التحول الرقمي ودوره في تحسين جودة الخدمات بمؤسسات الخدمات الجامعية من وجهة نظر طلبة جامعة المسيلة

The role of digital transformation in improving the quality of services in university services institutions from the perspective of M'sila University students

سالمي نصيرة [1]	حمري نجود	حمريط ليلى
جامعة المسيلة	جامعة آكلي محند اولحاج البويرة	جامعة محمد البشير الابراهيمي
nacira.salmi@univ-msila.dz	Noudjoud.hamri@univ-bouira	leila.hamrit@univ-bba.dw

تاريخ الاستلام: 2024/09/18 تاريخ القبول: 2024/11/02 تاريخ النشر: 2024/12/30

ملخص:

تهدف هذه الدراسة الى التعرف على مستوى جودة الخدمات الرقمية المقدمة من طرف مديرية الخدمات الجامعية مسيلة الوسط ومديرية الخدمات الجامعية مسيلة القطب، وذلك من خلال الإشكالية التالية: ما مدى رضا الطلبة عن جودة الخدمات الرقمية المقدمة من طرف مديرية الخدمات الجامعية بولاية المسيلة؟ ومن أجل معالجة الإشكالية تم توزيع استبيان الكترونيا على 78 طالب بجامعة المسيلة، ومعالجته باستعمال spss v26 ، أشارت نتائج الدراسة الى وجود رضا متوسط من طرف الطلبة على جودة الخدمات الرقمية المقدمة من طرف مديرية الخدمات الجامعية بولاية المسيلة عند مستوى معنوية 0,05، وكذلك الى وجود فروق ذات دلالة احصائية في جودة الخدمات الرقمية المقدمة والتي تعزى الى متغير جهة الإقامة دون المتغيرات الأخرى (الجنس، الإقامة).

وتوصي الدراسة على ضوء النتائج السابقة أنه على الخدمات الجامعية بالمسيلة التركيز أكثر على التحسين المستمر لجودة الخدمات الرقمية في جميع جوانب الخدمات التي تقدمها، بالإضافة الى ضرورة تحيين المعلومات والبيانات دوريا وتفعيل خدمة الشكاوى.

كلمات مفتاحية: *التحول الرقمي، جودة الخدمات، أبعاد جودة الخدمات الرقمية، الخدمات الجامعية بالمسيلة*

Abstract:

This study aims to identify the level of student satisfaction with the quality of digital services provided by the Directorate of university services in M'sila, the center and the pole, and a questionnaire was distributed electronically to 78 students, and was processed using SPSS on 26. the results of the study indicated that there is an average satisfaction on the part of students with the quality of digital services provided by the Directorate of university services in the state of M'sila with a moral level of 0.05. Also, there are differences in the quality of the digital services provided, which are attributed to the variant of the destination of residence without the other variants (gender, accommodation).

The study recommends that university services focus more on continuous improvement of the quality of digital services in all aspects of the services they provide, in addition to the need to update information and data periodically and activate the complaints service.

Keywords*: Digital transformation, quality of services, dimensions of quality of Digital Services, University Services in M'sila*

[1] – سالمي نصيرة ، nacira.salmi@univ-msila.dz

مقدمة:

تعد مؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي من أهم المؤسسات التي يقع على عاتقها تنشيط التنمية الاجتماعية والاقتصادية والتكنولوجية للبلد، من خلال اعداد الكوادر والطاقات والموارد البشرية المؤهلة، انطلاقا من تحسين جودة خدماتها.

كما تعتبر الرقمنة من التحولات المهمة التي تشهدها المؤسسات الجامعية في مختلف دول العالم حاليًا خصوصا بعد جائحة كورونا، أين أصبح قطاع التعليم العالي والبحث العلمي في الجزائر في قلب الثورة الرقمية، ينشد عملية التحول الرقمي المستمرة من خلال الاهتمام بالتكنولوجيا الحديثة، واعادة النظر في الأساليب التقليدية التي كانت تدار بها الى تقديم خدمات تعتمد على الرقمية وتتميز بالكفاءة والفعالية.

ولأن مجال الخدمات الجامعية بما فيها (الإدارة الجامعية، البيئة المساندة) هي من أهم المؤثرات المباشرة في التحصيل الطلابي، وفي انسجام الطالب مع الجامعة والتكيف مع كل مكوناتها، فقد شهد مجال الخدمات الجامعية اصلاحا كبير وأصبحت عملية رقمنة الخدمات ضرورة حتمية خصوصا للإدارة الجامعية كونها تقع في قمة هرم الجامعة، وهي المسؤولة عن تنفيذ كل ما له علاقة بالتحول الرقمي، الامر الذي أصبح بمثابة تحدي أمامها، وهذا ما دفع للشعور بأهمية المشكلة البحثية المتعلقة بجودة الخدمات الجامعية الرقمية. وعليه تحددت مشكلة الدراسة في الإجابة عن الأسئلة التالية:

السؤال الأول: **ما مدى رضا الطلبة عن جودة الخدمات الرقمية المقدمة من طرف مديرية الخدمات الجامعية بولاية المسيلة؟**

السؤال الثاني: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات الطلبة في تقييمهم لجودة الخدمات الرقمية المقدمة في مديرية الخدمات الجامعية بالمسيلة (الوسط والقطب) وفقا للمتغيرات الديمغرافية: الجنس، الاقامة، الجهة؟

أهمية الدراسة:

تستمد الدراسة أهميتها من أهمية مؤسسات الخدمات الجامعية التي تعد بمثابة البيئة التي تحفز أو تثبط الطلبة بجامعة المسيلة على الابداع والابتكار، فهي من الدراسات القليلة التي بحثت في تقييم جودة الخدمات الرقمية التي تقدمها هذه المؤسسات وفي البيئة الجزائرية بالخصوص، كما تمكن أهمية هذه الدراسة أنها نابعة من تقييم الطلبة للخدمات الرقمية المقدمة في ظل تزايد التوجه الرقمي، مما يساهم من التعرف على حاجاتهم و العمل على تحسينها وصولا الى تحقيق مستويات مرضية؛ بما ينعكس على نجاح الجامعة عموما في تحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية.

