



جامعة المنصورة  
كلية التربية



## واقع الخدمات التعليمية الرقمية المقدمة للطلاب بجامعة المنصورة

إعداد

أميرة محمد الهادي السيد إبراهيم

إشراف

أ.د/علي عبد ربه حسين إسماعيل

أستاذ أصول التربية وعميد كلية التربية  
ووكيل الكلية لشئون الدراسات العليا والبحوث  
كلية التربية – جامعة المنصورة

أ.د/ مهني محمد إبراهيم غنايم

أستاذ أصول التربية المتفرغ كلية التربية –  
جامعة المنصورة مقرر اللجنة العلمية لترقية  
الأساتذة والأساتذة المساعدين

مجلة كلية التربية – جامعة المنصورة

العدد ١٢٧ – يوليو ٢٠٢٤

---

## واقع الخدمات التعليمية الرقمية المقدمة للطلاب بجامعة المنصورة

أميرة محمد الهادي السيد إبراهيم

### ملخص البحث

هدف البحث الحالي إلى التعرف على متطلبات تطوير الخدمات التعليمية بجامعة المنصورة في ضوء التحول الرقمي. وتحقيقاً لهدف البحث استخدمت الباحثة المنهج الوصفي. واعتمدت على استبانة طبقت على عينة من الطلاب قوامها (٣٠٥) لمجموعة من الكليات (الهندسة، والآداب، والتربية) بجامعة المنصورة. وتوصل البحث إلى مجموعة من النتائج أهمها: رفع مستوى الوعي بثقافة التغيير نحو التحول الرقمي وتعزيز الممارسات الإيجابية وذلك من خلال توزيع النشرات التثقيفية بمتطلبات التحول الرقمي، وإيجاد بيئة داعمة للرقمنة والعمل على إشراك أعضاء هيئة التدريس بالجامعة في اتخاذ القرار وإكسابهم المهارات القيادية اللازمة للتحول الرقمي، وتوفير قنوات اتصال كالمواقع الإلكترونية لتلقي شكاوي الطلاب ومقترحاتهم نحو الخدمات التعليمية المقدمة لهم بصورة مستمرة، عمل استطلاع رأي للطلاب بصورة دورية حول مستوى رضاهم عن الخدمات التعليمية التي تقدمها الكلية لهم، وإجراء التحسينات بناءً على استطلاع الرأي، عمل دورات تدريبية للطلاب وكافة منسوبي الجامعة على التقنيات الحديثة لتزويد استفادتهم من البرمجيات والأجهزة الإلكترونية الرقمية بالفعل، واستحداث برامج التنمية المهنية لأعضاء هيئة التدريس داخل الجامعة تستهدف تنميتهم في الجانب التكنولوجي، وإكسابهم المعارف والمهارات التكنولوجية التي تمكنهم من لعب الدور المتوقع في نشر ثقافة التحول الرقمي.

### Abstract

The goal of the current research is to identify the requirements for developing educational services at Mansoura University in light of digital information. To achieve the goal of the research, the researcher used the descriptive approach and relied on a questionnaire applied to a sample of students consisting of (305) for a group of colleges (Engineering, Arts and Education) at Mansoura University. The research reached a set of results, the most important of which are; raising the level awareness of the culture of change towards digital transformation and promoting positive practices by distributing educational brochures on the requirements of digital transformation, creating a supportive environment for digitization, and working to involve university members in decision-making and providing them with the leadership skills necessary for the digital transformation. Provides communication channels such as websites to receive students' complaints and suggestions regarding the educational services provides to them on an ongoing basis. Conducting an opinion poll for students periodically about their level of satisfaction with educational services provided by the college to them, and making improvements based on the opinion poll. Conducting training courses for students and all university employees on technology. To provide their students with advanced software and digital electronic devices, and to create professional development programs for faculty members within the university aimed at developing them in the technological aspect, and providing them with technological knowledge and skills that enable them to play the expected role in spreading the culture of digital transformation.

## المقدمة

إن أكثر ما يميز العصر الحالي هو التقدم العلمي والتكنولوجي، وهذا التقدم لم يكن ليصل إلى هذا الحد؛ لولا الجهود الكبيرة التي تبذل في مجال التطوير والتحسين والتجديد. والإدارة تعتبر أداة هذا التقدم ورفاهيته، وذلك في الاتجاه الصحيح إلى أقصى حد ممكن. فما التقدم الحضاري والعمرائي في مختلف الدول المتقدمة إلا بفضل الإدارة الناجحة وأساليبها الحديثة. حيث أن التطور المذهل في الأجهزة والآلات والأنظمة الذكية سيؤدي لاختصار الوقت وخفض التكلفة وتحقيق مرونة أكبر وكفاءة أكثر في العملية الإنتاجية وقدرة كبيرة في معالجة البيانات والذكاء الاصطناعي ولاشك أن هذه المستجدات ستعمل على اتساع نطاق التطوير والتغيير وحدوث تحولات غير مسبوقه في الاقتصاد وسوق العمل والقطاع الصناعي التعليمي. وازدادت أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بشكل أدى إلى سرعة وسهولة تدفق المعلومات والخبرات والمعارف وزيادة تطبيقاتها التكنولوجية وانتشارها في المجتمعات، مما يشير معه إلى أهمية مساعدة أطراف العملية التعليمية على فهم واستيعاب هذه الثورة التكنولوجية الهائلة في المعلومات والمعارف والإلكترونيات والحاسبات والاتصالات، فمن يمتلك العلم والتكنولوجيا والمعلومات هو العالم والمتعلم الحقيقي المواكب لعصر الذكاء الاصطناعي. ولكي تحافظ المؤسسات على وجودها ومواكبة المنافسة يلزم عليها إنتاج قيمة وتنفيذ هذه الأفكار بسرعة وكفاءة وإنشاء نماذج أعمال مبتكرة توفر الجودة والسرعة لتلبية توقعات المستخدمين النهائيين، وتحقيق أقصى استفادة من الجيل الجديد من تقنيات تكنولوجيا المعلومات.

وأشارت دراسة Eliot & Kay (2016) أن فلسفة التعليم في العصر الرقمي لها ركائز عدة يمكننا حصر أهمها في أنها تعتمد على نشر الثقافة الإلكترونية في مؤسسات التعليم الجامعي، وتوفير الوسائل الكثيرة لتسهيل الوصول إلى المعرفة عبر تكنولوجيا الاتصال المتنوعة، مما أوجب على الجامعات استثمار التقنيات العصرية للنهوض بالتعليم وإعداد خريجين أكفاء قادرين على استيعاب التقنيات الحديثة وعلى العمل المتميز في ضوءها كما تقوم فلسفة العصر الرقمي على نموذجاً مستحدثاً من التعليم يكون فيه المتعلم نشط في الحصول على المعرفة من خلال البحث في الفيض الغزير من المعلومات والمصادر المتعددة للمعرفة، ويركز هذا النهج الجديد في التعليم على البحث والاستكشاف على تنمية الدافع الشخصي للمتعلم وتنمية قدراته على التحكم في الأنشطة التعليمية للحصول على المعرفة العلمية من خلال التعليم والتطبيق التفاعلي.

وقد سعت الجامعات المصرية على مدار فترات زمنية متباعدة لتطوير التعليم الجامعي، وتفعيل استخدام التكنولوجيا، وتزايد ذلك في الفترة الأخيرة على المستوى الرسمي بضرورة تطوير منظومة التعليم العالي وفقاً لمتطلبات العصر والثورة الصناعية الرابعة والتحول الرقمي، وسرعة دمج تخصصات الذكاء الاصطناعي، وعلوم البيانات في مناهج التعليم بالجامعات، واستحداث برامج وتخصصات جديدة يطلبها سوق العمل (بدير، ٢٠٢٠، ٢٦٩).

وقد تنامي اهتمام الجامعات المصرية بمفهوم جودة الخدمة كمرتكز أساسي في بناء ميزة تنافسية مستدامة يصعب مضاهاتها تساهم في نجاح ونمو وبقاء المؤسسات، ثم ازداد تركيز ذلك الاهتمام في العقدين الأخيرين على أهمية الجودة في قطاع الخدمة تحديداً، وتحقق جودة الخدمة التعليمية بالتعليم العالي حيث تتوفر القيمة المضافة في التعليم وتجنب الانحرافات في العملية التعليمية، وكذلك تكون هناك مطابقة المخرجات التعليمية للأهداف المخططة والمواصفات والمتطلبات فيؤدي ذلك إلى الموائمة مع الغرض وتحقيق الأهداف ومن ثم تحقيق التميز في التعليم (اسماعيل، ٢٠١٩، ٣).

ويتضح اهتمام الجامعات المصرية بالجودة التعليمية الجيدة وذلك من خلال مواصفات محددة متمثلة في أعضاء هيئة تدريس على مستوى عالي من الجودة، وفريق عمل إداري مؤهل تأهيلاً عالياً، وتوفير نظام إلكتروني معتمد على تقنيات المعلومات ووسائل الاتصال الحديثة ومتطلبات عصر التحول الرقمي.

مما سبق يتضح أن الجامعة هي إحدى هذه المؤسسات التعليمية الهامة والتي تعتبر معقل الفكر الإنساني ومصدر الاستثمار وتنمية الثروة البشرية وهي التي تتحمل مسؤولية النهوض بالأمة والدفاع عن مكتسباتها ومجابهة التحديات التي تواجهها كما أن الثورة الرقمية هي التي تقودنا إلى عصر التحول الرقمي كمفهوم حديث فهي نتاج تطور نوعي أفرزته تقنيات الاتصال الحديثة، في ظل ثورة المعلومات، وازدياد الحاجة إلى توظيف التكنولوجيا الحديثة في إدارة علاقة المواطن والمؤسسات وربط الإدارات العامة والوزارات عبر آليات التكنولوجيا، وبالتالي التحول الجذري في الخدمات التعليمية وتطويرها.

### مشكلة البحث

إن أطراف العملية التربوية ومحيطها المجتمعي يحتاج للتمكين من أجل مواكبة النمو التكنولوجي، كما يوجد أسس ومتطلبات تربوية جديدة يجدر توافرها إضافة إلى المهارات الرقمية الصرفة، حيث فرضت التحولات المعرفية والتكنولوجية ضرورة توظيف تقنية المعلومات في الواقع التربوي والتحول الرقمي للتعليم مما أدى إلى إحداث تغييرات جذرية في الكثير من سياقات المهام التربوية، ومنها إعادة ابتكار الأنشطة التدريسية والأنشطة البحثية، وهو ما تطلب بدوره ضرورة توفير مقومات جديدة لضمان نجاح العملية التعليمية، للتمكين من أنماط جديدة من فنون الممارسة التربوية، من حيث طرق واستراتيجيات التفاعل والتواصل والمشاركة في البيئة التعليمية الجديدة وتحصيل المعارف وتنمية القدرة على التعلم الذاتي وتسهيل التواصل والتفاعل مع الآخرين (الشريف، ٢٠٢١، ٣٥٦٦).

وتشجع الجامعات التحول الرقمي من خلال جائزة أطلقتها وزارة التعليم العالي حيث أعلن المجلس الأعلى للجامعات، معايير وآليات مسابقة أفضل جامعة مصرية في التحول الرقمي للعام الجامعي ٢٠٢٠/٢٠١٩، بناء على المعايير التالية: البنية التكنولوجية بالجامعات، أنظمة الحماية الإلكترونية، النظم الإلكترونية المعمول بها، فعالية العملية التعليمية، المنصات والبوابات الإلكترونية، خدمة الجامعة لأغراض البحث العلمي بالجامعات (متاح على موقع وزارة التعليم والبحث العلمي <http://portal.mohe.gov.eg>). وعلى الرغم من تلك الجهود للارتقاء بكفاءة الجامعات المصرية وتحسين جودتها، وتوظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واستيعاب التطورات التكنولوجية، وتبني العديد من مشروعات التطوير، إلا أن الواقع الفعلي للجامعات المصرية يكشف عن وجود بعض المؤشرات الدالة على ضعف تأثير إدارة التحول الرقمي على جودة الخدمة التعليمية في التعليم الجامعي.

