

## تأثير التحول الرقمي وجودة الخدمة التعليمية على رضا الطلاب " دراسة تطبيقية على طلاب جامعة المنصورة "

### The effect of Digital Transformation and Educational Service Quality on Students' Satisfactions

#### "An Applied Study on Mansoura University Students "

د/ سنية محمد أحمد سليمان سبع

مدرس إدارة الأعمال

المعهد العالي للحاسبات وتكنولوجيا المعلومات بالشروق

#### ملخص:

يسعى البحث الحالي إلى دراسة التأثير المباشر لكل من التحول الرقمي وجودة الخدمة التعليمية على رضا طلاب جامعة المنصورة. وفي سبيل القيام بذلك، قامت الباحثة بتصميم قائمة استقصاء تشمل متغيرات البحث وتوزيعها على عينة من طلاب جامعة المنصورة بلغت ٣٨٤ مفردة موزعة على ست كليات مختلفة من الجامعة تتضمن ثلاث كليات عملية وثلاث كليات نظرية (كلية الهندسة، كلية الصيدلة، كلية العلوم، كلية التربية، كلية التجارة، كلية الآداب). وقد تم استرداد ٣٣١ استمارة خالية من الأخطاء وصالحة للتحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS V.25 بمعدل استجابة ٨٦%.

وقد وجدت النتائج وجود تأثير معنوي إيجابي لبعض أبعاد التحول الرقمي المتمثلة في (البنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات، التعليم الرقمي، المكتبات الرقمية) على رضا الطلاب، كما كان لبعض أبعاد جودة الخدمة التعليمية المتمثلة في (الجوانب المادية الملموسة، الاعتمادية، الأمان) تأثير معنوي إيجابي على رضا الطلاب.

**الكلمات المفتاحية:** التحول الرقمي، جودة الخدمة التعليمية، رضا الطلاب

## Abstract:

The current research seeks to study the direct effect of digital transformation and the quality of educational service on Mansoura University student satisfaction. In order to do this, the researcher designed a survey list that includes research variables and distributed them to a sample of Mansoura University students, amounting to 384 students distributed among six different faculties of the university, including three practical faculties and three theoretical faculties (Faculty of Engineering, Faculty of Pharmacy, Faculty of Science, Faculty of Education, Faculty of Commerce, Faculty of Arts). A total of 331 error-free and valid questionnaires were retrieved for statistical analysis using SPSS V.25, with a response rate of 86%.

The results found a positive significant effect of some dimensions of digital transformation represented in (information technology infrastructure, digital education, digital libraries) on student satisfaction, and some dimensions of educational service quality represented in (tangible physical aspects, reliability, safety) had a positive significant effect on students' satisfaction.

**Key Words:** Digital Transformation, Educational Service Quality, Student Satisfaction.

## تمهيد:

ينتشر الاهتمام بالتحول الرقمي عبر الأوساط الأكاديمية وأهمية ادراجه بالأنظمة التعليمية باعتبارها ظاهرة رائدة مرتبطة بالتطور التكنولوجي، وبتزايد الاهتمام الشديد

بضرورة تطبيق التحول الرقمي في الأنظمة التعليمية لمواكبة التطور التكنولوجي الحادث على مستوى العالم، ظهرت مجموعة من التساؤلات التي تفيد بأن التحول الرقمي هل هو ظاهرة جديدة بالفعل تستحق التطبيق أم هو مجرد تسمية جذابة يتم استخدامها لتصوير عمليات التغيير التي تستخدمها المنظمات بالاعتماد على تقنية المعلومات (Wessel et al., 2021).

ومع ظهور خدمات الانترنت ظهرت عمليات التحول الرقمي في مجالات عديدة مثل الاقتصاد والأعمال وطال هذا التحول مجموعة من الخدمات كالخدمات التعليمية والمصرفية والسياحية، خصوصاً بعد ظهور وتطور أجهزة الهاتف الذكية وتطبيقاتها المتعددة، مما أتاح المجال لتقديم خدمات تتسم بالمرونة والسرعة أكثر مما كانت عليه في النظم التقليدية (الحطاب، ٢٠٢٠).

وفى عصر التحول الرقمي تم إحداث ثورة في التعليم، فقد تم تحديث النظام التعليمي عن طريق دمج التعليم عبر الانترنت مع الفصول الدراسية التقليدية، حيث توفر الرقمنة نظم دعم قوية للطلاب المعاصرين عبر تطبيق النهج الصحيح من خلال انتشار التكنولوجيا الرقمية التي توفر فرص جيدة وجديدة للتعليم والتعلم، حيث يشارك الطلاب عبر الانترنت وإنشاء بيئات تفاعلية بينهم وبين أعضاء هيئة التدريس بتغيير طرق التدريس عبر مجموعة واسعة من تقنيات التعلم المبتكرة والجذابة. وفى ظل متطلبات ورؤية القرن الحادي والعشرين يتحتم على الطلاب مستخدمي المحتوى الرقمي إظهار المهارات والمشاركات والتعاون مع الوسائط الرقمية، حيث أصبح التعليم الإلكتروني أكثر شيوعاً من ذي قبل فهو بمثابة نهج إبداعي لتقديم الخدمات التعليمية من خلال أشكال المحتوى الالكترونية التي تعزز من وعى المتعلمين ومهاراتهم مما يؤدي إلى تحقيق رضاهم على جودة الخدمة التعليمية المقدمة إليهم في شكل متطور غير تقليدي (Saad et al., 2021).

ويرتبط رضا الطلاب بمجموعة من العوامل المتعلقة بالعملية التعليمية خصوصاً النظام التعليمي المتبع، فيختلف رضا الطلاب واستجاباتهم لنظام التعليم التقليدي عن

نظام التعليم الحديث عبر الانترنت، فكل الأنظمة تعمل على تحقيق رضا الطلاب بمعدلات مرتفعة وتحقيق نسبة عالية من جودة الخدمة التعليمية التي تكفل تحقيق مستوى متقدم من رضا الطلاب (Geier, 2021).

ونظراً لأهمية قطاع المؤسسات الجامعية حيث أنه من القطاعات الحيوية التي تعكس العملية التعليمية برمتها، فإن البحث الحالي يهدف إلى فحص تأثير التحول الرقمي وجودة الخدمة التعليمية على رضا طلاب جامعة المنصورة.

**وبناء على ما سبق،** تتناول الباحثة متغيرات البحث بأبعادها المتعددة، وذلك في سبيل التعرف على مدى تأثير التحول الرقمي وجودة الخدمة التعليمية على تحقيق رضا طلاب جامعة المنصورة.

#### أولاً: الخلفية النظرية:

##### أ. الإطار المفاهيمي للتحول الرقمي:

##### ١. ماهية التحول الرقمي:

أشار (Feroz et al., 2021) إلى التحول الرقمي على أنه عملية مدعومة بالتقنيات الرقمية والتي تُحدث التغيرات في المنظمات ولها تأثير هائل على التقييم التنظيمي عن طريق انترنت الأشياء وتحليل البيانات الضخمة والحوسبة السحابية وتقنيات الهاتف المحمول والذكاء الاصطناعي.

كما ذكر (أمين، ٢٠١٨) أن التحول الرقمي هو عملية انتقالية من النظام التقليدي إلى نظام إلكتروني يتسم بالذكاء في كافة أعمال المنظمات، ويتطلب ذلك وضع استراتيجية لنشر ثقافة التحول الرقمي وتصميم البرامج والخدمات التي تدعم تحقيق التحول الرقمي.

ويمكن تعريف التحول الرقمي على أنه عملية انتقال القطاعات والشركات إلى نموذج عمل جديد ومتطور بالاستناد إلى التقنيات الرقمية الجديدة من أجل إحداث عمليات

ابتكار للمنتجات والخدمات التي تقدمها هذه القطاعات وتوفير قنوات جديدة من العائدات التي تزيد من القيمة الفعلية لمنتجاتها وخدماتها المقدمة (إبراهيم، ٢٠١٩).

ويتم النظر للتحول الرقمي باعتباره تطبيق التكنولوجيا الحديثة لبناء نماذج أعمال جديدة وبرامج وعمليات من شأنها أن تؤدي إلى مزايا تنافسية جديدة وتحقيق كفاءة أعلى (Vial, 2019).

ومما سبق من تعريفات للتحول الرقمي، ترى الباحثة أن التحول الرقمي في البحث الحالي يشير إلى قدرة مؤسسات التعليم الجامعي على إدراك عمليات متطورة وحديثة تستهدف إحداث تغيير نوعي للانتقال من النظم التقليدية للنظم الحديثة التي تعتمد بشكل كامل على التكنولوجيا والتقنيات الحديثة بما يحقق أداء وظيفي متميز.

## ٢. أبعاد التحول الرقمي:

أشار (محمد، ٢٠١٩) إلى أربعة أبعاد تمثل التحول الرقمي والتي يمكن ذكرها على النحو التالي:

- ❖ استراتيجية المنظمة: وهي القرارات التي تهتم بعلاقة المنظمة بالبيئة الخارجية.
- ❖ الثقافة التنظيمية: وهي مجموعة الأسس والقيم والمفاهيم المشتركة السائدة بين العاملين بالمنظمة.
- ❖ القيادة التحويلية: وهو نمط قيادي يهدف للتعرف على حاجات ورغبات العاملين بالمنظمات ومن ثم محاولة اشباعها وتدعو لتنمية قدرات العاملين لمواكبة التطورات.
- ❖ الموارد البشرية: وهم جميع الأفراد العاملين داخل المنظمة ولكل فرد مهامه الوظيفية المختلفة والتي تتكامل فيما بينها لتحقيق الأهداف التنظيمية.

كما تطرق (حماد، ٢٠٢٠) إلى عرض أبعاد التحول الرقمي وهي مكونة من أربعة أبعاد وهي التخطيط الاستراتيجي للتحول الرقمي، إعداد القادة في مجال التحول الرقمي، البنية المؤسسية للتحول الرقمي، استقطاب المهارات لعمليات التحول الرقمي.

وقد ذكرت دراسة (سلطح، ٢٠٢١) أن للتحول الرقمي ستة أبعاد مختلفة وهي أهداف المقررات في ظل التحول الرقمي، محتوى المقررات في ظل التحول الرقمي، الطرق والأساليب التدريسية المستخدمة في ظل التحول الرقمي، التطبيقات التكنولوجية في ظل التحول الرقمي، التقويم في ظل التحول الرقمي، الجوانب النفسية والاجتماعية المترتبة على التحول الرقمي.

كما أشار (Saad et al., 2021) إلى أن التحول الرقمي له بعد واحد وهو تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فيما قدمت دراسة (Mikheev et al., 2021) بعدان للتحول الرقمي وهما التكنولوجيا الرقمية والاستراتيجية الرقمية، فيما عرض (شحادة، ٢٠٢١) خمسة أبعاد للتحول الرقمي وهي التكنولوجيا الرقمية، الاستراتيجية الرقمية، مهارات التحول الرقمي، المستجبات الرقمية، القيادة.

وقد أشار (منصور، ٢٠٢١) إلى أن للتحول الرقمي أربعة أبعاد وهي البنية الأساسية لشبكات المعلومات، التعليم الرقمي، التدريب على تكنولوجيا المعلومات، المكتبات الرقمية.

وبناء على ما سبق من عرض للدراسات السابقة التي أشارت إلى أبعاد التحول الرقمي، تبنى البحث الحالي الأبعاد الخاصة بدراسة (منصور، ٢٠٢١) وذلك لاتساقها الكبير مع موضوع البحث الحالي ومجال تطبيقه.

### ٣. مزايا تطبيق التحول الرقمي:

اتفقت الدراسات (أمين، ٢٠١٨ & شحادة، ٢٠٢١ & Vaska et al., 2021) على أن لتطبيق التحول الرقمي العديد من المزايا وهي على النحو التالي:

- تحقيق ورفع كفاءة المنظمات.
- تحسين الأداء التنظيمي.
- تعزيز الإنتاجية والإبداع.
- تخفيض التكاليف والجهد بشكل كبير.

