

جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم  
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم التجارية



مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي

الشعبة: علوم التسيير التخصص: تسيير استراتيجي

دور الرقمنة في تحسين جودة المؤسسات الخدمائية  
دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير  
جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم

مقدم من طرف الطالبة:

كحلول هاجر

أعضاء لجنة المناقشة			
الصفة	الاسم واللقب	الرتبة	عن جامعة
رئيسا	الأستاذ بن شني يوسف	أستاذ التعليم العالي	مستغانم
مقررا	الأستاذ شاشوة فضلون	أستاذ محاضر (ب)	مستغانم
مناقشا	الاستاذ شنين قادة	أستاذ مساعد (ب)	مستغانم

السنة الجامعية 2024-2023



جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم  
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم التجارية



مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي

التخصص: تسيير استراتيجي

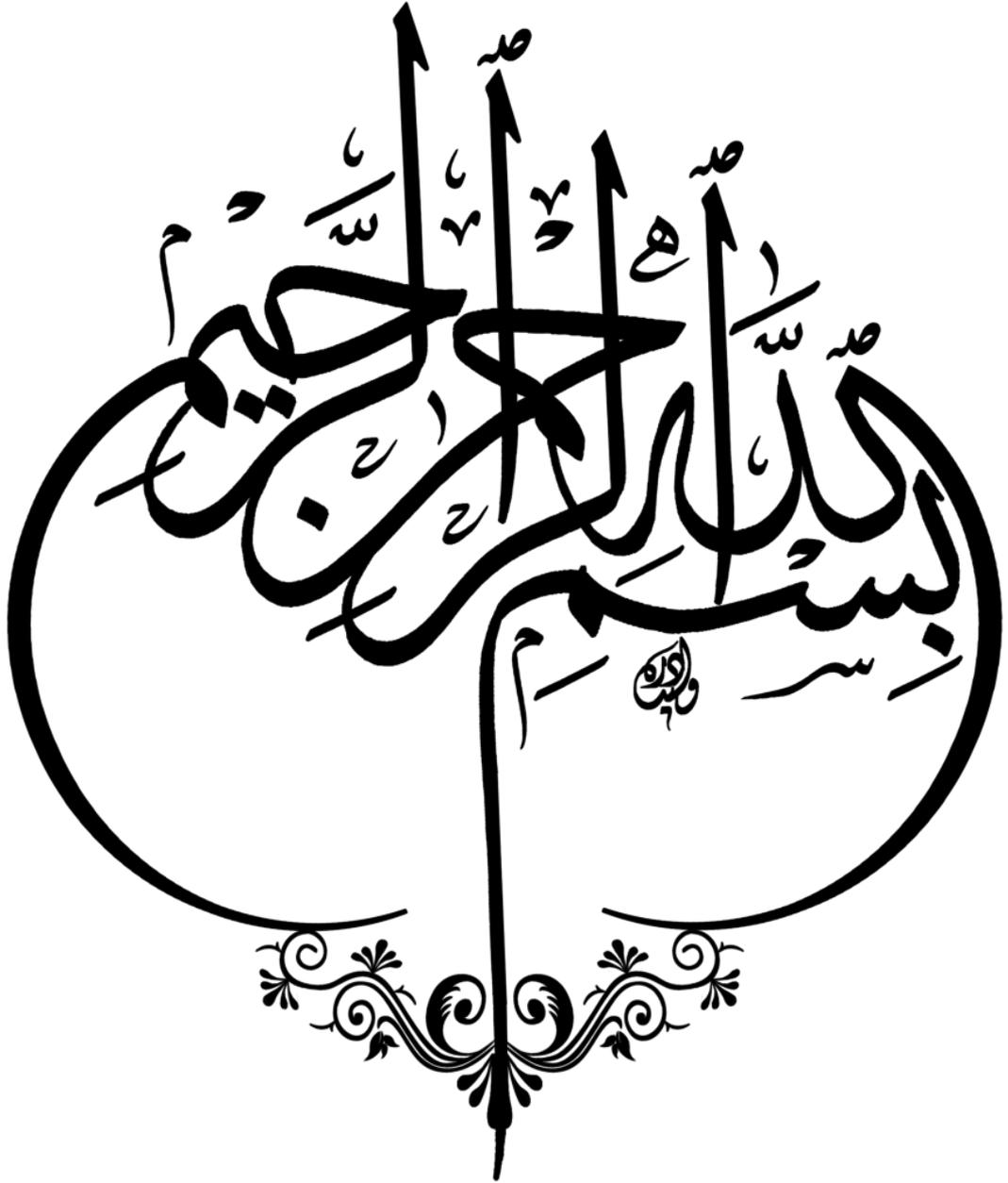
الشعبة: علوم التسيير

دور الرقمنة في تحسين جودة المؤسسات الخدمائية  
دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير  
جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم

مقدم من طرف الطالبة:

كحلول هاجر

أعضاء لجنة المناقشة			
الصفة	الاسم واللقب	الرتبة	عن جامعة
رئيسا	الأستاذ بن شني يوسف	أستاذ التعليم العالي	مستغانم
مقررا	الأستاذ شاشوة فضلون	أستاذ محاضر (ب)	مستغانم
مناقشا	الأستاذ شنين قادة	أستاذ مساعد (ب)	مستغانم



## الشكر والعرفان

نحمد الله رب العالمين ونرفع ثنائنا على نبينا محمد صلى الله عليه وسلم  
بعد ذلك، نود أن نعبر عن الشكر والتقدير لله وحده الذي أنار دربنا  
وفتح أمامنا أبواب النجاح لتحقيق هذا الإنجاز.

وفي هذا السياق، نود أن نعبر عن الشكر والتقدير لكل أساتذة قسم  
التسيير عامة والتسيير الاستراتيجي خاصة الذين نستفيد من معرفتهم  
وخبيراتهم.

ونود أن نقدم الشكر أيضاً لجامعة عبد الحميد بن باديس بمستغانم  
وموظفيها الذين ساهموا في نجاح هذا العمل المتواضع.  
ولم يكن بإمكاننا إكمال هذه المذكرة بدون أمي وأبي وأخوتي الذين كانوا  
الحافز والدعم منذ بداية مشواري الدراسي.

في النهاية، نود أن نعبر عن شكرنا لزملائنا ولجميع لأشخاص  
الذين قدموا لنا المساعدة والدعم. جزاهم الله خيراً.  
ولا يمكننا أن نقدر شكرنا إلا للناس، لقول محمد صلى الله عليه وسلم:  
"من لا يشكر الناس لا يشكر الله". فنود أن نشكر كل من ساهم في  
إنجاح وانجاز هذا العمل المتواضع.

## الاهداء

في نهاية رحلتي الجامعية، أتوجه بكل حماس ونشاط لأختتم بحث تخرجي الذي استغرق تعبًا ومشقةً وفي هذه اللحظة المهمة، أود أن أعبر عن امتناني العميق لكل من ساهم في إتمام هذا الإنجاز العظيم.

اهديه الى والدي على دعمها اللامحدود، فقد كانت السند الحقيقي والحافز الأبدي، وهي الأساس الذي بنيت عليه نجاحي.

أيضًا، لا يمكنني إلا أن اذكر عائلتي المحبوبة وأصدقائي الأوفياء الذين كانوا إلى جانبي طوال رحلتي.

الى أساتذتي الأعزاء، الذين قدموا لي المعرفة والإرشاد والتوجيه القيّم. ساعدتموني في تحقيق نجاحي الأكاديمي.

وأمتنُّ لكل من كان له فضل في مذكري، من عمال وموظفين في الجامعة مؤسسة التربص.

لذا، أود أن أهديكم بحث تخرجي بكل فخر وامتنان، هذا البحث هو نتاج جهودنا المشتركة، ويحمل في طياته إرثًا من المعرفة والتعلم، فلتكن هذه الصفحات شاهدة على امتناني وتقديري العميق لكل من أسهم في نجاحي.

شكرًا لكم جميعًا على الدعم اللامحدود والثقة الكبيرة التي وضعتموها فيّ؛ لقد كنتم نورًا يضيء طريقي ودافعًا قويًا لتحقيق هذا الإنجاز، أحبكم وأقدركم جميعًا.

## الملخص:

حاولنا في هذه الدراسة الكشف عن دور الرقمنة في تحسين جودة المؤسسات الخدمائية، واعتبار ان العصر الحالي يشهد تقدما تكنولوجيا عظيما وتطور هائل في تقنيات الاعلام والاتصال الامر الذي حتم على كافة المؤسسات ضرورة تبني هذه العملية لاسيما المؤسسات الجامعية ففي العقدين الأخيرين عرف قطاع التعليم العالي والبحث العلمي تطورات تكنولوجية ومعلوماتية متلاحقة، أدت الى تطوير وتحديث النظام الإداري والبيداغوجي وساهمت في تقديم مجموعة من الخدمات الرقمية التي عملت على تسهيل سير العمل للأساتذة والطلبة والموظفين، وتمت هذه الدراسة في كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، جامعة مستغانم من اجل الكشف عن مدى تطبيق الرقمنة وانعكاسها على جودة الخدمة المقدمة.

## الكلمات المفتاحية:

الرقمنة - جودة الخدمة - الخدمات الرقمية - كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير

## Abstract

In this study, we attempted to reveal the role of digitization in improving the quality of service institutions, considering that the current era is witnessing great technological advancement and immense development in information and communication technologies. This has necessitated the adoption of digitization by all institutions, particularly academic institutions. In the last two decades, the higher education and scientific research sector has experienced successive technological and informational developments, leading to the modernization and updating of administrative and pedagogical systems. These advancements have contributed to providing a range of digital services that facilitate the workflow for professors, students, and staff. This study was conducted at the Faculty of Economic, Commercial, and Management Sciences, University of Mostaganem, in order to uncover the extent of digitization implementation and its impact on the quality of the provided services.

## Keywords:

Digitization - Service Quality - Digital Services - Faculty of Economic, Commercial, and Management Sciences

## فهرس المحتويات

الصفحة	المحتوى
هـ	الشكر والعرهان
و	الاهداء
ح	فهرس المحتويات
ك	قائمة الاشكال
ل	قائمة الجداول
1	مقدمة عامة
6	الفصل الأول: الأدبيات النظرية للرقمنة وجودة الخدمة
9	المبحث الأول: مفاهيم اساسية حول الرقمنة
10	المطلب الأول: مفهوم الرقمنة ونشأتها
13	المطلب الثاني: خصائص الرقمنة
15	المطلب الثالث: دوافع الرقمنة ومتطلباتها
20	المطلب الرابع: أهمية الرقمنة وأهدافها
22	المطلب الخامس: أشكال الرقمنة
24	المطلب السادس: آثار الرقمنة
25	المبحث الثاني: مفاهيم أساسية حول جودة الخدمة
26	المطلب الأول: تعريف جودة الخدمة
28	المطلب الثاني: أهمية جودة الخدمة
28	المطلب الثالث: ابعاد جودة الخدمة
31	المطلب الرابع: نماذج تقييم الخدمة
33	المطلب الخامس: أساليب تحسين جودة الخدمة
34	المطلب السادس: الرقمنة وجودة الخدمة
36	خلاصة الفصل
38	الفصل الثاني: الجانب النظري للدراسة

39	المبحث الأول: بطاقة تعريف لكلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير بجامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم
40	المطلب الأول: لمحة حول جامعة عبد الحميد بن باديس - مستغانم
41	المطلب الثاني: تقديم كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير
43	المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي للكلية
45	المطلب الرابع: مهام مصالح الكلية
50	المبحث الثاني: واقع الرقمنة وأثرها في تحسين جودة الخدمة في كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير
51	المطلب الأول: مجالات تنفيذ الرقمنة في قطاع التعليم العالي
54	المطلب الثاني: الخدمات الرقمية المتعددة في كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير
62	المطلب الثالث: تقييم تجربة الرقمية في تحسين جودة الخدمة في كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير
67	خلاصة الفصل
69	خاتمة عامة
73	المراجع
76	الملاحق

## قائمة الأشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
15	خصائص الرقمنة	1
23	اشكال الرقمنة	2
31	الأبعاد الخمسة لجودة الخدمة حسب كوتلر	3
44	الهيكل التنظيمي لكلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير	4

## قائمة الجداول

الصفحة	العنوان	الرقم
24	الأثار الإيجابية والسلبية للرقمنة.	1
42	التعداد الكلي لموظفي وأساتذة الكلية بعنوان 2024-2023	2
55	طبيعة نظام Progres	3

# المقدمة العامة

في ظل عالم معاصر برز فيه تطور تكنولوجي سريع أدى الى تغيير جذري في مختلف مجالات الحياة حيث أصبحت التكنولوجيا عامل مؤثر في كافة القطاعات، وما كان مستحيلا أصبح ممكنا اليوم. هذه التغيرات لم تمس حياة الإنسان فقط بل حتى بيئة الأعمال، إذ تم تحويل أنماط العمل التقليدية إلى أنماط الكترونية لمواكبة التقدم الحاصل، الأمر الذي رهن نجاح المنظمات بمدى قدرتها و مرونة تكيفها مع الأنظمة الالكترونية الحديثة، ففي هذه الآونة بات الاهتمام بتكنولوجيا المعلومات والاتصال الشغل الشاغل للمؤسسات فلم يعد استخدامها أمرا اختياريا بل أصبح ضرورة ملحة لمجاراة التطورات الحاصلة، ومن مظاهر هذه التكنولوجيا الرقمنة، فهي واحدة من التقنيات التي تعتمد على الحواسيب والإنترنت والتطبيقات الالكترونية والتي تعمل على تبسيط وتسريع إجراء العمليات إضافة إلى حصر وتخزين المعلومات. وفي الوقت الراهن تعد الرقمنة من الإستراتيجيات الأولية لتحقيق الارتقاء بمستوى الخدمات وتحسين أداء الخدمة المقدمة.

وفي هذا الإطار سعت مؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي على مواكبة هذه التحولات العميقة، فسنة 2020 كانت بمثابة قفزة نوعية نحو تبني مشروع الرقمنة في الجامعات الجزائرية حيث إن تطبيقها يعد فرصة لهذه المؤسسات لتطوير أدائها، وزيادة قدرتها في التقليل من هدر الوقت والطاقات الذهنية والمادية ومواجهة كل مشكلات الإدارة التقليدية والتقليد.

ومن أبرز توجهات الرقمنة كانت نظام صفر ورقة ومنصات Progres Moodle، الشيء الذي ساهم في تحسن المخرجات وضمن سلاسة العمليات المختلفة وتعزيز جودة الخدمات المقدمة.

ان التعليم العالي قد أصبح قاطرة التقدم وعدم توفيره بجودة عالية هو وصفة فعالة للتخلف فالانخراط في النسق الرقمي يعد قاعدة أساسية للتطور المستمر في إطار تحسن جودة الخدمات.

وانطلاقا مما سبق سنحاول في هذه الدراسة الإجابة على التساؤل الرئيسي الذي مفاده:

❖ ما هو دور الرقمنة في تحسين جودة المؤسسات الخدماتية وبالخصوص كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير جامعة عبد الحميد بن باديس؟

ويمكن الإجابة عن هذا التساؤل من خلال تحليله إلى الأسئلة الفرعية التالية

- ما المقصود بالرقمنة؟
- ما المقصود بجودة الخدمة؟
- ما تأثير الرقمنة على جودة الخدمة المقدمة من طرف جامعة عبد الحميد بن باديس؟

#### ❖ فرضيات الدراسة:

- كلما اتجهت مؤسسات التعليم العالي نحو تبني الرقمنة كلما تمكنت من تحسين جودة الخدمات المقدمة.
- لم تساهم الرقمنة في تحقيق الارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة في مؤسسات التعليم العالي.