وعلى الرغم من أهمية الخدمات التعليمية باعتبارها المكونات الأساسية لأية مؤسسة تعليمية، ونظراً لتوسع الكبير في التعليم العالي وزيادة الطلب عليه، إلا أن هناك ظواهر ومؤشرات حول تدني المخرجات الجامعية والخدمات التعليمية المقدمة في مؤسسات التعليم العالي، الأمر الذي يفرض ضرورة دراسة واقع هذه الخدمات التعليمية وصياغة المتطلبات اللازمة لتحسين هذه الخدمات في الجامعة.

وعليه فقد جاء التحول الرقمي ليحظى بالعديد من المميزات التي يراعى فيها إتمام العملية التعليمية على الوجه الأمثل والذي يحقق معه الأهداف المرجوة، وإدارة التحول الرقمي كأحد المداخل التي لها مدخلات وعمليات ومتطلبات ومخرجات تؤثر على جودة البرامج والمقررات

والمصادر وتصميم البرامج والمقررات على أساس معايير عالمية مقبولة وبتفاصيل دقيقة توضح كيفية أداء المهام التعليمية، حيث أن إشكالية هذه الدراسة تبحث في كيفية مساهمة إدارة التحول الرقمي في تجويد الخدمات التعليمية في منظومة التعليم العالي بكافة مستوياتها، أي بحث السبل والآليات الكفيلة التي من شأنها تحسين جودة الخدمات التعليمية من خلال استخدام التكنولوجيا الحديثة والاتصالات، وذلك عن طريق الاستفادة من تعميم استخدام شبكة الإنترنت في العملية التعليمية بما يعظم المنافع العلمية والمعرفية ويحسن من جودة التعليم العالي، ومن هنا جاءت فكرة الدراسة الحالية.

ويمكن صياغة تساؤلات البحث على النحو التالي:

١. ما الأسس النظرية للتحول الرقمي وانعكاساته على التعليم الجامعي؟
٢. ما الإطار الفكري الحاكم للخدمات التعليمية في التعليم الجامعي؟
٣. ما واقع الخدمات التعليمية المقدمة للطلاب بجامعة المنصورة في ضوء التحول الرقمي؟

#### أهداف البحث

يتمثل الهدف الرئيسي من البحث الحالي في الوقوف على كيفية تطوير الخدمات التعليمية بجامعة المنصورة في ضوء التحول الرقمي، ويتحقق ذلك الهدف من خلال الأهداف الفرعية التالية:

١. التعرف على الأسس النظرية للتحول الرقمي وانعكاساته على التعليم الجامعي.
٢. التعرف على الإطار الفكري الحاكم للخدمات التعليمية في التعليم الجامعي.
٣. تحديد واقع الخدمات التعليمية المقدمة للطلاب بجامعة المنصورة في ضوء التحول الرقمي.

#### أهمية البحث

ينطلق أهمية البحث من أهمية الهدف الرئيسي الذي يتناوله وهو التوصل إلى تأثير التحول الرقمي على الخدمات التعليمية، حيث تستمد الدراسة أهميتها من النقاط التالية:

١. إلقاء الضوء على أهمية التحول الرقمي حيث أنه يواكب التوجهات المحلية والعالمية نحو بناء المنظمات الرقمية، ومسايرة التطور الهائل في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
٢. تبحث الدراسة في أهمية ومكانة التحول الرقمي ودوره في التقدم بشقيه الاقتصادي والمجتمعي والعلمي، وكذا المكانة التي يفترض أن يحظى بها مع مراعاة التغيرات في مجال التعليم الجامعي بما يحقق الأهداف المنشودة.
٣. التأكيد على أن التحول الرقمي من الموضوعات المعاصرة الهامة لما يفرزه من تحديات تنعكس على الجامعة من حيث الأدوار الجديدة التي تقوم بها ودورها في تحسين الخدمات التعليمية.
٤. قد يؤدي التحول الرقمي دوراً كبيراً في تحسين وتطوير العملية التعليمية بما يزيد في تحسين الأداء المرتقب، وحل جميع المشكلات المتراكمة وبالتالي هذا يؤدي بتحقيق الأهداف المنشودة من خلال المساهمة في تحقيق جودة التعليم العالي.

#### منهج البحث

استخدم البحث المنهج الوصفي لدراسة المشكلة من خلال وصف وتقييم واقع الخدمات التعليمية في ضوء التحول الرقمي، كما يساعد المنهج في الإجابة على التساؤلات التي تطرحها الدراسة من خلال الإطار النظري للتحول الرقمي وانعكاساته على التعليم الجامعي، وتحديد الإطار الفكري الحاكم للخدمات التعليمية في التعليم الجامعي، وجمع المعلومات وتحليلها وتحديد العلاقات

بين عناصرها وذلك من خلال إجراء دراسة ميدانية للتعرف على واقع الخدمات التعليمية المقدمة للطلاب، وصولاً إلى تحديد نتائج البحث ووضع تصور مقترح للدراسة.

#### **أداة البحث**

اعتمد البحث على الاستبانة كأداة رئيسية في البحث، قامت الباحثة بتصميمها بهدف التعرف على واقع الخدمات التعليمية الرقمية المقدمة للطلاب بجامعة المنصورة.

#### **عينة البحث**

اعتمدت أداة البحث على عينة عشوائية مكونة من الطلاب وعددهم (٣٠٥) لمجموعة من الكليات (الهندسة، والآداب، والتربية) بجامعة المنصورة وذلك لتمثل هذه الكليات التخصصات النوعية المختلفة بكليات الجامعة من كليات (عملية ونظرية ونظرية عملية).

#### **مصطلحات البحث**

• ويعرف البحث **مفهوم التحول الرقمي** إجرائياً بأنه "استخدام التكنولوجيا الحديثة في الأداء فهي إدارة بلا ورق، حيث يتم تنفيذ الأعمال الإدارية وتقديم الخدمات باستخدام التكنولوجيا بدلاً عن العمل الورقي، إضافة إلى أنها إدارة متحررة من حدود الزمان والمكان، وهي إدارة تعتمد على استخدام نظم المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات المتقدمة، ومن أمثلة هذه التقنيات (الحاسوب، الذكاء الاصطناعي، الحوسبة السحابية وغيرها من التقنيات).

• ويعرف البحث **مفهوم التحول الرقمي في التعليم** إجرائياً بأنها "إدارة المنظومة التعليمية والتي تعتمد في تقديم المحتوى التعليمي وإيصال المهارات والمفاهيم للمتعلم باستخدام تقنيات المعلومات والاتصالات ووسائطها المتعددة بشكل يتيح للطلاب التفاعل النشط، وإدارة كافة فاعليات العملية التعليمية ومتطلباتها بشكل إلكتروني من خلال الأنظمة الإلكترونية المخصصة، من أجل تطوير الأداء، وتطوير العمليات الإدارية، وتحقيق جودة الخدمات وتحقيق الأهداف بأقل مجهود ووقت وتكلفة".

• ويعرف البحث **مفهوم الخدمات التعليمية** إجرائياً بأنها: "مجموعة الخصائص والمواصفات والسمات التي ينبغي أن تتوفر في المؤسسة التعليمية مثل: المناهج الدراسية، والبرامج، والأنشطة الطلابية، والبنية التحتية؛ لتكون هذه الخدمات قادرة على تأهيل الطلاب وتزويدهم بالمعرفة والمهارات والخبرات أثناء الدراسة الجامعية، وتساهم في إعداده كخريج جامعي متميز قادر على تحقيق أهدافه بكفاءة وفاعلية.

#### **دراسات سابقة**

توصلت الباحثة إلى عدد من الدراسات والأدبيات العلمية المرتبطة بموضوع الدراسة الحالية، وفيما يلي عرض لهذه الدراسات مقسمة إلى محورين وهما: محور دراسات متعلقة بالتحول الرقمي في التعليم الجامعي، ومحور دراسات متعلق بالخدمات التعليمية في التعليم الجامعي على النحو التالي:

#### **المحور الأول: دراسات تناولت التحول الرقمي في التعليم الجامعي**

وهدفت دراسة **السلمي (٢٠٢٠م)** إلى التعرف على درجة تقدير العاملين بالمكتبات الجامعية لأهمية مجموعة من الكفايات التقنية في ضوء التوجه نحو التحول الرقمي بالجامعات، والتطورات الحديثة،

واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي المسحي وذلك لملائمته لموضوع الدراسة. واعتمدت الدراسة على تحليل عينة عمدية تشمل جميع العاملين بالمكتبات والمعلومات بجامعة الملك عبد العزيز والذين بلغ عددهم (٢٢) باحثاً ومهتماً، كنموذج للجامعات السعودية التي تتبنى عمليات

التحول الرقمي، والإدارة الإلكترونية، وتحقيق أهداف هذه الدراسة؛ قامت الباحثة بإعداد استبيان على ثلاث جولات موزعة على عدة مجالات.

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها: تحديد المهارات التي يجب امتلاكها عند اختصاصي المعلومات ليتمكن من العمل في الجيل الثاني من مؤسسات المعلومات مقسمة على خمس مجالات ومرتبة بحسب الأولويات كما يراها الخبراء الذين تم اختيارهم في هذه الدراسة كالتالي:

**أولاً:** المهارات في مجال المعلومات: (يتقن مهارة البحث عن المعلومات واسترجاعها، ويساعد المستفيدين على تحديد مصادر المعلومات ويرشدهم إليها، ويمتلك معرفة علمية أساسية في مجال اختصاص المستفيدين من مؤسسة التعليم).

**ثانياً:** المهارات في مجال الجيل الثاني من الويب: (يطبق تقنيات الجيل الثاني من الويب في مؤسسات التعليم، ويستخدم تطبيقات الشبكات الاجتماعية، ويربط تقنيات الجيل الثاني من الويب مع بعضها).

**ثالثاً:** المهارات في مجال التقنية: (يعرف كيف يخزن المعلومات في قواعد المعلومات وينظمها ويسترجمها، ويمتلك معرفة أساسية بالبنية التحتية في مجال تقنية المعلومات والاتصالات، ويتقن التعامل مع نظم إدارة المعلومات).

**رابعاً:** المهارات في مجال الإدارة: (يستطيع العمل مع الآخرين في فريق واحد، ويتحمل المسؤولية، ويؤدي ما يوكل إليه من عمل، يستخدم أدوات منهجية تعتمد على أخذ آراء المستفيدين لتطوير العمل).

**خامساً:** المهارات الشخصية: (يعمل بشكل دائم على تطوير وتحسين مهاراته العملية والشخصية، ويستطيع العمل تحت ضغط، ويتبنى اتجاهات إيجابية، ويساعد الآخرين على أن يحذو حذوه).

**كما هدفت دراسة المطرف (٢٠٢٠م) إلى استقصاء مدى إمكانية التحول الرقمي في الجامعات الحكومية والجامعات الخاصة في المملكة العربية السعودية بالإضافة إلى رصد واقع التحول الرقمي بينهما في ظل الأزمات العالمية والكوارث.**

واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، والدراسة الحالية تعتمد في المقارنة بين الجامعات الحكومية والجامعات الخاصة في التحول الرقمي على مقياس يتم تطبيقه على هيئة تدريس قطاعي التعليم عن مدى جاهزية الجامعات الحكومية والجامعات الخاصة للتحول الرقمي، وتم تطبيقه على عينة من أعضاء هيئة التدريس في الجامعات، والتي تكونت من (١٠٠) عضو هيئة تدريس من الجامعات الحكومية، وعدد (١٠٠) عضو هيئة تدريس من الجامعات الخاصة، حيث تشمل الاستبانة على عدد ١٣ بند .

وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها: وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الجامعات الحكومية والجامعات الخاصة في مدى توفر العناصر المادية اللازمة للتحول الرقمي لصالح الجامعات الحكومية، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الجامعات الحكومية والجامعات الخاصة في مدى توافر الكفاءات الرقمية لدى أعضاء هيئة التدريس لصالح العاملين في القطاع الخاص، وتوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الجامعات الحكومية والجامعات الخاصة في إمكانية التحول الرقمي للتعليم في ظل الأزمات لصالح الجامعات الخاصة، ويتضح ذلك من أنه يوجد تأثير لاختلاف قطاع التعليم الجامعي على مدى إمكانية التحول الرقمي للتعليم في ظل الأزمات الحالية.

