

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد بوضياف - المسيلة

Mohamed Boudiaf University, M'sila
Faculty of Economic, Commercial
and Management Sciences
Department of Management



كلية: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم: علوم التسيير
رقم:

العنوان:

أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الجامعية من وجهة
نظر طلبة جامعة محمد بوضياف المسيلة

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر الأكاديمي في علوم التسيير

تخصص: تسيير عمومي

إعداد الطالبتين:

- زعيتر مريم

- لغراب أمال

لجنة المناقشة:

رئيسا	جامعة محمد بوضياف المسيلة	د. عطاء الله حسين
مشرفا ومقررا	جامعة محمد بوضياف المسيلة	د. عليي نادية
مناقشا	جامعة محمد بوضياف المسيلة	د. ديقش سمية

السنة الجامعية: 2024/2023

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



شكر وتقدير

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

قال الله تعالى " لئن شكرتم لأزيدنكم "

بداية نشكر الله ونحمده حق الحمد على توفيقه لإتمام هذا العمل
وأسأله ان يكون خالصا لوجهه الكريم وأن ينفعني وينفع الناس جميعا
واقتهاء بقوله صلى الله عليه وسلم " من لم يشكر الناس لم يشكر الله "

نتوجه بالشكر والعرفان الى الأستاذة المشرفة عليي نادية

حفظها الله ورعاها

والتي لم تبخل علينا بالإرشادات والتوجيهات طوال مدة إنجاز
هذه المذكرة ولن يتسع المقال لمقامك وفضلك جزاك الله خيرا
كذلك نتوجه بالشكر الى أعضاء لجنة المناقشة الذين تكرموا بقراءة هذا
البحث وتقييمه وتقويمه، وتصويب ما بدا من أخطاء وهفوات، كما
نشكر كل من قدم لنا يد المساعدة من قريب أو من بعيد لإتمام هذا العمل
وختاما ندعو أن يتقبل الله هذا العمل خالصا لوجهه الكريم

الإهداء

انطلاقاً من قوله تعالى:

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

" رب اوزعني ان اشكر نعمتك التي انعمت علي وعلى والدي وان

اعمل صالحا

ترضاه وأدخلني برحمتك في عبادك الصالحين "

صدق الله العظيم

نهدي ثمرة هذا الجهد الى الوالدين الكريمين حفظهما الله،

والى كل أفراد العائلة الكريمة،

وإلى كل الأصدقاء وزملاء الدراسة،

وإلى كل من ساعدنا من قريب أو من بعيد في إنجاز هذا العمل.

مريم - آمال

ملخص الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة أثر التحول الرقمي بأبعاده (البعد التقني، البعد البشري، البعد التنظيمي) على جودة الخدمات الجامعية من خلال دراسة ميدانية بديرية الخدمات الجامعية لجامعة محمد بوضياف بالمسيلة، وبغرض تحقيق هذا الهدف تم الاعتماد على الاستبيان كأداة لجمع البيانات، حيث تم توزيعه على عينة قدرها 70 طالب بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة، وتمت المعالجة الإحصائية والتحليل لآراء عينة الدراسة عن طريق البرنامج الإحصائي SPSS.V27.

توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها وجود أثر إيجابي للتحول الرقمي بمختلف أبعاده على جودة الخدمات الجامعية بالمؤسسة محل الدراسة، حيث فسر التحول الرقمي ما مقداره 37,5 % من التباين في جودة الخدمات الجامعية من وجهة نظر طلبة جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، بينما كان البعد البشري هو الأكثر تأثيرا في جودة الخدمات الجامعية في المؤسسة محل الدراسة.

الكلمات المفتاحية: التحول الرقمي، البعد التقني، البعد البشري، البعد التنظيمي، جودة الخدمات الجامعية.

Study Summary

This study aims to know the impact of digital transformation in its dimensions (technical dimension, human dimension, organizational dimension) on the quality of university services through a field study at the University Services Directorate of Mohamed Boudiaf University in M'sila. In order to achieve this goal, the questionnaire was used as a tool for collecting data, as it was distributed to a sample of 70 students at Mohamed Boudiaf University in M'sila. The opinions of the study sample were statistically processed and analyzed using the SPSS.V27 .statistical program

This study reached a set of results, the most important of which is the presence of a positive impact of digital transformation in its various dimensions on the quality of university services in the institution under study, as digital transformation explained 37.5% of the variance in the quality of university services from the point of view of students at Mohamed Boudiaf University in M'sila, while the human dimension was the most influential in the quality of university services .in the institution under study

Keywords: Digital transformation, technical dimension, human dimension, organizational dimension, quality of university services.

فهرس المحتويات



فهرس المحتويات

الصفحة	المحتويات
–	البسمة
–	شكر وعرفان
–	إهداء
–	ملخص الدراسة
–	فهرس المحتويات
أ	مقدمة عامة
الفصل الأول: الإطار النظري للتحويل الرقمي وجودة الخدمات الجامعية	
11	تمهيد
12	المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول التحويل الرقمي
12	المطلب الأول: مفهوم التحويل الرقمي
15	المطلب الثاني: أهمية واهداف التحويل الرقمي
17	المطلب الثالث: متطلبات ووسائل التحويل الرقمي
21	المبحث الثاني: أسس التحويل الرقمي، مزاياه ومعوقاته
21	المطلب الأول: ابعاد التحويل الرقمي
22	المطلب الثاني: نماذج واستراتيجيات التحويل الرقمي
26	المطلب الثالث: مزايا ومعوقات التحويل الرقمي
28	المبحث الثالث: مفاهيم عامة حول جودة الخدمات الجامعية
28	المطلب الأول: مفهوم الجودة وأهميتها
29	المطلب الثاني: مفهوم الخدمة الجامعية وخصائصها
31	المطلب الثالث: مفهوم جودة الخدمات الجامعية، وانواعها
33	المبحث الرابع: أبعاد، خطوات، أساليب قياس جودة الخدمات الجامعية
33	المطلب الأول: أبعاد جودة الخدمات الجامعية
34	المطلب الثاني: خطوات تحقيق جودة الخدمات
36	المطلب الثالث: أساليب قياس جودة الخدمات الجامعية
37	المبحث الخامس: جودة الخدمات الجامعية في ظل التحويل الرقمي
37	المطلب الأول: مساهمة التحويل الرقمي في عصنة المجالات الإدارية والبيداغوجية لقطاع التعليم العالي
40	المطلب الثاني: نتائج التحويل الرقمي على جودة الخدمات في الجامعات

41	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: دراسة حالة الخدمات الجامعية بالمسيلة	
43	تمهيد
44	المبحث الأول: عرض ميدان الدراسة
44	المطلب الأول: التعريف بميدان الدراسة
45	المطلب الثاني: هياكل جامعة المسيلة
49	المطلب الثالث: مديرية الخدمات الجامعية بالمسيلة
50	المبحث الثاني: منهجية الدراسة الميدانية
50	المطلب الأول: مجتمع وعينة الدراسة وأداتها
53	المطلب الثاني: اختبار صدق اداة الدراسة
57	المطلب الثالث: ثبات أداة الدراسة، واختبار التوزيع الطبيعي
59	المبحث الثالث: عرض وتحليل بيانات الدراسة الميدانية
59	المطلب الأول: عرض وتحليل البيانات الشخصية لأفراد عينة الدراسة
61	المطلب الثاني: عرض وتحليل نتائج المتغير المستقل التحول الرقمي
63	المطلب الثالث: عرض وتحليل نتائج المتغير التابع جودة الخدمات الجامعية
68	المبحث الرابع: اختبار فرضيات الدراسة
68	المطلب الأول: اختبار الفرضية الرئيسية
68	المطلب الثاني: اختبار الفرضية الأولى
70	المطلب الثالث: اختبار الفرضية الثانية
72	المطلب الرابع: اختبار الفرضية الثالثة
74	خلاصة الفصل
76	خاتمة
79	قائمة المراجع
-	الملاحق

فهرس الجداول والأشكال

فهرس الجداول

الصفحة	الجدول	الرقم
45	الهياكل البيداغوجية المنجزة	01
52	مقياس ليكرت الخماسي	02
54	صدق الاتساق الداخلي لمحور التحول الرقمي بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة	03
55	صدق الاتساق الداخلي لمحور جودة الخدمات الجامعية بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة	04
57	ثبات أداة الدراسة	05
58	نتائج اختبار التوزيع الطبيعي لمحاور الدراسة	06
59	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس	07
60	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي	08
61	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور التحول الرقمي بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة	09
63	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور جودة الخدمات الجامعية بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة	10
68	تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار أثر البعد التقني على جودة الخدمات الجامعية في جامعة محمد بوضياف بالمسيلة	11
69	تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر البعد التقني على جودة الخدمات الجامعية في جامعة محمد بوضياف بالمسيلة	12
70	تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار أثر البعد البشري على جودة الخدمات الجامعية في جامعة محمد بوضياف بالمسيلة	13
71	نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر البعد البشري على جودة الخدمات الجامعية في جامعة محمد بوضياف بالمسيلة	14
72	تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار أثر البعد التنظيمي على جودة الخدمات الجامعية في جامعة محمد بوضياف بالمسيلة	15
73	تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر البعد التنظيمي على جودة الخدمات الجامعية في جامعة محمد بوضياف بالمسيلة	16
74	تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار أثر البعد التنظيمي على جودة الخدمات الجامعية في جامعة محمد بوضياف بالمسيلة	17
74	تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر البعد التنظيمي على جودة الخدمات الجامعية	18

فهرس الأشكال

الصفحة	الشكل	الرقم
48	الهيكل التنظيمي لجامعة المسيلة	01
49	الهيكل التنظيمي لمديرية الخدمات الجامعية	02
59	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس	03
60	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي	04

مقدمة عامة



تمهيد:

يشهد العالم اليوم ثورة رقمية في كل جوانب الحياة وعلى كل المستويات، وذلك بسبب توسع مجالات استخدام التكنولوجيا بشكل هائل ومتزايد، مما أدى الى تقليص المسافات وربح الوقت، وتقليل التكاليف إلى أدنى حد، ولم يقتصر الاستعمال المفرط للتكنولوجيا على وظائف او نشاطات معينة بل تجاوز كل الحدود، حيث انها أصبحت السمة المميزة لمختلف النشاطات البشرية ومختلف وظائف المؤسسات على اختلاف أنواعها وفي شتى المجالات، الإدارية، الاقتصادية، الاجتماعية والثقافية.

إن هذا التطور المتسارع للتكنولوجيا أدى الى بروز ما يعرف بالتحول الرقمي هذا الأخير أحدث طفرة في وظائف المؤسسات وهياكلها واستراتيجياتها، ليس فقط بالنسبة للمؤسسات الربحية فحتى المؤسسات غير الربحية التي حاولت مسايرة وتبني التحول الرقمي للتميز في تقديم منتجاتها وخدماتها بكفاءة وفعالية لتحقيق عمليات التحول الرقمي في مجالات عديدة وطال هذا التحول مجموعة من الخدمات كالخدمة التعليمية والمصرفية، والسياحية، والصحية وغيرها خصوصا بعد ظهور أجهزة الهاتف الذكية وتطبيقاتها المتعددة مما أتاح مجال لتقديم خدمات مختلفة .

وعلى غرار المؤسسات التي تحاول مواكبة التحول الرقمي، تسعى مديرية الخدمات الجامعية كغيرها من المؤسسات الى مسايرة ومحاولة التأقلم مع هذه التطورات الحاصلة في المجال التكنولوجي، والاستفادة من هذه المزايا والمنافع من خلال وضع خطط واستراتيجيات للتحول الرقمي.

أولاً: إشكالية الدراسة

مما سبق عرضه يمكن طرح إشكالية الدراسة كما يلي:

هل هناك أثر للتحول الرقمي على جودة الخدمات الجامعية من وجهة نظر طلبة جامعة محمد بوضياف بالمسيلة؟

وتتفرع عن هذا التساؤل الرئيسي الأسئلة الفرعية التالية:

1. هل يوجد أثر للبعد التقني على جودة الخدمات الجامعية من وجهة نظر طلبة جامعة محمد بوضياف بالمسيلة؟

2. هل يوجد أثر للبعد البشري على جودة الخدمات الجامعية من وجهة نظر طلبة جامعة محمد بوضياف بالمسيلة؟

3. هل يوجد أثر للبعد التنظيمي على جودة الخدمات الجامعية من وجهة نظر طلبة جامعة محمد بوضياف بالمسيلة؟

ثانياً: فرضيات الدراسة

للإجابة على إشكالية الدراسة وأسئلتها الفرعية تم صياغة الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية:

يوجد أثر للتحول الرقمي بأبعاده الثلاثة (البعد التقني والبعد البشري والبعد التنظيمي) على جودة الخدمات الجامعية بمديرية الخدمات الجامعية المسيلة.

وينفرد من هذه الفرضية العامة الفرضيات الفرعية التالية:

- الفرضية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ للبعد التقني على جودة الخدمات الجامعية بمديرية الخدمات الجامعية المسيلة.
- الفرضية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ للبعد البشري على جودة الخدمات الجامعية بمديرية الخدمات الجامعية المسيلة.
- الفرضية الثالثة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ للبعد التنظيمي على جودة الخدمات الجامعية بمديرية الخدمات الجامعية المسيلة.

ثالثاً: أهداف الدراسة

إن قطاع الخدمات له طبيعة وخصائص مختلفة وأكثر تعقيداً عن قطاع المنتجات السلعية لذا فإن تصميم الخدمات الناجحة يتضمن عمليات معقدة تعمل على تحقيق توقعات المستخدمين، إضافة إلى ذلك فإن التطور السريع والمتزايد في حجم الخدمات أدى إلى تعقيد عملية تقديم الخدمات والتحكم فيها ولتحقيق الارتقاء بمستوى الخدمات وجب الترابط بين التقنية ومستوى أداء الخدمة المقدمة. تكمن أهداف هذا البحث إلى تقديم خلفية نظرية حول أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الجامعية في المؤسسة محل الدراسة.

- تحديد الإطار النظري لكل من التحول الرقمي وجودة الخدمات الجامعية.
- التعرف على طبيعة ومستوى التأثير لأبعاد التحول الرقمي البعد التقني، البعد البشري، البعد التنظيمي على جودة الخدمات الجامعية في مديرية الخدمات الجامعية المسيلة.
- التعرف على مستوى ممارسة التحول الرقمي في المؤسسة محل الدراسة.
- التعرف على مستوى جودة الخدمات الجامعية في المؤسسة محل الدراسة.

رابعاً: أهمية الدراسة

يعتبر موضوع التحول الرقمي من المواضيع الهامة التي باتت تمس مختلف المؤسسات مهما كانت طبيعة نشاطها، حيث تسعى الى اعتماده من أجل التحول من الممارسة التقليدية الكلاسيكية لمهامها الى الممارسة الرقمية، بالاعتماد على التكنولوجيا الحديثة والتي تسمح باستخدام تقنية التحادث والتواصل عن بعد بواسطة عدد من التطبيقات الرقمية التي استحدثتها المؤسسات الخدمائية، في اطار مواكبتها للتطورات التكنولوجية، إضافة الى تقييم تجربة التحول الرقمي في الإدارة كونها من التجارب الحديثة التي يمكن الاعتماد عليها لترسيخ ثقافة جديدة تختصر الجهد والوقت سواء بالنسبة لمقدم الخدمة أو متلقي الخدمة، وتعد هذه الدراسة من الدراسات التي تبين أهمية التحول الرقمي في المؤسسات الخدمائية بالإضافة إلى أنها تبين تأثير التحول الرقمي على جودة الخدمات الجامعية بمديرية الخدمات الجامعية المسيلة.

خامساً: منهج الدراسة

يعد اختيار منهج الدراسة من بين أهم خطوات البحث العلمي، فهو يتحدد حسب موضوع الدراسة وطريقة صياغة الإشكالية، وبالنسبة لموضوع بحثنا " أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الجامعية " فإن المنهج الوصفي هو الأنسب والملائم لهذه الدراسة، وهو المنهج الأكثر استخداماً في دراسة الظواهر الإنسانية والاجتماعية، وقد تم الاعتماد عليه في الجانب النظري للإحاطة بالأطر النظرية لمتغيرات الدراسة التحول الرقمي وجودة الخدمات الجامعية، بينما تم استخدام أسلوب الدراسة الميدانية في الجانب التطبيقي لدراسة وتحليل علاقة أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الجامعية من وجهة نظر طلبة جامعة محمد بوضياف بالمسيلة.

وقد تم الاعتماد في هذه الدراسة على مصدرين لجمع المعلومات وهما:

1 – المصادر الثانوية: تمثلت المصادر الثانوية التي تم الاعتماد عليها لتغطية الجانب النظري من الدراسة على المؤلفات العربية من كتب، أطروحات الدكتوراه، رسائل الماجستير، مذكرات الماستر، والمجلات العلمية.

2 – المصادر الأولية: لمعالجة الجانب التطبيقي من الدراسة، اعتمدنا على الاستبيان كأداة لجمع البيانات الأولية للدراسة، حيث وزعت على طلبة جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، وتم تفرغ وتحليل الاستبيان بالاعتماد على البرنامج الإحصائي SPSS.

سادسا: أسباب اختيار الموضوع

تم اختيار الموضوع للمبررات التالية:

• يعتبر هذا الموضوع حديث ويمتاز بالتطور وبالتالي فتح المجال للبحث والدراسة بصفة دائمة ومستمرة.

• إدراك أهمية الموضوع، خاصة بعد الانتشار الواسع لاستخدام التكنولوجيا الحديثة في المؤسسات الخدمية.

• محاولة معرفة أثر التحول الرقمي ومدى مساهمته في حل العديد من المشكلات المتعلقة بخدمة الطلبة.

• محاولة معرفة وجهة نظر طلبة جامعة محمد بوضياف عن التحول الرقمي في مديرية الخدمات الجامعية.

• الرغبة الشخصية في دراسة المواضيع الحديثة.

سابعا: حدود الدراسة

- الحدود الموضوعية: يقتصر البحث الحالي على دراسة التحول الرقمي وأثره على جودة الخدمات الجامعية.

- الحدود المكانية: تم إجراء البحث في مديرية الخدمات الجامعية بالمسيلة.

- الحدود الزمانية: تم إجراء الدراسة خلال الفترة الممتدة من شهر (مارس -ماي) سنة 2024.

- الحدود البشرية: تم اختيار عينة من طلبة جامعة محمد بوضياف بالمسيلة.

ثامنا: صعوبات الدراسة

- من بين الصعوبات التي واجهتنا في انجاز هذا البحث هي ضيق الوقت بسبب الدخول الجامعي المتأخر لهذه الدفعة، وما صحبه من تأخر في الحصول على مشرف، واختيار موضوع الدراسة.

- عدم دراستنا لمقياس منهجية البحث العلمي، كان من بين اهم الصعوبات في كيفية تحصيل المادة العلمية وانتقاء ما يناسب دراستنا.

- قلة المراجع حول التحول الرقمي كونه موضوع الساعة.

تاسعا: الدراسات السابقة

تم الاستعانة بمجموعة من الدراسات السابقة من أجل تكوين إطار نظري للدراسة، ومن بين هذه الدراسات نذكر ما يلي:

دراسة: فهد زيد عايش العازمي (2022): بعنوان "دور التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين دراسة تطبيقية".¹

اهتمت الدراسة بتوصيف ابعاد التحول الرقمي وجودة الخدمات المقدمة للمواطنين، بالإضافة الى تحديد نوع وقوة العلاقة بين ابعاد التحول الرقمي (التخطيط الاستراتيجي، اعداد القادة، البيئة المؤسسية، استقطاب المهارات البشرية) وجودة الخدمات المقدمة للمواطنين ولتحقيق ذلك تم الاعتماد على قائمة الاستقصاء لجمع البيانات الأولية باستخدام عينة قوامها 340 مواطن من مواطني دولة الكويت،

وقد أظهرت نتائج البحث ان واقع التحول الرقمي متوسط على المستوى الإجمالي وبالنسبة لكل بعد من ابعادها، وكشفت النتائج ان هناك علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين ابعاد التحول الرقمي وابعاد جودة الخدمات المقدمة للمواطنين، وتوصل الباحثان الى مجموعة من التوصيات لتدعيم جودة الخدمات المقدمة للمواطنين في دولة الكويت من خلال الاهتمام بالتحول الرقمي.

دراسة: حاجي نور، دومة عبد السلام (2023) : بعنوان " الخدمة العمومية في ظل تحديات الرقمنة ومتطلبات الجودة دراسة حالة جامعة محمد بوضياف المسيلة ".²

هدفت هذه الدراسة الى محاولة إعطاء فكرة عن واقع تطبيق الرقمنة في الإدارة العمومية بالجزائر، والوقوف على دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات على مستوى المرفق العمومي، بعد استخدام أداة الدراسة الاستبانة وتوزيعها على 35 موظف من موظفي جامعة محمد بوضياف المسيلة، تم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS اصدار رقم 26.

¹ فهد زيد عايش العازمي، دور التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين دراسة تطبيقية، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية، جامعة مدينة السادات، مصر، المجلد 13، العدد 3، 2022.

² حاجي نور، دومة عبد السلام، الخدمة العمومية في ظل تحديات الرقمنة ومتطلبات الجودة دراسة حالة جامعة محمد بوضياف المسيلة، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف المسيلة، الجزائر، 2023.

كانت اهم النتائج التي توصلت اليها الدراسة ان للرقمنة أهمية بالغة في عملية تحسين جودة الخدمات في المؤسسات العمومية بطريقة مباشرة وغير مباشرة وضرورة توفر كفاءات إدارية ومهنية لمواكبة التطور الحاصل للمتطلبات الجديدة لعملية الرقمنة على مختلف الهيئات او المراكز الإدارية لضمان تفعيل ونجاح الرقمنة كعنصر فعال في عملية تحسين جودة الخدمة العمومية.

دراسة: بن قارة سيرين، زيغم إبتها، (2023) بعنوان التحول الرقمي في جامعة 8 ماي 1945 قالمة كخيار استراتيجي لضمان جودة الإدارة الجامعية، دراسة حالة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.¹

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى مساهمة التحول الرقمي لضمان جودة الإدارة الجامعية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية لجامعة 8 ماي 1945 قالمة بمختلف ابعاده المتمثلة في (البعد التقني، البعد البشري، البعد التنظيمي) تم اجراء الدراسة التطبيقية على 51 موظف اداري دائم بالكلية.

تم الاعتماد على المنهج الوصفي والمنهج التحليلي والمنهج الاحصائي لتحليل استبانة الدراسة التي تم توزيعها على عينة عشوائية مكونة من 51 موظف اداري دائم، مستعنيين في ذلك ببرنامج الحزمة الإحصائية SPSS.

كانت اهم النتائج التي توصلت اليها الدراسة أن التحول الرقمي في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية له أثر عل جودة الادارة الجامعية وأكثر بعد له أثر هو البعد البشري وعليه توصي الدراسة بضرورة تعزيز التحول الرقمي بمختلف ابعاده لضمان جودة الخدمة.

دراسة: خديجة عجال وفريدة جفال (2023) : بعنوان التحول الرقمي ودوره في تطوير خدمات المؤسسة العمومية – مؤسسة صندوق الضمان الاجتماعي CNAS لولاية ورقلة نموذجا.²

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور التحول الرقمي في تحسين جودة خدمات المؤسسة العمومية صندوق الضمان الاجتماعي CNAS لولاية ورقلة نموذجا ولتحقيق اهداف الدراسة تم الاعتماد على

¹ بن قارة سيرين، زيغم إبتها، التحول الرقمي في جامعة 8 ماي 1945 قالمة كخيار استراتيجي لضمان جودة الإدارة الجامعية، دراسة حالة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة 8 ماي 1945 قالمة، الجزائر، 2023.

² خديجة عجال وفريدة جفال، التحول الرقمي ودوره في تطوير خدمات المؤسسة العمومية - مؤسسة صندوق الضمان الاجتماعي CNAS لولاية ورقلة نموذجا، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر أكاديمي، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، 2023.

عينة متمثلة في 48 موظف داخل المؤسسة، تم تطوير استبانة لغرض جمع البيانات اللازمة من أفراد العينة وأيضا الاستعانة بأدوات جمع بيانات من مقابلة وملاحظة.

توصلت الدراسة الى عدة نتائج أهمها: ان مؤسسة صندوق الضمان الاجتماعي بـ ورقة تعمل على تطبيق عملية التحول الرقمي في تقديم مختلف خدماتها والاستفادة من مزايا التحول الرقمي لتسيير ومواكبة التطور التكنولوجي، وان المؤسسة تهتم بتوفير مختلف الوسائل والتقنيات الحديثة لتحسين جودة الخدمات المقدمة، وقد ساهم التحول الرقمي في المؤسسة في سرعة الاستجابة والمرونة في العمل وتقديم الخدمات بشكل أفضل.

دراسة: ذهبي آسيا، بوهالي محمد (2024): أثر التحول الرقمي على جودة التعليم العالي دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة عمار ثلجي الاغواط.¹

هدفت الدراسة الى تحديد أثر التحول الرقمي على جودة التعليم العالي من وجهة نظر أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة عمار ثلجي الاغواط، وقد تحددت الدراسة بمتغير مستقل يتمثل في التحول الرقمي من خلال ابعاده الأربعة: الاستراتيجية، الثقافة التنظيمية، القيادة التحويلية، الموارد البشرية، ومتغير تابع يتمثل في جودة التعليم العالي.

ولتحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على استبيان في جمع البيانات من عينة مكونة من 56 مفردة، تم تحليل بياناتها بالاعتماد على العديد من المؤشرات الإحصائية باستخدام برنامج SPSS.

اهم النتائج التي توصلت اليها هذه الدراسة أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي على جودة التعليم العالي حسب العينة محل الدراسة.

– باستقراء الدراسات السابقة يتضح ما يلي:

من خلال استقراء الدراسات السابقة فإنه يمكن تمييز الفروق التالية بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية:

من حيث بيئة الدراسة: طبقت الدراسات السابقة في مؤسسات ذات بيئة مختلفة بينما طبقت الدراسة الحالية في مديرية الخدمات الجامعية بالمسيلة.

من حيث الهدف: تهدف هذه الدراسة الى التعرف على أثر التحول الرقمي بأبعاده (البعد التقني، البعد البشري، البعد التنظيمي) على جودة الخدمات الجامعية بينما تطرقت الدراسات السابقة الى أبعاد أخرى

¹ ذهبي آسيا، بوهالي محمد، أثر التحول الرقمي على جودة التعليم العالي - دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة عمار ثلجي الاغواط، مجلة دراسات العدد الاقتصادي، الجزائر، المجلد 15، العدد 1، 2024.

وهي (الاستراتيجية، الثقافة التنظيمية، القيادة التحويلية، الموارد البشرية، التخطيط الاستراتيجي، اعداد القادة، البيئة المؤسسية).

من حيث المجتمع وعينة الدراسة: بالنسبة للدراسات السابقة كانت العينة المستهدفة هي مقدمي الخدمة، في حين ركزت الدراسة الحالية على متلقي الخدمة وهو الطالب الجامعي. بينما تتشابه الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة من حيث المنهج المستخدم (المنهج الوصفي) والأساليب الإحصائية (المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، النسب المئوية إلخ) أيضا تتشابه الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في تناولها لموضوع التحول الرقمي من الجانب النظري فهي تخدم موضوعنا الى حد كبير حيث ركزت الدراسات السابقة التي تم ذكرها على مختلف الجوانب النظرية للتحول الرقمي وذلك نظرا لأهمية الموضوع لدى الكثير من الباحثين.

عاشرا: هيكل الدراسة

للإجابة عن الإشكالية المطروحة، واختبار الفرضيات وللإحاطة بجميع جوانب الموضوع تم تقسيم الدراسة الى فصلين نظري يتضمن خمسة مباحث وفصل تطبيقي يتضمن أربعة مباحث، بداية من مقدمة عامة وصولا إلى خاتمة عامة.

الفصل الأول: تطرقنا فيه إلى الأطر النظرية لكل من التحول الرقمي وجودة الخدمات الجامعية حيث تناولنا فيه خمس مباحث كما يلي:

تطرقنا في المبحث الأول الى مفاهيم أساسية حول التحول الرقمي من حيث المفهوم، الأهمية، الأهداف، متطلبات ووسائل التحول الرقمي بينما تطرقنا في المبحث الثاني الى أسس التحول الرقمي مزاياه وعيوبه.

