



جامعة قاصدي مرباح - ورقلة

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي الطور الثاني

الميدان: علوم اقتصادية والتسيير وعلوم تجارية

فرع علوم التسيير، تخصص: إدارة أعمال

بغنوان

أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات التعليمية في الجامعات الجزائرية: من وجهة نظر الطلاب

دراسة ميدانية لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير لجامعة ورقلة

من إعداد الطالبة: زواويد إيمان

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 24 . 05 . 2026 أمام اللجنة المكونة من السادة:

أ/ بوخلوة باديس (أستاذ-جامعة قاصدي مرباح ورقلة) رئيسا

أ/ بن عيشاوي أحمد (أستاذ-جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مشرفا ومقررا

أ/ بوخلخال عبد الرحيم (أستاذ مساعد ب-جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مناقشا

السنة الجامعية: 2025 - 2026



جامعة قاصدي مرباح - ورقلة



كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي الطور الثاني

الميدان: علوم اقتصادية والتسيير وعلوم تجارية

فرع علوم التسيير، تخصص: إدارة أعمال

بعنوان

أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات التعليمية في الجامعات الجزائرية: من وجهة نظر الطلاب

دراسة ميدانية لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير لجامعة ورقلة

من إعداد الطالبة: زواويد إيمان

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 24 . 05 . 2026 أمام اللجنة المكونة من السادة:

أ/ بوخلوة باديس (أستاذ-جامعة قاصدي مرباح ورقلة) رئيسا

أ/بن عيشاوي أحمد (أستاذ-جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مشرفا ومقررا

أ/بوخلخال عبد الرحيم (أستاذ مساعد ب -جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مناقشا

السنة الجامعية: 2025 - 2026



الإهداء

أهدي هذا العمل المتواضع إلى النور الذي ينير لي درب النجاح

والدي

إلى والدتي الغالية رمز التفاني والإخلاص

إلى اخواتي وأخواتي من كان لهم بالغ الأثر في كثير من العقبات والصعوبات



الشكر

بسم الله الرحمن الرحيم

الحمد لله حمدا كثيرا طيبا مباركا فيه

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات وبفضله تيسر الطاعات

الحمد لله الذي وفقني لإتمام هذا البحث، وأعانني على إنجازه

والصلاة والسلام على أشرف المرسلين القائل "من لم يشكر الناس فلم يشكر الله"

أتقدم بجزيل الشكر والعرفان للأستاذ المشرف أحمد بن عيشاوي على إرشاداته وتوجيهاته

كما أتوجه بخالص الشكر إلى جميع الأساتذة والطاقم الإداري والبيداغوجي لكلية

الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات التعليمية في الجامعات الجزائرية من وجهة نظر الطلبة، من خلال دراسة ميدانية أجريت بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة قاصدي مرباح ورقلة. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، كما تم استخدام الاستبيان أداة رئيسية لجمع البيانات من عينة عشوائية مكونة من 50 طالبًا وطالبة؛ تناولت الدراسة متغير التحول الرقمي بأبعاده المختلفة (البعد التقني، البعد البشري، والبعد التنظيمي)، ومتغير جودة الخدمات التعليمية بأبعاده المتمثلة في الملموسية والموثوقية والاستجابة والتعاطف والسلامة. وتم تحليل البيانات باستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية المناسبة لاختبار فرضيات الدراسة. وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى التحول الرقمي في الكلية محل الدراسة مرتفع، كما أن مستوى جودة الخدمات التعليمية جاء مرتفعًا أيضًا. وأظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط وتأثير إيجابي ذي دلالة إحصائية بين التحول الرقمي وجودة الخدمات التعليمية، مما يدل على أن تعزيز تطبيقات التحول الرقمي يساهم في تحسين جودة الخدمات التعليمية المقدمة للطلبة. كما بينت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تقييم الطلبة لجودة الخدمات التعليمية تعزى إلى بعض الخصائص الشخصية، وفي ضوء هذه النتائج، أوصت الدراسة بضرورة مواصلة دعم مشاريع التحول الرقمي في مؤسسات التعليم العالي، وتطوير البنية التحتية الرقمية، وتكثيف برامج التدريب والتأهيل، بما يساهم في الارتقاء بجودة الخدمات التعليمية وتحقيق رضا الطلبة وتحسين الأداء الجامعي بشكل عام.

الكلمات المفتاحية: تحول رقمي، جودة خدمات تعليمية، إدارة جودة شاملة، رقمنة، جودة.

Abstract

This study aimed to identify the impact of digital transformation on the quality of educational services in Algerian universities from the students' perspective through a field study conducted at the Faculty of Economic, Commercial, and Management Sciences at Kasdi Merbah University of Ouargla. The study adopted the descriptive-analytical approach and used a questionnaire as the main data collection tool. The questionnaire was distributed to a random sample of 50 male and female students. The study examined the digital transformation variable through its different dimensions (technological dimension, human dimension, and organizational dimension), and the quality of educational services variable through its dimensions represented by tangibility, reliability, responsiveness, empathy, and safety. Data were analyzed using appropriate statistical methods to test the study hypotheses. The findings revealed that the level of digital transformation at the faculty under study was high, and the level of educational service quality was also high. The results further showed a positive and statistically significant relationship and effect between digital transformation and the quality of educational services, indicating that strengthening digital transformation applications contributes to improving the quality of educational services provided to students. The study also found no statistically significant differences in students' evaluations of educational service quality attributable to certain personal characteristics. In light of these findings, the study recommended continuing to support digital transformation projects in higher education institutions, developing digital infrastructure, and intensifying training and qualification programs, which would contribute to enhancing the quality of educational services, increasing student satisfaction, and improving overall university performance.

Keywords: Digital Transformation, Quality of Educational Services, Total Quality Management, Digitization, Quality.

قائمة المحتويات

الصفحة	العنوان
III	الإهداء
IV	الشكر
V	الملخص
VI	قائمة المحتويات
VII	قائمة الجداول
IX	قائمة الأشكال
X	قائمة الملاحق
أ. ب	مقدمة
1	الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للتحويل الرقمي وجودة الخدمات التعليمية
2	المبحث الأول: الأدبيات النظرية لتحويل الرقمي وجودة الخدمات التعليمية
2	المطلب الأول: التحويل الرقمي
6	المطلب الثاني: جودة الخدمات التعليمية
14	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لتحويل الرقمي وجودة الخدمات التعليمية
14	المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة لتحويل الرقمي وجودة الخدمات التعليمية
21	المطلب الثاني: موقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة لتحويل الرقمي وجودة الخدمات التعليمية
	الفصل الثاني: الدراسة الميدانية
25	المبحث الأول: الطريقة والأدوات
25	المطلب الأول: تقديم جامعة قاصدي مرباح ورقلة
28	المطلب الثاني: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة
32	المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها
32	المطلب الأول: عرض النتائج
57	المطلب الثاني: مناقشة نتائج الدراسة ومقارنتها بنتائج الدراسات السابقة
61	الخاتمة
64	المراجع

قائمة الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
الجدول 1.1	الدراسات السابقة المحلية (الجزائر) باللغتين العربية والإنجليزية	14
الجدول 2.1	الدراسات السابقة العربية والعالمية باللغتين العربية والإنجليزية	18
الجدول 1.2	توزيع العينة	29
الجدول 2.2	العبارات التي تقيس أبعاد التحول الرقمي	30
الجدول 3.2	العبارات التي تقيس أبعاد جودة الخدمات التعليمية	30
الجدول 4.2	مجال المتوسط الحسابي المرجح لمقياس ليكارت الخماسي	31
الجدول 5.2	معامل الثبات باستخدام طريقة ألفا كرومباخ	31
الجدول 6.2	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	33
الجدول 7.2	توزيع أفراد العينة حسب متغير السن	33
الجدول 8.2	توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي	34
الجدول 9.2	توزيع أفراد العينة حسب متغير القسم	36
الجدول 10.2	نتائج اختبار طبيعة التوزيع لمتغيري التحول الرقمي و جودة الخدمات التعليمية	37
الجدول 11.2	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لبعده التقني	38
الجدول 12.2	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لبعده التنظيمي	39
الجدول 13.2	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لبعده البشري	41
الجدول 14.2	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لبعده الملموسية	42
الجدول 15.2	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لبعده المؤثوقية	43
الجدول 16.2	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لبعده الاستجابة	45

قائمة الجداول

46	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لبعء التعاطف	الجدول 2 . 17
47	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لبعء السلامة	الجدول 2 . 18
48	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لتحول الرقمي	الجدول 2 . 19
50	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لجودة الخدمات التعليمية	الجدول 2 . 20
51	معامل الارتباط الخطي بين المتغير المستقل والمتغير التابع	الجدول 2 . 21
52	مصفوفة الارتباط بيرسون لأبعاد متغير التحول الرقمي على جودة الخدمات التعليمية	الجدول 2 . 22
52	قيم تباين خط الانحدار لمتغيرات الدراسة تحليل التباين الأحادي	الجدول 2 . 23
54	قيم معاملات خط الانحدار	الجدول 2 . 24
55	قيم مستوى الدلالة لإجابات أفراد العينة حول جودة الخدمات التحول الرقمي حسب الخصائص الشخصية	الجدول 2 . 25

قائمة الأشكال

الصفحة	العنوان	رقم الشكل
2	مراحل تطور التحول الرقمي	الشكل 1.1
10	مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة	الشكل 2. 1
13	أبعاد جودة الخدمات التعليمية	الشكل 3. 1
33	الدائرة النسبية لتوزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	الشكل 1. 2
34	الأعمدة البيانية لتوزيع أفراد العينة حسب متغير السن	الشكل 2. 2
35	الدائرة النسبية لتوزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي	الشكل 3. 2
37	الدائرة النسبية لتوزيع أفراد العينة حسب متغير القسم	الشكل 4. 2
53	الرسم البياني لمدى ملائمة خط الانحدار للعلاقة بين المتغير التابع والمتغير المستقل	الشكل 5. 2

قائمة الملاحق

الصفحة	العنوان	رقم الملحق
70	قائمة الأساتذة المحكمين للاستبيان	الملحق 1
71	استمارة الاستبيان	الملحق 2
75	نتائج ألفا كرونباخ لتحول الرقمي	الملحق 3
75	نتائج ألفا كرونباخ لجودة الخدمات التعليمية	الملحق 4
75	نتائج طبيعة التوزيع لمتغيري التحول الرقمي وجودة الخدمات التعليمية	الملحق 5
75	نتائج الفروق في التحول الرقمي لعينة الدراسة	الملحق 6
76	نتائج الفروق في جودة الخدمات التعليمية لعينة الدراسة	الملحق 7
76	نتائج مصفوفة الارتباط بين أبعاد التحول الرقمي وجودة الخدمات التعليمية	الملحق 8
77	نتائج الارتباط والارتباط المفسر	الملحق 9
77	نتائج أنوفا للانحدار الخطي البسيط	الملحق 10
77	نتائج معلمات نموذج الانحدار	الملحق 11
77	نتائج الفروق في مستوى جودة الخدمات التعليمية حسب الجنس	الملحق 12
78	نتائج الفروق في مستوى جودة الخدمات التعليمية حسب المستوى التعليمي	الملحق 13
78	نتائج الفروق في مستوى جودة الخدمات التعليمية حسب السن	الملحق 14
78	نتائج الفروق في مستوى جودة الخدمات التعليمية حسب القسم	الملحق 15

مقدمة

مقدمة

أ. توطئة:

يشهد العالم المعاصر اليوم تحولاً جذرياً مدفوعاً بالتطورات التكنولوجية المتسارعة التي تغلغت في كافة مفاصل الحياة اليومية والمهنية؛ فلم يعد الاعتماد على التقنيات الرقمية مجرد خيار تكميلي، بل أضحت ضرورة استراتيجية تهدف إلى رفع كفاءة الأداء، واختصار الوقت والجهد، وتقليل التكاليف التشغيلية، مما أدى إلى تجاوز الحدود التقليدية في مختلف المجالات الإدارية والاقتصادية والاجتماعية.

أبرز هذا التسارع التكنولوجي الهائل ما يعرف بـ "التحول الرقمي"، الذي أحدث طفرة حقيقية في بنية المؤسسات واستراتيجياتها، والأكثر إثارة للاهتمام هو أن هذا التأثير لم ينحصر في القطاعات الربحية فحسب، بل شمل حتى القطاعات غير الربحية، وفي مقدمتها القطاع الحيوي المسؤول عن بناء الرأس المال البشري وصياغة مجتمع المعرفة: قطاع التعليم العالي. حيث سعت مختلف مؤسساته جاهدة لتبني استراتيجيات رقمية تضمن لها التميز، وتقديم خدمات ذات جودة عالية تتوافق مع توقعات وتطلعات المستفيدين من طلبة وباحثين ومجتمع.

فالطالب لم يعد متلقياً سلبياً للمعرفة، بل أصبح شريكاً فاعلاً يتوقع خدمات رقمية سلسلة، دقيقة، ومرنة، تتيح له التحكم في مساره التعليمي وتفاعله مع مؤسسته. لذلك، فإن تحسين جودة الخدمات التعليمية هو الوجه الآخر للتحول الرقمي الناجح؛ فكلما كانت الأنظمة الرقمية أكثر دقة ومرونة وشفافية، ارتفع مستوى الرضا لدى الطلبة، وتحققت أهداف التعليم العالي في تخريج كفاءات قادرة على التفاعل مع عصر الرقمنة.

ب. طرح الإشكالية:

من خلال ما سبق نطرح الإشكالية التالية:

ما هو أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات التعليمية من وجهة نظر الطلاب في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة ورقلة؟

وينبثق منها الأسئلة الفرعية التالية:

1. ما هو مستوى التحول الرقمي بالكلية محل الدراسة من وجهة نظر الطلاب؟
2. ما هو مستوى جودة الخدمات التعليمية بالكلية محل الدراسة من وجهة نظر الطلاب؟
3. هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية التحول الرقمي وجودة الخدمات التعليمية في الكلية محل الدراسة؟
4. هل توجد فروقات ذات دلالة إحصائية لإجابات الطلبة حول جودة الخدمات التعليمية تعزى للمعلومات الشخصية

مقدمة

ت . فرضيات البحث:

الفرضية الرئيسية: يوجد أثر إيجابي للتحول الرقمي على جودة الخدمات التعليمية بالكلية محل الدراسة من وجهة نظر الطلاب.

تتفرع منها الفرضيات الجزئية التالية:

1. يوجد مستوى مرتفع لتحول الرقمي في الكلية محل الدراسة من وجهة نظر الطلاب.
2. يوجد مستوى مرتفع لجودة الخدمات التعليمية في الكلية محل الدراسة من وجهة نظر الطلاب.
3. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي على جودة الخدمات التعليمية بالكلية محل الدراسة.
4. لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية لإجابات الطلبة حول جودة الخدمات التعليمية تعزى للمعلومات الشخصية.

ث . مبررات اختيار الموضوع:

. الرغبة الذاتية والفضول الكبير نحو الموضوع.

. حداثة موضوع التحول الرقمي.

. اندراج الموضوع ضمن تخصص إدارة أعمال.

ج . أهداف الدراسة:

. توضيح مختلف مفاهيم التحول الرقمي وجودة الخدمات التعليمية.

. معرفة تأثير التحول الرقمي على جودة الخدمات التعليمية.

. معرفة مستوى التحول الرقمي وجودة الخدمات التعليمية في كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير.

ح . أهمية الدراسة: تكمن أهمية هذه الدراسة فيما يلي:

الأهمية العلمية :

- . إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بموضوع التحول الرقمي وجودة الخدمات التعليمية في مؤسسات التعليم العالي.
- . المساهمة في توضيح العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمات التعليمية من خلال دراسة ميدانية في البيئة الجامعية الجزائرية.
- . توفير إطار نظري يمكن أن تستفيد منه الدراسات والبحوث المستقبلية في مجال التحول الرقمي والتعليم العالي.
- . دعم المعرفة العلمية المتعلقة بتطبيقات التكنولوجيا الرقمية وأثرها في تطوير الأداء الجامعي.

مقدمة

الأهمية التطبيقية:

- . مساعدة إدارات الجامعات على فهم واقع التحول الرقمي ومدى تأثيره في تحسين جودة الخدمات التعليمية.
- . تقديم نتائج ومؤشرات يمكن الاستفادة منها عند وضع الخطط والاستراتيجيات الخاصة بالتحول الرقمي في الجامعات.
- . المساهمة في تحسين مستوى الخدمات التعليمية المقدمة للطلبة بما يتوافق مع متطلبات البيئة الرقمية الحديثة.
- . دعم متخذي القرار في تطوير البنية التحتية الرقمية وتعزيز كفاءة الخدمات التعليمية الإلكترونية.

خ . حدود الدراسة:

- الحدود المكانية:** استهدفت الدراسة كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير لجامعة قاصدي مرباح ورقلة.
- الحدود الزمانية:** تمت هذه الدراسة في فترة التربص الممتدة من 29 مارس إلى 30 أبريل.
- الحدود البشرية:** اقتصرَت الدراسة على عينة مكونة من 50 طالب وطالبة من الكلية محل الدراسة.
- الحدود الموضوعية:** التعرف على مستوى التحول الرقمي وتأثيره في جودة الخدمات التعليمية في كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير .

د . منهج البحث والأدوات المستخدمة:

- من أجل الإجابة على الإشكالية تم الاعتماد في الجزء النظري على المنهج الوصفي لأنه يسمح بتوفير وتفسير البيانات والحقائق، أما بخصوص الجزء التطبيقي فتم الاستعانة بالاستبيان لجمع البيانات واستخدام الأساليب الإحصائية من أجل تحليل وتفسير البيانات.

ذ . مرجعية الدراسة:

- في هذه الدراسة تم الاعتماد على مصادر متنوعة كالآتي:
- الجانب النظري: الكتب والمقالات العلمية المنشورة في المجلات، أطروحات الدكتوراه.
- الجانب التطبيقي: أداة الاستبيان لجمع البيانات، البرامج والأدوات الإحصائية من أجل تحليل البيانات واستخلاص النتائج.

ر. صعوبات البحث:

- . صعوبة الحصول على استجابات دقيقة من بعض أفراد العينة بسبب التردد أو عدم الاهتمام بالإجابة على الاستبيان.
- . محدودية الوقت المتاح لإنجاز الدراسة الميدانية وجمع البيانات وتحليلها.
- . صعوبة قياس بعض أبعاد التحول الرقمي وجودة الخدمات التعليمية بسبب تداخلها وتشابكها.
- . التباين في مستوى الوعي الرقمي لدى الطلبة، الأمر الذي قد يؤثر على موضوعية بعض الإجابات.
- . الجهد المبذول في تصميم أداة قياس تعكس بدقة أبعاد التحول الرقمي وجودة الخدمات التعليمية.

ز. هيكل الدراسة:

لدراسة وتحليل هذا الموضوع قمنا بتقسيم هذا البحث كالآتي:

الفصل الأول: مراجعة الأدبيات تم التطرق فيه إلى الإطار النظري المتضمن مفاهيم حول متغيرات الدراسة ودراسات سابقة.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية وتم فيه تعريف الجامعة والكلية محل الدراسة بالإضافة إلى تحليل عبارات الاستبيان ومناقشة نتائجه.

الفصل الأول:

الأدبيات النظرية والتطبيقية للتحويل
الرقمي وجودة الخدمات التعليمية

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للتحول الرقمي وجودة الخدمات التعليمية

تمهيد:

تشهد المنظمات التعليمية تحولات جذرية اليوم نتيجة التطور التكنولوجي المتسارع، مما أدى إلى إعادة تشكيل نماذجها من أجل مواكبة هذا التحول، وفي هذا السياق برز التحول الرقمي كضرورة استراتيجية لضمان البقاء والتنافسية وإعادة تصميم العمليات التعليمية والإدارية.

بناء على هذا تم تقسيم الفصل كالآتي:

المبحث الأول: الأدبيات النظرية لتحول الرقمي وجودة الخدمات التعليمية.

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لتحول الرقمي وجودة الخدمات التعليمية

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للتحول الرقمي وجودة الخدمات التعليمية

المبحث الأول: الأدبيات النظرية لتحول الرقمي وجودة الخدمات التعليمية

يهدف هذا المبحث إلى تقديم الأسس النظرية التي يقوم عليها التحول الرقمي وجودة الخدمات التعليمية، من خلال توضيح بعض المفاهيم الأساسية المرتبطة بالموضوع، وأهم الأبعاد والمتطلبات لكلا المتغيرين:

المطلب الأول: التحول الرقمي

سنتناول في هذا المطلب بعض المفاهيم المتعلقة بالتحول الرقمي وتطوره عبر التاريخ أهميته وأهدافه، أنواعه وأهم أبعاده مزاياه ومعوقات التي تعوقه:

الفرع الأول: التطور التاريخي لتحول الرقمي ومفهومه

أولاً: التطور التاريخي لتحول الرقمي

مر التحول الرقمي الذي نعيشه اليوم بعدة مراحل تاريخية كما هو موضح في الشكل التالي:

الشكل رقم 1.1: مراحل تطور التحول الرقمي



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على سي الطيب الهاشمي رضا، التحول الرقمي وإشكالية التغيير التنظيمي، أطروحة دكتوراه، جامعة مصطفى إسماعيل، معسكر، 2024، ص . ص 120، 121.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للتحول الرقمي وجودة الخدمات التعليمية

ثانيا: مفهوم التحول الرقمي

يعرف التحول الرقمي على أنه " تعديل أو تكييف لنماذج الأعمال، الناتجة عن الوتيرة الديناميكية للتقدم التكنولوجي والابتكار الذي يؤدي إلى تغيرات في سلوك المستهلك والسلوك الاجتماعي ".¹

التحول الرقمي هو " عملية مستمرة تقوم بها مختلف الهيئات للتكيف مع متطلبات العملاء عبر الاستفادة من القدرات الرقمية."¹ يعرف بأنه " عملية انتقال المنظمات إلى نموذج عمل ما يعتمد على التقنيات الرقمية في ابتكار المنتجات والخدمات وتقديمها وتوفير قنوات جديدة تزيد من قيمتها، وبالتالي التحول من الأساليب التقليدية لتحل محلها التكنولوجيا الرقمية."²

التحول الرقمي هو " تلك العملية التي تعتمد على الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في البيئة التعليمية والتي تنعكس على كافة مكونات المنظومة التعليمية من حيث الادوار الجديدة للمعلمين واستراتيجيات التعليم والتعلم، طرق عرض المحتوى التعليمي للدارسين وأساليب تقييمهم."³

يعرف في التعليم العالي بأنه " الاستفادة من التكنولوجيا الرقمية لادخال تحسينات كبرى في العملية التعليمية وتعزيز تجارب المتعلمين والأساتذة وإنشاء نماذج تعليمية جديدة من خلال السياسات والتخطيط والشراكات والدعم."⁴

يمكن استنتاج من التعاريف السابقة بأن التحول الرقمي هو عملية استراتيجية شاملة تهدف إلى إعادة صياغة الأساليب والعمليات عبر الاستخدام الفعال للتقنيات الرقمية.