#### ❖ أهداف الدراسة:

نهدف من وراء إتمام هذا البحث إلى :

- إلقاء الضوء على أهم المفاهيم المرتبطة بالرقمنة وجودة الخدمة.
- التعرف على واقع تطبيق الرقمنة في علبة العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير بجامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم.
- السعي وراء إبراز دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات الجامعية.
- تقسيم تجربة الرقمنة داخل كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير بجامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم .
- محاولة بيان أثر الرقمنة على تحسين جودة الخدمة.

#### ❖ أسباب اختيار الدراسة:

إن اهتمام الباحث ورغبته في تناول موضوع أو بحث علمي يتم بناء على دوافع وأسباب متعلقة باعتبارات ذاتية ترتبط بالشخص الباحث وميولته وأجرى موضوعية متعلقة بواقع معاش، وقد جاء اختيارنا لموضوع دراستنا إلى مجموعة من الأسباب التالية:

#### أسباب ذاتية:

- رغبي الشخصية واهتمامي الخاص بموضوع الرقمنة.
- احساس بقيمة وأهمية الموضوع.
- إزالة الغموض والإبهام اللذان يحيطان بهذا النوع من المواضيع.
- إثراء الرصيد الفكري الذي تناول دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة المقدمة بالجامعات .

#### اسباب موضوعية:

- قابلية الموضوع للدراسة والبحث منهجيا ومعرفيا.
- توفر عنصر الحداثة في الموضوع.
- الانتشار الواسع لاستخدام الرقمنة في المؤسسات الخدمية.
- الاهتمام العالي والمتزايد بتطبيق الرقمنة في مؤسسات التعليم العالي كآلية لتحسين جودة الخدمة

#### ❖ حدود الدراسة:

من اجل الاحاطة بإشكالية الدراسة وفهم جوانبها المختلفة والتوصل إلى نتائج موضوعية تم تحديد مجالاتها كالآتي :

#### الحدود المكانية للدراسة :

تم إجراء هذه الدراسة في جامعة عبد الحميد بن باديس كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير .

#### الحدود الزمنية للدراسة :

تمت الدراسة النظرية والتطبيقية في الفترة الممتدة من 2024/03/04 الى 2024/06/03.

#### الحدود الموضوعية :

اقتصرت الدراسة في حدودها الموضوعية المتعلقة ببيان أثر الرقمنة على جودة المؤسسات الخدمية.

#### ❖ أهمية الدراسة:

إن أهمية هذه الدراسة تكمن في الدور الحيوي للرقمنة كونها من المواضيع التي تكتسي أهمية كبيرة في القرنين الأخيرين نظرا لانتشارها الواسع في شتى المجالات التي تحيط بحياة الفرد والمجتمع ، ونتيجة لما حققته من توفير للوقت والجهد والانتقال من نظام تقليدي لنظام حديث يعمل على تسهيل الخدمة المقدمة أضحت التوجه الأول لمختلف المؤسسات الخدمية وبالخصوص الجامعات كأسلوب والية لتطوير وتحسين جودة الخدمة المقدمة باعتبار موضوع جودة الخدمة من التحديات الراهنة لهذا العصر. ولتسليط الضوء على أهمية هذا الموضوع حاولنا دراسة نموذج تطبيق الا وهو دور الرقمنة في تحسين جودة المؤسسات الخدمية من خلال كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير بجامعة عبد الحميد بن باديس التي كانت سباقة للاستفادة من آلية الرقمنة الأمر الذي انعكس على نوعية وجودة خدماتها المقدمة.

#### ❖ الدراسات السابقة:

كون ان العمل سلسلة متتابعة من المعارف والدراسات يبدأ من حيث انتهى الآخرون فكان لزاما التطرق الى الدراسات السابقة:

#### ● الدراسة الأولى:

رضوان بن عيسى، يونس معمري، معنونة بواقع عملية الرقمنة في الجامعة الجزائرية، دراسة حالة جامعة العربي بن مهيدي، ام البواقي، وهي رسالة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال والعلاقات العامة، جامعة العربي بن مهيدي، ام البواقي، كلية العلوم الاجتماعية، قسم العلوم الإنسانية 2019-2020، حيث تمحورت إشكالية هذه الدراسة حول الرقمنة باعتبارها احد ابرز المفاهيم الحديثة

التي يعتمد على تكنولوجيا الاتصال الحديث، حيث تهدف الدراسة الى البحث عن واقع عملية الرقمنة في الجزائر من خلال التعرف على الاستراتيجيات التي تطبقها إدارة الجامعة من اجل تحسين الرقمنة على مستوى الجامعة والوقوف على الإمكانيات المخصصة من قبل الإدارة.

واعتمد الباحث في دراسته على الاستبيان والملاحظة كأداتين رئيسيتين لجمع البيانات وتمثل مجتمع البحث في جميع الموارد البشرية التي لها علاقة تسيير عمليات الرقمنة في جامعة العربي بن مهيدي.

اما بخصوص نتائج الدراسة فقد قاما الباحثان بوضع تصور فقط للنتائج الان الفترة التي تم انجاز فيها المذكورة هي فترة الحجز الصحي والظروف الصحية التي مرت بها الجزائر والعالم اجمع واستحالة التنقل لجمع البيانات.

#### • الدراسة الثانية:

بريزة بوزعيب، مجلة جودة الخدمة العمومية للدراسات السيسولوجيا والتنمية الإدارية، العدد 2، ديسمبر 2022، الموسوعة بعنوان، الرقمنة ودورها في عصنة التعليم العالي في الجزائر قدم فيها الباحث دراسة تفصيلية لموضوع الرقمية على مستوى قطاع التعليم العالي في الجزائر، من خلال تحديد الإطار التشريعي والتنظيمي للرقمنة على مستوى هذا القطاع واهم الاسهامات المتخذة في هذا المجال.

#### • الدراسة الثالثة:

بطويل فهيمة، خليف سمية، المعنوية بالرقمنة كآلية لتحسن جودة التعليم العالي، دراسة ميدانية لكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير"، جامعة العربي تبسي، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر اكاديمي في علوم التسيير تخصص إدارة أعمال، وتهدف هذه الدراسة الى تحديد العلاقة بين الرقمنة وجودة التعليم العالي في كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير بجامعة العربي تبسي ومحاولة معرفة المعوقات والصعوبات التي تواجه الرقمنة لدى كلية التدريس في كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير.

اعتمد الباحث في دراسته على المنهج الوصفي باستخدام الاستبيان موجه إلى هيئة التدريس وتم تحليل البيانات بالاعتماد على برنامج SPSS.

اما بخصوص نتائج الدراسة تم الوصول الى نتائج ذات دلالة إحصائية تدل على وجود علاقة بين الرقمنة وجودة الطلبة، الرقمنة وهيئة التدريس، الرقمنة والبرامج الدراسية، الرقمنة والهيئة الإدارية.

## • الدراسة الرابعة:

شروق مسعودان، ليندة رحال، الموسوعة بعنوان أثر الرقمنة على جودة الخدمات، دراسة حالة مديرية الخدمات الجامعية، مذكرة مقدمة استكمالاً لمتطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في العلوم التجارية.

وهدفت هذه الدراسة الى تقييم تجربة الرقمنة على ضوء نتائجها لاستحالة امكانية تعميمها الى مختلف المؤسسات إضافة الى تحليل تجربة العمل الرقمي بمديرية الخدمات الجامعية بنظر المتعاملين ومقابلتها بمعايير الجودة نظير الطلب.

واعتمد الباحث في دراسته على المنهج الوصفي التحليلي، واعتمد في الجانب التطبيقي على الاستبيان كأداة رئيسة لجمع البيانات وتم معالجتها عن طريق البرنامج الإحصائي SPSS.

\* اما فيما يخص النتائج المتوصل اليها توصلت الى ما يلي:

- الرقمية لعبت دورا فعالا لنشر المعلومة ونتاجها وتحديثها وتوظيفها بكفاءة لدى الطلاب.

- وجود علاقة تفاعلية بين الرقمية وجودة الخدمة ويرجع هذا لمدى التطبيق الفعلي لمشروعات الرقمنة لتحقيق جودة الخدمات الرقمية .

## التعليق على الدراسات السابقة:

من خلال الدراسات السابقة التي تطرقنا اليها يمكن القول معظمها تناول موضوع الرقمنة في قطاع التعليم العالي، واستفدنا من هذه الدراسات في تحديد طريقة دراستنا للموضوع.

من خلال المقارنة بين دراستنا والدراسات السابقة يتضح لنا التشابه من حيث الاهتمام بموضوع الرقمنة التي أصبحت من الاولويات، فلا بد من إدخالها في المؤسسات للسير مع التطور التكنولوجي، إضافة للدور الفعال الذي تقدمه الرقمنة في نشر المعلومة، انتاجها وتحديثها وتوظيفها بكفاءة، واستفدنا من هذه الدراسات في تحديد طريقة دراستنا للموضوع.

وتختلف دراستنا الحالية عن الدراسات السابقة من أداة المستخدمة فمعظم الدراسات اعتمدت على أداة الاستبيان في جمع البيانات وتحليلها باستخدام برنامج spss في حين اعتمدت دراستنا على أداة المقابلة إضافة إلى الاختلاف في الهدف حيث ان الهدف الرئيسي لدراستنا هو بيان أثر الرقمنة على تحسين

جودة المؤسسات الخدمانية وبالتحديد كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، جامعة مستغانم.

#### ❖ منهج الدراسة:

نظرا لطبيعة الدراسة ومحاولة لتحقيق أهدافها وللوصول إلى النتائج المرجوة تم اعتماد المنهج الوصفي الاستقرائي وهذا ملائمة الموضوع، أما الجانب التطبيقي فقد اعتمدنا على المقابلة كأداة رئيسية لمعرفة تأثير الرقمنة على جودة الخدمات المقدمة في المؤسسة محل الدراسة.

#### ❖ صعوبات الدراسة:

لكل بحث صعوبات لا يكاد يسلم منها أي باحث ومن بين الصعوبات التي واجهتها:

– قلة الدراسات التي تناولت علاقة الرقمنة بجودة الخدمة.

– افتقار المكتبات للكتب المتعلقة بموضوع الرقمنة.

#### ❖ هيكل الدراسة:

من أجل الإلمام والإحاطة بأهم جوانب الموضوع قسمنا الدراسة إلى فصلين، حيث قمنا بتقسيم الفصل الأول الخاص بالأدبيات النظرية إلى مبحثين.

تطرقنا في المبحث الأول إلى المفاهيم الأساسية حول الرقمنة من خلال التعرف على مفهوم الرقمنة ونشأتها، خصائصها، دوافع الرقمنة ومتطلباتها، أهمية الرقمنة وأهدافها، أشكالها، آثار الرقمنة.

أما المبحث الثاني فقد خصصناه إلى المفاهيم الأساسية حول جودة الخدمة وتعرضنا له من خلال تعريف جودة الخدمة، أهميتها، أبعادها، نماذج تقييم جودة الخدمة، أساليب تحسينها ثم الرقمنة وجودة الخدمة.

أما الفصل الثاني فهو مخصص للدراسة التطبيقية ويتضمن مبحثين، فكان المبحث الأول بطاقة التعريف لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة عبد الحميد بن باديس حيث تم إعطاء لمحة حول جامعة عبد الحميد بن باديس ثم التعريف بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، ثم هيكلها التنظيمي ثم مصالح مهام الكلية، أما المبحث الثاني فقد خصص إلى واقع الرقمنة وأثرها في تحسين جودة الخدمات في كلية العلوم الاقتصادية، أوضحت فيه مجالات تنفيذ الرقمنة في قطاع التعليم العالي، الخدمات الرقمية المقدمة من طرف كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة عبد الحميد بن باديس، وأخيرا تقييم تجربة الرقمية وأثرها على تحسين جودة الخدمة المقدمة في الكلية.

**الفصل الأول: الأدبيات النظرية**

**للرقمنة وجودة الخدمة**

تمهيد:

يعد موضوع الرقمنة في الوقت الحالي من المواضيع ذات الأهمية البالغة التي جاءت نتيجة التسارع الوتيرة في تكنولوجيا الإعلام والاتصال ، إذ أصبحت تعتبر من المكونات الأساسية لنظام المعلومات ومن الوسائل التي عملت ضجة في هذا العصر وأصبح تبنيها ضرورة حتمية في مختلف المؤسسات لما توفره من برامج وتقنيات سعيًا من هذه المؤسسات تحسين جودة الخدمات التي تقدمها . كما أن جودة الخدمة احتلت مكانة كبيرة لدى مقدمي الخدمات والمستفيدين منها ، الأمر الذي زاد من إدراك المؤسسات الخدمية لأهميتها ودورها في تعزيز العلاقة بين المؤسسة وعملائها.

ولدراسة هذا الفصل بشكل جيد عنون بـ "الأدبيات النظرية للرقمنة وجودة الخدمة" قسم من خلال

المباحث التالية الى:

المبحث الاول : مفاهيم أساسية حول الرقمنة .

المبحث الثاني : مفاهيم أساسية حول جودة الخدمة.

## المبحث الأول : مفاهيم أساسية حول الرقمنة:

تمهيد :

أصبحت الرقمنة واقعا ملموسا تعيشه كل القطاعات داخل كل الدول وهذا راجع الى التطورات المستمرة التي عرفتها تكنولوجيا الاعلام والاتصال والعولمة التي جعلت من العالم قرية صغيرة وتعد الرقمنة من أهم إنجازات التكنولوجيا الرقمية للمعلومات والتي أصبحت اساسا لتحقيق الارتقاء في شتى المجالات وفي قطاع التعليم العالي لم يبق بعبدا عن هذه الديناميكية وعلى هذا الأساس تم التطرق الى مصطلح الرقمنة بشكل عام وعليه قسم هذا المبحث على النحو التالي :

المطلب الاول : مفهوم الرقمنة نشأتها .

المطلب الثاني : خصائص الرقمنة.

المطلب الثالث : دوافع الرقمنة ومتطلباتها.

المطلب الرابع : أهمية الرقمنة وأهدافها.

المطلب الخامس : أشكال الرقمنة .

المطلب السادس : آثار الرقمنة.

## المطلب الأول : مفهوم الرقمنة ونشأتها

ان الرقمنة عبارة عن تحول جاء نتيجة تحديات عرفت تقنيات المعلومات والاتصال / بدا من المكتبات التي مكنتها من تدعيم استراتيجيتها لتنمية أدائها، وصولا الى مختلف المجالات، وفي هذا السياق تعددت الآراء والتعاريف فكل عرفها حسب تخصصه والزاوية التي ينظر منها:

## الفرع الأول : نشأة الرقمنة :

يرجع مفهوم الرقمنة الى تطورات تاريخية عديدة في مرافق ومؤسسات المعلومات، لتسيير بعض الأنشطة المكتبية بعد ادخال الحاسب الألي فيها في كل من الولايات المتحدة الأمريكية وبريطانيا منذ الخمسينات حسب هرتر من خلال النتائج المحققة لاختفاء السجلات البطاقة الورقية لتحل محلها السجلات الالكترونية والتي تسمح للمكتبات للمشاركة في شبكات السجلات وتبادلها لتحل محلها السجلات الالكترونية وفي مجال الفهرسة التعاونية، وكذلك في الاعارات بين المكتبات حسب مشروع المكتبة الكونية مفاده توحيد الفهارس ونصوصها في كل مكتبات العالم من طرف القوى العظمى الغربية أو ما تعرف بمجموعة السبعة في جويلية 1994.

