



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الدكتور مولاي الطاهر

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية

وعلوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

الميدان: علوم اقتصادية والتسيير وعلوم تجارية

قسم: علوم التسيير

تخصص: إدارة انتاج وتمويل

بغنوان:

جودة الخدمات في ظل التحول الرقمي في المؤسسات الجامعية

{ جامعة د. مولاي طاهر سعيدة } 2023. 2024

تحت إشراف الاستاذة

-عامر ايمان

من إعداد الطالب:

-تراس محمد طاهر

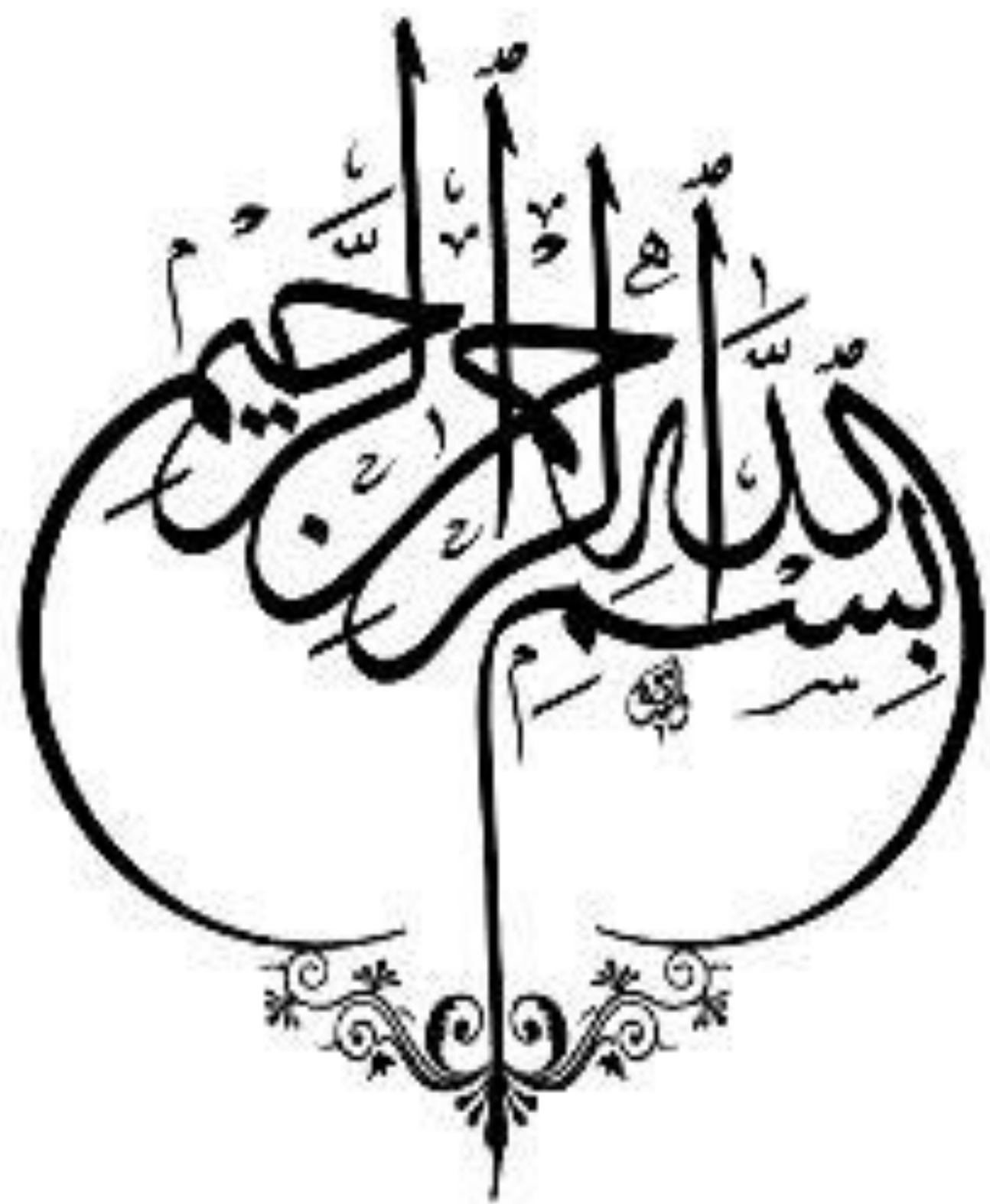
نوقشت واجيزت علنا بتاريخ 2024/07/02

الدكتور بن حميدة محمد/ أستاذ محاضر - أ - /رئيسا

الدكتور عامر إيمان/ أستاذ محاضر - أ - / مشرفا

الدكتور يزيد قادة/ أستاذ محاضر/ مناقشا

السنة الجامعية 2024/2023



إهداء

أقدم حصيلة هذا الجهد العلمي المتواضع

لـ

الإنسانة التي هيا معنى الحياة

أمي

والإنسان الذي قدم الكثير ولم ينتظر الشكر

أبي

ولـ كافة العائلة الكريمة

وروح خالي وأخي عبد الكريم وروحهما الله

ولـ كل زملائي في تخصص الدراسي

شكر وعرفان

انطلقا من قوله تعالى:

«ومن شكر فإنما يشكر لنفسه ومن كفر فإن بي غني كريم»

أحمد الله أن أنعم علي بإنجاز هذا العمل والشكر له أن وفقني لإخراجه أتوجه بشكري الجزيل إلى: كل من قدم لنا يد المساعدة سواء من قريب أو بعيد لإنجاز هذا العمل المتواضع ولو بكلمة تشجيع أو بابتسامة أو بكلمة طيبة.

ونخص بالذكر رغم غناه عن الشكر وإيماننا منا بحتمية رد الجميل ولو بكلمة طيبة، لا يسعنا إلا أن نتقدم بجزيل الشكر للأستاذة المشرفة المحترمة

عامر إيمان.

كما نشكر الأساتذة الذين أفادوني بنصائحهم وملاحظاتهم وعلى عونهم لي في إنجازهم على الاستبيان

ولى كل من حفظهم القلب ونسيهم القلم سهوا... فغفوا أهدي لهم ثمرة جهدي

كما أتقدم بخالص امتناني إلى الأساتذة الكرام كل باسمه على ما بذلوه من جهد في قراءة بحثنا العلمي ثم تقويمه.

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز دور التحول الرقمي في تعزيز جودة التعليم العالي. وتبني مفهوم التحول الرقمي كاستراتيجية، يلعب التحول الرقمي دورًا مهمًا في جودة مخرجات التعليم وفي تنمية الأفراد الجيدين والمبدعين، مما يجعله وسيلة قوية لبناء مجتمع قائم على المعرفة. تعد المؤسسات الأكاديمية الأكثر حاجة إلى التحول الرقمي لتتمكن من مواكبة التطورات التكنولوجية في مختلف عملياتها وخدماتها المقدمة. هذا من شأنه أن يدفع المؤسسات الأكاديمية إلى الاهتمام الكبير بهذا التوجه الاستراتيجي لتحسين جودة العملية التعليمية.

أما الجانب التطبيقي فقد تم اختيار جامعة الدكتور مولاي طاهر فرع علوم اقتصادية وتجارية وعلوم التسيير (بسعيدة) حيث تم توزيع استبيان على أساتذة الجامعة لاختبار متغيرات الدراسة ثم معالجته ببرنامج SPSS 26 وتوصلت الدراسة إلى أن الجامعة تولي أهمية كبيرة إلى موضوع جودة الخدمات والتحول الرقمي في المؤسسات الجامعية.

الكلمات المفتاحية: التحول الرقمي، الجودة، جودة التعليم العالي.

Summary:

This study aims to highlight the role Digital transformation in enhancing the quality of higher education. Adopting the concept of digital transformation as a strategy plays an important role in the quality of educational outcomes and in the development of good and creative individuals, which makes it a powerful means of building a knowledge-based society. Academic institutions are in greatest need of digital transformation in order to be able to keep pace with technological developments in their various operations and services provided. This would prompt academic institutions to pay great attention to this strategic direction to improve the quality of the educational process.

As for the applied aspect, Dr. Moulay Taher University (Branch of Economic, Commercial and Management Sciences) in Saida was chosen, where a questionnaire was distributed to university professors to test the variables of the study and then treat it with the SPSS 26 program. The study concluded that the university attaches great importance to the issue of quality of services and digital transformation in the university.

Keywords: digital transformation, quality, quality of higher education.

فهرس المحتويات

الفهرس

الفهرس	
—	إهداء.....
—	شكر وعرفان.....
—	الملخص
IV	الفهرس
VII	قائمة الجداول
أ	مقدمة
الفصل الأول: مدخل لجودة الخدمات والتحول الرقمي	
6	تمهيد.....
7	المبحث الأول: الادبيات النظرية للتحويل الرقمي
7	المطلب الأول: ظهور التحويل الرقمي
8	المطلب الثاني: مفهوم التحويل الرقمي
10	المطلب الثالث: أهمية التحويل الرقمي.....
11	المبحث الثاني: خصائص التحويل الرقمي ومزايا التحويل الرقمي
11	المطلب الأول: خصائص التحويل الرقمي
13	المطلب الثاني: مزايا التحويل الرقمي.....
14	المطلب الثالث: اهداف التحويل الرقمي.....
15	المبحث الثالث: الإطار المفاهيمي لجودة الخدمة تعليمية.....
15	المطلب الأول: تعريف الجودة.....
16	المطلب الثاني: ماهية جودة التعليم
16	المطلب الثالث: ابعاد جودة الخدمة التعليمية
18	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: الدراسات السابقة	
20	تمهيد.....
21	المبحث الأول: الدراسات السابقة
21	المطلب الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية.....
25	المطلب الثاني: الدراسات السابقة باللغة الأجنبية.....
27	المبحث الثاني: مناقشة الدراسات السابقة وما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة....

27	المطلب الأول: مناقشة الدراسات السابقة.....
30	المطلب الثاني: ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة.....
31	خلاصة الفصل.....
الفصل الثالث: دراسة ميدانية بجامعة سعيدة	
33	تمهيد.....
34	المبحث الأول: تقديم الجامعة سعيدة
34	المطلب الأول: التعريف بجامعة سعيدة الدكتور مولاي طاهر
34	المطلب الثاني: مراحل انشاء جامعة سعيدة الدكتور مولاي طاهر
36	المبحث الثاني: واقع التحول الرقمي عن جودة الخدمة
36	المطلب الأول: تفريغ نتائج الاستبيان والمعالجة الإحصائية.....
43	المطلب الثاني: اساليب المعالجة الاحصائية.....
70	خلاصة الفصل.....
72	الخاتمة
75	التوصيات.....
76	قائمة المراجع
	الملاحق

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
37	مقياس ليكارت الخماسي	(01- II)
38	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الصنف	(02- II)
39	توزيع أفراد حسب الفئة العمرية	(03- II)
41	توزيع أفراد العينة حسب الرتبة العلمية	(04- II)
42	توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية	(05- II)
43	ألفا كرونباخ	(07- II)
44	نتائج اختبار ألفا كرو نباخ لقياس ثبات الاستبيان	(08- II)
45	اتجاهات إجابات أفراد العينة حول عبارات استراتيجيات التحول الرقمي	(09- II)
47	اتجاهات إجابات أفراد العينة حول عبارات محور الثقافة التنظيمية للتحول الرقمي	(10- II)
49	اتجاهات إجابات أفراد العينة حول القيادة التحويلية للتحول الرقمي	(11- II)
51	اتجاهات إجابات أفراد العينة حول عبارات محور الموارد البشرية	(12- II)
53	اتجاهات إجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات المجال الأول	(13- II)
54	اتجاهات إجابات أفراد العينة حول عبارات محور مجال دودة التعليم العالي	(14- II)
56	اتجاهات إجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات المجال الأول	(15- II)
57	نتائج اختبار الانحدار لعمليات التحول الرقمي على جودة الخدمات	(18- II)
57	نتائج اختبار الانحدار لعمليات التحول الرقمي وجودة التعليم العالي	(19- II)
58	نموذج تحليل التباين Anova بين التحول الرقمي وجودة خدمات التعليم العالي	(20- II)
58	نموذج إختبار المعنوية الجزئية بين التحول الرقمي وجودة خدمات التعليم العالي	(21- II)
59	نتائج تحليل اختبار الانحدار التدريجي للتحول الرقمي وجودة خدمات التعليم العالي	(22- II)
60	تحليل نتائج Anova التدريجي استراتيجية التحول الرقمي وجودة خدمات التعليم العالي	(23- II)
60	نتائج تحليل اختبار الانحدار التدريجي استراتيجية التحول الرقمي وجودة خدمات التعليم العالي	(24- II)
61	نتائج تحليل اختبار الانحدار التدريجي بين الثقافة التنظيمية للتحول الرقمي وجودة خدمات التعليم العالي	(25- II)
62	نتائج ANOVA بين الثقافة التنظيمية للتحول الرقمي وجودة خدمات التعليم العالي	(26- II)
62	نتائج تحليل اختبار الارتباط بين الثقافة التنظيمية للتحول الرقمي وجودة خدمات	(27- II)

	التعليم العالي	
63	نتائج تحليل اختبار الانحدار التدريجي القيادة التحويلية للتحويل الرقمي وجودة خدمات التعليم العالي	(28- II)
64	تحليل نتائج Anova القيادة التحويلية للتحويل الرقمي وجودة خدمات التعليم العالي	(29- II)
64	نموذج تحليل التباين بين القيادة التحويلية للتحويل الرقمي وجودة خدمات التعليم العالي	(30- II)
65	نتائج تحليل اختبار الانحدار التدريجي بين الموارد البشرية وجودة خدمات التعليم العالي	(31- II)
66	تحليل نتائج Anova بين الموارد البشرية وجودة خدمات التعليم العالي	(32- II)
66	نتائج تحليل بين الموارد البشرية وجودة خدمات التعليم العالي	(33- II)
67	نتائج اختبار الإنحدار المتعدد بين التحويل الرقمي و جودة خدمات التعليم العالي	(34- II)
68	نموذج تحليل التباين Anova بين التحويل الرقمي و جودة خدمات التعليم العالي	(35- II)
69	معاملات الخاصة بمعادلة الانحدار المتعدد بين التحويل الرقمي و جودة خدمات التعليم العالي	(36- II)

قائمة الأشكال:

رقم الشكل	عنوان الجدول	الصفحة
(01- II)	توزيع افراد العينة حسب الصنف	39
(02- II)	توزيع افراد العينة حسب الفئة العمرية	40
(03- II)	توزيع أفراد العينة حسب الرتبة العلمية	41
(04- II)	توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية	42
(05- II)	يمثل أعمدة بيانية لدرجة الموافقة لمحور استراتيجية التحول الرقمي.	46
(06- II)	يمثل أعمدة بيانية لدرجة الموافقة لمحور الثقافة التنظيمية لتحول الرقمي	48
(07- II)	يمثل أعمدة بيانية لدرجة الموافقة لمحور القيادة التحويلية للتحول الرقمي.	50
(08- II)	يمثل أعمدة بيانية لدرجة الموافقة لمحور الموارد البشرية	52
(09- II)	يوضح أعمدة بيانية لدرجة الموافقة لمحور جودة التعليم العالي.	55

مقدمة

مقدمة:

بات من الضروري على مؤسسات التعليم العالي (الجامعات) التفاعل مع المتغيرات العالمية ومتطلبات وشروط وضروريات الواقع الجديد، كما وجب عليها امتلاك المرونة المناسبة والديناميكية اللازمة للارتقاء نحو المستقبل، لان تلك المؤسسات ملزمة بالتأقلم والتكيف مع الواقع الذي فرضه عليها عصر العولمة والتحول، مستخدمة التقنيات الحديثة داخل برامجها التعليمية.

إن المؤسسات التعليمية لا تعيش منفردة عن تلك المتغيرات العالمية، خاصة مؤسسات التعليم العالي حيث يرتبط مستقبل الجامعات اليوم بتلك التطورات السريعة في مجال المعرفة والتكنولوجيا وما يصحبها من تدفق لا محدود للرؤى والتوجهات والأهداف والأفكار والإيديولوجيات فواقع و طبيعة التحديات التي تواجه الجامعات فرضت الكثير من التحولات الهامة في نظم التعليم الجامعي، فأى تطوير مرهون بقدرة الجامعة على إدراك أهمية التغيير ومراقبة أثاره الطويلة وقصيرة المدى وهذا يتطلب تكوين موارد بشرية ذات كفاءة عالية باعتبارها مقوما مهما من مقومات البقاء في العصر الرقمي، لذا اصبح لازما عليها السعي نحو المشاركة في صناعة هذا المستقبل وتحديد أدوارها في إعداد الثروة البشرية وبناء أفراد ذو الكفاءة والتميز للتعامل مع تحديات الالفية الثالثة...

التحول الرقمي وبمفهومه الواسع قادر بشكل كبير على خلق بيئة تنافسية تقنية جاذبة تحقق أعلى مستويات الجودة بأقل التكاليف فضلا عن تغلغل كل ما هو رقمي واتساع انتشاره على مدى الأعوام العشرين الماضية وهو مستمر في النمو بشكل كبير، فتحول التكنولوجيا الرقمية بشكل متزايد نحو التشابك مع الحياة اليومية نظرا للاستخدام المتزايد للتكنولوجيات الرقمية السريعة التغير في مكان العمل وقد ساهم استعمال هذه التكنولوجيات في تحويل التعلم وتطوير المهارات إلى عملية تستمر مدى الحياة...

برامج التعلم الالكتروني والتعليم عن بعد تساهم في إيصال المعرفة والعلم لجميع المستفيدين ويعتبر من اهم المصادر الاستثمارية للدولة وخاصة للجامعات إذ استفادت كثيرا من منصاتها الالكترونية في مجالات قوتها العلمية والتي يجعل منها مجال تخصصي متميز يمكن تقديمه للمستفيدين عبر العالم افتراضي التحول الرقمي هو اهم المجالات التي بات من الضروري على المؤسسات التعليمية ان تتبناها بحكمة وان تطبقه بجودة لتسهم في خفض الكلفة التشغيلية للجامعات وتسهيل عملها في جميع المجالات وتيسير امورها بسرعة لامتناهية، فضلا عن اسهامها في الخروج من الظروف الطارئة التي يمر بها البلد او العالم كما نلاحظ الان ما مر به العالم من توقف بسبب جائحة كورونا إذ كان له الدور الكبير في استمرار الدوام الجامعي في اغلب الدول وتعدي هذه المحنة بنجاح.

ها هي الجامعات تسابق الزمن نحو تطبيق الرقمنة ومكينة الخدمات داخل الجامعات وفقا لتوجهات الدول نحو التحول الرقمي، والاتجاه العام داخل وزارات التعليم العالي بجعل جميع الخدمات داخل الجامعات بنظام الميكنة وإلغاء نظام السباك الواحد والميكنة هنا لا تشمل خدمات الشؤون الإدارية والموظفين ولكن ميكنة نظم التعليم داخل قاعات التدريس والاعتماد على الشرح الالكتروني بديلا عن طرق التدريس التقليدية وكذلك تطبيق نظام الامتحانات الالكترونية والتصحيح الالكتروني بديلا عن نظام التصحيح الشائع والذي كان يستغرق وقت ومجهود أعضاء هيئة التدريس ومن هذا المنطلق جاءت فكرة البحث ...