الفرع الثاني: أهداف وأهمية التحول الرقمي

أولا: أهداف التحول الرقمي

- تحسين الاداء في انجاز العمل المطلوب؛
- استخدام حلول مبتكرة والبعد عن الطرق التقليدية.⁵
- تطوير وتعزيز أنظمة تكنولوجية مبتكرة؛

¹ بن علقمة مليكة، استراتيجيات التحول الرقمي قراءة في استراتيجية التحول الرقمي للمملكة العربية، ملتقى وطني حول الرقمي في الجزائر كآلية لدعم تنافسية الاقتصاد الوطني في الجزائر كآلية لدعم تنافسية الاقتصاد الوطني وكسب رهان التنمية في ظل الأزمات والتحديات الراهنة، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، 23 سبتمبر 2021، ص 58.

² فهد زيد عايش العازمي، دور التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين دراسة تطبيقية، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية، جامعة مدينة السادات الكويت، المجلد 13، العدد 03، مارس 2022، ص 1061.

³ مينة زيانم، التحول الرقمي في التعليم وآليات تطبيقه في الجامعة الجزائرية من وجهة نظر الطلاب، مجلة إشكالات في اللغة والأدب، جامعة مصطفى اسطمبولي معسكر، المجلد 14، العدد 04، ديسمبر 2025، ص 447.

⁴ فاروق كمون، ملاذ المراكشي، التحول الرقمي في التعليم العالي في المنطقة العربية، الاوليكسو - اليونسكو، تونس، 202، ص 29.

⁵ أوضافية حدة، حركات سعيدة، التحول الرقمي للتنمية الاقتصادية في ظل الازمات مع الاشارة لواقعه في الدول العربية، ملتقى وطني حول التحول الرقمي في الجزائر كآلية لدعم تنافسية الاقتصاد الوطني وكسب رهان التنمية في ظل الازمات والتحديات الراهنة، جامعة العربي بن مهيدي ام البواقي، 23 سبتمبر 2021، ص 26.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للتحويل الرقمي وجودة الخدمات التعليمية

- تغيير نظام التعليم بتوفير مهارات جديدة وتوجيه مستقبلي للأشخاص.¹
- التخلص من البيروقراطية الإدارية وتعقيدات العمل؛
- خفض مستويات الفساد الإداري كالرشوة وزيادة مستوى الشفافية.²

ثانيا: أهمية التحويل الرقمي

- تحسين العملية التعليمية عبر دمج التكنولوجيا في أساليب التدريس؛
- نشر الوعي التكنولوجي بين الطلبة من أجل مواكبة التطورات التكنولوجية.³
- الكفاءة التشغيلية وتحسين الأداء التنظيمي مما يسهم في تحقيق ميزة تنافسية؛
- خفض تكاليف والجهد وتبسيط الإجراءات.⁴

الفرع الثالث: أنواع وأبعاد التحويل الرقمي ومتطلباته

أولاً: أنواع التحويل الرقمي

يتنوع التحويل الرقمي ليشمل مختلف القطاعات والمجالات بحيث كل نوع يحقق أهداف محددة كما يلي: ⁵

1. التحويل الرقمي للحكومة: يركز على تبسيط الإجراءات الادارية وتعزيز سهولة الوصول وتحسين تجربة المستخدم من خلال التطبيقات والمواقع الالكترونية؛
2. التحويل الرقمي للعمليات: يستهدف تحسين كفاءة العمليات الداخلية للمنظمات كآتمنة العمليات وتحليل البيانات من أجل تحقيق كفاءة تشغيلية وتحسين مستمر؛
3. التحويل الرقمي للإنتاج والتصنيع: يتمثل في تحسين العمليات الإنتاجية وتعزيز الابتكار من خلال استخدام التكنولوجيا كالذكاء الاصطناعي، الروبوتات؛
4. التحويل الرقمي لسلسلة التوريد: يهدف الى تحسين إدارة سلسلة التوريد من خلال تعزيز عمليات الشحن والتوزيع؛
5. التحويل الرقمي للقطاع المالي: استخدام التطبيقات المصرفية وتكنولوجيا الدفع الإلكتروني؛

¹ التجاني خدوج، التجاني مينة، أثر التحويل الرقمي على القطاع البنكي الجزائري دراسة حالة بنك الجزائر الخارجي وكالة تقرت، ملتقى وطني حول التحويل الرقمي في الجزائر كآلية لدعم تنافسية الاقتصاد الوطني وكسب رهان التنمية في ظل الازمات والتحديات الراهنة، جامعة العربي بن مهيدي ام البواقي، 23 سبتمبر 2021، ص 349.

² خدوج ربيع، شوقي قبطان، واقع تطبيق التحويل الرقمي في المؤسسات الجامعية التجربة الجزائرية نموذجا، أبحاث الملتقى الوطني حول جودة الخدمات في ظل التحويل الرقمي والادارة الالكترونية في المؤسسات الجزائرية رهانات وتحديات تقييم الواقع واستشراف الواقع، الجزائر، ص 04.

³ سلوى فهاد المري، قلق التحويل الرقمي وعلاقته بجودة الحياة الاكاديمية لدى طلبة الجامعة في ضوء متغيري الجنس والمعدل الاكاديمي، مجلة التربية، جامعة الأزهر بالقاهرة، العدد 202، جزء 1، ابريل 2024، ص 328.

⁴ احمد مجدي احمد جنيدى، أثر التحويل الرقمي على الريادة المؤسسية دراسة ميدانية على البنك الاهلي المصري بمنطقة الاسكندرية، مجلة البحوث المالية والتجارية، الاسكندرية، المجلد 25، العدد 4، اكتوبر 2024، ص 72.

⁵ بن أحمد فاطمة الزهراء، بن أحمد نادية، التحويل الرقمي في الجزائر الواقع والتحديات دراسة حالة، المجلة الجزائرية للمالية العامة، سيدي بلعباس الجزائر، المجلد 15، العدد 01، 2025، ص 504.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للتحويل الرقمي وجودة الخدمات التعليمية

6. التحويل الرقمي للتعليم: دمج التكنولوجيا الرقمية في وسائل التعليم مثل منصات التعليم عن بعد، تطبيقات التعليم الإلكتروني؛
7. التحويل الرقمي للسياحة والضيافة: استخدام تقنيات الواقع المعزز والتطبيقات السياحية الرقمية من أجل رفع مستوى راحة العملاء؛
8. التحويل الرقمي للتسويق والمبيعات: تعزيز استراتيجيات التسويق والمبيعات من خلال استخدام الوسائل الرقمية مثل التسويق عبر وسائل التواصل الاجتماعي؛
9. التحويل الرقمي لتجربة العملاء: يهدف الى تحسين تفاعل العملاء مع المنتجات والخدمات بحيث يتم تحقيقه باستخدام تحليلات البيانات وتقنيات الذكاء الاصطناعي لتلبية توقعات العملاء بشكل أكثر دقة وفعالية.

ثانيا: أبعاد التحويل الرقمي: تتمثل فيما يلي:¹

1. البعد التقني: يتمثل في البنية التحتية الرقمية من أجهزة وحواسيب وملحقاتها شبكات اتصال أنظمة وتطبيقات؛
2. البعد البشري: يتمثل في الرأسمال الفكري الذي يسير ويتعامل مع التقنيات الرقمية؛
3. البعد التنظيمي: يتمثل في القرارات الاستراتيجية والثقافة التنظيمية التي تخدم التحويل الرقمي.

ثالثا: متطلبات التحويل الرقمي: تتمثل في:²

- بناء رؤية ورسالة التحويل الرقمي اي تحديد الهدف من التحويل الرقمي؛
- نشر ثقافة التحويل الرقمي قبل البدء بتنفيذه من اجل تجنب مقاومة الأفراد للتغيير فيما بعد؛
- توفير بنية تحتية رقمية (أجهزة، أنظمة، برمجيات...) وضمان صيانتها وتحديثها؛
- تدريب وتأهيل الموارد البشرية على الأنظمة الرقمية؛
- اصدار تشريعات وقوانين لتسهيل عملية التحويل الرقمي وضمان الأمن الإلكتروني وحماية البيانات.

¹ بنحاش وفاء، التحويل الرقمي في عصرنة مؤسسات التعليم العالي، المجلة الجزائرية للحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، المجلد 09، العدد 02، 2024، ص 677.

² سعيدة لكحل بوهزة، رشيدة بوحجفة، تأثير التحويل الرقمي على تطور سياسات التعليم عن بعد في الجزائر، الجامع في الدراسات النفسية والعلوم التربوية، المجلد 10، العدد 1، 2025، ص 303.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للتحويل الرقمي وجودة الخدمات التعليمية

الفرع الرابع: مزايا ومعوقات التحويل الرقمي

أولاً: مزايا تحول الرقمي: أهمها: ¹

- تحقيق التكامل بين الوظائف الأساسية للمنظمات التعليمية؛
- تطوير أداء القيادة من خلال الادارة المعلوماتية التي تحقق مبادئ التمكين، المسألة، النزاهة والشفافية؛
- تقديم خدمات ابداعية ومبتكرة؛
- إدارة الوقت بشكل أكثر فعالية؛
- تحسين جودة التعليم.

ثانياً: معوقات التحويل الرقمي:

- ضعف التخطيط والتنسيق على مستوى الإدارة العليا لبرامج الإدارة الرقمية؛
- قلة البرامج التدريبية للموارد البشرية. ²
- ارتفاع تكاليف تجهيز البنية التحتية الرقمية وصيانتها؛
- مقاومة التغيير بسبب التخوف من حلول الآلة محل الانسان وأخذ منصبه. ³
- الافتقار للموارد البشرية المؤهلة القادرة على قيادة برامج التحويل الرقمي؛
- التخوف من مخاطر أمن البيانات بسبب الهجمات الإلكترونية والاحتيال الرقمي؛
- نقص الميزانيات المرصودة لبرامج التحويل الرقمي. ⁴

المطلب الثاني: جودة الخدمات التعليمية

سيتم التطرق في هذا المطلب إلى مفاهيم حول الجودة وإدارة الجودة الشاملة بالإضافة إلى مفاهيم حول جودة الخدمات التعليمية:

¹ نوره الزبيدي، رضوى الخالدي، محمد الفصيل، وليد صديق، أثر التحويل الرقمي على جودة التعليم في المملكة العربية السعودية، مجلة الفنون والأدب وعلوم الانسانيات والاجتماع، السعودية، العدد 94، أغسطس 2023، ص 358.

² صورية بوطرفة، ملاك بوعمران، التحويل الرقمي الأسس النظرية والنماذج الرقمية العربية، ملتقى وطني حول التحويل الرقمي في الجزائر كآلية لدعم تنافسيه الاقتصاد الوطني وكسب رهان التنمية في ظل الأزمات والتحديات الراهنة، جامعة العربي بن مهيدي ام البواقي، 23 سبتمبر 2021، ص 18.

³ اليمين سعادة، مسعود بويان، واقع التحويل الرقمي في الجزائر وإمكانية استفادتها من تجارب الدول في هذا المجال تجربة المملكة العربية السعودية نموذجاً، ملتقى وطني حول التحويل الرقمي في الجزائر كآلية لدعم تنافسيه الاقتصاد الوطني وكسب رهان التنمية في ظل الأزمات والتحديات الراهنة، جامعة العربي بن مهيدي ام البواقي، 23 سبتمبر 2021، ص 171.

⁴ قندوز عائشة، أثر التحويل الرقمي على القطاع التجاري في ظل جائحة كوفيد 19، ملتقى وطني حول التحويل الرقمي في الجزائر كآلية لدعم تنافسيه الاقتصاد الوطني وكسب رهان التنمية في ظل الأزمات والتحديات الراهنة، جامعة العربي بن مهيدي ام البواقي، 23 سبتمبر 2021، ص 182.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للتحويل الرقمي وجودة الخدمات التعليمية

الفرع الأول: الجودة

أولاً: التطور التاريخي للجودة ومفهومها

1. التطور التاريخي للجودة

ظهر مفهوم الجودة في البداية في اليابان بعدها انتقل الى امريكا واوروبا ثم باقي دول العالم، وقد مرت الجودة بأربعة مراحل أساسية هي:¹

- **مرحلة الفحص والتفتيش (1900 – 1940):** كانت الجودة تحدد وفقا خبرة المورد وليس بمتطلبات العميل، حيث يتم فحص المنتج يدويا بعد الانتهاء منه وعزل المنتجات المعيبة للتخلص منها او إعادة إصلاحها، المشكلة في هذا النظام انه لا يمنع وقوع الخطأ إنما يكتشفه متأخرا مما يجعله مكلفا؛
- **مرحلة الرقابة على الجودة (1940 – 1960):** تميزت هذه المرحلة بابتكار أساليب إحصائية جديدة تقوم بمراقبة الجودة وهذا راجع الى زيادة حجم الإنتاج؛
- **مرحلة ضمان الجودة (1960 – 1980):** تهدف هذه المرحلة إلى منع وقوع الخطأ من الأساس من خلال الاهتمام بجودة المنتج وجودة الأسلوب الإنتاجي معا؛
- **مرحلة إدارة الجودة الشاملة (1980 إلى الوقت الحالي):** ظهرت نتيجة انتشار المنتجات اليابانية ذات الجودة العالية والأسعار التنافسية في الأسواق العالمية في هذه المرحلة أصبحت الجودة ثقافة وفلسفة تشمل كل جزء في المؤسسة وليست مسؤولية قسم معين.

2. مفهوم الجودة

تعد الجودة من المفاهيم المعقدة التي لم يوضع لها تعريف موحد ودقيق بحيث يختلف تعريفها باختلاف الزاوية المنظور منها والجهة المستفيدة زبون، مجتمع، أو منظمة وهنا سنحاول تناول البعض منها كما يلي:

تعرف الجودة في الإسلام في كلمة واحدة وهي " الإحسان "؛

أما جوران فيعرفها بأنها " مدى ملائمة المنتج للاستخدام "؛

كرسي يرى بأنها " الامتثال للمعايير المتمثلة في الوفاء بالمتطلبات، انعدام العيوب وتنفيذ العمل من أول مرة وكل مرة بصورة صحيحة." ²

¹ فادية جباري، أهمية جودة الخدمة في تحقيق رضا العملاء دراسة حالة الوكالة التابعة للمديرية الجهوية للشركة الوطنية للتأمين تلمسان خلال فترة 2014 – 2015، مجلة الحقيقة، تلمسان، العدد 43، 26 مارس 2018، ص. ص 666، 667.

² محمود عبد الفتاح رضوان، إدارة الجودة الشاملة فكر وفلسفة قبل أن يكون تطبيق، الطبعة الأولى، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة مصر، 2012، ص. ص 13، 14.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للتحويل الرقمي وجودة الخدمات التعليمية

تعرف المنظمة الدولية للمعايير ISO الجودة " كهيكل عام لخصائص كيان ما (نشاط، عملية، منظمة، نظام، فرد،

أو مزيج منها) والتي تنعكس غي قدرته على تلبية الاحتياجات الصريحة أو الضمنية." ¹

وقد عرفت الجمعية الأمريكية لرقابة الجودة على أنها " مجموعة من المميزات والخصائص التي تميز سلعة أو خدمة معينة تجعلها قادرة على تلبية حاجات الزبائن." ²

من خلال التعاريف السابقة تعرف الجودة بأنها عبارة عن إتقان متواصل ومستمر في أداء الأنشطة والعمليات من أجل تلبية احتياجات العميل الصريحة والضمنية من خلال الالتزام بالمعايير وتقديم منتج خالي من العيوب.

ثانيا: مفهوم ومبادئ إدارة الجودة الشاملة

1 . مفهوم إدارة الجودة الشاملة

تعرف على أنها " فلسفة إدارية قائمة على استخدام الإمكانيات التنظيمية من أجل تحقيق الأهداف المسطرة وميزة تنافسية من خلال التحسين المستمر؛"

إدارة الجودة الشاملة هي " أسلوب لتحسين أداء المنظمة وتغيير ثقافتها من أجل تحقيق ميزة تنافسية وكسب رضا العميل باستخدام الأفكار الإبداعية." ³

يمكن تعريف إدارة الجودة الشاملة من ثلاثة أوجه كالاتي: الوجه الأول وهو الإخلاص الكلي للعميل، الوجه الثاني تحقيق الولاء لدى المستهلك عن طريق تلبية توقعاته أو ما يفوقها وتقليل التكلفة والوقت وتحقيق مناخ يدعم ويشجع فرق العمل ويقود إلى مزيد من الرضا والتحفيز للعاملين والتحسين المستمر، أما الوجه الثالث يتمثل في الأدوات والأساليب والعناصر التي تقود إلى تحقيق مخرجاتها. ⁴

¹ Bouchenafa Missoum, The Impact Digital Transformation on The Quality of Education Services - Applied Study at The Faculty of Economic , Commercial and Management Sciences at Yahia University of Medea, **The Journal of Research and Scientific studies**, Yahya Fares University of Medea Algeria, 2016, volume:20, N: 01, page 11.

² زغداني صحرة، الرقمنة وجودة التعليم العالي دراسة ميدانية بجامعة بلجي مختار عنابة، مجلة دراسات إنسانية واجتماعية، جامعة وهران 2، المجلد 14، 16 جوان 2025، ص 673.

³ سي طيب الهاشمي، مرجع سبق ذكره، ص 70.

⁴ رعد عبد الله الطائي، عيسى قدارة، إدارة الجودة الشاملة، دار اليازوري للنشر والتوزيع، جامعة الزرقاء الأهلية الأردن، 2008، ص 75.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للتحويل الرقمي وجودة الخدمات التعليمية

عرفت إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي بأنها " فلسفة شاملة للحياة والعمل في المنظمات التعليمية تحدد أسلوباً في الممارسة الإدارية بهدف الوصول إلى التحسين المستمر لعمليات التعليم والتعلم وتطوير مخرجات التعليم على أساس العمل الجماعي بما يتضمن رضا الأساتذة والطلبة وسوق العمل "¹.

عرفها غراهام غيبس بأنها " كل ما يؤدي إلى تطوير القدرات الفكرية والخيالية عند الطلاب، وتحسن مستوى الفهم والاستيعاب لديهم، ومهارتهم في حل القضايا والمسائل، وقدراتهم على توصيل المعلومة بشكل فعال والنظر في الأمور من خلال ما تعلموه في الماضي وما يدرسونه حالياً."²

من خلال ما سبق تعرف إدارة الجودة الشاملة بأنها نظام إداري استراتيجي يقوم على تعاون جميع أفراد المنظمة دون استثناء، بهدف تحقيق رضا العميل، وذلك من خلال إتقان العمل والتحسين المستمر واستخدام الأساليب العلمية والأدوات التقنية الحديثة.

2. مبادئ إدارة الجودة الشاملة: أهمها:³

- دعم الإدارة العليا؛
- التدريب المستمر لمواكبة التغيرات؛
- مشاركة الموظفين في صنع القرار؛
- التركيز على العميل والاهتمام به؛
- التحسين المستمر؛
- استعمال الحقائق والبيانات الدقيقة لاتخاذ القرار والتركيز على المصلحة العامة؛
- منع الاخطاء قبل وقوعها.

ثالثاً: متطلبات ومراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة

1. متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة:

لتطبيق إدارة الجودة الشاملة يجب توفير مجموعة من المتطلبات، نذكر منها:⁴

¹ بودلال علي، مسعودي عبد الكريم، الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بين الواقع والمأمول، المجلة الجزائرية للمالية العامة، تلمسان، العدد 04، ديسمبر 2014، ص 61.

² أوسعديت أمال، إدارة الجودة الشاملة بين الالتزام والتطبيق في مؤسسات التعليم العالي، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية دراسات اقتصادية، الجلفة، المجلد 32، العدد 01، ص 331.

³ سهام بن رحو، نادية بومدين، إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي تقييم الواقع والتحديات من وجهة نظر هيئة التدريس لبعض الجامعات الجزائرية، مجلة القانون الدستوري والمؤسسات السياسية، تلمسان، المجلد 07، العدد 02، 27 فيفري 2024، ص. ص 218، 219.

⁴ خالد احمد الصرايرة، ليلى العساف، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بين النظرية والتطبيق، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، الاردن، العدد 01، 2008، ص. ص 19 . 21.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للتحويل الرقمي وجودة الخدمات التعليمية

- إعادة تشكيل الثقافة التنظيمية للجامعة بما يتناسب مع تطبيق إدارة الجودة الشاملة؛
- دعم الإدارة العليا لتحقيق الأهداف المرجوة ولتشجيع وتحفيز الموظفين؛
- التعليم والتدريب المستمر لكافة الموظفين؛
- التنسيق بين مختلف الأقسام والكلية والإدارات وتفعيل الاتصال بينهم؛
- مشاركة جميع الموظفين في مختلف المستويات في اتخاذ القرار وحل المشاكل؛
- توفير نظام معلومات دقيق وفعال لإدارة الجودة الشاملة.

2. مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة

تمر عملية تطبيق إدارة الجودة الشاملة بخمس مراحل موضحة في الشكل التالي:

الشكل رقم 2.1: مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على أكرم محمد الحاج علي، تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة وأثرها على كفاءة الأداء الأكاديمي في الجامعات السعودية دراسة تطبيقية على جامعة الجوف، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي، العدد 11، جوان 2015، ص 12.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للتحويل الرقمي وجودة الخدمات التعليمية

رابعا: معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة

هناك عدة مشاكل ومعوقات تؤدي إلى فشل برامج إدارة الجودة الشاملة من أبرزها:¹

- وجود خلل في التنسيق داخل المنظمة؛
- وجود مشاكل إدارية كنقص الخبرة لدى المسؤولين، التردد في اتخاذ القرارات، ضعف المتابعة المستمرة؛
- عدم إنشاء مراكز للتدريب والتطوير الفعال؛
- وضع الموظفين في مناصب غير متناسبة مع كفاءتهم؛
- ضعف الاتصال الفعال بين الأقسام والإدارات.

الفرع الثاني: جودة الخدمات التعليمية

أولا: مفهوم جودة الخدمات التعليمية

1. مفهوم الخدمة

تعرف بأنها " المنافع غير الملموسة التي تقدمها المنظمة لعملائها سواء بمقابل أو من غيره أو نظير رسوم رمزية." ²

2. مفهوم جودة الخدمات التعليمية

عرف غاليفا جودة الخدمات التعليمية بأنها " تلبية احتياجات الطلاب ورغبتهم لتحقيق التوازن بين توقعاتهم وما يتم تحقيقه." ³

أما عليوي فيرى أنها " تعني نجاح المنظمة التعليمية في توفير بيئة تعليمية تمكن الطلاب من تحقيق أهدافهم التعليمية بفعالية وفقا للمعايير الأكاديمية المناسبة." ³

¹ ديمغ وروبيرت هاغستروم، إدارة الجودة الشاملة أسس ومبادئ وتطبيقات، ترجمة هند رشدي، كنوز للنشر والتوزيع، القاهرة، 2009، ص. 16، 17.

² عبد الرحمن محمد الشرجي، عائشة يحيى حسن الهاتف، مستوى جودة الخدمات التعليمية في جامعة آزال للتنمية البشرية وعلاقتها برضا الطلبة، مجلة جامعة صنعاء للعلوم الإنسانية، اليمن، العدد 01، 2013، ص 249.

³ Abdul Rahman Mohammed Idris Mohammed, The Impact of Digital Transformation and Quality Educational Services on The Satisfaction of Students at The College of Business at Imam Muhammad Ibn Saud Islamic University, **Pakistan Journal of Life and Social Sciences**, Saudi Arabia, N 23 (01), 2025, page 7460.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للتحويل الرقمي وجودة الخدمات التعليمية

يعرفها الطائي والعبادي بأنها " عبارة عن عملية توثيق للبرامج والإجراءات وتطبيق للأنظمة واللوائح والتوجيهات، تهدف إلى تحقيق نقلة نوعية في عملية التعليم والارتقاء بمستوى الطلبة في جميع الجوانب العقلية والجسدية والنفسية والاجتماعية والثقافية، ولا يتحقق ذلك إلا بإتقان الأعمال وحسن إدارتها." ¹

من خلال ما سبق نعرف جودة الخدمات التعليمية بأنها عبارة عن منظومة متكاملة من السياسات والإجراءات تهدف إلى خلق بيئة تعليمية محفزة تضع احتياجات الطلبة في أولوياتها، بالإضافة إلى سعيها إلى التنسيق بين المعايير الأكاديمية المعتمدة وتوقعات الطلبة لضمان جودة المخرجات التعليمية النهائية.

ثانياً: أهمية جودة الخدمات التعليمية

جودة الخدمات التعليمية لها أهمية كبيرة تتمثل في: ²

- المساهمة في تحقيق الأهداف التعليمية؛
- تزويد السوق بالعمالة الماهرة والمؤهلة ما يؤدي إلى تطوير الاقتصاد؛
- تحسين مستوى الجامعات وجعلها أكثر جذبا للطلاب والباحثين من جميع أنحاء العالم؛
- جعل الجامعات بيئات تعليمية تتميز بالتنوع وتلبي احتياجات الطلاب وتعزز الاحترام المتبادل؛
- تعزيز الإبداع والابتكار وتطور الأبحاث والمشاريع؛
- تطور الموارد البشرية والاقتصاد والمجتمع بشكل عام؛
- تحسن جودة الحياة وتعزز التنمية المستدامة؛
- تعزيز المسؤولية الاجتماعية وتنمي القيم والأخلاق.

¹ حواس عبد الرزاق، مساهمة في تحسين جودة خدمات التعليم العالي بانتهاج إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الجزائرية، أطروحة دكتوراه، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة الجزائر، 2016، ص 23.

² عادل حميد المر علوي، دور استراتيجيات التعليم على جودة الخدمات التعليمية المقدمة في الجامعات الحكومية بسلطنة عمان، مجلة المنيا للبحوث والتطوير الزراعي، سلطنة عمان، المجلد 43، العدد 04، 2023، ص. ص 717، 718.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للتحويل الرقمي وجودة الخدمات التعليمية

ثالثا: أبعاد جودة الخدمات التعليمية

الشكل رقم 3.1: أبعاد جودة الخدمات التعليمية



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على Douifi Chafika, Gheribi Ahmed, Digital transformation and its impact on the educational Service quality at algeria, **Beam journal of economic studies**, university of of medea Algeria, volume: 08 / N: 02, 2022, page 417, 418.

رابعا: أساليب تحسين جودة الخدمات التعليمية: تتمثل في:¹

- **التقويم الذاتي للمنظمة:** تقييم داخلي لأداء المنظمة من أجل تحديد نقاط القوة ونقاط الضعف وتحسينها؛
- **المقارنة المرجعية:** مقارنة أداء المنظمة بالمنظمات الرائدة لتحديد الفجوة وتحليلها ومن ثم تبني أفضل الممارسات؛
- **نظام ضمان الجودة:** يركز على الرقابة الوقائية والتحسين المستمر، أي منع الوقوع في الخطأ؛
- **الاعتماد الأكاديمي:** تقييم المنظمات التعليمية وفق معايير الجودة للحصول على تقييم رسمي وشهادات معتمدة.

¹ حواس عبد الرزاق، مرجع سبق ذكره، ص. 32 – 56.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للتحويل الرقمي وجودة الخدمات التعليمية

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لتحويل الرقمي وجودة الخدمات التعليمية

سيتم في هذا المبحث عرض الدراسات السابقة المحلية والعربية والعالمية باللغتين العربية والإنجليزية وأوجه الاختلاف والتشابه بينها وبين الدراسة الحالية:

المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة لتحويل الرقمي وجودة الخدمات التعليمية

سنعرض الدراسات السابقة المحلية والعربية والعالمية باللغتين العربية والإنجليزية

الفرع الأول: الدراسات السابقة المحلية (الجزائر) باللغتين العربية والإنجليزية: كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم 1.1: الدراسات السابقة المحلية (الجزائر) باللغتين العربية والإنجليزية

عنوان الدراسة	طبيعة الدراسة	اسم الباحث ومكان وتاريخ النشر	ملخص الدراسة
أثر التحويل الرقمي على جودة التعليم العالي دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة عمار ثلجي الأغواط	مقال منشور في مجلة دراسات العدد الاقتصادي	ذهبي آسيا بوهالي محمد الأغواط 2023	هدفت الدراسة إلى الإجابة على الإشكالية المتمثلة في هل يوجد أثر للتحويل الرقمي على جودة التعليم العالي في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة عمار ثلجي الأغواط عند مستوى المعنوية 0.5؟ باستخدام أداة الاستبيان على عينة عشوائية مكونة من 56 شخص، توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: أن استراتيجية التحويل الرقمي غير واضحة ومتناسقة مع أهداف الجامعة بشكل كافي مما أدى إلى بطئ نوعا ما في وتيرة تقدم عملية التحويل الرقمي. مركزية القرارات وعدم مشاركة واستشارة الأساتذة. ضرورة التدريب والتكوين المناسب مع عملية التحويل الرقمي وجودة التعليم بالإضافة إلى التشجيع على الإبداع والابتكار.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للتحويل الرقمي وجودة الخدمات التعليمية

تبرز هذه الدراسة دور التحويل الرقمي في تطوير مؤسسات التعليم العالي في الجزائر، بالأخص كيفية استخدام التكنولوجيا الحديثة لجعل العملية التعليمية أكثر فاعلية وجودة، حيث تركز على منصات رقمية مثل بروغراس ومودل، بالإضافة إلى تأكيدها على مساهمة التحويل الرقمي في تحسين الإجراءات الإدارية والتنظيمية عبر تبسيط العمليات وزيادة الكفاءة التشغيلية.	مقال منشور في المجلة الجزائرية للحقوق والعلوم السياسية	مباحش وفاء المسيلة 2024	التحويل الرقمي ودوره في عصنة مؤسسات التعليم العالي
هدفت الدراسة للتعرف على التحويل الرقمي في ظل التعليم المدمج ورقمنة الجامعة الجزائرية من وجهة نظر الطلبة وتبيان مدى تفاعلهم مع المنصات والوسائل الالكترونية بالإضافة إلى الإجابة على السؤال هل تمكنت الجامعة الجزائرية من تطبيق آليات التحويل الرقمي؟ حيث تم اتباع المنهج الوصفي باستخدام أداة الاستبيان لجمع البيانات، تم الخروج بعدة نتائج أهمها: التحويل الرقمي في الجامعة الجزائرية في مراحله الأولى وهذا ما أدى إلى نقص التفاعل مع تطبيقاته بالشكل اللازم. ضرورة بذل جهد كبير في التعامل مع التقنيات الحديثة وتوفير الوسائل المطلوبة من أجل نجاحه. تحديد الأهداف المراد تحقيقها من منصات التعليم الإلكتروني في ظل التعليم عن بعد والتعليم المدمج.	مقال منشور في مجلة إشكالات في اللغة والأدب	بمينة زبغام معسكر 2025	التحويل الرقمي في التعليم وآليات تطبيقه في الجامعة الجزائرية من وجهة نظر الطلبة
جاءت هذه الدراسة إلى معرفة مدى تأثير التحويل الرقمي على جودة التعليم العالي على مستوى جامعة جيلالي لباس، تم اتباع المنهج الوصفي باستخدام أداة الاستبيان لجمع البيانات على عينة تفوق 300 استبانة عادية والكترونية متمثلة في أساتذة وطلبة مختلف كليات الجامعة (العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، آداب ولغات، حقوق، إعلام آلي)، تم استخلاص مجموعة من النتائج نذكر منها: تأثير التحويل الرقمي على جودة التعليم العالي محدود وضعيف الدلالة وهذا يعود إلى عدة عوامل مثل ضعف البنية التحتية الرقمية.	مقال منشور في مجلة دفاتر اقتصادية	قلوش عبد الله سحنون سمير سيدي بلعباس 2025	تداعيات التحويل الرقمي وتأثيرها على جودة التعليم العالي في الجزائر دراسة قياسية

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للتحول الرقمي وجودة الخدمات التعليمية

التحول الرقمي عامل مساعد في تحسين جودة التعليم العالي في الجامعة محل الدراسة وليس عنصرا محددًا. ضرورة تعزيز كفاءة الموارد البشرية، تحسين البنية التحتية الرقمية من أجل الرفع من تأثير التحول الرقمي على جودة التعليم العالي.			
سعت هذه الدراسة إلى معرفة تأثير التحول الرقمي على جودة الخدمات التعليمية في الجامعات الجزائرية تم اتباع المنهج الوصفي التحليلي ودراسة الحالة من خلال تحليل بيانات استبيان تم توزيعه على 500 أستاذ جامعي، خرجت هذه الدراسة بمجموعة من النتائج أهمها: أن التحول الرقمي يؤثر على جودة الخدمات التعليمية بنسبة 66.1%. مستوى التحول الرقمي في الجامعات الجزائرية متوسط. جودة الخدمات التعليمية مرتفع وهذا بسبب استخدام التكنولوجيا.	Douifi Chafika, Gheribi Ahmed المدينة 2024	مقال منشور في مجلة Beam Journal of Econo mic Studies	Digital transformatio n and its impact on the educational service quality at Algerian Universities: an exploratory study التحول الرقمي وتأثيره على جودة الخدمات التعليمية في الجامعات الجزائرية دراسة استكشافية
هدفت هذه الدراسة إلى معرفة وتحديد أثر التحول الرقمي على جودة خدمات التعليم العالي، حيث تم اتباع المنهج الوصفي لتقديم وتحليل المفاهيم الخاصة بالموضوع، بالإضافة إلى دراسة تطبيقية على كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير في جامعة يحيى فارس، من خلال جمع وتحليل البيانات باستخدام الاستبيانات والمحتوى الرقمي ومنصات	BOUCHE NAFA Missoum المدينة	مقال منشور في مجلة The journal of research	The Impact of Digital Transformati on on the Quality of

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للتحول الرقمي وجودة الخدمات التعليمية

التعليم الإلكتروني، خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: التحول الرقمي وأدواته ساعد في تسهيل العملية التعليمية وتقليل الوقت والجهد والتكاليف المرتبطة بالتعليم التقليدي. منصات التعليم الإلكتروني مثل مودول يعزز من تفاعل الطلاب مع الأساتذة، ويوفر أدوات لتقييم الطلاب وإدارة الامتحانات عن بعد وهذا ما يزيد من جودة العملية التعليمية.	2026	and scientific studies	Higher Education Services – Applied Study at the Faculty of Economic, Commercial and Management Sciences at Yahia Fares University of Medea تأثير التحول الرقمي على جودة خدمات التعليم العالي دراسة تطبيقية بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير في جامعة يحيى فارس
---	------	------------------------------	--

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للتحويل الرقمي وجودة الخدمات التعليمية

الفرع الثاني: الدراسات السابقة العربية والعالمية باللغتين العربية والإنجليزية: كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول 1. 2: الدراسات السابقة العربية والعالمية باللغتين العربية والإنجليزية:

عنوان الدراسة	طبيعة الدراسة	اسم الباحث ومكان وتاريخ النشر	ملخص الدراسة
دور التحويل الرقمي في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين دراسة تطبيقية	مقال منشور في المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية	فهد زيد عايش العازمي الكويت 2022	يسعى هذا البحث إلى التعرف على دور التحويل الرقمي في تحقيق جودة الخدمات المقدمة للمواطنين الكويتيين في عصر الرقمنة ولتحقيق أهداف الدراسة والحصول على البيانات اللازمة تم الاعتماد على دراسة مكتبية ودراسة ميدانية على عينة مكونة من 350 مواطن كويتي تم استرجاع 340 استبانة، وقد خلصت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: لا يوجد اختلاف ذو دلالة إحصائية في اتجاهات المواطنين الكويتيين لمستوى جودة الخدمات المقدمة لهم وفقاً لاختلاف النوع والعمر. هناك علاقة طردية بين أبعاد التحويل الرقمي وأبعاد الجودة.
أثر التحويل الرقمي على جودة التعليم في المملكة العربية السعودية	مذكرة ماجستير منشورة في مجلة الفنون والأدب وعلوم الإنسانيات والاجتماع	نوره الزبيدي رضوى الخالدي محمد الفيصل السعودية 2023	هدفت الدراسة لمعرفة أثر التحويل الرقمي على جودة التعليم في المملكة العربية السعودية تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لوصف وتحليل وتفسير عناصر التحويل الرقمي وجودة التعليم في السعودية باستخدام أداة الاستبانة المطبقة على ثلاث مجموعات من المعلمون والطلاب وأولياء الأمور، والتطرق بإيجاز إلى مشروع بوابة المستقبل وعرض لمحة عامة عن الأنشطة التي يتم دعمها من خلاله، النتائج المعروضة في هذه الدراسة أولية إلا أنها مهمة في نظر الباحثون لأنها حجر الأساس الذي يمكن استخدامه لقياس التقدم المستقبلي، نذكر أهمها: أن موقف المعلمين موقف إيجابي بشكل كبير تجاه التعليم الرقمي.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للتحويل الرقمي وجودة الخدمات التعليمية

أن المشروع يواجه تحديات تزيد وتعتقد بزيادة حجم المشروع لذا يحتاج إلى دعم جميع أصحاب المصلحة لنجاحه. أن تحفيز المعلمين مهم لأي مبادرة مشاهمة.			
تسعى هذه الدراسة إلى قياس التأثير المباشر وغير المباشر للتحويل الرقمي على جودة الخدمات التعليمية من خلال استخدام إدارة المعرفة، حيث تم جمع البيانات باستخدام أداة الاستبيان على عينة مكونة من 164 استبانة، توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج منها: وجود تأثير معنوي مباشر وإيجابي للتحويل الرقمي على جودة الخدمة التعليمية. لتحسين جودة الخدمة التعليمية يجب تطبيق إدارة المعرفة بشكل كامل ودمجها مع تقنيات التحويل الرقمي.	محمد أحمد شمس مصر 2025	مقال منشور في مجلة الشروق للعلوم التجارية	العلاقة بين التحويل الرقمي وتحسين جودة الخدمة التعليمية الدور المعدل لإدارة المعرفة دراسة ميدانية على العاملين بالمعاهد العليا الخاصة بمحافظة دمياط
هدفت الدراسة لقياس تأثير التحويل الرقمي على جودة الخدمة في قطاع التعليم العالي، تم اتباع منهج كمي لتقييم العلاقة بين المتغيرات باستخدام استبيان إلكتروني لجمع البيانات بلغ عدد المشاركين 93 مشارك من موظفي جامعة تيربوكا، حيث أظهرت النتائج: وجود علاقة قوية بين الكفاءة الرقمية والتحويل الرقمي، مما يؤثر على استعداد الموظفين لمواجهة التحديات الرقمية. أكدت الدراسة على أهمية الثقافة التنظيمية والهياكل في نجاح التحويل الرقمي، مشيرة إلى ضرورة إجراء أبحاث إضافية في مستويات التعليم المختلفة.	<i>Siti Aisyah, Adisthy Shabrina Nurqamarani, Florentina Ratih Wulandari, Mani Festati Broto</i> اندونيسيا 2023	مقال منشور في مجلة E3S Web of Conferencs	The Influence of Digital Transformation on Service Quality in The Education Sector تأثير التحويل الرقمي على جودة الخدمة في قطاع التعليم

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للتحويل الرقمي وجودة الخدمات التعليمية

سعت هذه الدراسة إلى معرفة تأثير التحويل الرقمي على جودة الخدمات التعليمية على رضا الطلاب في كلية إدارة الأعمال بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية حيث تم اتباع المنهج الوصفي التحليلي على عينة مكونة من 370 طالب وطالبة باستخدام أداة الاستبيان لجمع البيانات، وقد خلصت الدراسة في النهاية إلى عدة نتائج منها: وجود تأثير واضح وإيجابي لبعض أبعاد التحويل الرقمي على رضا الطلاب. وجود أثر إيجابي لبعض أبعاد الجودة الخدمات التعليمية (ملموسة، اعتمادية، استجابة) على رضا الطلاب.	Abdul Rahman Mohammed Idris Mohammed السعودية 2025	مقال منشور في مجلة Pakistan Journal of Life and Social Sciences	The Impact of Digital Transformation and Quality Educational Services on the Satisfaction of Students at the College of Business at Imam Muhamma d Ibn Saud Islamic University أثر التحويل الرقمي وجودة الخدمات التعليمية على رضا الطلاب في كلية إدارة الأعمال بجامعة الإمام بن سعود الإسلامية
--	--	--	--

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للتحويل الرقمي وجودة الخدمات التعليمية

المطلب الثاني: موقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة لتحويل الرقمي وجودة الخدمات التعليمية

تمت الاستفادة من كافة الدراسات السابقة المذكورة من جانبيها النظري والتطبيقي كما يلي:

- . المساعدة في بناء الإطار النظري للدراسة وتحديد المفاهيم الأساسية المرتبطة بالتحويل الرقمي وجودة الخدمات التعليمية.
- . الاستفادة من الدراسات السابقة في صياغة إشكالية الدراسة وأسئلتها وفرضياتها.
- . تحديد الأبعاد والمؤشرات المناسبة لقياس متغيرات الدراسة.
- . الاسترشاد بالمنهج العلمية والأدوات المستخدمة في الدراسات السابقة، خاصة أداة الاستبيان.
- . الاستفادة من الأساليب الإحصائية المعتمدة في تحليل البيانات واختبار الفرضيات.
- . إجراء المقارنات بين نتائج الدراسة الحالية ونتائج الدراسات السابقة لاستخلاص أوجه التشابه والاختلاف.
- . تحديد الفجوة البحثية التي تسعى الدراسة الحالية إلى معالجتها وإبراز الإضافة العلمية المتوقعة منها.
- . دعم تفسير النتائج ومناقشتها في ضوء ما توصلت إليه الدراسات السابقة.

وبالرغم من هذه الإسهامات لا تزال هناك أوجه تشابه واختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة، نوضحها فيما يلي:

أولاً: أوجه التشابه: تتفق هذه الدراسة مع الدراسات السابقة في:

- . **الهدف:** ركزت على تأثير التحويل الرقمي على جودة الخدمات التعليمية باستثناء دراسة فهد زيد عايش التي هدفت إلى معرفة تأثير التحويل الرقمي على جودة الخدمات المقدمة للمواطنين.

. **المنهج:** تم اتباع المنهج الوصفي التحليلي، باستثناء دراسة " محمد أحمد شمس " اعتمدت على المنهج الاستنباطي ودراسة " Siti Aisyah " التي اتبعت المنهج الكمي.

