

أثر تبني التحول الرقمي في تعزيز التميز المؤسسي على الجامعات الخاصة من وجهة نظر الموظفين وفق نموذج UTAUT، بالمحافظات الجنوبية في فلسطين

¹حاتم محمد عسفة ²عرفات علي نصار

الكلية الجامعية للعلوم والتكنولوجيا • فلسطين

¹ h.asfah@ucst.edu.ps

² arafat@ucst.edu.ps

الملخص:

تهدف الدراسة لمعرفة أثر تبني التحول الرقمي في تعزيز التميز المؤسسي وفق نموذج UTAUT معتمدة المنهج الوصفي التحليلي والاستبانة للوقوف على اتجاهات الدراسة، واعتمدت الدراسة على العينة العشوائية البسيطة لاختيار مفردات الدراسة، التي بلغت (220) موظفاً، وتوصلت لمجموعة من النتائج أهمها: تتوافر أبعاد التحول الرقمي المتمثلة في (الأداء المتوقع، الجهد المتوقع، العوامل الميسرة، التأثيرات الاجتماعية) بالجامعات الخاصة بوزن نسبي (85.32%)، وتوصلت أيضاً إلى أنَّ مستوى التميز المؤسسي لدى الجامعات الخاصة مرتفع وبوزن نسبي (84.6%). بالإضافة لوجود أثراً ذا دلالة إحصائية بين أبعاد التحول الرقمي والمتمثلة في (العوامل الميسرة، التأثيرات الاجتماعية)، بينما لا يوجد أثر لبُعدي (الأداء المتوقع، الجهد المتوقع) في تعزيز التميز المؤسسي لدى الجامعات الخاصة. كما وكشفت أيضاً وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات استجابات الفئة التي استهدفها الاستبيان تجاه أثر تبني التحول الرقمي في تعزيز التميز المؤسسي تعزى لمتغيرات (النوع، المؤهل، سنوات الخدمة)، ولا توجد فروق تعزى لمتغير (المسمى الوظيفي).

الكلمات المفتاحية: التحول الرقمي، التميز المؤسسي، نموذج UTAUT، الجامعات الخاصة.

The Impact of Adopting Digital Transformation in Enhancing Institutional Excellence on Private Universities According to the UTAUT Model, Southern Governorates of Palestine

¹Hatem M. Asfa ²Arafat A. Nassar

University College of Science and Technology • Palestine

¹ h.asfah@ucst.edu.ps

² arafat@ucst.edu.ps

Abstract:

The study aimed to identify the impact of adopting digital transformation in enhancing institutional excellence according to the Unified theory of acceptance and use of technology (UTAUT). The study adopted the analytical descriptive approach using the questionnaire as a tool for data collection. The study relied on a simple random sample to select the study items, which amounted to (220) employees. The study came out with a number of important results: The dimensions of digital transformation represented by performance expectancy, effort expectancy, facilitating conditions and social influence exist in private universities with a relative weight of (85.32%). There is a high level of institutional excellence between the sample members in private universities, with a relative weight of (84.6%). In addition, there is a statistically significant effect between the dimensions of digital transformation represented by facilitating conditions and social influences in promoting institutional excellence in private universities, while there is no effect for the dimensions performance expectancy, effort expectancy in promoting Institutional excellence in private universities. The study found that there were statistically significant differences in the averages of the responses of the two subjects towards the effect of adopting digital transformation in promoting institutional excellence due to (gender, qualification, experience), and there are no differences due to the job title.

Keywords: Digital Transformation, Institutional Excellence, UTAUT Model, Private Universities.

1. مقدمة

في ظل الظروف التي يعيشها العالم اليوم من تطور تكنولوجي انعكست آثاره على جميع مناحي الحياة ، تظهر أهمية التحول الرقمي الذي يعد نموذج عمل قائماً على إعادة هندسة الخدمات لإحداث تحول جوهري في أسلوب عمل المؤسسات، فهو يتخطى الحدود الجغرافية والسياسية للدول والمؤسسات على حد سواء ، مما يعزز لديها التنمية البشرية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية بتكلفة منخفضة (الشميلة وآخرون، 2015) حيث ينعكس ذلك على التميز المؤسسي الذي يعد ثقافة وهدفاً استراتيجياً تتبعه الجامعات الخاصة الفلسطينية بالمحافظات الجنوبية، نتيجة المنافسة الشديدة بينها وبين مؤسسات التعليم العالي بفلسطين، وأخذت المؤسسات والمنظمات بالتحول الرقمي التدريجي في ممارسة أنشطتها، وتقديم خدماتها، بحيث تحولت من ممارسة تقليدية للأشطة إلى ممارسة قائمة على التكنولوجيا ونظم المعلومات، والتي انعكست على التنمية المستدامة لديها، مما عزز من تميزها المؤسسي في ظل بيئة تشهد الكثير من المنافسة الشرسة، فالتحول الرقمي عملية تغيير تكنولوجي وثقافي تحتاجه المنظمة بأكملها من أجل الارتقاء بمستوى عملائها (De la Peña & Cabezas, 2015)، كما عرف (Matarazzo, et al., 2021) التحول الرقمي بالطريقة التي تستخدم بها الشركة التقنيات الرقمية لتطوير نموذج رقمي جديد يساعد على خلق قيمة أكبر للشركة وتغيير نماذج أعمال الشركات للاستفادة من الإمكانيات التي توفرها التقنيات الجديدة في زيادة قيمة الشركة، وينظر (عدنان، 2019) للتحول الرقمي على أنه منهجية عمل قائمة على تقنية المعلومات واستخدام التكنولوجيا تمكّن المنظمات والمؤسسات من ابتكار منتج جديد يوفر عائدات مالية ويحسن من جودة وقيمة المنتج أو الخدمة. وبناءً على ما سبق يرى الباحثان بأن التحول الرقمي بمفهومه الشمولي عملية تمكن المنظمة من اعتماد الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وشبكة الإنترنت في إدارة عملياتها وأنشطتها الإدارية والخدمية، وبمفهومه الخاص في مجال التعليم الجامعي يعد عملية مستمرة ومنظمة تسعى من خلاله الجامعات إلى تحويل عملياتها وأنشطتها التعليمية والإدارية من عمليات تقليدية روتينية تحتاج لجهد ووقت وتكلفة كبيرة في تنفيذها، إلى عمليات قائمة على الاستخدام المكثف لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، التي أدت لتحسين جودة الخدمات التعليمية وزيادة إنتاجيتها، وعززت من القدرة التنافسية للمؤسسات التعليمية في ظل بيئة تعليمية تشهد الكثير من المتغيرات والتطورات نتيجة التغير المستمر بمتطلبات البيئة المحيطة، وخير دليل على ذلك هو انتشار جائحة (كوفيد 19) التي فرضت ظروفًا استثنائية أثّرت على سياسات واستراتيجيات الجامعات وشكلت تحدياً رئيسياً تطلب منها إعادة تغيير الأساليب والعمليات الإدارية والتعليمية والخدمية المتبعة إلى عمليات تعتمد بشكل أساسي على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والإنترنت، إضافة إلى ذلك من مبررات ودوافع دفعت بالباحثين لتناول موضوع الدراسة وبعد الاطلاع على الدراسات السابقة كدراسة العجلة (2021) ودراسة خير وآخرون (2020) ودراسة ماضي، وآخرون (2020) ودراسة عسفية (2021)، وجدا أن من دوافع تناول موضوع الدراسة هو إدراك الباحثان بأهمية تعزيز التميز المؤسسي في الجامعات الخاصة الفلسطينية، وإشعار الإدارات العليا بالجامعات الفلسطينية الخاصة بأهمية التحول الرقمي وانعكاسه على التميز المؤسسي في الجامعات، لأنه يعد أهم أولويات العمل لتحقيق الأهداف والحفاظ على الارتقاء في أداء الجامعات والعاملين فيها ، كما ويرى الباحثان أن من دوافع دراسة هذا الموضوع هو الاستفادة من التجربة البحثية في معالجة أوجه القصور والضعف في الجامعات الخاصة بما يتعلق بالتحول الرقمي ووضع التصورات الكفيلة بتنميته وتحسينه، ولهذا أتت هذه الدراسة وتميزت عن غيرها من الدراسات السابقة في تناولها لموضوع التحول الرقمي وأثره في تعزيز التميز المؤسسي في الجامعات الفلسطينية الخاصة وذلك بالاعتماد على نموذج النظرية الموحدة لقبول واستخدام التكنولوجيا UTAUT، معتمدة على أسلوب

العينة العشوائية البسيطة والاستبيان في جمع البيانات الإحصائية من الموظفين العاملين بالهيئتين الأكاديمية والإدارية بالجامعات الفلسطينية الخاصة، ولتحقيق محفزات البحث ودوافعه قسم الباحثان دراستهما إلى ثلاث اجزاء، الجزء الاول تناول فيه مشكلة الدراسة وأسئلتها، كما تناولوا فرضيات الدراسة وأهميتها وأهدافها ومتغيراتها وحدودها، اما الجزء الثاني فقد سلط الباحثان من خلاله على الجانب النظري بما يخدم ويحقق أهداف الدراسة، اما الجزء الثالث فتناول الدراسة الميدانية التي اشتمل على عرض ومناقشة فرضيات واسئلة الدراسة والنتائج والتوصيات، إضافة إلى مقترحات الدراسة.

2: مشكلة الدراسة: ترتب على جائحة كوفيد 19 التي تغزو العالم إجراءات طارئة، كالتباعد والعزل والحجر الصحي والتي اثرت سلباً على الإجراءات والخدمات المقدمة من قبل المنظمات للمستفيدين، ومن خلال عمل الباحثين في مجال التعليم العالي، وجدا أن من تلك المنظمات التي تأثرت خدماتها بذلك هي الجامعات الخاصة الفلسطينية بالمحافظات الجنوبية، والذي يحتم عليها الارتقاء بمستوى خدماتها التعليمية المقدمة من خلال تبني استراتيجيات تعتمد التكنولوجيا الرقمية في تقديم خدماتها للجمهور، وهذا ما أكدته دراسة (Njoroge & Ceyla, 2020)، بأن للتحويل الرقمي أهمية و طوق نجاح للمنظمات والمستفيدين من خدماتها، كما وأشارت سلايمي في دراستها (2019)، بأن التحويل الرقمي أصبح ضرورة وليس خياراً يعد من أهم الاستراتيجيات والأهداف التي يسعى إلى تحقيقها كل من القطاع العام والخاص، وفي حدود اطلاع الباحثان لم يتم دراسة أثر التحويل الرقمي في تعزيز التميز المؤسسي لدى الجامعات الخاصة بالمحافظات الجنوبية وفق نموذج (UTAUT) في فلسطين بشكل عام وفي قطاع التعليم الجامعي بشكل خاص من قبل الباحثين سابقاً، ولهذا تناولت الدراسة الحالية النظرية الموحدة لقبول واستخدام التكنولوجيا لاكتشاف اثر متغيرات هذه النظرية على التميز المؤسسي لدى الجامعات الخاصة بالمحافظات الجنوبية في فلسطين، مما سبق تتضح مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيسي التالي: **هل يؤثر التحويل الرقمي في تعزيز التميز المؤسسي لدى الجامعات الخاصة بالمحافظات الجنوبية؟** ويتفرع من السؤال الرئيسي الأسئلة الفرعية التالية:

1. ما واقع التحويل الرقمي بالجامعات الخاصة بالمحافظات الجنوبية؟
2. ما مستوى التميز المؤسسي بالجامعات الخاصة بالمحافظات الجنوبية؟
3. هل يوجد أثر لتبني أبعاد التحويل الرقمي المتمثلة في " الأداء المتوقع، الجهد المتوقع، العوامل الميسرة، التأثيرات الاجتماعية" في تعزيز التميز المؤسسي؟
4. هل توجد فروقات في استجابات المبحوثين تجاه أثر تبني التحويل الرقمي في تعزيز التميز المؤسسي تعزى لمتغيرات " الجنس، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، سنوات الخدمة " لدى العاملين بالجامعات الخاصة بالمحافظات الجنوبية؟

3: فرضيات الدراسة:

- 1.3:الفرض الرئيسي الأول:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين أبعاد التحويل الرقمي والمتمثلة " الأداء المتوقع، الجهد المتوقع، العوامل الميسرة، التأثيرات الاجتماعية" في تعزيز التميز المؤسسي لدى الجامعات الخاصة بالمحافظات الجنوبية.
- 2.3:الفرض الرئيسي الثاني:** توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابة عينة الدراسة حول أثر التحويل الرقمي في تعزيز التميز المؤسسي تعزى للمتغيرات التالية " الجنس، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، سنوات الخدمة "

4: أهداف الدراسة:

- أ. التعرف على واقع التحول الرقمي لدى الجامعات الخاصة بالمحافظات الجنوبية.
- ب. التعرف على واقع التميز المؤسسي لدى الجامعات الخاصة بالمحافظات الجنوبية.
- ت. الكشف عن أثر تبني التحول الرقمي في تعزيز التميز المؤسسي.
- ث. التعرف على الفروق بين استجابات المبحوثين تجاه أثر التحول الرقمي في تعزيز التميز المؤسسي تعزى لمتغيرات " الجنس، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، سنوات الخدمة " لدى العاملين بالجامعات الخاصة بالمحافظات الجنوبية.