الهدف من الدراسة: الهدف من هذه الدراسة هو التعرف على مفهوم التحول الرقمي وجودة الخدمات الرقمية بشكل عام؛ وكذا تقييم مستوى جودة الخدمات الجامعية الرقمية المترتبة عن التوجه الرقمي في مؤسسات الخدمات الجامعية بالمسيلة من وجهة نظر الطلبة.

2. التحول الرقمي في التعليم العالي والبحث العلمي

1.2 التحول الرقمي في الجامعة ومتطلباته:

تشهد المؤسسات الخدماتية العامة تحولات عميقة تحركها بشكل كبير التطورات المتسارعة في تكنولوجيا المعلومات والاتصال، غيرت أنماط العمل فيها باتجاه الرقمنة في تقديم خدماتها. إن الخدمة الرقمية هي تنفيذ الخدمات بطريقة معلوماتية تعتمد على شبكة الإنترنت (الإنترنت)

(Alrhaimi & Rabeh, 2022, p. 1992)، وفي سياقنا هذا تفهم الخدمات الرقمية على أنها سلسلة من التفاعلات الرقمية المتميزة بين مقدم الخدمة ومتلقي الخدمة والتي تضيف بعض القيمة الى المتلقي (Arild & Svein, 2016, p. 2).

ذكرXiao (2019) أن التحول الرقمي في التعليم يضمن التعلم مدى الحياة للطلاب الذين يمكنهم التواصل مع أعضاء هيئة التدريس أو موظفي الجامعة في أي وقت ومن أي مكان، والتغلب على القيود المفروضة على خدمات التعليم التقليدية ,Shak & all) (2022, p. 153، ان التحول الرقمي في قطاع التعليم العالي يستلزم التحول من جامعة ورقية إلى جامعة تعتمد على الأدوات الرقمية، ليس مجرد تحول للمعدات، ولكنه تحول في جميع عمليات الإدارة، وعليها إعادة تفكير شاملة في نموذج الإدارة؛ الأمر الذي يدل على أنه عملية تطورية مستمرة، وهو أمر يؤثر ويحول جميع مجالات النشاط الرئيسية (التدريس، والبحث، والإدارة) من شكلها التقليدي إلى شكل رقمي (Albert , Andrea Bikfalvi , & Pilar , 2020, p. 6)

في الجامعة الجزائرية يعود الاهتمام بالتحول الرقمي الى سنوات عديدة وذلك ومن خلال توجهات الباحثين في مقالتهم وكذا صناع القرار في خطاباتهم، إلا أن هذا التحول كان بطيء، فبالرغم من أن جهاز الكمبيوتر المحسوب علي نطاقات العولمة أصبح هو لغة العصر وأصبحت مصالح الدولة والمؤسسات والجامعات مكتظة بهذه الأجهزة إلا أن نسبة كبيرة من الأفراد لا يملكون هذا الجهاز، ومن ثمة لا يمكنهم الدخول الى المواقع الإلكترونية، وكذلك نقص تدفق شبكة الأنترنيت الأمر الذي لم تولي له الدولة أهمية وعلى إثره بقي مشروع التحول الرقمي حبيس أدراجه في الجزائر.

في الجامعة لا يرتكز ذلك إلا على البرقيات الهامة والمستعجلة حتي كانت سنة 2019م هي سنة تحريك عجلة الرقمنة وذلك بسبب حتمية الازمة " جائحة كوفيد19"، وهو ما حتم على الجامعة الجزائرية تبني مشروع الرقمنة بشكل ولو تقليدي نوعا ما.

إن التحول الرقمي بمفهومه الحقيقي يعني أن الجامعة بأكملها يجب أن تتحول الى البيئة الحاضنة للتكنولوجيا المتطورة والإيجابية أوما يعرف الآن بالجامعة الرقمية، فالتحول الرقمي للجامعة يتطلب تحويل الجامعة أيضا إلى مركب تكنولوجي يجيد التعامل مع تكنولوجيا الحاسب الآلي والأجهزة الذكية والتطبيقات المتنوعة، وكذلك التخطيط السليم لذلك التحول، وسن قوانين وتشريعات تضبط بدورها قواعد الاستخدام الأمثل لها، مع الحماية الإلكترونية الجيدة لشبكاتها السلكية واللاسلكية وتدريب وتحفير أعضاء هيئة التدريس والعاملين والطالب على تطوير مهاراتهم التكنولوجية والمعلوماتية وتطوير أيضا مستويات الاتصال الإلكتروني والتواصل بين الجامعة والطالب ومؤسسات المجتمع المدني، ورقمنه البرامج الدراسية، كما يجب اعتماد التعليم الرقمي علي "الفصول الافتراضية"، وغيرها من البرامج ذات البعد التواصلي، وهذا بدوره يقتضي أن تتبني الجامعات مفهوما للتحول الرقمي يتضمن العديد من الأسس والمقومات من بينها الإدارة الرقمية والتعليم الرقمي المكثف والبيئة الحاضنة (جداري و عديلة محمد، 2021، صفحة 19).