. **الأدوات:** بحيث تم استخدام أداة الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، مع الاعتماد على برنامج Spss.

ثانياً: أوجه الاختلاف: تختلف هذه الدراسة عن الدراسات السابقة في:

- . **من حيث المكان:** أجريت الدراسة الحالية في كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير جامعة قاصدي مرباح ورقلة؛ أما الدراسات السابقة فقط أجريت في بيئات مختلفة منها محلية، وعربية، وعالمية.
- . **من حيث الزمان:** تمت الدراسة في السداسي الثاني من الموسم الجامعي 2025 . 2026، أما الدراسات السابقة فقط أجريت في فترات زمنية متفاوتة بين 2022 و 2026.
- . **من حيث العينة:** استهدفت الدراسة الحالية طلبة كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير جامعة قاصدي مرباح ورقلة، أما عينات الدراسات السابقة فقط تنوعت بين مواطنين، طلبة، أساتذة، إداريين، وموظفين في المعاهد والجامعات.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للتحول الرقمي وجودة الخدمات التعليمية

خلاصة الفصل

خلال هذا الفصل تم التطرق الى مفاهيم حول التحول الرقمي وجودة الخدمات التعليمية بالإضافة إلى عرض الدراسات السابقة المرتبطة بالموضوع

يخلص هذا الفصل إلى أن التحول الرقمي أصبح ضرورة حتمية وليس خيار.

وفي الفصل الثاني سنحاول معرفة أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات التعليمية لكلية العلوم الاقتصادية وعلوم التجارية وعلوم التسيير جامعة قاصدي مرباح ورقلة.

الفصل الثاني:

الدراسة الميدانية

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

تمهيد

بعد التطرق في الفصل الأول إلى الجانب النظري في هذا الفصل سنقوم بدراسة أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات التعليمية من وجهة نظر الطلاب من خلال دراسة ميدانية لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة قاصدي مرباح ورقلة بحيث تم تصميم استبيان موجه لعينة من طلبة الكلية محل الدراسة من اجل جمع البيانات ثم تحليلها وربطها بالفرضيات وفي الاخير مناقشة النتائج. سيتم التطرق في هذا الفصل إلى:

المبحث الأول: طريقة وأدوات الدراسة

المبحث الثاني: النتائج والمناقشة

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

المبحث الأول: الطريقة والأدوات

تعد الدراسة الميدانية التطبيقية الركيزة الأساسية لأي بحث علمي، فهي التي تمنح الجانب النظري واقعية ومصدقية، وتسمح باختبار الفرضيات بدقة للوصول إلى نتائج مؤكدة (سواء بالقبول أو الرفض).

المطلب الأول: تقديم جامعة قاصدي مرباح ورقلة

يتم تعريف الجامعة والكلية وتطور كل منهما

الفرع الأول: تعريف جامعة قاصدي مرباح ورقلة

هي مؤسسة عمومية ذات طابع علمي وثقافي، تعمل وفق المرسوم التنفيذي رقم 01-210 الصادر في 23 أوت 2001 المتضمن تأسيس جامعة ورقلة. ينظم قانونها الداخلي العلاقة بين مختلف أطراف الأسرة الجامعية، ويحدد مهامها الرئيسية المرتبطة التكوين العالي، البحث العلمي، والتطوير التكنولوجي من جهة أخرى.

نشأة وتطور جامعة قاصدي مرباح ورقلة:

انطلقت في البداية سنة 1987 كـ "مدرسة عليا للأساتذة" بموجب المرسوم رقم 65 - 88 المؤرخ في 22 مارس 1988 كمؤسسة عمومية مستقلة ذات طابع إداري تربوي تحت وصاية وزارة التعليم العالي ، بعدها مرت بعدة مراحل أهمها: التحول إلى مركز جامعي (1997): بفضل تطورها، رُقيت المؤسسة لتصبح مركزاً جامعياً بموجب المرسوم رقم 97-159 المؤرخ في 10 مارس 1997 وكانت تضم حينها خمسة معاهد.

التحول إلى جامعة متكاملة (2001): شهد عام 2001 النقلة النوعية الكبرى بترقيتها رسمياً إلى "جامعة" بموجب المرسوم رقم 01-210 المؤرخ في 22 جويلية 2001 حيث ضمت وقتها ثلاث كليات وثلاث مديريات، وحملت اسم المجاهد "قاصدي مرباح" سنة 2005.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

التوسعة الهيكلية (2009-2013): استمر نمو الجامعة ليصل عدد كلياتها إلى ست كليات في عام 2009 بمرسوم تنفيذي 09

-19 المؤرخ 17 فيفري 2009، وصولاً إلى عام 2013 الذي شهد إعادة هيكلة شاملة للنظام البيداغوجي، لتصبح الجامعة

تضم ما يلي:

نيابات رئاسة الجامعة:

- التكوين العالي في الطورين الأول والثاني والتكوين المتواصل والشهادات وكذا التكوين العالي في التدرج.
- التكوين العالي في الطورين الثالث والتأهيل الجامعي والبحث العلمي وكذا التكوين العالي فيما بعد التدرج.
- العلاقات الخارجية والتعاون والتنشيط والاتصال والتظاهرات العلمية.
- التنمية والاستشراف والتوجيه.

أما الكليات فأصبحت تضم 10 كليات وهي:

- كلية التكنولوجيا الحديثة للمعلومات والاتصال.
- كلية المحروقات والطاقات المتجددة وعلوم الأرض والكون.
- كلية العلوم التطبيقية.
- كلية علوم الطبيعة والحياة.
- كلية الرياضيات وعلوم المادة.
- كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.
- كلية الحقوق والعلوم السياسية.
- كلية الآداب واللغات.
- كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.
- كلية الطب.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

ومعهدين هما:

- معهد العلوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية.
- معهد التكنولوجيا.
- مسار نقطة تكوين أستاذ اللغة العربية للتعليم الابتدائي.

الفرع الثاني: تعريف كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

تعتبر كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة قاصدي مرباح بورقلة واحدة من أهم الركائز الأكاديمية في الجامعة. فهي لا تكتفي بكونها بيئة تعليمية فحسب، بل هي حاضنة للكفاءات تسعى جاهدة لإعداد جيل من المختصين القادرين على النهوض بالمجتمع واقتصاده، من خلال دمج المعارف النظرية بالتطبيقات العملية ومواكبة التطورات التكنولوجية المتسارعة تسعى الكلية إلى: المساهمة الفعالة في تنمية الوعي الثقافي والبيئي وخدمة المجتمع، تقديم خبرات تخصصية تساعد صناع القرار في القضايا ذات الصلة، التركيز على التكوين المتواصل لما بعد التدرج، وتحفيز الأساتذة والطلبة على الابتكار والبحث العلمي كركيزة أساسية للتنمية.

نشأة وتطور الكلية:

انشئت كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بموجب المرسوم التنفيذي رقم 09-91 المؤرخ في 17/02/2009 المعدل والمتمم للمرسوم التنفيذي رقم 01-210 المؤرخ في 23/07/2001 والمتضمن إنشاء جامعة ورقلة حيث نشأت وفق التنظيم التالي:

• من 1990 إلى 1992: كمبادرة للإعلام الآلي للتسيير.

• من 1993 إلى 1996: كمعهد للعلوم الاقتصادية.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

• 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 الهيكلية التي شهدتها الجامعة سنة 2009 وبالضبط في 17 فبراير من نفس السنة أصبحت الكلية مكونة من ثلاثة أقسام وهي: قسم العلوم الاقتصادية ، قسم علوم التسيير، قسم العلوم التجارية ؛ ومن ثم صارت تتكون من 04 أقسام وذلك بموجب القرار رقم 1072 المؤرخ في 15/11/2017 المعدل والمتمم للقرار رقم 321 المؤرخ في 03/12/2009 المتضمن إنشاء الأقسام المكونة لها بحيث تتكون من قسم العلوم الاقتصادية وقسم علوم التسيير وقسم العلوم التجارية وقسم العلوم المالية والمحاسبة، الذي تم إضافته خلال سنة الجامعية 2019 وتم في سنة 2026 إضافة قسم المانجمنت. تتكون الكلية حالياً من خمسة أقسام حيوية: العلوم التجارية، علوم تسيير، العلوم الاقتصادية، العلوم المالية والمحاسبة، المانجمنت.

المطلب الثاني: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة

سننطلق في هذا المطلب المنهج المتبع في الدراسة والمجتمع والعينة المدروسة إضافة إلى الأدوات المستخدمة في الجمع والتحليل:

الفرع الأول: منهج ومجتمع وعينة الدراسة:

أولاً: المنهج المتبع:

يمثل المنهج الطريقة التي يتبعها الباحث لدراسة الموضوع أو ظاهرة معينة بغية التعرف على أسبابها وتقديم اقتراحات وحلول لها، بهدف تحقيق الأهداف المرجوة من بحثنا سنعتمد على المنهج الوصفي التحليلي الذي من خلاله يتم جمع البيانات والمعلومات

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

عن الظاهرة محل الدراسة، ووصف النتائج التي تم التوصل إليها وتحليلها وتفسيرها. والذي يمكننا بواسطته باستعمال الأدوات والأساليب الإحصائية في تحليل البيانات لاختبار صحة الفرضيات المطروحة.

ثانيا: مجتمع وعينة الدراسة:

يمثل مجتمع الدراسة طلبة كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة قاصدي مرباح ورقلة، أما العينة فتمثلت في 50 فرد من أفراد المجتمع، تم اختيارهم عشوائيا.

الجدول رقم 2. 1: توزيع عينة الدراسة

النسبة	العدد	البيان
100%	50	عدد الاستثمارات الموزعة
100%	50	عدد الاستثمارات المسترجعة
0.0%	0	عدد الاستثمارات غير المسترجعة
100%	50	الاستثمارات القابلة للتحليل

المصدر: من اعداد الطالبة وفق توزيع الاستبيان.

الفرع الثاني: أدوات جمع البيانات

تم استخدام الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات المتعلقة بالدراسة، وتم الاعتماد على بعض الدراسات السابقة في صياغة فقراته، وقد قسمت إلى ثلاث أجزاء:

الجزء الأول: يتعلق بالمتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي والقسم)

الجزء الثاني: يتعلق بالمتغير المستقل التحول الرقمي (البعد التقني، البعد التنظيمي، البعد البشري)

الجزء الثالث: يتعلق بالمتغير التابع جودة الخدمات التعليمية (بعد الملموسية، بعد الموثوقية، بعد الاستجابة...)

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

والجدول التالية توضح العبارات التي تخص كل بعد:

الجدول رقم 2. 2: العبارات التي تقيس أبعاد التحول الرقمي.

العبارات	البعد
9 - 8 - 7 - 6 - 5 - 4 - 3 - 2 - 1	البعد التقني
17 - 16 - 15 - 14 - 13 - 12 - 11 - 10	البعد التنظيمي
24 - 23 - 22 - 21 - 20 - 19 - 18	البعد البشري

المصدر: من إعداد الطالبة وفقا معطيات الدراسة

الجدول رقم 2. 3: العبارات التي تقيس أبعاد جودة الخدمات التعليمية

العبارات	البعد
4 - 3 - 2 - 1	بعد الملموسية
8 - 7 - 6 - 5	بعد الموثوقية
12 - 11 - 10 - 9	بعد الاستجابة
16 - 15 - 14 - 13	بعد التعاطف
20 - 19 - 18 - 17	بعد السلامة

المصدر: من إعداد الطالبة وفقا معطيات الدراسة.

وللإجابة على العبارات الخاصة بالجزء الأول والثاني في الاستبيان تم الاعتماد على مقياس ليكارت الخماسي، ونظرا لاستخدامه في الكثير من الدراسات السابقة في هذا المجال، يطلب من المتعاملين إعطاء درجة موافقتهم على كل عبارة من العبارات الواردة على مقياس "ليكارت الخماسي" كما هو موضح:

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

الجدول رقم 2. 4: مجال المتوسط الحسابي المرجح لمقياس ليكارت الخماسي

الترميز	درجة القبول	مجال المتوسط الحسابي المرجح	المستوى الموافق له
1	غير موافق بشدة	من 1 إلى 1.80	منخفض جدا
2	غير موافق	من 1.81 إلى 2.60	منخفض
3	محايد	من 2.61 إلى 3.40	متوسط
4	موافق	من 3.41 إلى 4.20	مرتفع
5	موافق بشدة	من 4.21 إلى 5	مرتفع جدا

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على الدراسات السابقة

صدق وثبات الاستبيان

لقد تم استخدام التحكيم وإجراء الاختبارات للتحقق من صدق وثبات الاستبيان كما يلي:

صدق المحكمين: لمعرفة مدى وضوح وملائمة العبارات بالاستبيان الأولى تم عرضه على أساتذة في مجال التخصص، وبعدما قاموا بتصويب الاستبيان ظهر في شكله النهائي.

ثبات الاستبيان: تم فحص عبارات الاستبيان من خلال معامل ألفا كرونباخ الذي يعتبر نسبته مقبولة عند القيمة (0.62) لكي نعتد النتائج المتوصل إليها والجدول التالي يمثل قيمة معامل ألفا كرونباخ لإجابات أفراد العينة كما يلي:

الجدول رقم 2. 5: معامل الثبات باستخدام طريقة ألفا كرونباخ

المقياس	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ
التحول الرقمي	24	0.873
جودة الخدمات التعليمية	20	0.785

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

من الجدول نلاحظ أن معامل ألفا كرونباخ لمقياس التحول الرقمي قدر بـ 0.873 أي أن 87.3 بالمئة من المبحوثين سيكونون ثابتين في إجاباتهم في حالة إعادة القياس وهو ما يشير إلى ثبات المقياس، ووصل معامل ألفا كرونباخ لمقياس جودة الخدمات التعليمية إلى 0.785 أي أن 78.5 بالمئة من المبحوثين سيكونون ثابتين في إجاباتهم في حالة إعادة القياس وهو ما

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

يشير إلى ثبات المقياس، وتعتبر النتائج على مستوى ممتاز من البعد التقني والثبات، وهذا يعني أن هناك استقرار بدرجة عالية في نتائج الاستبيان.

الفرع الثالث: الأساليب الإحصائية المستخدمة

للإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار صحة الفرضيات تم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي والتحليلي حيث تم ترميز وإدخال المعطيات إلى الحاسوب باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) نسخة 31 للتوصل إلى ما يلي:

- 1- معامل الفا لكرونباخ لقياس الثبات؛
- 2- مقاييس الإحصاء الوصفي وذلك لوصف عينة الدراسة وإظهار خصائصها، وهذه الأساليب هي التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحرافات المعيارية للإجابة عن أسئلة الدراسة وترتيب عبارات كل متغير تنازلياً؛
- 3- اختبار كولموغوروف سميرونوف لاختبار طبيعة التوزيع للمتغيرين التابع والمستقل؛
- 4- مصفوفة الارتباطات لمعرفة العلاقات الارتباطية بين متغيرات الدراسة المستقلة والتابعة؛
- 5- تحليل الانحدار لاختبار صلاحية نموذج الدراسة وتأثير المتغير المستقل على المتغير التابع (جودة الخدمات التعليمية)؛
- 6- تحليل اختبار تي تاست (T test) وتحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لاختبار تأثيرات المتغيرات الشخصية على المتغير التابع.

المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها

يخصص هذا المبحث لاستعراض المخرجات التي توصل إليها البحث وتحليلها بعمق في ضوء الأهداف والفرضيات. ويسعى إلى تحديد طبيعة الارتباط بين التحول الرقمي وجودة الخدمات التعليمية في الكلية محل الدراسة، وذلك من خلال تفسير النتائج المتحصل عليها ومقارنتها بالدراسات السابقة المذكورة

المطلب الأول: عرض النتائج

سنتطرق في هذا المطلب إلى الخصائص الشخصية لأفراد العينة وتحليل نتائج الاستبيان بالإضافة إلى اختبار صحة الفرضيات:

الفرع الأول: الخصائص الشخصية لأفراد العينة

يقصد بخصائص عينة الدراسة كل البيانات الشخصية المتعلقة بأفراد عينة الدراسة المستجوبين، بغرض معرفة الخصائص الديموغرافية لهم.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

أولاً: الجنس

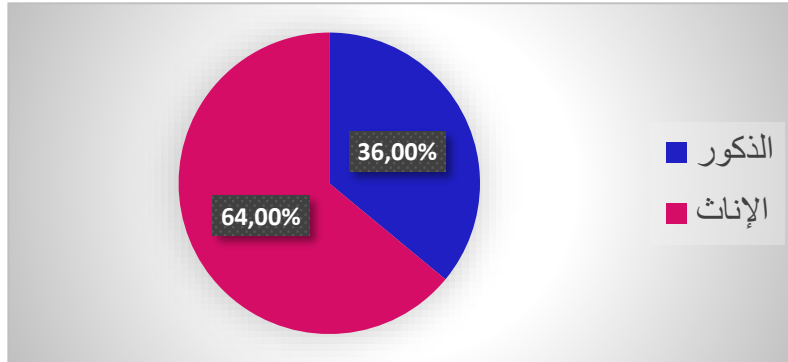
الجدول رقم 2. 6: توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة (%)
الجنس	الذكور	18	36.0
	الإناث	32	64.0
المجموع الكلي		50	100.0

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال قراءة معطيات الجدول أعلاه المتعلق بتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس، يتبين أن فئة الإناث تشكل الأغلبية بنسبة بلغت 64.0% وتكرر قدره 32 طالبة، في حين قُدرت نسبة الذكور بـ 36.0% بتكرار بلغ 18 طالباً من إجمالي حجم العينة البالغ 50 مفردة. يعكس هذا التوزيع بوضوح هيمنة العنصر النسوي على تركيبة العينة المدروسة، وهو ما يمكن تفسيره بتوافق هذه النسبة مع الواقع الديموغرافي الميداني للجامعة، حيث تُسجل عادة معدلات إقبال وتسجيل أعلى للطالبات في تخصصات كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير مقارنة بالطلبة الذكور.

الشكل رقم 2. 1: الدائرة النسبية لتوزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

ثانياً : السن:

الجدول رقم 2. 7: توزيع أفراد العينة حسب متغير السن

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة (%)
	من 18 إلى 21 سنة	26	52.0

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

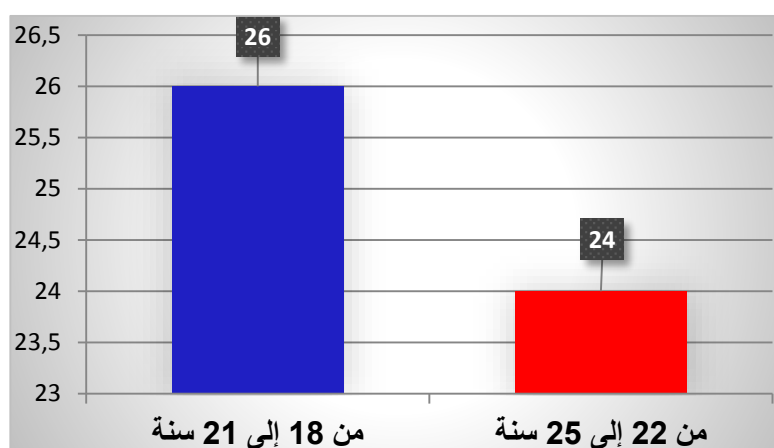
السن	من 22 إلى 25 سنة	24	48.0
المجموع الكلي		50	100

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

يُبين الجدول أعلاه توزيع أفراد العينة حسب السن يتميز بالتقارب والتوازن، حيث شكلت الفئة العمرية (18-21 سنة) الأغلبية النسبية بنسبة 52%، تلتها مباشرة الفئة (22-25 سنة) بنسبة 48%.

ويعكس هذا التوزيع الطبيعة الديموغرافية المنطقية لطلبة الكلية، حيث يشمل بشكل متوازن طلبة مرحلتي الليسانس والماستر، مما يعطي مصداقية أكبر لنتائج الدراسة ويضمن أن تقييم جودة الخدمات الرقمية يعبر عن آراء الطلبة باختلاف مستوياتهم وخبراتهم الأكاديمية .

الشكل رقم 2.2: الأعمدة البيانية لتوزيع أفراد العينة حسب متغير السن



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

ثالثا: المستوى التعليمي:

الجدول رقم 2.8: توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة (%)
المستوى التعليمي	أولى ليسانس	14	28.0
	ثانية ليسانس	8	16.0
	ثالثة ليسانس	9	18.0

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

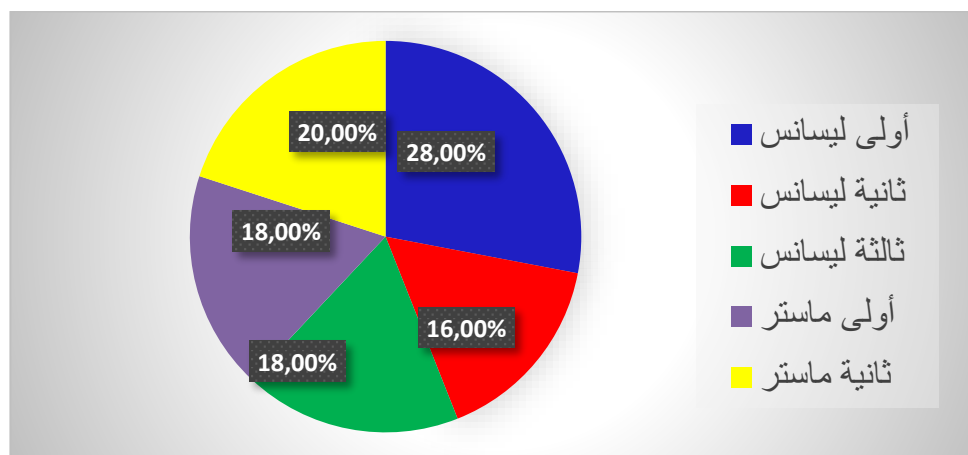
18.0	9	أولى ماستر	
20.0	10	ثانية ماستر	
100	50	المجموع الكلي	

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

يُبين الجدول رقم 2.8 توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي، حيث نلاحظ شمولية العينة لجميع المستويات الدراسية. وقد تصدر طلبة السنة الأولى ليسانس التوزيع بنسبة 28%، تلاهم طلبة السنة الثانية ماستر بنسبة 20%، ثم طلبة السنة الثالثة ليسانس والأولى ماستر بنسب متساوية بلغت 18% لكليهما، وأخيراً طلبة السنة الثانية ليسانس بنسبة 16%.

