وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عبد الحميد بن باديس –مستغانم –

كلية العلوم الاجتماعية

قسم العلوم الإنسانية

شعبة علوم الإعلام والاتصال

تخصص اتصال وعلاقات عامة

مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر أكاديمي في الاتصال والعلاقات العامة

موسومة بـ:

دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة بالجامعة الجزائرية

(تطبيق بروغراس كلية العلوم الإجتماعية عبدالحميد إبن باديس نموذجا)

من إعداد الطالبتين:

- قصراوي عزة
- لطروش إيمان زكية

تحت إشراف :

* أ.د عيسى عبدي نورية

لجنة المناقشة

اللقب والاسم	الرتبة	الصفة
محراز سعاد	أستاذة تعليم العالي	رئيسة
عيسى عبدي نورية	أستاذة محاضرة "أ"	مشرفة ومقررة
بن علي مليكة	أستاذة محاضرة "أ"	مناقشة

السنة الجامعية:

2024- 2023

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عبد الحميد بن باديس –مستغانم –

كلية العلوم الاجتماعية

قسم العلوم الإنسانية

شعبة علوم الإعلام والاتصال

تخصص اتصال وعلاقات عامة

مذكرتخرج لنيل شهادة ماسترأكاديمي في الاتصال والعلاقات العامة

موسومة بـ:

دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة بالجامعة الجزائرية

(جامعة عبد الحميد بن باديس نظام بروغراس نموذجا)

من إعداد الطالبتين:

- قصراوي عزة
- لطروش إيمان زكية

تحت إشراف :

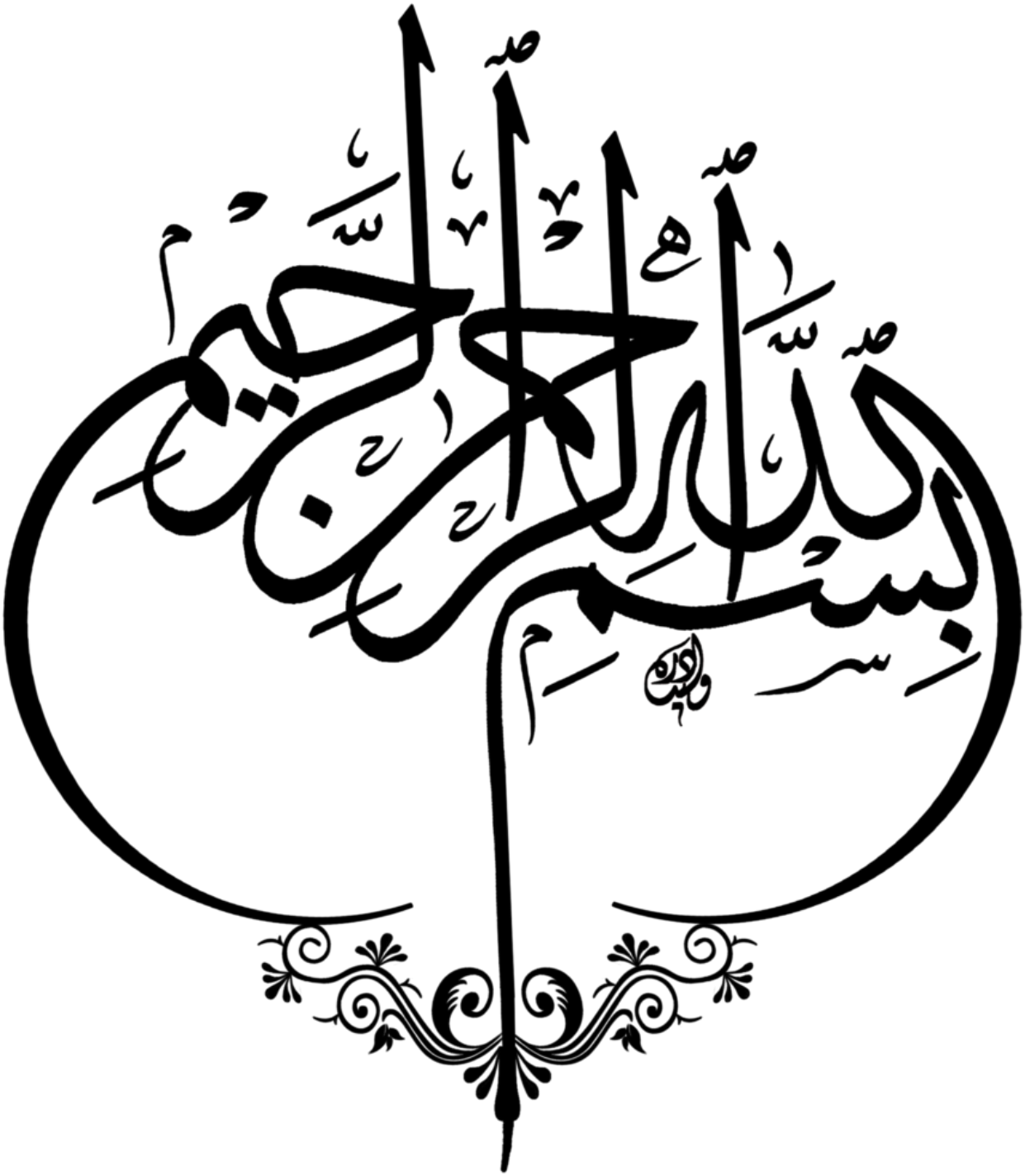
* أ.د عيسى عبدي نورية

لجنة المناقشة

اللقب والاسم	الرتبة	الصفة
محراز سعاد	أستاذة تعليم العالي	رئيسة
عيسى عبدي نورية	أستاذة محاضرة "أ"	مشرفة ومقررة
بن علي مليكة	أستاذة محاضرة "أ"	مناقشة

السنة الجامعية:

2024-2023


بسم الله الرحمن الرحيم

شكر وعرفــان

الحمد لله الذي وهبنا التوفيق والسداد ومنحنا الثبات وأعاننا على إتمام هذا العمل بعد أن سافرنا لنضع النقاط على الحروف ونكشف ما وراء ستار العلم والمعرفة فما هي ثمار علمنا قد أينعت وحان قطافها.

هذه كلماتنا المبعثرة نهمس بها في أذن كل من سيفتح هذه المذكرة لينهل معها ما يشاء ويشتهي وينقد ما يرفض ويبتغي.
هي أيضا كلمات شكر إلى كل من حثّنا وغَرَسَ فينا الأمل والإرادة

كما نتوجه بالشكر الجزيل إلى من شرفنا بإشرافه على مذكرة بحثنا الأستاذة المشرفة "عيسى عبدي نورية " وجميع الأساتذة الكرام كل باسمه منذ مشوارنا الدراسي.

إلى كل من ساعدنا في إنجاز هذا البحث من قريب أو بعيد.

الإهـــــــداء

الحمـد لله بنعمـــته تتم الصالحـات

الحمد لله ما تم جهد ولا ختم سعى إلّا بفضله وما تخطى العبد من عقبات وصعوبات إلّا بتوفيقه ومعونته، بفضل من الله أتممت مسيرتي الجامعية.

إلى من كلله الله بالهيبة والوقار. إلى من علمني العطاء بدون انتظار.. إلى من أحمل اسمه بكل افتخار والدي العزيز

إلى ملاكي في الحياة.. إلى معنى الحب والحنان.. إلى بسمة الحياة وسر الوجود

إلى من كان دعائها سر نجاحي وحنانها بلسم جراحي إلى أغنى الحبايب أمي الحبيبة

إلى جميع إخــوتي وأخـــواتي حفظهم الله

إلى نفســـــــــــــــــي

إلى من عمل معي بكد بغية إتمام هذا العمل إلى صديقي ورفيق دربي في المذكرة..

"زكية "

إلى الذين حملوا أقدس رسالة في الحياة إلى الذين مهدوا لنا طريق العلم والمعرفة..
"أساتذتنا الأفاضل "

اللهم أنفعني بما علمتني وأنفع بي

فالحمد لله على حسن التمام والختام

الإهـــــــداء

أهدي ثمرة جهدي المتواضع

إلى من وهبوني الحياة والأمل، والنشأة على شغف

الاطلاع والمعرفة، ومن علموني أن أرتقي سّلم الحياة بحكمة وصبر،

برا وإحسانا ووفاء لهما: الوالدين الكريمين

إلى من وهبني الله نعمة وجودهم في حياتي إلى العقد المتين

من كانوا عونا في رحلة بحثي: إخوتي وكل عائلتي

إلى من كاتفتني ونحن نشق الطريق معا نحو النجاح في مسيرتنا العلمية

إلى رفيقة دربي: عزة

وأخيرا إلى كل من ساعدني وكان له دور من قريب أو بعيد في إتمام هذه الدراسة، سائل المولى عز وجل ان يجزي الجميع خير الجزاء في الدنيا والآخرة.

ثم إلى كل طالب علم سعى بعلمه، ليفيد الإسلام والمسلمين

بكل ما أعطاه الله من علم ومعرفة.

ملخص الدراسة:

تهدف دراستنا إلى كشف دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة في كلية العلوم الاجتماعية، عبد الحميد ابن باديس، وكذلك محاولة التعرف على الأرضية الرقمية بروغراس وتيبان مدى أهميتها بالنسبة للجامعة وإبراز أهم الصعوبات والعوائق التي تواجه الطلبة الجامعين عند ولوجهم إلى المنصة

ولذلك حاولنا من خلال دراستنا الإجابة على السؤال الرئيسي المتمثل في: كيف تساهم استخدامات المنصة بروغراس الرقمية في تحسين الخدمة في كلية العلوم الاجتماعية عبد الحميد ابن باديس؟

حيث قمنا بدراسة ميدانية اعتمدت على المنهج المسحي الوصفي وأدوات جمع البيانات وهي استمارة الإلكترونية للطلبة ومقابلة كأداة ثانوية للموظفين والأساتذة والعينة كانت قصدية

الكلمات المفتاحية: الرقمنة – بروغراس – جودة الخدمات الجامعية.

Summary:

Our study deals with the impact of digitization on enhancing the service quality at the Faculty of Social Science of Abdelhamid Ibn Badis University . It also endeavors to understand the digital platform Progress and Tebbane and ascertain its significance for the university, while elucidating the primary difficulties and barriers that the university students face when accessing the platform.

Therefore, through our study, we sought to respond to the principal question: How does the utilization of the digital platform Progress contribute to service improvement within the Faculty of Social Sciences ?

We have carried out a field of study that relies on a descriptive survey approach and data collection tools that include an electronic questionnaire for students and

interviews as a secondary tool for staff and professors. The sampling was purposive.
Keywords: Digitization, Progress,Quality of University Services

فهرس المحتويات

▪ كلمة شكر وعرفان.	
ملخص الدراسة	
فهرس المحتويات	
▪ مقدمة.	13
الجانب المنهجي للدراسة	
الدراسة الاستطلاعية	
ضبط إشكالية الدراسة	16
فرضيات الدراسة	18
أهمية الدراسة	20
أهداف الدراسة	20
أسباب اختيار موضوع الدراسة	21
مفاهيم ومصطلحات الدراسة	21
منهج الدراسة	23
مجتمع البحث	24
العينة ومعاينة الدراسة	24
الدراسات السابقة	25
أدوات جمع البيانات	30
الفصل الأول: الجانب النظري للدراسة	
المبحث الأول: ماهية الرقمنة	33
تمهيد	33
المطلب الأول: تعريف الرقمنة	33
المطلب الثاني: أهمية الرقمنة	34
المطلب الثالث: أنواع الرقمنة	35
المطلب الرابع: متطلبات الرقمنة	36
خلاصة المبحث	39
المبحث الثاني: المنصة الرقمية بروغراس	

تمهيد	40
المطلب الأول: التعريف بمشروع عصرنة ورقمنة قطاع التعليم العالي بروغراس ومراحل	40
المطلب الثاني: مجالات تطبيق المنصة الرقمية بروغراس	42
المطلب الثالث: ايجابيات وسلبيات بروغراس	43
خلاصة المبحث	45
البحث الثالث: جودة الخدمة الجامعية	
تمهيد	46
المطلب الأول: تعريف الجودة، جودة الخدمة، جودة الخدمة الجامعية	46
المطلب الثاني: أهمية جودة الخدمة الجامعية	48
المطلب الثالث: أبعاد جودة الخدمة الجامعية	49
خلاصة المبحث	51
المبحث الرابع: الرقمنة في الجامعة الجزائرية	
تمهيد	52
المطلب الأول: تعريف الجامعة الجزائرية	52
المطلب الثاني: دمج الرقمنة في الجامعة الجزائرية	52
أثر استخدام الرقمنة على الطالب الجامعي	54
خلاصة المبحث	56
الجانب التطبيقي للدراسة	
التعريف بجامعة عبد الحميد بن باديس	
تمهيد	59
عرض نتائج الاستبيان الالكتروني والمقابلة وتفسيرها	59
النتائج العامة للدراسة	88
مناقشة الفرضيات	88
المناقشة بالدراسات السابقة	90
خاتمة	92
قائمة المصادر والمراجع	95
الملاحق	

قائمة الجداول

الرقم	العنوان الجدول	صفحة
01	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	59
02	توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر	60
03	توزيع أفراد العينة حسب متغير التخصص	61
04	توزيع أفراد العينة حسب متغير مكان العيش	62
05	توزيع أفراد العينة حسب متغير الإقامة	62
06	الوسيلة التي يستخدمها الطالب للولوج إلى منصة بروغراس	63
07	اللغة التي يستخدمها الطالب أثناء استخدامه للتطبيق	64
08	الخدمات التي يقدمها نظام بروغراس للطالب	65
09	هل يجد الطالب منصة بروغراس سهلة الاستخدام	66
10	هل يقوم الطاب بتصفح منصة بروغراس أثناء فترة صب النقاط	68
11	المجالات التي يستخدمها الطالب بكثرة عند استخدامه للمنصة	70
12	هل يجد الطالب هذه المجالات كافية لتلبية جميع مطالبه الجامعية	72
13	هل يستفيد الطالب من استخدامه لهذا النظام	73
14	هل واجه الطالب أي صعوبات عند استخدامه للمنصة	75
15	العراقيل التي تواجه الطالب عند استخدامه للمنصة	76
16	المشاكل التي يواجهها الطالب عند استخدامه للمنصة	78
17	رضا الطالب عما يقدمه له نظام بروغراس	79
18	سلبيات استخدام المنصة الرقمية بروغراس حسب رأي الطالب	81
19	تفضيل الطلبة الادارة التقليدية أم الإدارة عن طريق بروغراس	83
20	هل يوصي الطالب زملاؤه بالاطلاع على معلوماتهم باستخدام التطبيق	84
21	أهم المقترحات التي قدمها الطلبة لتطوير المنصة	85

قائمة الأشكال

01	الوسيلة التي يستخدمها الطلبة للولوج إلى المنصة بروغراس	63
02	اللغة التي يستخدمها الطلبة للولوج إلى المنصة بروغراس	64
03	الخدمات التي يقدمها نظام بروغراس	66
04	هل منصة بروغراس سهلة الاستخدام	67
05	هل يتصفح الطالب منصة بروغراس أثناء فترة صب النقاط	69
06	المجالات التي يستخدمها الطالب بكثرة عند استخدامه للمنصة	71
07	هل يجد الطالب هذه المجالات كافية لتلبية حاجاته الجامعية	72
08	هل يستفيد الطالب من استخدامه لنظام بروغراس	74
09	هل يواجه الطالب صعوبات عند استخدامه لنظام بروغراس	75
10	العوائق التي تواجه الطالب عند استخدامه لنظام بروغراس	77
11	المشاكل التي تواجه الطالب عند استخدامه للمنصة	79
12	رضا الطلاب عن المنصة الرقمية بروغراس	80
13	السلبيات التي يواجهها الطلبة عند استخدامهم للمنصة حسب رأيهم	82
14	تفضيل الطالب الإدارة عن طريق بروغراس أم الإدارة التقليدية	83
15	هل يوصي الطالب زملاؤه بالاطلاع على معلوماتهم باستخدام المنصة	84
16	أهم المقترحات لتطوير المنصة الرقمية بروغراس	87

مقدمة

مقدمة:

من المفاهيم الأساسية التي ارتبطت بالتعليم العالي الرقمنة والجودة. تعتبر جودة التعليم العالي من القضايا الأساسية التي تهتم بها الدولة بصفة عامة والمؤسسات التعليمية بصفة خاصة، فالجامعات ومختلف المعاهد تهتم بالجودة لضمان منتوج تكوين عالي المستوى.

تدخل الرقمنة ضمن أحد معايير الجودة وهو استخدام الوسائل التقنية في العملية التعليمية فتحويل معطيات العملية التعليمية من برامج وأنشطة تعليمية إلى مواد رقمية والكترونية قابل للتبادل عن طريق شبكة الأنترنيت ومختلف الوسائط الإلكترونية له أثر بالغ في تحسين جودة التعليم وإتاحته للجميع بتكلفة أقل وبالسرعة المطلوبة فالرقمنة إذا أصبحت قريبة الجودة في التعليم على كافة المستويات.

ولهذا كان من الضروري إدخال الرقمنة في الجامعة الجزائرية لأنها تتفق معها في عملها وفي تحقيق أهدافها ويكون ذلك عبر استعمال وسائل تكنولوجية متطورة باعتبارها النافذة التي يتواصل بها الموظفون والأساتذة والطلبة. ويعتبر قطاع التعليم العالي والبحث العلمي من أهم القطاعات التي سارعت الجزائر إلى عصرنة إدارتها وخدماتها معتمدة على أحدث التطورات، فتبنت فكرة المنصات الرقمية ومن أهمها المنصة الرقمية "بروغراس" كأرضية إلكترونية باتت حتمية أمام توقعات فئة كبيرة من الطلبة الذين يأملون في تقديم خدمات ترقى إلى مستوى تطلعاتهم.

ومن هنا جاءت دراستنا دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة في الجامعة الجزائرية دراسة ميدانية على الطلبة المستخدمين للمنصة الرقمية "بروغراس" في كلية العلوم الاجتماعية عبد الحميد بن باديس. ولدراسة هذا الموضوع قمنا بوضع خطة بحث متمثلة كالآتي:

الفصل الأول: هو الإطار المنهجي للدراسة يتضمن الدراسة الاستطلاعية وإشكالية الدراسة، وتوضح فيه أسباب اختيارنا للموضوع وأهميته وأهدافه، وكذلك أبرزنا أهم المفاهيم والمصطلحات في هذه الدراسة وتطرقنا إلى الدراسات السابقة وأدوات جمع البيانات المنجزة في هذا البحث.

أما الفصل الثاني فهو الإطار النظري للدراسة تم تقسيمه إلى أربع مباحث ملمة بموضوع الدراسة تمثلت على النحو التالي:

المبحث الأول كان بعنوان: ماهية الرقمنة وتطرقنا فيه إلى مفهوم الرقمنة، أهمية الرقمنة، وأنواع الرقمنة ثم متطلبات الرقمنة ثم خلاصة للمبحث.

المبحث الثاني جاء تحت عنوان: المنصة الرقمية بروغراس وتطرقنا فيه إلى تعريف المنصة الرقمية بروغراس، مجالات تطبيق المنصة، وإيجابيات وسلبيات استخدام المنصة الرقمية بروغراس ثم خلاصة للمبحث.

المبحث الثالث كان معنون بجودة الخدمة في الجامعة الجزائرية تطرقنا فيه إلى مفهوم الجودة وجودة الخدمة وجودة الخدمة الجامعية، ثم أهمية جودة الخدمة الجامعية، ثم أبعادها وأخيرا خلاصة للمبحث.

أما المبحث الرابع والأخير كان بعنوان الرقمنة في الجامعة الجزائرية، تطرقنا فيه لتعريف الجامعة الجزائرية ثم مطلب بدمج الرقمنة في الجامعة الجزائرية، ثم أثر استخدام الرقمنة على الطالب الجامعي ثم ملخص للمبحث.

الفصل الثالث للدراسة تمثل في الإطار النظري، قمنا بجمع البيانات عن طريق استخدام الاستبيان الالكتروني على الطلبة لكونه مناسب جدا لدراستنا فهو أيضا يعتبر من أهم أبعاد الرقمنة، وكذلك قمنا بإجراء مقابلة كأداة ثانوية مساعدة في التحليل الكيفي مع بعض الموظفين والأساتذة والطلبة كذلك، ثم قمنا بتفريغ وتحليل البيانات وتفسيرها بعد جمعها من مبحوثي الدراسة. وفي الأخير قمنا بعرض النتائج المتحصل عليها وقمنا بوضع خاتمة مناسبة للموضع ثم قائمة المصادر والمراجع وأخيرا الملاحق

الإطار المنهجي للدراسة

الدراسة الاستطلاعية:

في ظل التطور التكنولوجي الراهن سعت العديد من الجامعات الجزائرية ومن بينها جامعة عبد الحميد ابن باديس، إلى التحول إلى جامعة إلكترونية من خلال تطبيق أنظمة الإدارة الالكترونية الرقمية بشكل تدريجي ومدروس في قطاعاتها المختلفة على رأسها تطبيق "بروغراس"...

فالهدف من هذه الدراسة هو التعرف على دور نظام تكنولوجيا المعلومات بروغراس في تحسين صورة الخدمة داخل جامعة عبد الحميد بن باديس، وتسهيل الخدمات للطلبةّ، حيث تمت الدراسة داخل الجامعة.

وبما أن الدراسة تتعلق بالرقمنة والتكنولوجيا الحديثة قمنا بإعداد مجموعة من الأسئلة تتعلق بموضوع الدراسة على شكل استبيان إلكتروني وقمنا بإرساله إلى العديد من الطلبة الذين يرتادون الجامعة المطلوبة لنرى بذلك مدى تفاعلهم مع الرقمنة وسرعة استجابتهم، وذلك من خلال عدد الاجابات والنتائج المتحصل عليها، حيث تمت الاجابة على الأسئلة من قبل 20 طالب في غضون نصف ساعة فقط وهذا العدد كان كافي للقيام بدراستنا الاستطلاعية، كما اعتمدنا على الملاحظة بصفتنا طلبة في هذه الجامعة أيضا.

حسب تسلسل الأسئلة المطروحة والموجهة للطلبة عن استخدام منصة بروغراس الرقمية تحصلنا على النتائج التالية:

يميل العديد من الطلبة في وقتنا الحالي إلى السهولة واستبدال كل ما هو تقليدي والمعاملات الورقية بالرقمنة والتكنولوجيا الحديثة وبالتالي تعتبر منصة بروغراس خير دليل على ذلك، تعتبر هذه المنصة كأهم تغيير للطلبة من أجل الاطلاع على كل ما يخص عامهم الدراسي من نقاط وأهم المعلومات المختلفة بسهولة وفي وقتها المحدد.

كما لا يمكن إنكار أنه هناك بعض الشكاوي من طرف القليل من الطلبة حول المشاكل التي تعرقلهم أثناء استخدامهم لهذه المنصة، وكذلك عن بعض النقائص التي تتخلل هذا النظام تم حصرها في الأخطاء التي تقع أحيانا عند صب النقاط الخاصة بكل طالب فكثيرا ما تكون خاطئة أو لا يتم صبها نهائيا إلا بعد مرور زمن محدد، وكذلك هناك من يعاني من صعوبة في الولوج إلى المنصة بحد ذاتها، وقد وضح غالبية الطلبة على أن المشكل راجع إلى خلل

تقني في المنصة الرقمية، كما انحاز البعض على أن السبب راجع إلى عدم وعي الطلبة بطرق الاستخدام الالكتروني.

لكن ما إن التعامل مع هذه العقبات ومحاولة إيجاد الحلول والطرق المناسبة لتحسن الخدمة وسرعتها فإن منصة بروغراس ستؤدي بالضرورة إلى تحسن الخدمة الجامعية بشكل عام وفوري

❖ بناء إشكالية الدراسة:

يعد التقدم العلمي الهائل الذي يشهده العالم في مختلف القطاعات بما فيه قطاع التعليم العالي والبحث العلمي أدى إلى التحول من البيئة التقليدية الورقية إلى البيئة التعليمية الرقمية، التي تعتمد على الحواسيب والأنترنيت والمراسلات الإلكترونية ومختلف الوسائط الرقمية الأخرى، فإن اعتماد الادارة على الطرق الرقمية أحدث قفزة نوعية في مجال تطوير العمل وكفاءته، فلقد أصبح واجبا على الدول أن تتوجه إلى نظام الإدارة الرقمية لمواكبة عصر الحداثة وتوفير الجهد والوقت. حيث أصبح من غير الممكن تصور وجود أي نشاط إداري وظيفي من دون توفير تقنيات الحاسوب والاتصالات المختلفة.