**كما تناولت دراسة بدير (٢٠٢٠م) التعرف على أسس وفلسفة الجامعة الرقمية في الفكر التربوي المعاصر، وأفضل الممارسات للجامعة الرقمية وأوجه الاستفادة من أهم الخبرات العالمية**

في تحول الجامعات المصرية إلى جامعات رقمية ومن ثم التوصل إلى قائمة محكمة لمتطلبات التحول الرقمي للجامعات المصرية.

واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي في بعده التحليلي، وذلك من خلال استبانة من إعداد الباحث، تم تطبيقها على عينة بلغت (٧٨) من أعضاء هيئة التدريس بالجامعات المصرية. وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها: تطبيق الجامعات الرقمية أصبح ضرورة ملحة لا تملئها التطورات التقنية والتكنولوجية فحسب بل تملئها أيضاً التغيرات المناخية والبيولوجية، والجامعة الرقمية تعد نقلة علمية في طرق اكتساب المعرفة وأساليب إدارتها، وفي إنتاج المعلومة التفاعلية وطريقة تلقيها، وأداة فاعلة في تغيير نمطية التعليم وكفاءات الخريجين، التحول الرقمي للجامعات يتيح لها الاستفادة من تقنيات المعلومات والاتصالات، التي تمكنها من القدرة على المنافسة، ويجعلها تتجه نحو العالمية، دون أن تقيد ظروف زمنية أو جغرافية أو حدود تنظيمية، ومن ثم تتاح من خلالها الكثير من الممارسات والأنشطة والمهام الرقمية، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات منها: بناء خطة استراتيجية للتحول الرقمي واضحة الرؤية والأهداف، وخطة أخرى للأزمات والطوارئ واستمرارية الأعمال، وتغيير الهياكل التنظيمية واللوائح والتشريعات بما يحقق رؤية التحول الرقمي، واعتبار التحول الرقمي أحد معايير الاعتماد الأكاديمي للجامعات.

**واستهدفت دراسة بن ناجي (٢٠٢٠م) إلى التعرف علي التعلم الرقمي وتقنياته، وتحديد انعكاسات العصر الرقمي في منظومة التعليم الجامعي وبيان أهمية تطبيق التعليم الإلكتروني في التعليم العالي في الجامعة العراقية.**

واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي، وتم تطبيق استبانة طبقت علي عينة عشوائية من عدد من أعضاء هيئة التدريس الجامعي في كلا من جامعتي الموصل وبغداد.

وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج الهامة ومنها: أن برامج التعليم الإلكتروني لن تكون على المدى الزمني القريب بديلاً عن الأساليب السائدة في التعليم الجامعي بل مكمل لها، ويمكن الاستفادة من هذه البرامج في إحداث تأثير إيجابي بمستوى مهارات التعلم عند الطلاب ومستوى مهارات التعليم، والإقرار بأن التوجه نحو برامج التعليم الإلكتروني في الجامعات ناتج عن الرغبة في تطوير العملية التعليمية المتعثرة، وهذه البرامج تقدم حلولاً للكثير من المشاكل التي تعاني منها بعض الجامعات العربية في الدول العربية. وقد أوصت الدراسة بالآتي: ضرورة إعداد رؤية لتكامل المكونات الرقمية للمنظومة التعليمية بالجامعات، والعمل على تشجيع الطلاب على الاستعداد والإعداد لتقبل التعليم الإلكتروني، والعمل على تحويل المنظومة التعليمية بالكامل إلى منظومة رقمية، وتوفير ضمانات القياس والدقة في الإدارة والجودة في الأداء في منظومة التعليم الرقمي.

**ودراسة الشريف (٢٠٢١م) هدفت الدراسة إلى التوصل لتصور مقترح لتأسيس بيئة التمكين لإنجاح التحول الرقمي في التعليم واستدامته في ضوء رؤية مصر الرقمية.** واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام الاستبانة لجمع آراء أفراد العينة- المتمثلة في عدد (١٣) من أعضاء هيئة التدريس بكليات التربية- حول الأسس العلمية الواقعية من المتخصصين الأكاديميين. وتمثلت أبرز نتائج الدراسة في تحديد أسس بيئة التمكين للتحول الرقمي والتي تمثلت في الأسس الخاصة بالوعي مثل: رفع الوعي بثقافة المحتوى الرقمي وتطبيقاته واستخداماته، التوعية بأهمية التحول الرقمي في تطوير الإمكانيات الذاتية لمواجهة تحديات العصر، نشر مزايا التحول الرقمي في التعليم لجميع أطراف العملية التعليمية والأسس الخاصة بتمكين بيئة التعليم والتعلم الرقمي مثل: دعم البنية التحتية بالأجهزة الرقمية المتطورة، وتوفير شبكة إنترنت عالية السرعة والجودة، وتوفير الدعم الفني لتشغيل البرامج وصيانة الأجهزة، وتوفير برامج الحماية للبيانات



والشبكات، وكذلك تحديد متطلبات التحول الرقمي في التعليم واستدامته والمتعلقة بإرساء الأسس المؤسسية للتحول الرقمي في التعليم، وأسس جاهزية بيئة التحول الرقمي واستدامته، وخلص البحث لتصور مقترح يساهم في تحديد أسس بيئة التمكين لإنجاح التحول الرقمي للتعليم.

وتناولت دراسة عبد الله (٢٠٢١م) التعرف على واقع دور عضو هيئة التدريس في ضوء مفهوم التحول الرقمي في جامعة المنوفية، للوقوف على المعوقات التي تحول دون قيامه بالدور المنوط به للوصول إلى رؤية مستقبلية لتطوير ذلك الدور. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي، وقامت الباحثة بإعداد استبانة، وقامت بتطبيقها على عينة عشوائية من أعضاء هيئة التدريس في كلية الاقتصاد المنزلي بجامعة المنوفية واشتملت العينة على المدرسين والأساتذة المساعدين والأساتذة بالكلية. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها: ضعف البرامج التدريبية الخاصة بتخطيط الاجتماعات والملفات الرقمية لمتابعة مسار الطلاب، قصور أعضاء هيئة التدريس عن استخدام أساليب التعلم والتقييم الذاتي في التدريس، قصور الكلية لتوفير مكتبة رقمية تتضمن قواعد معلومات ذات النص الكامل. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من السيناريوهات لتطوير أدوار أعضاء هيئة التدريس في عصر التحول الرقمي، وتمثل هذه السيناريوهات فيما يلي:

■ السيناريو الامتدادي: الذي يمثل صورة تشاؤمية نتيجة لضعف تطوير دور عضو هيئة التدريس في ضوء عصر التحول الرقمي، وقصور تطوير ممارساتهم في ضوء متطلبات العصر الرقمي الجامعي، وهو سناريو جامد قليل التكلفة.

■ السيناريو الإصلاحي: الذي يتمثل في رؤية يتم من خلالها طرح التطور الجزئي لتطوير دور عضو هيئة التدريس في ضوء عصر التحول الرقمي، وبداية لاستجابة الجامعة من خلال توفير بعض المتطلبات الأساسية للتحول الرقمي للبيئة الجامعية، وهذا السيناريو تفاؤلي إيجابي متوسط التكلفة.

■ السيناريو الابتكاري: والذي يتمثل في رؤية يتم من خلالها الاستجابة الكاملة لتطوير دور عضو هيئة التدريس في ضوء عصر التحول الرقمي، ومواكبة الجامعات له وتوفير المتطلبات اللازمة، وهذا السيناريو ما تتبناه الدراسة.

#### ■ المحور الثاني: دراسات تناولت الخدمات التعليمية في التعليم الجامعي

حيث هدفت دراسة حميدوش (٢٠١٩م) إلى تبيان أهمية اللحاق بركب الدول المتقدمة بالاستفادة من الثورة العلمية والمعلوماتية والاستخدام الكثيف لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العملية التعليمية والتعليم العالي من أجل تعظيم المنافع المادية وتحسين جودته. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي، واستعراض المعارف والمعلومات التي تدور في صلب تمكين أو تعميم التعليم الإلكتروني بما يزيد من جودة التعليم ويحسن من أدائه ويلحقنا بركب الدول الرائدة في هذا المجال. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها: أن تحقيق متطلبات جودة التعليم العالي يقتضي تعبئة جهود كل الفاعلين بها، وتفعيل كل الهيئات المعنية بالتعليم والتعليم العالي بالدول العربية، كما دعت للاستفادة من الثورة العلمية والمعلوماتية التي تقدمها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وعلى وجه الخصوص الإنترنت، والافتداء بكل التجارب الدولية الناجحة، وتفعيل التعاون الدولي بين الجامعات، وتشجيع البحث العلمي والنشر الأبحاث والابتكارات وتقليل هجرة الكفاءات إلى الخارج. وأوصت الدراسة بضرورة وضع البنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات بمؤسسات التعليم العالي العربي، ووضع الحوافز المادية والمعنوية للمؤسسات التي تستخدم شبكة الإنترنت، حفز الطلبة والباحثين على تفعيل البحوث والدراسات في ميدان التعليم الرقمي.

كما تناولت دراسة مراد وفؤاد (٢٠١٩م) تسليط الضوء على أثر الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمة التعليمية بمؤسسات التعليم العالي بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة المسيلة. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي، وتم الاستعانة بالاستبانة كأداة أساسية لجمع المعلومات، تم توزيعها على مجموعة من عينة عشوائية من أساتذة الكلية محل الدراسة بجامعة المسيلة وقد بلغ عددهم (١٨١) أستاذاً بالإضافة إلى المقابلات التي أجريت مع بعض الأساتذة المتخصصين في ذلك. وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج هامة منها: أنه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة التعليمية بالكلية موضع الدراسة، كما يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية في تحسين جودة هيئة التدريس بالكلية وتحسين جودة المناهج التدريسية وجودة الإدارة التعليمية وكذلك جودة البحث العلمي. وقد أوصت الدراسة بمجموعة من المقترحات منها: إصدار قوانين وأنظمة وإجراءات تسهل التحول نحو الإدارة الإلكترونية وتلبي متطلبات التكيف معها، لمعظم التشريعات والقوانين أنشأت في بيئة تقليدية، وهذا التحول يكفل تسهيل عمل الإدارة الإلكترونية ويضفي عليها المشروعية والمصادقية على كافة النتائج القانونية المترتبة عليها.

**واستهدفت دراسة الطائي (٢٠٢٠م) إلى إبراز حقيقة أن تحين الخدمات التعليمية من حيث) زيادة الاعتمادية، والتطوير، وتقليل الهدر بالوقت، والتمكين الإلكتروني) في الخدمات التعليمية لا يكتب له النجاح ما لم يتم الاعتماد على الخدمات المتنوعة لتكنولوجيا المعلومات بما يتضمنه من التطبيقات الخاصة بالخدمات التعليمية والاستشارات والدعم وخزن المعلومات، في سبيل تقديم أفضل الخدمات التعليمية على مستوى المدارس الأهلية. واستخدمت الدراسة منهج تحليل اختبار النماذج البنائية AMOS عبر إجراء تصميم استبانة مع ٣١٧ من النخبة المالكة والتخصصية المؤثرة في تحسين جودة الخدمات التعليمية في المدارس الأهلية من أجل تحقيق أهداف البحث. وقد توصلت الدراسة إلى أن الاستشارات بالمعلومات والبرامج والصيانة المعلوماتية، والدعم بالموارد البشرية المتخصصة والمادية والمتطورة وانشاء وحدات مستقلة تعمل على توحيد برامج الدعم والاسناد المعلوماتي في جميع مدارس الاوائل الاهلية.**