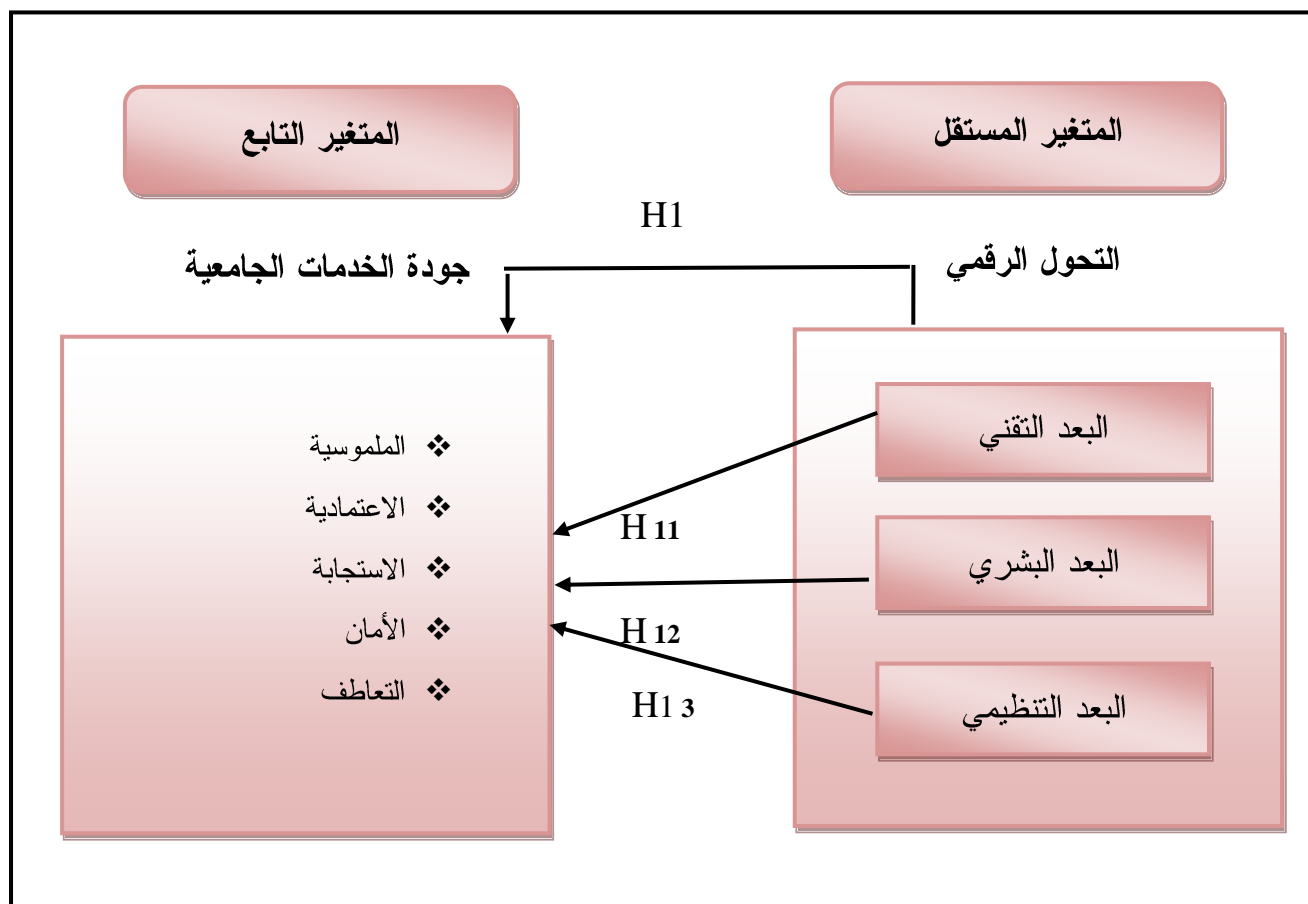
أما المبحث الثالث فقد تناولنا فيه مفاهيم عامة حول جودة الخدمات الجامعية من حيث مفهوم الجودة وأهميتها، مفهوم الخدمة الجامعية وخصائصها ومفهوم جودة الخدمات الجامعية وأنواعها والمبحث الرابع تطرقنا الى أبعاد، خطوات، أساليب قياس جودة الخدمات الجامعية، أما المبحث الخامس والآخر فقد تناولنا فيه جودة الخدمات الجامعية في ظل التحول الرقمي.

الفصل الثاني: خصص للدراسة الميدانية حيث تم تطبيق هذه الدراسة على طلبة جامعة محمد بوضياف المسيلة فقد قسمنا هذا الفصل الى أربعة مباحث حيث تناول المبحث الأول عرض ميدان الدراسة بينما تناول المبحث الثاني منهجية الدراسة الميدانية أما المبحث الثالث فقد خصص لعرض وتحليل بيانات

الدراسة الميدانية بينما تناول المبحث الرابع اختبار الفرضيات وتحليل النتائج وهذا على أساس المعلومات المتحصل عليها.

إحدى عشر: النموذج الفرضي للدراسة

الشكل رقم (01): النموذج الفرضي للدراسة



المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على الدراسات السابقة



الفصل الأول:

الإطار النظري للتحول الرقمي وجودة

الخدمات الجامعية



تمهيد:

يعتبر القرن الواحد والعشرين عصر التحولات الكبرى نظرا للتغيرات التي شهدتها الساحة العالمية في مختلف المجالات الاقتصادية، السياسية، والاجتماعية، فقد أصبحت بيئة العمل الخاصة بالمؤسسات عموما والمؤسسات العمومية خاصة تركز على استخدام مختلف الأجهزة والبرمجيات ذات التقنية الحديثة والشبكات من أجل تحقيق التواصل بين الأفراد والمؤسسات، وتحقيق أهدافها وتحسين جودة أدائها وتقديم خدماتها بالشكل المطلوب، كل هذا فرض على المؤسسات بمختلف أصنافها ضرورة التحول من النظام التقليدي إلى النظام الإلكتروني أو ما يطلق عليه بالتحول الرقمي .

فالتحول الرقمي يعد اتجاها عالميا تسعى كل المؤسسات في مختلف الدول الى اعداد مشروعات تحول رقمي لبناء مؤسسات رقمية بامتياز، حيث يعد التحول الرقمي بمثابة إحداث تغيير جذري في العمل وذلك عن طريق التطور التقني الكبير الحاصل لخدمة المستفيدين بشكل أسرع وجودة عالية.

في هذا الفصل سنعمل على تقديم مختلف الجوانب النظرية للموضوع حيث سنتناول فيه الإطار النظري للتحول الرقمي وجودة الخدمات الجامعية حيث تم تقسيم هذا الفصل الى خمس مباحث وهي:

المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول التحول الرقمي

المبحث الثاني: أسس التحول الرقمي مزاياه ومعوقاته

المبحث الثالث: مفاهيم عامة حول جودة الخدمات الجامعية.

المبحث الرابع: أبعاد، خطوات، أساليب قياس جودة الخدمات الجامعية.

المبحث الخامس: جودة الخدمات الجامعية في ظل التحول الرقمي.

المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول التحول الرقمي

في هذا المبحث سوف نتناول المفاهيم الأساسية للتحويل الرقمي من خلال إعطاء مفهوم للتحويل الرقمي وكذلك ابراز اهمية واهداف التحول الرقمي، إضافة الى متطلبات ووسائل التحول الرقمي.

المطلب الأول: مفهوم التحول الرقمي

قبل ان نتطرق الى مفهوم التحول الرقمي يجب ان نتطرق أولا الى تحديد مفهوم الرقمنة:

أولاً: مفهوم الرقمنة

تشكل الرقمنة لغة العصر وأداته وهي التقنية الأكثر استخداما في حياتنا وبالكاد لم يبقى شيء الا وغزته الرقمنة، لقد غيرت النظر الى الكثير من أمور الحياة والاعمال والتصرفات بشكل كبير انها تكاد تلغي كل ما هو تقليدي وتفرض نمط جديد في الحياة والمعاملات والاعمال والاتصالات تختلف تماما عما سار عليه البشر سابقا، لقد جعلت العالم في ثوب جديد في كل معاملاته، قصرت في المسافات وفتحت افاق جديدة اختصرت زمن الإنجازات في شتى الميادين.

وتعرف الرقمنة: على انها "الطريقة التي يؤدي بها جهاز الحاسب عملياته، او هي ظاهرة تحويل البيانات التناظرية الى لغة رقمية، فالرقمنة تشمل تحويل المعلومات التقليدية الموجودة عادة في شكل ورقي الى بيانات رقمية معاصرة، ليتم الحصول عليها فيما بعد من خلال استخدام الكمبيوتر والغرض من هذه العملية هو تمكين نقل المعلومات الى الانترنت وبالتالي السماح لها بالوصول عن بعد للأفراد الذين يستفيدون منها".¹

وعرفت أيضا: " بأنها استخدام التقنيات الرقمية لتغيير نماذج الأعمال والعمليات وتوفير فرص جديدة لتوليد ثروة للتنمية المستدامة، وهي تحويل العمليات الى نسخ رقمية وإلغاء الحواجز بين البشر وتقنية المعلومات والاتصالات باستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي لتحقيق مردود اقتصادي واجتماعي بفعالية وانتاجية اعلى ".²

عرفت كذلك: " بأنها عملية تحويل مصادر المعلومات من الشكل التقليدي الى الشكل الرقمي، وتقوم مؤسسات المعلومات باتخاذ هذا الإجراء بهدف توفير أكبر قدر من مصادر المعلومات للمستخدمين".

كذلك عرفت الرقمنة على انها " عملية نقل او تحويل البيانات الى شكل رقمي للمعالجة بواسطة الحاسب الآلي، وفي نظم المعلومات عادة ما يشار الى الرقمنة على انها تحويل النص المطبوع او الصور الفوتوغرافية، والايضاحات، والخرائط الى إشارات ثنائية باستخدام وسيلة للمسح الضوئي لإمكان عرض النتيجة على شاشة حاسب آلي، وفي الاتصالات عن بعد يقصد بالرقمنة تحويل

¹ كريمة حوامد، دور الرقمنة في ضمان جودة التعليم العالي والبحث العلمي وتحقيق اهداف التنمية المستدامة، جامعة باجي مختار عنابة، المجلة الجزائرية للأمن الإنساني، المجلد 9، العدد 1، 2024، ص 96.

² فوزية صادقي، دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية بالجزائر - دراسة تحليلية للجماعات المحلية - أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث، كلية علوم الإعلام والاتصال والسمعي البصري، جامعة قسنطينة3، الجزائر، 2021، ص 115 .

الإشارات التناظرية المستمرة الى إشارات رقمية نابضة، وفي علم المكتبات والمعلومات يقصد بالرقمنة عملية انشاء نصوص رقمية من الوثائق التناظرية ".¹

وينظر تيري كاكني (Terry Kun2002) الى الرقمنة على انها "عملية تحويل مصادر المعلومات على اختلاف اشكالها مثل الكتب والدوريات والتسجيلات والصور الثابتة الى شكل مقروء بواسطة تقنيات الحاسبات الآلية وتحويل المعلومات الى مجموعة من الأرقام الثنائية ويتم القيام بهذه العملية بفضل مجموعة من التقنيات والأجهزة المتخصصة ".

وتشير شارلوت بيرسي (Charlette bures 2004) الى الرقمنة " على انها منهج يسمح بتحويل البيانات والمعلومات من النظام التناظري الى النظام الرقمي".

وقدم دووج هودجز (Douc Hodges) مفهوم آخر تم تبنيه من جانب المكتبة الوطنية الكندية ويعتبر فيه " الرقمنة اجراء لتحويل المحتوى الفكري المتاح على وسيط تخزين فيزيائي تقليدي مثل: المقالات والكتب والمخطوطات والخرائط وغيرها الى شكل رقمي ".²

ويعرف قاموس المكتبات والمعلومات على الانترنت " Odlis "الرقمنة هي "عملية تحويل البيانات الى شكل رقمي بواسطة الكمبيوتر في نظم المعلومات والرقمية عادة ما تشير الى تحويل النص المكتوب أو الصور الفوتوغرافية والرسوم التوضيحية والخرائط الخ الى إشارات ثنائية باستخدام نوع ما من جهاز الماسح الضوئي التي تمكن من عرضها على شاشة الحاسوب ".³

بناء على التعاريف سابقة الذكر يمكن تقديم التعريف التالي:

الرقمنة هي تحويل البيانات الى الشكل الرقمي خلال معالجتها بواسطة الحاسب الالكتروني، والاستغناء عن المعاملات الورقية واحلال المكتب الإلكتروني عن طريق الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات.

ثانيا: مفهوم التحويل الرقمي

نتيجة لحدثة مفهوم التحويل الرقمي لا يوجد إجماع في الأدبيات المتوفرة حول تعريف محدد له، وعليه يمكن تعريف التحويل الرقمي على انه:

1 – لغويا:

تحويل هو اسم مصدر، تحول تحولا، وهو يعني تغيرت من حال الى حال، او حدث تحول في حياته، وحدث تغيرا في طريقة سير الأمور.

¹ نجلاء أحمد يس، الرقمنة وتقنياتها في المكتبات العربية، العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، الطبعة 1، 2013، ص18.

² كلثوم عتاب، مكي الدراجي، رقمنة الشباك الالكتروني الموحد للوثائق البيومترية كآلية لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر- بلديو ورقة نموذجية، مجلة الاجتهاد القضائي، بسكرة، المجلد13، العدد2، 2021، ص1256.

³ أسامة محمد عطية خميس، الكيانات الرقمية، الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات، القاهرة، الطبعة1، 2013، ص46.

اصطلاحا:

يعرف التحول الرقمي على انه تغيير طريقة القيام بالأعمال من خلال استخدام تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال من اجل تحسين بيئة العمل واحداث تغيير في طريقة تفكير الافراد داخل العمل، بمعنى الانتقال من النظام الكلاسيكي او التقليدي للقيام بالأعمال الى نظام آخر قائم على أسلوب رقمي.¹

و**عرف أيضا التحول الرقمي:** هو " عملية انتقالية من النظام التقليدي الى نظام الكتروني يتسم بالذكاء في كافة اعمال المنظمات ويتطلب ذلك وضع استراتيجية لنشر ثقافة التحول الرقمي، وتصميم البرامج والخدمات التي تدعم تحقيق التحول الرقمي وتجدر الإشارة الى ان التحول الرقمي من العوامل الدافعة للتغيرات في عالم منظمات الاعمال، لأنها تنشئ تقنيات جديدة تعتمد على الانترنت " .²

و**عرف التحول الرقمي بأنه:** " عملية انتقال القطاعات والشركات الى نموذج عمل جديد ومتطور بالاستناد على التقنيات الرقمية الجديدة من أجل احداث عمليات ابتكار للمنتجات والخدمات التي تقدمها هذه القطاعات، وتوفير قنوات جديدة من العائدات التي تزيد من القيمة الفعلية لمنتجاتها وخدماتها المقدمة " .³

التحول الرقمي: يعرف بانه عمل جديد ومستحدث يكون قائم على استعمال التقنيات الرقمية في ابتكار منتجات وخدمات جديدة، وطريقة توزيعها والتوجه والتركيز نحو العميل او المستخدم.⁴

من خلال التعاريف السابقة يمكننا تعريف التحول الرقمي:

على انه " تغيير شامل في المؤسسة إحلال التقنيات الحديثة والتكنولوجيا المتطورة محل الأساليب التقليدية واليدوية في انجاز الاعمال وتقديم الخدمات بمختلف أنواعها " .

¹ سي طيب الهشمي رضا، التحول الرقمي واشكالية التغيير التنظيمي، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث ل م د، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة مصطفى اسطنبولي معسكر، 2024، ص117

² فهد زيد عايش العازمي، دور التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين دراسة تطبيقية، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية، جامعة مدينة السادات، مصر، 2022، المجلد13، العدد 3، ص1061 .

³ سنية محمد احمد سليمان سبع، تأثير التحول الرقمي وجودة الخدمة التعليمية على رضا الطلاب، دراسة تطبيقية على طلاب جامعة المنصورة المعهد العالي للحاسبات وتكنولوجيا المعلومات بالشرق، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، المجلد 12، العدد4، 2021، ص 27 - 28

⁴ خديجة عجال، فريدة جفال، التحول الرقمي ودوره في تطوير خدمات المؤسسة العمومية - مؤسسة صندوق الضمان الاجتماعي لولاية ورقلة نموذجاً، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، 2023، ص09.

المطلب الثاني: أهمية واهداف التحول الرقمي

تسعى جميع المؤسسات باختلاف أنواعها وأحجامها لتبني مفهوم التحول الرقمي، وذلك لما له من أهمية كبيرة في تحقيق أهدافها.

أولاً: أهمية التحول الرقمي:

لقد أصبح التحول الرقمي ضروريا في رفع كفاءة المؤسسات من تطوير وتحسين خدماتها وتسهيل وصولها للمستفيدين، كما انه يساهم في ربط القطاعات حكومية كانت او خاصة ببعضها البعض بحيث يمكن انجاز الاعمال المشتركة بمرونة.¹

ويساعد التحول الرقمي في تعزيز الشفافية من خلال تسهيل تبادل المعلومات، والحد من البيروقراطية والفساد بالاعتماد على بنية تقنية تتسم بالكفاءة والفعالية، وتعزيز الشفافية من خلال تبادل المعلومات، بالإضافة الى مساعدة المؤسسات والشركات على التوسع والانتشار على نطاق أوسع، والوصول الى شريحة أكبر من العملاء والجمهور، لذلك فالتحول الرقمي ضروري لعدة أسباب منها:

– تجربة العميل: لم يعد تقديم منتجات او خدمات مبتكرة بأسعار مغرية كافيا للتمييز، وانما يجب على المؤسسات منح الأولوية للتفاعلات مع العملاء وتقديم تجارب فريدة خالية من العيوب تشجعهم على البقاء مخلصين، وللتحول الرقمي دور بارز في خلق التميز من خلال تنفيذ تطبيق سهل الاستخدام على سبيل المثال، او طريقة دفع سريعة وآمنة، وخدمة عملاء ممتازة.

– إثراء خبرة الموظفين: يمكن التحول الرقمي من تسهيل عمل الموظفين، وهذا باعتمادهم على التطبيقات والبرامج القوية، مما يجعلهم قادرين على التواصل بسهولة مع بعضهم البعض، والتخطيط للمهام الروتينية او تنظيم الاجتماعات، تسليم واجباتهم للمكتب، وأتمته المهام المتكررة.... الخ، كل هذا يزيد من انتاجيتهم، تحفيزهم وتركيزهم على العمل، وتقديم تجربة أفضل للعملاء.

– تحسين العمليات: يساعد التحول الرقمي على تبسيط سير العمل ورقمنة العمليات واتمام المهام، مما يساعد المؤسسات ان تكون أكثر كفاءة ونتاجية.

– رقمنة المنتجات: يمكن استخدام التقنيات الجديدة لتحسين منتج او خدمة، كما هو الحال مع الأجهزة المتصلة او التي يتم تنشيطها بالصوت، كما تساعد على بناء نظام يسمح بالابتكار والتكيف باستمرار مع التغيرات السريعة ومتطلبات المستهلكين الجديدة.

¹ قرط ناصر، لعشب سهام، التحول الرقمي واثره على أداء الموارد البشرية دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر، مجلة الاقتصاد والبيئة، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم، الجزائر، المجلد6، العدد1، 2023، ص - ص: 238 - 239.

ثانيا: اهداف التحول الرقمي

تتضمن عملية التحول الرقمي العديد من الأهداف التي تتمحور بشكل أساسي في قيام المؤسسات بتوليد القيمة المضافة عن طريق الفكر الرقمي والابتكارات وكيفية عرض المنتج والخدمات وإظهار نماذج العمل بنمط جديد عن طريق أسرع وأحدث التقنيات المبتكرة والتي تتماشى مع المتطلبات الجديدة وسلوكيات المجتمع من خلال اعتماد التحول الرقمي كاستراتيجية الى تحقيق جملة من الأهداف أهمها:¹

- توفير خدمات معلوماتية بتقنيات جديدة
 - توفير كم هائل من المعلومات على وسائط رقمية
 - تسهيل عملية البحث في المجموعات الرقمية واسترجاع المعلومات بوسائل وطرق عديدة
 - حفظ مصدر المعلومات الاصلية من التلف
 - إتاحة المعلومات لأكثر عدد من المستفيدين والمتعاملين من خلال المنصات الرقمية
 - اهداف تقترن بتدعيم مستوى الأداء للتقليل من الأخطاء المترتبة على الإدخال اليدوي، نقل المعلومات بطريقة سهلة بين الغدارات المختلفة
 - اختصار الإجراءات الإدارية والمتمثلة في نقص الاعمال الورقية وعدم الحاجة الى نسخ المستندات الورقية إذا كانت متوفرة الكترونيا.
 - الاستخدام الأمثل للطاقة البشرية إذا تم تخزين المعلومات بنسخة رقمية، وأصبحت سهلة الاستخدام توجه الطاقات البشرية للعمل في أشغال أكثر إنتاجية.
 - تطبيق نماذج أعمال جديدة ومبتكرة تركز على استخدام الوسائل والنظم الإلكترونية.
 - تعزيز حماية البيانات الرقمية، والشفافية، والاستقلالية، والثقة.
 - تحسين جودة الخدمة وتحقيق التميز في العمل الرقمي.
- إضافة الى ذلك تهدف عملية التحول الرقمي الى:²
- دفع المؤسسات لتبني نهج يتم عن طريقه وضع استراتيجية تحول واضحة وإعطاء تطلع واضح عن التزام جميع أصحاب المصلحة.
 - ممارسة الاعمال بشكل أكثر شفافية وبساطة المعلومات واطهارها الى العملاء او المواطنين.
 - زيادة كفاءة تشغيل تكنولوجيا المعلومات لتحسين موظفيها وشركائها

¹ بن قارة سيرين، زيغم إبتها، التحول الرقمي في جامعة 8 ماي 1945 -قائمة - كخيار استراتيجي لضمان جودة الإدارة الجامعية، دراسة حالة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 8 ماي 1945 قائمة، الجزائر، 2023، ص 5.

² دوا الحاج محمد الأمين، أهمية التحول الرقمي للمؤسسة في تحقيق فاعلية الاستبصار الاستراتيجي، دراسة ميدانية بالمؤسسة السياحية فندق قورارة تيميمون، مذكرة لنيل شهادة الماستر الأكاديمي في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أحمد دراية أدرار، الجزائر، 2021، ص6

الفصل الأول..... الإطار النظري للتحول الرقمي وجودة الخدمات الجامعية

- كما تستعين المؤسسات بالتكنولوجيا الرقمية لفهم متطلبات شؤونها بشكل أفضل عبر مختلف القنوات والأجهزة التكنولوجية التي تختار المؤسسة الاستثمار فيها، إذ ترتبط مباشرة بتأمين تجربة النجاح والارتقاء بها.

المطلب الثالث: متطلبات ووسائل التحول الرقمي

ان التحول الرقمي يركز على المعرفة ودمج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في كافة المجالات والخدمات والعديد من الحكومات تسعى لتوفير مجموعة من المتطلبات الأساسية لتحقيق التحول الرقمي.

أولاً: متطلبات عملية التحول الرقمي

ان تطبيق ونجاح عملية التحول الرقمي يتوقف على توفر مجموعة من المتطلبات اللازمة لذلك، نذكر أهمها فيما يلي:¹

1 - الخطط والاستراتيجيات

تعد السياسات والخطط والاستراتيجيات أدوات أساسية في تنفيذ التحول الرقمي واستدامته، وكلما تمت صياغتها بوضوح ودقة عادت بنتائج إيجابية في تحول الدولة رقمياً، وتسعى استراتيجيات التحول الرقمي الى تحديد أولويات التحول وتنسيقها، وتوفير مؤشرات حول جاهزية الدولة لهذا التحول ويمكن تقسيمها الى أهداف واضحة ومحددة تتشارك عناصر مختلفة في تحقيقها، والقسم الآخر هو تقييم الأداء الذي لا بد من القيام به لمتابعة سير العمل، وتحديد الإمكانيات والقدرات المتوفرة والمطلوبة بالإضافة الى معرفة مقدار التكاليف التي تم صرفها والتي بحاجة إليها لإكمال العمل ونجاحه .

اذ ان آلية التحول الرقمي بالمؤسسة تعتمد في الأساس على وضع استراتيجية واضحة من قبل مجموعة من الخبراء في المجال بالأولويات والاهداف المراد تحقيقها، مع ضرورة متابعة تنفيذ هذه الاستراتيجية من قبل الإدارة العليا بالمؤسسة لضمان سير العمل بالطريقة الصحيحة ونجاحه.

وعند صياغة الاستراتيجية لا بد من الأخذ في الاعتبار ان تكون تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والموارد البشرية مضمنة فيها، كما يؤخذ في الاعتبار مرونة هذه الاستراتيجية وقابليتها للتطوير والتغيير كونها ترتبط بالتكنولوجيا المتغيرة وتتأثر بالعوامل الأخرى المحيطة، واستعدادها للتعامل مع كل تغيير يتطلبه هذا التحول، وجازيتها من حيث الإمكانيات الإدارية والبشرية والمادية.

ان تطبيق استراتيجيات التحول وخطته يتأثر سلباً بالمشاكل المالية سواء على مستوى الحكومة او الشركات الخاصة، لذا لا بد من تعيين جهة مسؤولة عن الإشراف على عملية التحول ومتابعتها، وان لا يتوقف دورها ودور أصحاب القرار كذلك على وضع الاستراتيجيات والإشراف عليها فحسب، بل المشاركة في تنفيذها وهذا يساهم في تقبلها من جانب الافراد والمؤسسات المختلفة ويمنع مقاومته.

¹ راما حسين إسحق، التحول الرقمي وأثره على تحسين رضا المواطن عن جودة الخدمات الحكومية دراسة ميدانية مركز خدمة المواطن الإلكتروني، رسالة ماجستير تأهيل وتخصص في إدارة الأعمال، الجامعة الافتراضية السورية، سوريا، 2021، ص - ص: 17 - 18.

2 – الموارد البشرية

تعد الموارد البشرية الأساس في التحول الرقمي، ومن اهم مؤشرات جاهزية الدولة له ان فاعلية الحكومات الالكترونية ونجاحها تقاس عن طريق قياس مدى التفاعل والاستخدام من قبل الأطراف الأخرى التي تخدمها الحكومة الالكترونية كالأفراد، ومهما كانت إمكانيات بنية الحكومة الالكترونية فإنها ستبقى بدون فائدة إذا لم يتم استخدامها والاستفادة منها من قبل الافراد سواء في التعاملات الشخصية او التي ترتبط بالعمل المهني في المؤسسات المختلفة.¹

ويحتاج الفرد المستخدم لهذه البنية الى ثقافة ومهارات أساسية في استخدام التقنية اذ ان البنية الأساسية لأكثر الحكومات الرقمية تقدما ستصبح ذات قيمة ضعيفة اذا لم يملك المواطنون المهارات اللازمة للحصول عليها واستخدامها , كما تلعب العوامل البشرية دورا رئيسيا في العديد من الإخفاقات الأمنية , وقد يكون ذلك نتيجة لقلة المعرفة والخبرة التقنية لديها ولا بد لجميع متخذي القرار والمسؤولين المشاركة والتعاون في هذا الجانب لما لهم من إمكانية للتأثير والتأكيد , وزيادة التقبل للخدمات الحكومية في صورتها الرقمية على أهمية وجود متخصصين في تقنية المعلومات , واسناد المهام اليهم حسب مجالات العمل المناسبة لمهاراتهم ومؤهلاتهم وتشمل الموارد البشرية ما يلي:

- **المستخدم النهائي:** هو ذلك الفرد الذي يستفيد من مخرجات عملية التحول الرقمي.
- **متخصصي النظم:** هم الأفراد الذين يقومون بتطوير وتشغيل نظم المعلومات والبرمجيات والتقنيات أي المتخصصون في تحميل نظم المعلومات وتصميمها ويشمل المتخصصون على:
- **محلي النظم:** هم افراد متخصصون يدرسون مشاكل الاعمال، ومتطلبات المعلومات والنظم ويعملون مع المستخدم في تطوير نظم التحول الرقمي.
- **البرمجيين:** هم متخصصو المعلومات والبرمجيات الذين يستخدمون الوثائق التي يقدمها محللو النظم لترميزها وتخزينها على برامج الحاسوب.
- **المشغلين:** هم الافراد الذين يقومون بإدخال البيانات والمعلومات الى الحاسوب ويعملون على تشغيل النظام.

3 – الامن والتشريعات

اذ لا بد من توافر تشريعات تنظم عمليات الاتاحة والاستخدام للخدمات الحكومية تكمن أهمية وجود قوانين وتشريعات خاصة بالتعاملات الالكترونية في البيئة الرقمية في الاختلاف بين طبيعة الخدمات التقليدية عن الالكترونية ما يجعل إيجاد تشريعات كافية تنظم هذا الاستخدام، وتغطي كافة جوانبه مطلبا أساسيا، لذا فان من اهم الأمور الواجب القيام بها عند تطبيق عملية التحول الرقمي هي تحديث القوانين

¹ راما حسين إسحق، المرجع نفسه ، ص – ص : 18 – 19.

والتشريعات لتجنب المشاكل التي قد تطرأ في عدم وجود تناسب النظام القانوني المتبع، مع ما تتطلبه الحكومة الإلكترونية.

يعد امن المعلومات أحد العوامل المهمة للتعويض بتقبل استخدام الخدمات الحكومية الإلكترونية من قبل الافراد والمؤسسات، لأنها تتعامل مع بياناتهم الخاصة، لذا فان المصادقية والموثوقية تدخلان في الجانب أيضا، وبذلك يتعين على كل حكومة اتخاذ التدابير الأمنية المناسبة لضمان استمرار العمل وجودته، مع وضع استراتيجية للاستجابة للحالات الطارئة والمفاجئة التي تتطلب حولا سريعة للتأمل معها.

4 – البنية التحتية

عند اتخاذ دولة ما قرار تحويل حكومتها التقليدية الى حكومة الكترونية لابد من الاخذ في الاعتبار الجانب التقني، من حيث جاهزيتها لهذا التحول كونه يعمد في الأساس على التكنولوجيا والانترنت في تقديم الخدمات، ومدى كفاءة هذه التقنيات ومهارات الأفراد في استخدامها.

ثانيا: وسائل التحول الرقمي

ان تعدد الوسائل والتقنيات المستخدمة في عمليات الاتصال والتواصل وتبادل المعلومات منتشرة بشكل واسع جدا، وان الحديث عن التحول الرقمي يقودنا للحديث عن وسائل وتقنيات اتصالية وإعلامية مرتبطة به ارتباطا وثيقا يتم عبرها تبادل رسائل متعددة ومختلفة الاتجاهات ومن أهمها ما يلي:¹

1 – القنوات الفضائية: للمواد المرئية المنشورة على القنوات الفضائية عدة إيجابيات من بينها إمكانية بثها مرات عديدة في أوقات مختلفة، لتصل الى أكبر عدد من المشاهدين، كما ان بعض القنوات الفضائية تنشر مواد إعلامية نافعة من باب التعاون مع مؤسسات أخرى، وكذلك استضافة المختصين لمعالجة الظواهر المختلفة، كما تمتاز القنوات الفضائية بتقديم برامج توعوية من خلال ربط الصوت والصورة الحية بمحتوى النص لتكون أكثر فعالية وتأثير.