الجامعات الجزائرية هي الأخرى خطت خطوة نحو مجال الرقمة بحيث حثت على ادخال التكنولوجيا وأكدت على استخدامها بأكمل وجه من خلال أسس وكيفيات تساعد الموظفين والطلاب على التفاعل والتواصل بشكل مريح في نقل ونشر المعلومات عبر المنصات الإلكترونية المبرمجة وأهمها منصة

" بروغرام " " Progress " الرقمية، التي تعتبر أحدث تغيير والأكثر أهمية في هذا المجال من الناحية الأدائية للمؤسسة وكذلك من الجانب الوظيفي، بحيث وفر «الرقمية بروغراس تقوم باختزال الجهد والوقت على الطالب والأستاذ".

" حلول تقنية مبتكرة للإدارة لإلكترونية فهي تعمل على تبسيط وتسريع العمليات الإدارية وزيادة كفاءة الإدارة الجامعية.

ولأن نجاح العملية التعليمية أو فشلها يكمن في مدى توفيق الجامعة في توفير خدمات نوعية تساهم في إيجاد بيئة خدماتية لعدد كبير من الطلبة الجامعيين فلا يكون هناك نجاح إلا من خلال الجهود المبذولة.

فجامعة " عبد الحميد ابن باديس كلية العلوم الاجتماعية واحدة من المؤسسات تتسابق هي الأخرى من أجل توظيف الآليات الرقمية وفي مقدمتها نظام " البر وغراس"

لذا تبني هذه الجامعية لهذا النظام أصبح حاجة ملحة، وهذا لتحسن وتطوير خدماتها المقدمة للطلبة الجامعيين لتحصيل الرضا عنها. بحيث يؤثر هذا الرضا بشكل كبير على جودة هذه

الخدمات والسعي دائما من أجل التطوير والتجديد، بالإضافة إلى اختزال الوقت وتسهيل المهام نظرا لسهولة استخدامه ومعالجته للبيانات في وقت وجيز.

بالرغم من هذه الفوائد والامتيازات التي تقدمها المنصة الرقمية " بروغراس" في الأوساط الإدارية وللموظفين داخل الجامعة التي وضعت فاصل وحد كبير بينها وبين الطرق التقليدية والمعاملات الورقية إلا أنه هناك العديد من المشكلات والعراقيل التي تواجههم عند استخدامهم لهذه المنصة.

وهذا راجع لعدة أسباب قد تكون بمسائل تكوينية تعليمية خاصة بكيفية الولوج إلى المنصة، أو أن تكون صعبة الفهم للطلبة ويصعب استخدامها وغيرها من الأسباب المتعددة....

وبناءات على ذلك انطلقت دراستنا في محاولة للكشف عن استخدامات المنصة الرقمية "بروغراس " كأهم البرمجيات الرقمية ومساهمتها في تحسين الخدمات الجامعية ومنه سنحاول في دراستنا فهم وتفسير الإشكالية: كيف **تساهم استخدامات منصة "بروغراس" الرقمية في تحسين الخدمة الجامعية في جامعة عبد الحميد ابن باديس كلية العلوم الاجتماعية؟**

❖ التساؤلات الفرعية:

1) هل تلتزم كلية العلوم الاجتماعية عبد الحميد ابن باديس بالتجسيد الفعلي للمنصة الرقمية " بروغراس"؟
2) ماهي أهم الخدمات التي تقدمها المنصة الرقمية " بروغراس" للطلبة؟
3) ماهي الأسباب والمتطلبات اللازمة لتحسين الرقمنة وعلى رأسها تطبيق " البروغراس «في الجامعة الجزائرية؟

❖ الفرضية الرئيسية:

تساهم استخدامات المنصة الرقمية بروغراس بتحسين الخدمة في جامعة عبد الحميد بن باديس كلية العلوم الاجتماعية

❖ الفرضيات الفرعية:

1) تلتزم كلية العلوم الاجتماعية لجامعة مستغانم بالتجسيد الفعلي لمنصة " البروغراس".

2) تقدم المنصة الرقمية "بروغراس" العديد من الخدمات للطلبة الجامعيين.
3) توجد عدة طرق وأساليب لتحسين الرقمنة وخاصة تطبيق "البروغراس" في الجامعة الجزائرية

❖ أهمية الدراسة:

تكمن اهمية الدراسة بالدرجة الأولى في التعرف على اهمية استخدام الطلبة الجامعيين للمنصة الرقمية

"بروغراس" كوسيلة لإتاحة المحتويات التعليمية وإعلان النتائج وتقديم المعلومات الضرورية التي يحتاج الطالب الاطلاع عليها بسرعة وسهولة ودون بذل أي جهد لذلك، والجدوى من توظيفها في العملية التعليمية كتقنية حديثة فرضت نفسها على قطاع التعليم العالي.

❖ أهداف الدراسة:

- ❖ تهدف دراستنا في هذا الموضوع إلى العديد من النقاط التي يمكن حصرها على الرقمنة واستخداماتها داخل كلية العلوم الاجتماعية عبد الحميد ابن باديس، ودورها في تحسين الخدمة الموجهة لطلبتها الجامعيين، وكذلك نوضح كيف يقوم نظام " بروغراس " في رقمنة بيانات الطلبة وأثرها على الارتقاء بنوعية الخدمة وانعكاسها على تطوير القطاع الجامعي.
- ❖ تهدف هذه الدراسة كذلك إلى تحديد مدى تأثير تطبيق الرقمنة والإدارة الالكترونية داخل جامعة مستغانم، وتحليل العوامل التي يمكن ان تؤثر في نجاح أو فشل هذا النوع من الإدارة.
- ❖ محاولة التعرف على منصة "بروغراس" الرقمية وأهميتها بالنسبة لطلبة جامعة عبد الحميد ابن باديس كلية العلوم الاجتماعية
- ❖ محاولة الكشف على أهم وأبز الصعوبات والعوائق التي تواجه الطلبة الجامعيين عند ولوجهم للمنصة الرقمية. وكذلك معرفة أهم الخدمات التي يقدمها لهم هذا النظام.

أسباب اختيار الموضوع:

أسباب شخصية:

- اهتمامنا بمتابعة أحدث التطورات التي شهدتها التكنولوجيا وتطبيقاته خصوصا في مجال الرقمنة وما تمنحه من يسر ودقة، وسرعة في تحصيل المعلومات.
- الاهتمام الشخصي نحو البحث العلمي نتيجة كثرة تداول أهمية الرقمنة كذلك لارتباط الموضوع مع تخصصنا اتصال وعلاقات عامة.

أسباب موضوعية:

- الرغبة في البحث عن هذا الموضوع نظرا لكونه حديثا ويعاني من نقص في الدراسات العلمية.
- التعرف على دور الرقمنة وبصفة خاصة تأثير المنصة الرقمية بروغراس في تحسين الخدمات الجامعية والميزات التي تقدمها هاذي المنصة.
- كذلك الاطلاع عن القيمة الجمهورية بروغراس داخل نطاق الخدمات الجامعية، مع التركيز على استكشاف أبرز الاضافات والتحسينات التي أدخلتها المنصة على هذه الخدمات.

❖ مفاهيم ومصطلحات الدراسة:

❖ *الرقمنة*:

لغة: تدل مادة رقم في المعاجم اللغوية العربية على جملة من المعاني أهمها التعجيم والتبيين والكتابة والقلم والخط، ويقول ابن المنظور:" الرقم والترقيم تعجيم الكتاب ورقم الكتاب يرقمه رقما أعجمه وبينه وكتاب مرقوم أي بينت حروفه بعلاماتها من التنقيط[1].

اصطلاحا: يعرفها تيري كاني:" ان الرقمنة هي عملية تحويل مصادر المعلومات على اختلاف اشكالها كتب، دوريات، صور، تسجيلات صوتية وغيرها ... إلى شكل مقروء آليا بواسطة استخدام الحاسب الالي غبر النظام الرقمي الثنائي والذي يعد وحدة المعلومات الأساسية لنظام معلومات آلي قائم على استخدام الحاسبات الآلية، وتحويل المعلومات إلى

[1] بضياف زهير، دور الرقمنة في ضمان جودة الخدمة العمومية الرهانات والتحديات تطبيق/خدمتي في قطاع المالية، مجلة التميز الفكري للعلوم الاجتماعية والإنسانية، العدد 04، بالملتقى الافتراضي الدولي، جامعة الشاذلي بن جديد، الطارف، نوفمبر2021م، ص96.

مجموعة من الأرقام الثنائية يمكن أن يطلق عليها بالرقمنة، ويتم القيام بهذه العملية باستخدام مجموعة من التقنيات والأجهزة المتخصصة "[1].

و عرف الأستاذ محمد فتحي عبد الهادي الرقمنة على أنها:" عملية نقل و تحويل البيانات إلى شكل رقمي للمعالجة بواسطة الحاسب الآلي و في نظم المعلومات عادة ما يشار للرقمنة على أنها تحويل النص المطبوع أو الصور الفتوغرافية و الإيضاحية و الخرائط إلى اشارات ثنائية باستخدام وسيلة للمسح الضوئي لإمكان عرض النتيجة على شاشة الحاسب الآلي ، و في الاتصالات عن بعد يقصد بالرقمنة تحويل الإشارات التناظرية المستمرة إلى اشارات الرقمنة النابضة و في علم المكتبات و المعلومات يقصد بالرقمنة عملية إنشاء نصوص رقمية من الوثائق التناظرية "[2].

اجرائيا: نقصد بالرقمنة في دراستنا أنها الرابط بين الطلبة والبيئة الرقمية " بروغراس"، وهي تقنية حديثة التكوين تعمل على تحويل المعلومات والبيانات في جامعة عبد الحميد ابن باديس من الشكل التقليدي إلى الشكل الرقمي بالاعتماد على الحاسب الآلي.

البروغراس:

تعريفه: هو المنصة أو الأداة الرقمية التي قامت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي بتطويرها، والغرض منها تحسن الخدمات لصالح أسرة الجامعة[3].

اجرائيا: هو منصة الكترونية تعليمية تساعد طلبة جامعة عبد الحميد ابن باديس على الاطلاع على شؤونهم الدراسية والبيداغوجية بدون الحاجة إلى التنقل إلى المكان المطلوب.

---

[1] عنكوش نبيل، الجودة الرقمية الجامعة الجزائرية، تصميمها وانشائها، مكتبة الأمير عبد القادر نموذجا، رسالة دكتوراه بكلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية بجامعة منتوري، قسنطينة، أفريل، 2010م، ص 148.

[2] شلغوم سميرة، الرقمنة كافية لضمان جودة العملية التعليمية، المجلة الجزائرية للعلوم القانونية السياسة الاقتصادية، المجلد 57، 2020م، ص 150.

[3] وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، متوفر على الرابط http//www.mers.dz/index.ph/progres-ar : 20:39 {20/04/2024}.

جودة الخدمات الجامعية:

تعريفها: هي كل خدمة تقدمها الجامعة للمستفيد تتطابق مع المواصفات وتؤدي إلى حالة من الرضا من وجهة نظر المستفيد وليس من وجهة نظر الإدارة في العناصر الملموسة والاعتيادية والاستجابة، الأمان والتعاطف وخصوصيات الجامعة[1].

اجرائيا: نقصد بالرقمة في دراستنا أنها الرابط بين الطلبة والمنصة الرقمية بروغراس، وهي تقنية حديثة التكوين تعمل على تحويل المعلومات والبيانات في جامعة عبد الحميد ابن باديس من الشكل التقليدي إلى الشكل الرقمي بالاعتماد على الحاسب الآلي.

❖ ***منهج الدراسة:*** يعتبر اختيار منهج الدراسة من اهم الخطوات التي يتبعها أي باحث لإنجاز بحثه او دراسته، لذلك لا بد من اتباع خطوات فكرية منظمة وعقلانية هادفة لبلوغ النتائج المرجوة، وهذا لا يكون إلا عند اتباع منهج يتناسب مع وضعية الدراسة.

وانطلاقا مما سبق يمكن أن يعرف المنهج بأنه مجموعة الإجراءات الذهنية التي يمثلها الباحث مقدما لعملية المعرفة التي سيقبل عليها، من اجل التوصل إلى حقيقة المادة التي يستهدفها[2].

فالمنهج الذي اعتمدنا عليه في دراستنا هو المنهج المسحي الوصفي فهو إحدى الطرق المعتمدة لدراسة نوعيات من الأبحاث، والتي تستوجب اختيار مجتمع دراسة بأكملها أو عينات دراسية تتمثل أغلبية المجتمع وذلك بهدف إحاطة وصف الظواهر باستخدام الكثير من أدوات ابحث العلمي قصد التمكن من جمع أكبر كم من المعلومات[3].

فهو يتلاءم مع دراستنا من خلال العمل على وصف كيفية استخدام الرقمنة وأهمها البروغراس من طرف مستخدمي هذا النظام ودورها في تحسين جودة الخدمة الجامعية وكذلك يساعدنا للوصول إلى نتائج علمية دقيقة.

---

[1] سلمان محمد، مستوى جودة الخدمات الجامعية كما يدركها طلبة جامعة الأقصى بغزة طبقا لمقياس جودة الخدمة، مجلة جامعة الأقصى، سلسلة العلوم الإنسانية، المجل د17، 2013م، ص10.

[2] ماثيو جيدير، كتاب منهجية البحث العلمي، ترجمة ملكة أبيض، دليل الباحث المبادئ في الموضوعات البحوث والرسائل الماجيستير والدكتوراه، ص 72.

[3] إبراهيم إبراش، كتاب المنهج العلمي وتطبيقاته على العلوم الاجتماعية، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2009م، ص195.

❖مجتمع البحث:

نقصد بمجتمع البحث مجموعة من الأشخاص أو المؤسسات أو الأشياء أو الأحداث التي نريد أن نصل إلى استنتاج بخصوصها، والباحث ليس باستطاعته دراسة كامل الوحدات التي هو بصدد دراستها خاصة إذا كان حجمها كبيرا أو يفوق امكانياته[1].

في دراستنا هذه يعتبر مجتمع البحث الطلبة مستخدمي تطبيق بروغراس في جامعة عبد الحميد ابن باديس كلية العلوم الاجتماعية ذلك بصفتنا كطلبة في هذه الجامعة كان من السهل جدا التعامل مع الطلبة واختيار العينة بعناية وسهولة الاتصال بهم. وكذلك بعض الأساتذة والموظفين في نفس الكلية.

❖العينة ومعاينة البحث:

اعتمدنا في دراستنا على المعاينة الغير احتمالية بحيث ارتأينا أنها المناسبة من أجل تحقيق هدف الدراسة.

العينة: يعتبر اختيار العينة خطوة مهمة من حيث تحديدها للمجتمع خطوة أساسية في أي بحث علمي والتي عرفت هي الأخرى على ان العينة هي عبارة " عن عدد محدود من المفردات التي سوف يتعامل معها منهجيا ويسجل من خلال هذا التعامل البيانات الأولوية المطلوبة ويشترط في هذا العدد أن يكون ممثلا لمجتمع البحث في الخصائص والسمات التي يوصف من خلالها هذا المجتمع"[2].

وبما ان دراستنا تتمحور حول استخدام الرقمنة ودورها في تحسين جودة الخدمة الجامعية بكلية العلوم الاجتماعية عبد الحميد ابن باديس فقد اخترنا عينة قصدية من طلاب السنة الثانية ماستر علوم الاعلم والاتصال مختلف التخصصات وبعض الأساتذة والموظفين في المقابلة.

[1] عمار بوحوش، كتاب دليل الباحث في المنهجية وكتابة الرسائل الجامعية، الجزائر موقع النشر والتوزيع، 2002م، ص 46.
[2] محمد عبد الحميد، كتاب البحث العلمي في الدراسات الإعلامية، عالم الكتب، ط1، القاهرة، 2000م، ص46.

❖ ***الدراسات السابقة:***

الدراسة الأولى:

- وهي دراسة قام بها الباحث عكنوش نبيل المالك تحت عنوان (المكتبة الرقمية بالجامعة الجزائرية: تصميمها إنشائها – مكتبة جامعة الأمير عبد القادر نموذجا، وهي رسالة مقدمة لنيل درجة دكتوراه وذلك بجامعة منتوري كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، قسم علم المكتبات عام 2010 م.
- يتمثل موضوع الدراسة في التعرف على العوامل والأسباب التي أدت إلى تأخر ظهور مشاريع المكتبات الرقمية بالعالم العربي وخاصة الجزائر، وإبراز العوائق التي تحول دون إنشائها فتكلفة هذه المشاريع تكلف ميزانيات باهظة وكذلك لا يمكن التأكد او التنبؤ بنجاحها على الرغم من نجاح تجارب الدول المتقدمة في مشاريع رقمنة أرصدتها، فالمكتبة الرقمية تلعب دورا كبيرا من خلال القيمة التي تضيفها للمستفيدين.
- يتمثل سؤال الإشكالية في: **ماهي المتطلبات اللازمة المادية والبشرية والفنية لأجل إنشاء مكتبة رقمية؟**
- تهدف الدراسة إلى رصد مختلف الاتجاهات في مفهوم المكتبة الرقمية وابراز أهميتها ومعرفة العوائق التي تحول دون إنشائها.
- فرضية الدراسة: تواجه المكتبة الرقمية لجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية بعد وضعها حيز التنفيذ مشاكل قانونية وصعوبات تقنية وفنية في إدارتها مما نتج عنه عدم تطبيق المعايير الوظيفية اللازمة.
- المنهج المعتمد في الدراسة هو المنهج الصفي فهو يلائم الظاهرة المراد دراستها، فمن خلاله تم جمع البيانات والمعلومات وثم تفسيرها وعرضها.
- تم الاعتماد على العينة المسحية للتعرف على حالة وواقع مشروع المكتبة الرقمية كون مجتمع الدراسة صغير يمكن حصره وبالتالي فالبحث هو دراسة مسحية وصفية.

- يتمثل مجتمع البحث وعينة الدراسة في اعضاء الهيئة التدريسية بالجامعة بكل الرتب العلمية
والتخصصات.
- استعان الكاتب بمجموعة من الأدوات المساعدة في جمع المعلومات وهي الملاحظة، الاستبيان والمقابلة.
- نتائج الدراسة: إن للمكتبة الرقمية للجامعة وليدة خطط إدارية نابعة من إدارة الجامعة وليست ناجمة عن تخمين وطموحات المكتبيين لتلبية احتياجات المستفيدين من خدماتها وضرورة مواكبة التطورات التكنولوجية حتى لا يتخلفوا عمن سبقهم إلى مثل هذه الحلول التكنولوجية الرقمية.
- تشير أعلى نسبة مجتمع البحث بأنهم يقومون بالتواصل مع الهيئات والمنظمات العربية بالدرج الأولى، تليها مباشرة هيئات ومنظمات اجنبية ثم جامعات خارج الوطن، وإن استخدام البريد الالكتروني مقتصر على التواصل بالجهات الخارجية للوطن بصورة أكبر ولا يستخدم إلا نادرا ويكاد ينعدم من اجل التواصل مع الطلبة.
- جميع فئات عينة البحث على أن استخدام مصادر المعلومات الالكترونية في عملية التعليم عن بعد يعد أمرا ثانويا وليس أساسيا للتعليم وقد تجاوزت نسبة إجاباتهم 61%.
- أوجه التشابه: تتشابه الدراسة الحالية مع الدراسة السابقة في انهما لهم نفس المتغير وهو الرقمنة.
- أوجه الاختلاف: يكمن الاختلاف في أن الدراسة تنتمي إلى تخصص آخر.
- الدراسة الحالية: تتحدث عن الخدمات الجامعية على خلاف الدراسة السابقة التي تتحدث عن كيفية إنشاء وتصميم مكتبة رقمية.
- الاستفادة من الدراسة: ساهمت هذه الدراسة في معرفة خلفية الموضوع وتزويدنا بالأفكار الجديدة وكيفية صياغة وبناء المشكلة والتعرف على مصادر بحث جديدة.

الدراسة الثانية:

- دراسة محمد تيتوش – صباح غربي، 2022م، بعنوان (استخدام بروغراس بين الواقع والمأمول دراسة ميدانية على عينة من الطلبة الجامعية المستخدمين للمنصة) المجلة العلمية للتكنولوجيا والعلوم.
- تمثل موضوع الدراسة في: التعرف على أساسيات استخدام منصة بروغراس بالنسبة للطلبة الجامعيين بالإضافة إلى استخدامات الطلبة لتكنولوجيات الإعلام الآلي، ومعرفة ما إذا كان هناك صعوبة او سهولة في استخدامهم للمنصة وتبيان المشاكل التي تواجههم.
- تمثل سؤال الدراسة في: **ما هي أساسيات استخدام منصة بروغراس بالنسبة للطلبة الجامعيين؟**
- تهدف الدراسة إلى محاولة التعرف على منصة بروغراس ومدى أهميته بالنسبة للجامعة الجزائرية.
- اعتمد الباحث على المنهج الوصفي للكشف عن حقيقة الظاهرة والاستعانة بالتحليل الكمي والكيفي وتحليل البيانات الميدانية.
- تمثلت عينة الدراسة في 40 مفردة تم اختيارها بطريقة قصدية باستخدام أداة الاستبيان لجمع المعلومات وفق المنهج الوصفي.
- توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج تمثلت في: أثبتت النتائج أن الطلبة جيدون في مهارات الإعلام الآلي وهذا ما يؤكد انه ليس لديهم مشكلة في استخدام المنصة الرقمية بروغراس.

كما أكدت أن الطلبة المبحوثين يستخدمون شبكة الأنترنيت بشكل جيد جدا وهذا ما اكدته النسبة العالية، التي لها علاقة مع استخدام منصة بروغراس.

حثت الدراسة على إلى ضرورة زيادة تدفق شبكة الأنترنيت من اجل تسهيل عملية الولوج إلى منصة بروغراس والاستخدام الجيد.

استخدام المبحوثين للمنصة الرقمية بمفردهم رجع إلى مهارتهم في الإعلام الآلي واستخدام شبكة الأنترنيت بنسبة كبيرة.

غالب المبحوثين يستخدمون اللغة العربية عند استخدام المنصة الرقمية وذلك راجع إلى تعليمهم باللغة العربية.

- أوجه الاختلاف: هناك اختلافات بين الدراسة الحالية والسابقة في:

اعتمدت الدراسة السابقة على الاستبيان الورقي وتحديد العينة أما الدراسة الحالية اعتمدنا على الاستبيان الإلكتروني ولا يوجد فرضيات في الدراسة السابقة.

- أوجه التشابه: هناك تشابه بين الدراسة الحالية والدراسة السابقة من ناحية الموضوع أن كل منهما يتحدث عن منصة بروغراس ودورها في تحسين الخدمات الجامعية.
- الاستفادة من الدراسة: تمت الاستفادة من الدراسة كونها إضافة علمية بما توفره من معلومات مطلوبة والتعرف على العناصر الأساسية للبحث.

الدراسة الثالثة:

- دراسة للأستاذ عاشور عبد الكريم بعنوان (دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية، وهي مذكرة لاستكمال متطلبات الحصول على شهادة الماجيستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص الديمقراطية، إشراف الدكتور بوريس رياض، 2010/2009م).
- موضوع الدراسة: حاولت هذه الدراسة إبراز دور الإدارة الإلكترونية كمفهوم جديد في عملية ترشيد الخدمة العمومية من خلال نموذج الولايات المتحدة الأمريكية ومقارنتها بالجزائر.
- الإشكالية الرئيسية لهذه الدراسة تمثلت في: **كيف يؤثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على الخدمة العمومية؟**
- تهدف الدراسة إلى التعرف على دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية.
- المنهج الذي اعتمد عليه الباحث في الدراسة هو منهج تحليل المضمون من خلال تحليل مضامين القوانين والتشريعات المرتبطة بموضوع التحول نحو الإدارة الإلكترونية ثم عرض التجربة الإلكترونية ومقارنتها بالواقع الجزائري.