ويعكس هذا التوزيع تغطية جيدة لمرحلي الليسانس (بنسبة إجمالية 62%) والماستر (38%)، مما يعزز من موثوقية الدراسة؛ كونها تستمد بياناتها من تقييمات شرائح متباينة من الطلبة، بدءاً من الطلبة الجدد حديثي العهد بالخدمات الرقمية للكلية، وصولاً إلى طلبة الدراسات العليا الأكثر استخداماً واحتكاً بالمنصات الأكاديمية والإدارية.

الشكل رقم 2.3: الدائرة النسبية لتوزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

رابعاً: القسم:

الجدول رقم 2. 9: توزيع أفراد العينة حسب متغير القسم

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة (%)
القسم	العلوم الاقتصادية	30	60.0
	العلوم التجارية	2	04.0
	علوم التسيير	8	16.0
	علوم المالية والمحاسبة	10	20.0
المجموع الكلي		50	100

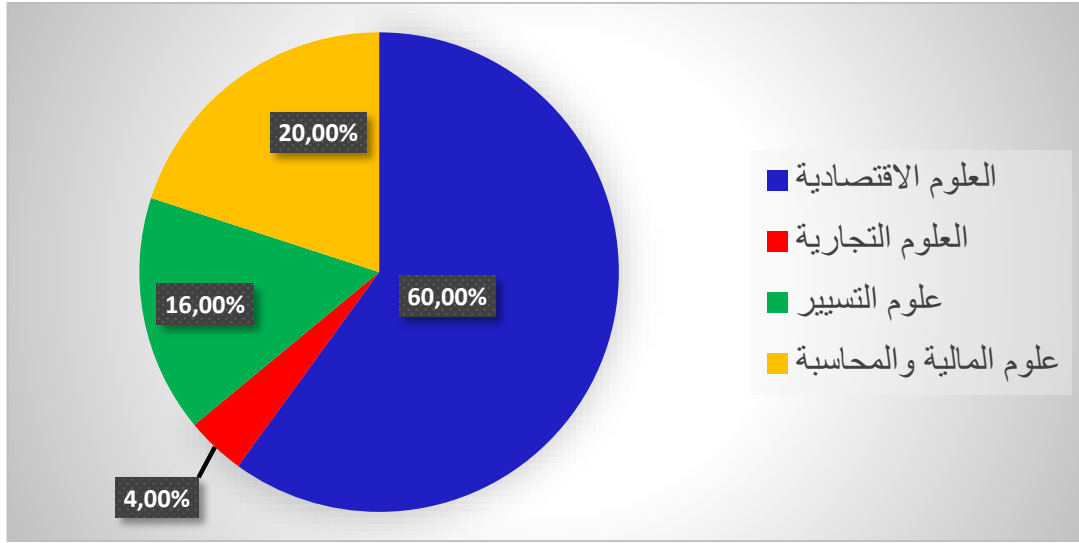
المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

يُظهر الجدول رقم 2. 9 توزيع أفراد العينة حسب الانتماء للقسم الأكاديمي، حيث سجل قسم العلوم الاقتصادية حضوراً غالباً بنسبة 60% من إجمالي الباحثين، يليه قسم علوم المالية والمحاسبة بنسبة 20%، ثم قسم علوم التسيير بنسبة 16%، بينما سجل قسم العلوم التجارية أدنى نسبة تمثيل بـ 4% فقط.

ويشير هذا التركيز الكبير للباحثين في قسم العلوم الاقتصادية إلى احتمالية كبر الكثافة الطلابية في هذا القسم مقارنة بغيره، أو لسرعة استجابة طلبته وتفاعلهم مع موضوع الرقمنة. ورغم هذا التفاوت الملحوظ في النسب، فإن شمولية العينة لمختلف أقسام الكلية يضمن الحصول على تقييم شامل ومقاربة واقعية لأثر التحول الرقمي على جودة الخدمات التعليمية من زوايا تخصصية وإدارية متنوعة.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

الشكل رقم 2 . 4 : الدائرة النسبية لتوزيع أفراد العينة حسب متغير القسم



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

الفرع الثاني: عرض وتحليل نتائج الاستبيان

أولاً: التحقق من اعتدالية التوزيع:

لاختبار الفرضيات يجب أولاً معرفة طبيعة التوزيع لمتغيري (التحول الرقمي، جودة الخدمات التعليمية)، وعليه قمنا بحساب اختبار كولمغوروف سميرونوف، والنتائج مبينة في الجدول التالي:

جدول 2. 10: يبين نتائج اختبار طبيعة التوزيع لمتغيري (التحول الرقمي، جودة الخدمات التعليمية)

المقياس	قيمة اختبار كولمغوروف	درجة الحرية	الدلالة الإحصائية
التحول الرقمي	0.095	50	0.200
جودة الخدمات التعليمية	0.113	50	0.147

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول السابق نجد أن الدلالة الإحصائية في الحالتين أكبر من 0.05 وعليه فإن متغيري التحول الرقمي وجودة الخدمات التعليمية يتبعان التوزيع الطبيعي، فهما إذن يحققان شرط الاعتدالية، وعليه يمكننا حساب الفروق باستخدام الاختبارات المعلمية (اختبار T TEST واختبار تحليل التباين الأحادي ANOVA).

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

ثانيا: نتائج مقياس ليكرت الخماسي

وعليه قمنا بحساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والترتيب لكل عبارة، وهذا ما توضحه الجداول التالية:

1. محور التحول الرقمي:

جدول رقم 2. 11: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة للبعد التقني

العبارة	الرتبة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
توفر الجامعة بنية تحتية تكنولوجية مناسبة (أجهزة حاسوب وملحقاتها) لتلبية احتياجات الطلبة	7	3.28	1.29	متوسط
هل المنصة الإلكترونية للتعليم مودول مفعلة و تستخدم بانتظام في الجامعة	5	2.68	1.06	متوسط
أستعمل تطبيقات رقمية في التسجيل والولوج للنتائج والجداول الزمنية	2	3.90	1.04	مرتفع
يستخدم الأساتذة الأدوات الرقمية في تقييم الطلبة (اختبارات الكترونية، واجبات الكترونية)	6	3.28	1.09	متوسط
توفر الجامعة مكتبة رقمية (كتب، مقالات، قواعد بيانات) سهلة الوصول	8	3.26	1.38	متوسط
تعتبر منصة مودول سهلة الاستعمال وواضحة للطلبة في استخدامها	9	2.66	1.30	متوسط
أشعر بالأمان عند استعمال المنصات أنها تحمي بياناتي	3	3.84	0.84	مرتفع
لدي حساب شخصي من أجل الاطلاع على المعلومات الاكاديمية (العلامات، مواعيد)	1	3.92	0.99	مرتفع
المنصات مثل بروجراس تتم تحديثها بصورة مستمرة	4	3.80	1.18	مرتفع
البعد التقني		3.40	0.57	مرتفع

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

تشير بيانات الجدول رقم 2. 11 المتعلقة بالبعد التقني للتحويل الرقمي إلى حصول هذا المحور على مستوى تقييم عام بدرجة مرتفعة، حيث بلغ المتوسط الحسابي الإجمالي للبعد 3.40 بانحراف معياري قدره 0.57.

يعكس هذا التقييم الإيجابي وجود أساس تكنولوجي متين وجاهزية رقمية مقبولة على مستوى الكلية، مما يؤكد نجاح الإدارة في توفير بيئة تقنية تدعم التحويل الرقمي وتلبي جانباً كبيراً من الاحتياجات الأساسية للطلبة، خاصة فيما يتعلق بتسهيل الإجراءات الإدارية والوصول إلى المعلومات الأكاديمية بطريقة إلكترونية سلسة.

وبتحليل العبارات المكونة لهذا البعد تفصيلياً، نلاحظ تركز التقييمات المرتفعة في الجوانب الإدارية والخدماتية، حيث تصدرت عبارة امتلاك الطالب لحساب شخصي للاطلاع على المعلومات الأكاديمية المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 3.92، تليها عبارة استعمال التطبيقات الرقمية في التسجيل والولوج للنتائج بمتوسط 3.90، ثم الشعور بالأمان وحماية البيانات بمتوسط 3.84، والتحديث المستمر للمنصات مثل منصة بروغراس بمتوسط 3.80.

في المقابل حصلت العبارات ذات الطابع البيداغوجي المباشر والبنية التحتية المادية على تقييمات بدرجة متوسطة، حيث جاءت عبارة استخدام الأساتذة للأدوات الرقمية في التقييم وتوفير البنية التحتية التكنولوجية من أجهزة وملحقات بمتوسط 3.28، يليهما توفر المكتبة الرقمية بمتوسط 3.26.

ومن الملاحظ أن منصة التعليم عن بعد موودل قد سجلت أدنى التقييمات بتقدير متوسط، سواء من حيث التفعيل والاستخدام المنتظم بمتوسط 2.68، أو من حيث سهولة ووضوح الاستخدام بمتوسط 2.66 في المرتبة الأخيرة، مما يدل على وجود فجوة واضحة بين نجاح الرقمنة الإدارية من جهة، والتأخر النسبي في تفعيل وتسهيل أدوات التعليم الرقمي البيداغوجي من جهة أخرى.

جدول رقم 2. 12: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة للبعد التنظيمي

العبارة	الرتبة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
ساهم التحويل الرقمي في تحسين تحصيلي الأكاديمي	7	3.46	1.03	مرتفع
توفر الكلية بيئات تعلم تفاعلية لتنمية المهارات الذاتية	8	3.20	1.09	متوسط

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

مرتفع	1.23	3.56	6	التحول الرقمي يسهل علي عملية التعلم
مرتفع	0.96	4.06	3	تقليل الاجراءات الورقية وتسريع المعاملات الادارية للطلبة بفضل التحول الرقمي
مرتفع	1.06	4.12	1	امكانية اتمام المعاملات الادارية رقميا (تسجيل، الدفع رسوم) دون الحاجة للحضور الشخصي
مرتفع	0.91	4.06	2	ساهمت الرقمنة الإدارية في تسهيل المعاملات والشؤون الأكاديمية
مرتفع	1.06	3.82	4	دعمت الوسائل الرقمية التواصل بين الإدارة والطلبة بشكل أكبر
مرتفع	1.10	3.64	5	أشعر بمستوى رضا أعلى بعد التحول الرقمي في الجامعة
مرتفع	0.70	3.74		البعد التنظيمي

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

تُظهر بيانات الجدول أعلاه أن التقييم العام للبعد التنظيمي للتحول الرقمي جاء بدرجة مرتفعة، حيث سجل هذا المحور متوسطاً حسابياً إجمالياً بلغ 3.74 بانحراف معياري قدره 0.70.

يعكس هذا المستوى المرتفع نجاح مساعي الإدارة في توظيف التكنولوجيا الحديثة لإعادة هندسة العمليات الإدارية والأكاديمية، مما يبرز الأثر الإيجابي الملموس للرقمنة في تحسين الكفاءة التنظيمية للكلية، وتخليص الطالب من القيود البيروقراطية التقليدية، وهو ما يساهم بشكل فعال في الارتقاء بجودة الخدمات الجامعية المقدمة.

وبقراءة تفصيلية لمتغيرات هذا البعد، نلاحظ تركيزاً واضحاً للتقييمات المرتفعة جداً في الجوانب المتعلقة بتسهيل الخدمات الإدارية البحتة، حيث احتلت إمكانية إتمام المعاملات الإدارية رقمياً دون الحاجة للحضور الشخصي المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 4.12، متبوعة بمساهمة الرقمنة الإدارية في تسهيل الشؤون الأكاديمية بمتوسط 4.06، ثم دورها في تقليل الإجراءات الورقية وتسريع المعاملات بنفس المتوسط الحسابي 4.06.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

كما انعكس هذا التنظيم الرقمي الناجح على تعزيز التواصل بين الإدارة والطلبة بمتوسط 3.82، مما أدى إلى رفع مستوى الرضا العام للطلبة الذي جاء في المرتبة الخامسة بمتوسط 3.64.

أما فيما يخص انعكاس التنظيم الرقمي على الشق التعليمي، فقد سجلت العبارات تقييمات مرتفعة ولكن بمتوسطات أقل نسبياً، تمثلت في تسهيل عملية التعلم بمتوسط 3.56 وتحسين التحصيل الأكاديمي بمتوسط 3.46.

في حين تذيلت العبارة الخاصة بتوفير الكلية لبيئات تعلم تفاعلية لتنمية المهارات الذاتية الترتيب بدرجة تقييم متوسطة ومتوسط حسابي بلغ 3.20، وهو ما يتقاطع مع نتائج البعد التقني ليؤكد مجدداً أن التحول الرقمي بالكلية حقق قفزة نوعية في تسيير الشق الإداري والتنظيمي المعاملاتي، بينما لا يزال بحاجة إلى تطوير أكبر في الجانب التفاعلي والبيداغوجي.

جدول رقم 2. 13: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة للبعد البشري

العبارة	الرتبة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
ساعدني التحول الرقمي في تعزيز التواصل مع الاساتذة	1	3.64	1.24	مرتفع
أرى أن الأساتذة لديهم تحكم في الأدوات الرقمية	3	3.30	1.13	متوسط
يستخدم الاساتذة الادوات الرقمية (عروض، منصات، دردشة) بفعالية في التدريس	2	3.60	1.09	مرتفع
لدي القدرة على استخدام المنصات الرقمية مثل مودل في التعليم	5	3.06	1.22	متوسط
تقدم الجامعة تكوين ورشات للطلبة حول المهارات الرقمية استخدام (منصات، بحث، امان)	6	2.92	1.23	متوسط
يوجد اهتمام بالثقافة الرقمية في الجامعة (انشطة، مسابقات، ادوات)	4	3.08	1.19	متوسط
تلقيت دعم وإرشاد للتقليل من صعوبات استعمال الادوات الرقمية	7	2.76	1.15	متوسط
البعد البشري		3.19	0.75	متوسط

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

توضح النتائج الإحصائية الواردة في الجدول أعلاه أن البعد البشري للتحويل الرقمي قد سجل مستوى تقييم عام بدرجة متوسطة، بمتوسط حسابي إجمالي قدره 3.19 وانحراف معياري بلغ 0.75.

يعكس هذا التقييم المتوسط وجود تباين في مستوى الجاهزية والتفاعل من قبل العنصر البشري (طلبة وأساتذة) مع مساعي الرقمنة في الكلية، مما يشير إلى أن تطوير الكفاءات والمهارات الرقمية للأفراد، فضلاً عن الدعم والتكوين المؤسسي الموجه لهم، لا يزال في مرحلة انتقالية ويحتاج إلى مزيد من العناية والتطوير لمواكبة التقدم التقني والتنظيمي الملحوظ في الجوانب الإدارية.

وبالنظر إلى تفاصيل عبارات هذا البعد، يتبين أن الجانب المتعلق بالتواصل والجهد المبذول من طرف هيئة التدريس قد حظي بالتقييمات الأعلى، حيث تصدرت عبارة مساهمة التحويل الرقمي في تعزيز التواصل مع الأساتذة المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره 3.64، تليها عبارة الاستخدام الفعال للأدوات الرقمية في التدريس بمتوسط 3.60، وكلاهما بدرجة تقييم مرتفعة.

في حين تراجعت باقي العبارات لتسجل تقييمات بدرجة متوسطة، بدءاً من تقييم الطلبة لمدى تحكم الأساتذة في الأدوات الرقمية بمتوسط 3.30، يليه مستوى الاهتمام بالثقافة الرقمية في الجامعة بمتوسط 3.08، ثم قدرة الطلبة أنفسهم على استخدام المنصات التعليمية مثل منصة موودل بمتوسط 3.06.

أما العبارات المتعلقة بالدعم المؤسسي المباشر والتكوين فقد تذيلت الترتيب، حيث سجلت عبارة تقديم ورشات تكوينية للطلبة حول المهارات الرقمية متوسطاً قدره 2.92، وجاء تلقي الدعم والإرشاد للتقليل من صعوبات استعمال الأدوات الرقمية في المرتبة الأخيرة بمتوسط 2.76. وتؤكد هذه القراءة التحليلية أن التحدي الأكبر للتحويل الرقمي في الكلية يكمن في مرافقة العنصر البشري، حيث تبرز حاجة ماسة لتأسيس آليات دعم تقني مستمر وتكثيف الدورات التدريبية الموجهة للطلبة، لردم الفجوة الرقمية وضمان الاستغلال الأمثل للمنصات التعليمية المتاحة.

2. محور جودة الخدمات التعليمية:

جدول رقم 2. 14: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لبعدها الملموسية

العبارة	الرتبة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
تتوفر الخدمات الإلكترونية المستخدمة في المنصة بأكثر من لغة	2	3.46	1.05	مرتفع
منصة بروغراس تتميز بالجاذبية وتعكس جودة الخدمة المقدمة	1	3.52	0.97	مرتفع
يقوم الأساتذة برفع جميع الدروس المتعلقة بكل سداسي على منصة موودل	3	3.08	0.97	متوسط
المنصة الإلكترونية موودل سهلة الاستخدام للطلاب	4	2.74	0.99	متوسط

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

متوسط	0.61	3.20	بعد الملموسية
-------	------	------	---------------

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

تكشف المعطيات الإحصائية الموضحة في الجدول رقم 2. 14 والخاصة ببعده الملموسية كأحد أبعاد جودة الخدمات التعليمية، أن هذا البعد قد نال تقييماً عاماً بدرجة متوسطة، حيث سجل متوسطاً حسابياً إجمالياً قدره 3.20 وانحرافاً معيارياً بلغ 0.61.

يعبر هذا المستوى المتوسط عن تباين في تقييم الطلبة للجوانب الملموسة والمادية للخدمات الرقمية المقدمة، مما يوحي بأن الواجهات الرقمية والمحتوى المتاح عبر المنصات الجامعية يلبي الاحتياجات الأساسية بشكل مقبول، ولكنه لم يرق بعد إلى مستوى التطلعات الكاملة التي تعكس جودة خدمة عالية الجاذبية والتكامل من وجهة نظر المستخدم.

وبالتطرق لتفاصيل عبارات هذا البعد، نلاحظ استمرار تفوق الجانب الإداري والتنظيمي على الجانب البيداغوجي، حيث تركزت التقييمات المرتفعة في العبارات المرتبطة بالمنصات الإدارية والخصائص العامة، لتصدر عبارة تميز منصة بروغراس بالجاذبية وانعكاسها لجودة الخدمة المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 3.52، تليها في المرتبة الثانية عبارة توفر الخدمات الإلكترونية بأكثر من لغة بمتوسط 3.46. وفي المقابل تراجعت العبارات المرتبطة بمنصة التعليم عن بعد لتسجل تقييمات بدرجة متوسطة، إذ حلت عبارة التزام الأساتذة برفع جميع الدروس المتعلقة بكل سداسي على منصة موودل في المرتبة الثالثة بمتوسط 3.08، بينما تذيلت عبارة سهولة استخدام منصة موودل للطلاب بالترتيب بمتوسط قدره 2.74.

وتؤكد هذه النتائج والمفارقات أن الجانب الملموس للمنصات البيداغوجية لا يزال يعاني من نقص نسبي في غزارة المحتوى المرفوع وصعوبة في واجهة الاستخدام مقارنة بالمنصات الإدارية، مما يتطلب إعادة تصميم وتحسين للبيئة الرقمية التعليمية لتصبح أكثر مرونة وجاذبية للطلاب.

جدول رقم 2. 15: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لبعده الموثوقية

العبارة	الرتبة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
تضمن الكلية تقديم الخدمات في المواعيد المحددة بدقة كمراجعة الطعون، رصد الدرجات، تحميل الدروس على منصة موودل	4	3.16	1.25	متوسط
تتميز المنصات الرقمية بسهولة الاستخدام، مما يسهل العمل ويقلل من الوقت المهدر أثناء تقديم الخدمات	2	3.68	1.11	مرتفع

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

مرتفع	0.94	4.08	1	يتم الاحتفاظ بجميع بيانات الطلاب داخل المنصات بدقة وموثوقية كدرجات جميع السنوات الدراسية
متوسط	0.93	3.30	3	تحرص الكلية على تقديم الخدمة بشكل صحيح ومثالي من المحاولة الأولى دون أي أخطاء
مرتفع	0.71	3.56		بعد الموثوقية

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

تبين النتائج الإحصائية المعروضة في هذا الجدول المتعلقة ببعد الموثوقية كأحد أبعاد جودة الخدمات التعليمية، حصول هذا المحور على تقييم عام بدرجة مرتفعة، بمتوسط حسابي إجمالي قدره 3.56 وانحراف معياري بلغ 0.71.

يعكس هذا التقييم الإيجابي وجود مستوى عالٍ من الثقة والاطمئنان لدى الطلبة تجاه دقة وموثوقية الأنظمة الرقمية المعتمدة في الكلية، مما يبرز نجاح الإدارة في بناء قواعد بيانات صلبة وأنظمة أرشفة إلكترونية فعالة تحفظ حقوق الطالب الأكاديمية وتعزز من مصداقية الخدمات المقدمة.