- تحقيق الميزة التنافسية.
  - تقديم خدمات مبتكرة وإبداعية.
  - الاستفادة من التقنيات الرقمية الحديثة للكشف عن مسارات جديدة لخلق القيمة.
  - تبسيط الإجراءات للحصول على الخدمات.
  - تحسين جودة البرامج والمقررات الدراسية بناءً على أسس عالمية مقبولة.
  - تحسين جودة التعليم ونواتج التعلم.
  - تحقيق المساواة وتكافؤ الفرص التعليمية للجميع.
  - تحرير المتعلمين من القيود التي يفرضها نظام التعليم التقليدي.
  - تحقيق متعة التعلم.
  - تطوير الأداء الأكاديمي والمهني.
- وقد ذكر (المطرف، ٢٠٢٠) أنه من أجل أن يحقق التحول الرقمي مزايا تطبيقه، ينبغي أن يتم استخدام تقنياته بأفضل وسيلة ممكنة ويمكن استعراض هذه التقنيات عبر الشكل (١) كما يلي:

تأثير التحول الرقمي ووجود الخدمة التعليمية على رضا الطلاب " دراسة تطبيقية على طلاب جامعة المنصورة "

د / سنية محمد أحمد سليمان سبع



شكل (١): تقنيات التحول الرقمي

المصدر: (المطرف، ٢٠٢٠، ص. ١٦٤)

ب. الإطار المفاهيمي لجودة الخدمة التعليمية  
١. ماهية جودة الخدمة التعليمية:

أشار (Galeeva, 2016) أن جودة الخدمة التعليمية تشير إلى الوفاء بكل احتياجات ورغبات الطلاب لتحقيق التوازن بين توقعاتهم وبين ما تم تحقيقه بالفعل.

كما عرض (Alayoubi et al., 2020) تعريفاً لجودة الخدمة التعليمية مفاده نجاح المؤسسة التعليمية في توفير بيئة تعليمية تمكن الطلاب من تحقيق أهداف تعليمية بفاعلية وفق المعايير الأكاديمية المناسبة.

فيما ذكر (El Alfy & Abukari, 2020) أن جودة الخدمة التعليمية هي عملية اجتماعية منظمة يتم من خلالها التفاعل بين مقدمي الخدمة التعليمية وبين متلقي الخدمة في ظل توافر بيئة تعليمية مناسبة بقصد تلبية احتياجات ورغبات المستفيدين من الخدمة التعليمية.

فيما أشار (Forghani et al., 2020) إلى جودة الخدمة التعليمية على أنها عملية استيفاء النظام التعليمي للمعايير والمستويات المتفق عليها لكفاءة وفعالية



النظام التعليمي بمختلف عناصره (المدخلات، العمليات، المخرجات، البيئة) من أجل تحقيق أعلى مستوى من القيمة والكفاءة والفعالية لكل منها من أهداف النظام وتوقعات الطلاب الخدمة التربوية (طلاب، مجتمع).

ومن خلال التعريفات السابقة لجودة الخدمة التعليمية، يمكن للباحثة استخلاص تعريف لجودة الخدمة التعليمية وهو مدى الخدمة التعليمية التي تقدمها الجامعة للمستفيدين ومطابقتها للمواصفات، بما يلبي احتياجات المستفيدين، ويساهم في إعداد مخرجات كفؤة وفعالة مقارنة بمنافسيها.

## ٢. أبعاد جودة الخدمة التعليمية:

اتفقت الدراسات (زقاي & وزاني، ٢٠١٧ & العولقي، ٢٠١٨) على أن جودة الخدمة التعليمية تتكون من خمسة أبعاد رئيسية وهي:

❖ الجوانب المادية الملموسة: وتشمل المظهر الخارجي للأفراد والمباني والمعدات التي تم إدخال التكنولوجيا الحديثة عليها ووسائل الاتصال.

❖ سرعة الاستجابة: وتشير إلى سرعة استجابة مقدمي الخدمة لاحتياجات ورغبات العملاء.

❖ الاعتمادية: وتعنى درجة الاتساق في أداء الخدمة وتقديمها بشكل صحيح.

❖ الأمان: وتعنى مدى إلمام العاملين بمهام وظائفهم ومن ثم تقديم الخدمة بشكل يخلو من المخاطر.

❖ التعاطف: وتعنى حسن معاملة العميل وتقدير ظروفه الخاصة.

فيما أشار (Alayoubi et al., 2020) إلى أن لجودة الخدمة التعليمية خمسة أبعاد وهم:

■ الملموسية: وتتعلق بالأجهزة المستخدمة لتقديم الخدمة والمباني والمكاتب وخدمات الدعم.

- الموثوقية: وتعنى قدرة الجامعة على تقديم الخدمة في الوقت المحدد والوفاء بالالتزامات.
  - الاستجابة السريعة: وتشير إلى مدى الاستجابة لطلبات المستفيدين والتعامل بفاعلية مع الترحيب بجميع الاستفسارات.
  - الأمان: وتعنى أن تكون المعاملات خالية من الأخطاء.
  - التعاطف: ويعنى إبلاغ المستفيدين بأنهم موضع تقدير ورعاية.
- كما ذكر (عبد الله، ٢٠١٨) أن لجودة الخدمة التعليمية خمسة أبعاد مختلفة وهم الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، والتعاطف.

وقد قام (رشيد & العطوى، ٢٠١١) بذكر أربعة أبعاد لجودة الخدمة التعليمية وهم الجوانب الأكاديمية، الجوانب غير الأكاديمية، السمعة، الوصول.

وفيما سبق، يتضح أن هناك شبه اجماع على أبعاد جودة الخدمة التعليمية من واقع الدراسات السابقة، ولذلك يتبنى البحث الحالي الأبعاد المذكورة في الدراسات (Alayoubi et al., 2020). & زقاي & وزاني، ٢٠١٧ & العولقي، ٢٠١٨).

### ٣. فوائد تحقيق جودة الخدمة التعليمية:

- أشارت دراسة (مراد & فواد، ٢٠١٨) إلى الفوائد المترتبة على تحقيق جودة الخدمة التعليمية وهي على النحو التالي:
- ✚ **بالنسبة للطلاب وسوق العمل:** ينتج عن تحقيق جودة الخدمة التعليمية تلبية طموحات ورغبات الخريجين والتي بدورها تساهم في سد العجز القائم بسوق العمل خصوصاً بالموارد البشرية من خلال تقديم خريج على مستوى عالٍ من المواصفات المطلوبة للعمل والذي بدوره يترتب عليه فوائد للخريج بالحصول على فرص عمل جيدة وأنه سيكون عنصراً فعالاً في المنظمة التي سيعمل بها.
  - ✚ **بالنسبة لأعضاء هيئة التدريس:** ويمكن تحقيق جودة الخدمة التعليمية لأعضاء هيئة التدريس عبر تطوير كفاءتهم بالاطلاع على المزيد من البرامج والمصادر

العلمية الحديثة واستخدام تقنيات المعلومات للإيفاء بمتطلبات المناهج الجديدة، فضلاً عن التعرف على أحدث الطرق الحديثة في عرض المحاضرات والمعلومات على أذهان الطلاب.

✚ **بالنسبة للموظفين الإداريين:** تحقيق جودة الخدمة التعليمية يؤدي بالموظفين إلى رفع كفاءتهم للإيفاء بالمتطلبات الجديدة التي يفرضها جودة التعليم الحديث، وهو ما سيدفع القائمين على صنع القرار بمؤسسات التعليم العالي بتوفير فرص تدريبية للموظفين للتدريب على أحدث الطرق والأساليب المستخدمة لتطوير الخدمة التعليمية.

وفي نفس السياق، كشفت دراسة (Tsiligiris & Hill, 2021) عن بعض الفوائد التي تترتب على تحقيق جودة الخدمة التعليمية وهي على النحو التالي:

- تحسين وتطوير كافة المستويات بالتعليم الجامعي.
- المساهمة في نشر أخلاقيات التعليم الذاتي وتحقيق الشفافية.
- استثمار الموارد وترشيد الإنفاق.
- منح مصداقية عالية للشهادات الممنوحة للخريجين من المؤسسات الجامعية.

### ج. الإطار المفاهيمي لرضا الطلاب

#### ١. ماهية رضا الطلاب:

أشار (Puška et al., 2021) إلى رضا الطلاب باعتباره التجربة التي اكتسبها الطلاب مع الخدمات التي تقدمها المؤسسات الجامعية ويحدث رضا الطلاب عندما تتكون لديهم انطباعات إيجابية عن مستوى الخدمات المقدمة إليهم. فيما ذكر (Al Basheer & Almazrou, 2021) تعريفاً لرضا الطلاب على أنه ردود الأفعال الإيجابية للطلاب على مستوى الخدمات التي تقدمها المؤسسات التعليمية.

وقد أشار (Jia & Jia, 2021) إلى رضا الطلاب باعتباره تقييمهم للدرجة التي تلبى احتياجاتهم ومتطلباتهم الدراسية والتي تقابل توقعاتهم والتي تشمل اختيار المواد الدراسية وطرق التدريس وتقييم المعلمين. كما عرضت دراسة (زقاي & وزاني، ٢٠١٧) تعريفاً لرضا الطلاب على أنه تقدير الطلاب لمدى تلبية الجامعة لاحتياجاتهم الأكاديمية. ويمكن للباحثة استخلاص تعريفاً لرضا الطلاب من خلال الدراسات السابقة المشار إليها باعتباره تقييم الطلاب للتجربة التعليمية التي خاضوها من خلال ردود الأفعال الإيجابية عن كل ما يشمل العملية التعليمية من جودة للخدمات والمواد الدراسية وطرق التدريس.

٢. أهمية تحقيق رضا الطلاب:

- ذكرت دراسة (المومني، ٢٠١٨) أن تحقيق رضا الطلاب له أهمية بالغة الأثر على مستوى المؤسسات التعليمية، ويمكن للباحثة تلخيصها من خلال النقاط التالية:
- ❖ يساهم تحقيق رضا الطلاب في رفع المستوى التعليمي والتفاعلي للطلاب.
  - ❖ رفع مستوى النمو والتطور الأكاديمي للطلاب.
  - ❖ يساعد تحقيق رضا الطلاب على رفع المستوى الأكاديمي للجامعات.
  - ❖ تحقيق رضا الطلاب خطوة مهمة في السير نحو التطور والتميز الجامعي.

### ثانياً: الدراسات السابقة

بعد مراجعة الباحثة للعديد من الدراسات التي تخص متغيرات البحث الحالي، وجدت الباحثة أن هناك مجموعة من الدراسات السابقة التي تناولت العلاقة بين متغيرات الدراسة، وفيما يلي عرض للدراسات السابقة التي تناولت العلاقة المباشرة بين التحول الرقمي ورضا الطلاب، وذلك على النحو التالي:

هدفت دراسة (Saad et al., 2021) إلى فحص تأثير التحول الرقمي ببعده الوحيد (تكنولوجيا المعلومات والاتصالات) على رضا الطلاب، وذلك بالتطبيق على

قطاع التعليم بكلية النقل الدولي واللوجستيات بالإسكندرية، وقد توصلت نتائج الدراسة إلى وجود تأثير معنوي إيجابي للتحول الرقمي على رضا الطلاب.

وقد فحصت دراسة (Jackson, 2019) العلاقة بين تطبيق التحول الرقمي وتحقيق المنافسة الجامعية، وقد توصلت الدراسة إلى أن تطبيق التحول الرقمي يؤدي إلى خلق منافسة جامعية بين مختلف الجامعات بالإضافة إلى تحقيق رضا الطلاب.

كما ذكرت دراسة (أمين، ٢٠١٨) أن التحول الرقمي في الجامعات المصرية يؤدي إلى العديد من المكاسب من بينها تحقيق مجتمع المعرفة وتحقيق رضا الطلاب.

أما بالنسبة للدراسات السابقة التي قامت بدراسة العلاقة المباشرة بين جودة الخدمة التعليمية ورضا الطلاب، يمكن ذكرها كما يلي:

فحصت دراسة (قدادة، ٢٠٠٩) تأثير جودة الخدمة التعليمية بأبعادها (العناصر الملموسة، الاعتمادية، التعاطف، الاستجابة، الضمان) على رضا الطلاب، وذلك بالتطبيق على عينة مكونة من ٣٧٥ طالب من طلاب الجامعات الأردنية. وقد بينت النتائج أن جميع أبعاد جودة الخدمة التعليمية لها تأثير معنوي إيجابي على تحقيق رضا الطلاب.

