

تطبيقات التحول الرقمي وأثرها في تحسين الإجراءات الإدارية بالتطبيق على كلية الاقتصاد والتجارة زليتن من وجهة نظر الموظفين الإداريين بها

د. فاطمة عبد السلام اعرقيب

محاضر بقسم إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد والتجارة، الجامعة الأسمرية الإسلامية

المستخلص:

هدف هذا البحث الي تحليل أثر التحول الرقمي بمحاوره المختلفه (البنية التحتية، تكامل الأنظمة الرقمية والبيانات، المهارات التقنية والدعم الفني، السياسات الرقمية والحوكمة، الثقافة التنظيمية والقيادة الرقمية) في تحسين الإجراءات الإدارية بأبعادها المختلفة (السرعة وتقليص الزمن، تقليل الخطوات /التواقيع، جودة البيانات وانخفاض الأخطاء، تحسين الشفافية والمساءلة، رضى المستفيد الداخلي "الموظف") في الكلية محل التطبيق العملي. وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي وجمع البيانات باستخدام استمارة الاستبيان والتي وزعت على عينة من الموظفين الإداريين بالكلية محل التطبيق وصل عددهم الى (49) مشاركا، وتم تحليل البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS) لتحديد العلاقة والاثر بين المتغيرات، وتوصل البحث الى وجود تأثير واضح ذو علاقة إيجابية بين التحول الرقمي وتحسين الإجراءات الإدارية. في كلية الاقتصاد والتجارة / زليتن

الكلمات المفتاحية: التحول الرقمي، الإجراءات الإدارية، الأداء المؤسسي، الشفافية الإدارية، الرقمنة.

Abstract:

This study aims to analyze the impact of digital transformation, through its various dimensions (infrastructure, digital systems and data integration, technical skills and technical support, digital policies and governance, organizational culture, and digital leadership), on improving administrative procedures across different aspects: speed and time reduction, minimizing steps/signatures, data quality and error reduction, enhancing transparency and accountability, and internal stakeholder (employee) satisfaction within the studied college.

The study adopted a descriptive-analytical approach, and data were collected using a questionnaire distributed to a sample of 49 administrative employees at the college under study. The data were analyzed using multiple linear regression to determine the relationships between the variables. The results revealed a statistically significant

positive relationship between digital transformation and the improvement of administrative procedures at the Faculty of Economics and Commerce, Zliten.

Keywords: digital transformation, administrative procedures, institutional performance, administrative transparency, digitization

1. مقدمة

أصبحت الوسائل التكنولوجية مصدرا للمنافسة للحصول على أكثر من ميزة تقديرية عند المقارنة بين المؤسسات التعليمية المختلفة، ومن أهمها التحول الرقمي بتطبيقاته المتعددة والذي أحدث تحولا جذريا في مفاهيم الإدارة وأساليبها. فهو لم يعد مجرد خيار تكنولوجي بل أحد أهم المفاهيم الإدارية الحديثة التي أعادت تطوير أنماط العمل وساهمت في تكوين نماذج مؤسسية أكثر كفاءة ومرونة، وضرورة استراتيجية لتحقيق استدامة المؤسسات وقدرتها على المنافسة في بيئة عمل متغيرة تسعى لتطوير الأداء وتحقيق الكفاءة التشغيلية في مختلف القطاعات. فمع تزايد متطلبات الجودة والاعتماد الأكاديمي أصبحت مؤسسات التعليم العالي وكغيرها من المؤسسات الفاعلة مطالبة بتبني الحلول الرقمية لتبسيط إجراءاتها والسرعة في إنجاز مهامها في بيئة قائمة على الدقة والنزاهة والشفافية.

ومؤسسات التعليم العالي الليبية وكمثيلاتها من المؤسسات الفاعلة في المجتمع تسعى الى اعتماد التحول الرقمي وتقنياته المختلفة لتحسين أدائها الداخلي وفاعليتها في إنجاز مهامها الإدارية المختلفة، الا أن تطبيقها بشكلها المثالي والفعال ما زال يعاني الكثير من التحديات والصعوبات التقنية والبشرية والتنظيمية، وكلية الاقتصاد والتجارة بالجامعة الاسمرية الإسلامية في زليتن تعتبر نموذجا لدراسة التحول الرقمي وأثره في بيئة تعليمية ليبية محلية وواقعية تسعى كغيرها من الكليات الى الاستفادة من التطبيقات الالكترونية الحديثة للقضاء على التعقيدات الإجرائية وتحسين الإجراءات الادرية.

وبالتالي تتبع أهمية هذا البحث كونه يسلط الضوء على التحول الرقمي وأثره في تحسين الإجراءات الإدارية من واقع الوضع الليبي، خصوصا وأن أغلب الدراسات ركزت على وصف الواقع الموجود دون قياس الأثر المباشر للتحول الرقمي وأثره على فعالية العمل الإداري، ويسعى البحث لسد هذه الفجوة بالتركيز على الجوانب التطبيقية والعملية التي تمس الموظفين الإداريين بوصفهم الفاعل الرئيسي في تنفيذ هذا التحول والتعامل مع نتائجه بشكل يومي (الغرياني: 2025)

وعليه يمثل هذا البحث دراسة علمية وتطبيقية تقدم رؤية واضحة حول الأثر الذي يمارسه التحول الرقمي في تحقيق التبسيط والفاعلية للإجراءات الإدارية داخل كلية الاقتصاد والتجارة زليتن، كمثال عملي يسعى لبناء نموذج وطني طموح أكثر نضجا يمكن تطبيقه في جميع مؤسسات التعليم العالي الليبية.

2. مشكلة البحث:

أصبح التحول الرقمي عنصراً أساسياً في تطوير الأداء المؤسسي وتحسين جودة وكفاءة الخدمات المقدمة للعميل، وقد ساعدت الإدارة الإلكترونية العديد من المؤسسات الأكاديمية حول العالم في تسريع إنجاز المعاملات، وتبسيط الإجراءات، وتقليل الأخطاء الإدارية. بما يعزز الشفافية ورضا المستفيدين. ورغم الجهود المبذولة في الجامعات الليبية للتحول الرقمي، إلا أن العديد من الدراسات المحلية قد أشارت إلى أن العديد من المؤسسات، ومن بينها الجامعة الأسمرية الإسلامية مازالت تواجه تحديات في تفعيل الإدارة الإلكترونية بشكل شامل بسبب قصور في البنية التحتية التقنية، وضعف الكفاءات البشرية المؤهلة. إضافة إلى محدودية التكامل بين الأنظمة الإلكترونية المختلفة وانطلاقاً من ذلك، تتحدد مشكلة البحث في التساؤل الرئيسي الآتي:

ما هو تأثير تطبيقات التحول الرقمي في تحسين الإجراءات الإدارية داخل كلية الاقتصاد والتجارة زليتن. وما أبرز التحديات التي تعيق تحقيق ذلك بكفاءة وفاعلية؟

3. التساؤلات البحثية:

1. كيف يؤثر التحول الرقمي في تبسيط الإجراءات وتقليل عدد الخطوات والتوقع المطلوبة لإتمام المعاملات الإدارية؟
2. إلى أي مدى يساهم التحول الرقمي في تقليص الزمن اللازم لإنجاز المعاملات والإجراءات الإدارية داخل المؤسسة؟
3. كيف يساهم التحول الرقمي بتقنياته الحديثة في رفع جودة البيانات وتقليل الأخطاء في العمليات الإدارية؟
4. هل يساعد استخدام التحول الرقمي في تعزيز الشفافية والمساءلة داخل المؤسسات؟
5. إلى أي مدى يؤدي التحول الرقمي إلى رفع مستوى رضا المستفيدين عن الخدمات والإجراءات المؤسسية؟

4. أهمية البحث:

1- الأهمية العلمية والمعرفية: يسد البحث فجوة معرفية تتعلق بندرة الدراسات التطبيقية التي تبحث تأثير تطبيقات التحول الرقمي في تحسين الإجراءات الإدارية من خلال تسليط الضوء على العلاقة بين التقنيات الرقمية وكفاءة الإجراءات الإدارية بشكل خاص مع تقديم إطار نظري يربط بين البنية الرقمية والكفاءة المؤسسية. متناولاً آراء الموظفين باعتبارهم العنصر الفاعل في العملية الإدارية

2- الأهمية التطبيقية: يوفر البحث بيانات نوعية وكمية يمكن أن تساعد صانعي القرار داخل الكلية على تحديد مواطن الضعف والقوة في أنظمة الإدارة الإلكترونية، بما يمكن من بناء استراتيجيات متطورة للتحويل الرقمي وصياغة توصيات أكثر حداثة وقابلية للتنفيذ لتحسين إجراءات العمل الإداري داخل الكلية. كما أنه يضيف مؤشرات كمية ونوعية للقياس ما يعزز إمكانية المقارنة مع دراسات مشابهة عربيا ودوليا.

5. أهداف البحث

يسعى البحث الى تحقيق عدد من الأهداف منها:

- 1- تحليل تأثير التحول الرقمي وتطبيقاته المختلفة في تحسين جودة الإجراءات الإدارية داخل كلية الاقتصاد والتجارة زليتن.
- 2- دراسة دور تطبيق التحول الرقمي في تقليص الزمن المخصص لإنجاز المعاملات الإدارية وتقليل نسبة الأخطاء بها.
- 3- التعرف على دور التحول الرقمي في رفع جودة البيانات وتقليل الأخطاء الإدارية داخل الكلية
- 4- تقديم نتائج واقعية مبنية على دراسة علمية وتوصيات عملية لتعزيز فاعلية التحول الرقمي في دعم النزاهة وتحقيق الشفافية ورفع مستوى رضا المستفيد الداخلي.

6. نموذج البحث والفرضيات البحثية:

يعتمد هذا البحث على نموذج مفاهيمي يدرس العلاقة بين تطبيقات التحول الرقمي بأبعاده المختلفة (البنية التحتية، تكامل الأنظمة الرقمية والبيانات، المهارات التقنية والدعم الفني، السياسات الرقمية والحوكمة، الثقافة التنظيمية والقيادة الرقمية)، باعتباره المتغير المستقل وبين تحسين الإجراءات الإدارية بأبعاده المختلفة (السرعة وتقليص الزمن، تقليل الخطوات والتواقيع، جودة البيانات وانخفاض الأخطاء، تحقيق الشفافية والمساءلة، رضى المستفيد الداخلي "الموظف") باعتبارها متغير تابع،

ولتحقيق الأهداف تبنى البحث الفرضية الرئيسية الآتية:

يوجد أثر واضح ذو دلالة إحصائية ايجابية بين استخدام الأنظمة الرقمية وتحسين جودة الإجراءات الإدارية بكلية الاقتصاد والتجارة زليتن

تنفرع منها الفرضيات الفرعية الآتية:

- 1- يساهم التحول الرقمي بتقنياته المتطورة يعمل على تقليص الزمن المخصص لإنجاز المعاملات وتقليل نسبة الأخطاء.
- 2- يؤدي التحول الرقمي الى تبسيط الإجراءات وتقليل عدد الخطوات والتواقيع المطلوبة لإتمام المعاملات
- 3- يساهم التحول الرقمي بتقنياته الحديثة في رفع جودة البيانات وتقليل احتمالات الأخطاء في العمليات الإدارية بالكلية.

