

أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات المقدمة للطلاب في الجامعات السعودية: دراسة ميدانية

عزيزه عبدي محمد جامع

مشروع تخرج- ١

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبد الرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الثاني ٢٠٢٦م

الشكر والتقدير

الإهداء

مستخلص الدراسة

جدول المحتويات

أ	الشكر والتقدير	
ب	الإهداء	
ت	مستخلص الدراسة	
د	جدول الأشكال	
ذ	جدول الجداول	
١	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	١
١,١	المقدمة	١,١
١,٢	مشكلة الدراسة	١,٢
١,٢,١	فجوات على المستوى النظري	١,٢,١
١,٢,٢	فجوات على المستوى التطبيقي	١,٢,٢
٤	سؤال الدراسة المحوري	٤
١,٣	أهمية الدراسة	١,٣
١,٣,١	على المستوى النظري	١,٣,١
١,٣,٢	على المستوى التطبيقي	١,٣,٢
١,٤	أسئلة الدراسة	١,٤
١,٥	أهداف الدراسة	١,٥
1.6	فرضيات الدراسة	١,٦
١,٧	نموذج الدراسة	١,٧
1.8	الدراسة الميدانية	١,٨
١,٩	مخطط المشروع المقترح	١,٩
٢	الفصل الثاني: الدراسات السابقة	٢
2.1	المقدمة	٢,١
2.2	المتغير المستقل: التحول الرقمي	٢,٢

١٣	 المتغير التابع: جودة الخدمات الطلابية	2.3.
١٤	 العلاقة بين المتغيرات	2.4.
١٦	 الخاتمة	2.5.
١٧	 الفصل الثالث: منهجية الدراسة	٣.
١٨	 المقدمة	٣,١
١٩	 التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث	3.2.
١٩	 التحول الرقمي (المتغير المستقل)	٣,٢,١
١٩	 جودة الخدمات الطلابية (المتغير التابع)	٣,٢,٢
٢٠	 تصميم البحث	٣,٣
٢٠	 فلسفة البحث (Research Philosophy)	
٢٠	 المنهج (Research Approach)	
٢٠	 الاستراتيجية (Research Strategy)	
٢١	 الاختيار (Methodological Choice)	
٢١	 الأفق الزمني (Time Horizon)	
٢١	 التقنيات والإجراءات (Techniques and Procedures)	
٢٢	 مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات	3.4.
٢٢	 مجتمع الدراسة	٣,٤,١
٢٤	 التركيبة السكانية في الجامعات الحكومية	
٢٤	عدد السكان	
٢٥	التصنيفات السكانية	
٢٥	الجنسيات	
٢٥	المؤهلات التعليمية	
٢٥	التخصصات	
٢٦	الفئات العمرية	
٢٦	الحياة الاجتماعية والثقافية	

٢٦	 عينة الدراسة	٣,٤,٢
٢٧	 طرق وتقنيات أخذ العينة	٣,٤,٣
٢٧	 طريقة جمع البيانات	3.5.
٢٨	 التحول الرقمي (المتغير المستقل)	٣,٥,١
٢٨	 جودة الخدمات الطلابية (المتغير التابع)	٣,٥,٢
٢٨	 أنواع البيانات	3.6.
٢٨	 البيانات الأولية	٣,٦,١
٢٩	 البيانات الثانوية	٣,٦,٢
٣٠	 إجراءات التحليل الإحصائي	٣,٧
	 الخاتمة	
٣٢	 خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.	
٣٢	 الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج	٤.
٣٣	 المقدمة	4.1.
	 توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)	٤,٢
	٣٣	
٣٣	 الجداول الوصفية لعينة الدراسة	4.2.1.
	 الجداول الوصفية لعينة الدراسة (متغير البيانات الشخصية)	٤,٢,٢
	٣٣	
	 الجداول الوصفية لعينة الدراسة (متغير التحول الرقمي)	٤,٢,٣
	٣٤	
	 الجداول الوصفية لأسئلة الدراسة (متغير جودة الخدمات الطلابية)	٤,٢,٤
	٣٥	
٣٦	 رسم توضيحي لكل فقرة من الأسئلة الشخصية لعينة الدراسة	٤,٢,٥
٣٧	 اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات	4.3.
٣٧	 صدق المقاييس المستخدمة في الدراسة	٤,٣,١
٣٩	 ثبات أداة الدراسة	٤,٣,٢
	 الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)	٤,٤
	٤٠	
٤٢	 معاملات الارتباط الخطي بين متغيرات الدراسة	٤,٤,١
٤٣	 اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج	4.5.

٤٦	 الخاتمة	٤,٦
٤٧	 الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات	٥
٤٨	 حدود الدراسة والدراسات المستقبلية	٥,١
٤٨	 توصيات الدراسة	٥,٢
٤٨	 الخاتمة	٥,٣
٤٩	قائمة المراجع	
٥٢	الملاحق	
٥٢	جدول أدوات البحث	
٥٢	الاستبانة	

جدول الأشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	رقم الصفحة

جدول الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول

١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

١.١. المقدمة

مع التطورات الرقمية السريعة في الجامعات حول العالم، أصبح التحول الرقمي أحد الركائز الأساسية لتحسين جودة الخدمات الطلابية والتعليمية. تشمل هذه التحسينات جميع مجالات العملية التعليمية مثل التسجيل الإلكتروني، الوصول إلى المحتوى الدراسي، متابعة الجداول، والحصول على الدعم الأكاديمي. وقد أظهرت الدراسات الحديثة أن التحول الرقمي يساهم في رفع كفاءة الخدمات، تسريع الإجراءات، وتحسين تجربة الطلاب الأكاديمية (JCES, 2021).^١

تشير الأدبيات إلى أن التحول الرقمي لا يقتصر على الجانب التقني فقط، بل يمتد ليشمل تطوير الهياكل المؤسسية، أساليب العمل، والتفاعل بين الطلاب والإدارات الجامعية. فقد بينت دراسة أخرى أن التحول الرقمي يرفع من جودة الخدمات التعليمية الذكية ويعزز رضا الطلاب وأعضاء هيئة التدريس (JEC, 2021).^٢

وعلى الرغم من هذه النتائج، هناك فجوات واضحة في الدراسات السابقة، حيث ركزت معظمها على التحول الرقمي في مؤسسات تعليمية عامة أو حكومية، ولم تركز بما فيه الكفاية على تجربة الطلاب كمستفيدين أساسيين من الخدمات الرقمية (JEC, 2022).^٣

كما أن هناك فجوات تطبيقية واضحة، إذ لم تُجرَ العديد من الدراسات الميدانية في الجامعات السعودية التي تقيس رضا الطلاب عن الخدمات الرقمية بشكل مباشر (UNMS, 2021).^٤

^١(2021) JCES تأثير التحول الرقمي وجودة الخدمة التعليمية على رضا الطلاب. Available at: https://jces.journals.ekb.eg/article_218336.html (Accessed: 12 December 2025)

^٢ JEC (2021) The Effect of Digital Transformation on the Smart Educational Services of Egyptian Universities. Available at: https://journals.ekb.eg/article_203999_0.html (Accessed: 12 December 2025)

^٣JEC (2022) أثر استخدام التحول الرقمي على جودة التعليم – دراسة تطبيقية على مؤسسات التعليم العالي. Available at: https://journals.ekb.eg/article_344323_6f2658f2894839c673ee9d80aa9a4441.pdf (Accessed: 12 December 2025)

^٤UNMS (2021) أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الجامعية من وجهة نظر طلبة جامعة محمد بوضياف. Available at: <https://repository.univ-msila.dz/handle/123456789/44901> (Accessed: 12 December 2025)

معظم الدراسات السابقة ركزت على أعضاء هيئة التدريس أو مؤسسات خارج المملكة، بينما بقيت تجربة الطلاب السعوديين أقل تمثيلاً.

وانطلاقاً مما سبق، تهدف هذه الدراسة إلى تحليل أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الطلابية في الجامعات السعودية، من خلال تقييم رضا الطلاب عن الخدمات الرقمية المقدمة لهم، وتحديد الجوانب التي حققت تحسناً والجوانب التي تحتاج إلى تطوير، وصولاً إلى تقديم توصيات عملية تساعد الجامعات على تحسين تجربة الطلاب وتعزيز فاعلية الخدمات الرقمية (ASJP, 2021).[°]

١,٢. مشكلة الدراسة

تتضح الحاجة إلى هذه الدراسة من خلال الفجوة الملحوظة بين الأهمية النظرية لمفهوم التحول الرقمي ودوره في تحسين جودة الخدمات الطلابية، وبين واقع تطبيقه في الجامعات السعودية. إذ يُلاحظ أن بعض الجامعات لا تزال تواجه تحديات في تقديم خدمات رقمية متكاملة تشمل التسجيل الإلكتروني، الوصول إلى المحتوى الدراسي، متابعة الجداول، والدعم الأكاديمي، مما قد يؤدي إلى تفاوت مستوى رضا الطلاب وتجربتهم التعليمية (JCES, 2021; JEC, 2021).

١,٢,١. فجوات على المستوى النظري

تشير الأدبيات إلى أن التحول الرقمي يلعب دوراً رئيسياً في رفع كفاءة الخدمات وتحسين تجربة المستفيدين (JEC, 2022; JEC, 2021). ومع ذلك، ركزت معظم الدراسات السابقة على المؤسسات الحكومية أو خارج السياق الجامعي، ولم تتناول بشكل كافٍ تجربة الطلاب كمستفيدين

[°] ASJP (2021) Digital transformation and its impact on the educational service quality at Algerian Universities. Available at: <https://asjp.cerist.dz/en/article/253416> (Accessed: 12 December 2025).

رئيسيين من الخدمات الرقمية، ولم تبحث بشكل متكامل تأثير التحول الرقمي على جودة الخدمات الطلابية في الجامعات السعودية (UNMS, 2021; ASJP, 2021).

١,٢,٢. فجوات على المستوى التطبيقي

من الناحية التطبيقية، أظهرت الدراسات أن غياب الاهتمام بالجوانب العملية لتطبيق التحول الرقمي، مثل توحيد الأساليب الرقمية، تدريب الطلاب على استخدام الخدمات، وضمان فعالية الدعم التقني، يسهم في ضعف رضا الطلاب وتجربتهم التعليمية (UNMS, 2021). كما أظهرت بعض الدراسات أن التحول الرقمي المنفذ بشكل غير متكامل لا يحقق تحسناً ملحوظاً في جودة الخدمات الطلابية (ASJP, 2021).

بناءً على ذلك، تنبع الحاجة إلى هذه الدراسة التي تقوم على متغيرين أساسيين:

- **المتغير المستقل:** التحول الرقمي وأبعاده المختلفة (البنية التحتية الرقمية، الأنظمة الإلكترونية، الدعم التقني، التفاعل الرقمي).
- **المتغير التابع:** جودة الخدمات الطلابية في الجامعات السعودية.

سؤال الدراسة المحوري

ما مدى تأثير التحول الرقمي، بأبعاده المختلفة، على جودة الخدمات الطلابية في الجامعات السعودية؟

١,٣. أهمية الدراسة

تكتسب هذه الدراسة أهميتها من الدور المتزايد للتحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات الطلابية في الجامعات السعودية. إذ تساهم الدراسة في توضيح العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمات، وتقديم رؤى عملية ونظرية يمكن أن تساعد الجامعات في تطوير بيئتها الرقمية بما يخدم تجربة الطلاب.

١,٣,١. على المستوى النظري

تكتسب الدراسة أهميتها النظرية من مساهمتها في توسيع المعرفة حول العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمات الطلابية في الجامعات السعودية. إذ تقدم الدراسة إطاراً مفاهيمياً يوضح كيف يمكن للتحول الرقمي أن يعزز تجربة الطلاب، ويربط بين الأبعاد المختلفة للتحول الرقمي (البنية التحتية الرقمية، الأنظمة الإلكترونية، الدعم التقني، التفاعل الرقمي) ومؤشرات جودة الخدمات (JCES, 2021; JEC, 2022). كما تساعد الدراسة الباحثين في سد الفجوات النظرية الحالية، حيث ركزت معظم الدراسات السابقة على مؤسسات خارج السياق الجامعي أو على القطاع الحكومي فقط (UNMS, 2021).

١,٣,٢. على المستوى التطبيقي

أما من الناحية التطبيقية، فإن الدراسة تقدم توصيات عملية للجامعات السعودية حول كيفية تحسين جودة الخدمات الرقمية المقدمة للطلاب. فهي تساعد الإدارات الجامعية على تبني استراتيجيات فعّالة للتحول الرقمي، مثل تطوير الأنظمة الإلكترونية، تحسين البنية التحتية الرقمية، وتوفير الدعم الفني والتقني للطلاب، مما يعزز رضا الطلاب وتجربتهم التعليمية (ASJP, 2021; JEC, 2021).