- نتائج الدراسة: إن لإدارة الإلكترونية أصبحت مطلبا ضروريا وملحا من أجل ترشيد الخدمة العمومية وتجاوز العراقيل والإجراءات البيروقراطية مع اختلاف تطبقها من دولة إلى أخرى.

تؤثر الإدارة الإلكترونية على شكل الخدمة العمومية من خلال عدة آليات تتمثل في شبكة الأنترنيت ومختلف المعدات التقنية والتكنولوجية.

التجربة الجزائرية في مجال الإدارة الإلكترونية تعبر عن وجود رغبة في التحول للخدمات العامة الإلكترونية.

- اوجه التشابه: تتشابه دراستنا مع الدراسة السابقة أن كل منهما يتحدث عن الإدارة الإلكترونية أو الرقمنة في تحسين خدمات الجزائر.
- اوجه الاختلاف: اختلفت الدراسة السابقة مع دراستنا هذه في عدة نقاط على غرار عرضها لنموذج الولايات المتحدة الأمريكية كمقارنة بين النموذج الأمريكي والجزائري والذي كانت فيه الجزائر ومتأخرة كثيرا في مجال الإلكترونية، بينما دراستنا حثت على أن التحول الرقمي يلعب دور كبير في تحسين جودة الخدمة الجامعية في الجامعات الجزائرية مثل منصة بروغراس وأن الجزائر في تطور في مجال الرقمنة.

بنيت دراستنا حول منصة بروغراس الرقمية في الجامعة الجزائرية بينما الدراسة السابقة تطرقت لنموذج الإدارة الإلكترونية في الولايات المتحدة الأمريكية ومقارنتها بواقعها في الجزائر.

- الاستفادة من الدراسة: استفدنا من هذه الدراسة خاصة في الفصل الثالث (تجربة الإدارة الإلكترونية في الجزائر وأثرها على الخدمة العمومية من خلال عرض واقع الجاهزية الإلكترونية والتحول الإلكتروني في الجزائر وتشخيص أسباب تأخر الرقمنة.

❖أدوات جمع البيانات:

- تحتاج عملية جمع البيانات من مصادر البحث لاهتمام وعناية خاصة من الباحث لأنها من الأساليب الذي سيقوم عليها البناء العام للبحث، اي حجر الزاوية في البحث فهي من أهم المراحل الأساسية في إعداد البحث العلمي حيث ان البحث العلمي يسعى بصفة اساسية للإجابة عن التساؤلات التي يطرحها الباحث والفوارق المحددة سلفا والمتعلقة بمختلف جوانب البحث[1].

الاستبيان الإلكتروني: هو أداة لجمع البيانات من السياقات الافتراضية، والذي يصمم الباحث استمارته

وتوضع على أحد الموقع الشبكات الاجتماعية، ويرسل الباحث الرابط إلى الأفراد عبر الشبكة أو بريدهم الإلكتروني. ثم يتولى المبحوث ردها في نفس الموقع أو البريد الإلكتروني الذي يحدده الباحث[2].

كذلك هناك تعريف آخر بحيث يعتبر استبانة يتم تصميمها عبر الأنترنيت وإرسالها للمفحوصين عن طريق البريد الإلكتروني بغرض سرعة الحصول على البيانات وتخضع لنفس شروط وقواعد تقنين الاستبانة الورقية قبل تصميمها ونشرها على الأنترنيت بشكل يحقق الهدف الذي يسعى إليه الباحث من خلال المشكلة التي يطرحها بحثه ويرسل الاستبيان عبر الوسائط المختلفة لمجموعة من الأفراد أو المؤسسات التي اختارها الباحث لبحثه لكي يتم تعبئتها ثم اعادتها للباحث[3].

- وقد اعتمدنا في دراستنا هذه على الاستبيان الإلكتروني لأنه يتناسب مع موضوع بحثنا من عدة جوانب نذكر منها ما يلي:

[1] محمد عبد الله، كتاب البحث في علوم الإعلام والاتصال من الأطر المعرفية إلى الإشكاليات المنهجية، ط1، دار النهضة العربية، بيروت/لبنان، 2010م، ص 246.

[2] محممد تيتوش وصباع غربي، الاستبيان الالكتروني كأداة لجمع البيانات من المأمول إلى الواقع، مجلة الحوار الثقافي، المجلد11، العدد 03، 2023م، ص43.

[3] أحمد تيتوش وصبح غربي، نفسه، ص43.

بما أن موضوعنا حول الرقمنة في كلية العلوم الاجتماعية عبد الحميد ابن باديس إعتمدنا على الاستبيان الإلكتروني لمعرفة نسبة الطلبة للرقمنة ومدى تجاوبهم معها من خلال النتائج المتحصل عليها. {أنظر إلى الملحق 01}.

إن المعلومات المتحصل عليها من خلال الاستبيان الإلكتروني معلومات موضوعية وصادقة لأنها تكون بدون ذكر الأسماء.

الاستبيان الإلكتروني أكثر سهولة في التحليل وكذلك اقتصادي من حيث التكلفة والوقت والجهد في نفس الوقت.

- واعتمدنا كذلك على المقابلة كأداة ثانوية مساعدة في التحليل الكيفي وتفسير النتائج المتحصل عليها. {أنظر إلى الملحق رقم 02}.

الإطار النظري للدراسة

المبحث الأول: ماهية الرقمنة

تمهيد:

نتيجة لما أحرزه العلم من تقدم في مجال التكنولوجي والانتشار الواسع للشبكة العنكبوتية وتأثيرها على طبيعة وشكل النظم الإدارية الأمر الذي أدى إلى تراجع أشكال الخدمة التقليدية وتزايد الحاجة إلى ضرورة تبني أنماط وأساليب جديدة ترتكز على الأبعاد التكنولوجية وإعادة صياغة الخدمات الجامعية بشكل يتواكب مع متطلبات التطور السريع في وسائل الاتصال، والتوجه إلى تبني نمط الإدارة الرقمية الذي يعد نموذجا لتسير الذي تبنته الجزائر في الإدارة المحلية.

المطلب الأول: تعريف الرقمنة

تتداخل الرقمنة كمفهوم مع مصطلحات أخرى مشابهة كالتحول الرقمي، الذكاء الاصطناعي وغيرها. تشير **شارلوت بيرسي Charlette Buresi** إلى الرقمنة على أنها منهج يسمح بتحويل البيانات والمعلومات من النظام التناظري إلى النظام الرقمي ويقدم **دوج هودج Doug Hordes** تعريفا يعتبر فيه الرقمنة عملية أو إجراء لتحويل المحتوى الفكري المتاح من وسيط تخزين فيزيائي تقليدي إلى شكل رقمي من خلال المفاهيم السابقة نستخلص أن عملية الرقمنة لا تعني فقط الحصول على كما عرفت الرقمنة على أنها "عملية استنساخ ورقية ، تمكن من تحويل الوثيقة مهما كان نوعها ووعاؤها إلى سلسلة رقمية ، ويواكب هذا العمل التقني عمل فكري ومكتبي لتنظيم ما بعد المعلومات من أجل جدولتها وتمثيل المحتوى المرقم وهي آليات رقمية دقيقة ويمكن استخلاص أن المفاهيم والتعريفات السابقة تتشارك في ضبط مفهوم الرقمنة التي لا تعني فقط الحصول على مجموعات من المحتويات الإلكترونية وإدارتها ولكن تتعلق في مجموعات البيانات الإلكترونية وإدارتها ، ولكن تتعلق بتحويل التعامل من مصدرها المتاع بشكل ورقي إلى شكل إلكتروني قابل للتداول ويمكن اختصاره في رقم وشيفرات الأساس بتحويل مصدر المعلومات المتاح في شكل ورقي بسيط لتسهيل نقله عبر برامج إلكترونية ، وجعل النص التقليدي من شكله الورقي إلى الشكل الرقمي يمكن الاطلاع عليه من خلال تقنيات الحاسبات الآلية . الرقمنة هي أيضا استخدام

التقنيات الرقمية لتغيير نماذج الأعمال والعمليات وتوفير فرص جديدة لتوليد ثروة والتنمية المستدامة، ويمكن النظر إلى الرقمنة بأنها تحويل العمليات إلى نسخ رقمية والغاء الحواجز بين البشر وتقنية المعلومات والاتصالات باستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي لتحقيق مردود اقتصادي واجتماعي بفعالية وإنتاجية أعلى. [1]

المطلب الثاني: أهمية الرقمنة

تكمن أهمية الرقمنة للجامعات في امتلاك إمكانات التكنولوجيا الرقمية القادرة على تغيير منظومة التعليم الجامعي، وأنماطه، ووسائله، وموارده، وفلسفته، وسياسته، وأدواره، ومناهجه، حتى تكاد تختفي حجرة الدراسة المغلقة كما تختفي المكتبة القائمة على الكتب وحدها فتكون هناك الجامعات بلا أسوار، والمكتبات الرقمية وغيرها من المفاهيم الناتجة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فالتحول الرقمي بجميع أشكاله وصوره جسر نحو المعرفة الجديدة.[2]

حيث تكمن أهمية الرقمنة والتحول الرقمي في قدرته على الإسهام في حل مشكلات الإنسان من ناحية وتفعيل التنمية وتعزيز استدامتها من ناحية ثانية، ويشمل ذلك جوانب اقتصادية واجتماعية وبيئية وثقافية أيضا، وتأتي التقنية لتكن عاملا مساعدا ومحفزا في كل هذه الجوانب كذلك لعملية الرقمنة أهمية كبيرة منها سهولة وسرعة تحصيل المعرفة والمعلومات من مفرداتها، كما أنه يمكن استرجاعها في ثواني محدودة مع إمكانية الاطلاع على مصدر المعلومة ذاتها، وإمكانية مشاركتها من قبل ملايين المستفيدين في الوقت نفسه

الرقمنة تتيح امكانية التكامل مع الوسائط الأخرى الصوت الصورة، الفيديو وهذا ما يعطي المعلومة قيمة أكبر من لو كانت بشكل مطبوع .التأكيد على مبدأ الجودة الشاملة، والتي تعني الدرجة العالية من النوعية أو القيمة، وهو ما تهدف إليه الادارة الرقمية وهو تلبية احتياجات الأفراد في أسرع وقت ممكن، تجسيد الشفافية بتوفير المعلومات لتقديمها الى الجهات الادارية أو المواطنين وتقديم أحسن الخدمات للمواطنين وذلك بخلق بيئة عمل فيها تنوع من

[1] فوزية صادقي، سليم بولحية، دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية بالجزائر، اطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه 2021 ص 114.
[2] الخطيب ياسر حزام هزاع، مقال بعنوان: تحديات التحول الرقمي في التعليم الجامعي، مجلة لعلوم التربوية والدراسات الإنسانية، المجل د8 العدد 19 كلية التربية عبس جامعة حجة، عمان، اليمن، ص 68.

المهارات والكفاءات المهيأة مهنيا .سهولة الاستعمال والاتاحة للجميع: اتاحة تقنيات الرقمنة للجميع في المنازل والعمل والمدارس والمكتبات لكي يتمكن كل طالب من التواصل. ايضا التركيز على النتائج بحيث تهتم الادارة الرقمية بتحويل الأفكار إلى نتائج مجسدة على أرض الواقع، تعود بفائدة على الجمهور بتخفيف العبء عليهم من حيث الجهد والمال والوقت[1].

المطلب الثالث: أنواع الرقمنة

قمنة على شكل صورة: ويطلق على هذا الأسلوب أو الشكل، Image Bitmapوتعني حفظ الوثائق بشكل صورة غير قليلة للتحويل أو للتحويل أو التغيير، وتفيد هذه الطريقة في حالة اهتمام الباحثين بالقيمة الفنية للوثيقة وليس قيمتها النصية، والصورة تتكون من مجموعة نقاط تدعى بيكسل وكل بيكسل ترميزه: بايت الصورة أسود وأبيض 8بايت الصورة في مستوى رمادي 24بايت أو أكثر الصورة ملونة[2].

1. **رقمنة الرسومات الهندسية والخرائط والأشكال:** وهذا النوع من رقمنة المصادر يسمى ب Mode Vectoriel أو في شكل شعاعي ، وهي تقنية تمثيل الأشكال من خلال معدلات رياضية ، ويتمثل المبدأ الرئيسي للعملية في إعادة تمثيل معطيات الصورة من خلال معدلات هندسية والتي ستسمح بقراءتها من وجهة رياضية ، وهذا يعني حفظ تشكيل متعدد من النقاط الأساسية تقوم بتخزين تتابع وتوالي الإجراءات والعمليات التي تقود إلى تشكيل المخطط ، يطبق هذا الأسلوب في مجال الرسومات التخطيطية المكونة من عناصر أو رسومات هندسية التي يمكن تسييرها بواسطة برمجيات الرسم باستخدام الحاسب الآلي Autocideبرمجة DAO Dessin Assisté par Ordinateur.[3]

---

[1] حافظي زهير الانظمة الية ودورها في تنمية الخدمات الأرشيفية، دراسة تطبيقية بأرشيف بلدية قسنطينة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم المكتبات، جامعة منثوري، قسنطينة مارس 2008 ص 446.

[2] مهري سهيلة المكتبة الرقمية في الجزائر، دراسة الواقع والطلعات المستقبل مذكرة لنيل شهادة الماجستير تخصص اعلام مهني وتقني جامعة منثوري قسنطينة، 2006 م2005 م، ص 84.

[3] كلثوم عطاب مكي الدراجي، رقمنة الشباك الإلكتروني الموحد للوثائق البيومترية كافية تحسين الخدمة العمومية في الجزائر بلدية ورقلة نموذجا مجلة الاجتهاد القضائي المجلة 13 العدد 2021،2 ص 125.

2. الرقمنة في شكل نصوص Textes باستخدام برمجيات: من أشهرها الأوفيس والحواسيب أو الأجهزة المسح الضوئي ويمكن الحصول على هذا الشكل من الرقمنة من خلال منهجين أساسيين:

الأول :من خلال اجهزة وبرمجيات متخصصة في إنشاء النصوص معالجة النصوص وفي هذه الحالة يكون النص متاحا ولا يحتاج إلى رقمنة مدام يحتفظ بالشكل الذي تم تصميمه عليه بالإضافة إلى الاحتفاظ بالمحتوى الموضوعي، ويقتصر استخدام هذا المنهج في بيئة تشغيل مطابقة تماما للبيئة التي تم إنشاؤه فيها أول مرة.

الثاني : ويعتمد على تقنيات مثل أجهزة القراءة الضوئية للحرف ، OCRوهي تقنية تسمح باستعادة المحتوى النصي ولكن طريقة العرض الشكلي غالبا ما يتم فقدها ، يمكن كذلك الحصول على جزء من البناء المنطقي للنص Structure Logique من خلال التعرف على العناوين والفقرات وتلك البرمجيات تتسم بالآتي : تسمح بالعرض وإتاحة المحتوى الموضوعي من خلال تطبيقات الشبكة العنكبوتية إمكانية البحث في النص الكامل Texte fullوالتنقل بيسر وسرعة فائقة بين النصوص المختلفة ، وكذلك داخل النص الواحد إمكانية ربط استفسار البحث بالعناصر التي تميز النصوص عن بعضها البعض مثل : التاريخ ، المؤلف الموضوع ... إلخ . إمكانية الاستفسار باللغة الطبيعية أصل النص والتي تتيح ولوج مبسط ومباشر[1].

المطلب الرابع: متطلبات الرقمنة

تتطلب عملية رقمنة الأرصدة الوثائقية داخل الإدارة الجامعية تضافر عدة جهود، وتوفر العامل البشري المتمثل في العاملين القائمين بالرقمة، وكدا العامل المالي بالإضافة إلى توفر الأجهزة الخاصة لإنجاز هذه العملية كما لا ننسى الإطار القانوني وعلى العموم يمكن إيجاز متطلباتها فيما يلي:

[1] أحمد يوسف حافظ أحمد النشر الإلكتروني ومشروعات المكتبات الرقمية العالمية والدور العربي في رقمنة وحفظ التراث الثقافي، الطبعة الأولى دار نهضة مصر للنشر، مصر، ص،33.

المتطلبات المالية: تعتبر الموارد المالية من النقاط الحساسة لأي مشروع، وبالأخص مشروعات التحويل الرقمي، إذ يمكن تقدير الاحتياجات المالية للمشروع بالنظر إلى نوعية الأهداف المسطرة والمرجو الوصول إليها وتحقيقها. وأهم ما يمكن مراعاته عند التفكير في بلورة مشروع الرقمنة، وضع دراسة مفصلة حول الموارد التي يمكن اعتمادها والتي ينتظر منها أن تحدث سيولة مالية معتبرة، ويمكنها أن تدعم سير المشروع بقدر معين إذ تتطلب عملية الرقمنة الدعم المالي القوي الذي يساعد على المشروع وتشغيله، حيث ينبغي توفير ميزانية كافية لاقتناء التجهيزات والوسائل الضرورية[1].

المتطلبات المادية: الرقمنة مثلها كباقي التطبيقات التكنولوجية الأخرى، تحتاج مستلزمات مادية وبرمجية وينبغي الإشارة إلى لتكون في صورتها الكاملة وبالتالي تحقيق الهدف من تنصيبها في المكتبة هذه التجهيزات تتحكم فيها حجم المواد المراد رقمنتها، وعدد المستفيدين من هذه المكتبة، أن وعموما تتمثل الاحتياجات المادية لمشروع الرقمنة في التقنيات والأجهزة ومجموعة من البرامج، كالتالي:

ا -الحواسيب: الحاسوب هو جهاز إلكتروني قابل للبرمجة يتقبل بيانات وتعليمات ويحرنها ويقوم بمعالجتها ثم يخرج النتائج وفقا لتعليمات المعطاة له[2].

ب -الماسحات الضوئية: تعد الماسحات الضوئية أحد الحلقات الأساسية في مشاريع الرقمنة وهو عبارة عن جهاز يقوم بتحويل أي شكل من أشكال البيانات المتوفرة في مصادر المعلومات المطبوعة والمصورة والمخطوطة والمرسومة إلى إشارات رقمية قابلة للمعالجة من طرف جهاز الحاسوب وتخزينها في ذاكرته[3].

ج -أجهزة التصوير الفوتوغرافية الرقمية: وهي آلة إلكترونية تستخدم في التقاط الصور الفوتوغرافية وتخزينها بشكل إلكتروني بدلا من استخدام الأفلام مثل آلات التصوير التقليدية.

المتطلبات البشرية: يعد العنصر البشري من أهم العناصر في المنظمات ، إذ ومن دونه ذاك العنصر لن تتمكن المنظمات من تحقيق أهدافها حتى وإن امتلكت أضخم المعدات والآلات

[1] جبل لازم المالكي، كتاب المكتبات الرقمية وتقنية الوسائط المتعددة، عمان، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2005م، ص9.

[2] نجلاء عبد الفتاح، كتاب تقنيات الحديثة وأثرها في المكتبات، دار الوفاء للنشر والطباعة، الإسكندرية، 2014م، ص91.

[3] عيسى صالح محمد كتاب المكتبات الرقمية الأسس النظرية والتطبيقات العملية، تقديم محمد فتحي عبد الهادي الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 2006م، ص 51.

والأجهزة ؛ لذا لابد من تأهيل العناصر البشرية تأهيلا جيدا وعلى مستوى عالي من الكفاءة ،[1] وهذا ما يؤكده المختصون في المجال ، حيث أنه من الضرورة إعداد الكوادر البشرية الفنية المتخصصة ذات الارتباط بالبنية المعلوماتية ونظم العمل على شبكات الاتصالات الالكترونية ويمكن تنفيذ ذلك من خلال برمجة مجموعة من البرامج التدريبية والتي تساعد في إعداد الكوادر البشرية الفنية المطلوبة ، لتحقيق الكفاءة عند تنفيذ تطبيقات الرقمنة.

المتطلبات التشريعية: على المؤسسة التي تتبنى عملية الرقمنة الأخذ في عين الاعتبار مجموعة الضوابط الحقوق الملكية الفكرية، أي وضع الترتيبات اللازمة لحفظ حقوق المؤلفين في الاستخدام الآلي بالمشروع والنشر على شبكات داخلية أو النشر على شبكة الأنترنيت، وذلك حتى لا تتعرض حقوق الملكية الفكرية إلى الضياع في مجال الاستنساخ الغير مشروع الأوعية المعلومات؛ ويتحقق هذا الأمر عن طريق رخص الاستخدام وهي نوع من الاتفاقيات مع المؤلفين أصحاب الأعمال الفكرية محل الرقمنة والناشرين[2] .

[1] الهادي، كتاب تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، دار الشروق للنشر والتوزيع، ص11.

[2] مهري سهيلة المكتبة الرقمية في الجزائر، دراسة الواقع والطلعات المستقبل مذكرة لنيل شهادة الماجستير تخصص اعلام مهني وتقني جامعة منثوري قسنطينة، 2006 م2005 م، ص 104.

خلاصة المبحث:

من خلاصة هذا المبحث يمكننا القول إن الرقمنة أصبحت لغة هذا العصر وأداته الرئيسية، وهي التقنية التي تتوغل وبقوة في مختلف جوانب حياتنا اليومية. وبالكاد يسلم جانب من هذه الجوانب من تأثيرها، إذ أحدثت تأثيرا جذريا في نظرتنا إلى العديد من المسائل الحياتية والمهنية والشخصية. تكاد الرقمنة أن تبدل كل ما هو تقليدي في حياتنا، فلقد جعلت العالم في ثوب جديد اختصرت زمن الانجازات في شتى الميادين.

المبحث الثاني: المنصة الرقمية بروغراس

تمهيد:

في إطار تطوير وتحديث الإدارة داخل الجامعة استحدثت منصة خاصة بالهياكل المادية والبشرية تتضمن كل المعلومات والبيانات فيها سميت "البروغراس" progrès " وهي نتاج شراكة ما بين وزارة التعليم العالي والاتحاد الأوروبي.

المطلب الأول: التعريف بمشروع عصرنة ورقمنه قطاع التعليم العالي بروغراس ومراحل تطوره

شهدت الساحة الجامعية منذ الدخول الجامعي 2017-2018 تطورات حاصلة في مختلف المجالات لتؤكد مجددا سعيها الدائم والمستمر للارتقاء بالطالب الجامعي علميا وفكريا وثقافيا. والعمل على طرد وإضفاء الصورة البراقة الحقيقية للجامعة الجزائرية كصرح علمي ذو مكانة عالمية محترمة. حيث انا الطالب الجامعي هو العنصر الأهم والأساسي في معادلة التعليم العالي والبحث العلمي في الجزائر بمشاركة جميع الأطراف الفاعلة من أساتذة وإدارة وعمال بمبدأ التعاون التشاركية وفقا لميثاق جامعي جامع هو أساس المضي نحو جامعة جزائرية مرموقة .ان عصرنة القطاع باستعماله لنظام الرقمنة في عملية التسجيل والذي يهدف بالأساس لتخفيف العبء على الطلبة الجدد وتوفير أرضية معلوماتية رقمية بر وغرس لكافة الطلبة المسجلين في المؤسسات الجامعية وتدعو الوزارة الوصية الى التحكم الجيد في النظام التسجيل التحويل لتفادي أجواء التذمر والاحتقان وسط الطلبة مستقبلا (De gestion . progrès progiciel) جاء في إطار الشراكة بين وزارة التعليم العالي والبحث العلمي والاتحاد d'enseignement supérieur ان نظام الرقمنة الأوروبي المتمثل في برنامج لدعم السياسة القطاعية في مجال التعليم العالي والبحث العلمي حيث أن الحكومة الجزائرية والاتحاد الأوروبي اعلنوا بداية البرنامج

Papesses في سنة 2010 حيث يهدف البرنامج الى تطور نظام الجامعة الذي تطور كالآتي[1] :

[1] حفيظ حنان، أ.م بوقرة رابح، تطبيق إدارة الموارد البشرية الكترونيا في ظل رقمنة قطاع التعليم العالي في الجزائر برنامج بر وغرس، مجلة دراسات في الاقتصاد وإدارة الأعمال، جامعة محمد بوضياف، مسيلة، مجلد 5، 2022 ص 285

2012_2014 :قيد الدراسة و التجميع لكل وضائف القطاع داخله.

2015_2016 : بالتصميم و الانتاج المعلوماتي.

