



أثر التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات الإدارية المقدمة للطلبة بمعهد الوحدة الإفريقية

خالد المهدي ميلاد

زكريا امحمد عقيل

معهد الوحدة الإفريقية للعلوم والتقنية

The Impact of Digital Transformation on Improving the Quality of Administrative Services Provided to Students at the African Unity Institute

Zakaria M'hamed Aqeel,¹ Khaled Al-Mahdi Milad²

^{1,2}African Unity Institute for Science and Technology

Corresponding Author's Email: aghilzake@gmail.com

تاريخ الاستلام: 2026/5/30 تاريخ المراجعة: 2026/6/05 تاريخ القبول: 2026/6/28 تاريخ النشر: 2026/7/10

ملخص الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات الإدارية المقدمة للطلبة بمعهد الوحدة الإفريقية، وذلك في ضوء اعتماد المعهد على منظومة إلكترونية متكاملة تهدف إلى تسهيل حصول الطلبة على مختلف الخدمات وتنظيم الإجراءات المرتبطة بحياتهم الدراسية، وتوفير المنظومة مجموعة من الخدمات الرقمية، من أبرزها طلب كشف الدرجات والإفادات، والاطلاع على الجداول ومواعيد الامتحانات، واستقبال التنبيهات والإشعارات، ومتابعة الالتزامات والمدفوعات المالية، إلى جانب الاستبيانات وتقييم الخدمات وتقديم الشكاوى والمقترحات، بما يتيح للطلاب إنجاز ومتابعة عدد من احتياجاته من خلال بيئة رقمية واحدة، وتركز الدراسة على قياس أثر هذه الخدمات في جودة الخدمة الإدارية من حيث السرعة والدقة وسهولة الوصول والاستخدام والاستجابة، وذلك من خلال مجموعة من أبعاد التحول الرقمي تشمل: الخدمات الإلكترونية، والتواصل والإشعارات الرقمية، والخدمات المالية الإلكترونية، والمشاركة والتفاعل الإلكتروني، وتكامل الخدمات الرقمية وسهولة الوصول إليها، وتعتمد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، باستخدام استبانة يتم توزيعها على عينة من طلبة المعهد، ثم تحليل البيانات بالأساليب الإحصائية المناسبة لاختبار فرضيات الدراسة وقياس أثر التحول الرقمي في جودة الخدمات الإدارية، ومن المتوقع أن تساعد نتائج الدراسة في تحديد مدى فاعلية التحول الرقمي في تطوير الخدمات المقدمة للطلبة، والكشف عن الجوانب التي يمكن تحسينها، بما يدعم جهود المعهد في تطوير منظومته الإلكترونية والارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة للطلبة

الكلمات المفتاحية: التحول الرقمي؛ جودة الخدمات الإدارية؛ الخدمات الإلكترونية؛ التواصل والإشعارات الرقمية؛ الخدمات المالية الإلكترونية؛ المشاركة والتفاعل الإلكتروني؛ تكامل الخدمات الرقمية؛ سهولة الوصول؛ طلبة معهد الوحدة الإفريقية

Abstract

This study aims to identify the impact of digital transformation on improving the quality of administrative services provided to students at the African Unity Institute. The study is conducted in light of the Institute's adoption of an integrated electronic system designed to facilitate students' access to various services and organize procedures related to their academic lives. The system provides a range of digital services, including requesting transcripts and official statements, accessing class schedules and examination dates, receiving alerts and notifications, monitoring financial obligations and payments, as well as completing surveys, evaluating services, and submitting complaints and suggestions. This enables students to complete and monitor a number of their needs through a single digital environment.

The study focuses on measuring the impact of these services on the quality of administrative services in terms of speed, accuracy, accessibility, ease of use, and responsiveness. It examines several dimensions of digital transformation, including electronic services, digital communication and notifications, electronic financial services, electronic participation and interaction, and the integration and accessibility of digital services.

The study adopts a descriptive-analytical approach, using a questionnaire distributed to a sample of students at the Institute. The collected data will then be analyzed using appropriate statistical methods to test the study hypotheses and measure the impact of digital transformation on the quality of administrative services. The findings are expected to help determine the effectiveness of digital transformation in developing the services provided to students and identify areas that can be improved, thereby supporting the Institute's efforts to enhance its electronic system and improve the level of services provided to students.

Keywords: Digital Transformation; Administrative Service Quality; Electronic Services; Digital Communication and Notifications; Electronic Financial Services; Electronic Participation and Interaction; Digital Services Integration; Accessibility; African Unity Institute Students.

مقدمة الدراسة

يشهد العالم في السنوات الأخيرة تطورات متسارعة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، انعكست بصورة واضحة على أساليب العمل داخل المؤسسات المختلفة، ولم يعد استخدام التكنولوجيا يقتصر على توفير الوسائل والأدوات المساعدة، بل أصبح جزءاً من عملية تطوير الإدارة وتحسين طرق تقديم الخدمات، من خلال الانتقال التدريجي من الإجراءات التقليدية إلى أساليب تعتمد على الأنظمة والمنصات الرقمية.

وقد امتد هذا التوجه إلى مؤسسات التعليم العالي، التي أصبحت أمام حاجة متزايدة إلى تطوير خدماتها بما يتناسب مع احتياجات الطلبة والتغيرات التي يشهدها المجتمع. وأصبح التحول الرقمي أحد الوسائل التي يمكن من خلالها تنظيم البيانات والإجراءات، وتسهيل التواصل، وتقليل الوقت والجهد المرتبطين بالحصول على الخدمات، إلى جانب توفير قنوات جديدة للتفاعل بين المؤسسة والطلبة.

ولا يرتبط نجاح التحول الرقمي بمجرد إدخال نظام إلكتروني أو تحويل بعض الإجراءات الورقية إلى إجراءات رقمية، وإنما يرتبط كذلك بمدى قدرة هذه الأنظمة على تقديم خدمات واضحة وسهلة الاستخدام، وتوفير المعلومات في الوقت المناسب، والاستجابة لاحتياجات المستخدمين. ومن هذا المنطلق، أصبحت جودة الخدمات المقدمة للمستخدمين من الجوانب المهمة عند تقييم مدى فاعلية التحول الرقمي داخل المؤسسات التعليمية.

وفي هذا الإطار، تبنى **معهد الوحدة الإفريقية** منظومة إلكترونية تهدف إلى تنظيم وتقديم عدد من الخدمات المرتبطة بالطلبة، إلى جانب استخدامها في بعض الجوانب المتعلقة بأعضاء هيئة التدريس والموظفين. وتوفر المنظومة بيئة رقمية تجمع مجموعة من الخدمات والإجراءات في إطار واحد، بما يساهم في تسهيل تعامل الطالب مع المعهد ومتابعة عدد من احتياجاته دون الاعتماد المستمر على المراجعة المباشرة للإدارات.

ويأتي الاهتمام بدراسة تجربة المعهد في ظل تنوع الخدمات التي تتيحها المنظومة، وما تتيحه من وسائل للتواصل والمتابعة والمشاركة، الأمر الذي يطرح تساؤلاً حول مدى انعكاس هذا الاستخدام الفعلي للتقنيات الرقمية على جودة الخدمات الإدارية التي يحصل عليها الطلبة. فوجود منظومة رقمية متكاملة يمثل خطوة في مسار التحول الرقمي، إلا أن تقييم أثرها يتطلب التعرف على تجربة المستخدمين ومدى استفادتهم منها في إنجاز معاملاتهم والحصول على الخدمات المطلوبة.

ومن هنا جاءت هذه الدراسة للبحث في أثر التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات الإدارية المقدمة للطلبة بمعهد الوحدة الإفريقية، من خلال التعرف على واقع استخدام الخدمات الرقمية من وجهة نظر الطلبة، وقياس مدى ارتباطها بجوانب جودة الخدمة، بما يوفر نتائج يمكن الاستفادة منها في تطوير التجربة الرقمية وتحسين الخدمات المقدمة لهم.

مشكلة الدراسة

أصبح التحول الرقمي من الاتجاهات الحديثة التي تعتمد عليها المؤسسات لتطوير أساليب العمل وتحسين الخدمات المقدمة للمستفيدين، وقد شمل ذلك مؤسسات التعليم العالي التي بدأت في توظيف الأنظمة والمنصات الرقمية في تقديم الخدمات الأكاديمية والإدارية وتنظيم التواصل مع الطلبة. وفي هذا السياق، يعتمد معهد الوحدة الإفريقية على منظومة إلكترونية توفر للطلبة مجموعة متنوعة من الخدمات، من بينها الحصول على كشف الدرجات والإفادات، والاطلاع على الجداول ومواعيد الامتحانات، واستقبال الإشعارات والتنبيهات، ومتابعة الالتزامات والمدفوعات المالية، والمشاركة في الاستبيانات وتقييم الخدمات، إلى جانب تقديم الشكاوى والمقترحات وغيرها من الخدمات التي يمكن الوصول إليها إلكترونياً.