2 – الهواتف الذكية: تلعب الهواتف الذكية دورا هاما في تغيير المجتمعات البشرية عامة والتأثير في عاداتها وتقاليدها إيجابا وسلبا بحكم توافره كوسيلة اعلام واتصال رقمية في تلك المجتمعات، حتى صار ضرورة لا يستغني عنها معظم الأفراد.

3 – الأنترنت: عالم الأنترنت والشبكة الرقمية منطقة شاسعة ومتنوعة، وتعد بيئة جديدة لتكثيف النشر وتنويعه لما في ذلك من منافع وإيجابيات لا يمكن حصرها، ومن أهمها إمكانية تقديم العمل الإعلامي بأكثر من صيغة وهذه احدى اهم خصائص الأنترنت، فالمعلومة تقدم مسموعة، مكتوبة، او مرئية، ومن مزايا الأنترنت ان الموقع الذي يحتوي على المعلومة متاح لجميع المستخدمين في كل مكان، فهي

¹ خروبي أمنة، عطاوي مروة، دور التحول الرقمي في تطوير التجارة الإلكترونية في الجزائر خلال الفترة 2016 - 2021، مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 8 ماي 1945 قالمة، الجزائر، 2022، ص15.

ليست محصورة او مقيدة بمكان وإقليم محدد، بالإضافة الى ان المعلومة تبقى متاحة ساعة نشرها وبعد ذلك بسنوات، بحيث ما على المستخدم الا ان يبحث عن المعلومة التي يريدتها وغالبا ما يجدها متوفرة.

4 – الوسائط الرقمية: هي عديدة ومتطورة على شبكة الأنترنت ويمكن ان نذكر منها: ¹

- **المواقع والصفحات الإلكترونية:** بعضها إخبارية كمواقع الصحف وبعضها تجارية واقتصادية لعرض السلع وبيعها، وصفحات دينية وترفيهية وتعليمية وغيرها.
- **المراسلات البريدية:** مثل بريدياهو والهوتميل، ويمكن من خلالها ارسال المخاطبات والمراسلات والرد عليها وهي وسيلة سهلة وغير مكلفة.
- **مواقع المحادثة:** ويمكن من خلالها اجراء المكالمات والمحادثات الفورية مثل الواتساب والفاير وهي وسيلة سهلة وغير مكلفة.
- **المدونات:** هي وسيلة للكتابة ونشر الأفكار والآراء الخاصة، وتختلف عن المذكرات الحقيقية في انها تستخدم الانترنت كوسيلة، ويمكن من خلالها تلقي تعليقات القراء، وبعضها يختص بنقل الأخبار بمختلف أنواعها، بعضها الآخر بأمر شخصية ويومية.
- **مواقع التواصل الاجتماعي:** مثل الفيسبوك والتويتر واليوتيوب ويمكن من خلالها التواصل الاجتماعي والسياسي والثقافي والإعلامي، وهي واسعة الاستخدام والانتشار، ويمكن من خلالها نقل ونشر الأخبار ومشاركة الصور والفيديوهات.
- **استخدام روبوت الدردشة التفاعلي:** يستخدم للإجابة على استفسارات المستخدمين المتشابهة والمتكررة والتي يتم توقعها مسبقا من صاحب الصفحة.
- **استخدام القصص:** على انستغرام أو فيسبوك أو واتساب وحت اليوتيوب وغيرها.

¹ خروبي أمنة، عطاقي مروة، المرجع نفسه، ص 16

المبحث الثاني: أسس التحول الرقمي، مزاياه ومعوقاته

ان التحول الرقمي من المواضيع الأكثر أهمية في عصرنا نظرا للانتشار السريع للإنترنت وتكنولوجيا المعلومات والاتصال، وتعتبر من أساسيات تحقيق الكفاءة والفعالية لذا سنحاول في هذا المبحث التطرق الى ابعاد التحول الرقمي، كذلك نماذج واستراتيجيات التحول الرقمي إضافة الى مزاياه ومعوقاته.

المطلب الأول: ابعاد التحول الرقمي

للتحول الرقمي عدة أبعاد نحصرها فيما يلي: ¹

1 – استخدام التقنيات الرقمية

أي مدى قدرة المنظمة على استغلال تكنولوجيا المعلومات وطموحها التكنولوجي في المستقبل.

2 – الاستراتيجية الرقمية

التحول الرقمي هو مهمة معقدة ومستمرة يمكن ان تشكل عرقلة اذا لم يكن الشخص المسؤول من الناحية التشغيلية عن استراتيجية التحول الرقمي لديه خبرة كافية في المشاريع التحويلية بشكل مباشر، لذلك من المهم تحديد مسؤوليات كافية وواضحة لتحديد وتنفيذ استراتيجية التحول الرقمي.

3 – القدرة التنبؤية والتحليلية

يجب على المؤسسة لكي تكون ناضجة بشكل رقمي ان يكون لها القدرة على التنبؤ بالظروف البيئية والتكيف معها بسرعة.

4 – رقمنة العملاء وعلاقتهم

يتمحور هذه البعد حول جميع النواحي المتعلقة بعلاقات العملاء ومدى تأثير التحول الرقمي على هذه العلاقات.

5 – ثقافة المنظمة والأفراد

لا ينجح التحول الرقمي الا إذا دعمه الناس العاملون في المنظمة، لذلك تعمل القيادة على توفير وخلق ظروف آمنة وصحية لقوة العمل، لتشجيع جميع الموظفين على النمو والابتكار وتحقيق نتائج مرضية.

6 – العلاقات الشبكية

يجب على المنظمة التفاعل بشكل كبير على مستوى عالي من السرعة والدقة وتكون جزء من عناصر الشبكة التي تشمل كل من الموردين، والشركات الناشئة، والحكومات والمستثمرين والجامعات.

7 – البعد التقني:

تشير الأدبيات الى ان المقومات التقنية للتحول الرقمي للجامعة هي أجهزة مادية مثل الكمبيوتر وملحقاتها المختلفة والبرامج التعليمية والبنية التحتية للاتصالات والشبكات اللازمة لاستخدام التعليم الإلكتروني والتطبيقات المختلفة، يتم التركيز على رقمنة الحرم الجامعي وإعادة تأهيل البنية التحتية

¹ بن قارة سيرين، زيغم إبتغال، مرجع سبق ذكره، ص - ص: 11 - 12.

الفصل الأول..... الإطار النظري للتحول الرقمي وجودة الخدمات الجامعية

المادية للجامعة والمباني والمرافق وسلامة وامن الفصول الدراسية ويتحقق ذلك بتوفر المقومات التالية:

الأجهزة التقنية (اجهزة الكمبيوتر – الشاشات التفاعلية – الكاميرات – معدات البث والبت)، فصول دراسية ذكية مع تطبيقات حديثة للتعامل مع البيانات المتزايدة، الامن الإلكتروني، نظام التدريب الرقمي، انترنت عالي السرعة، المعامل والمختبرات الافتراضية المناسبة .

8 – البعد البشري

تعد الموارد البشرية من اهم مقومات التحول الرقمي للجامعات لأنها من اهم وسائل مواجهة الضغوط والتحديات التي تواجه المؤسسات، كما انها تعد من ابرز العناصر التي تقود المجتمعات الى تحقيق التقدم والرقى في مختلف المجالات، الا ان النقص في عدد الأفراد المؤهلين للتأقلم مع البيئة الرقمية من الأمور التي تعاني منه اغلب الدول وبالأخص الدول النامية، حيث يعد النقص في الموارد البشرية المؤهلة للتعامل مع العصر الرقمي معوقا للتكنولوجيا الحديثة، ولتنفيذ برامج التحول الرقمي لا بد من خطة لتطوير الكفاءات والقدرات البشرية داخل الجامعات وتنميتها، ويكون ذلك بتوظيف كفاءات وقدرات جديدة ذات خبرة ببرامج التحول وبلاستفادة من الوسائل التكنولوجية.

9 – البعد التنظيمي

تتطلب عمية الرقمنة تغييرات شاملة في المؤسسة، وهذا لا يقتصر على المعدات التقنية وتعيين مسؤول عن تكنولوجيا المعلومات فقط، بل يتعدى ذلك الى تغييرات عميقة وقرارات استراتيجية مستدامة وثقافة تنظيمية تخدم التحول الرقمي، ويعتبر الانفتاح والشفافية في صنع القرار امر ضروري ولا سيما فيما يتعلق بإدخال التقنيات الجديدة، يجب تقدير المبادرة الشخصية والابتكار والتفكير فيها، ويجب تنمية طريقة إيجابية للتعامل مع الأخطاء، وتوفر أسس اختبار التقنيات الجديدة لتجربة التقنيات الرقمية عمليا من قبل الافراد.

المطلب الثاني: نماذج واستراتيجيات التحول الرقمي

تتعدد وتتنوع نماذج واستراتيجيات تحويل المنظمات والمؤسسات من مؤسسات تقليدية الى مؤسسات رقمية ذكية، حيث تستطيع من خلال هذه النماذج والاستراتيجيات دمج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في نظمها الإدارية وجميع أنشطتها ومجالاتها الخدمية.

أولا: نماذج التحول الرقمي

حدد بعض الباحثين في مجال الإدارة الرقمية أبرز النماذج المطبقة للتحول الرقمي يمكن توضيح أهمها فيما يلي: ¹

1- النموذج الفني: يتم من خلاله تحويل المنظمات التقليدية الى منظمات رقمية باستخدام بحوث العمليات، وعلوم الحاسب الآلي وعلم الإدارة، بالتركيز على المتغيرات الفنية دون التركيز على

¹ محمد فتحي عبد الرحمن أحمد، مرجع سبق ذكره ، ص20.

الجوانب السلوكية والتنظيمية والإنسانية للمنظمة، مما يؤدي الى ارتفاع درجة المقاومة للتحويل الرقمي، ورفض استخدام التطبيقات الالكترونية في اتخاذ القرارات ومجالات العمل الأخرى.

2- النموذج السلوكي: تركز عملية التحول الرقمي من خلاله على الجوانب والمتغيرات السلوكية الفردية والجماعية والتنظيمية والبيئية بدرجة أكبر، فهو يركز على المتغيرات الوصفية السلوكية دون المتغيرات التكنولوجية والتحديث الفني في مجال الحاسبات والبرمجيات والشبكات.

3 - النموذج الفني الاجتماعي: يهتم بالتفاعل بين المتغيرات الفنية والمتغيرات السلوكية والتنظيمية عند تنفيذ عملية التحول الرقمي للمنظمة، أي يجمع بين مزايا النموذجين السابقين في حين انه لا يحقق المثالية في النتائج، ولا يهتم بالأطر المنظومية ولا يركز على المتغيرات البيئية.

4- نموذج الشراكة في المعلومات: تعتمد عملية التحول الرقمي من خلاله على الاشتراك في احدى شبكات المعلومات المحلية او الدولية لفترة محددة لحين إتمام التحول داخليا، او الاعتماد على أحد شركات المعلومات في توفير الخدمة بالشراكة، وهذا النموذج اقل تكلفة الا انه تحول غير كامل، ويدعم رقمنة القرارات الخاصة بالإدارة العليا فقط.

6- نموذج التحول التدريجي: يعتمد هذا النموذج على القدرات المالية للمنظمة في التحول من النموذج الورقي الى النموذج الرقمي، ومن ثم يتم التحويل والتمويل على مراحل في ضوء المركز المالي للمنظمة، ولا يعتمد هذا النموذج على دراسات جدوى تحليلية، او تحديد الاحتياجات الرقمية مسبقا، كما انه يواجه مشكلات البنية التحتية التكنولوجية من تقادم الحاسبات البرمجيات والتقنيات.

7- نموذج التحول الاستراتيجي: يفترض هذا النموذج ان المعلومات والاتصالات أصول رأسمالية للمنظمة، وان المركز التنافسي للمنظمة يتحدد وفق قيمة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تملكها، ويعتمد هذا النموذج المنافسة بالوقت كأحد وسائل ومقومات النجاح وتحقيق الأهداف، كما انه يعتمد على التشغيل الأمثل للموارد التكنولوجية، الا ان تكاليف تمويل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات به مرتفعة.

8- نموذج التحول الديناميكي: يحقق هذا النموذج الاستخدام الفعال لعلاقة المنظمة بالمتغيرات البيئية والتقدم المستمر في اقتناء تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فالتفاعل والتكامل والتنسيق بين احتياجات المنظمة، وتأثيرات البيئة والتقدم في التكنولوجيا يمثل أساس هذا النموذج، وعلى الرغم مما يحققه من سرعة تبني واقتناء التكنولوجيا الا ان تكلفة التحول ال قمي للمنظمات من خلاله مرتفعة.¹

9- نموذج التطوير التنظيمي: يركز التحول الرقمي للمنظمة من خلاله على عمليات التعلم والتدريب التحويلي، ومحو الامية الرقمية للعاملين بالمنظمة، ويحتاج هذا النموذج الى وجود محلل للنظم واستشاري معلومات يقومان بالتشخيص والتحليل الدقيق لمشكلات المنظمة، والتعاون في التحول الرقمي مع وكلاء التطوير والتدريب من افراد المنظمة.

¹ محمد فتحي عبد الرحمن أحمد، المرجع نفسه، ص21

10- النموذج المثالي: يعتمد هذا النموذج على البحث عن الحلول المثالية لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من خلال عمليات المحاكاة وتصميم التجارب والاختبارات المسبقة لتحويل المنظمة الى منظمة رقمية، مع محاولة ضغط التكاليف والبحث عن أفضل النتائج والحلول، ويحتاج هذا النموذج الى فرق بحوث العمليات وخبراء بناء وتصميم النماذج لاقتراح خطة مثالية للتحويل الرقمي.

11- نموذج التحويل المتكامل: يقوم هذا النموذج على فلسفة المنظومات والرغبة في التحويل المتكامل لجميع الإدارات والمستويات التنظيمية لبناء المنظمة الرقمية، ويظهر ذلك في ضرورة تبني اطارا متكامل منظوميا للتحويل الرقمي وهذا النموذج يعتمد التفكير النظمي.¹

12- نموذج تحليل التكلفة والعائد: يعتمد هذا النموذج على مقارنة تكلفة التحويل الرقمي للمنظمة بالمكاسب المتوقعة من اقتناء ودمج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في وظائفها وانشطتها، الا انه قد يصعب أحيانا قياس العائد والتحويل الكمي لكل المكاسب والتكاليف وخاصة للعناصر الوصفية والتنظيمية مثل قياس العائد والرضا والمردود الاجتماعي الخاص باستخدام التكنولوجيا.

13- نموذج التحويل الاستراتيجي: يتم التحويل من خلاله عن طريق استئجار التكنولوجيا من الحاسبات والبرمجيات والتطبيقات وإنجاز الاعمال لدى الشركات المتخصصة، حيث تعتمد فلسفة التحويل الرقمي فيه على خبرة الشركات المتخصصة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتحليل النظم والبرامج الاوسع بكثير من خبرة المستخدم لتلك التكنولوجيا، وهذا يجنب المنظمة تقادم الأجهزة والأدوات التكنولوجية مع انخفاض التكلفة بينما يؤدي الى الاعتمادية وعدم تكوين خبرات داخلية في مجال التكنولوجيا.²

ثانيا: استراتيجيات التحويل الرقمي

اتخذت العديد من المؤسسات والشركات في بعض الدول النامية مجموعة من التدابير لاستكشاف التكنولوجيا الرقمية الجديدة والاستفادة منها، في العديد من النواحي كتحويل النظم التجارية الرئيسية وتأثيرها على السلع والعمليات، فضلا عن الفوائد الهيكلية والإدارية، حيث تحتاج هذه المؤسسات الى تطوير ممارسات إدارية تتحكم في هذه التحويلات الديناميكية، وإحدى هذه العوامل الأساسية هو التصميم الاستراتيجي للتحويل الرقمي، ويمكن تلخيص استراتيجيات التحويل الرقمي كما يلي:³

1 - استخدام التكنولوجيا

¹ أمال زيدان، التحويل الرقمي بمؤسسات التعليم الجامعي دراسة تقييمية للفرص والتحديات جامعة الأزهر نموذجا، المجلة المصرية لبحوث الأعلام، مصر، 2021، المجلد 2021، العدد 75، ص 474.

² حاجي نور، دومة عبد السلام، الخدمة العمومية في ظل تحديات الرقمنة ومتطلبات الجودة - دراسة حالة جامعة محمد بوضياف المسيلة، مذكرة لنيل شهادة الماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة المسيلة، الجزائر، 2023، ص 23.

³ بشير عبد الحميد، أثر التحويل الرقمي على ممارسات إدارة الموارد البشرية في منظمات الاعمال - دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه ل م د في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة الشهيد العربي التبسي، تيسة، 2023، ص78.

الفصل الأول..... الإطار النظري للتحول الرقمي وجودة الخدمات الجامعية

حيث يتم مناقشة موقف المنظمة من التقنيات الناشئة، فضلا عن قدرتها على الاستفادة من هذه التقنيات وبالتالي دمج الدور الاستراتيجي لتكنولوجيا المعلومات في المنظمة وطموحها التقني في المستقبل.

2 – التغييرات في تكوين القيم

وهذا يتعلق بتأثير مبادرات التحول الرقمي على المعايير التنظيمية ودرجة انحراف الممارسات الرقمية الحديثة على العمل الكلاسيكي، وتتيح المزيد من الانحرافات فرصا لتوسيع نطاق انتقاء السلع والخدمات، ولكن تليها ايضا احتياجات تقنية وأخرى متصلة بالمنتجات والخدمات، ومخاطر أكبر بسبب قلة الخبرة في القطاع الجديد.

3 – التغييرات الهيكلية

يلزم اجراء تعديلات منظمة لتوفير أساس مقبول للمعاملات الجديدة وتبيان الاختلافات في الأوضاع الإدارية للمنظمة، ولاسيما عندما يتعلق الامر بوضع الأنشطة الرقمية الجديدة ضمن نظام الوحدات الإدارية.

4 – الجانب المالي

لا يمكن تمكين الأبعاد الثلاثة السابقة الا بعد النظر في الجوانب المالية، والجوانب المالية هي المحرك والقوة الملزمة لتحقيق التحول الرقمي لان المنظمات تحتاج الى اجراء عمليات انتقال رقمية واستكشاف مركباتها.

كما تتطلب عملية وضع استراتيجية للتحول الرقمي الاخذ بعين الاعتبار لأربع عناصر أساسية تتمثل في:¹

❖ **البنية التحتية المعلوماتية:** تتمثل في شبكات الاتصالات الثابتة ومراكز البيانات ومنصات الخدمات المتكاملة، وبوابات الدفع الالكتروني، وتحليل البيانات، والخرائط الجغرافية والتقنية الرقمية.

❖ **البيئة الرقمية:** ترتبط بتوافر الحوكمة، المهارات الرقمية والتمويل، التنظيم والتشريع، الابداع وريادة الاعمال، والشراكات.

❖ **جانب العرض الرقمي:** حيث يتكون من الحكومة الالكترونية وتطبيقات الخدمات الصحية والتعليم الرقمي، الاستخدامات الذكية، الامن الالكتروني، التمويل الرقمي، الاعلام الرقمي، المواصلات الذكية والمدن الذكية.

❖ **جانب الطلب الرقمي:** يتكون من جانب الافراد ورجال الاعمال والحكومة، وتشمل اركان التغيير في التحول الرقمي من جانب الحكومات أهمية تبني استراتيجية للتحول الرقمي، وارتباط التحول بالموظفين والعملاء، وتنمية ثقافة الابداع وتوفير البنية التحتية المعلوماتية، وتبني مشروعات لتطوير الصناعة التكنولوجية والبرمجيات وتحديث الأطر التشريعية والقانونية، الى جانب أهمية البيانات

¹ بشير عبد الحميد، المرجع نفسه، ص79.

والتحليلات في التطوير والرصد، ويأتي ذلك الى جانب أهمية بناء نماذج عمل مبتكرة وجودة الخدمات.

المطلب الثالث: مزايا ومعوقات التحويل الرقمي

ان لعملية التحويل الرقمي العديد من المزايا والايجابيات تعود بفوائد عديدة بالنسبة للأفراد والمنظمات وفي المقابل تواجه عملية التحويل الرقمي أيضا العديد من المعوقات والسلبيات.

أولا: مزايا التحويل الرقمي

اتفقت الدراسات على انه لتطبيق التحويل الرقمي العديد من المزايا وهي عل النحو التالي: ¹

- تحقيق ورفع كفاءة المنظمات؛
- تحسين الأداء التنظيمي؛
- تخفيض التكاليف والجهد بشكل كبير؛
- تحقيق الميزة التنافسية؛
- تقديم خدمات مبتكرة وإبداعية؛
- الاستفادة من التقنيات الرقمية الحديثة للكشف عن مسارات جديدة لخلق القيمة؛
- تبسيط الإجراءات للحصول على الخدمات؛
- بناء نماذج عمل جديدة تساعد على تبسيط الإجراءات وتقليل وقت تقديم الخدمة؛
- زيادة سرعة ومرونة ودقة تلقي الخدمة العامة، بالإضافة الى قلة وانعدام الأخطاء؛
- تطوير الأداء الأكاديمي والمهني؛
- الإتاحة الدائمة لمصادر المعلومات؛
- ضمان سرعة ومرونة تطبيق خدمات جديدة؛
- حفظ مصادر المعلومات بأكثر من شكل غير الشكل المطبوع.

ثانيا: معوقات التحويل الرقمي

يوجد العديد من المعوقات التي تعرقل عملية التحويل الرقمي داخل المؤسسات والتي حول دون نجاحها ويمكن تلخيص العوائق من خلال النقاط التالية:²

- نقص الكفاءات والقدرات المتمكنة داخل المؤسسة والقادرة على قيادة برامج التحويل الرقمي والتغيير داخل المؤسسة.
- نقص الميزانيات المرصودة لهذه البرامج.
- التخوف من مخاطر امن المعلومات كنتيجة لاستخدام وسائل التكنولوجيا.

¹ راما حسين إسحق، مرجع سبق ذكره ، ص 29.

² عبيدة سليمة ومحمد علي حسين الشامي، دور التحويل الرقمي في تعزيز جودة التعليم العالي، مجلة الابداع، جامعة لونيبيسي علي البلدية، الجزائر، المجلد 13، العدد1، 2023، ص - ص: 454 - 455.

- الافتقار الى بنية تحتية قادرة على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وموظفي التكنولوجيا ذوي المهارات الكافية.
 - تحديات العملية التنظيمية للمنظمة حيث ان عملية التحول الرقمي يحتاج الى احداث تغييرات جوهرية في البنية التحتية للهيكل التنظيمي والمسار والفلسفة التنظيمية للمنظمة.
- كما يمكن عرض معوقات أخرى للتحويل الرقمي على النحو التالي:¹
- **غموض المفهوم:** فما زال الكثير من القيادات الإدارية في العديد من الحكومات والمنظمات لا يدركون مفهوم التحول الرقمي بصورة جيدة، لذلك فإن الامر يستلزم اظهارا للمفهوم وتحقيق الأرضية الفكرية لهم.
 - **مقاومة التغيير:** ان إقامة مثل هذا المشروع يحمل في طياته الكثير من المتغيرات على مستوى المنظمات والاقسام والشعب، وإعادة توزيع المهام والصلاحيات مما يستلزم تغييرا في القيادات الإدارية والمراكز الوظيفية وقد ينجم عن ذلك في اغلب الأحيان مقاومة التغيير من قبل المديرين والموظفين.
 - **المعوقات المادية:** وتتجلى في الحاجة العظيمة الى الإمكانيات المادية لتوفير تقنية المعلومات خاصة على مستوى الدولة ككل، كما ان هذه التقنية في تطور دائم.
 - **المعوقات الأمنية:** قادت ثورة المعلومات الى ألوان حديثة من المواجهات والجرائم منها: القرصنة الالكترونية، مما يكون مصدر توعده لأمن المعلومات في الدولة، وهذا نتيجة زيادة اعتماد المنظمات والدول والشعوب على المعلومات الرقمية والوسائل الالكترونية لتخزينها ونقلها وعرضها.

¹ اطلق عوض الله السواط، ياسر ساير الحربي، أثر التحول الرقمي على كفاءة الأداء الأكاديمي، حالة دراسية لهيئة أعضاء التدريس بجامعة الملك عبد العزيز، المجلة العربية للنشر العلمي، الاردن، المجلد 5، العدد 43، 2022، ص660.

المبحث الثالث: مفاهيم عامة حول جودة الخدمات الجامعية

أصبح موضوع جودة الخدمات من الموضوعات الحيوية في تطوير أداء الجامعات وغيرها من المؤسسات الخدمية، حيث أدى نمو الخدمات وتزايد المؤسسات الى احتدام المنافسة في ظل الاقتصاد المفتوح القائم على التنافس، واصبحت كل مؤسسة تحرص على الوصول الى امتلاك الميزات التنافسية لضمان البقاء والاستمرار، سنتناول في هذا المبحث المفاهيم الأساسية لجودة الخدمات الجامعية، من خلال التطرق الى مفهوم الجودة واهميتها إضافة الى مفهوم الخدمة الجامعية وخصائصها واخيرا مفهوم جودة الخدمات الجامعية وانواعها.

المطلب الأول: مفهوم الجودة وأهميتها

تمثل الجودة أحد مصادر تحقيق الميزة التنافسية بالنسبة للمؤسسات في جميع الميادين، وتعتبر أحد الجوانب المهمة التي لاقت اهتماما كبيرا في السنوات الأخيرة خاصة مع ازدياد حدة المنافسة مما اجبر المؤسسات على الاهتمام بالجودة.

أولاً: مفهوم الجودة

لقد اختلفت التعاريف الخاصة بالجودة حيث عرفها الكثير من المفكرين بعدة تعاريف يمكن عرض البعض منها كما يلي:

يرجع مفهوم الجودة Quality الى الكلمة اللاتينية Qualitas التي تعني طبيعة الشيء، ودرجة صلابته، وكانت تعني قديما الدقة والإتقان.¹

وعرفت الجودة: على انها " القدرة على تحقيق رغبات الزبون بالشكل الذي يتطابق مع توقعاته ويحقق رضاه التام على السلعة او الخدمة التي تقدم له، أي تكون مطابقة للمواصفات ولمتطلبات الزبائن".

وتعرف أيضا: " الجودة هي عملية ديناميكية ترتبط بالبيئات والخدمات والعمليات والأشخاص القائمين عليها وبيئات عملها وتسعى الى ان تتطابق مع توقعات عناصرها او ان تتعدها".²

كما تعرف أيضا: الجودة هي " المطابقة لمتطلبات او مواصفات معينة أو هي جملة السمات والخصائص للمنتج او الخدمة التي تجعله قادرا على الوفاء باحتياجات معينة".³

وتعرف أيضا: " الجودة هي مجموعة من صفات وخصائص المنتج او الخدمة التي يمكن قياسها وتحديدها ودراسة الاختلافات والتغيرات الموجودة فيها".⁴

من خلال التعاريف السابقة يمكن تعريف الجودة بأنها " قدرة المؤسسة على تحقيق متطلبات الزبائن من السلع والخدمات المقدمة وبالمواصفات التي يريدونها ".

¹ مأمون الدرادكة، طارق الشبلي، الجودة في المنظمات الحديثة، ط 1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2002، ص15.

² خضير كاظم حمود، إدارة الجودة في المنظمات المتميزة، ط 1، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2010، ص22.

³ حسن حسين البلاوي وآخرون، الجودة الشاملة في التعليم، ط 1، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، 2006، ص21.

⁴ محمد أحمد عيشوني، ضبط الجودة، دار الأصحاب للنشر والتوزيع، الرياض، ط 2، 2014، ص12.

ثانيا: أهمية الجودة

هناك العديد من النقاط المتعلقة بأهمية الجودة بالنسبة للمؤسسات او حتى بالنسبة لموظفيها وزبائنها، وسنحاول ان نقدم اهم هذه النقاط كما يلي: ¹

– **الجودة مصدر لرضا الزبون:** عندما تعرف الجودة على انها تحقيق توقعات العميل، فإنها تحقق رضا وارتياح كبير لهذا الأخير، وفي تقييمه وحكمه على الجودة فانه سوف يقوم بعملية مقارنة توقعاته مع ما تحصل عليه فعلا من جودة.

– **رضا الزبون مصدر لولائه:** يميل الزبون عادة الى شراء المنتجات التي حققت رضاه، وبالتالي فهو يستفيد من الوقت الذي سوف يحتاجه لعملية تقييم السلع الأخرى من اجل عملية الشراء.

المطلب الثاني: مفهوم الخدمة الجامعية وخصائصها

لا شك ان الخدمة تختلف كثيرا عن المنتج باعتبار ان المنتج مادي في حين الخدمة شيء غير مادي على الرغم من ارتباطها بمنتج مادي أحيانا، سنحاول التطرق الى اهم التعاريف الخاصة بالخدمة واهم خصائصها.

أولا: مفهوم الخدمة الجامعية

قبل التطرق لمفهوم الخدمة الجامعية لابد من التعريف بمفهوم الخدمة.

على الرغم من كثرة التعريفات لمفهوم الخدمة عامة الى ان هناك اختلافا واضحا بين الباحثين والمختصين في علم الإدارة حول الاتفاق على تعريف واحد شامل لمفهوم الخدمة، فماذا تعني الخدمة كمصطلح لمقدم الخدمة ومتلقي الخدمة. ²

– **عرفت الخدمة على أنها:** " نشاط او عملية تخلق منفعة او مخرجا غير ملموس يقدمه طرف منتج له لطرف آخر مستهلك له، فالخدمة هي نشاط يؤدي لإشباع حاجة معينة للعميل سواء قدمت مقابل مبلغ معين مثل خدمات البنوك او قدمت مجانا مثل خدمات الجامعات".