بغرض جعل كل للمصادر قابلة للبحث فيها عبر شبكة الانترنت باعتبارها فضاء للمعلومات والمعرفة في المكتبات، ليمتد بعدها الى اجتماعات عديدة بين القوى العظمى، لرقمنة المكتبات بتكثيف الربط الرقمي بين مختلف المكتبات بنية توسيع المعرفة الى أوسع الحدود، وجاءت بعد العديد من الاجتماعات بين هذه القوى ومن أهمها اجتماع بروكسل سنة 1995 لدعم التنمية في المجال الاقتصادي والاجتماعي والعلمي والثقافي الذي تبنته الولايات المتحدة الأمريكية ، بتمويل من المؤسسة القومية للعلوم والوكالة الفضائية للنازا التابعة لوزارة الدفاع ليشمل هذا للمشروع اقامة مكتبات رقمية تساهم في البحث العلمي للتعليم العالي بدعم من المؤسسات الفاعلة في الولايات المتحدة الأمريكية. انتقلت بعدها الى أوروبا بمشاركة ماثلة أطلق عليها اسم ذاكرة ميموريا، بمشاركة المكتبة الوطنية الفرنسية (وأكسفورد تاست أرشيف) ومعهد (تولون) للأبحاث العلمية والمؤسسات في المعلوماتية، أو ما يعرف بالتوجه نحو حفظ الانتاج الفكري الالكتروني لقطاعات نوعية وموضوعية، ليرتبط بعدها بمكتبات العديد من الدول المتقدمة من خلال مشروعات عملاقة للمكتبات الرقمية<sup>1</sup>

<sup>1</sup> احمد الكبيسي، تطور النظم الآلية في المكتبات من الحوسبة إلى الرقمنة الافتراضية، مجلة العربية 300، العدد 29، 2008، ص6 .

ان المتتبع لمسار الرقمنة المكتبية يدرك ان هذا التحول جاء نتيجة تحديات عرفتها تقنيات المعلومات والاتصال الذي مكن المكتبات من تدعيم استراتيجيتها لتنمية ادائها، فهذا التطور الهائل للمعلومات والاتصال التي حققته محالات عديدة نتيجة توظيف البرمجيات والانترنت وصولا الى للمفردات والمصطلحات. اما فيما يكتبه ويقوله الباحثون والمتخصصون في مجال المكتبات الرقمية التي تطور استخدامها في اختزان البيانات الببليوغرافية واسترجاعها وبتما الى الجهات المستفيدة الأخرى.

بدأت تتردد مصطلحات عديدة مشابهة مثل (المكتبة الافتراضية والمكتبة الالكترونية والمكتبة الرقمية) كل هذه المصطلحات بقيت تتسم بالغموض لتعدد مصطلحاتها، حيث سماها ليكليدر بمكتبة المستقبل، وسماها الانكيستر دون ورق إلا ان ه مهما اختلفت هذه التسميات يبقى جوهرها واحدا وهو إدخال تطبيقات الحاسوب والشبكات في تنظيم الوثائق وإدارة واسترجاع المعلومات.

هذا التطور الطويل لحوالي نصف القرن تبين ان هناك تسميات فرضت نفسها على ادبيات علوم المكتبات والمعلومات والمكتبات الالكترونية او الرقمية أو الافتراضية والتي حصل خلط فيما بينها ، ينبغي توضيحه حسب ما تشمله هذه المصطلحات من معاني اضافة الى الأشكال للمختلفة والإشارات التناظرية التي تشمل كل المواد الرقمية من أصل الكتروني وتتطلب جهاز الكتروني لتصبح مقروءة، لأن عبارة إلكترونية تشير إلى كيفية عمل الأجهزة أكثر من أنها صفة للبيانات التي تحويها، وعليه فإن المكتبة الإلكترونية تتألف من كل الموارد الموجودة في المكتبات التي أدخلت أجهزة إلكترونية والتي توجد في المكتبة الرقمية، فالمكتبة الإلكترونية هو المصطلح الأعم والأوسع دلالة حيث يشمل كلا من التناظري والرقمي ويضم كل الجهود التي ترمي إلى استخدام اجهزة إلكترونية مثل آلات الفيديو وقارئات الميكروفيلم والحاسب وهي تشمل مواد إلكترونية ورقمية، غير أن هذه المصطلحات ما تزال رغم شيوعها تعاني الكثير من الخلط والاضطراب بسبب عدم اهتمام عدد من المنظرين العرب للكتابة الرقمية والمهتمين بها بتحديد دلالة هذه المصطلحات وضبط حدودها<sup>1</sup>.

#### الفرع الثاني: تعريف الرقمنة :

لقد تعددت التعريفات وتصورات التي تتداخل مع بعضها البعض عند تناول موضوعات رغم انو ، يعرفه حسب ما جري تخصصه والزواية التي ينظر إليها ، نذكر فيما يلي أبرز التعريفات حول الرقمنة:

عرفت تايلور الرقمنة بأنها تمثل الفرق البتات BTS وهي كل ما ليس له لون أو حجم أو وزن ويستطيع السفر في سرعة الضوء ويعد أصغر عنصر في الحمض النووي للمعلومات.

<sup>1</sup> احمد الكبيسي، مرجع سابق ، ص 8 .

أما سشلو من تعرفه على أنها مصطلح أشمل تعرفه على أنها مصطلح أشمل مما يقابله عند البعض الآخر وهو مصطلح المسح الضوئي حيث إن الرقمنة لا تقتصر على المسح فقط، بل تقوم بتحويل المواد التقليدية إلى شكل مقروء بواسطة الحاسب<sup>1</sup>.

يعرفها دوج هوجز على أنها عملية إجراء التحويل للمحتوى الفكري المتاح على وسيط تخزين فيزياء تقليدي مثل مقالات كتب دوريات... إلخ إلى شكل رقمي<sup>2</sup>.

يعرفها عبد الهادي 1999 أنها عملية تحويل التي تتم للوثائق من الشكل التقليدي المطبوع إلى الشكل الإلكتروني بما فيها عملية النشر الإلكتروني.

أما فراج 2004 استخدم مصطلح الرقمنة عن والتحول الرقمي كمقابل للمصطلح الإنجليزي Digitization وعرفها أنها عملية تحويل البيانات إلى شكل رقمي من أجل معالجته بواسطة الحاسب.

عند الهنداوي زينهم 2006 عرف مصطلح الرقمنة معناه حسب السياق الذي يستخدم فيه كما يلي:

الرقمنة في الحوسبة تحويل البيانات إلى شكل رقمي بحيث يمكن معالجته بواسطة الحاسب. الرقمنة في سياق نظم المعلومات تحويل النصوص المطبوعة مثل الكتب، الصور، وغيرها من المواد التقليدية من أشكالها التي يمكن أن تقرأ بواسطة الإنسان إلى الشكل الذي تقرأ فيها بواسطة الحاسوب. الرقمنة في سياق الاتصالات بعيدة المدى تشير إلى تحويل الإشارات التناظرية المستمرة إلى إشارات ثنائية رقمية.

ومما سبق يمكن تعريف الرقمنة على أنها العملية التي تم من خلالها تحويل المواد المكتوبة والمطبوعة، والسمعية البصرية من شكلها التقليدي إلى شكلها الرقمي عن طريق استخدام ماسحات صوتيه ومعدات مخصصة لذلك مع امكانية تخزينها ومعالجتها والاطلاع عليها في اي وقت.

الفرع الثالث : تعريف الرقمنة في قطاع التعليم العالي :

أصبح السعي للرقمنة قطاع التعليم العالي واقع الزامي للرقمي والنهوض بالقطاع وبالجامعة الجزائرية على حد سواء ولتحقيق الجودة العملية والتعليمية. وعليه عرفت الرقمنة في التعليم العالي بعدة تعاريف مختلفة تذكر منها:

هي تلك العملية التي تتم خلالها تحويل البيانات إلى شكل رقمي ومعالجتها بوسائط إلكترونية وهي نقلة نوعية بين عالم كلاسيكي بدائي وتقليدي الوسائل إلى عالم كمي دقيق غني بالبرمجيات ووسائل لا متناهية

<sup>1</sup> انجلاء، أحمد يس الرقمنة وتقنياتها في المكتبات العربية، العربي للنشر والتوزيع القاهرة، 2012، ص ص 16-17 .  
<sup>2</sup> بريزة، بوزعيب، الرقمنة ودورها في عصرنة التعليم العالي في الجزائر ، مجلة جودة الخدمة العمومية للدراسات السيسولوجيا والتنمية الإدارية، ع2، م، 5، الجزائر، 2022، ص 6.

التطور والذكاء في مختلف مؤسسات قطاع التعليم العالي وفي جميع مستوياته التعليمية والتقنية والخدماتية.<sup>1</sup>

كما عرفت الرقمنة في التعليم العالي بعدة تعاريف مختلفة نذكر منها: الرقمنة في قطاع التعليم العالي تشير إلى إدراك التغيير التنظيمي من خلال دوره قائم على التكنولوجيا الرقمية ونماذج الأعمال التي تهدف إلى التحسين من أداء المؤسسة ومن التقديم خدمة الزبائن أحسن، وفي هذه الحالة الطالب هو الزبون.<sup>2</sup>

يقصد بها كل ما يستخدم في مجال التعليم العالي من تقنيات المعلومات والاتصالات والتي تستخدم بهدف تخزين معالجة استرجاع ونقل المعلومات من مكان إلى آخر، مما يعمل على تطوير وتجويد العملية التعليمية بجميع الوسائل الحديثة كالحاسب الآلي وبرمجياته، تقنيات شبكة الإنترنت كالكتب الإلكترونية، قواعد البيانات، الموسوعات الدوريات المواقع التعليمية، البريد الإلكتروني والتعليم عن بعد.<sup>3</sup>

#### المطلب الثاني : خصائص الرقمنة

تتميز الرقمنة عن غيرها من التكنولوجية الأخرى بالخصائص التالية :

تقليص الوقت: فالتكنولوجية تجعل كل الأماكن - إلكترونيا - متجاور.

تقليص المكان: تتيح وسائل التخزين التي تستوعب حجما هائلا من المعلومات المخزنة والتي يمكن الوصول إليها بيسر وسهولة .

اقتسام المهام الفكرية مع الآلة : نتيجة حدوث التفاعل والحوار بين الباحث ونظام الذكاء الصناعي مما يعل تكنولوجيا المعلومات تساهم في تطور المعرفة وتقوية فرص تكوين المستخدمين من أجل الشمولية والتحكم في عملية الإنتاج.<sup>4</sup>

تكوين شبكات الاتصال : تتوحد مجموعة التجهيزات المستندة على تكنولوجيا المعلومات من أجل تشكيل شبكات الاتصال ، وهذا ما يزيد من تدفق المعلومات بين المستعملين والصناعيين وكذا منتجي الآلات بتبادل المعلومات مع بقية النشاطات الأخرى.

<sup>1</sup>المخطط التوجيهي لرقمنة قطاع التعليم العالي والبحث العلمي، المرجع السابق، ص 11.

<sup>2</sup>صلاح الدين، ثامري، رولامي عبد الحميد أهمية رقمنة التعليم في الجامعات لتعزيز جودة تكوين التعليم العالي، منصة مودول نموذج، ص 5

<sup>3</sup>عبد الباقي عبد المنعم، معوقات توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مناهج المواد التجارية وبالتعلم الثانوي، مؤتمر دولي حول استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتطوير التعليم قبل الجامعي، مصر، 2007. ص6.

<sup>4</sup>مقدم عبد الغني ، مدلل عبد الفتاح ، الرقمنة كمدخل لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر قطاع العدالة نموذج، (مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية تخصص سياسة عامة وإدارة محلية ، جامعة الوادي ، كلية العلوم السياسية ) 2016/2017، ص31.

التفاعلية: أي أن المستعمل لهذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مستقبل ومرسل في نفس الوقت فالمشاركين في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار وهو ما يسمح بخلق نوع من التفاعل بين الأنشطة اللاتزامنية: وتعني إمكانية استقبال الرسالة في أي وقت يناسب المستخدم، فالمشاركين غير مطالبين باستخدام النظام في نفس الوقت.

اللامركزية: وهي خاصية تسمح باستقلالية التكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فالإنترنت مثلا تتمتع باستمراريتها عملها في كل الأحوال فلا يمكن لأي جهة أن تعطل الإنترنت.

قابلية التوصيل: وتعني إمكانية الربط بين الأجهزة الاتصالية المتنوعة الصنع، أي بغض النظر عن الشركة أو البلد الذي تم فيه الصنع، على مستوى العالم بأكمله.

قابلية التحرك والحركية: أي أنه يمكن للمستخدم أن يستفيد من خدماتها أثناء تنقلاته، أي من أي مكان عن طريق وسائل الاتصال كثيرة من الحاسب الآلي.

قابلية التحويل: وهي إمكانية نقل المعلومات من وسيط إلى آخر كالتحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة أو مقروءة.

اللاجماهيرية: وتعني إمكانية توجيه الرسالة الاتصالية إلى فرد واحد أو جماعة معينة بدل توجيهها بالضرورة إلى جماهير ضخمة، وهذا يعني إمكانية التحكم فيها حيث تصل مباشرة من المنتج إلى المستهلك.

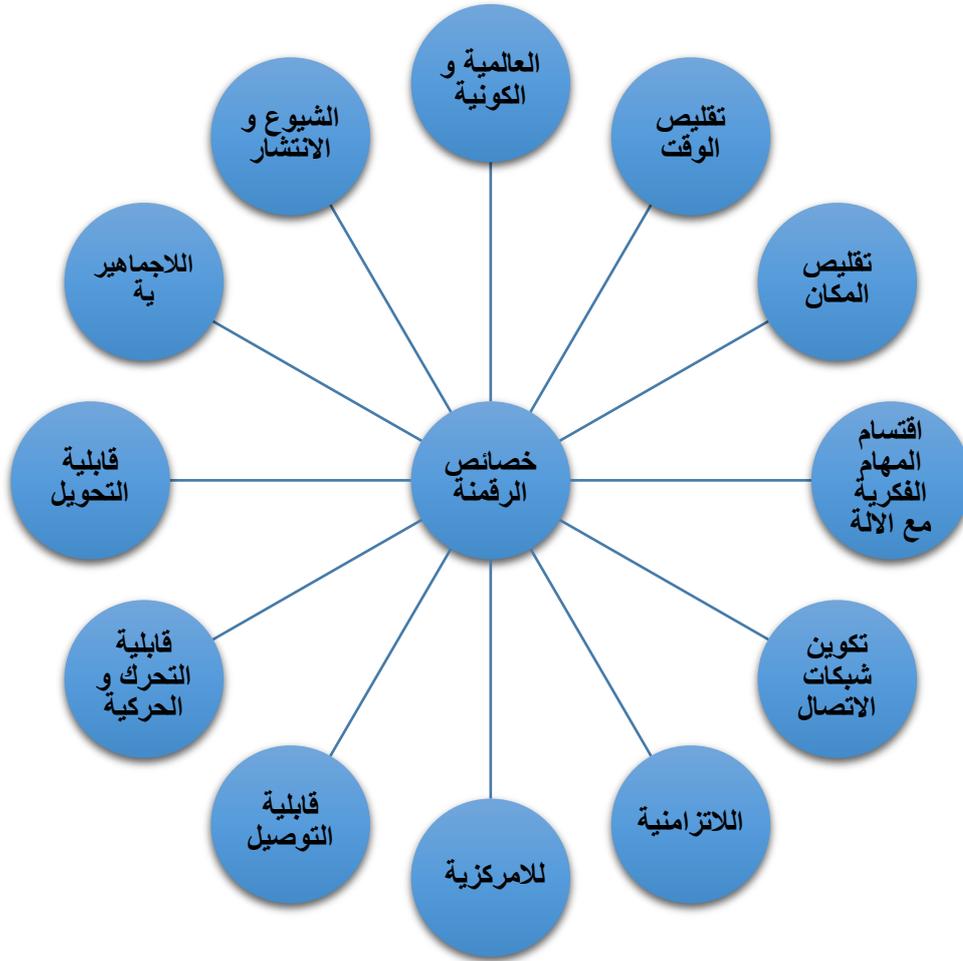
الشيوع والانتشار: وهو قابلية هذه الشبكة للتوسع لتشمل أكثر فأكثر مساحات غير محدود من العالم

بحيث تكتسب قوتها من هذا الانتشار المنهجي لنمط المرن.<sup>1</sup>

العالمية والكونية: وهو المحيط التي تنشط فيه هذه التكنولوجيا، حيث تأخذ المعلومات مسارات مختلفة ومعقدة تنتشر عبر مختلف مناطق العالم وهي تسمح لرأس المال بأن يتدفق إلكترونيا.<sup>2</sup>

<sup>1</sup>مقدم عبد الغني، مدلل عبد الفتاح، مرجع سابق، ص 31 .  
<sup>2</sup>نفس المرجع، ص 32 .

