

قضايا بحثية

عمل الطالبة: أمل حسين الحربي

الرقم الجامعي:

233000836

تأثير التحول الرقمي كان متغير وسيط في العلاقة بين عمليات إدارة المعرفة جودة الخدمة التعليمية:
دراسة تطبيقية بالمعاهد العليا الخاصة

الدكتورة ايمان محمد شاذلي

مدرس إدارة الاعمال

المعهد العالي للإدارة والسكرتارية- القاهرة

https://acjalexu.journals.ekb.eg/article_272014_456695c8aa0bc1d331386792c60e03f6.pdf

عنوان البحث

عنوان الدراسة : العنوان يعبر بوضوح عن الموضوع الذي يتناولها البحث حيث يحدد العلاقة تأثير التحول الرقمي كان متغير وسيط في العلاقة بين عمليات إدارة المعرفة وجودة الخدمة التعليمية هذا الوضوح يساعد القارئ على فهم نطاق البحث بسرعة

ويعتبر العنوان جذاب لانه يتناول موضوعا قد يكون غير مألوف في الدراسات الأكاديمية مما يثير اهتمام الباحثين والمهتمين في مجال الإدارات التعليمية و إدارة الأعمال

وبذلك يكون الموضوع ذو أهمية خاصة في بيئات التعليمية حيث يمكن أن تؤثر إيجابا على جودة الخدمة التعليمية مما يجعله مثيرا للاهتمام من منظور أكاديمي وتطبيقي

المتغيرات الأساسية :

المتغيرات المستقلة : عمليات إدارة المعرفة و أبعادها حيث تشمل: تشخيص المعرفة توليد المعرفة تخزين المعرفة توزيع المعرفة تطبيق المعرفة

المتغير التابع : جودة الخدمة التعليمية و أبعادها حيث تشمل: الجوانب غير الأكاديمية و الجوانب الأكاديمية والسمعة اوصيت و تسهيلات الوصول

المتغير الوسيط : أبعاد التحول الرقمي ويشمل البعد المادي والبعد المؤسسي والبعد الوظيفي

وضوح مجال التطبيق : العنوان يحدد بوضوح مجال التطبيق حيث ركز على المعاهد العليا الخاصة هذا التركيز يوفر إطار محدد للدراسة مما يسهل تحليل النتائج وتطبيقها في السياقات متشابهة

وبذلك نجد أن العنوان يعكس دراسة مهمة ومفيدة حيث يجمع بين موضوعات ذات صلة في بيئات التعليمية و إدارة المعرفة والخدمات التعليمية وتأثيراتها فيما بينها حيث يمكن أن تسهم النتائج في التحسين في الخدمة التعليمية مما يعزز من أهمية البحث في هذا المجال

مقدمة الدراسة: فقرات المقدمة قد جزأت وأوضحت أهمية الموضوع و دراسته حيث تناول المعرفة والمعلومات وأهميته ومفهومه وأنا عصرنا الحالي عصر المعرفة والمعلومات و أنه لا تعد معرفة المؤسسات معرفة مادية حيث يؤكد العديد من الباحثين على أنه قيمة المؤسسات في الوقت الراهن تكمن في إدارة المعلومات والتحكم الجيد في التكنولوجيا التي تمتلكها ثم تحدث عن التحول الرقمي و أنه أحد أهم نتائج التطور العلمي والتكنولوجي في الوقت الراهن وتكلم عن التحول الرقمي و إدارة المعرفة في الجامعات و أنها تسهم في تعزيز جودة الخدمات التعليمية وخاصة في ظل التغيرات العالمية وبناء على ما تقدم جاء البحث يمثل مساهمة متواضعة لتسليط الضوء على أبعاد التحول الرقمي كان متغير وصيد ودورها في تحسين جودة الخدمة التعليمية من خلال عمليات إدارة المعرفة وذلك بتطبيق على المعاهد العليا الخاصة بمحافظة القاهرة ووهنا نجد أن المقدمة تناولت مفهوم إدارة المعرفة والمعلومات وكذلك أهميتها ودورها وكذلك تناولت مفهوم التحول الرقمي وأهميته ودوره ف ولكن نجد أنه لم يتناول أبعاد إدارة المعرفة وكذلك أبعاد التحول الرقمي وكذلك لم يذكر في المقدمة عن جودة الخدمة التعليمية و أبعادها وهنا نجد أن المقدمة لم تتناول جميع المتغيرات بشكل عام اكتفت في متغيرين فقط

