولى: المتوسط الحسابي 3.43 يشير إلى أن المستجيبين بشكل عام "موافقون" على أن الموظفين في الكلية لديهم استعداد دائم للتعاون مع الطلبة.

العبارة الثانية: المتوسط الحسابي 2.71 يشير إلى أن المستجيبين بشكل عام "محايدون" بشأن مدى حرص إدارة الكلية على المساواة التامة بين الطلبة وعدم التمييز بينهم.

العبارة الثالثة: المتوسط الحسابي 3.19 يشير إلى أن المستجيبين بشكل عام "موافقون" على أن الموظفين يقومون بالرد الفوري على استفسارات وشكاوى الطلبة. العبارة الرابعة: المتوسط الحسابي 2.51 يشير إلى أن



المستجيبين بشكل عام "محايدون" بشأن مدى حرص إدارة الكلية على حل المشكلات التي تواجه الطلبة دون تأخير.

الاتجاه العام للمتوسط الكلي لبعد الاستجابة هو 2.96، مما يشير إلى أن المستجيبين بشكل عام "متوسطة" بشأن مستوى الاستجابة في الكلية.

■ البعد الثالث (الأمان)

جدول رقم (8) الاتجاه العام لبعد الأمان

العبارة	التكرار و النسبة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المجموع	المتوسط الحسابي	المستوى
يتسم سلوك الموظفين في الكلية بالأدب وحسن المعاملة مع الطلبة	التكرار	19	15	58	100	43	235	3.56	مرتفع
	النسبة	8.085	6.383	24.681	42.553	18.298	100		
تمتاز الكلية بسعة ومكانة جيدة لدى أفراد المجتمع	التكرار	24	10	63	94	44	235	3.52	مرتفع
	النسبة	10.213	4.255	26.809	40	18.723	100		
يتم تقييم أعمال الطلبة بعدالة وموضوعية دون النظر للعلاقات الشخصية	التكرار	81	60	31	25	38	235	2.48	ضعيف
	النسبة	34.468	25.532	13.191	10.638	16.17	100		
اشعر بالأمان الشخصي أثناء تواجدي بالكلية.	التكرار	25	18	64	89	39	235	3.42	مرتفع
	النسبة	10.638	7.66	27.234	37.872	16.596	100		
توفر الكلية كل متطلبات الصحة العامة للحالات الطارئة (طبيب- سيارة اسعاف)	التكرار	62	60	41	46	26	235	2.63	متوسط
	النسبة	26.383	25.532	17.447	19.574	11.064	100		
البعد الكلي (الأمان)									متوسط
3.12								متوسط	

المصدر: اعداد الباحثون بالاعتماد على نتائج JASP

فيما يتعلق ببعد الأمان ومن خلال الجدول رقم (8) نستنتج أن العبارة الأولى: المتوسط الحسابي 3.56 يشير إلى أن المستجيبين بشكل عام "موافقون" على أن سلوك الموظفين في الكلية يتسم بالأدب وحسن المعاملة مع الطلبة.



العبارة الثانية: المتوسط الحسابي 3.52 يشير إلى أن المستجيبين بشكل عام "موافقون" على أن الكلية تتمتع بسمعة ومكانة جيدة لدى أفراد المجتمع. العبارة الثالثة: المتوسط الحسابي 2.48 يشير إلى أن المستجيبين بشكل عام "محايدون" بشأن مدى تقييم أعمال الطلبة بعدالة وموضوعية دون النظر للعلاقات الشخصية.

العبارة الرابعة: المتوسط الحسابي 3.42 يشير إلى أن المستجيبين بشكل عام "موافقون" على أنهم يشعرون بالأمان الشخصي أثناء تواجدهم بالكلية. العبارة الخامسة: المتوسط الحسابي 2.63 يشير إلى أن المستجيبين بشكل عام "محايدون" بشأن مدى توفير الكلية لكل متطلبات الصحة العامة للحالات الطارئة. أي أن الاتجاه العام للمتوسط الكلي لبعد الأمان هو 3.12، مما يشير إلى أن اتجاه المستجيبين بشكل عام "متوسط" على مستوى الأمان في الكلية.

