



مجلة الشروق للعلوم التجارية
ISSN: 1687/8523
Online : 2682-356X
2007/12870
sjcs@sha.edu.eg
<https://sjcs.sha.edu.eg/index.php>
الترقيم الدولي
ترقيم دولي إلكتروني
رقم الإيداع بدار الكتب المصرية
البريد الإلكتروني
موقع المجلة :



العلاقة بين التحول الرقمي وتحسين جودة الخدمة التعليمية: الدور المُعَدِّل لإدارة المعرفة

"دراسة ميدانية على العاملين بالمعاهد العليا الخاصة بمحافظة دمياط"

د/ محمد أحمد شمس

مدرس إدارة الأعمال

معهد راية العالي للإدارة والتجارة الخارجية بدمياط الجديدة

mohamedshemeis14@gmail.com

كلمات مفتاحية:

التحول الرقمي - إدارة المعرفة - جودة الخدمة التعليمية

التوثيق المقترح وفقا لنظام APA :

شمس، محمد أحمد، (٢٠٢٥)، العلاقة بين التحول الرقمي وتحسين جودة الخدمة التعليمية: الدور المُعَدِّل لإدارة المعرفة "دراسة ميدانية على العاملين بالمعاهد العليا الخاصة بمحافظة دمياط"، مجلة الشروق للعلوم التجارية، العدد السابع عشر، المعهد العالي للحاسبات وتكنولوجيا المعلومات، أكاديمية الشروق، ص ٧٣٥ – ٧٨٠.

العلاقة بين التحول الرقمي وتحسين جودة الخدمة التعليمية: الدور المُعَدِّل لإدارة المعرفة "دراسة ميدانية على العاملين بالمعاهد العليا الخاصة بمحافظة دمياط"

د/ محمد أحمد شمس
مدرس إدارة الأعمال
معهد راية العالي للإدارة والتجارة الخارجية بدمياط الجديدة

ملخص البحث:

استهدف البحث قياس التأثير المباشر وغير المباشر للتحول الرقمي بأبعاده المختلفة المتمثلة في (البعد المادي، البعد المؤسسي، البعد الوظيفي) على جودة الخدمة التعليمية بأبعادهما وهي (الجوانب المادية الملموسة، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان والضمان، التعاطف) من خلال استخدام إدارة المعرفة بأبعادهما (توليد واكتساب المعرفة، تخزين المعرفة، نقل المعرفة، تطبيق المعرفة) كمتغير مُعَدِّل للعلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمة التعليمية، وقد تم تطبيق هذا البحث على عينة مكونة من (١٨٨) من العاملين بالمعاهد العليا الخاصة بمحافظة دمياط باستخدام العينة العشوائية الطبقية، وتم تجميع البيانات من خلال استبيان تم تصميمه خصيصاً لقياس متغيرات البحث، في حين تم استرداد ١٦٤ استبيان خالي من الأخطاء وصالح للتحليل الإحصائي بنسبة استرداد بلغت ٨٧.٢%. ولاختبار فروض البحث، قام الباحث باستخدام نموذج المعادلة الهيكلية عبر الحزمة الإحصائية Amos V ٢٣، إلى جانب استخدام الحزمة الإحصائية SPSS V ٢٥ للاختبارات الوصفية.

وقد خلصت النتائج فيما يخص التأثيرات المباشرة إلى وجود تأثير معنوي إيجابي للتحول الرقمي على جودة الخدمة التعليمية، كذلك كان لإدارة المعرفة تأثير معنوي إيجابي على جودة الخدمة التعليمية. وفيما يتعلق بالتأثير غير المباشر، وجدت النتائج أن لإدارة المعرفة تأثير مُعَدِّل في العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمة التعليمية، مما يدعم قبول فروض البحث.

الكلمات المفتاحية: التحول الرقمي - إدارة المعرفة - جودة الخدمة التعليمية

The relationship between Digital Transformation and improving educational services quality: The moderating role of Knowledge management

“An Empirical study on the workers of private high institutes in Damietta governorate”

Abstract:

The research aimed to measure the direct and indirect impact of digital transformation in its various dimensions represented in (material dimension, institutional dimension, functional dimension) on the educational service quality in its dimensions (tangible material aspects, reliability, responsiveness, security and assurance, empathy) by using knowledge management in its dimensions (generating and acquiring knowledge, storing knowledge, transferring knowledge, applying knowledge) as a moderator variable that moderates the relationship between digital transformation and the educational service quality. This research was applied to a sample of (188) employees in high private institutes in Damietta Governorate using a stratified random sample. Data was collected through a questionnaire that was specifically designed to measure the research variables, while 164 error-free questionnaires were retrieved and valid for statistical analysis with a recovery rate of 87.2%. To test the research hypotheses, the researcher used the structural equation model via Amos V.23 statistical package, in addition to use SPSS V.25 statistical package for descriptive tests.

The results concluded with regard to the direct effects that there is a significant positive effect of digital transformation on educational service quality, knowledge management also had a significant positive effect on educational service quality. With regard to the indirect effect, the results found that knowledge management has a moderating effect on the relationship between digital transformation and educational service quality, which supports the acceptance of the research hypotheses.

Keywords: Digital Transformation, Knowledge Management, Educational Service Quality.

مقدمة:

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، ٢٠٢١).

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 & Barakat، ٢٠٢١).

وتمثل المعرفة ميزة ومصدر قوة يحقق التقدم والقدرة التنافسية حالياً وفي المستقبل، لأنها تعتبر أهم مصدر للمنظمات والمجتمعات والأفراد، بحيث تساعد على تعزيز المهارات والخبرات، وتسرع من الأنشطة المبتكرة والإبداعية المميزة مما يضيف القيمة وتحقق رغبات العملاء، كما تجعل المنظمة في مرحلة التميز؛ لذلك يجب الاهتمام بمصادر المعرفة واستثمارها وتوظيفها في إنتاج معارف جديدة، وتعرف هذه العملية بإدارة المعرفة، وتظهر أهميتها في مساهمتها في تحقيق وتطوير الأداء التنظيمي، والعمل على تحسين الأداء من خلال تبادل المعرفة بين أقسام ووحدات المنظمة المختلفة بطريقة ما تجعلها تعمل كفريق واحد (٢٠١٦ ، Alnajjar & Al-Hayaly).

وتعتبر المعرفة أهم المرتكزات الأساسية لأنشطة المنظمات التي تتعلق بالتنبؤ وعمليات التخطيط واتخاذ القرارات، كما أنها تُعطي تصوراً عن القوانين والنظريات والتقنيات المتوفرة، ويُنظر إلى إدارة المعرفة بأنها عدد من الخطوات التي تكون مكتملة لبعضها والتي تؤدي إلى تعظيم كفاءة رأس المال الفكري للمنظمة في أعمالها لاكتساب وتخزين وتوزيع المعرفة، لتنعكس على عمليات الأعمال للوصول إلى أفضل التطبيقات لتحقيق المنافسة طويلة الأمد (إبراهيم & عرفان، ٢٠٢٢).

ونظراً لأهمية قطاع المؤسسات الجامعية حيث أنه من القطاعات الحيوية التي تعكس العملية التعليمية برمتها، فإن البحث الحالي يهدف إلى فحص العلاقة بين التحول الرقمي وتحسين جودة الخدمة التعليمية من خلال الدور المُعدّل لإدارة المعرفة، وذلك من خلال تطبيقها على العاملين بالمعاهد العليا بمحافظة دمياط.

أولاً: الإطار النظري لمتغيرات البحث

١- المتغير المستقل: التحول الرقمي Digital Transformation

١- تعريف التحول الرقمي:

أشار (أحمد، ٢٠٢٠) على أنه عملية تحول البيانات والمعلومات من صورة مكتوبة ورقية إلى شكل رقمي من أجل معالجتها إلكترونياً

وتخزينها وإدارتها بشكل إلكتروني بواسطة الحاسب الآلي من ثم يصبح المحتوى التقليدي للبيانات والمعلومات مرقمنا ويمكن تداوله بصورة إلكترونية على الشبكة المحلية وشبكة المعلومات الدولية.

كما يُعرف أنه تحول المنظمة تدريجياً من الاستغراق في التعامل مع الماديات فقط إلى الاهتمام بالمعلومات والمعرفة واستثمار ما تكشف عنه فرص وإمكانيات وذلك للوصول إلى أعلى مستوى من الانجاز والكفاءة (سبع، ٢٠٢١).

وقد أوضح (Feroz et al، ٢٠٢١) إلى التحول الرقمي على أنه عملية مدعمة 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 (Teng et al، ٢٠٢٣) أن التحول الرقمي عبارة عن عملية يتم فيها الانتقال من النظم التقليدية إلى النظم الإلكترونية والتي تتصف بالذكاء في أعمال وأنشطة المنظمات، وفي سبيل هذا الانتقال يتطلب ذلك وضع استراتيجية مناسبة لنشر ثقافة التحول الرقمي بين العاملين وتصميم البرامج التي تدعم هذا التحول.

ومما سبق من تعريفات للتحول الرقمي، يمكن الإشارة إلى أن التحول الرقمي للجامعات هو عملية انتقال الجامعة من استخدام آليات تقليدية إلى أخرى رقمية تركز على التحكم في التكنولوجيا لأداء مختلف الأنشطة وهذا بتبني نظام تكنولوجي رقمي شامل لجميع وظائف ومهام الجامعة يمكن من تبويب البيانات والمعلومات لتصبح متاحة وسهلة الاستخدام من قبل الطلبة والعاملين بهدف تحقيق جملة من الأهداف والانفراد بميزة تنافسية بين الجامعات.

٢- أهداف التحول الرقمي:

أوضحت دراسة (عبد الناصر، ٢٠٢١) إلى أن الجامعات تسعى للاستفادة من التحول الرقمي عبر تحقيقه مجموعة من الأهداف والتي يمكن تلخيصها كما يلي:

- إدارة ومتابعة الإدارات المختلفة للمؤسسة وكأنها وحدة مركزية تركيز نقطة اتخاذ القرار في نقاط العمل الخاصة بها مع إعطاء دعم أكبر في مراقبتها.
- تجميع البيانات من مصادرها الأصلية بصورة موحدة.
- تقليص معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات وربطها.
- توظيف تكنولوجيا المعلومات من أجل دعم وبناء ثقافة مؤسسية إيجابية لدى العاملين كافة.
- زيادة الترابط بين العاملين والإدارة العليا، ومتابعة الموارد كافة.
- تقديم فرص ميسرة لتقديم الخدمات الإلكترونية لطلابها.
- تخفيف حدة المشكلات الناجمة عن تعامل طالب الخدمة مع موظف محدود الخبرة أو معتل المزاج أو غير ماهر في التعامل.
- تقليل كلفة الإجراءات الإدارية وما يتعلق بها من عمليات.
- صغر المكان المجهز لحفظ المعلومات الإلكترونية الخاصة بالطلاب وأعضاء هيئة التدريس والموظفين في الجامعة.
- تعميق مفهوم الشفافية والبعد عن المحسوبية بين العاملين في الجامعة الحفاظ على حقوق العاملين من حيث الإبداع والابتكار في البرامج الإلكترونية في الجامعة.
- زيادة حجم التبادلات المعلوماتية بين العاملين في مختلف الجامعات الأخرى.