اشكالية البحث:

بناء على ما سبق ويمكن صياغة الاشكالية البحث في السؤال التالي:

- ما مدى تأثير التحول الرقمي على جودة الخدمة؟
وتتفرع الاشكالية الى اسئلة فرعية التالية:
- ما المقصود بالتحول الرقمي؟ وما خصائصه؟
- ما المقصود بالجودة والجودة التعليمية؟ ابعادها؟
- كيف يمكن تطبيق التحول الرقمي لتحسين جودة الخدمة التعليمية في الجامعة؟
- كيف يؤثر التحول الرقمي على جودة خدمة التعليمية بجامعة الدكتور مولاي طاهر سعيدة؟

الفرضيات:

لإجابة على الإشكالية الرئيسية، والأسئلة الفرعية المقترحة، وللإحاطة بالجوانب المختلفة لموضوع، يمكن صياغة الفرضيات التالية لتوجيه مسار البحث والتمثلة في:

الفرضية الرئيسية:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي على جودة التعليم العالي في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة الدكتور مولاي طاهر سعيدة عند مستوى المعنوية $\alpha = 0.05$

الفرضيات الفرعية:

ومن الفرضية العامة نتطرق إلى مجموعة من الفرضيات الفرعية يمكن ايجازها في ما يلي:

. - يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستراتيجية التحول الرقمي على جودة التعليم العالي في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة الدكتور مولاي طاهر سعيدة عند مستوى المعنوية $\alpha = 0.05$

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للثقافة التنظيمية للتحويل الرقمي على جودة التعليم العالي في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة الدكتور مولاي طاهر سعيدة عند مستوى المعنوية $\alpha = 0.05$

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للقيادة التحويلية للتحويل الرقمي على جودة التعليم العالي في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة الدكتور مولاي طاهر سعيدة عند مستوى المعنوية $\alpha = 0.05$

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للموارد البشرية على جودة التعليم العالي في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة الدكتور مولاي طاهر سعيدة عند مستوى المعنوية $\alpha = 0.05$

أسباب اختيار الموضوع:

- إن البحث في أي موضوع تكون له السباب ومبررات معينة ونذكر من هذه الأسباب:
- الميول الشخصي لدراسة هذا الموضوع، وما له من علاقة مباشرة في تحسين جودة الخدمات المقدمة
- موضوع التحويل الرقمي من أكثر المواضيع التي لقيت اهتمام كبير في ميدان الإدارة
- الاهتمام بجودة الخدمات

اهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى:

- 1- التعرف على التحويل الرقمي وخصائصه
 - 2- بيان أهمية التحويل الرقمي
 - 3- توضيح أهداف التحويل الرقمي
 - 4- التعرف على أبعاد جودة الخدمة التعليمية
 - 5- تقديم اقتراحات وتوصيات بناء على النتائج المتحصل عليها
- أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة في التالي:

1. تتناول هذه الدراسة موضوع معاصر وحديث ذو أهمية كبيرة للجامعات وهو العصر الرقمي وما يفرزه من تحديات تنعكس على الجامعة من حيث الأدوار الجديدة التي ينبغي على أعضاء هيئة التدريس القيام بها، فقد أفرزت السيادة المطلقة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال ضرورة تجاوز الطرق التقليدية السائدة بالمنظومة الجامعية

2. التوصل إلى مجموعة من النتائج والتوصيات التي يمكن للمسؤولين عن تطوير التعليم الجامعي الاستفادة منها في توفير مقومات العصر الرقمي مما يسهم في فاعلية وكفاءة تنمية الموارد البشرية الأكاديمية بالجامعات.

نموذج الدراسة:

المتغير المستقل: التحول الرقمي

حدود الدراسة:

الحدود البشرية: تتمثل في أساتذة جامعة الدكتور مولاي طاهر سعيدة.

الحدود الزمنية: الموسم الجامعي 2023/2024.

الحدود المكانية: جامعة سعيدة علوم اقتصادية والتجارية وعلوم التسيير سعيدة.

تقسيمات البحث:

لقد تم تقسيم البحث الى ثلاثة فصول:

الفصل الأول تناولنا فيها الادبيات النظرية للتحول الرقمي وخصائص التحول الرقمي ومن ثم الإطار المفاهيمي للجودة التعليمية وتأثير التحول الرقمي على جودة الخدمات من خلال الفصل الأول. اما في فصل الثاني تم التطرق الى الدراسات السابقة ومناقشتها وما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة والمقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة اما في الفصل الثالث تم تطرق الى الجانب التطبيقي ودراسة الميدانية بجامعة الدكتور مولاي طاهر سعيدة وإجابة عن إشكالية وفرضيات البحث.

الفصل الأول:

مدخل لجودة الخدمات والتحول الرقمي

تمهيد:

ينتشر الاهتمام بالتحول الرقمي عبر الأوساط الأكاديمية وأهمية إدراجه بالأنظمة التعليمية باعتبارها ظاهرة رائدة مرتبطة بالتطور التكنولوجي، وبتزايد الاهتمام الشديد بضرورة تطبيق التحول الرقمي في الأنظمة التعليمية لمواكبة التطور التكنولوجي الحادث على مستوى العالم، ظهرت مجموعة من التساؤلات التي تقيّد بأن التحول الرقمي هل هو ظاهرة جديدة بالفعل تستحق التطبيق أم هو مجرد تسمية جذابة يتم استخدامها لتصوير عمليات التغيير التي تستخدمها المنظمات بالاعتماد على تقنية المعلومات.

ومع ظهور خدمات الانترنت ظهرت عمليات التحول الرقمي في مجالات عديدة مثل الاقتصاد والأعمال وطال هذا التحول مجموعة من الخدمات كالخدمات التعليمية والمصرفية والسياحية، خصوصاً بعد ظهور وتطور أجهزة الهاتف الذكية وتطبيقاتها المتعددة، مما أتاح المجال لتقديم خدمات تتسم بالمرونة والسرعة أكثر مما كانت عليه في النظم التقليدية.

المبحث الأول: الأدبيات النظرية للتحول الرقمي

المطلب الأول: ظهور التحول الرقمي

ظهور التحول الرقمي:

ليس التحول الرقمي بالأمر الجديد، لكنه يتسم بالتجدد، فالتقنية الرقمية محرك التحول الرقمي، بدأت في القرن 19 للميلاد بالاتصالات السلكية والاتصالات اللاسلكية وانطلقت في القرن الـ 20 بالصمام الالكتروني، والترانستور، وأنتجت بعد ذلك الحاسوب وعززت تطوره وصولاً إلى الانترنت والجوال الذكي وذلك أدى إلى ربط أطراف العالم ببعضها البعض. وانطلقت أيضاً إلى التطبيقات والاستخدامات غير المحدودة التي نتجت عن كل ذلك، على كل من المستوى الفردي، ومستوى المنظمات في مختلف المجالات، إضافة إلى الحكومات، والعالم بأسره، دون حدود. تقدم التقنية الرقمية حالياً معطيات جديدة ومتجددة من أجل مزيد من التحول الرقمي. ويوصف التجدد في التقنية الرقمية بأنه متسارع اسي " Exponential " ولعل أبرز تعبير هذا الامر، الذي أثبتت السنين صحته، ما يعرف بقانون موور "Moore's" الذي توقع عام 1965 زيادة متسارعة في قدر المعالجات الحاسوبية، مع تناقص مستمر في تكاليفها، ولا شك أن كبار السن قد شهدوا كثيراً من ذلك، وإن صغار السن يشهدون وسيشهدون ما هو أكثر من ذلك. وتشمل المعطيات الحديثة:

إنترنت الأشياء؛ والحوسبة السحابية؛ وتحليل البيانات الكبرى؛ والذكاء الاصطناعي؛ وما يتضمن من علوم تعلم الآلة وأنظمة الروبوت وتطبيقاتها المختلفة¹.

¹ - عبدة سليمة، محمد علي حسين الشامي، دور التحول الرقمي في تعزيز جودة التعليم العالي، مجلة الابداع،

المجلد 13/ العدد: 1 (2023)، ص 450-451

المطلب الثاني: مفهوم التحول الرقمي

لقد تعددت واختلطت وجهات نظر الباحثين حول مفهوم التحول الرقمي، حيث كل منهم قدم مفهوم خاص به، وفي هذا الصدد سوف نسلط الضوء على مجموعة من المفاهيم:

✓ عملية انتقال الشركات الى نموذج عمل يعتمد على التقنيات الرقمية في ابتكار المنتجات والخدمات، وتوفير قنوات جديدة من العائدات وفرصها تزيد من قيمة منتجاتها.

✓ أنه عملية دمج التكنولوجيا في كافة مجالات الأعمال واندماج التقنية في جميع جوانب الحياة البشرية والمجتمع، وذلك بهدف تحسين كفاءة التشغيل وزيادة الإنتاجية، وتقليل الأخطاء، وتحسين جودة الخدمات والمنتجات، وابتكار خدمات منتجات جديدة، وتقديم خدمات أفضل للعملاء.

✓ بأنه ذلك التحول الذي يتطلب نموذج عمل وقدرات تقنية ورقمية يتم جمعها لابتكار منتجات وخدمات ابداعي مقارنة بالطرق التقليدية في تقديم الخدمات، وكذا تحسين الكفاءات التشغيلية وتخفيض التكلفة والاستحواذ على شريحة أكبر من العملاء والجمهور من اجل التفوق على المنافسين.

✓ عملية ضرورية للتغير التكنولوجي والثقافي الذي تحتاجه المنظمة بأكملها من اجل الارتقاء الى مستوى عملائها الرقمية.

✓ على أنه تحول المنظمة تدريجيا من الاستغراق في التعامل مع الماديات فقط إلى اهتمام بالمعلومات والمعرفة والاستثمار ما تكشف عنه فرص وإمكانيات، وذلك للوصول إلى أعلى مستوى الإنجاز والكفاءة².

² - عبيدة سليمة، محمد علي حسين الشامي، دور التحول الرقمي في تعزيز جودة التعليم العالي، المصدر السابق، ص451.

✓ التحول الرقمي عبارة عن مجموعة من الاساليب والأنشطة الرقمية التي تمكننا من انتاج ونشر المحتوى العلمي وتلقيه بمختلف اشكاله من خلال الأجهزة الالكترونية المتصلة بالانترنت في عملية تفاعلية بين المرسل والمستقبل.

✓ والتحول الرقمي للجامعات يعني الانتقال من نظام تقليدي الى نظام رقمي قائم على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في جميع المجالات العمل الجامعي، من تغير نمط وأسلوب تعامل وتفاعل أعضاء هيئة التدريس والعاملين والطلاب والمستفيدين، وتنظيم جميع المعاملات والخدمات المختلفة، وإعادة هيكلتها الكترونيا من خلال تكنولوجيا المعلومات وتقنية الاتصالات المتقدمة.

وال تحول الرقمي في التعليم هو تلك العلمية التي تعتمد على الاستخدام. الواسع لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البيئة التعليمية، والتي تنعكس على كافة مكونات المنظومة التعليمية من حيث الأدوار الجديدة للمعلمين، واستراتيجيات التعليم والتعلم.

وطرائق عرض المحتوى التعليمي للدارسين، وأساليب تقويمهم وبما يساهم في توليد فرص تعليمية جديدة من خلال انخراط الطالب في البيئات الرقمية عبر الإنترنت، وتغيير الممارسات التعليمية باستخدام مجموعة واسعة من استراتيجيات التعلم المبتكرة والجذابة.

والتحول الرقمي في الجامعات بالاستناد إلى ما سبق هو عملية تحويلية تؤثر بشكل كبير على جميع أنشطة المؤسسة الجامعية، وتتخلل جميع عمليات وأماكن وأشكال وأهداف التعليم والتعلم والبحث والعمل في الجامعة. ويشمل هذا التحول الرقمي تطوير البنى التحتية الجديدة، والاستخدام المتزايد لوسائل الرقمية والتقنيات في التعليم والتعلم والبحث والخدمات

المساندة والإدارة والاتصال والعمل أيضا على مقابلة حاجة الطلاب والموظفين لتطوير مهارات رقمية جديدة مناسبة لأعمال الحالية والمستقبلية³.

لكونه من العناصر الهامة التي سارت تمثل واقع فقد اشترطت رؤية القرن الحادي والعشرين لنجاح المتعلم أن يكون منتجا للمعرفة الرقمية وليس فقط مسهلك لها كما اشترطت تملك المتعلم للمهارات التكنولوجية حتى يتمكن من الحصول على وظيفة في العالم الرقمي. لذلك يتحتم على قطاع التعليم إعداد الكفاءات اللازمة للاقتصاد الرقمي من خلال التكيف بسرعة للطلب المتزايد على مهارات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

وبناء على ما سبق يمكن تعريف التحول الرقمي بأنه: عملية ترتبط باستخدام المكثف للتقنيات الرقمية وتكنولوجية المعلومات يتم من خلالها ابتكار منتجات وخدمات إبداعية، إضافة الى تحسين كفاءة التشغيل وزيادة الإنتاجية وصولا الى أعلى مستوى من الإنجاز والكفاءة وذلك من أجل الاستحواذ على شريحة أكبر من العملاء والجمهور من التفوق على المنافسين.⁴

المطلب الثالث: أهمية التحول الرقمي.

التحول الرقمي Digital Transformation (DT) له أهمية وفوائد عديدة ومتنوعة ليس فقط للعملاء والجمهور ولكن أيضا المؤسسات والشركات وأصحاب المصالح المختلفة من أهمها:

✓ يحسن الكفاءة التشغيلية وينظمها يوفر التكلفة والجهد بشكل كبير.

³ - عبدة سليمة، محمد علي حسين الشامي، دور التحول الرقمي في تعزيز جودة التعليم العالي، المصدر السابق، ص

⁴ - مجلة الابداع دور التحول الرقمي في تعزيز جودة التعليم العالي (سالمي جميلة، يوسف بوشي). 2019. التحول الرقمي بين الضرورة والمخاطر. مجلة العلوم القانونية والسياسية، المجلد 10، العدد 02، صفحة.

- ✓ يخلق فرص لتقديم خدمات مبتكرة وابداعية بعيدا عن الطرق التقليدية في تقديم الخدمات.
- ✓ يعمل على تحسين الجودة وتبسيط الإجراءات للحصول على الخدمات المقدمة للمستفيدين.
- ✓ يساعد المؤسسات والشركات على التوسع والانتشار في نطاق أوسع والوصول الى شريحة أكبر من العملاء والجمهور.
- ✓ أصبح التحول الرقمي ضرورة لمواكبة الثورة التكنولوجية، والانتقال من الخدمات التقليدية الى الخدمات الرقمية وميكنة الخدمات الحكومية، والقضاء على البيروقراطية وتقليل أخطاء العامل البشري، والفصل بين المواطن ومقدمي الخدمة، للحد من الفساد وترشيد النفقات
- ✓ إن التحول الرقمي يوفر إمكانات ضخمة لبناء مجتمعات فعالة، تنافسية ومستدامة عبر تحقيق تغير جذري في خدمات مختلفة الأطراف من مستهلكين وموظفين ومستخدمين مع تحسين تجارتهم وإنتاجيتهم عبر سلسلة من العمليات المتناسبة مع صياغة الإجراءات اللازمة للتنفيذ⁵.

⁵ - دور التحول الرقمي في تعزيز جودة التعليم العالي صفحة 451 "رفع كفاءة أداء البنوك وجذب الاستثمارات، دور التحول الرقمي في تحسين الخدمات الحكومية في فلسطين ص 07 .

المبحث الثاني: خصائص التحول الرقمي

المطلب الأول: خصائص التحول الرقمي

خصائص التحول الرقمي: تتمثل خصائص التحول الرقمي في:

يساعد التحول ارقمي المؤسسات الجامعية على تحقيق العديد من الخصائص
يمكن حصرها فيما يلي:

✓ قدرة المؤسسات الجامعية على التميز حيث تمتلك جميع المقومات التفرد
اللازمة للقدرة التنافسية.

✓ قدرة المؤسسات الجامعية على التكيف مع بيئة الاعمال التي تتسم بسرعة
التغير والتنوع

✓ يزود الجامعات بتقنية معلوماتية عالمية التصنيف

✓ تحقق المؤسسات المتحولة رقميا مبدأ الشفافية والنزاهة نتيجة لوضوح الأدوار
والمسؤوليات والأهداف، واتخاذ العديد من القرارات يوميا دون اعتماد التسلسل
الهرمي التقليدي.

✓ التدفق المعرفي والتكنولوجي وانتشار نظم الاتصالات والاستعمال المتزايد
للحاسوب والتوسع في استخدام شبكة الانترنت.

✓ توفير مستويات متعددة من التفاعل وتشجيع التعلم النشط

✓ تزكية بيئة التعلم في التحول الرقمي على تكوين شبكات مجتمعات المعلومات
والتي يتم من خلالها تشارك الاهتمامات والممارسات والمعلومات بين أكبر
عدد ممكن من المتشاركين⁶.

⁶ - دور التحول الرقمي في تعزيز جودة التعليم العالي ص 452.

المطلب الثاني: مزايا التحول الرقمي

مزايا تطبيق التحول الرقمي: إن التطبيق التحول ارقمي له العديد من المزايا وهي على النحو التالي:

- ✓ تحقيق ورفع كفاءة المنظمات
- ✓ تعزيز الإنتاجية والإبداع
- ✓ 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
- ✓ تحسين جودة البرامج والمقررات الدراسية بناء على أسس عالمية مقبولة
- ✓ تحسين جودة التعليم ونواتج التعلم
- ✓ تحقيق المساواة وتكافؤ الفرص التعليمية للجميع
- ✓ تحقيق متعة التعلم
- ✓ تطوير الأداء الأكاديمي والمهني.⁷

⁷ - مجلد الثاني عشر تأثير التحول الرقمي وجودة الخدمة التعليمية على رضا الطالب، ص 29.

المطلب الثالث: اهداف التحول الرقمي

أهداف التحول الرقمي: تتمثل اهداف التحول الرقمي في:

- ✓ تبني عقلية الرقمية في الحرم الجامعي لدى الطلاب وأعضاء هيئة التدريس، والقيادة، والموظفين الآخرين.
- ✓ القدرة على تلبية حاجات ورغبات المتعلمين المعرفية والعلمية.
- ✓ توفير المادة التعليمية بصورتها الالكترونية للطالب وعضو هيئة التدريس.
- ✓ تحسين جودة المقررات والبرامج التعليمية.
- ✓ تحسين جودة التعليم ونواتج التعلم.
- ✓ تحقيق المساواة وتكافؤ الفرص التعليمية نشر التعليم الجيد وعالمية التعلم.
- ✓ خفض التكاليف وتقليل النفقات على المدى الطويل.
- ✓ تطوير الأداء الأكاديمي والمهني لأساتذة الجامعات.
- ✓ توفير الوقت وتسريع عملية التعلم⁸.

⁸ - دور التحول الرقمي في تعزيز جودة التعليم العالي، ص452.