■ البعد الرابع (التعاطف)

جدول رقم (9)الاتجاه العام للبعد الرابع التعاطف

العبارة	التكرار و النسبة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المجموع	المتوسط الحسابي	المستوى
يملك الموظفون في الكلية المعرفة والدراية باحتياجات ورغبات الطلبة	التكرار	30	23	71	86	25	235	3.226	متوسط
	النسبة	12.766	9.787	30.213	36.596	10.638	100		
تعمل الكلية والأقسام العلمية على توفير مرشد أكاديمي لتقديم العون والمشورة إلى الطلبة قبل بدء عملية تنزيل المواد وأثنائها	التكرار	25	25	67	84	34	235	3.328	متوسط
	النسبة	10.638	10.638	28.511	35.745	14.468	100		
تهتم إدارة الكلية بتنظيم مواعيد المحاضرات بما يلائم مصلحة الطلبة	التكرار	31	19	66	86	33	235	3.302	متوسط
	النسبة	13.191	8.085	28.085	36.596	14.043	100		
تضع الكلية مصلحتي ضمن أولوياتها.	التكرار	35	24	66	72	38	235	3.23	متوسط
	النسبة	14.894	10.238	28.085	30.638	16.17	100		
تتعاطف إدارة الكلية مع مشاكلي وتساعدني في إيجاد الحلول المناسبة.	التكرار	41	19	64	69	42	235	3.221	متوسط
	النسبة	17.447	8.085	27.234	29.362	17.872	100		
البعد الكلي (التعاطف)							3.276	متوسط	

المصدر: اعداد الباحثون بالاعتماد على نتائج JASP



من خلال تحليل بيانات في الجدول رقم (9) حول البعد الرابع (التعاطف)، حصلت العبارة "تعمل الكلية والأقسام العلمية على توفير مرشد أكاديمي لتقديم العون والمشورة إلى الطلبة قبل بدء عملية تنزيل المواد وأثنائها" على أعلى متوسط بـ 3.328، مما يشير إلى أن هناك تعاطف نسبي في هذا الجانب. في حين تحصلت العبارة "تتعاطف إدارة الكلية مع مشاكلي وتساعدني في إيجاد الحلول المناسبة" على أدنى متوسط بـ 3.221، مما يشير إلى نقص التعاطف في هذا الجانب. كما اتضح أن الاتجاه العام لمتوسط الكلي لدرجة التعاطف متوسطة برقم 3.276، هذا يشير إلى أن هناك تعاطف محدود من قبل الإدارة مع احتياجات ومشاكل الطلبة.

■ البعد الخامس (الملموسية)

جدول رقم (10) الاتجاه العام لبعد الملموسية

العبارة	التكرار و النسبة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المجموع	المتوسط الحسابي	الممارسة أو المستوى
توفر الكلية قاعاتاً دراسية نظيفة ومكيفة وكافية	التكرار	84	56	23	34	38	235	2.51	ضعيف
	النسبة	35.745	23.83	9.787	14.468	16.17	100		
أعضاء هيئة التدريس بالكيفية في توفير الكفاية العلمية	التكرار	25	15	67	85	43	235	3.451	مرتفع
	النسبة	10.638	6.383	28.511	36.17	18.298	100		
تتمتع الكلية بموقع ملائم وسهل الوصول إليه بسهولة	التكرار	66	56	32	32	49	235	2.75	متوسط
	النسبة	28.085	23.83	13.617	13.617	20.851	100		
تحتوي الكلية على مكتبة حديثة ومرتبطة بالبرامج التعليمية	التكرار	63	63	42	29	38	235	2.64	متوسط
	النسبة	26.809	26.809	17.872	12.34	16.17	100		
يوجد مؤلة مجهزة كافياً بالكتب	التكرار	58	53	47	44	33	235	2.74	متوسط
	النسبة	24.681	22.553	20	18.723	14.043	100		
البعد الكلي (الملموسية)							2.81	متوسط	