- الحفاظ على سرية المعلومات وتقليل مخاطر فقدانها وبخاصة ما يتعلق بالتقويم والسجلات والتقارير الوظيفية.
- إلغاء نظام الأرشفة الورقي، واستبداله بنظام الأرشفة الإلكتروني.
- إلغاء عامل المكان حيث إقامة الندوات والمؤتمرات من خلال الشبكة الإلكترونية للإدارة الفيديو كونفرانس.
- إلغاء عامل الزمان، حيث الحد من أخذ العطلات الإنجاز المهام الإدارية.
- إتاحة فرصة أكبر أمام رئيس الجامعة أو عميد الكلية لمتابعة ما يجري في كل جوانب العملية التعليمية من أنشطة، والتعرف أولاً بأول على نقاط القوة ونقاط الضعف في الأداء اليومي، مما ييسر عملية المراجعة والتقييم المستمر.
- ضمان الشفافية بوضوح الرؤي مما يحسن ثقة المجتمع في الجامعة، ويدفعه للمشاركة الإيجابية في عمليات التطوير داخلها.
- فتح قنوات اتصال جديدة بين القائمين على إدارة الجامعة والأفراد العاملين، مما ييسر أداء الأعمال وإزالة كثير من الشكوك والمعوقات المتعلقة بها.
- التحول من الهياكل التنظيمية المعقدة إلى الشكل الإلكتروني الذي يتطلب عمالة قليلة دون التقيد بوجود مواقع جغرافية محددة أو مبان ضخمة كبيرة الحجم، الأمر الذي يؤدي إلى تخفيض النفقات.
- تلبية احتياجات ورغبات العملاء، وتحسين جودة المخرج التعليمي.

ج- مميزات التحول الرقمي:

أشار (Vaska et al، ٢٠٢١) إلى أن التحول الرقمي له العديد من المميزات وهي كما يلي:

- إعادة تشكيل الطريقة التي يعيش ويعمل ويفكر ويتفاعل ويتواصل بها الناس، اعتماداً على التقنيات المتاحة، مع التخطيط المستمر والسعي الدائم لإعادة صياغة الخبرات العملية.
- تحسين الكفاءة وتقليل الإنفاق، وتطبيق خدمات جديدة بسرعة ومرونة.
- تحقيق تغيير جذري في الخدمات المقدمة للأفراد في مجالات الصحة والتعليم والسلامة والأمن، وتحسين تجاربهم وإنتاجيتهم.
- تغيير نماذج العمل وتغيير العقلية.
- الاستفادة من التقنيات الحديثة لتكون أكثر إدراكاً ومرونة في العمل وقدرة على التنبؤ والتخطيط للمستقبل.
- تمكين الابتكار بشكل أسرع لتحقيق النتائج المرجوة والسير نحو النجاح.
- توفير استراتيجية لخلق قيمة تنافسية أعلى، وفرق عمل متطورة، واستدامة ثقافة الإبداع.

د- أبعاد التحول الرقمي:

استعرضت الدراسات السابقة أبعاد مختلفة للتحول الرقمي والتي يمكن عرضها في الجدول (١) على النحو التالي:

جدول (١): أبعاد التحول الرقمي

الأبعاد المستخدمة	الباحث
الثقافة التنظيمية – التقنية – الموارد البشرية	Udovita, 2020
البنية الأساسية – التعليم الرقمي – المكتبات الرقمية	منصور، ٢٠٢١
البنية الأساسية لشبكات المعلومات – التعليم الرقمي – التدريب على تكنولوجيا المعلومات – المكتبات الرقمية	سبع، ٢٠٢١
التكنولوجيا الرقمية – الاستراتيجية الرقمية	Mikheev et al., 2021
البعد المادي – البعد المؤسسي – البعد الوظيفي	عبد الناصر، ٢٠٢١
البعد المادي – البعد المؤسسي – البعد الوظيفي	شاذلي، ٢٠٢٢

المصدر: من إعداد الباحث في ضوء الدراسات السابقة

وبعد الاطلاع على الأبعاد الخاصة بالتحول الرقمي في الدراسات السابقة، وجد الباحث أن هناك اختلاف في هذه الأبعاد، وقد تبني الباحث الأبعاد المتفق عليها بدراسة كل من (عبد الناصر، ٢٠٢١؛ شاذلي، ٢٠٢٢) وهي (البعد المادي - البعد المؤسسي - البعد الوظيفي)، وذلك لتوافقها مع متغيرات البحث ومع مجال التطبيق، ويمكن توضيح هذه الأبعاد كما يلي:

□ البعد المادي: وهو الذي يرمز إلى الهياكل المادية المساهمة في الرقمنة والتي تحتويها الجامعات والمعاهد العليا كمرکز الأنظمة وشبكات الاعلام والاتصال، حيث أنه يشكل أهمية كبيرة، المركز عبارة عن مصلحة مشتركة تابعة مباشرة لرئاسة الجامعة. تستفيد من خدماته كافة هياكل الجامعة رئاسة الجامعة، الكليات والمصالح المشتركة) ويسهم في استغلال هياكل الشبكات وإدارتها وتسييرها (شاذلي، ٢٠٢٢).

□ البعد المؤسسي: وهو يشير إلى خدمات رقمية يتم تقديمها للأساتذة والطلاب من خلال الموقع الإلكتروني للجامعات والمعاهد العليا وهو مستودع رقمي يضم الإنتاج الفكري لأعضاء هيئة التدريس وللطلاب أيضاً، بالإضافة إلى ملفات الصوتيات والفيديو التي تشرح المحاضرات بشكل إلكتروني ليتمكن الطلاب من الوصول إليها في أي وقت لتحقيق أقصى استفادة تعليمية ممكنة (عبد الناصر، ٢٠٢١).

□ البعد الوظيفي: حيث تقوم الجامعات والمعاهد بوضع منصات الكترونية رقمية لفائدة الأساتذة والطلبة مما من شأنه تسهيل عملية البحث العلمي والتعليم عن بعد وتقديم بريد الكتروني مهني لكل أستاذ (شاذلي، ٢٠٢٢).

٢- المتغير المُعدّل: إدارة المعرفة Knowledge Management

١- تعريف إدارة المعرفة:

أوضح Sahoo et al. (٢٠٢٣) إلى إدارة المعرفة على أنها مجموعة الإجراءات والعمليات التي يتم اتخاذها بشكل ممنهج بهدف الحصول على الثروة الفكرية للمنظمة والعمل على تنظيمها واثاحتها للمستخدمين والاستفادة منها في تعزيز التعلم المنظمى.

ويمكن تعريفها بأنها "مدخل نظامي متكامل يتكون من الإجراءات والسياسات والإستراتيجيات التي يتم عن طريقها تنظيم الموارد المعرفية ورأس المال الفكري وذلك من خلال استغلال الموارد المعرفية المتاحة وتنفيذ عمليات اكتشاف المعرفة وامتلاكها وتشاركيتها وتطبيقها في سبيل تحقيق الأهداف المحددة (Kosklin et al. ،٢٠٢٣).

في حين أشار (Idrees et al (٢٠٢٣)، بأن إدارة المعرفة هي منهج يتم من خلاله تحقيق أهداف المنظمة عن طريق استخدامهما بالشكل الأمثل، واستغلال الموارد المعرفية بأكبر قدر ممكن.

ويرى (Farooq ،٢٠٢٤) أن إدارة المعرفة تلك العمليات التي تُمكن المنظمة من التعرف إلى قدراتها المعرفية على المستويين الفردي والجماعي والاستفادة من تلك القدرات؛ للوصول بأدائها إلى أعلى مستوى ممكن من الفعالية.

ومن خلال الاطلاع على تعريف إدارة المعرفة من الدراسات السابقة، يرى الباحث بأن إدارة المعرفة هي السعي نحو الحصول على المعارف بكافة أشكالها الصريحة والضمنية والعمل على توثيقها ومشاركتها مع كافة المعنيين في المنظمة، وتطبيقها بالطريقة التي تضمن للمنظمة الرقي والتقدم، فهي تمثل مجموعة من العمليات تعمل وتتفاعل مع بعضها البعض من خلال اكتشاف المعرفة والسعي لامتلاكها ومشاركتها وتطبيقها، وتطويرها باستخدام تكنولوجيا المعلومات للوصول إلى القيمة

المضافة لغاية الوصول إلى التميز والإبداع، فكلما استخدمت المعرفة بشكل صحيح ارتقى حاملها في سلم التقدم والتطور.

٢- أهمية إدارة المعرفة:

لإدارة المعرفة أهمية كبيرة في زيادة كفاءة المنظمة وسرعة وجودة اتخاذ القرارات، وذلك لأنها تمثل عمليات التجميع والتخزين للمعلومات بحيث يسهل الوصول إليها في الوقت المناسب (Wickramasinghe، ٢٠١٩)

ويرى (Bresciani et al., 2020) أن إدارة المعرفة مهمة كونها تساعد المنظمات على خفض التكاليف وذلك من خلال تركيز المنظمات على معرفتها الداخلية، وتساعد أيضاً في تعزيز القدرة للوصول إلى الميزة التنافسية.

وأشار (Sahoo et al., ٢٠٢٣) إلى أن أهمية إدارة المعرفة يمكن اجمالها باستثمار رأس المال الفكري، وتعزيز قدرات وجدارات المنظمة وتشجيع الابتكار والابداع وتنميتها عند الافراد العاملين لتوليد معرفة جديدة مما يساعد على مواجهة التغيرات البيئية المتقلبة وتشجيع التغير التنظيمي واعادة هندسة الاعمال لتحقيق اهداف المنظمة.

ومن العوامل التي زادت أهمية إدارة المعرفة انها تساعد في إدارة استقطاب الخبرات والمعارف وتخزينها ونشرها وتطبيقها بين الافراد العاملين وفي كافة المستويات الادارية مما يعزز من مكانة المنظمة (Bresciani et al., 2020).

وقد أضاف (الحسن، ٢٠٢٢) إلى أهمية إدارة المعرفة النقاط التالية:

- زيادة القدرة التنافسية وتعزيز الجدارات الجوهرية لتحقيق متطلبات السوق بشكل أسرع.

- تمثل مخزون المعارف الذي تملكه المنظمة والذي يؤدي إلى تعزيز قدرات الموظفين بمجال عملهم بما ينعكس إيجاباً على أدائهم.
 - معرفة العاملين بمهام الوظائف الأخرى الموجودة في المنظمة وبالتالي يكون هناك دراية كاملة بالكيفية التي تسير فيها الأعمال وهذا من شأنه أن يحسن سير العمل.
 - تساهم إدارة المعرفة بتحديد وفهم كافة المعارف المتوفرة في المنظمة مما يسهل عملية استثمارها بالشكل الأمثل وبناء رؤية مستقبلية بناءً عليها.
 - ترسيخ مفهوم الثقافة المعرفية داخل عقول كافة العاملين وذلك من خلال تشجيع سلوكيات اكتشاف ومشاركة المعرفة.
 - زيادة الولاء التنظيمي عند العاملين، ويتعزز هذا الشعور عندما تكون كافة المعارف المتوفرة المنظمة قابلة للتشارك ولا يوجد معارف محتكرة لدى البعض.
 - تجديد المعارف التي تملكها المنظمة من الأمور التي تساعد على تحديد وتصميم السلع والخدمات الجديدة المرغوبة في السوق، أو تطوير المنتجات الموجودة بالأصل.
- ويرى الباحث أن إدارة المعرفة تُشكل مورداً رئيسياً للمنظمات لما تضيفه من ميزات وتعزيز في القدرات والامكانيات وتشجيع الابتكار والابداع لتقديم خدمات ومنتجات جديدة ومتطورة.