2016ثم تطبيق الأرضية الرقمية progrès بجميع جامعات الجزائر والذي كان في البداية لتسجيل وتوجيه طلبة البكالوريا الجدد 2017أضيفت له خاصية طلب الإيواء

2018إضافة تسجيل طلبات الماستر والدكتوراه والخدمات الجامعية من إيواء «إطعام؛ ثقل؛ والمنحة الجامعية.[1]

ولهذا تقرر العمل على ستة محاور أساسية وتتمثل في: تطوير الجودة الداخلية للتعليم العالي . تطوير نظام معلومات متكامل لتسيير الموارد البشرية .تعزيز وبناء قدرات الأساتذة والموارد البشرية .تطوير مدارس الدكتوراه ودعم مشاركة الباحثين في برامج البحث والتنمية الأوروبية .تعزيز الانتقال الى نظام id وتنويع عروض التكوين على التخصصات الجديدة المتاحة.

تحقيق الاكتفاء في التكوين والتوظيف وتقليص الفجوة بين الجامعات والشركات .يتم تنفيذ البرنامج على مرحلتين:

في المرحلة الأولى 2010_2015 تم وضع الدعم التقني للعمل مع وزارة التعليم العالي والبحث العلمي والاستفادة من خبرات وتجارب الدول الأوروبية في الانتقال الى نظام Im بالإضافة الى مرافقة الوزارة في تطوير الأرضية الرقمية Progress وتعزيز وبناء قدرات المسؤولين وفقا للطبيعة التجريبية للمشروع هذه المرحلة ستجرى بالتعاون مع مؤسسة للتعليم العالي في الجزائر من بينها أكبر الجامعات الموجودة في البلاد.

اما المرحلة الثانية: (2015_2017) على أساس تجريه الموقع التجريبي وتعزيز القدرات وتطوير الارضيات الرقمية الوزارة سوف تقوم بتعميم انجاز البرنامج على القطاع بأكمله من اجل الانتقال نهائيا الى نظام Im طرد[2].

[1] سميرة صالحي كنزة بودرهم، دور نظام تكنولوجيا معلومات progrès في تحسين جودة الخدمة الجامعية ورقلة، مجلة الاقتصاد الصناعي، جامعة قاصدين مرباح ورقلة، مجلد 12، 2022، ص 286.

[2] سميرة صالحي كنزة بودرهم، نفس المرجع السابق، ص 286.

المطلب الثاني: مجالات تطبيق المنصة الرقميةPROGRES

عملت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي على إدخال الرقمنة في مجالاها وقطاعاتها من أجل تسهيل العملية الإدارية والتواصل بين الإدارات الجامعية والطلبة وكذا تحسين جودة الخدمات المقدمة للأسرة الجامعية من الطاقم الإداري، الأساتذة والطلبة الجامعيين ومن هنا سنحاول ذكر أهم المجالات التي تهتم بها الأرضية PROGRالرقمية.

فضاء خاص بالطاقم الإداري :يسمح هذا الفضاء للمستخدم الإداري بمتابعة تسجيلات الطلبة الجدد، أيضا تجديد تسجيل الطلبة القدام، تقديم الشهادات، تسيير الحياة الطلابية، الخدماتية والبيداغوجية، كما يسمح بمتابعة مسار الطالب في تحصيله الدراسي، ويهتم أيضا بشؤون الأساتذة. والموظفين[1].

فضاء خاص بالأساتذة :للأستاذ الجامعي فضاء خاص به في الأرضية الرقمية، PROGRESيسهل عليه مهمة تتبع مساره المهني ومجموع الترقيات الممنوحة له، من جهة، وتقييم وتسجيل الطلبة وتسجيل علاماتهم في الأرضية وكذا تتبع المنهاج الدراسي المتبع من جهة أخرى.

فضاء خاص بالطالب الجامعي : تحتوي على بوابة الطالب المتمثلة في الولوج إلى حسابه الشخصي على البر وغرس الذي يسهل عليه عملية التسجيل عن بعد في جميع الخدمات المقدمة في الجامعة المنتمي إليها من تسجيلات بيداغوجية وتسجيلات خدماتية النقل الإطعام الإيواء) وكذا متابعة سير عمله في مساره الدراسي ، أيضا وجود أيقونة خاصة بمعادلة الشهادات التي تهتم بانشغالات الطلبة حول معادلة شهاداتهم الأجنبية أو الوطنية كيفية استخدام الطلبة الجدد للأرضية الرقمية PROGRS : على الطالب الجامعي تحويل جميع ملفاته إلى صيغة (PDF) بعد اختيار الجامعة أن يمتلك الطالب حساب بريدي الكتروني. ملا معلوماته الشخصية عبر الموقع .اختيار التخصص المراد دراسته. ملأ البيانات المتعلقة بالخدمات من نقل وإيواء وإطعام وهكذا يكون الطالب الجامعي الجديد مسجل إلى غاية فترة لتأكيد التسجيلات التي تفتح المجال للطالب في تغيير تخصصه أو أن يكون قد أخطأ في عملية تسجيله لأولى[2].

[1] محمد تيشوش صباح غربي استخدام منصة بر وغرس بين الواقع والمأمول، دراسة ميدانية على عينة من الطلبة الجامعيين المستخدمين للمنصة، مجلة العلمية للتكنولوجيا وعلوم الإعاقة، جامعة محمد خيضر، بسكرة الجزائر، مجلد 04، 2022، ص 87.

[2] محمد تيشوش صباح غربي المرجع نفسه، ص 88.

ثم ينتظر الطالب إلى الدخول الجامعي ليكمل بقية الإجراءات الإدارية على مستوى مديرية الخدمات الجامعية وكذا على مستوى الأقسام البيداغوجية إلى أن يتم تسلمه بطاقة الطالب وشهادات التسجيل التي تثبت انتماءه للمؤسسة الجامعية التي سيتلقى تكوينه فيها على مراحل ثلاث وهي مرحلة الليسانس. مرحلة الماستر ومرحلة الدكتوراه تكون على أساس المسابقة.[1]

المطلب الثالث: ايجابيات وسلبيات البروغراس

لنظام بروغراس الرقمي العديد من الميزات كما تقابلها بعض السلبيات يمكن حصرها كالآتي[2]:

- **إيجابيات:**

- توحيد التسجيلات في وقت واحد.
- إعداد التقارير الدورية المتعلقة بالإحصائيات الى الإدارة العليا((ONOU
- تنفيذ التقارير عن سير عمل والمواكبة اليومية مثلا إتاحة الغرف السفلية لذوي الاحتياجات الخاصة عند التسجيل في البروغراس لأنه يوجد خانة خاصة بهذا الأمر .
- فلترة الطلبة المحولين لأنه يعمل أوتوماتيكيا عند ادخال المعلومات الخاصة بالطالب.
- القدرة على معالجة كل المعلومات الخاصة بالطالب وتصحيحها إذا كانت خطأ
- .تحديد قوائم للطلبة الذين لديهم ازدواجية BAC

يمكننا معرفة المبلغ الذي سوف يتحصل عليه الطالب عند ادخال معطيات الدخل الخاصة بالأب والأم، وذلك من أجل ضمان حقه من خلال مساره الدراسي.

السلبيات:

- ضمان عدم فقدان البيانات.
- يمكن للطالب ان يدخل معلومات خاطئة أثناء التسجيل الالكتروني، وهو ما يلزمه بجلب الملف الورقي من اجل التدقيق في حالة طالب الخدمة من طرف الأعوان

[1] محمد تيشوش صباح غربي، نفس المرجع السابق، ص89.

[2] هاجر داودي سهام عبد الرزاق، استخدامات الرقمنة ودورها في تحسن الخدمات، مذكرة لنيل شهادة الماستر، مقابلة مع مهندس دولة بمديرية الخدمات الجامعية،2021م، ص62.

- غلق الموقع في وقت التسجيلات وهو ما يفرض على الطالب الحضور شخصيا والاستفسار وهذا ما يعيق العمل ويقلق العامل .
- عدم معرفة الطلبة كيفية التسجيل في هذا النظام، وبالتالي العودة الى العون داخل المديرية من اجل إتمام العملية شخصيا

.الضغط الكبير على المنصة اثناء التسجيلات يعرقل أداء العامل ويعيفه خاصة في التحكم[1].

[1] هاجر داودي وسهام عبد الرزاق، نفس المرجع السابق، ص62.

خلاصة المبحث:

_في خلاصة هذا المبحث يمكننا القول إن المنصة الرقمية بروغراس هو خطوة هامة نحو عصر جديد من التعليم العالي الجزائري يركز على جودة التعليم وكفاءة الأداء وخدمة الطالب فهو يقوم على تسهيل العمل الإداري وتنظيم العملية التعليمية في الجامعات الجزائرية.

المبحث الثالث: جودة الخدمة الجامعية

تمهيد:

إن الجودة هي أحد أهم الوسائل والأساليب لتحسين نوعية التعليم والارتقاء بمستوى أدائه في العصر الحالي، الذي يطلق عليه بعض المفكرين بأنه عصر الجودة .فالجودة أصبحت ضرورة ملحة تمليها حركة الحياة المعاصرة في وقتنا الحالي وليست مجرد بديل تأخذه أو تتركه الأنظمة التعليمية.

المطلب الأول: تعريف الجودة، جودة الخدمة، جودة الخدمة الجامعية

- **تعريف الجودة**

وردت كلمة "الجودة " في قاموس أكسفورد " على أنها الدرجة العالية من النوعية أو القيمة، وتضمنت المواصفة القياسية الدولية لمصطلحات الجودة إصدار عام 1994 م، تعريفا للجودة باعتبارها: " مجموعة الخواص والخصائص الكلية التي يحملها المنتج أو الخدمة وقابليته لتحقيق الاحتياجات والرضاء أو المطابقة للغرض والصلاحية للغرض / Fitness for use Qualité Is fitness for useوهو أكثر تعريفات الجودة ملائمة .ويعرفها كذلك مصلحي " بأنها أداء الشيء للغرض منه "[1].

- **تعريف جودة الخدمة:**

تعددت تعريفات جودة الخدمة كثيرا وذلك لاختلاف حاجات وتوقعات العملاء عند البحث عن جودة الخدمة المطلوبة.

يمكن تعريفها على أنها جودة الخدمات المقدمة سواء كانت المتوقعة أو المدركة التي يتوقعها العملاء أو يدركونها في الواقع الفعلي، وهي المحدد الرئيسي لرضا العميل أو عدم رضاه حيث يعتبر في الوقت نفسه من الأولويات الرئيسية التي تريد تعزيز مستوى الجودة في خدماتها[2].

إن جودة الخدمة هي الخدمات الجيدة التي تلبي حاجات العملاء، أي أن جوهر الجودة تلبية حاجات العملاء، أو هي جودة الخدمات المقدمة سوآءا كانت المتوقعة أم المدركة أي التي

[1] . سامح على مصلحي الإدارة الاستراتيجية لتحقيق جودة الخدمات بالتطبيق على قطاع الاتصالات المصري، رسالة دكتوراه، كلية التجارة، جامعة حلوان، 2019، ص 22.

[2] مأمون الدراركة وطارق شلبي، الجودة في المنظمات الحديثة، دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2002م، ص 105.

يتوقعها العملاء أو يدركونها في الواقع الفعلي، وهي المحدد الرئيسي لرضا العميل أو عدم رضاه فهو يعد في الآن ذاته من الأولويات الرئيسية التي تريد تعزيز مستوى الجودة في خدماتها[1].

➢ تعريف جودة الخدمة الجامعية:

تعتبر جودة الخدمات الجامعية كل خدمة تقدمها الجامعة للمستفيد تتطابق مع المواصفات التي تؤدي إلى حالة من الرضا من وجهة نظر المستفيد وليس من وجهة نظر الادارة في العناصر الملموسة، والاعتمادية والاستجابة والأمان والتعاطف وخصوصيات الجامعة، يقصد كذلك بجودة الخدمة التعليمية أن يكون التعليم ممتعا وذو بهجة، وأن يكون التدريس يقظا باستمرار لجذب انتباه الطالب الى المناقشة ويأخذ مفهوم الجودة عند تطبيقه في التعليم العالي أبعادا أوسع[2].

ذلك يمكن القول على أن جودة الخدمات الجامعية هي درجة تطابق خصائص المنتج أو الخدمة مع المتطلبات الموضوعية لذلك المنتج متضمنا المصداقية والكفاءة بالإضافة على أنها عملية قياس على المستوى الحقيقي للخدمة المقدمة مع بذل الجهود اللازمة لتعديل مستوى تقديمها، وذلك بناء على نتائج عملية قياس مستوى تلك الخدمات[3].

فجودة التعليم العالي تعني مقدرة مجموع خصائص ومميزات المنتج التعليمي على تلبية متطلبات الطالب، وسوق العمل والمجتمع وكافة الجهات الداخلية والخارجية المنتفعة[4].

---

[1] سلمان محمد، مستوى جودة الخدمات الجامعية كما يدركها طلبة جامعة الأقصى بغزة طبقا لمقياس جودة الخدمة، مجلة جامعة الأقصى، سلسلة العلوم الأنسانية، المجلد السابع عشر، 2013م، ص 50.

[2] ايثار عبد الهادي آل فيجان، تقديم جودة الخدمة التعليمية باستخدام أداة نشر وظيفة الجودة، مجلة الادارة والاقتصاد، العدد السابع والستون، ص 57.

[3] سعد خالد سلمان، تأثير الرؤية الاستراتيجية في ضمان وتحسين جودة الرعاية الصحية المقدمة في المستشفيات المتخصصة، دراسة استطلاعية في مستشفى الجراحات التخصصية مقدمة إلى مجلس كلية الإدارة والاقتصاد جامعة بغداد، لنيل درجة الدبلوم العالي في إدارة المستشفيات، بغداد، 2008م، ص 16.

[4] بني حمدان، خالد جودة الخدمة التعليمية وأثرها على رضا الطلبة، دراسة تطبيقية على طلبة العلوم التطبيقية الخاصة، المؤتمر العربي الدولي الثاني لضمان جودة التعليم العالي، الأردن 2012، ص 919.

المطلب الثاني: أهمية جودة الخدمة الجامعية

إن المظاهر الشكلية الخارجية والداخلية للمؤسسة التعليمية ليست كافية لتحقيق نجاح حقيقي للعملية التعلمية مهما كانت مميزة في شكلها، ومتعددة في مرافقها وخدماتها، لأن الدور الفعلي للمؤسسة التعليمية يتمثل بجودة عمل وصفات القائمين على إدارتها، وكيفية تعاملهم مع الطلاب وهيئة أعضاء التدريس وأولياء الأمور ومدى تفاعلهم مع قضايا المجتمع

ولذلك أمكننا اختصار أهمية جودة الخدمة الجامعية في النقاط التالية:

إن الجودة تركز أساسا على الخدمات التي تقدمها لأفراد المجتمع من خلال الاستثمار الأمثل للموارد البشرية والمادية وغيرها .... وهذا يشكل هدفا رئيسيا للمنظمة الخدماتية أي الجامعة، التي تركز على الأفضل وليس الأقل كلفة. يمكننا التطرق على أن الجودة تؤكد بشكل كبير على دور المجتمع في تعزيز الخدمات المقدمة، وذلك من خلال الاهتمام بالتركيز على التفاعل المطلوب بين مقدمين الخدمة أي الموظفين وقناعة المستفردين أي الطلبة ونعني بذلك أن فريق العمل ليس فقط مقدمي الخدمة وإنما يشمل كذلك المستفردين أيضا وبذلك تحصل مشاركة المجتمع[1].

من أجل إرضاء الطالب يجب علينا الاعتماد على الجودة، فالجودة تقود إلى الرضا العالي للطالب وهذا الرضا يقوده لولائه الدائم الى الجامعة .

تساعد الجودة في توقع احتياجات ورغبات الطلبة مستقبلا، بتطبيق نظام الجودة في الجامعات يمنحها التربية والاحترام، والتقدير المحلي والاعتراف العالي[2].

[1] سعد خالد سلمان، تأثير الرؤية الاستراتيجية في ضمان وتحسين جودة الرعاية الصحية المقدمة في المستشفيات المتخصصة، دراسة استطلاعية في مستشفى الجراحات المتخصصة، المقدمة إلى مجلس كلية الادارة والاقتصاد جامعة بغداد، 2008م، ص 30.

[2] الربيعي، أمير عاصي العلاقة بين الجودة والأخلاقيات ومعايير الأداء وأثرها في جودة الأداء، دراسة تطبيقية مقدمة إلى مجلس كلية الإدارة والاقتصاد جامعة بغداد قليل درجة الدبلوم العالي في ادارة المستشفيات بغداده، 2008م،38.

المطلب الثالث: أبعاد خدمة الجودة الجامعية

تمتلك الخدمة الجامعية أبعاد العديدة ترتبط جميعها بالجودة التي يمكن من خلالها تحديد قدرت إشباعها للحاجات، ذكر من بين هذه الأبعاد ما يلي:

- **أولا**: فهم الطالب ينبغي في هذا البعد التركيز على فهم الطالب وإدراك حاجته التعليمية وينبغي عدم النظر إلى هذه الحاجات ودراستها من منظور الطالب فقط بل من منظوري حاجات سوق العمل، إذ ربما لا يأخذ الطالب بنظر الاعتبار الحاجات الحقيقية الحالية والمستقبلية لسوق العمل[1].
- **ثانيا**: الاعتمادية: إن الجامعة لا بد أن تنفذ أنشطتها، وتقدم خدماتها بصورة تعكس درجة عالية من الاعتمادية عليها وعلى خدماتها وهذا ما أشار إليه هذا البعد.
- **ثالثا**: الأمان يشير هذا البعد إلى غياب المخاطرة والشك في التعامل مع الجامعة.
- رابعا: الوصول: يعتمد هذا البعد إلى إمكانية وسهولة الاتصال للحصول على الخدمة الجامعية[2].
- **رابعا**: الوصول يعتمد هذا البعد إلى إمكانية وسهولة الاتصال للحصول على الخدمة الجامعية[3].
- **خامسا**: المصداقية والموثوقية ويشير هذا البعد إلى الدرجة التي يتوافق عندها أداء الخدمة مع متطلبات الزبون أي الطالب التي ينتظرها من تلك الخدمة بناء على ما قدمه مزود الخدمة من معلومات للمستخدم[4].
- **سادسا**: الملموسية ويعنى هذا البعد اظهار التسهيلات المادية المعدات، مظهر الأفراد ووسائل الاتصال، حيث أن الخدمة الجامعية تتصف بعدم الملموسية وحتى تحقق الغرض منها فإنها تتطلب مجموعة من المظاهر المادية كالاهتمام بتصميم الوثائق من حيث المظهر والمضمون، كذلك الاهتمام بمكاتب الجامعة وبما فيها من مكاتب

---

[1] الجنابي أميرة وطاهر، محمد، أثر أبعاد جودة التعليم التقني على قيمة الزبون دراسة تطبيقية في المعهد التقني، العراق، بدون تاريخ، ص 67.

[2] الزركاني، كاظم داوود، تأثير سلسلة التجهيز في جودة المنتجات دراسة حالة لعينة من منتجات الشركة العامة للصناعات القطنية، رسالة مقدمة إلى مجلس كلية الإدارة والاقتصاد جامعة بغداد لي نيل درجة الماجستير في علوم إدارة الأعمال، بغداد ،2009م، ص 40.

[3] الطائي، رعد آخرون، تقويم جودة الدراسات العليا في إحدى كليات جامعة بغداد في ضوء بعض العوامل المؤثر فيها، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، المجلد السادس، العدد 11، 2013م، ص 80.

[4] عبد الغالي تأثير الصيانة على تكاليف اللا جودة، في المؤسسة الصناعية، دراسة حالة بل بنت الأوراس بات. مذكرة مقدمة إلى كلية علوم الاقتصادية وعلوم التسيير لنيل شهادة الماجستير تخصص تسيير مؤسسات، جامعة محمد خيضر بسكرة، جمهورية الجزائر،2003م، ص 45.

الاستعلامات وغرف الانتظار من حيث تأثيثها والتسهيلات المتوفرة فيها ك النشرات التعريفية والاهتمام بمظهر الموظفين.

- **سابعا:** الاستجابة وثاني هذه الأخيرة استجابة الإدارة المساعدة الطلبة وتزويدهم فورا بالخدمة، إن هذا البعد يركز على الاستجابة العالية والسريعة لخدمتهم[1].

خلاصة المبحث:

في خلاصة هذا المبحث يمكننا القول إن هناك علاقة بين الرقمنة وجودة الخدمة الجامعية فكلما كانت الإدارة الرقمية فكلما تحققت الجودة وتحسنت الخدمات، فإدخال الرقمنة في الجامعة أدى إلى تطور الخدمات والتخفيف من الضغوطات التي كانت على الموظفين والطلبة والأساتذة.

المبحث الرابع: الرقمنة في الجامعة الجزائرية

تمهيد:

الجامعة الجزائرية هي جزء من نظام التعليم العالي في الجزائر وتضم العديد من الجامعات التي تقدم مستويات مختلفة من الشهادات الأكاديمية. تحظى الجامعات في الجزائر بتاريخ طويل ومحورية في نقل المعرفة والبحث العلمي يتم تدريس مختلف التخصصات بها، ويُعتبر نظام التعليم مزيجًا بين التقاليد الأكاديمية المحلية وأنظمة التعليم الأوروبية.

المطلب الأول: تعريف الجامعة الجزائرية

يعرفها المشرع الجزائري بأنها : مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تساهم في تعميم نشر المعارف وإعدادها وتطويرها ، وتكوين الإطارات اللازمة لتنمية البلاد وتعرف وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الجامعة بأنها : مؤسسة عمومية ذات طابع علمي وثقافي مهني تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي ، يتم إنشاؤها بمرسوم تنفيذي بناء على اقتراح من الوزير المكلف بالتعليم العالي والبحث العلمي وتوضع تحت وصية ، يحدد المرسوم إنشاء الجامعة ومقرها وعدد الكليات والمعاهد التي تتكون منها وكدا اختصاصها ، ويمكن أن تكون للجامعة ملحقة تنشا بقرار مشترك بين الوزير المكلف بالتعليم العالي ووزير المالية[1].

المطلب الثاني: دمج الرقمنة في الجامعة الجزائرية

تبعا لتوجه الحكومة نحو تجسيد مفهوم الحكومة الالكترونية في حل قطاعاتها ، كن لزاما على مختلف الوزارات في الدولة و من بيها وزارة التعليم العالي والبحث العلمي على صنع بيئة رقمية ، خاصة وأن التحول الرقمي أصبح آلية فعالة وضرورية للنهوض بالتعليم العالي و عصرنته في ظل توجهه نحو مفاهيم التعليم الالكتروني و الجامعات الافتراضية ، و كل المسارات الجديدة التي سطرت ونفذت من قبل الدول المتقدمة و التي عملت الجزائر على تجسيدها داخل جامعاتها حيث أصدرت الوزارة الوصية تعليمة تؤكد على ضرورة استعمال وسائل الرقمنة في تسيير الجامعات من خلال إجراءات بسيطة ، كعدم استعمال الفاكس و استبداله بالبريد الإلكتروني ،كذلك تحويل الدوريات والنشرات الى صيغة رقمية للتقليل من تكاليف الطباعة وعدم شراء الدوريات والمجلات المتوفرة عبر الانترنيت و الاطلاع عليها من خلال البوابة الرقمية لمركز البحث التطور Crist كما عمد رؤساء الجامعات الى إصدار

[1] مرسوم تنفيذي رقم 3_279 المؤرخ في 24 جمادى الثانية عام 1424 الموافق ل 23 اوت 2003م، ص 5.

مقررات تفضي بإنشاء لجان قيادة محلية لرقمنه المؤسسات الجامعية التي يرأسوها ، و كذلك دعم مجال التعليم والبحث والتكوين عن طريق المنصة الرقمية التي سمحت بإنشاء فضاء اتصال مستقل عن المتوقع المادي و أتاحت توفر المعلومات في أي وقت وفي أي مكان بسرعة ودقة لامتناهية[1].