5: أهمية الدراسة

1.5: الأهمية العلمية:

- أ. تعد هذه الدراسة واحدة من الدراسات الميدانية القلائل إن لم تكن الوحيدة حسب علم الباحثين التي عملت على قياس "أثر التحول الرقمي في تعزيز التميز المؤسسي بالجامعات الخاصة بالمحافظات الجنوبية.
- ب. تتناول الدراسة موضوع التحول الرقمي والذي لاقى اهتماماً واسعاً في الآونة الأخيرة لأهميته في تعزيز التميز المؤسسي، وحسب علم الباحثين فإنها تعد من الدراسات القلائل التي سعت لقياس أثر أبعاد التحول الرقمي في تعزيز التميز المؤسسي لدى الجامعات الخاصة بالمحافظات الجنوبية.
- ت. ستسهم الدراسة الحالية في فتح آفاق جديدة للباحثين لإجراء مزيد من الدراسات العلمية في مجال التحول الرقمي ودوره في تعزيز التميز المؤسسي.

2.5: الأهمية العملية:

- أ. تسهم هذه الدراسة في تقديم دراسة مستوفاة عن التحول الرقمي وأثره في تعزيز التميز المؤسسي لدى العاملين بالجامعات الخاصة بالمحافظات الجنوبية.
- ب. من المتوقع أن يستفاد من نتائج وتوصيات هذه الدراسة لتقديدها للإدارات العليا العاملة بمختلف القطاعات سواء العامة أو الخاصة والعمل على تنفيذ تلك التوصيات للارتقاء بمستوى أدائها.

6: متغيرات الدراسة:

1.6: المتغير المستقل: أبعاد التحول الرقمي المتمثلة في "الاداء المتوقع، الجهد المتوقع، العوامل الميسرة، التأثيرات الاجتماعية" وفق نموذج (UTAUT).

2.6: المتغير التابع: التميز المؤسسي.

3.6: المتغيرات الشخصية: " الجنس، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، سنوات الخدمة"

7: حدود الدراسة:

1.7: الحد الموضوعي: اقتصرت الدراسة على أثر التحول الرقمي في تعزيز التميز المؤسسي.

2.7: الحد المكاني: الجامعات الخاصة متمثلة في (جامعة فلسطين، جامعة الاسراء، وجامعة غزة).

3.7: الحد الزمني: امتدت الدراسة خلال عام 2022، الذي تمثل السلسلة الزمنية لمتغيرات الدراسة.

4.7: الحد البشري: اشتملت الدراسة على العاملين في الهيئتين الأكاديمية والإدارية بالجامعات الخاصة بالمحافظات الجنوبية، وتم استبعاد باقي العاملين من مجتمع الدراسة، لعدم إدراكهم واطلاعهم بموضوع الدراسة.

8: الاطار النظري للدراسة:

1.8: النظرية الموحدة لقبول واستخدام التقنية UTAUT : تعددت النظريات والنماذج المستخدمة في توضيح

سلوك قبول التقنية، مما استدعى من الباحثين في مجال نظم وتقنية المعلومات لإيجاد نظرية موحدة يعتمدون عليها

في دراسة وتحليل قبول التقنية بالنسبة للمستخدمين، ولهذا تم تطوير نموذج UTAUT من قبل Venkatesh وآخرون عام 2003 لقياس والتنبؤ بقبول واستخدام المستخدمين للتقنية وللوقوف على اثر التحول الرقمي في تعزيز التميز المؤسسي اعتمدت الدراسة على نموذج UTAUT، الذي يمثل أربعة عوامل رئيسية لقبول واستخدام التكنولوجيا، تتضح في:

أ. **الأداء المتوقع (PE):** هو "الدرجة التي يعتقد بها الافراد بأن استخدامهم للتكنولوجيا والنظام سيساعدهم في تحسين أدائه الوظيفي (Venkatesh et al., 2003)"، فإدراك الموظف لأهمية تأثير استخدام التكنولوجيا والأنظمة على أدائه الوظيفي يعزز من قدرته على استخدام أنظمة المعلومات ويدفعه نحو قبول التحول الرقمي.

ب. **الجهد المتوقع (EE):** هو "درجة السهولة المرتبطة باستخدام النظام من قبل الموظف" (Venkatesh et al., 2003)، إدراك الموظف بأن استخدام تكنولوجيا وأنظمة المعلومات سيسهل عملية تبادل المعلومات ويزيد من السرعة في تقديم الخدمات ويقلل من الخطوات المبذولة عند تنفيذ المهام الوظيفية دون جهد أو وقت أو تكلفة عالية يؤثر على رغبته في استخدام أدوات التحول الرقمي والتفاعل معها.

ت. **العوامل الميسرة (FC):** هي "الدرجة التي يعتقد فيها الافراد بان البنية التحتية والتقنية والتنظيمية وجدت لتوفر الدعم اللازم لاستخدام النظام" (Venkatesh et al., 2003)، فتوافر تلك العوامل داخل المؤسسة تعد شرطاً من شروط تبني الموظف للتحول الرقمي.

ث. **التأثيرات الاجتماعية (SI):** هي "درجة ادراك المستخدم لرغبة الأشخاص المهمين في استخدام النظام" (Venkatesh et al., 2003)، فالموظف عندما يدرك أهمية التحول الرقمي من خلال المؤثرات أو التأثير الاجتماعي الذي يمارس عليه من خلال البيئة المحيطة به سيعزز ذلك من قبوله في تكنولوجيا المعلومات.

2.8: أسباب اعتماد نموذج UTAUT: ظهرت فكرة اعتماد نموذج UTAUT، من خلال دمج وتنقيح العديد من النظريات والنماذج ومنها نظرية الفعل المبرر، ونظرية قبول التكنولوجيا، ونظرية السلوك المخطط، ونظرية انتشار الابتكار، نموذج استخدام الكمبيوتر، ونظرية الادراك الاجتماعي، ونتيجة لهذا التعدد ظهر نموذج UTAUT للأسباب التالية:

أ. النموذج هو إطار نظري شامل يستخدم لتفسير سلوك استخدام التكنولوجيا، حيث يعتمد على العديد من الأبحاث السابقة في مجالات مختلفة مثل التكنولوجيا والإدارة وعلم النفس وعلم الاجتماع.

ب. يحتل النموذج درجة موثوقية عالية يجعله أكثر دقة في تفسير سلوك استخدام التكنولوجيا.

ت. سهولة استخدام وتطبيق النموذج مقارنةً بغيره من النماذج الأخرى، حيث يمكن استخدامه لتحليل سلوك استخدام التكنولوجيا بشكل فعال وبسيط، كما يمكن تعديله بسهولة وفقاً للمتغيرات الخاصة بالمجال الذي يتم استخدامه فيه، مما يجعله أداة مرنة وقابلة للتطوير.

ث. يغطي النموذج جوانب متعددة من سلوك استخدام التكنولوجيا، مثل الإدراك والسلوك والتأثيرات الاجتماعية، مما يجعله أكثر شمولية في تفسير سلوك استخدام التكنولوجيا.

ج. يمكن استخدام النموذج في مجالات مختلفة مثل التجارة الإلكترونية والإدارة الإلكترونية والتعليم الإلكتروني، مما يجعله أداة قوية ومرنة في فهم سلوك استخدام التكنولوجيا في مختلف المجالات.

أضافة إلى الاسباب السابقة التي تم ذكرها لاعتماد نموذج UTAUT دون غيره من النماذج أو النظريات الأخرى، وجدا الباحثان أن هذا النموذج يشكل أداة مهمة لفهم سلوك استخدام التكنولوجيا وتحسين تصميم الأنظمة والتطبيقات.

9: مفهوم التميز المؤسسي: يعد التميز المؤسسة على انه حالة من حالات الابداع والتفوق التنظيمي تحقق مستويات عالية غير عادية من الاداء والتنفيذ للعمليات الانتاجية والتسويقية والمالية، بما ينتج عنه نتائج وانجازات تتفوق على ما يحققه المنافسون ويرضى عنه العملاء وكل اصحاب المصلحة في المنظمة (السلمي، 2002)، أما في مجال التعليم فقد أشار القزعي (2018) للتميز المؤسسي على أنه "الارتقاء بأداء المؤسسة التعليمية بهدف مجارة التغيرات والتطورات المتسارعة في جميع جوانب الحياة، كما ويعزز القدرة لدى المنظمات على اعتماد الأفكار الإدارية المتطورة التي تضمن لها الاستدامة والبقاء في ظل المنافسة الشديدة بين المنظمات"، وهذا ما أكدت عليه دراسة أبو لبدة (2018) بأن للتميز القيادي والبشري والخدماتي يسهم في تميز المؤسسة ويحسن من ادائها الوظيفي، ودراسة الانصاري (2018) التي أكدت على وجود علاقة بين القدرات الادارية والتميز المؤسسي، ودراسة النجار (2019) التي توصلت إلى أن جامعة الأقصى تطبق مستوى متوسط من معايير التميز المؤسسي حسب النموذج الأوربي للتميز، ودراسة (Kok & McDonald, 2017) التي توصلت إلى أن التحفيز والتعلم، والقيادة، والتواصل، والاتجاهات، والقيم، الديناميكية والثقافة الإدارية، هي عناصر تساهم في تميز الأقسام الأكاديمية، كما توصلت إلى أن هذه العناصر هي عناصر مترابطة ومتكاملة فلا يمكن تحقيق التميز اعتماداً على جزء منها فقط، وفي ضوء ذلك يمكن تعريف التميز المؤسسي في مؤسسات التعليم الجامعي تعريفاً إجرائياً على أنه "عملية مستمرة تمارسها الجامعة للوصول لتحقيق مستويات عالية من جودة إنتاج العمل الأكاديمي والإداري، مما يجعلها تنفرد بميزات تنافسية تتفوق على غيرها من الجامعات".

1.9: ركائز التميز المؤسسي: يمكن توضيح ركائز للتميز المؤسسي في النقاط التالية: (المليجي: 2012: ص 22):

- أ. **شمولية التطوير:** لا بد أن يشمل التميز المؤسسي جميع مكونات العمل لدى المؤسسة.
- ب. **استمرارية التطوير:** عملية الإصلاح والتجديد هي عملية مستمرة لا تتوقف عند مرحلة أو حد معين.
- ت. **واقعية التطوير:** يجب أن يرتبط التطوير في منظمة متميزة بحاجتها الحقيقية ومعرفة إمكانات الواقع.
- ث. **جوهرية التطوير:** يتطلب التميز إحداث تعديلات وتغييرات جوهرية في لوائح وقواعد وقوانين العمل.
- ج. **تكاملية التطوير:** تسعى المنظمة لتحقيق التميز في بعدية الرأسي والافقي، بجانب شمولية عملية التطوير.
- ح. **استشرافية المستقبل في التطوير:** يتطلب التميز القدرة على إعادة قراءة الماضي من منظور المستقبل.
- خ. **مؤسسية التطوير:** يتحقق التميز من خلال وضع معايير ومحددات للعمل يلتزم ويشارك بها الجميع.

10: دور التحول الرقمي في تعزيز التميز المؤسسي للجامعات: يوفر التحول الرقمي للمؤسسات المعلومات والبيانات التي تحتاجها وفي الوقت الذي يتناسب معها، وهذا بلا شك له أثر في تعزيز تميز المؤسسة مقارنة بغيرها من المؤسسات المنافسة، نتيجة للأثر الإيجابي للتحول الرقمي في تحسين جودة القرارات الإدارية والتشغيلية، كما يرفع من كفاءة وفاعلية الاتصال والتواصل بين الإدارة والعاملين، ويقلل من الوقت والجهد المبذول عند ممارسة المهام الوظيفية، ويحسن ويطور من مستوى أداء العاملين، ويعمل على تخفيض تكلفة إنجاز الأعمال، ويقلص من الأعمال الإدارية، ويحسن من مستوى الأرباح، ويطور من أدوات ووسائل الرقابة المتبعة من المؤسسة ويساعدها على الابتكار والتجديد بما يضمن لها مواكبة التغيرات والتطورات في بيئة الأعمال، كل ذلك يستدعي وبلا شك من المؤسسات وبغض النظر عن طبيعة أنشطتها أو حجمها تبني وتوطين التحول الرقمي لديها، كي تستطيع البقاء والاستمرارية في عصر العولمة التي تفرض عليها مواكبة التغيرات والتطورات في تكنولوجيا المعلومات إن أرادت التميز مقارنة بغيرها من المؤسسات المنافسة لها. وتعد الجامعات إحدى مؤسسات التعليم العالي التي تسعى لامتلاك التكنولوجيا الرقمية لما لها من أثر في إحداث تغيير في سياساتها واستراتيجياتها مما يمكنها من التميز

عالمياً، سواء على الصعيد المالي من خلال تحسين قدراتها المالية وخفض التكاليف، وتحسين جودة الخدمة والعمليات الإدارية والتعليمية، وزيادة الابتكار وتحسين وتطوير البحث العلمي (Brooks & McCormack, 2020). ومن هنا يمكن استيعاب دور التحول الرقمي في تعزيز التميز المؤسسي.

11: الدراسات السابقة:

1.11: العجلة (2021): هدفت الدراسة للتعرف على أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات في تطوير التحول الرقمي بجامعة أحمد بن يحيى الونشريسي تيسمسيلت بالجزائر، واعتمدت المنهج الوصفي التحليلي والاستبانة كأداة دراسية لجمع البيانات، والعينة العشوائية في اختيار مفردات الدراسة، وتوصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج أهمها أن اعتماد التحول الرقمي كان مرتفعاً، وكشفت وجود أثراً موجباً لاعتماد الإدارة الإلكترونية في تحسين وتطوير خدمات المنظمة.