وبقراءة تفصيلية للعبارات المكونة لهذا البعد، نلاحظ تركيز التقييمات المرتفعة جداً في الجانب المتعلق بأمان السجلات وكفاءة المنصات، حيث تصدرت عبارة الاحتفاظ بجميع بيانات الطلاب داخل المنصات بدقة وموثوقية كدرجات جميع السنوات الدراسية المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 4.08، تليها عبارة تميز المنصات الرقمية بسهولة الاستخدام وتقليل الوقت المهدر بمتوسط 3.68. في المقابل تراجعت التقييمات لتصبح بدرجة متوسطة فيما يخص دقة التنفيذ البشري والالتزام الزمني، حيث جاءت عبارة حرص الكلية على تقديم الخدمة بشكل صحيح من المحاولة الأولى دون أخطاء في المرتبة الثالثة بمتوسط 3.30، وتذيلت عبارة ضمان تقديم الخدمات في المواعيد المحددة بدقة (كمراجعة الطعون ورصد الدرجات وتحميل الدروس) الترتيب بمتوسط 3.16.

وتدل هذه القراءة على مفارقة واضحة؛ فبينما يثق الطالب بشكل كبير في البنية الرقمية وقدرتها على حفظ بياناته عبر الزمن (الموثوقية التقنية)، لا يزال يلمس بعض التأخر ووقوع الأخطاء في الإجراءات اليومية والتحديثات الآنية (الموثوقية التشغيلية)، مما يتطلب تفعيلاً أكبر للرقابة الإدارية لضمان سرعة ودقة الاستجابة.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

جدول رقم 2. 16: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لبعد الاستجابة

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الرتبة	العبرة
متوسط	1.21	3.36	3	تقوم الكلية بإبلاغ الطلاب بالمواعيد بدقة مع مراعاة ظروفهم الخاصة
متوسط	1.36	2.98	4	تحرص الكلية على سرعة الاستجابة لاحتياجات الطلاب، والإجابة على استفساراتهم، وتقديم الاستشارات الضرورية لهم
متوسط	1.20	3.32	2	بعد التحول الرقمي أصبحت الجامعة حريصة بشكل أكبر على خدمات الصيانة
مرتفع	0.99	3.54	1	عززت المنصات الإلكترونية من قدرة الطلاب على التفاعل السريع مع زملائهم والأساتذة والإدارة
متوسط	0.88	3.30		بعد الاستجابة

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

توضح المعطيات الإحصائية الواردة في الجدول أعلاه الخاصة ببعد الاستجابة، حصول هذا المحور على تقييم عام بدرجة متوسطة، حيث بلغ المتوسط الحسابي الإجمالي 3.30 بانحراف معياري قدره 0.88.

يعكس هذا التقييم المتوسط وجود تفاوت ملحوظ في مستوى التفاعل الفوري وسرعة تلبية احتياجات الطلبة عبر القنوات الرقمية المتاحة، مما يشير إلى أن توفير المنصات التكنولوجية لم ينعكس بشكل متوازٍ وفعال على سرعة الاستجابة الإدارية والأكاديمية، وأن مرونة الكلية في التفاعل مع استفسارات وانشغالات الطلبة لا تزال بحاجة إلى تفعيل وتطوير أكبر لترقى إلى مستويات الجودة المطلوبة.

وبتحليل العبارات المكونة لهذا البعد، يتبين أن التقييم الإيجابي قد تركز أساساً في الشق التواصل العام، حيث احتلت عبارة مساهمة المنصات الإلكترونية في تعزيز قدرة الطلاب على التفاعل السريع مع زملائهم والأساتذة والإدارة المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ 3.54 وبدرجة تقييم مرتفعة.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

في المقابل تراجعت باقي العبارات المتعلقة بالجهد الإداري المباشر لتحصل على تقييمات بدرجة متوسطة، بدءاً بمدى التزام الكلية بإبلاغ الطلاب بالمواعيد بدقة مع مراعاة ظروفهم الخاصة بمتوسط 3.36، ثم حرص الجامعة على خدمات الصيانة بعد التحول الرقمي بمتوسط 3.32.

في حين تذيلت العبارة المحورية الخاصة بحرص الكلية على سرعة الاستجابة لاحتياجات الطلاب والإجابة على استفساراتهم وتقديم الاستشارات الضرورية الترتيب بمتوسط هو الأدنى في هذا البعد قدره 2.98. وتؤكد هذه النتائج أن التحدي الفعلي في الكلية لا يكمن في إيجاد قنوات التواصل الرقمي، بل في تفعيل المكاتب الخلفية للإدارة لضمان معالجة سريعة وفعالة لتساؤلات الطلبة، وتقديم تغذية راجعة فورية تعزز من جودة الخدمة المدركة وموثوقيتها.

جدول رقم 2. 17: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لبعد التعاطف

العبارة	الرتبة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
تساعد المنصة الرقمية في ضمان حصول الطلاب على كامل حقوقهم	1	3.56	1.03	مرتفع
ينظم الأساتذة دورات توعوية يتم من خلالها الاستماع لمشاكل الطلاب وتقديم حلول يفهمونها	4	2.78	1.33	متوسط
تحرص الكلية على راحة الطالب أثناء تقديمها للخدمات التعليمية	2	3.40	0.90	مرتفع
تضع الكلية مصلحة الطلاب في مقدمة اهتماماتها	3	3.28	1.01	متوسط
بعد التعاطف		3.26	0.80	متوسط

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

تشير المعطيات الإحصائية الواردة في الجدول رقم 2. 17 والخاصة ببعد التعاطف كأحد أبعاد جودة الخدمات التعليمية، إلى حصول هذا المحور على تقييم عام بدرجة متوسطة، حيث بلغ المتوسط الحسابي الإجمالي 3.26 بانحراف معياري قدره 0.80.

يعكس هذا المستوى المتوسط أن التحول الرقمي، رغم كفاءته التنظيمية والتقنية، قد أثر نسبياً على الجانب الإنساني ومستوى العناية الشخصية بالطلبة، مما يشير إلى أن الكلية بحاجة إلى إضفاء طابع إنساني أكبر على خدماتها الرقمية والتقليدية، لضمان

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

شعور الطالب بالاهتمام الفعلي والرعاية وتفهم احتياجاته الخاصة، وتجنب تحول العلاقة الأكاديمية والإدارية إلى مجرد تعامل آلي مجرد من المرونة والتفهم.

وبقراءة تفصيلية لمتغيرات هذا البعد نلاحظ أن التقييمات الإيجابية قد ارتبطت بالدور النظامي والموضوعي للرقمنة، حيث تصدرت عبارة مساعدة المنصة الرقمية في ضمان حصول الطلاب على كامل حقوقهم المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 3.56 وبدرجة مرتفعة، مما يثبت أن الأنظمة الآلية عززت من مبدأ الشفافية والمساواة بين الطلبة.

تليها عبارة حرص الكلية على راحة الطالب أثناء تقديمها للخدمات التعليمية بمتوسط 3.40. في المقابل، تراجعت العبارات التي تتطلب تفاعلاً إنسانياً وتواصلاً مباشراً لتسجل تقييمات بدرجة متوسطة، إذ حلت عبارة وضع الكلية لمصلحة الطلاب في مقدمة اهتماماتها في المرتبة الثالثة بمتوسط 3.28، بينما تذيلت العبارة المتعلقة بتنظيم الأساتذة لدورات توعوية يتم من خلالها الاستماع لمشاكل الطلاب وتقديم حلول يفهمونها الترتيب بأدنى متوسط حسابي في هذا البعد والذي قدر بـ 2.78.

وتبرز هذه النتائج مفارقة واضحة ففي حين نجحت التكنولوجيا في إرساء عدالة الإجراءات وحفظ الحقوق النظامية، لا تزال هناك فجوة في التواصل الوجداني والتوجيهي، مما يتطلب من الهيئة التدريسية والإدارية تكثيف جهود الاستماع المباشر وتقديم الدعم الإرشادي والنفسي لتعزيز جودة الخدمة التعليمية من منظور التعاطف الإنساني.

جدول رقم 2. 18: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والرتبة لبعد الأمان

العبارة	الرتبة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
يمكن الوثوق في جميع المنصات الإلكترونية المستخدمة للخدمات الجامعية مثل موودل	4	3.66	0.85	مرتفع
تتوفر في جميع المنصات الحماية الكافية للمعلومات	3	3.78	0.71	مرتفع
تحافظ مختلف المنصات على سرية المعلومات الخاصة بالطلاب	2	4.02	0.68	مرتفع
تتيح المعاملات الرقمية تحقيق المساواة والشفافية بين جميع الطلاب	1	4.18	0.94	مرتفع
بعد السلامة		3.91	0.45	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

تشير المعطيات الإحصائية الواردة في الجدول رقم 2. 18 المتعلقة ببعد السلامة والأمان كأحد الأبعاد الجوهرية لجودة الخدمات التعليمية، إلى تحقيق هذا المحور لتقييم عام بدرجة مرتفعة، حيث بلغ المتوسط الحسابي الإجمالي 3.91 بانحراف معياري ضعيف جدا قدره 0.45.

يعكس هذا التقييم الإيجابي المترافق مع تجانس وتوافق كبير في آراء أفراد العينة نظرا لانخفاض قيمة الانحراف المعياري، نجاح الكلية في إرساء بيئة رقمية آمنة وموثوقة تبعث على الطمأنينة في نفوس الطلبة، وتؤكد فاعلية الأنظمة المعتمدة في توفير الحماية التقنية والعدالة الإدارية، مما يعزز من مصداقية مشروع التحول الرقمي برمته كأداة متينة لتحسين جودة الحياة الجامعية والخدمات. وتحليل العبارات المكونة لهذا البعد بشكل تفصيلي، نلاحظ هيمنة التقييمات المرتفعة على جميع المتغيرات دون استثناء، حيث تصدرت عبارة مساهمة المعاملات الرقمية في تحقيق المساواة والشفافية بين جميع الطلاب المرتبة الأولى بمتوسط حسابي جد مرتفع بلغ 4.18، مما يؤكد أن الرقمنة قضت بشكل ملموس على الممارسات البيروقراطية أو الذاتية وحققت تكافؤ الفرص في الوصول إلى الخدمات. وفي المرتبة الثانية جاءت عبارة حفاظ مختلف المنصات على سرية المعلومات الخاصة بالطلاب بمتوسط 4.02، تليها توفر الحماية الكافية للمعلومات في هذه المنصات بمتوسط 3.78، لتختتم عبارة إمكانية الوثوق في جميع المنصات الإلكترونية المستخدمة للخدمات الجامعية مثل منصة التعليم عن بعد الترتيب بمتوسط قدره 3.66. وتبرز هذه النتائج بجلاء أن العامل التقني المتمثل في تشفير وحماية البيانات قد تكامل بشكل مثالي مع العامل القيمي المتمثل في الشفافية والإنصاف ليخلق معا شعورا عميقا بالسلامة والثقة لدى الطالب، وهو ما يمثل نقطة قوة حقيقية ومكتسبا نوعيا يستوجب التثمين والحفاظ عليه لضمان استدامة جودة المخرجات.

الفرع الثالث: اختبار الفرضيات

أولا: اختبار الفرضية الأولى:

جدول رقم 2. 19: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والرتبة والرتبة للتحويل الرقمي

الأبعاد	الرتبة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
البعد التقني	2	3.40	0.57	مرتفع
البعد التنظيمي	1	3.74	0.70	مرتفع
البعد البشري	3	3.19	0.75	متوسط

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

مرتفع	0.57	3.45	التحول الرقمي
الدلالة الإحصائية = 0.000	درجة الحرية = 49	قيمة ت = 5.643	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

تنص الفرضية الأولى على أنه: "يوجد مستوى مرتفع للتحويل الرقمي في الكلية محل الدراسة من وجهة نظر الطلبة".

توضح المعطيات الإحصائية الواردة في الجدول أعلاه أن مستوى تطبيق التحويل الرقمي في الكلية قد حظي بتقييم عام بدرجة "مرتفع"، حيث بلغ المتوسط الحسابي الإجمالي للمقياس 3.45 بانحراف معياري قدره 0.57. وعلى مستوى الأبعاد المكونة للتحويل الرقمي، تصدر البعد التنظيمي الترتيب بمتوسط 3.74، يليه البعد التقني بمتوسط 3.40، بينما حل البعد البشري في المرتبة الأخيرة بتقييم متوسط قدره 3.19.

وللتحقق الدقيق من الدلالة الإحصائية لهذه النتائج، تم الاعتماد على اختبار (ت) لعينة واحدة

(One-Sample T-test) لاختبار الفروق بين متوسط العينة والمتوسط الفرضي لأداة القياس (المقدر بـ 3 في المقياس الخماسي). وقد أظهرت النتائج أن قيمة (ت) المحسوبة بلغت 5.643 عند درجة حرية 49، وبمستوى دلالة إحصائية قدره 0.000.

بما أن مستوى الدلالة الإحصائية المحسوب 0.000 أصغر من مستوى المعنوية 0.05 وبما أن المتوسط الحسابي الإجمالي 3.45 أكبر من المتوسط الفرضي لأداة القياس 3، فإننا نرفض الفرضية العدمية ونقبل الفرضية البديلة.

وعليه، **تتحقق** صحة الفرضية الأولى إحصائياً، مما يؤكد بشكل قاطع وجود مستوى مرتفع للتحويل الرقمي في الجامعة من وجهة نظر الطلبة.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

ثانيا: اختبار الفرضية الثانية:

جدول رقم 2. 20: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة للجودة للخدمات التعليمية

الأبعاد	الرتبة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
بعد الملموسية	5	3.20	0.61	متوسط
بعد الموثوقية	2	3.56	0.71	مرتفع
بعد الاستجابة	3	3.30	0.88	متوسط
بعد التعاطف	4	3.26	0.80	متوسط
بعد الأمان	1	3.91	0.45	مرتفع
جودة الخدمات التعليمية		3.44	0.46	مرتفع
قيمة ت = 6.828	درجة الحرية = 49		الدالة الإحصائية = 0.000	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

تنص الفرضية الثانية للدراسة على أنه: "يوجد مستوى مرتفع لجودة الخدمات التعليمية في الكلية محل الدراسة من وجهة نظر الطلبة".

يتضح من خلال المعطيات الإحصائية الواردة في الجدول رقم 2. 20 أن التقييم العام لمستوى جودة الخدمات التعليمية قد جاء بدرجة "مرتفع"، حيث بلغ المتوسط الحسابي الإجمالي للمقياس 3.44 بانحراف معياري قدره 0.46. وعلى مستوى الأبعاد الفرعية المكونة لجودة الخدمة، تصدر بعد "السلامة" الترتيب الأول بتقييم مرتفع ومتوسط حسابي 3.91، يليه بعد "الموثوقية" في المرتبة الثانية بمتوسط 3.56، في حين تراوحت بقية الأبعاد (الاستجابة، التعاطف، والملموسية) عند مستوى تقييم "متوسط"، حيث تذيّل بعد "الملموسية" الترتيب بمتوسط قدره 3.20.

وللتحقق من الدلالة الإحصائية لهذه النتيجة، تم الاعتماد على اختبار (ت) لعينة واحدة (One-Sample T-test) واختبار الفروق بين متوسط العينة والمتوسط الفرضي لأداة القياس المقدر بـ (3).

وقد أظهرت النتائج أن قيمة (ت) المحسوبة بلغت 6.828 عند درجة حرية 49، وبمستوى دلالة إحصائية قدره 0.000.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

بما أن مستوى الدلالة الإحصائية المحسوب 0.000 أصغر من مستوى المعنوية 0.05، وبما أن المتوسط الحسابي الإجمالي للعينة 3.44 أكبر من المتوسط الفرضي لأداة القياس (3)، فإننا نرفض الفرضية العدمية ونقبل الفرضية البديلة، وعليه، **تتحقق** صحة الفرضية الثانية إحصائياً، مما يؤكد بشكل قاطع وجود مستوى مرتفع لجودة الخدمات التعليمية المقدمة في الكلية من وجهة نظر الطلبة.

ثالثاً: اختبار الفرضية الثالثة:

1. اختبار العلاقة الارتباطية: ويمكن ذلك من خلال تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى Entry عند مستوى دلالة 0.05 حيث المتغير المستقل هو التحول الرقمي والمتغير التابع هو جودة الخدمات التعليمية، والجدول الموالي يوضح الارتباط الخطي بين المتغير المستقبلي والمتغير التابع:

جدول رقم 21.2: معامل الارتباط الخطي بين المتغير المستقل والمتغير التابع

النموذج	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R-deux)
أ- المتغير المستقل: التحول الرقمي ب- المتغير التابع: جودة الخدمات التعليمية	0.718	0.516

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

من الجدول السابق معامل الارتباط الخطي بين التحول الرقمي وجودة الخدمات التعليمية هو 0.718 أي هناك ارتباط طردي قوي بين المتغيرين، ومدى الدقة في تقدير المتغير التابع هو 0.516، بمعنى أن 51.6 بالمئة من جودة الخدمات التعليمية يعود لتأثير التحول الرقمي والنسبة المتبقية 48.4 بالمائة ترجع للعوامل الأخرى المؤثرة في جودة الخدمات التعليمية.

وعليه: "توجد علاقة طردية قوية بين التحول الرقمي وجودة الخدمات التعليمية".

وقد بلغت القيمة الإجمالية للعلاقة الارتباطية بين أبعاد التحول الرقمي وجودة الخدمات التعليمية ككل 0.718 والجدول التالي يمثل توزيع القيم حسب الأبعاد:

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

الجدول رقم 2. 22: مصفوفة الارتباطات بيرسون لأبعاد متغير التحول الرقمي على جودة الخدمات التعليمية

الأبعاد	معامل الارتباط	قيمة ثابت الدلالة الموافق (Sig)	عدد أفراد العينة (n)
البعد التقني	**0.529	0.000	50
البعد التنظيمي	**0.644	0.001	50
البعد البشري	**0.667	0.000	50
المتغير المستقل: التحول الرقمي	**0.718	0.000	50

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ من خلال الجدول أن أقوى العلاقات الارتباطية كانت مع البعد البشري بقيمة 0.667، يليه البعد التنظيمي بقيمة 0.644، وهذا ما يعكس النتائج المتحصل عليها من الاستبيان الموزع على العينة. وترتبط الأبعاد حسب نتائج المصفوفة مع المتغير التابع جودة الخدمات التعليمية كما يلي:

- البعد التقني: يوجد تأثير طردي متوسط على جودة الخدمات التعليمية.
- البعد التنظيمي: يوجد تأثير طردي متوسط على جودة الخدمات التعليمية.
- البعد البشري: يوجد تأثير طردي متوسط على جودة الخدمات التعليمية.

2. تبين خط الانحدار للمتغير التابع والمستقل: يوضح الجدول أدناه تحليل خط الانحدار حيث يدرس مدى ملائمة خط الانحدار المعطيات وفرضيته الصفرية التي تنص على أن خط الانحدار لا يلائم المعطيات المقدمة.

جدول رقم 2. 23: قيم تبين خط الانحدار لمتغيرات الدراسة: تحليل التباين الأحادي ANOVA^a

النموذج	مجموع مربعات الانحدار	درجة حرية الانحدار	معدل مربعات الانحدار	قيمة اختبار تحليل التباين F	مستوى الدلالة Sig.
1	5.341	1	5.341	51.093	^b 0.000
البواقي	5.017	48	0.105		

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

			49	10.358	المجموع	
--	--	--	----	--------	---------	--

a. المتغير التابع جودة الخدمات التعليمية

b. المتغير المستقل التحول الرقمي

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول نجد ما يلي:

- مجموع مربعات الانحدار يساوي 5.341 ومجموع مربعات البواقي هو 5.017 ومجموع المربعات الكلي يساوي 10.358؛

- درجة حرية الانحدار هي 1 ودرجة حرية البواقي هي 48؛

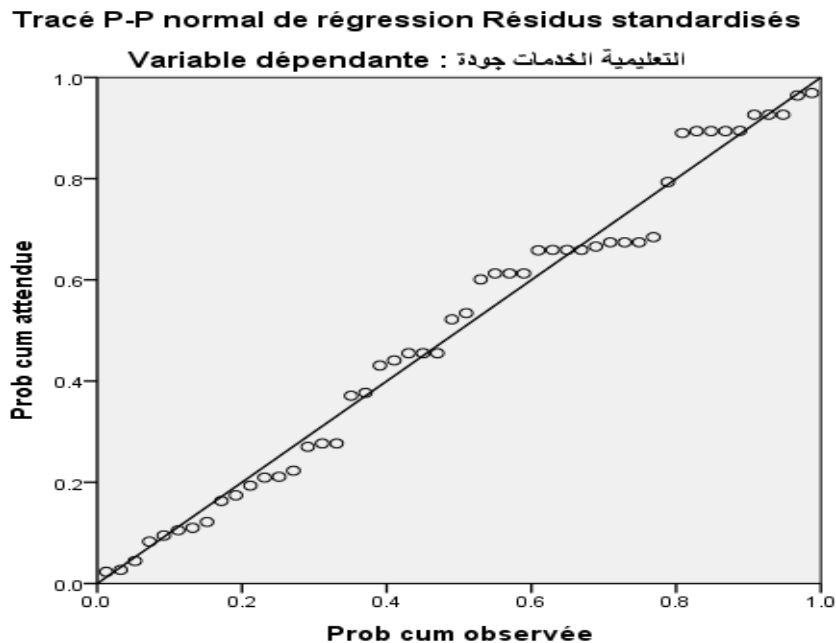
- معدل مربعات الانحدار هو 5.341 ومعدل مربعات البواقي هو 0.105؛

- قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار هو 51.093؛

- مستوى دلالة الاختبار 0.000 وهي أقل من مستوى دلالة الفرضية الصفرية 0.05 فنرفض فرضية العدم، ونقبل الفرض

البديل وبالتالي فإن خط الانحدار يلائم المعطيات والشكل الموالي يوضح ذلك:

الشكل رقم 2. 5: الرسم البياني لمدى ملائمة خط الانحدار للعلاقة بين المتغير التابع والمتغير المستقل



الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

المصدر: مخرجات التحليل الإحصائي SPSS

نلاحظ من خلال الرسم البياني أن النتائج تتجمع حول خط مستقيم مما يدل أن الدالة تأخذ شكل خطي وهو ما يتوافق مع الانحدار الخطي البسيط.