ج- متطلبات إدارة المعرفة:

أشار (أحمد، ٢٠٢٣) إلى أن نجاح مبادرات إدارة المعرفة يتطلب توفر ظروف وشروط معينة لدى المنظمة، وهي بمثابة محددات تقيس نجاح المنظمة ومنها:

- تكنولوجيا المعلومات: هي التي تشير إلى كافة أنواع التكنولوجيا المستخدمة في تشغيل ونقل وتخزين في شكل إلكتروني؛ حيث تلعب دوراً هاماً في تبني مبادرات إدارة المعرفة، وهناك من يراها أهم محدد لنجاح تطبيقها.
- الثقافة التنظيمية: هي جملة من القيم والمعايير والسلوك واتجاهات الأفراد وجماعات العمل التي تحدد العلاقات بين الفرد وجماعات العمل داخل المنظمة، فهي تلعب دوراً حيوياً في نجاح أو فشل المنظمات؛ حيث تؤدي إلى نجاح المنظمة إذ ساهمت في خلق المناخ الذي يشجع على تحسين وتطوير الأداء.
- الهيكل التنظيمي: يقصد به عملية التصميم الأساسي لعلاقات العمل لتحديد الرتب والوظائف وتوزيع المسؤولية محدداً بذلك عدد الوظائف والمستويات التنظيمية، وقد يكون الهيكل التنظيمي معاوناً للإدارة المعرفة من جهة ومعيقاً له من جهة أخرى.
- القيادة: هي القدرة على إقناع الأفراد والتأثير عليهم، وحملهم على أداء واجباتهم ومهامهم التي تسهم في تحقيق الهدف المشترك للجماعة؛ حيث تعد القيادة أهم محددات نجاح المنظمة من عدمها.
- تقنية المعلومات: حيث تلعب تقنية المعلومات دوراً رئيسياً ومحورياً في برامج إدارة المعرفة من خلال قدرتها على تسريع عملية إنتاج ونقل المعرفة، كما تساعد في جمع وتنظيم معرفة الجماعات من أجل توافر المعرفة في المنظمة.
- الاحتياجات المعرفية: التي تتضمن البيانات والمعلومات؛ وأكد الباحثون بحق المعرفة على ضرورة فهم العلاقة بين البيانات والمعلومات والمعرفة، فهذه العلاقة تحدد كيف تؤخذ المعرفة من مصادرها الحقيقية، كما تضمنت المعرفة الضمنية والصريحة، فالمعرفة الضمنية معرفة معقدة وغير مصقولة ومتراكمة، بينما

الصريحة يمكن قياسها مع الآخرين، وتتعلق بالبيانات والمعلومات الظاهرية الموجودة والمخزنة في سجلات المنظمة.

- الوعي المعرفي: الذي يتضمن التخطيط والتنفيذ فكلاهما ركيزة رئيسية في إعداد الاستراتيجيات بشكل عام، فهي ترتبط بنشر الوعي وترسيخ ثقافة المشاركة بالمعرفة داخل المؤسسة، كما تضمن الوعي المعرفي أمن المعلومات الذي يخزن الحاسوب كثيراً من المعلومات الحساسة عن الأفراد والمؤسسات.

د- أبعاد إدارة المعرفة:

تطرق الباحث إلى العديد من الدراسات السابقة للاطلاع على الأبعاد الخاصة بإدارة المعرفة المستخدمة في هذه الدراسات، وقد قام الباحث بتلخيصها من خلال الجدول (٢) وذلك كما يلي:

جدول (٢): أبعاد إدارة المعرفة

الباحث	الأبعاد المستخدمة
(García-Fernández, 2015)	توليد واكتساب المعرفة – تخزين المعرفة – نقل المعرفة – تطبيق المعرفة
(الحسن، ٢٠١٩)	توليد واكتساب المعرفة – تخزين المعرفة – نقل المعرفة – تطبيق المعرفة
(الحسن، ٢٠٢٢)	توليد واكتساب المعرفة – تخزين المعرفة – نقل المعرفة – تطبيق المعرفة
(Shahzad et al., 2021)	توليد واكتساب المعرفة – تخزين المعرفة – نقل المعرفة – تطبيق المعرفة

المصدر: من إعداد الباحث من واقع الدراسات السابقة المذكورة

ويتضح من خلال الجدول (٢) أن أكثر الأبعاد تكراراً وانتشاراً بين الدراسات السابقة هي (توليد واكتساب المعرفة – تخزين المعرفة – نقل المعرفة – تطبيق المعرفة)، ولذلك فقد قرر الباحث الاعتماد على هذه الأبعاد في الدراسة الحالية، ويمكن شرح هذه الأبعاد على النحو التالي:

١. توليد واكتساب المعرفة:

تشير إلى قدرة المنظمة على تطوير الأفكار والحلول الجديدة والمفيدة، من خلال إعادة التكوين وتجميع المعرفة من خلال مجموعة من التفاعلات ومن ثم

يمكن للمنظمة خلق الحقائق الجديدة والمعاني، وتتطلب الحصول عليها من أكثر من مصدر سواء داخل المنظمة أو خارجها، ومعرفة آراء الخبراء والمتخصصين بها، وجمع المعلومات بكل الطرق بحضور المؤتمرات وورش العمل لاكتساب المعارف والخبرات التي تساهم في سير العمل (García-Fernández، ٢٠١٥).

٢. تخزين المعرفة:

وهي خطوة تالية لتوليد واكتساب المعرفة، حيث يقوم العاملون بتدوين كل ما يحدث وتسجيل أي معلومات يسمعون عنها في ملفات مخصصة لذلك وإتاحتها لجميع العاملين بالمنظمة للاستفادة منها في أي وقت. ويرتبط تخزين المعرفة بالذاكرة التنظيمية للمنظمة والتي تتضمن وثائق وقواعد بيانات إلكترونية وإجراءات تنظيمية ومعارف بشرية مدونة. ولذلك ينبغي تنظيم المعرفة وتخزينها بحيث يمكن للنظام العثور عليها وتسليمها بسرعة وبشكل صحيح. فعندما يتم هيكلة المعرفة فإنه من المهم أن يتم النظر إلى كيفية استرجاع المعلومات من قبل العاملين (Shahzad et al، ٢٠٢١).

٣. نقل المعرفة:

تعتمد على وجود أساليب معتمدة وتتمثل بالتقارير والرسائل والمؤتمرات لنقل المعلومات والمعارف التي تم التوصل إليها أو نقلها بصورة غير مباشرة عبر العلاقات الشخصية بين العاملين وخلق العمل المتخصصة (الحسنى، ٢٠١٩).

٤. تطبيق المعرفة:

تمثل أهم أنشطة إدارة المعرفة حيث تحقق المنظمة مزايا من تطبيق ما لديها من معرفة، وهو الهدف الرئيسي من إدارة المعرفة إذ يتطلب تنسيق المعرفة وتنظيمها مع القدرة على استرجاعها وجعلها متاحة لجميع العاملين للاستخدام الأمثل لها (Shahzad et al، ٢٠٢١).

٣- المتغير التابع: جودة الخدمة التعليمية Educational service quality

١- مفهوم جودة الخدمة التعليمية:

كما عرض (Alayoubi et al، ٢٠٢٠) 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، ٢٠٢٠) أن جودة الخدمة التعليمية هي عملية اجتماعية منظمة يتم من خلالها التفاعل بين مقدمي الخدمة التعليمية وبنين متلقي الخدمة في ظل توافر بيئة تعليمية مناسبة بقصد تلبية احتياجات ورغبات المستفيدين من الخدمة التعليمية.

فيما أشار (Forghani et al، ٢٠٢٠) 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).

وقد أوضح (عبد الناصر، ٢٠٢١) أن جودة الخدمة التعليمية هي حصيلة الاعتناء بجودة مدخلات وعمليات المؤسسة التعليمية وهي كذلك مجموعة المواصفات والمقاييس التي اتفق على ضرورة توفرها في الخدمة التعليمية من أجل تحقيق حالة الرضا لدى الزبون حيث حينها لا تكون لديه أي رغبة في التحول عنها.

في حين عرفتتها دراسة (شاذلي، ٢٠٢٢) بأنها مدى مطابقة الخدمة التعليمية التي تقدمها الجامعات والمعاهد العليا للمواصفات والمعايير المتفق عليها للحكم على كفاءة وفعالية الخدمة التعليمية بما يلبي احتياجات المستفيدين والمساهمة في إعداد مخرجات ذات كفاءة وفاعلية مقارنة بمنافسيها.

ومن خلال التعريفات السابقة لجودة الخدمة التعليمية، يمكن 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- فلسفة تحقيق جودة الخدمة التعليمية:

أكدت دراسة (Tsiligiris & Hill، ٢٠٢١) أن فلسفة الجودة الشاملة في المجال التعليمي هي فلسفة إدارية جديدة وترتكز على أهمية الاستثمار لكل الطاقات والموارد البشرية للمؤسسة التعليمية لتحقيق أهدافها من جهة، وإشباع احتياجات التلاميذ أو الطلاب من جهة أخرى، فهي فلسفة ذات معالم جديدة تتبلور وتتضح في الآتي:

- قبول التغيير والتعامل معه باعتباره حقيقة.
- التركيز على جودة الخدمات التعليمية.
- الرؤية المشتركة بين المؤسسة التعليمية والطلاب وأسرهم والمجتمع ككل.

ج- كيفية تحسين جودة الخدمة التعليمية:

أشار (Alayoubi et al، ٢٠٢٠) إلى أنه يجب على مؤسسات التعليم العالي تطبيق بعض التدابير وتقديم بعض الخدمات لتطوير وتحسين نوعية هيئة التدريس، وذلك على النحو التالي:

- وجود خدمات مكاتب داخل الجامعات تهدف إلى تحسين نوعية هيئة التدريس.
- توفير التكنولوجيا والهياكل الأساسية لتيسير تدفق المعلومات واستخدام تكنولوجيا الاتصالات من أجل تحسين أنشطة التدريس والبحث التي يضطلع بها أعضاء هيئة التدريس.
- توفير الصفوف وغيرها من أشكال التدريب المستمر لموظفي التدريس.

- توفير الموارد اللازمة لتيسير مشاركة هيئة التدريس في حلقات العمل أو المؤتمرات أو الأفرقة العاملة أو المنتديات.

كما أكدت دراسة (Alayoubi et al. ٢٠٢٠) على أن جودة الخدمة التعليمية تتأثر بمجموعة من العوامل التي قد تسهم في رفع مستوى الخدمة أو تؤدي إلى انخفاضها عن المستوى الذي يريجه العملاء، ولذلك فإن جودة الخدمة تتحدد بالأداء الفعلي للمؤسسة في جانبين وهما:

- الجانب الإجرائي: والذي يشمل تقديم الخدمة في الوقت المناسب.
- الجانب الشخصي: ويعنى تناسق الإجراءات وانتظامها، إلى جانب توحيد الإجراءات لجميع العملاء، وكذلك المعاملة الشخصية التي تتميز بالمحبة والود والاحترام.