دور تكنولوجيا المعلومات وتحسين أداء المؤسسات

الجامعة الأسمرية الإسلامية

- 4- يساعد التحول الرقمي في تعزيز مستويات الشفافية والمساءلة داخل المؤسسات".
5- يساهم التحول الرقمي في رفع مستوى رضا المستفيدين عن الخدمات والإجراءات المؤسسية

7. حدود البحث:

- 1- الحدود البشرية: الدراسة تشمل الموظفين الإداريين بكلية الاقتصاد والتجارة زليتن فقط
2- الحدود المكانية: البحث أجري داخل إدارات كلية الاقتصاد والتجارة بأقسامها المختلفة
3- الحدود الموضوعية: يركز البحث على دراسة أثر التحول الرقمي على الإجراءات الإدارية فقط دون التطرق الى النواحي الأكاديمية او التدريسية بالكلية

8. الدراسات السابقة:

تمثل الجامعات أحد أهم المؤسسات التي تم اجراء العديد من الدراسات حولها مع اختلاف أوجه ومستويات هذه الدراسات وطريقة تناولها للأبحاث وسيتم تناولها هنا بتقسيمها الى عدة مستويات، على المستوى المحلي وعلى المستوى العربي وعلى المستوى الدولي.

أولا/ الدراسات المحلية (الليبية)

| الدراسة | الاهداف | أهم النتائج |
|---|---|---|
| واقع وتطلعات وافاق جديدة للتحول الرقمي في مجال التعليم العالي في ليبيا (2025) | استكشاف مدى مواكبة الجامعات الليبية للتحول الرقمي، وتسلط الضوء على التحديات أثناء الازمات | التحول للتحول الإلكتروني كان له تأثير إيجابي أثناء الازمات، ولكن ضعف البنية التحتية وقلة الإمكانيات يشكل تحديا |
| التحول الرقمي في مؤسسات التعليم العالي: الاكاديمية الليبية للدراسات العليا جنزور نموذجا (2024). | سعت الدراسة لتقييم واقع التحول الرقمي ومتطلباته. | توصلت لانخفاض التوجه نحو التحول الرقمي ومتطلباته بالأكاديمية محل الدراسة، ووصلت نسبة المعوقات الى 69.4% التي تحد من فاعلية التحول الرقمي بالأكاديمية. |
| التحول الرقمي في الجامعات الليبية أثناء جائحة كورونا وعلاقته بالتنمية المستدامة (2022). | دراسة علاقة التحول الرقمي بأهداف التنمية المستدامة أثناء جائحة كورونا. | نقص التكنولوجيا والكوادر المدربة والمؤهلة كان سببا في التأثير السلبي على التوجه للتحول الرقمي بنسبة 70.7% |
| التحول الرقمي في التعليم العالي: التحديات والفرص في مؤسسات التعليم العالي الليبية (2025). | استكشاف تأثير التحول الرقمي في مؤسسات التعليم العالي تحديدا في الدراسات العليا. | تقديم رؤى حول كيفية إدراك التحول الرقمي وتنفيذه وتقديم توصيات لتعزيز الجاهزية الرقمية في الجامعات والمؤسسات العليا. |

جدول(1) الدراسات السابقة المحلية (الليبية)

| أهم النتائج | الأهداف | الدراسة |
|--|---|---|
| بالرغم من وجود دور حاسم لإدارة التغيير والبنية التقنية واختلاف الثقافات إلا أنه كان هناك تأثير إيجابي واضح على الاستدامة المؤسسية. | قياس تأثير التعليم الرقمي على الاستدامة الجامعية. | اثر تقنيات التعليم الرقمي في الجامعات السعودية والمصرية على الاستدامة المؤسسية: الدور الوسيط لإدارة التغيير والدور المعدل للثقافة والتكنولوجيا والاقتصاد (2025) |
| نموذج متكامل يربط بين رؤية السعودية 2030 والتحول الرقمي المستدام في التعليم العالي | وضع محددات واطر شاملة لعملية التحول الرقمي | نموذج التحول الرقمي المستدام في التعليم العالي: دراسة حالة جامعة الأمير سلطان (2023) |
| كانت الرؤية والتخطيط الأعلى تقييما بينما كانت العدالة والمواطنة الأقل تقييما | قياس مدى جاهزية الجامعات العربية للقيام بالتحول الرقمي من خلال كفاءة القيادات الرقمية | كفاءات القيادة الرقمية ودورها في تحقيق جاهزية الجامعات العربية للتحول الرقمي وفق معايير ISTE-A (2024) |

ثانيا/ الدراسات العربية:

الجدول (2) الدراسات السابقة العربية

دور تكنولوجيا المعلومات وتحسين أداء المؤسسات

الجامعة الأسمرية الإسلامية

| | | |
|--|--|--|
| التحول الرقمي في الجامعات المصرية (الواقع-المتطلبات-المعوقات) (2022) | استكشاف واقع ومتطلبات عملية التحول الرقمي بالجامعات المصرية وتحديد معوقاته | قطعت الجامعات خطوات ملموسة بينما واجهت متطلبات مرتفعة ولا تزال تعاني من معوقات قوية. |
|--|--|--|

ثالثا/الدراسات الدولية:

الجدول (3) الدراسات السابقة الدولية

| العنوان | الهدف | أهم النتائج |
|---|--|--|
| أثر الذكاء الاصطناعي في التعليم العالي في البيرو (2025) | تقييم مستوى تطور استخدام التحول الرقمي وتقنياته في مؤسسات التعليم العالي | وجود علاقة قوية بين مستوى التحول الرقمي والكفاءة الإدارية والأكاديمية. |
| تطبيقات التحول الرقمي ومسار تحسين الكفاءة الإدارية في الجامعات في الصين. (2025) | إيجاد مقترح فعال للتحول الرقمي ليساهم في رفع كفاءة الإدارة الجامعية | ضرورة توفير التخطيط الاستراتيجي والمدعوم ببنية رقمية قوية |
| مراجعة منهجية حول التحول الرقمي والأداء المؤسسي في التعليم العالي بإندونيسيا (2024) | دراسة 183 دراسة منشورة عن التحول الرقمي في الجامعات | وجود علاقة إيجابية بين التحول الرقمي والأداء المؤسسي |
| الرقمنة في التعليم العالي: كيف تحسن نظم المعلومات الأداء التشغيلي والاستراتيجي للجامعات، اندونيسيا (2022) | تقييم دور نظم المعلومات واستخدام الرقمنة في تحسين الأداء الجامعي | تحقيق خفض في التكاليف وتحسين في اتخاذ القرار وزيادة الكفاءة الإدارية |

ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

من خلال تحليل الدراسات السابقة على المستوى المحلي والعربي والدولي يتبين لنا بأن موضوع التحول الرقمي وتطبيقاته في التعليم العالي قد حظي باهتمام الباحثين خصوصا في السنوات الأخيرة، ألا أن هذا الاهتمام قد تم تناوله من نواحي مختلفة باختلاف المستويات، فقد اهتمت البحوث والدراسات الدولية بالموضوع من ناحية علاقته بالأداء المؤسسي وذلك من خلال بناء نماذج كمية ونظرية لقياس مدى نضج التحول الرقمي من خلال التطبيق على بيئات تعليمية متطورة تمتلك بنية تحتية تقنية وتكنولوجية متكاملة، أما على الصعيد العربي فقد حازت مواضيع القيادة الرقمية والاستدامة المؤسسية والتحول الاستراتيجي في حالات تتميز بوجود دعما مؤسسيا واضحا بتوفر رؤية وطنية مشجعة وداعمة للتحول الرقمي على اهتمام أغلب الدراسات ، في حين ركزت الدراسات المحلية على وصف الواقع القائم ودراسة وتحديد المعوقات التنظيمية والفنية التي تعيق التحول الرقمي وتأثيره على الأداء الأكاديمي والعلمي. دون أن تنتقل الى دراسة التأثير الفعلي للتحول الرقمي على كفاءة العمل الإداري وتبسيط الإجراءات الإدارية داخل الجامعات.

دور تكنولوجيا المعلومات وتحسين أداء المؤسسات

الجامعة الأسمرية الإسلامية

وبالتالي تكمن الثغرة البحثية، في غياب الدراسات التحليلية والتطبيقية التي تتناول التأثير المباشر لتطبيقات التحول الرقمي على تبسيط الإجراءات الإدارية في الجامعات الليبية من وجهة نظر الموظفين الإداريين العاملين بقطاع التعليم العالي باعتبارهم العنصر الرئيسي في تطبيق التحول الرقمي ومتابعة نتائجه لتعاملهم المباشر مع كافة خطوات الإجراءات الإدارية بشكل يومي. ومن هنا تظهر أهمية البحث في سد هذه الفجوة من خلال التطبيق العملي على كلية الاقتصاد والتجارة بالجامعة الأسمرية الإسلامية بزليتن. للوصول لتصور واقعي يعكس الوضع الفعلي معتمداً على بيانات ميدانية قابلة للقياس حول تأثير تطبيقات التحول الرقمي في تبسيط الإجراءات الإدارية ودعم الأداء المؤسسي في البيئة التعليمية الجامعية بالمؤسسات الليبية. وتعتبر إضافة جديدة لما تم تناوله.

9- المنهجية:

أ- **منهج البحث:** تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لوصف ظواهر المشكلة موضوع البحث واستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة لتحليل نتائج الجانب العملي باستخدام برنامج (SPSS)

ب- **أدوات جمع المعلومات:** تم الاعتماد على المراجع العلمية من كتب ودوريات ورسائل علمية كمصدر للحصول على معلومات الجانب النظري، إضافة إلى استخدام الاستبيان كأداة للتطبيق بالجانب العملي

ج- **مجتمع وعينة البحث:** يتمثل مجتمع البحث في جميع موظفي كلية الاقتصاد والتجارة بالجامعة الأسمرية الإسلامية، والبالغ عددهم 49 موظف وموظفة ونظراً لمحدودية العدد فقد تم استخدام أسلوب الحصر الشامل وتوزيع استمارات الاستبيان عليهم جميعاً.

10 . مراجعة الأدبيات:

مع التطور المتسارع والمتلاحق للتكنولوجيا أصبحت الرقمنة خياراً استراتيجياً لضمان كفاءة الأداء الإداري بمؤسسات التعليم العالي، وأصبحت الجامعات أمام فرصة لإعادة ابتكار أساليب عملها، فلم يعد الاعتماد على الأساليب التقليدية والمعتادة كالمعاملات الورقية والزيارات المتكررة لإنجاز المعاملات قادراً على تلبية احتياجات التعليم العالي في العصر الرقمي الحديث بتطوره التكنولوجي المتسارع.

ومن هذا المنطلق تسعى الجامعات إلى تحسين كفاءتها التشغيلية وتبسيط إجراءاتها الإدارية، بما يحقق سرعة الإنجاز وتقليل الأخطاء وتحقيق الشفافية وسلاسة المعاملات والرفع من مستوى رضا المستفيدين من هذه التعاملات، وتعد كلية الاقتصاد والتجارة زليتن من ضمن المؤسسات التي سعت إلى دماج الأنظمة الإلكترونية في أعمالها اليومية، لمواكبة متطلبات العصر، وتحقيق جودة أعلى في الخدمات المقدمة للطلاب وأعضاء هيئة التدريس والموظفين.

