وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي –تبسة–

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم: علوم التسيير

الرقم التسلسلي: ..../2026

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي (ل.م.د)

فرع: علوم التسيير

التخصص: إدارة أعمال

مذكرة بعنوان:

دور تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الخدمة التعليمية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة –تبسة–

من إعداد الطالبتين:

- أمينة باشا
- آية عكروم

تحت إشراف الأستاذة:

- أ.د هدى بوحنيك

أعضاء لجنة المناقشة

الإسم واللقب	*الرتبة العلمية*	*الصفة*
فاطمة الزهراء قوفي	أستاذ محاضر ب	رئيسا
هدى بوحنيك	أستاذ	مشرفا ومقررا
جمعة شرقي	أستاذ محاضر ب	عضوا مناقشا

السنة الجامعية: 2026/2025

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي -تبسة-

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم: علوم التسيير

الرقم التسلسلي: ..../2026

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي (ل.م.د)

فرع: علوم التسيير

التخصص: إدارة أعمال

مذكرة بعنوان:

دور تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الخدمة التعليمية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة -تبسة-

من إعداد الطالبتين:

- أمينة باشا
- آية عكروم

تحت إشراف الأستاذة:

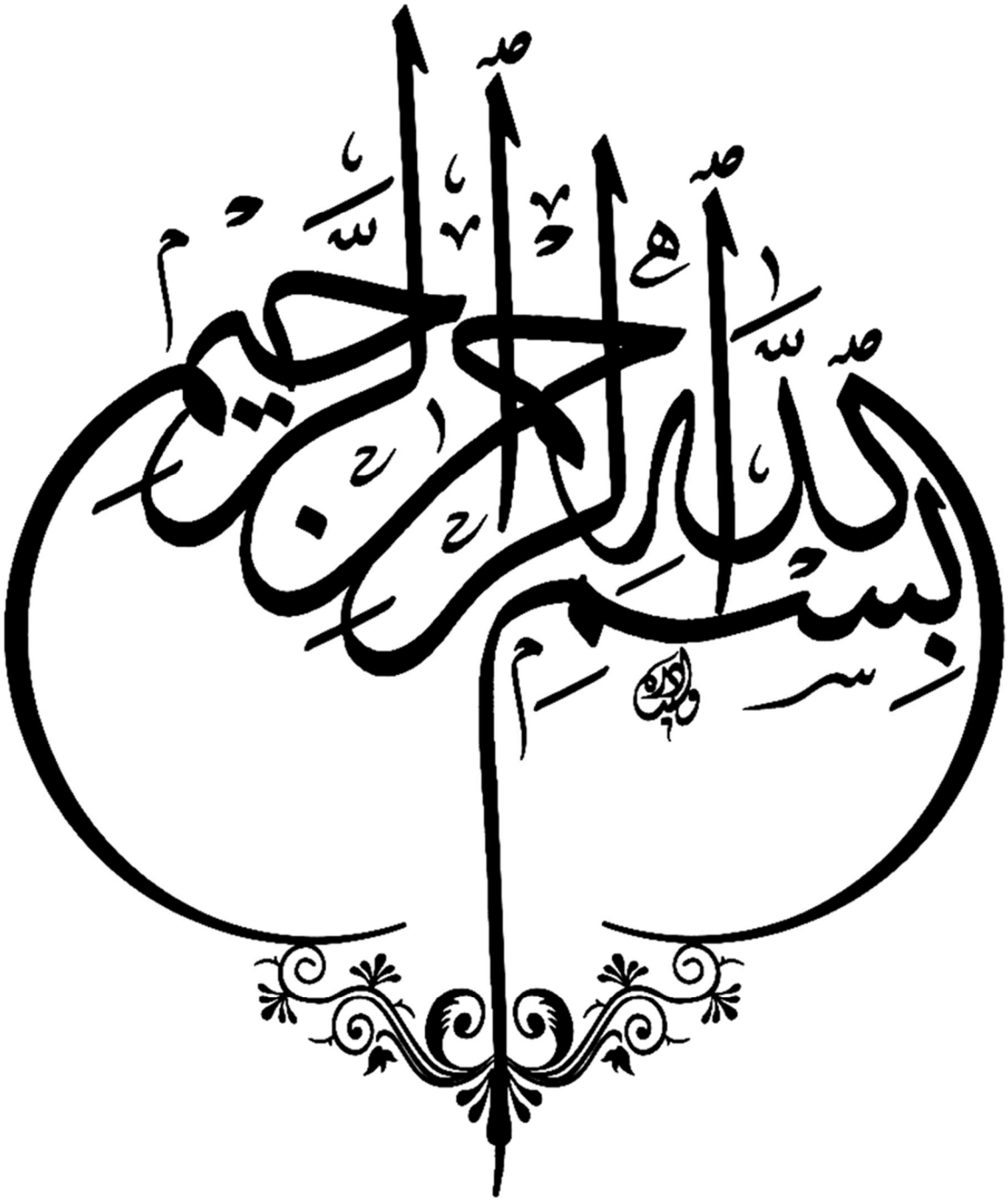
- أ.د هدى بوحنيك

LARBI TEBESSI UNIVERSITY .TEBESSA

أعضاء لجنة المناقشة

الإسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
فاطمة الزهراء قوفي	أستاذ محاضر ب	رئيسا
هدى بوحنيك	أستاذ	مشرفا ومقررا
جمعة شرقي	أستاذ محاضر ب	عضوا مناقشا

السنة الجامعية: 2026/2025


بسم الله الرحمن الرحيم

شكر وعرفان

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات، والذي وفقنا لإتمام هذا العمل بعد رحلة مليئة بالاجتهاد والسعي، والصلاة والسلام على سيدنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين.

نتقدم بخالص عبارات الشكر والتقدير والامتنان إلى الأستاذة المشرفة أ.د بوحنيك هدى على دعمها المتواصل وتوجيهاتها السديدة، وعلى ما قدمته لنا من ملاحظات علمية قيمة كان لها الأثر الكبير في إنجاز هذا البحث وإخراجه في صورته الحالية.

كما نتوجه بجزيل الشكر إلى جميع أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي - تبسة-، الذين كانوا منارة علم ومعرفة طوال مسيرتنا الجامعية، وأسهموا في بناء رصيدنا العلمي والفكري.

ولا يسعنا إلا أن نعبر عن عميق امتناننا لعائلاتنا الكريمة، التي كانت السند الحقيقي والداعم الأول لنا بالدعاء والتشجيع والصبر.

وفـــــي الأخير، نتقدم بالشكر لكل من ساهم من قريب أو بعيد في إنجاز هذا العمل، راجين من الله تعالى أن يجعله عملا نافعا ومثمرا.

إلـــــــــــى نفســـــــــــي...

إلى تلك التي تعبت واجتهدت وصبرت كثيرا حتى تصل إلى هذه اللحظة، أهدي هذا الإنجاز الذي كان ثمرة سنوات من العمل والإصرار والطموح.

إلى نفسي التي واجهت الضغوط والتحديات ولم تستسلم، بل واصلت الطريق بإيمان وأمل حتى تحقق هذا الحلم.

أفتخر اليوم بكل خطوة تعبت من أجلها، وبكل لحظة صبر كانت سببا في الوصول إلى هذا النجاح.

وإلى خطيبي (خالد)...

شكرا لك لأنك كنت السند الحقيقي والداعم الدائم طوال هذه الرحلة، ولأن كلماتك وتشجيعك كانا يمنحاني القوة والطاقة للاستمرار كلما شعرت بالتعب أو القلق.

وجودك بجانبي كان مصدر راحة وطمأنينة، وكان لدعمك أثر جميل في كل مرحلة من مراحل هذا المشوار.

أشاركك اليوم فرحة هذا التخرج لأنك كنت جزءا من تفاصيله الجميلة.

وإلى صديقتي(أمينة)...

شكرا لك على كل لحظة دعم وتشجيع، وعلى كل المواقف الجميلة التي خففت بها عني ضغط الدراسة وتعبها.

أعتز كثيرا بوجودك إلى جانبي خلال هذه المرحلة، وبكل الذكريات التي صنعتها معنا الأيام الجامعية، وأتمنى أن تبقى صداقتنا مليئة بالنجاح والفرح دائما.

وفي الأخير...

الحمد لله على هذا الإنجاز الذي أسأل الله أن يكون بداية لنجاحات أكبر ومستقبل مليء بالتوفيق وتحقيق الأحلام.

آيـــــــــــة

وآخر دعوانا أن الحمد لله رب العالمين

إلى من كلّل العرقُ جبينه، وعلّمني أن النجاح لا يأتي إلا بالصبر والإصرار،
إلى النور الذي أنار دربي، والسراج الذي لا ينطفئ نوره في قلبي أبداً،
إلى من بذل الغالي والنفيس، واستمددت منه قوتي واعتزازي

والـــــدي الـعـــــــزيـــــز.

إلى من جعل الله الجنة تحت قدميها، وسهّلت لي الشدائد بدعائها،
إلى الإنسانة العظيمة التي لطالما تمنت أن تقرّ عيناها برؤيتي في يوم كهذا،

أمـــــــي الـــعـــــــزيـــــزة.

إلى الضلع الثابت وأمان أيامي، إلى من شددت عضدي بهم فكانوا لي ينابيع حبٍّ وعطاء،
إلى قرة عيني وخيرة أيامي وصفوتها،

إلى إخوتي وأخواتي، وصديقتي آية، وأخوالي الغاليين.

إلى كل من كان عوناً وسنداً في هذا الطريق، إلى الأصدقاء الأوفياء ورفقاء السنين،
إلى أصحاب الشدائد والمواقف الصادقة، وإلى كل من أفاض عليّ بمشاعره الصادقة ونصائحه المخلصة. إليكم جميعاً أهدي هذا الإنجاز، وثمرة النجاح التي طالما تمنيتها،
ها أنا اليوم أقطف أولى ثمارها بفضل الله سبحانه وتعالى.

الحمد لله على ما وهبني، وأسأله أن يجعلني مباركاً أينما كنت، وأن يوفقني لما فيه الخير دائماً فمن قال: أنا لها، نالها،
وأنا لها بإذن الله، وإن استعصت يوماً أتيتها عزماً وإصراراً.

فالحمد لله شكراً وحباً وامتناناً على البدء والختام،
وآخر دعوانا أن الحمد لله رب العالمين.

أمـيـنـــــــة

الفهارس

فـهـــــــــرس المحتويات

الـــــــفـهـــــــــرس	رقم الصفحة
شكر وعرفان	–
الإهداء	–
فهرس المحتويات	II-I
فهرس الجداول	IV-III
فهرس الاشكال	V
فهرس الملاحق	IV
المقدمة	أ-ح
الفصل الأول: الأدبيات النظرية للدراسة	
تمهيد	08
المبحث الأول: ماهية الذكاء الإصطناعي	23-09
المطلب الأول: مفهوم الذكاء الإصطناعي	15-09
المطلب الثاني: أنواع الذكاء الإصطناعي	17-15
المطلب الثالث: مقومات الذكاء الإصطناعي	19-17
المطلب الرابع: توظيف الذكاء الإصطناعي في الخدمة التعليمية	23-19
المبحث الثاني: مدخل مفاهيمي لجودة الخدمة التعليمية	37-23
المطلب الأول: مفهوم جودة الخدمة التعليمية	27-23
المطلب الثاني: أبعاد جودة الخدمة التعليمية	30-28
المطلب الثالث: قياس جودة الخدمة التعليمية والعوامل المؤثرة على تحقيقها	33-31
المطلب الرابع: تأثير تطبيقات الذكاء الإصطناعي على جودة الخدمة التعليمية	37-33
المبحث الثالث: الدراسات السابقة	37
المطلب الأول: الدراسات العربية	39-37
المطلب الثاني: الدراسات الأجنبية	42-40
المطلب الثالث: المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة	50-43

الـــــــفـهـــــــــرس	رقم الصفحة
خلاصة الفصل الأول	51
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لدور تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الخدمة التعليمية بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير	
تمهيد	53
المبحث الأول: تقديم كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير	62-54
المطلب الأول: التعريف بجامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي -تبسة-	55-54
المطلب الثاني: التعريف بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير	58-55
المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير -جامعة تبسة-	60-58
المطلب الرابع: مسار تحول الكلية من كلية تقليدية إلى كلية ذكية	62-60
المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة	74-62
المطلب الأول: منهجية الدراسة	65-62
المطلب الثاني: الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات	68-65
المطلب الثالث: إختبار صدق وثبات أداة الدراسة	74-69
المبحث الثالث: عرض نتائج الدراسة وتحليلها	99-74
المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج البيانات الشخصية والوظيفية لعينة الدراسة	78-74
المطلب الثاني: عرض وتحليل محاور الدراسة	89-78
المطلب الثالث: مناقشة نتائج اختبار فرضيات الدراسة	99-89
خلاصة الفصل الثاني	100
الخاتمة	107-102
قائمة المراجع	115-109
قائمة الملاحق	143-117
الملخص	144

رقم الجدول	عنوان الجدول	رقم الصفحة
01	المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة	50-43
02	عروض التكوين لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة – تبسة	57
03	توزيع عبارات الإستبيان على متغيرات الدراسة	65
04	مستويات الإستجابة وفق المتوسط الحسابي في مقياس ليكرت الخماسي	68
05	الإتساق الداخلي للمحور الأول: تطبيقات الذكاء الإصطناعي	70
06	الإتساق الداخلي للمحور الثاني: جودة الخدمة التعليمية	72-71
07	اختبار صدق وثبات أداة الدراسة بإستخدام ألفا كرونباخ	73
08	اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات	74
09	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	75
10	توزيع أفراد العينة حسب الرتبة العلمية	76
11	توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة	77
12	توزيع أفراد العينة حسب القسم	78
13	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات المتغير المستقل	80-79
14	إتجاهات آراء العينة حول بعد العناصر الملموسة	82
15	إتجاهات آراء العينة حول بعد الموثوقية	84
16	إتجاهات آراء العينة حول بعد الإستجابة	85
17	إتجاهات آراء العينة حول بعد الثقة والأمان	87-86
18	إتجاهات آراء العينة حول بعد التعاطف	88
19	نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى	90
20	نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية	92

رقم الجدول	عنوان الجدول	رقم الصفحة
21	نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة	93
22	نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرابعة	95
23	نتائج اختبار الفرضية الفرعية الخامسة	96
24	نتائج اختبار الفرضية الرئيسية	98

رقم الشكل	عنوان الشكل	رقم الصفحة
01	نموذج الدراسة	ح
02	الهيكل التنظيمي لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير –جامعة تبسة–	59
03	تمثيل بياني لتوزيع أفراد العينة حسب الجنس	75
04	توزيع أفراد العينة حسب الرتبة العلمية	76
05	توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة	77
06	توزيع أفراد العينة حسب القسم	78
07	نموذج نتائج الدراسة	99

رقم الملحق	عنوان الملحق	رقم الصفحة
01	الإستبيان	120-117
02	قائمة الأساتذة المحكمين للإستبيان	121
03	وثائق مقدمة من الكلية محل التربص	122
04	مخرجات برنامج (Jamovi2.7.26)	139-123
05	قائمة المصطلحات	140
06	اتفاقية التربص	142-141
07	استمارة الإذن بالطبع	143

المقدمة

تمهيد

يشهد قطاع التعليم العالي في العصر الراهن تحولات متسارعة نتيجة التطورات التكنولوجية والرقمية الحديثة، الأمر الذي فرض على المؤسسات الجامعية ضرورة التكيف مع هذه المستجدات لضمان تحسين أدائها والارتقاء بمستوى خدماتها التعليمية، ولم يعد الاعتماد على الأساليب التقليدية أمرا كافيا لمواكبة متطلبات البيئة التعليمية الحديثة، بل أصبح من الضروري تبني توجهات جديدة قائمة على إدماج التكنولوجيا في مختلف جوانب العملية التعليمية، بما يعزز من كفاءتها وفعاليتها.

ويعتبر الذكاء الاصطناعي من أبرز مظاهر التقدم التكنولوجي في العصر الحديث، حيث بدأ حضوره يتزايد بشكل ملحوظ داخل البيئة التعليمية، هذا ما يعكس سعي المؤسسات الجامعية إلى الإستفادة من الإمكانيات التي توفرها مختلف التقنيات الحديثة في دعم العملية التعليمية، وتحسين الخدمات الجامعية.

ومن جهة أخرى، تبرز جودة الخدمة التعليمية كمفهوم أساسي تسعى مؤسسات التعليم العالي إلى تحقيقه، نظرا لإرتباطه بمستوى الأداء التعليمي وكفاءة الخدمات المقدمة، وينظر إلى جودة الخدمة التعليمية بشكل عام على أنها مؤشر يعكس مدى قدرة المؤسسة الجامعية على تلبية التوقعات المرتبطة بالعملية التعليمية وتحقيق أهدافها.

وفي ظل هذه المعطيات، يبرز توجه متزايد نحو دراسة العلاقة بين استخدام التقنيات الحديثة، وعلى رأسها الذكاء الاصطناعي، ومستوى جودة الخدمة التعليمية، حيث يفترض أن يساهم إدماج هذه التطبيقات في إحداث نوع من التحسين في الأداء التعليمي بشكل عام، سواء من حيث طرق تقديم الخدمة أو كفاءتها، ويأتي الإهتمام بهذه العلاقة في إطار السعي إلى فهم الدور الذي تلعبه تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الخدمة التعليمية، خاصة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، باعتبارهم عنصر أساسي في تقديم الخدمة التعليمية.

أولا: إشكالية الدراسة

شهدت المؤسسات التعليمية توجها متزايدا نحو توظيف تطبيقات الذكاء الإصطناعي لما لها من دور في تطوير العملية التعليمية وتحسين جودة الخدمات المقدمة، وعليه تسعى هذه الدراسة إلى معرفة مدى مساهمة هذه التطبيقات في تحسين جودة الخدمة التعليمية، إذا ومن خلال ما سبق تبرز معالم الإشكالية كالآتي: **ما مدى مساهمة تطبيقات الذكاء الإصطناعي في تحسين جودة الخدمة التعليمية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي –تبسة–؟**

ثانيا: الأسئلة الفرعية

من خلال الإشكالية السابقة تم طرح جملة من التساؤلات الفرعية تتمثل فيما يلي:

- ما المقصود بالذكاء الإصطناعي؟
- فيما تتمثل تطبيقات الذكاء الإصطناعي في التعليم؟
- ماذا يقصد بالجودة في الخدمة التعليمية؟ وما هي أبعادها؟
- ما تأثير تطبيقات الذكاء الإصطناعي على أبعاد جودة الخدمة التعليمية (العناصر الملموسة، الموثوقية، الإستجابة، الثقة والأمان، التعاطف)، من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي–تبسة؟

ثالثا: فرضيات الدراسة

على ضوء ما سبق ومن أجل الإجابة عن الإشكالية الرئيسية والتساؤلات الفرعية للدراسة، تم وضع فرضية رئيسية ومجموعة من الفرضيات الفرعية لاختبار آراء أعضاء هيئة التدريس بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي – تبسة– حول أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي على جودة الخدمة التعليمية، كمايلي:

1. **الفرضية الرئيسية:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيقات الذكاء الإصطناعي على جودة الخدمة التعليمية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).
2. **الفرضيات الفرعية:** تتفرع من الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية التالية:

- **الفرضية الفرعية الأولى:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيقات الذكاء الإصطناعي على بعد العناصر الملموسة لجودة الخدمة التعليمية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).
- **الفرضية الفرعية الثانية:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيقات الذكاء الاصطناعي على بعد الموثوقية في جودة الخدمة التعليمية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).
- **الفرضية الفرعية الثالثة:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيقات الذكاء الاصطناعي على بعد الإستجابة في جودة الخدمة التعليمية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).
- **الفرضية الفرعية الرابعة:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيقات الذكاء الاصطناعي على بعد الثقة والأمان في جودة الخدمة التعليمية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).
- **الفرضية الفرعية الخامسة:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيقات الذكاء الاصطناعي على بعد التعاطف في جودة الخدمة التعليمية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

رابعا: أهمية الدراسة

تكتسي هذه الدراسة أهميتها من تناولها لموضوع حديث يجمع بين أحد أبرز التحولات التكنولوجية المعاصرة والمتمثل في تطبيقات الذكاء الاصطناعي، وبين أحد المفاهيم الأساسية في قطاع التعليم وهو جودة الخدمة التعليمية، بإعتبارهما من المفاهيم التي أصبحت تحظى بإهتمام متزايد في قطاع التعليم العالي في ظل التحولات التكنولوجية المعاصرة، كما تبرز أهمية الدراسة في سعيها لتوضيح الدور الذي يمكن أن تؤديه تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الخدمة التعليمية من خلال تطوير أساليب التدريس وتسهيل مختلف المهام التعليمية، إضافة إلى ذلك، تتجلى أهميتها بشكل أكبر في اعتمادها على وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس باعتبارهم الطرف الرئيسي في تقديم هذه الخدمة التعليمية، مما يضفي على نتائجها بعد عملي، من شأنه أن يسهم في توجيه جهود المؤسسات الجامعية نحو تبني تطبيقات الذكاء الاصطناعي والحلول الرقمية الحديثة بما يسهم في تحسين جودة الخدمات التعليمية والارتقاء بكفاءتها.

خامسا: أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة الى إبراز الأهداف التالية:

- عرض وتوضيح المفاهيم المتعلقة بالذكاء الإصطناعي وجودة الخدمة التعليمية.
- توضيح آليات قياس جودة الخدمة التعليمية والعوامل المؤثرة عليها.
- تحديد مستوى توظيف تطبيقات الذكاء الإصطناعي في كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.
- تحديد مستوى جودة الخدمة التعليمية المقدمة في كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.
- إبراز دور تطبيقات الذكاء الإصطناعي في تحسين جودة الخدمة التعليمية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة الشهيد الشيخ العربي – تبسة–.

سادسا: حدود الدراسة

للإحاطة بالإشكالية الرئيسية لموضوع الدراسة، وفهم جوانبها المختلفة، تم تحديد مجالها في مايلي:

1. **الحدود الموضوعية:** ركزت الدراسة بصفة عامة نظريا وتطبيقيا على توضيح دور تطبيقات الذكاء الاصطناعي كمتغير مستقل في تحسين جودة الخدمة التعليمية كمتغير تابع، وذلك من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي تبسة.
2. **الحدود المكانية:** المجال المكاني الذي تم اختياره للقيام بالدراسة الميدانية هي كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي–تبسة–.

3. **الحدود الزمانية:** يغطي الإطار الزمني للدراسة فترة التربص الميداني الخاص بالسداسي الثاني من السنة الجامعية 2026/2025، وذلك من تاريخ 2026/04/05 إلى غاية 2026/05/15.

4. **الحدود البشرية:** شملت الدراسة على أعضاء هيئة التدريس بكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي–تبسة–، والبالغ عددهم 133 أستاذ.

سابعا: منهج الدراسة

تم الاعتماد في هذه الدراسة على أهم المناهج المتبعة في البحوث العلمية، إذ يظهر المنهج الوصفي أثناء التعرض للمفاهيم العامة خاصة ما تعلق بالذكاء الإصطناعي وجودة الخدمة التعليمية، وتم إستخدام المنهج التحليلي أثناء القيام بعملية تحليل المعطيات والأرقام، كما تم الإعتماد على الأسلوب الإحصائي عن طريق الإستعانة ببعض الجداول والإحصائيات، وتم إعتماد أسلوب دراسة حالة من خلال دراسة حالة كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، بالإعتماد على الإستبيان ومن ثم ترجمته في شكل جداول ورسوم بيانية اعتمادا على برنامج **Jamovi 2.7.26**.

ثامنا: أسباب اختيار الموضوع

يمكن حصر أهم الأسباب لاختيار هذا الموضوع فيما يلي:

1. **الأسباب الذاتية والشخصية**

- الإهتمام الشخصي بموضوع الذكاء الإصطناعي وتطبيقاته الحديثة خاصة في المجال التعليمي.
- الرغبة في دراسة المواضيع الحديثة المرتبطة بالتحول الرقمي وجودة الخدمة التعليمية.

2. **الأسباب الموضوعية**

- تزايد الاهتمام بتطبيقات الذكاء الإصطناعي في مؤسسات التعليم العالي لما لها من دور في تحسين جودة الخدمة التعليمية.
- مواكبة التوجهات الحديثة التي تسعى إليها الجامعات الجزائرية نحو تبني التقنيات الذكية والتحول الرقمي.
- قلة الدراسات التي تناولت دور تطبيقات الذكاء الإصطناعي في تحسين جودة الخدمة التعليمية.
- إبراز أهمية تطبيقات الذكاء الإصطناعي في تطوير أساليب التعليم والتقييم والمتابعة.
- إمكانية إستفادة المؤسسات الجامعية وكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير خاصة من نتائج الدراسة وتوصياتها في تحسين خدماتها التعليمية.

تاسعا: هيكل الدراسة

بناء على الأهداف والفرضيات الموضوعة سابقا وفي حدود الإشكالية المطروحة تم تقسيم الدراسة إلى فصلين الأول نظري والثاني تطبيقي، تسبقهما مقدمة، وتأتي بعدهما خاتمة.

تم في الفصل الأول التطرق إلى الأدبيات النظرية لمتغيرات الدراسة، وقد تم تقسيمه إلى ثلاث مباحث، في المبحث الأول تم التطرق إلى المتغير المستقل للدراسة والمتمثل في تطبيقات الذكاء الاصطناعي، من خلال الإشارة إلى كل المفاهيم النظرية والأساسية المتعلقة به، أما المبحث الثاني فقد خصص للمتغير التابع والمتمثل في جودة الخدمة التعليمية، وذلك من خلال التطرق إلى كل المفاهيم النظرية والأساسية المتعلقة به، أما المبحث الثالث فقد تم فيه عرض بعض من الدراسات السابقة العربية والأجنبية المتعلقة بموضوع الدراسة، مع المقارنة بينها وبين الدراسة الحالية.

وبالنسبة للفصل الثاني فقد تم تخصيصه للجانب التطبيقي للدراسة، وبدوره تم تقسيمه إلى ثلاث مباحث، إذ تم في المبحث الأول تقديم عام للكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي–تبسة–، أما المبحث الثاني تم التناول فيه الإطار المنهجي للدراسة، أما المبحث الثالث والأخير تم فيه عرض نتائج الدراسة وتحليلها.

عاشرا: نموذج الدراسة

تتناول الدراسة البحث عن دور تطبيقات الذكاء الإصطناعي في تحسين جودة الخدمة التعليمية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي–تبسة–،

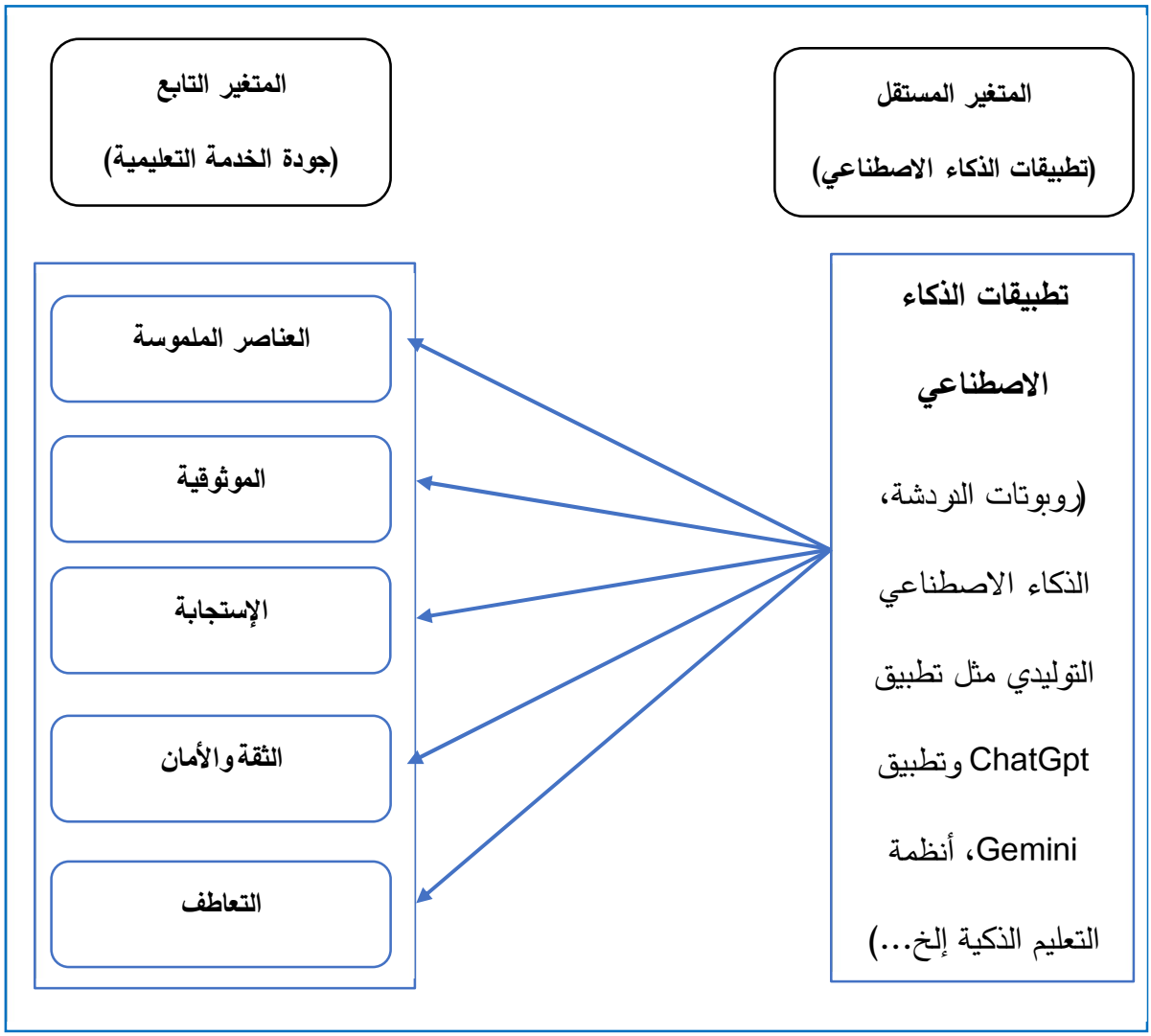
وبالتالي فهي تشتمل على المتغيرات التالية:

المتغير المستقل: تطبيقات الذكاء الاصطناعي.

المتغير التابع: جودة الخدمة التعليمية.

ويمكن عرض تلك المتغيرات من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم (01): نموذج الدراسة



الفصل الأول:

الأدبيات النظرية للدراسة

تمهيد

يشهد العالم المعاصر تحولات متسارعة في مختلف المجالات نتيجة التقدم التكنولوجي المستمر، ويعد الذكاء الاصطناعي من أبرز هذه التحولات التي فرضت نفسها كأحد أهم الركائز الأساسية في بناء الاقتصاد الرقمي وتطوير الأداء المؤسسي، فلم يعد الذكاء الاصطناعي مجرد أداة تقنية، بل أصبح توجه استراتيجي تعتمد عليه المؤسسات لتحقيق الكفاءة والفعالية وتحسين جودة الخدمات المقدمة، خاصة في القطاعات الحيوية وعلى رأسها قطاع التعليم.

وفي ظل التحديات التي تواجه مؤسسات التعليم العالي، أصبح تحسين جودة الخدمة التعليمية مطلبا أساسيا لضمان مخرجات تعليمية قادرة على مواكبة متطلبات سوق العمل، حيث لم يعد الاهتمام منصبا فقط على تقديم المعرفة، بل امتد ليشمل جودة العملية التعليمية بمختلف أبعادها، سواء ما تعلق بالجوانب الأكاديمية أو الإدارية أو التكنولوجية، وفي هذا السياق، برزت تطبيقات الذكاء الاصطناعي كأداة فعالة لإحداث نقلة نوعية في أساليب التعليم والتعلم، من خلال توفير بيئات تعليمية تفاعلية، وتخصيص المحتوى التعليمي، وتحسين عمليات التقييم والمتابعة.

وانطلاقا من ذلك، يهدف هذا الفصل إلى تقديم إطار نظري شامل يوضح الأسس المفاهيمية لكل من الذكاء الاصطناعي وجودة الخدمة التعليمية، مع إبراز العلاقة بينهما، وذلك من خلال تقسيمه إلى المباحث الثلاثة التالية:

المبحث الأول: ماهية الذكاء الاصطناعي؛

المبحث الثاني: مدخل مفاهيمي لجودة الخدمة التعليمية؛

المبحث الثالث: الدراسات السابقة.

المبحث الأول: ماهية الذكاء الاصطناعي

يعتبر الذكاء الاصطناعي أحد أبرز مخرجات الثورة الصناعية الرابعة وأكثرها تأثيرا في العصر الحديث، إذ لم يعد مجرد فرع تقني يهدف لمحاكاة القدرات الذهنية البشرية، بل أضحى بيئة تكنولوجية متكاملة تعيد صياغة مفاهيم التفاعل بين الإنسان والآلة، هذا التحول الجوهري جعل منه محرك استراتيجي لتطوير مختلف القطاعات الحيوية، وفي مقدمتها قطاع التعليم العالي، حيث فرض الذكاء الاصطناعي نفسه كركيزة أساسية لتحديث المنظومات التعليمية، محول العملية التعليمية من أنماطها التقليدية إلى نماذج أكثر مرونة وذكاء، عبر أدوات تقنية متطورة تساهم في تشخيص احتياجات المتعلمين بدقة، وصولا إلى تحقيق جودة تعليمية شاملة تستجيب لمتطلبات مجتمع المعرفة الرقمي.

المطلب الأول: مفهوم الذكاء الإصطناعي

يعد الذكاء الاصطناعي من أبرز مخرجات التطور العلمي المعاصر، إذ لم يعد مجرد أداة تقنية، بل أصبح إطار معرفي متكامل يساهم في إعادة تشكيل أساليب التفكير واتخاذ القرار، وقد تباينت المقاربات العلمية التي تناولته تبعا لاختلاف الخلفيات المعرفية والتخصصات العلمية.

أولا: الخلفية التاريخية للذكاء الإصطناعي

لم يكن الذكاء الاصطناعي وليد اللحظة، بل هو نتاج سيرورة تاريخية تراكمية انتقلت من التصورات الفلسفية والرياضية المبكرة، لتتبلور كعلم قائم بذاته.

يشكل الذكاء الاصطناعي نتاج مسار معرفي تراكمي يمتد لألفي عام من التنظير الفلسفي، مدعوما بأربعة قرون من التطور الرياضي في مجالات المنطق والحوسبة، فضلا عن إسهامات علم النفس في فهم آليات الدماغ البشري، وصولا إلى الطفرة التقنية في علوم الحاسوب التي جعلت منه واقعا علميا.[1]

وتعود الجذور الفلسفية للذكاء الإصطناعي إلى الفكر الإغريقي، لاسيما إسهامات فلاسفة مثل "سقراط" و"أفلاطون" و"أرسطو"، الذين أسسوا لمبادئ التفكير المنطقي والعقلاني، كما تأثر لاحقا بالفلسفة الوضعية المنطقية التي أسهم فيها كل من "فرانسيس بيكون" (1561–1626) و"برتراند راسل"، حيث ركزت هذه التيارات على العقل، والمنطق، والتحليل العلمي للمعرفة، كما يستمد الذكاء الاصطناعي جذوره العلمية من

---

[1] أمينة عثمانية، المفاهيم الأساسية للذكاء الإصطناعي، كتاب جماعي بعنوان **تطبيقات الذكاء الإصطناعي كتوجه حديث لتعزيز تنافسية منظمات الأعمال**، الطبعة الأولى، المركز الديمقراطي العربي للدراسات الإستراتيجية والسياسية والإقتصادية، برلين، ألمانيا، 2019، ص ص: 10-11.

الرياضيات، خاصة من خلال ثلاثة مجالات رئيسية هي: الحوسبة، والمنطق، ونظرية الإحتمالات، إضافة إلى علم الجبر، وهو ما شكل الأساس الرياضي لتطوير الخوارزميات والنظم الذكية.[1]

وفي عام 1956م طرح مصطلح الذكاء الاصطناعي لأول مرة على يد "John McCarthy"، الذي قام بتنظيم ورشة علمية استمرت شهرين في "Dartmouth College"، والتي جمعت عددا من الباحثين المهتمين بمجال الشبكات العصبية الاصطناعية، ورغم أن هذه الورشة لم تسفر عن ابتكارات تقنية مباشرة، إلا أنها شكلت نقطة تحول مفصلية، إذ جمعت الرواد الأوائل لهذا الحقل وأسهمت في وضع الأسس النظرية والمنهجية للبحوث المستقبلية فيه، وفي العام نفسه أعلن رسميا عن ميلاد مفهوم الذكاء الاصطناعي، غير أن المجال لم يشهد تقدما ملحوظا خلال ما يقارب عقدين من الزمن، ويرجع ذلك إلى محدودية القدرات الحاسوبية المتاحة آنذاك، والتي لم تكن تسمح بتجسيد الطموحات النظرية في تطبيقات عملية متقدمة.[2]

ويحدد المفكرون ثلاث موجات لتطور الذكاء الإصطناعي، تتمثل فيما يلي:[3]

1. **الموجة الأولى (1950 – 1980):** وتعتمد على القراءة والتحكم والإدخال والإخراج والبرامج الثابتة، وهي أول تجربة لبناء الذكاء الإصطناعي، ومن أبرز تطبيقاتها برامج الشطرنج الأولى.
2. **الموجة الثانية (1980 – 2010):** وتعتمد على تطبيق التعليم الآلي وخوارزميات التعلم العميق والشبكات العصبونية، ومن بين أشهر تطبيقات هذه الموجة تعلم الآلة ومعالجة اللغات الطبيعية والروبوتات.
3. **الموجة الثالثة (2011 – إلى اليوم الحالي):** تعتمد هذه المرحلة على استخدام الذكاء الإصطناعي في المشاكل المعقدة، والتي تحتاج إلى مزيج من تقنيات التعلم الآلي، والمعالجة اللغوية الطبيعية، والروبوتات، والأتمتة الذكية، وتشمل التطبيقات الشائعة لهذه الموجة التعلم العميق في التعرف على الصوت والصورة والتعرف على الكلام، وتحويل الكلام إلى نص، وتطبيقات الذكاء الإصطناعي في مجال الصحة، والطب والسيارات الذكية، والتجارة الإلكترونية وغيرها...إلخ.

---

[1] **نفس المرجع**، ص ص: 10-11.

[2] العيد بلالي، تقنيات الذكاء الاصطناعي بين القدرات البشرية والمسؤولية الأخلاقية، كتاب جماعي بعنوان **الذكاء الاصطناعي وتطبيقاته في العلوم الإسلامية**، الطبعة الأولى، مخبر الدراسات الفقهية والقضائية، كلية العلوم الإسلامية، جامعة الوادي، الجزائر، 2024، ص ص:41-42.

[3] فاطمة الزهراء بوربيع وأحمد بوصباط، **الذكاء الإصطناعي بين النظري والتطبيق**، مجلة القانون الخاص، جامعة زيان عاشور بالجلفة، المجلد02، العدد01، الجزائر، 2024، ص: 91.

ثانيا: تعريف الذكاء الاصطناعي وخصائصه

يعد ضبط مفهوم الذكاء الاصطناعي الخطوة الأولى والأساسية للإحاطة بهذا المجال، فهو ليس مجرد تطور تقني عابر، بل هو نتاج تداخل عميق بين علوم الحاسب، والمنطق، وعلم النفس المعرفي، ونظرا لتشعب استخداماته وتعدد الأبحاث العلمية التي درسته، لم يتفق الباحثون على تعريف موحد وشامل، بل ظهرت مجموعة من الرؤى تختلف باختلاف الزاوية التي ينظر لها.

1. تعريف الذكاء الاصطناعي

تتنوع تعريفات الذكاء الاصطناعي بسبب تداخل جوانبه التقنية والمعرفية واختلاف وجهات نظر الباحثين، مما يجعل وضع تعريف شامل ودقيق له أمر صعب نوعا ما، خاصة لأنه مجال يجمع بين عدة تخصصات علمية، وبغرض الإحاطة الأولية بالمفهوم، يستحسن البدء بتفكيكه وتعريفه لغة واصطلاحا كما يلي:[1]

أ. لغة: يتألف مصطلح «الذكاء الاصطناعي» من عنصرين دلاليين هما «الذكاء» و«الاصطناعي»، لكل منهما دلالة مستقلة، فالذكاء، وفقا لما يورده قاموس" Merriam–Webster"، يحيل إلى القدرة على إدراك وفهم الأوضاع الجديدة والمتغيرة، والاستجابة لها بصورة واعية وملائمة، بما يعكس مستوى من الفهم والتحليل في مواجهة المواقف المختلفة،

أما كلمة «الاصطناعي»، فتشير إلى كل ما هو مصنع بفعل النشاط الإنساني، ويستخدم للدلالة على الأشياء التي يتم إنشاؤها عبر عمليات تقنية أو هندسية، المتميزة بوضوح عن الظواهر الطبيعية التي تنشأ وتوجد بمعزل عن أي تدخل بشري مباشر.

