



جامعة قاصدي مرباح - ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية
وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي
الميدان: علوم اقتصادية وعلوم تجارية وعلوم التسيير
الشعبة: علوم التسيير
التخصص: إدارة أعمال
من إعداد الطالب: شوب عبد المنعم
بعنوان:

أثر التحول الرقمي على جودة خدمة التعليم العالي من وجهة
نظر الطلبة

دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم
التسيير بجامعة قاصدي مرباح - ورقلة

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2025/05/27

أمام اللجنة المكونة من السادة:

الأستاذ نعيم عبد العزيز (أستاذ محاضر أ - جامعة قاصدي مرباح ورقلة) رئيسا

الأستاذ تمجيد نور الدين (أستاذ محاضر أ - جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مشرفا ومقررا

الأستاذ الوزان بوبكر (أستاذ محاضر أ - جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مناقشا

السنة الجامعية: 2025/2024



جامعة قاصدي مرباح - ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية
وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي
الميدان: علوم اقتصادية وعلوم تجارية وعلوم التسيير
الشعبة: علوم التسيير
التخصص: إدارة أعمال
من إعداد الطالب: شوب عبد المنعم
بعنوان:

أثر التحول الرقمي على جودة خدمة التعليم العالي من وجهة
نظر الطلبة
دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم
التسيير بجامعة قاصدي مرباح - ورقلة

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2025/05/27

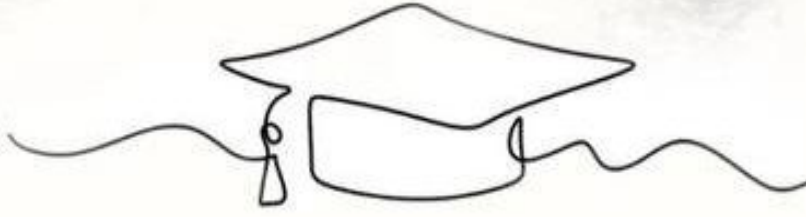
أمام اللجنة المكونة من السادة:

الأستاذ نعيم عبد العزيز (أستاذ محاضر أ - جامعة قاصدي مرباح ورقلة) رئيسا

الأستاذ تمجيد نور الدين (أستاذ محاضر أ - جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مشرفا ومقررا

الأستاذة الوزان بوبكر (أستاذ محاضر أ - جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مناقشا

السنة الجامعية: 2025/2024



إهداء

الشكر لله بداية أهدي تخرجي هذا، وثمره جهدي وتعبي ومثابرتي، إلى من كانت لي الحاضن الدافئ، والسند الثابت، إلى من تستقبلني دوماً بابتسامة، وتودعني بدعوة صادقة، إلى أمي الغالية، أسأل الله أن يديم عليها نعمة الصحة والعافية، وأن يطيل في عمرها ويجزيها عني خير الجزاء.

إلى من كان السند بصمت أبي

وإلى عائلتي الكريمة، التي كانت ولا تزال نبع الحب والدعم، والتي كانت بجانبني في كل خطوة، فأنتم جميعاً نبض قلبي وسندي الحقيقي في الحياة.

وإلى كل من وقف بجانبني وساندني في لحظات ضعفي قبل قوتي، إلى

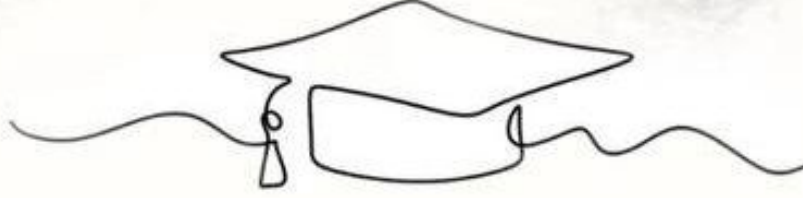
أصدقائي الأعزاء، وزملاء دراستي الذين لم يخلوا عليّ بالتشجيع والدعم، فأنتم من يستحقون كل الشكر والتقدير.

إلى كل اساتذتي الكرام....

إلى جميع طلبة إدارة اعمال دفعة 2025

وإلى كل من كان له أثر في وصولي إلى هذه المرحلة، أقول لكم من القلب شكراً، وبارك الله فيكم جميعاً

شعوب محمد المنعم



شكر وعرفان

الحمد لله أولاً وآخراً، ظاهراً وباطناً، على عظيم نعمه التي لا تُحصى وعلى فضله الذي لا يُرد، وعلى كرمه الذي لا ينفد والصلاة والسلام على خير الخلق، الهادي البشير، سيدنا محمد، صلى الله عليه وسلم، وعلى آله وصحبه أجمعين

بكل فخر وامتنان نتوجه بالشكر إلى المولى عز وجل الذي وفقنا وأعاننا على إتمام هذه الدراسة ويسّر لنا سبيل العلم والتعلّم

وإن من تمام الخلق وواجب الوفاء أن نخص أستاذنا المشرف الدكتور "تمجّدين نور الدين" بأسمى عبارات الشكر والتقدير لما لمسنّاه فيه من تواضع جم ورفعة أخلاق ولما أفادنا به من علم غزير وتوجيهات سديدة كانت النبراس الذي أثار لنا طريق البحث منذ بدايته وحتى اكتماله فجزاه الله عنا خير الجزاء وبارك له في علمه وعطاءه

كما نعبر عن خالص الشكر وعظيم التقدير للأستاذ "مناصيرية رشيد" لما قدمه لي من علم غزير نافع وملاحظات قيمة ساهمت في إثراء هذا العمل فله مني كل عبارات الشكر الحارة والتقدير العميق

ولا يفوتني أن نعبر عن بالغ شكرنا وامتناننا لكل أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير الذين كان لهم بالغ الأثر في تشكيل معارفنا، وتركوا في أنفسنا ذكرى طيبة لا تُنسى

كما نرفع تحية خاصة إلى كل الطلبة الذين ساعدوني من قريب أو بعيد في إنجاز هذا العمل المتواضع وخاصة أولئك الجنود المجهولين الذين كان لأفعالهم الصامته أثر عميق في بلوغني هذه المرحلة كانوا لي نعمة السند

فلكم جميعاً أصدق عبارات التقدير والعرفان

شيوخ محب المنعم

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف أثر التحول الرقمي، ممثلاً بأبعاده الأربعة (البعد التكنولوجي، البعد الاستراتيجي، البعد التنظيمي والإداري، والبعد الأمني)، على جودة خدمة التعليم العالي، وذلك من خلال أبعاد الجودة الخمسة المتمثلة في: الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف، والملموسية، ومن وجهة نظر طلبة كلية العلوم الاقتصادية، والعلوم التجارية، وعلوم التسيير بجامعة قاصدي مرباح – ورقلة. ولتحقيق هدف الدراسة، تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدام الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة عشوائية مكونة من 60 طالباً. وقد تم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS إصدار 25. أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى التحول الرقمي في المؤسسة محل الدراسة كان متوسطاً، كما بينت وجود أثر ذي دلالة إحصائية للتحول الرقمي على جودة خدمات التعليم العالي، مما يشير إلى أن تحسين أبعاد التحول الرقمي ينعكس إيجاباً على جودة هذه الخدمة. في المقابل، لم تُظهر النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تقييم جودة الخدمة تعزى إلى المتغيرات الشخصية للطلبة مثل الجنس، السن، المستوى الدراسي، والتخصص. **الكلمات المفتاحية:** تحول رقمي، جودة خدمة تعليم عالي، طلبة، كلية علوم اقتصادية علوم تجارية وعلوم تسيير بجامعة-ورقلة.

Abstract :

This study aims to explore the impact of digital transformation—represented by its four dimensions: technological, strategic, organizational/administrative, and security—on the quality of higher education services. The assessment is based on five key quality dimensions: reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibility, from the perspective of students at the Faculty of Economic Sciences, Commercial Sciences, and Management Sciences at Kasdi Merbah University – Ouargla.

To achieve the study's objective, a descriptive and analytical approach was adopted, with a questionnaire serving as the primary data collection tool. The sample consisted of 60 randomly selected students, and the data were analyzed using SPSS software, version 25.

The findings revealed that the level of digital transformation at the institution under study was moderate. Moreover, the study identified a statistically significant impact of digital transformation on the quality of higher education services, indicating that improvements in the various dimensions of digital transformation can positively influence service quality. On the other hand, the results showed no statistically significant differences in students' evaluations of service quality based on personal variables such as gender, age, academic level, or field of study.

Keywords: Digital Transformation, Higher Education Service Quality, Students, Faculty of Economic Sciences, Commercial Sciences, and Management Sciences, Kasdi Merbah University – Ouargla..

قائمة المحتويات

I.	إهداء
II.	شكر وعرفان
III.	ملخص
IV.	قائمة المحتويات
V.	قائمة الجداول
VI.	قائمة الأشكال
VII.	قائمة الملاحق
أ-ب	مقدمة
	الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للتحويل الرقمي وجودة خدمة التعليم العالي
07	المبحث الأول: الأدبيات النظرية للتحويل الرقمي وجودة خدمة التعليم العالي
07	المطلب الأول: الإطار المفاهيمي للتحويل الرقمي
19	المطلب الثاني: التحويل الرقمي لجودة خدمة التعليم العالي
27	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للتحويل الرقمي وجودة خدمة التعليم العالي
27	المطلب الأول: الدراسات السابقة باللغتين العربية والأجنبية
31	المطلب الثاني: موقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة
35	خلاصة الفصل
	الفصل الثاني: دراسة ميدانية لأثر التحويل الرقمي على جودة خدمة التعليم العالي في كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة قاصدي مرباح - ورقلة
39	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة
39	المطلب الأول: تقديم المؤسسة وعينة الدراسة
42	المطلب الثاني: أدوات الدراسة
42	المبحث الثاني: نتائج الدراسة ومناقشتها
42	المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة
60	المطلب الثاني: مناقشة نتائج الدراسة
65	الخاتمة
68	قائمة المراجع
71	الملاحق

قائمة المحتويات

قائمة الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
1	مقارنة لمداخليل قياس جودة خدمات التعليم العالي	25
2	مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة	31
3	تعدد الطلبة في الأقسام في السنة الجامعية 2025/2024.	41
4	مجال المتوسط الحسابي للمرجح لكل مستوى (مقياس ليكرت	43
5	إحصائيات الاستبيانات الموزعة والصالحة	43
6	ثبات الأداة حسب المعامل ألفا كرو نباخ	43
7	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	44
8	توزيع أفراد العينة حسب متغير السن	45
9	توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي	46
10	توزيع أفراد العينة حسب متغير القسم المنتمي اليه	47
11	إجابات عينة الدراسة حول بُعد التكنولوجيا	47
12	إجابات عينة الدراسة حول بُعد الاستراتيجي	48
13	إجابات عينة الدراسة حول بُعد التنظيم الاداري	49
14	إجابات عينة الدراسة حول بُعد البعد الامني	50
15	قيم المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لمجموع أبعاد المتغير المستقل "بالتحول الرقمي	50
16	إجابات عينة الدراسة حول بُعد الاعتمادية	50
17	إجابات عينة الدراسة حول بُعد الاستجابة	51
18	إجابات عينة الدراسة حول بُعد الملموسية	52
19	إجابات عينة الدراسة حول بُعد التعاطف	53
20	إجابات عينة الدراسة حول بُعد الامان	54
21	قيم المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لمجموع أبعاد المتغير التابع " بجودة خدمة التعليم العالي	54
22	العلاقات الارتباطية بين متغيرات الدراسة	55
23	تحليل الانحدار الخطي	57
24	إجابات أفراد العينة حسب العوامل الشخصية المتعلقة بالتأثير التابع	59

قائمة المحتويات

25	إجابات أفراد العينة حسب العوامل الشخصية المتعلقة بالتأثر المستقل	60
----	--	----

قائمة الاشكال

الرقم	العنوان	الصفحة
1	نموذج الدراسة	د
2	مراحل التحول الرقمي	11
3	يمثل أبعاد تحول الرقمي	14
4	أهداف التحول الرقمي	15
5	مفهوم جودة الخدمة التعليم العالي	21
6	أبعاد جودة الخدمة التعليم العالي	24
7	الهيكل التنظيمي لكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير	41
8	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	43
9	توزيع أفراد العينة حسب متغير السن	44
10	توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي	45
11	توزيع أفراد العينة حسب متغير القسم المنتمي اليه	46

الرقم	العنوان	الصفحة
1	الإستبيان	71
2	قائمة الأساتذة المحكمين	72
3	مخرجات برنامج SPSS	73

مقدمة

أ- توطئة:

في ظل التحولات العميقة والمتسارعة التي يشهدها العالم نتيجة التقدم التكنولوجي، تجد المؤسسات بمختلف أنواعها نفسها أمام ضرورة ملحة لمراجعة أنماط عملها التقليدية وتبني حلول رقمية مبتكرة. ويهدف هذا التوجه إلى تعزيز الكفاءة والقدرة على التكيف بفاعلية مع بيئة ديناميكية ومتغيرة باستمرار، حيث أصبح التحول الرقمي خياراً استراتيجياً محورياً يعيد تشكيل آليات التشغيل وأساليب تقديم الخدمات بشكل جذري.

ويأتي قطاع التعليم العالي في صميم هذه التحولات، نظراً لدوره الحيوي في تنمية رأس المال البشري وبناء مجتمع المعرفة. لذلك، أصبحت الجامعات مطالبة باعتماد نماذج رقمية حديثة ومتطورة تضمن جودة التعليم، وتحسين من كفاءة العمليات الأكاديمية، وتعزيز من التفاعل الإيجابي مع الطلبة. ويتطلب ذلك الاستثمار في بنية تحتية تكنولوجية متقدمة، إضافة إلى ترسيخ ثقافة مؤسسية تقوم على الابتكار والتجديد.

وفي السياق ذاته، تبرز الحاجة المتزايدة إلى تحسين جودة الخدمات الجامعية المقدمة للطلبة، لما لها من دور محوري في تحسين تجربتهم التعليمية ودعم الأداء المؤسسي بشكل عام. ويوفر التحول الرقمي إمكانيات كبيرة لتقديم خدمات أكثر دقة ومرونة وتفاعلية، ما يساهم في رفع مستوى الجودة وتحقيق تميز ملموس في الخدمات المقدمة. وانطلاقاً من هذه المعطيات، لم يعد التكامل بين الرقمنة وتحسين الجودة خياراً اختياريًا، بل بات ضرورة تفرضها التغيرات الراهنة. وعليه، يهدف هذا البحث إلى دراسة معمقة لأثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الجامعية، من خلال تحليل مكوناته الأساسية وتحديد أبعاد الجودة ذات الصلة، مع التركيز على جامعة قاصدي مرباح - ورقلة، وتحديدًا كلية العلوم الاقتصادية، والعلوم التجارية، وعلوم التسيير، التي تسعى نحو التميز الرقمي في مختلف خدماتها المقدمة لطلبتها.

ب- إشكالية الدراسة:

في ظل التوجه المتزايد نحو الرقمنة واعتماد التكنولوجيا في مختلف القطاعات، أصبح من الضروري فهم مدى تأثير التحول الرقمي على جودة الخدمات المقدمة، خاصة في قطاع التعليم العالي، الذي يشكل ركيزة أساسية في تطوير المجتمعات وتنمية رأس المال البشري. ومن هذا المنطلق، تسعى هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على أثر التحول الرقمي على جودة الخدمة الجامعية، من خلال دراسة ميدانية بجامعة قاصدي مرباح - ورقلة، وتحديدًا بكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، وذلك للوقوف على مدى تبني المؤسسة لأبعاد التحول الرقمي وانعكاس ذلك على جودة الخدمات التعليمية المقدمة للطلبة.

وعليه، تتمحور إشكالية هذه الدراسة حول السؤال الرئيسي التالي:

إلى أي مدى يؤثر التحول الرقمي بأبعاده المختلفة على جودة خدمة التعليم العالي من وجهة نظر طلبة كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة قاصدي مرباح - ورقلة؟

وقصد الإحاطة الشاملة بجوانب الإشكالية الرئيسية والإجابة عنها، تم طرح مجموعة من الأسئلة الفرعية التالية:

1. ما هو مستوى التحول الرقمي في كلية العلوم الاقتصادية، والعلوم التجارية، وعلوم التسيير بجامعة قاصدي مرباح - ورقلة؟

2. ما هو مستوى جودة خدمة التعليم العالي في كلية العلوم الاقتصادية، والعلوم التجارية، وعلوم التسيير بجامعة قاصدي مرباح - ورقلة؟

3. هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحويل الرقمي على جودة خدمات التعليم العالي في كلية العلوم الاقتصادية، والعلوم التجارية، وعلوم التسيير بجامعة قاصدي مرباح - ورقلة؟

4. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في تقييم جودة خدمات التعليم العالي تعزى إلى المتغيرات الشخصية للطلبة (السن، الجنس، المستوى الدراسي، والتخصص)؟

ت- فرضيات الدراسة:

ومن أجل الإجابة عن الإشكالية الرئيسية والأسئلة الفرعية المطروحة، يمكن صياغة فرضيات الدراسة على النحو الآتي:

الفرضية الأولى: يوجد مستوى مرتفع من التحويل الرقمي في كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة قاصدي مرباح ورقلة؛

الفرضية الثانية: يوجد مستوى مرتفع من جودة الخدمة التعليم العالي في كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة قاصدي مرباح ورقلة؛

الفرضية الثالثة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحويل الرقمي على جودة الخدمة التعليم العالي في كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة قاصدي مرباح ورقلة؛

الفرضية الرابعة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) لإجابات الطلبة حول المتغير التابع جودة الخدمة التعليم العالي تعزى إلى العوامل الشخصية (السن، الجنس، مستوى الدراسي، التخصص).

ث- أهداف الدراسة:

بناءً على الفرضيات المقترحة، يهدف هذا البحث إلى تحقيق مجموعة من الأهداف، تتمثل فيما يلي:

1. تحليل وفهم مفهوم التحويل الرقمي وأثره على جودة التعليم العالي، في سياق جامعة قاصدي مرباح - ورقلة؛
2. استكشاف تصورات وتقييمات طلبة كلية العلوم الاقتصادية، والعلوم التجارية، وعلوم التسيير تجاه التحويل الرقمي وانعكاساته على جودة الخدمات التعليمية؛
3. بناء إطار نظري يوضح طبيعة العلاقة بين أبعاد التحويل الرقمي ومستوى جودة التعليم العالي؛
4. تقديم توصيات عملية قابلة للتنفيذ من شأنها تعزيز تبني الحلول الرقمية وتحسين جودة التعليم في الجامعة، مع المساهمة في إثراء المحتوى البحثي العربي في هذا المجال؛
5. المساهمة في تحسين أداء المؤسسة محل الدراسة من خلال تحديد النقائص واقتراح سبل معالجتها، بما يسهم في تسهيل عملية تشارك المعرفة وتحقيق التميز الأكاديمي؛

ج- أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة في جانبين أساسيين، أحدهما علمي أكاديمي والآخر عملي تطبيقي، وذلك نظرا لحدثة مفهوم التحويل الرقمي في قطاع التعليم العالي ومحدودية الدراسات التي تناولت أثره على جودة الخدمات التعليمية:

- على الصعيد العلمي، تبرز أهمية الدراسة من خلال تناولها لمتغيرات حديثة وحيوية تمثل محوراً أساسياً في التحولات الراهنة التي يشهدها قطاع التعليم العالي. وتسعى الدراسة إلى بناء إطار نظري يربط بين التحول الرقمي بأبعاده المختلفة وجودة التعليم، مما يساهم في إثراء المعرفة العلمية في هذا المجال وتوسيع دائرة البحث فيه.
- أما على الصعيد العملي، فتتمثل أهمية الدراسة في تسليط الضوء على الجوانب التطبيقية للتحول الرقمي، باعتباره أداة فعالة لتحسين جودة الخدمات الجامعية. كما تسعى إلى تقديم توصيات ومقترحات قابلة للتنفيذ تساعد المؤسسات الجامعية، وخاصة جامعة قاصدي مرباح - ورقلة، على تبني التحول الرقمي بفعالية أكبر، بما يساهم في تسهيل عملية تشارك المعرفة وتحقيق أداء تعليمي متميز.

ح- مبررات اختيار الموضوع:

- ينبع الاهتمام بموضوع الدراسة من دافع شخصي يتعلق بمجال إدارة اكتساب المعرفة الذاتية، كما يتضح الاختيار من الناحيتين العلمية والتطبيقية، وذلك للأسباب التالية:
1. ارتباط موضوع الدراسة بتخصص إدارة الأعمال وأهميته المتزايدة في تحقيق التميز المؤسسي من خلال تطوير وتحسين الخدمات.
 2. الحاجة الملحة إلى إجراء دراسات تربط بين التحول الرقمي وجودة الخدمات التعليمية بشكل مباشر، حيث لا تزال هذه العلاقة بحاجة إلى المزيد من البحث والاستكشاف.
 3. محدودية الدراسات السابقة التي تناولت موضوع التحول الرقمي وأثره على جودة الخدمات في جامعة قاصدي مرباح - ورقلة، مما يفتح مجالاً لإضافة معرفة جديدة.
 4. إمكانية إثراء المحتوى البحثي المحلي والعربي عبر تناول هذا الموضوع الحيوي في بيئة تعليمية عملية، تعكس الواقع التطبيقي للتحول الرقمي في مؤسسات التعليم العالي.

خ- منهج الدراسة والأدوات المستخدمة:

اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، نظراً لقدرته على جمع المعلومات المتعلقة بمتغيري البحث، وهما التحول الرقمي وجودة خدمة التعليم العالي، وتحليلها وتفسيرها بطريقة تساهم في إثراء المعرفة لدى القارئ. أما في الجانب التطبيقي فتم الاعتماد على أسلوب دراسة حالة، كما تم استخدام الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات الأولية من عينة الدراسة، حيث تم معالجة هذه البيانات وتحليلها باستخدام برنامج SPSS الإصدار 25، لاستخراج المؤشرات الإحصائية المختلفة وفهم العلاقات بين المتغيرات.

كما تم اتباع منهجية (IMRAD المقدمة، الطرق، النتائج، المناقشة) في تنسيق الدراسة وتنظيم محتواها، لضمان وضوح العرض وتسلسل الأفكار.

د- حدود الدراسة

تحدد نطاق هذه الدراسة من خلال الحدود التالية:

- **الحدود البشرية:** اقتضت الدراسة على عينة مكونة من 60 طالباً وطالبة من كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة قاصدي مرباح – ورقلة؛
- **الحدود المكانية:** استهدفت الدراسة كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة قاصدي مرباح – ورقلة فقط؛
- **الحدود الزمانية:** تمت فترة جمع البيانات خلال فترة التربص الممتدة من 1 مارس 2025 وحتى 31 مارس 2025.
- **الحدود الموضوعية:** ركزت الدراسة على موضوع التحول الرقمي من خلال أبعاده الأربعة (التكنولوجي، الاستراتيجي، التنظيمي والإداري، الأمني)، وأثره على جودة خدمة التعليم العالي، التي شملت أبعادها الخمسة: الاعتمادية، الاستجابة، التعاطف، الأمان، والملموسية، وذلك في إطار كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير.

ذ- مصادر جمع المعلومات:

اعتمد الباحث في جمع البيانات على مصدرين رئيسيين:

- **المصادر الثانوية:** تمثلت في الكتب والمراجع العربية والأجنبية، المؤتمرات، الأبحاث والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة.
- **المصادر الأولية:** تمثلت في البيانات الأولية التي جُمعت من خلال تصميم استبيان خاص بالدراسة، وزُج على عينة من طلبة كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة قاصدي مرباح – ورقلة.

ر- مرجعية الدراسة

فيما يتعلق بالجانب النظري، اعتمد البحث على مصادر متنوعة تشمل:

- الكتب والمجلات العلمية المحكمة، والمشاركات في المؤتمرات ذات الصلة؛
- الدراسات السابقة المنشورة في المجلات العلمية ومذكرات الدكتوراه التي تناولت موضوع التحول الرقمي وجودة التعليم العالي.

أما في الجانب التطبيقي، فقد تم الاعتماد على:

- الاستبيان كأداة لجمع البيانات الأولية؛
- البرامج والأدوات الإحصائية، وعلى رأسها برنامج SPSS ، التي ساعدت في تحليل البيانات واستخلاص النتائج؛

ز- صعوبات الدراسة:

واجه الطالب خلال إعداد هذه الدراسة مجموعة من التحديات والصعوبات، تمثلت فيما يلي:

1. **ندرة المراجع المتخصصة:** تبين وجود صعوبة في الوصول إلى مراجع علمية حديثة ومتعمقة تتناول موضوع التحول الرقمي في قطاع التعليم العالي بشكل مباشر ومفصل، مما حدّ من بناء خلفية نظرية قوية.

2. **قلة الدراسات السابقة:** أدى النقص النسبي في الأبحاث التي تربط بوضوح بين التحول الرقمي وجودة الخدمات التعليمية إلى صعوبة الاستفادة من نتائج علمية سابقة، وهو ما انعكس على تعزيز الإطار النظري للدراسة.
3. **تحفظ بعض المشاركين:** لوحظ وجود تردد من قبل بعض أفراد العينة في الإجابة الصريحة على بنود الاستبيان، إما بدافع الحذر أو عدم الفهم الكامل لبعض المفاهيم، مما قد يؤثر على صدق النتائج ودقتها.
4. **تحديات قياس مفاهيم التحول الرقمي:** مثلت الطبيعة المتغيرة والمعقدة لمفهوم التحول الرقمي تحدياً على المستوى المنهجي، خاصة في تحديد الأبعاد الدقيقة التي يمكن الاعتماد عليها في الدراسة.
5. **صعوبة تصميم أداة الدراسة:** واجه الباحث تحديات في إعداد الاستبيان وصياغة عباراته بشكل يعكس بدقة تأثير التحول الرقمي على جودة التعليم العالي، نظراً لتداخل عدة أبعاد (تكنولوجية، استراتيجية، تنظيمية، بشرية) يصعب فصلها بوضوح.

س- هيكل الدراسة

تمت معالجة موضوع البحث من خلال فصلين رئيسيين، وذلك على النحو الآتي:

• الفصل الأول: الإطار النظري والتطبيقي:

يتناول هذا الفصل الخلفية النظرية المتعلقة بموضوع الدراسة، حيث يركز على المفاهيم الأساسية المرتبطة بالتحول الرقمي وجودة الخدمة في التعليم العالي. كما يتضمن هذا الفصل عرضاً لأهم الدراسات السابقة، سواء العربية أو الأجنبية، والتي تمثل الأدبيات التطبيقية ذات الصلة بموضوع البحث، بهدف بناء أساس علمي راسخ وتحليل ما توصلت إليه الأبحاث في هذا المجال.

• الفصل الثاني: الدراسة الميدانية:

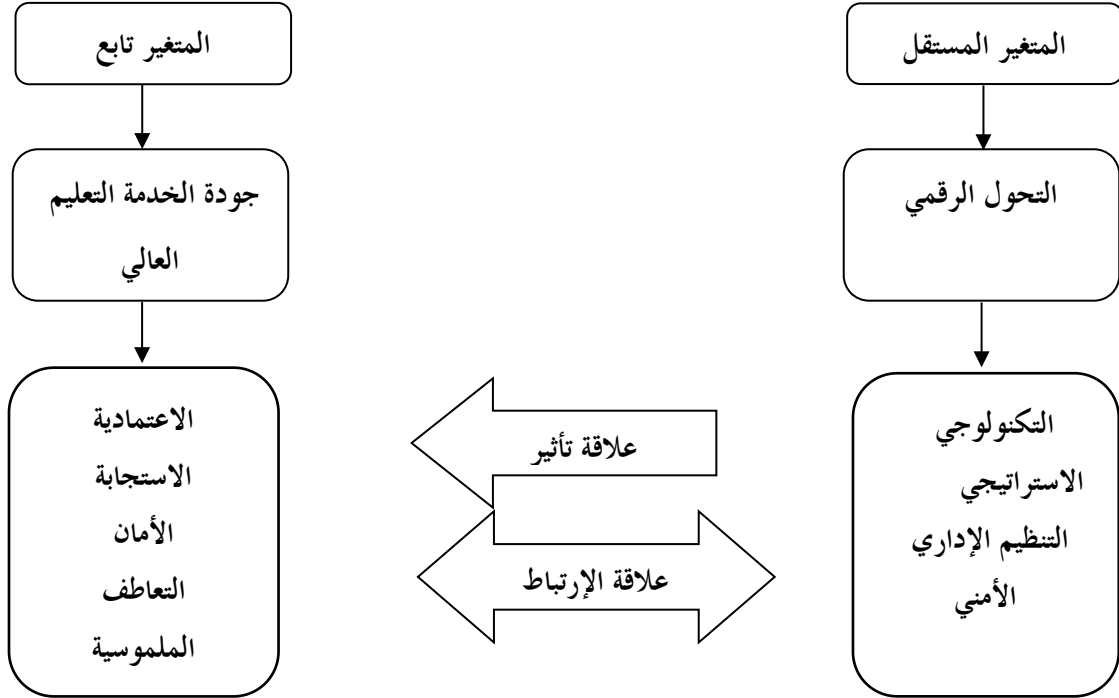
يعني هذا الفصل بتحليل أثر التحول الرقمي على جودة الخدمة في التعليم العالي، من خلال دراسة ميدانية أُجريت على طلبة كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة قاصدي مرباح - ورقلة. وقد تضمن الفصل عرضاً للمنهجية المعتمدة، أدوات جمع البيانات (الاستبيان)، وأساليب التحليل الإحصائي، إلى جانب مناقشة النتائج المستخلصة من الدراسة ومقارنتها مع الأدبيات السابقة.

ش- نموذج الدراسة:

استناداً إلى الأطر النظرية التي تناولت مفهومي التحول الرقمي وجودة الخدمة في التعليم العالي، ومن خلال مراجعة الدراسات السابقة ذات الصلة، تم تحديد الأبعاد الأساسية لكل من المتغيرين الرئيسيين في الدراسة. فقد تمثلت أبعاد التحول الرقمي في أربعة محاور رئيسية، وهي: **البعد التكنولوجي، البعد الاستراتيجي، البعد التنظيمي والإداري، والبعد الأمني**. أما جودة الخدمة في التعليم العالي، فقد تم قياسها من خلال خمسة أبعاد معتمدة، وهي: **الاعتمادية، الاستجابة، التعاطف، الأمان، والملموسية**. وبناءً على التحليل النظري والدراسات التطبيقية السابقة، تم تطوير نموذج مفاهيمي يبرز العلاقة بين متغير التحول الرقمي بجميع أبعاده وتأثيره المحتمل على جودة الخدمة التعليمية من وجهة نظر الطلبة. ويعكس هذا النموذج تصوّراً

شاملاً للكيفية التي يمكن من خلالها للتحويل الرقمي أن يسهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة داخل مؤسسات التعليم العالي، مع التركيز على السياق المحلي لكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة قاصدي مرباح ورقلة.

الشكل رقم (01): نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على الدراسات السابقة.

الفصل الأول

الأدبيات النظرية والتطبيقية للتحويل الرقمي وجودة
خدمة التعليم العالي

تمهيد:

أدى التطور السريع في تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى إحداث تغييرات جذرية في مختلف المجالات والقطاعات، مما جعل التحويل الرقمي ضرورة حتمية وليس خياراً. وقد أصبح تبي آليات التحويل الرقمي من أهم الوسائل التي تعتمد عليها المؤسسات لمواكبة متطلبات العصر وتحقيق الكفاءة والفاعلية في الأداء. وفي هذا السياق، يعتبر قطاع التعليم العالي من أبرز القطاعات التي انخرطت في هذا المسار الرقمي، من خلال إدماج التكنولوجيا الحديثة في مختلف الجوانب الإدارية والبيداغوجية والبحثية، سعياً نحو تحسين جودة الخدمات المقدمة وضمان استمرارية الأداء في ظل المتغيرات المتسارعة. بناءً على ذلك، سنتطرق في هذا الفصل إلى مبحثين:

المبحث الأول: الأدبيات النظرية حول أثر التحويل الرقمي على جودة خدمة التعليم العالي.

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية حول أثر التحويل الرقمي على جودة خدمة التعليم العالي.

المبحث الأول: الأدبيات النظرية للتحويل الرقمي على جودة خدمة التعليم العالي

في ظل التحولات المتسارعة التي يشهدها العالم نتيجة التقدم التكنولوجي، أصبح التحويل الرقمي أحد الركائز الأساسية في تطوير مختلف القطاعات، وعلى رأسها قطاع التعليم العالي، الذي يعد من أبرز المجالات التي تتأثر بشكل مباشر بهذه التطورات. فقد فرضت التغيرات الرقمية المتلاحقة على المؤسسات الجامعية ضرورة إعادة النظر في طرق تقديم خدماتها التعليمية والإدارية، بما يتماشى مع متطلبات العصر الرقمي، ويعزز من قدرتها التنافسية وجودة خدماتها. وفي هذا الإطار، يهدف هذا المبحث إلى تناول الأسس النظرية المرتبطة بمفهوم التحويل الرقمي، من خلال استعراض تعريفاته، أبعاده، وأهميته، إلى جانب التطرق إلى مفهوم جودة الخدمة في التعليم العالي، وأبرز المعايير المعتمدة في قياسها.

المطلب الأول: الإطار المفاهيمي للتحويل الرقمي

أصبح التحويل الرقمي ضرورة حتمية في التعليم العالي، لما يوفره من سهولة الوصول إلى الخدمات، وتطوير في أساليب التعليم، ورفع جودة الأداء الأكاديمي، فالرقمنة تتيح مرونة أكبر، وتسهم في تحسين تجربة الطالب والموظف على حد سواء.

الفرع الأول: مفهوم التحويل الرقمي وأهميته

أولاً - مفهوم التحويل الرقمي:

سننتقل إلى بعض مفاهيم التحويل الرقمي:

يُقصد بالتحويل الرقمي السعي نحو تحقيق استراتيجية المنظمة وتطوير نماذج أعمال وتشغيل مبتكرة ومرونة، وذلك عبر الاستثمار في التقنيات الحديثة، وتطوير الكفاءات البشرية، وإعادة تنظيم العمليات، وإدارة التغيير، بما يسهم في خلق قيمة مضافة وخبرات جديدة للعملاء والموظفين وأصحاب العلاقة.¹ وقد تعددت تعريفات التحويل الرقمي في الأدبيات، ومن أبرزها:

1. تعريف محمد الهادي: "عملية سعي المنظمة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتكنولوجيا شبكة الإنترنت العالمية، لتحسين أداء مهامها وعملياتها المختلفة، ونقلها لمن يحتاج إليها داخلها أو خارجها، وذلك من خلال الاعتماد على موارد ثلاثة هي: المعلومات المتدفقة والمتوفرة بها، وتكنولوجيا ونظم المعلومات المستخدمة، والموارد البشرية المنوط بها القيام بالمهام المختلفة التي تؤدي إلى تحقيق أهداف المنظمة في ظل استراتيجياتها".²

¹ خللاط برارمة ريمة، بلجان شيماء، واقع التحويل الرقمي في قطاع التعليم العالي بالجزائر -دراسة حالة برمجية تسيير البحث والتعليم العالي PROGRES، مجلة البحوث الاقتصادية والإدارية، المجلد 08، العدد 01، السنة 2024، ص 49.

² منى محمد أحمد العجري، استراتيجية (إنجاز) المقترحة للتحويل الرقمي بالجامعات المصرية كمنطق يؤهل كامل الجامعة للاعتماد الأكاديمي المؤسسي، مجلة بحوث التربية النوعية، كلية التربية النوعية، جامعة الفيوم، عدد 67، سنة 2022، ص، ص 785، 786.