وعرفها كوتلر وارمسترونج **Kotler And Armstrong**: "الخدمة بانها نشاط او منفعة غير ملموسة يستطيع ان يقدمها طرف (منتجها) الى طرف آخر (العميل) لإشباع حاجة غير مشبعة لديه دون ان يترتب على ذلك نقل للملكية من المنتج الى العميل، وان انتاج الخدمة قد يرتبط وقد لا يرتبط بنتاج مادي ملموس".

وعرفت أيضا الخدمة: " على انها تلك النشاطات المعروفة ولكن غير محسوسة وتمثل الهدف الرئيسي لتحقيق رضا الزبائن، أي هي منتجات غير ملموسة تهدف أساسا الى اشباع حاجات ورغبات الزبون وتحقيق المنافع له وهذا ما يسمى بالخدمة الجوهرية".

¹ بوزيان حسان، أثر جودة الخدمة على رضا الزبون دراسة ميدانية على مؤسسة اتصالات الجزائر في مدينة العلمة سطيف، مذكرة ماجستير في العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سعد دحلب البلدية، الجزائر، 2013، ص 23.
² نسرين صالح محمد صلاح الدين، تقييم جودة الخدمات الجامعية باستخدام نموذج الأداء الفعلي دراسة حالة كلية التربية، مجلة البحث العلمي في التربية، جامعة عين شمس، مصر، المجلد 17، العدد 4، 2016، ص - ص: 16- 17.

بينما تم تعريف الخدمة الجامعية على أنها: " الأنشطة والبرامج التي تقدمها المؤسسة الجامعية لطلبتها إسهاما منها لإشباع حاجاتهم وحل مشاكلهم، او هي كل الأنشطة والخدمات التي تقدمها الجامعة للطلبة والتي تهدف من خلالها الى مساندة العملية التعليمية واشباع حاجات الطلبة ورغباتهم وتساهم في تنمية قدراتهم وتطوير مهاراتهم الحياتية والمهنية ".¹

من خلال التعاريف السابقة يمكن تعريف الخدمة الجامعية بأنها " الأنشطة والعمليات التي تقدمها المؤسسات الجامعية الى الطلبة بحيث تعمل على إشباع رغباتهم وتلبية احتياجاتهم ".

ثانيا: خصائص الخدمة الجامعية

هناك عدة خصائص تميز الخدمة الجامعية نذكر منها ما يلي:²

1 – سيادة الجانب الإنساني على نظم انتاج وتقديم الخدمة: وهذا يعني ان الاتصال بين المستفيد ومقدم الخدمة يعد جزءا من مدخلات النظام، ويؤثر على مزاج وانفعالات وانطباعات الطرفين.

2 – الجانب غير الملموس للخدمة: أي ان الخدمات التعليمية في الأصل غير ملموسة، أي لا يمكن الإحساس بها او رؤيتها قبل شرائها وهذا اهم ما يميزها عن السلعة، كما ان الخدمة تتميز بان لها مؤثرا سيكولوجية تتمثل في ملامح متعددة، مثل طبيعة وأسلوب تعامل مقدمي الخدمة، لغتهم، مستوى تجهيزات مكان تقديم الخدمة والجو المحيط به.

3 – التلازم بين مقدم الخدمة والعميل: من الصعب فصل الخدمة عن شخصية مقدمها، وهذا على خلاف المنتجات الملموسة، مما يعني ان عملية تقديم الخدمة تتطلب وجود العميل ومقدمها في آن واحد.

4 – عدم انتقال الملكية: على اعتبار ان الخدمة غير ملموسة فإن للمستفيد الحق في استعمال الخدمة لفترة زمنية محددة دون ام يملكها.

5 – عدم تماثل مستويات الأداء في الخدمة: تعني عدم القدرة على توحيد وتنميط الخدمة المقدمة، أي ان الخدمات لا تتسم بالانتمية حتى وان كانت مخرجات لنفس النظام، فجوودة الأداء للخدمات يختلف عن السلع، فالآلات تنتج نفس السلعة المطلوبة في كافة الأوقات والظروف أي يمكن ان يكون لديها خاصية النمطية، بينما الخدمات لا تتسم بالانتمية حتى وان كانت مخرجات لنفس النظام الخدمي، ولذلك تصعب مراقبة الجودة في انتاج الخدمات وأيضا تصعب عملية تقدير درجات الاشباع من قبل العملاء، اذ تتأثر عملية تقديمها بدرجة التفاعل بين مقدم الخدمة والعميل، ومكان ووقت تقديمها وكذلك كفاءة وسلوك مقدم الخدمة، والبيئة الثقافية للمجتمع الذي تقدم فيه الخدمة.

¹ ألاء بنت سالم بن عبد المحسن الحساوي، الجوهرة بنت إبراهيم الصنات، درجة جودة الخدمات الطلابية المقدمة في جامعة الملك عبد العزيز، المجلة العربية للنشر العلمي، الأردن، المجلد 5، العدد 49، 2022، ص192.

² نسرين صالح محمد صلاح الدين، مرجع سبق ذكره، ص - ص: 17 - 18.

6 – عدم القدرة على تخزين الخدمة: كلما ازدادت درجة اللاملموسية انخفضت فرصة تخزين الخدمات.

المطلب الثالث: مفهوم جودة الخدمات الجامعية، وأنواعها

تعد جودة الخدمات الجامعية من الأمور الهامة كونها عملية فعالة في تحسين ظروف الطلبة الجامعيين حيث تختلف هذه الخدمات حسب متلقي الخدمة.

أولاً: مفهوم جودة الخدمات الجامعية:

هناك عدة تعاريف لجودة الخدمات الجامعية نذكرها كما يلي:

عرفت جودة الخدمات الجامعية:

بأنها " مجموعة من الصفات والخصائص للخدمة التعليمية المقدمة من قبل المؤسسات الجامعية، والتي تتضمن إرضاء احتياجات معلومة ومحددة للمستفيد ".

وعرفت كذلك: بانها "مجموعة المنافع والأنشطة والإرشادات والتوجيهات التي تقدمها كليات الجامعة للطلاب المقبول فيها من لحظة دخوله الى الكلية وتخصه في أحد أقسامها الى لحظة تخرجه وحصوله على درجة جامعية، وتتضمن هذه الخدمات ما يتلقاه الطالب من المحاضرات في قاعات التدريس ومن تأهيل وتدريب في مختبرات الحاسوب وغيرها ".

كما عرفت كذلك: على انها " توفير وتقديم الخدمات بصورة تكفل اعداد وتكوين خريج فاعل قادر على دخول سوق العمل بنجاح، وملم بأساسيات اختصاصه مقارنة بالجامعات العالمية المتميزة، وهذا يتطلب وضع أهداف لتحقيق هذا المستوى من الجودة المستهدف في المدخلات والعمليات والمخرجات " .¹
وعرفت أيضا: على أنها " مجموعة الأنشطة المتميزة التي تقدمها الجامعة الى جمهورها والقادرة على تلبية متطلباته، وهذا يتطلب توجيه كل الموارد البشرية والسياسات والنظم والمناهج والبنية التحتية من أجل خلق ظروف مواتية للإبداع وبالتالي تحقيق رسالة الجامعة وأهدافها " .²

من خلال التعاريف السابقة يمكن تعريف جودة الخدمات الجامعية:

بأنها مجموعة الشروط والمواصفات الي يجب أن تتوفر في خدمات المؤسسات الجامعية والمخصصة لتلبية حاجات الطلبة، وتؤدي الى حالة من الرضا من وجهة نظر الطالب وليس من وجهة نظر الإدارة.

¹ نسرين صالح محمد صلاح الدين، المرجع نفسه ، ص14.

² بزرل كبير عبد الكريم، جودة الخدمة الطلابية ودورها في تحسين الصورة الذهنية للطلبة تجاه الجامعة، مجلة الميدان للدراسات الرياضية والاجتماعية والإنسانية، الجزائر، المجلد 2، العدد 27، 2019، ص 219.

ثانيا: أنواع جودة الخدمات الجامعية

هناك نوعين اساسين لجودة الخدمات عامة وهما الجودة المدركة والجودة المتوقعة.¹

1 – الجودة المدركة: قسمت الى نوعين وهما

- **الجودة الفنية:** هي ما يتم تقديمه للعميل فعلا، وتتصل بالحاجة الأساسية التي يسعى لإشباعها.
- **الجودة الوظيفية:** هي درجة جودة الطريقة التي يتم بها تقديم الخدمة

2 – اما الجودة المتوقعة: قسمت أيضا الى نوعين

- **الجودة المتوقع حدوثها:** وتمثل التوقع العملي للخدمة اعتمادا على تقييم العميل لجهة تقديم الخدمة.

- **الجودة كما يجب ان تكون:** تمثل ما ينبغي ان يكون في مثل هذا النوع من الخدمات.

كما ان هناك من ينظر الى جودة الخدمة على انها تشمل بعدين وهما البعد الإجرائي والبعد الشخصي كأبعاد مهمة في تقديم الخدمة ذات الجودة العالية:

1 – البعد الإجرائي: ويتكون من النظم والإجراءات المحددة لتقديم الخدمات.

2 – البعد الشخصي للخدمة: فهو كيف يتعامل العاملون بمواقفهم وسلوكياتهم وممارساتهم اللفظية مع العملاء، وهي جودة الخدمات سواء المدركة او المتوقعة، أي التي يتوقعها العملاء او التي يدركونها في الواقع الفعلي، وهي المحدد الرئيسي لرضا العميل او عدم رضاه وتعتبر في الوقت نفسه من الأولويات الرئيسية للمنظمات التي تريد تعزيز مستوى النوعية في خدماتها وهي معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات العملاء لهذه الخدمة.

وهناك من ينظر الى جودة الخدمة من وجهتي نظر احدهما داخلية والأخرى خارجية:

1 – وجهة النظر الخارجية: تركز على جودة الخدمة كما يدركها العملاء،

2 – وجهة النظر الداخلية: تركز على جودة الخدمة كما تراها الإدارة او ما يعرف بالجودة القياسية وتعتمد جودة الخدمة بشكل كبير على التفاعل بين مقدم الخدمة وبين العميل.

فجودة الخدمة لا تعتمد فقط على الخدمة المقدمة (الجودة الفنية) ولكن أيضا على أسلوب تقديمها (الجودة الوظيفية) .

¹ نسرين صالح محمد صلاح الدين، المرجع نفسه، ص - ص: 21 - 22.

المبحث الرابع: أبعاد، خطوات، أساليب قياس جودة الخدمات الجامعية

سنتناول في هذا المبحث ثلاث مطالب نذكرها فيها أبعاد جودة الخدمات الجامعية وخطوات تحقيقها إضافة الى ذلك سنتطرق أيضا الى أساليب قياس جودة الخدمات الجامعية.

المطلب الأول: أبعاد جودة الخدمات الجامعية

توجد عدة آراء تحدد ابعاد جودة الخدمة الجامعية، فالبعض يرى انه توجد ثلاث أبعاد لجودة الخدمة الجامعية وهي: النواحي المادية، والتسهيلات، والافراد، بينما يرى البعض الآخر ان الجودة في مجال الخدمات الجامعية تعكس ثلاث أبعاد أساسية هي: الجودة المادية والتي تتعلق بالبيئة المحيطة لتقديم الخدمة، وجودة المؤسسة والتي تتعلق بصورة المؤسسة والانطباع العام عنها، والجودة التفاعلية والتي تمثل ناتج عمليات التفاعل بين قوة العمل داخل المؤسسة وبين العملاء اثناء تأدية الخدمة وبين جودة المخرجات والتي يحكم عليها العملاء بعد الأداء الفعلي للخدمة.¹

ووفقا للنموذج الذي طوره كرونين وتايلور سنة 1992 فهناك خمسة أبعاد لجودة الخدمة وهي كالتالي:

1 – الملموسية: وهي التسهيلات المادية المرتبطة بتقديم الخدمة وتشمل المرافق المادية والمعدات ومظهر الموظفين، وفي هذا البعد يتم قياس المقومات والتسهيلات المادية المتاحة في المؤسسة أو الجامعة وتتضمن التجهيزات والمعدات والأثاث ومظهر العاملين.

2 – الاعتمادية: وتعني القدرة على أداء الخدمة الموعودة بدقة ودقة، وفي هذا البعد يتم قياس مقدرة العاملين على تأدية الخدمة بدقة في الموعد المقرر وبجودة ترضي طالب الخدمة من حيث الوقت المحدد ونوعية الخدمة المقدمة له.

3 – سرعة الاستجابة: وتعني الاستجابة لطلب الطلبة في تقديم الخدمة السرعة عند اللزوم، وفي هذا البعد يتم قياس الجاهزية لدى العاملين لتقديم الخدمات الفورية لطلبيها، ويتم التركيز هنا على المقدرة الفعلية لدى العاملين على تقديم الخدمة فعلا في سرور ورحابة ودون تذر من تقديم تلك الخدمات.

4 – الأمان أو الضمان: وتعني قدرة العاملين على بث الثقة والطمأنينة في نفوس الطلبة ويتم التركيز في هذا البعد على قياس مقدرة العاملين على بث الطمأنينة في نفوس العملاء حين طلب الخدمة والحصول عليها، والمأم العاملين بالمعرفة وحصولهم على التدريب اللازم ليتمكنوا من أداء أعمالهم والإجابة عن أسئلة المستفيدين.

5 – التعاطف: ويقصد بها التعاطف والرعاية، والاهتمام الفردي الذي تبديه المؤسسة او الجامعة تجاه الطلبة من خلال الموظفين فيها، وقدرة الموظفين على اظهار اللباقة والاحترام لمتلقي الخدمة، وفي هذا البعد يتم التركيز أيضا على قياس ملائمة الجو العام داخل المؤسسة لاحتياجات المستفيدين.

¹ نسرين صالح محمد صلاح الدين، المرجع نفسه، ص - ص: 31 - 32.

المطلب الثاني: خطوات تحقيق جودة الخدمات الجامعية

ان عملية تحقيق جودة الخدمات تأتي من خلال اتباع العديد من الخطوات نذكر أهمها كما يلي: ¹

1 – الخطوة الأولى: اظهار المواقف الايجابية تجاه الآخرين

في البداية يمكن تعريف الموقف بأنه حالة ذهنية تؤثر عليها المشاعر وميول الفكر والتصرف، وفي العادة الموقف الذي يظهره الشخص هو الذي يتحصل عليه بالمقابل، وتشير الدراسات الى ان معظم العاملين في مجال خدمة الطلبة يرجع فشلهم الى مواقفهم اتجاه الآخرين وعدم اظهارهم للمواقف الإيجابية بالنسبة لجميع من يتعاملون معهم كما ان الموقف الذي يظهره الموظف للآخرين يعتمد في الأساس على الطريقة التي ينظر بها الموظف الى وظيفته.

ويقاس موقف الموظف نحو الآخرين من خلال عدة معايير أهمها:

- مدى الاهتمام بمساعدة الآخرين؛
- الابتسامة والايجابية نحو الجميع بصرف النظر عن أعمارهم ومظهرهم؛
- الشعور بشكل أفضل عند تحقيق جودة الخدمة في العمل؛
- الإيجابية نحو الآخرين حتى في الأيام والمواقف العصيبة؛
- الشعور بالسعادة عند تقديم الخدمة الراقية؛
- الإيجابية والابتعاد عن السلبية حتى في مواجهة الناس الذين يصعب التعامل معهم.

2 – الخطوة الثانية: تحديد حاجات الطلبة

- جعل الطلبة هم محور الاهتمام الأول للمؤسسة الجامعية؛
- إدراك المتطلبات الزمنية لجودة خدمة الطلبة ان معرفة متطلبات التوقيت في تقديم الخدمة يعتبر من الأمور الضرورية لتقديم خدمات ذات جودة، ويتطلب الاتصال الشخصي مع الطلبة البدئ بتحيته خلال ثواني، واكمال الاعمال الورقية الخاصة خلال دقيقة على الأكثر ولا بد من اخبار الطلبة أي سبب للتأخير في الإنجاز، كذلك من لضروري الرد على المكالمات الهاتفية للطلبة من خلال رنة واحدة مثلاً؛

- فهم الحاجات الإنسانية كالحاجة بالشعور بالترحيب والشعور بالراحة والحاجة لتلقي العون والمساعدة والحاجة للاحترام؛

- توقع حاجات الطلبة مسبقاً وتوفير تلك الخدمة للطالب دون ان يسأل عنها؛
- يقظة الموظف ولطفه ويتم هذا من خلال دراسة الطالب وفهمه من خلال الشفافية بمعنى ان يعي الموظف الإشارات اللفظية وغير اللفظية التي يبعث بها الطالب، وان يتقمص دور الطالب بمعنى ان يحل مكان الطالب ويرى ماذا يرغب هذا الطالب.

3 – الخطوة الثالثة: العمل على توفير حاجات الطلبة

¹ بوزيان حسان، مرجع سبق ذكره ، ص - ص : 41 - 42 .

الفصل الأول..... الإطار النظري للتحويل الرقمي وجودة الخدمات الجامعية

- تأدية كافة المهام والواجبات التي تتطلب وظيفة كل موظف، وهذه الخدمات المقدمة لا بد ان تمتاز بتوجهها نحو الطلبة، ويكون فيها نوع من التفاعل الشخصي، وتحتاج كذلك لتقديمها خلال فترة زمنية مناسبة، وفي مكان مناسب، وابتعاد هذه الخدمات المقدمة عن التعقيد وان تكون مكيفة لخدمة حاجات الطلبة ورغباتهم، وان يمتاز الشخص الذي يقدم الخدمة بالحصول على التدريب والتعليم والمهارات المناسبة.
- القيام بتأدية الخدمات المساندة الهامة وهي الواجبات المشتركة بين عامل وعاملين آخرين، اذ ان تقديم المساعدة والقيام بمشاركتهم يشكل جانبا مهما للوصول الى جودة الخدمة.
- الاتصال عن طريق ارسال رسائل واضحة الى الطلبة، المشرفين والزملاء العاملين.
- ممارسة مهارة الترويج الفعال عن طريق زيادة الوعي بالخدمات المتوفرة لدى الموظف، شرح ملامح تلك الخدمات، وقيام الموظف بوصف مزايا وفوائد تلك الخدمات.
- العمل على مواصلة تقديم الخدمة الجيدة للطلبة عند حدوث امر غير متوقع، الاحداث غير المتوقعة تؤدي الى خلق أعباء إضافية على قدرات الموظف وتد من قدرته على تقديم خدمة جيدة للطلبة.

4 – الخطوة الرابعة: التأكد من رضا الطلبة

- العمل على العناية والاهتمام بشكاوى الطلبة وهذا يتطلب الاصغاء للشكاوى واشعار الطلبة بان هذه الشكاوى قد سمعت بشكل جيد وصحيح، وكذلك شرح الإجراءات التي سيتم اتخاذها لمعالجة هذه الشكاوى، وفي النهاية لا بد من قيام الموظف المسؤول بتقديم الشكر الى الطلبة نتيجة قيامه بعرض الشكاوى.
- الاستعداد لمعالجة أكثر الشكاوى العامة بصورة صحيحة لذا على المسؤولين في المؤسسة التعرف على الشكاوى العامة وما الذي يجب ان نقوله عندما تقدم شكاوى من قبل الطلبة.
- ان يعرف الموظف كيفية كسب الطلبة الذين يصعب التعامل معهم.

المطلب الثالث: أساليب قياس جودة الخدمات الجامعية

يعد قياس جودة الخدمات الجامعية من الأمور التي لا يمكن قياسها بسهولة مقارنة بقياس جودة المنتجات، حيث ان الخدمات ذات خصائص غير ملموسة وقد تناولت العديد من الدراسات طرق قياس جودة الخدمات والتي سنذكرها كما يلي:¹

1 – قياس جودة الخدمة من منظور الطلبة: ويتم ذلك من خلال مجموعة من المؤشرات وهي:

– **مقياس عدد الشكاوى:** حيث ان عدد الشكاوى في مدة زمنية محددة يعبر عن مستوى جودة الخدمة المقدمة، ومدى موافقتها لرغبة الطالب وتطلعاته.

– **مقياس الرضا:** ويعد هذا المقياس من أكثر المقاييس شيوعا واستخداما لقياس اتجاهات الطلبة نحو جودة الخدمات، وهو يساعد المنظمة بشكل عام على تقديم الخدمات بصورة تتلاءم مع احتياجات الطلبة وتحقق لهم الرضا.

– **مقياس الفجوة:** وهو مقياس يقوم على الفرق بين توقعات الطلبة للخدمة، والادراك الفعلي للخدمة المقدمة، حيث تقاس الفجوة بين المتوقع والمدرک من وجهة نظر الطلبة.

– **مقياس الأداء الفعلي:** وهو مقياس طور من مقياس الفجوة، وهو مقياس يركز على الأداء الفعلي للخدمة المقدمة والتي يمكن الحكم عليها مباشرة من اتجاهات الطلبة، ويتمتع هذا المقياس بالبساطة وسهولة الاستخدام مقارنة بمقياس الفجوة.

2 – قياس الجودة المهنية:

حيث يمثل هذا المدخل قياس الجودة من منظور العاملين (مقدمي الخدمة)، وتقاس بدلالة المدخلات، او العمليات المطلوبة لتقديم الخدمة او إنجازها، او بدلالة المخرجات أي النتائج النهائية المتعلقة بالتصورات عن الخدمة المقدمة للعميل، حيث تتم من خلال مقارنة الأداء أو من خلال الأسئلة الموجهة للعاملين.

3 – قياس الجودة من المنظور الشامل أو الكلي:

تقاس الجودة تبعا لهذا النموذج من وجهة نظر الطلبة كمستفيد من الخدمة، ومن وجهة نظر العاملين كمقدمين للخدمة، ويعد هذا النموذج شاملا كونه يجمع بين النموذجين السابقين، ويؤدي الى نتائج أكثر دقة تساعد المنظمة في اجراء التحسين والتطوير المستمر لجودة الخدمة.

¹ ألاء بنت سالم بن عبد المحسن الحساوي، الجوهرة بنت إبراهيم الصنات، مرجع سبق ذكره، ص - ص: 190 - 191.

المبحث الخامس: جودة الخدمات الجامعية في ظل التحول الرقمي

يعتبر قطاع التعليم العالي والبحث العلمي من القطاعات الهامة، لأن التطور الرقمي في المجتمع مرهون بما تقدمه الجامعة من مخرجات، ويشهد العالم حاليا انفجارا معلوماتيا ألزم الجامعة على مواكبة هذا التطور المعلوماتي للحاق بمصاف الدول المتقدمة في المجال الرقمي، وتتبنى الجامعات اليوم نظام لعصرنة وظائفها فتعمل الجامعة الجزائرية كل مجهودها من اجل رقمنة قطاعها في سبيل تقديم أرقى الخدمات للطالب، سنتطرق في هذا المبحث الى مساهمة التحول الرقمي في عصرنة المجالات الادرية والبيداغوجية لقطاع التعليم العالي وكذلك اهم تطبيقات التحول الرقمي في قطاع التعليم العالي

المطلب الأول: مساهمة التحول الرقمي في عصرنة المجالات الإدارية والبيداغوجية لقطاع التعليم العالي

لقد عرفت مؤخرا عدة مجالات إدارية وبيداغوجية في قطاع التعليم العالي والبحث العلمي في الجزائر تطورا ملحوظا، وهذا بعد ادخال الرقمنة في تلك المجالات نذكر منها: ¹

1 – رقمنة التسجيلات الجامعية

حيث خصصت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي مواقع موحدة لجميع الطلبة الناجحين الجدد في البكالوريا، وهو الذي يمكن في الآن نفسه توفير خدمات التسجيل الأول وتوجيههم الى المؤسسات الجامعية بصفة تفاعلية وضمان الاطلاع على نتائج التوجيهات وكذا استقبال الطعون ودراساتها، لتنتهي في الأخير عملية التسجيل النهائي بتأكدها.

وبناء على تعليمات الأمين العام لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي تم تخصيص الأرضية الوطنية الرقمية (Progress) أيضا لتسجيل الطلبة المتحصلين على شهادة الليسانس والراغبين في التسجيل في تكوي الماستر.

من بين المجالات التي شملتها عملية الرقمنة التي مست قطاع التعليم العالي نجد الترشح لمسابقة الدكتوراه، حيث اتاحت وزارة التعليم العالي الأرضية الرقمية Progress لاستقبال طلبات الترشح لمسابقة الدكتوراه والذي يضمن العديد من الإيجابيات للطلبة المترشحين للمسابقة أهمها تبسيط إجراءات إيداع ملفات الترشح وكذا المساوات بين المترشحين في معالجة ملفات الترشح.

1 – منصة البروغراس Progress: تعتبر هذه المنصة نظام معلوماتي يمكن من تسيير شامل لكل شؤون الجامعة، ويظهر هذا على سبيل المثال:

- تسجيل الطلبة الجدد وتوجيههم وتحويلهم.
- منح الطالب حساب يتبعه طيلة مساره الدراسي ويطلعه على كل اموره البيداغوجية.

¹ بريزة بوزعيب، الرقمنة ودورها في عصرنة التعليم العالي في الجزائر، مجلة جودة الخدمة العمومية للدراسات السيسولوجية والتنمية الادارية، جامعة 20 اوت 1955 سكيكدة، الجزائر، المجلد 05، العدد 02، 2022، ص78.

• حفظ شامل لمسار الطالب الدراسي.

• صياغة برامج التوزيع الزمني والحجم الساعي للأساتذة.

• تسيير عملية المداورات.

وتعمل الجامعة الجزائرية على ان تكون هذه المنصة نظام معلوماتي شامل يوفر قاعدة معطيات متكاملة عن الطلبة والأساتذة.

2 – المنصة الموجهة للطلبة

بوابة الطالب: منصة لطلبات تغيير التخصص والتوجيه والتشاور بشأن نتائج التقييمات

تسيير الشهادات الأجنبية: منصة تسجيل للطلاب الأجانب والطلاب الجزائريين الحاصلين على البكالوريا الأجنبية.

– **توثيق الشهادات:** منصة لطلب توثيق الشهادات الجامعية.

– **التسجيل للدكتوراه:** منصة التقدم لطلب التسجيل للدكتوراه.

– **منصة الخدمات الجامعية:** إدارة طلبات الإقامة والمنح الدراسية والمواصلات.

3 – المنصة الموجهة للأستاذ او المؤسسة:

– **إدارة الموارد البشرية:** الإدارة المهنية للموظف، إدارة الوظائف والمهارات، المتابعة الطبية للموظفين واعداد كشف الرتب.

– **إدارة البحث:** ادره عروض التكوين، التدريس، بداية العام الدراسي، المراقبة التربوية للطلاب، المناهج الدراسية، مسارات الطلاب والديبلومات.

– **الإدارة المالية والمحاسبية:** اعداد الميزانية والتسميات الخاصة بحسابات الخزينة، تحضي وانشاء ميزانية التشغيل، إدارة التسوق والجدولة،.....الخ

– **منصة الشكاوى:** تسمح للطلبة، المدرسين، او المؤسسة من استخدام هذه المنصة لإرسال طلبات المواعيد والشكاوى.¹

ثانيا – رقمنة المكتبات الجامعية

بالاعتماد على استخدام التكنولوجيا الرقمية تم تأهيل المكتبات الجامعية من خلال التحويل الرقمي لمجموعاتها لتحقيق الاستخدام الأمثل لمخزونها الوثائقي سواء من داخل المكتبة المعنية او عن بعد، وتسهيل النفاذ الى الموارد الوثائقية الوطنية، وبعث شبكة تسمح بالاتصال بالمكتبات عن بعد وتيسير ترابطها وتفاعلها، وتتيح تبادل الخدمات بينهم مع ربطها بالشبكة الوطنية الجامعية، ومحاولة بعث مكتبة جامعية افتراضية.

¹ شروق مسعودان، ليندة رحال، مرجع سبق ذكره ، ص11.

ثالثا - رقمنة النظام الوطني للتوثيق

سعت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي بمساعدة مركز البحث العلمي والتقني (Cerist) التابع لها الى تجسيد نظام وطني للتوثيق الرقمي (SNDL) والذي يتيح للباحثين على مستوى الجامعات الجزائرية الاطلاع على قاعدة معلومات رقمية معتبرة من خلال ما تحويه من كتب، اطروحات ومجلات علمية معالجة رقميا، كما تم انشاء بوابات الكترونية كبوابة المكتبات الجامعية والبوابة الوطنية للإشعارات عن الاطروحات .

رابعا - رقمنة التسيير البيداغوجي وتسيير الخدمات الجامعية

حيث أصبحت متابعة مسارات الطلبة وإدارة الامتحانات وإصدار الشهادات وملاحقتها يتم عن طريق الرقم أنا وذلك على مستوى مؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي بالجزائر كما تمكن من تسيير الخدمات الجامعية المتضمنة الايواء، الاطعام، النقل وقد تم تخصيص موقع الكتروني لتسجيل الطلبة الجدد الراغبين في الاستفادة من هذه الخدمات.

خامسا - رقمنة الإنتاج البيداغوجي من خلال الإنتاج البيداغوجي الرقمي

حيث تم العمل على الاستثمار في مجال تجديد المحتوى البيداغوجي وأساليب التدريس ومناهجها، واتجهت الجهود في الآونة الأخيرة نحو انتاج المحتويات البيداغوجية الرقمية والمضامين التفاعلية وذلك لدعم التكوين الحضوري بالجامعات والمدارس الوطنية والمعاهد العليا من خلال وضع دروس على الخط لفائدة الطلبة النظاميين الذين يتمتعون بتسجيل آلي بموقع الجامعة يتيح الدخول واستغلال الموارد البيداغوجية الرقمية الموضوعة على الخط. من خلال الأرضية الرقمية البيداغوجية والتي هي عبارة عن أرضية رقمية بيداغوجية تفاعلية، توضع فيها ملخصات الدروس بمختلف اشكالها، فهي وسيلة تواصل رقمية بين الأساتذة والطلبة، تم إنجازها من طرف البرنامج المطور Moodle.