**وسعت دراسة المالكي (٢٠٢٠م) إلى الوقوف على مدى انتشار الخدمات التعليمية المساندة ومدى فاعليتها في دعم الطلاب ومساعدتهم لتحقيق هدف التعلم الجيد. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي المسحي للحصول على بيانات واقع الخدمات التعليمية المساندة والمقدمة للطلاب لتعزيز مسيرته الأكاديمية وصقل مهاراته، ويتكون مجتمع الدراسة من (طلاب وطالبات) جامعة أم القرى بمقر الجامعة وتم أخذ عينة عشوائية ممثلة لمجتمع الدراسة مكونه من ٤٠٠ طالب وطالبة و٦٢ من أعضاء هيئة التدريس. وقد أظهرت نتائج الدراسة أن الطلبة على وعي بأهمية الخدمات التعليمية المساندة ودورها في تنمية المهارات الأكاديمية والمهنية للطلاب إلا أنه يقع على عاتق المسؤولين عن تقديم تلك الخدمات من زيادة انتشار الوعي حتى يصل إلى جميع الطلبة ويتسنى لهم الاستفادة من جميع الخدمات والفعاليات المقدمة داخل الجامعة. كما أظهرت نتائج الدراسة أهمية مواقع التواصل الاجتماعي للجهات المقدمة للخدمات في نشر الإعلان عن هذه الخدمات وأماكن تقديمها مما يسهل على الطلبة التواجد والاستفادة منه، وأيضاً أوضحت الدراسة الدور الكبير للتعاون بين أطراف العملية التعليمية الطالب والأستاذ في إخراج جيل قادر على تقويم احتياجاته والسعي لتطوير ذاته وسد جميع الفجوات العلمية والمهنية اللازمة لمواكبة تطلعات المجتمع ولتحقيق المهارات اللازمة لضمان التنافسية الوظيفية لجميع خريجي الجامعة.**

**كما هدفت دراسة الشواورده (٢٠٢٠م) إلى التعرف على مستوى جودة الخدمات التعليمية التي تقدمها الجامعة الإسلامية من وجهة نظر الطلاب واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي المعتمد**

على المسح الجزئي لملائمته لأغراض الدراسة، ولتحقيق أهداف الدراسة فقد تم بناء استبانة مكونة من (٣٣) فقرة، توزعت على أربعة مجالات هي: جودة التدريس، تقويم الطلاب، الإرشاد الأكاديمي، وخدمات المكتبة. ووزعت الاستبانة على عينة عشوائية من طلاب الجامعة الإسلامية والبالغ عددهم (٨١٦) طالباً من مختلف الكليات والبرامج بنسبة (٦%) من المجتمع الأصلي. وقد أظهرت نتائج الدراسة أن جودة الخدمات التعليمية بشكل عام كانت بمستوى جيد، ولكن أوضحت النتائج بأن هناك فروق في مستوى الخدمات حسب آراء الطلاب تعزى إلى البرنامج الأكاديمي في الأداء الكلي علي المقياس. وأوصت الدراسة بضرورة الكشف عن الحاجات المهنية لأعضاء هيئة التدريس التي تتعلق بعمليات تقويم الطلاب، وفي ضوء النتائج يتم عقد دورات تدريبية لأعضاء هيئة التدريس في استراتيجيات التقويم وأدواته، وتحسين خدمات الإرشاد الأكاديمي من خلال الإعلان عن الساعات المكتبية في مكان محدد وواضح، وعقد دورات تدريبية لأعضاء هيئة التدريس متخصصة في استراتيجيات التدريس في جميع كليات الجامعة بشكل عام.

#### أولاً: الإطار النظري للبحث

يتضمن الإطار النظري للبحث الجوانب والموضوعات التالية:

#### المحور الأول: التحول الرقمي وانعكاساته على التعليم الجامعي

#### أولاً: مفهوم التحول الرقمي

تعد ظاهرة التحول الرقمي هي الأكثر بروزاً في عالم اليوم، وتحظى باهتمام العديد من المؤسسات حتى صار حقلاً للعديد من النظريات والتفسيرات والنقاشات بين جميع فئات المجتمع القيادية والعلمية والعملية والأكاديمية. ويرى Maye, Terry & Others, 2009, 6 أن إشكالية كلمة "التحول" كمفهوم مجرد يدعو إلى رؤية المفاهيم الأساسية للإصلاح، فمن ناحية يشير صناع القرار والكتاب إلى كلمة "التحول" مادياً على أنها عملية تغيير الشكل دون تغيير المضمون، ومن ناحية أخرى يفصد "بالتحول" عملياً تحسين كفاءة وفعالية الخدمة العامة في ضوء احتياجات الأفراد.

وعرفت عبد الرزاق، ٢٠١٠ (١٣٩-١٤٠) أن "التحول الرقمي" أو الرقمنة يعد عاملاً أساسياً لتغيير الجامعة، لا لتغيير ما هو قائم، ولكن لإتاحة مجال جديد ملئ بالإمكانيات، التي تساعد على النجاح، فمعنى الرقمنة ليس فقط الاقتصار على أدوات تكنولوجية؛ ولكن الالتزام بالتفكير حول كيفية التحكم في الآليات والعمليات الإدارية، ومهارات الفرد وكيفية تطبيقها.

ويمكن تعريف التحول الرقمي في التعليم الجامعي على أنه "الانتقال من نظام تقليدي إلى نظام رقمي قائم على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في جميع مجالات العمل الجامعي، في ضوء مجموعة من المتطلبات المتمثلة في وضع استراتيجية للتحول الرقمي، ونشر ثقافة التحول الرقمي، وتصميم البرامج التعليمية الرقمية، وإدارة وتمويل التحول الرقمي، بالإضافة إلى المتطلبات البشرية، والتقنية، والأمنية، والتشريعية (أمين، ٢٠١٨، ٤٥).

ويعرف التحول الرقمي على أنه "الانتقال إلى الاعتماد التدريجي على التقنيات والتطبيقات في تحقيق الأهداف التعليمية التي وضعها القائمون على العملية التعليمية في شتى نواحي العملية التعليمية الإدارية منها والتعليمية (المطرف، ٢٠٢٠، ١٦٢).

في ضوء ما سبق من مفاهيم يمكن القول: أن التحول الرقمي بمفهومه الواسع قادر على خلق بيئة تنافسية تقنية جاذبة تحقق أعلى مستويات الجودة بأقل التكاليف، فضلاً عن جوهر وفلسفة التحول الرقمي في الجامعات يكمن في إعادة النظر في كافة عناصر النظام التعليمي بالجامعة، وإحلال التكنولوجيا الرقمية المتقدمة في جميع مجالاتها الإدارية والتعليمية والبحثية.

## ثانياً: متطلبات التحول الرقمي

**المتطلب الأول** وضع استراتيجية للتحول الرقمي: حيث تعد استراتيجية التحول الرقمي بمثابة خطة استراتيجية لتطوير الكفاءات والقدرات داخل الجامعات، ويجب أن تشمل استراتيجية التحول الرقمي ما يلي:

- دعم الإدارة العليا لبرنامج التحول الرقمي.
- دعم الإدارة العليا لتوليد المعرفة ونشرها وتداولها.
- تشجيع مشاركة أعضاء هيئة التدريس والطلاب وغيرهم على التجريب داخل الجامعة.
- تحديد مدى الفجوة الرقمية في الجامعات.
- رعاية الأفراد المبدعين داخل الجامعة وتشجيعهم.
- رسم سياسة التحول الرقمي وتحديد المسؤوليات وإدارته ومراقبة ومراجعة النظام.
- بناء رؤية للتحول الرقمي للجامعات.

**المتطلب الثاني** نشر ثقافة التحول الرقمي: وتشمل ثقافة التحول الرقمي ما يلي:

- تأكيد حق الفرد في التدريب؛ لتكون لديه القدرة على استخدام تكنولوجيا المعلومات لتلبية احتياجاته المختلفة.
  - اطلاع المستفيدين على الأمور التي تحدث في الجامعة بصفة مستمرة.
  - تأكيد حق الفرد في استخدام الإنترنت والاتصالات السلكية واللاسلكية.
  - مساعدة الطلاب في البحث عن فرص عمل على المواقع الإلكترونية.
  - تطوير الممارسات لتشمل: التسجيل، وتقديم الاستشارات، وتخطيط البرامج التعليمية، وتطوير الموارد البشرية.
  - إنشاء وحدة لإدارة المعرفة تابعة لرئيس الجامعة أو عميد الكلية.
  - مشاركة جميع أعضاء هيئة التدريس والهيئة الإدارية والطلاب في برنامج التحول الرقمي.
  - بناء شراكات واسعة داخل الجامعة وخارجها تسهم في بنشر ثقافة التحول الرقمي.
  - نشر ثقافة التعليم والتدريب المستمرين.
  - توفير المناخ المناسب للعمل.
  - تقديم الإرشادات لأعضاء هيئة التدريس والعاملين والطلاب وأولياء الأمور.
- المتطلب الثالث** تصميم البرامج التعليمية الرقمية: عن طريق خلق بيئة تعليمية؛ يبني الطالب من خلالها خبراته التعليمية عن طريق استخدام مصادر المعرفة، وجميع وسائل التكنولوجيا المساعدة لذلك يجب:

- تزويد الطلاب بمهارات استخدام أدوات البحث العلمي الرقمي، ومحركات البحث العالمية.
- تزويد الطلاب بمهارات وأساليب تعليمية جديدة، مثل: التعلم الفردي، والتعلم التعاوني، والتعلم الجماعي التفاعلي، ومهارات حل المشكلات... وغيرها.
- تزويد الطلاب بمهارات التعامل مع: المكتبات الرقمية، والموسوعات العلمية، وقواعد البيانات في تخصصهم، وفي أي تخصص.
- تحويل البرامج التعليمية والمقررات إلى برامج ومقررات رقمية.

- توفير منظومة للاختبارات التفاعلية الرقمية ونظام التغذية الراجعة الإلكترونية.
- مراجعة البرامج التعليمية كل خمس سنوات؛ لتصبح أكثر مواهمة لمجتمع المعرفة.
- تسهيل اتصال الطلاب وأولياء الأمور بالجامعات والكليات والحصول على الدرجات والتقدير والشهادات من خلال موقع الكلية أو الجامعة.
- المتطلب الرابع\_ إدارة وتمويل التحول الرقمي:** يحتاج التحول الرقمي في الجامعات إلى بنية تنظيمية حديثة ومرنة، وقيادات إدارية إلكترونية واعية، تساند التطوير والتغيير وتدعمه وتتعامل بكفاءة مع تكنولوجيا المعلومات، وتكون قادرة على الابتكار، وإعادة هندسة ثقافة التحول الرقمي، مع توفير الأموال اللازمة، لكي تحقق للتحول الرقمي الاستمرارية والنجاح وبلوغ الأهداف المنشودة، لتحقيق ذلك لابد من مراعاة ما يلي:
- تطوير الهيكل التنظيمي للجامعات والوحدات الإدارية بما يسمح بالتحول الرقمي.
- توفير المخصصات المالية للإنفاق على تطوير الجامعات في ظل مجتمع المعرفة.
- أتمتة إجراءات القبول والتسجيل في الجامعات.
- استخدام أنظمة إدارة المختبرات إلكترونياً.
- توزيع الميزانيات بين الجامعات بناء على مدى استجابة كل جامعة للتحول الرقمي.
- تدريب العاملين في الجامعات على التقنيات المختلفة لمواكبة التحول الرقمي.
- الاهتمام بعلوم الحاسب ونظم المعلومات وإدارة المكتبات.
- توفير شبكة الربط الإلكتروني بين كليات الجامعة والجامعات الأخرى.
- دعوة المجتمع المحلي للمشاركة في تمويل تطوير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- التحول في عمليات الإدارة والإشراف من الشكل التقليدي إلى منظومة الإدارة التعليمية التي تعمل من خلال الشبكات.
- تفعيل دور القطاع الخاص في دعم عمليات التطوير والتغيير.
- المتطلب الخامس\_ المتطلبات البشرية:** يعد توافر القوى البشرية القادرة على التعامل مع التكنولوجيا في الجامعات العنصر الأهم في التحول الرقمي، لأنها تمثل القيادات الرقمية والمديرين والمحللين للموارد المعرفية، ورأس المال الفكري وتتولى التخطيط الاستراتيجي لعناصر الإدارة الرقمية وتنفيذها والتغلب على مشكلاتها، ومن دون العنصر البشري لن تتمكن الجامعات من تحقيق أهدافها، حتى وإن امتلكت أحدث المعدات والألات والأجهزة الإلكترونية، ولتحقيق ذلك لابد من مراعاة ما يلي:
- وجود قيادات تتعامل بكفاءة مع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- تطوير مهارات العاملين عن طريق تحديد الاحتياجات الحالية والمستقبلية لهم في نظم المعلومات والبرمجيات، والعمل عن طريق الانترنت.
- استقطاب أفضل الأفراد المؤهلين في مجال نظم المعلومات والبرمجة، والقادرين على إدارة عمليات التطوير والتغيير في كليات الجامعة.
- تطوير مهارات أعضاء هيئة التدريس في أساليب الشرح واستراتيجيات التدريس المختلفة؛ لتناسب التحول الرقمي في الجامعات.

