

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عبد الحميد بن باديس \_ مستغانم  
كلية العلوم الاجتماعية  
قسم العلوم الإنسانية  
شعبة الإعلام والاتصال  
تخصّص: اتّصال وعلاقات عامّة

دور الخدمات الرّقمية في تحسين مستوى التّواصل بين الإدارة  
والطّالِب في قطاع التّعليم العالي  
جامعة عبد الحميد بن باديس \_ مستغانم نموذجاً

مذكرة مقدّمة لاستكمال متطلّبات نيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتّصال  
تخصّص اتّصال وعلاقات عامّة

إشراف الأستاذة:

إعداد الطّالبتين:

أ.د/ محراز سعاد

بن دحان زينب

بن نونة فاطمة

أعضاء لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة	الصفة
أ.د بوعمامة العربي	أستاذ	رئيساً
د. بن علي مليكة	أستاذ محاضر (أ)	مناقشا
أ.د محراز سعاد	أستاذ	مؤطراً ومقرراً

2024/2023



# الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

## وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عبد الحميد بن باديس \_ مستغانم  
كلية العلوم الاجتماعية  
قسم العلوم الإنسانية  
شعبة الإعلام والاتصال  
تخصص: اتصال وعلاقات عامة

دور الخدمات الرقمية في تحسين مستوى التواصل بين الإدارة  
والطالب في قطاع التعليم العالي  
جامعة عبد الحميد بن باديس \_ مستغانم نموذجا

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال  
تخصص اتصال وعلاقات عامة

إشراف الأستاذة:

أ.د/ محراز سعاد

إعداد الطالبتين:

بن دحان زينب

بن نونة فاطمة

أعضاء لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة	الصفة
أ.د بوعمامة العربي	أستاذ	رئيسا
د. بن علي مليكة	أستاذ محاضر (أ)	مناقشا
أ.د محراز سعاد	أستاذ	مؤطرا ومقررا

2024/2023

## شكر و عرفان

بسم الله الرحمن الرحيم

﴿ يَرْفَعِ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ ﴾

[المجادلة:11]

اللهم لك الحمد حتى ترضى

ولك الحمد إذا رضيت، ولك الحمد بعد الرضا؛

نتقدم بجزيل الشكر والعرفان إلى الأستاذة الفاضلة

السكينة محرز سعاد

على حسن التوجيه، وجميل الإرشاد، ورُقي الإشراف.

لقد رافقتنا حتى اللحظة الأخيرة لإنجاز هذه المذكرة، برحابة صدرها

وجميل صبرها.

والشكر موصول إلى أعضاء لجنة المناقشة الكرام

على تفضلهم بقبول مناقشة مذكرتنا لتقييمها وتقويمها.

و لا ننسى تقديم أسى عبارات التقدير إلى :

كلّ مَنْ مدَّ لنا يد العون من قريب أو بعيد

لإتمام هذا العمل.

زينب وفاطمة

## إهداء

إلى رمز الصّمود والقوّة ... إلى من أحمل اسمه بكلّ فخر واعتزاز  
إلى من ضحّى بالغالي والنّفيس من أجل تعليبي.

### أبي قدوتي

إلى نبع السّعادة والحنان ومعنى الحبّ والحياة  
إلى التي علّمتني العيش بكرامة وشموخ  
إلى من كان نجاحي مرتبطاً بدعمها ودعائها.

### أمي جنّتي

إلى التي أحمل اسمها وأود أن أكون مثلها  
إلى التي فارقتني جسدها، وترسّخت في ذهني وصاياها  
جدّتي زينب رحمّة الله عليها  
إلى من علّموني الوفاء... إلى سندي في أفراحي وأحزاني...  
إلى من أنا منهم وهم مني.

### أخوّي وأخواتي

لم يكن ليتمّ هذا العمل لولاكم

## زينب

## إهداء

الحمد لله الذي وفقنا لإتمام هذا العمل ليخرج إلى النور  
في شكل مذكرة  
إلى أعلى ما لدي في الوجود، مَنْ أعطاني الحبّ بلا حدود،  
ودفعاني إلى معترك الحياة بلا قيود، لأواجه تقلبات الدهر بكلّ ثقة  
وصمود، مَنْ زرعاً دربي أنغاماً ووروداً؛ فليباركهما الله الواحد المعبود:

## أمّي وأبي

إلى مَنْ تمنّى وسعى فأعطاني كلّ ما كان عنده، ومالم يكن عنده، إلى وتر قلبي  
وعزّة نفسي، أبي العزيز الغالي.

إلى مَلِكِتي في الحياة، إلى مَنْ كانت حُضُنًا واقياً، وظلاًّ حامياً بدعواتها، إلى  
بسمة الحياة وسرّ الوجود، إلى أعلى الحبايب أمّي الحبيبة، أطال الله عمرها.  
إلى اللّواتي يسري في عروقنا دم واحد: أخواتي وأزواجهنّ وأبنائهنّ،  
إلى أحلى البراعم ونور عيوني: أرسلان ورزان.

إلى أعزّ وأغلى زميلاتي: زينب التي رافقتني في العمل  
على مواصلة هذا الدّرب، إلى كلّ مَنْ قدّم لي دعماً معنوياً وكان له أثر في حياتي،  
إلى كلّ مَنْ أحبهم قلبي في الله.

## فاطمة

فهرس المحتويات	
	شكر وعرافان
	إهداء
	فهرس المحتويات
	فهرس الأشكال
	الملخص
	Abstract
أ-ب	مقدمة
الإطار المنهجي	
03	01.الإشكالية
03	02.تساؤلات البحث
04	03.الفرضيات
04	04.أسباب اختيار الموضوع
05	05.أهمية الدراسة
05	06.أهداف الدراسة
06	07.تحديد المفاهيم الدراسة
11	08.منهج الدراسة
12	09.مجتمع وعينة الدراسة
12	10.الاداة المعتمدة في جمع البيانات
13	11.الدراسات السابقة
20	12. المقاربة النظرية
الإطار النظري	
	الفصل الاول: الخدمات الرقمية
25	تمهيد
25	اولا: ماهية الخدمة
26	ثانيا: خصائص الخدمة
32	ثالثا: مفهوم الخدمة الرقمية وخصائصها

35	رابعا: اهمية واهداف تطبيق الخدمة الرقمية
36	خامسا: قياس جودة الخدمة الرقمية
39	خلاصة الفصل
	<b>الفصل الثاني: الادارة الالكترونية</b>
43	تمهيد
43	اولا: التطور التاريخي للإدارة
48	ثانيا: مفهوم الادارة ووظائفها
51	ثالثا: مفهوم الادارة الالكترونية واهميتها
53	رابعا: الفرق بين الادارة التقليدية والادارة الالكترونية
55	خامسا: معيقات تطبيق الادارة الالكترونية
58	خلاصة الفصل
<b>الإطار الميداني</b>	
62	تمهيد:
62	اولا: تعريف بجامعة عبد الحميد بن باديس وقوانينها التنظيمية
64	ثانيا: تعريف بالمنصات الرقمية وخصائصها
66	ثالثا: منصة البر وغرس
67	رابعا: عرض وتحليل نتائج الدراسة
95	خاتمة
98	قائمة المراجع
104	الملاحق

## فهرس الأشكال

ص	عنوان الرسم البياني	رقم الرسم البياني
68	توزيع افراد العينة حسب متغير الجنس.	الرسم البياني رقم(01)
69	توزيع افراد العينة على حسب متغير السن.	الرسم البياني رقم(02)
70	توزيع افراد العينة على حسب متغير المستوى الدراسي	الرسم البياني رقم(03)
71	اذا ما كانت الجامعة تستخدم الخدمة الرقمية في تعاملها مع الطالب	الرسم البياني رقم(04)
73	الغرض من استخدام الخدمة الرقمية داخل الادارة الجامعية حسب راي الطالب.	الرسم البياني رقم(05)
74	مدى اهتمام الطالب بالصفحات الرقمية للمؤسسة.	الرسم البياني رقم(06)
75	نوع التحديات التي تواجه الخدمة الرقمية بالإدارة الجامعية حسب رأي الطالب.	الرسم البياني رقم(07)
76	ما يعتمد الطالب عليه من خدمة في تواصله مع الاداة.	الرسم البياني رقم(08)
77	تأثير الخدمة الرقمية على العلاقة الوظيفية داخل المؤسسة الجامعية	الرسم البياني رقم(09)
78	تجديد في شكل التواصل بين الطالب والادارة من خلال ادخال المنصات الرقمية	الرسم البياني رقم(10)
79	رأي الطالب الجامعي في مستوى تحسين جودة خدمة الادارة عن طريق الخدمة الرقمية.	الرسم البياني رقم(11)
80	الكيفية المناسبة لطالب لتحسين جودة الخدمة المؤسسة.	الرسم البياني رقم(12)

81	تأثير مردودية الخدمة الرقمية في تطوير مستوى التواصل بين الادارة والطلاب في ظل التكنولوجيا الحديثة.	الرسم البياني رقم(13)
82	اللغات الاكثر استخداما لدى الطلبة في المنصة الجامعية الرقمية.	الرسم البياني رقم(14)
84	نسبة تقديم الادارة للمعلومات الرقمية بشكل مستمر لطلاب الجامعي	الرسم البياني رقم(15)
85	ما مدى ثقة الطالب بموظفي الادارة الجامعية	الرسم البياني رقم(16)
86	توفير الخدمة الرقمية في الادارة للمعلومات بشكل مستمر حسب الطالب.	الرسم البياني رقم(17)
87	مدى التزام الخدمة الرقمية للإدارة وارتباطها بمواعيد مع الطالب الجامعي.	الرسم البياني رقم(18)
88	تأثير نقص الخبرة لمجال الخدمة الرقمية في التواصل بين الإدارة والطلاب.	الرسم البياني رقم(19)

## فهرس الجداول

ص	عنوان الجدول	رقم الجدول
29	الاختلاف بين الخدمة والسلعة من حيث نظام انتاجهما وتقديمهما الى الزبون حسب خاصية التلازم الكامل وعدم الانفصال	الجدول رقم (01)
32	الاستراتيجيات التسويقية التي تعالج المشكلات الناشئة عن خصائص الخدمات	الجدول رقم (02)
39	الفرق بين الادارة التقليدية والادارة الالكترونية	الجدول رقم (03)
68	تقسيم الافراد حسب متغير الجنس	الجدول رقم (04)
69	توزيع العينة على حسب متغير السن	الجدول رقم (05)
70	توزيع الافراد حسب متغير المستوى الدراسي	الجدول رقم (06)
71	إذا ما كانت الجامعة تستخدم الخدمة الرقمية في تعاملها مع الطالب	الجدول رقم (07)
73	الغرض من استخدام الخدمة الرقمية داخل الادارة الجامعية حسب راي الطالب	الجدول رقم (08)
74	مدى اهتمام الطالب بالصفحات الرقمية للجامعة.	الجدول رقم (09)
75	نوع التحديات التي تواجه الخدمة الرقمية بالإدارة الجامعية.	الجدول رقم (10)
76	ما يعتمد عليه الطالب من خدمة في تواصله مع الإدارة.	الجدول رقم (11)
77	تأثير الخدمة الرقمية على العلاقة الوظيفية داخل المؤسسة الجامعية.	الجدول رقم (12)
78	تجديد شكل التواصل بين الطالب والادارة من خلال ادخال المنصات الرقمية	الجدول رقم (13)
79	راي الطالب الجامعي في مستوى تحسين جودة خدمة الادارة عن طريق الخدمة الرقمية	الجدول رقم (14)
80	الكيفية المناسبة لطالب لتحسين جودة الخدمة المؤسسة الجامعية	جدول رقم (15)
81	تأثير مردودية الخدمة الرقمية في تطوير مستوى التواصل بين الادارة والطالب في ظل التكنولوجيا الحديثة.	الجدول رقم (16)
82	اللغات الاكثر استخداما لدى الطلبة في المنصة الجامعية الرقمية.	الجدول رقم (17)
83	نسبة تقديم الادارة للمعلومات الرقمية بشكل مستمر لطالب الجامعي.	جدول رقم (18)
85	ما مدى ثقة الطالب بموظفي الادارة الجامعية.	جدول رقم (19)
86	توفير الخدمة الرقمية في الادارة للمعلومات بشكل مستمر حسب الطالب.	جدول رقم (20)
87	مدى التزام الخدمة الرقمية للإدارة وارتباطها بمواعيد مع الطالب الجامعي	جدول رقم (21)
88	تأثير نقص الخبرة لمجال الخدمة الرقمية في التواصل بين الإدارة والطالب.	جدول رقم (22)

## الملخص

تتمحور دراستنا حول موضوع الخدمة الرقمية باعتبارها أحد أهم الأسس التي يقف عليها قطاع التعليم العالي، إذ نهدف من خلالها إلى الكشف عن دور الخدمة الرقمية للإدارة الجامعية، والوقوف على مدى تحقيقها لأهدافها المرسومة، وكيف يتم تقديمها وتسويقها بغرض تحقيق منافع لكلا الطرفين (مقدم الخدمة والمنتفع بها) حيث تُعتبر الخدمة من أبرز الوظائف التي تقدمها الإدارة الجامعية للطلبة، في شتى المجالات العلمية والمتطلبات الإدارية، والتي تظهر صورتها ضمن ادارات قطاع التعليم العالي من اجل تقديم خدمة رقمية فعالة ومثمرة.

وقد وقف البحث عند معرفة دور الخدمات الرقمية بالإدارة الجامعية في تحسين مستوى التواصل بين الادارة والطالب في جامعة عبد الحميد بن باديس مستغنام من خلال تحديد ابعاد الخدمة الرقمية داخل الإدارة الجامعية والتحديات الإلكترونية والبشرية التي تواجهها. وقد عولنا على اداة الاستبيان والتي وزعت على عينة من طلبة العلاقات العامة، اذ توصلنا من خلالها الى مجموعة من النتائج اهمها تأثير مردودية الخدمة الرقمية كبير في تطوير مستوى التواصل بين الإدارة والطالب في ظل التكنولوجيا الحديثة، ووجود أثر ايجابي في تطبيق الخدمة الرقمية داخل الادارة بشكل عام والادارة الجامعية بشكل خاص.

كما أوصت الدراسة على وجوب الاعتماد على المنصات الرقمية في المعاهد والجامعات بشكل كلي في عملية التواصل بين الادارة والطلبة الجامعيين، والعمل على تطوير الخدمات الرقمية في الادارة الجامعية من اجل تعزيز الابتكار وخفض التكاليف التشغيلية وكذا تشريع قوانين ونصوص تضبط عملية الانتقال من النظام الإداري التقليدي إلى النظام الإداري الرقمي القائم على تقنيات اتصالية عالمية.

**الكلمات المفتاحية:** الخدمة الرقمية، الادارة الجامعية، الإدارة الالكترونية، الطالب الجامعي.

## **Summary:**

Our study focuses on the subject of digital service as one of the most important foundations on which the higher education sector stands. Through it, we aim to reveal the role of digital service for university administration, determine the extent to which it achieves its set goals, and how it is presented and marketed with the aim of achieving benefits for both parties (the service provider and the beneficiary).

The service is considered one of the most prominent functions provided by the university administration to students, in various scientific fields and administrative requirements, and its image appears within the departments of the higher education sector in order to provide an effective and fruitful digital service.

The research focused on knowing the role of digital services in university administration, and its impact on improving the level of communication between administration and students at Abdelhamid Ben Badis University of Mostaganem, by identifying the dimensions of digital service within university administration and the electronic and human challenges it faces. We relied on the questionnaire tool that was distributed. On a sample of public relations students, through which we reached a set of results, the most important of which are: The impact of the effectiveness of the digital service is significant in developing the level of communication between the administration and the student in light of modern technology, and the presence of a positive impact in the application of the digital service within the administration in general and the university administration in particular.

The study also recommended the necessity of relying on digital platforms, in institutes and universities, completely in the communication process between the administration and university students, and working to develop digital services in the university administration, in order to enhance innovation and reduce operational costs, as well as legislating laws and texts that control the process of transition from the system. From traditional administrative to digital administrative system based on global communication technologies.

**Keywords:** Digital service, University administration, Electronic administration, University student.

مقدمة

## مقدمة:

في ضوء ما يشهده هذا العصر في سنواته الاخيرة من التقدم التكنولوجي الهائل في المجالات الاجتماعية والاقتصادية و الثقافية، مما ادى الى تطور مجال التعليم العالي وذلك عن طريق التقنية الرقمية التي سهلت من العملية التعليمية، و اصبحت الحاجة الى التحول الرقمي في تقديم المعلومات بشكل امثل وفي الوقت المناسب ضرورية، مما ادى الى بروز عنصر الخدمات الرقمية بحيث اصبحت من السهل من خلالها الوصول والحصول على المعلومات بشكل اسرع من ذي قبل، و اصبحت الخدمة الرقمية احد ابرز الركائز التي يقف عليها قطاع التعليم العالي ويعتمد عليها في تقديم واستلام الخدمة باعتبارها اسلوب رقمي يتلاءم مع رغبات المستفيدين ومطالبهم عبر التطبيقات و التقنيات التي تعمل عليها الادارة الجامعية على الشبكة العنكبوتية للحصول على النتائج المطلوبة.

تعد الإدارة همزة وصل بين الطالب الجامعي والهيئة العلية للجامعة مهمتها خدمة الطالب والجامعة عن طريق تقديم خدمات المطلوبة منها، كما انها جزء لا يتجزأ من المجتمع تؤثر فيه وتتأثر به، الا ان ظهور الخدمات الرقمية ادى بشكل تدريجي الى تحولها من ادارة عامة تقليدية تقتصر على الاوراق في تعاملاتها الى ادارة تحمل في طياتها جانب رقمي معتمدة على الوسائل الالكترونية الحديثة من اجل الارتقاء بمستوى العمل، وتقديم الخدمات بدرجة عالية الدقة من خلال اتباعها لاستراتيجيات جودة الخدمات وابعادها التي تسمح لها بالوصول الى ابعد مدى من الحداثة.

وقد اقتضت طبيعة الموضوع معالجته في ثلاثة أطر: الإطار المنهجي وقدّمنا من خلاله الإشكالية وطرحنا تساؤلات البحث، وعرضنا الفرضيات، ثم ذكرنا أسباب اختيار الموضوع، وأشرنا إلى أهمية الدراسة وحصرننا أهدافها وحددنا مفاهيمها، وبيّنا منهج الدراسة، وعرفنا مجتمع وعينة الدراسة، وعيّننا الاداة المعتمدة في جمع البيانات، كما أوردنا بعض الدراسات السابقة، وقمنا بالمقاربة النظرية.

أمّا الإطار النظري فقسّمناه إلى فصلين، الفصل الأول خصّصناه للحديث عن الخدمات الرقمية، استفتحناه بتمهيد، ثمّ تناولنا فيه خمسة مباحث؛ عاجلنا أولاً ماهية الخدمة، وتطرّقنا ثانياً إلى خصائص الخدمة، ودرسنا ثالثاً مفهوم الخدمة الرقمية وخصائصها، وبجثنا رابعاً في أهمية واهداف تطبيق الخدمة الرقمية، وأفردنا المبحث الخامس لقياس جودة الخدمة الرقمية، وختمنا الفصل بخلاصة لحوصلة نتائج المباحث السابقة.

أمّا الفصل الثاني فرصدناه للحديث عن الادارة الالكترونية، استهللناه بتمهيد، ثمّ قسّمناه إلى خمسة مباحث؛ أولاً: التطور التاريخي للإدارة، ثانياً: مفهوم الادارة ووظائفها، ثالثاً: مفهوم الادارة الالكترونية وأهميتها، رابعاً: الفرق بين الادارة التقليدية والادارة الالكترونية، خامساً: معيقات تطبيق الادارة الالكترونية، وختمناه بخلاصة أجملنا فيها محصّلات الفصل باقتضاب.

أمّا الإطار الميداني فجعلناه نطاقاً تطبيقياً، بدأ بتمهيد، ثمّ جزأناه إلى أربعة مباحث، خصّصنا الأول للتعريف بجامعة عبد الحميد بن باديس وقوانينها التنظيمية، وعرفّنا في الثاني بالمنصات الرقمية وخصائصها، وأفردنا الثالث لمنصة البر وغرس، وكان المبحث الرابع عرضاً وتحليلاً لنتائج الدراسة، وختمنا بجثنا بخاتمة عامّة.

الإطار المنهجي

# الإطار المنهجي

تحديد إشكالية الدراسة

تساؤلات الدراسة

أسباب اختيار موضوع الدراسة

أهمية الدراسة

منهج الدراسة

مجتمع وعينة الدراسة

تحديد مفاهيم الدراسة

الدراسات السابقة

المقاربة النظرية

## الإشكالية:

يشهد العالم مجموعة من التطورات والإنجازات في جميع الميادين و الإصعدة والمستويات السياسية والاجتماعية والثقافية والتكنولوجية بحيث أن هذا العصر يقوم على التحولات السريعة في التقدم تكنولوجيا المعلومات من خلال الإنجازات الكبيرة، و على ضوء هذا التقدم أصبحت المؤسسات كل من العمومية والخاصة تسعى لمواكبة هذا التطور، بحيث دفعها هذا التغيير إلى الاعتماد على الخدمات الرقمية للتكيف مع مستوى التغيرات داخل المجتمعات الجديدة، لرفع من حجم نشاطها وتعاملاتها، بغرض ابراز مختلف التقنيات الحديثة لتحقيق أهدافها الاستراتيجية بكفاءة وفعالية عالية في عملية تبادل المعلومات و البيانات والرسائل.

إنّ أبرز التحولات التي شهدتها المؤسسات داخل إدارتها عامة والمؤسسات الجامعية خاصة، ترتبط بتطور التكنولوجي لشبكة الإنترنت بشكل متسارع عن طريق إلغاء جميع الحواجز الزمنية و المكانية، مما يساعد الطالب أو الباحث على استقبال المعلومات بشكل فوري ومتواصل، لتحسين من العلاقة بين الإدارة والطالب

انطلاقاً مما سبق، وفي إطار دراستنا لهذا الموضوع، نسعى للإجابة عن التساؤل الرئيسي التالي: ما هو دور

الخدمة الرقمية في تحسين مستوى التواصل بين الادارة والطالب في قطاع التعليم العالِي؟

## التساؤلات الفرعية:

للإجابة عن هذه الإشكالية قمنا بطرح مجموعه من الأسئلة الفرعية وهي:

- ما هي الخدمات الرقمية وما أثرها في تحسين الصورة الذهنية للإدارة بالجامعة؟
- هل تساهم الخدمات الرقمية في تسهيل عملية التواصل بين الطالب والإدارة الجامعية؟
- هل الخدمة الرقمية تحقق زيادة في سرعة الوصول الى معلومات بالنسبة للطلبة؟

- كيف يمكن للخدمات الرقمية إحاطة الطالب بجميع المعلومات التي تخصه؟
- ما هي التحديات التي قد تواجه الإدارة بالجامعة في استخدامها للخدمة الرقمية لتحسين صورتها امام الطالب؟

### الفرضيات:

- تساهم الخدمة الرقمية في تسهيل عملية التّواصل بين الطالب والإدارة بالجامعة.
- تحقّق الخدمة الرقمية سرعة الوصول للمعلومات بالنسبة للطالب.
- يمكن للخدمة الرقمية إحاطة الطالب بجميع المعلومات من خلال (القدرة على الوصول، سرعة التحديث، القدرة على التنبيه).

### أسباب اختيار الموضوع:

هناك عدة اسباب دفعتنا الى اختيار هذا الموضوع ومن اهمها:

#### 1- أسباب ذاتية:

- ❖ الرغبة الشخصية في التعرف على هذا الموضوع والإحاطة به.
- ❖ الرغبة في معرفة واقع الخدمة الرقمية ودوره في تغيير الاستراتيجيات الإدارية.
- ❖ إثراء الرصيد الفكري حول موضوع الدراسة

#### 2- أسباب موضوعية:

- ❖ الاهتمام الكبير الذي شغله هذا الموضوع في جميع الميادين والمجالات والاستفادة منه.
- ❖ الاطلاع على العلاقة بين كل من الإدارة والطالب عن طريق الخدمة الرقمية المتاحة.
- ❖ اكتشاف ما مدى اهمية الخدمة الرقمية في نجاح مستوى التواصل الافتراضي واداء المؤسسات في قطاع التعليم العالي.

## أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة البحثية فيما يلي:

- تزويد الحقيبة المعرفية للمكتبة الجامعية ببحث علمي أكاديمي جديد نظرا لحدثة هذه الدراسات
- التعرف على مدى استخدام الخدمة الرقمية بالإدارة الجامعة وكيفية توظيفها لبناء جسر التواصل بين الطالب والإدارة.
- قد تساهم نتائج البحث في تحديد ابعاد الخدمة الرقمية داخل الإدارة الجامعية وانشاء الصورة الذهنية الإيجابية لها.
- ابراز دور الخدمة الرقمية الفعال في تطوير الادارة في قطاع التعليم العالي للجامعات الجزائرية.

## أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة الى تحقيق مجموعة من الاهداف اهمها ما يلي:

- الكشف عن دور الخدمة الرقمية للإدارة الجامعية لتحقيق مكانتها.
- ابراز ايجابيات تكنولوجيا في تعزيز فهم رؤية الإدارة الالكترونية بالجامعة.
- تسليط الضوء على الخدمات الرقمية التي تقدمها الإدارة الجامعية للطالب.
- معرفة مدى تطبيق مستويات التواصل من خلال الاستفادة من الاستراتيجيات الاتصالية لخدمة الرقمية.
- التعرف على المنصات الرقمية ومدى رضا الطلبة على الخدمات الرقمية المتوفرة لديها
- الوقوف عند اهم المعوقات التي تواجه الادارة في قطاع التعليم العالي وجودة الخدمة الرقمية التي تقدمها.

## تحديد مفاهيم الدراسة:

تعريف الخدمة:

لغة: خَدَمَ يَخْدُمُ ويَخْدِمُ، خَدَمَةً وَخَدِمَةً، فهو خَادِمٌ، والمفعول مَخْدُومٌ ... خَدَمَ مَصَالِحَهُ: عمل لفائدته الشّخصية. خَدَمَ وَطَنَهُ عمل وأدّى له بعض المهمّات أو الواجبات. خَدَمَةً [مفرد]: مصدر خَدَمَ. خَدِمَةً [مفرد]: ج خَدِمَاتٌ... الخدمة الاجتماعية: نشاط في مهني المساعدة الأفراد والجماعات والمجتمعات لتحسين أو استعادة قدراتهم على القيام بوظيفتهم في المجتمع وإعادة الظروف المواتية في المجتمع لتيسير الوصول إلى تحقيق هذا. (أحمد مختار عمر، 2008، ص 620-621)

#### اصطلاحا:

يعرفها عبد العزيز ابو نبعة بأنها "نشاطات معرّفة، ولكن غير محسوسة، وتمثل الهدف الرئيسي لتعامل ما غرضه تحقيق رضا الزبائن" (عبد العزيز ، 2005 ، ص28)

عرّف كل من Dwayne D. و Zénithal و Mary Jo Bitner و Valarie A. Zeithaml عرف كل من Gremler على انها " عبارة عن افعال، وعمليات (اعمال) وانجازات ويقولان أيضا إنّ المفهوم الكلي الذي يعرف الخدمات، هي انها كل الانشطة الاقتصادية التي مخرجاتها ليست منتجات مادية، وهي عموما تستهلك في الوقت الذي تنتج فيه، وتقدم قيمة مضافة مثل (المصلحة، التسلية، اختصار الوقت، الراحة، او الصحة) وهي بشكل اساسي غير ملموسة لمشتريها الاول " (Valarie a. Zeithaml., 2000, pp. 02-03)

#### التعريف الاجرائي:

هي عملية مترجمة للجهد الذي يقدمه فرد أو مؤسسة او منظمة، بهدف إشباع رغبات الطرف الاخر، كما تعد جزءا أساسيا من الاقتصاد بحيث تساهم في تقديم (المعلومة، الراحة، النقل، الاصلاح، الوقت).

#### تعريف الرقمنة:

لغة: هي مفرد مؤنث، يعود اساسها لمصطلح ترقيم، ارقام. (اسماعيل ، 2003 ، ص 247)

## اصطلاحاً:

تعرفها نجلاء احمد يس على انها " عملية تحويل المواد المطبوعة، و/ أو المخزنة على الميكروفيلم أو الميكروفيش والمواد ذات الشكل التناظري، والتي من نماذجها الأشرطة الصوتية، وأشرطة الفيديو المرئية عن طريق المسح الضوئي و/أو إعادة الإدخال إلى مواد ذات شكل رقمي وهو الشكل الذي يستطيع الحاسب التعامل معه، وذلك بتنظيمها إلى وحدات منفصلة من البيانات يطلق عليها "Bytes" ، وتخزينها على وسائط تخزين داخلية كالأقراص الصلبة و/أو خارجية كالأقراص المليزرة، وأقراص الفيديو الرقمية و/أو إتاحتها عبر شبكة الإنترنت. (نجلاء، 2013، ص 21)

وذهب إسماعيل إلى أن الرقمنة Digitization من أهم إنجازات التكنولوجيا الرقمية للمعلومات وتعني اسقاط الحواجز الفاصلة بين أنساق الرموز المختلفة من نصوص وأصوات وأنغام وصور ثابتة ومتحركة، وتحويل هذه الانساق إلى سلاسل رقمية قوامها الصفر والواحد، حتى تتواءم مع نظام الإعداد الثنائي أساس عمل الكمبيوتر. (إسماعيل، ص 257)

## تعريف اجرائي:

الرقمنة Digitization هي عبارة عن عملية تقوم على اساس تحويل المعلومات من شكلها التناظري الي الشكل الرقمي كما تحتوي على (صور، نصوص، صوتيات، فيديوهات ...). يتم تفسيرها ومعالجتها عن طريق الحواسيب والاجهزة الالكترونية .

## تعريف التواصل:

لغة: وصل، وَصَلْتُ الشَّيْءَ وَصَلًا وَصِلَةً، وَالْوَصْلُ ضِدُّ الْمَجْرَانِ... الوَصْلُ خِلَافُ الْفَصْلِ. وَصَلَ الشَّيْءُ بِالشَّيْءِ يَصِلُهُ وَصَلًا وَصِلَةً وَصِلَةً؛ وَفِي التَّرْتِيلِ الْعَزِيزِ: (وَلَقَدْ وَصَلْنَا لَهُمُ الْقَوْلَ)، أَي وَصَلْنَا ذِكْرَ الْأَنْبِيَاءِ وَأَقَاصِيصَ مِنْ مَضَى بَعْضِهَا بِبَعْضٍ، لَعَلَّهُمْ يَعْتَبِرُونَ. وَاتَّصَلَ الشَّيْءُ بِالشَّيْءِ: لَمْ يَنْقَطِعْ. ( ابن المنظور، ص 711)

## اصطلاحاً:

يعرف طلعت منصور التّواصل " بكونه فعل نقل للمعلومات من المرسل الى المتلقي بواسطة القناة، حيث يستلزم ذلك النقل من جهة شفر ومن جهة الثانية تحقّق عمليتين اثنتين لترميز المعلومات (Codage) وذلك الترميز (Décodage) مع ضرورة اخذ بعين الاعتبار طبيعة التفاعلات التي تحدت اثناء عملية التّواصل ". (منصور، 1980، ص104)

التّواصل حسب الهاشمي "هو عملية اجتماعية بين الافراد، يتم فيها تبادل افكار ومشاعر وحاجات والرغبات وازاء باستخدام اللغة القومية ". (عبد الرحمان، 2008، ص 22)

## تعريف اجرائي:

هو عملية نقل وتبادل للمعلومات بين الافراد، تعتمد على التفاعل القائم بين كل من المرسل والمتلقي باستخدام اللغة المنطوقة والمكتوبة من أجل استيعاب الرسالة وفهمها بشكل المناسب.

## تعريف الطالب الجامعي:

**لغة:** الطَّلَبُ: مُحَاوَلَةٌ وَجِدَانِ الشَّيْءِ وَأَخْذُهُ. وَالطَّلِبَةُ: مَا كَانَ لَكَ عِنْدَ آخَرَ مِنْ حَقِّ تَطَالِبِهِ بِهِ. وَالْمُطَالِبَةُ: أَنْ تُطَالِبَ إِنْسَانًا بِحَقِّ لَكَ عِنْدَهُ، وَلَا تَزَالُ تَتَقَاضَاهُ وَتَطَالِبُهُ بِذَلِكَ. وَالغَالِبُ فِي بَابِ الْهَوَى الطَّلَابُ. وَطَلَّبَ الشَّيْءَ يَطْلُبُهُ طَلْبًا، وَاطْلَبَهُ، وَرَجُلٌ طَالِبٌ مِنْ قَوْمٍ طَلَّبَ وَطُلِّبَ وَطَلَّبَ، الْأَخِيرَةُ اسْمٌ لِلْجَمْعِ. (ابن منظور: ج9، ص129)

## اصطلاحاً:

الطالب الجامعي هو مادة التعليم الجامعي، ومبرر وجوده، إذ تتوزع عبره وحوله العناصر المكونة للعملية التعليمية من منهج، وتدرّيس، وإدارة، ومستلزمات في ترابط وثيق وتفاعل ديناميكي مستمر، فالطالب هو هدف ومآل العملية التعليمية. (علي عبد الرحيم صالح، ص 27).

كما عرف محمد ابراهيم الطالب على انه "الفرد الذي اختار مواصلة الدراسة الأكاديمية والمهنية، ويأتي الى الجامعة محملا معه جملة القيم توجيهات صقلتها المؤسسات التربوية الاخرى، والجامعة من المفروض ان تحضره للحياة العليا". (ابراهيم، 2003، صص 222-223)

#### تعريف اجرائي:

هو الفرد الذي يتلقى تعليما داخل مؤسسة جامعية او كلية في تخصص معين، يسعى من خلالها لاكتساب معرفة علمية عالية من اجل الحصول على درجة اكااديمية في مجال تخصصه.

#### تعريف الادارة:

تعرف الإدارة بأنها "مهارة تحويل الموارد الى مخرجات موجهة لتحقيق اهداف او نتائج مرغوبة" (برهان، 1996، صفحة 108)

يعرف مبروك ابراهيم الإدارة على انها "العلم الذي يبحث الوظائف التي يقوم عليها تنظيم العمل في المؤسسات، والاشراف عليه بهدف تقديم الخدمات او الانتاج على خير وجه، وبما يحقق اهداف المؤسسة بأقل جهد وفي حدود الموارد المتاحة". (ابراهيم ا.، 2012، صفحة 19)

يقول Henri Fayol (ان معنى ان تدير هو ان تتنبأ وتخطط، وتنظيم، وتصدر الاوامر وتنسق، ورقابة) وهنا يسرد فايول وظائف الإدارة (التنبؤ والتخطيط والتنظيم والقيادة والتنسيق والرقابة) على انها تعني الإدارة، ويأتي

ابو الإدارة العلمية فريدريك تايلور فيقول معرفة الإدارة بالقول (ان الإدارة هي ان تعرف بالضبط ما تريده ثم تتأكد من ان الافراد يريدونه بأحسن وأرخص طريقة ممكنة) اذ يرى تايلر ان الإدارة هي معرفة ما هو مطلوب عمله من الافراد والتأكد من انهم يؤدون واجباتهم بأحسن وأرخص الطرق. (الطائي، 2008، ص 20)

### تعريف التعليم العالي:

**اصطلاحاً:** تعرف منظمة اليونيسكو التعليم العالي بأنه "كل انواع الدراسات والتكوين او التكوين الوجه للبحث، التي تتم بعد المرحلة الثانوية على مستوى مؤسسة جامعية او مؤسسات تعليمية اخرى معترف بها كمؤسسات للتعليم العالي من قبل السلطات الرسمية للدولة". (UNESCO, 1998, p. 1)

كما يعرفه القانون الجزائري بأنه "كل نمط للتكوين والبحث يقدم على مستوى ما بعد التعليم الثانوي من طرف مؤسسات التعليم العالي من الجامعات والمراكز الجامعية والمدارس والمعاهد الخارجة عن الجامعة، كما يمكن ان تنشأ معاهد ومدارس لدى دوائر وزارية اخرى بتقرير مشترك مع الوزير المكلف بالتعليم العالي".

يعرف محمد نجيب التعليم العالي على انه " ذلك التعليم الذي يستقطب مخرجات مرحلة الثانوية، ويقع على عاتقه وتأهيل الموظفين على راس العمل، والذي توفر الكوادر البشرية المناسبة لسوق العمل في كل مجالات".

(حمزة، 2001، ص220)

### تعريف اجرائي:

هو مستوى تعليمي يلي التعليم الثانوي تدرج ضمنه كل من المؤسسات الجامعية والكلية والمراكز العلمية والمعاهد الخارجية شرط ان يكون معترف به من قبل السلطة العليا.

## منهج الدراسة:

في حال القيام بدراسة بحثية علمية يجب على الباحث اتباع عدة خطوات من اجل الوصول الى نتائج محددة وذلك في الاعتماد على منهج يتناسب مع طبيعة دراسته. يُعرّف المنهج على انه "الطريق التي يتبعها الباحث في دراسته للمشكلة لاكتشاف الحقيقة". (الكريم، 1982، ص 77)

ويعرف ايضا على انه " الترتيب الصائب للعمليات العقلية التي نقوم بها بصدد الكشف عن حقيقة والبرهنة عليها". (النجرس، 2006، ص 298) ويعرف المنهج الوصفي حسب عمار بجوش على انه "منهج يعتمد على دراسة الواقع او الظاهرة كما توجد في الواقع ويهتم بوصفها وصفا دقيقا ويعبر عنها تعبيرا كيفية او تعبيرا كميا، سيعطيها تقييما يوضح مقدار هذه الظاهرة او حجمها ودرجه ارتباطها مع ظواهر مختلفة اخرى". (الذنيبات، 2016، ص 138). وقد اعتمدنا على المنهج الوصفي في انجاز الدراسة باعتباره اكثر المناهج انسجاما وملائمة مع اهداف الدراسة الحالية لان المنهج الوصفي يعتمد على الدراسة الظاهرة كما توجد في الواقع ويهتم بوصفها بدقة عالية والتعبير عنها كميا من خلال الارقام والبيانات والجداول لتوضيح حجمها ودرجة ارتباطها مع الظواهر الاخرى وكيفيا بتوضيحها ووصف خصائصها ، يقام هذا المنهج على الاتي:

الاعتماد على المصادر والمراجع المتنوعة والمتعددة من كتب، مجلدات، دوريات ومجلات علمية محكمة، مقالات وابحاث ورسائل علمية، مؤتمرات علمية سواء الموجودة على الصيغة الورقية في المكتبة الجامعية او المنشورة بصفة رقمية على شبكة العنكبوتية . وفيما يخص تهميش الصفحات اتبعنا نظام التوثيق المراجع والمصادر بطريقة APA وهي طريقة كتابة المصادر والمراجع وفقا للجمعية الأمريكية للأطباء النفسيين APA، كما ان نظام APA هو اسلوب معاصر للتوثيق من اجل توثيق المراجع في (صلب) البحث وفي نهاية البحث (صفحة المراجع) وقد

وضع هذا الدليل ليقفل من مشاكل التي يقع فيها كثير من الطلبة حيث يقومون بتوثيق المراجع التي يستخدمونها في بحوثهم .

يعتمد هذا النظام على ذكر الاسم الاخير للمؤلف اللقب وتاريخ المرجع وهي الطريقة المعتمدة عالميا بحيث تسمح للقارئ التعرف على مدى حداثة المرجع. بمجرد ذكر اسم المؤلف، ويصلح هذا النظام في العلوم الاجتماعية وهذا ما يتم كتابة قائمة المرجع نهاية البحث مع بداية صفحة جديدة حيث تكتب المراجع بالاسم الاخير للمؤلف (اللقب) اولاً ثم يليه تاريخ المرجع وقائمة المراجع تكون مرتب ابجدياً دون ترقيم وينبغي الدخول 5 مسافات او 1/2سم عن بداية الورقة ثم كتاب اللقب.

**مجتمع وعينة الدراسة:** تم توزيع لاستمارات بطريقة الكترونية على عينة "غير احتمالية عرضية" مكونة طلبة السنة اولى والثاني ماستر تخصص علاقات عامة من جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم، ومن ثم تجميعها ومراجعتها وتفريغها وتحليلها حيث تم توزيع استمارة استرجاع 120 منها.

### الاداة المعتمدة في جمع البيانات:

"تعتمد الدراسة في استخدام اداه الاستبيان بحيث تمتاز هذه الطريقة بكونها تساعد على جمع المعلومات الجديدة والمستمدّة مباشرة من المصدر". (بوحوش، 1985، ص 38)

### استمارة الاستبيان:

يعرف الاستبيان" بانه مجموعة من الاسئلة المرتبة حول موضوع معين، يتم وضعها في استمارة ترسل للأشخاص المعينين بالبريد او يجري تسليمها باليد تمهيدا للحصول على اجوبة الاسئلة الواردة فيها. والاستبيان قد يرسل بطريق البريد الى الافراد المعينين، وقد يحملها الباحث بنفسه الاشخاص. والاسلوب المثالي هو ان يملأ

الاستبيان بحضور لباحث، ويسجل بنفسه الاجوبة والملاحظات التي تثري البحث فيما بعد، لان المجيب يتوسع في بعض الاحيان في اجابته ويفيد الباحث أكثر مما كان يتوقع منه. والشئ الذي يحصل في معظم الاحيان ان الباحث لا ينتبه الى بعض الجوانب في الموضوع عند وضع الاستبيان والمجيبون هم يلفتون انتباهه الى تلك الثغرات فيتداركها في الحال". (الذنيبات، 2016، ص 67)

#### حدود الدراسة:

الحدود الزمنية: تمت هذه الدراسة خلال فترة السداسي الثاني للسنة الجامعية 2024/2023 من شهر فيفري الى نهاية شهر ماي.

الحدود الجغرافية: تم تطبيق الدراسة على طلبة السنة الاولى والثانية ماستر علاقات عامة بجامعة عبد الحميد ابن باديس-مستغانم-.

الحدود الموضوعية: ارتكز موضوع الدراسة حول اعتماد الخدمة الرقمية في الادارة الجامعية وعلاقته بالطالب الجامعي.

#### الدراسات السابقة:

#### الدراسة الاولى:

دراسة بلقاسم، محمد باحث السنة الثانية دكتوراه الطور الثالث (ل م د) — التراث — جامعة الجزائر  
ابو القاسم سعد الله قسم علم المكتبات. والتوثيق وحاجبي عبد الرحمن، مكلف بدراسات مصلحة التسيير،

الشركة الوطنية لإنتاج الكهرباء. دراسة تحت عنوان الخدمات الرقمية بالمكتبات الجامعية: الموقع الإلكتروني لمكتبه  
جامعه هواري بومدين للعلوم والتكنولوجيا نموذجا.

اعتمد الباحثان اثناء الدراسة في ابراز موضوع الدراسة من خلال اشكالية التي تمحورت فيما يلي: هل  
تساهم الخدمات الرقمية التي يقدمها الموقع الإلكتروني لمكتبة جامعة هواري بومدين للعلوم والتكنولوجيا في  
تحسين ترتيب الجامعة ضمن التصنيف العالمي للجامعات؟

تهدف الدراسة الى معرفة طبيعة الخدمات المقدمة من خلال الموقع الإلكتروني لمكتبة جامعة هواري  
بومدين للعلوم والتكنولوجيا وما مدى مشاركة المكتبيين في اخذ القرار حول الخدمات المقدمة من خلال الموقع  
وتحسينها وإبراز مدى تردد المستخدمين على الموقع الإلكتروني للاطلاع على خدمات المقدمة من خلاله ومدى  
الاستفادة منها وتوظيفها لتحقيق هدفها الرئيسي الا وهو خدمة مجتمع المستخدمين من خلال تطوير مواقع لها  
على شبكة الانترنت توفر من خلالها مصادرها الرقمية ذات الإتاحة الحرة بالإضافة الى التقديم خدماتها الرقمية  
المتنوعة.

قام الباحثان في هذه الدراسة باستخدام المنهج الوصفي والتحليلي في اجراء هذا البحث.

المنهج الوصفي: يعتبر من أكثر المناهج استخداما في دراسة الظواهر الاجتماعية والانسانية، وهو مناسب لمشكلة  
موضوع الدراسة من خلال التعرف بالمكونات والجوانب النظرية، اذ يتم من خلاله تجميع البيانات والمعلومات  
عن هذه الظاهرة وتنظيمها وتحليلها للوصول الى اسباب الظاهرة اضافة للعوامل التي تتحكم فيها وبالتالي  
استخلاص النتائج .

المنهج التحليلي: وقد تم الاعتماد على المنهج التحليلي في الجانب الميداني من الدراسة لتحليل الاستبيان واستخراج النتائج.

عينة الدراسة، فقد تم توزيع استمارة الاستبيان على عينة عشوائية شملت 100 فرد من رواد قاعة الانترنت المتواجدة في المكتبة المترددين على الموقع الالكتروني للمكتبة.

نتائج الدراسة: تمثلت نتائج هذه الدراسة على النحو الآتي :

- إن اغلب المترددين على الموقع رادين عن الخدمات المقدمة فيه.
- إنّ الموقع لا يوفر امكانية الوصول الى الوثائق المنجزة من قبل الباحثين المنتسبين للجامعة ما يعد نقطة سلبية تحسب على الموقع كون هذا الاخير جزء من موقع الجامعة.
- ترى عينة الدراسة بان البوابة الوطنية للتوثيق على الخط المتوسط الإفادة من انجاز بحوثهم العلمية.

#### الدراسة الثانية:

دراسة كوثر منسل، تفعيل دور الإدارة الإلكترونية في الجزائر: نحو بروز قانون للإدارة الالكترونية، مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في الطور الثالث تخصص قانون عام قسم الحقوق جامعه 8 ماي 1954 قائلة، قدمت هذه الرسالة للمناقشة بحلول عام 2023 م حيث ابرزت الباحثة موضوع دراستها من خلال الإشكالية: هل الاحكام القانونية المنظمة للإدارة الإلكترونية تكفل تفعيل دورها أم ان الامر يستوجب استحداث احكام جديده تدفعنا للقول نشأة قانون الإدارة الإلكترونية؟

تهدف هذه الدراسة على الصعيد العلمي الى البحث عن السبل الناجع لنجاح فكره التحول الرقمي في الجزائر عبر رصد مفاتيح التحول المتكامل الواجب توفرها لتحقيق هذا المسعى اما على الصعيد النظري فالدراسة تهدف في البحث عن مدى استيعاب النظريات الكلاسيكية للنشاط الاداري لمخرجات تفعيل الإدارة الإلكترونية. المنهج المستخدم في الدراسة اعتمدت في هذه الدراسة على كل من المنهج الوصفي والتحليل والمنهج المقارن المنهج الوصفي و التحليلي: يتيح حل اشكاليات البحث بشكل واقعي وعلمي سيما ما يتعلق بعرض واقع الإدارة الإلكترونية في الجزائر.

**المنهج المقارن:** الامر الذي يسمح لنا بوضع حلول قانونيه مواكبه ومتجاوبة مع مختلف متغيرات الإدارة الإلكترونية والوصول الى الهدف المطلوب.

#### نتائج الدراسة:

- بروز فكرة النظام الالكتروني من خلال تفعيل دور الادارة الإلكترونية في الحياة المجتمعية.
- ادى تفعيل الإدارة الإلكترونية الى تغيير بعض من ثوابت النظريات الكلاسيكية للنشاط الاداري والتي ظلت صامدة لفترة طويلة من الزمن اصبحت اليوم هشة في مواجهة الإدارة الإلكترونية.
- وتمثل النتائج المتحصل عليها على وجه الخصوص في تراجع نظريتي الموظف الفعلي والعلم اليقيني.

#### الدراسة الثالثة:

دراسة بوراس نادية جامعة تبسة، بوعيشة مبارك جامعة قسنطينة.مجلة العلوم الاجتماعية والانسانية، العدد الثالث عشر، دراسة تحت عنوان "تحسين الخدمات الالكترونية بالاعتماد على معايير الجودة".