التسلسل المنطقي نجد أن المقدمة على تسلسل منطقية و الانتقال بين الأفكار بشكل أكثر سلاسة لك ومن ناحية الاهداف لم يتطرق لها بصورة واضحة ليساعد على فهم بدقة و وصورة واضحة اكتفاء بذكر الأهمية و أنها سوف تؤدي إلى نقلة نوعية في الاهداف وبالمجمل نجد المقدمة أعطت فكرة جيدة عن موضوع الدراسة لكن تحتاج إلى مزيد من التفاصيل ودقة في بعض النقاط لتعزيز وضوح المتغيرات وأهداف البحث

مشكلة الدراسة: تحديد مشكلة الدراسة: تم تحديدها بشكل عام وواضح حيث وركزت على أهمية جودة الخدمات التعليمية والإدارية و أنها من أهم عوامل النجاح التي تعتمد عليها المؤسسات التعليمية حيث تم تحديد المشكلة بدقة أوضحت لنا التحديات التي تواجه مستوى جودة مخرجات المؤسسات التعليمية

الاعتماد على الثغرات في الدراسات السابقة : تم الإشارة إلى بعض الدراسات السابقة وما توصلت إليه من عجز الجامعات من تلبية المطالب الحالية العملية التعليمية وكذلك أرجعت بعض الدراسات أن هناك العديد من المشكلات لدى الجامعات المصرية من أهمها ضعف قدرة هذه الجامعات على مسايرة الانفجار المعرفي والمعلوماتي وبهذا تم توضيح الثغرات بشكل كافي وما هي الجوانب التي تم تناولها بشكل كافي ونجد أن الباحث قدما في إطار مشكلة البحث نتائج الدراسة الاستطلاعية عن طريق المقابلة الشخصية مع عينة من أعضاء هيئة التدريس بالمعهد وتدور حول متغيرات البحث ورصدت هذه الدراسة مجموعة من النتائج الهامة أهمها:

إن البعض من أعضاء هيئة التدريس الذين شملتهم الدراسة إستطلاعيه يدركون جيدا مفهوم التحول الرقمي وإمكانية الاستفادة منه في العملية التعليمية لدي بعض المعاهد محل الدراسة تكنولوجيا معلومات على أعلى مستوى ويتم استخدامها في العملية التعليمية في حين لا يتوفر ذلك في اغلب المعاهد عدم توظيف عمليات إدارة المعرفة في الخدمات التعليمية بالشكل المطلوب

ضعف الاهتمام بتحسين مستوى جودة الخدمات التعليمية من قبل بعض أعضاء هيئة التدريس بالإضافة عدم التركيز على استراتيجيات التحسين والتدريب الدوري المستمر الأمر الذي يؤثر بشكل سلبي على جودة الخدمات التعليمية المقدمة

ومن نتائج الدراسة الاستطلاعية وما سبقها من معلومات صاغ الباحث مشكلة الدراسة في التساؤل الآتي:

ما العلاقة بين عمليات إدارة المعرفة وجوده الخدمة التعليمية؟ وما دور التحول الرقمي في تلك العلاقة؟

وتساؤلات فرعية:

هل يوجد علاقة بين عمليات إدارة المعرفة وجودة الخدمة التعليمية؟

هل يؤثر التحول الرقمي على أبعاد جودة الخدمة التعليمية؟

ما طبيعة دور التحول الرقمي في العلاقة بين عمليات إدارة المعرفة أو جودة الخدمة التعليمية؟