**المتطلب السادس\_ المتطلبات التقنية:** يعد استخدام تكنولوجيا المعلومات من أفضل الميزات لأي مؤسسة تريد أن تكون في المقدمة ، فالجامعات التي توظف هذه التكنولوجيا لإدارة المعرفة هي الأقدر على البقاء من حيث جمع وتصنيف وإعداد البيانات. ويتطلب التحول الرقمي في الجامعات توفير البنى التحتية الملائمة لذلك التحول، ولتحقيق ذلك لابد من مراعاة ما يلي:

- توفير نظم إدارة القاعات الدراسية إلكترونياً.
- الاتصال الجيد بين الجامعة وقطاعات المجتمع الأخرى.
- إدارة الاجتماعات غير الرسمية؛ لتخفيف حدة التوتر الذي يسود العلاقات الرسمية داخلها.
- توظيف التكنولوجيا المختلفة في نقل المعلومات وتوصيلها لجميع العاملين في الجامعة.

### **المحور الثاني: الإطار الفكري للخدمات التعليمية بالتعليم الجامعي** **أولاً: مفهوم الخدمات التعليمية بالتعليم الجامعي**

حيث يعرفها أبو زيد وعبد المقصود(٢٠١٧) أنها" كل ما تقدمه الجامعة لطلابها من تسهيلات تساعدهم على النجاح في الحياة الجامعية متمثلة في: خدمات شؤون الطلاب( القبول والتسجيل)، وخدمات التوجيه والإرشاد الأكاديمي، وخدمات التغذية الطلابية، خدمات الإسكان الطلابي، الخدمات الطبية، والخدمات الثقافية، وخدمات الأنشطة الطلابية، وخدمات ذوي الاحتياجات الخاصة.

وتعد الخدمات التعليمية هي مجموعة من العمليات المتداخلة والتي يعتمد بعضها على الآخر من أجل الارتقاء بمهارات الطلاب العقلية والعملية، ويتم ذلك من خلال المدخلات(طالب- أستاذ- موظف- إدارات) وتطبيق العمليات( محاضرات- مناهج- تقنيات- تسهيلات- لوائح- قوانين)لنصل في النهاية إلى المخرجات أو المنتج النهائي وهي طالب يتمتع بمجموعة من القدرات الفكرية والمهارات العلمية والاجتماعية تساعده على خدمة المجتمع ومواجهة سوق العمل المحلي والعالمى( خالد والرشيدي، ٢٠١٥، ٤٢).

ويشير العطوشي(٢٠١٨م) إلى الخدمات التعليمية أنها" مجموع ما تقدمه المؤسسات التعليمية لتوفير بيئة تعليمية مناسبة من مقومات بشرية ومادية وأكاديمية لطلابها بما يسهم في تسهيل العملية التعليمية وتيسيرها داخل المؤسسات التعليمية من أجل تحقيق الأهداف التربوية الموضوعية ورفع مستوى التعليم وإبراز مخرجات تعليمية متميزة تتمثل في طالب يتمتع بالمهارات والقدرات والمعارف اللازمة لمواجهة تحديات العصر وعالم التكنولوجيا الحديثة.

وقد عرفها (علي، ٢٠١٩، ٣٠٥) بأنها" مجموعة الأنشطة والجهود التي تقدمها الجامعة لطلابها بهدف تنميتهم في جميع الجوانب الروحية والعقلية والجسدية والعلمية والنفسية والاجتماعية وتلبية الميول والرغبات وحل مشكلاتهم على مختلف أنواعها؛ وذلك من خلال توفير المناخ المناسب داخل البيئة التعليمية".

ويعرف البحث الحالي الخدمات التعليمية إجرائياً أنها" مجموع ما تقدمه جامعة المنصورة من خدمات إلكترونية والتي يمكن أن تقدمها الجامعة للطلاب أو الخريجين أو أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم سواء من داخل الجامعة أو من خارجها،

ويتضح التباين في تحديد اسم المصطلح وشبه الاتفاق على عناصر الخدمات التعليمية ومكوناتها، فتقديم الخدمات التعليمية داخل قطاع التعليم من أساسيات أي مؤسسة تعليمية تسعى إلى التميز في مجال التعليم، وهي استراتيجية تهدف إلى الحصول على مخرجات تعليمية ذات جودة عالية تتمتع بميزة تنافسية تمكنها من مواجهة المعوقات التي تتعرض لها، وهذا يتم من خلال بيئة

ذات مناخ تعليمي مناسب، ويشمل البنى الأساسية ومرافقها والأجهزة والمختبرات والمعامل والتقنيات الحديثة وتطوير المناهج وأساليبها، بالإضافة إلى المكون الرئيسي في هذه العملية وهو عضو هيئة التدريس ذات الكفاءة العالية.

ثانياً: الخدمات التعليمية الرقمية بجامعة المنصورة (مركز تقنية الاتصالات بجامعة المنصورة ITC)

#### أولاً: قطاع شؤون الطلاب والتعليم:

ويعتمد هذا القطاع على نظام ابن الهيثم لإدارة شؤون الطلاب والخريجين وهو أحد الأنظمة الإلكترونية التي ينتجها مركز تقنية الاتصالات بجامعة المنصورة، ويعمل النظام طبقاً للمواصفات القياسية للعمل الإلكتروني (E business)، ويحتوي النظام على بريد إلكتروني داخلي يعمل بين جميع المستخدمين والمشرفين لضمان أداء خدمة الدعم الفني بأقصى سرعة، ويوفر النظام كمية هائلة من البيانات على الشبكة الدولية للمعلومات واستخراج تقارير تفصيلية عن البيانات الشخصية، ويحتوي هذا النظام على ما يعرف بملتقى الخريجين، حيث يمكن من خلال هذا الملتقى انضمام أي خريج بعد تعريف نفسه للنظام ومن ثم يصبح قادراً على التواصل مع الجامعة ومع زملائه.

#### ١. نظام ابن الهيثم لإدارة شؤون الطلاب والخريجين/ نظام العام الدراسي:

ويقدم الخدمات الإلكترونية التالية:

- **توزيع الطلاب:** ويتضمن توزيع الطلاب على لجان الامتحانات- توزيع الطلاب حسب المناطق توزيع الطلاب حسب المحافظات- كشف توزيع المقررات
- **الجدول الدراسية:** ويشمل تسجيل الجداول الدراسية- تشعب الطلبة إلكترونياً- تسجيل رغبات الطلبة للمقررات الاختيارية- جدول المقرر- جدول الفرقة- جدول المكان- جدول المحاضر- افادة بالمقررات.
- **أعمال الكنترول:** وتتضمن احصائية الجداول الدراسية- بطاقة امتحان طالب- كارت أرقام الجلوس- تقرير توزيع الطلاب على اللجان- تقرير اعلان أماكن اللجان للطلاب- احصائية الأوراق الامتحانية.
- **كتابة التقارير:** وتشمل استخراج وثائق الخريجين- تقرير طلاب سنة دراسية- تقرير نتيجة مقرر دراسي- تقرير قوائم الاعلان لنتيجة سنة دراسية- تقرير النتائج التراكمية- صحفية أحوال طالب.
- **الاحصائيات:** وتشمل إحصائيات سداد الرسوم- احصائية توزيع مقررات سنة دراسية- احصائية نتيجة مقرر- احصائية نتيجة سنة- احصائية نتيجة السنوات النهائية- إحصائية نتيجة تخرج- إحصائية سداد الرسوم- إخلاء طرف- إجمالي الخريجين.
- **استخراج الشهادات:** وتتضمن سجل تجنيد- شهادة قيد- بيان حالة- شهادة فصل- شهادة حسن سير وسلوك- كشف رصد الدرجات- استمارة سابق نجاح- شهادة التخرج- شهادة تقديرات - إفادة تخرج- سجل الشهادة المستخرجة- التحقق من صحة الشهادات من خلال الانترنت- نتيجة مقرر دراسي- سجل نتيجة تخرج- محضر تسليم الشهادة الدائم.

#### ٢. نظام ابن الهيثم لإدارة شؤون الطلاب والخريجين/ نظام الساعات المعتمدة

ويقدم النظام الخدمات الإلكترونية التالية:

١. **الجدول الدراسية:** وتتضمن الجدول الدراسي بالمستوى- الجداول الدراسية بالمجموعات- الجداول الدراسية لمحاضر- الجداول الدراسية لأيام الأسبوع- الجداول الدراسية للمقررات- الجداول الدراسية للطلاب- أعداد الطلاب المسجلين في المقررات- جدول امتحانات محاضر- جدول امتحانات بالمستوى- جدول امتحانات محاضر- جدول امتحانات بالمستوى- جداول الامتحانات

٢. تسجيل الطلاب للمقررات الدراسية: وتشمل توزيع الطلاب المقيدين- الطلاب المتفوقين- الطلاب المستجدين- الطلاب الوافدين- جنسيات الطلاب- أعداد الطلاب (موزعة حسب البرامج/ موزعة حسب المحافظات)- الطلاب المفصولين- بيان وثائق الطلاب- المعدل التراكمي للطلاب- الطلاب المسحوب ملفاتهم- الطلاب المنتظمون- طلاب لهم حق دخول الامتحان- طلاب مسجلين لدى مرشد أكاديمي- طلاب مسجلين بدون مرشد أكاديمي- المقررات المتعارضة للطلاب- مقررات غير موزعة

٣. إدخال غياب الطلاب في المحاضرات والفصول والمعامل وتسجيل بعض الملاحظات من قبل أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة على بعض الطلاب للرجوع لها في أي وقت.

٤. تسجيل شكاوي ومقترحات الطلاب إلكترونياً مع إمكانية الرد عليها من قبل أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة.

٥. استطلاع رأي الطلبة حول العملية التعليمية وإظهار نتيجة الاستطلاع.

٦. أعمال الامتحانات: وتتضمن إعداد لجان الامتحان للطلاب- توزيع الطلاب على اللجان- إعلان النتائج- إنذار بحرمان طالب من دخول الامتحان- مقاعد اللجان- حضور وغياب الامتحانات- طباعة أوراق الامتحانات- حضور وغياب الامتحانات- طباعة أوراق الامتحانات- طلاب بدون أرقام مقاعد- نتيجة فصل دراسي- الطلاب المحجوبة نتائجهم- عدد مرات رسوب الطالب- الطلبة المتوقع تخرجهم- الطلبة المتعسرين- المعدلات التراكمية- تقديرات المقررات الدراسية- رفع وتصحيح الأبحاث- الشهادة المؤقتة- بيان بأسماء الخريجين- بيان بتقديرات الخريجين- كشف الأوائل - إحصائيات الخريجين- إحصائيات جنسيات الخريجين- التحقق من صحة الشهادات من خلال الإنترنت

### ٣. أنظمة بنوك الأسئلة، التصحيح الإلكتروني، الاختبارات الإلكترونية للمرحلة الجامعية الأولى:

ويقدم النظام الخدمات الإلكترونية التالية والتي يبلغ عددها ٨ خدمات:

١. إنشاء بنك أسئلة لكل مقرر دراسي.
٢. إنشاء امتحان على ورق معد للتصحيح.
٣. إنشاء امتحان إلكتروني يمكن للطلاب أدائه من خلال الإنترنت.
٤. إحصائيات تنوع صعوبة أسئلة الامتحان.
٥. إمكانية استعراض درجات الطلاب (بعد الانتهاء من التصحيح) مرتبة بالاسم أو رقم الجلوس أو كود الطالب موضحاً كل من رقم ودرجة السؤال ومدى مطابقتها لنموذج الإجابة، وفي المراجعة يوضح درجة الطالب قبل المراجعة وبعدها، وأن يعرض صورة ورقة إجابة الطالب أنياً في هذه المرحلة أمام كل سؤال، وأن يذيل ببيان إجمالي عدد أسئلة الامتحان، وعدد الأسئلة الصحيحة التي أجاب عنها الطالب، وكذلك عدد الأسئلة الخاطئة.
٦. إمكانية عرض تقرير بالدرجات النهائية للطلاب مرتبة بالاسم أو رقم الجلوس أو كود الطالب موضحاً كل من أسماء الطلاب وأرقام جلوسهم ودرجة كل منهم على مستوى كل من الامتحان التحريري، امتحان ودرجات أعمال السنة، والدرجة النهائية للطلاب في المقرر.
٧. إمكانية تقديم تقرير شامل ومفصل لكل مقرر دراسي في شكل بياني يتضمن: الأسئلة، الدرجة النهائية، عدد الطلاب، عدد الناجحين، نسبة النجاح، أقل درجة، أعلى درجة، حساب المدى والمتوسط وتباين الدرجات وانحرافها المعياري، والدرجة الأكثر تكراراً أو معامل الالتواء.
٨. إمكانية تطبيق قرارات لجان الممتحنين، ودرجات وقواعد الرأفة وفقاً للوائح المتعددة، إعلان بالنتائج، ونقل الطلاب للسنة التالية.