لجأ الباحثان في دراسة موضوع البحث لإظهار جانب من جوانب الخدمات الإلكترونية عبر مجموعة من المعايير يحاولون من خلالها الإجابة عن الإشكالية الأتية: ما مدى امكانيه الاعتماد على معايير تقويم جوده الخدمات لتحسين الخدمات الإلكترونية؟

تهدف هذه الدراسة الى التعريف بمعايير جودة الخدمات الإلكترونية من خلال التعرف والتحقق من هدفها ثم توضيح اهم المفاهيم المتعلقة بمجال الخدمات الإلكترونية من جهة وجوده الخدمات من جهة اخرى بعدما تم التوسع في مفهوم الخدمات الإلكترونية ومعايير تقويمها باعتبار الثورة الصناعية العامل الاساسي في ظهور الاقتصاد الصناعي ووضع اسس التقدم التكنولوجي والبحث العلمي

#### نتائج الدراسة:

- يقصد بالخدمات الإلكترونية الخدمات المقدمة من خلال وسائط الكترونية، خاصة الانترنت وفي اطارها يمكن ان تتم التعاملات عن بعد بشكل كلي او جزئي.
- اهم ما يميز الخدمات الالكترونية القدرة على الوصول والتنبيه والتحديث.
- احدثت الخدمات الإلكترونية تطورات كبيرة من حيث تسهيل التعاملات عن بعد بين مختلف الاطراف مع تجاوز الكثير من العوائق في حصول على الخدمات وفي اي وقت بأقل تكلفة وجهد مع امكانية مراعاة خصوصية العملاء.
- تشمل جودة الخدمات ابعاد عديدة يمكن تقسيمها الى خمسة ابعاد رئيسية هي الاعتمادية الاستجابة اللباقة الأمانة واللاملموسية.
- تم تحديد معايير تقويم جوده الخدمات في المعايير المرتبطة بجوده التصميم جودة مطابقة المواصفات جودة الاداء الملائمة للاستخدام ودرجة استقرار المواصفات.

- يعتمد التّقييم جودة الخدمات الإلكترونيّة على ثلاثة اتجاهات هي رضا العميل جودة مقدمي الخدمة وجودة الموقع الإلكتروني وهنا تظهر أهمية معايير الجودة في عملية التّقييم من حيث تحقيق هذه المعايير التوازن بين وجهة نظر العميل ووجهة نظر المنظمة المقدّمة للخدمة والموقع الإلكتروني المستخدم.

#### الدراسة الرابعة:

دراسة شيماء الجعبري جامعة الخليل فلسطين، حسين عبد القادر جامعة الاستقلال فلسطين تمت هذه

الدراسة تحت عنوان " الإدارة الإلكترونيّة وعلاقتها بجوده الخدمات المقدّمة في جامعه الخليل نموذجاً "

استند الباحثان خلال الدراسة موضوع بحثهما إلى إشكالية أساسية للوصول إلى نتائج ملموسة أثناء فترة

زمنية المقبلة والاشكالية كالتالي: ما دور الإدارة الإلكترونيّة في تحسين جوده الخدمات المقدّمة في جامعة الخليل؟

هدفت الدراسة الى معرفة والتعريف بدور الإدارة الإلكترونيّة في تحسين جوده الخدمات المقدّمة في الجامعات

الفلسطيني بالاعتماد على:

- التعرف الى واقع تطبيق الإدارة الإلكترونيّة في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر الطالب.
- التعرف الى واقع جوده الخدمات المقدّمة في جامعة الفلسطينية من وجهة نظر الطالب.
- التعرف الى العلاقة بين تطبيق الإدارة الإلكترونيّة وجوده الخدمات المقدّمة في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر الطالب.

#### المنهج المستخدم في الدراسة:

استخدام الباحثان المنهج الوصفي التحليلي لأنه يقوم على وصف خصائص الظاهرة وصفا دقيقا بجياديه وموضوعيه وبدون تحيز.

## مجتمع الدراسة وعينتها:

تكون مجتمع الدراسة من عينة من طلاب جامعة الخليل وقد بلغ حجم العينة 60 طالب وطالبة من طلاب جامعة الخليل.

## نتائج الدراسة:

- أظهرت نتائج الدراسة انا واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية بأبعادها (اداره التخطيط، ادارة الخدمات اداره المعرفة) من وجهه نظر طلاب الجامعات الفلسطينية جاء بموافقه كبيره.
- اشاره نتائج الدراسة ان مستوى جوده الخدمات المقدمة في الجامعات الفلسطينية بأبعادها (الاستجابة، الجوانب الملموسة، الامان) من وجهة نظر الطالب في الجامعات الفلسطينية جاءت بدرجة كبيرة التحول نحو الإدارة الإلكترونية وبدرجة كبيرة من آراء المبحوثين.
- ان الاستجابة لطلبات المستفيدين تمت بدقة متناهية وتعمل الجامعة على إيجاد الحلول اللازمة للمشاكل التي تواجه الطلبة بدرجة متوسطة.
- تهيئة الجامعات التقنيات الحديثة في تقديم الخدمات للطلبة وان تصميم الداخلي للجامعة يتلاءم مع طبيعة الخدمات المقدمة.
- كما تبين من نتائج الدراسة ان اهم معيقات تطبيق الادارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية تمثلت في قلة توافر الأجهزة اللازمة والبنية التحتية لتحقيق الأنشطة الإلكترونية.
- وضع في الامل لأنظمة الإلكترونية المستخدمة في الجامعة وضعف التعليمات المعتمدة في التعاملات الإلكترونية وقاعدة البيانات التي توفرها البوابة الإلكترونية القديمة، كذلك ضعف الامكانيات المادية لمواجهة اي مشكلة وحلها.

## التعقيب على الدراسات السابقة:

من خلال الدراسات السابقة التي تطرقنا إليها نرى انها تشترك معظمها وبشكل كبير في تناول موضوع الخدمة الرقمية للإدارة وهو موضوع دراستنا واعتمدت على نفس متغيرات الدراسة التي اعتمدها. استخدمت الدراسات السابقة استمارة الاستبيان كأداة جمع للبيانات عن طريق توزيع الاستمارات اما ورقيا او الكترونيا. استخدمت اغلب الدراسات السابقة المنهج المعتمد في الدراسة الحالية المنهج الوصفي التحليلي.

يعد موضوع دراستنا امتدادا لدراسات السابقة، إذ يتفق مع الدراسات السابقة التي تناولت مفهوم الخدمة الرقمية والادارة الالكترونية والكشف عن اهمية واهداف وخصائص الوظائف كل منهما وعلى وجود أثر ايجابي في تطبيق الخدمة الرقمية داخل الادارة بشكل عام والادارة الجامعية بشكل خاص.

## المقاربة النظرية:

تعد المقاربة النظرية المرجع الذي يساعد الباحث على تأطير موضوع دراسته دون تحيز لجانب من جوانب الدراسة خلال فترة تحديد وشرح اجزاء الدراسة، وتزويده بالمرجعية النظرية المناسبة من بداية انطلاق الرحلة العلمية الى غاية التوصل الى نتائج البحث المستخلصة.

يرى موريس انجرس " انه علينا الرجوع الى نظرية لها علاقة بمشكلة البحث يسمح لنا ذلك بتوضيحها وتوجيهها، وتستخدم النظرية كدليل لإعداد البحوث نظرا الى ما توفره من تأويلات عن الواقع". (انجرس، 2006 ص 144) وهي تتضمن توضيحا وتنظيما اوليا للمشكلة.

## نظرية التحول الرقمي:

نظرية التحويل الرقمي هي استخدام تقنيات رقمية جديدة تساعد في تحسين الاعمال وتعزيز خبرة العميل وتدفق العمليات وتطوير نماذج الاعمال الجديدة والانتقال من المادية الى الرقمية بحيث يشمل التغيرات المرتبطة بتطبيق ودمج التقنية الرقمية في كافة جوانب الحياة البشرية والمجتمع مما يعني الإجابة عن السؤال الذي مفاده كيف يمكن تحقيق أقصى قدر من استخدام التكنولوجيا الرقمية لصالح جميع الناس عيد السعي الى تحقيق استراتيجية المنظمات وتطوير النماذج الاعمال والتشغيل المتكررة والمرنة من خلال الاستثمار في التقنيات وتطوير المواهب واعادة تنظيم العمليات وادارة التغيير لإيجاد قيمة وخبرات جديدة للعملاء والموظفين واصحاب العلاقة.

وتشير نظرية التحول الرقمي الى التبيي الشامل للتغيير، حيث يستهدف كل أنشطة المؤسسة ويشمل الافراد والسياسات والعمليات ومنصة العمل، ويعتمد على تقنيات حديثة كالذكاء الاصطناعي، والحوسبة الحسابة، وسلسلة التكتل وغيرها ويحتاج الى تطوير خارطة طريق استراتيجية لتحقيقه، بخلاف التحديث الرقمي الذي يشير الى عملية ترقية واعتماد تقنيات جديدة للأعمال الحالية مثل الخدمات والسحابية والبريد الالكتروني ومنصة التعاون وانظمة الموارد البشرية وبذلك يهدف لتحسين ورفع الكفاءة وخفض التكلفة.

وللنظرية فوائد عديدة للتغيير الجذري في خدمات مختلف الاطراف من موظفين ومستفيدين، وتوفير امكانيات ضخمة لبناء مجتمعات فعالة وتنافسية مستدامة، والاسهام في تغيير التفكير وزيادة القدرة على التنبؤ والتخطيط للمستقبل من خلال الاستفادة من تقنية الحادثة وتوفير استراتيجية لصنع فرق عمل متطورة بالإضافة الى تحسين الكفاءة التشغيلية وتنظيمها ورفع مستوى جودتها، وتقديم خدمات مبتكرة وابداعية مما يرفع درجة رضا المستفيدين ويدعم عملية اتخاذ القرار (الريس، 2021، ص654-655) كما يتضح ان لهذه النظرية اهمية كبيرة متمثلة تعود على الافراد وعلى القطاعات بما يلي :

- توفير التكلفة والجهد بشكل كبير وتحسن الكفاءة التشغيلية وتنظيمها

- تعمل على تحسين جودتها وتبسيط الاجراءات للحصول على الخدمات المقدمة للجمهور
- صنع فرص لتقديم خدمات مبتكرة وابداعية بعيدا عن الطرق التقليدية في تقديم الخدمات وابداعية بعيدا عن الطرق التقليدية في تقديم الخدمات
- تساعد الشركات والمؤسسات الحكومية على التوسع والوصول الى ابعد الحدود تسرع طريقة العمل اليومية والزيادة الجودة والكفاءة في سائر العمل
- سهولة وسرعة ومرونة تطبيق الخدمات الجديدة
- رفع مستويات الشفافية والحوكمة مما يؤدي الى تقليل الاخطار الانفاق معا
- زيادة الإنتاجية وتحسين المنتجات بتحقيق استمرارية الاعمال والخدمات (خوائرة، 2021، ص 110-

(111)

# الفصل الأول

# الفصل الاول: الخدمات الرقمية

تمهيد

اولا: ماهية الخدمة

ثانيا: خصائص الخدمة

ثالثا: مفهوم الخدمة الرقمية وخصائصها

رابعا: اهمية واهداف تطبيق الخدمة الرقمية

خامسا: قياس جودة الخدمة الرقمية

خلاصة الفصل

## الفصل الأول: الخدمات الرقمية

### تمهيد:

إنّ ظهور التكنولوجيا وشبكات النظم التقنية في العصر الحالي كان نتيجة استخدام الخدمات الرقمية بحيث ان مصطلح الخدمة الرقمية أصبح يشغل حيزا ومكانة هامة وهو من أكثر المفاهيم التي لاقى اهتماما كبيرا من طرف الباحثين والدارسين في مختلف الجوانب الدراسات البحثية والمجالات العلمية المختلفة.

للخدمة الرقمية ثقافتها المتمثلة بأساليب ابتكارها وتكونها وتصميمها وتقديمها ومتابعتها. كما ان لزود الخدمة الرقمية او مقدمها استراتيجيات واليات تستهدف بالدرجة الاولى لإرضاء المنتفعين او المستفيدين من خلال اضافته القيم على الخدمة التي تتسم بدرجة عالية من الملموسية ولهذا فان الخدمة الرقمية تشتمل على مكونات واليات بغرض تقديمها وتسويقها الذي يحقق منافع لكلا الطرفين (مقدم الخدمة و المنتفع بها) كما تعتبر الخدمة من اهم الوظائف التي تقدمها الإدارة الجامعية للطلبة في شتى المجالات العلمية والمتطلبات الإدارية والتي تظهر صورتها ضمن ادارات قطاع التعليم العالية من اجل تقديم خدمة رقمية فعالة ومثمرة.

### اولا: مفهوم الخدمة.

عرفت الجامعة الأمريكية للتسويق الخدمة على انها "منتجات غير ملموسة في جوهرها ولكن ما يحيط بها ملموس ولذلك تظهر في مجملها بانها غير ملموسة لا يمكن نقلها او تخزينها اذ يتم مبادلتها مباشرة من منتج الى مستخدم ومنتجات الخدمة يصعب تحديدها بدقة فهي تنتج وتستهلك في الوقت نفسه لذلك لا يتولد عنها شعور

الملكية". (المنجي ر.، 2020، ص 04)

عرفت الخدمات كذلك على "أنها نشاط أو تتابع من انشطه بمره وموضع (محل) محددين تنجز بفضل وسائل البشرية والمادية بغرض تقديم منفعة الى الزبون وفقا للتطورات وسلوكيات المحددة مسابق". (Logiez carole, 2001, p. 03)

أما الضمور فيعرف "الخدمات على أنها الخدمات بالأصل الأنشطة وفعاليات غير ملموسة وسريعة والزوال نسبيا، وهي تمثل نشاط أو اداء يحدث من خلال عملية تفاعل هادفة الى تلبية توقعات العملاء وارضائهم، الا انها عند عملية الاستهلاك الفعلي ليس بالضرورة ان ينتج عنها نقل الملكية". (احمد ا.، 2002، ص 21)

ويقول نايك جوهنس (Nick Johns)، "ان كلمة خدمة (Service) ثرية بالمعاني ولها مفاهيم متعددة، من حد بالكثير للوقوع في مشاكل عند وضعهم لمفهومها في ادبيات ادارة الاعمال (Management) ، فهي في الحالات الأساسية لمعانيها يمكن ان ترادف كلمة : صناعة (Industry) ، مخرجات (Output)، او عرض (Offering)، او سيرورة عمليات (Process)، اما اذا اخذنا سيرورة الخدمة (Service Process) ، والتي تعني في نفس الوقت -خدمة- نجدها مترابطة بعدة مفاهيم اخرى هي : تقديم الخدمة (Délivre Service) ، التفاعل بين الاشخاص (Interprsonnel interaction)، كما يمكن ان تعني الاداء في معناها العام او ان تعني تجربة المستهلك للخدمة، ولهذا على الباحث توضيح معناها بصورة كافية". (Johns, 1999, p. 10)

ثانيا: خصائص الخدمات.

تتميز وتنفرد الخدمات بمجموعة من الخصائص المختلفة والمتفق عليها من قبل الباحثين المتخصصين والتي تجعلها من اهميتها تظهر داخل اي قطاع من قطاعات، بحيث تتمثل ابرز هذه الخصائص فيما يلي:

اللاملموسية:

إن ابرز ما يميز الخدمة عن السلعة، " ان الخدمة غير ملموسة. بمعنى ان ليس لها وجود مادي ابعد من انها تنتج او تحضر ثم تستهلك او يتم الانتفاع منها عند الحاجة اليها ومن الناحية العلمية ، فان عمليتي (الانتاج والاستهلاك) تحدثان في ان واحد ويترتب على ذلك خاصيه فرعية اخرى وهي صعوبة معاينة او تجربة الخدمة من قبل شرائها، بمعنى اخر ان المستفيد من الخدمة لا يكون قادرا على اصدار قرارات واحكام مسنده على تقييم محسوس من خلال حواس البصر والشم والتذوق قبل شرائه للخدمة كما يفعل لو انه اشترى او رغبة بشراء سلعة مادية ولهذا نقول ان قرار شراء السلعة يكون اسهل بكثير من قرار شراء الخدمة". (الطائي، 2008، ص 40).

وللتغلب على الصعوبة يرتئي المعلنون عن الخدمات الى اضافته رموز او تعابير او اشياء ملموسة للتعبير عن جوده الخدمة. تتضمن هذه الخاصية الفرق بين الخدمة والسلعة، اي ان الخدمة لا يمكن رؤيتها او شمها او تذوقه او تصفحها او سماعها او حتى الاحساس بها قبل شرائها. " وهذا يعني ان الخدمة تمثل جهد او عمل لا يستطيع المستهلك التنبؤ به الا عند تقديم الخدمة له وحتى يستطيع المستهلك التعرف على جوده الخدمة المقدمة له والتي لا يملك التجربة السابقة عنها لذلك نجد ان العميل يقوم بجمع المعلومات للحصول على رموز ودلالات عن جوده ونوعية الخدمة وخاصة الصعوبة في ايجاد وسائل لتقديم الخدمة في معرض تجاري، نفس الشيء بالنسبة لتوزيع العينات واعتمادها كوسيله لترويج الخدمات". (العسكري، 2000، ص 169)

يمكن تقسيم مفهوم خاصية اللاملموسية للخدمة الى مستويات وسمات محددة، فهناك مثلاً بعض الخدمات التي تتميز بعدم الملموسية كأماكن الترفيه والتعليم والامن، وهناك بعض الخدمات التي تمنح قيمه للمنتج الملموس كخدمة العناية الشخصية، في حين ان هنالك خدمات اخرى تقوم على توفير خدمات ملموسة كالمطاعم ومتاجر التجزئة والتبرعات. وليكون الامر أكثر وضوحا يمكن وضع جدول لتصنيف هذه الفروقات كالآتي:

**التلازم الكامل او عدم الانفصال:**

يعرفها محمد فريد على "أنها تلازم عمليه انتاج واستهلاك اي ان اغلب الخدمات تستهلك وتنتج في نفس الوقت وذلك لاعتمادها على الاتصال الشخصي في تقديمها بين مقدم الخدمة والزبون وهذا الامر الذي يطبق على السلع التي تصنع وتوضع في معارض او توزع على البائعين ومن ثم على المشتريين ليتم في هذه المرحلة استهلاكها او قد تستهلك لاحقا".

كما ان التلازمية يعني بها عدم انفصال الخدمة عن مقدمها فهي تعبر عن درجة ارتباط بين خدمة ذاتها وبين شخص الذي يتولى تقديمها وهذا بخلاف ما عليه المنتجات الملموسة، بما ان الخدمة تنتج وتستهلك في نفس الوقت فان من الصعب فصلها عن مصدرها سواء كان انسان او اعلى فمن يقوم بتقديم الخدمات يكمل العملية المقدمة ويصبح طرف في تكوين جودة ونوعية الخدمة (قندوز، 2016، ص 125).

وهي درجة التلازم الكامل بين تقديم الخدمة وطرق استعمالها، بمعنى عدم القدرة على الفصل بين وقت انتاج الخدمة ووقت استهلاكها اي ان عمليتي الانتاج والاستهلاك في الخدمة تحدثان في وقت واحد مما ينتج صعوبة معاينة الخدمة قبل عملية الاستهلاك، وهذا التزامن في الانتاج والاستهلاك يعني ان تقديم الخدمات قد يتأثر بالعامل الانساني مثل قيام الطبيب بتقديم خدمة للمرضى فلا شك ان هذه الخدمة الطبية مرتبطة بعمل مقدمها الطبيب وكذلك الحال في الخدمة التي يقدمها مصفف الشعر او غير ذلك من مقدمي الخدمات التي تختلف من شخص الى اخر وهذا يبرر اختلاف الاسعار لهذه الخدمات باختلاف مقدمها. (ابراهيم م.، 2016، صفحة 61) والجدول رقم (01) يبين لنا الاختلاف بين الخدمة والسلعة من حيث نظام انتاجهما وتقديمهما الى الزبون حسب خاصية التلازم الكامل وعدم الانفصال.

الخدمة	السلعة
- الخدمة غير ملموسة	- السلعة عموما ملموسة

- نادرا ما يتم انتقال الملكية	- الشراء يتضمن انتقال الملكية
- لا يمكن بيع الخدمة مره اخرى	- يمكن بيع السلعة مره اخرى
- لا يمكن رؤية الخدمة	- يمكن اثبات السلعة اي اظهارها
- لا يمكن تخزين الخدمة	- يمكن تخزين السلعة
- الانتاج والاستهلاك معا متلازمين	- الانتاج يكون قبل الاستهلاك ان يسبقه
- عملية (الانتاج والاستهلاك وكذلك البيع)	- انفصال (زمني ومكاني) بين عملية الانتاج والبيع والاستهلاك
- تكون في نفس المكان	- يمكن نقل السلعة
- لا يمكن نقل الخدمة	- تنتج السلعة من طرف البائع
- مشاركة الزبون في انتاج الخدمة	- يمكن الاتصال بالزبون بطريقة غير مباشرة
- عموما يكون الاتصال مباشر بالزبون لأنه ضروري	- يمكن تصدير السلعة
- طبيعية لا يمكن تصدير الخدمة	- وضع السلعة في السوق يأتي بعد تصنيعها
- لا يوجد الخدمة من قبل فهي اثناء عملية تقديمها	- تحكيم المنتج في الاداء والجودة
- ان مسؤولية التحكم في الاداء والجودة تكون من طرف المنتج والزبون	- المنتج هو المسؤول عن نتيجة والتحكم فيها
- في الحقيقة لا يمكن التحكم في النتيجة لان المنتج لا يستطيع ان يلتزم بالنتيجة	- القيمة التبادلية هي المحددة
- القيمة الاستعمارية هي العنصر الاكثر اهمية	- عملية مبادلة السلع تتم في السوق الذي يقوم بدور المنظم لهذه الصفقات

الجدول رقم (01) المصدر: (قندوز، 2016، ص 124)

#### عدم التجانس للخدمة:

تعد خاصية عدم التجانس للخدمة من بين الخصائص التي يصعب فيها المحافظة على مستوى نمطي معين.

"وذلك يعود الى المحددات التي تؤثر في مدخلات انتاج الخدمة المتمثلة في مهارات المورد، التوقيت، المكان،

السرعة، الادوات المستعملة وغيرها، وهذا ما يفسر عدم تماثل والتجانس الخدمات على الدوام بما ان الخدمات اغلبها تقدم من طرف اشخاص فان قدرتهم على الاداء تتغير وتتأثر بعده عوامل بعضها يتعلق بالشخص نفسه والبعض الاخر يتعلق ببيئة العمل المادية والاجتماعية المحيطة به مما يجعل تنميط الخدمة شبه مستحيلة." (قندوز، 2016، ص 126) ويرتبط تقديم الخدمة داخل المؤسسة بعدم تماثلها الذي يعتمد بدرجة اولى على الافراد الذين يكونون مرتبطين في ادائها. بالإضافة الى انها يصعب على المستهلك المقارنة بين الخدمات قبل شرائها، وبالتالي فان انتاج الخدمات يعد امر صعب عكس السلع المادية النمطية على الرغم من اختلاف الماركات التجارية وطرق تعبئتها.

تلجأ المؤسسات الخدمائية في هذه الحالة للاعتماد على مجموعه من الخطوات منها:

- زيادة استخدام الآلات لتنميط جوده الخدمة مع العلم ان بعض منشآت الخدمات قادره على استخدام الآلات والبعض الاخرى يصعب عليها استخدامها لأمر يتعلق بإنتاج الخدمة.
- ترشيح أفضل المتدربين على تقديم الخدمات.
- وضع نظام التغذية العكسية لرصد مدى رضا الزبائن عن الخدمة المقدمة لهم.

**عدم تملك الخدمة:**

في وقت قريب أضيفت هذه الخاصية الى الخصائص السابقة من طرف الباحثين. اذ "اشادوا على ان مبرراتها تتكون اساسا من كون الخدمة ينتفع منها صاحبها دون ملكيتها، فعمل سبيل المثال: يتمتع الزبون بخدمه الضيافة في فندق دون ان يكون له حق تملك غرفه نوم تابعه لهذا الفندق، التي يستطيع تقديمها لقاء حصوله عليها، وتنطبق هذه الخاصية على كثير من الخدمات مثل سيارات الأجرة الهاتف العمومي، خدمات الكمبيوتر، الحق في

الحصول على مختلف المعاملات المالية، والاطلاع على الحسابات المصرفية دون تملك كذلك الحساب في الواقع".

(Christine ennew, 2007, p. 53)

إنّ خاصية عدم انتقال الملكية تميز الانتاج الخدمي عن الانتاج السلعي ولان المستفيد له حق باستخدام الخدمة لفترة معينة دون ان يمتلكها. ولذلك يمكن ذكر بعض الاستراتيجيات التسويقية المقترحة لعلاج المشكلات الناشئة عن خصائص الخدمات كما هي موضحة في الجدول الآتي:

الجدول رقم (02): يوضح الاستراتيجيات التسويقية التي تعالج المشكلات الناشئة عن خصائص الخدمات.

