مجلة العلوم التربوية
كلية التربية – الجامعة الأسمرية الإسلامية
المجلد (5)، العدد (1) (2024)

دور الرقمنة المعرفية في تحسين جودة الخدمات داخل الأقسام العلمية من وجهة نظر رؤساء الأقسام بكلية التربية سوق الخميس

ربيعة عبد الفتاح علي أبو القاسم مصطفى
قسم التربية وعلم النفس، كلية التربية، جامعة المرقب، الخمس، ليبيا.
r.a.mustafa@elmergib.edu.ly

المستخلص:
هدف البحث إلى التعرف على دور الرقمنة المعرفية في تسهيل جودة الخدمات داخل الأقسام العلمية من وجهة نظر رؤساء الأقسام بكلية التربية الخمس، والكشف على مدى معرفة رؤساء الأقسام بالكلية بالمعارف الرقمية، وعمليات التعليم والتعلم الرقمي، ومعرفة ما إذا كان هناك فروق دالة إحصائياً عند مستوى معنوية 0.05 في مجالات البحث بين رؤساء الأقسام وفقاً لمتغيرات الجنس ، والتخصص وسنوات الخبرة، واستخدم لتحقيق ذلك المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام طريقة ألفا كرونباخ لاستخراج حساب ثبات أداة البحث فبلغت درجت ثباتها 0.89، واختيرت عينة البحث بطريقة قصدية بلغ عددها (22)، وتمت معالجة بيانات البحث بواسطة نظام spss، ومن أهم النتائج :
أن الرقمنة المعرفية تسهم وبشكل فعال في تحسين جودة الخدمات داخل الكليات؛ فقد أكد أفراد العينة أن الخدمات الإلكترونية تسهم في تحسين أداء العاملين، وفي التخفيف من المحسوبية، والتخفيف من هدر المال العام، وتسهل الحصول على المعلومات وتختصر الوقت، كما تبين عدم وجود فروق في مجالات البحث بين رؤساء الأقسام وفقاً لمتغيرات الجنس والتخصص والخبرة.

الكلمات المفتاحية للبحث: الأقسام العلمية، جودة الخدمات، الجودة، الرقمنة المعرفية.

مقدمة:

تسعى العديد من الدول لمواكبة التطور والتقدم على الصعيدين العربي والعالمي، وذلك لمواجهة التحديات وتغيرات العصر، فقد أدت تقنيات المعلومات الحديثة إلى احداث تغيرات هائلة في حياة الأفراد على مختلف الأصعدة وقدمت لهم خدمات أكثر تقدما، فقد ارتبط استخدام تقنية المعلومات بالرقمنة التي سعت جميع الإدارات على كافة الأصعدة بالمجتمع تعليمية، سياسية، اقتصادية، صحية...إلى إدخالها لتسهيل خدماتها، وتوفير الوقت والجهد على الأفراد، ومن ثم تعود بتحسين الخدمات وتقديمها بأفضل حال على المؤسسات مما يعزز من جودة خدماتها وانتاجها.

(فالثقافة الرقمية ضـــرورة في هذا العصـــر الرقمي، وبإدخالها تعزز من العملية التعليمية نحو تحويل المعلومات المجردة إلى معلومات محسـوسـة يمكن اسـتيعابها بسـهولة، مما يجعل العملية التعليمة أكثر تشـــويقا لأنها تنقل التعليم من الطرق التقليدية إلى الطرق الرقمية والتي تعزز بدورها جودة العملية التعليمية). (حسن، 2015: 323)

وعليه فإن الاهتمام بالمعرفة الرقمية والإدارة الإلكترونية في العصر الحالي أصبح أبرز أهداف المؤسسات التعليمية، نظرا لتضاعف المعارف العلمية والتكنولوجية، وإن والوصول إلى هذه المعارف يحتاج إلى توفر معلومات بقدر مناسـب لكي يسـتفاد منها الأفراد والمجتمعات كل هذا جعل دور الرقمنة المعرفية ودخولها في الإدارات أمر ضروري، وان تكون هذه التكنولوجيا دورا وجسرا لتنظيم وتسهيل الخدمات التعليمية واثراء العملية التعليمة، وتقدم العديد من الخدمات الإدارية للعملية التعليمة منها: عملية القبول، والتســـجيل الإلكتروني للطالب عبر مواقع التســجيل المعتمدة من الجهة المســئولة، بالإضــافة لتوفير فرص التعلم لبعض الطلبة عن بعد، بالإضــافة لتســهيل الحصــول على النتيجة، كما ان ادخال الحاسـوب والتقنيات الرقمية الالكترونية في العملية التعليمية يســاهم في خلق جيل مثقف الكتروني، وتســاهم في زيادة تفاعل الطلبة وتنمية قدراتهم على التفكير والاستنتاج المبني على التجربة.

(وفي ظل المجتمع الرقمي الذي نعيشــه أصــبحت الثقافة الرقمية لا تلزم للنجاح فقط، فالثقافة اليوم هي الثقافة الرقمية، وتعني القدرة على استخدام أجهزة الكمبيوتر والخدمات الإلكترونية لمواكبة حياة المجتمعات الحديثة والمشـــاركة فيها بثقة، ويكمن جوهر الثقافة الرقمية في تمكين أفراد المجتمع عموما والطلاب خصـوصـا من اسـتخدام التطبيقات الرقمية لما لها من دور في انجاز واجباتهم وبحوثهم ومهامهم التربوية والتعليمية).(فايد، 2018: 177)

مشكلة البحث:

يعتبر التحول الرقمي سمة من سمات الحياة و التطور التقني وأبرز الاتجاهات التي تسعى لها جميع القطاعات ومن بينها قطاع التعليم الجامعي فيمكن الجامعات والكليات من المســاهمة في حل مشــكلة التكلفة وتأخير الوقت، بالإضــافة إلى المســاهمة في زيادة التعاون والتشــارك بين الطلبة وأعضــاء هيئة التدريس وتقديم خدمات فعالة، ولما تواجهه الكليات من ضـــعف الطاقة الاســـتيعابية وتزايد الطلب الاجتماعي عليها والصـعوبة بين الكم والنوع في منظومة العمل داخلها وضـعف وتعطيل خدماتها، وسـعيا لمعرفة دور الرقمنة المعرفية في تســهيل الخدمات وفي توظيفها في مجال التعليم في ظل عصــر التقدم والتطور التكنولوجي و الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية والتوجه الرقمي لتســـهيل الخدمات ، في ضوء ما سبق تمثلت مشكلة البحث في التساؤل الرئيسي الآتي:-

س1-ما دور الرقمنة المعرفية في تسـهيل جودة الخدمات داخل الأقسـام العلمية من وجهة نظر رؤسـاء الأقسام بكلية التربية الخمس؟

ويتفرع من هذا السؤال الآتي:-

س2-ما مدى معرفة رؤساء الأقسام بالكلية بالمعارف الرقمية؟

س3-ما مدى معرفة رؤساء الأقسام بالكلية بعمليات التعليم والتعلم الرقمي؟

س4-هل توجد فروق دالة إحصـائياً عند مسـتوى معنوية 0.05 في مجالات البحث بين رؤسـاء الأقسـام وفقاً لمتغير الجنس؟

س5-هل توجد فروق دالة إحصـائياً عند مسـتوى معنوية 0.05 في مجالات البحث بين رؤسـاء الأقسـام وفقاً لمتغير التخصص؟

س6-هل توجد فروق دالة إحصـائياً عند مسـتوى معنوية 0.05 في مجالات البحث بين رؤسـاء الأقسـام وفقاً لمتغير سنوات الخبرة؟

أهداف البحث: يهدف البحث الحالي إلى:-

1-التعرف على دور الرقمنة المعرفية في تسـهيل جودة الخدمات داخل الأقسـام العلمية من وجهة نظر رؤساء الأقسام بكلية التربية الخمس.

2-الكشف على مدى معرفة رؤساء الأقسام بالكلية بالمعارف الرقمية.

3-الكشف على مدى معرفة رؤساء الأقسام بالكلية بعمليات التعليم والتعلم الرقمي.