كما تمثل الدراسة مرجعاً عملياً للجامعات لتقييم فعالية التحول الرقمي الحالي وتحديد الجوانب التي تحتاج إلى تطوير، وبالتالي تحسين الأداء الإداري والخدمات التعليمية بشكل مستدام (JEC, 2022).

١,٤. أسئلة الدراسة

تسعى هذه الدراسة للإجابة على الأسئلة التالية:

١. ما هي مكونات التحول الرقمي الأكثر تأثيراً على جودة الخدمات الطلابية في الجامعات السعودية؟ (JCES, 2021)
٢. كيف يمكن قياس أثر التحول الرقمي على رضا الطلاب وتحسين جودة الخدمات التعليمية؟ (JEC, 2022)

٣. ما التحديات التي تواجه الجامعات في تطبيق التحول الرقمي لتحسين جودة الخدمات الطلابية؟ (UNMS, 2021)

٤. ما العلاقة بين أبعاد التحول الرقمي المختلفة (البنية التحتية الرقمية، الأنظمة الإلكترونية، الدعم التقني، التفاعل الرقمي) وجودة الخدمات الطلابية؟ (ASJP, 2021)

١,٥. أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

١. تحليل أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الطلابية في الجامعات السعودية، مع التركيز على تجربة الطلاب كمستفيدين رئيسيين (JCES, 2021).
٢. تحديد مكونات التحول الرقمي الأكثر تأثيراً على جودة الخدمات، مثل البنية التحتية الرقمية، الأنظمة الإلكترونية، الدعم التقني، والتفاعل الرقمي (JEC, 2022).
٣. قياس أثر التحول الرقمي على رضا الطلاب وتحسين الخدمات التعليمية، من خلال تقييم تجربة الطلاب مع الخدمات الرقمية المختلفة (UNMS, 2021).
٤. التعرف على التحديات التي تواجه الجامعات في تطبيق التحول الرقمي بشكل فعال لتحقيق جودة الخدمات الطلابية (ASJP, 2021).
٥. تقديم توصيات عملية للجامعات لتحسين جودة الخدمات الرقمية المقدمة للطلاب وتعزيز تجربة التعلم الإلكتروني (JEC, 2022).

١,٦. فرضيات الدراسة

المتغير: التحول الرقمي وجودة الخدمات الطلابية

- H_0 : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي وجودة الخدمات الطلابية في الجامعات السعودية.
- H_1 : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي وجودة الخدمات الطلابية في الجامعات السعودية (JCES, 2021).

المتغير: مكونات التحول الرقمي (البنية التحتية الرقمية، الأنظمة الإلكترونية، الدعم التقني، التفاعل الرقمي) وتأثيرها على رضا الطلاب

- H_0 : لا تؤثر مكونات التحول الرقمي على رضا الطلاب عن الخدمات الطلابية.
- H_1 : تؤثر مكونات التحول الرقمي بشكل إيجابي على رضا الطلاب عن الخدمات الطلابية (JEC, 2022).

المتغير: التطبيق الفعّال للتحول الرقمي وجودة الخدمات الطلابية

- H_0 : لا يسهم التطبيق الفعّال للتحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات الطلابية.
- H_1 : يسهم التطبيق الفعّال للتحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات الطلابية (UNMS, 2021).

المتغير: التحديات في تطبيق التحول الرقمي وأثرها على جودة الخدمات الطلابية

- H_0 : لا تحد التحديات في تطبيق التحول الرقمي من أثره على جودة الخدمات الطلابية.
- H_1 : تحد التحديات في تطبيق التحول الرقمي من أثره على جودة الخدمات الطلابية إذا لم يتم التعامل معها بشكل مناسب (ASJP, 2021).

١,٧. نموذج الدراسة

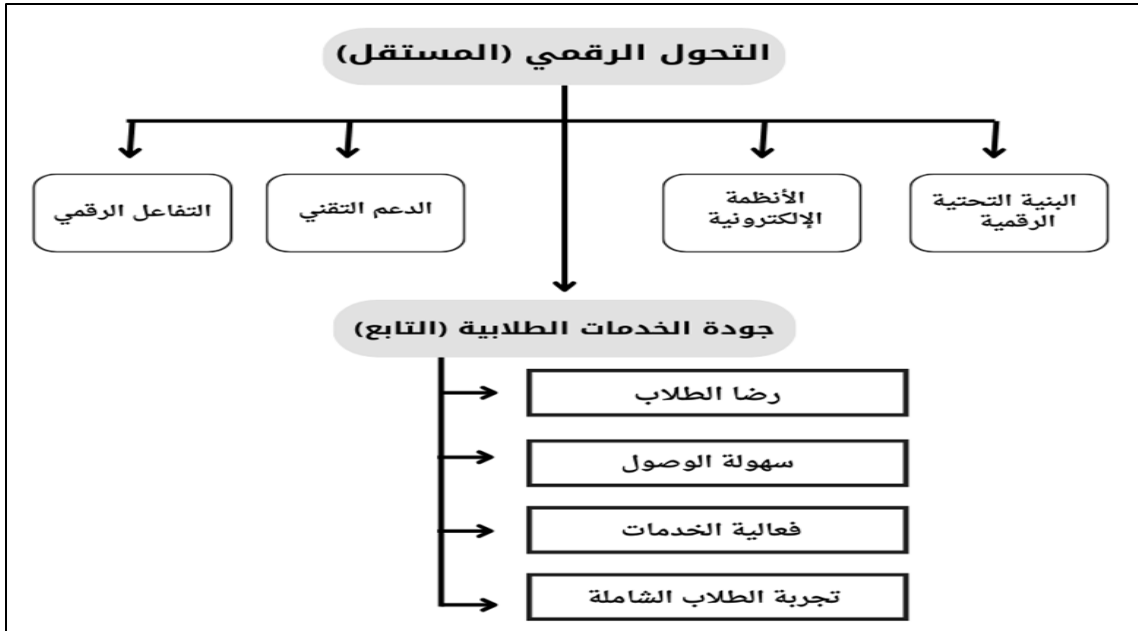
يعتمد نموذج الدراسة على العلاقة بين المتغير المستقل: التحول الرقمي وأبعاده المختلفة، والمتغير التابع: جودة الخدمات الطلابية، كما هو موضح أدناه:

المتغير المستقل (Independent Variable) التحول الرقمي، ويشمل أبعاده:

- البنية التحتية الرقمية: الأجهزة والأنظمة والبرمجيات المستخدمة في تقديم الخدمات للطلاب.
- الأنظمة الإلكترونية: منصات التعليم الإلكتروني، نظم التسجيل، ومتابعة الجداول الأكاديمية.
- الدعم التقني: توفر الدعم الفني للطلاب لمواجهة المشاكل التقنية.
- التفاعل الرقمي: قدرة الطلاب على التواصل والمشاركة عبر القنوات الرقمية.

المتغير التابع (Dependent Variable) جودة الخدمات الطلابية، والتي تشمل:

- رضا الطلاب عن الخدمات الرقمية.
- سهولة الوصول إلى الخدمات التعليمية.
- فعالية الخدمات الإلكترونية المقدمة.
- تجربة الطلاب الشاملة مع التحول الرقمي في الجامعة.



١,٨ . الدراسة الميدانية

تهدف الدراسة الميدانية إلى جمع البيانات اللازمة لتحليل أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الطلابية في الجامعات السعودية من وجهة نظر الطلاب. وقد تم الاعتماد على الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات، لما تتميز به من سهولة في التطبيق وقدرتها على جمع بيانات كمية من عدد كبير من المبحوثين في وقت قصير.

تم توزيع الاستبانة على عينة من طلاب الجامعات السعودية ممن يستخدمون الخدمات الرقمية الجامعية، مثل أنظمة التسجيل الإلكتروني ومنصات التعليم الإلكتروني. وقد روعي في اختيار العينة تمثيل مجتمع الدراسة بما يسهم في تحقيق أهداف البحث.

اشتملت الاستبانة على مجموعة من الفقرات التي تغطي متغيرات الدراسة، حيث تم تقسيمها إلى محورين رئيسيين:

- المحور الأول: أبعاد التحول الرقمي.

- المحور الثاني: جودة الخدمات الطلابية ورضا الطلاب.

وبعد جمع الاستبانات، تم تفريغ البيانات وتحليلها باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة، بهدف اختبار فرضيات الدراسة والإجابة على أسئلتها، والوصول إلى نتائج يمكن الاستفادة منها في تحسين جودة الخدمات الرقمية المقدمة للطلاب في الجامعات السعودية.

١,٩. مخطط المشروع المقترح

يوضح الشكل التالي مخطط البحث المقترح، والذي يبيّن الفصول الرئيسة التي يتكون منها البحث وتسلسلها المنهجي. حيث تم تنظيم البحث في خمسة فصول مترابطة، تبدأ بالمقدمة والإطار العام للدراسة، ثم تنتقل إلى الإطار النظري والدراسات السابقة، يليها عرض منهجية البحث، ثم تحليل البيانات إحصائيًا، وأخيرًا مناقشة النتائج واستخلاص الخاتمة والتوصيات.



٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

٢,١. المقدمة

تعتبر الدراسات السابقة جزءًا مهمًا من أي بحث علمي، لأنها تساعد الباحث على فهم الموضوع بشكل أفضل وتوضيح ما توصلت إليه البحوث السابقة. كما تساهم في تحديد الفجوات المعرفية والتطبيقية التي يمكن أن تركز عليها الدراسة الحالية.

يهدف هذا الفصل إلى استعراض الدراسات السابقة المتعلقة بـ **التحول الرقمي وجودة الخدمات الطلابية**. يبدأ الفصل بالتركيز على **المتغير المستقل** وهو التحول الرقمي وأبعاده المختلفة، ثم ينتقل إلى **المتغير التابع** وهو جودة الخدمات الطلابية، مع توضيح أبعادها المختلفة مثل رضا الطلاب وسهولة الوصول وفعالية الخدمات.

كما يناقش الفصل العلاقة بين المتغيرين، مع إبراز أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسات السابقة، وأوجه التشابه والاختلاف بينها. ويساعد هذا الاستعراض على تحديد الفجوات التي تسعى الدراسة الحالية لسدها، وتوضيح كيف يمكن للبحث أن يساهم في تطوير المعرفة النظرية والتطبيقية في مجال التحول الرقمي وجودة الخدمات الطلابية.

٢,٢. المتغير المستقل: التحول الرقمي

يشير التحول الرقمي إلى استخدام التقنيات الرقمية الحديثة لتحسين العمليات والخدمات داخل المؤسسات التعليمية، ويشمل مجموعة من الأبعاد مثل البنية التحتية الرقمية، الأنظمة الإلكترونية، الدعم التقني، والتفاعل الرقمي مع المستفيدين. ويهدف التحول الرقمي إلى رفع كفاءة الأداء، تسريع الإجراءات، وتقليل الأخطاء، بما يعزز جودة الخدمات المقدمة للطلاب.

وقد أظهرت الدراسات السابقة أهمية التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات التعليمية. فقد بينت دراسة **JCES (2021)** أن التحول الرقمي وجودة الخدمة التعليمية لهما تأثير مباشر على رضا الطلاب، حيث ساهمت المنصات الرقمية في تسهيل الوصول إلى الخدمات وتحسين تجربة التعلم. كما أظهرت دراسة **JEC (2021)** أن التحول الرقمي يساهم في تطوير الخدمات الذكية المقدمة للطلاب في الجامعات المصرية، مما يعزز فعالية الإجراءات التعليمية والإدارية.

وأشارت دراسة (JEC 2022) إلى أن تطبيق التحول الرقمي في مؤسسات التعليم العالي يؤدي إلى تحسين جودة التعليم بشكل ملموس من خلال تبسيط العمليات الإدارية والتفاعلية للطلاب. كذلك أظهرت دراسة (UNMS 2021) أن الطلاب في جامعة محمد بوضياف شهدوا تحسناً في جودة الخدمات الجامعية بعد تطبيق التحول الرقمي، مما انعكس إيجابياً على رضاهم وتجربتهم الجامعية. وأخيراً، أكدت دراسة (ASJP 2021) أن التحول الرقمي يعزز جودة الخدمات التعليمية في الجامعات الجزائرية من خلال تطوير الأنظمة الرقمية وتحسين التفاعل مع الطلاب.

وبناءً على ذلك، يمثل التحول الرقمي المتغير المستقل الأساسي في هذه الدراسة، والذي يُفترض أن له تأثيراً إيجابياً مباشراً على جودة الخدمات الطلابية، وسيتم قياسه من خلال الأبعاد المختلفة للتحول الرقمي، مثل الأنظمة الرقمية، الدعم التقني، وسهولة الوصول إلى الخدمات.