الملاحظ ان وزارة التعليم العالي والبحث العلمي انخرطت في الجهود الوطني الرامي الى التحويل الرقمي، وذلك من خلال رقمنة متصاعدة للقطاع تشمل جانب التسيير البيداغوجي والتسيير الإداري وجانب البحث العلمي، تكوين الأستاذ الجامعي ضرورة لتحقيق الرقمنة وجودة التعليم العالي.¹

سادسا - رقمنة إدارة مؤسسة التعليم العالي

في اطار الدعم التقني لعملية رقمنة إدارة التعليم العالي والبحث العلمي وتعزيز استخدام الوسائل الرقمية في التسيير، صدر عن وزارة التعليم العالي والبحث العلمي قرار وزاري رقم 50. 2018. 2018 يقضي بإنشاء لجنة مكلفة بالدعم التقني لعملية رقمنة إدارة التعليم العالي والبحث العلمي.

¹ بريزة بوزعيب، مرجع سبق ذكره ، ص79.

المطلب الثاني: نتائج التحول الرقمي على جودة الخدمات في الجامعات

لقد أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الجامعية في سواء في الجانب الإداري او عملية التعليم أو حتى على الطالب والبحث العلمي على النحو التالي:¹

- أحداث تحولات جذرية في الإجراءات الخاصة بالنظم الجامعية ومنها نظم القبول، والامتحانات، والتسجيل.
- توفير الخدمات الجامعية للمستخدمين منها بطريقة سريعة وبتكلفة اقل.
- إعادة مسارات الإدارة الجامعية (جامعة، كليات، أقسام).
- دمج وتكامل قواعد المعلومات في الجامعة الواحدة او مجموعة من الجامعات على المستوى الوطني وربما الإقليمي.
- إتاحة خدمات جديدة للأطراف المتعاملة مع الجامعة وفي مقدمتهم الطلبة.
- انخفاض تكلفة الخدمات الجامعية، وربما تكلفة التعليم الجامعي ذاته كالحصول على المحاضرات ونقل الدروس عبر شبكة الاتصال بين قطاع التدريس والطلاب.
- تحقيق النزاهة والشفافية في النظم الجامعية، الى جانب إتاحة أسس مهام المساءلة.
- توفير المعلومات اللازمة لتطوير السياسات التعليمية، وتحديد الأولويات والتوجهات الاستراتيجية للجامعة.

¹ مصطفى محمد أمين، التحول الرقمي في الجامعات المصرية كمتطلب لتحقيق مجتمع المعرفة، مجلة الإدارة التربوية، جامعة دمنهور، مصر، العدد 19، 2018، ص61.

خلاصة الفصل

التحول الرقمي يعني تسخير التكنولوجيا لإحداث تغيير جذري في طرق العمل بالاعتماد على التقنيات الرقمية في تقديم الخدمات والتسيير، إذ يوفر التكلفة والجهد بشكل كبير ويحسن الكفاءة التشغيلية وينظمها ويعمل على تحسين الجودة وتبسيط الإجراءات للحصول على الخدمات المقدمة للمستخدمين، ويخلق فرص لتقديم خدمات مبتكرة وابداعية بعيدا عن الطرق التقليدية في تقديم الخدمات. ولقد تطرقنا في هذا الفصل الى المفاهيم الأساسية للتحويل الرقمي وكذلك المفاهيم الأساسية لجودة الخدمات الجامعية.

ومن هنا توصلنا ان التحول الرقمي أصبح ضرورة من ضروريات ممارسة النشاطات المؤسساتية، وذلك لان كل الوسائل التي تطلبها منتشرة عبر العالم وتوفرها سهل سواء للأفراد او المؤسسات.



الفصل الثاني:

الدراسة الميدانية



تمهيد:

بعد عرض الإطار النظري والذي يهئ الأرضية النظرية لمعالجة مشكلة الدراسة نظرياً، وتمهيدا لمعالجة مشكلة الدراسة ميدانياً والإجابة على فرضيات الدراسة المطروحة، خصص هذا الفصل للدراسة الميدانية على عينة من طلبة جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، أعتد الاستبانة كأداة أساسية لجمع البيانات والمعلومات، وتمت المعالجة الإحصائية والتحليل لآراء عينة الدراسة عن طريق البرنامج الإحصائي للحزمة الاجتماعية SPSS.V27.

لتغطية متغيرات الدراسة والإلمام بعرض وتحليل ومناقشة النتائج، قسم هذا الفصل إلى مباحث أساسية كالتالي:

المبحث الأول: عرض ميدان الدراسة

المبحث الثاني: منهجية الدراسة الميدانية

المبحث الثالث: عرض وتحليل بيانات الدراسة الميدانية

المبحث الرابع: اختبار فرضيات الدراسة

المبحث الأول: عرض ميدان الدراسة

كما قلنا سابقا فإن دراستنا تتمحور حول اثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الجامعية ستكون دراستنا في جامعة محمد بوضياف بالمسيلة لذلك يجدر بنا اولا ان نعطي نبذة عن الجامعة بصفة عامة وعن مديرية الخدمات الجامعية محل دراسة وبالإضافة الى تفاصيل هيكلها التنظيمي، وهذا من خلال المطالب التالية:

المطلب الأول: التعريف بميدان الدراسة

المطلب الثاني: هيكل جامعة المسيلة

المطلب الثالث: مديرية الخدمات الجامعية بالمسيلة

المطلب الأول: التعريف بميدان الدراسة

نشأت جامعة محمد بوضياف بالمسيلة كأول نواة بمعهد وطني للتعليم العالي في الميكانيك بموجب مرسوم رقم 85-169 مؤرخ في 18 يونيو 1985.

تعزيزت نشأة الجامعة بتحول مدرسة التكوين في التسيير والتقنيات الحضرية وفي عام 1992، أصبحت مركزا جامعي، أما في عام 2001 أصبحت جامعة بأربع كليات و23 قسما، وهي:¹

- كلية العلوم والهندسة.

- كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية.

- كلية الحقوق.

- كلية الآداب والعلوم الاجتماعية.

وفي 2004 عدلت نشأة الجامعة بموجب مرسوم تنفيذي رقم 4-264 وأصبحت بـ 5 كليات، بإضافة معهد تسيير التقنيات الحضرية.

وفي 2012 عدلت نشأة الجامعة مرة أخرى بمرسوم تنفيذي رقم 12-361 وأصبحت تتكون من الجلسات والمعاهد التالية:

- كلية العلوم

- كلية التكنولوجيا

- كلية الآداب واللغات

- كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

- كلية الرياضيات والإعلام الآلي

- كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

- كلية الحقوق والعلوم السياسية

- معهد تسيير التقنيات الحضرية

¹ ناجح مخلوق، نشأة الجامعة، مجلة الجامعة، جامعة محمد بوضياف المسيلة، العدد 2، القطب الحضري الجديد، المسيلة، 2017، ص 03.

- معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية.¹

مديرية الجامعة ووفقا للمرسوم التنفيذي رقم 03-279 المؤرخ في 24 جمادى الثانية الموافق لـ 23 غشت سنة 2003 المعدل والمتمم زيادة عن الأمانة العامة والمكتبة المركزية، تضم الجامعة أربع 4 نيابات مديرية مكلفة بالميادين التالية:

- التكوين العالي في الطورين الأول والثاني والتكوين المتواصل والشهادات والتكوين في التدرج.

- التكوين العالي في الطور الثالث والتأهيل الجامعي والبحث العلمي والتكوين العالي فيما بعد التدرج.

- العلاقات الخارجية والتعاون والتنشيط والاتصال والتظاهرات العلمية.

- التنمية والاستشراف والتوجيه.

المطلب الثاني: هياكل جامعة المسيلة

1. الهياكل البيداغوجية المنجزة:

تتمثل أهم الهياكل البيداغوجية بجامعة محمد بوضياف حسب الشكل التالي:²

الجدول رقم (1): الهياكل البيداغوجية المنجزة

الهياكل البيداغوجية			
الرقم	الهياكل البيداغوجية	العدد	القدرة الاستيعابية
01	المدرجات	70	14560
02	قاعات الأعمال الموجهة	444	16476
03	المخابر البيداغوجية	149	2949
04	الورشات	51	1195
05	مكاتب للأساتذة	207	
06	مكاتب للإدارة	513	
07	المكتبات	07	2250
08	المكتبة المركزية	01	750
09	قاعة السمعي البصري	22	600
10	قاعات تطبيق الإعلام الآلي	06	132
11	مجال للإعلام الآلي والانترنت	10	340
12	مخابر الإعلام والاتصال (أستوديو)	02	60
13	قاعة اجتماعات	08	160
14	قاعة أرشيف	03	
15	مخابر إعلام آلي	20	323
16	مخابر لغات	06	108
17	قاعة متعددة الرياضيات	02	
18	ملاعب متعددة Matico	04	
19	ملعب كرة القدم	02	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على: https://www.univ-msila.dz/ar/?page_id=8604

¹ ناجح مخلوق، المرجع نفسه ، ص 03.

² https://www.univ-msila.dz/ar/?page_id=8604 أطلع عليه يوم 2024/05/05 على الساعة 16:39.

نلاحظ بالنسبة لجدول الهياكل المنجزة أن الجامعة توفر جميع المرافق اللازمة لفائدة الطلبة بدءا من أماكن الدراسة الى أماكن التسلية والترفيه.

2. احصائيات حول تطبيق الرقمنة بالجامعة:

نجد فيما يلي أهم الأنظمة الرقمية المستخدمة في جامعة المسيلة وكذا الأرقام والاحصائيات الخاصة بها:¹

■ منصة Moodle لوضع الدروس على الخط: بلغ عدد الدروس الموضوع على الخط والمطابقة للمعايير 279 درس على الخط، وهي موزعة على الكليات كما يلي:

- كلية التكنولوجيا 59 درس على الخط؛

- كلية الآداب واللغات 62 درس على الخط؛

- كلية العلوم الاقتصادية 40 درس على الخط؛

- كلية العلوم 33 درس على الخط؛

- معهد تسيير التقنيات الحضرية 22 درس على الخط؛

- كلية الحقوق 15 درس على الخط؛

- كلية الرياضيات والاعلام الالي 16 درس على الخط؛

- كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية 16 درس على الخط؛

- معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية 16 درس على الخط.

■ منصة Mooc الخاصة بالمحاضرات المرئية والمسموعة: يوجد 05 محاضرات مرئية ومسموعة على هذه المنصة، والتي تم وضع رابط خاص بها على الموقع الالكتروني للجامعة.

■ الروابط الخارجية Back-Links: حيث يبلغ عددها 116661 وصلة خارجية، وتتعلق بتوطين موقع جامعة المسيلة على مواقع خارجية، لزيادة مرئية الجامعة على المستوى الوطني والدولي، وهي موزعة كما يلي:

- موقع كلية الآداب واللغات 10000 وصلة خارجية؛

- موقع كلية العلوم 7135 وصلة خارجية؛

- موقع كلية التكنولوجيا 9531 وصلة خارجية؛

- موقع كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية 6631 وصلة خارجية؛

- موقع معهد تسيير التقنيات الحضرية 6484 وصلة خارجية؛

- موقع كلية الرياضيات والاعلام الالي 3120 وصلة خارجية؛

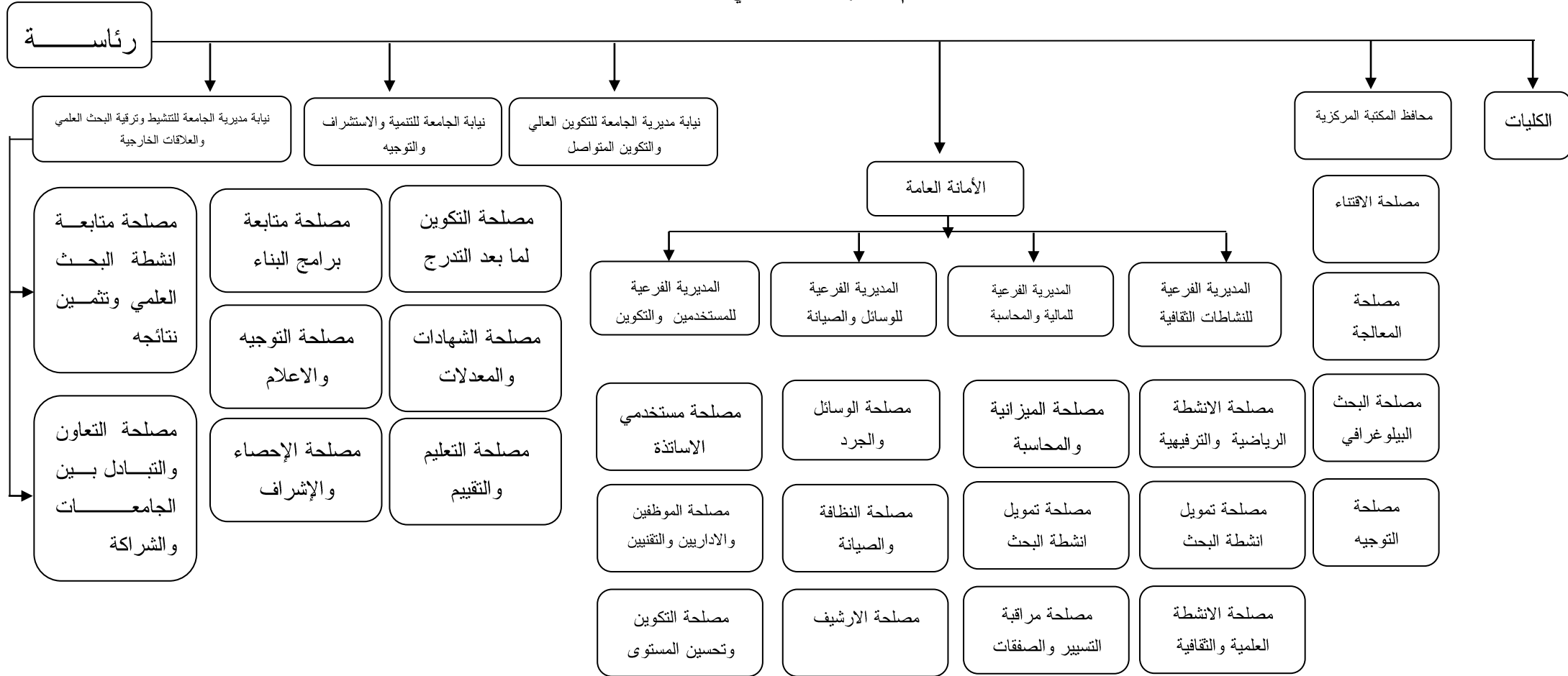
- موقع معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية 2227 وصلة خارجية؛

¹ https://www.univ-msila.dz/ar/?page_id=8604 أطلع عليه يوم 2024/05/05 على الساعة 16:39.

- موقع كلية العلوم الاقتصادية 1108 وصلة خارجية.
- حسابات الأساتذة على منصة **Research-Gate**: بلغ عدد حسابات الأساتذة على هذه المنصة العالمية 529 حساب.
- حسابات **Google-Scholar**: بلغ عدد حسابات الأساتذة على موقع الباحث العلمي 800 حساب، بالإضافة الى الصفحات الشخصية للأساتذة **Staff-Academy**، والتي لها علاقة مباشرة بمنصة طلب الترقيات قصيرة المدى بالخارج **E-Stage**.
- منصة طلب الوثائق الادارية على الخط **E-Demande**: وهي قيد الخدمة بحيث تمكن من طلب كشف الراتب، شهادة العمل والأجر، شهادة التوظيف، تتم الكترونيا من خلال ادخال رقم الضمان الاجتماعي لطالب الوثيقة.
- عدد الاقتباسات من **Google-Citation**: بلغ عدد الاقتباسات في غوغل لمقالات وأبحاث جامعة المسيلة 7747 اقتباس، وهذا ما يساهم في ترتيب الجامعة على المستوى الدولي.
- منصة المستودع الالكتروني للجامعة **D-Space**: وهو المستودع الذي يشمل كل البحوث العلمية الأكاديمية لجامعة المسيلة، بحيث بلغ عدد الصفحات لشهر ماي 2019 321000 صفحة.
- دليل المكتبة الجامعية **Syngeb**: هو النظام المقيس للتسيير الآلي للمكتبات. هذا النظام طور على مستوى دائرة الجمع، المعالجة والبيث بمركز البحث في الإعلام العلمي والتقني "**CERIST**" بالجزائر سنة 1990 في طبعة **MS/DOS** يشتغل تحت نظام **Windows** ، وهو متوفر بواجهتين للعرض (العربية والفرنسية) بالنسبة لكل أقسامه، ويقوم بالتسيير الآلي للوثائق المطبوعة بكل أنواعها (كتب، دوريات، مذكرات، أطروحات...)، بإتباع مراحل السلسلة الوثائقية. يستخدم تركيبة الفهرسة المقروءة آليا **Unimarc** المتعارف عليها دوليا والتي تسمح بتحصيل المعطيات وكذا توريدها من نظام معلوماتي إلى آخر دون الحاجة إلى إدخال البيانات من جديد.¹

¹ https://ar.wikipedia.org/wiki/%D8%A8%D8%B1%D9%86%D8%A7%D9%85%D8%AC_Syngeb أطلع عليه يوم

الشكل رقم 2: الهيكل التنظيمي لجامعة المسيية



المصدر: من إعداد الطالبتان بالاعتماد على وثائق المؤسسة

المطلب الثالث: مديرية الخدمات الجامعية بالمسيلة

أولاً: تعريف مديرية الخدمات الجامعية

تعتبر مديرية الخدمات الجامعية مؤسسة عمومية ذات طابع إداري موضوعة تحت وصاية الديوان الوطني للخدمات الجامعية.

أوكلت لها مهام أساسية تتمثل في تطبيق السياسة الوطنية في مجال الخدمات الجامعية.

وقد انشأت في 01 جويلية 2005 حيث تم توحيدها وتتكون من 08 إقامات يديرها مدير الخدمات الجامعية وعدد العمال 1300 عامل.

وتتكون المديرية من مجموعة من الأقسام، ويتم الاتصال بين المديرية ومختلف الأقسام عبر البريد، جداول الإرسال، مقررات الاستدعاء، اعلانات، تبليغ.

ثانياً : مهام مديرية الخدمات الجامعية.

السهر على تحسين ظروف معيشة الطالب داخل الإقامات الجامعية والمتابعة والتنسيق بينهما. متابعة ومراقبة سير المنح.

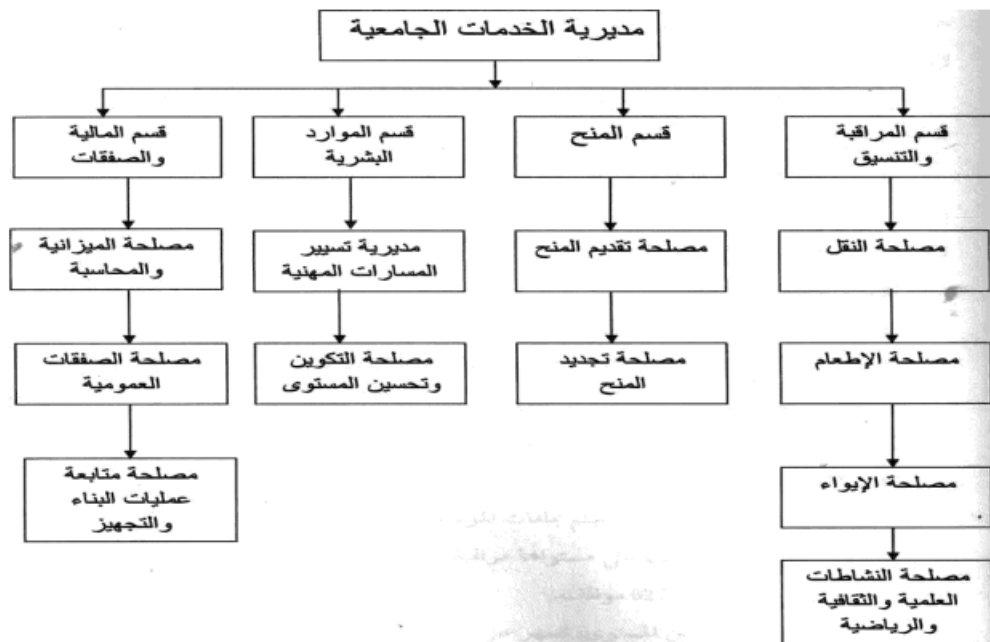
ترقية وتطوير النشاطات الرياضية العلمية الثقافية والترفيهية على مستوى الإقامات الجامعية. المساهمة في إعداد وتنفيذ برنامج خاص بشبكات النقل الجامعي.

ضمان تنظيم الوقاية الصحية للطلبة بالتنسيق مع الهيئات المختصة في الصحة العمومية.

وضع نظام إعلامي وثائقي الفائدة للطلبة داخل الإقامات الجامعية والعمل على ترقيته.

ضمان استقبال الطلبة الأجانب المسجلين نظامياً في مؤسسات للتعليم العالي طبقاً للتنظيمات المنصوص عليها.

الشكل رقم (3): الهيكل التنظيمي لمديرية الخدمات الجامعية



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على وثائق المؤسسة.

المبحث الثاني: منهجية الدراسة الميدانية

خصص هذا المبحث لبيان الخطوات والإجراءات المنهجية التي تم الاعتماد عليها في إجراء الدراسة الميدانية بمديرية الخدمات الجامعية المسيلة ، من خلال عرض أداة الدراسة الميدانية، وعرض مجتمع وعينة الدراسة والأساليب الإحصائية المستخدمة، واختبار صدق الاتساق الداخلي لأداة قياس الدراسة وثباتها، واختبار التوزيع الطبيعي لبياناتها.

المطلب الأول: مجتمع وعينة الدراسة وأداتها

ان تحديد مجتمع وعينة الدراسة و أداتها يعد من أهم مراحل البحث العلمي، ونقطة البداية في إجراء الدراسة الميدانية لموضوع دراستنا.

أولاً: مجتمع الدراسة

يقصد بالمجتمع الإحصائي مجموعة من الوحدات الإحصائية معرفة بصورة واضحة، بحيث تميز الوحدات الإحصائية التي تدخل ضمن هذا المجتمع عن غيره.¹ ويتمثل مجتمع هذه الدراسة في جميع طلاب جامعة محمد بوضياف بالمسيلة.

ثانياً: عينة الدراسة

تعرف العينة على اساس انها مجموعة من الوحدات التي يتم اختيارها من المجتمع الاحصائي، ولذلك يمكن تقسيم مجتمع الدراسة الى مجتمع غير معروف للباحث بحيث يلجا لإجراء المسح الشامل وذلك لمعرفة بان العينة التي ستسحب من مجتمع الدراسة سوف تكون عينة غير ممثلة ولذلك يلجا الباحث لاتباع المسح الشامل، اما اذا كان الباحث يملك تصورا عن المجتمع ومفرداته فان استخدام اسلوب العينات يكون افضل.²

وبالتالي فان تحديد عينة الدراسة من بن اهم اصعب القرارات لدى الطلبة للحصول بيانات يمكن الاعتماد عليها لتعميم النتائج على جميع الوحدات المكونة للمجتمع، ونظرا لصعوبة اجراء الدراسة على جميع وحدات المجتمع تم اللجوء الى سحب عينة عشوائية من هذا المجتمع لدراستها، وهي مكونة من 70 وحدة ، حيث تم توزيع 89 استمارة استبيان، واسترجاع 70، حيث 19 استمارة لم تكن صالحة للدراسة والتحليل، وبالتالي قدر عدد الاستبيانات الصالحة للتحليل (70) استبانة.

ثالثاً: أداة جمع بيانات ومعلومات الدراسة الميدانية

تحتاج عملية جمع البيانات من مصادر البحث لاهتمام وعناية خاصة من الباحث لأنها الأساليب الذي سيقوم عليه البناء العام للبحث، أي حجر الزاوية في البحث. فهي من أهم المراحل الأساسية في إعداد البحث العلمي، حيث أن البحث العلمي يسعى بصفة أساسية

¹ محمد عبد العال النعيمي وآخرون، طرق ومناهج البحث العلمي، الوراق للنشر والتوزيع، الاردن، 2014، ص 78
² محمد عبد العال النعيمي وآخرون، المرجع نفسه، ص 79.

للإجابة عن التساؤلات التي يطرحها الباحث والفوارق المحددة سلفاً والمتعلقة بمختلف جوانب البحث، وذلك لا يتم أو يتيسر إلا عن طريق جمع معلومات معينة بهدف التعرف على الحقائق المرتبطة بموضوع البحث، ثم تعالج هذه المعلومات والحقائق بأسلوب علمي للخروج بالنتائج المنطقية التي يسعى الباحث للوصول إليها.¹

ولتحقيق أغراض الدراسة، تم الاعتماد على الاستبيان كأداة أساسية لجمع البيانات الأولية، نظراً لما توفره هذه الأداة من إمكانية تجميع أكبر قدر ممكن من البيانات، حيث تم تصميم الاستبيان بالرجوع إلى الدراسات السابقة النظرية والتطبيقية حول موضوع الدراسة، ومعرفة الطرق والأساليب الإحصائية اللازمة لتحليل موضوع الدراسة وهل بإمكان محاور الاستبيان وأبعاده للإلمام بجميع جوانب الموضوع، وماهي الطرق الإحصائية المناسبة للإجابة على فرضيات الدراسة، وبناءً على التعديلات والملاحظات المقترحة من المحكمين تم الاستقرار على أداة قياس الدراسة النهائية ان، والتي تضمنت جزئين أساسيين هما انظر الملحق (رقم 1)

*القسم الأول: عرض البيانات الشخصية لأفراد عينة الدراسة "الجنس، المستوى التعليمي".

*القسم الثاني: والذي تضمن محورين أساسيين:

- المحور الأول: خصص هذا المحور لقياس مستوى التحول الرقمي ويتضمن (12عبارة) تمت صياغتها بالاعتماد على الدراسات السابقة وهي موزعة على الأبعاد التالية:

- البعد الأول: التقني (04 عبارات).

- البعد الثاني: البشري (04 عبارات).

- البعد الثالث: التنظيمي (04 عبارات).

- المحور الثاني: خصص هذا المحور لقياس مستوى جودة الخدمات الجامعية ويتضمن (20عبارة) تمت صياغتها بالاعتماد على النموذج الذي طوره (كورنين وتايلور) الذي حدد خمسة ابعاد لجودة الخدمة وهي مقسمة كما يلي الأبعاد التالية:

- البعد الأول: الملموسية (04 عبارات).

- البعد الثاني: الاعتمادية (04 عبارات).

- البعد الثالث: الاستجابة (04 عبارات).

- البعد الرابع: الأمان (04 عبارات).

- البعد الخامس: التعاطف (04 عبارات).

¹ مي العيد الله، البحث في علوم الإعلام والاتصال من الأطر المعرفية إلى الإشكاليات المنهجية ، دار النهضة العربية، بيروت، لبنان، 201 ط1 ، 2010، ص.24

وفي إطار إعدادنا للاستبيان تم الاعتماد على الاسئلة المغلقة والتي تحتمل إحدى الإجابات المحددة والمعرفة مسبقا، بما يمكننا من إجراء المعالجات الإحصائية المناسبة، وتبعاً لذلك قمنا باستخدام سلم ليكرت الخماسي لقياس القسم الثاني من استبيان الدراسة حيث يختار المبحوثين إجابة واحدة من بين خمسة بدائل، وبتدرج المقياس ما بين درجة واحدة إلى خمس درجات كما هو موضح في الجدول الآتي:

الجدول رقم (2): مقياس ليكرت الخماسي

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	الإجابات
1	2	3	4	5	الدرجات

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على سلم ليكرت الخماسي

ولتحديد طول كل بعد من أبعاد مقياس ليكرت الخماسي المستخدم في محاور الدراسة من القسم الثاني للاستبيان، تم حساب المدى، والذي يساوي $4=1-5$. ثم يتم تحديد طول الفئة عن طريق قسمة:

$$0.8 = \frac{\text{المدى}}{\text{الفئة طول}} \text{ أي } \frac{4}{5}$$

وعليه فإن فئات المقياس تكون على النحو التالي:

- فئة موافق بشدة: تتراوح درجاتها في المجال [5-4.20] وتدل على درجة عالية جدا.
- فئة موافق: تتراوح درجاتها في المجال [4.20 - 3.40] وتدل على درجة عالية.
- فئة محايد: تتراوح درجاتها في المجال [3.40 - 2.60] وتدل على درجة متوسطة.
- فئة غير موافق: تتراوح درجاتها في المجال [2.60 - 1.80] وتدل على درجة ضعيفة.
- فئة غير موافق بشدة: تتراوح درجاتها في المجال [1.80 - 1] وتدل على درجة ضعيفة جدا.

رابعا: الأساليب الإحصائية المستخدمة

بغرض عرض وتحليل أداة الدراسة المتمثلة في الاستبيان تم استخدام برنامج التحليل "الحزمة الإحصائية للدراسات الاجتماعية SPSS"، وفي سبيل ذلك سيتم الاعتماد على مجموعة من الأساليب الإحصائية التالية:

- معامل ألفا كرونباخ: لقياس ثبات أداة الدراسة.
- معامل الارتباط بيرسون: لقياس صدق الاتساق الداخلي للعبارات مع الدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه، بهدف معرفة الصدق الداخلي لأداة الدراسة.
- التكرارات والنسب المئوية: لوصف الخصائص العامة لأفراد عينة الدراسة.

- المتوسط الحسابي: لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض إجابات أفراد عينة الدراسة على كل عبارة من عبارات وأبعاد ومحاور الدراسة، ولكل محور وبعد من المحاور الرئيسية، مع العلم أنه يفيد في ترتيب العبارات حسب أعلى متوسط.