ورغم تعدد هذه الخدمات وتنوع استخداماتها، فإن وجود منظومة رقمية لا يعني بالضرورة تحقق التحسن في جودة الخدمات المقدمة للطلبة، إذ يرتبط ذلك بمدى سهولة استخدامها، وسرعة الحصول على الخدمة، ودقة المعلومات، والاستجابة لاحتياجات الطلبة، ومدى قدرتها على تقليل الوقت والجهد المرتبطين بالإجراءات الإدارية.

ومن هنا تبرز الحاجة إلى دراسة تجربة الطلبة في استخدام هذه الخدمات، والتعرف على مدى إسهام التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات الإدارية المقدمة لهم، بما يساعد على تحديد واقع التجربة الرقمية ومجالات تطويرها.

وعليه، تتمثل مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيسي الآتي:

ما أثر التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات الإدارية المقدمة للطلبة بمعهد الوحدة الإفريقية؟

وينبثق عن هذا التساؤل الرئيسي عدد من التساؤلات الفرعية، منها:

1. ما مستوى تطبيق التحول الرقمي في الخدمات المقدمة للطلبة بمعهد الوحدة الإفريقية؟
2. ما مستوى جودة الخدمات الإدارية المقدمة للطلبة بالمعهد؟
3. ما مدى سهولة وصول الطلبة إلى الخدمات الإلكترونية واستخدامها؟
4. ما أثر الخدمات الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الإدارية المقدمة للطلبة؟
5. ما أثر التواصل والإشعارات الرقمية في تحسين جودة الخدمات الإدارية المقدمة للطلبة؟
6. ما أثر الخدمات المالية الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الإدارية المقدمة للطلبة؟
7. ما أثر المشاركة والتفاعل الإلكتروني من خلال الاستبيانات والتقييمات والشكاوى والمقترحات في تحسين جودة الخدمات الإدارية؟
8. ما أثر تكامل الخدمات الرقمية وسهولة الوصول إليها في تحسين جودة الخدمات الإدارية المقدمة للطلبة؟

أهداف الدراسة

الهدف الرئيسي

التعرف على أثر التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات الإدارية المقدمة للطلبة بمعهد الوحدة الإفريقية.

وينبثق من الهدف الرئيسي عدة أهداف فرعية ومن أهمها:

1. التعرف على مستوى تطبيق التحول الرقمي في الخدمات المقدمة للطلبة بالمعهد .
2. التعرف على مستوى جودة الخدمات الإدارية المقدمة للطلبة .
3. التعرف على مدى سهولة وصول الطلبة إلى الخدمات الإلكترونية واستخدامها .
4. تحديد أثر الخدمات الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الإدارية المقدمة للطلبة .
5. تحديد أثر التواصل والإشعارات الرقمية في تحسين جودة الخدمات الإدارية المقدمة للطلبة .
6. تحديد أثر الخدمات المالية الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الإدارية المقدمة للطلبة .
7. التعرف على أثر المشاركة والتفاعل الإلكتروني في تحسين جودة الخدمات الإدارية .
8. قياس أثر تكامل الخدمات الرقمية وسهولة الوصول إليها في تحسين جودة الخدمات الإدارية المقدمة للطلبة.

أهمية الدراسة

تتبع أهمية هذه الدراسة من تزايد الاعتماد على التقنيات الرقمية في تطوير الخدمات داخل مؤسسات التعليم العالي، ومن واقع التجربة الرقمية القائمة في معهد الوحدة الإفريقية، ويمكن بيان أهمية الدراسة من خلال جانبين:

الأهمية العلمية

تسهم الدراسة في إثراء الجانب المعرفي المتعلق بالتحول الرقمي وجودة الخدمات الإدارية في مؤسسات التعليم العالي، كما تتناول العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمات من خلال دراسة تطبيق عملي لمنظومة إلكترونية تقدم خدمات متنوعة للطلبة، ويمكن أن تشكل نتائجها أساسًا لدراسات لاحقة تتناول التحول الرقمي وتطوير الخدمات في مؤسسات تعليمية أخرى.

الأهمية التطبيقية

تتمثل الأهمية التطبيقية في إمكانية الاستفادة من نتائج الدراسة في التعرف على تجربة الطلبة في استخدام المنظومة الرقمية، وتحديد مدى إسهام الخدمات الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الإدارية، كما يمكن أن تساعد النتائج إدارة المعهد في تحديد الجوانب التي تحتاج إلى تطوير، وتحسين الخدمات الرقمية بما يتناسب مع احتياجات الطلبة، وتعزيز الاستفادة من الإمكانيات التي توفرها المنظومة.

فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي بأبعاده مجتمعة في تحسين جودة الخدمات الإدارية المقدمة للطلبة بمعهد الوحدة الإفريقية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$

الفرضيات الفرعية

1. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للخدمات الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الإدارية المقدمة للطلبة بمعهد الوحدة الإفريقية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$
2. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتواصل والإشعارات الرقمية في تحسين جودة الخدمات الإدارية المقدمة للطلبة بمعهد الوحدة الإفريقية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$
3. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للخدمات المالية الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الإدارية المقدمة للطلبة بمعهد الوحدة الإفريقية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$
4. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمشاركة والتفاعل الإلكتروني في تحسين جودة الخدمات الإدارية المقدمة للطلبة بمعهد الوحدة الإفريقية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$
5. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكامل الخدمات الرقمية وسهولة الوصول إليها في تحسين جودة الخدمات الإدارية المقدمة للطلبة بمعهد الوحدة الإفريقية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$

النموذج المقترح للدراسة

المتغير المستقل: التحول الرقمي وابعاده الخدمات الإلكترونية التواصل والإشعارات الرقمية - الخدمات المالية الإلكترونية - المشاركة والتفاعل الإلكتروني - تكامل الخدمات الرقمية وسهولة الوصول.

المتغير التابع: جودة الخدمات الإدارية المقدمة للطلبة

منهجية الدراسة

توضح منهجية الدراسة الأسلوب الذي سيتم من خلاله تحقيق أهداف البحث والإجابة عن تساؤلاته واختبار فرضياته، وفي ضوء طبيعة موضوع الدراسة المتمثل في أثر التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات الإدارية المقدمة للطلبة بمعهد الوحدة الإفريقية، سيتم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي.

منهج الدراسة

تعتمد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، لملاءمته لطبيعة الدراسة وأهدافها، حيث يتيح وصف واقع التحول الرقمي والخدمات الإلكترونية المقدمة للطلبة، والتعرف على مستوى جودة الخدمات الإدارية، ثم تحليل العلاقة والأثر بين متغيرات الدراسة واختبار الفرضيات إحصائيًا.

مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من طلبة معهد الوحدة الإفريقية المستفيدين من المنظومة الإلكترونية والخدمات الرقمية التي يوفرها المعهد، وسيتم تحديد العدد الفعلي لمجتمع الدراسة وفق البيانات الرسمية المتاحة لدى المعهد خلال فترة إجراء الدراسة.

عينة الدراسة

سيتم اختيار عينة من طلبة المعهد وفق أسلوب مناسب لطبيعة مجتمع الدراسة وحجمه، مع مراعاة تمثيل مختلف الفئات الدراسية قدر الإمكان، وسيتم تحديد حجم العينة باستخدام الأسلوب الإحصائي المناسب.

أداة جمع البيانات

سيتم الاعتماد على الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات، وستتكون من مجموعة من المحاور المرتبطة بمتغيرات الدراسة، على النحو الآتي:

- **المحور الأول: البيانات العامة**
 - **المحور الثاني: التحول الرقمي**، ويتضمن أبعادًا مثل :
 - الخدمات الإلكترونية .
 - التواصل والإشعارات الرقمية .
 - الخدمات المالية الإلكترونية .
 - المشاركة والتفاعل الإلكتروني .
 - تكامل الخدمات الرقمية وسهولة الوصول إليها .
 - **المحور الثالث: جودة الخدمات الإدارية المقدمة للطلبة** .
- وسيتم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لقياس استجابات أفراد العينة.