4-معرفة ما إذا كان هناك فروق دالة إحصـائياً عند مسـتوى معنوية 0.05 في مجالات البحث بين رؤساء الأقسام وفقاً لمتغير الجنس.

5-معرفة ما إذا كان هناك فروق دالة إحصـائياً عند مسـتوى معنوية 0.05 في مجالات البحث بين رؤساء الأقسام وفقاً لمتغير التخصص.

6-معرفة ما إذا كان هناك فروق دالة إحصـائياً عند مسـتوى معنوية 0.05 في مجالات البحث بين رؤساء الأقسام وفقاً لمتغير سنوات الخبرة.

أهمية البحث: تنبثق أهمية البحث في عدة نقاط ومنها:-

1-تسـليط الضـوء على موضـوع اهتمام المجتمعات وهو الرقمنة المعرفية والتعريف بها وعلى دورها في مواكبة التطور والتقدم والمساهمة في تقديم خدمات إدارية عالية الجودة لرفع من العملية التعليمية.

2-جذب انتباه المختصين في حقل التربية والتعليم نحو ضرورة تسخير التكنولوجيا في العملية التعليمية.

3-تسليط الضوء للمختصين بالتعليم الالكتروني والتعليم عن بعد على أهمية تطوير التعليم الرقمي.

4-اثارة انتباه المسـؤولين في العملية التعليمة بالجامعات على أهمية دخول ثقافة الرقمنة المعرفية وانتقال العمل من النظام التقليدي إلى الاعتماد على النظام الحديث المرتكز على الرقمنة والعمل الالكتروني لتسهيل الخدمات دون بذل جهد وتكلفة.

حدود البحث: تتمثل حدود البحث فيما يلي:-

1-الحدود المكانية: أجري هذا البحث بجامعة المرقب/ كلية التربية /الخمس نموذجا.

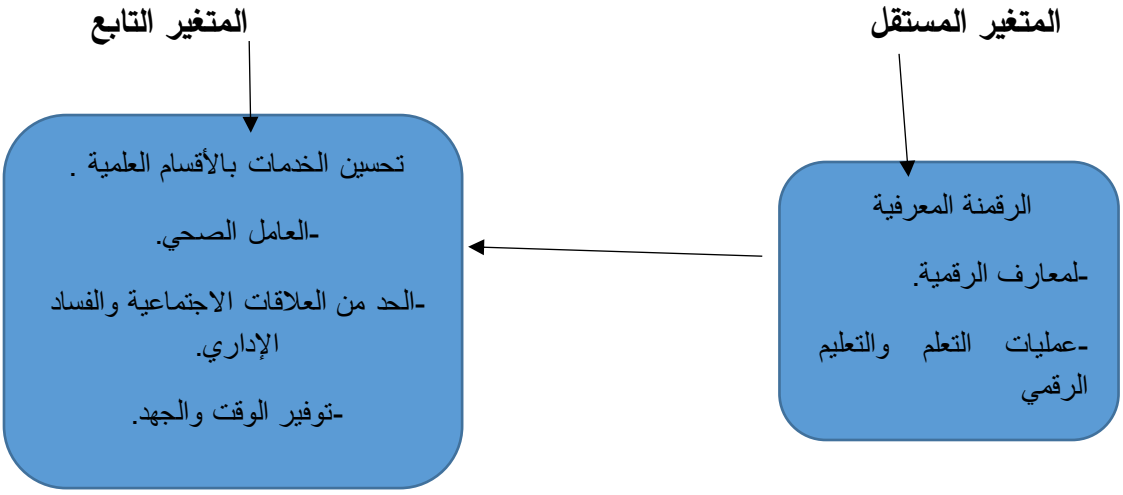
2-الحدود البشرية: أجري هذا البحث على رؤساء الأقسام العلمية داخل الكلية.

3-**الحدود الزمنية:** أجري هذا البحث ما بين شـــهر 7 يوليو/ 2023 إلى خلال العام الجامعي 2022-2023م إلي شهر 8 أغسطس/ 2023م.

4-الحدود الموضـــوعية: دور الرقمنة في تحســين جودة الخدمات داخل الأقســام العلمية ويحتوي على متغيرات البحث المبينة في الشكل الآتي:-

شكل رقم (1)

يبين متغيرات البحث من اعداد الباحثة بالرجوع إلى الدراسات السابقة



مصـــطلحات البحث: هناك العديد من المفاهيم في هذا البحث تحتاج لتوضـــيح معنها وفق ما يســـعى له البحث ومن هذه المفاهيم الآتي:-

1-الدور: يعرف الدور بعدة تعريفات ومنها :

-**يعرف الدور لغتا:** بأنه بدلالة الحركة من الفعل (دار) دورا، ودورانا، بمعنى طاف حول الشـــيء، ويقال أيضا دار حوله، وبه وعليه، وعاد إلى الموضع الذي ابتدأ منه. (مصطفى ، وآخرون، 1972: 302).

-ويعرف اصطلاحا بأنه: فهو لا يرتبط بمجال معين ويدخل في العديد من الاختصاصات الاقتصادية، والسياسية والاجتماعية، والطبيعية، فهو يتضمن الممارسة الفعلية أي ترجمة التصور إلى سلوكيات وقرارات عملية وهو اقتناع وقدرات وإمكانات لممارسته بفعالية واقتدار. (البدري، 1997: 311).

- وعرف بأنه: السلوك المتوقع من الفرد في الجماعة والجانب الدينامي لمركز الفرد، فبينما يشير المركز إلى مكانة الفرد في جماعة، فإن الدور يشير إلى نموذج السلوك الذي يتطلبه المركز، ويتحدد سلوك الفرد في ضوء توقعاته وتوقعات الآخرين للحقوق والواجبات المرتبطة بمركزه الاجتماعي، وحدود الدور تتضمن تلك الأفعال التي تتقبلها الجماعة في ضوء مستويات السلوك في الثقافة السائدة. (بدوي، 1993: 395)

-عرفه الباحثة اجرائيا بأنه: مجموعة المقومات والعمليات والمعارف والنظم والمهارات الرقمية التي تعتمد على الأجهزة الإلكترونية والتي يوظفها رؤساء الأقسام من أجل خدمة المؤسسات الجامعية والرفع من جودة خدماتها.

2-الرقمنة المعرفية: تعرف بأنها: تكنولوجيا تعمل على تحويل مصادر المعلومات من شكلها التقليدي الكلاسيكي سواء المطبوع أو الميكروفيلم أو الشفافات ومهما كان نوع مصادر المعلومات إلى شكل رقمي يمكن قراءته وعرضه من خلال شاشات الحاسوب. (فردية، 2022، 56)

-تعرفها الباحثة اجرائيا بأنها تمثيل الأشياء والمصادر والبيانات والمعلومات غير الرقمية في تنسيق رقمي يمكن لأجهزة الكمبيوتر التعامل معها بشكل أسرع، وعرضها بأقل وقت وتكلفة.

3-الخدمة: عرفت بأنها: عبارة عن نشاط أو منعة غير ملموسة، تهدف إلى إشباع حاجة أو رغبة لدى العميل أو المستفيد، دون أن يترتب على ذلك نقل للملكية، وقد تكون هذه الخدمة مرتبطة بمنتج مادي ملموس وقد لا تكون. (سويدان، وشفيق: 2003، 227)

-تعرفها الباحثة إجرائيا بأنها: قيام الفرد وتقديم المساعدة لصالح غيره من الجمهور ولديها العديد من الصور الاجتماعية، التعليمية السياسية، العامة، والخاصة، يصل بها لمنفعة لطرف المقدمة له.

4-جودة الخدمة: عرفت بأنها:(درجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات الزبون لهذه الخدمة). (نقلا عن رانيا، و آسية: 2021، 26)

-تعرفها الباحثة اجرائيا بأنها الفاعلية والإنتاج الجيد عند تقديم الخدمة لكل مستفيد داخل المؤسسات التعليمية، وتسهيلها وسرعة تنفيذها وتقديمها بالشكل المناسب الذي يتماشى مع توقعاتهم ومتطلباتهم.