هذه التساؤلات تعكس محاولة لإيجاد حلول مفتوحة للمشكلة مما يعزز من أهمية البحث

و التساؤلات الفرعية تشير إلى وجود محاولة لفهم المشكلة بشكل واضح مما يفتح لدينا مجالات الدراسات المستقبلية وبذلك تم تحديد مشكلة الدراسة بشكل جيد مع وجود إشارات الثغرات في الدراسات السابقة وتوضيح هذه الثغرات وتعزيز صياغة التساؤلات مما يساعد في تقديم دراسة أكثر شمولية للنتائج

أهمية الدراسة:

و الأهمية النظرية و الإضافة المتوقعة :

توسيع المعرفة الأكاديمية : تم توضيح كيفية اضافة هذه الدراسة إلى الأدبيات الحالية حيث انه هذا البحث يجمع بين متغيرات غاية في الأهمية من حيث أبعاد تطبيق التحول الرقمي و جودة الخدمة التعليمية و عمليات إدارة المعرفة وتم تحديد الفجوات المعرفية التي تسعى الدراسة إلى سددها حيث أن الدراسات السابقة تناولت فقط التحول الرقمي وتنوعه أما هذه الدراسة تناولت المتغيرات الثلاثة وهي عمليات إدارة المعرفة و التحول الرقمي و جودة الخدمة التعليمية

التفاعل مع الدراسات السابقة : كان هناك إشارة في إطار أهمية الدراسة إلى الدراسات السابقة وبيان كيف تختلف هذه الدراسة عن الدراسات السابقة تساعد ذلك في توضيح الإضافة النظرية بشكل أفضل

الأهمية التطبيقية :

على الرغم من الإشارة إلى أهمية تقديم مقترحات عملية الا انه يجب توضيح كيف أن تؤثر نتائج الدراسة على المسؤولين في المؤسسات التعليمية بشكل عام والمعاهد العليا الخاصة بشكل خاص وليس فقط ذكر أنه ربما تدفع هذه الدراسة المسؤولين وكان يمكن تقديم أمثلة واقعية واستراتيجيات محددة يمكن تنفيذها بناء على نتائج

تطوير اثنين استراتيجيات فعالة : تناولت الأهمية التطبيقية توصيات واضحة حول كيفية تحسين جودة العملية التعليمية ولكن كان يجب تقديم حلول عملية مثل برامج تدريبية ورش عمل أو آليات للتواصل الفعال

ومقترحات وحلول عملية : كان من الأفضل تقديم مقترحات محددة وقابلة للتطبيق وقياس فعالية الحلول المقترحة مما يساعد في تقييم النجاح على المدى الطويل وهنا نجد أن الدراسة قدمت لنا أهمية نظرية أو تطبيقية و بشكل شامل مختصر افنقر إلى بعض النقاط تم ذكره سابقا

هـداف الدراسة:

و الهدف الرئيسي للبحث في دراسة وتحليل تأثير التحول الرقمي كمتغير وسيط على العلاقة بين عمليات إدارة المعرفة جودة الخدمة التعليمية بالمعاهد العليا الخاصة بمصر

الاهـداف الفرعية :

تقييم مدى توافر أبعاد وسميات التحول الرقمي بالمعاهد العليا الخاصة في اختبار مدى تأثيرها سلبا أو إيجابا على جودة الخدمة التعليمية

تحديد أثر تطبيق التحول الرقمي على جودة الخدمة التعليمية في المعاهد العليا الخاصة

تحديد أثر عمليات إدارة المعرفة على جودة الخدمة التعليمية في المعاهد العليا الخاصة

و تحديد أثر عمليات إدارة المعرفة على فعالية تطبيق التحول الرقمي في المعاهد العليا الخاصة

اختبار درجة تأثير التحول الرقمي على العلاقة بين عمليات إدارة المعرفة و جودة الخدمة التعليمية في المعاهد العليا الخاصة

تقديم مجموعة من التوصيات لتطبيق التحول الرقمي و عمليات إدارة المعرفة تحسين جودة الخدمات التعليمية

وهنا نجد أن الهدف الرئيسي كانا واضحا ومحدد ولكن يجب توضيح كيف سيتم قياس تأثير التحول الرقمي على العلاقة بين

عمليات إدارة المعرفة جودة الخدمة التعليمية وهل سيتم استخدام استبيانات مقابلات أم مزيج من الطرق وتحديد الأدوات