د- أبعاد جودة الخدمة التعليمية:

تناولت الدراسات السابقة أبعاد جودة الخدمة التعليمية والتي يمكن ذكرها في الجدول (٣) على النحو التالي:

جدول (٣): أبعاد جودة الخدمة التعليمية

الباحث	الأبعاد المستخدمة
Alayoubi et al. 2020	الجوانب المادية الملموسة – الاعتمادية – الاستجابة – الأمان والضمان – التعاطف
منصور، ٢٠٢١	الجوانب المادية الملموسة – الاعتمادية – الاستجابة – الأمان والضمان – التعاطف
شاذلي، ٢٠٢٢	الجوانب الأكاديمية – الجوانب غير الأكاديمية – السمعة – تسهيلات الوصول

المصدر: من إعداد الباحث من واقع الدراسات السابقة المذكورة

ومن خلال الاطلاع على أبعاد جودة الخدمة التعليمية من واقع الدراسات السابقة، اتضح وجود اتفاق بين أغلب الدراسات على هذه الأبعاد وهي (الجوانب المادية الملموسة – الاعتمادية – الاستجابة – الأمان والضمان – التعاطف) والتي يمكن توضيحها على النحو التالي:

- الجوانب المادية الملموسة: ويقصد بها مدي ملائمة مكان تقديم الخدمة التعليمية، والتصميم الداخلي للإدارات المقدمة للخدمات المختلفة بالجامعة، ومدي استخدام الأجهزة والمعدات الحديثة في تقديم الخدمة التعليمية، ومظهر الافراد مقدمي الخدمة، هذا بالإضافة الي مدي توافر كتيبات ومطبوعات جذابه وواضحة عن الجامعة (Alayoubi et al., 2020).
- الاعتمادية: وتعني القدرة والوفاء بتقديم الخدمة في المواعيد المناسبة مع مراعاة عنصر الدقة وعدم الخطأ في تقديم الخدمة، ومدي حرص موظفي الخدمة على تقديم معلومات صادقة ودقيقة للطلاب، ومدي توافر المعلومات لدي موظفي الخدمة للرد على تساؤلات الطلاب، وهذا بالإضافة الي ضرورة احتفاظ الجامعة بسجلات وملفات دقيقة (منصور، ٢٠٢١).
- الاستجابة: ويقصد بها السرعة في تقديم الخدمة، ومدي توافر العدد الكافي من العاملين لتقديم الخدمة، واستعداد موظفي الخدمة لمساعدة الطلاب، والرد الفوري على استفسارات وشكاوى الطلاب، وضرورة اعلامهم بمواعيد تقديم الخدمة، هذا بالإضافة الي ضرورة الاستعداد الدائم للتعاون مع الطلاب (منصور، ٢٠٢١).
- الأمان والضمان: ويعني قدرة موظفي الخدمة على كسب ثقة الطلاب، وشعور الطالب بالسرية في التعامل معه، والمام موظفي الخدمة على كسب ثقة الطلاب، وشعور الطالب بالسرية في التعامل معه، والمام موظفي الخدمة بالمعلومات الكافية، هذا بالإضافة الي اللباقة وحسن الخلق في التعامل مع الطلاب (Alayoubi et al., 2020).
- التعاطف: ويقصد بها اهتمام موظفي الخدمة بالطلاب وذلك من الناحية الانسانية، وتوفير العناية الشخصية للطلاب، وفهم احتياجاتهم واشعارهم بأنهم موضع اهتمام وتقدير لظروفهم هذا بالإضافة الي التعاطف معهم، والروح المرحلة والصادقة مع الطلاب (منصور، ٢٠٢١).

ثانياً: العلاقة بين متغيرات البحث وبناء الفروض

(١) الدراسات السابقة التي ربطت التحول الرقمي وجودة الخدمة التعليمية:

هدفت دراسة (عبد الناصر، ٢٠٢١) إلى التعرف على العلاقة بين التحول الرقمي وتحسين جودة الخدمة التعليمية في الجامعات، وذلك من خلال التطبيق على جامعة احمد دراية بالجزائر؛ حيث تمت الدراسة على اساتذة الجامعة، ولقد بلغ عدد الاستبانات القابلة للتحليل ٣٤ استبانة من عينة الأساتذة الجامعيين؛ وقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط معنوية بين التحول الرقمي وجودة الخدمة التعليمية، كذلك وجود تأثير معنوي إيجابي للتحول الرقمي على جودة الخدمة التعليمية.

كما اتفقت نتائج دراسة (Tungpantong et al., 2021 & Giang et al., 2021& Argüelles-Cruz et al., 2021, Chin et al., 2022, Aisyah et al., ٢٠٢٣) والتي تم تطبيقها على المعاهد العليا أن التحول الرقمي يؤدي إلى تحسين جودة الخدمة التعليمية.

وقد قامت دراسة (شاذلي، ٢٠٢٢) بفحص الدور الوسيط للتحول الرقمي في العلاقة بين عمليات إدارة المعرفة وجودة الخدمة التعليمية، وذلك عبر تطبيقها على عينة مكونة من (٣١٢) من أعضاء هيئة التدريس بالمعاهد العليا الخاصة بجمهورية مصر العربية. وقد كشفت نتائج الدراسة عن وجود تأثير معنوي للتحول الرقمي على جودة الخدمة التعليمية.

وقد هدفت دراسة (جمعه وآخرون، ٢٠٢٤) إلى التعرف على أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الجامعية (بالتطبيق على إدارة الدراسات العليا بجامعة عين شمس)، من خلال دراسة آليات رقمنة الخدمات التعليمية، ومردوده على خفض التكاليف وتحقيق العديد من الفوائد البيئية. وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة طردية معنوية موجبة قوية جداً بين تفعيل الرقمنة في مجال التعليم الجامعي وبين تحسين جودة الخدمات ورفع كفاءة التشغيل وخفض التكاليف.

وتطرقت دراسة (Douifi & Gheribi، ٢٠٢٤) إلى فحص العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمة التعليمية في الجامعات الجزائرية من خلال تطبيقها على عينة عشوائية مكونة من (٥٠٠) أستاذ جامعي جزائري. وقد توصلت النتائج إلى وجود تأثير معنوي إيجابي للتحول الرقمي على تحسين جودة الخدمة التعليمية.

واتفاقاً مع الدراسات السابقة، يمكن للباحث صياغة الفرض التالي:

ف ١: يوجد تأثير معنوي للتحول الرقمي على جودة الخدمة التعليمية.

٢) الدراسات السابقة التي ربطت إدارة المعرفة وجودة الخدمة التعليمية:

اتفقت الدراسات (Mohd et al., 2014, Asad et al، ٢٠٢٢) إلى أن تطبيق إدارة المعرفة يساهم بشكل كبير في تعزيز الأداء الجامعي مما ينعكس بالإيجاب على تحسين جودة الخدمة التعليمية. وقد أفادت دراسة (شاذلي، ٢٠٢٢) أن لعمليات إدارة المعرفة تأثير معنوي إيجابي على تحسين جودة الخدمة التعليمية.

وقد أكدت دراسة (Dhamdhere، ٢٠١٥) أن إدارة المعرفة لها دور مهم وحيوي في تحسين جودة الخدمة التعليمية، حيث أن يبرز دورها في تحقيق ميزة تنافسية نسبية تجعل المنظمة متميزة عن غيرها من المنظمات.

كما هدفت دراسة (لويزة & فريد، ٢٠٢٢) إلى دراسة العلاقة بين عمليات إدارة المعرفة وتحسين جودة الخدمات في التعليم العالي بالجزائر، وذلك من خلال تطبيقها على عينة من أعضاء هيئة التدريس بكلية العلوم الاقتصادية بجامعة العربي التبسي. وقد توصلت النتائج إلى وجود تأثير معنوي إيجابي لعمليات إدارة المعرفة على تحسين جودة الخدمات بالتعليم العالي.

واتفاقاً مع الدراسات السابقة، يمكن للباحث صياغة الفرض التالي:

ف ٢: يوجد تأثير معنوي لإدارة المعرفة على تحسين جودة الخدمة التعليمية.

٣) إدارة المعرفة كمتغير مُعدّل في العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمة التعليمية:

أوضحت دراسة (شاذلي، ٢٠٢٢) أن للتحول الرقمي دور وسيط في العلاقة بين عمليات إدارة المعرفة وجودة الخدمة التعليمية، كما أشارت الدراسات السابقة المشار إليها سلفاً إلى أن إدارة المعرفة لها تأثير معنوي على تحسين جودة الخدمة التعليمية. ومن هنا يمكن للباحث استخدام إدارة المعرفة لفحص تأثيره كمتغير مُعدّل، ولذلك يمكن صياغة الفرض التالي:

ف٣: تُعدّل إدارة المعرفة العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمة التعليمية.

ويمكن للباحث استخلاص الفجوة البحثية من خلال مراجعة الدراسات السابقة تبين عدم وجود دراسات سابقة - حسب علم الباحث - قامت بفحص العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمة التعليمية بوجود إدارة المعرفة كمتغير مُعدّل لهذه العلاقة وتجميع هذه المتغيرات في نموذج بحثي واحد وهو ما قام به الباحث، وذلك من خلال عمل دراسة ميدانية على المعاهد العليا الخاصة بمحافظة دمياط.

ثالثاً: مشكلة وتساؤلات البحث

للتأكد من مشكلة الدراسة من الناحية التطبيقية، قام الباحث بإجراء دراسة استطلاعية على عينة ميسرة من العاملين بالمعاهد العليا الخاصة بمحافظة دمياط^١ للتوصل إلى مشكلة الدراسة من الناحية التطبيقية، وبلغت ٤٥ مفردة، وذلك بهدف تحديد وصياغة مشكلة وتساؤلات البحث. وقد أظهرت نتائج الدراسة الاستطلاعية مجموعة من المظاهر التي تشكل مشكلة بحثية وهي كما يلي:

- يرى عدد (٢٣) مفردة بنسبة ٥١% من إجمالي مفردات العينة وجود انخفاض في مستوى تطبيق التحول الرقمي.

^١ (*) تمت المقابلة والملاحظة في الفترة ما بين ٢٠٢٥/٢/٢٢ إلى ٢٠٢٥/٢/٢٨ وذلك على عينة ميسرة مكونة من (٤٥) مفردة من العاملين بالمعاهد العليا الخاصة بمحافظة دمياط

- يرى عدد (١٨) مفردة بنسبة ٤٠% من إجمالي مفردات العينة وجود انخفاض في مستوى عمليات إدارة المعرفة.

- يرى عدد (٢٥) مفردة بنسبة ٥٥% من إجمالي مفردات العينة وجود انخفاض في مستوى جودة الخدمة التعليمية.

