



جامعة قاصدي مرباح ورقلة - الجزائر
كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير
قسم علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي ،الطور الثاني
في ميدان : العلوم الاقتصادية و التسيير و علوم تجارية
فرع علوم التسيير ، تخصص إدارة الأعمال

بعنوان

دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة

دراسة حالة الطلبة المنتسبين للخدمات الجامعية بمديرية الخدمات ورقلة

تحت إشراف:

❖ بن شويحة بشير

من إعداد الطالبتين :

❖ حنان مجول

❖ نجمة بلقيس سالمى

نوقشت يوم 03 جوان 2026 من قبل لجنة المناقشة

الصفة	الجامعة	الرتبة	اللجنة
رئيسا	جامعة قاصدي مرباح ورقلة	أستاذ التعليم العالي	د. مكاوي محمد
مشرفا ومقررا	جامعة قاصدي مرباح ورقلة	أستاذ محاضر (ب)	د. بن شويحة بشير
مناقشا	جامعة قاصدي مرباح ورقلة	أستاذة	د. بالأطرش حورية

السنة الجامعية : 2026/2025



جامعة قاصدي مرباح ورقلة - الجزائر

كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير

قسم علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي ،الطور الثاني

في ميدان : العلوم الاقتصادية و التسيير و علوم تجارية

فرع علوم التسيير ، تخصص إدارة الأعمال

بعنوان

دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة

دراسة حالة الطلبة المنتسبين للخدمات الجامعية بمديرية الخدمات ورقلة

تحت إشراف:

❖ بن شويحة بشير

من إعداد الطلبة :

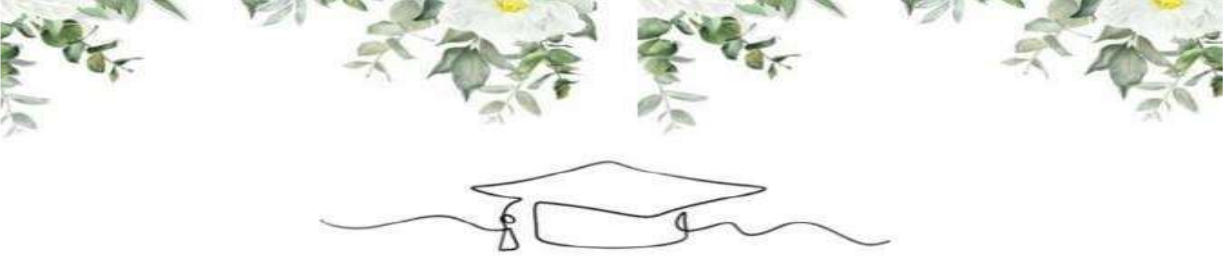
❖ حنان مجول

❖ نجمة بلقيس سالمى

نوقشت يوم 03 جوان 2026 من قبل لجنة المناقشة

الصفة	الجامعة	الرتبة	اللجنة
رئيسا	جامعة قاصدي مرباح ورقلة	أستاذ التعليم العالي	د. مكاوي محمد
مشرفا ومقررا	جامعة قاصدي مرباح ورقلة	أستاذ محاضر (ب)	د. بن شويحة بشير
مناقشا	جامعة قاصدي مرباح ورقلة	أستاذة	د. بالأطرش حورية

السنة الجامعية : 2026/2025

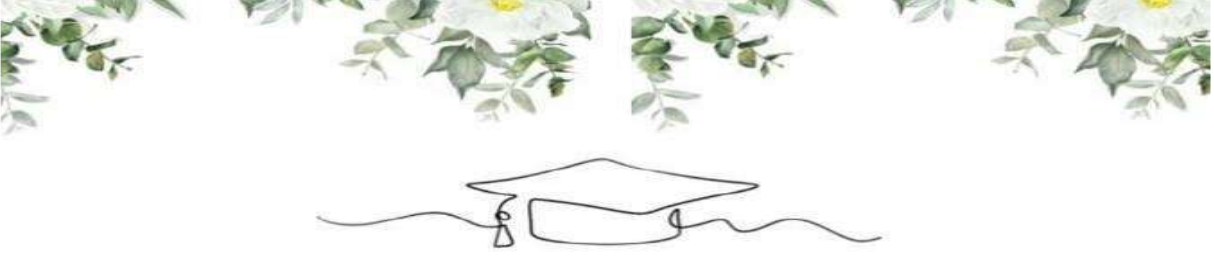


إهداء

الحمد لله الذي وفقني وأعانني على إتمام هذا العمل المتواضع.
أهدي ثمرة جهدي هذا إلى أعز الناس على قلبي، إلى والديّ الكريمين، اللذين كانا سندي ودعمي طوال مسيرتي الدراسية، فلهما مني كل الحب والتقدير والامتنان.
وإلى إخوتي و أخواتي الأعزاء الذين كانوا خير عون وسند لي.
وإلى زوجي الغالي الذي كان داعماً لي بكل حب وصبر، وكان خير رفيق في مشواري العلمي.
وإلى فلذتي كبدي وقرّة عيني، ابنتيّ العزيزتين سيرين وإلين، اللتين كانتا مصدر سعادتي ودافعي لمواصلة العمل والاجتهاد.
كما أهدي هذا العمل إلى الأستاذ الفاضل عرابة الحاج الذي كان مصدر توجيه، وإلى كل من ساهم من قريب أو بعيد في دعمي وتشجيعي حتى وصلت إلى هذه المرحلة.
أسأل الله أن يجعل هذا العمل خالصاً لوجهه الكريم، وأن ينفع به الجميع.

حنان مجول





إهداء

إلى روح أبي رحمه الله، الذي غاب جسداً وبقي أثره ودعاؤه في كل خطوة من حياتي، أسأل الله أن يجعل هذا النجاح صدقة جارية في ميزان حسناته.

إلى أمي الغالية، سندي بعد الله، وصاحبة الفضل والصبر والدعاء.

إلى أخي الوحيد، رفيق الدرب وأقرب الناس إلى قلبي.

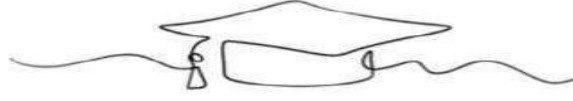
إلى أعمامي وأخوالي الكرام وذويهم، وكل من ساندني بالكلمة الطيبة والدعاء والتشجيع.

إلى أرواح الشهداء في غزة و البلدان المحتلة.

أهديكم ثمرة جهدي وتخرجي هذا.

سالمى نجمة بلقيس





الشكر

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات، وبفضله وتوفيقه تذلل العقبات والصعاب. اعترافاً منا بالجميل، ووفاءً لأهل الفضل والعلم، نتقدم نحن الطالبتين بأسمى آيات الشكر والعرفان وأخلص عبارات التقدير إلى أستاذنا المشرف الفاضل: بن شويحة بشير، الذي شرفنا بقبول الإشراف على هذا البحث، ولم يخل علينا يوماً بسديد نصحه، وعميق معرفته، وتوجيهاته العلمية القيمة التي أنارت لنا مسار البحث وسددت خطانا طيلة فترة إنجاز هذا العمل، فجزاه الله عنا خير الجزاء. كما يمتد شكرنا الموصول وامتناننا الخالص إلى جميع أساتذتنا الأفاضل في الكلية الذين غمرونا بعلمهم وتوجيهاتهم طوال مسيرتنا الأكاديمية، وإلى أعضاء لجنة المناقشة المحترمين الذين سيثرون هذا العمل بتقييمهم وتصويباتهم. ولا يفوتنا أن نشكر كل من قدم لنا يد العون والمساعدة، أو أسدى إلينا نصيحة، أو ساهم بكلمة طيبة ودعاء صادق في إتمام هذا الجهد العلمي المتواضع. نسأل الله العليّ القدير أن يوفق الجميع ويجعل هذا العطاء في ميزان حسناتهم.

حنان مجول ونجمة بلقيس



ملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور الرقمنة بأبعادها التنظيمية في تحسين جودة الخدمات الجامعية بمديرية الخدمات الجامعية بورقلة، وذلك بالتطبيق على أبعاد الكفاءة الإدراكية الخمسة للمقياس العالمي. ولتحقيق هذا الغرض، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لتأطير وبناء جوانب الموضوع، حيث جرى تصميم أداة استبيان لجمع البيانات وزعت على عينة ممثلة شملت (352) طالباً وطالبة من المستفيدين من حزمة خدمات الإيواء، الإطعام، النقل، والمنحة.

وقد خلصت إلى وجود تطبيق ملموس وواقعي لآليات الرقمنة بالمديرية يعكس نجاح الخطط الوزارية الأخيرة في حوسبة القطاع، مع محور هذا النجاح حول كفاءة وجاهزية "المورد البشري" كركيزة أساسية. كما أظهرت النتائج تقييماً إيجابياً وعالياً من قبل الطلبة لمستوى الجودة المدركة، لا سيما في بُعد "الاعتمادية والموثوقية"، مما يبرهن على نمو ثقة الطلبة في دقة ونزاهة المعاملات الإلكترونية وخلوها من التعقيدات البيروقراطية. كما ثبت وجود أثر تداخلي وتكاملي قوي للرقمنة؛ إذ يؤول أي تطوير في مدخلاتها التقنية إلى ارتقاء مباشر في جودة الخدمة الإجمالية. واختتمت النتائج بتأكيد غياب أي فروق إحصائية في تقييم الجودة تعزى للمتغيرات الديموغرافية، مما يبرز نجاح الأنظمة (مثل منصة بروقرس) في إرساء معايير العدالة والنمطية الرقمية المتكافئة لكافة الطلبة. وتوصي الدراسة بضرورة صيانة البنية التحتية للشبكات والاستثمار المستمر في التدريب التقني للعنصر البشري.

الكلمات المفتاحية: رقمنة، جودة الخدمة، اعتمادية، ملموسية، استجابة، تعاطف، موثوقية .

Abstract:

This study aimed to investigate the role of digitalization and its organizational dimensions in enhancing the quality of university services at the Directorate of University Services in Ouargla. The evaluation was framed around the five perceptual quality dimensions of the international model from the students' perspective. To achieve this objective, a descriptive-analytical approach was adopted. Data were gathered through a well-structured questionnaire administered to a representative sample of (352) male and female students utilizing accommodation, catering, transportation, and scholarship services.

The study reached several key conclusions across its theoretical and empirical frameworks. Most notably, there is a tangible and practical implementation of digital transformation mechanisms within the directorate, reflecting the success of recent ministerial plans, with the competence and readiness of the "human resource" emerging as the fundamental pillar. Furthermore, the findings revealed a high positive evaluation by students regarding perceived service quality, particularly within the "reliability" dimension. This indicates growing student confidence in the accuracy and transparency of electronic transactions, effectively eliminating bureaucratic obstacles. The empirical analysis also proved a strong, integrated impact of digitalization, where any continuous development in technical inputs leads to a direct upgrade in overall service quality. Finally, the study confirmed the absence of any statistically significant differences in quality evaluation due to demographic variables, highlighting the success of platforms (such as the PROGRES system) in establishing standards of equity and uniform digital experiences for all students. The study recommends the continuous maintenance of network infrastructure and sustainable investment in technical training for human resources.

Keywords : Digitalization, Service Quality, Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy

قائمة المحتويات

الصفحة	المحتويات
VI	الإهداء
VII	الشكر
VIII	الملخص
IX	قائمة المحتويات
XI	قائمة الجداول
XII	قائمة الأشكال
XIII	قائمة الملاحق
أ	توطئة
2	الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للرقمنة وجودة الخدمة
3	المبحث الأول: الأدبيات النظرية حول الرقمنة وجودة الخدمة
19	المبحث الثاني: الدراسات السابقة حول الرقمنة وجودة الخدمة
29	الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لدور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة دراسة حالة الطلبة المنتسبين للخدمات الجامعية بمديرية الخدمات الجامعية ورقلة
30	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية
35	المبحث الثاني: عرض النتائج ومناقشتها
63	خاتمة
66	مصادر ومراجع الدراسة
70	الملاحق
93	الفهرس

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
(1-1)	المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة	24
(1-2)	توزيع الطلبة والطالبات حسب نوع الخدمة المقدمة	31
(2-2)	محصلة توزيع الاستبانة على أفراد العينة	32
(3-2)	قيم المتوسطات الحسابية المرجحة الخاصة بمقياس ليكرت الخماسي	34
(4-2)	مؤشر صلاحية الاستمارات بعد التوزيع	35
(5-2)	معامل ألفا كرونباخ العام	36
(5-2)	معامل ألفا كرونباخ لمحاو الدراسة	36
(6-2)	مصفوفة الارتباط الداخلي بين العناصر (الفقرات) في المتغير المستقل	37
(7-2)	تلخيص مصفوفة الارتباط الداخلي بين العبارات للمتغير المستقل الرقمنة	37
(8-2)	مصفوفة الارتباط الداخلي بين العناصر (الفقرات) في المتغير التابع	38
(9-2)	تلخيص مصفوفة الارتباط الداخلي بين العبارات للمتغير التابع: جودة الخدمة	38
(10-2)	توزيع أفراد العينة حسب البيانات الشخصية	39
(11-2)	نتائج اتجاه آراء العينة في البعد الأول: الأجهزة والمعدات	40
(12-2)	نتائج اتجاه آراء العينة في البعد الثاني: البرمجيات	40
(13-2)	نتائج اتجاه آراء العينة في البعد الثالث: نظم الاتصالات	41
(14-2)	نتائج اتجاه آراء العينة في البعد الرابع: المورد البشري	41
(15-2)	نتائج اتجاه آراء العينة في البعد الأول: الاعتمادية	42
(16-2)	نتائج اتجاه آراء العينة في البعد الثاني: الاستجابة	43
(17-2)	نتائج اتجاه آراء العينة في البعد الثالث: الأمان	43
(18-2)	نتائج اتجاه آراء العينة في البعد الرابع: الملموسية (سهولة الوصول للخدمة)	44
(19-2)	نتائج اتجاه آراء العينة في البعد الخامس: التعاطف	45
(20-2)	نتائج اتجاه آراء العينة في محاور الدراسة (الرقمنة وجودة الخدمة)	45
(21-2)	اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات Kolmogorov-Smirnova	46
(22-2)	مؤشرات المعاينة الذاتية (Bootstrapping) لاستقرار البيانات	47
(23-2)	نتائج اختبار (T) لعينة واحدة (One-Sample T-Test) وحجم الأثر لمتغير الرقمنة	48
(24-2)	نتائج اختبار (T) لعينة واحدة (One-Sample T-Test) وحجم الأثر لمتغير جودة الخدمة	49
(25-2)	مصفوفة ارتباط بيرسون لدراسة العلاقة بين أبعاد الرقمنة وبين أبعاد جودة الخدمة	50
(24-2)	نتائج الارتباط القانوني لدراسة العلاقة بين المتغيرات (أبعاد الرقمنة وأبعاد جودة الخدمة الجامعية المقدمة للطلبة)	51
(25-2)	التشبعات الهيكلية والمعاملات المعيارية لأبعاد الرقمنة (المتغير المستقل) على الوظيفة القانونية الأولى	52
(26-2)	التشبعات الهيكلية والمعاملات المعيارية لأبعاد جودة الخدمات الجامعية (المتغير التابع) على الوظيفة القانونية الأولى	53

53	نسب التباين المستخلص (الذاتي) والقدرة التنبؤية المتبادلة (الكفاءة التناظرية) للوظائف القانونية	(27-2)
56	ملخص نموذج الانحدار المتعدد لقياس أثر أبعاد الرقمنة على جودة الخدمة	(28-2)
56	تحليل التباين (ANOVA) لنموذج الانحدار المتعدد لقياس أثر أبعاد الرقمنة على جودة الخدمة	(29-2)
57	معاملات نموذج الانحدار المتعدد لقياس أثر أبعاد الرقمنة على جودة الخدمة	(30-2)
59	نتائج اختبار العينات المستقلة (Independent Samples T-Test) لمتغير جودة الخدمة تبعاً لمتغير الجنس	(31-2)
59	نتائج التحليل الوصفي واختبار التباين الأحادي (ANOVA) لمتغير جودة الخدمة تبعاً للمستوى التعليمي للطلبة	(32-2)

قائمة الأشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
(1-1)	يوضح نموذج بناء الدراسة	و
(2-1)	مراحل التحول الرقمي	5
(3-1)	أبعاد الرقمنة	8
(4-1)	مفهوم جودة الخدمة	17
(5-1)	أبعاد جودة الخدمة	18
(2-2)	مقياس ليكرت الخماسي والشدّة الخطية	34
(3-2)	توزيع أفراد العينة حسب البيانات الشخصية	39
(4-2)	التوزيع الطبيعي للبيانات للمتغير المستقل الرقمنة	47
(5-2)	التوزيع الطبيعي للبيانات للمتغير التابع جودة الخدمة	47
(6-2)	لوحة انتشار العلاقة بين الرقمنة وجودة الخدمة	51
(7-2)	لوحة الانتشار للارتباط القانوني والمعادلة التنبؤية للعلاقة بين أبعاد الرقمنة وأبعاد جودة الخدمات الجامعية	55

قائمة الملاحق

رقم الملحق	عنوان الملحق	الصفحة
1	مخطط مديرية الخدمات الجامعية بورقلة	70
2	استمارة الاستبيان	70
3	قائمة المحكمين	74
4	تنظيف البيانات	74
5	معامل ألفا كرونباخ العام	74
6	صدق الاتساق الداخلي للمحور الأول: الرقمنة	75
7	صدق الاتساق الداخلي للمحور الثاني: جودة الخدمة	75
8	البيانات الشخصية	76

76	التحليل الوصفي لأبعاد ومحاور الدراسة	9
78	اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات	10
83	اختبار الفرضية الأولى	11
84	اختبار الفرضية الثانية	12
85	اختبار الفرضية الثالثة	13
88	اختبار الفرضية الرابعة	14
90	اختبار الفرضية الخامسة	15

مَقَامَاتُ



توطئة

شهدت المؤسسات العمومية في السنوات الأخيرة تحولات متسارعة بفعل التطور الكبير في تكنولوجيا المعلومات والاتصال، مما أدى إلى تبني أساليب حديثة في التسيير تعتمد على الرقمنة كوسيلة لتحسين الأداء وتطوير الخدمات. وأصبح الانتقال من النمط التقليدي إلى النمط الرقمي ضرورة ملحة لمواكبة متطلبات العصر، خاصة في ظل تزايد حاجات المستفيدين وارتفاع توقعاتهم من حيث السرعة والجودة.

يعد تحسين جودة الخدمة من أهم التحديات التي تواجه المؤسسات العمومية في الوقت الراهن خاصة في القطاعات التي تقدم خدمات مباشرة لفئات واسعة من المستفيدين ويعتبر قطاع الخدمات الجامعية من بين هذه القطاعات نظرا لتعدد وتنوع الخدمات التي يقدمها للطلبة مثل الايواء والاطعام والنقل والمنح والتي تتطلب مستوى عال من التنظيم والدقة وسرعة الاداء. وفي ظل التوجه نحو اعتماد الرقمنة كأسلوب حديث في التسيير أصبح من الضروري دراسة مختلف ابعاد هذا التحول ومدى مساهمتها في الارتقاء بجودة الخدمات المقدمة من خلال تبسيط الاجراءات وتسريع معالجة الطلبات وتحسين دقة المعلومات ومن هذا المنطلق تبرز اهمية البحث في واقع تطبيق الرقمنة داخل مديرية الخدمات الجامعية بورقلة وتحليل مدى انعكاس ابعادها على جودة الخدمة من وجهة الطلبة.

أ. اشكالية الدراسة: من خلال ما سبق قمنا بصياغة الاشكالية التالية:

إلى أي مدى تساهم أبعاد الرقمنة في تحسين جودة الخدمة المقدمة من مديرية الخدمات الجامعية بورقلة .

من أجل معالجة هذه الإشكالية، نطرح الأسئلة الفرعية الآتية:

- ما مستوى تطبيق أبعاد الرقمنة داخل مديرية الخدمات الجامعية بورقلة؟
- ما مستوى جودة الخدمة المقدمة داخل مديرية الخدمات الجامعية بورقلة من وجهة نظر الطلبة؟
- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق الرقمنة وجودة الخدمة المقدمة من مديرية الخدمات الجامعية بورقلة، وهل ينعكس ذلك على مستوى رضا الطلبة؟
- هل يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية بين الرقمنة وجودة الخدمة المقدمة للطلبة من مديرية الخدمات الجامعية بورقلة
- هل توجد فروق (أو تباين) ذات دلالة إحصائية في تقييم مستوى جودة الخدمات الجامعية تُعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، الشهادة) من وجهة نظر الطلبة؟

ب. الفرضية الرئيسية:

يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لتطبيق أبعاد الرقمنة في تحسين جودة الخدمة المقدمة من مديرية الخدمات الجامعية بورقلة. ويتفرع عنها مجموعة من الفرضيات:

- يتوفر مستوى تطبيق مرتفع لأبعاد الرقمنة في مديرية الخدمات الجامعية بورقلة.
- يوجد مستوى جيد ومرتفع لجودة الخدمة المقدمة من مديرية الخدمات الجامعية بورقلة
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرقمنة وجودة الخدمة المقدمة من مديرية الخدمات الجامعية بورقلة للطلبة والطالبات الجامعيين بما ينعكس عن مستوى رضاهم.
- يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية بين الرقمنة وجودة الخدمة المقدمة للطلبة من مديرية الخدمات الجامعية بورقلة

- يوجد تباين ذو دلالة إحصائية في مستوى جودة الخدمات الجامعية يعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، الشهادة) من وجهة نظر الطلبة.

ج. أسباب اختيار الموضوع :

أسباب موضوعية :

- تزايد الاهتمام بتطبيق الرقمنة في المؤسسات العمومية كمدخل لتحسين الأداء وجودة الخدمات.
- أهمية جودة الخدمة في قطاع الخدمات الجامعية نظرًا لارتباطها المباشر بحاجات الطلبة اليومية.
- حاجة مديريات الخدمات الجامعية إلى تقييم واقع الرقمنة وانعكاساتها على جودة الخدمات المقدمة.

أسباب شخصية :

- الاهتمام الشخصي بموضوع الرقمنة وتطبيقاتها في تحسين الخدمات العمومية.
- الرغبة في دراسة واقع الخدمات الجامعية باعتبارها تمس حياة الطلبة بشكل مباشر.

د. أهداف الدراسة :

- إبراز دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات داخل مديرية الخدمات الجامعية بورقلة.
- توضيح أهمية أبعاد الرقمنة في الرفع من مستوى جودة الخدمة المقدمة للطلبة والموظفين.
- التعرف على واقع جودة الخدمات داخل مديرية الخدمات الجامعية بورقلة من وجهة نظر الموظفين والطلبة.
- تحليل العلاقة بين أبعاد الرقمنة وجودة الخدمة داخل المديرية.

هـ. أهمية الدراسة :

تكمن أهمية هذه الدراسة في محاولة إبراز دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات داخل مديرية الخدمات الجامعية بورقلة، وقياس مدى انعكاس أبعادها على مستوى الخدمة المقدمة للطلبة والموظفين. كما تسعى إلى توضيح أهمية التحول الرقمي في تبسيط الإجراءات وتسريع تقديم الخدمات وتحسين جودتها، بما يعكس فعالية أداء المؤسسة في تلبية احتياجات المستفيدين. إضافة إلى ذلك، تهدف الدراسة إلى إبراز العلاقة بين أبعاد الرقمنة وجودة الخدمة لقياس مدى نجاعة تطبيق الرقمنة في تحسين الأداء داخل المؤسسة محل الدراسة.

و. حدود الدراسة :

الحدود الموضوعية: تتمثل دراستنا في دراسة دور الرقمنة على تحسين جودة الخدمات داخل مديرية الخدمات الجامعية بورقلة، من خلال قياس علاقة أبعاد الرقمنة بجودة الخدمة المقدمة.

الحدود المكانية: تقتصر هذه الدراسة على إجراء الجانب الميداني داخل نطاق مديرية الخدمات الجامعية بورقلة، والتي تشرف على مختلف الإقامات الجامعية التابعة لها من أجل استهداف مجتمع الدراسة وهم الطلبة والطالبات الجامعيين الذين ينتسبون للخدمات الجامعية في فئة كانت من الخدمات (نقل، إطعام، إيواء، منحة). حسب الفئة التي ينتسب إليها الطلبة وفق الشروط والقوانين المطلوبة في الانتساب لمديرية الخدمات الجامعية.

الحدود الزمنية: تتحدد الفترة الزمنية لهذه الدراسة بالمرحلة الفعلية لتوزيع أداة الدراسة (الاستبيان) على أفراد العينة وجمعها، وذلك للفترة الممتدة من شهر مارس 2026 إلى نهاية شهر أبريل 2026

الحدود البشرية: تتمثل الحدود البشرية للدراسة في مجتمع الطلبة الجامعيين المستفيدين من الخدمات التي تقدمها مديرية الخدمات الجامعية بورقلة، ويشمل ذلك كافة الطلبة المقيمين وغير المقيمين الذين يستفيدون من الخدمات الجامعية الأساسية، وهي: خدمات النقل الجامعي، الإطعام، الإيواء، والمنحة الجامعية).

المنهج المستخدم في الدراسة

لمعالجة إشكالية الدراسة وما يتفرع عنها من تساؤلات تم الاعتماد على منهجية إمراد (IMRAD) وفق المنهج الوصفي، وقد تم تجسيد ذلك في دراسة حالة بمديرية الخدمات الجامعية بولاية ورقلة، من خلال تبين أهم المفاهيم المتعلقة بدراسة الرقمنة وجودة الخدمة.

الأدوات المستخدمة: بما أن الدراسة تعتمد على المنهج الوصفي فقد تم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية نسخة SPSS v 27 لمعالجة البيانات. وبما أن مقياس ليكرت يعد مقياساً رتبياً (Ordinal) حسب كثير من المختصين الإحصائيين منهم: مايكل ر. هارويل في جامعة مينيسوتا، وجويدو جي جاتي - المركز الطبي - بجامعة بيتسبرغ (Pittsburgh Medical Center) في مقالة نشرت سنة 2001 في مجلة مراجعة البحوث التربوية بعنوان "إعادة تحجيم البيانات الترتيبية إلى بيانات الفاصل الزمني في البحوث التربوية" Rescaling Ordinal Data to Interval Data¹ in Educational Research¹ ومقالة نشرت في مجلة التعليم الطبي العالي، ديسمبر 2013 العدد 542 بعنوان "تحليل وتفسير البيانات من مقاييس نوع ليكرت" لـ غيل إم سوليفان (Gail M. Sullivan)، وأنتوني آر أرتينو جونيور² (Anthony R. Artino Jr)، ومنهم الإحصائي "جيف نورمان" من جامعة ماكماستر بكندا في مقالة نشرت في 10 يناير 2010 بعنوان "مقاييس ليكرت ومستويات القياس و"قوانين" الإحصاء" Likert scales, levels of "of statistics measurement and the "laws"³. وبناء على ذلك نجد العالم الإحصائي الأمريكي "ستانلي سميث ستيفنز" Stanley Smith Stevens في مقالة نشرت في 7 جوان 1946، بجامعة هارفارد، بعنوان "العلوم في نظرية موازين القياس" On the Theory of Scales of Measurement SCIENC⁴ يذكر أن المستوى الرتب (Ordinal) لقياسه يستخدم الوسيط "Median" والنسب المئوية "Percentiles" في وصف البيانات الترتيبية. ويستخدم المتوسط الحسابي (Mean) والانحراف المعياري (Standard deviation) في حالة التعامل مع الدرجات الكلية. تُستخدم عناصر ليكرت لقياس اتجاهات المستجيبين تجاه سؤال أو عبارة معينة. لتحليل البيانات عادة ما يتم ترميزها على أنها

¹ Review of Educational Research Spring 2001, Vol. 71, No. 1, pp. 105-131

² Analyzing and Interpreting Data from Likert-Type Scales 542 Journal of Graduate Medical Education, December 2013

³ Geoff Norman, "Likert scales, levels of measurement and the "laws" of statistics" p 4; McMaster University, 1200 Main St. W., Hamilton, ON L8N3Z5, Canada

⁴ Stanley Smith Stevens, "SCIENC On the Theory of Scales of Measurement", Vol. 103, No. 2684, H Harvard University.

بيانات من نوع ليكرت هي بيانات ترتيبية، أي أنه يمكننا فقط أن نقول أن درجة واحدة أعلى من الأخرى، وليس المسافة بين النقاط.¹

ز. مرجعية الدراسة :

تستند هذه الدراسة في مرجعيتها العلمية إلى إطار نظري متكامل يدمج بين أدبيات الرقمنة في القطاع العام كمرجعية أساسية لتقييم جودة الخدمات. مؤسساتياً، تنطلق الدراسة من القوانين والتشريعات المنظمة لعمل الديوان الوطني للخدمات الجامعية، متخذة من مديرية الخدمات بورقلة إطاراً ميدانياً للتطبيق. كما تعتمد مرجعيتها المنهجية على المقاربة الوصفية التحليلية، باستخدام الاستبيان كأداة كمية لجمع آراء الطلبة وتحليلها إحصائياً لاختبار أثر الرقمنة على جودة الخدمة المقدمة.

ح. صعوبات الدراسة :

اعترضت مسار إنجاز هذه الدراسة بعض الصعوبات الميدانية، أبرزها:

- صعوبة استرجاع الاستبيانات الموزعة على الطلبة وتأخر بعضهم في الإجابة عليها بجدية،
- بطء الإجراءات الإدارية التي أبطأت عملية الحصول على بعض الإحصائيات الداخلية والمعلومات الدقيقة حول واقع التطبيقات الرقمية من مصالح مديرية الخدمات الجامعية بورقلة،
- ضيق الحيز الزمني المخصص لإتمام الجانب التطبيقي للدراسة بشكل أوسع.

ط. هيكل الدراسة :

تم تقسيم الدراسة إلى فصلين رئيسيين، يجمعان بين الجانب النظري والجانب التطبيقي، وذلك كما يلي:

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للرقمنة وجودة الخدمة: وقد حُصِّص هذا الفصل للجانب النظري من الدراسة، حيث تم التطرق إلى المفاهيم الأساسية المتعلقة بمتغيري الدراسة، والمتمثلين في الرقمنة وجودة الخدمة، من خلال عرض مختلف التعاريف والخصائص والأبعاد المرتبطة بهما، إضافة إلى إبراز العلاقة بين الرقمنة وتحسين جودة الخدمة. كما تم التطرق إلى الدراسات السابقة العربية والأجنبية ذات الصلة بموضوع الدراسة، بهدف الاستفادة من نتائجها وتحديد موقع الدراسة الحالية ضمن الجهود البحثية السابقة. وقد قُسم هذا الفصل إلى مبحثين:

- المبحث الأول: الأدبيات النظرية حول الرقمنة وجودة الخدمة.
- المبحث الثاني: الدراسات السابقة حول الرقمنة وجودة الخدمة.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لدور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة – دراسة حالة الطلبة المنتسبين للخدمات الجامعية بمديرية الخدمات الجامعية بورقلة: يتناول هذا الفصل الجانب التطبيقي للدراسة، حيث تم عرض الإجراءات المنهجية المعتمدة في الدراسة الميدانية، من خلال توضيح المنهج المستخدم، وأدوات جمع البيانات، ومجتمع وعينة الدراسة. كما تم عرض نتائج الدراسة الميدانية وتحليلها ومناقشتها في ضوء فرضيات الدراسة والأدبيات السابقة، بهدف الوصول إلى نتائج علمية تبرز دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات الجامعية المقدمة للطلبة. وقد تم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين:

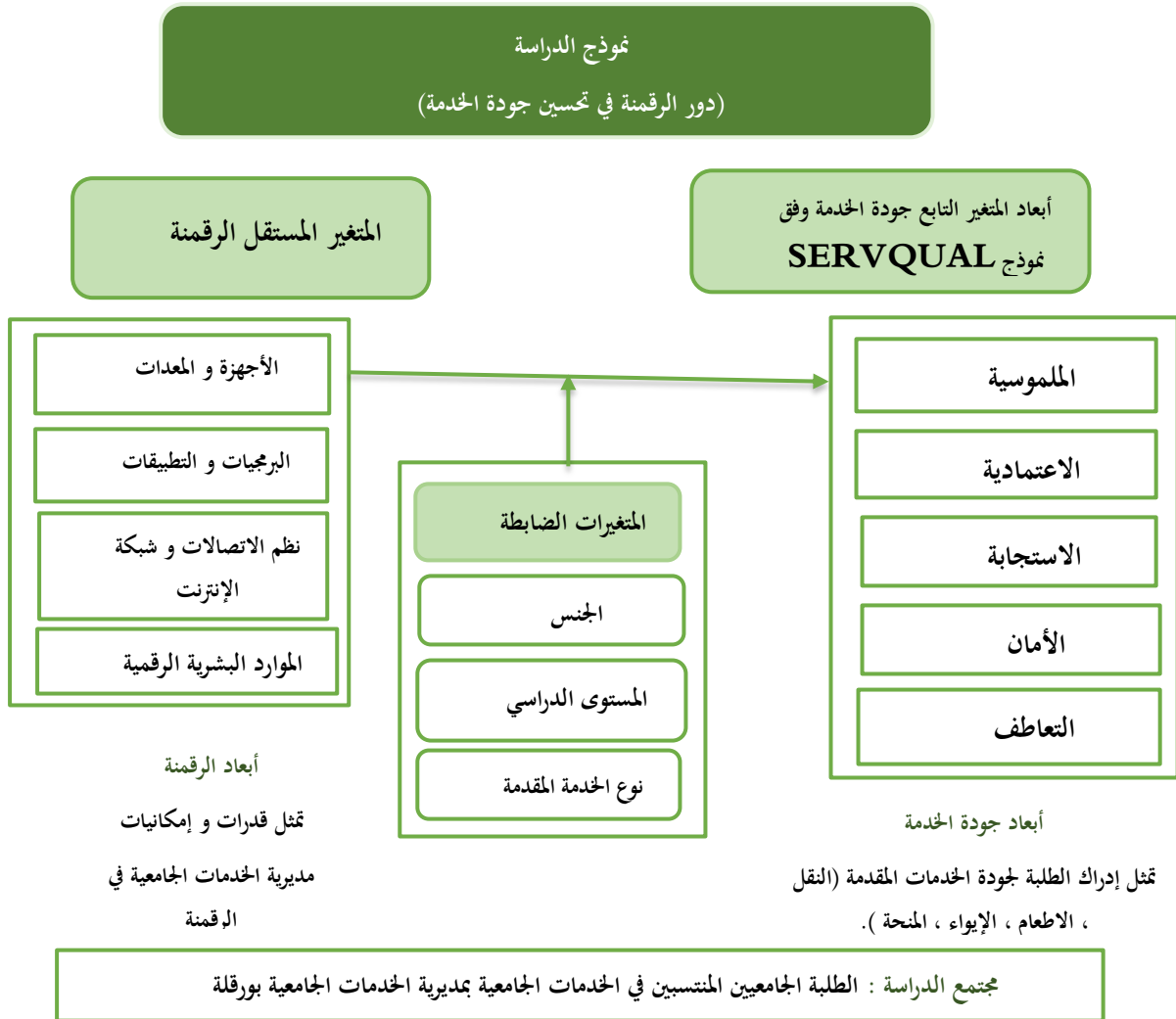
¹A research paper on Likert scale published by University of St Andrews Scotland's.

- المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية.
- المبحث الثاني: عرض النتائج ومناقشتها.

ي. نموذج الدراسة :

لتحقيق غرض الدراسة والوصول إلى أهدافها المحددة، سوف نعتمد على نموذج خاص بنا، للتعرف فيما إذا كان هناك تأثير للمتغيرات المستقلة على المتغير التابع وذلك وفق الشكل الموالي :

شكل رقم (1-1) يوضح نموذج بناء الدراسة



المصدر: إعداد الطالبتين

يوضح نموذج الدراسة العلاقة بين الرقمنة باعتبارها المتغير المستقل وجودة الخدمة كمتغير تابع، بهدف قياس الرقمنة في تحسين الخدمات الجامعية بمديرية الخدمات الجامعية بورقلة. وتمثلت أبعاد الرقمنة في الأجهزة والمعدات، البرمجيات والتطبيقات، نظم الاتصالات وشبكة الإنترنت، والموارد البشرية، والتي تعكس قدرات وإمكانات المديرية في مجال الرقمنة. أما جودة الخدمة فقد تم قياسها من خلال أبعاد الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان والتعاطف. كما تضمن النموذج بعض المتغيرات الضابطة والمتمثلة في الجنس، المستوى الدراسي ونوع الخدمة المقدمة (النقل، الإطعام، الإيواء، المنحة).



الفصل الأول:



الادبيات النظرية والتطبيقية للرقمنة وجودة الخدمة



الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للرقمنة وجودة الخدمة

تمهيد :

يشهد مجال الخدمات في الوقت الراهن تطوراً ملحوظاً بفعل التحولات التكنولوجية المتسارعة، حيث أصبحت الرقمنة عنصراً أساسياً في تحديث أساليب التسيير وتحسين أداء المؤسسات. وقد أدى هذا التطور إلى إعادة النظر في طرق تقديم الخدمات، من خلال اعتماد الحلول الرقمية التي تساهم في تسهيل الإجراءات، وتسريع معالجة الطلبات، وتحسين فعالية الأداء الإداري. وفي هذا السياق، أصبحت جودة الخدمة معياراً أساسياً لقياس مدى نجاح المؤسسات في تلبية احتياجات المستفيدين، خاصة داخل المؤسسات العمومية الخدمية، حيث يرتبط رضا الطلبة بمدى كفاءة الخدمات المقدمة وسرعتها وموثوقيتها، كما أن توظيف الرقمنة بشكل فعال يساهم في تحسين هذه الجودة وتعزيز تجربة المستفيد.

وعليه، يتناول هذا الفصل الأدبيات النظرية المتعلقة بالرقمنة وجودة الخدمة، من خلال عرض أهم المفاهيم الأساسية والأبعاد المرتبطة بهما، مع التركيز على علاقتهما في إطار مديرية الخدمات الجامعية ورقلة باعتبارها مجال الدراسة.

المبحث الأول : الأدبيات النظرية حول الرقمنة و جودة الخدمة.

يُعتبر مفهوما الرقمنة وجودة الخدمة من المفاهيم الحديثة التي نالت اهتمامًا واسعًا في ظل التطور التكنولوجي المتسارع الذي تعرفه المؤسسات، نظرًا لدورها في تحسين الأداء ورفع كفاءة تقديم الخدمات. وسنحاول في هذا المبحث التطرق إلى الأدبيات النظرية المرتبطة بمحدين المفهومين .

المطلب الأول : الأدبيات النظرية للرقمنة.

تُعَدّ الرقمنة من التوجهات الحديثة التي تبنتها المؤسسات الخدمية لما لها من دور في تطوير أساليب التسيير وتحسين تقديم الخدمات، كما تُعتبر جودة الخدمة معيارًا أساسيًا لقياس فعالية الأداء داخل هذه المؤسسات. وهو ما سنحاول توضيحه في هذا المطلب من خلال عرض الأدبيات النظرية المرتبطة بمحدين المفهومين.

الفرع الأول : مفهوم الرقمنة

لتحديد مفهوم الرقمنة، ولتحديد أبعادها بدقة، يستلزم الأمر تأصيلها من الناحيتين اللغوية والاصطلاحية، وفق ما تم تناوله في المعاجم اللغوية والنظريات العلمية للدراسة.

أولاً: تعريف الرقمنة لغة : دل مادة "رقم" في المعجم اللغوية العربية على جملة من المعاني أهمها التعجيم والتبيان والكتابة والقلم والخط، ويقول ابن منظور الرقم والترقيم تعجيم الكتاب، ورقم الكتاب يرقمه رقماً أي أعجمه ويبنه، وكتاب مرقوم أي قد بيّنت حروفه بعلاماتها من التنقيط، وقوله عز وجل كتاب مرقوم يشهده المقربون الآية 09 من سورة المطففين أي كتاب مكتوب ومبين، كما يقال القلم ضرب من الوشي ورقم الثوب يرقمه رقماً أي خطه.¹

ثانياً : تعريف الرقمنة إصطلاحاً: عرف سعيد يقطين الترقيم التناظري النمط بأنه عملية نقل أي صنف من الوثائق إلى النمط الرقمي وبذلك يصبح النص والصور الثابتة أو المتحركة والصوت أو الملف مشفراً إلى أرقام.²

ثالثاً : تعريفات أخرى للرقمنة : تعددت تعريفات الرقمنة باختلاف وجهات نظر الباحثين و المعاجم ، حيث:- عرّفها معجم Webster بأنها مصطلح يرتبط بالتقنية والعلم التطبيقي، ويشير إلى مجموعة الوسائل والأساليب الفنية المستخدمة لتحقيق أهداف عملية من خلال توظيف التكنولوجيا بما يساهم في تحسين الخدمات وتلبية احتياجات الأفراد.³

¹ الطاهر بن عمار و آخرون ، "دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية (دراسة حالة في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير ال) -أجراء الوكالة الولائية توقرت)" ، المجلد 08، العدد 02، 2025، ص 624- 625.