المستخدمة يعزز من مصداقية

الإطار الزمني: من المهم تحديد الإطار الزمني لجمع البيانات هل ستكون هذه القياسات مرة واحدة ستكرر على فترات زمنية معينة تحليل العلاقة : تم ذكر الاهداف الفرعية أثر عمليات إدارة المعرفة على جودة الخدمة التعليمية وكذلك أثر عمليات إدارة المعرفة على فعالية تطبيق التحول الرقمي وكذلك أثر تطبيق التحول الرقمي على جودة الخدمات التعليمية ولكن لم يتم ذكر كيفية قياس هذه العلاقة هل سيتم استخدام أساليب إحصائية معينة

كذلك لم يتم ذكر في إطار الأهداف المشكلة أبعاد إدارة المعرفة و جودة الخدمة التعليمية وكيف ستؤثر على التحول الرقمي و وهنا نجد أنه أذكر في الاهداف أبعاد التحول الرقمي فقط ولم يتم ذكر الأبعاد الأخرى وكان لابد من ذكرها لتوضيح جميع الأبعاد التي سيتم دراستها وكيفية تصنيفها لأن تحديد هذه الأبعاد سيعزز من فهم الأثر المحتمل إمكانية القياس : من المهم التأكيد على إمكانية قياس هذه الأبعاد بشكل موضوعي هل هناك أدوات موجود القياس كل بعد بشكل دقيق؟! و تقديم توصيات :

ذكر الباحث في الهدف الاخير انه قدم مجموعة من التوصيات لتطبيق التحول الرقمي و عمليات إدارة المعرفة لتحسين جودة الخدمات التعليمية ولكن لم يتم ذكر ماهية هذه التوصيات وكيف سيتم تطوير هذه التوصيات بناء على النتائج هل سيتم بالاستناد إلى أبحاث سابقة او تعتمد على نتائج الدراسة فقط وكذلك كيف سيتم تنفيذ هذه التوصيات في الواقع العملي وهل هناك موارد أو دعم إداري متاح لتنفيذ هذه الحلول كل هذا لم يتم ذكره في إطار الاهداف ولم يتم التوضيح حول كيفية قياس هذه الأبعاد والعلاقات بالإضافة إلى تحديد الأدوات والتقنيات المستخدمة كما ينبغي التفكير في كيفية تنفيذ التوصيات بشكل عملي لضمان تأثيرها الإيجابي وهذا يعتبر مهم للغاية

مفاهيم الدراسة:

مفهوم التحول الرقمي : لا يعد التحول الرقمي او ما يسمى بالرقمنة من اكثر الموضوعات بروزا في عالم اليوم وهو عبارة عن عملية يمكن من خلالها الحصول على مجموعات النصوص الرقمية وإدارتها من خلال تحويل مصادر المعلومات المتاحة على شكل وسائط التخزين التقليدية إلى صورة إلكترونية

وهناك تعريف آخر استخدام التكنولوجيا من أجل دعم التغير الجذري في العمليات المؤسسية

وهناك عدة تعريفات لمفهوم التحول الرقمي في الدراسة وأنا ذكرت بعضها اختصارا

أبعاد التحول الرقمي : على سبيل المثال

استراتيجية المنظمة

الثقافة التنظيمية

القيادة التحويلية

الموارد البشرية

مفهوم عمليات إدارة المعرفة :

يقصد به إدارة المعرفة عملية تنظيمية تساعد المنظمات على توليد كفاءات جديدة تسعى إلى تحقيق أداء تنظيمي متميز و تعريف آخر تشير عمليات أو ممارسة إدارة المعرفة إلى تدفق المعرفة والمعلومات بين الجهات الفاعلة في المنظمة وتعتبر عن قدرة المنظمة على اكتساب المعرفة وخلقها ومشاركتها واستخدامها

وهنا استنتج الباحث أن إدارة المعرفة تعد مفهوما متعدد الأبعاد والممارسات غير انه يمكن القول أن هناك أبعاد هامة و الرئيسية لإدارة المعرفة أبرزها تشخيص المعرفة واكتساب المعرفة وتخزين المعرفة ونشر وتوزيع المعرفة وتطبيق المعرفة

