أثر التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات التعليمية: دراسة ميدانية لآراء الأساتذة بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير_جامعة غليزان

The Impact of Digital Transformation on Improving Educational Service Quality: A Field Study of Professors' Perspectives at the Faculty of Economics, Commercial and Management Sciences _ Relizane University

بن كعكع ليلى

مخبر الابتكار، الاقتصاد الرقمي والذكاء الاصطناعي، جامعة أحمد زبانة غليزان (الجزائر)

leyla.benkaakaa@univ-relizane.dz

تاريخ الاستلام: 2026/04/15 تاريخ القبول: 2026/06/25 تاريخ النشر: 2026/07/31

ملخص:

هدفت الدراسة إلى تبيان أثر التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات التعليمية بجامعة غليزان من وجهة نظر هيئة التدريس، وذلك بالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدام الاستبيان كأداة لجمع البيانات من عينة شملت 100 أستاذ بكلية العلوم الاقتصادية. توصلت الدراسة إلى وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي في الرفع من جودة الأداء الأكاديمي والخدمي بالجامعة، حيث فسّر التحول الرقمي ما نسبته 55.6% من التباين في جودة الخدمات.

وأوصت بضرورة الاستمرار في تعزيز البنى التحتية لضمان استدامة معايير الجودة الشاملة.

كلمات مفتاحية: التحول الرقمي؛ جودة الخدمات التعليمية؛ جامعة غليزان؛ الجزائر.

Abstract:

This study aimed to examine the impact of digital transformation on improving educational services quality at Relizane University from the faculty members' perspective. Adopting a descriptive-analytical approach, the study utilized a questionnaire to collect data from a sample of 100 professors at the Faculty of Economic Sciences. The findings revealed a statistically significant positive impact of digital transformation on enhancing academic and service performance, explaining 55.6% of the variance in service quality.

The study recommends the necessity of continuous strengthening of infrastructure to ensure the sustainability of total quality standards

Keywords: *Digital Transformation; Educational Service Quality; Relizane University; Algeria.*

1. مقدمة :

يشهد العالم المعاصر تحولات جذرية فرضتها الثورة الصناعية الرابعة، حيث انتقلت المؤسسات من النمط التقليدي إلى النمط الرقمي القائم على تدفق المعلومات وسرعة الاستجابة. ولا تُعد الجامعات بمعزل عن هذه التحولات، بل تُعد من ضمن أهم المؤسسات المطالبة بتبني التحول الرقمي كضرورة استراتيجية لتحسين مخرجاتها. وتؤكد الدراسات الحديثة في هذا المجال أنّ الانتقال نحو الرقمنة الشاملة يهدف في جوهره إلى عصرنة المؤسسة الجامعية وتحسين جودة مخرجاتها، من خلال خلق ما يُعرف بالهوية الرقمية للمؤسسة، وتحويل المحتوى التعليمي من نمط تقليدي إلى نمط رقمي تفاعلي يضمن الفاعلية والمرونة.

وفي السياق الجزائري، يشهد قطاع التعليم العالي والبحث العلمي حركية غير مسبوقة نحو الرقمنة، تتجاوز في جوهرها مجرد عصرنة الإدارة لتصل إلى إعادة هندسة العملية التعليمية وفق المخطط التوجيهي للرقمنة *(SDN)* ومشروع جامعة صفر ورقة. وقد تجسد ذلك من خلال استحداث مجموعة من المنصات السيادية مثل نظام *(PROGRES)* للتسيير البيداغوجي، والمنصة الجزائرية للمجلات العلمية *(ASIP)*، والنظام الوطني للتوثيق عبر الإنترنت *(SNDL)*، وهي الأدوات التي راهنت عليها الوزارة الوصية لإحداث نقلة نوعية في جودة الأداء الأكاديمي والخدمي.

ورغم هذه الطموحات، فإنّ الرهان القائم اليوم ليس في مجرد امتلاك التكنولوجيا، بل في مدى قدرة هذه الأدوات الرقمية على إحداث أثر حقيقي وملموس في جودة الخدمات التعليمية؛ حيث لا يزال الواقع الميداني يواجه جملة من العوائق الميدانية التي قد تحول دون الوصول إلى المفهوم الشامل للتحول الرقمي. ومن هنا تبرز الحاجة الملحة لتشخيص أثر هذه التحولات على أربعة محاور جوهرية: كفاءة هيئة التدريس، مرونة المناهج التعليمية، فاعلية الإدارة، وديناميكية البحث العلمي.

وتأتي هذه الدراسة الميدانية بكلية العلوم الاقتصادية في جامعة غليزان لتسلط الضوء على واقع الربط بين الرقمنة والجودة؛ كمؤسسة صاعدة تسعى لتثبيت مكانتها ضمن خارطة الجامعات الذكية في الجزائر.

الإشكالية

تتبلور مشكلة الدراسة في محاولة تشخيص الأثر الحقيقي للتحول الرقمي من وجهة نظر الأساتذة في كلية العلوم الاقتصادية بجامعة غليزان، بهدف بناء رؤية علمية تساهم في تعزيز المسار التحولي وضمان استدامته وفق معايير الجودة العالمية. وينطلق هذا التشخيص من واقع أنّ التحول الرقمي في المؤسسة الجامعية الجزائرية لم يعد مجرد خيار تقني، بل أضحى ضرورة

حتمية فرضتها تحديات العولمة المعاصرة والأزمات التي مر بها القطاع، مما يستوجب فحص مدى نجاح هذه التجربة ميدانياً.

ورغم الجهود المبذولة من قبل الجامعات الجزائرية، ومنها جامعة غليزان، للانخراط في هذا المسار عبر تبني منصات رقمية سيادية تهدف في جوهرها إلى عصرنة الأداء وتحسين جودة العملية التعليمية وجعلها أكثر مرونة، إلا أنّ الملاحظة الميدانية وتقارير الأداء لا تزال تشير إلى وجود فجوة بين المخططات الاستراتيجية الطموحة وبين ممارسات التطبيق الفعلي.

بناءً على ما سبق، تتمحور إشكالية هذه الدراسة حول التساؤل الرئيسي التالي: **ما أثر التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات التعليمية بجامعة غليزان من وجهة نظر أساتذة كلية العلوم الاقتصادية؟**

ويتفرع عن هذا التساؤل جملة من الأسئلة الفرعية التالية:

1. ما واقع تبني التحول الرقمي بجامعة غليزان من وجهة نظر أساتذة كلية العلوم الاقتصادية؟؛
2. هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي وتحسين جودة الخدمات التعليمية بالكلية محل الدراسة؟؛
3. أي أبعاد جودة الخدمات التعليمية (هيئة التدريس، المناهج، الإدارة، البحث العلمي) أكثر تأثراً بالتحول الرقمي بالكلية محل الدراسة؟.

فرضيات الدراسة

بناءً على التساؤل الرئيسي وأبعاد الدراسة، تمّ صياغة الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية الأولى:

- يوجد ارتباط ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين التحول الرقمي وتحسين جودة الخدمات التعليمية بكلية العلوم الاقتصادية بجامعة غليزان.

الفرضية الرئيسية الثانية:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للتحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات التعليمية بكلية العلوم الاقتصادية بجامعة غليزان.