الخاصية الرئيسية	المشاكل التسويقية الناتجة عنها	الاساليب التسويقية المقترحة لعلاجها
خدمات غير الملموسة	لا يمكن حمايتها من خلال الملائمات التجارية او براءة الاختراع غير جاهزة للمرض في اي وقت صعوبة تحديد سعر الخدمة	التركيز على امثله ملموسة تعبر عن الخدمة خلق صورة قوية وواضحة للمنظمة كي ترسخ في ذهن العملاء الاعتماد بالشكل المكثف على الاتصالات الشفهية استخدام محاسبة التكاليف عند تحديد الاسعار
خدمات غير قابلة للتجزئة	تزايد دور العميل في الخدمة المقدمة صعوبة وضع نظام مركزي لإنتاج الخدمة على نطاق واسع	التركيز على اختيار وتدريب افراد الاتصال بالعملاء استخدام عده اماكن لتقديم الخدمة
خدمات متجانسة	صعوبة تمييز الخدمة صعوبة الرقابة على جودة الخدمة المقدمة	تصنيع اجزاء معينه من الخدمة انتاج الخدمة حسب طلب العميل

الخدمات الغير قابله للتخزين	استحاله تخزين الخدمة باي صورة	استخدام استراتيجيات للتوائم مع تقبلات الطلب
		القيام بتعديلات اليه في الطلب وإمكانات للحفاظ على توائم وثيق بينهما

المصدر: (مصطفى، 2003، ص56)

### ثالثا: مفهوم الخدمة الرقمية.

لقد اختلفت وتعددت التعاريف ووجهات نظر الباحثين والمفكرين حول مصطلح ومفهوم الخدمة الرقمية، سنتطرق لها ونذكر منها:

عرفت بأنها "تلك الخدمات التي تقدم من خلال الاتصال الإلكتروني بين مقدم الخدمة والمستفيد منها" (مبارك، 2017، ص 57). تعرف الخدمة الرقمية في اطارها الواسع على انها "خدمات يمكن تلقيها والتفاعل معها عبر الوسائل الإلكترونية وهي مجموعة من البيانات الوصفية، والبرمجيات والأجهزة التي تدعم خدمة الزبائن، وكذلك هي توفير الخدمات عبر الشبكات مثل شبكة الانترنت الهاتف المحمول ومراكز الخدمات الذاتية" (حسين ا، 2011، ص 16). كما عرفت أنها "تلك الخدمات التفاعلية التي يتم تقديمها إلكترونيا باستخدام الاتصالات المقدمة وتقنيات المتعددة" (F. Hofacker, 2007, p. 04).

عرفت الخدمات الرقمية "بأنها تلك الخدمات التي تقدم من خلال الاتصال الإلكتروني بين مقدم الخدمة والمستفيد منها وإنها تلك الخدمات والتفاعلات التي يتم تقديمها إلكترونيا باستخدام الاتصالات المتقدمة وتقنيات الوسائط المتعددة. اما في القوانين الفرنسية فتعتبر كل نظام للمعلومات يسمح للمديرين عن طريق الكتروني بالقيام بالتشكيلات والاجراءات الإدارية كما يمكن اعتبار الخدمة الرقمية شكل من اشكال الخدمة الذاتية التي

تتطلب قيام الزبون بخدمة نفسه بنفسه فبدلاً من تقديم الطلب الى الموظف خلف المكتب يتم الحصول على الخدمة عن طريق التفاعل الالي بين طالب الخدمة والاله". (شعباني، 2020، ص 125\_126).

### ثالثاً: خصائص الخدمات الرقمية.

" تشير العديد من الدراسات ان اهم الخصائص المميزة للخدمات الرقمية هي القدرة على الوصول والتنبيه والسرعة التحديد حيث ان التطور السريع الذي تعرفه تكنولوجيا المعلومات والاتصال خاصه بالنسبة للهواتف النقالة، وطد العلاقة بين المنظمات المقدمة للخدمات والعملاء .

وتقر البحوث والدراسات الميدانية لكل من بلو وبولتون و لايمان ( Blue 2000, Bolton et al ) ان مثل هذه الخصائص تسهم بشكل كبير في توفير الوقت والمال والجهد بالنسبة لكافة اطراف التبادل خاصة العميل، فلها دور فعال في ايجاد حلول ترضي العملاء وتكرس ولائهم لمقدم الخدمة". (العلاق، 2004، صفحة 49)

#### ● القدرة على الوصول:

اي القدرة على الوصول الى الشخص او المعلومات التي يحتاجها العميل في الوقت المناسب له، وتتم باتجاهين بين العميل والمؤسسة، وهذا من شأنه تعزيز العلاقة بينهما، وتمكن هذه الخاصية العملاء والمنظمات من تحقيق الاتي:

- سهولة الوصول الى المعلومات المتعلقة بالتبادلات التجارية والمنتجات والخدمات التي يمكن الاستفادة منها.
- امكانية الوصول الى قواعد البيانات وفارس المكتبات وقراءة المطبوعات والكتب الإلكترونية والاعلانات.

- ارسال العملاء معلومات حول اهتماماتهم بسلعة او بخدمة ما، وبالتالي تستطيع المؤسسات الاستفادة من التغذية العكسية وبحوث السوق.

- متابعة العملاء لمشترياتهم ووضعهم المادي وحساباتهم.

- البحث عن حلول ممكنة جديدة لأي مشكله تواجههم والحصول على إجابات لتساؤلاتهم حول مختلف المسائل.

- المشاركة والانخراط في المجتمعات الافتراضية لإيجاد سوق للسلع والخدمات او لتسويق منتجات وخدماتهم.

- توفير الوقت للبيع والشراء وإعادة الطلب. (قنديلجي، 2015، ص 102)

● سرعه التحديث:

"خاصية التحديث تعني القدرة على التكوين وادامه مصادر المعلومات محدثه، من خلال تحديث المعلومات المستفاده من العملاء ومن التفاعلات التي تحدث بين العميل والمؤسسة بشكل متواصل، بتوقيت مناسب وسرعه فائقة وهذا من شأنه ان يعزز كفاءه وفعالية قواعد البيانات مما يضيف عليها قدرا من الدقة والمصداقية والثقة".

(حسن، 2006، ص 07)

● القدرة على التنبيه:

هذه القدرة على توفير المعلومات المطلوبة او التفاعل المنشود في الوقت المناسب، وهذا من اجل تفادي شيء سلبي او الانتفاع من شيء ايجابي، والتنبيه لوجود اشياء جديده ينبغي الاهتمام بها، وتعود الاثار الإيجابية لهذه الخاصية على المنظمة والعملاء. وهذه الخاصية تتطلب وجود تعليمات واضحه لاستخدام اي جزء من الموقع، ادوات الاتصال وتغذيته رجعيه بين المستخدمين و الموقع من خلال وسائل الاتصال المختلفه الاتصال من خلال

البريد الإلكتروني او نماذج التقييم ونحوه والقدرة على متابعه الطلبيات ومعرفة اين وصلت؟ (مبارك، 2017، ص 60)

رابعاً: اهداف واهمية تطبيق الخدمة الرقمية.

#### ➤ اهداف تطبيق الخدمة الرقمية:

يعتبر تطبيق الخدمات الرقمية اسلوباً حديثاً يهدف الى توفير نظام عمل متكامل وتحقيق مجموعه من الاهداف الرئيسية تتلخص فيما يلي الاستخدام الامثل للموارد واستغلالها بالشكل الذي يحقق العديد من الفوائد والمنافع في عدة مجالات.

- تحسين مستوى الخدمات المقدمة للمستخدمين.
- رفع مستوى الكفاءة للمعاملات الإلكترونية.
- تقليل التكلفة على المستخدمين من خلال توفير الوقت والجهد.
- التخلص من حدة البيروقراطية واختصار الخطوات الكثيرة والتبسيط الاجراءات.
- التوافق مع بقية الدول العالم التي تتجه الى التطور التكنولوجي بقوة.
- تحقيق مبدأ المساواة بين الجمهور المستخدم باتباع اسلوب موحد في تقديم الخدمات.
- تقليل تأثير العلاقات الشخصية على انجاز المعاملات.
- تطوير البنية التحتية الفنية اللازمة لتشغيل الخدمات الإلكترونية.
- انجاز المعاملات بالشكل سريع ودقيق تقليل عدد زيارة المستخدمين.
- التعلم المستمر وبناء المعرفة المتعلقة بتطوير الخدمات الرقمية.

➤ اهمية تطبيق الخدمات الرقمية:

- تبسيط الإجراءات داخل المؤسسات واختصار الخطوات الكثيرة لتنفيذ المعاملات مما يؤدي الى تقليل الجهد المبذول.
- الحد من الاعتماد على الورق واستخدامه، وما يتعلق به من اعباء سواء في الحفظ او توثيق.
- ضمان دقة البيانات وموثوقيتها مما يمنح المستفيد ثقة أكبر في استخدامها.
- إمكانية أداء الأعمال عن بعد مما يقلل الازدحام.
- تسهيل الحصول على الخدمات والمعلومات في أي وقت.
- توفير خدمات أفضل للمستخدمين مبنية على اساس الشفافية والمصادقية.
- التقليل من الأخطاء المرتبطة بالعامل الانساني.
- زيادة مستوى الجودة في الخدمات.
- توفير البيانات والمعلومات للمستخدمين بصورة فورية.
- تحقيق السرعة المطلوبة مع تقليل التكلفة لإنجاز الاعمال.
- مواكبة التقدم الهائل في العلوم والتكنولوجيا ووسائل التواصل.
- القضاء على تعقيدات المعاملات اليدوية وما يصاحب ذلك من تنقل الى أماكن عدة لإنجازها.
- إلغاء عامل العلاقة المباشرة بين طرفي المعاملة والتخفيف منه إلى أقصى حد ممكن.

خامسا: قياس جودة الخدمة الرقمية.

✓ مفهوم جودة الخدمة الرقمية:

يعتبر مفهوم الخدمة الرقمية من المفاهيم التي مازالت حديث العهد وموضوع نقاش بين المفكرين والباحثين في مجالات ادارة الاعمال والادارة الاستراتيجية، وبحيث تسعى المنظمات لتفعيلها بشكل مستمر، لرفع قدرة

المنظمة على تقديم ما يرضي عملائها، ومعرفة رغباتهم واحتياجاتهم، استخدام الاساليب الادارية الحديثة لضمان اعلى جودة ممكنة، وانها التقييم الشامل للعمليات وقراره فيما يتعلق بجودة الخدمات الرقمية المقدمة في الفضاء الافتراضي بالإضافة الى انها كخدمة تفاعلية تجعل المنظمات تميز منتجاتها وتحقق ميزة تنافسية لكي تكون نوعية الخدمة الرقمية اكثر قبولا، وانها ايضا تمثل مجموعة سمات وخصائص لخدمة او سلعة ما التشبع رغبات عملائها النهائية. (العزير، 2023، ص54)

### ✓ مقياس جودة الخدمة الرقمية:

قدم العديد من الباحثين بتشكيل وتطوير نماذج لقياس جودة الخدمة الرقمية، وكل نموذج من هذه النماذج يحتوي على ابعاده الخاصة، ومن بين هذه النماذج ما يلي:

جدول (03): نماذج قياس جودة الخدمة الرقمية وابعادها

النموذج	الباحثين	الابعاد
نموذج (Site Qual)	Yoo ;& Donthu	ويشمل الابعاد الأتية (سهولة الاستخدام، سرعة المعالجة، التصميم الجمالي، الامن، الحماية) وتعكس هذه الابعاد عمليه الشراء.

<p>يشمل ثلاث ابعاد هي جوده التفاعل مع الخدمة، قابلية الاستخدام، جودة المعلومة وهو تقييم لجوده المواقع الرقمية من قبل العملاء وفي اخر 2002 تم تطويره ليشمل خمسة ابعاد هي قابلية الاستخدام المعرفة الثقة التعاطف عوامل التصميم</p>	<p>Choi ;Lee</p>	<p>نموذج (Web qual)</p>
<p>يشمل اربعة ابعاد (تصميم الموقع الرقمي، الاعتمادية، الخصوصية، خدمة العميل).</p>	<p>Wolfenbarger ;&amp;Gilly</p>	<p>نموذج (E Tail)</p>
<p>قام الباحث بتحديث نموذج جودة الخدمة التقليدية وتحويلها الى نموذج جودة الخدمة الرقمية ويتكون من سبعة ابعاد هي (الكفاءة، الخصوصية، توفير</p>	<p>Parasuraman ;&amp;Malhotra</p>	<p>نموذج (E-S-Qual)</p>

<p>النظام، الوفاء، الاستجابة التعويضات، التواصل)</p>		
<p>يتشابه هذا النموذج مع النموذج نموذج التقليدي الجودة الخدمة الرقمية وحددت له عشرة ابعاد القياس جودة الخدمة الرقمية وهي (الاعتمادية، الاستجابة، الوصول المرونة الخصوصية، الموقع الجمالي، ثمن المعرفة، الامن الثقة، التكيف.</p>	<p>Parasuraman ; &amp; Malhotra</p>	<p>(E-S –qual)</p>

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على المراجع السابقة.

## خلاصة الفصل الأول:

إن موضوع الخدمات الرقمية من المواضيع التي لاقى اهتماما واسعا في الآونة الاخيرة من قبل الافراد والمنظمات في مجالات التعليم بجميع اطوارها باعتبارها العنصر الاساسي لنجاح أو فشل النظام الاداري لأي مؤسسة او منظمة، فقد تساهم الخدمات الرقمية في تعزيز عمليات الاتصال الداخلي والخارجي للمؤسسة وتحسين الكفاءة في التنظيم واتخاذ القرارات وتخدم المصلحة العامة بفضل التواصل المناسب وبناء الثقة بين الافراد والفرق الادارية، كما تعمل على تسهيل التعاملات عن بعد بين الاطراف العملية الاتصالية وتخطي العقبات والعوائق في الحصول على خدمات بأقل جهد وتكلفة وفي أسرع وقت ممكن من خلال تحديد ابعاد جودة الخدمات المتمثلة في "الاعتمادية، الاستجابة، اللباقة، الامن، الملموسية".

# الفصل الثاني

## الفصل الثاني: الادارة الالكترونية

تمهيد

اولا: التطور التاريخي للإدارة

ثانيا: مفهوم الادارة ووظائفها

ثالثا: مفهوم الادارة الالكترونية واهميتها

رابعا: الفرق بين الادارة التقليدية والادارة

الالكترونية

خامسا: معوقات تطبيق الادارة الالكترونية

خلاصة الفصل

## الفصل الثاني: الادارة الالكترونية

تمهيد:

مع التطورات المتسارعة التي يشهدها العالم فلا عجب ان تهتم المؤسسات والمنظمات باختلاف انواعها على الادارة الالكترونية في ممارسة نشاطها بهدف التقدم والاستمرار والتطور منها حيث يعتبر الدور الذي تقوم به الادارة الحجر الاساس في نمو المجتمع او تدهوره كما اصبحت وظيفة الادارة الالكترونية متعددة الجوانب واكثر شمولاً، وقد اصبحت منهجا متبعاً لكثير من الدول بحيث ظهرت دراستها في الجامعات في كل فروعها بشكل مبهر عن اي علم اخر، اذ ان معظم البحوث العلمية الواردة من الدول النامية تؤكد على ان الادارة الالكترونية هي المحور الاساسي للتنمية التكنولوجية الحديثة فلا يمكن تحقيق التنمية دون توفر وتقديم افضل الخدمات الادارية الرقمية حتى ولو جهزت كل اجزاء الانتاج الاخرى.

تعتبر الادارة الالكترونية أحد اهم الاستراتيجيات المتبعة من قبل الجامعات الجزائرية لتطوير وتحسين من مستوى التواصل داخل الحرم الجامعي وخارجه، كما تهدف الى تقريب الطالب من الادارة وتلبية لرغباته واحتياجاته خلال فترة انجازه لبحوثه العلمية والدراسة الميدانية.

### اولاً: التطور التاريخي للإدارة:

اذا تتبعنا مصطلح الإدارة من حيث النشأة والتاريخ والتطور نجد مشتق من الكلمة اللاتينية (Ad+Ministrare) التي تعني منح الخدمة او تقديم الاهتمام بالشؤون فالإدارة وجدت منذ بدا الانسان العيش في جماعات والاعتماد على الجهد المشترك والتعاون في تسيير امور الحياه، فالإدارة تعد وظيفه مهمه لتنظيم الجهود الجماعية المبذولة بما ان معظم الأنشطة تصنف بالتعاون الجماعي. "فقد تطور مفهوم الإدارة عبر العصور المختلفة،

تبعاً لتطور حياة الناس، وتطور نظرتهم للأمور. الإدارة كلمة ذات معنى كبير في حياة الأفراد والمنظمات والمجتمعات والدول على حد سواء لأنها تمتد في كل نشاط وفي كل زمان ولأنها القوة المحركة لإنجاز المهام وتحقيق الأهداف أما عن الإدارة كعلم له مبادئ وأسس وقواعد علمية راسخة فهي علم حديث النشأة ويؤرخ له مع أواخر القرن التاسع عشر وبدايات القرن العشرين". (همشري، 2001، ص 17)

إنَّ اسهام الإدارة في تطوير الحضارة الإنسانية، يؤدي الى تحسين موارد المؤسسات وذلك يحضر من خلال التأثير الذي يحدث للجهد الانساني من زيادة كفاءته وتطور إسهاماته، وعندما نتناول نشأة الإدارة ينبغي التفرقة بين ثلاث امور وهي الإدارة كمارسة والإدارة كفكر والإدارة كعلم مستقل.

#### • الإدارة كمارسة:

ان نشأة الإدارة كمارسة كانت حاضرة في العصور القديمة وليس هنالك غرابة إذا قلنا انها بدأت منذ بداية البشرية " فالمجتمعات القديمة ان كانت تتسم بالبساطة فقد كانت بحاجة الى تنظيم العلاقات بين افرادها لتحقيق اهداف محددة. ظهرت بعض الممارسات الادارية عندما أدرك الانسان ان التعاون مع الاخرين أصبح ضرورة حيوية للبقاء والنماء وتعد الأسرة نواة العمليات الإدارية فقد كانت منذ الاول تقوم بعدد من الوظائف كتقسيم العمل وتوزيع الادوار واتخاذ القرارات والقيادة وممارسة السلطة". (عاطف، 2013، ص 18)

الممارسات الادارية وباعتبارها فطره يمارسها كل شخص او بمعنى اخر كل مخلوق متحرك يمارسها، " في الحركة قرار يصدر عن إرادة والسكون قرار يصدر عن إرادة والكلام والصمت والرضا والغضب والقبول والرفض كل ذلك يصدر عن إرادة وله هدف والإرادة هي التي تقوم بإدارة نشاط الانسان كله في خاصية نشأته وعلاقته بغيره فكيف نستطيع تصور نشاط انساني بلا إدارة.

ولكل نشاط انساني عاقل هدف يسعى الناشط الى تحقيقه والإدارة هي محاولة تنظيم هذا النشاط الانساني العاقل لتحقيق الاهداف التي قرارها الإدارة الإنسانية وتنجح الإدارة او تعتبر كذلك مقدار ما تحقق من أهداف النشاط الذي تسعى لتحقيقه. (ابراهيم ا.، 2012، ص 20)

#### • الادارة كفكر:

يرجع ظهور الفكر الاداري الى الحضارات الانسانية منذ الاف السنين، ويبدو ذلك جليا في التراث الانساني القديم، "فقد ظهرت الافكار وبعد التطبيقات الادارية في الحضارات المصرية القديمة كالتخطيط الاداري والرقابة وظهرت تنظيم في الحضارة الصينية من خلال الدستور الفيلسوف "تشاو" الذي تضمن المهام والواجبات الوظيفية لموظفي الدولة كاهه وظهر تنظيم المتدرج الهرمي وتفويض السلطة وتقسيم الاداري وفقا للبعد الجغرافي في الإمبراطورية الرومانية وقدمت الإمبراطورية اليونانية الكثير من الافكار والتطبيقات حول التخصص واختيار الموظفين وتفويض السلطة". (عاطف، 2013، ص 18)

كما يكمن مفهوم الادارة كفكر من خلال ما يفسره تباين وتعدد روافد نظريات الفكر الاداري التي ساهمت في تكوين نظرية الادارة السياسية والاجتماعية والهندسية والاقتصادية...ويمكن ملاحظة هذا المفهوم فيما يلي من نقاط جوهرية:

"يرز حقيقة إن الإدارة تمثل عملية وليست حدث يبدأ وينتهي في نقطة زمنية واحدة فالإدارة عملية حيث تضم سلسلة من الوظائف المترابطة مثل التخطيط **planning** والتنظيم **organization** والتنسيق والرقابة **control** أنه يوضح ممارسة الإدارة لا تتم الا عندما يكون هنالك هدف محدد يراد تحقيقه ومع ان الأهداف التي تسعى المنظمات الى تحقيقها قد تختلف، كما ان أهداف المنظمة الواحدة قد تختلف من وقت لآخر، اي ان الإدارة لا

تعتبر بصفة مستمرة عن Coal-Oriental Behaviour سلوك موجه نحو هدف يوضح ان الإدارة تنطوي

على التأثير في الافراد بصورة سواء مباشرة او غير مباشرة". (خليل، 2013، ص 13)

### الإدارة كعلم:

تستند نشأة الإدارة كعلم قائم بذاته والتي تعد بداية القرن العشرين المرحلة الفاصلة فيها إلى مقومات شأنه شأن بقية فروع المعرفة والعلم الأخرى. "فظهرت النظريات والتجارب والدراسات التي استخدمت الأسلوب العلمي، وأصبح التخصص في الدراسة هذا الحقل امراً مألوفاً، وشهد القرن العشرون العديد من الإسهامات، ومال المتخصصون إلى تصنيفها في مدارس عدة، ومن الجدير بالذكر ان هذه التصنيفات التي وردت في الدراسات الإدارية العربية والأجنبية قد انطوت على بعض القواسم المشتركة، إلا أنها في الوقت نفسه تباينت في جزء أو أكثر، وهو ما تسبب في وجود بعض اللبس والغموض، وخصوصاً لدى حديثي العهد بدراسة الإدارة." (عاطف، 2013، ص 19)

من بين أهم الأهداف التي يسعى علم الإدارة إلى تحقيقها هي صقل خبره الإنسان ومهاراته بالاعتماد على طاقته المخزنة لكونه موجود داخل الدائرة البشرية ولا يستطيع الخروج منها، فقد فرضت عليه ظروف الحياة ان يعيش مع غيره ولا يستطيع ان يعيش في عزله عن المجتمع.

### أسباب ظهور علم الإدارة وتطوره:

لعلّ أهمها "الثورة الصناعية إذ كانت معظم محاولات المؤسسات الصناعية سواء في أمريكا أو أوروبا تهدف إلى إيجاد أساليب متطورة لزيادة الإنتاجية مع تخفيض التكلفة حيث نجد ان كبار المستثمرين في تلك المؤسسات والشركات الدور الأساسي في وضع قواعد أساسية لقواعد العمل التي تعتبر النواة الأولى لعلم الإدارة.

زيادة مجال الأنشطة البشرية واتساعها. التطور التكنولوجي الحدي. الاتجاه نحو مزيد من التخصص والتنوع في

المجتمعات الحديثة." (ابراهيم ا.، 2012، ص 22)

### اهمية الادارة:

إنّ طبيعة الانسان الاجتماعية تفرض عليه في بعض الاحيان ممارسه العملية الإدارية حسب مكانته الاجتماعية او قدرته المادية او إمكانياته الشخصية. "فالإدارة تعتبر مهمه لكل فرد وكل مجموعه في اي مجتمع من مجتمعات حيث تجدها تعالج وظيفة مهمه من وظائف المجتمع الانساني وهي تحقيق الاهداف التي يسعى الى تحقيقها كل الفرد وكل المجتمع.