² المرجع السابق ، ص 625.

³ حنان أبو دية ، "دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة في وزارة الداخلية الفلسطينية : الحال: الحالة الة الدراسية (call center) ،دراسة ميدانية" ، مجلة الإدارة ، العدد 57، رام الله ، فلسطين ، 2025، ص 61- 62.

عرفت الرقمنة على أنها هي: العملية التي يتم تقتضاها تحويل البيانات إلى شكل رقمي لمعالجتها بواسطة الحاسب، وعادة ما يستخدم مصطلح الرقمنة في نظم المعلومات للإشارة إلى تحويل النص المطبوع أو الصور إلى إشارات ثنائية باستخدام أحد أجهزة المسح الضوئي، يمكن عرضها على شاشة الحاسب ¹.

هناك مفاهيم أخرى تتعلق بمصطلح "الرقمنة" ذلك وفقا للسياق الذي يستخدم فيه، فينظر "تيري كاني" Terry kuny إلى الرقمنة على أنها "أنها عملية تحويل مصادر المعلومات على اختلاف أشكالها من الكتب الدوريات التسجيلات الصوتية، الصور، والصور المتحركة..) إلى شكل مقروء بواسطة تقنيات الحاسب الآلية عبر النظام الثنائي البيت Bits ولاذي يعتبر وحدة المعلومات الأساسية لنظام المعلومات يستند إلى الحسابات الآلية. وتحويل المعلومات إلى مجموعة من الأرقام الثنائية يمكن أن يطلق عليها "الرقمنة" يتم القيام بهذه العملية وفق الإستناد إلى مجموعة من التقنيات والأجهزة المتخصصة. ²

أما سشلومن تعرفه على أنها مصطلح أشمل تعرفه على أنها مصطلح أشمل مما يقابله عند البعض الآخر وهو مصطلح المسح الضوئي حيث أن الرقمنة لا تقتصر على المسح فقط بل تقوم بتحويل المواد التقليدية إلى شكل مقروء بواسطة الحاسب. ³

يعرفها دوج هوجز على أنها عملية إجراء التحويل للمحتوى الفكري المتاح على وسيط تخزين فيزياء تقليدي مثل مقالات كتب دوريات... إلخ إلى شكل رقمي. ⁴

من خلال التعاريف السابقة و المختلفة نستنتج ان الرقمنة هي تحويل المعلومات أو العمليات أو الخدمات من الشكل التقليدي (الورقي أو اليدوي) إلى شكل رقمي باستخدام التكنولوجيا مثل الحواسيب والإنترنت.

الفرع الثاني: الفرق بين الرقمنة و التحول الرقمي :

يهدف هذا الفرع إلى توضيح مفهوم التحول الرقمي وبيان الفرق بينه وبين الرقمنة باعتبارها مفهومين مترابطين ومختلفين في الوقت نفسه

¹ ريمياء لكحل، شيماء قريدة، دور الرقمنة في تحسين اداء الخدمة العمومية، مذكرة الماستر، جامعة ورقلة ، سنة 2023 ، ص 4.

² لشهب وثام، بورقية صدام، واقع الرقمنة في ادارة الجامعة الجزائرية، مذكرة الماستر، سنة 2023، ص 26.

³ انجلاء، أحمد يس الرقمنة وتقنياتها في المكتبات العربية، العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، 2012، ص 16.

⁴ عيشة طاهري، زبير بركاهم، دور الرقمنة في تحسين اداء الادارة الجامعية، مذكرة ماستر، جامعة الجلفة، سنة 2024، ص 51.

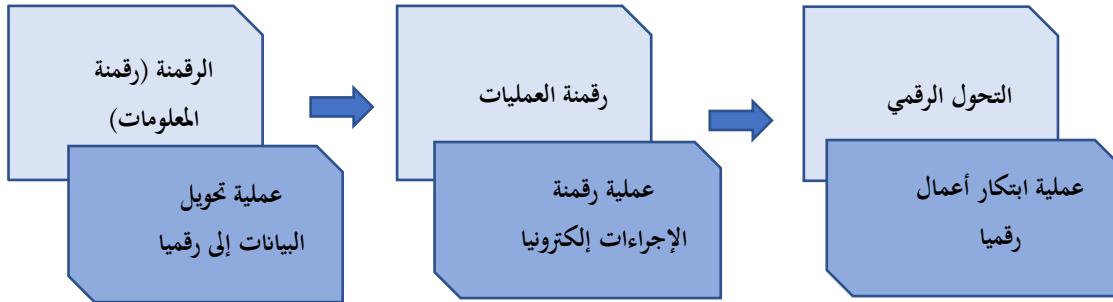
أولاً: تعريف التحول الرقمي : التحول الرقمي هو عملية شاملة تعتمد على توظيف التقنيات الرقمية لإعادة تصميم أساليب العمل وتحديث الخدمات داخل المؤسسات، بما يضمن الانتقال من الإجراءات التقليدية إلى بيئة رقمية متكاملة تعتمد على معالجة البيانات وتبادلها إلكترونياً، وذلك بهدف تحسين جودة الخدمات ورفع كفاءة الأداء في المؤسسات الخدمية.¹

ثانياً: الفرق بين المصطلحين: تُعد الرقمنة (Digitization) والتحول الرقمي (Digital

Transformation) من المفاهيم المرتبطة بالتطور التكنولوجي داخل المؤسسات، إلا أنهما يختلفان من حيث النطاق والهدف. حيث تشير الرقمنة إلى عملية تحويل البيانات والمعلومات من الشكل التقليدي (كالورق والصور) إلى شكل رقمي قابل للتخزين والمعالجة، دون إحداث تغيير جوهري في طريقة عمل المؤسسة. في المقابل، يُمثل التحول الرقمي مرحلة أكثر شمولاً وعمقاً، إذ لا يقتصر على رقمنة البيانات فقط، بل يتجاوز ذلك ليشمل إعادة هيكلة العمليات التنظيمية، وتطوير الخدمات، وتغيير نماذج العمل والهياكل الإدارية داخل المؤسسة، وذلك بالاعتماد على التقنيات الرقمية. وعليه، تُعد الرقمنة خطوة أولية وأساسية تمهد للانتقال نحو التحول الرقمي، الذي يُعتبر مرحلة متقدمة تهدف إلى تحسين الأداء ورفع الكفاءة وتحقيق قيمة مضافة من خلال الاستخدام الفعال للتكنولوجيا الرقمية وتعزيز الابتكار داخل المؤسسة.²

ويمكن النظر إلى الرقمنة والتحول الرقمي على أنهما مرحلتان متتابعتان، تبدأ برقمنة البيانات، ثم رقمنة العمليات، وصولاً إلى التحول الرقمي الشامل.

الشكل رقم (1-2) مراحل التحول الرقمي



المصدر : من إعداد الطالبتين إعتقادا على : عبد الغني صالح، عبد الكريم جداد ، المرجع : "الرقمنة و التحول الرقمي في المؤسسات العمومية بين المفهوم النظري و عوائق التطبيق " ، مداخلة مقدمة في ملتقى : إدارة مشاريع الرقمنة في المؤسسات و الإدارات العمومية الجزائرية، ص 10.

¹ المركز الديمقراطي العربي للدراسات الإستراتيجية و السياسية و اقتصادية ، "الرقمنة و تأثيرها على جودة التعليم العالي في الدول النامية " ، أعمال المؤتمر الدولي العلمي ، برلين ، ألمانيا ، 2023، ص13.

² عبد الغني صالح، عبد الكريم جداد ، "الرقمنة و التحول الرقمي في المؤسسات العمومية بين المفهوم النظري و عوائق التطبيق " ، مداخلة مقدمة في ملتقى : إدارة مشاريع الرقمنة في المؤسسات و الإدارات العمومية الجزائرية، جامعة ابن خلدون ، تيارت ، 2024، ص9-13.

الفرع الثالث :خصائص الرقمنة

تتميز الرقمنة بمجموعة من الخصائص التي تجعلها عنصراً أساسياً في تطوير أداء المؤسسات وتحسين جودة الخدمات، ويمكن تلخيصها فيما يلي:¹

1. **تقليص الوقت** : تساهم الرقمنة في تقليص الزمن اللازم لإنجاز المعاملات والخدمات، وذلك من خلال اعتماد الأنظمة الرقمية بدل الإجراءات التقليدية الورقية، مما يسمح بسرعة معالجة المعلومات وتبادلها واتخاذ القرار في وقت أقصر.
2. **تقليص المكان** : تتيح الرقمنة إمكانية الوصول إلى المعلومات والخدمات دون التقيد بالجال الجغرافي، حيث يمكن للمستخدمين الاستفادة من الخدمات عن بعد عبر وسائل الاتصال الحديثة وقواعد البيانات الرقمية، مما يقلل من أهمية الحضور الفعلي داخل المؤسسة.
3. **اقتسام المهام الفكرية مع الآلة**: تسمح الرقمنة بتقاسم بعض المهام التحليلية ومعالجة البيانات مع الأنظمة الرقمية، مما يساهم في تسريع العمل الإداري وتحسين دقة المعلومات، ويدعم ذلك عملية اتخاذ القرار داخل المؤسسات.
4. **قابلية التحرك والحركية** : تعني إمكانية الاستفادة من الخدمات الرقمية في أي وقت وأي مكان عبر وسائل مختلفة مثل الحاسوب والهواتف الذكية، مما يوفر مرونة كبيرة للمستخدمين ويعزز سهولة الوصول إلى الخدمات.
5. **اللامكانية**: تعني هذه الخاصية إمكانية توجيه الخدمات أو المعلومات إلى مستخدم معين أو فئة محددة بدل توجيهها إلى جمهور واسع، مما يسمح بتخصيص الخدمات حسب احتياجات كل مستفيد، وبالتالي تحسين جودة الخدمة ورفع مستوى الرضا.
6. **العالمية والكونية** : تسمح الرقمنة بانتقال المعلومات والخدمات عبر نطاق عالمي دون حدود جغرافية، من خلال الشبكات الرقمية، مما يجعل المؤسسات أكثر انفتاحاً واندماجاً في البيئة الرقمية العالمية.

الفرع الرابع: أهمية الرقمنة

أصبحت الرقمنة ضرورة أساسية في العصر الحديث، حيث تساهم في تحسين الكفاءة و تسهيل الوصول الى المعلومات في مختلف القطاعات و تتجلى أهمية الرقمنة فيما يلي:²

- ✓ إتاحة الدخول الى المعلومات بصورة واسعة ومعقدة بأصولها وفروعها.
- ✓ سهولة و سرعة تحصيل المعرفة و المعلومات من مفرداتها.
- ✓ نقص تكاليف الحصول على المعلومات.
- ✓ إمكانية وجود نقد المصادر والمواد المعلوماتية.

¹ كوال روفيا ، بوفظيمة فؤاد ، "مساهمة الرقمنة في تفعيل مشاركة المعرفة - الامارات العربية المتحدة نموذجا - مجلة آفاق للبحوث و الدراسات "، المجلد 05، العدد02، 2022، ص 101.

² يسرى غسمون، اية موسى، دور الرقمنة في تحسين الخدمة التعليمية في قطاع التعليم العالي، مذكرة الماستر، جامعة عبد الحفيظ بوالصوف ميله، سنة 2024، ص 21.

- ✓ إمكانية التكامل مع الوسائل الأخرى الصوت ، الصورة ، الفيديو .
- ✓ القدرة على طباعة المعلومات منها عند الحاجة، و اصدار صور طبق الأصل عنها.
- ✓ الحصول على المعلومات بالصوت و الصورة و بالألوان أيضا .
- ✓ الربط و التقريب بين الأفراد و الأمم والشعوب ، و مثال ذلك انتشار الهاتف النقال ، الذي يعتبر أنجح وسائل الاتصال و التبادل بين الأفراد ، و كذا أهم الوسائل ، الأدوات في الحصول على المعلومات التسويقية.
- ✓ قدرة هذه التكنولوجيا على انجاز الكثير من الأنشطة بسرعة و دقة عالية ، مما يؤدي الى تدني التكاليف و الرفع من الانتاج.
- ✓ تعزيز القدرات التنافسية للدول.

الفرع الخامس : أبعاد الرقمنة

تُعد الرقمنة في التعليم العالي عملية متعددة الأبعاد تعكس مختلف الجوانب التقنية والتنظيمية والبشرية والأمنية داخل المؤسسات الجامعية، حيث تسهم في تحسين جودة التعليم وتعزيز فعالية الخدمات الجامعية. وفي إطار هذه الدراسة، تم التطرق إلى مجموعة من الأبعاد المرتبطة بالرقمنة على النحو التالي:

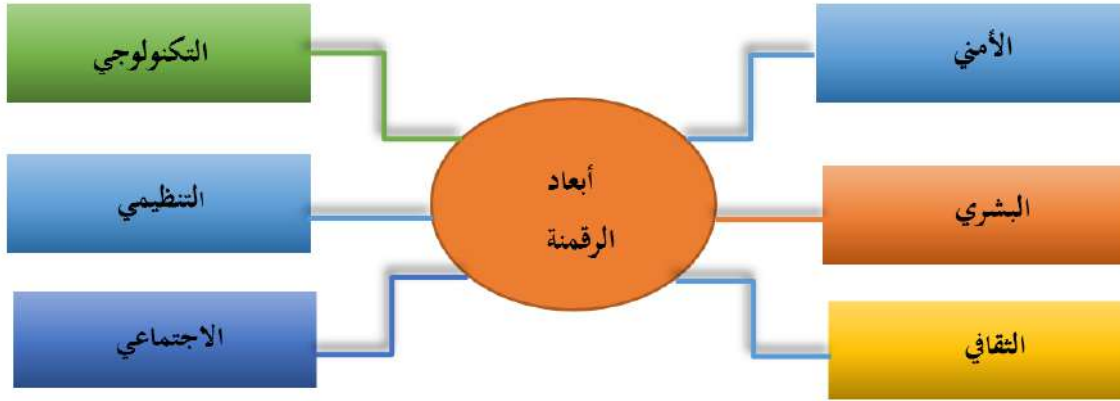
1. **البعد التكنولوجي:** يُقصد به مجموع الوسائل والبنى التحتية الرقمية التي تعتمد عليها المؤسسة الجامعية في تطبيق الرقمنة، ويشمل ذلك تكنولوجيا المعلومات والاتصال (ICT)، الحواسيب، البرمجيات، شبكات الإنترنت، والمنصات الرقمية، والتي تتيح تخزين البيانات ومعالجتها واسترجاعها بشكل إلكتروني يسهم في تحسين جودة الخدمات.
2. **البعد التنظيمي:** يرتبط هذا البعد بكيفية تنظيم وتسيير العمل داخل المؤسسة الجامعية في ظل الرقمنة، من خلال تبسيط الإجراءات الإدارية، رقمنة الخدمات، وتحسين تدفق المعلومات بين مختلف المصالح، مما يؤدي إلى رفع كفاءة الأداء الإداري وتحسين جودة الخدمة المقدمة.
3. **البعد البشري:** يتمثل في الموارد البشرية ودورها في تفعيل الرقمنة داخل المؤسسة الجامعية، من حيث مستوى تأهيلها وتكوينها في استخدام التقنيات الحديثة، إضافة إلى قدرتها على التكيف مع التحول الرقمي والتفاعل الإيجابي مع الأنظمة الإلكترونية.
4. **البعد الأمني:** يُعنى هذا البعد بحماية البيانات والمعلومات داخل البيئة الرقمية، خاصة البيانات الشخصية للطلبة والأساتذة، من خلال اعتماد أنظمة الحماية والمصادقة الإلكترونية وتطوير البنية التحتية للأمن المعلوماتي لضمان موثوقية واستمرارية الخدمات الرقمية.

إضافة إلى ذلك، نشير إلى بُعدين آخرين مكملين، وهما:

5. **البعد الاجتماعي:** يتمثل هذا البعد في تأثير الرقمنة على المجتمع الجامعي، من خلال تعزيز تكافؤ الفرص في الولوج إلى التعليم العالي، وتسهيل التواصل بين الطلبة والأساتذة والإدارة، مما يساهم في تقليص الفوارق الاجتماعية وتحسين التفاعل داخل الوسط الجامعي.

6. **البعد الثقافي:** يرتبط هذا البعد بدور الرقمنة في نشر الثقافة الرقمية داخل المؤسسات الجامعية، وحفظ وتوثيق الإنتاج العلمي والمعرفي في شكل رقمي، بما يساهم في تعزيز ثقافة التعلم المستمر والانفتاح على المعرفة الرقمية الحديثة.¹

الشكل رقم (3-1) أبعاد الرقمنة



المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على الأدبيات النظرية

اتفق أغلب الباحثون على خمسة أبعاد أو مكونات تمثل البنية التحتية الأساسية للرقمنة المتجددة وهي الأجهزة والمعدات والبرمجيات والأرشفة الرقمية، الاتصالات الأفراد، والتي يمكن توضيحها كما يلي²:

1. **الأجهزة والمعدات:** تشير إلى الأجهزة والمعدات التي تستخدم في إدخال البيانات وتخزينها ونقلها وتداولها واسترجاعها واستقبالها وبثها على شكل معلومات عند طلب المستخدم.

2. **البرمجيات:** مجموعة من تعليمات وإجراءات وبرامج وأنظمة تشغيل ولغات برمجية وبرامج سلسلة من التعليمات المفهومة بالنسبة للحاسب، وتتضمن نوعين من البرامج هما برامج النظام اللازمة لتشغيل الكيان الصلب، وبرامج التطبيقات التي يتعامل معها المستخدم النهائي.

¹ حسينة عروي ، "دور الرقمنة في تحسين الخدمات العمومية -بمديرية الخدمات الجامعية ورقلة - ،مذكرة ماستر ،كلية الحقوق و العلوم السياسية ، جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة ، الجزائر ، 2025/2024، ص 17- 19.

² رميصاء لكحل، شيماء قريدة، مرجع سابق، ص 5 و 6.

3. الأرشفة الرقمية: تمر عملية الأرشفة الإلكترونية بمراحل متعددة تبدأ بتحديد الوثائق والمستندات المراد أرشفتها بعد استبعاد الملفات المتكررة وغير المفيدة، ومن ثم مرحلة التصوير الضوئي باستخدام الماسح الضوئي وترافق هذه المرحلة مع وجود عملية المسح والتخزين وتلي هذه المرحلة عملية الفهرسة ضمن مخطط وأسلوب محدد، تساعد الأرشفة الرقمية في الأمور الآتية¹:

- توفير الأمن وحماية للبيانات من دخول غير المخولين وقد تتنوع الحماية من البسيطة التي تستخدم كلمة السر إلى الأكثر تعقيداً.

- تمثيل البيانات تبعاً لواقع المنظمة، إذ تكون المعلومات الموجودة في قواعد البيانات مطابقة لوضع المنظمة.

- القدرة على استعمالها لغات متعددة في كتابة التطبيقات وسهولة تطوير تلك التطبيقات.

4. نظم الاتصالات: الوسيلة المستخدمة لإرسال البيانات والمعلومات وتلقيها، إذ تتلف من مجموعة من المحطات تتواجد في مواقع مختلفة ومرتبطة مع بعضها بوسائط تتيح للمستفيدين إجراء عملية الإرسال والتلقي.

5. الأفراد: تتمثل الموارد البشرية بمجموعة من المهارات والمعارف لإنجاز مهام المنظمة، ويعد المورد البشري أهم مكونة تقنية المعلومات إذ يمكن وصفه أنه تراكم ضمني لمعرفة في أذهان العاملين في المنظمة، وتعد تهيئة مهارات بشرية ذوي الخبرة والكفاءة إحدى متطلبات تطبيق تقنية المعلومات ويتم ذلك عن طريق التدريب في المؤسسات العلمية المتخصصة وبعد تفوق المنظمة بما تمتلكه من معلومات ومهارات وخبرات وقدرة المحافظة على مستوى متفوق منها داخل المنظمة بما يدعم ويعزز أداءها التنافسي عن طريق التطوير المبدع والإستراتيجية لمخرجاتها وبالنتيجة بمنحان القدرة على الاستجابة بشكل دائم البيئة العمل المتغيرة بسرعة.

الفرع السادس: أهداف الرقمنة

تهدف الرقمنة إلى تحسين كفاءة العمل من خلال تسريع إنجاز المهام وتقليل التكاليف والاعتماد على المعاملات الورقية، كما تسهم في تسهيل الوصول إلى المعلومات وحفظها بشكل آمن، وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين، إضافة إلى دعم اتخاذ القرار عبر توفير بيانات دقيقة وسريعة التداول، ومن خلال ذلك يمكننا حصر الأهداف في النقاط التالية:²

- تحقيق التنمية الاقتصادية من خلال وضع خطط تنظيمية لتمكين الرقمنة في المؤسسات عن طريق عرض الأداء وتصميم قاعدة رقمية.
- تسهيل الاتصال والتفاعل بين المؤسسات خارج وداخل الوطن.
- سهولة الوصول والاطلاع على المستجدات ومشاركتها كما تسعى إلى تحسين مستويات الأداء ورفع الكفاءة.
- صيانة وحفظ مجموعة الوثائق ضد التلف والكوارث.
- توسيع فرص العمل من خلال التوسع في المعلومات.

¹ ريان غوس، دور الرقمنة في تحسين الخدمات الجامعية، مذكرة ماستر، جامعة محمد خيضر بسكرة، سنة 2024، ص 61.

² د.فاطمة الزهراء بوطورة، د. راجح بالنور، ط. د. راجح كعبي، نفس المرجع السابق، ص 312 و 313.

- تقليص المدة الزمنية التي تستغرقها المعلومة من مصدرها الأساسي إلى المتلقين والمستخدمين.
- التحديث المستمر للمعلومات الرقمية وإتاحة معلومات أصلية مرقمة.
- سرعة الاسترجاع وسهولة الاستخدام وذلك لتمييزها بعدة نظم رقمية كبيرة.
- الربح المادي من خلال بيع المنتج الرقمي وبالتالي ضمان استمرارية العمليات الرقمية.
- تبسيط الاجراءات وتقليل التكلفة واعطاء خدمة تتسم بالجودة.

الفرع السابع : متطلبات الرقمنة و تطبيقاتها في الإدارة المحلية الجزائرية

لقد أصبحت الرقمنة خيارا استراتيجيا لرفع كفاءة العمل الإداري وتحقيق السرعة والشفافية في تقديم الخدمات، غير أن تجسيد هذا التحول لا يتحقق بصورة فعّالة إلا بتوفير مجموعة من المقومات الأساسية والمتطلبات التي تضمن نجاحه واستمراره داخل الإدارة المحلية الجزائرية، وهو ما سيتم التطرق إليه من خلال عرض أهم المتطلبات البشرية والتقنية والتنظيمية اللازمة لتطبيق الرقمنة.

أولاً: متطلبات تطبيق الرقمنة

في ظل التطورات التكنولوجية المتسارعة، تسعى المؤسسات إلى تحسين خدماتها وتحديث إدارتها من خلال التحول الرقمي بهدف إنجاز المهام بأقل جهد وتكلفة، وهو ما يتطلب توفير مجموعة من الإمكانيات والمتطلبات الأساسية، والتي يمكن تلخيصها فيما يلي:

1. **الموارد البشرية المؤهلة:** وتتمثل في الكوادر ذات الكفاءة والخبرة القادرة على استخدام تكنولوجيا المعلومات وتقديم خدمات ذات جودة عالية.
2. **الموارد المالية:** وتشمل توفير الميزانيات اللازمة لاقتناء المعدات والتجهيزات الضرورية لعملية الرقمنة ودعم البنية التحتية الرقمية.
3. **الأجهزة والمعدات (المكونات المادية):** مثل الحواسيب، المساحات الضوئية، ومختلف الأجهزة المرتبطة بمعالجة وتخزين المعلومات.
4. **البرمجيات:** وتشمل مختلف البرامج والتطبيقات التي تسمح بتشغيل الأنظمة المعلوماتية وتسيير العمليات الإدارية الرقمية.
5. **شبكات الاتصالات:** وتعلق بتطوير البنية التحتية للاتصال بما في ذلك شبكات الإنترنت لضمان تبادل المعلومات بشكل فعال وسريع.
6. **التنظيم الإداري:** ويتمثل في إعادة هيكلة العمليات الإدارية والخدمات بما يتماشى مع متطلبات الإدارة الإلكترونية.

7. الإطار القانوني والتشريعي: ويشمل وضع القوانين والتنظيمات التي تضمن حماية المعاملات الإلكترونية وتأمينها من الاختراق بما يعزز الثقة في المعاملات الرقمية.¹

ثانياً: متطلبات تطبيق الرقمنة في الإدارة المحلية الجزائرية

غير أن تطبيق هذه المتطلبات في الإدارة المحلية الجزائرية يتطلب مراعاة خصوصية السياق الإداري والمؤسسي، وذلك من خلال:

1. التحديث القانوني والتنظيمي: ويتطلب التحول الرقمي في الجماعات المحلية مراجعة وتحديث القوانين المنظمة للعمل الإداري، خاصة تلك المتعلقة بالميزانية والصفقات العمومية والمناقصات والإجراءات الإدارية، كما يستدعي ذلك إعادة هيكلة المصالح الإدارية واستحداث هياكل متخصصة في تسيير الرقمنة بما يضمن تحسين جودة الخدمات العمومية وتبسيط الإجراءات.
2. تطوير البنية التقنية: وتحتاج الإدارة المحلية إلى تعزيز تجهيزاتها التقنية عبر اعتماد أنظمة معلومات متطورة وربط الإدارات بشبكات اتصال داخلية وخارجية (الإنترنت، الإكسترنيت)، إضافة إلى استخدام خدمات رقمية مثل البريد الإلكتروني والأرشفة الإلكترونية والاجتماعات عن بعد.
3. تنمية الموارد البشرية: ويعدّ العنصر البشري محورياً أساسياً في نجاح الرقمنة، ويستلزم ذلك تحديد الاحتياجات من الكفاءات في مجال نظم المعلومات واستقطاب وتأهيل الكفاءات المتخصصة ووضع برامج تكوين مستمرة للموظفين وتمكينهم من التكيف مع التطور التكنولوجي.
4. المتطلبات الداعمة: كما أن نجاح الرقمنة في الإدارة المحلية لا يتحقق فقط بالعناصر السابقة، بل يتطلب أيضاً توفر إرادة سياسية داعمة للتحويل الرقمي، ونشر الثقافة الرقمية لدى المواطنين، وتنظيم دورات تكوينية دورية للموظفين في مجال الرقمنة.²

الفرع الثامن: تطبيقات الرقمنة في القطاعات الخدمية.

تعدّ الرقمنة من أهم الأساليب الحديثة لتحسين الأداء وتطوير الخدمات عبر استخدام تكنولوجيا المعلومات في التسيير الإداري والتنظيمي. وقد شمل هذا التحول عدة قطاعات، خاصة المؤسسات الجامعية ومديريات الخدمات الجامعية، لما توفره من تسهيل للمعاملات ورفع كفاءة الخدمات.

¹ حنان أبو دية ، المرجع السابق ، ص 63-64.

² أونيس راضية ، " أثر الرقمنة في تعزيز كفاءة أداء الإدارة المحلية الجزائرية : دراسة تحليلية "، مجلة الناقد للدراسات السياسية ، المجلد 10، العدد 01، 2026 ، ص 157-158.

أولاً: الرقمنة في المؤسسات خدمية:

1. التخطيط الإلكتروني: يعتمد التخطيط الإلكتروني في المؤسسات الخدمية على خطط مرنة وديناميكية تستند إلى تدفق المعلومات، مع إشراك مختلف المستويات الإدارية في وضع الخطط بدلاً من الاقتصار على الإدارة العليا، مما يعزز التخطيط الأفقي ويجعل القرارات أكثر واقعية وفعالية.
2. لتنظيم الإلكتروني: يتميز التنظيم الإلكتروني بالمرونة والاعتماد على تكنولوجيا الاتصال، مع انتقاله من الهيكل الهرمي إلى هياكل شبكية تعتمد على اللامركزية وتعدد مراكز اتخاذ القرار داخل المؤسسة.
3. القيادة الإلكترونية: تمكن القيادة الإلكترونية الموظفين من الوصول إلى قواعد البيانات والمعلومات دون الرجوع المستمر للرؤساء، مما يساهم في تسهيل اتخاذ القرار وتعزيز الإبداع والولاء الوظيفي.
4. الرقابة الإلكترونية: تعتمد الرقابة الإلكترونية على متابعة الأداء وحماية المعلومات عبر أنظمة داخلية وخارجية، مع التركيز على تقييم النتائج وتعزيز الرقابة الذاتية لدى الموظفين.
5. الخدمات الإلكترونية: تتمثل في تقديم الخدمات عبر الوسائط الرقمية مثل الإنترنت، مما يحسن سرعة الأداء وجودته ويحقق رضا المستفيدين من خلال خدمات أكثر كفاءة ودقة.
6. البوابة الإلكترونية: هي منصة رقمية موحدة تجمع مختلف الخدمات الإلكترونية للمؤسسة، وتتيح للمستفيدين الوصول إليها بسهولة وسرعة وتحسين تجربة الاستخدام.¹

ثانياً : الرقمنة في القطاع الجامعي :

1. الاهتمام بتكنولوجيا الإعلام والاتصال:

أولت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي اهتماماً متزايداً بتكنولوجيا الإعلام والاتصال، حيث تم اعتمادها كتخصص علمي يُدرّس في كليات العلوم عبر مختلف الجامعات، كما أُدرجت كمقياس ضمن البرامج التعليمية في مختلف الأطوار، لاسيما مرحلتي الماجستير والدكتوراه. ويعكس هذا التوجه سعي القطاع إلى مواكبة التطورات التكنولوجية وتعزيز إدماج الرقمنة في منظومة التعليم العالي.

2. الموارد البشرية للرقمنة : تتوفر الجامعات على موارد بشرية مؤهلة لتجسيد عملية الرقمنة، تضم مهندسين وتقنيين مكلفين بإدارة وتسيير أنظمة المعلومات والبرمجيات المختلفة، إلى جانب الإشراف على صيانة شبكات الإنترنت وتجهيزات الإعلام الآلي ومختلف الوسائل التقنية، بما يضمن فعالية استخدام الأنظمة الرقمية داخل الوسط الجامعي.

¹ لرعر شيماء أم خير ، "واقع الرقمنة كآلية لتحسين الأداء الإداري في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية -دراسة حالة صندوق الضمان الاجتماعي للعمال الأجراء LA CNAS"، مذكرة ماستر ، كلية العلوم الاقتصادية ، المركز الجامعي مغنية ، الجزائر ، 2025/2024 ، ص 37-38.

3. البرامج وأنظمة المعلومات: عملت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي على تطوير وإنشاء مجموعة من البرامج والمنصات الإلكترونية التي تدعم مختلف أنشطة القطاع، ومن أبرزها:

1/3. نظام **PROGRES** **PROGRES** **PROGRES** **PROGRES**: يمثل أرضية رقمية وطنية تضم قواعد بيانات خاصة بمتابعة المسار الدراسي للطلبة في مختلف الأطوار (ليسانس، ماستر، دكتوراه)، كما يساهم في تسيير الخدمات الجامعية المتعلقة بالإيواء والمنح، إضافة إلى متابعة المسار المهني والبيداغوجي للأساتذة الجامعيين.

2/3. نظام تسيير المكتبات الجامعية (**SYNGEB**): هو نظام رقمي مخصص لتسيير المكتبات الجامعية، تم تطويره من طرف مراكز البحث عن المعلومة العلمية والتقنية، ويعمل عبر الشبكات المحلية وشبكة الإنترنت، بهدف تسهيل الوصول إلى الموارد الوثائقية.

3/3. النظام الوطني للتوثيق عبر الخط (**SND**): يعد نظاماً رقمياً يُعنى برقمنة أطروحات الدكتوراه ورسائل الماجستير وإتاحتها للبحث والاطلاع عبر الإنترنت.

4/3. البوابة الجزائرية للمجلات العلمية (**ASJP**): تمثل منصة رقمية مخصصة لنشر الأبحاث العلمية في مختلف التخصصات، حيث تُدار تقنياً من طرف مركز البحث عن المعلومة العلمية والتقنية، بينما يشرف علمياً على محتواها رؤساء تحرير المجلات.

5/3. الأرضية الرقمية البيداغوجية (**E-learning**): تُعد بيئة تعليمية رقمية تفاعلية تُعرض من خلالها الدروس بمختلف أشكالها، وتشكل وسيلة تواصل فعالة بين الأساتذة والطلبة، وقد تم تطويرها باستخدام نظام Moodle.

6/3. البريد الإلكتروني المهني (**Email professionnel**): يُستخدم كوسيلة رسمية للتواصل بين المؤسسات الجامعية والوزارة، وكذلك بين الإدارة والأساتذة، كما يُوضع تحت تصرف الطلبة لتسهيل التواصل البيداغوجي مع الأساتذة.

ومن خلال ما سبق، يتضح أن وزارة التعليم العالي والبحث العلمي قد انخرطت بفعالية في مسار التحول الرقمي، من خلال تبني رقمنة متصاعدة تشمل مختلف جوانب القطاع، سواء على المستوى البيداغوجي أو الإداري أو البحثي، بما يساهم في تحسين أداء المؤسسات الجامعية وتطوير خدماتها.¹

¹ المركز الديمقراطي العربي للدراسات الإستراتيجية و السياسية و اقتصادية ، المرجع السابق ، ص 28-30.

ثالثا: الرقمنة في مديرية الخدمات الجامعية :

يُعتبر الديوان الوطني للخدمات الجامعية مؤسسة عمومية ذات طابع إداري، يتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، ويخضع لإشراف الإدارة المركزية، كما يتفرع إلى مديريات محلية تتمثل في مديريات الخدمات الجامعية والإقامات الجامعية. وقد تم تنظيمه بموجب المرسوم التنفيذي رقم 95-84 المؤرخ في 22 مارس 1995.

وتتمثل المهام الأساسية لهذه المؤسسة في التكفل بشؤون الطلبة من خلال مجموعة من الخدمات الجامعية، أهمها:

1. **المنحة الجامعية:** تُمنح لكل طالب مسجل في التعليم العالي بهدف المساهمة في تغطية جزء من تكاليف الدراسة.
2. **الإيواء:** توفير الإقامة للطلبة المحتاجين وفق الإمكانيات المتاحة، مع ضمان ظروف معيشية مناسبة داخل الإقامات الجامعية.
3. **الإطعام:** تمكين الطلبة من الاستفادة من الوجبات داخل المطاعم الجامعية سواء كانوا مقيمين أو غير مقيمين.
4. **النقل الجامعي:** توفير وسائل النقل بين الإقامات الجامعية ومؤسسات التعليم العالي مقابل اشتراك سنوي رمزي.
5. **النشاطات العلمية والثقافية والرياضية:** دعم النوادي والجمعيات داخل الإقامات الجامعية، مع توفير مكتبات وقاعات مطالعة وخدمات الإنترنت لفائدة الطلبة.
6. **الوقاية الصحية:** توفير الوسائل والهيكل الضرورية لضمان حماية الطلبة من مختلف المخاطر الصحية داخل الإقامات الجامعية.

وفي إطار التحول نحو العصرية، اعتمدت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الرقمنة كخيار استراتيجي يهدف إلى تحسين جودة الخدمات الجامعية، من خلال إدماج التكنولوجيات الحديثة وتطوير الخدمات الإلكترونية بما يساهم في تسهيل الإجراءات الإدارية وتقليل الضغط على المصالح التقليدية. وقد تم في هذا الإطار إطلاق منصات وتطبيقات رقمية موجهة للطلبة، من أبرزها تطبيق "Progress"، الذي يتيح الولوج إلى مختلف الخدمات الجامعية عن بعد.

وتسهم هذه التطبيقات في تسهيل المعاملات، وتسريع معالجة الطلبات، والحد من الاكتظاظ داخل المصالح الإدارية، مما ينعكس إيجاباً على تحسين فعالية التسيير الإداري ورفع جودة الخدمات المقدمة للطلبة.¹

¹ سلمى نصيرة و أخريات ، "التحول الرقمي و دوره في تحسين جودة الخدمات الجامعية من وجهة نظر طلبة جامعة مسيلة"، مجلة البحوث الاقتصادية و إدارية ، المجلد 08، العدد 02، 2024، ص 51-52.

الفرع التاسع : أثر الرقمنة في تحسين جودة الخدمة

أصبحت الرقمنة من أهم الوسائل الحديثة التي تعتمد عليها المؤسسات لتحسين جودة الخدمات ورفع كفاءة الأداء الإداري، وذلك من خلال توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مختلف العمليات والخدمات، حيث ساهمت الرقمنة في تسهيل الإجراءات الإدارية وتسريع تقديم الخدمات وتحسين الأداء الإداري وتعزيز رضا المستفيدين، مما جعل الرقمنة عنصراً أساسياً في تطوير الإدارة العمومية وتحقيق جودة الخدمة، ويمكن إبراز آثارها من خلال النقاط التالية:

أولاً : أثر الرقمنة في تسهيل الإجراءات الإدارية : إن الرقمنة أصبحت من أهم الآليات الحديثة التي تعتمد عليها المؤسسات العمومية لتسهيل الإجراءات الإدارية وتحسين جودة الخدمات المقدمة، حيث ساهمت في تسريع إنجاز المعاملات وتقليص الوقت والجهد المبذول من طرف المرتفقين. كما أدت إلى تبسيط المساطر الإدارية والحد من التعقيدات المرتبطة بالطرق التقليدية، من خلال اعتماد أنظمة رقمية تضمن معالجة أكثر دقة وسرعة للبيانات. إضافة إلى ذلك، ساهمت الرقمنة في تحسين فعالية العمل الإداري من خلال تقليل الأخطاء البشرية وتعزيز الشفافية في تقديم الخدمات، مما انعكس إيجاباً على مستوى رضا المستفيدين. كما أتاح التحول الرقمي إمكانية تقديم الخدمات عن بعد، دون الحاجة إلى التنقل إلى المرافق العمومية، وهو ما عزز من سهولة الوصول إلى الخدمة ورفع من جودتها.

وعليه، يمكن القول إن الرقمنة لم تعد مجرد وسيلة تقنية، بل أصبحت عنصراً أساسياً في تطوير وتحديث الإدارة العمومية، من خلال دورها الفعال في تسهيل الإجراءات وتحسين جودة الخدمة العمومية.¹

ثانياً : أثر الرقمنة في تسريع تقديم الخدمة : ساهمت الرقمنة، من خلال تبني الإدارة الإلكترونية، في تجويد الخدمة العمومية عبر تقليص الزمن اللازم لتقديمها، حيث أتاح الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الرقمية تقديم الخدمات في آجال أقصر وبكلفة أقل. كما مكّن هذا التحول من تبسيط الإجراءات الإدارية واعتماد أساليب حديثة في معالجة الطلبات، مما ساهم في تعزيز سرعة الاستجابة لاحتياجات المرتفقين وتحسين جودة الخدمات المقدمة.²

ثالثاً: أثر الرقمنة في تحسين الأداء الإداري: تُسهم الرقمنة في تحسين الأداء الإداري من خلال اعتماد التقنيات الحديثة في معالجة البيانات وتسيير العمليات الإدارية، مثل الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات والحوسبة السحابية وإنترنت الأشياء، مما يتيح رفع كفاءة العمل الإداري وتسريع اتخاذ القرار. كما يساهم تطوير المهارات الرقمية للموارد البشرية وتمكينها من استخدام الأدوات

¹ رضی الهلالي ، "أثر التحول الرقمي على تسهيل و تحسين جودة الخدمات العمومية بالمغرب "، مجلة الحكمة للدراسات و الأبحاث ، المجلد 05، العدد 04، 2025، ص 546_545.

² المرجع السابق ، ص 548.

التكنولوجية الحديثة في تحسين جودة الأداء الإداري بشكل مستمر. ومع ذلك، فإن فعالية الرقمنة في تحسين الأداء تبقى مرتبطة بمدى توفر الكفاءات الرقمية وقدرة الإدارة على مواكبة التحول التكنولوجي.¹

رابعاً: أثر الرقمنة في رفع رضا المستفيدين : تساهم الرقمنة في تحسين جودة الخدمات العمومية من خلال تعزيز الشفافية وتسهيل الولوج إلى المعلومات، حيث يؤدي الانتقال نحو الإدارة الإلكترونية إلى تقليص منطق السرية التقليدية وإرساء حق المواطن في الحصول على المعلومات. ويؤدي هذا التحول إلى تعزيز الثقة بين الإدارة والمواطنين وتحسين العلاقة التفاعلية بينهم، بما ينعكس إيجاباً على مستوى رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة وجودتها.²

المطلب الثاني : الأدبيات النظرية حول جودة الخدمة

تُعد جودة الخدمة من المفاهيم الأساسية التي حظيت باهتمام واسع في مختلف المؤسسات الخدمية، لما لها من دور مهم في تحقيق رضا المستفيدين وتحسين مستوى الأداء. وقد ارتبط مفهوم جودة الخدمة بعدة مفاهيم أساسية، من أبرزها الخدمة والخدمة العمومية والجودة، والتي تشكل مجتمعة الإطار النظري لفهم طبيعة جودة الخدمة وأبعادها المختلفة.