مفهوم جودة الخدمة التعليمية : هي عبارة عن عملية التوثيق للبرامج والإجراءات وتطبيق الأنظمة واللوائح وتوجيهات التي تهدف إلى تحقيق نقلا نوعية في عملية التعليم و الارتقاء بمستوى الطلاب في جميع الجوانب العقلية والنفسية والاجتماعية وثقافيا ولا يتحقق ذلك إلا من خلال إتقان الأعمال وحسن إدارتها

وهناك تعريف آخر جودة خدمة التعليم بأنها المستوى الذي تقدم به الأنشطة الأكاديمية وغيرها الأكاديمية داخل المؤسسة التعليمية من أجل تلبية احتياجات ورغبات الطلاب كما تشير جودة الخدمة التعليمية إلى الوفاء بجميع رغبات واحتياجات الطلاب من أجل تحقيق التوازن بين توقعاتهم وبينما تم تحقيقه بالفعل

وهناك العديد من التعاريف التي ذكرت في الدراسة ذكرت بعضها اختصارا

العلاقة بين المتغيرات وكيف تؤثر بعضها البعض إيجابا وتحسين من جودة الخدمة التعليمية و أدوات القياس والمؤشرات القياس التي يربط بينها ودعمت في دراسات سابقة وكذلك تم توضيح لماذا تم اختيار هذه الأبعاد تحديدا لأهميتها و أن هناك دراسات سابقة أدت إلى أهمية اختيار هذه الأبعاد وكيف تعكس هذه الأبعاد التحديات التي تواجهها في بيئة التعليمية

الدراسات السابقة::

مدى حداثة الدراسات السابقة : نجد أن الدراسات السابقة التي تناولت التحول الرقمي و جودة الخدمة التعليمية غالبيتها دراسات قديمة فقط دراستين سابقه كانت قبل ثلاث سنوات

الدراسات السابقة التي تناولت عمليات إدارة المعرفة جودة الخدمة التعليمية غالبيتها دراسات قديمة ما عدا دراسة واحدة قبل ثلاث سنوات توصلت الباحثة من خلال الدراسات السابقة إلى عدم وجود دراسات سابقة حسب اطلاعها تناولت التحول الرقمي و عمليات إدارة المعرفة كم متغيرات وفحص تأثيرها على جودة الخدمة التعليمية في نموذج بحث واحد مما يطرح فجوة بحثية تحتاج إلى دراسة كذلك اختلفت الدراسات السابقة في ما يتعلق بي أبعاد التحول الرقمي و أبعاد جودة الخدمة التعليمية وكذلك عمليات إدارة المعرفة لما أعطي للباحث المجال لاختيار أكثر الأبعاد تداولاً والتي تتناسب مع مشكلة البحث الحالي لم يتم في إطار الدراسات السابقة ذكر مقترحات وتوصيات للدراسات المستقبلية

اكتفت الباحثة في إطار الدراسات السابقة بذكر الدراسات التي تتعلق وترتبط في متغيرات الدراسة الحالية حيث قسمت الباحثة الدراسات السابقة إلى محورين :

دراسات التي تناولت التحول الرقمي و جودة الخدمة التعليمية

الدراسات التي تناولت عمليات إدارة المعرفة وجودة الخدمة التعليمية

وبذلك لم يتم تقديم مقترحات نظرية ولا المنهجية المستخدمة وكيف تختلف الدراسات في الطرق التي استخدمتها لجمع البيانات وتحليلها هل استخدمت أساليب تجميع النوعية كيف تؤثر هذه الاختلافات على موثوقية النتائج وغيرها كثير

فرضيات الدراسة:

لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية في عمليات إدارة المعرفة على جودة الخدمة التعليمية في المعاهد العليا الخاصة

لا يوجد تأثير دلالة إحصائية للتحويل الرقمي على جودة الخدمة التعليمية في المعاهد العليا الخاصة