- الانحراف المعياري: لمعرفة مدى انحراف إجابات أفراد عينة الدراسة لكل عبارة من عبارات محاور الدراسة، ولكل محور وبعد من المحاور الرئيسية عن متوسطاتها الحسابية، كما يستخدم لترتيب العبارات ذات المتوسط الحسابي المتساوي لصالح أقل تشتت.

- اختبار شبيرو ويلك: لمعرفة طبيعة توزيع بيانات الدراسة ومدى معلمتها، ويستخدم عندما يكون حجم العينة أقل من 50 مفردة.

- تحليل الانحدار الخطي البسيط: بغرض لقياس أثر متغير مستقل واحد على متغير تابع.

المطلب الثاني: اختبار صدق أداة الدراسة

يقصد بصدق أداة الدراسة أن تقيس فقرات استبيان ما وضعت لقياسه وقد قمنا بالتأكد من صدق الاستبيان من خلال الصدق الظاهري للمقياس (صدق المحكمين)، وصدق الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان والصدق البنائي لمحاور المقياس.

أولاً: الصدق الظاهري

بعد تصميم الاستبيان وتصنيفه في صورته الأولية بما يتناسب مع أهداف الدراسة تم عرضه على مجموعة أساتذة من كلية العلوم الاقتصادية بالجامعة لتحكيمه انظر الملحق رقم (2)، من أجل ضبط الصدق الظاهري من حيث وضوح العبارات وصياغتها بالشكل الملائم، من حيث المعنى وسلامة اللغة، وضبط العبارات لتكون دقيقة وواضحة الهدف، حيث تم الأخذ برأي المحكمين من حذف وتعديل، وذلك من أجل الحصول على استبيان أكثر رصانة ودلالة علمية، ويمكن الاستفادة منها بأكبر قدر ممكن، بحيث تكون ذات علاقة جد وثيقة بالموضوع وليست مكررة أو فارغة المعنى (انظر الملحق رقم 1)

ثانياً: الصدق البنائي (الاتساق الداخلي) لمحور التحول الرقمي بمديرية الخدمات الجامعية المسيلة

لم نكتفي في معرفة صدق الاداة على الصدق الظاهري للمحكمين، بل قمنا بالتأكد من الصدق البنائي، حيث تم استخدام معامل الارتباط بيرسون ومستويات الدلالة الإحصائية بين درجة كل عبارة من عبارات المحور الأول الخاص بالتحول الرقمي بمديرية الخدمات الجامعية المسيلة مع الدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه، كما هو موضح في الجدول التالي:

1. الصدق البنائي (الاتساق الداخلي) لمحور التحول الرقمي

من أجل التأكد من صدق الاتساق الداخلي تم حساب معامل الارتباط "بيرسون" بين درجات كل فقرة والدرجة الكلية لمحور التحول الرقمي الذي تنتمي إليه.

الجدول رقم (3): معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارة محور التحول الرقمي والدرجة الكلية للمحور

ارتباط العبارة بالمحور		العبارات	الرقم
Sig	معامل ارتباط بيرسون		
البعد التقني			
0.000	0.616	تسعى مديرية الخدمات الجامعية مواكبة التكنولوجيا الحديثة.	01
0.000	0.652	تتوفر مديرية الخدمات الجامعية على وسائل الاتصال.	02
0.000	0.654	تتوفر مديرية الخدمات الجامعية على منصات رقمية.	03
0.000	0.451	تتوفر مديرية الخدمات الجامعية على برمجيات حماية المعلومات والبيانات.	04
البعد البشري			
0.003	0.352	تتوفر مديرية الخدمات الجامعية على العدد الكافي من الموارد البشرية المؤهلة.	05
0.000	0.538	يملك الموظفين الإداريين للمعارف التقنية التي تساعدهم على مواكبة التحول الرقمي في الجامعة.	06
0.000	0.543	تشجيع مديرية الخدمات الجامعية الإبداع والابتكار بما يتلاءم مع التحول الرقمي.	07
0.000	0.537	يحرص موظفي مديرية الخدمات الجامعية على تطوير مهاراتهم الرقمية.	08
البعد التنظيمي			
0.000	0.429	تسعى مديرية الخدمات الجامعية إلى التخلص من البيروقراطية.	09
0.000	0.616	حققت الرقمنة مديرية الخدمات الجامعية أداء المهام في المواعيد المحددة مقابل وقت قصير وسرعة أكبر.	10
0.000	0.499	تسعى إدارة الجامعة إلى وضع إجراءات إدارية تحمي كل البيانات.	11
0.000	0.724	تعمل الخدمات الجامعية وفقاً لمبدأ صفر ورق.	12

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يلاحظ من البيانات الموضحة في الجدول أعلاه والتي تبين صدق الاتساق الداخلي للمحور الأول الخاص بالتحول الرقمي بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة، بأن معاملات ارتباط عبارات المحور الأول

الفصل الثاني..... الدراسة الميدانية

مع الدرجة الكلية للمحور الأول كانت دالة إحصائياً عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، حيث كانت نسبة الارتباط في حدها الأدنى بنسبة 35.20% بقيمة احتمالية (Sig) تساوي 0.003 للعبارة (05) الخاصة بـ: "تتوفر مديرية الخدمات الجامعية على العدد الكافي من الموارد البشرية المؤهلة"، وفي حدها الأعلى بنسبة 72.40% بقيمة احتمالية (Sig) تساوي 0.000 للعبارة (12) الخاصة بـ "تعمل الخدمات الجامعية وفقاً لمبدأ صفر ورق"، وهذا ما يدل على وجود ارتباط عالي نوعاً ما معنوي ذو إشارة موجبة بين العبارات والمحور الأول.

2. صدق الاتساق الداخلي لمحور جودة الخدمات الجامعية

من أجل التأكد من صدق الاتساق الداخلي لمحور جودة الخدمات الجامعية تم حساب معامل الارتباط "بيرسون" بين درجات كل فقرة والدرجة الكلية لمحور التحول الرقمي الذي تنتمي إليه.

:

الجدول رقم (4): معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارة محور التحول ر جودة الخدمات

الجامعية والدرجة الكلية للمحور

ارتباط العبارة بالمحور		العبارات	الرقم
معامل ارتباط بيرسون	Sig		
الملموسية			
0.031	0.258	تتوفر مديرية الخدمات الجامعية على تجهيزات ومعدات تقنية.	13
0.000	0.432	تتوفر مديرية الخدمات الجامعية على لوحات الكترونية رقمية ارشادية لتسهيل حصول الطالب على الخدمة.	14
0.000	0.540	تستعمل مديرية الخدمات الجامعية الأجهزة الرقمية المتطورة على مستوى مصالحتها.	15
0.000	0.630	تولي مديرية الخدمات الجامعية اهتمام بموقعها الالكتروني وتسعى إلى تطويره وتحسينه.	16
الاعتمادية			
0.000	0.590	تقوم مديرية الخدمات الجامعية بتقديم خدماتها على مدار 24/24 و 7/7 أيام.	17
0.000	0.592	تتوافق الخدمات المقدمة عبر المنصة الرقمية لمديرية الخدمات الجامعية	18

الفصل الثاني..... الدراسة الميدانية

		مع احتياجات الطلبة.	
0.000	0.455	تمكن مديرية الخدمات الجامعية للطلبة إيداع ملفاتهم رقميا عبر المنصة الرقمية.	19
0.000	0.420	تتسم الخدمات الجامعية المقدمة من طرف مديرية الخدمات الجامعية للطلبة عبر المنصة الرقمية بالدقة.	20
الاستجابة			
0.000	0.469	تلمي مديرية الخدمات الجامعية كل الطلبات المقدمة من الطلبة رقميا.	21
0.000	0.576	تعمل مديرية الخدمات الجامعية على الرد على الطلبات المقدمة من الطلبة من خلال المنصة الرقمية بشكل فوري.	22
0.000	0.431	تعمل مديرية الخدمات الجامعية على الاستجابة لشكاوى الطلبة المقدمة عبر المنصة الرقمية.	33
0.000	0.470	تعمل مديرية الخدمات الجامعية على معالجة الطلبات المقدمة رقميا بسرعة تفوق الطلبات المقدمة ورقيا.	24
الأمان			
0.000	0.539	تتوفر مديرية الخدمات الجامعية على برامج وتطبيقات خاصة بتأمين البيانات الشخصية للطلبة.	25
0.004	0.344	يتميز التعامل الالكتروني مع مديرية الخدمات الجامعية بالسرعة والأمان.	26
0.000	0.523	يتيح التعامل رقميا لمديرية الخدمات الجامعية من خلال المنصة الرقمية بالشفافية والمساواة بين الطلبة.	27
0.019	0.281	يحرص القائمون على تسيير المنصة الرقمية لمديرية الخدمات الجامعية على سرية البيانات الخاصة بالطلبة.	28
التعاطف			
0.000	0.621	يتم التكفل بطلبات الطلبة عبر المنصة الرقمية لمديرية الخدمات الجامعية بمراعات الظروف الخاصة لكل طالب.	29
0.000	0.424	توضح مديرية الخدمات الجامعية كافة أسباب عدم التكفل بطلبات الطلبة وبشكل لبق عبر المنصة الرقمية.	30
0.020	0.278	يتم التواصل مع الطلبة عبر المنصة الرقمية بلغات متعددة.	31
0.000	0.546	تمنح مديرية لخدمات الجامعية امتيازات خاصة لذوي الاحتياجات الخاصة من خلال التعامل عبر المنصة الرقمية.	32

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يتضح من البيانات الواردة في الجدول أعلاه والتي تبين صدق الاتساق الداخلي للمحور الثاني المتعلق بجودة الخدمات الجامعية بمديرية الخدمات الجامعية المسيلة ، بأن معاملات ارتباط عبارات المحور الثاني مع الدرجة الكلية للمحور الثاني كانت دالة إحصائياً عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) ذات إشارة موجبة، حيث كانت نسبة الارتباط في حدها الأدنى بنسبة 25.80% بقيمة احتمالية (Sig) تساوي 0.000 للعبارة (13) الخاصة بـ "تتوفر مديرية الخدمات الجامعية على تجهيزات ومعدات تقنية"، وفي حدها الأعلى بنسبة 63% بقيمة احتمالية (Sig) تساوي 0.000 للعبارة (16) الخاصة بـ "تولي مديرية الخدمات الجامعية اهتمام بموقعها الالكتروني وتسعى إلى تطويره وتحسينه"، وهذا ما يدل على وجود ارتباط متوسط معنوي بين العبارات والمحور الثاني.

المطلب الثالث: ثبات أداة الدراسة واختبار التوزيع الطبيعي

أولاً: ثبات أداة الدراسة

تم الاعتماد على معامل "كرونباخ ألفا" للتحقق من مستوى الثبات الذي تتمتع به أداة الدراسة، حيث يرى العديد من الخبراء أن قيمة معامل كرونباخ ألفا تكون جيدة عندما تكون أكبر 0.6 والتي تدل على أن الاستبيان يتمتع بدرجة عالية من الثبات، وعليه كانت نتائج معامل ألفا كرونباخ لأداة هذه الدراسة كما يوضحه الجدول التالي:

الجدول رقم (5): ثبات أداة الدراسة

الرقم	محاوَر أداة الدراسة	عدد العبارات	معامل كرونباخ ألفا
01	التحول الرقمي	12	0.794
02	جودة الخدمات الجامعية.	20	0.811
	ألفا كرونباخ الإجمالي	32	0.873

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يلاحظ من الجدول أعلاه تمتع أداة الدراسة ومحاورها بنسبة ثبات عالية جداً، إذ بلغ معامل الثبات لإجمالي محاور أداة الدراسة (0.873)، وبالنسبة للمحور الأول الخاص بالتحول الرقمي بمديرية الخدمات الجامعية المسيلة فمعامل كرونباخ ألفا بلغ (0.794) ، بينما بلغت قيمة كرونباخ ألفا في محور جودة الخدمات الجامعية بجامعة 0.811 ، هذا ما يعزز من قدرة أداة الدراسة على تحقيق الأهداف التي وضعت من أجلها، وهو ما يفسر إحصائي بالحصول على نفس النتائج عند إعادة توزيع الاستبيان، وبالتالي يمكن الاعتماد على هذه الأداة في دراسة اثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الجامعية.

ثالثاً: اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات

قبل إجراء تحليل الانحدار البسيط لاختبار فرضيات الدراسة، ولكي نستطيع أن نتعامل مع بيانات الدراسة بالطرق المعلمية، يجب أولاً إجراء اختبارات التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة، حيث سيتم استخدام اختبار كلومغروف سيميرنوف (Kolmogorov-Smirnov) للعينة أكبر من 50 مفردة للتحقق من أن عينة الدراسة مسحوبة من مجتمع تتبع بياناته التوزيع الطبيعي أم لا، والجدول الموالي يوضح نتائج اختبار التوزيع الطبيعي لمحاور وأبعاد الدراسة.

الجدول رقم (6): نتائج اختبار التوزيع الطبيعي لمحاور الدراسة

التوزيع	Sig	Df	محاور/أبعاد الدراسة	الرقم
طبيعي	0.117	32	التحول الرقمي بمديرية الخدمات الجامعية المسيلة.	01
طبيعي	0.103	32	البعـد التقني بمديرية الخدمات الجامعية المسيلة.	1-1
طبيعي	0.332	32	البعـد البشري بمديرية الخدمات الجامعية المسيلة.	2-1
طبيعي	0.200	32	البعـد التنظيمي بمديرية الخدمات الجامعية المسيلة.	3-1
طبيعي	0.094	32	جودة الخدمات بمديرية الخدمات الجامعية المسيلة.	02

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يلاحظ من الجدول أعلاه أن القيمة الاحتمالية Sig لكل محاور وأبعاد الدراسة الموضحة في الجدول وفق اختبار (Kolmogorov-Smirnov) أكبر من مستوى المعنوية 0.05 ما يبين بأن بيانات محاور وأبعاد الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي وبالتالي فإن بياناتها تخضع للاختبارات المعلمية، ومنه لا اختبار الفرضيات يمكننا من استخدام الاختبارات المعلمية.

المبحث الثالث: عرض وتحليل بيانات الدراسة الميدانية

بعد التأكد من صدق وثبات أداة قياس الدراسة، سيتم في هذا المطلب عرض ووصف وتحليل خصائص أفراد عينة الدراسة بالاعتماد على التكرارات والنسب المئوية، وعرض وتحليل بيانات محاور الدراسة باستخدام المتوسطات والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول محاور الاستبيان.

المطلب الأول: عرض وتحليل البيانات الشخصية لأفراد عينة الدراسة

من أجل التعرف على خصائص أفراد عينة الدراسة تم توزيعهم حسب: "الجنس، المستوى العلمي"، وبهدف وصف وتحليل أفراد عينة الدراسة حسب خصائصهم العامة تم الاعتماد على التكرارات والنسب المئوية لكل متغير، والموضحة في الآتي:

أولاً: وصف خصائص العينة حسب متغير الجنس

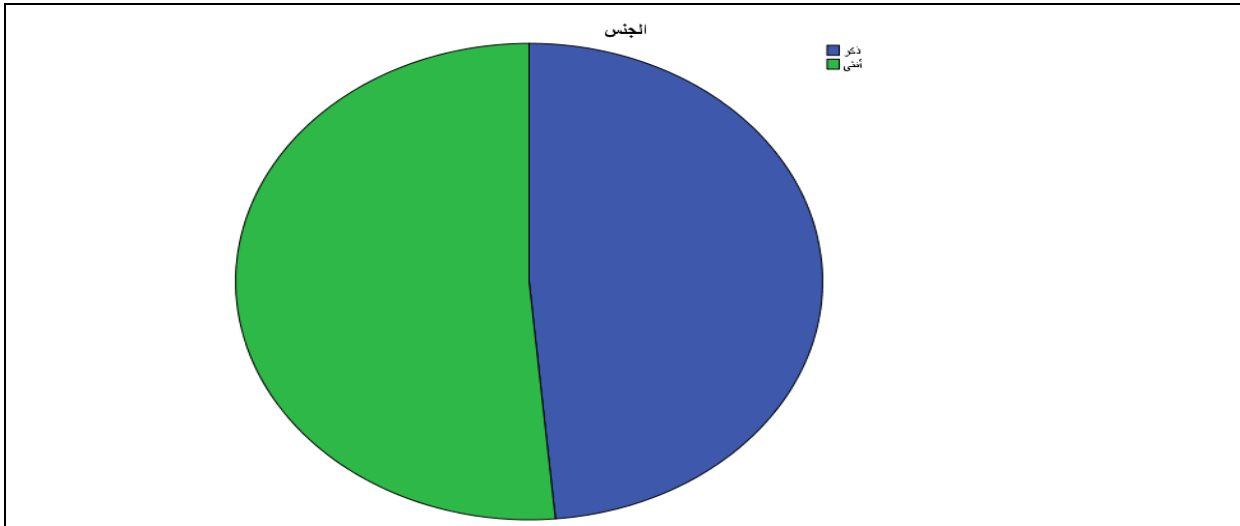
يمكن توضيح توزيع أفراد العينة حسب الجنس، في الجدول التالي:

الجدول رقم (7): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة (%)
ذكر	34	48.60%
أنثى	36	51.40%
المجموع	70	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

الشكل رقم (3): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ من الجدول والشكل أعلاه أن غالبية أفراد عينة من الإناث والتي جاءت نسبتهم بـ 51.40%، في حين جاءت نسبة الذكور من عينة الدراسة بـ 48.60%.

ثانيا: وصف خصائص العينة حسب متغير المستوى التعليمي

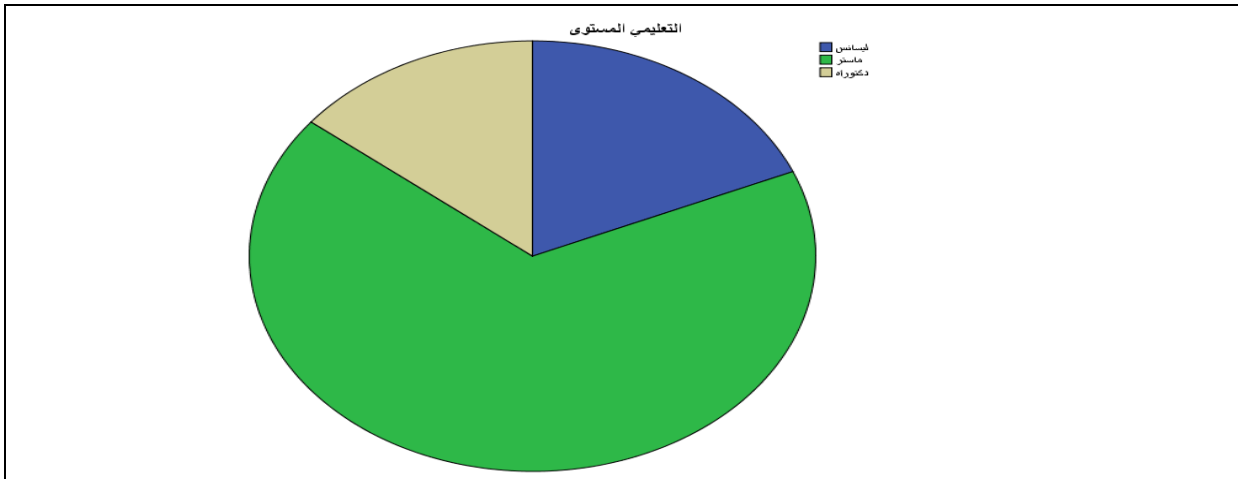
يوضح الآتي توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي.

الجدول رقم (8): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي

النسبة (%)	التكرار	المستوى التعليمي
18.60%	13	ليسانس
67.10%	47	ماستر
14.30%	10	دكتوراه
100%	70	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

الشكل رقم (4): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول والشكل أعلاه يتضح أن ما نسبته 67.10% من أفراد عينة الدراسة من ذوي المستوى التعليمي ماستر جامعي، أما ما نسبته 18.60% من العينة المدروسة فكان مستواهم ليسانس جامعي، في حين أن ما نسبته 14.30% ذوي مستوى الدكتوراه، وهذا أمر طبيعي لأن هذا المستوى العالي أقل من المستويات الأخرى.

المطلب الثاني: عرض وتحليل نتائج المتغير المستقل التحول الرقمي

من اجل التعرف على مدى توفر أبعاد التحول الرقمي ودرجة ممارسته في المؤسسة محل الدراسة، تم الاعتماد على الإحصاء الوصفي، من خلال استخراج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل عبارة من عبارات المحور، بالإضافة الى تحديد المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل بعد من ابعاد التحول الرقمي معتمدين في ذلك على سلم ليكرت الخماسي.

الجدول الموالي يلخص المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول المحور الأول والخاص بالتحول الرقمي بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة.

الجدول رقم (9): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور التحول الرقمي بجامعة

محمد بوضياف بالمسيلة

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه
	البعد التقني	3.17	0.709	-	متوسطة
01	تسعى مديرية الخدمات الجامعية مواكبة التكنولوجيا الحديثة.	3.73	1.020	1	عالية
02	تتوفر مديرية الخدمات الجامعية على وسائل الاتصال.	2.94	1.048	3	متوسطة
03	تتوفر مديرية الخدمات الجامعية على منصات رقمية.	3.29	1.144	2	متوسطة
04	تتوفر مديرية الخدمات الجامعية على برمجيات حماية المعلومات والبيانات.	2.71	0.854	4	متوسطة
	البعد البشري	2.91	0.597	-	متوسطة
05	تتوفر مديرية الخدمات الجامعية على العدد الكافي من الموارد البشرية المؤهلة.	2.80	0.987	3	متوسطة
06	يملك الموظفون الإداريين للمعارف التقنية التي تساعدهم على مواكبة التحول الرقمي في الجامعة.	2.61	0.982	4	متوسطة
07	تشجيع مديرية الخدمات الجامعية الابداع والابتكار بما يتلاءم مع التحول الرقمي.	3.03	1.090	2	متوسطة
08	يحرص موظفي مديرية الخدمات الجامعية على	3.20	1.001	1	متوسطة

تطوير مهاراتهم الرقمية.				
متوسطة	-	0.728	3.01	البعد التنظيمي
متوسطة	4	1.169	2.90	09 تسعى مديرية الخدمات الجامعية إلى التخلص من البيروقراطية.
متوسطة	1	0.987	3.16	10 حققت الرقمنة مديرية الخدمات الجامعية أداء المهام في المواعيد المحددة مقابل وقت قصير وسرعة أكبر.
متوسطة	3	0.931	2.94	11 تسعى إدارة الجامعة إلى وضع إجراءات إدارية تحمي كل البيانات.
متوسطة	2	1.356	3.04	12 تعمل الخدمات الجامعية وفقاً لمبدأ صفر ورق.
متوسطة	-	0.584	3.03	المتوسط الكلي للمحور الأول

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من خلال البيانات الواردة في الجدول أعلاه، يمكن تقديم التحليلات الآتية:

- **البعد الأول الخاص بالتقني:** وحسب ترتيب العبارات الخاصة بالبعد الأول من المحور الأول نلاحظ أن أكبر متوسط كان للعبارة (01) قدره 3.73 بانحراف معياري 1.020، وهذا ما يعني أن غالبية أفراد عينة الدراسة موافقون على هذه العبارة، ما يفسر على أن مديرية الخدمات الجامعية بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة تسعى وبدرجة عالية لمواكبة التكنولوجيا الحديثة، ووقعت العبارة (03) في المرتبة الثانية بمتوسط قدره (3.29) الذي يفسر بأن مديرية الخدمات الجامعية بالجامعة محل الدراسة تتوفر بدرجة عالية على منصات رقمية، وفي العبارات (02-04) كانت متوسطاتهم الحسابية بمقدار (2.94، 2.71) على الترتيب، هذا ما يدل على مديرية الخدمات الجامعية بالجامعة تتوفر بدرجة عالية على وسائل الاتصال وبرمجيات حماية المعلومات والبيانات، وقد كان المتوسط الحسابي الكلي للبعد الأول بمقدار 3.17 ما يفسر بأن مديرية الخدمات الجامعية بجامعة المسيلة تتوفر وبدرجة متوسطة على الوسائل التقنية.

- **البعد الثاني الخاص بالبشري:** حسب ترتيب العبارات بالبعد الثاني من المحور الأول كانت المتوسطات الحسابية للعبارات (06-05-07-08) بمقدار (3.20، 3.03، 2.80، 2.61) على الترتيب، ما يفسر بأن موظفي مديرية الخدمات الجامعية بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة تحرص وبدرجة متوسطة على تطوير مهاراتهم الرقمية، وأنها تشجع على الإبداع والابتكار بما يتلاءم مع التحول الرقمي، بالإضافة إلى أنه العدد الكافي من الموارد البشرية المؤهلة، ويملكون المعارف التقنية التي تساعدهم على مواكبة التحول الرقمي في الجامعة، وبلغ المتوسط الحسابي الكلي للبعد الثاني

بمقدار 2.91 ما يفسر بأن مديرية الخدمات الجامعية بجامعة المسيلة تتوفر وبدرجة متوسطة على الموارد البشرية.

- **البعد الثالث الخاص بالتنظيمي:** حسب ترتيب العبارات بالبعد الثالث من المحور الأول كانت المتوسطات الحسابية للعبارات (10-12-11-09) بمقدار (3.16، 3.04، 2.94، 2.90) على الترتيب، ما يبرهن بأن الرقمنة بمديرية الخدمات الجامعية بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة حققت بشكل متوسط أداء المهام في المواعيد المحددة مقابل وقت قصير وسرعة أكبر، وأنها تعمل وفقاً لمبدأ صفر ورق، وتسعى إلى وضع إجراءات إدارية تحمي كل البيانات التخلص من البيروقراطية، وقد كان المتوسط الحسابي للبعد الثالث بمقدار 3.01 يفسر بأن مديرية الخدمات الجامعية بجامعة المسيلة تتمتع وبدرجة متوسطة فقط بالتنظيم.

وقد بلغ المتوسط الكلي للمحور الأول من القسم الثاني لاستبيان الدراسة بمقدار 3.03 وبانحراف معياري قدره 0.584، ما يبين بأن التحول الرقمي بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة كان بدرجة متوسطة فقط.

المطلب الثالث: تحليل نتائج المتغير التابع جودة الخدمات الجامعية

قصد التعرف على مستوى جودة الخدمات التي تقدمها مديرية الخدمات الجامعية من وجهة نظر طلبتها، تم الاعتماد الإحصاء الوصفي للمتغير التابع، من خلال استخراج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل عبارة، واستخراج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل بعد، والجدول الآتي يلخص المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول المحور الثاني والمتعلق بجودة الخدمات الجامعية بمديرية الخدمات الجامعية المسيلة.

الجدول رقم (10): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور جودة الخدمات الجامعية

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الدرجة
	الملموسية	2.92	0.625	-	متوسطة
13	تتوفر مديرية الخدمات الجامعية على تجهيزات ومعدات تقنية.	3.09	1.176	1	متوسطة
14	تتوفر مديرية الخدمات الجامعية على لوحات الكترونية رقمية ارشادية لتسهيل حصول الطالب على الخدمة.	2.84	1.058	3	متوسطة
15	تستعمل مديرية الخدمات الجامعية الأجهزة الرقمية المتطورة على مستوى مصالحها.	2.79	1.034	4	متوسطة

الفصل الثاني..... الدراسة الميدانية

متوسطة	2	1.129	2.97	تولي مديرية الخدمات الجامعية اهتمام بموقعها الالكتروني وتسعى إلى تطويره وتحسينه.	16
متوسطة	-	0.734	2.90	الاعتمادية	
منخفضة	4	0.985	2.59	تقوم مديرية الخدمات الجامعية بتقديم خدماتها على مدار 24/24 و 7/7 أيام.	17
متوسطة	2	1.071	2.89	تتوافق الخدمات المقدمة عبر المنصة الرقمية لمديرية الخدمات الجامعية مع احتياجات الطلبة.	18
متوسطة	1	0.977	3.27	تمكن مديرية الخدمات الجامعية للطلبة إيداع ملفاتهم رقميا عبر المنصة الرقمية.	19
متوسطة	3	1.120	2.86	تتسم الخدمات الجامعية المقدمة من طرف مديرية الخدمات الجامعية للطلبة عبر المنصة الرقمية بالدقة.	20
منخفضة	-	0.698	2.59	الاستجابة	
متوسطة	1	1.102	2.87	تلمي مديرية الخدمات الجامعية كل الطلبات المقدمة من الطلبة رقميا.	21
منخفضة	3	1.003	2.54	تعمل مديرية الخدمات الجامعية على الرد على الطلبات المقدمة من الطلبة من خلال المنصة الرقمية بشكل فوري.	22
متوسطة	2	1.036	2.64	تعمل مديرية الخدمات الجامعية على الاستجابة لشكاوى الطلبة المقدمة عبر المنصة الرقمية.	23
منخفضة	4	0.837	2.29	تعمل مديرية الخدمات الجامعية على معالجة الطلبات المقدمة رقميا بسرعة تفوق الطلبات المقدمة ورقيا.	24
متوسطة	-	0.824	2.94	الأمان	
متوسطة	1	0.944	3.09	تتوفر مديرية الخدمات الجامعية على برامج وتطبيقات خاصة بتأمين البيانات الشخصية للطلبة.	25
متوسطة	4	0.950	2.71	يتميز التعامل الالكتروني مع مديرية الخدمات الجامعية بالسرعة والأمان.	26
متوسطة	2	1.103	3.03	يتيح التعامل رقميا لمديرية الخدمات الجامعية من	27

				خلال المنصة الرقمية بالشفافية والمساواة بين الطلبة.
متوسطة	3	1.220	2.93	28 يحرص القائمون على تسيير المنصة الرقمية لمديرية الخدمات الجامعية على سرية البيانات الخاصة بالطلبة.
متوسطة	-	0.646	2.85	التعاطف
متوسطة	2	0.982	2.81	29 يتم التكفل بطلبات الطلبة عبر المنصة الرقمية لمديرية الخدمات الجامعية بمراعات الظروف الخاصة لكل طالب.
متوسطة	4	1.155	2.64	30 توضح مديرية الخدمات الجامعية كافة أسباب عدم التكفل بطلبات الطلبة وبشكل لبق عبر المنصة الرقمية.
متوسطة	3	1.020	2.73	31 يتم التواصل مع الطلبة عبر المنصة الرقمية بلغات متعددة.
متوسطة	1	1.223	3.20	32 تمنح مديرية لخدمات الجامعية امتيازات خاصة لذوي الاحتياجات الخاصة من خلال التعامل عبر المنصة الرقمية.
متوسطة	-	0.495	2.84	المتوسط الكلي للمحور الثاني

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من خلال البيانات الواردة في الجدول أعلاه، يمكن تقديم التحليلات والتعليقات الآتية:

- **البعد الأول الخاص باللموسية:** وحسب ترتيب العبارات الخاصة بالبعد الأول من المحور الثاني جاءت المتوسطات الحسابية للعبارات (13-14-15-16) بمقدار (2.79، 2.84، 2.97، 3.09) على التوالي، ما يفسر وبدرجة متوسطة بأن مديرية الخدمات الجامعية بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة تتوفر على تجهيزات ومعدات تقنية متطورة على مستوى مصالحتها ولوحات الكترونية رقمية ارشادية لتسهيل حصول الطالب على الخدمة، كما أنها تولي اهتمام بموقعها الالكتروني وتسعى إلى تطويره وتحسينه، وقد بلغ المتوسط الحسابي الكلي للبعد الأول 2.92 ما يفسر بأن جود الخدمات الجامعية بمديرية الخدمات الجامعية المسيلة وفقا لبعد اللموسية تتمتع بدرجة متوسطة من الجودة.
- **البعد الثاني الخاص بالاعتمادية:** ومن خلال ترتيب العبارات الخاصة بالبعد الثاني من المحور الثاني كانت المتوسطات الحسابية للعبارات (17-18-19-20) بمقدار (2.86، 2.89، 3.27، 2.86،

2.59) على الترتيب، ما يفسر بأن مديرية الخدمات الجامعية بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة تمكن طلبتها بدرجة متوسطة فقط إيداع ملفاتهم رقميا عبر المنصة الرقمية، وأن خدماتها المقدمة تتوافق عبر المنصة الرقمية مع مديرية الخدمات الجامعية بجامعة المسيلة مع احتياجات الطلبة، أي أن خدماتها تتسم بدرجة متوسطة فقط من الدقة، كما بين أفراد عينة أن مديرية الخدمات الجامعية تقدم خدماتها على مدار 24/24 و 7/7 أيام بدرجة ضعيفة فقط، وقد بلغ المتوسط الحسابي الكلي للبعد الثاني 2.90 ما يفسر بأن جود الخدمات الجامعية بمديرية الخدمات الجامعية وفقا لبعد الاعتمادية تتمتع بدرجة متوسطة من الجودة.