سهرت وزارة التعليم العالي والبعث العلمي على تأطير عملية الرقمة بصورة تغطي جميع المجالات التي يشمل عليها القطاع سواء الإدارية أو البيداغوجية وتم ذلك على النحو التالي:

رقمنة التسجيلات الجامعية:

حيث خصصت وزارة التعليم العالي والبحث العلي مواقع موحدة لجميع الطلبة الناجحين الجدد في البكالوريا وهو الذي يمكن في الآن نفسه من توفير خدمات التسجيل الأولى وتوجيههم إلى المؤسسات الجامعية بصفة تفاعلية وضمان الاطلاع على نتائج التوجيهات وكذا استقبال الطعون ودراستها وكذلك تم تخصيص الارضية الوطنية الرقمية i Progresseلتسجيل الطلبة المتحصلين على شهادة الليسانس والراغبين في التسجيل في تكوين الماستر رقمنة المكتبات الجامعية بالاعتماد على استخدام التكنولوجيا الرقمية تم تأهيل المكتبات الجامعية من خلال التحويل الرقمي لمجموعاتها لتحقيق استغلال أمثل لمخزونها الوثائقي سواء من داخل المكتبة المعنية أو عن بعد وتسهيل النفاذ إلى الموارد الوثائقية الوطنية ، وبعث شبكة تسمح بالاتصال بالمكتبات عن بعد وتيسر ترابطها وتفاعلها ونتيح تبادل الخدمات بينها مع ربطها بالسكة الوطنية الجامعية ، ومحاولة بعث مكتبة جامعية افتراضية رقمنة الإنتاج البيداغوجي من خلال الإنتاج البيداغوجي الرقمي حيث تم العمل على الاستثمار في مجال تجديد المحتوى البيداغوجي وأساليب التدريس ومناهجه واتجهت الجهود في الأونة الأخيرة نحو إنتاج المحتويات البيداغوجية الرقمية والمضامين التفاعلية ، وذلك لدعم التكوين الحضوري بالجامعات والمدارس الوطنية والمعاهد العليا ، من خلال وضع دروس على الخط لفائدة الطلبة النظاميين الذين يتمتعون بتسجيل الي بموقع الجامعة ينيح الدخول واستغلال الموارد البيداغوجية الرقمية الموضوعة على الخط[2].

[1] بريزة بوزعيب، الرقمنة ودورها في عصرنة التعليم العالي في الجزائر، مجلة جودة الخدمة العمومية، للدراسة السيسيولوجيا والتنمية الإدارية، 2022م، ص 11.

[2] بريزة بوزعيب، نفس المرجع السابق، ص 12.

المطلب الثالث: أثر استخدام الرقمنة على الطالب الجامعي

أولا: توسيع نطاق التعليم :فتكنولوجيا المعلومات والاتصال توسع حدود التعلم حيث يمكن حدوثه في أي مكان تتوفر فيه خدمة الانترنت، لتصبح إمكانية الوصول الى المعلومة او مصادر التعلم ذات الوسائط المتعددة متاحة بسهولة ويسر بغض النظر عن الموقع التي عليه بما يسمح للطالب مواصلة العمل والبحث ويشجعه على التزود من المعرفة .

ثانيا: الديناميكية المتجددة:

يتميز المحتوى العلمي المعروض بواسطة هذه التكنولوجيا بالديناميكية المتجددة بخلاف النصوص الثابتة التي يتم نشرها في تواريخ محددة.

ثالثا: تعزيز مفهوم التعلم عن بعد: فهناك الكثير من المقررات الدراسية التي يتم تدريسها من خلال التعليم الإلكتروني الممثل الأساسي لهذه التكنولوجيات في الآونة الأخيرة، والتي تتميز بتوفير الوقت المناسب للدراسة والمرونة في المحتوى، كما يمكن من خلائها الحصول على تقويم مناسب لأداء الطالب، فإمكانية الاتصال بين الأستاذ والطالب[1].

رابعا: مراعاة الفروق الفردية :حيث يمكن للطالب اختيار المحتوى الوقت، مصادر التعلم، أساليبه، وسائله وطرق التقويم التي تناسبه.

خامسا: منح خاصية الامتياز التكنولوجي :من منطلق امتياز قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالحدة التكنولوجية العظمي المترجمة مباشرة في مستوى السوق من خلال التجديد السريع للمعروضات مدعمة بعمليات البحث والتطوير.

سادسا: تسهيل عملية التعامل تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال المنتج الأكثر تطبيق وانتشار، إذ تعمل على تسهيل عمليات بين الأفراد من خلال المساعدة على تأليف المعارف وتقديم مؤتمرات بعدية من اجل برمجة القرارات[2].

إن حصر فوائد استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التعليم العالي صعب بعض الشيء وهذا لتعدد أدوارها كوسيلة مهمة ذات مزايا عديدة، إلا أنها تعمل على:

[1] كدام صبيرنة، رجالي سيف الدين، أثر استخدام الرقمنة في الرفع من درجة التحصيل العلمي للطالب الجامعي، مجلة الجزائرية للعلوم القانونية السياسية والعلاقات الاقتصادية، 2020م، ص29.

[2] كدام صبيرنة، رجالي سيف الدين، المرجع نفسه ص 30.

- زيادة فرص التعلم إن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال من شأنه أن يساعد في زيادة فرص الوصول للتعلم، كما يمكن إن يساعد على رفع نوعية التعليم باستخدام أساليب تعليم متقدمة.

الرقابة وتقوية عملية الاحتفاظ بالمعرفة: إذ بإمكانها تقوية عملية الاحتفاظ بالمعرفة مع التقليل من الخاصية بإعادة الامتحان القلق لدى الطلبة من جهة ومن جهة أخرى تسمح للأساتذة من تمضية وقت أطول مع الطلبة ووقتا أقصر في تصحيح الامتحانات[1].

تسهيل عملية البحث العلمي : تعتبر المادة العلمية من أهم احتياجات الطالب الجامعي إلى خلال مساره الدراسي الجامعي بهدف ضمان تحقيق الجودة المنشودة في مجال البحث العلمي ولا يتحقق ذلك إلا بتوفير مختلف وسائل البحث العلمي لاسيما المراجع التي يحتاجها الطالب ، وذلك من خلال اعتماد الرقمنة التي تسهل على الطالب عملية البحث العلمي عن مختلف المراجع والمصادر التي يحتاجها دون أن يضيع الكثير من الوقت والجهد أثناء استعمال الطريقة التقليدية في البحث التي تعتبر صعبة جدا لاسيما في بعض المكتبات الجامعية أين يصعب إيجاد المادة العلمية[2].

[1] كدام صبيرنة، رجالي سيف الدين، نفس المرجع السابق، ص 31.

[2] بلول فهمية، رقمنة قطاع التعليم العالي في الجزائر، مجلة الفكر المجلد 18، 2023م، ص 497.

خلاصة المبحث:

نستنتج من خلال هذا المبحث أن دور الرقمنة في البيئة الجامعية تقوم على تيسيرها للوصول إلى الخدمات الموجهة لكل من الطلاب والأساتذة بكفاءة وسرعة عالية، مما يمكنهم من الحصول على المعلومات أو الخدمات المرجوة بأفضل الطرق وأقل جهد ووقت ممكن، هذا الأمر يعود بالفائدة على الطاقم الإداري أيضا وتعد الرقمنة عنصرا أساسيا في تيسير الخدمة عبر كافة القطاعات الجامعية، بالإضافة إلى ذلك يظهر تطبيق الرقمنة داخل الفضاء الجامعي تحسينا ملحوظا في مستويات الإدارة، حيث أصبح من الضروري وجودها.

الإطار الميداني للدراسة

التعريف بجامعة عبد الحميد بن باديس

تأسست جامعة عبد الحميد بن باديس/ مستغانم عام 1978م، وهي مؤسسة عامة للتعليم العالي، تقع في مدينة مستغانم شمال غرب الجزائر على بعد حوالي 300 كيلومتر من العاصمة.

ولطالما اضطلعت الجامعة بدور كبير ولاسيما في تكوين عدد كبير من خريجي النخبة المثقفة القديمة الذين كانوا يأتون اليها من جميع المناطق الجزائرية، كما أن موقعها الجغرافي الاستراتيجي وعروضها التدريسية لا تزال تجذب إليها الكثير من الطلاب.

لم تكف جامعة عبد الحميد بن باديس لولاية مستغانم أبدا عن مواجهة التحديات العلمية والمجتمعية بغية التصدي لها، ولا زالت تعمل جاهدا لتتمحور بغية التصدي لها، ولازالت تعمل جاهدا لتتمحور دوما عروضها التدريبية وأنشطتها البحثية مع توقعات بئتها.

وقد باتت جامعة عبد الحميد بن باديس لولاية مستغانم عام 2021م مؤسسة جامعية متعددة التخصصات بحيث تقترح 68 تخصصا لشهادات الطور الأول الليسانس و127 شهادة للطور الثاني ماستر، كما أنها تشمل 9 كليات ومعهدا للرياضة والتربية البدنية و41 مختبرا بحثيا جميعها موزعة على سبعة حرم جامعية[1]. {أنظر ملحق 04}

[1] موقع سفير، موجود على الرابط التالي: http//www.univ>mosta.dz/universite>/abdelhamid/ibnbadis/mostaganem، 2024/04/20، 09:39.

عرض نتائج الاستبيان الالكتروني والمقابلة وتفسيرها

تمهيد:

من أجل اتمام بحثنا والتوصل إلى نتائج تخدم دراستنا قمنا بالاعتماد على أداة الاستبيان الالكتروني على فئة معينة من الطلبة، واعتمدنا على المقابلة كأداة ثانوية مع طلبة وأساتذة وبعض الموظفين الاداريين في الجامعة المطلوبة. من أجل التحليل الكيفي للنتائج ودمجها مع التحليل الكمي.

➢ تحليل محور البيانات الشخصية

الجدول رقم 01: توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	30	37%
أنثى	51	63%
المجموع	81	100%

التحليل: يتبين لنا من خلال الجدول أن نسبة الاناث أكثر من نسبة الذكور إذ قدرت نسبة الاناث 51% في حين جاءت نسبة الذكور 37%، وهذا راجع نتيجة الاستبيان الالكتروني الذي طرحت أسئلته على طلبة السنة الثانية ماستر إعلام واتصال جميع التخصصات التي تستحوذ عليهم نسبة الاناث أكثر من الذكور.

الجدول رقم 02: توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر

العمر	التكرار	النسبة المئوية
من 19 إلى 21	26	32%
من 23 إلى 26	37	46%
من 26 فما فوق	18	22%
المجموع	81	100%

التحليل: يوضح الجدول رقم 02 توزيع أفراد العينة وفق متغير السن حيث بلغت فئة من 23 إلى 26 سنة أعلى نسبة 46% وبلغت نسبة الفئة العمرية من 19 إلى 22 سنة 32%، في حين جاءت نسبة 22% للطلبة الذين يفوق سنهم 26 سنة.

من هنا نستنتج أن أكثر الطلبة المبحوثين هم الفئة الثانية وهذا راجع أنهم سنة ثانية ماستر ومن البديهي أن يكونوا من هذه الفئة العمرية وجاءت بعدها فئة من 19 إلى 22 بنسبة قليلة فإن أغلبية هذه الفئة العمرية لازالوا يدرسون في السنوات ليسانس أما الانخفاض الكبير في الفئة العمرية 26 سنة فما فوق، فيعود ذلك تخرج الطلبة قبل 26 سنة بشهادة ماستر وفي الحالات النادرة ما يدرس الطلبة بهذا العمر.

الجدول رقم 03: توزيع أفراد العينة حسب متغير التخصص

التخصص	التكرار	النسبة المئوية
علاقات عامة	40	49,2%
اتصال تنظيمي	15	19%
سمعي بصري	14	17%
صحافة مكتوبة الكترونية	6	7,4%
اتصال جماهيري	6	7,4%
المجموع	81	100%

التحليل: يبين الجدول تخصصات المبحوثين، حيث كان تخصص اتصال وعلاقات عامة يحتل المرتبة الأولى بنسبة 49.2% ثم جاءت بعدها اتصال تنظيمي بنسبة 19%، يليها تخصص سمعي بصري بنسبة 17.2%، في حين بلغت نسبة تخصص صحافة مطبوعة الكترونية وتخصص اتصال جماهيري النسبة ذاتها 7.4%.

نستنتج من هذه النتائج أنه ارتفاع نسبة المبحوثين تخصص اتصال وعلاقات عامة كبير جدا وهذا راجع إلى ارتفاع عددهم في السنة الثانية ماستر عكس التخصصات الأخرى كذلك بصفتنا كطلبة تخصص اتصال وعلاقات عامة كانت محاولة الاتصال بهم سهلة والرد علينا كان أسرع عكس التخصصات الأخرى، لم نتلقى الكثير من الردود منهم حيث كان عدد مشاهدة الاستبيان 142 فرد والردود كانت 81 فقط.

الجدول رقم 04: توزيع أفراد العينة حسب متغير مكان العيش

مكان العيش	التكرار	النسبة المئوية
المدينة	50	62%
الريف	13	16%
شبه حضري	18	22%
المجموع	81	100%

التحليل: من خلال الجدول رقم 04 الذي يوضح توزيع أفراد العينة حسب مكان العيش حيث كان أغلب المبحوثين يعيشون في المدينة بنسبة 62%، تليها الذين يعيشون في الشبه الحضري بنسبة 22%، أما الريف كانت النسبة قليلة 16%.

وهذا راجع إلى ضعف شبكة الانترنيت في المناطق الريفية وخاصة أن الاستبيان الالكتروني يحتاج إلى تدفق عالي للأنترنيت للولوج والإجابة عليه.

الجدول رقم 05: توزيع أفراد العينة حسب متغير الإقامة

الخيار	التكرار	النسبة المئوية
مقيم	32	40%
غير مقيم	49	60%
المجموع	81	100%

التحليل: من خلال الجدول رقم 05 الذي يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الإقامة حيث نجد 60% غير مقيمين وعددهم 49 طالب، أما الطلبة المقيمين قدرت نسبتهم 40% أي ما يعادل 32 مبحوث وذلك نتيجة مكان عيش المبحوثين، نجد أغلبهم يقطنون في المدينة وبالتالي هم قريبون جدا من الجامعة لذلك لا يقيمون في الإقامة الجامعية عكس سكان

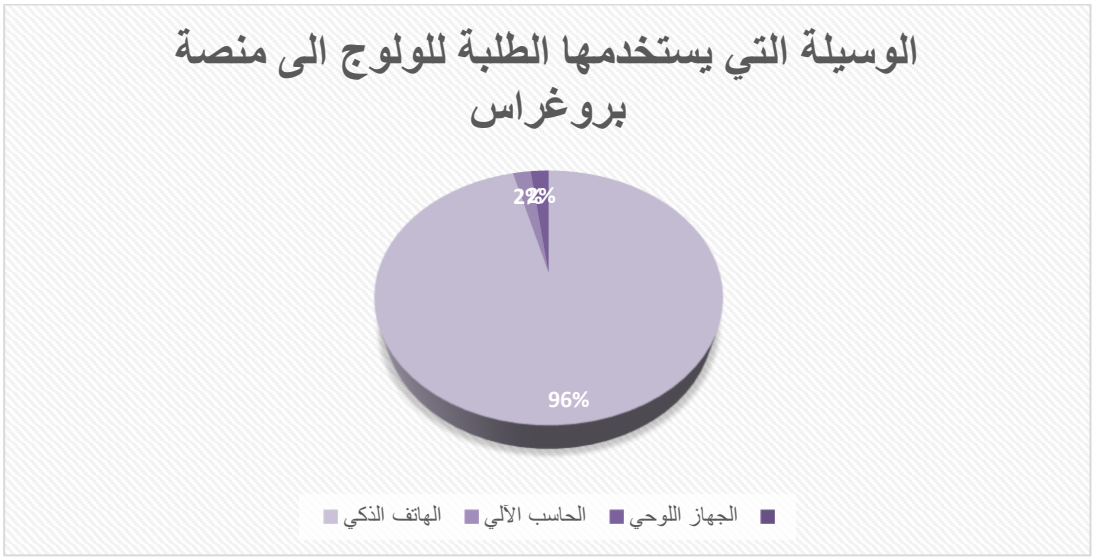
الريف والشبه الحضري فأغلبهم يستغرق وقتا طويلا للوصول إلى الجامعة لذلك يقيمون في الإقامة الجامعية.

➢ تحليل نتائج المحور الأول: وسائل وطرق الدخول إلى منصة بروغراس

الجدول رقم 06: الوسيلة التي يستخدمها الطالب للولوج إلى منصة بروغراس

الخيار	التكرار	النسبة المئوية
الهاتف الذكي	77	2%
الحاسب الشخصي	2	2%
الجهاز اللوحي	2	96%
المجموع	81	100%

قراءة الجدول: يبين لنا الجدول رقم 06 الوسيلة التي يستخدمها الطلبة للولوج إلى منصة بروغراس حيث نلاحظ أن 96% يستخدمون الهاتف الذكي وعددهم 77 مبحوث، تليها نسبة متساوية 2% للطلبة الذين يستخدمون الحاسب الشخصي والجهاز اللوحي.



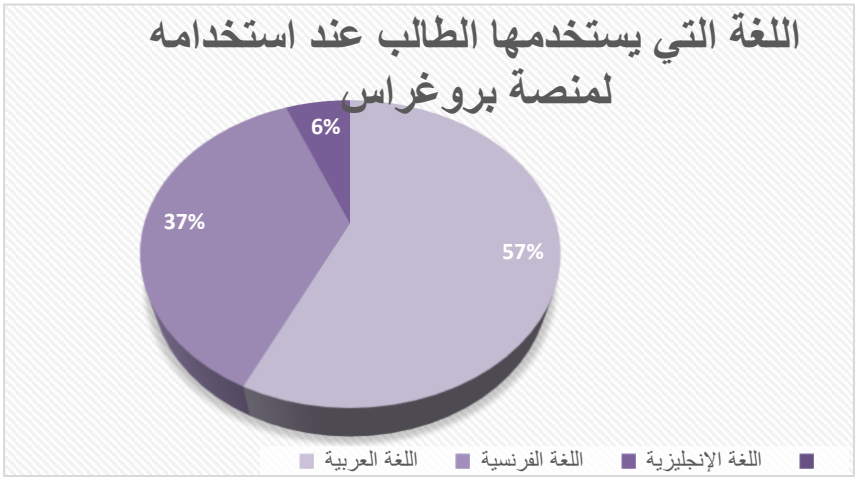
التحليل: من خلال هذه القراءة نستنتج أن معظم الطلبة يستخدمون الهاتف الذكي للولوج إلى منصة البروغراس وذلك بسبب أن الهاتف الذكي دائما بحوزتهم وهذا ما أكدته الطالبة

"قرايشي شهرزاد" عند اجرائنا لمقابلة معها حيث قالت:" الهاتف في وقتنا الحالي رفيق الطالب الدائم وبالتالي يمكنه الاطلاع على كل ما يخصه، بالإضافة الى سهوله استخدام التطبيق بالهاتف".

الجدول رقم 07: اللغة التي يستخدمها الطالب أثناء استخدامه للتطبيق

الخيار	التكرار	النسبة المئوية
اللغة العربية	46	57%
اللغة الفرنسية	30	37%
اللغة الإنجليزية	5	6%
المجموع	81	100%

قراءة الجدول: يمثل الجدول رقم 07 اللغة التي يستعملها المبحوث أثناء استخدامه لتطبيق بروغراس، نلاحظ أن نسبة 57% يستخدمون اللغة العربية وعددهم 46 مبحوث، تليها نسبة 37% للطلبة الذين يستخدمون اللغة الفرنسية وعددهم كان 30 مبحوث، أما اللغة الإنجليزية 6%

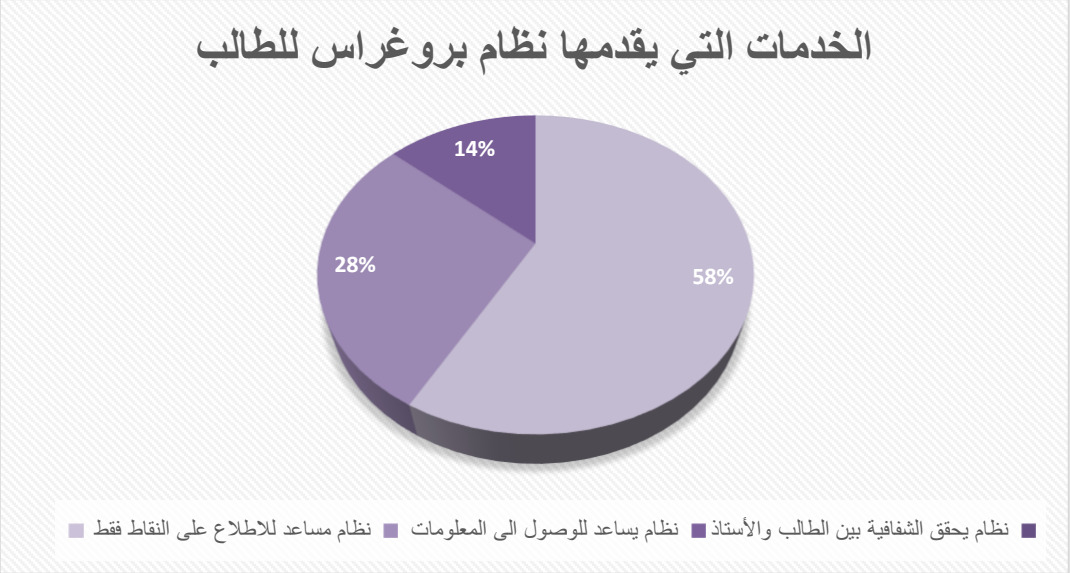


التحليل: من خلال الجدول الذي يوضح اللغة الأكثر استخداما من قبل الطلبة عند استخدامهم للمنصة الرقمية بروغراس، نلاحظ أن اللغة العربية تحتل المرتبة الأولى باعتبارها اللغة الرسمية في الجامعات الجزائرية، أما اللغة الثانوية هي اللغة الفرنسية التي تحتل الترتيب الثاني في الجدول. " نجد اللغات الأخرى أقل استخداما ربما تكون لعدم فهم اللغات الأخرى ونقص التعليم والتكوين فيهم"، هذا ما ذكر في دراسة "محمد تيتوش وصباح غربي" في دراستنا السابقة الأولى.

الجدول رقم 08: الخدمات التي يقدمها نظام بروغراس للطالب

الخيار	التكرار	النسبة المئوية
نظام يساعد للوصول إلى المعلومات	23	28,5%
نظام يساعد لتحقيق الشفافية بين الطلب والأستاذ	11	13,5%
نظام يساعد على الاطلاع على النقاط فقط	47	58%
المجموع	81	100%

قراءة الجدول: يمثل الجدول رقم 08 الخدمات التي يقدمها نظام بروغراس للطلبة حيث أنه في الترتيب الأول جاءت خدمة أنه نظام يساعد للاطلاع على النقاط فقط بنسبة 58% تليها خدمة أنه نظام يساعد للوصول إلى المعلومات بنسبة 28.5%، وفي الأخير كانت نسبة أنه نظام يساعد على تحقيق الشفافية بين الطالب والأستاذ 13.5% كأقل نسبة.