وتكمن أهمية الإدارة في أنّها تتغلغل في جميع اوجه النشاط الانساني، وتعمل على تحديد الاهداف وتحقيقها وبالتالي تقوم بالتجميع الفعال لمهارات الافراد مع استخدام كافة الموارد المادية إلى جانب ان الإدارة ضرورة لكل عمل إنساني والذي لا يتم إلا إذا عملت المجموعة يدا واحده ولا تعمل المجموعة يدا واحده إلا من خلال الإدارة، وتعتبر الإدارة من الأمور الحيوية والجوهرية في عصرنا الحاضر نظرا لأنها تسهم بشكل مباشر في تسهيل الاعمال والتركيز الاهتمام على الاهداف". (المنصور، 1999، ص08)

ويمكن ان نقول ان الإدارة تمثل عنصرا مهما في حياة الفرد المنظمة والمجتمع وهذه الأهمية يمكن تلخيصها

في النقاط الآتية:

- القيادة وتوجيه المنظمة لتحقيق أهدافها.
- مواجهة التغيرات والظروف البيئية المختلفة والتي منها الظروف السياسية والاقتصادية والثقافية والاجتماعية والتكنولوجية.

- التأثير الفعال على عناصر الانتاج حيث ان الإدارة تصدر قيادة عناصر الانتاج وتعمل على تنظيمها والتنسيق فيما بينها بما يتناسب مع ظروف العمل والظروف المحيطة.
- تطوير عناصر الانتاج وذلك بتحقيق التوازن بين الموارد والانتاج والتدريب القوي العمالة وتأهيلها بما يترتب عليه تحقيق مبدأ الكفاءة الإنتاجية.
- تعتبر الإدارة الفعالة وسيلة من وسائل تطوير الشخصية الوظيفية للأفراد وجعلها أكثر انسجاماً مع طبيعة العمل. " (ابراهيم ا.، 2012، ص 39)

### وظائف الادارة:

تمارس الادارة عدة وظائف وانشطة تمثل العملية الادارية بغرض تحقيق الاهداف الموضوعة، باعتبارها عملية ديناميكية ومستمرة على شكل وحدة واحدة مترابطة الاجزاء. ويمكن تلخيص وظائف العملية الادارية بما يلي:

### التخطيط:

التّخطيط "هو أحد الوظائف الإدارية الموجهة لمشكلات المجتمع الاقتصادية والاجتماعية وإيجاد الحلول لها وهو جوهر العملية الإدارية باعتبارها جزء اساسي من النشاط الاداري خاصة في اتخاذ القرارات الإدارية في الحاضر والمستقبل ، فضلا عن انه يقوم على تحديد الاهداف التي تسعى الدول إلى تحقيقها مستقبلا ورسم الخطط والبرامج لتحقيق تلك الاهداف في ضوء الامكانيات المتاحة والقيود الموجودة اي ان التخطيط يرتبط بالمستقبل ولا يرتبطه بالمستقبل يجعله يعتمد على التنبؤ بما سوف يحدث في المستقبل كما انه عمل ذهني يعتمد على التفكير و الرؤية الصائبة التي يستخدمها المخطط في رؤيته لحاضره ومستقبله". (خليل، 2013، ص13)

يقول همشري: "التخطيط هو اول الوظائف المهمة لإدارة المكتبة او مراكز المعلومات والتي تقوم على تحديد الأهداف العامة للمكتبة او مراكز المعلومات وكذلك الاهداف الفرعية للدوائر والاقسام المختلفة وتحديد

طرق تحقيق هذه الأهداف خلال فترة زمنية محددة وفي ضوء الموارد والامكانيات المتاحة ووضع الاستراتيجيات والسياسات والقواعد والبرامج والميزانيات اللازمة لذلك". (همشري، 2001، ص 26)

ويعني عملية منظمة "تشمل تحديد الأهداف ووضع السياسات، وتصميم البرامج، وتفصيل الخطوات والإجراءات والقواعد، كل ذلك في إطار زمني وبيئي معين. وكذلك حتى تظهر الإدارات والاقسام على اساس واضح، ويسهل الاتصال بينها والتنسيق بين انشطتها، وتستطيع ان تجد الوسائل العلمية الملائمة لاستغلال مواردها والتكيف مع بيئتها ومواجهة التغيرات التي قد تحدث من حولها والتوافق معها". (عاطف، 2013، صفحة 23).

#### التنظيم:

وتأتي هذه الوظيفة بعد عملية التخطيط، والتي تهدف لمزج الموارد المادية والبشرية دخل النطاق الجغرافي للعمل، وهذا ما يعمل على تسهيل عملية التنسيق وتوزيع المهام والمسؤوليات عن طريق اقامة علاقات بين مختلف السلطات الادارية. يعرف عمر احمد التنظيم على انه "هو تحديد الاعمال المراد أدائها والتقسيمات الإدارية اللازمة، واختصاصات تلك الادارات والاقسام وعلاقتها المتداخلة وتحديد العلاقات وأنماط الاتصال وتوزيع المسؤوليات والواجبات وتفويض السلطات والصلاحيات اللازمة لأداء الأعمال بغرض تحقيق الاهداف".

(همشري، 2001، ص 26)

ويرى مبروك ابراهيم ان التنظيم "يشمل التنظيم كهيئة وتطوير بنية الوظائف الإدارية المتداخلة بناء على متطلبات التخطيط والتوزيع المسؤولية المخطط لها على الأشخاص الذين يشغلون هذه الوظائف وينتج عن التنظيم إقامة العلاقات السلطات وطرق اتصالات وتطوير وتنمية الموارد البشرية للمؤسسة". (ابراهيم ا.، 2012، ص 40) وتشمل وظيفة التنظيم تقسيم وتوزيع الاعمال الى مجموعات واقسام، "تنطوي كل مجموعة منها في إدارة او قسم او شعبة، وتوزيع الأعمال في كل إدارة وقسم على الأفراد العاملين به، وتحديد واجباتهم وتنسيق جهودهم

وتجسيد السلطة والمسؤولية ونطاق الاشراف، وتوضيح خطوط الاتصال بين الإدارات والاقسام و ذلك حتى يتناسب العمل بكفاءة وتسلسل خطواته وتناسق جزئياته حتى يؤدي بإتقان عال ". (عاطف، 2013، ص 23).

#### التوجيه:

وهو الوظيفة الثالثة من الوظائف الادارية بعد كل من (التخطيط والتنظيم)، تتناول هذه الوظيفة الامور المتعلقة بتحفيز الافراد للعمل وتقوية الاتصال بينهم، من خلال اهتمام بالعنصر البشري وهو تهدف الى توجيه العاملين لإنجاز الاهداف التي تسعى لها المنظمة. يعرف زيد منير عنصر التوجيه "بانه هو الوظيفة الادارية التي تهتم في توجيه العنصر البشري من خلال عمليات القيادة والتحضير والاتصال مستندة في ذلك الى فهم طبيعة السلوك الانساني والتوجيه بشكل ايجابي الى تحقيق الاهداف". (عبوي، 2007، ص21)

وتتميز هذه الوظيفة "بالها وظيفة مركبة، كونها تحتوي على العديد من الانشطة الذهنية التي تتعلق بشكل رئيسي بالتعامل مع العنصر البشري، وتفاعلاته المختلفة والمتنوعة، في التوجيه يتم ارشاد المرؤوسين الى كيفية تنفيذ الاعمال المكلفة إليهم حسب اللوائح العمل والتعليمات التي تحكم اعمالهم، ووفق استراتيجية المؤسسة المعتمدة وتفسير ما قد يصعب عليهم فهمه في هذا المجال بطريقة لا تتعارض مع أهداف التنظيم". (الصبحي، 2002، ص 116).

#### الرقابة:

تمثل وظيفة الرقابة المرحلة الاخيرة للعملية الادارية، حيث تهتم هذه الوظيفة بالتأكد من سير العمل داخل المنظمة/المؤسسة تبعاً للسياسات المحدد في مرحلة التخطيط. يعتبر تأسيس وظيفة الرقابة مهما للتأكد من سير الأحداث وفق ما هو مخطط له و "هي عملية ديناميكية ومستمرة، تنفيذية بالنسبة للإدارة العليا واستشارية بالنسبة

لإدارة الموارد البشرية، حيث تقول على متابعة الاداء، وتعديل الأنشطة التنظيمية بما يتفق مع انجاز الاهداف، وتكون الرقابة على الموارد المادية والبشرية على حد سواء، وعلى موارد المعلومات والموارد المالية ايضا ". (علي، 2000، ص 255).

وهي ملاحظة تنفيذ الاعمال في الإدارة المنظمة و"التأكد من انها تسير في الاتجاه الصحيح وقياس ما تم انجازه بالمقارنة مع ما حددته الخطط من اهداف ومحاوله اكتشاف اي انحراف عن هذه الاهداف ومعالجته بعد معرفه اسبابه واتخاذ الاجراءات الكفيلة بمنع وقوعه مستقبلا وكذلك من الوصول الى النتائج المحددة وتحقيق الاهداف الموضوعة". (همشري، 2001، ص 27).

يعرفها فداء حامد على " انها الوظيفة المعنية بالفعل بمتابعة كل من هذه الوظائف السابقة لتقييم أداء المؤسسة تجاه تحقيق اهدافها، في الوظيفة الرقابية للإدارة سوف تنشأ معايير الأداء التي سوف تستخدم لقياس التقدم نحو الاهداف، مقياس الاداء هذه صممت لتحديد ما اذ كان الناس والاجزاء المتنوعة في المؤسسة على المسار الصحيح في طريقهم نحو الاهداف المخطط تحقيقها" (حامد، 2015، ص 43\_44).

### ثالثا: مفهوم الادارة الالكترونية واهميتها:

يعد الانتقال من طريق اليدوية الى الطريقة الإلكترونية في انجاز المعاملات وتقييم الخدمات من اجل استخدام أمثل للوقت والمال والجهد والموارد وهي الإدارة التي تستخدم الوسائل الإلكترونية المتطورة و"التي تقوم بتحويل العمليات المتعلقة بإدارة شؤون المنظمة من معاملات التقليدية وورقية الى معاملات الكترونية، وفق تقنية عالية المستوى تختصر الزمن وترفع قيمة المنتج وتسهل وصوله الى المستهلكين بأقل تكلفة". (الطالب، 2020، ص 26) وتعرف الإدارة الإلكترونية "بانها الاستغناء عن المعاملات الورقية واحلال المكتب الالكتروني عن طريق

الاستخدام الواسع للتكنولوجيا المعلومات وتحويل الخدمات العامة الى اجراءات مكتبية ثم معالجتها حسب خطوات متسلسلة منفذة مسبقا". (الغامدي، 2021، ص 13).

وقد عرفت ايضا على "انها تنفيذ الاعمال والمعاملات التي تتم بين الطرفين او أكثر سواء من الافراد او المؤسسات من خلال استخدام شبكه الاتصال الإلكترونية". (محمد، 2009، ص 43) ويمكن تعريف الإدارة الإلكترونية "بانها عبارة عن عملية ادارية شاملة تسع الى تحويل العمل والأنشطة التقليدية اليدوية الى الكترونية باستخدام أحدث الوسائل والتقنيات المتطورة وذلك بهدف تنفيذ وانجاز المعاملات وتبسيط الاجراءات والخدمات وتحقيق الاهداف المراد تحقيقها". (القادر، 2023، ص 74).

### أهمية الادارة الالكترونية:

تعد الادارة الالكترونية من احدى ثمار التطور التقني في مجال الاتصالات الحديثة، واصبحت تمثل الاتجاه الحديث في الإدارة المعاصرة حيث يشهد العالم اليوم حركة نشطة لاستثمار كافة التقنيات الحديثة، من اجل تجويد اعمال المؤسسات ولتحويلها الى مؤسسات رقمية، كما تكتسب الادارة الالكترونية اهميتها من خلال مركاتها للتطور التقنية وقدرتها على التكيف مع كافة المتغيرات بكفاءة وفعالية مما يسهم في تحقيق رضا العاملين في المؤسسة والمستفيدين من خدماتها وترجع هذه الأهمية الى دور الادارة الالكترونية في خفض التكاليف الانتاج. وترجع هذه الأهمية الى دور الادارة الالكترونية في خفض تكاليف الانتاج وزيادة الربحية للمنظمات، وتحسين مستوى ادائها وتلافي اخطار التعامل الورقي، كما تختصر وقت تنفيذ المعاملات الإدارية وترشد استخدام الاوراق في المعاملات مما سيوفر بتعبئة المخازن اللازمة لتخزين الاطنان من الاوراق وتجميع بيانات المعلومات من مصادرها اضافة الى دعم ثقافه تنظيميه لدى العاملين كافة وزيادة ترابط بين الإدارة العليا والوسطى البيانات للمراجعين والمستفيدين عامه بصوره فورية والحد من معاقت اتخذ القرار. (الطالب، 2020، ص 19).

تکمن اهمية الإدارة الإلكترونية في قدرتها على مواكبة التطور في مجال نظم المعلومات، وتعتبر مجموعة متكاملة من العمليات المترابطة للتخطيط، والتوجيه والرقابة واتخاذ القرارات والاستخدام الأمثل والمناسب لتقنيات المعلومات كما تعمل الإدارة الإلكترونية على:

○ تخفيف الاعباء: وذلك عن طريق الغاء النظام القديم المعتمد على الأرشفة الورقية واستبدالها بالنظام الحديث المعتمد على الأرشفة الإلكترونية، وهذا يخفف من مشكله تخزين المستندات الورقية.

○ المرونة في العمل: يتمكن المستخدم من الدخول الى الشبكة الداخلية للمؤسسة في اي زمان واي مكان والقيام بأعمالهم وذلك بوقت اقل وجهد اقل وتكلفه رمزيه.

○ اشتراك المستخدم في صنع قرار: يشارك المستخدمين في الاطلاع الآراء هو وجهات النظر حول الخدمات المقدمة لهم". (القادر، 2023، ص 47-48)

رابعاً: الفرق بين الإدارة التقليدية والإدارة الإلكترونية.

يمكن تحديد الفروق الرئيسية بين الإدارة التقليدية والإدارة الإلكترونية من خلال الجدول.

الجدول رقم (03): الفرق بين الإدارة التقليدية والإدارة الإلكترونية

الميزة	التصنيف	الإدارة التقليدية	الإدارة الإلكترونية
الوسائل المستخدمة	الاتصالات المباشرة والمراسلات الورقية	شبكات الاتصال الإلكترونية	
الوثائق المستخدمة	ورقية	إلكترونية	

ملفات ورقية	ملفات الكترونية	الحفظ
صعوبة الوصول بسبب كثرة المستندات الورقية	سهوله الوصول بسبب توفر قواعد بيانات ضخمة جدا	الوصول للبيانات
اقل حماية بسبب عدم توفر نظم حماية المستندات والمعلومات	حمايه عالية جدا بسبب توفر نظم حماية المعلومات	الحماية
تعتمد على الاستغلال الامثل للإمكانيات المادية والبشرية لتحقيق اهدافها	استخدامها للتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق اهدافها	درجة الاعتماد على المادية والبشرية
تفاعل بطيء قد يستغرق ايام او اشهر بسبب الاجراءات البيروقراطية	تميز بالتفاعل السريع يمكنها استقبال عدد كبير من الطلبات او الرسائل في زمن قصير، وارسال رسائل لعدد كبير	التفاعل
مكلفة على المدى البعيد	اقتصادية على المدى البعيد	التكلفة
هرمي جامد	شبكة مرنة	نوع التنظيم
محدودية ساعات الدوام الرسمي التي تقدم فيها الخدمة	تقدم خدماتها 24 ساعة يوميا وفق برامج معده مسبقا لفرض على طالي الخدمة	مدة الخدمة
جودة اقل	جودة عالية جدا	جودة الخدمة

المصدر: مجلة آفاق علوم الإدارة والاقتصاد. جامعة المسيلة. المجلد 01 العدد 01 ص 182.

### خامسا: معيقات تطبيق الادارة الالكترونية:

#### ❖ معيقات ادارية وتنظيمية:

تتمثل هذه المعوقات فيما يلي:

- الاجراءات الروتينية التي تؤخر عملية التحول نحو الادارة الالكترونية كنقص الدوريات التدريبية للموظفين في مجال الإدارة الإلكترونية وضعف التحفيز بنوعيه المادي والمعنوي لاستخدام التقنيات الإلكترونية.
- ضعف التخطيط الاستراتيجي يعتبر من معيقات الإدارة لتطبيق الإدارة الإلكترونية في التخطيط أحد الوظائف الإدارية المهمة لأنه يساعد على اتخاذ القرارات الاستراتيجية في الإدارة وبالتالي اعطاء صوره واضحة للمستقبل والاعداد الجيد والملائم له.
- ولكن غالبا ما تشبه بعض المعوقات المتمثلة في:
- احتياج عملية التخطيط الى قدر كبير من التحليل والقدرة على التنبؤ بالمستقبل وحاجته الى المعلومات المتعددة والمتنوعة خاصه فيما يتعلق بالإدارات التي لها علاقه بالتخطيط والنشاطات ذات العلاقة بما يكفل توضيح الجوانب للمخطط
- عدم تحقيق التوازن بين الخطة الإدارية والاستراتيجية الكلية، نظرا لتعدد الادارات مما يتطلب وضع خطط فرعية لكل جزء في المشروع. (عائشة، 2016، ص247)

#### ❖ معيقات بشرية ومادية:

المعيقات البشرية تتمثل فيما يلي:

- ضعف الوعي الثقافي بتكنولوجيا المعلومات على المستوى الاجتماعي والتنظيمي بالجامعة.
  - قلة برامج التدريب في مجال التقنية الحديثة المتطورة في الجامعة.
  - تنامي شعور بعض المديرين وذوي السلطة بان هذا التغيير بشكل تحديدا.
  - نقص للخبرات لدى المديرين وندرة تقديم حوافز مادية لهم.
  - ضعف المعرفة الكافية بتقنيات الحاسب الالى والرغبة والخوف الذي يمتلكه العاملين بالإدارة عند استخدامه.
  - قلة تشجيع المسؤولين للأفراد على التعلم الذاتي للبرامج والتطبيقات الإدارية الإلكترونية وتقنيه المعلومات.
- (حسين ح.، 2011، ص 192-190)

المعيقات المالية: تتمثل فيما يلي:

- قلة الموارد المالية المخصصة للبنية التحتية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية وبالأخص انشاء الشبكات وربط المواقع وتطوير الأجهزة والبرامج.
- ضعف قدرة الافراد لشراء الأجهزة الإلكترونية لضعف الجانب المادي الذي يعانون منه.
- تكلفة العالية للبرمجيات والأجهزة الإلكتروني.
- قلة توفير المخصصات المالية التي تحتاج اليها عملية التدريب والتأهيل من اجل تطبيق الإدارة الإلكترونية.
- عدم دعم مشروع تطبيق الإدارة الإلكترونية ماليا عدم توفير الأجهزة والمعدات اللازمة لذلك.
- الحاجة الكبيرة الى امكانيات المادية لتوفير تقنية المعلومات خاصة على مستوى الدولة ككل.
- جود الادارات المالية في الجامعات، حيث تضع ميزانيات مالية على اساس بنود محددة، مما يمنع صرف اي مبلغ لغير البنود التي تم وضعها مسبقا.

- تواجه بعض الادارات ازمة محدودية الموارد اللازمة لإتمام عمليات الصيانة لأجهزتها وشبكاتها وغيرها من العمليات المكلفة، سواء في استبدال قطع واجهزه جديده من القطع الداخلية لبعض الأجهزة.
- تكلفة استخدام الشبكة العالمية للإنترنت. (جيلالي، 2017، ص228)

❖ المعوقات الأمنية والتقنية:

المعوقات الامنية: " تشمل في:

- مخاوف كبيرة لدى المتعاملين مع الانترنت من نجاح احدي محاولات الاعتراف للإدارة التي يتعاملون معها وان يمس ذلك اختراق البيانات الخاصة بهم بالحذف او التدمير او الاستغلال في اعمال غير مشروعة.
- عدم توفر برمجيات تحكم الرقابة على اختراقات المتعددة.
- تشمل تحديات امن المعلومات نطاقا واسعا من العناصر بعضها في تقني يرتبط بالأنظمة التقنية والبرامج والأجهزة المستخدمة وبعضها الاخر يرتبط بالأفراد والهيئات الإدارية العامة على الإدارة الإلكترونية حول العالم". (حسين ح.، 2011، ص 197-196)

المعوقات التقنية: " وتمثل في:

- ضعف قطع تقنية المعلومات في الدول النامية، كعدم القدرة التصنيعية وقلة الخبرات الفنية.
- صعوبة تعريب اجهزة الحاسوب تؤدي الى عدم تعريب تطبيقاته.
- نقص الأدلة الإرشادية الموضحة لأليات تطبيق الإدارة الإلكترونية.
- الافتقار الى قواعد بيانات دقيقه ومتكاملة.
- ضعف مستوى البنية التحتية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.
- عدم جاهزية الادارات من ناحية امن المعلومات على شبكة الانترنت". (عائشة، 2016، ص247)

❖ المعوقات التشريعية:

" بالإضافة الى العوامل السابقة نجد ايضا هناك معيقات اخرى تتمثل في المعوقات التشريعية

وفيما يلي اهمها:

- عدم الاعتراف بحجيه الوثائق الإلكترونية واعتمادها كإدله لإثبات او الاعتراف بمصادقيتها
- عدم صلاحية الأنظمة واللوائح التقليدية المعمول بها لتطبيقها على الإدارة والمعاملات الإلكترونية مما يجعل هذا البديل لا يفي بالحاجة في ظل غياب الأنظمة واللوائح التي تضبط علاقات العمل والتعاون داخل الإدارة الإلكترونية.
- تأخر وضع التشريعات القانونية التي تضمن اعتماد التوقيع الإلكتروني والتعامل مع البريد الإلكتروني ولتحقق من شخصيه طالب الخدمة مما يعرقل كثيرا من المعاملات الإلكترونية التي كان من الممكن ان تكون أكثر سلامه في وجود هذه التشريعات وتحقق الفائدة المرجوة منها.
- غياب التشريعات التي تجرم مخترق شبكات الإدارة الإلكترونية وتضع العقوبات الرادعة لمرتكبي تلك الجرائم وبالأخص الحسابات البنكية والمستندات ذات الخصوصية واسرار الشركات التي تخوض المنافسات التجارية". (جيلالي، 2017، ص 230)

### خلاصة الفصل الثاني:

بعد التطرق خلال هذا الفصل الى مختلف الاطر المفاهيمية المتعلقة بالإدارة التقليدية وكذا الادارة الإلكترونية وازالة الغموض حول وظائف وخصائص كل من هما يتضح لنا ان الادارة التقليدية تختلف اختلافا تاما عن الإدارة الإلكترونية، في حين نجد ان الادارة الإلكترونية وليدة التكنولوجيا الحديثة " تكنولوجيا المعلومات والاتصالات"، و مزاياها المتمثلة في توفير الوقت والجهد و التكلفة وجودة الخدمة المقدمة وتحسين الاداء وقدرتها

على مواكبة التطور والاستجابة الفورية له ولتحديات القرن الواحد والعشرون والذي يتضمن (التحول الرقمي

، الإدارة الرقمية ، الرقمنة).

# الفصل الثالث الإطار الميداني

# الفصل الثالث: الإطار الميداني لإنجاز الدراسة

تمهيد:

أولاً: تعريف بجامعة عبد الحميد بن باديس

وقوانينها التنظيمية

ثانياً: تعريف بالمنصات الرقمية وخصائصها

ثالثاً: منصة البروغرس

رابعاً: عرض وتحليل نتائج الدراسة

## تمهيد:

يشمل الإطار الميداني تحديد الاجراءات المنهجية وتحليل البيانات باستخدام الادوات الإحصائية المستعملة لإنجاز دراسة، باعتباره مجموعة من الاساليب وخطوات يتم اتباعها بدا من المشكلة ووصولاً الى نتائج لضمان تنفيذ دراسة شاملة وموثوقة.

سنحاول في هذا الفصل عرض الدراسة الميدانية ومناقشه البيانات التي تم جمعها عن طريق استمارة الاستبيان ومعرفة ما مدى تطابق موضوع الدراسة مع الواقع الحالي.

اولاً: التعريف بجامعة عبد الحميد بن باديس وقوانينها التنظيمية:

تقع جامعة عبد الحميد بن باديس (UMAB) مستغانم في مدينة مستغانم شمال غرب الجزائر.

إن تاريخ جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم مرتبط بشكل وثيق مع منطقة الظهرة. تأسست الجامعة كمركز جامعي عام 1978، مؤسسه التعليم العالي هذه، كونت ولمدة زمنية طويله النخبة الفكرية للجهة الغربية، والتي لا تزال منذ 40 سنة من وجودها، لم تتوقف الجامعة عن مواجهة التحديات العلمية والاجتماعية فللجامعة موقع استراتيجي جد مهم، فهي تتمركز بين ولايات وهران، غليزان، الشلف ومعسكر.