الشكل (1-1): يوضح خصائص الرقمنة



المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على ما سبق .

### المطلب الثالث : دوافع الرقمنة ومتطلباتها

#### الفرع الأول: دوافع الرقمنة:

لماذا عملية الرقمنة ؟ لا ينبغي أن يكون السبب وراء مشروعات الرقمنة هو مخافة التخلف عن ركب الآخرين بقدر ما هو إنتاج منتج رقمي جيد في ظل حدود التكلفة والإمكانيات التقنية وتوافر القوى العاملة. ويمكن إجمال الأسباب وراء عملية الرقمنة في:<sup>1</sup>

<sup>1</sup> بريزه بوز عيب : الرقمنة ودورها في عصرنة التعليم العالي في الجزائر - مجلة جودة الخدمة العمومية للدراسات السوسولوجية والتنمية الإدارية رقم 2 المجلد 5 تاريخ النشر: 9/12/2022 ص 72ص73 .

أ- تعزيز الوصول

وذلك بالتعرف على مجموعة المستفيدين، إذ من الطبيعي أن تركز مؤسسة خاصة على احتياجات محددة، والتوجه إلى فئة معينة من المستخدمين، أما بالنسبة إلى مؤسسة عامة، فهي بحاجة أن تلبى احتياجات مختلفة لفئة أوسع المستفيدين.

يتحدد شكل المستلزمات الفنية للرقمنة، بحسب الطريقة المراد فيها استخدام الصورة الرقمية على سبيل المثال: هل مقدار المعلومات التي تم التقاطها خلال التحويل الرقمي يضع حدودا لاستخدام الصور الرقمية؟.

ب- تسهيل أشكال جديدة من الإتاحة والاستخدام

- إن الهدف الأساسي في هذه الحالة هو تعزيز استخدام مجموعة المواد المخطوطات الأرشيف،

الخرائط، الأعمال الفنية الكتب النادرة... التي

- لا يمكن الاطلاع عليها بنسختها الأصلية إلا من خلال زيارة المستودع.

- تعرضت للضرر، وبالتالي هناك ضرورة لاستخدام التقنيات الفنية لإعادة ترميم محتواها.

- من الأفضل توفير الوصول إليها بطريقة أسهل وأكثر إنتاجية، من خلال استخدام تقنيات

الحاسوب، مثل التعرف على الحروف ، ، (OCR) أو ترميز النصوص المحولة.

ج- الحفظ:

عندما تتعلق عمليات الرقمنة بالمواد المعرضة للضرر ، يكون الهدف الأساسي، إنشاء نسخ على وسيط يحفظ هذه المواد لمدة طويلة، ولا تتم عملية الانتقاء في هذه الحالة عن طريق الطلب وبالتالي يجب على هذه النسخ أن تلبى احتياجات المستخدمين الحاليين، والمستخدمين المفترضين في المستقبل، وأن تكون على درجة عالية من الجودة، وتمتلك وجودا ماديا، يمكن المحافظة عليه مع مرور الوقت. إن تعزيز الوصول إلى المعلومات مع تسهيل استخدام أشكال جديدة من الإتاحة والاستخدام من بين الأسباب الرئيسة للرقمنة مع الحفظ غير أن هذا الأخير لا يعني أن الرقمنة ليست هي الرائدة في عملية الحفظ وانما تلعب دورا ايجابيا في عملية الحفظ من خلال مساهمة النسخ الرقمية في الحد من تلف النسخ الأصلية أو حين تخزين الملفات بصورة تلبى معايير الجودة والاستمرارية في الحفظ. ويبقى سبب الالتحاق بالأخر على رأسها بالنسبة للأغلبية (جدو ، 2014-2015، ص 11-12).

الفرع الثاني : متطلبات الرقمنة :

تحتاج المؤسسات للقيام بعملية التحول الرقمي الى الجملة من الامكانيات والمتطلبات التي يجب توفرها قبل البدء في عملية الرقمنة فهي تعتبر بمثابة قاعدة الأساس لاي مشروع رقمي والتي تتمثل فيما يلي :

### 1- المتطلبات التشريعية :

يستلزم مشروع الرقمنة وجود مجموعة من النصوص القانونية والتشريعات التي تسهل عملها وتضفي عليها المشروعية والمصداقية وكافة النتائج القانونية المترتبة عليها<sup>1</sup> ، كما تحدد كفاءات وطرائق تداول الوثائق المرقمنة واستعمالها من طرف مختلف الهيئات والمؤسسات شأنها شأن الوثائق التقليدية خاصة تلك التي تثبت الحقوق الخاصة بالأفراد والمؤسسات والمواطنين وغيرها، فالإطار القانوني ضروري وذلك لأنه يعمل على تنظيم عملية الرقمنة ويسيرها وفق نظام متكامل يضمن جميع الحقوق.<sup>2</sup>

### 2- المتطلبات البشرية :

إن عملية الرقمنة لا تتم بجهود فردية، وإنما تحتاج إلى تكاتف الكثير من الجهود من مختلف الأشخاص المسؤولين داخل مؤسسات المعلومات، وكذلك موظفي مختلف الأقسام داخل المؤسسات. وكلما كان الموظفون داخل المؤسسة التي تقوم بعملية الرقمنة مؤهلين ويمتلكون مهارات وكفاءات عالية كان ذلك عاملا مساعدا في إتمام مشاريع الرقمنة بجودة عالية.<sup>3</sup>

وقد لا تعتمد هذه المراكز على الكوادر البشرية المتوفرة لديها، لكن تقوم بمنح مشروع الرقمنة إلى خبراء متخصصين في مجال الرقمنة لإنجازه من البداية إلى آخر مرحلة ، وذلك بموجب عقد بين الطرفين يحدد فيه كل المواصفات والمعايير الفنية والتقنية للمشروع، والمدة الزمنية التي يستغرقها انجاز المشروع والتكلفة الاجمالية له.<sup>4</sup>

### 3- المتطلبات التقنية

للقيام بمشروع رقمنة هناك جملة من المواد أو الأدوات الضرورية التي لا بد من توفرها وهي تتمثل في الحواسيب والمسحات الضوئية برمجيات الرقمنة وسائط التخزين ولتكون هذه الأدوات فعالة وتضمن

<sup>1</sup> سباح فطيمة، الإدارة الإلكترونية كآلية لتطوير الخدمة العمومية المحلية مع الإشارة الى حالة الجزائر المركز الجامعي - غليزان، مجلة شماء للاقتصاد والتجارة، العدد الرابع ديسمبر 2018، ص 69.

<sup>2</sup> حافظي زهير ، مرجع سابق، ص 126.

<sup>3</sup> مسفرة بنت دخيل الله الخثعمي، مرجع سابق، ص 09.

<sup>4</sup> مهري سهيلة، مرجع سابق، ص 104

القيام بعملية الرقمنة على أكمل وجه، لا بد من توفر عناصر البيئة التحتية التي لا يمكن تطبيق الرقمنة في الإدارات من دونها وهي تنحصر فيما يلي:

- البنية التحتية الصلبة للرقمنة: وتشمل كل التوصيلات الأرضية والخلوية عن بعد وأجهزة الحاسوب والشبكات وتكنولوجيا المعلومات المادية الضرورية لممارسة الأعمال الالكترونية وتبادل البيانات الكترونياً.

- البنية التحتية الناعمة للرقمنة: وتشمل مجموعة الخدمات والمعلومات والخبرات وبرمجيات النظم التشغيلية للشبكات وبرمجيات التطبيقات التي يتم من خلالها انجاز وظائف الأعمال الالكترونية.<sup>1</sup>

- شبكات الاتصال: وأهمها:

- شبكة الانترنت: تربط المجتمعات بكل قطاعاتها ونشاطاتها المختلفة مع بعضها البعض من خلال شبكة عملاقة من الحواسيب المتشابهة حول العالم؛ لتمكن مستعملها من الوصول إلى المعلومات المختلفة.<sup>2</sup>

- الشبكة الداخلية أو الانترنت: يتمكن العاملون في الإدارة وحدهم من الاتصال ببعضهم وأداء أعمالهم والتنسيق بينهم في إطار النظام الداخلي للإدارة التي يعملون فيها، ويتم إدخال كافة المعلومات والبيانات المدونة بالسجلات أو بالملفات الورقية إلى الشبكة الداخلية من خلال الكمبيوتر، لخلق نوع من الأشراف الإلكتروني الذي يسهل معه حفظ المعلومات وتصنيفها بطريقة تجعل الحصول على أي منها يتم بدقة وسرعة.<sup>3</sup>

- الشبكة الخارجية أو الإكسترا نت وهي شبكة مكونة من مجموعة من شبكات انترانت ترتبط مع بعضها البعض عن طريق الانترنت، فهي تقوم بربط مجموعة من المنظمات التي تجمعها أعمال مشتركة وتؤمن لها تبادل المعلومات المشاركة فيها والمحافظة على خصوصية الأنترانت المحلية لكل منظمة.<sup>4</sup>

#### 4- المتطلبات الإدارية :

يتطلب تحقيق الرقمنة وتطبيقها على أرض الواقع اجراء مراجعة شاملة لآلية عمل المنظمات الإدارية التقليدية كي تنسجم مع أسلوب عمل الإدارة العامة، ولا سيما في الجوانب التالية:<sup>5</sup>

- تصميم الهياكل التنظيمية لوحدات الإدارة العامة بشكل يتناسب مع متطلبات الإدارة العامة الرقمية.

<sup>1</sup>سمية بو مروان الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين أداء الإدارات الحكومية، الطبعة الأولى مكتبة القانون والاقتصاد الرياض، 2014، ص 20.

<sup>2</sup>مصطفى مفيد مصطفى عبيد دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المقدمة في هيئة التقاعد الفلسطينية، رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية تخصص إدارة أعمال جامعة الأزهر، غزة، 2021، ص 21.

<sup>3</sup>سمية بو مروان، مرجع سابق، ص 20

<sup>4</sup>حمدي القبيلات، قانون الإدارة العامة الإلكترونية، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2004، ص 29.

<sup>5</sup>نفس المرجع، ص 31

- إعادة توزيع الاختصاصات بين الوحدات الإدارية المختلفة بكل مستوياتها.
- إعادة ترتيب نظم الاتصال الإداري بين الأقسام داخل المنظمة الإدارية الواحدة.
- إعادة النظر بوصف المهام المطلوب تنفيذها في بعض الوظائف.
- تطوير وتبسيط طرائق سير الإجراءات الإدارية.
- تصميم برامج تدريبية شاملة ومستمرة لتمكين جميع الموظفين .
- التوجه نحو اللامركزية وبناء فرق عمل.
- إضافة رؤى وقيم جديدة إلى الثقافة التنظيمية.

#### 5- المتطلبات الأمنية

- على الرغم من كل ما يقدمه عصر المعلوماتية في الوقت الحاضر من امتيازات وخدمات، إلا أن هناك تحديات تواجه سرية المعلومات، وتتضمن السرية عدة محاور منها التكامل، وتوفير المعلومات ومعرفة تاريخ دخول أي شخص إلى المعلومات، وأمن المعلومات.<sup>1</sup>
- وكي تتجنب الإدارة الجرائم الإلكترونية كاختراق نظم المعلومات وانتهاك سريتها، ولتحقيق أمن المعلومات تتطلب الإدارة القيام ببعض الإجراءات منها:<sup>2</sup>
- وضع سياسة واستراتيجية أمنية لتقنيات المعلومات بين التشريعات والقوانين التي تحد من السطو الإلكتروني وانتهاك خصوصية المعلومات.
  - الاحتفاظ بنسخ احتياطية لنظم المعلومات بالشكل الآمن.
  - تشفير المعلومات التي يتم حفظها وتخزينها ونقلها إلى مختلف الوسائط

#### 6- المتطلبات المالية

- بما أن الوفاء بالمتطلبات السابقة الذكر يحتاج إلى كلف مالية لإنشاء البنية التحتية، وتأهيل الكوادر البشرية، وتعميم الخدمات الرقمية، فإن ذلك يتطلب رصد المخصصات المالية اللازمة لتنفيذ مشروع الإدارة الرقمية واستمراره وتطويره.<sup>3</sup>

#### المطلب الرابع : أهمية الرقمنة وأهدافها

<sup>1</sup>نور طاهر محمد الأفرع، مرجع سابق، ص 140

<sup>2</sup>مصطفى مفيد مصطفى عبيد ، مرجع سابق ، غزة ، ص 21.

<sup>3</sup>حمدي قبيلات ، مرجع سابق ، ص 32.

الفرع الأول : أهمية الرقمنة :

للرقمنة أهمية كبيرة نلخصها فيما يلي :

1. سهولة وسرعة تحصيل المعرفة والمعلومات من مفرداتها<sup>1</sup>، كما انه يمكن استرجاعها في ثوان محدود مع إمكانية الاطلاع على مصدر المعلومة ذاته، وإمكانية مشاركتها من قبل ملايين المستفيدين في الوقت نفسه.<sup>2</sup>
2. إتاحة الدخول إلى المعلومات بصورة واسعة ومعقدة بأصولها وفروعها.
3. القدرة على طباعة المعلومات منها عند الحاجة وإصدار صور طبق الأصل عنها.
4. تخفيض تكاليف الحصول على المعلومات.<sup>3</sup>
5. الرقمنة تتيح إمكانية التكامل مع الوسائط الأخرى (الصوت الصورة، الفيديو) وهذا ما يعطي المعلومة قيمة أكبر من لو كانت بشكل مطبوع.<sup>4</sup>
6. التأكيد على مبدأ الجودة الشاملة، والتي تعني الدرجة العالية من النوعية أو القيمة، وهو ما تهدف إليه الإدارة الرقمية وهو تلبية احتياجات الأفراد في أسرع وقت ممكن.
7. ترشيد الوقت المهدر في إدارة المعاملات الإدارية، واستثمار الوقت في تطوير خدمات الإدارة.
8. تجسيد الشفافية بتوفير المعلومات لتقديمها إلى الجهات الإدارية أو المواطنين.<sup>5</sup>
9. تقديم أحسن الخدمات للمواطنين وذلك بخلق بيئة عمل فيها تنوع من المهارات والكفاءات المهيأة مهنيًا.
10. التركيز على النتائج بحيث تهتم الإدارة الرقمية بتحويل الأفكار إلى نتائج مجسدة في أرض الواقع، تعود بفائدة على الجمهور بتخفيف العبء عليهم من حيث الجهد والمال والوقت.<sup>6</sup>
11. سهولة الاستعمال والإتاحة للجميع إتاحة تقنيات الرقمنة للجميع في المنازل والعمل والمدارس والمكتبات لكي يتمكن كل مواطن من التواصل.