٢,٣. المتغير التابع: جودة الخدمات الطلابية

تمثل جودة الخدمات الطلابية أحد أهم المؤشرات لقياس كفاءة الجامعات ورضا الطلاب عن الخدمات المقدمة لهم. وتشمل جودة الخدمات عدة أبعاد، منها:

- رضا الطلاب عن الخدمات الرقمية والتعليمية.
- سهولة الوصول إلى الخدمات مثل التسجيل الإلكتروني ومنصات التعليم عن بعد.
- فعالية الخدمات من حيث سرعة الإنجاز ودقة المعلومات المقدمة.
- تجربة الطلاب الشاملة مع الخدمات الرقمية المتاحة لهم.

وقد أظهرت الدراسات السابقة أن جودة الخدمات الطلابية تتأثر بشكل كبير بالتحول الرقمي. فقد بينت دراسة (JCES 2021) أن جودة الخدمات التعليمية الرقمية لها تأثير مباشر على رضا الطلاب، حيث ساهمت المنصات الرقمية في تحسين تجربة التعلم. كما أظهرت دراسة JEC

(2021) أن تطوير الخدمات الذكية الرقمية يزيد من فعالية الخدمات التعليمية والإدارية ويعزز تجربة الطلاب الجامعية.

وأشارت دراسة (2022) JEC إلى أن استخدام التحول الرقمي في مؤسسات التعليم العالي يحسن جودة التعليم من خلال تبسيط الإجراءات وتطوير التفاعل مع الطلاب، بينما أظهرت دراسة (2021) UNMS أن تطبيق التحول الرقمي أدى إلى تحسين جودة الخدمات الجامعية وزيادة رضا الطلاب في جامعة محمد بوضياف. كما أكدت دراسة (2021) ASJP أن التحول الرقمي يعزز جودة الخدمات التعليمية في الجامعات الجزائرية من خلال تحسين الأنظمة الرقمية وتجربة الطلاب.

وبناءً على ذلك، يشكل المتغير التابع في هذه الدراسة جودة الخدمات الطلابية، والذي سيتم قياسه من خلال أبعاد رضا الطلاب، سهولة الوصول، فعالية الخدمات، والتجربة الشاملة، ويرتبط بالتحول الرقمي كمتغير مستقل لتحليل أثره في الدراسة الحالية.

٢,٤. العلاقة بين المتغيرات

تشير الدراسات السابقة إلى وجود علاقة إيجابية بين التحول الرقمي وجودة الخدمات الطلابية. حيث تبين أن تطبيق التحول الرقمي بشكل فعال يؤدي إلى تحسين تجربة الطلاب، زيادة رضاهم عن الخدمات، وتسهيل الوصول إليها.

فقد أظهرت دراسة (2021) JCES أن التحول الرقمي وجودة الخدمات التعليمية لهما تأثير مباشر على رضا الطلاب، وساعدت المنصات الرقمية في تحسين تجربة التعلم. كما أظهرت دراسة (2021) JEC أن التحول الرقمي يساهم في تطوير الخدمات الذكية المقدمة للطلاب في الجامعات المصرية، مما يعزز فعالية الإجراءات التعليمية والإدارية. وأكدت دراسة JEC (2022) أن استخدام التحول الرقمي في مؤسسات التعليم العالي يحسن جودة التعليم من خلال تبسيط العمليات التفاعلية للطلاب. أما دراسة (2021) UNMS فأظهرت أن الطلاب شهدوا تحسناً ملموساً في جودة الخدمات الجامعية بعد تطبيق التحول الرقمي، فيما أكدت دراسة ASJP (2021) أن التحول الرقمي يعزز جودة الخدمات التعليمية في الجامعات الجزائرية من خلال تطوير الأنظمة الرقمية وتجربة الطلاب.

وعلى الرغم من هذه النتائج الإيجابية، توجد فجوات في الدراسات السابقة، سواء على المستوى النظري أو التطبيقي، والتي تحتاج إلى مزيد من البحث والتوضيح، خصوصاً فيما يتعلق بالجامعات السعودية وتجربة الطلاب المحليين.

الدراسة	المجال	النتائج الرئيسية	الفجوات
JCES (2021)	الجامعات المصرية	التحول الرقمي وجودة الخدمات التعليمية يزيدان رضا الطلاب	لم يتم التركيز على جميع أبعاد جودة الخدمات الطلابية بشكل كامل
JEC (2021)	الجامعات المصرية	التحول الرقمي يحسن الخدمات الذكية للطلاب	لم يتم دراسة تأثيره على تجربة الطلاب العملية والتفاعل الرقمي الكامل
JEC (2022)	مؤسسات التعليم العالي	التحول الرقمي يحسن جودة التعليم	دراسة تطبيقية محدودة، ولم تشمل عينة كبيرة ومتنوعة من الطلاب
UNMS (2021)	جامعة محمد بوضياف	التحول الرقمي يحسن جودة الخدمات الجامعية	لم يتم ربط التحول الرقمي بأبعاد رضا الطلاب بشكل مفصل
ASJP (2021)	الجامعات الجزائرية	التحول الرقمي يعزز جودة الخدمات التعليمية	الدراسة عامة ولم تركز على كل الأبعاد الأساسية لجودة الخدمة الطلابية

٢,٥. الخاتمة

أظهر استعراض الدراسات السابقة أن التحول الرقمي له دور مهم في تحسين جودة الخدمات الطلابية. فقد بينت الدراسات أن تطبيق التقنيات الرقمية، مثل الأنظمة الإلكترونية والمنصات الرقمية، يسهم في تحسين كفاءة الأداء، تسريع الإجراءات، وتقليل الأخطاء، مما ينعكس إيجاباً على رضا الطلاب وتجربتهم التعليمية (JEC, 2022; JEC, 2021; JCES, 2021; UNMS, 2021; ASJP, 2021).

كما أوضحت الدراسات أن جودة الخدمات الطلابية تتعلق بعدة أبعاد، أهمها رضا الطلاب، سهولة الوصول، فعالية الخدمات، والتجربة الشاملة للطلاب. ورغم النتائج الإيجابية، هناك فجوات بحثية واضحة، مثل:

قلة الدراسات التي تربط التحول الرقمي بجميع أبعاد جودة الخدمات بشكل متكامل.

ندرة الدراسات التطبيقية في الجامعات السعودية مقارنة بالدراسات في مصر والجزائر.

الحاجة إلى تقييم شامل لتأثير التحول الرقمي على تجربة الطلاب العملية والتفاعل الرقمي مع الخدمات.

بناءً على ذلك، تأتي أهمية الدراسة الحالية في محاولة سد هذه الفجوات، من خلال تحليل أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الطلابية في الجامعات السعودية، مع التركيز على جميع الأبعاد المهمة وتقديم توصيات عملية لتحسين الخدمات الرقمية وتعزيز رضا الطلاب. كما أن هذا الفصل أسس قاعدة معرفية قوية للبحث، تساعد في تصميم أدوات الدراسة وتحليل النتائج في الفصول القادمة.

٣. الفصل الثالث: منهجية الدراسة

٣،١. المقدمة

في ظل التسارع الرقمي اليوم والتحول الرقمي لم يعد التعليم التقليدي يمتلك القدرة على تلبية متطلبات المجتمع المعرفية مما يجعل التحول خياراً استراتيجياً عالمياً يتطلب تطوير نظم مرنة تعيد تصميم البنى التحتية والعمليات التعليمية لضمان الجودة والاستدامة (المريخي، ٢٠٢١)^٦

ويعتد الذكاء الاصطناعي أبرز هذه الأدوات في هذا السياق حيث يتيح تخصيص التعلم وتحليل الأداء مما يعزز جودة التعليم في ظل تزايد أعداد الطلاب وعلى الصعيد المحلي يتم تبني ثقافة التحول الرقمي كأولوية قصوى في رؤية المملكة العربية السعودية التي تهدف إلى بناء بيئة تعليمية رقمية متطورة من خلال برنامج التحول الوطني والاستراتيجية الوطنية للبيانات والذكاء الاصطناعي (رؤية السعودية ٢٠٣٠، مشاعل، ٢٠٢١)^٧

ورغم هذا التوجه تواجه المملكة تحديات تتمثل في فجوة المهارات وضعف البنية التحتية في بعض القطاعات والتكامل المحدود بين السياسات التعليمية والتقنية (القحطاني، ٢٠٢٣)^٩

يأتي ذلك كأحد أجزاء التوجهات الوطنية نحو "التعليم الرقمي المستدام" الذي يركز على بناء رأس المال البشري ودعم الاقتصاد المعرفي والذي أكدت عليه العديد من التقارير الدولية مثل اليونسكو والبنك الدولي وتأكيداً على ضرورة توفير بنية تحتية متقدمة وكفاءات بشرية مؤهلة (جنيدى، ٢٠٢٦)^{١٠}

ويقصد بالتحول الرقمي بالتعليم العالي أي توظيف تقنيات المعلومات والاتصالات لتعزيز كفاءة التعليم والتعلم من خلال دمج الأدوات الرقمية الحديثة في المناهج الدراسية وأساليب التدريس وكذلك إدارة المعارف مما يساعد في تحسين التفاعل ورفع جودة العملية التعليمية (الدوسري، ٢٠٢٢)^{١١}

^٦ المريخي، هزاع غنام. (٢٠٢١). تصور مقترح لتعزيز دور القيادات الأكاديمية في التحول الرقمي للتعليم في الجامعات السعودية، مجلة كلية التربية، جامعة طنطا، ٨٤ (٤)

^٧ مشاعل، ناصر الرشيد. (٢٠٢١). واقع تحقيق برنامج تهيئة أعضاء هيئة التدريس الجدد واعدادهم في جامعة الملك سعود للتطوير المهني، مجلة كلية التربية (أسبوط) ٩١-٢٢١ (٤) ٣٧

^٨ رؤية السعودية ٢٠٣٠. (٢٠٢١). برامج تحقيق الرؤية: برنامج التحول الوطني، الرياض، مجلس الشؤون الاقتصادية.

^٩ القحطاني، زينة بن فاحل. (٢٠٢٣). تطوير أداء وحدات الذكاء الاصطناعي لضمان استدامة وتعزيز كفاءة الانفاق في بعض الجامعات السعودية، جامعة أم القرى.

^{١٠} جنيدى، د.إلى. (٢٠٢٦). التحول الرقمي في الجامعات السعودية وأثره في تحقيق الاستدامة والميزة التنافسية في ضوء رؤية ٢٠٣٠، المجلة العربية للإدارة، ٤٦، ٣٤.

^{١١} عيسى، خلف الدوسري. (٢٠٢٢). التطوير المهني الذاتي لأعضاء هيئة التدريس في الجامعات السعودية من وجهة نظر القيادات الأكاديمية، مجلة كلية التربية (أسبوط) ٣٨ (٢٠٢)

٣,٢. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

٣,٢,١. التحول الرقمي (المتغير المستقل)

عرف على أنه المرحلة الثالثة من تبني التكنولوجيات الرقمية حيث الكفاءة أو المهارة الرقمية ثم الاستخدام الرقمي ثم التحول الرقمي فمرحلة التحول تعني ان الاستخدامات الرقمية تكمن بطبيعتها أنواع جديدة من الابتكارات والابداعات في مجال معين بدلا من تعزيز ودعم الطرق التقليدية إذا يشير مفهوم **التحول الرقمي** إلى الذهاب غير الورقي بما يؤثر على كل من الأعمال الفردية وشرائح المجتمع ككل مثل الحكومة والاتصالات الجامعية والفن والطلب والعلوم (القرني, ٢٠٠٩) ^{١٢}

وعملية التحول الرقمي أو الرقمنة هي عملية الحصول على مجموعات من النصوص الإلكترونية وإدارتها من خلال تحويل مصادر المعلومات المتاحة على وسائط تخزين تقليدية إلى صورة إلكترونية وبالتالي يصبح المحتوى التقليدي محتوى مرقم يمكن الاطلاع عليه من خلال تطبيقات الحاسبات

وأشير إلى أن كلمة التحول الرقمي تعني استخدام التكنولوجيا لدعم عمليات التغيير الجذري في العمليات المؤسسية بالإضافة إلى أن التحول الرقمي يجبر الجامعات على إعادة التفكير في الافتراضات الأساسية عن الكتب والمحاضرات (عبد الرزاق, ٢٠١٠) ^{١٣}

٣,٢,٢. جودة الخدمات الطلابية (المتغير التابع)

تعرف بأنها درجة ملائمة الخدمات التي تقدمها الجامعات لرغبات الطلاب واحتياجاتهم وفقا لتوقعاتهم ووجهة نظرهم حول هذه الخدمات

^{١٢} القرني، علي. (٢٠٠٩). متطلبات التحول التربوي في مدارس المستقبل الثانوية بالمملكة العربية السعودية في ضوء تحديات اقتصاد المعرفة، مطلب تكميلي لنيل درجة الدكتوراة في الإدارة التربوية والتخطيط، كلية العلوم، جامعة أم القرى.