وفى ضوء نتائج الدراسة الاستطلاعية، يمكن صياغة مشكلة البحث في العبارة التالية " وجود تفاوت في درجة ومستوى جودة الخدمة التعليمية الأمر الذي يرجع إلى انخفاض مستويات تطبيق التحول الرقمي وإدارة المعرفة بالشكل الكافي". وهو الأمر الذي يطرح التساؤلات البحثية التالية:

(١) ما تأثير أبعاد التحول الرقمي (البعد المادي، البعد المؤسسي، البعد الوظيفي) على أبعاد جودة الخدمة التعليمية (الجوانب المادية الملموسة، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان والضمان، التعاطف)؟

(٢) ما تأثير أبعاد إدارة المعرفة (توليد واكتساب المعرفة، تخزين المعرفة، نقل المعرفة، تطبيق المعرفة)؟

(٣) ما التأثير غير المباشر لأبعاد التحول الرقمي على أبعاد جودة الخدمة التعليمية من خلال إدارة المعرفة كمتغير مُعدّل لهذه العلاقة؟

رابعاً: أهداف البحث

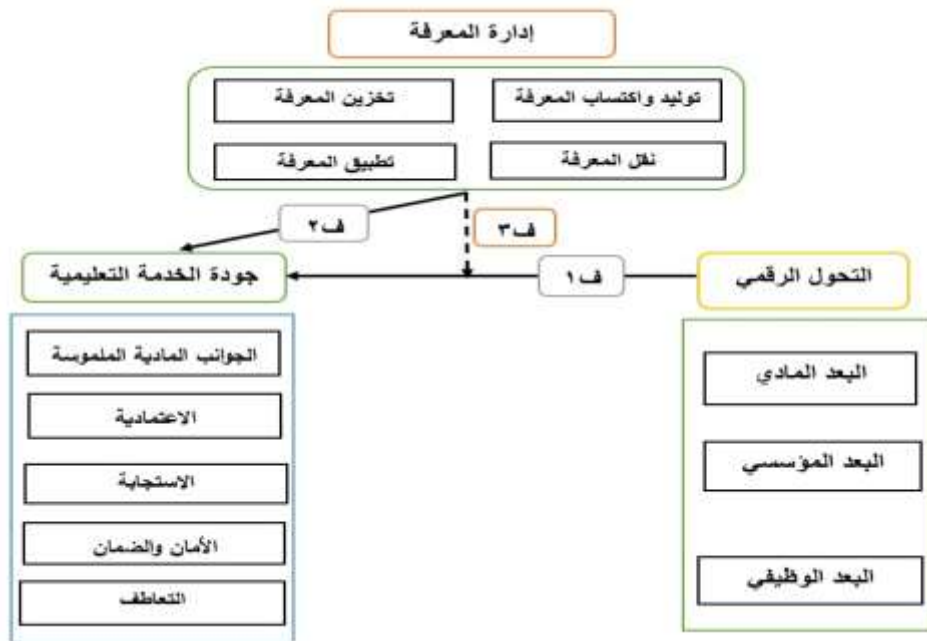
وللإجابة عن تساؤلات البحث السابق ذكرها، يتبنى البحث الحالي الأهداف التالية:

١. قياس تأثير أبعاد التحول الرقمي (البعد المادي، البعد المؤسسي، البعد الوظيفي) على أبعاد جودة الخدمة التعليمية (الجوانب المادية الملموسة، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان والضمان، التعاطف).

٢. فحص تأثير أبعاد إدارة المعرفة (توليد واكتساب المعرفة، تخزين المعرفة، نقل المعرفة، تطبيق المعرفة) على أبعاد جودة الخدمة التعليمية (الجوانب المادية الملموسة، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان والضمان، التعاطف).

٣. تحديد التأثير غير المباشر لأبعاد التحول الرقمي على أبعاد جودة الخدمة التعليمية من خلال إدارة المعرفة كمتغير مُعدّل لهذه العلاقة.

وبناء على ما تقدم عرضه للعلاقات بين متغيرات الدراسة، وفي ضوء مشكلة وتساؤلات البحث، تمكن الباحث من وضع نموذج للبحث يوضح العلاقات بين المتغيرات وذلك كما هو موضح بالشكل (١) على النحو التالي:



← تعبر عن التأثير المباشر

← - - - تعبر عن التأثير غير المباشر

شكل (١): الإطار المفاهيمي للعلاقة بين متغيرات البحث

المصدر: من إعداد الباحث في ضوء الدراسات السابقة

خامساً: أهمية البحث

تتمثل أهمية البحث على الصعيدين العلمي والتطبيقي وذلك على النحو التالي:

١- المستوى العلمي:

١/١: تتبع الأهمية العلمية لهذا البحث في تناوله لمتغيرات حديثة نسبياً مثل:

التحول الرقمي، إدارة المعرفة، جودة الخدمة التعليمية.

٢/١: ندرة الدراسات السابقة؛ حيث لم يتوصل الباحث إلى دراسة فحصت

التأثير المباشر وغير المباشر للتحول الرقمي على جودة الخدمة التعليمية مع

وجود إدارة المعرفة كمتغير مُعَدِّل لهذه العلاقة معاً في نموذج بحثي واحد في

حدود علم الباحث، وعبر تحقيق أهداف البحث فإنها ستسهم في إضافة جديدة

للمجال المعرفي المرتبط بإدارة الأعمال.

٣/١: يعد البحث الحالي بمثابة استكمال للبحوث السابقة التي تناولت متغيرات

التحول الرقمي، إدارة المعرفة، جودة الخدمة التعليمية.

٢- المستوى التطبيقي:

١/٢: تستمد الأهمية التطبيقية للبحث من مجال التطبيق وهو المعاهد العليا

الخاصة لما لهذا المجال من أهمية ودور بالغ الأهمية في تكوين شخصية الطلاب

الجامعيين، وكذلك تطوير مشهد التعليم العالي، وكذلك دورها في توفير فرص

تعليمية متنوعة.

٢/٢: المساعدة في تحسين جودة الخدمة التعليمية المقدمة لطلاب المرحلة

الجامعية.

٣/٢: إمداد مسؤولي المعاهد العليا الخاصة بمحافظتي دمياط بتوصيات يمكن أن

تساهم في تطوير المستوى التعليمي لديها.

سادساً: منهج البحث

اعتمد الباحث على المنهج الاستنباطي، حيث اتجهت الدراسة من العام إلى الخاص، وذلك من خلال مراجعة الدراسات السابقة، وتحديد الأبعاد المختلفة وصياغة الفروض، ثم جمع البيانات وتحليلها لاختبار مدى صحة الفروض ويعد المنهج الاستنباطي هو الأنسب للبحث الحالي (Robson, 2002: Saunders, et al, ٢٠٠٩).

سابعاً: أسلوب الدراسة

يشمل أسلوب البحث على ما يلي:

١. أنواع البيانات المطلوبة ومصادر الحصول عليها.
- ٢) بيانات الثانوية: حيث تم معالجة الإطار النظري للبحث ومصادر البيانات الثانوية التي تتمثل في الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة، والدوريات والمقالات والتقارير، وكذلك الأبحاث والدراسات السابقة التي تناولت متغيرات البحث، والبحث وزيارة مواقع الإنترنت المختلفة ذات العلاقة.
- ٢) بيانات أولية: وتتمثل في البيانات التي تم تجميعها من خلال قائمة الاستقصاء من العاملين بالمعاهد العليا الخاصة بمحافظة دمياط محل البحث وتشمل (أعضاء هيئة التدريس – أعضاء الهيئة المعاونة – الموظفين الإداريين)، وتفرغها، وتحليلها، بما تمكن الباحث من اختبار صحة أو خطأ فروض البحث، والتوصل إلى النتائج.

ثامناً: مجتمع وعينة الدراسة

١- مجتمع الدراسة:

يمكن تعريف المجتمع بأنه مجموعة من المفردات أو العناصر التي يتوافر فيها خصائص ظاهرة معينة

يتمثل مجتمع الدراسة في جميع العاملين (أعضاء هيئة التدريس، والهيئة المعاونة، والموظفين الإداريين) والطلاب في المعاهد العليا الخاصة

بمحافظة دمياط وعددهم (٦) معاهد: المعهد العالي للهندسة والتكنولوجيا بدمياط الجديدة، والمعهد العالي للدراسات الفندقية والسياحية بدمياط الجديدة، ومعهد راية العالي للإدارة والتجارة الخارجية بدمياط الجديدة، والمعهد العالي للحاسب الآلي بالزرقا، والمعهد العالي للإدارة والحاسب الآلي برأس البر، ومعهد رأس البر العالي للدراسات النوعية والحاسب الآلي ليكون إجمالي عدد العاملين (٣٦٤)، كما هو موضح بالجدول (٤) على النحو التالي:

جدول (٤): مجتمع الدراسة

اسم المعهد	أعضاء هيئة التدريس	الهيئة المعاونة	الموظفين الإداريين	الإجمالي
المعهد العالي للهندسة والتكنولوجيا بدمياط الجديدة	29	45	50	124
المعهد العالي للدراسات الفندقية والسياحية بدمياط الجديدة	8	2	25	35
معهد راية العالي للإدارة والتجارة الخارجية بدمياط الجديدة	12	14	32	58
المعهد العالي للحاسب الآلي بالزرقا	22	15	27	64
المعهد العالي للإدارة والحاسب الآلي برأس البر	15	8	20	43
معهد رأس البر العالي للدراسات النوعية والحاسب الآلي	12	6	22	40
الإجمالي	98	90	176	364

المصدر: من إعداد الباحث من واقع سجلات الموارد البشرية للمعاهد محل البحث

٢- عينة الدراسة:

تم الاعتماد على استخدام عينة عشوائية طبقية من العاملين بالمعاهد العليا الخاصة بمحافظة دمياط. وقد تم تحديد حجم العينة باستخدام برنامج sample size calculator، وذلك عند مستوى ثقة ٩٥% وحدود خطأ ± ٥ ، ونظراً لتوافر إطار محدد لمفردات مجتمع البحث، ومن ثم يصبح الحد الأدنى لعينة الدراسة ١٨٨ مفردة. وكانت الاستجابة بواقع ١٦٤ قائمة صالحة للتحليل الإحصائي بنسبة استرداد بلغت ٨٧.٢%، ويوضح الجدول (٥) توزيع عينة البحث كما يلي:

جدول (٥): عينة البحث

العينة	النسبة	اجمالي العاملين	اسم المعهد
64	34%	124	المعهد العالي للهندسة والتكنولوجيا بدمياط الجديدة
18	9.62%	35	المعهد العالي للدراسات الفندقية والسياحية بدمياط الجديدة
30	15.93%	58	معهد راية العالي للإدارة والتجارة الخارجية بدمياط الجديدة
33	17.58%	64	المعهد العالي للحاسب الآلي بالزرقا
22	11.81%	43	المعهد العالي للإدارة والحاسب الآلي برأس البر
21	10.98%	40	معهد رأس البر العالي للدراسات النوعية والحاسب الآلي
188	100%	364	الاجمالي

المصدر: من إعداد الباحث

تاسعاً: متغيرات الدراسة وأساليب القياس

يشمل أسلوب البحث المتغيرات التي يحتويها البحث الحالي علاوة على أساليب قياسها، إلى جانب مجتمع وعينة البحث، أسلوب جمع البيانات، البيانات المطلوبة للبحث ومصادر الحصول عليها، والأساليب الإحصائية اللازمة لتحليل البيانات واختبار الفروض، وذلك على النحو التالي:

جدول ٦: متغيرات البحث وقياسها

عدد العبارات	المقياس	المتغير
18	Saad & Barakat، ٢٠٢١، منصور، ٢٠٢١	التحول الرقمي
20	(Alavi & Leidner, 2021)	إدارة المعرفة
21	منصور، ٢٠٢١	جودة الخدمة التعليمية

المصدر: إعداد الباحث في ضوء الدراسات السابقة

عاشراً: نتائج البحث

تم الاعتماد على الحزمة الإحصائية SPSS V ٢٥ لاستخدامها في الإحصاء الوصفي والتي تعتمد على المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، لقياس مدى التشتت والاختلاف بين إجابات مفردات العينة حول متغيرات البحث، بالإضافة إلى استخدام نموذج المعادلة الهيكلية عبر برنامج Amos V ٢٤. وتشمل نتائج البحث