ومع أن الطريق نحو التحول الرقمي ليس خالياً من التحديات، إلا أن التجارب الإقليمية والدولية أثبتت أن الاستثمار في التكنولوجيا الإدارية يمكن أن يحقق فرقا جوهرياً في مستوى الكفاءة

دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء المؤسسات

الجامعة الأسمرية الإسلامية

المؤسسية. فبالرغم من الجهود المبذولة في مجال الكفاءات التكنولوجية إلا أن ممارسات الإدارات لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لا تزال دون المستوى المأمول كما أن التحول الرقمي كمفهوم متكامل ومستقل بشكل عام لا يزال لم يحظ بالاهتمام الكبير داخل مؤسساتنا التعليمية الليبية. (الغرياني، 2025، 177)،

1-10 تعريف التحول الرقمي:

يعرف التحول الرقمي بأنه عملية شاملة تهدف إلى دمج التقنيات الرقمية الحديثة في جميع جوانب المؤسسة، بما يؤدي إلى إعادة تصميم العمليات، وتحسين الكفاءة، وابتكار نماذج عمل جديدة (Vial، 2019، ص 118). وعرف Westerman وآخرون التحول الرقمي بأنه "استخدام التكنولوجيا لتغيير أداء المؤسسات أو نطاق أنشطتها بشكل جذري" (Westerman، 2014، ص 5). والتحول الرقمي في الجامعات لا يقتصر على التحول إلى أنظمة الكترونية بل يشمل تطوير البنية التحتية. ورفع مهارات العنصر البشري لضمان الاستخدام الأمثل للتكنولوجيا. كما أن التحول الرقمي يمثل انتقالاً استراتيجياً يهدف إلى تحسين جودة الخدمات التعليمية والإدارية خلال تبنى حلول ذكية ومرنة.

كما يشير مفهوم التحول الرقمي إلى توظيف التقنية الرقمية في بيئة النظام التعليمي المعتمد، ودمج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فيها، لخدمة جميع أطراف العملية التعليمية ومن تلك الخدمات التي يحققها القيام بالإجراءات الإدارية مثل عملية القبول والتسجيل الإلكتروني للطالب عبر الموقع الإلكتروني المعتمد للمؤسسة التعليمية. (العتيبي، عبد الهادي، القحطاني فارس، 2020، 43)

وعليه يعرف التحول الرقمي بأنه تبنى التطبيقات المختلفة للتكنولوجيا الرقمية الحديثة بغرض العمل على إعادة تصميم العمليات الإدارية ونماذج الأعمال، وثقافة المنظمة لغرض رفع الكفاءة المؤسسية وتحقيق رضا العملاء للحصول على ميزة تنافسية فريدة.

2-10 تطور التحول الرقمي بشكل عام في الجامعات:

بدأت ملامح التحول الرقمي بالظهور في الجامعات العالمية مع انتشار الإنترنت في تسعينيات القرن الماضي، ثم تسارعت وتيرته مع ظهور الهواتف الذكية والحوسبة السحابية. ففي مرحلته الأولى كان التحول الرقمي يقتصر على رقمنة بعض المعاملات الإدارية الأساسية مثل تسجيل الطلاب وحفظ السجلات. (Westerman، 2014، ص 15) إلا أن التطور التكنولوجي الكبير وزيادة التعامل مع البيانات الضخمة وأنظمة إدارة التعلم (LMS) جعل إعادة تصميم الإجراءات واعتماد خطط شاملة للرقمنة ودمج تقنيات الذكاء الاصطناعي واستخدامها في اتخاذ القرارات من ضرورات العصر الملحة (Vial، 2021، ص 118-144).

وعلى المستوى العربي بدأت الجامعات العربية تدخل مرحلة أكثر نضجاً حيث لم يعد الهدف مجرد توفير الخدمات عبر الإنترنت، بل أصبح التركيز على تحسين جودة هذه الخدمات وربطه بأهداف التنمية المستدامة. فبعض الجامعات مثل الجامعة الأسمرية والجامعة الليبية

دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء المؤسسات

الجامعة الأسمرية الإسلامية

الدولية شرعت في تنفيذ مشاريع رقمية جادة كأثناء قاعدة بيانات موحدة، وتطوير موقع الكتروني تفاعلي يتيح للطلبة الوصول الى خدماتهم الالكترونية بسهولة، رغم التحديات والعوائق المتعلقة بالبنية التحتية ونقص الكوادر المؤهلة.

10-3 التسلسل التاريخي لتطور التحول الرقمي في الجامعات الليبية:

-المرحلة الأولى: البداية (2005-2010)

بدأت الجامعات الليبية هذه الفترة باستخدام الحاسبات البرمجيات المكتتبية لأهداف محدودة مثل حفظ السجلات واعداد الجداول الدراسية. حيث لم تتوفر أنظمة الكترونية موحدة وكانت أغلب المعاملات تتم ورقيا. (الغرياني، 2025، ص14).

-المرحلة الثانية: الرقمنة الجزئية (2011-2015)

مع تحسن البنية التحتية للاتصالات نسبيا، تبنت بعض الجامعات أنظمة تسجيل الكتر وني بسيطة الاستخدام، وبدأت باستخدام البريد الإلكتروني للتواصل الأكاديمي والإداري، الا أن عدم وجود استراتيجيات موحدة حال دون تكامل الأنظمة المختلفة.

-المرحلة الثالثة: التحول الرقمي المتسارع (2016-2019)

ظهرت في هذه المرحلة محاولات جدية من بعض الجامعات لإدخال أنظمة إدارة التعلم (LMS) مثل Moodle وGoogle كما بدأت بعضها بتطبيق Classroom خاصة في البرامج التدريبية والدراسات العليا، كما بدأت مشاريع لرقمنه أرشيف الوثائق وتوحيد قواعد البيانات (العتيبي، عبد الهادي، القحطاني فارس، (2020)).

-المرحلة الرابعة: تحقيق الفاعلية بسبب الازمات (2020-2022)

كان لجائحة كورونا (كوفيد19) أثر واضح في تسريع التحول الرقمي، حيث اضطرت الجامعات الى تبني التعلم عن بعد بشكل كبير، وتفعيل المنصات الالكترونية لعقد المحاضرات والامتحانات مع ادخال أدوات تقييم الكترونية جديدة لضمان النزاهة. (Vial، 2019، ص125). رغم الصعوبات الا أن الجائحة قد ساهمت في تسريع الوعي بأهمية التحول الرقمي ودفعت الجامعات الى تبني خطط أكثر جدية لتطبيقه. ومن أبرز مشاريع التحول الرقمي في الجامعات الليبية مشروع منصة التعليم الحكومية بالإضافة الى المشاريع الخاصة بالكليات منها البوابة التعليمية والخدمات المختلفة المتاحة على الهواتف الذكية وشبكات التواصل الاجتماعي. (الحاسي، اريج إبراهيم. 2022، 162-142)

-المرحلة الخامسة: التخطيط للتحول الشامل (2023-حتى الان)

تسعى الجامعات الليبية حالياً ومع ارتفاع الوعي وتوفير النية الواعدة بالتقدم الى تطوير استراتيجيات الكترونية متكاملة تشمل الربط بين جميع الوحدات الإدارية عبر أنظمة رقمية موحدة لتسهيل الإجراءات واختصار الوقت والتكاليف.

10-4 أهداف التحول الرقمي في الجوانب الإدارية:

يمكن تلخيص الأهداف في الآتي:

- 1- تحسين كفاءة الأداء وتقليل الوقت اللازم لإنجاز المعاملات.
- 2- دمج الخطوات المكررة في نظام موحد لتبسيط الإجراءات واختصار الوقت والجهد.
- 3- تعزيز مبدأ الشفافية والحوكمة في المعاملات الإدارية.
- 4- توفير البيانات لمتخذ القرار في الوقت المناسب وعند الحاجة إليها.
- 5- خلق بيئة مؤسسية تدعم الابتكار والابداع التقني المستمر.
- 6- تحقيق الرضى العام من المستفيدين من الخدمات الإدارية المختلفة من طلبة وأعضاء هيئة تدريس واداريين.

10-5 خصائص التحول الرقمي الفعال:

- 1- توفر بنية تحتية رقمية متينة ومتطورة مع تهيئة البيئة الثقافية والتنظيمية الداعمة له.
- 2- تبني تشريعات وقوانين ولوائح تنفيذية ميسرة تدعم عملية التحول الرقمي وتعمل على تحقيق الامن المعلوماتي.
- 3- تكوين أنظمة رقمية مرنة ومواكبة للتحديث والتطوير، وتوفير الدعم المادي المناسب.
- 4- الاهتمام بالعنصر البشري وتدريبه وتأهيله لقيادة المرحلة الرقمية بنجاح وابتكار. وتوفير الدعم الفني المناسب له.
- 5- العمل على إيجاد نظام تقني موحد بين الأقسام يساهم في سهولة الربط بين العمليات وسلاسة الوصول للنتائج وتحقيق الأهداف.

10-6 تحسين الإجراءات الإدارية والتحول الرقمي في الجامعات:

تعتبر الإجراءات الإدارية سلسلة من الاعمال والخطوات والمراحل التي يجب اتباعها والعمل بها لإنجاز عمل ما، فهي العمود الفقري لأي مؤسسة إدارية. فكلما كانت هذه الإجراءات واضحة ومرنة ومبسطة، انعكس ذلك على الأداء المؤسسي وكفاءة وجودة الخدمات المقدمة (بن حليم، عبد الرزاق، 2025). ومع التوسع في حجم الاعمال وارتفاع توقعات المستفيدين والتي تعد من أكبر الضغوطات التي تواجه المؤسسات أصبح وضع استراتيجيات لتحسين الإجراءات الإدارية ضرورة ملحة وليس خياراً ثانوياً (العتيبي، عبد الهادي، القحطاني فارس، 2020)،

والمقصود بتحسين الإجراءات الإدارية العمل على تطوير الخطوات والعمليات القائمة بهدف اختصار الوقت والتقليل من التعقيد ورفع مستوى الشفافية والمسؤولية. بما يساهم في التقليل من تضييع الإمكانيات وتعزيز الاستغلال الأمثل للموارد.

دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء المؤسسات

الجامعة الأسلمية الإسلامية

وتبرز أهمية هذا التحسين بشكل خاص في الجامعات والمؤسسات التعليمية نظرا لتعدد اداراتها وتشابك عملياتها المتعلقة بتقديم خدمات للمستفيدين من طلاب وأعضاء هيئة تدريس وموظفين (الغرياني، 2025، ص29)، وبالتالي أصبحت إعادة الهندسة الشاملة التي ترتبط بالتكنولوجيا في مختلف عملياتها من ارشفة الكترونية ونظم إدارة الموارد والمنصات التعليمية المختلفة وأنظمة الدفع الإلكتروني، ترتبط بشكل كلي ومباشر بكل عمليات التحول الرقمي وربطها بتحسين الإجراءات الإدارية. وعليه فإن المؤسسات التي تعمل على تحسين إجراءاتها من خلال الرقمنة تكون أكثر قدرة على مواجهة التحديات وتحقيق الكفاءة والفاعلية في تقديم خدماتها (Champy,&Hammer 2009, p. 47).