المصدر: اعداد الباحثون بالاعتماد على نتائج JASP

يلاحظ من الجدول رقم (10) توفر القاعات الدراسية: أكثر من 59% غير راضين (35.7% غير موافق بشدة و 23.8% غير موافق) عن نظافة وكفاية القاعات الدراسية. يشير هذا إلى أن الاتجاه العام بعدم الموافقة. كفاءة أعضاء هيئة التدريس: حوالي 54.5% من الطلبة موافقون على كفاءة أعضاء هيئة التدريس (36.2% موافق و 18.3% موافق بشدة). هذا يعني أن الغالبية ترى أن هناك كفاءة لدى أعضاء هيئة التدريس.



موقع الكلية: حوالي 52% غير راضين عن موقع الكلية وسهولة الوصول إليها (28.1% غير موافق بشدة و 23.8% غير موافق).

المكتبة: حوالي 53.6% غير راضين عن المكتبة الحديثة والمرتبطة بالبرامج التعليمية (26.8% غير موافق بشدة و 26.8% غير موافق). ومواقف السيارات: حوالي 47.2% غير راضين عن كفاية مواقف السيارات بالكلية (24.7% غير موافق بشدة و 22.6% غير موافق).

الاتجاه العام المتوسط الكلي لبعد الملموسية هو 2.81، مما يشير إلى أن المستوى العام لبعد الملموسية متوسط. والجدول رقم (11) يوضح المتوسط الحسابي لأبعاد جودة الخدمات التعليمية، ومما سبق يمكن توضيح المتوسطات الحسابية والاوزان النسبية لأبعاد جودة الخدمات التعليمية:

جدول (11): المتوسطات الحسابية والاوزان النسبية لأبعاد جودة الخدمات التعليمية

الابعاد والمقياس	المتوسط الحسابي	الوزن النسبي	المستوى
الاعتمادية	3.20	64%	متوسط
الاستجابة	2.96	59%	متوسط
التعاطف	3.27	65%	متوسط
الملموسية	2.81	56%	متوسط
الأمان	3.12	62%	متوسط
جودة الخدمات التعليمية	3.06	61%	متوسط

المصدر: اعداد الباحثون بالاعتماد على نتائج JASP

يتضح من الجدول رقم (11) أن اتجاهات أفراد عينة البحث كانت متوسطة حول ابعاد جودة الخدمات التعليمية ككل حيث بلغت (3.06) بوزن حسابي (61%) مما يعني أن مستوى جودة الخدمات التعليمية متوسط بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية.



تحليل عبارات التحول الرقمي

جدول رقم (12) الاتجاه العام لعبارات متغير (التحول الرقمي)

الممارسة أو المستوى	المتوسط الحسابي	المجموع	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	التكرار و النسبة	العبرة
مرتفع	3.804	235	63	91	63	8	10	التكرار	تسعى الكلية لأتمتة اجراءات العمل الاداري
		100	26.809	38.723	26.809	3.404	4.255	النسبة	
ضعيف	1.97	235	10	12	48	58	107	التكرار	يشجع التحول الرقمي على التعامل مع البرمجيات وأساليب الدعم الفني
		100	4.255	5.106	20.426	24.681	45.532	النسبة	
ضعيف	2.54	235	30	29	47	61	68	التكرار	توفر الكلية العدد الكافي من الموارد المؤهلة لنجاح التحول الرقمي
		100	12.766	12.34	20	25.957	28.936	النسبة	
ضعيف	2.25	235	21	23	30	81	80	التكرار	يملك موظفو الكلية المعارف التقنية التي تساعدهم على مواكبة التحول الرقمي
		100	8.936	9.787	12.766	34.468	34.043	النسبة	
متوسط	2.75	235	40	38	42	54	61	التكرار	تتوفر في الكلية منصات رقمية
		100	17.021	16.17	17.872	22.979	25.957	النسبة	
متوسط	2.85	235	41	40	50	51	53	التكرار	تتوفر في الكلية شبكة انترنت بتدفق عال
		100	17.447	17.021	21.277	21.702	22.553	النسبة	
متوسط	2.76	235	39	46	49	49	52	التكرار	يتوفر في الكلية عدد كافي من الحواسيب المساعدة لنجاح التحول الرقمي
		100	16.596	19.574	20.851	20.851	22.128	النسبة	
ضعيف		2.36		التحول الرقمي					