2. 2 فوائد تطبيق الرقمنة على جودة الخدمات: ذكر عبابة وآخرون ان التحول الرقمي له فوائد أهمها: (عبابة و اخرون، 2022، صفحة 125):

- ✓ من حيث ترشيد الخدمة: يمكن تلخيص مظاهر ترشيد الخدمة كأهم مظاهر تطبيق الادارة الرقمية فيما يلي:
  - الدقة وسرعة الاستجابة واحترام المواعيد،
  - تقليص تكاليف الخدمة بالاتصال عن بعد دون الانتقال واعتماد النوافذ والشباك الالكتروني؛

- سهولة المحاسبة ووضوح الخدمة في كل جزئياتها وأداء المهام والأنشطة؛

✓ من حيث فعالية الخدمة: إن التوجه نحو الرقمنة في الخدمات سيمكن الادارة من تقديم الخدمة مع تسهيل توصيل الخدمات بشكل أفضل وأسرع مقارنة بتسليم الخدمة وجها لوجه، أو الاتصال المباشر، كما يؤدي التحول الرقمي الى تقليل نسبة الأخطاء، بشكل ينهي مشاكل التعقيد الاداري، والمرض البيروقراطي.

✓ أمن المعلومات: تتمثل في ابقاء معلومات تحت السيطرة المباشرة والكاملة، بغرض عدم امكانية الوصول اليها من قبل اي شخص اخر دون اذن منك، وان تكون على علم بالمخاطر المترتبة على السماح لشخص ما بالوصول الى المعلومات الخاصة

✓ الامن والسرية: تعني التأكد من ان لا تكشف ولا يطلع عليها من قبل اشخاص غير مخولين بذلك.

3.2 رقمنة الخدمات في مديرية الخدمات الجامعية

تم الديوان الوطني الخدمات الجامعية وتنظيم عمله بموجب المرسوم التنفيذي رقم 95-84 المؤرخ في 21 شوال عام 1415 الموافق ل 22 مارس 1995 (الجريدة الرسمية، 2016، صفحة 8)، اذ يعد الديوان الوطني للخدمات الجامعية مؤسسة عمومية ذات طابع اداري يتمتع بشخصية معنوية واستقلالية مالية تحت اشراف مدير مجلس مركزي ومديري هياكل محلية ممثلة في مديريات الخدمات الجامعية والاقامات، تتعدد مهام الديوان الوطني للخدمات الجامعية حيث يسهر على رعاية شؤون الطلبة من خلال:

✓ **المنحة:** يستفيد كل طالب سجل في شعبة للتعليم العالي، من منحة للدراسات الجامعية خلال مساره الدراسي بقصد تغطية جزء من المصاريف الدراسية على مدى المدة الدراسية المحددة؛

✓ **الايواء:** يسعى إلى توفير غرف لكل الطلبة الذين هم في حاجة إليها، وذلك في حدود الإمكانيات المتاحة، كما يسعى إلى توفير كل مستلزمات العيش الكريم بالعدد المعقول من الطلبة في الغرفة الواحدة؛

✓ **الاطعام:** يمكن لكل طالب مقيم أو خارجي أن يستفيد من وجبة بالمطعم الجامعي شرط استظهار بطاقة الطالب أو بطاقة الإقامة؛

✓ **النقل:** يعتبر النقل الجامعي مضمون لكل الطلبة بين الاقامات الجامعية ومؤسسات التعليم العالي مقابل دفع اشتراك سنوي رمزي؛

✓ **النشاطات العلمية والثقافية والرياضية:** تتوفر الاقامات الجامعية على الهياكل والوسائل والامكانيات الضرورية لإنشاء النوادي والجمعيات لممارسة النشاطات العلمية، الثقافية والرياضية، كما تم وضع مكتبات قاعات للمطالعة وقاعات للأنترنت مجانا تحت تصرف الطلبة المقيمين؛

✓ **الوقاية الصحية:** تتوفر الاقامات الجامعية على الهياكل والوسائل الضرورية من أجل حماية ووقاية الطلبة المقيمين من جميع الأخطار الصحية.

وفي إطار عصرنة هذا الهيكل الذي يعد شريان أساسي لقطاع التعليم العالي والبحث العلمي من الناحية الخدماتية، فقد أخذت مؤسسات هذا القطاع على عاتقها مواكبة العولمة والانفتاح على العالم واستشراف المستقبل بهدف عصرنة القطاع وتسهيل المهام أمام الإدارة والطلبة لتحقيق الجودة في الخدمات للوصول إلى مستوى الرضا المطلوب، فعملت على تبني الخدمات الرقمية، وإعداد متطلبات تطبيقها، وخلق طرق تسهل تقديم الخدمات وتنفيذها.

أطلقت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي منصة إلكترونية كنموذجا الكترونيا رقميا واعدا، المنصة تتمثل في التسجيل الالكتروني عبر تطبيق متاح في الهواتف الذكية (البروغرس) يستعملها الطالب في الحصول على مختلف الخدمات المتوفرة بالمديرية، بدءا بالتسجيلات المتعلقة بتجديد ملف الإيواء، النقل، المنحة الجامعية إلى جانب الإطعام والوثائق الإدارية للتخلص من ظاهرة الاكتظاظ والطوابير، وسخرت لذلك أجهزة تكنولوجية عالية الدقة.

إن تجربة التطبيق تدمج القنوات الرقمية في منصة واحدة، هذا التوجه سيساهم في رقمنة الخدمات، ما يسهل عملية البحث وكذا معاملات الخدمة والولوج إلى المنصة بطريقة سهلة وسريعة ومتاحة للجميع حسب قاعدة بيانات محددة وبصورة مثالية من خلال خوض جولة رقمية واحدة، وبالتالي يساهم في مساعدة الإدارة على تلبية توقعات الطلبة وإبداء المرونة والكفاءة والسرعة في الإنجاز بموارد محدودة، كما يسمح التطبيق باعتماد إستراتيجية التحسين المستمر مما يسمح للابتكار والتكيف بشكل أسرع، خاصة في مجال المنح، الايواء، الإطعام والنقل والنشاطات كما يزيد في سرعة إعداد التخطيط المستمر ويساعد على الاستجابة بسرعة أكبر للتطورات الجديدة.