10-7 الأسس النظرية المفسرة للتحول الرقمي وتحسين الإجراءات الإدارية:

1- نظرية إعادة هندسة العمليات الإدارية - Business Process Reengineering (BPR) تتركز هذه النظرية على استخدام التكنولوجيا في إعادة تصميم العمليات الأساسية وخطواتها المختلفة لتحقيق التحسين المطلوب (Hammer & Champy, 2009, p. 52)

2- نظرية النظم (System Theory) تؤكد هذه النظرية على ان المنظمة باعتبارها نظاما متكاملًا يتكون من مدخلات (inputs) وعمليات (Processes) ومخرجات (Outputs) إضافة الى التغذية الراجعة (Feedback) حيث الإجراءات الإدارية هي العمليات التي تتم داخل الكلية والتحول الرقمي يمثل أداة تحسين هذه الخدمات من خلال تقليل الهدر وتحسين تدفق المعلومات وتطبيق الرقمنة يساهم في تحسين جودة المخرجات المقدمة للمستفيدين من طلبة وأعضاء هيئة تدريس وموظفين.

3- نظرية الحوكمة الإلكترونية (E-Governance Theory) ترى هذه النظرية أن التحول الرقمي يعزز مبادئ الحوكمة (الشفافية، المساءلة، المشاركة، الكفاءة) من خلال رقمنة الإجراءات والخدمات. فهو يرفع مستوى الشفافية في الإجراءات الإدارية المختلفة فهو ليس مجرد أداة إدارية فقط بل وسيلة لتعزيز الحوكمة في المؤسسات الجامعية.

10-8 أهداف تحسين الإجراءات الإدارية في الجامعات من خلال تنفيذ تطبيقات التحول الرقمي:

يعتبر تحسين الإجراءات الإدارية في الجامعات من خلال توظيف تقنيات التحول الرقمي من أهم الأهداف الاستراتيجية التي تسعى الى تعزيز كفاءة الأداء المؤسسي لتحقيق التطوير في خدمات المستفيدين ومستواها وتمثل أهم هذه الأهداف في الآتي:

1- تبسيط الإجراءات وتسريعها: وذلك بتقليل عدد الخطوات الإدارية التقليدية واختصار الوقت المستغرق لإنجازها مثال على ذلك أصبح بإمكان الطالب التسجيل الكترونيا في الكلية التي يرغب الالتحاق بها، وتنزيل المقررات خلال دقائق بدلا من الحضور بشكل شخصي لعدة أيام.

الجامعة الأسمرية الإسلامية

دور تكنولوجيا المعلومات وتحسين أداء المؤسسات

- 2- تعزيز مبدأ الشفافية والحوكمة: باستخدام الأنظمة الرقمية بتقنياتها المختلفة يمكن متابعة التعاملات بشكل لحظي مما يقلل من احتمالية حدوث تلاعب أو فساد اداري ويعزز مبدأ العدالة في التعامل مع المستفيدين دون فرق.
- 3- العمل على تخفيض مستوى التكاليف التشغيلية: وذلك بالاستغناء عن استخدام النماذج الورقية والاتجاه للأنظمة الالكترونية، مما يقلص الاعتماد على استهلاك الأوراق والاحبار ومختلف المواد المادية الأخرى وتقليل الاعتماد على الارشفة اليدوية مما يخض النفقات التشغيلية للجامعات.
- 4- تعزيز المقدره على اتخاذ القرارات: من خلال وجود قواعد بيانات متكاملة ودقيقة والتي توفرها الأنظمة الرقمية يمكن للإدارة تحليل وصياغة السياسات واتخاذ القرارات المناسبة في الوقت المناسب.. (Vial, 2019, p. 125)
- 5- تمكن من الاستمرار في العمل في الازمات: بينت جائحة كورونا أن المؤسسات التي تبنت التحول الرقمي واستثمرت فيه تمكنت من مواصلة العملية التعليمية والإدارية عبر المواقع والمنصات الالكترونية، وهو ما لم يتوفر في المؤسسات التي ظلت معتمدة على الأساليب التقليدية الإدارة. (الحاسي، اريج إبراهيم. (2022)
- 6-رفع مستوى رضى المستفيدين: ساهمت الأنظمة الرقمية في تسهيل الوصول للخدمات الالكترونية كاستخراج الشهادات ومتابعة الوضع الأكاديمي والمالي من خلال المنصات المختلفة الى تحسين الإجراءات ورفع الرضى العام للمستفيدين عن الخدمات المقدمة.

11- منهجية الدراسة:

11-1 مجتمع وعينة البحث:

نظراً لأن المستهدف في هذا البحث هم موظفي كلية الاقتصاد والتجارة بالجامعة الأسمرية الإسلامية، فقد قامت الباحثة بتوزيع (49) استمارة استبيان، وتم استرجاع عدد (39) استمارة استبيان كما تم استبعاد (4) منها لعدم استكمال تعبئتها وبالتالي عدم صلاحيتها للتحليل، والجدول التالي يوضح عينة البحث:

جدول (1) يبين عدد الاستبيانات الموزعة والفاقد منها والصالحة للتحليل

| الاستمارات الموزعة | الفاقد منها | المتحصل عليها | المستبعد | الخاضع للدراسة | نسبة الاستجابة % |
|--------------------|-------------|---------------|----------|----------------|------------------|
| 49 | 10 | 39 | 4 | 35 | 71.4% |

يتضح من الجدول أعلاه أن نسبة الاستمارات الخاضعة لدراسة (71.4%) من جميع الاستمارات الموزعة.

11-2 الإجراءات المنهجية للبحث:

دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء المؤسسات

الجامعة الأسمرية الإسلامية

تم إعداد الاستبيان كأداة رئيسية لجمع بيانات البحث، واشتمل على ثلاثة أجزاء رئيسية، وتناول الجزء الأول البيانات الديموغرافية للمستجيبين مثل الجنس والعمر والمؤهل وسنوات الخبرة والقسم الوظيفي، أما الجزء الثاني فقد خصص لقياس متغير التحول الرقمي بوصفه المتغير المستقل، وضم عشرين فقرة موزعة على خمسة محاور كما يلي: البنية التحتية، تكامل الأنظمة الرقمية والبيانات، المهارات التقنية والدعم الفني، السياسات الرقمية والحوكمة، والثقافة التنظيمية والقيادة الرقمية، وتناول الجزء الثالث متغير تحسين الإجراءات الإدارية باعتباره المتغير التابع، وضم خمسة عشر فقرة موزعة على خمسة محاور تشمل السرعة وتقليص الزمن، تقليل الخطوات والتوقع، جودة البيانات، الشفافية والمساءلة، ورضى المستفيد الداخلي، وتم صياغة الفقرات وفق مقياس ليكرت الخماسي لقياس درجة موافقة المستجيبين، كما تم عرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين الأكاديميين للتأكد من وضوح بنوده وصدق محتواه.

جدول (2) ترميز الإجابات المتعلقة بمقياس ليكرت الخماسي

| العبرة | لا أوافق بشدة | لا أوافق | محايد | موافق | موافق بشدة |
|---------|----------------------------|----------------------------|---------------------------|---------------------------|-----------------|
| القياس | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| المستوى | من واحد إلى أقل من 1.80 | من 1.80 إلى أقل من 2.60 | من 2.60 إلى أقل من 3.4 | من 3.40 إلى أقل من 4.2 | من 4.2 إلى 5 |
| الدرجة | ضعيفة جداً | ضعيفة | متوسطة | عالية | عالية جداً |

12- الأساليب والأدوات الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات:

تم استخدام البرنامج الإحصائي SPSS لتحقيق أهداف الدراسة واختبار فرضياتها اعتماداً على استخدام الأساليب الإحصائية الآتية:

1- اختبار ألفا كرونباخ (Cronbach's alpha) لقياس ثبات الاستبيان

2- النسب المئوية والتكرارات لوصف الخصائص الديموغرافية للعينة.

3- الوسط الحسابي والانحراف المعياري، لمعرفة آراء واتجاهات الباحثين وتحديد درجة الموافقة.

4- اختبار الانحدار الخطي المتعدد لقياس مدى تأثير أبعاد المتغير المستقل (التحول الرقمي) على أبعاد المتغير التابع (تحسين الإجراءات الإدارية).

12-1 قياس ثبات الاستبيان:

دور تكنولوجيا المعلومات وتحسين أداء المؤسسات
الجامعة الأسمرية الإسلامية

استخدمت الباحثة طريقة ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة، وعند حساب معامل الثبات (كرونباخ ألفا) لمحاور الاستبيان، تبين أن جميع المحاور كانت بمستوى ثبات مقبول، ما عدا محور المهارات التقنية والدعم الفني الذي ظهر فيه انخفاض في قيمة الثبات.

وبعد مراجعة فقرات المحور، وُجد أن الفقرة رقم (4) التي تنص على "التحديثات للنظام يتم إجراؤها وتطرح دون تدريب كافٍ للمستخدمين" كانت سبب هذا الانخفاض، لذلك تم حذفها، وبعدها ارتفع معامل الثبات إلى مستوى جيد، ويُحتمل أن سبب ضعف الفقرة يعود إلى أن صياغتها السلبية جعلت إجابات المشاركين غير متقاربة، والجدول التالي يبين نتائج اختبار ألفا كرونباخ لقياس ثبات فقرات الاستبيان:

جدول (3): يبين نتائج اختبار ألفا كرونباخ لقياس ثبات فقرات الاستبيان

| المحاور | عدد الفقرات | معامل ألفا كرونباخ |
|--|-------------|--------------------|
| البنية التحتية | 4 | 0.677 |
| تكامل الأنظمة الرقمية والبيانات | 4 | 0.794 |
| المهارات التقنية والدعم الفني | 3 | 0.773 |
| السياسات الرقمية والحوكمة | 4 | 0.842 |
| الثقافة التنظيمية والقيادة الرقمية | 4 | 0.786 |
| المتغير المستقل: التحول الرقمي | 19 | 0.919 |
| السرعة وتقليص الزمن | 3 | 0.618 |
| تقليل الخطوات والتوقع | 3 | 0.829 |
| جودة البيانات وانخفاض الأخطاء | 3 | 0.813 |
| تحقيق الشفافية والمساءلة | 3 | 0.680 |
| رضى المستفيد الداخلي (الموظف) | 3 | 0.633 |
| المتغير التابع: تحسين الإجراءات الإدارية | 16 | 0.816 |
| جميع بنود الاستبيان | 35 | 0.921 |

ينتضح من نتائج الجدول رقم (3) أن قيمة معامل ألفا كرونباخ كانت مرتفعة لكل المحاور وتتراوح بين (0.618، 0.919) لكل محور من محاور الاستبيان، كذلك كانت قيمة معامل

دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء المؤسسات
الجامعة الأسمرية الإسلامية

ألفا لجميع فقرات الاستبيان (0.921). وهذا يعني أن الثبات مرتفع جداً، وبذلك تكون الباحثة قد تأكدت من صدق وثبات استبيان الدراسة مما يجعله على مقدار عالي من الثقة بصحة الاستبيان وصلاحيته لتحليل النتائج والإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها.