أهداف الدراسة

تسعى هذه الدراسة بشكل رئيسي إلى استكشاف العلاقة التفاعلية بين التحول الرقمي وتحسين جودة الخدمات التعليمية بكلية العلوم الاقتصادية بجامعة غليزان، من خلال تحقيق الأهداف التالية:

- تشخيص واقع تبني واستخدام أدوات التحول الرقمي بجامعة غليزان من وجهة نظر الأساتذة بكلية العلوم الاقتصادية؛
- تحديد طبيعة وحجم الأثر الذي يتركه التحول الرقمي في تحسين أبعاد جودة الخدمات التعليمية (هيئة التدريس، المناهج، الإدارة، البحث العلمي)؛
- الكشف عن أكثر أبعاد جودة الخدمات التعليمية تأثراً بالتحول الرقمي بالكلية محل الدراسة، بما يسهم في تقديم مقترحات عملية لصناع القرار لتعزيز الأداء الأكاديمي والإداري.

أهمية الدراسة

تكتسب هذه الدراسة قيمتها وأهميتها من خلال الاعتبارات التالية:

- **الأهمية العلمية:** المساهمة في إثراء المكتبة الجامعية الجزائرية بموضوع حديث وحيوي يربط بين استراتيجيات التحول الرقمي ومعايير جودة التعليم العالي، مما يوفر قاعدة معرفية للباحثين في هذا المجال؛
- **الأهمية العملية:** تزويد صُنّاع القرار وجهاز الإدارة بجامعة غليزان بنتائج ميدانية دقيقة حول فاعلية المنصات والحلول الرقمية المعتمدة، مما يساعد في ترشيد القرارات والجهود التقنية نحو الأبعاد الأكثر تأثيراً في تحسين جودة الخدمة التعليمية بما يتماشى مع المخطط التوجيهي للرقمنة *(SDN)*.

منهجية الدراسة

بناءً على طبيعة الأهداف والفرضيات المسطرة، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي؛ وذلك من خلال رصد واقع التحول الرقمي، واختبار العلاقات الإحصائية لتفسير أثره في جودة الخدمات التعليمية بأبعادها (هيئة التدريس، المناهج، الإدارة، البحث العلمي) بكلية العلوم الاقتصادية بجامعة غليزان. ويُعد هذا المنهج الأكثر ملاءمة لطبيعة الدراسة، حيث تمّ الاعتماد على الشق الوصفي للإحاطة بالإطار النظري وتوصيف عينة الدراسة، بينما ركّز الشق التحليلي على فحص الروابط واختبار الفرضيات باستخدام الأدوات الإحصائية المناسبة، وصولا إلى استخلاص النتائج وتقديم التوصيات.

الدراسات السابقة

الدراسات باللّغة العربية:

- دراسة (ذهبي و بوهالي، 2024) بعنوان: "أثر التحول الرقمي على جودة العليم العالي (دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة عمار ثليجي _ الأغواط)"

هدفت إلى تحديد أثر التحول الرقمي بأبعاده الأربعة (الإستراتيجية، الثقافة التنظيمية، القيادة التحويلية، الموارد البشرية) على جودة التعليم العالي من وجهة نظر أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة عمار ثليجي الأغواط. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، من خلال استبيان وُزّع على عينة من 56 أستاذًا، وتمّ معالجة البيانات باستخدام برنامج (SPSS v26)، أظهرت النتائج وجود وعي بمفهوم التحول الرقمي، إلا أنها سجلت عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي على جودة التعليم العالي حسب العينة محل الدراسة، وهو ما يفتح المجال للبحث في العوائق التنظيمية والتقنية التي قد تحد من هذا الأثر، وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز البنية التحتية الرقمية وتطوير مهارات المورد البشري لضمان جودة الأداء الأكاديمي.

- دراسة (زقاي، 2026) بعنوان: "التحول الرقمي في المؤسسات التربوية الجزائرية: استثمار استراتيجي لتحقيق جودة التعليم"

هدفت إلى استقصاء مدى فاعلية التحول الرقمي في تعزيز جودة التعليم وتحسين الحوكمة والممارسات البيداغوجية داخل المؤسسات التربوية الجزائرية، بناءً على المنهج التحليلي النقدي، مع دراسة ميدانية شملت عينة من (270 أستاذًا) ودراسة حالة لثانويات بولاية النعامة. خلصت النتائج إلى وجود فجوة بين الطموح الاستراتيجي والتطبيق الفعلي نتيجة معوقات بشرية وتقنية، مع تسجيل آثار إيجابية للرقمنة على تحسين التفاعل التربوي وتنظيم العمل الإداري. وأوصت الدراسة بضرورة تبني رؤية مندمجة للتحول الرقمي تعزز التنسيق بين الفاعلين وتدعم التكوين التقني المستدام لضمان ديمومة جودة الإصلاح الرقمي.

الدراسات باللّغة الأجنبية:

- دراسة (Renna & Colonnese, 2025) بعنوان: «Process Transformation at the University of Basilicata: Mapping, Digitalization, and Enhanced Transparency»

استهدفت تحليل وتحسين العمليات الإدارية والأكاديمية في جامعة بازيليكاتا بإيطاليا، مع التركيز بشكل خاص على رقمنة إجراءات التكليفات التدريسية التكميلية. وذلك بالاعتماد على إطار عمل ابتكاري مقترح يُعرف بـ *(PIHE)*. ولتحقيق ذلك، تمّ دمج تقنيتين متطورتين: الأولى هي لغة نمذجة العمليات التجارية *(BPMN 2.0)* لرسم الخرائط الحالية للعمليات وتحديد العيوب،

والثانية هي أداة *(Simul8)* لمحاكاة الأحداث المنفصلة، والتي مكنت الباحثين من اختبار سيناريوهات التحول الرقمي افتراضياً وتقييم أثرها قبل التنفيذ. خلصت النتائج إلى أنّ العمليات التقليدية كانت تعاني من عنق زجاجة في مكتب التدريس، حيث يستوعب وحده أكثر من **30%** من عبء العمل الإجمالي. وأثبتت نتائج المحاكاة أنّ التحول الرقمي المقترح أدى إلى تقليل وقت تنفيذ الإجراءات بنسبة **8%**، مع تحسن ملموس في دقة توزيع الموارد وجودة الخدمة التعليمية والإدارية. وأوصت الدراسة بضرورة تبني مؤسسات التعليم العالي لنماذج منهجية مرنة عند الانتقال الرقمي، والتركيز على إعادة هندسة العمليات بدلاً من مجرد ميكنة الإجراءات القديمة. كما دعت إلى تعزيز ثقافة اتخاذ القرارات المبنية على البيانات لدعم وتطوير الحوكمة الجامعية بشكل مستدام.