المبحث الثالث: الإطار المفاهيم لجودة التعليم

المطلب الأول: تعريف الجودة.

لقد تعددت تعاريف الجودة واختلفت بسبب الاختلاف على أساس التقدير فالبعض ينظر إليها بصفاتها جودة عمليات الإنتاج والبعض الآخر ينظر إليها بصفاتها جودة المنتج أو معا، ومن كلامها أشهر التعاريف ما يلي:

❖ تعريف جوران (Juran) فيعرفها بأنها: " مدى ملائمة المنتج للاستخدام "، أي قدرة المنتج للتوافق بـين خصائص ومتطلبات الزبون

- تعريف ديمينج (Deming) فيعرفها بأنها: " وجود تحقيق احتياجات الزبون في الماضي والمستقبل "، بمعنى قدرة المنتج على التطلع للاحتياجات المستقبلية والوفاء بها.

❖ -تعريف الجمعية الأمريكية للجودة: " الهيئة و الخصائص الكلية للمنتج التي تظهر وتعكس قدرة المنتج على إشباع حاجات صريحة وأخرى ضمنية"

❖ ويعرف Philip Grosby.1979 الجودة بأنها هي المطابقة للمتطلبات أو المواصفات بينما يرى Joseph M. JURAN أنهما المطابقة للاستعمال، أما ديمينج Deming فيرى الجودة أنها تتوجه لإشباع حاجات المستهلك في الحاضر أو المستقبل. وبهذا فإن ثلاثة مداخل تطورت في معرض تعريف الجودة: المطابقة للاستعمال، الملائمة للاستعمال، رضا الزبون (عبدالهادي 2017) واكب هذا التطور، تطورات حسمت الحديث في مجال الجودة وهي (البرراوي 2009: 117):

1. إن مفهوم الجودة انتقل من السيطرة على العيوب إلى منع العيوب وهو مبدأ الوقاية خير من العلاج

2. الانتقال من الاهتمام بالمنتج الى العمليات

3. دور الإدارة انتقل من الحرفي، ورئيس العمال وقسم الجودة في المؤسسة الى الدور الاستراتيجي للجودة حيث تتولاه الادارة العليا.

وحسب تعريف (ISO 9000) فهي: " الدرجة التي تقي بها مجموعة من الخصائص المتأصلة بالمتطلبات " أما بالنسبة للمدلول الاصطلاحي فتشير الجودة إلى درجة التألق والتميز، كون الأداء متميز أو كون خصائص المنتج (المادي والمعنوي) ممتازة عند مقارنتها مع المعايير الموضوعية من المنظور أو من منظور الزبون والتي تركز أساسا على تحقيق رغباته.⁹

المطلب الثاني: ماهية جودة الخدمة التعليمية.

تعريف جودة الخدمة التعليمية: أشار (الطائي وقداة) إلى جودة التعليم بأنها عبارة عن عملية توثيق البرامج والإجراءات وتطبيق للأنظمة واللوائح والتوجيهات، تهدف إلى تحقيق نقلة نوعية في عملية التعليم والارتقاء بمستوى الطلبة في جميع الجوانب العقلية والجسمية والنفسية والاجتماعية والثقافية، ولا يتحقق ذلك الا بإتقان الأعمال وحسن إدارتها¹⁰.

المطلب الثالث: أبعاد جودة الخدمة التعليمية

أبعاد جودة الخدمة التعليمية: توجد عدة اتجاهات تحدد ابعاد جودة الخدمة التعليمية عامة فالبعض يرى انه توجد ثلاثة ابعاد لجودة الخدمة وهي: النواحي المادية والتسهيلات والافراد، بينما يرى البعض الاخر ان الجودة في مجال الخدمات التعليمية 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، وفي تصنيف اخر للباحثين في جودة

⁹ - دور التحول الرقمي في تعزيز جودة التعليم العالي الصفحة المناخ التنظيمي وجودة المؤسسات التعليم العالي في الجزائر) أطروحة دكتوراه، ص455.

¹⁰ - مجلد الثاني عشر تأثير التحول الرقمي وجودة الخدمة التعليمية على رضا الطالب، ص31.

الخدمة فقد تم التمييز بين جودة العمليات والتي يحكم عليها العملاء أثناء تأدية الخدمة، وبين جودة المخرجات والتي يحكم عليها العملاء بعد الأداء الفعلي للخدمة. ويمكن تحديد ابعاد جودة الخدمة التعليمية كما يلي:

➤ التوقيت: المحدد ليتم أداء الخدمة في وقت محدد

➤ محكمة: ليتم أداء الخدمة بدقة بالغة

➤ متماثلة: يتم أداء الخدمة للعملاء متماثلة في كل وقت ومن خبرات متماثلة

➤ مقنعة في استجابة العملاء عن تقديمها

➤ متكاملة: يتم أداء الخدمة للعملاء كما يريدون ويطلبون

➤ الدقة: يتم الأداء الصحيح من اول مرة.¹¹

¹¹ - : أثر جودة الخدمة التعليمية المدركة على رضا الطلاب باستخدام مقياس أداء التعليم العالي HEDPERF، ص

خلاصة الفصل:

بعد عرض مختلف التعاريف فيما يخص كل من التحول الرقمي وجودة خدمة التعليم العالي حاولنا بشكل مختصر ان نزيل كل الغموض عن مضمون التحول الرقمي، فإننا حاولنا الإجابة عن أسئلة عديدة، كيف ظهر التحول الرقمي؟ - مفهومه؟ - ولماذا كل هذا الاهتمام به من طرف هيئة تدريس التعليم العالي؟ - ماذا عن خصوصياته؟ - مزاياه؟ - أهدافه؟ - ماهية جودة الخدمة التعليمية؟ - وابعادها؟ وحتى تتجح عملية التحول الرقمي داخل الجامعات يجب فهم مضمون التحول الرقمي والقيمة المضافة التي يضيفها على العملية التعليمية بالجامعات.

إن جوهر مفهوم التحول الرقمي هو عملية تحويلية تؤثر بشكل كبير على جميع أنشطة المؤسسة الجامعية وتتخلل جميع عمليات وأماكن وأشكال وأهداف التعليم والتعلم والبحث في الجامعة. ويشمل هذا التحول الرقمي تطوير البنى التحتية الجديدة، والاستخدام المتزايد لوسائل الرقمية والتقنيات في التعليم والتعلم والبحث والخدمات المساندة والإدارة والاتصال بدون ان ننسى ان القيمة التي يضيفها على جودة الخدمة التعليمية بالجامعات تشمل جانبين الجانب المعرفي (التمثل في اتقان المهارات المعرفية ومهارات البحث) ، والجانب التربوي (التمثل في تغيير السلوك واكتساب المهارات الحياتية وتنمية الحافز المتعلم). ويعد ذلك ترجمة لفلسفة التعلم عن بعد التي تقوم على توسيع قاعدة الفرص التعليمية أمام الطلاب، والتي صارت في ظل التحول الرقمي متاحة أمام جميع الأفراد دون التقيد بوقت أو مكان أو فئة معينة من المتعلمين؛ فالمتعلم يواصل تعلمه حسب طاقته وقدرته وسرعة تعلمه وفق. لما لديه من خبرات ومهارات سابقة.

الفصل الثاني:

الدراسات السابقة

تمهيد:

تعد الدراسات السابقة من أهم الركائز العلمية التي يعتمد عليها الباحث عند تحديد واختيار مشكلة الدراسة، لتجعلها أكثر وضوحاً، ووضع الدراسة الحالية على الطريق الصحيح وتحديد النقاط التي لم يلتفت إليها الباحثون مع تجنب أخطائهم، وسيتعرض بعض الدراسات ذات الصلة بالتحول الرقمي وجودة الخدمة التعليمية، ووضعها في محاور على النحو التالي:

المبحث الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية

دراسات حول التحول الرقمي وجودة الخدمة التعليمية:

الدراسة الأولى: دراسة ماريانا واخرون "التحول الرقمي في التعليم الجامعي، كيف تتطور تقنيات وممارسات إدارة المحتوى في عصر إدارة الخبرة": هدفت الدراسة إلى تحديد آليات استفادة المؤسسات من المحتوى الرقمي والتقنيات والممارسات، إشراك المستفيدين الطالب وأسرهم في الجامعات والتفاعل معهم، وتوصلت الدراسة إلى أن رؤساء الجامعات سيكون لديهم القدرة على اتخاذ القرارات بشأن الاستثمارات في الموارد البشرية والتكنولوجيا المختلفة؛ لتعزيز القدرة التنافسية الرقمية للجامعات، وبناء كفاءات من شأنها تحسين العمليات، وبناء قدرات إدارة الخبرات وتوفير أساس للحوار حول التحول الرقمي لخدمة الصناعة بين المستفيدين من مخرجات الجامعات.

الدراسة الثانية: دراسة الحدابي وعكاشة (2007): وقد استهدفت تحديد عوامل جودة الخدمة التعليمية المقدمة لطلاب بعض الجامعات اليمنية، وتحديد مستوى الخدمة التعليمية المقدمة لهم، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي، وطبق مقياس من تصميم الباحثين لقياس الخدمة التعليمية على عينة من (300) طالب وطالبة بجامعة صنعاء، وقد توصلت الدراسة إلى تبين في مستوى الخدمة التعليمية المقدمة بين كليات جامعة صنعاء وضرورة الارتقاء بمستوى الخدمة التعليمية

الدراسة الثالثة: دراسة تمام والطوخي (2007): وقد استهدفت الكشف عن واقع جودة الدراسات العليا بجامعة القاهرة في ضوء معايير جودتها والأسس التي تقوم عليها، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي وصممت قائمة معايير لجودة الدراسات العليا تضمنت عشرة مجالات هي: فلسفة الدراسات العليا وأهدافها، والقبول

والتسجيل، وأعضاء هيئة التدريس والمشرفين، والبرامج الأكاديمية، والإشراف العلمي، والإمكانيات المادية، والنواحي بين توقعات الطلاب وإدراكاتهم كان في بعد الاستجابة، ثم التعاطف ثم الموثوقية والأمن، وأخيرا الملموسية وكانت جميعها لصالح التوقعات، بمعنى ضعف قدرة الكلية على تقديم خدمة مرضية بشكل تام لطلابها.

الدراسة الرابعة: دراسة أسامة عبد السلام علي (2011) بعنوان التحول الرقمي للجامعات المصرية المتطلبات والليات

هدفت الدراسة مع الاستعانة بالمنهج الوصفي الى تحديد مفهوم التحول الرقمي في الجامعات، وعرض جهود التحول الرقمي في الجامعات المصرية، والتحديات التي تواجه التحول الرقمي واقتراح الليات تنفيذ التحول الرقمي في الجامعات المصرية.

وقد توصلت الدراسة إلى اقتراح بعض الليات اللازمة لتنفيذ التحول الرقمي للجامعات المصرية وهي: تحليل الفرص والتهديدات في البيئة الخارجية والمتضمنة عملاء الجامعة والمنافسين والأسواق، وتقييم بيئتها الداخلية لتحديد نواحي القوة والضعف وتحديد الرؤية، وتوفير الدعم القيادي والإداري، وتطوير الهياكل التنظيمية القائمة بالفعل، ووجود استراتيجية واضحة للتحول الرقمي، والتركيز على البعد التكنولوجي، وتنمية الموارد البشرية في الجامعة، وتغير الثقافة التنظيمية السائدة، وتوفير الإمكانيات المادية والمالية، والاهتمام ببناء مناخ الثقة المتبادلة بين أعضاء المجتمع الجامعي.

الدراسة الخامسة: دراسة أمل صلاح محمود (2016) بعنوان: تأثير التحول الرقمي للمعرفة على الثقافة المعلوماتية للمتخصصين في مجال الآداب والعلوم الإنسانية من أعضاء هيئة التدريس بكلية الآداب بقنا.

هدفت الدراسة باستخدام المنهج الوصفي إلى معرفة روافد ومكونات الثقافة المعلوماتية لدى المتخصصين في مجال الآداب والعلوم الإنسانية من أعضاء هيئة التدريس في كلية الآداب جامعة جنوب الوادي في قنا، ومعرفة تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الثقافة المعلوماتية وعلى الاتجاهات البحثية الجديدة التي تولدت لديهم بعد قبول التحول الرقمي وانتشار الإنترنت، وتحديد الصعوبات التي تواجه أعضاء هيئة التدريس من الاستفادة من مصادر المعلومات الرقمية، ثم تحديد أكثر أنواع مصادر المعلومات الرقمية التي يلجأ إليها أعضاء هيئة التدريس، وكان من بين أبرز نتائج الدراسة، أن بعض أعضاء هيئة التدريس يواجهون صعوبة في استخدام الإنترنت بسبب اللغة الأجنبية، وعدم وجود خبرة كافية للتعامل مع الوسائط الرقمية، وضعف خدمات التوجيه والإرشاد على استخدام مصادر المعلومات الرقمية.

الدراسة السادسة: من إعداد براءة عبد الرزاق، سالي مراد، صيشي يسرى، 2022 بعنوان: التحول الرقمي في الوسط الجامعي الجزائري حيث هدفت هذه الدراسة إلى إظهار التحول الرقمي في الحقل الجامعي وتأثيره على جودة التعليم العالي والأدوات المستخدمة في التعلم، وتوجه الهوية الرقمية، والحاجة إلى استخدامها في مختلف المجالات العلمية المهنية، وأثره على النشاط العلمي والبحثي والوظيفي لجميع الجهات الفاعلة في الجامعة وخلق الوعي الرقمي. وتوصلت الدراسة أن عملية التحول الرقمي لها العديد من الإيجابيات فيما يخص تسهيل عملية التعلم بالنسبة للطلاب واختصار الوقت بالنسبة للأستاذ والتواصل السريع والسهل بين الفاعلين في المؤسسات الجامعية على المستوى الوطني والدولي.

الدراسة السابعة: من إعداد حياة محمد القرعاوي 2022 بعنوان: تصور مقترح للتحويل الرقمي في الجامعات السعودية في ضوء ابعاد التحويل الرقمي مجلة الفنون والادب وعلوم الانسانيات والاجتماع، العدد 82، الإمارات العربية المتحدة حيث تهدف هذه الدراسة إلى تقديم تصور مقترح للتحويل الرقمي في الجامعات السعودية في ظل أبعاد التحويل الرقمي حيث ركزت هذه الدراسة في البعد التنظيمي على تحديد الرؤية وبناء استراتيجية التحويل الرقمي وتغيير الثقافة التنظيمية وتوفير الدعم القيادي والإداري للتحويل، كما أنها أشارت إلى أهمية توفر الأجهزة التقنية وتوفير الفصول الذكية والأمن السير باني وغيرها من الدعائم المادية في بعد التقنيات، وضرورة تطوير الكفاءات والقدرات البشرية داخل الجامعة في بعد الموارد البشرية. واستعرضت الدراسة أهمية وأهداف

ونماذج ومراحل تحقيق التحويل الرقمي في الجامعة بالإضافة إلى تحديد أبرز معوقاته.

الدراسة الثامنة: من إعداد عبدة سليمة، محمد علي حسن الشامي 2023 بعنوان: دور التحويل الرقمي في تعزيز جودة التعليم العالي مجلة الابداع المجلد 13 حيث ركزت هذه الدراسة على الأهمية النظرية للتحويل الرقمي، ودوره في تعزيز جودة التعليم العالي وذلك من خلال تقديم عرض لأبرز المفاهيم والمتطلبات المتعلقة بالتحويل الرقمي وحاجة المؤسسات الأكاديمية لهذا التحويل من خلال الإشارة الى اهم مظاهر التحويل الرقمي في الجامعات كالتحول الالكتروني والإدارة الالكترونية بالإضافة الى ان البحث أشار الى ابرز الادبيات النظرية للتحويل الرقمي فيما يما يخص جودة التعليم العالي واهم ابعادها.

المطلب الثاني: الدراسة باللغة الأجنبية

Teixeira et al: الدراسة الأولى:

بمعنوان: How to drive

Higher education institutions to digital transformation

كيف تقود مؤسسة التعليم العالي الى التحول الرقمي

هدفت الدراسة إلى تحديد التأثير الذي تلعبه مؤسسات التعلم العالي في التنمية الرقمية للمناطق، وأسهمت نتائج الدراسة التي تم الحصول عليها بالتحقق من إيجابية تأثير مؤسسات التعليم العالي في التطور الرقمي لمنطقة العاصمة بورتو وتحديد الدوافع التي تدفع الشركة للمشاركة في مبادرة التحول الرقمي والمهارات اللازمة لتلبية متطلبات سوق العمل.

Higher education institutions بعنوان Grosseck and al: الدراسة الثانية:
towards digital transformation

مؤسسات التعليم العالي نحو التحول الرقمي

هدفت الدراسة:

إلى تعرف الدور الذي تلعبه مؤسسات التعليم العالي لمواكبة هذا العالم الرقمي سريع التطور.

وأوصت الدراسة بضرورة اتخاذ خطوات مهمة نحو تنفيذ التحولات الرقمية، مع توخي الحذر من الآثار الخفية لهذه العملية.

الدراسة الثالثة: (Rodríguezz–Abitia and Bribiesca–correa2021)

دراسة بعنوان: Evaluating digital transformation in universities "تقويم

التحول الرقمي في الجامعات "

هدفت الدراسة الى:

تقويم عمليات التحول الرقمي في الجامعات ولتحقيق ذلك اقترحت الدراسة نموذج التحول الرقمي المتكامل للتقويم للبحث في مستوى النضج التي تتمتع به المؤسسات التعليمية في عمليات التحول الرقمي.

الدراسة الرابعة: Benavides and al دراسة بعنوان Digital

transformation in Higher education institutions "التحول الرقمي في

مؤسسات التعليم العالي.

وقد هدفت الدراسة الى تلخيص الخصائص المميزة لعملية تنفيذ التحول الرقمي التي طرأت في مؤسسات التعليم العالي. وأظهرت النتائج ان تحول الرقمي في مؤسسات تعليم عالي يعد مجالا ناشئا حقا، ولم يتم تطوير أي بروتوكولات للتحول الرقمي بمؤسسة التعليم العالي من منظور شامل حيث او صت الدراسة بضرورة بذل المزيد من الجهود البحثية حول كيفية فهم مؤسسات التعليم للتحول الرقمي.

المبحث الثاني: مناقشة الدراسات السابقة

المطلب الأول: مناقشة الدراسات العربية والأجنبية

تشابهت كل من الدراسة الأولى (أسامة عبد السلام) والدراسة الرابعة من اعداد الباحثين (برادة عبد الرزاق-سالي مراد - وصيشي يسرى) والدراسة السابعة (ماريانا واخرون)، في عنوان الدراسة التحول الرقمي في الجامعات ولكن كان هناك اختلاف بين هاتيه الدراسات في جانب الطرح وكيفية معالجة الموضوع والعناصر التي تم التركيز عليها مع مراعاة الحيز المكاني والزمني فدراسة

(أسامة عبد السلام وبرادة عبد الرزاق سالي مراد وصيشي يسرى)، فدراسة (أسامة عبد السلام) هدفت الى تحديد مفهوم التحول الرقمي في الجامعات، وعرض جهود التحول الرقمي في الجامعات المصرية، والتحديات التي تواجه التحول الرقمي واقتراح اليات تنفيذ التحول الرقمي في الجامعات المصرية.