5-رؤساء الأقسام العلمية: تعرفهم الباحثة اجرائيا بأنهم: كل من يمارس العمل الأكاديمي والإداري في مؤسسات التعليم العالي من تدريس والبحث العلمي وتقديم خدمات عمومية للتعليم العالي وحاصل على الشهادات العليا الماجستير والدكتوراه.

6-جامعة المرقب: تعرفها الباحثة بأنها: جامعة حكومية ليبية تتبع وزارة التعليم العالي والبحث العلمي تقع في المنطقة الممتدة على الشريط الساحلي للبحر الأبيض المتوسط وتتوزع كلياتها على العديد من المدن الخمس، مسلاته، قصر خيار، القره بوللي وتتوفر بها العديد من التخصصات العلمية والأدبية.

7-كلية التربية: تعرفها الباحثة إجرائيا: بأنها مؤسسة جامعية لغرض التعليم العالي والبحث العلمي وتضم العديد من الأقسام للعلوم العلمية والأدبية بالإضافة لأقسام ومكاتب إدارية تقدم خدمات إدارية أكاديمية تعليمية لخدمة الفرد والمجتمع.

8-منطقة سوق الخميس: تعرفها الباحثة بأنها منطقة من مناطق مدينة الخمس تحدها من الغرب مدينة طرابلس ومن الشرق تحدها مدينة زليتن ومن الشمال شاطئ البحر الأبيض المتوسط ومن الجنوب منطقة قوقاس.

الإطار النظري:

تعريف الرقمنة المعرفية: تعددت المفاهيم والتعريفات حول الرقمنة المعرفية ومنها:-

-الرقمنة لغة: تدل مادة رقم في المعاجم اللغوية العربية على جملة من المعاني منها التعجيم والتبيان والكتابة والقلم والخط، وعرفها ابن منظور (الرقم والترقيم تعجيم الكتاب، ورقم الكتاب يرقمه رقما أعجمه وبينه، وقوله عز وجل (كتاب مرقوم) أي بمعنى كتاب مكتوب))(عوني نادية، 2016: 28).

-وتعرف اصطلاحا بأنها: عملية استنساخ راقية تمكن من تحويل الوثيقة مهما كان نوعا ووعاؤها إلى سلسلة رقمية، ويواكب هذا العمل التقني عمل فكري مكتبي لتنظيم ما بعد المعلومات من أجل فهرستها وجدولتها وتمثيل محتوى النص المرقمن، كما أن تعريفات الرقمنة تختلف وفق المجال الذي تستخدم فيه فالرقمنة تعني:

في مجال الحاسوب: تحويل البيانات إلى شكل رقمي بحيث يمكن معالجتها بواسطة الكمبيوتر.

وفي مجال الاتصالات بعيدة المدى: تعني تحويل الإشارات التناظرية المستمرة إلى إشارات رقمية ثنائية.

أما مجال نظم المعلومات تعني تحويل النصوص المطبوعة مثل الكتب والصور سواء كانت صورا فوتوغرافية أو خرائط غيرها من المواد التقليدية من أشكالها التي يمكن أن تقرأ بواسطة الانسان أي تناظرية إلى الأشكال التي يقرأ فيها بواسطة الحاسب الآلي (عطاب والدراجي، 2001: 125)

-هي العملية التي يتم عن طريقها تحويل المعلومات من الشكل التقليدي الحالي إلى شكل رقمي سواء كانت هذه المعلومات صور، او بيانات نصية أو ملف صوتي أو شكل آخر) (بوحميدة، 2017: 81).

وتعني الاستثمار في الفكر وتغير السلوك لإحداث تحول جذري في طريقة العمل عن طريق الاستفادة من التطور التقني الكبير الحاصل لخدمة المستفيدين بشكل أسرع وأفضل، ويوفر التحول الرقمي إمكانات

ضـــخمة لبناء مجتمعات فعالة تنافســـية، عبر تحقيق تغيير جذري في خدمات مختلف الأطراف من مســـتهلكين وموظفين، وتحســـين تجاربهم، ويتطلب التحول الرقمي تمكين ثقافة الابداع في بيئة العمل. (حاج: 2020، 5).

فوائد الرقمنة: للرقمنة المعرفية العديد من الفوائد للأفراد والمؤســـســـات ومن ثم تعود على المجتمعات بتحسين الخدمات ومن هذه الفوائد: –

–استبدال العمليات الرقمية بالتقليدية. –تغيير نماذج العمل وتغيير العقبات.

–تسريع طريقة العمل اليومية. –تحسين الجودة وتطوير الأداء.

–تقديم خدمات بوقت أقصر. (الهادي، 2020: 167)

–كما أن الرقمنة تتيح الدخول إلى معلومات بصورة، واسعة ومعمقة بأصولها وفروعها.

–سهولة وسرعة تحصيل المعرفة والمعلومات. –الحصول على المعلومات والصوت والصورة.

–نقص تكاليف الحصول على المعلومات. (رانيا، وآسية، 2021: 7)

كما أنه لرقمنة العديد من الفوائد التي تساهم في تحسين جوة الخدمات ومنها:–

–الفوائد الاقتصادية: لتوفير المال والوقت والجهد، ومساندة برامج التطور الاقتصادي عن طريق تسهيل التعاملات بين القطاع الحكومي والقطاع الخاص، وإتاحة فرص وظيفية في مجالات جديدة مثل ادخال البيانات.

–الفوائد الإدارية: بالمســـاهمة في تنظيم العمليات الإنتاجية وتحســـين الأداء الوظيفي، والقضـــاء على البيروقراطية والروتين الذي يوجد في الحكومات التقليدية، خلق بيئة عمل جديدة بروح الفريق الواحد ـــــــ، وكذلك الابتعاد على المحسوبية والواسطة الاجتماعية والمجاملات.

–الفوائد الاجتماعية: تسهيل وسرعة التواصل الاجتماعي من خلال التطبيقات الالكترونية كالبريد، تفعيل الأنشـــطة الاجتماعية المختلفة عن طريق التطبيقات الالكترونية المختلفة، إيجاد مجتمع معلوماتي قادر على التعامل مع معطيات التقنية والتطور. (حسين، 2013: 446)

اهداف الرقمنة: تسعى الرقمنة المعرفية للعديد من الأهداف ومنها: –

–الحفظ فالوسـائط الرقمية تعد أقل عرضـة لتلف والضـرر مقارنة بالوسـائط الورقية التي تتعرض لعدة أخطاء.

–التخزين من خلال قرص مضغوط يمكنه تخزين آلاف الصفحات.

–الاقتسـام وذلك من خلال شـبكات الانترنت التي جعلت سـرعة الاتصـال من قبل مئات الأشـخاص للاطلاع على نفس الوثيقة في نفس الوقت.

-توصيل المعلومات للمستفيد دون تدخل العنصر البشري. (المهري،2005: 83)

المعرفة الرقمية: تعرف بأنها توفر مجموعة من المفاهيم الأساسية والمعلومات المتعلقة بحماية البيانات الأساسية للفرد على الأجهزة الرقمية، وحقوق ومسؤوليات الاستخدام الأمن لشبكة الانترنت للحفاظ على سلامة الفرد من مخاطر استخدام التكنولوجيا. (أبو عامر، 2018: 196)

كما أنها القدرة على استعمال أجهزة الكمبيوتر والخدمات الإلكترونية لمواكبة حياة المجتمعات الحديثة، والمشاركة فيها بثقة وتساعد الأفراد من استخدام التطبيقات الرقمية الحقيقية لما لها من ثقة لإنجاز أعمالهم الوظيفية والشخصية ومهامه اتجاه المجتمع. (عبد العليم، 2019: 432).

التعليم والتعلم الرقمي: يعتبر التعليم الرقمي هو التعليم الذي يتم في بيئة رقمية تعتمد على استخدام التكنولوجيا الرقمية بمختلف أنواعها واحداث التعلم المطلوب، وتقديم المحتوى التعليمي وما يتضمنه من أنشطة ومهارات تعتمد على الأجهزة الالكترونية، وتحقيق الأهداف المنشودة لعملية التعليم. (علي، 2019: 319).