هدفت دراسة (Malik, et al, 2010) الى تحليل تأثير جودة الخدمة التعليمية على رضا الطلاب في معاهد التعليم العالي في اقليم البنجاب في باكستان. وقد توصلت الدراسة الى أن الطلاب راضين عن الخدمات فيما يتعلق ببعدها الملموسة والمصدقية والتعاطف، ولكن لم يكونوا راضين بدرجة كبيرة عن مواقف السيارات وعن مختبرات الحاسوب وعن خدمات المطاعم وعن نظام الشكاوى.

وقد قامت دراسة (Karl, 2011) بدراسة تأثير جودة الخدمة التعليمية بأبعادها (الجوانب المادية الملموسة، سرعة الاستجابة، التعاطف، الاعتمادية، الضمان) على رضا الطلاب، وذلك بالتطبيق على طلاب قطاع التعليم العالي بماليزيا، وقد بينت النتائج عدم وجود تأثير معنوي لجميع أبعاد جودة الخدمة التعليمية على رضا الطلاب، مما دفع الباحث نحو التوصية بضرورة تحسين جودة الخدمة التعليمية للطلاب من أجل الإيفاء برضا جميع الطلاب على مستوى قطاع التعليم العالي.

اتجهت دراسة (رشيد & العطوى، ٢٠١١) نحو دراسة العلاقة بين جودة الخدمة التعليمية وتحقيق رضا الطلاب بتوسط الجودة الشاملة، وذلك من خلال التطبيق على عينة مكونة من ١٩٦ طالب من طلاب المرحلة الرابعة في كلية الإدارة والاقتصاد جامعة القادسية، وقد وجدت نتائج الدراسة أن جودة الخدمة التعليمية بأبعادها المختلفة (الجوانب الأكاديمية، الجوانب غير الأكاديمية، السمعة، الوصول) تؤثر إيجابياً على رضا الطلاب.

كما فحصت دراسة (Basheer & Ahmad.,2012) مدى تأثير جودة الخدمة التعليمية بأبعادها (الجوانب المادية، الجوانب البشرية) على رضا الطلاب، وقد وجدت نتائج الدراسة أن لأبعاد جودة الخدمة التعليمية تأثير معنوي وإيجابي على رضا الطلاب.

وهدفت دراسة (كدسة، ٢٠١٢) إلى معرفة أثر أبعاد الجودة التعليمية وهي الجوانب الأكاديمية، الجوانب غير الأكاديمية، لدى طلبة برنامج ماجستير إدارة الأعمال التنفيذي في كلية الاقتصاد والإدارة، والإدارة في جامعة الملك عبد العزيز. وقد توصلت الدراسة إلى وجود أثر لأبعاد جودة الخدمة التعليمية على الرضا لدى الطلاب.

وقد فحصت دراسة (البوقري & السقاف، ٢٠١٥) تأثير جودة الخدمة التعليمية بأبعادها المختلفة (الخبرة الأكاديمية، الإرشاد الأكاديمي الحياة السكنية، فرص تنمية الشخصية، الموارد والخدمات الطلابية) على رضا الطالبات في مؤسسات التعليم العالي بالمملكة العربية السعودية، وذلك بالتطبيق على عينة مكونة من ٢١٧ طالبة من طالبات كليات مدينة جدة، وقد توصلت نتائج الدراسة إلى وجود تأثير معنوي إيجابي لأبعاد جودة الخدمة التعليمية على رضا الطالبات.

كما هدفت دراسة (Annamdevula & Bellamkonda, 2016) إلى دراسة تأثير جودة الخدمة التعليمية على رضا الطلاب الجامعيين بجامعة الهند، وقد بينت النتائج وجود تأثير معنوي إيجابي لجودة الخدمة التعليمية على رضا الطلاب.

كما فحصت دراسة (زقاي & وزاني، ٢٠١٧) إلى دراسة تأثير جودة الخدمة التعليمية بأبعادها (الجوانب المادية الملموسة، سرعة الاستجابة، التعاطف، الاعتمادية، الضمان) على رضا الطلاب في جامعة سعيدة بالجزائر، وذلك بالتطبيق على عينة مكونة من ٣٧٠

طالب من الكليات المختلفة لجامعة سعيدة بالجزائر. وقد بينت النتائج وجود علاقة تأثير معنوية بين جميع أبعاد جودة الخدمة التعليمية ورضا الطلاب.

كما فحصت دراسة (المومني، ٢٠١٨) أثر بعض معايير جودة التعليم بما فيها جودة الخدمة التعليمية إجمالاً دون التطرق لأي أبعاد لجودة الخدمة التعليمية على رضا الطلاب في جامعة الزرقاء الخاصة بالأردن، وذلك بالتطبيق على عينة مكونة من ٤٤٩ طالب من طلاب جامعة الزرقاء الخاصة بالأردن، وقد توصلت النتائج فيما يخص العلاقة بين جودة الخدمة التعليمية ورضا الطلاب إلى وجود تأثير معنوي إيجابي لجودة الخدمة التعليمية على رضا الطلاب.

كما هدفت دراسة (العولقي، ٢٠١٨) إلى دراسة تأثير جودة الخدمة التعليمية بأبعادها (الجوانب المادية الملموسة، سرعة الاستجابة، التعاطف، الاعتمادية، الضمان) على رضا الطلاب في جامعة إب اليمنية، وذلك بالتطبيق على عينة مكونة من ٣٧٥ طالب من الكليات المختلفة لجامعة إب اليمنية. وقد وجدت النتائج وجود علاقة تأثير معنوية بين جميع أبعاد جودة الخدمة التعليمية ورضا الطلاب.

وقد هدفت دراسة (ثابت، ٢٠١٩) إلى معرفة أثر جودة الخدمة التعليمية بأبعادها (الإمكانات المادية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التفاني في خدمة الطلاب) على مستوى رضا الطلاب، وذلك من خلال التطبيق على عينة مكونة من ٢٩٧ طالب من طلاب كلية المال والأعمال بجامعة فلسطين، وقد أوضحت نتائج الدراسة أن أبعاد جودة الخدمة التعليمية (الأمان، التفاني) فقط دون بقية الأبعاد تؤثر معنوياً وإيجابياً على رضا الطلاب.

وقد قام (Van Nguyen, 2020) بفحص العلاقة بين أبعاد جودة الخدمة التعليمية (خدمات الدعم، الموثوقية، التعاطف، الاستجابة، الضمان، الملموسية) وبين رضا طلاب الجامعات، وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط إيجابية بين جميع أبعاد جودة الخدمة التعليمية ورضا الطلاب.

وتستخلص الباحثة الفجوة البحثية من خلال عرض الدراسات السابقة التي قامت بدراسة العلاقة بين التحول الرقمي ورضا الطلاب، بالإضافة إلى الدراسات التي فحصت العلاقة بين جودة الخدمة التعليمية ورضا الطلاب وهي على النحو التالي:

- عدم وجود دراسات – حسب علم الباحثة – قامت بتجميع التحول الرقمي وجودة الخدمة التعليمية كمتغيرات مستقلة وفحص تأثيرها على رضا الطلاب في نموذج بحثي واحد.
- اختلفت الدراسات السابقة فيما بينها فيما يخص أبعاد التحول الرقمي وأبعاد جودة الخدمة التعليمية، مما أعطى المجال للباحثة لاختيار أكثر الأبعاد تداولاً ومناسبة لمشكلة البحث الحالي.

### ثالثاً: أهمية البحث

تتمثل أهمية البحث في المستويين العلمي والتطبيقي وذلك كما يلي:

#### ١. المستوى العلمي:

١/١: عدم وجود دراسات سابقة تناولت تأثير التحول الرقمي وجودة الخدمة التعليمية كمتغيرات مستقلة على رضا الطلاب ، ومن خلال تحقيق أهداف الدراسة فإنها سوف تُسهم في إضافة جديدة إلى المعرفة في المجالات التحول الرقمي، جودة الخدمة التعليمية، رضا الطلاب.

٢/١: يعد هذا البحث استكمالاً للدراسات السابقة التي تمت في مجال التحول الرقمي وجودة الخدمة التعليمية ورضا الطلاب.

#### ٢. المستوى التطبيقي:

١/٢: مساعدة وتشجيع الطلاب على مواكبة التطور التكنولوجي القائم بالعالم من خلال تعلم أساسيات تطبيق التحول الرقمي.



٢/٢: العمل على ضمان تحقيق أكبر قدر ممكن من جودة الخدمة التعليمية المقدمة للطلاب.

٣/٢: تكمن الأهمية التطبيقية لهذه البحث في الأصل من أهمية مجال التطبيق حيث أن القطاع التعليمي يعد من أكثر القطاعات أهمية نظراً للخدمات المختلفة التي يقدمها للمجتمع فهو نواة المجتمع العلمية الحقيقة حيث تخريج دفعات من الطلاب لتغذية سوق العمل.

#### رابعاً: مشكلة البحث

قامت الباحثة بعمل دراسة استطلاعية على طلاب جامعة المنصورة عبر عينة مكونة من ٣٠ مفردة، وذلك بهدف صياغة وتحديد مشكلة وتساؤلات البحث الحالي، وقد تمت الدراسة الاستطلاعية عن طريق إجراء مقابلات شخصية مع عدد (٣٠) طالب من طلاب جامعة المنصورة، وقد بينت الدراسة الاستطلاعية مجموعة من الظواهر وهي كالتالي:

❖ ٧٠% من الطلاب الذين شملتهم الدراسة الاستطلاعية لا يدركون مفهوم ومغزى التحول الرقمي وإمكانية الاستفادة منه تعليمياً.

❖ ٧٥% من الطلاب عينة الدراسة الاستطلاعية لا يشعرون بجميع أبعاد جودة الخدمة التعليمية.

❖ ٤٥% من الطلاب محل الدراسة الاستطلاعية يرون أنه ليس من السهل تحقيق رضاهم على المستوى التعليمي بشكل يلبي طموحاتهم.

وبناء على ما سبق عرضه من نتائج تخص الدراسة الاستطلاعية، تمكنت الباحثة من صياغة مشكلة الدراسة وهي " عدم وجود إدراك لطلاب جامعة المنصورة للتحول الرقمي وكيفية الاستفادة منه بالإضافة إلى عدم إدراك جودة الخدمة التعليمية"، وهو ما دفع الباحثة نحو إجراء البحث الحالي على نطاق واسع من

أجل المساهمة في تعريف الطلاب عينة الدراسة بمفاهيم التحول الرقمي وجودة الخدمة التعليمية وبحث مدى إمكانية تحقيق رضاهم من خلال هذه المتغيرات.  
وفي ضوء ذلك، يمكن للباحثة ترجمة مشكلة الدراسة السابق ذكرها إلى مجموعة من التساؤلات، وذلك كما يلي:

١. ما هو التأثير المباشر لأبعاد التحول الرقمي على رضا الطلاب؟
٢. هل يوجد تأثير مباشر لأبعاد جودة الخدمة التعليمية على رضا الطلاب؟
٣. هل توجد فروق معنوية لآراء طلاب جامعة المنصورة فيما يخص التحول الرقمي وجودة الخدمة التعليمية ورضا الطلاب باختلاف المتغيرات الديمغرافية (النوع، المرحلة التعليمية)؟

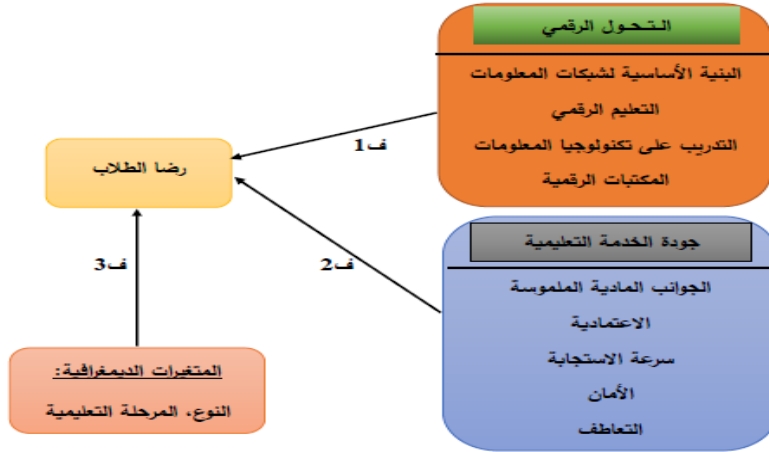
#### خامساً: أهداف البحث

للإجابة على التساؤلات السابقة، يتبنى البحث الأهداف التالية:

١. قياس التأثير المباشر لأبعاد التحول الرقمي على رضا الطلاب.
٢. تحديد التأثير المباشر لأبعاد جودة الخدمة التعليمية على رضا الطلاب.
٣. معرفة وجود فروق معنوية لآراء طلاب جامعة المنصورة فيما يخص التحول الرقمي وجودة الخدمة التعليمية ورضا الطلاب باختلاف المتغيرات الديمغرافية (النوع، المرحلة التعليمية).