النتائج من خلال تحليل البيانات النتائج الخاصة بالإحصاء الوصفي بالإضافة إلى نتائج اختبار الفروض، ويمكن توضيح ذلك كما يلي:

(١) نتائج الإحصاء الوصفي:

قام الباحث باستخدام الحزمة الإحصائية SPSS V ٢٥ لاستخراج نتائج التحليل الوصفي كما يلي:

١. وصف عينة البحث:

يمكن وصف خصائص عينة البحث كما في الجدول (٧) على النحو التالي:

جدول ٧: الخصائص الديمغرافية لعينة البحث (ن=١٦٤)

المتغيرات الديمغرافية	العدد	النسبة المئوية
النوع	ذكر	55.5%
	أنثى	44.5%
	المجموع	100%
العمر	أقل من ٣٠ سنة	14%
	من ٣٠ سنة إلى أقل من ٤٠ سنة	28.6%
	من ٤٠ سنة إلى أقل من ٥٠ سنة	31.2%
	٥٠ سنة فأكثر	26.2%
	المجموع	100%
المستوى الوظيفي	عضو هيئة تدريس	20%
	هيئة معاونة	36%
	موظف إداري	44%
	المجموع	100%
سنوات الخبرة	أقل من ٥ سنوات	30%
	من ٥ سنوات إلى أقل من ١٠ سنوات	53.6%
	١٠ سنوات فأكثر	16.4%
	المجموع	100%

المصدر: من إعداد الباحث من نتائج التحليل الإحصائي

ويتضح من الجدول (٧) ما يلي:

- حصلت فئة الذكور على الترتيب الأول لإجابات مفردات العينة بنسبة ٥٥.٥% بواقع ٩١ مستجيب. كما حصلت الفئة العمرية (من ٤٠ إلى

أقل من ٥٠ سنة) على الترتيب الأول لإجابات مفردات العينة بنسبة ٣١.٢% بواقع ٥١ مستجيب. وبالنسبة للمستوى الوظيفي حصلت الفئة (موظف إداري) على الترتيب الأول لإجابات مفردات العينة بنسبة ٤٤% عبر ٧٢ مستجيب. وفيما يخص سنوات الخبرة، جاءت الفئة (من ٥ سنوات إلى أقل من ١٠ سنوات) في الترتيب الأول لإجابات مفردات العينة بنسبة ٥٣.٦% بواقع ٨٨ مستجيب.

٢. التحليل الوصفي لمتغيرات وأبعاد البحث:

يمكن عرض نتائج التحليل الوصفي لمتغيرات وأبعاد البحث وأبعاده كما في الجدول (٨) وذلك كما يلي:

جدول ٨: التحليل الوصفي لمتغيرات وأبعاد البحث

المتغيرات	الأبعاد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
التحول الرقمي	البعد المادي	3.89	0.458	3
	البعد المؤسسي	4.02	0.682	2
	البعد الوظيفي	4.10	0.552	1
	المعدل العام للمتغير	4.00	0.534	—
إدارة المعرفة	توليد واكتساب المعرفة	3.78	0.323	4
	تخزين المعرفة	3.84	0.429	3
	نقل المعرفة	3.98	0.520	1
	تطبيق المعرفة	3.90	0.662	2
	المعدل العام للمتغير	3.87	0.487	—
جودة الخدمة التعليمية	الجوانب المادية الملموسة	3.81	0.621	5
	الاعتمادية	4.03	0.742	1
	الاستجابة	3.96	0.722	3
	الأمان والضمان	4.01	0.587	2
	التعاطف	3.88	0.452	4
	المعدل العام للمتغير	3.94	0.677	—

المصدر: إعداد الباحث من نتائج التحليل الإحصائي

ويتضح من الجدول (٨) ما يلي:

- تراوحت قيم الوسط الحسابي لأبعاد التحول الرقمي ما بين (٣.٨٩: ٤.١٠)، حيث حصل البعد المادي على القيمة الأدنى للوسط الحسابي بين جميع الأبعاد والتي بلغت ٣.٨٩، فيما حصل البعد الوظيفي على أعلى

قيمة للوسط الحسابي بين جميع الأبعاد حيث بلغت قيمته ٤.١٠، وهو ما يشير إلى توافر أبعاد التحول الرقمي بين العاملين بالمعاهد العليا الخاصة بمحافظه دمياط بدرجة متوسطة.

□ سجلت أبعاد إدارة المعرفة وسط حسابي تراوح ما بين (٣.٧٨ : ٣.٩٨)، حيث حصل البعد الخاص بتوليد واكتساب المعرفة على القيمة الأدنى للوسط الحسابي والتي بلغت ٣.٨٧، في حين حصلت نقل المعرفة على القيمة الأعلى للوسط الحسابي بلغت قيمته ٣.٩٨، وهو ما يشير إلى إقرار العاملين بالمعاهد العليا الخاصة بمحافظه دمياط بتوافر أبعاد إدارة المعرفة بدرجة متوسطة.

□ حصلت أبعاد جودة الخدمة التعليمية على وسط حسابي تراوح ما بين (٣.٨١ : ٤.٠٣)، حيث حصلت الجوانب المادية الملموسة على القيمة الأدنى للوسط الحسابي والتي بلغت ٣.٨١، في حين حصلت الاعتمادية على القيمة الأعلى للوسط الحسابي بلغت قيمته ٤.٠٣، وهو ما يشير إلى إقرار العاملين بالمعاهد العليا الخاصة بمحافظه دمياط بتوافر أبعاد جودة الخدمة التعليمية بدرجة متوسطة.

(٢) نتائج اختبار الفروض:

استخدم الباحث نموذج المعادلة الهيكلية لتحليل البيانات، وقد تم الاعتماد على أسلوب تحليل المسار لاختبار فروض الدراسة باستخدام البرنامج الإحصائي Amos V ٢٤ ويمكن توضيح ذلك من خلال ما يلي:

(١) تقييم نموذج القياس:

تم الاعتماد على نموذج المعادلة الهيكلية للتأكد من الصدق البنائي للمقياس المستخدم في البحث، بالإضافة إلى التأكد من صحة وصلاحيّة النموذج وللتأكد من مطابقته لبيانات البحث قبل إجراء اختبارات الفروض من خلال اتباع ما يلي:

- ١- تحديد اعتمادية معاملات التحميل، ومن خلال قراءة نتائج الجدول (٩) يتضح قبول جميع معاملات التحميل، حيث جاءت جميعاً أكبر من ٠.٥٠. كما نصت دراسة (Hair et al، ٢٠١٤). فيما عدا (٦) عبارات (Q4/Q11/Q24/Q35/Q54/Q) والتي حصلت على معاملات تحميل أقل من ٠.٥٠، ونتيجة لذلك تم حذفها.
- ٢- حساب معامل الثبات المركب (CR) ومعامل ألفا كرونباخ (α) من أجل التعرف على ثبات الاتساق الداخلي للمقياس. وكما هو مبين بنتائج الجدول (٩) فإن معامل الثبات المركب ومعامل ألفا كرونباخ لجميع متغيرات البحث قد تخطت ٠.٧٠ وهي أقل قيمة يمكن قبولها (Hair et al، ٢٠١٤). ولذلك فقد تم قبول جميع القيم بالنسبة لجميع متغيرات البحث.
- ٣- قياس الصدق التقاربي Convergent Validity والذي يشير إلى درجة تقارب العبارات في المقياس أو التي يتم تحميلها على البُعد أو المتغير المُراد قياسه (Ketchen & Bergh، ٢٠٠٦). ويتم احتساب الصدق التقاربي عن طريق قياس قيمة متوسط التباين المُستخرج (AVE) والذي اقترحه (Fornell and Larcker، ١٩٨١). فيما أشار (Hair et al، ٢٠١٠) إلى أنه ليتم قبول متوسط التباين المُستخرج يجب أن تبلغ قيمته ٠.٥٠. وباستقراء الجدول (٩) نجد أن جميع قيم متوسط التباين المُستخرج لجميع المتغيرات أعلى من ٠.٥٠، وهو ما يعنى وجود صدق تقاربي مرتفع لجميع عبارات متغيرات الدراسة وأن المقياس الحالي متنسق وفقاً للصدق التقاربي.

جدول ٩: معاملات التحميل والثبات والصدق التقاربي لمتغيرات البحث

المتغير	الأبعاد	معاملات التحميل والثبات			الصدق التقاربي	
		العبرة	معامل التحميل	معامل الثبات	التباين المستخلص	الثبات المركب
التحول الرقمي	البعد المادي	Q1	0.607	0.788	0.622	0.794
		Q2	0.538			
		Q3	0.662			
		Q4	0.342			
		Q5	0.721			
		Q6	0.624			
		Q7	0.558			

0.818	0.576	0.812	0.701	Q8	البعد المؤسسي	إدارة المعرفة
			0.688	Q9		
			0.577	Q10		
			0.422	Q11		
			0.666	Q12		
			0.629	Q13		
0.811	0.626	0.803	0.633	Q14	البعد الوظيفي	
			0.716	Q15		
			0.594	Q16		
			0.554	Q17		
			0.611	Q18		
0.823	0.604	0.816	0.587	Q19	توليد واكتساب المعرفة	
			0.685	Q20		
			0.663	Q21		
			0.608	Q22		
			0.617	Q23		
0.793	0.661	0.786	0.331	Q24	تخزين المعرفة	
			0.522	Q25		
			0.574	Q26		
			0.723	Q27		
			0.638	Q28		
0.808	0.691	0.801	0.686	Q29	نقل المعرفة	
			0.703	Q30		
			0.694	Q31		
			0.583	Q32		
0.829	0.701	0.822	0.664	Q33	تطبيق المعرفة	
			0.552	Q34		
			0.418	Q35		
			0.622	Q36		
			0.683	Q37		
0.822	0.660	0.817	0.607	Q38	الجوانب المادية الملموسة	
			0.403	Q39		
			0.533	Q40		
			0.585	Q41		
			0.654	Q42		
0.782	0.576	0.776	0.548	Q43	الاعتمادية	
			0.683	Q44		
			0.721	Q45		
			0.701	Q46		
0.768	0.604	0.762	0.633	Q47	الاستجابة	
			0.722	Q48		
			0.555	Q49		
			0.626	Q50		
0.815	0.690	0.807	0.600	Q51	الأمان والضمان	
			0.607	Q52		
			0.552	Q53		
			0.231	Q54		
0.741	0.556	0.732	0.574	Q55	التعاطف	
			0.626	Q56		
			0.243	Q57		
			0.628	Q58		
			0.722	Q59		

المصدر: إعداد الباحث من نتائج التحليل الإحصائي

٤- الصدق التمايزي: ويشير إلى مدى اختلاف كل متغير عن المتغيرات الأخرى. ويتم قياس الصدق التمايزي من خلال الجذر التربيعي لمتوسط التباين المُستخرج (Square root of AVE). ويجب أن تكون قيمة الجذر التربيعي لمتوسط التباين المُستخرج لكل متغير أكبر من ارتباطه بالأبعاد أو المتغيرات الأخرى (Hair et al، ٢٠١٦). والجدول (١٠) التالي يوضح أن النتائج قد حققت شرط الصدق التمايزي وأن الجذر التربيعي لمتوسط التباين المُستخرج أكبر من ارتباطات المتغيرات الأخرى، مما يدل على وجود صدق تمايزي واتساق عالٍ للمقياس المستخدم في الدراسة الحالية.