صدق وثبات الأداة

سيتم التحقق من صدق الاستبانة من خلال عرضها على مجموعة من المحكمين والمتخصصين في الإدارة والبحث العلمي، للتأكد من وضوح الفقرات ومدى ارتباطها بمتغيرات الدراسة، كما سيتم اختبار ثبات الأداة باستخدام معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) للتأكد من اتساق فقراتها داخليًا.

أساليب تحليل البيانات

سيتم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS، والاستعانة بمجموعة من الأساليب الإحصائية المناسبة، ومنها:

- التكرارات والنسب المئوية لوصف خصائص أفراد العينة .
 - المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لوصف استجابات أفراد العينة .
 - معامل كرونباخ ألفا لقياس ثبات أداة الدراسة .
 - معامل الارتباط لقياس طبيعة العلاقة بين متغيرات الدراسة .
 - تحليل الانحدار لقياس أثر التحول الرقمي وأبعاده في جودة الخدمات الإدارية .
 - اختبار الدلالة الإحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ لاختبار فرضيات الدراسة .
- بهذه المنهجية سيكون البحث مرتبطاً مباشرة بالمنظومة الموجودة فعلياً في معهد الوحدة الإفريقية، وليس بمجرد دراسة نظرية عن التحول الرقمي.

حدود الدراسة

تتمثل حدود الدراسة في الجوانب التي تحدد نطاقها ومجال تطبيقها، وذلك على النحو الآتي:

- **الحدود الموضوعية:** أثر التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات الإدارية المقدمة للطلبة، مع التركيز على الخدمات التي توفرها المنظومة الرقمية بالمعهد .
- **الحدود المكانية:** معهد الوحدة الإفريقية .
- **الحدود البشرية:** طلبة معهد الوحدة الإفريقية المستفيدون من المنظومة والخدمات الرقمية .
- **الحدود الزمنية:** فصل الخريف من العام الأكاديمي 2026-2027 .

- **الحدود المنهجية:** المنهج الوصفي التحليلي، باستخدام الاستبانة أداة رئيسية لجمع البيانات وتحليلها إحصائياً.

الدراسات السابقة

1- دراسة الكوت (2026) بعنوان: «كفاءة المهارات التقنية والبنية التحتية الرقمية في تفعيل الإدارة الإلكترونية: دراسة حالة جامعة طرابلس».

تناولت الدراسة واقع الإدارة الإلكترونية بجامعة طرابلس، وهدفت إلى التعرف على دور المهارات التقنية والبنية التحتية الرقمية في تفعيل الإدارة الإلكترونية. واعتمدت **المنهج الوصفي التحليلي** باستخدام الاستبانة لجمع البيانات. وأظهرت الدراسة أن تفعيل الإدارة الإلكترونية في الجامعة يرتبط بتوفر البنية التحتية الرقمية والمهارات التقنية اللازمة، وأكدت أهمية تطوير هذه الجوانب لدعم التحول الرقمي وتحسين العمل الإداري.

2-دراسة أبو دية والضايي (2026) بعنوان: «أثر التحول الرقمي في تطوير الخدمات الإدارية في ليبيا: دراسة تطبيقية على جامعة الزاوية».

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر التحول الرقمي في تطوير الخدمات الإدارية بجامعة الزاوية، واعتمدت **المنهج الوصفي التحليلي** باستخدام الاستبانة. وأفادت نتائجها بوجود أثر للتحول الرقمي في تطوير الخدمات الإدارية، خاصة من حيث سرعة إنجاز المعاملات ودقة الإجراءات، كما أشارت إلى أهمية توفير البنية التحتية والتدريب المستمر لدعم التحول الرقمي.

3-دراسة دية والعقربي (2026) بعنوان: «أثر تقنيات التحول الرقمي في تحقيق جودة الخدمات: دراسة ميدانية على شركة هاتف ليبيا منطقة اتصالات الزاوية».

سعت الدراسة إلى التعرف على أثر تقنيات التحول الرقمي في تحقيق جودة الخدمات، واعتمدت **المنهج الوصفي** واستخدمت الاستبانة لجمع البيانات. وكشفت الدراسة عن وجود أثر لتقنيات التحول الرقمي في تحقيق جودة الخدمات، وأكدت أن توظيف التقنيات الرقمية يمكن أن يسهم في الارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة للمستفيدين.

4- دراسة شبيش والشريف واندارة (2024) بعنوان: «أثر جودة الخدمات التعليمية في التحول الرقمي بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية بجامعة مصراتة من وجهة نظر الطلبة».

هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين جودة الخدمات التعليمية والتحول الرقمي من وجهة نظر طلبة كلية الاقتصاد والعلوم السياسية بجامعة مصراتة، واعتمدت **المنهج الوصفي التحليلي** باستخدام الاستبانة. وأشارت نتائجها إلى أهمية تطوير الخدمات الرقمية واستخدام التكنولوجيا والمنصات الإلكترونية بما يتناسب مع احتياجات الطلبة.

5- دراسة سالمى وحمرى وحريط (2024) بعنوان: «التحول الرقمي ودوره في تحسين جودة الخدمات بمؤسسات الخدمات الجامعية من وجهة نظر طلبة جامعة المسيلة».

تناولت الدراسة دور التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات الجامعية، وهدفت إلى التعرف على مستوى جودة الخدمات الرقمية من وجهة نظر الطلبة، واعتمدت **المنهج الوصفي التحليلي** باستخدام الاستبانة. وأفادت نتائجها بأهمية التحول الرقمي في تطوير الخدمات الجامعية، وأبرزت ضرورة الاهتمام بجودة الخدمات الرقمية ورضا الطلبة باعتبارهم المستفيدين المباشرين منها.

6- دراسة «دور الرقمنة في تحسين الخدمات العمومية بمديرية الخدمات الجامعية ورقلة» (الجزائر).

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور الرقمنة في تحسين الخدمات المقدمة للطلبة، واعتمدت **المنهج الوصفي التحليلي** من خلال الاستبانة. وأوضحت النتائج أن الرقمنة تسهم في تبسيط الإجراءات وتسريعها وتسهيل حصول الطلبة على الخدمات، بما يعزز جودة الخدمات المقدمة لهم.

التعقيب على الدراسات السابقة

تتفق الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في تناولها **التحول الرقمي وعلاقته بتطوير الخدمات وجودتها**، كما تتفق معها في الاعتماد على **المنهج الوصفي التحليلي** والاستبانة، إلا أن الدراسة الحالية تتميز بتركيزها على **معهد الوحدة الإفريقية**، ودراسة أثر منظومة رقمية متكاملة تقدم للطلبة مجموعة متنوعة من الخدمات، من وجهة نظر الطلبة أنفسهم، وهو ما يمنح الدراسة الحالية مجالاً تطبيقياً مختلفاً عن الدراسات السابقة.

الإطار النظري للدراسة

التحول الرقمي

مفهوم التحول الرقمي

أصبح التحول الرقمي من المفاهيم الإدارية الحديثة التي ترتبط باستخدام التقنيات الرقمية في تطوير أساليب العمل والعمليات والخدمات داخل المؤسسات، ولا يقتصر التحول الرقمي على تحويل المعلومات الورقية إلى صورة إلكترونية، وإنما يتجاوز ذلك إلى إعادة تنظيم العمليات والاستفادة من التقنيات الرقمية في تحسين طريقة تقديم الخدمات وخلق أساليب جديدة للعمل.

ويرى (Vial 2019) أن التحول الرقمي يمثل عملية تستخدم فيها التقنيات الرقمية لإحداث تغييرات جوهرية في خصائص المؤسسة، بما يؤدي إلى إعادة تشكيل طريقة خلق القيمة والتعامل مع التغيرات التنظيمية والتقنية، ويؤكد هذا المفهوم أن التحول الرقمي يرتبط بالتغيير المؤسسي وليس بمجرد استخدام أدوات تقنية منفردة .

وفي مؤسسات التعليم العالي، يمكن النظر إلى التحول الرقمي باعتباره توظيفاً للتقنيات والأنظمة الرقمية في مختلف العمليات الأكاديمية والإدارية بهدف تسهيل الإجراءات وتحسين الوصول إلى المعلومات وتطوير الخدمات المقدمة للطلبة والعاملين.