أما دراسة (برادة عبد الرزاق-سالي مراد -وصيشي يسرى) قد ركزت أيضا إلى إظهار التحول الرقمي في الحقل الجامعي وتأثيره على جودة التعليم العالي والأدوات المستخدمة في التعلم، وتوجه الهوية الرقمية، والحاجة إلى استخدامها

في مختلف المجالات العلمية المهنية، وأثره على النشاط العلمي والبحثي والوظيفي لجميع الجهات الفاعلة في الجامعة وخلق الوعي الرقمي.

وعن دراسة ماريانا وآخرون "التحول الرقمي في التعليم الجامعي، كيف تتطور تقنيات وممارسات إدارة المحتوى في عصر إدارة الخبرة" : هدفت الدراسة إلى تحديد آليات استفادة المؤسسات من المحتوى الرقمي والتقنيات والممارسات، إشراك المستفيدين الطالب وأسرهم في الجامعات والتفاعل معهم، حيث توصلت دراسة الباحثة وتوصلت الدراسة إلى أن رؤساء الجامعات سيكون لديهم القدرة على اتخاذ

القرارات بشأن الاستثمارات في الموارد البشرية والتكنولوجيا المختلفة؛ وذلك لتعزيز القدرة التنافسية الرقمية للجامعات ، وبناء كفاءات من شأنها تحسين العمليات، وبناء قدرات إدارة الخبرات وتوفير أساس للحوار حول التحول الرقمي لخدمة الصناعة بين المستفيدين من مخرجات الجامعات

وعند دراسة كل من (Teixeira) How to drive

Higher education institutions to digital transformation

كيف تقود مؤسسة التعليم العالي الى التحول الرقمي؛

هدفت الدراسة إلى تحديد التأثير الذي تلعبه مؤسسات التعلم العالي في التنمية الرقمية للمناطق، وأسهمت نتائج الدراسة التي تم الحصول عليها بالتحقق من إيجابية تأثير مؤسسات التعليم العالي في التطور الرقمي لمنطقة بورتو وتحديد الدوافع التي من شأنها المساهمة في مبادرة التحول الرقمي والمهارات اللازمة لتلبية متطلبات سوق العمل.

ودراسة (Grosseck) and بعنوان Higher education institutions towards digital transformation

أما دراسة جروسيك (Grosseck) حيث توصلت الدراسة الى الدور الذي تلعبه مؤسسات التعليم العالي لمواكبة هذا العالم الرقمي سريع التطور،

أما فيما يخص دراسة (Benavides, al et 2020). بينافيدس تحت عنوان التحول الرقمي في مؤسسات التعليم العالي وقد هدفت الدراسة الى تلخيص الخصائص المميزة لعملية تنفيذ التحول الرقمي التي طرأت في مؤسسات التعليم

العالي. وأظهرت النتائج ان تحول الرقمي في مؤسسات تعليم عالي يعد مجالا ناشئا.

أما دراسة (Rodríguezz–Abitia and Bribiesca–correa2021) رودريغيز وبريبيسكا كوريا: هدفت إلى تقويم عمليات التحول الرقمي في الجامعات. ولتحقيق ذلك اقترحت الدراسة نموذج التحول الرقمي المتكامل للتقويم للبحث في مستوى النضج الذي تتمتع به المؤسسات التعميمية في عمليات التحول الرقمي ومقارنتها بالصناعات الأخرى. وأظهرت النتائج ان الجامعات تختلف، عن القطاعات الأخرى، ربما بسبب الافتقار إلى القيادة الفعالة والتغيرات في الثقافة عفاً عن كفاية درجة الابتكار والدعم المالي

وفيما يخص دراسة تمام والطوخي (2007): وقد استهدفت الكشف عن واقع جودة الدراسات العليا بجامعة القاهرة في ضوء معايير جودتها والأسس التي تقوم عليها، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي وصممت قائمة معايير لجودة الدراسات العليا تضمنت عشرة مجالات كانت جميعها لصالح التوقعات أي تقديم خدمة مرضية للطلاب

دراسة الحدابي وعكاشة (2007): وقد استهدفت تحديد عوامل جودة الخدمة التعليمية المقدمة لطلاب بعض الجامعات اليمينية، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي، وطبق مقياس من تصميم الباحثين لقياس الخدمة التعليمية على عينة من (300) طالب وطالبة بجامعة صنعاء، وقد توصلت الدراسة إلى تباين في مستوى الخدمة التعليمية المقدمة بين كليات جامعة صنعاء وضرورة الارتقاء بمستوى الخدمة التعليمية بها.

المطلب الثاني: ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

اثناء البحث في مختلف الادبيات والنظريات المرتبطة بموضوع أثر التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمة التعليمية تم تداولها بشكل ملحوظ في الجامعات الجزائرية، والمغرب العربي وخاصة في دول الشرق الأوسط ونسبة متوسطة في دول الاتحاد الأوربي والولايات المتحدة الامريكية وذلك لأهمية الموضوع باختلاف الحدود الزمانية والمكانية.

بالرغم من النتائج التي توصلت اليها الدراسات السابقة في هذا المجال لا نوصد الباب ألمم الدراسة الحالية والتي نأمل من خلالها أن نضيف شيء إلى موضوع جودة الخدمات في ظل التحول الرقمي في المؤسسات الجامعية وتهتم الدراسة الحالية أثر التحول الرقمي على جودة الخدمة التعليمية دراسة حالة بجامعة دكتور مولاي طاهر بمدينة سعيدة فرع علوم اقتصادية وعلوم التجارية وعلوم التسيير، حيث تم دراسة 45 عينة من أساتذة الجامعة وذلك من خلال توزيع استبانات ومعالجتها وذلك باستخدام الأسلوب التحليلي لمعرفة ما مدى تأثير التحول الرقمي على جودة الخدمة التعليمية.

تتوافق الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة منة حيث الأهداف الرئيسية للموضوع أثر التحول الرقمي على جودة الخدمة التعليمية وذلك من حيث البحث في مختلف العمليات المؤثرة على تطوير وتحسين جودة الخدمة التعليمية المستمرة في اداء المردود الجامعي.

خلاصة الفصل:

من خلال البحث في الدراسات السابقة سواء باللغة العربية او الأجنبية التي أتاحت لنا حول موضوع جودة الخدمات في ظل التحول الرقمي في المؤسسات الجامعية اتضح لنا بان الجامعة على اختلاف طبيعتها ونوعها من حيث مخرجاتها، لابد من ان تعتمد على استراتيجية البقاء وتحسين من مستواها التعليمي وجودة خدماتها وذلك عن طريق تبنيها لآليات التحول الرقمي والعمل به وهذا ما يؤدي الى رضا الأساتذة والطلبة وحتى طاقمها الإداري على حد سواء وتقديم خدماتها لجمهورها بصورة مقنعة وواضحة.

الفصل الثالث:

دراسة ميدانية بجامعة سعيدة

تمهيد:

حاولنا من خلال العرض النظري الالمام بأهم النقاط المتعلقة بالتحول الرقمي نظريا،
وقمنا بعرض مختلف الدراسات السابقة سواء كانت باللغة الأجنبية او العربية

ولكي لا يبقى موضوع بحثنا مجرد أفكار ونظريات ومن اجل بلوغ الهدف المنشود من
هذا البحث سنحاول اسقاط مآتم عرضه في الجانب النظري على الواقع العلمي، إذ قمنا
بالتطرق في هذا الفصل الى دراسة حالة جامعة سعيدة لتطبيق التحول الرقمي من وجهة
الأساتذة جامعة الدكتور مولاي طاهر سعية فرع علوم اقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بحيث
تعرضنا في المبحث الأول إلى مختلف الادبيات والنظريات لتحول الرقمي اما في المبحث
الثاني الإطار المفاهيمي لجودة الخدمة التعليمية، وفي اخر الامر عرضنا النتائج المتوصل
اليها.

المبحث الأول: تقديم عام عن جامعة الدكتور مولاي طاهر سعيدة

المطلب الأول: التعريف بالمؤسسة.

المطلب الثاني: مراحل انشاء جامعة سعيدة دكتور مولاي طاهر سعيدة

المبحث الثاني: واقع التحول الرقمي عن جودة الخدمة.

المطلب الأول: تفريغ نتائج الاستبيان والمعالجة الإحصائية.

المطلب الثاني: اساليب المعالجة الاحصائية.

المبحث الأول: تقديم عام عن جامعة الدكتور مولاي طاهر سعيدة

المطلب الأول: التعريف بالمؤسسة.

جامعة سعيدة مؤسسة عمومية ذات طابع عام، ثقافي، ومهني، يوجد مقرها بعاصمة ولاية سعيدة التي تقع بالجهة الغربية للهضاب العليا للجزائر، وتتألف من 5 مجمعات تتشكل من مبانٍ إدارية وبيداغوجية، فضلاً عن تميزها بالمخصصات للخدمات الجامعة، وقد تمّ تسميتها بجامعة الدكتور مولاي الطاهر نسبةً إلى هذا المجاهد ورجل العلم والمعرفة.

المطلب الثاني: مراحل إنشاء جامعة سعيدة:

المرحلة الأولى: إنشاء المدرسة العليا للأساتذة للتعليم الثانوي بمقتضى المرسوم رقم 86/245 المؤرخ في 07/10/1986 لتضمّ فقط أساتذة التعليم الثانوي في تخصصات العلوم الأساسية (فيزياء، كيمياء، رياضيات). وتُعتبر المحطة الثانية نقطة أخرى في تطور الجامعة، حيث تم تحويل المدرسة العليا للأساتذة إلى مركز جامعي، الذي تم إنشاؤه بموجب المرسوم التنفيذي رقم 98/222 المؤرخ في 1998/07/07. وتم بعد ذلك إعادة تسميتها بالمركز الجامعي بموجب المرسوم التنفيذي رقم 06/275 المؤرخ في 16 أوت، 2006 لتضم 05 معايير تتمثل في: معهد العلوم والتكنولوجيا (رياضيات، فيزياء، كيمياء، إعلاميات، كيمياء صناعية، إلكترونيات، اتصالات، علوم المواد).

معهد العلوم الطبيعية والحياتية (علوم الأرض، الهندسة المدنية، البيولوجيا).

معهد العلوم القانونية والإدارية (إدارة، علوم سياسية وعلاقات دولية، قانون عام وخاص).

معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وإدارة الأعمال (اقتصاديات، علوم تجارية، إعلاميات للتسيير).

معهد الآداب واللغات (اللغة العربية وآدابها، اللغة الفرنسية، اللغة الإنجليزية).

المرحلة الثانية: تأسيس جامعة سعيدة نقطة نوعية مميزة بصور المرسوم التنفيذي رقم 10-09 المؤرخ في 2009/01/04، حيث تم إنشاء جامعة سعيدة لتضم في البداية 03 نيابات مديرية مكملّة بـ:

➤ التكوين العالي والتكوين المتواصل والشهادات.

➤ تنشيط البحث العلمي والعلاقات الخارجية والتعاون والترقية.

➤ التنمية والاستشراف والتوجيه.

➤ انقسام اثنتاني لدراسة الميدانية إضافة إلى أربع (04) كميات تتمثل في:

- كلية الآداب واللغات والفنون.
 - كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وإدارة الأعمال.
 - كلية الحقوق والعلوم السياسية.
 - كلية العلوم والتكنولوجيا.
 - كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية.
- وقد استمر هذا التطور حتى صدور المرسوم التنفيذي رقم 200-13 المؤرخ في 20/05/2013 الذي أعاد وأكمل المرسوم التنفيذي 10-09 المؤرخ في 04/01/2009 المتضمن إنشاء جامعة سعيدة، حيث تم إعادة تسميتها لتصبح مشكلة من:
- التكوين العالي في الطورين الأول والثاني والتكوين المتواصل والشهادات، وكذلك التكوين العالي في التدرج.
 - التكوين العالي في الطور الثالث والتأهيل الجامعي والبحث العلمي، وكذلك التكوين العالي فيما بعد التدرج.
 - العلاقات الخارجية والتعاون والتنشيط والاتصالات والتظاهرات العامة.
 - التنمية والاستشراف والتوجيه.
- بالإضافة إلى زيادة عدد الكميات في الجامعة لتصبح 06 كميات وهي:
- كلية الآداب واللغات والفنون.
 - كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وإدارة الأعمال.
 - كلية العلوم.
 - كلية التكنولوجيا.
 - كلية الحقوق والعلوم السياسية.
 - كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية.

المبحث الثاني: واقع التحول الرقمي عن جودة الخدمة.

المطلب الأول: تفرغ نتائج الاستبيان والمعالجة الإحصائية.

1-أداة الدراسة:

اقتصرت الدراسة على الاستبيان الذي يعتبر كأداة لجمع البيانات والمعلومات المتعلقة بالدراسة، ولتحقيق أهداف الدراسة ومعرفة، جودة الخدمات في ظل التحول الرقمي في المؤسسات الجامعية أجريت الدراسة التطبيقية على مستوى جامعة دكتور مولاي طاهر سعيدة كلية علوم اقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، استهدفت مجموعة من الاساتذة في الجامعة محل الدراسة، حيث قمنا بصياغة استبيان والذي يتكون من جزأين:

1-2 يتضمن البيانات الشخصية تمثل كل من (الصف - الفئة العمرية -الرتبة العلمية - الخبرة)

1-3 يضم مجمل محاور أداة الدراسة الممثلة في الاستبيان.

المجال الأول: التحول الرقمي ويتكون من:

✓ المحور الأول: استراتيجية التحول الرقمي (04 عبارات).

✓ المحور الثاني: الثقافة التنظيمية (04 عبارات).

✓ المحور الثالث: القيادة التحويلية لتحول الرقمي (04 عبارات).

✓ المحور الرابع: الموارد البشرية (04 عبارات)

المجال الثاني: جودة الخدمات الجامعية، ويتكون من (8 عبارات)

تم استخدام مقياس ليكارت لقياس درجة إجابات المستجوبين على عبارات الاستبيان، ويعتبر من أكثر المقاييس شيوعا يطلب فيه من المبحوث أن يحدد درجة موافقته أو عدم موافقته على خيارات محددة، يتكون غالبا من خمس خيارات متدرجة يشير المبحوث إلى اختيار واحد منها موضحة كما يلي:

الجدول رقم (II-01): يوضح مقياس ليكارت الخماسي.

الاستجابة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5
مجال درجة الموافقة	1,80_1,00 موافقة منخفضة جدا	2,60_1,81 موافقة منخفضة	3,40_2,61 موافقة متوسطة	4,20_3,41 موافقة عالية	5,00_4,21 موافقة عالية جدا

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد. (محمد خير سليم ابو زيد، 2010، صفحة 27)

المطلب الثاني: الأساليب المتبعة في معالجة بيانات الدراسة

بعد قيامنا بجمع المعلومات من الاستبيانات الموزعة قمنا بتفريغها ومعالجتها من خلال البرنامج الإحصائي، الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS نسخة 26، وقد تم استخدام المعالجات الإحصائية التالية:

التكرارات والنسب المئوية، لوصف بيانات العينة من حيث خصائصها:

• لمتوسطات الحسابية، لمعرفة درجة موافقة أساتذة الجامعة على التحول الرقمي، وجودة الخدمات الجامعية ١٠

لأنحراف المعياري لقياس تشتت الإجابات ومدى انحرافها عن متوسطها الحسابي.

• نموذج الانحدار الخطي البسيط والمتعدد والتدريجي، لتحديد نوع العلاقة وقوتها بين التحول الرقمي كمتغيرات مستقلة، جودة الخدمات الجامعية كمتغيرات تابعة.

وصف وتحليل نتائج الدراسة التطبيقية.

في هذا المبحث سنتطرق إلى الوصف الإحصائي لعينة الدراسة وفق المتغيرات الشخصية، وتحليل وتفسير محاور الدراسة واختبار الفرضيات، بالإضافة إلى التطرق إلى تأثير المتغيرات الشخصية.

الوصف الإحصائي لعينة الدراسة وفق المتغيرات الشخصية:

بهدف محاولة الإجابة على بعض الإشكاليات تمت الاستعانة باستبيان مكون من خمسة صفحات، شملت على كل من:

البيانات شخصية: متمثلة في الصنف (ذكر، أنثى) الفئة العمرية (اقل من 30 سنة، من 30 الى 40، من 41 الى 50 سنة، أكثر من 51) والرتبة العلمية (أستاذ مساعد، أستاذ محاضر، استاذ) والخبرة (اقل من 5 سنوات، من 6 الى سنوات 10، أكثر من 11 سنة). وبعد القيام بتوزيع الاستمارة على أفراد العينة والبالغ عددهم 45 استاذ على مستوى جامعة سعيدة، وبعد اجابتهم سنقوم بمعالجة النتائج.

1 - توزيع أفراد العينة حسب متغير الصنف:

يوضح الجدول التالي توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس (التكرارات، النسب مئوية).

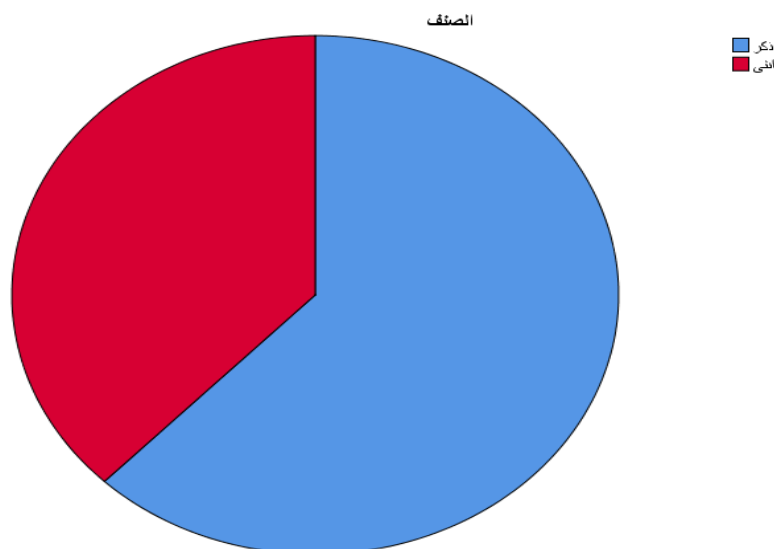
الجدول رقم (II-02): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الصنف

	التكرار	النسبة المئوية	النسب التراكمية
ذكر	28	62,2	62,2
انثى	17	37,8	100,0
المجموع	45	100,0	

المصدر: من إعداد الطالب بناء على اجابات أفراد العينة ومخرجات برنامج

SPSS طبعة 26

الشكل رقم (II-01): توزيع افراد العينة حسب الصنف



المصدر: من إعداد الطالب بناء على اجابات أفراد العينة ومخرجات برنامج SPSS طبعة 26 من خلال الجدول رقم (II-02) نلاحظ ان عدد الأساتذة الذكور يفوق عدد الأساتذة الإناث حيث تبلغ نسبة الذكور (62.5%) ونسبة عدد الإناث (37.5%).