^{١٣} عبد الرزاق، عزة. (٢٠١١). إدارة المعرفة في المؤسسة الجامعية، المؤتمر العلمي الثاني عشر بعنوان: حال المعرفة التربوية المعاصرة - مصر أنموذجا، كلية التربية، جامعة طنطا.

وعرفت أيضا بأنها الأنشطة والخدمات التي تقدمها الجامعة للطلبة والتي تهدف من خلالها إلى مساندة العملية التعليمية واشباع حاجات الطلبة ورغباتهم وتسهم في تنمية قدراتهم وتطوير مهاراتهم الحياتية والمهنية (الحساوي, الصنات, ٢٠٢٢)^{١٤}

٣,٣. تصميم البحث

فلسفة البحث (Research Philosophy)

تعتمد هذه الدراسة على الفلسفة الوضعية (Positivism)، حيث تهدف إلى قياس العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمات الطلابية اعتمادًا على بيانات كمية قابلة للتحليل الإحصائي، والوصول إلى نتائج موضوعية يمكن تعميمها.

المنهج (Research Approach)

تم اعتماد المنهج الاستنتاجي (Deductive Approach)، حيث تنطلق الدراسة من الإطار النظري والدراسات السابقة، ثم يتم اختبار الفرضيات من خلال البيانات الميدانية التي يتم جمعها من عينة الدراسة.

الاستراتيجية (Research Strategy)

تعتمد الدراسة على استراتيجية المسح (Survey Strategy)، وذلك من خلال توزيع استبانة على طلاب الجامعات السعودية لجمع بيانات حول آرائهم تجاه التحول الرقمي وجودة الخدمات الطلابية.

^{١٤} الحساوي، آلاء، الصنات، د. الجوهرة. (٢٠٢٢). درجة جودة الخدمات الطلابية المقدمة في جامعة الملك عبد العزيز، المجلة العربية للنشر العلمي، ع٤٩٦.

الاختيار (Methodological Choice)

تم استخدام المدخل الكمي (Quantitative Method)، نظرًا لاعتماد الدراسة على البيانات الرقمية والتحليل الإحصائي لقياس العلاقة بين المتغيرات واختبار الفرضيات.

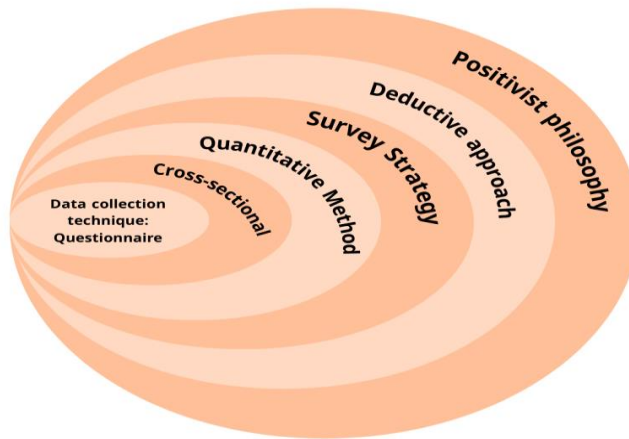
الأفق الزمني (Time Horizon)

تعتمد الدراسة على الأفق الزمني المقطعي (Cross-sectional)، حيث يتم جمع البيانات في فترة زمنية واحدة دون تتبع التغيرات عبر الزمن.

التقنيات والإجراءات (Techniques and Procedures)

تشمل التقنيات والإجراءات ما يلي:

- تصميم استبانة مبنية على الدراسات السابقة ومتغيرات البحث.
- توزيع الاستبانة على عينة من طلاب الجامعات السعودية.



٣،٤. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات

٣،٤،١. مجتمع الدراسة

يقصد بمجتمع الدراسة جميع الأفراد الذين تنطبق عليهم خصائص موضوع البحث والذين يمكن من خلالهم جمع المعلومات اللازمة والبيانات لتحقيق أهداف الدراسة وهنا يتمثل مجتمع الدراسة في طلاب الجامعات في المملكة العربية السعودية باعتبارهم المستفيدين الرئيسيين من الخدمات الطلابية الرقمية والأكثر تفاعلاً مع تطبيقات التحول الرقمي في البيئة الجامعية

بدأ التعليم العالي في المملكة العربية السعودية منذ إنشاء كلية الشريعة في مكة المكرمة عام ١٣٦٩هـ والتي بدأت كونها كلية أهلية إلى أن أصبحت جامعة أم القرى في عام ١٤٠٠هـ وبذلك تعد النواة الأولى وأقدم مؤسسة للتعليم العالي في المملكة والتي زادت أعدادها حتى وصلت في عام ١٤٢٨هـ إلى ٢١ جامعة حكومية بالإضافة إلى عدد من الجامعات والكليات الأهلية (الحميدي، ٢٠١١) ^{١٥}

كما تشير الإحصاءات إلى أن عدد الطلاب في الجامعات السعودية يعد مرتفعاً حيث بلغ عدد الطالبات حوالي (٥٧٢,٢٨٨) طالبة وعدد الطلاب حوالي (٤١٤,٠٣٩) طالب مما يعكس حجم المجتمع المستهدف وأهميته في الدراسات المتعلقة بجودة الخدمات التعليمية والتحول الرقمي

وبناء على ذلك يعد مجتمع الدراسة الحالي مناسباً لتحليل أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الطلابية نظراً لاعتماد الطلاب بشكل كبير على الأنظمة الإلكترونية والخدمات الرقمية في مختلف جوانب حياتهم الجامعية مثل التسجيل الإلكتروني والتعلم عن بعد والتواصل مع الإدارة الجامعية

مراحل نشأة الجامعات في المملكة العربية السعودية

المرحلة الأولى:

١. إنشاء مدرسة تحضير البعثات إلى مصر في عام ١٣٤٦هـ

^{١٥} الحميدي، منال. (٢٠١١). تصور مقترح لتمويل التعليم العالي بالمملكة العربية السعودية في ظل زيادة الطلب الاجتماعي، رابطة التربويين العرب، ٥(٤)، ٩٠٣ - ٩٤١

٢. إنشاء كلية الشريعة في مكة عام ١٣٦٩ هـ لإعداد معلمين وقضاة وموظفي الدولة والتي كانت تابعة لمديرية المعارف ثم وزارة التعليم العالي
٣. تأسيس كلية المعلمين في مكة عام ١٣٧٢ هـ بهدف توفير المدرسين للمرحلة الثانوية
٤. تأسيس كلية الشريعة واللغة العربية في الرياض ١٣٧٣ هـ والتي تعد النواة لجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية

المرحلة الثانية:

١. تعد هذه المرحلة هي البداية الحقيقية للتعليم العالي في المملكة العربية السعودية والتي شهدت بداية إنشاء الجامعات السعودية بداية من جامعة الملك سعود وصولاً لجامعة الملك فيصل بالأحساء ثم إنشاء وزارة التعليم العالي في عام ١٣٩٥ هـ لتولي مسؤولية الإشراف والتخطيط لاحتياجات المملكة في مجال التعليم العالي

المرحلة الثالثة:

تمثل هذه المرحلة صدور مجلس التعليم العالي والجامعات في عام ١٤١٤ هـ

المرحلة الرابعة:

شهدت هذه المرحلة توالي إنشاء بقية الجامعات إلى يومنا هذا
(زكية، ٢٠١٥) ^{١٦}

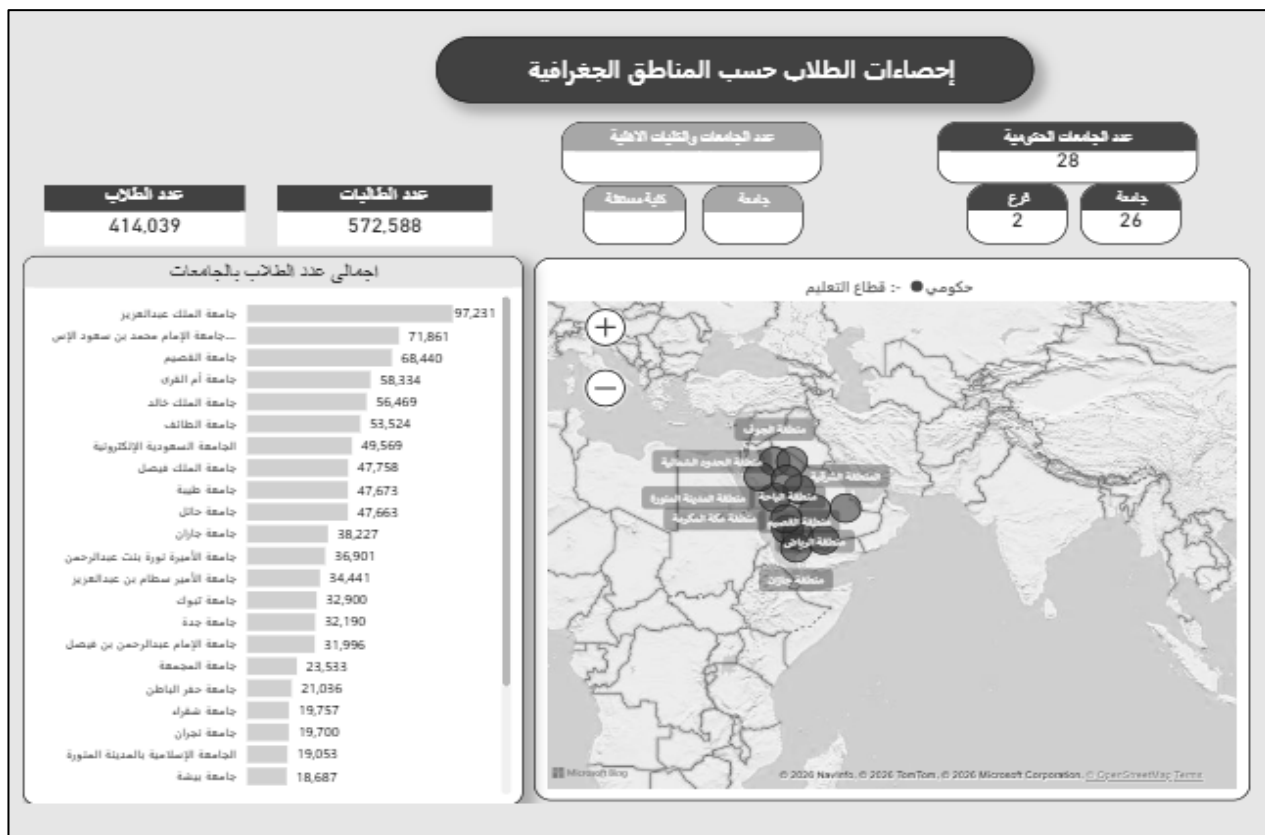
^{١٦} المطرودي، زكية. (٢٠١٥). مشكلات طالبات الدراسات العليا بجامعة القصيم من وجهة نظر الطالبات وعضوات هيئة التدريس وتصور مقترح للتغلب عليها، كلية التربية، جامعة القصيم.

التركيبة السكانية في الجامعات الحكومية

يتكون مجتمع الدراسة من طلاب وطالبات الجامعات السعودية ويعد هذا المجتمع من المجتمعات المتنوعة ديموغرافيا وتعليميا مما يتيح إمكانية تحليل أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الطلابية من زوايا متعددة ولغرض تحقيق أهداف الدراسة بدقة تم تصنيفه وفق عدد من الخصائص الديموغرافية التي تساعد في تحليل البيانات بشكل أدق وذلك على النحو الآتي:

عدد السكان

بلغ عدد الجامعات السعودية الحكومية في المملكة العربية السعودية حوالي ٣٠ جامعة حكومية بالإضافة إلى ما يقارب ١٣ كلية حكومية و٧ كليات عسكرية (جرادات، الأحمد، ٢٠٢٥) ^{١٧}



١٨

^{١٧} جرادات، د. منذر، الأحمد، رشا. (٢٠٢٥). دور أدوات الإعلام الحديث وأثر التحولات الرقمية في الجامعات السعودية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية، جامعة أحمد بن بله وهران، مجلة الرائد العلمي.