2-12 اختبار التوزيع الطبيعي (Tests of Normality):

من أجل التحقق من افتراض التوزيع الطبيعي Normal Distribution للبيانات قامت الباحثة بإجراء اختبار Shapiro-Wilk والذي كانت نتائجه على النحو الآتي:

جدول (4): نتائج اختبار Shapiro-Wilk

| ر.م | المحور | Statistic | df | Sig. |
|-----|---|-----------|----|-------|
| 1 | المتغير المستقل: التحول الرقمي | 0.951 | 35 | 0.122 |
| 2 | المتغير التابع: حسين الإجراءات الإدارية | 0.951 | 35 | 0.122 |

نلاحظ من الجدول السابق أن قيمة مستوى المعنوية كان (0.122) لكلا المحورين قيد الدراسة، وهي أكبر من (0.05)، وبالتالي فإننا نقبل فرضية عدم القائلة بأن هذه البيانات تتبع التوزيع.

13- التحليل الإحصائي للبيانات واختبار فرضيات الدراسة

1-13 عرض خصائص عينة الدراسة:

استخدمت الباحثة التكرار والتكرار المئوي لوصف إجابات مفردات العينة على الأسئلة الخاصة ببياناتهم الشخصية ومن خلال تحليل الاستبيان كانت النتائج على النحو التالي:

1- توزيع العينة حسب الجنس:

الجدول (5) يبين الأعداد والنسبة المئوية لأفراد العينة حسب الجنس.

| الجنس | الأعداد | النسبة % |
|---------|---------|----------|
| ذكر | 22 | 62.9 |
| أنثى | 13 | 37.1 |
| المجموع | 35 | 100 |

يتضح من الجدول أعلاه أن غالب أفراد عينة الدراسة من الذكور بنسبة (62.9%)

2- توزيع العينة حسب المؤهل العلمي:

الجدول (6) يبين الأعداد والنسبة المئوية لأفراد العينة حسب المؤهل العلمي.

| المؤهل العلمي | الأعداد | النسبة % |
|--------------------|---------|----------|
| ثانوي/ دبلوم متوسط | 9 | 25.7 |
| دبلوم عالي | 8 | 22.9 |
| بكالوريوس / ليسانس | 17 | 48.6 |
| أخرى | 1 | 2.9 |
| المجموع | 35 | 100.0 |

يتضح من الجدول أعلاه أن أغلب أفراد عينة الدراسة مؤهلهم بكالوريوس / ليسانس بنسبة (48.6%) من إجمالي عينة الدراسة. مما يدعم مستوى الإجابات.

3- توزيع العينة حسب العمر:

الجدول (7) يبين الأعداد والنسبة المئوية لأفراد العينة حسب العمر

| العمر | الأعداد | النسبة % |
|----------|---------|----------|
| من 30-39 | 13 | 37.1 |
| من 40-49 | 16 | 45.7 |
| 50 فأكثر | 5 | 14.3 |
| لم يجب | 1 | 2.9 |
| المجموع | 35 | 100 |

يتضح من الجدول أعلاه أن أغلب أفراد عينة الدراسة أعمارهم من 40-49 سنة بنسبة (45.7%) من إجمالي عينة.

3- توزيع العينة حسب سنوات الخبرة:

الجدول (8) يبين الأعداد والنسبة المئوية لأفراد العينة حسب سنوات الخبرة.

| سنوات الخبرة | الأعداد | النسبة % |
|-------------------|---------|----------|
| أقل من 5 سنوات | 3 | 8.6 |
| من 5 إلى 10 سنوات | 10 | 28.6 |
| من 11 إلى 20 سنة | 5 | 14.3 |
| من 21 إلى 25 | 9 | 25.7 |

الجامعة الأسمرية الإسلامية

دور تكنولوجيا المعلومات وتحسين أداء المؤسسات

| | | |
|-------|----|-----------------|
| 22.9 | 8 | من 26 سنة فأكثر |
| 100.0 | 35 | المجموع |

يتضح من الجدول أعلاه أن أغلب أفراد عينة الدراسة خبرتهم من 5 إلى 10 سنوات بنسبة (28.6%) من إجمالي عينة الدراسة. يليه من لديهم خبرة طويلة لا أكثر من 26 سنة. مما يجعل الإجابات موزعة على من عاصر فترة التحول الرقمي فقط ومن كان معاصرا للفترتين قبل وبعد التحول الرقمي ولاحظ الفرق.

توزع العينة حسب القسم التابع له:

الجدول (9) يبين الأعداد والنسبة المئوية لأفراد العينة حسب القسم.

| القسم التابع له | الأعداد | النسبة % |
|-------------------------|---------|----------|
| القبول والتسجيل | 12 | 40 |
| شؤون الطلبة | 6 | 13.6 |
| شؤون أعضاء هيئة التدريس | 10 | 30 |
| قسم المالية | 4 | 8.4 |
| أخرى | 3 | 8 |
| المجموع | 35 | 100.0 |

يتضح من الجدول أعلاه أن أغلب أفراد عينة الدراسة ينتمون إلى قسم القبول والتسجيل بنسبة (40%) من إجمالي عينة الدراسة، أي ممن يتعاملون بشكل مباشر مع الطلبة وأولياء الأمور وتقع على كاهلهم إجراءات التسجيل والقبول.

2-13 تحليل متغيرات الدراسة ومحاورها:

جدول (10) تحليل إجابات المبحوثين حول المحور الأول تطبيقات التحول الرقمي

| درجة الموافقة | الأهمية النسبية | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | موافق بشدة | موافق | محايد | أرفض | أرفض بشدة | درجة الموافقة الفقرة | ر.م | |
|---------------|-----------------|-------------------|-----------------|----------------|-------|-------|------|-----------|--|-----|---|
| عالية | 6 | 1.378 | 3.57 | 12 | 10 | 1 | 10 | 2 | تتوفر في العمل لدى خدمة إنترنت مستقرة تسهل وتؤمن العمل اليومي | 1 | |
| عالية | 10 | 1.333 | 3.40 | 8 | 13 | 2 | 9 | 3 | تتوفر بالعمل أجهزة ومعدات إلكترونية كافية وملائمة للعمل | 2 | |
| عالية | 7 | 1.292 | 3.49 | 8 | 15 | | 10 | 2 | بالإمكان استعادة الملفات الرقمية عند الحاجة لتوفر النسخ الاحتياطي | 3 | |
| ضعيفة | 18 | 1.332 | 1.86 | 20 | 9 | 1 | 1 | 4 | الانقطاعات المتكررة لشبكة الأنترنت والاعطال الفنية تعرقل العمل | 4 | |
| 5 | | 0.95056 | 3.0786 | البنية التحتية | | | | | | | أ |
| عالية | 1 | 1.022 | 4.11 | 14 | 16 | 1 | 3 | 1 | وجود ترابط للبيانات بين الإدارات يمنع تكرار البيانات | 5 | |
| متوسطة | 12 | 1.345 | 3.31 | 9 | 8 | 6 | 9 | 3 | وجود نظام موحد يمكنني الوصول للمعلومات دون التنقل بين المنصات المختلفة | 6 | |

| | | | | | | | | | | | |
|----------|----|----------------|---------------|--|----|---|----|---|--|----|----------|
| متوسطة | 11 | 1.207 | 3.31 | 7 | 10 | 6 | 11 | 1 | يتم مزامنة البيانات وتحديثها اليًا بين الإدارات ذات الصلة | 7 | |
| عالية | 2 | 1.014 | 3.97 | 12 | 14 | 6 | 2 | 1 | بأماكن المستخدم تتبع حالة المعاملة بشكل وبواجهة واضحة | 8 | |
| 1 | | 0.90864 | 3.6786 | تكامل الأنظمة الرقمية والبيانات | | | | | | | ب |
| متوسطة | 17 | 1.259 | 2.66 | 3 | 9 | 1 | 17 | 5 | تلقيت تدريبيات كافية للتعامل مع الأنظمة الرقمية في عملي | 9 | |
| عالية | 5 | 1.288 | 3.60 | 10 | 13 | 2 | 8 | 2 | بإمكاني انجاز جميع المهام الرقمية الاستعانة بمساعدة خارجية | 10 | |
| متوسطة | 13 | 1.346 | 3.20 | 7 | 10 | 5 | 9 | 4 | يتواجد دعم فني سريع و متمكن ويحل المشكلات بكفاءة | 11 | |
| 4 | | 1.07662 | 3.1524 | المهارات التقنية والدعم الفني | | | | | | | ج |
| عالية | 4 | 1.215 | 3.63 | 9 | 14 | 4 | 6 | 2 | توجد خطوات منظمة وواضحة للموافقات الالكترونية والاعتماد | 12 | |
| متوسطة | 16 | 1.306 | 3.00 | 5 | 10 | 4 | 12 | 4 | الختم الإلكتروني التوقيع | 13 | |

| | | | | | | | | | | | |
|----------|----|----------------|---------------|----------------------------------|----|---|----|---|--|----|----------|
| | | | | | | | | | موجود فعلا في إتمام المعاملات | | |
| عالية | 8 | 1.291 | 3.46 | 8 | 13 | 4 | 7 | 3 | توجد سياسات واضحة لأمن المعلومات وحماية البيانات مطبقة ومعلنة للعاملين | 14 | |
| عالية | 9 | 1.145 | 3.43 | 5 | 16 | 5 | 7 | 2 | تصدر تقارير ومؤشرات أداء رقمية بشكل منظم لدعم القرار | 15 | |
| 2 | | 1.02249 | 3.3786 | السياسات الرقمية والحوكمة | | | | | | | د |
| عالية | 3 | 0.993 | 3.89 | 10 | 16 | 4 | 5 | - | إدارة الكلية تشجع على الحلول الرقمية وتدعم التحسين | 16 | |
| عالية | 10 | 1.333 | 3.40 | 10 | 8 | 5 | 10 | 2 | تتم مشاركة الموظفين في تقديم الاقتراحات لتحسين الأنظمة والإجراءات | 17 | |
| متوسطة | 15 | 1.272 | 3.03 | 5 | 10 | 4 | 13 | 3 | توجد مقاومة تغيير عالية بين الموظفين مما يعيق التحول الرقمي | 18 | |
| متوسطة | 14 | 1.264 | 3.14 | 5 | 12 | 4 | 11 | 3 | توجد بالكلية خطة رقمية واهداف زمنية معلنة للتحول الرقمي | 19 | |