ب. اصطلاحا: يعرف الذكاء الاصطناعي بأنه مجموعة من تطبيقات الحاسوب المختلفة القائمة على تقنيات مختلفة، والتي تظهر قدرات ترتبط عادة وحاليا بالذكاء البشري.[2]

ويعرف الذكاء الاصطناعي أيضا بأنه: مجموعة من الأجهزة والتطبيقات الذكية القادرة على التفكير الإبداعي والمستقل، بالإعتماد على البيانات والمعلومات التي يقدمها البشر، هدفه الرئيسي فهم العمليات

---

[1] خمائل زاير صالح وكاظم أحمد جواد، **تأثير بعض تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الخدمات الإلكترونية**، المجلة العراقية للعلوم الاقتصادية، المجلد01، العدد85، العراق، 2025، ص:824.

[2] Johan Wolswinkel, **Artificial Intelligence and Administrative Law**, Comparative Study on Administrative Law and the Use of Artificial Intelligence and Other Algorithmic Systems in Administrative Decision-Making in the Member States of the Council of Europe, Strasbourg, Council of Europe, 2022, p:08.

المعرفية الأساسية التي تدعم الأفكار البشرية، مما يمكن هذه الأنظمة من تحليل البيانات وجمعها، وحل المشكلات بشكل مستقل دون تدخل بشري.[1]

ومن خلال ما تم تقديمه من تعاريف للذكاء الاصطناعي يمكن القول بأنه مجموعة من الأنظمة والأجهزة التي تحاكي الذكاء البشري، لها القدرة على أداء المهام، وتخزين الخبرات والمعارف الإنسانية واستخدامها لحل المشكلات.

2. المقارنة بين الذكاء الاصطناعي والذكاء البشري

الذكاء الاصطناعي والذكاء الإنساني هما شكلان متميزان من الذكاء، وتتزايد أهميتهما في الحياة اليومية، وسيتم المقارنة بينهما من خلال توضيح أوجه التشابه والإختلاف بينهما.

أ. أوجه الاختلاف بين الذكاء الاصطناعي والذكاء البشري

يختلف الذكاء الاصطناعي عن الذكاء البشري في عدة جوانب رئيسية تلخص في النقاط التالية:[2]

- يعمل الذكاء الاصطناعي على معالجة البيانات والمعلومات وفق خوارزميات محددة مسبقا، ويعتمد على قواعد منطقية ومعايير برمجية لتحقيق الأهداف، في المقابل، يعتمد الذكاء البشري على الخبرة الشخصية، الإدراك الحسي، والعاطفة، إضافة إلى القدرة على التفكير النقدي والإبداعي وحل المشكلات المعقدة في سياقات غير محددة مسبقا،
- يتميز الذكاء الاصطناعي بسرعة المعالجة والدقة في أداء المهام الحسابية، مايجعله يتفوق غالبا على القدرات البشرية،
- يفتقر الذكاء الاصطناعي إلى القدرة على التعلم أو التكيف مع المواقف الغير المبرمجة سابقا بنفس مرونة الدماغ البشري.

---

[1] Sadam Mohammad Awaisheh and Mohammad Abdalhafid Alkhamaiseh, et al, **Artificial Intelligence and Its Impact on Administrative Decision-Making**, Journal of Human Security, Vol 20, No 01, Jordan, 2024, p: 100.

[2] Kabadi Sujal Rajendra and Mandlik Vijeta Dinesh, et al, **Difference Between Human Intelligence and Artificial Intelligence**, International Journal of Advanced Research in Science, Communication and Technology (IJARSCT), Vol 04, No 02, India, 2024, P P: 1-2.

ب. أوجه التشابه بين الذكاء الاصطناعي والذكاء البشري

رغم الاختلافات المذكورة سابقا، هناك أوجه تشابه مهمة بين الذكاء الاصطناعي والذكاء البشري، وتتمثل نقاط التشابه بينهما فيما يلي:[1]

- الذكاء البشري والذكاء الاصطناعي قادران على استخدام المعطيات المتاحة للوصول إلى استنتاجات وحل المشكلات بشكل منطقي،
- كلاهما يمكنه معالجة المعلومات وتحليلها لاكتساب المعرفة وتحسين الأداء عبر التجربة والخبرة،
- بعض نظم الذكاء الاصطناعي المتقدمة، مثل الشبكات العصبية الاصطناعية، تحاكي طرق تفكير الدماغ البشري في التعلم واستخلاص الأنماط، مما يجعلها أدوات فعالة لدعم اتخاذ القرارات والإجراءات الدقيقة في مجالات متعددة.

3. خصائص الذكاء الاصطناعي

يتميز الذكاء الاصطناعي بمجموعة من الخصائص الجوهرية التي تجعله أحد أهم مرتكزات التحول الرقمي المعاصر، ومن خصائصه ما يلي:[2]

- يمتلك القدرة على التفكير والإدراك واكتساب المعرفة وتطبيقها،
- يمتلك القدرة على توظيف الخبرات في حل المواقف الجديدة والإستجابة السريعة لها والتعلم من التجارب السابقة،
- يمتلك القابلية على التعلم،
- سرعة التأقلم بفضل اكتساب وتحديث المعرفة بشكل مستمر وسريع،
- يتوفر على تقنيات تسمح بالتعامل مع المعلومات الناقصة،
- تقليل الحاجة للتدخل البشري بفضل اعتماد الذكاء الاصطناعي على أسلوب مشابه للأسلوب البشري،
- يعتبر علم قائم على التشغيل الذاتي آليا وتطبيقي في نفس الوقت، يشخص ويعالج الخطأ.

---

[1] Ibid. P: 02.

[2] محمد فوزي محمد الغامدي، **الذكاء الاصطناعي في التعليم**، الطبعة الأولى، فهرسة مكتبة الملك فهد الوطنية أثناء النشر، الدمام، المملكة العربية السعودية، 2024، ص ص: 15-16.

ثالثا: أهمية الذكاء الاصطناعي

يكتسب الذكاء الاصطناعي أهمية متزايدة في مختلف المجالات الاقتصادية والإدارية والتقنية، لما يوفره من إمكانيات لتحسين الكفاءة، ، وتتمثل أهميته في النقاط الموالية:[1]

- يساهم في زيادة الكفاءة والإنتاجية من خلال أتمتة المهام الروتينية، كما أنه يساهم في تقليل التكاليف،
- يساعد على تحليل كميات هائلة من البيانات الضخمة بدقة وسرعة مما يدعم عملية اتخاذ القرار،
- تعزيز ولاء العملاء وزيادة رضاهم عن الخدمات المقدمة، من خلال التشخيص الشخصي والتواصل الفعال بما يتناسب مع خصوصية وميزة كل عميل،
- يقلل من تحديات الأمن السيبراني، وذلك من خلال التنبؤ بالهجمات المعقدة والتصدي لها وبهذا يكون حليفا قويا في مواجهة الجرائم الالكترونية،
- يساهم في فسح مجال أوسع للعقل البشري للقيام بأعمال إبداعية بدلا من الأعمال الروتينية المعتادة،
- أنظمة الذكاء الاصطناعي مستقلة وموضوعية تضمن قرارات دقيقة مبنية على حقائق بعيدة عن التأثيرات الخارجية والشخصية، مما يعزز الموثوقية والكفاءة في التنفيذ.

رابعا: أهداف الذكاء الاصطناعي

يرى بعض الباحثين أن الهدف من الذكاء الاصطناعي هو محاكاة الإدراك البشري، بينما يرى البعض الآخر أن الهدف العلمي للذكاء الاصطناعي يكمن في تحديد النظريات المتعلقة بتمثيل المعرفة والتعلم والأنظمة المستندة إلى القواعد والبحث الذي يشرح أنواعا مختلفة من الذكاء، بينما الهدف الهندسي للذكاء الاصطناعي هو إكساب الآلة القدرة على حل مشاكل الحياة الواقعية.[2]

---

[1] رباحي هشام وشباح رشيد، **بين الذكاء الاصطناعي وحوكمة الشركات: تحول بارز في ترشيد القرارات**، مجلة دفاتر اقتصادية، جامعة زيان عاشور بالجلفة، المجلد16، العدد02، الجزائر، 2025، ص: 429.

[2] جمال بن صبيح الهملان الشراري، **أثر الذكاء الاصطناعي على جودة القرار الإداري من وجهة نظر قادة مدارس المرحلة الثانوية بمنطقة الجوف التعليمية**، مجلة سلوك، جامعة محمد بن باديس بمستغانم، المجلد08، العدد01، الجزائر، 2021، ص ص: 19-20.

عموما فإن للذكاء الاصطناعي أهداف رئيسية يمكن توضيحها فيما يلي:[1]

- العمل على تخزين المعرفة وتحليلها وتخزين القواعد المنهجية للتعامل معها والوصول إلى حقائقها،
- اكتساب المعرفة الإنسانية المتراكمة وتحديثها والمحافظة عليها واستثمارها في حل المشكلات،
- الاستثمار الأمثل للمعرفة والخبرات العلمية والتطبيقية وتجاوز مشكلات التلف والنقص والنسيان،
- توليد أو تطوير معارف وخبرات جديدة وتفعيل المعرفة المحوسبة واستخدامها في اتخاذ القرارات.

المطلب الثاني: أنواع الذكاء الاصطناعي

يعد الذكاء الإصطناعي مجالا متنوعا، حيث يصنف الذكاء الاصطناعي حسب مستوى قدراته إلى ثلاثة أنواع رئيسية تعكس درجات متفاوتة من محاكاة الذكاء البشري، وتتمثل أنواعه فيما يلي:

أولا: الذكاء الاصطناعي المحدود أو الضيق

هذا النوع أحد أنواع الذكاء الاصطناعي التي تملك القدرة على أداء مهام محددة وواضحة، كالسيارات ذاتية القيادة، برامج التعرف على الكلام أو الصور، لعبة الشطرنج الموجودة على الأجهزة الذكية...إلخ، ويعتبر هذا النوع أكثر الأنواع شيوعا وتوفرا في وقتنا الحالي.[2]

وعلى الرغم من أن تطبيقات الذكاء الاصطناعي الضعيف تقتصر على مهام محددة ضمن نطاق ضيق، إلا إنها تحقق كفاءة ودقة عالية في أدائها، مما يفند الاعتقاد بأنها غير قليلة الجدوى، بل يمكن اعتبارها من أكثر أنواع الذكاء الاصطناعي فائدة من الناحية العملية نظرا لتخصصها وتركيزها.[3]

ويرتكز الذكاء الاصطناعي المحدود على مبدأ التخصص الوظيفي، حيث ينجز مهام دقيقة ضمن مجال محدد، بالإعتماد على نماذج متقدمة لمعالجة أنواع محددة من البيانات وتحليلها بكفاءة عالية. ويعتمد هذا النوع بصورة أساسية على تقنيات التعلم الآلي، لتقديم استجابات دقيقة وسريعة، مع إمكانية تحسين مستوى أدائه تدريجيا من خلال الاستفادة المستمرة من البيانات، وقد ساهم التطور المتسارع في تقنيات

---

[1] شويني خالد، **آفاق الذكاء الاصطناعي في العملية التعليمية داخل الجامعات الجزائرية-دراسة استشرافية-**، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراة في الطور الثالث، تخصص اتصال وعلاقات عامة، شعبة علوم الإعلام والإتصال، قسم الإعلام والإتصال وعلم المكتبات، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، جامعة 8ماي 1945، قالمة، الجزائر،2025، ص ص: 63-64.

[2] زعموكي سالم ومرزق فتيحة حبالي، **الذكاء الاصطناعي وانعكاساته الاقتصادية على العالم**، مجلة التراث، جامعة زيان عاشور بالجلفة، المجلد13، العدد04، الجزائر، 2023، ص: 41.

[3] عبد الله موسى، أحمد حبيب بلال، **الذكاء الاصطناعي**، الطبعة الأولى، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، مصر، 2019، ص:30.

البيانات الضخمة في توسيع نطاق استخدامه داخل مختلف القطاعات، لما يوفره من قدرة على أتمتة العمليات الروتينية وتسهيل العمل، وتحسين كفاءة الأداء وتقليل الأخطاء البشرية، وتعزيز فعالية اتخاذ القرار القائم على تحليل البيانات، كما أصبح يمثل عنصرا مهما في دعم التحول الرقمي داخل المؤسسات، من خلال توظيفه في الأنظمة الذكية والخدمات الإلكترونية والتطبيقات التفاعلية التي تهدف إلى تحسين جودة الخدمات ورفع مستوى الإستجابة، وفي المجال التعليمي، برز دوره في تطوير بيئات التعلم الإلكترونية، وتحليل أداء الطلبة، وتخصيص المحتوى التعليمي وفق الفروق الفردية، إضافة إلى المساهمة في تبسيط العمليات الأكاديمية، الأمر الذي جعله من أكثر أنواع الذكاء الاصطناعي انتشارا وقابلية للتطبيق العملي في الوقت الراهن.

1. الذكاء الاصطناعي العام

هذا النوع من الذكاء الاصطناعي يعمل بقدرة تشبه قدرة الإنسان من حيث التفكير، إذ يركز على جعل الآلة قادرة على التفكير والتخطيط بشكل تلقائي، وبشكل مشابه للتفكير البشري، إلا أنه لا توجد أي أمثلة عملية على هذا النوع، فكل ما يوجد حتى الآن مجرد دراسات بحثية تحتاج للكثير من الجهد لتطويرها وتحويلها إلى واقع، وتعد طريقة الشبكة العصبية الاصطناعية من أبرز طرق دراسة الذكاء الاصطناعي العام، إذ تعنى بإنتاج نظام شبكات عصبية للآلة مشابهة لتلك التي يحتوها الجسم البشري.[1]

ويعد الذكاء الاصطناعي العام من أكثر الأنواع تطورا وتعقيدا في مجال الذكاء الاصطناعي، إذ يهدف إلى تصميم أنظمة تمتلك القدرة على محاكاة القدرات العقلية البشرية، بما في ذلك الفهم والتحليل والاستنتاج والتعلم الذاتي، والتأقلم مع المواقف الجديدة دون الحاجة إلى برمجة مسبقة لكل مهمة على حدى مع إمكانية نقل المعرفة والخبرات المكتسبة من مجال إلى آخر بطريقة مشابهة للقدرات الإدراكية لدى الإنسان، ورغم التقدم الكبير الذي شهدته تقنيات الذكاء الاصطناعي خلال السنوات الأخيرة، إلا أن الوصول إلى ذكاء اصطناعي عام متكامل لا يزال يشكل تحديا علميا وتقنيا كبيرا، نظرا لتعقيد العمليات الإدراكية البشرية وصعوبة محاكاتها بصورة دقيقة.

[1] زعموكي سالم، **مرجع سابق**، ص: 42.

2. الذكاء الاصطناعي الفائق

هذا النوع الذي قد يفوق مستوى القدرات العقلية البشرية بحيث أنه يستطيع القيام بشكل أفضل مما يقوم به الإنسان المتخصص وذو المعرفة، ولهذا النوع العديد من الميزات التي لا بد أن يتضمنها، كالقدرة على تطوير مهاراته في التفكير.[1]

يعد الذكاء الاصطناعي الفائق مستوى متقدم افتراضيا من الذكاء الاصطناعي يتجاوز الحدود في القدرات الإدراكية والتحليلية بالنسبة للبشر، ويقوم هذا التصور على افتراض امتلاك منظوماته لبنية خوارزمية قادرة على إعادة تنظيم ذاتها عبر آليات التحسين الذاتي المستمر، كما يعرف بالتحسين المتكرر للقدرات، وهو ما يسمح بتطور الأداء دون تدخل مباشر من الإنسان، كما يرتبط هذا المستوى بقدرة عالية على دمج المعطيات متعددة المصادر في إطار واحد متكامل، الأمر الذي يعزز إمكانية اتخاذ قرارات أكثر اتساقا وفعالية في بيئات معقدة وديناميكية، كما يثير هذا التطور إشكالات منهجية تتعلق بالعلاقة بين المعرفة البشرية والمعرفة الآلية، إذ قد يتحول الذكاء الاصطناعي من كيان مساعد إلى فاعل معرفي منتج للمعرفة بقدرات تفوق الإنسان نفسه، وهو ما يعيد تشكيل التصورات الكلاسيكية حول التفوق العقلي وحدود التحكم في النظم الذكية المتقدمة.

المطلب الثالث: مقومات الذكاء الاصطناعي

يمثل الذكاء الاصطناعي أحد الركائز الأساسية في تطور التكنولوجيا الحديثة في العصر الحالي، حيث يقوم على مجموعة متكاملة من المكونات، كما يمتد إلى مجالات متنوعة.

أولا: مكونات الذكاء الاصطناعي

يتمكن الذكاء الاصطناعي من اكتساب المعارف من عدة مصادر واستخدامها ثم معالجتها من خلال محاكاة العمليات التي يقوم بها الإنسان في معالجة البيانات وحل المشاكل ومن هنا يستلزم التعرف على مكونات الذكاء الإصطناعي التي تتمثل في ثلاث مكونات: قاعدة المعرفة، منظومة آلية الإستدلال، واجهة المستخدم، ويمكن شرحهم فيما يأتي:[2]

1. **قاعدة المعرفة:** تتمثل في ترتيب وتنظيم المعلومات والخبرات بأسلوب يمكن الحاسوب من التعرف

---

[1] مجاهد ناصر الجبر، **الذكاء الاصطناعي**، الطبعة الأولى، الجامعة التخصصية الحديثة، اليمن، 2024، ص:16.

[2] محمد حمد العتل وآخرون، **دور الذكاء الاصطناعي في التعليم من وجهة نظر طلبة كلية التربية الأساسية بدولة الكويت**، مجلة الدراسات والبحوث التربوية، المجلد01، العدد01، الكويت، 2021، ص:39.

عليه والتعامل معه لأنه غالبا ما يقاس مستوى أداء النظام بدلالة حجم ونوعية قاعدة المعرفة التي يحتويها وتتكون من قاعدتين، الأولى تسمى قاعدة البيانات الثابتة التي تحتوي على الحقائق المتخصصة في مجال خبرة معين ولا يوجد عليها خلاف، والثانية تتمثل في قاعدة البيانات المتغيرة أو (ذاكرة العمل)، ومعلوماتها غير الدقيقة ولكنها تساعد على التخمين الجيد.

2. **منظومة آلية الاستدلال:** هي إجراءات ومراحل مبرمجة تقود إلى الحل المطلوب من خلال ربط القواعد والحقائق المعينة وتكوين خط الإستنباط والإستدلال والربط بينهما.

3. **واجهة المستخدم:** هي الإجراءات التي تجهز المستفيد بأدوات مناسبة للتفاعل مع النظام في مرحلتي التطوير والاستخدام.

ثانيا: مجالات الذكاء الاصطناعي

يشهد الوقت الحالي تطورا سريعا في تقنيات الذكاء الاصطناعي، وذلك نتيجة للتقدم الكبير والواسع في تكنولوجيا المعلومات وقدرة الحواسيب على معالجة البيانات وتخزينها واستخراج المعرفة منها، وفيما يلي أهم مجالات الذكاء الاصطناعي: [1]

1. **التعلم الآلي:** يمكن القول على أن هذا المجال أحد الركائز الأساسية للذكاء الاصطناعي، بحيث يتمكن النظام من تحسين أدائه تلقائيا من خلال الخبرة المكتسبة ويتم ذلك طريق التعلم من الخبرات السابقة وتحليل الحلول الصحيحة، واستنباط أنماط الحل المناسبة بالإضافة للتعلم من الأمثلة والنماذج التوضيحية السابقة.

2. **النظم الخبيرة:** تعرف على أنها برامج ذكية تستخدم قواعد معرفية مستمدة من الخبرة التي لدى البشر في مجال محدد، وتقوم باستخدام آليات وأنظمة الإستدلال المنطقي لاستنتاج وتقصي الحلول الممكنة للمشكلات بناءا على تطابق وتوافق الشروط والنتائج المحصلة، وتتميز هذه النظم بقدرتها على محاكاة الخبرة التي لدى المتخصصين واتخاذ القرارات المعقدة والصعبة، وتقديم التوصيات اللازمة.

3. **معالجة اللغة الطبيعية:** تهتم هذه التقنية بتمكين الحواسيب من استقبال وفهم اللغة البشرية والتعامل معها، وتعمل من خلال نمطين رئيسيين هما:[2]

- **النمط الأول:** التفاعل المباشر باستخدام اللغة الطبيعية حيث يتم من خلال تحويل الاستفسارات

---

[1] كارول فريد الصيغ، **دور الذكاء الاصطناعي في اتخاذ القرارات الإدارية**، مجلة اقتصاد المال والأعمال، المجلد 10، العدد02، الجزائر، 2025، ص ص: 10-11.

[2] نفس المرجع، ص ص: 10-11.

اللغوية إلى أوامر قابلة للمعالجة والبحث في قواعد البيانات باستخدام الكلمات الدالة والمفتاحية توليد إجابات بلغة طبيعية ومفهومة.

- **النمط الثاني:** التفاعل مع النظام عبر الواجهات البصرية التي تعتمد على النوافذ والقوائم المنسدلة وشاشات الاختيار المتعددة والأيقونات والرسوم التوضيحية.

المطلب الرابع: توظيف الذكاء الاصطناعي في الخدمة التعليمية

أصبح الذكاء الاصطناعي يشكل أحد أبرز التقنيات التي أخذت طريقها إلى مختلف المجالات، ومن بينها قطاع التعليم الذي شهد تحولات ملحوظة بفضل هذه التقنيات، لذلك سيتم في هذا المطلب عرض أهم تطبيقات الذكاء الاصطناعي واستخداماته في مجال التعليم.

أولا: تطبيقات الذكاء الاصطناعي في المجال التعليمي

تتمثل تطبيقات الذكاء الاصطناعي فيما يلي:

1. **النظم الخبيرة:** النظم الخبيرة هي برنامج حاسوب مصمم لنمذجة معرفة وقدرة الخبير الإنساني على حل مشكلات، بمعنى آخر يستند النظام الخبير إلى مفهوم نمذجة المعرفة المفعلة أصلا لدى الخبير الإنساني، ومن ثم برمجتها وتخزينها في قاعدة معرفة لنظام معلومات يرتبط بمجال متخصص من مجالات المعرفة، وبنمط محدد من الأنشطة لكي يستطيع النظام أن يحل محل الخبير الإنساني، ويمارس دوره في إيجاد حلول للمشكلات الإدارية المعقدة من خلال المستفيد النهائي.[1]

2. **الخوارزميات الجينية:** تعرف الخوارزميات الجينية على أنها خوارزمية ذكية يمكن استخدامها لإيجاد حلول المسائل المعقدة وتحسينها والتي تدخل في العديد من المجالات. وتعد الخوارزمية الجينية من طرق البحث المعتمدة على مبادئ الإختيار الطبيعي وعلم الوراثة، والغاية الأساسية منها بناء العديد من الخوارزميات والبرمجيات والأنظمة وتحسينها، وتكون الخوارزميات الجينية خادمة عندما يكون فضاء البحث كبير جدا ومعقد إلى حد ما وغير مفهوم بشكل واضح، أو المعلومات أو المعرفة في المجال المدروس

[1] أمينة عثمانية، **مرجع سابق**، ص :17.

نادرة، أو أنه من الصعب ترميز خبرة الخبير في المجال المعالج بهدف تقليص فضاء البحث. بالإضافة إلى فشل الطرق المعتادة في حل المسألة.[1]

3. الشبكات العصبية الاصطناعية: هي نموذج تفكير مبني على الدماغ البشري، إذ يتكون الدماغ من مجموعة كثيفة ومتشابكة من الخلايا العصبية، أو وحدات تشغيل المعلومات الأساسية والتي تسمى العصبونات والشبكات العصبي الاصطناعية عبارة عن نظم تقوم بتمثيل الذكاء بواسطة مجموعة من عناصر المعالجة التي تشابه العصبونات الموجودة في الدماغ البشري، تتكون من وحدات معالجة بسيطة تتكون من عناصر حساسة افتراضية تنشئها برامج حاسوبية تسمى "العصبونات" المترابطة ببعضها البعض والتي تقوم بتخزين المعرفة العلمية والمعلومة وتقدمها للمستخدم عن طريق ضبط الأوزان، والعصبون الإصطناعي هو وحدة معلوماتية أساسية تعمل كنظام بسيط يقوم بالجمع المرجح للمدخلات والمتمثلة في المعلومات التي يتلقاها من العصبونات المتصلة به، ثم يطرح من ذلك الجمع قيمة معينة تدعى العتبة، ويطلق على النتيجة المتحصل عليها دالة التنشيط ويعطى جوابا على شكل قيمة رقمية تعبر عن قيمة نشاط العصبون[2].

ومن تطبيقات الذكاء الإصطناعي كذلك ما يلي:[3]

4. التعرف على الكلام: يعتبر التعرف على الكلام من تقنيات الذكاء الاصطناعي التي تهدف إلى تحويل الكلام المنطوق إلى نص مكتوب يمكن للحاسوب معالجته. وتعتمد هذه التقنية على تحليل الوحدات الصوتية الأساسية في اللغة، والتي تُعرف بالصوتيات، ويتكون نظام التعرف على الكلام عادة من عنصرين أساسيين هما النموذج الصوتي الذي يحلل الأصوات، ونموذج اللغة الذي يساعد على تفسير الكلمات وتركيبها، وتؤثر دقة هذين النموذجين بشكل كبير في كفاءة النظام، وتساعد هذه التقنية على جعل التفاعل بين الإنسان والحاسوب أكثر طبيعية، إذ يمكن للحاسوب فهم الأوامر الصوتية التي ينطق بها المستخدم وتنفيذها، كما تستخدم في العديد من التطبيقات مثل الترجمة الآلية وتحويل الكلام إلى نص وغيرها من الأنظمة.

---

[1] سهام العايب، استخدام الخوارزميات الجينية كإحدى تقنيات الذكاء الاصطناعي في مجال الاقتصاد وإدارة الأعمال، **كتاب جماعي بعنوان تطبيقات الذكاء الاصطناعي كتوجه حديث لتعزيز تنافسية منظمات الأعمال**، الطبعة الأولى، المركز الديمقراطي العربي للدراسات الإستراتيجية والسياسية والإقتصادية، برلين ألمانيا،2019، ص ص:107-108.

[2] فاطمة الزهراء رقايقية، الشبكات العصبية الإصطناعية مدخل لتقدير مخاطر القروض في البنوك التجارية، **نفس المرجع**، ص ص:122-124.

[3] شويني خالد، **مرجع سابق**، ص ص: 55-60.

5. الإنسان الآلي (الروبوتات): الروبوت هو آلة تشبه الإنسان في بعض وظائفه، حيث يمكنها الحركة والتفاعل مع البيئة المحيطة بفضل أنظمة تعتمد على الذكاء الاصطناعي، تتميز بقدرتها على تنفيذ المهام واتخاذ القرارات وفق خوارزميات محددة مسبقا، وغالبا ما يتم تزويد الروبوتات بمستشعرات مثل الكاميرات وأجهزة الاستشعار المختلفة، إضافة إلى أدوات للحركة مثل الأذرع أو العجلات، وتستخدم الروبوتات اليوم في مجالات عديدة مثل الصناعة والطب والتعليم والقطاع العسكري، ويتميز هذا المجال عن بقية تطبيقات الذكاء الاصطناعي بكون الروبوتات تمتلك وجودا ماديا يمكنها من التفاعل المباشر مع العالم الحقيقي.

6. البرمجة الآلية: تعتبر البرمجة هي الوسيلة الأساسية لإعطاء الحاسوب التعليمات التي تمكنه من تنفيذ المهام المطلوبة، ومع تطور الذكاء الاصطناعي ظهرت تقنيات جديدة تساعد على تطوير البرامج أو إنشائها بشكل شبه آلي، إذ أصبح الذكاء الاصطناعي يمتلك القدرة على المساهمة في العديد من مهام هندسة البرمجيات مثل اكتشاف أخطاء البرامج وإصلاحها أو إنشاء الشيفرات البرمجية وشرحها. [1]

7. الرؤية بالحاسوب: وهي تقنية تمكن الحاسوب من تحليل الصور ومقاطع الفيديو والتعرف على الأشخاص أو الأشياء الموجودة فيها، ويتم ذلك من خلال استخدام كاميرات وأجهزة استشعار تزود الحاسوب ببيانات مرئية يقوم بتحليلها باستخدام خوارزميات متقدمة، وقد أصبحت هذه التقنية ضرورية في ظل الكميات الضخمة من البيانات المرئية التي يتم إنتاجها يوميا، مثل الصور التي تجمعها الأقمار الصناعية، وتستخدم هذه التقنية في مجالات متعددة مثل الأمن والمراقبة وحماية الحدود وأمن المطارات، إضافة إلى تطبيقات حديثة في التخطيط الحضري وتحليل صور المدن بهدف تحسين إدارة البنية التحتية والسلامة العامة.

ثانيا: استخدامات الذكاء الاصطناعي في الخدمة التعليمية

اعتمدت العديد من المؤسسات الجامعية عبر العالم على تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تطوير نظامها التعليمي وتحسين جودة الخدمة التعليمية، ومن أبرز استخداماته في المجال التعليمي ما يلي:[2]

1. إعداد خطط الدروس والدورات الدراسية: يستعين الأساتذة بتطبيقات الذكاء الاصطناعي باعتبارها

---

[1] شويني خالد، **نفس المرجع**، ص: 58.

[2] زكريا جغريف، **دور تطبيقات الذكاء الاصطناعي في التحسين من جودة التعليم الجامعي في الجزائر**، مجلة الحكمة للدراسات الفلسفية، مركز الحكمة للبحوث والدراسات، المجلد 12، العدد 03، الجزائر، 2024، ص ص: 464-465.

أدوات تساعد في اقتراح خطط تعليمية مناسبة بناء على المعلومات المدخلة حول موضوع الدرس والأهداف التعليمية، وكذلك الاستعانة بها في تصميم الدروس وتنظيم المقررات الدراسية بما يتناسب مع مستوى الطلبة واحتياجاتهم التعليمية.

ومن أبرز تلك الأدوات "ChatGpt" و"Gemini"... إلخ، التي تعتبر أكثر أدوات الذكاء الاصطناعي التوليدي شيوعا.[1]

2. **إدارة وأتمتة المهام التعليمية:** يمكن لتقنيات الذكاء الاصطناعي، خاصة تلك المعتمدة على خوارزميات التعلم الآلي، من أتمتة العديد من المهام الروتينية التي يقوم بها الأستاذ، مثل تصحيح الواجبات، وتصنيف الاختبارات، وإعداد التقارير الأكاديمية، مما يخفف من الأعباء الإدارية ويوفر الوقت والجهد.

3. **إنشاء محتوى تعليمي ذكي:** تستخدم تطبيقات الذكاء الاصطناعي في إنتاج محتوى تعليمي رقمي مثل الكتب الإلكترونية وبرامج دراسية التفاعلية، مما يتيح بيئة تعلم رقمية أكثر مرونة مع إمكانية تخصيص المحتوى وفق احتياجات المتعلمين.

4. **تقديم الدروس الافتراضية:** تتيح تطبيقات الذكاء الاصطناعي إمكانية تقديم دعم تعليمي فردي للطلبة من خلال أنظمة تعليم ذكية تساعد على توضيح وتلخيص الدروس، وتحديد نقاط القوة والضعف لدى الطالب بتقديمها اختبارات تقيميه له، مما يساهم في تحسين مستوى تحصيله الدراسي.

5. **معرفة الفجوات المعرفية لدى الطلبة:** هناك عدة تطبيقات الذكاء الاصطناعي التي لها القدرة على تحليل بيانات أداء الطلبة ونتائجهم الدراسية، مما يسمح بتحديد جوانب القصور لديهم، هذا من شأنه المساعدة في إعداد تقييمات أو برامج تعليمية تساعد على معالجة هذه الفجوات المعرفية.

6. **التبويب والتقييم التلقائي للأعمال التعليمية:** تساعد الأنظمة الذكية في تصنيف المهام والاختبارات بشكل تلقائي اعتمادا على خوارزميات تحليل البيانات، الأمر الذي يسهم في تسهيل عملية مراجعة النتائج وتنظيمها قبل الإعلان عنها للطلبة.

7. **إعداد الاختبارات التعليمية:** تساهم تقنيات الذكاء الاصطناعي في تصميم الاختبارات التعليمية، الأمر الذي يساعد الأساتذة على إعداد اختبارات أكثر ملاءمة لمستويات الطلبة.

---

[1] غالية عبد الله الغامدي وإيهاب مصطفى جادو، **واقع استخدام التطبيقات القائمة على الذكاء الاصطناعي التوليدي في التعليم من وجهة نظر طلبة كليات الشرق العربي**، مجلة الذكاء الاصطناعي وأمن المعلومات، المجلد02، العدد03، مصر، 2024، ص: 179.

8. الكشف عن الغش في الامتحانات: تعتمد بعض المؤسسات التعليمية خاصة مؤسسات التعليم العالي، على أنظمة ذكاء اصطناعي قادرة على رصد السلوكيات المشبوهة التي قد تدل على محاولات الغش.[1]

وفي ظل التطور التكنولوجي المتسارع، تسعى المؤسسات التعليمية إلى مواكبة هذا التحول الرقمي من خلال الاستفادة من تطبيقات الذكاء الاصطناعي، لما لها من دور في تطوير وتحسين جودة الخدمات التعليمية المقدمة للطلبة.

المبحث الثاني: مدخل مفاهيمي لجودة الخدمة التعليمية

يعتبر مفهوم الجودة من الركائز الأساسية في إدارة الأعمال الحديثة، حيث يرتبط بتحقيق الفعالية في أداء المنظمات، وقد تطور ليشمل مختلف القطاعات بما فيها قطاع التعليم في ظل التغيرات المتسارعة والتنافسية المتزايدة، وفي هذا الإطار، برزت جودة الخدمة التعليمية كمؤشر يعكس قدرة المؤسسات التعليمية على تحقيق أهدافها وتلبية احتياجات المستفيدين، من خلال تحسين مخرجات العملية التعليمية عبر تطوير المناهج، وتعزيز كفاءة الموارد البشرية، وتوفير بيئة تعليمية ملائمة، كما تسهم في دعم الابتكار وتحسين الأداء المؤسسي.

المطلب الأول: مفهوم جودة الخدمة التعليمية

تمثل جودة الخدمة التعليمية أحد المفاهيم الأساسية في تطوير المؤسسات التعليمية، إذ تعبر عن مدى قدرتها على تقديم تعليم فعال يلبي حاجات وتوقعات المتعلمين، إذ تسهم في تحسين مخرجات العملية التعليمية وضمان تحقيق أهدافها بكفاءة، من خلال الإرتقاء بأساليب التدريس وتطوير الأداء داخل المؤسسات التعليمية.

أولا: تعريف الجودة، الخدمة، جودة الخدمة التعليمية

قبل التطرق لتعريف جودة الخدمة التعليمية توجب التنويه إلى أن هذا المفهوم يتكون من مصطلحات سيتم تعريف كل منها على حدى على النحو الموالي:

---

[1] زكريا جغريف، **مرجع سابق** ص: 465.

1. تعريف الجودة

تعرف الجودة بأنها هي مجمل سمات وخصائص المنتج أو الخدمة المتعلقة بقدرتها على تلبية الاحتياجات المعلنة أو الضمنية.[1]

وعرفها "rezieh"على أنها قدرة المنتج أو الخدمة لمقابلة احتياجات المستهلك وتلبية توقعاته بشكل فعال، من خلال تحقيق مستوى مناسب من الأداء والملاءمة الذي يضمن جودة الإستخدام.[2]

كما تمثل القدرة على تحقيق رغبات المستهلك بالشكل الذي يتطابق مع توقعاته وتحقق رضاه التام عن السلعة أو الخدمة التي تقدم له. [3]

مما سبق يتضح أن الجودة هي مدى مطابقة المنتج أو الخدمة لمعايير ومواصفات محددة، وقدرته على تلبية احتياجات وتوقعات العملاء.

2. تعريف الخدمة

عرفت الجمعية الأمريكية للتسويق الخدمة بأنها: النشاطات أو المنافع التي تعرض للبيع أو التي تعرض لارتباطها بسلعة معينة.[4]

كما تعرف بأنها تلك المنافع غير الملموسة التي تقدمها المنظمة لعملائها سواء بمقابل أو من غير مقابل أو نظير رسوم رمزية بهدف تلبية احتياجاتهم وتحقيق رضاهم، كما تتميز الخدمة بطابعها غير المادي وصعوبة تخزينها أو نقل ملكيتها، حيث تستهلك في نفس وقت تقديمها أو أثناء الإستفادة منها.[5]

---

[1] شيراز محمد خضر، **جودة الخدمات الصحية**، الطبعة الأولى، دار الأكاديمية، القاهرة، 2022، ص: 05.

[2] شهدان عادل عبد اللطيف الغرباوي، **إدارة الجودة الشاملة وفقا للمعايير الدولية**، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2020، ص: 16.

[3] غواري مليكة، **جودة خدمات الرعاية الصحية في المؤسسات الإستشفائية**، الطبعة الأولى، مجموعة اليازوري العلمية، عمان، الأردن، 2020، ص:12.

[4] عبير عثمان عطا الله وآخرون، **أثر الإبتكار التسويقي على جودة الخدمات التعليمية، –دراسة ميدانية–**، مجلة البحوث التجارية، المجلد 45، العدد04، مصر، 2023، ص:485.

[5] عبد الرحمان محمد الشرجبي وعائشة يحي حسن الهاتف، **مستوى جودة الخدمات التعليمية في جامعة آزال للتنمية البشرية وعلاقتها برضا الطلبة**، مجلة جامعة صنعاء للعلوم الإنسانية، المجلد04، العدد01، اليمن، 2023، ص:249.

كما تعرف على أنها نشاط غير ملموس يحقق منفعة لطرف آخر، تأخذ أشكال عديدة منها خدمات ترتبط بشكل كامل أو جزئي بالسلع المادية وأخرى تعد عمليات مكملة، وهناك خدمات تقدم بشكل مباشر دون اشتراط ارتباطها بسلعة.[1]

مما سبق يتضح أن الخدمة هي نشاط غير ملموس يقدم للمستفيد بهدف تلبية حاجاته أو رغباته.

3. تعريف جودة الخدمة التعليمية

تعددت تعاريف جودة الخدمة التعليمية وسيتم التطرق إليها فيما يلي:

تعرف جودة الخدمة التعليمية على أنها مدى قدرة المؤسسات التعليمية على مقابلة أو تجاوز احتياجات وتوقعات الطلبة، حيث إن الجامعة تقدم العديد من الخدمات الطلابية مثل الخدمة التدريسية، والإرشاد الأكاديمي، والاختبارات، والنتائج وغيرها، هذا بالإضافة إلى الخدمات الأخرى المساندة مثل خدمة المكتبة، والقبول والتسجيل والأنشطة الطلابية.[2]

كما تعرف بأنها هي مجموعة من المعايير التي يتوجب توفرها في العملية التعليمية من خلال المدخلات والمخرجات والتي تسهم في تلبية احتياجات العملاء.[3]

وتمثل بأنها عملية استيفاء النظام التعليمي للمعايير والمستويات المتفق عليها لكفاءة النظام التعليمي وفاعليته بمختلف عناصره (المدخلات، المخرجات، العمليات، البيئة) بما يحقق أعلى مستوى من القيمة والكفاءة والفعالية لكل من أهداف النظام وتوقعات طالبي الخدمة التعليمية (الطلبة، المجتمع). [4]

ومن التعاريف السابقة يمكن القول أن جودة الخدمة التعليمية هي مجموعة من المواصفات والمتطلبات المرتبطة بالعملية التعليمية على مستوى الدراسات العليا والمتمثلة في (الجوانب غير الأكاديمية، الجوانب

---

[1] بوحنيك هدى وبوراس نادية، **الخدمات الإلكترونية في ظل إدارة الجودة الشاملة**، الطبعة الأولى، دار يافا، الأردن، 2023، ص:84.