#### ٤. منصة التعليم الإلكتروني

حيث يتم التكامل بين نظامي ابن الهيثم لإدارة شؤون الطلاب ونظام (Moodle) حتى يتسنى لأعضاء هيئة التدريس وضع المحاضرات ويتسنى للطلاب الاطلاع على هذه المحاضرات.

٥. البوابة الإلكترونية للطلاب تقدم الخدمات الإلكترونية التالية والتي يبلغ عددها ٦ خدمات:

١. الاطلاع على الجداول الدراسية.
٢. حجز الكشف بمستشفى الطلبة.
٣. حجز الوجبات بالمدينة الجامعية
٤. الاطلاع على النتائج الأكاديمية.
٥. الاطلاع على جدول الامتحان
٦. الاطلاع على المصاريف الدراسية

#### ثانياً: قطاع شؤون الدراسات العليا

نظام ابن الهيثم لإدارة شؤون الدراسات العليا: ويقدم الخدمات الإلكترونية التالية والتي يبلغ عددها ١١ خدمة:

١. تقدم الطلاب للتسجيل من الانترنت.
٢. تقارير الطلاب السنوية.
٣. جمع مذكرات أحداث الرسالة.
٤. نتائج الطلاب.
٥. طباعة بطاقات للطلبة.
٦. تسجيل المقررات الدراسية.
٧. رفع وثائق خاصة بالطلبة
٨. توزيع الطلاب على اللجان
٩. شهادات التخرج والافادات
١٠. التحقق من صحة الشهادات من خلال الانترنت
١١. تقارير عن الرسائل المسجلة والممنوحة

نظام الاختبارات الإلكترونية لمرحلة الدراسات العليا يقدم الخدمات الإلكترونية التالية وعددها ٢:

١. إنشاء بنك أسئلة لكل مقرر دراسي.
٢. إنشاء امتحان إلكتروني يمكن للطلاب أدائه من خلال الإنترنت.

#### المحور الثاني: الإطار الميداني للبحث:

يتناول هذا المحور أهداف البحث الميداني، وعينته، وأداته، والنتائج، وتفسيرها كما يلي:

#### أولاً: أهداف البحث الميداني

يتمثل هدف البحث في التعرف على واقع الخدمات التعليمية الرقمية المقدمة للطلاب بكليات جامعة المنصورة، والتي تشمل (خدمات القبول والتسجيل الرقمية- خدمات البرامج والمناهج الدراسية- خدمات المكتبة الرقمية- خدمات رقمية يقدمها أعضاء هيئة التدريس للطلاب).

#### ثانياً: عينة البحث

تم اختيار عينة من طلاب جامعة المنصورة للتعرف على واقع الخدمات التعليمية الرقمية المقدمة للطلاب بجامعة المنصورة، وبلغ حجم الاستبانة الصحيحة (٣٠٥) استبانة من إجمالي المجتمع الأصلي للبحث، ويمكن توضيح نسبة عينة الدراسة إلى المجتمع الأصلي، من خلال الجدول التالي:

#### توصيف نسبة عينة الدراسة إلى المجتمع الأصلي

الكليات	العينة	المجتمع الأصلي	النسبة
التربية	٩٠	٢٩٨١	٣,٠٢%
الأداب	١١٥	٦٧٩٧	١,٧%
الهندسة	١٠٠	٢١٣٠	٤,٦٩%
الإجمالي	٣٠٥	١١٩٠٨	٢,٥٦%

#### ثالثاً: أداة البحث

ولتحقيق أهداف البحث الميداني صممت الباحثة استبانة وذلك من أجل تحقيق أهداف البحث الميدانية، والمتمثلة في التعرف على واقع الخدمات التعليمية الرقمية بجامعة المنصورة، وقد اشتملت الاستبانة في صورتها النهائية على المحاور الأربعة الآتية:

- ❖ المحور الأول: خدمات القبول والتسجيل الرقمية المقدمة للطلاب بكليات جامعة المنصورة.
- ❖ المحور الثاني: خدمات البرامج والمقررات الدراسية المقدمة للطلاب بكليات جامعة المنصورة.
- ❖ المحور الثالث: خدمات المكتبة الرقمية المقدمة للطلاب بكليات جامعة المنصورة.
- ❖ المحور الرابع: الخدمات الرقمية المقدمة من أعضاء هيئة التدريس للطلاب بكليات جامعة المنصورة.

#### رابعاً: إجراءات تقنين الاستبانة

- **صدق المحكمين (الصدق الظاهري):** للتحقق من صدق الاستبانة تم عرضها على عدد من المتخصصين من أعضاء هيئة التدريس وعددهم (١٥) محكم للتأكد من أن الاستبانة تقيس ما استخدمت لقياسه، وقد تم تعديل ما اتفق عليه (١١) من مجموع (١٥) محكماً، أي بما يمثل نسبة اتفاق (٨٧,٥%) من المحكمين.

- **مؤشر صدق التكوين (الاتساق الداخلي) :**

وتم حساب صدق الاتساق الداخلي للاستبانة بعد تطبيقها على عينة عشوائية عددها (٣٠) من غير عينة الدراسة، و اتضح أن قيم معاملات ارتباط درجة كل مفردة بالمحور الأربعة بالدرجة الكلية

جاءت دالة عند مستوي دلالة ٠,٠١، مما يدل علي قوة العلاقة بين درجة مفردات المحور الأربعة والدرجة الكلية له.

#### خامساً: نتائج البحث الميداني

- نتائج المحور الأول: خدمات القبول والتسجيل الرقمية المقدمة للطلاب بكليات جامعة المنصورة.

سيتم توضيح استجابات عينة الدراسة حول خدمات القبول والتسجيل الإلكترونية المقدمة للطلاب بكليات جامعة المنصورة، كما هو موضح بالجدول التالية:

#### جدول (١)

استجابات عينة الدراسة حول خدمات القبول والتسجيل الرقمية المقدمة للطلاب بكليات جامعة المنصورة (ن=٣٠٥)

الترتيب	مستوى الدلالة	قيمة كا	الوزن النسبي	البديائل						العبارة
				صغيرة		متوسطة		كبيرة		
				%	ك	%	ك	%	ك	
٣	٠,٠١	٨٤,٧٩	٨٠,٣٣	٩,٢	٢٨	٤٠,٣	١٢٣	٥٠,٥	١٥٤	١
٤	٠,٠١	٦٨,٤٩	٧٨,٦٧	١٩,٣	٥٩	٢٥,٢	٧٧	٥٥,٤	١٦٩	٢
١	٠,٠١	١٨٢,١	٨٧,٦٧	٠,٧	٢	٣٥,٧	١٠٩	٦٣,٦	١٩٤	٣
١٣	٠,٠١	٢٥٦,٣٢	٦٢	١٩,٣	٥٩	٧٥,٧	٢٣١	٤,٩	١٥	٤
١٢	٠,٠١	٥٧,٥٧	٦٦	٢٤,٣	٧٤	٥٣,٨	١٦٤	٢٢	٦٧	٥
٩	٠,٠١	٢٤,٨٩	٦٩,٣٣	٣٥,٧	١٠٩	٢٠,٧	٦٣	٤٣,٦	١٣٣	٦
٧	٠,٠١	٢١٥,٩٥	٧٥,٦٧	١,٦	٥	٦٩,٨	٢١٣	٢٨,٥	٨٧	٧
٢	٠,٠١	١٢٩,٥	٨٤,٣٣	٥,٩	١٨	٣٥,١	١٠٧	٥٩	١٨٠	٨
٥	٠,٠١	٤٧,٦٥	٧٧,٣٣	١٩	٥٨	٣٠,٢	٩٢	٥٠,٨	١٥٥	٩
١٤	٠,٠١	١١٩,٧١	٥٨	٣٣,٨	١٠٣	٥٨,٧	١٧٩	٧,٥	٢٣	١٠
١٠	غير دالة	١,٦٢	٦٦,٣٣	٣٢,١	٩٨	٣٦,٧	١١٢	٣١,١	٩٥	١١
٨	٠,٠١	٢٠٧,٧٤	٧٢,٦٧	٥,٦	١٧	٧٠,٨	٢١٦	٢٣,٦	٧٢	١٢
٦	٠,٠١	٥٧,٩٢	٧٦,٣٣	٢٤,٩	٧٦	٢١,٣	٦٥	٥٣,٨	١٦٤	١٣
١٠م	٠,٠١	٦٣	٦٦,٣٣	٢٣	٧٠	٥٤,٨	١٦٧	٢٢,٣	٦٨	١٤

### من خلال نتائج الجدول السابق يتضح أن:

جاءت عينة الدراسة حول خدمات القبول والتسجيل الرقمية المقدمة للطلاب بكليات جامعة المنصورة، على أنه يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في العبارات (١-٢-٣-٩-١٣) لصالح البديل (كبيرة)، وفي العبارات رقم (٤-٥-٧-٨-١٠-١١-١٢-١٤) لصالح البديل (متوسطة)، وفي العبارة (٦) لصالح البديل (صغيرة)، حيث جاءت قيم كلاً دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ٠,٠١ ودرجات حرية = ٢. ويمكن تفسير هذه النتيجة إلى أنه على الرغم من أن أفراد العينة لديهم المعرفة التامة بعمليات القبول والتسجيل على موقع الجامعة كما يتيح لهم الجامعة عملية التسجيل إلكترونياً، ووضوح هذه التعليمات على الموقع الإلكتروني بالنسبة لهم، إلا أنهم يعانون من بعض المشكلات الخاصة بالموقع الإلكتروني نفسه وهي عدم توافر خدمة الإنترنت للطلاب لتمكينهم من التسجيل والتوصل المستمر معها، كما أن الموقع لا يتيح لهم مثل هذه الخدمات في كل الأوقات لعملية تسجيل المقررات وتعزى الباحثة ذلك أن بعض الخدمات والأنظمة الرقمية المستخدمة لإجراء كل ما يلزم العملية التعليمية إلكترونياً على موقع الجامعة والذي يتعرض في بعض الأوقات لمشكلات متعددة تواجه الطلاب وخاصة في بداية العام الدراسي مثل خدمات (التسجيل والحذف والإضافة) عند أداءها إلكترونياً مع الضغط الكبير على الموقع من عدد كبير من الطلاب، وهذا ما يدل على أن مستوى الخدمات الرقمية التي تقدمها الجامعة لا يتناسب مع عصر التحول الرقمي ومتطلباته وهذا ما اتفقت عليه دراسة العطوشي (٢٠١٨م) ودراسة اسماعيل (٢٠١٩م)، ودراسة الشريف (٢٠٢١م)، وأيضاً دراسة السلمي (٢٠٢٠م).