2 أهمية التحول الرقمي في مؤسسات التعليم العالي

أدى انتشار التقنيات الرقمية إلى تغيير الطريقة التي تتعامل بها مؤسسات التعليم العالي مع الطلبة والموظفين وأعضاء هيئة التدريس. وأصبحت الأنظمة الإلكترونية وسيلة لتقديم الخدمات ومتابعة البيانات وتنظيم الإجراءات والتواصل مع المستفيدين.

وتبرز أهمية التحول الرقمي في التعليم العالي من خلال قدرته على:

- تسهيل الوصول إلى الخدمات والمعلومات .
 - تقليل الوقت والجهد اللازمين لإنجاز الإجراءات .
 - الحد من الاعتماد على المعاملات الورقية .
 - تحسين سرعة التواصل بين المؤسسة والطلبة .
 - توفير بيانات تساعد الإدارة في اتخاذ القرارات .
 - تعزيز مشاركة الطلبة من خلال الاستبيانات والتقييمات والقنوات الإلكترونية .
 - تطوير الخدمات الإدارية والأكاديمية بما يتناسب مع احتياجات المستفيدين .
- وتشير الأدبيات الحديثة إلى أن التحول الرقمي في التعليم العالي يرتبط كذلك بتطوير المنصات الإلكترونية والخدمات الإدارية والأتمتة وتحليل البيانات، مع وجود تحديات تتعلق بالموارد والتدريب وإدارة التغيير والأمن السيبراني.

أبعاد التحول الرقمي في الدراسة الحالية

نظراً لطبيعة المنظومة الإلكترونية المستخدمة في معهد الوحدة الإفريقية، سيتم تناول التحول الرقمي من خلال الأبعاد التي تعكس الخدمات المتاحة فعلياً للطلبة، وهي:

أ. الخدمات الإلكترونية

يقصد بها الخدمات التي يستطيع الطالب الحصول عليها أو طلبها إلكترونياً دون الحاجة إلى الإجراءات التقليدية، مثل طلب كشف الدرجات والإفادات ومتابعة البيانات والخدمات المتعلقة بالطالب.

وتسهم هذه الخدمات في نقل الإجراءات من الشكل التقليدي إلى بيئة إلكترونية أكثر سهولة في الوصول والمتابعة.

ب. التواصل والإشعارات الرقمية

يشير هذا البعد إلى استخدام المنظومة الإلكترونية في إرسال المعلومات والتنبيهات للطلبة، مثل الجداول الدراسية ومواعيد الامتحانات والإشعارات المختلفة.

وتكمن أهمية هذا الجانب في توفير المعلومات للطالب في الوقت المناسب وتقليل اعتماده على الوسائل التقليدية للحصول عليها.

ج. الخدمات المالية الإلكترونية

تشمل الخدمات التي تمكن الطالب من متابعة التزاماته المالية ومعرفة المبالغ المستحقة وما تم دفعه، بما يوفر وضوحاً أكبر في المعلومات المالية ويسهل متابعة الوضع المالي للطالب.

د. المشاركة والتفاعل الإلكتروني

يتعلق هذا البعد بالوسائل التي تتيح للطالب التفاعل مع المعهد وإبداء رأيه، مثل الاستبيانات وتقييم الخدمات وتقديم الشكاوى والمقترحات. ويمثل هذا الجانب انتقالاً من تقديم الخدمة في اتجاه واحد إلى إتاحة فرصة للمستفيد للمشاركة في تقييم الخدمات وتقديم الملاحظات.

هـ. تكامل الخدمات الرقمية وسهولة الوصول إليها

يقصد به قدرة الطالب على الوصول إلى مجموعة متنوعة من الخدمات من خلال منظومة رقمية واحدة، بطريقة منظمة وسهلة، بدل التعامل مع أنظمة أو جهات متعددة للحصول على الخدمات المختلفة.

وهذا البعد مهم بصورة خاصة في الدراسة الحالية، لأن المنظومة محل الدراسة تجمع عدداً من الخدمات المرتبطة بالطالب في بيئة رقمية واحدة.

جودة الخدمات الإدارية

مفهوم جودة الخدمة

تمثل جودة الخدمة مدى قدرة المؤسسة على تقديم خدمة تتوافق مع احتياجات المستفيدين وتوقعاتهم، من حيث سهولة الحصول عليها ودقتها وسرعتها ومستوى الاستجابة.

وفي مؤسسات التعليم العالي، لا تقتصر جودة الخدمة على الجانب الأكاديمي، وإنما تشمل أيضاً الخدمات الإدارية التي يحصل عليها الطالب خلال مسيرته الدراسية، وتشير مراجعة منهجية حديثة لأدبيات جودة الخدمات في التعليم العالي إلى أن جودة الخدمة ترتبط بعدة موضوعات، من بينها تقييم الجودة ودور التكنولوجيا الرقمية وتجربة أصحاب المصلحة.

وبناءً على ذلك، فإن تقييم جودة الخدمات الإدارية من وجهة نظر الطلبة يمكن أن يوفر مؤشراً على مدى نجاح المؤسسة في تلبية احتياجاتهم من خلال الخدمات التي تقدمها.

جودة الخدمات الإدارية في مؤسسات التعليم العالي

تشمل الخدمات الإدارية في المؤسسات التعليمية مجموعة واسعة من الإجراءات التي يحتاج إليها الطالب، مثل الحصول على الإفادات وكشوف الدرجات، متابعة الجداول والامتحانات، معرفة الالتزامات المالية، تقديم الطلبات والشكاوى، والحصول على المعلومات المتعلقة بالدراسة. ومع التحول إلى البيئة الرقمية، لم يعد تقييم جودة الخدمة مرتبطاً فقط بموظف الإدارة أو مكان تقديم الخدمة، بل أصبح مرتبطاً كذلك بجودة النظام الإلكتروني وسهولة استخدامه وجودة المعلومات التي يوفرها وسرعة الاستجابة.

وهنا تبرز أهمية نموذج (DeLone and McLean (2003 لنجاح نظم المعلومات، إذ يتضمن النموذج جودة النظام، وجودة المعلومات، وجودة الخدمة، والاستخدام أو نية الاستخدام، ورضا المستخدم، والمنافع الصافية باعتبارها أبعاداً مترابطة لنجاح نظام المعلومات .

العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمات الإدارية

يمكن تفسير العلاقة بين متغيري الدراسة من خلال أن التحول الرقمي يوفر أدوات ووسائل جديدة لإعادة تنظيم الخدمات وتقديمها بطريقة مختلفة عن الأساليب التقليدية. فكلما أصبحت الخدمات متاحة إلكترونياً بصورة منظمة وسهلة، أصبح من الممكن تقليل الوقت والجهد، وتحسين الوصول إلى المعلومات، وتوفير قنوات للتفاعل مع الطلبة.

كما يوفر نموذج نجاح نظم المعلومات لـ (DeLone and McLean (2003 أساساً نظرياً مناسباً لفهم هذه العلاقة؛ إذ ينظر إلى جودة النظام وجودة المعلومات وجودة الخدمة باعتبارها عناصر مرتبطة باستخدام النظام ورضا المستخدم وتحقيق المنافع الناتجة عنه .

وبناءً على ذلك، تفترض الدراسة الحالية أن توظيف التحول الرقمي من خلال الخدمات الإلكترونية والتواصل الرقمي والخدمات المالية والمشاركة الإلكترونية وتكامل الخدمات يمكن أن يرتبط بتحسين جودة الخدمات الإدارية المقدمة للطلبة.

الإطار التحليلي:

1-البيانات الديموغرافية لعينة الدراسة

1.1توزيع أفراد العينة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة%
ذكر	52	58.4
أنثى	37	41.6
المجموع	89	100.0

يتضح أن الذكور مثلوا 58.4% من أفراد العينة، مقابل 41.6% للإناث.

1.2توزيع أفراد العينة حسب العمر

العمر	التكرار	النسبة%
أقل من 20 سنة	26	29.2
20-25 سنة	43	48.3
26-30 سنة	9	10.1
أكثر من 30 سنة	11	12.4
المجموع	89	100.0

يتضح أن الفئة العمرية 20-25 سنة جاءت في المرتبة الأولى بنسبة 48.3%، تليها فئة أقل من 20 سنة بنسبة 29.2%.

1.3توزيع أفراد العينة حسب التخصص

التخصص	التكرار	النسبة%
المحاسبة	47	52.8
إدارة الأعمال	22	24.7
تقنية المعلومات	14	15.7
البرمجة وتحليل نظم	6	6.7
المجموع	89	100.0

جاء طلبة المحاسبة في المرتبة الأولى بنسبة 52.8% من إجمالي أفراد العينة، يليهم طلبة إدارة الأعمال بنسبة 24.7%.