- دراسة (Ahmed & al, 2025) بعنوان: «Assessing Student Engagement: A Machine Learning Approach to Qualitative Analysis of Institutional Effectiveness»

هدفت إلى قياس وتقييم فعالية المؤسسات التعليمية من خلال تحليل مستويات مشاركة الطلاب في البيئات الجامعية الرقمية. والسعي إلى فهم كيفية تأثير جودة الخدمات الرقمية والذكاء الاصطناعي على الارتباط الأكاديمي للطلاب وتحسين الأداء العام للمؤسسة. وذلك بالاعتماد على منهجية تقنية متطورة قائمة على التعلم الآلي ومعالجة اللغات الطبيعية. وكذلك تحليل قاعدة بيانات ضخمة شملت أكثر من 275,000 استجابة نوعية من الطلاب، بهدف تحويل الآراء الوصفية إلى مؤشرات أداء كمية قابلة للقياس والمتابعة. خلصت النتائج إلى أنّ أدوات التحول الرقمي والذكاء الاصطناعي تلعب دوراً جوهرياً في تعزيز رضا الطلاب وارتباطهم بمؤسساتهم. وأثبتت الدراسة أنّ استخدام النمذجة الآلية يوفر تغذية راجعة فورية ودقيقة للإدارة الجامعية، مما يسمح بالتدخل السريع لتحسين جودة الخدمة التعليمية ومعالجة نقاط الضعف في الأداء المؤسسي. وأوصت الدراسة بضرورة دمج تقنيات الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي في أنظمة التقييم الدوري للجامعات. كما دعت إلى الانتقال من التقييمات التقليدية إلى التحليلات الذكية لآراء الطلاب، وذلك لضمان استمرارية التطوير وتحقيق الفعالية المؤسسية في ظل التحول الرقمي المتسارع.

يُلاحظ من خلال عرض هذه الدراسات وجود اهتمام بحثي متزايد نحو التحول الرقمي وأثره على تحسين جودة الخدمات التعليمية، حيث ركزت الدراسات العربية على تشخيص الواقع الميداني واستقصاء المعوقات البشرية والتقنية التي تواجه المؤسسات التعليمية في البيئة الجزائرية، في حين اتجهت الدراسات الأجنبية نحو آفاق أكثر تخصصاً من خلال توظيف تقنيات

متطورة مثل نمذجة العمليات والمحاكاة الحاسوبية، والتعلم الآلي لتحليل مشاركة الطلاب ورفع كفاءة الحوكمة الجامعية. وتبرز قيمة الدراسة الحالية من خلال سعيها لملء الفجوة البحثية المتمثلة في الربط بين هذه التوجهات التقنية العالمية المعاصرة وبين متطلبات تعزيز جودة الخدمات التعليمية في سياق الجامعة الجزائرية، مستفيدة مما طرحته تلك الدراسات من أدوات ومنهجيات حديثة لتكييفها مع الخصوصية المحلية، وهو ما يمنح البحث الحالي إضافة نوعية تجمع بين الرصد الميداني واستشراف الحلول الذكية لتطوير المنظومة التعليمية.

2. الإطار المفاهيمي للتحول الرقمي في التعليم العالي

1.2 مفهوم التحول الرقمي وأهميته في التعليم العالي:

ارتبطت جذور التحول الرقمي بالحقبة الممتدة بين ثمانينيات وتسعينيات القرن العشرين، وهي الفترة التي شهدت طفرة في تكنولوجيا الحواسيب واتساع نطاق الإنترنت. ولقد أدت هذه التطورات إلى ترسيخ مكانة التحول الرقمي كركيزة أساسية للتطوير الإداري والاقتصادي، ليتطور المفهوم لاحقاً ويصبح مجالاً بحثياً عابراً للتخصصات، يتقاطع مع الإدارة الاستراتيجية، التسويق، وإدارة العمليات وغيرها **(ذهبي و بوهالي، 2024، الصفحات 53-54)**؛

ويُشير التحول الرقمي في المؤسسات الجامعية إلى تغيير بنيوي يتخطى مجرد دمج الوسائل التقنية، حيث يمتد ليشمل إعادة هندسة العمليات والخدمات الأكاديمية بطريقة رقمية متكاملة تهدف إلى تعزيز القيمة المقدمة للمستفيدين، وتتجلى أهمية هذا المسار في رفع مستويات الكفاءة التشغيلية للمؤسسة، مع توفير بدائل تعليمية مرنة تتسم بالاستمرارية وتجاوز العوائق التقليدية المرتبطة بالمكان والوقت **(الخطيب و الخطيب، 2021، الصفحات 61-62)**؛

وتبرز أهمية التحول الرقمي أيضاً في أبعاده البيداغوجية، حيث يرى *(Majdi & al., 2024)* أنه: "يساهم في تعزيز مهارات التفكير النقدي وحل المشكلات لدى الطلاب، من خلال إتاحة الوصول إلى مصادر معلومات متنوعة تدعم عملية التعلم الذاتي وتطور القدرات البحثية" **(Majdi & al, 2024, p. 238)**.

ومن خلال ما سبق، يمكننا استنتاج أنّ التحول الرقمي في التعليم العالي ليس مجرد تحديث تقني، بل صيرورة استراتيجية تهدف لإعادة هندسة العملية التعليمية والإدارية، بما يضمن استجابة أكثر لمتطلبات العصر الرقمي؛ ومنه مرونة الأداء وتحقيق جودة تعليمية مستدامة.

2.2 مراحل التحول الرقمي في الجامعة الجزائرية (من الرقمنة الإدارية إلى الرقمنة البيداغوجية):

يمكن تقسيم رحلة التحول الرقمي في مؤسسات التعليم العالي وفق منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية *(OECD, 2022)* إلى ثلاث مراحل متداخلة:

- **الرقمنة *(Digitisation)*:** وهي عملية تحويل المعلومات من الصيغة الورقية إلى الصيغة الرقمية؛
- **الرقمنة الإجرائية *(Digitalisation)*:** وهي استخدام التقنيات الرقمية لتحسين العمليات القائمة (مثل التعليم عبر الإنترنت أو الأنظمة الإدارية)؛
- **التحول الرقمي *(Digital Transformation)*:** وهو المرحلة الأعمق التي يتم فيها إعادة صياغة نموذج عمل المؤسسة والأنشطة الأكاديمية بالكامل باستخدام الإمكانات الرقمية **(OECD, 2022, p. 22)**.

كما شهدت عملية التحول الرقمي في الجامعات الجزائرية تحولاً ملحوظاً، حيث انتقلت من الرقمنة الإدارية الأساسية نحو دمج المنصات الرقمية في العملية البيداغوجية لتعزيز تجربة التعلّم **(Douifi & Gheribi, 2024, p. 418)**.

وعليه، فإنّ التحول الرقمي في الجامعة الجزائرية يُمثل تدرجًا استراتيجيًا يتجاوز حصر الرقمنة في الجوانب الإدارية، ليصل إلى عُمق العملية البيداغوجية كأداة لتحقيق الجودة الشاملة.