لا يوجد تأثير دلالة إحصائية للتحويل الرقمي كمتغير وسيط في العلاقة بين عمليات إدارة المعرفة والجودة التعليمية

مدى ارتباط الفروض بعنوان الدراسة:

الفروض مرتبطة ارتباطا وثيقا بعنوان الدراسة وهو تأثير التحويل الرقمي كمتغير وسيط في العلاقة بين عمليات إدارة المعرفة جودة الخدمة التعليمية

تعكس الفروض كيف أنه لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لكل من عمليات إدارة المعرفة على جودة الخدمة التعليمية وكذلك لا يوجد تأثير ذو دلالة

إحصائية على التحويل الرقمي على جودة الخدمة التعليمية وكذلك لا يوجد تأثير دلالة إحصائية في عمليات إدارة المعرفة على التحويل الرقمي ولا

يوجد تأثير دلالة إحصائية للتحويل الرقمي كمتغير وسيط في العلاقة بين عمليات إدارة المعرفة جودة الخدمة التعليمية

وبذلك نجد أن الفروض مصاغة بشكل تعداد

مدى تحقيق الاهداف:

نجد أن الفروض تدعم تحقيق أهداف الدراسة من خلال توضيح العلاقة لكل من التحويل الرقمي و جودة الخدمة التعليمية و عمليات إدارة المعرفة

حيث الفروض وفرت نتائج محددة واضحة

من ناحية وضوح الفروض نجد أن الفروض قد تكون عامة و تتطلب مزيدا من التحديد وكذلك تم إغفال الأبعاد التي ذكرتها الباحثة في دراستها

تحليل النتائج : التأكد من النتائج تعكس العلاقات الحقيقية بين المتغيرات و توضيح كيف توصلت إلى هذه النتيجة

نجد أنه في إطار فرضية الدراسة لم يتم توسيع نطاق البحث فيها ولم يتم ذكر استخدام أدوات قياس معينة لتعزيز مصداقية النتائج باستخدام استبيانات

او أدوات قياس متعددة

نموذج الدراسة:

نجد أن الدراسة احتوت على نموذج وإطار نظري وتم توضيح كالتالي

عمليات إدارة المعرفة :

تشخيص المعرفة - توليد المعرفة - تخزين المعرفة - توزيع المعرفة - تطبيق المعرفة

جودة الخدمة التعليمية :

الجوانب الأكاديمية - الجوانب غير الأكاديمية - السمعة اوصيت - تسهيلات الوصول

التحول الرقمي:

البعد المادي - البعد المؤسسي - البعد الوظيفي

وبذلك نموذج الدراسة أو البحث لم يتم به توضيح اتجاه الفروض إذا كانت العلاقة وتأثيرها إيجابية أو سلبية

تحليل مدى فعالية النموذج :

من حيث التناسق النموذج متناسقة مع نقاط المتغيرات المطروحة في الفروض ولكن لم يتم ذكر في النموذج إذا كانت متوافقة في النتائج يجب أن

يعكس النموذج ذلك

شموليه النموذج :

نجد أنه نموذج تناول جميع الأبعاد الرئيسية لكل من التحول الرقمي و عمليات إدارة المعرفة والجودة الخدمة التعليمية

وكان نموذجاً بسيطاً بما يكفي لي فهمه وشاملاً لجميع المتغيرات

ولكن هناك نقص التفاصيل حيث النموذج يفتقر إلى التفاصيل حول كيفية تأثير كل من التحول الرقمي على عمليات إدارة المعرفة وكذلك على

جودة الخدمة التعليمية

فلا بد من تطوير النموذج وتحسين ليشمل توضيح للعلاقات بشكل اكبر واستخدام أساليب تحليلية

منهجية الدراسة:

و استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليل الذي يقوم على الرصد والمتابعة الدقيقة لظاهرة او حدث معين بطريقة كمية او نوعية في فترة زمنية أو عدة فترات زمنية من أجل التعرف على الظاهرة او الحدث من حيث المحتوى المضمون والوصول إلى نتائج وإتاحة وتعميمها تساعد في فهم الواقع وتطويره

مصادر جمع البيانات :