2.11: عسليّة (2021): هدفت الدراسة لمعرفة الدور الرقمي في تحسين أداء الخدمات الحكومية والمكاسب التي تتحقق من خلال تعزيز التحول الرقمي في المؤسسات الحكومية والخاصة بمصر، واعتمدت المنهج الوصفي التحليلي والمقابلات كأداة دراسية لجمع البيانات والعينة العشوائية في اختيار مفردات الدراسة، وتوصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج أهمها: أن التحول الرقمي يساهم في تحسين كفاءة الخدمات الحكومية المقدمة للمواطنين بجودة وسرعة عالية، وإن خدمات الحكومة الإلكترونية في تقديم المعاملات تعد خياراً ضرورياً في ظل التطورات التقنية والمعرفية العالمية وفي ظل التوسع في تطبيق واستخدام التكنولوجيا المتطورة في فلسطين.

3.11: خير، وآخرون (2020): هدفت الدراسة التعرف على العوامل المؤثرة في استخدام الانترنت المصرفي بتطبيق امتداد النظرية الموحدة لقبول واستخدام التقنية على المصارف العاملة بالسودان، واعتمدت المنهج الوصفي التحليلي والاستبانة كأداة دراسية لجمع البيانات، والعينة العشوائية في اختيار مفردات الدراسة وتوصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج أهمها: أن لجودة الموقع الإلكتروني والتأثيرات الاجتماعية والتسهيلات المتاحة وقيمة السعر أثر في نية استخدام الأفراد لخدمة الإنترنت المصرفي.

4.11: ماضي، وآخرون (2020): هدفت الدراسة للتعرف على مدى جاهزية الجامعات الفلسطينية الخاصة بفلسطين للتحول الرقمي، واعتمدت المنهج الوصفي التحليلي والاستبانة كأداة دراسية لجمع البيانات، والعينة العشوائية في اختيار مفردات الدراسة، وتوصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج أهمها: وجود دعم كبير من الإدارة العليا للتحول الرقمي، كما توصلت إلى أن التوجهات الاستراتيجية الملائمة، وتوفير البنية التحتية الفنية والموارد البشرية والتنظيمية اللازمة للتحول الرقمي جاءت بنسبة اقل، كما وكشفت وجود فروق في استجابات الباحثين تعزى لمتغيري العمر والوظيفية، ولعدم وجود فروق تعزى لمتغير الجنس، والمؤهل العلمي، والخبرة، والجامعة.

5.11: النجار (2019): هدفت للتعرف على التميز المؤسسي لجامعة الأقصى بقطاع غزة، واعتمدت المنهج الوصفي التحليلي والاستبانة كأداة دراسية لجمع البيانات، وأسلوب الحصر الشامل، وتوصلت الدراسة لمجموعة من النتائج أهمها: أن جامعة الأقصى تطبق مستوى متوسط من معايير التميز المؤسسي حسب النموذج الأوروبي للتميز، كما وتوصلت لوجود فروق في استجابات الباحثين حول إدارة المخاطر والتميز المؤسسي تعزى للمتغيرات، الجنس، العمر، المستوى الاشرافي، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة.

6.11: Nassar, et al (2019): هدفت الدراسة إلى التحقق من العلاقة بين التأثير الاجتماعي واعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. بناءً على نظرية القبول الموحدة الأصلية ونموذج استخدام التكنولوجيا (UTAUT)، واعتمدت الدراسة على المنهج الكمي التحليلي مستخدمه الاستبانة كأداة دراسية لجمع البيانات، حيث اعتمدت الدراسة على أسلوب العينة الطبقية العشوائية، وتوصلت الدراسة لمجموعة من النتائج أهمها: ان

للتأثير الاجتماعي اثر إيجابي على النية السلوكية في تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في وزارة التربية والتعليم الفلسطينية، كما توصلت لوجود فروق في متغير العمر اتجاه تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

7.11: أبو لبدة (2018): هدفت الدراسة للتعرف على راس المال الفكري ودوره في تحقيق التميز المؤسسي لدى جامعة القدس، واعتمدت المنهج الوصفي التحليلي والاستبانة كأداة دراسية لجمع البيانات، و أسلوب العينة العشوائية، وتوصلت الدراسة لمجموعة من النتائج أهمها: أن مستوى التميز المؤسسي في الجامعة جاء بدرجة متوسطة، حيث اكتشفت الدراسة أن التميز القيادي يسهم بدرجة كبيرة في التميز المؤسسي يليه التميز البشري ثم التميز الخدماتي.

8.11: الانصاري (2018): هدفت لمعرفة أثر التميز المؤسسي على العلاقة بين سمات القيادة الادارية والقدرات الريادية ، واعتمدت المنهج الوصفي التحليلي والاستبانة كأداة دراسية لجمع البيانات، والعينة العشوائية غير الاحتمالية في اختيار مفردات الدراسة، وتوصلت الدراسة لمجموعة من النتائج أهمها: أن هناك أثر إيجابي لسمات القيادة الإدارية على التميز المؤسسي كما توصلت لوجود علاقة ايجابية بين القدرات الادارية والتميز المؤسسي.

9.11 Kok & McDonald: (2017): هدفت إلى تحديد الصفات السلوكية والثقافية التي تؤدي الى تعزيز التميز في الأقسام الجامعية، واعتمدت المنهج الوصفي التحليلي والاستبانة كأداة دراسية لجمع البيانات وعلى أسلوب الحصر الشامل، وتوصلت الدراسة لمجموعة من النتائج أهمها: أن التحفيز والتعلم، والقيادة، والتواصل، والاتجاهات، والقيم، الديناميكية والثقافة الإدارية، هي عناصر تساهم في تميز الأقسام الأكاديمية، كما توصلت إلى أن هذه العناصر هي عناصر مترابطة ومتكاملة فلا يمكن تحقيق التميز اعتماداً على جزء منها، ويرى الباحثان أن الدراسات السابقة ساهمت في توضيح الرؤية حول الإطار النظري، كذلك بناء أداة الدراسة والتعرف على المنهج المستخدم للدراسة، إضافة إلى اختيار الأساليب الاحصائية المناسبة للوصول إلى أبرز النتائج المتعلقة بالدراسة، ويشير الباحثان إلى الجدول التالي الذي يمثل ملخص للدراسات التي تناولت متغيرات الدراسة:

جدول 1 : يوضح ملخص الدراسات السابقة التي اعتمدت عليه الدراسة الحالية

م	دراسة	فترة الدراسة	مجتمع الدراسة	منهج الدراسة	اسلوب اخذ العينة	أداة الدراسة
1	العجلة	2021	جامعة أحمد بن يحيى	المنهج الوصفي التحليلي	العينة العشوائية	الاستبانة
2	عسلية	2021	المؤسسات الحكومية والخاصة	المنهج الوصفي التحليلي	العينة العشوائية	المقابلات والاستبانة
3	خير، وآخرون	2020	البنوك والمصارف	المنهج الوصفي التحليلي	العينة العشوائية	الاستبانة
4	ماضي، وآخرون	2020	الجامعات الفلسطينية	المنهج الوصفي التحليلي	العينة العشوائية	الاستبانة
5	النجار	2019	جامعة الاقصى	المنهج الوصفي التحليلي	الحصر الشامل	الاستبانة
6	Nassar, et al	2019	تكنولوجيا المعلومات	المنهج الكمي التحليلي	العينة الطبقية	الاستبانة
7	أبو لبدة	2018	جامعة القدس	المنهج الوصفي التحليلي	العينة العشوائية	الاستبانة
8	الانصاري	2018	البنك الاسلامي بجدة	المنهج الوصفي التحليلي	العينة العشوائية	الاستبانة
9	Kok&McDon	2017	الجامعات	المنهج الوصفي التحليلي	الحصر الشامل	الاستبانة

12: التعقيب على الدراسات السابقة: في إطار ما تم عرضه من دراسات سابقة تتعلق بمتغيري الدراسة، ووفق

للتسلسل الزمني لها، قد استفاد الباحثان منها في تشكيل الإطار المعرفي حول متغيرات الدراسة، وفي بناء أداة

الدراسة، وعند تحديد المشكلة اعتماداً على نتائجها وتوصياتها، وبالنظر الي جميع الدراسات المذكورة نجد بأن متغير التحول الرقمي كان له ارتباطاً إيجابياً ولو بشكل نسبي مع العديد من المتغيرات مثل: تكنولوجيا المعلومات، الإنترنت، الجاهزية، تحسين أداء الخدمات، التأثير الاجتماعي، وقد اتفقت هذه الدراسة مع الدراسات السابقة في نوع وأسلوب اختيار العينة والأداة والمهنة، ولكن ما يميز هذه الدراسة عن باقي الدراسات السابقة أنها بحثت في أثر تبني التحول الرقمي في تعزيز التميز المؤسسي على الجامعات الخاصة من وجهة نظر الموظفين وفق نموذج UTAUT، الذي لم تتطرق إليه أي دراسة من الدراسات السابقة على حد علم الباحثان، كما وأنها طبقت على مجتمع دراسة مختلف عن المجتمعات الدراسية التي طبقت فيها الدراسات السابقة، سيما وأنها طبقت في مجال الجامعات الخاصة وفي بيئة تختلف عن البيئات التي طبقت فيها تلك الدراسات السابقة، من حيث طبيعة المجتمع والذي يعتبر بيئة تنظيمية فلسطينية مختلفة الي حد كبير عن البيئات التي طبقت فيه تلك الدراسات، وايضاً من حيث الاستقرار وتأثير البيئة الأمنية والسياسية والاجتماعية والاقتصادية، من خلال ذلك يمكن تحديد جوانب الاتفاق والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة من خلال الجدول التالي:

جدول 2: يوضح جوانب الاتفاق والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

الدراسات السابقة	الفجوة البحثية	الدراسة الحالية
- ركزت الدراسات السابقة على التحول الرقمي وعلاقته بمتغيرات أخرى مثل: تكنولوجيا المعلومات، الإنترنت، الجاهزية، تحسين أداء الخدمات، التأثير الاجتماعي. - وكذلك التميز المؤسسي وعلاقته بمتغيرات مثل: التعليم التنظيمي، واقع التميز رأس المال الفكري، سمات القيادة الإدارية، القدرات الإدارية، الصفات السلوكية والثقافية. - طبقت الدراسات السابقة على عينات تعمل في الوزارات والمؤسسات الحكومية والخاصة والمستشفيات والبنوك والمصارف والجامعات الخاصة والعامة. - لم تتناول الدراسات السابقة العاملين بالهيئتين الأكاديمية والإدارية بالجامعات الفلسطينية الخاصة بالمحافظات الجنوبية، بل ولم تربط أو تقيس الأثر بين متغيري الدراسة الحالية التحول الرقمي والتميز المؤسسي وفق نموذج UTAUT.	- ندرة الدراسات التي تناولت موضوع التحول الرقمي وأثره في تعزيز التميز المؤسسي وفق علم الباحثين. - تعد الدراسة الأولى التي طبقت على الهيئتين الأكاديمية والإدارية العاملين بالجامعات الخاصة بغزة، وكثير من الدراسات السابقة طبقت في بيئات عربية وأجنبية مختلفة. - اختلاف الطرق، والأساليب، والأدوات البحثية التي اعتمدت عليها الدراسة الحالية، والتي تختلف عما هو مستخدم في الدراسات السابقة. - تناولت الدراسة قطاع التعليم، وخاصة التعليم العالي الذي يعد من أكبر القطاعات الخدمية العاملة في غزة - تناولت الدراسة الحالية أربعة أبعاد للتحول الرقمي وفق نموذج UTAUT وهي "الأداء المتوقع، الجهد المتوقع، العوامل الميسرة، التأثيرات الاجتماعية" والتي لم تتناولها الدراسات السابقة	- ركزت الدراسة الحالية على ربط أبعاد التحول الرقمي في تعزيز التميز المؤسسي. - توضيح أثر أبعاد التحول الرقمي في تعزيز التميز المؤسسي. - بيان أثر كل بعد من أبعاد التحول الرقمي في تعزيز التميز المؤسسي. - تميزت هذه الدراسة بتطبيقها على الهيئتين الأكاديمية والإدارية العاملين بقطاع الخدمات التعليمية بغزة. - إبراز أبعاد التحول الرقمي داخل الجامعات الخاصة والتعرف على أكثرها تأثيراً في تعزيز التميز المؤسسي - الوقوف على جوانب القصور والضعف في درجة التميز المؤسسي لدى الجامعات الخاصة العاملة بغزة وذلك لمساعدتها في بناء سياساتها واستراتيجياتها التنافسية. - تم اختيار الجامعات الفلسطينية الخاصة بغزة كمجتمع للدراسة التي تقدم خدماتها لمعظم سكان المحافظات الجنوبية بفلسطين

13: الدراسة الميدانية:

1.13: منهجية الدراسة: اعتمدت الدراسة الحالية المنهج الوصفي التحليلي، كونه يناسب موضوع الدراسة، كما

اعتمدت الدراسة على مصدرين لجمع المعلومات والبيانات يمكن توضيحهما على النحو التالي:

1. **المصادر الثانوية:** اعتمد الباحثان لتكوين الخلفية النظرية للدراسة على مراجعة الأدبيات والدراسات والبحوث والدوريات العلمية التي تناولت التحول الرقمي والتميز المؤسسي.
2. **المصادر الأولية:** اعتمد الباحثان على أداة الاستبانة لجمع البيانات ومن ثم تفرغها وتحليلها باستخدام برنامج

SPSS

2.13: لأساليب الإحصائية المستخدمة: للإجابة على أسئلة الدراسة تم استخدام الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) (معامل الارتباط، القيمة الاحتمالية، معامل ألفا كرونباخ، المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، الوزن النسبي، الارتباط الجزئي، التباين، متوسط المربعات، الفرق بين المتوسطات الخطأ المعياري، اختبار T-Test).