2. تعريف المدخل الحكومي الشامل: " مشروع حكومي يشمل كافة خدمات المؤسسات والقطاعات المختلفة بالدولة، ويتمثل في تحويل الخدمات الحيوية والأساسية المرتبطة بخدمة الأفراد والمؤسسات والاستثمارات المختلفة من شكلها التقليدي إلى الشكل الإلكتروني الذكي، بالاعتماد على التقنيات الحديثة والمتطورة".¹

- التعليق على التعاريف: يتضح من التعريف الأول، الذي قدمه محمد الهادي، تركيزه على الجانب الداخلي للمنظمة، حيث يبرز العلاقة بين الموارد البشرية، والتكنولوجيا، والمعلومات كأركان أساسية لعملية التحويل. في المقابل، يسلط التعريف الثاني الضوء على البعد الخارجي والمؤسسي، حيث يُنظر إلى التحويل الرقمي كخيار استراتيجي وطني يشمل مختلف القطاعات، ويهدف إلى تحسين الخدمة العامة من خلال الرقمنة.

وبالتالي، يمكن القول إن التحويل الرقمي مفهوم شامل ومتعدد الأبعاد، يجمع بين الرؤية الاستراتيجية، التقنية، التنظيمية، والإنسانية، ويُعد من أهم التحولات التي تواجهها المؤسسات الحديثة في سعيها لتحقيق الكفاءة والابتكار.

نستنتج من التعاريف السابقة أن: التحويل الرقمي هو عملية استراتيجية تعتمد المؤسسات لتطوير نماذج أعمالها وعملياتها التشغيلية بأساليب مرنة ومبتكرة، من خلال الاستثمار في التكنولوجيا الحديثة وتطوير الكفاءات البشرية، وإعادة تنظيم العمليات وإدارة التغيير. ويقوم على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والإنترنت لتحسين الأداء ونقل المعلومات والخدمات، اعتماداً على المعلومات المتوفرة، والتقنيات المستعملة، والموارد البشرية كما يعد مشروعاً وطنياً يهدف إلى تحويل الخدمات من الشكل التقليدي إلى الرقمي الذكي لخدمة الأفراد والمؤسسات.

ثانياً- مفهوم التحويل الرقمي في الجامعات:

التحويل الرقمي في التعليم هو عملية تستهدف إيجاد بيئة تفاعلية غنية بالتطبيقات المعتمدة على تقنيات الحاسب الآلي والانترنت، وتمكن الطالب من الوصول لمصادر التعلم في أي وقت ومن أي مكان.²

يرى بروكس وماك كروماك **Brooks& McCormack** أن التحويل الرقمي في مؤسسات التعليم العالي أكثر من مجرد ترحيل السجلات الورقية إلى جهاز كمبيوتر، واعتماد تقنيات لأداء العمليات بشكل أسرع وأكثر كفاءة، إنما هو سلسلة من الثقافة العميقة والمنسقة، والقوى البشرية العاملة، والتحويلات التكنولوجية التي تمكن النماذج التعليمية والتشغيلية الجديدة وتحويل نموذج الأعمال للمؤسسة، والتوجهات الإستراتيجية، وعرض القيمة المضافة عبر المؤسسة بأكملها، مما يتطلب قيادة مبتكرة على جميع المستويات، فضلاً عن التنسيق بين الوحدات، والمرونة وخفة الحركة التي ستوسع أنماط التعليم العالي. فالتحويل الرقمي للتعليم العالي ينطوي على جهد إستراتيجي على مستوى الحرم الجامعي ككل لتخطيط وتنفيذ

¹ خيرة شاوشي، زهرة خلوف، التحويل الرقمي في الجزائر، مجلة المحاسبة، التدقيق والمالية، جامعة الجيلاني بونعامة خميس مليانة (الجزائر)، المجلد 05، العدد 01، سنة 2023، ص 18.

² عمر حوتية، عبد القادر كشيدة، أويابة صالح، دور الأستاذ الجامعي في دعم التحويل الرقمي بالجامعات الجزائرية، مجلة البحوث الاقتصادية والإدارية، المجلد 08، العدد 02، السنة 2024، ص 3.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للتحويل الرقمي وجودة خدمة التعليم العالي

وتبني نظام تكنولوجي متكامل للتقنيات لتقديم المشورة مدعوماً بتحليلات البيانات لتحسين استمرارية الطلاب ومعدلات التخرج، والتحول الرقمي ليس مشروعاً أو مبادرة واحدة، بل يجب أن يتكرر بشكل انتقائي ليصبح الثقافة والنهج الرقمي الذي تستخدمه الجامعة لتحقيق العديد من أهدافها الإستراتيجية.¹

وتعرف "EDUCAUSE" وهي منظمة عالمية غير ربحية، تضم في عضويتها مؤسسات التعليم العالي الأمريكية والدولية، التحول الرقمي بأنه "سلسلة من التغييرات العميقة والمنسقة في الثقافة والقوى العاملة والتكنولوجيا التي تسمح بنماذج تعليمية وتشغيلية جديدة، وتحويل نموذج الأعمال، الاستراتيجيات، الاتجاهات والقيمة المقترحة لمؤسسات التعليم العالي".² وانطلاقاً من التعريفات السابقة نستخلص أن: التحول الرقمي في التعليم العالي هو عملية استراتيجية شاملة تتجاوز مجرد رقمنة العمليات، حيث تشمل تغييرات عميقة ومنسقة في الثقافة المؤسسية، ورأس المال البشري، والبنية التكنولوجية، بهدف تمكين نماذج تعليمية وتشغيلية مبتكرة. يسعى هذا التحول إلى توفير بيئة تعليمية تفاعلية مرنة تمكن الطالب من الوصول إلى مصادر التعلم في أي وقت ومن أي مكان، وتحسين استمرارية الطلاب ومعدلات التخرج من خلال تحليل البيانات، وينظر إليه كمنهج مستدام وثقافة تنظيمية جديدة تتطلب قيادة مبتكرة، وتنسيقاً بين الوحدات، لتحقيق الأهداف الاستراتيجية وتعزيز القيمة المضافة للمؤسسة.

ثالثاً-أهمية التحول الرقمي في الجامعات:

تجلى أهمية التحول الرقمي في النقاط التالية:³

- 1-توسيع نطاق التعليم:** توسع تكنولوجيات المعلومات والاتصال إطار التعلم بحيث يمكن حدوثه في أي مكان تتوفر فيه خدمة الانترنت. ومنه تصبح إمكانية الوصول إلى المعلومة أو مصادر التعلم ذات الوسائط المتعددة متاحة بيسر.
- 2-الديناميكية المتجددة:** خلاف للنصوص الثابتة التي تنشر في أوقات محددة يتميز المحتوى العلمي المقدم بواسطة التكنولوجيا بالديناميكية والتجدد.
- 3-تعزيز مفهوم التعلم عن بعد:** يعد التعليم الإلكتروني الممثل الأساسي للتكنولوجيات مؤخرًا، فهناك الكثير من المقررات الدراسية التي تدرس باستخدامه. وما يميزه أنه يوفر الوقت المناسب للدراسة بالإضافة إلى المرونة في المحتوى كما يمكن أيضاً من خلاله الحصول على تقويم لأداء المتعلم، وذلك لكون الاتصال بين الأستاذ والطالب ممكن سواء كان ذلك الاتصال متزامناً أو غير متزامن بشكل فردي أو جماعي وهذا ما يضيف بعداً جديداً لأساليب التعلم.
- 4-مراعاة الفروق الفردية:** حيث من خلاله يستطيع المتعلم أن يختار المحتوى والوقت ومصادر التعلم وكذلك أساليب التعلم ووسائله وحتى طرق التقويم التي تناسبه.

¹محمد فتحي عبد الرحمن أحمد، التحول الرقمي للجامعات "رؤية تحليلية في ضوء النماذج الإدارية"، مجلة فصلية. تصدرها رابطة التربويين العرب، العدد التاسع عشر، سنة 2021، ص، ص، 14، 15.

²دخان حسينة، تحديات وعقبات التحول الرقمي في مؤسسات التعليم العالي، مجلة البحوث الاقتصادية والإدارية، جامعة مولود معمري تيزي وزو، المجلد 08، العدد 01، السنة 2024، ص35.

³فايزة حشلاف، رقيقة شرايشة، التحول الرقمي في التعليم العالي (أهداف، متطلبات، تحديات)، مجلة علوم الأداء الرياضي -جامعة محمد الشريف مساعدي-سوق أهراس، المجلد، العدد 01، سنة 2024، ص، ص: 124-126.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للتحويل الرقمي وجودة خدمة التعليم العالي

- 5- **تسهيل عملية التعامل:** تعمل تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تسهيل عملية التعامل بين الأفراد وذلك من خلال مساعدة على تأليف المعارف وتقديم مؤتمرات عديدة من أجل برمجة القرارات.
 - 6- **القدرة على التنبؤ:** تتيح الرقمنة إمكانية التنبؤ بقبول الأفراد لنظام المعلومات الجديد من طرف المستعملين المستقبليين وتشخيص التوقعات الحادثة في اعتماد أي نظام في حال تطبيق نموذج ما. هذا بالإضافة إلى أنها تضع التصورات لقياس إمكانية تدارك مشاكل المعاينة.
 - 7- **إعادة هيكلة التعليم:** وهذا استجابة إلى متطلبات مجتمع المعلومات المعاصر. بحيث ينظر إلى أن استخدامها سيؤدي إلى تقليص الفجوة القائمة بين الواقع الاجتماعي والاقتصادي من جهة ونتائج أنظمة التعليم العالي من جهة أخرى.
 - 8- **زيادة فرص التعلم:** إن اعتماد الرقمنة من شأنه أن يساهم في زيادة فرص الوصول للتعلم. كما يمكن من خلال استخدام أساليب تعليم متقدمة أن يساعد على تحسين نوعية التعليم.
 - 9- **الرقابة وتقوية عملية الاحتفاظ بالمعرفة.**

يمكن أن نستنتج من خلال هذا أن أهمية التحويل الرقمي تكمن في انها يُعدّ عنصراً أساسياً في تطوير المنظومة التعليمية الحديثة، إذ إنه لا يقتصر فقط على إدخال التكنولوجيا في التعليم، بل يمتد ليشمل إعادة هيكلة شاملة لطرق وأساليب التعلم بما يتماشى مع متطلبات العصر الرقمي من خلال الرقمنة، يصبح التعليم أكثر شمولية ومرونة، حيث يمكن للمتعلمين الوصول إلى المحتوى التعليمي في أي زمان ومكان، مما يساهم في تجاوز الحواجز الجغرافية والزمنية. كما يسمح هذا التحويل بمراعاة الفروق الفردية، إذ يُمكن لكل متعلم اختيار الوسائل والوتيرة التي تناسبه، مما يعزز من فعالية العملية التعليمية ويزيد من دافعيتهم. إضافة إلى ذلك، فإن الديناميكية التي تتمتع بها الموارد الرقمية تُساهم في تحديث المعلومات باستمرار، وتوفير محتوى متجدد يعكس آخر المستجدات المعرفية. وبفضل أدوات التقييم والتواصل الرقمية، تتعزز العلاقة بين المعلم والمتعلم، سواء بشكل متزامن أو غير متزامن، مما يوفر بيئة تعليمية تفاعلية وثرية، كل هذه العوامل مجتمعة تجعل من التحويل الرقمي ضرورة ملحة للنهوض بالتعليم ومواكبته للتطورات السريعة في المجتمع والاقتصاد.
- الفرع الثاني: مراحل التحويل الرقمي في الجامعات ومتطلباته**

يشكل التحويل الرقمي في الجامعات خطوة محورية نحو تحديث منظومة التعليم العالي، بما يتماشى مع متطلبات العصر الرقمي وسوق العمل العالمي. وتعد الجامعات من أبرز المؤسسات التي يُتوقع منها مواكبة هذا التحويل، لما لها من دور أساسي في إعداد الكفاءات البشرية. غير أن نجاح هذا التحويل يمر بعدة مراحل ويتطلب توفر مجموعة من المتطلبات الأساسية، سواء كانت تقنية، تنظيمية أو بشرية، لضمان تحقيق جودة تعليمية مستدامة وفعالة.

أولاً – مراحل التحول الرقمي في الجامعات:

تمر عملية التحول الرقمي للجامعة من صيغتها التقليدية إلى الصيغة الرقمية الذكية بعدة مراحل، تتضمن الاعتماد على المعرفة، ودمج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في جميع مجالات عملها الإدارية، وأنشطتها ووظائفها التعليمية والبحثية والخدمية، ويرى نجم أن عملية التحول الرقمي للجامعات تمر بثلاث مراحل أساسية، هي:¹

1- بناء إستراتيجية التحول الرقمي: وتتضمن صياغة الرؤية الرقمية، وتطوير التفكير الإستراتيجي، وتطوير نموذج الأعمال الجديد، وتحديد الطريقة الإلكترونية للقيام بالمهام، وثقافة المنظمة الرقمية، وتوضح هذه العناصر في الخطوات الآتية: تحديد رؤية المنظمة، وتحديد القدرات الجوهرية التي تتميز بها، وتطوير نموذج الأعمال الجديد، وتحديد خصائص التكنولوجيا والإنترنت التي سيتم الارتكاز عليها، وتحديد المنافسين في نفس مجال عمل المنظمة، وتقييم ثقافة المنظمة الرقمية وتطويرها بما ينسجم مع الأعمال الجديدة على الإنترنت، وإيجاد الملاءمة والتكامل بين أعمال المنظمة المختلفة مع الإستراتيجية الرقمية، وتوفير أمن وخصوصية المعلومات والأعمال الإلكترونية للمنظمة.

2- دعم إستراتيجية التحول الرقمي: ومن خلالها تسعى المنظمة للحصول على دعم الإدارة العليا، وإيجاد التأييد والتشجيع المستمرين للأعمال الإلكترونية على الإنترنت في كافة الظروف المختلفة.

3- تنفيذ ومتابعة الإستراتيجية وتقويمها: حيث ينبغي أن يكون للمنظمة فريق عمل مكلف بالتنفيذ والمتابعة والتقييم المستمر للإستراتيجية، واتخاذ كل ما يلزم من أجل التنفيذ والتقييم في ضوء مؤشرات ومعايير تقييم مناسبة لنتائج أعمال المنظمة على الإنترنت وبصورة دورية.

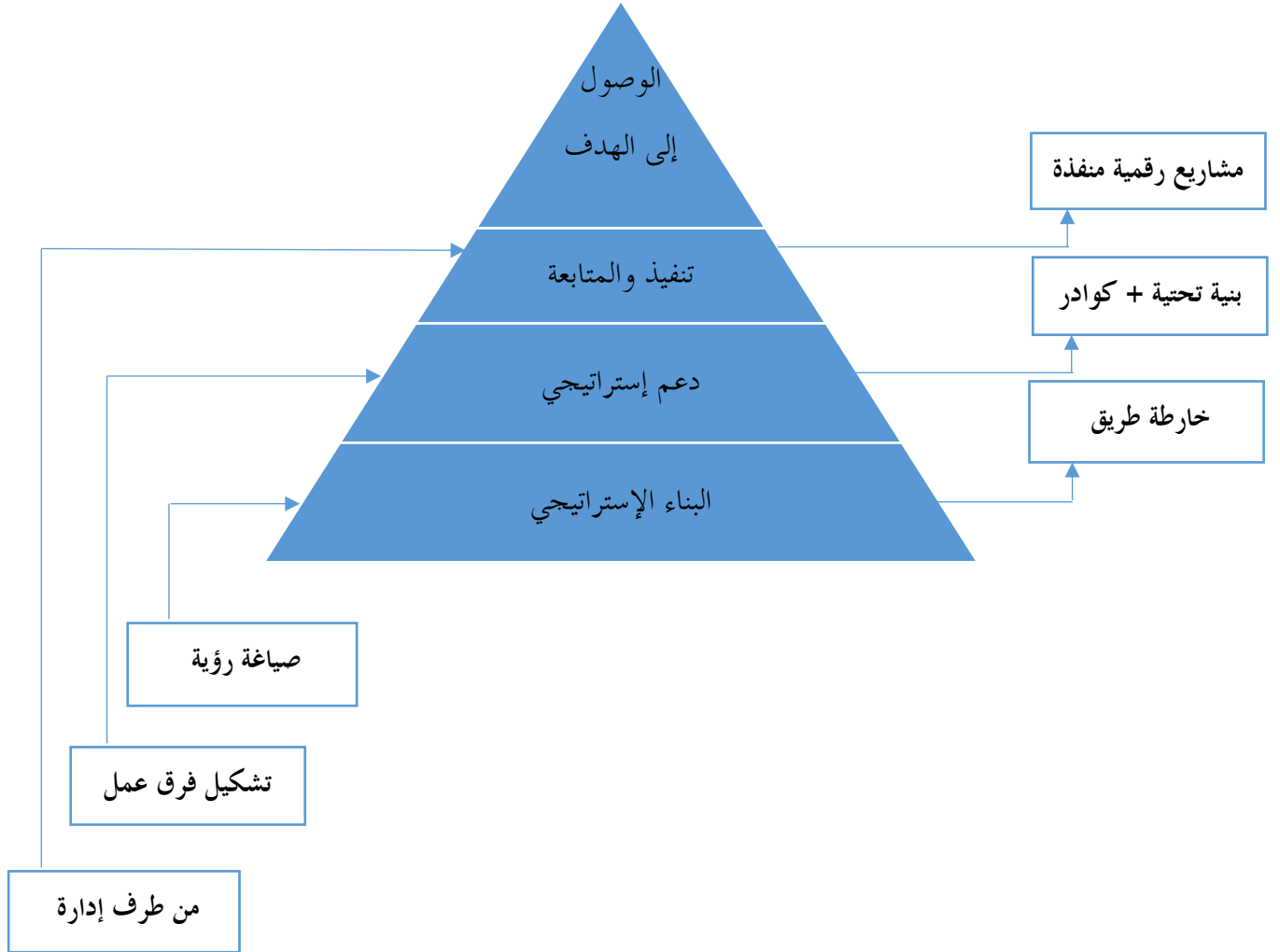
ويشير علي إلى أن التحول الرقمي للجامعات يتطلب منها التخطيط الإستراتيجي لتلك العملية من خلال وضع رؤية لما تبغي أن تكون عليه، وكذلك أن تكون هناك رسالة وغايات واضحة، وأهداف محددة للتحول، وترجمة ذلك إلى خطط يمكن تنفيذها، وذلك في ضوء بحث الجامعة عما يجب أن تفعله، وكيفية أداء أعمالها بحيث تكون مصدر جذب، ومن ثم فإنه يجب أن تهتم بمعرفة احتياجات السوق والجمهور المستهدف سواء من داخلها أو خارجها، حتى تستطيع أن تحقق رضا جميع المستفيدين من خدماتها، ومن ثم تحظى بميزة تنافسية عن غيرها من الجامعات.

يتضح مما سبق أن عملية التحول الرقمي في الجامعات تمثل مساراً إستراتيجياً متعدد المراحل، يبدأ بصياغة رؤية رقمية واضحة، يتبعها توفير الدعم المؤسسي والتنفيذي، ثم التقييم والمتابعة المستمرة للأداء. ويتطلب هذا التحول تخطيطاً دقيقاً يركز على تحديد الأهداف والغايات، وفهم احتياجات السوق والجمهور المستهدف، بما يضمن تعزيز القدرة التنافسية وتحقيق رضا المستفيدين من الخدمات الجامعية، وفق نموذج عمل مرن ومتجدد يتماشى مع متطلبات العصر الرقمي.

وفيما يلي شكل يوضح مراحل التحول الرقمي:

¹ محمد فتحي عبد الرحمن أحمد، مرجع سابق، ص، ص17، 18.

الشكل (01-01): مراحل التحول الرقمي



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على ماسبق.

ثانياً- متطلبات التحول الرقمي في الجامعات:

يتطلب التحول الرقمي في الجامعات مجموعة من المتطلبات الأساسية، التي تُشكل الأساس لتحقيق نقلة نوعية نحو بيئة تعليمية رقمية متكاملة. وتتمثل هذه المتطلبات فيما يلي:

1- وضع استراتيجية واضحة للتحول الرقمي من خلال:

- وضع رؤية ورسالة واضحة للتحول الرقمي؛
- تحديد الأدوار والمسؤوليات بدقة، مع ضمان المراقبة الدورية للنظام وتحديثه؛
- رعاية ودعم الكفاءات الإبداعية داخل الجامعة؛
- توفير دعم فعلي من الإدارة العليا لقيادة التحول بنجاح.

2- نشر ثقافة التحويل الرقمي من خلال:

- التأكيد على حق الجميع في التدريب والتطوير الرقمي؛
- مشاركة فاعلة من أعضاء هيئة التدريس، الموظفين، والطلبة في برامج التحويل؛
- إنشاء وحدة لإدارة المعرفة ترتبط مباشرة برئيس الجامعة أو عميد الكلية؛
- تعزيز ثقافة التعلم المستمر والتدريب الدوري.

3- الموارد البشري من خلال:

- تطوير مهارات العاملين من خلال تحديد الاحتياجات الحالية والمستقبلية في نظم المعلومات؛
- تدريب أعضاء هيئة التدريس على استراتيجيات التدريس الرقمي الحديثة؛
- استقطاب كفاءات عالية التأهيل في مجال البرمجة وتكنولوجيا التعليم.

4- المتطلبات التكنولوجية والمادية من خلال:

- توفير بنية تحتية رقمية قوية تشمل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛
- زيادة مصادر تمويل التحويل الرقمي؛
- تسويق الموارد التعليمية على المستويين المحلي والعالمي؛
- إنشاء شبكة إلكترونية تربط المؤسسات الجامعية داخلياً وخارجياً.

5- المتطلبات الإدارية والتنظيمية من خلال:

- وجود نظم إدارية مرنة ومبتكرة تدعم بيئة رقمية متغيرة؛
- عقد شراكات مع بيوت خبرة تقنية لضمان الجودة والتطوير؛
- تطوير نظم لتقويم الأداء والتحديث التقني المستمر.

6- المتطلبات التشريعية من خلال:

- إصدار تشريعات محفزة وداعمة لعمليات التحويل الرقمي؛
- إعادة النظر في القوانين واللوائح التقليدية بما يتماشى مع التوجه الرقمي.

يتضح مما سبق أن التحويل الرقمي الفعال في المؤسسات الجامعية لا يمكن تحقيقه إلا من خلال تكامل وتضافر هذه المتطلبات، بدءاً من الرؤية الاستراتيجية والدعم القيادي، مروراً بالثقافة التنظيمية وتطوير الموارد البشرية، وانتهاءً بالتشريعات الحديثة والبنية التقنية. هذه العناصر مجتمعة تمكن الجامعة من التحويل إلى مؤسسة رقمية تنافسية تواكب متطلبات العصر.

الفرع الثالث: أبعاد التحويل الرقمي وأهدافه

أولاً - أبعاد التحويل الرقمي:

1- البعد التنظيمي: إن التحويل الرقمي في الجامعات يركز على أبعاد أساسية تدعم هذا التحويل على النحو الآتي:¹
تعد الإدارة من العوامل الأساسية التي تساعد على نجاح أهداف التحويل الرقمي في الجامعات، لما للإدارة من دور بارز في وجود المناخ التعليمي الملائم في المؤسسة التعليمية، حيث تسود العلاقة القوية بين الإدارة الأكاديميين وتحفزهم على العمل الجاد، ويعتمد هذا النوع من الإدارة على التفاهم والتعامل والاحترام المتبادل بين الإدارة وأعضاء هيئة التدريس وتشجيعهم على التطوير المهني

ويمكن إيجاز البُعد التنظيمي في النقاط التالية:

- تحديد الرؤية، ويتم ذلك من خلال توضيح الجامعة لما تريد أن تكون عليه في المستقبل.
- تطوير الهياكل التنظيمية من خلال تقليصها والبعد عن الهياكل المعقدة.
- بناء إستراتيجية التحويل الرقمي، ووضع خطة واضحة من أجل تحقيق الرؤية والأهداف المرغوب فيها.
- توفير الدعم القيادي والإداري للتحويل، من خلال قناعة القيادة بالتحويل الرقمي، وتركيزها على الممارسات لإدارية المرتبطة بالتكنولوجيا.
- توفير البيئة المناسبة، والموارد البشرية، والمادية، والتشريعات اللازمة.
- تغيير الثقافة التنظيمية السائدة في الجامعة من خلال نشر ثقافة استخدام التكنولوجيا والانترنت، وتفعيل لتدريب الرقمي.
- إتاحة المحتويات الغنية على الموقع الإلكتروني.
- سن التشريعات اللازمة لضمان الاستخدام الآمن للتكنولوجيا.

2- البُعد التقني: تشير الأدبيات بأن المقومات التقنية للتحويل الرقمي في الجامعات هي التجهيزات المادية: من أجهزة حاسوب وملحقاتها المتنوعة، والبرمجيات التعليمية، والبنية التحتية من اتصالات وشبكات اللازمة لاستخدام التعليم الإلكتروني والتطبيقات المختلفة، ويتم التركيز فيها على رقمنة الحرم الجامعي وتأهيل البنية التحتية المادية للجامعة، ومبانيها ومرافقها، والأمن السلامة، والفصول الدراسية ويتحقق ذلك من خلال توفر المقومات التالية:

- الأجهزة التقنية (الحواسيب - الشاشات التفاعلية - الكاميرا - أجهزة البث والنقل).
- الفصول الذكية.
- وجود تطبيقات حديثة للتعامل مع البيانات المتزايدة.
- الأمن السيبراني.
- أنظمة تدريب رقمية.
- شبكة انترنت عالية السرعة.
- مختبرات ومعامل افتراضية كافية.

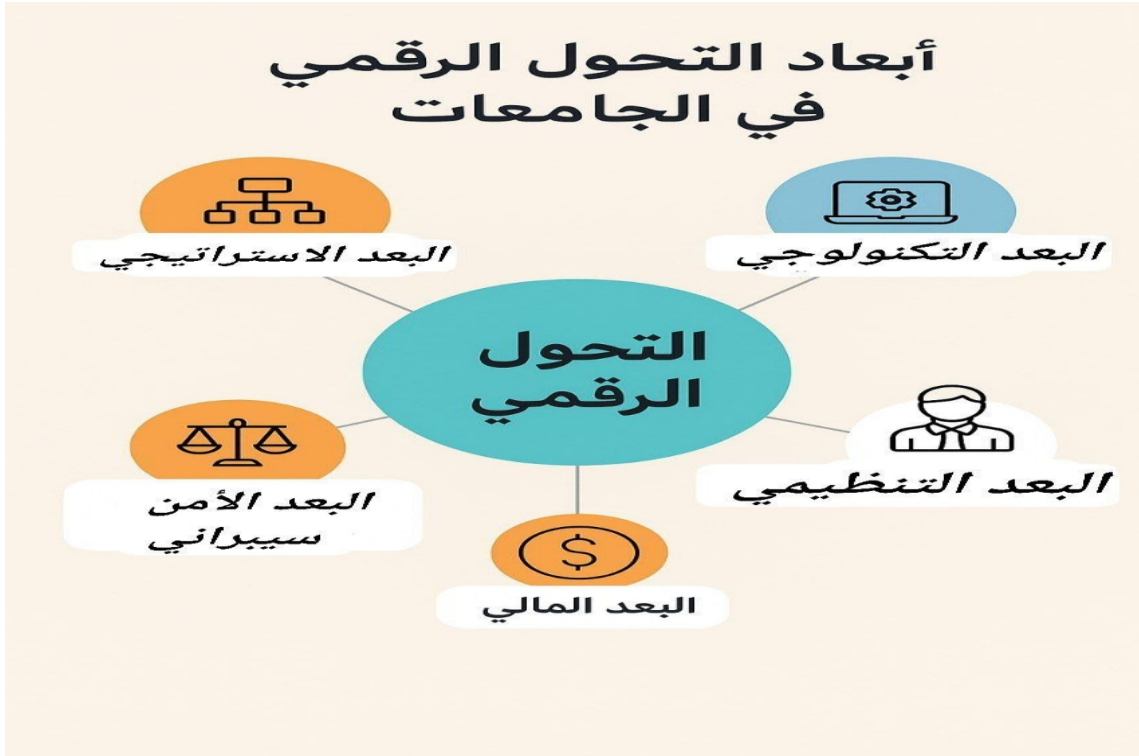
¹ حياة محمد القرعاوي، تصور مقترح للتحويل الرقمي في الجامعات السعودية في ضوء أبعاد التحويل الرقمي، مجلة الفنون والادب وعلوم الانسانيات والاجتماع، كلية التربية، جامعة الملك سعود، العدد 82، سنة 2022، ص، ص، 46، 47.

3-البعد البشري: تعد الموارد البشرية من أهم مقومات التحول الرقمي للجامعات لأنها من أهم وسائل مواجهة الضغوط والتحديات التي تواجه المؤسسات، كما أنها تعد من أبرز العناصر التي تقود المجتمعات إلى تحقيق التقدم والرفي في مختلف مجالات، إلا أن النقص في عدد الأفراد المؤهلين للتأقلم مع البيئة الرقمية، من الأمور التي تعاني منه أغلب الدول وبالأخص الدول النامية، حيث يعد النقص في الموارد البشرية المؤهلة للتعامل مع العصر الرقمي معوقاً للتكنولوجيا الحديثة. ويرى بدير أن الموارد البشرية بالجامعة مقوماً رئيسياً للتحول الرقمي ولكنه يحتاج إلى التنمية التطوير من خلال، توفير كوادر فنية يمتلكون مهارات تقنية عالية، تنمية المهارات التقنية للموظفين، تأهيل أعضاء هيئة التدريس على الاستخدام الفعال للتقنية، تأهيل الطلاب على الاستخدام الأمثل للتقنية، إتاحة التدريب المستمر للعاملين بالجامعة لتنمية مهاراتهم التقنية.

انطلاقاً مما سبق يتضح أن التحول الرقمي في الجامعات يقوم على ثلاثة أبعاد رئيسية مترابطة: البعد التنظيمي، والبعد التقني، والبعد البشري، حيث يشكل كل بعد منها ركيزة أساسية تضمن نجاح عملية التحول واستدامتها. فالبعد التنظيمي يركز على أهمية القيادة الواعية والتخطيط الإستراتيجي، كما انه لا يمكن نهمل أهمية البعدين. **-البعد المالي:** حيث يمثل التمويل المستدام أساساً حيويًا لضمان تنفيذ الخطط الرقمية وتحديث الأنظمة والأجهزة، بما يشمل دعم البحث العلمي الرقمي، وتوفير موارد مالية لتدريب الأفراد وتطوير المحتوى الإلكتروني.

-البعد القانوني والتشريعي: إذ تبرز أهمية وجود تشريعات مرنة ومحدثة تنظم البيئة الرقمية الجامعية، وتضمن حماية البيانات، والخصوصية، والملكية الفكرية، وتيسر تطبيق الحلول الرقمية دون معوقات بيروقراطية. فنجاح التحول الرقمي في الجامعات يتطلب تنسيقاً متكاملًا بين هذه الأبعاد، مع وجود إرادة مؤسسية واضحة، ورؤية بعيدة المدى تسعى إلى بناء جامعة ذكية قادرة على المنافسة في بيئة التعليم العالمية المتغيرة.

الشكل رقم (01-02): ي أبعاد تحول الرقمي



المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على ما سبق.

2- أهداف التحويل الرقمي:

يهدف التحويل الرقمي إلى تحقيق عدة أهداف أهمها:¹

- 1- تحسين جودة المقررات والبرامج التعليمية؛
- 2- نشر التعليم الجيد وعالمية التعلم؛
- 3- خفض التكاليف؛
- 4- توفير الوقت وتسريع عملية التعلم؛
- 5- تطوير الأداء الأكاديمي والمهني للمعلمين وأعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات؛
- 6- تحسين جودة التعليم ونواتج التعلم؛
- 7- القدرة على تلبية حاجات ورغبات المتعلمين المعرفية والعلمية؛
- 8- تعزيز التنافسية في التعليم الجامعي، من خلال استخدام طرق وأساليب رقمية تهدف لتمييز كل جامعة عن الأخرى.

¹رنان علي الأشقر، توظيف التحويل الرقمي في التعليم، المحلة الدولية للتعليم بالإنترنت، سنة 2023، ص3.

الشكل رقم (01-03): أهداف التحويل الرقمي



مصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على ما سبق.

الفرع الرابع: الأدوات والتكنولوجيات الداعمة للتحويل الرقمي

لتحقيق التحويل الرقمي، يجب على منظمات القطاعين العام والخاص اعتماد أدوات وتقنيات رقمية مناسبة، حيث يشكل ذلك خطوة أساسية في تطوير الأعمال. من أبرز هذه التقنيات ما يُعرف بـ SMACIT (وسائل التواصل الاجتماعي، الأجهزة المحمولة، التحليلات، الحوسبة السحابية، وإنترنت الأشياء)، والتي توفر مزايا مثل¹:

- تسريع الإنجاز.
- تحسين الأداء.
- تعزيز التواصل.
- مركزية المعلومات.
- تحسين تجربة المستخدم.
- من بين أدوات المهمة نذكر:

- 1-مجموعات التعاون (Collaboration Suites): التي تُتيح العمل الجماعي ومشاركة المعلومات لحظياً، مثل Google G Suite، مما يدعم بيئة العمل الرقمية ويعزز الإنتاجية والتواصل في المؤسسات.
- 2-منصات التواصل: تُسهل أدوات مثل Teams و Google Meet تنظيم العمل، متابعة المشاريع، ودعم العمل عن بُعد بتكلفة أقل وتواصل فعال.

¹زمورة جمال، دور التحويل الرقمي في تحسين أداء المنظمات العمومية -دراسة حالة: قطاع الصحة بولاية باتنة، مذكرة شهادة دكتوراه، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر-بسكرة-الجزائر، سنة 2023/2024، ص، ص 21-24.

3-أدوات إدارة العلاقات مع العملاء (CRM): هي استراتيجيات وتقنيات تساعد المنظمات على إدارة وتحليل تفاعلاتها مع العملاء بهدف جذب عملاء جدد، تحسين رضاهم، وزيادة المبيعات. في ظل المنافسة الشديدة، تساهم CRM في تقديم تجربة مستخدم أفضل وضمان تواصل فعال مع الجمهور المستهدف.

4-أدوات إدارة المحتوى (CMS): تُستخدم لإنشاء وإدارة مواقع الويب والتطبيقات، وهي الواجهة الأولى للعملاء. يجب أن تكون جذابة وسهلة الاستخدام، وتوفر تجربة تصفح مثالية. من أشهر الأنظمة: WordPress وDrupal، التي تتيح تحديث المحتوى بسهولة وبكلفة منخفضة.

5-أدوات الحوسبة السحابية: تُتيح تخزين ومشاركة البيانات لحظياً، مما يدعم العمل عن بعد ويُحافظ على استمرارية الأعمال، أثبتت جائحة كوفيد-19 أهميتها تشمل خدماتها:

- البنية التحتية كخدمة (IaaS).

- المنصة كخدمة (PaaS).

- البرمجيات كخدمة (SaaS).

- تكنولوجيا المعلومات والاتصال كخدمة (ITaaS).

وأنواع إضافية مثل BPaaS، Naas، WaaS، MBaaS، DaaS، وغيرها، مما يوفر مرونة عالية في إدارة الأعمال رقمياً. يمكن استنتاج أن تكنولوجيا التحويل الرقمي تمكن المنظمات من تغيير كيفية تفاعل الأفراد مع بعضهم البعض ومع البيئة الداخلية والخارجية بشكل رقمي الأغراض محددة، مما يساعدها في تحقيق التحويل الرقمي بنجاح باستخدام التكنولوجيات التالية:

1-الهواتف الذكية: تُعد من أبرز أدوات التحويل الرقمي، وتُستخدم على نطاق واسع في كافة المجالات، خاصة مع تقنيات مثل G5 والواقع المعزز (AR/VR) والروبوتات.