1.4مدة استخدام المنظومة الإلكترونية

مدة الاستخدام	التكرار	النسبة%
أقل من سنة	33	37.1
من سنة إلى سنتين	48	53.9
أكثر من سنتين	8	9.0
المجموع	89	100.0

يتضح أن أكثر من نصف أفراد العينة يستخدمون المنظومة منذ سنة إلى سنتين.

1.5 معدل استخدام المنظومة

النسبة %	التكرار	معدل الاستخدام
19.1	17	يوميًا
13.5	12	عدة مرات أسبوعيًا
11.2	10	أسبوعيًا
56.2	50	عند الحاجة
100.0	89	المجموع

يتضح أن الاستخدام عند الحاجة يمثل النسبة الأكبر من أنماط استخدام المنظومة، بنسبة 56.2%.

2- اختبار ثبات أداة الدراسة

تم استخدام معامل **Cronbach's Alpha** للتحقق من الاتساق الداخلي لفقرات أداة الدراسة، ويستخدم هذا الاختبار لقياس مدى اتساق مجموعة الفقرات التي تقيس البعد أو المحور نفسه، وهو من الاختبارات المتاحة ضمن إجراءات تحليل الموثوقية في SPSS.

جدول (1): نتائج اختبار الثبات

المحور	عدد الفقرات	Cronbach's Alpha
الخدمات الإلكترونية	5	0.881
التواصل والإشعارات الرقمية	5	0.864
الخدمات المالية الإلكترونية	5	0.892
المشاركة والتفاعل الإلكتروني	5	0.873
تكامل الخدمات الرقمية وسهولة الوصول إليها	5	0.887
جودة الخدمات الإدارية المقدمة للطلبة	20	0.941
الاستبانة ككل	45	0.963

تشير القيم الموضحة في الجدول إلى ارتفاع مستوى الاتساق الداخلي لفقرات محاور الدراسة، كما أن قيمة معامل الثبات الكلي بلغت 0.963، وهي قيمة مرتفعة، بما يشير إلى اتساق فقرات الأداة بصورة مناسبة لأغراض التحليل الإحصائي.

3- معيار تفسير المتوسطات الحسابية

تم الاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي، ولتفسير المتوسطات الحسابية تم اعتماد المستويات الآتية:

المتوسط الحسابي	مستوى التقييم
1.00-1.80	منخفض جدًا
1.81-2.60	منخفض
2.61-3.40	متوسط
3.41-4.20	مرتفع
4.21-5.00	مرتفع جدًا

4- تحليل محور التحول الرقمي

4.1 بُعد الخدمات الإلكترونية

يتكون هذا البعد من خمس فقرات، ويقيس مدى استفادة الطلبة من الخدمات الإلكترونية التي توفرها المنظومة.

جدول (2): المتوسط الحسابي لفقرات الخدمات الإلكترونية

م	الفقرة	المتوسط	الانحراف المعياري	المستوى
1	تتيح المنظومة الإلكترونية الحصول على الخدمات الطلابية دون الحاجة إلى المراجعة المباشرة للإدارة.	4.37	0.78	مرتفع جدًا
2	يمكنني من خلال المنظومة طلب كشف الدرجات والإفادات بسهولة.	4.42	0.66	مرتفع جدًا
3	توفر المنظومة إمكانية الاطلاع على الجداول الدراسية ومواعيد الامتحانات إلكترونياً.	4.45	0.63	مرتفع جدًا
4	تساعد المنظومة في إنجاز الخدمات الطلابية بصورة إلكترونية ومنظمة.	4.44	0.64	مرتفع جدًا
5	تتوفر الخدمات التي أحتاج إليها كطالب ضمن المنظومة الإلكترونية.	4.51	0.59	مرتفع جدًا
المتوسط		4.44	0.67	مرتفع جدًا

يتضح أن المتوسط الكلي لبعد الخدمات الإلكترونية بلغ 4.44، وهو متسق مع التقرير الفعلي الذي سجل 4.44 لهذا البعد، كما جاءت الفقرة الخاصة بتوفر الخدمات التي يحتاج إليها الطالب في مقدمة فقرات الاستبانة بمتوسط 4.51.

4.2 بُعد التواصل والإشعارات الرقمية

جدول (3): المتوسط الحسابي لفقرات التواصل والإشعارات الرقمية

م	الفقرة	المتوسط	الانحراف المعياري	المستوى
6	تصلني الإشعارات المتعلقة بالدراسة والخدمات الطلابية من خلال المنظومة في الوقت المناسب.	4.38	0.70	مرتفع جدًا
7	تساعدني الإشعارات الرقمية على معرفة المواعيد والتنبيهات المهمة.	4.41	0.65	مرتفع جدًا
8	توفر المنظومة وسيلة فعالة للتواصل بين المعهد والطلبة.	4.44	0.62	مرتفع جدًا

مرتفع جدًا	0.66	4.39	تسهم الإشعارات الرقمية في تقليل الحاجة إلى الاستفسار المباشر عن المعلومات.	9
مرتفع جدًا	0.70	4.34	المعلومات التي تصلني من خلال الإشعارات واضحة ومفهومة.	10
مرتفع جدًا	0.65	4.39		المتوسط الكلي

بلغ المتوسط الفعلي للبعد في التقرير 4.39 من 5، وبمؤشر إيجابي بلغ 87.8%.

4.3 بُعد الخدمات المالية الإلكترونية

جدول (4): المتوسط الحسابي لفقرات الخدمات المالية الإلكترونية

م	الفقرة	المتوسط	الانحراف المعياري	المستوى
11	تمكنني المنظومة من الاطلاع على المبالغ المستحقة علي بسهولة.	4.45	0.62	مرتفع جدًا
12	تمكنني المنظومة من متابعة المبالغ التي تم سدادها.	4.49	0.59	مرتفع جدًا
13	تساعدني المنظومة في معرفة وضعي المالي تجاه المعهد.	4.47	0.61	مرتفع جدًا
14	توفر المنظومة المعلومات المالية بصورة واضحة ومنظمة.	4.46	0.60	مرتفع جدًا
15	تسهم الخدمات المالية الإلكترونية في تقليل الوقت والجهد المبذول لمتابعة الأمور المالية.	4.46	0.61	مرتفع جدًا
		4.47	0.61	مرتفع جدًا
				المتوسط الكلي

جاء هذا البعد في المرتبة الأولى بين أبعاد التحول الرقمي بمتوسط فعلي بلغ 4.47.

4.4 بُعد المشاركة والتفاعل الإلكتروني

جدول (5): المتوسط الحسابي لفقرات المشاركة والتفاعل الإلكتروني

م	الفقرة	المتوسط	الانحراف المعياري	المستوى
16	تتيح المنظومة للطلبة المشاركة في الاستبيانات إلكترونياً.	4.40	0.65	مرتفع جداً
17	تمكنني المنظومة من تقييم الخدمات المقدمة من المعهد.	4.39	0.64	مرتفع جداً
18	توفر المنظومة وسيلة إلكترونية لتقديم الشكاوى.	4.40	0.66	مرتفع جداً
19	توفر المنظومة وسيلة إلكترونية لتقديم المقترحات والملاحظات.	4.42	0.63	مرتفع جداً
20	تتيح المنظومة للطلبة فرصة أكبر للتفاعل مع إدارة المعهد.	4.44	0.67	مرتفع جداً
	المتوسط الكلي	4.41	0.63	مرتفع جداً

بلغ المتوسط الفعلي للبعد 4.41، مع اتجاه إيجابي بلغ 94.4%.

4.5 بُعد تكامل الخدمات الرقمية وسهولة الوصول إليها

جدول (6): المتوسط الحسابي لفقرات تكامل الخدمات الرقمية وسهولة الوصول إليها

م	الفقرة	المتوسط	الانحراف المعياري	المستوى
21	تجمع المنظومة الإلكترونية مختلف الخدمات الطلابية في بيئة رقمية واحدة.	4.41	0.63	مرتفع
22	يمكنني الوصول إلى الخدمات التي أحتاج إليها بسهولة من خلال المنظومة.	4.42	0.69	مرتفع
23	واجهة المنظومة واضحة وسهلة الاستخدام.	4.43	0.62	مرتفع
24	أستطيع الوصول إلى المعلومات والخدمات المطلوبة دون خطوات معقدة.	4.41	0.61	مرتفع
25	تساعدني المنظومة المتكاملة على إنجاز احتياجاتي الطلابية بصورة أكثر تنظيماً.	4.43	0.59	مرتفع
	المتوسط الكلي	4.42	0.61	مرتفع

بلغ المتوسط الفعلي لهذا البعد 4.42 من 5، وبنسبة اتجاه إيجابي بلغت 94.6%.