3.2 متطلبات التحول الرقمي في المؤسسة الجامعية:

تتضمن عوامل النجاح للتحول الرقمي وجود استراتيجية رقمية واضحة، ودعم القيادة، وثقافة تنظيمية تشجع على الابتكار **(Robertsone & Lapina, 2022, p. 161)**؛ فهو يستلزم تغييرا يتجاوز شراء الأدوات ليشمل إعادة تصميم العمليات الإدارية والتعليمية **(OECD, Op. Cit, p. 13)**. وفي هذا السياق، تؤكد دراسة *(Aisyah & al., 2023)* أنّ كفاءة هذا التحول تعتمد على ثلاثة محاور رئيسية: **الموارد** *(Resources)*، و**نظم المعلومات** *(Information Systems)*، بالإضافة إلى **الهيكل** و**الثقافة التنظيمية** *(Structure and Organizational Culture)*. **(Aisyah & al, 2023, p. 3)**

وعلى الصعيد المحلي، يرى *(Douifi & Gheribi, 2024)* أنّ نجاح هذا المسار في الجامعات الجزائرية يرتكز أساسا على مدى توافر البنية التحتية، وتدريب الأساتذة، والجاهزية الرقمية للطلاب **(Douifi & Gheribi, Op. Cit, p. 415)**. وفي نفس الإطار أوضحت دراسة *(Dhameria & al., 2025)* أنّ التحول الرقمي الناجح لا يتطلب فقط بنية تحتية تكنولوجية متقدمة، بل أيضاً تدريباً كافياً لأعضاء هيئة التدريس والموظفين لضمان الاستخدام الفعال للأدوات الرقمية **(Dhameria & al, 2025, p. 20)**.

وبناءً على ذلك، تتبلور المتطلبات الأساسية للتحول الرقمي فيما يلي:

- دمج التكنولوجيا الرقمية في كافة مجالات العمل، مما يؤدي إلى تغييرات جوهرية في كيفية عمل الجامعات وتقديم القيمة للطلاب؛
- الاستثمار في البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات *(ICT)* وتطوير المهارات الرقمية للكوادر الأكاديمية **(Mohammed, 2025, p. 7455)**.

ومنه، نخلص إلى أنّ متطلبات التحول الرقمي تشكل منظومة متكاملة تدمج بين الجاهزية التقنية والقدرات البشرية، حيث لا يمكن للبنية التحتية وحدها تحقيق الجودة دون وجود ثقافة تنظيمية ومهارات بشرية قادرة على تفعيلها.

3. جودة الخدمات التعليمية في المؤسسات الجامعية

1.3 ماهية جودة الخدمة التعليمية وعناصرها:

يُعرف *(Mohammed, 2025)* جودة الخدمة التعليمية بأنها: "الفرق بين توقعات الطلاب للخدمة التي سيتلقونها وإدراكهم للأداء الفعلي الذي يتلقونه بالفعل" **(Mohammed, Op. Cit, p. 7455)**. وتلعب الثقافة التنظيمية دوراً حاسماً في تحسين هذه الجودة؛ حيث أنّ تبني عقلية رقمية يساهم في تلبية توقعات الطلاب في عصر متقلب **(Aisyah et al., Op. Cit, p. 5)**.

وتتجلى أبعاد جودة الخدمة التعليمية حسب *(Mohammed, 2025)* في خمسة عناصر أساسية، وهي: **الملموسية *(Tangibility)*** التي تشير إلى المظهر الخارجي للمرافق المادية والتجهيزات والكوادر البشرية؛ **الموثوقية *(Reliability)*** التي تعكس القدرة على تنفيذ الخدمة الموعودة بدقة ومصداقية؛ بالإضافة إلى عنصر **الاستجابة *(Responsiveness)*** المتمثل في الرغبة في مساعدة الطلاب وتقديم الخدمة بالسرعة المطلوبة؛ وكذا **الثقة *(Assurance)*** التي تجمع بين معرفة الموظفين ولباقة تعاملهم وقدرتهم على بث الطمأنينة؛ وصولا **للتعاطف *(Empathy)*** الّذي يجسد الاهتمام الفردي الذي توليه الجامعة لطلابها **(Mohammed, Op. Cit, p. 7455)**.

وفي سياق مُتصل، أثبتت دراسة *(Mostafa et al., 2025)* وجود تأثير إيجابي كبير للتحول الرقمي على أبعاد إدارة الجودة الشاملة *(TQM)* في المؤسسات التعليمية، معتبرة **البنية التحتية التكنولوجية** هي المؤشر الأقوى لتحسين الجودة **(Mostafa & al, 2025, p. 209)**. كما أحدثت الرقمنة تغييراً جذرياً في تفاعل الطلاب مع المعلومات، مما جعل التعليم أكثر تفاعلية وحيوية، وساهم في سد الفجوة بين التعليم التقليدي والرقمي **(Bouchenafa, Op. Cit, p. 254)**.

ونستنتج مما سبق أنّ جودة الخدمة التعليمية في ظل التحول الرقمي لم تعد تقتصر على المعايير المادية، بل أصبحت ترتكز على كفاءة الوساطة الرقمية وقدرتها على تحقيق الاستجابة الفورية والتعاطف الرقمي، مما يجعل التكنولوجيا جسراً لتعزيز الثقة في الأداء الأكاديمي.

2.3 معايير قياس الجودة في التعليم العالي (نموذج *SERVPERF*):

تتطلب جودة التحول الرقمي تكامل أربعة أركان أساسية هي: البنية التحتية، التأهيل البشري، الرؤية الاستراتيجية، وتطوير المحتوى الرقمي **(زقاي، 2026، صفحة 7)**. وفي هذا الصدد، يُشير *(Mohammed, 2025)* إلى تفوق نموذج *SERVPERF* في البيئة الجامعية؛ كونه يعتمد على قياس الأداء الفعلي للخدمة فقط كأداة للتقييم، بدلاً من نموذج *SERVQUAL* الّذي يقيس الفجوة بين التوقعات والأداء، حيث أثبتت الدراسات أنّ قياس الأداء هو المؤشر الأكثر دقة في المؤسسات التعليمية **(Mohammed, Op. Cit, p. 7456)**. كما أضافت الدراسات الحديثة معياراً حيوياً يتمثل في اتخاذ القرار المستند إلى البيانات *(Data-driven decision making)*، والذي أظهر ارتباطًا وثيقًا بالتحسين المستمر، مما يعزز من قدرة الجامعة على الاستجابة الفورية لمتطلبات الجودة **(Mostafa & al, Op. Cit, p. 211)**.

4. أثر الرقمنة في تجويد الأداء والخدمة التعليمية

1.4 دور المنصات الرقمية (*PROGRES*، التعليم عن بعد) في تحسين جودة التواصل والتقييم:

تعتبر المنصات الرقمية حجر الزاوية في تجويد الأداء الجامعي؛ حيث أثبتت الدراسات الميدانية وجود تأثير فعال لرقمنة مؤسسات التعليم العالي في تسهيل العملية التعليمية وتطوير الخدمات، من خلال توفير الجهد الإداري وتقليل الأخطاء التنظيمية، مما انعكس إيجاباً على جودة الخدمة التعليمية ككل **(Bouchenafa , 2026, p. 254)**. إنّ هذا التحول نحو دمج التكنولوجيا عبر منصات التعلّم والتطبيقات التعليمية، لم يقتصر أثره على الجوانب الإدارية فحسب، بل ساهم بشكل كبير في رفع الكفاءة التشغيلية ويوسع نطاق وصول الطلاب إلى الموارد التعليمية والخدمات الإدارية في أي وقت ومن أي مكان **(Dhameria & al, Op. Cit, p. 19)**.