[2] خالد نزال ضيدان الرشيدي وأيمن عادل عبد، **دور جودة الخدمة التعليمية في تحسين الصورة الذهنية، دراسة تطبيقية على الهيئة العامة للتعليم والتدريب الكويتي**، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، المجلد14، العدد02، مصر، 2023، ص:1448.

[3] وجيه عبد الستار نافع وبراك عبد المحسن حسن ملا، **تأثير التسويق الداخلي على تحسين جودة الخدمة التعليمية، دراسة تطبيقية على الجامعات الخاصة بدولة الكويت**، المجلة العلمية للبحوث التجارية، العدد03، الكويت، 2024، ص:1170.

[4] عيشة علة ونوري الود، **رضا الطلبة الجامعيين عن جودة الخدمات التعليمية، دراسة ميدانية بجامعتي الجلفة والأغواط**، مجلة الرواق، العدد05، الجزائر، 2017، ص: 10.

الأكاديمية، سمعة الجامعة)، والتي يجب توافرها في الخدمة التي تقدمها الجامعة للطلبة وتعمل على إشباع حاجاتهم ورغباتهم.[1]

ثانيا: أهمية وأهداف جودة الخدمة التعليمية

تعتبر جودة الخدمة التعليمية من المرتكزات الأساسية التي تسهم في الارتقاء بأداء المؤسسات التعليمية وتعزيز كفاءة مخرجاتها، لما لها من دور فاعل في تلبية تطلعات المستفيدين وتحقيق رضاهم. كما تسعى إلى تحقيق جملة من الأهداف التي تخدم العملية التعليمية، من أبرزها تطوير المناهج، والارتقاء بكفاءة الموارد البشرية.

1. أهمية جودة الخدمة التعليمية

تبرز أهمية جودة الخدمة التعليمية في النقاط الموالية:[2]

- تعزيز الكفاءة المؤسسة من خلال توسيع آفاق الإدارة العليا في مجالات التخطيط الإستراتيجي،
- الحفاظ على سمعة المنظمة من خلال التطوير المستمر والتدريب،
- تساهم في ترسيخ ثقافة المشاركة الجامعية وتحسين الأداء المؤسسي،
- زيادة القدرة التنافسية عبر تقديم خدمات تعليمية عالية الجودة تحقق رضا المستفيدين من طلبة وأعضاء هيئة تدريس والإداريين،
- تساعد على تلبية إحتياجات سوق العمل، مما ينعكس إيجابيا على مكانتها المحلية والعالمية ونوعية وجودة مخرجاتها التعليمية.

2. أهداف جودة الخدمة التعليمية

تتمثل أهداف جودة الخدمة التعليمية في:[3]

- تنمية روح العمل الجماعي والتعاوني للإستفادة من كافة العاملين،

---

[1] زايد ناجي ناصر شاوش، **دور جودة الخدمة التعليمية وفقا لمقياس (Hedperf) في رضا طلبة برامج الدراسات العليا في جامعة سبأ**، المجلة الأكاديمية للأبحاث والنشر العلمي، العدد 59، اليمن، 2024، ص:108.

[2] مها محمد كعيبة وابتهال علي أبو حليقة، **جودة الخدمة التعليمية وأثرها على الالتزام التنظيمي، دراسة ميدانية على أعضاء هيئة التدريس بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية**، مجلة البحوث المستدامة في العلوم الإنسانية، جامعة 20 أوت1995 –سكيكدة–، المجلد02، العدد02، الجزائر، 2025، ص ص: 423–424.

[3] وحيد عبدان وسامر قواس، **تأثير الذكاء الإستراتيجي في جودة الخدمة التعليمية، دراسة ميدانية على العاملين في الجامعات الخاصة في شمال غرب سوريا**، مجلة بحوث جامعة إدلب، المجلد08، العدد01، سوريا، 2025، ص777.

- تحقيق نقلة نوعية في العملية التعليمية تقوم على أساس التوثيق للبرامج والإجراءات والتفعيل اللوائح
- والتوجيهات والارتقاء بمستويات الطلبة،
- تقديم كافة التسهيلات البحثية بكفاءة عالية،
- فتح قنوات الإتصال والتواصل بين الجامعات والجهات الرسمية والمجتمعية،
- زيادة خبرة الجامعة في تطوير التعليم بكافة مجالاته، وضمان التحسين المستمر الشامل لكل أنشطة الجامعة.

ثالثا: مبادئ جودة الخدمة التعليمية

هناك مجموعة من المبادئ التي تقوم عليها جودة الخدمة في التعليم الواجب التقيد بها والالتزام بها لحقيق النجاح وهي على النحو التالي:[1]

- الوعي بمفهوم الجودة لدى جميع الجهات الإدارية والعملية بالجامعة واقتناعهم في نجاح تنفيذ الجودة في الخدمة بالإضافة إلى وجود أهداف محددة واضحة للجامعة يشارك في وضعها جميع العاملين،
- القيادة الفعالة التي تتمكن من تنمية مفهوم وثقافة الجودة لدى العاملين بالجامعة والإلتزام الإدارة بتنمية ثقافة الجودة لدى العاملين بالمؤسسة التعليمية والحرص على تنفيذ أسسها،
- تبني فلسفة منع الخطأ وليس مجرد كشفه من خلال التركيز على تصحيح العمليات وتصميم البرامج التعليمية والمناهج الدراسية ودراسة احتياجات متطلبات سوق العمل بالإضافة وجود قاعدة بيانات متكاملة ليتم استخدامها بالشكل الذي يضمن سلامة ما يتخذ من قرارات،
- تطبيق مبادئ التعليم المستمر والتدريب المتواصل للعاملين والتركيز على العمل الجماعي وتحقيق الترابط والتعاون بين الأقسام والنظم الفرعية والاعتماد على الرقابة الذاتية والتقويم بدلا من الرقابة الخارجية،
- التخلص من الخوف لأنه يقلل من عملية المبادأة والتجديد والإنتاجية.

[1] هاجر زاوي، **آليات تحسين جودة الخدمة التعليمية بمؤسسات التعليم العالي-حالة الجزائر-**، أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص إقتصاد الخدمات، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر3، الجزائر، 2023/2022، ص ص: 17-18.

المطلب الثاني: أبعاد جودة الخدمة التعليمية

تباينت آراء الباحثين بشأن تحديد الأبعاد الأساسية لجودة الخدمة التعليمية، وسيتم توضيحها كالآتي:

أولا: الجوانب المادية الملموسة

تحتاج مؤسسات التعليم العالي في تقديم خدماتها إلى مجموعة من المستلزمات المادية التي تجسد هذه الخدمة سواء بصورة مباشرة أو غير مباشرة أو غير مباشرة، وتتمثل أهم المستلزمات المادية التي تتعلق بخدمة التعليم العالي بصورة مباشرة أو غير مباشرة في القاعات الدراسية، المدرجات، المختبرات العلمية، مختبرات الحاسوب والأدوات والوسائل التعليمية المرئية والمسموعة والمكتوبة وغيرها...إلخ، أما عن أهم المستلزمات المادية التي تتعلق بخدمة التعليم العالي بصورة غير مباشرة فتتمثل في النوادي الصحية والرياضية، الحدائق، مواقف السيارات وغيرها. [1]

ويقصد بها كذلك المرافق المادية للمنظمة ومعداتها وأفرادها ومواد الإتصال المستخدمة للترويج لخدماتها، أيضا التسهيلات المادية كافة ذات العلاقة المباشرة أو غير المباشرة في تقديم الخدمة لتعليمية وغالبا ما تستخدم لتأمين وتحسين صورة المؤسسة وتحقيق التواصل المستمر مع العملاء.

وتتجاوز أهمية الجوانب المادية الملموسة في مؤسسات التعليم العالي مجرد توفير التجهيزات، لتشكل أحد المؤشرات الجوهرية التي تعكس اهتمام المؤسسة بجودة الخدمة التعليمية وحرصها على توفير بيئة محفزة على التعلم والبحث العلمي، فكلما كانت المرافق التعليمية متسمة بالتحديث والتنظيم والتوافق مع المعايير الأكاديمية والتكنولوجية الحديثة، ساهم ذلك في رفع كفاءة العملية التعليمية وتحسين مستوى التفاعل بين الأستاذ والطالب، إضافة إلى ذلك، فإن توفر الوسائل التعليمية الحديثة والمرافق الداعمة ينعكس بصورة مباشرة على رضا الطلبة والأساتذة، ويسهم في بناء صورة إيجابية عن المؤسسة الجامعية، الأمر الذي يدعم مكانتها التنافسية ويعزز قدرتها على تحقيق أهدافها التعليمية والبحثية بكفاءة وفعالية.

ثانيا: الموثوقية

ويقصد بها القدرة على أداء الخدمة بثقة ودقة، وقدرة مقدم الخدمة على أداء الخدمة المطلوبة منه بدرجة عالية من الدقة والإتقان (عدم حدوث أخطاء) وفي مجال الخدمة التعليمية فإنه ينبغي على القائمين في مؤسسة التعليم العالي توفير خدمات بصورة صحيحة وبدرجة عالية من الإتقان وفي المواعيد المحددة. [2]

---

[1] نفس المرجع، ص: 14.

[2] وجيه عبد الستار نافع وبراك عبد المحسن حسن ملا، **مرجع سابق**، ص: 1159.

وتكتسي الموثوقية أو الإعتمادية أهمية كبيرة في مجال التعليم العالي لكونها تمثل أساس الثقة بين المؤسسة التعليمية والطلبة والمستفيدين من خدماتها، حيث تعكس مدى التزام المؤسسة بتنفيذ وعودها وتقديم خدماتها التعليمية والإدارية بكفاءة واستقرار دون وجود أخطاء أو تأخير يؤثر على سير الخدمة التعليمية.

كما يرتبط هذا البعد بمدى دقة المعلومات المقدمة للطلبة، وانتظام البرامج الدراسية، إضافة إلى ضمان تقديم الخدمات وفق معايير واضحة وثابتة، ويساهم ارتفاع مستوى الموثوقية في تعزيز صورة المؤسسة الجامعية وتحقيق رضا الطلبة، من خلال شعورهم بالثقة والأمان اتجاه جودة الخدمات المقدمة واستمراريتها، كما أن الالتزام بالدقة والشفافية في أداء مختلف الأنشطة التعليمية والإدارية يعكس مستوى الاحترافية والتنظيم داخل المؤسسة، ويدعم قدرتها على تحقيق أهدافها الأكاديمية والبحثية بكفاءة وفعالية.

ثالثا: الإستجابة

يعكس هذا البعد ترحيب واستجابة مقدمي الخدمة لمساعدة وقبول مطالب العملاء واحتياجاتهم في تقديم الخدمة السريعة والفورية.[1]

والإستجابة من الأبعاد الأساسية التي تعكس مدى كفاءة المؤسسة التعليمية في التعامل مع احتياجات الطلبة وتوقعاتهم، إذ ترتبط بقدرة العاملين على تقديم الخدمات التعليمية والإدارية بسرعة وفعالية مع الحرص على الدقة. كما يشمل هذا البعد استعداد المؤسسة للتفاعل الفوري مع الاستفسارات والشكاوى والمشكلات التي قد تواجه الطلبة، والعمل على معالجتها بأساليب تنظيمية مرنة تضمن استمرارية العملية التعليمية دون تأخير.

ويساهم توفر درجة عالية من الاستجابة في تعزيز رضا الطلبة والشعور بالاهتمام والمتابعة، إضافة إلى دعم الثقة في أداء المؤسسة وقدرتها على توفير بيئة تعليمية تتسم بالكفاءة والجودة، كما أن سرعة تقديم الخدمة والاستجابة للمستجدات تعكس مستوى التنسيق الإداري والتنظيمي داخل المؤسسة، وهو ما ينعكس إيجابا على تحسين جودة الخدمة التعليمية ورفع مستوى الأداء المؤسسي بصورة عامة.

رابعا: الثقة والأمان

يتجلى هذا البعد في قدرة العاملين على بث الثقة والطمأنينة في نفوس العملاء وتقديم الخدمة في جو أمن يخلو من المخاطر، ويقصد بها قدرة المؤسسة على توفير عنصر الأمان سواءا للعاملين بالمؤسسة أو

---

[1] عمار فتحي موسى إسماعيل وأسامة محمد مهدي مبارز، **دور تقنية الحوسبة السحابية في تحسين جودة الخدمة التعليمية (دراسة تطبيقية على مؤسسات التعليم العالي)**، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية، المجلد08، العدد02، مصر، 2020، ص: 13.

للمستفيدين من الخدمة، في حين يشير إلى أن الأمان يعني قدرة الجامعة على تقديم الخدمات الصحيحة والموثوقة التي وعدت بها، كذلك المعرفة والإهتمام والمهرات التي يبديها الأفراد العاملين والتي تلهم المصداقية والثقة. [1]

بالإضافة إلى غياب المخاطرة والشك في التعامل مع المؤسسة ويستخدم هذا المؤشر للتعبير عن درجة الشعور بالأمان في الخدمة المقدمة وفيه من يقدمها حتى توفي مؤسسة التعليم العالي الخدمة التعليمية للطالب في جو أمن يخلو من المخاطر فإنه ينبغي عليها أن تخصص قوة أمن خاصة بمؤسسة التعليم العالي تشكلها الإدارة لتوفير جوانب الأعمال المختلفة مثل مانع السرقات وحوادث الإعتداء والمتاجرة في الممنوعات، وبالإضافة إلى ذلك اعتماد برنامج صحي متكامل يوفر للطلبة الأطباء والصيدليات وسيارات الإسعاف مع توفير تأمين صحي وخدمات البريد.

خامسا: التعاطف

يمثل هذا البعد في التعاطف والرعاية والاهتمام الفردي التي تبديه المؤسسة تجاه العملاء، وإظهار اللباقة والإحترام لمتلقي الخدمة.[2]

كذلك هو قدرة موظفي الجامعة والمدرسين على تقديم اهتمام مميز وعناية خاصة للطلاب، والتواصل المستمر مع المستفيدين من الخدمة والإستجابة للشكاوى المقدمة من العملاء وأن يشعر بأنه العميل الوحيد للمؤسسة، بالإضافة إلى أن التعاطف يعد من الأبعاد الجوهرية في جودة الخدمة التعليمية، كونه يعكس البعد الإنساني في تعامل المؤسسة مع الطلبة ومختلف المستفيدين من خدماتها، حيث لا يقتصر الأمر على تقديم الخدمة بصورة رسمية فقط، بل يمتد إلى فهم احتياجات الطلبة وظروفهم الأكاديمية والاجتماعية والنفسية والتفاعل معها بمرونة واهتمام، كما يسهم هذا البعد في تعزيز الثقة المتبادلة بين المؤسسة والطلبة، من خلال إظهار روح التعاون وسرعة الاستجابة للاستفسارات المختلفة، الأمر الذي يخلق بيئة تعليمية يسودها الاحترام والدعم النفسي إضافة إلى ذلك، فإن ارتفاع مستوى التعاطف لدى العاملين والإداريين وأعضاء الهيئة التدريسية ينعكس إيجابا على رضا الطلبة وانتمائهم للمؤسسة، ويعزز من فاعلية التواصل الداخلي، بما يدعم تحقيق الأهداف التعليمية ويرفع من مستوى جودة الأداء الجامعي بصورة عامة.

---

[1] وجيه عبد الستار نافع وبراك عبد المحسن حسن ملا، **مرجع سابق**، ص: 1162.

[2] مها محمد كعيبة وابتهال علي أبو حليقة، **مرجع سابق**، ص: 425.

المطلب الثالث: قياس جودة الخدمة التعليمية والعوامل المؤثرة على تحقيقها

يعد قياس جودة الخدمة التعليمية خطوة أساسية لمعرفة فعالية العملية التعليمية، كما يتأثر تحقيقها بعدة عوامل تتعلق بالمؤسسة التعليمية والموارد البشرية والبيئة التنظيمية.

أولا: قياس الخدمة التعليمية

فضل العديد من الباحثين في جودة الخدمة التعليمية استخدام مقاييس جودة الخدمة المعروفة في قطاعات ومجالات أخرى غير التعليم، نظرا لشيوع استخدامها وثقة المؤسسات والدراسات التي طبقتها في نتائجها وسوف يقتصر البحث الحالي على توضيح أهم هذه المقاييس وهما مقياس جودة الخدمة "servquai"، ومقياس أداء الخدمة "servperef".

1. مقياس نموذج جودة الخدمة: تقوم هذه الأداة على تحديد الفجوة بين توقعات العملاء لمستوى الخدمة وادراكهم للأداء الفعلي، أي معرفة وتحديد مدى التطابق بين الخدمة المتوقعة والمدركة، وقد حدد نموذج الفجوة، الفجوات التي تسبب عدم النجاح في تقديم الجودة المطلوبة وتتمثل في خمسة أبعاد لجودة الخدمة يضم كل منها عدد من العناصر وهذه الأبعاد هي:[1]

- العناصر المادية،
- والاعتمادية المصداقية،
- وسرعة الاستجابة،
- والثقة في التعامل،
- الأمان والاهتمام التعاطف.

وعلى الرغم من الإنتشار والقبول الواسع لهذا المقياس، إلا أنه وجهت إليه العديد من الانتقادات، أهمها تعقد العمليات الحسابية التي ينطوي عليها وضعف قدراتها التنبؤية وتفاوت مقدرته على تفسير الإختلافات في مكونات الجودة من مجال لآخر.

2. مقياس أداء الخدمة (servperf): جاء خلال سنة 1992 نتيجة للدراسات التي قام بها "

[1] المهدي مفتاح السريتي وسرور بشير علي الطويل، **استخدام نموذج الفجوة servqual لقياس جودة الخدمة التعليمية من وجهة نظر معلمي التعليم الثانوي العام بمدينة مصراتة**، مجلة البحوث المستدامة في العلوم الإنسانية، المجلد 02، العدد 02، مصر، 2025، ص:116.

Taylor et cornin"، نموذج الإتجاه قائم على أساس عدم قبول فكرة تقييم جودة الخدمة، ويركز بصفة خاصة على فكرة تقييم الأداء الفعلي للخدمة، أي التوسع في جانب الإدراكات الخاصة بالمستفيد فقط، يتم التعبير عن جودة الخدمة على أنها نوع من الإتجاهات وهي دالة على إدراكات الزبائن السابقة وخبرات وتجارب التعامل مع المؤسسة ومستوى الرضا عن الأداء الحالي للخدمة، حيث تتضمن عملية تقييم الجودة وفق هذا النموذج عدة إفتراضات متمثلة في بناء خبرة المستفيد السابقة والمتراكمة كنتيجة لتكرار التعامل مع المؤسسة، وكذلك في غياب خبرة المستفيد السابقة في التعامل مع المؤسسة فإن توقعاته حول الخدمة تحدد بصورة أولية لمستوى تقييم لجودتها، بالإضافة إلى أن الخبرات المتعاقبة مع المؤسسة ستقود إلى مراجعات إدراكية أخرى لمستوى الجودة، وبالتالي فإن تقييم المستفيد لمستوى الخدمة يكون محصلة لكل عمليات التعديل الإدراكي التي يقوم بها الزبون فيما يتعلق بجودة الخدمة، وهكذا فإن رضا المستفيد عن مستوى الأداء الفعلي للخدمة له أثر مساعد في تشكيل إدراكات المستفيد للجودة.[1]

ثانيا: العوامل المؤثرة في جودة الخدمة التعليمة

توجد مجموعة من العوامل التي تؤثر في جودة الخدمة التعليمية، حيث يمكن أن تساهم هذه العوامل في تحسين مستوى الخدمة ورفع كفاءتها، أو تؤدي إلى تراجعها وعدم تحقيق توقعات المستفيدين، ويمكن توضيح هذه العوامل فيما يلي:[2]

1. **العوامل الاقتصادية:** وتتمثل هذه العوامل في الإتجاهات التضخمية لاقتصاد الدولة ووتيرة النشاط الاقتصادي، وأسعار الفائدة فضلا عن السياسة المالية للدولة،
2. **العوامل السياسية:** ويقصد بها خطط الحكومة وقراراتها وتوجهاتها في إدارة شؤون الدولة والمجتمع، والفرص التي تمنحها للمنظمات والمؤسسات الحكومية والمجتمعية في دعم العملية التعليمية أو الإرتقاء بمستواها وتوجهاتها،
3. **العوامل الاجتماعية:** ويقصد بها البناء الاجتماعي والعلاقات السائدة فيه ومنظومة القيم والأعراف والتقاليد المؤثرة في جودة الخدمات التعليمية من حيث تأثيرها على الإجراءات التي تقدمها وموضوعيتها أو تأثيرها على المعاملات وكفاءة الأداء داخل المؤسسة،

---

[1] شعور أسماء وبن سيرود فاطمة الزهراء، **تقييم جودة خدمة التعليم العالي بإستخدام نموذج أداء التعليم العالي Hedperf**، مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية، المجلد 06، العدد02، الجزائر، 2022، ص: 140.

[2] نفس المرجع، ص ص: 129-130.

4. **العوامل التكنولوجية:** يقصد بها مجموعة الأنظمة والأساليب المادية والفكرية المستعملة في تحويل المدخلات إلى مخرجات، والتي تمكن المؤسسات التعليمية مع التكيف مع البيئة وتقديم الخدمة التعليمية بشكل حضاري متطور.

وبناءا على ما سبق يمكن تحديد العوامل المؤثرة في جودة الخدمة التعليمية بالتعليم الجامعي على أوجه الخصوص على النحو التالي:

1. **عوامل متعلقة بالمؤسسة التعليمية:** والتي تتمثل في العوامل المادية من إمكانات متاحة لدى المؤسسة التعليمية مثل البنية التحتية والمباني المؤسس عليها المؤسسة ومرافقها الخدمية والعوامل البشرية وتتمثل في توافر أعداد كافية من القوى البشرية العاملة بالمؤسسة سواء من الهيئة الإدارية أو التدريسية أو العمالة الخدمية والعوامل التنظيمية وتتمثل القوانين والتشريعات واللوائح والإجراءات اللازمة للحصول على الخدمة التعليمية ومدى بساطتها وسهولة إجرائها وخلوها من الروتين والتعقيد.

2. **عوامل متعلقة بالطلبة الدارسين:** وتتمثل في مدى فهم الطلاب لاحتياجاتهم ومدى تطلعاتهم وتوقعاتهم في الخدمة المقدمة لهم، وأيضا مدى فهمهم لطبيعة الخدمة التعليمية وما يجب عليهم القيام به حتى يتمتعون بأعلى مستوى من الخدمة التعليمية، هذا بالإضافة إلى تأثرهم بمستوى ونوع الخدمة التعليمية التي حصلوا عليها مسبقا في مؤسسات تعليمية أخرى.

3. **عوامل بيئية ومجتمعية:** ويقصد بها ما يمتلكه المجتمع المحيط بالكلية الجامعية من سمات وخصائص إقتصادية وإجتماعية وثقافية وأيضا من هيئات ومراكز ومؤسسات تعليمية وغير تعليمية، والتي قد تعد فرصا داعمة للخدمة التعليمية بالكلية أو تمثل تحديا أو تهديدا لها. [1]

المطلب الرابع: تأثير تطبيقات الذكاء الاصطناعي على جودة الخدمة التعليمية

يشهد قطاع التعليم في السنوات الأخيرة تحولات متسارعة بفعل التطور التكنولوجي، خاصة مع بروز تقنيات الذكاء الاصطناعي التي أضحت أداة فعالة في تحسين جودة الخدمة التعليمية، لما لهذه التقنيات دور كبير في تطوير أساليب التعليم والتعلم من خلال توفير تطبيقات رقمية متقدمة تدعم وتعزز من جودة الخدمة التعليمية.

[1] شعور أسماء وبن سيرود فاطمة الزهراء، **مرجع سابق**، ص: 131.

أولا: تطبيقات الذكاء الاصطناعي في التعليم

يساهم توظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي في تطوير وتعزيز جودة الخدمة التعليمية، وذلك من خلال مجموعة من التطبيقات التكنولوجية التي توفر بيئات تعلم أكثر تفاعلا ومرونة، ومن أبرز هذه التطبيقات ما يلي:[1]

1. روبوتات الدردشة الذكية: وهي أنظمة ذكية تتفاعل مع المستخدمين من خلال الرسائل النصية أو الصوتية، يتم تصميمها للعمل بشكل مستقل دون تدخل بشري، من مميزات استخدامها في مجال التعليم، أنها تقدم المساعدة الفورية للمقدمين أو المستهلكين للخدمة التعليمية، لقدرتها على توفير إرشادات الكتابة الأكاديمية، تساعد على كشف الانتحال العلمي مما يضمن الأصالة العلمية...إلخ.[2]

وتستخدم هذه التطبيقات في المؤسسات التعليمية، منها مؤسسات التعليم العالي، أيضا للإجابة عن استفسارات الطلبة وتقديم الإرشادات الأكاديمية والمعلومات المتعلقة بالمقررات الدراسية.

2. الواقع المعزز أو الواقع الافتراضي: وهو عبارة عن برمجيات تكنولوجية تستخدم في مجالات عديدة منها مجال التعليم، وذلك بغرض تزويد المتعلم أو المعلم بمعارف وخبرات تتكامل مع النص المعروض أمامه بطريقة تفاعلية من خلال الصوت والصورة، وغيرها، بهدف تعزيز الفهم والمعرفة للمتعلم.[3]

إذ تتيح هذه التقنيات إنشاء بيئات تعليمية افتراضية تحاكي الواقع، مما يساعد الطلبة على خوض تجارب تعليمية تفاعلية مثل إجراء التجارب العلمية، أو زيارة أماكن يصعب الوصول إليها في الواقع.

3. النظم الخبيرة: تعد من الأنظمة الحاسوبية التي تعتمد على قواعد معرفية لمحاكاة تفكير الخبراء، حيث

---

[1] حمزة مقيطع ونور الدين رجم، **أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي على جودة التعليم العالي- دراسة على عينة من أساتذة جامعة سكيكدة-**، مجلة التمويل والاستثمار والتنمية المستدامة، جامعة فرحات عباس-سطيف-، المجلد 10، العدد 01، الجزائر، 2025، ص ص: 690-691.

[2] محمد خيري محمد فتوح نوح، **روبوتات الدردشة التفاعلية (Chat bots) كأحد تطبيقات الذكاء الاصطناعي وتأثيرها على البحث العلمي**، مجلة التربية النوعية والتكنولوجيا (بحوث علمية وتطبيقية)، كلية التربية، جامعة كفر الشيخ، المجلد 31، العدد01، مصر، 2024، ص ص: 279- 292.

[3] وسام عطوم وأيوب قوجيل، **تكنولوجيا الواقع المعزز ودورها في تعزيز العملية التعليمية-مراجعة أدبية-**، مجلة المحترف لعلوم الرياضة والعلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة زيان عاشور-الجلفة-، المجلد 12، العدد 04، الجزائر، 2025، ص: 312.

تستخدم في تقديم الاستشارات التعليمية ومساعدة الطلبة والأساتذة في تحليل المشكلات وإيجاد الحلول المناسبة لها.

4. الروبوتات التعليمية: هي أجهزة ميكانيكية مبرمجة قادرة على تنفيذ مجموعة من التعليمات المخزنة في ذاكرتها الإلكترونية، ويمكن توظيفها في العملية التعليمية لأداء مهام تعليمية متعددة، مثل المساعدة في الشرح أو تقديم الأنشطة التفاعلية.

5. التعلم التكيفي الذكي: تعتمد هذه الأنظمة على خوارزميات تحليل البيانات لتكييف المحتوى التعليمي وفقا لاحتياجات كل متعلم، حيث يتم تعديل المواد التعليمية والأنشطة بما يتناسب مع مستوى الطالب وقدرته على الاستيعاب.

ثانيا: أهمية تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الخدمة التعليمية

تشير العديد من الدراسات إلى أن تطبيقات الذكاء الاصطناعي أصبحت تلعب دورا متزايد الأهمية في تطوير الخدمة التعليمية وتحسين جودة مخرجاتها، وتتمثل أهمية تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي في الخدمة التعليمية فيما يلي:[1]

- يساهم الذكاء الاصطناعي في تحسين مستوى التحصيل الأكاديمي للطلبة من خلال تقديم محتوى تعليمي مخصص يتوافق مع قدرات كل طالب، وذلك بالاعتماد على تحليل أدائه السابق ومتابعة تقدمه في التعلم،
- يساعد على تعزيز تفاعل الطلبة مع الخدمة التعليمية، حيث تتيح الأنظمة الذكية للمتعلمين قدرا أكبر من الاستقلالية والتحكم في مسار تعلمهم، مما يزيد من دافعيتهم للمشاركة والتعلم،
- يساعد على مراعاة الفروق الفردية بين الطلبة من خلال تكييف المحتوى التعليمي وتقديمه بما يتناسب مع قدراتهم ومستوياتهم المختلفة،
- يساهم في تقليل الفاقد التعليمي من خلال إعادة تنظيم المحتوى التعليمي وفق احتياجات المتعلمين.

ومن فوائد استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الخدمة التعليمية أيضا ما يلي:[2]

- تتيح تقنيات الذكاء الاصطناعي للأساتذة الحصول على تحليلات فورية ودقيقة حول أداء الطلبة

---

[1] ابتسام أسعد أحمد الياتي، **استراتيجيات التعليم باستخدام الذكاء الاصطناعي**، مجلة العلوم التربوية، جامعة القاهرة، المجلد33، العدد02، مصر، 2025، ص: 449.

[2] Jurayev sherali bozorboyevich, **leveraging artificiel intelligence in education : a comprehensive analysis** ,multidisciplinary scientific journal ,vol2, No13,2023, p p :259-260 .

ومستوياتهم، ما يساعد في اتخاذ قرارات مناسبة لتعزيز جودة الخدمة التعليمية،

- تعمل تقنيات الذكاء الاصطناعي على أتمتة بعض المهام الإدارية مثل تصحيح الواجبات، وإدارة الأنشطة التعليمية، مما يخفف الأعباء عن الأساتذة،
- تعزز برامج الذكاء الاصطناعي التكامل بين التقنيات الحديثة وخبرة الأستاذ، مما يساعد على تحقيق نتائج تعليمية أفضل للطلبة.

ثالثا: تحديات تطبيق الذكاء الاصطناعي في التعليم العالي

إن تطبيق الذكاء الإصطناعي في التعليم العالي لديه القدرة على تحقيق فوائد عديدة، إلا أنه لا يخلو من التحديات التي تشكل تهديدا على العديد من جوانب التعليم العالي، وسيتم توضيحهم في الآتي:[1]

- **سلامة البيانات وجودتها:** تتمتع أنظمة الذكاء الإصطناعي بالبراعة في انتاج محتوى ذو صلة بالسياق والذي يمكن أن يتضمن معلومات مضللة أو غير صحيحة، مما يؤدي إلى انتشار المعلومات الخاطئة وإعاقة اكتساب المعرفة الدقيقة،
- **التطبيق والخبرة:** إن التحدي الحقيقي يكمن في ضمان استخدام الذكاء الإصطناعي كأداة لتعزيز التفكير النقدي والإبداع، بدلا من مجرد استخدامه لأتمتة المهام وتوفير الوقت كما يجب التشديد على ضرورة تمكين المعلمين بمهارات محو المية الرقمية والخبرة التقنية اللازمة، لضمان قدرتهم على التعامل مع هذا الأنظمة وتحليل بياناتها بفعالية لتطوير الممارسات التعليمية،
- **أمن البيانات والخصوصية:** من أهم التحديات يكون في حماية البيانات الحساسة من الإنتهاكات وصعوبة تقييم آثارها طويلة المدى، مع ضرورة تمكين الأفراد من السيطرة الكاملة على بياناتهم الشخصية، كما أن تخزين هذه البيانات في بيئات التعليم العالي يجعلها عرضة للإختراق أو الإستغلال غير المشروع، مما يهدد الخصوصية والحقوق الأساسية للمعلمين والطلاب على حد سواء،
- **النزاهة الأكاديمية:** تتزايد المخاوف من اتكال الطلاب على الذكاء الإصطناعي في الكتابة والتحري، مما يضعف مسؤوليتهم الشخصية والتزامهم الأخلاقي، كما تسهل أدوات الذكاء الإصطناعي عمليات الغش في الإختبارات مما يؤدي لتقييمات مضللة تفتقر للمهرات الحقيقة المطلوبة،
- **المهارات الاجتماعية:** يؤدي الإعتماد المفرط على البيئة الإفتراضية للذكاء الإصطناعي إلى العزلة

---

[1] سناء أبو صفي ومحمد أمين القضاة، **الذكاء الإصطناعي في التعليم العالي (التحديات والتوجيهات) مراجعة منهجية**، مجلة العلوم التربوية، المجلد 51، العدد 03، عمان، الأردن، 2024، ص ص: 209-211.

وضعف التعاطف والعلاقات بين الأشخاص، كما يخشى أن يحل التفاعل مع الآلة محل التفاعل البشري، مما يفقد الطلبة أهمية التنشئة الاجتماعية والقيم الإنسانية.[1]

المبحث الثالث: الدراسات السابقة

يهدف هذا المبحث إلى عرض وتحليل الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع جودة الخدمة التعليمية والذكاء الاصطناعي، سواء العربية أو الأجنبية، من أجل استكشاف أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسات، كما يسعى إلى تحديد أوجه الاتفاق والاختلاف بين هذه الدراسات، وتحليل مدى تقاطعها أو تباينها في تفسير العلاقة بين جودة الخدمة التعليمية وتوظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي. ويتيح هذا العرض كذلك إمكانية إبراز أهم الفجوات البحثية التي لم يتم التطرق إليها بشكل كاف، بما يساعد على بناء تصور علمي أكثر وضوحا يدعم الدراسة الحالية، ويبرز في الوقت نفسه الإضافة العلمية التي تقدمها الدراسة الحالية في هذا المجال.

المطلب الأول: الدراسات العربية

اهتمت الدراسات العربية بجودة الخدمة التعليمية، خاصة مع ظهور الذكاء الاصطناعي ودوره في تحسين التعليم ورفع كفاءته حيث يمكن توضيح ذلك فيما يلي:

أولا: دراسة أشواق وحمان قرقاجي (2023): توظيف تطبيقات الذكاء الاصطناعي ودرجة أهميتها في العملية التعليمية من وجهة نظر معلمي الحاسب الآلي: مقال علمي منشور في مجلة العلوم التربوية والنفسية، المجلد 07، العدد42، بدون بلد نشر، 2023.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع توظيف تطبيقات الذكاء الاصطناعي ودرجة أهميتها في العملية التعليمية من وجهة نظر معلمي الحاسب الآلي، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي المسحي، واستخدام أداة الاستبانة كأداة رئيسية للدراسة، ومن النتائج التي توصلت إليها الدراسة مايلي:

- مستوى معرفة معلمي الحاسب الآلي بتوظيف الذكاء الاصطناعي في العملية التعليمية جاءت بدرجة مرتفعة بمتوسط حسابي (3.44 من 5).
- وجود اتفاق ملحوظ على أهمية توظيف تطبيقات الذكاء الاصطناعي في العملية التعليمية.

[1] نفس المرجع، ص: 212.

ثانيا: دراسة ناصر منصور مانع العجمي (2024): دور تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحسين الخدمات المقدمة للطلبة في جامعة الكويت من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية: مقال علمي منشور في مجلة العلوم التربوية والدراسات الإنسانية، جامعة عز، العدد40، اليمن، 2024.

هدفت هذه الدراسة للكشف عن دور تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الخدمات المقدمة للطبة في جامعة الكويت من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية، اعتمد الباحث في دراسته على المنهج الوصفي المسحي، واستخدم الإستبانة كأداة لقياس دور تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الخدمات المقدمة لطلبة مرحلة البكالوريوس في كلية تكنولوجيا المعلومات في جامعة الكويت من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية، ومن النتائج التي توصلت إليها الدراسة ما يلي:

- دور تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الخدمات المقدمة للطلبة في جامعة الكويت جاء بشكل ايجابي.
- توظيف أسالي تكنولوجية جديدة تركز على عناصر التكنولوجيا تسهل متطلباتهم وحاجاتهم من خدمات كانوا يحصلون عليها سابقا بطرق تقليدية وذلك من خلال توفيرها للوقت، والجهد، والمال.

ثالثا: دراسة حمزة مقيطع ونور الدين رجم (2025): أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي على جودة التعليم العالي دراسة على عينة من أساتذة جامعة سكيكدة: مقال علمي منشور في مجلة التمويل والاستثمار والتنمية المستدامة، جامعة فرحات عباس –سطيف–، مجلد10، العدد01، الجزائر، 2025.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى مساهمة تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الجامعة وأثرها على جودة التعليم العالي من وجهة نظر أعضاء كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 20 أوت 1955 بسكيكدة، اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي، وقد استخدم الباحثان الاستبيان كأداة رئيسية للدراسة، حيث تم توزيع 100 استبيان على عينة الدراسة، ومن النتائج التي توصلت إليها الدراسة ما يلي:

- يوجد أثر ودلالة احصائية عند مستوى معنوية($\alpha \leq 0.05$) لاستخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الجامعة على تحسين جودة التعليم العالي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة سكيكدة.
- يوجد أثر ذو دلالة احصائية لاستخدام الذكاء الاصطناعي في العملية التعليمية، وفي البيداغوجيا، الشؤون الإدارية، البحث العلمي، على جودة التعليم العالي.

رابعا: دراسة محمد خيري محمد فتوح نوح (2025): روبوتات الدردشة التفاعلية (chat bots) كأحد تطبيقات الذكاء الاصطناعي وتأثيرها على البحث العلمي: مقال علمي منشور في مجلة التربية النوعية والتكنولوجيا (بحوث علمية وتطبيقية)، كلية التربية، جامعة كفر الشيخ، المجلد 31، العدد01، مصر، 2025.

هدفت هذه الدراسة للتعرف على مدى الاستعانة بروبوتات الدردشة التفاعلية (chat bots) كأشهر تطبيقات الذكاء الاصطناعي في البحث العلمي، وتأثير ذلك على البحث العلمي، كما هدفت الدراسة إلى معرفة مدى تأثير روبوتات الدردشة التفاعلية على في مجال البحث العلمي عموما، ودورها في توجيه طلاب الدراسات العليا، اعتمد الباحث على المنهج الوصفي والتحليلي، مع اعتماد على الإستبيان والمقابلة الشخصية كأدوات رئيسية لجمع المعلومات، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة ما يلي:

- روبوتات الدردشة التفاعلية توفر للباحثين وصول سريع إلى كم كبير من البيانات والمراجع العلمية، مما يقلل الوقت الذي يقضيه الباحث في البحث اليدوي، ويسرع من عملية جمع المعلومات الموثوقة.
- روبوتات الدردشة تعمل على تقليل الأخطاء الشائعة في جمع وتحليل البيانات، بفضل خوارزميات متطورة تضمن دقة المعلومات المقدمة، مما يعزز من موثوقية نتائج البحث ويزيد من قيمتها العلمية.

خامسا: دراسة سامر جابر (2025): الذكاء الاصطناعي وأثره في تطوير جودة التعليم من خلال أنظمة التقويم الذكية: مقال علمي منشور في مجلة الآداب والعلوم الإنسانية، جامعة الحاج لخضر –باتنة–، المجلد07، العدد 40، الجزائر، 2025.

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل الدور التحويلي للذكاء الاصطناعي في تطوير أدوات التقييم التربوية وتعزيز جودة التعليم، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي والتحليلي، من خلال تحليل الأدبيات الحديثة والدراسات التطبيقية الصادرة بين السنوات (2023 و2025)، بهدف بناء فهم علمي متكامل للعلاقة بين الذكاء الاصطناعي وجودة التعليم، ومن بين النتائج التي توصلت إليها الدراسة ما يلي:

- توظيف الذكاء الاصطناعي في التقويم التربوي يساهم في تحسين دقة القياس وزيادة العدالة، وتخصيص التعلم وفق احتياجات الطلبة الفردية.
- دمج الذكاء الاصطناعي في أدوات التقييم يسهم في خفض العبء الإداري على المعلمين، ويمنحهم فرصة للتركيز على الجوانب الإرشادية والتفاعلية للتعلم.

المطلب الثاني: الدراسات الأجنبية

شهدت الدراسات الأجنبية اهتماما كبيرا بموضوع جودة الخدمة التعليمية في ظل التطور التكنولوجي، خاصة مع توظيف الذكاء الاصطناعي في المجال التعليمي، حيث ركزت على النماذج الحديثة والتطبيقات العملية التي تساهم في تحسين الأداء التعليمي وتعزيز تجربة المتعلمين، وذلك يتبين من خلال الدراسات التالية:

أولا: دراسة

Ahmad Gocen and Fatih Aydemir (2020): "Artificial Intelligence in Education and Schools", Research on Education and Media, Vol 12, No 01, Italy.

تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف السيناريوهات المحتملة التي قد تنشأ مع دخول الذكاء الاصطناعي إلى التعليم، وكذلك الآثار التي قد يتركها على مستقبل التعليم والمدارس، صمم البحث كدراسة ظاهراتية (Phenomenological)، وهي منهج نوعي يعتمد على تحليل آراء المشاركين من قطاعات مختلفة، كما تم الاعتماد على المقابلة والاستبانة كأدوات رئيسية للدراسة، ومن النتائج التي توصلت إليها الدراسة ما يلي:

- الذكاء الاصطناعي في التعليم يمكن استخدامه في العديد من المجالات بدءا من التعليم الفردي وصولا إلى تسجيل الحضور عند دخول الفصل.
- يستخدم الذكاء الاصطناعي في تحديد المناهج الدراسية من خلال تطوير خوارزميات التعليم الآلي المتعلقة بالنظام التعليمي.

ثانيا: دراسة

Lazar Krstic and Venleksic and Marija Krstic (2022): "Artificial Intelligence in Education: A Review", paper presented at the 9th International Scientific Conference Technics and Informatics in Education, Serbia, 2022.

تعتبر هذه الدراسة من الدراسات الحديثة التي تناولت موضوع توظيف الذكاء الاصطناعي في التعليم، حيث هدفت إلى التعرف على تأثير الذكاء الاصطناعي على العملية التعليمية، واستعراض أهم تطبيقاته، وإبراز الفوائد المحققة من استخدامه في مجال التعليم، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي والتحليلي، من خلال مراجعة الأدبيات العلمية وتحليل مجموعة من البحوث العلمية المنشورة خلال الفترة الممتدة من (2018 إلى2021)، حيث تم اختيار 15 دراسة من قواعد بيانات علمية مثل"Science Direct"

وSchooler"Google " كأدوات للإجابة عن تساؤلات البحث واستخلاص النتائج، ومن النتائج التي توصلت إليها الدراسة ما يلي:

- أصبح للذكاء الاصطناعي تأثير كبير في تحسين جودة التعليم من خلال تخصيص التعلم وفق احتياجات الطلبة وتسهيل المهام الإدارية للأساتذة، ورفع كفاءة العملية التعليمية.
- يسهم الذكاء الاصطناعي في تطوير أساليب التدريس وتحسين تجربة التعلم، إلا أنه لا يمكن أن يحل محل التعليم التقليدي بشكل كامل، بل يستخدم كأداة داعمة له فقط.

ثالثا: دراسة

Jurayev and Sherali Bozorboyevich (2023):"Leveraging Artificial Intelligence in Education: A Comprehensive Analysis", Innovative Development in Educational Activities, Vol 02, No 13, Uzbekistan, 2023.

تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف الطرق المختلفة التي يستخدم بها الذكاء بالاصطناعي في البيئات التعليمية، كما تهدف إلى معرفة فوائده وتحدياته المحتملة، وآثاره على مستقبل التعليم، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي والتحليلي، حيث تم جمع المعلومات عن طريق المراجعة المنهجية للأدبيات المتعلقة بالموضوع باستخدام قواعد بيانات أكاديمية مرموقة مثل:"ACM Digital Limrary" و "IEEEXphe" ومن النتائج التي توصلت إليها الدراسة ما يلي:

- يستخدم اذكاء الاصطناعي في التعليم من خلال تطبيقات متنوعة مثل أنظمة التدريب الذكية (ITS) ومنصات التعليم الكيفي، ومعالجة اللغة الطبيعية (NLP) لتصحيح المقالات أليا، وبرامج الدردشة الآلية التعليمية.
- إن الدوافع وراء تبني الذكاء الاصطناعي في التعليم ليست تعليمية بحتة بل اجتماعية وسياسية أيضا، حيث يواجه التعليم العالي على الخصوص ضغطا مستمر لتقديم دليل على جودة التعليم، ليس فقط لضمان الجودة ولكن للتنافس محيا ودوليا لجذب الطلاب والموظفين والتمويل، ونتيجة لذلك ينظر إلى الذكاء الاصطناعي على أنه يعزز الأداء المؤسسي في مجالات متعددة مثل جودة التدريس.

رابعا: دراسة

Frances O'Donnell and Mark Porter and Stephen Fitzgerald (2024):"The Role of Artificial Intelligence in Higher Education: Higher Education Students' Use of AI in Academic Assignments", Journal of Technology Enhanced Learning, Vol 08, No 01, irlend, 2024.

هدفت هذه الدراسة لاستكشاف آثار استخدام طلاب التعليم العالي للذكاء الاصطناعي في المهام والواجبات الأكاديمية، مع التركيز على الفوائد والتحديات الأخلاقية المرتبطة باستخدامه، اعتمدت الدراسة على المنهج الاستقرائي لاستكشاف وجهات نظر الطلاب حول الذكاء الاصطناعي في واجباتهم الأكاديمية، كما اعتمد الباحثون في دراستهم على المقابلة كأداة لجمع البيانات حيث تم أجراء مقابلات شبه منظمة مع مجموعة طلاب من سبع جامعات في كل من ايرلندا والمملكة المتحدة، ومن النتائج التي توصلت إليها الدراسة ما يلي:

- من فوائد استخدام الذكاء الاصطناعي في الواجبات الأكاديمية توفير الوقت في انجاز المهام والمساعدة في الإبداع الأكاديمي.
- وجود نقص واضح في توجيهات الجامعات حول الاستخدام الأخلاقي للذكاء الاصطناعي.

خامسا: دراسة

Victor Manuel Valdiviezo and Julio Arévalo Reátegui et al, (2025):"Artificial Intelligence and Education: Quality in Higher Education: A Systematic Review", TEM Journal, Vol 14, No 04, Peru, 2025.

هدفت هذه الدراسة إلى توضيح أثر الذكاء الاصطناعي على تحسين جودة التعليم في مؤسسات التعليم العالي، مع التركيز على ضرورة تطوير عماية التعليم والتعلم في الجامعات الحكومية على مستوى مختلف أنحاء العالم، كما تستكشف هذه الدراسة كيفية إسهام الذكاء الاصطناعي في العملية التعليمية والتحديات المتعلقة به في مجال التعليم، اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي والتحليلي، حيث اعتمدت الدراسة على مراجعة منهجية للأدبيات من خلال تحليل 22 وثيقة علمية من قواعد بيانات أكاديمية مرموقة تشمل كل من "Scopns" و"Science Webof" وغيرها، خلال الفترات الممتدة من (2002 إلى 2024)، حيث قام الباحثون بجمع وتحليل شامل للدراسات السابقة للإجابة عن تساؤلات تتعلق بكيفية تحسين الذكاء الاصطناعي لعملية التعلم، والتحديات التي تواجه تطبيقه، ومن النتائج التي توصلت إليها الدراسة ما يلي:

- لاستخدام الذكاء الاصطناعي في التعليم بشكل عام والتعليم العالي بشكل خاص فوائد كبيرة من بينها تحسين أداء الطلبة وترشيد استخدام الموارد.
- وجود عوائق مختلفة نتيجة استخدام الذكاء الاصطناعي في التعليم مثل مخاطر المتعلقة بالخصوصية وأمن البيانات.

المطلب الثالث: المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

تسعى الدراسة الحالية إلى مقارنة نتائجها مع ما توصلت إليه الدراسات السابقة العربية والأجنبية حول جودة الخدمة التعليمية والذكاء الاصطناعي، بهدف تحديد أوجه التشابه والاختلاف، وإبراز الإضافة العلمية التي تقدمها هذه الدراسة والجدول التالي يوضح الآتي:

الجدول رقم (01): المقارنة بين بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة.

الدراسة	أوجه التشابه	أوجه الاختلاف
دراسة أشواق دحمان قرقاحي (2023).	▪ كلا الدراستان اعتمدتا على أداة الإستبانة كأداة رئيسية لدراسة. ▪ توصلت النتائج في كلا الدراستين إلى وجود أهمية بالغة في توظيف الذكاء الاصطناعي بشكل عام، وكذلك وجود تحديات جديدة لتوظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي في التعليم والجامعات. ▪ تمثل المجتمع في كلا الدراستين في الهيئة التدريسية رغم إختلاف مجال التدريس.	▪ هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع توظيف الذكاء الاصطناعي ودرجة أهميتها في العملية التعليمية من وجهة نظر معلمي الحاسب الآلي، بينما الدراسة الحالية هدفت إلى الكشف عن مدى مساهمة تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الخدمة التعليمية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي
دراسة ناصر منصور مانع العجمي (2024)	▪ كلا الدراستين اعتمدتا على أداة الاستبيان كأداة رئيسية للدراسة. ▪ ركزت كلا الدراستين على أهمية وضرورة توظيف تطبيقات الذكاء الاصطناعي في التعليم العالي. ▪ في كلا الدراستين تم اتخاذ الهيئة التدريسية (رغم اختلاف مجال التدريس) كمجتمع للدراسة.	▪ تهدف هذه الدراسة للكشف عن دور تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الخدمات المقدمة للطلبة بشكل عام في جامعة الكويت، بينما الدراسة الحالية هدفت إلى الكشف عن مدى مساهمة تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الخدمة التعليمية تحديدا. ▪ اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي المسحي، أما الدراسة الحالية اعتمدت على المنهج الوصفي والتحليلي مع توظيف أسلوب دراسة الحالة في الجانب

الدراسة	أوجه التشابه	أوجه الاختلاف
		التطبيقي، إضافة إلى استخدام الاستبيان والمعالجة الإحصائية عبر برنامج Jamovi. ▪ تتمثل الحدود البشرية لهذه الدراسة في جميع الأساتذة الجامعيين الذين يدرسون في مرحلة البكالوريوس لكلية تكنولوجيا المعلومات، أما الحدود البشرية للدراسة الحالية تتمثل في الهيئة التدريسية لكلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية.
دراسة حمزة مقيطع ونور الدين نجم (2025)	▪ تمثل المجتمع المدروس في كلا الدراستين في أعضاء الهيئة التدريسية لكلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية (رغم اختلاف الحدود المكانية). ▪ اعتمدت كلا الدراستين على الاستبيان كأداة للدراسة. ▪ أكدت كلا الدراستين على أهمية توظيف تطبيقات الذكاء الاصطناعي في التعليم العالي بصفة عامة وفي الجامعات الجزائرية بصفة خاصة.	▪ هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى مساهمة تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الجامعة وأثرها على جودة التعليم العالي، بينما هدفت الدراسة الحالية إلى الكشف عن مدى مساهمة تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الخدمة التعليمية على أوجه الخصوص. ▪ اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي، بينما الدراسة الحالية اعتمدت على المنهج الوصفي والتحليلي مع توظيف أسلوب دراسة الحالة في الجانب التطبيقي، إضافة إلى استخدام الاستبيان والمعالجة الإحصائية عبر برنامج Jamovi.
دراسة محمد خيري ومحمد فتوح نوح (2025)	▪ اعتمدت كلا الدراستين على الاستبيان كأداة رئيسية للدراسة.	▪ هدفت هذه الدراسة للتعرف على مدى الإستعانة بروبوتات الدردشة التفاعلية بشكل خاص كأشهر تطبيقات الذكاء الاصطناعي في البحث العلمي، بينما الدراسة الحالية

الدراسة	أوجه التشابه	أوجه الاختلاف
		هدفت إلى الكشف عن مدى مساهمة تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الخدمة التعليمية. ▪ اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي فقط، بينما الدراسة الحالية اعتمدت على المنهج الوصفي والتحليلي مع توظيف أسلوب دراسة الحالة في الجانب التطبيقي، إضافة إلى استخدام الاستبيان والمعالجة الإحصائية عبر برنامج Jamovi. ▪ اتخذت هذه الدراسة طلاب الدراسات العليا وأعضاء الهيئة التدريسية لعام (2024) لجامعة كفر الشيخ بمصر كمجتمع للدراسة، بينما الدراسة الحالية فاختارت الهيئة التدريسية لكلية العلوم الاقتصادية وعلون التسيير والعلوم التجارية.
دراسة سامر جابر (2025).	▪ كلا الدراستين أكدت على الدور المهم لتوظيف تطبيقات الذكاء الاصطناعي في رفع كفاءة وجودة التعليم.	▪ هدفت هذه الدراسة إلى تحليل الدور التحويلي للذكاء الاصطناعي في تطوير أدوات التقييم التربوي وتعزيز جودة التعليم، أما الدراسة الحالية فهدفت إلى الكشف عن مدى مساهمة تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الخدمة التعليمية. ▪ ركزت هذه الدراسة على دراسة تطبيقات الذكاء الاصطناعي المستخدمة في التقييم على أوجه الخصوص، بينما الدراسة الحالية تركز على دور الذكاء الاصطناعي بشكل عام في التعليم العالي وبالتحديد في جودة الخدمة التعليمية.

الدراسة	أوجه التشابه	أوجه الاختلاف
		▪ اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي فقط، بينما الدراسة الحالية اعتمدت على المنهج الوصفي والتحليلي مع توظيف أسلوب دراسة الحالة في الجانب التطبيقي، إضافة إلى استخدام الاستبيان والمعالجة الإحصائية عبر برنامج Jamovi. ▪ تمثل نوع هذه الدراسة في كونها دراسة نظرية بحتة بينما الدراسة الحالية هي دراسة تطبيقية.
دراسة *Ahmad Gocen, Fatih Aydemir (2020).*	▪ كلا الدراستين اعتمدت على الاستبيان كأداة للدراسة. ▪ كلا الدراستين أكدت على الدور على المهم الذي يلعبه الذكاء الاصطناعي في التعليم العالي.	▪ هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف السيناريوهات المحتملة التي قد تنشأ مع دخول الذكاء الاصطناعي إلى التعليم وآثاره على مستقبل التعليم والتدريس، أي في التعليم بشكل عام، بينما الدراسة الحالية هدفت إلى الكف عن مدى مساهمة تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الخدمة التعليمية، وفي التعليم العالي على أوجه الخصوص. ▪ صممت هذه الدراسة كدراسة ظاهراتية (phenomenological)، بينما الدراسة الحالية اعتمدت على المنهج الوصفي والتحليلي مع توظيف أسلوب دراسة الحالة في الجانب التطبيقي، إضافة إلى استخدام الاستبيان والمعالجة الإحصائية عبر برنامج Jamovi. ▪ تمثل مجتمع هذه الدراسة في المدارس

الدراسة	أوجه التشابه	أوجه الاختلاف
		ومراكز التعليم العالي الحكومية أو الخاصة بتركيا، فاختلفت العينة من أكاديميون عاملون في مجال التعليم وخبراء تقنيون في مجال الذكاء الاصطناعي إلى معلمون وأساتذة، بينما مجتمع الدراسة الحالية فتمثل في أعضاء الهيئة التدريسية لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.
دراسة ***Lazar Krstic, Venleksic, and Marija Krstic .(2022)***	▪ توصلت النتائج في كلا الدراستين إلى وجود أهمية بالغة في توظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي في التعليم.	▪ هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تأثير الذكاء الاصطناعي وتطبيقاته في العملية التعليمية، بينما الدراسة الحالية هدفت إلى الكشف عم مدى مساهمة تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الخدمة التعليمية. ▪ اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي والتحليلي فقط، بينما الدراسة الحالية هدفت إلى معرفة دور الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الخدمة التعليمية اعتمدت هذه الدراسة على مراجعة الأدبيات العلمية وتحليل مجموعة من البحوث العلمية المنشورة خلال الفترة ما بين (2018-2021)، بينما الدراسة الحالية اعتمدت في مراجعة الأدبيات والبحوث العلمية لجمع البيانات في الجانب النظري، واعتمدت أداة الاستبيان لجمع البيانات بالجانب التطبيقي.
دراسة ***Jurayev Sherali***	▪ كلا الدراستين توصلت إلى نتائج تؤكد على فوائد تطبيق تقنيات	▪ هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف الطرق المختلفة التي يستخدم بها الذكاء

الدراسة	أوجه التشابه	أوجه الاختلاف
Bozorboyevich (2023)	الذكاء الإصطناعي في البيئة التعليمية. ▪ أشارت كلا الدراستين على المخاطر والتحديات المتعلقة بإستخدام الذكاء الإصطناعي في التعليم.	الإصطناعي في البيئة التعليمية وتأثيره على طرق التدريب، بينما الدراسة الحالية فهدفت إلى الكشف عن مدى مساهمة تطبيقات الذكاء الإصطناعي في تحسين جودة الخدمة التعليمية. ▪إعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي والتحليلي فقط، بينما الدراسة الحالية اعتمدت على المنهج الوصفي والتحليلي مع توظيف أسلوب دراسة الحالة في الجانب التطبيقي، إضافة إلى استخدام الاستبيان والمعالجة الإحصائية عبر برنامج Jamovi. ▪إعتمدت هذه الدراسة على مراجعة الأدبيات والبحوث العلمية التي عالجت موضوع الذكاء الإصطناعي في التعليم بشكل عام، بينما الدراسة الحالية فإعتمدت على مراجعة وتحليل الأدبيات والبحوث العلمية التي تناولت متغيرات الدراسة لجمع البيانات الخاصة بالجانب النظري فإعتمدت الدراسة الحالية على أداة الإستبانة.
دراسة *Frances O'Donnell, Mark Porter, and Stephen Fitzgerald (2024)*	▪ركزت كلا الدراستين على فوائد وتحديات المرتبطة باستخدام الذكاء الإصطناعي في التعليم العالي.	▪هدفت هذه الدراسة إلى إستكشاف آثار إستخدام طلاب التعليم العالي للذكاء الإصطناعي في واجباتهم الأكاديمية، بينما هدفت الدراسة الحالية إلى الكشف عن مدى مساهمة تطبيقات الذكاء الإصطناعي في تحسين جودة الخدمة التعليمية.

الدراسة	أوجه التشابه	أوجه الاختلاف
		▪اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الإستقرائي، بينما الدراسة الحالية اعتمدت على المنهج الوصفي والتحليلي مع توظيف أسلوب دراسة الحالة في الجانب التطبيقي، إضافة إلى استخدام الاستبيان والمعالجة الإحصائية عبر برنامج Jamovi. ▪تمثل مجتمع هذه الدراسة في الطلاب الأكاديميون في جامعات إيرلندية والمملكة المتحدة، بينما الدراسة الحالية اتخذت الهيئة التدريسية لكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير لجامعة تبسة كمجتمع لها. ▪إعتمدت هذه الدراسة على المقابلة كأداة لجمع البيانات، بينما الدراسة الحالية فإعتمدت على أداة الإستبانة.
دراسة *Victor Manuel Valdiviezo, Julio Arévalo Reátegui et al. (2025)*	▪أكدت نتائج كلا الدراستين على فوائد ومميزات بإستخدام تقنيات الذكاء الإصطناعي في التعليم العالي. ▪أكدت نتائج الدراسة أن كلا الدراستين على المخاطر والتحديات المرتبطة بإستخدام تطبيقات الذكاء الإصطناعي في التعليم العالي على أوجه الخصوص.	▪ هدفت هذه الدراسة إلى توضيح أثر الذكاء الإصطناعي على تحسين جودة التعليم في مؤسسات التعليم العالي، بينما الدراسة الحالية فهدفت إلى الكشف عن مدى مساهمة تطبيقات الذكاء الإصطناعي في تحسين جودة الخدمة التعليمية في مؤسسات التعليم العالي. ▪ إعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي والتحليلي فقط، بينما الدراسة الحالية اعتمدت على المنهج الوصفي والتحليلي مع توظيف أسلوب دراسة الحالة في الجانب التطبيقي، إضافة إلى استخدام الاستبيان

الدراسة	أوجه التشابه	أوجه الاختلاف
		والمعالجة الإحصائية عبر برنامج Jamovi. ▪ إعتمدت هذه الدراسة في جمع بياناتها على المراجعة المنهجية للأدبيات والبحوث العلمية المتعلقة بموضوع الذكاء الإصطناعي في التعليم العالي من خلال تحليل 22 وثيقة علمية من قواعد بيانات أكاديمية عالمية مرموقة خلال الفترة (من 2002 إلى 2024). بينما الدراسة الحالية فإعتمدت على تحليل الأدبيات والبحوث العالمية المختلفة المتعلقة بمتغيرات الدراسة لجمع المعلومات في الجانب النظري، أما بالنسبة للجانب التطبيقي فإعتمدت على أداة الإستبيان.

المصدر: من إعداد الطالبتين.

خلاصة الفصل الأول

في ضوء ما تم عرضه في هذا الفصل، يتضح أن الذكاء الاصطناعي يمثل أحد أهم الدعائم الحديثة التي يمكن توظيفها في تطوير مختلف القطاعات، لاسيما قطاع التعليم العالي، لما يوفره من إمكانيات متقدمة تسهم في تحسين الأداء ورفع جودة الخدمة التعليمية، وتعتبر جودة الخدمة التعليمية مؤشر أساسي لقياس مدى نجاح المؤسسات التعليمية في تحقيق أهدافها، إذ ترتبط بمدى قدرتها على تلبية احتياجات الطلبة وتحقيق رضاهم وفق معايير محددة تشمل مختلف أبعاد الخدمة.

وقد أثبتت العديد من الدراسات العلاقة بين تطبيقات الذكاء الاصطناعي وجودة الخدمة التعليمية، حيث يمكن لهذه التطبيقات أن تسهم في تحسين عناصر الجودة من خلال تعزيز التفاعل، وتخصيص التعلم، وتطوير أساليب التقييم، وتقليل الأعباء الإدارية على أعضاء هيئة التدريس، كما أبرزت الدراسات السابقة وجود اهتمام متزايد بهذا الموضوع، مع تأكيدها على الأثر الإيجابي للذكاء الاصطناعي في تحسين جودة التعليم، رغم وجود بعض التحديات المرتبطة بالتطبيق.

وبناء على ما سبق، يشكل هذا الفصل قاعدة نظرية أساسية تنطلق منها الدراسة الميدانية، حيث سيتم في الفصل الموالي اختبار هذه المفاهيم ميدانيا من خلال دراسة الأثر والعلاقة بين متغيرات الدراسة، وذلك من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة –تبسة–.

الفصل الثاني:

الدراسة الميدانية لدور تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الخدمة التعليمية بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة -تبسة-

تمهيد

بعد التطرق في الجانب النظري إلى مختلف المفاهيم المرتبطة بتطبيقات الذكاء الاصطناعي وجودة الخدمة التعليمية، يأتي هذا الفصل لإسقاط الجانب النظري على أرض الواقع من خلال دراسة ميدانية بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي – تبسة –، وذلك بهدف التعرف على مدى مساهمة تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الخدمة التعليمية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس.

ويتناول هذا الفصل مختلف الجوانب المنهجية والتطبيقية للدراسة، حيث سيتم التطرق إلى تقديم المؤسسة محل الدراسة وإبراز أهم إمكانياتها المادية والبشرية، إضافة إلى توضيح مسار تحولها نحو الكلية الذكية. كما سيتم عرض الإطار المنهجي للدراسة من خلال تحديد مجتمع وعينة الدراسة، وأدوات جمع البيانات، والأساليب الإحصائية المعتمدة في تحليل البيانات واختبار الفرضيات.

كما يتضمن الفصل عرضا وتحليلا للنتائج المتوصل إليها اعتمادا على البيانات الميدانية التي تم جمعها بواسطة الاستبيان، بهدف تفسير اتجاهات أفراد العينة والكشف عن طبيعة العلاقة بين متغيرات الدراسة، وصولا إلى استخلاص النتائج النهائية للدراسة.

وعلى هذا الأساس تم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاثة مباحث على النحو التالي:

- **المبحث الأول: تقديم كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة –تبسة–؛**
- **المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة؛**
- **المبحث الثالث: عرض نتائج الدراسة وتحليلها.**

المبحث الأول: تقديم كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

يعد التعليم العالي عنصرا أساسيا في تنمية الموارد البشرية وتطوير البحث العلمي، وفي هذا الإطار، تندرج جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي –تبسة– ضمن المؤسسات التي شهدت تطورا ملحوظا في هياكلها وإمكاناتها، كما تمثل كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير أحد أهم مكوناتها، لما لها من دور في تكوين الكفاءات، وعليه، سيتم في هذا المبحث التطرق إلى التعريف بجامعة تبسة وإبراز أهم إمكانياتها، ثم تقديم كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير وعروض التكوين التي توفرها.

المطلب الأول: التعريف بجامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي –تبسة–

تعتبر جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي –تبسة– من الجامعات التي عرفت تطور تدريجي عبر عدة مراحل، وسيتم في هذا المطلب التطرق إلى نشأتها ومراحل تطورها، ثم عرض أهم إمكانياتها المادية والبشرية.

أولا: لمحة عن جامعة تبسة ونشأتها

تأسست جامعة تبسة بموجب المرسوم التنفيذي رقم 09–08 الصادر في 04 جانفي 2009 وقد جاء الإعلان عن ترقية المؤسسة إلى مصف جامعة تتويجا للمجهودات الجبارة التي بذلتها الأسرة الجامعية بكل أطيافها، على مدار سنوات متواصلة، كانت بدايتها سنة 1985، سنة تأسيس المعاهد الوطنية للتعليم العالي في تخصصات علوم الأرض، الهندسة المدنية والمناجم.

أما المحطة الثانية التي عرفتها مسيرة تطوير المؤسسة فكانت سنة 1992 أين أنشأ المركز الجامعي الشيخ العربي التبسي بموجب المرسوم التنفيذي رقم 297/92 الصادر في 27 سبتمبر 1992 وقد حمل اسم العلامة الكبير وابن مدينة تبسة الشيخ العربي التبسي تيمنا بما يحمله هذا الاسم من دلالات العلم والنضال الفكري البناء.[1]

وبموجب المرسوم التنفيذي رقم 272/06 الصادر في 16 أوت 2006، وفي إطار الهيكلة الجديدة للمراكز الجامعية، تمت هيكلة المؤسسة باعتماد تقسيم جديد للمصالح الإدارية وتوزيع الأقسام والمعاهد، أما المرحلة الحاسمة فكانت يوم 12 أكتوبر 2008، في حفل الافتتاح الرسمي للسنة الجامعية 2009/2008

[1] موقع جامعة العربي التبسي–تبسة–، https://www.univ-tebessa.dz / ، تاريخ الاطلاع: 11/ أفريل/ 2026، التوقيت: 21:00.

من جامعة تلمسان أين أعلن رئيس الجمهورية عبد العزيز بوتفليقة ترقية المركز الجامعي تبسة إلى مصف جامعة، وهذا التاريخ يعتبر نقطة تحول هامة من أجل تحقيق الأهداف المسطرة.[1]

حيث عرفت جامعة تبسة اليوم تغيرات كبرى على مستوى الهيكل التنظيمي والعلمي بما يسمح لها بإبراز كفاءاتها العلمية وإمكانياتها المادية التي تتيح لها الفرصة لمنافسة الجامعات الكبرى ورفع مستوى التكوين والتأطير في مختلف التخصصات والفروع الموجودة.

ثانيا: الإمكانيات المادية والبشرية للجامعة تبسة

تمتلك جامعة تبسة مجموعة من الإمكانيات المادية والبشرية، والتي تتمثل فيما يلي:[2]

1. **الإمكانات المادية:** تتوفر جامعة تبسة على إمكانات مادية معتبرة تتمثل في هيكل تنظيمي يضم 06 كليات ومعهدين، مدعومة بـ مكتبة مركزية و08 مكتبات فرعية. كما تحتوي على مخابر للبحث العلمي حوالي 05 مخابر ومراكز للبحث، إضافة إلى مرافق مكملة مثل حاضنة الأعمال، ومديرية الجامعة بمختلف مصالحها، ومرافق ثقافية ورياضية، وتشمل كذلك خدمات طلابية متنوعة مثل الإقامات الجامعية، والإطعام، والمراكز الصحية، ومكتبين للبريد، ومركز الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي، إلى جانب نواد علمية ومركز السمعي البصري، مما يساهم في تحسين ظروف الدراسة والحياة الجامعية.
2. **الإمكانات البشرية:** تعتمد جامعة تبسة على طاقات بشرية مهمة، حيث تضم حوالي 17500 طالب موزعين على مختلف الأطوار والتخصصات. ويؤطرهم جهاز بيداغوجي يقدر بـ 864 أستاذا يشرفون على التكوين في الليسانس والماستر والدكتوراه، كما تدعمهم هيئة إدارية وتقنية يبلغ عددها حوالي 825 موظف، ما يضمن حسن سير الأنشطة الأكاديمية والإدارية داخل الجامعة.

المطلب الثاني: التعريف بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

تعتبر كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير من الكليات الأساسية بالجامعة، حيث تساهم في تكوين الطلبة في مجالات الاقتصاد والتسيير، وسيتم في هذا المطلب تقديم لمحة عن الكلية ثم عرض أهم عروض التكوين التي توفرها.

---

[1] مرسوم تنفيذي رقم 06-272 الصادر في 16 أوت 2006م، https://www.joradp.dz/FTP/jo-arabe/2006/A200605، تاريخ الإطلاع: 11/ أفريل/ 2026، التوقيت: 21:30.

[2] مرجع سابق، https://www.univ-tebessa.dz / ، تاريخ الإطلاع: 11/ أفريل/ 2026، التوقيت: 21:00.

أولا: لمحة عن الكلية

تمثل كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير إحدى الصروح العلمية والمعرفية التي قامت عليها جامعة العربي التبسي – تبسة–، والتي تهدف إلى إعداد الإطارات المتخصصة التي يحتاج إليها المحيط الإقتصادي والاجتماعي بفضل شعب وتخصصات التكوين العديدة التي توفرها الكلية.

توفر الكلية تكوينا متميزا في مختلف تخصصات العلوم الإقتصادية العلوم التجارية علوم التسيير وعلوم المالية والمحاسبة، حيث بلغ عددها 21 تخصصا، موزعة على الدراسات في طوري الليسانس والماستر و27 تخصصا في طور الدكتوراه، إلى جانب ذلك، تمثل كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير واحدة من أهم الكليات المكونة لجامعة العربي التبسي – تبسة–، بعدد طلبة يقدر ب1875 طالب، يشرف على تأطيرهم 133 أستاذا باحثا من مختلف الرتب و التخصصات.[1]

وتتمحور رسالة الكلية في مجال التكوين وإعداد الكفاءات والخبرات في العديد من الإختصاصات المرتبطة بالتطورات الواقعية للمحيط الإقتصادي والمؤسساتي كالآتي:[2]

- الإحتواء الكمي للأعداد المتزايدة من الطلبة وتوفير الشروط الأساسية الملائمة للتكوين،
- الإرتقاء النوعي بالعمل البيداغوجي والعلمي من خلال تنويع الإختصصات،
- التأهيل المستمر للموارد البشرية التي تقوم بعملية تأطير البحث والتكوين،
- تطوير العلاقات مع المحيط المجتمعي والإستجابة لإحتياجاته من الإختصاصات المتعددة

وبالمواصفات المطلوبة، ودراسة مشكلاته المطروحة على مستوى مشاريع البحث، المذكرات والأطروحات.

ثانيا: عروض التكوين للكلية

توفر كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة –تبسة–، عروض تكوين في الأطوار الثلاثة (ليسانس، ماستر، دكتوراة)، يتم عرضها في الجدول التالي:

[1] معلومات مقدمة من مصلحة التدريس للكلية.

[2] معلومات مقدمة من مصلحة التدريس للكلية.

الجدول رقم (02): عروض التكوين لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة –تبسة–.

القسم	شعب الليسانس	شعب الماستر	شعب الدكتوراة
العلوم الاقتصادية	▪اقتصاد نقدي وبنكي، ▪اقتصاد كمي، ▪اقتصاد وتسيير المؤسسات، ▪اقتصاد دولي –عن بعد–.	▪اقتصاد نقدي ومالي، ▪اقتصاد كمي، ▪اقتصاد وتسيير المؤسسات.	▪العلوم الاقتصادية.
العلوم التجارية	▪تسويق، ▪مالية وتجارة دولية.	▪تسويق، ▪تسويق خدمي، ▪مالية وتجارة دولية.	▪العلوم التجارية.
علوم التسيير	▪إدارة أعمال، ▪إدارة مالية، ▪ريادة الأعمال والابتكار.	▪إدارة أعمال، ▪إدارة مالية.	▪علوم التسيير.
العلوم المالية والمحاسبة	▪محاسبة، ▪مالية.	▪مالية المؤسسة، ▪محاسبة ومالية.	▪المحاسبة والمالية.

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على المعلومات المقدمة من الكلية.

يوضح الجدول السابق عروض التكوين بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة –تبسة– للسنة الجامعية (2026/2025)، حصيلة مسار تطوري واضح مرت به الكلية منذ تأسيسها سنة 1992، حيث انتقلت من نظام كلاسيكي محدود التخصصات إلى هيكلة حديثة ومتنوعة في إطار نظام (LMD)، ففي المرحلة الأولى (1993/1992) اقتصر التكوين على تخصصي العلوم التجارية والمحاسبة، قبل أن يتوسع تدريجيا ليشمل علوم التسيير والتجارة الدولية كتكوين قصير المدى، ما يعكس الطابع التقليدي والبسيط للعروض في تلك الفترة، ومع التحول إلى نظام (LMD) بداية من الموسم الجامعي(2007/2006) شهدت الكلية إعادة هيكلة شاملة لعروض التكوين، تجلت في تنظيمها ضمن ثلاث شعب رئيسية (العلوم الاقتصادية، العلوم التجارية، علوم التسيير)، مع فتح تخصصات على مستوى الليسانس والماستر غالبا ما كانت متطابقة في البداية، مثل تخصص المالية، التسويق، تسيير المؤسسات، والنقود والبنوك، ثم عرفت

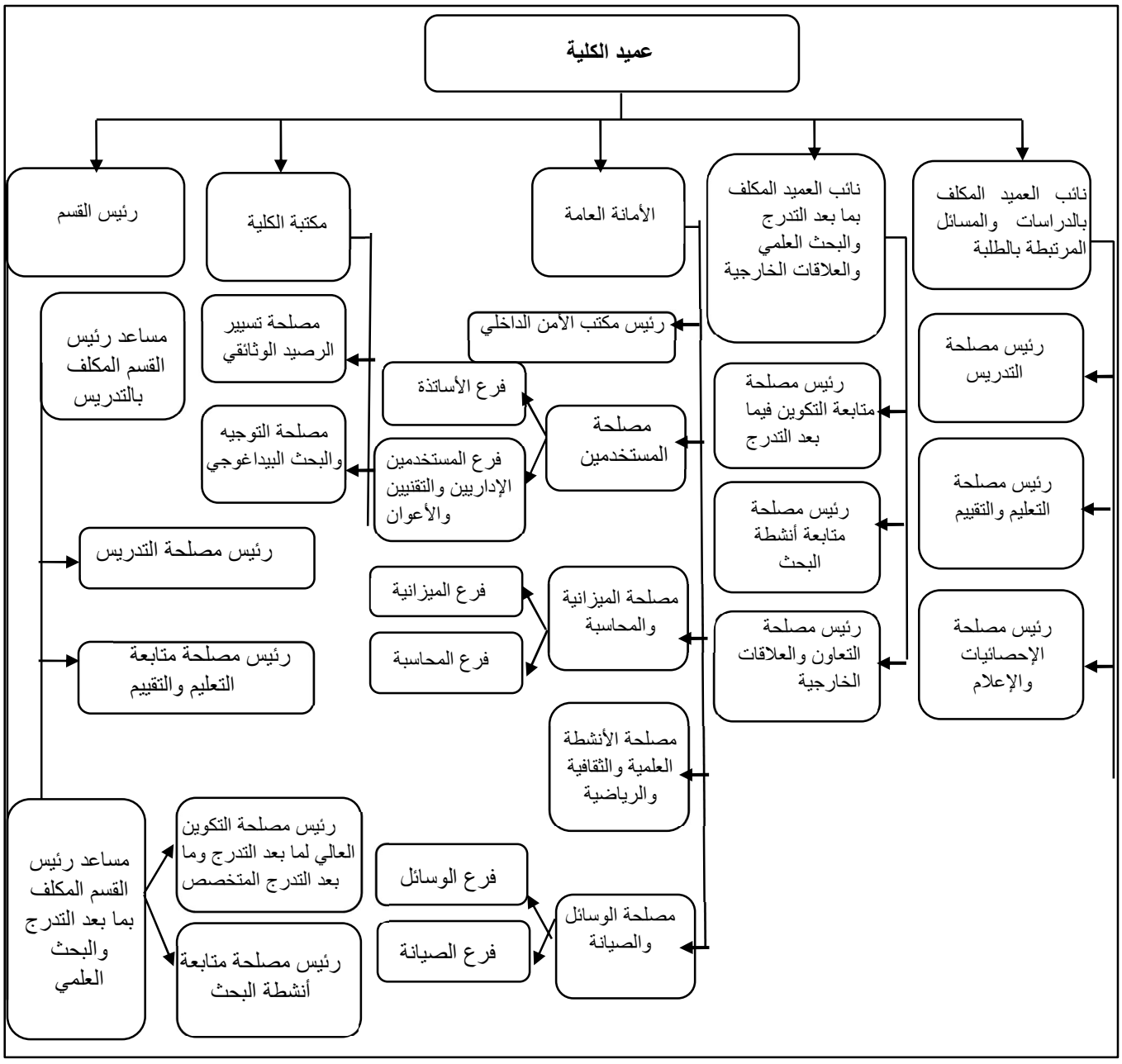
هذه العروض بداية من سنة الجامعية (2015/2014) مرحلة نضج وتخصص أكبر، ذلك من خلال إدراج مسارات دقيقة تستجيب لمتطلبات البيئة الاقتصادية، على غرار تخصص التسويق المصرفي، تسويق الخدمات، الاقتصاد الكمي، ومراقبة التسيير، إضافة إلى استحداث شعبة مستقلة للعلوم المالية والمحاسبة، ما يعكس توجه نحو التخصص الوظيفي، وفي مرحلتها الحالية، كما يعكسه الجدول، استقرت الكلية على هيكلة واضحة ومتوازنة لعروض التكوين، تتضمن مسارات متعددة ومتكاملة عبر الأطوار الثلاثة، مع الحفاظ على التخصصات الأساسية وتدعيمها بتخصصات أكثر دقة وحداثة، مثل تخصص ريادة الأعمال والابتكار، و تخصص المالية والتجارة الدولية، ويعكس هذا الاستقرار بلوغ الكلية درجة من النضج البيداغوجي، مع قدرة واضحة على التكيف مع متطلبات سوق العمل والتوجهات الحديثة في التكوين الجامعي.[1]

المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير -جامعة تبسة-

يبين الهيكل التنظيمي لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير كيفية تنظيم مختلف المصالح داخل الكلية وتوزيع المسؤوليات فيها، مما يساعد على ضمان سير العمل بشكل منظم وفعال وهو موضح في الشكل التالي:

[1] معلومات مقدمة من مصلحة التدريس للكلية.

الشكل رقم (02): الهيكل التنظيمي لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير –جامعة تبسة–



المصدر: مصلحة المستخدمين.

يتم شرح الهيكل التنظيمي للكلية كالتالي:

1. **عميد الكلية:** وهو المسؤول العام والمسؤول عن تسيير جميع وسائلها البشرية والمادية والمالية، وتتمثل مهامه فيما يلي:

- هو الآمر بصرف الثانوي إعتمادات التسيير التي يفوضها له رئيس الجامعة، بالإضافة إلى توليه السلطة السلمية ويمارسها على جميع المستخدمين المدرجين تحت سلطته،

- يحضر اجتماعات مجلس الكلية،
- إعداد التقرير السنوي للنشاطات وإرساله إلى رئيس الجامعة بعد المصادقة عليه من مجلس الكلية.

2. **أمانة العميد:** وهي المسؤولة عن المهام وتبليغ العميد، بالإضافة إلى مساعدة العميد في مهامه ويولي مجموعة من المهام تتمثل في:

- ضمان سير ومتابعة تسجيلات طلبة التدرج،
- متابعة سير أنشطة التعليم وأخذ أو اقتراح على العميد لكل إجراء من أجل تحسينه ومسك القائمة الإسمية والإحصائيات للطلبة،
- جمع الإعلام البيداغوجي لفائدة الطلبة ومعالجته ونشره.