المصدر: اعداد الباحثون بالاعتماد على نتائج JASP

من خلال تحليل البيانات الواردة في الجدول رقم (12) حول عبارات متغير التحول الرقمي، يمكن استخلاص أن الكلية تسعى لأتمتة إجراءات العمل الإداري: يظهر أن غالبية المستجوبين موافقون على هذه العبارة، حيث بلغ المتوسط الحسابي 3.804، وهذا يشير إلى أن الكلية تتبنى سياسات وإجراءات تهدف إلى التحول الرقمي في العمليات الإدارية.



وأوضح الجدول (12) أن التحول الرقمي يشجع على التعامل مع البرمجيات وأساليب الدعم الفني: تظهر النتائج أن غالبية غير موافقين على هذه العبارة، حيث بلغ المتوسط الحسابي 1.97. هذا يشير إلى أن الطلبة لا يرون أن التحول الرقمي في الكلية يشجع على استخدام البرمجيات وأساليب الدعم الفني. كذلك تبين أن الكلية توفر للعدد الكافي من الموارد المؤهلة لنجاح التحول الرقمي: بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 2.54، مما يشير إلى أن الطلبة محايدون بشأن توفير الكلية للموارد المؤهلة اللازمة لنجاح عملية التحول الرقمي. أيضا لوحظ أن الموظفين يمتلكون المعارف التقنية اللازمة لمواكبة التحول الرقمي: بلغ المتوسط الحسابي 2.25، مما يعني أن الطلبة غير موافقين على أن لديهم المعارف التقنية الكافية للتحول الرقمي.

تبين من الجدول (12) أن المنصات الرقمية متوفرة في الكلية، حيث بلغ المتوسط الحسابي 2.75، مما يشير إلى أن الطلبة محايدون بشأن توفر المنصات الرقمية في الكلية. بينما يتوفر شبكة إنترنت بتدفق عال في الكلية، حيث بلغ المتوسط الحسابي 2.85، مما يعني أن الموظفين محايدون بشأن توفر شبكة إنترنت بتدفق عال في الكلية. بينما هناك عدد كاف من الحواسيب المساعدة لنجاح التحول الرقمي، حيث بلغ المتوسط الحسابي 2.76، مما يشير إلى أن الموظفين محايدون بشأن توفر عدد كاف من الحواسيب المساعدة لنجاح عملية التحول الرقمي.

وخلص الجدول (12) أن المتوسط الحسابي العام لمتغير التحول الرقمي، بلغ 2.36، مما يشير إلى أن المستوى العام للتحول الرقمي ضعيف بالكلية.