والتعليم الرقمي هو الاستخدام للأدوات والتقنيات الرقمية أثناء عملية التعلم، ويعرف بالتعلم الإلكتروني، وهو يتح استخدام التقنيات الرقمية للمعلمين فرص تصميم تعلم جذابة (الزهراني، 2022: 27).

تحسين جودة الخدمات الإدارية:

تعريف الخدمة: عرفت الخدمة بالعديد من التعريفات ومنها:-

هي أي نشاط يهدف إلى تحقيق منفعة عامة تقع على كاهل الدولة عن طريق مؤسسات سواء اقتصادية أو إعلامية وذلك عن طريق تدخل الإدارة لضمان المنفعة العمومية ومراقبتها.

كما عرفت بأنها تلك الخدمات التي تقدمها الدولة للأفراد بقصد الانتفاع بها.(حمدو، 2022: 39)

وعرفت الخدمة كنظام بأنها نظم تسليم الخدمة وفق هذا النظام يتم تجميع نهائي لعناصر الخدمة ثم التسليم النهائي للخدمة وايصالها للمواطن طالب الخدمة. (محمد، وموسى، 2016: 17)

خصائص الخدمة: تعتبر الخدمات التي تقدم للطلبة، و كافة المستفيدين بالمؤسسات التعليمية أمرا مهمة لتحسين الخدمات ولكي تكون الخدمات على درجة عالية من الجودة يجب أن تتوفر بها العديد من السمات والخصائص ومنها:-

-الاستمرارية: فيجب أن تستمر الخدمات وذلك بإتاحتها لكل فرد يحتاجها في ظل ظروف محددة.

-الموائمة: فيجب أن تقدم الخدمة بكفاءة وأن تساير تتطور وحاجات الأفراد لان هذه الحاجات تتغير وتتطور مع مرور الزمن.

-المساواة: وهي خاصية أساسية عند تقديم الخدمة بحيث يجب أن يحصل جميع الأفراد المجتمع على الخدمة وان يحصل جميع الأفراد على الخدمة بالتساوي، وإتاحة الخدمة للجميع دون استثناء وبصورة عادلة. (حمدو، 2022: 41).

-**مفهوم الإدارة الرقمية:** يعتبر تطبيق الإدارة الرقمية فرصة متميزة للارتقاء بالأداء في الجامعة، فهي وسيلة لرفع كفاءة الإدارات الجامعية، وتحسين وتطوير أدائها وتخفيف الأعباء الإدارية عنها (البشري، 1429 هـ: 4)

وتعرف الإدارة الرقمية بأنها: منظومة الكترونية متكاملة، تهدف إلى تحويل العمل الإداري التقليدي العادي من إدارة يدوية ورقية إلى إدارة باستخدام الأجهزة الإلكترونية والتكنولوجية، وذلك بالاعتماد على نظم معلوماتية ومعرفية وعقلية عليا قوية، تساعد في اتخاذ القرار الإداري بأسرع وقت، وبأقل جهد وتكاليف. (الحسنات،2011: 33)

كما عرفت بأنها: منظومة متكاملة تهدف إلى تحويل العمل الإداري القديم من إدارة يدوية إلى إدارة رقمية بالاعتماد على نظم معلوماتية قوية تساعد في اتخاذ القرار الإداري بأسرع وقت وأقل التكاليف (عبد الحميد، 2016: 35)

ترى الباحثة أن الإدارة الرقمية هي اعتماد واستخدام الجامعات لتقنيات المعلومات داخل كلياتها للقيام بأعمالها وأنشطتها وانتقالها من العمل التقليدي والقضاء على الروتين، والواسطة، واهدار المال العام فيما يخص التقليل من الأوراق، إلى الاعتماد على العمل الإلكتروني من أجل تطوير الأداء وتطوير العمليات الإدارية وتحسين جودة الخدمات بأقل وقت وجهد وتكاليف، والإنجاز السريع للعمل والدقيق، وتحقيق مستوى متميز من الأداء الإداري.

خصائص الإدارة الالكترونية: تعتبر الإدارة الإلكترونية وجها مغاير للإدارة التقليدية وذلك لسرعة خدماتها، واصبحت حلما تنادي به كافة المؤسسات بالمجتمع لاعتمادها على التقنيات المتطورة، وقد وجد العديد من المراجعين وأصحاب المعاملات والأعمال مميزات وخصائص تتسم بها هذه الإدارة ومنها:-

-إدارة بدون أوراق اذ تعتمد على الوسائل الإلكترونية متمثلة في: الأرشيف الإلكتروني، والبريد الإلكتروني، والرسائل الصوتية، ونظم المراقبة الإلكترونية.

-إدارة من دون مكان فهي تعتمد على البيئة الافتراضية والمؤتمرات الالكترونية والإدارة عن بعد.

-إدارة من دون زمان فهي تعمل بصفة مستمرة. (عثمان،2016: 91)

دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات الإدارية:

ترى الباحثة أن المؤسسات الإدارية الخدمية بالمجتمع بشكل عام والمؤسسات التعليمية بشكل خاص تواجههم بعض العراقيل في أداء العمل بالطرق التقليدية والعديد من المشاكل والتأخير في العمل الإداري وتقديم الخدمات بجودة وكفاءة عالية، فساهم التطور التكنولوجي الذي شهده العالم في مختلف المجالات وجعل العديد من الإدارات تعيد النظر في طريقة تقديم الخدمات، واللجوء إلى الرقمنة وتقديم الخدمات بطريقة الكترونية، وتعتبر الرقمنة الخطوة الأولى لرحلة التحول الرقمي للكافة المؤسسات، فالرقمنة وللخدمات المعتمدة على التقنية الالكترونية العديد من السمات منها: مساهمتها في تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وتوفير البيانات والمعلومات، واتاحتها امام الأفراد، كما انها تساهم في تبسيط وتسهيل إجراءات الخدمة، الوصول الآلي للمعلومات و للخدمة دون الرجوع إلى المختصين، وكذلك التقليل من الأعباء الورقية، والابتعاد عن الواسطة ومنع التجاوزات وسهولة المحاسبة.

الدراسات السابقة:

1-دراسة أسامة عبد السلام علي 2011 بعنوان:(التحول الرقمي للجامعات المصرية)، هدفت هذه الدراسة إلى تحديد مفهوم التحول الرقمي في الجامعات، وعرض جهود التحول الرقمي في الجامعات المصرية، وإلى التعرف على التحديات التي تواجه التحول الرقمي في الجامعات المصرية، والتحديات التي تواجه التحول الرقمي في الجامعات المصرية، واقتراح آليات تنفيذ التحول الرقمي في الجامعات المصرية، توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج منها:-

اقتراح بعض الآليات اللازمة لتنفيذ التحول الرقمي في الجامعات المصرية، وهي تحليل الفرص والتهديدات في البيئة الخارجية والمتضمنة عملاء الجامعة والمنافسين والأسواق، وتقييم بيئتها الداخلية لتحديد نواحي القوة والضعف، وتوفير الدعم القيادي ولإداري وتطوير الهياكل التنظيمية القائمة بالفعل، بالإضافة إلى تنمية الموارد البشرية في الجامعة، وتنمية الوعي المجتمعي بأهمية التعلم الإلكتروني.

2-**دراسة فتيحة بوخيرة 2018 بعنوان: (دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية على مستوى الجماعات المحلية)**، هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى مساهمة الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية على مستوى بلدية سيدي خويلد، واستخدمت الاستبيان كوسيلة لجمع المعلومات، توصلت الدراسة إلى أن: ادخال الرقمنة في معالجة الملفات الخاصة بالوثائق البيومترية أثر كبير في تحسين الخدمات المقدمة للأفراد.

