

# **Final Project 1**

## **Project Template**

Faculty of Management  
Midocean University

## عنوان المشروع

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

أسم الطالبة

عزيزه عبدي محمد جامع

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبد الرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

التاريخ- الفصل الدراسي

19/12/2025 – الفصل الدراسي الثالث

## قائمة الأشكال

| رقم الشكل | العنوان                     | رقم الصفحة |
|-----------|-----------------------------|------------|
| ( شكل-1)  | نموذج الدراسة               | 10         |
| ( شكل-2)  | نموذج بصلة البحث            | 11         |
| (شكل-3)   | مخطط المشروع البحثي المقترح | 13         |

## قائمة الجداول

| رقم الجدول | العنوان                                          | رقم الصفحة |
|------------|--------------------------------------------------|------------|
| (جدول-1)   | جدول يوضح الفجوات والمقارنة بين الدراسات السابقة | 18         |

## جدول المحتويات

|    |                                                  |
|----|--------------------------------------------------|
| 2  | قائمة الأشكال                                    |
| 2  | قائمة الجداول                                    |
| 4  | 1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة             |
| 5  | 1.1. المقدمة:                                    |
| 6  | 1.2. مشكلة الدراسة                               |
| 6  | 1.2.1. فجوات على المستوى النظري                  |
| 6  | 1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي                |
| 7  | 1.3. أهمية الدراسة                               |
| 7  | 1.3.1. على المستوى النظري                        |
| 7  | 1.3.2. على المستوى التطبيقي                      |
| 8  | 1.4. أسئلة الدراسة                               |
| 8  | 1.5. أهداف الدراسة                               |
| 9  | 1.6. فرضيات الدراسة                              |
| 10 | 1.7. نموذج الدراسة                               |
| 11 | 1.8. منهجية الدراسة                              |
| 12 | 1.9. الدراسة الميدانية                           |
| 13 | 1.10. مخطط المشروع المقترح                       |
| 14 | 2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة                |
| 15 | 2.1. المقدمة:                                    |
| 16 | 2.2. المتغير المستقل (التحول الرقمي)             |
| 17 | 2.3. المتغير التابع (جودة الخدمات الطلابية)      |
| 18 | 2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع |
| 19 | 2.5. الخاتمة                                     |
| 20 | قائمة المراجع                                    |

## 1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

## 1.1. 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).

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).

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).

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

وانطلاقاً من ما 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).

## 1.2. 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).

### 1.2.1. فجوات على المستوى النظري

تشير الأدبيات إلى أن التحول الرقمي يلعب دوراً رئيسياً في رفع كفاءة الخدمات وتحسين تجربة المستخدمين (JEC, 2021; JEC, 2022). ومع ذلك، ركزت معظم الدراسات السابقة على المؤسسات الحكومية أو خارج السياق الجامعي، ولم تتناول بشكل كافٍ تجربة الطلاب كمستفيدين رئيسيين من الخدمات الرقمية، ولم تبحث بشكل متكامل تأثير التحول الرقمي على جودة الخدمات الطلابية في الجامعات السعودية (UNMS, 2021; ASJP, 2021).

### 1.2.2. 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؟

### 1.3. 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.

#### 1.3.1. 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 للتحويل 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).

#### 1.3.2. 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 فعالة للتحويل 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).

## 1.4. أسئلة الدراسة

تسعى هذه الدراسة للإجابة على الأسئلة التالية:

1. ما هي مكونات التحول الرقمي الأكثر تأثيرًا على جودة الخدمات الطلابية في الجامعات السعودية؟ (JCES, 2021)
2. كيف يمكن قياس أثر التحول الرقمي على رضا الطلاب وتحسين جودة الخدمات التعليمية؟ (JEC, 2022)
3. ما التحديات التي تواجه الجامعات في تطبيق التحول الرقمي لتحسين جودة الخدمات الطلابية؟ (UNMS, 2021)
4. ما العلاقة بين أبعاد التحول الرقمي المختلفة (البنية التحتية الرقمية، الأنظمة الإلكترونية، الدعم التقني، التفاعل الرقمي) وجودة الخدمات الطلابية؟ (ASJP, 2021)

## 1.5. أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

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

## 1.6. 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 الفعال للتحول الرقمي وجودة الخدمات الطلابية

- $H_0$ : لا يسهم التطبيق الفعال للتحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات الطلابية.
- $H_1$ : يسهم التطبيق الفعال 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).

## 1.7. نموذج الدراسة

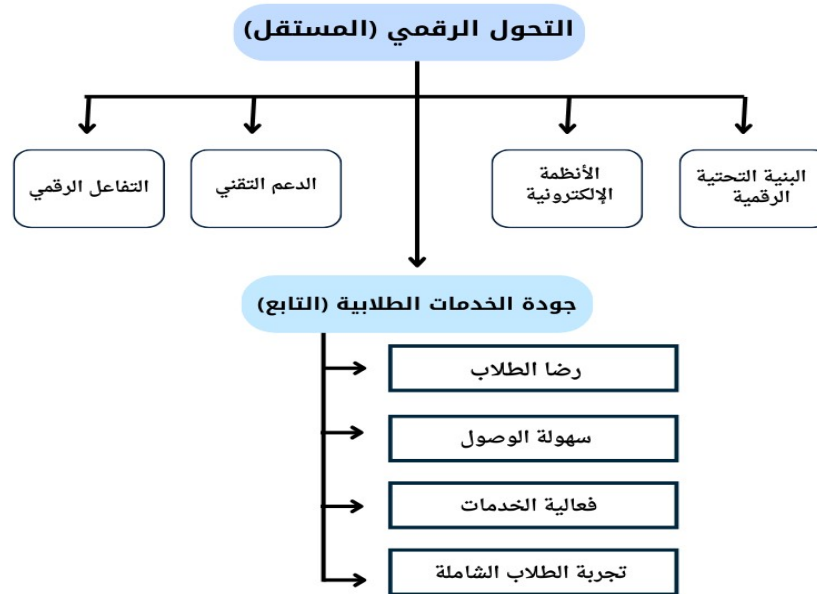
يعتمد نموذج الدراسة على العلاقة بين المتغير المستقل: التحول الرقمي وأبعاده المختلفة، والمتغير التابع: جودة الخدمات الطلابية، كما هو موضح أدناه:

### المتغير المستقل (Independent Variable)

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

### المتغير التابع (Dependent Variable)

- جودة الخدمات الطلابية، والتي تشمل:
  1. رضا الطلاب عن الخدمات الرقمية.
  2. سهولة الوصول إلى الخدمات التعليمية.
  3. فعالية الخدمات الإلكترونية المقدمة.
  4. تجربة الطلاب الشاملة مع التحول الرقمي في الجامعة.



الشكل-1: نموذج الدراسة

## 1.8. منهجية الدراسة

### 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.

### الاختيار (Methodological Choice)

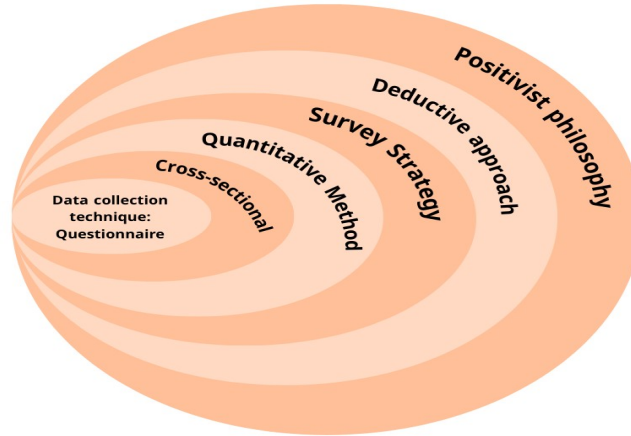
تم استخدام المدخل الكمي (Quantitative Method)، نظرًا لاعتماد الدراسة على البيانات الرقمية والتحليل الإحصائي لقياس العلاقة بين المتغيرات واختبار الفرضيات.

### 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.



الشكل-2 : نموذج بصلة البحث

## 1.9. 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 يساهم 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 تفرغ 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.

## 1.10. مخطط المشروع المقترح

يوضح الشكل التالي مخطط البحث المقترح، والذي يبين 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.



الشكل-3 : مخطط المشروع المقترح

## 2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

## 2.1. المقدمة:

تعتبر الدراسات السابقة جزءاً مهماً من أي بحث علمي، لأنها تساعد الباحث على فهم الموضوع بشكل أفضل وتوضيح ما توصلت إليه البحوث السابقة. كما تسهم 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 يسهم في تطوير المعرفة النظرية والتطبيقية في مجال التحول الرقمي وجودة الخدمات الطلابية.

## 2.2. 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 يسهم 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.

### 2.3. 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 **JEC (2022)** إلى أن استخدام التحول الرقمي في مؤسسات التعليم العالي يحسن جودة التعليم من خلال تبسيط الإجراءات وتطوير التفاعل مع الطلاب، بينما أظهرت دراسة **UNMS (2021)** أن تطبيق التحول الرقمي أدى إلى تحسين جودة الخدمات الجامعية وزيادة رضا الطلاب في جامعة محمد بوضياف. كما أكدت دراسة **ASJP (2021)** 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.

## 2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

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، وزيادة رضاهم عن الخدمات، وتسهيل الوصول إليها.

فقد أظهرت دراسة (JCES (2021 أن التحول الرقمي وجودة الخدمات التعليمية لهما تأثير مباشر على رضا الطلاب، وساعدت المنصات الرقمية في تحسين 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. وأكدت دراسة (JEC (2022 أن استخدام التحول الرقمي في مؤسسات التعليم العالي يحسن جودة التعليم من خلال تبسيط العمليات التفاعلية للطلاب. أما دراسة (UNMS (2021 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.

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

جدول 1- : جدول يوضح الفجوات والمقارنة بين الدراسات السابقة

## 2.5. 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 (JCES, 2021; JEC, 2021; JEC, 2022; 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.

## قائمة المراجع

- Available at: JCES (2021) تأثير التحول الرقمي وجودة الخدمة التعليمية على رضا الطلاب. [https://jces.journals.ekb.eg/article\\_218336.html](https://jces.journals.ekb.eg/article_218336.html) (Accessed: 12 December 2025)
- 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](https://journals.ekb.eg/article_203999_0.html) (Accessed: 12 December 2025)
- Available at: JEC (2022) أثر استخدام التحول الرقمي على جودة التعليم – دراسة تطبيقية على مؤسسات التعليم العالي. [https://journals.ekb.eg/article\\_344323\\_6f2658f2894839c673ee9d80aa9a4441.pdf](https://journals.ekb.eg/article_344323_6f2658f2894839c673ee9d80aa9a4441.pdf) (Accessed: 12 December 2025)
- Available at: UNMS (2021) أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الجامعية من وجهة نظر طلبة جامعة محمد بوضياف. <https://repository.univ-msila.dz/handle/123456789/44901> (Accessed: 12 December 2025)
- 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)