▪ اختبار التوزيع الطبيعي

تم استخدام اختبار Shapiro-Wilk الذي نستنتج منه بأن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي، حيث أن قيمة sig أكبر من 0.05، (Brown, R., & Davis, S. (2015)، ويتم توضيح ذلك في الجدول التالي:

جدول رقم (13) توزيع الطبيعي لمتغيرات البحث

متغيرات البحث	Test Statistic	Sig الاحتمالية المحسوبة
جودة الخدمات التعليمية	131.0	830.1
التحول الرقمي	24.10	34.10

المصدر: إعداد الباحثون بالاعتماد على نتائج JASP



من خلال الجدول رقم (13) نستنتج أن نتائج اختبار Shapiro-Wilk وقيمة sig التي تظهر به البيانات أكبر من 0.05 و بذلك فتغن المتغيرات تعتبر بياناتها توزيع البيانات الطبيعي .
من خلال الجدول رقم (13) نستنتج ان نتائج اختبار Shapiro-Wilk وقيمة sig التي تظهر به البيانات أكبر من 0.05 و بذلك فان المتغيرات تعتبر بياناتها توزيع البيانات الطبيعي .

جدول (14): اختبار معامل تضخم التباين (VIF) واختبار التباين المسموح Tolerance

الأبعاد	VIF	Tolerance
الاعتمادية	1.937	0.516
الاستجابة	2.248	0.445
التعاطف	2.445	0.409
الملموسية	2.063	0.485
الأمان	2.443	0.429

المصدر: اعداد الباحثون بالاعتماد على نتائج JASP

يلاحظ من الجدول رقم (14) أن جميع قيم معامل تضخم التباين (VIF) أقل من 5، مما يشير إلى عدم وجود مشكلة ازدواج خطي بين المتغيرات المستقلة. جميع قيم التباين المسموح Tolerance أكبر من 0.1، مما يؤكد على عدم وجود مشكلة ازدواج خطي أيضاً. أي أن النموذج الاحصائي خال من مشكلة الازدواج الخطي بين المتغيرات المستقلة.



■ التحليل الاحصائي لاختبار الفرضيات:

■ اختبار الفرضية الرئيسية:

جدول (15): تحليل اختبار الانحدار البسيط للفرضية الرئيسية

المتغير المستقل	معامل الارتباط R	معامل التحديد R Square	قيمة F	معاملات الانحدار المقدر β	قيمة t	قيمة الدلالة Sig.
جودة الخدمات التعليمية	0.706	0.498	84.562	0.706	9.201	0.000
الثابت						0.000

المصدر: اعداد الباحثون بالاعتماد على نتائج JASP

من الجدول رقم (15) نجد أن هناك علاقة ارتباطية موجبة وقوية بين جودة الخدمات التعليمية والتحول، حيث بلغ معامل الارتباط 0.706، وتفسر جودة الخدمات التعليمية ما نسبته 49.8% من التباين في التحول، وهي نسبة مرتفعة. قيمة اختبار F دالة إحصائياً عند مستوى معنوية 0.000، مما يعني أن نموذج الانحدار ككل معنوي. وبذلك فالفرضية الرئيسية القائلة بأن: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لجودة الخدمات التعليمية في التحول الرقمي لدى طلبة كلية الاقتصاد بجامعة مصراتة" قد تحققت. عليه تعتبر جودة الخدمات التعليمية أحد العوامل الأساسية التي تساهم في تحسين مخرجات العملية التعليمية ورفع مستوى رضا الطلبة وذوي العلاقة مع التحول الرقمي، أصبح بالإمكان تحسين هذه الجودة بشكل كبير من خلال استخدام التكنولوجيا لتعزيز عملية التعليم والتعلم؛ كن للتحول الرقمي أن يلعب دوراً حيوياً في تحسين جودة الخدمات التعليمية من خلال تقديم حلول مبتكرة وفعالة تعزز من تجربة التعلم والتعليم وتجعلها أكثر مرونة وملائمة لاحتياجات العصر الحديث



■ اختبار الفرضيات الفرعية:

تحليل اختبار الانحدار البسيط للوقوف على أثر أبعاد جودة الخدمات التعليمية على التحول الرقمي كما في الدول التالي:

جدول (16): تحليل اختبار الانحدار البسيط للفرضيات الفرعية

أبعاد المتغير المستقل	معامل الارتباط R	معامل التحديد R Square	قيمة F	معاملات الانحدار المقدر β	قيمة t	قيمة الدلالة Sig.
الاعتمادية	0.606	0.367	49.191	0.606	7.018	0.000
الاستجابة	0.649	0.422	61.726	0.649	7.856	0.000
التعاطف	0.626	0.393	54.636	0.626	7.388	0.000
الأمان	0.706	0.491	49.192	0.667	7.867	0.000
الملموسية	0.579	0.336	42.783	0.579	6.544	0.000

المصدر: إعداد الباحثون بالاعتماد على نتائج JASP

من الجدول رقم (16) نستنتج قيم جميع أبعاد جودة الخدمات اختبار F دالة إحصائياً عند مستوى معنوية 0.000، بمعنى أن كل ابعاد جودة الخدمات التعليمية لها تأثير دال احصائياً في التحول الرقمي عند مستوى معنوية 0.01 ؛ كذلك اتضح من الجدول (16) أن أكثر الأبعاد جودة الخدمات تأثيراً في التحول الرقمي، تمثل في بُعد الامان، تليه بعد الاستجابة، ثم بعد التعاطف، وأخيراً بعد الملموسية، ولعل يعزى ان الأمان أكثر الابعاد تأثيراً في التحول الرقمي ، وذلك لأن أمان جودة الخدمات يشكل ركيزة أساسية في عملية التحول الرقمي، حيث يرتبط بشكل وثيق بقدرة المؤسسات على تقديم خدمات رقمية فعالة وموثوقة. يعتمد أمان جودة الخدمات في السياق الرقمي على مجموعة من العوامل والتدابير التي تهدف إلى حماية البيانات، وضمان استمرارية الخدمة، والامتثال للمعايير والقوانين (العازمي وطه، 2022).



12. نتائج البحث:

من خلال التحليل الاحصائي تم التوصل الى النتائج التالية :

- أظهرت النتائج أن مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة من قبل كلية الاقتصاد والعلوم السياسية جاء متوسط ، اتفقا مع دراسة أبو مالح، الصديقي (2018) و دراسة أمر الله، باخبازي (2022).
- كما بينت النتائج أن المتوسط العام لبعد الملموسية وبعد الاعتمادية وبعد الاستجابة والأمان والتعاطف، جميعها جاءت بدرجة متوسطة وهذا ما اتفقت فيه مع نتائج دراسة الصالحي وجاب الله (2016) التي أظهرت أن مستوى جودة الخدمات التعليمية تبعا لأبعاد (الاعتمادية، الأمان، التعاطف، الملموسية) كان محدودا وبدرجة متوسطة، باستثناء بعد (الاستجابة) فقد كان مستوى الجودة ضعيفا بخلاف الدراسة الحالية.
- أظهرت النتائج أن مستوى التحول الرقمي جاء بمستوى ضعيف من وجهة نظر طلبة كلية الاقتصاد والعلوم السياسية. وهذا ما لم تتفق فيه مع نتائج دراسة سبع (2021) ودراسة الزبيدي والخالدي (2023).
- أظهرت النتائج وجود تأثير إيجابي للجودة الخدمات التعليمية وابعادها في التحول الرقمي، وهذا ما اتفقت فيه مع نتائج دراسة عبد الله والجيجي (2024) ودراسة مصطفى (2024) ودراسة حريص وحمداوي (2021)؛ كما بينت الدراسة أن أكثر أبعاد جودة الخدمات التعليمية تأثير في التحول الرقمي تمثل في الأمان .