| الرقم | | درجة الموافقة | أفضل بشدة | أفضل | محايد | موافق | موافق بشدة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الأهمية النسبية | درجة الموافقة |
|---|--|---------------|-----------|------|-------|-------|------------|-----------------|-------------------|-----------------|---------------|
| الثقافة التنظيمية والقيادة الرقمية | | | | | | | | | | | |
| المتغير المستقل: التحول الرقمي | | | | | | | | | | | |
| 3 0.95360 3.3643 | | | | | | | | | | | |
| 0.79924 3.3367 | | | | | | | | | | | |
| رقم الفقرة | | | | | | | | | | | |
| 1 تتوفر في العمل لدى خدمة إنترنت مستقرة تسهل وتؤمن العمل اليومي | | | | | | | | | | | |
| 2 تتوفر بالعمل أجهزة ومعدات إلكترونية كافية وملئمة للعمل | | | | | | | | | | | |
| 3 بالإمكان استعادة الملفات الرقمية عند الحاجة لتوفر النسخ الاحتياطي | | | | | | | | | | | |
| 4 الانقطاعات المتكررة لشبكة الأنترنت والاعطال الفنية تعرقل العمل | | | | | | | | | | | |
| أ البنية التحتية | | | | | | | | | | | |
| 5 0.95056 3.0786 | | | | | | | | | | | |
| وجود ترابط للبيانات بين الإدارات يمنع تكرار البيانات | | | | | | | | | | | |
| 5 عالية 1 1.022 4.11 14 16 1 3 1 | | | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | |
|----------|----|----------------|---------------|--|----|---|----|---|--|----|----------|
| متوسطة | 12 | 1.345 | 3.31 | 9 | 8 | 6 | 9 | 3 | وجود نظام موحد يمكنني الوصول للمعلومات دون التنقل بين المنصات المختلفة | 6 | |
| متوسطة | 11 | 1.207 | 3.31 | 7 | 10 | 6 | 11 | 1 | يتم مزامنة البيانات وتحديثها الباين الادرات ذات الصلة | 7 | |
| عالية | 2 | 1.014 | 3.97 | 12 | 14 | 6 | 2 | 1 | بأماكن المستخدم تتبع حالة المعاملة بشكل الى وبواجهة واضحة | 8 | |
| 1 | | 0.90864 | 3.6786 | تكامل الأنظمة الرقمية والبيانات | | | | | | | ب |
| متوسطة | 17 | 1.259 | 2.66 | 3 | 9 | 1 | 17 | 5 | تلقيت دورات تدريبية كافية للتعامل مع الأنظمة الرقمية في عملي | 9 | |
| عالية | 5 | 1.288 | 3.60 | 10 | 13 | 2 | 8 | 2 | بإمكاني انجاز جميع المهامي الرقمية دون الاستعانة بمساعدة خارجية | 10 | |
| متوسطة | 13 | 1.346 | 3.20 | 7 | 10 | 5 | 9 | 4 | يتواجد دعم فني سريع و متمكن ويحل المشكلات بكفاءة | 11 | |
| 4 | | 1.07662 | 3.1524 | المهارات التقنية والدعم الفني | | | | | | | ج |

| | | | | | | | | | | | |
|--------|----|---------|--------|---------------------------|----|---|----|---|--|----|---|
| عالية | 4 | 1.215 | 3.63 | 9 | 14 | 4 | 6 | 2 | توجد خطوات منظمة وواضحة للموافقات الالكترونية والاعتماد | 12 | |
| متوسطة | 16 | 1.306 | 3.00 | 5 | 10 | 4 | 12 | 4 | الختم الإلكتروني موجود فعلا في إتمام المعاملات | 13 | |
| عالية | 8 | 1.291 | 3.46 | 8 | 13 | 4 | 7 | 3 | توجد سياسات واضحة لأمن المعلومات وحماية البيانات مطبقة ومعلنة للعاملين | 14 | |
| عالية | 9 | 1.145 | 3.43 | 5 | 16 | 5 | 7 | 2 | تصدر تقارير ومؤشرات أداء رقمية بشكل منظم لدعم القرار | 15 | |
| 2 | | 1.02249 | 3.3786 | السياسات الرقمية والحوكمة | | | | | | | د |
| عالية | 3 | 0.993 | 3.89 | 10 | 16 | 4 | 5 | - | إدارة الكلية تشجع على الحلول الرقمية وتدعم التحسين | 16 | |
| عالية | 10 | 1.333 | 3.40 | 10 | 8 | 5 | 10 | 2 | تتم مشاركة الموظفين في تقديم الاقتراحات لتحسين الأنظمة والإجراءات | 17 | |
| متوسطة | 15 | 1.272 | 3.03 | 5 | 10 | 4 | 13 | 3 | توجد مقاومة عالية بين الموظفين مما يعيق التحول | 18 | |

| | | | | | | | | | |
|--------|----|---------|--------|------------------------------------|----|---|----|---|--|
| | | | | | | | | | الرقمي |
| متوسطة | 14 | 1.264 | 3.14 | 5 | 12 | 4 | 11 | 3 | توجد بالكلية خطة رقمية واهداف زمنية معلنة للتحويل الرقمي |
| | 3 | 0.95360 | 3.3643 | الثقافة التنظيمية والقيادة الرقمية | | | | | |
| | | 0.79924 | 3.3367 | المتغير المستقل: التحويل الرقمي | | | | | |

نلاحظ من الجدول السابق ما يلي:

1. أظهرت النتائج أن مستوى تطبيق التحويل الرقمي في المؤسسة محل الدراسة جاء بدرجة متوسطة تميل إلى الارتفاع، حيث بلغ المتوسط العام (3.337) بانحراف معياري (0.799)، مما يدل على وجود جهود ملموسة نحو التحويل الرقمي، لكنها لم تصل بعد إلى مرحلة النضج الكامل.
2. جاء بعد "تكامل الأنظمة الرقمية والبيانات" في المرتبة الأولى بمتوسط (3.68)، وهو ما يعكس أن المؤسسة استطاعت تحقيق مستوى جيد من الربط بين الأنظمة المختلفة وتبادل البيانات بين الإدارات، بما يحد من تكرار المعلومات ويسهم في سهولة تتبع المعاملات.
3. احتل بعد "السياسات الرقمية والحوكمة" المرتبة الثانية بمتوسط (3.37)، مما يشير إلى أن المؤسسة بدأت في تطبيق سياسات واضحة لحوكمة البيانات وأمن المعلومات، غير أن هناك حاجة لمزيد من التنظيم والإعلان عن هذه السياسات لجميع العاملين.
4. جاء بعد "الثقافة التنظيمية والقيادة الرقمية" في مرتبة قريبة (3.36)، مما يعكس إدراك الإدارة لأهمية التحويل الرقمي وتشجيعها له، مع بقاء بعض مظاهر مقاومة التغيير بين الموظفين، الأمر الذي يستدعي تعزيز الوعي والثقافة الرقمية داخل المؤسسة.
5. أما بعد "المهارات التقنية والدعم الفني" فقد سجل متوسطاً (3.15)، وهو مؤشر على وجود ضعف نسبي في جانب التدريب والدعم الفني، حيث أشار العديد من المبحوثين إلى محدودية الدورات التدريبية وضرورة تطوير مهارات الاستخدام الذاتي للأنظمة.

دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء المؤسسات

الجامعة الأسمرية الإسلامية

6. سجل بعد "البنية التحتية" أدنى متوسط (3.08)، ما يدل على أن ضعف استقرار شبكة الإنترنت والانقطاعات المتكررة للكهرباء والإنترنت يشكلان تحدياً رئيسياً أمام التحول الرقمي الفعال في المؤسسة.

جدول (11) تحليل إجابات المبحوثين حول المحور الثاني (الإجراءات الإدارية)

| ر.م | الفقرة | درجة الموافقة | أرفض بشدة | أرفض | محايد | موافق | موافق بشدة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الأهمية النسبية | درجة الموافقة |
|-----|--|------------------|-----------|------|-------|-------|------------|-----------------|-------------------|-----------------|---------------|
| 1 | بعد الرقمنة أصبح زمن إنجاز المعاملة أقصر | - | - | 3 | 20 | 40 | 4.37 | 0.547 | 2 | عالية جداً | |
| 2 | انخفضت مدة الانتظار بين الخطوات بشكل ملحوظ | - | - | 1 | 24 | 10 | 4.26 | 0.505 | 5 | عالية جداً | |
| 3 | سرعة الاستجابة لاستفسارات المستفيدين | - | 2 | 5 | 18 | 10 | 4.03 | 0.822 | 9 | عالية | |
| أ | السرعة وتقليص الزمن | 2 0.45692 4.2190 | | | | | | | | | |
| 4 | انخفض عدد التواقيع اللازمة لكل | - | 4 | 4 | 16 | 10 | 3.97 | 0.954 | 10 | عالية | |

| | | | | | | | | | | |
|-------------------------------|----------|----------------|---------------|----|----|---|---|---|---|----------|
| | | | | | | | | | معاملة | |
| عالية | 12 | 1.031 | 3.77 | 18 | 17 | 5 | 4 | 1 | تم دمج العديد من الخطوات في خطوة إلكترونية واحدة | 5 |
| عالية | 14 | 1.017 | 3.71 | 7 | 17 | 6 | 4 | 1 | انخفض عدد المراسلات بين الإدارات المختلفة لإنهاء المعاملة | 6 |
| تقليل الخطوات التواقيع | | | | | | | | | | ب |
| | 5 | 0.86449 | 3.8190 | | | | | | | |
| عالية جدا | 3 | 0.770 | 4.37 | 18 | 13 | 3 | 1 | - | انخفضت أخطاء ادخال البيانات بعد التحول الرقمي | 7 |
| عالية | 8 | 0.906 | 4.06 | 12 | 16 | 4 | 3 | - | بالإمكان استرجاع الملفات والسجلات بدقة وسرعة | 8 |
| عالية | 11 | 1.115 | 3.86 | 11 | 15 | 3 | 5 | 1 | تتوفر سجلات رقمية | 9 |

| | | | | | | | | | محدثة لتقليل التناقضات | |
|--------------------------------------|----------|----------------|---------------|----|----|---|----|---|--|----|
| ج | | | | | | | | | | |
| جودة البيانات وانخفاض الأخطاء | | | | | | | | | | |
| | 3 | 0.80266 | 4.0952 | | | | | | | |
| عالية جدا | 1 | 0.612 | 4.49 | 19 | 14 | 2 | - | - | بالإمكان من خلال النظام الرقمي تتبع حالة المعادلة لحظيا | 10 |
| عالية جدا | 4 | 0.832 | 4.31 | 17 | 14 | 2 | 2 | - | يمكننا تحديد الجهة المسببة للتأخير أو التعطيل بشكل سهل | 11 |
| عالية | 7 | 0.900 | 4.11 | 14 | 13 | 6 | 2 | - | تاريخ الاجراء (Log) متاح للاطلاع من قبل الموظف المختص | 12 |
| د | | | | | | | | | | |
| تحقيق الشفافية والمساءلة | | | | | | | | | | |
| | 1 | 0.61767 | 4.3048 | | | | | | | |
| عالية | 15 | 1.305 | 3.66 | 12 | 11 | 1 | 10 | 1 | أنا راض عن سير الإجراءات بعد تطبيق التحول | 13 |

| | | | | | | | | | | | |
|-------|----|---------|--------|--|----|---|---|---|---|----|---|
| | | | | | | | | | الرقمي بالكلية | | |
| عالية | 6 | 0.985 | 4.17 | 16 | 13 | 2 | 4 | - | استخدام الأنظمة الرقمية سهل انجاز المهام الإدارية اليومية | 14 | |
| عالية | 13 | 1.039 | 3.74 | 8 | 17 | 3 | 7 | - | بيئة العمل أصبحت أقل ضغطا وأكثر تنظيما ووضوحا | 15 | |
| | 4 | 0.84901 | 3.8571 | رضى المستفيد الداخلي (الموظف) | | | | | | | ج |
| | | 0.50094 | 3.9193 | المتغير التابع: تحسين الإجراءات الادارية | | | | | | | |

نلاحظ من الجدول السابق ما يلي:

1. أظهرت النتائج أن مستوى تحسين الإجراءات الإدارية بعد تطبيق التحول الرقمي كان مرتفعاً بشكل عام، حيث بلغ المتوسط الكلي (3.92) بانحراف معياري (0.50)، مما يدل على إدراك الموظفين لأثر ملموس للتحول الرقمي في تسريع وتسهيل العمل الإداري.
2. جاء بعد "تحقيق الشفافية والمساءلة" في المرتبة الأولى بمتوسط (4.30)، مما يعكس الدور الكبير الذي تلعبه الأنظمة الرقمية في تتبع المعاملات وتحديد المسؤوليات بوضوح، وهو ما يعزز الثقة والشفافية في الأداء الإداري.
3. احتل بعد "السرعة وتقليص الزمن" المرتبة الثانية بمتوسط (4.21)، مما يؤكد أن التحول الرقمي أسهم بشكل واضح في تقليص الوقت المستغرق لإنجاز المعاملات وتسريع الاستجابة للمستفيدين.