3. **الأمانة العامة للكلية: من** مهام الأمين العام للكلية ما يلي:

- تحضير مشروع مخطط تسيير الموارد البشرية للكلية وضمان تنفيذه،
- تسيير المسار المهني لمستخدمي الكلية، بالإضافة إلى ضمان تسيير الأرشيف وتوثيق الكلية والمحافظة عليهما وترقية الأنشطة العلمية والثقافية والرياضية بالتنسيق مع الهيئات المعنية،
- ضمان تنفيذ الأمن الداخلي للكلية وتشمل الأمانة العامة للكلية التي يلحق بها الأمن الداخلي.

4. **مكتبة الكلية:** تتمثل مهامها في يلي:

- اقتراح برامج اقتناء المؤلفات والتوثيق الجامعي،
- صيانة الرصيد الوثائقي والتحسين المستمر لعملية الجرد،
- مساعدة الأساتذة والكلية في بحوثهم البيداغوجية.

5. **أقسام الكلية:** تم التطرق إليها سابقا.

المطلب الرابع: مسار تحول الكلية من كلية تقليدية إلى كلية ذكية

شهد مؤسسات التعليم العالي في السنوات الأخيرة تحولات عميقة فرضتها التطورات التكنولوجية المتسارعة إذ أن النموذج التقليدي للكلية لم يعد قادر على تلبية متطلبات البيئة التعليمية الحديثة، وفي هذا الإطار اتجهت الكليات الجزائرية عامة وكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي-تبسة- خاصة في ظل التوجهات الإستراتيجية لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي نحو تبني نموذج "الكلية الذكية" الذي يقوم على الرقمنة واستخدام التقنيات الحديثة، وتحسين جودة الخدمة التعليمية، وتظهر ملامح هذا التحول بشكل تدريجي، حيث ترجع البدايات الأولى لمسار الرقمنة إلى السنة

الجامعية 2018/2017 من خلال إعتماد نظام "بروغراس"(progres) الذي مثل نقطة الإنطلاق نحو رقمنة مختلف العمليات البيداغوجية، ولايزال يشهد هذا النظام تحسينات مستمرة إلى غاية اليوم، وقد تعزز هذا المسار بشكل ملحوظ في السنة الجامعية 2022/2021 حيث شكلت سنة 2022 نقطة تحول مفصلية بعد حصول الكلية على استقلالية مالية في ميزانية التسيير، الأمر الذي منحها مرونة أكبر في اتخاذ القرارات الإستثمارية، خاصة فيما يتعلق بإقتناء التجهيزات والتقنيات الحديثة، وهو ما فتح المجال أمام تسريع وتيرة التحول الرقمي.

ومن الناحية التنظيمية، يخضع التسيير المالي للكلية إلى هيكلة إدارية دقيقة، حيث يعد عميد الكلية آمر بالصرف الرئيس، وهو ما يضمن التنسيق والتكامل في اتخاذ القرارات المالية، كما تدعم هذه الديناميكية الإدارية سلسلة من الاجتماعات الدورية، سواءا عن بعد بين وزارة التعليم العالي ومديري الجامعات أو حضوريا بين مدير الجامعة وعمداء الكليات، مما يساهم في متابعة تنفيذ إستراتيجيات التحول الرقمي وتقييمها بشكل مستمر.

أما على مستوى التجهيزات والبنية التحتية، فقد حرصت الكلية على تخصيص نسبة معتبرة من ميزانيتها السنوية تتراوح بين 20و30 لإقتناء تقنيات ذكية تدعم العملية التعليمية والإدارية للكلية، وقد تجسدت هذه الجهود في مجموعة من الإنجازات الملموسة من أبرزها ما يلي:[1]

- تجهيز 13 قاعة بشاشات تفاعلية حديثة تدعم أساليب التعلم التفاعلي،
- تزويد 40 قاعة بأجهزة العرض (data show)، لتعزيز جودة تقديم الخدمة التعليمية،
- اعتماد أنظمة دخول إلكترونية في 08 باستخدام الرقم السري أو البطاقات الممغنطة (RVD)،
- تجهيز 16قاعة بأنظمة التعرف على الوجه، مما يعزز الأمن والتنظيم داخل الفضاء التعليمي،
- تخصيص قاعتين للإعلام الآلي تحتوي كل منهما على 16 حاسوب لدعم التكوين التطبيقي للطلبة،
- رقمنة خدمات المكتبة من خلال نظام إلكتروني خاص بتسيير الإعارة والبحث العلمي،
- إعتماد منصة التعليم الإلكتروني (Moodle) لتقديم الدروس عن بعد وتعزيز التعلم الذاتي،
- كما شمل التحول الجانب الإداري، حيث تم تزويد الجناح الإداري بأنظمة رقابة رقمية حديثة، مثل أنظمة تسجيل الدخول الإلكترونية، بما يساهم في تحسين الشفافية والإنضباط الوظيفي،

[1] معلومات مقدمة من مصلحة التدريس للكلية.

ورغم هذه الجهود، لا يخلو مسار التحول من التحديات أبرزها التحديات الخاصة بالرقابة والصعوبات التقنية المرتبطة بربط مختلف الأنظمة والأجهزة ضمن شبكة أو نظام موحد، خاصة في ظل اتساع المساحة الجغرافية للكلية، وارتفاع تكاليف أجهزة الربط لاسيما الكوابل والبنية التحتية الشبكية، وهذا ما يجعلها من أبرز العوائق التي تحول دون التحكم الكامل في القاعات والمدرجات عن بعد وكذلك الرقابة عن بعد، وهو ما يستدعي استثمارات إضافية وحلول تقنية لضمات التكامل الرقمي الشامل.

وفي إطار إستكمال مسار التحول نحو الكلية الذكية، لم يعد الاعتماد على الرقمنة وحدها كافيا، بل أصبح من الضروري التوجه نحو إدماج تقنيات الذكاء الاصطناعي باعتبارها المرحلة الأكثر تطورا في هذا المسار، فالأنظمة المعتمدة حاليا داخل الكلية، مثل منصة التعليم الإلكتروني، وأنظمة التعرف على الوجه، وأنظمة إدارة البيانات البيداغوجية، تعد أرضية مناسبة يمكن تطويرها مستقبلا لتبني تطبيقات أكثر ذكاء، كتحليل بيانات الطلبة للتنبؤ بمستوياتهم الأكاديمية، وتخصيص المحتوى التعليمي وفق احتياجاتهم الفردية، إضافة إلى دعم اتخاذ القرار الإداري من خلال أنظمة تحليل ذكية، كما يمكن استغلال هذه التقنيات في تحسين إدارة الموارد، وتعزيز الأمن الرقمي، والرفع من كفاءة الخدمات الجامعية، وعليه، فإن الانتقال من "كلية رقمية" إلى "كلية ذكية قائمة على الذكاء الاصطناعي" يمثل المرحلة القادمة التي من شأنها إحداث نقلة نوعية في جودة التعليم العالي، شريطة توفير البنية التحتية المناسبة، وتطوير الكفاءات البشرية القادرة على استغلال هذه التقنيات بفعالية.

المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة

يتضمن المبحث وصفا لمنهجية البحث وهي حجر الأساس الذي يدرك ويستكشف الباحث من خلاله مختلف مراحل البحث، بالإضافة للإلمام بمختلف جوانب الدراسة، والبحث عن تفسيرات علمية وواقعية لكل الأسئلة وفك الغموض، من خلال أساليب وإجراءات محددة لجمع البيانات ومعالجتها للوصول لنتائج كمية نهائية وحلول للتساؤلات الخاصة بموضوع الدراسة.

المطلب الأول: منهجية الدراسة

تتجلي منهجية الدراسة في العديد من الأمور التي تساعد الباحث على كتابة بحث علمي على نحو كامل وشامل، والحصول على المعلومات الدقيقة، وتوسيع مدارك الباحث في التنبؤ حول ما سيحدث مستقبلا فيما يتعلق بمشكلة البحث العلمي، وذلك بناءا على المعلومات المحصلة من مصادر مختلفة.

أولا: مجتمع وعينة الدراسة

سيتم تناول المجتمع الكلي والعينة المأخوذة لتحليل متغيرات الدراسة فيما يلي:

1. **مجتمع الدراسة:** قبل تحديد حجم العينة يتوجب تحديد مجتمع الدراسة، ويعرف على أنه مجموع المفردات التي يستهدف الباحث دراستها لتحقيق نتائج دراسته، ويعني كافة العناصر التي يرغب الباحث في إجراء استدلال عنها. [1]

ومن ثم فإن مجتمع الدراسة يتمثل في أعضاء الهيئة التدريسية لكلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي-تبسة، البالغ عددهم 133 أستاذ.

2. **عينة الدراسة:** تعرف على أنها عدد محدود من المفردات التي يتعامل معها الباحث منهجيا وجمع البيانات والمعلومات من عناصر وحالات محددة في المجتمع، يتم إختيارها بأسلوب معين من جميع عناصر مفردات مجتمع الدراسة.[2]

بعد تحديد مجتمع الدراسة المتمثل في 133 أستاذ من أعضاء هيئة التدريس بكلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تم توزيع الاستبيان الإلكتروني بطريقة آمنة عبر البريد الإلكتروني ومنصات التواصل الخاصة ل 100 أستاذ حيث شكلت العينة ما نسبته75.19% من مجتمع الدراسة، حيث بلغ عدد الإستجابات 70 إستجابة صالحة للتحليل والتي تم اعتمادها كعينة للدراسة.

ثانيا: أدوات الدراسة

لمعالجة بيانات عينة الدراسة تم الاستعانة بمجموعة من الأدوات تمثلت في التالي:

1. **السجلات والوثائق الإدارية**

لإتمام عملية البحث تم الإستعانة بالبيانات الخاصة بالكلية وهي التعريف بالكلية وهيكلها التنظيمي...إلخ.

---

[1] محمود أحمد أبو سمرة ومحمد عبد الإله الطيطي، **مناهج البحث العلمي من التبيين إلى التمكين**، الطبعة الأولى، دار اليازوري، عمان، الأردن ،2019، ص:45.

[2] عيسى يونسي وآخرون، **العينة وأسس المعاينة في البحوث الاجتماعية**، مجلة الرواق للدراسات الاجتماعية والإنسانية، المجلد07، العدد02، الجزائر، 2021، ص: 530.

وتعتبر الوثائق الإدارية من أهم الأدوات البحثية لجمع البيانات الرسمية حول موضوع معين وهي نواتج طبيعية للأنشطة اليومية التي تؤديها المؤسسة، وهي تركيبة من المعلومات والأثر الذي يهدف من ورائه الأشخاص للحفاظ على معلوماتهم لغرض الإستفادة منها من خلال تفسيرها وتحليلها للحصول على نتائج مباشرة.[1]

2. **المقابلة:** هي نظام تفاعلي وتفاعل لفظي بين شخصين أو أكثر حول آراء ومعتقدات لظاهرة معينة.[2]

3. **الملاحظة:** عرفها عمار بوحوش بأنها "توجيه الحواس للمشاهدة والمراقبة لسلوك معين أو ظاهرة معينة وتسجيل ذلك السلوك وخصائصه"[3].

4. **الإستبيان:** يعرف على أنه مجموعة من الأسئلة المصممة لجمع أكبر قدر من البيانات اللازمة عن المشكلة أو الظاهرة محل البحث لتحقيق الأهداف الأساسية للبحث.[4]

- **الإستبيان الإلكتروني:** هي استبانة يتم تصميمها عبر الأنترنت وإرسالها للمبحوثين عن طريق البريد الإلكتروني بغرض سرعة الحصول على البيانات وتخضع لنفس شروط وقواعد تقنين الإستبيان الورقي قبل تصميمها ونشرها على الأنترنت بشكل يحقق الهدف الذي يسعى إليه الباحث من خلال المشكلة التي يطرحها بحثه ويرسل الإستبيان عبر البريد لمجموعة من الأفراد أو المؤسسات التي إختارها الباحث لبحثه لكي يتم تعبئتها ثم إعادتها للباحث.[5]

---

[1] محمد حسين محمد، **تحليل نظم المعلومات ودوره في ضبط منظومة الوثائق الإدارية وتهيئتها للتحول الرقمي**، مجلة علوم المعلومات، المجلد 09، العدد01، مصر، 2022، ص: 478.

[2] بهلول لطيفة وآخرون، **أساليب ومناهج البحث العلمي باتباع منهجية (Imred)**، الطبعة الأولى، دار الأيام، عمان، الأردن، 2020، ص:65.

[3] بوحوش عمار وآخرون، **كتاب جماعي بعنوان منهجية البحث العلمي وتقنياته في العلوم الاجتماعية**، المركز الديمقراطي العربي للدراسات الإستراتيجية والسياسية والإقتصادية، برلين، ألمانيا،2019، ص:68.

[4] نفس المرجع السابق، ص:81.

[5] صباح غربي ومحمود تيشوش، **الإستبيان الإلكتروني كأداة لجمع البيانات من المجتمع الافتراضي**، مجلة الحوار الثقافي، المجلد11، العدد03، الجزائر، 2023، ص:43.

وبناءا على طبيعة البيانات المراد جمعها فإن الأداة الأكثر ملائمة للوصول إلى نتائج دقيقة هي الإستبيان ومنه تم تصميمه على نحو يتماشى مع عينة الدراسة وبذلك قسم الإستبيان إلى قسمين:

- **القسم الأول:** يتضمن البيانات الشخصية والوظيفية للأفراد المبحوثين والتي تتمثل في الجنس، الرتبة العلمية، سنوات الخبرة، والقسم.
- **القسم الثاني:** وقد تناول دور تطبيقات الذكاء الإصطناعي في تحسين جودة الخدمة التعليمية في المؤسسة محل الدراسة وقد تم تصميم عبارات هذا الجزء والمكونة من 25عبارة موزعة كما يلي:

الجدول رقم (03): توزيع عبارات الإستبيان على متغيرات الدراسة

متغيرات الدراسة	الأبعاد	عدد العبارات	رقم العبارة
تطبيقات الذكاء الإصطناعي	-	10	10-01
جودة الخدمة التعليمية	**العناصر الملموسة**	03	13-11
	الموثوقية	03	16-14
	الإستجابة	03	19-17
	الثقة والأمان	03	22-20
	التعاطف	03	25-23
المجموع الكلي للعبارات		25	-

المصدر: من إعداد الطالبتين.

المطلب الثاني: الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات

تم معالجة بيانات الدراسة باستخدام برنامج (Jamovi 2.7.26) وهو برنامج يستند على لغة إحصائية R، والتي تتيح الوصول إلى التحسينات التي يمكن أن يقدمها مجتمع الإحصاء، وفقا لمنشئي هذا البرنامج سيكون دائما مجانيا ومفتوحا، إذ أنه تم إنشاؤه بواسطة المجتمع العلمي للإحصاء، ويقدم مجموعة شاملة من التحليلات سهلة الإستخدام تجعل البرنامج مثاليا.

وتم معالجة البيانات وفقا للأساليب الإحصائية التالية:

أولا: الأساليب الإحصائية الوصفية

تم استخدام هذه الأساليب الإحصائية للتعريف بمجتمع البحث وإبراز خصائصه من خلال ما يلي:

1. التوزيع التكراري والنسب المئوية والتمثيل البياني

يمكن توضيح كل منهم على حدى كما يلي:[1]

▪**التوزيع التكراري:** وهو تعدد كل الإجابات المتكررة لأسئلة الاستمارة ويحسب وفقا للعلاقة التالية:

$$\text{التكرار} = \frac{\text{النسب المئوية}}{\text{مجموع تكرارات} \times 100}$$

▪**النسب المئوية:** وهي وسيلة إحصائية إعتمدت في إعطاء وصف لخصائص عينة الدراسة وتحسب بالعلاقة التالية:

$$\text{النسب المئوية} = \frac{\text{مجموع تكرارات} \times 100}{\text{المجموع الكلي للتكرار}}$$

▪**التمثيل البياني:** لترتيب متغيرات البحث بالإضافة لتوضيح وإبراز البيانات الديمغرافية.

2. الوسط الحسابي: يعتبر من أهم مقاييس النزعة المركزية وأكثرها استخداما في النواحي التطبيقية ويمكن حسابه للبيانات المبوبة وغير المبوبة، ويعرف بشكل عام على أنه مجموع قيم مفردات العينة مقسوما على حجمها ويحسب وفق الصيغة الرياضية التالية:[2]

$$\text{الوسط الحسابي} = \frac{\text{مجموع المشاهدات}}{\text{عددها}}$$

1. الإنحراف المعياري: يوضح متوسط إنحرافات الدرجات، ويعبر بالعلاقة التالية:[3]

$$\delta = \sqrt{[\,\Sigma\,(xi - \bar{x})^2 / n\,]}$$

---

[1] بوحوش عمار وآخرون، **مرجع سابق**، ص: 144.

[2] نفس المرجع، ص: 145.

[3] سميرة منصوري، **الفرضيات الإحصائية وأساليب اختبارها في البحوث الاجتماعية**، مجلة دراسات وابحاث، المجلد 12، العدد01، الجزائر، 2020، ص:669.

ثانيا: الأساليب الإحصائية الإستدلالية

تم استخدام الأساليب الإحصائية الإستدلالية لإستخلاص الدلالات الإحصائية وتفسير النتائج المتعلقة بمتغيرات الدراسة من خلال ما يلي:

1. **معامل ألفا كرونباخ:** من الأساليب الأكثر شهرة لقياس الثبات الداخلي للإستبيان، ويركز على حساب التغيرات الداخلية بين إجابات الأسئلة في الإستبيان، فكلما زاد معامل ألفا كرونباخ على 0.6 كانت أكثر ثبات ويعتبر الإستبيان مقبولا للأغراض العلمية، وتستخدم طريقته عندما تكون الإختبارات ذات الإستجابة الثنائية أو متعددة الإستجابات ويعبر عنه بالصيغة الرياضية التالية:[1]

$$(n / (n - 1)) * [1 - (\Sigma vi / vt)] = \alpha$$

2. **معامل ارتباط بيرسون:** اختبار إحصائي يرتبط بمجوعة من الافتراضات، يستخدم هذا الأسلوب لتفسير درجة قوة وإتجاه العلاقة بين المتغيرين، ويحسب بالقانون التالي:[2]

$$r = (1/n) * \Sigma [((xi - \bar{x}) / sx) * ((yi - \bar{y}) / sy)]$$

3. **إختبار (T_ Test):** يتم الإستعانة به لإختبار الفرق المعنوي بين المتوسطات لعينتين مستقلتين.[3]
4. **الإنحدار الخطي البسيط:** هو أسلوب إحصائي يستخدم لقياس أثر متغير واحد على متغير آخر تابع واحد وإيجاد العلاقة بينهما من خلال معادلة خطية.[4]
5. **إختبار فيشر:** هو اختبار احصائي لتحليل العلاقات والفروق بين المتغيرات، يعرض مستويات

---

[1] العيداني فؤاد، **تأثير بدائل سلم ليكرت على ثبات المقياس دراسة على مقياس وصف الذات حسب التدرج الثنائي والخماسي**، مجلة المنظومة الرياضية، المجلد09، العدد02، الجزائر ،2022، ص ص:818_817.

[2] محمد حسين سعيد، **معامل ارتباط بيرسون: استخدامه وتفسيره في البحوث النفسية والتربوية**، مجلة دراسات نفسية، المجلد 35، العدد04، مصر ، 2025، ص:805.

[3] عبد الناصر أنيس عبد الوهاب، **الإرتباط والسببية في العلوم النفسية والإجتماعية والتربوية(اختباري: الإرتباط/ تحليل الإنحدار، واختباري: ت/تحليل التباين)**، مجلة بحوث التربية الخاصة والتعليم الشامل، المجلد01، العدد01، مصر ، 2023، ص:88.

[4] انتصار على أرهيمة ووفاء محمد العبيد، **أسلوب تحليل الإنحدار الخطي لدراسة أثر الحكومة المؤسسية على الحد من الفساد الإداري**، مجلة التربوي، كلية التربية، جامعة المرقب، العدد 26، ليبيا، 2025، ص:549.

الدلالة أحادية الإتجاه أو ثنائية الإتجاه فقط، وهو أكثر ملائمة عندما يتم استخدام حجم عينة صغير.[1]

وقد تم قياس متغيرات الدراسة باستخدام مقياس ليكرت الخماسي، وذلك لتحديد درجة موافقة أفراد عينة الدراسة على عبارات الاستبيان، وفق التدرج الموضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (04): مستويات الإستجابة وفق المتوسط الحسابي في مقياس ليكرت الخماسي

الدرجات	الإجابة	مجال المتوسط الحسابي	المستويات
01	غير موافق بشدة	من 1 إلى أقل من 1.8	منخفض جدا
02	غير موافق	من 1.8 إلى أقل من 2.6	منخفض
03	محايد	من 2.6 إلى أقل من 3.4	محايد
04	موافق	من 3.4 إلى أقل من 4.2	مرتفع
05	موافق بشدة	من 22 إلى 5	مرتفع جدا

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مبادئ مقياس ليكرت الخماسي.

تم الإعتماد في هذه الدراسة على مقياس ليكرت الخماسي لتفسير المتوسطات الحسابية الخاصة بإجابات أفراد العينة، حيث تم تقسيم المقياس إلى خمس درجات تبدأ من" غير موافق بشدة" وتنتهي ب "موافق بشدة"، مع تحديد مجال المتوسط الحسابي والمستوى المقابل لكل درجة بما يسهم في تسهيل تفسير نتائج الدراسة وتحديد إتجاهات أفراد العينة بدقة، كما تم حساب طول خلايا المقياس بالإعتماد على المدى الإحصائي للمقياس الخماسي، وذلك من خلال طرح الحد الأدنى من الحد الأقصى للمقياس $(5 - 1 = 4)$، ثم قسمة الناتج على عدد الخلايا $(4/5 = 0.8)$، وبعدها إضافة القيمة (0.8) تدريجيا إبتداءا من الحد الأدنى للمقياس لتحديد مجالات المتوسط الحسابي الخاصة بكل درجة.

[1] سليمان حسن أبو بدر، **استخدام الأساليب الإحصائية في بحوث العلوم الاجتماعية**، المركز العربي للأبحاث ودراسة السياسات، الطبعة الأولى، قطر، 2019، ص:514.

المطلب الثالث: إختبار صدق وثبات أداة الدراسة

يمثل اختبار صدق وثبات أداة الدراسة من الإجراءات المنهجية الأساسية التي تعتمد لضمان جودة القياس وموثوقية نتائج الدراسة ودقتها العلمية.

أولا: صدق أداة الدراسة

ويقصد بها التأكد من أن الإستبيان المعدة لدراسة المتغيرين قد شملت جميع العناصر المطلوب قياسها، مع صياغة عبارات واضحة تسهل على المشاركين فهمها وتسهم في دقة التحليل، كما جرى التحقق من صدق أداة الدراسة من خلال عرضها على مجموعة من الأساتذة المتخصصين للتحكيم.

1. الصدق الظاهري لأداة الدراسة

قبل طرح الإستبيان في الشكل النهائي له مر بعدة مراحل لإختبار صدقه وثباته لإتمام الدراسة، وللتحقق من صدق وصلاحية الأداة للقياس، تم الإعتماد على الصدق الظاهري من خلال عرضه على مجموعة من الأساتذة للتحكيم وفقا لسلم ليكرت الخماسي، بالإضافة إلى دراسة ملاحظات المحكمين واقتراحاتهم بعناية لإجراء التعديلات المطلوبة ليصبح الإستبيان أكثر وضوحا لتلبية أهداف البحث، ولتوزيعه على العينة المدروسة. *

2. الصدق البنائي لأداة الدراسة

يستخدم الصدق البنائي للتأكد من مدى ارتباط عبارات الإستبيان بالأبعاد النظرية للمتغيرات محل الدراسة، ومدى قدرتها على قياس المفاهيم التي وضعت من أجلها بدقة وموضوعية، وذلك من خلال اختبار الاتساق الداخلي لعبارات كل محور من محاور الدراسة، والذي يوضح درجة ترابط العبارات وانسجامها مع المحور الذي تنتمي إليه.

* أنظر الملحق رقم (04): قائمة الأساتذة المحكمين للاستبيان، ص: 139.

ويوضح الجدول التالي الإتساق الداخلي لعبارات المحور الأول:

الجدول رقم (05): الإتساق الداخلي للمحور الأول: تطبيقات الذكاء الاصطناعي

رقم العبارة	متغير تطبيقات الذكاء الإصطناعي	معامل الإرتباط Pearson	مستوى الدلالة
01	أستخدم تطبيقات الذكاء الاصطناعي (مثل روبوتات الدردشة ChatGpt وGemini) كأدوات مساعدة في تحضير الدروس.	0.507	0.00
02	تساعد تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحديد درجات ونتائج الطلبة لفترة من الزمن.	0.659	0.00
03	تساهم تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تقديم تحليلات دقيقة وفورية حول أداء الطلبة.	0.793	0.00
04	تساهم تطبيقات الذكاء الاصطناعي في أتمتة المهام الروتينية (كالتصحيح والتقييم، رصد الغياب...).	0.720	0.00
05	تساهم تطبيقات الذكاء الاصطناعي في إثراء التجربة التعليمية من خلال تقديم حلول مبتكرة وإبداعية.	0.625	0.00
06	تساهم تطبيقات الذكاء الاصطناعي في التحسين المستمر لأداء الأستاذ.	0.555	0.00
07	تعزز تطبيقات الذكاء الاصطناعي التكامل بين خبرة الأستاذ والتقنيات الحديثة لتحقيق نتائج أفضل.	0.619	0.00
08	تساهم تطبيقات الذكاء الإصطناعي في رفع مصداقية البحث العلمي من خلال تسريع وتيرة العمل وتعزيز الإلتزام بالأصالة العلمية.	0.598	0.00
09	تفرض التطورات المتسارعة في مجال الذكاء الإصطناعي ضرورة إعادة تطوير مهارات الأساتذة وتحديثها بما ينسجم مع هذه التقنيات.	0.400	0.00
10	توفر الكلية بنية تحتية رقمية تدعم توظيف تطبيقات الذكاء الاصطناعي.	0.607	0.00

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج **(Jamovi 2.7.26)**

يظهر من خلال الجدول أعلاه أن عبارات محور تطبيقات الذكاء الاصطناعي جاءت جميعها بقيم موجبة، حيث تقع بين(0.400 و 0.793)، وقد سجلت أعلى قيمة ارتباط 0.793 للعبارة الثالثة، تليها العبارة الرابعة بمعامل ارتباط قدره 0.720، ثم العبارة الثانية بمعامل ارتباط قدره 0.659، وهو ما يشير إلى مستوى ارتباط مرتفع نسبيا، كما سجلت عبارات أخرى معاملات ارتباط متوسطة إلى مرتفعة مثل العبارة

السابعة بقيمة 0.619، والعبارة العاشرة والأخيرة بقيمة 0.607، وأيضا العبارة الثامنة بمعامل ارتباط قدره 0.598، إضافة إلى القيمة 0.625 التي تمثل العبارة الخامسة، والعبارة السادسة قدرت بقيمة ارتباط قدره 0.555، تليها العبارة الأولى بقيمة 0.507 في حين سجلت أدنى قيمة ارتباط قدره 0.400 للعبارة التاسعة ومع ذلك تبقى ضمن الحدود المقبولة إحصائيا، أما فيما يخص مستوى الدلالة الإحصائية فقد بلغ 0.00 (أي أقل من 0.05)، مما يؤكد أن جميع معاملات الارتباط دالة إحصائيا، وبالتالي فإن العلاقات بين عبارات المحور ليست عشوائية بل ذات معنى إحصائي، وهذا يدل على وجود اتساق داخلي جيد بين عبارات المحور.

بناء على ما سبق، يمكن القول إن عبارات محور تطبيقات الذكاء الاصطناعي تتمتع بدرجات ارتباط تتراوح بين المتوسطة والمرتفعة، مع دلالة إحصائية قوية، وهو ما يعكس صدق الاتساق الداخلي للأداة وقدرتها على قياس ما وضعت لقياسه بدرجة موثوقية مقبولة أكاديميا.

الجدول رقم(06): يمثل الإتساق الداخلي للمحور الثاني: جودة الخدمة التعليمية

رقم العبارة	متغير جودة الخدمة التعليمية	معامل الإرتباط Pearson	مستوى الدلالة
01	تمتلك الكلية تجهيزات حديثة تدعم تقديم الخدمة التعليمية بشكل جيد.	0.571	0.00
02	تضفي الوسائل التعليمية الذكية طابع عصري وجذاب على البيئة التعليمية.	0.612	0.00
03	تدعم الوسائل والتجهيزات الحديثة تحسين الجوانب الملموسة للخدمة التعليمية.	0.642	0.00
04	يتمتع الأساتذة بالكفاءة اللازمة في تقديم خدمة تعليمية فعالة.	0.576	0.00
05	تتسم المعلومات العلمية المقدمة للطلبة بالدقة والموثوقية.	0.620	0.00
06	يتم تقديم الخدمات التعليمية بأسلوب مهني واحترافي.	0.601	0.00
07	يساهم تحسين أنظمة الخدمة التعليمية في تسريع الاستجابة للطلبات واستفسارات الطلبة.	0.664	0.00

رقم العبارة	متغير جودة الخدمة التعليمية	معامل الإرتباط Pearson	مستوى الدلالة
08	يساهم تطوير أساليب التواصل داخل المؤسسة التعليمية في تحسين التفاعل مع استفسارات الطلبة.	0.608	0.00
09	يساعد الإعتماد على الوسائل التكنولوجية الحديثة في تعزيز مرونة تقديم الخدمات التعليمية.	0.538	0.00
10	يشعر الأساتذة بالاطمئنان عند إدخال بياناتهم الشخصية في الأنظمة التعليمية الرقمية.	0.369	0.00
11	تساهم دقة تحليل نتائج التقييم في تعزيز اطمئنان الطلبة إلى نتائجهم.	0.478	0.00
12	يؤدي التحسين المستمر في تقديم الخدمات التعليمية إلى رفع مستوى الثقة والاطمئنان لدى المتعلمين.	0.597	0.00
13	يتم مراعاة الفروق الفردية بين الطلبة في العملية التعليمية.	0.499	0.00
14	يتم تكييف المحتوى التعليمي بما يتناسب مع احتياجات المتعلمين.	0.554	0.00
15	يتيح النظام التعليمي للطلبة مرونة في تحديد أوقات التعلم بما يتناسب مع ظروفهم.	0.514	0.00

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج **(Jamovi 2.7.26)**

تظهر نتائج اختبار الاتساق الداخلي للمحور الثاني جودة الخدمة التعليمية من خلال الجدول أعلاه أن معاملات الارتباط موجبة، حيث تقع بين 0.369 و0.664، وقد سجلت أعلى قيمة ارتباط العبارة السابعة بقيمة 0.664، تليها العبارة الثالثة بقيمة 0.642، ثم العبارة الخامسة بمعامل ارتباط قدره 0.620، وأيضا العبارة الثانية بقيمة 0.612، وهو ما يشير إلى مستوى ارتباط مرتفع نسبيا، كما تليها قيم معاملات الارتباط للعبارة الثامنة بقيمة 0.608 والسادسة بقيمة 0.601 والثانية عشر بقيمة 0.597، إضافة إلى العبارة الرابعة بمعامل ارتباط قدره 0.576 و بعدها جاءت العبارة الأولى بقيمة 0.571، وهي أيضا تعكس ارتباطات متوسطة إلى مرتفعة.

كما سجلت قيم أخرى مثل العبارة الرابعة عشر معامل ارتباط قدره 0.554، بالإضافة إلى العبارة التاسعة بقيمة 0.538 والعبارة الأخيرة بقيمة 0.514، في حين جاءت العبارات الحادية عشر والثالثة عشر

بمعامل ارتباط قدره 0.499 و0.478 على الترتيب بمستوى ارتباط متوسط، بينما سجلت أدنى قيمة ارتباط بـ 0.369 في العبارة العاشرة ومع ذلك تبقى ضمن الحدود المقبولة إحصائيا.

أما فيما يخص مستوى الدلالة الإحصائية فقد بلغ 0.00 (أي أقل من 0.05)، مما يؤكد أن جميع معاملات الارتباط دالة إحصائيا، وبالتالي فإن العلاقة بين عبارات المحور ليست عشوائية بل ذات دلالة إحصائية، وهذا يدل على وجود اتساق داخلي جيد بين عبارات المحور.

بناء على ما سبق، يمكن القول إن هذا المحور يتمتع بدرجات ارتباط تتراوح بين المتوسطة والمرتفعة مع دلالة إحصائية قوية، وهو ما يعكس صدق الاتساق الداخلي للأداة وقدرتها على القياس بدرجة اتساق مقبولة.

ثانيا: ثبات أداة الدراسة

تم التحقق من ثبات أداة الدراسة بواسطة المعامل ألفا كرونباخ، كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (07): اختبار صدق وثبات أداة الدراسة بإستخدام ألفا كرونباخ

المتغير	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ	نسبة الثبات
تطبيقات الذكاء الإصطناعي	10	0.806	%80.6
جودة الخدمة التعليمية	15	0.830	%83

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج **(Jamovi 2.7.26)**

يبين الجدول أعلاه أن معامل الثبات لمتغير تطبيقات الذكاء الاصطناعي بلغ 0.806 وهي قيمة مرتفعة تشير إلى درجة عالية من الاتساق الداخلي، كما بلغت نسبة الثبات80.6% مما يعكس مستوى جيدا من صدق وثبات الأداة.

أما بالنسبة لمتغير جودة الخدمة التعليمية، فقد بلغ معامل ألفا كرونباخ 0.830، وهي قيمة تدل على ثبات مرتفع، كما سجلت نسبة الثبات 83%، وهو ما يؤكد تمتع الأداة بدرجة عالية من الثبات.

وعليه، يمكن القول أن أداة الدراسة تتمتع بمستوى مرتفع من الثبات، مما يجعلها صالحة للإستخدام في التحليل الإحصائي للدراسة.

ثالثا: اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات

يمثل الجدول اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات كما يلي:

الجدول رقم (08): اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات

المتغير	إحصائية الإختبار	القيمة الإحتمالية
تطبيقات الذكاء الإصطناعي	0.978	0.266
جودة الخدمة التعليمية	0.985	0.562

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج **(Jamovi 2.7.26)**

يتضح من الجدول أعلاه أن القيمة الإحتمالية (P_Value) لإختبار Shapiro_ Wilk لكل من محور (تطبيقات الذكاء الإصطناعي ومحور جودة الخدمة التعليمية)، قد بلغت 0.266 و0.562 على التوالي وهي قيم أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) وهذا ما يؤكد أن بيانات الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي مما يسمح لنا بإستخدام الإختبارات الإحصائية المعلمية (Parametric tests) في المراحل القادمة من التحليل.

المبحث الثالث: عرض نتائج الدراسة وتحليلها

تمثل هذه المرحلة التحليلية الأساسية في الدراسة، حيث تهدف إلى عرض النتائج المتوصل إليها ميدانيا وتحليلها وفق منهجية علمية دقيقة، بما يسمح بفهم خصائص العينة وتفسير استجاباتها في ضوء متغيرات الدراسة، ويتم ذلك من خلال تناول البيانات الشخصية والوظيفية لعينة الدراسة، ثم تحليل محاور الاستبيان، وصولا إلى عرض نتائج اختبار الفرضيات ومناقشتها، بهدف استخلاص دلالات علمية تعكس طبيعة العلاقة بين متغيرات الدراسة وتدعم الإجابة عن الإشكالية الرئيسية.

المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج البيانات الشخصية والوظيفية لعينة الدراسة

يمثل هذا المطلب خطوة بارزة في المسار التحليلي للدراسة، حيث يهدف إلى تحليل الخصائص الشخصية والوظيفية لعينة الدراسة باعتبارها مدخل ضروري لفهم طبيعة المجتمع المدروس، ويساهم هذا التحليل في تكوين صورة عامة عن أفراد العينة من خلال متغيراتهم الديموغرافية والمهنية، مما يساعد على

تفسير النتائج اللاحقة وربطها بسياقها الواقعي، وعليه سيتم في هذا المطلب تقديم قراءة وصفية منظمة للبيانات الشخصية والوظيفية

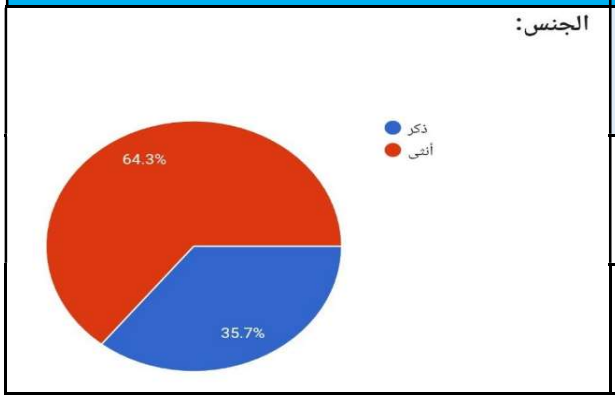
أولا: توزيع أفراد العينة حسب الجنس

من خلال الجدول والشكل التالي سيتم تقديم أفراد عينة الدراسة من حيث التكرار والنسب المئوية حسب الجنس.

الجدول رقم (09): توزيع أفراد العينة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة
ذكر	25	%35.7
أنثى	75	%64.3

الشكل رقم(03): تمثيل بياني لتوزيع أفراد العينة حسب الجنس



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج **(Jamovi 2.7.26)**

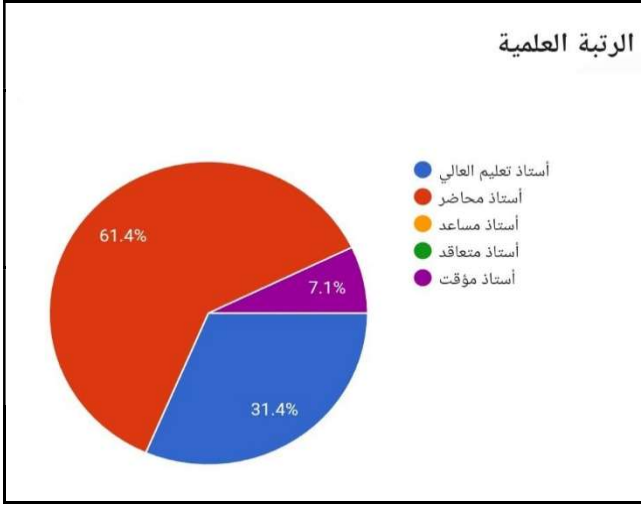
يتضح من الجدول والشكل أعلاه أن عينة الدراسة تتكون من 70 فرد منهم 25 ذكور و45 إناث، حيث بلغت نسبة الذكور 35.7% من إجمالي العينة، في حين بلغت نسبة الإناث 64.3%من إجمالي العينة، مما يفسر هيمنة الإناث بكونها تعكس طبيعة عينة الدراسة أو المجال الذي يغلب عليه التمثيل أو المشاركة النسائية، كما قد يرتبط ذلك بإرتفاع معدل الإستجابة لهم مقارنة بالذكور، مما أدى إلى هذا التفاوت في التمثيل.

ثانيا: توزيع أفراد العينة حسب الرتبة العلمية

بناء على مخرجات برنامج Jamovi يوضح الجدول والشكل أعلاه تكرارات ونسب أفراد عينة الدراسة حسب متغير الرتبة العلمية.

الجدول رقم (10): توزيع أفراد العينة حسب الرتبة العلمية		
الرتبة العلمية	التكرار	النسبة
أستاذ تعليم عالي	22	%31.4
أستاذ محاضر	43	%61.4
أستاذ مؤقت	5	%7.1

الشكل رقم(04):توزيع أفراد العينة حسب الرتبة العلمية



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج **(Jamovi 2.7.26)**

يتضح من الجدول والشكل أعلاه أن عينة الدراسة المكونة من 70 فرد تتوزع حسب الرتبة العلمية على ثلاث رتب، حيث إحتلت رتبة أستاذ محاضر المرتبة الأولى بتكرار قدره43 وبنسبة مئوية 61.4% من إجمالي العينة، تليها في المرتبة الثانية رتبة أستاذ تعليم عالي بتكرار قدره 22 ونسبة مئوية 31.4%، بينما سجلت رتبة أستاذ مؤقت أدنى نسبة توزيع في العينة حيث بلغت 7.1% وبتكرار قدره 5 أفراد فقط،

يعكس هذا الترتيب منطق التنظيم الوظيفي داخل الجامعة أكثر من كونه مجرد توزيع عددي، إذ تعد رتبة الأستاذ المحاضر المرحلة الأساسية التي تستوعب أكبر عدد من الأساتذة بحكم كونها نقطة الاستقرار المهني الأولى بعد التوظيف وبالتالي فهي تمثل القاعدة الواسعة للنظام الأكاديمي، أما رتبة أستاذ تعليم عالي فتتطلب مسارا طويلا من الترقية يعتمد على معايير دقيقة مثل الإنتاج العلمي والخبرة التدريسية وهو ما يجعل الوصول إليها أقل شيوعا وبالتالي عددها أقل في المقابل فإن رتبة الأستاذ المؤقت ترتبط بطبيعة وظيفية غير مستقرة ومحدودة زمنيا، وغالبا ما تستخدم لسد حاجات ظرفية في التدريس، مما يفسر انخفاض تمثيلها في العينة، وبذلك فإن الترتيب يعكس تدرجا مؤسسيا طبيعيا قائما على الاستقرار الوظيفي وشروط الترقية داخل النظام الجامعي.