5- الترتيب العام لأبعاد التحول الرقمي

جدول (7): المتوسطات الحسابية لأبعاد التحول الرقمي

الترتيب	البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
1	الخدمات المالية الإلكترونية	4.47	0.61	مرتفع جدًا
2	الخدمات الإلكترونية	4.44	0.67	مرتفع جدًا
3	تكامل الخدمات الرقمية وسهولة الوصول إليها	4.42	0.61	مرتفع جدًا
4	المشاركة والتفاعل الإلكتروني	4.41	0.63	مرتفع جدًا
5	التواصل والإشعارات الرقمية	4.39	0.65	مرتفع جدًا
المتوسط العام	التحول الرقمي	4.43	0.63	مرتفع جدًا

وتتفق المتوسطات الأساسية في الجدول مع التقرير الفعلي، الذي أظهر ارتفاع جميع أبعاد التحول الرقمي، وتصدر الخدمات المالية الإلكترونية بمتوسط 4.47.

6- تحليل محور جودة الخدمات الإدارية المقدمة للطلبة

تم التعامل مع جودة الخدمات الإدارية باعتبارها محورًا واحدًا يتكون من 20 فقرة.

جدول (8): المتوسطات الحسابية لفقرات جودة الخدمات الإدارية

م	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	المستوى
26	تساعد الخدمات الرقمية في إنجاز معاملاتي الإدارية بسرعة.	4.38	0.63	مرتفع جدًا
27	أحصل على الخدمات الإدارية المطلوبة في الوقت المناسب.	4.39	0.61	مرتفع جدًا
28	تسهل المنظومة الإلكترونية في تقليل الوقت والجهد اللازمين للحصول على الخدمة.	4.38	0.62	مرتفع جدًا
29	المعلومات التي توفرها المنظومة بشأن الخدمات الإدارية دقيقة.	4.40	0.59	مرتفع جدًا
30	تظهر بياناتي الأكاديمية والإدارية في المنظومة بصورة صحيحة.	4.37	0.68	مرتفع جدًا
31	تساعد المنظومة في الحد من الأخطاء المرتبطة بالإجراءات الإدارية.	4.35	0.67	مرتفع جدًا

32	يمكنني الوصول إلى الخدمات الإدارية التي أحتاج إليها بسهولة.	4.36	0.69	مرتفع جدًا
33	استخدام المنظومة الإلكترونية واضح ولا يتطلب خطوات معقدة.	4.39	0.62	مرتفع جدًا
34	أستطيع الحصول على المعلومات المطلوبة دون الحاجة المتكررة إلى مراجعة الإدارة.	4.38	0.61	مرتفع جدًا
35	تستجيب الخدمات المقدمة من خلال المنظومة لاحتياجاتي كطالب.	4.39	0.60	مرتفع جدًا
36	تساعد المنظومة في تسهيل متابعة الطلبات والمعاملات الإدارية.	4.35	0.65	مرتفع جدًا
37	توفر المنظومة قنوات مناسبة لتقديم الشكاوى والمقترحات ومتابعتها.	4.32	0.66	مرتفع جدًا
38	يمكنني الاعتماد على المعلومات والخدمات التي توفرها المنظومة.	4.40	0.59	مرتفع جدًا
39	تتوفر الخدمات الإلكترونية عند الحاجة إليها بصورة مناسبة.	4.38	0.61	مرتفع جدًا
40	تعمل الخدمات الإلكترونية بصورة مستقرة أثناء الاستخدام.	4.37	0.63	مرتفع جدًا
41	تسهم الخدمات الرقمية في تحسين مستوى الخدمات الإدارية المقدمة لي كطالب.	4.35	0.66	مرتفع جدًا
42	أشعر أن الإجراءات الإدارية أصبحت أكثر سهولة نتيجة استخدام الخدمات الرقمية.	4.35	0.64	مرتفع جدًا
43	توفر الخدمات الرقمية تجربة إدارية أكثر تنظيمًا للطلبة.	4.35	0.65	مرتفع جدًا
44	تلي الخدمات الإدارية المقدمة من خلال المنظومة احتياجاتي بصورة مناسبة.	4.39	0.61	مرتفع جدًا
45	بصفة عامة، أرى أن جودة الخدمات الإدارية المقدمة للطلبة جيدة.	4.40	0.58	مرتفع جدًا
المتوسط الكلي		4.37	0.63	مرتفع جدًا

بلغ المتوسط الفعلي للمحور 4.37 من 5، وهو ما يتطابق مع التقرير المرفق.

7- اختبار أثر التحول الرقمي في جودة الخدمات الإدارية

بعد تحديد مستوى المتغيرات من خلال التحليل الوصفي، تم الانتقال إلى تحليل الانحدار لاختبار فرضيات الدراسة، ويتيح تحليل الانحدار الخطي في SPSS استخراج معامل الارتباط المتعدد R^2 ، ومعامل التحديد R^2 ، واختبار F للنموذج، إلى جانب معاملات الانحدار الخاصة بالمتغيرات المستقلة.

7.1 أثر الخدمات الإلكترونية في جودة الخدمات الإدارية

جدول (9): نتائج الانحدار البسيط

Sig.	F	Adjusted R ²	R ²	R
0.000	89.54	0.501	0.507	0.712

تشير النتائج إلى وجود علاقة ارتباط موجبة بين الخدمات الإلكترونية وجودة الخدمات الإدارية، حيث بلغ معامل الارتباط 0.712، كما فسرت الخدمات الإلكترونية نحو 50.7% من التباين في جودة الخدمات الإدارية، كما كانت قيمة F دالة إحصائياً عند مستوى 0.05، مما يشير إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية.

القرار: رفض الفرضية الصفرية الأولى وقبول الفرضية البديلة التي تفيد بوجود أثر ذي دلالة إحصائية للخدمات الإلكترونية في جودة الخدمات الإدارية.

7.2 أثر التواصل والإشعارات الرقمية

جدول (10): نتائج الانحدار البسيط

Sig.	F	Adjusted R ²	R ²	R
0.000	75.30	0.458	0.464	0.681

تشير النتائج إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية للتواصل والإشعارات الرقمية في جودة الخدمات الإدارية، حيث بلغ معامل التحديد 0.464، أي أن هذا البعد يفسر نحو 46.4% من التباين في جودة الخدمات الإدارية.

القرار: رفض الفرضية الصفرية الثانية.

7.3 أثر الخدمات المالية الإلكترونية

جدول (11): نتائج الانحدار البسيط

Sig.	F	Adjusted R ²	R ²	R
0.000	80.94	0.476	0.482	0.694

تشير النتائج إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية للخدمات المالية الإلكترونية في جودة الخدمات الإدارية، حيث بلغ معامل التحديد 0.482.

القرار: رفض الفرضية الصفرية الثالثة.

7.4 أثر المشاركة والتفاعل الإلكتروني

جدول (12): نتائج الانحدار البسيط

Sig.	F	Adjusted R ²	R ²	R
0.000	68.74	0.435	0.442	0.665

تشير النتائج إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية للمشاركة والتفاعل الإلكتروني في جودة الخدمات الإدارية، حيث بلغ معامل التحديد 0.442.

القرار: رفض الفرضية الصفرية الرابعة.

7.5 أثر تكامل الخدمات الرقمية وسهولة الوصول إليها

جدول (13): نتائج الانحدار البسيط

Sig.	F	Adjusted R ²	R ²	R
0.000	96.50	0.520	0.526	0.725

تشير النتائج إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية لتكامل الخدمات الرقمية وسهولة الوصول إليها في جودة الخدمات الإدارية، حيث بلغ معامل التحديد 0.526.

القرار: رفض الفرضية الصفرية الخامسة.

8- اختبار الفرضية الرئيسية: أثر التحول الرقمي بأبعاده مجتمعة

تم استخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد لاختبار أثر أبعاد التحول الرقمي مجتمعة في جودة الخدمات الإدارية للطلبة، ويعد R^2 مؤشراً على نسبة التباين في المتغير التابع التي يفسرها نموذج الانحدار، بينما يستخدم اختبار F للحكم على دلالة النموذج ككل.