^{١٨} الأمانة العامة لمجلس شؤون الجامعات <https://urli.info/1nFSx>

التصنيفات السكانية

الجنسيات

يشمل مجتمع الدراسة طلاباً من جنسيات مختلفة إلا أن الغالبية من السعوديين إلى جانب طلاب دوليين يدرسون في الجامعات السعودية الحكومية ضمن برامج الابتعاث أو القبول الدولي ويسهم هذا التنوع في إثراء التجربة التعليمية كما قد يعكس اختلاف في مستوى التفاعل مع الخدمات الرقمية تبعا للخلفيات الثقافية والتقنية

المؤهلات التعليمية

يمكن تفصيل أفراد المجتمع حسب مؤهلاتهم التعليمية إلى:

١. حملة الدبلوم وهم الطلاب الملتحقون بالبرامج المتوسطة
٢. حملة البكالوريوس وهم الفئة الأكبر ضمن مجتمع الدراسة
٣. حملة الدراسات العليا (الماجستير أو ما يعادلها من برامج الدبلوم العالي) والذين يتميزون بمستوى أعلى من الخبرة الأكاديمية
٤. حملة الدكتوراة وهم الفئة المتقدمة في السلم التعليمية

ويساعد هذا التصنيف في تحليل مدى تأثير المستوى التعليمي على إدراك جودة الخدمات الرقمية

التخصصات

تنقسم تخصصات الطلاب إلى:

ينتمي طلاب مجتمع الدراسة إلى تخصصات أكاديمية متعددة يمكن تصنيفها إلى تخصصات علمية وإدارية وإنسانية ويتوقع أن يكون لنوع التخصص دور في مستوى استخدام التقنيات الرقمية حيث تميل التخصصات العلمية والتقنية إلى التفاعل بشكل أكبر مع أدوات التحول الرقمي

الفئات العمرية

تتراوح أعمار الطلاب غالبا بين:

تتنوع الفئات العمرية للطلاب حيث تشمل الفئة الأولى الطلاب الأقل من ٢٠ سنة والفئة الثانية من ٢٠ إلى ٢٥ سنة وهي الفئة الأكثر انتشارا بالإضافة إلى فئة أكبر من ٢٥ سنة والتي غالبا ما تضم طلاب الدراسات العليا ويسهم هذا التنوع في دراسة الفروق في التفاعل مع التحول الرقمي تبعا للخبرة العمرية

الحياة الاجتماعية والثقافية

يتسم مجتمع الدراسة بتنوعه من حيث الخلفيات الاجتماعية والثقافية الأمر الذي ينعكس على أنماط استخدام التكنولوجيا ومستوى التفاعل مع الخدمات الرقمية كما أن هذا التنوع قد يؤثر في درجة تقبل التحول الرقمي ومستوى الرضا عن الجودة المقدمة

٢, ٤, ٣. عينة الدراسة

تم اختيار عينة الدراسة بأسلوب العينة العشوائية حيث تم توزيع الاستبانة على مجموعة من طلاب الجامعات السعودية ممن يستخدمون الخدمات الرقمية الجامعية وقد روعي في اختيار العينة أن تكون ممثلة لمجتمع الدراسة من حيث التخصصات والمراحل الدراسية بما يحقق أهداف الدراسة ويعد استخدام العينة العشوائية من الأساليب المناسبة في الدراسات الكمية حيث يساهم في تقليل التحيز وزيادة إمكانية تعميم النتائج على مجتمع الدراسة

مجتمع البحث

القطاع	التصنيفات	العدد
طلاب الجامعات السعودية	طلاب/ طالبات	٩٨٦,٣٢٧

عينة البحث

عينة البحث	حجم العينة
طلاب الجامعات السعودية	٥٠

٣,٤,٣. طرق وتقنيات أخذ العينة

تعد عملية اختيار العينة من الخطوات الأساسية في البحث العلمي حيث تمثل العينة جزءاً من مجتمع الدراسة يتم الاعتماد عليه في جمع البيانات وتحليلها وتكمن أهمية اختيار العينة في كونها تعكس خصائص المجتمع الأصلي مما يساعد في الوصول إلى نتائج دقيقة يمكن تعميمها وبناء على ذلك تم في هذه الدراسة الاعتماد على أسلوب علمي مناسب لاختيار العينة بما يحقق تمثيلاً عادلاً لمجتمع الدراسة ويسهم في تقليل التحيز وضمان موضوعية النتائج

٣,٥. طريقة جمع البيانات

تم جمع البيانات في هذه الدراسة باستخدام الاستبانة كأداة رئيسية نظراً لما تتميز به من قدرة على جمع بيانات كمية من عدد كبير من الأفراد بطريقة منظمة وقد تم تصميم الاستبانة بالاعتماد على القراءة والتحليل لعدد من الأدبيات والدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع التحول الرقمي وجودة الخدمات الطلابية

وقد اشتملت الاستبانة على مجموعة من الفقرات التي تغطي متغيرات الدراسة حيث تم تقسيمها إلى محورين رئيسيين وهما: التحول الرقمي وجودة الخدمات الطلابية كما تم استخدام مقياس ليكرت الثلاثي لقياس استجابات أفراد العينة بهدف تسهيل عملية التحليل الإحصائي

وتم توزيع الاستبانة إلكترونياً على عينة الدراسة مما أتاح سهولة الوصول إلى المشاركين وساهم في رفع معدل الاستجابة إضافة إلى ضمان دقة البيانات وتقليل الأخطاء

٣,٥,١. التحول الرقمي (المتغير المستقل)

المتغير المستقل	البعد	عدد العناصر	المصدر
التحول الرقمي	البنية التحتية الرقمية	٢	استبانة الكترونية منشورة (اعداد الباحثة)
	الأنظمة الإلكترونية	٢	
	الدعم التقني	٢	
	التفاعل الرقمي	٢	

٣,٥,٢. جودة الخدمات الطلابية (المتغير التابع)

المتغير التابع	البعد	عدد العناصر	المصدر
جودة الخدمات الطلابية	رضا الطلاب	١	استبانة الكترونية منشورة (اعداد الباحثة)
	سهولة الوصول	١	
	فعالية الخدمات	١	

٣,٦. أنواع البيانات

٣,٦,١. البيانات الأولية

تعد البيانات الأولية من أهم مصادر البيانات في البحث العلمي حيث يتم جمعها بشكل مباشر من مجتمع الدراسة بهدف الحصول على معلومات دقيقة وحديثة تعكس واقع الظاهرة محل الدراسة وفي هذه الدراسة تم الاعتماد على البيانات الأولية بوصفها المصدر الرئيس للمعلومات وذلك من خلال توزيع استبانة على عينة من طلاب الجامعات السعودية

وقد صممت الاستبانة بعناية استنادا إلى تحليل الأدبيات العلمية والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع التحول الرقمي وجودة الخدمات الطلابية بحيث تغطي جميع أبعاد متغيرات الدراسة كما تم استخدام مقياس ليكرت الثلاثي لقياس اتجاهات أفراد العينة مما يتيح إمكانية تحويل الاستجابات إلى بيانات رقمية قابلة للتحليل الإحصائي

وتتميز البيانات الأولية في هذه الدراسة بأنها تعكس آراء وتجارب الطلاب الفعلية تجاه الخدمات الرقمية المقدمة الأمر الذي يعزز من دقة النتائج وموثوقيتها كما تمكن هذه البيانات الباحث من اختبار فرضيات الدراسة بشكل مباشر والكشف عن طبيعة العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمات الطبية المقدمة في البيئة الجامعية السعودية

وعليه تمثل البيانات الأولية الأساس الذي تبنى عليه نتائج الدراسة نظرا لارتباطها المباشر بأهداف البحث واعتمادها على مصادر حقيقية من داخل مجتمع الجامعات الحكومية السعودية

٣،٦،٢. البيانات الثانوية

تمثل البيانات الثانوية أحد المصادر المهمة التي يعتمد عليها الباحث في دعم الدراسة وتعزيز إطارها النظري حيث تشمل المعلومات التي تم جمعها مسبقا من مصادر علمية موثوقة مثل الكتب والمراجع الأكاديمية والدراسات السابقة والمقالات العلمية المحكمة بالإضافة إلى التقارير الرسمية الصادرة عن الجهات المعنية بالتحول الرقمي والتعليم

وقد تم توظيف هذه البيانات في بناء الخلفية النظرية للدراسة وتحديد المفاهيم الأساسية المرتبطة بمتغيراتها مثل التحول الرقمي وجودة الخدمات الطلابية إضافة إلى تحديد الأبعاد والمؤشرات المستخدمة في القياس

كما أسهمت في صياغة فرضيات الدراسة وتطوير أداة البحث بما يتوافق مع ما توصلت إليه من الدراسات السابقة بالإضافة لذلك لعبت البيانات الثانوية دورا مهما في تفسير النتائج التي تم التوصل إليها من خلال مقارنتها بنتائج الدراسات السابقة وتحليل أوجه التشابه والاختلاف بينها مما يعزز من مصداقية الدراسة وعمقها العلمي

٣,٧. إجراءات التحليل الإحصائي

تم تحليل البيانات في هذه الدراسة بهدف الوصول لنتائج حقيقية ودقيقة من خلال اعتماد منهجية إحصائية علمية ومجربة تساعد في تفسير العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمات الطلابية في الجامعات السعودية وقد تم استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية المناسبة لطبيعة البيانات الكمية التي تم جمعها من خلال الاستبانة وذلك على النحو الآتي:

أولاً: تم اجراء عملية مراجعة للبيانات بهدف التحقق من اكتمال الاستجابات وخلوها من الأخطاء أو القيم غير المنطقية بالإضافة إلى معالجة أي بيانات مفقودة لضمان سلامة قاعدة البيانات قبل بدء التحليل

ثانياً: تم ترميز الاستجابات وفق مقياس ليكرت الثلاثي وتحويلها إلى قيم رقمية قابلة للمعالجة الإحصائية ثم إدخالها إلى برامج إحصائية مناسبة لإجراء التحليل الكمي مع التأكد من دقة الإدخال واتساق البيانات

ثالثاً: تم استخدام الإحصاء الوصفي بهدف وصف خصائص البيانات وتلخيصها من خلال حساب التكرارات والنسب المئوية بالإضافة إلى المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وذلك لتحديد اتجاهات أفراد العينة ومستوى استجاباتهم تجاه متغيرات الدراسة

رابعاً: للتحقق من موثوقية أداة الدراسة تم استخدام معامل الثبات Cronbach's Alpha لقياس الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة والتأكد من صلاحيتها لقياس المتغيرات محل الدراسة بدرجة عالية من الاعتمادية

خامساً: في مرحلة التحليل الاستدلالي تم استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية لاختبار فرضيات الدراسة حيث تم تطبيق تحليل الارتباط لقياس قوة واتجاه العلاقة بين المتغيرات

وأخيراً تم تفسير النتائج الإحصائية في ضوء أهداف الدراسة وأدبياتها السابقة بما يضمن الربط بين الجانب النظري والجانب التطبيقي ويسهم في الوصول إلى استنتاجات علمية دقيقة تدعم نتائج البحث وتوجهاته المستقبلية

٣,٨ . الخاتمة

تناول هذا الفصل عرضاً تفصيلياً للمنهجية العلمية المتبعة في هذه الدراسة حيث تم توضيح الأسس الفكرية والمنهجية التي قامت عليها إجراءات البحث بما يضمن تحقيق الاتساق بين مشكلة الدراسة وأهدافها وأدواتها التحليلية وقد شمل ذلك تحديد مجتمع الدراسة المتمثل في طلاب الجامعات السعودية مع بيان خصائصه ذات العلاقة بموضوع البحث

كما تم في هذا الفصل عرض تصميم الدراسة من حيث الفلسفة البحثية والمنهج المستخدم بما يعكس الطابع الكمي للدراسة القائم على القياس الموضوعي للعلاقات بين المتغيرات وكذلك تم توضيح أداة الدراسة المتمثلة في الاستبانة التي تم تصميمها من قبل الباحثة بناء على تحليل الأدبيات السابقة

وفي سياق الإجراءات التطبيقية تم بيان طرق جمع البيانات وآليات تطبيق الأداة ميدانياً إضافة إلى توضيح أنواع البيانات المستخدمة في الدراسة سواء الأولية أو الثانوية بما يعزز من موثوقية الإطار التحليلي كما تم عرض الإجراءات الإحصائية المعتمدة في تحليل البيانات

وبناء على ما تم عرضه في هذا الفصل يمكن التأكيد على أن التصميم المنهجي للدراسة قد تم وفق أسس علمية دقيقة تضمن الاتساق الداخلي بين مكونات البحث وتوفر قاعدة قوية للتحليل الإحصائي في الفصول اللاحقة كما أن طبيعة المنهج المستخدم والإجراءات المتبعة تشير إلى إمكانية الوصول إلى نتائج ذات دلالة علمية يمكن الاعتماد عليها في تفسير واقع التحول الرقمي في الجامعات السعودية

وعليه فإن هذا الإطار المنهجي يمهّد للانتقال إلى الفصل الرابع الذي يتناول التحليل الإحصائي للبيانات واختبار الفرضيات بما يتيح الكشف عن طبيعة العلاقات بين متغيرات الدراسة وتفسيرها في ضوء الأدبيات العلمية ذات الصلة كما يتوقع أن تسهم هذه المنهجية في دعم استخلاص توصيات تطبيقية دقيقة تساعد صناع القرار في تطوير جودة الخدمات الطلابية وتعزيز فاعلية التحول الرقمي داخل مؤسسات التعليم العالي