3.13: مجتمع الدراسة والعينة: يتكون مجتمع الدراسة من (436) العينة العشوائية موظفاً وموظفة أكاديمياً وإدارياً من العاملين بالجامعات الفلسطينية الخاصة، وذلك وفق إحصائية وزارة التعليم العالي والبحث العلمي لعام 2022.

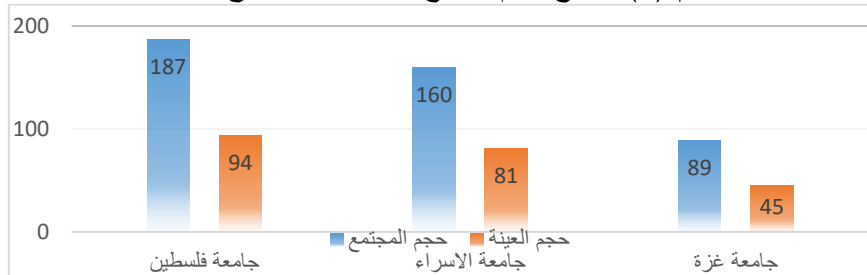
1.13: عينة الدراسة: اعتمدت الدراسة على العينة العشوائية البسيطة لاختيار عينة الدراسة، البالغ عددها (220) والتي تشكل نسبة 50.4% تمثل مجتمع الدراسة، موزعة على النحو التالي:

جدول 3: يوضح حجم مجتمع الدراسة ونسبة توزع الاستبانة

الجامعة	حجم المجتمع	حجم العينة	نسبة توزيع الاستبانة
جامعة فلسطين	187	94	42.7%
جامعة الاسراء	160	81	36.8%
وجامعة غزة	89	45	20.5%
المجموع	436	220	100%%

وتم استرجاع (196) استبانة صحيحة واستبعاد (10) منها غير صالحة، بنسبة استرداد بلغت (89.1%)، علماً بأن الباحثين قد استبعدوا العاملين في الوظائف التالية: (السكرتارية، الحراسات والأمن، الخدمات) من عينة الدراسة، وذلك لعدم قدرة وعلم هذه الفئات بتعبئة نموذج الاستبيان، وبشيء من التفصيل يمكن لنا توضيح حجم مجتمع الدراسة ونسبة توزع الاستبانة من خلال الشكل التالي:

شكل رقم (1) يوضح حجم مجتمع الدراسة ونسبة توزع الاستبانة



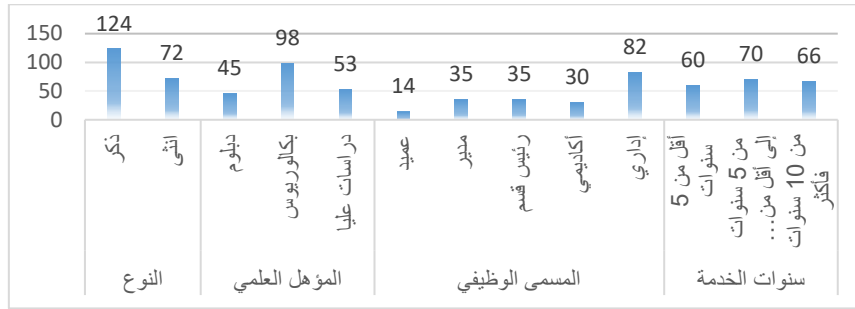
ويتوزع أفراد عينة الدراسة حسب الجدول التالي:

جدول 4: يوضح خصائص عينة الدراسة

م	البيانات الشخصية	العدد	النسبة المئوية%
1	النوع	ذكر	63.3
		انثى	36.7
2	المؤهل العلمي	دبلوم	23.0
		بكالوريوس	50.0
		دراسات عليا	27.0
3	المسمى الوظيفي	عميد	7.1
		مدير	17.9
		رئيس قسم	17.9
		أكاديمي	15.3
		إداري	41.8
4	سنوات الخدمة	أقل من 5 سنوات	30.6
		من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات	35.7
		من 10 سنوات فأكثر	33.7
العدد الكلي		196	100%

يبين الجدول أعلاه أن نسبة الذكور أعلى من نسبة الإناث، حيث بلغت (63.3 %) مقارنةً بنسبة الإناث التي بلغت (36.7%)، ويعزى هذا إلى أن المجتمع الفلسطيني هو مجتمع ذكوري من جانب، ومن جانب آخر يعزى إلى للعادات والتقاليد السائدة في المجتمع الفلسطيني التي تفضل تشغيل الذكور في الوظائف، كما ويعزى ذلك لارتفاع نسبة خرجي الجامعات من الذكور والتي بلغت 64.5% مقارنةً بنسبة الإناث التي بلغت 35.5 %، وذلك وفق الكتاب الإحصائي السنوي لعام 2022/2021، كما ويتضح أن المؤهل العلمي بدرجة بكالوريوس لدى عينة الدراسة كانت نسبتها (50%) وهي النسبة الأكبر مقارنةً بالمؤهلات الأخرى، حيث جاء مؤهل دبلوم وأقل بنسبة (23%)، ومؤهل الدراسات العليا جاء بنسبة (27%)، ويعزى ذلك لسعي الجامعات الخاصة لتقليل التكاليف والمصاريف، مما دفعها لتكليف بعض موظفيها ممن يحملون مؤهلاً علمياً بكالوريوس بالتدريس، كما ويعزى ذلك لقلة عدد الطلبة الملتحقين بالجامعات الخاصة، وذلك بسبب ارتفاع تكلفة التعليم بها، مقارنةً بغيرها من الجامعات الحكومية والوطنية العاملة بالمحافظات الجنوبية، أما فيما يتعلق بالمسمى الوظيفي فقد تبين أن معظم مسميات أفراد العينة تنحصر تحت مسمى موظف إداري بنسبة (41.8%)، كما يتضح من الجدول أعلاه الانخفاض في حجم الاستحداث الوظيفية الجديدة، حيث تبين أن معظم العاملين بالجامعات قد عملوا لسنوات طويلة تزيد عن 10 سنوات بنسبة (33.7%)، أما العاملين الذين تقل مدة خدمتهم عن خمس سنوات فلم تتجاوز نسبتهم (30%) من إجمالي عدد العاملين، ويعزى ذلك إلى الأزمة المالية التي تعيشها الجامعات الخاصة بالمحافظات الجنوبية الجزيرة مباشر (2019)، وبشيء من التفصيل يمكن لنا توضيح خصائص عينة الدراسة من خلال الشكل التالي:

شكل 2: يوضح خصائص عينة الدراسة



14: أداة الدراسة ومكوناتها: اعتمدت الدراسة على الاستبانة كأداة رئيسية لجمع بيانات الدراسة، وقد تبنت الدراسة نظرية UTAUT في تصميم ابعاد المتغير المستقل، مع إجراء التعديلات المناسبة على الفقرات لتتناسب مع طبيعة الظاهرة المراد دراستها، كما واعتمد الباحثين على الأسس العلمية التي وفرتها الأدبيات في صياغة متغيرات الدراسة، وتكونت الاستبانة من ثلاثة أقسام رئيسية، يمثل **القسم الأول:** بالمتغيرات الديموغرافية (النوع، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة، المسمى الوظيفي)، أما **القسم الثاني:** ويعبر عن المتغير المستقل وقد اشتمل على (20) فقرة موزعة على أبعاد المتغير المستقل، و**القسم الثالث:** يعبر عن المتغير التابع واشتمل على (20) فقرة موزعة على أبعاد المتغير التابع.

15: صدق وثبات أداة الدراسة:

1.15: صدق المحكمين: عرضت الاستبانة على خمسة محكمين متخصصين، بهدف الوقوف على صلاحيتها ومناسبتها لموضوع ومتغيرات الدراسة ومدى إدراك وفهم أفراد العينة لمحتواها ومقاصدها.

2.15: معاملات الصدق والثبات:

أ: الاتساق الداخلي لأبعاد المحور الأول: (التحول الرقمي)

جدول 5: يوضح معاملات الارتباط لفقرات البعد الأول من المحور الأول- الأداء المتوقع

م	الفقرة	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)
1	سيمكنني التحول الرقمي من إنجاز مهماتي الوظيفية بسرعة أكبر .	.828	.000
2	سييسمح لي التحول الرقمي من الاستفادة من الخدمات المتاحة بأقل تكلفة.	.734	.000
3	سيساعدني التحول الرقمي للوصول للبيانات والخدمات في أي زمان ومكان	.721	.000
4	التحول الرقمي سيزيد ويحسن من أدائي الوظيفي.	.790	.000
5	اعتمادي على التحول الرقمي يزيد من فرصتي في الترقيات.	.788	.000

يبين الجدول أعلاه أن معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور الأول والدرجة الكلية لفقراته دالة عند مستوى دلالة (0.01،0.05)، وتراوحت معاملات الارتباط بين (0.721-0.828)، وبهذا يتبين أن فقرات البعد الأول صادقة.

جدول 6: يوضح معاملات الارتباط لفقرات البعد الثاني من المحور الأول- الجهد المتوقع

م	الفقرة	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)
1	اعتمادي على التحول الرقمي يشعرني بالراحة في تقديم الخدمة.	.758	.000
2	يتطلب تعاملي مع التحول الرقمي القليل من الجهد الذهني.	.708	.000
3	أرى أن التعامل مع التحول الرقمي سيكون سهلاً الاستخدام إذا حصلت على تدريب مناسب	.675	.000
4	استخدام التحول الرقمي سهل من ممارستي لمهامي الوظيفية	.619	.000
5	من السهل علي التعامل مع التحول الرقمي بكفاءة عالية.	.762	.000

يبين الجدول أعلاه أنَّ معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور الأول والدرجة الكلية لفقراته دالة عند مستوى دلالة (0.01،0.05)، وتراوحت معاملات الارتباط بين (0.619-0.762)، وبهذا يتبين أنَّ فقرات البعد الثاني صادقة.

جدول 7: يوضح معاملات الارتباط لفقرات البعد الثالث من المحور الأول- العوامل الميسرة

م	الفقرة	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)
1	توفر إدارة الجامعة البرامج التدريبية التي توهلني لاستخدام وتطبيق التكنولوجيا بسهولة	.857	.000
2	تمتلك الجامعة تشريعات وقوانين تشجعني على التعامل مع التحول الرقمي.	.824	.000
3	لدى الجامعة شبكة إنترنت تؤهلها لتطبيق واستخدام التحول الرقمي بسهولة.	.843	.000
4	توفر إدارة الجامعة الموارد الضرورية اللازمة التي تمكن من استخدام التكنولوجيا.	.827	.000
5	أمتلك القدرة والمهارة التي تؤهلني لاستخدام التكنولوجيا بسهولة.	.668	.000

يبين الجدول أعلاه أنَّ معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور الأول والدرجة الكلية لفقراته دالة عند مستوى دلالة (0.01،0.05)، وتراوحت معاملات الارتباط بين (0.668-0.857)، وبهذا يتبين أنَّ فقرات البعد الثالث صادقة.

جدول 8: يوضح معاملات الارتباط لفقرات البعد الرابع من المحور الأول- التأثيرات الاجتماعية

م	الفقرة	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)
1	أثأثر بزملائي الذين تعاملوا مع تقنيات التحول الرقمي.	.831	.000
2	تساعدني إدارة الجامعة في التعامل مع أدوات التحول الرقمي.	.690	.000

م	الفقرة	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)
3	الأشخاص الذين أعمل معهم و يؤثرون على سلوكي يعتقدون أنه ينبغي التعامل مع أدوات التحول الرقمي.	.812	.000
4	أجد صعوبة في التعامل مع التحول الرقمي بسبب نقص المعلومات وحملات التوعية داخل الجامعة.	.741	.000
5	يتمتع الموظفون من حولي والذين يتعاملوا مع التحول الرقمي بمكانة أكبر من غيرهم من الموظفين.	.849	.000

يبين الجدول أعلاه ان معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور الأول والدرجة الكلية لفقراته دالة عند مستوى دلالة (0.01،0.05)، وتراوحت معاملات الارتباط بين (0.690-0.849)، وبهذا يتبين أن فقرات البعد الرابع صادقة.