3. الجودة في مجال التعليم العالي والبحث العلمي

1.3 مفاهيم حول الجودة:

جودة الخدمة هي مقياس لمدى توافق مستوى الخدمة المقدمة مع احتياجات العملاء وتوقعاتهم التي ترتبط مع ذلك برضاهم (Nadya & all, 2022, p. 38)، ووفقا لما ذكره **Marcoss and Hendry2015** يتحدد رضا العملاء عن جودة الخدمة من خلال المقارنة مع التوقعات الموجودة مسبقا بما هو واقع(Spiridon & Al, 2022, p. 117) .

وإذ تحدثنا عن التعليم العالي نجد من الصعب تحديد مفهوم الجودة بسبب الهوية الفريدة للتعليم، ذلك أنها تنتمي الى مجال الخدمات هذه الأخيرة التي تتميز بخصائص تجعلها متميزة عن المنتجات ويمكن أن يكون تقييم جودتها تحديا، حيث يعتمد تفسير مصطلح جودة الخدم بوضوح على الملاحظة والادراك، وبالتالي قد يقوم أشخاص مختلفون بتعريف نفس المصطلح بشكل مختلف ويرجع ذلك الى تجربة الخدمة في التعليم حيث يمكن نظريا أن تكون فريدة لكل متلقي، لهذا تتميز جودة الخدمة بتنوع أكبر في التعليم بسبب الانواع المختلفة من أصحاب المصلحة(الاكاديميون، الإدارة، الطلاب، الأسر والمجتمع) (Spiridon & Al, 2022, p. 117)

اشارت العديد من المؤلفات أنه لضمان الجودة يجب على مؤسسات التعليم العالي أن تفهم أولا توقعات أصحاب المصلحة والعلاقات بين مختلف مجموعات أصحاب المصالح، وأشارت مؤلفات عديدة منها (**Bayraktaret al,2008,Bouranta et al, 2021,Jasti et al,2021,O Mahony& Gravan,2012**) بأن هناك عوامل حاسمة وقيم أساسية مثل القيادة والتحسين المستمر، والتركيز على العملاء، ومشاركة الموظفين، والاتصال والتدريب والتعليم. وعلى الرغم من الجدل الدائر حول امكانية تطبيق مفاهيم الادارة النوعية في مجال التعليم مثل تعريف العملاء وطبيعة أصحاب المصلحة فقد أفادت عدة دراسات عن فوائد تنفيذ ادارة جودة التعليم، مثل تحسين الاداء، وتوفير التكاليف، ورضا الطلاب (Spiridon & Al, 2022, p. 116)

2.3 أبعاد جودة الخدمات الرقمية: يرى النوافلة أن أبعاد جودة الخدمة الرقمية تتمثل في (النوافلة ، 2015، صفحة 926):

- ✓ **المصداقية (الاعتمادية):** وتعني القدرة على الالتزام بتقديم الخدمات في المواعيد المحددة للمستفيدين وبالطريقة الصحيحة وبدرجة عالية من الدقة. وهي قدرة مقدم الخدمة على الإيفاء والالتزام بتقديم الخدمة باعتماد ودقة وثبات، أي تقديم الخدمة في الوقت المحدد بالدقة المطلوبة ومدى الوفاء بالالتزامات.

✓ **الاستجابة:** وتشير إلى السرعة في تقديم الخدمة والرد السريع على استفسارات المستفيدين وطلباتهم وشكاويهم. كذلك هي مقدار وجود التعليمات الواضحة والأدلة وتوفير الإرشادات للمستفيد عند قيامه باستخدام الخدمات الرقمية للبحث عن المعلومات ومثالها أيقونات المساعدة في الموقع الإلكتروني. وتتعلق الاستجابة بمدى قدرة ورغبة واستعداد مقدمي الخدمة في أن يكونوا بشكل دائم في خدمة العملاء وقدرتهم على أداء الخدمة لهم عند احتياجهم لها.

✓ **الميزات الإضافية والشكل العام(الملموسية):** وتشمل الجوانب المادية الملموسة للخدمات من مباني وأجهزة ومعدات ومظهر العاملين. وأدوات ووسائل الاتصال مع المتعاملين كالتكنولوجيا المستخدمة في تقديم الخدمة، وغيرها من التسهيلات المادية المستخدمة في إنتاج وتقديم الخدمة الرقمية؛

✓ **سهولة الاستخدام:** ويشير إلى مدى قابلية التفاعل مع الموقع الإلكتروني والتعامل مع المنصات الرقمية وسهولة التنقل والتنظيم بشكل جيد، حيث إن سهولة انجاز متلقي الخدمة لمهامهم يعتمد على سرعة البحث والتنظيم والتصميم العام

✓ **المواكبة:** وتعني تزويد المستفيدين بالمعلومات اللازمة، ومعاملتهم معاملة حسنة والقدرة على بث روح الأمان والثقة في نفوس المستفيدين من الخدمة. ويعني الضمان المعرفة وحسن معاملة المستخدمين " مقدمي الخدمة " وقابليتهم لإشاعة أو نشر روح الثقة والصدق، وأيضاً تشمل الاتصالات الشفوية والتحريرية بين مقدمي الخدمات ومتلقيها، ويتضمن الضمان مجموعة من العناصر منها: الثقة بمقدم الخدمة، وتأهيل وكفاءة العاملين، ومدى تمتعهم بالكياسة واللطف.

✓ **التعاطف:** ويعني تفهم احتياجات المستفيد وإشعاره بالاهتمام الشخصي له. فهي تشير الى مقدار المساعدة التي يتلقاها المستفيدون من قبل العاملين في المؤسسة أثناء الاستخدام للخدمات الرقمية، والإجابة عن استفسارات المستفيدين عبر المواقع وخطوط الاتصال. ويشير التعاطف إلى درجة العناية والاهتمام بالمستفيد ورعايته بشكل خاص، والاهتمام بمشاكله، والعمل على إيجاد حلول لها بطرق إنسانية راقية.

وسنختزل في بحثنا هذ كل من سهولة الاستخدام والمواكبة في بعد واحد هو الدقة والأمان.