الفرع الأول : مفهوم جودة الخدمة

تُعد جودة الخدمة من المفاهيم الحديثة التي حظيت باهتمام واسع في المؤسسات الخدمية لما لها من دور في تحقيق رضا المستفيدين وتحسين الأداء، ولفهم جودة الخدمة يجب التطرق إلى مفاهيم الخدمة والخدمة العمومية والجودة باعتبارها الأساس النظري لفهم أبعادها المختلفة.

أولاً : تعريف الخدمة : تعرف الخدمة بأنها مجموعة من الأنشطة غير الملموسة التي تحقق منفعة للزبون أو المستفيد، ولا تكون بالضرورة مرتبطة ببيع سلعة مادية. كما تعرف بأنها أي نشاط أو إنجاز أو منفعة يقدمها طرف لطرف آخر، تتسم أساساً بعدم الملموسية، ولا يترتب عنها انتقال ملكية، وقد يكون إنتاجها وتقديمها مرتبطاً بمنتج مادي أو غير مرتبط به.³

ثانياً : تعريف الخدمة العمومية : هي مجموعة الحاجات الضرورية التي تهدف إلى حفظ حياة الإنسان وضمان رفاهيته، والتي ينبغي توفيرها لأغلب أفراد المجتمع، مع الالتزام بمبدأ يجعل مصلحة الأغلبية من المجتمع المحرك الأساسي لكل السياسات المتعلقة بالخدمات، وذلك بهدف تحسين مستوى معيشة المواطنين. كما تُعد هذه الخدمة خدمة تتميز بالتوافر والشمول، أي أنها تكون متاحة لجميع أفراد المجتمع، وتستند في جوهرها إلى مفهوم المصلحة العامة.⁴

¹ سهام سليم جعافرة ، " الرقمنة و تحسين أداء جودة الخدمة في البلديات "، مجلة العلوم الإنسانية و الطبيعية ، مجلة HNSJ، المجلد 04، العدد02 ، 2023، ص796-798.

² أونيس راضية ، المرجع السابق، ص 163-164.

³ يغني سامية و آخرون ، " الخدمة العمومية في ظل تحديات الرقمنة و متطلبات الجودة تحليل مؤسسة الضمان الاجتماعي الفرع الولائي بالوادي "، مجلة دراسات في الاقتصاد و إدارة الأعمال ، المجلد 04، العدد 01 ، 2021، ص 710.

⁴ ليبيد عماد ، موزاري بلال ، " رقمنة خدمات المرفق العام في الجزائر : الواقع، الآفاق، التحديات "، الطبعة 01، المركز الديمقراطي العربي ، برلين ، ألمانيا ، 2021، ص 14.

ثالثا : تعريف الجودة : تعرف الجودة بأنها درجة التميز والدقة في المنتج أو الخدمة وتعني ملاءمة المنتج أو الخدمة للاستعمال الذي خصصت له كما تعبر عن مطابقة الخصائص والمواصفات المطلوبة مع تقليل العيوب وترتبط الجودة بقدرة المنتج أو الخدمة على تلبية توقعات المستفيدين وتقاس بمدى إشباع حاجات المستفيد بكفاءة وفعالية.¹

رابعا: تعريف جودة الخدمة: تعددت تعريفات جودة الخدمة بتعدد وجهات نظر الباحثين ، حيث :

تعرف جودة الخدمة عند تيسير العجالة بأنها تسليم خدمة متميزة أو متفوقة، وهي مجموعة من مظاهر وخصائص الخدمة التي تنطوي على القدرة على تلبية احتياجات معينة، حيث يركز هذا التعريف على إرضاء الزبون من خلال عرض الخدمة وإظهارها بما يحقق له الرضا ويشبع حاجاته كما يدركها.

ويلاحظ أن هذا التعريف يركز على جانب التميز في تقديم الخدمة وإشباع حاجات الزبون بشكل مباشر.

ويرى قاسم نايف علوان أن جودة الخدمة تُقاس من خلال درجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات الزبائن، أي أنها تمثل الفجوة بين إدراك الزبون للأداء الفعلي وتوقعاته المسبقة لمستوى الخدمة، وهو ما يمكن التعبير عنه بالعلاقة التالية: جودة الخدمة = إدراك الزبون للأداء الفعلي - توقعات الزبون لمستوى الأداء، وبناءً على ذلك تُفهم جودة الخدمة على أنها الحكم الذي يُكوّنه الزبون نتيجة تقييمه لمستوى الأداء من خلال المقارنة بين ما يتوقعه وما يتحصل عليه فعلياً من الخدمة.² ويبرز هذا التعريف أن جودة الخدمة ترتبط أساساً بالفجوة بين التوقع والإدراك كمعيار أساسي للقياس.

وعرف (Lewis) جودة الخدمة بأنها تقديم الخدمة للعملاء وفقاً لرغبتهم في الوقت الذي يرغبون وبتكلفة يرضونها، وذلك مع الأخذ في الاعتبار القيود المحيطة بالمنظمة.³ ويلاحظ أن هذا التعريف يركز على تلبية رغبات الزبون مع مراعاة الإمكانيات والقيود التنظيمية. وبناءً على التعريفات السابقة، يمكن القول إن جودة الخدمة هي مدى قدرة المؤسسة على تقديم خدمات متميزة تتماشى مع توقعات ورغبات المستفيدين، مع تحقيق التوازن بين رضا الزبون وإمكانيات المنظمة، بحيث يتم الحكم عليها من خلال الفجوة بين ما يتوقعه المستفيد وما يدركه فعلياً من الخدمة المقدمة.⁴

¹ زكرياء عطلاوي، "دور جودة الخدمة و أثرها في تعزيز رضا الزبائن دراسة ميدانية في مؤسسة اتصالات الجزائر"، مذكرة ماجستير، كلية العلوم التجارية، جامعة الجزائر 03، الجزائر، 2013/2014، ص 3.

² المرجع السابق، ص 59.

³ زعاف نصيرة، "مساهمة جودة الخدمة في تحقيق رضا العميل الخارجي و تدعيم المركز التنافسي للمنظمة - دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر الوحدة العملية للاتصالات بالمدينة _، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر 03، 2015/2016، ص 94.

⁴ بتصرف من الطالبتين .

الشكل رقم (4-1) مفهوم جودة الخدمة



المصدر : من اعداد الطالبتين اعتمادا على زكرياء عطلاوي ، دور جودة الخدمة و أثرها في تعزيز رضا الزبائن ، ص 59.

الفرع الثاني : خصائص الخدمة التي تؤثر على جودة الخدمة

تتميز الخدمة بمجموعة من الخصائص التي تجعلها تختلف عن السلع المادية، وهو ما يؤثر بشكل مباشر على كيفية تقييم جودتها من طرف المستفيدين. كما تعتمد جودة الخدمة على عدة أبعاد أساسية تُمكن من قياس مستوى الأداء ومدى قدرة المؤسسة على تلبية توقعات العملاء وتحقيق رضاهم، وهو ما سيتم توضيحه من خلال عرض خصائص الخدمة وأبعاد جودة الخدمة

1. **اللاملموسية** : تتسم الخدمة بأنها غير ملموسة أي لا يمكن معاينتها أو تجربتها قبل الحصول عليها مما يجعل تقييم جودتها يعتمد على ادراك المستفيد بعد الاستهلاك .
2. **التباين وعدم التجانس** : تختلف الخدمة من مقدم لآخر ومن وقت لآخر حسب الظروف مما يؤدي الى عدم توحيد مستوى الاداء وصعوبة ضمان جودة ثابتة .
3. **التلازم بين الانتاج والاستهلاك** : يتم انتاج الخدمة وتقديمها واستهلاكها في نفس الوقت مما يجعل جودة الخدمة مرتبطة مباشرة بطريقة تقديمها وتفاعل مقدم الخدمة مع المستفيد .
4. **عدم القابلية للتخزين** : لا يمكن تخزين الخدمة او الاحتفاظ بها لاستخدامها لاحقا بل تستهلك في لحظة تقديمها فقط وهو ما يجعل تقييم جودتها مرتبطا بالوقت الفعلي للتقديم .
5. **الاعتماد على ادراك العميل** : تعتمد جودة الخدمة على مقارنة ما يتوقعه المستفيد بما يدركه فعليا من الخدمة مما يجعل الحكم على الجودة مرتبطا بتجربة العميل الشخصية ¹.

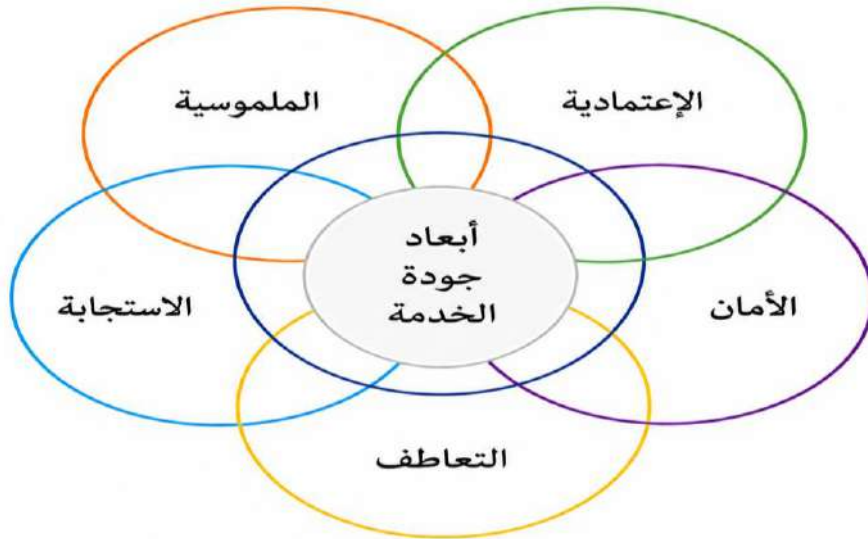
الفرع الثالث : أبعاد جودة الخدمة

1. تنقسم أبعاد جودة الخدمة إلى خمسة أبعاد أساسية تعكس تقييم العملاء لمستوى الخدمة المقدمة ، و هي : الملموسيات ، الاعتمادية ، الاستجابة ، الضمان ، التعاطف ² . وتتجلى هذه الأبعاد فيما يلي :

¹ مدحت فهمي صالح ، "جودة الخدمة : الأبعاد و طرق القياس " ، الهيئة المصرية العامة للمواصفات و الجودة ، متاح على الموقع <https://www.nqiegypt.org> ، 21:13، 2026 /04 /19

² Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of Retailing, 64(1),23..

2. الملموسية (Tangibles) : يرتبط هذا البعد بالعناصر المادية المرتبطة بالخدمة مثل المباني والتجهيزات ومظهر الموظفين، حيث تساهم هذه الجوانب في تكوين الانطباع الأول لدى العميل وتعكس مدى اهتمام المؤسسة بمستوى جودة خدماتها.
3. الاعتمادية (Reliability) : يشير هذا البعد إلى قدرة المؤسسة على تقديم الخدمة بشكل دقيق ومنتظم وفي الوقت المناسب وفقاً لما تم الاتفاق عليه، مما يعزز ثقة العملاء ويحد من الأخطاء ومظاهر عدم الرضا.
4. الاستجابة (Responsiveness) : يعبر هذا البعد عن مدى سرعة المؤسسة في تلبية احتياجات العملاء والتعامل مع استفساراتهم وشكاواهم بفعالية، كما يعكس جاهزية الموظفين للمساعدة ويعزز الصورة الإيجابية للمؤسسة.
5. الأمان (Assurance) : يتعلق هذا البعد بقدرة المؤسسة على توفير الثقة والاطمئنان للعميل من خلال كفاءة الموظفين وحسن تعاملهم وتقديم خدمة دقيقة وموثوقة.
6. التعاطف (Empathy) : يشير هذا البعد إلى مدى اهتمام المؤسسة بالعميل من خلال تفهم احتياجاته وتقديم عناية شخصية له، مما يعزز العلاقة معه ويزيد من مستوى رضاه وولائه.¹
7. الشكل رقم (5-1) أبعاد جودة الخدمة



المصدر : من اعداد الطالبتين اعتمادا على الأدبيات النظرية

الفرع الرابع : أهمية جودة الخدمة

في ظل التحول الرقمي تعد جودة الخدمة عنصراً أساسياً لبقاء المؤسسات ونموها وميزة تنافسية لتحقيق رضا المستفيدين كما تسعى المؤسسات إلى تحسين خدماتها ورفع أدائها باعتبار الجودة هدفاً استراتيجياً، تتجلى أهمية جودة الخدمة فيما يلي:

¹ روايح حنان ، سعيداني محمد السعيد ، " تقنية المعلومات و دورها في تحسين جودة الخدمات المالي — دراسة حالة الوحدة الولائية لبريد الجزائر — ورقة "، مجلة دراسات الاقتصادية ، المجلد 18، العدد 02، 2024، 593.

1. نمو قطاع الخدمات حيث يعد تقديم خدمات ذات جودة عالية عامل رئيسي في تعزيز نمو هذا القطاع إذ يؤدي رضا العملاء وثقتهم إلى زيادة الطلب على الخدمات المقدمة .
2. اشتداد المنافسة ففي ظل بيئة تنافسية متزايدة تعد جودة الخدمة عنصر حاسم في تحقيق التميز حيث تمكن المؤسسات من الحفاظ على عملائها وكسب حصة سوقية أكبر .
3. فهم احتياجات العملاء إذ يساعد تقديم خدمات ذات جودة عالية على التعرف بشكل أدق على توقعات العملاء واحتياجاتهم مما يساهم في تحسين مستوى الرضا لديهم .
4. البعد الاقتصادي حيث ترتبط جودة الخدمة بتحقيق الربحية وزيادة الإيرادات من خلال تعزيز ولاء العملاء وتشجيعهم على تكرار التعامل وهو ما ينعكس إيجاباً على الأداء المالي للمؤسسة .¹

أولاً: تطبيق النموذج على الخدمات الجامعية (النقل، الإطعام، الإيواء، والمنحة)

يتم تطبيق القياس من خلال استبانة تقيس الفجوة بين التوقعات والإدراك لكل خدمة على حدة:

1. خدمة النقل الجامعي: قياس مدى مطابقة مواعيد الحافلات وراحتها وتوفرها لتوقعات الطلبة.
 2. خدمة الإطعام: قياس جودة الوجبات، تنوعها، ونظافة قاعات الإطعام مقارنة بمعايير التوقعات لدى الطالب.
 3. خدمة الإيواء: تقييم جودة المرافق، التجهيزات، ونظافة الإقامة الجامعية.
 4. خدمة المنحة الجامعية: تقييم سرعة ودقة الإجراءات الإدارية ووصول المنحة في وقتها المحدد.
- معادلة الفجوة: (الجودة المدركة - توقعات الطالب) لكل خدمة، حيث تشير النتائج السالبة إلى ضرورة تحسين الخدمة المعنية فوراً.

المبحث الثاني : الدراسات السابقة حول الرقمنة و جودة الخدمة

سنتطرق في هذا المبحث الى مجموعة من الدراسات السابقة باللغتين العربية والأجنبية، اعتمدنا عليها في اعداد بحثنا.

المطلب الاول : الدراسات باللغة العربية

تُعد الدراسات السابقة من أهم المرتكزات العلمية التي يعتمد عليها الباحث في بناء الإطار النظري للدراسة، لما توفره من معارف ونتائج تساهم في فهم أبعاد الموضوع وتحديد مختلف جوانبه، وفي هذا المطلب سيتم عرض مجموعة من الدراسات السابقة باللغة العربية التي تناولت موضوع الرقمنة وجودة الخدمة، بهدف الاستفادة من نتائجها وربطها بموضوع الدراسة الحالية.

أولاً: دراسات خاصة بالرقمنة

- 1- دراسة : أميرة جدواني، بديعة لادي، بعنوان "رقمنة الإدارة العمومية في الجزائر: آفاق وتحديات"، المنشورة في مجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية (المجلد 17، العدد 02، لعام 2025)،

¹ المرجع السابق ، ص 593.

هدفت الدراسة إلى تحديد المتطلبات الأساسية لتحقيق الرقمنة، وتبسيط الضوء على أبرز التحديات التي تعيق هذا المسار، مع الاستفادة من التجارب الدولية الناجحة في هذا المجال.

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي و التحليلي ، وتم الاعتماد على مصادر و مراجع مكتبية و تقارير الرسمية . وخلصت النتائج إلى أن نجاح الرقمنة في الإدارة الجزائرية لا يتوقف عند توفير التجهيزات التقنية فحسب، بل يعتمد بشكل أساسي على تأهيل المورد البشري وتطوير مهاراته الرقمية، مع ضرورة تحديث الأطر القانونية وتعزيز الأمن السيبراني لضمان استمرارية وجودة الخدمات الرقمية، نلاحظ أن هذه الدراسة تؤكد أهمية الرقمنة في الإدارة العمومية مع التركيز على البعد البشري والتنظيمي، لكنها لم تتناول قطاع الخدمات الجامعية بشكل مباشر.

2- دراسة : فدوى دبلة ،نور الهدى شيطروب، بعنوان "إدارة المعرفة في خدمة الرقمنة الجامعية من الشخصية والتميز إلى التمكين الرقمي"، المنشورة في مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية (المجلد 13، العدد 03، لعام 2026)،

هدفت الدراسة إلى استكشاف مفهوم الرقمنة في المنظومة الجامعية وتحليل دور إدارة المعرفة، من خلال استراتيجيتي "الشخصنة" و"الترميز"، في إنجاح الانتقال نحو جامعة الجيل الثالث (3.0).

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي فقط، وتم إستخدامه في بناء إطار نظري متكامل يغطي موضوعين وخلصت النتائج إلى أن نجاح الرقمنة الجامعية لا يتوقف على الجانب التقني فحسب، بل يرتبط بمدى قدرة الجامعة على دمج إدارة المعرفة ضمن بنيتها التنظيمية لتحويل "احتكار المعرفة" إلى "ثقافة تشاركية رقمية"، مؤكدة أن التكامل بينهما يقي من ضياع الموارد المعرفية ويحقق تحولاً رقمياً مستداماً قائماً على الابتكار والشفافية. نلاحظ أن هذه الدراسة تركز على التكامل بين إدارة المعرفة والرقمنة في التعليم العالي، لكنها تبقى نظرية دون تطبيق ميداني يربطها بجودة الخدمة.

ثانياً: دراسات الخاصة بجودة الخدمة.

1- دراسة : ربيعة محمد محمود ياسين، بعنوان "قياس جودة الخدمة المقدمة للطلاب باستخدام مقياس SERVQUAL & SERVPERF وعلاقته بالسمعة التنظيمية للجامعة بالتطبيق على الطلاب المقيمين بالمدن الجامعية بجامعة مدينة السادات"، لمنشورة في المجلة العلمية للبحوث التجارية (المجلد 06، العدد 03، لعام 2025)،

هدفت الدراسة إلى تحديد مستوى جودة الخدمة المقدمة للطلاب في المدن الجامعية التابعة لجامعة مدينة السادات (مدن: الشروق، الزهور، الأمل، الفردوس)، واستقصاء طبيعة العلاقة بين جودة هذه الخدمات والسمعة التنظيمية للجامعة. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات، حيث طبقت على عينة بلغت 500 طالب وطالبة من المقيمين بالمدن الجامعية.

وخلصت النتائج إلى وجود انخفاض في مستوى جودة الخدمة المقدمة فعلياً مقارنة بتوقعات الطلاب، مع وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمة على السمعة التنظيمية للجامعة، كما أوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بالبنية التحتية الرقمية (مثل شبكات الـ Wi-Fi) وتطوير المرافق الخدمية لتعزيز رضا الطلاب وصورة الجامعة.

نلاحظ أن هذه الدراسة توضح مستوى جودة الخدمة الجامعية لكنها لم تربطها بشكل مباشر بالتحول الرقمي أو الرقمنة.

2- دراسة : دياب زقاي، عيسى قادة، شريف جلول، بعنوان "أثر جودة الخدمة على القرار الشرائي للزبون الجزائري: دراسة عينة لمعامل بنك الخليج (AGB) ولاية سعيدة"، المنشورة في مجلة دفاتر MECAS (المجلد 21، العدد 02، لعام 2025)،

هدفت الدراسة إلى تحليل أثر أبعاد جودة الخدمة وفق نموذج "SERVQUAL" على القرارات الشرائية لمعامل بنك، وتحديد أي من هذه الأبعاد يمتلك التأثير الأكبر في جذب العملاء والاحتفاظ بهم. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة مكونة من 200 متعامل مختار عشوائياً من فرع ولاية سعيدة. وخلصت النتائج إلى أن جودة الخدمة تفسر 52% من التباين في القرار الشرائي للعملاء، مع بروز بعدي "الاعتمادية" و"الاستجابة" كأكثر العوامل تأثيراً في قرارات العملاء، مما يستوجب على المؤسسات المالية والخدمات الجزائرية الاستثمار في تعزيز الموثوقية الرقمية والسرعة في الأداء لضمان ولاء الزبائن. نلاحظ أن هذه الدراسة تؤكد أهمية جودة الخدمة في التأثير على سلوك العملاء، لكنها تظل مرتبطة بالقطاع البنكي وليس بالقطاع الجامعي .

ثالثا: الدراسات التي تجمع بين الرقمنة و جودة الخدمة.

1- دراسة : ساري سهام، بعنوان "دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة الصحية من منظور موظفي المؤسسة: دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية أحمد بن عبيد - برج بوعريج"، المنشورة في مجلة الباحث الاقتصادي (المجلد 12، العدد 01، لعام 2025)،

هدفت الدراسة إلى استكشاف مدى مساهمة الرقمنة في تجويد الخدمات الصحية المقدمة من خلال أربعة أبعاد أساسية هي: (المتطلبات الإدارية، المتطلبات التقنية، المتطلبات البشرية، والمتطلبات المالية). اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، واستخدمت الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات والملاحظات الميدانية، حيث طبقت على عينة من موظفي المستشفى بلغت 30 موظفاً من أطباء وإداريين وشبه طبيين. وخلصت النتائج إلى وجود إجماع لدى الموظفين على الدور الفعال للرقمنة في تحسين جودة الخدمة الصحية، مع التأكيد على أن نجاح هذا التحول مرتبط بتوافر البنية التحتية التقنية والكفاءات البشرية المؤهلة، مما ينعكس إيجاباً على رضا المرضى وتقليل التكاليف الإدارية.

نلاحظ أن هذه الدراسة تثبت تأثير الرقمنة الإيجابي على جودة الخدمة، لكنها تقتصر على القطاع الصحي.

2- دراسة : عمراوي سمية، دريدي أحلام، خير الدين جمعة، بعنوان "أثر استخدام الرقمنة على جودة الخدمة الصحية بالمؤسسات الاستشفائية: دراسة استطلاعية لآراء عينة من الإداريين والأطباء بالمؤسسات الاستشفائية المتخصصة بـ"بسكر"، المنشورة في مجلة نماء للاقتصاد والتجارة (المجلد 08، العدد 01، لعام 2024)،

هدفت الدراسة إلى استقصاء آراء الطواقم الطبية والإدارية حول مدى مساهمة الرقمنة في تحسين أبعاد جودة الخدمة الصحية. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات، حيث وزعت على عينة مكونة من 60 موظفاً (أطباء وإداريين) في المؤسسات الاستشفائية المتخصصة بولاية بـ"بسكر".

وخلصت النتائج إلى وجود مستوى مرتفع لاستخدام الرقمنة في المؤسسات محل الدراسة، مع وجود أثر ذو دلالة إحصائية للرقمنة في تحسين جودة الخدمات الصحية، حيث ساهمت في تفسير ما نسبته 20.7% من التباين في مستوى الجودة المقدمة، مع بروز بعدي "التعاطف" و"الضمان" كأكثر الأبعاد تأثيراً من وجهة نظر الموظفين.

نلاحظ أن هذه الدراسة تُظهر تأثير الرقمنة على جودة الخدمة لكنها تبقى محصورة في قطاع صحي وليس جامعي.

3- دراسة : خولة مسراتي، بعنوان "النمذجة بالمعادلات الهيكلية في تحليل أثر الرقمنة على تحسين جودة الخدمات المقدمة بالإقامة الجامعية العفرون 3 باستخدام طريقة المربعات الصغرى SEM-PLS"، المنشورة في مجلة معهد العلوم الاقتصادية (المجلد 28، العدد 02، لعام 2025)،

هدفت الدراسة إلى إبراز الدور الذي تلعبه الرقمنة في تحسين جودة الخدمات الجامعية من خلال أبعادها الخمسة (الموسمية، الاستجابة، الاعتمادية، التعاطف، والأمان).

اعتمدت الدراسة على المزيج بين المنهج الوصفي والتحليلي، واستخدمت الاستبانة الإلكترونية كأداة لجمع البيانات من عينة عشوائية بسيطة شملت 92 طالبة من المقيّمات بإقامة العفرون 3 التابعة لمديرية الخدمات الجامعية العفرون (جامعة البليدة 2). وخلصت النتائج إلى أن الرقمنة تُعد عاملاً أساسياً ومباشراً في تحسين جودة الخدمات المقدمة، مع وجود تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية للرقمنة على كافة أبعاد الجودة، مما يساهم بشكل فعال في تعزيز رضا الطالبات عن الخدمات الموفرة لهن وتسهيل الإجراءات الإدارية.

نلاحظ أن هذه الدراسة تُعد الأقرب لموضوع البحث، حيث تثبت تأثير الرقمنة على جودة الخدمة في الوسط الجامعي.

4— دراسة د/ بركاتي نجيب، بشير عبد العالي، بعنوان واقع التحول الرقمي بالديوان الوطني للخدمات الجامعية مديرية الخدمات الجامعية بالمسيلة نموذجاً، مجلة البحوث الاقتصادية و الادارية المجلد 08 عدد 01، جامعة عمار ثليجي الاغواط، سنة 2024.

تهدف هذه الدراسة للتعرف على واقع التحول الرقمي بالديوان الوطني للخدمات الجامعية و هذا عن طريق مديرية الخدمات الجامعية بالمسيلة نموذجاً و على انعكاسات مظاهر التحول الرقمي على كل من بمديرية الخدمات الجامعية بالمسيلة المستخلصة في الإشكالية:ماهو واقع التحول الرقمي بمديرية الخدمات الجامعية بالمسيلة؟و لمعالجة اشكالية البحث تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي لعرض مختلف المفاهيم النظرية المرتبطة بمجال البحث و ذلك بالاعتماد على مجموعة من المراجع من مقالات علمية و كتب و بعض المواقع الالكترونية و عن طريق المعاشة الفعلية،وكانت نتيجة هذه الدراسة ان التحول ارقمي ساهم في تحسين كفاءة العمليات الادارية و تقليل الاخطاء و التأخير في تقديم الخدمات ،بالاضافة الى تعزيز التفاعل و التواصل بين المديرية و المستفيدين من خدماتها ، و في تحسين جودة الخدمات التي تقدمها المديرية للطلاب و تسهيل العمليات الادارية و توفير الوقت و الجهد للمديرية و الطلاب على حد سواء.

5- دراسة رقية بوخريص، شوقي نعم بعنوان دور الرقمنة في تسهيل الخدمات الجامعية بروجراس نموذجاً، مذكرة ماستر، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، سنة 2024.

هدفت هذه الدراسة الى معرفة التصورات الطالب الجامعي لمفهوم الرقمنة، و كذا اظهار المظاهر الايجابية و السلبية لتطبيق البروغراس حسب تصورات الطالب الجامعي، اضافة تسليط الضوء على دور التي تلعبه الجامعة في تعزيز قيم و ابعاد الرقمنة من وجهة نظر الطلبة الاعلام و الاتصال، و تمحورت اشكالية الدراسة حول كيف تساهم الرقمنة في تسهيل الخدمات الجامعية المتعلقة

- (بروغرس) من وجهة نظر طلبة قسم علوم الاعلام و الاتصال جامعة قاصدي مرباح ورقلة؟ و لمعالجة هذه الاشكالية تم الاعتماد على المنهج الوصفي و اعتمدت على اداة الاستبيان و تكونت عينة 65، و توصلت الدراسة الى جملة من النتائج:
- اظهرت النتائج ان معظم الاجابات المميزات التي تجذبك للدخول منصة بروغراس هي سهولة الوصول الى المعلومات و ذلك لحصوله على المعلومات بلا من الرجوع ملفات الورقية و الاجابة سهولة الاستخدام.
 - تبين النتائج الدراسة رأي الافراد العينة أن اللغة التي تستخدمها في منصة بروغراس كانت أعلى اجابة اللغة العربية.
 - أكدت الدراسة ان طلبة ثانية ماستر اتصال جماهيري بجامعة ورقلة يستخدمون منصة بروغراس و هذا راجع لاهمية المنصة في مسيرة الدراسية.

المطلب الثاني : الدراسات باللغة الأجنبية.

أولا: الدراسة الخاصة بالرقمنة

1- دراسة : Taleb Ahmed Fayçal وزملائه بعنوان " The Impact of Digitalization on the Performance of the Algerian Banking Sector"، والمنشورة في مجلة Intercultural، (المجلد 27، العدد 54، 2025)،

هدفت إلى تسليط الضوء على أثر الرقمنة على أداء القطاع البنكي الجزائري، من خلال دراسة تطور الصيرفة الرقمية بعد إدخال نظامي الدفع ARTS و ATCI.

اعتمدت الدراسة المنهج الكمي باستخدام التحليل القياسي (الانحدار الخطي المتعدد)، بالاعتماد على بيانات الفترة 2010-2023 المستقاة من بنك الجزائر والبنك الدولي.

وقد توصلت إلى أن نظام ARTS يمثل المصدر الأساسي للربحية البنكية، بينما يبقى نظام ATCI محدود الأثر في تحسين الأداء المالي، مع التأكيد على ضرورة تعزيز الثقة الرقمية وتطوير الإطارين التشريعي والأمني لدعم التحول الرقمي.

نلاحظ أن هذه الدراسة أبرزت أهمية الرقمنة في تحسين الأداء البنكي باستخدام تحليل قياسي دقيق، غير أنها اقتصر على القطاع البنكي مما يحد من تعميم نتائجها.

ثانيا : الدراسة الخاصة بجودة الخدمة

1- دراسة : Rogel Angelo Rebualosa وآخرون بعنوان " The Impact of Digitalization on the Procedia Computer Science"، (المجلد 234 ، 2024)،

هدفت إلى تقييم جودة الخدمة في قسم التصميم الهندسي باستخدام نموذج SERVQUAL وأبعاده الخمسة (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، التأكيد، التعاطف). واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وتحليل الارتباط Spearman على عينة مكونة من 77 مستجيباً. وقد أظهرت النتائج وجود فجوات سلبية في جميع الأبعاد، خاصة بعد الاعتمادية، مع وجود علاقة ارتباط موجبة بين جودة الخدمة والاحتفاظ بالعقود، مع التأكيد على ضرورة تحسين الاستجابة والاعتمادية. نلاحظ أن هذه الدراسة أكدت فعالية نموذج في قياس جودة الخدمة، خاصة بعدي الاعتمادية والاستجابة، إلا أن تطبيقها في قطاع محدد قد يحد من تعميم نتائجها .

ثالثاً: دراسات التي تجمع بين الرقمنة و جودة الخدمة

1- دراسة : Menacer و Radouane Bouzoualegh و Noredine Bouzoualegh و Abdesslam بعنوان "The contribution of digitalization to improving the quality of educational services: A case study of the University of Blida 2, Algeria"، والمنشورة في International Journal of Economic Perspectives، (مجلد 18، العدد 11، 2024)،

هدفت إلى معرفة أثر الرقمنة على تحسين جودة الخدمة التعليمية في التعليم العالي. اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي على عينة مكونة من 250 طالباً، باستخدام استبانة خضعت لاختبارات الصدق والثبات عبر SPSS. وقد توصلت إلى وجود أثر وعلاقة ذات دلالة إحصائية بين الرقمنة وجودة الخدمة بنسبة مساهمة بلغت 49.5%، مع التأكيد على دورها في تحسين المناهج والكفاءات والموارد التعليمية. نلاحظ أن هذه الدراسة أثبتت وجود أثر معنوي للرقمنة في تحسين جودة الخدمة التعليمية، لكنها تبقى محدودة من حيث مجال التطبيق على مؤسسة واحدة.

2- دراسة: Fridja Marwa، بعنوان "Digitalization in administrative institutions"، والمنشورة في مجلة الأستاذ الباحث للدراسات القانونية والسياسية، (المجلد 10، العدد 01، 2025)، هدفت إلى معرفة مظاهر الرقمنة في المؤسسات الإدارية الجزائرية وأثرها على جودة الخدمة العمومية. اعتمدت المنهج الوصفي التحليلي من خلال نماذج تطبيقية مثل بريد الجزائر ونظام الحالة المدنية والبوابة الإلكترونية للصفقات العمومية. وقد توصلت إلى أن الرقمنة ساهمت في تحسين جودة الخدمة العمومية وتسريع الإجراءات وتقليص البيروقراطية، مع اعتبارها خياراً استراتيجياً لتعزيز الشفافية والكفاءة التنظيمية. نلاحظ أن هذه الدراسة بينت دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية وتقليل البيروقراطية، إلا أنها اعتمدت على تحليل وصفي دون قياس كمي دقيق .

المطلب الثالث : المقارنة بين الدراسات السابقة الدراسات الحالية

من خلال الدراسات السابقة يمكن استخلاص أن الرقمنة أصبحت ضرورة استراتيجية لتطوير المؤسسات ولم تعد خياراً ثانوياً، وأن جودة الخدمة ترتبط بشكل مباشر بمدى تبني الرقمنة وتفعيلها داخل مختلف القطاعات. كما يتضح أن نجاح التحول الرقمي لا يعتمد على الجانب التقني فقط، بل يتطلب توفر عنصر بشري مؤهل، وبنية تحتية تقنية ملائمة، وإطاراً قانونياً وتنظيمياً داعماً، إضافة إلى أهمية إدماج إدارة المعرفة داخل المؤسسة. وفي هذا السياق، تشير الدراسات أيضاً إلى أن العلاقة بين الرقمنة وجودة الخدمة علاقة إيجابية وواضحة التأثير في مجالات متعددة مثل التعليم والصحة والبنوك والإدارة العمومية.

جدول رقم (1-1) المقارنة بين الدراسة الحالية الدراسات السابقة

الدراسة الحالية	الدراسات السابقة
من حيث الزمن المكان سنتجز دراستنا خلال آخر السداسي الثاني من الموسم الجامعي 2026/2025 أما بالنسبة للحدود المكانية فستكون في مديرية الخدمات الجامعية ورقلة ، الجزائر .	تمت في بيئة عربية وأجنبية وكانت من سنوات 2024 إلى 2026، حيث شملت الدراسات الأماكن التالية : ولاية سعيدة ، برج بوعريج ، بسكرة ، البليدة و مصر ، فلبن، إندونيسيا.
من حيث العينة سنركز في دراستنا على عينة عشوائية من الموظفين و الطلبة في المؤسسة محل الدراسة .	اغلب الدراسات اعتمدت على عينات عشوائية تراوح عددها ما بين 30 و 500 طالباو موظفاو مستجيبا.
من حيث المنهج المتبع في الدراسة سنعتمد على المنهج الوصفي و تحليلي وسنحاول اسقاط ما جمعناه من مفاهيم على ارض الواقع من خلال استخدام الاستبيان كاداة لجمع المعلومات .	اعتمدت اغلب الدراسات على المنهج الوصفي و التحليلي ، واستخدمت الاستبيان كاداة جمع للبيانات ما عدا دراسة اجنبية واحدة استخدمت البحث الكمي .
من حيث نوع القطاع تعتبر المؤسسة محل الدراسة مؤسسة عمومية ذات طابع خدمي.	تنوعت المؤسسات بين القطاع الخاص و القطاع العمومي (داري، تعليم العالي " الجامعات"، البنكي " المالي"، الصحي ، تقني " الهندسي") .
من حيث المتغيرات بنينا دراستنا على متغيرين هما : الرقمنة كمتغير مستقل و جودة الخدمة كمتغير تابع .	يتضح من تحليل الدراسات السابقة أن الرقمنة عولجت كمتغير مستقل ي عام ،بينما اعتُبرت جودة الخدمة متغيراً تابعاً يُقاس عبر أبعاد نموذج SERVQUAL، مع ظهور متغيرات ثانوية مثل رضا المستفيدين والسمعة التنظيمية. وقد انقسمت الدراسات إلى أحادية وثنائية.
من حيث الهدف تهدف هذه الدراسة إلى تحليل دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة في مديرية الخدمات الجامعية بورقلة، من خلال قياس أثر الرقمنة بأبعادها ، على جودة الخدمة بأبعادها وذلك بالاعتماد على آراء الموظفين والطلبة لتشخيص مستوى هذا الأثر واقتراح سبل تحسين الخدمات الجامعية في ظل التحول الرقمي.	هدفت أغلب الدراسات السابقة العربية إلى إبراز متطلبات الرقمنة ودورها في تحسين أداء المؤسسات، إضافة إلى قياس جودة الخدمة وأثرها على رضا المستفيدين، في حين ركزت قلة منها على دراسة العلاقة المباشرة بين الرقمنة وجودة الخدمة، خاصة في قطاع التعليم العالي. كما هدفت أغلب الدراسات السابقة الأجنبية إلى تحليل أثر الرقمنة وربطها بالأداء المؤسسي باستخدام أساليب كمية دقيقة، إلى جانب قياس جودة الخدمة بنماذج معيارية، بينما تناولت قلة منها بشكل متكامل العلاقة بين الرقمنة وجودة الخدمة، خصوصاً في البيئة الجامعية.

المصادر : من اعداد الطالبين بالاعتماد على الدراسات السابقة .

مجال الاستفادة من الدراسات السابقة :

تكمن أهم مجالات الاستفادة من الدراسات السابقة في كونها :

- الاستفادة من الدراسات السابقة في بناء الإطار النظري من خلال تحديد مفاهيم الرقمنة وجودة الخدمة وأبعاد كل منهما.
- الاستفادة في تحديد النماذج النظرية والمعارية، خاصة نموذج SERVQUAL لقياس جودة الخدمة.
- الاستفادة في بناء النموذج المفاهيمي للدراسة وتحديد أبعاد الرقمنة المعتمدة (البنية التحتية الرقمية، التحول في التسيير الإداري، الكفاءة الرقمية للموارد البشرية، الثقة الرقمية).
- الاستفادة في صياغة الفرضيات بشكل علمي يعكس العلاقة بين الرقمنة وجودة الخدمة.
- الاستفادة في اختيار المنهج والأداة المناسبة لجمع البيانات (المنهج الوصفي والاستبيان).
- الاستفادة في تفسير ومقارنة النتائج مع ما توصلت إليه الدراسات السابقة .

خلاصة الفصل :

تناول هذا الفصل التأصيل النظري لمتغيرات الدراسة، حيث استعرضنا في المبحث الأول ماهية الرقمنة باعتبارها خياراً استراتيجياً للمؤسسات الخدمية المعاصرة في ظل التحول نحو الإدارة الإلكترونية، مع التركيز على أهمية توظيف التكنولوجيا الحديثة في تبسيط الإجراءات الإدارية داخل المؤسسات التعليمية. وفي المبحث الثاني، انتقلنا إلى تفصيل مفاهيم جودة الخدمة، مستعرضين أبعادها ومعايير قياسها، وصولاً إلى النموذج الأكثر ملاءمة للدراسة نموذج SERVQUAL ، الذي يتيح تشخيص الفجوات بين توقعات الطلبة وواقع الخدمات المقدمة.

وقد خلاص هذا الفصل إلى أن الرقمنة لم تعد مجرد إجراءات بسيطة، بل أصبحت ضرورة ملحة لتحسين جودة الخدمات الجامعية (الإيواء، الإطعام، النقل، والمنحة) المقدمة للطلاب، باعتباره المستفيد الأول والمحرك الأساسي لعملية التحسين المستمر. كما أسس هذا الإطار النظري لمفاهيم الجودة في البيئة الجامعية، موضحاً كيف يمكن للأدوات الرقمية أن تساهم في تعزيز معايير الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، والتعاطف، وهو ما سنحاول قياسه واختباره ميدانياً في الفصول القادمة على مستوى مديرية الخدمات الجامعية بورقلة، لنتقل من التنظير إلى تحليل الواقع الميداني وتحديد فجوات الجودة الفعلية.



الفصل الثاني:

الدراسة الميدانية لدور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة



دراسة حالة مديرية الخدمات الجامعية ورقلة

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لدور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة دراسة حالة الطلبة المنتسبين للخدمات الجامعية بمديرية الخدمات ورقلة

تمهيد:

بعد أن تطرقنا لمختلف المفاهيم النظرية المتعلقة بموضوع الدراسة بصفة عامة، وبيان أهمية الرقمنة ودورها وأثرها على جودة الخدمة بصفة خاصة، ولغرض تقديم الإضافة المرجوة، وتحويل المعرفة النظرية إلى معرفة تطبيقية، ومن أجل إعطاء الإشكالية المطروحة بعداً أعمق، فإننا سنحاول في هذا الفصل الانتقال بالبحث العلمي من الجانب النظري إلى الجانب الميداني، من خلال المعارف النظرية والتطبيقية المطبقة بمديرية الخدمات الجامعية ورقلة، والوقوف على واقع الرقمنة في المصالح الإدارية بمديرية الخدمات الجامعية في مختلف الإقامات الجامعية، وإيماناً منا بالدور الكبير الذي تقوم به المديرية ومساهمتها في تحقيق أحسن الخدمات المقدمة، فقد تم اختيارها كمجتمع أصلي لدراستنا هذه، ومنه تم تعيين وتحديد العينة البحثية.