ب: الاتساق الداخلي لفقرات المحور الثاني: (التميز المؤسسي):

جدول 9: يوضح معاملات الارتباط لفقرات التميز المؤسسي

م	الفقرة	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)
1	سياسة اختيار وتعيين العاملين بالجامعة يقوم على أساس الكفاءة والمعرفة باستخدام الأدوات والأساليب التكنولوجية.	.732	.000
2	تحسن الجامعة عملياتها للتخلص من الإجراءات الروتينية لتوفير الوقت والجهد.	.736	.000
3	تستخدم الجامعة مواردها التقنية بالشكل الأمثل.	.787	.000
4	تعتمد الجامعة على أساليب وطرق تكنولوجية في نقل المعرفة العلمية لطلابها.	.667	.000
5	تعتمد الجامعة على أدوات تكنولوجية في نقل وتبادل المعلومات بين العاملين.	.777	.000
6	تتميز الإجراءات المتبعة في تقديم الخدمة داخل الجامعة بالسرعة.	.757	.000
7	تسعى الجامعة بشكل مستمر لتطوير قدرات كوادرها البشرية	.769	.000
8	يتصف الهيكل التنظيمي للجامعة بالمرونة التي تسمح بمواكبة التغيرات والتطورات البيئية.	.719	.000
9	تتبنى الجامعة أهدافها الاستراتيجية استناداً لحاجات ورغبات البيئة المحيطة.	.741	.000
10	تمتلك الجامعة البنية التحتية التي تؤهلها لامتلاك التكنولوجيا.	.702	.000
11	تتبنى الجامعة فلسفة التغيير في طرق وأساليب وأدوات العمل وفق الاحتياجات البيئية.	.681	.000
12	تمتلك الجامعة التكنولوجيا التي تؤهلها لتقديم خدماتها بجودة عالية.	.720	.000
13	تشجع الجامعة التغذية العكسية من البيئة المحيطة بها لتحسين مستوى الخدمة المقدمة.	.831	.000
14	ترتبط الجامعة بشركات واتفاقيات خارجية مع جامعات ومؤسسات محلية وعالمية.	.650	.000
15	يتمتع العاملون بالجامعة بالمهارات والخبرات التي تؤهلهم لتحقيق أهدافها.	.756	.000

م	الفقرة	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)
16	يتلقى العاملون بالجامعة البرامج التدريبية المناسبة للارتقاء بمستوى أدائهم.	.671	.000
17	تمتلك الجامعة موارد مالية كافية لتغطية احتياجاتها التكنولوجية	.689	.000
18	تعمل الجامعة على ضبط وتطوير خدماتها بشكل مستمر.	.721	.000
19	تتناسب القاعات الدراسية بالجامعة مع متطلبات وشروط التدريس الحديثة.	.795	.000
20	للجامعة تصميم خاص بخدماتها تميزها عن خدمات المنافسين	.708	.000

يبين الجدول أعلاه أنَّ معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور الثاني والدرجة الكلية لفقراته دالة عند مستوى دلالة (0.01، 0.05)، وتراوحت معاملات الارتباط بين (0.650-0.831)، وبهذا يتبين أنَّ فقرات المحور الثاني صادقة.

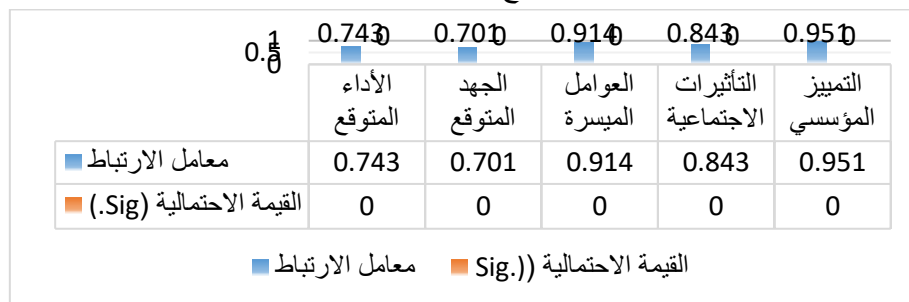
3.15: معاملات الصدق والثبات:

جدول 10: يوضح نتائج معامل الصدق والثبات لأبعاد قائمة الاستبيان

م	الفقرة	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)
1	الأداء المتوقع	.743	.000
2	الجهد المتوقع	.701	.000
3	العوامل الميسرة	.914	.000
4	التأثيرات الاجتماعية	.843	.000
5	التميز المؤسسي	.951	.000

يبين الجدول أعلاه أنَّ جميع محاور وأبعاد الاستبانة مرتبطة ببعضها وبالدرجة الكلية للاستبانة ارتباطاً ذا دلالة إحصائية، حيث يتضح أنَّ معاملات الارتباط لجميع القيم الاحتمالية كانت أقل من مستوى الدلالة (0.05)، وبهذا يتبين أنَّ جميع مجالات الاستبانة صادقة ومناسبة للقياس، وبشيء من التفصيل يمكن لنا توضيح نتائج معامل الصدق والثبات من خلال الشكل التالي:

شكل 3: يوضح معامل الصدق والثبات



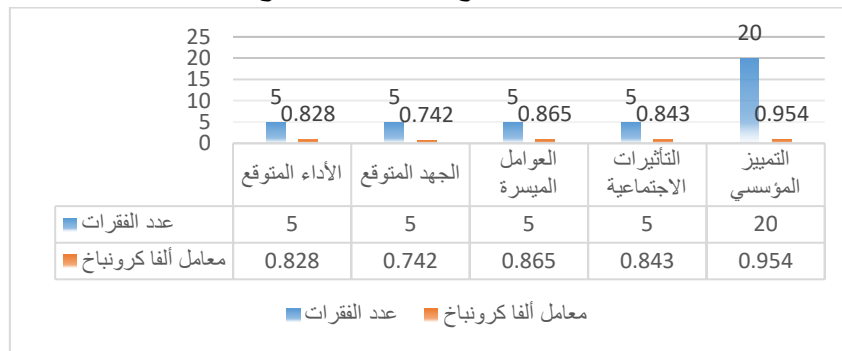
4.15: ثبات الاستبانة:

جدول 11: يوضح معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات محاور الدراسة

م	المجال	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
1.	الأداء المتوقع	5	0.828
2.	الجهد المتوقع	5	0.742
3.	العوامل الميسرة	5	0.865
4.	التأثيرات الاجتماعية	5	0.843
5.	التميز المؤسسي	20	0.954
	الدرجة الكلية للاستبانة	40	0.966

يبين الجدول أعلاه أن قيمة معامل ألفا كرونباخ لأبعاد المحور الأول (التحول الرقمي) تراوحت ما بين (0.828) و (0.843)، بينما بلغت قيمة جميع فقرات المحور الثاني (التميز المؤسسي) (0.954)، في حين بلغت قيمة معامل ألفا كرونباخ لجميع فقرات أداة الدراسة مجتمعة (0.966) وهو معامل ثبات مرتفع، وبذلك يكون الباحثان قد تأكدا من صدق وثبات استبانة الدراسة، وبشيء من التفصيل يمكن لنا توضيح نتائج معامل ألفا كرونباخ من خلال الشكل التالي:

شكل 4: يوضح معامل ألفا كرونباخ



16: عرض ومناقشة أسئلة الدراسة:

للإجابة على السؤال الرئيسي والذي ينص على " هل يؤثر التحول الرقمي في تعزيز التميز المؤسسي لدى الجامعات الخاصة بالمحافظات الجنوبية؟" كان لابد من الإجابة على ما هو واقع التحول الرقمي بالجامعات الخاصة بالمحافظات الجنوبية؟ وللإجابة على هذا السؤال قام الباحثان بتحليل أبعاد التحول الرقمي الأربعة، على النحو التالي:

1.16: بالنسبة لبعد الأداء المتوقع:

جدول 12: المتوسطات الحسابية والوزن النسبي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات البعد الأول من المحور الأول مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	الدرجة
1	سيمكنني التحول الرقمي من إنجاز مهماتي الوظيفية بسرعة أكبر	4.59	.670	91.7%	1	موافق بشدة

2	سيسمح لي التحول الرقمي من الاستفادة من الخدمات المتاحة بأقل التكاليف	4.28	.684	85.5%	4	موافق بشدة
3	سيساعدني التحول الرقمي للوصول للبيانات والخدمات في أي زمان ومكان.	4.51	.676	90.2%	2	موافق بشدة
4	التحول الرقمي سيزيد ويحسن من أدائي الوظيفي	4.18	.735	83.7%	5	موافق
5	اعتمادي على التحول الرقمي يزيد من فرصتي في الترقيات	4.32	.842	86.3%	3	موافق بشدة
	جميع فقرات المحور	4.3745	.55762	87.5%		موافق بشدة

يبين الجدول أعلاه أن فقرة رقم (1) "سيمكنني التحول الرقمي من إنجاز مهماتي الوظيفية بسرعة أكبر" كانت أعلى فقرة، بمتوسط حسابي (4.59) ووزن نسبي 91.7%، ويعزى ذلك لإدراك العاملين بأهمية دور التحول الرقمي وتأثيره المباشر على زيادة كفاءة وفعالية الأداء الوظيفي خاصة في ظل التطور والتقدم التكنولوجي، وجاءت فقرة رقم (4) "التحول الرقمي سيزيد ويحسن من أدائي الوظيفي." أقل فقرة، بمتوسط حسابي (4.18) ووزن نسبي 83.7%، ويعزى ذلك لإدراك العاملين أن امتلاك التكنولوجيا دون امتلاك المهارة والخبرة والكفاءة الشخصية في الأداء الوظيفي لن تحسن من درجة ومستوى الأداء الوظيفي، فأى عمل سواء كان إدارياً أم إنتاجياً يحتاج إلى قوى بشرية تمتلك أعلى درجة من الكفاءة والفاعلية، ومن جانب آخر تحتاج إلى التكنولوجيا التي تحسن وتطور الأداء الوظيفي، والعنصر البشري مهم وقد يكون أهم من امتلاك التكنولوجيا في ممارسة الأداء الوظيفي، وبشكل عام يتضح أن المتوسط الحسابي لجميع الفقرات بلغ (4.37) بوزن نسبي بلغ 87.5% وهذا يبين بأن درجة موافقة أفراد عينة الدراسة كانت مرتفعة جداً حول مستوى الأداء المتوقع كأحد أبعاد التحول الرقمي، وانفتحت هذه النتيجة مع دراسة عسلية (2021) .

2.16: بالنسبة لبعد الجهد المتوقع:

جدول 13: المتوسطات الحسابية والوزن النسبي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات البعد الثاني من المحور الأول مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

م	الجهد المتوقع	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	الدرجة
1	اعتمادي على التحول الرقمي يشعرني بالراحة في تقديم الخدمة	4.38	.657	87.6%	2	موافق بشدة
2	يتطلب تعاملتي مع التحول الرقمي القليل من الجهد الذهني	4.19	.853	83.8%	5	موافق
3	أرى أن التعامل مع التحول الرقمي سيكون سهل الاستخدام إذا حصلت على تدريب مناسب	4.40	.652	88.0%	1	موافق بشدة
4	استخدام التحول الرقمي سهل من ممارستي لمهامي الوظيفية	4.23	.684	84.7%	4	موافق بشدة
5	من السهل علي التعامل مع التحول الرقمي بكفاءة عالية	4.29	.718	85.8%	3	موافق بشدة
	الجهد المتوقع	4.298	.5025	86.0%		موافق بشدة

يبين الجدول أعلاه ان رقم (3) "أرى أن التعامل مع التحول الرقمي سيكون سهل الاستخدام إذا حصلت على تدريب مناسب" كانت أعلى فقرة، بمتوسط حسابي (4.40) وبوزن النسبي 88%، ويعزى ذلك إلى وجود متطلبات لإنجاح التحول الرقمي داخل المنظمات وخاصة الجامعات منها، ومن بين المتطلبات وأهمها إعداد الكوادر البشرية وإكسابها المهارة والقدرة على تطبيق التحول الرقمي من خلال عقد البرامج التدريبية التي تمكنهم من ممارسة العمل بكفاءة وفاعلية، وجاءت فقرة رقم (2) "يتطلب تعامل مع التحول الرقمي القليل من الجهد الذهني" أقل فقرة، بمتوسط حسابي (4.19) وبوزن نسبي 83.8%، ويعزى ذلك لإدراك العاملين أن امتلاكهم للتكنولوجيا واستخدامها في ممارسة المهام الوظيفية يقلل من الجهد العقلي والذهني المبذول لديهم، مقارنة بأداء تلك المهام بشكل تقليدي دون استخدام التكنولوجيا والتي يترتب عليها جهد عقلي وذهني كبير يؤثر في مستوى التركيز الذهني لديهم، وبصفة عامة يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع الفقرات بلغ (4.298) وبوزن نسبي بلغ 86%، وهذا يبين أن درجة موافقة أفراد العينة كانت مرتفعة جداً حول مستوى الجهد المتوقع كأحد أبعاد التحول الرقمي، واتفقت هذه النتيجة مع دراسة خير وآخرين (2020).