2-إنترنت الأشياء (IoT): يتيح ربط الأجهزة والأنظمة لتبادل البيانات، مما يحسّن الكفاءة والمرونة ويوفر رؤى دقيقة عن العمليات.

3-الروبوتات: تُستخدم لأداء المهام المتكررة والمعقدة، مما يرفع الكفاءة ويقلل الاعتماد على العنصر البشري في الأعمال الشاقة.

4-الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي (AI/ML): يُوفر حلولاً ذكية من خلال تحليل البيانات الضخمة، ويُعد استثماراً فعالاً لتحسين الأداء واتخاذ القرارات.

5-الواقع الافتراضي والمعزز (VR/AR): يُساهم في تحسين التفاعل مع البيانات والبيئة الرقمية، خاصة في التصنيع والتدريب، عبر ربط العالمين الواقعي والرقمي.

الفرع الخامس: تحديات التحويل الرقمي

يواجه التحويل الرقمي تحديات أبرزها:¹

-تحديات بشرية:

-نقص الموارد البشرية المؤهلة لمشروع التحويل الرقمي؛

-غموض مفهوم الإدارة الرقمية لدى معظم من العاملين؛

¹أحمد أحمد المزين، التحويل الرقمي بجامعة طنطا: كلية الآداب أنموذجاً، المجلة العلمية بكلية الآداب، العدد58، سنة2024، ص، ص، 366، 367.

-انتشار الأمية الإلكترونية لدى معظم الدول النامية؛

-مقاومة التحويل خوفاً من حلول الآلة محل الإنسان وفقدان المراكز الوظيفية.

-تحديات إدارية:

-الإجراءات الروتينية تؤخر مشاريع التحويل الرقمي؛

-بعض الهياكل التنظيمية لا تتوافق مع متطلبات مشاريع التحويل الرقمي؛

-عدم وجود رؤية واضحة للتحويل الرقمي؛

-تمسك الأقسام والوحدات الإدارية بمبادئ الإدارة التقليدية.

-تحديات مالية:

-ارتفاع تكاليف البنية التحتية التقنية لمشروع التحويل الرقمي؛

-نقص الموارد المالية المخصصة للبرامج التدريبية للعاملين بمشروع التحويل الرقمي أو للاستعانة بذوي الخبرات في تكنولوجيا المعلومات؛

-ارتفاع تكاليف خدمات الانترنت؛

-نقص الموارد المالية بالجامعات الحكومية.

-تحديات تقني:

-ضعف برامج التدريب الموجه للعاملين بالجامعات لتطوير أدائهم؛

-تعاني كثيرا من الجامعات من ضعف البنية التحتية التقنية.

-تحديات تشريعية:

-غياب التشريعات والقوانين المتعلقة بقضايا الخصوصية وأمن المعلومات؛

-غياب القيادة السياسية الداعمة لمشروع التحويل الرقمي.

الفرع السادس: مميزات التحويل الرقمي

للتحويل الرقمي عديد من مميزات أبرزها:¹

1-ينمي لدى المتعلم مهارات التعلم الذاتي المستمر واكتساب المعرفة وتوظيفها وإنتاجها؛

2-يجعل التعليم أكثر إثارة وجاذبية للمتعلم؛

3-يزود المتعلم بالتغذية الراجعة والفورية؛

4-تقديم المحتوى الرقمي للمقررات الدراسية في بيئة متعددة الوسائط؛

5-سهولة تحديث المحتوى الرقمي للمقررات الدراسية؛

6-تقديم حلول واقتراحات جديدة غير تقليدية لكثير من المشكلات التي يعاني منها النظام التقليدي كازدحام القاعات الدراسية، التلقين؛

7-خلق بيئة إلكترونية أكثر أمناً وسلامة للمجتمع؛

8-إشراك أكبر عدد من الطلبة في نشاط واحد.

¹رنان علي الأشقر، مرجع سابق، ص3.

الفرع السابع: نماذج التحويل الرقمي في الجامعات

تعدد وتنوع نماذج تحويل المنظمات، ومنها الجامعات، من جامعات تقليدية إلى جامعات رقمية، حيث تستطيع الجامعات من خلال هذه النماذج دمج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في نظمها الإدارية والتعليمية والبحثية وجميع أنشطتها ومجالاتها الخدمية، وهناك عدة نماذج للتحويل الرقمي، يمكن توضيح أهمها فيما يلي:¹

- **النموذج السلوكي The Behavioral Model**: هنا يتم التركيز على المتغيرات السلوكية: (الفردية، والجماعية، والتنظيمية، والبيئية) عند تحويل الجامعات التقليدية إلى جامعات رقمية.

- **النموذج الفني الاجتماعي The Sociotechnical Model**: إذ يأخذ في الاعتبار درجات التفاعل الفني والتنظيمي عند عمليات التحويل، والذي يركز على إستراتيجية الأعمال والبرمجيات اللازمة لتفعيل الحاسبات، وقاعدة البيانات والاتصالات.

- **نموذج التحويل الاستراتيجي The Strategic Transformation Model**: يعتمد هذا النموذج على التخطيط الاستراتيجي للجامعات، واعتبار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إحدى ركائز المركز التنافسي للجامعة، ومن ثم تحديد مركز الجامعة في التصنيفات والعالمية.

- **نموذج التطوير التنظيمي The Organizational Development Model**: يعتمد على التحويل العضوي للجامعات، من خلال التعلم والتدريب ومحو الأمية الرقمية بالجامعة، ويتم التغيير وفق درجات التعلم بدلاً من فرض الحلول الجاهزة.

- **النموذج المثالي The Optimization Model**: يعتمد على البحث عن الحلول المثالية لتطبيقات تقنية المعلومات والاتصالات، لتحويل الجامعة إلى رقمية، من خلال عمليات المحاكاة والإختبار قبل التنفيذ الفعلي، مع محاولة ضغط التكاليف والبحث عن أعلى النتائج، والقضاء على الفاقد مع التطوير المستمر للبرمجيات.

- **نموذج التكلفة والعائد Cost-Benefit Analysis Model**: إذ تلجأ بعض الجامعات إلى مقارنة تكاليف التحويل لجامعة رقمية بالمكاسب المتوقعة من اقتناء أنظمة للمعلومات، ويتم الرفض أحياناً في حالة زيادة التكلفة.

- **نموذج التحويل المتكامل The Integrated Transformation Model**: يقوم على فلسفة التحويل متكامل لجميع الإدارات والمستويات التنظيمية لبناء الجامعة الرقمية، أي الربط بين التغيير في منظومة الأعمال والتحديث في منظومة الإدارة الرقمية.

- **نموذج التحويل الاستراتيجي The Rental Model for Transformation**: تقوم بعض الجامعات بالاعتماد على شركات الحاسبات والبرمجيات في إدارة منظومة المعلومات والاتصالات لها، من منطلق أن خبرة الشركات المتخصصة في تكنولوجيا المعلومات وتحليل النظم أوسع بكثير من خبرة المستخدم لتلك التكنولوجيا.

- **نموذج الشراكة في المعلومات The Information Partnership**: يعتمد في هذا النموذج في التحويل الرقمي على الاشتراك في إحدى شبكات المعلومات المحلية أو الدولية لفترة محددة، لحين اتمام التحويل، أو الاعتماد على إحدى شركات المعلومات في توفير الخدمة بالشراكة.

- **نموذج التحويل الديناميكي The Dynamic Transformation Model**: ويعتمد هذا النموذج في

¹ حياة محمد القرعاوي، مرجع سابق، ص، ص، 43، 44.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للتحويل الرقمي وجودة خدمة التعليم العالي

لتحول على درجات التفاعل السريع بين الجامعة وبين المتغيرات البيئية والعلاقة بينهم، وكذلك على التقدم المستمر في تقنية المعلومات ونظمها.

المطلب الثاني: الإطار المفاهيمي لجودة خدمة التعليم العالي

يعد التعليم العالي من دعامة أساسية في بناء المجتمع وتقدمه، إذ يمثل المرحلة الأسمى في مسار المنظومة التعليمية، ويتيح للفرد فرصة التخصص والتعمق في مجالات متعددة من العلوم والمعارف، وتكتسي هذه المرحلة أهمية متزايدة في ظل التحولات المتسارعة التي يشهدها العالم، حيث لم يعد الاكتفاء بتوفير التعليم العالي كافياً، بل أصبح التركيز منصّباً على جودة الخدمات التعليمية المقدمة، باعتبارها مؤشراً حاسماً لقياس فاعلية المؤسسات الجامعية وكفاءتها في إعداد خريجين قادرين على الاستجابة لمتطلبات التنمية وسوق العمل.

الفرع الأول: مفهوم جودة الخدمة التعليم العالي

ف البداية سوف نحاول تعريف الجودة ثم وصولاً إلى تعريف جودة الخدمة التعليم العالي.

أولاً – مفهوم الجودة:

تعرف الجودة Quality من الناحية اللغوية بأنها: **المقابلة والاتفاق والمطابقة**. ويرجع أصل المصطلح الى الكلمة اليونانية Qualities وتعني طبيعة الشخص أو طبيعة الشيء ودرجة الصلابة. وقديماً كان يشير مصطلح الجودة الى الدقة والاتقان في البناء وفي الإدارة نجد أن جوران Juran يعرفها بانها الصلاحية للاستخدام، أما كروسبي Crosby فيعرفها بأنها المطابقة للاحتياجات وللمواصفات.¹

تتعدد المفاهيم المتعلقة بمصطلح " الجودة " حيث ينظر:²

- يعرفها ديمينج Deming بأنها: " تحقيق حاجات وتوقعات المستفيد حاضراً ومستقبلاً".

- وعرفها جونسن Johnson بأنها: "القدرة على تحقيق رغبات المستهلك بالشكل الذي يتطابق مع توقعاته ويحقق رضاه التام على السلعة أو الخدمة التي تقدم اليه".

لجودة من منظور ديني:

- الجودة من منظور ديني هي كما قال الله سبحانه وتعالى: (إِنَّ الَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ إِنَّا لَا نُضِيعُ أَجْرَ مَنْ أَحْسَنَ عَمَلًا) [الكهف]

[30]

- كذلك يقول الرسول ﷺ ما معناه (من غشنا فليس منا)، (ان الله يحيي اذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه) صدق

رسول الله ﷺ.

مما سبق نستنتج أن الجودة: هي الصلاحية للاستخدام من خلال مطابقة المواصفات وتلبية احتياجات وتوقعات المستفيد حالياً ومستقبلاً، وهي ترتبط من منظور ديني بالإتقان في العمل وأدائه بإخلاص وصدق.

ثانياً- مفهوم جودة خدمة التعليم العالي:

¹مدحت محمد محمود أبو النصر، إدارة الجودة الشاملة، استراتيجية كايزن اليابانية لتطوير المنظمات، ط1، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، سنة 2015، ص48.

²مدحت محمد محمود أبو النصر، مرجع سابق، ص49.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للتحويل الرقمي وجودة خدمة التعليم العالي

وضع الباحثون مجموعة من التعاريف التي تخص جودة خدمة التعليم العالي والتي سيتم عرض أهمها كالآتي:¹

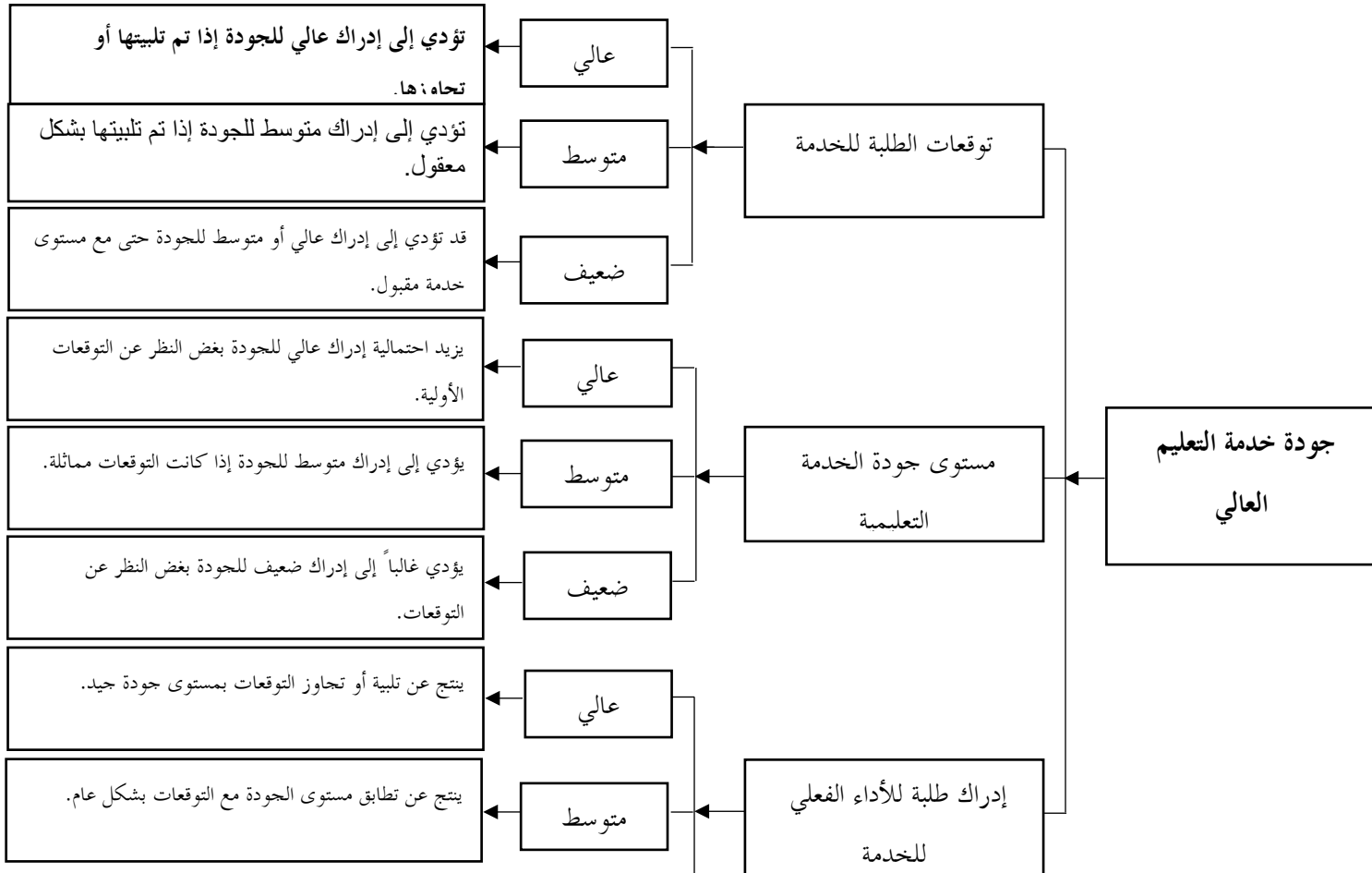
-عرفت على أنها مجموعة من خصائص الخدمة التعليمية المقدمة لإرضاء الأطراف المستفيدة الداخلية من مدراء، أساتذة وموظفين، والأطراف المستفيدة الخارجية من طلبة وأولياء الأمور والمجتمع.

-كما تعبر عن مستوى السمات الجوهرية في خدمة التعليم العالي والتي تلبي من خلاله احتياجات المستفيدين خاصة الطلبة، فجودة خدمات التعليم العالي تعكس مدى إدراكهم وتقبلهم للخدمة لحظة تقديمها لهم.

-عرفها **يوسف أبو فارة** على أنها: "مجموعة من الخصائص الاجمالية الواجب توفرها في الخدمة التعليمية، بحيث تكون هذه الأخيرة قادرة على تزويد الطلبة بمختلف المهارات والخبرات اللازمة وكذا صقل معارفهم خلال سنوات دراستهم بمؤسسات التعليم العالي كل هذا ليكونوا في النهاية خريجين مؤهلين للتميز قادرين على تحقيق أهدافهم وأهداف العاملين.

من خلال التعاريف السابقة نعرف جودة خدمة التعليم العالي " بأنها مجموعة من الخصائص الجوهرية والتنظيمية التي تهدف إلى تلبية توقعات واحتياجات الأطراف المستفيدة، سواء الداخلية كالإداريين والأساتذة وموظفين، أو الخارجية كطلبة وأولياء أمورهم والمجتمع، وذلك من خلال تقديم تجربة تعليمية تُنمّي مهارات الطلبة وتصل معارفهم وتؤهلهم للتميز وتحقيق الأهداف الشخصية والمهنية"

الشكل (01-05): مفهوم جودة الخدمة التعليم العالي



¹رميساء مقاوسي، سامر زلاسي، مساهمة جودة خدمات التعليم العالي في تعزيز سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى الأساتذة الجامعيين دراسة ميدانية بجامعة باتنة 1، مجلة إقتصاد المال والأعمال، جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي، الجزائر، المجلد 09، العدد 02، سنة 2024، ص، 139.

ضعيف

ينتج عن عدم تلبية مستوى الجودة للتوقعات.

مصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على ما سبق .

الفرع الثاني: مبررات الاهتمام بجودة خدمات التعليم العالي

من جملة العوامل التي تدفع بالجامعات إلى الاهتمام بجودة خدماتها وكذا تطويرها، ما هو مذكور في النقاط التالية:¹

- الحاجة إلى إصلاح وتطوير منظومة التعليم الجامعي والخروج به من عثرته ومواكبته للتغيرات والتطورات المتسارعة في ظل مجتمع المعلومات واقتصاد المعرفة.
- الحاجة المجتمعية إلى نوعية جديدة من المتعلمين تتمتع بقدرة عالية من الدراسة بحقائق ومقومات الاقتصاد الجديد، والتغيرات الحاصلة فيها، ولديهم أيضا القدرة على المنافسة على الصعيدين المحلي والعالمي.
- حاجة الجامعات إلى التمكن من اللحاق بالتسارع الهائل لوتيرة الاحتياجات والمتطلبات التي نشأت في عصر المعلومات من حيث إنتاج لمعارف ونشرها على السواء.
- تغير المتطلبات المجتمعية والعالمية وتنوعها بصورة متسارعة استلزم بالضرورة من الجامعات اعتماد نظم للتطوير، وتحسين الأداء تستطيع الوفاء بهذه المتطلبات والاحتياجات المجتمعية والعالمية، ومن أحدث هذه النظم والمداخل الجودة والاعتماد.
- يجب على الجامعات أن تقود عملية التغيير والتطوير المجتمعي وقيادة عملية التنمية بدلا من أن تصبح الجامعة متبعية لما يحدث من تغيير، فالجامعة مركز للابتكار والإبداع واستحداث كل ما هو جديد وحديث.
- حين تظهر قدرة الكليات على تقديم برامج دراسية متميزة، وحين يهبط مستوى برامج الكليات وتفقد كفاءتها المتميزة المتمثلة في ضعف مستوى الخريج، يصبح من الضروري إحداث التغيير المطلوب للنهوض بالمستوى وتحقيق ارتفاع جودة مستوى الخريج.
- تغيير الأسلوب الذي تؤدي به الجامعات عملها، وكذلك العمل الذي يؤديه في ظل عصر العولمة وتكنولوجيا المعلومات، وظهور صناعات جديدة كصناعة المعلومات والمعرفة، كل ذلك ألقى بظلاله على التعليم الجامعي بوضعه القائم وفرض ضرورة استحداث نظم للتطوير والتغيير تتناسب مع كل هذه المتغيرات.

الفرع الثالث: أهمية جودة خدمة التعليم العالي وأهدافها

تعد جودة خدمة التعليم العالي من الركائز الأساسية لتحقيق التنمية الشاملة في المجتمعات المعاصرة، لما لها من دور حيوي في إعداد الكفاءات البشرية وتأهيلها لمواكبة التحولات المتسارعة في مختلف المجالات. فمع تزايد التحديات العالمية والتنافسية بين المؤسسات الأكاديمية، أصبحت مسألة ضمان الجودة والارتقاء بمستوى الخدمات التعليمية أولوية قصوى تسعى إليها الجامعات ومراكز التعليم العالي. ويتطلب ذلك تبني معايير دقيقة لتقييم الأداء، وتحديد أهداف واضحة تساهم في تحسين مخرجات التعليم وتعزيز قدرة الخريجين على الاندماج في سوق العمل والمساهمة في تطوير المجتمع.

¹ناصف محمد، تقييم جودة خدمات التعليم العالي من وجهة نظر الأساتذة دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة الشلف، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، المجلد 16، العدد 24، السنة 2020، ص، 438.

أولاً – أهمية جودة خدمة التعليم العالي:

إن الاهتمام بجودة الخدمات التعليمية قد تفوق الإهتمام بالسلع في كثير من بلدان العالم، تنبع أهمية تطبيق الجودة ومبادئها ومتطلباتها في ميدان التعليم العالي من أهمية التعليم العالي وتأثيره الكبير على مختلف القطاعات الأخرى. فمخرجات التعليم العالي (الخريجين) هي مدخلات للمنظمات الأخرى، والدراسات والبحوث التي يقدمها التدريسيون والباحثين في التعليم العالي هي أهم أدوات التطوير لعمل الوزارات ومؤسسات القطاعات الحكومية والخاصة على حد سواء الأخرى، فضلاً عن قيام التدريسيين بتقديم الاستشارات العلمية والفنية لحل المشاكل التي تواجه تلك الوزارات، ومن تلك الأهمية والدور الكبير للجامعات في بناء مجتمع متسلح بالعلم والمعرفة والمساهمة الفاعلة لرفع المستوى العلمي للمجتمع، فالمجتمعات تتسابق لزيادة عدد المتعلمين لوصف المجتمع بالمتعلم الذي يكون أغلب أبنائه من حملة المؤهلات العلمية. هناك أدلة واضحة على أهمية جودة الخدمة في مؤسسات التعليم العالي وفقاً للكثيرين على سبيل المثال، إذ تتلقى مفاهيم ونماذج التقييم في قطاع التعليم العالي اهتماماً كبيراً في سنوات الأخيرة. لذا تعتبر الجودة في التعليم كمنهج إداري يتضمن التغيير الشامل والمستمر في مختلف النشاطات في مؤسسة التعليم العالي، وهو يقوم أساساً على مجموعة من المبادئ، ويعتبر العنصر البشري أحد أبرز هذه المبادئ فينبغي الاهتمام به وتلبية متطلباته واحتياجاته. ولكي تدار العمليات بنجاح فعلى المدير أن ينظر إلى وظيفة إدارة الجودة على أساس احتياجات المؤسسة، فإن ذلك سيؤدي إلى إيجاد مناخ عملي أفضل وتنمية مهارات العاملين فضلاً عن تمينه الالتزام التنظيمي لديهم.¹

ثانياً : أهداف جودة خدمة التعليم العالي

- ✓ إن تطبيق الجودة في التعليم العالي، أهداف عديدة، سنحاول من خلاله إبراز أهمها:²
- ✓ التأكيد على أن الأداء مطلب وظيفي عصري وواجب وطني تتطلبه مقتضيات المرحلة الراهنة.
- ✓ تنمية روح العمل الجماعي والتعاوني للاستفادة من كافة العاملين في المؤسسة.
- ✓ ترسيخ مفهوم الجودة تحت شعارات لا بد من التغيير، والتعليم مدى الحياة.
- ✓ تحقيق نقلة نوعية في عملية التعليم التي تقوم على أساس التوثيق للبرامج والإجراءات والتفعيل للأنظمة واللوائح والتوجيهات والارتقاء بمستوى الطلبة.
- ✓ الاهتمام بمستوى الأداء الإداري والأساتذة في مؤسسات التعليم العالي من خلال المتابعة الفاعلة وتنفيذ برامج التدريب المستمر، مع التركيز على جودة جميع أنشطة مكونات النظام التعليمي.
- ✓ اتخاذ كافة الإجراءات والتدابير التي تعزز وترفع من مستوى الجودة وتقلل من وقوع الأخطاء في التدريس.
- ✓ الوقوف على المشكلات التعليمية في الواقع العملي ودراساتها وتحليلها بالأساليب والطرق العلمية واقتراح حلول المناسبة ومتابعة تنفيذها.
- ✓ فتح قنوات الاتصال والتواصل ما بين مؤسسة التعليم العالي والجهات الرسمية والتعليمية لزيادة الثقة بينهما، والتعاون مع المنظمات التي تعنى بالنظام التعليمي التحديث برامجها وتطويرها.
- ✓ ضبط وتطوير النظام الإداري نتيجة لوضوح الأدوار وتحديد المسؤوليات بدقة.

¹ بصير خلف خزعل، واقع تطبيق أبعاد جودة خدمة التعليم العالي وأثرها في تنمية الالتزام التنظيمي: دراسة استطلاعية لعينة من تدريسي جامعة كركوك، مجلة إقتصاد المال والأعمال، المجلد 03، العدد 01، السنة 2019، ص، 479.

² أيت مجبر واكلي بدعية، عيسات مريم، جودة التعليم العالي في الجزائر، مجلة الإدارة وريادة الأعمال، المجلد 03، العدد 01، السنة 2023، ص، 53، 54.

الفرع الرابع: متطلبات تطبيق جودة الخدمة في التعليم العالي

- من أهم متطلبات تطبيق معايير جودة الخدمة في مؤسسات التعليم العالي، ما يلي:¹
- ضرورة دعم وتحسين المناهج والبرامج التعليمية التي تتماشى مع معطيات البيئة الإلكترونية العالمية.
- التركيز على تحصيل رضا العملاء الخارجيين من الطلاب من مختلف المؤسسات التي ترتبط بها الجامعة، إضافة إلى إرضاء العميل الداخلي المتمثل في الإداريين والأساتذة وطلبة القطاع من مختلف المستويات.
- إرساء ثقافة الجودة لدى أعضاء القطاع من خلال خلق تأثير إيجابي يضمن تضامنهم الموجه لإنجاز مسعى القطاع الأساسي المتمثل في النهوض بالمستوى العام للمنظومة.
- قياس مستويات الأداء والجودة وهذا من خلال إنشاء نظام وإعداد معايير قادرة على القياس دقيق للجودة بقطاع التعليم العالي.
- تدريب القائمين على العملية الإدارية بشكل فعال يركز أساساً على نمط فعال للتفسير وقيادة رشيدة بالإضافة إلى إنشاء فرق عمل للجودة.

الفرع الخامس: أبعاد جودة الخدمة التعليم العالي

باعتبار التعليم العالي خدمة، فإن أبعاد جودتها هي نفسها أبعاد جودة الخدمات الأخرى². وتعتبر دراسة (Parasurman & all 1985) هي الدراسة الأولى التي حاولت تطوير نموذج لقياس جودة الخدمة، حيث طوروا من أجل ذلك مقياس أطلق عليه اسم SERVQUAL (نموذج الفجوات) والذي يقوم على مقارنة توقعات الزبائن للخدمة والأداء الفعلي لها. حيث كان هذا المقياس يعتمد على عشرة أبعاد لجودة الخدمة المقدمة وهي: الاعتمادية، سرعة الاستجابة، الكفاءة، السهولة في تقديم الخدمة، مهارات الاتصال، اللباقة، الأمان، المصداقية، فهم العميل والجوانب المادية الملموسة. في دراسة لاحقة سنة 1988 قام نفس الباحثون بدمج هذه الأبعاد العشرة لجودة الخدمة في خمسة أبعاد فقط وهي:

- 1- الملموسية (Tangibles): وتشمل جميع المظاهر والتسهيلات المادية المرتبطة بتقديم الخدمة مثل: مظهر العاملين، المعدات المستعملة... إلخ.
- 2- الاعتمادية (Reliability): وتعني قدرة المنظمة على أداء الخدمة بثقة ودقة كما وعدت به.
- 3- الاستجابة (Responsivness): وهي تعكس رغبة المنظمة في مساعدة العملاء والاستجابة لمتطلباتهم بسرعة.
- 4- الأمان (Assurance): ويعبر عن الثقة بالعاملين في المنظمة والشعور بالأمان في التعامل معهم.
- 5- التعاطف (Empathy): ويعكس هذا البعد العناية والاهتمام الفردي الذي توليه المنظمة مقدمة الخدمة لعملائها.

فيما بعد جاءت الكثير من الدراسات التي انتقدت مقياس SER VQUAL واستبعدت فكرة الفجوة بين الأداء المتوقع والأداء الفعلي، وأبرزها دراسة (Cronin and Taylor 1992) والتي جاءت بمقياس جديد أطلق

¹ حاجي عبد الحكيم، دنيري لطفي، اتجاهات أساتذة التعليم العالي نحو التعليم الإلكتروني وأثره على جودة خدمة التعليمية "دراسة حالة كلية العلوم الاجتماعية- جامعة العربي بن المهيدي أم البواقي"، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، المجلد 14، العدد 01، السنة 2024، ص 722.

² ياسر عبد الرحمان، خالد قاشي، أثر جودة التعليم العالي على رضا الطلبة: دراسة ميدانية بجامعة محمد الصديق بن يحيى -جيجل-، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، المجلد 14، العدد 02، السنة 2020، ص 152.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للتحويل الرقمي وجودة خدمة التعليم العالي

عليه اسم **SERVPERF** (نموذج الأداء الفعلي) والذي يعتمد في قياس جودة الخدمة على الأداء الفعلي المقدمة للعملاء. حيث يركز على نفس الأبعاد التي يعتمد عليها المقياس السابق.

الشكل (01-06): أبعاد جودة الخدمة التعليم العالي



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على ما سبق.

الفرع السادس: أساليب قياس جودة الخدمة التعليم العالي

سعى الباحثون لتحديد مداخل تقييم جودة التعليم العالي، ومن أبرزها¹:

1- مدخل قياس الجودة من خلال المدخلات:

يرى أنصار هذا المدخل أن جودة التعليم تعتمد على جودة الموارد المتوفرة بالمؤسسة، كأعضاء هيئة التدريس، الطلبة، البنية التحتية، المناهج، واللوائح، إلى جانب الإنفاق المالي. فكلما كانت هذه المدخلات أفضل، ارتفعت جودة الخدمات التعليمية.

2- قياس الجودة بالعمليات:

يعتمد هذا المدخل على تحليل سير العملية التعليمية، مثل حجم الفصل، ونسبة الطلبة للأستاذ، وتحسين طرق التدريس. لكنه يركز بشكل كبير على الجانب الأكاديمي ويهمل أحياناً الجوانب الإدارية، وتنظيم العمل الأكاديمي، بالإضافة إلى تقليصه لمفاهيم الجودة على التحصيل الدراسي فقط، دون النظر في مصداقية التعليم أو أثره على الفرد والمجتمع.

3- قياس الجودة بالمخرجات:

يعتبر مخرجات التعليم مثل التحصيل العلمي، النشر الأكاديمي، وعدد الخريجين الذين يلتحقون بالدراسات العليا مؤشراً على الجودة. ومع ذلك، يُنتقد لتركيزه على المخرجات فقط دون النظر في التفاعلات السابقة التي أدت إليها، بالإضافة إلى تجاهله للمخرجات غير المعرفية مثل المهارات الشخصية، وتأثر بعض المؤشرات بعوامل لا تعكس الجودة الفعلية.

4- قياس الجودة وفقاً لآراء الخبراء (مدخل السمعة):

يعتمد على تقييم الخبراء (مثل عمداء الأساتذة ومسؤولي المؤسسات) لعناصر محددة من التعليم كالمناهج وأعضاء هيئة التدريس، لإعطاء المؤسسة سمعة معينة تعكس جودة خدماتها.

¹عبد الرزاق حواس، جودة خدمات التعليم العالي: الأبعاد وأساليب القياس، مجلة الدراسات المالية والمحاسبية، جامعة الشهيد لخضر- الوادي الجزائر، العدد السابع، السنة 2016، ص، ص: 236-239.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للتحويل الرقمي وجودة خدمة التعليم العالي

5- قياس الجودة من المنظور الشامل:

يتجنب تجزئة المداخل السابقة، ويركز على تكامل العملية التعليمية (مدخلات، عمليات، مخرجات) وعلاقتها بالبيئة الخارجية مثل سوق العمل والمجتمع، ويُعد من المداخل النظامية.

6- قياس الجودة بالمؤشرات الموضوعية:

يعتمد على مؤشرات كمية قابلة للقياس تشمل مختلف جوانب المؤسسة التعليمية مثل عدد الطلبة، الأنشطة، نتائج الاختبارات، حجم المكتبة، الجوائز، وعدد منشورات الأكاديميين. ويُستخدم لسهولة قياس العناصر عددياً.

7- قياس الجودة من منظور رضا المستفيدين:

يركز على مدى رضا الفئات المختلفة من المستفيدين (طلبة، أساتذة، أولياء أمور، أصحاب عمل...) كمؤشر لجودة الخدمة التعليمية، ويقيس مدى مطابقة التعليم لتوقعاتهم.

وفيما يلي جدول لمقارنة مختلف مداخل قياس جودة خدمة التعليم العالي:

الجدول (01-01): مقارنة لمداخل قياس جودة خدمات التعليم العالي

الانتقادات / الملاحظات	المميزات	التركيز الأساسي	المدخل
لا يكفي بمفرده لقياس الجودة؛ يهمل التفاعل بين العناصر وطريقة توظيفها	سهولة التقييم من حيث توفر الموارد	الموارد البشرية والمادية والمالية المتاحة للمؤسسة	المدخل القائم على المدخلات
يركز على العمليات الأكاديمية فقط ويغفل الجوانب الإدارية وبعض عناصر المدخلات والمخرجات	يعزز جودة التعليم عبر تحسين العمليات التربوية	سير العملية التعليمية (طرق التدريس، حجم الفصل، التفاعل...)	مدخل العمليات
يهمل العلاقة بين المدخلات والعمليات، ويغفل الجوانب غير المعرفية للخارجين	يُظهر نتائج التعليم بوضوح	ما ينتج عن التعليم (خريجون، أبحاث، مؤهلات...)	مدخل المخرجات
معرض للتحيز والذاتية، ويعتمد على معلومات غير كافية ومعايير محدودة	يمكن أن يعكس نظرة مختصين متمرسين	تقييم الخبراء لجودة المؤسسة من خلال سمعتها	مدخل آراء الخبراء (السمعة)
يتطلب تعاون تخصصات متعددة، ويصعب تنفيذه من طرف واحد	يحقق رؤية متكاملة وعادلة لجودة التعليم	التكامل بين المدخلات، العمليات، المخرجات، والعلاقة مع البيئة الخارجية	المدخل الشامل

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للتحويل الرقمي وجودة خدمة التعليم العالي

يتجاهل عناصر لا يمكن تكميمها مثل القدرات البشرية ويغفل بُعد العمليات	يسهل القياس ويعتمد على بيانات موضوعية	مؤشرات كمية قابلة للقياس (أعداد، نتائج، جوائز...)	دمج المؤشرات الموضوعية
قد يتأثر بالانطباعات الذاتية، ويحتاج أدوات دقيقة لجمع البيانات وتحليلها بشكل صحيح	يُظهر مدى توافق الخدمة مع توقعات المستفيدين، ويكشف جوانب القوة والضعف	مدى رضا الفئات المختلفة عن الخدمات التعليمية المقدمة	مدخل رضا المستفيدين

المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على ما سبق.

الفرع السابع: صعوبات قياس جودة خدمة التعليم العالي ومميزاتها

يمثل قياس جودة خدمة التعليم العالي تحدياً كبيراً نظراً لطبيعة هذه الخدمة التي تجمع بين العناصر الملموسة وغير الملموسة، وتعدد الجهات المستفيدة منها. كما تختلف معايير الجودة باختلاف السياقات والتوقعات، ما يزيد من صعوبة تقييمها بدقة. ومع ذلك، فإن لعملية القياس مميزات عديدة، أبرزها تعزيز التحسين المستمر وتوجيه القرارات الأكاديمية بشكل أكثر فاعلية. يهدف هذا الفرع إلى إبراز أهم الصعوبات المرتبطة بقياس جودة التعليم العالي، مع التوقف عند أبرز ما يميز هذه العملية عن غيرها.