سوف نتناول في هذا الفصل عرضاً للبيانات التي تم الحصول عليها بواسطة الاستبانة الخاصة بالدراسة، حيث احتوت على مجموعة من العبارات، الغرض منها قياس مدى الاستجابة والتفاعل مع الخدمات الرقمية المقدمة للطلبة والطالبات سواء على مستوى الإيواء والإطعام، النقل والمنحة، وقياس مدى جودتها، وقد تم تحديد الأسلوب الإحصائي للتحقق من وجود هذا الدور والأثر، من خلال الدراسة الإحصائية لما يلي:

- فحص صدق المحكمين وصدق المحتوى وثبات بنود وفقرات الاستبانة؛
- تحليل البيانات الخاصة بالسجلات الشخصية لعينة الدراسة؛
- تحليل المحاور الرئيسية التي تضمنتها الاستبانة، ومعرفة اتجاه آراء العينة البحثية.
- اختبار فرضيات الدراسة، ومناقشة مخرجاتها ونتائجها.

كما تجدر الإشارة إلى أن المنهج المستخدم في الدراسة الميدانية هو المنهج الوصفي الإحصائي، وكذا المنهج التحليلي الاستدلالي ولتجسيد الدراسة قمنا باتباع الخطة البحثية التالية:

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية
المبحث الثاني: عرض النتائج ومناقشتها.

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية

في هذا المبحث سنتناول الطريقة المتبعة في الدراسة من حيث تحديد المتغيرات وطريقة جمع البيانات، وكذا اختيار مجتمع وعينة الدراسة، كما سنتناول الأدوات المستخدمة في الدراسة من حيث أداة جمع البيانات، والأدوات الإحصائية والبرامج المستخدمة في معالجة البيانات.

المطلب الأول: الطريقة المتبعة في الدراسة الميدانية

في هذا المطلب سيتم التطرق إلى بيان الطريقة التي اعتمدها في الدراسة الميدانية عن طريق تحديد متغيرات الدراسة وطريقة جمع البيانات، وبيان مجتمع الدراسة والتعريف به، وطريقة اختيار العينة البحثية منه.

الفرع الأول: تحديد المتغيرات، وطريقة جمع البيانات

يُخصّص هذا الفرع لتحديد المتغيرات الأساسية المعتمدة في الدراسة (مستقلة، تابعة)، مع شرح طريقة قياسها وفق أدوات محددة كالمقاييس الكمية أو الأدوات المعيارية. كما يُبيّن فيه الأسلوب المعتمد في جمع البيانات ميدانيًا، سواء عبر استبيانات، مقابلات، أو أدوات أخرى. وقد اعتمدت هذه الدراسة على متغيرين أساسيين:

- **المتغير المستقل :** الرقمنة، والذي يُقصد به إدماج التكنولوجيا الرقمية في العمليات الإدارية بالمديرية والإقامات الجامعية محل الدراسة، ويدخل في ذلك الأبعاد المتضمنة للمتغير المستقل " الأجهزة والمعدات البرمجيات نظم الاتصالات المورد البشري ".

- **المتغير التابع:** جودة الخدمة، والذي يشير إلى مستوى الخدمات المقدمة للطلبة والطالبات، في تحقيق الأهداف الإدارية ويدخل في ذلك الأبعاد المتضمنة للمتغير التابع : " الاعتمادية، الاستجابة ، الأمن ، الملموسية (سهولة الوصول للخدمة)، التعاطف. ".

تم قياس هذه المتغيرات باستخدام أداة إحصائية لجمع البيانات وهي استمارة استبيان، صُممت وفق مقياس ليكرت الخماسي لقياس درجة موافقة الباحثين على مجموعة من العبارات المتعلقة بكل متغير. وقد تم تقسيم الاستبيان إلى محاور فرعية تغطي أبعاد الرقمنة من جهة، وأبعاد جودة الخدمة من جهة أخرى.

وقد تم توزيع الاستمارات ميدانيًا على عينة من الطلبة والطالبات في مختلف الإقامات الجامعية، وذلك بهدف ضمان تنوع آراء الباحثين واختلاف مستويات تفاعلهم مع الخدمات المقدمة في إطار الرقمنة ، وتمت عملية التوزيع يدويًا، مع متابعة الاسترجاع لضمان نسبة استجابة عالية تعزز من صلاحية البيانات وقوة التحليل الإحصائي اللاحق.

الفرع الثاني: اختيار مجتمع الدراسة والعينة

أولاً: مجتمع الدراسة:

نتناول في هذا الفرع تحديد مجتمع الدراسة الذي يمثل الإطار العام المطبق عليه نتائج البحث، مع توضيح خصائصه ومبررات اختياره. كما سيتم تحديد العينة الممثلة لهذا المجتمع، ونوعها، وحجمها، وطريقة اختيارها.

يمثل مجتمع الدراسة الإطار العام الذي تنطبق عليه نتائج هذا البحث، وقد تمثل في مجموع الطلبة والطالبات الجامعيين الذين يستفيدون من الخدمات الجامعية (الإيواء والإطعام، المنحة، النقل) وتم استهداف فئة الطلبة والطالبات المستفيدين مباشرة من الخدمة المقدمة، والمنتسبين لمديرية الخدمات الجامعية ورقلة، وقد تم اختيار هذا المجتمع نظرًا لصلته المباشرة بموضوع الدراسة المتعلق بدور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة، ويتوزع المجتمع على الفئات المستهدفة في الدراسة على النحو التالي:

جدول رقم (2-1): توزيع الطلبة والطالبات حسب نوع الخدمة المقدمة

نوع الخدمة المقدمة	العدد
الطلبة المنتسبين في النقل والإطعام	26234
الطلبة المنتسبين في المنحة	19120
الطلبة المنتسبين في الإيواء	13814

المصدر: إعداد الطالبتان

للإشارة فإن مجتمع الدراسة يمثل فئة الطلبة والطالبات الجامعيين المستفيدين من خدمتي النقل والإطعام والمستفيدين من خدمة المنحة والإيواء، غير أن هذين الأخيرين تم استيعابهم في المجتمع الأم (النقل والإطعام) بشكل ضمني، فالطالب المستفيد من الإيواء أو المنحة هو بالضرورة منتسب ومستفيد من النقل والإطعام. ولتجنب التكرار فإن المجتمع الأصلي يبلغ عدده 26234 طالب وطالبة.

ثانيا: تحديد حجم العينة:

لتحديد حجم العينة في مجتمع الدراسة قمنا باستخدام معادلة ستيفن تومبسون (Steven Thompson) من أجل ضمان تمثيل العينة للمجتمع الأصلي بدرجة ثقة 95 %، وهي تأخذ الصيغة التالية¹:

$$n = \frac{N p(1 - p)}{((N - 1) \left(\frac{d^2}{z^2}\right)) + p(1 - p)}$$

حيث أن:

n تمثل حجم العينة

N تمثل حجم المجتمع (26234)

P تمثل القيمة الاحتمالية وهي تساوي 0,50

d تمثل نسبة الخطأ المقبول في العينة

إذا كان مستوى الثقة 95% = 0,05

إذا كان مستوى الثقة 99% = 0,01

z تمثل الدرجة المعيارية المقابلة لمستوى الثقة

إذا كان مستوى الثقة 95% = 1,96

إذا كان مستوى الثقة 99% = 2,58

¹ Steven K. Thompson, *Sampling*, 3rd ed. (Hoboken, NJ: John Wiley & Sons, 2012), 59–60.

$$n = \frac{26234 \times 0,50(1 - 0,50)}{((26234 - 1) \left(\frac{0,05^2}{1,96^2}\right)) + 0,50(1 - 0,50)}$$

$$n = \frac{26234 \times 0,25}{(26231 \left(\frac{0,0025}{3,8416}\right)) + 0,25}$$

$$n = \frac{6.558,5}{17,321}$$

$$n = 378,64$$

$$n \approx 379$$

ومنه حجم العينة المناسب لهذا المجتمع هو 379 مبحوث (طالب/طالبة).

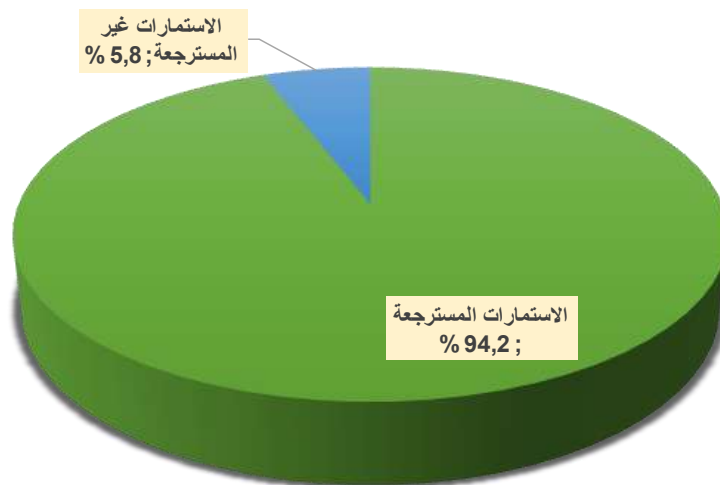
وقد تم توزيع الاستمارات على عينة الدراسة وكانت المحصلة كما يلي:

جدول (2-2): محصلة توزيع الاستبانة على أفراد العينة

النسبة %	العدد	البيان
94,2%	357	الاستمارات المسترجعة
5,8%	22	الاستمارات غير المسترجعة
100%	379	مجموع الاستمارات الموزعة

المصدر: إعداد الطالبتان

شكل بياني رقم (2-1) محصلة توزيع الاستبانة على أفراد العينة



المصدر: إعداد الطالبتان

من خلال الجدول الموضح في الشكل البياني أعلاه، نلاحظ أن الاستثمارات التي تم توزيعها والبالغ عددها (379) استثمار، استرجع منها (357) استثمار بمعدل 94,2 %. وأما بالنسبة للاستثمارات غير المسترجعة بلغ عددها 22 استثمار بمعدل 5,8 %، وهي نسبة ضعيفة لا تؤثر على الدراسة ككل. وبصفة عامة يمكننا القول أن نسبة استرجاع الاستثمارات يدل على اهتمام أفراد العينة المبحوثة حول موضوع الدراسة لما له من أهمية بالغة لدى فئة المبحوثين، وإبداء تطلعاتهم نحو الخدمات الإدارية المقدمة من طرف مديرية الخدمات الجامعية.

المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية

نتطرق في هذا المطلب إلى بيان الأدوات التي تم استخدامها في الدراسة الميدانية وهي مقسمة إلى فرعين اثنين: فرع يتعلق بالأداة المستخدمة في الدراسة لقياس مدى استجابة العينة البحثية للدراسة، وتمثل هذه الأداة في استثمار الاستبيان وكيفية بنائها، وقسم يتعلق بالأدوات الإحصائية والبرامج المستخدمة في معالجة البيانات.

الفرع الأول: الأدوات المستخدمة في جمع البيانات

بناء الاستبانة:

بما أن الاستبانة تعتبر أداة للقياس تقوم عليها الدراسة، فقد قمنا بتصميمها بطريقة مبسطة وسهلة، حيث احتوت على عبارات واضحة ومباشرة، تناسب فئة المبحوثين المستهدفة، وهم الطلبة والطالبات الجامعيين المنتسبين في الخدمات الجامعية بورقلة، وقد تضمنت بنية الاستبانة العناصر الآتية:

- مقدمة الاستبانة: حيث عنصراً أساسياً في بناء أي استبيان حسب ما تؤكد الدراسات المنهجية، وقد تضمنت مقدمتنا رسالة موجهة إلى الفئة المبحوثة (الطلبة والطالبات الجامعيين) تشرح موضوع الدراسة والمتمثل في "دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات الجامعية"، مع توضيح هدفها الأكاديمي والمتمثل في إعداد مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير. كما أكدت الدراسة على الطابع العلمي للبحث، وطمأنت المشاركين بشأن سرية المعلومات وأهمية مساهمتهم، مع الإشارة إلى أن الإجابة على الأسئلة لا تستغرق وقتاً طويلاً، وذلك لتفادي ترددهم أو تراجعهم عن المشاركة.
- محتوى الاستبانة: جاء محتوى الاستبانة منظماً في جزأين أساسيين، تم إعدادهم وفقاً لمتغيرات الدراسة، وقد اعتمدت صياغة العبارات المغلقة تبعاً للتجربة الخطية باستخدام مقياس ليكرت الخماسي (من "غير موافق بشدة" إلى "موافق بشدة") لتسهيل عملية التحليل الإحصائي لاحقاً.

الجزء الأول: البيانات الشخصية للمبحوثين: وقد شمل هذا الجزء مجموعة من البيانات التعريفية الخاصة بالمستجيب، مثل: الجنس، والشهادة العلمية المدروسة.

الجزء الثاني: متغيرات الدراسة الرئيسية: وتم تقسيم هذا الجزء إلى محورين أساسيين:

محور المتغير المستقل: الرقمنة

ويضم أربعة أبعاد هي: "الأجهزة والمعدات، البرمجيات، نظم الاتصالات، المورد البشري".

محور المتغير التابع: جودة الخدمة،

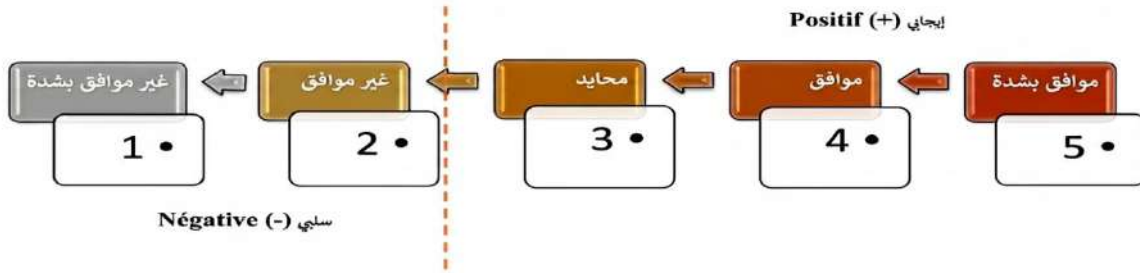
ويضم خمسة أبعاد هي: "الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، الملموسية (سهولة الوصول للخدمة)، التعاطف".

وقد بلغ مجموع عبارات هذا الجزء 48 عبارة تم توزيعها على الأبعاد بشكل متوازن ومنهجي، حيث تبدأ كل مجموعة من العبارات الأعم ثم تتدرج نحو ما هو أكثر دقة وخصوصية في المجال الاستقصائي.

الفرع الثاني: الأدوات الإحصائية والبرامج المستخدمة في معالجة البيانات

للقوف على مدى توفر المتطلبات المذكورة ومعرفتها فإننا قمنا باستخدام مقياس ليكرت الخماسي، الذي من خلاله تم حصر رأي الباحثين بشكل صريح بناء على موافقتهم أو مستوى اختلافهم، مما يسمح هذا المقياس بتحديد مستوى الاتفاق أو الخلاف بين المستجيبين، حيث يفترض مقياس ليكرت أن قوة التجربة وشدة خطية. لذلك ينتقل من اتفاق كامل إلى خلاف كامل، بافتراض أنه يمكن قياس المواقف.¹

شكل بياني رقم (2-2) مقياس ليكرت الخماسي والشدة الخطية



Source : <https://www.questionpro.com/blog/what-is-likert-scale>

جدول رقم (2-3) قيم المتوسطات الحسابية المرجحة الخاصة بمقياس ليكرت الخماسي²

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
(4.20-5)				
	(3.40-4.19)			
		(2.60 - 3.39)		
			(1.80 - 2.59)	
				(1 - 1.79)

Source : Jonald L Pimentel "A note on the usage of Likert Scaling for research data analysis"

وللإجابة على الإشكالية المطروحة، ولاختبار مدى تحقق فرضيات الدراسة أو انتفاءها، قمنا باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية نسخة SPSS v 27³. تُستخدم عناصر ليكرت لقياس اتجاهات المستجيبين تجاه سؤال أو عبارة معينة. لتحليل البيانات عادة ما يتم ترميزها على أنها بيانات من نوع ليكرت وهي بيانات ترتيبية، أي أنه يمكننا فقط أن نقول أن درجة واحدة أعلى من الأخرى، وليس المسافة بين النقاط.⁴

كما تم الاعتماد على اختبار التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة، عن طريق استخدام اختبار كولومغروف سمينوف أو اختبار شابيرو ويلك، للتوزيع الطبيعي للبيانات، والذي على أساسه يتم تحديد الاختبارات الإحصائية المعلمية إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي، والاختبارات الإحصائية الالاعلمية إذا كانت البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي كما هي مبينة أدناه:

¹ Academic Research :What is a Likert Scale – Definition, example, characteristics, & advantages, <https://www.questionpro.com/blog/what-is-likert-scale/> The date and time of the site visit: Friday April 3, 2026- 00 :09 / Rensis Likert, "A Technique for The Measurement of Attitudes" page 18. NEW YORK UNIVERSITY.

² Jonald L Pimentel, "A note on the usage of Likert Scaling for research data analysis" Department of Mathematics and Statistics, College of Arts and Sciences, University of Southern Mindanao Kabacan, Cotabato, Philippines, page 111.

³ Statistical Package for the Social Sciences

⁴ A research paper on Likert scale published by University of St Andrews Scotland's.

- استخدام اختبار (ت) T-test للعينات المستقلة، للوقوف على الفروقات الإحصائية؛
- استخدام معامل الارتباط بيرسون لدراسة العلاقة بين المتغيرات؛
- استخدام معادلة خط الانحدار المتعدد التدريجي
- كما قمنا باستخدام برنامج الإكسيل نسخة 2019، في رسم الجداول وتمثيلها بيانياً.

المبحث الثاني: عرض النتائج ومناقشتها

في هذا المبحث تم التطرق لتحليل الدراسة البحثية وفق مطلبين اثنين: المطلب الأول: عرض النتائج الإحصائية والمطلب الثاني: تفسير ومناقشة النتائج.

المطلب الأول: عرض النتائج الإحصائية

الفرع الأول: فحص الصدق والثبات والاتساق الداخلي:

1- فحص صدق المحكمين¹

قبل توزيع الاستبانة تم عرضها على الأستاذ المشرف ومناقشته من حيث شمولية وإمكانية تحقيق الهدف الذي ترمي إليه الدراسة، كما تم عرضها على أساتذة محكمين لإبداء الرأي حول وضوح صياغة كل عبارة في أداة الدراسة، ومدى ملائمة كل عبارة للمحور الذي تنتمي إليه، كما التمسنا طلب من المحكمين بإسداء النصح وإدخال أية تعديلات على صياغة العبارات لتزداد وضوحاً، أو إضافة أي عبارة جديدة لتزداد الاستبانة شمولاً، أو حذف أي عبارة غير ضرورية.

2- تنظيف البيانات:

تُعد خطوة أساسية في المعالجة الإحصائية، حيث يتم من خلالها التأكد من خلو البيانات من الأخطاء مثل القيم الناقصة أو المكررة أو غير المنطقية. ويتم في هذه المرحلة مراجعة إجابات الاستبيانات، واستبعاد الاستمارات غير المكتملة أو غير الصالحة للتحليل، يساهم هذا الإجراء في تحسين دقة النتائج وضمان موثوقية التحليل النهائي للدراسة. وبعد ما تم ارجوع الاستبانة بالعدد المذكور قمنا بعملية تنظيف للبيانات وكانت النتائج كما يلي:

جدول رقم (4-2) مؤشر صلاحية الاستمارات بعد التوزيع

حالة الإستمارات	التكرار	النسبة	رقم الإستمارة	الملاحظة
الاستمارات المكررة	5	1,40%	إستمارة رقم 18 - 333 - 334 - 340 - 355	غير صالحة، تم استبعادها
الاستمارات الأساسية	352	98,60%	إستمارة رقم 1 إلى 17 - من 19 - 332 - من 335 إلى 339 - من 341 إلى 354 - من 356 إلى 357	صالحة
الإجمالي	357	100%		

ملحق رقم 1

المصدر: إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V 27

¹ انظر الملحق رقم 3.

يوضح الجدول أعلاه، مؤشر صلاحية الاستمارات بعد التوزيع، حيث تبين أن هناك 5 استمارات مكررة غير صالحة وهي تمثل معدل 1,4 %، تم استبعادها لعدم صلاحيتها تماما وهي تحمل الأرقام (18 - 333 - 334 - 340 - 355). وباقي الاستمارات، فهي صالحة وتمثل نسبة عالية من الصلاحية وهي تعبر عن موثوقيتها وقابليتها للتحليل وهي تمثل معدل 98,6 %، من حجم العينة. وهي تمثل (استمارة رقم 1 إلى 17 - من 19 - 332 - من 335 إلى 339 - من 341 إلى 354 - من 356 إلى 357). وبعد استبعاد الخمس استمارات المكررة أصبح حجم العينة الحقيقي 352 استمارة معتمدة في الدراسة.

3- موثوقية وثبات أداة الدراسة العامة (معامل الثبات ألفا كرونباخ)

جدول رقم (5-2): معامل ألفا كرونباخ العام

معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's alpha)	عدد العبارات
0,953	48 عبارة

المصدر: إعداد الطالبان بناءً على مخرجات برنامج SPSS 27 (الملحق رقم 5)
يتضح من خلال الجدول أعلاه، أن معامل الثبات العام معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's alpha) للدراسة مرتفع جدا حيث بلغ (0,953) أي نسبة 95,3 % لإجمالي عبارات الاستبيان البالغ عددها ثمان وأربعون (48) عبارة، وهذا يدل على أن أداة الدراسة "الاستبانة" تتمتع بدرجة ممتازة من الثبات يمكننا الاعتماد عليها في التطبيق الميداني للدراسة بحسب مقياس نانلي وبرنشتاين (Nunnally and Bernstein) ⁽¹⁾ الذي اعتمد معدل 0,70 كحد أدنى للثبات.

جدول رقم (5-2): معامل ألفا كرونباخ لمحاور الدراسة

معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's alpha)	عدد العبارات	محاور الدراسة
0,917	21 عبارة	المحور الأول: الرقمنة
0,934	27 عبارة	المحور الثاني: جودة الخدمة

المصدر: إعداد الطالبان بناءً على مخرجات برنامج SPSS 27 (الملحق رقم 5)
يتضح من خلال الجدول أعلاه، أن معامل الثبات العام معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's alpha) للمحور الأول الرقمنة، والمحور الثاني جودة الخدمة مرتفع جدا حيث بلغ على التوالي (0,917)، و(0,934) وهذا يدل على أن محاور الدراسة للمتغير المستقل الرقمنة والمتغير التابع جودة الخدمة يتمتعان بدرجة ممتازة من الثبات يمكننا الاعتماد عليها في التطبيق الميداني للدراسة بحسب مقياس نانلي وبرنشتاين (Nunnally and Bernstein) ⁽²⁾ الذي اعتمد معدل 0,70 كحد أدنى للثبات.

¹ Reliability, Validity and Uni-Dimensionality Nunnally and Bernstein, 1994: 264-265

² Reliability, Validity and Uni-Dimensionality Nunnally and Bernstein, 1994: 264-265

4- صدق الإتساق الداخلي:

يعتمد الاتساق الداخلي على دراسة الارتباطات بين العبارات في كل بعد أو محور في أداة الدراسة، وقد قمنا باستخدام مصفوفة الارتباط الداخلية بين العناصر "Inter-Item Correlation Matrix" وأظهرت النتائج التالية:

1-4 نتائج الاتساق الداخلي لأداة القياس في المتغير المستقل: الرقمنة

جدول رقم (6-2) مصفوفة الارتباط الداخلي بين العناصر (الفقرات) في المتغير المستقل

العبارات	عبارة 1	عبارة 2	عبارة 3	عبارة 4	عبارة 5	عبارة 6	عبارة 7	عبارة 8	عبارة 9	عبارة 10	عبارة 11	عبارة 12	عبارة 13	عبارة 14	عبارة 15	عبارة 16	عبارة 17	عبارة 18	عبارة 19	عبارة 20	عبارة 21
عبارة 1	1,000	0,471	0,473	0,415	0,398	0,489	0,391	0,314	0,319	0,328	0,472	0,474	0,389	0,334	0,336	0,401	0,360	0,223	0,285	0,241	0,241
عبارة 2	0,471	1,000	0,473	0,366	0,270	0,308	0,353	0,300	0,383	0,358	0,319	0,473	0,424	0,335	0,281	0,303	0,294	0,309	0,273	0,182	0,182
عبارة 3	0,518	0,473	1,000	0,415	0,367	0,305	0,377	0,334	0,344	0,358	0,466	0,451	0,339	0,352	0,290	0,359	0,231	0,206	0,255	0,191	0,191
عبارة 4	0,409	0,366	0,415	1,000	0,396	0,380	0,367	0,291	0,263	0,256	0,310	0,250	0,306	0,287	0,294	0,268	0,316	0,318	0,241	0,294	0,294
عبارة 5	0,415	0,385	0,361	0,361	1,000	0,467	0,397	0,404	0,254	0,275	0,218	0,293	0,352	0,230	0,305	0,267	0,259	0,284	0,270	0,239	0,239
عبارة 6	0,398	0,308	0,396	0,396	0,467	1,000	0,453	0,299	0,253	0,269	0,331	0,409	0,308	0,291	0,260	0,367	0,328	0,275	0,224	0,267	0,267
عبارة 7	0,489	0,353	0,377	0,380	0,453	0,467	1,000	0,400	0,288	0,215	0,376	0,376	0,363	0,416	0,322	0,296	0,323	0,400	0,252	0,236	0,236
عبارة 8	0,391	0,300	0,377	0,380	0,404	0,397	0,400	1,000	0,296	0,296	0,483	0,619	0,323	0,351	0,253	0,254	0,291	0,404	0,367	0,258	0,258
عبارة 9	0,314	0,358	0,334	0,344	0,291	0,263	0,256	0,310	1,000	0,619	0,483	0,619	0,323	0,351	0,253	0,254	0,291	0,404	0,367	0,230	0,230
عبارة 10	0,319	0,358	0,344	0,358	0,291	0,263	0,256	0,310	0,619	1,000	0,521	0,481	0,371	0,435	0,322	0,296	0,323	0,400	0,367	0,203	0,203
عبارة 11	0,328	0,319	0,358	0,344	0,291	0,263	0,256	0,310	0,481	0,521	1,000	0,481	0,371	0,435	0,322	0,296	0,323	0,400	0,367	0,297	0,297
عبارة 12	0,472	0,473	0,466	0,451	0,339	0,352	0,290	0,359	0,231	0,206	0,255	0,191	0,303	0,294	0,309	0,273	0,182	0,241	0,294	0,540	0,540
عبارة 13	0,474	0,424	0,451	0,339	0,352	0,290	0,359	0,231	0,206	0,255	0,191	0,303	0,294	0,309	0,273	0,182	0,241	0,294	0,540	1,000	1,000
عبارة 14	0,389	0,335	0,339	0,451	0,339	0,352	0,290	0,359	0,231	0,206	0,255	0,191	0,303	0,294	0,309	0,273	0,182	0,241	0,294	0,540	0,540
عبارة 15	0,334	0,281	0,339	0,451	0,339	0,352	0,290	0,359	0,231	0,206	0,255	0,191	0,303	0,294	0,309	0,273	0,182	0,241	0,294	0,540	0,540
عبارة 16	0,336	0,281	0,339	0,451	0,339	0,352	0,290	0,359	0,231	0,206	0,255	0,191	0,303	0,294	0,309	0,273	0,182	0,241	0,294	0,540	0,540
عبارة 17	0,401	0,303	0,359	0,231	0,206	0,255	0,191	0,303	0,294	0,309	0,273	0,182	0,241	0,294	0,309	0,273	0,182	0,241	0,294	0,540	0,540
عبارة 18	0,360	0,294	0,309	0,273	0,182	0,241	0,294	0,309	0,273	0,182	0,241	0,294	0,309	0,273	0,182	0,241	0,294	0,309	0,273	0,182	0,241
عبارة 19	0,223	0,309	0,206	0,318	0,268	0,294	0,287	0,294	0,268	0,310	0,250	0,306	0,287	0,294	0,309	0,273	0,182	0,241	0,294	0,540	0,540
عبارة 20	0,285	0,273	0,255	0,241	0,267	0,270	0,284	0,259	0,284	0,259	0,284	0,259	0,284	0,259	0,284	0,259	0,284	0,259	0,284	0,259	0,284
عبارة 21	0,241	0,182	0,191	0,294	0,239	0,239	0,239	0,239	0,239	0,239	0,239	0,239	0,239	0,239	0,239	0,239	0,239	0,239	0,239	0,239	0,239

المصدر: إعداد الطالبان بناءً على مخرجات برنامج SPSS 27 (الملحق رقم 6)

جدول رقم (7-2) تلخيص مصفوفة الارتباط الداخلي بين العبارات للمتغير المستقل الرقمنة

البيان	المتوسط	المدى	التباين	عدد العبارات
الارتباط الداخلي بين الفقرات	0,344	0,481	0,008	21

المصدر: إعداد الطالبان بناءً على مخرجات برنامج SPSS 27 (الملحق رقم 6)

من خلال الجدول أعلاه، والنتائج المتحصل عليها من مخرجات البرنامج SPSS، تبين أن قيمة متوسط الارتباطات الداخلية بين عبارات المقياس في المتغير المستقل الرقمنة تقدر بـ 0,344 وهي قيمة مقبولة للاتساق الداخلي لأداة القياس، حيث أنها تقع في مجال ونطاق القبول وهو محصور بين [0,15- 0,50]¹، وكذلك نجد قيمة المدى تقدر بـ 0,481 وهي قيمة جيدة في الاتساق الداخلي لأداة القياس، حيث أنها تقع في مجال ونطاق القبول وهو محصور بين [0,15- 0,85]²، وهي قيمة قوية ومؤشر على صدق الاتساق الداخلي لأداة القياس. وتشير قيمة التباين المقدرة بـ 0,008 إلى مقدار التشتت أو التباين بين العناصر في أداة القياس المتغير المستقل الرقمنة، وهي منخفضة جداً، حيث أنه عندما تكون قيمة التباين منخفضة، فهي تشير إلى استقرار

¹ FSSE faculty survey of student engagement; "Internal Consistency Reliability" p 1

² نفس المصدر السابق

الاستجابات وعدم تشبثها، وهذا يعني أن العناصر في أداة القياس تتسق وتترابط فيما بينها بشكل كبير، ويؤكد بذلك جودة المقياس الاحصائي وصلاحيته للاعتماد عليه في الدراسة.

2-4 نتائج الاتساق الداخلي لأداة القياس في المتغير التابع: جودة الخدمة

جدول رقم (2-8) مصفوفة الارتباط الداخلي بين العناصر (الفقرات) في المتغير التابع

العبارة	عبارة 1	عبارة 2	عبارة 3	عبارة 4	عبارة 5	عبارة 6	عبارة 7	عبارة 8	عبارة 9	عبارة 10	عبارة 11	عبارة 12	عبارة 13	عبارة 14	عبارة 15	عبارة 16	عبارة 17	عبارة 18	عبارة 19	عبارة 20	عبارة 21	عبارة 22	عبارة 23	عبارة 24	عبارة 25	عبارة 26	عبارة 27												
عبارة 1	1,000	0,566	0,452	0,460	0,495	0,376	0,361	0,407	0,448	0,382	0,501	0,248	0,407	0,485	0,452	0,566	1,000	عبارة 1																					
عبارة 2	0,566	1,000	0,492	0,460	0,495	0,376	0,361	0,407	0,448	0,411	0,432	0,288	0,361	0,422	0,492	1,000	عبارة 2																						
عبارة 3	0,452	0,492	1,000	0,460	0,495	0,376	0,361	0,407	0,448	0,432	0,278	0,376	0,460	1,000	عبارة 3																								
عبارة 4	0,460	0,495	0,460	1,000	0,495	0,376	0,361	0,407	0,448	0,432	0,347	0,495	1,000	عبارة 4																									
عبارة 5	0,495	0,495	0,495	0,495	1,000	0,495	0,376	0,361	0,407	0,448	0,432	0,347	0,495	1,000	عبارة 5																								
عبارة 6	0,376	0,376	0,376	0,376	0,495	1,000	0,495	0,376	0,361	0,407	0,448	0,432	0,347	0,495	1,000	عبارة 6																							
عبارة 7	0,361	0,361	0,361	0,361	0,376	0,361	1,000	0,495	0,376	0,361	0,407	0,448	0,432	0,347	0,495	1,000	عبارة 7																						
عبارة 8	0,407	0,407	0,407	0,407	0,495	0,495	0,495	1,000	0,495	0,376	0,361	0,407	0,448	0,432	0,347	0,495	1,000	عبارة 8																					
عبارة 9	0,448	0,448	0,448	0,448	0,495	0,495	0,495	0,495	1,000	0,495	0,376	0,361	0,407	0,448	0,432	0,347	0,495	1,000	عبارة 9																				
عبارة 10	0,382	0,411	0,432	0,288	0,361	0,422	0,492	0,288	0,361	0,411	0,432	0,288	0,361	0,422	0,492	1,000	عبارة 10																						
عبارة 11	0,501	0,432	0,278	0,376	0,460	0,495	0,376	0,361	0,407	0,448	0,432	0,347	0,495	1,000	عبارة 11																								
عبارة 12	0,248	0,288	0,361	0,422	0,492	0,288	0,361	0,422	0,492	0,288	0,361	0,422	0,492	0,288	0,361	0,422	0,492	1,000	عبارة 12																				
عبارة 13	0,407	0,485	0,452	0,566	0,452	0,566	0,452	0,566	0,452	0,566	0,452	0,566	0,452	0,566	0,452	0,566	0,452	0,566	1,000	عبارة 13																			
عبارة 14	0,485	0,452	0,566	0,452	0,566	0,452	0,566	0,452	0,566	0,452	0,566	0,452	0,566	0,452	0,566	0,452	0,566	0,452	0,566	1,000	عبارة 14																		
عبارة 15	0,452	0,566	0,452	0,566	0,452	0,566	0,452	0,566	0,452	0,566	0,452	0,566	0,452	0,566	0,452	0,566	0,452	0,566	0,452	0,566	1,000	عبارة 15																	
عبارة 16	0,566	0,452	0,566	0,452	0,566	0,452	0,566	0,452	0,566	0,452	0,566	0,452	0,566	0,452	0,566	0,452	0,566	0,452	0,566	0,452	0,566	1,000	عبارة 16																
عبارة 17	0,452	0,566	0,452	0,566	0,452	0,566	0,452	0,566	0,452	0,566	0,452	0,566	0,452	0,566	0,452	0,566	0,452	0,566	0,452	0,566	0,452	0,566	1,000	عبارة 17															
عبارة 18	0,566	0,452	0,566	0,452	0,566	0,452	0,566	0,452	0,566	0,452	0,566	0,452	0,566	0,452	0,566	0,452	0,566	0,452	0,566	0,452	0,566	0,452	0,566	1,000	عبارة 18														
عبارة 19	0,452	0,566	0,452	0,566	0,452	0,566	0,452	0,566	0,452	0,566	0,452	0,566	0,452	0,566	0,452	0,566	0,452	0,566	0,452	0,566	0,452	0,566	0,452	0,566	1,000	عبارة 19													
عبارة 20	0,566	0,452	0,566	0,452	0,566	0,452	0,566	0,452	0,566	0,452	0,566	0,452	0,566	0,452	0,566	0,452	0,566	0,452	0,566	0,452	0,566	0,452	0,566	0,452	0,566	1,000	عبارة 20												
عبارة 21	0,452	0,566	0,452	0,566	0,452	0,566	0,452	0,566	0,452	0,566	0,452	0,566	0,452	0,566	0,452	0,566	0,452	0,566	0,452	0,566	0,452	0,566	0,452	0,566	0,452	0,566	1,000	عبارة 21											
عبارة 22	0,566	0,452	0,566	0,452	0,566	0,452	0,566	0,452	0,566	0,452	0,566	0,452	0,566	0,452	0,566	0,452	0,566	0,452	0,566	0,452	0,566	0,452	0,566	0,452	0,566	0,452	0,566	1,000	عبارة 22										
عبارة 23	0,452	0,566	0,452	0,566	0,452	0,566	0,452	0,566	0,452	0,566	0,452	0,566	0,452	0,566	0,452	0,566	0,452	0,566	0,452	0,566	0,452	0,566	0,452	0,566	0,452	0,566	0,452	0,566	1,000	عبارة 23									
عبارة 24	0,566	0,452	0,566	0,452	0,566	0,452	0,566	0,452	0,566	0,452	0,566	0,452	0,566	0,452	0,566	0,452	0,566	0,452	0,566	0,452	0,566	0,452	0,566	0,452	0,566	0,452	0,566	0,452	0,566	1,000	عبارة 24								
عبارة 25	0,452	0,566	0,452	0,566	0,452	0,566	0,452	0,566	0,452	0,566	0,452	0,566	0,452	0,566	0,452	0,566	0,452	0,566	0,452	0,566	0,452	0,566	0,452	0,566	0,452	0,566	0,452	0,566	0,452	0,566	1,000	عبارة 25							
عبارة 26	0,566	0,452	0,566	0,452	0,566	0,452	0,566	0,452	0,566	0,452	0,566	0,452	0,566	0,452	0,566	0,452	0,566	0,452	0,566	0,452	0,566	0,452	0,566	0,452	0,566	0,452	0,566	0,452	0,566	0,452	0,566	1,000	عبارة 26						
عبارة 27	0,452	0,566	0,452	0,566	0,452	0,566	0,452	0,566	0,452	0,566	0,452	0,566	0,452	0,566	0,452	0,566	0,452	0,566	0,452	0,566	0,452	0,566	0,452	0,566	0,452	0,566	0,452	0,566	0,452	0,566	0,452	0,566	1,000	عبارة 27					

(الملحق رقم 7)

المصدر: إعداد الطالبان بناءً على مخرجات برنامج SPSS 27

جدول رقم (2-9) تلخيص مصفوفة الارتباط الداخلي بين العبارات للمتغير التابع : جودة الخدمة

البيان	المتوسط	المدى	التباين	عدد العبارات
الارتباط الداخلي بين الفقرات	0,354	0,912	0,037	27

(الملحق رقم 7)

المصدر: إعداد الطالبان بناءً على مخرجات برنامج SPSS 27

من خلال الجدول أعلاه، والنتائج المتحصل عليها من مخرجات البرنامج SPSS، تبين أن قيمة متوسط الارتباطات الداخلية بين عبارات المقياس في المتغير المستقل الرقمنة تقدر بـ 0,354 وهي قيمة مقبولة للاتساق الداخلي لأداة القياس، حيث أنها تقع في مجال ونطاق القبول وهو محصور بين [0,15- 0,50] ، وكذلك نجد قيمة المدى تقدر بـ 0,912 وهي قيمة مرتفعة في تدل على وجود تباين في درجات الارتباط بين الفقرات، وتشير قيمة التباين المقدرة بـ 0,037 إلى مقدار التشتت أو التباين بين العناصر في أداة القياس المتغير المستقل الرقمنة ، وهي منخفضة، حيث أنه عندما تكون قيمة التباين منخفضة، فهي تشير إلى استقرار الاستجابات وعدم تشبثها، وهذا يعني أن العناصر في أداة القياس تتسق وتترابط فيما بينها بشكل كبير، ويؤكد بذلك جودة المقياس الاحصائي وصلاحيته للاعتماد عليه في الدراسة.