2-توزيع أفراد العينة حسب متغير الفئة العمرية:

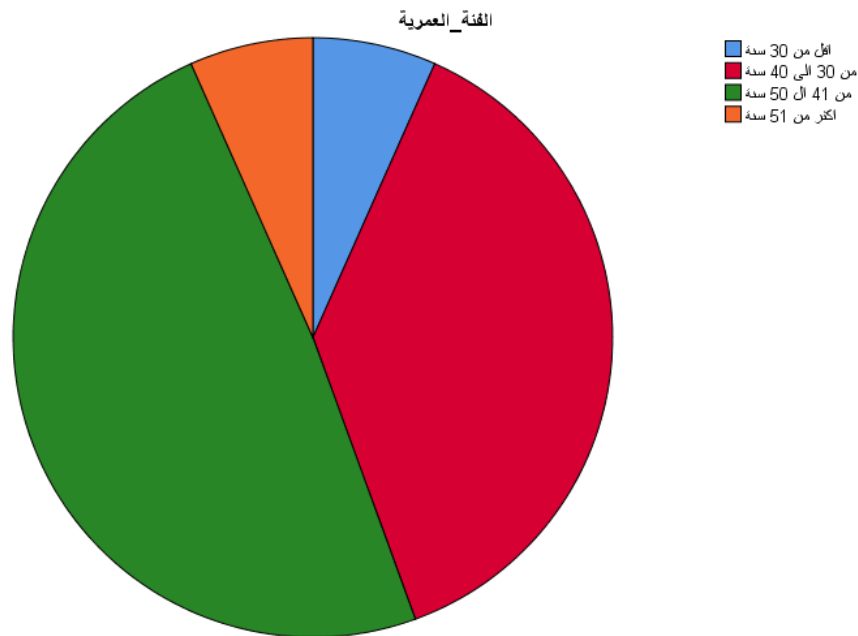
يوضح الجدول التالي توزيع أفراد العينة حسب متغير السن (التكرارات، النسب مئوية).

الجدول رقم (II-03): توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية

النسب التراكمية	النسب المئوية	التكرار	
6.7	6.7	3	اقل من 30 سنة
44,4	37,8	17	من 30 سنة الى 40 سنة
93.3	48.9	22	من 41 الى 50 سنة
100	6.7	3	أكثر من 51
	100	45	Total

المصدر: من إعداد الطالب بناء على اجابات أفراد العينة ومخرجات برنامج SPSS طبعة 26.

الشكل رقم (II-02): توزيع افراد العينة حسب الفئة العمرية



المصدر: من إعداد الطالب بناء على اجابات أفراد العينة ومخرجات برنامج SPSS طبعة 26

من خلال الجدول رقم (II-03) نلاحظ ان عدد الأساتذة الذين تتراوح أعمارهم من (41-50) سنة فما فوق يشكلون اعلى نسبة التي تقدر ب (48.9%) بينما الأساتذة الذين تتراوح أعمارهم من 30 سنة إلى 40 سنة تمثل نسبة (37.8%)، اما الأساتذة الذين تقل أعمارهم عن 30 سنة تمثل (6.7%) وأخيرا تمثل 6.7% نسبة الأساتذة الذين تفوق أعمارهم 51 سنة وذلك يدل على تنوع الفئات العمرية بما فيه أصحاب الخبرة اللازمة لتطبيق رؤية التحول الرقمي داخل الجامعة.

3-توزيع أفراد العينة حسب متغير الرتبة العلمية:

يوضح الجدول التالي توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي (التكرارات، النسب مئوية).

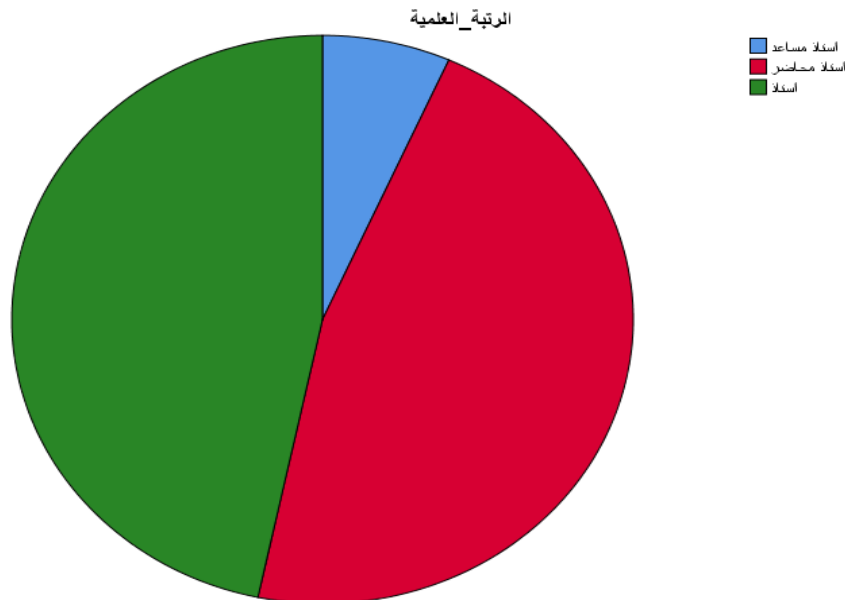
الجدول رقم (II-04): توزيع أفراد العينة حسب الرتبة العلمية

	التكرار	النسب المئوية	النسب التراكمية
أستاذ مساعد	3	6.7	6.7
أستاذ محاضر	21	46.7	53.3
استاذ	21	46.7	100
Total	45	100	

المصدر: من إعداد الطالب بناء على اجابات أفراد العينة ومخرجات برنامج SPSS

طبعة 26

الشكل رقم (II-03): توزيع أفراد العينة حسب الرتبة العلمية



المصدر: من إعداد الطالب بناء على اجابات أفراد العينة ومخرجات برنامج SPSS

طبعة 26.

من خلال الجدول رقم (II-04) من خلال الجدول رقم (04) نلاحظ أن نسبة الأساتذة من كلا الصنفين الأستاذ المحاضر والأستاذ بلغت نسبتهم 64.7%، وهي أعلى نسبة في مستوى الرتبة العلمية. بينما تبلغ نسبة الأساتذة من صنف أستاذ مساعد 6.7%. وهذا يدل على وجود أساتذة ذوي خبرة علمية ومستوى تعليمي جيد، مما يساعد على عملية التحول الرقمي وجودة الخدمات في جامعة الدكتور مولاي طاهر.

4- توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية:

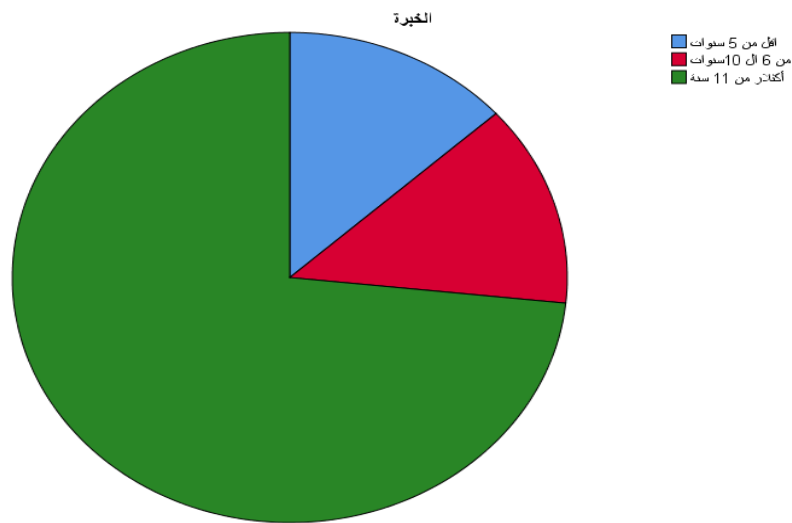
يوضح الجدول التالي توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة (التكرارات، النسب مئوية)

الجدول رقم (II-04): توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية

النسب التراكمية	النسب	التكرار	
13.3	13.3	6	أقل من 5 سنوات
26.7	13.3	6	من 6 إلى 10 سنوات
100	73.3	33	أكثر من 11 سنة
	100	45	Total

المصدر: من إعداد الطالب بناء على إجابات أفراد العينة ومخرجات برنامج SPSS طبعة 26

الشكل رقم (II-05): توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية



المصدر: من إعداد الطالب بناء على إجابات أفراد العينة ومخرجات برنامج SPSS طبعة 26

من خلال الجدول رقم (II-05) نلاحظ ان أكبر نسبة (73.3%) للأساتذة الذين تتراوح مدة عملهم وخبرتهم المهنية أكثر من 11 سنة. أما بالنسبة للأساتذة الذين تتراوح خبرتهم المهنية بين 6 و10 سنوات، فتبلغ نسبتهم (13.3%). بينما نسبة الأساتذة الذين تقل خبرتهم عن 5 سنوات فتبلغ (13.3%). وهذا يدل على أن جامعة الدكتور مولاي الطاهر تقوم بتوظيف أساتذة جامعيين من مختلف الخبرات المهنية، مما يساعد على إعطاء تصور جيد للتحويل الرقمي بصفة جيدة.

5-حساب معامل (الفا كرومباخ) Alpha crombach:

جدول رقم (II-07): ألفا كرونباخ

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
0,932	24

المصدر: من إعداد الطالب بناء على اجابات أفراد العينة ومخرجات برنامج SPSS طبعة 26

المطلب الثاني: اساليب المعالجة الاحصائية.

1_ تحليل وتفسير محاور الدراسة

قبل عرض وتحليل النتائج المتعلقة بمدى تأثير المهارات القيادية على الالتزام التنظيمي، لابد من تحليل وتفسير محاور الدراسة.

1_2 قياس ثبات الاستبيان.

لقياس مدى ثبات أداة الدراسة "الاستبيان" تم استخدام اختبار ألفا كرونباخ، وذلك لقياس مستوى الثبات والذي يعد أحد أهم الاختبارات الإحصائية لتحليل بيانات الاستبيان لإضفاء الشرعية عليها، حيث على ضوء نتائج هذا الاختبار يتم تعديل الاستبيان أو قبوله، ويستخدم هذا الاختبار لتحديد فيما إذا كانت أسئلة الاستبيان صحيحة على إثر أجوبة المستجوبين على الأسئلة وقياس الثبات الكلي والاتساق الداخلي لعباراته، وتكون أصغر قيمة مقبولة لكرو نباخ ألفا هي 0.6 وكلما تزيد القيمة تكون أفضل، فكانت قيمة معامل ألفا كرو نباخ لجميع عبارات الاستبيان ولكل محور كما في الجدول الموالي:

جدول رقم (II-08): يوضح نتائج اختبار ألفا كرو نباخ لقياس ثبات الاستبيان.

المجال	المحاور	معامل ألفا كرو نباخ
تحويل	المحور الأول: استراتيجية التحول الرقمي (04 عبارات).	7870,
	المحور الثاني: ثقافة التنظيمية للتحول الرقمي (04 عبارات).	0,728
	المحور الثالث: القيادة التحويلية للتحول الرقمي (04 عبارات).	0,887
	المحور الرابع: الموارد البشرية (04 عبارات).	7660,
	المجال الأول: التحول الرقمي (16 عبارة)	0,789
	المجال الثاني: جودة التعليم العالي (8 عبارة).	7950,
	جميع عبارات الاستبيان (24 عبارة).	0,932

المصدر: من إعداد الطالب بناء على اجابات أفراد العينة ومخرجات برنامج SPSS طبعة 26

يتبين أن قيمة معامل ألفا كرو نباخ لجميع محاور ومجالات الدراسة كانت مقبولة تراوحت بين (0.728 و0.887)، أما قيمة معامل ألفا كرو نباخ لجميع عبارات الاستبيان بلغت 0,932 وهي درجة ثبات مقبولة تدل على أن عبارات الاستبيان تتسم بالتناسق الداخلي وبالموثوقية مما يجعلها صالحة للدراسة والتحليل واستخلاص النتائج.

2/ اتجاهات إجابات أفراد العينة.

نهدف من خلال هذا العنصر إلى معرفة الأهمية النسبية لاتجاهات اجابات افراد العينة ومتوسط الاجابات حول عبارات متغيرات الدراسة.

المجال الأول: التحول الرقمي.

نوضح من خلال هذا العنصر تحليل متوسط استجابة أفراد العينة، الأهمية النسبية لكل من مؤشرات المتغير المستقل والمتمثلة في: استراتيجية التحول الرقمي، الثقافة التنظيمية للتحول الرقمي، القيادة التحويلية للتحول الرقمي، الموارد البشرية.

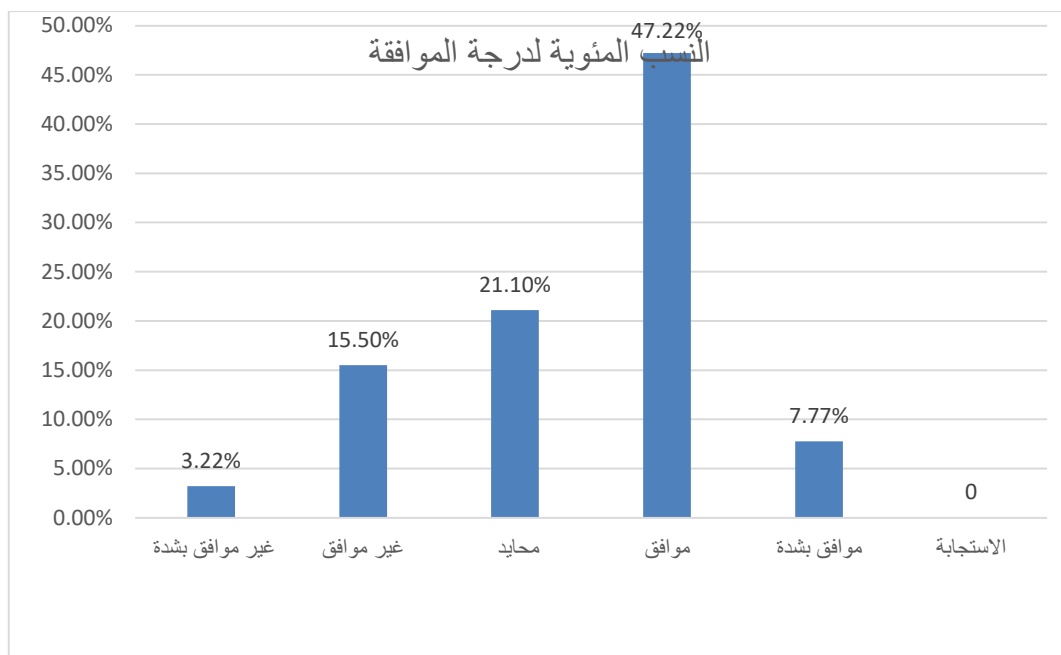
المحور الأول: استراتيجية التحول الرقمي

يضم هذا العنصر متوسط إجابات أفراد العينة ودرجة الموافقة لعبارات محور المهارات الفنية كما هو موضح في الجدول الموالي:

الجدول رقم (II-09): اتجاهات إجابات أفراد العينة حول عبارات محور استراتيجية التحول الرقمي.

الرقم	الفقرات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
01	توجد رؤية واضحة ومكتوبة لعملية التحول الرقمي في الجامعة	0	7	5	28	5	3.69	0.874	موافقة عالية
		00%	15.6	11.1	62.2	11.1			
02	يوجد اتساق بين استراتيجية التحول الرقمي وبين رؤية ورسالة وأهداف الجامعة	0	7	15	21	2	3.40	0.809	موافقة متوسطة
		00%	15.6 %	33.3%	46.7%	4.4%			
03	تم إعادة تقييم استراتيجية الجامعة بشكل دوري للتوافق في عملية التحول الرقمي	4	5	11	22	3	3.33	1.066	موافقة متوسطة
		8.9%	11.1%	24.4%	48.9%	6.7%			
04	يتم اتخاذ الإجراءات اللازمة في حالة وجود اختلاف في الأداء الفعلي عن الأهداف الاستراتيجية لعملية التحول الرقمي	2	9	16	14	4	3.20	1.014	موافقة متوسطة
		4.4%	20%	35.6%	31.1%	8.9%			
	النسبة المئوية لإجابات المحور 1	3.22%	15.5%	26.1%	47.2%	7.7%	4.388	1.171	موافقة عالية

الشكل رقم (II-05): يمثل أعمدة بيانية لدرجة الموافقة لمحور استراتيجية التحول الرقمي.



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS طبعة 26

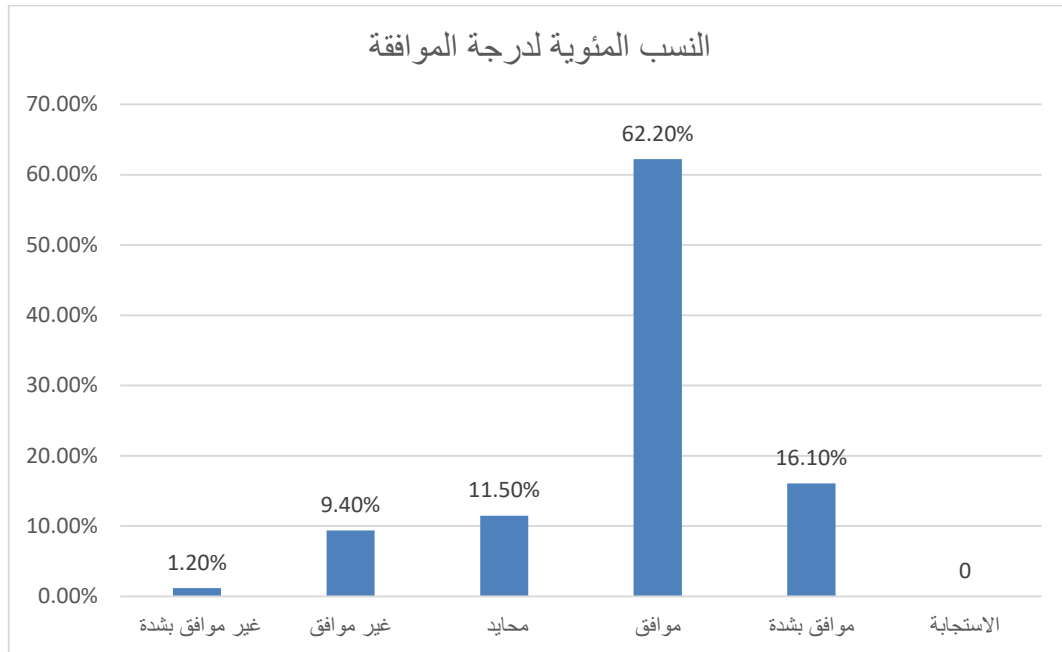
من الشكل (2-07) من الشكل (07/02) تظهر أن نسبة 47.2% من الأساتذة المستجوبين كانت إجاباتهم بالموافقة على محور استراتيجية التحول الرقمي. تدل هذه النسبة على أن الأساتذة داخل جامعة الدكتور مولاي الطاهر يعملون على تعزيز استراتيجية التحول الرقمي. أما بالنسبة لسنة 26.1%، فقد كانت هناك إجابات محايدة، حيث سجلت أكبر نسبة موافقة على العبارة الأولى وهي توجد رؤية واضحة لعملية التحول الرقمي داخل الجامعة بنسبة 62.2%. وهذا يدل على حرص الأساتذة على تحسين وتطوير عملية التحول الرقمي داخل الجامعة من أجل تحقيق الأهداف المنظمة. أما بالنسبة للاتجاهات أفراد العينة على محور استراتيجية التحول الرقمي، فقد كانت تتجه نحو الموافقة العالية بنسبة 4.38% وبانحراف معياري قدره 1.71%، مما يشير إلى التزام الأساتذة بتطبيق عمليات التحول الرقمي داخل الجامعة.