وفي سياق متصل، أكدت دراسة *(Majdi & al., 2024)* أنّ التحول الرقمي يساهم في تعزيز التفاعل بين الطلاب والأساتذة عبر الوسائط الرقمية، مما يرفع من فاعلية العملية التعليمية ويجعل بيئة التعلّم أكثر ديناميكية واستجابة لاحتياجات الطلاب ومتطلبات سوق العمل المتغيرة **(Majdi & al, Op. Cit, p. 238)**.

2.4 عوائق التحول الرقمي التي تحول دون الوصول للجودة الشاملة في الجامعة الجزائرية:

تُواجه المؤسسات الجامعية حزمة من التحديات التي تعيق سلاسة الرقمنة؛ حيث يلخص (زقاي، 2026) هذه المعوقات في ثلاثة محاور أساسية: عوائق **مادية وتقنية** تتعلق بجاهزية البنية الأساسية وضوابط الأمن السيبراني، وعوائق **بشرية** تتمثل في قصور مهارات التعامل مع التقنيات ومقاومة التغيير، فضلاً عن معوقات **تنظيمية** تظهر في غياب الأطر الاستراتيجية والبيروقراطية الإدارية التي تحد من سرعة الاستجابة لمتطلبات التغيير الرقمي **(زقاي، مرجع سابق، ص 11)**.

وتتوازى هذه العوائق مع ما طرحه (الخطيب و الخطيب، 2021) حول الحاجة لبرامج تدريب نوعية لتجاوز نقص المهارات **(الخطيب و الخطيب، مرجع سابق، الصفحات 73-75)**، وما أكده *(Robertsone & Lapina, 2024)* من أنّ نقص الموارد المالية يمثل تحدياً رئيسياً يعيق استكمال مسار التحول الرقمي في مؤسسات التعليم العالي **(Robertsone & Lapina, Op. Cit, p. 160)**.

5. الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

1.5 التعريفات الإجرائية لمتغيرات الدراسة:

التحول الرقمي (المتغير المستقل): يُقصد به في هذه الدراسة مدى اعتماد كلية العلوم الاقتصادية بجامعة غليزان على التكنولوجيات الرقمية والأنظمة الإلكترونية في تسيير نشاطاتها، ويتم قياسه إجرائيًا من خلال درجة استجابة أفراد العينة للفقرات المتعلقة بتبني المعدات الحديثة، ورقمنة الأنشطة، والتدريب التكنولوجي.

جودة الخدمات التعليمية (المتغير التابع): هي مستوى التميز في الأداء التعليمي الذي تقدمه الكلية لأساتذتها، وتُقاس إجرائياً من خلال الأبعاد الأربعة التالية: (**جودة هيئة التدريس، جودة المناهج التدريسية، جودة البحث العلمي، جودة الإدارة التعليمية**).

2.5 مجتمع وعينة الدراسة: يتمثل مجتمع الدراسة في أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة غليزان للموسم الجامعي (2026/2025). وقد تمّ الاعتماد على عينة عشوائية بلغت 100 أستاذ.

3.5 أداة الدراسة: لجمع البيانات، تمّ تطوير استبيان مُكوّن من ثلاثة أجزاء: **الأول:** خُصص للبيانات الديموغرافية والوظيفية؛ **والثاني** لقياس المتغير المستقل (التحول الرقمي)؛ **والثالث** لقياس المتغير التابع (جودة الخدمات التعليمية) عبر أبعاده الأربعة.

وقد تمّ عرض الأداة على مجموعة من المحكمين المختصين لضمان صدقها وملاءمتها للبيئة الجامعية الجزائرية.

4.5 الأساليب الإحصائية: لمعالجة البيانات واختبار الفرضيات، تمّ الاعتماد على الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية *(SPSS. V26)*، باستخدام الإحصاء الوصفي (التكرارات، النسب المئوية، المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية) لوصف الخصائص السوسيو_مهنية لهيئة التدريس، والإحصاء الاستدلالي (معامل ألفا كرونباخ للثبات، معامل ارتباط بيرسون، تحليل الانحدار الخطي البسيط والمتعدد) لاختبار الفرضيات عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

6. عرض ومناقشة نتائج الدراسة الميدانية

1.6 الخصائص السوسيو_ مهنية للعينة (هيئة التدريس)

لغرض وصف عينة الدراسة المكونة من (100) أستاذ، تمّ استخراج التكرارات والنسب المئوية للمتغيرات الشخصية كما يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم (01): توزيع أفراد عينة الدراسة (الأساتذة) حسب المتغيرات الشخصية والوظيفية.

المتغير	الفئات	التكرار	النسبة المئوية (%)
الجنس	ذكر	45	%45.0
	أنثى	55	%55.0
	المجموع	**100**	**%100**
الفئة العمرية	أقل من 30 سنة	58	%58.0
	من 30 إلى أقل من 40	26	%26.0
	من 40 إلى أقل من 50	11	%11.0
	50 سنة فأكثر	5	%5.0
	المجموع	**100**	**%100**
الخبرة	أقل من 05 سنوات	54	%54.0
	من 05- 10 سنة	27	%27.0
	من 10- 15 سنة	14	%14.0
	15 سنة فأكثر	5	%5.0
	المجموع	**100**	**%100**
الرتبة العلمية	أستاذ مساعد (أ، ب)	13	%13.0
	أستاذ محاضر (ب)	13	%13.0
	أستاذ محاضر (أ)	74	%74.0
	أستاذ تعليم عالي	/	/
	المجموع	**100**	**%100**
القسم	قسم علوم التسيير	20	%20.0
	قسم العلوم الاقتصادية	33	%33.0
	قسم العلوم التجارية	19	%19.0
	قسم المالية والمحاسبة	28	%28.0
	المجموع	**100**	**%100**

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج *(SPSS. V26)*.

يُلاحظ من الجدول أعلاه أنّ الإناث يمثلن الفئة الغالبة في العينة بنسبة **(55%)**، كما يتضح أنّ أغلب المستجوبين من فئة الشباب، حيث بلغت نسبة الذين تقل أعمارهم عن 30 سنة

(58%)، وهو ما ينعكس أيضاً على سنوات الخبرة التي تركزت في فئة (أقل من 05 سنوات) بنسبة (54%). أما من حيث الرتبة العلمية، فقد سجلت رتبة أستاذ محاضر (أ) أعلى نسبة بمقدار (74%)، بينما انعدم وجود رتبة أستاذ التعليم العالي في العينة المستهدفة. وتتوزع العينة على مختلف التخصصات العلمية بالكلية، حيث تصدر قسم العلوم الاقتصادية القائمة بنسبة (33%)، يليه قسم المحاسبة والمالية بنسبة (28%)، مما يضمن شمولية النتائج وتنوع آراء الأساتذة عبر مختلف الأقسام.

2.6 اختبار صدق وثبات أداة الدراسة

للتأكد من مدى صلاحية الأداة (الاستبيان) لجمع البيانات وضمان موثوقية النتائج إحصائياً، قامت الباحثة بإجراء اختبارات الثبات والصدق باستخدام معامل ألفا كرونباخ *(Alpha cronbach)* والصدق الذاتي، وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول الآتي:

الجدول رقم (02): معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات محاور الدراسة.