3-دراسة إبراهيم نصر الله 2020 بعنوان: (دور التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات الحكومية في فلسطين)، يهدف هذا البحث إلى التعرف على مفهوم ومتطلبات التحول الرقمي، وإلى استعراض مفهوم الحكومة الإلكترونية وعرض أهم المكاسب المترتبة على تعزيز التحول الرقمي في المؤسسات،

وإلى التعرف على دور التحول الرقمي في تحسين أداء الخدمات الحكومية، توصل البحث إلى النتائج الآتية:-

رغم الاحتلال الإسرائيلي ومعوقاته أمام تطوير قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلا أن هذا القطاع له دور إيجابي في تعزيز التحول الرقمي في المؤسسات الحكومية والخاصة، وأن التغلب على معوقات تطبيق الحكومة الالكترونية في فلسطين يسهم في تعزيز دور التحول الرقمي وفي تحسين الخدمات الحكومية.

4- دراسة حمزة بوثماني 2021 بعنوان: (دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات في المرفق العمومي)،دراسة حالة بالجزائر، هدفت هذه الدراسة إلي التعرف على دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات في المرفق العمومي بولاية المسيلة، واستخدم الاستبيان كوسيلة لجمع المعلومات، وتوصلت الدراسة إلى: أن هناك علاقة بين الرقمنة وجودة الخدمات.

5- دراسة حسن محمد الزهراني 2022 بعنوان: (دور الثقافة الرقمية في تعزيز العملية التعليمية لدى طلاب الإعداد التربوي بالجامعة الإسلامية)، هدفت هذه الدراسة إلى معرفة ما تقدمه التقنية الرقمية في تعزيز العملية التعليمية بجميع عناصرها ومكوناتها، كما هدفت إلى التعرف على دور المعارف الرقمية في تعزيز العملية التعليمية لدى طلاب الاعداد التربوي، والكشف عن دور عمليات التعليم التعلم الرقمي في تعزيز العملية التعليمية، والوقوف على دور البحث الرقمي والمكتبة الرقمية في تعزيز العملية التعليمية، واعتمدت الدراسة على الاستبانة كوسيلة لجمع البيانات، وتوصلت الدراسة للعديد من النتائج أهمها: تحقيق دور الثقافة الرقمية في تعزيز العملية التعليمية لدى طلاب الاعداد التربوي.

التعقيب على الدراسات السابقة: استفادة الباحثة من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة في البحث الحالي في كيفية اختيار منهج البحث وخطواته، وكيفية كتابة الخطوات الصحيحة للدراسات العلمية، ومعرفة ما المقصود بالرقمنة وما أهميتها في مجال التعليم العالي، والمجال الإداري، وقد تناولت الدراسات السابقة بالدراسة الرقمنة ودورها في مؤسسات الحكومية وما تساهم فيه من خدمات، بينما سلط البحث الحالي ع الجانب الإداري داخل التعليم الجامعي وركزا على مدى معرفة أفراد عينة البحث بالمعارف الرقمية وبكيفية تسخيرها في الرفع من جودة الخدمات التي تقدم للطلبة وكافة العاملين، كيف تساهم في توفير الوقت والجهد، والتقليل من إهدار المال العام، وكذلك في الابتعاد عن العادات السلوكية غير الصحية التي قد تساهم في انتقال بعض الأمراض.

إجراءات البحث وأدواته

منهج البحث:

المنهج هو الوسيلة التي من خلال اجريت الباحثة بحثها والتي تعتمد على مجموعة من القواعد العمومية للوصول إلى نتائج البحث ومن المناهج التي استخدمتها الباحثة هي:-

المنهج الوصفي التحليلي: يعتبر من المناهج المتبعة في دراسة الظواهر الإنسانية وطريقة تحليلها وتفسيرها بشكل علمي من أجل الوصول إلى حلول لظواهر اجتماعية واستخدمت هذا المنهج في هذا البحث لمعرفة دور الرقمنة المعرفية في تحسين جودة الخدمات داخل الأقسام العلمية.

مجتمع البحث:

تكون مجتمع البحث من رؤساء الأقسام والمكاتب الإدارية التي تقدم خدمات داخل كلية التربية الخمس وهي: عميد الكلية—وكيل الشؤون العلمية- أعضاء هيئة التدريس- المكتبة- الشؤون الإدارية- الجودة وتقييم الأداء- وحدة التسجيل- وحدة الخريجين- الدراسات العليا- الدراسة والامتحانات- الأقسام- التأهيل التربوي- التربية وعلم النفس- رياض الأطفال- معلمة فصل- الإدارة التعليمية- الحاسوب- الأحياء- الفيزياء- الرياضيات- الكيمياء- اللغة الإنجليزية- الجغرافيا- الفلسفة وعلم الاجتماع- اللغة العربية- الدراسات الإسلامية- التربية الفنية- الخدة الاجتماعية- التاريخ.

عينة البحث:

تم الاعتماد على العينة القصدية في هذا البحث وهي مكونة من بعض رؤساء الأقسام العلمية الذين يقدمون خدمات داخل الكلية البالغ عددهم (22).

أساليب المعالجة الإحصائية للبحث:

أداة البحث:

استخدمت الباحثة استمارة الاستبيان جاهزة ومحكمة كوسيلة لجمع البيانات بالرجوع للعديد من الدراسات السابقة ومن بينها الاستعانة باستمارة استبيان من اعداد الباحث حسن محمد الزهراني، (الزهراني،2022: ص 40- 42)، ولم تقوم الباحثة بإعادة تحكيمها نظرا لتشابه الظروف الفيزيقية لمجتمع البحث، وقد تكونت استمارة الاستبيان من ثلاثة أبعاد شملت هذه الأبعاد على تسعة وثلاثون 39 عبارة تمثلت في الآتي:-

البعد الأول: المعارف الرقمية ودورها في تحسين الخدمات تكون من خمسة عشر 15 عبارة.

البعد الثاني: الرقمنة المعرفية في مجال التعليم والتعلم ودورها في تحسين الخدمات وتكون من أربعة عشر 14 عبارة.

البعد الثالث: دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات داخل الأقسام العلمية فشمل على عشر 10 عبارات.

صدق الأداة:

للتأكد من صدق أداة البحث تم استخدام الصدق البنائي أو صدق التكوين الفرضي، ويعني قدرة الاختبار على قياس تكوين فرضي معيّن أو سمة معيّنة، ويحدد من خلاله مدى ارتباط نتائج المقياس بالحقائق ذات العلاقة بموضوعه. ويستدل على صدق التكوين بعدة طرق منها الصدق التميزي (صدق المقارنة الطرفية)، فقدرة المقياس على التمييز بين المجموعة ذات الأداء العالي على المقياس وبين ذات الأداء المنخفض على المقياس يعد مؤشرا هاما على الصدق، وقد تم التحقق من صدق أداة الدراسة بهذه الطريقة وذلك باستخراج الفروق بين متوسط المجموعة العليا (أعلى 25%من الدرجات)، ومتوسط المجموعة السفلى(أدنى 25% من الدرجات) باستخدام معادلة ت للفروق بين مجموعتين غير متساوية التباين (Equal variances not assumed Independent Samples Test) باعتبار أن هناك فرقا كبيرا في الانحراف المعياري بين المجموعتين. وأظهرت النتائج كما هو مبين في الجدول رقم (1) أن هناك فروقا دالة إحصائيا بين المجموعتين عند مستوى معنوية 0.00، مما يدل على قدرة الأداة على التمييز.

جدول رقم (1) يبين معاملات تمييز أبعاد بعد أداة البحث بأسلوب المجموعتين المتطرفتين باستخدام الاختبار التائي.

المتوسط الحسابي		الانحراف المعياري		درجة الحرية	القيمة الثائية	مستوى المعنوية
المجموعة العليا	المجموعة الدنيا	المجموعة العليا	المجموعة الدنيا			
77	63	21.2	40.58	33.20	21.64	0.00

ثبات الأداة:

تم أستخدم طريقة ألفا كرونباخ لاستخراج ثبات أداة البحث، وبلغت درجة ثباتها بهذه الطريقة 0.89، وهي درجة ثبات مرتفعة تجعلنا نطمئن لاستخدامها في جمع بيانات البحث.

نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها:

س1-ما دور الرقمنة المعرفية في تسهيل الخدمات داخل الأقسام العلمية من وجهة نظر رؤساء الأقسام بكلية التربية الخمس؟

جدول (2) يبين دور الرقمنة المعرفية في تسهيل الخدمات داخل الأقسام العلمية من وجهة نظر رؤساء الأقسام

العبارات	نعم		لا		الوسط المرجح	الوزن المئوي
	ن	%	ن	%		
سرعة الخدمات الالكترونية وتقليصها لعامل الوقت.	0	0%	22	100%	2.00	%100
تساهم الخدمات الالكترونية في تحسين أداء العاملين.	21.00	95.5%	1.00	4.55%	1.94	%97
تساهم الخدمات الالكترونية في المحافظة والتخفيض من هدر المال العام.	20.00	0.1%9	2.00	9.09%	1.88	%94
تساهم الخدمات الالكترونية في المحافظة على سلامة العاملين وعدم تعرضهم للأمراض.	20.00	0.1%9	2.00	9.09%	1.88	%94
الخدمات الالكترونية تعتبر بديل عملي جيد عن العلاقات التقليدية.	19.00	86.4%	3.00	13.64%	1.82	%91
تساهم الخدمات الإدارية الالكترونية في التقليص من الأضرار لزيارات الميدانية التقليدية.	19.00	86.4%	3.00	13.64%	1.82	%91
تساهم الخدمات الالكترونية في التخفيف من نسبة المحسوبية والوساطات.	19.00	86.4%	3.00	13.64%	1.82	%91
سهولة الخطوات الواجب تنفيذها عند تطبيقها على المواقع الخدمية الالكترونية.	15.00	68.2%	7.00	31.82%	1.60	%80

انا راضي على سهولة الوصول إلى المواقع الالكترونية وتحميل تطبيقاتها الخاصة بالعمل.	14.00	63.6%	8.00	36.36%	1.55	%78
البيانات التي اطبقها في العمل على المواقع تتمتع بالسرعة.	8.00	36.4%	14.00	63.64%	1.29	%64
الوسط المرجح للبعد					**1.76**	**%88**

من نتائج الجدول (2) تبين أن الوسط المرجح لدور الرقمنة المعرفية في تسهيل الخدمات داخل الأقسام العلمية من وجهة نظر رؤساء الأقسام بالكلية بلغ 1.70 بوزن مئوي بلغ 88%، فقد تبين أن 95.5% من رؤساء الأقسام بالكلية يقرون بمساهمة الخدمات الالكترونية في تحسين أداء العاملين، ويقر 90.1% منهم بمساهمتها في المحافظة والتخفيض من هدر المال العام وفي المحافظة على سلامة العاملين وعدم تعرضهم للأمراض.

س2- ما مدى معرفة رؤساء الأقسام بالكلية بالمعارف الرقمية؟

جدول رقم (3) يبين مدى معرفة رؤساء الأقسام بالكلية بالمعارف الرقمية

العبارات	نعم		لا		الوسط المرجح	الوزن المئوي
	ن	%	ن	%		
أستطيع استخدام الأجهزة الرقمية في التواصل مع أعضاء هيئة التدريس.	0	%0	22	%100	2	%100
لدي القدرة على التعامل مع التطبيقات الرقمية مثل: الفيس بوك، وواتس اب....	0	%0	22	%100	2	%100
أعرف القواعد الأساسية لتعامل مع الأجهزة الذكية.	21	%95.50	1	%4.55	1.94	97%
أتمكن من تفعيل خدمة الواي فاي (wi-fi) في الهاتف الذكي.	20	%90.90	2	%9.09	1.88	94%
التزم بالتعامل الراقي مع السحب الالكترونية والتطبيقات الرقمية.	18	%81.80	4	%18.18	1.76	88%

استخدم كلمة المرور عند التعامل مع الحاسب.	18	%81.80	4	%18.18	1.76	88%
أوظف الاتصال والتواصل الاجتماعي الرقمي في اتصالاتي المتزامنة وغير المتزامنة.	17	%77.30	5	%22.73	1.71	85%
أعرف المقصود بحماية الأجهزة الرقمية من الفيروسات.	17	%77.30	5	%22.73	1.71	85%
أعي القوانين الخاصة بالحماية الفكرية.	17	%77.30	5	%22.73	1.71	85%
أعرف التعامل مع كل من يحاول الإساءة إلى عبر الانترنت.	15	%68.20	7	%31.82	1.60	80%
أستطيع تشغيل جهاز المودم لاستقبال الانترنت.	15	%68.20	7	%31.82	1.60	80%
أعرف القواعد الأساسية لحماية المعلومات الشخصية عبر شبكة الانترنت.	14	%63.60	8	%36.36	1.55	78%
يمكنني الاشتراك في بعض المواقع التربوية الدولية المتخصصة.	14	%63.60	8	%36.36	1.55	78%
استخدم برامج مكافحة الفيروسات.	14	%63.60	8	%36.36	1.55	78%
أجيد انشاء مجموعات بريدية الكترونية لمناقشة ومشاركة الأفكار التربوية.	12	%54.50	10	%45.45	1.46	73%
الوسط المرجح للبعد					1.72	86%

من نتائج الجدول (3) تبين أن الوسط المرجح لمعرفة رؤساء الأقسام بالمعارف الرقمية بلغ 1.72 بوزن مئوي بلغ 86%، كما بينت نتائج الجدول بأن 95% يعرفون القواعد الأساسية للتعامل مع الأجهزة الذكية.

س3-ما مدى معرفة رؤساء الأقسام بالكلية بعمليات التعليم والتعلم الرقمي؟

جدول (4) يبين مدى معرفة رؤساء الأقسام بالكلية بعمليات التعليم والتعلم الرقمي

العبارات	نعم		لا		الوسط المرجح	الوزن المئوي
	ن	%	ن	%		
أتمكن من حفظ مصادر المعلومات واسترجاعها.	20	0.1%9	2	9.09%	1.88	%94
أتمكن من معرفة الخطة الدراسية من خلال شبكة الانترنت.	20	0.1%9	2	9.09%	1.88	%94
أحب المشاركة في دورات تدريبية لزيادة حصيلتي المعرفية المتعلقة باستخدام التطبيقات الرقمية.	19	86.4%	3	13.6%	1.82	%91
أتمكن من معرفة توصيف المقررات الدراسية من خلال شبكة الانترنت.	19	86.4%	3	13.6%	1.82	%91
استمعت لكثير من المحاضرات المسجلة عبر المنصات التعليمية.	18	81.8%	4	18.1%	1.76	%88
أشاهد فيديوهات تعليمية حول سبل التعامل الواعي مع الأجهزة الرقمية.	17	77.3%	5	22.7%	1.71	%85
أستطيع حذف أو إضافة المادة الدراسية حسب الرغبة من خلال الأجهزة الرقمية.	17	77.3%	5	22.7%	1.71	%85
يوجد مواد دراسية رقمية يمكن تحميلها عبر الجهاز الرقمي.	17	77.3%	5	22.7%	1.71	%85
أحاول حضور ندوات وبرامج تعليمية حول سبل الاستفادة من التقنيات الرقمية.	16	72.7%	6	27.2%	1.66	%83
بعض المناهج الجامعية ساهمت في تكوين ثقافتي الرقمية.	15	68.2%	7	31.8%	1.60	%80
حضرت محاضرات علمية عبر المنصات التعليمية.	15	68.2%	7	31.8%	1.60	%80
كليتي تدعم ثقافة الاستخدام المفيد للتقنيات الرقمية.	14	63.6%	8	36.3%	1.55	%78

يتوفر نظام لمتابعة تقدم أداء الطلبة من خلال المنصات التعليمية.	14	63.6%	8	36.3%	1.55	%78
يوجد نظام لمتابعة حضـــور الطلبة من خلال المنصات التعليمية.	11	%50	11	%50	1.41	%71
الوسط المرجح للبعد					1.69	%85

من نتائج الجدول (4) تبين أن الوسط المرجح لمعرفة رؤساء الأقسام بعمليات التعليم والتعلم الرقمي بلغ 1.69 بوزن مئوي بلغ 85%، كما بينت نتائج الجدول كذلك بأن نسـبة رؤســاء الأقســام بالكلية الذين يتمكنون من حفظ مصـادر المعلومات واسـترجاعها 90%، ومن معرفة الخطة الدراسـية من خلال شـبكة الانترنت بلغت 90.1%.