الجامعة الأسمرية الإسلامية

دور تكنولوجيا المعلومات وتحسين أداء المؤسسات

4. جاء بعد "جودة البيانات وانخفاض الأخطاء" في المرتبة الثالثة بمتوسط (4.09)، مما يشير إلى أن الأنظمة الرقمية حسّنت دقة البيانات وساهمت في تقليل التناقضات والأخطاء الإدارية.

5. حقق بعد "رضا المستفيد الداخلي (الموظف)" متوسطاً (3.85)، وهو ما يدل على رضا عام لدى الموظفين عن سهولة استخدام الأنظمة الرقمية وتحسن بيئة العمل، رغم بقاء بعض التحديات في الضغط الإداري واحتياجات التدريب.

6. أما بعد "تقليل الخطوات والتوقع" فقد جاء بمتوسط (3.82)، مما يعني أن التحول الرقمي أسهم في تبسيط الإجراءات وتقليص المراسلات، لكنه لم يبلغ تماماً بعض الخطوات الورقية أو الإجراءات التقليدية.

3-13 اختبار فرضيات الدراسة: يهدف هذا الجزء للوصول إلى نتائج قابلة للتعميم من خلال استخدام الأساليب الإحصائية الاستدلالية لاختبار فرضيات الدراسة ومدى تأثير أبعاد المتغير المستقل (التحول الرقمي) على أبعاد المتغير التابع (تحسين الإجراءات الإدارية).

ولغرض تحقيق هذا الهدف تم صياغة الفرضية الرئيسية التالية:

-الفرضية الرئيسية:

"يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية ايجابية بين استخدام الأنظمة الرقمية وتحسين جودة الإجراءات الإدارية بكلية الاقتصاد والتجارة زليتن"

وتنقسم الفرضية الرئيسية إلى خمس فرضيات فرعية وفيما يلي تحليل واختبار هذه الفرضيات باستخدام أسلوب الانحدار الخطي المتعدد:

1-الفرضية الفرعية الأولى:

"يساهم التحول الرقمي بتقنياته المتطورة في تقليص الزمن اللازم لإنجاز المعاملات والإجراءات الإدارية.

الجدول رقم (12) نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد لقياس أثر أبعاد المتغير المستقل (التحول الرقمي) على المتغير التابع (السرعة وتقليص الزمن).

| نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد لقياس أثر التحول الرقمي على السرعة وتقليص الزمن | | | | | |
|--|--------|-----------|--------------|--------|-----------------------|
| المتغير | B | Std.Error | بيتا β | قيمة T | مستوى المعنوية لـ (T) |
| الثابت | 3.601 | 0.363 | | 9.926 | 0.000 |
| البنية التحتية | -0.053 | 0.110 | -0.111 | -0.488 | 0.629 |

| | | | | | |
|--------|--------|--------------------|-------|--------|------------------------------------|
| 0.049 | 2.055 | 0.508 | 0.124 | 0.256 | تكمال الأنظمة الرقمية والبيانات |
| 0.965 | 0.044 | 0.012 | 0.117 | 0.005 | المهارات التقنية والدعم الفني |
| 0.665 | 0.438- | 0.117- | 0.119 | 0.052- | السياسات الرقمية والحوكمة |
| 0.995 | 0.006 | 0.002 | 0.127 | 0.001 | الثقافة التنظيمية والقيادة الرقمية |
| 0.4486 | | الخطأ المعياري | 0.178 | | معامل التحديد R^2 |
| 0.310 | | مستوى المعنوية (F) | 1.255 | | قيمة (F) |

من خلال الجدول السابق يمكن استخلاص ما يلي:

من خلال نتائج الجدول، بلغت قيمة معامل التحديد ($R^2 = 0.178$) مما يعني أن أبعاد التحول الرقمي تفسر نحو 17.8% من التغير في متغير السرعة وتقليص الزمن، وهي نسبة تفسير ضعيفة نسبياً. كما بلغ مستوى المعنوية لاختبار F (0.310) وهو أكبر من (0.05)، ما يشير إلى أن النموذج غير معنوي إحصائياً ككل.

ورغم ذلك، يُلاحظ أن بُعد تكامل الأنظمة الرقمية والبيانات فقط أظهر تأثيراً موجباً ومعنوياً عند مستوى (0.049)، مما يدل على أن هذا البُعد يسهم بشكل ملحوظ في تسريع إنجاز المعاملات وبناءً على ذلك، نرفض الفرضية الفرعية الأولى، حيث لم تُظهر جميع أبعاد التحول الرقمي تأثيراً معنوياً على تقليص الزمن، باستثناء بُعد تكامل الأنظمة الرقمية.

2. الفرضية الفرعية الثانية:

"يؤدي التحول الرقمي إلى تبسيط الإجراءات وتقليل عدد الخطوات والتوقع المطلوبة لإتمام المعاملات."

الجدول رقم (13) نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد لقياس أثر أبعاد المتغير المستقل (التحول الرقمي) على المتغير التابع (تقليل الخطوات / التوقع).

| |
|---|
| نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد لقياس أثر تدني الخدمات المصرفية على الوعي الادخاري |
|---|

| المتغير | B | Std.Error | بيتا β | قيمة T | مستوى المعنوية لـ (T) |
|------------------------------------|--------|-----------|--------------------|---------|-----------------------|
| الثابت | 2.615 | 0.609 | | 4.293 | 0.000 |
| البنية التحتية | 0.239- | 0.184 | 0.263- | 1.299- | 0.204 |
| تكامل الأنظمة الرقمية والبيانات | 0.029 | 0.209 | 0.030 | 0.137 | 0.892 |
| المهارات التقنية والدعم الفني | 0.216- | 0.197 | 0.269- | 1.100- | 0.280 |
| السياسات الرقمية والحوكمة | 0.150 | 0.201 | 0.177 | 0.748 | 0.460 |
| الثقافة التنظيمية والقيادة الرقمية | 0.597 | 0.214 | 0.659 | 2.795 | 0.009 |
| معامل التحديد R^2 | 0.352 | | الخطأ المعياري | 0.75334 | |
| قيمة (F) | 3.155 | | مستوى المعنوية (F) | 0.021 | |

من خلال الجدول السابق يمكن الاستخلاص ما يلي:

أوضح الجدول أن معامل التحديد بلغ ($R^2 = 0.352$)، مما يشير إلى أن أبعاد التحول الرقمي تفسر نحو 35.2% من التباين في متغير تبسيط الإجراءات، كما بلغ مستوى المعنوية لاختبار F (0.021) وهو أقل من (0.05)، مما يعني أن النموذج ككل ذو دلالة إحصائية.

وعند تحليل المتغيرات المستقلة يتبين أن بُعد الثقافة التنظيمية والقيادة الرقمية فقط أظهر تأثيراً موجباً ومعنوياً (Beta = 0.659, 0.009)، في حين لم تظهر الأبعاد الأخرى دلالة معنوية، بناءً على ذلك، نقبل الفرضية الفرعية الثانية.

3. الفرضية الفرعية الثالثة:

"يساهم التحول الرقمي بتقنياته الحديثة في رفع جودة البيانات وتقليل احتمالات الأخطاء في العمليات الإدارية."

الجدول رقم (14) نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد لقياس أثر أبعاد المتغير المستقل (التحول الرقمي) على المتغير التابع (جودة البيانات وانخفاض الأخطاء).

| نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد لقياس أثر تدني الخدمات المصرفية على الوعي الادخاري | | | | | |
|---|--------|-----------|--------------------|--------|-----------------------|
| المتغير | B | Std.Error | بيتا β | قيمة T | مستوى المعنوية لـ (T) |
| الثابت | 2.715 | 0.546 | | 4.968 | 0.000 |
| البنية التحتية | 0.072 | 0.165 | 0.085 | 0.434 | 0.667 |
| تكامل الأنظمة الرقمية والبيانات | -0.205 | 0.187 | -0.232 | -1.092 | 0.284 |
| المهارات التقنية والدعم الفني | 0.205 | 0.176 | 0.275 | 1.163 | 0.254 |
| السياسات الرقمية والحوكمة | -0.122 | 0.180 | -0.156 | -0.679 | 0.502 |
| الثقافة التنظيمية والقيادة الرقمية | 0.499 | 0.192 | 0.593 | 2.605 | 0.014 |
| معامل التحديد R^2 | 0.396 | | الخطأ المعياري | 0.675 | |
| قيمة (F) | 3.797 | | مستوى المعنوية (F) | 0.009 | |

من خلال الجدول السابق يمكن الاستخلاص ما يلي:

أظهرت النتائج أن قيمة $R^2 = 0.396$ ، مما يشير إلى أن أبعاد التحول الرقمي تفسر حوالي 39.6% من التغير في جودة البيانات. كما بلغ مستوى المعنوية لاختبار F (0.009) وهو أقل من (0.05)، أي أن النموذج ككل معنوي.

ويلاحظ أن بُعد الثقافة التنظيمية والقيادة الرقمية أظهر تأثيراً معنوياً موجباً ($Beta = 0.593$)، ما يشير إلى أن وجود قيادة رقمية واعية وثقافة مؤسسية داعمة يسهم في تحسين جودة البيانات وتقليل الأخطاء، وبناء على ذلك نقبل الفرضية الفرعية الثالثة.

4. الفرضية الفرعية الرابعة:

"يساعد التحول الرقمي في تعزيز مستويات الشفافية والمساءلة داخل المؤسسات."