<sup>1</sup> عكنوش نبيل، مرجع سابق، 150.

<sup>2</sup> مسفرة بنت دخيل الله الخثعمي مشاريع وتجارب التحويل الرقمي في مؤسسات المعلومات دراسة للاستراتيجيات المتبعة، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية بالرياض، قسم دراسات المعلومات، العدد 01 مجلد 19. 2010.

<sup>3</sup> حافظي زهير ، مرجع سابق، ص 126

<sup>4</sup> مسفرة بنت دخيل الله الخثعمي، مرجع سابق، ص 09

<sup>5</sup> مريم خالص حسين الحكومة الإلكترونية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، وزارة المالية العراق 2013، ص 446.

<sup>6</sup> 4- مسعود البلي، سارة أوجحيج، نحو رقمنة الإدارة العمومية قطاع التعليم العالي والجماعات المحلية نموذجاً - المجلة الجزائرية للأمن الإنساني، المجلد 06 ، العدد 01 2021، ص 893.

12. تخفيض التكلفة بالرغم من أن الرقمنة تحتاج إلى مشاريع مالية معتبرة في تسريع عملية التحويل الرقمي إلا أن انتهاء نموذج العمل الإلكتروني بعد ذلك سيوفر ميزانيات مالية ضخمة، حيث لا يتطلب العمل الإداري في هذه المرحلة يد عاملة كثيرة.<sup>1</sup>

الفرع الثاني : اهداف الرقمنة :

تتعدد الغايات التي تسعى المؤسسات الوصول إليها من خلال مشروع الرقمنة ولا شك ان الهدف الأساسي وراء عملية الرقمنة هو تحسين كفاءة العمليات وتقليل الأخطاء وتوفير الوقت والتكاليف .

وتنحصر الأهداف الأخرى فيما يلي :

- الحفظ : حيث ان الوسائط الرقمية تعد اقل عرضة للتلف والضرر ، مقارنة بالوسائط الورقية التي تتعرض لعدة أخطار.

- التخزين : أما بخصوص التخزين فان قرص مضغوط يمكنه تخزين آلاف من الصفحات ، فما بالك بقرص رقمي DVD إذا الرقمنة علينا الكثير من المساحات .

- الاقتسام : من خلال الشبكات وخصوصا شبكة الانترنت سمحت الرقمنة بالاطلاع على نفس الوثيقة من قبل مئات الأشخاص في نفس الوقت .

- سرعة الاسترجاع وسهولة الاستخدام : تتميز النظم الرقمية بسرعة كبيرة في الاسترجاع ، حيث انه عندما تحول المواد المكتبية والوثائقية إلى شكل رقمي يمكن للمرء ، استرجاعها في ثوان بدلا من عدة دقائق .

- تطوير الخدمات التقليدية .

- توفير المعلومات للمستفيد دون تدخل بشري .

- صيانة وحفظ المعلومات Perservation ضد التلف والكوارث .<sup>2</sup>

- المساعدة على مواكبة عدد من التقنيات الحديثة مثل التعليم عن بعد.

- سد الفجوة الرقمية من الناتج الفكري للدول العربية ودول العالم المتقدم لإنتاج صورة رقمية عالية الوضوح واستخدامها في الحصول على مخرجات مطبوعة عالية الجودة.

<sup>1</sup> عبد الكريم عيشور، دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية " الجزائر ،نموذجا مجلة ابحاث قسم العلوم السياسية، جامعة محمود خيضر، بسكرة المجلد 06 ، العدد 02، 2021، ص 04.

<sup>2</sup> عماد عيسى، صالح محمد. المكتبات الرقمية: الأساس النظرية والتطبيقات العلمية، القاهرة:الدار المصرية اللبنانية، 2006. ص2

المطلب الخامس: اشكال الرقمنة:

تطورت الرقمية مع تطور الزمن وأصبحت تأخذ عدة اشكال تستخدم حسب حاجة كل شخص في حياته ومن بين هذه الأشكال :

أولاً: الرقمنة في شكل صورة :

تمثل مساحة كبيرة من حيث الاستعمال في التخزين وتشمل كل من الكتب والمخطوطات القديمة وخاصة في دراسة القيم الفنية لا النصية، وتمثل عدة نقاط تدعى بيكسل (pixel) وهي فيما يلي:<sup>1</sup>

1- أحادي بايت لصورة أبيض وأسود :

تمثل ببايت واحد بقمطين ابيض وأسود، وهي طريقة جد اقتصادية من ناحية الحفظ وسهلة التطبيق على الوثائق الحديثة وشديدة الوضوح وصعبة في التعامل للوثائق القديمة، التي تعرضت للرطوبة والتلف لقراءتها من طرف الماسح الضوئي.

2- بايت لصورة مستوى رمادي :

يتطلب عدد كبير من البيكسل لمساحة أكبر على مستوى الذاكرة وهي تحفظ الوثائق القيمة جدا عكس أحادي بايت.

3- بايت أو أكثر لصورة ملونة :

هو الآخر يتطلب عدد كبير من البيكسل المساحة كبيرة في الذاكرة، إلا انه يختلف عنه كون أن كل واحد بيكسل يقابله في الترميز ثلاثة ألوان أساسية (أحمر أخضر أزرق) وكل لون يرمز بعدد عين من البتات، وهذا لنوع حجم الملفات الكبيرة جدا مقارنة بالنوعين السابقين.

ثانيا : الرقمنة في شكل نص :

يسمح بالبحث داخل النص مباشرة مع الوثائق الالكترونية بواسطة برمجية التعريف الضوئي على الحروف، بداية من وثيقة في صورة مرقمة، التي تقوم بتحويل النقاط المكونة للصورة إلى رموز وعلامات وحروف مع إمكانية تعديل وتصحيح الأخطاء.

ثالثا: الرقمنة في شكل اتجاهي :

<sup>1</sup> سهيلة مهري، المكتبة الرقمية في الجزائر، مذكرة لنيل شهادة ماجستير كلية الحقوق والعلوم السياسية، العلوم السياسية، جامعة قسنطينة، الجزائر، 2006/2007، ص 83.

ويعتمد على العرض باستعمال الحسابات الرياضية خاصة في مجال الرسوم بوجود الحساب الآلي، وبتحويل من شكل ورقي إلى شكل اتجاهي وهي عملية طويلة ومكلفة.

يعتبر PDF شكل من أشكال اتجاهي بهدف نشر وتبادل المعلومات المقروءة الكترونياً، بشكل يحفظ المادة التي يتم تبادلها وتأخذ الجوانب التالية<sup>1</sup>:

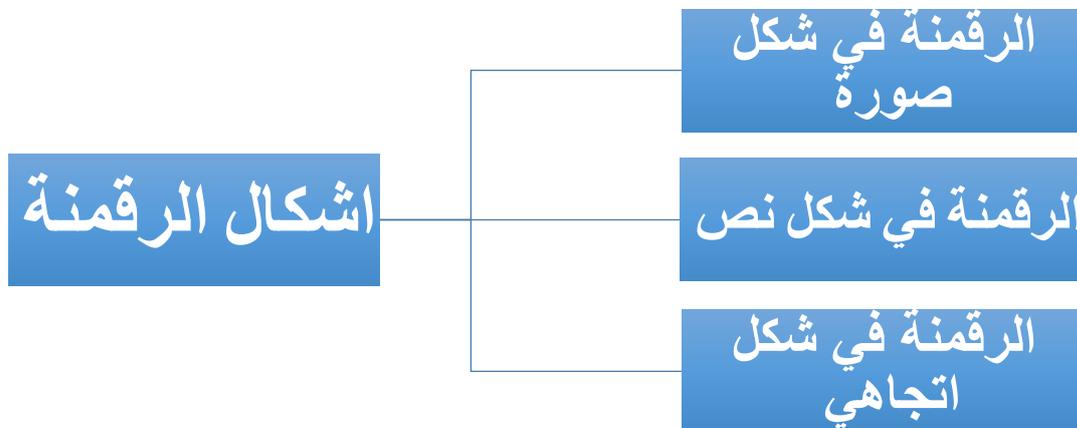
الدقة: بالنسبة لتقنية PDF لا يمكن إعادة تنسيقها من قبل القارئ عن طريق برنامج التصفح أو يعيده.

الحجم المضغوط (PDF) صغيرة الحجم يساعد على نقلها بسرعة عبر الانترنت.

التوافقية: يمكن قراءة ملف PDF عن طريق أي نظام تشغيل مجاناً لأن PDF لا يعتمد نظام تشغيل واحد.

ملفات PDF يحفظ للمستخدم أعلى جودة عند قراءتها، وبتركيز أجزاء من الصفحة دون تأثير الحرف ودون تشويه لشكل الصفحة.

الشكل (2-1): يوضح اشكال الرقمنة



المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على ما سبق.

<sup>1</sup>سهيلة مهري، مرجع سابق، ص84.

المطلب السادس : اثار الرقمنة

الجدول (1) : الاثار الإيجابية والسلبية للرقمنة.

الآثار السلبية للرقمنة <sup>1</sup>	الآثار الايجابية للرقمنة <sup>2</sup>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- تحتاج الى تحديد العناد والوسائل بشكل مستمر نظرا للتطور الهائل والمستمر للتكنولوجيا ، كما انها تحتاج لطاقات عمالية مؤهلة مع إخضاعها لدورات تكوينية مستمرة مما يرفع كلفة هذه العملية.</li> <li>- تطبيق الرقمية يؤدي الى زيادة نسبة البطالة نتيجة الاستغناء عن خدمات العاملين بسبب التوسع في استخدام التقنية.</li> <li>- شيوع ظاهرة التجسس الإلكتروني.</li> <li>- فقدان الخصوصية .</li> <li>- زيادة التبعية للخارج باعتبار أن هناك العدد من التقنيات الحديثة تأتينا من هناك .</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- سهولة الوصول الى معلومة اي البحث الآلي المتنوع بواسطة الكلمات المفتاحية.</li> <li>- سرعة وسهولة الوصول الى المعلومات.</li> <li>- أمن المعلومات كون العملية الرقمية تتضمن الانتقال الكلي والكامل للمعطيات أثناء عملية التحويل .</li> <li>- إمكانية التعامل مع المؤسسة عن بعد تسهيلا للمستفيدين من خدماتها.</li> <li>- امكانية إطلاع عده باحثين على نفس الوثيقة في أن واحد.</li> <li>- المحافظة على الوثائق الأصلية من التلف دون حرمان المستفيدين من الاطلاع.</li> </ul>

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على المرجعين (1) و (2)

<sup>1</sup> منير، نيقرسين، دور المكتبات الجامعية في تقليص الفجوة الرقمية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير، جامعة قسنطينة، الجزائر ، 2005، ص 39.

<sup>2</sup> [https://www.selsabil.com/2018/01/2018\\_98.html?m=1](https://www.selsabil.com/2018/01/2018_98.html?m=1) consulter le 25/03/2024 ; 17 :59.

## المبحث الثاني: مفاهيم أساسية حول جودة الخدمة:

يحتل موضوع الجودة اهمية خاصة إذ أصبحت الجودة بمثابة المطلب الاساسي لمواكبة التغيرات التي يشهدها العصر. وقد تزايد الاهتمام بها من قبل المؤسسات الخدماتية سعياً منها الارتقاء بمستوى الخدمات التي تقدمها، وعلى رأسها مؤسسات التعليم العالي حيث انطلقت معظم الجامعات نحو تبني مفهوم جودة الخدمة والعمل على تطبيقه بغية تحقيق التميز في أداؤها، ولهذا الغرض سوف نتطرق لاهم العناصر المتعلقة بجودة الخدمة وعليه قسم هذا المبحث إلى :

المطلب الأول: تعريف جودة الخدمة.

المطلب الثاني: اهمية جودة الخدمة.

المطلب الثالث: ابعاد جودة الخدمة.

المطلب الرابع: نماذج تقييم جودة الخدمة.

المطلب الخامس: اساليب تحسين جودة الخدمة .

المطلب السادس: الرقمنة وجودة الخدمة.

## المطلب الأول: تعريف جودة الخدمة:

## الفرع الأول : تعريف جودة الخدمة:

تعددت محاولات تعريف الجودة عموماً وجودة الخدمة على الخصوص بحسب الخلفية التي ينطلق منها الكاتب فمنهم من ينظر للجودة من زاوية المخرجات أو المنتج، ومنهم من ينظر إليها من زاوية العمليات، ومنهم من زاوية العرض، والآخر من زاوية القيمة ومنهم الآخر من ينظر للجودة من زاوية الزبون.

تنقسم تعريفات جودة الخدمة إلى ثلاثة أقسام الفئة الأولى ركزت على الجانب الوظيفي للخدمة حيث تعرف الجودة بأنها قدرة المنتج أو الخدمة على تأدية وظيفته وملاءمته للاستخدام وهو تعريف ديمنج، أما الفئة الثانية فركزت على الجانب التقني للخدمة، أي مطابقة المنتج لتصميمه ومواصفاته وهي رؤية كروزبي، بينما ركزت الفئة الثالثة على جانب التسويق أي القدرة على تلبية حاجة الزبون ونيل رضاه من خلال مطابقة المنتج لتوقعاته (بوعبد الله، 2010).

إذن فجودة الخدمة لا يمكن الاتفاق على تعريف دقيق لها وسنستعرض بعض التعاريف بهدف الوصول لمفهوم عام على النحو التالي :

يعرف Badiro جودة الخدمة بأنها مستوى متعادل لصفات تتميز بها الخدمة مبنية على قدرة المؤسسة الخدمية واحتياجات العملاء محمد عبد المحسن، (2006)

ويرى Lewis وBooms أن جودة الخدمة هي مفهوم يعكس مدى ملائمة الخدمة المقدمة بالفعل لتوقعات طالب الخدمة أي أن تسليم الخدمة يعني مطابقة المواصفات المقدمة للتوقعات الخاصة بهذه المواصفات وعليه الذي يحكم على جودة الخدمة هو المستفيد الفعلي منها (عبد الرحمن إدريس، 2006)

كما يعرفها Huberac على أنها الفرق بين التوقعات وبين الإدراكات للأداء الفعلي للخدمة المقدمة بالنسبة لجميع العوامل أو العناصر التي تهم طالب الخدمة أو العميل (Hubera، 1998)

ومن خلال ما سبق ذكره من تعاريف مختلفة لجودة الخدمة يرى الباحث بأنه يمكن تعريف جودة الخدمة على أنها النتيجة التي تعبر عن مدى ملائمة الخدمة التي تقدمها المنظمة مع ما يتوقعه المستفيد أو الزبون وما ينتظره من مستوى لخدمات المنظمة فهي تمثل معياراً لقياس مدى تطابق نوع الخدمة مع ما يرتضيه العملاء أو المستفيدين بما يحقق الرضا لديهم.<sup>1</sup>

<sup>1</sup>أيوب محمود محمد - أثر جودة الخدمة في تحقيق ولاء الزبون - المجلة العربية للنشر العلمي - العدد الثامن عشر - تاريخ الإصدار : 2 - نيسان - 2020م

الفرع الثاني: تعريف جودة الخدمة في مؤسسات التعليم العالي:<sup>1</sup>

يعد مفهوم الجودة في التعليم العالي من المفاهيم الحديثة التي لاقت رواجاً كبيراً، وقد أولت جل الدول، عناية خاصة لتحقيق الجودة الأكاديمية ومعايير اعتماد الجامعات ومؤسسات التعليم العالي، بسبب قناعتها بأنه يقع على عاتق جامعاتها المسؤولية الأولى في إعداد وتأهيل أجيالها لمواجهة تحديات عصر الثورة التكنولوجية والمعرفية .