4. منهجية الدراسة والإجراءات

اعتمدت الدراسة المنهج الكمي من خلال وصف المتغيرات، وتحليل البيانات واختبار الفرضيات، باستعمال الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (**SPSS**)، حيث تم استخدام التكرارات والنسب لوصف العينة والوسط الحسابي والانحراف المعياري، كذلك ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة كأداة للدراسة، ثم اختبار الفرضيات.

1.4. مجتمع الدراسة والعينة

يتألف مجتمع الدراسة من جميع طلبة جامعة محمد بوضياف المسيلة والمتعاملين مع مديرية الخدمات الجامعية المسيلة سواء الوسط أو القطب حيث تم اختيار عينة ميسرة لسهولة الوصول إلى الإجابات وملاءمتها، بلغ عدد افرادها 78 طالب، وقد تم جمع البيانات خلال الفترة الممتدة من(2023/12/15– 2024/01/15). باستعمال الاستبيان الالكتروني.

يتكون الاستبيان من جزأين. الأول يتعلق بالخصائص الديمغرافية للطلبة المستفيدين من الخدمات الجامعية الجنس(ذكر/انثى)، الإقامة (مقيم/ غير مقيم)، الجهة (مديرية الخدمات الجامعية الوسط/ مديرية الخدمات الجامعية القطب)، أما الجزء الثاني فيتمثل في أبعاد

جودة الخدمة الرقمية الخمسة: المصداقية (الاعتمادية)، الاستجابة، الدقة والامان، التعاطف، الملموسية، بخمسة مستويات لكل بعد وفق مقياس ليكرت الخماسي (أوافق بشدة، أوافق، محايد، لا أوافق، لا أوافق بشدة) على مقياس من خمسة إلى واحد،

- ✓ **صدق وثبات الأداة:** للتحقق من صدق الأداة تم عرض الاستبيان على محكمين للتحقق من صدق العبارات وقدرتها على قياس ما وضعت لأجله، أما بالنسبة للثبات وموثوقية الأداة فقد تم اختبارها باستخدام مقياس ألفا كرونباخ؛ وكانت نتائجه مناسبة كما في الجدول أسفله

الجدول 01: " اختبار الفا كرومباخ "

البعد	الفا كرومباخ
المصداقية (الاعتمادية)	0,909
الاستجابة	0,900
الثقة والامان	0,916
التعاطف	0,879
الملموسية	0,908
كل الابعاد مجتمعة	**0,870**

من إعداد الباحثات بناء على مخرجاتspss

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن درجة الموثوقية مناسبة، فقد تراوحت قيمتها بالنسبة لجميع أبعاد جودة الخدمات الجامعية الرقمية بين 87.9**%** و **91.6%**، وبلغت بالنسبة لجميع الابعاد معاً **87,0**%، وكلها أكبر من 70 %، أي أنه يمكن الاعتماد على أداة الدراسة وأنها تمتاز بدرجة ثبات عالية أعلى من حد القبول.

- ✓ **التوزيع الطبيعي للبيانات:**

من خلال اختبار **Kolmogorov-Smirnov** يتبين لنا أن مستوى الدلالة **Sig=0,172**وكذلك كان مستوى **Sig=0,433**في اختبار **Shapiro-Wilk**، وكلاهما أكبر من **0,05** مما يعني أن البيانات تتوزع توزيعا طبيعيا.

4. 2. تحليل متغيرات الدراسة:

الجدول 02: " تحليل احصائي لأبعاد جودة الخدمات "

الرقم	الفقرة	$\bar{x}$	δ	%	الترتيب	المستوى
01	تتيح الخدمات الجامعية بالمسيلة المعلومات التي يحتاجها الطالب الكترونيا بدل من الورقية	3,65	0,753	73,08	1	عال
02	تسجل الخدمات الجامعية الطلبة في الموعد المنصوص عليه	3,50	0,769	70,00	2	عال
03	تقدم الخدمات الجامعية بالمسيلة خدماتها الإدارية خلال 24سا دون انقطاع	3,23	0,939	64,62	4	متوسط
04	تقدم الخدمات الجامعية خدمتها الرقمية بشكل صحيح	3,32	0,919	66,41	3	متوسط
	الاعتمادية	3,43	0,609	68,53	/	عال
01	تلبي الخدمات الجامعية كل الطلبات المقدمة عبر المنصة الرقمية	3,35	0,88	66,92	2	متوسط
02	تعالج الملفات المودعة من الطلبة رقميا بصفة فورية	2,96	1,00	59,23	3	منخفض
03	تعلم الخدمات الجامعية طلبتها بكل ما هو جديد عبر موقعها الالكتروني	3,58	1,00	71,54	1	متوسط
04	تتم الاستجابة للشكاوى المقدمة الى الخدمات الجامعية الكترونيا	2,91	1,16	58,21	4	منخفض
	الاستجابة	3,20	0,75	63,97	/	متوسط
01	تتوفر بمديرة الخدمات الجامعية بالمسيلة برامج وتطبيقات خاصة بتامين البيانات الشخصية للطلبة	3,46	1,09	69,23	2	عال
02	يتيح التعامل الرقمي من خلال المنصة الالكترونية الشفافية والمساواة بين الطلبة	3,36	1,10	67,18	3	متوسط
03	اشعر بالثقة والامان خلال التعامل الرقمي مع الخدمات الجامعية بالمسيلة	3,50	1,05	70,00	1	عال
	درجة الثقة والامان	**3,44**	**0,88**	**68,80**	/	**عال**