الجدول رقم (10-11): يوضح اتجاهات إجابات أفراد العينة حول عبارات محور الثقافة التنظيمية لتحول الرقمي

الرقم	الفقرات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
05	تهتم الجامعة بتوسيع دائرة مشاركة الأساتذة في عملية التحول الرقمي	1	5	3	29	7	3.80	0.919	موافقة عالية
		02.2%	11.1%	6.7%	64.4%	15.6%			
06	تحرص الجامعة على إكساب الأساتذة المهارات والقدرات اللازمة لعملية التحول الرقمي	0	3	1	34	7	4.00	0.674	موافقة عالية
		00%	6.7%	02.2%	75.6%	15.6%			
07	تحرص الجامعة على تحسين مستوى الخدمات المقدمة	0	3	3	31	8	3.98	0.723	موافقة عالية
		00%	6.7%	6.7%	68.9%	17.8%			
08	تسعى الجامعة إلى نشر ثقافة التطوير والتحديث في تقديم الخدمات	1	6	13	18	7	3.53	0.991	موافقة عالية
		2.2%	13.3%	28.9%	40%	15.6%			
	النسبة المئوية لإجابات المحور 2	1.2%	9.4%	11.5%	62.2%	16.1%	3.82	0.826	موافقة عالية

المصدر: من إعداد الطالب بناء على إجابات أفراد العينة ومخرجات برنامج SPSS طبعة 26

الشكل رقم (II-06): يمثل أعمدة بيانية لدرجة الموافقة لمحور الثقافة التنظيمية لتحول الرقمي



المصدر: من إعداد الطالب بناء على اجابات أفراد العينة ومخرجات برنامج SPSS طبعة 26

من خلال الشكل (2-08) يظهر أن نسبة 62.2% من المستجوبين كانت إجاباتهم بالموافقة على محور الثقافة التنظيمية لتحول الرقمي تدل على أن العمال داخل المؤسسة يرون الثقافة التنظيمية لتحول الرقمي من أساسيات إدارة المعرفة، بينما كانت نسبة 11.5% من الإجابات حيادية، حيث سجلت أكبر نسبة موافقة على العبارة السادسة وهي "تحرص الجامعة على إكساب الأساتذة المهارات والقدرات اللازمة لعملية التحول الرقمي" بنسبة 75.6%، وهذا ما يدل على مدى مساهمة الأساتذة في عملية التحول الرقمي.

أما بالنسبة لاتجاهات اجابات أفراد العينة على هذا المحور فكانت تتجه نحو الموافقة العالية، بمتوسط حسابي يساوي 82، 3، وبتباين معياري قدره 0.826، يعني بأن الأساتذة يرون بان الثقافة واحدة من اساسيات عملية التحول الرقمي مستقبلا.

المحور الثالث: ثقافة التنظيمية للتحول الرقمي.

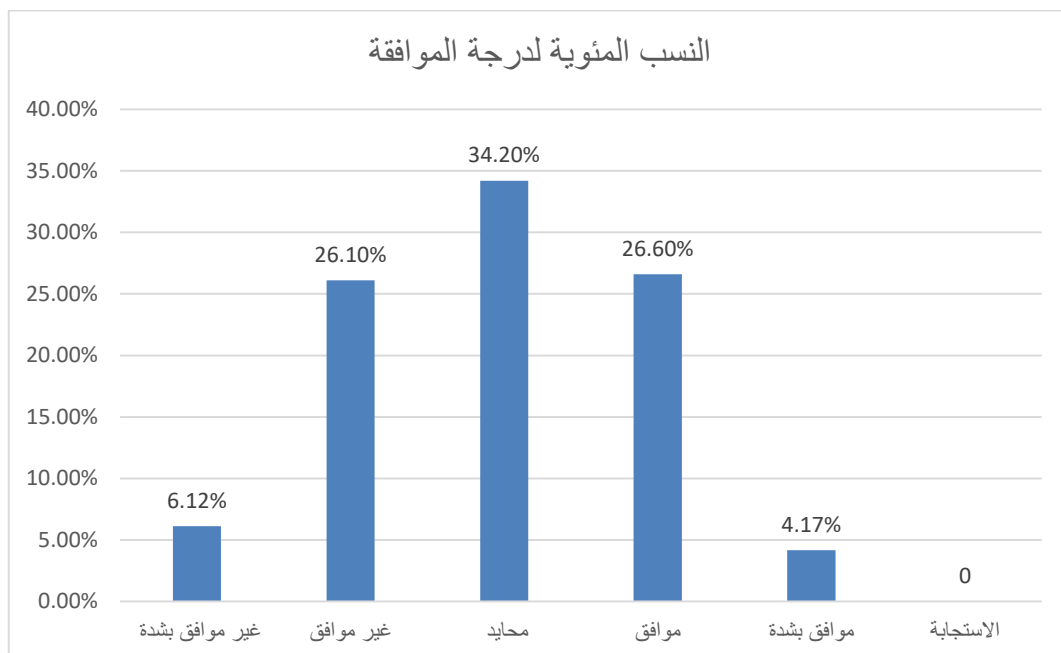
يضم هذا العنصر متوسط إجابات أفراد العينة ودرجة الموافقة لعبارات محور توزيع المعرفة كما هو موضح في جدول الموالي: القيادة التحويلية لتحول الرقمي.

الجدول رقم (11-11): يوضح اتجاهات إجابات أفراد العينة حول القيادة التحويلية للتحويل الرقمي.

الرقم	الفقرات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
09	تسمح الجامعة بمشاركة العاملين في حمل رؤية التحويل الرقمي	3	10	16	13	3	3.07	1.031	موافقة متوسطة
		6.7%	22.2%	35.6%	28.9%	6.7%			
10	تسمح الجامعة بالاستشارة الفكرية وتقبل الأفكار المتعلقة بالحلول الرقمية	3	11	18	12	1	2.93	0.939	موافقة متوسطة
		6.7%	24.4%	40%	26.7%	2.2%			
11	تهتم الجامعة بتحقيق التوافق بين قدرات العاملين بها وبين عملية التحويل الرقمي	2	12	14	14	3	3.09	1.019	موافقة متوسطة
		4.4%	26.7%	31.1%	31.1%	6.7%			
12	تحفز الجامعة العاملين لتحقيق رؤية وأهداف عملية التحويل الرقمي	3	14	14	9	5	2.98	1.118	موافقة متوسطة
		6.7%	31.1%	31.1%	20%	11.1%			
	النسبة المئوية لإجابات المحور 3	6.12%	26.1%	34.2%	26.6%	4.17%	3,80	1.026	موافقة عالية

المصدر: من إعداد الطالب بناء على إجابات أفراد العينة ومخرجات برنامج SPSS طبعة 26

الشكل رقم (07-II): يمثل أعمدة بيانية لدرجة الموافقة لمحور القيادة التحويلية للتحويل الرقمي.



المصدر: من إعداد الطالب بناء على إجابات أفراد العينة ومخرجات برنامج SPSS طبعة 26

من خلال الشكل (09-2) من خلال الشكل يظهر أن نسبة 26.6% من الأساتذة المستجوبين أجابوا بالموافقة على محور القيادة التحويلية للتحويل الرقمي. وهذا ما يدل على أن أساتذة الجامعة يرون بأن القيادة التحويلية للتحويل الرقمي من شأنها أن تؤثر على عملية التحويل الرقمي داخل الجامعات. بينما كانت نسبة 34.2% من الإجابات كانت محايدة، حيث سجلت أكبر نسبة موافقة على العبارة الحادية عشر وهي: تحرص الجامعة على تحقيق التوافق بين قدرات العاملين لها.

وبين عملية التحويل الرقمي بنسبة 31.1%. والتي تدل على أن القيادة التحويلية لها أثر كبير في عملية التحويل الرقمي. أما بالنسبة لاتجاهات أفراد العينة على هذا المحور فكانت تتجه نحو الموافقة العالية بمتوسط حسابي يساوي 3.80 وانحراف معياري قدره 1.026، يعني أن الأساتذة داخل الجامعة يرون أن القيادة التحويلية تؤثر على عملية التحويل الرقمي وتزيد من نجاحه داخل الجامعة.

المحور الرابع:

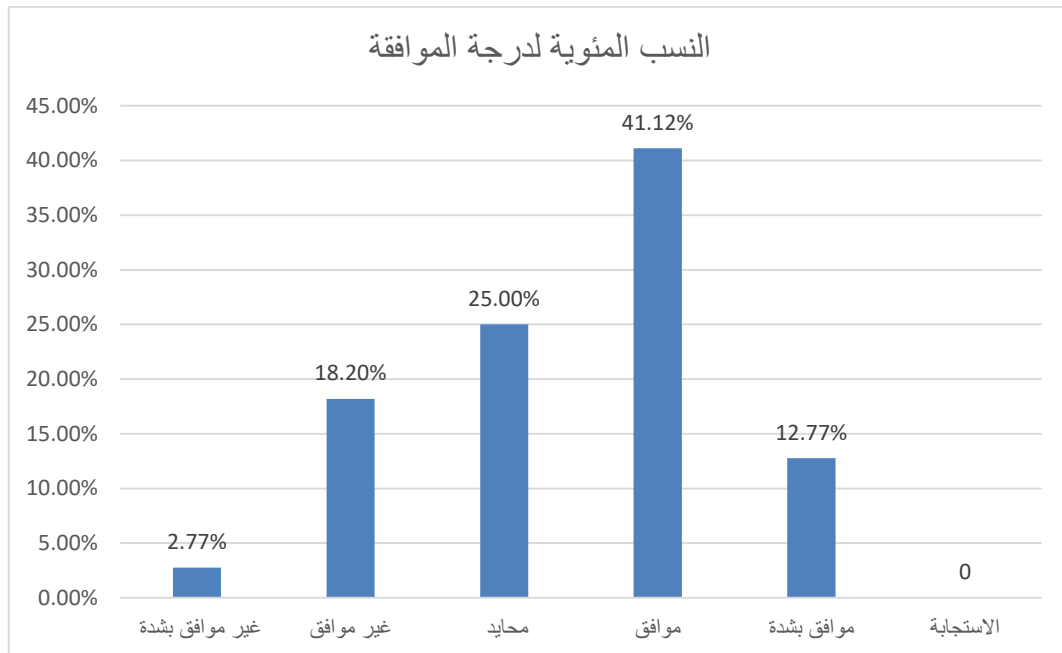
يضم هذا العنصر متوسط إجابات أفراد العينة ودرجة الموافقة لعبارات محور تطبيق المعرفة كما هو موضح في جدول الموالي:

الجدول رقم (II-12): يوضح اتجاهات إجابات أفراد العينة حول عبارات محور الموارد البشرية

الرقم	الفقرات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
13	تهتم الجامعة بتخطيط الموارد البشرية بما يتناسب مع عملية التحول الرقمي	1	11	14	16	143	3.20	0.968	عالية متوسطة
		2.2%	24.4%	31.1%	35.6%	6.7%			
14	تحرص الجامعة على تأهيل الأساتذة بما يتناسب مع عملية التحول الرقمي	1	5	8	22	9	3.73	0.968	موافقة عالية
		2.2%	11.1%	17.8%	48.9%	20%			
15	تشجع الجامعة على الابتكار والإبداع بما يتلاءم مع طبيعة عمل التحول الرقمي	0	10	12	17	6	3.42	988.0	موافقة عالية
		00,0%	22.2%	26.7%	37.8%	13.3%			
16	تشجع الجامعة الأساتذة في المشاركة في عملية التحول الرقمي	3	7	11	19	5	3.36	1.090	موافقة متوسطة
		6.7%	15.1%	24.4%	42.2%	11.1%			
	النسبة المئوية لإجابات المحور 4	2.77%	18.2%	25%	41.12%	12.77%	3.42	1.003	موافقة عالية

المصدر: من إعداد الطالب بناء على إجابات أفراد العينة ومخرجات برنامج SPSS طبعة 26

الشكل رقم (II-08): يمثل أعمدة بيانية لدرجة الموافقة لمحور الموارد البشرية



المصدر: من إعداد الطالب بناء على اجابات أفراد العينة ومخرجات برنامج SPSS طبعة 26

من خلال شكل رقم (2-10) يظهر أن نسبة 41.4% من المستجوبين كانت إجاباتهم بالموافقة على محور الموارد البشرية. وهذا ما يدل على مدى مساهمة الموارد البشرية في تطبيق عملية التحول الرقمي في الجامعة، بينما كانت نسبة 25% من الإجابات حيادية. حيث سجلت أكبر نسبة موافقة على العبارة الرابعة عشرة: "تحرص الجامعة على تأهيل الأساتذة بما يتناسب مع عملية التحول الرقمي"، والتي تبين أن. جانب الموارد البشرية يساهم بشكل فعال في عملية التحول الرقمي. بمتوسط الحسابي 3.42 بانحراف معياري 1.003، مما يعني بأن الموارد البشرية من أساتذة واداريون وطلبة يلعبون دور كبير في تطبيق التحول الرقمي.

المجال الأول: استراتيجية التحول الرقمي

نهدف من خلال هذا العنصر إلى معرفة متوسط اتجاهات إجابات أفراد العينة ودرجة الموافقة لعبارات المجال الأول " استراتيجية التحول الرقمي" كما هو موضح في الجدول الموالي:

الجدول رقم (II-13): يوضح اتجاهات إجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات المجال الأول.

المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
استراتيجية التحول الرقمي	3.4225	0.7542	موافقة عالية

المصدر: من إعداد الطالب بناء على إجابات أفراد العينة ومخرجات برنامج SPSS طبعة 26

يتبين من الجدول أعلاه أن قيمة المتوسط الحسابي لإجابات المستجوبين حول جميع استراتيجية التحول الرقمي بلغت 3.4225 وهذا يعني أن درجة الموافقة الكلية لأفراد العينة كانت موافقة عالية، مما يدل على أن هذه العبارات لها استجابة كبيرة من طرف أساتذة جامعة الدكتور مولاي طاهر سعيدة

المجال الثاني: جودة التعليم العالي.

سنوضح من خلال هذا العنصر تحليل متوسط استجابة أفراد العينة، والأهمية النسبية لكل من مؤشرات المتغير التابع والمتمثلة في جودة التعليم العالي.

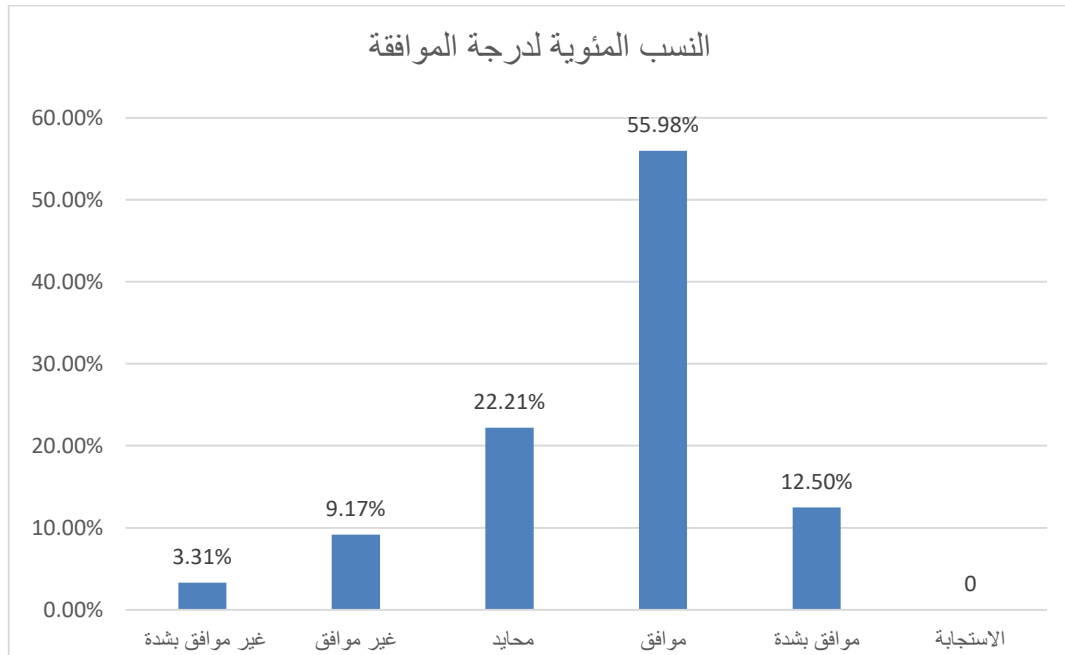
يضم هذا العنصر متوسط اتجاهات إجابات أفراد العينة ودرجة الموافقة لعبارات محور جودة التعليم العالي كما هو موضح في الجدول الموالي:

الجدول رقم (II-14): يوضح اتجاهات إجابات أفراد العينة حول عبارات مجال جودة التعليم العالي.

الرقم	الفقرات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
17	يتم في جامعتك إلقاء المحاضرات باستخدام وسائل تكنولوجيا لتسهيل عملية الفهم للطالب	3	5	6	28	3	3.51	1.014	موافقة عالية
		6.7	11.1	13.3	62.2	6.7			
18	تقوم الجامعة بتدريب الأساتذة حول استخدام المنصة MOODLE الالكترونية	1	2	1	32	9	4.02	0.783	موافقة عالية
		2.2	4.4	2.2	71.2	20			
19	يتم وضع المحاضرات والتطبيقات في موقع الجامعة حسب كل تخصص و كل كلية	1	2	6	28	8	3.89	0.832	موافقة عالية
		2.2	4.4	13.3%	62.2%	17.8%			
20	سهلت الإعلانات الالكترونية من عملية الإرشاد الالكتروني	0	5	14	21	4	3.58	0.839	موافقة عالية
		00%	11.1%	31.1	46.7%	11.1%			
21	إستخدام منصة Progress سهلت وحسنت في تقديم الخدمات الجامعية	2	5	8	21	9	3.67	1.066	عالية جدا
		4.4%	11.1%	17.8%	46.7%	20%			
22	هناك تحسين في نوعية الخدمات التي تقدمها الجامعة كالطرق الجديدة التي تتماشى مع التطور العلمي الحاصل	1	5	14	19	6	3.53	0.944	موافقة متوسطة
		2.2	11.1%	31.1%	42.2%	13.3%			
23	استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال دعم أداء العملية التعليمية حسب الأهداف المسطرة	2	4	13	23	3	3.47	0.919	موافقة متوسطة
		4.4%	8.9%	28.9%	51.1%	6.7%			
24	تقوم الجامعة باستحداث مناهج تدريس جديدة تتماشى مع التغيرات الحاصلة في مجال التكنولوجيا الحديثة	2	7	18	16	2	3.20	0.919	موافقة متوسطة
		4.4	15.6%	40%	35.6%	4.4			
	النسبة المئوية لإجابات المحور 3	3.31%	9.71%	22.2%	55.9%	12.5%	3.608	0.9145	موافقة عالية

المصدر: من إعداد الطالب بناء على إجابات أفراد العينة ومخرجات برنامج SPSS طبعة 26

الشكل رقم (II-09): يوضح أعمدة بيانية لدرجة الموافقة لمحور جودة التعليم العالي.