٤. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج

٤,١. المقدمة

يتناول هذا الفصل عرض وتحليل البيانات التي تم جمعها من أفراد عينة الدراسة وذلك بهدف الإجابة على أسئلة البحث واختبار فرضياته وقد تم استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية الوصفية والاستدلالية لتحليل البيانات بما يساعد في تفسير العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمات الطلابية في الجامعات السعودية

ويبدأ الفصل بعرض الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة يلي ذلك تحليل استجابات أفراد العينة تجاه متغيرات الدراسة ثم اختبار صدق وثبات أداق القياس وصولاً إلى تحليل العلاقات بين المتغيرات واختبار الفرضيات بما يسهم في الوصول إلى نتائج علمية دقيقة تدعم أهداف الدراسة

٤,٢. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)

٤,٢,١. الجداول الوصفية لعينة الدراسة

٤,٢,٢. الجداول الوصفية لعينة الدراسة (متغير البيانات الشخصية)

البعد	فئات المتغير	العدد	نسبة العينة الإجمالية
١ الجنس	ذكر	٣٥	٧٠
	أنثى	١٥	٣٠
٢ المرحلة الدراسية	دبلوم	١٣	٢٦
	بكالوريوس	٢٣	٤٦
	ماجستير	٧	١٤
	دكتورة	٧	١٤
٣ التخصص	علمي	٢٠	٤٠
	انساني	١٠	٢٠
	اداري	٢٠	٤٠
٤	أقل من سنة	١٢	٢٤

عدد سنوات الدراسة في الجامعة	٣-١ سنوات	١٣	٢٦
	أكثر من ٣ سنوات	٢٥	٥٠

٣, ٢, ٤. الجداول الوصفية لعينة الدراسة (متغير التحول الرقمي)

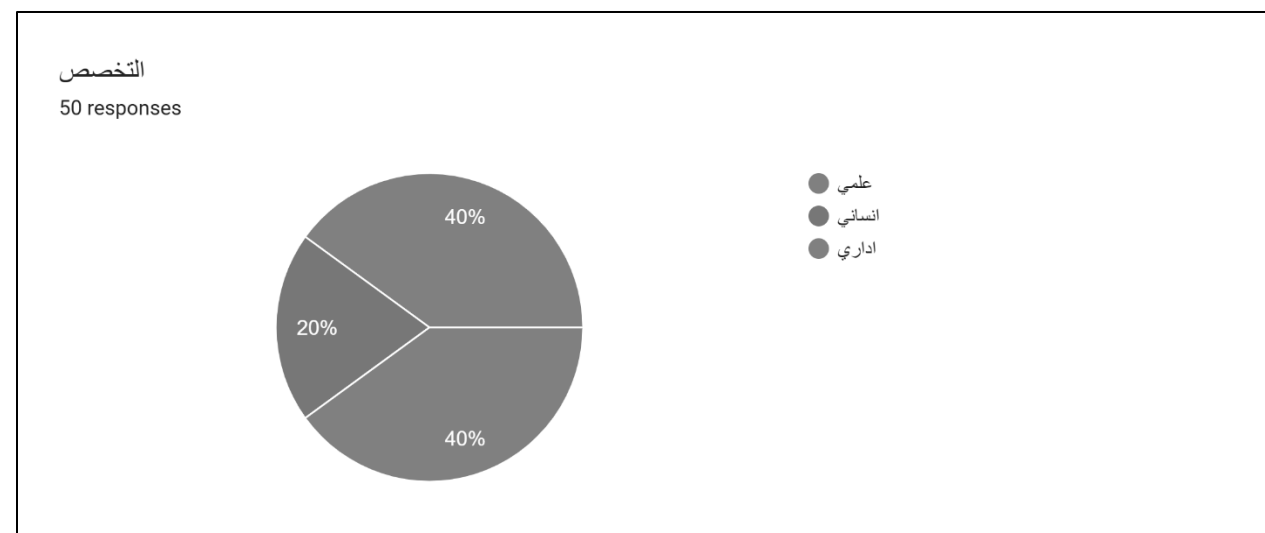
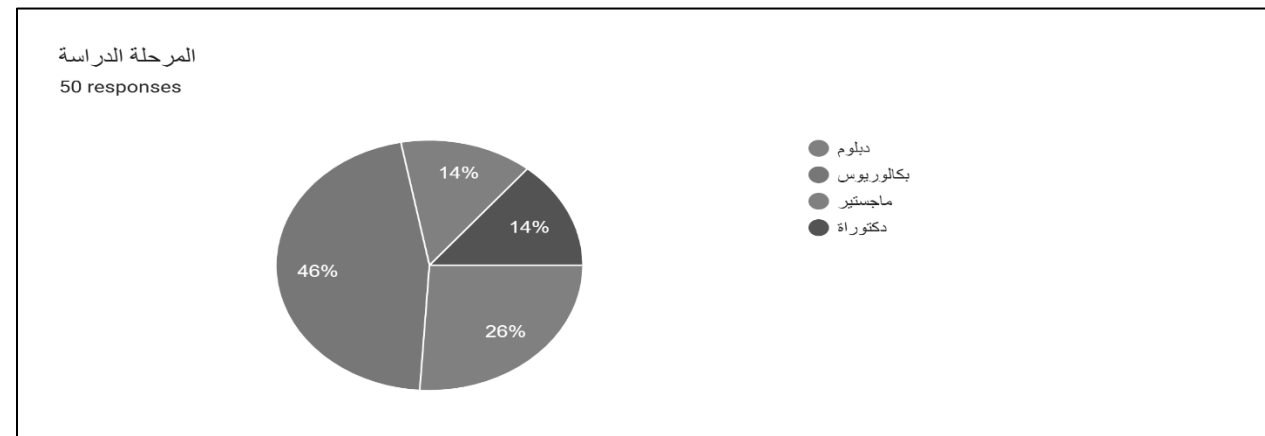
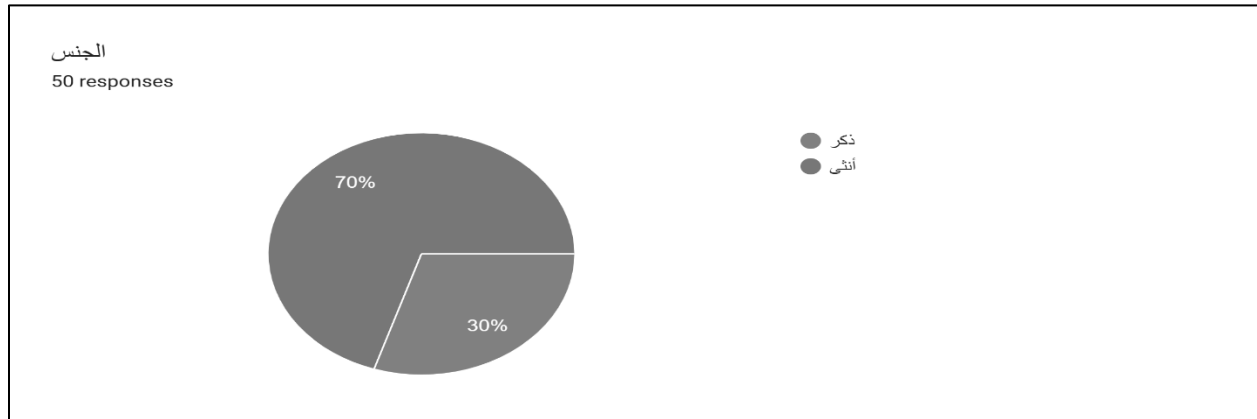
البعد	فئات المتغير	العدد	نسبة العينة الإجمالية
١	توفر الجامعة بنية تحتية رقمية تدعم الخدمات الإلكترونية بشكل جيد	موافق	٣٧
		محايد	١٠
		غير موافق	٢٠
٢	الأنظمة والأجهزة المستخدمة في الجامعة تعمل بكفاءة واستقرار	موافق	٣٣
		محايد	١٠
		غير موافق	٧
٣	أنظمة التسجيل الإلكترونية سهلة الاستخدام	موافق	٤٠
		محايد	٤
		غير موافق	٦
٤	توفر المنصات التعليمية إمكانية الوصول إلى المحتوى الدراسي بسهولة	موافق	٤١
		محايد	٦
		غير موافق	٣
٥	يتوفر دعم فني سريع عند مواجهة مشاكل تقنية	موافق	٣٣
		محايد	٩
		غير موافق	٨
٦	تقدم الجامعة إرشادات واضحة لاستخدام الأنظمة الرقمية	موافق	٣٦
		محايد	٨
		غير موافق	٦
٧		موافق	٣٥
			١٢

	توفر الأنظمة الرقمية وسائل تواصل فعالة بين الطلاب والإدارة			٧٠	٩	محايد
				١٨	٦	غير موافق
٨	يمكنني التفاعل والمشاركة بسهولة عبر المنصات الإلكترونية			٧٦	٣٨	موافق
				١٦	٨	محايد
				٨	٤	غير موافق

٤, ٢, ٤. الجداول الوصفية لأسئلة الدراسة (متغير جودة الخدمات الطلابية)

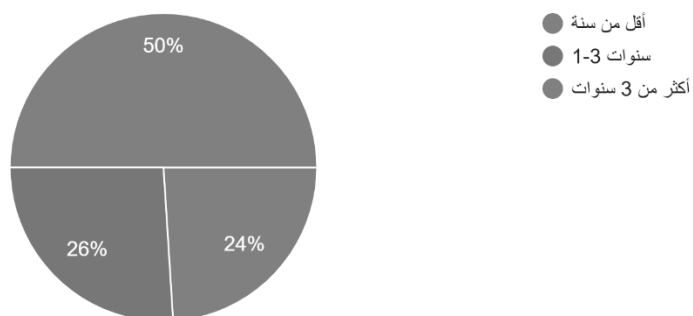
البعد		فئات المتغير	العدد	نسبة العينة الإجمالية
١	أنا راض عن مستوى الخدمات الرقمية المقدمة في الجامعة	موافق	٢٧	٥٤
		محايد	١٥	٣٠
		غير موافق	٨	١٦
٢	يمكنني الوصول إلى الخدمات الطلابية بسهولة عبر الأنظمة الإلكترونية	موافق	٣٣	٦٦
		محايد	١٢	٢٤
		غير موافق	٥	١٠
٣	تتميز الخدمات الإلكترونية بالسرعة والدقة في إنجاز المعاملات	موافق	٣٠	٦٠
		محايد	٨	١٦
		غير موافق	١٢	٢٤

٤,٢,٥ . رسم توضيحي لكل فقرة من الأسئلة الشخصية لعينة الدراسة



عدد سنوات الدراسة في الجامعة

50 responses



٤,٣. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات
٤,٣,١. صدق المقاييس المستخدمة في الدراسة

المتغيرات	الأبعاد	العبارات	KMO	معامل الارتباط	الانحراف المعياري	متوسط المستخرج	التباين
المتغير الأول (البيانات الشخصية)	الجنس	٢	٠,٧١	٠,٦٢	٠,٤٨	١,٧٠	٠,٢٣
	المرحلة الدراسية	٤	٠,٧٤	٠,٦٦	٠,٥٢	٢,١٦	٠,٢٧
	التخصص	٣	٠,٦٩	٠,٦٠	٠,٥٠	٢,٢٠	٠,٢٥
	عدد سنوات الدراسة في الجامعة	٣	٠,٧٣	٠,٦٤	٠,٥١	٢,٢٦	٠,٢٦
المتغير الثاني (التحول الرقمي)	البنية التحتية الرقمية	٢	٠,٧٨	٠,٧٢	٠,٤٦	٢,٦٨	٠,٢١

الأنظمة الإلكترونية	٢	٠,٨٢	٠,٧٦	٠,٤٤	٢,٧٤	٠,١٩
الدعم التقني	٢	٠,٧٥	٠,٧٠	٠,٤٩	٢,٦٠	٠,٢٤
التفاعل الرقمي	٢	٠,٨٠	٠,٧٤	٠,٤٥	٢,٧٠	٠,٢٠
رضا الطلاب	١	٠,٧٢	٠,٦٨	٠,٦٠	٢,٣٨	٠,٣٦
سهولة الوصول	١	٠,٧٧	٠,٧١	٠,٥٥	٢,٥٦	٠,٣٠
فعالية الخدمات	١	٠,٧٠	٠,٦٥	٠,٥٨	٢,٣٦	٠,٣٤
المتغير الثالث (جودة الخدمات الطلابية)						