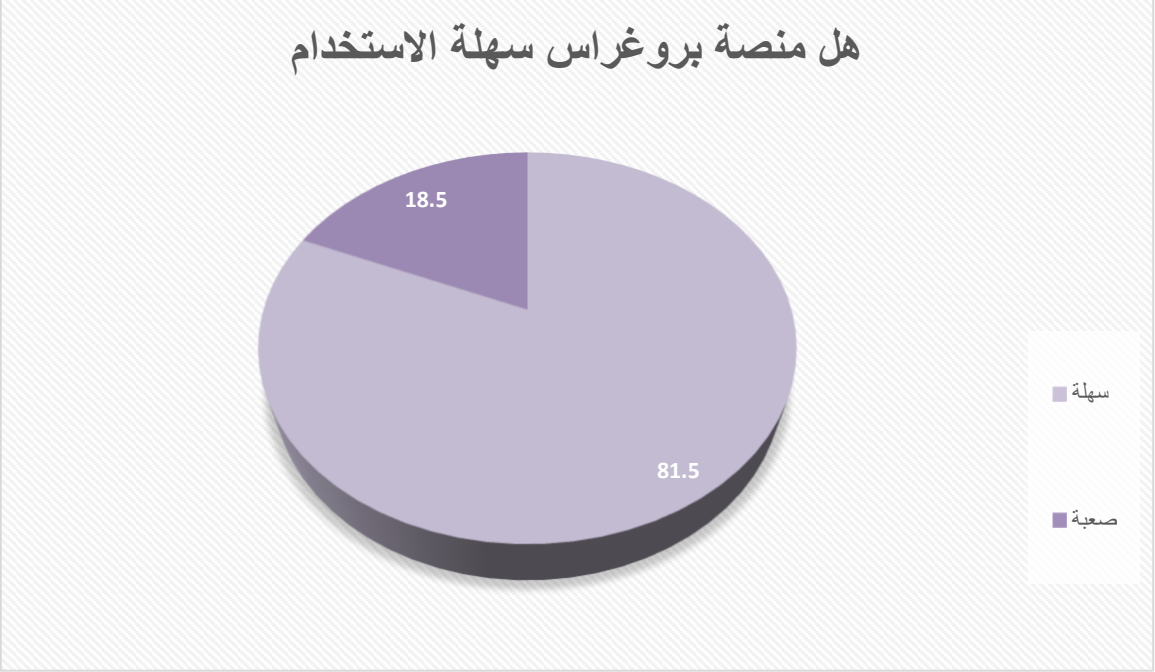
التحليل: ما نستنتجه من طرف المبحوثين أن مجال الاطلاع على النقاط احتل المرتبة الأولى وذلك لأن المنصة الرقمية بروغراس توفر الجهد والوقت على الطالب الجامعي، وهذا ما أكده لنا " الأستاذ صالح فلاق شبرة" الذي لديه 20 سنة خبرة في مجال التعليم الجامعي بقوله:" أن المنصة الرقمية بروغراس تقوم باختزال الجهد والوقت على الطالب والأستاذ".

➢ تحليل نتائج المحور الثاني: مجالات استخدام نظام البروغراس في كلية العلوم الاجتماعية عبد الحميد ابن باديس

الجدول رقم 09: هل يجد الطالب منصة بروغراس سهلة الاستخدام

الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
سهلة	66	81,5%
صعبة	15	18,5%
المجموع	81	100%

قراءة الجدول: يمثل الجدول رقم 09 ما إن كان الطالب يجد منصة البروغراس سهلة الاستخدام بحيث أجاب غالبية المبحوثين بأنها سهلة الاستخدام بنسبة 81.5% ونسبة 18.5% أجابوا أنها صعبة الاستخدام بالنسبة لهم.



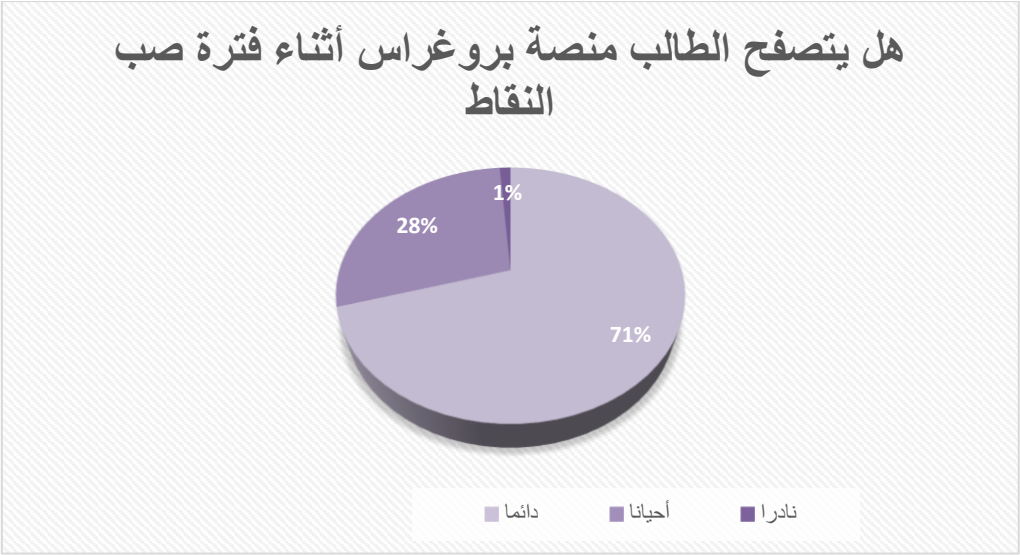
التحليل: نستنتج من خلال الجدول رقم 09 أن غالبية المبحوثين لم يتلقوا أي صعوبة عند ولوجهم إلى المنصة الرقمية بروغراس وذلك لأن المنصة سهلة الاستخدام لا تحتوي على تعقيدات. هذا ما وضحه كلا من " محمد تيتوش وصباح غربي" في دراستهما حيث ذكرا أن " عندما يطلب المستخدم الإذن بالدخول لا توجد هناك شروط تعجيزية مثلا يطلب اسم المستخدم وكلمة المرور فقط".

وكذلك عند مقابلتنا مع الطالبة " قرايشي شهرزاد" أكدت لنا ذلك بقولها:" التطبيق سهل جدا بالنسبة للطالب ولا يحتوي على تعقيدات تمنعنا من استخدام التطبيق".

الجدول رقم 10: هل يقوم الطالب بتصفح منصة البروغراس أثناء فترة صب النقاط

الخيار	التكرار	النسبة المئوية
دائما	57	71%
أحيانا	23	28%
نادرا	1	1%
المجموع	81	100%

قراءة الجدول: يمثل الجدول رقم 10 ما إن كان الطالب يقوم بتصفح منصة بروغراس أثناء فترة صب النقاط، أظهرت النتائج أن الطلبة الذين يقومون بالتصفح الدائم للمنصة الرقمية أثناء فترة صب النقاط أكثر نسبة حيث قدرت ب 70.3%، ثم تليها الفئة التي أحيانا ما تتصفحها بنسبة 28.3% وأخيرا أجاب طالب واحد فقط بنادرا بنسبة 1.2%.



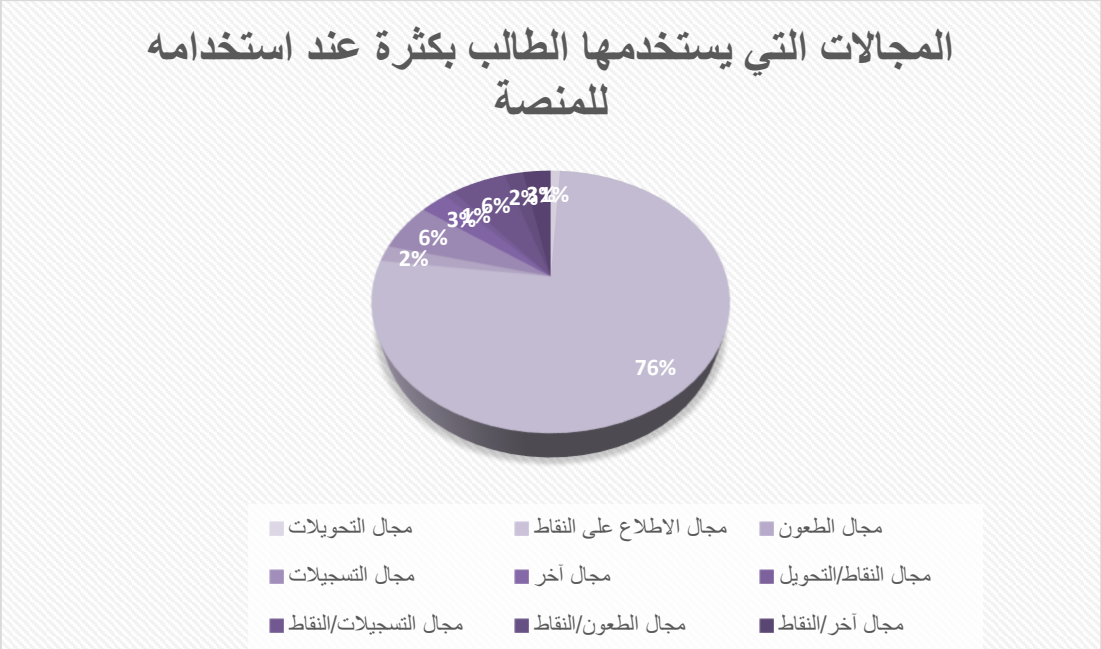
التحليل: نستنتج من خلال نتائج الجدول أن أغلبية الطلبة يقومون بالتصفح الدائم لمنصة بروغراس الرقمية خلال فترة صب النقاط وذلك لاهتمامهم بمعرفة نتائجهم الأكاديمية بشكل فوري و منصة بروغراس توفر لهم هذه الخاصية بمجرد أن يتم صبها من قبل الأساتذة، وكذلك للتحقق من الأخطاء من أجل الاتصال بالأساتذة أو الإدارة لمعالجتها، فنظام بروغراس عادة ما يقع في الأخطاء عند صب النقاط حيث أخبرتنا " الدكتورة نورية عيسى عبدي" : لقد حدث اليوم خللا تقنيا قد وقع في منصة بروغراس مما أدى إلى عدم تمكن الطلاب من رؤية نقاطهم على المنصة، وهذا ما أثار استياءهم وأدى بهم إلى التوجه إلى قاعة الأساتذة.

الجدول رقم 11: المجالات التي يستخدمها الطالب بكثرة عند استخدامه للمنصة

الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
مجال التحويلات	03	01%
مجال الاطلاع على النقاط	76	76%
مجال الطعون	04	02%
مجال التسجيلات	11	06%
مجال أخر	06	03%
مجال الاطلاع على النقاط/ مجال آخر	03	01%
مجال الاطلاع على النقاط/ مجال التسجيلات	11	06%
مجال الاطلاع على النقاط/ مجال الطعون	04	02%
مجال الاطلاع على النقاط/ مجال آخر	06	03%
المجموع	124	100%

قراءة الجدول: يبين الجدول رقم 11 أهم المجالات التي يستخدمها الطالب بكثرة عند استخدامه للتطبيق وهو سؤال متعدد الإجابات، فقد بلغ مجال الاطلاع على النقاط أعلى نسبة قدرت 76%، ثم مجال الطعون ومجال التسجيلات نسبة متساوية 6%، ثم مجال التحويلات 2% ومجال آخر بنسبة 3%، أما الطلبة من اختاروا اجابتين كانت نتائجهم على النحو الآتي: مجال الاطلاع على النقاط مع مجال آخر3%، مجال التسجيلات مع مجال الاطلاع

علـى النقـاط 6%، مجـال الطعـون مـع مجـال الاطـلاع علـى النقـاط 2%، وأخيـرا مجـال التحويلات1%.

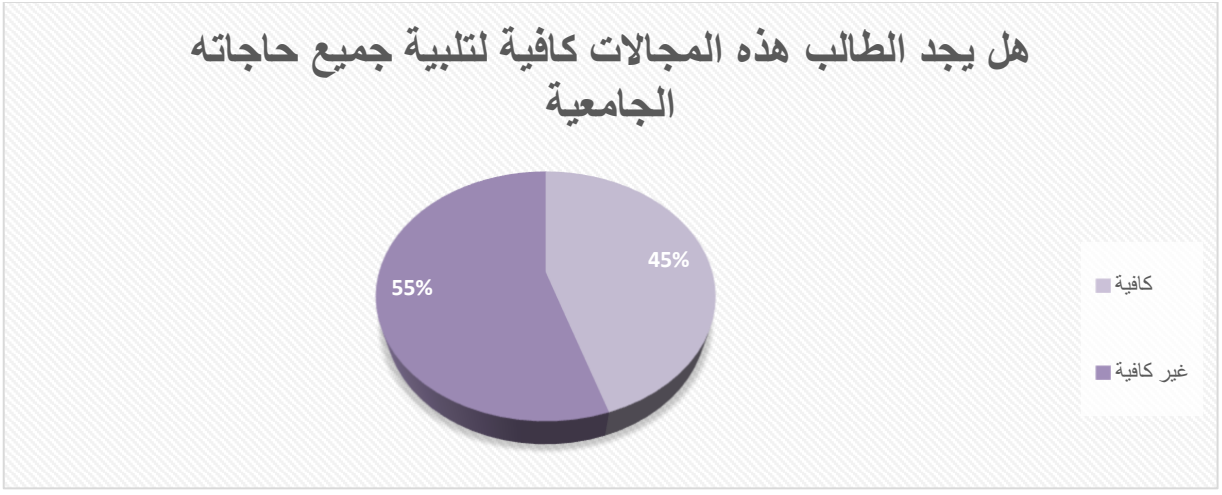


التحليل: نستنتج من خلال الجدول أن مجال الاطلاع على النقـاط كـان الاختيـار الأول لـدى المبحوثين لأن السبب الرئيسي فـي انشـاء المنصـة الرقميـة بروغـراس كـان بهـدف اطـلاع الطالب على النقاط، كما أكد " بغداد محمد أمين" عند اجرائنا لمقابلة معه ": بفضل المنصـة الرقمية بروغراس أصبحت أطلع على النقاط بسرعة دون تنقل ودون بذل أي مجهود".

الجدول رقم 12: هل يجد الطالب هذه المجالات كافية لتلبية جميع مطالبه الجامعية.

الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
نعم كافية	36	44%
لا غير كافية	45	56%
المجموع	81	100%

قراءة الجدول: يبين لنا الجدول رقم 12 أن المجالات غير كافية لتلبية جميع حاجيات الطلبة حيث قدرت نسبتهم 55% في حين سجلت والنقيض كانت نسبتهم 44%.

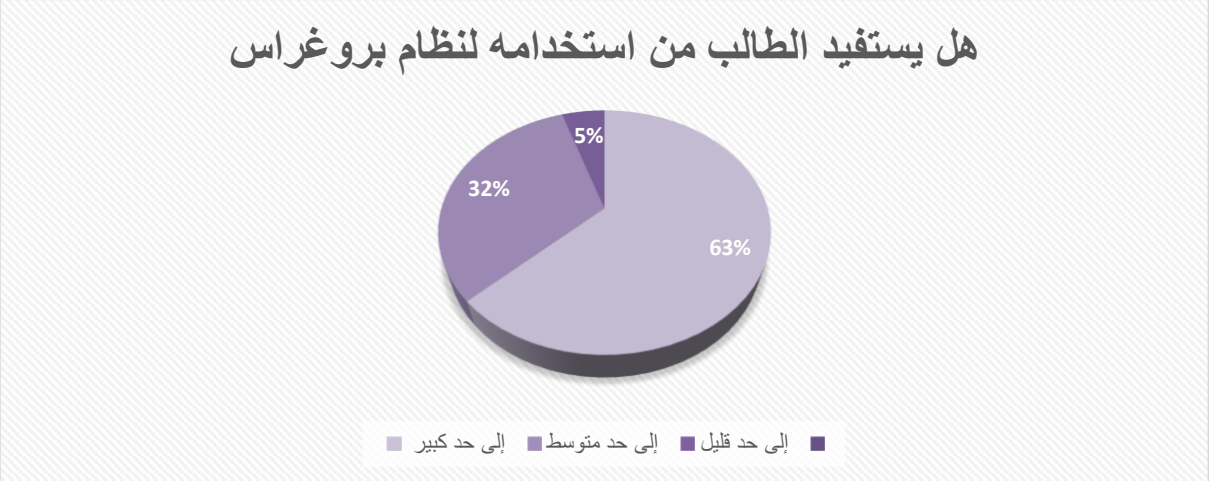


التحليل: نستنتج من خلال نتائج الطلبة أن المجالات التي يوفرها نظام بروغراس غير كافية لتلبية جميع حاجياتهم وذلك لأن بروغراس يفتقر إلى عدة خصائص يحتاجها الطالب وذلك ما أكدوه عند اجرائنا مقابلة مع الطلبة بأن الطالب يحتاج إلى خانة خاصة للاتصال بالأستاذ بشكل فوري من أجل معالجة الأخطاء عند وقوعها حاليا.

الجدول رقم 13: هل يستفيد الطالب من استخدامه لهذا النظام

الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
إلى حد كبير	26	32%
إلى حد متوسط	63	63%
إلى حد قليل	04	05%
المجموع	81	100%

قراءة الجدول: يمثل الجدول رقم 13 مدى استفادت الطلاب من استخدامهم لنظام بروغراس حيث ظهرت إجابات المبحوثين 63% يستفيدون من هذا النظام إلى حد متوسط وتليها نسبة 32% يستفيدون إلى حد كبير، ونسبة 5% اجابوا إلى حد قليل.



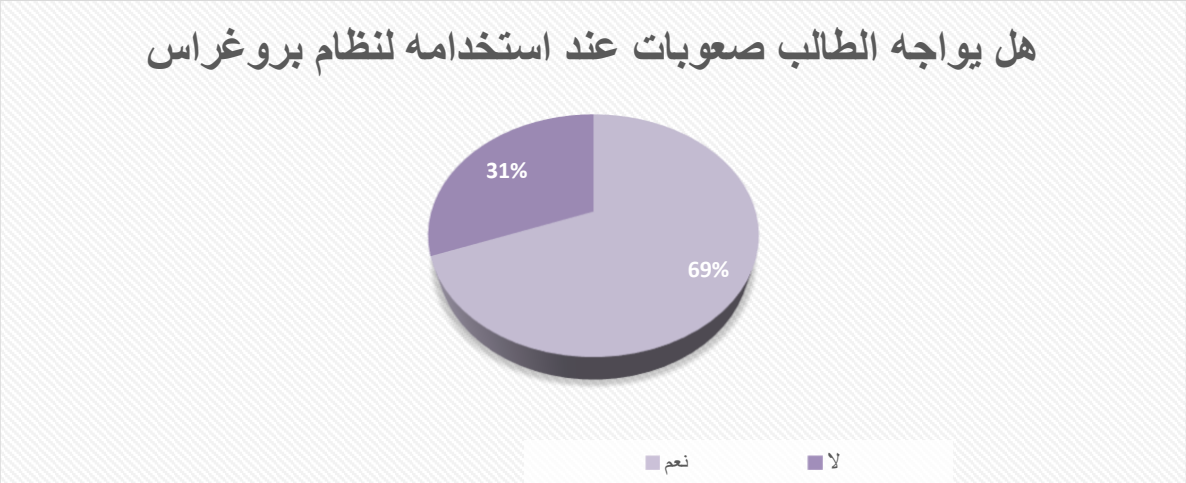
التحليل: من خلال النتائج المستخلصة من الجدول نجد أن الطلبة المستفيدين من استخدامهم لنظام بروغراس يحتل درجة متوسطة من الرضا التام عن المنصة وذلك لأن المنصة الرقمية بروغراس لا توفر جميع الوظائف والاحتياجات التي يحتاجها الطالب، وذلك أيضا لأنه لم يتلقى أي تدريب أو ارشاد حول كيفية استخدام المنصة، وهذه الأخيرة قام بذكرها لنا " السيد بن حمو " مهندس في الإعلام الآلي بجامعة عبد الحميد ابن باديس بقوله:" يجب تسخير مرافق خاص بالطالب ذو خبرة في مجال الإعلام الآلي والجانب التقني من أجل توجيههم ومساعدتهم عند استخدام المنصة و خاصة في سنوات إصدارها الأولى".

➢ تحليل نتائج المحور الثالث: أهم المتطلبات والميزات التي يقدمها نظام البروغراس لجامعة عبد الحميد ابن باديس

الجدول رقم 14: هل واجه الطالب أي صعوبات عند استخدامه لنظام بروغراس

الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	56	69,2%
لا	25	30,8%
المجموع	81	100%

قراءة الجدول: يمثل الجدول رقم 14 ما إن كان الطالب الصعوبات يواجه أي صعوبات أثناء استخدامه لنظام بروغراس، حيث نرى بأن نتيجة المبحوثين كانت نسبة المبحوثين الذين أجابوا بنعم كبيرة 69,2%، أما لا قدرت بنسبة 30,8%.



التحليل: من خلال نتائج المبحوثين نجد أن الطالب يواجه العديد من الصعوبات عند استخدامه للمنصة الرقمية بروغراس، وقد يكون السبب تأخير في تحديث المعلومات أو تكون المعلومات قديمة أو غير مكتملة وكذلك التعطل المفاجئ للنظام عند استخدامه وهذا ما

أكده الطالب "مسكين كريم" السنة الثانية ماستر بقوله:" دائما أقوم بإعادة تحميل التطبيق وذلك لأنه يتوقف عن العمل بشكل مفاجئ لمدة من الزمن".

الجدول رقم 15: العراقيل التي تواجه الطالب عند استخدامه للمنصة الرقمية بروغراس

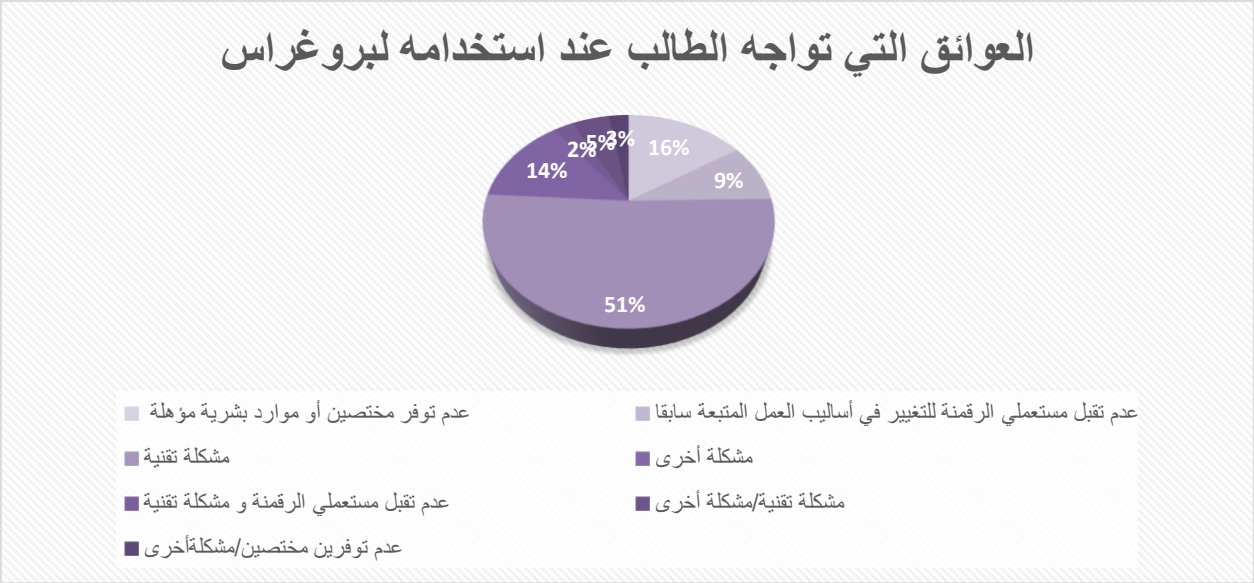
الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
عدم توفر مختصين أو موارد بشرية مؤهلة	16	15,8%
عدم تقبل مستعملي الرقمنة للتغير في أساليب العمل المتبعة سابقا	09	08,9%
مشكلة تقنية	62	51,9%
مشكلة أخرى	14	13,8%
عدم تقبل مستعملي الرقمنة.../ مشكلة تقنية	06	02,6%
مشكلة تقنية / مشكلة أخرى	07	05%
عدم توفر مختصين.../ مشكلة أخرى	06	02,6%
المجموع	120	100%

قراءة الجدول: يوضح لنا الجدول رقم 15 أهم العراقيل التي تواجه الطالب عند استخدامه للمنصة الرقمية بروغراس وكان مسموح للطالب باختيار إجابة أو اجابتين كحد أقصى في هذا السؤال، فكانت إجابة المشكلة التقنية الأولى بنسبة 51,3% ثم تليها عدم توفر مختصين أو موارد بشرية مؤهلة بنسبة 15,8% ومشكلة أخرى قدرت نسبتها 13,8%، وكذلك كانت

نسبة الطلبة الذين وجدوا أن عدم تقبل مستعملي الرقمنة للتغيير في أساليب العمل المتبعة سابقا 8,9%، أما بالنسبة للطلبة الذين اختاروا اجابتين تمثلت نتائجهم كالآتي:

عدم تقبل مستعملي الرقمنة للتغير في أساليب العمل المتبعة سابقا مع مشكلة تقنية نسبتهم كانت 6,2% نفس النسبة مع من اختاروا عدم توفر مختصين أو موارد بشرية مؤهلة

مشكلة أخرى، وكذلك قدرت نسبة مشكلة تقنية مع مشكلة أخرى 5%.