الأبعاد	عدد العبارات	قيمة *Alpha*	الصدق الذاتي*
المحور 1 (التحول الرقمي)	**05**	**0.809**	**0.899**
جودة هيئة التدريس	04	0.751	0.866
جودة المناهج التدريسية	04	0.749	0.865
جودة الإدارة التعليمية	04	0.624	0.790
جودة البحث العلمي	03	0.710	0.842
المحور 2 (جودة الخدمات التعليمية)	**15**	**0.873**	**0.934**
الاستبانة ككل	**20**	**0.909**	**0.953**

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج *(SPSS. V26)*.

يتضح من نتائج الجدول أنّ قيم معامل الثبات *Alpha* للأبعاد تراوحت بين (0.624 و0.873)، بينما بلغت القيمة الكلية للاستبيان (0.909)، وهي تعكس اتساقا داخليا مرتفعاً بين الفقرات كونها تتجاوز الحد المقبول إحصائيا (0.60). كما تؤكد النتائج جودة الأداة وصلاحيتها من خلال قيم الصدق الذاتي التي تراوحت بين (0.790 و0.934)، وبقيمة كلية بلغت (0.953)، مما يشير إلى أنّ الاستبيان يتمتع بدرجة عالية من الاستقرار والقدرة على قياس متغيرات الدراسة بدقة. وبناءا على هذه المؤشرات الإحصائية الإيجابية، تُعد الأداة صالحة تماما للانتقال إلى تحليل البيانات واختبار الفرضيات.

3.6 عرض وتحليل استجابات أساتذة كلية العلوم الاقتصادية حول أبعاد الدراسة

للتعرف على واقع تبني التحول الرقمي ومستوى جودة الخدمات التعليمية لدى أفراد العينة، تمّ الاعتماد على المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، مع تفسير النتائج وفق مقياس ليكرت *(Likert)* الخماسي، والجدول التالي يوضح النتائج:

الجدول رقم (03): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد الدراسة.

الرتبة	البُعد/ المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الجودة
	المتغير المستقل: (التحول الرقمي)	**3.03**	**0.816**	**متوسط ***
3	**جودة هيئة التدريس**	**3.24**	0.795	**متوسط***
4	**جودة المناهج التدريسية**	**3.09**	0.868	**متوسط***
2	**جودة الإدارة التعليمية**	**3.25**	0.745	**متوسط***
1	**جودة البحث العلمي**	**3.28**	0.888	**متوسط***
-	**المتغير التابع ككل (جودة الخدمات التعليمية)**	**3.21**	**0.664**	**متوسط***

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج *(SPSS. V26)*.

تُشير النتائج الواردة في الجدول إلى وجود إدراك ايجابي بدرجة متوسطة لدى أساتذة كلية العلوم الاقتصادية بجامعة غليزان نحو متغيرات الدراسة؛ حيث حقق المتغير المستقل (التحول الرقمي) متوسطاً حسابياً قدره (3.03) وهو ما يقع ضمن الفئة المتوسطة حسم سلم ليكرت الخماسي.

أما فيما يخص المتغير التابع (جودة الخدمة التعليمية) فقد سجل متوسطاً كُليا قدره (3.21)، مما يعكس رضا متوسطاً من قبل العينة. وقد تصدر بُعد **جودة البحث العلمي** الترتيب بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (3.28)، يليه بُعد **جودة الإدارة التعليمية ثانيًا** بمتوسط (3.25)، ثمّ حلّ بُعد **جودة هيئة التدريس** في المرتبة الثالثة بمتوسط (3.24)، بينما جاء بُعد **جودة المناهج التدريسية** في المرتبة الأخيرة بمتوسط (3.09).

ويُلاحظ أنّ جميع الانحرافات المعيارية جاءت أقل من الواحد الصحيح، مما يؤكد على تجانس آراء أفراد العينة، وعدم تشتت إجاباتهم، وهو ما يُضفي مصداقية عالية على هذه النتائج في البيئة الجامعية محل الدراسة.

4.6 اختبار فرضيات الدراسة

بهدف التحقق من صحة الفرضيات الرئيسية للدراسة، تمّ الاعتماد على **معامل ارتباط بيرسون *(Pearson Correlation)*** لتحديد طبيعة العلاقة، وأسلوب **الانحدار الخطي المتعدد *(Multiple Linear Regression)*** لقياس القوة التنبؤية ومدى مساهمة المتغير المستقل في تفسير التغيرات الحاصلة في المتغير التابع. وجاءت النتائج كالتالي:

- **اختبار فرضية الارتباط**

الفرضية الرئيسية الأولى: يوجد ارتباط ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين التحول الرقمي وتحسين جودة الخدمات التعليمية بكلية العلوم الاقتصادية بجامعة غليزان.

الجدول رقم (04): مصفوفة ارتباط بيرسون للمتغيرات.

-	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
(1) التحول الرقمي	**1**					

(2) جودة هيئة التدريس	0.754 **	1				
(3) جودة المناهج التدريسية	0.678**	0.708**	1			
(4) جودة الإدارة التعليمية	0.469**	0.442**	0.433**	1		
(5) جودة البحث العلمي	0.499**	0.525**	0.545**	0.517**	1	
(6) جودة الخدمات التعليمية (ككل)	0.746**	0.830**	0.842**	0.727**	0.815**	1

**الارتباط معنوي عند مستوى الدلالة (0.01).

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج *(SPSS. V26)*.

من خلال تحليل مخرجات المعالجة الإحصائية الموضحة في الجدول رقم (04)، يتضح وجود علاقة ارتباطية طردية قوية ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي وجودة الخدمات التعليمية، حيث بلغت قيمة معامل ارتباط بيرسون ($R = 0.746$) بمستوى دلالة ($Sig = 0.000$)، وهي قيمة أقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.05)؛

وتُشير هذه النتيجة إلى أنه كلما زاد تفعيل آليات التحول الرقمي بصورة منهجية وشاملة داخل كلية العلوم الاقتصادية بجامعة غليزان، صاحب ذلك تحسن ملموس في مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة. كما نلاحظ أنّ بُعد جودة هيئة التدريس كان الأكثر ارتباطاً بالتحول الرقمي بقيمة (0.754)، مما يدل على أنّ القيمة المضافة الكبرى للرقمنة تكمن في تمكين الأستاذ وتطوير مهاراته التقنية والتفاعلية بما يخدم العملية التعليمية. وبناءً على ما سبق، نقبل الفرضية الرئيسية الأولى التي تنص على وجود ارتباط ذو دلالة إحصائية بين المتغيرين.

- **اختبار فرضية الأثر (تحليل الانحدار)**

الفرضية الرئيسية الثانية:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للتحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات التعليمية بكلية العلوم الاقتصادية بجامعة غليزان.

لاختبار هذه الفرضية، تمّ استخدام أسلوب **الانحدار الخطي المتعدد**، والنتائج موضحة في الجدول الآتي:

الجدول رقم (05): ملخص النموذج وصلاحيته *(Model Summary & ANOVA)*.

الأبعاد	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة Sig
التحول الرقمي ↔ جودة الخدمات التعليمية ككل	0.746	0.556	122.652	0.000

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج *(SPSS. V26)*.