13. توصيات البحث

بناءً على نتائج البحث تم وضع التوصيات في النقاط التالية:

1. تطوير المناهج الدراسية وتحديث المناهج الدراسية بانتظام لتكون متماشية مع التطورات العلمية والتكنولوجية الحديثة، لتوفير احتياجات سوق العمل، وتوفير برامج تدريبية مستمرة لأعضاء هيئة التدريس والموظفون بالكلية، و تحسين مهاراتهم التعليمية والتربوية، والاطلاع على أحدث الطرق والأساليب في التعليم.
2. استخدام التكنولوجيا في العملية التعليمية لتعزيز التفاعل والمشاركة بين الطلبة و لأعضاء هيئة التدريس، وإثراء المحتوى التعليمي ، وتحسين البيئة التعليمية، و توفير بيئة تعليمية مناسبة ومريحة



- للطلبة، و توفير عدد مناسب وكافي للحواسيب داخل معامل الكلية، وتجهيز القاعات الدراسية بالأدوات التعليمية الحديثة.
3. إجراء دراسة مقارنة للتعرف على أبعاد جودة الخدمات التعليمية وتأثيرها في التحول الرقمي بين كليات جامعة مصراتة.
4. إجراء بحوث مستقبلية تبحث في العقبات والصعوبات التي تواجه الجامعات في تطبيق التحول الرقمي في ليبيا.
5. كما يمكن دراسة علاقة جودة الخدمات بالتحول الرقمي في مجالات مختلفة، مثل الصحة والسياحة والمصارف وغيرها، لتحديد أبعاد جودة الخدمات التي تؤثر بشكل كبير في التحول الرقمي في هذا المجال.



المراجع

1. أسعد، باسل و جنبلاط ، مادلين، (2022)، أثر التحول الرقمي للخدمات الجامعية في تعزيز رضا الطلبة ، مجلة جامعة العث، العدد (21) ، المجلد (44) ، 69-90.
2. العازمي، فهد زيد وطه، حسنين السيد(2022). دور التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات التعليمية المقدمة للمواطنين:دراسة تطبيقية ، مجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية، (3):1059-1078.
3. الندوي ،محمد صالح ،الزهيري ،مصطفى محمد، (2020) ، دور تطوير ثقافة المنظمة في دعم التحول الرقمي،العدد (6)، جامعة الزاوية ، 1-21.
4. الروقي، سعد ،(2021) ، جودة الخدمة التعليمية: رؤى وأفاق تحقيق الريادة في التعليم ، مكتبة الملك فهد الوطنية ، مكة المكرمة .
5. الزبيدي، نوره و الخالدي، رضوى و الفيصل ، محمد و الفيصل و صديق ، وليد(2023)، أثر التحول الرقمي على جودة التعليم في المملكة العربية السعودية، مجلة الفنون والأدب وعلوم الإنسانيات والاجتماع، العدد(94)، 347-374.
6. الصالحي، ابوبكر و جاب الله ، جمال ، (2016)، قياس جودة الخدمات التعليمية بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية جامعة مصراتة من وجهة نظر الطلبة، مجلة دراسات الاقتصاد والاعمال، مجلد(4) ، العدد(2)، 60-75.
7. أمر الله، عبدالملك و باخبازي، ياسر، (2022)، تقييم جودة الخدمات التعليمية في معهد الارشاد الاسلامي باندونيسيا من وجهة نظر الطلبة، مجلة العلوم التربوية والنفسية ، المجلد(6) ، العدد (43) ، ص 62-77.
8. أبوالمالح، عوض والصديقي، عبدالرحمن، (2018)، جودة الخدمات في التعليم العالي واثرها على رضا الطلبة ودرجة ولائهم، مجلة العربية للعلوم الاقتصادية والادارية والقانونية، مجلد(2)، عدد(13)، 1-34.
9. بن زرارة ، أمينة و قوجيل، نور العابدين، (2022)، رقمنة مؤسسة التعليم العالي في الجزائر لتجسيد الادارة الالكترونية ، دار سهام للنشر ، مجلة الرسالة للدراسات والبحوث الانسانية، 956-968.