أولاً - صعوبات قياس جودة الخدمة التعليم العالي:

تواجه جودة الخدمة التعليم العالي العديد من التحديات والصعوبات التي قد تؤثر على مخرجاتها نذكر أهم هاته الصعوبات التي قد تواجه الباحثين منها:¹

- لم يفل موضوع معايير جودة الخدمة التعليمية، الاهتمام الكافي من قبل الباحثين، في المنظمات الخدمية عامة، والجامعات خاصة، وبالتالي لا توجد مؤشرات دقيقة متفق عليها لقياس الجودة، وتكمن الصعوبة خاصة في معرفة نوعية مخرجات الجامعة باعتبارها غير ملموسة؛

- تتميز مخرجات النظام الجامعي من خرجين ومنتوج علمي، بالتعدد والنوع وعدم التجانس، وهذا يفرض الاعتماد على أعداد كبيرة من المؤشرات والخصائص في قياس الجودة، مما يعني إلى الحاجة للكثير من الوقت والجهد اللذان يتطلبان عملية القيا؛
- من الصعب معرفة الفائدة التي تحققها مخرجات الجامعة للمجتمع لان أعداد كبيرة من تلك المخرجات تبقى دون الاستفادة منها، كحالات عدم التعيين، كما أن فوائد تلك المخرجات لا تأتي مباشرة ولكنها تحتاج لفترات طويلة حتى نعرف مردودها.

ثانياً: مميزات جودة خدمة التعليم العالي

¹حسن عبد السلام علي عمران، احمد علي ميلاد عمر، دور الميثاق الأخلاقي في تحسين جودة الخدمة التعليمية بمؤسسات التعليم العالي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس (دراسة تحليلية لأراء عينة من أعضاء هيئة التدريس بكلية الاقتصاد والمحاسبة - جامعة سيها بليليا)، مجلة الدراسات المالية، المحاسبية والإدارية، العدد السابع، سنة 2017، ص110.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للتحويل الرقمي وجودة خدمة التعليم العالي

يصحب تطبيق الجودة في خدمة التعليم العالي جملة من المميزات والتي تتمثل فيما يلي:¹

-توسيع أفق القيادة الإدارية العليا بحيث يصبح كل تفكيرها في التخطيط الاستراتيجي وإتخاذ قرارات ممتازة، وكذا المحافظة على حيوية وسمعة المؤسسة التعليمية من خلال التطوير والتجديد والتحسين المستمر والتعليم والتدريب والتكيف مع المتغيرات البيئية الجامعية.

-تقوية مركز المنافسة للمؤسسة التعليمية من خلال تقديم خدمات ذات جودة عالية في الوقت المناسب لكسب رضا وثقة العملاء بالتميز على المنافسين، وتبني المشاركة الجامعية بتحسين الأداء والإنتاجية من خلال تبني أسلوب فرق العمل.

-تحسين رضا الطلاب وزيادة ثقتهم بمستوى جودة خدمة التعليم المقدمة لهم من قبل الكليات الجامعية، وتحقيق رضا أعضاء هيئة التدريس والإداريين وتطوير كفاءة أدائهم من خلال ورشات عمل وبشكل منظم.

-تحقيق متطلبات سوق العمل من خلال تلبية إحتياجاتهم من مخرجات التعليم المطلوبة من الشركات ومؤسسات العمل في المجتمع. -تعظيم دور الجامعة وتحسين مركزها التنافسي بين الجامعات المحلية والعالمية، بالمساهمة في التنمية الإقتصادية والاجتماعية والبشرية وتطوير المجتمع لمحيط بالجامعة، وتحسين جودة الخريجين من الجامعات بما يساهم في زيادة الطلب على مخرجات الجامعات.

- تكوين ثقافة الجودة في مؤسسات التعليم العالي، هدفها التحسين باستمرار في جميع أقسام الكليات، وإبراز العمل الجماعي وتحسين الاتصالات وبناء الإحساس بالولاء للجامعة، والشعور بالمسؤولية لجميع العاملين بالمؤسسة الجامعية.

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للتحويل الرقمي وجودة خدمة التعليم العالي

نظراً للأهمية المتزايدة للتحويل الرقمي في قطاع التعليم العالي، شهدت الساحة العلمية اهتماماً واسعاً بهذا الموضوع، من خلال العديد من الدراسات التي تناولت أثر التحويل الرقمي على جودة الخدمات التعليمية. وتُبرز هذه الدراسات، سواء من خلال أطروحات أكاديمية أو مقالات منشورة في مجلات علمية محكمة، أبعاداً مختلفة للعلاقة بين الرقمنة وتحسين الأداء الجامعي. في هذا السياق، تم الاطلاع على مجموعة من الدراسات العربية ذات الصلة، وتمت إعادة ترتيبها زمنياً من الأحدث إلى الأقدم.

المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة باللغتين العربية والأجنبية

الفرع الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية

شهدت الساحة الأكاديمية العربية اهتماماً متزايداً بمواضيع جودة التعليم العالي والتحويل الرقمي، حيث تناولت العديد من الدراسات أثر هذه التحولات على تحسين الخدمات الجامعية. وفيما يلي عرض لأبرز الدراسات العربية المرتبطة بموضوع البحث، مرتبة من الأحدث إلى الأقدم، مع التركيز على النتائج التي توصلت إليها.

¹ماحي محمد، عبيد فريد زكريا، موسى بلاغيث، نمذجة القرار المرئي لتقييم العوامل الحاسمة لجودة التعليم العالي باستخدام طريقة "DEMATEL"، مجلة الباحث، المجلد 22(1)، السنة 2022، ص، ص، 287، 288.

1- دراسة فضيلة شيروف، هبة بوشوشة (2024)¹، مقال بعنوان: " دور المنصات الرقمية في تحسين جودة التعليم العالي من وجهة نظر الأستاذة دراسة حالة منصة MOODLE ومنصة SNDL

هدفت الدراسة إلى استكشاف دور المنصات الرقمية في تحسين جودة التعليم العالي، من خلال تسليط الضوء على منصتي MOODLE و SNDL، من وجهة نظر أستاذة جامعتي العربي بن مهيدي (أم البواقي) ومنتوري (قسنطينة). اعتمد الباحثون على المنهج الوصفي، وجمعت البيانات عبر استبيان إلكتروني شمل 58 أستاذًا. توصلت النتائج إلى أن المنصات الرقمية تُعد وسيلة فعالة لتقديم الدروس عن بعد، كما توفر منصة SNDL دعماً كبيراً للبحث العلمي. ومع ذلك، أظهرت الدراسة أن العلاقة بين استخدام هذه المنصات وجودة التعليم العالي علاقة طردية لكنها ضعيفة

2- دراسة ذهبي آسيا وبوهالي محمد (2024)²، مقال بعنوان: " أثر التحول الرقمي على جودة التعليم العالي: دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة عمار ثليجي - الأغواط "

سعت هذه الدراسة إلى معرفة مدى تأثير التحول الرقمي على جودة التعليم العالي، من وجهة نظر أستاذة كلية العلوم الاقتصادية بجامعة الأغواط. استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي، وتم جمع البيانات من خلال استبيان شمل 56 أستاذًا من أصل 106. بيّنت النتائج أن عملية التحول الرقمي في الجامعة تتسم بالبطء، نتيجة لغياب استراتيجية واضحة وعدم إشراك الأساتذة في اتخاذ القرارات. كما أشارت إلى الحاجة لتعزيز الإبداع والتكوين بما يتناسب مع متطلبات الرقمنة.

3- دراسة نادية بن شاعة، عائشة بوثلجة و فاطمة غربي (2023)³، مقال بعنوان: " أثر استخدام الأراضية الرقمية مودل في تطوير التعليم العالي - جامعة حسبية بن بو علي بالشلف نموذجاً".

هدفت الدراسة إلى قياس أثر استخدام منصة MOODLE في تطوير خدمات التعليم العالي، من خلال آراء أستاذة جامعة الشلف. تم جمع البيانات عبر استبيان وزّع على عينة مكونة من 53 أستاذًا. أظهرت النتائج أن لاستخدام منصة مودل تأثيراً إيجابياً في تحسين التعليم، من حيث التفاعل بين الأستاذ والطالب، وتوفير الوسائل التعليمية الرقمية بشكل فعال.

4- دراسة ثامري صلاح الدين (2023-2024)⁴، أطروحة دكتوراه بعنوان: "أثر التحول الرقمي على أداء مؤسسات التعليم العالي: دراسة حالة جامعة المسيلة".

تناولت الدراسة أثر التحول الرقمي في مؤسسات التعليم العالي، مع التركيز على جامعة المسيلة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس. اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي، مستخدماً استبياناً شمل 306 مشاركاً. كشفت النتائج عن

¹فضيلة شيروف، هبة بوشوشة، دور المنصات الرقمية في تحسين جودة التعليم العالي من وجهة نظر الأستاذة دراسة حالة منصة MOODLE ومنصة SNDL، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة باتنة 1، المجلد 25، العدد 01، سنة 2024.

²ذهبي آسيا، وبوهالي محمد، أثر الرقمي على جودة التعليم العالي (دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة عمار ثليجي-الأغواط)، مجلة دراسات العدد الاقتصادي، المجلد 15، العدد 01، سنة 2024.

³نادية بن شاعة، عائشة بوثلجة، فاطمة غربي، أثر استخدام الأراضية الرقمية مودل في تطوير التعليم العالي - جامعة حسبية بن بو علي بالشلف نموذجاً-، مجلة تنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة (SMEC)، المجلد 04، العدد 01، سنة 2023.

⁴ثامري صلاح، أثر التحول الرقمي على أداء مؤسسات التعليم العالي دراسة حالة جامعة مسيلة، أطروحة دكتوراه طور الثالث، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجيلاني بونعامة - خميس مليانة، سنة 2023/2024.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للتحويل الرقمي وجودة خدمة التعليم العالي

وجود أثر إيجابي واضح للتحويل الرقمي على أداء الجامعة، مع بروز البُعدين التشريعي والأمني كأكثر العوامل تأثيراً. وأوصت الدراسة بضرورة تقييم الاستراتيجية الرقمية دورياً لضمان فعاليتها.

5- دراسة فوزية صادقي (2020-2021)¹، أطروحة دكتوراه بعنوان: "دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية بالجزائر: دراسة تحليلية للجماعات المحلية."

هدفت الأطروحة إلى تحليل دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات العمومية، مع تركيز خاص على الجماعات المحلية الجزائرية. استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، مع اعتماد أدوات متنوعة لجمع البيانات (الاستبيان، المقابلة، الملاحظة) وشملت العينة 147 فرداً. توصلت الدراسة إلى أن الرقمنة تساهم بشكل فعال في تحسين أداء الإدارات، وأن غيابها يؤدي إلى بطء الإجراءات وضعف الجودة. كما أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية بين البنية الرقمية وجودة الخدمة، في حين لم تُسجل علاقة ذات دلالة بين الكفاءة البشرية ومستوى الخدمة.

6- دراسة ياسر عبد الرحمان، خالد قاشي (2020)²، مقال بعنوان: "أثر جودة خدمة التعليم العالي على رضا الزبون: دراسة ميدانية بجامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل."

سعت الدراسة إلى اختبار العلاقة بين جودة خدمات التعليم العالي ورضا الطلبة في جامعة جيجل. استخدم الباحثان المنهج الكمي عبر استبيان استهدف 470 طالباً. توصلت النتائج إلى وجود أثر إيجابي لأبعاد الجودة (الملموسية، الاستجابة، الأمان، والتعاطف) على رضا الطلبة، ما يعكس أهمية جودة الخدمة في تعزيز رضا المستفيدين من التعليم الجامعي.

ثانياً - الدراسات السابقة باللغة الأجنبية:

شهدت الدراسات الأجنبية اهتماماً واسعاً بموضوع جودة التعليم العالي في ظل التحويل الرقمي، حيث ركزت على تحليل العلاقة بين استخدام التكنولوجيا الحديثة وتطوير أداء المؤسسات الجامعية. وفيما يلي عرض لأبرز هذه الدراسات، مع تسليط الضوء على النتائج التي توصلت إليها.

1-دراسة Abdul Rahman Mohammed, Idris Mahammed (2025) بعنوان:³

The Impact of Digital Transformation and Quality Educational Services on the Satisfaction of Students at the College of Business at Imam Muhammed Ibe Saud Islamic University

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر التحويل الرقمي وجودة الخدمة التعليمية على رضا الطلاب في كلية إدارة الأعمال، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، ويتمثل مجتمع الدراسة من طلاب كلية إدارة الأعمال بجامعة الإمام محمد بن سعود

¹ فوزية صادقي، دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية بالجزائر-دراسة تحليلية للجماعات المحلية-، أطروحة دكتوراه طور الثالث، كلية علوم الاعلام والاتصال والسمعي البصري، جامعة قسنطينة3، سنة 2020/2021.

² ياسر عبد الرحمان، خالد قاشي، أثر جودة خدمة التعليم العالي على رضا الطلبة: دراسة ميدانية بجامعة محمد الصديق يحيى -جيجل-، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، المجلد 14، العدد 02، السنة 2020.

³ Abdul Rahman Mohammed, Idris Mahammed, The Impact of Digital Transformation and Quality Educational Services on the Satisfaction of Students at the College of Business at Imam Muhammed Ibe Saud Islamic University, Pakistan Journal of Life and Social Sciences, Business Administration Department, 23(1), 2025.

الإسلامية وقد تم الاعتماد على الاستبيان كأداة للدراسة، وتكونت العينة من 370 طالباً وطالبة، وفي الأخير تم التوصل إلى مجموعة من النتائج أهمها: وجود تأثير معنوي لبعض أبعاد التحويل الرقمي (البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، التعليم الرقمي) على رضا الطلاب، ووجود تأثير معنوي إيجابي لبعض أبعاد جودة الخدمة التعليمية المتمثلة بـ (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان) على رضا الطلاب.

2-دراسة Molefi Matsieli, Stephen Mutula (2024) بعنوان:¹

COVID-19 and Digital Transformation in Higher Education Institutions: Towards Inclusive and Equitable Access to Quality Education

هدفت الدراسة إلى استكشاف آثار جائحة كوفيد-19 على التعليم العالي عالمياً، مع التركيز على الفرص والتحديات التي صاحبت التحويل الرقمي، ومدى إسهامه في تحقيق الوصول الشامل والعاقل إلى التعليم العالي الجيد، ضمن إطار العدالة الاجتماعية، وقد تم الاعتماد على تحليل نظري كأداة للدراسة، وفي الأخير تم التوصل إلى مجموعة من النتائج أهمها: التحويل الرقمي قدّم فوائد كبيرة للتعليم العالي، مثل استمرارية التعليم وإمكانية الوصول للموارد، واجه الطلاب المحرومون صعوبات كبيرة في الوصول للتعليم الرقمي، مما عمّق الفجوة الرقمية، كشفت الجائحة عن تحديات مؤسسية واجتماعية تتعلق بضعف البنية التحتية الرقمية، وعدم الجاهزية، والتمييز في فرص التعليم.

3-دراسة Abid salima (2023) بعنوان:²

The Role of Digital Transformation in the Quality of Higher Education

هدفت الدراسة إلى إبراز أهمية التحويل الرقمي في تحسين جودة التعليم العالي، باعتباره ضرورة حتمية لمواكبة التطورات العالمية وتحقيق جودة المخرجات التعليمية، تم الاستخدام المنهج الوصفي التحليلي نظري، وقد تم الاعتماد على تحليل نظري وصفي مبني على مراجعة أدبية ومفاهيمية كأداة للدراسة، وفي الأخير تم التوصل إلى مجموعة من النتائج أهمها:

التحويل الرقمي يعد أداة استراتيجية لتحسين جودة التعليم العال، جودة التعليم ترتبط بقدرة المؤسسات على تلبية توقعات واحتياجات مختلف الأطراف (الطلبة، الأساتذة، وغيرهم)، تطبيق التحويل الرقمي يسهم في تطوير أفراد مبدعين ومجتمع قائم على المعرفة.

4-دراسة Senad Becirovic, Mersad Dervic (2022) بعنوان:³

Students' perspectives of digital transformation of higher education in Bosnia and Herzegovina

هدفت الدراسة إلى استكشاف وجهات نظر الطلاب بشأن التحويل الرقمي في التعليم العالي في البوسنة والهرسك، وتم استخدام المنهج الوصفي والارتباط، ويتمثل مجتمع الدراسة من طلاب يدرسون في مجموعة متنوعة من المجالات والسنوات الأكاديمية في كل من الجامعات الحكومية والخاصة وقد تم الاعتماد على الاستبيان كأداة للدراسة، وتكونت العينة من 330 طالباً، وفي الأخير تم التوصل إلى مجموعة من النتائج أهمها:

¹Molefi Matsieli, Stephen Mutula, **COVID-19 and Digital Transformation in Higher Education Institutions: Towards Inclusive and Equitable Access to Quality Education**, education sciences, School of Management, IT & Governance, University of KwaZulu-Natal, Westville Campus, 2023.

²Abid salima, **The Role of Digital Transformation in the Quality of Higher Education**, Forum For Economic Studies and Research Journal, Globalization and Economic Policies Laboratory, University of Blida2, Algeria, volume07, N°01, 2023.

³ Senad Becirovic, Mersad Dervic, **Students' perspectives of digital transformation of higher education in Bosnia and Herzegovina**, RESEARCH ARTICLE, 2022.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للتحويل الرقمي وجودة خدمة التعليم العالي

تؤثر تخصصات الطلاب وسنواتهم الدراسية ونوع الجامعة على تفضيلهم لنمط التعليم (وجاهي، إلكتروني، الهجين)، تؤثر هذه العوامل على عادات الإنترنت، أو الاستعداد للتعليم الإلكتروني، أو الرضا، أو قلق الحاسوب، تفضيلات الطلاب لنمط التعليم تؤثر بشكل ملحوظ على سلوكهم الرقمي واستعدادهم للتعليم الإلكتروني.

5-دراسة (2022) Md.Shak Forid, Md.Hafez, Wahiduzzaman khan بعنوان:¹

STUDENT SATISFACTION AND RETENTION: IMPACT OF SERVICE QUALITY AND DIGITAL TRANSFORMATION

هدفت الدراسة إلى دراسة كيفية تأثير أبعاد جودة الخدمة والتحول الرقمي على رضا الطلاب واستبقائهم في الجامعات الخاصة في بنغلاديش، تم الاستخدام المنهج الوصفي ، ويتمثل مجتمع الدراسة من طلاب من أفضل خمس جامعات خاصة في بنغلاديش وقد تم الاعتماد على الاستبيان كأداة للدراسة، وتكونت العينة من 200 طالباً ، وفي الأخير تم التوصل إلى مجموعة من النتائج أهمها: تأثير جودة الخدمة على رضا الطلاب لجميع أبعاد جودة الخدمة (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الضمان) أثرت إيجابياً على رضا الطلاب، بينما لم يكن لبعد التعاطف تأثير كبير. التحول الرقمي كان له تأثير كبير على رضا الطلاب، مما يبرز أهمية الأنشطة الرقمية في تحسين تجربة الطلاب.

6-دراسة (2016) Tiffany Elliot, Marianne Kay, Mary Laplante بعنوان:²

Digital Transformation in Higher Education

هدفت الدراسة إلى استكشاف كيفية تطور تقنيات وممارسات إدارة المحتوى في التعليم العالي في إطار التحول الرقمي، وكيفية تأثير إدارة التجربة الرقمية على العملية التعليمية، وقد استخدمت الدراسة المنهج تحليلي واستكشافي، بما في ذلك تحليل الاتجاهات والتطورات في تقنيات إدارة المحتوى والتعليم الرقمي، وقد تم الاعتماد على تحليل البيانات التجريبية والنظرية كأداة للدراسة، وفي الأخير تم التوصل إلى مجموعة من النتائج أهمها: التطورات التكنولوجية في إدارة المحتوى أسهمت في تحسين تجربة التعلم، التحول الرقمي يعزز من الوصول إلى التعليم ويسهم في زيادة التفاعل بين الطلاب والمحتوى التعليمي، إدارة التجربة الرقمية تساعد في تحسين مشاركة الطلاب في العملية التعليمية عبر استخدام الأدوات الرقمية المبتكرة.

المطلب الثاني: موقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة

الفرع الأول: ما تتميز به الدراسة الحالية عن السابقة

سنحاول في هذا المطلب تقديم المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة (بالغتين العربية والأجنبية) واستخراج أوجه التشابه والاختلاف بينهما.

الجدول (01-02): مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة

البيانات	الدراسة الحالية	الدراسات السابقة
----------	-----------------	------------------

¹Md.Shak Forid, Md.Hafez, Wahiduzzaman khan, **STUDENT SATISFACTION AND RETENTION: IMPACT OF SERVICE QUALITY AND DIGITAL TRANSFORMATION**, Marketing and Management of Innovations,2022.

²Tiffany Elliot, Marianne Kay, Mary Laplante, **Digital Transformation in Higher Education**, DIGITAL CLARITY GROUP, 2016.

من حيث الزمان والمكان	أنجزتُ هذه الدراسة خلال السداسي الثاني من موسم 2024 / 2025، أما بالنسبة لحدود المكانية فكانت في كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة قاصدي مرباح ورقلة.	تمت في بيئات مختلفة منها دراسات محلية مختلف ربوع الجزائر ودراسات الأجنبية في مختلف مناطق العالم من 2016 إلى 2025.
من حيث العينة	تم اخذ مختلف وجهات نظر الطلبة داخل الكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة قاصدي مرباح ورقلة بمختلف تخصصات والمستويات.	ركزت الدراسات على الإداريين، طلبة الجامعة، واساتذة الجامعة وإطارات سامية في مختلف المؤسسات الاقتصادية والعمومية.
من حيث منهج الدراسة	اتبعت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم انجاز عمل نظري من خلال جمع المعطيات والوثائق التي تقدم توضيح حول الموضوع وأبعاده، التي لها علاقة بالطلبة داخل الكلية محل الدراسة، وفي الجانب التطبيقي اعتمد على الاستبيان كأداة لجمع البيانات وبرنامج spss.v25 وبعض الاختبارات الإحصائية لتحليل البيانات والوصول إلى نتائج المراد معرفتها.	اعتمدت معظم الدراسات على المنهج الوصفي التحليلي، ومنها من اعتمد على المنهج الكمي والنوعي، معظمها استعملت الاستبيان كأداة لجمع البيانات وبرنامج SPSS و PLS/SEM بعض الاختبارات الإحصائية لتحليل البيانات للوصول إلى النتائج.
من حيث نوع قطاع	استهدفت الدراسة الحالية القطاع التعليمي حيث طبقت على الجامعة قاصدي مرباح (كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير) ذات طابع تعليمي أكاديمي.	كانت الدراسات متنوعة من حيث القطاعات فنجد من بينها (الاقتصادية، الصناعية، التجارية، الخدماتية، العلمية والتعليمية ...) هذا التنوع أعطى مصداقية أكبر لدراستي.
من حيث المتغيرات	ركزتُ في هذه الدراسة على متغيرين هما: التحويل الرقمي بأبعاده (البعد التكنولوجي، والبعد الاستراتيجي، والبعد التنظيمي، والبعد الامان) كما	تناولت الدراسات السابقة عدة متغيرات من بينها التحويل الرقمي، التوجه نحو الرقمنة، رقمنة الخدمات، جودة الخدمة التعليم العالي، جودة

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للتحويل الرقمي وجودة خدمة التعليم العالي

الخدمة العمومية، جودة الخدمة الاقتصادية.	سلطتُ الضوء على جودة خدمة التعليم العالي بكامل أبعادها ومدى أثر التحويل الرقمي على جودة الخدمة التعليم العالي.	
تناولت معظم الدراسات التحويل الرقمي، وأهميته، وأهم العوائق والتحديات التي واجهته، وكذا أبعاده كما تناولت معظم الدراسات جودة الخدمة التعليمية، تحسين خدمة التعليم العالي، تحسين جودة خدمة العمومية بفضل التحويل الرقمي.	ركزت دراستي على (أثر التحويل الرقمي على جودة خدمة التعليم العالي من وجهة نظر الطلبة داخل الكلية محل الدراسة)	من حيث الموضوع
هدفت معظم الدراسات السابقة إلى تبيان العوامل المؤثرة في أثر تطبيق التحويل الرقمي، والعمل على تقييمها وتحسينها والوصول إلى سبل تطبيقها، من أجل تحقيق جودة الخدمة التعليمية، والعمومية، والاقتصادية، والخدماتية حيث تكون شاملة وتوفي بالغرض المراد الوصول اليه.	تهدف هذه الدراسة إلى أثر التحويل الرقمي في جودة الخدمة التعليم العالي، حيث أصبح التحويل الرقمي ضرورة حتمية، خاصة مع التطورات الكبيرة والسريعة التي يشهدها التعليم العالي ومدى قدرة الجامعة على تقديم متطلبات الطلبة.	من حيث الهدف

الفرع الثاني: مجال الاستفادة من الدراسات السابقة

تعد الدراسات السابقة مرجعا هاما يدعم الباحث في بناء الإطار النظري، وتحديد الإشكالية بدقة، واختيار المنهجية المناسبة. كما تساهم في توضيح الفجوات البحثية، وتقديم رؤى مقارنة يمكن من خلالها فهم أعمق لأثر التحويل الرقمي على جودة التعليم العالي، مما يعزز من دقة النتائج ومصادقية التوصيات.

- **تحديد مشكلة البحث بدقة،** حيث وفّرت خلفية معرفية غنية مكّنت الباحث من صياغة الإشكالية بشكل علمي ومنهجي.
- **الإثراء الفكري والنظري،** إذ وفّرت نظرة شاملة حول المفاهيم والمصطلحات ذات الصلة، مما سهّل إعداد الجانب النظري والتطبيقي للدراسة.
- **المساهمة في اختيار الأداة المناسبة،** حيث ساعدت نتائج الدراسات السابقة في تصميم الاستبيان وضبط المتغيرات بما يتناسب مع طبيعة الموضوع.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للتحوّل الرقمي وجودة خدمة التعليم العالي

- تحديد المنهجية الملائمة، فقد مكّنت الباحث من اختيار المنهج الأكاديمي الأنسب للدراسة، مما عزّز من دقتها ومصادقيتها.
- توفير الوقت والجهد، من خلال الاستفادة من المراجع والمصادر الأصلية، وتجنّب تكرار المحاولات غير المثمرة في تصميم أدوات البحث.
- ضبط متغيرات الدراسة، حيث تم اعتماد التحوّل الرقمي كمتغير مستقل، وجودة خدمة التعليم العالي كمتغير تابع، وفقاً لما توصلت إليه الأدبيات السابقة.
- تحقيق مقارنة علمية بين نتائج الدراسات السابقة والدراسة الحالية، مما أتاح تحليل أوجه التشابه والاختلاف وتعزيز مصداقية النتائج.
- كشف الشغرات البحثية التي لم تتناولها الدراسات السابقة، وهو ما مكّن الباحث من تقديم إضافة علمية واضحة من خلال دراسته.
- تجنب الأخطاء المنهجية والنظرية التي ظهرت في بعض الدراسات السابقة، مما ساهم في رفع جودة البحث الحالي.
- بناء إطار نظري متكامل يجمع بين المفاهيم الأساسية المستخدمة في الأدبيات، مما مكّن الباحث من فهم العلاقة بين التحوّل الرقمي وجودة التعليم العالي بعمق أكبر.

خلاصة الفصل:

جاء هذا الفصل ليعرض بشكل شامل الجوانب النظرية والتطبيقية المرتبطة بموضوع التحويل الرقمي وأثره على جودة خدمات التعليم العالي. في بدايته، تم التطرق إلى مفهوم التحويل الرقمي وأهميته المتزايدة في المجال التعليمي، مع تسليط الضوء على أبرز الأدوات والتقنيات الرقمية المستخدمة في هذا الإطار. كما تم تناول مفهوم جودة الخدمة التعليمية من خلال شرح أبعادها الأساسية.

كذلك، تم التركيز على العلاقة بين التحويل الرقمي وجودة الخدمة التعليمية، من خلال عرض مجموعة من الأبعاد التي تُفسر هذا الارتباط. كما تم عرض أهم نتائج الدراسات السابقة التي تناولت هذه العلاقة سواء بشكل مباشر أو غير مباشر، مما سمح بتحديد أبرز النقاط المشتركة بينها.

أما في المبحث الثاني، فقد تم تخصيصه للدراسات السابقة، مع التمييز بين الدراسات العربية والأجنبية، والتي اهتمت بقياس أثر استخدام التقنيات الرقمية على مستوى جودة التعليم العالي. وقد أظهر هذا العرض وجود اهتمام متزايد بهذا الموضوع، مع اختلاف في طبيعة الأدوات الرقمية المدروسة والنتائج المتوصل إليها، وهو ما يعكس الحاجة إلى دراسة ميدانية معمقة لفهم طبيعة هذه العلاقة في السياق المحلي.

الفصل الثاني

دراسة ميدانية لأثر التحول الرقمي على جودة خدمة التعليم العالي في

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة

قاصدي مرباح - ورقلة

تمهيد:

بعد التطرق للفصل الأول من الدراسة للجانب النظري لكل من أثر التحول الرقمي على جودة خدمة التعليم العالي من وجهة نظر الطلبة، أهم الدراسات السابقة في المجال، ولابد لنا الآن من معرفة أثر التحول الرقمي لخدمات التعليم العالي، وذلك من خلال دراسة تطبيقية تدعم الجانب النظري، وقد وقع اختيارنا على أحد أهم المؤسسات المتخصصة في التعليم العالي.

سنتطرق في هذا الفصل إلى تقديم عام عن المؤسسة ومعرفة هيكلها وأهم مديرياتها وكذا مختلف نشاطاتها.

وفي هذا الصدد سنتطرق إلى تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين أساسيين:

المبحث الأول: عينة وادوات الدراسة

المبحث الثاني: نتائج الدراسة ومناقشتها

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة

في هذا المبحث، سيتم عرض الإطار المنهجي للدراسة الميدانية، وذلك من خلال توضيح الخطوات والإجراءات التي تم اتباعها للوصول إلى نتائج دقيقة وموثوقة. ويتضمن ذلك تحديد مجتمع الدراسة وعينتها، والأدوات المستخدمة في جمع البيانات، والمنهج الإحصائي المعتمد في التحليل، بالإضافة إلى فحص صدق الاستبيان وثباته لضمان صلاحية النتائج واعتماديتها.

المطلب الأول: تقديم المؤسسة محل الدراسة

نعرض في هذا المطلب تقديم المؤسسة محل الدراسة، إضافة إلى مجتمع الدراسة والعينة المستهدفة.

الفرع الأول: تقديم المؤسسة محل الدراسة

يهدف هذا الفرع إلى تقديم نبذة شاملة عن المؤسسة التي تمثل محور الدراسة، وهي جامعة قاصدي مرباح ورقلة. يتناول التمهيد التعريف بالمكانة العلمية والثقافية للجامعة، بالإضافة إلى استعراض مكوناتها الأساسية من كليات وتخصصات وأنظمة بيداغوجية معتمدة. كما يسعى هذا العرض إلى إبراز الخصائص التنظيمية والبيئية التعليمية التي تساهم في تشكيل هوية الجامعة ودورها في تطوير جودة التعليم العالي.

أولاً- تعريف المؤسسة محل الدراسة:

1- لمحة عامة عن جامعة قاصدي مرباح ورقلة

تعد جامعة قاصدي مرباح ورقلة مؤسسة عمومية ذات طابع علمي وثقافي ومهني، تتمتع بشخصية معنوية واستقلال مالي، وترتبط بوزارة التعليم العالي والبحث العلمي. تمثل الجامعة صرحاً علمياً وثقافياً ورمزاً للإشعاع الفكري، يجمع بين ضخامة منشآتها ورصانة مناهجها الأكاديمية، مما يمكنها من تحقيق رسالتها الأساسية في تقديم تعليم عالي الجودة وبحث علمي هادف. تسعى الجامعة إلى تلبية احتياجات المجتمع من الكفاءات واليد العاملة المؤهلة، بما يتوافق مع المعايير الدولية ويسهل اندماج الخريجين في المحيط الاجتماعي. تقع الجامعة في ولاية ورقلة على طريق غرداية، وتضم ست كليات تقدم مجموعة متنوعة من التخصصات التي تتيح للطلبة اختيار مساراتهم التعليمية بما يتناسب مع طموحاتهم. تعتمد الجامعة نظامين بيداغوجيين، النظام الكلاسيكي القديم الذي كان يمنح الطالب مدة دراسة تصل إلى أربع سنوات، وهو نظام لم يعد معمولاً به، بالإضافة إلى النظام الجديد (آ.ل.م) الذي يسمح للطلاب بإتمام دراسته خلال ثلاث سنوات.

-النشأة والتطور:

يعد فهم نشأة المؤسسة وتطورها أمراً أساسياً لاستيعاب مكانتها الحالية ودورها في منظومة التعليم العالي. يستعرض هذا الجزء تاريخ تأسيس جامعة قاصدي مرباح ورقلة، والمسار الذي اتخذته عبر الزمن من بداياتها وحتى الوصول إلى وضعها الراهن، مع التركيز على التطورات الهيكلية والعلمية التي شهدتها الجامعة، وذلك كمايلي:¹

¹المعلومات مقدمة من طرف الأمين العام للكلية.

أنشئت أول نواة لجامعة قاصدي مرباح ورقلة في سبتمبر سنة 1987، وعرفت تحولات عديدة ومتسارعة في هيكلتها التنظيمية والبيداغوجية فمن مدرسة عليا للأساتذة سنة 1987 إلى مركز جامعي سنة 1997 ثم إلى جامعة ورقلة سنة 2001. المدرسة العليا للأساتذة أنشأت بمقتضى المرسوم 88 / 65 المؤرخ في 1988/03/22 حيث انطلق العمل بها بتخصص ليسانس في العلوم الدقيقة (فيزياء، كيمياء، رياضيات). وقد شهدت المدرسة تطورا هاما وسريعا في هياكلها القاعدية و البيداغوجية، فموجب المرسوم التنفيذي 119/91 المؤرخ في 1991/04/27 و الاتفاقية المبرمة بين وزارتي التعليم العالي ووزارة التربية تم على التسلسل الحاق مركز التكوين في الري والمتقنة المدرسة العليا منعشا بذلك طاقة الاستيعاب، حيث تميز الدخول الجامعي 1990 / 1991 بافتتاح أربعة فروع جديدة هي الري الصحراوي والإعلام الآلي للتسيير وجذع مشترك تكنولوجيا وعلوم دقيقة وليسانس في اللغة الانجليزية، أما عدد الطلبة الذي كان يتعدى 139 طالبا خلال موسم 1987/1988 ارتفع إلى أكثر من 600 طالبا في الموسم الجامعي 1990/1991.

في سنة 1997 تحولت المدرسة العليا إلى مركز جامعي بموجب المرسوم التنفيذي رقم 159/07 المؤرخ في 1997/03/10 مع إلحاق المعهد الوطني العالي في الفلاحة الصحراوية إلى مركز بموجب المرسوم رقم 337/97 المؤرخ في 1997/09/10 وعليه أنشئت خمسة معاهد هي معهد الكيمياء الصناعية ومعهد الآداب واللغات ومعهد الري والفلاحة الصحراوية ومعهد العلوم الدقيقة ومعهد العلوم الاجتماعية والإنسانية.