جدول ١٠: مصفوفة الارتباط بين المتغيرات باستخدام الجذر التربيعي لمتوسط التباين المُستخرج

المتغيرات	التحول الرقمي	إدارة المعرفة	جودة الخدمة التعليمية
التحول الرقمي	0.873		
إدارة المعرفة	0.823	0.862	
جودة الخدمة التعليمية	0.810	0.814	0.851

المصدر: من نتائج التحليل الإحصائي

هـ - مؤشرات جودة النموذج:

يمكن التأكد من صحة نموذج القياس من خلال مؤشرات الجودة كما هو موضح في الجدول (١١)، ومن خلال نتائج الجدول يتضح قبول جودة النموذج، وذلك على النحو التالي:

جدول (١١): مؤشرات جودة النموذج

المؤشر	الرمز الإحصائي	القيمة	مدى القبول	معيّار القبول
جودة المطابقة	GFI	0.941	مقبول	كلما اقترب من الواحد الصحيح
جذر متوسط مربعات البواقي	RMR	0.047	مقبول	كلما اقترب من الصفر
المطابقة المقارنة	CFI	0.937	مقبول	كلما اقترب من الواحد الصحيح
تآكل لويس	TLI	0.922	مقبول	كلما اقترب من الواحد الصحيح
الجذر التربيعي لمتوسط مربع الخطأ التقاربي	RMSEA	0.061	مقبول	أقل من ٠.٠٨

المصدر: من نتائج التحليل الإحصائي

٢) اختبار الفروض:

يمكن توضيح نتائج اختبار فروض البحث لتوضيح نتائج اختبار العلاقات المباشرة وغير المباشرة من خلال الجدول (١٢)، وذلك على النحو التالي:

جدول (١٢): نتائج اختبار الفروض

النتيجة	حجم التأثير (f^2)	مستوى المعنوية	معامل المسار	الفرض
قبول	١) (التأثير المباشر)			
	0.31	0.00	0.322**	١/١ ف التحول الرقمي ← الجوانب المادية الملموسة
	0.29	0.036	0.254**	٢/١ ف التحول الرقمي ← الاعتمادية
	0.37	0.00	0.391**	٣/١ ف التحول الرقمي ← الاستجابة
	0.18	0.028	0.240*	٤/١ ف التحول الرقمي ← الأمان والضمان
	0.16	0.00	0.191**	٥/١ ف التحول الرقمي ← التعاطف
قبول	٢) (التأثير المباشر)			
	0.30	0.027	0.191*	١/٢ ف إدارة المعرفة ← الجوانب المادية الملموسة
	0.18	0.021	0.177*	٢/٢ ف إدارة المعرفة ← الاعتمادية
	0.32	0.00	0.355**	٣/٢ ف إدارة المعرفة ← الاستجابة
	0.31	0.00	0.381**	٤/٢ ف إدارة المعرفة ← الأمان والضمان
	0.22	0.034	0.162*	٥/٢ ف إدارة المعرفة ← التعاطف
قبول	٣) (التأثير غير المباشر)			
	0.28	0.00	0.274**	١/٣ ف التحول الرقمي × إدارة المعرفة ← الجوانب المادية الملموسة
	0.31	0.00	0.187**	٢/٣ ف التحول الرقمي × إدارة المعرفة ← الاعتمادية
	0.25	0.00	0.306**	٣/٣ ف التحول الرقمي × إدارة المعرفة ← الاستجابة
	0.20	0.034	0.152*	٤/٣ ف التحول الرقمي × إدارة المعرفة ← الأمان والضمان
	0.27	0.029	0.131*	٥/٣ ف التحول الرقمي × إدارة المعرفة ← التعاطف

*مستوى معنوية عند ٠.٠٥ / **مستوى معنوية = ٠.٠١

المصدر: من نتائج التحليل الإحصائي

ويتضح من الجدول (١٢) ما يلي:

- فيما يخص الفرض الأول، اتضح وجود تأثير معنوي إيجابي متوسط الحجم للتحول الرقمي على الجوانب المادية الملموسة (معامل المسار = ٠.٣٢٢، حجم التأثير = ٠.٣١، مستوى المعنوية = ٠.٠٠)، كذلك كان للتحول الرقمي تأثير معنوي إيجابي متوسط الحجم على الاعتمادية

(معامل المسار = ٠.٢٥٤، حجم التأثير = ٠.٢٩، مستوى المعنوية = ٠.٠٣٦)، وقد كان للتحول الرقمي تأثير معنوي إيجابي كبير الحجم على الاستجابة (معامل المسار = ٠.٣٩١، حجم التأثير = ٠.٣٧، مستوى المعنوية = ٠.٠٠)، وكان للتحول الرقمي تأثير معنوي إيجابي متوسط الحجم على الأمان والضمان وكذلك التعاطف وكانت النتائج (معامل المسار = ٠.٢٤٠، حجم التأثير = ٠.١٨، مستوى المعنوية = ٠.٠٢٨)، (معامل المسار = ٠.١٩١، حجم التأثير = ٠.١٦، مستوى المعنوية = ٠.٠٠) على التوالي، وبناء على ذلك تم قبول الفرض الأول.

● بالنسبة للفرض الثاني، كان لإدارة المعرفة تأثير معنوي إيجابي متوسط الحجم على أبعاد جودة الخدمة التعليمية (الجوانب المادية الملموسة، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان والضمان، التعاطف)، وتمثلت النتائج فيما بترتيب أبعاد جودة الخدمة التعليمية على التوالي كما يلي: (معامل المسار = ٠.١٩١، حجم التأثير = ٠.٣٠، مستوى المعنوية = ٠.٠٢٧)، (معامل المسار = ٠.١٧٧، حجم التأثير = ٠.١٨، مستوى المعنوية = ٠.٠٢١)، (معامل المسار = ٠.٣٥٥، حجم التأثير = ٠.٣٢، مستوى المعنوية = ٠.٠٠)، (معامل المسار = ٠.٣٨١، حجم التأثير = ٠.٣١، مستوى المعنوية = ٠.٠٠)، (معامل المسار = ٠.١٦٢، حجم التأثير = ٠.٢٢، مستوى المعنوية = ٠.٠٣٤)، ولذلك تم قبول الفرض الثاني.

● وفيما يخص الفرض الثالث، اتضح أن لإدارة المعرفة تأثير مُعدّل في العلاقة بين التحول الرقمي وبين جميع أبعاد جودة الخدمة التعليمية، حيث سجلت نتائج المتغير التفاعلي بين التحول الرقمي وإدارة المعرفة وتأثيره على أبعاد جودة الخدمة التعليمية النتائج التالية على التوالي: (معامل المسار = ٠.٢٧٤، حجم التأثير = ٠.٢٨، مستوى المعنوية = ٠.٠٠)، (معامل المسار = ٠.١٨٧، حجم التأثير = ٠.٣١، مستوى المعنوية = ٠.٠٠)، (معامل المسار = ٠.٣٠٦، حجم التأثير = ٠.٢٥، مستوى المعنوية = ٠.٠٠)، (معامل المسار = ٠.١٥٢، حجم التأثير = ٠.٢٠، مستوى المعنوية = ٠.٠٠)، (معامل المسار = ٠.١٦٢، حجم

التأثير = ٠.٢٠، مستوى المعنوية = ٠.٠٣٤)، (معامل المسار = ٠.١٣١، حجم التأثير = ٠.٢٧، مستوى المعنوية = ٠.٠٢٩)، ولذلك تم قبول الفرض الثالث.

حادي عشر: مناقشة نتائج البحث

بعد مراجعة نتائج الدراسات السابقة ومقارنتها بنتائج البحث الحالي، توصل الباحث إلى ما يلي:

(١) فيما يخص العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمة التعليمية:

توصلت نتائج البحث الحالي إلى وجود تأثير معنوي مباشر وإيجابي للتحول الرقمي على جودة الخدمة التعليمية، وتتفق هذه النتيجة مع النتائج المتحصل عليها من الدراسات (Tungpantong et al., 2021 & Giang et al., 2021, Chin et al., 2022, Aisyah et al., 2023، منصور، ٢٠٢١؛ شاذلي، ٢٠٢٢؛ جمعه وآخرون، ٢٠٢٤). وتشير هذه النتيجة إلى أهمية توافر التحول الرقمي وتطبيقه بالشكل الصحيح في سبيل تحسين جودة الخدمة التعليمية المقدمة للطلاب في المرحلة الجامعية.

(٢) فيما يخص العلاقة بين إدارة المعرفة وجودة الخدمة التعليمية:

أوضحت نتائج البحث وجود تأثير معنوي إيجابي لإدارة المعرفة على تحسين جودة الخدمة التعليمية، وتتفق هذه النتيجة مع نتائج الدراسات (Mohd et al., 2014, Asad et al., 2022، شاذلي، ٢٠٢٢، لويضة & فريد، ٢٠٢٤). ويتضح من هذه النتيجة أنه لا بد من تطبيق إدارة المعرفة بشكل كامل حتى يمكن تحسين جودة الخدمة التعليمية، وهي تعد عامل مؤثر في العملية التعليمية.

(٣) فيما يتعلق بالدور المُعدّل لإدارة المعرفة في العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمة التعليمية:

خلصت نتائج البحث إلى وجود تأثير مُعدّل لإدارة المعرفة في العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمة التعليمية. ويرى الباحث أن هذه النتيجة تعكس مدى أهمية دمج إدارة المعرفة مع تقنيات التحول الرقمي للمساهمة بشكل أسرع في تحسين جودة الخدمة التعليمية.

ثاني عشر: توصيات البحث

في ضوء النتائج المتحصل عليها من البحث، قام الباحث بإعداد مجموعة من التوصيات والتي يمكن ذكرها كما في الجدول (١٣) على النحو التالي:

جدول (١٣): توصيات البحث

النتيجة	التوصية	المسؤول عن التنفيذ	الآلية التنفيذ
يوجد تأثير معنوي للتحول الرقمي على جودة الخدمة التعليمية	تطبيق أساسيات تكنولوجيا المعلومات والبنية التحتية للتحول الرقمي	إدارات المعاهد	يمكن تنفيذ التوصية من خلال ما يلي: ١. توفير نظام لإدارة القاعات والمدرجات إلكترونياً. ٢. توفير البرامج والشبكات المتصلة بالإنترنت. ٣. محو الأمية التكنولوجية لجميع العاملين عبر عقد ورش تدريبية ٤. تهيئة المناخ المناسب للانتقال إلى التحول الرقمي في سلسلة ويسر.
	استحداث برامج تعليمية تستخدم تكنولوجيا المعلومات والشبكات		يمكن تنفيذ التوصية من خلال ما يلي: ١. تزويد الطلاب بمهارات استخدام أدوات البحث العلمي الرقمي. ٢. تحويل المقررات التعليمية إلى مقررات رقمية. ٣. توفير منظومة إلكترونية خاصة للاختبارات التفاعلية الرقمية.
يوجد تأثير معنوي لإدارة المعرفة على جودة الخدمة التعليمية	توفير الدعم للاستفادة من عمليات إدارة المعرفة	إدارات المعاهد	يمكن تنفيذ التوصية من خلال ما يلي: ١. تطوير الهيكل التنظيمي والوحدات الإدارية بالمعاهد بما يسمح بتطبيق المعرفة. ٢. تحفيز العاملين بالمعاهد على تسهيل عمليات إدارة المعرفة بسهولة. ٣. توفير المناخ المناسب للعاملين بالمعاهد لنقل المعرفة فيما بينهم تمهيداً لتطبيقها.
وجود تأثير مُعدّل لإدارة المعرفة في العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمة التعليمية	وضع استراتيجيات لتطبيق إدارة المعرفة وتكنولوجيا التحول الرقمي	إدارات المعاهد	يمكن تنفيذ التوصية من خلال ما يلي: ٤. دعم الإدارة العليا لبرامج التحول الرقمي. وتطبيقها. ٥. دعم الإدارة العليا لتوليد المعرفة ونشرها وتطبيقها. ٦. رسم سياسة التحول الرقمي وتحديد المسؤوليات. ٧. بناء رؤية للتحول الرقمي وإدارة المعرفة وتطويرها بشكل مستمر.