#### سادساً: فروض البحث

في ضوء مشكلة وتساؤلات البحث، تمكنت الباحثة من وضع نموذج بحثي يوضح العلاقات المباشرة بين متغيرات البحث كما هو موضح بالشكل رقم (١) التالي:



شكل (١): نموذج البحث

المصدر: من إعداد الباحثة استناداً للدراسات السابقة

وفي ضوء النموذج البحثي، تمكنت الباحثة من صياغة فروض البحث كما يلي:

١ ف: يوجد تأثير معنوي إيجابي لأبعاد التحول الرقمي (البنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات، التعليم الرقمي، التدريب على تكنولوجيا المعلومات، المكتبات الرقمية) على رضا الطلاب، وهذا الفرض ينقسم إلى الفروض الفرعية التالية:

١/١ ف: يوجد تأثير معنوي إيجابي للبنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات على رضا الطلاب.

٢/١ ف: يوجد تأثير معنوي إيجابي للتعليم الرقمي على رضا الطلاب.

٣/١ ف: يوجد تأثير معنوي إيجابي للتدريب على تكنولوجيا المعلومات على رضا الطلاب.

٤/١ ف: يوجد تأثير معنوي إيجابي للمكتبات الرقمية على رضا الطلاب.

٢: يوجد تأثير معنوي إيجابي جودة الخدمة التعليمية (الجوانب المادية الملموسة، الاعتمادية، سرعة الاستجابة، الأمان، التعاطف) على رضا الطلاب، وهذا الفرض ينقسم إلى الفروض الفرعية التالية:

ف١/٢: يوجد تأثير معنوي إيجابي للجوانب المادية الملموسة على رضا الطلاب.

ف٢/٢: يوجد تأثير معنوي إيجابي للاعتمادية على رضا الطلاب.

ف٣/٢: يوجد تأثير معنوي إيجابي لسرعة الاستجابة على رضا الطلاب.

ف٤/٢: يوجد تأثير معنوي إيجابي للأمان على رضا الطلاب.

ف٥/٢: يوجد تأثير معنوي إيجابي للتعاطف على رضا الطلاب.

٣: توجد فروق معنوية بين آراء طلاب جامعة المنصورة وفقاً لخصائصهم الديمغرافية (النوع، المرحلة التعليمية) فيما يتعلق بأبعاد التحول الرقمي وأبعاد جودة الخدمة التعليمية ورضا الطلاب.

### سابعاً: أسلوب البحث

يشمل أسلوب البحث متغيرات البحث الحالي بالإضافة إلى أساليب قياسها، إلى جانب مجتمع وعينة البحث، أسوب جمع البيانات، البيانات المطلوبة للبحث ومصادر الحصول عليها، والأساليب الإحصائية اللازمة لتحليل البيانات، وذلك على النحو التالي:

#### ١. متغيرات البحث وأساليب قياسها: وتنقسم إلى ما يلي:

##### ١.١. التحول الرقمي (المتغير المستقل الأول):

وتم قياسه باستخدام مقياس (منصور، ٢٠٢١) حيث اشتمل على أربعة أبعاد أساسية وهم (البنية الأساسية لشبكات المعلومات، التعليم الرقمي، التدريب على تكنولوجيا المعلومات، المكتبات الرقمية)، وتم قياس المتغير من خلال (٢٤) عبارة.

## ٢.١. جودة الخدمة التعليمية (المتغير المستقل الثاني):

وتم قياسه من خلال مقياس SERVPERF (Cronin & Taylor , 1992) والذي يتكون من خمسة أبعاد رئيسية (الجوانب الملموسة، الاعتمادية، سرعة الاستجابة، الأمان، التعاطف)، وتم قياس المتغير من خلال (٢٢) عبارة.

## ٣.١. رضا الطلاب (المتغير التابع):

وتم قياسه باستخدام مقياس (زقاي & وزاني، ٢٠١٧) وتم قياس المتغير من خلال (٧) عبارات.

## ٢. مجتمع وعينة البحث:

يشتمل مجتمع البحث على جميع الطلاب الموجودين بجامعة المنصورة والبالغ عددهم ١٨١.٩٦٣ طالب، كما تتمثل مفردات البحث في طلاب جامعة المنصورة، وقد قامت الباحثة بسحب عينة عشوائية طبقية، حيث تعتبر العينة العشوائية الطبقية، وقد تم توزيع الاستبيانات على طلاب ستة كليات مختلفة من جامعة المنصورة مقسمين بالتساوي ما بين الكليات العملية والكليات النظرية وهم (كلية الهندسة، كلية الصيدلة، كلية العلوم، كلية التربية، كلية التجارة، كلية الآداب)، وقد بلغ حجم العينة ٣٨٤ مفردة تم تحديدها بالاعتماد على (Saundres et al., 2009: p.219) عند مستوى ثقة ٩٥% وحدود خطأ ٥%، في حين تم توزيع الاستمارات على طلاب جامعة المنصورة محل البحث، وقد حصلت الباحثة على عدد (٣٣١) استمارة خالية من الأخطاء وصالحة للتحليل الإحصائي بمعدل استجابة ٨٦%.

## ٣. أسلوب جمع البيانات:

اعتمدت الباحثة على أسلوبين مختلفين وهما:

١/٣: البيانات الثانوية: من خلال الاطلاع على الكتب والدوريات العربية والأجنبية التي تناولت متغيرات البحث وهي التحول الرقمي وجودة الخدمة التعليمية

ورضا الطلاب، وكذلك الموضوعات المتعلقة بها بما يمكن الباحثة من تأصيل المفاهيم وإعداد الإطار النظري للدراسة.

٢/٣: **البيانات الأولية:** وسيتم جمعها من جامعة المنصورة محل البحث وباستخدام قائمة الاستقصاء التي صممها الباحثة بناء على الدراسات السابقة وتحليلها والتي من خلالها يمكن للباحثة اختبار صحة أو خطأ فروض البحث والتوصل إلى النتائج.

#### ٤. الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات:

١. اختبار ألفا كرونباخ لقياس ثبات متغيرات البحث.
٢. المتوسطات والانحرافات المعيارية لقياس المتوسط لإجابات أفراد العينة وانحرافاتهما.
٣. أسلوب تحليل الانحدار المتعدد المتدرج لاختبار الفرض الأول والثاني، بالإضافة إلى أسلوب تحليل الانحدار البسيط لاختبار الفروض الفرعية للفرض الأول والثاني.
٤. اختبار T-Test لاختبار الفروق بين مفردات العينة تبعاً لخصائصهم الديمغرافية حول التحول الرقمي، جودة الخدمة التعليمية، رضا الطلاب.

وفي سبيل اختبار الفروض استخدمت الباحثة برنامج **SPSS V.25**  
**ثامناً: نتائج البحث**

#### ١. اختبار صدق وثبات المقياس:

تم استخدام اختبار ألفا كرونباخ لاختبار ثبات مقاييس متغيرات البحث، وتشير بيانات الجدول رقم (١) إلى قيم معاملات الثبات والصدق الذاتي لقائمة الاستقصاء وذلك كما يلي:

جدول (١): قيم معاملات الثبات والصدق الذاتي لقائمة الاستقصاء

أبعاد المتغير المستقل الأول	معامل الثبات	معامل الصدق الذاتي	أبعاد المتغير المستقل الثاني	معامل الثبات	معامل الصدق الذاتي	المتغير التابع	معامل الثبات	معامل الصدق الذاتي
البنية الأساسية لشبكات المعلومات	٠.٨٤١	٠.٩١٧	الجوانب المادية الملموسة	٠.٨٨٧	٠.٩٤١	رضا الطلاب	٠.٨٣٧	٠.٩١٤
التعليم الرقمي	٠.٨٠٠	٠.٨٩٤	الاعتمادية	٠.٧٨٦	٠.٨٨٦			
التدريب على تكنولوجيا المعلومات	٠.٧٩٦	٠.٨٩٢	سرعة الاستجابة	٠.٨٥٧	٠.٩٢٥			
المكتبات الرقمية	٠.٨١١	٠.٩٠٠	الأمان	٠.٩٠٢	٠.٩٥٠			
			التعاطف	٠.٨٤٦	٠.٩٢٠			

المصدر: من إعداد الباحثة من نتائج التحليل الإحصائي لبرنامج SPSS

ويتضح من الجدول (١) ما يلي:

- بالنسبة لمقياس التحول الرقمي تبين أن قيم معامل ألفا كرونباخ لجميع الأبعاد تخطى ٠.٧٠ وهو الحد الأدنى لقبول واعتماد ثبات المقياس، حيث تراوحت قيم معامل ألفا كرونباخ لأبعاد التحول الرقمي (٠.٧٩٦ : ٠.٨٤١) وهو ما يشير إلى درجة مرتفعة من الاعتمادية على المقياس.
- بالنسبة لمقياس جودة الخدمة التعليمية، اتضح أن قيم معامل ألفا كرونباخ لجميع أبعاد المتغير تجاوزت ٠.٧٠، حيث سجلت قيم معامل ألفا كرونباخ ٠.٧٨٦ كحد أدنى في حين سجلت قيم معامل ألفا كرونباخ القيمة ٠.٩٠٢ كحد أعلى، وهو ما يشير إلى درجة عالية من الاعتمادية على المقياس.

- بالنسبة لمقياس رضا الطلاب، تبين أن قيمة معامل ألفا كرونباخ ٠.٨٣٧، وهو ما يشير إلى درجة مرتفعة من الاعتمادية على المقياس.
- وبناءً على ذلك، يتضح أن المقياس المستخدم لقياس متغيرات البحث يحظى بصدق وثبات عالٍ.

## ٢. التحليل الوصفي لمتغيرات وأبعاد البحث:

يتضمن البحث ثلاث متغيرات رئيسية وهم: التحول الرقمي وهو المتغير المستقل الأول والذي يتضمن أربعة أبعاد (البنية الأساسية لشبكات المعلومات، التدريب على تكنولوجيا المعلومات، التعليم الرقمي، المكتبات الرقمية)، بالإضافة إلى جودة الخدمة التعليمية كمتغير مستقل ثانٍ والذي يتضمن خمسة أبعاد (الجوانب المادية الملموسة، الاعتمادية، سرعة الاستجابة، الأمان، التعاطف)، وأخيراً رضا الطلاب وهو المتغير التابع، ويمكن عرض نتائج التحليل الوصفي لهذه المتغيرات كما في الجدول (٢) على النحو التالي:

جدول (٢): التحليل الوصفي لمتغيرات وأبعاد البحث (ن=٣٣١)

المتغيرات	الأبعاد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
التحول الرقمي	البنية الأساسية لشبكة المعلومات	٣.٦٤١	٠.٩٥٤
	التعليم الرقمي	٣.٤١١	٠.٨٨٧
	التدريب على تكنولوجيا المعلومات	٣.١٧٦	١.٠٤٤
	المكتبات الرقمية	٣.٢٢٣	٠.٧٥٩
جودة الخدمة التعليمية	الجوانب المادية الملموسة	٤.٠٣١	٠.٨٦١
	الاعتمادية	٣.٤٢٢	٠.٦٥٥
	سرعة الاستجابة	٣.١٤٤	١.٠٠٧
	الأمان	٣.٣٧٧	٠.٨١٢
	التعاطف	٣.٢٦٦	٠.٨٤٨
رضا الطلاب		٣.٢٢٤	٠.٩٧٨

المصدر: من نتائج التحليل الإحصائي لبرنامج SPSS



ويتضح من الجدول (٢) ما يلي:

- ❖ تراوحت أبعاد التحول الرقمي ما بين (٣.١٧٦: ٣.٦٤١)، حيث حصل البُعد الخاص بالبنية الأساسية لشبكة المعلومات على أعلى قيمة للوسط الحسابي، في حين حصل البُعد الخاص بالتعليم الرقمي على أقل قيمة للوسط الحسابي، وهو ما يشير إلى توافر أبعاد التحول الرقمي بين طلاب جامعة المنصورة بدرجة متوسطة.
- ❖ حصلت أبعاد جودة الخدمة التعليمية على متوسطات تراوحت ما بين (٣.١٤٤: ٤.٠٣١)، حيث سجل البُعد الخاص بسرعة الاستجابة على القيمة الأدنى للوسط الحسابي، فيما حصلت الجوانب الملموسة على القيمة الأعلى من الوسط الحسابي، وهو ما يشير إلى توافر أبعاد جودة الخدمة التعليمية بين طلاب جامعة المنصورة بدرجة متوسطة.
- ❖ سجل رضا الطلاب وسط حسابي بلغ ٣.٢٢٤، وهو ما يشير إلى توافر الرضا بين طلاب جامعة المنصورة بدرجة متوسطة.