وأنشأت جامعة ورقلة بموجب المرسوم رقم 210/01 المؤرخ في 2001/07/23 المتضمن إنشاء جامعة ورقلة ضمت أساتذة من مختلف الرتب (أستاذ التعليم العالي، أستاذ محاضر، أستاذ مساعد مكلف بالدروس، أستاذ مساعد، مساعد وأستاذ مهندس). وصل عدد الطلبة خلال الموسم الجامعي 2009/2010 إلى 22451 طالب و 809 أستاذ موزعين على ست كليات بموجب المرسوم لتنفيذي رقم 379 / 03 المؤرخ في 23 أوت 2003 التي تحدد مهام الجامعة والقواعد التي تحدد مهام الجامعة والقواعد الخاصة بتنظيمها وسيرها المعدل والمتمم، حدد عدد الكليات التي تتكون منها الجامعة كما يلي: كلية العلوم والتكنولوجيا وعلوم المادة، كلية علوم الطبيعة والحياة وعلم الأرض والكون كلية الحقوق والعلوم السياسية ، كلية الآداب والعلوم الإنسانية كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير وكلية الآداب واللغات.

ضمت حاليا: كلية العلوم التطبيقية كلية المحروقات والطاقات المتجددة، كلية التكنولوجيات الحديثة للمعلومات والاتصال، كلية الطب، معهد التعليم العالي التكنولوجي، معهد التربية البدنية والنشاطات الرياضية.

2-تعريف ونشأة كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير:

تعتبر الكلية واحدة من أهم الكليات التابعة لجامعة قاصدي مرباح ورقلة، والتي تهتم بإعداد الباحثين ذوي الكفاءات والقدرات العلمية العليا أسمى أهدافها، وذلك بإعداد إطارات متخصصين على مستوى عالي في مجالات العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، مما يسمح لهذه الإطارات البشرية بالمساهمة في البناء والتشييد خدمة للمجتمع، وتحقيقا لآماله وطموحاته في التقدم والازدهار، ولمواكبة التطورات العلمية والتكنولوجية التي يفرضها عالم اليوم، ولكونها وحدة تعليم وبحث في الجامعة تسعى الكلية إلى:¹

- المشاركة في دفع جهود التنمية الشاملة والمستدامة من خلال إجراء البحوث النظرية والتطبيقية وتجسيدها على أرض الواقع.

¹ المعلومات مقدمة من طرف الأمين العام للكلية.

- المشاركة في خدمة المجتمع وتنمية الوعي الثقافي والعلمي والبيئي محيط الجامعة.
 - تقديم خدمات الاستشارية المتخصصة لمتخذي القرار في القضايا ذات العلاقة.
- بالإضافة إلى تحقيق الأهداف التالية:
- تكوين في التدرج وما بعد التدرج نشاطات البحث العلمي، نشاطات التكوين المتواصل وتحسين المستوى وتجديد المعارف؛ ومن هذا المنطلق يبرز الأستاذ الجامعي كركيزة أساسية في الجامعة نظرا لدوره في تنمية التفكير والتحصيل العلمي والإبداع لدى الطلبة، وزملائه الأساتذة وهو ما يحتم عليه بذل الجهد والحرص لإيصال رسالته على أكمل وجه.
- تم إنشاء كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بموجب المرسوم التنفيذي رقم 09-91 المؤرخ في 2009/02/17 المعدل والمتمم للمرسوم التنفيذي رقم 01-210 المؤرخ في 2001/07/23 والمتضمن إنشاء جامعة ورقلة حيث نشأت وفق التنظيمي التالي:
- من 1990 إلى 1992 كدائرة للإعلام الآلي للتسيير.
 - من 1993 إلى 1996 كمعهد للعلوم الاقتصادية.
 - من 1996 إلى 1997 كمعهد للعلوم الاقتصادية والقانونية.
 - من 1997 إلى 1999 كمعهد للعلوم الإنسانية والاجتماعية.
 - من 1999 إلى 2000 كمعهد للعلوم الاقتصادية وعلوم التسيير.
 - من 2000 إلى 2001 كمعهد مستقل للعلوم القانونية.
 - من 2001 إلى 2009 ككلية للحقوق والعلوم الاقتصادية.
- بعدها ومن خلال الهيكلة التي شهدتها الجامعة سنة 2009 و بالضبط في 17 فبراير من نفس السنة ظهرت الكلية بشكلها الحالي مكونة من ثلاثة أقسام وهي: قسم العلوم الاقتصادية، قسم علوم التسيير، قسم العلوم التجارية، وعلما أنها تتكون حاليا من 04 أقسام وذلك بموجب القرار رقم 1072 المؤرخ في 2017/11/15 المعدل والمتمم للقرار رقم 321 المؤرخ في 2009/12/03 المتضمن إنشاء الأقسام المكونة لها بحيث تتكون من قسم العلوم الاقتصادية وقسم علوم التسيير وقسم العلوم التجارية وقسم العلوم المالية والمحاسبة، هذا الأخير الذي تم اضافته خلال سنة الجامعية 2019، وقد بلغ عدد الطلبة المسجلين بالكلية خلال الموسم الجامعي 2025/2024، قد يوضح تعداد الطلبة في الأقسام في السنة الجامعية 2025/2024:
- الجدول (01-02): عدد الطلبة في الأقسام في السنة الجامعية 2025/2024.

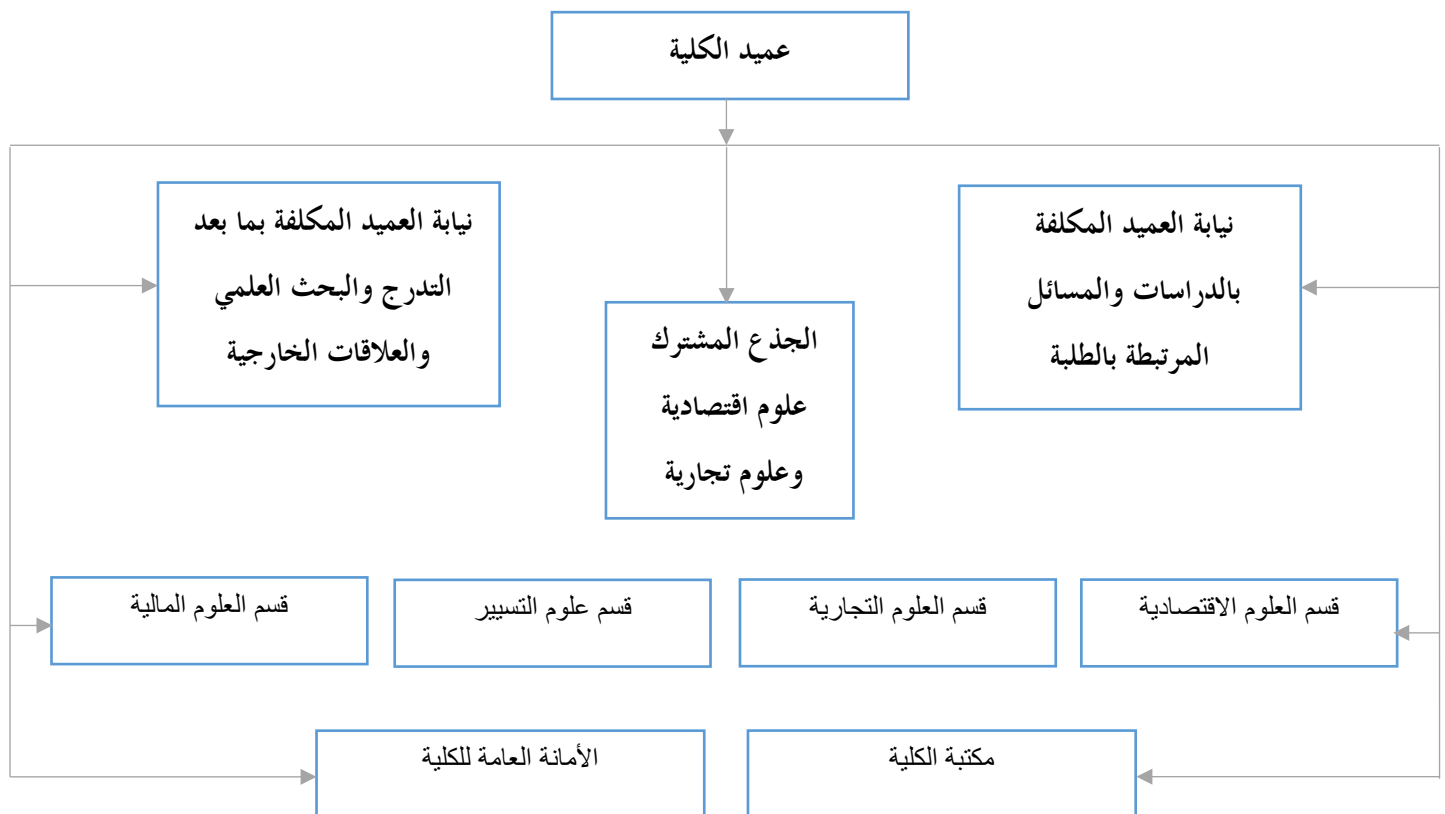
الأقسام	قسم علوم التسيير	قسم العلوم الاقتصادية	قسم العلوم التجارية	قسم العلوم المالية والمحاسبة	المجموع
عدد الطلبة	854	571	934	1079	3438

المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على معطيات الإحصاء والاستشراف.

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لأثر التحول الرقمي على جودة خدمة التعليم العالي في كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة قاصدي مرباح - ورقلة

-الهيكل التنظيمي لكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير:

الشكل (01-02): الهيكل التنظيمي لكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير



المصدر: الهيكل التنظيمي مقدم من طرف الأمين العام للكلية.

المطلب الثاني: مجتمع وعينة الدراسة

تتعد عملية إنجاز البحوث والدراسات العلمية مرهونة بتوفر أدوات بحثية فعالة ووسائل منهجية دقيقة تستخدم في جمع المعلومات، إذ تتيح هذه الأدوات للباحث الوصول إلى البيانات اللازمة لفهم وتحليل واقع الظاهرة أو ميدان الدراسة قيد البحث.

ونظراً لتعدد وتنوع أدوات جمع البيانات، فإن طبيعة الموضوع المدروس وخصوصيته تفرضان على الباحث انتقاء الوسائل الأنسب التي تضمن جمع بيانات دقيقة وموثوقة، مع اختيار الأساليب الإحصائية الملائمة التي تتيح تحليل هذه البيانات وتحقيق أهداف الدراسة بدقة وموضوعية.

الفرع الأول: أدوات جمع البيانات

في إطار هذا البحث، تم الاعتماد بشكل أساسي على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات المتعلقة بالدراسة،
أولاً - الاستبيان:

يعد الاستبيان أداة أساسية في هذا البحث، وقد تم تصميمه استناداً إلى دراسات سابقة تناولت موضوع أثر التحول الرقمي على جودة خدمة التعليم العالي من وجهة نظر الطلبة، ويتكون من ثلاثة أجزاء رئيسية:
المحور الأول: المعلومات العامة والبيانات الشخصية لطلبة للمبحوثين داخل الكلية ويشمل متغيرات مثل: (الجنس، السن، المستوى الدراسي، التخصص).

المحور الثاني: يركز على التحول الرقمي التي تنبع من البيئة الداخلية للمؤسسة، 19 عبارة.

المحور الثالث: يتناول جودة خدمة التعليم العالي يحتوي على 20 عبارة.

المحور الرابع: يحتوي على اقتراحات المقدمة من طرف الطلبة.

الفرع الثاني: الأدوات الإحصائية المستخدمة في الدراسة

لتحليل البيانات التي تم جمعها من خلال استبيانات البحث، تم أولاً تفريغ البيانات باستخدام برنامج Excel ثم معالجتها باستخدام برنامج SPSS, v25، حيث تم الاعتماد على مجموعة من الأساليب الإحصائية، تمثلت في ما يلي:

❖ معامل ألفا كرونباخ لقياس الثبات؛

❖ المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لتحليل الاتجاهات العامة للإجابات؛

❖ معامل الارتباط بيرسون لقياس قوة العلاقة بين المتغيرات؛

❖ الانحدار الخطي المتعدد التدريجي لتحديد المتغيرات الأكثر تأثيراً؛

❖ تحليل التباين الأحادي والثنائي (ANOVA & T-test) لفحص الفروق ذات الدلالة الإحصائية.

كما تم استخدام مقياس ليكرت الثلاثي لتقييم إجابات العاملين، وتم ترميز الدرجات على النحو الآتي لتسهيل عملية التحليل:

- "موافق" = 6

- "محايد" = 2

- "غير موافق" = 0

ولتحديد قيم المتوسط الحسابي يتم ذلك كالاتي:

1- حساب المدى المدى قيمة أقل قيمة أي $3-1=2$.

2- يقسم المدى على عدد الفئات: $0.66=2/3$.

3- يضاف (0.66) إلى الحد الأدنى للمقياس.

فتصبح كالآتي:

الجدول (02-02): مجال المتوسط الحسابي للمرجح لكل مستوى مقياس ليكرت

المتوسط المترجح	المستوى
من 1 إلى 1.66	غير موافق (منخفض)
من 1.67 إلى 2.33	محايد (متوسط)
من 2.34 إلى 3	موافق (مرتفع)

المصدر: وليد الفراء، تحليل بيانات الاستبيان بإستخدام برنامج spss، الندوة العالمية للشباب الإسلامي، 2010، ص 07.

أولاً- مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من كل الطلبة بكلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير وعلوم التجارية بجامعة قاصدي مرباح ورقلة.

ثانياً- عينة الدراسة:

تمثلت عينة الدراسة في 60 فردا من الطلبة حيث كانت عينة عشوائية، والجدول التالي يوضح عينة الدراسة:

الجدول (03-02): إحصائيات الاستبيانات الموزعة والصالحة

الاستمارات الموزعة ورقيا	الاستمارات المسترجعة	الاستمارات الملغاة	الاستمارات الصالحة	·
60	0	0	60	العدد
%100	%100	%100	%100	النسبة المئوية

المصدر: من إعداد الطالب بناء على الاستبيانات المعدة.

الجدول رقم (04-02): ثبات الأداة حسب المعامل ألفا كرونباخ

عدد العبارات	الفا كرونباخ
--------------	--------------

0.864

39

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول 02 يمكن أن نلاحظ قيمة ألفا كرونباخ للاستبيان قدرت بـ (0.86%) وهي تعبر عن قيمة ثبات النتائج التي يمكن أن تعطىها الاستبانة مرة أخرى، وبعبارة أخرى في حالة إذا قمنا باستجواب أفراد العينة من جديد وبنفس الظروف فإن أفراد العينة المدروسة تكون نفس الإجابة، وهي نسبة توضح المصدقية العالية للاستبانة وبالتالي في هي صالحة للدراسة.

المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها

يعد هذا المبحث من أهم محاور البحث، حيث يتم فيه عرض النتائج التي تم التوصل إليها من خلال الدراسة الميدانية، بالاعتماد على البيانات التي جُمعت باستخدام الأداة المناسبة، ومن ثم تحليلها ومناقشتها في ضوء الفرضيات المطروحة والأهداف المحددة مسبقاً. ويهدف هذا المبحث إلى الوقوف على طبيعة العلاقة بين التحول الرقمي وجودة خدمة التعليم العالي في المؤسسة محل الدراسة، وذلك عبر تفسير النتائج الكمية، ومقارنتها بما ورد في الأدبيات السابقة، بما يسمح بإبراز أوجه الاتفاق أو الاختلاف، وتقديم قراءة علمية تسهم في الوصول إلى استنتاجات دقيقة.

المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة

يشتمل هذا المطلب على عرض كل ما جاء في الاستبيانات الموزعة على أفراد العينة بداية من المتغيرات الشخصية إلى إجاباتهم على عبارات، إضافة إلى عرض نتائج دراسة مجموعة من الارتباطات، بحيث سيتضمن ذلك التعليق على كل ما توصلنا إليه.

الفرع الأول: الخصائص الشخصية

قصد التعرف على الخصائص الشخصية لأفراد العينة قسمناه كما يلي:

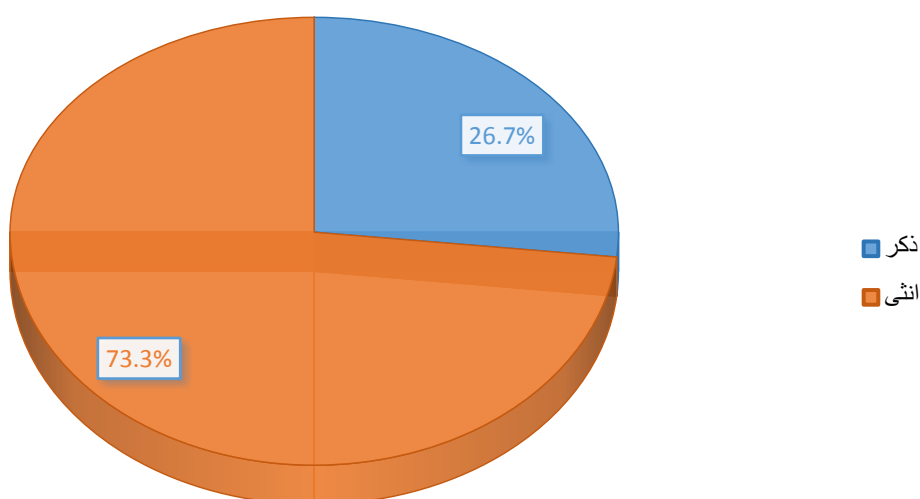
أولاً: توزيع أفراد العينة حسب الجنس

الجدول (02-05): توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

النسبة المئوية	التكرارات	العبارات
26,7%	16	ذكر
73,3%	44	انثى
100,0%	60	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب اعتماداً على نتائج spss.

الشكل (02-02): توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس



المصدر: من إعداد الطالب اعتماداً على نتائج spss.

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لأثر التحول الرقمي على جودة خدمة التعليم العالي في كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة قاصدي مرباح - ورقلة

يشير الجدول والشكل السابق إلى أن غالبية أفراد العينة من الطالبات، حيث بلغ عددهن 44 طالبة بنسبة

73.3%، مقابل 16 طالباً بنسبة **26.7%** من إجمالي أفراد العينة البالغ عددهم 60.

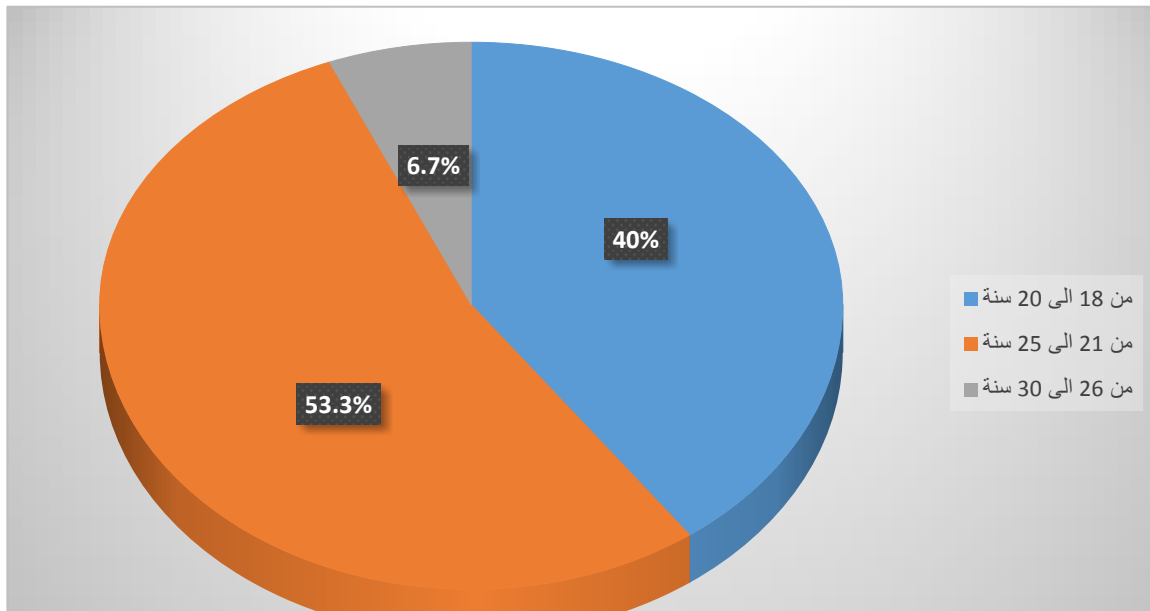
ويعكس هذا التوزيع واقع التركيبة الطلابية في الكلية أو التخصص محل الدراسة، حيث يُلاحظ عادةً ارتفاع نسبة الإناث في العديد من التخصصات الجامعية، لا سيما في ميادين العلوم الاجتماعية والإنسانية أو بعض التخصصات الحديثة. ومن المهم الإشارة إلى أن هذا التفاوت في التمثيل بين الجنسين قد يُؤثر على بعض جوانب تقييم الطلبة لجودة الخدمات التعليمية المقدمة، أو مدى تفاعلهم مع أدوات التحول الرقمي، نظراً لاختلافات محتملة في التفضيلات أو أساليب التعامل مع التكنولوجيا بين الذكور والإناث.

جدول (02-06): توزيع أفراد العينة حسب متغير السن

النسبة المئوية	التكرارات	العبارات
40,0%	24	سنة 20 الى 18 من
53,3%	32	سنة 25 الى 21 من
6,7%	4	سنة 30 الى 26 من
100,0%	60	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب اعتماداً على نتائج spss

الشكل (02-03): توزيع أفراد العينة حسب متغير السن



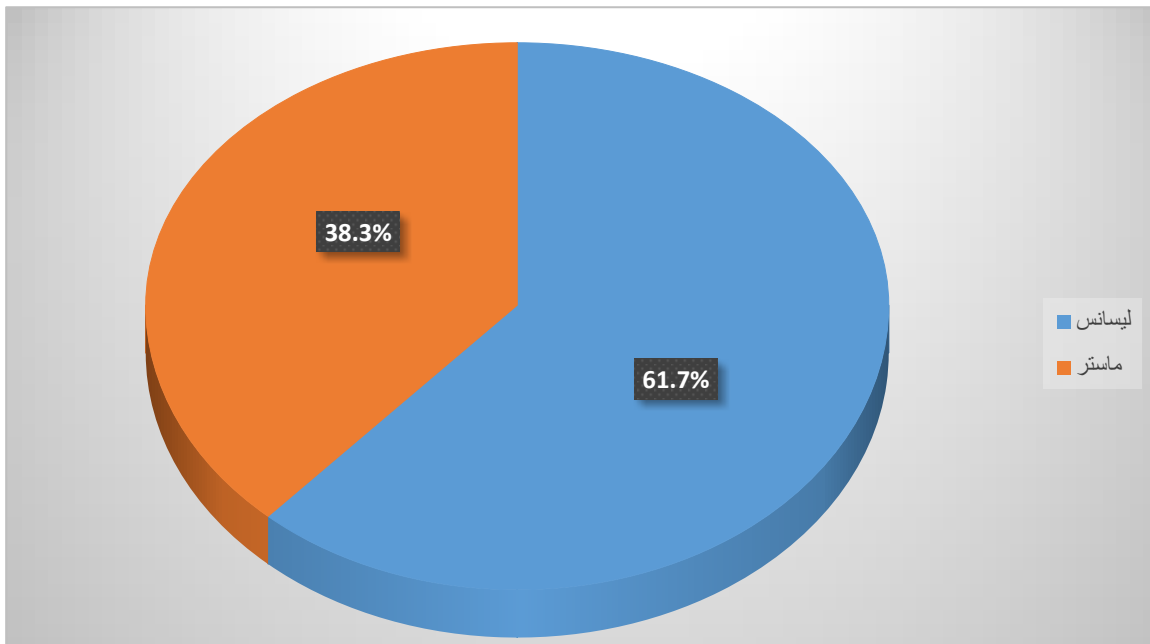
من خلال الجدول والشكل أعلاه نلاحظ أن الفئة العمرية الأكثر تمثيلا ضمن عينة الدراسة هي فئة من 21 إلى 25 سنة، حيث بلغ عددهم 32 طالباً، أي بنسبة 53.3% من إجمالي أفراد العينة. تليها فئة من 18 إلى 20 سنة بـ 24 طالباً، أي ما يمثل 40.0%، في حين أن فئة من 26 إلى 30 سنة جاءت بنسبة أقل تقدر بـ 6.7% فقط. ويعد هذا التوزيع طبيعياً ومنطقياً، بالنظر إلى أن الدراسة استهدفت طلبة التعليم العالي، وغالباً ما يكون معظمهم ضمن الفئتين العمريتين من 18 إلى 25 سنة، وهي الفئة العمرية النموذجية لمرحلة الليسانس أو الماستر. بينما تمثل الفئة من 26 إلى 30 سنة نسبة ضئيلة، وقد تكون من بين الطلبة العائدين لمواصلة الدراسة أو المسجلين في برامج خاصة أو دراسات عليا. هذا التوزيع العمري يعزز من واقعية العينة، ويعكس طبيعة الفئة المستهدفة بالدراسة، مما يسمح بقياس مدى وعي الطلبة بمفاهيم التحول الرقمي وجودة الخدمة التعليمية في إطار مرحلتهم العمرية، والتي ترتبط عادة بمستوى معين من النضج الأكاديمي والرقمي.

الجدول (02-07): توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي

النسبة المئوية	التكرارات	العبارات
61,7%	37	ليسانس
38,3%	23	ماستر
100,0%	60	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب اعتماداً على نتائج spss.

شكل رقم (02-04): توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي



يبين الجدول والشكل أعلاه أن غالبية أفراد العينة ينتمون إلى مستوى الليسانس، حيث بلغ عددهم 37 طالباً، بنسبة تمثل 61.7% من إجمالي العينة. في المقابل، نجد أن طلبة الماجستير يشكلون نسبة 38.3%، بعدد قدره 23 طالباً. يعكس هذا التوزيع التكوين الفعلي لطلبة الجامعة، حيث يمثل طلبة الليسانس عادة الشريحة الأكبر ضمن أي مؤسسة تعليم عالٍ، نظراً لأنهم يمتدنون على ثلاث سنوات دراسية، عكس طلبة الماجستير الذين يدرسون لستين فقط، ويأتون بعد اجتياز مرحلة الليسانس.

ومن زاوية بحثية، فإن هذا التنوع في المستويات الدراسية يسمح بفهم اختلاف التقدير والتحليل بين طلبة الليسانس وطلبة الماجستير حول مواضيع الدراسة، مثل مدى إدراكهم لأثر التحول الرقمي على جودة الخدمة التعليمية. فقد يكون لطلبة الماجستير خبرة أكاديمية أعمق وتجربة أطول مع النظام الجامعي والخدمات المقدمة، ما يضيف بعداً مهماً لتحليل النتائج.

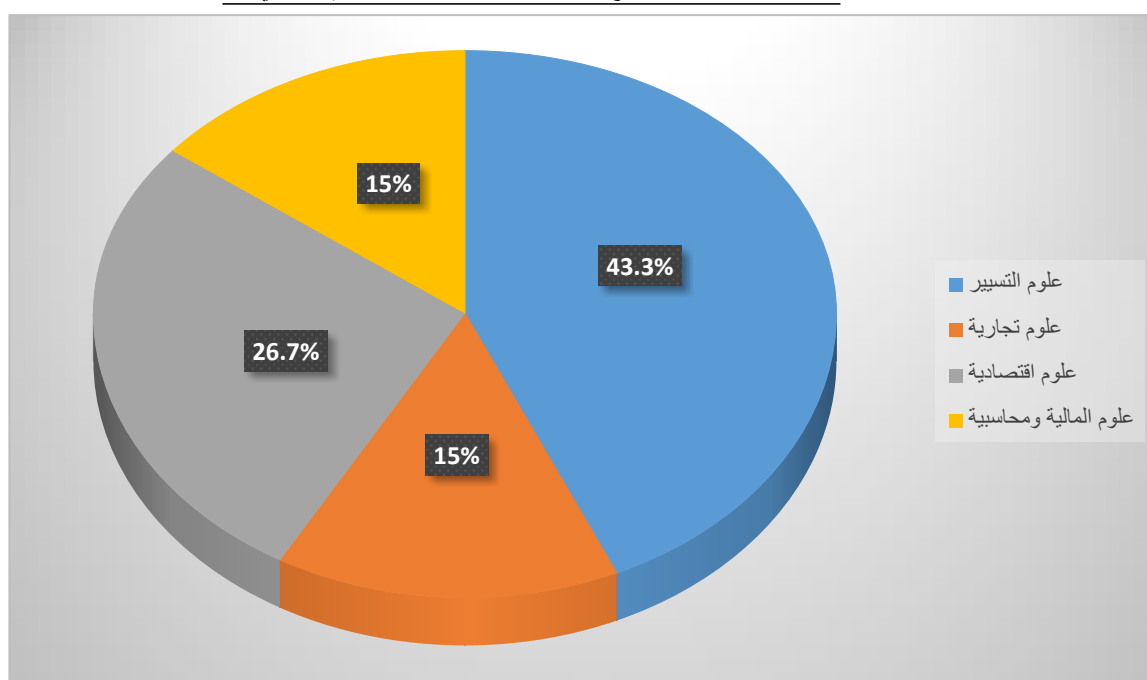
الفصل الثاني: دراسة ميدانية لأثر التحول الرقمي على جودة خدمة التعليم العالي في كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة قاصدي مرباح - ورقلة

الجدول (02-08): توزيع أفراد العينة حسب متغير القسم المنتمي اليه

النسبة المئوية	التكرارات	العبارات
43,3%	26	علوم التسيير
15,0%	9	علوم تجارية
26,7%	16	علوم اقتصادية
15,0%	9	علوم المالية ومحاسبية
100,0%	60	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على نتائج spss.

الشكل (02-05): توزيع أفراد العينة حسب متغير القسم المنتمي اليه



المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على نتائج spss.

يشير الجدول والشكل أعلاه إلى أن أكبر نسبة من أفراد العينة ينتمون إلى قسم علوم التسيير، حيث بلغ عددهم 26 طالباً بنسبة 43.3% من إجمالي العينة. يليهم طلبة قسم العلوم الاقتصادية بـ 16 طالباً يشكلون 26.7% من العينة، ثم قسم العلوم التجارية وقسم العلوم المالية والمحاسبية بنفس النسبة، أي 15.0% لكل منهما، وبـ 9 طلاب في كل قسم. يعكس هذا التوزيع تفاوتاً في تمثيل الأقسام المختلفة داخل كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير. ويحتمل أن يكون سبب هذا التفاوت مرتبطاً بعدد الطلبة المسجلين في كل قسم أو بسهولة الوصول إلى بعضهم أثناء عملية جمع البيانات. من الناحية البحثية، يعزز هذا التنوع في أقسام الانتماء قدرة الباحث على رصد الفروق المحتملة في تصورات الطلبة بحسب التخصص الأكاديمي. فطلبة علوم التسيير، الذين يشكلون النسبة الأكبر، قد يكون لديهم اهتمام أكبر بمجالات الإدارة والتحول الرقمي، ما يجعل مشاركتهم مفيدة في تحليل العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمات في التعليم العالي.

الفرع الثاني: عرض وتحليل نتائج محاور الاستبيان

يهدف هذا الفرع إلى تقديم قراءة تحليلية لنتائج الاستبيان الذي تم اعتماده كأداة رئيسية لجمع البيانات الميدانية من عينة الطلبة بكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة قاصدي مرباح - ورقلة. وقد صُممت محاور الاستبيان لتعكس الأبعاد المختلفة لكل من التحول الرقمي وجودة خدمة التعليم العالي، كما تساعد في الكشف عن طبيعة العلاقة بين هذين المتغيرين من وجهة نظر الطلبة.

وستتناول في هذا الجزء عرضاً مفصلاً للنتائج الإحصائية المتعلقة بكل محور على حدة، مع تحليلها وتفسيرها بما يسمح باختبار فرضيات الدراسة، والاقتراب من الإجابة عن الإشكالية الأساسية التي انطلقت منها هذه الدراسة.

أولاً- نتائج أبعاد التحول الرقمي:

1- بعد التحول التكنولوجي:

الجدول (02-09): إجابات عينة الدراسة حول بعد التحول التكنولوجي

المستوى	الترتيب	الانحراف المعياري	متوسط الحسابي	العبارات
منخفض	1	0.89110	1.9500	تمتلك الجامعة بنية تحتية مناسبة؛ تشمل أجهزة الحاسوب والملحقات في جميع الأقسام والمكاتب، لتلبية احتياجات الطلبة
مرتفع	2	0.83969	1.8000	التكنولوجيا المستخدمة داخل الجامعة مناسبة لأغراض دراسية.
منخفض	3	0.82527	1.6167	منصة تعليمية رقمية التي توفرها الكلية مثل goole meet.prores.moodle مناسبة لدعم التعلم عن بعد
مرتفع	5	0.74742	2.4667	تتوفر شبكة انترنت سريعة ومستقرة داخل الحرم الجامعي لدعم العلمية والتعليمية.

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لأثر التحول الرقمي على جودة خدمة التعليم العالي في كلية العلوم الاقتصادية والعلوم

التجارية وعلوم التسيير بجامعة قاصدي مرباح - ورقلة

متوسط	4	0.76579	1.7000	ساعد استخدام المنصات الالكترونية في تحسين الاداء الدراسي للطلبة.
متوسط	-	0.50552	1.9067	البعد تكنولوجي

المصدر: من إعداد الطالبين اعتماداً على نتائج spss

أظهرت نتائج تحليل بُعد التحول التكنولوجي أن مستوى رضا الطلبة جاء متوسطاً بشكل عام، حيث بلغ المتوسط العام (1.9067)، مما يشير إلى وجود توفر مقبول للخدمات التقنية داخل الجامعة، دون أن يصل إلى المستوى المطلوب لتحقيق جودة عالية في التعليم. من أبرز المؤشرات الإيجابية في هذا البعد ما يتعلق بتوفر شبكة إنترنت سريعة ومستقرة داخل الحرم الجامعي، حيث حصلت هذه العبارة على أعلى متوسط (2.4667) وتصنيف مرتفع، ما يعكس دور الاتصال الجيد بالشبكة في دعم الأنشطة التعليمية والبحثية.

في المقابل، أظهرت النتائج ضعفاً واضحاً في فاعلية المنصات الرقمية التي توفرها الكلية مثل Google Meet و Moodle و Progress، حيث حصلت العبارة المتعلقة بهذه المنصات على أدنى متوسط (1.6167) وتصنيف منخفض، مما يدل على عدم كفاية هذه الأدوات في دعم التعلم عن بُعد من وجهة نظر الطلبة. كما صنف الطلبة التكنولوجيا المستخدمة داخل الجامعة بمتوسط (1.8000) وبتقدير مرتفع نسبياً، وهو ما يعكس تقبلاً جزئياً للتقنيات المتوفرة، لكنه لا يغني عن ضرورة تحديثها وتطويرها لتتماشى مع المعايير الحديثة.

أما بخصوص تأثير استخدام المنصات الإلكترونية على تحسين الأداء الدراسي، فقد جاء التقييم متوسطاً (1.7000)، مما يشير إلى وجود استفادة محدودة لكنها غير كافية. كما أظهر الطلبة رضا منخفضاً عن توفر أجهزة الحاسوب والملحقات في جميع الأقسام والمكاتب، حيث تم تسجيل متوسط (1.9500)، ما يعكس نقصاً في التغطية الشاملة لهذه التجهيزات التقنية.

تكشف هذه النتائج عن فجوة رقمية واضحة بين ما هو متوفر من بنية تحتية تكنولوجية داخل الجامعة وبين ما يتطلع إليه الطلبة من دعم تقني فعال ومتكامل. لذلك، من الضروري أن تعمل المؤسسة على تحسين الخدمات التقنية والمنصات التعليمية الرقمية، بما يضمن توفير بيئة تعليمية رقمية أكثر فاعلية وتوافقاً مع معايير الجودة في التعليم العالي.