تُشير نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط الموضحة في الجدول رقم (05) إلى وجود **أثر ذو دلالة إحصائية** للتحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات التعليمية بجامعة غليزان؛ حيث بلغت قيمة معامل التحديد ($R^2 = 0.556$). وهذا يعني إحصائياً أنّ **التحول الرقمي يفسر ما نسبته (55.6%)** من التباين الحاصل في مستوى جودة الخدمات التعليمية، بينما تعود النسبة المتبقية

إلى عوامل أخرى لم تتناولها الدراسة الحالية. كما تعكس قيمة **F** المحسوبة والبالغة (**122.652**) عند مستوى دلالة (**0.000**) جودة وصلاحية النموذج للتنبؤ بالأثر. وبناءً على هذه المعطيات، نقبل الفرضية الرئيسة الثانية للدراسة.

تحليل نتائج الفرضيات الفرعية (تحليل معاملات الأثر)

يتضح من نتائج جدول المعاملات *(Coefficients)* أثر كل بُعد على حدة، كما يلي:

الجدول رقم (06): نتائج تحليل الانحدار المتعدد (نموذج الأثر الفرعي).

الفرضية	أبعاد المتغير المستقل	معامل الانحدار المعياري β	قيمة T	مستوى الدلالة Sig	النتيجة
الفرعية 1	**التحول الرقمي ↔ جودة هيئة التدريس**	**0.754**	11.375	0.000	**قبول**
الفرعية 2	**التحول الرقمي ↔ جودة المناهج التدريسية**	**0.678**	9.122	0.000	**قبول**
الفرعية 3	**التحول الرقمي ↔ جودة الإدارة التعليمية**	**0.469**	5.255	0.000	**قبول**
الفرعية 4	**التحول الرقمي ↔ جودة البحث العلمي**	**0.499**	5.698	0.000	**قبول**

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج *(SPSS. V26)*.

بناءاً على نتائج معاملات الانحدار *(Coefficients)* الموضحة أعلاه، يمكننا تفسير أثر كل بُعد كما يلي:

- **اختبار الفرضية الفرعية الأولى:** تشير النتائج إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي في **بُعد جودة هيئة التدريس**، حيث بلغت قيمة معامل الانحدار ($\beta = 0.754$) بقيمة تائية ($t = 11.375$)، وهي قيمة دالة عند مستوى ($Sig = 0.000$)، مما يستوجب قبول الفرضية الفرعية الأولى؛

- **اختبار الفرضية الفرعية الثانية:** أظهرت النتائج أنّ التحول الرقمي يؤثر في **بُعد جودة المناهج التدريسية** بالكلية محل الدراسة، حيث سجل قيمة معامل انحدار بلغت ($\beta = 0.678$) وبقيمة تائية ($t = 9.122$)، وهي دالة إحصائياً عند ($Sig = 0.000$)، وبناءً عليه تُقبل الفرضية الفرعية الثانية؛

- **اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:** تبين وجود أثر ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي في **بُعد جودة الإدارة التعليمية** بالجامعة محل الدراسة، بمعامل انحدار بلغ ($\beta = 0.469$) وقيمة ($t = 5.255$)، وهي دالة إحصائياً عند ($Sig = 0.000$)، مما يؤدي إلى قبول الفرضية الفرعية الثالثة.

- **اختبار الفرضية الفرعية الرابعة:** بينت النتائج وجود أثر ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي في **بُعد جودة البحث العلمي** بالجامعة محل الدراسة، بمعامل انحدار بلغ ($\beta = 0.499$) وقيمة ($t = 5.698$)، وهي دالة إحصائياً عند ($Sig = 0.000$)، وتُعزى هذه النتيجة إلى الدور الذي تلعبه

المنصات الرقمية وقواعد البيانات العلمية في تسهيل وصول الباحثين للمعلومات وتطوير إنتاجهم العلمي، وبناءً عليه نقبل الفرضية الفرعية الرابعة.

تؤكد النتائج الإحصائية أنّ **التحول الرقمي** يمارس تأثيراً إيجابياً دالاً إحصائياً على كافة أبعاد جودة الخدمة التعليمية بجامعة غليزان. وقد سجل بُعد **جودة هيئة التدريس** أعلى معامل تأثير بقيمة (**0.754**)، يليه بُعد **جودة المناهج التدريسية** بمعامل (**0.678**).

ويعكس ذلك الدور الجوهري للرقمنة في تحديث الأساليب البيداغوجية وتمكين الأستاذ الجامعي من أدوات حديثة تساهم في رفع كفاءة العملية التعليمية. كما أنّ قبول كافة الفرضيات الفرعية عند مستوى دلالة (**0.000**) يؤكد على أنّ أي استثمار في البنية التحتية الرقمية سينعكس بالضرورة وبشكل طردي على مخرجات البحث العلمي والأداء الإداري والأكاديمي للكلية.

7. مناقشة النتائج وتفسيرها

بناءً على المعالجة الإحصائية لبيانات الدراسة الميدانية بكلية العلوم الاقتصادية بجامعة أحمد زبانة بغليزان، يمكن مناقشة النتائج وتفسيرها كما يلي:

1.7 تفسير الفرضية الرئيسية الأولى (علاقة الارتباط): أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباطية طردية قوية ($R = 0.746$) بين التحول الرقمي وجودة الخدمات التعليمية، كما تبين أنّ النموذج المقترح يفسر ما نسبته (55.6%) من التباين الحاصل في جودة الخدمات. وهذا يعكس واقع الكلية محل الدراسة، حيث أضحى تبني أدوات الرقمنة والمنصات التعليمية ضرورة تفرضها التحولات التكنولوجية الحديثة، مما ينعكس إيجاباً على كفاءة العملية التعليمية ككل؛

2.7. تفسير الفرضية الرئيسية الثانية (علاقة الأثر):

- **أثر بُعد (جودة هيئة التدريس):** احتل هذا البُعد **المرتبة الأولى** من حيث التأثير بمعامل انحدار ($\beta = 0.754$). ويُعزى ذلك إلى أنّ التحول الرقمي في جامعة غليزان مكّن الأساتذة من أدوات تكنولوجية حديثة (منصات، تواصل رقمي) رفعت من كفاءة أدائهم البيداغوجي. وتتفق هذه النتيجة مع التوجهات التي ترى أنّ هيئة التدريس هي حجر الزاوية في إنجاح التحول الرقمي؛
- **أثر بُعد (جودة المناهج التدريسية):** جاء في **المرتبة الثانية** بمعامل انحدار ($\beta = 0.678$). وتفسر الباحثة ذلك بأنّ رقمنة المقررات وتوافر المصادر الإلكترونية أضفى مرونة عالية على المناج الاقتصادية بجامعة غليزان، مما مكّن هيئة التدريس من تحديث المحتويات العلمية بما يتوافق مع متطلبات سوق العمل الرقمي، وهو ما انعكس إيجابًا على جودة المادة المقدمة؛

- **أثر بُعد (جودة البحث العلمي):** سجل أثراً دالاً بمعامل انحدار بلغ ($\beta = 0.499$) ويعكس ذلك الدور الذي تلعبه قواعد البيانات والمنصات الرقمية في تسهيل وصول الباحثين (أساتذة وطلبة) للمعلومات وتطوير إنتاجهم العلمي، وهو ما ينسجم مع استراتيجية الجامعة في تشجيع البحث العلمي الرقمي.
- **أثر بُعد (جودة الإدارة التعليمية):** سجّل معامل تأثير قدره ($\beta = 0.469$) ويُفسر ذلك ببدء ملامح الحوكمة الرقمية في التعاملات الإدارية بالكلية، مما قلص البيروقراطية وحسن من مستوى الخدمات الإدارية الموجهة للطالب والأستاذ.