### ٣. اختبار فروض البحث:

٣.١. اختبار الفرض الأول: ستقوم الباحثة باختبار الفروض الفرعية للفرض الأول، ثم بعد ذلك اختبار الفرض الرئيسي، واختبار الفروض الفرعية للفرض الأول استخدمت الباحثة أسلوب تحليل الانحدار البسيط وذلك لتوضيح تأثير كل بعد من أبعاد التحول الرقمي على رضا الطلاب على حدي، وذلك كما هو موضح بالجدول (٣) التالي:

جدول (٣): نتائج تحليل الانحدار البسيط للبنية الأساسية لشبكات المعلومات على رضا الطلاب

المصدر	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	معامل التحديد R <sup>2</sup>	P-Value
الانحدار	١	٥٩.٨٧٨	٥٩.٨٧٨	٢٥٥.٨٨٩	٠.٤٧١	٠.٠٠٠
الخطأ	٣٢٩	٦٧.٥٢٢	٠.٢٣٤			
الكل	٣٣٠	١٢٧.٤٠٠				

المصدر: من إعداد الباحثة من نتائج التحليل الإحصائي.

\*\*\* = مستوى معنوية ٠.٠٠٠١

ويتضح من خلال الجدول (٣) ما يلي:

- يوجد تأثير معنوي إيجابي للبنية الأساسية لشبكات المعلومات على رضا الطلاب، حيث كانت قيمة F تساوى ٢٥٥.٨٨٩.
- تفسر البنية الأساسية لشبكات المعلومات حوالي ٤٧% من التغير الحادث في رضا طلاب جامعة المنصورة، حيث كانت قيمة معامل التحديد ( $R^2$ ) = ٠.٤٧١، وهي تعتبر نسبة كبيرة تدل على أهمية وجود البنية الأساسية لشبكات المعلومات داخل الجامعة في سبيل تحقيق رضا الطلاب.
- كذلك يتضح من الجدول أن نسبة ٥٣% من هذا التغير يرجع إلى عوامل أخرى بخلاف البنية الأساسية لشبكات المعلومات بالإضافة إلى الأخطاء العشوائية.
- وبالتالي تم التأكد من صحة الفرض الفرعي الأول للفرض الأول، أي أنه " يوجد تأثير معنوي إيجابي للبنية الأساسية لشبكات المعلومات على رضا الطلاب بنسبة مئوية مقدارها ٤٧%".

ولاختبار الفرض الفرعي الثاني للفرض الأول، قامت الباحثة باستخدام أسلوب تحليل الانحدار البسيط لقياس تأثير التعليم الرقمي على رضا الطلاب، وذلك كما هو موضح بالجدول (٤) التالي:

جدول (٤): نتائج تحليل الانحدار البسيط للتعليم الرقمي على رضا الطلاب

المصدر	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	معامل التحديد $R^2$	P- Value
الانحدار	١	٣٨.٠٦٥	٣٨.٠٦٥	١٢٣.١٤٢	٠.٥٤٢	٠.٠٢
الخطأ	٣٢٩	٨٩.٣٣٥	٠.٣٠٩			
الكلية	٣٣٠	١٢٧.٤٠٠				

المصدر: من إعداد الباحثة من نتائج التحليل الإحصائي.

\* = مستوى معنوية ٠.٠٥

ويتضح من خلال الجدول (٤) ما يلي:

- يوجد تأثير معنوي إيجابي للتعليم الرقمي على رضا الطلاب، حيث كانت قيمة F تساوى ١٤٢.١٢٣.
- يفسر التعليم الرقمي حوالي ٥٤% من التغير الحادث في رضا طلاب جامعة المنصورة، حيث كانت قيمة معامل التحديد  $(R^2) = ٠.٥٤٢$ ، وهي تعتبر نسبة كبيرة تدل على أهمية وجود التعليم الرقمي داخل الجامعة من أجل تحقيق رضا الطلاب.
- كذلك يتضح من الجدول أن نسبة ٤٦% من هذا التغير يرجع إلى عوامل أخرى بخلاف التعليم الرقمي بالإضافة إلى الأخطاء العشوائية.
- وبالتالي تم التأكد من صحة الفرض الفرعي الثالث للفرض الأول، أي أنه " يوجد تأثير معنوي إيجابي للتعليم الرقمي على رضا الطلاب بنسبة مئوية مقدارها ٥٤%.

ولاختبار الفرض الفرعي الثالث للفرض الأول، قامت الباحثة باستخدام أسلوب تحليل الانحدار البسيط لقياس تأثير التدريب على تكنولوجيا المعلومات على رضا الطلاب، وذلك كما هو موضح بالجدول (٥) التالي:

جدول (٥): نتائج تحليل الانحدار البسيط للتدريب على تكنولوجيا المعلومات على رضا الطلاب

المصدر	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	معامل التحديد $R^2$	P-Value
الانحدار	١	٥٣.٦٣٥	٥٣.٦٣٥	٢١٠.٣٣٣	٠.١١٢	٠.٧٢٢
الخطأ	٣٢٩	٧٣.٧٦٥	٠.٢٥٥			
الكل	٣٣٠	١٢٧.٤٠٠				

المصدر: من إعداد الباحثة من نتائج التحليل الإحصائي.

ويتضح من خلال الجدول (٥) ما يلي:

- لا يوجد تأثير معنوي للتدريب على تكنولوجيا المعلومات على رضا الطلاب، وهو ما يعنى عدم رضا الطلاب عن التدريب الذي يتحصلون عليه

على تكنولوجيا المعلومات، ولذلك يلزم على الجامعة الاهتمام بتدريب الطلاب على تكنولوجيا المعلومات.

- وبالتالي تم رفض الفرض الفرعي الثالث للفرض الأول.

ولاختبار الفرض الفرعي الرابع للفرض الأول، قامت الباحثة باستخدام أسلوب تحليل الانحدار البسيط لاختبار تأثير المكتبات الرقمية على رضا الطلاب، وذلك كما هو موضح بالجدول (٦) التالي:

جدول (٦): نتائج تحليل الانحدار البسيط للمكتبات الرقمية على رضا الطلاب

المصدر	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	معامل التحديد R <sup>2</sup>	P-Value
الانحدار	١	٥٠.٤٦٠	٥٠.٤٦٠	٢١٥.٨٦١	٠.٤٨٨	٠.٠٠٠
الخطأ	٣٢٩	٦٧.٥٥٥	٠.٢٣٤			
الكل	٣٣٠	١١٨.٠١٦				

المصدر: من إعداد الباحثة من نتائج التحليل الإحصائي.

\*\* = مستوى معنوية ٠.٠٠١

ويتضح من خلال الجدول (٦) ما يلي:

- يوجد تأثير معنوي إيجابي للمكتبات الرقمية على رضا الطلاب، حيث كانت قيمة F تساوى ٢١٥.٨٦١.
- تفسر المكتبات الرقمية حوالي ٤٩% من التغير الحادث في رضا طلاب جامعة المنصورة، حيث كانت قيمة معامل التحديد (R<sup>2</sup>) = ٠.٤٨٨، وهي تعتبر نسبة كبيرة تدل على أهمية وجود المكتبات الرقمية داخل الجامعة من أجل تحقيق رضا الطلاب.
- كذلك يتضح من الجدول أن نسبة ٥١% من هذا التغير يرجع إلى عوامل أخرى بخلاف المكتبات الرقمية بالإضافة إلى الأخطاء العشوائية.

تأثير التحول الرقمي ووجود الخدمة التعليمية على رضا الطلاب " دراسة تطبيقية على طلاب جامعة المنصورة "

د / سنية محمد أحمد سليمان سبع

- وبالتالي تم التأكد من صحة الفرض الفرعي الرابع للفرض الأول، أي أنه " يوجد تأثير معنوي إيجابي للمكتبات الرقمية على رضا الطلاب بنسبة مئوية مقدارها ٤٩% .

وبعد اختبار الفروض الفرعية للفرض الأول، قامت الباحثة باختبار الفرض الأول الرئيسي، وذلك من خلال استخدام أسلوب الانحدار المتعدد لمعرفة تأثير جميع أبعاد التحول الرقمي (البنية الأساسية لشبكات المعلومات، التعليم الرقمي، التدريب على تكنولوجيا المعلومات، المكتبات الرقمية) على رضا طلاب جامعة المنصورة، وذلك كما في الجدول (٧) التالي:

جدول (٧): نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأبعاد التحول الرقمي على رضا الطلاب

المتغير التابع	المتغيرات المستقلة	B	Beta	T	Sig	معامل التحديد R <sup>2</sup>	F (Sig)
رضا الطلاب	البنية الأساسية لشبكات المعلومات	٠.١٧٢	٠.٢٨٤	٣.٨٢١	٠.٠٠	٠.٦٢٣	٣٨.٧٢٤ (٠.٠٠)
	التعليم الرقمي	٠.١١٦	٠.١٧٠	١.١١٤	٠.٠٠		
	التدريب على تكنولوجيا المعلومات	٠.١٢٨	٠.٥٢٢	٢.٩٣١	٠.٤٥٤		
	المكتبات الرقمية	٠.٠٨٧	٠.٣٠٧	١.٣٤٠	٠.٧٢٠		

المصدر: إعداد الباحثة من نتائج التحليل الإحصائي.

\*\* = مستوى معنوية = ٠.٠٠١

ويتضح من خلال الجدول (٧) ما يلي:

- يوجد تأثير معنوي إيجابي لأبعاد التحول الرقمي (البنية الأساسية لشبكات المعلومات، التعليم الرقمي، التدريب على تكنولوجيا المعلومات، المكتبات الرقمية) مجتمعة على رضا الطلاب، حيث أن قيمة F تساوى ٣٨.٧٢٤

- تفسر أبعاد التحول الرقمي (البنية الأساسية لشبكات المعلومات، التعليم الرقمي، التدريب على تكنولوجيا المعلومات، المكتبات الرقمية) مجتمعة حوالي ٦٢% من التغير الحادث في رضا الطلاب، حيث أن قيمة معامل التحديد  $R^2$  تساوي ٠.٦٢٣، وهو ما يعنى أن النسبة المتبقية من التغير الحادث في المتغير التابع حوالي ٣٨% تفسرها متغيرات أخرى لم يتضمنها نموذج الانحدار الحالي وبعض الأخطاء العشوائية الناتجة عن عدم دقة النتائج.
- توجد علاقة إيجابية بين كل من (البنية الأساسية لشبكات المعلومات، التدريب على تكنولوجيا المعلومات، التعليم الرقمي، المكتبات الرقمية) ورضا الطلاب، حيث أن قيمة  $\beta$  تتراوح ما بين (٠.١٧٠) كأدنى قيمة و(٠.٥٢٢) كأعلى قيمة.
- يوجد تأثير معنوي إيجابي لكل من (البنية الأساسية لشبكات المعلومات، التعليم الرقمي) على رضا الطلاب.
- لا يوجد تأثير معنوي للأبعاد (التدريب على تكنولوجيا المعلومات، المكتبات الرقمية) على رضا الطلاب.
- مما سبق يتضح أنه: يوجد تأثير معنوي لبعض أبعاد التحول الرقمي (البنية الأساسية لشبكات المعلومات، التعليم الرقمي) على رضا الطلاب، مما يعنى قبول الفرض الأول جزئياً.