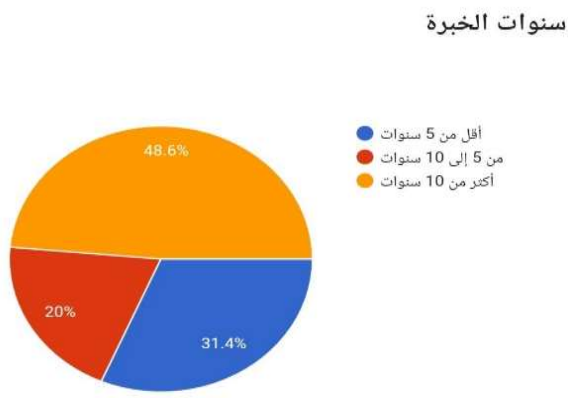
ثالثا: توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة

يظهر الجدول والشكل الموالي تكرارات ونسب أفراد عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخبرة، وبناءا على مخرجات برنامج **(Jamovi 2.7.26)**

الجدول رقم(11): توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	22	%31.4
من5 إلى10 سنوات	14	%20
أكثر من10 سنوات	34	%48.6

الشكل رقم(05):توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج **(Jamovi 2.7.26)**

من خلال ملاحظة نتائج الجدول والشكل أعلاه، يتضح أن عينة الدراسة تتنوع بين 3 فئات رئيسية إذ إحتلت فئة ذوي الخبرة أكثر من 10سنوات المرتبة الأولى بتكرار قدره 43 أستاذ، ما يمثل نسبة 48.6% من إجمالي أفراد العينة، في حين جاءت فئة ذوي خبرة أقل من 5 سنوات المرتبة الثانية بتكرار قدره22 أستاذ بنسبة 31.4% من إجمالي عينة الدراسة، أما فئة ذوي خبرة من5إلى 10 سنوات فقد إحتلت المرتبة الأخيرة بتكرار14 أستاذ بنسبة 20% من إجمالي عينة الدراسة.

ويشير هذا التوزيع إلى أن أغلبية أفراد العينة يمتلكون خبرة أكثر من 10 سنوات خبرة بالكلية، هذا ما يعكس إمتلاك أفراد العينة لرصيد معرفي وتراكم خبراتي كافي يمكنهم من تقييم دور تطبيقات الذكاء الإصطناعي في تحسين جودة الخدمة التعليمية بدقة وموضوعية.

رابعا: توزيع أفراد العينة حسب القسم

يوضح الجدول الموالي تكرارات ونسب أفراد عينة الدراسة موزعة على 5أقسام، وفقا لمخرجات برنامج **Jamovi 2.7.26.**

الجدول رقم(12): توزيع أفراد العينة حسب القسم

القسم	التكرار	النسبة المئوية
تعليم أساسي	3	%4.3
علوم التسيير	26	%35.7
علوم تجارية	12	%17.1
علوم إقتصادية	16	%22.9
علوم مالية ومحاسبة	14	%20

الشكل رقم(06):توزيع أفراد العينة حسب القسم

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج **(Jamovi 2.7.26)**

يوضح الجدول والشكل أعلاه أن أساتذة قسم علوم التسيير هم أكثر فئة من عينة الدراسة بنسبة 35.7%، تليها الأقسام الأخرى العلوم الإقتصادية، علوم المالية والمحاسبة، علوم التجارية، وقسم التعليم الأساسي، بنسب متفاوتة بلغت 22.9%، 20%، 17.1%، 4.3% على الترتيب، ويشير هذا التوزيع إلى شمولية العينة وتنوعها لتشمل كافة التخصصات بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، مما يضمن الحصول على آراء متنوعة وشاملة حول دور تطبيقات الذكاء الإصطناعي في تحسين جودة الخدمة التعليمية بمختلف الأقسام.

المطلب الثاني: عرض وتحليل محاور الدراسة

يمثل هذا المطلب امتداد للتحليل الوصفي للدراسة، حيث يهدف إلى عرض وتحليل محاورها الأساسية من خلال معالجة استجابات أفراد العينة على عبارات الاستبيان، ويسمح هذا التحليل بتحديد اتجاهات وآراء العينة اتجاه متغيرات الدراسة اعتمادا على المؤشرات الإحصائية المناسبة، بما يسهم في بناء قاعدة تحليلية تدعم اختبار الفرضيات والوصول إلى نتائج دقيقة.

أولا: تحليل إجابات أفراد العينة إتجاه المتغير المستقل (تطبيقات الذكاء الإصطناعي)

باستخدام الجدول أدناه سيتم تحليل اتجاهات أراء العينة المدروسة حول تطبيقات الذكاء الاصطناعي كمتغير مستقل، والذي تم قياسه بعشر عبارات.

الجدول رقم (13): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات المتغير المستقل

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	الرتبة	المستوى	الاتجاه العام
01	أستخدم تطبيقات الذكاء الاصطناعي (مثل روبوتات الدردشة ChatGpt و Gemini) كأدوات مساعدة في تحضير الدروس.	3.61	1.094	6	موافق	مرتفع
02	تساعد تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحديد درجات ونتائج الطلبة لفترة من الزمن.	3.33	0.928	9	محايد	متوسط
03	تساهم تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تقديم تحليلات دقيقة وفورية حول أداء الطلبة.	3.40	0.939	8	موافق	مرتفع
04	تساهم تطبيقات الذكاء الاصطناعي في أتمتة المهام الروتينية (كالتصحيح والتقييم، رصد الغياب...).	3.61	1.032	5	موافق	مرتفع
05	تساهم تطبيقات الذكاء الاصطناعي في إثراء التجربة التعليمية من خلال تقديم حلول مبتكرة وإبداعية.	4.00	0.851	3	موافق	مرتفع
06	تساهم تطبيقات الذكاء الاصطناعي في التحسين المستمر لأداء الأستاذ.	3.99	0.825	4	موافق	مرتفع
07	تعزز تطبيقات الذكاء الاصطناعي التكامل بين خبرة الأستاذ والتقنيات الحديثة لتحقيق نتائج أفضل.	4.16	0.694	2	موافق	مرتفع
08	تساهم تطبيقات الذكاء الإصطناعي في رفع مصداقية البحث العلمي من خلال تسريع	3.51	1.018	7	موافق	مرتفع

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	الرتبة	المستوى	الاتجاه العام
	وتيرة العمل وتعزيز الإلتزام بالأصالة العلمية.					
09	تفرض التطورات المتسارعة في مجال الذكاء الإصطناعي ضرورة إعادة تطوير مهارات الأساتذة وتحديثها بما ينسجم مع هذه التقنيات.	4.24	0.770	1	موافق بشدة	مرتفع جدا
10	توفر الكلية بنية تحتية رقمية تدعم توظيف تطبيقات الذكاء الاصطناعي.	3.10	1.206	10	محايد	متوسط
المجموع		3.68	-	-	موافق	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج **(Jamovi 2.7.26)**

اشتمل هذا المحور على 10 عبارات تقيس بمجملها إتجاهات عينة الدراسة نحو متغير الذكاء الإصطناعي، حيث يوضح الجدول متوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ورتبة كل فقرة، حيث رتبت حسب المتوسطات الحسابية ونلاحظ من الجدول أن:

- **الرتبة01:** جاءت العبارة 9 بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي مرتفع جدا بلغ 4.24 وانحراف معياري قيمته 0.770 بنتيجة موافق بشدة مما يدل على إدراك أفراد عينة الدراسة لأهمية مواكبة التطورات المتسارعة في مجال الذكاء الاصطناعي ووعيهم بضرورة تطوير مهارات الأساتذة وتحديث كفاءاتهم باستمرار بما يتلاءم مع التحولات الرقمية الحديثة ويضمن تحسين جودة الأداء التعليمي والتكيف مع متطلبات البيئة التعليمية الحديثة.
- **الرتبة02:** جاءت العبارة 7 بمتوسط 4.16 وانحراف معياري 0.694 وهو أدنى انحراف في الجدول ما يشير إلى درجة عالية من الاتفاق بين أفراد عينة الدراسة ونتيجة موافق مما يدل على اقتناع المبحوثين بأن تطبيقات الذكاء الاصطناعي تعزز التكامل بين خبرة الأستاذ والتقنيات الحديثة بما يسهم في تحسين فعالية العملية التعليمية وتحقيق نتائج أكاديمية أكثر كفاءة وجودة.
- **الرتبة 03:** كما جاءت العبارة 5 بمتوسط 4.00 وانحراف معياري 0.851 بنتيجة موافق، مما يدل على

رؤية المبحوثين بأن تطبيقات الذكاء الاصطناعي تساهم في إثراء التجربة التعليمية من خلال توفير أساليب تعليمية مبتكرة وأدوات تفاعلية تساعد على تنمية الإبداع وتحسين طرق تقديم المحتوى العلمي للطلبة.

▪**الرتبة 04:** جاءت العبارة 6 بمتوسط 3.99 وانحراف 0.825 ونتيجة موافق مما يدل على إدراك أفراد العينة للدور الذي تؤديه تطبيقات الذكاء الاصطناعي في التحسين المستمر لأداء الأستاذ الجامعي من خلال مساعدته في تطوير أساليب التدريس وتسهيل إنجاز المهام الأكاديمية بكفاءة أكبر.

▪**الرتبة 05:** سجلت العبارة 1 متوسطا بلغ 3.61 وانحراف معياري 1.094 ونتيجة موافق مما يدل على وجود موافقة مرتفعة نسبيا حول استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي كأدوات مساعدة في تحضير الدروس إلا أن ارتفاع الانحراف المعياري يعكس وجود تباين في آراء أفراد العينة قد يرجع إلى اختلاف مستويات استخدام هذه التطبيقات أو تفاوت الخبرة التقنية بين الأساتذة.

▪ **الرتبة 06:** كما جاءت العبارة 4 بنفس المتوسط 3.61 ولكن بانحراف معياري أقل 1.032 ونتيجة موافق مما يدل على اقتناع المبحوثين بأهمية تطبيقات الذكاء الاصطناعي في أتمتة المهام الروتينية مثل التصحيح والتقييم ورصد الغياب بما يساهم في تخفيف الأعباء الإدارية والأكاديمية وتحسين كفاءة العمل الجامعي.

▪ **الرتبة 07:** أما العبارة 8 فقد جاءت بمتوسط 3.51 وانحراف معياري 1.018 ونتيجة موافق مما يدل على وجود توجه إيجابي لدى أفراد العينة نحو دور تطبيقات الذكاء الاصطناعي في رفع مصداقية البحث العلمي من خلال تسريع وتيرة العمل والمساعدة في تنظيم المعلومات وتعزيز الالتزام بالأصالة العلمية رغم استمرار بعض التحفظات المرتبطة بمدى الاعتماد الكامل على هذه التقنيات.

▪ **الرتبة 08:** جاءت العبارة 3 بمتوسط 3.40 وانحراف معياري 0.939 ونتيجة موافق وهذا يدل على أن أفراد العينة يرون أن تطبيقات الذكاء الاصطناعي تساهم في تقديم تحليلات دقيقة وفورية حول أداء الطلبة، الأمر الذي يساعد في متابعة مستواهم الأكاديمي واتخاذ قرارات تعليمية أكثر فعالية، غير أن درجة الموافقة المتوسطة قد تعكس محدودية الاستخدام الفعلي لهذه التطبيقات في بعض المؤسسات.

▪**الرتبة 09:** جاءت العبارة 2 في المرتبة التاسعة بمتوسط 3.33 وانحراف معياري 0.928 وبنتيجة محايد ما يشير إلى تردد نسبي في تقييم قدرة تقنيات الذكاء الاصطناعي على تحديد درجات ونتائج الطلبة لفترة من الزمن وقد يعود ذلك إلى تخوف بعض أفراد العينة من تأثير هذه التقنيات على دقة وعدالة التقييم الأكاديمي أو إلى استمرار الاعتماد على التقييم البشري التقليدي.

▪**الرتبة 10:** احتلت العبارة 10 المرتبة الأخيرة بمتوسط 3.10 وانحراف معياري مرتفع نسبيا 1.206 ونتيجة محايد مما يدل على وجود اختلاف واضح في آراء أفراد العينة حول مدى توفر بنية تحتية رقمية تدعم توظيف تطبيقات الذكاء الاصطناعي داخل الكلية وهو ما قد يعكس تفاوت الإمكانيات التقنية والتجهيزات الرقمية بين المؤسسات الجامعية أو محدودية الدعم التكنولوجي المتاح.

كما بلغ المتوسط الحسابي للمحور قيمة 3.68 بدرجة موافق، وبصفة عامة، تشير النتائج إلى إدراك إيجابي مرتفع لدى أفراد العينة لأهمية ودور تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الخدمة التعليمية، خاصة فيما يتعلق بتطوير مهارات الأساتذة وتعزيز التكامل مع التقنيات الحديثة، في حين تبقى بعض الجوانب التطبيقية مثل البنية التحتية وتحديد الدرجات محل تباين أو حياد نسبي.

ثانيا: تحليل إجابات أفراد العينة اتجاه المتغير التابع (جودة الخدمة التعليمية) بأبعادها الخمسة

يمكن توضيحه وفقا لمختلف أبعاد جودة الخدمة التعليمية في الجدول التالي:

1. إتجاهات آراء العينة حول بعد العناصر الملموسة

سيتم تفصيل إجابات العينة حسب بعد العناصر الملموسة كما يلي:

الجدول رقم (14): إتجاهات آراء العينة حول بعد العناصر الملموسة

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	الرتبة	المستوى	الإتجاه العام
01	تمتلك الكلية تجهيزات حديثة تدعم تقديم الخدمة التعليمية بشكل جيد.	3.80	0.942	1	موافق	مرتفع
02	تضفي الوسائل التعليمية الذكية طابع عصري وجذاب على البيئة التعليمية.	4.23	0.685	2	موافق بشدة	مرتفع جدا
03	تدعم الوسائل والتجهيزات الحديثة تحسين الجوانب الملموسة للخدمة التعليمية.	4.23	0.663	3	موافق بشدة	مرتفع جدا
المجموع		4.08	-	-	موافق	مرتفع

المصدر من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج **(Jamovi 2.7.26)**

يحتوي هذا البعد على 3 عبارات تقيس مجملها اتجاهات عينة الدراسة نحو العناصر الملموسة في الخدمة التعليمية، حيث يبين الجدول المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة وقد تم ترتيبها

تنازليا حسب المتوسطات الحسابية وتظهر النتائج أن مستوى العناصر الملموسة جاء بدرجة موافقة مرتفعة مع ميل واضح نحو تقييم إيجابي للوسائل التعليمية الحديثة.

- **الرتبة 01:** جاءت العبارة 01 التي تنص على أن الكلية تمتلك تجهيزات حديثة تدعم تقديم الخدمة التعليمية بشكل جيد حيث بلغ المتوسط الحسابي 3.80 والانحراف المعياري 0.942 وهو أعلى انحراف ضمن هذا البعد مما يدل على وجود تباين نسبي واضح في آراء أفراد العينة حول هذه العبارة أي أن تقييم مستوى التجهيزات الحديثة داخل الكلية غير متجانس بين المبحوثين وقد يعود ذلك إلى اختلاف تجاربهم أو درجة اطلاعهم على الإمكانيات الفعلية المتوفرة.
- **الرتبة 02:** جاءت العبارة 02 التي تنص على أن الوسائل التعليمية الذكية تضفي طابعا عصريا وجذابا على البيئة التعليمية حيث بلغ المتوسط الحسابي 4.23 الانحراف المعياري 0.685، وهو انحراف منخفض نسبيا مما يشير إلى درجة جيدة من التجانس في إجابات أفراد العينة أي وجود اتفاق عام على أن الوسائل التعليمية الذكية تسهم في تحسين جاذبية البيئة التعليمية مع اختلافات طفيفة لا تؤثر على الاتجاه العام.
- **الرتبة 03:** جاءت العبارة 03 التي تنص على أن الوسائل والتجهيزات الحديثة تدعم تحسين الجوانب الملموسة للخدمة التعليمية، حيث بلغ المتوسط الحسابي 4.23 نفس المتوسط الحسابي للعبارة السابقة والانحراف المعياري 0.663 وهو الأدنى بين الفقرات مما يدل على أعلى مستوى من التجانس بين إجابات أفراد العينة أي اتفاق قوي على أن هذه الوسائل والتجهيزات تسهم فعليا في تحسين الجوانب الملموسة للخدمة التعليمية.

وبصفة عامة بلغ المتوسط الحسابي العام لهذا البعد 4.08 بدرجة موافقة مرتفعة مما يشير إلى تقييم إيجابي من طرف أفراد العينة لجودة العناصر الملموسة في الخدمة التعليمية مع تركيز أكبر على الجوانب الجمالية والتقنية للوسائل التعليمية مقارنة بالبنية التجهيزية الأساسية.

2. إتجاهات آراء العينة حول بعد الموثوقية

سيتم تفصيل إجابات العينة حسب بعد الموثوقية كما يلي:

الجدول رقم(15): إتجاهات آراء العينة حول بعد الموثوقية

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	الرتبة	المستوى	الإتجاه العام
01	يتمتع الأساتذة بالكفاءة اللازمة في تقديم خدمة تعليمية فعالة	4.03	0.680	3	موافق	مرتفع
02	تتسم المعلومات العلمية المقدمة للطلبة بالدقة والموثوقية	4.07	0.709	1	موافق	مرتفع
03	يتم تقديم الخدمات التعليمية بأسلوب مهني واحترافي	4.07	0.686	2	موافق	مرتفع
المجموع		4.05	-	-	موافق	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج **(Jamovi 2.7.26)**

اشتمل هذا البعد على 3 عبارات تقيس مجملها اتجاهات عينة الدراسة نحو الموثوقية في الخدمة التعليمية حيث يبين الجدول المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة وقد تم ترتيبها تنازليا حسب المتوسطات الحسابية وتظهر النتائج أن مستوى الموثوقية جاء بدرجة موافقة مرتفعة مع تجانس واضح في إجابات أفراد العينة.

- **الرتبة 01:** جاءت العبارة 02 بمتوسط حسابي 4.07 وانحراف معياري 0.709 ودرجة موافق مما يدل على أن المعلومات العلمية المقدمة للطلبة تتسم بالدقة والموثوقية وهو ما يعكس جودة المحتوى العلمي وارتفاع مستوى الاعتماد عليه في العملية التعليمية.
- **الرتبة 02:** جاءت العبارة 03 بمتوسط حسابي 4.07 وانحراف معياري 0.686 ودرجة موافق مما يشير إلى أن الخدمات التعليمية تقدم بأسلوب مهني واحترافي مع درجة اتفاق مرتفعة بين أفراد العينة حول جودة الأداء البيداغوجي والتنظيمي داخل المؤسسة.
- **الرتبة 03:** كما جاءت العبارة 01 بمتوسط حسابي 4.03 وانحراف معياري 0.680 ودرجة موافق

مما يدل على تمتع الأساتذة بالكفاءة اللازمة في تقديم خدمة تعليمية فعالة رغم أنه سجل أدنى متوسط ضمن العبارات إلا أنه يبقى ضمن مستوى مرتفع يعكس ثقة إيجابية في الكفاءات التدريسية.

وبصفة عامة بلغ المتوسط الحسابي العام لهذا البعد 4.05 بدرجة موافقة كما أظهرت الانحرافات المعيارية قيما منخفضة جدا تراوحت بين 0.680 و0.709 مما يدل على ضعف التباين في إجابات أفراد العينة واتفاق شبه تام على أن مستوى الموثوقية في الخدمة التعليمية مرتفع.

3. إتجاهات آراء العينة حول بعد الإستجابة

سيتم تفصيل إجابات العينة حسب بعد الإستجابة كما يلي:

الجدول رقم (16): إتجاهات آراء العينة حول بعد الإستجابة

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	الرتبة	المستوى	الإتجاه العام
01	يساهم تحسين أنظمة الخدمة التعليمية في تسريع الاستجابة للطلبات واستفسارات الطلبة	4.29	0.640	2	موافق بشدة	مرتفع جدا
02	يساهم تطوير أساليب التواصل داخل المؤسسة التعليمية في تحسين التفاعل مع استفسارات الطلبة	4.27	0.658	3	موافق بشدة	مرتفع جدا
03	يساعد الإعتماد على الوسائل التكنولوجية الحديثة في تعزيز مرونة تقديم الخدمات التعليمية	4.44	0.500	1	موافق بشدة	مرتفع جدا
المجموع		4.33	-	-	موافق بشدة	مرتفع جدا

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج **(Jamovi 2.7.26)**

يحتوي هذا البعد على 3 عبارات تقيس مجملها اتجاهات عينة الدراسة نحو الاستجابة في الخدمة التعليمية حيث يبين الجدول المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة وقد تم ترتيبها تنازليا حسب المتوسطات الحسابية، وتظهر النتائج أن مستوى الاستجابة جاء بدرجة موافق بشدة مرتفع جدا مع تركيز واضح على دور الوسائل التكنولوجية الحديثة في تحسين سرعة ومرونة تقديم الخدمة.

- **الرتبة 01:** جاءت العبارة 03 بمتوسط حسابي مرتفع جدا بلغ 4.44 وانحراف معياري 0.500 ودرجة موافق بشدة مما يدل على أن الاعتماد على الوسائل التكنولوجية الحديثة يساهم بشكل كبير في تعزيز مرونة تقديم الخدمات التعليمية، وهو ما يعكس إدراكا قويا لأهمية الرقمنة كعامل أساسي في تطوير فعالية الاستجابة.
- **الرتبة 02:** جاءت العبارة 01 بمتوسط حسابي 4.29 وانحراف معياري 0.640 ودرجة موافق بشدة مما يشير إلى أن تحسين أنظمة الخدمة التعليمية يسهم في تسريع الاستجابة للطلبات واستفسارات الطلبة وهو ما يعكس أهمية تطوير البنية التنظيمية والإدارية في رفع كفاءة التفاعل مع احتياجات الطلبة.
- **الرتبة 03:** كما جاءت العبارة 02 بمتوسط حسابي 4.27 وانحراف معياري 0.658 ودرجة موافق بشدة مما يدل على أن تطوير أساليب التواصل داخل المؤسسة التعليمية يحسن من التفاعل مع استفسارات الطلبة رغم أنه سجل أقل متوسط ضمن العبارات إلا أنه يبقى ضمن مستوى مرتفع جدا يعكس أهمية التواصل الفعال في تحسين جودة الخدمة التعليمية.

وبصفة عامة، بلغ المتوسط الحسابي العام لهذا البعد 4.33 بدرجة موافق بشدة ما يعكس اتجاه إيجابي قوي لدى أفراد عينة الدراسة نحو مستوى الاستجابة في الخدمة التعليمية مع إبراز واضح للدور المحوري للتكنولوجيا الحديثة إلى جانب تحسين الأنظمة وأساليب التواصل في تعزيز سرعة الاستجابة.

4. إتجاهات آراء العينة حول بعد الثقة والأمان

سيتم تفصيل إجابات العينة حسب بعد الثقة والأمان كما يلي:

الجدول رقم (17): إتجاهات آراء العينة حول بعد الثقة والأمان

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	الرتبة	المستوى	الإتجاه العام
01	يشعر الأساتذة بالأمان عند إدخال بياناتهم الشخصية في الأنظمة التعليمية الرقمية.	3.49	0.989	3	موافق	مرتفع
02	تساهم دقة تحليل نتائج التقييم في تعزيز أمان الطلبة إلى نتائجهم	3.94	0.679	2	موافق	مرتفع

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	الرتبة	المستوى	الإتجاه العام
03	يؤدي التحسين المستمر في تقديم الخدمات التعليمية إلى رفع مستوى الثقة والأمان لدى المتعلمين	4.17	0.589	1	موافق	مرتفع
المجموع		3.86	-	-	موافق	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج **(Jamovi 2.7.26)**

يحتوي هذا البعد على 3 عبارات تقيس مجملها اتجاهات عينة الدراسة نحو الثقة والأمان في الخدمة التعليمية حيث يبين الجدول المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل عبارة وقد تم ترتيبها تنازليا حسب المتوسطات الحسابية وتظهر النتائج أن مستوى الثقة والأمان جاء بدرجة موافقة مرتفعة مع تفاوت نسبي بين الفقرات يعكس اختلافا في مستوى الإدراك بين الجوانب المختلفة لهذا البعد.

- **الرتبة 01:** جاءت العبارة 03 بمتوسط حسابي بلغ 4.17 وانحراف معياري 0.589 وبدرجة موافق مما يدل على تباين في آراء أفراد العينة حول مدى مساهمة التحسين المستمر في الخدمات التعليمية في رفع مستوى الثقة والأمان لدى المتعلمين وهو ما قد يعكس اختلاف التجارب أو تفاوت جودة التحسينات المطبقة.
- **الرتبة 02:** جاءت العبارة 02 بمتوسط حسابي 3.94وانحراف معياري 0.679 وبدرجة موافق مما يشير إلى أن دقة تحليل نتائج التقييم تسهم في تعزيز أمان الطلبة إلى نتائجهم مع وجود مستوى مقبول من الثقة مرتبط بموثوقية عمليات التقييم وشفافيتها.
- **الرتبة 03:** جاءت العبارة 01 بمتوسط حسابي مرتفع بلغ 3.49 وانحراف معياري 0.989 وبدرجة موافق مما يدل على أن الأساتذة يشعرون بالأمان عند إدخال بياناتهم الشخصية في الأنظمة التعليمية الرقمية وهو ما يعكس مستوى جيدا من الثقة في حماية البيانات وأمن المعلومات داخل هذه الأنظمة.

وبصفة عامة، بلغ المتوسط الحسابي العام لهذا البعد 3.86 بدرجة موافقة مما يشير إلى مستوى متوسط إلى مرتفع من الثقة والأمان مع الإشارة إلى أن التحسين المستمر في الخدمات يعد العامل الأكثر تأثيرا في تعزيز هذا الشعور رغم وجود بعض التباين في تقييم بقية الجوانب المرتبطة بهذا البعد.

3. إتجاهات آراء العينة حول بعد التعاطف

سيتم تفصيل إجابات العينة حسب بعد التعاطف كما يلي:

الجدول رقم (18): إتجاهات آراء العينة حول بعد التعاطف

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	الرتبة	المستوى	الإتجاه العام
01	يتم مراعاة الفروق الفردية بين الطلبة في العملية التعليمية.	3.77	0.951	2	موافق	مرتفع
02	يتم تكييف المحتوى التعليمي بما يتناسب مع احتياجات المتعلمين	3.91	0.830	1	موافق بشدة	مرتفع جدا
03	يتيح النظام التعليمي للطلبة مرونة في تحديد أوقات التعلم بما يتناسب مع ظروفهم	3.61	0.952	3	موافق بشدة	مرتفع جدا
المجموع		3.76	-	-	موافق	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج **(Jamovi 2.7.26)**

شمل هذا البعد 3 عبارات تقيس مجملها اتجاهات عينة الدراسة نحو بعد التعاطف في جودة الخدمة التعليمية حيث يبين الجدول المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل عبارة وقد تم ترتيبها تنازليا حسب المتوسطات الحسابية وتظهر النتائج أن مستوى التعاطف جاء بدرجة موافقة مرتفعة مع وجود تفاوت نسبي بين الفقرات يعكس اختلاف إدراك أفراد العينة لبعض أبعاد هذا الجانب.

- **الرتبة 01:** جاءت العبارة 02 بمتوسط حسابي 3.91 وانحراف معياري 0.830 وبدرجة موافق بشدة مما يشير إلى أن تكييف المحتوى التعليمي بما يتناسب مع احتياجات المتعلمين يحظى باهتمام معتبر ويعكس وعيا بأهمية ملاءمة المحتوى مع خصائص الطلبة المختلفة لتحسين جودة التعلم.
- **الرتبة 02:** جاءت العبارة 01 بمتوسط حسابي 3.77 وانحراف معياري 0.951 وبدرجة موافق مما يدل على أن العملية التعليمية تراعي الفروق الفردية بين الطلبة وهو ما يعكس توجها إيجابيا نحو تبني مقاربات بيداغوجية تراعي اختلاف قدرات واستعدادات المتعلمين.
- **الرتبة 03:** كما جاءت العبارة 03 بمتوسط حسابي 3.61 وانحراف معياري 0.952 وبدرجة موافق

بشدة مما يدل على أن النظام التعليمي يوفر مرونة في تحديد أوقات التعلم بما يتناسب مع ظروف الطلبة رغم أنها سجلت أدنى متوسط ضمن العبارات إلا أنها تبقى ضمن مستوى إيجابي يعكس وجود قابلية لتحسين جانب المرونة الزمنية في التعلم.

وبصفة عامة بلغ المتوسط الحسابي العام لهذا البعد 3.76 بدرجة موافقة مما يدل على وجود اتجاه عام إيجابي نحو التعاطف داخل العملية التعليمية مع تركيز خاص على تكييف المحتوى التعليمي مقابل تفاوت نسبي في مستوى المرونة الزمنية الممنوحة للطلبة.

المطلب الثالث: مناقشة نتائج اختبار فرضيات الدراسة

يعتبر اختبار الفرضيات خطوة أساسية في الدراسة التطبيقية للتحقق من صحة العلاقة بين متغيرات الدراسة باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة، وفي هذا المطلب، سيتم عرض ومناقشة نتائج اختبار الفرضيات، حيث يتم التطرق أولا إلى نتائج اختبار الفرضيات الفرعية وتحليل دلالتها الإحصائية، ثم عرض نتائج اختبار الفرضية الرئيسية في ضوء ما تم التوصل إليه، بهدف الوصول إلى استنتاج شامل يدعم أو يرفض فرضيات الدراسة.

أولا: نتائج اختبار الفرضيات الفرعية

سيتم عرض وتفسير ومناقشة نتائج الدراسة بالاعتماد على المعطيات المتحصل عليها من خلال أداة الاستبيان، وذلك بهدف تحديد أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي على أبعاد جودة الخدمة التعليمية، ولغرض اختبار الفرضيات الفرعية، تم الاعتماد على تحليل الانحدار الخطي البسيط باعتباره الأسلوب الإحصائي الأنسب لقياس تأثير المتغير المستقل في المتغير التابع، وفق المعادلة الإحصائية

$(Y = a + bx + e)$ حيث يمثل (X) المتغير المستقل المتمثل في تطبيقات الذكاء الاصطناعي، و (Y)المتغير التابع المتمثل في جودة الخدمة التعليمية، في حين يعبر (a) عن الثابت و (b)عن معامل الانحدار الذي يوضح مقدار تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع.

كما تم الاعتماد على معامل الارتباط (R) لتحديد قوة واتجاه العلاقة المصاحبة للأثر، ومعامل التحديد (R^2) لقياس نسبة التباين في المتغير التابع المفسر بواسطة المتغير المستقل، إضافة إلى اختبار فيشر (F) للتحقق من معنوية نموذج الانحدار ككل عند مستوى دلالة إحصائية $(\alpha \leq 0.05)$ مما يسمح بالحكم على قبول أو رفض الفرضيات الفرعية.

وبناء على هذه المؤشرات الإحصائية، سيتم تحليل كل فرضية فرعية على حدى وفق نتائج الانحدار الخطي البسيط، من أجل تحديد مدى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيقات الذكاء الاصطناعي على أبعاد جودة الخدمة التعليمية، وذلك من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

1. اختبار الفرضية الفرعية الأولى

تنص هذه الفرضية على:

- **H_0**: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيقات الذكاء الإصطناعي على العناصر الملموسة لجودة الخدمة التعليمية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).
- **H_1**: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيقات الذكاء الإصطناعي على العناصر الملموسة لجودة الخدمة التعليمية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

لاختبار الفرضية الفرعية الأولى تم استخدام أسلوب الانحدار الخطي البسيط بين المتغير المستقل (تطبيقات الذكاء الاصطناعي) وبعد العناصر الملموسة للمتغير التابع (جودة الخدمة التعليمية).

الجدول رقم (19): نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى

بعد العناصر الملموسة	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R^2)	احصائية فيشر (F)	معامل الإنحدار b	معامل الثبات a	قيمة t	مستوى الدلالة
	0.422	0.178	14.8	0.495	2.260	3.84	0.001

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج (**Jamovi 2.7.26**)

من خلال نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط، يتضح وجود أثر موجب ذو دلالة إحصائية لتطبيقات الذكاء الاصطناعي على العناصر الملموسة لجودة الخدمة التعليمية، حيث بلغت قيمة الدلالة الإحصائية ($p_value = 0.001 < 0.05$) مما يدل على معنوية معامل الانحدار عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)، كما تؤكد قيمة اختبار فيشر ($F = 14.8$) معنوية النموذج ككل وصلاحيته للتفسير الإحصائي، ويقاس هذا الأثر من خلال معامل الانحدار ($b = 0.495$)، مما يعني أن زيادة وحدة واحدة في استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي تؤدي إلى زيادة مقدارها (0.495) في مستوى العناصر الملموسة لجودة الخدمة التعليمية، مع ثبات باقي العوامل الأخرى.

وفيما يتعلق بقوة واتجاه العلاقة بين المتغيرين، فقد بلغ معامل الارتباط($R = 0.422$) وهو ما يشير إلى وجود علاقة ارتباطية طردية متوسطة بين تطبيقات الذكاء الاصطناعي والعناصر الملموسة لجودة الخدمة التعليمية، بما يدعم اتجاه التأثير الإيجابي بين المتغيرين، كما بلغ معامل التحديد ($R^2 = 0.178$) ما يعني أن تطبيقات الذكاء الاصطناعي تفسر ما نسبته (17.8%) من التغيرات الحاصلة في العناصر الملموسة لجودة الخدمة التعليمية، في حين تعود النسبة المتبقية إلى عوامل أخرى خارج النموذج، وبناء على نتائج التحليل، ويمكن تمثيل نموذج الانحدار الخطي البسيط كما يلي:

$$(Y = 2.260 + 0.495X + e)$$

حيث:

- Y:العناصر الملموسة لجودة الخدمة التعليمية.
- X:تطبيقات الذكاء الاصطناعي.
- 2.260: الثابت.
- 0.495: معامل الانحدار.
- e: البواقي.

إذن:

قرار اختبار الفرضية الفرعية الأولى: بناء على ما سبق ترفض الفرضية الصفرية، ويتم قبول الفرضية البديلة التي تنص على عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيقات الذكاء الإصطناعي على العناصر الملموسة لجودة الخدمة التعليمية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس لكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير جامعة –تبسة–، **وبالتالي فإن الفرضية الفرعية الأولى محققة.**

2. اختبار الفرضية الفرعية الثانية

تنص هذه الفرضية على:

- **H_0:** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيقات الذكاء الإصطناعي على الموثوقية في جودة الخدمة التعليمية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).
- **H_1:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيقات الذكاء الإصطناعي على الموثوقية في جودة الخدمة التعليمية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

ولاختبار الفرضية الفرعية الثانية تم استخدام أسلوب الانحدار الخطي البسيط بين المتغير المستقل (تطبيقات الذكاء الاصطناعي) وبعد الموثوقية للمتغير التابع (جودة الخدمة التعليمية).

الجدول رقم (20): نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية

بعد الموثوقية	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R^2)	احصائية فيشر (F)	معامل الإنحدار b	معامل الثبات a	قيمةt	مستوى الدلالة
	0.173	0.0298	2.09	0.180	3.395	1.45	0.153

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج **(Jamovi 2.7.26)**

من خلال نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط، يتضح عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيقات الذكاء الاصطناعي على موثوقية جودة الخدمة التعليمية، حيث بلغت قيمة الدلالة الإحصائية $(p_value = 0.153 > 0.05)$ ، مما يدل على عدم معنوية معامل الانحدار عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ وبالتالي عدم ثبات تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع، كما بلغ معامل الانحدار $(b = 0.180)$ ، وهو موجب لكنه غير دال إحصائيا، ما يعني أن هذا التأثير غير مثبت إحصائيا ولا يمكن الاعتماد عليه في التعميم.

كما وبلغ معامل الارتباط $(R = 0.173)$ وهو ما يشير إلى وجود علاقة ارتباطية ضعيفة جدا بين المتغيرين، في حين بلغ معامل التحديد $(R^2 = 0.0298)$ مما يدل على أن تطبيقات الذكاء الاصطناعي تفسر فقط (2.98%) من التغير في موثوقية الخدمة التعليمية، وهي نسبة ضعيفة وغير مؤثرة إحصائيا.

كما أن قيمة اختبار فيشر $(F = 2.09)$ جاءت غير دالة، مما يؤكد عدم معنوية النموذج ككل.

إذن:

قرار اختبار الفرضية الفرعية الثانية: بناء على ما سبق ترفض الفرضية البديلة، ويتم قبول الفرضية الصفرية التي تنص على عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيقات الذكاء الإصطناعي على الموثوقية في جودة الخدمة التعليمية عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$، من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس لكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير جامعة –تبسة–، **وبالتالي فإن الفرضية الفرعية الثانية غير محققة.**

3. اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

تنص هذه الفرضية على:

- **H_0:** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيقات الذكاء الاصطناعي على الإستجابة في جودة الخدمة التعليمية عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$.
- **H_1:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيقات الذكاء الاصطناعي على الإستجابة في جودة الخدمة التعليمية عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$.

ولاختبار الفرضية الفرعية الثالثة تم استخدام أسلوب الانحدار الخطي البسيط بين المتغير المستقل (تطبيقات الذكاء الاصطناعي) وبعد الإستجابة للمتغير التابع (جودة الخدمة التعليمية).

الجدول رقم (21): نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

بعد الإستجابة	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R^2)	احصائية فيشر (F)	معامل الإنحدار b	معامل الثبات a	قيمة t	مستوى الدلالة
	0.287	0.0826	6.12	0.260	3.376	2.47	0.016

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج **(Jamovi 2.7.26)**

من خلال الجدول أعلاه ، ونتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط، يتضح وجود أثر موجب ذو دلالة إحصائية لتطبيقات الذكاء الاصطناعي على الإستجابة في جودة الخدمة التعليمية، حيث بلغت قيمة الدلالة الإحصائية $(p_value = 0.016 < 0.05)$، مما يدل على معنوية معامل الانحدار (b) عند مستوى$(\alpha \leq 0.05)$ ، وبالتالي ثبوت وجود تأثير فعلي للمتغير المستقل على المتغير التابع، كما بلغت قيمة معامل الانحدار $(b = 0.260)$ وهو ما يعني أن زيادة استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي بوحدة واحدة يؤدي إلى زيادة مقدارها (0.260) في مستوى الإستجابة ضمن جودة الخدمة التعليمية، مع ثبات العوامل الأخرى.

وفيما يتعلق بالعلاقة بين المتغيرين، فقد بلغ معامل الارتباط $(R = 0.287)$ ، مما يشير إلى وجود علاقة ارتباطية طردية ضعيفة بين تطبيقات الذكاء الاصطناعي والإستجابة في جودة الخدمة التعليمية.

كما بلغ معامل التحديد $(R^2 = 0.0826)$ ما يعني أن تطبيقات الذكاء الاصطناعي تفسر ما نسبته (8.26%) من التغير في الإستجابة، بينما تعود النسبة المتبقية إلى عوامل أخرى خارج النموذج،

كما أن قيمة اختبار فيشر (F = 6.12) جاءت دالة إحصائيا، مما يؤكد معنوية نموذج الانحدار ككل وصلاحيته للتفسير، ويمكن تمثيل نموذج الانحدار الخطي البسيط كما يلي :

$(Y = 3.376 + 0.260X + e)$ ، حيث:

- Y: الإستجابة في جودة الخدمة التعليمية.
- X:تطبيقات الذكاء الاصطناعي.
- 3.376: الثابت.
- 0.260: معامل الانحدار.
- e: البواقي.