01	يتم التكفل بطلبات الطلبة عبر المنصة الالكترونية بمراعاة الظروف الخاصة بكل طالب	3,05	1,09	61,03	2	متوسط
02	تقدم الخدمات الجامعية بالمسيلة امتيازات في المناسبات الخاصة عبر مواقعها الالكترونية	3,03	1,07	60,51	3	منخفض
03	تقدم الخدمات الجامعية بالمسيلة شكرها وامتنانها على حسن التعامل معها وتترجم ذلك عبر مواقعها الالكترونية	2,95	1,14	58,97	4	متوسط
04	تساعد المنصة الرقمية الطلبة على أخذ كامل حقوقهم	3,32	1,16	66,41	1	متوسط
درجة التعاطف		**3,09**	**0,92**	**61,73**	/	**متوسط**
01	المنصة الالكترونية للخدمات الجامعية سهلة الاستخدام	3,60	1,02	72,05	2	عال
02	الموقع الالكتروني للخدمات الجامعية بالمسيلة على الانترنت مميز وواجهة الاستخدام جذابة	3,29	1,07	65,90	3	متوسط
03	تتوفر الخدمات الالكترونية المستخدمة في المنصة بأكثر من لغة	3,65	0,89	73,08	1	عال
04	يتم تحديث الموقع الالكتروني للخدمات الجامعية بشكل مستمر	3,18	1,02	63,59	4	متوسط
سهولة الوصول للخدمة (الملموسية)		**3,43**	**0,76**	**68,65**	/	**عال**

من إعداد الباحثات بناء على مخرجاتspss

- إجمالا من الجدول أعلاه يتبين أن تطبيق بعد الاعتمادية عال قدر ب 3,43 وبانحراف معياري 0.609، حيث احتلت الفقرة " تتيح الخدمات الجامعية بالمسيلة المعلومات التي يحتاجها الطالب الكترونيا بدل من الورقية" الترتيب الأول بمتوسط 3,65 وذلك دليل على أن هناك توجه حقيقي نحو رقمنة الخدمات الجامعية، اما الفقرة التي احتلت الترتيب الأخير في نفس البعد هي" تقدم الخدمات الجامعية بالمسيلة خدماتها الإدارية خلال 24سا دون انقطاع" بمستوى متوسط وربما يعزى ذلك الى نقص تدفق شبكة الانترنت .
- أن هناك درجة متوسطة من الاستجابة عند تقديم الخدمات رقميا حيث أعطى متوسطها الحسابي قيمة 3,20 وبانحراف معياري 0,75.

احتلت العبارة " تعلم الخدمات الجامعية طلبتها بكل ما هو جديد عبر موقعها الالكتروني" المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 3,58، وفي ذلك دليل على استعداد المؤسسة في تقديم خدمات سريعة للطلاب في الوقت المحدد، بينما جاءت في المرتبة الأخيرة العبارة " تتم

الاستجابة للشكاوى المقدمة الى الخدمات الجامعية الكترونيا" بمتوسط 2,91 ويعزى السبب في ذلك الى أن تقديم الشكاوى لا يزال يتم وجها لوجه مع المسؤول وليس الكترونيا.

- ان هناك مستوى عال من الثقة والأمان يوليه الطلبة للخدمات الجامعية في شقها الرقمي، حيث جاء متوسط هذا البعد بقيمة 3,44 وانحراف معياري 0.88، وأن العبارة التي احتلت الترتيب الأول هي" اشعر بالثقة والأمان خلال التعامل الرقمي مع الخدمات الجامعية بالمسيلة" بمتوسط 3,50 مما يدل على تقديم خدمة مضمونة للطلاب بشكل موثوق ودقيق، أي السرية في المعلومات والبيانات الرقمية والاجراءات التي تنتهجها مديرية الخدمات الجامعية، الا أن العبارة " يتيح التعامل الرقمي من خلال المنصة الالكترونية الشفافية" احتلت الترتيب الأخير في البعد بمتوسط 3,36 وربما يعزى ذلك الى عدم وضوح الإجراءات والفهم الجيد بالقدر الذي يرغبه الطلبة بسبب حداثة التوجه الرقمي في هذه المؤسسات .
- من قراءة الجدول أعلاه نلاحظ كذلك أن مستوى التعاطف جاء متوسطا بقيمة 3.09 وبانحراف معياري 0,92، وأن العبارة الأكثر إيجابا هي" تساعد المنصة الرقمية الطلبة على أخذ كامل حقوقهم" بمتوسط "3,32 ما يدل على الاستماع والاهتمام بقضايا الطلاب والتعرف عليها وحلها بسرعة، كذلك وجود نوع من المساواة بين الطلبة نتيجة تبني الرقمنة في الخدمات الجامعية، بينما احتلت العبارة" تقدم الخدمات الجامعية بالمسيلة شكرها وامتنانها على حسن التعامل معها وتترجم ذلك عبر مواقعها الالكترونية" بمتوسط 2,95 ، وربما يرجع ذلك الى أن جل العمليات في المؤسسة تكون عن بُعد من جهة، و الى الطابع العمومي للمؤسسة وغياب للتنافسية من جهة ثانية.
- يتبين من الجدول أعلاه أن العبارة الأولى في ترتيب بعد الملموسية هي" تتوفر الخدمات الالكترونية المستخدمة في المنصة بأكثر من لغة " بمتوسط 3,65، أما ترتيب العبارة الأخيرة فهي" يتم تحديث الموقع الالكتروني للخدمات الجامعية بشكل مستمر" بمتوسط 3,18.

عموما هناك درجة عالية في سهولة الوصول للخدمات أي درجة توافر الملموسية حيث كان متوسطها الحسابي 3,43 وبانحراف قدره 0,76 وهذا دليل على درجة جاهزية مؤسسة الخدمات الجامعية في تطبيق الرقمنة عند تقديم خدماتها هي درجة عالية.

4. 3. اختبار الفرضيات وتحليل النتائج

الفرضية الأولى: يوجد رضا من طرف الطلبة على جودة الخدمات الرقمية المقدمة في الخدمات الجامعية بولاية المسيلة عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0,05$).