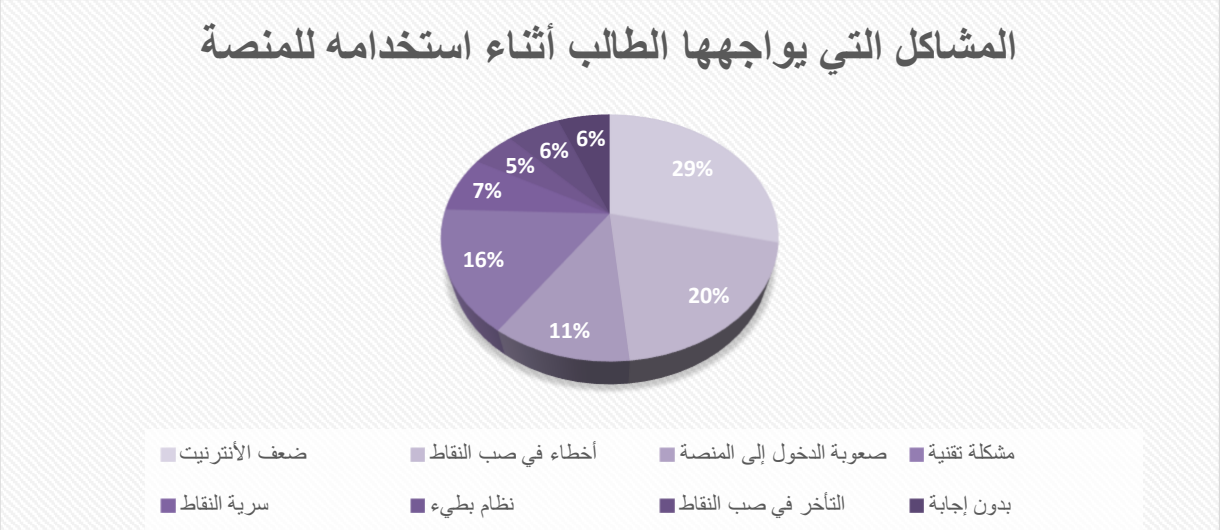
التحليل: نلاحظ من نتائج الجدول أن المشكلة التقنية من أكثر العراقيل التي تواجه الطالب كما ذكرنا سابقا في تحليل الجدول رقم 18 الذي يوضح السلبيات التي تواجههم عند استخدامهم للمنصة أما في المرتبة الثانية اختار أغلب المبحوثين عدم توفر مختصين أو موارد بشرية مؤهلة وهذا ما أخبرتنا به "السيدة حجبية زازة" متصرف اداري بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية لولاية مستغانم " لم يخضع الموظفين والطلبة للتكوين من أجل استخدام المنصة الرقمية بروغراس بل تم فرضها علينا وحاولنا التعلم بأنفسنا والتأقلم معها".

الجدول رقم 16: المشاكل التي يواجهها الطالب عند استخدامه للتطبيق

المشاكل المقترحة	التكرار	النسبة المئوية
ضعف الأنترنيت	23	28,7%
أخطاء في صب النقاط	16	19,7%
صعوبة في الدخول إلى المنصة	09	11,1%
مشكلة تقنية	13	16%
سرية النقاط	06	07,4%
نظام بطيء	04	04,9%
التأخر في صب النقاط	05	06,1%
بدون إجابة	05	06%
المجموع	81	100%

قراءة الجدول: يوضح الجدول رقم 16 أهم المشاكل التي تواجه الطلبة عند استخدامهم للمنصة الرقمية بروغراس وهو سؤال مفتوح قمنا باستخلاص جميع النتائج على النحو الآتي:

مشكلة ضعف الأنترنيت كانت أعلى نسبة لدى أغلبية المبحوثين 28,7%، ثم تليها مشكلة الأخطاء في صب النقاط 19,7% كذلك المشاكل التقنية بنسبة 16%، صعوبة الدخول إلى المنصة قدرن نسبتهم 11%، والشرية في النقاط 7,4%، أما نسبة الطلبة الذين اشتكوا من أن النظام بطيء قدرت نسبتهم 4,9%، أما التأخر في صب النقاط وعدد الإجابات التي كانت فارغة نسبتهم متساوية 6%.

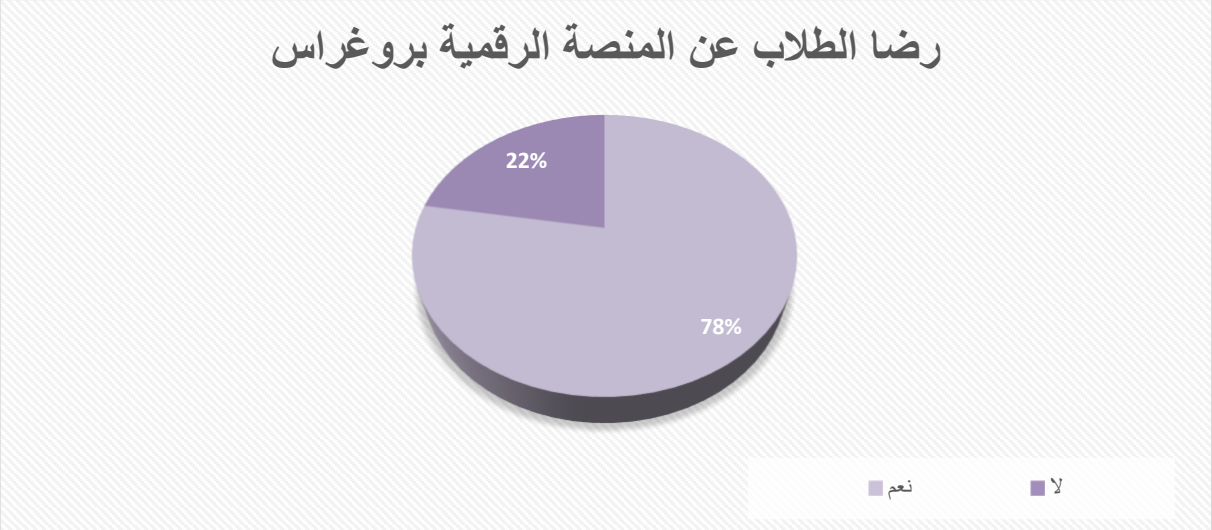


التحليل: نلاحظ من خلال نتائج الجدول أكثر المشاكل المتكررة التي واجهها الطلبة عند ولوجهم إلى المنصة الرقمية بروغراس بحيث اشتكى أغلب المبحوثين من مشكلة ضعف الأنترنيت وأخطاء في صب النقاط وكذلك المشاكل التقنية هذا ما أكده لنا "الأستاذ شبرة" بقوله:" إن المنصة الرقمية بروغراس تحتاج إلى تدفق عالي من الأنترنيت وهذا ما تخلو منه أغلب الجامعات الجزائرية".

الجدول رقم 17: رضا الطالب عما يقدمه له نظام بروغراس

الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	63	77,7%
لا	18	22,3%
المجموع	81	100%

قراءة الجدول: يمثل الجدول رقم 17 رضا الطلاب حول ما يقدمه لهم نظام بروغراس فكانت النسبة الأكبر للإجابة بنعم بنسبة 77,7% أما الإجابة بلا فكانت نسبتهم 22,3%.



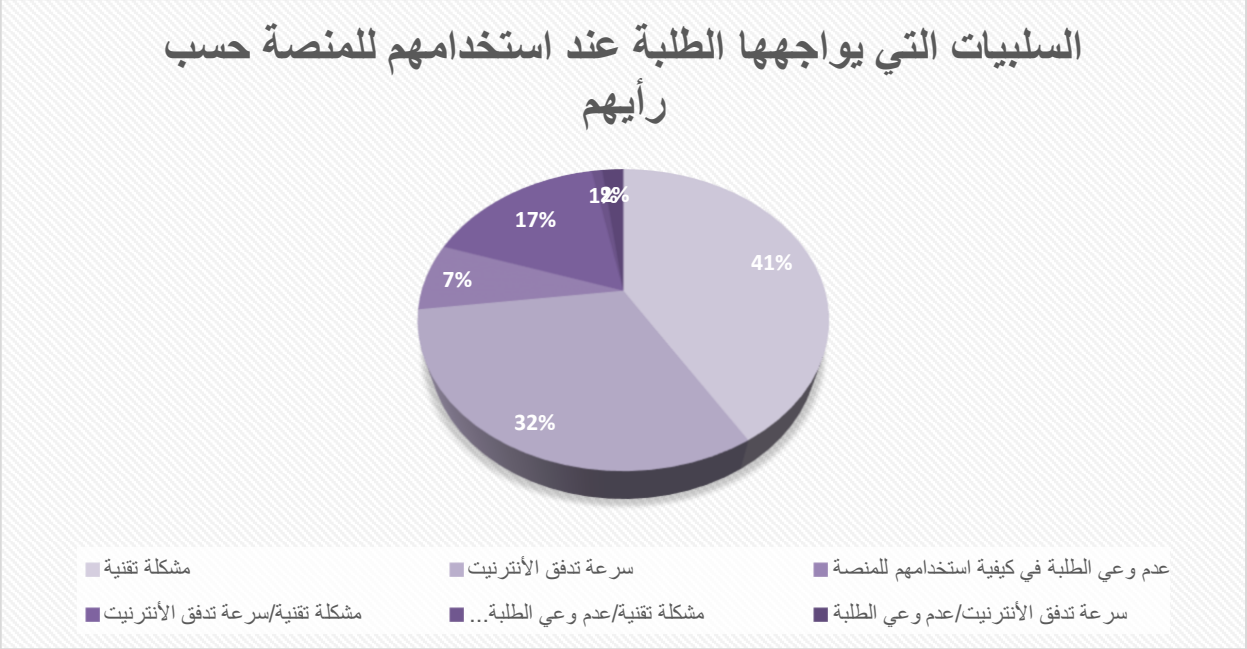
التحليل: نستنتج من خلال نتائج الجدول أن الرضا الطلابي عالي جدا من خلال ردود فعل الطلبة وذلك لأنه يوفر الأمان ويحافظ على خصوصياتهم والشفافية بين الطالب والأستاذ وهذه النقطة أشار إليها " الأستاذ عماري" الذي زاول أكثر من 20 سنة في مجال التعليم العالي في كلية العلوم الاجتماعية حيث قال:" يمتاز نظام بروغراس بالدرجة الأولى على ضمان سرية نقاط الطلبة وسهولة اطلاعهم عليها في الوقت المحدد".

وكذلك يستطيع الطالب الوصول إلى المنصة في أي وقت ومن أي مكان دون أي جهد أو تكلف.

الجدول رقم 18: سلبيات استخدام المنصة الرقمية بروغراس حسب رأي الطلبة

الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
مشكلة تقنية	52	41,4%
سرعة تدفق الأنترنيت	32	31,6%
عدم وعي الطلبة في كيفية استخدام هذه المنصة	17	07,2%
مشكلة تقنية / سرعة تدفق الأنترنيت	18	16,8%
مشكلة تقنية / عدم وعي الطلبة في كيفية استخدامهم للمنصة	01	01%
سرعة تدفق الأنترنيت / عدم وعي الطلبة في كيفية استخدامهم للمنصة	02	02%
المجموع	122	100%

قراءة الجدول: يوضح الجدول رقم 18 السلبيات التي يواجهها الطلبة حسب رأيهم عند استخدامهم للمنصة الرقمية بروغراس وهو سؤال متعدد الإجابات أغلب المبحوثين كانت إجابتهم مشكلة تقنية قدرت نسبتهم 41,4% تليها سرعة تدفق الأنترنيت 31,6%، تليها نسبة مشكلة تقنية مع سرعة تدفق الأنترنيت 16,8%، عدم وعي الطلبة في كيفية استخدام المنصة الرقمية بنسبة 7,2%، أما بالنسبة إلى سرعة تدفق الأنترنيت مع عدم وعي الطلبة في كيفية استخدامهم للمنصة الرقمية كانت نسبتهم 2%، وفي الأخير مشكلة تقنية مع عدم وعي الطلبة في كيفية استخدام المنصة الرقمية قدرت نسبتها 1%.



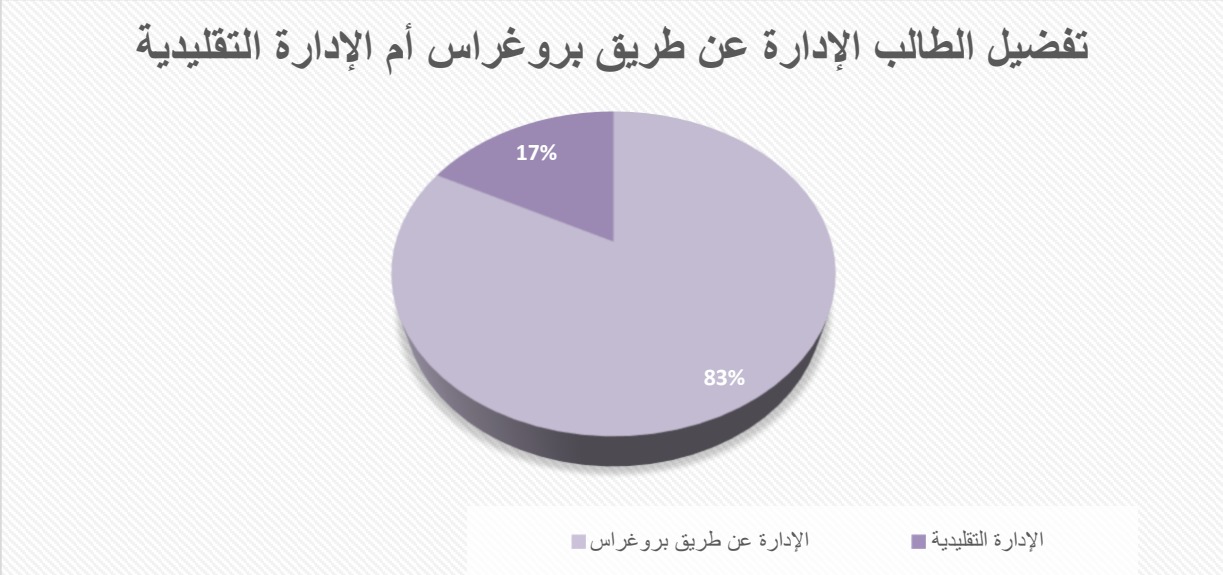
التحليل: نستنتج من خلال نتائج الجدول أن من أكثر السلبيات التي يواجهها الطلبة عند استخدامهم للمنصة الرقمية بروغراس هي المشاكل التقنية وهذا ما أكدته " السيدة لاكلو مغنية" مساعدة مهندس في الأعلام الآلي بكلية العلوم الاجتماعية جامعة عبد الحميد ابن باديس حيث قالت:" تصلنا العديد من الشكاوى من قبل الطلبة تم تصنيفها على الشكل التقني وذلك للخلل الذي يصيب المنصة أحيانا مثل عدم ظهور النقاط لبعض الطلبة بالرغم من أنه قد تم صبها من طرف الأستاذ أو الأخطاء في الأرقام".

وجاءت بالمرتبة الثانية مشكلة تدفق الأنترنيت وذلك بسبب الضغط الزائد عند محاولة الطلبة الوصول إلى المنصة في الوقت نفسه، وكذلك جودة الأنترنيت على وجه الخصوص للطلبة الذين يقطنون في الأرياف تكون ضعيفة جدا أو منعدمة.

الجدول رقم 19: تفضيل الطلبة الإدارة التقليدية أم الإدارة عن طريق بروغراس

الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
الادارة التقليدية	14	17,3%
الادارة عن طريق بروغراس	64	82%
المجموع	81	100%

قراءة الجدول: يمثل الجدول رقم 19 تفضيل الطالب بين الإدارة التقليدية والإدارة عن طريق بروغراس، فنلاحظ أن أغلبية المبحوثين يفضلون الإدارة عن طريق بروغراس بنسبة 82,7%، ثم الإدارة التقليدية بنسبة 17,3%.

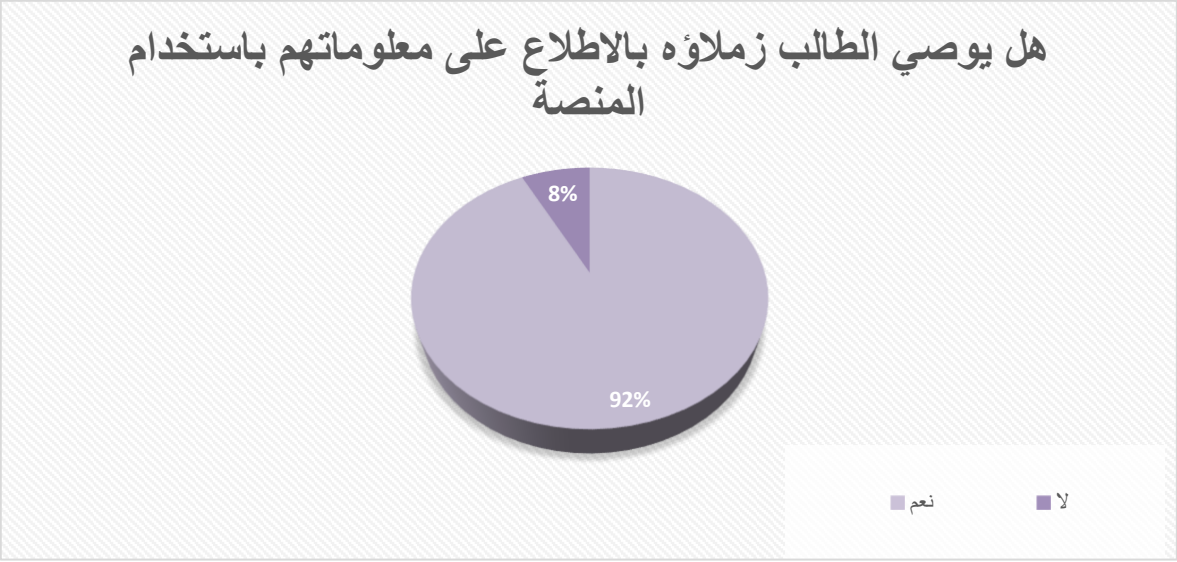


التحليل: نستنتج من خلال نتائج الجدول أن أغلبية الطلبة يفضلون الإدارة عن طريق بروغراس عن الإدارة التقليدية وذلك لما توفره المنصة من امتيازات وخدمات للطالب وهذا ما أكدته لنا " السيدة لاكلو مغنية " مساعدة مهندس في الإعلام الآلي بقولها:" إن المنصة الرقمية بروغراس أزاحت العبء على الموظفين، ونتائج الطلبة ومعلوماتهم تكون محفوظة ومأرشفة طول سنوات دراستهم الجامعية".

الجدول رقم 20: هل يوصي الطالب زملاؤه بالاطلاع على معلوماتهم بهذا التطبيق

الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	75	92,5%
لا	06	07,5%
المجموع	81	100%

قراءة الجدول: يمثل الجدول رقم 20 ما إن كان الطلبة يوصون زملاؤهم بالاطلاع على معلوماتهم من خلال تطبيق بروغراس الرقمي، فكانت النسبة الأكبر هي الإجابة بنعم 92,5%، أما الإجابة بلا فكانت النسبة 7,5%.



التحليل: نلاحظ من خلال نتائج الجدول أن أغلبية المبحوثين يوصوا زملائهم بالاطلاع على معلوماتهم عبر المنصة الرقمية بروغراس، وذلك لأن المنصة سهلة الاستخدام وكذلك يجب على الطلبة مواكبة عصر الرقمنة وزمن الحاسب الآلي كما قال الأستاذ عماري:" الرقمنة وخصوصا الرقمية بروغراس حقيقة لا يمكن الهروب منها ولابد من التكيف معها والعمل بها".

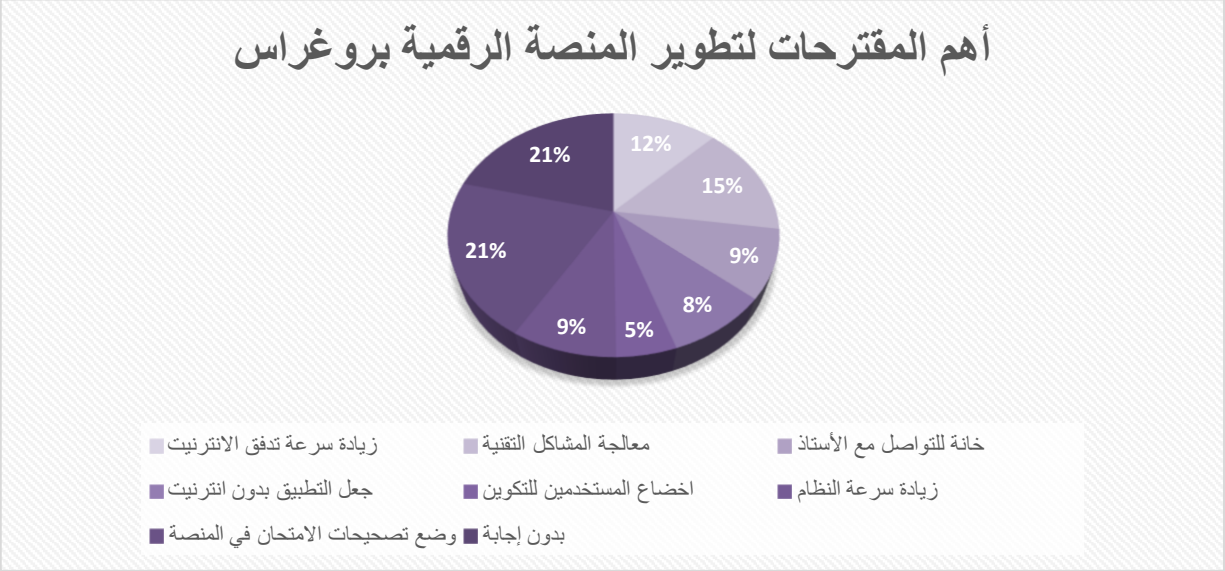
وكذلك بين لنا الأستاذ شبرة أهمية المنصة الرقمية بروغراس في قوله:" إن المنصة بروغراس منصة وطنية مراقبة من قبل وزارة التعليم العالي وبالتالي هي آمنة للطالب وسرية النقاط تكون صحيحة وغير مغشوشة كما كانت في السابق في وقت المعاملات الورقية".

الجدول رقم 21: أهم المقترحات التي قدمها الطلبة لتطوير المنصة الرقمية بروغراس

أهم المقترحات	التكرار	النسبة المئوية
زيادة سرعة تدفق الأنترنيت	10	12,3%
معالجة المشاكل التقنية	13	15%
وضع خانة خاصة للتواصل مع الأستاذ	08	9%
جعل التطبيق بدون أنترنيت	07	8.6%
اخضاع المستخدمين إلى تكوين	04	4.9%
زيادة سرعة النظام	07	8.6%
وضع تصحيحات الامتحانات في المنصة	20	20.6%
بدون إجابة	22	21%
المجموع	81	100%

قراءة الجدول: يوضح الجدول رقم 21 أهم الاقتراحات التي قدمها الطلبة لتطوير المنصة الرقمية بروغراس كان هذا السؤال مفتوح حيث قمنا باستخلاص النتائج التالية:

في المرتبة الأولى كانت الإجابة بوضع تصحيحات الامتحانات في المنصة قدرت نسبتهم 20,6%، تليها معالجة المشاكل التقنية بنسبة 15%، تليها اقتراح زيادة سرعة تدفق الانترنيت 12,3%، ثم تليها وضع خانة خاصة للاتصال مع الأستاذ نسبتها 9%، جعل التطبيق بدون أنترنيت وزيادة سرعة النظام كانت بنسبة متساوية 8,6%، كما اقترح بعض الطلبة اخضاع المستخدمين للتكوين 4,9%، أما الاجابات الفارغة نسبتها كانت 2%.



التحليل: من أكثر الاقتراحات التي ذكرها الطلبة هي وضع خانة مناسبة لتصحيحات الامتحانات في المنصة من أجل الاطلاع عليها وتليها معالجة المشاكل التقنية وزيادة تدفق الأنترنيت، ووضع خانة مناسبة للتواصل مع الأستاذ بشكل فوري وعند مقابلتنا مع "السيد بن حمو" قال لنا:" بالرغم من كثرة السلبيات التي تواجه الطالب أثناء استخدامه للمنصة الرقمية بروغراس إلا أن الوزارة تسعى دائما لمعالجتها وتصحيح الخلل وذلك بإصدار قرار من الجامعات الجزائرية كلها بتصحيح الخلل ومعالجة النقائص بسرعة وبشكل فوري".