٣.٢. اختبار الفرض الثاني: قامت الباحثة باختبار الفروض الفرعية للفرض الثاني، ثم بعد ذلك اختبار الفرض الثاني الرئيسي، واختبار الفروض الفرعية للفرض الأول استخدمت الباحثة أسلوب تحليل الانحدار البسيط وذلك لتوضيح تأثير كل بعد من أبعاد جودة الخدمة التعليمية على رضا الطلاب على حدى، وذلك كما هو موضح بالجدول (٨) التالي:

تأثير التحول الرقمي ووجود الخدمة التعليمية على رضا الطلاب " دراسة تطبيقية على طلاب جامعة المنصورة "

د / سنية محمد أحمد سليمان سبع

جدول (٨): نتائج تحليل الانحدار البسيط للجوانب المادية الملموسة على رضا الطلاب

المصدر	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	معامل التحديد R <sup>2</sup>	P- Value
الانحدار	١	٧٦.٣٦٧	٧٦.٣٦٧	٢٤٦.٣٤٥	٠.٥٦٠	٠.٠٠٠٠
الخطأ	٣٢٩	٨٩.٦٤٩	٠.٣١٠			
الكل	٣٣٠	١٦٦.٠١٦				

المصدر: من إعداد الباحثة من نتائج التحليل الإحصائي.

\*\*\* = مستوى معنوية ٠.٠٠٠٠١

ويتضح من خلال الجدول (٨) ما يلي:

- يوجد تأثير معنوي إيجابي للجوانب المادية الملموسة على رضا الطلاب، حيث كانت قيمة F تساوى ٢٥٥.٨٨٩.
- تفسر الجوانب الملموسة حوالي ٥٦% من التغير الحادث في رضا طلاب جامعة المنصورة، حيث كانت قيمة معامل التحديد (R<sup>2</sup>) = ٠.٥٦٠، وهي تعتبر نسبة كبيرة تدل على أهمية شعور الطلاب بوجود الجوانب المادية الملموسة لجودة الخدمة التعليمية مما يسهم في تحقيق رضاهم.
- كذلك يتضح من الجدول أن نسبة ٤٤% من هذا التغير يرجع إلى عوامل أخرى بخلاف الجوانب المادية الملموسة بالإضافة إلى الأخطاء العشوائية.
- وبالتالي تم التأكد من صحة الفرض الفرعي الأول للفرض الثاني، أي أنه " يوجد تأثير معنوي إيجابي للجوانب الملموسة على رضا الطلاب بنسبة مئوية مقدارها ٥٦%.

ولاختبار الفرض الفرعي الثاني للفرض الثاني، قامت الباحثة باستخدام أسلوب تحليل الانحدار البسيط لاختبار تأثير الاعتمادية على رضا الطلاب، وذلك كما هو موضح بالجدول (٩) التالي:

تأثير التحول الرقمي ووجود الخدمة التعليمية على رضا الطلاب " دراسة تطبيقية على طلاب جامعة المنصورة "

د / سنية محمد أحمد سليمان سبع

جدول (٩): نتائج تحليل الانحدار البسيط للاعتمادية على رضا الطلاب

المصدر	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	معامل التحديد R <sup>2</sup>	P-Value
الانحدار	١	٦٦.٥٧٢	٦٦.٥٧٢	١٩٣.٥٢٣	٠.٣٨١	٠.٠٠
الخطأ	٣٢٩	٩٩.٤٤٤	٠.٣٤٤			
الكل	٣٣٠	١٦٦.٠١٦				

المصدر: من إعداد الباحثة من نتائج التحليل الإحصائي.

\*\* = مستوى معنوية ٠.٠٠١

ويتضح من خلال الجدول (٩) ما يلي:

- يوجد تأثير معنوي إيجابي للاعتمادية على رضا الطلاب، حيث كانت قيمة F تساوى ١٩٣.٥٢٣.
- تفسر الاعتمادية حوالي ٣٨% من التغير الحادث في رضا طلاب جامعة المنصورة، حيث كانت قيمة معامل التحديد (R<sup>2</sup>) = ٠.٣٨١.
- كذلك يتضح من الجدول أن نسبة ٦٢% من هذا التغير يرجع إلى عوامل أخرى بخلاف الاعتمادية بالإضافة إلى الأخطاء العشوائية.
- وبالتالي تم التأكد من صحة الفرض الفرعي الثاني للفرض الثاني، أي أنه " يوجد تأثير معنوي إيجابي للاعتمادية على رضا الطلاب بنسبة مئوية مقدارها ٣٨%".

ولاختبار الفرض الفرعي الثالث للفرض الثاني، قامت الباحثة باستخدام أسلوب تحليل الانحدار البسيط لاختبار تأثير سرعة الاستجابة على رضا الطلاب، وذلك كما هو موضح بالجدول (٩) التالي:



تأثير التحول الرقمي وجودة الخدمة التعليمية على رضا الطلاب " دراسة تطبيقية على طلاب جامعة المنصورة "

د / سنية محمد أحمد سليمان سبع

جدول (٩): نتائج تحليل الانحدار البسيط سرعة الاستجابة على رضا الطلاب

المصدر	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	معامل التحديد R <sup>2</sup>	P-Value
الانحدار	١	٤٣.٥١٠	٤٣.٥١٠	١٠٢.٦٤٠	٠.١١٦	٠.٣٢٧
الخطأ	٣٢٩	١١٢.٥٠٦	٠.٤٢٤			
الكلية	٣٣٠	١٦٦.٠١٦				

المصدر: من إعداد الباحثة من نتائج التحليل الإحصائي.

ويتضح من خلال الجدول (٩) ما يلي:

- لا يوجد تأثير معنوي لسرعة الاستجابة على رضا الطلاب.
- وبالتالي تم رفض الفرض الفرعي الثالث للفرض الثاني.

ولاختبار الفرض الفرعي الرابع للفرض الثاني، قامت الباحثة باستخدام أسلوب تحليل الانحدار البسيط لقياس تأثير الأمان على رضا الطلاب، وذلك كما هو موضح بالجدول (١٠) التالي:

جدول (١٠): نتائج تحليل الانحدار البسيط للأمان على رضا الطلاب

المصدر	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	معامل التحديد R <sup>2</sup>	P-Value
الانحدار	١	٥٣.٦٣٥	٥٣.٦٣٥	٢١٠.٣٣٣	٠.٤٢١	٠.٠٣١
الخطأ	٣٢٩	٧٣.٧٦٥	٠.٢٥٥			
الكلية	٣٣٠	١٢٧.٤٠٠				

المصدر: من إعداد الباحثة من نتائج التحليل الإحصائي.

\* = مستوى معنوية ٠.٠٥

ويتضح من خلال الجدول (١٠) ما يلي:

- يوجد تأثير معنوي إيجابي للأمان على رضا الطلاب، حيث كانت قيمة F تساوى ٢١٠.٣٣٣.

- يفسر الأمان حوالي ٤٢% من التغير الحادث في رضا طلاب جامعة المنصورة، حيث كانت قيمة معامل التحديد ( $R^2$ ) = ٠.٤٢١، وهي نسبة تدل على إدراك طلاب جامعة المنصورة لوجود بعد الأمان ضمن جودة الخدمة التعليمية مما يؤدي إلى تحقيق رضاهم.
  - كذلك يتضح من الجدول أن نسبة ٥٨% من هذا التغير يرجع إلى عوامل أخرى بخلاف الأمان بالإضافة إلى الأخطاء العشوائية.
  - وبالتالي تم التأكد من صحة الفرض الفرعي الرابع للفرض الثاني، أي أنه " يوجد تأثير معنوي إيجابي للأمان على رضا الطلاب بنسبة مئوية مقدارها ٤٢%.
- ولاختبار الفرض الفرعي الخامس للفرض الثاني، قامت الباحثة باستخدام أسلوب تحليل الانحدار البسيط لاختبار تأثير التعاطف على رضا الطلاب، وذلك كما هو موضح بالجدول (١١) التالي:

جدول (١١): نتائج تحليل الانحدار البسيط للتعاطف على رضا الطلاب

المصدر	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	معامل التحديد $R^2$	P-Value
الانحدار	١	٣٨.٠٦٥	٣٨.٠٦٥	١٢٣.١٤٢	٠.١٥٢	٠.٥٥٧
الخطأ	٣٢٩	٨٩.٣٣٥	٠.٣٠٩			
الكلية	٣٣٠	١٢٧.٤٠٠				

المصدر: من إعداد الباحثة من نتائج التحليل الإحصائي.

ويتضح من خلال الجدول (١١) ما يلي:

- لا يوجد تأثير معنوي للتعاطف على رضا الطلاب.
  - وبالتالي تم رفض الفرض الفرعي الخامس للفرض الثاني.
- وبعد اختبار الفروض الفرعية للفرض الثاني، قامت الباحثة باختبار الفرض الثاني الرئيسي، وذلك من خلال استخدام أسلوب الانحدار المتعدد لمعرفة تأثير جميع أبعاد جودة

تأثير التحول الرقمي ووجود الخدمة التعليمية على رضا الطلاب " دراسة تطبيقية على طلاب جامعة المنصورة "

د / سنية محمد أحمد سليمان سبع

الخدمة التعليمية (الجوانب المادية الملموسة، الاعتمادية، سرعة الاستجابة، الأمان، التعاطف) على رضا طلاب جامعة المنصورة، وذلك كما في الجدول (١٢) التالي:

جدول (١٢): نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأبعاد جودة الخدمة التعليمية على رضا الطلاب

F (Sig)	معامل التحديد R <sup>2</sup>	Sig	T	Beta	B	المتغيرات المستقلة	المتغير التابع
١٥.٥١٦ (٠.٠٠)	٠.٥٧٢	٠.٠٠	٣.٨٢	٠.٢٥٠	٠.١٧٢	الجوانب المادية الملموسة	رضا الطلاب
		٠.٠٧٤	١.١١	٠.١٥٥	٠.١١٦	الاعتمادية	
		٠.٧٤١	٢.٩٣	٠.١٨٩	٠.١٢٦	سرعة الاستجابة	
		٠.٠٠	١.٥٧	٠.٣٤٦	٠.٠٨٢	الأمان	
		٠.٤١١	٢.٤٤	٠.٢٨٨	٠.٠٤٣	التعاطف	

المصدر: إعداد الباحثة من نتائج التحليل الإحصائي.

\*\* = مستوى معنوية = ٠.٠٠١

ويتضح من خلال الجدول (١٢) ما يلي:

- يوجد تأثير معنوي إيجابي لأبعاد جودة الخدمة التعليمية (الجوانب المادية الملموسة، الاعتمادية، سرعة الاستجابة، الأمان، التعاطف) مجتمعة على رضا الطلاب، حيث أن قيمة F تساوى ١٥.٥١٦.
- تفسر أبعاد جودة الخدمة التعليمية مجتمعة حوالي ٥٧% من التغير الحادث في رضا الطلاب، حيث أن قيمة معامل التحديد R<sup>2</sup> تساوى ٠.٥٧٢، وهو ما يعنى أن النسبة المتبقية من التغير الحادث في المتغير التابع حوالي ٤٣% تفسرها متغيرات أخرى لم يتضمنها نموذج الانحدار الحالي وبعض الأخطاء العشوائية الناتجة عن عدم دقة النتائج.
- توجد علاقة إيجابية بين كل من (الجوانب المادية الملموسة، الاعتمادية، سرعة الاستجابة، الأمان، التعاطف) ورضا الطلاب، حيث أن قيمة  $\beta$  تتراوح ما بين (٠.١٥٥) كأدنى قيمة و(٠.٣٤٦) كأعلى قيمة.

- يوجد تأثير معنوي إيجابي لكل من (الجوانب المادية الملموسة، الأمان) على رضا الطلاب.
- لا يوجد تأثير معنوي لسرعة الاستجابة والاعتمادية والتعاطف على رضا الطلاب.
- مما سبق يتضح أنه: يوجد تأثير معنوي لبعض أبعاد جودة الخدمة التعليمية المتمثلة في (الجوانب المادية الملموسة، الأمان) على رضا الطلاب، مما يعنى قبول الفرض الثاني جزئياً.