للتحقق من صحة الفرضية وتقييم مستوى رضا الطلبة الجامعيين عن جودة الخدمات الجامعية الرقمية بولاية المسيلة تم استعمال اختبار T-TEST إضافة الى المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والاتجاه في أبعادها الخمسة فكانت النتائج كالتالي:

الجدول03:"اختبارT- Test لجودة الخدمات الرقمية"

1	المتوسط	الانحراف المعياري	الرتبة	المستوى	قيمةT المحسوبة	قيمة sig
المصداقية (الاعتمادية)	3,426	0,609	3	عال	6,187	0,000
الاستجابة	3,199	0,747	4	متوسط	2,351	0,021
الثقة والأمان	3,440	0,882	1	عال	4,408	0,000
التعاطف	3,087	0,917	5	متوسط	0,834	0,407
الملموسية	3,433	0,757	2	عال	5,050	0,000
مجموع الأبعاد	3,310	0,639	/	متوسط	4,290	0,000

من إعداد الباحثات بناء على مخرجاتspss

أظهرت نتائج التحليل حسب ما جاء في الجدول (3) أن جل أبعاد جودة الخدمات الجامعية الرقمية بمديرية الخدمات الجامعية مسيلة الوسط والقطب محققة وهي انعكاس للتصور الإيجابي فيما يتعلق بجودة الخدمات والاتجاه الإيجابي نحو التحول الرقمي لمؤسسات الخدمات الجامعية بالمسيلة، وقد أخذ بعد الثقة والأمان الترتيب الأول في الابعاد؛ بمتوسط حسابي قدر 3,440 وانحراف معياري 0,882 وفي ذلك دليل على ان للرقمنة تأثير على مستوى جودة الخدمات الجامعية وأن الطلبة أصبحوا أكثر موثوقية في التقنيات الرقمية ويرغبون في مواصلة تلقي الخدمات بطريقة مختلفة عن الطريقة التقليدية.

أما بعد التعاطف فأحتل الترتيب الأخير بمتوسط قيمته 3,087 وبمستوى غير دلال احصائيا حيث كانت قيمة sigأكبر من 0.05، ويعزى ذلك الى خصائص الخدمات الرقمية مقارنة بالخدمات بشكل عام التي تتأثر بالتفاعل الحاصل بين مقدم ومتلقي الخدمة، حيث أن التحول نحو رقمنة الخدمات لا يتطلب الحضور المباشر للمستفيد من الخدمة وبالتالي لا ينطبع في التعاطف بين مقدمي الخدمة والطلبة.

ان المتوسطات الحسابية أكبر من المستوى المعياري 3 ومنه جاءت الجودة الاجمالية التي بلغت 3.310 بمستوى متوسط، وهي ذات دلالة إحصائية أقل من مستوى الدلالة المعنوي 0.05، ما يعني صحة الفرضية البديلة، أي على وجود رضا من طرف الطلبة على جودة الخدمات الرقمية المقدمة في الخدمات الجامعية بولاية المسيلة عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0,05$). ودليلا على اهتمام كل من مديرية الخدمات الجامعية وسط والقطب بالمسيلة بالتحول الرقمي وإعداد المتطلبات المناسبة له، وتطبيقه لتحقيق الرؤية العامة لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي وفق المخطط التوجيهي للرقمنة SDN.

جاء ترتيب مستوى جودة الخدمات الرقمية لأبعادها على النحو التالي: الثقة والامان، الملموسية، المصداقية (الاعتمادية)، والاستجابة، مستوى التعاطف؛ وكانت مستويات الأبعاد تتراوح بين المستوى المتوسط والعال.

الفرضية الثانية: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0,05$) لجودة الخدمات الجامعية الرقمية تعزى إلى المتغيرات الشخصية (الجنس، الاقامة، الجهة).

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار (T-Test) لعينتين مستقلتين حيث يستخدم هذا الاختبار للمقارنة بين متوسطات مجموعتين مستقلتين، كانت النتائج موضحة في الجدول الاتي:

الجدول04: نتائج اختبار" T- test" لعينتين مستقلتين حسب المتغيرات الشخصية

المتغير	الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة F	مستوى الدلالة Sig-t
الجنس	ذكور	30	3,3631	0,643	0,330	0,568
	إناث	48	3,2774	0,641		
الاقامة	مقيم	59	3,290	0,654	0.03	0.621
	غير مقيم	19	3,374	0,603		
الجهة	**مديرية الخدمات الجامعية الوسط**	44	3,445	0,628	0.048	0.033
	مديرية الخدمات الجامعية القطب	34	3,136	0,619		

من إعداد الباحثات بناء على مخرجاتspss

يوضح الجدول رقم (4) نتائج اختبار الفرضية الثانية:

فرضية الفرعية "أ": توجد فروق تعزى الى متغير الجنس

القيمة F المحسوبة بلغت0,330 و0.568= Sig وهي ليست دالة على وجود فروق عند مستوى دلالة 0.05، ومنه نقبل الفرضية الصفرية ونستدل بأنه لا يختلف مستوى جودة الخدمات الرقمية باختلاف عامل الجنس؛ ويرجع ذلك إلى حقيقة أن جميع الطلبة وبغض النظر عن طبيعة جنسهم يحصلون على فرص متساوية في الاستفادة من التكنولوجيا الرقمية عند تقديم خدمات الجامعية (الايواء، النقل، المنحة، الاطعام، الخدمات الصحية... وغيرها.

فرضية ب: توجد فروق تعزى الى متغير الاقامة

بلغت القيمة F المحسوبة 0.03، و0.621= Sigوهي ليست دالة إحصائية على وجود فروق بين مستويات جودة الخدمات الرقمية في الخدمات الجامعية حسب نوع الإقامة (مقيم أو غير مقيم) عند مستوى دلالة 0.05، مما يعني أن الفرضية الصفرية مقبولة، ونستدل ان الخدمات الجامعية بالمسيلة الوسط أو القطب تقدم كافة الخدمات الرقمية بنفس الفرص لطلابها، سواء كان كانوا مقيمين أو غير مقيمين وفقا لشروط الاستفادة.