النتائج العامة للدراسة:

من خلال دراستنا هذه توصلنا إلى العديد من النتائج يمكن ذكرها على النحو التالي:

- ❖ إن المنصة الرقمية بروغراس تساعد في إنجاز المهام والأداء والخدمات داخل الجامعة الجزائرية {كلية العلوم الاجتماعية عبد الحميد ابن باديس}.
- ❖ من خلال دراستنا على أن مجال الاطلاع على النقاط احتل المرتبة في الأولى في المجالات الأكثر استخداما لدى الطالب الجامعي.
- ❖ يرى الباحثون على أن المنصة الرقمية بروغراس قامت بتحسين الخدمة وذلك بتخليص الطالب من عناء التنقل وتقليل العبء على الإدارة الجامعية والأساتذة.
- ❖ كشفت لنا الدراسة على أن كلية العلوم الاجتماعية عبد الحميد بن باديس، لديها مشاكل وعراقيل نذكر منها المشاكل التقنية، أخطاء في الصب النقاط وعدم توفر مختصين وموارد بشرية مؤهلة.
- ❖ استنتجنا من خلال المقابلات مع عينة الدراسة أن وزارة التعليم العالي والبحث العلمي تعمل بشكل جدي على حل المشاكل والعراقيل التي يواجهها الطلبة والأساتذة والموظفين في الجامعة الجزائرية.
- ❖ كشفت أراء المبحوثين العديد من المقترحات لتطوير المنصة الرقمية بروغراس أهمها وضع تصحيحات الامتحانات عبر المنصة وزيادة سرعة تدفق الأنترنيت وحل جميع المشاكل التقنية.

مناقشة الفرضيات:

تم التوصل إلى النتائج المتعلقة بالفرضيات المطروحة ومعرفة مدى تحققها أين تم اقتراح فرضية رئيسية مع ثلاث فرضيات فرعية في بداية الدراسة:

- ❖ **الفرضية الرئيسية:** استخدامات المنصة الرقمية بروغراس في تحسين الخدمة في جامعة عبد الحميد بن باديس كلية العلوم الاجتماعية عبد الحميد ابن باديس من خلال تحليل نتائج الاستبيان الالكتروني والمقابلة حيث جاءت الإجابات كالآتي:

يرى أفراد عينة الدراسة ان المنصة رقمية بروغراس ساهمت في تحسين الخدمة في جامعة عبد الحميد بن باديس كلية العلوم الاجتماعية ، فأغلب المبحوثين فضلوا الإدارة عن طريق بروغراس عكس الإدارة التقليدية لسهولة استخدامها ورضاهم التام عنها، واستفادتهم الكبيرة من المنصة وهذا ما وضحته نتائج الجداول رقم 19,17,13,09، وهذا ما تم الرد عليه من خلال المقابلة من الموظفين والأساتذة فالرقمنة حلت العديد من المشاكل على الجامعة كالتنقل والوقت ومشكلة الأوراق وبأرشفة معلومات الطلبة، بحيث أصبحت معلوماتهم في سرية ومحفوظة لوقت أطول.

- **الفرضية الأولى:** تلتزم كلية العلوم الاجتماعية عبد الحميد ابن باديس بالتجسيد الفعلي للمنصة االرقمية بروغراس وذلك من خلال نتائج أفراد عينة الدراسة التي أكدت ذلك، فأغلب الطلبة يقومون بتصفح المنصة الرقمية بروغراس بشكل دائم بنسبة 71,6% خصوصا أثناء فترة صب النقاط، فمن خلال المقابلة مع الموظفين والأساتذة تم تأكيد أن التجسيد الفعلي للمنصة الرقمية بصفة رسمية ومباشرة في عامنا الحالي 2024م بحيث في السنوات القليلة الماضية كانت سنوات تجريبية للمنصة.
- **الفرضة الثانية:** تقدم المنصة الرقمية بروغراس العديد من الخدمات للطلة الجامعيين وهذا ما أكده الطلبة المبحوثين من خلال المجالات العديدة التي تمنحها لهم هذه المنصة الرقمية كالاطلاع على النقاط بنسبة 76% وكذلك مجال التسجيلات والطعون وهذا ما أكده الجدول رقم 21.
- **الفرضية الثالثة:** توجد عدة طرق وأساليب لتحسين الرقمنة وأهمية تطبيق البروغراس في الجامعة الجزائرية، حيث اقترح افراد عينة الدراسة العديد من الأساليب لتحسين المنصة الرقمية بروغراس منها: زيادة سرعة تدفق الأنترنيت ومعالجة المشاكل التقنية وكذلك اخضاع المستخدمين إلى تكوين وهذا مأ أكدته نتائج الجدول رقم 21.

المناقشة بالدراسات السابقة:

بالاطلاع على نتائج الدراسات السابقة لدارسة " محمد تيتوش وصباح الغربي"{استخدام منصة بروغراس بين الواقع والمأمول} ونتائج دراستنا الحالية قمنا باستنتاج النقاط التالية:

- ❖ تشابهت دراستنا مع هذه الدراسة في الأهمية الكبرى التي جاءت بها المنصة الرقمية بروغراس في الجامعة الجزائرية، وذلك لسهولة الولوج إلى هذه المنصة وطريقة استخدامها، كذلك توصل "محمد تيتوش" في دراسته على وجود عراقيل تقنية تواجه الطلبة عند استخدامهم للمنصة وهذا ما توصلنا إلية بدورنا في دراستنا الحالية.
- ❖ خلصت الدراسة السابقة إلى ضرورة زيادة تدفق شبكة الأنترنيت وهذا ما كان من أهم مقترحات الطلبة في دراستنا الحالية.
- ❖ اما عن الفرق بين دراستنا ودراسة "محمد تيتوش وصباح الغربي" فالفرق الوحيد أن الطلبة في دراستهم لا توجد لديهم أي مشكلة عند استخدامهم للمنصة الرقمية بروغراس لأنهم جيدون في مهارات الإعلام الآلي بنسبة كبيرة قدرت 77،5%، أما في دراستنا أغلب المبحوثين طالبوا بتسخير مرافق خاص بالأساتذة والموظفين عنده خبرة في الإعلام الآلي والجانب التقني لكي يساعدهم ويوجههم من أجل استيعاب كيفية عمل المنصة والتعود عليها.

خاتمة

الخاتمة:

من خلال دراستنا حول دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة في الجامعة الجزائرية {نظام بروغراس كنموذج في كلية العلوم الاجتماعية عبد الحميد ابن باديس}، حاولنا إعطاء صورة عن واقع تطبيق الرقمنة كنظام البروغراس في جامعتنا، فأصبح من الضروري على الجامعات الجزائرية تبني الرقمنة ومواكبة التطورات الحالية وهي ضرورة لا بد من التكيف معها فهذا ما وضحته دراستنا أن استخدام المنصة الرقمية بروغراس يشكل عنصرا حيويا في تحديث البيئة التعليمية.

وقد توصلنا كذلك على أنه هناك علاقة بين الرقمنة وجودة الخدمة الجامعية فكلما كانت الإدارة رقمية تحققت الجودة وتحسنت خدماتها، فإدخال الرقمنة إلى الجامعة أدى إلى تطور الخدمات وتخفيف الضغوطات التي كانت على الإدارة والطلبة والأساتذة، ودور الرقمنة في البيئة الجامعية يقوم على تسييرها للوصول إلى خدمات موجهة لكل من الطلاب والأساتذة بكفاءة وسرعة عالية، مما يمكنهم م الحصول على المعلومات أو الخدمات المرجوة بأفضل الطرق وأقل جهد وفي وقت وجيز.

وفي ضوء النتائج التي حصلنا عليها في دراستنا أن:

لقد شكلت المنصة الرقمية بروغراس ثورة حقيقة داخل جامعة عبد الحميد ابن باديس ، إذ برزت كعلامة فارقة في تعزيز جودة التعليم العالي من خلال تبسيط الأعمال الإدارية وإعادة تنظيم العملية التعليمية، نجحت في تقليل الضغوط الملقاة على الموظفين، الأساتذة وكذلك الطلبة، تمكنت بروغراس من الارتقاء بالخدمات الجامعية موفرة للطلاب إمكانية تجنب عناء التنقل وخفضت الأعباء التي كانت على الإدارة وهيئة التدريس في مجال الاطلاع على النقاط بحيث احتلت المرتبة الأولى كمجال الأكثر استخداما بين الطلاب الجامعيين وعلى الرغم من وجود بعض المشاكل التقنية التي واجهتها الكلية في استخدام هذه المنصة ، إلا أن ذلك لم ينكر الحقيقة المتمثلة في التطوير والتحسين المستمر الذي تشهده المنصة الرقمية بروغراس مما في ذلك إضافة ميزات جديدة وتعديلات مهمة في

الخاتمة:

السنوات الخمس المقبلة، يتوقع للرقمنة أن تلعب دورا بالغ الأهمية في تعزيز جودة الخدمات بالجامعات الجزائرية.

فمن خلال ما توصلنا إليه في دراستنا من نتائج استخلصنا بمجموعة من الاقتراحات والحلول من أجل التخفيف من الصعوبات التي تواجه المبحوثين:

- اخضاع الموظفين والأساتذة إلى التكوين والتدريب من أجل استخدام المنصة الرقمية بروغراس.
- زيادة تدفق الأنترنيت أو جعل التطبيق يعمل بدون أنترنيت.
- زيادة ميزات جديدة في المنصة الرقمية بروغراس مثل: وضع خانة خاصة للتواصل مع الأستاذ بشكل فوري، ووضع تصحيحات الامتحانات داخل المنصة من أجل الاطلاع عليها...

قائمة المصادر والمراجع

❖ الكتب:

- أحمد يوسف حافظ، النشر الالكتروني ومشروعات المكتبات الرقمية العالمية والدور العربي في رقمنة وحفظ التراث الثقافي، الطبعة الأولى، دار النهضة للنشر، مصر.
- إبراهيم إيراش، كتاب المنهج العلمي وتطبيقاته على العلوم الاجتماعية، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان/الأردن، الطبعة الأولى،2009م.
- جبل لازم المالكي، كتاب المكتبات الرقمية وتقنية الوسائط المتعددة، مؤسسة الأوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2005م.
- سامح عبد الجواد، كتاب المكتبات والأرشيفات الرقمية للتخطيط والبناء والإدارة، دار المصرية اللبنانية، 2004م.
- عمار بوحوش، كتاب دليل الباحث في المنهجية وكتابة الرسائل المنهجية، الجزائر موقع النشر والتوزيع، 2002م.
- محمد عبد الحميد، كتاب البحث العلمي في الدراسات الإعلامية، عالم الكتب، الطبعة الأولى، القاهرة،2000م.
- محمد عبد الله، كتاب البحث في علوم الاعلام والاتصال من الأطر المعرفية إلى الإشكاليات المنهجية، الطبعة الأولى، دار النهضة العربية، بيروت/لبنان، 2010م.
- محمد الهادي، كتاب تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، دار الشروق للنشر والتوزيع.
- ماثيو جيدير، كتاب منهجية البحث العلمي في الدراسات الإعلامية، ترجمة ملكة أبيض، دليل الباحث المبادئ الموضوعات والبحوث ورسائل الماجيستير والدكتوراه.

❖ المجلات:

- إيثار عبد الهادي آل فيجان، تقديم جودة الخدمة التعليمية باستخدام أداة نشر وظيفة الجودة، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد 67.
- الجنابي أميرة وطاهر محمد، أثر أبعاد جودة التعليم التقني على قيمة الزبون، دراسة تطبيقية في المعهد التقني، العراق، بدون تاريخ.
- الخطيب ياسر حزام هزاع، مقال بعنوان: تحديات التحول الرقمي في التعليم الجامعي، مجلة العلوم التربوية والدراسات الإنسانية، مجلد 8، العدد 19، كلية التربية عبس جامعة حجة، عمان/اليمن.
- الطائي رعد وآخرون، تقويم جودة الدراسات العليا في إحدى كليات جامعات بغداد في ضوء بعض العوامل المؤثر فيها، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، المجلد السادس، العدد 11، 2013م.
- بريزة بوزعيب، الرقمنة ودورها في عصرنة التعليم العالي في الجزائر، مجلة جودة الخدمة العمومية للدراسات السيسيولوجيا والتنمية الإدارية، 2022م.
- بضياف زوهير، دور الرقمنة في ضمان جودة الخدمة العمومية الرهانات والتحديات تطبيق، خدمتي في قطاع المالية، مجلة التمييز الفكري للعلوم الاجتماعية والإنسانية، العدد 04، بالملتقى الافتراضي الدولي، جامعة الشاذلي بن جديد، الطارف، نوفمبر، 2001م.
- بلول فهمية، رقمنة قطاع التعليم العالي في الجزائر، مجلة الفكر، المجلد 18، 2023م.
- حفيظ حنان وبوقرة رابح، تطبيق إدارة الموارد البشرية الكترونيا في ظل رقمنة قطاع التعليم العالي في الجزائر برنامج بروغراس، مجلة دراسات في الاقتصاد وإدارة الأعمال، جامعة محمد بوضياف، مجلد 05، مسيلة، 2022م.
- رجالي سيف الدين، أثر استخدام الرقمنة في الرفع من درجة التحصيل العلمي للطالب الجامعي، المجلة الجزائرية للعلوم القانونية السياسية والعلاقات الاقتصادية، 2020م.

- سلمان محمد، مستوى جودة الخدمات الجامعية كما يدركها طلبة جامعة الأقصى بغزة طبقا لمقياس جودة الخدمة، مجلة جامعة الأقصى، سلسلة العلوم الإنسانية، المجلد 17، 2013م.
- شلغوم سميرة، الرقمنة كافية لضمان جودة العملية التعليمية، المجلة الجزائرية للعلوم القانونية السياسية الاقتصادية، المجلد 57، 2020م.
- كلثوم عطاب مكي الدارجي، رقمنة الشباك الالكتروني الموحد للوثائق البيومترية كافية لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر، بلدية ورقلة نموذجا، مجلة الاجتهاد القضائي، المجلد 13، العدد 2021م.
- محمد تيتوش وصباح غربي، استخدام منصة بروغراس بين الواقع والمأمول، دراسة ميدانية على عينة من الطلبة الجامعيين المستخدمين للمنصة، المجلة العلمية للتكنولوجيا وعلوم الإعاقة، جامعة محمد خيضر، بسكرة الجزائر، المجلد 04، 2022م.

❖ **الأطروحات والدراسات:**

- الربيعي أمير عاصي، العلاقة بين الجودة والأخلاقيات ومعايير الأداء، دراسة تطبيقية مقدمة إلى مجلس كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد، درجة الدبلوم العالي في إدارة المستشفيات.
- الزركاني كاظم داوود، تأثير سلسلة التجهيز في جودة المنتجات دراسة حالة لعينة من منتجات الشركة العامة للصناعات القطنية، رسالة مقدمة إلى مجلس كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد، لنيل درجة الماجيستير في علوم إدارة الاعمال، بغداد، 2009م.
- بني حمدان خالد، تأثير الرؤية الاستراتيجية في ضمان وتحسين جودة الخدمة التعليمية وأثرها على رضا الطلبة، دراسة تطبيقية على طلبة العلوم التطبيقية الخاصة، المؤتمر العربي الدولي الثاني لضمان جودة التعليم العالي، الأردن، 2012م.

- حافظي زهير، الأنظمة الألية ودورها في تنمية الخدمات الأرشيفية، دراسة تطبيقية بأرشيف بلدية قسنطينة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم المكتبات، جامعة منثوري، قسنطينة، مارس 2008م.
- سامح علي مصلحي، الإدارة الاستراتيجية لتحقيق جودة الخدمات بالتطبيق على قطاع الاتصالات المصري، رسالة دكتوراه، كلية التجارة، جامعة حلوان، 2019م.
- سعد خالد سلمان، تأثير الرؤية الاستراتيجية في ضمان تحسين جودة الرعاية الصحية المقدمة في المستشفيات المتخصصة، دراسة استطلاعية في مستشفى الدراسات المتخصصة، المقدمة إلى مجلس كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد، 2008م.
- عبد الغالي، تأثير الصيانة على تكاليف اللاجودة في المؤسسة الصناعية، دراسة حالة بالأوراس، مذكرة مقدمة إلى كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير لنيل شهادة الماجيستير تخصص تسيير مؤسسات، جامعة محمد خيضر بسكرة.
- عنكوش نبيل، الجودة الرقمية في الجامعة الجزائرية تصميمها وإنشائها، مكتبة الأمير عبد القادر نموذجا، رسالة دكتوراه بكلية العلوم الاجتماعية، جامعة منثوري قسنطينة، أفريل 2010م.
- فوزية صادقي وسليم بولحية، دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية بالجزائر، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، 2021م.
- مهري سهيلة، المكتبة الرقمية في الجزائر دراسة الواقع وطلعات المستقبل، مذكرة لنيل شهادة الماجيستير تخصص إعلام تقني، جامعة منثوري قسنطينة، 2006/2005م.
- نادر هدى إبراهيم، تأثير أبعاد جودة الخدمة التأمينية على رضا الزبون، دراسة حالة في شركة التأمين الوطنية، بحث مقدم إلى مجلس المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية في جامعة بغداد وهي جزء من متطلبات نسل شهادة الديبلوم العالي المعادلة للماجيستير في التأمين، 2010م.

- هاجر داودي وسهام عبد الرزاق، استخدامات الرقمنة ودورها في تحسين الخدمات، مذكرة لنيل شهادة الماستر، مقابلة مع مهندس دولة بمديرية الخدمات الجامعية بجامعة تبسة، 2021م.

❖ **المواقع الإلكترونية:**

- مرسوم تنفيذي رقم 3/279 المؤرخ في جمادى الثانية عام 1424 الموافق ل 23 أوت 2003م، ص5، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، متوفر على الرابط: http//www.mers.dz/index.ph/progres-ar
.{2024/04/20 } 20:39
- موقع سفير، موجود على الرابط التالي: http//www.univ>mosta.dz/universite>/abdelhamid/ibnbadis/mostaganem

.09:39 ،2024/04/20

الملاحق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة عبد الحميد ابن باديس مستغانم
كلية العلوم الاجتماعية
قسم العلوم الإنسانية

استمارة استبيان حول دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة الجامعة الجزائرية دراسة ميدانية على مستخدمين لتطبيق البروغراس في كلية العلوم الاجتماعية عبد الحميد ابن باديس

مذكرة لنيل شهادة الماستر في الاتصال وعلاقات عامة

إعداد الطلبة

لطروش إيمان زكية
قصراوي عزة

تحت إشراف:
أ.ذ عيسى عبدي نورية

السنة الجامعية:
2024 2023

ملحق رقم 01

في إطار إعداد مذكرة التخرج لنيل شهادة ماستر بعنوان دور الرقمنة في تحسين جودة الجامعة الجزائرية قمنا بإعداد استمارة الاستبيان الآتية تحتوي على مجموعة من الأسئلة لغرض اتمام هذا البحث العلمي لذا نرجو منكم التكرم ببضع دقائق من وقتكم والإجابة عليها وشكرا.

البيانات الشخصية

الجنس

ذكر □ أنثى □

السن:

19_22□ من

23-26 □من

من 26 فما فوق

تخصص

□علاقات عامة

اتصال تنظيمي

□سمعي بصري

□صحافة مطبوعة إلكترونية

□اتصال جماهيري

مكان العيش

□المدينة

الريف□

شبه الحضري □

المحور الأول :وسائل وطرق الدخول إلى منصة بروغراس

أي وسيلة تستخدمها للدخول إلى منصة بروغراس؟
□الهاتف النقال الذكي
□الحاسوب الشخصي
جهاز لوحي tablet□

ما هي اللغة التي تستعملها أثناء استخدامك للتطبيق؟
□العربية
□الفرنسية
الإنجليزية □

ماهي الخدمات التي يقدمها نظام البروغراس؟
نظام يساعد للوصول إلى المعلومات □
□نظام يساعد على تحقيق الشفافية بين الطالب و الأستاذ
□نظام يساعد على الاطلاع على النقاط فقط

المحور الثاني :مجالات استخدام نظام البروغراس في كلية العلوم الاجتماعية عبد الحميد ابن باديس

هل تجد المنصة الرقمية بروغراس سهلة الاستخدام؟
سهلة □ صعبة□

ما هو المجال الذي تستخدمه بكثرة عند استخدامك للتطبيق؟
مجال التحويلات □
الاطلاع على النقاط □
□مجال الطعون
□مجال التسجيلات
مجال أخر أذكره.....

هل تجد هذه المجالات كافية لتلبية جميع حاجاتك الجامعية؟
لا□ □نعم
هل تستفيد من استخدامك لهذا النظام؟
إلى حد كبير□
إلى حد متوسط □ إلى حد قليل□

المحور الثالث :أهم المتطلبات والميزات التي يقدمها نظام البروغراس الجامعة عبد الحميد ابن باديس مستغانم

هل واجهتكم صعوبات أثناء العمل بنظام البروغراس

نعم .□ □ لا

إذا كانت الإجابة بنعم فيما تتمثل هذه العراقيل

□عدم توفر مختصين أو موارد بشرية من مؤهلة

□عدم تقبل مستخدمين الرقمنة للتغير في اساليب العمل المتبعة سابقا

مشكلة تقنية □

أخرى أذكرها

هل أنت راضي عما يقدمه نظام بروغراس

نعم□ □لا

.....لماذا؟

حسب رأيك ما هي سلبيات هذا التطبيق؟

□سرعة تدفق الانترنيت

مشكلات تقنية □

وعي الطلبة في كيفية استخدام المنصة □

هل يمكن أن توصي زملائك باطلاع على معلوماتهم بهذا التطبيق.

نعم □ لا

أهم مقترحاتك لتطوير هذا التطبيق؟

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة عبد الحميد ابن باديس مستغانم
كلية العلوم الاجتماعية
قسم العلوم الإنسانية

مقابلة حول دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة الجامعية الجزائرية

مذكرة لنيل شهادة الماستر في الاتصال وعلاقات عامة

إعداد الطلبة:
لطروش إيمان زكية
قصراوي عزة

تحت إشراف: أ.د عيسى عبدي نورية

السنة الجامعية:

2023_2024

الملحق رقم 02

أسئلة المقابلة مع الأساتذة:

1_بما أنك أستاذ ذو خبرة في مجال التعليم الجامعي، وقدر زاولت الزمنين، زمن المعاملات الورقية وزمن الرقمنة كمنصة بروغراس أيهما تفصل ولماذا؟

2_ ما هي أهم المشاكل التي واجهتها عند استخدامك للمنصة ؟

3-هل برأيك نظام بروغراس ساهم في تحسين جودة الخدمة في الجامع الجزائرية ولماذا ؟

أسئلة المقابلة مع الموظفين:

1_ هل يتم تكوينكم قبل استخدامكم للمنصة الرقمية بروغراس؟

2_ بما أنك عامل ذو خبرة وكفاءة في مجالك أيهما تفضل المعاملات الورقية أو الرقمنة كمنصة بروغراس أيهما تفصل ولماذا؟

3-هل برأيك نظام بروغراس ساهم في تحسين جودة الخدمة في الجامعة الجزائرية ولماذا ؟

أسئلة المقابلة مع الطلبة:

1_ بما أنك طالب جامعي، ماذا تفضل المعاملات الورقية التقليدية أو الرقمنة كمنصة بروغراس ولماذا؟

2_ ما هي المشاكل التي تواجهها عند استخدامك للمنصة؟

3_ هل قام بروغراس برأيك بتحسين جودة الخدمة بالجامعة الجزائرية؟

المبحوث	الجنس	المهنة	سنوات الخبرة
01	ذكر	أستاذ جامعي	20 سنة
02	ذكر	أستاذ جامعي	لأكثر من 20 سنة
03	أنثى	متصرف	/
04	أنثى	مساعد مهندس في الإعلام الآلي	/
05	ذكر	مهندس في الإعلام الآلي	18 سنة
06	ذكر	طالب جامعي	/
07	ذكر	طالب جامعي	/
08	أنثى	طالبة جامعية	/

الملحق رقم 03

الملحق رقم 04