### - نتائج المحور الثاني: خدمات البرامج والمقررات الدراسية المقدمة للطلاب بكليات جامعة المنصورة.

سيتم توضيح استجابات عينة الدراسة حول خدمات البرامج والمقررات الدراسية المقدمة للطلاب بكليات جامعة المنصورة، كما هو موضح بالجدول التالية:

#### جدول (٢)

استجابات عينة الدراسة حول خدمات البرامج والمقررات الدراسية المقدمة للطلاب بكليات جامعة المنصورة (ن=٣٠٥)

الترتيب	مستوى الدلالة	قيمة كا	الوزن النسبي	البدائل						العبارة
				صغيرة		متوسطة		كبيرة		
				%	ك	%	ك	%	ك	
٨	٠,٠١	٩٣,١٧	٦٧,٦٧	١٩	٥٨	٥٩,٣	١٨١	٢١,٦	٦٦	١
٥	٠,٠١	٥٥,٨	٧٨	١٤,٤	٤٤	٣٦,٧	١١٢	٤٨,٩	١٤٩	٢
١١	٠,٠١	١١٠,٢٧	٦٤	٢٣,٣	٧١	٦١,٣	١٨٧	١٥,٤	٤٧	٣
٦	٠,٠١	٥٤,٣٤	٧٤,٦٧	٢٨,٥	٨٧	١٩	٥٨	٥٢,٥	١٦٠	٤
١	٠,٠١	١٦٢,٥٨	٨٥,٣٣	١١,١	٣٤	٢١,٦	٦٦	٦٧,٢	٢٠٥	٥
٤	٠,٠١	١٠٤,٨٤	٧٩	٢٣,٣	٧١	١٦,١	٤٩	٦٠,٧	١٨٥	٦
٢	٠,٠١	١٤٩,١٦	٨١,٦٧	٠,٧	٢	٥٣,٤	١٦٣	٤٥,٩	١٤٠	٧
١٠	٠,٠١	١٦٣,٧٨	٦٦,٣٣	١٦,٧	٥١	٦٧,٩	٢٠٧	١٥,٤	٤٧	٨
٧	غير دالة	٤,٤٣	٦٨,٣٣	٢٨,٥	٨٧	٣٨,٤	١١٧	٣٣,١	١٠١	٩
١٤	٠,٠١	١٠٣,٦	٥٠,٦٧	٥٧,٧	١٧٦	٣٢,١	٩٨	١٠,٢	٣١	١٠
٩	٠,٠١	٢٤,٢٤	٦٧,٣٣	٢٥,٦	٧٨	٤٦,٦	١٤٢	٢٧,٩	٨٥	١١
١٢	٠,٠١	٤١,٥٥	٥٧	٤٥,٢	١٣٨	٣٨,٤	١١٧	١٦,٤	٥٠	١٢
١٣	٠,٠١	١٠٢,٧٩	٥٤,٣٣	٤٣,٦	١٣٣	٥٠,٢	١٥٣	٦,٢	١٩	١٣
٣	٠,٠١	١٢٣,١٥	٨١,٣٣	١٩	٥٨	١٧,٧	٥٤	٦٣,٣	١٩٣	١٤

### من خلال نتائج الجدول السابق يتضح أن:

جاءت عينة الدراسة حول خدمات البرامج والمقررات الدراسية المقدمة للطلاب بكليات جامعة المنصورة، على أنه يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في العبارات (١٤-٩-٦-٥-٤-٢) لصالح البديل (كبيرة)، وفي العبارات رقم (١-٧-٨-١١-١٢-١٣) لصالح البديل (متوسطة)، وفي العبارتان (١٠-٣) لصالح البديل (صغيرة)، حيث جاءت قيم ك<sup>٢</sup> دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ٠,٠١ ودرجات حرية = ٢. ويمكن تفسير هذه النتيجة إلى أنه على الرغم من توافر بعض الخدمات التعليمية الخاصة بتوافر المحتوى العام للمقررات الدراسية وسهولة الاطلاع على الجداول الدراسية والنتائج الأكاديمية من خلال البوابة الإلكترونية التي توفرها الجامعة إلا أن الموقع الإلكتروني للكلية لا يوفر للطلاب منظومة للاختبارات الرقمية ولا يوفر تغذية علمية راجعة لهم ولا يتيح لهم الموقع إنتاج للمقررات الرقمية الجامعية وإنما يتعين على الطلاب أن يقوموا بشراء المقررات الدراسية الورقية على الرغم من أن الكلية تعلن عن وجود مقررات إلكترونية بحسب ما جاء باستجابات أفراد العينة ويعزى ذلك إلى وجود قصور في منظومة الاختبارات الرقمية التي تقدمها الكلية لطلابها مع عدم توافر مراكز متخصصة في إنتاج المقررات الرقمية مما يجعل الطلاب يفضلون المقررات الورقية، ولكن التطور العلمي للعصر الحالي وضعنا في تحدي وهو لا بد من استخدام وسائل التحول الرقمي وإثراء بيئة التعلم الرقمي من خلال تطوير البرامج والمقررات الدراسية ومن ثم مراجعة البرامج بصورة منتظمة وإجراء التعديلات عليها بما يتناسب مع التغييرات في البيئة المحيطة وهذا ما اتفقت عليه دراسة أمين (٢٠١٨م)، ودراسة بن ناجي (٢٠٢٠م)، ودراسة الطائي (٢٠٢٠م)، ودراسة مراد وفؤاد (٢٠١٩م)، ودراسة اسماعيل (٢٠١٩م).

### - نتائج المحور الثالث: خدمات المكتبة الرقمية المقدمة للطلاب بكليات جامعة المنصورة.

سيتم توضيح استجابات عينة الدراسة حول خدمات المكتبة الرقمية المقدمة للطلاب بكليات جامعة المنصورة، كما هو موضح بالجدول التالية:

#### جدول (٣)

#### استجابات عينة الدراسة حول خدمات المكتبة الرقمية المقدمة للطلاب بكليات جامعة المنصورة

(ن=٣٠٥)

الترتيب	مستوى الدلالة	قيمة كا <sup>٢</sup>	الوزن النسبي	البدائل						العبرة
				صغيرة		متوسطة		كبيرة		
				%	ك	%	ك	%	ك	
٤	٠,٠١	٤٠,٤٩	٧٦	١٦,٤	٥٠	٣٩,٣	١٢٠	٤٤,٣	١٣٥	١
٣	٠,٠١	٧٦,٠٤	٧٩	١٩,٣	٥٩	٢٣,٩	٧٣	٥٦,٧	١٧٣	٢
١	٠,٠١	٩٦,٤٢	٨٢	١٠,٢	٣١	٣٣,٨	١٠٣	٥٦,١	١٧١	٣
٩	٠,٠١	٦٤,٢٢	٦٣,٣٣	٢٨,٢	٨٦	٥٤,١	١٦٥	١٧,٧	٥٤	٤
١٠	٠,٠١	١٤٤,٥	٦١,٦٧	٢٥,٢	٧٧	٦٤,٦	١٩٧	١٠,٢	٣١	٥
٨	٠,٠١	١٧,٨١	٦٣,٦٧	٣٢,٥	٩٩	٤٣,٦	١٣٣	٢٣,٩	٧٣	٦
٦	٠,٠١	٢٣,٧٩	٧٤	٢٤,٦	٧٥	٢٩,٢	٨٩	٤٦,٢	١٤١	٧
٥	٠,٠١	٦١,٤٦	٧٥,٣٣	٢٧,٩	٨٥	١٨,٤	٥٦	٥٣,٨	١٦٤	٨
٢	٠,٠١	١٤٤,١٣	٨٠	٢	٦	٥٦,١	١٧١	٤٢	١٢٨	٩
١٢	٠,٠١	١٤٢,٩٤	٤٩	٦٤,٩	١٩٨	٢٣,٣	٧١	١١,٨	٣٦	١٠
٧	٠,٠١	٤٤,٦٦	٧٢,٦٧	١٧	٥٢	٤٨,٢	١٤٧	٣٤,٨	١٠٦	١١
١١	٠,٠١	١٧٤,٦٢	٥٥,٣٣	٣٥,٧	١٠٩	٦٣	١٩٢	١,٣	٤	١٢

من خلال نتائج الجدول السابق يتضح أن:

جاءت عينة الدراسة حول خدمات البرامج والمقررات الدراسية المقدمة للطلاب بكليات جامعة المنصورة، على أنه يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في العبارات (٢-٣-٤) لصالح البديل (كبيرة)، وفي العبارات رقم (١-٥-٦-٩-١١-١٢) لصالح البديل (متوسطة)، وفي العبارات (٧-٨-١٠) لصالح البديل (صغيرة)، حيث جاءت قيم كاً دالة إحصائية عند مستوى دلالة ٠,٠١ ودرجات حرية = ٢. وتفسر هذه النتيجة بأن أفراد العينة يرون أن المكتبة الرقمية توفر لهم كم هائل من المراجع الحديثة مع إمكانية الدخول إليها بسهولة ويسر كما تمكنهم من الإطلاع على كافة الكتب المتخصصة دون قيود، ولكن لا يتم تدريبهم على استخدام تلك المقررات الإلكترونية بفاعلية كما أن الجامعة لديها قصور في توفير شبكة إنترنت تربط بين مختلف المكتبات والكليات، ويعزى ذلك بحسب رأي العينات التي استجابت للتطبيق أن الموقع الإلكتروني بالمكتبة لا يتيح لجميع الطلاب الدخول الحر على الشبكة الرقمية الخاصة بالجامعة وإنما يقتصر الأمر فقط على الكادر الوظيفي بالجامعة من إداريين وأعضاء هيئة التدريس وأن كلا منهم يحمل اسم مستخدم باسورد تمكنه من الدخول على الجامعة بموقعها الإلكتروني والاستفادة من خدمات المكتبة الرقمية وهذا ما أوصت به دراسة كلا من السلمي (٢٠٢٠م).

- نتائج المحور الرابع: الخدمات الرقمية المقدمة من أعضاء هيئة التدريس للطلاب بكليات جامعة المنصورة.

سيتم توضيح استجابات عينة الدراسة حول الخدمات الإلكترونية المقدمة من أعضاء هيئة التدريس للطلاب بكليات جامعة المنصورة، كما هو موضح بالجدول التالي:

#### جدول (٤)

استجابات عينة الدراسة حول الخدمات الرقمية المقدمة من أعضاء هيئة التدريس للطلاب بكليات جامعة المنصورة (ن=٣٠٥)

الترتيب	مستوى الدلالة	قيمة كا ٢	الوزن النسبي	البيانات						العبارة
				صغيرة		متوسطة		كبيرة		
				%	ك	%	ك	%	ك	
١	٠,٠١	٤٩,٧٨	٧٧,٣٣	١٥,٤	٤٧	٣٦,٧	١١٢	٤٧,٩	١٤٦	١
١٠	٠,٠١	٩٨,٠٥	٥٦,٦٧	٣٨	١١٦	٥٣,٨	١٦٤	٨,٢	٢٥	٢
٩	٠,٠١	٢٥,٦٦	٥٩,٦٧	٤٠,٧	١٢٤	٣٩,٧	١٢١	١٩,٧	٦٠	٣
١١	٠,٠١	١٧٨,٨٣	٥٤,٦٧	٣٦,٤	١١١	٦٣	١٩٢	٠,٧	٢	٤
٨	٠,٠١	٨٢,٩٤	٦٢,٣٣	٢٨,٢	٨٦	٥٦,٧	١٧٣	١٥,١	٤٦	٥
٧	غير دالة	١,٢٩	٦٨,٣٣	٣٠,٥	٩٣	٣٣,٨	١٠٣	٣٥,٧	١٠٩	٦
٣	٠,٠١	٥٦,٤٧	٧٤,٣٣	١٤,١	٤٣	٤٨,٥	١٤٨	٣٧,٤	١١٤	٧
٦	غير دالة	٤,٣٣	٧٠	٢٩,٢	٨٩	٣٢,١	٩٨	٣٨,٧	١١٨	٨
١	٠,٠١	٤٨,٥٢	٧٧,٣٣	١٥,٤	٤٧	٣٧,٤	١١٤	٤٧,٢	١٤٤	٩
٥	٠,٠١	١٣,٠١	٧١	٢٩,٨	٩١	٢٧,٢	٨٣	٤٣	١٣١	١٠
٤	٠,٠١	٣٨,٠٥	٧٣	٢٩,٨	٩١	٢١	٦٤	٤٩,٢	١٥٠	١١

من خلال نتائج الجدول السابق يتضح أن:

جاءت عينة الدراسة حول الخدمات الرقمية المقدمة من أعضاء هيئة التدريس للطلاب بكليات جامعة المنصورة، على أنه يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في العبارات (٧-٨-٩-١٠-١١) لصالح البديل (كبيرة)، وفي العبارات رقم (٢-٤-٥-٦) لصالح البديل (متوسطة)، وفي العبارة (٣) لصالح البديل (صغيرة)، حيث جاءت قيم كاً دالة إحصائية عند مستوى دلالة ٠,٠١ ودرجات حرية = ٢، ولا يوجد في العبارة (١). ويعني ذلك أن أفراد العينة يرون أن الجامعة تتيح علي موقعها

امكانية التعرف على الأساتذة وأعضاء هيئة التدريس كما توفر لهم قاعدة معرفية علمية لهم في مجال تخصصاتهم تزيد من حصيلتهم المعرفية، ولكن الأساتذة لا يستجيبون بشكل فعال لمقترحات الطلاب ولا يتمتع الطلاب بإمكانية تقديم شكاوهم على موقع الجامعة والحصول على الدعم الكافي مما يعني وجود قصور من جانب الجامعة في تقديم مثل هذه الخدمات لطلابها، كما أن الجامعة لا تحرص على تفاعل الطلاب بشكل مثمر مع الأساتذة، وقد يعزى ذلك إلى أن الأساتذة بجامعة المنصورة لا يعتمدون على الرقمنة في تفاعلهم مع الطلاب بصفة عامة وإنما لا يزالون يعتمدون على الطريق الكلاسيكية في التواصل وتقديم المحاضرات، وهذا ما اتفقت عليه دراسة كلا من المطرف(٢٠٢٠م)، وعبد الله(٢٠٢١م)، والشعبي والشهراني(٢٠١٤م)، وحلس(٢٠١٥م)، واسماعيل(٢٠١٩م)، والشواوه(٢٠٢١م)، والتي أوصت جميعها بضرورة مراجعة البرامج بصورة منتظمة وإجراء التعديلات عليها بما يتناسب مع التغييرات في البيئة المحيطة ومع متطلبات سوق العمل والعمل على توظيف أعضاء هيئة التدريس للوسائل التعليمية والتكنولوجية المتاحة بشكل جيد.