وتعرّف الجودة في التعليم العالي على أنها " هي أسلوب في الممارسة الإدارية والتكوينية يهدف الوصول إلى التحسين المستمر لمخرجات التكوين عبر تطوير عمليات المنظومة التكوينية على أساس العمل الجماعي بما يتحقق معه نظارات الأساتذة والطلبة وكذا سوق الشغل " (الصفلي، 2013).

وهي: "ترجمة احتياجات توقعات الطلاب إلى خصائص محددة تكون أساساً لتعميم الخدمة التعليمية وتقديمها للطلاب بما يوافق تطلعاتهم " (العاجز ونشوان، 2005)

بينما يقصد بالجودة في التعليم العالي حسب مؤتمر اليونسكو الذي انعقد في باريس سنة 1998 بأنها: " مفهوم متعدد الأبعاد ينبغي أن يشمل جميع وظائف التعليم وأنشطته المتمثلة في المناهج الدراسية البرامج التعليمية البحوث العلمية، الطلاب المباني والمرافق والأدوات ؛ فالجودة تعني التأكد من أن الخدمات المتوفرة من طرف مؤسسات التعليم العالي موافقة لأهدافها ولطلبات المجتمع وحاجيات قطاع التشغيل، بمعنى أن معايير (التكوين – البحث – الهياكل – التكفل بالطلبة...) محترمة وتخضع للمتابعة والتنفيذ (غنثوي وكابوية، 2020، صفحة 34).

ومما سبق نجد أن جودة الخدمة في قطاع التعليم العالي تتحقق عندما تسعى الجامعة لتقليص الفجوة هذه الجامعة وبين الخدمات الفعلية المقدمة من طرفها، وهذا بين الخدمات التي يتوقعها الطلبة والمجتمع من هذه الجامعات وبين الخدمات الفعلية المقدمة من طرفها ، وهذا يكون بالصدق والدقة والتفاني وإتقان العمل ؛ ولا يكون بالادعاءات الكاذبة أو الإعلانات المبالغ فيها والتي ستؤثر سلباً على سمعة الجامعة وصورتها الذهنية.

<sup>1</sup> سميرة صالح، كززة بودرهم - دور نظام تكنولوجيا المعلومات (Progres) في تحسين جودة الخدمة بجامعة قاضي مرباح وبمديرية الخدمات الجامعية - مجلة الاقتصاد الصناعي (فزارتك) - المجلد 12 العدد 01 سنة 2022

## المطلب الثاني: أهمية جودة الخدمة:

يمكننا الإشارة الى أربعة أسباب أساسية لأهمية جودة الخدمة:<sup>1</sup>

نمو مجال الخدمة: إذ تزايدت اعداد المنظمات التجارية التي تقدم الخدمات أكثر من أي وقت مضى، فعلى سبيل المثال نصف شركات الاعمال التجارية الامريكية يتعلق نشاطها بالخدمات، إضافة الى ان نمو المنظمات المتصلة بالخدمات ما زال مستمرا بالتوسع.

ازدياد المنافسة: إذ من المعلوم ان بقاء الشركات والمشاريع يعتمد على حصولها على القدر الكافي من المنافسة. لذلك فان توفر جودة الخدمة في المنتجات هذه المشاريع والخدمات يوفر لها العديد من المزايا التنافسية.

الفهم الأكبر للعملاء: أن تتم معاملتهم بصورة جيدة ويكرهون التعامل مع المنظمات التي تركز فقط على الخدمة، فلا يكفي تقديم منتجات ذات جودة وسعر معقول بدون توفر المعاملة الجيدة والفهم الأكبر للعملاء.

المدلول الاقتصادي لجودة خدمة العميل: أصبحت الشركات تحرص في الوقت الحالي على ضرورة استمرار التعامل معها وتوسيع قاعدة عملائها، وهذا يعني أن الشركات يجب ألا تسعى فقط إلى اجتذاب زبائن وعملاء جدد، ولكنه يجب عليها أيضا ان تحافظ على العملاء الحاليين، ومن هنا تظهر الأهمية القصوى لجودة خدمة العملاء من أجل ضمان ذلك.

## المطلب الثالث: معايير جودة الخدمة:

تهدف عملية قياس الجودة في الخدمات الى تحقيق التميز في أداء الأنشطة المتعلقة بتقديم الخدمة وإلى ملائمة وتعددية مفهوم الجودة الفعلية للمدركة من قبل للمستخدمين لذلك يجب أن تراعي المعايير وجهة نظر العميل أو المستخدم:<sup>2</sup>

1- الاعتمادية: وتعني قدرة مقدم الخدمة على انجاز أو أداء الخدمة الموعدة بشكل دقيق يعتمد عليه، من حيث الالتزام بالوقت والأداء أو بمعنى آخر مدى ثبات الأداء بمرور الوقت وتقديم الخدمة التي تم الاتفاق عليها بين الشركة والعميل بدقة واعتمادية عالية ومن ذلك ندرة الأعطال.

<sup>1</sup> مأمون سليمان الدراكة، إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء، دار صفاء، الطبعة الثانية، عمان، 1330 ص 323.  
<sup>2</sup> نعرورة بويكر، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة خدمة التعليم العالي ( دراسة حالة ، مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية، جامعة الوادي، العدد 09، المجلد 02 ، ص 265

- 2- إمكانية الوصول: وذلك من حيث كون الخدمة متوفرة في المكان والزمان اللذين يريد هما العميل، وقرب وسهولة الاتصال بالهاتف ومناسبة ساعات العمل وتوفر العدد الكافي من منافذ الخدمة.
- 3- الأمان: وهذا المعيار يعبر عن درجة الشعور بالأمان والثقة في الخدمة المقدمة ومن يقدمها، وعدم وجود أية مخاطر أو شكوك مرتبطة بالخدمة، وتشمل السلامة من الأخطار الجسمية والأمن المالي والسرية في التعاملات مثل الطبيب الذي يقوم بإجراء العملية دون الحاق الضرر بالمريض.
- 4- المصداقية: وتعني مدى الالتزام بالمواعيد التي تقدمها المنظمة لعملائها مما ينتج عنه الثقة للمطلقة بمقدم الخدمة والاعتماد عليه والتسليم الكامل له وهل مقدم الخدمة أهل للثقة ويلتزم بوعوده؟ مثل المحامي الذي يحافظ على أسرار موكله والثقة فيه للدفاع عن القضية.
- 5- تفهم حاجات العملاء: ويشير هذا المعيار إلى مدى قدرة مقدم الخدمة على تحديد وتفهم احتياجات العملاء وتزويدهم بالرعاية والعناية، وبذل الجهد لفهم رغبات العملاء واحتياجات وطلباتهم وتعديل الخدمة لتناسب الأذواق ورغبات العملاء واحتياجاتهم وطلباتهم وتعديل الخدمة لتناسب أذواق مختلف العملاء بالإضافة لتقدير مشاعر العملاء والتعاطف مع مشكلاتهم.
- 6- الاستجابة: وتعني القدرة على التعامل مع متطلبات وشكاوى العملاء بسرعة وكفاءة ومن ذلك سرعة الاستجابة للإصلاح أي عطل، والتجاوب مع العميل واستخدام اللطف والكياسة في التعامل. معه وحل مشاكله المتعددة.
- 7- الكفاءة: وتعني امتلاك العاملين في تقديم الخدمة للمهارات والمعرفة والمعلومات الضرورية لتأدية الخدمة بكفاءة، فالعميل دائما يلجا لمثل هذه المعايير عند طلب الخدمة، مثل الشهادات العلمية ومصدرها والخبرات العملية فغالبا ما يفضل العملاء تلقي الخدمات من أشخاص ذوي مستويات تعليمية عالية ومن مصادر معتمدة.
- 8- المظهر أو الجوانب الملموسة: ويشير هذا المعيار إلى المظهر التسهيلات المادية للمتاحه لدي للمنظمة مثل المعدات ومظهر الأفراد مقدمي الخدمة ووسائل الاتصال، وكذلك المباني، والأجهزة، الديكور، الإضاءة، صالات الاستقبال... الخ، وتشكل المحسوسات أهمية كبرى في الشركات الخدمية ذات الاتصال الكبير بالعملاء.
- 9- الاتصالات: وهذا يشمل الاتصال الدائم بالعملاء لتعريفهم بالخدمة وكذلك إعطاء معلومات تفصيلية عند وجود أي تأخير في تقديم خدمة ما، وشرح خصائص تقديم الخدمة للعميل حول الأضرار التي يمكن

أن تلتحق به إذا لم يلتزم بما هو مطلوب منه أو عن كيفية تجنب أي مشكلة قد تحدث بصورة واضحة وبلغة سهلة.

10- اللطافة واللباقة: وتعني توافر صفات اللباقة والتأدب ودمائة الخلق في شخص مقدم الخدمة، وكذلك الكياسة والمودة والصدقة مع العملاء حتى يبني العميل علاقة جيدة تتسم بالصدقة والود والاحترام.

هذه النقاط هي معايير شاملة لكن هذا لا يعني بالضرورة تطبيقها على كافة المرافق الخدمية دون استثناء ذلك أن قسما من هذه النقاط قد يستبعد أو يطبق بحدود معينة وبخاصة أن ارتياد مركز الخدمة قد يرتبط بالحاجة أو الرغبة أو الاثنين معا عند المرتاد ويقع هذا الارتياح بين عنصري الخيار أو عدم الخيار، في الفنادق غير المستشفيات.

إلا أن هذه الأبعاد تم اقتصارها إلى خمسة أبعاد فقط وهي الاعتمادية والاستجابة والأمان واللباقة والدليل المادي، حيث يرى Kotler أن ترتيب هذه الأبعاد حسب أهمتها للزبون يكون كما يلي:<sup>1</sup>

- الاعتمادية بنسبة 32%

- الاستجابة بنسبة 22%

- الأمان بنسبة 19%

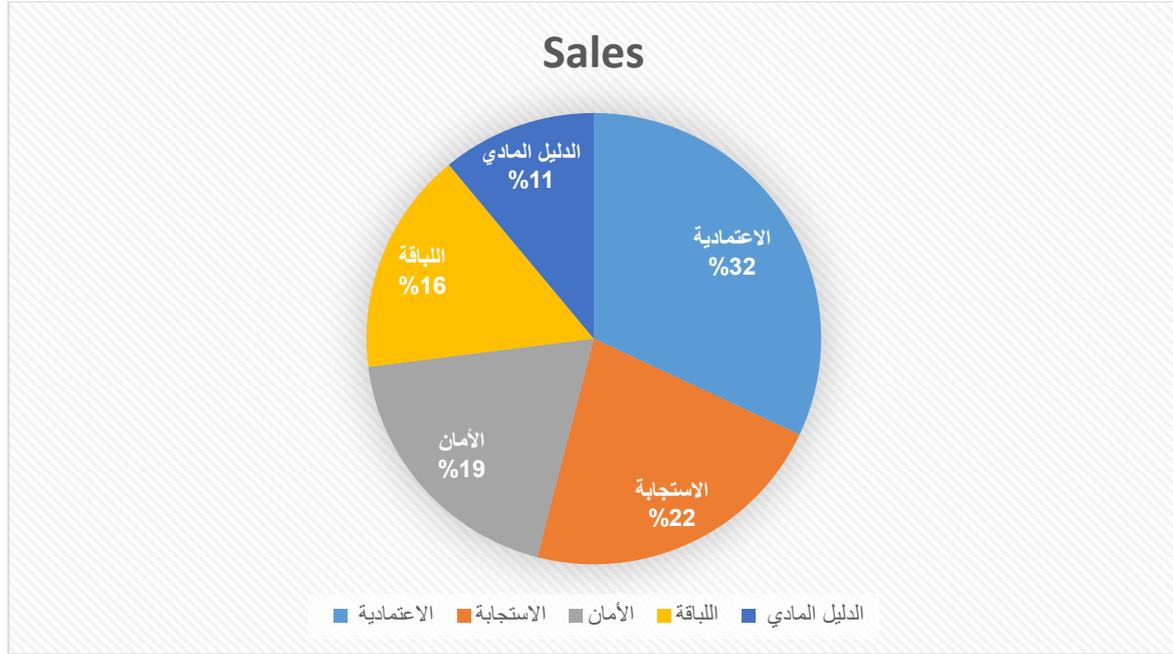
- اللباقة: بنسبة 16%

- الدليل المادي: بنسبة 11%

والشكل الموالي يمثل الأبعاد الخمسة للجودة:

### الشكل رقم (03): الأبعاد الخمسة لجودة الخدمة حسب كوتلر

<sup>1</sup>قاسم نايف علوان المحياري، ادارة الجودة في الخدمات، مفاهيم وعمليات وتطبيقات 2006، صفحة 95



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على المصدر قاسم نايف علوان اليحياوي، ادارة الجودة في الخدمات، مفاهيم وعمليات وتطبيقات 2006، صفحة 95.

#### المطلب الرابع: نماذج تقييم جودة الخدمة:

تتعدد النماذج المستخدمة في تقييم جودة الخدمة ومن أشهر النماذج المستخدمة نذكر ما يلي<sup>1</sup>:

1- نموذج SERVQUAL: ويستند هذا النموذج إلى مقارنة الأداء الفعلي للخدمة المستلمة من العميل مع توقعاته عنها، ومن ثم تحديد الفجوة بينهما، وي طرح النموذج خمس أنواع من الفجوات هي: الاختلاف بين توقعات العميل وإدراك الإدارة لتلك التوقعات.

- الاختلاف بين إدراك الإدارة لتوقعات العميل ومواصفات جودة الخدمة المحددة من قبلها.
- الاختلاف بين مواصفات جودة الخدمة المحددة من قبل الإدارة والأداء الفعلي لها.
- الاختلاف بين الأداء الفعلي للخدمة والوعود المقدمة من الإدارة بشأنها.
- الاختلاف بين توقعات العميل وإدراكه لمستوى تلك الخدمة.

<sup>1</sup>نور الدين عيسى آدم علي - تقييم الطلاب كلية التربية بجامعة حائل لجودة الخدمات التعليمية التي تقدمها الكلية في ضوء بعض معايير الجودة والاعتماد المؤسسي مجله مركز جزيرة العرب للبحوث التربوية والإنسانية ، المجلد (1) العدد (8) شعبان / 1442 هـ - مارس / 2023م.