فرضية ج: توجد فروق تعزى الى متغير الجهة

بلغت القيمة F المحسوبة 0,048 و0.033= Sig وهي دالة إحصائيا أقل من مستوى معنوية0.05؛ مما يعني أن الفرضية البديلة مقبولة والتي تنص على وجود فروق ذات دلالة احصائية في جودة الخدمات الرقمية تعزى الى متغير جهة الإقامة، وكانت الفروق لصالح طلبة الخدمات الجامعية الوسط، وقد يعزى ذلك الى أقدمية مديرية الخدمات الوسط والخبرة المكتسبة من ذلك، ومن جهة ثانية الالمام المرتفع بتكنولوجيات الاعلام والاتصال لدى الطلبة التابعين لمديرية الخدمات الجامعية القطب، حيث أنهم يتمتعون بمعرفة علمية تؤهلهم للتعامل مع الرقمية ببساطة وسهولة أكبر، وبالتالي كان التقييم منخفض لديهم لجودة الخدمات الجامعية الرقمية مقارنة بأقرانهم.

4. نتائج:

- ✓ تكشف هذه الدراسة أن جميع أبعاد جودة الخدمات الجامعية الرقمية لها تقييم إيجابي لدى الطلبة باستثناء بعد التعاطف؛
- ✓ من أجل توحيد الجهود والطاقات المبذولة في سبيل تعزيز التحول الرقمي وتحسين الجودة يجب إيلاء اهتمام أكبر لحل شكاوى الطلبة وانشغالاتهم الكترونيا، وكذا معالجة الملفات المودعة من الطلبة رقميا بصفة فورية؛
- ✓ أظهرت النتائج أن طلبة جامعة المسيلة راضون عن جودة الخدمات الجامعية؛ المستمدة من التحول الرقمي في هذه المؤسسات، والذي ساهم في تحسين الخدمات المقدمة بكفاءة من حيث الجودة؛
- ✓ أن الفروق في مستوى جودة الخدمات الرقمية يتأثر بالمؤهلات التعليمية العليا للطلبة المتعاملين، ودرجة خبرة المؤسسة مقدمة الخدمة، دون الفروق الأخرى.

التوصيات:

- ✓ على الخدمات الجامعية بالمسيلة التركيز أكثر على التحسين المستمر لجودة الخدمات الرقمية في جميع جوانب الخدمات التي تقدمها، من خلال التأكيد على جانبي موثوقية البرامج والملموسية أو البنية التحتية والدقة مع سرعة الاستجابة لشؤون الطلبة؛
- ✓ ضرورة تحيين المعلومات والبيانات دوريا وتفعيل خدمة الشكاوى؛
- ✓ التسريع في عملية التحول الرقمي والاهتمام بحل مشاكل الطلبة بالاعتماد على تطوير البرامج الرقمية، واستحداث مصالح داخل المديريات مكلفة بالرقمنة؛
- ✓ ادماج الطلبة الجامعيين في البيئة الرقمية كأحد فواعل العملية الرقمية، وكذا الموظفين والاهتمام بالمناخ التنظيمي الذي يعمل على تهيئة العاملين نحو هذا التوجه، وتحفيزهم نحو فكر ابداعي يتماشى والتكنولوجيا الرقمية؛

- ✓ تحسين البنية التحتية للإدارة باستمرار بحيث تتلاءم مع التطورات والتكنولوجيا الحديثة.

5. المراجع باللغة العربية

1. الجريدة الرسمية. (2016). الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية العدد 38. *(العدد 38)*.

2. ايناس النوافلة . (2015). تقييم مستوى جودة الخدمات الالكترونية التي تقدمها مكتبة الجامعة الاردنية من وجهة نظر الطلبة. *مجلة كلية التربية جامعة الازهر، 34*(163)، الصفحات 917-938.

3. سليم جداري، و الطاهر عديلة محمد. (2021). الجامعة الجزائرية والتحول الرقميين مضامين الواقع ورهانات المستقبل" نحو مطلب تحقيق مجتمع المعرفة ، جامعة 8 ماي 1945 قالمة. *الملتقى الوطني: طرائق التدريس في الجامعة بين ضرورات الرقمنة ومقتضيات تحقيق الجودة*، 1-25.

4. علي عبابة، و اخرون. (2022). الادارة الالكترونية واثر تطبيقها على جودة الخدمات الجامعية بجامعة المدية من وهة نظر طلبة المالية والمحاسبة. *مجلة التنمية الاقتصادية، 07*(02)، صفحة 122_136.

المراجع باللغة الاجنبية

5. Shak, F., & all. (2022). Student Satisfaction and Retention: Impact of Service Quality And Digital Transformation. *Marketing and Management of Innovations, 4*, pp. 152-163.

6. Albert , R., Andrea Bikfalvi , & Pilar , M. (2020). Digital Transformation for Business Model Innovation in Higher Education: Overcoming the Tensions. *Sustainability, 12*(12), pp. 1-15.

7. Alrhaimi, S., & Rabeh, I. (2022, 11). Quality of Digital Government Services. *SOCIAL SCIENCE JOURNAL, 12*(3), pp. 1990-1998. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/368477768

8. Arild, J., & Svein, Ø. (2016). The nature of public e-services and their quality dimensions. *The nature of public e-services and their quality dimensions*, pp. 1-11. doi:http://dx.doi.org/10.1016/j.giq.2016.08.005

9. Nadya, N., & all. (2022). quality of administrative services and campus infrastructure on student satisfaction with student loyalty as intervening variable

at the facult of adminstrative science universitas brawijaya. *wacana, 25*(1), p. 38_46.

10.Spiridon, R., & Al. (2022). qulity of administrative services in higher education. *European journal of education managment, 5*(2), pp. 115-128.