

الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات الجامعية من وجهة نظر طلبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة سطيف 1، وقد تم الاعتماد في دراستنا على المنهج الوصفي التحليلي، كما بلغ عدد أفراد العينة 200 طالب (ة)، وقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية بين التحول الرقمي وتحسين جودة الخدمات الجامعية ووجود دور لكل من البعد الهيكلي التنظيمي والتقني الإعلامي في تحسين جودة الخدمات الجامعية في الكلية محل الدراسة ماعدا البعد الوظيفي الذي لا يؤثر في تحسين جودة الخدمات الجامعية.

الكلمات المفتاحية: التحول الرقمي، الجودة، الجامعة، الخدمة.

Abstract:

This study aimed to identify the role of digital transformation in improving the quality of university services From the students' point of view at the Faculty of Economic, Commercial, and Management Sciences at University of Setif 1, We adopted the descriptive-analytical approach and relied on a sample of 200 students, The study concluded that there is a positive relationship between digital transformation and the improvement of the quality of university services , It also showed that there is an effect of both the structural dimension and the technological dimension in improving the quality of university services in the faculty under study , except for the functional dimension, which does not affect the improvement of the quality of university services

Keywords : Digital Transformation, Qualité, University, Service

Résumé:

Cette étude vise à déterminer le rôle de la transformation numérique dans l'amélioration de la qualité des services universitaires Du point de vue des étudiants de la Faculté des Sciences Économiques, Commerciales et des Sciences de Gestion de l'Université Sétif 1. Pour ce faire, une approche descriptive et analytique a été adoptée. L'échantillon de l'étude était composé de 200 étudiants. Les résultats ont révélé l'existence d'une relation positive entre la transformation numérique et l'amélioration de la qualité des services universitaires. Ils ont également montré que les dimensions structurelle et organisationnelle ainsi que la dimension technologique et informationnelle contribuent à l'amélioration de la qualité des services universitaires dans la faculté étudiée, contrairement à la dimension fonctionnelle, qui n'exerce aucun effet significatif sur cette amélioration.

Mots clés : Transformation numérique, Qualité, Université, Service