الفرع الثاني: نتائج عينة الدراسة

أولا التحليل الوصفي للبيانات الشخصية:

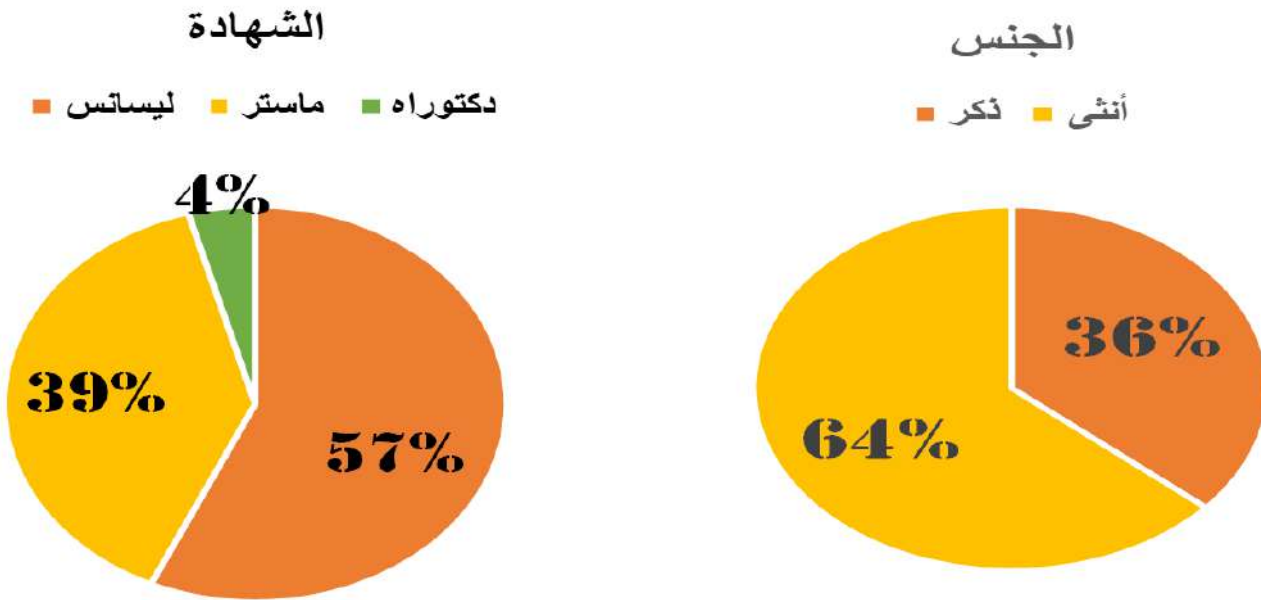
جدول رقم (10-2): توزيع أفراد العينة حسب البيانات الشخصية

النسبة %	التكرار	البيانات الشخصية
36,4%	128	ذكر
63,6%	224	أنثى
100,0%	352	المجموع
56,8%	200	ليسانس
38,9%	137	ماستر
4,3%	15	دكتوراه
100,0%	352	المجموع

(الملحق رقم 8)

المصدر: إعداد الطالبان بناءً على مخرجات برنامج SPSS 27

شكل بياني رقم (3-2): توزيع أفراد العينة حسب البيانات الشخصية



المصدر: إعداد الطالبان بناءً على مخرجات برنامج SPSS 27

من خلال الجدول، الموضح في الشكل البياني أعلاه، نلاحظ أن العينة البحثية تتكون من مجموعة من الخصائص الموزعة حسب متغير الجنس، ومتغير الشهادة، حيث تبين:

- الجنس: تمثل فئة الإناث نسبة 63,6% بما يقارب: 64% من حجم العينة، بينما بلغ الذكور 36,4% من حجم العينة.
- الشهادة: يمثل فئة الدارسين مستوى شهادة ليسانس نسبة تقارب 57%، تليهم فئة الدارسين مستوى شهادة الماستر بنسبة 39%، في حين نجد الدارسين مستوى شهادة دكتوراه نسبة 4,3% من حجم العينة.

ثانيا: التحليل الوصفي لمحاور وأبعاد الدراسة وبيان اتجاهها:

التحليل الوصفي للمحور الأول: الرقمنة

جدول رقم (11-2) نتائج إتجاه آراء العينة في البعد الأول: الأجهزة والمعدات

الفرقة	المتوسط	الانحراف المعياري	النتيجة	الوزن النسبي
1	3,61	1,226	موافق	72%
2	3,53	1,144	موافق	71%
3	3,82	1,083	موافق	76%
4	3,97	0,933	موافق	79%
الأجهزة والمعدات				
	3,73	0,840	موافق	75%

المصدر: إعداد الطالبان بناءً على مخرجات برنامج SPSS 27 (الملحق رقم 9)

أظهرت نتائج الجدول رقم (11-2) أن اتجاه آراء أفراد العينة نحو بعد “الأجهزة والمعدات” كان إيجابياً، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي (3,73) بانحراف معياري (0,840) ووزن نسبي (75%)، مما يدل على موافقة أفراد العينة على توفر التجهيزات الرقمية اللازمة، كما سجلت الفقرة المتعلقة باستعمال الأجهزة الرقمية في مختلف المصالح أعلى متوسط حسابي قدره (3,97)، في حين سجلت الفقرة الخاصة بجداثة الأجهزة أدنى متوسط حسابي بلغ (3,53)، وهو ما يعكس وجود رضا عام مع الحاجة إلى تحديث بعض التجهيزات الرقمية.

جدول رقم (12-2) نتائج إتجاه آراء العينة في البعد الثاني: البرمجيات

الفرقة	المتوسط	الانحراف المعياري	النتيجة	الوزن النسبي
5	3,86	1,020	موافق	77%
6	3,93	0,942	موافق	79%
7	3,93	0,983	موافق	79%

8	البرامج المستخدمة سهلة الاستعمال بالنسبة للطلبة	3,86	0,977	موافق	77%
9	توفر مديرية الخدمات الجامعية الأنظمة الرقمية معلومات دقيقة ومحدثة	3,61	1,114	موافق	72%
10	يتم تحديث البرمجيات بشكل مستمر	3,68	1,123	موافق	74%
البرمجيات		3,81	0,701	موافق	76%

المصدر: إعداد الطالبان بناءً على مخرجات برنامج SPSS 27 (الملحق رقم 9)

تشير بيانات الجدول رقم (12-2) إلى أن تقييم المشاركين لُبعد "البرمجيات" جاء إيجابياً، إذ وصل المتوسط الحسابي العام إلى (3,81) مع انحراف معياري قدره (0,701) ونسبة مئوية بلغت (76%)، مما يعكس رضا أفراد العينة عن كفاءة البرمجيات المعتمدة في مديرية الخدمات الجامعية، وقد حصلت العبارات المتعلقة بتوفير تطبيقات الهواتف الذكية وتطبيق أحدث البرامج الرقمية على أعلى متوسط حسابي (3,93) ووزن نسبي (79%)، بينما جاءت العبارة الخاصة بتوفير معلومات دقيقة ومُحدثة في المرتبة الأدنى بمتوسط حسابي (3,61) ووزن نسبي (72%)، مما يشير إلى وجود رضا عام، مع استمرار الحاجة إلى تعزيز دقة وتحديث المعلومات الرقمية بشكل أفضل.

جدول رقم (13-2) نتائج إتجاه آراء العينة في البعد الثالث: نظم الاتصالات

الفقرة		المتوسط	الانحراف المعياري	النتيجة	الوزن النسبي
11	توفر المديرية وسائل اتصال رقمية فعالة (موقع إلكتروني، بريد إلكتروني...).	3,68	1,117	موافق	74%
12	يتم الرد على استفسارات الطلبة عبر الوسائل الرقمية بسرعة.	3,60	1,199	موافق	72%
13	الإنترنت داخل الاقامات متوفرة ومستقرة .	3,65	1,229	موافق	73%
14	توفر مديرية الخدمات موقع الكتروني يحتوي على معلومات حول خدماتها.	3,72	1,060	موافق	74%
15	تساهم نظم الاتصال في تسهيل التواصل بين الطلبة والإدارة.	3,79	1,042	موافق	76%
نظم الاتصالات		3,69	0,847	موافق	74%

المصدر: إعداد الطالبان بناءً على مخرجات برنامج SPSS 27 (الملحق رقم 9)

أظهرت نتائج الجدول رقم (13-2) أن اتجاه آراء أفراد العينة نحو بعد "نظم الاتصالات" كان إيجابياً، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي (3,69) بانحراف معياري (0,847) ووزن نسبي (74%)، مما يدل على موافقة أفراد العينة على فعالية نظم الاتصال المعتمدة في مديرية الخدمات الجامعية، كما سجلت الفقرة المتعلقة بمساهمة نظم الاتصال في تسهيل التواصل بين الطلبة والإدارة أعلى متوسط حسابي بلغ (3,79) ووزن نسبي (76%)، في حين سجلت الفقرة الخاصة بسرعة الرد على استفسارات الطلبة عبر الوسائل الرقمية أدنى متوسط حسابي بلغ (3,60) ووزن نسبي (72%)، وهو ما يعكس رضا عامًا عن نظم الاتصالات مع وجود حاجة لتحسين سرعة التفاعل الرقمي مع الطلبة.

جدول رقم (14-2) نتائج إتجاه آراء العينة في البعد الرابع: المورد البشري

الفقرة	المتوسط	الانحراف المعياري	النتيجة	الوزن النسبي
--------	---------	-------------------	---------	--------------

16	يتملك الموظفون مهارات استخدام التكنولوجيا الحديثة	3,82	1,009	موافق	76%
17	يقدم الموظفون المساعدة للطلبة في استخدام الخدمات الرقمية	3,92	1,006	موافق	78%
18	مكنك المنصات الرقمية المستخدمة من تقليل البيروقراطية وتحسين العمليات الادارية.	3,86	0,963	موافق	77%
19	ساهمت الرقمنة في تطوير قدرة المصالح في التغلب على اشتباكات العمل المتوقعة اثناء تقديم خدماتها.	3,86	1,032	موافق	77%
20	حققت الرقمنة تخفيض في الوقت المستغرق من لحظة استلام طلب الطالب للخدمة الى لحظة تسليمه هذه الخدمة .	3,97	0,998	موافق	79%
21	عملت الرقمنة على تخفيض عبء ظروف العمل (الضغوطات، صعوبات...) في تأدية الخدمات الادارية .	3,93	1,010	موافق	79%
المورد البشري		3,89	0,751	موافق	78%

المصدر: إعداد الطالبان بناءً على مخرجات برنامج SPSS 27 (الملحق رقم 9)

أظهرت نتائج الجدول رقم (14-2) أن اتجاه آراء أفراد العينة نحو بعد "المورد البشري" كان إيجابياً، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي (3,89) بانحراف معياري (0,751) ووزن نسبي (78%)، مما يدل على موافقة أفراد العينة على كفاءة المورد البشري في دعم الرقمنة وتحسين الخدمات الجامعية. كما سجلت الفقرة المتعلقة بتخفيض الوقت المستغرق في تقديم الخدمة أعلى متوسط حسابي بلغ (3,97) ووزن نسبي (79%)، في حين سجلت الفقرة الخاصة بامتلاك الموظفين مهارات استخدام التكنولوجيا الحديثة أدنى متوسط حسابي بلغ (3,82) ووزن نسبي (76%)، وهو ما يعكس رضا عاماً عن دور المورد البشري في إنجاح عملية الرقمنة وتحسين الأداء الإداري.

التحليل الوصفي للمحور الثاني: جودة الخدمة

جدول رقم (15-2) نتائج اتجاه آراء العينة في البعد الأول: الاعتمادية

الرقم	الفقرة	المتوسط	الانحراف المعياري	النتيجة	الوزن النسبي
1	يتم تقديم الخدمات الرقمية بشكل دقيق دون أخطاء.	3,77	1,172	موافق	75%
2	يمكن الاعتماد على الخدمات الرقمية في إنجاز المعاملات.	3,88	0,968	موافق	78%
3	يتم الاعتماد على الانظمة الرقمية بشكل يومي للحصول على مختلف الخدمات الجامعية.	3,71	1,087	موافق	74%
4	تلي الخدمات الجامعية كل الطلبات المقدمة عبر المنصة الرقمية.	3,79	1,075	موافق	76%
5	تتيح الخدمات الجامعية بورقلة المعلومات التي يحتاجها الطالب الكترونيا بدل من الورقية.	3,76	1,051	موافق	75%
6	تسجل الخدمات الجامعية الطلبة في الموعد المنصوص عليه.	3,81	0,940	موافق	76%

7	تقدم الخدمات الجامعية بورقلة خدماتها الادارية خلال 24 ساعة دون انقطاع.	3,70	1,160	موافق	74%
8	تقدم الخدمات الجامعية خدماتها الرقمية بشكل صحيح.	3,80	0,920	موافق	76%
الاعتمادية		3,78	0,737	موافق	76%

المصدر: إعداد الطالبان بناءً على مخرجات برنامج SPSS 27 (الملحق رقم 9)

أظهرت نتائج الجدول رقم (15-2) أن اتجاه آراء أفراد العينة نحو بعد “الاعتمادية” كان إيجابياً، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي (3,78) بانحراف معياري (0,737) ووزن نسبي (76%)، مما يدل على موافقة أفراد العينة على موثوقية الخدمات الرقمية المقدمة من طرف مديرية الخدمات الجامعية. كما سجلت الفقرة المتعلقة بإمكانية الاعتماد على الخدمات الرقمية في إنجاز المعاملات أعلى متوسط حسابي بلغ (3,88)، في حين سجلت الفقرة الخاصة بتقديم الخدمات الإدارية دون انقطاع أدنى متوسط حسابي بلغ (3,70)، وهو ما يعكس رضا عامًا عن مستوى الاعتمادية مع الحاجة إلى تعزيز استمرارية الخدمات الرقمية وتحسين كفاءتها.

جدول رقم (16-2) نتائج اتجاه آراء العينة في البعد الثاني: الاستجابة

الفقرة		المتوسط	الانحراف المعياري	النتيجة	الوزن النسبي
1	يتم تقديم الخدمة الرقمية في الوقت المناسب.	3,93	1,068	موافق	79%
2	تستجيب الإدارة بسرعة لطلبات الطلبة.	3,36	1,121	موافق	67%
3	تعالج الملفات المودعة من الطلبة رقميا بصفة فورية	3,84	1,079	موافق	77%
4	تعلم الخدمات الجامعية طلابها بكل ما هو جديد عبر موقعها الالكتروني	3,81	0,868	موافق	76%
5	تتم الاستجابة للشكاوى المقدمة الى الخدمات الجامعية الكترونيا سريعا	3,87	1,043	موافق	77%
الاستجابة		3,76	0,801	موافق	75%

المصدر: إعداد الطالبان بناءً على مخرجات برنامج SPSS 27 (الملحق رقم 9)

أظهرت نتائج الجدول رقم (16-2) أن اتجاه آراء أفراد العينة نحو بعد “الاستجابة” كان إيجابياً، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي (3,76) بانحراف معياري (0,801) ووزن نسبي (75%)، مما يدل على موافقة أفراد العينة على مستوى استجابة الخدمات الرقمية المقدمة. كما سجلت الفقرة المتعلقة بتقديم الخدمة الرقمية في الوقت المناسب أعلى متوسط حسابي بلغ (3,93) ووزن نسبي (79%)، في حين سجلت الفقرة الخاصة بسرعة استجابة الإدارة لطلبات الطلبة أدنى متوسط حسابي بلغ (3,36) ووزن نسبي (67%)، وهو ما يعكس وجود رضا عام عن مستوى الاستجابة مع الحاجة إلى تحسين سرعة تفاعل الإدارة مع الطلبة.

جدول رقم (17-2) نتائج اتجاه آراء العينة في البعد الثالث: الأمان

الفقرة		المتوسط	الانحراف المعياري	النتيجة	الوزن النسبي
1	أشعر أن بياناتي الشخصية محفوظة بشكل آمن.	3,80	0,850	موافق	76%

2	تحافظ الأنظمة الرقمية على سرية معلومات الطلبة	4,11	0,827	موافق	82%
3	تتوفر بمديرية الخدمات الجامعية بورقلة برامج و تطبيقات خاصة يتأمين البيانات الشخصية للطلبة	3,76	0,953	موافق	75%
4	يتيح التعامل الرقمي من خلال المنصة الالكترونية الشفافية و العدالة بين الطلبة	4,37	0,759	موافق	87%
5	اشعر بالثقة و الامان خلال التعامل الرقمي مع الخدمات الجامعية بورقلة	4,25	0,674	موافق	85%
الأمان		4,06	0,530	موافق	81%

المصدر: إعداد الطالبان بناءً على مخرجات برنامج SPSS 27 (الملحق رقم 9)

تشير النتائج الإحصائية في هذا البعد بشكل عام إلى وجود رضا عام لدى أفراد العينة البحثية حيث بلغ المتوسط الحسابي 4,06 بدرجة موافقة 81 %، وتصدّرت عبارة الشفافية والعدالة عبر المنصة الرقمية المرتبة الأعلى بمتوسط 4,37، ما يعكس ثقة واضحة في عدالة التعاملات الإلكترونية. في المقابل، سجّلت عبارة توفر برامج مخصصة لحماية البيانات أدنى متوسط (3,76)، بما يشير إلى حاجة نسبية لتعزيز الجوانب التقنية للأمن الرقمي. وبشكل عام، توحى النتائج بأن مستوى الأمان مُدرك بشكل جيد، مع وجود فرص لتحسين البنية الوقائية للأنظمة الرقمية. يبرز بند "إتاحة الشفافية والعدالة عبر المنصة الإلكترونية" كأكثر الجوانب حضوراً في إدراك الطلبة بمتوسط مرتفع بلغ 4,37 ووزن نسبي وصل إلى 87%، وهو ما يعكس شعوراً متنامياً بأن البيئة الرقمية لا تقتصر على تقديم الخدمة فحسب، بل تمتد إلى تعزيز الإنصاف في التعاملات. في المقابل، جاءت عبارة توفر برامج وتطبيقات مخصصة لتأمين البيانات في المرتبة الأدنى نسبياً بمتوسط 3,76، وهو ما يشير إلى وجود مساحة لتحسين البنية التقنية الخاصة بالحماية رغم بقاء التقييم ضمن مستوى الموافقة.

جدول رقم (18-2) نتائج إتجاه آراء العينة في البعد الرابع: الملموسية (سهولة الوصول للخدمة)

الفقرة		المتوسط	الانحراف المعياري	النتيجة	الوزن النسبي
1	الواجهات الرقمية (المواقع / التطبيقات) واضحة وسهلة الاستخدام.	4,44	0,677	موافق بشدة	89%
2	التجهيزات الرقمية داخل المديرية منظمة وجيدة.	4,15	0,790	موافق	83%
3	تتوفر الخدمات الالكترونية المستخدمة في المنصة بأكثر من لغة	4,51	0,747	موافق بشدة	90%
4	يتم تحديث الموقع الالكتروني للخدمات الجامعية بشكل مستمر	4,13	0,813	موافق	83%
الملموسية (سهولة الوصول للخدمة)		4,31	0,675	موافق	86%

المصدر: إعداد الطالبان بناءً على مخرجات برنامج SPSS 27 (الملحق رقم 9)

أظهرت نتائج جدول رقم (18-2) أن البعد الرابع الملموسية (سهولة الوصول للخدمة) حقق متوسطاً حسابياً بلغ (4,31) بانحراف معياري (0,675) ووزن نسبي (86%) بدرجة موافق، مما يدل على ارتفاع مستوى رضا أفراد العينة عن سهولة الوصول للخدمات الإلكترونية. وقد جاءت الفقرة الخاصة بتوفر الخدمات الإلكترونية بأكثر من لغة في المرتبة الأولى بمتوسط (4,51) ووزن نسبي (90%) بدرجة موافق بشدة، تليها فقرة وضوح وسهولة استخدام الواجهات الرقمية بمتوسط (4,44) ووزن نسبي (89%). بينما سجلت فقرتا تنظيم التجهيزات الرقمية وتحديث الموقع الإلكتروني متوسطين متقاربين بلغا (4,15) و(4,13) على التوالي بدرجة موافق. وتشير النتائج إجمالاً إلى توفر بيئة رقمية جيدة تساهم في تسهيل استخدام الخدمات الإلكترونية وتحسين تجربة المستخدمين.

جدول رقم (19-2) نتائج إتجاه آراء العينة في البعد الخامس: التعاطف

الفرقة	المتوسط	الانحراف المعياري	النتيجة	الوزن النسبي
1	4,23	0,932	موافق	85%
2	3,98	1,018	موافق	80%
3	4,01	1,014	موافق	80%
4	4,24	0,926	موافق	85%
5	4,10	0,844	موافق	82%
التعاطف	4,11	0,856	موافق	82%

المصدر: إعداد الطالبان بناءً على مخرجات برنامج SPSS 27 (الملحق رقم 9)

أظهرت نتائج جدول رقم (19-2) أن البعد الخامس التعاطف حقق متوسطاً حسابياً بلغ (4,11) بانحراف معياري (0,856) ووزن نسبي (82%) بدرجة موافق، مما يدل على وجود مستوى جيد من اهتمام الإدارة باحتياجات الطلبة أثناء تقديم الخدمات الرقمية، وقد جاءت فقرة تقديم الشكر والامتنان عبر المواقع الإلكترونية في المرتبة الأولى بمتوسط (4,24) ووزن نسبي (85%)، تليها فقرة اهتمام الإدارة باحتياجات الطلبة بمتوسط (4,23) ووزن نسبي (85%). كما أظهرت النتائج موافقة أفراد العينة على أن المنصة الرقمية تساعد الطلبة في الحصول على حقوقهم بمتوسط (4,10) ووزن نسبي (82%)، أما فقرتا مراعاة ظروف الطلبة والتكفل بطلباتهم حسب ظروفهم الخاصة فقد سجلتا متوسطين متقاربين بلغا (3,98) و(4,01) على التوالي بدرجة موافق، وتشير النتائج إجمالاً إلى أن الخدمات الرقمية تعكس اهتماماً مقبولاً بالجوانب الإنسانية واحتياجات الطلبة.

النتيجة العامة للتحليل الوصفي لمحاور الدراسة وفق مقياس ليكارت الخماسي:

جدول رقم (20-2) نتائج إتجاه آراء العينة في محاور الدراسة (الرقمنة و جدوة الخدمة)

محاور الدراسة	المتوسط	الانحراف المعياري	النتيجة	الوزن النسبي
المحور المستقل: الرقمنة	3,79	0,650	موافق	76%

المحور التابع: جودة الخدمة	3,97	0,576	موافق	79%
----------------------------	------	-------	-------	-----

المصدر: إعداد الطالبان بناءً على مخرجات برنامج SPSS 27 (الملحق رقم 9)
أظهرت نتائج جدول رقم (20-2) أن اتجاه آراء أفراد العينة نحو محاور الدراسة جاء بدرجة موافق لكلا المحورين، حيث بلغ المتوسط الحسابي للمحور المستقل الرقمنة (3,79) بانحراف معياري (0,650) ووزن نسبي (76%)، مما يدل على وجود مستوى جيد من تطبيق الرقمنة داخل مديرية الخدمات الجامعية محل الدراسة، كما بلغ المتوسط الحسابي للمحور التابع جودة الخدمة (3,97) بانحراف معياري (0,576) ووزن نسبي (79%)، وهو ما يعكس رضا أفراد العينة عن مستوى جودة الخدمات المقدمة. وتشير النتائج إجمالاً إلى وجود تقييم إيجابي لكل من الرقمنة وجودة الخدمة، مع تسجيل جودة الخدمة مستوى أعلى مقارنة بمحور الرقمنة.

المطلب الثاني: تفسير ومناقشة النتائج

الفرع الأول: اختبار فرضيات الدراسة

لأجل اختبار فرضيات الدراسة قمنا أولاً باختبار اعتدالية التوزيع الطبيعي حول الدراسة لكي يتسنى لنا اختيار الأسلوب الإحصائي المناسب لتحليل النتائج الإحصائية.

أولاً: اختبار اعتدالية التوزيع الطبيعي للبيانات: من أجل اختبار التوزيع الطبيعي فإننا نفترض ما يلي:

- الفرض الصفري (H_0) البيانات تتبع التوزيع الطبيعي حول متغيرات الدراسة وهي بقيمة دلالة إحصائية أكبر من مستوى المعنوية 0.05 Sig

- الفرض البديل (H_1) البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي حول متغيرات الدراسة وهي بقيمة دلالة أقل إحصائية أو يساوي مستوى المعنوية 0.05 Sig

وبما أن حجم عينة الدراسة يساوي 352 وهو أكبر من 50، فإننا سنختار اختبار كلوموغروف سميرونوف (Kolmogorov-Smirnov^a) لمعرفة اعتدالية التوزيع الطبيعي.¹

جدول رقم (21-2) اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات Kolmogorov-Smirnov

المتغير	الإحصائية	درجة الحرية	مستوى الدلالة Sig
الرقمنة	0,067	352	0,001
جودة الخدمة	0,074	352	0,000

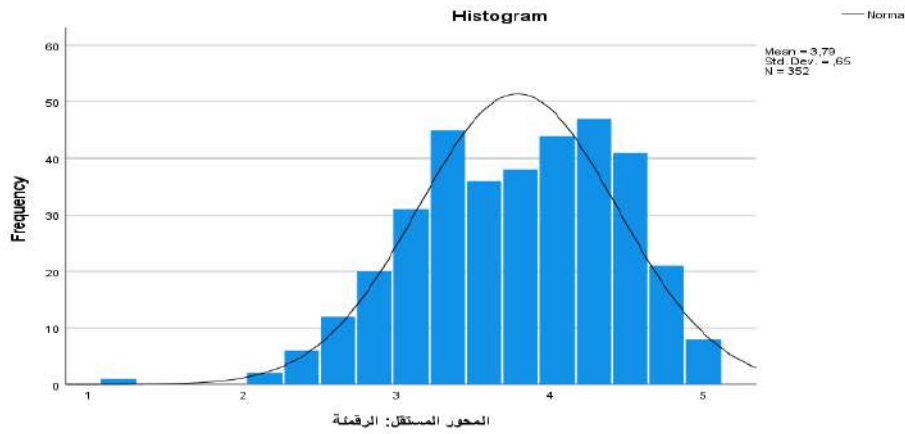
المصدر: إعداد الطالبان بناءً على مخرجات برنامج SPSS 27 (الملحق رقم 10)

تشير نتائج اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات، أنها لا تتبع التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة بجميع محاورها المستقلة والتابعة، وهي بمستوى دلالة (Sig) أقل من 0.001 ومنه فإننا نرفض الفرض الصفري (H_0)، ونقبل الفرض البديل (H_1). ومن ثمة نطبق الإحصاءات اللامعلمية (No Parametric Tests)، وبالرغم من أن البيانات لا تتوزع توزيعاً

¹ Ann Card Anaesth. 2019 Jan-Mar; 22(1) Article in Annals of Cardiac Anesthesia · January 2019 “Descriptive Statistics and Normality Tests for Statistical Data”

طبيعياً، إلا أنه ونظراً لحجم العينة $N = 352$ وتجاوزها للحد الأدنى المطلوب (30 مفردة)، فيمكننا والاستناد إلى نظرية النهاية المركزية فإنه ستم استخدام الاختبارات المعلمية (Parametric Tests) في تحليل النتائج واختبار الفرضيات، لاعتبار حجم العينة أكبر من 30.

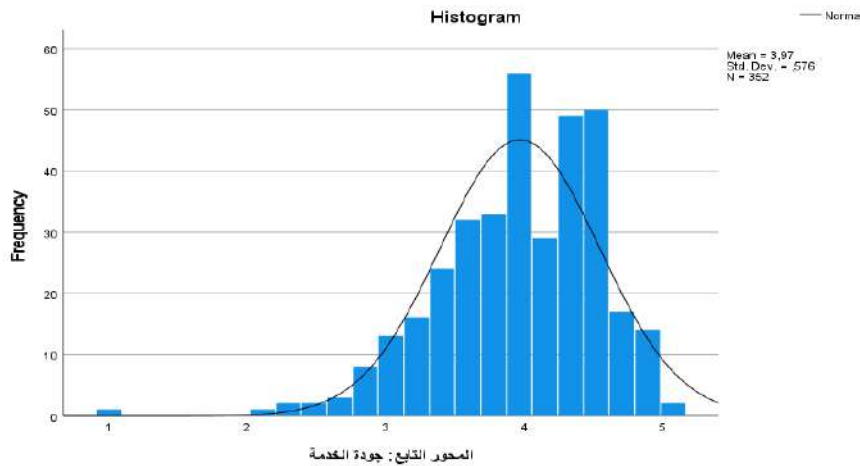
شكل بياني رقم (2-4) التوزيع الطبيعي للبيانات للمتغير المستقل الرقمنة



(الملحق رقم 10)

المصدر: إعداد الطالبان بناءً على مخرجات برنامج SPSS 27

شكل بياني رقم (2-5) التوزيع الطبيعي للبيانات للمتغير التابع جودة الخدمة



(الملحق رقم 10)

المصدر: إعداد الطالبان بناءً على مخرجات برنامج SPSS 27

وبالرغم من نتيجة التوزيع الطبيعي لاختبار اختبار كلوموغروف سميرونوف ($Kolmogorov-Smirnov^a$), إلا أن العينة محل الدراسة يبلغ حجمها 352 مبحوث، فقد قمنا ووفقاً لنظرية النهاية المركزية من خلال تطبيق أسلوب المعاينة الذاتية المحاكاتية لـ 2000 عينة عشوائية، ويُظهر الجدول الموالي المؤشرات الوصفية وفترات الثقة المعدلة التي تدعم اختيار الإحصاءات المعلمية بالرغم من عدم الاعتدالية:

جدول رقم (2-22) مؤشرات المعاينة الذاتية (Bootstrapping) لاستقرار البيانات

المؤشر الأصلي	الالتواء (Skewness)	التفرطح (Kurtosis)	قيمة التحيز (Bias)	الخطأ المعياري (Std. Error) لل Bootstrap	فترة الثقة 95%
أخوار الإحصائي					

المحور المستقل: الرقمنة	3.79	-0.358	-0.171	0.00	0.03	[3.74 , 3.88]
المحور التابع: جودة الخدمة	3.97	-0.859	1.635	0.00	0.03	[3.93 , 4.06]

(الملحق رقم 10)

المصدر: إعداد الطالبان بناءً على مخرجات برنامج SPSS 27

يظهر الجدول رقم (22-2) مجموعة من المؤشرات الإحصائية التي تدعم صلاحية استخدام الإحصاء المعلمي، حيث جاءت قيم الالتواء والتفرطح ضمن الحدود المقبولة أكاديميًا والمحصورة بين ± 1.96 ، بما يدل على اقتراب البيانات من التوزيع الطبيعي وصفيًا، مع ميل طفيف نحو التقييمات الإيجابية خاصة في محور جودة الخدمة. كما أظهرت نتائج المعاينة الذاتية (Bootstrapping) المعتمدة على 2000 عينة عشوائية انعدام قيمة التحيز (Bias) تقريبًا، إلى جانب انخفاض الخطأ المعياري واستقرار فترات الثقة عند مستوى 95%، وهو ما يعكس دقة المتوسطات المحسوبة وثباتها. وبالاستناد إلى نظرية النهاية المركزية وكبير حجم العينة البالغ 352 مبحوثًا، فإن هذه المؤشرات مجتمعة توفر مبررًا منهجيًا كافيًا للاعتماد على أساليب الإحصاء المعلمي في اختبار فرضيات الدراسة رغم نتائج اختبارات الطبيعية الصارمة.

ثانيا: اختبار فرضيات الدراسة

الفرضية الأولى: يتوفر مستوى تطبيق مرتفع لأبعاد الرقمنة في مديرية الخدمات الجامعية بورقلة.

صياغة الفروض:

H_0 : لا يتوفر مستوى تطبيق مرتفع لأبعاد الرقمنة في مديرية الخدمات الجامعية بورقلة.

H_1 : يتوفر مستوى تطبيق مرتفع لأبعاد الرقمنة في مديرية الخدمات الجامعية بورقلة.

جدول رقم (23-2): نتائج اختبار (T) لعينة واحدة (One-Sample T-Test) وحجم الأثر لمُتغير الرقمنة

المتغير	حجم العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t	درجات الحرية (df)	مستوى الدلالة (Sig.)	حجم الأثر (Cohen's d)
الرقمنة	352	3,79	0,650	22,819	351	0.000	1,216

(الملحق رقم 11)

المصدر: إعداد الطالبان بناءً على مخرجات برنامج SPSS 27

يتضح من خلال الجدول أعلاه، نتائج اختبار (T) لعينة واحدة حيث بلغ المتوسط الحسابي لمتغير الرقمنة (3,79) وهو متوسط يفوق المتوسط الفرضي المعتمد في الدراسة، مما يدل على أن أفراد العينة يتفوقون بدرجة مرتفعة على توفر تطبيق أبعاد الرقمنة داخل مديرية الخدمات الجامعية بورقلة. كما بلغ الانحراف المعياري (0,650)، وهو ما يشير إلى وجود درجة مقبولة من التجانس في إجابات أفراد العينة وعدم تشتتها بشكل كبير حول المتوسط الحسابي، وقد أظهرت نتائج الاختبار أن قيمة (t) المحسوبة بلغت (22,819) عند درجات حرية قدرها (351)، وهي قيمة مرتفعة إحصائيًا، كما أن مستوى الدلالة الإحصائية (Sig) بلغ (0.000) وهو أقل من مستوى المعنوية (0.05)، الأمر الذي يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية لصالح المتوسط المحسوب، وبالتالي رفض الفرضية الصفرية (H_0) وقبول الفرضية البديلة (H_1) التي تنص على توفر مستوى تطبيق مرتفع لأبعاد الرقمنة في مديرية الخدمات الجامعية بورقلة. كما أظهرت النتائج أن حجم الأثر (Cohen's d) كوهين بلغ (1,216)، وهو حجم أثر مرتفع، ما يعكس قوة تأثير الرقمنة داخل مديرية الخدمات الجامعية بورقلة، ويؤكد أن مستوى تطبيق أبعاد الرقمنة ليس مرتفعاً فقط من الناحية الإحصائية، بل يمتلك أيضاً دلالة عملية واضحة تعكس اهتمام مديرية الخدمات الجامعية بورقلة بتبني الممارسات الرقمية وتحسين خدماتها الإدارية والخدماتية بما يتوافق مع متطلبات الرقمنة الحديثة، وبما يخدم الطلبة ويحقق رضاهم.

الفرضية الثانية: يوجد مستوى جيد ومرتفع لجودة الخدمة المقدمة من مديرية الخدمات الجامعية بورقلة وفق أبعاد SERVQUAL من وجهة نظر الطلبة؟

H_0 : لا نتوقع مستوى جيد ومرتفع لجودة الخدمة المقدمة داخل مديرية الخدمات الجامعية بورقلة وفق أبعاد SERVQUAL من وجهة نظر الطلبة.

H_1 : نتوقع مستوى جيد ومرتفع لجودة الخدمة المقدمة داخل مديرية الخدمات الجامعية بورقلة وفق أبعاد SERVQUAL من وجهة نظر الطلبة.

جدول رقم (2-24): نتائج اختبار (T) لعينة واحدة (One-Sample T-Test) وحجم الأثر لمغبر جودة الخدمة

المتغير	حجم العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t	درجات الحرية (df)	مستوى الدلالة (.Sig)	حجم الأثر (Cohen's d)
جودة الخدمة	352	3.97	0.576	31.509	351	0.000	1.679

(الملحق رقم 12)

المصدر: إعداد الطالبان بناءً على مخرجات برنامج SPSS 27

أظهرت نتائج اختبار (T) لعينة واحدة الخاصة بمغبر جودة الخدمة أن المتوسط الحسابي بلغ (3.97) بانحراف معياري (0.576)، وهو ما يعكس اتجاهًا عامًا إيجابيًا لدى أفراد العينة نحو مستوى الخدمة المقدمة وفق أبعاد نموذج SERVQUAL. كما بلغت قيمة (t) المحسوبة (31.509) بدرجات حرية (351)، عند مستوى دلالة (0.000)، وهي قيمة أقل من (0.05)، مما يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية لصالح المتوسط الفعلي مقارنة بالقيمة المرجعية. وبناءً على ذلك، يتم رفض الفرضية الصفرية القائلة بعدم وجود مستوى مرتفع لجودة الخدمة، وقبول الفرضية البديلة التي تفيد بوجود مستوى جيد ومرتفع لجودة الخدمة المقدمة من مديرية الخدمات الجامعية بورقلة من وجهة نظر الطلبة. كما أن حجم الأثر (Cohen's d = 1.679) يُعد كبيراً جداً، مما يؤكد أن هذا الارتفاع في مستوى الجودة ليس مجرد فرق إحصائي فقط، بل له تأثير قوي وملحوس في الواقع المدرس، وهو ما يعزز قوة النتائج وموثوقيتها.

الفرضية الثالثة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرقمنة وجودة الخدمة المقدمة من مديرية الخدمات الجامعية بورقلة للطلبة والطالبات الجامعيين بما ينعكس عن مستوى رضاهم.

H_0 : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرقمنة وجودة الخدمة المقدمة من مديرية الخدمات الجامعية بورقلة للطلبة والطالبات الجامعيين، ولا ينعكس ذلك على مستوى رضاهم.

H_1 : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرقمنة وجودة الخدمة المقدمة من مديرية الخدمات الجامعية بورقلة للطلبة والطالبات الجامعيين، بما ينعكس على مستوى رضاهم

أولاً: دراسة العلاقة بين الرقمنة وجودة الخدمة المقدمة

جدول رقم (25-2): مصفوفة ارتباط بيرسون لدراسة العلاقة بين أبعاد الرقمنة وبين أبعاد جودة الخدمة

المتغيرات	الاعتمادية	الاستجابة	الأمان	الملموسية (سهولة الوصول للخدمة)	التعاطف	جودة الخدمة
الأجهزة والمعدات	معامل الارتباط بيرسون	,612**	,506**	,395**	,475**	,644**
	Sig. (2-tailed) مستوى الدلالة	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
البرمجيات	معامل الارتباط بيرسون	,588**	,449**	,322**	,332**	,547**
	Sig. (2-tailed) مستوى الدلالة	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
نظم الاتصالات	معامل الارتباط بيرسون	,636**	,417**	,302**	,366**	,569**
	Sig. (2-tailed) مستوى الدلالة	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
المورد البشري	معامل الارتباط بيرسون	,678**	,478**	,370**	,304**	,579**
	Sig. (2-tailed) مستوى الدلالة	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
الرقمنة	معامل الارتباط بيرسون	,753**	,550**	,412**	,434**	,694**
	Sig. (2-tailed) مستوى الدلالة	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

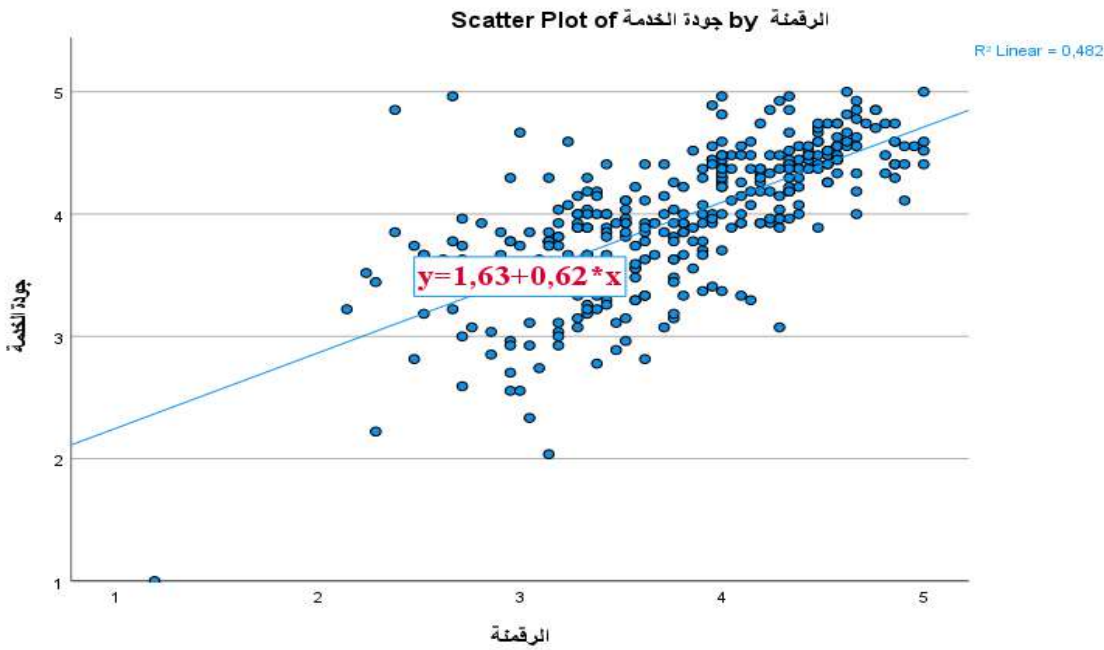
(الملحق رقم 13)

المصدر: إعداد الطالبان بناءً على مخرجات برنامج SPSS 27

من خلال الجدول أعلاه فقد أظهرت النتائج الإحصائية الواردة في مصفوفة ارتباط "بيرسون" وجود علاقات طردية موجبة ودالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.01) بين الرقمنة بأبعادها و جودة الخدمة بأبعادها، حيث كانت قيم الدلالة المعنوية (0.000) لكافة الارتباطات، وقد بلغ المحور المستقل "الرقمنة" أقوى علاقة ارتباط بأبعاد المتغير التابع جودة الخدمة حيث بلغت العلاقة بينه وبين "الاعتمادية" ($r=0.753$) ثم بالمؤشر الإجمالي لـ "جودة الخدمة" بقيمة (0.694)، تلاه متغير "المورد البشري" بعلاقة قوية مع "الاعتمادية" بلغت (0.678)، مما يبرز الدور التكاملي بين رقمنة الخدمات المقدمة وتأهيل العنصر البشري في الارتقاء بموثوقية الأداء، بينما سُجلت أدنى قيم الارتباط الدالّ بين المورد البشري وبعُد "التعاطف" بنحو (0.301)، وهو ما يُعزى منطقياً إلى طبيعة الأنظمة الرقمية التي تقلص التفاعل الشخصي المباشر لصالح سرعة المعاملات وكفاءتها.