3.16: بالنسبة لبعد العوامل الميسرة:

جدول 14: المتوسطات الحسابية والوزن النسبي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات البعد الثالث من المحور الأول مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

م	العوامل الميسرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	الدرجة
1	توفر إدارة الجامعة البرامج التدريبية التي تؤهلني لاستخدام وتطبيق التكنولوجيا بسهولة.	4.24	.945	84.9%	3	موافق بشدة
2	تمتلك الجامعة تشريعات وقوانين تشجعي على التعامل مع التحول الرقمي.	4.12	.794	82.4%	5	موافق
3	لدى الجامعة شبكة إنترنت تؤهلها لتطبيق واستخدام التحول الرقمي بسهولة.	4.27	.883	85.3%	2	موافق بشدة
4	توفر إدارة الجامعة الموارد الضرورية اللازمة التي تمكنني من استخدام التكنولوجيا.	4.31	.883	86.2%	1	موافق بشدة
5	أمتلك القدرة والمهارة التي تؤهلني لاستخدام التكنولوجيا بسهولة.	4.15	.711	83.0%	4	موافق
	العوامل الميسرة	4.2184	.68303	84.4%		موافق بشدة

يبين الجدول أعلاه أن فقرة رقم (4) "توفر إدارة الجامعة الموارد الضرورية اللازمة التي تمكنني من استخدام التكنولوجيا" كانت أعلى فقرة، بمتوسط حسابي (4.31) وبوزن نسبي 86.2%، ويعزى ذلك إلى معرفة الجامعات وقناعاتها بأن اعتماد التحول الرقمي في عملياتها وخدماتها يتطلب منها توفير الموارد المالية والمادية اللازمة والضرورية التي تمكنها من تطبيق التحول الرقمي في ممارسة وتقديم خدماتها الإدارية والأكاديمية، وجاءت فقرة رقم (2) "تمتلك الجامعة تشريعات وقوانين تشجعي على التعامل مع التحول الرقمي" أقل فقرة، بمتوسط حسابي (4.12) وبوزن نسبي 82.4%، ويعزى ذلك لإدراك العاملين بأن القوانين

والتشريعات المعمول بها داخل الجامعة ليست بالدرجة المطلوبة التي تمكنهم وتشجعهم على تطبيق التحول الرقمي، فالتحول الرقمي وتطبيقه يحتاج لأنظمة وتشريعات وقوانين خاصة توفر الأمن والحماية للعاملين وتشجعهم على اعتماد التكنولوجيا في ممارسة مهامهم الوظيفية دون خوف أو ارتباك، وبصفة عامة يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع الفقرات بلغ (4,2184) بوزن نسبي بلغ 84,4% ، وهذا يبين أن درجة موافقة أفراد العينة كانت مرتفعة جداً حول مستوى العوامل الميسرة كأحد أبعاد التحول الرقمي، وانتقدت هذه النتيجة مع دراسة خير والبشير ومحمود (2020)، التي توصلت إلى أن لجودة الموقع الإلكتروني والتسهيلات المتاحة لها أثر في نية استخدام الافراد لخدمة الانترنت المصرفي، واختلفت مع دراسة ماضي وحجير (2020) التي توصلت إلى أن البنية التحتية الفنية والموارد البشرية والتنظيمية اللازمة للتحول الرقمي كانت أقل أهمية بالنسبة لمجتمع الدراسة.

4.16: بالنسبة لبعد التأثيرات الاجتماعية:

جدول 15: المتوسطات الحسابية والوزن النسبي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات البعد الرابع من المحور الأول

م	التأثيرات الاجتماعية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	الدرجة
1	اتأثر بزملائي الذين تعاملوا مع تقنيات التحول الرقمي.	4.34	.816	86.7%	1	موافق بشدة
2	تساعدني إدارة الجامعة في التعامل مع أدوات التحول الرقمي.	4.13	.744	82.6%	4	موافق
3	الأشخاص الذين أعمل معهم يعتقدون أنه ينبغي علي التعامل مع التحول الرقمي.	4.21	.844	84.3%	2	موافق بشدة
4	أجد صعوبة في التعامل مع التحول الرقمي لنقص المعلومات وحملات التوعية بالجامعة.	3.97	.950	79.4%	5	موافق
5	يتمتع الموظفون من حولي والذين يتعاملوا مع التحول الرقمي بمكانة أكبر الموظفين.	4.19	.902	83.9%	3	موافق
	التأثيرات الاجتماعية	4.1684	.66934	83.4%		موافق

يبين الجدول أعلاه أن فقرة رقم (1) " أتأثر بزملائي الذين تعاملوا مع تقنيات التحول الرقمي" كانت أعلى فقرة، بمتوسط حسابي (4,34) ووزن نسبي 86.7%، ويعزى ذلك إلى بيئة العمل التي يسود فيها روح الفريق والتعاون والتنسيق بين العاملين داخل الجامعات، التي دفعت بالعامل أن يتأثر بمن حوله وخاصةً بمهارة وخبرة زملاءه في الوظيفة التي اكتسبها من تعاملهم واعتمادهم على تقنيات التحول الرقمي، والفقرة رقم (4) والتي تنص على "أجد صعوبة في التعامل مع التحول الرقمي بسبب نقص المعلومات وحملات التوعية داخل الجامعة" جاءت أقل فقرة بمتوسط حسابي (3,97) ووزن نسبي 79,4%، ويعزى ذلك لضعف القوانين والتشريعات واللوائح والأنظمة المتبعة داخل الجامعة التي توفر المعلومات والحقائق عن دور وأهمية التحول الرقمي وتأثيرها الإيجابي على العاملين والجامعة في آن واحد، مما يشجعهم على بذل الجهد لامتلاك وتطبيق تقنيات ومتطلبات التحول الرقمي دون خوف، ويتبين من ذلك أن المتوسط الحسابي لجميع الفقرات بلغ (4,1684) بوزن نسبي بلغ 83,4% ، وهذا يدل على أن موافقة أفراد العينة اكانت عالية جداً حول مستوى التأثيرات الاجتماعية كأحد أبعاد التحول الرقمي، وانتقدت هذه النتيجة مع دراسة خير وآخرين (2020) ودراسة (Nassar, et al 2019)، مما سبق يتضح أن هناك توافراً لأبعاد التحول الرقمي في الجامعات الخاصة بالمحافظات الجنوبية بوزن نسبي (85.32%) ويرى الباحثان أن هذه

النتيجة وما سبقها تعكس مدى الاهتمام الكبير لدى الجامعات الخاصة بالتحول الرقمي، الذي يعزى لحرصها على اعتماد وتطبيق تقنيات التحول الرقمي، لما لها من أثر في زيادة كفاءة أدائها وانخفاض نفقاتها، وهذه النتيجة تتفق مع دراسة العجلة (2021) ودراسة ماضي وآخرين (2020).

5.16:السؤال الفرعي الثاني: ما مستوى التميز المؤسسي بالجامعات الخاصة بالمحافظات الجنوبية؟ للإجابة على هذا السؤال قام الباحثان بتحليل فقرات المحور الثاني الذي يمثل المتغير التابع (التميز المؤسسي)، على النحو التالي:

جدول 16: يوضح المتوسطات الحسابية والوزن النسبي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات المحور الثاني مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

م	التميز المؤسسي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	الدرجة
1	سياسة اختيار وتعيين العاملين بالجامعة تقوم على أساس الكفاءة والمعرفة باستخدام الأدوات والأساليب التكنولوجية.	4.29	.992	85.7%	7	موافق بشدة
2	تحسن الجامعة عملياتها للتخلص من الإجراءات الروتينية لتوفير الوقت والجهد.	4.12	.727	82.4%	18	موافق
3	تستخدم الجامعة مواردها التقنية بالشكل الأمثل.	4.31	.809	86.1%	6	موافق بشدة
4	تعتمد الجامعة على أساليب وطرق تكنولوجية في نقل المعرفة العلمية لطلابها.	4.14	.669	82.8%	15	موافق
5	تعتمد الجامعة على أدوات تكنولوجية في نقل وتبادل المعلومات بين العاملين.	4.36	.781	87.1%	2	موافق بشدة
6	تتميز الإجراءات المتبعة في تقديم الخدمة داخل الجامعة بالسرعة.	4.10	.778	82.0%	20	موافق
7	تسعى الجامعة بشكل مستمر لتطوير قدرات كوادرها البشرية	4.20	.847	84.1%	12	موافق بشدة
8	يتصف الهيكل التنظيمي للجامعة بالمرونة التي تسمح بمواكبة التغيرات والتطورات البيئية.	4.15	.789	83.1%	13	موافق
9	تتبنى الجامعة أهدافها الاستراتيجية استناداً لحاجات ورغبات البيئة المحيطة.	4.24	.759	84.9%	11	موافق بشدة
10	تمتلك الجامعة البنية التحتية التي تؤهلها لامتلاك التكنولوجيا.	4.24	.772	84.9%	10	موافق بشدة
11	تتبنى الجامعة فلسفة التغيير في طرق وأساليب وأدوات العمل وفق الاحتياجات البيئية.	4.27	.779	85.3%	8	موافق بشدة

م	التميز المؤسسي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	الدرجة
1 2	تمتلك الجامعة التكنولوجيا التي تؤهلها لتقديم خدماتها بجودة عالية.	4.26	.769	85.1%	9	موافق بشدة
1 3	تشجع الجامعة التغذية العكسية من البيئة المحيطة بها لتحسين مستوى الخدمة المقدمة.	4.41	.762	88.2%	1	موافق بشدة
1 4	ترتبط الجامعة بشراكات واتفاقيات خارجية مع جامعات ومؤسسات محلية وعالمية تعود بالنفع عليها	4.15	.690	83.0%	14	موافق
1 5	يتمتع العاملون بالجامعة بالمهارات والخبرات التي تؤهلهم لتحقيق أهدافها.	4.32	.813	86.4%	5	موافق بشدة
1 6	يتلقى العاملون بالجامعة البرامج التدريبية المناسبة للارتقاء بمستوى أدائهم	4.13	.777	82.6%	17	موافق
1 7	تمتلك الجامعة موارد مالية كافية لتغطية احتياجاتها التكنولوجية	4.35	.849	86.9%	3	موافق بشدة
1 8	تعمل الجامعة على ضبط وتطوير خدماتها بشكل مستمر.	4.12	.748	82.4%	19	موافق
1 9	تتناسب القاعات الدراسية بالجامعة مع متطلبات وشروط التدريس الحديثة.	4.32	.837	86.4%	4	موافق بشدة
2 0	للجامعة تصميم خاص بخدماتها تميزها عن خدمات المنافسين	4.14	.749	82.8%	16	موافق
-	التميز المؤسسي	4.2306	.57419	84.6%	222	موافق بشدة

يبين الجدول أن فقرة رقم (13) "تشجع الجامعة التغذية العكسية من البيئة المحيطة بها لتحسين مستوى الخدمة المقدمة" كانت أعلى فقرة بوزن نسبي (88.2%)، ويعزى ذلك لإدراك إدارة الجامعات وإيمانها المطلق أن بقاءها واستمرارها في السوق يتوقف على حجم ونوع البيانات والمعلومات التي تصل إليها من البيئة المحيطة بها، والتي توضح لها نقاط قوتها وجوانب ضعفها لرسم سياساتها التنافسية بما يحقق الرضا والقبول من أصحاب المصلحة ببقائها واستمرارها، وقد جاءت الفقرة رقم (5) "تعتمد الجامعة على أدوات تكنولوجية في نقل وتبادل المعلومات بين العاملين" بأعلى فقرة بوزن نسبي (87.1%) ويعزى ذلك لإدراك إدارة الجامعات أن توفير المعلومات والبيانات في الوقت والمكان المناسبين والسماح بتبادلها بين الأقسام والإدارات والعاملين من شأنه تحقيق التميز المؤسسي الذي يزيد من قدراتها التنافسية، أما الفقرة رقم (6) "تتميز الإجراءات المتبعة بتقديم الخدمة داخل الجامعة بالسرعة"، كانت أقل فقرة بوزن نسبي (82.0%)، ويعزى ذلك لعدم إدراك إدارة الجامعات بأهمية دور إعادة وترميم إجراءات وسياسات العمل المتبعة لديها بما يتواءم مع متطلبات العمل، فامتلاك العنصر البشري ذي الكفاءة، ووجود تقنية التحول الرقمي دون إجراء تعديل في إجراءات العمل والقوانين والتشريعات المتبعة داخل الجامعات لن يحقق التميز المؤسسي لها مقارنة بغيرها من الجامعات المنافسة، وكانت الفقرة رقم (18) "تعمل الجامعة على ضبط وتطوير خدماتها بشكل مستمر" أقل فقرة بوزن نسبي (82.4%)، ويعزى ذلك لضعف وجمود إجراءات وقوانين العمل

المتبعة داخل الجامعات ، وعدم مرونتها مما يعيق من تحسين وتجويد خدماتها بما يتناسب مع أصحاب المصلحة من الجمهور المحيط بها، فأى تميز تسعى المنظمة له لابد أن يقوم على تقديم خدمة بجودة عالية تتناسب مع احتياجات المستفيد من خدماتها، ويتبين من الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات المجال الثاني (4.2306) وبوزن نسبي (84.6%)، ويعني ذلك أن موافقة أفراد العينة كانت مرتفعة جداً بأن مستوى التميز المؤسسي لدى الجامعات الخاصة بالمحافظات الجنوبية كان مرتفع ، ويعزى ذلك إلى حرص الجامعات الخاصة على بذل الجهد في توفير الإمكانيات المادية والمالية والبشرية التي تمكنها من تحسين أداء عملياتها وخدماتها لمواكبة التطورات التكنولوجية، وحجم المنافسة السائدة في السوق، وتوصلت الدراسة لمجموعة من النتائج أهمها: وافقت هذه النتيجة مع دراسة خير وآخرين (2020) ودراسة أبو لبدة (2018)، ودراسة الأنصاري (2018)، ودراسة (Kok & McDonald, 2017)، واختلفت مع دراسة ماضي وآخرين (2020)

6.16:السؤال الفرعي الثالث: هل يوجد أثر لتبني أبعاد التحول الرقمي المتمثلة في "الأداء المتوقع، الجهد المتوقع، العوامل الميسرة، التأثيرات الاجتماعية" في تعزيز التميز المؤسسي؟ وللإجابة على هذا السؤال كان لابد من التحقق من الفرضية الرئيسية الأولى والتي تنص على "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين أبعاد التحول الرقمي والمتمثلة في (الأداء المتوقع، الجهد المتوقع، العوامل الميسرة، التأثيرات الاجتماعية) في تعزيز التميز المؤسسي لدى الجامعات الخاصة بالمحافظات الجنوبية".