### المحور الثالث: توصيات الدراسة

١. رفع مستوى الوعي بثقافة التغيير نحو التحول الرقمي وتعزيز الممارسات الإيجابية وذلك من خلال توزيع النشرات التثقيفية بمتطلبات التحول الرقمي والتي تدعو إلى التطوير المستمر.
٢. ايجاد بيئة داعمة للرقمنة والعمل على اشراك أعضاء هيئة التدريس بالجامعة في اتخاذ القرار واكسابهم المهارات القيادية اللازمة للتحول الرقمي.
٣. توفر قنوات اتصال كالمواقع الإلكترونية لتلقي شكاوي الطلاب ومقترحاتهم نحو الخدمات التعليمية المقدمة لهم بصورة مستمرة.
٤. عمل استطلاع رأي للطلاب بصورة دورية حول مستوى رضاهم عن الخدمات التعليمية التي تقدمها الكلية لهم، واقتراح الخطط والمقررات والبرامج التدريبية واجراء التحسينات بناءً على استطلاع الرأي.
٥. عمل دورات تدريبية للطلاب ولكافة منسوبي الجامعة على التقنيات الحديثة لتزويد استفادتهم من البرمجيات والأجهزة الإلكترونية الرقمية بالفعل.
٦. استحداث برامج التنمية المهنية لأعضاء هيئة التدريس داخل الجامعة تستهدف تنميتهم في الجانب التكنولوجي، وإكسابهم المعارف والمهارات التكنولوجية التي تمكنهم من لعب الدور المتوقع في نشر ثقافة التحول الرقمي.
٧. إعداد تقارير مفصلة عن أداء الكليات المختلفة داخل الجامعة في نهاية مرحلة زمنية محددة يوضح فيها مستواها ونواتجها بأدوات القياس المختلفة.
٨. توجيه الدورات التدريبية للطلاب تجاه تدريب الطلاب التكنولوجي الرقمي لمواكبة المتطلبات والمتغيرات التكنولوجية في العصر الحديث.
٩. تطوير مهارات اللغة الإنجليزية لموظفي الجامعة وذلك من خلال الدورات التدريبية والتي يجب أن تراعي استخدام المفاهيم التقنية والتكنولوجية التي تخدم تطبيقات التحول الرقمي، مع اشتراط المتقدمين للوظائف الجامعية اجادة اللغة الإنجليزية.
١٠. استحداث مراكز متخصصة بالجامعة وكلياتها تستهدف تقديم الدعم التكنولوجي والاستشارات المتعلقة باستخدام التطبيقات الرقمية في جميع مؤسسات ومنظمات المجتمع بصفة عامة والأعمال الجامعية على وجه الخصوص، تضم مجموعة من أعضاء هيئة التدريس بالجامعة ذو خبرة ومهارة تكنولوجية لتقديم الدعم الفني والتقني لتلك المؤسسات.

١١. مراقبة الخدمات بصورة دورية من خلال عمليات متنوعة تشمل استطلاع آراء الطلاب حول حجم استفادتهم من الخدمات المقدمة ومدى رضاهم عنها، ويتم تطوير هذه الخدمات وتعديلها بناء على نتائج التقييم والتغذية الراجعة.
١٢. العمل على تبني تكنولوجيا التحول الرقمي ومتطلباته من خلال تطبيق مقترحات الدراسة؛ لأن ذلك سيمثل تحولاً جذرياً في تقديم الخدمات التعليمية من الاتجاه التقليدي إلى الاتجاهات الحديثة.
١٣. تطوير الموقع الإلكتروني الرسمي للجامعة وحساباتها الرسمية على مواقع التواصل الاجتماعي من أجل تسويق الخدمات التي تقدمها الجامعة بأسعار تنافسية.
١٤. استقطاب العقول والخبرات الوطنية في مجال تكنولوجيا المعلومات والتحول الرقمي وعلوم الحاسب.

#### قائمة المراجع

١. أبو زيد، محمد محمود وعبد المقصود، ممدوح محمد (٢٠١٧م). تقييم مستوى جودة الخدمات الطلابية بجامعة نجران، *مجلة كلية التربية، جامعة الاسكندرية*، مج (٢٧)، ج (١)، ص ص ٦٠-٨٥.
٢. أمين، مصطفى أحمد (٢٠١٨م). التحول الرقمي في الجامعات المصرية كمتطلب لتحقيق مجتمع المعرفة، *مجلة الإدارة التربوية، كلية التربية، جامعة دمنهور*، ع (١٩)، سبتمبر، ص ص ١١٧-١١١.
٣. السلمي، أبرار فالح (٢٠٢٠م). الكفايات التقنية للعاملين بالمكتبات الجامعية في ظل التوجه نحو التحول الرقمي، *المجلة العربية لبحوث الإعلام والاتصال*، جامعة الملك عبد العزيز، المملكة العربية السعودية، ع (٢٨)، يناير/مارس، ص ص ٥٨٢-٦١٣.
٤. الشريف، دعاء حمدي محمود مصطفى (٢٠٢١م). تصور مقترح لتأسيس بيئة التمكين لإنجاح التحول الرقمي في التعليم واستدامته في ضوء رؤية مصر الرقمية، *المجلة التربوية، كلية التربية، جامعة سوهاج*، عدد نوفمبر، ج (٨)، مج (٩١)، ص ص ٣٥٦٢-٣٦٠٤.
٥. الشاويره، ياسين سالم (٢٠٢٠م). مستوى جودة الخدمات التعليمية التي تقدمها الجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة من وجهة نظر الطلاب، *مجلة الجامعة الإسلامية التربوية والنفسية، كلية الدعوة وأصول الدين، الجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة*، المملكة العربية السعودية، مج (٢٨)، ع (٣)، ص ص ٢٤٣-٢٥٩.
٦. الطائي، عادل محمد عبد الله (٢٠٢٠م). تحسين جودة الخدمات التعليمية بالاعتماد على خدمات تكنولوجيا المعلومات: دراسة حالة في مجموعة مدارس الاوائل الأهلية في الموصل، *المؤتمر الدولي الثاني، مجلة كلية التربية، جامعة واسط*، كلية الادارة والاقتصاد، العراق، في المدة من ١٠-١١ يناير، ص ص ١٧٧٥-١٨٠٠.
٧. المالكي، زياب بن عايض (٢٠٢٠م). تقييم كفاءة وفاعلية الخدمات التعليمية المساندة في التعليم الجامعي باستخدام نموذج التقييم المنطقي، رسالة دكتوراه، كلية التربية، جامعة أم القرى، مكة المكرمة، المملكة العربية السعودية.
٨. المطرف، عبد الرحمن بن فهد (٢٠٢٠م). التحول الرقمي للتعليم الجامعي في ظل الأزمات بين الجامعات الحكومية والجامعات الخاصة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، *المجلة العلمية لإدارة البحوث والنشر العلمي، كلية التربية، جامعة أسيوط*، مج (٣٦)، ع (٧)، يوليو، ص ص ١٥٨-١٨٤.

٩. اسماعيل، زينب حمدان محمود(٢٠١٩م). دراسة تقويمية لجودة الخدمات التعليمية بكليات جامعة المنصورة في ضوء معايير الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد، رسالة ماجستير، كلية التربية، جامعة المنصورة.
١٠. بدير، المتولي إسماعيل(٢٠٢٠م). متطلبات رقمنة الجامعات المصرية في ضوء بعض الخبرات العالمية، مجلة تطوير الأداء الجامعي، كلية المجتمع، جامعة المجمعة، المملكة العربية السعودية، مج(١٢)، ع(١)، أكتوبر، ص ص٢٦٧-٣٠٨.
١١. بن ناجي، فاطمة نصر(٢٠٢٠م). التحول الرقمي في الجامعات العربية( الجامعة العراقية نموذجاً)، مجلة كلية الاقتصاد للبحوث العلمية، عدد خاص بالمؤتمر الدولي الأول الافتراضي، كلية الاقتصاد، جامعة الزاوية، ليبيا، ع(٦)، ص ص١-١٣.
١٢. حميدوش، علي(٢٠١٩م). دور التعليم الرقمي في جودة التعليم العالي رصد للتجارب وانتقاء الأفضل، المجلة العربية للآداب والدراسات الإنسانية، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة المدينة، الجزائر، ع(٨)، إبريل، ص ص١١١-١٣٠.
١٣. خالد، جيهان محمد والرشيدي، فهد مبارك(٢٠١٥م). رضا الطلاب عن جودة الخدمات بالتعليم العالي في مصر والكويت، مجلة كية التربية، جامعة الاسكندرية، مج(٢٥)، ع(١).
١٤. عبد الرازق، عزة(٢٠١٠). إدارة المعرفة في المؤسسة الجامعية، المؤتمر العلمي الثاني عشر " حال المعرفة التربوية المعاصرة- مصر نموذجاً، كلية التربية، جامعة طنطا، مج(١)، في الفترة من ٢-٣ نوفمبر.
١٥. عبد الله، شاريهان محمد محمد الصادق(٢٠٢١م). رؤية مستقبلية لتطوير أدوار أعضاء سليمان، محمد إبراهيم(٢٠١٣م). مستوى جودة الخدمات الجامعية كما يدركها طلبة الأقصى بغزة طبقاً لمقياس جودة الخدمة SERVPERE، مجلة كلية العلوم الإنسانية، جامعة الأقصى، مج(١٧).
١٦. علي، أسماء فتحي السيد(٢٠١٩م). رضا طلاب كلية التربية جامعة المنوفية عن جودة الخدمات التعليمية المقدمة لهم: دراسة لأراء الطلاب، مجلة كلية التربية، كلية التربية، جامعة الزقازيق، ع(١٠٣)، ج(٢)، ص ص٢٨١-٣٥١.
١٧. مراد، أحمد، وفؤاد، بلعباس(٢٠١٩م). دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة التعليمية الجامعية دراسة ميدانية بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة المسيلة، رسالة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بو ضيف، المسيلة، الجزائر.
١٨. <http://\almalnews.com> بتاريخ ٢٠١٩/١٢/١ تم الدخول إلي الموقع بتاريخ ٢٠٢٢/١١/١٥.
١٩. مركز تقنية المعلومات والاتصالات بجامعة المنصورة ITC.

20. Elliot, Tiffany and Kay, Marianne and Laplante, Mary(2016) Digital Transformation in Higher Education...How Content Management Technologies and Practices Are Evolving in the Era of Experience Management" Digital Clarity Group.
21. Maye, Terry& Others(2009). Transforming Higher Education Though Technology- Enhanced Learning, The Higher Education Academy, York Science Park, Heslington, December.