إذن:

قرار اختبار الفرضية الفرعية الثالثة: بناء على ما سبق ترفض الفرضية الصفرية، ويتم قبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيقات الذكاء الاصطناعي على الإستجابة في جودة الخدمة التعليمية عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$، من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس لكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير جامعة –تبسة–، **وبالتالي فإن الفرضية الفرعية الثالثة محققة.**

4. اختبار الفرضية الفرعية الرابعة

تنص هذه الفرضية على:

- **H_0:** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيقات الذكاء الاصطناعي على الثقة والأمان في جودة الخدمة التعليمية عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$.
- **H_1:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيقات الذكاء الاصطناعي على الثقة والأمان في جودة الخدمة التعليمية عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$.

ولاختبار الفرضية الفرعية الرابعة تم استخدام أسلوب الانحدار الخطي البسيط بين المتغير المستقل (تطبيقات الذكاء الاصطناعي) وبعد الثقة والأمان للمتغير التابع (جودة الخدمة التعليمية).

الجدول رقم (22): نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرابعة

بعد الثقة والأمان	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R^2)	احصائية فيشر (F)	معامل الإنحدار b	معامل الثبات a	قيمةt	مستوى الدلالة
	0.220	0.0485	3.46	0.220	3.056	1.86	0.067

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج **(Jamovi 2.7.26)**

من خلال نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط، يتضح عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيقات الذكاء الاصطناعي على الثقة والأمان في جودة الخدمة التعليمية، حيث بلغت قيمة الدلالة الإحصائية $(p_value = 0.067 > 0.05)$ مما يدل على عدم معنوية معامل الإنحدار عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ وبالتالي عدم ثبوت تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع في هذا البعد، كما بلغ معامل الانحدار $(b = 0.220)$، صحيح أنه موجب لكنه غير دال إحصائيا، ما يعني أن هذا التأثير غير مثبت إحصائيا ولا يمكن الاعتماد عليه في التفسير أو التعميم.

وفيما يتعلق بالعلاقة بين المتغيرين، فقد بلغ معامل الارتباط $(R = 0.220)$ مما يشير إلى وجود علاقة ارتباطية طردية ضعيفة بين تطبيقات الذكاء الاصطناعي والثقة والأمان، غير أنها غير دالة إحصائيا، كما بلغ معامل التحديد $(R^2 = 0.0485)$ ما يعني أن تطبيقات الذكاء الاصطناعي تفسر فقط(4.85%) من التغير في مستوى الثقة والأمان، وهي نسبة ضعيفة وغير مؤثرة إحصائيا، بينما تعود النسبة المتبقية إلى عوامل أخرى خارج النموذج، كما أن قيمة اختبار فيشر

$(F = 3.46)$جاءت غير دالة إحصائيا، مما يؤكد عدم معنوية نموذج الانحدار ككل وعدم صلاحيته للتفسير في هذا البعد.

إذن:

قرار اختبار الفرضية الفرعية الرابعة: بناء على ما سبق ترفض الفرضية البديلة، وتقبل الفرضية الصفرية التي تنص على عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيقات الذكاء الاصطناعي على الثقة والأمان في جودة الخدمة التعليمية عند مستوى معنوية$(\alpha \leq 0.05)$ ، من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس لكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير جامعة –تبسة–، **وبالتالي فإن الفرضية الفرعية الرابعة غير محققة.**

5. اختبار الفرضية الفرعية الخامسة

تنص هذه الفرضية على:

- **H_0:** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيقات الذكاء الاصطناعي على التعاطف في جودة الخدمة التعليمية عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$.
- **H_1:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيقات الذكاء الاصطناعي على التعاطف في جودة الخدمة التعليمية عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$.

ولاختبار الفرضية الفرعية الخامسة تم استخدام أسلوب الانحدار الخطي البسيط بين المتغير المستقل (تطبيقات الذكاء الاصطناعي) وبعد التعاطف للمتغير التابع (جودة الخدمة التعليمية).

الجدول رقم (23): نتائج اختبار الفرضية الفرعية الخامسة

بعد التعاطف	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R^2)	احصائية فيشر (F)	معامل الإنحدار b	معامل الثبات a	قيمة t	مستوى الدلالة
	0.0895	0.00801	0.549	0.109	3.364	0.741	0.461

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج **(Jamovi 2.7.26)**

من خلال نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط، يتضح عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيقات الذكاء الاصطناعي على التعاطف في جودة الخدمة التعليمية، حيث بلغت قيمة الدلالة الإحصائية $(p_value = 0.461 > 0.05)$ مما يدل على عدم معنوية معامل الانحدار (b) عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ وبالتالي عدم ثبوت تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع في هذا البعد، كما بلغ معامل الإنحدار $(b = 0.109)$، وهو موجب لكنه غير دال إحصائيا، ما يعني أن هذا التأثير غير مثبت إحصائيا ولا يمكن الاعتماد عليه في التفسير أو التعميم.

وفيما يتعلق بالعلاقة بين المتغيرين، فقد بلغ معامل الارتباط $(R = 0.0895)$ وهو ما يشير إلى وجود علاقة ارتباطية طردية ضعيفة جدا تكاد تكون منعدمة بين تطبيقات الذكاء الاصطناعي والتعاطف في جودة الخدمة التعليمية، لكنها غير دالة إحصائيا، كما بلغ معامل التحديد $(R^2 = 0.00801)$ ما يعني أن تطبيقات الذكاء الاصطناعي تفسر فقط $(0.8\ \%)$ من التغير في مستوى التعاطف، وهي نسبة ضئيلة جدا، كما أن قيمة اختبار فيشر $(F = 0.549)$ جاءت غير دالة إحصائيا، مما يؤكد عدم معنوية نموذج الانحدار ككل وعدم صلاحيته للتفسير في هذا البعد.

إذن:

قرار اختبار الفرضية الفرعية الخامسة: بناء على ما سبق ترفض الفرضية البديلة، وتقبل الفرضية الصفرية التي تنص على عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيقات الذكاء الاصطناعي على التعاطف في جودة الخدمة التعليمية عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$، من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس لكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير جامعة –تبسة–، **وبالتالي فإن الفرضية الفرعية الخامسة غير محققة.**

ثانيا: نتائج اختبار الفرضية الرئيسية

لاختبار الفرضية الرئيسية تم الاعتماد على نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط $(Y = a + bx + e)$ والذي يسمح بدراسة أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي (المتغير المستقل) على جودة الخدمة التعليمية (المتغير التابع)، كما تم الاعتماد على معامل الانحدار (b) لتقدير حجم واتجاه الأثر، ومعامل الارتباط (R) لقياس قوة واتجاه العلاقة بين المتغيرين عند مستوى دلالة إحصائية $(\alpha \leq 0.05)$، إضافة إلى ذلك، تم استخدام معامل التحديد (R^2) لتحديد نسبة التباين في المتغير التابع المفسّر بواسطة المتغير المستقل، بما يسمح بتقييم القدرة التفسيرية للنموذج الإحصائي.

تنص الفرضية الرئيسية على ما يلي:

- **H_0:** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيقات الذكاء الإصطناعي على جودة الخدمة التعليمية عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$.
- **H_1:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيقات الذكاء الإصطناعي على جودة الخدمة التعليمية عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$.

ولاختبار الفرضية الرئيسية تم استخدام أسلوب الانحدار الخطي البسيط بين المتغير المستقل (تطبيقات الذكاء الاصطناعي) والمتغير التابع (جودة الخدمة التعليمية).

الجدول رقم (24): نتائج اختبار الفرضية الرئيسية

جودة الخدمة التعليمية	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R^2)	احصائية فيشر (F)	معامل الإنحدار b	معامل الثبات a	قيمة t	مستوى الدلالة
	0.351	0.123	9.54	0.253	3.090	3.09	0.003

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج (**Jamovi 2.7.26**)

من خلال الجدول أعلاه، أظهرت نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط وجود أثر موجب ذو دلالة إحصائية لتطبيقات الذكاء الاصطناعي على جودة الخدمة التعليمية، حيث بلغت قيمة الدلالة الإحصائية ($p_value = 0.003 < 0.05$) مما يدل على معنوية معامل الانحدار (b) عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) كما بلغ معامل الانحدار ($b = 0.253$) ، وهو ما يعني أن زيادة تطبيقات الذكاء الاصطناعي بوحدة واحدة تؤدي إلى زيادة مقدارها (0.253) في جودة الخدمة التعليمية، مع ثبات باقي العوامل.

وفيما يتعلق بالعلاقة بين المتغيرين، فقد بلغ معامل الارتباط ($R = 0.351$)، مما يشير إلى وجود علاقة ارتباطية طردية ضعيفة بين تطبيقات الذكاء الاصطناعي وجودة الخدمة التعليمية، كما بلغ معامل التحديد($R^2 = 0.123$) ما يعني أن تطبيقات الذكاء الاصطناعي تفسر ما نسبته (12.3%) من التغيرات في جودة الخدمة التعليمية، بينما تعود النسبة المتبقية إلى عوامل أخرى غير مدرجة في النموذج، كما أن قيمة اختبار فيشر ($F = 9.54$) جاءت دالة إحصائيا، مما يؤكد معنوية النموذج ككل وصلاحيته للتفسير الإحصائي، ويتم تمثيل نموذج الانحدار الخطي البسيط كما يلي:

$(Y = 3.090 + 0.253X + e)$ حيث:

- Y : جودة الخدمة التعليمية.
- X:تطبيقات الذكاء الاصطناعي.
- 3.090: الثابت.
- 0.253: معامل الانحدار.
- e: البواقي .

إذن:

قرار اختبار الفرضية الرئيسية: بناء على ما سبق ترفض الفرضية الصفرية، وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيقات الذكاء الإصطناعي على جودة الخدمة التعليمية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس لكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير جامعة –تبسة–، **وبالتالي فإن الفرضية الرئيسية محققة.**

وبناء على نتائج اختبار الفرضيات الفرعية والفرضية الرئيسية، يمكن إعداد نموذج خاص بنتائج الدراسة الموضح في الشكل الموالي:

الشكل رقم (07): نموذج نتائج الدراسة

المصدر: من إعداد الطالبتين بناءا على نتائج اختبار الفرضيات.

خلاصة الفصل الثاني

تناول هذا الفصل الدراسة التطبيقية لدور تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الخدمة التعليمية بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي -تبسة -، وذلك من خلال إسقاط الجانب النظري على الواقع الميداني وتحليل العلاقة بين متغيرات الدراسة.

وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، باستخدام الاستبيان الإلكتروني كأداة رئيسية لجمع البيانات، إلى جانب الملاحظة والمقابلة والوثائق الإدارية، وشملت عينة الدراسة 70 أستاذا من أعضاء هيئة التدريس بالكلية، كما تمت معالجة البيانات باستخدام برنامج Jamovi 2.7.26 بالاعتماد على مجموعة من الأساليب الإحصائية الوصفية والاستدلالية.

وأظهرت النتائج تمتع أداة الدراسة بدرجة مرتفعة من الصدق والثبات، إضافة إلى وجود اتجاهات إيجابية نحو دور تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الخدمة التعليمية، خاصة في تطوير الأداء التعليمي وتحسين فعالية الخدمات التعليمية، مع تسجيل بعض التحديات المرتبطة بالبنية التحتية الرقمية. كما ساهمت النتائج في اختبار الفرضيات والإجابة عن الإشكالية الرئيسية للدراسة.

الخـــاتمـــــة

الخلاصة

في ظل التحولات الرقمية المتسارعة التي يشهدها العالم المعاصر، أصبح الذكاء الاصطناعي من أبرز التقنيات الحديثة التي فرضت نفسها في مختلف المجالات، وعلى رأسها قطاع التعليم العالي، لما يوفره من إمكانيات متقدمة تساهم في تطوير الأداء الأكاديمي والإداري وتحسين جودة الخدمات التعليمية، وانطلاقا من هذا الطرح، جاءت هذه الدراسة لمعالجة إشكالية "مدى مساهمة تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الخدمة التعليمية" من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي – تبسة–، وذلك في ظل التوجه المتزايد نحو التحول الرقمي والاعتماد على التقنيات الذكية داخل مؤسسات التعليم العالي.

وقد سعت هذه الدراسة إلى الإحاطة بمختلف الجوانب النظرية المرتبطة بالذكاء الاصطناعي وجودة الخدمة التعليمية، من خلال التطرق إلى المفاهيم الأساسية، والخصائص، والتطبيقات، ومجالات الاستخدام في البيئة التعليمية، إضافة إلى إبراز أبعاد جودة الخدمة التعليمية وأهمية تحسينها داخل مؤسسات التعليم العالي، كما تم تدعيم الجانب النظري بدراسة ميدانية هدفت إلى اختبار أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي وجودة الخدمة التعليمية داخل الكلية محل الدراسة.

ومن الناحية المنهجية تم الاعتماد على المنهج الوصفي في معالجة الجانب النظري، باعتباره الأنسب لتقديم المفاهيم المرتبطة بمتغيرات الدراسة وتحليلها، كما تم الاعتماد على المنهج التحليلي في الدراسة الميدانية من خلال تحليل البيانات والمعطيات الإحصائية المتعلقة بعينة الدراسة، إضافة إلى توظيف أسلوب دراسة الحالة بإسقاط الدراسة على كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة –تبسة–كما تم الاعتماد على مجموعة من الأساليب الإحصائية الوصفية والاستدلالية المناسبة لطبيعة الدراسة.

أولا: نتائج الدراسة

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج النظرية والتطبيقية المهمة، والتي يمكن عرضها فيما يلي:

1. النتائج النظرية

من أهم النتائج النظرية التي توصلت لها الدراسة مايلي:

- أظهرت الدراسة أن الذكاء الاصطناعي لم يعد مجرد تقنية مساعدة، بل أصبح توجه استراتيجي يفرض نفسه بقوة داخل مختلف القطاعات، وعلى رأسها قطاع التعليم العالي، نتيجة قدرته الكبيرة على تحسين الأداء ورفع كفاءة الخدمات التعليمية والإدارية.
- بينت الدراسة أن تطور الذكاء الاصطناعي ارتبط بتطور علوم الحاسوب والمنطق الرياضي

والشبكات العصبية الاصطناعية، وهو ما جعله قادر على محاكاة العديد من القدرات الذهنية البشرية، كالتعلم والتحليل واتخاذ القرار، الأمر الذي يفسر التوسع الكبير في استخداماته التعليمية الحديثة.

- توصلت الدراسة إلى أن تطبيقات الذكاء الاصطناعي في التعليم لم تعد تقتصر على الجوانب التقنية فقط، بل امتدت لتشمل الجوانب البيداغوجية والإدارية، من خلال المساهمة في تصميم المحتوى التعليمي، وتقديم الدروس الافتراضية، وتحليل أداء الطلبة، وأتمتة العديد من المهام التعليمية الروتينية.
- أكدت الدراسة أن استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي داخل المؤسسات الجامعية يساهم في الانتقال من التعليم التقليدي إلى التعليم الذكي القائم على التفاعل، والتخصيص، وسرعة الوصول إلى المعرفة، وهو ما ينسجم مع متطلبات مجتمع المعرفة الرقمي.
- أوضحت الدراسة أن جودة الخدمة التعليمية تعتبر من المفاهيم متعددة الأبعاد، إذ لا ترتبط فقط بجودة المخرجات التعليمية، وإنما تشمل أيضا العناصر الملموسة، والموثوقية، والاستجابة، والثقة والأمان، والتعاطف داخل المؤسسة الجامعية.
- كشفت الدراسة أن تطبيقات الذكاء الاصطناعي تساهم في تحسين جودة الخدمة التعليمية من خلال دعم وتطوير تقديم الخدمات التعليمية عبر تسهيل الوصول إليها ورفع كفاءة أدائها وتقليل الوقت والجهد.
- بينت الدراسة أن نجاح تطبيقات الذكاء الاصطناعي داخل مؤسسات التعليم العالي يبقى مرتبطا بمدى توفر البنية التحتية الرقمية المناسبة، والكفاءات البشرية المؤهلة، إضافة إلى وجود ثقافة تنظيمية داعمة للتحول الرقمي.
- أظهرت الدراسة أن من أبرز التحديات التي تواجه إدماج تطبيقات الذكاء الاصطناعي في التعليم العالي ضعف الإمكانيات التقنية، وارتفاع تكاليف التجهيزات الذكية، ونقص التكوين المتخصص، إضافة إلى التخوفات المرتبطة بالأمن الرقمي وأخلاقيات استخدام الذكاء الاصطناعي.
- أكدت الدراسة أن الذكاء الاصطناعي يساهم في تحسين اتخاذ القرار داخل المؤسسات التعليمية من خلال تحليل البيانات الضخمة المتعلقة بالطلبة والعملية التعليمية، مما يسمح بتشخيص المشكلات التعليمية واقتراح حلول أكثر دقة وفعالية.
- توصلت الدراسة إلى أن التحول نحو الجامعة الذكية لم يعد خيار مستقبلي، بل أصبح ضرورة تفرضها التطورات التكنولوجية العالمية، خاصة في ظل المنافسة المتزايدة بين الجامعات لتحسين جودة خدماتها التعليمية والبحثية.

2. النتائج التطبيقية

من أهم النتائج التطبيقية التي توصلت إليها الدراسة مايلي:

- أظهرت نتائج الدراسة أن أعضاء هيئة التدريس يدركون أهمية تطبيقات الذكاء الاصطناعي ودورها المتزايد في تطوير البيئة التعليمية وتحسين جودة الخدمة التعليمية، مما يعكس تنامي الوعي بأهمية توظيف هذه التقنيات في العملية التعليمية.
- بينت نتائج الدراسة أن الكلية محل الدراسة شهدت تطور تدريجي في مجال الرقمنة واعتماد بعض التقنيات الحديثة، من خلال استخدام المنصات التعليمية والتجهيزات الذكية والأنظمة الإلكترونية، الأمر الذي يعكس وجود توجه فعلي نحو بناء بيئة جامعية رقمية أكثر تطور.
- أظهرت الدراسة أن التحول نحو بيئة جامعية ذكية داخل الكلية لا يزال يواجه مجموعة من التحديات، أبرزها ضعف البنية التحتية التقنية، وارتفاع تكاليف التجهيزات الذكية، وبعض الصعوبات المرتبطة بالربط الشبكي والتكوين التقني، وهو ما يحد من فعالية التوظيف الكامل لتطبيقات الذكاء الاصطناعي.
- كشفت نتائج اختبار معامل الارتباط عن وجود علاقة ارتباطية طردية ذات دلالة إحصائية بين تطبيقات الذكاء الاصطناعي وجودة الخدمة التعليمية، وهذا يشير إلى أنه كلما زاد توجه الكلية نحو تفعيل واعتماد تطبيقات الذكاء الاصطناعي، رافق ذلك تحسن ملموس وارتفاع في مستوى جودة الخدمة التعليمية المقدمة، دون إمكانية إثبات علاقة سببية مباشرة بين المتغيرين.
- أكدت نتائج الانحدار الخطي البسيط وجود أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيقات الذكاء الاصطناعي على جودة الخدمة التعليمية عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$ ، مما أدى إلى رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة، وتشير هذه النتيجة إلى أن زيادة استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي يؤدي إلى تحسن مستوى جودة الخدمة التعليمية داخل الكلية، ويعكس ذلك دور هذه التطبيقات في تحسين جودة الخدمة التعليمية.
- أثبتت نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيقات الذكاء الاصطناعي على بعد العناصر الملموسة عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$ ، مما يدل على أن تطبيقات الذكاء الاصطناعي تساهم في تحسين هذا البعد داخل الكلية محل الدراسة، وقد أظهرت نتائج نموذج الانحدار الخطي قيمة معامل انحدار بلغت (0.495)، كما فسر المتغير المستقل نسبة (17.8%) من التغير في هذا البعد وهو ما يعكس وجود تأثير طردي بين المتغيرين، حيث يرتبط ارتفاع مستوى توظيف التطبيقات الذكية بتحسن الجوانب المادية للخدمة التعليمي، ويمكن تفسير هذه النتيجة في ضوء اعتماد

الكلية، ولو بدرجات متفاوتة، على بعض الوسائل والمنصات الرقمية والتجهيزات التقنية الحديثة، الأمر الذي ساهم في تطوير البيئة التعليمية وجعل الخدمات المقدمة أكثر انسجاما مع متطلبات التعليم الجامعي الحديث، كما يعكس هذا الأثر إدراك أفراد العينة لأهمية البنية التكنولوجية في دعم جودة الخدمة التعليمية وتحسين كفاءة تقديمها داخل الكلية.

- وفي المقابل، أظهرت نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيقات الذكاء الاصطناعي على بعد الموثوقية عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$، مما يدل على عدم ثبوت علاقة إحصائية بين المتغيرين في هذا البعد ضمن عينة الدراسة، ويمكن تفسير هذه النتيجة في ضوء محدودية توظيف تطبيقات الذكاء الاصطناعي داخل الكلية، مما قد يحد من قدرتها على التأثير في مستوى الموثوقية وجودة الأداء المرتبط بهذا البعد.
- كشفت مخرجات اختبار الفرضية الفرعية الثالثة عن وجود أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيقات الذكاء الاصطناعي على بعد الاستجابة عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$، مما يؤدي إلى قبول الفرضية البديلة، وتؤكد نتائج نموذج الانحدار وجود أثر طردي، حيث بلغ الثابت (3.376) ومعامل الانحدار بقيمة (0.260)، كما فسر المتغير المستقل نسبة (8.26%) من التغير في هذا البعد مما يدل على وجود علاقة إيجابية بين تطبيقات الذكاء الاصطناعي وتحسن مستوى الاستجابة داخل الكلية، من حيث سرعة التفاعل وتقديم الخدمات التعليمية، مع وجود عوامل أخرى أكثر تأثيرا في هذا البعد.
- وعلى صعيد آخر، كشفت مخرجات اختبار الفرضية الفرعية الرابعة عن عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيقات الذكاء الاصطناعي على بعد الثقة والأمان عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$ ، مما يدل على عدم ثبوت علاقة إحصائية بين المتغيرين في هذا البعد ضمن عينة الدراسة، ويمكن تفسير هذه النتيجة بصفة عامة في ضوء خصائص العينة وطبيعة السياق الميداني إلى استمرار اعتماد بعض العمليات التعليمية والإدارية على الأساليب التقليدية، إضافة إلى وجود تخوفات مرتبطة باستخدام التقنيات الحديثة أو محدودية الخبرة في التعامل معها، كما يمكن تفسير هذه النتيجة بأن بعد الثقة والأمان يعد من الأبعاد الأكثر حساسية في تقييم جودة الخدمة التعليمية، إذ لا يتأثر فقط بتوفر التكنولوجيا، بل يرتبط أيضا بدرجة الاعتياد عليها، ووضوح آليات استخدامها، وعليه، فإن غياب الأثر الإحصائي في هذا البعد قد يعكس أن تأثير الذكاء الاصطناعي في هذه المرحلة لا يزال غير مباشر وغير كاف لتشكيل إدراك قوي بالثقة لدى أفراد العينة.
- كذلك أظهرت النتائج عدم وجود أثر ذي دلالة إحصائية لتطبيقات الذكاء الاصطناعي على بعد

التعاطف عند مستوى معنوية($\alpha \leq 0.05$) ، مما يعني عدم ثبوت علاقة إحصائية بين المتغيرين في هذا البعد ضمن عينة الدراسة، ويمكن تفسير هذه النتيجة في ضوء طبيعة بعد التعاطف الذي يعتمد بدرجة أساسية على التفاعل الإنساني المباشر والإحساس الفردي أثناء تقديم الخدمة التعليمية، وهو ما يجعل تأثير التطبيقات التقنية أقل وضوح في هذا الجانب مقارنة بالأبعاد الأخرى ذات الطابع المادي.

ثانيا: التوصيات

في ضوء النتائج المتوصل إليها، يمكن تقديم مجموعة من التوصيات تتمثل فيما يلي:

- ضرورة تعزيز استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي داخل مؤسسات التعليم العالي باعتبارها مدخل أساسي لتحسين جودة الخدمة التعليمية،
- العمل على تطوير البنية التحتية الرقمية للجامعات بما يسمح بتبني الأنظمة الذكية بشكل أكثر فعالية،
- تقديم برامج تدريبية متخصصة لأعضاء هيئة التدريس بالكلية لتنمية مهاراتهم في استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي وتوظيفها بفعالية في التدريس والبحث العلمي،
- إجراء تقييم دوري لمستوى استخدام الذكاء الاصطناعي بالكلية، بهدف تحسين آليات التطبيق مستقبلا،
- الاستفادة من تجارب الجامعات الرائدة في توظيف الذكاء الاصطناعي في التعليم ونقل الممارسات الناجحة بما يتناسب مع إمكانات الكلية،
- تصميم أنشطة تعليمية تجمع بين التقنية والتواصل الإنساني بما يضمن مراعاة الفروق الفردية وتقديم الدعم المناسب لكل طالب على مستوى الكلية،
- إشراك طلبة الكلية في تقييم استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي لمعرفة مدى شعورهم بالإهتمام والتفاعل الإنساني عند استخدامها،
- لابد من القائمين على الكلية محل الدراسة أن تنظر إلى الذكاء الاصطناعي بوصفه أداة داعمة لتحسين الأداء التعليمي، مع الحفاظ على البعد الإنساني في العلاقة بين الأستاذ والطالب، باعتبار أن التعاطف يعتمد أساسا على التواصل الشخصي والإهتمام المباشر باحتياجات الطلبة وظروفهم المختلفة.
- تشجيع البحث العلمي في مجال الذكاء الاصطناعي وتوسيع مجالات استخدامه داخل البيئة الجامعية،
- تطوير المنصات التعليمية الذكية بما يضمن تحسين التفاعل الأكاديمي وتقديم خدمات تعليمية أكثر مرونة واستجابة،

- توفير الدعم التقني والمالي اللازم لمواكبة متطلبات التحول نحو الجامعة الذكية.

ثالثا: آفاق الدراسة

استنادا إلى نتائج الدراسة حول دور تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الخدمة التعليمية في التعليم العالي، يتضح أن هذا المجال لا يزال يكتسي أهمية بحثية متزايدة ومفتوحا لمزيد من الدراسات المستقبلية، وعليه، يمكن اقتراح الآفاق البحثية التالية:

- دراسة أثر الذكاء الاصطناعي على التحصيل العلمي للطلبة،
- دراسة دور الذكاء الاصطناعي في دعم اتخاذ القرار الإداري داخل الجامعات،
- دراسة التحديات الأخلاقية المرتبطة باستخدام الذكاء الاصطناعي في التعليم العالي،
- دراسة أثر الذكاء الاصطناعي على رضا الطلبة والأساتذة عن الخدمات الجامعية.

وفي الأخير، يمكن التأكيد أن الذكاء الاصطناعي يعتبر مدخل حديث وفعال لتحسين جودة التعليم العالي وتطوير أداء المؤسسات الجامعية، غير أن الاستفادة منه تتطلب رؤية استراتيجية متكاملة تجمع بين التكنولوجيا والبنية التحتية والكفاءات البشرية لبناء جامعة ذكية قادرة على مواكبة متطلبات العصر الرقمي.

قائمة المراجع

I.المراجع العربية

أولا: الكتب

1. أبو بكر خوالد (مشرفا ومنسقا)، كتاب جماعي بعنوان **تطبيقات الذكاء الإصطناعي كتوجه حديث لتعزيز تنافسية منظمات الأعمال**، الطبعة الأولى، المركز الديمقراطي العربي للدراسات الإستراتيجية والسياسية والإقتصادية، برلين، ألمانيا، 2019.

2. إبراهيم رحماني وميلود ليفة والتيجاني عاد (تحرير وتقديم)، كتاب جماعي بعنوان **الذكاء الاصطناعي وتطبيقاته في العلوم الإسلامية**، الطبعة الأولى، مخبر الدراسات الفقهية والقضائية، كلية العلوم الإسلامية، جامعة الوادي، الجزائر، 2024.

3. سليمان حسن أبو بدر، **استخدام الأساليب الإحصائية في بحوث العلوم الاجتماعية**، الطبعة الأولى، المركز العربي للأبحاث ودراسة السياسات، قطر، 2019.

4. شهدان عادل عبد اللطيف الغرباوي، **إدارة الجودة الشاملة وفقا للمعايير الدولية**، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2020.

5. شيراز محمد خضر، **جودة الخدمات الصحية**، الطبعة الأولى، دار الأكاديمية، مصر، 2020.

6. عبد الله موسى وأحمد حبيب بلال، **الذكاء الاصطناعي**، الطبعة الأولى، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، مصر، 2019.

7. عمار بوحوش (مشرفا)، ليندة لطاد بن محرز وعائشة عباس وزكية رانجة، كتاب جماعي بعنوان **منهجية البحث العلمي وتقنياته في العلوم الاجتماعية**، الطبعة الأولى، المركز الديمقراطي العربي للدراسات الإستراتيجية والسياسية والإقتصادية، برلين، ألمانيا،2019.

8. لطيفة بهلول وياسمينة عمامرة ونوال بوعلاق، **أساليب ومناهج البحث العلمي باتباع منهجية (Imred)**، الطبعة الأولى، دار الأيام للنشر والتوزيع، الأردن، 2020.

9. مجاهد ناصر الجبر، **الذكاء الاصطناعي**، الطبعة الأولى، الجامعة التخصصية الحديثة، صنعاء، اليمن، 2024.

10. محمد فوزي محمد الغامدي، **الذكاء الاصطناعي في التعليم**، الطبعة الأولى، فهرسة مكتبة الملك فهد الوطنية أثناء النشر، الدمام، المملكة العربية السعودية، 2024.

11. محمود أحمد أبو سمرة ومحمد عبد الإله الطيطي، **مناهج البحث العلمي من التبيين إلى التمكين**، الطبعة الأولى، دار اليازوري، عمان، الأردن، 2019.

12.مليكة غواري، **جودة خدمات الرعاية الصحية في المؤسسات الإستشفائية**، الطبعة الأولى، مجموعة اليازوري العلمية، عمان، الأردن، 2020.

13.هدى بوحنيك ونادية بوراس، **الخدمات الإلكترونية في ظل إدارة الجودة الشاملة**، الطبعة الأولى، دار يافا، الأردن، 2023.

ثانيا: الأطروحات

14. خالد شويني، **آفاق الذكاء الاصطناعي في العملية التعليمية داخل الجامعات الجزائرية–دراسة استشرافية–**، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراة في الطور الثالث، تخصص اتصال وعلاقات عامة، شعبة علوم الإعلام والإتصال، قسم الإعلام والإتصال وعلم المكتبات، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، جامعة 8 ماي 1945، قالمة، الجزائر، 2025.

15.هاجر زاوي، **آليات تحسين جودة الخدمة التعليمية بمؤسسات التعليم العالي–حالة الجزائر–**، أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد الخدمات، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر3، الجزائر، 2023/2022.

ثالثا: المقالات

16.ابتسام أسعد أحمد الياتي، **استراتيجيات التعليم باستخدام الذكاء الاصطناعي**، مجلة العلوم التربوية، جامعة القاهرة، المجلد33، العدد 02، مصر، 2025.

17.أسماء شعور وفاطمة الزهراء بن سيرود، **تقييم جودة خدمة التعليم العالي باستخدام نموذج أداء التعليم العالي Hedperf**، مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية، المجلد 06، العدد02، الجزائر، 2022.

18.أشواق دحمان قرقاجي، توظيف **تطبيقات الذكاء الاصطناعي ودرجة أهميتها في العملية التعليمية من وجهة نظر معلمي الحاسب الآلي**، مجلة العلوم التربوية والنفسية، المجلد 07، العدد 42، بدون بلد النشر، 2023.

19.انتصار علي أرهيمة ووفاء محمد العبيد، **أسلوب تحليل الإنحدار الخطي لدراسة أثر الحكومة المؤسسية على الحد من الفساد الإداري**، مجلة التربوي، كلية التربية، جامعة المرقب، العدد 26، ليبيا، 2025.

20.المهدي مفتاح السريتي وسرور بشير علي الطويل، **استخدام نموذج الفجوة servqual لقياس جودة الخدمة التعليمية من وجهة نظر معلمي التعليم الثانوي العام بمدينة مصراتة**، مجلة البحوث المستدامة في العلوم الإنسانية، المجلد 02، العدد 02، مصر، 2025.

21.جمال بن صبيح الهملان الشراري، **أثر الذكاء الاصطناعي على جودة القرار الإداري من وجهة نظر قادة مدارس المرحلة الثانوية بمنطقة الجوف التعليمية**، مجلة سلوك، جامعة محمد بن باديس بمستغانم، المجلد08، العدد 01، الجزائر، 2021.

22.خالد نزال ضيدان الرشيدي وأيمن عادل عبد، **دور جودة الخدمة التعليمية في تحسين الصورة الذهنية، دراسة تطبيقية على الهيئة العامة للتعليم والتدريب الكويتي**، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، المجلد14، العدد02، مصر، 2023.

23.حمزة مقيطع ونور الدين رجم، **أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي على جودة التعليم العالي- دراسة على عينة من أساتذة جامعة سكيكدة-**، مجلة التمويل والاستثمار والتنمية المستدامة، جامعة فرحات عباس-سطيف-، المجلد 10، العدد 01، الجزائر، 2025.

24.زايد ناجي ناصر شاوش، **دور جودة الخدمة التعليمية وفقا لمقياس (Hedperf) في رضا طلبة برامج الدراسات العليا في جامعة سبأ**، المجلة الأكاديمية للأبحاث والنشر العلمي، العدد 59، اليمن، 2024.

25.زكريا جغريف، **دور تطبيقات الذكاء الاصطناعي في التحسين من جودة التعليم الجامعي في الجزائر**، مجلة الحكمة للدراسات الفلسفية، مركز الحكمة للبحوث والدراسات، المجلد 12، العدد 03، الجزائر، 2024.

26.سالم زعموكي ومرزق فتيحة حبالي، **الذكاء الاصطناعي وانعكاساته الاقتصادية على العالم**، مجلة التراث، جامعة زيان عاشور بالجلفة، المجلد13، العدد04، الجزائر، 2023.

27.سامر جابر، **الذكاء الاصطناعي وأثره في تطوير جودة التعليم من خلال أنظمة التقويم الذكية**، مجلة الآداب والعلوم الإنسانية، جامعة الحاج لخضر -باتنة-، المجلد 07، العدد 40، الجزائر، 2025.

28.سميرة منصوري، **الفرضيات الإحصائية وأساليب اختبارها في البحوث الاجتماعية**، مجلة دراسات وأبحاث، المجلد 12، العدد01، الجزائر 2020.

29.سناء أبو صفي ومحمد أمين القضاة، **الذكاء الإصطناعي في التعليم العالي (التحديات والتوجيهات) مراجعة منهجية**، مجلة العلوم التربوية، المجلد 51، العدد 03، عمان، الأردن، 2024.

30.صالح خمائل زاير وكاظم أحمد جواد، **تأثير بعض تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الخدمات الإلكترونية**، المجلة العراقية للعلوم الاقتصادية، المجلد01، العدد85، العراق، 2025.

31.صباح غربي ومحمود تيشوش، **الإستبيان الإلكتروني كأداة لجمع البيانات من المجتمع الافتراضي**،

مجلة الحوار الثقافي، المجلد11، العدد03، الجزائر، 2023.

32.عبد الرحمان محمد الشرجبي وعائشة يحي حسن الهاتف، **مستوى جودة الخدمات التعليمية في جامعة آزال للتنمية البشرية وعلاقتها برضا الطلبة**، مجلة جامعة صنعاء للعلوم الإنسانية، المجلد04، العدد01، اليمن، 2023.

33.عبد الناصر أنيس عبد الوهاب، **الإرتباط والسببية في العلوم النفسية والإجتماعية والتربوية (اختباري: الإرتباط/ تحليل الإنحدار، واختباري: ت/تحليل التباين)**، مجلة بحوث التربية الخاصة والتعليم الشامل، المجلد01، العدد01، مصر، 2023.

34.عبير عثمان عطا الله وعلاء حسين سلامة النجار وخالد صبيح الهادي، **أثر الإبتكار التسويقي على جودة الخدمات التعليمية –دراسة ميدانية–**، مجلة البحوث التجارية، المجلد 45، العدد04، مصر، 2023.

35.عمار فتحي موسى إسماعيل وأسامة محمد مهدي مبارز، **دور تقنية الحوسبة السحابية في تحسين جودة الخدمة التعليمية (دراسة تطبيقية على مؤسسات التعليم العالي)**، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية، المجلد08، العدد02، مصر، 2020.

36.عيسى يونسي وسامية شيناز وعائشة عماري، **العينة وأسس المعاينة في البحوث الاجتماعية**، مجلة الرواق للدراسات الاجتماعية والإنسانية، المجلد07، العدد02، الجزائر، 2021.

37.عيشة علة ونوري الود، **رضا الطلبة الجامعيين عن جودة الخدمات التعليمية، دراسة ميدانية بجامعتي الجلفة والأغواط**، مجلة الرواق، العدد05، الجزائر، 2017.

38.غالية عبد الله الغامدي وإيهاب مصطفى جادو، **واقع استخدام التطبيقات القائمة على الذكاء الاصطناعي التوليدي في التعليم من وجهة نظر طلبة كليات الشرق العربي**، مجلة الذكاء الاصطناعي وأمن المعلومات، المجلد02، العدد 03، مصر، 2024.

39.فاطمة الزهراء بوربيع وأحمد بوصباط، **الذكاء الإصطناعي بين النظري والتطبيق**، مجلة القانون الخاص، جامعة زيان عاشور بالجلفة، المجلد02، العدد01، الجزائر، 2024.

40.فؤاد العيداني، **تأثير بدائل سلم ليكارت على ثبات المقياس دراسة على مقياس وصف الذات حسب التدرج الثنائي والخماسي**، مجلة المنظومة الرياضية، المجلد09، العدد02، الجزائر، 2022.

41.كارول فريد الصيغ، **دور الذكاء الاصطناعي في اتخاذ القرارات الإدارية**، مجلة اقتصاد المال والأعمال، المجلد 10، العدد02، الجزائر، 2025.

42.محمد حسين سعيد، **معامل ارتباط بيرسون: استخدامه وتفسيره في البحوث النفسية والتربوية**، مجلة

دراسات نفسية، المجلد 35، العدد04، مصر، 2025.

43.محمد حسين محمد، **تحليل نظم المعلومات ودوره في ضبط منظومة الوثائق الإدارية وتهيئتها للتحول الرقمي**، مجلة علوم المعلومات، المجلد 09، العدد01، مصر، 2022.

44.محمد حمد العتل وإبراهيم غازي العنزي وعبد الرحمان سعد العجمي، **دور الذكاء الاصطناعي في التعليم من وجهة نظر طلبة كلية التربية الأساسية بدولة الكويت**، مجلة الدراسات والبحوث التربوية، المجلد01، العدد01، الكويت، 2021.

45.محمد خيري محمد فتوح نوح، **روبوتات الدردشة التفاعلية (Chat bots) كأحد تطبيقات الذكاء الاصطناعي وتأثيرها على البحث العلمي**، مجلة التربية النوعية والتكنولوجيا (بحوث علمية وتطبيقية)، كلية التربية، جامعة كفر الشيخ، المجلد 31، العدد01، مصر، 2024.

46.مها محمد كعيبة وابتهال علي أبو حليقة، **جودة الخدمة التعليمية وأثرها على الالتزام التنظيمي، دراسة ميدانية على أعضاء هيئة التدريس بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية**، مجلة البحوث المستدامة في العلوم الإنسانية، جامعة 20 أوت1995 –سكيكدة–، المجلد 02، العدد02، الجزائر، 2025.

47.ناصر منصور ومانع العجمي، **دور تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحسين الخدمات المقدمة للطلبة في جامعة الكويت من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية**، مجلة العلوم التربوية والدراسات الإنسانية، جامعة عز، العدد40، اليمن، 2024.

48.هشام رباحي ورشيد شباح، **بين الذكاء الاصطناعي وحوكمة الشركات: تحول بارز في ترشيد القرارات**، مجلة دفاتر اقتصادية، جامعة زيان عاشور بالجلفة، المجلد16، العدد02، الجزائر، 2025.

49.وجيه عبد الستار نافع وبراك عبد المحسن حسن ملا، **تأثير التسويق الداخلي على تحسين جودة الخدمة التعليمية، دراسة تطبيقية على الجامعات الخاصة بدولة الكويت**، المجلة العلمية للبحوث التجارية، العدد 03، الكويت، 2024.

50.وحيد عبدان وسامر قواس، **تأثير الذكاء الإستراتيجي في جودة الخدمة التعليمية، دراسة ميدانية على العاملين في الجامعات الخاصة في شمال غرب سوريا**، مجلة بحوث جامعة إدلب، المجلد08، العدد01، سوريا، 2025.