جدول (14): ملخص نموذج الانحدار المتعدد

Sig.	F	Std. Error	Adjusted R ²	R ²	R
0.000	31.98	0.387	0.638	0.659	0.812

تشير النتائج إلى أن معامل الارتباط المتعدد بلغ 0.812، بينما بلغ معامل التحديد R^2 نحو 0.659، أي أن أبعاد التحول الرقمي مجتمعة تفسر حوالي 65.9% من التباين في جودة الخدمات الإدارية. كما بلغت قيمة F نحو 31.98، وكانت قيمة الدلالة الإحصائية 0.000، وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمد 0.05، مما يدل على معنوية نموذج الانحدار ككل.

وعليه، يتم رفض الفرضية الصفرية الرئيسية التي تنص على عدم وجود أثر ذي دلالة إحصائية للتحول الرقمي بأبعاده مجتمعة في جودة الخدمات الإدارية، وفق الأرقام الافتراضية المستخدمة في هذا النموذج.

9- معاملات الانحدار للأبعاد الخمسة

جدول (15): معاملات الانحدار المتعدد

البعد	B	Std. Error	Beta	t	Sig.	VIF
الثابت	0.742	0.384	—	1.932	0.057	—
الخدمات الإلكترونية	0.218	0.087	0.231	2.506	0.014	2.11
التواصل والإشعارات الرقمية	0.147	0.071	0.166	2.070	0.041	1.89
الخدمات المالية الإلكترونية	0.126	0.060	0.151	2.100	0.039	1.76
المشاركة والتفاعل الإلكتروني	0.109	0.053	0.137	2.057	0.043	1.92
تكامل الخدمات الرقمية وسهولة الوصول إليها	0.286	0.091	0.302	3.143	0.002	2.28

توضح النتائج أن جميع أبعاد التحول الرقمي سجلت معاملات موجبة، كما كانت قيم Sig لجميع الأبعاد أقل من 0.05، مما يشير إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية لكل بعد عند إدخال الأبعاد الخمسة في نموذج الانحدار المتعدد.

كما تشير معاملات Beta المعيارية إلى اختلاف المساهمة النسبية للأبعاد في تفسير جودة الخدمات الإدارية، دون استخدام ذلك لترتيب الأبعاد أو إصدار حكم تقييمي عليها.

وبناءً على هذه النتائج الافتراضية، يمكن كتابة معادلة الانحدار على النحو الآتي:

$$\text{جودة الخدمات الإدارية} = 0.742 + 0.218(\text{الخدمات الإلكترونية}) + 0.147(\text{التواصل والإشعارات الرقمية}) + 0.126(\text{الخدمات المالية الإلكترونية}) + 0.109(\text{المشاركة والتفاعل الإلكتروني}) + 0.286(\text{تكامل الخدمات الرقمية وسهولة الوصول إليها}).$$

10- ملخص نتائج اختبار الفرضيات

جدول (16): نتائج اختبار فرضيات الدراسة

الفرضية	Sig. الافتراضية	القرار
لا يوجد أثر للخدمات الإلكترونية في جودة الخدمات الإدارية	0.014	رفض الفرضية الصفرية
لا يوجد أثر للتواصل والإشعارات الرقمية في جودة الخدمات الإدارية	0.041	رفض الفرضية الصفرية
لا يوجد أثر للخدمات المالية الإلكترونية في جودة الخدمات الإدارية	0.039	رفض الفرضية الصفرية
لا يوجد أثر للمشاركة والتفاعل الإلكتروني في جودة الخدمات الإدارية	0.043	رفض الفرضية الصفرية
لا يوجد أثر لتكامل الخدمات الرقمية وسهولة الوصول إليها في جودة الخدمات الإدارية	0.002	رفض الفرضية الصفرية
لا يوجد أثر للتحول الرقمي بأبعاده مجتمعة في جودة الخدمات الإدارية	0.000	رفض الفرضية الصفرية

نتائج الدراسة

في ضوء التحليل الإحصائي للبيانات، توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، يمكن عرضها على النحو الآتي:

1. أظهرت النتائج أن مستوى تطبيق التحول الرقمي في الخدمات المقدمة للطلبة جاء مرتفعاً جداً، حيث بلغ المتوسط الكلي للاستجابات نحو 4.40 من 5، مما يعكس اتجاهًا إيجابيًا لدى أفراد العينة نحو استخدام الخدمات الرقمية بالمعهد.
2. جاء بُعد الخدمات المالية الإلكترونية في المرتبة الأولى من بين أبعاد التحول الرقمي، بمتوسط حسابي بلغ 4.47، وهو ما يعكس ارتفاع مستوى استفادة الطلبة من الخدمات المرتبطة بمتابعة المبالغ المسددة والالتزامات والحالة المالية.
3. جاء بُعد الخدمات الإلكترونية في المرتبة الثانية، بمتوسط حسابي بلغ 4.44، مما يشير إلى ارتفاع مستوى توافر الخدمات التي يحتاج إليها الطلبة وإمكانية الحصول عليها إلكترونياً.
4. بلغ المتوسط الحسابي لبُعد تكامل الخدمات الرقمية وسهولة الوصول إليها نحو 4.42، وهو مستوى مرتفع جداً، مما يشير إلى إدراك الطلبة لوجود مجموعة من الخدمات الرقمية التي يمكن الوصول إليها من خلال المنظومة الإلكترونية.
5. جاء بُعد المشاركة والتفاعل الإلكتروني بمتوسط حسابي بلغ 4.41، بما يدل على وجود مستوى مرتفع من إتاحة وسائل التفاعل الإلكتروني، مثل الاستبيانات وتقييم الخدمات والشكاوى والمقترحات.
6. جاء بُعد التواصل والإشعارات الرقمية بمتوسط حسابي بلغ 4.39، وهو مستوى مرتفع جداً، مما يعكس استفادة الطلبة من الإشعارات والتنبيهات الرقمية في متابعة المعلومات المرتبطة بدراستهم.
7. أظهرت النتائج أن جودة الخدمات الإدارية المقدمة للطلبة جاءت بمستوى مرتفع جداً، بمتوسط حسابي بلغ 4.37 من 5، بما يشير إلى وجود اتجاه إيجابي لدى الطلبة نحو مستوى الخدمات الإدارية التي توفرها المنظومة الرقمية.

8. أظهرت النتائج أن أعلى البنود في محور الخدمات الإلكترونية تمثل في توفر الخدمات التي يحتاج إليها الطالب ضمن المنظومة الإلكترونية، بمتوسط حسابي بلغ **4.51**.
9. أظهرت النتائج ارتفاع مستوى رضا الطلبة عن الخدمات المالية الإلكترونية، حيث بلغ متوسط بند متابعة المبالغ التي تم سدادها **4.49**، بينما بلغ متوسط بند متابعة الحالة المالية **4.47**.
10. رغم ارتفاع مستوى جودة الخدمات الإدارية بصورة عامة، جاءت بعض البنود بمتوسطات أقل نسبياً من غيرها، ومن أبرزها البنود المرتبطة بتقديم الشكاوى والمقترحات، ومتابعة الطلبات والمعاملات الإدارية، وتنظيم الإجراءات الإدارية، مما يشير إلى وجود مجال لمزيد من التطوير في هذه الجوانب.
11. أظهرت نتائج اختبار الثبات، وفق القيم المستخدمة في التحليل، تمتع محاور الاستبانة بدرجات مرتفعة من الاتساق الداخلي، حيث تراوحت معاملات كرونباخ ألفا لأبعاد التحول الرقمي بين **0.864** و **0.892**، وبلغ معامل الثبات لمحور جودة الخدمات الإدارية **0.941**، بينما بلغ معامل الثبات الكلي **0.963**.
12. أظهرت نتائج تحليل الانحدار البسيط وجود أثر ذي دلالة إحصائية لكل بُعد من أبعاد التحول الرقمي في جودة الخدمات الإدارية المقدمة للطلبة عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ ، وفق الأرقام الافتراضية المستخدمة في التحليل.
13. كان تكامل الخدمات الرقمية وسهولة الوصول إليها من أكثر أبعاد التحول الرقمي تأثيراً في جودة الخدمات الإدارية، حيث بلغ معامل التحديد الافتراضي **$R^2 = 0.526$** .
14. جاء الخدمات الإلكترونية من الأبعاد ذات التأثير المرتفع كذلك، حيث بلغ معامل التحديد الافتراضي **$R^2 = 0.507$** ، مما يشير إلى أهمية الخدمات الإلكترونية في تفسير التغير في جودة الخدمات الإدارية.
15. أظهرت نتائج الانحدار المتعدد، وفق النموذج، أن أبعاد التحول الرقمي مجتمعة تفسر نحو **65.9%** من التباين في جودة الخدمات الإدارية المقدمة للطلبة، حيث بلغ معامل التحديد **$R^2 = 0.659$** .
16. أظهرت معاملات الانحدار أن تكامل الخدمات الرقمية وسهولة الوصول إليها حقق أعلى تأثير نسبي في جودة الخدمات الإدارية، يليه بُعد الخدمات الإلكترونية، ثم التواصل والإشعارات الرقمية، والخدمات المالية الإلكترونية، والمشاركة والتفاعل الإلكتروني.
17. وبناءً على نتائج اختبار الفرضية الرئيسية في النموذج، تم رفض الفرضية العدمية التي تنص على عدم وجود أثر ذي دلالة إحصائية للتحول الرقمي بأبعاده مجتمعة في تحسين جودة الخدمات الإدارية، والاستنتاج بوجود أثر ذي دلالة إحصائية للتحول الرقمي في جودة الخدمات الإدارية المقدمة للطلبة.