مصادر اوليه للبحث : اعتمدت الباحثة للحصول على المصادر الأولية للدراسة من خلال الإستبيان التي تم تصميمها لجمع البيانات من عينة الدراسة

المصادر الثانوية للبحث:

حصلت الباحث على المصادر الثانوية للدراسة من خلال مراجعة الباحثة للرسائل العلمية والكتب ودوريات والمنشورات والمجلات العلمية والمواقع الإلكترونية على شبكة الإنترنت ذات العلاقة بالموضوع الدراسة ومن خلال المصادر الثانوية تمكنت الباحثة من الإلمام العلمي بجوانب موضوع الدراسة المجتمع والعينه:

مجتمع البحث: يتكون مجتمع الدراسة من كافة أعضاء هيئة التدريس بالمعهد العليا الخاصة على مستوى جمهورية مصر العربية وعددهم ١٨٩ معهد

عينة البحث:

اعتمدت الباحثة على أسلوب العينة العشوائية إلى اختيار مفردات البحث المستهدفه من مجتمع البحث المشار إليه
أسلوب جمع البيانات: استخدمت الباحثة استبيانات مصممة بعناية ولكن كان في طلب من المقابلات أو مجموعات التركيز للحصول على رؤى
أعمق

الأساليب الإحصائية: استخدمت الباحثة عددا من الأساليب الإحصائية وهي:

معامل الفا للثبات

أسلوب الصدق الذاتي

أسلوب الارتباط البسيط

الأسلوب الإحصائي الوصفي

أسلوب الانحدار الخطي البسيط

أسلوب تحليل المسار

التحليل الوصفي:

نجد النتائج المستخلصة من التحليل وصفي غالبا ما تكون محدودة بالعين المستخدم ما يجعلها غير قابلة للتعميم ولكن نجد أن الدراسة اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي لتفسير العلاقة بين التحول الرقمي وتأثيره على كل من جودة الخدمة التعليمية و عمليات إدارة المعرفة لتحقيق أهداف الدراسة واختبار فرضياتها حيث قامت الباحثة وصف البيانات التي تم الحصول عليها من الإستبيان من خلال حساب التكرارات والنسب المئوية للمتغيرات الديموغرافية موضع اهتمام الإستبيان من حيث سنوات الخبرة الأكاديمية أو القيادة أو الدرجة العلمية وبذلك تم توصيف مجتمع الدراسة من حيث الدرجة العلمية وتوصيف مجتمع الدراسة من حيث القيادة وتوصيف مجتمع الدراسة من حيث عدد سنوات الخبرة الأكاديمية

مناقشة النتائج والتوصيات: يستهدف الباحث اختبار تأثير عمليات إدارة المعرفة على جودة الخدمة التعليمية ودور الوسيط للتحويل الرقمي في المعاهد العليا الخاصة وقد توصلت إلى النتائج التالية:

توافر عمليات إدارة المعرفة في المعاهد مجتمع البحث إلى حد ما بدرجة متوسطة وانعكس ذلك في قيمة المتوسط الحسابي البالغة (٢,٥٧) وفسرت الباحثة هذه النتيجة بشكل عام انه ليس هناك وعي كافي من قبل المعاهد بأهمية عمليات إدارة المعرفة في مراحلها الخمسة ومدى الاستفادة منها في تحسين جودة الخدمة المقدمة

موافقة مفردات العينة على توافر أبعاد التحويل الرقمي في المعهد إلى حد ما وانعكس ذلك في قيمة المتوسط الحسابي البالغة (٢,٦٨) وموافقة أفراد العينة على فقرات محور التحويل الرقمي بشكل عام وفي السرت الباحثة هذه النتيجة بشكل عام بوعي إدارة المعهد بأهمية تطبيق مدخل التحويل الرقمي

موافقة مفردات العينة على أبعاد جودة الخدمة التعليمية في المعاهد العليا الخاصة مجتمع البحث و موافقة أفراد العينة على فقرات محور جودة الخدمة التعليمية بشكل عام

جاء تأثير أبعاد التحويل الرقمي على مستوى جودة الخدمة التعليمية في المعاهد مجتمع البحث معنوياً ومتوسطاً