3. دراسة معاملات خط الانحدار

يمثل الجدول أدناه قيم معاملات خط الانحدار للعلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمات التعليمية

الجدول رقم 24.2: قيم معاملات خط الانحدار للمعاملات^a Coefficients

النموذج	معاملات غير قياسية		معاملات قياسية	قيمة t	مستوى الدلالة Sig.
	B	Erreur standard	Bêta		
الثابت	1.440	0.284		5.071	0.000
التحول الرقمي	0.580	0.081	0.718	7.148	0.000

a. المتغير التابع جودة الخدمات التعليمية

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول نجد أن ثابت خط الانحدار يساوي 1.440 والذي يمثل قيمة B بالجدول، وبلغت الدلالة الإحصائية Sig (0.000) وهي مقبولة لأنها أقل من 0.05 فتصبح معادل خط الانحدار هي: $Y=a+bX$

وبتعويض القيم نجد المعادلة التالية:

$$Y = 1.440 + 0.580 X$$

حيث أن X يمثل المتغير المستقل التحول الرقمي و Y يمثل المتغير التابع جودة الخدمات التعليمية

نستنتج من معادلة خط الانحدار أن زيادة التحول الرقمي ولو بقيمة 1 سيزيد من جودة الخدمات التعليمية بقيمة 0.580.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الثالثة التي تنص بوجود أثر للتحويل الرقمي على جودة الخدمات التعليمية،

يُعزى هذا الأثر الإيجابي للتحويل الرقمي على جودة الخدمات التعليمية إلى نجاح الكلية في أتمتة الإجراءات الإدارية والقضاء على البيروقراطية، مما وفر للطلبة وصولاً سريعاً، عادلاً، وشفافاً للخدمات بمعزل عن القيود الزمانية والمكانية. ورغم أن هذا التأثير الإيجابي مدفوع في واقعه الحالي بكفاءة الجانب الإداري والخدمي أكثر من التطور البيداغوجي والتفاعلي للمنصات، إلا أن النتيجة تثبت إحصائياً وواقعياً أن التحويل الرقمي يمثل ركيزة جوهرية للارتقاء بجودة الحياة الجامعية، وأن أي استثمار مستقبلي تتبناه الإدارة لتطوير بنيتها التكنولوجية ومهارات عنصرها البشري سيترجم حتماً إلى تحسن مباشر وملحوس في مستوى الخدمة المقدمة.

4. اختبار الفرضية الرابعة:

تنص على " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات الطلبة حول جودة الخدمات التعليمية حسب المعلومات الشخصية التالية: (الجنس، المستوى التعليمي، السن، القسم) ".

الجدول رقم 25.2: قيم مستوى الدلالة لإجابات أفراد العينة حول جودة الخدمات التعليمية حسب الخصائص الشخصية

المتغير	الطريقة المعتمدة	مستوى الدلالة sig	النتيجة
الجنس	T Test	0.327	غير دال
المستوى التعليمي	ANOVA	0.118	غير دال
السن	T Test	0.060	غير دال
القسم	ANOVA	0.073	غير دال

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS.

من نتائج الجدول أعلاه سيتم تأكيد قبول أو رفض الفرضية حسب كل متغير على حدي كما يلي:

أ. بالنسبة لمتغير الجنس: يوضح الملحق رقم 12 نتيجة اختبار تي تاست (t test) للفروق بين إجابات المبحوثين حول جودة الخدمات التعليمية تبعاً لمتغير الجنس.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

نلاحظ من خلال الجدول قيمة Sig قدرت ب 0.327 وهي أكبر من قيمة الدلالة 0.05 حيث يتم قبول فرضية العدم أي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) في مستوى جودة الخدمات التعليمية لدى المبحوثين تبعاً لمتغير الجنس.

ب. بالنسبة لمتغير المستوى التعليمي: يوضح الملحق رقم 13 نتيجة تحليل التباين الأحادي للفروق بين إجابات المبحوثين حول جودة الخدمات التعليمية تبعاً لمتغير المستوى التعليمي.

نلاحظ من خلال الجدول قيمة ثابت الدلالة Sig قدرت ب 0.118 وهي أكبر من قيمة الدلالة 0.05 حيث يتم قبول فرضية العدم أي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) في مستوى جودة الخدمات التعليمية لدى المبحوثين تبعاً للمؤهل العلمي.

ت. بالنسبة لمتغير السن: يوضح الملحق رقم 14 نتيجة اختبار تي تاست (t test) للفروق بين إجابات المبحوثين حول جودة الخدمات التعليمية تبعاً لمتغير السن.

نلاحظ من خلال الجدول قيمة ثابت الدلالة Sig قدرت ب 0.060 وهي أكبر من قيمة الدلالة 0.05 حيث يتم قبول فرضية العدم أي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) في مستوى جودة الخدمات التعليمية لدى المبحوثين تبعاً للسن.

ث. بالنسبة لمتغير القسم: يوضح الملحق رقم 15 نتيجة تحليل التباين الأحادي للفروق بين إجابات المبحوثين حول جودة الخدمات التعليمية تبعاً لمتغير القسم.

نلاحظ من خلال الجدول قيمة ثابت الدلالة Sig قدرت ب 0.073 وهي أكبر من قيمة الدلالة 0.05 حيث يتم قبول فرضية العدم أي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) في مستوى جودة الخدمات التعليمية لدى المبحوثين تبعاً للوظيفة.

كما سبق ذكره: تؤكد صحة الفرضية الرابعة أي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) لإجابات الطلبة حول جودة الخدمات التعليمية تبعاً للمتغيرات الشخصية (الجنس، المستوى التعليمي، السن).

يُعزى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تقييم جودة الخدمات التعليمية باختلاف المتغيرات الشخصية (الجنس، السن، المستوى التعليمي) إلى الطبيعة المعيارية والموحدة للأنظمة الرقمية المعتمدة في الكلية.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

فهذه المنصات الإلكترونية تقدم واجهات استخدام وإجراءات آلية ثابتة تُطبق بمسطرة واحدة على الجميع، مما يُجيد أي تمييز أو تفاوت في تقديم الخدمة قد ينتج عن التدخل البشري.

كما يعكس هذا التوافق في الإجابات تقارب مستوى الثقافة والجاهزية الرقمية لدى مجتمع الطلبة، حيث أصبحت التكنولوجيا واقعاً يومياً وبديهياً يتقن الجميع استخدامه، مما جعل إدراكهم وتقييمهم لمدى جودة هذه الخدمات الرقمية موضوعاً وموحداً، بمعزل عن خصائصهم الديموغرافية أو تدرجهم الأكاديمي.

المطلب الثاني: مناقشة نتائج الدراسة ومقارنتها بنتائج الدراسات السابقة

اعتمدت الدراسة في إطارها المنهجي على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة عشوائية شملت 50 طالباً وطالبة من كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة قاصدي مرباح ورقلة. وقد أظهرت خصائص العينة هيمنة واضحة للإناث بنسبة 64%، مع توازن عمري متقارب بين فئتي الطلبة من (18-21 سنة) و(22-25 سنة)، وتركز كبير للمبحوثين في قسم العلوم الاقتصادية الذي استحوذ على 60% من إجمالي أفراد العينة. في هذا المطلب ستم مناقشة النتائج المتوصل إليها ومقارنتها بنتائج الدراسات السابقة:

الفرع الأول: مناقشة نتائج التحول الرقمي

أثبتت النتائج الإحصائية المتعلقة **بالفرضية الأولى** وجود مستوى مرتفع لتطبيق التحول الرقمي في الكلية من وجهة نظر الطلبة، حيث بلغ المتوسط الحسابي الإجمالي لهذا المتغير 3.45. وقد برز البعد التنظيمي كأقوى الأبعاد بتقييم مرتفع بلغ 3.74، مما يعكس الأثر الإيجابي البارز للرقمنة في تسهيل وتسريع المعاملات الإدارية وتقليل الإجراءات الورقية، يليه البعد التقني في المرتبة الثانية. في المقابل سجل البعد البشري تقييماً متوسطاً بمتوسط 3.19، مما يدل على وجود قصور نسبي في الدعم والمرافقة وغياب الورشات التكوينية الكافية لتنمية المهارات الرقمية لدى الطلبة. وهذا ما يتفق مع دراسة "ذهبي آسيا، بوهالي محمد" بعنوان "أثر التحول الرقمي على جودة التعليم العالي دراسة كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة عمار ثلجي الأغواط" ودراسة "بخاش وفاء"

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

بعنوان " التحول الرقمي ودوره في عصرنة مؤسسات التعليم العالي". وتتعارض مع دراسة "مينة زيغام" بعنوان " التحول الرقمي في التعليم وآليات تطبيقه في الجامعة الجزائرية من وجهة نظر الطلبة."

الفرع الثاني: مناقشة نتائج جودة الخدمات التعليمية

فيما يتعلق بالمتغير التابع ومحور الفرضية الثانية، أكدت الدراسة تمتع الخدمات التعليمية المقدمة في الكلية بمستوى جودة مرتفع بمتوسط حسابي إجمالي قدره 3.44. وقد تصدر بعد السلامة الترتيب بمتوسط مرتفع جداً بلغ 3.91، ليعكس ثقة الطلبة العالية في سرية بياناتهم وتحقيق المعاملات الرقمية لمبدأ الشفافية وتكافؤ الفرص. وجاء بعد الموثوقية في المرتبة الثانية، بينما حصلت أبعاد الاستجابة، والتعاطف، والملموسية على تقييمات متوسطة، حيث تذيّل بعد الملموسية الترتيب بمتوسط 3.20 نتيجة التباين في تقييم جاذبية وسهولة استخدام بعض المنصات البيداغوجية كمنصة مودل مقارنة بالمنصات الإدارية كبروغراس . هذا ما اتفقت به مع دراسة

Douifi Chafika , Gheribi Ahmed , Digital transformation and its impact on the educational Service quality at Algeria

الفرع الثالث: مناقشة نتائج العلاقة الارتباطية

أكدت نتائج اختبار الفرضية الثالثة من خلال تحليل الانحدار الخطي وجود أثر إيجابي وذّي دلالة إحصائية للتحول الرقمي على جودة الخدمات التعليمية، حيث تبين وجود ارتباط طردي قوي بين المتغيرين قدره 0.718.

وفسر المتغير المستقل (التحول الرقمي) ما نسبته 51.6% من التغيرات الحاصلة في مستوى جودة الخدمات.

وأثبتت معادلة الانحدار المستخرجة أن أي زيادة في الاهتمام بتطبيق التحول الرقمي بمقدار وحدة واحدة، سيترجم حتماً إلى تحسن مباشر وملموس في جودة الخدمات التعليمية بمقدار 0.580 وحدة، وهذا ما يتوافق مع دراسة "محمد أحمد شمس" بعنوان " العلاقة بين التحول الرقمي وتحسين جودة الخدمة التعليمية الدور المعدل لإدارة المعرفة دراسة ميدانية على العاملين بالمعاهد العليا الخاصة بمحافظة دمياط"، وتتعارض مع دراسة "قلوش عبد الله، سحنون سمير" بعنوان "تداعيات التحول الرقمي وتأثيرها على جودة التعليم العالي في الجزائر دراسة قياسية" وهذا راجع إلى عدة عوامل مثل ضعف البنية التحتية الرقمية.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

الفرع الرابع: مناقشة نتائج تأثير العوامل الشخصية

أخيراً، أثبتت نتائج الفرضية الرابعة عدم وجود أية فروق ذات دلالة إحصائية في تقييم المبحوثين لجودة الخدمات التعليمية تعزى لمتغيراتهم الشخصية والديموغرافية كالجنس، والسن، والمستوى التعليمي، والقسم.

ويُعزى هذا التوافق والانسجام التام في الإجابات إلى الطبيعة المعيارية والموحدة للأنظمة الرقمية المعتمدة في الكلية، والتي تقدم واجهات وخدمات آلية ثابتة تُطبق بمعايير متساوية على جميع الطلبة، مما يُحيد أي تمييز أو تفاوت قد ينتج عن التدخل البشري. وهذا ما يتوافق مع دراسة "فهد زيد عايش العازمي" بعنوان " دور التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين دراسة تطبيقية."

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

خلاصة الفصل

تطرق هذا الفصل إلى الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة بالإضافة إلى عرض النتائج ومناقشتها وقد تم التوصل إلى النتائج التالية:

- أن مستوى التحول الرقمي في الكلية محل الدراسة بمتوسط حسابي 3.45.
- أن مستوى جودة الخدمات التعليمية في الكلية محل الدراسة بمتوسط حسابي 3.44.
- أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي وجودة الخدمات التعليمية ما يدل على أن كلما زاد مستوى التحول الرقمي تتحسن جودة الخدمات التعليمية.
- أنه ليس هناك فروقات ذات دلالة إحصائية في اجابات الطلبة.

خاتمة

خاتمة

في ظل التطورات التكنولوجية المتلاحقة التي يعرفها العالم اليوم، بات التحول الرقمي من أبرز التوجهات التي تتبناها مؤسسات قطاع التعليم العالي، سعياً منها إلى تحسين جودة خدماتها التعليمية والإدارية. وانطلاقاً من هذا السياق، تأتي دراستنا هذه لتسلط الضوء على طبيعة العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمات التعليمية، من خلال مقارنة ميدانية بجامعة قاصدي مرباح - ورقلة، وتحديدًا في كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير. وتتمحور الإشكالية الرئيسية للدراسة حول السؤال التالي: ما هو أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات التعليمية من وجهة نظر الطلاب في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة ورقلة؟

وللإجابة عن هذه الإشكالية، قمنا بتقسيم هذه الدراسة إلى جانبين؛ الجانب النظري: الذي استعرض مفاهيم مرتبطة بالتحول الرقمي وجودة الخدمات التعليمية. أما الجانب التطبيقي: فقد تم باستخدام أداة الاستبيان على عينة من طلبة الكلية محل الدراسة، لقياس مستوى التحول الرقمي وجودة الخدمات التعليمية من وجهة نظرهم، والتعرف على طبيعة العلاقة بين المتغيرين. وقد خلصنا بعد تحليل البيانات إلى مجموعة من النتائج التي أسهمت في تقديم إجابات للإشكالية المطروحة، بالإضافة إلى صياغة جملة من المقترحات الهادفة لدعم مسار التحول الرقمي والارتقاء بجودة الخدمات التعليمية.

أولاً: نتائج اختبار الفرضيات:

أظهرت النتائج أن مستوى التحول الرقمي في الكلية محل الدراسة مرتفع من وجهة نظر الطلبة وهذا ما جعلنا نقبل الفرضية الأولى التي تنص " يوجد مستوى مرتفع لتحول الرقمي في الكلية محل الدراسة من وجهة نظر الطلاب".

بينت النتائج أن مستوى جودة الخدمات التعليمية في الكلية محل الدراسة مرتفع من وجهة نظر الطلاب وهذا ما تفق مع نص الفرضية الثانية " يوجد مستوى مرتفع لجودة الخدمات التعليمية في الكلية محل الدراسة من وجهة نظر الطلاب" وبالتالي تم قبول الفرضية.

كشفت النتائج عن وجود أثر ذو دلالة إحصائية لتحول الرقمي على جودة الخدمات التعليمية في الكلية محل الدراسة حيث تبين أن زيادة مستوى التحول الرقمي يؤدي إلى تحسين جودة الخدمات التعليمية وهذا ما نصت عليه الفرضية الثالثة.

لم تظهر النتائج وجود فروقات ذات دلالة إحصائية لإجابات الطلبة حول جودة الخدمات التعليمية تعزى المعلومات الشخصية (الجنس، السن، المستوى التعليمي، التخصص) وهذا ما نصت عليه الفرضية الرابعة وبالتالي تم قبولها.

خاتمة

ثانيا: نتائج الدراسة:

- التحول الرقمي ينطلق من تبني استراتيجيات واضحة ومتسقة، تضمن تفعيل البنية التحتية الرقمية، وتطوير القدرات والكفاءات البشرية، بما ينعكس إيجابا على جودة الخدمات المقدمة.
- التحول الرقمي يسهم بشكل مباشر في تحسين جودة الخدمات التعليمية من خلال تعزيز أبعاد الخدمة مما يعزز رضا الطلبة وفعاليتهم في العملية التعليمية.
- عملية التحول ليست مجرد تطبيق تقنيات رقمية، بل تتطلب تغييرات تنظيمية وثقافية عميقة، مع التركيز على إدارة التغيير لضمان قبول واندماج الموظفين والطلبة في العمليات الرقمية الجديدة.
- مستوى التحول الرقمي في كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير مرتفع بحيث وجدنا أن البعد التقني والتنظيمي مرتفعان والبعد البشري متوسط.
- مستوى جودة الخدمات التعليمية في الكلية محل الدراسة مستوى مرتفع.

ثالثا: توصيات الدراسة:

- الاستثمار المستمر في تطوير الشبكات والمنصات التعليمية لضمان استقرار الخدمات الرقمية ورفع كفاءتها.
- تكثيف البرامج التدريبية الموجهة لأعضاء هيئة التدريس والطلاب لتعزيز مهاراتهم في استخدام الأدوات الرقمية الحديثة.
- إنشاء وتحديث محتوى رقمي تعليمي عالي الجودة يدعم التعلم الذاتي ويلبي احتياجات المتعلمين التفاعلية.
- إرساء آليات دورية وشفافة لتقييم أثر التحول الرقمي، وتحديد الفجوات ومعالجتها لتطوير الأداء الأكاديمي.
- تنظيم حملات توعوية لتعزيز الوعي بأهمية التكنولوجيا ودورها في تجويد العملية التعليمية والخدمات المرافقة.

رابعا: آفاق الدراسة:

- التوسع في الدراسة لتشمل جامعات ومؤسسات تعليمية أخرى لتوفير مقارنات مرجعية شاملة وتعميم النتائج.
- التعمق في دراسة تأثير التحول الرقمي على مخرجات التعلم، تطوير البحث العلمي، وصقل مهارات الطلاب.
- دراسة السياسات والتشريعات الداعمة للتحول الرقمي، ومدى فعاليتها في ضمان الاستدامة وحماية البيانات.

المراجع والمصادر

المراجع والمصادر

قائمة المراجع باللغة العربية:

أولاً: الكتب:

1. ديمغ وروبيرت هاغستروم، إدارة الجودة الشاملة أسس ومبادئ وتطبيقات، ترجمة هند رشدي، كنوز للنشر والتوزيع، القاهرة، 2009.
2. رعد عبد الله الطائي، عيسى قداد، إدارة الجودة الشاملة، دار اليازوري للنشر والتوزيع، جامعة الزرقاء الأهلية الأردن، 2008.
3. فاروق كمون، ملاذ المراكشي، التحول الرقمي في التعليم العالي في المنطقة العربية، الاوليكسو- اليونسكو، تونس، 2023.
4. محمود عبد الفتاح رضوان، إدارة الجودة الشاملة فكر وفلسفة قبل أن يكون تطبيق، الطبعة الأولى، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة مصر، 2012.

ثانياً: البحوث الجامعية:

5. حواس عبد الرزاق، مساهمة في تحسين جودة خدمات التعليم العالي بانتهاج إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الجزائرية، أطروحة دكتوراه، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة الجزائر، 2016.
6. سي الطيب الهاشمي رضا، التحول الرقمي وإشكالية التغيير التنظيمي، أطروحة دكتوراه، جامعة مصطفى إسماعيل، معسكر، 2024.

ثالثاً: المقالات المنشورة:

7. احمد مجدي احمد جنيدى، أثر التحول الرقمي على الريادة المؤسسية دراسة ميدانية على البنك الاهلي المصري بمنطقة الاسكندرية، مجلة البحوث المالية والتجارية، الاسكندرية، المجلد 25، العدد 4، اكتوبر 2024.
8. أكرم محمد الحاج علي، تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة وأثرها على كفاءة الأداء الأكاديمي في الجامعات السعودية دراسة تطبيقية على جامعة الجوف، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي، العدد 11، جوان 2015.
- 9 - أوسعديت أمال، إدارة الجودة الشاملة بين الالتزام والتطبيق في مؤسسات التعليم العالي، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية دراسات اقتصادية، الجلفة، المجلد 32، العدد 01.
10. بنحاش وفاء، التحول الرقمي في عصرنة مؤسسات التعليم العالي، المجلة الجزائرية للحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، المجلد 09، العدد 02، 2024.