المصدر: من إعداد الباحث في ضوء نتائج البحث

ثالث عشر: مقترحات البحث

يوصى الباحث بإجراء المزيد من الدراسات المتعمقة فيما يخص متغيرات البحث نظراً لأهميتها، ومن الممكن إجراء هذه الدراسات على مجالات تطبيقية أخرى بخلاف مجال تطبيق البحث الحالي، ولذلك يقترح الباحث مجموعة من العناوين البحثية التي يمكن أن تفيد الباحثين مستقبلاً وذلك كما يلي:

١. العلاقة بين التحول الرقمي والأداء التنظيمي.
٢. أثر التحول الرقمي في الإبداع الإداري.
٣. أثر الدعم التنظيمي المدرك على إدارة المعرفة.
٤. العلاقة بين إدارة المعرفة وجودة الخدمة التعليمية: الدور المُعدّل للمناخ التنظيمي
٥. تأثير التحول الرقمي على جودة الخدمة التعليمية بتوسيط الدعم التنظيمي المدرك.

المراجع:

أولاً: المراجع العربية

- إبراهيم، محمد & عرفان، سارة (٢٠٢٢): نموذج مقترح لتطبيق إدارة المعرفة بمديرية الشباب والرياضة بمحافظة سوهاج، مجلة سوهاج لعلوم وفنون التربية البدنية والرياضية، (1) 5، -58 88.
- أحمد، محمود همام على، (٢٠٢٣). أثر إدارة المعرفة على الإبداع التنظيمي: دراسة ميدانية على الشركة المصرية للاتصالات، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التجارة- جامعة عين شمس، مصر.
- أحمد، محمد فتحي عبد الرحمن، (٢٠٢٠). التحول الرقمي للجامعات: رؤية تحليلية في ضوء بعض النماذج الإدارية، مجلة إبداعات تربوية، 19، 9-29.
- الحسن، سليمان محمود يوسف، (٢٠٢٢). إدارة المعرفة وأثرها في إدارة الأزمات الدور المعدل للبراعة المنظمة في الجامعات الخاصة الأردنية، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية الدراسات العليا- جامعة العلوم الإسلامية العالمية، الأردن.

الحسني، زيد إيباد علي، (٢٠١٩). أثر إدارة المعرفة على الأداء التنظيمي في شركات الاتصالات في الأردن، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية – جامعة آل البيت، الأردن.

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، (2)18، 176-157.

جمعه، هند عبد العزيز علي؛ عبد الباسط، وائل فوزي؛ الشحات، توفيق محمد، (٢٠٢٤). تأثير تطبيق الرقمنة على جودة الخدمات الجامعية بالتطبيق على إدارة الدراسات العليا بجامعة عين شمس، مجلة العلوم البيئية، (3)53، 746-769.

عبد الناصر، حريص، (٢٠٢١). التحول الرقمي ودوره في تحسين جودة الخدمة التعليمية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير – جامعة أحمد دراية أدرار، الجزائر.

سبع، سنية محمد احمد سليمان، (٢٠٢١). تأثير التحول الرقمي وجودة الخدمة التعليمية على رضا الطلاب: دراسة تطبيقية على جامعة المنصورة، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، المعهد العالي للحاسبات وتكنولوجيا المعلومات بالشروق، (٤)١٢، ٦٩ - ٢٤.

شاذلي، إيمان محمود، (٢٠٢٢). تأثير التحول الرقمي كمتغير وسيط في العلاقة بين عمليات إدارة المعرفة وجودة الخدمة التعليمية: دراسة تطبيقية بالمعاهد العليا الخاصة، مجلة جامعة الإسكندرية للعلوم الإدارية، (٦)٥٩، ١٢٩-٨١.

لوييزة، قدرى؛ فريد، راهم، (٢٠٢٢). مساهمة عمليات إدارة المعرفة في تحقيق جودة خدمات التعليم العالي: دراسة لعينة من هيئة التدريس بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة العربي التبسي تبسة، مجلة أبحاث اقتصادية معاصرة، (1)5، 94-113.

منصور، محمود عبد الله محمد، (٢٠٢١). التحول الرقمي كآلية لتنمية رأس المال البشرى بمؤسسات التعليم الجامعي، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية، 54، 161-198.

ثانياً: المراجع الأجنبية

Aisyah, S., Nurqamarani, A. S., Wulandari, F. R., & Broto, M. F. (2023). The Influence of Digital Transformation on Service Quality in The Education Sector. *In E3S Web of Conferences* (Vol. 440, p. 04009). EDP Sciences.

Alavi, M., & Leidner, D. (2021). Knowledge Management and knowledge Management systems: Conceptual Foundations and research issues. *Management Information Systems Research Center*, 25(1), 107-136.

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)*. ٢٦-١١، (٣)٥،

Al-Hayaly, M. A. M., & Alnajjar, F. J. S. (2016). Knowledge management processes and their impact on organizational performance, the adoption balanced scorecard: the moderating role of quality assurance standards—an applied study on Private Jordanian Universities. **International Journal of Business and Management**, 11(6), 70 – 86.

Argüelles-Cruz, A. J., García-Peñalvo, F. J., & Ramírez-Montoya, M. S. (2021). Education in Latin America: Toward the Digital Transformation in Universities. In *Radical Solutions for Digital Transformation in Latin American Universities* (pp. 93-108). **Springer**, Singapore.

Asad, M. M., Rind, A. A., & Abdulmuhsin, A. A. (2022). The effect of knowledge management in educational settings: a study of education management organizations (EMOs) schools of Pakistan. **International Journal of Organizational Analysis**, 30.١١٧١-١١٥٦ ،(٥)

Bresciani, S., Rehman, S. U., Giovando, G., & Alam, G. M. (2023). The role of environmental management accounting and environmental knowledge management practices influence on environmental performance: mediated-moderated model. **Journal of Knowledge Management**. ٩١٨-٨٩٦ ،(٤) ٢٧ ،

Chin, H. S., Lee, D. W., & Lee, D. (2022). Competitive advantage strategy of educational service quality on digital transformation: Focusing on w-company. **Journal of Korean Society for Quality Management**, 50 ،(٤) ٨٦١-٨٤٣

Dhamdhere, S. N. (2015). Importance of knowledge management in the higher educational institutes. **Turkish Online Journal of Distance Education**. ١٨٣-١٦٢ ،(١) ١٦ ،

Douifi, C., & Gheribi, A. (2024). Digital transformation and its impact on the educational service quality at Algerian Universities: an exploratory study. **Beam Journal of Economic Studies**, 8(2), 411-426.

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**. ٢٥-١ ،(١) ٣٠ ،

Farooq, R. (2024). A review of knowledge management research in the past three decades: a bibliometric analysis. **VINE Journal of Information and Knowledge Management Systems**. ٣٧٨-٣٣٩ ،(٢) ٥٤ ،

Feroz, A. K., Zo, H., & Chiravuri, A. (2021). Digital transformation and environmental sustainability: A review and research agenda. **Sustainability**. ١٥٣٠ ،(٣) ١٣ ،

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**. ٦٤-٣٧ ، (٤٩)١٣ ،

García-Fernández, M. (2015). How to measure knowledge management: dimensions and model. **Vine**. ١٢٥-١٠٧ ، (١)٤٥ ،

Giang, N. T. H., Hai, P. T. T., Tu, N. T. T., & Tan, P. X. (2021). Exploring the readiness for digital transformation in a higher education institution towards industrial revolution 4.0. **International Journal of Engineering Pedagogy**. ٢٤-٤ ، (٢)١١ ،

Idrees, H., Xu, J., Haider, S. A., & Tehseen, S. (2023). A systematic review of knowledge management and new product development projects: Trends, issues, and challenges. **Journal of Innovation & Knowledge** ، (٢)٨ ، ١٠٠٣٥٠ .

Kosklin, R., Lammintakanen, J., & Kivinen, T. (2023). Knowledge management effects and performance in health care: a systematic literature review. **Knowledge Management Research & Practice**. ٧٤٨-٧٣٨ ، (٤)٢١ ،

Mikheev, A., Serkina, Y., & Vasyaev, A. (2021). Current trends in the digital transformation of higher education institutions in Russia. **Education and Information Technologies**, 26(4), 4537-4551.

Mohd,G.; Nor Azirawani, M.; Norfaryanti, K.; & Mar Idawati, M. (2014). The application of knowledge management in enhancing the performance of Malaysian universities. **Electronic journal of knowledge management**, 5(3), 301-312.

Robson, C. (2002). Real World Research: A Resource for Social Scientists and Practitioner-Researchers (2nd ed.). Oxford: Blackwell Publishers Ltd.

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**. ٢٨٤٧-٢٨٣٩ ، (٤)٥٨ ،

Sahoo, S., Kumar, A., & Upadhyay, A. (2023). How do green knowledge management and green technology innovation impact corporate environmental performance? Understanding the role of green knowledge acquisition. **Business Strategy and the Environment**. ٥٦٩-٥٥١ ، (١)٣٢ ،

Saunders, M., Thornhill, A. & Lewis, P. (2009). Research methods for business students. London: Financial Times Prentice Hall.

Shahzad, M., Qu, Y., Zafar, A. U., & Appolloni, A. (2021). Does the interaction between the knowledge management process and sustainable development practices boost corporate green innovation? **Business Strategy and the Environment**. ٤٢٢٢-٤٢٠٦ ، (٨)٣٠ ،

- Teng, X., Wu, Z., & Yang, F. (2022). Research on the relationship between digital transformation and performance of SMEs. ***Sustainability***, ١٤(١٠), ٦٠١٢.
- Tsiligiris, V., & Hill, C. (2021). A prospective model for aligning educational quality and student experience in international higher education. ***Studies in Higher Education***, ٤٦(٢), ٢٢٨-٢٤٤.
- Tungpantong, C., Nilsook, P., & Wannapiroon, P. (2021, March). A Conceptual Framework of Factors for Information Systems Success to Digital Transformation in Higher Education Institutions. ***In 2021 9th International Conference on Information and Education Technology (ICIET)*** (pp. 57-62). IEEE.
- Udovita, P. V. M. V. D. (2020). Conceptual review on dimensions of digital transformation in modern era. *International Journal of Scientific and Research Publications*, 10, ٥٢٠-٥٢٩.
- 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***, ١١, ٣٥-٥٧.
- 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***, ٢٢(١), ١٠٢-١٢٩.
- Wickramasinghe, D. M. J. (2019). Literature review of importance of knowledge management to developing nations. ***Global Scientific Journal***, 7(6), 52-57.