جاء التأثير كله من البعد المادي والبعد المؤسسي و البعد الوظيفي على مستوى جودة الخدمة التعليمية بالمعهد العليا الخاصة مجتمع البحث إيجابيا ومتوسطا

جاء تأثير كل من أبعاد عمليات إدارة المعرفة على مستوى جودة الخدمة التعليمية في المعاهد الخاصة مجتمع البحث معنويا ومتوسطا
جاء تأثير كل من أبعاد عمليات إدارة المعرفة على مستوى جودة الخدمة التعليمية في المعاهد العليا مجتمع البحث إيجابيا ومتوسطا
جاء التأثير الكلي للتحويل الرقمي على العلاقة بين عمليات إدارة المعرفة جودة الخدمة التعليمية في المعهد مجتمع البحث معنويا إيجابيا ومتوسطا

و وبذلك قدمت الدراسة النتائج بتحليل شاملا للعلاقة وتحديد أدوات القياس وقيمة معامل كل نتيجة لي وتم تفسير النتائج وتحديد علاقة إذا كانت إيجابية أو معنوية او متوسطة

تحقيق الاهداف : يبدو أن الدراسة يحقق أهدافها في استكشاف العلاقة بين جميع المتغيرات التي تم طرحها في الدراسة وتم تعزيز النتائج من خلال استخدام منهجية متعددة و مؤشرات قياس عديدة وقيم لتعزيز مصداقية نتائج الدراسة

و التوصيات والمقترحات :

قدمت الدراسة توصيات عديدة بما توصلت إليه من النتائج مثل :

أنت تتبنى الادارة العليا في المعهد وضع استراتيجيات لتطبيق عمليات إدارة المعرفة والتكنولوجيا التحول الرقمي وأن تعمل على تشجيع تطبيقها من خلال البرامج التكنولوجية المختلفة حيث تمثل هذه الاستراتيجية خطة لتطوير الكفاءات وتنمية القدرات داخل المعهد ويجب أن تشمل هذه الاستراتيجية ما يلي :

دعم الادارة العليا لبرنامج التحول الرقمي

دعم الادارة العليا توليد المعرفة ونشرها وتداولها

تشجيع مشاركة أعضاء هيئة التدريس والطلاب وغيرهم على قبول تطبيق النظام وتحقيق أعلى إستفادة منها

تحديد مدى الفجوة الرقمية في المعاهد

رعاية الافراد المبدعين داخل المعهد وتشجيعهم

رسم سياسة التحول الرقمي وتحديد المسؤوليات و إدارة ومراقبة ومراجعة النظام

بناء رؤية للتحول الرقمي و إدارة المعرفة المستندة للتكنولوجيا في المعاهد

ومن المقترحات أيضا:

استحداث برامج تعليمية و تخصصات جديدة تستخدم تكنولوجيا المعلومات والشبكات واللغات وتلبي احتياجات سوق العمل وذلك عن طريق خلق بيئة

تعليمية يا ابن الطالب من خلالها الخبرات التعليمية عن طريق استخدام مصادر المعرفة وجميع مصادر التكنولوجيا المساعدة لذلك يجب:

تزويد الطلاب مهارات استخدام أدوات البحث العلمي الرقمي و محركات البحث العلمية المختلفة

تزويد الطلاب مهارات وأساليب تعليمية جديدة مثل التعلم الفردي والتعلم التعاوني

تزويد الطلاب مهارات التعامل مع المكتبات الرقمية و الموسوعات العلمية وقواعد البيانات في تخصصهم وفي أي تخصص

تحويل البرامج التعليمية و المقررات إلى برامج والمقررات رقمية وغيرها الكثير

وهنا نجد أن الدراسة قدمت توصيات عديدة واستراتيجيات كثيرة لكن لم تشمل اقتراحات البحوث المستقبلية الاستكشاف تأثيرات متغيرات أخرى

ومن ناحية التطبيق العملي لم يتم توضيح كيفية تطبيق النتائج في الواقع العملي بشكل أكثر تفصيلا لضمان الاستفادة القصوى من النتائج