تشير نتائج اختبار الصدق إلى أن قيم معامل كايذر ماير أولكن جاءت جميعها أعلى من ٠,٦٠ وهي قيمة مقبولة احصائيا مما يدل على ملاءمة البيانات لإجراء التحليل ويعكس جودة تصميم أداة الدراسة

كما أظهرت معاملات الارتباط بين الفقرات وأبعادها قيما إيجابية ومتوسطة إلى مرتفعة مما يشير إلى وجود اتساق داخلي جيد بين العبارات التي تقيس كل بعد وبالتالي فإن الأداة تتمتع بدرجة مناسبة من الصدق البنائي

أما المتوسطات الحسابية فقد أظهرت ارتفاعا ملحوظا في ابعاد التحول الرقمي مقارنة ببقية المتغيرات مما يعكس إدراك أفراد العينة لمستوى جيد من تطبيق التحول الرقمي داخل الجامعات في حين جاءت أبعاد جودة الخدمات بمستوى متوسط وهو ما يتسق مع نتائج التحليل الوصفي السابق

وبناء على ذلك يمكن القول إن أداة الدراسة صالحة لقياس متغيرات البحث وتتمتع بدرجة مقبولة من الصدق الاحصائي

٢, ٣, ٤. ثبات أداة الدراسة

المتغير	الأبعاد	عدد العبارات	Cronbach's alpha
الأول	الجنس	٢	٠,٧١
	المرحلة الدراسية	٤	٠,٧٤
	التخصص	٣	٠,٧٠
	عدد سنوات الدراسة في الجامعة	٣	٠,٧٣
الثاني	البنية التحتية الرقمية	٢	٠,٨٢
	الأنظمة الإلكترونية	٢	٠,٨٥
	الدعم التقني	٢	٠,٧٩
	التفاعل الرقمي	٢	٠,٨٣
الثالث	رضا الطلاب	١	٠,٧٦
	سهولة الوصول	١	٠,٨٠
	فعالية الخدمات	١	٠,٧٥

تظهر نتائج اختبار الثبات باستخدام معامل كرونباخ ألفا أن جميع القيم تجاوزت الحد الأدنى المقبول ٠,٧٠ مما يدل على تمتع أداة الدراسة بدرجة عالية من الاتساق الداخلي

وقد سجل متغير التحول الرقمي أعلى مستويات الثبات خاصة في بعد الأنظمة الإلكترونية مما يعكس تجانس استجابات أفراد العينة حول هذا البعد مما جاءت أبعاد جودة الخدمات بمستوى ثبات جيد رغم قلة عدد العبارات مما يشير إلى وضوح الفقرات وسهولة فهمها

وبناء على هذه النتائج يمكن الاعتماد على أداة الدراسة في قياس متغيرات البحث بثقة حيث أثبتت قدرتها على إعطاء نتائج مستقرة وقابلة للقياس

٤,٤. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)

مستوى الممارسة (درجة الممارسة/ الأهمية)	الوزن النسبي	النتيجة (الاتجاه العام)	قيمة المتوسط الحسابي
مرتفع	من ٢,٥ إلى ٣	اتجاه إيجابي مرتفع	٢,٦٨
متوسط	من ٢ إلى أقل من ٢,٥٠	اتجاه إيجابي متوسط	٢,٣٨
منخفض	من ١ إلى أقل من ٢	اتجاه ضعيف	-
منخفض جدا	أقل من ١	اتجاه سلبي جدا	-

يتضح من الجدول أن مستوى الممارسة العام لمتغيرات الدراسة يتراوح بين المستوى المرتفع والمتوسط حيث سجل التحول الرقمي متوسطا حسابيا بلغ ٢,٦٨ مما يضعه ضمن المستوى المرتفع ويعكس إدراكا إيجابيا لدى أفراد العينة تجاه توفر وتطبيق عناصر التحول الرقمي في الجامعات

في المقابل بلغ متوسط جودة الخدمات الطلابية ٢,٣٨ وهو ما يندرج ضمن المستوى المتوسط مما يشير إلى أن الخدمات المقدمة مقبولة إلى حد ما لكنها لا تزال بحاجة إلى مزيد من التحسين خاصة في الجوانب المرتبطة بفعالية الأداء وسرعة تقديم الخدمة

كما يلاحظ عدم وجود قيم ضمن المستويات المنخفضة أو المنخفضة جدا وهو مؤشر إيجابي يعكس أن الاتجاه العام لاستجابات العينة يميل نحو القبول والرضا النسبي دون وجود رفض واضح للخدمات أو التحول الرقمي

بشكل عام تعكس هذه النتائج وجود تقدم ملموس في تطبيق التحول الرقمي داخل الجامعات إلا أن تحقيق جودة أعلى في الخدمات الطلابية يتطلب تعزيز الكفاءة التشغيلية وتحسين تجربة المستخدم بشكل أكثر شمولية

المتغيرات	الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام	مستوى الأهمية
الثاني	البنية التحتية الرقمية	٢,٦٨	٠,٤٦	ايجابي	مرتفع
	الأنظمة الإلكترونية	٢,٧٤	٠,٤٤	ايجابي	مرتفع
	الدعم التقني	٢,٦٠	٠,٤٩	ايجابي	مرتفع
	التفاعل الرقمي	٢,٧٠	٠,٤٥	ايجابي	مرتفع
المتغير الثالث	رضا الطلاب	٢,٣٨	٠,٦٠	ايجابي	متوسط
	سهولة الوصول	٢,٥٦	٠,٥٥	ايجابي	مرتفع
	فعالية الخدمات	٢,٣٦	٠,٥٨	متوسط	متوسط

تشير النتائج إلى أن مستوى التحول الرقمي في الجامعات جاء مرتفعاً في جميع أبعاده حيث تجاوزت المتوسطات الحسابية قيمة (٢٠,٥) مما يدل على إدراك إيجابي لدى الطلاب تجاه تطبيق التقنيات الرقمية

في المقابل جاءت جودة الخدمات الطلابية بمستوى متوسط إلى مرتفع حيث برزت سهولة الوصول كأعلى الأبعاد في حين سجلت فعالية الخدمات مستوى أقل نسبياً مما يشير إلى وجود فجوة بين توفر الخدمات وجودة تنفيذها

وتعكس هذه النتائج وجود تقدم واضح في التحول الرقمي إلا أن تحسين جودة الخدمات يتطلب التركيز على الجوانب التشغيلية والكفاءة الفعلية

٤,٤,١. معاملات الارتباط الخطي بين متغيرات الدراسة

المتغيرات	البنية التحتية الرقمية	الأنظمة الإلكترونية	الدعم التقني	التفاعل الرقمي	رضا الطلاب	سهولة الوصول	فعالية الخدمات
البنية التحتية الرقمية	١	٠,٧٢	٠,٦٨	٠,٧٠	٠,٦٠	٠,٦٥	٠,٥٨
الأنظمة الإلكترونية	٠,٧٢	١	٠,٦٩	٠,٧٤	٠,٦٦	٠,٧٠	٠,٦٣
الدعم التقني	٠,٦٨	٠,٦٩	١	٠,٧١	٠,٦٢	٠,٦٤	٠,٦٠
التفاعل الرقمي	٠,٧٠	٠,٧٤	٠,٧١	١	٠,٦٨	٠,٧٣	٠,٧٠
رضا الطلاب	٠,٦٠	٠,٦٦	٠,٦٢	٠,٦٨	١	٠,٧٣	٠,٧٠
سهولة الوصول	٠,٦٥	٠,٧٠	٠,٦٤	٠,٧٢	٠,٧٣	١	٠,٧٢
فعالية الخدمات	٠,٥٨	٠,٦٣	٠,٦٠	٠,٦٥	٠,٧٠	٠,٧٢	١

توضح نتائج مصفوفة معاملات ارتباط بيرسون وجود علاقات ارتباط موجبة بين جميع أبعاد التحول الرقمي وأبعاد جودة الخدمات الطلابية حيث تراوحت قيم معاملات الارتباط بين ٠,٥٨ و ٠,٧٤ وهي قيم تشير إلى علاقات متوسط إلى قوية

ويلاحظ أن بعد الأنظمة الإلكترونية والتفاعل الرقمي حققا أعلى درجات الارتباط مع أبعاد جودة الخدمات خاصة مع سهولة الوصول ورضا الطلاب مما يدل على أن كفاءة الأنظمة الرقمية وسهولة استخدامها تلعب دورا أساسيا في تحسين تجربة الطالب

كما أظهرت النتائج وجود ترابط داخلي قوي بين أبعاد التحول الرقمي نفسها مما يعكس تكامل هذه الأبعاد في تشكيل منظومة رقمية متكاملة داخل الجامعة

وفيما يتعلق بأبعاد جودة الخدمات فقد ظهرت علاقة قوية بين رضا الطلاب وسهولة الوصول وفعالية الخدمات مما يشير إلى أن هذه الأبعاد مترابطة وتعكس تجربة الطالب بشكل شامل

كما أن جميع العلاقات كانت دالة احصائيا عند مستوى ٠,٠١ مما يؤكد موثوقية النتائج ويعزز إمكانية تعميمها

وبناء على ذلك يمكن الاستنتاج أن التحول الرقمي بأبعاده المختلفة يسهم بشكل متكامل في تحسين جودة الخدمات الطلابية وأن العلاقة بين المتغيرات ليست جزئية، بل هي علاقة شمولية تعكس تأثيرا متبادلا بين الأبعاد

٤,٥ . اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج

أولا: اختبار الفرضية الرئيسية:

أظهرت نتائج تحليل معاملات الارتباط وجود علاقة ارتباط موجبة قوية بين التحول الرقمي وجودة الخدمات الطلابية حيث بلغت قيمة معامل الارتباط ٠,٧٦ وهي قيمة مرتفعة تشير إلى قوة التأثير واتجاهه الإيجابي

كما أن مستوى الدلالة الإحصائية $Sig=0.000$ أقل من مستوى المعنوية المعتمد ٠,٠١ مما يدل على أن العلاقة بين المتغيرين ذات دلالة إحصائية عالية وبالتالي يتم رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة

وتشير هذه النتيجة إلى أن التحول الرقمي يمثل عاملا حاسما في تحسين جودة الخدمات الطلابية حيث يسهم في تعزيز كفاءة الأنظمة الإلكترونية وتسهيل الوصول إلى الخدمات وتحسين تجربة المستخدم داخل البيئة الجامعية

كما يمكن تفسير هذه النتيجة في ضوء التكامل بين عنصر التحول الرقمي حيث إن وجود بنية تحتية رقمية قوية وأنظمة الكترونية فعالة يؤدي إلى تحسين الأداء الخدمي بشكل عام وهو ما ينعكس بشكل مباشر على رضا الطلاب

ثانيا: فرضية تأثير أبعاد التحول الرقمي:

تشير نتائج مصفوفة الارتباط إلى وجود علاقات ارتباط موجبة بين جميع أبعاد التحول الرقمي وأبعاد جودة الخدمات الطلابية

وقد تراوحت قيم الارتباط بين ٠,٥٨ و ٠,٧٤ مما يدل على أن جميع الأبعاد تسهم بدرجات متفاوتة في تحسين جودة الخدمات ويلاحظ أن بعدي الأنظمة الإلكترونية والتفاعل الرقمي حققا أعلى معاملات ارتباط خاصة مع بعدي سهولة الوصول ورضا الطلاب مما يعكس الدور المباشر لهذه الأبعاد في تحسين تجربة المستخدم

في المقابل جاء بعد الدعم التقني بمستوى ارتباط متوسط نسبيا مما يشير إلى وجود فجوة بين توفر الدعم وجودته الفعلية وهو ما قد يحد من تأثيره الكامل على جودة الخدمات وبناء على ذلك يتم رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة حيث ثبت أن أبعاد التحول الرقمي تؤثر بشكل إيجابي وذو دلالة احصائي على جودة الخدمات الطلابية

ثالثا: فرضية التطبيق الفعال للتحول الرقمي:

أظهرت نتائج التحليل أن ارتفاع متوسطات أبعاد التحول الرقمي يقابله تحسن ملحوظ في أبعاد جودة الخدمات إلا أن هذا التحسن لم يصل إلى المستوى المرتفع في جميع الأبعاد خاصة فيما يتعلق بفعالية الخدمات

ويشير ذلك إلى أن مجرد توفر التحول الرقمي لا يكفي تحقيق جودة عالية، بل يعتمد التأثير الحقيقي على مدى كفاءة التطبيق الفعلي لهذه التقنيات حيث إن الأنظمة الإلكترونية الفعالة والتفاعل الرقمي الجيد أسهما بشكل واضح في تحسين جودة الخدمات بينما حد ضعف بعض الجوانب التشغيلية من تحقيق أعلى مستويات الجودة

وعليه يتم رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة مع التأكيد على أن التطبيق الفعال وليس الشكلي للتحول الرقمي هو العامل الحاسم في تحسين جودة الخدمات