ولعل أبرز هذه الفجوات الفجوة الخامسة، حيث يرى أصحاب هذا النموذج أن جودة الخدمة يمكن قياسها من خلال تحديد الفجوة بين الأداء الذي يتوقعه العميل من المؤسسة والأداء الفعلي لها، ويكون الأداء عالي الجودة عندما يفاجئ العميل ويفوق توقعاته، وبالتالي تم استنتاج المعادلة الآتية:

$$\text{الجودة} = \text{الإدراكات} - \text{التوقعات}$$

2- نموذج SERVPERF من أشهر النماذج التي انتقدت نموذج (SERVQUAL) هو نموذج (SERVPERF) لكرونين وتايلور، حيث انهما أبرز من انتقد اتخاذ التوقعات معياراً لقياس الجودة، مقترحين قياس الجودة من خلال الأداء وحده. فحسب هذا النموذج نجد المعادلة الآتية:

$$\text{الجودة} = \text{الأداء}$$

ويقصد بالجودة هنا الجودة الذاتية، ويقصد بالأداء، الأداء الفعلي الذي يدركه العميل وهو نفسه المفهوم الذي يقيسه مقياس (SERVQUAL) مع التوقعات، لكن نموذج (SERVPERF) لا يعتمد على التوقعات في حساب الجودة الذاتية، بل على الأداء.

ويري مؤيدو هذا النموذج أي نموذج (SERVPERF) أنه يسمح بتسهيل عملية القياس، وبالرغم من ذلك فإن هذا النموذج هو الآخر وردت عليه تحفظات من البعض وتأييداً من البعض الآخر من بناء نماذج قياس جودة الخدمة.

3- نموذج HEDPERF: تم تطوير هذا النموذج لمعالجة أوجه القصور في نموذجي (SERVQUAL) و (SERVPERF) كنماذج لقياس جودة الخدمة في التعليم العالي، وهو يعتمد بالطبع على ما توصلت إليه نتائج كل من نموذجي: (SERVQUAL) و (SERVPERF)، وهو يحتوي على عناصر من النموذجين السابقين بالإضافة إلى البيئة الإدارية الشاملة للخدمات التي يمر بها الطالب & galis - 138: 2012 as (152)

يقيس نموذج (HEDPERF) الأبعاد الرئيسية لجودة الخدمة، بما في ذلك الجوانب الأكاديمية والجوانب غير الأكاديمية والموثوقية والتعاطف الذي من المتوقع أن تقدمه خدمة التعليم العالي للطلاب. وعلى الرغم من أن نموذج (HEDPERF) هو نموذج تم تطويره خصيصاً لقياس جودة الخدمة في التعليم العالي، إلا أن الدراسات لم تثبت حتى الآن أنه أفضل نموذج قدرة لقياس جودة الخدمة في التعليم العالي. لذا يرى بعض الباحثين أن مختلف النماذج التي تم تطويرها لقياس جودة الخدمة، لا يوجد بها نموذج دقيق لقياس جودة الخدمة في التعليم العالي، فلا تزال هناك طريقة مرغوبة لقياس جودة الخدمة في

التعليم العالي على الرغم من أن (SERVQUAL) و (SERVPERF) و (HEDPERF)، يتم قبولهم عموماً كمقاييس عمل مناسبة لقياس جودة الخدمة، إلا أنه لا يوجد إجماع يذكر على فعاليتها.

#### المطلب الخامس: أساليب تحسين جودة الخدمة:

إن عملية تحسين جودة الخدمة تمكن المؤسسة من الحفاظ على مكانتها وضمان استمرارها في السوق وما يلي بعض الأساليب التي تمكن المؤسسات من تحقيق ذلك<sup>1</sup>:

أ- وضع نظام لقيادة الجودة: إن الهدف من وضع نظام لقيادة الجودة هو تحقيق رضا العميل وتحسين أداء المؤسسة ويتكون هذا النظام من:

1- نظام اليقظة: ويتعلق بمتابعة تطور احتياجات العملاء والتغيرات المستقبلية بالنسبة للمنافسين، الهدف وراء ذلك هو التنبؤ بالوضعية المستقبلية للمؤسسة اتجاه عملائها ومنافسيها من أجل استغلال الفرص المتاحة لمواجهة التهديدات التي تفرضها هذه المتغيرات.

2- تحديد المظاهر العامة للخدمة المستهدفة: ان توفر معلومات حول المنافسين والعملاء يمكن المؤسسة من تحديد خصائص الخدمة وأبعادها الملموسة وغير الملموسة وفقاً لما يتوقعه العميل بشكل متميز عن المنافسين لجذب عملاء جدد وإرضاء العملاء الحاليين.

3- تحديد سياسة الجودة: بعد تحديد العملاء المستهدفين واختيار المظهر العام للخدمة تعمل المؤسسة على تكييف سيرورة أداء الخدمة، ويجب تحديد الإجراءات الضرورية للتكييف والمتعلقة بالموارد البشرية، الأدوات والطرق التنظيم، الاتصال، التخطيط... الخ.

4- نظام تقييم رضا العملاء: ان تقييم رضا العملاء، يمكن المؤسسة من استغلال فرص التحسين وتحقيق فعالية، اجرائها، ويكون ذلك بالإصغاء للعملاء وتحديد توقعاتهم والتعرف على مواقفهم اتجاه الخدمات المقدمة لهم إضافة إلى استقبال وتحليل الشكاوى والتحقيق مع العملاء القدامى والاستخبارات التسويقية.

5- نظام التحسين المستمر: يهتم هذا النظام بمعرفة التطورات على مستوى بيئة أعمال المؤسسة والتعرف على مستوى رضا العملاء، إضافة إلى ذلك فإن نظام التحسين المستمر يعتمد بشكل أساسي على نتائج التقييم الداخلي لسيرورة الأداء وذلك بهدف استغلال الفرص المتاحة لتحسين العرض والتنظيم.

<sup>1</sup> بوشرمة، فاطمة قدوسي، دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية تخصص تسويق الخدمات، جامعة محمد الصديق بن يحي جيجل سنة 2019، ص 45.

## المطلب السادس : الرقمنة وجودة الخدمة

تعتبر الرقمنة كأحد أحدث وأهم الاستراتيجيات المتبعة في تقديم الخدمة وتقريب العميل من الإدارة وتأمين الرفاهية التي يجب توفيرها لأغلب أفراد المجتمع ، فبفضلها أصبح تصميم خدمات باستخدام الحاسوب بدلا من أساليب تصميم تقليدية فباستخدام الأنترنت أصبح بإمكان اي عميل الحصول على خدمات الكترونية دون اي اتصال مادي مع مزود الخدمة وأصبح من السهل القيام بعمليات الاستشارة والحصول على أكبر قدر من المعلومات واستلام الطلبات وبناء علاقة قوية بين المنظمة وعملائها في وقت وجيز.

مما سبق يمكن القول ان تطبيق الادارة الالكترونية في مختلف المؤسسات ادى الى تحسن جودة الخدمات التي تقدمها للعملاء وذلك من خلال تأثيرها على أساليب تقديم الخدمة وطرق إجراء المعاملات وتجلى ذلك في النقاط التالية:<sup>1</sup>

- تقليص تكاليف الخدمة من خلال الاتصال عبر الخط دون الانتقال والتوصل للخدمة من خلال نوافذ مما يتيح تحقيق التكاليف .

- الدقة والتي تشير الى انجاز الأعمال وفق مقاييس مضبوطة تحدد من خلال أنظمة معالجة معلوماتية وبشكل يحد من الأخطاء الادارية ويمنع التجاوزات أثناء تقديم الخدمة.

- سهولة المحاسبة ووضوح الخدمة:<sup>2</sup>

- إن توظيف تكنولوجيا المعلومات في أداء الخدمة يؤدي إلى إمكانية المحاسبة على كل جزئيات تلك المهام والأنشطة من خلال وجود النشر الالكتروني لكل مراحل الخدمة، إذ لا مجال لإخفاء المعاملات ولا فرصة لتقديم خدمات دون اخرى.

\* كما تساهم الرقمنة في تحقيق:

- تسهيل معاملات الأفراد وإعادة هيكلة الإجراءات نحو التبسيط والتسهيل.

- تقليل التراكم الورقي بإحلال الوثائق الورقية

<sup>1</sup> شافية شرانيط - كريمة بوشملة - دور الادارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع - جامعة محمد الصديق بن يحيى ، جيجل 2016/2015 ص70.  
<sup>2</sup> سلمى بوشرمة - فاطمة قدسي - دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية- مذكرة لنيل شهادة ماستر في العلوم التجارية - جامعة محمد الصديق بن يحيى جيجل 2019/2018 ص49.

- استخدام الإمكانيات الهائلة لتكنولوجيا الإعلام والاتصال في زيادة قدرة المؤسسة على توفير المعلومات والخدمات بسهولة ويسر .
- تهيئة المؤسسات للاندماج في النظام العالمي حتى تواكب مستوى اداء المؤسسات المتبعة للنظم الحديثة في أماكن اخرى.
- التنمية بصفة متواصلة وتبسيط تحقيق الإجراءات الإدارية وكذا مكافحة البيروقراطية.
- ان الانتقال من الخدمات التقليدية إلى الخدمات الرقمية أصبح ضرورة حتمية لكل المنظمات بصفة عامة والخدمات بصفة خاصة والتحكم الجيد في هذه التكنولوجيا وتطويل مختلف المهام والأنشطة التي تقدمها.
- مما يؤدي إلى السرعة في إنجاز وتقديم خدمات بشكل مباشر وتوفير الجهد والوقت والتكلفة وبالتالي تنمية العلاقة بين المنظمة والعملاء والتعرف أكثر على رغباتهم وتطلعاتهم وبذلك ثم تحسين جودة الخدمة .

## خاتمة الفصل الأول:

من خلال دراستنا لهذا الفصل تبين لنا أن للرقمنة أهمية بالغة في الادارة الحديثة وأصبحت الاتجاه الجديد للمؤسسات التي تسعى للارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة للأفراد، فهي تبسط الاجراءات والمعاملات، وتعمل على التوفير الالي لكل البيانات والمعلومات في أي مكان وزمان وتوفير الجهد والمال في إنجاز الأعمال ، حتى قطاع التعليم العالي انخرط في هذه الديناميكية واتجه نحو نظام صفر ورقة وعليه يمكن القول ان الرقمنة تعطي مردودا إيجابيا في تحسن الخدمات المقدمة من طرق الإدارة وتحقيق أهدافها.

**الفصل الثاني:**

**الجانب النظري للدراسة**

تمهيد:

بعد ان تطرقنا في الجانب النظري الى جملة من المفاهيم الخاصة بالرقمنة وجودة الخدمة، سنعرض من خلال هذا الفصل الدراسة الميدانية والتي تم اجراؤها في كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير جامعة عبد الحميد بن باديس لمعرفة مدى مساهمة الرقمنة في تحسن جودة المؤسسات الخدمائية.

حيث تم تقسيم هذا الفصل الى مبحثين:

**المبحث 01:** بطاقة تعريف لكلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم.

**المبحث 02:** واقع الرقمنة وأثرها في تحسن جودة الخدمة في كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير.

المبحث الأول: بطاقة تعريف لكلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير بجامعة  
عبد الحميد بن باديس مستغانم

من خلال هذا المبحث سيتم إعطاء لمحة حول جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم، كما تم التعريف بكلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير من حيث نشأتها، اساتذتها ومهامها، وتم التطرق الى هيكلها التنظيمي ومهام مصالح الكلية وعليه قسم هذا المبحث الى:

المطلب الاول : لمحة حول جامعة عبد الحميد بن باديس - مستغانم.

المطلب الثاني : تقديم لكلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير.

المطلب الثالث : الهيكل التنظيمي للكلية .

المطلب الرابع : مهام مصالح الكلية .

## المطلب الاول :لمحة حول جامعة عبد الحميد بن باديس – مستغانم

جامعة عبد الحميد بن باديس - مستغانم - الجزائر ، هي مؤسسة عامة للتعليم العالي متعددة التخصصات تقع في مدينة مستغانم شمال غرب الجزائر على بعد 300 كم من عاصمة الجزائر تأسست كمركز جامعي 1978 تضم هيئات وانشطة في مختلف المجالات من طلاب جامعين ودراسات عليا والبحث العلمي وريادة الاعمال .

منذ وجودها لم تتوقف الجامعة عن مواجهة التحديات العلمية والاجتماعية. ترفت من مركز جامعي إلى مصاف الجامعات الجزائرية في عام 1998 وذلك بموجب المرسوم التنفيذي رقم 98 - 220 المؤرخ في 7 يوليو 1998. اما سابقا فإن التعليم العالي تأسس في مستغانم عام 1969 مع نشاء المعهد التكنولوجي للزراعة (ITA في مستغانم) والذي كان يقوم بتدريب المهندسين في مجال الهندسة الزراعية التطبيقية ، وبعده ثم إنشاء المركز الجامعي لمستغانم عام 1978 الذي فتح أبوابه من أجل تدريس التعليم العالي في علوم الأحياء ، والجذع المشترك لعلوم التمريض والعمياء ومنذ عام 1998 شهدت جامعة مستغانم نموا سريعا في بنيتها التحتية وقدراتها الاستيعابية. فضلات عن وظيفتها وطلابها، ولقد سمحت الجهود المبذولة من طرف مسؤوليها واطاراتها وأساتذتها لجامعة مستغانم بأن تجعلها قطب امتياز عن جدارة واستحقاق لتكون مركزا أكاديميا حقيقيا يشع في جميع أنحاء المنطقة الغربية.<sup>1</sup>

وتتكون حاليا جامعة عبد الحميد بن باديس - مستغانم - من 9 كليات ومعهد واحد:<sup>2</sup>

- 1- كلية الطلب (FMED)
- 2- كلية العلوم الدقيقة والإعلام الآلي FSED
- 3- كلية علوم الطبيعة والحياة FSNU
- 4- كلية علوم التكنولوجيا FSI
- 5- كلية الأدب العربي والفنون (FLA)
- 6- كلية اللغات الأجنبية (FLE)
- 7- كلية الحقوق والعلوم السياسية (FDSP)

<sup>1</sup> <https://www.safir-eu.com/ar/organismes/> ; consulter le, 09/05/2024, 16 :50.

<sup>2</sup> <https://www.safir-eu.com/ar/organismes/> ; consulter le, 09/05/2024, 16 :50.

8 - كلية العلوم الاقتصادية، التجارية، علوم التسيير FSECG

9- كلية العلوم الاجتماعية (FSS)

10- معهد التربية البدنية والرياضات IEPS

وتشمل 68 تخصصا لشهادات ليسانس (الطور الأول) و127 تخصصا للشهادات الماستر(الطور الثاني). تحمل جامعة مستغانم اسم العلامة عبد الحميد بن باديس وهو شخصية رمزية لجمعية العلماء المسلمين في الجزائر.

المطلب الثاني : تقديم لكلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير

سنعطي لمحة تاريخية عن الكلية ومهامها<sup>1</sup>:

أنشأت سنة 2012، تحت اسم كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير بموجب المرسوم التنفيذي رقم 77/12 المؤرخ في 12 فبراير 2012 المعدل والمتمم للمرسوم التنفيذي 220/98 المؤرخ في 07 جويلية 1998 والمتضمن إنشاء جامعة مستغانم، حيث مرت عملية إنشاء الكلية على عدة مراحل كما يلي:

- 1978 : إنشاء المركز الجامعي بمستغانم.

- 1984: تقسيم المركز الجامعي إلى عدة مدارس ومعاهد نذكر منها المدرسة الوطنية للعلوم الأساسية.