2- البعد الاستراتيجي:

الجدول (02-10): إجابات عينة الدراسة حول البعد الاستراتيجي

المستوى	الترتيب	الانحراف المعياري	متوسط الحسابي	العبارات
منخفض	04	0.82527	1.7167	ساهم التحول الرقمي في تحسين نتائج التعلم لدى الطلبة
مرتفع	05	0.77387	1.6667	يوفر التحول الرقمي فرصة تعلم جديدة ومبتكرة للطلبة
منخفض	03	0.76117	1.7167	تعتمد الكلية على تطوير مناهج دراسية تتماشى مع استراتيجية التحول الرقمي
منخفض	01	0.84305	2.0333	توفر الكلية بيئات تعليمية تفاعلية من أجل توفير مهارات الذاتية.

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لأثر التحول الرقمي على جودة خدمة التعليم العالي في كلية العلوم الاقتصادية والعلوم

التجارية وعلوم التسيير بجامعة قاصدي مرباح -ورقلة

متوسط	02	0.81025	1.7667	ساهم التحول الرقمي في تعزيز كفاءة وفعالية العملية التعليمية
متوسط	-	1.7800	0.50717	البعد الاستراتيجي

المصدر: من إعداد الطالب اعتماداً على نتائج spss.

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن العبارة رقم 04 "توفر كلية بيئات تعليمية تفاعلية من أجل توفير مهارات الذاتية"، قد حصلت على أعلى تأييد بمتوسط حسابي قدره 2.0333، أما العبارة رقم 02 "يوفر التحول الرقمي فرصة تعلم جديدة ومبتكرة للطلبة"، حصلت على أدنى تأييد بمتوسط حسابي قدره 1.6667، وهذا يفسر على أن العبارة "توفر كلية بيئات تعليمية تفاعلية من أجل توفير مهارات الذاتية" حصلت على أعلى متوسط تأييد (2.0333)، مما يدل على إدراك الطلبة لأهمية التحول الرقمي في دعم التعلم الذاتي والمهارات الشخصية، بينما حصلت عبارة "يوفر التحول الرقمي فرصة تعلم جديدة ومبتكرة للطلبة" على أدنى متوسط (1.6667)، مما يعكس ضعف شعور الطلبة بوجود فرص تعلم مبتكرة ناتجة عن التحول الرقمي.

الاستنتاج: تظهر النتائج أن التحول الرقمي يساهم في تطوير بعض الجوانب التعليم العالي، خاصة في تعزيز التعلم الذاتي لطلبة، لكنه لا يزال يحتاج إلى تحسين من حيث توفير فرص تعلم جديدة ومبتكرة.

3- بعد التنظيم الإداري:

الجدول (02-11): إجابات عينة الدراسة حول بعد التنظيم الإداري

المستوى	الترتيب	الانحراف المعياري	متوسط الحسابي	العبارات
منخفض	02	0.83090	1.5667	ساهم التحول الرقمي في تقليل الإجراءات الورقية للطلبة وتسريع تنفيذ المعاملات الإدارية.
مرتفع	04	0.64899	1.4500	يهدف التحول الرقمي الي تعزيز التعاون بين الأساتذة والطلبة.
منخفض	05	0.69786	1.4333	أستطيع اتمام جميع المعاملات الإدارية مثل التسجيل ودفع الرسوم بشكل رقمي دون الحاجة الي الحضور الشخصي.
منخفض	03	0.70028	1.5333	توفر الكلية انظمة الكترونية سهلة الاستخدام لإدارة الجداول الدراسية وتقديم الطلبات الخاصة بالطلبة
متوسط	01	0.82527	1.7167	ساهم التحول الرقمي في الادارة في تقليل الأخطاء وتسهيل متابعة الشؤون الاكاديمية للطلبة.
متوسط	-	1.5400	0.47486	البعد التنظيم الإداري

المصدر: من إعداد الطالب اعتماداً على نتائج spss.

يوضح جدول البيانات تقييم متباين من قبل الطلبة حول التحول الرقمي في البيئة الجامعية. حيث سجلت العبارة الخاصة بـ "تقليل الأخطاء وتسهيل متابعة الشؤون الأكاديمية" أعلى متوسط حسابي (1.7167)، مما يعكس موقفاً محايداً يميل إلى الاعتدال في تقييم هذا الجانب من التحول الرقمي. في المقابل، أظهرت العبارات الأخرى مستويات رضا منخفضة، مثل عدم قدرة الطلبة على إتمام كافة المعاملات الإدارية رقمياً (1.4333)، وعدم كفاية الأنظمة الإلكترونية الحالية (1.5333)، وهو ما يعكس تحديات حقيقية في التطبيق العملي للتحول الرقمي. ومع أن بعض الطلبة عبّروا عن موافقتهم على أن التحول الرقمي يعزز التعاون بين الأساتذة والطلبة (1.4500)، إلا أن الانحرافات المعيارية المعتدلة إلى مرتفعة تشير إلى تباين واضح في الآراء بين المشاركين. يمكن الاستنتاج أن رغم تبني الجامعة للتحول الرقمي، فإن فاعليته ما زالت محدودة في بعض الجوانب، ما يستدعي إعادة تقييم التطبيقات الرقمية، وتحسين دعم الطلبة في استخدامها.

4- البعد الأمني:

الجدول (02-12): إجابات عينة الدراسة حول بُعد البعد الأمني

المستوى	الترتيب	الانحراف المعياري	متوسط الحسابي	العبارات
منخفض	03	0.74712	1.5333	وجود أنظمة امان قوية وموثوقة لضمان سلامة خصوصية الطلبة عند الولوج لمختلف المنصات التعليمية.
مرتفع	04	0.7200	1.417	وجود حسابات شخصية لكل طالب تسمح له بالاطلاع على مختلف (المعلومات، العلامات، الطعون، مواعيد الاختبارات).
منخفض	01	0.81286	2.0167	توفر الكلية اجراءات واضحة للإبلاغ عن أي اختراق أمني أو تهديد رقمي.
مرتفع	02	0.84104	1.9333	يتم تحديث أنظمة الامن الرقمي بانتظام لحماية الخدمات التعليمية من التهديدات الالكترونية.
متوسط	-	0.52015	1.7250	البعد الأمني

المصدر: من إعداد الطالب اعتماداً على نتائج spss.

يشير الجدول أعلاه النتائج إلى وجود تباين في آراء الطلبة حول مستوى الأمان الرقمي في الكلية. فقد سجلت العبارة المتعلقة بـ "إجراءات الإبلاغ عن أي اختراق أمني أو تهديد رقمي" أعلى متوسط حسابي (2.0167)، مما يشير إلى عدم رضا الطلبة عن الإجراءات المتوفرة لهذا الغرض. كذلك، أظهرت العبارة الخاصة بـ "وجود أنظمة أمان قوية لضمان خصوصية الطلبة" متوسطاً منخفضاً (1.5333)، مما يعكس قلقاً من ضعف الأمان الرقمي المطبق في المنصات التعليمية. من ناحية أخرى، كانت الآراء أكثر إيجابية تجاه "تحديث أنظمة الأمان بانتظام" (1.9333) و "وجود حسابات شخصية للطلبة للاطلاع على معلوماتهم" (1.417)، مما يعكس تحسناً في بعض الجوانب المتعلقة بالأمان الرقمي. ولكن بشكل عام، لا تزال هناك

مخاوف كبيرة لدى الطلبة حول حماية بياناتهم الرقمية، وهو ما يتطلب تحسيناً في الإجراءات الأمنية و ضمان سلامة الخصوصية.

الاستنتاج: رغم أن الكلية تطمح تحقيق حماية اتجاه التهديدات الأمنية، إلا أن هناك شعوراً عاماً لدى الطلبة بعدم الاطمئنان الكامل تجاه حماية خصوصيتهم.

الجدول رقم: (02-13): قيم المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لمجموع أبعاد المتغير المستقل " التحول الرقمي

الرقم	أبعاد المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
01	المتوسط العام لبعد التكنولوجيا:	1.9067	0.50552	1	متوسط
02	المتوسط العام لبعد الاستراتيجي	1.7800	0.50717	2	متوسط
03	المتوسط العام التنظيم الإداري	1.5400	0.47486	4	متوسط
04	المتوسط العام لبعد الامني	1.7250	0.52015	3	متوسط

المصدر: من إعداد الطالب اعتماداً على نتائج spss.

من خلال الجدول أبعاد متغير معين من خلال أربعة مجالات: البعد التكنولوجي، الاستراتيجي، التنظيمي الإداري، والأمني، حيث تم تقييم كل بعد من حيث المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، مع تحديد الترتيب والمستوى، يتضح من الجدول أن:

البعد التكنولوجي يحتل المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (1.9067) وانحراف معياري (0.50552)، مما يدل على أعلى مستوى إدراك أو تطبيق بين الأبعاد الأربعة، يليه **البعد الاستراتيجي** في المرتبة الثانية بمتوسط (1.7800) وانحراف (0.50717) في المرتبة الثالثة يأتي **البعد الأمني** بمتوسط (1.7250) وانحراف (0.52015)، أما **البعد التنظيمي الإداري** فجاء في المرتبة الرابعة والأخيرة بمتوسط (1.5400) وهو الأدنى بين الأبعاد، مع انحراف (0.47486) تشير القيم إلى أن جميع الأبعاد تقع ضمن مستوى "عادي"، ولكن هناك تفاوت نسبي في قوة التأثير أو التطبيق حسب ترتيبها، مع تفوق ملحوظ للبعد التكنولوجي مقارنة بباقي الأبعاد. نفسر أن البعد التكنولوجي والاستراتيجي يحظيان بتصوير إيجابي نسبياً من قبل الطلبة، فيما نجد أن البعد الأمني، والبعد التنظيمي الإداري قد يحتاج إلى مزيد من الدراسة أو التحسين.

وهو يجعلنا نرفض الفرضية الأولى التي تنص بأن مستوى التحول الرقمي بالكلية محل الدراسة مرتفع، ومن هنا نحصل على الجواب المتعلق بالسؤال الأول ما هو مستوى التحول الرقمي بالكلية محل الدراسة حيث كانت نتيجة أن مستوى التحول الرقمي داخل الكلية كان متوسط.

ثانياً نتائج العبارة المتعلقة بجودة خدمة التعليم العالي:

1- بعد الاعتمادية:

الجدول (02-14): إجابات عينة الدراسة حول بعد الاعتمادية

المستوى	الترتيب	الانحراف المعياري	متوسط الحسابي	العبارات
منخفض	02	0.87188	1.9500	تلتزم الكلية بتقديم الخدمة في الوقت المحدد لدراسة الطعون رصد النقاط. وضع الدروس في moodle.
مرتفع	03	0.86095	1.7333	تتميز المنصات الرقمية بالبساطة في الاستخدام لتسهيل العمل وتفادي هدر الوقت في تقديم الخدمة.
منخفض	04	0.82270	1.6333	تحتفظ الكلية بمختلف البيانات داخل المنصات بدقة موثوقية نقاط جميع سنوات الدراسية مختلف الطعون وامكانية اطلاع عليها عند الحاجة.
منخفض	01	0.86095	2.0667	تحرص الكلية بتقديم الخدمة بشكل ملائم وجيد من اول مرة دون اي أخطاء.
متوسط	-	1.8458	0,56578	البعد الاعتمادية

المصدر: من إعداد الطالب اعتماداً على نتائج spss.

يوضح الجدول تقييماً لبُعد "الاعتمادية" في استخدام المنصات التعليمية من خلال أربع عبارات تمحورت حول مدى موثوقية الخدمة واستمراريتها وجودتها. وتشير النتائج إلى أن أغلب العبارات جاءت في مستوى "غير موافق"، مما يعكس ضعفاً عاماً في هذا البعد. فقد حصلت عبارة "تعرض الكلية المنصات بشكل دائم وجيد من أول مرة دون أي أخطاء" على أعلى متوسط حسابي (2.0667)، لكنها رغم ذلك في مستوى غير موافق، ما يدل على وجود مشكلات فنية متكررة. كما تبين أن الكلية لا تلتزم دائماً بتقديم الخدمة في الوقت المحدد وبالجودة المطلوبة، حيث جاءت هذه العبارة في الترتيب الثاني بمتوسط (1.9500)، أما العبارة الوحيدة التي حظيت بالموافقة فكانت تلك المتعلقة بسهولة استخدام المنصات وتقديم الخدمة بسلاسة، وهو ما يشير إلى تقبل نسبي من المستخدمين من حيث الجانب التشغيلي. بالمقابل، حصلت عبارة "حفظ البيانات داخل المنصات بدقة وموثوقية" على أدنى متوسط (1.6333)، من خلال هذا التحليل نستطيع أن نفسر أنه وجود قصور في كفاءة الخدمات التقنية والدعم، ما يؤثر سلباً على موثوقية الاعتماد على المنصات الإلكترونية. ومنه نستنتج، فإن البعد الاعتمادية يعاني من تذبذب في عناصره، حيث لا تزال بعض مكونات البنية الرقمية بحاجة إلى تحسينات لضمان تقديم جودة في الخدمات داخل الكلية تكون مستقرة وموثوقة.

الاستنتاج: تكشف النتائج أن الاعتمادية ما زالت نقطة ضعف بارزة في أداء الكلية الرقمي، مما قد يؤثر على ثقة الطلبة في المنظومة التعليمية، خاصة فيما يتعلق بجوانب حساسة مثل الطعون والنقاط. يُوصى بضرورة تحسين أنظمة المتابعة، أرشفة البيانات بدقة، وضمان الالتزام بالمواعيد المحددة للخدمات التعليمية، بما يرفع من كفاءة النظام الرقمي ويعزز من جودة خدمة التعليم العالي.

2- بعد الاستجابة:

الجدول (02-15): إجابات عينة الدراسة حول بعد الاستجابة

المستوى	الترتيب	الانحراف المعياري	متوسط الحسابي	العبارات
منخفض	1	0.81978	2.1500	تقوم الكلية بإبلاغك المواعيد دقة مع مراعات ظروف الطالب.
مرتفع	2	0.79173	1.9833	تحرص الكلية على ضمان سرعة الاستجابة في تلبية احتياجات الطلبة والاجابة على استفساراتهم. وتقديم الاستشارات اللازمة لهم.
منخفض	3	0.76727	1.7667	أصبحت خدمة الدعم الفني أكثر استجابة بعد تطبيق الحلول الرقمية.
منخفض	4	0.74105	1.6000	عززت المنصات الالكترونية من القدرة على التفاعل بسرعة مع زملاء والأساتذة وإدارة.
متوسط	-	1.8750	0.48165	البعد الاستجابة

المصدر: من إعداد الطالب اعتماداً على نتائج spss.

يوضح الجدول تقييم بُعد "الاستجابة" في أداء الكلية من خلال أربع عبارات تتعلق بسرعة التفاعل مع الطلبة وجودة الدعم المقدم عبر المنصات الرقمية، تشير النتائج إلى أن غالبية العبارات جاءت في مستوى "غير موافق"، مما يدل على وجود قصور في هذا الجانب. وقد حصلت العبارة "تقوم الكلية بإبلاغك بالمواعيد بدقة مع مراعاة ظروف الطلاب" على أعلى متوسط حسابي (2.1500)، لكنها رغم ذلك في مستوى غير موافق، ما يعكس ضعفاً في الالتزام بالشفافية والتواصل مع الطلاب. في المقابل، جاءت العبارة المتعلقة بـ "ضمان سرعة الاستجابة لتلبية احتياجات الطلبة" بمتوسط (1.9833) وضمن مستوى "موافق"، وهي المؤشر الإيجابي الوحيد في هذا البُعد، ما يشير إلى بعض التحسن في التفاعل مع الاستفسارات. أما العبارات الأخرى، مثل تحسين خدمة الدعم الفني وتعزيز المنصات الإلكترونية، فجاءت بتقديرات منخفضة (1.7667 و 1.6000 على التوالي) ومستوى "غير موافق"، مما يكشف عن فجوة في جودة الدعم وسرعة الاستجابة، خاصة مع تزايد عدد الطلبة والأساتذة. بناءً على ذلك، يتضح أن بُعد الاستجابة بحاجة إلى تعزيز فعلي، من خلال تحسين قنوات التواصل، وتوفير دعم فني فعال، وتوسيع قدرة المنصات على استيعاب بعد الاستجابة.

3- بعد الملموسية:

الجدول (02-16): إجابات عينة الدراسة حول بعد الملموسية

المستوى	الترتيب	الانحراف المعياري	متوسط الحسابي	العبارات
مرتفع	3	0.88872	1.7000	تتوفر الخدمات الالكترونية المستخدمة في المنصة بأكثر من لغة.
مرتفع	1	0.82937	1.9167	المواقع الالكترونية المستخدمة للخدمات الجامعية بورقلة جذابة تعكس جودة الخدمة.

يقوم الأساتذة بوضع الدروس المتعلقة بكل السداسي على منصة moodle.	1.7000	0.82954	4	منخفض
المنصة الإلكترونية سهلة الاستخدام.	1.9333	0.82064	2	متوسط
البعد الملموسية	1.8125	0.53998	-	متوسط

المصدر: من إعداد الطالب اعتماداً على نتائج spss.

يوضح الجدول أعلاه بعد "الملموسية" في استخدام المنصات الإلكترونية لخدمات الجامعة بورقلة تبايناً واضحاً في تقييم المستخدمين، مع ميل عام إلى عدم الرضا. فقد حصلت عبارة "المواقع الإلكترونية المستخدمة للخدمات الجامعية بورقلة جذابة وتعكس جودة الخدمة" على أعلى متوسط حسابي (1.9167) وتقييم "موافق"، ما يدل على وجود بعض الإيجابية في الجانب البصري والتصميمي للمواقع. ومع ذلك، جاءت بقية العبارات بتقييم "غير موافق"، مثل سهولة استخدام المنصة الإلكترونية (متوسط 1.9333) وتوفر المحتوى بلغات متعددة (متوسط 1.7000) ونشر الأساتذة للدروس على منصة Moodle (متوسط 1.7000)، مما يعكس قصوراً في المحتوى، وسهولة التصفح، وتعدد اللغات. كما أن المتوسط الحسابي العام (1.825) يشير إلى مستوى أداء دون المتوقع، رغم تباين طفيف في آراء المشاركين (الانحراف المعياري = 0.53998). يمكن تفسير هذا التباين إلى أن تصميم الواجهة لا يعكس بالضرورة كفاءة الأداء أو جودة الخدمة، وهو ما يتعارض مع أحد المبادئ الأساسية في جودة الخدمة، والذي يفترض تكامل المظهر الخارجي مع الوظائف الأساسية لتلبية توقعات الطلبة، مما نستنتج أنه يجب إعادة تصميم شاملة للواجهة بحيث تصبح تأخذ بعين الاعتبار المعيار التقني والفني ليس فقط الجانب البصري.

4- بعد التعاطف:

الجدول (02-17): إجابات عينة الدراسة حول بعد التعاطف

العبارات	متوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
تساعد المنصة الرقمية منح الطلبة كامل حقوقهم.	1.9167	0.84956	4	منخفض
يقوم الأساتذة بتنظيم دورات تحسينية يتم من خلالها الاستماع للمشاكل التي تواجهني وتقديم حل لها بطريقة أفهمها	2.0833	0.82937	1	مرتفع
تحرص الخدمات الجامعية على راحتي أثناء الخدمة.	1.9500	0.82937	2	منخفض
تضع الخدمات الجامعية مصلحة الطلبة في مقدمة اهتماماتهم.	1.9500	0.81146	3	مرتفع
البعد التعاطف	0.62374	2.0278	-	متوسط

المصدر: من إعداد الطالب اعتماداً على نتائج spss

عكست نتائج تحليل بعد التعاطف تنوعاً في تقييمات الطلبة حول مدى اهتمام الكلية بالخدمات المقدمة لهم ومدى استجابتها لمشاكلهم واحتياجاتهم، حيث بلغ المتوسط العام لهذا البعد 2.0278، ما يشير إلى مستوى متوسط إلى مرتفع نسبياً في تقدير هذا الجانب. كما ظهر البيانات أن العبارة "يقوم الأساتذة بتنظيم دورات تحسينية يتم من خلالها الاستماع

للمشاكل التي تواجهني وتقديم حل لها بطريقة أفهمها "حصلت على أعلى تقييم بمتوسط 2.0833 وتصنيف مرتفع، مما يدل على وجود جهود ملموسة من قبل الأساتذة للاستماع إلى مشاكل الطلبة والتفاعل معها بشكل فعال، وهو جانب إيجابي يعزز العلاقة بين الطلبة والجامعة. في المقابل، جاءت عبارات مثل "تحرص الخدمات الجامعية على راحتي أثناء الخدمة " و"تساعد المنصة الرقمية في منح الطلبة كامل حقوقهم" بتقييمات منخفضة نسبياً (متوسط 1.9167 و 1.9500 على التوالي)، ما يشير إلى وجود قصور محسوس في توفير الراحة والدعم الكامل للطلبة أثناء تلقيهم للخدمات، وهو ما يتطلب تعزيز الاهتمام بتحسين تجربة الطلبة.

أما العبارة "تضع الخدمات الجامعية مصلحة الطلبة في مقدمة اهتماماتهم" فقد حصلت على تقييم مرتفع (متوسط 1.9500)، مما يعكس إدراك الطلبة بأن الجامعة تضع مصلحتهم في الاعتبار، رغم أن هذا التقييم ليس مرتفعاً بدرجة كبيرة، ويشير إلى وجود مجال للتحسين.

يعكس بعد التعاطف في الدراسة وجود وعي نسبي لدى الطلبة بأن الجامعة تبذل جهوداً للاستماع إلى مشاكلهم ومساعدتهم، إلا أن هناك حاجة واضحة لتحسين راحة الطلبة خلال تقديم الخدمات وضمان حصولهم على حقوقهم كاملة من خلال المنصات الرقمية. لذا، ينصح بتعزيز قنوات التواصل وتوفير دعم أكبر للطلبة لضمان تعزيز العلاقة الإنسانية والاهتمام الفعلي باحتياجاتهم في العملية التعليمية.

5- بعد الأمان:

الجدول (02-18): إجابات عينة الدراسة حول بعد الامان

المستوى	الترتيب	الانحراف المعياري	متوسط الحسابي	العبارات
منخفض	1	0.82527	1.7164	يمكنني الوثوق في جميع المنصات الإلكترونية المستخدمة للخدمات الجامعية goole meet.moodle.progres
مرتفع	2	0.77824	1.7333	تتوفر جميع المنصات على الحماية الكافية.
منخفض	4	0.67565	1.4667	تحافظ مختلف المنصات علي سرية المعلومات الخاصة بي
منخفض	3	0.79547	1.6667	تتيح المعاملات الرقمية في تحقيق المساواة والشفافية بين جميع الطلبة
متوسط	-	1.6458	0,49423	البعد الأمان

المصدر: من إعداد الطالب اعتماداً على نتائج spss.

يوضح جدول مستوى الأمان في استخدام المنصات الإلكترونية الجامعية لا يزال دون المستوى المطلوب من وجهة نظر أفراد العينة، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية للعبارات بين (1.4667) و(1.7333)، وجميعها تقع ضمن مستوى "غير موافق" إلى "محايد"، ما يدل على وجود ضعف إدراكي عام تجاه الأمان الرقمي، فقد حصلت العبارة "يمكنني

الوثوق في جميع المنصات الإلكترونية المستخدمة للخدمات الجامعية" على أعلى متوسط حسابي قدره **1.7164** مع انحراف معياري **0.82527**، لكنها ما تزال ضمن مستوى "غير موافق"، مما يعكس ضعف ثقة المستخدمين في المنصات مثل Google Meet و Moodle و Prorges تليها عبارة "تتوفر جميع المنصات على الحماية الكافية" بمتوسط **1.7333**، وهي الوحيدة التي جاءت في مستوى "موافق"، لكنها قريبة جداً من الحد الأدنى، ما يشير إلى إجماع ضعيف أو تحفظ في الرضا. أما العبارة المتعلقة بالحفاظ على سرية المعلومات فقد سجلت أدنى متوسط (1.4667)، مما يعكس قلقاً واضحاً من المستخدمين حيال خصوصية البيانات، كما اعتبر المشاركون أن المعاملات الرقمية لا تضمن بالضرورة الشفافية والمساواة بين الطلبة، بمتوسط بلغ (1.6667)، أما المتوسط العام لبعد الأمان فقد بلغ **1.6458** بانحراف معياري **0.49423**، وهو أدنى متوسط بين جميع أبعاد جودة الخدمة في الدراسة، مما يعزز الاستنتاج بأن الأمان يمثل في تجربة التحول الرقمي بالكلية. نستنتج أن مستوى الأمان في المنصات الإلكترونية الجامعية غير مرض من وجهة نظر الطلبة، حيث يشعر الطلبة ببعض من القلق بشأن حماية البيانات الشخصية.

الجدول: (02-19): قيم المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لمجموع أبعاد المتغير التابع "جودة خدمة التعليم العالي"

الرقم	أبعاد المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
01	المتوسط العام لبعد الاعتمادية:	1.8458	0,56578	3	متوسط
02	المتوسط العام لبعد الاستجابة	1.8750	0,48165	2	متوسط
03	المتوسط العام لبعد الملموسية	1.8125	0,53998	4	متوسط
04	المتوسط العام التعاطف	2.0278	0,62374	1	متوسط
05	المتوسط العام لبعد الأمان	1.6458	0,49423	5	متوسط

المصدر: من إعداد الطالب اعتماداً على نتائج spss.

يوضح جدول لأبعاد جودة الخدمة إلى أن جميع الأبعاد جاءت ضمن المستوى "المحايد"، مما يدل على أن رضا العملاء عن جودة الخدمة لا يميل بشكل واضح إلى الإيجابية أو السلبية. وقد جاء بعد التعاطف في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (2.0278)، وهو الأعلى بين الأبعاد، مما يشير إلى إدراك نسبي جيد لتفهم الموظفين لاحتياجات العملاء، رغم بقاء التقييم في إطار الحياد. تلاه بعد الاستجابة بمتوسط (1.8750)، ما يعكس أداءً مقبولاً إلى حد ما في سرعة تلبية الخدمة، خاصة وأنه كان الأقل تشتتاً في آراء المشاركين. أما بعد الاعتمادية فجاء في المرتبة الثالثة بمتوسط (1.8458)، مما يدل على وجود مستوى متوسط من الثقة بقدرة المؤسسة على تقديم الخدمة بدقة وانتظام. في حين جاء بعد الملموسية رابعاً بمتوسط (1.8125)، مما يوحي بوجود بعض الملاحظات لدى العملاء حول الجوانب المادية للخدمة، كالمرافق والمظهر العام. وأخيراً، حل بعد الأمان في المرتبة الأخيرة بمتوسط (1.6458)، وهو ما يمثل مؤشراً على وجود ضعف

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لأثر التحول الرقمي على جودة خدمة التعليم العالي في كلية العلوم الاقتصادية والعلوم

التجارية وعلوم التسيير بجامعة قاصدي مرباح - ورقلة

نسبي في شعور العملاء بالثقة والأمان أثناء تلقي الخدمة، ويستدعي تحسينات عاجلة. وبشكل عام، توحى النتائج بضرورة التركيز على تعزيز أبعاد الأمان والملموسية، مع المحافظة على المكتسبات المحققة في بعدي التعاطف والاستجابة. وهو ما يجعلنا نرفض الفرضية الثانية التي تنص بأن مستوى جودة خدمة التعليم العالي بالكلية محل الدراسة مرتفع، ومن هنا نحصل على الجواب المتعلق بالسؤال الثاني ما هو مستوى جودة خدمة التعليم العالي بالكلية محل الدراسة حيث كانت نتيجة ان مستوى جودة خدمة التعليم العالي داخل الكلية كان متوسط.

الفرع الثالث: الإجابة الإحصائية على السؤال الثالث

أولاً: عرض نتائج معامل الارتباط بين بالتحول الرقمي وبجودة خدمة التعليم العالي
جدول (02-20): العلاقات الارتباطية بين متغيرات الدراسة

Corrélations										
		البعد التكنولوجي	الاستراتيجي البعد	التنظيم البعد الإداري	الامني البعد	العبد الاعتماد	البعد الاستجابة	البعد الملموسية	البعد التعاطف	الامان البعد
التكنولوجي البعد	Corrélacion de Pearson	1	,548**	,301*	,255*	,162	,334**	,301*	,152	,344**
	Sig. (bilatérale)		,000	,019	,049	,216	,009	,019	,247	,007
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60
الاستراتيجي البعد	Corrélacion de Pearson	,548**	1	,499**	,335**	,107	,368**	,271*	,259*	,252
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,009	,415	,004	,036	,046	,052
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60
التنظيم البعد الإداري	Corrélacion de Pearson	,301*	,499**	1	,412**	,350**	,330*	,544**	,299*	,413**
	Sig. (bilatérale)	,019	,000		,001	,006	,010	,000	,020	,001
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60
الامني البعد	Corrélacion de Pearson	,255*	,335**	,412**	1	,444**	,326*	,413**	,237	,352**
	Sig. (bilatérale)	,049	,009	,001		,000	,011	,001	,068	,006
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60
الاعتماد البعد	Corrélacion de Pearson	,162	,107	,350**	,444**	1	,251	,407**	,377**	,332**
	Sig. (bilatérale)	,216	,415	,006	,000		,053	,001	,003	,010
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60
الاستجابة البعد	Corrélacion de Pearson	,334**	,368**	,330*	,326*	,251	1	,332**	,482**	,234
	Sig. (bilatérale)	,009	,004	,010	,011	,053		,010	,000	,072
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60
الملموسية البعد	Corrélacion de Pearson	,301*	,271*	,544**	,413**	,407**	,332**	1	,330**	,612**

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لأثر التحول الرقمي على جودة خدمة التعليم العالي في كلية العلوم الاقتصادية والعلوم

التجارية وعلوم التسيير بجامعة قاصدي مرباح - ورقة

التعاطف البعد	Sig. (bilatérale)	,019	,036	,000	,001	,001	,010	,010	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60
	Corrélation de Pearson	,152	,259*	,299*	,237	,377**	,482**	,330**	,257*
الامان البعد	Sig. (bilatérale)	,247	,046	,020	,068	,003	,000	,010	,047
	N	60	60	60	60	60	60	60	60
	Corrélation de Pearson	,344**	,252	,413**	,352**	,332**	,234	,612**	,257*
	Sig. (bilatérale)	,007	,052	,001	,006	,010	,072	,000	,047
	N	60	60	60	60	60	60	60	60

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

* . La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

المصدر: من إعداد الطالب اعتماداً على نتائج spss.

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن جميع العلاقات الارتباطية دالة إحصائياً وعند مستويات إيجابية بين المتغيرات المستقلة لأبعاد تحول الرقمي كمتغير مستقل، حيث بلغت القيمة الارتباطية بين بعد جودة خدمات التعليم والمتغير مستقل نسبة 38.3%، ثم يأتي بعد مدى بعد جودة خدمة التعليم العالي حيث له علاقة ارتباطية مع المتغير مستقل بنسبة 35%، وكانت أضعف هذه العلاقات كانت مع المتغير التابع جودة خدمات بنسبة (35%).

ثانياً- تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى:

ويمكن ذلك من خلال تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى Entry عند مستوى دلالة 0,05 حيث المتغيرات المستقلة هي (تحول الرقمي، جودة خدمة التعليم العالي) والمتغير التابع (بعد الاعتمادية، بعد الاستجابة، بعد الملموسية، بعد التعاطف، بعد الامان)، والجدول التالي يوضح الارتباط الخطي بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع:

جدول رقم (02-21) تحليل الانحدار الخطي

Variables introduites/supprimées^a

Modèle	Variables introduites	Variables supprimées	Méthode
1	جودة خدمة التعليم العالي ^b	.	Entrée

a. Variable dépendante : الرقمي التحول

b. Toutes variables requises saisies.

المصدر: من إعداد الطالب اعتماداً على نتائج spss.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,597 ^a	,356	,345	,29942

a. Valeurs prédites : (constantes), جودة خدمات التعليم العالي

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لأثر التحول الرقمي على جودة خدمة التعليم العالي في كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة قاصدي مرباح - ورقلة

المصدر: من إعداد الطالب اعتماداً على نتائج spss.

من الجدول معامل الارتباط الخطي بين أبعاد تحول الرقمي كمتغيرات مستقلة و جودة خدمات التعليم العالي كمتغير تابع أي أن هناك ارتباط اكبر من المتوسط، وبلغت نسبة اختبار R-deux (34.5%) والتي تبين مدى دقة أبعاد تحول الرقمي في تقدير جودة الخدمات التعليم، أي أن (34.50%) من جودة خدمات التعليم العالي يعود لأبعاد تحول الرقمي.

ANOVA ^a					
Modèle	Somme des carrés	Ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1 Régression	2,874	1	2,874	32,055	,000 ^b
Résidu	5,200	58	,090		
Total	8,074	59			

a. Variable dépendante : الرقمي التحول

b. Valeurs prédites : (constantes), جودة خدمة التعليم العالي

المصدر: من إعداد الطالب اعتماداً على نتائج spss.

يوضح جدول تحليل التباين الأحادي (ANOVA) ما إذا كان هناك تأثير معنوي للتحول الرقمي على جودة خدمة التعليم العالي.

- حيث قيمة كل من F 32.055 وقيمة الدلالة (Sig.): 0.000، وهي أقل من 0.05.

الاستنتاج:

نظراً لأن قيمة الدلالة أقل من 0.05، يتم رفض الفرضية الصفرية، ويستنتج أن للتحول الرقمي تأثيراً معنوياً إحصائياً على جودة خدمة التعليم العالي من وجهة نظر الطلبة.

Coefficients ^a					
Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	,666	,193		3,448	,001
جودة خدمة التعليم العالي	,582	,103	,597	5,662	,000

a. Variable dépendante : الرقمي التحول

المصدر: من إعداد الطالب اعتماداً على نتائج spss

يوضح الجدول أعلاه العلاقة بين التحول الرقمي (كمتغير مستقل) وجودة خدمة التعليم العالي (كمتغير تابع).

الثابت (Constante): 0.666، معنوي (Sig. = 0.001)، التحول الرقمي المعامل يساوي $\beta = 0.597$ ، وقيمة الدلالة = 0.000.

الاستنتاج:

يوجد أثر إيجابي ومعنوي للتحول الرقمي على جودة خدمة التعليم العالي، حيث تشير النتائج إلى أنه كلما زاد مستوى التحول الرقمي، ارتفعت جودة الخدمة كما يدركها الطلبة.

ومن خلال الجدولين اعلاه anova و conficemts نحصل على نتائج تحليل الانحدار إلى وجود أثر إيجابي ودال إحصائيا لجودة خدمات التعليم العالي على التحول الرقمي. فقد بلغ معامل الانحدار غير المعياري 0.582، ما يعني أنه مقابل كل وحدة زيادة في جودة خدمات التعليم العالي، يرتفع مستوى التحول الرقمي بمقدار 0.582 وحدة. كما أن قيمة T المرتبطة بهذا المتغير بلغت 5.662 بمستوى دلالة (Sig.) يساوي 0.000، وهو أقل بكثير من 0.05، مما يدل على أن هذا التأثير ذو دلالة إحصائية عالية. كذلك، فإن قيمة المعامل المعياري (Beta) البالغة 0.597 تعكس قوة العلاقة بين المتغيرين بعد إزالة أثر الوحدات المختلفة. أما الثابت (الحد الأدنى عند قيمة المتغير المستقل = 0) فبلغ 0.666، وهو أيضاً دال إحصائياً (Sig = 0.001) وبناءً على هذه النتائج، يمكن التأكيد على أن جودة خدمات التعليم العالي تمثل عاملاً مؤثراً ومفسراً مهماً لمستوى التحول الرقمي.