المصدر: من إعداد الطالب بناء على إجابات أفراد العينة ومخرجات برنامج SPSS طبعة 26

من خلال الشكل (2-11) أعلاه، نلاحظ أن نسبة 55.9% من الأساتذة المستجوبين كانت إجاباتهم بالموافقة على محور جودة الخدمات التعليمية. بينما كانت نسبة 22.2% من الإجابات حيادية. حيث سُجِّلَت أكبر نسبة موافقة على العبارة الثامنة عشر: "تقدم الجامعة بتدريب الموظفين حول استخدام الخدمة الإلكترونية Moodle" مودل بنسبة 71.2%، وهذا يدل على تأثير التحول الرقمي على جودة الخدمة التعليمية في الوسط الجامعي. أما بالنسبة لتوجهات إجابات أفراد العينة على هذا المحور، فكانت المتوسط الحسابي للموافقة العالية والمتوسطة 3.608، وبانحراف المعياري 0.9145. وهذا يدل على الدور الكبير الذي يلعبه التحول الرقمي بالتأثير على جودة الخدمة الجامعية، سواء كانت للأستاذ أو الطاب الجامعي.

المجال الثاني: جودة التعليم العالي

نهدف من خلال هذا العنصر إلى معرفة متوسط اتجاهات إجابات أفراد العينة ودرجة الموافقة لعبارات المجال الأول "جودة التعليم العالي" كما هو موضح في الجدول الموالي:

الجدول رقم (II-17): يوضح اتجاهات إجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات المجال الأول.

المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
جودة التعليم العالي	3.4225	0.7542	موافقة عالية

المصدر: من إعداد الطالب بناء على إجابات أفراد العينة ومخرجات برنامج SPSS طبعة 26

يتبين من الجدول رقم (II-17) أعلاه أن قيمة المتوسط الحسابي لإجابات المستجوبين حول جميع عبارات إدارة المعرفة بلغت 3,7133 وهذا يعني أن درجة الموافقة الكلية لأفراد العينة كانت موافقة عالية ، مما يدل على أن عمال الشركة يقدمون مستوى أداء متميز من خلال عوامل المدروسة لتحسين أداء المؤسسة.

اختبار فرضيات الدراسة:

إن أحد فروع الاحصاء الاستنتاجي هو اختبار الفرضيات، فنحن في كثير من الاحيان لا نكتفي بتقدير معلمة المجتمع بأن نعطيها قيمة معينة أو نبني لها فترة ثقة معينة، بل نحتاج الى اتخاذ قرار حول صحة فرضية معينة أو عدم صحتها، أي أننا نحتاج الى اختبار الفرضيات المتعلقة بمعلمات المجتمع، وهذا ما سنقوم بدراسته من خلال هذا العنصر .

2 -اختبار الفرضية الرئيسية:

H_0 : لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لعمليات التحول الرقمي على جودة الخدمات بجامعة سعيدة.

H_1 : يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لعمليات التحول الرقمي على جودة الخدمات بجامعة سعيدة.

لاختبار هذه الفرضية تم الاعتماد على تحليل الانحدار الخطي البسيط والمتعدد والتدرجي وتحليل التباين ANOVA كما هو موضح أدناه:

الجدول رقم (II-18): يوضح نتائج اختبار الانحدار لعمليات التحول الرقمي على جودة الخدمات

المتغير التابع: جودة خدمات التعليم العالي		
المتغير المستقل: التحول الرقمي	R	0.700
	Sig	0,00
	N	45

المصدر: من إعداد الطالب بناء على اجابات أفراد العينة ومخرجات برنامج SPSS طبعة 26

نلاحظ من خلال رقم (II-18) الذي يبين الارتباط بين التحول الرقمي وجودة خدمات التعليم العالي أن قيمة المعنوية تساوي 0.00 وهي أصغر من قيمة مستوى الدلالة 0.05 اذن يوجد ارتباط بين التحول الرقمي وجودة خدمات التعليم العالي بدرجة 70%.

الجدول رقم (II-19): يوضح نتائج اختبار الانحدار التحول الرقمي وجودة خدمات التعليم العالي

المتغير المستقل: التحول الرقمي			المتغير التابع: وجودة خدمات التعليم العالي
معامل التحديد المصحح	معامل التحديد R^2	معامل الارتباط المتعدد R	
0,447	0,489	0,700	

المصدر: من إعداد الطالب بناء على اجابات أفراد العينة ومخرجات برنامج SPSS طبعة 26

نلاحظ من خلال الجدول (II-19) اعلاه أن قيمة معامل التحديد $R^2 = 0,489$ مما يعني أن المتغيرات المدرجة في الدراسة تفسر ما نسبته 48.9% في جودة الخدمات التعليم العالي والباقي ما نسبة 51.1% تفسره متغيرات أخرى لم يتم ادراجها في الدراسة.

الجدول رقم (II-20): يوضح نموذج تحليل التباين Anova بين التحول الرقمي وجودة خدمات التعليم العالي

النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	فيشر	الدلالة المعنوية Sig
الانحدار	7.472	1	7.472	41.205	0.000
البواقي	7,797	43	0.181		
المجموع	15.269	44			

المصدر: من إعداد الطالب بناء على اجابات أفراد العينة ومخرجات برنامج SPSS طبعة 26

من خلال جدول (II-20) (ANOVA) أعلاه نجد ان الانحدار يساوي 7.472 وقيمة $F=41.205$ ، والبواقي تمثل 7.797 وان قيمة الدلالة المعنوية تساوي 0.00 وهي أقل من مستوى الدلالة المعنوية المعتمدة 0.05، وهذا ما يجعلنا نرفض الفرضية الصفرية H_0 ونقبل الفرضية البديلة H_1 وبالتالي النموذج معنوي إذا يوجد علاقة بين التحول الرقمي وجودة التعليم العالي.

الجدول رقم (II-21): يوضح نموذج اختبار الدلالة الجزئية بين التحول الرقمي وجودة خدمات

التعليم العالي

النموذج	المعاملات غير المعيارية		المعاملات المعيارية	قيمة t المحسوبة	الدلالة المعنوية
	معاملات الانحدار	الخطأ المعياري	Beta		
الثابت	1.449	0.342		4.231	0.000
التحول الرقمي	0.632	0.098	0.700	6.419	0.000

المصدر: من إعداد الطالب بناء على اجابات أفراد العينة ومخرجات برنامج SPSS طبعة 26

القرار: بما ان دلالة الدلالة المعنوية تساوي $Sig=0.00$ أصغر من 0.05 معناه نرفض الفرضية الصفرية H_0 ونقبل الفرضية البديلة H_1 معناه معامل الانحدار الذي يربط بين المتغيرين التحول الرقمي وجودة خدمات التعليم العالي معنوي وقيمته 0.632 والذي يدل على انه إذا زادت قيمة التحول الرقمي بمقدار 10% فإن جودة خدمات التعليم العالي ترتفع ب 63.2%

$$Y=0.632X+1.449+e$$

اختبار الفرضيات الفرعية:

يستخدم بشكل أساسي لمعرفة أي متغير من المتغيرات المستقلة الذي له تأثيرا أكبر، ولاستبعاد المتغيرات المستقلة التي تساهم في تفسير المتغير التابع عند وجود بقية المتغيرات كما هو موضح أدناه:

1-2 اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

H_0 : لا تتبنى جامعة سعيدة استراتيجية التحول الرقمي في العمل.

H_1 : تتبنى جامعة سعيدة استراتيجية التحول الرقمي في العمل.

تم اختبار هذه الفرضية بمقارنة المتوسط الحسابي للإجابات على جميع عبارات الاستبيان حول تطبيق استراتيجية التحول الرقمي بجامعة سعيدة، مع المتوسط الحسابي للأداة وهو (3) على مقياس سلم ليكارت الخماسي كما هو موضح في الجدول أدناه:

الجدول رقم(II-22): يوضح نتائج تحليل اختبار الانحدار التدريجي استراتيجية التحول الرقمي وجودة

الخدمات التعليم العالي

المتغير المستقل: استراتيجية التحول الرقمي.			المتغير التابع: جودة الخدمات التعليم العالي
معامل التحديد المصحح	معامل التحديد R^2	معامل الارتباط المتعدد R	
0.339	0.354	0.595	

المصدر: من إعداد الطالب بناء على اجابات أفراد العينة ومخرجات برنامج SPSS طبعة 26

نلاحظ من خلال الجدول(II-22) اعلاه أن قيمة معامل التحديد $R^2=0.354$ مما يعني أن المتغيرات المدرجة في الدراسة تفسر ما نسبته 35.4% في عمليات استراتيجية التحول الرقمي والباقي ما نسبة 64.6% تفسره متغيرات أخرى لم يتم ادراجها في الدراسة.

الجدول رقم (II-23): يوضح نتائج تحليل anova التدريجي استراتيجية التحول الرقمي وجودة الخدمات التعليم العالي

النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	فيشر	الدلالة المعنوية Sig
الانحدار	5.401	1	5.401	23.533	0.000
البواقي	9.868	43	0.229		
المجموع	15.269	44			

المصدر: من إعداد الطالب بناء على اجابات أفراد العينة ومخرجات برنامج SPSS طبعة 26 من خلال جدول (II-23) (ANOVA) أعلاه نجد ان الانحدار يساوي 5.401 وقيمة $F=23.533$ ، و البواقي تمثل 9.868 وان قيمة الدلالة المعنوية تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة المعنوية المعتمدة 0.05، وهذا ما يجعلنا نرفض الفرضية الصفرية H_0 ونقبل الفرضية البديلة H_1 وبالتالي النموذج معنوي إذا يوجد علاقة بين استراتيجية التحول الرقمي وجودة الخدمات التعليم العالي.

الجدول رقم (II-24): يوضح نتائج تحليل اختبار الانحدار التدريجي استراتيجية التحول الرقمي وجودة الخدمات التعليم العالي

النموذج	المعاملات غير المعيارية		المعاملات المعيارية	قيمة t المحسوبة	الدلالة المعنوية sig
	معاملات الانحدار	الخطأ المعياري			
الثابت	1.981	0.343		5.778	0,000
استراتيجية التحول الرقمي	0.478	0.098	0.595	4.851	0000,

المصدر: من إعداد الطالب بناء على اجابات أفراد العينة ومخرجات برنامج SPSS طبعة 26 القرار: من خلال الجدول (II-24) أعلاه يتبين لنا أن قيمة مستوى الدلالة المعنوية استراتيجية التحول الرقمي، هو $Sig=0.000$ وهي أقل من 0,05 مستوى الدلالة المعنوية المعتمدة وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية H_0 ونقبل الفرضية البديلة H_1 معناه معامل الانحدار الذي يربط بين متغير استراتيجية

التحول الرقمي وجودة الخدمات التعليم العالي معنوي يدل على انه إذا زادت استراتيجية التحول الرقمي قيمة بمقدار 10% فإن جودة الخدمات التعليم العالي ترتفع ب 47.8%

$$Y = 0.478x + 1.981 + e$$

- اختبار الفرضية الفرعية الثانية :

H_0 : لا تتبنى جامعة سعيدة الثقافة التنظيمية للتحول الرقمي في العمل.

H_1 : تتبنى جامعة الثقافة التنظيمية للتحول الرقمي في العمل.

تم اختبار هذه الفرضية بمقارنة المتوسط الحسابي للإجابات على جميع عبارات الاستبيان حول الثقافة التنظيمية للتحول الرقمي اتجاه جودة خدمات التعليم العالي. بجامعة سعيدة، مع المتوسط الحسابي للأداة وهو (3) على مقياس سلم ليكارت الخماسي كما هو موضح في الجدول أدناه:

الجدول (II-25): يوضح نتائج تحليل اختبار الانحدار التدريجي بين الثقافة التنظيمية للتحول الرقمي وجودة خدمات التعليم العالي.

المتغير المستقل: الثقافة التنظيمية للتحول الرقمي.			
المتغير التابع: جودة خدمات التعليم العالي.	معامل الارتباط المتعدد R	معامل التحديد R^2	معامل التحديد المصحح
	0.588	0.346	0.330

المصدر: من إعداد الطالب بناء على اجابات أفراد العينة ومخرجات برنامج SPSS طبعة 26

يتضح أن قيمة معامل الارتباط $R=0.588$ وهذا يدل على وجود ارتباط بين الثقافة التنظيمية للتحول الرقمي وجودة خدمات التعليم العالي، كما أن قيمة معامل التحديد $R^2=0.346$ مما يعني أن الثقافة التنظيمية فسرت ما نسبته 34.6 % من التحول الرقمي والباقي 65.4 % عوامل أخرى غير مدرجة محل الدراسة.

الجدول رقم (II-26): يوضح نتائج ANOVA بين الثقافة التنظيمية للتحويل الرقمي وجودة خدمات التعليم العالي

النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	فيشر	الدلالة المعنوية Sig
الانحدار	5.276	1	5.276	22.705	0.000
البواقي	9.939	43	0.232		
المجموع	15.269	44			

المصدر: من إعداد الطالب بناء على اجابات أفراد العينة ومخرجات برنامج SPSS طبعة 26

من خلال جدول (II-26) (ANOVA) أعلاه نجد ان الانحدار يساوي 5.276 وقيمة $F = 22.705$ ، والبواقي تمثل 9.939 وان قيمة الدلالة المعنوية تساوي 0.000 وهي أصغر من مستوى الدلالة المعنوية المعتمدة 0.05، وهذا ما يجعلنا نرفض الفرضية الصفرية H_0 ونقبل الفرضية البديلة H_1 وبالتالي النموذج معنوي إذا يوجد علاقة بين الثقافة التنظيمية للتحويل الرقمي وجودة خدمات التعليم العالي.

الجدول رقم (II-27): يوضح نتائج تحليل اختبار الارتباط بين الثقافة التنظيمية للتحويل الرقمي وجودة خدمات التعليم العالي

النموذج	المعاملات غير المعيارية		المعاملات المعيارية	قيمة t المحسوبة	الدلالة المعنوية sig
	معاملات الانحدار	الخطأ المعياري			
الثابت	1.474	0,454		3.251	0,002
الثقافة التنظيمية للتحويل الرقمي	0.557	0,117	0,588	4.765	0,000

المصدر: من إعداد الطالب بناء على اجابات أفراد العينة ومخرجات برنامج SPSS طبعة 26

القرار: من خلال الجدول (II-27) أعلاه يتبين لنا أن قيمة مستوى الدلالة المعنوية للمتغير الثقافة التنظيمية للتحويل الرقمي، هو $Sig = 0.000$ وهي أكثر من 0,05 مستوى الدلالة المعنوية المعتمدة وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية H_0 ونقبل الفرضية البديلة H_1 معناه معامل الانحدار الذي يربط بين

الثقافة التنظيمية للتحويل الرقمي وجودة خدمات التعليم العالي معنوي يدل على انه إذا زادت قيمة الثقافة التنظيمية للتحويل الرقمي بمقدار 10% فإن جودة خدمات التعليم العالي ترتفع ب 55.7%

$$Y = 0.557x + 1.474 + e$$

- اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

H_0 : لا تتبنى جامعة سعيدة القيادة التحويلية للتحويل الرقمي في العمل.

H_1 : تتبنى جامعة سعيدة القيادة التحويلية للتحويل الرقمي في العمل.

تم اختبار هذه الفرضية بمقارنة المتوسط الحسابي للإجابات على جميع عبارات الاستبيان حول تطبيق بسعيدة، مع المتوسط الحسابي للأداة وهو (3) على مقياس سلم ليكارت الخماسي كما هو موضح في الجدول أدناه:

الجدول رقم (II-28): يوضح نتائج تحليل اختبار الانحدار التدريجي القيادة التحويلية للتحويل الرقمي وجودة خدمات التعليم العالي

المتغير المستقل: القيادة التحويلية للتحويل الرقمي.			المتغير التابع: وجودة خدمات التعليم العالي
معامل الارتباط المتعدد	معامل التحديد	معامل التحديد المصحح	
R	R ²		
0.548	0.301	0.284	

المصدر: من إعداد الطالب بناء على اجابات أفراد العينة ومخرجات برنامج SPSS طبعة 26

من خلال الجدول (II-28) يتضح أن قيمة معامل الارتباط $R=0.548$ وهذا يدل على وجود ارتباط للقيادة التحويلية للتحويل الرقمي وجودة خدمات التعليم العالي، كما أن قيمة معامل التحديد $R^2=0.301$ مما يعني أن القيادة التحويلية للتحويل الرقمي فسرت ما نسبته 30.1% من عمليات التحويل الرقمي و 69.9 معاملات غير مدرجة محل الدراسة.

الجدول رقم (II-29): يوضح تحليل نتائج Anova القيادة التحويلية للتحويل الرقمي وجودة خدمات التعليم العالي

النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	فيشر	الدلالة المعنوية Sig
الانحدار	4.589	1	4.589	18.478	0.000
البواقي	10.979	43	0,248		
المجموع	15.269	44			

المصدر: من إعداد الطالب بناء على اجابات أفراد العينة ومخرجات برنامج SPSS طبعة 26

من خلال جدول (II-29) (ANOVA) أعلاه نجد ان الانحدار يساوي 4.589 وقيمة فيشر $F=$ 18.478، والبواقي تمثل 10.979 وان قيمة الدلالة المعنوية تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة المعنوية المعتمدة 0.05، وهذا ما يجعلنا نرفض الفرضية الصفرية H_0 ونقبل الفرضية البديلة H_1 وبالتالي النموذج معنوي إذا يوجد علاقة بين القيادة التحويلية للتحويل الرقمي وجودة خدمات التعليم العالي.

الجدول رقم (II-30): يوضح نموذج تحليل التباين بين القيادة التحويلية للتحويل الرقمي وجودة

خدمات التعليم العالي

النموذج	المعاملات غير المعيارية		المعاملات المعيارية	قيمة t المحسوبة	الدلالة المعنوية sig
	معاملات الانحدار	الخطأ المعياري			
الثابت	2.513	0.265		9.446	0,000
القيادة التحويلية للتحويل الرقمي	0,363	0.084	0.548	4.299	0000,

المصدر: من إعداد الطالب بناء على اجابات أفراد العينة ومخرجات برنامج SPSS طبعة 26

القرار: من خلال الجدول (II-30) أعلاه يتبين لنا أن قيمة مستوى الدلالة المعنوية للمتغير القيادة التحويلية للتحويل الرقمي بجامعة سعيدة، هو $Sig= 0,000$ وهي أقل من 0,05 مستوى الدلالة المعنوية

المعتمدة وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية H_0 ونقبل الفرضية البديلة H_1 معناه معامل الانحدار الذي يربط بين متغير القيادة التحويلية للتحويل الرقمي وجودة خدمات التعليم العالي معنوي يدل على انه اذا زادت قيمة توزيع المعرفة بمقدار 10% فإن أداء المؤسسة يرتفع ب 25.2%

$$Y=0,363x+2,513+e$$

اختبار الفرضية الفرعية الرابعة:

H_0 : لا تتبنى جامعة سعيدة الموارد البشرية في العمل.