ترقت من مركز جامعي الى مصف الجامعات الجزائرية في عام 1998 وذلك بموجب المرسوم التنفيذي رقم 220 98 المؤرخ 7 يوليو 1998، اما سابقا، فان التعليم العالي تأسس في مستغانم عام 1969، مع انشاء المعهد التكنولوجي للزراعية (ITA في مستغانم) الذي كان يقوم بالتدريب المهندسين في مجال الهندسة الزراعية التطبيقية، وبعده تم انشاء المركز الجامعي لمستغانم عام 1978، الذي فتح ابوابه من اجل تدريس التعليم العالي في علوم البيولوجيا ، ولجذع المشترك لعلوم التمريض والكيمياء ومنذ عام 1998، شهدت جامعه مستغانم نموا

سريعا في بنيتها التحتية وقدرتها ، موظفيها وطلابها ورقة الجهود المبذولة من طرف مسؤوليها واطاراتها واساتذتها لجامعة مستغانم بان تجعلها قطب امتياز عن جداره واستحقاق لتكون مركزا اكاديميا حقيقيا يشيع في جميع المنطقة الغربية تحمل جامعة مستغانم اسم العلامة عبد الحميد بن باديس وهو شخصيه رمزيه لجمعية العلماء المسلمين في الجزائر حيث كان مدرسا وفيلسوبا ومنظرا ذو رؤية اسلاميه بالإضافة الى انه كان صحفيا، وقلما ثوريا وهناك مناسبه تحتفي بها الجزائر كل 16 ابريل بمناسبة وفاته تسمى بيوم العلم.

تتكون حاليا جامعه عبد الحميد بن باديس مستغانم من تسع (09) كليات:

- كليه الطب (FMED)
- كليه العلوم الدقيقة والاعلام الالي (FSEI)
- كلية علوم الطبيعة والحياة (FSNU)
- كلية العلوم التكنولوجية (FST)
- كلية الادب العربي والفنون (FLAA)
- كلية اللغات الاجنبية (FLE)
- كلية الحقوق والعلوم السياسية (FDSP)
- كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير (FSECSG)
- كلية العلوم الاجتماعية (FSS)
- معهد التربية البدنية والرياضة (IEPS)

القوانين التنظيمية للجامعة:

- المرسوم رقم 78-131 الصادر في 8 يونيو 1978 المتعلق بإنشاء مركز مستغانم الجامعي

- المرسوم رقم 83-544 المؤرخ 24 ايلول سبتمبر 1983، المعدل والمكمل، المتعلق بإنشاء النظام الاساسي النموذجي للجامعة.
- المرسوم التنفيذي رقم 98-220 المؤرخ 7 يوليو 1998 المتعلق بإنشاء جامعه مستغانم
- المرسوم التنفيذي رقم 03-279 الصادر في 23 اغسطس 2003، تم تعديله واستكمالها، وتحديد المهام والقواعد الخاصة بتنظيم واداء الجامعة
- المرسوم التنفيذي رقم 12 77 الصادر في 12 فيفري 2012 بشأن تعديله واستكمال المرسوم التنفيذي رقم 98-220 المؤرخ 7 يوليو 1998 المتعلق بإنشاء جامعه مستغانم
- اعاده تنظيم جامعه مستغانم تسع كليات ومعهد المرسوم التنفيذي رقم 14-239 الصادر في 29 شوال 1935 الموافق ل 25 اغسطس 2014 المعدل والمكمل
- للمرسوم التنفيذي رقم 98-220 المؤرخ 13 ربيع الاول 1419 الموافق ل 7 جولية 1998 لتأسيس جامعه مستغانم.
- القرار رقم 14-01 الصادر 26 ذو الحجة 1435 الموافق ل 23 اكتوبر 2014 لإعادة تسمية المؤسسات سجل القرارات الإدارية من وزارة المجاهدين 2014.

### ثانيا : المنصات الرقمية وخصائصها:

تعريف المنصات الرقمية:

تعرف المنصات الرقمية "بأنها عبارة عن برامج تعليمية عبر الانترنت تتيح الاتصال والتفاعل بين المتعلمين والمعلمين من جهة، والخبراء ومصادر المعرفة المختلف من جهة اخرى". (خيايا، 2019) كما تعرف " بأنها بيئة تعليمية الكترونية تفاعلية معتمدة على الانترنت وتطبيقات الويب ، لتسيير عمليتي التعليم والتعلم وتمكن المعلم والطالب

من التواصل والتفاعل وتبادل المحتوى والمعلومات والآراء ، اضافة الى على التل على مختلف التقييمات والمتابعة لتحقيق العملية المنشودة". (العززي ا.، 2021) اعتبارها بوابة من بوابات تقديم الدعم للتعليم الرقمي، وتتيح انشاء مجتمعات الكترونية قائمة حول التعلم وانشاء محتوى تعليمي الانشطة تعليمية، تدار من قبل المعلمين لتسهيل تطبيق الاستراتيجيات التعليمية والتي تسمى بجهاز "التدريب المفتوح" او "التدريب عن ب عد ODL" وتسمى من الناحية اكاديمية "بيئة التعلم الوسيط" او "مساحة العمل الرقمية".

### خصائص المنصة الرقمية:

 **التفاعلية:** تتيح المنصات الالكترونية بيئة تعلم تفاعلية بين المعلمين والمتعلمين حول محتوى تعليمي من خلال تسخير تقنية للتفاعل سواء تزامنيا او بعديا.

 **المرونة:** تسمح المنصات الرقمية للمتعلم فرصة العودة للمحتويات التدريبية في اي زمان ومكان من جهة ومن جهة اخرى تنوع في محتوياتها الرقمية المواكب للموضوعات والعصرية والمعطيات التدريبية، بإتاحة حرية اختيار الزمان والمكان والفضاء على الفروق الفردية.

 **التعلم الذاتي:** يتحقق لدى اوساط المتدربين من خلال امكانية العودة لمحتويات الرقمية والمعطيات التدريبية بإتاحة حرية اختيار الزمن والمكان والفضاء على الفرق الفردية.

 **التنوع في عرض المحتوى:** تساءل منصات لعرض مستويات رقمية غنية باستخدام عدة طرائق للعرض التي تعزز اثاره القدرات العقلية لدى المتعلم والمتدرب من اجل الابداع في اساليب التفكير وتنمية المهارات.

 **التواصل:** الاتصال بين المتعلمين المعلم من خلال استخدام التقنية التكنولوجية الحديثة

 **تخفيض التكلفة:** بفتح مقاعد لاستيعاب اعداد كبيرة لإتاحة التعلم للجميع بأقل الجهد وتكلفة.

سهوله التعدد طرق تقديم وتطوير متعلم: تستخدم المنصات الرقمية طرق متنوعة لتقديم المنظمين لعملية

تدريبية باستخدام عملية الاختيارات القصيرة الالكترونية، والدورات التدريبية لتطوير المهارات في إطار

المجموعات التي تتوج هذه الاخيرة بشهادات محفزة.

### ثالثا : منصة بر وغرس.

بالتعاون مع الاتحاد الاوروي ، قامت وزاره التعليم العالي والبحث العلمي بتحويل القطاع بمختلف

مؤسساته الى الرقمنة ، للتكيف مع الامتيازات التي توفرها تكنولوجيايات الاعلام والاتصال ، حيث بدا مشروع

المنصة الرقمية سنة 2012 اين تم دراسة وظائف التعليم العالي ثم استنتاجها وتدوينها بدقة ، بعدها بعامين تم

تصميم البرنامج المعلوماتي، حيث سلم سنة 2016، وبصفة عامة تم استعماله في التسجيلات الطلبة الجدد حاملي

شهادات البكالوريا ثم بعض الخدمات الجامعية كالنقل، الايواء، المنح، التحويلات، وحتى الطلب الاجانب حيث

مكنهم من التسجيل بأنفسهم من موقع سكناتهم، ليتوسع بعد ذلك المصير والدكتوراة. (غري، 2022، ص86)

تعتبر هذه المنصة نظام معلوماتي يمكن من خلاله تسيير شامل لكل شؤون الجامعة وتمثل فيما يلي:

○ تسجيل الطلبة الجدد وتوجيههم وتحويلهم

○ منح الطالب حساب يتبعه طيلة مساره الدراسي ويطلع على كل امور البيداغوجية

○ الحفظ الشامل لمسار الطالب الدراسي

○ صياغة برامج توزيع الزماني والحجم الساعي للأساتذة

○ تسيير عملياته المداولات

○ تتبع المسار المهني للأساتذة والعمال

وتعول الجامعة الجزائرية على ان تكون هذه المنصة نظام معلوماتي شامل يوفر قاعدة معطيات متكاملة عن الطلبة والأساتذة والعمال.

#### رابعاً: عرض وتحليل نتائج الدراسة

تم اعداد استبانة الدراسة الذي تمحور في دور الخدمات الرقمية في تحسين مستوى التواصل بين الطالب والادارة حيث تم توزيع الاستبيان على عينة مستهدفة "طلبة السنة اولى والسنة الثانية ماستر علاقات عامة " بصفة رقمية وتم استرجاع 120 استمارة منها. وتتكون الاستمارة من الاجزاء الاتية:

#### الجزء الاول:

يحتوي على اسئلة البيانات الشخصية:

الجزء الثاني: يحتوي على ثلاث محاور رئيسية تتضمن سبعة عشر (17) سؤالاً:

- ✓ المحور الاول: مناقشة مساهمة الخدمات الرقمية في تسهيل عمليه التواصل بين الطالب والادارة الجامعية.
- ✓ المحور الثاني: ناقش الى اي مدى تحقق الخدمات الرقمية الزيادة في سرعة الوصول الى المعلومات بالنسبة للطلبة.

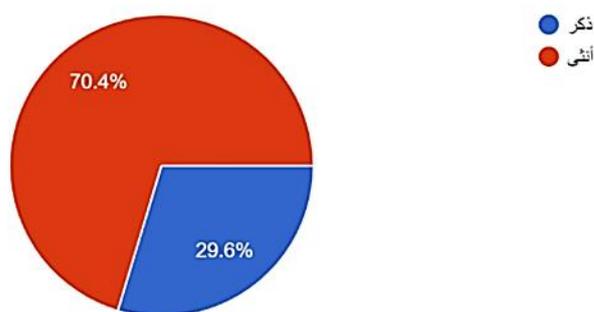
✓ المحور الثالث: ناقش مدى احاطت الخدمات الرقمية الطالب بجميع المعلومات التي تخصه.

البيانات الشخصية:

الجدول رقم (04): يوضح تقسيم الافراد حسب متغير الجنس:

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
29.6%	36	ذكر
70.4%	84	انثى
100	120	المجموع

الجنس :



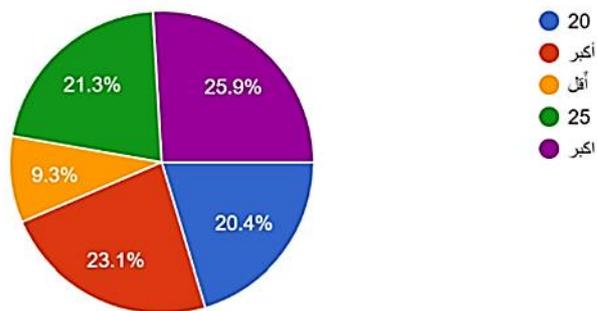
الرسم البياني رقم (01) يمثل توزيع افراد العينة حسب متغير الجنس .

نلاحظ من خلال توزيع افراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس ان عدد الاناث اكبر من عدد الذكور بحيث بلغ عدد الاناث 84 فردا اي نسبة 70.4% بينما بلغ عدد الذكور 36 فردا نسبة الذكور وصلت الى 29.6% ما يدل على ان اكثر المقاعد الدراسة الجامعية يشغلها العنصر النسوي بشكل كبير، غير ان الذكور يعدون اقل التزاما بالجانب الدراسي مقارنة مع الاناث .

الجدول رقم(05) : يوضح توزيع العينة على حسب متغير السن .

النسبة المئوية	التكرار	الفئات العمرية
20.4%	24	20 سنة
23.1%	28	أكبر من 20 سنة
9.3%	11	أقل من 20 سنة
21.3%	26	25 سنة
25.9%	31	أكبر من 25 سنة

السن : Rectangular Snip



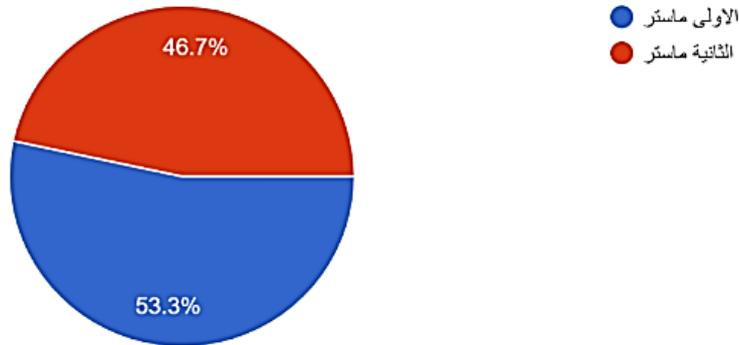
رسم بياني رقم (02) : يمثل توزيع افراد العينة على حسب متغير السن .

من الجدول نلاحظ ان الفئات العمرية السائدة وعلى الرغم من تقارب النسب الاحصائية "من 25 سنة فما فوق " بنسبة 25.9% ونلاحظ ان اقل نسبة احصائية هي " اقل من 20 سنة " هذا ما يدل على ان اغلب الطلبة من الفئة الراشدة.

الجدول رقم (06): يوضح توزيع الافراد حسب متغير المستوى الدراسي.

النسبة المئوية	التكرار	المستوى التعليمي
46.7%	56	الاولى ماستر
53.3%	64	الثانية ماستر
100%	120	المجموع

المستوى التعليمي :



الرسم البياني رقم(03) : يمثل توزيع افراد العينة على حسب متغير المستوى الدراسي

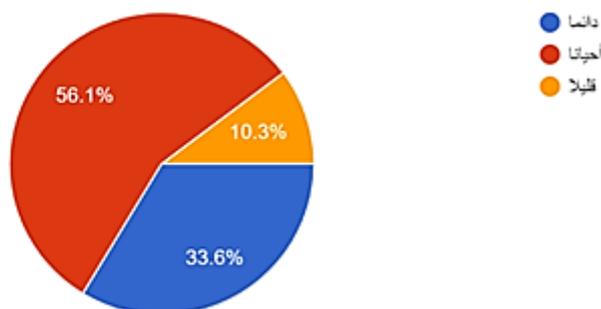
من الجدول نلاحظ ان افراد عينة الدراسة في كل من المستويين السنة الاولى ماستر والسن الثانية ماستر نسبتهم المتقاربة ما يدل على ان استعمال الخدمات الرقمية لا يقتصر على مستوى علمي معين.

عرض نتائج المحور الاول: دور الخدمة الرقمية في تحسين مستوى التواصل لدى الطالب والادارة.

يهدف المحور الاول الى التعرف على دور تلعبه الخدمة الرقمية بقطاع التعليم العالي في تحسين مستوى التواصل لدى الطالب والادارة.

الجدول رقم (07): يمثل إذا ما كانت الجامعة تستخدم الخدمة الرقمية في تعاملها مع الطالب.

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
دائما	40	33.6%
احيانا	67	56.1%
قليلا	13	10.3%
المجموع	120	100%



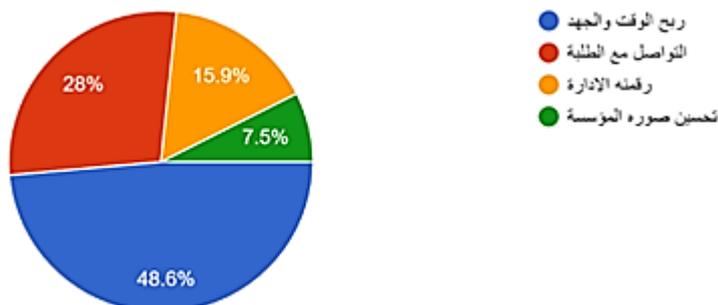
الرسم البياني رقم(04): يمثل اذا ما كانت الجامعة تستخدم الخدمة الرقمية في تعاملها مع الطالب

توضح نتائج الجدول رقم (07) ان **56.1%** من الطلبة أكدوا ان الجامعة احيانا ما تعتمد على الخدمة الرقمية في تعاملها معهم، ويمكن ارجاع ذلك الى عدم ادراجهم للمنصات الرقمية التابعة للجامعة والتواصل من خلالها مع الإدارة الجامعية او ان هنالك بعض الاجراءات التي لا زالت موجودة بصفة ورقية بحيث لا يمكنهم الاعتماد على المنصات الرقمية فقط. مقابل **33.6%** من الطلبة من اوضح ان دائما ما يتواصلون مع الجامعة عن طريق الخدمة الرقمية، وذلك ما يوضح انشاء المنصات الرقمية وانتشارها بشكل أسرع مثل منصة البروغرس الكفيلة بتطبيق الخدمة الرقمية على اكمل وجه مع الطلبة عبر نشر كل من كشف النقاط والتقويم وغيرها من المعلومات التي تخص الطالب عن طريق مستندات رسمية إلكترونية. اما باقي الطلبة اجابوا بعبارة قليلا بنسبة **10.3%** اي ان الجامعة لا تستخدم الخدمة الرقمية في تعاملها معهم بشكل اساسي ويرجع هذا لعدم الاهتمام بالخدمة الرقمية من طرف الطلبة.

الجدول رقم (08): يمثل الغرض من استخدام الخدمة الرقمية داخل الادارة الجامعية حسب راي الطالب.

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
ربح الوقت والجهد	58	48.6%
التواصل مع الطلبة	34	28%
رقمنة الادارة	19	15.9%
تحسين صورة المؤسسة	9	7.5%

100%	120	المجموع
------	-----	---------



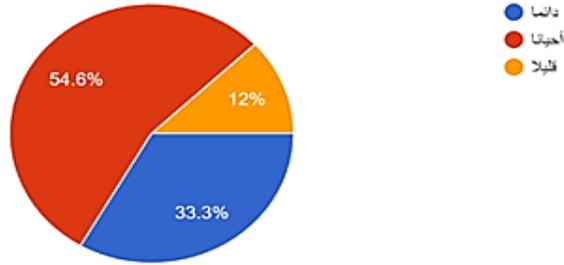
الرسم البياني رقم (05) : الغرض من استخدام الخدمة الرقمية داخل الادارة الجامعية حسب راي الطالب.

من خلال الجدول السابق يتبين ان **48.6%** من الطلبة يرون ان الغرض من توفير الخدمات الرقمية داخل الادارة هو ربح الوقت والجهد ويمكن ارجاع هذا الرأي إلى أن توفر الخدمة الرقمية يقلل من ضغط في العمل وجهد الموظفين الإداريين ، في حين ان **28%** من طلبة العينة يجدون أنها تفيد التواصل مع الطالبة بصفة رقمية . اما **15.9%** من طلبة العينة يؤكدون على ان الغرض الوحيد منها هو رقمنة الإدارة وتحويلها من ورقية الى الكترونية، واعتبرت اقل نسبة من عينة الطلبة التي تمثل **7.5%** منهم على أن الغرض من استقلال الخدمة الرقمية داخل الإدارة الجامعية هو تحسين صورة المؤسسة.

الجدول رقم(09): يمثل مدى اهتمام الطالب بالصفحات الرقمية للجامعة.

النسبة المئوية	التكرار	الاجابة
33.3%	40	دائما
54.6%	66	احيانا

12%	14	قليلا
100%	120	المجموع



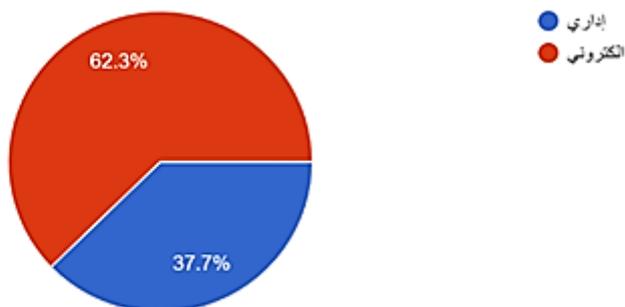
رسم بياني رقم (06): يمثل مدى اهتمام الطالب بالصفحات الرقمية للمؤسسة.

نلاحظ من خلال نتائج الجدول رقم (09) ان **54.6%** من افراد العينة اكدوا على انهم احيانا ما يشغلهم الاهتمام و الفضول لمراقبة الصفحات الرقمية ويرجع ذلك لحدثة هذه المنصات وعدم توفيرها لكافة المعلومات التي تخص الطالب الجامعي وانه لا يزال يراجع المكاتب الادارية للتأكد من بعض الوثائق المطلوبة . يقابل ذلك نسبة **33.3%** من الطلبة من يحرصون ويهتمون دائما بمتابعة الصفحات الرقمية للجامعة لأنها تمكنهم من مراجعة ملفاتهم وادراج وثائقهم دون التنقل الى الإدارة العامة خاصة الطلبة الذين يقطنون في مناطق بعيدة عن الجامعة او في ولايات اخرى ، وعبر نسبة **12%** من الطلبة اهتمامهم القليل بصفحات الرقمية للجامعة وهي نسبة ضئيلة مقارنة بالنسب الاخرى يرجع ذلك قلة خبرة الإداريين في المجال التكنولوجي وضعف البنية التحتية.

الجدول رقم (10): يمثل نوع التحديات التي تواجه الخدمة الرقمية بالإدارة الجامعية.

النسبة المئوية	التكرار	الاجابة
37.7%	45	اداري

62.3%	75	الكثروني
100%	120	المجموع



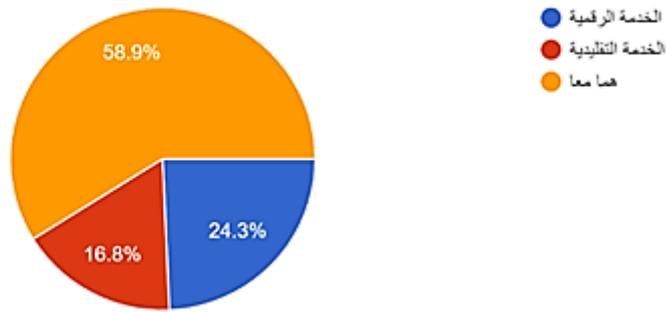
رسم بياني رقم (07): يمثل نوع التحديات التي تواجه الخدمة الرقمية بالإدارة الجامعية حسب رأي الطالب.

تمثل نتائج الجدول رقم 10 ان نسبة 62.3% من الطلبة الذين شملتهم العينة اكدوا بان اهم التحديات التي تواجه الخدمات الرقمية بالإدارة الجامعية هي تحديات إلكترونية ، يرجع ذلك لنقص المتخصصين في مجال الرقمنة والتحول التكنولوجي وضعف البنية التحتية إضافة إلى قلة المنصات المعروضة بصفة رقمية ، اما إجابة باقي الطلبة الذين يشكلون نسبة 37.7% جاءت بأن نوع التحدي الذي تواجهه الخدمة الرقمية هو تحدي اداري وذلك بأنهم يرون ان أغلب المكلفين بالإدارة لا يمتلكون القدرة الكافية على التكفل بالعمل الإداري بصفة رقمية .

الجدول رقم (11): يمثل على ما يعتمد الطالب من خدمة في تواصله مع الإدارة.

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
24.3%	29	الخدمة الرقمية

16.8%	20	الخدمة التقليدية
58.9%	71	هما معا
100%	120	المجموع

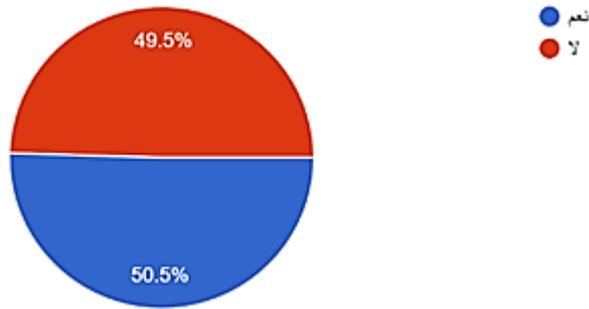


رسم بياني رقم (08): يمثل على ما يعتمد الطالب من خدمة في تواصله مع الاداة.