10. ثابت، مؤمن ، (2019)، اثر جودة الخدمات التعليمية على مستوى رضا الطلبة دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية في محافظات قطاع غزة ، رسالة ماجستير غير منشورة ، المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم ، مصر.
11. حريص، عبدالناصر و حمداوي، عبدالعزيز (2021) التحول الرقمي ودوره في تحسين جودة الخدمة التعليمية ، دراسة ميدانية بجامعة أحمد دراية، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.
12. ذهبي ، آسيا و بوهالي ، محمد، (2024)، اثر التحول الرقمي على التعليم العالي، مجلة دراسات العدد الاقتصادي، الاغواط، العدد(1)، مجلد(15)، 49-67.
13. رزق الله ، حنان، (2010)، اثر التمكين على تحسين جودة الخدمات التعليمية بالجامعة دراسة ميدانية لعينة من كليات جامعة منتوري قسنطينة ، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة منتوري قسنطينة ، كلية الاقتصاد وعلوم التسيير .
14. سبع، سنية ، (2021)، تاثير التحول الرقمي وجودة التعليمية على رضا الطلبة دراسة تطبيقية على طلبة جامعة المنصورة، المجلد (12)، العدد (4)، 24-69.
15. سيكاران، أوما (2010)، "طرق البحث في الإدارة:مدخل لبناء المهارات البحثية"، دار المريخ، ترجمة بسيوني، إسماعيل علي.
16. شحادة، مها، (2022)، تاثير ابعاد التحول الرقمي في النضج الرقمي للمصارف الاسلامية، مجلة علة الجامعة القاسمية للاقتصاد الإسلامي، العدد(1)، مجلد(2)، 53-106.
17. طيبة، زهرة و خليل ، صبرينة ، (2022)، التحول الرقمي وعلاقته بادرارة التغيير. مجلة الابحاث الاقتصادية ، البليدة ، العدد(2) ، مجلد(17)، 241-259.
18. عبد الله، ايمان والجبجي، ربي (2024) تحسين جودة الخدمات التعليمية في ظل استراتيجيات التحول الرقمي: دراسة استطلاعية لآراء عينة من التدريسيين في جامعة الموصل، مجلة المثنى للعلوم الإدارية والاقتصادية مجلد(14)، العدد(1)، 43-54.
19. عبد الله، ايمان والجبجي، ربي (2024) تحسين جودة الخدمات التعليمية في ظل استراتيجيات التحول الرقمي: دراسة استطلاعية لآراء عينة من التدريسيين في جامعة الموصل، مجلة المثنى للعلوم الادارية والاقتصادية مجلد(14)، العدد(1)، 43-54.



20. علة، عيشة و الود، نوري، (2017) ، رضا الطلبة الجامعيين عن جودة الخدمات التعليمية دراسة ميدانية بجامعتي الجلفة والاغواط، مجلة الرواق ، العدد5، جامعة غليزان.
21. علي، اسماء، (2019)، رضا طلبة كلية التربية جامعة المنوفية عن جودة الخدمات التعليمية المقدمة لهم دراسة لآراء الطلبة ،دراسات تربوية ونفسية، مجلة كلية التربية بالقازيق، العدد (103)، 351-281.
22. مصطفى، ربيعة(2024) دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات داخل الاقسام العلمية من وجهة نظر رؤساء الاقسام بكلية التربية سوق الخميس، مجلة العلوم التربوية، المجلد(5)، العدد(1). 409-432 .

Brown, R., & Davis, S. (2015). The Role of Large Samples in Statistical Analysis. Statistical Methods in Research, 62(3), 123-145.Delbougy,

Field, A., Miles, J., & Field, Z. (2012). Discovering statistics using R. Sage publications.

Fishbein, M., & Ajzen, I. (2010). Measurement of attitude, affect, and behavior: Methods in research and practice. Psychology Press.

George, D., & Mallery, P. (2003). SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference, 11.0 update (4th ed.). Boston: Allyn & Bacon. (P232-231)

Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., & Tatham, R. L. (2013). Multivariate data analysis (Vol. 7). Upper Saddle River, NJ: Pearson.