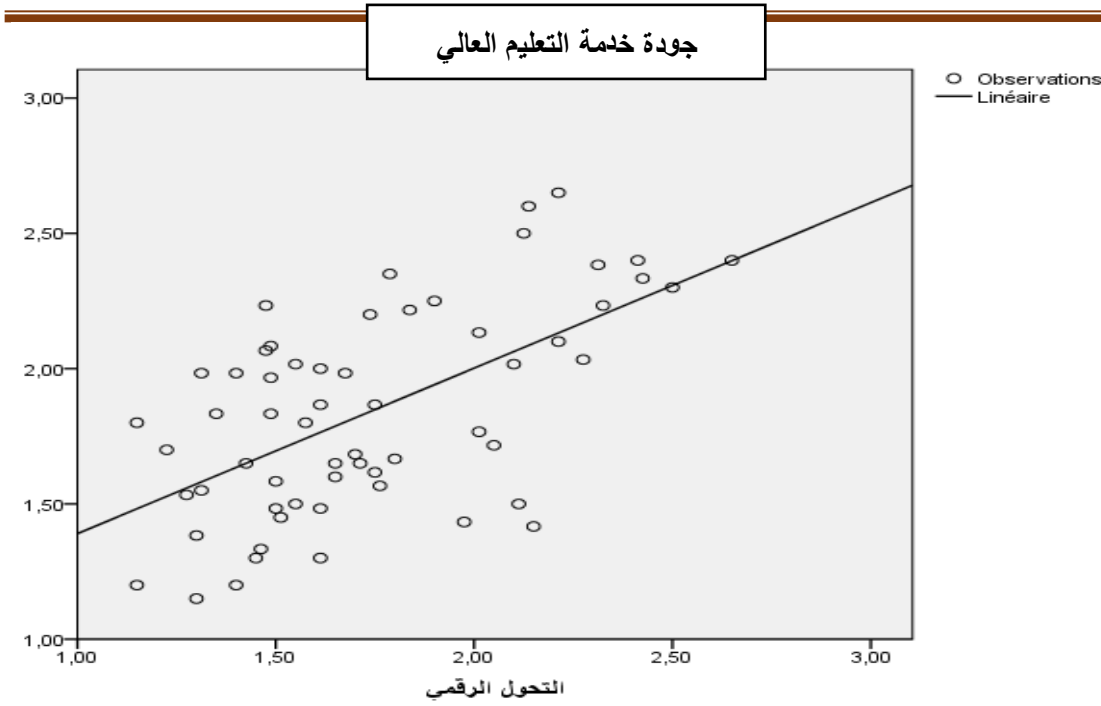
$$Y=a+bX$$

❖ معادلة الانحدار:

وبتعويض القيم نجد المعادلة التالية:

$$Y=0.666 + 0.582 \times$$

وهو ما يجعلنا نؤكد الفرضية الثالثة التي تنص بأن هناك أثر بين التحول الرقمي وجودة خدمة التعليم العالي بالكلية محل الدراسة ومن هنا نحصل على الجواب المتعلق بالسؤال الثالث هل يوجد أثر بين التحول الرقمي وجودة خدمة التعليم العالي بالكلية محل الدراسة حيث كانت النتيجة عن وجود أثر ذو دلالة احصائية بين المتغير المستقل التحول الرقمي والمتغير التابع جودة خدمة التعليم العالي في المؤسسة محل الدراسة.



الفرع الرابع: الإجابة الإحصائية على السؤال الرابع

هل لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية على مستوى دلالة ($\alpha=0.05$) لإجابات الطلبة حول المتغير التابع جودة

الخدمة التعليم العالي تعود إلى العوامل الشخصية (السن، الجنس، مستوى الدراسي، التخصص).

كانت الفرضية الرابعة هي: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية على مستوى دلالة ($\alpha=0.05$) لإجابات الطلبة حول المتغير

التابع جودة الخدمة التعليم العالي تعود إلى العوامل الشخصية (السن، الجنس، مستوى الدراسي، التخصص).

الجدول رقم (22-02): إجابات أفراد العينة حسب العوامل الشخصية المتعلقة بالتأثير التابع

الخاصية	الطريقة المعتمدة	مستوى الدلالة sig	النتيجة
الجنس	اختبار (T test)	0.659	غير دال
السن	ANOVA	0.728	غير دال
المستوى الدراسي	ANOVA	0.800	غير دال
التخصص	ANOVA	0.272	غير دال

المصدر: من إعداد الطالب اعتماداً على نتائج spss.

تشير نتائج في الجدول اعلاه المتعلقة العوامل الشخصية مدى تأثيرها جودة خدمة التعليم العالي وبواسطة تحليل التباين الأحادي

(ANOVA) حيث تشير إلى أن العوامل الشخصية (السن، الجنس، المستوى الدراسي، التخصص) لم تُحدث فروقاً ذات

دلالة إحصائية في تقييم جودة الخدمة التعليم العالي حيث تجاوزت جميع القيم الاحتمالية (Sig.) الحد الإحصائي المقبول (0.05).

1-بالنسبة لخاصية الجنس:

نلاحظ من خلال الجدول أن قيمة الدلالة بلغ $(Sig.) = 0.659$ ، وهي أعلى من مستوى الدلالة المعتمد (0.05)، مما يشير أنه لا توجد فروق ذو دلالة إحصائية بين طلبة الذكور أو طلبة الإناث.

الاستنتاج: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث في آراء الطلبة حول جودة الخدمة.

2-بالنسبة لخاصية السن:

نلاحظ من خلال الجدول أن قيمة الدلالة $(Sig.) = 0.728$ ، مما يشير أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الفئات العمرية المختلفة في تقييم جودة خدمة التعليم العالي الاستنتاج: العمر لا يُعد متغيراً مؤثراً في تقييم الطلبة.

3-بالنسبة لخاصية المستوى الدراسي:

نلاحظ من الجدول أن قيمة الدلالة $(Sig.) = 0.800$ ، وهي أكبر من قيمة الدلالة إحصائية وعلى الرغم من اقتراب القيمة من الدلالة المقبولة، إلا أنها لا تزال غير كافية لإثبات وجود فروق معنوية. ومنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية تعود إلى المستوى الدراسي.

الاستنتاج: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حسب المستوى الدراسي في تقييم جودة خدمة التعليم العالي.

4-بالنسبة لخاصية التخصص:

نلاحظ من خلال الجدول أن قيمة الدلالة $(Sig.) = 0.272$ ، وهي تشير إلى لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين التخصصات المختلفة (ليسانس، ماستر، دكتوراه) داخل الكلية تأثر جودة خدمة التعليم العالي. الاستنتاج: نوع التخصص لا يشكل عاملاً ذا تأثير دال إحصائياً على جودة خدمة التعليم العالي.

الجدول رقم (02-23): إجابات أفراد العينة حسب العوامل الشخصية المتعلقة بالتأثير المستقل

الخاصية	الطريقة المعتمدة	مستوى الدلالة sig	النتيجة
الجنس	اختبار (T test)	0.486	غير دال
السن	ANOVA	0.584	غير دال
المستوى الدراسي	ANOVA	0.148	غير دال
التخصص	ANOVA	0.830	غير دال

المصدر: من إعداد الطالب اعتماداً على نتائج spss.

تشير نتائج في الجدول اعلاه المتعلقة تأثير العوامل الشخصية على التحول الرقمي وبواسطة تحليل التباين الأحادي (ANOVA) حيث تشير إلى أن العوامل الشخصية (السن، الجنس، المستوى الدراسي، التخصص) لم تحدث فروقاً ذات دلالة إحصائية في تقييم التحول الرقمي حيث تجاوزت جميع القيم الاحتمالية (Sig.) الحد الإحصائي المقبول (0.05).

1- بالنسبة لخاصية السن:

بلغ قيمة الدالة $(Sig.) = 0.486$. مما يشير انه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الفئات العمرية المختلفة في تقييم الطلبة لتحول الرقمي.

الاستنتاج: العمر لا يعد متغيراً مؤثراً في تقييم الطلبة.

2- بالنسبة لخاصية الجنس:

أظهرت النتائج أن قيمة sig بلغت القيمة 0.05 حيث بلغت قيمة $sig = 0.548$ ، وهي أعلى من مستوى الدلالة المعتمد (0.05). مما يشير انه لا توجد فروق ذو دلالة احصائية بين طلبة الذكور او طلبة الإناث.

الاستنتاج: لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين الذكور والإناث في آراء الطلبة حول التحول الرقمي

3- بالنسبة لخاصية المستوى الدراسي:

ومستوى الدلالة $(Sig.) = 0.148$ ، وهي اعلي من مسنوي دالة احصائية وعلى الرغم من اقتراب القيمة من الدلالة المقبولة، إلا أنها لا تزال غير كافية لإثبات وجود فروق معنوية. ومنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية تعود إلى المستوى الدراسي.

الاستنتاج: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حسب المستوى الدراسي في تقييم التحول الرقمي.

4- بالنسبة لخاصية التخصص:

نلاحظ أن قيمة $(Sig.) = 0.83$ ، وهي تشير انه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين التخصصات المختلفة (ليسانس، ماستر، الدكتوراه) داخل الكلية تأثر على التحول الرقمي.

الاستنتاج: نوع التخصص لا يشكل عاملاً ذا تأثير دال إحصائياً على التحول الرقمي.

من خلال الجدولين اعلاه مما سبق نستنتج انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تأثر على المتغير المستقل (التحول الرقمي)، والمتغير التابع (جودة الخدمة التعليم العالي) بالمتغيرات الشخصية (السن، الجنس، المستوى الدراسي، التخصص). مما سبق يمكننا قبول الفرضية الرابعة التي تنص لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين الإجابات حول جودة الخدمة التعليم العالي تبعا للمتغيرات الشخصية (السن، الجنس، المستوى الدراسي، التخصص).

المطلب الثاني: مناقشة نتائج الدراسة ومقارنتها بنتائج الدراسات السابقة

في هذا المطلب، سيتم مناقشة نتائج الدراسة الميدانية وتحليلها بشكل معمق من خلال مقارنتها بنتائج الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع التحول الرقمي وجودة خدمة التعليم العالي. ويهدف هذا المطلب إلى فهم مدى توافق أو اختلاف نتائج الدراسة الحالية مع ما توصلت إليه الأدبيات العلمية، سواء على المستوى المحلي أو الدولي، كما يسعى إلى تفسير أوجه التشابه والاختلاف في ضوء السياق الأكاديمي والمؤسسي الذي جرت فيه الدراسة. ويساعد هذا التمحيص المقارن في إبراز القيمة العلمية للدراسة الحالية، وتحديد الإسهام الذي تقدمه في إثراء المعرفة حول العلاقة بين التحول الرقمي وأبعاد جودة الخدمة التعليمية.

الفرع الأول: مناقشة نتائج التحول الرقمي

توفر مستوى متوسط لتحول الرقمي على مستوى الكلية محل الدراسة.

1- بعد التحول التكنولوجي:

تكشف دراستنا أن المشاركين يقرون بأهمية وجود بنية تحتية تكنولوجية على مستوى الكلية للتنفيذ الناجح للتحول الرقمي، أكدت استجابات الاستبيان على ضرورة وجود بنية تحتية متينة وسلطت الضوء على التأثير التكنولوجي الكبير، ولا سيما الحاجة إلى تطوير المنصات الرقمية. حظيت هذه المنصات بردود فعل إيجابية من الطلاب، مما يؤكد على قيمتها. ويتوافق هذا مع نتائج الدراسات التي تظهر الدور الحاسم للتكنولوجيا في التحول الرقمي. وعلى وجه التحديد، فإن أهمية المنصات مثل مودل كمحرك تكنولوجي رئيسي

هذا ما يتفق مع دراسة نادية بن شاعة، عائشة بوثلجة، فاطمة غربي (سنة 2023) المعنونة "أثر استخدام منصة مودل Moodle في تطوير وتحسين خدمات التعليم العالي في جامعة الشلف". يؤكد بحثهم، على غرار بحثنا، أن الطلاب يدركون الارتباط القوي بين مودل والتكنولوجيا، مع الإقرار بأن التحول الرقمي يعتمد بشكل كبير على اعتماد واستخدام الأدوات والمنصات الرقمية.

2- البعد الاستراتيجي:

فيما يتعلق بالبعد الاستراتيجي للتحول الرقمي في الكلية قيد الدراسة، تشير نتائجنا إلى أن موافقة الطلاب على العبارات المتعلقة بالتخطيط الاستراتيجي كانت جزئية وتميل نحو الحياد. يشير هذا إلى أن الإطار الاستراتيجي الحالي لا يفي بشكل كامل بتوقعات الطلاب ومتطلباتهم. تكتسب هذه النتيجة أهمية خاصة نظراً للدور المحوري للاستراتيجية المحددة جيداً والشاملة في تسهيل الاعتماد والاستخدام الفعال للتكنولوجيا. إن الموافقة المعتدلة التي لوحظت بين الطلاب فيما يتعلق بالأبعاد الاستراتيجية تنطوي على وجود انفصال محتمل بين تنفيذ التكنولوجيا والفهم الشامل لتداعياتها الاستراتيجية. تتوافق هذه الملاحظة مع التأكيد الذي قدمته (Abid salima, 2023) في خيار استراتيجي لتفعيل التحول الرقمي في الجزائر، والذي يشدد على الحتمية الاستراتيجية الرقمية باعتبارها حجر الزاوية لمبادرات التحول الرقمي الناجحة. وبالتالي، فإن أوجه القصور المحددة في التخطيط الاستراتيجي داخل الكلية قد تعيق قدرتها على الاستفادة الكاملة من التطورات التكنولوجية.

3- البعد التنظيمي الإداري:

في حين أن دراستنا تركز بشكل أساسي على تصورات الطلاب، فإن النتائج المتعلقة بالبعد التنظيمي الإداري تكشف عن متوسط درجة كان معتدلاً إلى منخفض، مما يشير إلى نقص في الموافقة القوية. يشير هذا إلى نقاط ضعف

وقصور محتملة في جوانب مختلفة من الهيكل والعمليات التنظيمية. إنه يشير إلى ضرورة معالجة التغيرات في أدوار أعضاء هيئة التدريس ومسؤولياتهم وهياكل الدعم، كما أبرزت نتائجنا، غالباً ما يتطلب التحول الرقمي تعديلات كبيرة في كيفية عمل المؤسسات التعليمية، وكيفية تصميم الدورات، وكيفية تقديم دعم الطلاب. يتوافق هذا مع الحجج التي قدمها خضر دلال وبن دليمي إسماعيل في دراستهما المعنونة "التحول الرقمي والإدارة الإلكترونية: المفاهيم الأساسية (مع الإشارة إلى بعض الخدمات العمومية الإلكترونية)"، والذي يؤكد على أهمية تحويل الممارسات الإدارية التقليدية لتبني التقنيات الرقمية بشكل فعال."

ما يتوافق مع دراسة السابقة SenadBecirovic, MersadDervic, سنة 2022.

حيث تأكد أن إدارة الموارد البشرية التقليدية تجاوزها الزمن أصبحت عائق وهي تتحول تدريجياً رغم إلى ما يعرف بإدارة الموارد البشرية الإلكترونية في ظل التحول الرقمي كما هو حالها على مستوى الكلية محل الدراسة مازالت تعتمد على أسلوب التقليدي

الفرع الثاني: مناقشة النتائج المتعلقة بجودة خدمة التعليم العالي

أظهرت نتائج دراسة أن جودة الخدمة التعليمية تُصنف أيضاً في المستوى المتوسط، حيث بلغ المتوسط العام 1.84145، إلا أن الدراسة سلطت الضوء على ضعف واضح في بعض الأبعاد مثل "الاعتمادية" و"الاستجابة"، حيث جاءت أغلب التقييمات في مستوى "غير موافق"، مما يدل على وجود خلل في تقديم الخدمة بشكل دقيق وفي التفاعل مع الطلبة، هذا ما اتفقت به مع دراسة ذهبي آسيا، بوهالي محمد سنة 2024.

كما سجل تباين في تقييم "الملموسية"، ما يعكس وجود نقص في الجوانب المادية أو التنظيمية. وبذلك، فإن كلا الدراستين تتفقان في النتيجة العامة، مع تميز دراسة ورقلة بطرح أكثر تفصيلاً لنقاط الضعف. وهو ما يتوافق ما الدراسة ابراهيم بن يحيى ومحمد لطرش عنوان الدراسة "تقييم جودة الخدمة التعليمية في مؤسسات التعليم العالي من وجهة نظر الطلبة"، وبينت النتائج أن تقييم الطلبة لم يكن سلبياً تماماً، ولكنه لم يرتقِ إلى مستوى عالٍ من الرضا، مما يدل على وجود مجالات يمكن تطويرها لتحسين جودة التعليم والخدمات المقدمة. وبذلك، فإن كلا الدراستين تتفقان في النتيجة العامة.

الفرع الثالث: مناقشة العلاقة ارتباطية

هناك أثر لتحول الرقمي بمختلف أبعاده على جودة خدمة التعليم العالي داخل كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التجارة وعلوم التسيير حيث تم التوصل كلما زاد مستوى التحول الرقمي زادت جودة خدمة التعليم أصبحت أكثر قبول لطلبة لجودة خدمات التعليم العالي مما يخلق بيئة تعليمية مناسبة تساهم في تحسين مستوى الدراسي لكل طالب وتخفف عليه اعباء هدر الوقت تسهيل تبادل المعرفة الضمنية لتصبح معرفة وهذا ما يتوافق مع دراسة -ثامري صلاح الدين (السنة 2023 - 2024) أطروحة دكتوراه)، استخلاص الأثر الفعلي للتحول الرقمي على جودة خدمة التعليم العالي من وجهة نظر الطالبات في كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة قاصدي مرباح ورقلة على النحو التالي:

لقد كشفت الدراسة التطبيقية أن التحول الرقمي قد ترك أثراً متفاوتاً ومعقداً على جودة خدمة التعليم العالي، وذلك على الرغم من وجود مؤشرات إيجابية في بعض الجوانب. فمن جهة، أكدت الطالبات من خلال إجابات الاستبيان على الأثر الإيجابي الواضح للجانب التكنولوجي، حيث أعربن عن تقديرهن الكبير لتوفر البنية التحتية الملائمة والمنصات الرقمية

المطورة. هذا القبول العالي لمستلزمات التحول الرقمي يشير إلى أن الكلية قد نجحت في توفير أدوات وموارد تكنولوجية حديثة أسهمت في تسهيل وصول الطالبات إلى المعلومة، وتفاعلهن مع المحتوى التعليمي، مما يعكس تحسناً في الجانب الملموس للخدمة. وهذا ما توافق فضيلة شيروف، هبة بوشوشة، (سنة 2024). ومع ذلك، فإن هذا الأثر الإيجابي للبعد التكنولوجي لم ينعكس بالضرورة على تحقيق جودة خدمة عالية بشكل عام، حيث أشارت النتائج إلى أن المستوى العام لجودة الخدمة كان "متوسطاً". ويعزى هذا التباين إلى أن الأبعاد الاستراتيجية والتنظيمية لم تواكب التطور التكنولوجي بالشكل الكافي. فعلى الصعيد الاستراتيجي، كشفت إجابات الطالبات عن وجود قصور في خارطة الطريق الاستراتيجية للكلية، مما يعني أن الاستراتيجية الفعالة التي توجه الاستخدام الأمثل للتكنولوجيا وتعزز من جودة التعليم الشاملة لم تُجسد بعد بشكل كامل، وأن التداعيات الاستراتيجية للتحول الرقمي لم تُدرك بشكل شامل من قبل الطلبة.

أما على الجانب التنظيمي والإداري، فقد أظهرت النتائج أن هناك حاجة ماسة لتحسين التنظيم والإدارة. فالتقص في الاستجابة والاعتمادية على الخدمات الإدارية، كما عبرت عنه الطالبات، يشير إلى أن التحول الرقمي لم يترجم بعد إلى تحولات جوهرية في الأدوار والمسؤوليات والهياكل الإدارية التي تدعم العملية التعليمية بسلاسة وفعالية. وهذا الضعف في التنظيم قد يعيق قدرة الكلية على الاستفادة القصوى من إمكانيات التحول الرقمي.

مما يجعلنا نستنتج أن النتائج التطبيقية تشير إلى أن التحول الرقمي قد وضع الأسس التكنولوجية لجودة الخدمة من خلال توفير الأدوات والمنصات، ولكنه لم يكتمل بعد في جوانبه الاستراتيجية والتنظيمية والإدارية. هذا القصور يؤدي إلى أن الأثر الكلي للتحول الرقمي على جودة خدمة التعليم العالي يبقى في مستوى متوسط، مع وجود إمكانيات كبيرة للتحسين تتطلب معالجة شاملة للأبعاد غير التكنولوجية. هذا ما توافق مع دراسة سابقة Idris, Abdul Rahman Mohammed, Idris Mahammed سنة مع دراسة -ثامري صلاح الدين (السنة 2023-2024) أطروحة دكتوراه، حيث ان دراستين تؤكد على أثر ابعاد على جودة خدمة التعليم العالي وتباينها يحدث تباين في مستوي الجودة.

الفرع الرابع: مناقشة تأثير العوامل الشخصية للتحول الرقمي وجودة خدمة التعليم العالي

لم تؤثر العوامل الشخصية من سمات على مستوى التحول الرقمي و جودة خدمة التعليم العالي داخل الكلية محل الدراسة لم تؤثر سماتهم الشخصية في مستوي التحول الرقمي كما انها لم تاتر في جودة الخدمات رغم ان عامل المستوي الدراسي قارب التأثير على التحول الرقمي حيث ان قيمته 0.14 قاربت من دالة احصائية 0.05 الفا، وهذا بالضبط ما توافق مع الدراسة Abdul ,Rahman Mohammed, Idris Mahammed سنة 2025.

خلاصة الفصل:

تناول هذا الفصل عرضاً تفصيلياً للنتائج الميدانية للدراسة، حيث تم تحليل استجابات عينة من طلبة كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة قاصدي مرباح - ورقلة. ركز الفصل على قياس كل من مستوى التحول الرقمي وجودة خدمة التعليم العالي، كما تضمن اختبار الفرضيات التي انطلقت منها الدراسة. وتم استخدام أدوات التحليل الإحصائي لاختبار طبيعة العلاقة بين المتغيرين الرئيسيين (التحول الرقمي وجودة الخدمة)، بالإضافة إلى تحليل الفروق بين آراء الطلبة وفقاً للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، السن، المستوى الدراسي، والتخصص). وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- تم التوصل إلى أن مستوى التحول الرقمي في كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير هو متوسط، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام (1.7379).
- أظهرت النتائج أن جودة خدمة التعليم العالي من وجهة نظر الطلبة متوسطة كذلك، بمتوسط حسابي قدره (1.84145).
- كشفت الدراسة عن وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي وجودة خدمات التعليم العالي، ما يدل على أن كلما زاد مستوى التحول الرقمي، تحسنت جودة الخدمة.
- لم تُسجل فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات الطلبة تُعزى إلى متغيرات الجنس، السن، المستوى الدراسي، أو التخصص.

خاتمة

في ظل التطورات التكنولوجية المتسارعة التي يشهدها العالم، أصبح التحول الرقمي من أهم التوجهات التي تسعى مؤسسات التعليم العالي إلى تبنيها بهدف تحسين جودة خدماتها التعليمية والإدارية. وتماشياً مع هذا السياق، جاءت هذه الدراسة لتسلط الضوء على العلاقة بين التحول الرقمي وجودة خدمة التعليم العالي، من خلال دراسة حالة ميدانية بجامعة قاصدي مرباح ورقلة، وبالتحديد على مستوى كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير. وقد انطلقت الدراسة من الإشكالية التالية:

"إلى أي مدى يؤثر التحول الرقمي على جودة خدمة التعليم العالي من وجهة نظر طلبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة قاصدي مرباح-ورقلة؟"

ولمعالجة هذه الإشكالية، تم في الجانب النظري تناول مختلف المفاهيم المرتبطة بالتحول الرقمي، مع التركيز على أبعاده الأساسية والعوامل المؤثرة فيه، لا سيما تلك التي تلامس الجوانب الفردية والمؤسسية، وتؤثر بالتالي على جودة خدمات التعليم العالي. كما تم التطرق إلى مفهوم جودة الخدمة في التعليم العالي، وبيان أهم محدداتها ومجالات تطبيقها. أما في الجانب التطبيقي، فقد تم إسقاط الإطار النظري على الواقع الميداني لكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة قاصدي مرباح - ورقلة. وتم اعتماد أداة الاستبيان لجمع البيانات، حيث وُضعت على عينة من طلبة الكلية بهدف قياس مستوى كل من التحول الرقمي وجودة خدمة التعليم العالي من وجهة نظرهم، وتحليل العلاقة بين المتغيرين. وقد أسفر تحليل البيانات عن مجموعة من النتائج الهامة التي ساعدت في تقديم إجابات دقيقة للإشكالية المطروحة، إلى جانب صياغة جملة من المقترحات التي من شأنها دعم مسار التحول الرقمي وتحسين جودة الخدمات في مؤسسات التعليم العالي.

أولاً-نتائج اختبار الفرضيات:

- **الفرضية الأولى:** تم رفض الفرضية التي تنص بوجود مستوى مرتفع من التحول الرقمي في كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة قاصدي مرباح ورقلة، حيث ان جميع الابعاد التي تم قياسها (البعد التكنولوجي، البعد الاستراتيجي، البعد التنظيم الإداري، البعد الامني) قد ظهرت المتوسطات متوسطة تتراوح بين 1.7250 إلى 1.9067 ان الطلبة لا يشعرون بالرضا الكامل اتجاه التحول الرقمي، بالتالي يمكن ان نستنتج بأن الكلية توفر مستوى متوسط لتحول الرقمي حيث انه لا تتماشى هذه النتائج مع رغبة الطلبة الكاملة داخل الكلية ولا تلبي جميع احتياجات الطلبة مما ينفي الفرضية الأولى من الواضح ان النتائج تشير إلى تحول الرقمي يتمتع بمستوي متوسط.

- **الفرضية الثانية:** تم رفض الفرضية التي تنص بوجود مستوى مرتفع من جودة الخدمة التعليم العالي في كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة قاصدي مرباح ورقلة، حيث ان جميع الابعاد التي تم قياسها مثل (اعتمادية، والاستجابة، والأمان، والملموسية، والتعاطف) قد اظهرت متوسطات متوسطة تتراوح بين 1.6458 و 2.0278 ان طلبة يشعرون برضاء متوسط اتجاه جودة خدمة التعليم العالي وبالتالي يمكن ان نستنتج توفر مستوى متوسط من خدمة التعليم العالي مما لا يلبي جميع احتياجات الطلبة داخل الكلية حيث تشير النتائج الي مستوى متوسط اتجاه جودة الخدمات التعليم العالي.

- **الفرضية الثالثة:** تم قبول الفرضية التي تنص بوجود أثر ذو دلالة إحصائية للتحويل الرقمي على جودة الخدمة التعليم العالي في كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة قاصدي مرباح ورقلة، نجد علاقة طردية موجبة مما نستنتج ان علاقة أثر لتحويل الرقمي على جودة خدمة التعليم العالي موجود.
- **الفرضية الرابعة:** تم قبول الفرضية التي تنص لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية على مستوى دلالة ($\alpha=0.05$) لإجابات الطلبة حول المتغير التابع جودة الخدمة التعليم العالي تعود إلى العوامل الشخصية (السن، الجنس، مستوى الدراسي، التخصص)، حيث انه سمات الشخصية ليس لها تأثير على نتائج ومجردة من السمات الشخصية لطلبة داخل الكلية محل الدراسة.

ثانيا-نتائج الدراسة:

- مستوى جودة خدمة التعليم العالي داخل الكلية محل الدراسة مستوى متوسط في جميع ابعاده، رغم تباين النسبي حيث اننا نجد التعاطف، والاعتمادية نالت رضاء اعلى من قبل الطلبة مقارنة بباقي الابعاد الملموسية، الأمان، الاستجابة.
- مستوى التحويل الرقمي داخل الكلية لا يرتقي إلى تطلعات الطلبة حيث انه مزال في مراحله الاولى.
- قطعت كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير شوطا كبيرا نحو التحويل الرقمي، حيث تم تسخير مبالغه مالية من طرف الدولة من اجل تحقيق بيئة رقمية تساهم في تحسين مستوى التعليمي وإيجاد حلول التي تواجه الطلبة بشكل مستمر، بهدف تسهيل تلبية متطلبات الطلبة الإدارية.
- يتمتع طلبة الكلية محل الدراسة بسمات شخصية قوية تمكنهم من الاندماج والاستفادة من مختلف الخدمات الجامعية المتاحة، بما يعزز من تجربتهم التعليمية.
- ساهم التحويل الرقمي نسبيا في تحويل بعض المعارف الضمنية إلى معارفه صريحة بين الطلبة، مما عزز من تبادل المعارف والخبرات داخل الكلية.
- تدرج الكلية دورات التدريب حول الرقمنة ضمن أولوياتها الاستراتيجية لتعزيز قدرات الطلبة، رغم وجود بعض التحديات، أهمها أن توقيت تنظيم الدورات الذي قد لا يتوافق في بعض الأحيان مع جداول الدراسة، مما يحد من استفادة جميع الطلبة منها بالشكل الأمثل.

ثالثا-اقتراحات الدراسة:

- انطلاقاً من نتائج البحث التي تم عرضها، يمكن تقديم مجموعة من الاقتراحات التي تهدف إلى تعزيز أثر التحويل الرقمي على جودة خدمة التعليم العالي بكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة قاصدي مرباح - ورقلة، وهي كالتالي:
- ضرورة تعزيز اهتمام الكلية بالتحويل الرقمي، نظراً لأهميته الكبيرة في تحسين جودة خدمات التعليم العالي بما يخدم مصلحة الطلبة.
- تنظيم برامج توعوية ودورات إرشادية تستهدف الطلبة داخل الكلية، لتعريفهم بمزايا وأهمية الرقمنة وتطبيقاتها داخل بيئة التعليم.

- العمل على تقوية دوافع وأسباب تبني التحول الرقمي داخل الكلية، بهدف الوصول إلى مستوى متقدم يتناسب مع متطلبات العصر الرقمي.
- تعزيز الوعي المؤسسي بقيمة التحول الرقمي لدى كافة العاملين والطلبة، لضمان تطبيقه بشكل فعال ومستدام داخل المؤسسة التعليمية.

رابعاً-آفاق الدراسة:

1. وسيع نطاق الدراسة جغرافياً وزمنياً: دراسة تأثير التحول الرقمي على جودة التعليم العالي عبر جامعات متعددة ومناطق جغرافية مختلفة، مع تتبع تطور التحول الرقمي عبر فترات زمنية متتالية لرصد تأثيرات التطور التكنولوجي المستمر.
2. استكشاف العلاقة بين التحول الرقمي والجوانب الأخرى لخدمة التعليم: مثل أثر التحول الرقمي على جودة البحث العلمي، إدارة الكليات، التفاعل بين الطلبة والأساتذة، وتجربة التعلم الإلكتروني.
3. تحليل تأثير عوامل أخرى مرتبطة بالتحول الرقمي: دراسة تأثير البنية التحتية التكنولوجية، مستوى تأهيل الكادر الأكاديمي والإداري، واستعداد الطلبة على نجاح تطبيق التحول الرقمي وجودة الخدمات.
4. البحث في تحديات تطبيق التحول الرقمي في مؤسسات التعليم العالي: مثل مقاومة التغيير، الفجوة الرقمية بين الطلبة، قضايا الخصوصية والأمن السيبراني، وتأثير هذه التحديات على جودة التعليم.
5. دراسة استخدام تقنيات محددة في التعليم الرقمي: مثل الذكاء الاصطناعي، الواقع الافتراضي، والمنصات التعليمية التفاعلية، وتأثيرها في تحسين جودة التعليم والخدمات المقدمة.
6. تقييم أثر التحول الرقمي على رضا الطلبة وتجربتهم التعليمية: من خلال دراسات نوعية وكمية لمعرفة كيف يؤثر التحول الرقمي على مشاركة الطلبة، تحفيزهم، وأدائهم الأكاديمي.
7. الربط بين التحول الرقمي واستدامة مؤسسات التعليم العالي:
8. دراسة كيف يمكن للتحول الرقمي أن يساهم في تحقيق استدامة بيئية واقتصادية للمؤسسات التعليمية.

قائمة المراجع

أولاً- قائمة المراجع باللغة العربية:

1. خلاط برارمة ريمة، بلجان شيماء، واقع التحول الرقمي في قطاع التعليم العالي بالجزائر -دراسة حالة برمجية تسيير البحث والتعليم العالي **PROGRES**، مجلة البحوث الاقتصادية والإدارية، المجلد 08، العدد 01، السنة 2024.
2. منى محمد محمد أحمد العجري، استراتيجية (إنجاز) المقترحة للتحول الرقمي بالجامعات المصرية كمنطق يؤهل كامل الجامعة للاعتماد الأكاديمي المؤسسي، مجلة بحوث التربية النوعية، كلية التربية النوعية، جامعة الفيوم، عدد 67، سنة 2022.
3. خيرة شاوشي، زهرة خلوف، التحول الرقمي في الجزائر، مجلة المحاسبة، التدقيق والمالية، جامعة الجيلاني بونعامة خميس مليانة (الجزائر)، المجلد 05، العدد 01، سنة 2023.
4. عمر حوتية، عبد القادر كشيدة، أويابة صالح، دور الأستاذ الجامعي في دعم التحول الرقمي بالجامعات الجزائرية، مجلة البحوث الاقتصادية والإدارية، المجلد 08، العدد 02، السنة 2024.
5. محمد فتحي عبد الرحمن أحمد، التحول الرقمي للجامعات "رؤية تحليلية في ضوء النماذج الإدارية"، مجلة فصلية. تصدرها رابطة التربويين العرب، العدد التاسع عشر، سنة 2021.
6. دخان حسينة، تحديات وعقبات التحول الرقمي في مؤسسات التعليم العالي، مجلة البحوث الاقتصادية والإدارية، جامعة مولود معمري تيزي وزو، المجلد 08، العدد 01، السنة 2024.
7. فائزة حشلاف، رفيقة شرايشة، التحول الرقمي في التعليم العالي (أهداف، متطلبات، تحديات)، مجلة علوم الأداء الرياضي -جامعة محمد الشريف مساعدي-سوق أهراس، المجلد، العدد 01، سنة 2024.
8. أمل زيدان، التحول الرقمي بمؤسسات التعليم الجامعي دراسة تقييمية للفرص والتحديات-جامعة الأزهر نموذجاً، المؤتمر العلمي الدولي السادس والعشرين (الإعلام الرقمي والإعلام التقليدي: مسارات للتكامل والمنافسة).
9. حياة محمد القرعاوي، تصور مقترح للتحول الرقمي في الجامعات السعودية في ضوء أبعاد التحول الرقمي، مجلة الفنون والادب وعلوم الانسانيات والاجتماع، كلية التربية، جامعة الملك سعود، العدد 82، سنة 2022.
10. رنان علي الأشقر، توظيف التحول الرقمي في التعليم، المجلة الدولية للتعليم بالإنترنت، سنة 2023.
11. زمورة جمال، دور التحول الرقمي في تحسين أداء المنظمات العمومية -دراسة حالة: قطاع الصحة بولاية باتنة، مذكرة شهادة دكتوراه، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر-بسكرة-الجزائر، سنة 2023/2024.
12. أحمد أحمد المزين، التحول الرقمي بجامعة طنطا: كلية الآداب أنموذجاً، المجلة العلمية بكلية الآداب، العدد 58، سنة 2024.
13. مدحت محمد محمود أبو النصر، إدارة الجودة الشاملة، استراتيجية كايزن اليابانية لتطوير المنظمات، ط 1، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، سنة 2015.
14. ريمياء مقاسي، سامر زلاسي، مساهمة جودة خدمات التعليم العالي في تعزيز سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى الأساتذة الجامعيين دراسة ميدانية بجامعة باتنة 1، مجلة إقتصاد المال والأعمال، جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي، الجزائر، المجلد 09، العدد 02، سنة 2024.