٣.٣.٣ اختبار الفرض الثالث: واختبار هذا الفرض، قامت الباحثة بتحليل الفروق وفقاً للنوع، والمرحلة التعليمية، وذلك كما يلي:

#### ١.٣.٣ تحليل الفروق وفقاً للنوع:

قامت الباحثة باختبار (T-Test) لمعرفة الفروق بين مفردات العينة وفقاً للنوع (ذكر/أنثى)، وذلك كالآتي:

جدول (١٣): نتائج تحليل T-Test لمتغير النوع (ذكر/أنثى)

المعنوية	P-Value	قيمة T	المتغيرات
غير معنوي	٠.٢٤١	١.٢١٤	التحول الرقمي
غير معنوي	٠.١٤٠	١.٠١٧	البنية الأساسية لشبكة المعلومات
غير معنوي	٠.١١١	١.٠٠٧	التعليم الرقمي
غير معنوي	٠.٠٨٤	١.١٢٦	التدريب على تكنولوجيا المعلومات
غير معنوي	٠.٢٠٤	١.٢٠٨	المكتبات الرقمية
غير معنوي	٠.٤٢١	١.٤١١	جودة الخدمة التعليمية
غير معنوي	٠.٣٠١	١.٣٢١	الجوانب الملموسة
غير معنوي	٠.٢٠٨	١.٠٥٧	الاعتمادية
غير معنوي	٠.٣١٢	١.٤٠٧	سرعة الاستجابة
غير معنوي	٠.١٥٤	١.٢٧٧	الأمان
غير معنوي	٠.٣٢٢	١.٣٦٦	التعاطف
غير معنوي	٠.١٥٧	١.٣٥٧	رضا الطلاب

المصدر: إعداد الباحثة من نتائج التحليل الإحصائي.

ويتضح من خلال الجدول (١٣) ما يلي:

- لا توجد فروق معنوية بين مفردات عينة الدراسة للتحول الرقمي وأبعاده، حيث كانت جميع القيم للتحول الرقمي وأبعاده غير معنوية، وهذا يشير إلى أنه لا توجد فروق بين طلاب جامعة المنصورة فيما يتعلق بالتحول الرقمي وفقاً للنوع.
- أما بالنسبة لجودة الخدمة التعليمية وأبعاده، فيتضح من الجدول أنه لا توجد فروق معنوية بين مفردات العينة، حيث كانت جميع القيم غير معنوية، وهو ما يعنى أنه لا توجد فروق معنوية بين طلاب جامعة المنصورة فيما يتعلق بجودة الخدمة التعليمية وفقاً للنوع.
- وفيما يتعلق برضا الطلاب، يتضح أنه لا توجد فروق معنوية بين مفردات عينة الدراسة، حيث كان المتغير غير معنوي، وهو ما يعنى أنه لا توجد فروق معنوية بين طلاب جامعة المنصورة فيما يتعلق برضاهم وفقاً للنوع.

### ٢.٣.٣. تحليل الفروق وفقاً للمرحلة التعليمية

قامت الباحثة بإجراء اختبار T-Test من أجل معرفة الفروق بين مفردات عينة الدراسة وفقاً للمرحلة التعليمية (بكارليوس، دراسات عليا)، وذلك على النحو التالي:

جدول (١٤): نتائج تحليل T-Test لمتغير المرحلة التعليمية (بكارليوس، دراسات عليا)

المتغيرات	قيمة T	P-Value	المعنوية
التحول الرقمي	١.١٧٤	٠.٤٢٥	غير معنوي
البنية الأساسية لشبكة المعلومات	١.١٠٤	٠.٢٢٧	غير معنوي
التعليم الرقمي	١.٠٢٤	٠.١٠٥	غير معنوي
التدريب على تكنولوجيا المعلومات	١.٠٠٨	٠.١٧٨	غير معنوي
المكتبات الرقمية	١.١٢٤	٠.٠٨٨	غير معنوي
جودة الخدمة التعليمية	١.٣١٤	٠.٢١٧	غير معنوي
الجوانب الملموسة	١.١٠٥	٠.٢٢٢	غير معنوي
الاعتمادية	١.١٢٠	٠.٣١٣	غير معنوي

تأثير التحول الرقمي ووجود الخدمة التعليمية على رضا الطلاب " دراسة تطبيقية على طلاب جامعة المنصورة "

د / سنية محمد أحمد سليمان سبع

سرعة الاستجابة	١.٣٠١	٠.٠٦٧	غير معنوي
الأمان	١.١٢٧	٠.١٧٧	غير معنوي
التعاطف	١.٢٦٤	٠.٧١٤	غير معنوي
رضا الطلاب	١.٢٤٤	٠.٠٨١	غير معنوي

المصدر: إعداد الباحثة من نتائج التحليل الإحصائي.

ويتضح من خلال الجدول (١٤) ما يلي:

- لا توجد فروق معنوية بين مفردات عينة الدراسة للتحول الرقمي وأبعاده، حيث كانت جميع القيم للتحول الرقمي وأبعاده غير معنوية، وهذا يشير إلى أنه لا توجد فروق بين طلاب جامعة المنصورة فيما يتعلق بالتحول الرقمي وفقاً للمرحلة التعليمية.
- أما بالنسبة لجودة الخدمة التعليمية وأبعاده، فيتضح من الجدول أنه لا توجد فروق معنوية بين مفردات العينة، حيث كانت جميع القيم غير معنوية، وهو ما يعني أنه لا توجد فروق معنوية بين طلاب جامعة المنصورة فيما يتعلق بجودة الخدمة التعليمية وفقاً للمرحلة التعليمية.
- وفيما يتعلق برضا الطلاب، يتضح أنه لا توجد فروق معنوية بين مفردات عينة الدراسة، حيث كان المتغير غير معنوي، وهو ما يعني أنه لا توجد فروق معنوية بين طلاب جامعة المنصورة فيما يتعلق برضاهم وفقاً للمرحلة التعليمية.
- ومن خلال استعراض الجدول (١٤، ١٣) يتضح أنه تم رفض الفرض الثالث، أي أنه لا توجد فروق معنوية في آراء طلاب جامعة المنصورة وفقاً لخصائصهم الديمغرافية (النوع، للمرحلة التعليمية) فيما يتعلق بالتحول الرقمي وجودة الخدمة التعليمية ورضا الطلاب.

#### تاسعاً: مناقشة لمخلص النتائج

قامت الباحثة بتلخيص نتائج البحث عبر الجدول (١٥) كما يلي:

تأثير التحول الرقمي وجودة الخدمة التعليمية على رضا الطلاب " دراسة تطبيقية على طلاب جامعة المنصورة "

د / سنية محمد أحمد سليمان سبع

### جدول (١٥): ملخص نتائج البحث

النتيجة	الفروض	ترتيب الفروض
قبول جزئي	يوجد تأثير معنوي إيجابي لأبعاد التحول الرقمي (البنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات، التعليم الرقمي، التدريب على تكنولوجيا المعلومات، المكتبات الرقمية) على رضا الطلاب.	ف١
قبول	يوجد تأثير معنوي إيجابي للبنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات على رضا الطلاب.	ف١/١
قبول	يوجد تأثير معنوي إيجابي للتعليم الرقمي على رضا الطلاب.	ف٢/١
رفض	يوجد تأثير معنوي إيجابي للتدريب على تكنولوجيا المعلومات على رضا الطلاب.	ف٣/١
قبول	يوجد تأثير معنوي إيجابي للمكتبات الرقمية على رضا الطلاب.	ف٤/١
قبول جزئي	يوجد تأثير معنوي إيجابي جودة الخدمة التعليمية (الجوانب المادية للموسسة، سرعة الاستجابة، التعاطف، الاعتمادية، الضمان) على رضا الطلاب	ف٢
قبول	يوجد تأثير معنوي إيجابي للجوانب المادية للموسسة على رضا الطلاب.	ف١/٢
قبول	يوجد تأثير معنوي إيجابي للاعتمادية على رضا الطلاب.	ف٢/٢
رفض	يوجد تأثير معنوي إيجابي لسرعة الاستجابة على رضا الطلاب.	ف٣/٢
قبول	يوجد تأثير معنوي إيجابي للأمان على رضا الطلاب.	ف٤/٢
رفض	يوجد تأثير معنوي إيجابي للتعاطف على رضا الطلاب.	ف٥/٢
رفض	توجد فروق معنوية لآراء طلاب جامعة المنصورة وفقاً لخصائصهم الديمغرافية (النوع، المرحلة التعليمية) فيما يتعلق بالتحول الرقمي وبجودة الخدمة التعليمية ورضا الطلاب.	ف٣

المصدر: من إعداد الباحثة بناءً على نتائج البحث

وبعد مراجعة نتائج الدراسات السابقة ومقارنتها بنتائج البحث الحالي، توصلت الباحثة إلى ما يلي:

- ❖ اتفقت نتائج الدراسة الحالية فيما يخص تأثير التحول الرقمي على تحقيق رضا الطلاب مع الدراسات (أمين، ٢٠١٨، Saad et al., 2021 & Jackson, 2019 &، حيث اتفقت جميع الدراسات على أن التحول الرقمي يؤدي إلى

تحقيق رضا الطلاب، ولكن مع اختلاف الأبعاد المستخدمة في هذه الدراسات عن الأبعاد المستخدمة في الدراسة الحالية.

❖ فيما يتعلق بتأثير جودة الخدمة التعليمية على رضا الطلاب، فقد اختلفت نتائج الدراسة الحالية مع نتائج الدراسات (قداة، ٢٠٠٩ & Karl, 2011 & زقاي & وزاني، ٢٠١٧ & العولقي، ٢٠١٨ & Van Nguyen, 2020)

#### عاشراً: توصيات البحث

في ضوء نتائج البحث تمكنت الباحثة من تقديم بعض التوصيات التي من شأنها أن تساهم في تحقيق مستوى أعلى من رضا الطلاب بدلالة التحول الرقمي وجودة الخدمة التعليمية، وذلك على النحو التالي:

#### جدول (١٦): توصيات البحث

آليات التنفيذ	التوصية	مجال التوصية
ضرورة أن تعتمد إدارة الجامعة تطبيق أساسيات تكنولوجيا المعلومات والتي هي بمثابة البنية الأساسية لتطبيق التحول الرقمي، وذلك من خلال ما يلي: ١. تقديم دورات تدريبية بمركز الحاسب العلمي فيما تخصص مجال تكنولوجيا المعلومات والتي بدونها لن يستطيع الطلاب التعامل مع أدوات التحول الرقمي. ٢. النشر على موقع الجامعة الرسمي من خلال فيديوهات وإرشادات كيفية التعامل مع أدوات التحول الرقمي التي تطبقها الجامعة في ظل التحول للتعليم الرقمي. ٣. تدريب أعضاء هيئة التدريس على كيفية التعامل مع أدوات التحول الرقمي والاستخدام الفعال لتكنولوجيا المعلومات في سبيل تقديم أفضل خدمة تعليمية للطلاب. ٤. عمل استبيانات كل فترة عن مدى فهم أعضاء هيئة التدريس والطلاب للتعامل مع أدوات تكنولوجيا المعلومات والتحول الرقمي. ٥. العمل على تحسين جودة الخدمة التعليمية المقدمة للطلاب في سبيل تحقيق مستوى عالٍ من رضاهم عبر عمل تطبيق خاص بالجامعة يمكن لأعضاء هيئة التدريس والطلاب	تطبيق أساسيات تكنولوجيا المعلومات	إدارة الجامعة



تأثير التحول الرقمي ووجود الخدمة التعليمية على رضا الطلاب " دراسة تطبيقية على طلاب جامعة المنصورة "

د / سنية محمد أحمد سليمان سبع

<p>تحميله على هواتفهم الذكية ومتابعة الخدمات التي تقدمها الجامعة باستمرار.</p> <p>٦. عمل صندوق للشكاوى والمقترحات التي يمكن تقديمها لإدارة الجامعة للتحسين من مستوى الخدمة التعليمية المقدمة.</p>		
<p>يلزم على طلاب الجامعة من أجل إنجاح تطبيق التحول الرقمي في العملية التعليمية بنجاح، تعلم كيفية التعامل مع كل ما يخص رقمنة التعليم الجامعي وذلك من خلال:</p> <p>١. التدريب على استخدام تكنولوجيا المعلومات بكفاءة.</p> <p>٢. ضرورة إدراك الطلاب لمواكبة التطور التكنولوجي الحادث بالعالم بشكل عام وبقمنة التعليم الجامعي بشكل خاص.</p> <p>٣. مساعدة إدارة الجامعة على إنجاح تطبيق التحول الرقمي عبر الاستجابة لمتطلبات تطبيقه.</p> <p>٤. المسارعة في تقديم أي مقترحات تفيد إدارة الجامعة في تحسين تطبيق التحول الرقمي ورفع مستوى جودة الخدمة التعليمية المقدمة إليهم.</p>	<p>التطلع لتعلم كيفية التعامل مع التعلم الرقمي والإلكتروني</p>	<p>الطلاب</p>

المصدر: من إعداد الباحثة بناءً على نتائج البحث

حادي عشر: مقترحات لبحوث مستقبلية

توصى الباحثة بإجراء المزيد من الأبحاث التي ترثي المكتبات العربية فيما يخص متغيرات البحث باعتبارها متغيرات مهمة تخص تطوير العملية التعليمية، وذلك عبر ما يلي:

١. دور التحول الرقمي في تطوير أداء المؤسسات الحكومية.
٢. استخدام تنمية القدرات الإبداعية كمتغير مُعَدِّل في العلاقة بين جودة الخدمة التعليمية وتحقيق رضا الطلاب.
٣. الدور الوسيط لإدارة المعرفة في العلاقة بين جودة الخدمة التعليمية وتحقيق رضا الطلاب.
٤. الدور المُعَدِّل للميثاق الأخلاقي في العلاقة بين جودة الخدمة التعليمية وتحقيق رضا الطلاب.