س4-هل توجد فروق دالة إحصائياً عند مستوى معنوية 0.05 في مجالات البحث بين رؤساء الأقسام وفقاً لمتغير الجنس؟

جدول (5) يبين دلالة الفروق في مجالات البحث بين رؤساء الأقسام وفقاً لمتغير الجنس

المجال	الجنس	العدد	متوســـط الرتب	مجموع الرتب	قـيـمـة مانويتى	مســـتوى المعنوية
المعارف الرقمية ودورها في تحسين الخدمات	ذكور	17	12.24	208	30	0.321
	إناث	5	9.00	45		
الرقمية المعرفية في مجال التعليم والتعلم ودورها في تحسين الخدمات.	ذكور	17	12.29	209	29	0.285
	إناث	5	8.80	44		
جودة الخدمات داخل الأقسام العلمية	ذكور	17	10.38	176.50	23.5	0.124
	إناث	5	15.30	76.50		

من نتائج الجدول رقم (5) تبين أن قيمة مانويتني كانت غير دالة إحصـائياً عند مسـتوى معنوية 0.05، مما يشير إلى عدم وجود فروق في مجالات الدراسة بين رؤساء الأقسام وفقاً لمتغير الجنس.

س5-هل توجد فروق دالة إحصائياً عند مستوى معنوية 0.05 في مجالات البحث بين رؤساء الأقسام وفقاً لمتغير التخصص؟

جدول(6) يبين دلالة الفروق في مجالات البحث بين رؤساء الأقسام وفقاً لمتغير التخصص

المجال	التخصص	العدد	متوسط الرتب	مجموع الرتب	قيمة مانويتى	مستوى المعنوية
المعارف الرقمية ودورها في تحسين الخدمات	علمي	7	11.43	80.00	52	0.972
	أدبي	15	11.53	173.00		
الرقمنة المعرفية في مجال التعليم والتعلم ودورها في تحسين الخدمات.	علمي	7	14.36	100.50	32.5	0.154
	أدبي	15	10.17	152.50		
جودة الخدمات داخل الأقسام العلمية	علمي	7	14.00	98.00	35	0.202
	أدبي	15	10.33	155.00		

من نتائج الجدول رقم (6) تبين أن قيمة مانويتني كانت غير دالة إحصائياً عند مستوى معنوية 0.05، مما يشير إلى عدم وجود فروق في مجالات البحث بين رؤساء الأقسام وفقاً لمتغير التخصص (علمي، أدبي).

س6- هل توجد فروق دالة إحصائياً عند مستوى معنوية 0.05 في مجالات البحث بين رؤساء الأقسام وفقاً لمتغير سنوات الخبرة؟

جدول (7) يبين دلالة الفروق في مجالات البحث بين رؤساء الأقسام وفقاً لمتغير الخبرة

المتغيرات	العدد	المعارف الرقمية ودورها في تحسين الخدمات	الرقمنة المعرفية في مجال التعليم	جودة الخدمات داخل الأقسام العلمية
من 3 إلى أقل من 5 سنوات	2	11.75	17.00	9.00
من 5 إلى أقل من 10 سنوات	6	11.33	7.83	11.67
من 10 سنوات فأكثر	14	11.54	12.29	11.79
قيمة كروسكال		0.008	3.627	0.350
درجة الحرية		2	2	2

مستوى المعنوية	0.996	0.163	0.840

من نتائج الجدول رقم (7) تبين أن جميع قيم كروسكال كانت غير دالة إحصائياً عند مستوى معنوية 0.05، مما يشير إلى عدم وجود فروق في مجالات البحث بين رؤساء الأقسام وفقاً لمتغير الخبرة.

ملخص نتائج البحث:

تختصر الباحثة نتائج تساؤلات البحث في الآتي:-

1-تبين أن الوسط المرجح لمعرفة رؤساء الأقسام بالمعارف الرقمية بلغ 1.72 بوزن مئوي بلغ 86%، كما بينت نتائج البحث أن 95% يعرفون القواعد الأساسية للتعامل مع الأجهزة الذكية، 81.8% منهم يلتزمون بالتعامل الراقي مع السحب الالكترونية والتطبيقات الرقمية، ويستخدمون كلمة المرور عند التعامل مع الحاسب، وترى الباحثة أن أغلب أفراد عينة البحث لهم معرفة بالمعارف التحول الرقمي وتطبيقاتها.

2- أن الوسط المرجح لمعرفة رؤساء الأقسام بعمليات التعليم والتعلم الرقمي بلغ 1.69 بوزن مئوي بلغ 85%، كما بينت نتائج البحث كذلك بأن نسبة رؤساء الأقسام بالكلية الذين يتمكنون من حفظ مصادر المعلومات واسترجاعها 90%، ومن معرفة الخطة الدراسية من خلال شبكة الانترنت بلغت 90.1%، وهذا ما اكدته دراسة الزهراني بالموافقة. (الزهراني، 2022: 42)، تستنتج الباحثة أن أفراد عينة البحث بإمكانهم استخدام تقنيات التحول الرقمي في مجال التعلم والتعليم.

3-كما أن الوسط المرجح لدور الرقمنة المعرفية في تسهيل الخدمات داخل الأقسام العلمية من وجهة نظر رؤساء الأقسام بالكلية بلغ 1.70 بوزن مئوي بلغ 88%، فقد تبين أن 95.5% من رؤساء الأقسام بالكلية يقرون بمساهمة الخدمات الالكترونية في تحسين أداء العاملين، ويقر 90.1% منهم بمساهمتها في المحافظة والتخفيض من هدر المال العام وفي المحافظة على سلامة العاملين وعدم تعرضهم للأمراض. كما اعتبر 86.4% من رؤساء الأقسام بالكلية بأن الخدمات الالكترونية تساهم في التخفيف من نسبة المحسوبية والوساطات، بمعنى أن ور الرقمنة المعرفية يساهم في تحسين جودة الخدمات داخل الأقسام العلمية، وقد تطابقت هذه النتائج مع دراسة التي أكدت أن للرقمنة دور في تحسين الخدمات العمومية في 2022. (حمدو، 2022: 68)

4-وقد بينت قيمة مانويتني، وقيم كروسكال عدم وجود دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05، مما يشير إلى عدم وجود فروق في مجالات البحث بين رؤساء الأقسام وفقاً لمتغيرات الديموغرافية المتمثلة في الجنس، والتخصص، وسنوات الخبرة، وقد تعزى الباحثة عدم وجود فروق بين أفراد عينة البحث وذلك لتشابه الخصائص البيئة الفيزيقية الموجودين بها.

5- تم أستخدم طريقة ألفا كرونباخ لاستخراج ثبات أداة البحث، وبلغت درجة ثباتها بهذه الطريقة 0.89، وهي درجة ثبات مرتفعة تبين صلاحية استخدامها في جمع بيانات البحث.

التوصيات:

توصي الباحثة في ضوء ما توصلت إليه في هذا البحث بالآتي:-

1-على المختصين العمل على إدخال التقنية الرقمية كمتطلب لجميع طلبة الجامعة.

2-يجب توفير الأجهزة الرقمية والحاسوبية داخل الكليات لاستفادة منها وتسخيرها في التعليم الجامعي.

3-عقد دورات تدريبية وورش عمل للطلبة وكافة العاملين بالجامعة لمعرفة محركات البحث والمكتبة الرقمية.

المقترحات:

تقترح الباحثة اجراء العديد من البحوث لمواضيع تخدم المجتمع ومنها الآتي:-

1-دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات في إدارة جامعة المرقب من وجهة نظر المستفيدين من الخدمات التي تقدمها إدارة الجامعة.