51.وسام عطوم وأيوب قوجيل، **تكنولوجيا الواقع المعزز ودورها في تعزيز العملية التعليمة –مراجعة أدبية–**، مجلة المحترف لعلوم الرياضة والعلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة زيان عاشور–الجلفة–، المجلد 12، العدد 04، الجزائر، 2025.

رابعا: النصوص القانونية

52. مرسوم تنفيذي رقم 272-06 الصادر في 16 أوت 2006م، https://www.joradp.dz/FTP/jo-arabe/2006/A200605 .

II. المراجع باللغة الأجنبية

53. Ahmad Gocen and Fatih Aydemir, A**rtificial Intelligence in Education and Schools**, Research on Education and Media**,** Vol 12, No 01, Italy, 2020.

54. Frances O'Donnell and Mark Porter and Stephen Fitzgerald, **The Role of Artificial Intelligence in Higher Education: Higher Education Students' Use of AI in Academic Assignments**, Journal of Technology Enhanced Learning, Vol 08, No 01, Ireland, 2024.

55. Johan Wolswinkel, **Artificial Intelligence and Administrative Law**, Comparative Study on Administrative Law and the Use of Artificial Intelligence and Other Algorithmic Systems in Administrative Decision-Making in the Member States of the Council of Europe, Strasbourg, Council of Europe, 2020.

56. Jurayev Sherali Bozorboyevich, Le**veraging Artificiel Intelligence In Education: A Comprehensive Analysis,** Multidisciplinary Scientific Journal , Vol 2 , No 13, , Uzbekista, 2023.

57. Kabadi Sujal Rajendra and Mandlik Vijeta Dinesh and Borhade Sakshi Santosh, Kumbhoje and M. R, **Difference Between Human Intelligence and Artificial Intelligence**, International Journal of Advanced Research in Science, Communication and Technology (IJARSCT), Vol 04, No 02, India, 2024.

58. Lazar Krstic and Veljko Aleksić, and Marija Krstic, **Artificial Intelligence in Education: A Review**, paper presented at the 9th International Scientific Conference Technics and Informatics in Education, Serbia, 2022.

59. Sadam Mohammad Awaisheh and Mohammad Abdalhafid Alkhamaiseh and Mohammed Mufadi AL-Maagbeh and Lana Al Khalaileh and Mohammad Kamal Khreisa and Mustafa AlAtiyat**, Artificial Intelligence and Its Impact on**

Administrative Decision-Making, Journal of Human Security, Volume 20, No01, Jordan, 2024.

60. Victor Manuel Valdiviezo Sir and Julio Arévalo Reátegui and Rosas Carranza Guevara and Adolfo Cacho Revilla and Carlos Vega Valqui, **Artificial Intelligence and Educational Quality in Higher Education: A Systematic Review,** TEM Journal**,** Vol 14, No 04, Peru, 2025.

III. المواقع الإلكترونية

61. موقع جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي–تبسة–، https://www.univ-tebessa.dz/ .

قائمة الملاحق

الملحق رقم (01): الإستبيان

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي –تبسة–

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

التخصص: إدارة الأعمال

الموضوع: استبيان موجه لأعضاء هيئة التدريس بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة –تبسة–

أستاذي الفاضل/ أستاذتي الفاضلة: السلام عليكم ورحمة الله وبركاته وبعد:

يسرنا أن نضع بين أيديكم هذا الاستبيان الذي صمم لجمع المعلومات اللازمة للدراسة التي نقوم بإعدادها استكمالا للحصول على شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير تخصص إدارة الأعمال، بعنوان:

"دور تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الخدمة التعليمية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي –تبسة–

ونظرا لأهمية رأيكم في هذا المجال، نرجو منكم التفضل بالإجابة علىعبارات الاستبيان بموضوعية مع العلم أنه سيتم إحاطة إجاباتبالسرية التامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

من إعداد الطالبتين:

- أمينة باشا
- آية عكروم

تحت اشراف الأستاذة:

- أ.د هدى بوحنيك

السنة الجامعية: 2026/2025

القسم الأول: البيانات الشخصية والوظيفية

ضع علامة (×) في الخانة المناسبة:

الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐

الرتبة العلمية: أستاذ تعليم العالي ☐ أستاذ محاضر ☐ أستاذ مساعد ☐ أستاذ متعاقد ☐

أستاذ مؤقت ☐

سنوات الخبرة: أقل من 5 سنوات ☐ من 5 إلى 10 سنوات ☐ أكثر من 10 سنوات ☐

القسم: قسم التعليم الأساسي ☐ قسم علوم التسيير ☐ قسم العلوم التجارية ☐

قسم العلوم الاقتصادية ☐ قسم علوم المالية والمحاسبة ☐

القسم الثاني: محاور الدراسة (تطبيقات الذكاء الاصطناعي، وجودة الخدمة التعليمية)

المحور الأول: تطبيقات الذكاء الاصطناعي (روبوتات الدردشة ChatGpt و Gemini)

الرقم	العبـــــــــارات	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
01	أستخدم تطبيقات الذكاء الاصطناعي (مثل روبوتات الدردشة ChatGpt و Gemini) كأدوات مساعدة في تحضير الدروس.					
02	تساعد تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحديد درجات ونتائج الطلبة لفترة من الزمن.					
03	تساهم تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تقديم تحليلات دقيقة وفورية حول أداء الطلبة.					
04	تساهم تطبيقات الذكاء الاصطناعي في أتمتة المهام الروتينية (كالتصحيح والتقييم، رصد الغياب...).					

05	تساهم تطبيقات الذكاء الاصطناعي في إثراء التجربة التعلمية بتقديم حلول إبتكارية وإبداعية.					
06	تساهم تطبيقات الذكاء الاصطناعي في التحسين المستمر في أداء الأستاذ.					
07	تعزز تطبيقات الذكاء الاصطناعي التكامل بين خبرتي كأستاذ والتقنيات الحديثة لتحقيق نتائج أفضل.					
08	تسهم تطبيقات الذكاء الإصطناعي في رفع مستوى مصداقية البحث العلمي من خلال كشف السرقة العلمية وتعزيز الإلتزام بمبدأ الأصالة العلمية.					
09	تفرض التطورات المتسارعة في مجال الذكاء الإصطناعي ضرورة إعادة تطوير مهارات الأساتذة وتحديثها بما ينسجم مع هذه التقنيات المبتكرة .					
10	توفر الكلية بنية تحتية برمجية تدعم توظيف تطبيقات الذكاء الاصطناعي.					

المحور الثاني: جودة الخدمة التعليمية

الرقم	العبـــــــــارات	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
البعد الأول: العناصر الملموسة						
01	تمتلك الكلية تجهيزات حديثة تدعم تقديم الخدمة التعليمية بشكل جيد.					
02	تضفي الوسائل التعليمية الذكية طابع عصري وجذاب على البيئة التعليمية.					
03	تدعم الوسائل والتجهيزات الحديثة تحسين الجوانب الملموسة للخدمة التعليمية.					

البعد الثاني: الموثوقية						
04	يتمتع الأساتذة بالكفاءة اللازمة في تقديم الخدمة التعليمية					
05	تتسم المعلومات العلمية المقدمة للطلبة بالدقة والموثوقية					
06	يتم تقديم الخدمات التعليمية بأسلوب مهني واحترافي					
البعد الثالث: الإستجابة						
07	يساهم تحسين أنظمة الخدمة التعليمية في تسريع الاستجابة للطلبات واستفسارات الطلبة					
08	يساهم تطوير أساليب التواصل داخل المؤسسة التعليمية في تحسين التفاعل مع استفسارات الطلبة					
09	يساعد الإعتماد على الوسائل التكنولوجية الحديثة على تعزيز مرونة تقديم الخدمات التعليمية					
البعد الرابع: الثقة والأمان						
10	يشعر الأساتذة بالأمان عند إدخال بياناتهم الشخصية في الأنظمة الرقمية التعليمية					
11	تؤدي دقة تحليل نتائج التقييم إلى رفع مستوى أمان الطلبة لنتائجهم					
12	يؤدي التحسين المستمر في تقديم الخدمات التعليمية إلى رفع مستوى الثقة والأمان لدى المتعلمين					
البعد الخامس: التعاطف						
13	يتم مراعاة الفروق الفردية بين الطلبة في العملية التعليمية					
14	يتم تكييف المحتوى التعليمي بما يتناسب مع احتياجات المتعلمين					
15	يتيح النظام التعليمي للطلبة مرونة في تحديد أوقات التعلم بما يناسب ظروفهم					

الملحق رقم (02): قائمة الأساتذة المحكمين للاستبيان

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي –تبسة–

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

التخصص: إدارة الأعمال

قائمة الأساتذة المحكمين للاستبيان

الرقم	الإسم واللقب	جهة التدريس	الجامعة
01	أ.د دريس يحي	كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.	جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي– تبسة–.
02	د. بوطورة فضيلة	كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.	جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي– تبسة–.
03	د. براهمي زرزور	كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.	جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي– تبسة–.
04	د. منيجل شكري	كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.	جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي– تبسة–.
05	د. غريب الطاوس	كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.	جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي– تبسة–.
06	د. بخوش مديحة	كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.	جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي– تبسة.

الملحق رقم(03): وثائق مقدمة من الكلية محل التربص

الوسائل و الإمكانات المادية للكلية

مقر الكلية تحفة معمارية غاية في الجمال تجمع بين طاقة الإستيعاب و السهولة في التنقل بين هياكلها، و يتكون من:

1- الجناح الإداري: يتكون من ثلاث طوابق بالإضافة إلى الطابق الأرضي و يضم 28 مكتبا مجهزا تجمع:

- الطابق الأرضي: بمكتب الاستقبال، مصلحة الوسائل و الصيانة، المخزن، مكتب الأمن و مكتب الأرشيف.
- الطابق الأول: الأمانة العامة للكلية بمختلف مصالحها إضافة إلى مصالح نيابتي العمادة.
- الطابق الثاني: رؤساء الأقسام و نوابهم و أعوان الحجز.
- الطابق الثالث: عميد الكلية و نائبيه و قاعة الإجتماعات.

2- الجناح البيداغوجي: و يتكون من:

- 06 مدرجات بطاقة إستيعاب متفاوتة بين 200 و 300 مقعد.
- 36 قاعة أعمال موجهة.
- 04 قاعات أعمال تطبيقية.
- مصالح التدريس بالأقسام.
- 45 مكتب مجهز مخصصة للأساتذة.

3- مكتبة الكلية: تتربع المكتبة على مساحة موزعة على 04 طوابق تضم أيضا إدارة المكتبة، برصيد وثائقي يقدر بـ:

- كتب باللغة العربية: 8409 عنوان.
- كتب باللغة الأجنبية: 3290 عنوان.

كما تتوفر الكلية على مخبري بحث من شأنهما ترقية و بعث الحركة البحثية بالكلية و الجامعة و هما:

- مخبر الدراسات البيئية و التنمية المستدامة.
- مخبر المقاولاتية و إدارة المنظمات.

صور من الكلية

معلومات الاتصال

Web: www.univ-tebessa.dz/fsescsg
Email: fsescsg@univ-tebessa.dz
Tel / Fax: (+213) 03750 4463 / 037504464

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي□ تبسة

جامعة العربي التبسي - تبسة
Université Larbi Tebessi - Tebessa

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

التعريف بالكلية (النشأة، الأهداف و الرسالة)

تمثل كلية العلوم الإقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير إحدى الصروح العلمية و المعرفية التي قامت عليها جامعة العربي التبسي - تبسة، التي تهدف إلى إعداد الإطارات المتخصصة التي يحتاج إليها المحيط الإقتصادي و الإجتماعي بفضل شعب و تخصصات التكوين العديدة التي توفرها الكلية.

توفر الكلية تكوينا متميزا في مختلف تخصصات العلوم الإقتصادية، العلوم التجارية، علوم التسيير و علوم المالية و المحاسبة، حيث بلغ عددها 21 تخصصا موزعة على الدراسات في طوري الليسانس و الماستر، و 27 تخصصا في طور الدكتوراه.

إلى جانب ذلك، تمثل كلية العلوم الإقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير واحدة من أهم الكليات المكونة لجامعة العربي التبسي - تبسة، بعدد طلبة يقدر بـ 1875 طالب، بإشراف على تأطيرهم 133 أستاذا باحثا من مختلف الرتب و التخصصات.

و تتمحور رسالة الكلية في مجال تكوين و إعداد الكفاءات و الخبرات في العديد من الإختصاصات المرتبطة بالتطورات الواقعية للمحيط الإقتصادي و المؤسساتي كالآتي:

- الإحتواء الكمي للأعداد المتزايدة من الطلبة و توفير الشروط الأساسية الملائمة للتكوين.
- الإرتقاء النوعي بالعمل البيداغوجي و العلمي من خلال تنويع الإختصاصات.
- التأهيل المستمر للموارد البشرية التي تقوم بعملية التأطير، البحث و التكوين.
- تطوير العلاقات التراقية مع المحيط المجتمعي و الإستجابة لإحتياجاته من الإختصاصات المتعددة و بالمواصفات المطلوبة، ودراسة مشكلاته المطروحة على مستوى مشاريع البحث، المذكرات و الأطروحات.

عروض التكوين في الليسانس و الماستر

القسم	الليسانس	الماستر
العلوم الاقتصادية	• إقتصاد نقدي و بنكي • إقتصاد كمي • اقتصاد وتسيير المؤسسات • اقتصاد دولي-من بعد	• إقتصاد نقدي و مالي • إقتصاد كمي • اقتصاد وتسيير المؤسسات
العلوم التجارية	• تسويق • مالية وتجارة دولية	• تسويق • تسويق خدمي • مالية وتجارة دولية
علوم التسيير	• إدارة مالية • إدارة أعمال • ريادة الأعمال والابتكار	• إدارة أعمال • إدارة مالية
العلوم المالية والمحاسبة	• محاسبة • مالية	• مالية المؤسسة • محاسبة ومالية

عروض التكوين في الدكتوراه

القسم	الشعبة
العلوم الاقتصادية	• العلوم الإقتصادية
العلوم التجارية	• العلوم التجارية
علوم التسيير	• علوم التسيير
العلوم المالية والمحاسبة	• المحاسبة و المالية

العروض الواردة بالجدول أعلاه منفذة، و يسعى فريق التكوين بشكل مستمر و خلال كل سنة جامعية بتقديم عروض جديدة لليسانس او الماستر، كما نسعى الكلية مستقبلا إلى تقديم عروض تكوين في الطور الثالث (دكتوراه ل.م.د) وفق دفاتر الشروط الخاصة بذلك.

الكلية في أرقام

السنة الأولى من التعليم الأساسي D06

السنة / القسم	التعليم الأساسي	المجموع
الأولى	675	675

الطور الأول (ليسانس ل.م.د)

القسم	السنة الأولى	السنة الثانية	السنة الثالثة	المجموع
العلوم الاقتصادية	33	85	62	180
العلوم التجارية	/	74	60	134
علوم التسيير	/	77	83	160
العلوم المالية والمحاسبة	/	75	77	152

الطور الثاني (ماستر ل.م.د)

القسم	السنة الأولى	السنة الثانية	المجموع
العلوم الاقتصادية	82	58	140
العلوم التجارية	83	45	128
علوم التسيير	79	78	157
العلوم المالية والمحاسبة	88	61	149

الطور الثالث (دكتوراه ل.م.د)

الشعبة	دكتوراه ل.م.د	دكتوراه علوم	المجموع
العلوم الاقتصادية	32	5	37
العلوم التجارية	29	0	29
علوم التسيير	39	0	39
علوم المالية والمحاسبة	15	0	15

إحصائيات هيئة التدريس

أستاذ	أستاذ محاضر أ	أستاذ محاضر ب	أستاذ مساعد أ	أستاذ مساعد ب	أستاذ مشارك
45	40	35	12	01	00

الملحق رقم (04): مخرجات برنامج (Jamovi).

1. ألفا كرومباخ المحور الأول تطبيقات الذكاء الاصطناعي

Scale Reliability Statistics	
	Cronbach's α
scale	0.806

Item Reliability Statistics		
		If item dropped
	Item-rest correlation	Cronbach's α
Q1	0.344	0.808
Q2	0.551	0.782
Q3	0.719	0.762
Q4	0.613	0.773
Q5	0.521	0.786
Q6	0.443	0.794
Q7	0.535	0.787
Q8	0.464	0.792
Q9	0.278	0.809
Q10	0.446	0.797

2. ألفا كرومباخ المحور الثاني: جودة الخدمة التعليمية

Scale Reliability Statistics	
	Cronbach's α
scale	0.830

Item Reliability Statistics		
		If item dropped
	Item-rest correlation	Cronbach's α
بعد الأول: العناصر الملموسة Q1	0.455	0.821
بعد الأول: العناصر الملموسة Q2	0.535	0.816
بعد الأول: العناصر الملموسة Q3	0.572	0.814
البعد الثاني: الموثوقيةQ4	0.496	0.818
البعد الثاني: الموثوقيةQ5	0.541	0.815
البعد الثاني: الموثوقيةQ6	0.522	0.816
البعد الثالث: الإستجابةQ7	0.600	0.813
البعد الثالث: الإستجابةQ8	0.535	0.816
البعد الثالث: الإستجابةQ9	0.476	0.821
البعد الرابع: الثقة والأمانQ10	0.220	0.840
البعد الرابع: الثقة والأمانQ11	0.386	0.824
البعد الرابع: الثقة والأمانQ12	0.530	0.817
البعد الخامس: التعاطفQ13	0.370	0.828
البعد الخامس: التعاطفQ14	0.450	0.820
البعد الخامس: التعاطفQ15	0.387	0.826

3. اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات

Descriptives		
	محور الذكاء الاصطناعي	جودة الخدمة التعليمية
N	70	70
Shapiro-Wilk W	0.978	0.985
Shapiro-Wilk p	.266	.562

4. الاتساق الداخلي لعبارات المحور الأول تطبيقات الذكاء الاصطناعي

Correlation Matrix

		تطبيقات ذكاء الاصطناعي	العبارة1	العبارة2	العبارة3	العبارة4	العبارة5	العبارة6	العبارة7	العبارة8	العبارة9	العبارة 10
تطبيقات ذكاء الاصطناعي	Pearson's r	—										
	df	—										
	p-value	—										
العبارة1	Pearson's r	0.507***	—									
	df	68	—									
	p-value	<.001	—									
العبارة2	Pearson's r	0.659***	0.355**	—								
	df	68	68	—								
	p-value	<.001	.003	—								
العبارة3	Pearson's r	0.793***	0.237*	0.595***	—							
	df	68	68	68	—							
	p-value	<.001	.048	<.001	—							
العبارة4	Pearson's r	0.720***	0.140	0.426***	0.607***	—						
	df	68	68	68	68	—						
	p-value	<.001	.249	<.001	<.001	—						
العبارة5	Pearson's r	0.625***	0.311**	0.367**	0.435***	0.429***	—					
	df	68	68	68	68	68	—					
	p-value	<.001	.009	.002	<.001	<.001	—					
العبارة6	Pearson's r	0.555***	0.251*	0.120	0.363**	0.196	0.454***	—				
	df	68	68	68	68	68	68	—				
	p-value	<.001	.036	.323	.002	.104	<.001	—				

Correlation Matrix

		تطبيقات ذكاء الاصطناعي	العبارة1	العبارة2	العبارة3	العبارة4	العبارة5	العبارة6	العبارة7	العبارة8	العبارة9	العبارة 10
العبارة7	Pearson's r	0.619***	0.253*	0.256*	0.347**	0.411***	0.368**	0.434***	—			
	df	68	68	68	68	68	68	68	—			
	p-value	<.001	.035	.032	.003	<.001	.002	<.001	—			
العبارة8	Pearson's r	0.598***	0.181	0.371***	0.540***	0.407***	0.033	0.216	0.274*	—		
	df	68	68	68	68	68	68	68	68	—		
	p-value	<.001	.134	.002	<.001	<.001	.783	.073	.022	—		
العبارة9	Pearson's r	0.400***	0.027	0.171	0.385***	0.260*	0.243*	0.257*	0.334***	0.134	—	
	df	68	68	68	68	68	68	68	68	68	—	
	p-value	<.001	.826	.158	<.001	.030	.042	.032	.005	.268	—	
العبارة10	Pearson's r	0.607***	0.216	0.294*	0.336**	0.447***	0.282*	0.264*	0.310***	0.359***	-0.073	—
	df	68	68	68	68	68	68	68	68	68	68	—
	p-value	<.001	.072	.014	.005	<.001	.018	.027	.009	.002	.546	—

Note. * p<.05, ** p<.01, *** p<.001

5. الاتساق الداخلي لعبارات المحور الثاني جودة الخدمة التعليمية

Correlation Matrix

		جودة الخدمة التعليمية	عبارة 1	العبارة 2	العبارة 3	العبارة 4	العبارة 5	العبارة 6	العبارة 7	العبارة 8	العبارة 9	العبارة 10	العبارة 11	العبارة 12	العبارة 13	العبارة 14	العبارة 15
جودة الخدمة التعليمية	Pearson's r	—															
	df	—															

Correlation Matrix

		جودة الخدمة التعليمية	عبارة 1	العبارة 2	العبارة 3	العبارة 4	العبارة 5	العبارة 6	العبارة 7	العبارة 8	العبارة 9	العبارة 10	العبارة 11	العبارة 12	العبارة 13	العبارة 14	العبارة 15
	p-value	—															
العبارة1	Pearson's	0.571***	—														
	df	68	—														
	p-value	<.001	—														
العبارة2	Pearson's r	0.612***	0.566***	—													
	df	68	68	—													
	p-value	<.001	<.001	—													
العبارة3	Pearson's r	0.642***	0.608***	0.841***	—												
	df	68	68	68	—												
	p-value	<.001	<.001	<.001	—												
العبارة4	Pearson's r	0.576***	0.394***	0.359**	0.274*	—											
	df	68	68	68	68	—											
	p-value	<.001	<.001	.002	.022	—											

Correlation Matrix

		جودة الخدمة لتعليمية	عبارة 1	العبارة 2	العبارة 3	العبارة 4	العبارة 5	العبارة 6	العبارة 7	العبارة 8	العبارة 9	العبارة 10	العبارة 11	العبارة 12	العبارة 13	العبارة 14	العبارة 15
العبارة5	Pearson's	0.620***	0.347**	0.474***	0.458***	0.537***	—										
	df	68	68	68	68	68	—										
	p-value	<.001	.003	<.001	<.001	<.001	—										
العبارة6	Pearson's	0.601***	0.268*	0.365**	0.377**	0.708***	0.584***	—									
	df	68	68	68	68	68	68	—									
	p-value	<.001	.025	.002	.001	<.001	<.001	—									
العبارة7	Pearson's	0.664***	0.168	0.312**	0.390***	0.314**	0.242*	0.315**	—								
	df	68	68	68	68	68	68	68	—								
	p-value	<.001	.164	.009	<.001	.008	.044	.008	—								
العبارة8	Pearson's	0.608***	0.159	0.246*	0.254*	0.306**	0.238*	0.245*	0.777***	—							
	df	68	68	68	68	68	68	68	68	—							
	p-value	<.001	.188	.040	.034	.010	.048	.041	<.001	—							
العبارة9	Pearson's	0.538***	0.221	0.335**	0.389***	0.218	0.237*	0.244*	0.549***	0.466***	—						
	df	68	68	68	68	68	68	68	68	68	—						

Correlation Matrix

		جودة الخدمة لتعليمية	عبارة 1	العبارة 2	العبارة 3	العبارة 4	العبارة 5	العبارة 6	العبارة 7	العبارة 8	العبارة 9	العبارة 10	العبارة 11	العبارة 12	العبارة 13	العبارة 14	العبارة 15
العبارة10	p-value	<.001	.065	.005	<.001	.070	.049	.042	<.001	<.001	—						
	Pearson's	0.369**	0.121	-0.038	0.005	0.044	0.177	-0.009	0.258*	0.418***	0.028	—					
	df	68	68	68	68	68	68	68	68	68	68	—					
	p-value	.002	.317	.755	.967	.719	.142	.940	.031	<.001	.820	—					
العبارة11	Pearson's	0.478***	0.209	0.091	0.158	0.129	0.099	0.071	0.305*	0.360**	0.161	0.344**	—				
	df	68	68	68	68	68	68	68	68	68	68	68	—				
	p-value	<.001	.083	.454	.191	.287	.415	.559	.010	.002	.183	.004	—				
العبارة12	Pearson's r	0.597***	0.376**	0.333**	0.381**	0.132	0.283*	0.112	0.291*	0.215	0.378**	0.228	0.532***	—			
	df	68	68	68	68	68	68	68	68	68	68	68	68	—			
	p-value	<.001	.001	.005	.001	.275	.018	.354	.015	.074	.001	.057	<.001	—			
العبارة13	Pearson's	0.499***	0.013	0.215	0.222	0.122	0.175	0.225	0.395***	0.193	0.185	0.043	0.204	0.304*	—		
	df	68	68	68	68	68	68	68	68	68	68	68	68	68	—		
	p-value	<.001	.915	.074	.065	.313	.147	.061	<.001	.109	.124	.725	.090	.011	—		

Correlation Matrix

		جودة الخدمة لتعليمية	عبارة 1	العبارة 2	العبارة 3	العبارة 4	العبارة 5	العبارة 6	العبارة 7	العبارة 8	العبارة 9	العبارة 10	العبارة 11	العبارة 12	العبارة 13	العبارة 14	العبارة 15
العبارة14	Pearson'	0.554***	0.145	0.214	0.221	0.235*	0.232	0.316**	0.292*	0.229	0.232	0.034	0.120	0.327**	0.471***	—	
	df	68	68	68	68	68	68	68	68	68	68	68	68	68	68	—	
	p-value	<.001	.232	.076	.067	.050	.053	.008	.014	.056	.053	.781	.323	.006	<.001	—	
العبارة15	Pearson's	0.514***	0.171	0.048	0.050	0.196	0.213	0.330**	0.207	0.193	0.272*	0.171	0.257*	0.249*	0.253*	0.434***	—
	df	68	68	68	68	68	68	68	68	68	68	68	68	68	68	68	—
	p-value	<.001	.156	.692	.682	.104	.076	.005	.085	.110	.023	.157	.032	.038	.034	<.001	—

Note. * p<.05, ** p<.01, *** p<.001

6. نتائج البيانات الشخصية والوظيفية لعينة الدراسة

Frequencies of الجنس:

الجنس:	العدد	% of Total	Cumulative %
1	25.0	35.7%	35.7%
2	45.0	64.3%	100.0%

Frequencies of الرتبة العلمية

الرتبة العلمية	العدد	% of Total	Cumulative %
1	22.00	31.4%	31.4%
2	43.00	61.4%	92.9%

3	5.00	7.1%	100.0%

Frequencies of سنوات الخبرة			
سنوات الخبرة	العدد	% of Total	Cumulative %
1	22.0	31.4%	31.4%
2	14.0	20.0%	51.4%
3	34.0	48.6%	100.0%

Frequencies of القسم			
القسم	العدد	% of Total	Cumulative %
1	3.00	4.3%	4.3%
2	25.00	35.7%	40.0%
3	12.00	17.1%	57.1%
4	16.00	22.9%	80.0%
5	14.00	20.0%	100.0%

7. استجابات أفراد العينة اتجاه المتغير المستقل تطبيقات الذكاء الاصطناعي

Descriptives		
	Mean	SD
عبارة1	3.61	1.094
عبارة 2	3.33	0.928

Descriptives		
	Mean	SD
عبارة3	3.40	0.939
عبارة 4	3.51	1.032
عبارة 5	4.00	0.851
عبارة 6	3.99	0.825
عبارة 7	4.16	0.694
عبارة 8	3.51	1.018
عبارة 9	4.24	0.770
عبارة 10	3.10	1.206

8. استجابات أفراد العينة اتجاه المتغير التابع جودة الخدمة التعليمية

أ. البعد الأول: العناصر الملموسة

Descriptives		
	Mean	SD
العبارة 1	3.80	0.942
العبارة 2	4.23	0.685
العبارة 3	4.23	0.663

ب. البعد الثاني: الموثوقية

Descriptives		
	Mean	SD
العبارة 4	4.03	0.680
العبارة5	4.07	0.709
العبارة6	4.07	0.688

ت. البعد الثالث: الإستجابة

Descriptives		
	Mean	SD
العبارة 7	4.29	0.640
العبارة 8	4.27	0.658
العبارة 9	4.44	0.500

ث. البعد الرابع: الثقة والأمان

Descriptives		
	Mean	SD
العبارة 10	3.49	0.989
العبارة 11	3.94	0.679
العبارة 12	4.17	0.589

ج. البعد الخامس: التعاطف

Descriptives		
	Mean	SD
العبارة 13	3.77	0.951
العبارة 14	3.91	0.830
العبارة 15	3.61	0.952

9. اختبار الفرضيات

أ. اختبار الفرضية الفرعية الأولى

Model Fit Measures						
			Overall Model Test			
Model	R	R^2	F	df1	df2	p
1	0.422	0.178	14.8	1	68	<.001
Note. Models estimated using sample size of N=70						

Omnibus ANOVA Test					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	p
TOTAL . AI	5.54	1	5.540	14.8	<.001
Residuals	25.50	68	0.375		
Note. Type 3 sum of squares					

Model Coefficients :العناصر الملموسة					
Predictor	Estimate	SE	t	p	Stand. Estimate
Intercept	2.260	0.481	4.70	<.001	
TOTAL . AI	0.495	0.129	3.84	<.001	0.422

ب. اختبار الفرضية الفرعية الثانية

Model Fit Measures						
			Overall Model Test			
Model	R	R^2	F	df1	df2	p
1	0.173	0.0298	2.09	1	68	.153
Note. Models estimated using sample size of N=70						

Omnibus ANOVA Test					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	p
TOTAL . AI	0.729	1	0.729	2.09	.153
Residuals	23.709	68	0.349		
Note. Type 3 sum of squares					

Model Coefficients - الموثوقية					
Predictor	Estimate	SE	t	p	Stand. Estimate
Intercept	3.395	0.463	7.33	<.001	
TOTAL . AI	0.180	0.124	1.45	.153	0.173

ت. اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

Model Fit Measures						
			Overall Model Test			
Model	R	R^2	F	df1	df2	p
1	0.287	0.0826	6.12	1	68	.016
Note. Models estimated using sample size of N=70						

Omnibus ANOVA Test					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	p
TOTAL . AI	1.52	1	1.524	6.12	.016
Residuals	16.92	68	0.249		
Note. Type 3 sum of squares					

Model Coefficients - الاستجابة					
Predictor	Estimate	SE	t	p	Stand. Estimate
Intercept	3.376	0.391	8.62	<.001	
TOTAL . AI	0.260	0.105	2.47	.016	0.287

ث. اختبار الفرضية الفرعية الرابعة

Model Fit Measures						
			Overall Model Test			
Model	R	R^2	F	df1	df2	p
1	0.220	0.0485	3.46	1	68	.067
Note. Models estimated using sample size of N=70						

Omnibus ANOVA Test					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	p
TOTAL . AI	1.09	1	1.092	3.46	.067
Residuals	21.44	68	0.315		
Note. Type 3 sum of squares					

Model Coefficients – الثقة والأمان					
Predictor	Estimate	SE	t	p	Stand. Estimate
Intercept	3.056	0.441	6.94	<.001	
TOTAL . AI	0.220	0.118	1.86	.067	0.220

ج. اختبار الفرضية الفرعية الخامسة

Model Fit Measures						
			Overall Model Test			
Model	R	R^2	F	df1	df2	p
1	0.0895	0.00801	0.549	1	68	.461
Note. Models estimated using sample size of N=70						

Omnibus ANOVA Test					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	p
TOTAL . AI	0.269	1	0.269	0.549	.461
Residuals	33.364	68	0.491		
Note. Type 3 sum of squares					

Model Coefficients - التعاطف					
Predictor	Estimate	SE	t	p	Stand. Estimate
Intercept	3.364	0.550	6.121	<.001	
TOTAL . AI	0.109	0.147	0.741	.461	0.0895

ح. اختبار الفرضية الرئيسية

Model Fit Measures

			Overall Model Test			
Model	R	R^2	F	df1	df2	p
1	0.351	0.123	9.54	1	68	.003

Note. Models estimated using sample size of N=70

Omnibus ANOVA Test

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	p
TOTAL . AI	1.44	1	1.443	9.54	.003
Residuals	10.29	68	0.151		

Note. Type 3 sum of squares

Model Coefficients – جودة الخدمة التعليمية

Predictor	Estimate	SE	t	p	Stand. Estimate
Intercept	3.090	0.3052	10.12	<.001	
TOTAL . AI	0.253	0.0818	3.09	.003	0.351

الملحق رقم (05): قائمة المصطلحات

المصطلح باللغة العربية	المصطلح باللغة الإنجليزية
الذكاء الاصطناعي المحدود	Weak Al or Narrow
الذكاء الاصطناعي العام	General Al
الشبكة العصبية الاصطناعية	Artificial Neural Network
الذكاء الاصطناعي الفائق	Super Al
النظم الخبيرة	Expert Systems
معالجة اللغة الطبيعية	Natural Language Processing
التعلم الآلي	Machine Learning
العصبونات	NEURONES
مقياس جودة الخدمة	Service quality
مقياس أداء الخدمة	Servperef
روبوتات الدردشة الذكية	Chat bots
الواقع المعزز أو الواقع الافتراضي	Augmented Reality & Virtual Reality
الروبوتات التعليمية	Robotics
التعلم التكيفي الذكي	Intelligent Adaptive Learning

الملحق رقم(06): اتفاقية التربص

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي –تبسة-

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
نيابة عمادة الكلية مكلفة بالدراسات والمسائل المرتبطة بالطلبة
مصلحة التعليم والتقييم

إتفاقية التربص

المادة الاولى: هذه الاتفاقية تضبط علاقة جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي –تبسة- ممثلة من طرف عميد كلية العلوم الاقتصادية العلوم التجارية وعلوم التسيير.

مع المؤسسة : كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التيسير

مقـــرها : تبسة

ممثلة من طرف :

الوظيفة:

هذه الاتفاقية تهدف الى تنظيم تربص تطبيقي للطلبة الاتية أسماؤهم :

1- باشا أمينة 2- عكروم آية

ماستر التخصص : تسيير أحمال

عنوان المذكرة: دور تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الخدمة التعليمية: دراسة ميدانية لأعضاء هيئة التدريس بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة تبسة

الاستاذ (ة) المشرف (ة) :

بوحنيك عمر

هذه الاتفاقية تهدف الى تنظيم تربص تطبيقي للطلبة الاتية أسماؤهم :

1- ..... 2- ..... 3 .....

4 ..... 5 .....

ليسانس التخصص : .....

عنوان تقرير التربص: .....

الاستاذ (ة) المشرف(ة) :

وذلك طبقا للمرسوم رقم : 88-90 المؤرخ في : 1988/05/03 القرار الوزاري المؤرخ في ماي 1989.

المادة الثانية : يهدف هذا التربص الى ضمان تطبيق الدراسات المعطاة في القسم والمطابقة للبرنامج والمخططات التعليمية في تخصص الطلبة المعنيين .

المادة الثالثة : التربص التطبيقي يجرى في مصلحة :

الفترة من: ..... الى : .....

المادة الرابعة : برنامج التربص المعد من طرف الكلية مراقب عند تنفيذه من طرف جامعة تبسة والمؤسسة المعنية.

المادة الخامسة :

على غرار ذلك تتكفل المؤسسة بتعيين عون أو أكثر بمتابعة تنفيذ التربص التطبيقي هؤلاء الاشخاص مكلفون أيضا بالحصول على المسابقات الضرورية للتنفيذ الامثل للبرنامج وكل غياب للمتربص ينبغي أن يكون على استمارة السيرة الذاتية المسلمة من طرف الكلية.

المادة السادسة: خلال التربص التطبيقي والمحدد بثلاثين يوما يتبع المتربص مجموع الموظفين في وجباته المحددة في النظام الداخلي وعليه يحسب على المؤسسة أن توضع للطلبة عند وصولهم أماكن تربصهم مجموع التدابير المتعلقة بالنظام الداخلي في مجال الامن والنظافة وتبين لهم الاخطاء الممكنة.

المادة السابعة: في حالة الاخلال بهذه القواعد فالمؤسسة لها الحق في انهاء تربص الطالب بعد إعلام القسم عن طريق رسالة مسجلة ومؤمنة الوصول.

المادة الثامنة: تأخذ المؤسسة كل التدابير لحماية المتربص ضد مجموع مخاطر حوادث العمل وتسهر بالخصوص على تنفيذ كل تدابير النظافة والأمن المتعلقة بمكان العمل المعين لتنفيذ التربص.

المادة التاسعة: في حالة حادث ما على المتربصين بمكان التوجيه يجب على المؤسسة أن تلجأ الى العلاج الضروري كما يجب أن ترسل تقريرا مفصلا مباشرة الى القسم.

المادة العاشرة: تتحمل المؤسسة التكفل بالطلبة في حدود إمكانياتها وحسب مجمل الاتفاقية الموقعة بين الطرفين عند الوجوب وإلا فإن الطلبة يتكفلون بأنفسهم من ناحية النقل ، المسكن ، المطعم.

ادارة القسم

ادارة المؤسسة المستقبلة

الملحق رقم(07): استمارة الإذن بالطبع

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي -تبسة-

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
نيابة عمادة الكلية مكلفة بالدراسات والمسائل المرتبطة بالطلبة
مصلحة التعليم والتقييم

إذن بالقبول لمذكرة التخرج ماستر

أنا الممضي أسفله الاستاذ (ة) :.....جميلات جمعي.....

المشرف على مذكرة التخرج: ماستر للسنة الجامعية: 2026/2025

فريق العمل	الاختصاص	عنوان المذكرة بالتفصيل
*1-علوم بية	إدارة أعمال	دور تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الخدمة التعليمية: منظور جهة نظم أعضاء هيئة التدريس بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة تبسة
*2-باشا أمينة		

أوافق على تقديم المذكرة أو تقرير التربص وهذا بعد المراجعة الكاملة.

اللقب والاسم للاستاذ المشرف: .....جميلات جمعي.....

الامضاء: .....
أ.د. هدى بوحنيك
أستاذ التعليم العالي
كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي- تبسة

تاريخ الامضاء: 2026/2/12

الادارة

مصلحة التعليم والتقييم

الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن مدى مساهمة تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الخدمة التعليمية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي، كما سعت إلى توضيح المفاهيم المرتبطة بالذكاء الاصطناعي وجودة الخدمة التعليمية، وقياس أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي على جودة الخدمة التعليمية بأبعادها المختلفة، ولتحقيق هذا الهدف اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي في الجانب النظري والمنهج التحليلي في الجانب التطبيقي، وتم اعتماد الإستبيان الإلكتروني كأداة لجمع البيانات، مع معالجتها باستخدام برنامج (Jamovi 2.7.26)، وأظهرت نتائج الدراسة وجود أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيقات الذكاء الاصطناعي على جودة الخدمة التعليمية عند مستوى معنوية($\alpha \leq 0.05$) ، كما تبين وجود أثر ذو دلالة إحصائية على بعدي العناصر الملموسة والاستجابة، مقابل عدم وجود أثر على أبعاد الموثوقية والثقة والأمان والتعاطف، كما بينت الدراسة وجود تحديات تواجه استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الخدمة التعليمية، خاصة ما يتعلق بالأمن والخصوصية.

الكلمات المفتاحية: تطبيقات الذكاء الاصطناعي، جودة الخدمة التعليمية، أبعاد جودة الخدمة التعليمية.

Abstract

This study aimed to identify the contribution of artificial intelligence applications to improving the quality of educational services from the perspective of faculty members at the Faculty of Economic Sciences, Commercial Sciences, and Management Sciences at University of Martyr Sheikh Larbi Tebessi, It also sought to clarify the concepts related to artificial intelligence and educational service quality, and to measure the impact of artificial intelligence applications on the different dimensions of educational service quality, To achieve these objectives, the study adopted the descriptive approach for the theoretical aspect and the analytical approach for the applied aspect, An electronic questionnaire was used as a data collection tool, and the data were analyzed using Jamovi (Jamovi 2.7.26), The findings revealed a statistically significant effect of artificial intelligence applications on the quality of educational services at the significance level ($\alpha \leq 0.05$), The results also showed a statistically significant effect on the dimensions of tangibility and responsiveness, while no significant effect was found on the dimensions of reliability, assurance, and empathy, In addition, the study identified several challenges facing the use of artificial intelligence applications in educational services, particularly those related to security and privacy.

Keywords: Artificial Intelligence Applications, Educational Service Quality, Dimensions of Educational Service Quality.