توضح نتائج الجدول السابق ان نسبة **58.9%** من الطلبة الذين تشملهم العينة اكدوا على اعتمادهم على كل من الخدمة الرقمية و الخدمة التقليدية اي الورقية في تواصل مع الإدارة الجماعية يرجع هذا الى اهم يروا ان الخدمة الرقمية و التقليدية مكملتان لبعضهم البعض فمنهم من يعتمد على الخدمة الرقمية عبر المنصات الالكترونية و يلجأ في حال التأكد من بعض الملفات والوثائق إلى الخدمة التقليدية التي يقدمها موظفون الإدارة ، أما نسبة **24.3%** يرون ان الخدمة الرقمية هي التي يعتمدون عليها في تواصلهم مع الإدارة باعتبارها اسرع في تقديم الخدمة وتوفير الجهد والوقت، مقابل هذا نرى أن أقل نسبة من الطلبة وهي **16.8%** يعتمدون على الخدمة التقليدية إذ يرون أنها أضمن من ناحية توثيق المعلومات وعدم الوقوع في الأخطاء .

الجدول رقم (12): يمثل تأثير الخدمة الرقمية على العلاقة الوظيفية داخل المؤسسة الجامعية.

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
50.5%	61	نعم
49.5%	59	لا
100%	120	المجموع



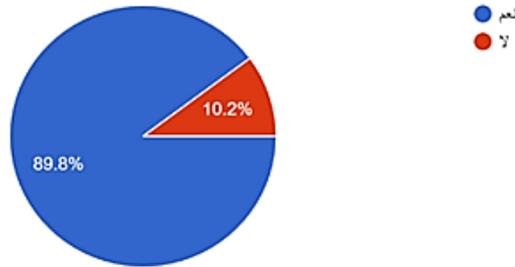
رسم بياني رقم (09): يمثل تأثير الخدمة الرقمية على العلاقة الوظيفية داخل المؤسسة الجامعية

نلاحظ من خلال نتائج الجدول رقم (12) أن نسبة 50.5% من طلبة العينة المدروسة اجابوا بنعم بحيث تدل الإجابة على تأكيد وجود تأثير للخدمة الرقمية على العلاقة الوظيفية داخل المؤسسة الجامعية لان التحول الرقمي يساعد في استمرارية الحركة الوظيفية وتسريع في عملية تقديم الخدمات وتنظيم الوقت. مقابل نسبة 49.5% من الطلبة اجابوا بلا اذ يرون ان الخدمة الرقمية لا تؤثر على العلاقة الوظيفية داخل المؤسسة الجامعية وأن الاتصال الرسمي والشخصي يكون أكثر تأثيرا ووضوحا والمثال على ذلك ان الاجتماعات الإدارية الداخلية ليست بحاجة للتكنولوجيا الرقمية لوجوب صحتها.

عرض نتائج المحور الثاني: أثر استخدام الخدمة الرقمية بالمؤسسة الجامعية.

الجدول رقم (13): يمثل تجديد شكل التواصل بين الطالب والادارة من خلال ادخال المنصات الرقمية

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	108	89.8%
لا	12	10.2%
المجموع	120	100%

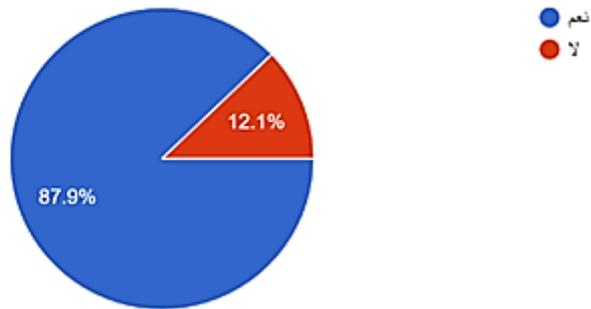


رسم بياني رقم(10): يمثل تجديد في شكل التواصل بين الطالب والادارة من خلال ادخال المنصات الرقمية.

تمثل النتائج المتحصل عليها من الجدول رقم أن نسبة **89.8%** من عدد العينة المدروسة اجاب بنعم أي توجهوا نحو إمكانية تجديد شكل التواصل بين الطالب والإدارة من خلال إدخال المنصات الرقمية يرجع هذا الرأي إلى أن تأثير رقمنة الإدارة الجامعية يزيد من ترابط الطالب مع الإدارة اي تحويل التعاملات إلى الشكل الإلكتروني يسهل عملية الوصول الى المعلومة، أما نسبة **10.2%** من الطلبة وهي نسبة ضئيلة مقارنة بالأولى أجابوا بلا وتفسر ذلك أن التعامل المباشر والاتصال الشخصي والاستعمال الورقي لا يزال موجود في الإدارة

الجدول رقم (14): يمثل راي الطالب الجامعي في مستوى تحسين جودة خدمة الادارة عن طريق الخدمة الرقمية

النسبة المئوية	التكرار	الاجابة
87.9%	106	نعم
12.1%	14	لا
100%	120	المجموع

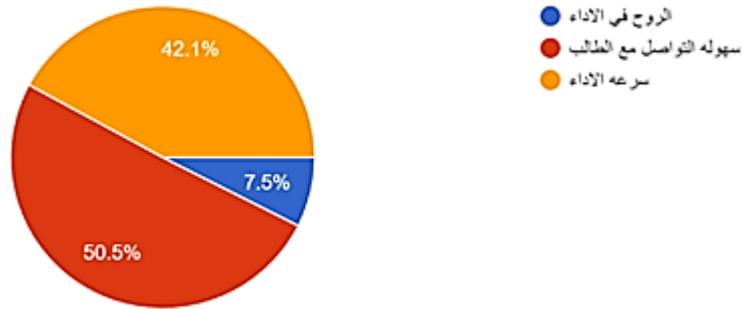


رسم بياني رقم(11): يمثل راي الطالب الجامعي في مستوى تحسين جودة خدمة الادارة عن طريق الخدمة الرقمية.

نلاحظ من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول السابق على نسبة **87.9%** من الطلبة الذين شملتهم الدراسة باعتبارها نسب عالية جداً موضحين اجابتهم بنعم وتمثل هذه الإجابة رأي الطالب الجامعي في مستوى تحسين جودة خدمة الإدارة عن طريق الخدمة الرقمية ذلك بغية تلبية حاجاتهم من خلال تفعيل الحوار والمناقشة بين الإدارة والطالب بأن معظم الطلاب يشعرون بالحاجة الى التغيير لمواكبة التطورات العلمية و التكنولوجية من خلال تعزيز وتحسين جودة الخدمة الرقمية للإدارة اما نسبة **12.1%** من الطلبة العينة اجابوا بلا باعتبار ان تحسين جوده خدمه الإدارة لا يقتصر فقط على الخدمة الرقمية بل ان هنالك عوامل اخرى تؤثر في مستوى تحسين جودة خدمة الإدارة وهي إدراج عدد كبير من الموظفين المختصين في المكاتب الإدارية و العمل بشكل مستمر طوال ساعات اليوم المقررة قانونيا.

جدول رقم (15): يمثل الكيفية المناسبة لطالب لتحسين جودة الخدمة المؤسسة الجامعية

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
الروح في الاداء	9	7.5%
سهولة التواصل مع الطالب	61	50.5%
سرعة الاداء	50	42.1%
المجموع	120	100%



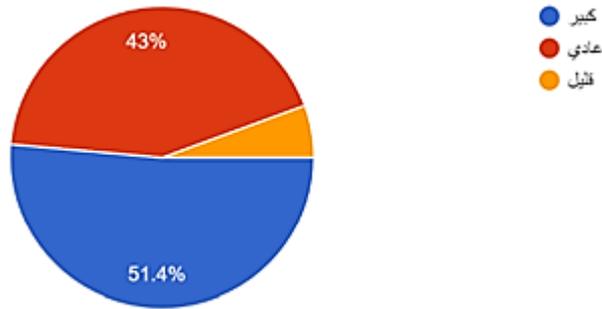
رسم بياني رقم (12): يمثل الكيفية المناسبة لطالب لتحسين جودة الخدمة المؤسسة.

يتبين لنا من خلال نتائج الجدول رقم (15) ان نسبة **50.5%** من الطلبة الذين شملتهم الدراسة اكدوا على ان الكيفية المناسبة لهم لتحسين جوده الخدمات بالمؤسسة الجامعية هي سهولة التواصل مع الطالب بحيث يرجع هذا الى التوجه نحو تفسير المعطيات التي تصعب على الطالب وتقديمها له على شكل بيانات ومعلومات يسهل استيعابها ومقابل هذا اجابوا نسبة **42.1%** من الطلبة بان سرعة في الاداء تمثل النقطة الفاصلة في تقديم الخدمة لأننا نعيش في عصر السرعة والتسارع أما نسبة **7.5%** وهي أقل نسبة يوضحها الجدول من الطلبة

أكدوا على أن الروح في الأداء هي الكيفية المناسبة لتحسين جودة الخدمة في المؤسسة الجامعية وزيادة الانتاجية التي تنعكس على العمل بالإيجابية .

الجدول رقم (16): يمثل تأثير مردودية الخدمة الرقمية في تطوير مستوى التواصل بين الادارة والطالب في ظل التكنولوجيا الحديثة.

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
كبير	62	51.4%
عادي	51	43%
قليل	07	5.6%
المجموع	120	100%



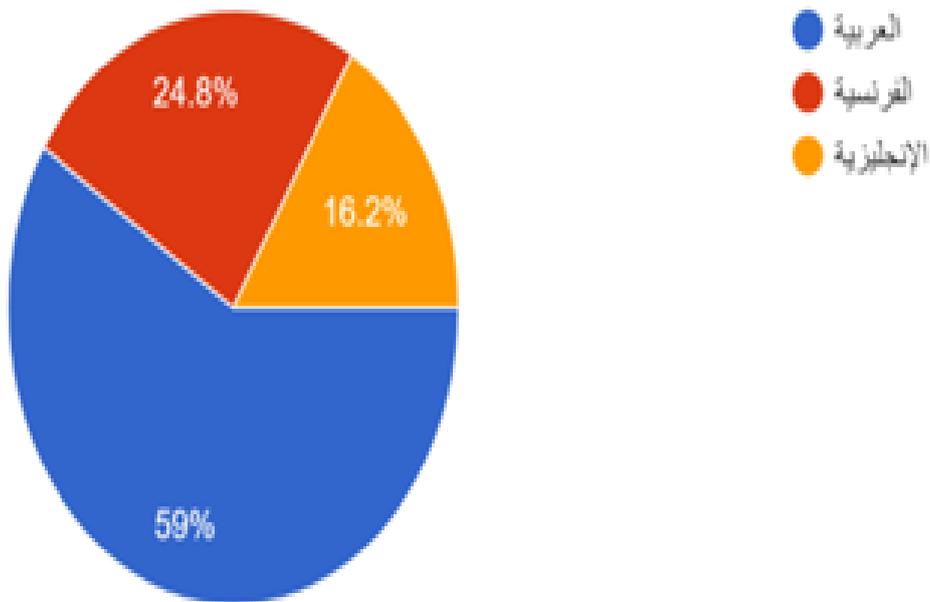
رسم بياني رقم (13): يمثل تأثير مردودية الخدمة الرقمية في تطوير مستوى التواصل بين الادارة والطالب في ظل التكنولوجيا الحديثة.

نلاحظ من خلال النتائج المتحصل عليها من الجدول السابق أن نسبة **51.4%** من عدد العينة المدروسة من الطلبة أكدوا على أن تأثير مردودية الخدمة الرقمية في تطوير مستوى التواصل بين الإدارة والطالب في ظل التكنولوجيا الحديثة كبير، يرجع الى أن التكنولوجيا الحديثة وتطور الرقمي ساهم في ربط الوصل بين الإدارة

والطالب من خلال الخدمات الرقمية المتوفرة ، مقابل هذا نسبة **43%** من طلبة العينة فسر هذه المردودية على أنها أمر عادي لأن التواصل بينهم لا يقتصر على رقمنة الإدارة بل يمكنه ان يكون على شكله التقليدي، أما آخر نسبة من العينة المتمثلة في **5.6%** من عدد الطلبة يرون أن تأثير مردودية الخدمة قليل في تطوير مستوى التواصل بين الإدارة والطالب ويفسرون ذلك بقلة تدفق الانترنت وعدم وجود استراتيجيات واضحة للتعامل الرقمي بين الإدارة والطالب.

الجدول رقم (17) : يمثل اللغات الاكثر استخداما لدى الطلبة في المنصة الجامعية الرقمية .

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
العربية	71	59%
الفرنسية	30	24.8%
الانجليزية	19	16.2%
المجموع	120	100%



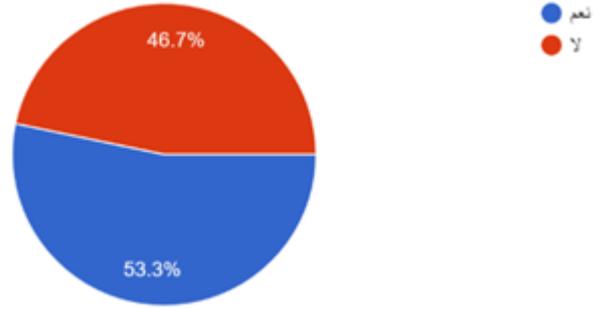
رسم بياني (14): يمثل اللغات الأكثر استخداماً لدى الطلبة في المنصة الجامعية الرقمية.

نلاحظ من خلال الاجابات الموضحة في الجدول السابق أن نسبة **59%** من أفراد العينة الذين شملتهم في الدراسة وهي أعلى نسبة انا اللغة العربية التي يعتمدونها في استخدامهم للمنصات الرقمية للإدارة على غيرها من اللغات الاخرى لأنها اللغة الام و انهم وجدوا السهولة استعمالها مقارنة بكل من اللغة الفرنسية واللغة الانجليزية وتعريب المنصات الرقمية يعد نقطة قوة لهذه اللغة اما **24.8%** اجابوا بان اللغة الفرنسية هي الأكثر استخداماً بينهم لان اللغة الفرنسية من اللغات المعتمدة في البرمجيات العالمية مقابل هذا أكد **16.2%** من طلبة العينة ان اللغة الانجليزية هي اللغة الجديرة بأن تكون الأكثر استخداماً في المنصات الرقمية لدى الطلبة يرجع هذا لأنها لغة عالمية وذات انتشار واسع.

#### عرض نتائج المحور الثالث: العلاقة بين الادارة والطالب في المؤسسة الجامعية

جدول رقم (18): يمثل نسبة تقديم الادارة للمعلومات الرقمية بشكل مستمر لطالب الجامعي.

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	64	53.3%
لا	56	46.7%
المجموع	120	100%



رسم بياني رقم (15) : يمثل نسبة تقديم الادارة للمعلومات الرقمية بشكل مستمر لطالب الجامعي .

يتبين من النتائج الموضحة في الجدول السابق لعينة الطلبة المدروسة ان **53.3%** اجابوا بنعم وهي الاجابة

الكبر اكدوا على ان الإدارة تقوم بتقديم المعلومات الرقمية بشكل مستمر للطالب الجامعي مثلا تقوم بنشر رزنامة

الامتحانات و كشف النقاط عبر المنصات الرقمية وكذا الاعلان عن مسابقات الدكتوراة وغيرها من مسابقة

التوظيف التي تخص الطالب مقابل هذا نسبة **46.7%** أجابوا بلا اي ان الطالب لا يستقبل المعلومات بشكل

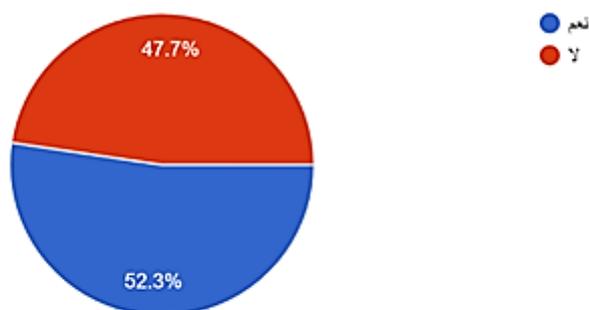
دائم ومستمر من الإدارة أي أن الإدارة أحيانا ما تتأخر في نشر بعض المعلومات المهمة بالنسبة للطلبة وعدم

التزامها بالمواعيد في الوقت المحدد يرجع هذا الى ضعف تدفق الإنترنت ونقص الخبرة .

جدول رقم (19): يمثل ما مدى ثقة الطالب بموظفي الادارة الجامعية.

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	63	52.3%
لا	57	47.7%

100%	120	المجموع
------	-----	---------



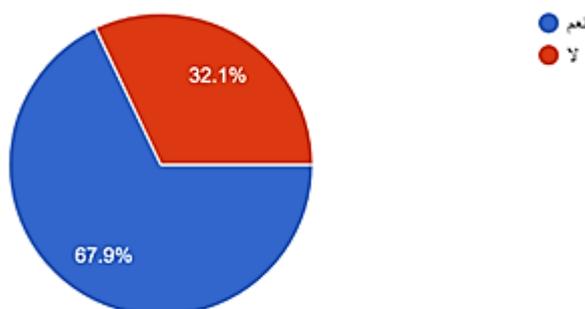
رسم بياني رقم (16) : يمثل ما مدى ثقة الطالب بموظفي الادارة الجامعية

نلاحظ من خلال نتائج الجدول رقم (19) ان نسبة **52.3%** من الطلبة الذين تشملهم الدراسة اجاب بنعم حول سؤال ما مدى ثقة الطالب الجامعي بموظفي الإدارة ويرجع ذلك إلى كمية ونوعية الخدمات التي يقدمها موظفو الإدارة لهم والمعاملة الحسنة التي يتلاقونها أثناء العملية الاتصالية التي تدور بينهم مقابل هذا إجاب نسبة **47.7%** من الطلبة العينة بلا يرجع هذا إلى كثرة الأعذار التي يقدمونها في حال عدم تسليم الطالب الوثائق المطلوبة إتباع صيغة الأمر في التكلم مع الطالب وعدم القدرة على مواكبة التطورات باستمرار

جدول رقم (20): يمثل توفير الخدمة الرقمية في الادارة للمعلومات بشكل مستمر حسب الطالب.

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	81	67.9%

32.1%	39	لا
100%	120	المجموع



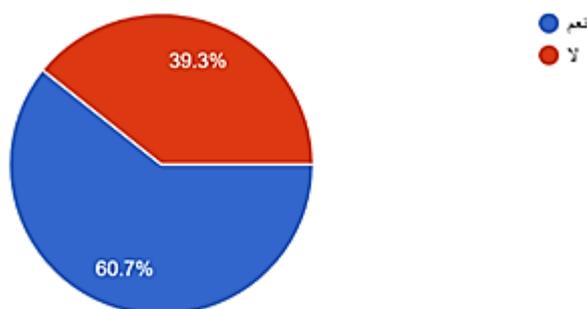
رسم بياني رقم (17): يمثل توفير الخدمة الرقمية في الإدارة للمعلومات بشكل مستمر حسب الطالب.

توضح نتائج الجدول السابق ان النسبة **67.9%** من الطلبة الذين شملتهم الدراسة وتمثل النسبة الاكبر اجابوا بنعم لان الخدمات الرقمية في الإدارة توفر المعلومات بشكل مستمر يرجع ذلك الى اطلاق منصة رقمية خاصه بالتعليم العالي والبحث العلمي و ادراج كافة الوثائق عن بعد اما نسبة **32.1%** والتي تعتبر نصف النسبة الاولى اجاب بلا اي ان الخدمات الرقمية لا توفر المعلومات بشكل مستمر بحيث ارجع ذلك الافتقار الإدارة إلى اللوائح المنظمة للإدارة في تعاملها مع الاختراقات الأمنية التي تطولها ونقص الكوادر المؤهلة للتعامل مع التقنيات الحديثة .

جدول رقم (21): يمثل مدى التزام الخدمة الرقمية للإدارة وارتباطها بمواعيد مع الطالب الجامعي

النسبة المئوية	التكرار	الاجابة
----------------	---------	---------

60.7%	73	نعم
39.3%	47	لا
100%	120	المجموع

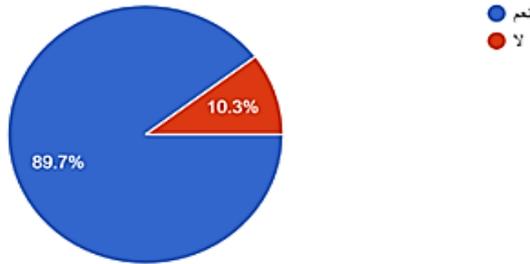


رسم بياني رقم (18): يمثل مدى التزام الخدمة الرقمية للإدارة وارتباطها بمواعيد مع الطالب الجامعي.

يتبين من النتائج الموضحة في الجدول رقم أن نسبة **60.7%** من طلبة العينة المدروسة أجابوا بنعم حول تساؤل هل الخدمة الرقمية للإدارة ملتزمة ومرتبطة بمواعيد مع الطالب الجامعي وفسروا أن رقمنة الإدارة تساعد على الالتزام بمواعيد العمل أكثر من خلال تقليل تكلفة الاجراءات الإدارية تحقيق السرعة المطلوبة في إنجاز العمل واستيعاب عدد أكبر من الطلبة في وقت واحد و التأكيد على مبدأ الجودة الشاملة ، مقابل ذلك أجاب نسبة **39.3%** من طلبة العينة المدروسة بلا على السؤال السابق لاعتبارهم أن الخدمة الرقمية للإدارة لا تلتزم بالمواعيد مع الطالب الجامعي بصفة دائمة يعود ذلك لقلّة برامج التدريب في مجال التقنية الحديثة المتطورة في الجامعة عدم توفر برمجيات تحكم الرقابة على اختراقات المتعددة .

جدول رقم (22): يمثل تأثير نقص الخبرة لمجال الخدمة الرقمية في التواصل بين الإدارة والطالب.

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	108	89.7%
لا	12	10.3%
المجموع	120	100%



رسم بياني رقم (19): يمثل تأثير نقص الخبرة لمجال الخدمة الرقمية في التواصل بين الإدارة والطالب.

توضح نتائج الجدول السابق أن نسبة **89.7%** من الطلبة الذين شملتهم الدراسة أجاب بنعم وهي نسبة عالية جدا عن سؤال هل يؤثر نقص الخبرة لمجال الخدمة الرقمية في التواصل بين الإدارة والطالب وفسر ذلك من خلال ضعف الوعي الثقافي للموظفين بالإدارة بتكنولوجيا المعلومات على المستوى الاجتماعي والتنظيمي بالجامعة خوفاً من بعض الموظفين وبخاصة القدامى من فشل تجربتهم في التعامل مع التحول الرقمي وكذلك ضعف مهاراتهم اللغوية مقابل هذا نسبة **10.3%** من طلبة العينة أجابوا بلا وأكدوا على أن نقص الخبرة في مجال الخدمة الرقمية لا يؤثر على التواصل بين الإدارة والطالب بحيث يرون أنه يمكن للإدارة التواصل مع الطالب بطريقة التقليدية التي كانت ولا زالت سهلة وفي متناول الجميع.

## مناقشة نتائج الدراسة:

تعد النتائج عنصراً محورياً في أي بحث، حيث تقدم البيانات والأدلة التي تساهم في تحقيق أهداف الدراسة والإجابة على الأسئلة البحثية المطروحة.

في هذا الجزء، سنقوم بتفصيل النتائج الرئيسية، ومناقشة مدى توافق هذه النتائج مع النظرية المقاربة "التحول الرقمي" سيتم التركيز على تفسير الدلالات الإحصائية للبيانات، بالإضافة إلى مناقشة المتغيرات وتبسيط الضوء النتائج ومدى تعميمها توصلنا الى النتائج التالية:

سمات العينة: أوضحت نتائج الدراسة ما يلي:

- أكبر فئة من الطلبة مستخدمة للخدمات الرقمية الاناث بما يعادل نسبة 70.4%.
- أكبر فئة من الطلبة تتراوح اعمارهم من 25 فما فوق ما يعادل نسبة 25.9%.
- أكثر فئة مستخدمة للخدمة الرقمية هم طلبة السنة الثانية ماستر تخصص علاقات عامة بنسبة تعادل 53.3%.
- بينت الدراسة ان الطلبة أكدوا على ان الجامعة احيانا ما تعتمد الجامعة على الخدمة الرقمية في تعاملها معهم.
- ان الغرض من توفير الخدمات الرقمية داخل الادارة هو ربح الوقت والجهد.
- ان أغلب أفراد العينة أكدوا على انهم احيانا ما يشغلهم الاهتمام و الفضول لمراقبة الصفحات الرقمية اذ تتقارب هذه النتائج المتحصل عليها مع الخلفية النظرية " التحول الرقمي " التي توفر الجهد والتكلفة بشكل كبير وتوفير الوقت وتسريع عملية التعليم خفض التكاليف وتقليل النفقات على المدى الطويل تحقيق المساواة و تكافؤ الفرص التعليمية كما تعمل على تبني العقلية الرقمية في الحرم الجامعي لدى

الطلاب واعضاء هيئة التدريس والقيادة والموظفين الاخرين كما تدعم هذه النظرية الادارة الجامعية بتقنيات عالية الجودة وعالمية التصنيف.