رابعاً: فرضية التحديات:

تشير النتائج إلى وجود تفاوت في مستويات جودة الخدمات رغم ارتفاع مستوى التحول الرقمي وهو ما يدل على وجود تحديات تحد من تحقيق الأثر الكامل للتحول الرقمي

ويلاحظ أن بعض أبعاد جودة الخدمات مثل فعالية الخدمات لم تحقق نفس مستوى الارتفاع الذي حققته أبعاد التحول الرقمي مما يعكس وجود مشكلات مرتبطة بالتنفيذ مثل بطء الاستجابة أو ضعف الدعم الفني

وتشير هذه النتائج إلى أن التحديات التشغيلية والتنظيمية قد تقلل من كفاءة التحول الرقمي وتحد من تأثيره الإيجابي على جودة الخدمات خاصة في حال عدم معالجتها بشكل فعال

وبناء على ذلك يتم رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة حيث ثبت أن التحديات تؤثر بالفعل على العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمات الطلابية

مناقشة النتائج:

تكشف نتائج الدراسة عن وجود علاقة تكاملية بين التحول الرقمي وجودة الخدمات الطلابية حيث يتضح أن التحول الرقمي لا يعمل كعامل مستقل، بل كمنظومة متكاملة تؤثر في مختلف جوانب العملية التعليمية والخدمة

وتشير النتائج إلى أن الأبعاد المرتبطة بالتفاعل المباشر مع الطالب مثل الأنظمة الإلكترونية والتفاعل الرقمي تمثل المحرك الأساسي لتحسين جودة الخدمات وهو ما يعكس أهمية تجربة المستخدم في تقييم جودة الخدمة

كما تظهر النتائج أن جودة الخدمات لا تعتمد فقط على توفر التكنولوجيا، بل على كفاءة استخدامها وتكاملها مع العمليات الإدارية وهو ما يفسر وجود مستوى متوسط في بعض أبعاد جودة الخدمات رغم ارتفاع مستوى التحول الرقمي

ويمكن القول إن العلاقة بين المتغيرين تتسم بالطابع التراكمي حيث يؤدي تحسين كل بعد من أبعاد التحول الرقمي إلى تعزيز جودة الخدمات بشكل تدريجي وليس فوري مما يتطلب تبني استراتيجيات طويلة المدى

كما تعكس النتائج أن التحديات المرتبطة بالتطبيق مثل ضعف الدعم التقني أو عدم تكامل الأنظمة تمثل عوامل مقيدة لتأثير التحول الرقمي وهو ما يستدعي التركيز على تحسين الجوانب التشغيلية إلى جانب الاستثمار في التكنولوجيا

وبالتالي فإن نجاح التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات الطلابية يتطلب تحقيق التوازن بين البنية التقنية والكفاءة التشغيلية وتجربة المستخدم وهو ما يشكل الإطار الحقيقي للتحول الرقمي الفعال في السياسات التعليمية

٤,٦ . الخاتمة

تناول هذا الفصل تحليل البيانات الميدانية واختبار فرضيات الدراسة حيث تم استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية للكشف عن طبيعة العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمات الطلابية

وقد أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط موجبة قوية ذات دلالة إحصائية بين المتغيرين مما يؤكد أن التحول الرقمي يمثل عاملاً مؤثراً في تحسين جودة الخدمات كما بينت النتائج أن أبعاد التحول الرقمي تسهم بدرجات متفاوتة في تعزيز جودة الخدمات مع بروز دور الأنظمة الإلكترونية والتفاعل الرقمي كعوامل رئيسية في تحسين تجربة الطالب

وفي المقابل كشفت النتائج عن وجود بعض التحديات التي تحد من تحقيق الأثر الكامل للتحول الرقمي خاصة فيما يتعلق بفعالية الخدمات والدعم التقني مما يشير إلى ضرورة التركيز على تحسين كفاءة التطبيق وليس فقط توفير التقنيات

وبناء على ذلك يقدم هذا الفصل أساساً تحليلياً متيناً يمكن من خلاله الانتقال إلى الفصل الخامس الذي يتناول عرض النتائج النهائية للدراسة واستخلاص التوصيات التطبيقية التي تسهم في تطوير جودة الخدمات الطلابية في ضوء التحول الرقمي

٥. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات

٥,١. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية

٥,٢. توصيات الدراسة

٥,٣. الخاتمة

قائمة المراجع

المراجع الأجنبية

١. JCES (2021) تأثير التحول الرقمي وجودة الخدمة التعليمية على رضا الطلاب.

Available at: https://jces.journals.ekb.eg/article_218336.html

(Accessed: 12 December 2025)

٢. JEC (2021) The Effect of Digital Transformation on the Smart

Educational Services of Egyptian Universities. Available at:

https://journals.ekb.eg/article_203999_0.html (Accessed: 12

December 2025)

٣. ASJP (2021) Digital transformation and its impact on the

educational service quality at Algerian Universities. Available

at: <https://asjp.cerist.dz/en/article/253416> (Accessed: 12

December 2025)

المراجع العربية

١. (2021) UNMS أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الجامعية من وجهة نظر طلبة جامعة محمد بوضياف. Available at: <https://repository.univ-msila.dz/handle/123456789/44901> (Accessed: 12 December 2025).
٢. (2022) JEC أثر استخدام التحول الرقمي على جودة التعليم – دراسة تطبيقية على مؤسسات التعليم العالي. Available at: https://journals.ekb.eg/article_344323_6f2658f2894839c673ee_9d80aa9a4441.pdf (Accessed: 12 December 2025).
٣. الأمانة العامة لمجلس شؤون الجامعات <https://urli.info/1nFSx>
٤. الحساوي، آلاء، الصنات، د. الجوهرة. (٢٠٢٢). درجة جودة الخدمات الطلابية المقدمة في جامعة الملك عبد العزيز، المجلة العربية للنشر العلمي، ٤٩٤.
٥. الحميدي، منال. (٢٠١١). تصور مقترح لتمويل التعليم العالي بالمملكة العربية السعودية في ظل زيادة الطلب الاجتماعي، رابطة التربويين العرب، ٥(٤)، ٩٠٣ – ٩٤١.
٦. القحطاني، زينة بن فاحل. (٢٠٢٣). تطوير أداء وحدات الذكاء الاصطناعي لضمان استدامة وتعزيز كفاءة الانفاق في بعض الجامعات السعودية، جامعة أم القرى.
٧. القرني، علي. (٢٠٠٩). متطلبات التحول التربوي في مدارس المستقبل الثانوية بالمملكة العربية السعودية في ضوء تحديات اقتصاد المعرفة، متطلب تكميلي لنيل درجة الدكتوراة في الإدارة التربوية والتخطيط، كلية العلوم، جامعة أم القرى.
٨. المريخي، هزاع غنام. (٢٠٢١). تصور مقترح لتعزيز دور القيادات الأكاديمية في التحول الرقمي للتعليم في الجامعات السعودية، مجلة كلية التربية، جامعة طنطا، ٨٤ (٤).
٩. جرادات، د. منذر، الأحمد، رشا. (٢٠٢٥). دور أدوات الإعلام الحديث وأثر التحولات الرقمية في الجامعات السعودية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية، جامعة أحمد بن بله وهران، مجلة الراصد العلمي.

١٠. جنيدي، د.ليلي. (٢٠٢٦). التحول الرقمي في الجامعات السعودية وأثره في تحقيق الاستدامة والميزة التنافسية في ضوء رؤية ٢٠٣٠، المجلة العربية للإدارة، م٤٦، ٣٤.

١١. رؤية السعودية ٢٠٣٠. (٢٠٢١). برامج تحقيق الرؤية: برنامج التحول الوطني، الرياض، مجلس الشؤون الاقتصادية.

١٢. عبد الرزاق، عزة. (٢٠١١). إدارة المعرفة في المؤسسة الجامعية، المؤتمر العلمي الثاني عشر بعنوان: حال المعرفة التربوية المعاصرة – مصر أنموذجاً، كلية التربية، جامعة طنطا.

١٣. عيسى، خلف الدوسري. (٢٠٢٢). التطوير المهني الذاتي لأعضاء هيئة التدريس في الجامعات السعودية من وجهة نظر القيادات الأكاديمية، مجلة كلية التربية (أسيوط) ٣٨ (٢٠٢)

١٤. مشاعل، ناصر الرشيد. (٢٠٢١). واقع تحقيق برنامج تهيئة أعضاء هيئة التدريس الجدد واعدادهم في جامعة الملك سعود للتطوير المهني، مجلة كلية التربية (أسيوط) ٢٢١-٩١ (٤) ٣٧

١٥. مطرودي، زكية. (٢٠١٥). مشكلات طالبات الدراسات العليا بجامعة القصيم من وجهة نظر الطالبات وعضوات هيئة التدريس وتصور مقترح للتغلب عليها، كلية التربية، جامعة القصيم.

الملاحق

جدول أدوات البحث

رقم المحور	المتغير	البعد / المحور	رقم السؤال في الاستبانة	أداة القياس	مقياس الإجابة
١	التحول الرقمي	البنية التحتية الرقمية	٥,٦	الاستبانة الإلكترونية	مقياس ليكرت الثلاثي
١	التحول الرقمي	الأنظمة الإلكترونية	٧,٨		
١	التحول الرقمي	الدعم التقني	٩,١٠		
١	التحول الرقمي	التفاعل الرقمي	١١,١٢		
٢	جودة الخدمات الطلابية	رضا الطلاب	١٣		
٢	جودة الخدمات الطلابية	سهولة الوصول	١٤		
٢	جودة الخدمات الطلابية	فعالية الخدمات	١٥		

الاستبانة

مقدمة الاستبانة:

عزيزي/عزيزتي الطالب/ة

تحية طيبة وبعد..

تأتي هذه الاستبانة ضمن دراسة علمية تهدف إلى التعرف على أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الطلابية في الجامعات السعودية وذلك من خلال قياس آراء الطلبة حول مستوى الخدمات الرقمية المقدمة ومدى مساهمتها في تحسين تجربتهم التعليمية

وتكتسب هذه الدراسة أهميتها من الدور المتزايد للتحويل الرقمي في تطوير البيئة التعليمية وتحسين كفاءة الخدمات الجامعية بما يسهم في رفع مستوى رضا الطلاب وتعزيز جودة العملية التعليمية

لذا نأمل التكرم بالإجابة على الفقرات الاستبانة بكل دقة وموضوعية علما بأن جميع المعلومات المقدمة ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط وتعامل بسرية تامة ولن يتم استخدامها إلا ضمن التحليل الإحصائي للدراسة

البيانات الشخصية			
١	الجنس	ذكر	أنثى
٢	المرحلة الدراسية	دبلوم	بكالوريوس ماجستير دكتوراة
٣	التخصص	علمي	انساني اداري
٤	عدد سنوات الدراسة في الجامعة	أقل من سنة	١-٣ سنوات أكثر من ٣ سنوات
المتغير الأول (التحول الرقمي)			
البعد الأول: البنية التحتية الرقمية			
٥	توفر الجامعة بنية تحتية رقمية تدعم الخدمات الإلكترونية بشكل جيد	موافق	محايد غير موافق
٦	الأنظمة والأجهزة المستخدمة في الجامعة تعمل بكفاءة واستقرار	موافق	محايد غير موافق
البعد الثاني: الأنظمة الإلكترونية			
٧	أنظمة التسجيل الإلكترونية سهلة الاستخدام	موافق	محايد غير موافق
٨	توفر المنصات التعليمية إمكانية الوصول إلى المحتوى الدراسي بسهولة	موافق	محايد غير موافق
البعد الثالث: الدعم التقني			
٩	يتوفر دعم فني سريع عند مواجهة مشاكل تقنية	موافق	محايد غير موافق

١٠	تقدم الجامعة إرشادات واضحة لاستخدام الأنظمة الرقمية	موافق	محايد	غير موافق
البعد الرابع: التفاعل الرقمي				
١١	توفر الأنظمة الرقمية وسائل تواصل فعالة بين الطلاب والإدارة	موافق	محايد	غير موافق
١٢	يمكنني التفاعل والمشاركة بسهولة عبر المنصات الإلكترونية	موافق	محايد	غير موافق
المتغير الثاني (جودة الخدمات الطلابية)				
البعد الأول: رضا الطلاب				
١٣	أنا راض عن مستوى الخدمات الرقمية المقدمة في الجامعة	موافق	محايد	غير موافق
البعد الثاني: سهولة الوصول				
١٤	يمكنني الوصول إلى الخدمات الطلابية بسهولة عبر الأنظمة الإلكترونية	موافق	محايد	غير موافق
البعد الثالث: فعالية الخدمات				
١٥	تتميز الخدمات الإلكترونية بالسرعة والدقة في إنجاز المعاملات	موافق	محايد	غير موافق