كما تشير النتائج إلى وجود علاقة طردية قوية بين الرقمنة وجودة الخدمة ككل حيث بلغ معامل الارتباط بينهما $0,694^{**}$ حيث أنه كلما زاد توفر متطلبات الرقمنة بمديرية الخدمات الجامعية كلما ارتفع مستوى الخدمة المقدمة للطلبة والطالبات بمعدل يقارب 70 %.

شكل بياني رقم (6-2) لوحة انتشار العلاقة بين الرقمنة وجودة الخدمة



(الملحق رقم 13)

المصدر: إعداد الطالبان بناءً على مخرجات برنامج SPSS 27

يُمثل شكل الانتشار المرفق مسار العلاقة الطردية بين متغيري الرقمنة وجودة الخدمة، حيث يُظهر خط الاتجاه العام صعوداً إيجابياً يؤكد توافق البيانات مع نموذج الانحدار الخطي البسيط؛ وتتجسد هذه العلاقة رياضياً من خلال معادلة الانحدار الظاهرة على اللوحة:

$$y = 1.63 + 0.62 x$$

والتي تشير إلى أنه عند غياب جهود الرقمنة (أي عندما تكون قيمة X صفراً)، فإن الحد الأدنى التقديري لجودة الخدمة يستقر عند الثابت 1.63، في حين تؤدي زيادة الرقمنة بمقدار وحدة واحدة إلى تحسن مباشر ومطرّد في جودة الخدمة بمعدل 0.62 ويعزز هذا النموذج الرياضي معامل التحديد الموضح في أعلى الشكل ($R^2 = 0.482$)، مما يعني سياقاً أن التغيرات والتحويلات التقنية في متغير الرقمنة تفسر ما نسبته 48.2% من التباين الحاصل في مستويات جودة الخدمة المتاحة، بينما تعود النسبة المتبقية لعوامل ومحددات أخرى خارج نطاق هذا النموذج، وهو ما يمنح دلالة قوية على محورية الرقمنة كركيزة أساسية في الرفع من مستوى الخدمة.

ثانياً: دراسة العلاقة بين أبعاد الرقمنة وأبعاد جودة الخدمة المقدمة

1- الارتباطات القانونية واختبار المعنوية الشامل

جدول رقم (24-2) نتائج الارتباط القانوني لدراسة العلاقة بين المتغيرات (أبعاد الرقمنة وأبعاد جودة الخدمة الجامعية المقدمة للطلبة)

Sig (الدلالة)	F (قيمة ف)	Wilks Statistic (ويلكس إحصائية)	Eigenvalue (الذاتية القيمة)	تفسير التباين R^2 المشترك	Correlation (الارتباط)
0.000	21,198	0.350	1,571	%61,15	0,782

(الملحق رقم 13)

المصدر: إعداد الطالبان بناءً على مخرجات برنامج SPSS 27

من خلال الجدول نلاحظ وجود علاقة ارتباطية قانونية قوية وموجبة بين أبعاد الرقمنة وجودة الخدمات الجامعية بورقلة؛ حيث بلغ معامل الارتباط القانوني للوظيفة الأولى (0.782)، بقيمة ذاتية (Eigenvalue) بلغت (1.571) ويعني ذلك أن نموذج الرقمنة يُفسر بمفرده 61,15 % من التباين المشترك في جودة الخدمات الجامعية (النقل، الإطعام، الإيواء، والمنحة). وتأكيداً لمعنوية النموذج، بلغت إحصائية "ويلكس" (0.350) "بقيمة (F) محسوبة تساوي (21.198) وعند مستوى دلالة (Sig = 0.000)؛ وبما أنها أقل من 0.05، نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة، ويثبت ذلك ميدانياً أن توجه مديرية الخدمات الجامعية بورقلة نحو الرقمنة يُعد محدداً إستراتيجياً وحاسماً في ترقية أبعاد الجودة الخمسة (SERVQUAL) وتلبية تطلعات الطلبة.

2- التشبعات الهيكلية والمعاملات المعيارية لأبعاد الرقمنة (المتغيرات المستقلة Set 1)

جدول رقب (25-2) التشبعات الهيكلية والمعاملات المعيارية لأبعاد الرقمنة (المتغير المستقل) على الوظيفة القانونية الأولى.

أبعاد الرقمنة	التشبع الهيكلية القانوني (Canonical Loadings)	معامل الارتباط المعياري (Standardized Coefficients)
الأجهزة والمعدات	0.836-	0.395-
البرمجيات	0.770-	0.116-
نظم الاتصالات	0.819-	0.190-
المورد البشري	0.863-	0.492-

(الملحق رقم 13)

المصدر: إعداد الطالبان بناءً على مخرجات برنامج SPSS 27

تُظهر نتائج الجدول رقم (25-2) الأهمية الهيكلية والمساهمة النسبية لأبعاد الرقمنة في بناء الوظيفة القانونية الأولى الدالة، ويُلاحظ إحصائياً أن جميع الأبعاد قد تشبعت بإشارات سالبة متجانسة وقوية (تجاوزت قيمتها المطلقة المحك الإحصائي 0.30)، مما يعكس تناسقاً كبيراً في اتجاه تأثير المنظومة الرقمية داخل مديرية الخدمات الجامعية بورقلة. وحسب مؤشرات التشبع الهيكلية (Canonical Loadings)، برز بُعد "المورد البشري" كأقوى الأبعاد مساهمة بتشبع بلغ (-0.863) وأعلى وزن تأثير صافي نقي ب(-0.492)، يليه مباشرة بُعد "الأجهزة والمعدات" بتشبع (-0.836) ووزن معياري قدره (-0.395) وجاء بُعد "نظم الاتصالات" في المرتبة الثالثة بتشبع (-0.819)، بينما حلَّ بُعد "البرمجيات" في المرتبة الأخيرة بتشبع (-0.770).

وتفسير ذلك ميدانياً وعلمياً، أن المورد البشري المؤهل (من موظفين وتقنيين وطلبة مستخدمين) يُمثل الركيزة الأساسية والمحرك الأول لإنجاح عملية الرقمنة بمديرية الخدمات الجامعية ورقلة، يليه في الأهمية توفير الأجهزة والمعدات الحديثة، وتعكس هذه النتيجة وعي الطلبة بأن توفر البرمجيات والشبكات لا يكفي وحده لترقية الخدمات الجامعية ما لم يدعمه عنصر بشري كفء وأجهزة متطورة قادرة على تشغيل المنظومة الرقمية بفاعلية.

3- التشبعات الهيكلية والمعاملات المعيارية لأبعاد جودة الخدمات الجامعية (المتغيرات التابعة Set 2)

جدول رقم (2-26): التشبعات الهيكلية والمعاملات المعيارية لأبعاد جودة الخدمات الجامعية (المتغير التابع) على الوظيفة القانونية الأولى.

أبعاد جودة الخدمة	التشبع الهيكلية الكانوني (Canonical Loadings)	معامل الارتباط المعياري (Standardized Coefficients)
الاعتمادية	-0.978	-0.811
الاستجابة	-0.725	-0.164
الأمان	-0.554	0.007
الملموسية (سهولة الوصول للخدمة)	-0.570	-0.225
التعاطف	-0.576	0.062

المصدر: إعداد الطالبان بناءً على مخرجات برنامج SPSS 27 (الملحق رقم 13)

تُبين نتائج الجدول أعلاه، الأهمية الهيكلية والمساهمة النسبية لأبعاد جودة الخدمات الجامعية (SERVQUAL) ضمن الوظيفة الكانونية الأولى، ويُلاحظ إحصائياً أن جميع أبعاد الجودة قد حظيت بتشبعات سالبة وقوية (تجاوزت قيمتها المطلقة 0.50)، مما يُثبت اتساقها الكامل وتأثيرها الطردي المباشر بحزمة أبعاد الرقمنة.

وحسب مؤشرات التشبع الهيكلية (Canonical Loadings)، فرض بُعد "الاعتمادية" هيمنة مطلقة بكونه المحدد الأساسي للجودة بتشبع بلغ (-0.978)، مدعوماً بأعلى وزن تأثير صافي نقّي بـ (-0.811)، يليه بُعد "الاستجابة" في المرتبة الثانية بتشبع (-0.725) في حين حلّت الأبعاد المتبقية في مراتب تالية متقاربة؛ حيث جاء بُعد "التعاطف" رابعاً بتشبع (-0.576)، يليه بُعد الملموسية (سهولة الوصول للخدمة) بتشبع (-0.570)، وأخيراً بُعد "الأمان" بتشبع (-0.554) وتفسير ذلك ميدانياً وعلمياً، أن طلبة وطالبات جامعة ورقلة يربطون جودة الخدمات الجامعية (النقل، الإطعام، الإيواء، والمنحة) بالدرجة الأولى بمستوى "الاعتمادية"؛ أي مدى دقة وموثوقية وتوافق النظم الرقمية في تقديم الخدمة دون أخطاء (مثل ضمان حجز الغرفة أو الوجبة أو صَبّ المنحة في وقتها)، وتؤكد النتيجة أن الرقمنة نجحت في تعزيز ثقة الطلبة من خلال دقة المعاملات (الاعتمادية) وسرعة معالجتها (الاستجابة)، وهما الركيزتان اللتان تشكّلان الصورة الذهنية الإيجابية لخدمات مديرية بورقلة.

4- نسب التباين المستخلص والقدرة التنبؤية المتبادلة

جدول رقم (2-27): نسب التباين المستخلص (الذاتي) والقدرة التنبؤية المتبادلة (الكفاءة الناضجة) للوظائف القانونية

الوظيفة الكانونية	التباين المستخلص للحزمة Set 1 بواسطة نفسها	التباين التنبئي للحزمة Set 2 بواسطة الحزمة Set 1	التباين المستخلص للحزمة Set 2 بواسطة نفسها	التباين التنبئي للحزمة Set 1 بواسطة الحزمة Set 2
الأولى	0.677	0.414	0.489	0.299

المصدر: إعداد الطالبان بناءً على مخرجات برنامج SPSS 27 (الملحق رقم 13)

تُشير النتائج الاحصائية إلى الكفاءة التفسيرية والقدرة التنبؤية المتبادلة بين منظومة الرقمنة (الحزمة 1) وجودة الخدمات الجامعية (الحزمة 2) من خلال الوظيفة الكانونية الأولى والأساسية. فمن حيث التباين المستخلص (الذاتي)، نجح المتغير المركب لأبعاد الرقمنة في استخلاص وتفسير ما نسبته 67.7% من تباين بياناته الأصلية، في حين استخلص المتغير المركب لجودة الخدمات الجامعية 48.9% من تباين أبعاده؛ وهي نسب مرتفعة تُثبت الصلاحية البنائية وجودة دمج المتغيرات داخل كل حزمة.

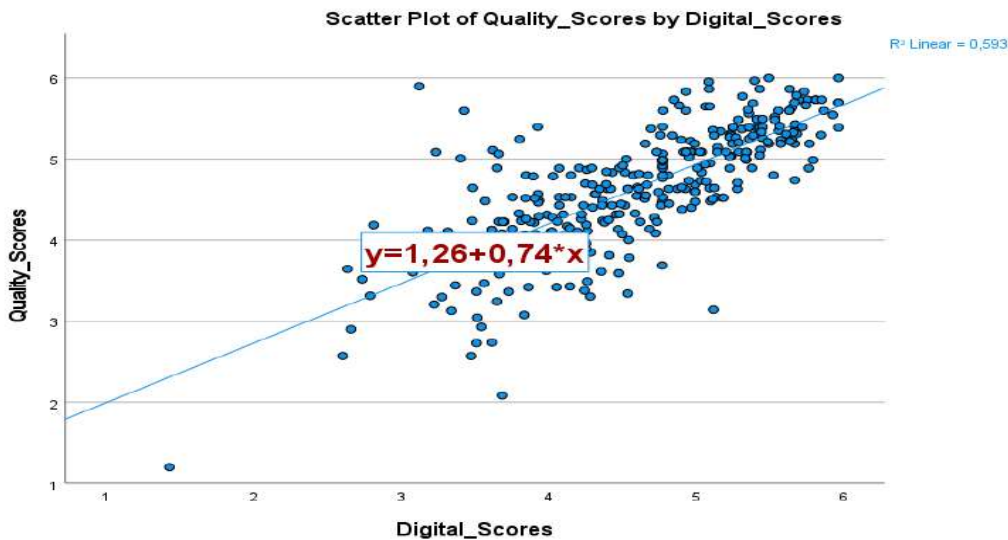
أما على صعيد القدرة التنبؤية المتبادلة (الكفاءة التناظرية Redundancy)، يُلاحظ أن أبعاد الرقمنة تمتلك قدرة تنبؤية مباشرة قادرة على تفسير 29.9% من التباين الإجمالي الحاصل في جودة الخدمات الجامعية لدى الطلبة، وبالمثل، فإن أبعاد جودة الخدمات تُفسر 41.4% من التباين الإجمالي لأبعاد الرقمنة.

وتفسير ذلك ميدانياً، أن ما يقارب ثلث التغيرات الإيجابية (29.9%) في جودة الخدمات (النقل، الإطعام، الإيواء، والمنحة) بمديرية ورقلة يعود مباشرة وبشكل نقي إلى كفاءة وتطوير المنظومة الرقمية (المورد البشري، الأجهزة، الاتصالات، البرمجيات)، مما يمنح النموذج قدرة تنبؤية عالية تُبرر علمياً ضرورة الاستمرار في رقمنة خدمات القطاع الجامعي.

ومن خلال ما سبق نرفض فرضية العدم (H_0) وقبول الفرضية البديلة (H_1) والتي تنص على: "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرقمنة وجودة الخدمة المقدمة من مديرية الخدمات الجامعية بورقلة للطلبة والطالبات الجامعيين، بما ينعكس على مستوى رضاهم".

ويؤكد ذلك ما توصلت إليه الدراسة من نتائج إحصائية من خلال إثبات أن عملية التحول الرقمي (الرقمنة) بمديرية الخدمات الجامعية بورقلة ترتبط ارتباطاً وثيقاً ومباشراً بمستوى جودة الخدمات (النقل، الإطعام، الإيواء، والمنحة)، حيث بلغت قوة هذا الارتباط الكانوني (0.782) وتعني هذه النتيجة ميدانياً أن التطوير المستمر لأبعاد الرقمنة وعلى رأسها كفاءة "المورد البشري" وتحديث "الأجهزة والمعدات" يقود حتماً إلى تعزيز أبعاد الجودة الخمسة وخاصة بُعد "الاعتمادية" (الموثوقية والخلو من الأخطاء الإدارية)، هذا التكامل الهيكلي بين التطور التقني وجودة الخدمة وينعكس بشكل إيجابي ومباشر على مستوى رضا الطلبة والطالبات؛ إذ إن تلبية احتياجاتهم اليومية بسرعة ودقة عبر المنصات الرقمية يقلل من الفجوات الخدمية التقليدية، ويُسهم في بناء صورة ذهنية إيجابية تحقق الاستقرار والرضا التام في محيطهم الجامعي.

شكل بياني رقم (7-2): لوحة الانتشار للارتباط القانوني والمعادلة التنبؤية للعلاقة بين أبعاد الرقمنة و أبعاد جودة الخدمات الجامعية



(الملحق رقم 13)

المصدر: إعداد الطالبان بناءً على مخرجات برنامج SPSS 27

يُظهر شكل لوحة الانتشار القانونية (Scatter Plot) تفصيل العلاقة الخطية الطردية بين المتغير المركب لأبعاد الرقمنة (المحور الأفقي X) والمتغير المركب لأبعاد جودة الخدمات الجامعية (المحور العمودي Y) ويُلاحظ تركز وتشتت النقاط (التي تمثل الطلبة

المبحوثين) حول خط الاتجاه الصاعد من أسفل اليسار إلى أعلى اليمين بشكل متناسق ومكثف، مما يُثبت ميدانياً التلازم الإيجابي القوي بين المنظومتين تماشياً مع قيمة الارتباط القانوني البالغة (0.782)، كما تُشير القيمة التفسيرية للنموذج الموضح في أعلى الرسم المباني ($R^2 \text{ Linear} = 0.593$) إلى أن الأوزان الجوهرية التنبؤية للخط القانوني المستخرج تفسر ما نسبته 59.3% من التباين في جودة الخدمات الجامعية بناءً على البنية الرقمية المحسوبة، وهي نسبة قريبة جداً ومتوافقة مع الكفاءة التفسيرية الإجمالية للنموذج القانوني الأول.

وتؤكد هذه القدرة التنبؤية من خلال معادلة الانحدار القانوني الخطي الظاهرة وسط الشكل:

$$y = 1.26 + 0.74 x$$

وهي تُفسر بأن أي زيادة في الاهتمام بأبعاد الرقمنة وتوفير متطلباتها بمقدار وحدة واحدة (خاصة في جانبي المورد البشري والأجهزة)، سيؤدي حتماً إلى قفزة وتطور مباشر في مستوى جودة الخدمات الجامعية المقدمة (النقل، الإطعام، الإيواء، والمنحة) بمقدار 0.74 لدى طلبة وطالبات جامعة ورقلة، مما يعزز في النهاية من مستويات رضاهم المستهدف.

الفرضية الرابعة: يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية بين الرقمنة وجودة الخدمة المقدمة للطلبة من مديرية الخدمات الجامعية بورقلة

H_0 : لا يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية بين الرقمنة وجودة الخدمة المقدمة للطلبة من مديرية الخدمات الجامعية بورقلة
 H_1 : يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية بين الرقمنة وجودة الخدمة المقدمة للطلبة من مديرية الخدمات الجامعية بورقلة
 جدول رقم (28-2) ملخص نموذج الانحدار المتعدد لقياس أثر أبعاد الرقمنة على جودة الخدمة.

النموذج	المتغيرات المستقلة (المتنبئات)	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R^2)	معامل التحديد المعدل (Adjusted R^2)
1	الأجهزة والمعدات	0,644	0,414	0,412
2	الأجهزة والمعدات، المورد البشري	0,711	0,505	0,502
3	الأجهزة والمعدات، المورد البشري، نظم الاتصالات	0,715	0,511	0,507

المصدر: إعداد الطالبان بناءً على مخرجات برنامج SPSS 27 (الملحق رقم 14)

يبين جدول رقم (28-2) نتائج ملخص نموذج الانحدار المتعدد لقياس أثر أبعاد الرقمنة على جودة الخدمة المقدمة للطلبة من طرف مديرية الخدمات الجامعية بورقلة، وذلك من خلال ثلاثة نماذج متدرجة في إدخال المتغيرات المستقلة. ففي النموذج الأول الذي اقتصر على بعد الأجهزة والمعدات، بلغ معامل الارتباط ($R=0,644$) مما يدل على وجود علاقة ارتباط موجبة متوسطة إلى قوية بين الأجهزة والمعدات وجودة الخدمة، كما بلغ معامل التحديد ($R^2=0,414$) ومعامل التحديد المعدل ($\text{Adjusted } R^2=0,412$)، أي أن الأجهزة والمعدات تفسر حوالي 41,4% من التغيرات الحاصلة في جودة الخدمة.

أما في النموذج الثاني، وبعد إضافة متغير المورد البشري إلى الأجهزة والمعدات، ارتفع معامل الارتباط إلى ($R=0,711$)، وهو ما يشير إلى تحسن قوة العلاقة بين متغيرات الرقمنة وجودة الخدمة، كما ارتفع معامل التحديد إلى ($R^2=0,505$) ومعامل

التحديد المعدل إلى ($Adjusted R^2=0,502$) ، مما يعني أن الأجهزة والمعدات والموارد البشري أصبحا يفسران معًا ما نسبته 50,5% من التغيرات في جودة الخدمة.

وفي النموذج الثالث، وبعد إضافة بعد نظم الاتصالات إلى كل من الأجهزة والمعدات والموارد البشري، ارتفع معامل الارتباط بشكل طفيف ليصل إلى ($R=0,715$) ، بينما بلغ معامل التحديد ($R^2=0,511$) ومعامل التحديد المعدل ($Adjusted R^2=0,507$)، وهو ما يدل على أن أبعاد الرقمنة مجتمعة تفسر حوالي 51,1% من التغيرات التي تطرأ على جودة الخدمة المقدمة للطلبة، في حين تعود النسبة المتبقية لعوامل أخرى غير مدرجة ضمن النموذج. وتؤكد هذه النتائج وجود أثر إيجابي معتبر لأبعاد الرقمنة في تحسين جودة الخدمة بمديرية الخدمات الجامعية بورقلة.

جدول رقم (29-2) تحليل التباين (ANOVA) لنموذج الانحدار المتعدد لقياس أثر أبعاد الرقمنة على جودة الخدمة.

النموذج	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية (df)	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة (Sig)
1	الانحدار	48,264	1	48,264	247,419	أقل من 0,001
	البواقي	68,275	350	0,195	—	—
	المجموع الكلي	116,539	351	—	—	—
2	الانحدار	58,863	2	29,432	178,091	أقل من 0,001
	البواقي	57,676	349	0,165	—	—
	المجموع الكلي	116,539	351	—	—	—
3	الانحدار	59,584	3	19,861	121,354	أقل من 0,001
	البواقي	56,955	348	0,164	—	—
	المجموع الكلي	116,539	351	—	—	—

(الملحق رقم 14)

المصدر: إعداد الطالبان بناءً على مخرجات برنامج SPSS 27

يبين جدول رقم (29-2) نتائج تحليل التباين (ANOVA) لنموذج الانحدار المتعدد ، ففي النموذج الأول، بلغت قيمة ($F=247,419$) عند مستوى دلالة أقل من ($0,001$)، وهي قيمة دالة إحصائية، مما يدل على أن بعد الأجهزة والمعدات له أثر معنوي في تفسير التغيرات الحاصلة في جودة الخدمة.

أما في النموذج الثاني، وبعد إضافة المورد البشري إلى الأجهزة والمعدات، بلغت قيمة ($F=178,091$) بمستوى دلالة أقل من ($0,001$)، وهو ما يؤكد استمرار معنوية النموذج الإحصائية وقدرة المتغيرين معًا على تفسير جزء معتبر من التغيرات في جودة الخدمة.

وفي النموذج الثالث، الذي ضم الأجهزة والمعدات والموارد البشري ونظم الاتصالات، بلغت قيمة ($F=121,354$) عند مستوى دلالة أقل من ($0,001$)، مما يدل على أن النموذج ككل معنوي إحصائية، وأن أبعاد الرقمنة مجتمعة تؤثر بشكل إيجابي في جودة الخدمة المقدمة للطلبة. وبناءً على هذه النتائج يتم رفض الفرضية الصفرية (H_0) وقبول الفرضية البديلة (H_1) التي تنص على وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية بين الرقمنة وجودة الخدمة المقدمة للطلبة من مديرية الخدمات الجامعية بورقلة.

جدول رقم (30-2) معاملات نموذج الانحدار المتعدد لقياس أثر أبعاد الرقمنة على جودة الخدمة

النموذج	المتغيرات	المعامل غير المعياري (B)	الخطأ المعياري	المعامل المعياري (Beta)	قيمة t	مستوى الدلالة (Sig)
---------	-----------	--------------------------	----------------	-------------------------	--------	---------------------

الثابت (Constant)	2,319	0,107	—	21,581	أقل من 0,001	1
الأجهزة والمعدات	0,442	0,028	0,644	15,730	أقل من 0,001	
الثابت (Constant)	1,721	0,124	—	13,893	أقل من 0,001	2
الأجهزة والمعدات	0,325	0,030	0,474	10,961	أقل من 0,001	
المورد البشري	0,265	0,033	0,346	8,008	أقل من 0,001	
الثابت (Constant)	1,699	0,124	—	13,729	أقل من 0,001	3
الأجهزة والمعدات	0,290	0,034	0,422	8,543	أقل من 0,001	
المورد البشري	0,231	0,037	0,302	6,290	أقل من 0,001	
نظم الاتصالات	0,078	0,037	0,114	2,099	0,037	

المتغير التابع: جودة الخدمة المقدمة.

المصدر: إعداد الطالبان بناءً على مخرجات برنامج SPSS 27

(الملحق رقم 14)

يوضح جدول رقم (30-2) معاملات نموذج الانحدار المتعدد الخاصة بقياس أثر أبعاد الرقمنة على جودة الخدمة المقدمة للطلبة من طرف مديرية الخدمات الجامعية بورقلة. ففي النموذج الأول، تبين أن بعد الأجهزة والمعدات يؤثر إيجابياً على جودة الخدمة، حيث بلغت قيمة المعامل المعياري (Beta=0,644) وقيمة (t=15,730) عند مستوى دلالة أقل من (0,001)، مما يدل على وجود أثر معنوي قوي لهذا البعد في تحسين جودة الخدمة.

أما في النموذج الثاني، فقد أظهرت النتائج أن كلاً من الأجهزة والمعدات والمورد البشري لهما أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية على جودة الخدمة، حيث بلغت قيمة (Beta=0,474) للأجهزة والمعدات و (Beta=0,346) للمورد البشري، مع مستويات دلالة أقل من (0,001)، وهو ما يعكس مساهمة المورد البشري إلى جانب الإمكانيات التقنية في تعزيز جودة الخدمات المقدمة. وفي النموذج الثالث، الذي ضم الأجهزة والمعدات والمورد البشري ونظم الاتصالات، فقد تبين أن جميع الأبعاد تؤثر إيجابياً في جودة الخدمة، حيث سجلت الأجهزة والمعدات أعلى تأثير بقيمة (Beta=0,422)، يليها المورد البشري بقيمة (Beta=0,302)، ثم نظم الاتصالات بقيمة (Beta=0,114). كما أن جميع قيم الدلالة كانت أقل من (0,05)، مما يؤكد معنوية التأثير الإحصائي لهذه الأبعاد. وتشير هذه النتائج إلى أن تحسين البنية التقنية، وتطوير المورد البشري، وتعزيز نظم الاتصالات يساهم بشكل مباشر في رفع مستوى جودة الخدمة المقدمة للطلبة داخل مديرية الخدمات الجامعية بورقلة.

ومن خلال الجدول أعلاه يمكننا استخراج معادلات نماذج الانحدار كالتالي:

النموذج الأول:

$$Y=2.319+0.442(EM)$$

النموذج الثاني:

$$Y=1.721+0.325(EM)+0.265(HR)$$

النموذج الثالث:

$$Y=1.699+0.290(EM)+0.231(HR)+0.078(CS)$$

حيث أن:

- Y جودة الخدمة
- EM الأجهزة والمعدات
- HR الموارد البشرية
- CS نظم الاتصالات

الفرضية الخامسة: يوجد تباين ذو دلالة إحصائية في مستوى جودة الخدمات الجامعية يعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، الشهادة) من وجهة نظر الطلبة.

H_0 : لا يوجد تباين ذو دلالة إحصائية في مستوى جودة الخدمات الجامعية يعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، الشهادة) من وجهة نظر الطلبة.

H_1 : يوجد تباين ذو دلالة إحصائية في مستوى جودة الخدمات الجامعية يعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، الشهادة) من وجهة نظر الطلبة.

1- دراسة الفروق الإحصائية حسب متغير الجنس

جدول رقم (31-2): نتائج اختبار العينات المستقلة (Independent Samples T-Test) لمتغير جودة الخدمة تبعًا لمتغير الجنس

الجنس	حجم العينة (N)	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة F	قيمة t	درجات الحرية (df)	مستوى الدلالة Sig.	القرار
ذكر	128	3,97	0,576	0,207	0,175	350	0,861	عدم وجود فروق دالة
أنثى	224	3,96	0,577					

(الملحق رقم 15)

المصدر: إعداد الطالبان بناءً على مخرجات برنامج SPSS 27

من خلال الجدول أعلاه يتضح أنه لا توجد هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث من الطلبة الجامعيين في تقييمهم لجودة الخدمات الجامعية المقدمة لهم من طرف مديرية الخدمات الجامعية ورقلة، حيث بلغ المتوسط الحسابي للذكور 3,97 بانحراف معياري قدره 0,576 وقريب منه بلغ متوسط الإناث 3,96 بانحراف معياري 0,577 الأمر الذي يدل على عووجود تقارب واضح في اتجاهات أفراد العينة نحو مستوى جودة الخدمة. كما دلت النتائج من خلال اختبار (ت) للعينات المستقلة بقيمتها المحسوبة البالغة 0,175 عدم وجود فروق دالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس، وهو ما عبرت النتيجة المذكورة عند مستوى دلالة sig البالغ قيمتها 0,861، وهي أكبر من مستوى المعنوي 0,05 .

2- دراسة الفروق الإحصائية حسب متغير الشهادة المدروسة

جدول رقم (32-2): نتائج التحليل الوصفي واختبار التباين الأحادي (ANOVA) لمتغير جودة الخدمة تبعاً للمستوى التعليمي للطلبة

المستوى التعليمي	حجم العينة (N)	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الفروق	مجموع المربعات	درجات الحرية df	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة Sig
ليسانس	200	3,97	0,596	بين المجموعات	0,555	2	0,278	0,836	0,434
ماستر	137	3,95	0,539	داخل المجموعات	115,984	349	0,332		
دكتوراه	15	4,15	0,647	المجموع	116,539	351			

(الملحق رقم 15)

المصدر: إعداد الطالبان بناءً على مخرجات برنامج SPSS 27

تشير نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تقييم جودة الخدمة تبعاً للمستوى التعليمي (الشهادة المدروسة) لأفراد العينة، رغم تسجيل طلبة الدكتوراه أعلى متوسط حسابي قدره (4,15) مقارنة بطلبة الليسانس (3,97) والماستر (3,95)، إلا أن هذه الفروق لم تصل إلى المستوى الدال إحصائياً، حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة (0,836) عند مستوى دلالة قدره (0,434)، وهو أكبر من مستوى المعنوية (0,05)، وعليه يمكن القول إن تقييم جودة الخدمة كان متقارباً بين مختلف المستويات التعليمية، مما يعكس نظرة شبه موحدة لدى الطلبة تجاه مستوى الخدمات المقدمة داخل مديرية الخدمات الجامعية بورقلة.

المطلب الثاني: مناقشة وتفسير النتائج

في هذا المطلب تناول مناقشة وتفسير النتائج الإحصائية التي تم التوصل إليها حيث تهدف هذه المناقشة إلى الإجابة عن الإشكالية الرئيسة للدراسة، "إلى أي مدى ساهمت إستراتيجية الرقمنة في تحسين جودة الخدمات الجامعية (الإيواء، الإطعام، النقل، والمنحة) بمديرية الخدمات الجامعية ورقلة، مع ربط هذه النتائج بنتائج الدراسات السابقة ذات الصلة.

أولاً: مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الأولى (واقع ومستوى تطبيق الرقمنة)

أظهرت النتائج الإحصائية قبول الفرضية البديلة (H1)، مُثلة في تسجيل متغير الرقمنة لمتوسط حسابي مرتفع بلغ (3,79) وانحراف معياري قدره (0,650)، مدعوماً بحجم أثر كبير جداً لكوهين دال (1,216). تشير هذه النتيجة بوضوح إلى أن مديرية الخدمات الجامعية بورقلة قد تجاوزت النمط التقليدي للعمل الإداري والخدمي، وباتت تمتلك بنية رقمية فعلية وملموسة يعيها أفراد العينة، ويُعزى هذا الارتفاع الملحوظ في واقع الرقمنة إلى التوجهات الإستراتيجية الأخيرة لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي بالجزائر، والتي ركزت بشكل صارم على تصفير المعاملات الورقية في قطاع الخدمات. كما يتجلى ذلك ميدانياً في جامعة ورقلة من خلال:

- اعتماد منصات التسجيل الإلكتروني الموحد للإقامات الجامعية والتي منها منصة "PROGRES" في رقمنة وحجز الوجبات اليومية عبر تطبيقات الهواتف الذكية ونظم موازنة الإطعام.

- تفعيل المحفظة الإلكترونية واستخدام البطاقات الذكية في النقل الجامعي منصة " MyBus "

أما على مستوى الأبعاد، فإن بروز "المورد البشري" كأقوى بُعد مفسر للرقمنة بتشبع هيكلي بلغ (-0,863)، يؤكد وعي الباحثين (الطلبة والطالبات الجامعيين) بأن الآلات والبرمجيات لا تعمل بمفردها؛ بل إن نجاح الرقمنة بمديرية الخدمات الجامعية

بورقلة ارتكز بالدرجة الأولى على تأهيل وتدريب العنصر البشري (الموظفين والتقنيين)، ومواكبة الطلبة أنفسهم للجيل الجديد من التطبيقات بكفاءة عالية.

وبالنظر إلى الدراسات السابقة: تتفق هذه النتيجة بشكل كامل مع الأدبيات العلمية الحديثة التي تؤكد أهمية الجاهزية الرقمية في المؤسسات العمومية، وتتفق هذه النتيجة وتتكامل مع دراسة (بركاتي وبشير، 2024) التي طبقت على مديرية الخدمات الجامعية بالمسيلة وأثبتت وجود مظاهر قوية للتحويل الرقمي بالديوان الوطني للخدمات الجامعية، مما أسهم في تحسين كفاءة العمليات التنظيمية. كما تتقاطع النتيجة مع دراسة (جدواني ، بديعة لادي، 2025) حول رقمنة الإدارة العمومية في الجزائر، والتي أكدت على محورية توفير المتطلبات التقنية والبنية التحتية لتجاوز العقبات الإدارية.

أما على مستوى الأبعاد، فإن بروز "المورد البشري" كأقوى بُعد مفسر للرقمنة بتشبع هيكلي بلغ (-0.863)، يدعم ما توصلت إليه دراسة (ساري، 2025) في بحثها حول رقمنة الخدمات العامة؛ حيث أكدت أن "المتطلبات البشرية" وتأهيل الموظفين والتقنيين هي الركيزة الأساسية والحرك الأول لضمان نجاح واستقرار الأنظمة الرقمية وتجنب النقائص التشغيلية.

ثانياً: مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثانية (مستوى جودة الخدمات الجامعية)

بيّنت نتائج اختبار (T) للعينة الواحدة الخاصة بالفرضية الثانية أن مستوى جودة الخدمات الجامعية من وجهة نظر الطلبة جاء مرتفعاً وباتجاه إيجابي عام؛ حيث سجل المتوسط الحسابي قيمة بلغت (3.97) وبانحراف معياري صغيراً جداً ومتجانساً (0.576)، وبمجم أثر كبير وفق نتيجة كوهين (Cohen's d=1.679)، كما نجد أن تقييم جودة الخدمات بهذا المستوى المرتفع يعكس دلالة عملية مهمة؛ فالطالب الجامعي في جامعة ورقلة بات يلمس تحسناً حقيقياً في معالجة طلباته واختصار الكثير من الجهد والوقت، مما أدى إلى تقليص الفجوة التقليدية بين تطلعات الطلبة والخدمة الفعلية، وقد حظي بُعد "الاعتمادية" (الموثوقية) بالمرتبة الأولى بتشبع كبير جداً (-0.978) والتفسير المنطقي لسيطرة هذا البعد هو أن الطلبة يربطون الجودة بمدى "دقة وخلو الخدمة من الأخطاء"، وضمان تقديمها بذات الكفاءة في كل مرة دون أية عراقيل إدارية.

وبالنظر إلى الدراسات السابقة: فإن هذه النتيجة تتطابق مباشرة مع ما أسفرت عنه دراسة (مسراي، 2025) بالتطبيق على الإقامة الجامعية العفرون 3 بالبلدية؛ حيث أثبتت من خلال نمذجة المعادلات الهيكلية (SEM-PLS) أن بُعد "الاعتمادية" يُعد من أبرز المحددات الجوهرية المؤثرة في تقييم جودة الخدمات المقدمة للطلبة، ويلعب دوراً حاسماً في صياغة انطباعاتهم الإيجابية نحو الخدمات الجامعية (الإيواء والإطعام).

ثالثاً: مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثالثة (دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة)

تمثل هذه الفرضية النواة الصلبة والهدف الرئيس لعنوان الدراسة، وقد أفرزت المقاربة الإحصائية المزدوجة نتائج متكاملة؛ حيث كشف ارتباط بيرسون عن علاقة طردية قوية بـ (0.694)، وقفزت قيمة الارتباط القانوني الهيكلي عند دراسة الأبعاد مجتمعة كحزم متفاعلة إلى (0.782) مفسرة ما نسبته (61.15%) من التباين المشترك، وبقدرة تنبؤية للخط القانوني المستخرج في لوحة الانتشار تبلغ (59.3%) وفقاً لمعادلة الانحدار $(y = 1.26 + 0.74 x)$.

تثبت هذه القفزة في القيمة الإحصائية حقيقة إدارية هامة هي: أن الرقمنة لا تحدث أثرها الأقصى كأجزاء منفصلة، بل كمنظومة متكاملة البنية. فحينما تتكامل الأجهزة والمعدات الحديثة مع برمجيات ونظم اتصالات مستقرة ويقودها مورد بشري مؤهل، يحصل

التحسين الحقيقي والمستدام في جودة الخدمات، وهو ما يفسر ارتفاع جودة الخدمات بمعدل 0.74 عند تحسين الرقمنة بوحدة واحدة.

وبالنظر إلى الدراسات السابقة: نجد أن هذه النتيجة تدعم بشكل مباشر وقوي النتيجة المركزية لدراسة (بوخرىص ونعام، 2024) التي أُجريت ميدانياً في جامعة قاصدي مرباح بورقلة حول نظام "بروقرس"، حيث أكدت ميدانياً أن الرقمنة تلعب دوراً محورياً بالتحسين والتسهيل المباشر للمعاملات والخدمات الجامعية للطلبة واختصار الأوقات المستغرقة لإتمامها.

كما تنسجم النتيجة وتتفق مع دراسة (مسراقي، 2025) التي أكدت أن التحول الرقمي الإيجابي ينعكس آلياً على جودة الخدمات المقدمة في الإقامات الجامعية، ويسهم في بناء بيئة خدمية متطورة تلبي احتياجات الطلبة بدقة عالية من خلال تحسين أبعاد الاستجابة والموثوقية، ودراسة (ساري، 2025) التي أثبتت دور الرقمنة كأداة حاسمة في رفع كفاءة ومخرجات الخدمات في المؤسسات العمومية الجزائرية المعاصرة.

رابعاً: مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الرابعة: (دراسة الأثر بين المتغيرات)

تشير نتائج اختبار الفرضية الرابعة إلى وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية بين الرقمنة وجودة الخدمة المقدمة للطلبة من طرف مديرية الخدمات الجامعية بورقلة، وهو ما تؤكدته نتائج الانحدار المتعدد وتحليل التباين. فقد أظهرت نتائج ملخص النموذج أن قيمة معامل الارتباط في النموذج النهائي بلغت ($R=0.715$)، مما يدل على وجود علاقة ارتباط موجبة قوية نسبياً بين أبعاد الرقمنة وجودة الخدمة، كما بلغ معامل التحديد ($R^2=0.511$)، أي أن أبعاد الرقمنة تفسر ما نسبته 51.1% من التغيرات التي تطرأ على جودة الخدمة، وهي نسبة تفسر معتبرة تعكس أهمية الرقمنة في تحسين الخدمات الجامعية. كما بينت نتائج تحليل التباين (ANOVA) أن قيمة ($F=121.354$) عند مستوى دلالة أقل من (0.001)، وهو ما يدل على معنوية النموذج إحصائياً وصلاحيته للتفسير والتنبؤ.

ومن خلال معاملات الانحدار تبين أن جميع الأبعاد المدروسة تؤثر إيجابياً في جودة الخدمة، حيث جاء بعد الأجهزة والمعدات في المرتبة الأولى من حيث قوة التأثير بقيمة معيارية ($Beta=0.422$)، يليه المورد البشري ($Beta=0.302$)، ثم نظم الاتصالات ($Beta=0.114$)، وجميعها ذات دلالة إحصائية عند مستوى أقل من (0.05). وتفسر هذه النتائج بأن توفر التجهيزات الرقمية الحديثة، وكفاءة الموارد البشرية في استخدام التقنيات، وفعالية نظم الاتصالات، كلها عوامل تسهم في تحسين مستوى الخدمات الجامعية المقدمة للطلبة، سواء تعلق الأمر بخدمات النقل أو الإطعام أو الإيواء أو المنحة. وبناءً على ذلك يتم رفض الفرضية الصفرية (H_0) وقبول الفرضية البديلة (H_1) التي تنص على وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية بين الرقمنة وجودة الخدمة المقدمة للطلبة من طرف مديرية الخدمات الجامعية بورقلة.

خامساً: مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الخامسة (الفروق تبعاً للمتغيرات الشخصية)

أظهرت نتائج اختبار (T-Test) للعينات المستقلة وتحليل التباين الأحادي (ANOVA) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تقييم جودة الخدمات الجامعية الرقمية تعزى لمتغير الجنس ($Sig = 0.861$) أو لمتغير المستوى التعليمي/الشهادة ($Sig = 0.434$).