جدول 17: يوضح الانحدار التدريجي لأثر (العوامل الميسرة، التأثيرات الاجتماعية) على تعزيز التميز المؤسسي

Model	المعاملات غير المعيارية		المعاملات المعيارية	Tقيمة	مستوى الدلالة Sig.
	B	الخطأ المعياري	Beta		
1 (الثابت)	1.291	.144		8.950	.000
العوامل الميسرة	.697	.034	.829	20.647	.000
2 (الثابت)	1.063	.148		7.189	.000
العوامل الميسرة	.537	.049	.639	10.919	.000
التأثيرات الاجتماعية	.217	.050	.252	4.316	.000

يتضح من الجدول أعلاه أن العوامل الميسرة ، والتأثيرات الاجتماعية، على الترتيب لهما أثر كبير في تعزيز التميز المؤسسي، حيث كانت القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي (0.00) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05) هذا يعني قبول الفرض الذي ينص على أن هناك " أثراً ذا دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين أبعاد التحول الرقمي والمتمثلة في (العوامل الميسرة، التأثيرات الاجتماعية) في تعزيز التميز المؤسسي لدى الجامعات الخاصة بالمحافظات الجنوبية، أما بعد الأداء المتوقع والجهد المتوقع فكان لهما أثر أقل على تعزيز التميز المؤسسي على الترتيب، كانت القيمة الاحتمالية (Sig.) أكبر من مستوى الدلالة (0.05) وهذا يعني بأن بعدي الأداء المتوقع والجهد المتوقع ليس لهما أثر في تعزيز التميز المؤسسي، وعليه نقبل الفرض الذي ينص على وجود أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين أبعاد التحول الرقمي والمتمثلة في (الأداء المتوقع، الجهد المتوقع) في تعزيز التميز المؤسسي لدى الجامعات الخاصة بالمحافظات الجنوبية"، وهذه النتيجة تتفق مع دراسة عسليه (2021) بأن التحول الرقمي يسهم في تحسين كفاءة الخدمات الحكومية المقدمة للمواطنين بجودة وسرعة عالية، وأن خدمات الحكومة الالكترونية في تقديم المعاملات تعد خياراً ضرورياً في ظل التطورات التقنية والمعرفية

جدول 18: يوضح الانحدار التدريجي لأثر (الاداء المتوقع، الجهد المتوقع) على تعزيز التميز المؤسسي

الإحصاءات المتداخلة	الارتباط الجزئي	Sig مستوى الدلالة	T قيمة	معامل Beta In	النموذج	مجال التغيير
.537	.020	.783	.276	.015	الاداء المتوقع	1
.607	.021	.775	.286	.015	الجهد المتوقع	
.432	.297	.000	4.316	.252	التأثيرات الاجتماعية	
.519	-.036	.616	-.502	-.027	الاداء المتوقع	2
.584	-.040	.580	-.554	-.028	الجهد المتوقع	

7.16: السؤال الفرعي الرابع: هل توجد فروق في استجابات الباحثين تجاه أثر تبني التحول الرقمي في تعزيز التميز المؤسسي تعزى للمتغيرات التالية " الجنس، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، سنوات الخدمة " لدى العاملين بالجامعات الخاصة؟ للإجابة على هذا السؤال كان لابد من التحقق من الفرضية الرئيسية الثانية والتي تنص على "توجد فروق عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات استجابات الباحثين تجاه أثر تبني التحول الرقمي في تعزيز التميز المؤسسي تعزى للمتغيرات التالية " الجنس، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، سنوات الخدمة " لدى العاملين بالجامعات الخاصة بالمحافظات الجنوبية.

1.7.16: بالنسبة لمتغير الجنس:

جدول رقم 19: يوضح المتوسط الحسابي واختبار T-Test للعينتين المستقلتين (متغير الجنس)

المجالات	الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة الاختبار (T)	القيمة الاحتمالية (Sig)
الأداء المتوقع	ذكر	124	4.29839	0.61657	2.5424-	0.001
	أنثى	72	4.50556	0.4097		
الجهد المتوقع	ذكر	124	4.21935	0.53521	2.9293-	0.011
	أنثى	72	4.43333	0.40974		
العوامل الميسرة	ذكر	124	4.10484	0.72019	3.1215-	0.015
	أنثى	72	4.41389	0.567		
التأثيرات الاجتماعية	ذكر	124	4.03226	0.6759	3.8674-	0.007
	أنثى	72	4.40278	0.59243		
التميز المؤسسي	ذكر	124	4.1375	0.61302	3.0417-	0.005
	أنثى	72	4.39097	0.4618		
الدرجة الكلية للاستبانة	ذكر	124	4.1506	0.54623	3.5478-	0.001
	أنثى	72	4.41493	0.41712		

يبين الجدول أعلاه أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبارات T تساوي (0.001) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05) وقيمة t المحسوبة تساوي (-3.547) وهي أكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوي (1.96)، وبذلك يمكن قبول الفرض " توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات استجابات المبحوثين تجاه أثر تبني التحول الرقمي في تعزيز التميز المؤسسي تعزى لمتغير النوع لصالح الذكور، ويعزى ذلك الي أن الموظفين من ذكور وإناث لديهم مدركات حسية واهتمامات فكرية مختلفة وغير متجانسة تجاه بيئة العمل، واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (النجار 2019) التي اكتشفت وجود تعزى لمتغير الجنس، واختلفت مع دراسة (ماضي وحجير 2020) التي توصلت لعدم وجود فروق تعزى لمتغير الجنس.

2.7.16: بالنسبة لمتغير المؤهل العلمي:

جدول 20: يوضح نتائج اختبار "التباين الأحادي لمتغير "المؤهل العلمي"

المجالات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة الاختبار (F)	(Sig.)
الأداء المتوقع	بين المجموعات	0.622769	2	0.31138	1.00146	0.369 لا توجد
	داخل المجموعات	60.00968	193	0.31093		
	المجموع	60.63245	195			
الجهد المتوقع	بين المجموعات	1.139297	2	0.56965	2.2857	0.104 لا توجد
	داخل المجموعات	48.09989	193	0.24922		
	المجموع	49.23918	195			
العوامل الميسرة	بين المجموعات	2.662892	2	1.33145	2.90982	0.057 لا توجد
	داخل المجموعات	88.31099	193	0.45757		
	المجموع	90.97388	195			
التأثيرات الاجتماعية	بين المجموعات	4.369998	2	2.185	5.08116	0.007 توجد
	داخل المجموعات	82.99388	193	0.43002		
	المجموع	87.36388	195			
التميز المؤسسي	بين المجموعات	1.532646	2	0.76632	2.35665	0.097 لا توجد

		0.32517	193	62.75868	داخل المجموعات	
			195	64.29133	المجموع	
		0.79643	2	1.592859	بين المجموعات	
0.050	3.03522	0.2624	193	50.64236	داخل المجموعات	الدرجة الكلية
			195	52.23522	المجموع	

يبين الجدول أعلاه أن القيمة الاحتمالية للدرجة الكلية تساوي (0.050) مساوية لمستوى الدلالة (0.05) وقيمة f المحسوبة تساوي (3.035)، وهي تساوي قيمة f الجدولية والتي تساوي (3.08)، ومن خلال النظر إلى الجدول نجد أن التأثيرات الاجتماعية أقل من مستوى الدلالة (0.050)، ويعني ذلك وجود فروق دالة إحصائية، وبذلك يمكن قبول الفرض "توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) $\alpha \leq$ في متوسطات استجابات الباحثين تجاه أثر تبني التحول الرقمي في تعزيز التميز المؤسسي تعزى لمتغير المؤهل العلمي، وهذه النتيجة تتفق مع دراسة (النجار 2019) التي اكتشفت وجود فروق تعزى لمتغير المؤهل العلمي، واختلفت مع دراسة (ماضي وحجير 2020) التي توصلت لعدم وجود فروق تعزى لمتغير المؤهل العلمي، ولمعرفة اتجاه الفروق قام الباحثان باستخدام اختبار LSD الذي بين وجود فرق معنوي بين متوسطي الموظفين الذين مؤهلهم العلمي دبلوم والموظفين الذين مؤهلهم العلمي دراسات عليا وبكالوريوس وذلك لأن قيمة $\text{sig} = 0.005$ وهي أقل من مستوى الدلالة، والجدول التالي يوضح اتجاهات الفروق.

جدول 21: يوضح اتجاهات الفروق التي تعزى لمتغير "المؤهل العلمي"

95% Confidence Interval		Sig. قيمة	الخطأ المعياري	الفرق بين المتوسطات	المؤهل العلمي	المؤهل العلمي	المتغير المستقل
Upper Bound	Lower Bound						
.3983	.0344	.020	.09224	.21635	بكالوريوس	دبلوم	التأثيرات الاجتماعية
.4152	.0056	.044	.10384	.21042	دراسات عليا		
-.0344	-.3983	.020	.09224	-.21635	دبلوم	بكالوريوس	
.1663	-.1782	.946	.08734	-.00593	دراسات عليا		
-.0056	-.4152	.044	.10384	-.21042	دبلوم	دراسات عليا	
.1782	-.1663	.946	.08734	.00593	بكالوريوس		

3.7.16: بالنسبة لمتغير سنوات الخبرة:

جدول 22: يوضح نتائج اختبار التباين الأحادي لمتغير "سنوات الخدمة"

المجالات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة الاختبار (F)	القيمة الاحتمالية (Sig.)
الأداء المتوقع	بين المجموعات	0.672016	2	0.33601	1.08154	0.341
	داخل المجموعات	59.96043	193	0.31068		
	المجموع	60.63245	195			
الجهد المتوقع	بين المجموعات	0.556924	2	0.27846	1.10396	0.334
	داخل المجموعات	48.68226	193	0.25224		
	المجموع	49.23918	195			
العوامل الميسرة	بين المجموعات	2.939315	2	1.46966	3.22196	0.042
	داخل المجموعات	88.03456	193	0.45614		
	المجموع	90.97388	195			
التأثيرات الاجتماعية	بين المجموعات	4.439211	2	2.21961	5.16594	0.007
	داخل المجموعات	82.92467	193	0.42966		
	المجموع	87.36388	195			
التميز المؤسسي	بين المجموعات	3.42937	2	1.71468	5.43746	0.005
	داخل المجموعات	60.86196	193	0.31535		
	المجموع	64.29133	195			
الدرجة الكلية للاستبانة	بين المجموعات	2.480561	2	1.24028	4.81109	0.009
	داخل المجموعات	49.75466	193	0.2578		
	المجموع	52.23522	195			

يبين الجدول أعلاه أن القيمة الاحتمالية الدرجة الكلية تساوي (0.009) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05) وقيمة f المحسوبة تساوي (4.811)، وهي أكبر من قيمة f الجدولية والتي تساوي (3.08)، ومن خلال النظر إلى الجدول نجد أن العوامل الميسرة، والتأثيرات الاجتماعية، والتميز المؤسسي، أقل من مستوى الدلالة (0.050)، ويدل ذلك على وجود فروق دالة إحصائية، وبذلك يمكن قبول الفرض "توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) في متوسطات استجابات المبحوثين تجاه أثر تبني التحول الرقمي في تعزيز التميز المؤسسي تعزى لمتغير سنوات الخدمة، واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (النجار 2019) التي اكتشفت وجود فروق تعزى لمتغير عدد سنوات الخبر، واختلفت مع دراسة (ماضي وحجير 2020) التي توصلت لعدم وجود فروق تعزى لمتغير عدد سنوات الخبر، ولمعرفة اتجاه الفروق قام الباحثان باستخدام اختبار LSD الذي بين وجود فرق معنوي بين متوسطي الموظفين كانت سنوات خدمتهم أكثر من 10 سنوات، والموظفين كانت سنوات خدمتهم أقل من 5 سنوات والذين أيضاً سنوات خدمتهم بين 5 سنوات إلى 10 سنوات وذلك لان قيمة sig = 0.005 وهي أقل من مستوى الدلالة، والجدول التالي يوضح اتجاهات الفروق.