## المراجع :

### أولاً: المراجع العربية

١. إبراهيم، أحمد حسن، (٢٠١٩). التحول الرقمي (١): نقلة نوعية للتحرر من البيروقراطية والفساد الإداري، الاقتصاد والمحاسبة – نادي التجارة، العدد ٦٧٦، ص ص ٨-١١.
٢. أمين، مصطفى أحمد، (٢٠١٨). التحول الرقمي في الجامعات المصرية كمتطلب لتحقيق مجتمع المعرفة، مجلة الإدارة التربوية، كلية التربية- جامعة دمنهور، العدد ١٩، ص ص ١١-١١٧.
٣. البوقري، نعيمة بكر عمر، السقاف، سمر محمد عمر، (٢٠١٥). جودة الخدمة وأثرها على رضا الطالبات في مؤسسات التعليم العالي – دراسة تطبيقية لكليات مدينة جدة بالمملكة العربية السعودية، المجلة العلمية لقطاع كليات التجارة – جامعة الأزهر، العدد ١٣، ص ص ٢٢٠-٢٥٢.
٤. الحطاب، نرمين السيد محمد محمد، (٢٠٢٠). تطوير نظم التسويق الإلكتروني في ضوء الاستفادة من عمليات التحول الرقمي لشركات السياحة والسفر – دراسة ميدانية، مجلة اتحاد الجامعات العربية للسياحة والضيافة، المجلد ١٨، العدد ٢، ص ص ١٥٧-١٧٦.
٥. العولقي، عبد الله أحمد، (٢٠١٨). قياس جودة الخدمة التعليمية باستخدام مقياس SERVPERF وأثرها في رضا الطلبة – دراسة ميدانية في جامعة إب اليمنية، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، المجلد ١١، العدد ٣٧، ص ص ١٢٥-١٤٨.
٦. المطرف، عبد الرحمن بن فهد، (٢٠٢٠). التحول الرقمي للتعليم الجامعي في ظل الأزمات بين الجامعات الحكومية والجامعات الخاصة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، المجلة العلمية لكلية التربية – جامعة أسيوط، المجلد ٣٦، العدد ٧، ص ص ١٥٨-١٨٤.
٧. المومني، ربيع فخري فلاح، (٢٠١٨). أثر بعض معايير جودة التعليم عن رضا الطلبة في جامعة الزرقاء الخاصة بالأردن، المجلة العربية للعلوم ونشر الأبحاث - مجلة العلوم التربوية والنفسية، المجلد ٢، العدد ٢٢، ص ص ٨٨-١٠٤.
٨. ثابت، مؤمن زياد محمد، (٢٠١٩). أثر جودة الخدمات التعليمية على مستوى رضا الطلاب: دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية في محافظات قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم – مصر.
٩. حماد، محمد محمد محمود، (٢٠٢٠). دور التحول الرقمي في تطوير أداء العاملين – دراسة ميدانية على الشركة المصرية لتجارة الأدوية، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية، المجلد ٧، العدد ٢، ص ص ٢-٢٣.

١٠. رشيد، صالح عبد الرضا، العطوى، عامر على، (٢٠١١). جودة الخدمة التعليمية وأثرها في تحقيق رضا الطلبة، المؤتمر العلمي الثاني لكلية الإدارة والاقتصاد – جامعة القادسية.
١١. زقاي، حميدي، وزاني، محمد، (٢٠١٧). مستوى جودة الخدمات التعليمية وأثرها في رضا الطلبة: دراسة تطبيقية على طلبة جامعة سعيدة - الجزائر، *المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي*، المجلد ١٠، العدد ٣٠، ص ص ٦٣-٨٧.
١٢. عبد الله، أزهري عبد الله محمد، (٢٠١٨). جودة الخدمة التعليمية ودورها في تحسين الأداء من وجهة نظر الطلاب (دراسة حالة جامعة ابن سينا)، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا – جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.
١٣. سلطح، محسن محمد محمد، (٢٠٢١). تقييم تجربة التحول الرقمي لمقررات برنامج التدريس من وجهة نظر الطلاب المعلمين بكلية التربية الرياضية للبنين بالإسكندرية، *المجلة العلمية لعلوم وفنون الرياضة*، المجلد ٦٤، العدد ٦٤، ص ص ٩١-١١٠.
١٤. شحادة، مها خليل يوسف، (٢٠٢١). التحول الرقمي في البنوك الإسلامية العاملة في الأردن: دراسة تحليلية من منظور إسلامي، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية الشريعة والدراسات الإسلامية – جامعة اليرموك.
١٥. قدارة، عيسى يوسف، (٢٠٠٩). محددات جودة الخدمات التعليمية وأثرها على رضا الطلاب في الجامعات الأردنية من وجهة نظر تسويقية، *المجلة العربية للعلوم الاقتصادية والإدارية - جامعة الروح القدس*، العدد ٤، ص ص ٥-١٦.
١٦. كدسة، ناصر عقيل، (٢٠١٢). أثر أبعاد جودة الخدمة التعليمية على رضا الطلاب: دراسة حالة على طلبة برنامج إدارة الأعمال التنفيذي في جامعة الملك عبد العزيز، *المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية - جامعة حلوان*، العدد ٢، ص ص ٢٤٩-٢٨٦.
١٧. محمد، عبادي (٢٠١٩)، تجليات التحول الرقمي ودوره في تفعيل السياحة الداخلية - اتصالات الجزائر نموذجًا، *مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية*، المجلد ٨، العدد ٣، الجزائر.
١٨. مراد، أحمد، فؤاد، بلعباس، (٢٠١٨). دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة التعليمية الجامعية – دراسة ميدانية بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير – جامعة المسلية، رسالة ماجستير غير منشورة، الجزائر.
١٩. منصور، محمود عبد الله محمد، (٢٠٢١). التحول الرقمي كألية لتنمية رأس المال البشري بمؤسسات التعليم الجامعي، *مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية*، العدد ٥٤، ص ص ١٦١-١٩٨.

### ثانياً: المراجع الأجنبية

20. Al Basheer, A., & Almazrou, S. (2021). Assessing Female Pharmacy Students' Satisfaction with Active Learning Techniques at King Saud University. **Advances in Medical Education and Practice**, 12, 319.
21. Alayoubi, M. M., Al Shobaki, M. J., & Abu-Naser, S. S. (2020). Strategic leadership practices and their relationship to improving the quality of educational service in Palestinian Universities. **International Journal of Business Marketing and Management (IJBMM)**, 5(3), 11-26.
22. Annamdevula, S., & Bellamkonda, R. S. (2016). Effect of student perceived service quality on student satisfaction, loyalty and motivation in Indian universities: development of HiEduQual. **Journal of Modelling in Management**, 11(2), 488-517.
23. Basheer, A. A., Alak, A., & Alnaser, A. (2012). Assessing the relationship between higher education service quality dimensions and student satisfaction. **Australian Journal of Basic and Applied Sciences**, 6(1), 156-164.
24. El Alfy, S., & Abukari, A. (2020). Revisiting perceived service quality in higher education: Uncovering service quality dimensions for postgraduate students. **Journal of Marketing for Higher Education**, 30(1), 1-25.
25. Feroz, A. K., Zo, H., & Chiravuri, A. (2021). Digital transformation and environmental sustainability: A review and research agenda. **Sustainability**, 13(3), 1530.
26. Forghani, M. A., Rashidinezhad, M., Gholshan, S., & Darbandi, S. (2020). Evaluating the Quality of Educational Services of Bahonar University of Kerman Using the Combined Approach of Kano Model and QFD. **Higher Education Letter**, 13(49), 37-64.

27. Galeeva, R. B. (2016). SERVQUAL application and adaptation for educational service quality assessments in Russian higher education. **Quality Assurance in Education**, 24(3), 0968-4883.
28. Geier, M. T. (2021). Students' expectations and students' satisfaction: The mediating role of excellent teacher behaviors. **Teaching of Psychology**, 48(1), 9-17.
29. Jackson, N. C. (2019). Managing for competency with innovation change in higher education: Examining the pitfalls and pivots of digital transformation. **Business Horizons**, 62(6), 761-772.
30. Jia, Y., & Jia, Y. (2021, June). Analysis of College Students' Satisfaction with the Application of the PAD Class in Teaching. **In 1st International Conference on Education: Current Issues and Digital Technologies (ICECIDT 2021)** (pp. 228-233). Atlantis Press.
31. Karl, H. (2011). Service Quality in Higher Education-Case study: Measuring service quality of Islamic Azad University, Firoozkooh branch. **Interdisciplinary Journal of Research in Business**, 32-88.
32. Mikheev, A., Serkina, Y., & Vasyaev, A. (2021). Current trends in the digital transformation of higher education institutions in Russia. **Education and Information Technologies**, 1-15.
33. Puška, A., Puška, E., Dragić, L., Maksimović, A., & Osmanović, N. (2021). Students' satisfaction with E-learning platforms in Bosnia and Herzegovina. **Technology, Knowledge and Learning**, 26(1), 173-191.
34. Saad, N. A., Hammad, D. A., & Barakat, A. (2021). The Impact of Digitalization on Customers' Satisfaction in Educational Sector: An Empirical Study. **Psychology and Education Journal**, 58(4), 2839-2847.
35. Saunders, M.N.K., Lewis, P., & Thornhill, A. (2009). Research Methods for

- Business Students (5th ed.). Harlow, United Kingdom: FT Prentice Hall.
36. Tsiligiris, V., & Hill, C. (2021). A prospective model for aligning educational quality and student experience in international higher education. **Studies in Higher Education**, 46(2), 228-244.
37. Van Nguyen, N. (2020). SOLUTIONS TO IMPROVE THE QUALITY OF PART-TIME EDUCATIONAL SERVICE BY TRA VINH UNIVERSITY, VIETNAM. **Journal of Critical Reviews**, 7(6), 1041-1046.
38. Vaska, S., Massaro, M., Bagarotto, E. M., & Dal Mas, F. (2021). The digital transformation of business model innovation: A structured literature review. **Frontiers in Psychology**, 11, 35-57.
39. Vial, G. (2019). Understanding digital transformation: A review and a research agenda. **The Journal of Strategic Information Systems**, 28(2), 118-144.
40. Wessel, L., Baiyere, A., Ologeanu-Taddei, R., Cha, J., & Blegind-Jensen, T. (2021). Unpacking the difference between digital transformation and IT-enabled organizational transformation. **Journal of the Association for Information Systems**, 22(1), 102-129.