الجدول رقم (15) نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد لقياس أثر أبعاد المتغير المستقل (التحول الرقمي) على المتغير التابع (تحقيق الشفافية والمساءلة).

| نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد لقياس أثر تدني الخدمات المصرفية على الوعي الادخاري | | | | | |
|---|--------|-----------|--------------------|---------|-----------------------|
| المتغير | B | Std.Error | بيتا β | قيمة T | مستوى المعنوية لـ (T) |
| الثابت | 4.116 | 0.495 | | 8.306 | 0.000 |
| البنية التحتية | -0.251 | 0.150 | -0.386 | -1.678 | 0.104 |
| تكامّل الأنظمة الرقمية والبيانات | 0.024 | 0.170 | 0.035 | 0.139 | 0.890 |
| المهارات التقنية والدعم الفني | 0.123 | 0.160 | 0.215 | 0.772 | 0.446 |
| السياسات الرقمية والحوكمة | 0.257 | 0.163 | 0.426 | 1.578 | 0.125 |
| الثقافة التنظيمية والقيادة الرقمية | -0.114 | 0.174 | -0.176 | -0.657 | 0.516 |
| معامل التحديد R^2 | 0.161 | | الخطأ المعياري | 0.61272 | |
| قيمة (F) | 1.110 | | مستوى المعنوية (F) | 0.377 | |

من خلال الجدول السابق يمكن الاستخلاص ما يلي:

بلغت قيمة $R^2 = 0.161$ ، ما يعني أن أبعاد التحول الرقمي تفسّر 16.1% فقط من التغير في مستوى الشفافية والمساءلة، وهي نسبة ضعيفة. كما بلغ مستوى المعنوية لاختبار F (0.337) وهو أكبر من (0.05)، مما يشير إلى أن النموذج غير معنوي إحصائياً، ولم يظهر أي من أبعاد التحول الرقمي تأثيراً معنوياً على الشفافية والمساءلة، وبالتالي نرفض الفرضية الفرعية الرابعة.

5. الفرضية الفرعية الخامسة:

"يسهم التحول الرقمي في رفع مستوى رضا المستفيدين عن الخدمات والإجراءات المؤسسية."

الجدول رقم (16) نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد لقياس أثر أبعاد المتغير المستقل (التحول الرقمي) على المتغير التابع (رضى الموظف).

| نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد لقياس أثر تدني الخدمات المصرفية على الوعي الادخاري | | | | | |
|---|--------|-----------|--------------------|---------|-----------------------|
| المتغير | B | Std.Error | بيتا β | قيمة T | مستوى المعنوية لـ (T) |
| الثابت | 1.528 | 0.567 | | 2.697 | 0.012 |
| البنية التحتية | 0.117 | 0.171 | 0.131 | .682 | 0.501 |
| تكامل الأنظمة الرقمية والبيانات | 0.388 | 0.194 | 0.415 | 1.996 | 0.055 |
| المهارات التقنية والدعم الفني | 0.094- | 0.183 | 0.119- | 0.514- | 0.611 |
| السياسات الرقمية والحوكمة | 0.317 | 0.187 | 0.382 | 1.699 | 0.100 |
| الثقافة التنظيمية والقيادة الرقمية | 0.069- | 0.199 | 0.078- | 0.348- | 0.730 |
| معامل التحديد R^2 | 0.419 | | الخطأ المعياري | 0.70092 | |
| قيمة (F) | 4.177 | | مستوى المعنوية (F) | 0.006 | |

من خلال الجدول السابق يمكن الاستخلاص ما يلي:

تشير النتائج إلى أن $R^2 = 0.419$ ، أي أن أبعاد التحول الرقمي تفسّر نحو 41.9% من التغير في رضا المستفيدين، وهي نسبة تفسير جيدة، كما بلغ مستوى المعنوية لاختبار F (0.006) وهو أقل من (0.05)، ما يدل على أن النموذج ككل ذو دلالة إحصائية.

أما على مستوى الأبعاد، فقد ظهر بُعد تكامل الأنظمة الرقمية والبيانات بحدود الدلالة (0.055)، مما يشير إلى وجود تأثير قريب من المعنوية، وبناءً على ذلك نقبل الفرضية الفرعية الخامسة.

4-13- النتائج والتوصيات

أولاً: النتائج

1. أظهر الجدول (12) أن للتحويل الرقمي في كلية الاقتصاد والتجارة زليتن تأثير جيد بشكل عام على تحسين الإجراءات الإدارية، لكنه ما زال يحتاج إلى تحسين في بعض الجوانب الفنية والتنظيمية.
2. أكثر الجوانب تطوراً كان تكامل الأنظمة الرقمية وتبادل البيانات بين الإدارات، وهو ما ساعد على سهولة الوصول للمعلومات وتقليل التكرار. كما يظهر بالجدول (10)، (12)
3. جاء بُعد البنية التحتية في المرتبة الأخيرة بين أبعاد التحويل الرقمي، نتيجة استمرار بعض الأعطال الفنية وضعف استقرار خدمة الإنترنت. كما هو واضح بالجدول (10)
4. كما هو واضح بالجدول (12) فالتحول الرقمي ساهم فعلياً في تسريع إنجاز المعاملات وتبسيط الإجراءات وتقليل الأخطاء في البيانات.
5. الموظفون أبدوا رضاهم العام عن الأنظمة الرقمية، واعتبروا أن العمل أصبح أوضح وأسهل بعد تطبيق التحويل الرقمي.
6. حقق محور الشفافية والمساءلة أعلى متوسط بين محاور تحسين الإجراءات، كما هو واضح بالجدول (15) مما يدل على أن الأنظمة الرقمية ساهمت في وضوح الإجراءات وسهولة تتبع المعاملات ومصادر التأخير.
7. أشار الجدول (10) إلى أن المهارات التقنية والدعم الفني ما زالوا بحاجة إلى تطوير، نظراً لانخفاض مستوى التدريب وضعف سرعة الاستجابة في بعض الحالات.
8. التحليل الإحصائي أظهر أن أهم عامل أثر في تحسين الإجراءات الإدارية هو تكامل الأنظمة الرقمية، يليه الثقافة التنظيمية والقيادة الرقمية. لما وضحه الجدول (10)، (13)
9. لم يظهر تأثير معنوي لبُعدي البنية التحتية والسياسات الرقمية والحوكمة في بعض النماذج، مما يشير إلى الحاجة لمزيد من التطوير في هذه المجالات. كما هو واضح بالجدول (10)

10 بشكل عام، وكما أوضحه الجدول (12) التحول الرقمي أثبت أنه يساعد في تطوير الأداء الإداري، لكنه يحتاج إلى استثمار أكبر في البنية التحتية والتأهيل البشري ليحقق نتائج بشكل كامل.

ثانياً: التوصيات

1. تطوير البنية التحتية التقنية للمؤسسة من خلال تحسين خدمة الإنترنت وصيانة الأجهزة بشكل مستمر، لضمان استقرار الأنظمة الرقمية وسهولة استخدامها. ووضع سياسات رقمية مشجعة والعمل على تنفيذها.
2. التركيز على تدريب الموظفين وتأهيلهم لاستخدام الأنظمة الرقمية بكفاءة، مع توفير دعم فني سريع ومتخصص لحل المشكلات التقنية.
3. تعزيز تكامل الأنظمة الرقمية والبيانات بين الإدارات لتقليل التكرار والأخطاء وتحسين دقة وسرعة تبادل المعلومات.
4. دعم القيادة الرقمية وتشجيعها على نشر ثقافة التحول الرقمي ومتابعة تطبيق السياسات الرقمية بفعالية داخل المؤسسة. والعمل على تهيئة بيئة تنظيمية وثقافية وجهاز اداري يدعم التحول الرقمي.
5. الاستمرار في تقييم رضا الموظفين والمستفيدين عن الخدمات الرقمية بشكل دوري لتحديد جوانب الضعف وتطويرها باستمرار.
6. العمل على توفير السرية وأمن المعلومات بما يعزز الثقة ويحافظ على البيانات من الاختراق أو التلف.

المراجع:

- 1- بن حليم، عبد الرزاق، (2025) أثر التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات الإدارية في مؤسسات التعليم العالي، مجلة العلوم الشاملة، العدد 38(10).
- 2- العتيبي، عبد الهادي، القحطاني فارس، (2020)، مستوى تطبيق الكفايات التكنولوجية المساندة لدى معلمي الطلاب ذوي الإعاقة العقلية في ضوء بعض المتغيرات، مجلة التربية الخاصة والتأهيل، المجلد 10، ال عدد38، الجزء الأول، سبتمبر 2020.
- 3- الغرياني، نادية. (2025)، واقع وتطلعات وافاق جديدة للتحول الرقمي في مجال التعليم العالي في ليبيا. مجلة كلية الآداب، جامعة طرابلس، 1(41) ص.14-32
- 4- العدل، منير محمد & القمبري، محمد سالم، (2024) التحول الرقمي في مؤسسات التعليم العالي: الاكاديمية الليبية للدراسات العليا جنزور نموذجاً، مجلة البحوث الاكاديمية، 28، ص-92-107.

- دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء المؤسسات
الجامعة الأسلمرية الإسلامية
- 5- الحاسي، اريج إبراهيم. (2022) التحول الرقمي في الجامعات الليبية أثناء جائحة كورونا وعلاقته بالتنمية المستدامة. مجلة التطوير العلمي للدراسات والبحوث، 3(7). ص 134-155.
- 6- المسلماني، لمياء إبراهيم. (2022) التحول الرقمي في الجامعات المصرية: الواقع- المتطلبات-المعوقات. المجلة التربوية لكلية التربية/جامعة سوهاج ، 9(4)، ص 876-793
- 7- بنى سلامة، مرام جاسر (2024)، كفاءات القيادة الرقمية ودورها في تحقيق جاهزية الجامعات العربية للتحول الرقمي وفق معايير-ISTE(2024) JOURNAI OF ECOHUMANISM، 3(8)، ص 22-39.
- 8- عبد القادر، خالد، عكى روضة، الجبو، معبد، الشريف نبيل (2025) التحول الرقمي في التعليم العالي: التحديات والفرص في مؤسسات التعليم العالي الليبية مجلة شروس، 6 (1)، ص164
- 9- كامل، عصمت واخرون، اثر تقنيات التعليم الرقمي في الجامعات السعودية والمصرية على الاستدامة المؤسسية: الدور الوسيط لإدارة التغيير والدور المعدل للثقافة والتكنولوجيا والاقتصاد كامل عصمت واخرون، مجلة الكترونية، تاريخ النشر 27 فبراير. (2025)
- 10-Ramadania, A systematic review of digital transformation and institutional performance in Indonesian higher education. (2024). International Journal of Sustainable Development & Planning, Vol 19, Issue 4, P1239
- 11-Digital transformation applications and administrative efficiency improvement paths in Chinese universities. (2025). *Asian Journal of Education and Innovation*, 14(2), pp. 45-60
- 12- Sam.M. Impact of Artificial Intelligence on Higher Education in Peru: article In Book Information Technology and systems (2025)
- 13-Hammer, Michael. & Champy, James. (2009). *Reengineering the Corporation: A Manifesto for Business Revolution*. New York, NY: Harper Business.
- 14-Rahman, Faisal. (2024). *Digitalization and efficiency in Indonesian higher education administration* [Master's thesis, University of Indonesia]. Institutional Repository.
- 15-Vial, Gregory. (2021). Understanding digital transformation: A review and a research agenda. *A Book managing Digital*

16-Westerman, George. Bonnet, Didier. & McAfee, Andrew. (2014). *Leading Digital: Turning Technology into Business Transformation*. Boston, MA: Harvard Business Review Press.