- **البعد الثالث الخاص بالاستجابة:** وحسب ترتيب العبارات الخاصة بالبعد الثالث من المحور الثاني كانت المتوسطات الحسابية للعبارات (21-23-22-24) بمقدار (2.87، 2.64، 2.54، 2.29) على التوالي، ما يفسر بأن مديرية الخدمات الجامعية بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة تلبى وتستجيب بدرجة متوسطة فقط على طلبات الطلبة عبر المنصة الرقمية، وأنها تقوم بالرد على الطلبات المقدمة من طرف الطلبة وأنه لا تعالجها بسرعة كبيرة، وهذا ما يبين أنه لم يتم الرقمنة بشكل جيد، وقد بلغ المتوسط الحسابي الكلي للبعد الثالث 2.59 ما يفسر بأن جود الخدمات الجامعية بمديرية الخدمات الجامعية المسيلة وفقا لبعد الاستجابة تتمتع بدرجة ضعيفة من الجودة.

- **البعد الخاص بالأمان:** ومن خلال ترتيب العبارات الخاصة بالبعد الرابع من المحور الثاني جاءت المتوسطات الحسابية للعبارات (25-27-3.03-2.78) بمقدار (3.06، 3.03، 2.93، 2.71) على الترتيب، ما يدل على أن مديرية الخدمات الجامعية بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة تتوفر وبدرجة متوسطة على برامج وتطبيقات خاصة بتأمين البيانات الشخصية للطلبة، وأن التعامل رقميا مع المديرية يتسم بدرجة متوسطة من الشفافية والمساواة بين الطلبة، كما أن حرص القائمون على تسيير المنصة الرقمية لمديرية الخدمات الجامعية بجامعة المسيلة ضعيف على سرية البيانات الخاصة بالطلبة، بالإضافة إلى أن التعامل الإلكتروني مع مديرية الخدمات الجامعية بالمسيلة يتميز بدرجة ضعيفة بالسرعة والأمان، وقد بلغ المتوسط الحسابي الكلي للبعد الرابع 2.94 ما يفسر بأن جود الخدمات الجامعية بمديرية الخدمات الجامعية المسيلة وفقا لبعد الأمان تتمتع بدرجة متوسطة من الأمان.

- **البعد الخامس الخاص بالتعاطف:** وحسب ترتيب العبارات الخاصة بالبعد الخامس من المحور الثاني كانت المتوسطات الحسابية للعبارات (32-29-31-30) بمقدار (3.20، 2.81، 2.73، 2.64) على التوالي، ما يدل على أن مديرية الخدمات الجامعية بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة تمنح وبدرجة متوسطة امتيازات خاصة لذوي الاحتياجات الخاصة من خلال التعامل عبر المنصة الرقمية، مع التكفل بطلبات الطلبة عبر المنصة الرقمية للمديرية بمراعات الظروف الخاصة لكل طالب، بالإضافة إلى أنه يتم التواصل مع الطلبة عبر المنصة الرقمية بلغات متعددة بشكل نادر، وأنها كذلك توضح بدرجة متوسطة كافة أسباب عدم التكفل بطلبات الطلبة وبشكل لبق عبر المنصة الرقمية، وقد بلغ المتوسط

الحسابي الكلي للبعد الخامس 2.85 ما يفسر بأن جودة الخدمات الجامعية بمديرية الخدمات الجامعية المسيلة وفقا لبعد التعاطف تتمتع بدرجة متوسطة من الأمان.

وقد بلغ المتوسط الكلي للمحور الثاني من القسم الثاني بـ 2.84 وانحراف معياري 0.495 ما يفسر بأن جودة الخدمات الجامعية بمديرية الخدمات الجامعية المسيلة تتميز بدرجة متوسطة.

المبحث الرابع: اختبار فرضيات الدراسة

تضمن هذا المبحث اختبار فرضيات الدراسة الخاصة بأثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الجامعية في مديرية الخدمات الجامعية المسيلة، بهدف معرفة أثر (إيجابي، سلبي) أو عدم وجود أثر (محايد) لتطبيق أبعاد التحول الرقمي منفصلة على جودة الخدمات الجامعية بمديرية الخدمات الجامعية المسيلة، ولاختبار الفرضيات تم اختبار التوزيع الطبيعي والقيام بإجراء مجموعة من الاختبارات التي تعتبر ضرورية للتأكد من مدى توافر مجموعة من افتراضات التحليل الإحصائي المتعلقة باستخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط، حيث تم التأكد في كل من خطية العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع، واختبار التوزيع الطبيعي للبواقي، واختبار القدرة التنبؤية للنموذج من خلال حساب قيمة دربن واتسون واختبار ثبات (تجانس) البواقي، حيث تبين أن الافتراضات المذكورة سابقا متوفرة ومحقة وبالتالي سيتم الاعتماد على الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضيات.

المطلب الأول: اختبار الفرضية الرئيسية

-الفرضية الرئيسية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للتحول الرقمي على جودة الخدمات الجامعية من وجهة نظر طلبة جامعة محمد بوضياف بالمسيلة.
لاختبار الفرضية الرئيسية، سنقوم باستخدام تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج، بالإضافة إلى تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الجامعية في جامعة محمد بوضياف بالمسيلة.

الجدول رقم (11): تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار أثر التحول الرقمي

على جودة الخدمات الجامعية بمديرية الخدمات الجامعية المسيلة

القيمة الاحتمالية Sig	F المحسوبة	متوسط المربعات MS	درجات الحرية DF	مجموع المربعات SS	مصدر التباين
0.000	40.761	6.338	1	6.338	الانحدار
		0.155	68	10.573	الخطأ
			69	16.911	الكلي

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

يبين الجدول أعلاه نتائج اختبار صحة النموذج الخاص باختبار الفرضية الرئيسية، حيث يظهر من خلاله نتائج التحليل تشير إلى أن النموذج دال إحصائياً في تفسير معادلة الانحدار لأثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الجامعية في مديرية الخدمات الجامعية بالمسيلة، حيث بلغت قيمة F المحسوبة 40.761 والقيمة الاحتمالية (Sig) المرافقة لها تساوي 0.000 وهي دالة عند مستوى معنوية 0.05، وبناء عليه نستنتج أن النموذج صالح لاختبار هذه الفرضية الرئيسية.

الجدول رقم (12): نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر التحول الرقمي على جودة

الخدمات الجامعية بمديرية الخدمات الجامعية المسيلة

Sig	T	المعاملات المعيارية	المعاملات غير المعيارية		(R^2)	(R)	النموذج
		Beta	الخطأ المعياري	B			
0.000	5.049	-	0.251	1.266	0.375	0.612	الحد الثابت
0.000	6.384	0.612	0.081	0.519			التحول الرقمي
المتغير التابع: جودة الخدمات الجامعية							

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

يوضح الجدول أعلاه نتائج تحليل الانحدار البسيط لأثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الجامعية في مديرية الخدمات الجامعية المسيلة ، حيث يتبين من خلاله أن معامل الارتباط يساوي 0.612 والذي يؤشر على الارتباط العالي الايجابي بين التحول الرقمي وجودة الخدمات الجامعية بمديرية الخدمات الجامعية ، في حين بلغ معامل التحديد 0.375 وهو قوة تفسيرية متوسطة تدل على أن تجسيد التحول الرقمي بمديرية الخدمات الجامعية المسيلة يفسر ما نسبته 37.50% من التغيرات في جودة الخدمات الجامعية في مديرية الخدمات الجامعية المسيلة ، في حين النسبة المتبقية فتعود لعوامل أخرى لم تدرج في هذا النموذج.

ويتضح كذلك من الجدول أعلاه أن قيمة الحد الثابت للنموذج بلغت 1.266 وهي القيمة المقدرة لجودة الخدمات الجامعية بمديرية الخدمات الجامعية المسيلة عند عدم تطبيقها فعلياً للتحول الرقمي، حيث بلغت قيمة معلمة الميل الحدي للتحول الرقمي 0.519 والتي تشير إلى أن هناك أثر إيجابي، بحيث أنه كلما كان زيادة أو تحسين في تجسيد التحول الرقمي بمقدار وحدة واحدة يؤدي إلى الزيادة الطردية الايجابية في جودة الخدمات الجامعية بمديرية الخدمات الجامعية المسيلة بمقدار 0.519 درجة، وما يعزز هذا الأثر قيمة t المحسوبة والتي بلغت 6.384 والقيمة الاحتمالية (Sig) المرافقة لها 0.000 وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 والتي تشير على معنوية هذا الأثر، وبناءً على ما سبق يمكن صياغة معادلة الانحدار الخطي البسيط للفرضية الرئيسية، وفق النموذج التالي:

$$QUS=1.266+0.519(THD)$$

حيث:

-QUS: جودة الخدمات الجامعية.

-DT: التحول الرقمي.

وبناءً على النتائج السابقة، نرفض فرضية العدم وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على أنه: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للتحويل الرقمي على جودة الخدمات الجامعية من وجهة نظر طلبة جامعة محمد بوضياف بالمسيلة. وهذا ما يعني صحة الفرضية الرئيسية.

قد تفرعت عن هذه الفرضية الرئيسية الأولى إلى مجموعة من الفرضيات الفرعية كل فرضية تتعلق بكل بعد من أبعاد التحويل الرقمي، ولتوضيح أثر كل بعد من هذه الأبعاد في على جودة الخدمات الجامعية بشيء من التفصيل لأبد من اختبار هذه الفرضيات الفرعية.

المطلب الثاني: اختبار الفرضية الأولى

- الفرضية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للبعد التقني على جودة الخدمات الجامعية من وجهة نظر طلبة جامعة محمد بوضياف بالمسيلة.

من أجل اختبار هذه الفرضية، سنستخدم تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج، بالإضافة إلى تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر البعد التقني على جودة الخدمات الجامعية في جامعة محمد بوضياف بالمسيلة.

الجدول رقم (13): تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار أثر البعد التقني على

جودة الخدمات الجامعية بمديرية الخدمات الجامعية المسيلة

القيمة الاحتمالية Sig	F المحسوبة	متوسط المربعات MS	درجات الحرية DF	مجموع المربعات SS	مصدر التباين
0.000	27.395	4.856	1	4.856	الانحدار
		0.177	68	12.054	الخطأ
			69	16.911	الكلي

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

يبين الجدول أعلاه نتائج اختبار صحة النموذج الخاص باختبار الفرضية الأولى، حيث يظهر من خلاله نتائج التحليل تشير إلى أن النموذج دال إحصائياً في تفسير معادلة الانحدار لأثر البعد التقني على جودة الخدمات الجامعية بمديرية الخدمات الجامعية المسيلة، حيث بلغت قيمة F المحسوبة 27.395 والقيمة الاحتمالية (Sig) المرافقة لها تساوي 0.000 وهي دالة عند مستوى معنوية 0.05، وبناءً عليه نستنتج أن النموذج صالح لاختبار هذه الفرضية.

الجدول رقم (14): تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر البعد التقني على جودة الخدمات

الجامعية بمديرية الخدمات الجامعية المسيلة

معامل الارتباط=0.536 (R)		معامل التحديد= 0.287 (R^2)		النموذج
المعاملات غير المعيارية	المعاملات المعيارية	T	القيمة الاحتمالية	
B	الخطأ المعياري	المحسوبة	Sig	
1.654	0.232	7.131	0.000	الحد الثابت
0.374	0.071	5.234	0.000	البعد التقني

المتغير التابع: جودة الخدمات الجامعية

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

يبين الجدول أعلاه نتائج تحليل الانحدار البسيط لأثر البعد التقني على جودة الخدمات الجامعية بمديرية الخدمات الجامعية المسيلة ، حيث يظهر من خلاله أن معامل الارتباط يساوي 0.536 والذي يؤشر على الارتباط المتوسط الايجابي بين البعد التقني وجودة الخدمات الجامعية بمديرية الخدمات الجامعية المسيلة ، في حين بلغ معامل التحديد 0.287 وهو قوة تفسيرية متوسطة تدل على أن تطبيق البعد التقني بجامعة المسيلة يفسر ما نسبته 28.70% من التغيرات في جودة الخدمات الجامعية بمديرية الخدمات الجامعية المسيلة ، أما النسبة المتبقية فتعود لعوامل أخرى لم تدرج في النموذج.

ويتضح كذلك من الجدول أعلاه أن قيمة الحد الثابت للنموذج بلغت 1.654 وهي قيمة كبيرة والمقدرة لجودة الخدمات الجامعية بمديرية الخدمات الجامعية المسيلة عند عدم تطبيقها للبعد التقني كبعد أول من أبعاد التحول الرقمي، كما بلغت قيمة معلمة الميل الحدي للبعد التقني 0.374 والتي تشير إلى أن هناك أثر إيجابي، بحيث أنه كلما كان زيادة أو تحسين في تطبيق البعد التقني بمقدار وحدة واحدة يؤدي إلى الزيادة الطردية الايجابية في جودة الخدمات الجامعية بمديرية الخدمات الجامعية المسيلة بمقدار 0.374 درجة، وما يعزز هذا الأثر قيمة t المحسوبة والتي بلغت 5.234 والقيمة الاحتمالية (Sig) المرافقة لها 0.000 وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 والتي تشير على معنوية هذا الأثر، وبناءً على ما سبق يمكن صياغة معادلة الانحدار الخطي البسيط للفرضية الأولى، وفق النموذج التالي:

$$QUS=1.654+0.374(TD)$$

حيث:

-QUS: جودة الخدمات الجامعية.

-TD: البعد التقني.

وبناءً على النتائج السابقة، نرفض الفرضية الصفرية وتقبل الفرضية الأولى التي تنص على أنه: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للبعد التقني على جودة الخدمات الجامعية من وجهة نظر طلبة جامعة محمد بوضياف بالمسيلة."، وهذا ما يعني صحة الفرضية الأولى.

المطلب الثالث: اختبار الفرضية الثانية

- الفرضية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للبعد البشري على جودة الخدمات الجامعية من وجهة نظر طلبة جامعة محمد بوضياف بالمسيلة. لاختبار هذه الفرضية، سنقوم باستخدام تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج، بالإضافة إلى تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر البعد البشري على جودة الخدمات الجامعية في جامعة محمد بوضياف بالمسيلة.

الجدول رقم (15): تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار أثر البعد البشري على جودة الخدمات الجامعية بمديرية الخدمات الجامعية المسيلة

القيمة الاحتمالية Sig	F المحسوبة	متوسط المربعات MS	درجات الحرية DF	مجموع المربعات SS	مصدر التباين
0.000	40.214	6.284	1	6.284	الانحدار
		0.156	67	10.627	الخطأ
			69	16.911	الكلي

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

يبين الجدول أعلاه نتائج اختبار صحة النموذج الخاص باختبار الفرضية، حيث يظهر من خلاله نتائج التحليل تشير إلى أن النموذج دال إحصائياً في تفسير معادلة الانحدار لأثر البعد البشري على جودة الخدمات الجامعية في مديرية الخدمات الجامعية المسيلة، حيث بلغت قيمة F المحسوبة 40.214 والقيمة الاحتمالية (Sig) المرافقة لها تساوي 0.000 وهي دالة عند مستوى معنوية 0.05، وبناءً عليه نستنتج أن النموذج صالح لاختبار هذه الفرضية الثانية.

الجدول رقم (16): نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر البعد البشري على جودة الخدمات

الجامعية بمديرية الخدمات الجامعية المسيلة

Sig	T	المعاملات المعيارية	المعاملات غير المعيارية		(R^2)	(R)	النموذج
		Beta	الخطأ المعياري	B			
0.000	5.783	-	0.237	1.368	0.372	0.610	الحد الثابت
0.000	6.341	0.610	0.080	0.505			البعد البشري
المتغير التابع: جودة الخدمات الجامعية							

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

يوضح الجدول أعلاه نتائج تحليل الانحدار البسيط لأثر البعد البشري على جودة الخدمات الجامعية بمديرية الخدمات الجامعية المسيلة ، حيث يتبين من خلاله أن معامل الارتباط يساوي 0.610 والذي يؤثر على الارتباط العالي الايجابي بين البعد البشري وجودة الخدمات الجامعية بمديرية الخدمات الجامعية ، في حين بلغ معامل التحديد 0.372 وهو قوة تفسيرية متوسطة تدل على أن تطبيق البعد البشري بالمؤسسة محل الدراسة يفسر ما نسبته 37.20% من التغيرات في جودة الخدمات الجامعية في مديرية الخدمات الجامعية المسيلة ، في حين النسبة المتبقية فتعود لعوامل أخرى لم تدرج في النموذج.

ويتضح أيضا من الجدول أعلاه أن قيمة الحد الثابت للنموذج بلغت 1.368 وهي القيمة المقدرة لجودة الخدمات الجامعية بمديرية الخدمات الجامعية المسيلة عند عدم تطبيقها للبعد البشري كبعد ثاني من أبعاد التحول الرقمي، حيث بلغت قيمة معلمة الميل الحدي للبعد الثاني 0.505 والتي تشير إلى أن هناك أثر إيجابي، بحيث أنه كلما كان زيادة أو تحسين في تطبيق البعد البشري بمقدار وحدة واحدة يؤدي إلى الزيادة الطردية الايجابية في جودة الخدمات الجامعية بمديرية الخدمات الجامعية المسيلة بمقدار 0.505 درجة، وما يعزز هذا الأثر قيمة t المحسوبة والتي بلغت 6.341 والقيمة الاحتمالية (Sig) المرافقة لها 0.000 وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 والتي تشير على معنوية هذا الأثر، وبناءً على ما سبق يمكن صياغة معادلة الانحدار الخطي البسيط للفرضية الثانية، وفق النموذج التالي:

$$QUS=1.368+0.505(THD)$$

حيث:

-QUS: جودة الخدمات الجامعية.

-THD: البعد البشري.

وبناءً على النتائج السابقة، نرفض الفرضية الصفرية وقبل الفرضية البديلة التي تنص على أنه: " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للبعد البشري على جودة الخدمات الجامعية من وجهة نظر طلبة جامعة محمد بوضياف بالمسيلة. وهذا ما يعني صحة الفرضية الثانية.

المطلب الرابع: اختبار الفرضية الثالثة

- الفرضية الثالثة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للبعد التنظيمي على جودة الخدمات الجامعية من وجهة نظر طلبة جامعة محمد بوضياف بالمسيلة.

من أجل اختبار الفرضية الثالثة سيتم استخدام تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج، بالإضافة إلى تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر البعد التنظيمي على جودة الخدمات الجامعية في جامعة محمد بوضياف بالمسيلة.

الجدول رقم (17): تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار أثر البعد التنظيمي

على جودة الخدمات الجامعية بمديرية الخدمات الجامعية المسيلة

مصدر التباين	مجموع المربعات SS	درجات الحرية DF	متوسط المربعات MS	F المحسوبة	القيمة الاحتمالية Sig
الانحدار	3.437	1	3.437	17.345	0.000
الخطأ	13.474	68	0.198		
الكلي	16.911	69			

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

يبين الجدول أعلاه نتائج اختبار صحة النموذج الخاص باختبار الفرضية الثالثة، حيث يظهر من خلاله نتائج التحليل تشير إلى أن النموذج دال إحصائياً في تفسير معادلة الانحدار لأثر البعد التنظيمي على جودة الخدمات الجامعية في مديرية الخدمات الجامعية المسيلة، حيث بلغت قيمة F المحسوبة 17.345 والقيمة الاحتمالية (Sig) المرافقة لها تساوي 0.000 وهي دالة عند مستوى معنوية 0.05، وبناءً عليه نستنتج أن النموذج صالح لاختبار هذه الفرضية الثالثة.

الجدول رقم (18): تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر البعد التنظيمي على جودة الخدمات

الجامعية

معامل الارتباط = 0.451 (R)		معامل التحديد = 0.203 (R^2)		النموذج
المعاملات غير المعيارية	المعاملات المعيارية	T المحسوبة	القيمة الاحتمالية Sig	
B	الخطأ المعياري	Beta		
1.915	0.228	-	8.402	الحد الثابت
0.307	0.074	0.451	4.165	البعد التنظيمي

المتغير التابع: جودة الخدمات الجامعية

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

يبين الجدول أعلاه نتائج تحليل الانحدار البسيط لأثر البعد التنظيمي على جودة الخدمات الجامعية في مديرية الخدمات الجامعية المسيلة ، حيث يظهر من خلاله أن معامل الارتباط يساوي 0.451 والذي يؤثر على الارتباط القوي الايجابي بين البعد التنظيمي وجودة الخدمات الجامعية ، في حين بلغ معامل التحديد 0.203 وهو قوة تفسيرية متوسطة تدل على أن تطبيق البعد التنظيمي بمديرية الخدمات الجامعية المسيلة يفسر ما نسبته 20.30% من التغيرات في جودة الخدمات الجامعية في المؤسسة محل الدراسة، أما النسبة المتبقية فتعود لعوامل أخرى لم تدرج في النموذج.

ويتضح كذلك من الجدول أعلاه أن قيمة الحد الثابت للنموذج بلغت 1.915 وهي قيمة كبيرة والمقدرة لجودة الخدمات الجامعية بمديرية الخدمات الجامعية المسيلة عند عدم تطبيقها للبعد التنظيمي كبعد ثالث من أبعاد التحول الرقمي، كما بلغت قيمة معلمة الميل الحدي للبعد الثالث التنظيمي 0.307 والتي تشير إلى أن هناك أثر إيجابي، بحيث أنه كلما كان زيادة أو تحسين في تطبيق البعد الثالث بمقدار وحدة واحدة يؤدي إلى الزيادة الطردية الايجابية في جودة الخدمات بمديرية الخدمات الجامعية المسيلة بمقدار 0.307 درجة، وما يعزز هذا الأثر قيمة t المحسوبة والتي بلغت 4.165 والقيمة الاحتمالية (Sig) المرافقة لها 0.000 وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 والتي تشير على معنوية هذا الأثر الإيجابي، وبناءً على ما سبق يمكن صياغة معادلة الانحدار الخطي البسيط للفرضية الثالثة، وفق النموذج التالي:

$$QUS=1.915+0.307(OD)$$

حيث:

-QUS: جودة الخدمات الجامعية.

-OD: البعد التنظيمي.

وبناءً على النتائج السابقة، نرفض الفرضية البديلة و تقبل الفرضية الثالثة التي تنص على أنه: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للبعد التنظيمي على جودة الخدمات الجامعية في جامعة محمد بوضياف بالمسيلة"، وهذا ما يعني صحة الفرضية الثالثة.

خلاصة الفصل:

تم من خلال هذا الفصل دراسة أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الجامعية من وجهة نظر طلبة في جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، فقد تم التعريف بمجتمع وعينة الدراسة، بالإضافة وصف ادة الدراسة واهم الاساليب الاحصائية، كما تم عرض وتحليل نتائج الدراسة، ثم اختبار الفرضيات، وباستعمال برنامج spss تمت معالجة البيان يحث تم التوصل الى مجموعة من النتائج واهمها ما يلي:

— بالنسبة للفرضية الأولى والتي تنص: يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي على جودة الخدمات الجامعية من وجهة نظر طلبة في جامعة محمد بوضياف بالمسيلة فقد ثبت لدينا صحة الفرضية حيث، انه يوجد أثر للتحول الرقمي بمختلف أبعاده (التقني، البشري، التنظيمي) على جودة الخدمات الجامعية من وجهة نظر الطلبة في جامعة محمد بوضياف بالمسيلة.

الخاتمة



الخاتمة:

ناقشت هذه الدراسة أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الجامعية من وجهة نظر طلبة جامعة محمد بوضياف بالمسيلة حيث حاولنا من خلال فصلين الإجابة عن الإشكالية المطروحة ومجموعة التساؤلات المرتبطة بها، فصل نظري تطرقنا فيه إلى الاطار النظري لكل من التحول الرقمي وجودة الخدمات الجامعية وحاولنا ربط العلاقة بينهما، وفصل تطبيقي خاص بالدراسة الميدانية التي كانت عبارة عن استبيان موجه لطلبة جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، وحاولنا اسقاط ما جاء في الجانب النظري على الدراسة الميدانية وذلك للتعرف على اثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الجامعية.

حيث من خلال هذه الدراسة توصلنا إلى مجموعة من النتائج في شقيها النظري والتطبيقي وكانت كالتالي:

نتائج الدراسة النظرية:

- تأثير التحول الرقمي ك تقنية حديثة عل جودة الخدمات يمثل استراتيجية يمكن من خلالها تحقيق نتائج إيجابية وهو ما يقتضيه التطور الحقيقي لمفهوم التحول الرقمي كأحد متطلبات الحداثة من جهة وجودة الخدمات من جهة أخرى في ظل التحولات والتطورات السريعة.
- يساعد التحول الرقمي مديرية الخدمات الجامعية على الانتقال من النظام التقليدي للعمل الى نظام حديث مبني على تكنولوجيا المعلومات.
- توجد علاقة تفاعلية بين التحول الرقمي وجودة الخدمات الجامعية ويرجع هذا لسعي مديرية الخدمات الجامعية لتطبيق مشروع التحول الرقمي على مستوى إدارتها من أجل تحقيق جودة الخدمات الجامعية المقدمة للطلاب.
- التحول الرقمي في الوقت الحالي من أهم المحددات لمدى جودة الخدمات الجامعية.

نتائج الدراسة التطبيقية:

- بينت نتائج الدراسة ان مستوى ممارسة التحول الرقمي بمديرية الخدمات الجامعية المسيلة كان متوسطا وهذا حسب اتفاق افراد عينة الدراسة.
- بينت نتائج الدراسة اتفاق بين افراد عينة الدراسة على ان مستوى جودة الخدمات الجامعية بمديرية الخدمات الجامعية التي تقدمها لطلبتها تتميز بدرجة متوسطة.

_ بينت نتائج الدراسة انه توجد علاقة أثر ايجابية ذات دلالة احصائية بين المتغير المستقل التحول الرقمي والمتغير التابع جودة الخدمات الجامعية من وجهة نظر الطلبة بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة وهذا من خلال معامل الارتباط (61،2%)

- بينت نتائج الدراسة أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحويل الرقمي بمختلف ابعاده (التقني، البشري، التنظيمي) على جودة الخدمات الجامعية من وجهة نظر طلبة جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، حيث فسر التحول الرقمي ما مقداره (37.5%) من التباين في جودة الخدمات الجامعية، بينما كان ترتيب أبعادها على التوالي، احتل بعد البشري المرتبة الأولى حيث فسر (37،2%) من التباين في جودة الخدمات الجامعية من ، ثم يليه بعد التقني وفسر ما مقداره (28،7%) من التباين جودة الخدمات الجامعية من ، ثم يليه بعد التنظيمي الذي فسر (20،3%) من التباين جودة الخدمات الجامعية.