جدول 23: يوضح اتجاهات الفروق التي تعزى لمتغير "سنوات الخدمة"

95% Confidence Interval		قيمة Sig.	الخطأ المعياري	الفرق بين المتوسطات	سنوات الخبرة	سنوات الخبرة	المتغير المستقل
Upper Bound	Lower Bound						
.1886	-.2801	.701	.11882	-.04571	بين 5 إلى 10	أقل من 5 سنوات	العوامل الميسرة
.4691	-.0061	.056	.12047	.23152	أكثر من 10 سنوات		
.2801	-.1886	.701	.11882	.04571	أقل من 5 سنوات	بين 5 إلى 10 سنوات	
.5058	.0487	.018	.11588	.27723	أكثر من 10 سنوات		
.0061	-.4691	.056	.12047	-.23152	أقل من 5 سنوات	أكثر من 10 سنوات	
-.0487	-.5058	.018	.11588	-.27723	بين 5 إلى 10		
.3375	-.1175	.341	.11532	.11000	بين 5 إلى 10	أقل من 5 سنوات	التأثيرات الاجتماعية
.5939	.1327	.002	.11692	.36333	أكثر من 10 سنوات		
.1175	-.3375	.341	.11532	-.11000	أقل من 5 سنوات	بين 5 إلى 10 سنوات	
.4751	.0315	.025	.11246	.25333	أكثر من 10 سنوات		
-.1327	-.5939	.002	.11692	-.36333	أقل من 5 سنوات	أكثر من 10 سنوات	
-.0315	-.4751	.025	.11246	-.25333	بين 5 إلى 10		
.1389	-.2508	.572	.09880	-.05595	بين 5 إلى 10	أقل من 5 سنوات	التميز المؤسسي
.4432	.0480	.015	.10017	.24561	أكثر من 10 سنوات		
.2508	-.1389	.572	.09880	.05595	أقل من 5 سنوات	بين 5 إلى 10 سنوات	
.4916	.1115	.002	.09635	.30156	أكثر من 10 سنوات		
-.0480	-.4432	.015	.10017	-.24561	أقل من 5 سنوات	أكثر من 10 سنوات	
-.1115	-.4916	.002	.09635	-.30156	بين 5 إلى 10		
.1499	-.2025	.769	.08933	-.02631	بين 5 إلى 10	أقل من 5 سنوات	الاستبانة ككل
.4014	.0442	.015	.09057	.22280	أكثر من 10 سنوات		
.2025	-.1499	.769	.08933	.02631	أقل من 5 سنوات	بين 5 إلى 10 سنوات	
.4209	.0773	.005	.08711	.24911	أكثر من 10 سنوات		
-.0442	-.4014	.015	.09057	-.22280	أقل من 5 سنوات	أكثر من 10 سنوات	
-.0773	-.4209	.005	.08711	-.24911	بين 5 إلى 10		

4.7.16: بالنسبة لمتغير المسمى الوظيفي:

جدول 24: يوضح نتائج اختبار التباين الأحادي لمتغير "المسمى الوظيفي"

المجالات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة الاختبار (F)	القيمة الاحتمالية (.Sig)
الأداء المتوقع	بين المجموعات	0.129406	4	0.03235	0.10213	0.982
	داخل المجموعات	60.50304	191	0.31677		
	المجموع	60.63245	195			
الجهد المتوقع	بين المجموعات	0.366468	4	0.09162	0.35805	0.838
	داخل المجموعات	48.87272	191	0.25588		
	المجموع	49.23918	195			
العوامل الميسرة	بين المجموعات	0.883587	4	0.2209	0.46832	0.759
	داخل المجموعات	90.09029	191	0.47168		
	المجموع	90.97388	195			
التأثيرات الاجتماعية	بين المجموعات	0.861229	4	0.21531	0.4754	0.754
	داخل المجموعات	86.50265	191	0.45289		
	المجموع	87.36388	195			
التميز المؤسسي	بين المجموعات	1.480124	4	0.37003	1.12521	0.346
	داخل المجموعات	62.8112	191	0.32885		
	المجموع	64.29133	195			
الدرجة الكلية للاستبانة	بين المجموعات	0.637607	4	0.1594	0.59006	0.670
	داخل المجموعات	51.59761	191	0.27014		
	المجموع	52.23522	195			

يبين الجدول أعلاه أن القيمة الاحتمالية للدرجة الكلية تساوي (0.670) وهي أكبر من مستوى الدلالة (0.05) وقيمة f المحسوبة تساوي (0.590)، وهي أقل من قيمة f الجدولية والتي تساوي (3.08) وبذلك يمكن رفض الفرض، وقبول الفرضية الصفرية "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات استجابات المبحوثين تجاه أثر تبني التحول الرقمي في تعزيز التميز المؤسسي تعزى لمتغير المسمى الوظيفي. واختلفت هذه النتيجة مع دراسة (النجار 2019) التي اكتشفت عدم وجود فروق تعزى لمتغير المستوى الإشرافي، وانتقلت مع ودراسة (ماضي وحجير 2020) التي توصلت لوجود فروق تعزى لمتغير المسمى الوظيفي.

17: خاتمة الدراسة:

1.17: نتائج الدراسة:

1. تتوافر أبعاد التحول الرقمي المتمثلة في (الأداء المتوقع، الجهد المتوقع، العوامل الميسرة، التأثيرات الاجتماعية) بالجامعات الخاصة بوزن نسبي (85.32%)، الأمر الذي يعكس مدى الاهتمام الكبير للجامعات بالتحول الرقمي.
2. هناك مستوى مرتفع من التميز المؤسسي لدى الجامعات الخاصة بالمحافظات الجنوبية وبوزن نسبي (84.6%).

3. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين أبعاد التحول الرقمي والمتمثلة في (العوامل الميسرة، التأثيرات الاجتماعية) في تعزيز التميز المؤسسي لدى الجامعات الخاصة بالمحافظات الجنوبية، ولا يوجد أثر لبعدي (الأداء المتوقع، الجهد المتوقع) في تعزيز التميز المؤسسي لدى هذه الجامعات.
4. توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات استجابات المبحوثين تجاه أثر تبني التحول الرقمي في تعزيز التميز المؤسسي تعزى لمتغيرات (النوع، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة)، ولا توجد فروق ذات دلالة تعزى لمتغير (المسمى الوظيفي).

2.17: توصيات الدراسة: في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة، توصي بضرورة

1. يجب على الجامعات اعتماد التحول الرقمي في ممارسة المهام الوظيفية لتحسين الأداء الوظيفي للعاملين.
 2. يتوجب على العاملين تطبيق التحول الرقمي في ممارسة مهامهم الوظيفية للاستفادة من الخدمات المتاحة بأقل التكاليف.
 3. من الضروري على الجامعات تقليل الجهد الذهني المطلوب من العاملين عند التعامل مع متطلبات التحول الرقمي.
 4. من الضروري على إدارة الجامعات إذا أرادت البقاء والاستمرارية أن تتبنى التحول الرقمي لأنه يسهل من ممارسة المهام الوظيفية المطلوبة.
 5. يجب على إدارة الجامعات امتلاك تشريعات وقوانين ولوائح تشجع العاملين للتعامل مع تقنيات التحول الرقمي دون خوف.
 6. يجب على إدارة الجامعات عقد دورات تدريبية لتطوير قدرات ومهارات العاملين تؤهلهم لاستخدام التكنولوجيا بسهولة.
 7. من الضروري على إدارة الجامعات توفير المعلومات والبيانات للعاملين لتسهيل التعامل مع التحول الرقمي.
 8. يتوجب على إدارة الجامعات تقديم المساعدة والعون للعاملين للتعامل مع أدوات التحول الرقمي.
 9. يتوجب على إدارة الجامعات امتلاك إجراءات عمل غير معقدة تتصف بالسرعة في تقديم الخدمة.
 10. نوصي إدارة الجامعات بضرورة ضبط وتطوير خدماتها بشكل مستمر بما يتناسب واحتياجات السوق.
 11. على إدارة الجامعات محل الدراسة التخلص الفوري من الإجراءات الروتينية الغير الضرورية لتوفير الوقت.
- في ضوء تلك النتائج التي توصل إليها الباحثان، يمكن الإشارة إلى إمكانية تعميمها على جميع الجامعات الفلسطينية الخاصة وذلك لأنها تعيش في بيئة ثقافية واجتماعية وسياسية واقتصادية متشابهة، كما وأنها تعمل في ظل أنظمة وقوانين وتشريعات واحدة تصدر وتشرف على تنفيذها وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الفلسطينية، وإذا نظرنا للجامعات الخاصة العاملة في بيئة عربية أو دولية فقد يصعب تعميم تلك النتائج عليها، لأنها تعيش وفق بيئة اقتصادية واجتماعية وثقافية وسياسية وقانونية مختلفة عن البيئة الفلسطينية.
- #### 3.17: مقترحات الدراسة :

1. ضبط وتطوير الخدمات الجامعية بشكل مستمر، بما يتناسب واحتياجات السوق.
2. العمل على نشر الوعي بإقناع العاملين بأهمية دور التحول الرقمي في زيادة وتحسين مستوى أدائهم.
3. على الباحثين والدارسين إجراء المزيد من الدراسات والبحوث للتعرف على أثر التحول الرقمي في قطاعات أخرى كالجوامع الحكومية والمؤسسات المالية والمصرفية.
4. ربط أثر التحول الرقمي بمتغيرات أخرى كإدارة سلسلة التوريد، والاحتراق الوظيفي، واليقظة الاستراتيجية وغيرها من المتغيرات الأخرى التي تسلط الضوء على أهمية وأثر التحول الرقمي في تحسين الأداء المؤسسي.

1.12: **تلخيص الدراسة:** استعرض الباحثان في هذه الدراسة خطوات منعج البحث العلمي، حيث اشتملت الدراسة على ملخص باللغة العربية واللغة الانجليزية، وعلى مقدمة عامة، ومشكلة الدراسة وتساؤلاتها، والفرضيات المطلوب دراستها، والاهداف التي تسعى الدراسة لتحقيقها، كما واشتملت على الالهية العلمية والعملية ومتغيرات وحدود الدراسة، وتناولت الدراسة الإطار النظرية الذي ركز على توضيح مفهوم النظرية الموحدة لقبول واستخدام تقنية UTAUT واسباب الاعتماد على هذا النموذج، ثم تطرقت لمفهوم التميز المؤسسي وركائزه ودور التحول الرقمي في تعزيز التميز المؤسسي بالجامعات والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة مع التعقيب عليها، كما تناولت الدراسة الميدانية التي اشتملت على، الأساليب الإحصائية والمنهجية المستخدمة، ومجتمع الدراسة والعينة، وصدق وثبات أداة الدراسة، وأداة الدراسة ومكوناتها، وعرض ومناقشة اسئلة الدراسة ثم قدمت الدراسة خاتمة توضح نتائج وتوصيات ومقترحات الدراسة

18: قائمة المصادر والمراجع:

- أبو لبدة، صابرين، (2018). *رأس المال الفكري ودوره في تحقيق التميز المؤسسي لدى جامعة القدس*. [رسالة ماجستير غير منشورة]. معهد التنمية المستدامة، جامعة القدس.
- الأنصاري، عبد العزيز، (2018). *سمات القيادة الإدارية وأثرها على التميز المؤسسي الدور الوسيط للقدرات الادارية - دراسة ميدانية على المشاريع التنموية التابعة لمجموعة البنك الاسلامي للتنمية بجدة*. [رسالة ماجستير غير منشورة]. كلية الدراسات العليا، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.
- حاتم، خير والبشير، إبراهيم ومحمود، محمد، (2020). *العوامل المؤثرة في استخدام الإنترنت المصرفي بتطبيق امتداد النظرية الموحدة لقبول واستخدام التقنية- دراسة ميدانية على عينة من المصارف العاملة بالسودان*. مجلة العلوم الاقتصادية، 17 (1)، 1-23. جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، السودان.
- سلايمي، جميلة، (2019). *التحول الرقمي بين الضرورة والمخاطرة.. مجلة العلوم القانونية والسياسية، 10(2)*. جامعة تيارت.
- السلمي، على، (2002). *ادارة التميز، نماذج وتقنيات الإدارة في عصر المعرفة - دارغريب للطباعة والنشر والتوزيع*. مصر.
- الشميلة، ماهر وآخرون، (2015): *تكنولوجيا الاعلام والاتصال*، ط1. دار الاعصار العلمي للنشر والتوزيع. عمان.
- العجلة، مبطوش، (2021، مارس 24-25). *دور البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات للانتقال إلى التحول الرقمي في المؤسسات الحكومية* [بحث مقدم]. المؤتمر الدولي العلمي الثاني، كلية الإدارة والاقتصاد ونظم المعلومات، جامعة أحمد بن يحيى الونشريسي - الجزائر.
- عدنان، مصطفى الباز، (2019). *تقنيات التحول الرقمي، مجلة جامعة الملك عبد العزيز. السعودية*.
- عسلة، على، (2021). *أثر التحول الرقمي في تطوير أداء الحكومة الفلسطينية* [بحث مقدم]. المؤتمر العلمي الدولي الثاني، كلية الإدارة والاقتصاد ونظم المعلومات، جامعة مصر للعلوم والتكنولوجيا. مصر.
- القرعي، مها صالح، (2018). *فلسفة إدارة التميز المؤسسي في التعليم- نماذج دولية وعربية ومحلية*. مركز الخبرات المهنية
- ماضي، خليل وحجير، طارق، (2020). *مدى جاهزية الجامعات الفلسطينية الخاصة نحو التحول الرقمي* [بحث مقدم]. المؤتمر الدولي في تكنولوجيا المعلومات والأعمال، جامعة الإسراء، فلسطين.
- المليجي، رضا، (2012). *إدارة التميز المؤسسي بين النظرية والتطبيق*. عالم الكتب للنشر والتوزيع.
- النجار، عمر، (2019). *أثر إدارة المخاطر على التميز المؤسسي لجامعة الأقصى بقطاع غزة*. [رسالة ماجستير غير منشورة]. كلية الدراسات العليا - جامعة الأقصى بغزة.

- Brooks, C. & McCormack M. (2020). *Driving Digital Transformation in Higher Education. ECAR research report*. Louisville, CO: ECAR.
- De la Peña, J. and Cabezas M. (2015). *The great opportunity. Keys to lead the digital transformation in companies and in the economy*. Barcelona Ediciones Gestión, 2000.
- Kok, S. K. & McDonald C. (2017). Underpinning excellence in higher education—an investigation into the leadership, governance and management behaviors of high-performing academic departments. *Studies in Higher Education*, 22(2).
- Matarazzo, M., Penco, L., Profumo, G., & Quaglia, R. (2021). *Digital transformation and customer*
- Nassar A. Othman K . Nizah M. (2019). The Impact of the Social Influence on ICT Adoption: Behavioral Intention as Mediator and Age as Moderato, *International Journal of Humanities and Social Science*,9(11).
- Njoroge, Patrick & Ceyla P. (2020). *Bridging the Digital Divide to Scale Up the COVID-19 Recovery IMFBlog*, International Monetary Fund.
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly: Management Information Systems*, 27(3), 425-478.
- الجزيرة مباشر، (23.7.2019). أزمات مالية تعصف بجامعات غزة تحذيرات من انهيار وشيك
<https://mubasher.aljazeera.net/news/reports/2019/7/23>