15. ناصف محمد، تقييم جودة خدمات التعليم العالي من وجهة نظر الأساتذة دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة الشلف، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، المجلد 16، العدد 24، السنة 2020.
16. بصير خلف خزل، واقع تطبيق أبعاد جودة خدمة التعليم العالي وأثرها في تنمية الالتزام التنظيمي: دراسة استطلاعية لعينة من تدريسي جامعة كركوك، مجلة إقتصاد المال والأعمال، المجلد 03، العدد 01، السنة 2019.
17. ايت مجبر واكلي بديعة، عيسات مريم، جودة التعليم العالي في الجزائر، مجلة الإدارة وريادة الأعمال، المجلد 03، العدد 01، السنة 2023.
18. حاجي عبد الحكيم، دنبري لطفي، اتجاهات أساتذة التعليم العالي نحو التعليم الإلكتروني وأثره على جودة خدمة التعليمية "دراسة حالة كلية العلوم الاجتماعية-جامعة العربي بن المهدي أم البواقي"، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، المجلد 14، العدد 01، السنة 2024.
19. ياسر عبد الرحمان، خالد قاشي، أثر جودة التعليم العالي على رضا الطلبة: دراسة ميدانية بجامعة محمد الصديق بن يحيى -جيجل-، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، المجلد 14، العدد 02، السنة 2020.
20. عبد الرزاق حواس، جودة خدمات التعليم العالي: الأبعاد وأساليب القياس، مجلة الدراسات المالية والمحاسبية، جامعة الشهيد لخضر- الوادي الجزائر، العدد السابع، السنة 2016.
21. حسن عبد السلام علي عمران، احمد علي ميلاد عمر، دور الميثاق الأخلاقي في تحسين جودة الخدمة التعليمية بمؤسسات التعليم العالي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس (دراسة تحليلية لأراء عينة من أعضاء هيئة التدريس بكلية الاقتصاد والمحاسبة - جامعة سيها بليبيا)، مجلة الدراسات المالية، المحاسبية والإدارية، العدد السابع، سنة 2017.
22. ماحي محمد، عبيد فريد زكريا، موسى بلاغيث، نمذجة القرار المرئي لتقييم العوامل الحاسمة لجودة التعليم العالي باستخدام طريقة "DEMATEL"، مجلة الباحث، المجلد 22(1)، السنة 2022.
23. ياسر عبد الرحمان، خالد قاشي، أثر جودة خدمة التعليم العالي على رضا الطلبة: دراسة ميدانية بجامعة محمد الصديق يحيى -جيجل-، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، المجلد 14، العدد 02، السنة 2020.
24. فوزية صادقي، دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية بالجزائر-دراسة تحليلية للجماعات المحلية-، أطروحة دكتوراه طور الثالث، كلية علوم الاعلام والاتصال والسمعي البصري، جامعة قسنطينة 3، سنة 2020/2021.
25. ثامري صلاح، أثر التحول الرقمي على أداء مؤسسات التعليم العالي دراسة حالة جامعة مسيلة، أطروحة دكتوراه طور الثالث، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجيلاني بونعامة -خميس مليانة، سنة 2023/2024.
26. نادية بن شاعة، عائشة بوثلجة، فاطمة غربي، أثر استخدام الأراضية الرقمية مودل في تطوير التعليم العالي - جامعة حسية بن بو علي بالشلف نموذجاً-، مجلة تنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة (SMEC)، المجلد 04، العدد 01، سنة 2023.
27. ذهبي آسيا، بوهالي محمد، أثر الرقمي على جودة التعليم العالي (دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة عمار ثلجي-الغواط)، مجلة دراسات العدد الاقتصادي، المجلد 15، العدد 01، سنة 2024.
28. فضيلة شيروف، هبة بوشوشة، دور المنصات الرقمية في تحسين جودة التعليم العالي من وجهة نظر الأساتذة دراسة حالة منصة MOODLE ومنصة SNDL، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة باتنة 1، المجلد 25، العدد 01، سنة 2024.

29. المعلومات مقدمة من طرف الأمين العام للكلية.

ثانيا- المراجع باللغة الأجنبية:

30. Tiffany Elliot, Marianne Kay, Mary Laplante, **Digital Transformation in Higher Education**, DIGITAL CLARITY GROUP, 2016.
31. Senad Becirovic, Mersad Dervic, **Students' perspectives of digital transformation of higher education in Bosnia and Herzegovina**, RESEARCH ARTICLE, 2022.
32. Md.Shak Forid, Md.Hafez, Wahiduzzaman khan, **STUDENT SATISFACTION AND RETENTION: IMPACT OF SERVICE QUALITY AND DIGITAL TRANSFORMATION**, Marketing and Management of Innovations,2022.
33. Abid salima, **The Role of Digital Transformation in the Quality of Higher Education**, Forum For Economic Studies and Research Journal, Globalization and Economic Policies Laboratory, University of Blida2,Algeria, volume07, N°01,2023.
34. Molefi Matsieli, Stephen Mutula, **COVID-19 and Digital Transformation in Higher Education Institutions: Towards Inclusive and Equitable Access to Quality Education**, education sciences, School of Management, IT & Governance, University of KwaZulu-Natal, Westville Campus,2023.
35. ¹Abdul Rahman Mohammed, Idris Mahammed, **The Impact of Digital Transformation and Quality Educational Services on the Satisfaction of Students at the College of Business at Imam Mohammed Ibe Saud Islamic University**,Pakistan Journal of Life and Social Sciences, Business Administration Department, 23(1),2025.

الملاحق

قائمة المحكمين

الامتاذ	الرتبة	كلية	جامعة
اسماء يوسف	أستاذ (ة) التعليم العالي	العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير	جامعة قاصدي مرباح ورقلة
الحاج عراية	أستاذ التعليم العالي	العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير	جامعة قاصدي مرباح ورقلة
مناصرية رشيد	أستاذ التعليم العالي	العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير	جامعة قاصدي مرباح ورقلة

استمارة الاستبيان



جامعة قاصدي مرباح ورقلة – الجزائر
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير.
قسم علوم التسيير.
المستوى: ثانية ماستر إدارة الأعمال.



استمارة الاستبيان

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته،

طلبنا الكرام، في إطار التحضير لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص إدارة أعمال، نضع بين أيديكم هذا الاستبيان الذي يحتوي على مجموعة من الأسئلة، والتي تشكل أداة ضرورية من أجل إنجاز دراسة ميدانية حول: "(أثر التحول الرقمي على جودة خدمات التعليم العالي من وجهة نظر الطلبة)"، نرجو من سيادتكم الإجابة عليها وأعلمكم أن الإجابات المقدمة من طرفكم تحض بالأهمية البالغة لدينا، وبالسرية التامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

نشكركم جزيلًا على مساهمتكم الجادة بالإجابة على العبارات المرفقة وبصراحة تامة.

الطالب: شوب عبد المنعم البريد الإلكتروني: chebboubmounaim@gmail.com

الرجاء وضع X في الخانة المناسبة.

المحور الأول: المعلومات العامة

	الجنس:	
	السن:	
	من سنة	
	من سنة	
	المستوى التعليمي:	
	القسم المنتمي:	
	المالية والمحاسبة	
	تجارية	
	اقتصادية	

المحور الثاني: العبارات المتعلقة بالتحول الرقمي:

الرقم	العبارات
	البعد الأول: البعد التكنولوجي
1.	تمتلك الجامعة بنية تحتية مناسبة، تشمل أجهزة الحاسوب والملحقات في جميع الأقسام والمكاتب، لتلبية احتياجات الطلبة.
2.	التكنولوجيا المستخدمة داخل الجامعة مناسبة لأغراض دراسية.

الملاحق

3.	منصة تعليمية رقمية التي توفرها الكلية مثل Moodle، Google Meet، Progres مناسبة لدعم التعلم عن بعد		
4.	تتوفر شبكة إنترنت سريعة ومستقرة داخل الحرم الجامعي لدعم العلمية التعليمية.		
5.	ساعد استخدام المنصات الالكترونية في تحسين الأداء الدراسي للطلبة.		
البعد الثاني: البعد الاستراتيجي			
6.	ساهم التحول الرقمي في تحسين نتائج التعلم لدى الطلبة.	غير موافق	محايد
7.	يوفر التحول الرقمي فرص ستعلم جديدة ومبتكرة للطلبة.		
8.	تعتمد الكلية على تطوير مناهج دراسية تتماشى مع استراتيجيات التحول الرقمي.		
9.	توفر الكلية بيئات تعليمية تفاعلية من أجل توفير مهارات الذاتية.		
10.	ساهم التحول الرقمي في تعزيز كفاءة وفعالية العلمية التعليمية.		
البعد الثالث: البعد التنظيم الاداري			
11.	ساهم التحول الرقمي في تقليل الإجراءات الورقية للطلبة وتسريع تنفيذ المعاملات الادارية.	غير موافق	محايد
12.	يهدف التحول الرقمي الى تعزيز التعاون بين الأساتذة والطلبة.		
13.	أستطيع إتمام جميع المعاملات الإدارية، مثل التسجيل ودفع الرسوم، بشكل رقمي دون الحاجة الى الحضور الشخصي.		
14.	توفر الكلية أنظمة الكترونية سهلة الاستخدام لإدارة الجداول الدراسية وتقديم الطلبات الخاصة بالطلبة.		
15.	ساهم التحول الرقمي في الإدارة في تقليل الأخطاء وتسهيل متابعة الشؤون الأكاديمية للطلبة.		
البعد الرابع: البعد الأمني			
16.	وجود أنظمة أمان قوية وموثوقة لضمان سلامة خصوصية الطلبة عند الولوج لمختلف المنصات التعليمية.	غير موافق	محايد
17.	وجود حسابات شخصية لكل طالب تسمح له بالاطلاع على مختلف المعلومات (العلامات، الطعون، مواعيد الاختبارات).		
18.	توفر الكلية إجراءات واضحة للإبلاغ عن أي اختراق أمني أو تهديد رقمي.		
19.	يتم تحديث أنظمة الأمن الرقمي بانتظام لحماية الخدمات التعليمية من التهديدات الإلكترونية.		

المحور الثالث: العبارات المتعلقة بجودة خدمات التعليم العالي

الرقم	العبارة			
	البعد الأول: البعد الاعتمادية هي القدرة على تقديم الخدمة بكل دقة وموثوقية.	موافق	محايد	غير موافق
1.	تلتزم الكلية بتقديم الخدمة في الوقت المحدد (دراسة الطعون، رصد النقاط، وضع الدروس في Moodle).			
2.	تتميز المنصات الرقمية بالبساطة في الاستخدام لتسهيل العمل وتفاذي هدر الوقت في تقديم الخدمة.			
3.	تحتفظ الكلية بمختلف البيانات داخل المنصات بدقة وموثوقية (نقاط جميع سنوات الدراسية مختلف الطعون وامكانية اطلاع عليها عند الحاجة).			
4.	تحرص الكلية بتقديم الخدمة بشكل ملائم وجيد من أول مرة دون أي أخطاء.			
	البعد الثاني: البعد الاستجابة هي سرعة في تقديم الخدمات لتلبية احتياجات الطلبة	موافق	محايد	غير موافق
5.	تقوم الكلية بإبلاغك بالمواعيد بدقة مع مراعات ظروف الطالب.			
6.	تحرص الكلية على ضمان سرعة الاستجابة في تلبية احتياجات الطلبة، والاجابة على استفساراتهم، وتقديم الاستشارات اللازمة لهم.			
7.	أصبحت خدمة الدعم الفني أكثر استجابة بعد تطبيق الحلول الرقمية.			
8.	عززت المنصات الإلكترونية من القدرة على التفاعل بسرعة مع زملاء والاساتذة وإدارة.			
	البعد الثالث: البعد الملموسية هي توفر الخدمات التي يستفيد منها الطالب بشكل فعال وملموس.	موافق	محايد	غير موافق
9.	تتوفر الخدمات الالكترونية المستخدمة في المنصة بأكثر من لغة.			
10.	المواقع الالكترونية المستخدمة للخدمات الجامعية بورقلة جذابة تعكس جودة الخدمة.			
11.	يقوم الأساتذة بوضع الدروس المتعلقة بكل السداسي على منصة Moodle.			
12.	المنصة الالكترونية سهلة الاستخدام.			

الملاحق

موافق	محايد	غير موافق	البعد الرابع: البعد التعاطف هو الاهتمام والرعاية المقدمة لطالب الجامعي.
			13. تساعد المنصة الرقمية منح الطلبة كامل حقوقهم.
			14. يقوم الاساتذة بتنظيم دورات تحسيسية يتم من خلالها الاستماع للمشاكل التي تواجهني وتقديم حل لها بطريقة افهمها.
			15. تحرص الخدمات الجامعية على راحتي أثناء الخدمة.
			16. تضع الخدمات الجامعية مصلحة الطلبة في مقدمة اهتماماتها.
موافق	محايد	غير موافق	البعد الرابع: البعد الأمان هو توفير بيئة خالية من المخاطر والاستغلال.
			17. يمكنني الوثوق في جميع المنصات الالكترونية المستخدمة للخدمات الجامعية (Google Meet، Moodle،Progres)
			18. تتوفر جميع المنصات على الحماية الكافية.
			19. تحافظ مختلف المنصات على سرية المعلومات الخاصة بي.
			20. تتيح المعاملات الرقمية في تحقيق المساواة والشفافية بين جميع الطلبة.

المحور الرابع: سؤال إضافي (اختياري)

1- ماهي مقترحاتك حول الرقمنة على مستوى الكلية:

.....

.....

.....

.....

.....

شكرا لكم لتعاونكم

مخرجات SPSS

الجنس

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
ذكر	16	26,7	26,7	26,7
Valide انثى	44	73,3	73,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

السن

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
من 18 الى 20 سنة	24	40,0	40,0	40,0
Valide من 21 الى 25 سنة	32	53,3	53,3	93,3
من 26 الى 30 سنة	4	6,7	6,7	100,0
Total	60	100,0	100,0	

المستوى التعليمي

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
ليسانس	37	61,7	61,7	61,7
Valide ماستر	23	38,3	38,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

القسم المنتمي اليه

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
علوم التسيير	26	43,3	43,3	43,3
Valide علوم تجارية	9	15,0	15,0	58,3

الملاحق

علوم اقتصادية	16	26,7	26,7	85,0
علوم المالية ومحاسبية	9	15,0	15,0	100,0
Total	60	100,0	100,0	

/MODEL=ALPHA.

Echelle : TOUTES LES VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Valide	60	100,0
Exclus ^a	0	,0
Total	60	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,864	43

Corrélations

	البعد التكنولوجي	البعد الاستراتيجي	البعد التنظيم الاداري	البعد الامني
Corrélation de Pearson	1	,548**	,301*	,255*
البعد التكنولوجي Sig. (bilatérale)		,000	,019	,049
N	60	60	60	60
Corrélation de Pearson	,548**	1	,499**	,335**
البعد الاستراتيجي Sig. (bilatérale)	,000		,000	,009
N	60	60	60	60
Corrélation de Pearson	,301*	,499**	1	,412**
البعد التنظيم الاداري Sig. (bilatérale)	,019	,000		,001
N	60	60	60	60
Corrélation de Pearson	,255*	,335**	,412**	1
البعد الامني Sig. (bilatérale)	,049	,009	,001	

الملاحق

	N	60	60	60	60
	Corrélation de Pearson	,162	,107	,350**	,444**
العبد الاعتمادي	Sig. (bilatérale)	,216	,415	,006	,000
	N	60	60	60	60
	Corrélation de Pearson	,334**	,368**	,330*	,326*
البعد الاستجابية	Sig. (bilatérale)	,009	,004	,010	,011
	N	60	60	60	60
	Corrélation de Pearson	,301*	,271*	,544**	,413**
البعد الملموسية	Sig. (bilatérale)	,019	,036	,000	,001
	N	60	60	60	60
	Corrélation de Pearson	,152	,259*	,299*	,237
البعد التعاطف	Sig. (bilatérale)	,247	,046	,020	,068
	N	60	60	60	60
	Corrélation de Pearson	,344**	,252	,413**	,352**
البعد الامان	Sig. (bilatérale)	,007	,052	,001	,006
	N	60	60	60	60

Corrélations

		العبد الاعتمادي	البعد الاستجابية	البعد الملموسية	البعد التعاطف	البعد الامان
	Corrélation de Pearson	,162	,334**	,301*	,152*	,344
البعد التكنولوجي	Sig. (bilatérale)	,216	,009	,019	,247	,007
	N	60	60	60	60	60
	Corrélation de Pearson	,107**	,368	,271**	,259**	,252
البعد الاستراتيجي	Sig. (bilatérale)	,415	,004	,036	,046	,052
	N	60	60	60	60	60
	Corrélation de Pearson	,350*	,330**	,544	,299**	,413**
البعد التنظيم الاداري	Sig. (bilatérale)	,006	,010	,000	,020	,001
	N	60	60	60	60	60
	Corrélation de Pearson	,444*	,326**	,413**	,237	,352**
البعد الامني	Sig. (bilatérale)	,000	,011	,001	,068	,006
	N	60	60	60	60	60
	Corrélation de Pearson	1	,251	,407**	,377**	,332
العبد الاعتمادي	Sig. (bilatérale)		,053	,001	,003	,010
	N	60	60	60	60	60
	Corrélation de Pearson	,251**	1**	,332*	,482*	,234
البعد الاستجابية	Sig. (bilatérale)	,053		,010	,000	,072
	N	60	60	60	60	60
	Corrélation de Pearson	,407*	,332*	1**	,330**	,612**
البعد الملموسية	Sig. (bilatérale)	,001	,010		,010	,000
	N	60	60	60	60	60
	Corrélation de Pearson	,377	,482*	,330*	1	,257**
البعد التعاطف	Sig. (bilatérale)	,003	,000	,010		,047
	N	60	60	60	60	60

الملاحق

البعد الامان	Corrélation de Pearson	,332**	,234	,612**	,257**	1**
	Sig. (bilatérale)	,010	,072	,000	,047	
	N	60	60	60	60	60

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

* . La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

Variables introduites/supprimées^a

Modèle	Variables introduites	Variables supprimées	Méthode
1	جودة خدمات التعليم العالي ^b	.	Entrée

a. Variable dépendante : التحول الرقمي

b. Toutes variables requises saisies.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,597 ^a	,356	,345	,29942

a. Valeurs prédites : (constantes), جودة خدمات التعليم العالي

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1 Régression	2,874	1	2,874	32,055	,000 ^b
1 Résidu	5,200	58	,090		
Total	8,074	59			

a. Variable dépendante : التحول الرقمي

b. Valeurs prédites : (constantes), جودة خدمات التعليم العالي

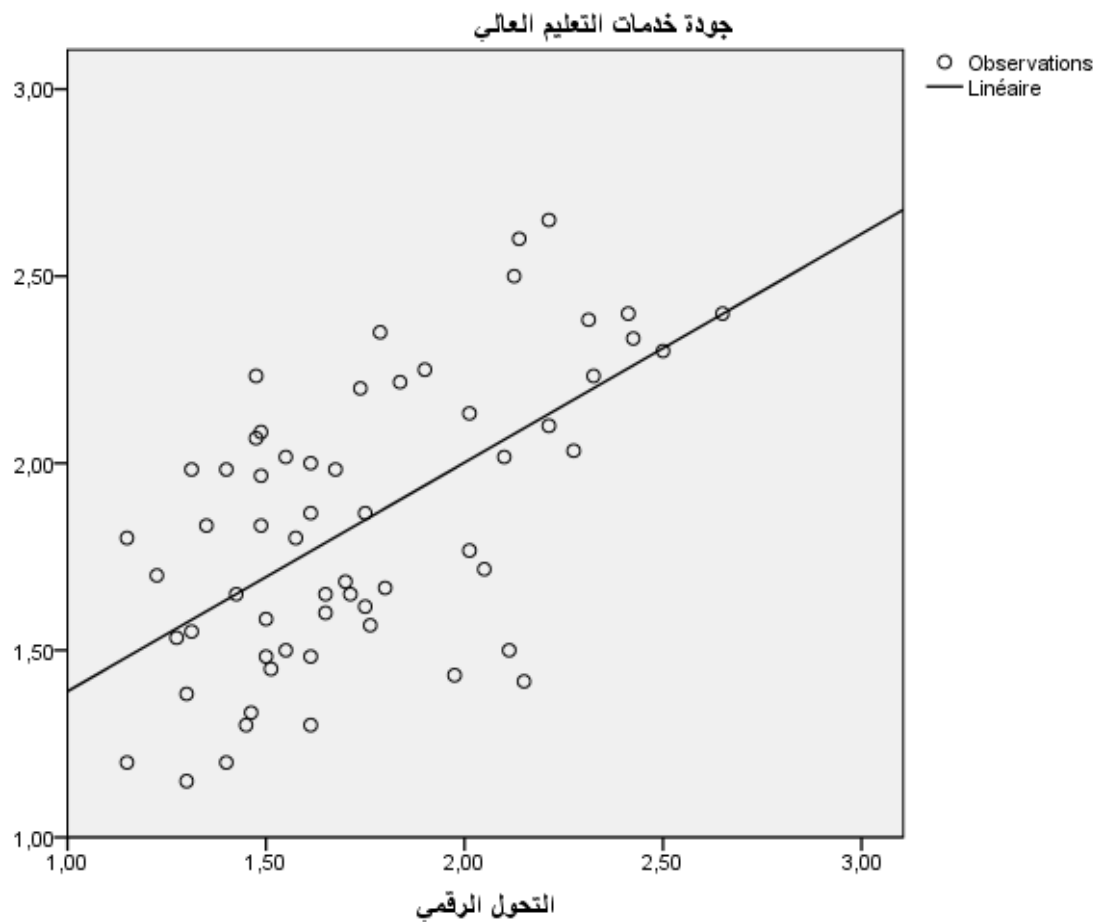
Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés	Coefficients standardisés	t	Sig.
--------	-------------------------------	---------------------------	---	------

الملاحق

	A	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	,666	,193		3,448	,001
جودة خدمات التعليم العالي	,582	,103	,597	5,662	,000

a. Variable dépendante : التحول الرقمي



ANOVA à 1 facteur

التحول الرقمي

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	,112	2	,056	,400	,672
Intra-groupes	7,962	57	,140		
Total	8,074	59			

REGRESSION

Variables introduites/supprimées^a

Modèle	Variables introduites	Variables supprimées	Méthode
1	جودة خدمات التعليم العالي	.	Pas à pas (critère : Probabilité de F pour introduire ≤ ,050, Probabilité de F pour éliminer ≥ ,100).

a. Variable dépendante : التحول الرقمي

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,597 ^a	,356	,345	,29942

a. Valeurs prédites : (constantes), جودة خدمات التعليم العالي

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1	Régression	2,874	1	2,874	32,055	,000 ^b
	Résidu	5,200	58	,090		
	Total	8,074	59			

a. Variable dépendante : التحول الرقمي

b. Valeurs prédites : (constantes), جودة خدمات التعليم العالي

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	,666	,193		3,448	,001

الملاحق

جودة خدمات التعليم العالي	,582	,103	,597	5,662	,000
---------------------------	------	------	------	-------	------

a. Variable dépendante : التحول الرقمي

Statistiques de groupe

القسم المنتمي إليه	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
علوم التسيير	26	1,7455	,34031	,06674
جودة خدمات التعليم العالي				
علوم تجارية	9	1,8481	,45479	,15160

Test d'échantillons indépendants

	Test de Levene sur l'égalité des variances		Test-t pour égalité des moyennes
	F	Sig.	t
Hypothèse de variances égales	1,250	,272	-,715
جودة خدمات التعليم العالي			
Hypothèse de variances inégales			-,620

Test d'échantillons indépendants

	Test-t pour égalité des moyennes		
	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne
Hypothèse de variances égales	33	,480	-,10264
جودة خدمات التعليم العالي			
Hypothèse de variances inégales	11,266	,548	-,10264

Test d'échantillons indépendants

	Test-t pour égalité des moyennes		
	Différence écart-type	Intervalle de confiance 95% de la différence	
		Inférieure	Supérieure
Hypothèse de variances égales	,14361	-,39481	,18953
جودة خدمات التعليم العالي			
Hypothèse de variances inégales	,16564	-,46616	,26088

ONEWAY mmm11 BY VAR00004
/MISSING ANALYSIS.

Statistiques de groupe

المن	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
من 18 الى 20 سنة	24	1,8611	,38654	,07890
جودة خدمات التعليم العالي من 21 الى 25 سنة	32	1,8328	,38176	,06749

Test d'échantillons indépendants

	Test de Levene sur l'égalité des variances	Test-t pour égalité des moyennes	
		F	Sig.
Hypothèse de variances égales	,122	,728	,273
Hypothèse de variances inégales			,273

Test d'échantillons indépendants

	Test-t pour égalité des moyennes		
	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne
Hypothèse de variances égales	54	,786	,02830
Hypothèse de variances inégales	49,362	,786	,02830

Test d'échantillons indépendants

	Différence écart-type	Test-t pour égalité des moyennes	
		Intervalle de confiance 95% de la différence	
		Inférieure	Supérieure
Hypothèse de variances égales	,10364	-,17949	,23608
Hypothèse de variances inégales	,10383	-,18031	,23691

ANOVA à 1 facteur

جودة خدمات التعليم العالي

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	,022	2	,011	,073	,930
Intra-groupes	8,461	57	,148		
Total	8,483	59			

ANOVA à 1 facteur

جودة خدمات التعليم العالي

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	,181	1	,181	1,264	,266
Intra-groupes	8,302	58	,143		
Total	8,483	59			

Statistiques de groupe

القسم المنتمي اليه	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
علوم التنسيير	26	1,7455	,34031	,06674
جودة خدمات التعليم العالي	9	1,8481	,45479	,15160

Test d'échantillons indépendants

	Test de Levene sur l'égalité des variances		Test-t pour égalité des moyennes
	F	Sig.	t
Hypothèse de variances égales	1,250	,272	-,715
جودة خدمات التعليم العالي			
Hypothèse de variances inégales			-,620

Test d'échantillons indépendants

	Test-t pour égalité des moyennes		
	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne
Hypothèse de variances égales	33	,480	-,10264
جودة خدمات التعليم العالي			
Hypothèse de variances inégales	11,266	,548	-,10264

Test d'échantillons indépendants

	Test-t pour égalité des moyennes		
	Différence écart-type	Intervalle de confiance 95% de la différence	
		Inférieure	Supérieure
Hypothèse de variances égales	,14361	-,39481	,18953
جودة خدمات التعليم العالي			
Hypothèse de variances inégales	,16564	-,46616	,26088

ONEWAY mmm11 BY VAR00004
/MISSING ANALYSIS.

Statistiques de groupe

الجنس	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
ذكر	16	1,8625	,38652	,09663
التحول الرقمي انثى	44	1,6926	,35745	,05389

Test d'échantillons indépendants

	Test de Levene sur l'égalité des variances		Test-t pour égalité des moyennes	
	F	Sig.	t	ddl
Hypothèse de variances égales	,492	,486	1,593	58
التحول الرقمي Hypothèse de variances inégaies			1,535	24,939

Test d'échantillons indépendants

	Test-t pour égalité des moyennes		
	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Différence écart-type
Hypothèse de variances égales	,116	,16989	,10661
التحول الرقمي Hypothèse de variances inégaies	,137	,16989	,11064

Test d'échantillons indépendants

	Test-t pour égalité des moyennes	
	Intervalle de confiance 95% de la différence	
	Inférieure	Supérieure
Hypothèse de variances égales	-,04352	,38329
التحول الرقمي Hypothèse de variances inégaies	-,05801	,39778

A 1 facteur

Remarques	
Résultat obtenu	18-MAY-2025 12:42:52
Commentaires	
Données	C:\Users\Elwaha\Desktop\all\عيد المنعم\Untitled1.sav
Ensemble de données actif	DataSet1
Filtrer	<aucune>
Poids	<aucune>
Scinder fichier	<aucune>
N de lignes dans le fichier de travail	60
Définition des valeurs manquantes	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme manquantes.
Gestion des valeurs manquantes	Les statistiques de chaque analyse sont basées sur des observations sans données manquantes pour aucune des variables de l'analyse.
Syntaxe	ONEWAY VAR00003 BY mmm /MISSING ANALYSIS.
Ressources	
Temps de processeur	00:00:00,00
Temps écoulé	00:00:00,02

[DataSet1] C:\Users\Elwaha\Desktop\all\عيد المنعم\Untitled1.sav

ANOVA à 1 facteur

المستوى التعليمي

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	9,767	45	,217	,688	,831
Intra-groupes	4,417	14	,315		

Total	14,183	59			
-------	--------	----	--	--	--

ONEWAY VAR00001 BY mmm
/MISSING ANALYSIS.

A 1 facteur

Remarques	
Résultat obtenu	18-MAY-2025 12:42:34
Commentaires	
Données	C:\Users\Elwaha\Desktop\الملاحق\Untitled1.sav
Ensemble de données actif	DataSet1
Entrée	Filtrer <aucune>
Poids	<aucune>
Scinder fichier	<aucune>
N de lignes dans le fichier de travail	60
Définition des valeurs manquantes	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme manquantes.
Gestion des valeurs manquantes	Les statistiques de chaque analyse sont basées sur des observations sans données manquantes pour aucune des variables de l'analyse.
Syntaxe	ONEWAY VAR00001 BY mmm /MISSING ANALYSIS.
Ressources	Temps de processeur 00:00:00,00
	Temps écoulé 00:00:00,00

[DataSet1] C:\Users\Elwaha\Desktop\الملاحق\الملاحق\Untitled1.sav

ANOVA à 1 facteur

الجنس	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	8,567	45	,190	,842	,683
Intra-groupes	3,167	14	,226		
Total	11,733	59			

Statistiques de groupe

المستوى التعليمي	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
ليسانس	37	1,8847	,32333	,05316
ماجستير	23	1,7717	,45420	,09471

Test d'échantillons indépendants

	Test de Levene sur l'égalité des variances	Test-t pour égalité des moyennes	
		F	Sig.
Hypothèse de variances égales		7,632	,008
Hypothèse de variances inégales			1,124

Test d'échantillons indépendants

		Test-t pour égalité des moyennes		
		ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne
Hypothèse de variances égales		58	,266	,11295
Hypothèse de variances inégales		35,868	,305	,11295

Test d'échantillons indépendants

		Test-t pour égalité des moyennes		
		Différence écart-type	Intervalle de confiance 95% de la différence	
			Inférieure	Supérieure
Hypothèse de variances égales		,10046	-,08815	,31404

Hypothèse de variances inégales		,10860	-,10734	,33323
---------------------------------	--	--------	---------	--------

الفهرس

I.	إهداء
II.	شكر وعرافان
III.	ملخص
IV.	قائمة المحتويات
V.	قائمة الجداول
VI.	قائمة الأشكال
VII.	قائمة الملاحق
أ-ب	مقدمة
	الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للتحويل الرقمي وجودة خدمة التعليم العالي
06	تمهيد
07	المبحث الأول: الأدبيات النظرية لأثر للتحويل الرقمي وجودة الخدمة التعليم العالي
07	المطلب الأول: الإطار المفاهيمي للتحويل الرقمي
07	الفرع الأول: مفهوم التحويل الرقمي وأهميته
07	أولاً: مفهوم التحويل الرقمي
08	ثانياً: مفهوم التحويل الرقمي في الجامعات
09	ثانياً: أهمية التحويل الرقمي
10	الفرع الثاني: مراحل التحويل الرقمي في الجامعات ومتطلباته
10	أولاً: مراحل الاحول الرقمي في الجامعات
11	ثانياً: متطلبات التحويل الرقمي في
13	الفرع الثالث: أبعاد التحويل الرقمي وأهدافه
13	أولاً: أبعاد التحويل الرقمي
15	ثانياً: أهداف التحويل الرقمي
16	الفرع الرابع: أدوات والتكنولوجيات الداعمة للتحويل الرقمي
17	الرفع الخامس: تحديات التحويل الرقمي
18	الفرع السادس: مميزات التحويل الرقمي
18	الفرع السابع: نماذج التحويل الرقمي في الجامعات
20	المطلب الثاني: الاطار المفاهيمي لجودة خدمة العليم العالي
20	الفرع الأول: مفهومك جودة الخدمة التعليم العالي
20	أولاً: مفهوم الجودة
20	ثانياً: مفهوم جودة الخدمة التعليم العالي
22	الفرع الثاني: مبررات الاهتمام بجودة خدمات التعليم العالي

الملاحق

22	الفرع الثالث: أهمية جودة خدمة التعليم العالي وأهدافها
23	أولاً: أهمية جودة خدمة التعليم العالي
23	ثانياً: أهداف جودة خدمة التعليم العالي
23	الفرع الرابع: متطلبات تطبيق جودة الخدمة التعليم العالي
24	الفرع الخامس: أبعاد جودة الخدمة التعليم العالي
25	الفرع السادس: أساليب قياس جودة الخدمة التعليم العالي
27	الفرع السابع: الصعوبات جودة الخدمة التعليم العالي ومميزاتها
27	أولاً: الصعوبات جودة الخدمة التعليم العالي
27	ثانياً: مميزات جودة خدمة التعليم العالي
28	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للتحويل الرقمي وجودة خدمة التعليم العالي
28	المطلب الأول: الدراسات السابقة باللغتين العربية والأجنبية
28	الفرع الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية
30	الفرع الثاني: الدراسات السابقة باللغة الأجنبية
32	المطلب الثاني: موقع الدراسات الحالية من الدراسات السابقة
32	الفرع الأول: ما تتميز به الدراسة الحالية عن السابقة
34	الفرع الثاني: مجال الاستفادة من الدراسات السابقة
35	خلاصة الفصل
	الفصل الثاني: دراسة ميدانية لأثر التحويل الرقمي على جودة خدمة التعليم العالي في كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة قاصدي مرباح-ورقلة
38	تمهيد
39	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة
39	المطلب الأول: تقديم المؤسسة
39	الفرع الأول: تقديم المؤسسة محل الدراسة
39	أولاً: تعريف بالمؤسسة
40	ثانياً: تعريف ونشأة كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
42	المطلب الثاني: مجتمع وعينة الدراسة
42	الفرع الأول: أدوات جمع البيانات
42	أولاً: إستبيان
42	الفرع الثاني: أدوات الإحصائية
42	أولاً: مجتمع الدراسة
42	ثانياً: عينة الدراسة
43	المبحث الثاني: عرض ومناقشة نتائج الدراسة الميدانية

الملاحق

44	المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة
44	الفرع الأول: الخصائص الشخصية
44	أولاً: توزيع أفراد العينة حسب الجنس
48	الفرع الثاني: عرض وتحليل نتائج محاور الاستبيان
48	أولاً: نتائج أبعاد التحول الرقمي
51	ثانياً: نتائج العبارة المتعلقة بجودة خدمة التعليم العالي
55	الفرع الثالث: الإجابة الإحصائية على السؤال الثالث
55	أولاً: عرض نتائج معامل الارتباط بين بالتحول الرقمي وجودة خدمة التعليم العالي
57	ثانياً: تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى
59	الفرع الرابع: الإجابة الإحصائية على السؤال الرابع
62	المطلب الثاني: مناقشة نتائج الدراسة ومقارنتها بنتائج دراسات السابقة
62	الفرع الأول: مناقشة نتائج التحول الرقمي
63	الفرع الثاني: مناقشة نتائج جودة خدمة التعليم العالي
63	الفرع الثالث: مناقشة العلاقة الارتباطية
64	الفرع الرابع: مناقشة تأثير العوامل الشخصية للتحول الرقمي وجودة خدمة التعليم العالي
65	خلاصة الفصل
67	خاتمة
70	قائمة مراجع
74	الملاحق
75	قائمة المحكمين
76	استمارة الاستبيان
80	مخرجات spss
94	الفهرس