الاقتراحات:

- ضرورة الاهتمام بتطوير بنية تحتية رقمية ودعمها من خلال تعزيز جاهزية أمن المعلومات بمديرية الخدمات الجامعية بالمسيلة.
- تحفيز الموظفين على الإبداع والابتكار وتطوير نماذج العمل وخدمات رقمية جديدة تساهم في تطوير الخدمات الجامعية بمديرية الخدمات الجامعية بالمسيلة.
- الاهتمام بتكوين ورفع كفاءة العنصر البشري من خلال إقامة دورات تكوينية للموظفين في مجال التطبيقات والبرامج المستحدثة داخل مديرية الخدمات الجامعية.
- ضرورة تطبيق تقنيات التحول وكذا أساليب الجودة في مديرية الخدمات الجامعية للرفع أكثر من المستوى العام للخدمات المقدمة.
- ضرورة التصدي للصعوبات والمعوقات التي تعرقل عمل الإدارة الرقمية والتغلب عليها.
- إجراء دراسات مستقبلية في التحول الرقمي لتشمل متغيرات أشمل من المتغيرات التي شملتها الدراسة.

آفاق الدراسة:

بعد أن تم التطرق في دراستنا إلى أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الجامعية من وجهة نظر طلبة جامعة محمد بوضياف بالمسيلة يتضح لنا وجود عدة إشكاليات يمكن دراستها مستقبلا وتمثل فيما يلي:

- أثر التحول الرقمي على جودة التعليم العالي من وجهة نظر أساتذة الجامعة.
- دور التحول الرقمي في تخفيف ضغوط العمل في المؤسسة الاقتصادية.
- التحول الرقمي وأثره على تحسين الأداء الوظيفي.

قائمة المراجع



قائمة المراجع:

أولاً: الكتب

1. أسامة محمد عطية خميس، الكيانات الرقمية، الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات، القاهرة ط1، الجزء 1، 2013.
2. حسن حسين البلاوي وآخرون، الجودة الشاملة في التعليم، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، ط1، 2006.
3. خضير كاظم حمود، إدارة الجودة في المنظمات المتميزة، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2010.
4. مأمون الدرادكة، طارق الشبلي، الجودة في المنظمات الحديثة، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2002.
5. محمد أحمد عيشوني، ضبط الجودة، دار الأصحاب للنشر والتوزيع، الرياض، ط2، 2014.
6. محمد عبد العال النعيمي وآخرون، طرق ومناهج البحث العلمي، الوراق للنشر والتوزيع، الأردن.
7. مي العبد الله، البحث في علوم الإعلام والاتصال من الأطر المعرفية إلى الإشكاليات المنهجية، دار النهضة العربية، بيروت، لبنان، ط1، 2010.
8. نجلاء أحمد يس، الرقمنة وتقنياتها في المكتبات العربية، العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، ط1، 2013.

ثانياً: الأطروحات والمذكرات

❖ أطروحة دكتوراه:

1. بشير عبد الحميد، أثر التحول الرقمي على ممارسات إدارة الموارد البشرية في منظمات الاعمال – دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه ل م د في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة الشهيد العربي التبسي، تبسة، الجزائر، 2023
2. سي طيب الهشمي رضا، التحول الرقمي واشكالية التغيير التنظيمي، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث ل م د، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة مصطفى اسطنبولي معسكر، الجزائر، 2024.
3. فوزية صادقي، دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية بالجزائر – دراسة تحليلية للجماعات المحلية – أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث، كلية علوم الإعلام والاتصال والسمعي البصري جامعة قسنطينة3، الجزائر، 2021

❖ مذكرة ماجستير:

1. بوزيان حسان، أثر جودة الخدمة على رضا الزبون دراسة ميدانية على مؤسسة اتصالات الجزائر في مدينة العلمة سطيف، مذكرة ماجستير في العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سعد دحلب البليدة، الجزائر، 2013.
2. راما حسين إسحق، التحول الرقمي وأثره على تحسين رضا المواطن عن جودة الخدمات الحكومية دراسة ميدانية مركز خدمة المواطن الإلكتروني، رسالة ماجستير تأهيل وتخصص في إدارة الأعمال، الجامعة الافتراضية السورية، سوريا، 2021.

❖ مذكرة ماستر:

1. بن قارة سيرين، زيغم إبتغال، التحول الرقمي في جامعة 8 ماي 1945 – قالمة – كخيار استراتيجي لضمان جودة الإدارة الجامعية، دراسة حالة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 8 ماي 1945 قالمة، الجزائر، 2023.
2. حاجي نور، دومة عبد السلام، الخدمة العمومية في ظل تحديات الرقمنة ومتطلبات الجودة – دراسة حالة جامعة محمد بوضياف المسيلة، مذكرة لنيل شهادة الماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة المسيلة، الجزائر، 2023.
3. خديجة عجال، فريدة جفال، التحول الرقمي ودوره في تطوير خدمات المؤسسة العمومية – مؤسسة صندوق الضمان الاجتماعي لولاية ورقلة نموذجا، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، 2023.
4. خروبي أمينة، عطاوي مروة، دور التحول الرقمي في تطوير التجارة الإلكترونية في الجزائر خلال الفترة 2016 – 2021، مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 8 ماي 1945 قالمة، الجزائر، 2022.
5. دوا الحاج محمد الأمين، أهمية التحول الرقمي للمؤسسة في تحقيق فاعلية الاستبصار الاستراتيجي، دراسة ميدانية بالمؤسسة السياحية فندق قورارة تميمون، مذكرة لنيل شهادة الماستر الأكاديمي في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أحمد دراية أدرار، الجزائر، 2021.
6. شروق مسعودان وليندة رحال، أثر الرقمنة على جودة الخدمات دراسة حالة مديرية الخدمات الجامعية جيجل، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد الصديق بن يحي جيجل، الجزائر، 2022.

ثالثا: المقالات

1. ألاء بنت سالم بن عبد المحسن الحساوي، الجوهرة بنت إبراهيم الصنات، درجة جودة الخدمات الطلابية المقدمة في جامعة الملك عبد العزيز، المجلة العربية للنشر العلمي، الأردن، 2022، المجلد 5، العدد 49.
2. أمال زيدان، التحول الرقمي بمؤسسات التعليم الجامعي دراسة تقييمية للفرص والتحديات جامعة الأزهر نموذجا، المجلة المصرية لبحوث الأعلام، مصر، المجلد 2021، العدد 75، 2021.
3. بريزة بوزعيب، الرقمنة ودورها في عصرنة التعليم العالي في الجزائر، مجلة جودة الخدمة العمومية للدراسات السوسيولوجية والتنمية الادارية، جامعة 20 اوت 1955 سكيكدة، الجزائر، المجلد 05، العدد2، 2022.
4. بزرل كبير عبد الكريم، جودة الخدمة الطلابية ودورها في تحسين الصورة الذهنية للطلبة تجاه الجامعة، مجلة الميدان للدراسات الرياضية والاجتماعية والإنسانية، الجزائر، المجلد الثاني، العدد 27، 2019.
5. سنية محمد احمد سليمان سبع، تأثير التحول الرقمي وجودة الخدمة التعليمية على رضا الطلاب، دراسة تطبيقية على طلاب جامعة المنصورة المعهد العالي للحاسبات وتكنولوجيا المعلومات بالشرق، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، مصر، المجلد 12، العدد 4، 2021.
6. طلق عوض الله السواط، ياسر ساير الحربي، أثر التحول الرقمي على كفاءة الأداء الأكاديمي، حالة دراسية لهيئة أعضاء التدريس بجامعة الملك عبد العزيز، المجلة العربية للنشر العلمي، الاردن، المجلد 5، العدد 43، 2022.
7. عبيدة سليمة ومحمد علي حسين الشامي، دور التحول الرقمي في تعزيز جودة التعليم العالي، مجلة الابداع، جامعة لونيبي على البليدة، الجزائر، المجلد 13، العدد01، 2023.
8. فهد زيد عايش العازمي، دور التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين دراسة تطبيقية، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية، جامعة مدينة السادات، مصر، المجلد 13، 2022.
9. قرقر ناصر، لعشب سهام، التحول الرقمي وأثره على أداء الموارد البشرية دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر، مجلة الاقتصاد والبيئة، الجزائر، المجلد 6، العدد1، 2023.
10. كريمة حوامد، دور الرقمنة في ضمان جودة التعليم العالي والبحث العلمي وتحقيق اهداف التنمية المستدامة، جامعة باجي مختار عنابة، المجلة الجزائرية للأمن الإنساني، المجلد 9، العدد 1، 2024.
11. كلثوم عطاب، مكي الدراجي، رقمنة الشباك الالكتروني الموحد للوثائق البيومترية كآلية لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر- بلديو ورقلة نموذجا، مجلة الاجتهاد القضائي بسكرة، الجزائر، المجلد13، العدد2، 2021.

12. محمد فتحي عبد الرحمن احمد، التحول الرقمي للجامعات رؤية تحليلية في ضوء بعض النماذج الإدارية، مجلة ابداعات تربوية، مصر، العدد 19، 2021.
13. مصطفى محمد أمين، التحول الرقمي في الجامعات المصرية كمتطلب لتحقيق مجتمع المعرفة، مجلة الإدارة التربوية، جامعة دمنهور، مصر، العدد 19، 2018.
14. ناجح مخلوق، نشأة الجامعة، مجلة الجامعة، جامعة محمد بوضياف المسيلة، العدد 2، القطب الحضري الجديد، المسيلة، الجزائر، 2017.
15. نسرين صالح محمد صلاح الدين، تقييم جودة الخدمات الجامعية باستخدام نموذج الأداء الفعلي دراسة حالة كلية التربية، مجلة البحث العلمي في التربية، جامعة عين شمس، مصر، المجلد 17، الجزء 4، 2016.

رابعاً: المواقع الإلكترونية

1. https://www.univ-msila.dz/ar/?page_id=8604 06/06/2019.
2. <https://www.facebook.com/vicerecteurrelexmsila/>.

قائمة
الملاحق



الملاحق

الملحق رقم: (1) الاستبانة

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد بوضياف - المسيلة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

استبيان حول

أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الجامعية من وجهة نظر الطلبة
بجامعة محمد بوضياف - المسيلة

نضع هذا الاستبيان بين ايديكم من اجل استطلاع آرائكم واستقاء المعلومات التي تخدم
موضوع دراستنا لذا
على الخيار المناسب X نرجو من سيادتكم الإجابة على هذا الاستبيان وذلك بوضع علامة
مع العلم ان هذه المعلومات لن تستخدم الا لغرض البحث العلمي.

القسم الأول: المعلومات الشخصية

الجنس : ذكر أنثى

المستوى العلمي:

ليسانس ماستر دكتوراه

القسم الثاني: محاور الدراسة
المحور الأول: التحول الرقمي

الرقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
البعد التقني						
01	تسعى مديرية الخدمات الجامعية مواكبة التكنولوجيا الحديثة					
02	تتوفر مديرية الخدمات الجامعية على وسائل الاتصال					
03	تتوفر مديرية الخدمات الجامعية على منصات رقمية					
04	تتوفر مديرية الخدمات الجامعة على برمجيات حماية المعلومات والبيانات.					
البعد البشري						
05	تتوفر مديرية الخدمات الجامعية على العدد الكافي من الموارد البشرية المؤهلة.					
06	يملك الموظفون الإداريين للمعارف التقنية التي تساعدهم على مواكبة التحول الرقمي في الجامعة.					
07	تشجع مديرية الخدمات الجامعية الابداع والابتكار بما يتلاءم مع التحول الرقمي.					
08	يحرص موظفي مديرية الخدمات الجامعية على تطوير مهاراتهم الرقمية.					
البعد التنظيمي						
09	تسعى مديرية الخدمات الجامعية الى التخلص من البيروقراطية.					
10	حققت الرقمنة مديرية الخدمات الجامعية أداء المهام في المواعيد المحددة مقابل وقت قصير وسرعة أكبر.					
11	تسعى مديرية الخدمات الجامعية الى وضع إجراءات إدارية تحمي كل البيانات.					
12	تعمل مديرية الخدمات الجامعية وفقاً لمبدأ صفر ورق.					

المحور الثاني: جودة الخدمات الجامعية

الرقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الملموسية						
13	تتوفر مديرية الخدمات الجامعية على تجهيزات ومعدات تقنية.					
14	تتوفر مديرية الخدمات الجامعية على لوحات الكترونية رقمية ارشادية لتسهيل حصول الطالب على الخدمة.					
15	تستعمل مديرية الخدمات الجامعية الأجهزة الرقمية المتطورة على مستوى مصالحها.					
16	تولي مديرية الخدمات الجامعية اهتماما كبيرا بموقعها الالكتروني وتسعى الى تطويره وتحسينه					
الاعتمادية						
17	تقوم مديرية الخدمات الجامعية بتقديم خدماتها للطلبة على مدار 24/24 سا و 7/7 أيام					
18	تتوافق الخدمات المقدمة عبر المنصة الرقمية لمديرية الخدمات الجامعية مع احتياجات الطلبة.					
19	تمكن مديرية الخدمات الجامعية الطلبة ايداع ملفاتهم رقما عبر المنصة الرقمية.					
20	تتسم الخدمات الجامعية المقدمة من طرف مديرية الخدمات الجامعية للطلبة عبر المنصة الرقمية بالدقة.					
الاستجابة						
21	تلبي مديرية الخدمات الجامعية كل الطلبات المقدمة من الطلبة رقميا.					
22	تعمل مديرية الخدمات الجامعية على الرد على الطلبات المقدمة من الطلبة من خلال المنصة الرقمية فوريا.					
23	تعمل مديرية الخدمات الجامعية على الاستجابة للشكاوى الطلبة عبر منصة رقمية.					
24	تعمل مديرية الخدمات الجامعية على معالجة الطلبات المقدمة رقميا بسرعة تفوق الطلبات					

					المقدمة ورقيا.	
الأمان						
					تتوفر مديرية الخدمات الجامعية على برامج وتطبيقات خاصة بتأمين البيانات الشخصية للطلبة.	25
					يتميز التعامل الالكتروني مع مديرية الخدمات الجامعية بالسرعة والأمان.	26
					يتيح التعامل رقميا لمديرية الخدمات الجامعية من خلال المنصة الرقمية بالشفافية والمساواة بين الطلبة.	27
					يحرص القائمون على تسيير المنصة الرقمية لمديرية الخدمات الجامعية على سرية البيانات الخاصة بالطلبة.	28
التعاطف						
					يتم التكفل بطلبات الطلبة عبر المنصة الرقمية لمديرية الخدمات الجامعية بمراعات الظروف الخاصة لكل طالب.	29
					توضح مديرية الخدمات الجامعية كافة أسباب عدم التكفل بطلبات الطلبة وبشكل لبق عبر المنصة الرقمية.	30
					يتم التواصل مع الطلبة عبر المنصة الرقمية بلغات متعددة.	31
					تمنح مديرية الخدمات الجامعية امتيازات خاصة لذوي الاحتياجات الخاصة من خلال التعامل عبر المنصة الرقمية.	32

الملحق رقم(02): تحكيم الاستبيان

الرتبة	اسم ولقب الأستاذ
تخصص إدارة أعمال – أستاذ	عسلي عبد النور
تخصص إدارة الموارد البشرية – أستاذ مساعد ب	علي نادية

الملحق رقم(03): مخرجات برنامج SPSS.V22

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,873	32

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,794	12

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,811	20

		التحول الرقمي
التحول الرقمي	Corrélation de Pearson	1
	Sig. (bilatérale)	
	N	70
تسعى مديرية الخدمات الجامعية مواكبة التكنولوجيا الحديثة.	Corrélation de Pearson	,616**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	70
تتوفر مديرية الخدمات الجامعية على وسائل الاتصال.	Corrélation de Pearson	,652**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	70
تتوفر مديرية الخدمات الجامعية على منصات رقمية.	Corrélation de Pearson	,654**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	70
تتوفر مديرية الخدمات الجامعية على برمجيات حماية المعلومات والبيانات.	Corrélation de Pearson	,451**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	70
تتوفر مديرية الخدمات الجامعية على العدد الكافي من الموارد البشرية المؤهلة.	Corrélation de Pearson	,352**
	Sig. (bilatérale)	,003
	N	70
يملك الموظفين الإداريين للمعارف التقنية التي تساعدهم على مواكبة التحول الرقمي في الجامعة.	Corrélation de Pearson	,538**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	70

تشجيع مديرية الخدمات الجامعية الابداع والابتكار بما يتلاءم مع التحول الرقمي.	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,543** ,000 70
يحرص موظفي مديرية الخدمات الجامعية على تطوير مهاراتهم الرقمية.	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,537** ,000 70
تسعى مديرية الخدمات الجامعية إلى التخلص من البيروقراطية.	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,429** ,000 70
حققت الرقمنة مديرية الخدمات الجامعية أداء المهام في المواعيد المحددة مقابل وقت قصير وسرعة أكبر.	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,616** ,000 70
تسعى إدارة الجامعة إلى وضع إجراءات إدارية تحمي كل البيانات.	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,499** ,000 70
تعمل الخدمات الجامعية وفقا لمبدأ صفر ورق.	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,724** ,000 70

		جودة الخدمات الجامعية
جودة الخدمات الجامعية	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	1 70
تتوفر مديرية الخدمات الجامعية على تجهيزات ومعدات تقنية.	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,258* ,031 70
تتوفر مديرية الخدمات الجامعية على لوحات الالكترونية رقمية ارشادية لتسهيل حصول الطالب على الخدمة.	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,432** ,000 70
تستعمل مديرية الخدمات الجامعية الأجهزة الرقمية المتطورة على مستوى مصالحها.	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,540** ,000 70
تولي مديرية الخدمات الجامعية اهتمام بموقعها الالكتروني وتسعى إلى تطويره وتحسينه.	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,630** ,000 70
تقوم مديرية الخدمات الجامعية بتقديم خدماتها على مدار 24/24 و 7/7 أيام.	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,590** ,000 70
تتوافق الخدمات المقدمة عبر المنصة الرقمية لمديرية الخدمات الجامعية مع احتياجات الطلبة.	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,592** ,000 70

تمكن مديرية الخدمات الجامعية للطلبة إيداع ملفاتهم رقميا عبر المنصة الرقمية.	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,455** ,000 70
تتسم الخدمات الجامعية المقدمة من طرف مديرية الخدمات الجامعية للطلبة عبر المنصة الرقمية بالدقة.	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,420** ,000 70
تتلقى مديرية الخدمات الجامعية كل الطلبات المقدمة من الطلبة رقميا.	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,469** ,000 70
تعمل مديرية الخدمات الجامعية على الرد على الطلبات المقدمة من الطلبة من خلال المنصة الرقمية بشكل فوري.	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,576** ,000 70
تعمل مديرية الخدمات الجامعية على الاستجابة لشكاوى الطلبة المقدمة عبر المنصة الرقمية.	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,431** ,000 70
تعمل مديرية الخدمات الجامعية على معالجة الطلبات المقدمة رقميا بسرعة تفوق الطلبات المقدمة ورقيا.	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,470** ,000 70
تتوفر مديرية الخدمات الجامعية على برامج وتطبيقات خاصة بتأمين البيانات الشخصية للطلبة.	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,539** ,000 70
يتميز التعامل الالكتروني مع مديرية الخدمات الجامعية بالسرعة والأمان.	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,344** ,004 70
يتيح التعامل رقميا لمديرية الخدمات الجامعية من خلال المنصة الرقمية بالشفافية والمساواة بين الطلبة.	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,523** ,000 70
يحرص القائمون على تسيير المنصة الرقمية لمديرية الخدمات الجامعية على سرية البيانات الخاصة بالطلبة.	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,281* ,019 70
يتم التكفل بطلبات الطلبة عبر المنصة الرقمية لمديرية الخدمات الجامعية بمراعات الظروف الخاصة لكل طالب.	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,621** ,000 70
توضح مديرية الخدمات الجامعية كافة أسباب عدم التكفل بطلبات الطلبة وبشكل لبق عبر المنصة الرقمية.	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,424** ,000 70
يتم التواصل مع الطلبة عبر المنصة الرقمية بلغات متعددة.	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,278* ,020 70
تمنح مديرية لخدمات الجامعية امتيازات خاصة لذوي الاحتياجات الخاصة من خلال التعامل عبر المنصة الرقمية.	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,546** ,000 70

Tests de normalité

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistiques	ddl	Sig.	Statistiques	ddl	Sig.
التحول الرقمي	,118	70	,117	,971	70	,105
البعد التقني	,136	70	,103	,963	70	,337
البعد البشري	,111	70	,332	,946	70	,105
البعد التنظيمي	,137	70	,200	,935	70	,001
جودة الخدمات الجامعية	,098	70	,094	,955	70	,013

a. Correction de signification de Lilliefors

الجنس

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide ذكر	34	48,6	48,6	48,6
أنثى	36	51,4	51,4	100,0
Total	70	100,0	100,0	

المستوى التعليمي

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide ليسانس	13	18,6	18,6	18,6
ماستر	47	67,1	67,1	85,7
دكتوراه	10	14,3	14,3	100,0
Total	70	100,0	100,0	

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
تسعى مديرية الخدمات الجامعية مواكبة التكنولوجيا الحديثة.	70	3,73	1,020
تتوفر مديرية الخدمات الجامعية على وسائل الاتصال.	70	2,94	1,048
تتوفر مديرية الخدمات الجامعية على منصات رقمية.	70	3,29	1,144
تتوفر مديرية الخدمات الجامعية على برمجيات حماية المعلومات والبيانات.	70	2,71	,854
تتوفر مديرية الخدمات الجامعية على العدد الكافي من الموارد البشرية المؤهلة.	70	2,80	,987
يملك الموظفين الإداريين للمعارف التقنية التي تساعدهم على مواكبة التحول الرقمي في الجامعة.	70	2,61	,982
تشجيع مديرية الخدمات الجامعية الإبداع والابتكار بما يتلاءم مع التحول الرقمي.	70	3,03	1,090
يحرص موظفي مديرية الخدمات الجامعية على تطوير مهاراتهم الرقمية.	70	3,20	1,001

تسعى مديرية الخدمات الجامعية إلى التخلص من البيروقراطية.	70	2,90	1,169
حققت الرقمنة مديرية الخدمات الجامعية أداء المهام فى المواعيد المحددة مقابل وقت قصير وسرعة أكبر.	70	3,16	,987
تسعى إدارة الجامعة إلى وضع إجراءات إدارية تحمى كل البيانات.	70	2,94	,931
تعمل الخدمات الجامعية وفقا لمبدأ صفر ورق.	70	3,04	1,356
N valide (liste)	70		

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
تتوفر مديرية الخدمات الجامعية على تجهيزات ومعدات تقنية.	70	3,09	1,176
تتوفر مديرية الخدمات الجامعية على لوحات الكترونية رقمية ارشادية لتسهيل حصول الطالب على الخدمة.	70	2,84	1,058
تستعمل مديرية الخدمات الجامعية الأجهزة الرقمية المتطورة على مستوى مصالحها.	70	2,79	1,034
تولي مديرية الخدمات الجامعية اهتمام بموقعها الالكتروني وتسعى إلى تطويره وتحسينه.	70	2,97	1,129
تقوم مديرية الخدمات الجامعية بتقديم خدماتها على مدار 24/24 و 7/7 أيام.	70	2,59	,985
تتوافق الخدمات المقدمة عبر المنصة الرقمية لمديرية الخدمات الجامعية مع احتياجات الطلبة.	70	2,89	1,071
تمكن مديرية الخدمات الجامعية للطلبة إيداع ملفاتهم رقميا عبر المنصة الرقمية.	70	3,27	,977
تتسم الخدمات الجامعية المقدمة من طرف مديرية الخدمات الجامعية للطلبة عبر المنصة الرقمية بالدقة.	70	2,86	1,120
تلبى مديرية الخدمات الجامعية كل الطلبات المقدمة من الطلبة رقميا.	70	2,87	1,102
تعمل مديرية الخدمات الجامعية على الرد على الطلبات المقدمة من الطلبة من خلال المنصة الرقمية بشكل فوري.	70	2,54	1,003
تعمل مديرية الخدمات الجامعية على الاستجابة لشكاوى الطلبة المقدمة عبر المنصة الرقمية.	70	2,64	1,036
تعمل مديرية الخدمات الجامعية على معالجة الطلبات المقدمة رقميا بسرعة تفوق الطلبات المقدمة ورقيا.	70	2,29	,837
تتوفر مديرية الخدمات الجامعية على برامج وتطبيقات خاصة بتأمين البيانات الشخصية للطلبة.	70	3,09	,944
يتميز التعامل الالكتروني مع مديرية الخدمات الجامعية بالسرعة والأمان.	70	2,71	,950

يُتيح التعامل رقمياً لمديرية الخدمات الجامعية من خلال المنصة الرقمية بالشفافية والمساواة بين الطلبة.	70	3,03	1,103
يحرص القائمون على تسيير المنصة الرقمية لمديرية الخدمات الجامعية على سرية البيانات الخاصة بالطلبة.	70	2,93	1,220
يتم التكفل بطلبات الطلبة عبر المنصة الرقمية لمديرية الخدمات الجامعية بمراعات الظروف الخاصة لكل طالب.	70	2,81	,982
توضح مديرية الخدمات الجامعية كافة أسباب عدم التكفل بطلبات الطلبة وبشكل لبق عبر المنصة الرقمية.	70	2,64	1,155
يتم التواصل مع الطلبة عبر المنصة الرقمية بلغات متعددة.	70	2,73	1,020
تمنح مديرية لخدمات الجامعية امتيازات خاصة لنوي الاحتياجات الخاصة من خلال التعامل عبر المنصة الرقمية.	70	3,20	1,223
N valide (liste)	70		

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
البعد التقني	70	3,17	,709
البعد البشري	70	2,91	,597
البعد التنظيمي	70	3,01	,728
الملموسية	70	2,92	,625
الاعتمادية	70	2,90	,734
الاستجابة	70	2,59	,698
الأمان	70	2,94	,824
التعاطف	70	2,85	,646
التحول الرقمي	70	3,03	,584
جودة الخدمات الجامعية	70	2,84	,495
N valide (liste)	70		

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,536 ^a	,287	,277	,421

a. Prédicteurs : (Constante), البعد التقني

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1 Régression	4,856	1	4,856	27,395	,000 ^b
Résidus	12,054	68	,177		
Total	16,911	69			

a. Variable dépendante : جودة الخدمات الجامعية

b. Prédicteurs : (Constante), البعد التقني

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	B	Ecart standard	Bêta		
1 (Constante)	1,654	,232		7,131	,000
البعد التقني	,374	,071	,536	5,234	,000

Variable dépendante : جودة الخدمات الجامعية

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,610 ^a	,372	,362	,395

Prédicteurs : (Constante), البعد البشري

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	6,284	1	6,284	40,214	,000 ^b
	Résidus	10,627	68	,156		
	Total	16,911	69			

Variable dépendante : جودة الخدمات الجامعية

Prédicteurs : (Constante), البعد البشري

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	B	Ecart standard	Bêta		
1 (Constante)	1,368	,237		5,783	,000
البعد البشري	,505	,080	,610	6,341	,000

Variable dépendante : جودة الخدمات الجامعية

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,451 ^a	,203	,192	,445

Prédicteurs : (Constante), البعد التنظيمي

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	3,437	1	3,437	17,345	,000 ^b
	Résidus	13,474	68	,198		
	Total	16,911	69			

Variable dépendante : جودة الخدمات الجامعية

Prédicteurs : (Constante), البعد التنظيمي

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	B	Ecart standard	Bêta		
1 (Constante)	1,915	,228		8,402	,000
البعد التنظيمي	,307	,074	,451	4,165	,000

Variable dépendante : جودة الخدمات الجامعية



تصريح شرفي

بالالتزام بمعايير الأمانة والنزاهة العلمية في إنجاز مذكرة الماستر

أنا الممضي اسفله:

الطالب (ة): الغزالي أحمد المولود(ة) بتاريخ: 24/03/1981 بـ مهمي عمري
الحامل لبطاقة التعريف الوطنية (أور.س.) رقم 2025.316.87.2 الصادرة بتاريخ: 20/03/2025 عن: الولاية من ولاية
المسجل بالسنة الثانية ماستر شعبة: تسيير تخصص: تسيير عمومي خلال السنة الجامعية: 2023/2024
والمعد للمذكرة التي تحمل عنوان:

استراتيجية التسيير (البحث عن صورة) (ثلاثيات) (المسألة)
تأثير التسيير على الاقتصاد الجزائري
(المسألة)

أصريح بشرفي أني التزمت بمراعاة معايير الأمانة والنزاهة العلمية المطلوبة في إنجاز المذكرة المذكورة أعلاه.

حرر بتاريخ: 25/01/2025

التوقيع والبصمة

تصريح شرفي

بالالتزام بمعايير الأمانة والنزاهة العلمية في إنجاز مذكرة الماستر

أنا الممضي أسفله:

الطالب (ة): **ترعير مرعي** المولود(ة) بتاريخ: **1989/10/12** بـ **حمام الزلف**
الحامل لبطاقة التعريف الوطنية (أور.س.) رقم: **210525912** الصادرة بتاريخ: **2024/04/30** من **بلدية حمام الزلف**
المسجل بالسنة ثانيا ماستر شعبة: **علوم التسيير** تخصص: **تسيير محوما** خلال السنة الجامعية **2023/2024**
والمعد للمذكرة التي تحمل عنوان:

**أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الجامعية
مؤرخة نظر طلبة جامعة محمد بوضياف - المسيلة -**

أصبح بشرفي أنني التزمت بمراعاة معايير الأمانة والنزاهة العلمية المطلوبة في إنجاز المذكرة المذكورة أعلاه.

حرد بتاريخ: **2024/05/25**

التوقيع والبصمة

Jau. Abd.


الْحَمْدُ لِلَّهِ

الَّذِي بِنِعْمَتِهِ تَتِمُّ الصَّالِحَاتُ

تشكر الله بلسان انعم به عليك و تعبد به بحسد انعم به عليك و تو حده بقلب انعم به عليك و تصدق في سبيله بما ل انعم به عليك و تمام الحمد استعمال نعمه الله لطاعته