تؤكد الدراسة الحالية المردود الإيجابي لتبني الخيارات الرقمية في المنظومة الجامعية، وهو ما يتقاطع مع الأدبيات العلمية المعاصرة التي تبرز التحول الرقمي كركيزة أساسية لتطوير جودة الخدمات التعليمية. إن ثبوت التأثير القوي للرقمنة على أداء هيئة التدريس والمناهج بجامعة غليزان يعكس انتقال الكلية نحو نموذج تشغيلي حديث يتجاوز الأساليب التقليدية. ويخلص البحث إلى أنّ الاستثمار في البنية التحتية التكنولوجية يمثل الضمانة الحقيقية لاستدامة الجودة الأكاديمية والارتقاء بالمخرج التعليمي بما يتوافق مع تطلعات وزارة التعليم العالي والبحث العلمي.

8. الخاتمة والتوصيات:

تُعد هذه الدراسة محاولة علمية لتسليط الضوء على الدور التحولي الذي يلعبه التحول الرقمي في الارتقاء بجودة الخدمات التعليمية بكلية العلوم الاقتصادية بجامعة أحمد زبانة بغليزان. من خلال معالجة ميدانية لآراء عينة من الأساتذة حول قياس أثر الرقمنة على أبعاد الجودة (هيئة التدريس، المناهج، البحث العلمي، والإدارة التعليمية).

وقد خلصت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط طردية قوية بين المتغيرات، حيث أثبت النموذج قدرة التحول الرقمي على تفسير ما نسبته (**55.6%**) من التباين في جودة الخدمات التعليمية. كما اتضح أنّ الأثر الأقوى للرقمنة يظهر بوضوح في تجويد أداء هيئة التدريس وتحديث المناهج الدراسية، مما يعكس جاهزية البيئة الجامعية المحلية للانخراط في هذا المسار التكنولوجي.

وبناءً على هذه النتائج، يقترح البحث **جملة من التوصيات** الرامية إلى استدامة هذا التحول، وفي مقدمتها ضرورة تكثيف البرامج التدريبية الموجهة للأساتذة حول تكنولوجيا التعليم الرقمي، وتطوير البنية التحتية التكنولوجية لدعم منصات البحث العلمي، بالإضافة إلى تسريع رقمنة العمليات الإدارية لتقليص الأعباء البيروقراطية، وهو ما يضمن في نهاية المطاف تقديم خدمة تعليمية متميزة تواكب المعايير العالمية وتستجيب لمتطلبات التحول الرقمي الشامل في قطاع التعليم العالي.

9. قائمة المراجع:

قائمة المراجع العربية

- الخطيب ياسر حزام هزاع، و الخطيب خليل محمد مطهر. (2021). تحديات التحول الرقمي في التعليم الجامعي بالجمهورية اليمنية وسبل التغلب عليها. ***مجلة العلوم التربوية والدراسات الإنسانية، 8***(19)، 55-83. http://hesj.org/ojs/index.php/hesj/index

- ذهبي آسيا، و بوهالي محمد. (2024). أثر التحول الرقمي على جودة التعليم العالي (دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة عمار ثليجي- الاغواط). ***دراسات العدد الاقتصادي، 15***(1)، 49-67. https://asjp.cerist.dz/en/article/239751

- زقاي وليد. (2026). التحول الرقمي في المؤسسات التربوية الجزائرية: استثمار استراتيجي لتحقيق جودة التعليم. ***الملتقى الدولي: إعداد أستاذ التربية والتعليم: مناهج وتقنيات البحث والتعليم وأثرها في جودة التكوين***. المدرسة العليا للأساتذة - بوسعادة. https://www.researchgate.net/publication/402718599

قائمة المراجع الأجنبية

- Ahmed, A., & al. (2025). Assessing Student Engagement: A Machine Learning Approach to Qualitative Analysis of Institutional Effectiveness. ***Future Internet***, ***17***(10), 1-37. https://doi.org/10.3390/fi17100453
- Aisyah, S., & al. (2023). The Influence of Digital Transformation on Service Quality in The Education Sector. ***E3S Web of Conferences***, ***440***(04009). https://doi.org/10.1051/e3sconf/202344004009
- Bouchenafa , M. (2026). The Impact of Digital Transformation on the Quality of Higher Education Services - Applied Study at the Faculty of Economic, Commercial and Management Sciences at Yahia Fares University of Medea -. ***The journal of research and scientific studies***, ***20***(1), 254-279. https://asjp.cerist.dz/en/article/287476
- Dhameria, V., & al. (2025). The Impact of Digital Transformation in Higher Education Management: Integrating Online Learning and Educational Applications for Efficiency and Accessibility. ***International Journal of Educational Qualitative Quantitative Research (IJE-QQR)***, ***4***(1), 15-24. https://doi.org/10.58418/ijeqqr.v4i1.135
- Douifi, C., & Gheribi, A. (2024). Digital transformation and its impact on the educational service quality at Algerian Universities: an exploratory study. ***Beam Journal of Economic Studies***, ***8***(2), 411-426. https://asjp.cerist.dz/en/article/253416
- Majdi, H., & al. (2024). The Impact Of Digital Transformation On The Educational Environment Of Private Universities. ***Revista Iberoamericana de Psicología del Ejercicio y el Deporte***, ***19***(2), 238-241. https://doi.org/10.55860/r05vhj78

- Mohammed, A. (2025). The Impact of Digital Transformation and Quality Educational Services on the Satisfaction of Students at the College of Business at Imam Muhammad Ibn Saud Islamic University. ***Pakistan Journal of Life and Social Sciences***, ***23***(1), 7452-7476. https://doi.org/10.57239/PJLSS-2025-23.1.00580
- Mostafa, E., & al. (2025). The Impact of Digital Transformation on TQM Of Educational Institutions in Saudi Arabia (Case Study: King Khalid University). ***International Journal of Accounting and Economics Studies***, ***12***(3), 208-212. https://doi.org/10.14419/y4qwyf98
- OECD. (2022). ***Supporting the Digital Transformation of Higher Education in Hungary***. Paris: OECD Publishing.
- Renna, P., & Colonnese, C. (2025). Process Transformation at the University of Basilicata: Mapping, Digitalization, and Enhanced Transparency. ***Applied Sciences***, ***15***(21), 1-17. https://doi.org/10.3390/app152111677
- Robertsone, G., & Lapina, I. (2022). Digital Transformation In Higher Education: Drivers, Success Factors, Benefits And Challenges. ***Human, Technologies and Quality of Education***, 152-168. https://doi.org/10.22364/htqe.2022.11