تُعبّر هذه النتيجة بوضوح عن وجود نظرة موحدة وشبه إجماع بين جميع شرائح الطلبة حول مستوى الخدمات المقدمة، ويبرز التفسير الميداني لحياذ وتمائل التقييم بناءً على خاصيتين في الأنظمة الرقمية المعتمدة:

1. **النمطية والتوحيد:** المنصات الوزارية (مثل منصة PROGRES أو تطبيق الحافلات) مبرمجة لتقديم الخدمة بذات الآلية والسرعة للجميع دون أي تمييز بين ذكر أو أنثى، ودون مفاضلة بين طالب ليسانس أو ماستر أو دكتوراه.
2. **العدالة الرقمية المتكافئة:** ألغت الرقمنة المعاملات الإنسانية الفردية والمحسوبة، مما جعل الطلبة بوعيهم التكنولوجي المتقارب كـ "جيل رقمي واحد" يدركون مستويات الجودة بشكل متطابق (حيث انحصرت المتوسطات بشكل متقارب جداً بين 3.95 و 4.15).

وبالنظر إلى الدراسات السابقة: تتفق هذه النتيجة مع التوجه العام في الدراسات السابقة، والتي أشارت إلى أن تعميم النظم الرقمية وتوحيد قنوات التعامل الإلكتروني في الإقامات والخدمات الجامعية بالجزائر يساهم في صياغة تجربة مستخدم موحدة وعادلة لجميع الطلبة على حدٍ سواء، مما يقلص من تباين الآراء والفروق الإدراكية الفردية حول جودة الأداء الفعلي على أرض الواقع.

ومما سبق يمكننا القول أن جميع فرضيات الدراسة قد تحققت باستثناء الفرضية الرابعة (فرضية الفروق) التي جاءت نتائجها الإحصائية لصالح عدم وجود تباين، وهو ما يُعد في حد ذاته مكسباً إدارياً وعلمياً للدراسة.

كما يمكننا الإجابة عن الإشكالية الرئيسة للدراسة والموسومة بـ "إلى أي مدى تساهم أبعاد الرقمنة في تحسين جودة الخدمة داخل مديرية الخدمات الجامعية بورقلة وفق أبعاد SERVQUAL من وجهة نظر الطلبة؟"

فتُشير الأدلة والنتائج الإحصائية الميدانية مجتمعة إلى أن أبعاد الرقمنة تساهم بدرجة مرتفعة جداً وذات دلالة إحصائية أقل من 0,05 في تحسين جودة الخدمات الجامعية (الإيواء، الإطعام، النقل، والمنحة) مما ينعكس إيجاباً على رضا الطلبة والطالبات الجامعيين.

ولم يعد هذا التحسين مجرد أثر طفيف أو عابر، بل تجسّد إحصائياً من خلال علاقة ارتباطية قانونية تكاملية بالغة القوة بلغت (0.782)، وبقدرة تنبؤية عالية جداً ومثبتة في لوحة الانتشار القانوني تُفسر من خلالها البنية الرقمية ما نسبته (59.3%) من التباين الحاصل في جودة الخدمات. وتؤكد هذه النتائج أن الانتقال الإستراتيجي لمديرية ورقلة نحو تصفير المعاملات الورقية وتعميم المنصات الإلكترونية (مثل نظام PROGRES وتطبيقات النقل والإطعام الرقمية) قد نجح بصورة حتمية في ترقية مستويات أداء أبعاد الجودة الخمسة، وعلى رأسها بُعد "الاعتمادية" (الموثوقية)، مما قلص الفجوات الإدارية التقليدية ورفع من مستويات رضا جمهور الطلبة والموظفين على حدٍ سواء.

خلاصة الفصل:

تأسيساً على ما تم عرضه ومناقشته إحصائياً وميدانياً في هذا الفصل، والذي حُصص لاختبار فرضيات الدراسة والإجابة عن إشكالياتها الرئيسة الموسومة بـ: "إلى أي مدى تساهم أبعاد الرقمنة في تحسين جودة الخدمة داخل مديرية الخدمات الجامعية بورقلة؟"، يمكننا استخلاص مجموعة من الاستنتاجات العلمية التي تؤصل لواقع التحول الرقمي وأثره في ترقية قطاع الخدمات الجامعية (الإيواء، الإطعام، النقل، والمنحة).

أولاً، أثبتت المؤشرات الوصفية واختبارات (T) للعينة الواحدة وجود تَبَيّنٍ ومستوى تطبيق مرتفع لأبعاد الرقمنة بمديرية ورقلة بمتوسط حسابي بلغ (3.79)، مدعوماً بحجم أثر كبير جداً، حيث برز بُعد "المورد البشري" كأقوى المحددات الهيكلية مساهمة في إنجاح المنظومة التقنية، توازي ذلك مع إدراك وتقييم إيجابي عالٍ من قِبل الطلبة لمستوى جودة الخدمات المقدمة لهم بمتوسط (3.97)، مع فرض بُعد "الاعتمادية" (الموثوقية) هيمنة مطلقة كأهم محدد إيجابي لجودة الخدمة المدركة، وهو ما يعكس الثقة العالية في دقة المعاملات الإلكترونية وخلوها من البيروقراطية والأخطاء التقليدية.

ثانياً، وفيما يتعلق بالفرضية الجوهرية للدراسة (علاقة الأثر والتنبؤ)، كشفت المقاربة الإحصائية المتقدمة عبر أسلوب الارتباط القانوني المركب عن وجود علاقة ارتباطية هيكلية بالغة القوة والتشابه بين حزمة أبعاد الرقمنة وحزمة أبعاد الجودة بلغت (0.782)، وبقدرة تفسيرية وتنبؤية عالية جداً مثبتة بيانياً، حيث تنجح البنية الرقمية في تفسير ما نسبته (59.3%) من التباين الحاصل في جودة الخدمات الجامعية، مما يعني عملياً وميدانياً أن أي تطوير واستثمار إضافي في مدخلات الرقمنة بمقدار وحدة واحدة سيقود حتماً إلى ارتقاء مباشر في مستويات جودة خدمات (الإيواء، الإطعام، النقل، والمنحة) بمعدل 0.74 لدى طلبة جامعة قاصدي مرباح.

ثالثاً، تكللت مخرجات الدراسة برفض وتفنيد فرضيات الفروق الإحصائية (تبعاً لمتغيري الجنس والمستوى التعليمي)، حيث تبين عدم وجود فروق دالة إحصائية في تقييم الجودة، مما يُعد مؤشراً تنظيمياً إيجابياً جداً يُثبت نجاح المنصات والتطبيقات الرقمية المستحدثة في إرساء مبدأ "العدالة والنمطية الرقمية المتكافئة"، من خلال تقديم الخدمات لكافة الشرائح الطلابية بوجوه برمجية موحدة وبنفس السرعة والكفاءة دون تمييز أو تباين شخصي.

وفي الختام، فإن هذه النتائج الميدانية بمجموعها قد جاءت متنسقة ومؤيدة ومكملة للأدبيات والدراسات السابقة المعتمدة في البحث (كدراسة بوخريص ونعام، 2024؛ ودراسة مسراتي، 2025؛ ودراسة بركاتي وبشير، 2024)؛ لتؤكد في النهاية حقيقة علمية مفادها: أن الرقمنة بمديرية الخدمات الجامعية بورقلة أصبحت محدداً إستراتيجياً فاعلاً وركيزة محورية هامة في إعادة هندسة جودة الخدمات وترقيتها، بما يساهم مباشرة في معالجة فجوات الأداء الإداري والخدمي، وينعكس بصورة إيجابية مستدامة على الرضا العام والاستقرار لجمهور الطلبة والطالبات.



خاتمة

شهدت المنظومة الجامعية الجزائرية في الآونة الأخيرة تحولاً جذرياً نحو تبني خيار الرقمنة كآلية حتمية لتطوير الأداء وترقية جودة الخدمات العامة المقدمة للطلبة. وتأتي هذه الدراسة كعامل مساهم في رصد وتقييم هذا المسار التنظيمي الحديث في بيئة محلية ملموسة؛ حيث هدفت المعالجة البحثية في هذه المذكرة إلى تحديد "دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة داخل مديرية الخدمات الجامعية بورقلة"، وذلك عبر تتبع مسار علمي متكامل يربط الأطر الفكرية بالواقع الميداني لخدمات الإيواء، الإطعام، النقل، والمنحة، وتوابعاً للمسار المنهجي المعتمد، يمكن استعراض أبرز ما توصل إليه البحث من نتائج على المستويين النظري والتطبيقي، تليها التوصيات المقترحة والآفاق الاستشرافية للدراسة:

أولاً: نتائج الدراسة :

- أسست الأدبيات النظرية للدراسة قاعدة فكرية واضحة تؤكد أن الرقمنة في الإدارات العمومية الجزائرية لم تعد مجرد ترف تقني، بل خيار إستراتيجي تفرضه توجهات الدولة وعصرنة قطاع التعليم العالي والبحث العلمي عبر المخططات التوجيهية الحديثة. خلص الجانب النظري إلى أن تحسين جودة الخدمات الجامعية يرتبط ارتباطاً وثيقاً بمدى كفاءة البنية التحتية البرمجية وتأهيل المورد البشري، وأن مفهوم الجودة في البيئة الخدمية المعاصرة يتجاوز توفير الخدمة كمادة مجردة إلى صياغة تجربة مستخدم آمنة وسريعة وموثوقة للطلاب
- أثبتت الدراسة وجود تطبيق فعلي وملمس لآليات الرقمنة في مديرية الخدمات الجامعية بورقلة، مما يعكس تجسداً حقيقياً للمنصات والتطبيقات الإلكترونية على أرض الواقع، مع بروز "المورد البشري" الكفاء والمدرّب باعتباره المحرك الأساسي والركيزة الأقوى في تشغيل وتوطيد هذه المنظومة الرقمية.
- أظهرت آراء الطلبة المبحوثين تقييماً إيجابياً وعالياً لمستوى الخدمات الرقمية المستحدثة؛ حيث تصدر بُعد "الاعتمادية والموثوقية" أولويات الطلبة، مما يبرهن على تنامي ثقتهم في دقة المعاملات الإلكترونية وقدرتها على تقديم الخدمات دون أخطاء عشوائية أو تعقيدات بيروقراطية.
- تبين ميدانياً أن أبعاد الرقمنة تعمل كمنظومة متكاملة ومتراصة؛ حيث يؤدي أي استثمار أو تطوير إضافي في مدخلات التحول الرقمي إلى تحسين آلي ومباشر في مخرجات جودة خدمات الإيواء، الإطعام، النقل، والمنحة بجامعة قاصدي مرباح.
- كشفت النتائج الميدانية عن نظرة موحدة وشبه إجماع بين جميع شرائح الطلبة حول جودة الخدمات دون أي تباين يعزى لخصائصهم الشخصية أو مستوياتهم التعليمية؛ مما يؤكد نجاح الأنظمة البرمجية (مثل نظام بروقرس) في تقديم الخدمات بذات السرعة والمعايير والشفافية للجميع دون تمييز.

ثانياً: توصيات الدراسة:

- بناءً على ما تم ملامسته في محيط جامعة ورقلة، نتقدم بحزمة من التوصيات العملية الموجهة للقائمين على القطاع:
- ضرورة مواصلة تنظيم دورات تدريبية دورية متخصصة ومكثفة للموظفين والتقنيين بالمديرية لرفع جاهزيتهم لمواجهة التحديات المستمرة للأنظمة البرمجية، باعتبار العنصر البشري الركيزة الأساسية لإنجاح التحول الرقمي وضمان استمراريته.
- العمل المستمر على صيانة الأجهزة والبرمجيات، وتقوية تدفق شبكات الاتصال والإنترنت داخل الإقامات الجامعية ومراكز الخدمات لتفادي الانقطاعات التقنية المفاجئة أثناء فترات الذروة الاستخدامية (كفترات حجز الوجبات أو فترات صب المنحة).
- تفعيل منصات إلكترونية مخصصة للدعم الفني والتواصل المباشر لاستقبال الشكاوى التقنية للطلبة واقتراحاتهم، مما يساهم في تعزيز أبعاد الاستجابة والتعاطف الرقمي بين الإدارة والطلاب.

- تعميم الحلول الرقمية لتشمل الجوانب والأنشطة الثقافية والرياضية والرعاية الصحية داخل الإقامات الجامعية، وعدم حصرها فقط في الخدمات الأساسية التقليدية.

ثالثاً: آفاق الدراسة

- فتح التحول الرقمي المتسارع آفاقاً بحثية واسعة تستدعي التقصي والدراسة مستقبلاً، ومنها نقترح:
 - إجراء دراسات تقييمية مقارنة حول أثر الرقمنة بين عدة مديريات خدمات جامعية عبر مختلف ولايات الجنوب الجزائري لتبادل الخبرات ورصد الفجوات الرقمية الإقليمية.
 - دراسة آفاق دمج تقنيات التنبؤ اللوجستي باحتياجات الإطعام والنقل وتوزيع الإيواء في الإقامات الجامعية.
 - بحث أثر الرقمنة الإدارية على الولاء التنظيمي والأداء الوظيفي لموظفي وعمال الديوان الوطني للخدمات الجامعية.
- وختاماً، فإن هذه الدراسة تطمح إلى أن تكون لبنة إضافية في صرح علمي يساهم في إضاءة الطريق نحو التميز الخدمي المستدام في الجامعة الجزائرية. وتؤكد الدراسة على أن التحول الرقمي ليس مجرد حوسبة للمعاملات أو استبدال الورق بالشاشات، بل هو ثقافة تنظيمية وإستراتيجية متكاملة تصنع الفارق الحقيقي في تجربة الطالب الجامعي وتدعم استقراره التحصيلي والعلمي.



قائمة المصادر والمراجع



مصادر ومراجع الدراسة:

أولاً: الكتب

- انجلاء، أحمد يس، الرقمنة وتقنياتها في المكتبات العربية، العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2012.
- لببدي، عماد، وموزاري، بلال، رقمنة خدمات المرفق العام في الجزائر: الواقع، الآفاق، التحديات، الطبعة 01، المركز الديمقراطي العربي، برلين، ألمانيا، 2021.

ثانياً: الأطروحات الجامعية

- حسينة، عروي، دور الرقمنة في تحسين الخدمات العمومية -مديرية الخدمات الجامعية ورقلة-، مذكرة ماستر، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2025/2024.
- ريان، نموس، دور الرقمنة في تحسين الخدمات الجامعية، مذكرة ماستر، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2024.
- زكرياء، عطلاوي، دور جودة الخدمة وأثرها في تعزيز رضا الزبائن: دراسة ميدانية في مؤسسة اتصالات الجزائر، مذكرة ماجستير، كلية العلوم التجارية، جامعة الجزائر 03، الجزائر، 2014/2013.
- زعاف، نصيرة، مساهمة جودة الخدمة في تحقيق رضا العميل الخارجي وتدعيم المركز التنافسي للمنظمة -دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر الوحدة العملية للاتصالات بالمدينة-، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر 03، الجزائر، 2016/2015.
- رميصاء، لكحل، وشيماء، قريدة، دور الرقمنة في تحسين أداء الخدمة العمومية، مذكرة ماستر، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2023.
- عيشة، طاهري، وزير، بركاهم، دور الرقمنة في تحسين أداء الإدارة الجامعية، مذكرة ماستر، جامعة زيان عاشور، الجلفة، الجزائر، 2024.
- لزعر، شيماء أم الخير، واقع الرقمنة كآلية لتحسين الأداء الإداري في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية -دراسة حالة صندوق الضمان الاجتماعي للعمال الأجراء CNAS-، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية، المركز الجامعي مغنية، الجزائر، 2025/2024.
- لشهب، واثم، وبورقة، صدام، واقع الرقمنة في إدارة الجامعة الجزائرية، مذكرة ماستر، جامعة الجزائر، الجزائر، 2023.
- يسرى، غسمون، وآية، موسى، دور الرقمنة في تحسين الخدمة التعليمية في قطاع التعليم العالي، مذكرة ماستر، جامعة عبد الحفيظ بوالصوف، ميلة، الجزائر، 2024.

ثالثاً: المجلات والمقالات العلمية

- أونيس، راضية، "أثر الرقمنة في تعزيز كفاءة أداء الإدارة المحلية الجزائرية: دراسة تحليلية"، مجلة الناقد للدراسات السياسية، المجلد 10، العدد 01، الجزائر، 2026.
- الطاهر، بن عمارة، وآخرون، "دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية (دراسة حالة في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء الوكالة الولائية توقرت)"، مجلة البحوث الاقتصادية والمالية، المجلد 08، العدد 02، جامعة ورقلة، الجزائر، 2025.

- حنان، أبو دية، "دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة في وزارة الداخلية الفلسطينية: الحالة الدراسية (call center)، دراسة ميدانية"، مجلة الإدارة، العدد 57، رام الله، فلسطين، 2025.
- رضى، الهلالي، "أثر التحول الرقمي على تسهيل وتحسين جودة الخدمات العمومية بالمغرب"، مجلة الحكمة للدراسات والأبحاث، المجلد 05، العدد 04، المغرب، 2025.
- روابح، حنان، وسعيداني، محمد السعيد، "تقنية المعلومات ودورها في تحسين جودة الخدمات المالية -دراسة حالة الوحدة الولائية لبريد الجزائر ورقلة-"، مجلة الدراسات الاقتصادية، المجلد 18، العدد 02، جامعة ورقلة، الجزائر، 2024.
- ساملي، نصيرة، وآخريات، "التحول الرقمي ودوره في تحسين جودة الخدمات الجامعية من وجهة نظر طلبة جامعة مسيلة"، مجلة البحوث الاقتصادية والإدارية، المجلد 08، العدد 02، جامعة المسيلة، الجزائر، 2024.
- سهام، سليم جعافرة، "الرقمنة وتحسين أداء جودة الخدمة في البلديات"، مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية (HNSJ)، المجلد 04، العدد 02، السودان، 2023.
- كوال، روفيا، وبوفطيمة، فؤاد، "مساهمة الرقمنة في تفعيل مشاركة المعرفة -الإمارات العربية المتحدة نموذجاً-"، مجلة آفاق للبحوث والدراسات، المجلد 05، العدد 02، الجزائر، 2022.
- يغني، سامية، وآخرون، "الخدمة العمومية في ظل تحديات الرقمنة ومتطلبات الجودة: تحليل مؤسسة الضمان الاجتماعي الفرع الولائي بالوادي"، مجلة دراسات في الاقتصاد وإدارة الأعمال، المجلد 04، العدد 01، جامعة الوادي، الجزائر، 2021.

رابعاً: الملتقيات والندوات والمؤتمرات العلمية

- المركز الديمقراطي العربي للدراسات الإستراتيجية والسياسية والاقتصادية، "الرقمنة وتأثيرها على جودة التعليم العالي في الدول النامية"، أعمال المؤتمر الدولي العلمي، برلين، ألمانيا، 2023.
- عبد الغني، صالح، وعبد الكريم، جداه، "الرقمنة والتحول الرقمي في المؤسسات العمومية بين المفهوم النظري وعوائق التطبيق"، مداخلة مقدمة في الملتقى الوطني: إدارة مشاريع الرقمنة في المؤسسات والإدارات العمومية الجزائرية، جامعة ابن خلدون، تيارت، الجزائر، 2024.

خامساً: المواقع الإلكترونية والتقارير والهيئات

- مدحت، فهمي صالح، "جودة الخدمة: الأبعاد وطرق القياس"، الهيئة المصرية العامة للمواصفات والجودة، منشور على الموقع الإلكتروني للهيئة: <https://www.nqiegypt.org>، (تاريخ الزيارة: 2026/04/19).
- Academic Research, "What is a Likert Scale – Definition, example, characteristics & , advantages", Available at : <https://www.questionpro.com/blog/what-is-likert-scale/> / Accessed: Friday, April 3, 2026.

سادساً: المراجع باللغة الأجنبية

- Ann Card Anaesth. (2019). "Descriptive Statistics and Normality Tests for Statistical Data ." *Annals of Cardiac Anesthesia*.(1)22 ,
- FSSE (Faculty Survey of Student Engagement). "Internal Consistency Reliability", Faculty Survey Report, p. 1.

- Jonald, L. Pimentel. "A note on the usage of Likert Scaling for research data analysis". Department of Mathematics and Statistics, College of Arts and Sciences, University of Southern Mindanao, Philippines, p. 111.
- Nunnally, J. C & ,Bernstein, I. H .(1994) .*Psychometric Theory* (3rd ed.). (Sections on Reliability, Validity and Uni-Dimensionality, pp. 264–265). New York: McGraw-Hill.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A & ,Berry, L. L. (1988). "SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality ." *Journal of Retailing* ,(1)64 , .40-12
- Rensis, Likert. (1932). "A Technique for The Measurement of Attitudes ." *Archives of Psychology* ,New York University, No. 140, p. 18.
- IBM Corporation .*Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)* ,Technical documentation and reference guide.
- Steven, K. Thompson .(2012) .*Sampling* (3rd ed.). Hoboken, NJ: John Wiley & Sons, pp. 59–60.
- University of St Andrews. "A research paper on Likert scale data analysis", St Andrews, Scotland.



ملاحق الدراسة



الملاحق

الملحق رقم 1: مخطط مديرية الخدمات الجامعية بورقلة

الملحق رقم 2: استمارة الاستبيان

وزارة التعليم العالي والبحث العلم

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير



المستوى: سنة ثانية ماستر، تخصص ادارة الاعمال

اخي الطالب ،اخي الطالبة:

تحية طيبة وبعد ...

تقوم الباحثتان بإعداد دراسة لنيل شهادة الماستر، بعنوان "دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة " من خلال دراسة لآراء عينة من المنتسبين لمديرية الخدمات الجامعية ورقلة.

ويمثل هذا الاستبيان أحد الجوانب الهامة للبحث، لذا أرجو من سيادكم التكرم بالإجابة الدقيقة على الأسئلة الواردة بالاستبيان للوصول الى نتائج محكمة.

كما تأكد الطالبتان ان اجاباتكم لن تستخدم الا لأغراض البحث العلمي.

ولكم خالص الشكر والتقدير .

المحور الأول: المعلومات العامة للطالب

المتغير	الفئات
الجنس	ذكر ☐ أنثى ☐
الشهادة	ليسانس ☐ ماستر ☐ دكتوراه ☐

المحور الثاني: الرقمنة

الأجهزة والمعدات:

العبارات	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
توفر مديرية الخدمات الجامعية العدد الكافي من أجهزة الحواسيب والماسحات الضوئية.	☐	☐	☐	☐	☐
الأجهزة المستخدمة حديثة وتواكب متطلبات الرقمنة.	☐	☐	☐	☐	☐
يتم صيانة الأجهزة بشكل دوري لتجنب الأعطال.	☐	☐	☐	☐	☐
تستعمل مديرية الخدمات الجامعية الأجهزة الرقمية في مختلف مصالحها (النقل، الإطعام، الإيواء، المنح).	☐	☐	☐	☐	☐

ثانياً: البرمجيات

العبارات	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
تستخدم مديرية الخدمات الجامعية منصات إلكترونية لتقديم خدماتها.	☐	☐	☐	☐	☐
توفر مديرية الخدمات الجامعية تطبيقات على الجوال وبرامج محمولة للوصول إلى المعلومات والخدمات المتوفرة.	☐	☐	☐	☐	☐
تعتمد مديرية الخدمات الجامعية على برامج رقمية حديثة لتقديم خدماتها.	☐	☐	☐	☐	☐
البرامج المستخدمة سهلة الاستعمال بالنسبة للطلبة.	☐	☐	☐	☐	☐
توفر الأنظمة الرقمية معلومات دقيقة ومحدثة للطلبة.	☐	☐	☐	☐	☐
يتم تحديث البرمجيات بشكل مستمر.	☐	☐	☐	☐	☐

ثالثاً: نظم الاتصالات

العبارات	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
توفر المديرية وسائل اتصال رقمية فعالة (موقع إلكتروني، بريد إلكتروني...).	☐	☐	☐	☐	☐
يتم الرد على استفسارات الطلبة عبر الوسائل الرقمية بسرعة.	☐	☐	☐	☐	☐
الإنترنت داخل الإقامة متوفر ومستقر.	☐	☐	☐	☐	☐
توفر مديرية الخدمات الجامعية موقعاً إلكترونياً يحتوي على معلومات حول خدماتها.	☐	☐	☐	☐	☐
تساهم نظم الاتصال في تسهيل التواصل بين الطلبة والإدارة.	☐	☐	☐	☐	☐

رابعاً: المورد البشري

لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة	العبارات
☐	☐	☐	☐	☐	يملك الموظفون مهارات استخدام التكنولوجيا الحديثة.
☐	☐	☐	☐	☐	يقدم الموظفون المساعدة للطلبة في استخدام الخدمات الرقمية.
☐	☐	☐	☐	☐	مكننا المنصات الرقمية المستخدمة من تقليل البيروقراطية وتحسين العمليات الإدارية.
☐	☐	☐	☐	☐	ساهمت الرقمنة في تطوير قدرة المصالح على التغلب على ضغط العمل أثناء تقديم الخدمات.
☐	☐	☐	☐	☐	حققت الرقمنة تخفيضاً في الوقت المستغرق من استلام طلب الطالب إلى تسليمه الخدمة.
☐	☐	☐	☐	☐	عملت الرقمنة على تخفيض أعباء وظروف العمل (الضغوطات والصعوبات) في تقديم الخدمات الإدارية.

المحور الثالث: أبعاد جودة الخدمة

أولاً: الاعتمادية

لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة	العبارات
☐	☐	☐	☐	☐	يتم تقديم الخدمات الرقمية بشكل دقيق دون أخطاء.
☐	☐	☐	☐	☐	يمكن الاعتماد على الخدمات الرقمية في إنجاز المعاملات.
☐	☐	☐	☐	☐	يتم الاعتماد على الأنظمة الرقمية بشكل يومي للحصول على مختلف الخدمات الجامعية.
☐	☐	☐	☐	☐	تلي الخدمات الجامعية الطلبات المقدمة عبر المنصة الرقمية.
☐	☐	☐	☐	☐	تتيح الخدمات الجامعية المعلومات التي يحتاجها الطالب إلكترونياً بدل الوثائق الورقية.
☐	☐	☐	☐	☐	يتم تسجيل الطلبة في المواعيد المحددة عبر الأنظمة الرقمية.
☐	☐	☐	☐	☐	تقدم الخدمات الجامعية خدماتها الإدارية على مدار 24 ساعة دون انقطاع.
☐	☐	☐	☐	☐	تقدم الخدمات الجامعية خدماتها الرقمية بشكل صحيح وفعال.

ثانياً: الاستجابة

لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة	العبارات
☐	☐	☐	☐	☐	يتم تقديم الخدمة الرقمية في الوقت المناسب.
☐	☐	☐	☐	☐	تستجيب الإدارة بسرعة لطلبات الطلبة.
☐	☐	☐	☐	☐	تعالج الملفات المودعة من الطلبة رقمياً بصفة فورية.

☐	☐	☐	☐	☐	تُعلم الخدمات الجامعية الطلبة بكل جديد عبر موقعها الإلكتروني.
☐	☐	☐	☐	☐	تم الاستجابة للشكاوى المقدمة إلكترونياً بسرعة.

ثالثاً: الأمان

العبارات	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
أشعر أن بياناتي الشخصية محفوظة بشكل آمن.	☐	☐	☐	☐	☐
تحافظ الأنظمة الرقمية على سرية معلومات الطلبة.	☐	☐	☐	☐	☐
تتوفر برامج وتطبيقات خاصة بتأمين البيانات الشخصية للطلبة.	☐	☐	☐	☐	☐
يتمتع التعامل الرقمي عبر المنصة الإلكترونية الشفافية والعدالة بين الطلبة.	☐	☐	☐	☐	☐
أشعر بالثقة والأمان خلال التعامل الرقمي مع الخدمات الجامعية.	☐	☐	☐	☐	☐

رابعاً: الملموسية (سهولة الوصول للخدمة)

العبارات	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
الواجهات الرقمية (المواقع / التطبيقات) واضحة وسهلة الاستخدام.	☐	☐	☐	☐	☐
التجهيزات الرقمية داخل المديرية منظمة وجيدة.	☐	☐	☐	☐	☐
تتوفر الخدمات الإلكترونية بأكثر من لغة.	☐	☐	☐	☐	☐
يتم تحديث الموقع الإلكتروني للخدمات الجامعية بشكل مستمر.	☐	☐	☐	☐	☐

خامساً: التعاطف

العبارات	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
تُهتم الإدارة باحتياجات الطلبة عند تقديم الخدمات الرقمية.	☐	☐	☐	☐	☐
يتم مراعاة ظروف الطلبة أثناء تقديم الخدمة.	☐	☐	☐	☐	☐
يتم التكفل بطلبات الطلبة عبر المنصة الإلكترونية مع مراعاة الظروف الخاصة بكل طالب.	☐	☐	☐	☐	☐
تقدم الخدمات الجامعية عبارات الشكر والامتنان للطلبة عبر منصاتها الإلكترونية.	☐	☐	☐	☐	☐
تساعد المنصة الرقمية الطلبة على الحصول على كامل حقوقهم.	☐	☐	☐	☐	☐

شكراً جزيلاً

الملحق رقم 3: قائمة المحكمين

الاسم واللقب	الدرجة العلمية	الجامعة
حجاج عبد الرؤوف		جامعة قاصدي مرباح ورقلة
مناصرة رشيد		جامعة قاصدي مرباح ورقلة
بن شويحة بشير		جامعة قاصدي مرباح ورقلة

الملحق رقم 4: تنظيف البيانات

Indicator of each last matching case as Primary

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Duplicate Case	5	1,4	1,4	1,4
	Primary Case	352	98,6	98,6	100,0
	Total	357	100,0	100,0	

Indicator of each last matching case as Primary

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Primary Case	352	100,0	100,0	100,0

الملحق رقم 5: معامل ألفا كرونباخ العام

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,953	48

معامل ألفا كرونباخ المحور الأول

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,917	21

معامل ألفا كرونباخ المحور الثاني

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,934	27

الملحق رقم 6: صدق الاتساق الداخلي للمحور الأول الرقمنة

Inter-Item Correlation Matrix

	item1	item2	item3	item4	item5	item6	item7	item8	item9	item10	item11	item12	item13	item14	item15	item16	item17	item18	item19	item20	item21
item1	1,000	,471	,518	,409	,415	,398	,489	,391	,314	,319	,328	,472	,474	,389	,334	,336	,401	,360	,223	,285	,241
item2	,471	1,000	,473	,366	,270	,308	,353	,300	,383	,358	,319	,473	,424	,335	,292	,281	,303	,294	,309	,273	,182
item3	,518	,473	1,000	,415	,385	,367	,305	,377	,334	,344	,358	,466	,451	,339	,352	,290	,359	,231	,206	,255	,191
item4	,409	,366	,415	1,000	,361	,396	,380	,367	,291	,263	,256	,310	,250	,306	,287	,294	,268	,316	,318	,241	,294
item5	,415	,270	,385	,361	1,000	,467	,397	,404	,254	,307	,275	,218	,293	,352	,230	,305	,267	,259	,284	,270	,239
item6	,398	,308	,367	,396	,467	1,000	,453	,299	,253	,269	,331	,409	,308	,291	,260	,367	,328	,275	,224	,282	,267
item7	,489	,353	,305	,380	,397	,453	1,000	,400	,351	,288	,215	,376	,363	,423	,220	,338	,335	,279	,252	,213	,236
item8	,391	,300	,377	,367	,404	,299	,400	1,000	,323	,296	,332	,391	,416	,328	,370	,372	,293	,276	,305	,252	,258
item9	,314	,383	,334	,291	,254	,253	,351	,323	1,000	,619	,483	,417	,322	,295	,289	,344	,324	,309	,350	,242	,230
item10	,319	,358	,344	,263	,307	,269	,288	,296	,619	1,000	,521	,435	,388	,208	,236	,320	,172	,191	,235	,168	,203
item11	,328	,319	,358	,256	,275	,331	,215	,332	,483	,521	1,000	,481	,371	,323	,334	,279	,184	,262	,240	,277	,297
item12	,472	,473	,466	,310	,218	,409	,376	,391	,417	,435	,481	1,000	,649	,394	,469	,447	,383	,325	,277	,362	,291
item13	,474	,424	,451	,250	,293	,308	,363	,416	,322	,388	,371	,649	1,000	,435	,475	,414	,437	,347	,319	,359	,325
item14	,389	,335	,339	,306	,352	,291	,423	,328	,295	,208	,323	,394	,435	1,000	,563	,472	,437	,401	,341	,317	,354
item15	,334	,292	,352	,287	,230	,260	,220	,370	,289	,236	,334	,469	,475	,563	1,000	,486	,395	,369	,305	,289	,304
item16	,336	,281	,290	,294	,305	,367	,338	,372	,344	,320	,279	,447	,414	,472	,486	1,000	,506	,467	,396	,435	,454
item17	,401	,303	,359	,268	,267	,328	,335	,293	,324	,172	,184	,383	,437	,437	,395	,506	1,000	,533	,453	,435	,379
item18	,360	,294	,231	,316	,259	,275	,279	,276	,309	,191	,262	,325	,347	,401	,369	,467	,533	1,000	,539	,517	,444
item19	,223	,309	,206	,318	,284	,224	,252	,305	,350	,235	,240	,277	,319	,341	,305	,396	,453	,539	1,000	,496	,520
item20	,285	,273	,255	,241	,270	,282	,213	,252	,242	,168	,277	,362	,359	,317	,289	,435	,435	,517	,496	1,000	,540
item21	,241	,182	,191	,294	,239	,267	,236	,258	,230	,203	,297	,281	,325	,354	,304	,454	,379	,444	,520	,540	1,000

Summary Item Statistics

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Inter-Item Correlations	,344	,168	,649	,481	3,862	,008	21

الملحق رقم 7: صدق الاتساق الداخلي للمحور الثاني جودة الخدمة

Inter-Item Correlation Matrix

	item22	item23	item24	item25	item26	item27	item28	item29	item30	item31	item32	item33	item34	item35	item36	item37	item38	item39	item40	item41	item42	item43	item44	item45	item46	item47	item48
item22	1,000	666	452	495	407	248	561	382	448	407	330	212	353	124	170	155	329	266	307	354	228	376	383	352	354	356	389
item23	596	1,000	482	422	361	288	432	411	383	387	247	197	255	193	258	222	338	250	297	258	203	273	302	286	248	290	196
item24	452	482	1,000	469	378	278	328	240	351	336	196	240	183	108	114	878	325	388	264	313	151	347	306	257	230	272	265
item25	495	422	460	1,000	495	347	432	285	288	317	259	232	230	888	137	171	287	228	268	268	200	253	242	282	307	277	256
item26	407	361	378	495	1,000	469	506	385	442	390	256	256	386	860	144	247	250	216	227	256	214	297	230	305	280	280	265
item27	248	288	278	347	499	1,000	548	561	366	214	257	361	282	886	199	337	131	187	160	200	188	254	178	225	244	234	308
item28	501	432	328	432	506	548	1,000	588	551	502	504	302	507	131	307	285	348	187	359	261	244	292	376	285	315	390	279
item29	382	411	240	285	385	561	588	1,000	652	351	484	336	393	188	250	330	236	201	274	309	347	325	321	389	359	360	262
item30	448	383	351	288	442	368	591	652	1,000	480	587	370	601	283	392	284	355	154	385	202	380	306	474	318	329	452	287
item31	407	287	336	217	319	214	502	351	480	1,000	540	384	452	206	278	258	334	225	366	206	106	286	364	270	326	324	295
item32	330	247	198	258	256	257	504	484	587	548	1,000	452	640	398	431	348	384	022	243	165	329	186	351	222	287	321	198
item33	212	197	240	232	256	361	382	336	378	364	452	1,000	413	521	422	408	233	081	108	158	168	165	203	214	151	211	167
item34	353	295	183	230	368	282	507	363	601	452	640	413	1,000	334	436	358	378	127	320	231	411	238	436	308	340	381	255
item35	124	193	108	893	869	889	121	193	263	206	306	521	334	1,000	487	321	219	040	087	065	163	116	155	130	191	168	896
item36	170	298	114	137	144	169	387	250	392	278	431	422	436	497	1,000	424	258	082	164	023	208	030	248	094	057	219	021
item37	155	222	878	171	247	337	265	320	264	258	343	406	358	321	424	1,000	255	169	149	200	238	162	230	282	273	259	187
item38	329	336	329	287	288	131	348	226	388	334	304	233	378	219	258	255	1,000	666	770	576	703	660	848	786	640	738	683
item39	286	250	308	220	218	187	201	154	225	322	881	127	840	802	169	668	1,000	802	749	546	773	874	726	626	542	771	
item40	307	287	264	260	237	160	269	224	365	356	243	100	320	887	194	149	778	882	1,000	660	700	681	730	695	596	745	668
item41	354	256	313	288	258	280	261	309	262	296	165	158	231	895	823	280	676	749	660	1,000	695	910	761	759	770	713	835
item42	228	203	151	200	214	188	244	247	380	106	325	168	411	163	206	238	703	546	700	695	1,000	676	737	637	680	750	812
item43	375	273	317	253	287	234	293	325	308	286	166	165	238	116	830	162	660	773	661	910	678	1,000	764	768	717	722	819
item44	383	302	306	242	290	178	276	221	474	364	351	203	436	155	249	230	848	674	730	761	737	764	1,000	822	751	812	759
item45	352	286	257	282	309	225	286	308	318	279	222	214	308	130	894	382	788	726	585	759	637	768	822	1,000	864	794	748
item46	354	248	230	307	280	244	315	259	328	326	267	151	340	191	637	273	640	626	586	770	660	717	761	864	1,000	774	767
item47	356	280	272	277	280	234	280	280	462	324	321	211	381	168	219	258	738	542	745	713	750	722	812	794	774	1,000	671
item48	308	196	285	258	265	288	278	282	287	285	196	107	255	896	821	187	883	771	668	835	812	816	759	748	787	671	1,000

Summary Item Statistics

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Inter-Item Correlations	,354	-,002	,910	,912	-453,929	,037	27

الملحق رقم 8: البيانات الشخصية

		Count	Column N %
الجنس	ذكر	128	36,4%
	أنثى	224	63,6%
	Total	352	100,0%
الشهادة	ليسانس	200	56,8%
	ماستر	137	38,9%
	دكتوراه	15	4,3%
	Total	352	100,0%

الملحق رقم 9: التحليل الوصفي لأبعاد ومجاور الدراسة

المحور الأول: الرقمنة

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
item1	352	3,61	1,226
item2	352	3,53	1,144
item3	352	3,82	1,083
item4	352	3,97	,933
الأجهزة والمعدات	352	3,73	,840
item5	352	3,86	1,020
item6	352	3,93	,942
item7	352	3,93	,983
item8	352	3,86	,977
item9	352	3,61	1,114
item10	352	3,68	1,123
البرمجيات	352	3,81	,701
item11	352	3,68	1,117
item12	352	3,60	1,199
item13	352	3,65	1,229
item14	352	3,72	1,060
item15	352	3,79	1,042
نظم الاتصالات	352	3,69	,847
item16	352	3,82	1,009
item17	352	3,92	1,006
item18	352	3,86	,963
item19	352	3,86	1,032
item20	352	3,97	,998
item21	352	3,93	1,010
المورد البشري	352	3,89	,751
المحور المستقل: الرقمنة	352	3,79	,650
Valid N (listwise)	352		

التحليل الوصفي لأبعاد المحور الثاني: جودة الخدمة

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
item22	352	3,77	1,172
item23	352	3,88	,968
item24	352	3,71	1,087
item25	352	3,79	1,075
item26	352	3,76	1,051
item27	352	3,81	,940
item28	352	3,70	1,160
item29	352	3,80	,920
الاعتمادية	352	3,78	,737
item30	352	3,93	1,068
item31	352	3,36	1,121
item32	352	3,84	1,079
item33	352	3,81	,868
item34	352	3,87	1,043
الاستجابة	352	3,76	,801
item35	352	3,80	,850
item36	352	4,11	,827
item37	352	3,76	,953
item38	352	4,37	,759
item39	352	4,25	,674
الأمان	352	4,06	,530
item40	352	4,44	,677
item41	352	4,15	,790
item42	352	4,51	,747
item43	352	4,13	,813
الملموسة (سهولة الوصول للخدمة)	352	4,31	,675
item44	352	4,23	,932
item45	352	3,98	1,018
item46	352	4,01	1,014
item47	352	4,24	,926
item48	352	4,10	,844
الشعاطف	352	4,11	,856
المحور الخامس: جودة الخدمة	352	3,97	,576
Valid N (listwise)	352		