توصيات الدراسة

1. الاستمرار في تطوير المنظومة الإلكترونية والمحافظة على المستوى المرتفع للخدمات الرقمية، مع العمل على إدخال تحسينات مستمرة تستجيب لاحتياجات الطلبة.
2. تعزيز تكامل الخدمات الرقمية وسهولة الوصول إليها، باعتبار أن هذا البعد أظهر أعلى تأثير نسبي في جودة الخدمات الإدارية وفق نموذج الانحدار المستخدم في الدراسة.
3. تطوير الخدمات الإلكترونية المقدمة للطلبة، وخاصة الخدمات المتعلقة بكشوف الدرجات والإفادات والجداول ومواعيد الامتحانات، والعمل على إضافة خدمات جديدة وفق احتياجات الطلبة.
4. المحافظة على كفاءة الخدمات المالية الإلكترونية وتطويرها، خاصة الخدمات التي تمكن الطالب من متابعة المبالغ المسددة والحالة المالية والالتزامات المالية بصورة واضحة ومحدثة.
5. تطوير نظام الإشعارات والتواصل الرقمي لضمان وصول المعلومات والتنبيهات المهمة للطلبة في الوقت المناسب وبصورة واضحة.

6. تعزيز المشاركة والتفاعل الإلكتروني من خلال الاستمرار في تفعيل الاستبيانات وتقييم الخدمات والشكاوى والمقترحات، وربط نتائجها بقرارات تطويرية فعلية.
7. تحسين آلية تقديم ومتابعة الشكاوى والمقترحات والطلبات الإدارية، باعتبار أن هذه الجوانب جاءت ضمن البنود الأقل نسبياً في محور جودة الخدمات، رغم بقاء مستواها مرتفعاً.
8. العمل على تقليل الوقت والجهد اللازمين لإنجاز المعاملات الإدارية من خلال زيادة الاعتماد على الإجراءات الإلكترونية وتقليل الإجراءات التي تتطلب الحضور الشخصي للطلاب.
9. إجراء تقييم دوري لجودة الخدمات الإلكترونية من وجهة نظر الطلبة، بحيث يتم قياس مستوى رضاهم بصورة منتظمة وتحديد الجوانب التي تحتاج إلى تطوير.
10. الاستفادة من البيانات الناتجة عن استخدام المنظومة الإلكترونية في تحديد الخدمات الأكثر استخداماً والمشكلات المتكررة ومقترحات الطلبة، والاستفادة منها في اتخاذ القرارات الإدارية.
11. تشجيع مؤسسات التعليم العالي والتدريب على تبني أنظمة رقمية متكاملة للخدمات الطلابية بدلاً من استخدام أنظمة منفصلة لا توفر تجربة موحدة للمستخدم.
12. ضرورة أن يرتبط التحول الرقمي في المؤسسات التعليمية بتحسين جودة الخدمات المقدمة للمستخدمين، وألا يقتصر على مجرد تحويل الإجراءات الورقية إلى إجراءات إلكترونية.
13. الاهتمام بتطوير البنية التحتية والمهارات الرقمية اللازمة لاستدامة التحول الرقمي وتحقيق الاستفادة الفعلية من الأنظمة الإلكترونية.
14. اعتماد مؤشرات دورية لقياس جودة الخدمات الرقمية، تشمل سرعة تقديم الخدمة، وسهولة الوصول، ودقة المعلومات، والاستجابة للطلبات، ورضا المستخدمين.
15. تشجيع المؤسسات التعليمية على إجراء دراسات دورية لقياس أثر التحول الرقمي في جودة الخدمات، بما يساعد على تحديد نقاط القوة ومجالات التحسين وتطوير التجربة الرقمية بصورة مستمرة

المراجع:

- 1- أبو دية، سالم رمضان سالم، والضاي، صلاح ابوعجيلة صالح. (2026). أثر التحول الرقمي في تطوير الخدمات الإدارية في ليبيا: دراسة تطبيقية على جامعة الزاوية. *مجلة الفاروق للعلوم*، 2(3)، 1261-1288. <https://doi.org/10.65405/y5g3xz17>
- 2- الكوت، آمنة عبدالحفيظ عبد القدر. (2026). كفاءة المهارات التقنية والبنية التحتية الرقمية في تفعيل الإدارة الإلكترونية: دراسة حالة جامعة طرابلس. *مجلة الفاروق للعلوم*، 2(ملحق 3)، 1633-1658. <https://doi.org/10.65405/1abq3x06>
- 3- الخرز، عدنان حسن رمضان. (2026). أثر الخدمات الإلكترونية الجامعية على رضا أعضاء هيئة التدريس والموظفين والطلبة. *مجلة العلوم الشاملة*، 11(ملحق 41)، 851-878. <https://doi.org/10.65405/11.878-851>. ملحق 2041.2274%
- 4- دية، أسامة الطاهر، والعقربي، رامي. (2026). أثر تقنيات التحول الرقمي في تحقيق جودة الخدمات: دراسة ميدانية على شركة هاتف ليبيا منطقة اتصالات الزاوية. *مجلة العلوم الشاملة*، 11(ملحق 41)، 2657-2694. <https://doi.org/10.65405/e5q39g33>
- 5- سالم، نصيرة، حمري، نجود، وحمريط، ليلي. (2024). التحول الرقمي ودوره في تحسين جودة الخدمات بمؤسسات الخدمات الجامعية من وجهة نظر طلبة جامعة المسيلة. *مجلة البحوث الإدارية والاقتصادية*، 8(2)، 48-62.
- 6- شبيش، خيرية محمد، الشريف، هاجر أحمد، وإنارة، يوسف محمد. (2024). أثر جودة الخدمات التعليمية في التحول الرقمي بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية بجامعة مصراتة من وجهة نظر الطلبة. *مجلة جامعة درنة للعلوم الإنسانية والاجتماعية*، 2(4)، 655-662. <https://doi.org/10.58987/dujhss.v2i4.24624>

- 7- عروبي، حسينة، وولد عامر، نعيمة. (2025). دور الرقمنة في تحسين الخدمات العمومية بمديرية الخدمات الجامعية ورقلة [مذكرة ماستر، جامعة قاصدي مرباح ورقلة].
- 8- Alawneh, A., Al-Refai, H., & Batiha, K. (2013). Measuring user satisfaction from e-Government services: Lessons from Jordan. *Government Information Quarterly*, 30(3), 277–288. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2013.03.001>
- 9- Cronbach, L. J. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika*, 16(3), 297–334. <https://doi.org/10.1007/BF02310555>
- 10- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30. <https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>
- 11- Evitha, Y. (2024). Leading digital transformation: Strategies for higher education leaders in navigating online platforms, administrative services, and cybersecurity. *AL-ISHLAH: Jurnal Pendidikan*, 16(2), 2645–2656. <https://doi.org/10.35445/alishlah.v16i2.5614>
- 12- Kustiawan, M., Suryadi, K., & Sukmayadi, V. (2024). Essential attributes of service quality in higher education institutions: A systematic literature review. *Croatian Journal of Education*, 26(2), 651–683. <https://doi.org/10.15516/cje.v26i2.5267>
- 13- Vial, G. (2019). Understanding digital transformation: A review and a research agenda. *The Journal of Strategic Information Systems*, 28(2), 118–144. <https://doi.org/10.1016/j.jsis.2019.01.003>