2-فعالية الإدارة الرقمية في نشاط المؤسسات العمومية الخدمية دراسة حالة على بعض مؤسسات التعليمية بمنطقة الخمس.

3-أثر التحول الرقمي على كفاءة الأداء الأكاديمي لبعض من أعضاء هيئة التدريس بجامعة المرقب.

المراجع:

- أبوعامر، آمال محمود، مستوى الثقافة الرقمية لدى عينة من الآباء والأمهات في محافظات قطاع غزة، فلسطين، 2018.

-البدري، مجيد حميد شهاب، الدور الإقليمي لتركيا في ترتيبات امنية جديدة وأثرها في الأمن القومي العربي، أطروحة دكتوراه / العراق/ بغداد 1997.

-البشري، منى عطية، 1429 هـ، معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى / مكة من وجهة نظر الإداريات وعضوات هيئة التدريس بالجامعة، رسالة ماجستير / كلية التربية/ جامعة أم القرى.

- بن فردية، ضياء الدين، دور الرقمنة في تطوير البحث العلمي والرفع من مستوى التحصيل الأكاديمي للطلبة، الجزائر، مجلة مقاربات في التعليمية، مجلد 3، العد الرابع 2022

-بوثماني، حمزة، دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات في المرفق العمومي دراسة حالة، مذكرة لنيل شهادة الماستر بعلوم التسيير بجامعة محمد بوضياف/ الجزائر 2021.

-بوحميدة، نصر الله، أثر استخدام الرقمنة في الرفع من درجة التحصيل الدراسي، مجلة الحكمة للدراسات الثانوية مجلد 5، العدد 5 2017.

-بوخيرة، فتيحة، دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية على مستوى الجماعات المحلية، دراسة ميدانية بمكتب الوثائق البيومترية في بلدية سيدي خويلد، مذكرة لنيل شهادة الماجستر في العلوم السياسة، الجزائر 2018.

-حاج، قاسم علي، اسهامات الإتحاد الإفريقي في عملية التحول الرقمي في افريقيا قراءة في مشروع استراتيجية التحول الرقمي الافريقية 2020- 2030 مجلة كلية الاقتصاد للبحوث العلمية، المجلد الأول العدد السادس، 2020

-الحسنات، سارة عوض، معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية، رسالة ماجستير، معهد البحوث والدراسات العربية، المنظمة العربية للتربية والعلوم والثقافة بجامعة الدول العربية/مصر/ القاهرة 2011.

-حسن، محمد صلاح الدين، فاعلية برنامج تدريبي مقترح قائم على تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية الثقافة التكنولوجية لدى معلمات رياض الأطفال غير المتخصصات، جامعة عين شمس/أفاق جديدة في تعليم الكبار 2015.

-حسين، مريم خالص، الحكومة الالكترونية، مجلة كلية بغداد، العراق/ وزارة المالية 2013.

-حمدو، ميلودة، دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات في المرفق العمومي / دراسة حالة بلدية انفوسة ولاية ورقلة/ الجزائر دراسة لحصول على درجة الماجستير 2022.

- رانيا، وآسية، سايب، وشيبوب، دور الرقمنة في تسين جودة الخدمة دراسة حالة مديرية البريد والمواصلات المسيلة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر جامعة محمد بوضياف / المسيلة 2020- 2021

- الزهراني، حسن محمد، دور الثقافة الرقمية في تعزيز العملية التعليمية لدى طلاب الإعداد التربوي بالجامعة الإسلامية، مجلة كلية التربية- عين مس/ مصر العدد (46)، الجزء الأول 2022.

- بدوي، أحمد زكي، معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، لبنان 1993.

-سويدان، وشفيق، نظام موسى، إبراهيم حداد، التسويق، دار الحامد لنشر والتوزيع / الأردن 2003.

-عبد الحميد، حسن سعد، معوقات مجتمع المعرفة في الجامعات العراقية، مركز البيان لدراسات والتخطيط، العراق 2016.

-عبد العليم، رمضان محمود، الثقافة الرقمة لدى طالب الدراسات العليا التربوية بالجامعات المصرية في ضوء متطلبات الاقتصاد القائم على المعرفة، جامعة الأزهر/ مجلة كلية التربية، الجزء الثالث، العدد 184/ 2019.

-عثمان، عثمان حسن، التعليم الإلكتروني عن بعد ومجتمع المعرفة، المؤتمر الدولي الحادي عشر/ التعليم في عصر التكنولوجيا الرقمية، لبنان، 2016.

-عطاب والدراجي، كلثوم، ومكي، رقمنة الشباك الالكتروني الموحد للوثائق البيومترية كآلية لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر بلدية ورقلة نموذجا، مجلة الاجتهاد القضائي، العدد 2، 2001 .

-علي، أسامة عبد السلام، التحول الرقمي للجامعات المصري، لمتطلبات وآليات، مجلة كلية التربية تصدر عن الجمعية المصرية للتربية المقارنة والإدارة التعليمية ، المجلد 14'العدد 33 2011.

-علي، زينب محمود أحمد، معلم العصر الرقمي، مصر/ جامعة سوهاج، المجلة التربوية، العدد 68/ 2019.

-فايد، سامية المحمدي، استخدام نموذج التعلم المعكوس في تنمية بعض المهارات الحياتية والثقافة الرقمية في مادة التاريخ لدى طالب المرحلة الثانوية، مجلة الجمعية التربوية للدراسات الاجتماعية، مصر 2018.

–محمد، و موسى، بودالي، وبوشنب، رقمنة الإدارة كأسلوب لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر الإدارة الجبائية نموذجا، 2016، شبكة الانترنت.

– مصطفى وآخرون، إبراهيم، المعجم الوسيط، المكتبة الإسلامية للطباعة والنشر، مصر/ القاهرة 1972.

– المهري، سهيلة، المكتبة الرقمية في الجزائر دراسة لتطلعات المستقبل، لنيل درجة الماستر في علم المكتبات، جامعة قسنطينة 2005.

–نادية، عوني، تقييم التجربة الرقمية في الإدارة المحلية الجزائرية، دراسة ميدانية ببلدية سعيدة، مذكرة لنيل شهادة ماستر في العلوم السياسية جامعة مولاي الطاهر، الجزائر 2016– 2017.

–نصر الله، إبراهيم، دور التحول الرقمي في تحسين الخدمات الحكومية في فلسطين، المؤتمر الدولي الأول في تكنولوجيا المعلومات والأعمال 2020.

–الهادي، محمد محمد، الذكاء الاصطناعي معالمه تطبيقاته وتأثيراته التنموية والمجتمعية، مصر/ القاهرة الدار المصرية اللبنانية 2020.

The Role Of Knowledge Digitization In Improving The Quality Of Services Within Scientific Departments From The Point Of View Of Heads Of Departments At The Faculty Of Education Souq Al-Khamis

Rabeeah Abdulfatah Ali Abo Algasm Mustafa

Department Of Education And Psychology, Faculty Of Education, Elmergib University.

Email: r.a.mustafa@elmergib.edu.ly

Abstract;

The research aimed to identify the role of cognitive digitization in facilitating the quality of services within the scientific departments from the point of view of the heads of departments at the College of Education five, and to reveal the extent to which the heads of departments in the college know digital knowledge, and the processes of teaching and digital learning, and to find out whether there are statistically significant differences at a significant level of 0.05 in the fields of research between heads of departments according to the variables of gender, specialization and years of experience, and the descriptive analytical approach was used to achieve this, and the Cronbach alpha method was used to extract Calculation of the stability of the research tool, so its degree of stability reached 0.89, and the research sample was chosen intentionally, numbering (22), and the research data was processed by the SPSS system, and the most important

results are: Knowledge digitization contributes effectively to improving the quality of services within colleges, the sample members confirmed that electronic services contribute to improving the performance of workers, reducing nepotism, reducing the waste of public money, facilitating access to information and shortening time, and it was found that there are no differences in the fields of research. Among the heads of departments according to the variables of gender, specialization and experience.

keywords:scientific departments, quality of services, quality, knowledge digitization