- بينت الدراسة ان الطلبة الذين شملتهم العينة أكدوا بان اهم التحديات التي تواجه الخدمات الرقمية بالإدارة الجامعية هي تحديات إلكترونية

- ان اعتمادهم على كل من الخدمة الرقمية والخدمة التقليدية اي الورقية في تواصل مع الإدارة الجامعية

- وأكد طلبة العينة المدروسة على وجود تأثير للخدمة الرقمية على العلاقة الوظيفية داخل المؤسسة

الجامعية لان التحول الرقمي يساعد في استمرارية الحركة الوظيفية و التسريع في عملية تقديم الخدمات

وتنظيم الوقت وأن عدد كبير من العينة المدروسة اجاب بنعم أي توجهوا نحو إمكانية تجديد شكل

التواصل بين الطالب والإدارة من خلال إدخال المنصات الرقمية وهذا ما يتوافق مع متطلبات التحول

الرقمي في قطاع التعليم العالي ضرورة لمواكبة تكنولوجيا الحديثة و تحدي الانتقال من الخدمات التقليدية

إلى الخدمات الرقمية للإدارة من تغيير نمط وأسلوب التعامل والتفاعل بين موظف والإدارة والطلاب

المستفيدين و ابراز قدرتها على تلبية حاجات ورغبات الطلبة المعرفية والعلمية اي ان الادارة تعمل على

تنظيم جميع المعاملات في الخدمات المختلفة واعاده هيكلتها الكترونيا من خلال تكنولوجيا المعلومات

وتقنيات الاتصال المتقدمة .

أدلت نسبة كبيرة من الطلبة الذين شملتهم الدراسة موضحين اجابتهم بنعم وتمثل هذه الإجابة رأي

الطالب الجامعي في مستوى تحسين جودة خدمة الإدارة عن طريق الخدمة الرقمية وان من الطلبة الذين شملتهم

الدراسة أكدوا على ان الكيفية المناسبة لهم لتحسين جوده الخدمات بالمؤسسة الجامعية هي سهولة التواصل مع

الطالب.

- كما أكدوا على أن تأثير مردودية الخدمة الرقمية في تطوير مستوى التواصل بين الإدارة والطالب في ظل التكنولوجيا الحديثة كبير.
- اوضحت نسبة عالية من أفراد العينة الذين شملتهم الدراسة على انا اللغة العربية هي اللغة التي يعتمدونها في استخدامهم للمنصات الرقمية للإدارة على غيرها من اللغات الاخرى لأنها اللغة الام و انهم وجدوا السهولة استعمالها مقارنة بكل من اللغة الفرنسية واللغة الانجليزية وتعريب المنصات الرقمية يعد نقطة قوة لهذه اللغة وتناسب هذه النتائج مع النظرية المقاربة التي استندنا عليها طوال فترة انجاز الدراسة وهي نظرية التحول الرقمي في النقاط الآتية : تعمل على تحسين الجودة وتبسيط الاجراءات للحصول على الخدمات وتوفير بنية تحتية قوية لتحسين جودة البرامج التعليمية لتأثير على مردودية الخدمة الرقمية وتطوير من استخدام اللغة العربية في المنصات الرقمية المعتمدة باعتبارها اللغة الرسمية الاولى للدولة.
- المعاملة الحسنة التي يتلاقونها اثناء العملية الاتصالية التي تدور بينهم.
- اوضحت الدراسة على ان اغلب الطلبة الذين شملتهم العينة أكدوا على ان الإدارة تقوم بتقديم المعلومات الرقمية بشكل مستمر للطالب الجامعي.
- وان ثقة الطالب الجامعي بموظفي الإدارة جيدة وذلك بالمعاملة الحسنة التي يتلاقونها اثناء العملية الاتصالية التي تدور بينهم.
- وأكدوا على ان الإدارة ملتزمة ومرتبطة بمواعيد مع الطالب الجامعي لان رقمنة الإدارة تساعد تحقيق السرعة المطلوبة في انجاز العمل واستيعاب عدد أكبر من الطلبة في وقت واحد وعلى الالتزام بمواعيد العمل أكثر من خلال تقليل تكلفة الاجراءات الإدارية والتأكيد على مبدأ الجودة الشاملة.
- أكدت نسبة كبيرة من أفراد العينة أن نقص الخبرة يكون من خلال ضعف الوعي الثقافي للموظفين بالإدارة بتكنولوجيا المعلومات على المستوى الاجتماعي والتنظيمي بالجامعة خوف بعض الموظفين

وبالخاصة القدامى من فشل تجربتهم في التعامل مع التحول الرقمي، وتوضح هذه النتائج في ان الادارة الرقمية بنسبة لنظرية التحول الرقمي هي نموذج حديث للإدارة الكلاسيكية بالاعتماد على نظم المعلومات اذ ان تقديم المعلومات الرقمية بشكل مستمر و الالتزام بالمواعيد يعتمد على ثقة الطالب بموظف الادارة الذي يقدم الخدمات بطريقة مبتكرة وابداعية وعلى الرغم من كل هذا الا ان نقص الخبرة في مجال الرقمنة والتحول التكنولوجي وتطبيق الخدمات الرقمية في الادارات الجامعية يؤثر على العملية التواصلية بين الادارة والطالب .

### توصيات ومقترحات الدراسة:

يتضح أن رغم التطور التكنولوجي والبرمجيات الحديثة إلا أنه لازلت هنالك عدة عراقيل تؤثر على نشاط الادارة الالكترونية لجامعة الجزائرية.

من خلال دراستنا لموضوع البحث " دور الخدمة الرقمية بتحسين مستوي التواصل بين الادارة والطالب في قطاع التعليم العالي "يمكن الخروج بعدة توصيات ومقترحات التالية:

✓ يجب على الجامعة الجزائرية تهيئة البنية التحتية لتقنيات الرقمية الحديثة من خلال تدريب موظفين في الادارة على التكنولوجيا الالية او استقطاب اخرون متخصصون في مجال التحول الرقمي.

✓ يجب توفير المعدات اللازمة من الهياكل الآلية الالكترونية لتحسين من الأداء الوظيفي للعاملين بالقطاع التعليم العالي.

✓ يجب الاعتماد على المنصات الرقمية في المعاهد والجامعات بشكل كلي في عملية التواصل بين الادارة والطلبة الجامعيين.

✓ يجب العمل على تطوير الخدمات الرقمية في الإدارة الجامعية من اجل تعزيز الابتكار وخفض التكاليف التشغيلية.

✓ يجب تشريع قوانين ونصوص تضبط عملية الانتقال من النظام الإداري التقليدي إلى النظام الإداري الرقمي القائم على تقنيات اتصالية عالمية.

✓ يجب على الإدارة الجامعية التشجيع على تقاسم الآراء والأفكار بينها وبين الطلبة من أجل تحسين عملية صنع القرار.

✓ يجب على الجامعة توفير أمن المعلوماتي للأجهزة الإلكترونية للتقليل من مخاطر اختراقها والوصول إليها بشكل سريع باستخدام أساليب التشفير المشفرة.

خاتمة

## خاتمة:

وفي الاخير نستنتج ان الخدمة الرقمية للإدارة الجامعية من المداخل الحديثة المنبثقة من تطور التقنيات التكنولوجية التي تعمل على دمج الرقمنة والتحول الرقمي عن طريق الذكاء الاصطناعي من أجل تطوير وترقية الإدارة والرفع من مكانتها من ادارة كلاسيكية تعمل على الشكل التقليدي إلى إدارة رقمية تعتمد على معايير الجودة العالمية، فقد اصبح استخدام الخدمة الرقمية داخل الادارة ضرورة ملحة اكثر من ما مضى، فهي تساعد على تحسين الكفاءات التشغيلية والخدمات المقدمة للأساتذة والطلبة، وتمنح تسهيلات التعاملات البيداغوجية، مقابل هذا تعمل على تحسين صورة المؤسسة و توفير الجهد و التكلفة في اسرع وقت ممكن.

وقد عاينا هذا الامر خلال فترة دراستنا الميدانية على مجموعة من الطلبة جامعة عبد الحميد ابن باديس تخصص علاقات عامة، لتعرف على مدى استخدام الخدمة الرقمية بالإدارة الجامعة وكيفية توظيفها لبناء جسر التواصل بين الطالب والإدارة والوقوف عند اهم المعوقات التي تواجه الادارة في قطاع التعليم العالي وجودة الخدمة الرقمية التي تقدمها.

## آفاق الدراسة:

من خلال ما تم عرض سابقا وباعتبار موضوع الدراسة موضوعا لم يتم معالجته سابقا يمكننا اضافة بعض المواضيع البحث التي تفتح افاق للدراسات وابرار بحوث جديدة قد يطلع عليها الباحثين ويتم الاستفادة منها وهي كالآتي:

❖ دور الخدمة الرقمية في تحسين مستوى التواصل بين الادارة والتلميذ في الاطوار "الابتدائي،

المتوسط، الثانوي".

❖ تقييم جودة الخدمة الرقمية في الإدارة العمومية من وجهة نظر الموظفين.

❖ الخدمة الرقمية كألية لتعزيز عملية التدفق المعرفي الإداري.

❖ التحول من نظام الإدارة التقليدية الى نظام الإدارة الرقمية باستخدام الخدمة الرقمية لتحقيق

الرؤية المستقبلية.

في الختام نأمل أن تكون هذه الدراسة التي قمنا بعرضها تتوافق الى حد ما مع الهدف المطلوب تحقيقه

وقد قدمت نظرة شاملة وصورة واضحة على الخدمات الرقمية ودورها في الإدارة الجامعية بين كل من الإدارة

والطالب.

# قائمة المراجع

## قائمة المراجع:

### المعاجم:

ابن المنظور. (بدون تاريخ). لسان العرب. بيروت: دار صادر.

أحمد مختار عمر (2008) معجم اللّغة العربية المعاصرة. القاهرة، مصر: عالم الكتب.

اسماعيل ، عبد الفتاح عبد الكافي. (2003) معجم مصطلحات عصر العولمة مصطلحات سياسية واقتصادية واجتماعية ونفسية وإعلامية كتب عربية . القاهرة.

البستاني، بطرس (1995). قطر المحيط: قاموس لغوي ميسر. بيروت: مكتبة لبنان ناشرون.

### الكتب العربية:

ابراهيم، ا. م. (2012). ادارة المكتبات الجامعية في ضوء اتجاهات الادارة المعاصرة "الجودة الشاملة - الهنردة- ادارة المعرفة- الادارة الالكترونية. القاهرة، مصر: المجموعة العربية للتدريب والنشر.

ابراهيم، م. م. (2016). استراتيجيات التسويق لخدمات القطاع العام. الرياض، المملكة العربية السعودية: معهد الادارة العامة للطباعة والنشر.

أبو نبعة عبد العزيز. (2005). دراسات في تسويق الخدمات المتخصصة. الوراق لنشر والتوزيع.

النجرس، مورييس. (2006). منهجية البحث العلمي في العلوم الانسانية "تدريبات علمية." ت. ب. واخرون، دارالقصبه للنشر والتوزيع .

برهان، محمد نور. (1996). انظمة المعلومات الادارية . عمان: جامعة القدس المفتوحة .

بوحوش، عمار. (1985). دليل الباحث في المنهجية، وكتابة الرسائل .شارع زيروت يوسف، الجزائر :المؤسسة الوطنية للكتاب.

حامد، فداء. (2015). الادارة الالكترونية "الاسس النظرية والتطبيقية .عمان، الاردن :دار ومكتبة الكندي للنشر والتوزيع .

حسين، ا. م. (2011). قياس جودة الخدمات الالكترونية باستخدام مدخل الفجوات. مدكرة ماجيستير في الاعمال الالكترونية.

حسين، محمد حسن. (2011). الادارة الالكترونية " المفاهيم، الخصائص، المتطلبات. عمان، الاردن: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع.

خليل، منى عطية. (2013). ادارة المؤسسات الاجتماعية في بيئة متغيرة. الاسكندرية، مصر: المكتب الجامعي الحديث.

راكز زعاير وغسان الطالب. (2020). الادارة الالكترونية و التسويق الالكتروني لمنظمات الاعمال المعاصرة. دار اليازوري للنشر والتوزيع.

شريف علي. (2000). الادارة المعاصرة. السكندرية، مصر: الدار الجامعية.

الصبحي، العتي (2002). تطور الفكر والانشطة الادارية. عمان، الاردن: دار ومكتبة حامد ط1، عمان الأردن.

الضامور هاني حامد. (2002). تسويق الخدمات. عمان، الاردن: دار وائل للنشر والتوزيع.

عاطف، يمى. (2013). التنظيم الاداري للقنوات الفضائية. مصر: اطلس للنشر والانتاج الاعلامي .

عبد الرحمان بن إبراهيم. (2008). مهارات الاتصال والتواصل. عمان: دار المسيرة.

عبد الكريم، محمد الغريب. (1982). البحث العلمي، التصميم والمناهج والاجراءات. الاسكندرية: المكتب الجامعي الحديث.

عبوي، زيد منير. (2007). الادارة واتجاهاتها المعاصرة " وظائف المدير ". عمان، الاردن: دار الشروق للنشر والتوزيع.

العسكري، أحمد شاعر. (2000). التسويق مدخل استراتيجي للبيئة التسويقية وسلوك المستهلكين والمزيج التسويقي. عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع.

- العلاق، بشير. (2004). الخدمات الالكترونية بين النظرية والتطبيق: مدخل تسويقي استراتيجي. الاردن : منشورات المنظمة العربية للتنمية الادارية.
- عمار بوحوش ومحمد محمود الذنبيات. (2016). مناهج البحث العلمي وطرق اعداد البحوث (المجلد 4). بن عكنون، الجزائر : ديوان المطبوعات الجامعية.
- العترى، محمد. (2017). ادارة الاعمال "المفاهيم النظرية والمداخل الفكرية". بغداد، العراق :دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
- الغامدي، محمد بن فوزي. (2021). الادارة الالكترونية. الدمام، المملكة العربية السعودية :شبكة الالوكة " قسم الكتب."
- قدوز طارق، بشير بودية. (2016). اصول ومضامين تسويق الخدمات .عمان ، الاردن :دارصفاء للنشر والتوزيع .
- قنديلجي، عمار إبراهيم. (2015). الحكومة الالكترونية. الاردن : دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
- المجني رانيا. (2020). تسويق الخدمات .الجمهورية العربية السورية :الجامعة الافتراضية السورية.
- محمد، سمير أحمد. (2009). الادارة الالكترونية . عمان، الاردن :دار المسيرة.
- مصطفى، محمد محمود. (2003). التسويق الاستراتيجي للخدمات .عمان ، الاردن :دار المناهج للنشر والتوزيع
- مفيدة محمد إبراهيم. (2003). دور التربية في مستقبل الوطن العربي . عمان :دار مجدلاوي.
- المنصور، علي محمد. (1999). مبادئ الادارة "اسس ومفاهيم". دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع .
- نجلاء أحمد يس. (2013). الرقمنة وتقنياتها في المكتبات العربية. دارالعربي للنشر والتوزيع .
- همشري، عمر أحمد. (2001). الادارة الحديثة للمكتبات ومراكز المعلومات .عمان، الاردن :دار الصفاء للنشر.

## المجلات:

مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية -دراسات اقتصادية ص ص 223-242:بوزكري جيلالي،ومكيد علي .  
(2017)معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الجزائرية "دراسة حالة المركز الجامعي  
بتيسمسيلت.

مجلة الدراسات القانونية و السياسية: لخضر راجحي وعائشة لكحل (2016) ، جانفي .(الإدارة الإلكترونية  
كالية من اليات التنمية الإدارية.

مجلة جامعة مالك عبد العزيز للعلوم التربوية.(14): حمزة، ا. م. (2001). ادارة الجودة الشاملة وامكانية الافادة  
منها في تطوير التعليم العالي في السعودية.

مجلة اجاث اقتصادية وإدارية: شعباني، ن .ز(2020) الخدمات العمومية الإلكترونية في الجزائر :نحو ارساء  
الحكومة الجزائرية.

مجلة الاجتماعية الاجتماعية المجلد 10 العدد 02 بتاريخ 30.06.2017: بوراس نادية وبوعشة مبارك .  
(2017)، جوان .تحسين الخدمات الإلكترونية بالاعتماد على معايير الجودة.

المجلة الجزائرية للعلوم القانونية والسياسية، المجلد 58، العدد 02 : خواثره،سامية .(2021). التحول الرقمي  
خلال جائحة كورونا ومابعدها.

المجلة العربية للتربية النوعية. خيايا، ي. م. (2019). دور المنصات الرقمية في دعم وتطوير تعليم العلوم لطلاب  
المرحلة المتوسطة.

المجلة العلمية للتكنولوجيا وعلوم الاعاقة، ص ص 83-100: تيتوش محمود وصباح غربي(2022) .سبتمبر .  
استخدام منصة بروغرس progres بين الواقع والمأمول "دراسة ميدانية على عينة من الطلبة الجامعيين  
المستخدمين للمنصة.

مجلة العلوم الاجتماعية المجلد 14 العدد 02، 13 سبتمبر 2020. سالمي، مسعودة .(2020). الادارة الجامعية  
في الجزائر ومعايير جودتها.

مجلة العلوم التربوية ص ص 653-676: نخولة بنت عبد الله المفيز وآخريات. (2021). تحديات التحول الرقمي في المدارس المطبقة لبوابة المستقبل في المملكة العربية السعودية

مجلة جامعة مالك عبد العزيز للعلوم التربوية: محمد نجيب بن حمزة أبو عظمة. (2001). ادارة الجودة وامكانية الاستفادة منها في تطوير التعليم العالي في السعودية.

مجلة دراسات في التعليم الجامعي: عبد العزيز محمد علي صقر. (2016). تطوير الاداء الاداري للقيادات الجامعية في ضوء مدخل ادارة التغيير(33)، صفحة 357.

مجلة عالم الفكر العدد 02، 01 جويلية 1980: منصور، طلعت. (1980). سيكولوجية الاتصال.

مجلة كلية التربية جامعة الاسكندرية، العدد.01: العتري، محمد (2021). فعالية برنامج تدريبي قائم على منصات التعلم الالكتروني التفاعلية في تنمية مهارات تطبيقات الواقع المعزز لدي معلمي المرحلة المتوسطة بالكويت.

#### الملتقيات:

المؤتمر العالمي الدولي الخامس حول: الاتجاهات الدولية الحديثة في منظمات الاعمال التحديات والفرص والافاق. جامعة الزرقاء الاهلية: حسن، ع. ا. (2006). جودة الخدمات الالكترونية لمنظمات الاعمال في ظل العولمة.

#### المراجع باللغة الأجنبية:

Chistine ennew، N. w. (2007). *Financial Sarvices Marketing : an international guide to principt principles and practice*. Boston: Buterworth-Heinemann.

F.Hofacker، C. (2007). *E\_Services (A Synthesis and Research Agenda)*.

Johns، N. (1999). *What this things Called service*، 09(33)، pp. 958-973.

Logiez carole، E. v. (2001). *entreprendre dans les services*. Paris، France: dunod.

UNESCO. (1998). *Conférence mondiale sur l'enseignement supérieur de clarification mondiale sur l'enseignement supérieur pour le 21e siècle*: Dans v. e. action. (Éd.)، (p. 1). paris.

Valarie a. Zeithaml، M. j. (2000). *Services Marketing* (Vol. 2). Irwin McGraw- hill.

الملاحق

جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم

كلية العلوم الاجتماعية

تخصص: الاتصال والعلاقات العامة

مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في العلاقات العامة

بعنوان

الخدمات الرقمية ودورها في تحسين مستوى التواصل بين الطالب والادارة بالجامعة

(دراسة ميدانية لطلبة سنة الاولى والثانية ماستر تخصص علاقات عامة بجامعة مستغانم)

إشراف :

إعداد الطالبين:

د. محراز سعاد

• بن دحان زينب

• بن نونة فاطمة

تعليلة:

في إطار اعداد مذكرة التخرج لنيل شهادة ماستر، نضع بين ايديكم استمارة استبيان، نرجو منكم الاجابة عن جميع الاسئلة الواردة فيها، بكل مصداقية وذلك بوضع علامة X في الخانة المناسبة بأرائكم. مع العلم أن جميع المعلومات التي سيتم جمعها سوف تحظى بالسرية التامة، بحيث لا يطلع عليها سوى الباحث وتستخدم فقط لأغراض البحث، ولكم جزيل الشكر مسبقاً.

السنة الجامعية: 2024/2023

استمارة الاستبيان:

بيانات عامة من المبحوث:

1. الجنس:

ذكر  انثى

2. السن:

20 سنة  اقل  25 سنة  اكبر

3. المستوى التعليمي

الاولى ماستر

الثانية ماستر

المحور الاول: دور الخدمة الرقمية في تحسين مستوى التواصل لدى الطالب مع الإدارة.

○ باعتبارك طالب بالجامعة هل تجد انها تستخدم الخدمة الرقمية في تعاملها مع الطالب.

دائما

احيانا

قليلا

○ حسب رأيك ما هو الغرض من استخدام الخدمة الرقمية داخل الإدارة الجامعية؟

ربح الوقت والجهد

التواصل مع الطلبة

رقمته الادارة

تحسين صورته المؤسسة

هل تهتم بمتابعة صفحات الخدمة الرقمية للإدارة؟

دائما

احيانا

قليلا

○ حسب رأيك ما هي التحديات التي تواجه الخدمة الرقمية بالإدارة الجامعية؟

اداريا

الكترونيا

○ على ماذا تعتمد في تواصلك مع الإدارة؟

الخدمة الرقمية

الخدمة التقليدية

هما معا

○ هل يعد استخدام الخدمة الرقمية يؤثر على العلاقة الوظيفية داخل مؤسستك؟

نعم

لا

المحور الثاني: أثر استخدام الخدمة الرقمية بالمؤسسة.

○ في رأيك هل ادخال المنصات الرقمية أحدث تجديدا في شكل تواصل بينك وبين الإدارة؟

نعم

لا

○ هل تعتقد ان الخدمة الرقمية تقوم بتحسين جوده خدمه الإدارة؟

نعم

لا

○ إذا كانت تستطيع تحسين جوده الخدمة، فهل ذلك من خلال؟

الروح في الاداء

سهوله الوصول الطالب

سرعه الاداء

○ ما مدى تأثير مردوديه الخدمة الرقمية في تقديم مستوى التواصل بين الإدارة والطالب في دور التكنولوجيا

الحديثة؟

كبير

عادي

قليل

○ ما هي اللغات التي تقدمها الإدارة في منصاتها بالاعتماد على الخدمة الرقمية؟

العربية

الفرنسية

الإنجليزية

المحور الثالث: العلاقة بين كل من الإدارة والطالب في المؤسسة الجامعية.

كيف ترى علاقة الإدارة مع الطالب من حيث الاتصال؟

○ الإدارة على اتصال دائم مع الطالب؟

نعم

لا

○ هل تقدم لك الإدارة معلومات بشكل مستمر؟

نعم

لا

ما رأيك في الإدارة الجامعية وعلاقتها مع الطالب من حيث الثقة؟

○ هل تثق بموظفي الإدارة الجامعية عالية جدا؟

نعم

لا

ما رأيك في الإدارة الجامعية وعلاقتها مع الطالب من حيث الارتباط.

○ ترتبط الخدمة الرقمية بتوفير المعلومات بشكل مستمر؟

نعم

لا

○ الخدمات الرقمية ترتبط بالتزامها مع المواعيد الطالب الجامعي؟

نعم

لا

○ هل تعتقد ان نقص الخبرة في مجال الخدمة الرقمية يعتبر العامل الاساسي الذي يعيق بين الطالب الجامعي

والإدارة؟

نعم

لا