ملحق رقم 10: اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات

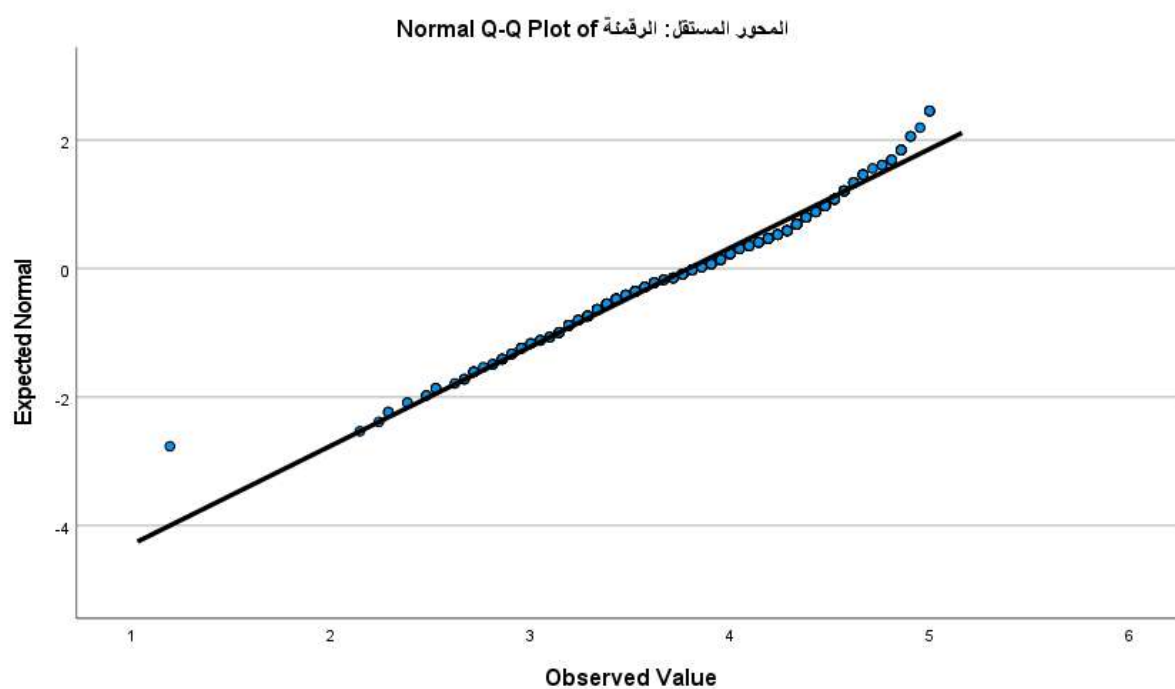
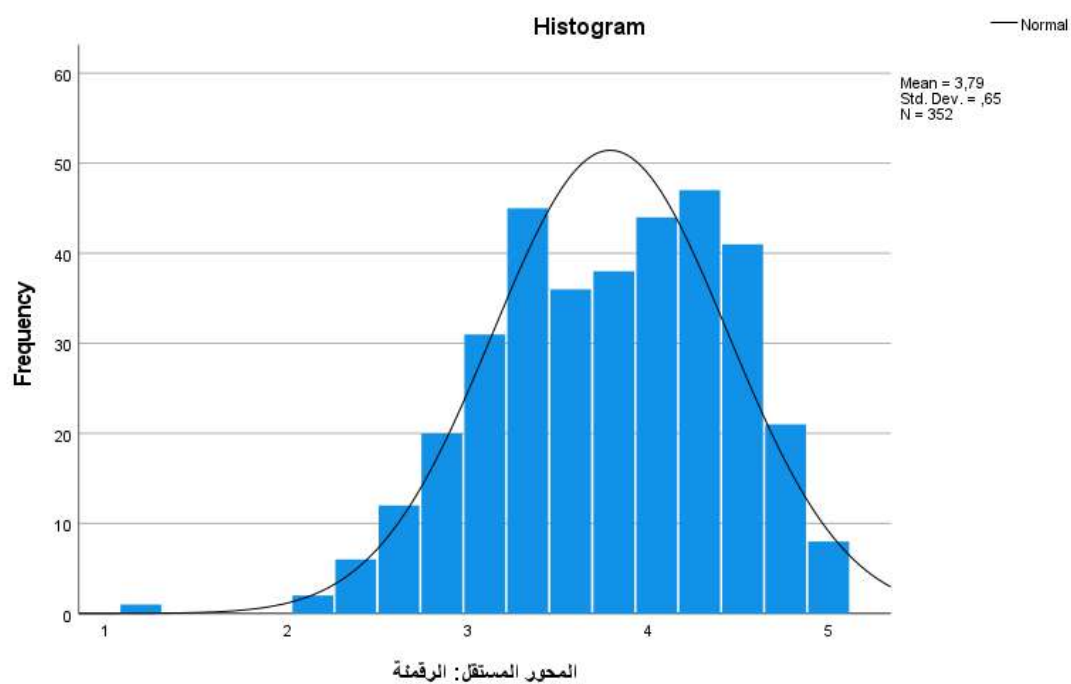
Descriptives

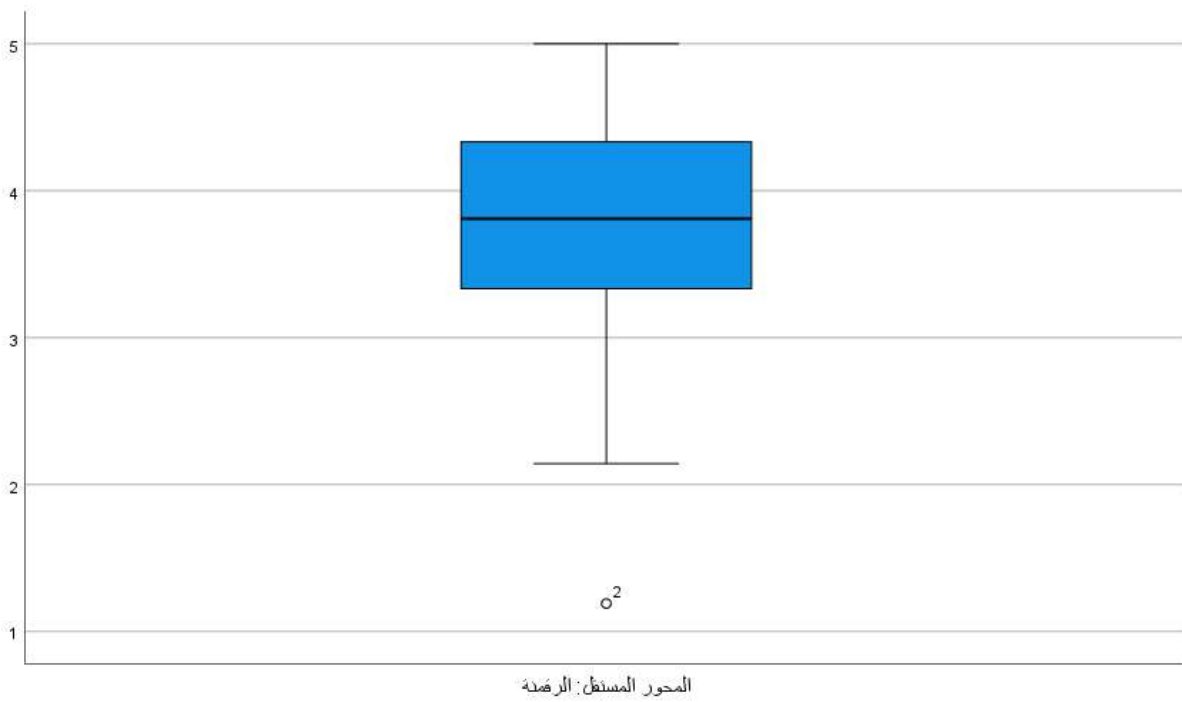
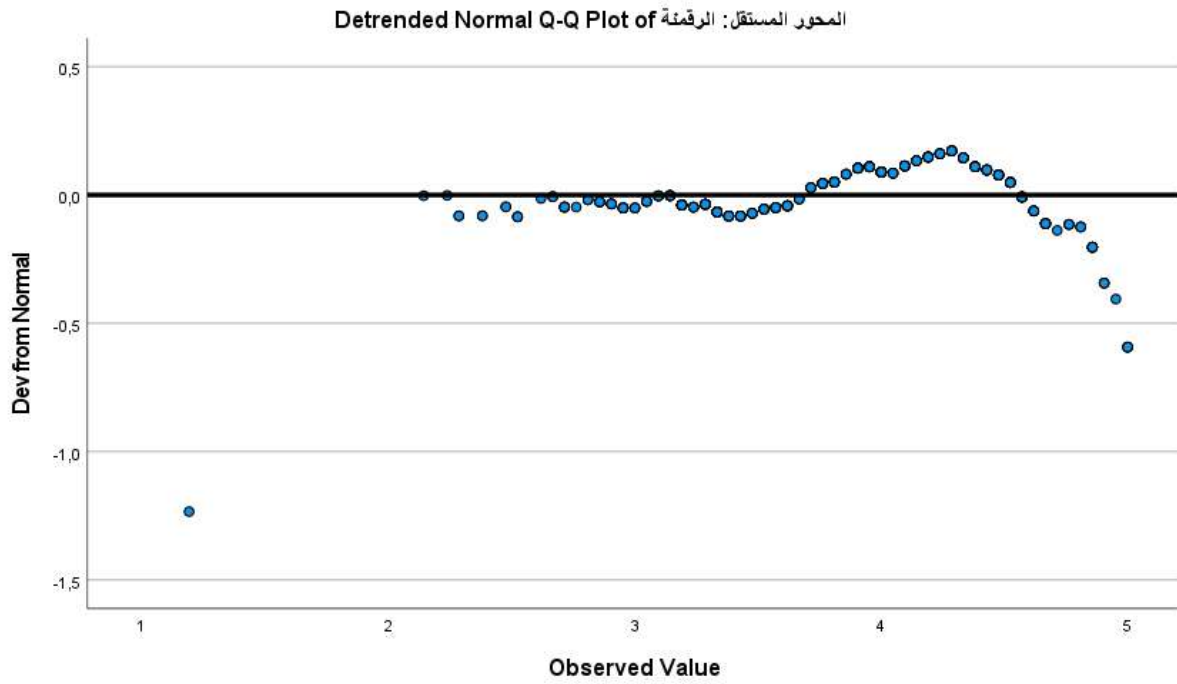
		Statistic	Std. Error
المحور المستقل: الرقمه	Mean	3,79	,035
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3,72
		Upper Bound	3,86
	5% Trimmed Mean	3,81	
	Median	3,81	
	Variance	,423	
	Std. Deviation	,650	
	Minimum	1	
	Maximum	5	
	Range	4	
	Interquartile Range	1	
	Skewness	-,358	,130
	Kurtosis	-,171	,259
المحور التابع: جودة الخدمة	Mean	3,97	,031
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3,91
		Upper Bound	4,03
	5% Trimmed Mean	3,99	
	Median	4,00	
	Variance	,332	
	Std. Deviation	,576	
	Minimum	1	
	Maximum	5	
	Range	4	
	Interquartile Range	1	
	Skewness	-,859	,130
	Kurtosis	1,635	,259

Tests of Normality

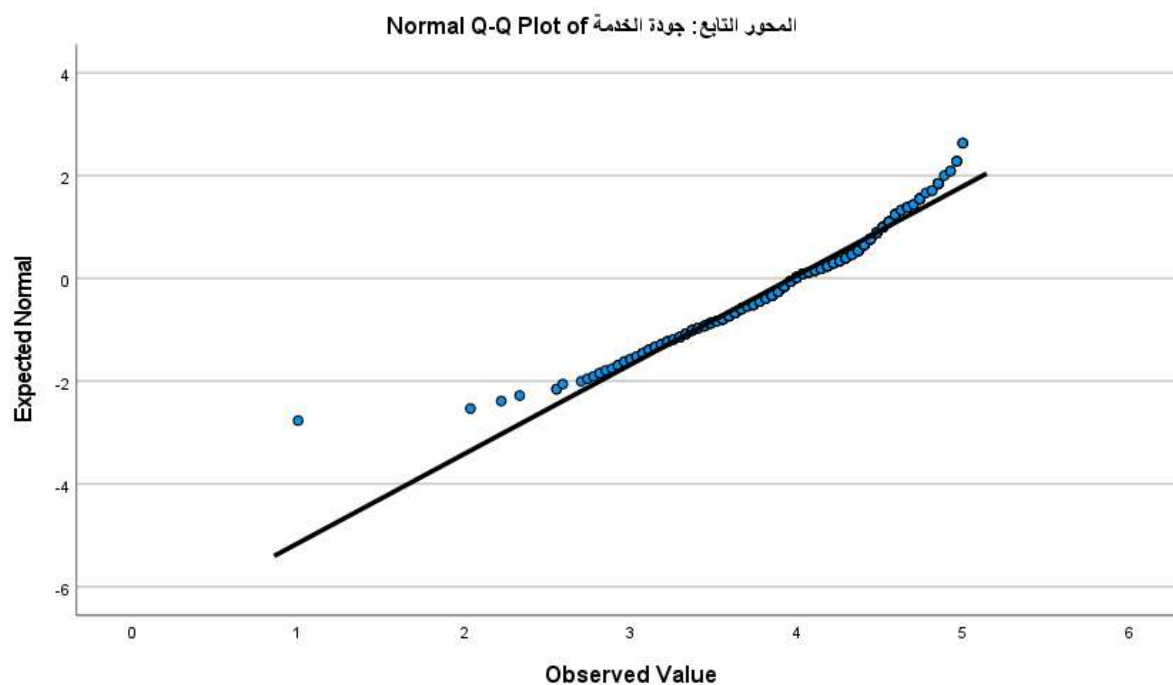
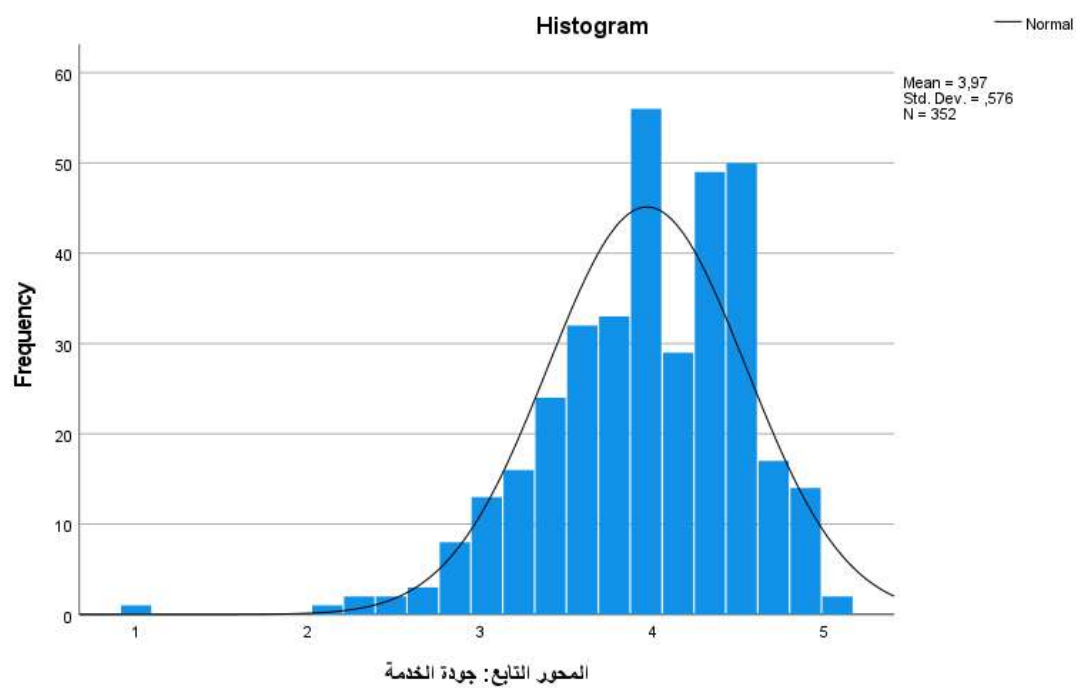
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
المحور المستقل: الرقمه	,067	352	<,001	,980	352	<,001
المحور التابع: جودة الخدمة	,074	352	<,001	,959	352	<,001

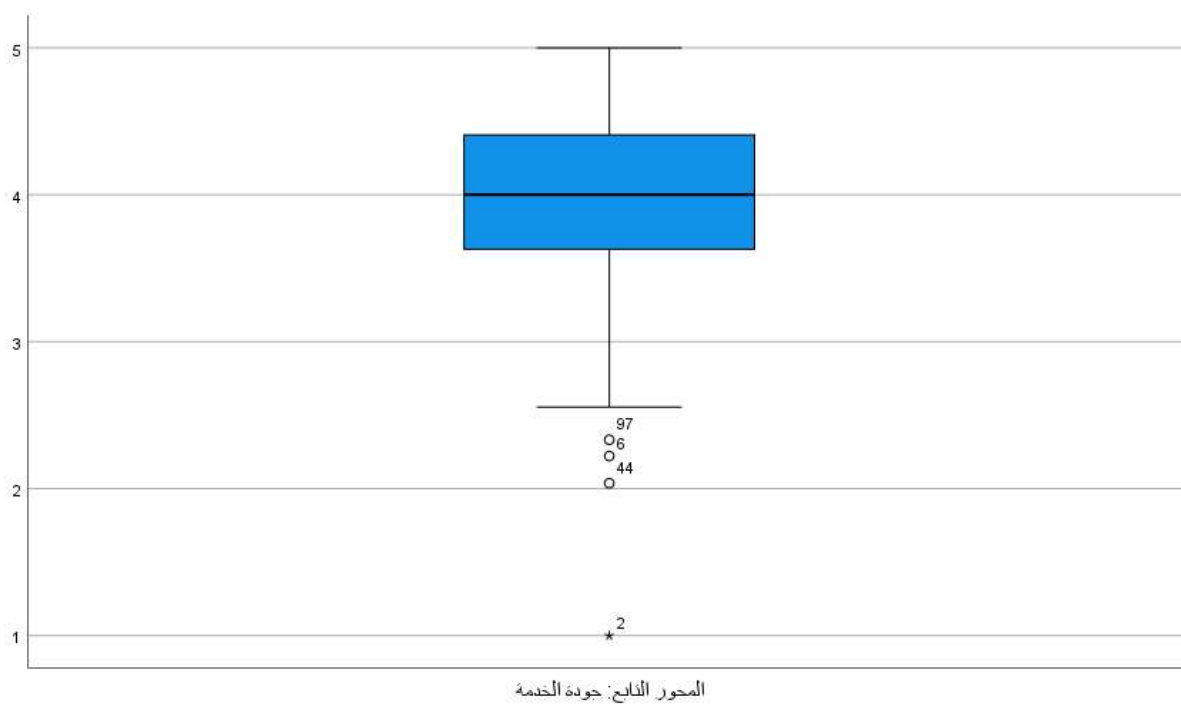
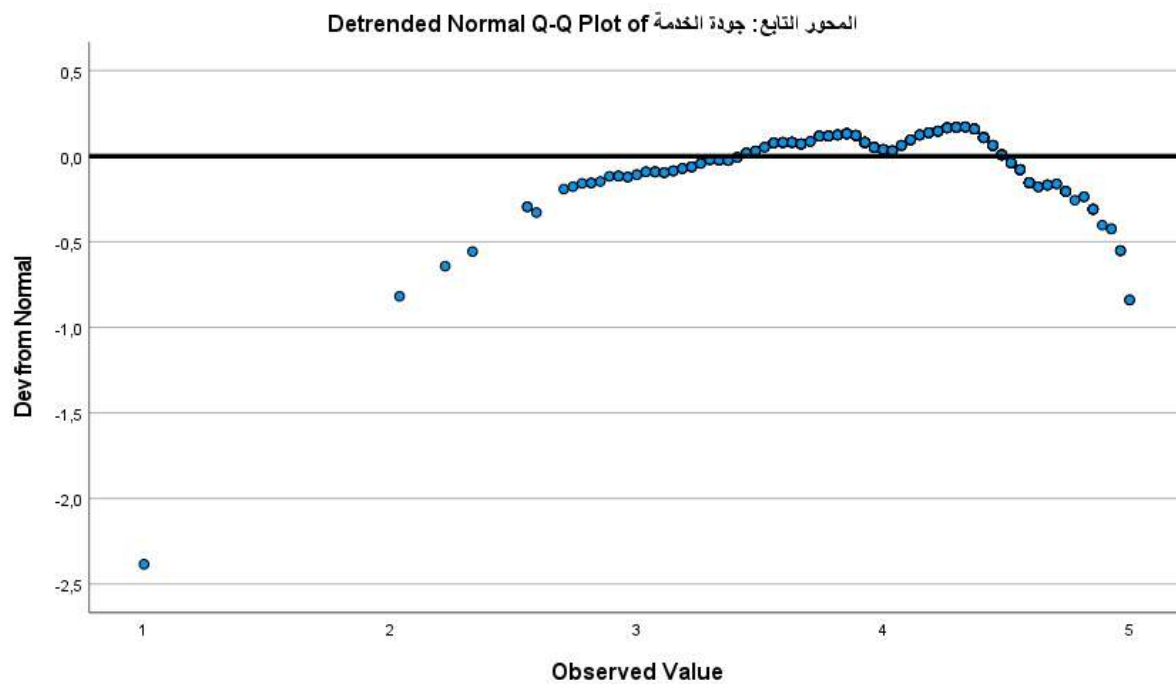
a. Lilliefors Significance Correction





المحور التابع: جودة الخدمة





Descriptives

					Bootstrap ^a			
			Statistic	Std. Error	Bias	Std. Error	95% Confidence Interval	
							Lower	Upper
المحور المستقل: الرقمنة	Mean		3,79	,035	,00	,04	3,72	3,86
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3,72					
		Upper Bound	3,86					
	5% Trimmed Mean		3,81		,00	,04	3,74	3,88
	Median		3,81		,03	,06	3,71	3,95
	Variance		,423		-,001	,031	,365	,484
	Std. Deviation		,650		-,001	,023	,604	,696
	Minimum		1					
	Maximum		5					
	Range		4					
	Interquartile Range		1		0	0	1	1
	Skewness		-,358	,130	,011	,147	-,652	-,086
	Kurtosis		-,171	,259	-,049	,471	-,867	,791
المحور التابع: جودة الخدمة	Mean		3,97	,031	,00	,03	3,91	4,03
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3,91					
		Upper Bound	4,03					
	5% Trimmed Mean		3,99		,00	,03	3,93	4,05
	Median		4,00		-,01	,04	3,93	4,07
	Variance		,332		-,001	,033	,274	,404
	Std. Deviation		,576		-,002	,028	,523	,636
	Minimum		1					
	Maximum		5					
	Range		4					
	Interquartile Range		1		0	0	1	1
	Skewness		-,859	,130	,036	,262	-1,352	-,380
	Kurtosis		1,635	,259	-,215	1,299	-,410	4,036

a. Unless otherwise noted, bootstrap results are based on 2000 bootstrap samples

ملحق رقم 11: اختبار الفرضية الأولى

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
الرقمنة	352	3,79	,650	,035

One-Sample Test

Test Value = 3				95% Confidence Interval of the Difference	
t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Lower	Upper
الرقمنة	22,819	351	,000	,72	,86

One-Sample Effect Sizes

				95% Confidence Interval	
		Standardizer ^a	Point Estimate	Lower	Upper
الرقمنة	Cohen's d	,650	1,216	1,078	1,354
	Hedges' correction	,651	1,214	1,076	1,351

a. The denominator used in estimating the effect sizes.

Cohen's d uses the sample standard deviation.

Hedges' correction uses the sample standard deviation, plus a correction factor.

ملحق رقم 12: اختبار الفرضية الثانية:

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
جودة الخدمة	352	3,97	,576	,031

One-Sample Test

				Test Value = 3		
				95% Confidence Interval of the Difference		
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Lower	Upper
جودة الخدمة	31.509	351	.000	.968	.91	1.03

One-Sample Effect Sizes

				95% Confidence Interval		
			Standardizer ^a	Point Estimate	Lower	Upper
جودة الخدمة	Cohen's d		,576	1,679	1,517	1,841
	Hedges' correction		,577	1,676	1,513	1,837

a. The denominator used in estimating the effect sizes.

Cohen's d uses the sample standard deviation.

Hedges' correction uses the sample standard deviation, plus a correction factor.

الملحق رقم 13: اختبار الفرضية الثالثة:

Correlations

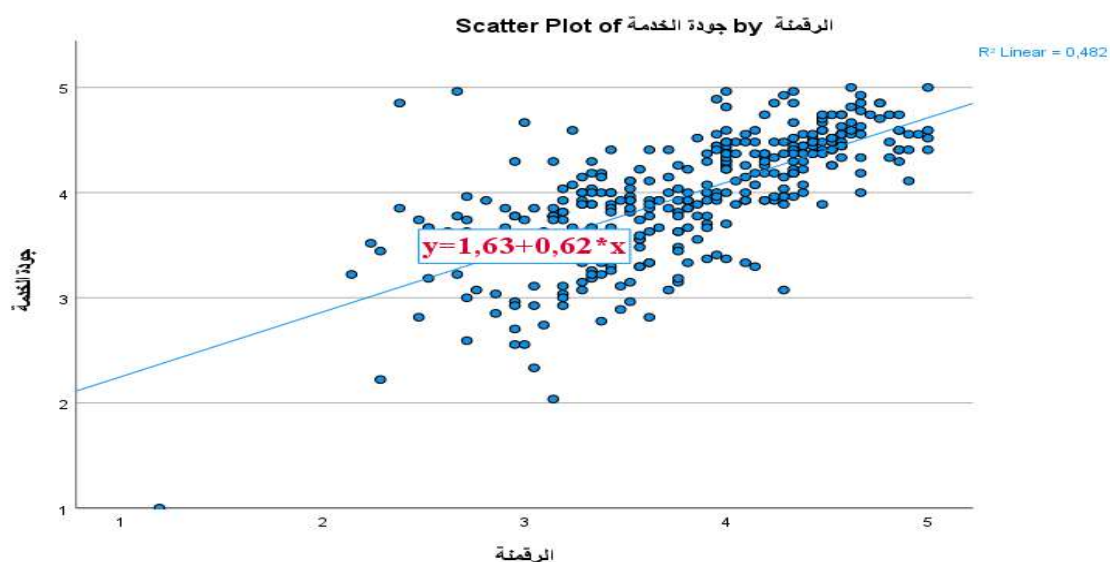
	الرقمنة	جودة الخدمة
الرقمنة	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	,694**
	N	352
جودة الخدمة	Pearson Correlation	,694**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	352

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		الأجهزة والمعدات	البرمجيات	نظم الاتصالات	المورد البشري	الرصد	الاعتمادية	الاستجابة	الأمان	المفوضية (سهولة الوصول للخدمة)	المعاطف	جودة الخدمة
الأجهزة والمعدات	Pearson Correlation	1	,674**	,640**	,491**	,815**	,612**	,506**	,395**	,475**	,478**	,644**
	Sig. (2-tailed)		<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001
	N	352	352	352	352	352	352	352	352	352	352	352
البرمجيات	Pearson Correlation	,674**	1	,656**	,534**	,854**	,588**	,449**	,322**	,332**	,346**	,547**
	Sig. (2-tailed)	<,001		<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001
	N	352	352	352	352	352	352	352	352	352	352	352
نظم الاتصالات	Pearson Correlation	,640**	,656**	1	,610**	,872**	,636**	,417**	,302**	,366**	,383**	,569**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001		<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001
	N	352	352	352	352	352	352	352	352	352	352	352
المورد البشري	Pearson Correlation	,491**	,534**	,610**	1	,805**	,678**	,478**	,370**	,304**	,301**	,578**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001		<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001
	N	352	352	352	352	352	352	352	352	352	352	352
الرصد	Pearson Correlation	,815**	,854**	,872**	,805**	1	,753**	,550**	,412**	,434**	,443**	,694**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001		<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001
	N	352	352	352	352	352	352	352	352	352	352	352
الاعتمادية	Pearson Correlation	,612**	,588**	,636**	,678**	,753**	1	,628**	,458**	,425**	,458**	,818**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001		<,001	<,001	<,001	<,001	<,001
	N	352	352	352	352	352	352	352	352	352	352	352
الاستجابة	Pearson Correlation	,506**	,449**	,417**	,478**	,550**	,628**	1	,601**	,369**	,431**	,780**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001		<,001	<,001	<,001	<,001
	N	352	352	352	352	352	352	352	352	352	352	352
الأمان	Pearson Correlation	,395**	,322**	,302**	,370**	,412**	,458**	,601**	1	,572**	,605**	,764**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001		<,001	<,001	<,001
	N	352	352	352	352	352	352	352	352	352	352	352
المفوضية (سهولة الوصول للخدمة)	Pearson Correlation	,475**	,332**	,366**	,304**	,434**	,425**	,369**	,572**	1	,891**	,772**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001		<,001	<,001
	N	352	352	352	352	352	352	352	352	352	352	352
المعاطف	Pearson Correlation	,478**	,346**	,383**	,301**	,443**	,458**	,431**	,605**	,891**	1	,817**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001		<,001
	N	352	352	352	352	352	352	352	352	352	352	352
جودة الخدمة	Pearson Correlation	,644**	,547**	,569**	,579**	,694**	,818**	,780**	,764**	,772**	,817**	1
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	
	N	352	352	352	352	352	352	352	352	352	352	352

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).



الارتباطات القانونية لمغيرات الدراسة

Canonical Correlations

	Correlation	Eigenvalue	Wilks Statistic	F	Num D.F.	Denom D.F.	Sig.
1	,782	1,571	,350	21,198	20,000	1138,552	,000
2	,268	,077	,900	3,091	12,000	910,430	,000
3	,167	,029	,969	1,803	6,000	690,000	,096
4	,054	,003	,997	.	.	.	.

H0 for Wilks test is that the correlations in the current and following rows are zero

Set 1 Standardized Canonical Correlation Coefficients

Variable	1	2	3	4
A	-,395	1,162	,613	,476
B	-,116	-,322	,175	-1,446
C	-,190	,016	-1,478	,306
D	-,492	-,855	,652	,538

Set 2 Standardized Canonical Correlation Coefficients

Variable	1	2	3	4
E	-,811	-,772	-,667	,294
F	-,164	,422	,717	-1,014
G	,007	-,454	,759	,674
H	-,225	,535	,610	1,280
I	,062	,687	-1,105	-1,138

Set 1 Unstandardized Canonical Correlation Coefficients

Variable	1	2	3	4
A	-,471	1,384	,730	,567
B	-,166	-,459	,250	-2,062
C	-,224	,019	-1,745	,361
D	-,654	-1,137	,867	,716

Set 2 Unstandardized Canonical Correlation Coefficients

Variable	1	2	3	4
E	-1,101	-1,047	-,905	,399
F	-,204	,526	,895	-1,265
G	,014	-,858	1,432	1,271
H	-,333	,793	,904	1,897
I	,073	,803	-1,291	-1,330

Set 1 Canonical Loadings

Variable	1	2	3	4
A	-,836	,537	,105	-,039
B	-,770	,017	-,033	-,637
C	-,819	,028	-,573	-,010
D	-,863	-,446	,144	,186

Set 2 Canonical Loadings

Variable	1	2	3	4
E	-,978	-,174	-,116	-,011
F	-,725	,158	,504	-,443
G	-,554	,167	,565	,243
H	-,570	,715	,041	,401
I	-,576	,717	-,097	,107

Set 1 Cross Loadings

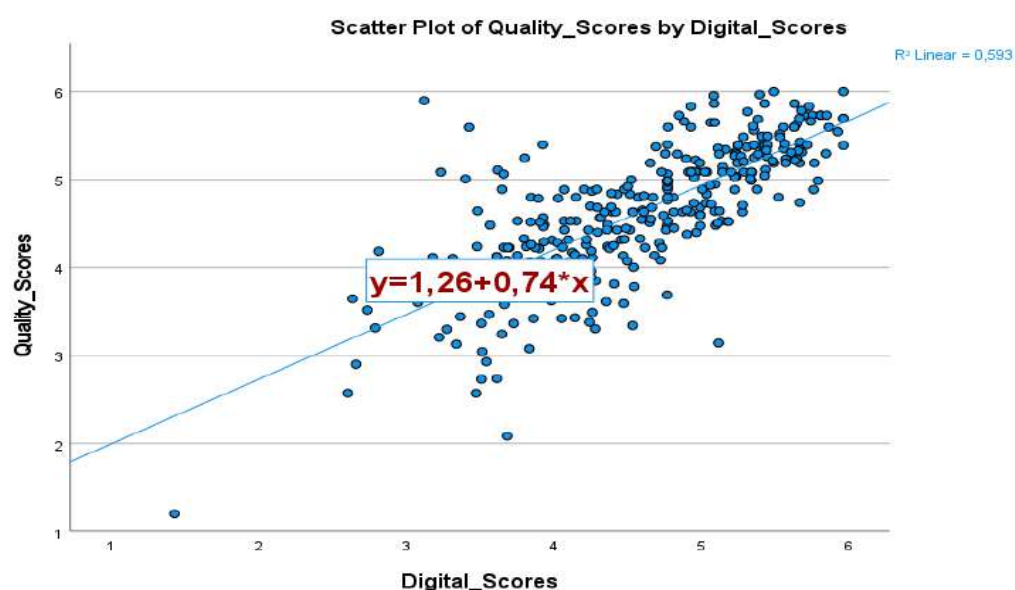
Variable	1	2	3	4
A	-,654	,144	,018	-,002
B	-,602	,004	-,005	-,034
C	-,640	,007	-,096	-,001
D	-,675	-,120	,024	,010

Set 2 Cross Loadings

Variable	1	2	3	4
E	-,764	-,047	-,019	-,001
F	-,567	,042	,084	-,024
G	-,433	,045	,094	,013
H	-,446	,192	,007	,022
I	-,450	,192	-,016	,006

Proportion of Variance Explained

Canonical Variable	Set 1 by Self	Set 1 by Set 2	Set 2 by Self	Set 2 by Set 1
1	,677	,414	,489	,299
2	,122	,009	,222	,016
3	,090	,003	,119	,003
4	,111	,000	,085	,000



الملحق رقم 14: اختبار الفرضية الرابعة

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,644 ^a	,414	,412	,442
2	,711 ^b	,505	,502	,407
3	,715 ^c	,511	,507	,405

a. Predictors: (Constant), الأجهزة والمعدات

b. Predictors: (Constant), الأجهزة والمعدات, المورد البشري

c. Predictors: (Constant), الأجهزة والمعدات, المورد البشري, نظم الاتصالات

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	48,264	1	48,264	247,419	,000 ^b
	Residual	68,275	350	,195		
	Total	116,539	351			
2	Regression	58,863	2	29,432	178,091	,000 ^c
	Residual	57,676	349	,165		
	Total	116,539	351			
3	Regression	59,584	3	19,861	121,354	,000 ^d
	Residual	56,955	348	,164		
	Total	116,539	351			

a. Dependent Variable: جودة الخدمة

b. Predictors: (Constant), الأجهزة والمعدات

c. Predictors: (Constant), المورد البشري, الأجهزة والمعدات

d. Predictors: (Constant), المورد البشري, نظم الاتصالات, الأجهزة والمعدات

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,319	,107		21,581	,000
	الأجهزة والمعدات	,442	,028	,644	15,730	,000
2	(Constant)	1,721	,124		13,893	,000
	الأجهزة والمعدات	,325	,030	,474	10,961	,000
	المورد البشري	,265	,033	,346	8,008	,000
3	(Constant)	1,699	,124		13,729	,000
	الأجهزة والمعدات	,290	,034	,422	8,543	,000
	المورد البشري	,231	,037	,302	6,290	,000
	نظم الاتصالات	,078	,037	,114	2,099	,037

a. Dependent Variable: جودة الخدمة

Excluded Variables^a

Excluded Variables						
					Collinearity Statistics	
Model		Beta In	t	Sig.	Tolerance	
1	البرمجيات	,206 ^b	3,795	,000	,199	,545
	نظم الاتصالات	,265 ^b	5,163	,000	,266	,590
	المورد البشري	,346 ^b	8,008	,000	,394	,759
2	البرمجيات	,086 ^c	1,606	,109	,086	,491
	نظم الاتصالات	,114 ^c	2,099	,037	,112	,475
3	البرمجيات	,058 ^d	1,027	,305	,055	,447

a. Dependent Variable: جودة الخدمة

b. Predictors in the Model: (Constant), الأجهزة والمعدات

c. Predictors in the Model: (Constant), المورد البشري, الأجهزة والمعدات

d. Predictors in the Model: (Constant), المورد البشري, نظم الاتصالات, الأجهزة والمعدات

الملحق رقم 15: اختبار الفرضية الخامسة

دراسة الفروق حسب متغير الجنس

Group Statistics

الجنس	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
جودة الخدمة				
ذكر	128	3,97	,576	,051
أنثى	224	3,96	,577	,039

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
جودة الخدمة	Equal variances assumed	,207	,649	,175	350	,861	,011	,064	-,115	,137
	Equal variances not assumed			,175	264,798	,861	,011	,064	-,115	,137

Independent Samples Effect Sizes

		Standardizer ^a	Point Estimate	95% Confidence Interval	
				Lower	Upper
جودة الخدمة	Cohen's d	,577	,019	-,198	,237
	Hedges' correction	,578	,019	-,197	,236
	Glass's delta	,577	,019	-,198	,237

a. The denominator used in estimating the effect sizes.

Cohen's d uses the pooled standard deviation.

Hedges' correction uses the pooled standard deviation, plus a correction factor.

Glass's delta uses the sample standard deviation of the control group.

دراسة الفروق حسب متغير الشهادة

Descriptives

جودة الخدمة								
	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
لباس	200	3,97	,596	,042	3,89	4,05	1	5
ماسك	137	3,95	,539	,046	3,85	4,04	2	5
دكتوراه	15	4,15	,647	,167	3,79	4,51	3	5
Total	352	3,97	,576	,031	3,91	4,03	1	5

ANOVA

جودة الخدمة

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	,555	2	,278	,836	,434
Within Groups	115,984	349	,332		
Total	116,539	351			

ANOVA Effect Sizes^{a,b}

		Point Estimate	95% Confidence Interval	
			Lower	Upper
جودة الخدمة	Eta-squared	,005	,000	,025
	Epsilon-squared	-,001	-,006	,019
	Omega-squared Fixed-effect	-,001	-,006	,019
	Omega-squared Random-effect	,000	-,003	,010

a. Eta-squared and Epsilon-squared are estimated based on the fixed-effect model.

b. Negative but less biased estimates are retained, not rounded to zero.



فهرس الدراسة



الفهرس

VI.....	إهداء
VIII	الشكر
IX	ملخص
X.....	قائمة المحتويات
XI	قائمة الجداول
XII	قائمة الأشكال
XII	قائمة الملاحق
أ.....	توطئة
2.....	الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للرقمنة وجودة الخدمة
2.....	تمهيد :
3.....	المبحث الأول : الأدبيات النظرية حول الرقمنة و جودة الخدمة
3.....	المطلب الأول : الأدبيات النظرية للرقمنة
3.....	الفرع الأول : مفهوم الرقمنة
4.....	الفرع الثاني: الفرق بين الرقمنة و التحول الرقمي
6.....	الفرع الثالث :خصائص الرقمنة
6.....	الفرع الرابع: أهمية الرقمنة
7.....	الفرع الخامس : أبعاد الرقمنة
9.....	الفرع السادس: أهداف الرقمنة
10.....	الفرع السابع : متطلبات الرقمنة و تطبيقاتها في الإدارة المحلية الجزائرية
11.....	الفرع الثامن: تطبيقات الرقمنة في القطاعات الخدمية
15.....	الفرع التاسع : أثر الرقمنة في تحسين جودة الخدمة
16.....	المطلب الثاني : الأدبيات النظرية حول جودة الخدمة
16.....	الفرع الأول : مفهوم جودة الخدمة
18.....	الفرع الثاني : خصائص الخدمة التي تؤثر على جودة الخدمة
18.....	الفرع الثالث : أبعاد جودة الخدمة

19	الفرع الرابع : أهمية جودة الخدمة.....
20	المبحث الثاني : الدراسات السابقة حول الرقمنة و جودة الخدمة.....
20	المطلب الاول : الدراسات باللغة العربية.....
24	المطلب الثاني : الدراسات باللغة الأجنبية.....
25	المطلب الثالث : المقارنة بين الدراسات السابقة الدراسات الحالية.....
28	خلاصة الفصل :
	الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لدور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة دراسة حالة الطلبة المنتسبين للخدمات الجامعية بمديرية
29	الخدمات ورقلة.....
29	تمهيد.....
30	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية.....
30	المطلب الأول: الطريقة المتبعة في الدراسة الميدانية.....
30	الفرع الأول: تحديد المتغيرات، وطريقة جمع البيانات.....
30	الفرع الثاني: اختيار مجتمع الدراسة والعينة.....
30	أولا: مجتمع الدراسة:.....
31	ثانيا: تحديد حجم العينة:.....
33	المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية.....
33	الفرع الأول: الأدوات المستخدمة في جمع البيانات.....
34	الفرع الثاني: الأدوات الإحصائية والبرامج المستخدمة في معالجة البيانات.....
35	المبحث الثاني: عرض النتائج ومناقشتها.....
35	المطلب الأول: عرض النتائج الإحصائية.....
35	الفرع الأول: فحص الصدق والثبات والاتساق الداخلي.....
39	الفرع الثاني: نتائج عينة الدراسة.....
39	أولا التحليل الوصفي للبيانات الشخصية.....
40	ثانيا: التحليل الوصفي لمحاور وأبعاد الدراسة وبيان اتجاهها:.....
46	المطلب الثاني: تفسير ومناقشة النتائج.....
46	الفرع الأول: اختبار فرضيات الدراسة.....

59	المطلب الثاني: مناقشة وتفسير النتائج.....
63	خلاصة الفصل.....
63	خاتمة.....
66	مصادر ومراجع الدراسة.....
70	الملاحق.....
93	الفهرس.....