H_1 : تتبنى جامعة سعيدة الموارد البشرية في العمل.

تم اختبار هذه الفرضية بمقارنة المتوسط الحسابي للإجابات على جميع عبارات الاستبيان حول تطبيق المعرفة اتجاه الأساتذة بجامعة سعيدة، مع المتوسط الحسابي للأداة وهو (3) على مقياس سلم ليكارث الخماسي كما هو موضح في الجدول أدناه:

الجدول رقم (II-31): يوضح نتائج تحليل اختبار الانحدار التدريجي بين الموارد البشرية وجودة خدمات التعليم العالي.

المتغير المستقل: الموارد البشرية.			
المتغير التابع: وجودة خدمات التعليم العالي.	معامل الارتباط المتعدد R	معامل التحديد R^2	معامل التحديد المصحح
	0.694	0.482	0.470

المصدر: من إعداد الطالب بناء على اجابات أفراد العينة ومخرجات برنامج SPSS طبعة 26

من خلال الجدول (II-31) يتضح أن قيمة معامل الارتباط $R=0.694$ وهذا يدل على وجود ارتباط تطبيق والموارد البشرية، كما أن قيمة معامل التحديد $R^2=0.482$ مما يعني أن فسرت ما نسبته 48.2% من التحويل الرقمي اما ما نسبة 51.2 من معاملات غير مدرجة محل الدراسة

الجدول رقم (II-32): يوضح تحليل نتائج Anova بين الموارد البشرية وجودة خدمات التعليم العالي.

النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	فيشر	الدلالة المعنوية Sig
الانحدار	7.354	1	7.354	39.954	0.000
البواقي	7.915	43	0.184		
المجموع	15.269	44			

المصدر: من إعداد الطالب بناء على اجابات أفراد العينة ومخرجات برنامج SPSS طبعة 26

من خلال جدول (II-32) (ANOVA) أعلاه نجد ان الانحدار يساوي 7.354 وقيمة فيشر $F = 39.654$ ، والبواقي تمثل 7.915 وان قيمة الدلالة المعنوية تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة المعنوية المعتمدة 0.05، وهذا ما يجعلنا نرفض الفرضية الصفرية H_0 ونقبل الفرضية البديلة H_1 وبالتالي النموذج معنوي إذا يوجد علاقة بين الموارد البشرية و جودة خدمة التعليم العالي

الجدول رقم (II-33): يوضح نموذج تحليل بين الموارد البشرية وجودة خدمات التعليم العالي.

النموذج	المعاملات المعيارية		غير المعاملات المعيارية		الدلالة المعنوية sig
	معاملات الانحدار	الخطأ المعياري	Beta	قيمة t المحسوبة	
الثابت	1.797	0.294		6.118	0.000
الموارد البشرية	0.529	0.084	0.694	6.321	0.000

المصدر: من إعداد الطالب بناء على اجابات أفراد العينة ومخرجات برنامج SPSS طبعة 26

القرار: من خلال الجدول (II-33) أعلاه يتبين لنا أن قيمة مستوى الدلالة المعنوية للمتغير الموارد البشرية بجامعة سعيدة، هو المعنوية $Sig = 0,000$ وهي أقل من 0,05 مستوى الدلالة المعنوية المعتمدة وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية H_0 ونقبل الفرضية البديلة H_1 معناه معامل الانحدار الذي يربط بين

متغير بين الموارد البشرية وجودة خدمات التعليم العالي. معنوي وقيمته 0,529 % والذي يدل على انه أدت زادت قيمته بمقدار 10% فإن أداء المؤسسة سيرتفع بما مقداره 52.9 %

$$Y = 0,529x + 1.797 + e$$

3-ومن أجل معرفة تأثير التحول الرقمي على جودة الخدمة ودرجة تأثير كل بعد من كل نوع سوف نلجأ إلى اختبار الانحدار المتعدد كما هو موضح في الجدول الموالي:

H₀: لا تتبنى جامعة سعيدة عمليات تحول الرقمي في العمل.

H₁: تتبنى جامعة سعيدة عمليات التحول الرقمي في العمل.

H₂: تتبنى جامعة سعيدة استراتيجية التحول الرقمي في العمل.

H₃: تتبنى جامعة سعيدة الثقافة التنظيمية للتحول الرقمي في العمل.

H₄: تتبنى جامعة سعيدة القيادة التحولية للتحول الرقمي في العمل.

H₅: تتبنى جامعة سعيدة الموارد البشرية في العمل.

الجدول رقم (II-34): يوضح نتائج اختبار الانحدار المتعدد بين التحول الرقمي وجودة خدمات التعليم

العالي

المتغيرات المستقلة: استراتيجية التحول الرقمي، الثقافة التنظيمية للتحول الرقمي، القيادة التحولية للتحول الرقمي، الموارد البشرية			
المتغير التابع: جودة خدمات التعليم العالي	معامل الارتباط المتعدد R	معامل التحديد R ²	معامل التحديد المصحح
	0.717	0.514	0.466

المصدر: من إعداد الطالب بناء على اجابات أفراد العينة ومخرجات برنامج SPSS طبعة 26

من خلال الجدول (II-34) يتضح أن قيمة معامل الارتباط $R=0.717$ وهذا يدل على وجود ارتباط موجب قوي بين التحول الرقمي وجودة خدمات التعليم العالي، كما أن قيمة معامل التحديد $R^2=0,514$ مما يعني أن (استراتيجية التحول الرقمي، الثقافة التنظيمية للتحول الرقمي، القيادة التحولية للتحول الرقمي، الموارد البشرية) مجتمعة فسرت ما نسبته 51.4% من التغير الحاصل على جودة خدمات التعليم العالي.

الجدول رقم (II-35): يوضح نموذج تحليل التباين Anova بين التحول الرقمي وجودة خدمات التعليم العالي

النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	فيشر	الدلالة المعنوية Sig
الانحدار	7.855	4	1.964	10.596	0.000
البواقي	7.413	40	0.185		
المجموع	15.269	44			

المصدر: من إعداد الطالب بناء على اجابات أفراد العينة ومخرجات برنامج SPSS طبعة 26

من خلال الجدول (II-35) الذي يبين اختبار (ANOVA) أعلاه نجد أن $F = 10.596$ وهي دالة إحصائية، لأن قيمة الدلالة المعنوية تساوي 0.00 وهي أقل من مستوى الدلالة المعنوية المعتمدة 0.05، وبالتالي قبول هذا النموذج معنوي.

الجدول رقم (II-36): يوضح المعاملات الخاصة بمعادلة الانحدار المتعدد بين التحول الرقمي وجودة

خدمات التعليم العالي

النموذج	المعاملات المعيارية	غير المعاملات المعيارية	قيمة t	الدلالة المعنوية
الثابت	1.367	0.428	3.189	0,003
استراتيجية التحول الرقمي	0.170	0,124	1.373	0,177
الثقافة التنظيمية للتحول الرقمي	0.134	0,160	0.841	0,405
القيادة التحولية للتحول الرقمي	0.002	0,115	0.020	0,985
الموارد البشرية	0.333	0,172	1.939	0,060

المصدر: من إعداد الطالب بناء على اجابات أفراد العينة ومخرجات برنامج SPSS طبعة 26

القرار: نلاحظ من خلال الجدول رقم (II-22) ان معنوية معاملات متغيرات الدراسة كلها غير معنوية و بالتالي نرفض الفرضيات الفرعية H2 و H3 و H4 و H5 التي تنص على ان جامعة سعيدة تطبق عمليات التحول الرقمي (استراتيجية التحول الرقمي، الثقافة التنظيمية للتحول الرقمي، القيادة التحولية للتحول الرقمي، الموارد البشرية) ونقبل الفرضية الصفرية H_0 و بالتالي لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية بين كل من استراتيجية التحول الرقمي، الثقافة التنظيمية للتحول الرقمي، القيادة التحولية للتحول الرقمي، الموارد البشرية و أداء المؤسسة.

لكن في المقابل نلاحظ من خلال الجدول رقم (II-21) ANOVA الذي يدرس المعنوية الكلية للنموذج من خلال اختبار فيشر ان أهمية المعنوية تساوي 0.000 وهي اقل من مستوى الدلالة 0.05 وبالتالي النموذج معنوي ان يوجد إثر ذو دلالة إحصائية بين التحول الرقمي وجودة خدمات التعليم العالي

$$Y=0.170x1+0.134x2+0.002x3+0.437x4+1.367+e$$

خلاصة الفصل:

في الأخير ومن خلال ما توصلت إليه نتائج الدراسة الميدانية جامعة سعيدة الدكتور مولاي الطاهر، وبعد المعالجة وتحليل هذه النتائج، أكدت الدراسة بأن للتحويل الرقمي دور كبير في تحسين جودة الخدمة التعليمية في الجامعة، وهذا ما دلت عليه النتائج، حيث أن تحسينات تختلف باختلاف مدى تطبيق وفهم عملية التحويل الرقمي، ومدى قوة البنية التحتية للجامعة، ومدى كفاءة متخذي القرار.

خاتمة

لقد حاولنا من خلال هذا المقال التركيز على مختلف الجوانب التي تخص موضوع التحول الرقمي وجودة التعليم العالي وقد تبين لنا من خلاله ، أن التحول الرقمي عملية ترتبط باستخدام المكثف للتقنيات الرقمية وتكنولوجيا المعلومات و الاتصال يتم من خلالها ابتكار منتجات، وخدمات إبداعية وذلك قصد تحسين كفاءة التشغيل وزيادة الإنتاجية وذلك من أجل الاستحواذ على شريحة أكبر من العملاء والجمهور من أجل التفوق على المنافسين، أما فيما يخص الجودة في التعليم العالي فهي تعني قدرة مؤسسة التعليم العالي على الوفاء بمتطلبات وتوقعات بشكل يتفق مع حاجات جميع الأطراف ذات مصلحة وتحقيق رضاهم من جهة والارتقاء بمستوى الجامعة ككل ومستوى الطلبة خصوصا من جهة أخرى، ولا يكون ذلك الا من خلال الاهتمام بتحقيق الجودة في جميع العناصر والمكونات التي تدخل في تكوين نظام مؤسسة التعليم العالي، لهذا أصبح تبني مفهوم التحول الرقمي ضرورة حتمية على مختلف أنواع المنظمات ولا سيما مؤسسات التعليم العالي، مما يستوجب على الحكومة تقديم الدعم اللازم لذلك هذه الأخيرة لابد أن تتخذ سياسات تتبع من خلالها: الاستمرار في تلبية احتياجات الجامعات من تكنولوجيا المعلومات، وتوفير البنية التحتية المناسبة التي تساعدها على التحول الرقمي.

إشراك الجامعات الأجنبية والخاصة في المنصة الرقمية للمشروعات القومية التابعة لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي قيام وزارة التعليم العالي بتقديم الدعم الفني والتقني، ووضع خارطة الطريق، وتحديد الخطوات التي يجب اتباعها لتحقيق التحول الرقمي في المؤسسات التعليمية. توليد محتوى رقمي تعليمي بصيغ قابلة للاستثمار والبحث والاسترجاع يساعد في الانتقال من التعليم إلى التعلم، ويؤسس الصناعات رقمية تعتمد على إنتاج واستثمار وإدارة المحتوى الرقمي تأهيل مختصين وباحثين في المجالات المتعلقة بالتحول الرقمي لتسريع عجلته من خلال إحداث دراسات عليا ببنية عابرة للتخصصات الدقيقة تمزج ما بين المعلوماتية وبقية التخصصات لتطوير أبحاث في المجالات ذات الصلة (التشريعات السيبرانية، المعلوماتية الحيوية، إدارة التقنية التجارة الالكترونية، الأعمال الالكترونية دمج التكنولوجيا بالتعليم تأسيس وتفعيل ودعم

مراكز الإبداع وريادة الأعمال والعمل البحثي في الجامعات تتكون مراكز لربط الجامعات بالمجتمع وتحفيز الخريجين لتأسيس شركاتهم الناشئة. توجيه الدراسات والأبحاث في مجال الأتمة والمعلوماتية والذكاء الصناعي لحل المشكلات الحقيقية في مجال الأعمال الرقمية والاقتصاد الرقمي، وفي تنفيذ دراسات خاصة بالأسواق على نحو قطاعي.

التوصيات:

- إن المرجع الوطني لضمان الجودة يحتاج إلى تحديث فيما يخص الميادين، بحيث يمكن إدراج الرقمنة كأحد الميادين التي تساهم في تحسين الجودة.
- يتطلب التحول الرقمي في الجامعة صياغة استراتيجية فعالة للتحول الرقمي، تطوير القيادات الجامعية وتطوير البنية التحتية لتحسين جودة الخدمات.
- أن تحرص الجامعة على نشر ثقافة الرقمنة بين جميع الأطراف الفاعلة في الجامعة.
- توزيع الأدوار بشكل حاسم والتأكد من دراية كل مسؤول بمقتضيات موقعه واعتماده كمرجعية إدارية لعملية التحول الرقمي.

قائمة المراجع

المراجع:

1. عبيدة سليمة، محمد علي حسين الشامي، دور التحول الرقمي في تعزيز جودة التعليم العالي، مجلة الابداع، المجلد 13/ العدد: 1 (2023).
2. مجلة الابداع دور التحول الرقمي في تعزيز جودة التعليم العالي (سالمي جميلة، يوسف بوشي). 2019. التحول الرقمي يبين الضرورة والمخاطر. مجلة العلوم القانونية والسياسية، المجلد 10، العدد 02.
3. دور التحول الرقمي في تعزيز جودة التعليم العالي صفحة 451 "رفع كفاءة أداء البنوك وجذب الاستثمارات، دور التحول الرقمي في تحسين الخدمات الحكومية في فلسطين .
4. دور التحول الرقمي في تعزيز جودة التعليم العالي.
5. مجلد الثاني عشر تأثير التحول الرقمي وجودة الخدمة التعليمية على رضا الطالب.
6. دور التحول الرقمي في تعزيز جودة التعليم العالي.
7. دور التحول الرقمي في تعزيز جودة التعليم العالي الصفحة المناخ التنظيمي وجودة المؤسسات التعليم العالي في الجزائر) أطروحة دكتوراه.
8. مجلد الثاني عشر تأثير التحول الرقمي وجودة الخدمة التعليمية على رضا الطالب.
9. أثر جودة الخدمة التعليمية المدركة على رضا الطلاب باستخدام مقياس أداء التعليم العالي .HEDPERF

الملاحق

إستبيان البحث

السلام عليكم و رحمة الله تعالى و بركاته، أضع بين ايديكم استمارة خاصة بدراسة: "جودة الخدمات في ظل التحول الرقمي في المؤسسات الجامعية".

راجين منكم الاجابة على الاسئلة الواردة فيها بهدف اعتمادها كمصدر للبيانات اللازمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص إدارة الانتاج والتموين عن جامعة دكتور مولاي طاهر سعيدة.

نشكركم على حسن تعاونكم و تقبلوا منا فائق التقدير و الاحترام.

أولاً: البيانات الشخصية:

يهدف هذا القسم للتعرف على بعض الخصائص الشخصية والوظيفية للأساتذة بغرض تحليل النتائج فيما بعد، لذا نرجو منكم التكرم بالإجابة على التساؤلات التالية بوضع إشارة (X) في الخانة المناسبة لإجاباتكم.

1- **الصف:** ☐ ذكر ☐ انثى

☐ من 41 الى 50 ☐ أكثر من 51

2- **الرتبة العلمية:** ☐ أستاذ مساعد ☐ أستاذ محاضر ☐ أستاذ

3- **الخبرة :** ☐ اقل من 5 سنوات ☐ من 6 الى 10 ☐ أكثر من 11 سنة

ثانياً: أبعاد التحول الرقمي

العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
أولاً: استراتيجية التحول الرقمي					
1/ توجد رؤية واضحة ومكتوبة لعملية التحول الرقمي في الجامعة					
2/ يوجد اتساق بين إستراتيجية التحول الرقمي وبين رؤية ورسالة وأهداف الجامعة					
3/ تم إعادة تقييم إستراتيجية الجامعة بشكل دوري للتوافق في عملية التحول الرقمي					
4/ يتم اتخاذ الإجراءات اللازمة في حالة وجود اختلاف في الأداء الفعلي عن الأهداف الاستراتيجية لعملية التحول الرقمي					
ثانياً: الثقافة التنظيمية للتحول الرقمي					
5/ تهتم الجامعة بتوسيع دائرة مشاركة الأساتذة في عملية التحول الرقمي					
6/ تحرص الجامعة على إكساب الأساتذة المهارات والقدرات اللازمة لعملية التحول الرقمي					
7/ تحرص الجامعة على تحسين مستوى الخدمات المقدمة					
8/ تسعى الجامعة إلى نشر ثقافة التطوير والتحديث في تقديم الخدمات					
ثالثاً: القيادة التحويلية للتحول الرقمي					
9/ تسمح الجامعة بمشاركة العاملين في حمل رؤية التحول الرقمي					
10/ تسمح الجامعة بالاستشارة الفكرية وتقبل الأفكار المتعلقة بالحلول الرقمية					
11/ تهتم الجامعة بتحقيق التوافق بين قدرات العاملين بها وبين عملية التحول الرقمي					
12/ تحفز الجامعة العاملين لتحقيق رؤية وأهداف عملية التحول الرقمي					
رابعاً : الموارد البشرية					
13/ تهتم الجامعة بتخطيط الموارد البشرية بما يتناسب مع عملية التحول الرقمي					
14/ تحرص الجامعة على تأهيل الأساتذة بما يتناسب مع عملية التحول الرقمي					
15/ تشجع الجامعة على الابتكار والإبداع بما يتلاءم مع طبيعة عمل التحول الرقمي					
16/ تشجع الجامعة الأساتذة في المشاركة في عملية التحول الرقمي					
ثانياً: عبارات جودة الخدمات الجامعية					

					17/ يتم في جامعتك إلقاء المحاضرات باستخدام وسائل تكنولوجيا لتسهيل عملية الفهم للطلاب
					18/تقوم الجامعة بتدريب الأساتذة حول استخدام المنصة الالكترونية MOODLE
					19/ يتم وضع المحاضرات والتطبيقات في موقع الجامعة حسب كل تخصص و كل كلية
					20/سهلت الإعلانات الالكترونية من عملية الإرشاد الالكتروني
					21/ إستخدام منصة Progress سهلت وحسنت في تقديم الخدمات الجامعية
					22/ هناك تحسين في نوعية الخدمات التي تقدمها الجامعة كالطرق الجديدة التي تتماشى مع التطور العلمي الحاصل
					23/ استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال دعم أداء العملية التعليمية حسب الأهداف المسطرة
					24/تقوم الجامعة باستحداث مناهج تدريس جديدة تتماشى مع التغيرات الحاصلة في مجال التكنولوجيا الحديثة