المراجع والمصادر

11. بن أحمد فاطمة الزهراء، بن أحمد نادية، التحول الرقمي في الجزائر الواقع والتحديات دراسة حالة، المجلة الجزائرية للمالية العامة، سيدي بلعباس الجزائر، المجلد 15، العدد 01، 2025.
12. بودلال علي، مسعودي عبد الكريم، الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بين الواقع والمأمول، المجلة الجزائرية للمالية العامة، تلمسان، العدد 04، ديسمبر 2014.
13. خالد احمد الصرايرة، ليلي العساف، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بين النظرية والتطبيق، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، الاردن، العدد 01، 2008.
14. ذهبي آسيا، بوهالي محمد، أثر التحول الرقمي على جودة التعليم العالي دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة عمار ثلجي، مجلة دراسات العدد الاقتصادي، الأغواط، المجلد 15، العدد 01، 2024.
15. زغداني صحرة، الرقمنة وجودة التعليم العالي دراسة ميدانية بجامعة بلجي مختار عنابة، مجلة دراسات إنسانية واجتماعية، جامعة وهران 2، المجلد 14، 16 جوان 2025.
16. سعيدة لكحل بوهزة، رشيدة بوحجفة، تأثير التحول الرقمي على تطور سياسات التعليم عن بعد في الجزائر، الجامع في الدراسات النفسية والعلوم التربوية، المجلد 10، العدد 1، 2025.
17. سلوى فهاد المري، قلق التحول الرقمي وعلاقته بجودة الحياة الاكاديمية لدى طلبة الجامعة في ضوء متغيري الجنس والمعدل الاكاديمي، مجلة التربية، جامعة الأزهر بالقاهرة، العدد 202، جزء 1، ابريل 2024.
18. سهام بن رحو، نادية بومدين، ادارة الجودة الشاملة في التعليم العالي تقييم الواقع والتحديات من وجهة نظر هيئة التدريس لبعض الجامعات الجزائرية، مجلة القانون الدستوري والمؤسسات السياسية، تلمسان، المجلد 07، العدد 02، 27 فيفري 2024.
19. عادل حميد المر العلوي، دور استراتيجيات التعليم على جودة الخدمات التعليمية المقدمة في الجامعات الحكومية بسلطنة عمان، مجلة المنيا للبحوث والتطوير الزراعي، سلطنة عمان، المجلد 43، العدد 04، 2023.
20. عبد الرحمن محمد الشرجي، عائشة يحيى حسن الهاتف، مستوى جودة الخدمات التعليمية في جامعة آزال للتنمية البشرية وعلاقتها برضا الطلبة، مجلة جامعة صنعاء للعلوم الإنسانية، اليمن، العدد 01، 2023.
21. فادية جباري، أهمية جودة الخدمة في تحقيق رضا العملاء دراسة حالة الوكالة التابعة للمديرية الجهوية للشركة الوطنية للتأمين تلمسان خلال فترة 2014-2015، مجلة الحقيقة، تلمسان، العدد 43، 26 مارس 2018.
22. فهد زيد عايش العازمي، دور التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين دراسة تطبيقية، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية، جامعة مدينة السادات الكويت، المجلد 13، العدد 03، مارس 2022.

المراجع والمصادر

23. قلوبش عبد الله، سحنون سمير، تداعيات التحول الرقمي وتأثيرها على جودة التعليم العالي في الجزائر دراسة قياسية، مجلة دفتائر اقتصادية، جامعة جيلالي سيدي بلعباس، المجلد 16، العدد 02، 25 نوفمبر 2025.
24. محمد أحمد شمس، العلاقة بين التحول الرقمي وتحسين جودة الخدمة التعليمية الدور المعدل لإدارة المعرفة دراسة ميدانية على العاملين بالمعاهد العليا الخاصة بمحافظة دمياط، مجلة الشروق للعلوم التجارية، معهد راية العالي للإدارة والتجارة بدمياط الجديدة مصر، العدد 17، يونيو 2025.
25. نوره الزبيدي، رضوى الخالدي، محمد الفيصل، وليد صديق، أثر التحول الرقمي على جودة التعليم في المملكة العربية السعودية، مجلة الفنون والأدب وعلوم الانسانيات والاجتماع، السعودية، العدد 94، أغسطس 2023.
26. مينة زيعام، التحول الرقمي في التعليم وآليات تطبيقه في الجامعة الجزائرية من وجهة نظر الطلاب، مجلة إشكالات في اللغة والأدب، جامعة مصطفى اسطيمبولي معسكر، المجلد 14، العدد 04، ديسمبر 2025.
- رابعا: وقائع التظاهرات العلمية:**
27. أوضيفة حدة، حركات سعيدة، التحول الرقمي للتنمية الاقتصادية في ظل الازمات مع الاشارة لواقعه في الدول العربية، ملتقى وطني حول التحول الرقمي في الجزائر كآلية لدعم تنافسية الاقتصاد الوطني وكسب رهان التنمية في ظل الازمات والتحديات الراهنة، جامعة العربي بن مهيدي ام البواقي، 23 سبتمبر 2021.
28. بن علقمة مليكة، استراتيجيات التحول الرقمي قراءة في استراتيجية التحول الرقمي للمملكة العربية، ملتقى وطني حول الرقمي في الجزائر كآلية لدعم تنافسية الاقتصاد الوطني في الجزائر كآلية لدعم تنافسية الاقتصاد الوطني وكسب رهان التنمية في ظل الازمات والتحديات الراهنة، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، 23 سبتمبر 2021.
29. التجاني خدوج، التجاني مينة، أثر التحول الرقمي على القطاع البنكي الجزائري دراسة حالة بنك الجزائر الخارجي وكالة تقرت، ملتقى وطني حول التحول الرقمي في الجزائر كآلية لدعم تنافسية الاقتصاد الوطني وكسب رهان التنمية في ظل الازمات والتحديات الراهنة، جامعة العربي بن مهيدي ام البواقي، 23 سبتمبر 2021.
30. خدوج ربيع، شوقي قبطان، واقع تطبيق التحول الرقمي في المؤسسات الجامعية التجربة الجزائرية نموذجا، أبحاث الملتقى الوطني حول جودة الخدمات في ظل التحول الرقمي والادارة الالكترونية في المؤسسات الجزائرية رهانات وتحديات تقييم الواقع واستشراف الواقع، الجزائر.
31. صورية بوطرفة، ملاك بوعمران، التحول الرقمي الأسس النظرية والنماذج الرقمية العربية، ملتقى وطني حول التحول الرقمي في الجزائر كآلية لدعم تنافسيه الاقتصاد الوطني وكسب رهان التنمية في ظل الازمات والتحديات الراهنة، جامعة العربي بن مهيدي ام البواقي، 23 سبتمبر 2021.

المراجع والمصادر

32 . قندوز عائشة، أثر التحول الرقمي على القطاع التجاري في ظل جائحة كوفيد 19، ملتقى وطني حول التحول الرقمي في الجزائر كآلية لدعم تنافسيه الاقتصاد الوطني وكسب رهان التنمية في ظل الأزمات والتحديات الراهنة، جامعة العربي بن مهيدي ام البواقي، 23 سبتمبر 2021.

33 . اليمين سعادة، مسعود بويان، واقع التحول الرقمي في الجزائر وإمكانية استفادتها من تجارب الدول في هذا المجال تجربة المملكة العربية السعودية نموذجيا، ملتقى وطني حول التحول الرقمي في الجزائر كآلية لدعم تنافسيه الاقتصاد الوطني وكسب رهان التنمية في ظل الأزمات والتحديات الراهنة، جامعة العربي بن مهيدي ام البواقي، 23 سبتمبر 2021.

قائمة المراجع باللغة الأجنبية:

34 - Abdul Rahman Mohammed Idris Mohammed, The Impact of Digital Transformation and Quality Educational Services on The Satisfaction of Students at The College of Business at Imam Muhammad Ibn Saud Islamic University , **Pakistan Journal of Life and Social Sciences**, Saudi Arabia , N 23 (01), 2025.

35 - Bouchenafa Missoum, The Impact Digital Transformation on The Quality of Education Services - Applied Study at The Faculty of Economic, Commercial and Management Sciences at Yahia University of Medea , **The Journal of Research and Scientific studies**, Yahya Fares University of Medea Algeria, volume:20, N: 01,2026.

36 - Douifi Chafika, Gheribi Ahmed, Digital transformation and its impact on the educational Service quality at algeria, **Beam journal of economic studies**, university of of medea Algeria , volume : 08 / N : 02, 2022.

37 - Siti Aisyah, Adisthy Shabrina Nurqamarani, Florentina Ratih Wulandari, Mani Festati Broto, The Influence of Digital Transformation on Service Quality in The Education Sector, **E3S Web of Conferences**, Universitas Terbuka Indonesia,440, 04009, 2023.

الملاحق

الملحق 1 : قائمة الأساتذة المحكمين

الأستاذ	الرتبة	الكلية	الجامعة
بن شيخ سارة	أستاذة 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
عراة الحاج	أستاذ التعليم العالي	العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير	جامعة قاصدي مرباح ورقلة
تمجديد نور الدين	أستاذ التعليم العالي	العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير	جامعة قاصدي مرباح ورقلة
أسماء يوسف	أستاذة التعليم العالي	العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير	جامعة قاصدي مرباح ورقلة
خميس نفيسة	أستاذة التعليم العالي	العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير	جامعة قاصدي مرباح ورقلة



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



المستوى: ثانية ماستر إدارة أعمال

استمارة الاستبيان

بسم الله الرحمن الرحيم

طلابنا الكرام السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته، في إطار التحضير لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص إدارة أعمال، نضع بين أيديكم هذا الاستبيان لجمع المعلومات اللازمة لتحقيق أهداف الدراسة الميدانية المتمثلة في: " أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات التعليمية في الجامعات الجزائرية من وجهة نظر الطلاب " نرجو من سيادتكم الإجابة على هذه الأسئلة بكل صدق وشفافية، علما أن إجاباتكم لن تستغرق سوى بعض دقائق الا انها مهمة بالنسبة لنا وستعامل بسرية تامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط.

نشكركم جزيل الشكر على مساهماتكم الجادة والصريحة بالإجابة

البريد الإلكتروني Zouaoudi30@gmail.com

الطالبة: زواويد إيمان

الرجاء وضع علامة X في الخانة المناسبة

المحور الأول: المعلومات العامة

❖ الجنس:	☐ ذكر	☐ أنثى
❖ السن:	☐ من 18 إلى 21	☐ من 22 إلى 25
	☐ من 26 إلى 29	☐ من 30 فما فوق
❖ المستوى التعليمي:	☐ أولى ليسانس	☐ ثانية ليسانس
	☐ ثالثة ليسانس	☐ أولى ماستر
	☐ ثانية ماستر	☐ دكتوراه
❖ القسم:	☐ العلوم الاقتصادية	☐ العلوم التجارية
	☐ علوم التسيير	☐ علوم المالية والمحاسبة

الملاحق

المحور الثاني: العبارات المتعلقة بالتحول الرقمي

العبارة					الرقم
البعد التقني					
موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	
					01
					تتوفر الجامعة علي بنية تحتية تكنولوجية مناسبة (أجهزة حاسوب وملحقاتها) لتلبية احتياجات الطلبة
					02
					هل المنصة الكترونية للتعليم موودل مفعلة وتستخدم بانتظام في الجامعة
					03
					أستعمل تطبيقات رقمية في التسجيل والولوج للنتائج والجداول الزمنية
					04
					يستخدم الأساتذة الأدوات الرقمية في تقييم الطلبة (اختبارات الكترونية، واجبات الكترونية)
					05
					توفر الجامعة مكتبة رقمية (كتب، مقالات، قواعد بيانات) سهلة الوصول
					06
					تعتبر منصة موودل سهلة الاستعمال وواضحة للطلبة في استخدامها
					07
					أشعر بالأمان عند استعمال المنصات أنها تحمي بياناتي
					08
					لدي حساب شخصي من أجل الاطلاع على المعلومات الاكاديمية (العلامات، مواعيد)
					09
					المنصات مثل بروغراس تتم تحديثها بصورة مستمرة
البعد التنظيمي					
موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	
					10
					ساهم التحول الرقمي في تحسين تحصيلي الأكاديمي
					11
					توفر الكلية بيئات تعلم تفاعلية لتنمية المهارات الذاتية
					12
					التحول الرقمي يسهل علي عملية التعلم
					13
					تقليل الاجراءات الورقية وتسريع المعاملات الادارية للطلبة بفضل التحول الرقمي
					14
					امكانية اتمام المعاملات الادارية رقميا (تسجيل، الدفع رسوم) دون الحاجة للحضور الشخصي

الملاحق

15	ساهمت الرقمنة الإدارية في تسهيل المعاملات والشؤون الأكاديمية				
16	دعمت الوسائل الرقمية التواصل بين الإدارة والطلبة بشكل أكبر				
17	أشعر بمستوى رضا أعلى بعد التحول الرقمي في الجامعة				
البعد البشري					
	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
18	ساعدني التحول الرقمي في تعزيز التواصل مع الأساتذة				
19	أرى أن الأساتذة لديهم تحكم في الأدوات الرقمية				
20	يستخدم الأساتذة الأدوات الرقمية (عروض، منصات، دردشة) بفعالية في التدريس				
21	لدي القدرة على استخدام المنصات الرقمية مثل مودول في التعليم				
22	تقدم الجامعة تكوين ورشات للطلبة حول المهارات الرقمية استخدام (منصات، بحث، امان)				
23	يوجد اهتمام بالثقافة الرقمية في الجامعة (أنشطة، مسابقات، أدوات)				
24	تلقيت دعم وإرشاد للتقليل من صعوبات استعمال الأدوات الرقمية				

المحور الثالث: العبارات المتعلقة بجودة الخدمات التعليمية

الرقم	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
بعد المللموسية						
01	تتوفر الخدمات الإلكترونية المستخدمة في المنصة بأكثر من لغة					
02	منصة بروغراس تتميز بالجاذبية وتعكس جودة الخدمة المقدمة					
03	يقوم الأساتذة برفع جميع الدروس المتعلقة بكل سداسي على منصة مودول					
04	المنصة الإلكترونية مودول سهلة الاستخدام للطلاب					

الملاحق

بعد الموثوقية		غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
05	تضمن الكلية تقديم الخدمات في المواعيد المحددة بدقة كمراجعة الطعون، رصد الدرجات، تحميل الدروس على منصة موودل					
06	تتميز المنصات الرقمية بسهولة الاستخدام، مما يسهل العمل ويقلل من الوقت المهدر أثناء تقديم الخدمات					
07	يتم الاحتفاظ بجميع بيانات الطلاب داخل المنصات بدقة وموثوقية كدرجات جميع السنوات الدراسية					
08	تحرص الكلية على تقديم الخدمة بشكل صحيح ومثالي من المحاولة الأولى دون أي أخطاء					
بعد الاستجابة		غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
09	تقوم الكلية بإبلاغ الطلاب بالمواعيد بدقة مع مراعاة ظروفهم الخاصة					
10	تحرص الكلية على سرعة الاستجابة لاحتياجات الطلاب، والإجابة على استفساراتهم، وتقديم الاستشارات الضرورية لهم					
11	بعد التحول الرقمي أصبحت الجامعة حريصة بشكل أكبر على خدمات الصيانة					
12	عززت المنصات الإلكترونية من قدرة الطلاب على التفاعل السريع مع زملائهم والأساتذة والإدارة					
بعد التعاطف		غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
13	تساعد المنصة الرقمية في ضمان حصول الطلاب على كامل حقوقهم					
14	ينظم الأساتذة دورات توعوية يتم من خلالها الاستماع لمشاكل الطلاب وتقديم حلول يفهمونها					
15	تحرص الكلية على راحة الطالب أثناء تقديمها للخدمات التعليمية					
16	تضع الكلية مصلحة الطلاب في مقدمة اهتماماتها					
بعد السلامة		غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
17	يمكن الوثوق في جميع المنصات الإلكترونية المستخدمة للخدمات الجامعية مثل موودل					
18	تتوفر في جميع المنصات الحماية الكافية للمعلومات					
19	تحتفظ مختلف المنصات على سرية المعلومات الخاصة بالطلاب					
20	تتيح المعاملات الرقمية تحقيق المساواة والشفافية بين جميع الطلاب					

الملحق 3: نتائج ألفا كرونباخ لمقياس التحول الرقمي

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.873	24

الملحق 4: نتائج ألفا كرونباخ لمقياس جودة الخدمات التعليمية

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.785	20

الملحق 5: نتائج طبيعة التوزيع لمتغيري التحول الرقمي وجودة الخدمات التعليمية

Tests de normalité

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistiques	ddl	Sig.	Statistiques	ddl	Sig.
الرقمي الفحول	.095	50	.200*	.960	50	.091
التعليمية الخدمات جوده	.113	50	.147	.953	50	.045

*. Il s'agit de la borne inférieure de la vraie signification.

a. Correction de signification de Lilliefors

الملحق 6: نتائج الفروق في التحول الرقمي لعينة الدراسة

Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
الرقمي الفحول	50	3.4542	.56915	.08049

Test sur échantillon unique

	Valeur de test = 3					
	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
الرقمي الفحول	5.643	49	.000	.45417	.2924	.6159

الملحق 7: نتائج الفروق في جودة الخدمات التعليمية لعينة الدراسة

Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
التعليمية الخدمات جودة	50	3.4440	.45977	.06502

Test sur échantillon unique

	Valeur de test = 3					
	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
التعليمية الخدمات جودة	6.828	49	.000	.44400	.3133	.5747

الملحق 8: نتائج مصفوفة الارتباط بين أبعاد التحول الرقمي وجودة الخدمات التعليمية

Corrélations

	التعليمية الخدمات جودة
التقني البعد	Corrélacion de Pearson Sig. (bilatérale) N
التقني البعد	Corrélacion de Pearson Sig. (bilatérale) N
البشري البعد	Corrélacion de Pearson Sig. (bilatérale) N

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

الملحق 9: نتائج الارتباط والارتباط المفسر

Récapitulatif des modèles^b

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.718 ^a	.516	.506	.32331

a. Prédicteurs : (Constante), الفحول الرقمي

b. Variable dépendante : جودة الخدمات التعليمية

الملحق 10: نتائج أنوفا للانحدار الخطي البسيط

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1 Régression	5.341	1	5.341	51.093	.000 ^b
Résidus	5.017	48	.105		
Total	10.358	49			

a. Variable dépendante : جودة الخدمات التعليمية

b. Prédicteurs : (Constante), الفحول الرقمي

الملحق 11: نتائج معلمات نموذج الانحدار

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Ecart standard	Bêta		
1	(Constante)	1.440	.284		5.071	.000
	الفحول الرقمي	.580	.081	.718	7.148	.000

a. Variable dépendante : جودة الخدمات التعليمية

الملحق 12: نتائج الفروق في مستوى جودة الخدمات التعليمية حسب متغير الجنس

Test des échantillons indépendants

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes						
		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Différence erreur standard	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
									Inférieur	Supérieur
المعلمية الخدمات جودة	Hypothèse de variances égales	.169	.683	.991	48	.327	.13277	.13398	-.13662	.40216
	Hypothèse de variances inégales			1.026	42.394	.311	.13277	.12942	-.12835	.39388

الملحق 13: نتائج الفروق في مستوى جودة الخدمات التعليمية حسب متغير المستوى التعليمي

ANOVA

التعليمية الخدمات جودة

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	1.531	4	.383	1.950	.118
Intragroupes	8.828	45	.196		
Total	10.358	49			

الملحق 14: نتائج الفروق في مستوى جودة الخدمات التعليمية حسب متغير السن

Test des échantillons indépendants

Test des hypothèses d'égalité des moyennes										
		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes						
		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Différence erreur standard	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
									Inférieur	Supérieur
المعلمية الخدمات جودة	Hypothèse de variances égales	4.287	.044	-1.330629	48	.060	-.40628-	.12198	-.65155-	-.16102-
	Hypothèse de variances inégales			-1.626250	47.105	.061	-.40628-	.11204	-.63166-	-.18090-

الملحق 15: نتائج الفروق في مستوى جودة الخدمات التعليمية حسب متغير القسم

ANOVA

التعليمية الخدمات جودة

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	1.861	3	.620	3.359	.073
Intragroupes	8.497	46	.185		
Total	10.358	49			

الفهرس

III.....	الإهداء
IV.....	الشكر
V.....	الملخص
VI	قائمة المحتويات
VII.....	قائمة الجداول
IX.....	قائمة الأشكال
X.....	قائمة الملاحق
أ - ب.....	مقدمة
1.....	الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للتحويل الرقمي وجودة الخدمات التعليمية
1.....	تمهيد
2.....	المبحث الأول: الأدبيات النظرية لتحويل الرقمي وجودة الخدمات التعليمية
2.....	المطلب الأول: التحويل الرقمي
2.....	الفرع الأول: التطور التاريخي لتحويل الرقمي ومفهومه
3.....	الفرع الثاني: أهداف و أهمية التحويل الرقمي

الفهرس

4	الفرع الثالث: أنواع وأبعاد التحول الرقمي ومتطلباته
6	الفرع الرابع: مزايا ومعوقات التحول الرقمي
6	المطلب الثاني: جودة الخدمات التعليمية
7	الفرع الأول: الجودة
11	الفرع الثاني: جودة الخدمات التعليمية
14	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية_لتحول الرقمي وجودة الخدمات التعليمية
14	المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة_لتحول الرقمي وجودة الخدمات التعليمية
14	الفرع الأول : الدراسات السابقة المحلية (الجزائر) باللغتين العربية والإنجليزية
17	الفرع الثاني: الدراسات السابقة العربية والعالمية باللغتين العربية والإنجليزية
21	المطلب الثاني: موقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة_لتحول الرقمي وجودة الخدمات التعليمية
22	خلاصة الفصل
23	الفصل الثاني: الدراسة الميدانية
24	تمهيد
25	المبحث الأول: الطريقة والأدوات
25	المطلب الأول: تقديم جامعو قاصدي مرباح
25	الفرع الأول: تعريف جامعة قاصدي مرباح ورقلة
27	الفرع الثاني: تعريف كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
28	المطلب الثاني: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة

الفهرس

28	الفرع الأول: منهج ومجتمع وعينة الدراسة:
29	الفرع الثاني: أدوات جمع البيانات
32	الفرع الثالث: الأساليب الإحصائية المستخدمة
32	المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها
32	المطلب الأول: عرض النتائج
32	الفرع الأول: الخصائص الشخصية لأفراد العينة
37	الفرع الثاني: عرض وتحليل نتائج الاستبيان
48	الفرع الثالث: اختبار الفرضيات
57	المطلب الثاني: مناقشة نتائج الدراسة ومقارنتها بنتائج الدراسات السابقة
57	الفرع الأول: مناقشة نتائج التحول الرقمي
58	الفرع الثاني: مناقشة نتائج جودة الخدمات التعليمية
58	الفرع الثالث: مناقشة نتائج العلاقة الارتباطية
59	الفرع الرابع: مناقشة نتائج تأثير العوامل الشخصية
60	خلاصة الفصل
61	خاتمة
64	المصادر والمراجع
69	الملاحق

79.....	الفهرس
---------	--------