- 1988: إنشاء قسم المحاسبة والجباية على مستوى المدرسة الوطنية للعلوم الأساسية.

- 1989: إنشاء قسم الإعلام الآلي والتسيير على مستوى المدرسة الوطنية للعلوم الأساسية.

- 1991: إدراج تخصص العلوم التجارية ضمن تخصصات المركز الجامعي بمستغانم.

- 1998: مع إنشاء جامعة مستغانم أصبحت تضم معهد الحقوق والعلوم التجارية.

- 2012: تقسيم كلية الحقوق والعلوم التجارية إلى كليتين لتصبح:

1- كلية الحقوق والعلوم السياسية .

2 - كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير.

<sup>1</sup> <https://www.univ-mosta.dz/> ; consulter le, 09/05/2024, 16 :44.

تضم كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير عدد معتبر من الموظفين والأساتذة حاولنا إبرازه في جدول متضمن التعداد الكلي لموظفي وأساتذة كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول رقم (02) : التعداد الكلي لموظفي وأساتذة الكلية بعنوان 2024-2023

الرقم	الرتبة	التعداد الكلي	منهم أجنب
01	أستاذ دائم	158	01
02	موظف دائم	77	00
03	متعاقد	00	00
04	عقود ما قبل التشغيل	00	00
المجموع		235	01

المصدر: مصلحة المستخدمين بكلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير

كما تضم الكلية ثلاثة أقسام وهي:

- قسم المالية والمحاسبة
- قسم العلوم التجارية.
- قسم العلوم الاقتصادية.
- قسم علوم التسيير.

كما تحتوي أيضا على مركز للإعلام الآلي ومكتبة الكلية.

مهام الكلية: من مهام الكلية ما يلي:

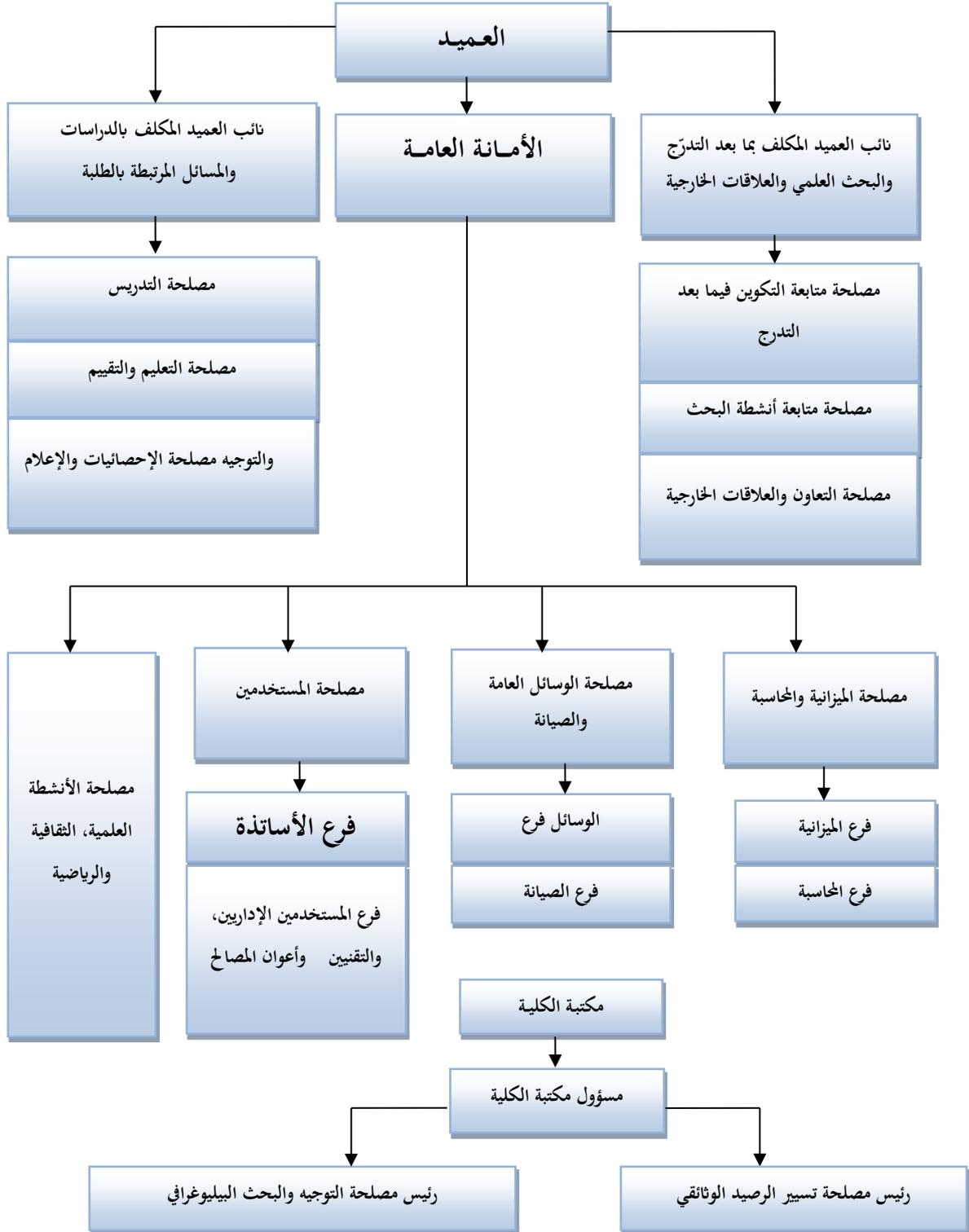
- تلقين الطلبة مناهج البحث وترقية التكوين بالبحث وفي سبيل البحث.
  - المساهمة في إنتاج ونشر معهم للعلم، والمعارف، وتحصيلها، وتطويرها.
- وتتمثل المهام الأساسية للكلية في مجال البحث العلمي والتطوير التكنولوجي على الخصوص فيما يأتي:
- مساهمة في الجهد الوطني للبحث العلمي والتطوير التكنولوجي.
  - ترقية الثقافة الوطنية ونشرها.
  - المشاركة في دعم القدرات الوطنية.
  - تثمين نتائج البحث ونشر الإعلام الدولية في تبادل المعارف وأثرها.
  - توفير كل الإمكانيات للطلبة للوصول إلى أحسن درجة من التكوين النوعي والذي يمكنهم من اقتحام المجال الاقتصادي في أي مكان وفي أي وقت.

#### المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي للكلية:

يتكون الهيكل التنظيمي للكلية من عمادة الكلية ونواب العميد، الأقسام، الأمانة العامة ومختلف المصالح الأخرى بالإضافة إلى مكتبة الكلية وهذا بناء على القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 24 أوت 2004 المتضمن التنظيم الإداري لمديرية الجامعة والكلية والمعهد وملحقة الجامعة ومصالحها المشتركة، والشكل التالي يبين التنظيم الإداري لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة مستغانم<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 24 أوت 2004 المتضمن التنظيم الإداري لمديرية الجامعة والكلية والمعهد وملحقة الجامعة ومصالحها المشتركة، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 62، 2004، ص: 24.

الشكل رقم (04): الهيكل التنظيمي لكلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير



المرجع: من إعداد الطلبة، استناداً على القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 24 أوت 2004، مرجع سبق ذكره

### المطلب الرابع : مهام مصالح الكلية

#### 1. عميد الكلية

يدير الكلية وهو المسؤول عن سيرها ويتولى تسيير وسائلها البشرية والمالية والمادية، وبهذه الصفة

يتولى:

- هو الأمر بالصرف اعتمادات التسيير التي يفوضها له رئيس الجامعة.
  - يعين مستخدمي الكلية الذين لم تتقرر طريقة أخرى لتعيينهم
  - يتولى السلطة السلمية ويمارسها على جميع المستخدمين الموضوعين تحت سلطته.
  - يحضر اجتماعات مجلس الكلية.
  - يعد التقرير السنوي للنشاطات ويرسله إلى رئيس الجامعة بعد المصادقة عليه من مجلس الكلية.
- يساعده نائبان وأمين عام للكلية ومسؤول مكتبة الكلية ورؤساء أقسام

#### 2. نائب العميد المكلف بالدراسات والمسائل المرتبطة بالطلبة: فهو يتكفل بما يلي:

- ضمان تسيير ومتابعة تسجيل طلبة التدرج.
- متابعة سير أنشطة التعليم وأخذ أو اقتراح كل إجراء من أجل تحسينه على العميد.
- مسك القائمة الاسمية والإحصائية للطلبة.
- جمع الإعلام البيداغوجي لفائدة الطلبة ومعالجته ونشره.

وينقسم إلى عدة مصالح:

#### 1.2 مصلحة التدريس: تكلف مصلحة التدريس للكلية بمتابعة المهام التالية:

1. التحضير والإشراف على عملية التسجيلات لحاملي شهادة البكالوريا الجدد
2. الإشراف على عملية تحويلات الطلبة.
3. متابعة طلبات العطل الأكاديمية والتجميد للطلبة.
4. متابعة الحالة التأديبية لطلبة الكلية.

5. الإشراف على تسجيلات طلبة الماجستير.
6. إعداد نسخ طبق الأصل لشهادات النجاح (مصلحة الشهادات) لطلبة الماجستير عند الطلب.
7. الاحتفاظ بشهادة النجاح (ليسانس) الخاصة بطلبة الماجستير خلال فترة الدراسة وتسليمها لمصلحة الشهادات التابعة للكلية عند التخرج الطالب وتسلم للطلبة الراغبين في طور الماجستير عند الطلب.
8. متابعة ومراجعة قاعدة البيانات البيداغوجية لطلبة الكلية.
9. متابعة ومراجعة قاعدة البيانات (ملف الخدمة الوطنية) لطلبة الكلية.
10. متابعة ومراجعة قاعدة البيانات (ملف التأمينات) لطلبة الكلية.
11. متابعة ومراجعة مختلف الإحصائيات البيداغوجية لطلبة الكلية.
12. متابعة وضعية الطلبة الأجانب بالكلية.
13. إعداد الحصيلة النهائية لنتائج طلبة الكلية.
14. إعداد نسخ ثانية لبطاقة الطالب أو شهادة التسجيل في حالة التلف أو الضياع.
15. متابعة ومراجعة محاضر المداورات والاحتفاظ بنسخ منها.
16. التنسيق والمتابعة لمصالح متابعة التعليم والتقييم التابعة للكلية.

### 2.1 مهام مصلحة التعليم والتقييم:

- متابعة سير الدروس والبرامج البيداغوجية.
- متابعة سير الامتحانات.
- السهر على حسن سير أداء اللجان البيداغوجية.
- معالجة ونشر المعلومة التربوية.
- السهر على الأداء الحسن لبرامج التربص والتكوين.
- متابعة كل إشكال مطروح في التربص أو التكوين المنظم من طرف الطلبة.

### 3.2 مهام مصلحة الإحصاء والإعلام والتوجيه:

- إحصاء عدد الطلبة المسجلين والمتخرجين كل حسب تخصصه.
  - إحصاء عدد الأساتذة حسب الصنف.
  - إحصاء عدد العمال حسب الرتبة.
3. نائب العميد المكلف بما بعد التدرج والبحث العلمي والعلاقات الخارجية: فهو يتكفل بما يلي:

- متابعة سير امتحانات الالتحاق بما بعد التدرج.
- أخذ أو اقتراح الاجراءات الضرورية لضمان سير التكوين لما بعد التدرج.
- السهر على سير مناقشة المذكرات وأطروحات ما بعد التدرج.
- متابعة سير أنشطة البحث العلمي.
- المبادرة بأعمال الشراكة مع القطاعات الاجتماعية والاقتصادية.
- المبادرة بأعمال من أجل تنشيط ودعم التعاون ما بين الجامعات الوطنية والدولية.
- تنفيذ برامج تحسين مستوى الأساتذة وتجديد معلوماتهم.
- متابعة سير المجلس العلمي للكلية والمحافظة على أرشيفه.

تبعه مصلحتين هما:

1.3 مصلحة متابعة أنشطة البحث وتثمين المهام : متابعة أنشطة البحث الخاصة بمخابر البحث العلمي وتثمين نتائجه:

- تسيير مشاريع البحث.(CNEPRU).
  - إصدار شهادات البحث وكذا رخص البحث.
  - متابعة حصيلة ميزانية كمخابر البحث العلمي.
  - جمع ونشر المعلومات الخاصة بالأنشطة بحث التي تقودها الجامعة.
- 2.3 مصلحة التعاون والعلاقات الخارجية: وتتلخص مهام المصلحة فيما يلي:
- المبادرة بأعمال الشراكة مع القطاعات الاجتماعية والاقتصادية.
  - المبادرة بأعمال من أجل تنشيط ودعم التعاون ما بين الجامعات الوطنية والدولية.

4. الأمين العام للكلية: هو يتكفل بما يلي:

- تحضير مشروع مخطط تسيير الموارد البشرية للكلية وضمان تنفيذه
- تسيير المسار المهني لمستخدمي الكلية
- ضمان تسيير الأرشيف وتوثيق الكلية والمحافظة عليهما
- تحضير مشروع ميزانية الكلية وضمان تنفيذه
- ترقية الأنشطة العلمية والثقافية والرياضية لفائدة الطلبة بالتنسيق مع الهيئات المعنية لمديرية الجامعة.

- تسيير الوسائل المنقولة والعقارية للكلية والسهر على صيانتها.
- ضمان تنفيذ مخطط الأمن الداخلي للكلية.

#### 1.4 مصلحة النشاطات الثقافية والرياضية والعلمية:

تعد مصلحة النشاطات الثقافية والرياضية والعلمية إحدى المجالات التي تمكن الطالب من التعبير عن مواهبه العلمية والثقافية والرياضية حيث يتمثل الهدف الأساسي للمصلحة اكتشاف مواهب الشباب الجامعي وتوظيفها في النشاطات التي تقوم بها المصلحة هذا ما يساعدنا على تكوين جيل جامعي مثقف ورياضي يجمع بين الخلق والعلم حيث تقوم مصلحة النشاطات العلمية والثقافية والرياضية بالمهام التالية :

#### النشاطات الثقافية والعلمية :

- إنشاء النوادي الثقافية والعلمية.
- القيام بمسابقات ثقافية على مستوى الكلية.
- القيام بالتبادلات الثقافية بين كليات الجامعة وكذا بين الجامعات الأخرى.
- تنظيم ندوات ومحاضرات وأيام دراسية في مواضيع مختلفة.

#### النشاطات الرياضية :

- إنشاء فرق الكلية في جميع الرياضات.
- المشاركة في البطولات الجامعية المحلية والجهوية والوطنية في كل الرياضات.
- المشاركة في كأس الجامعة التي تنظم في (كرة القدم، كرة اليد، كرة الطائرة، كرة السلة).
- المشاركة في التجمعات الرياضية الوطنية (العاب القوى).
- تنظيم دورات رياضية بين أقسام الكلية في المناسبات الوطنية.
- تنظيم حملات توعوية لأهمية الرياضة ودورها في الوسط الجامعي.
- تنظيم دورات ودية واستضافة بعض الجامعات الأخرى بهدف تبادل الخبرات.

#### 2.4 مصلحة المستخدمين

تحدد مهام المصلحة طبقا للقرار الوزاري المشترك المتضمن التنظيم الإداري لمديرية الجامعة والكلية والمعهد وملحقة الجامعة ومصالحها المشتركة وعليه فمهام هذه المصلحة هي:

- تحضير مشروع مخطط تسيير الموارد البشرية للكلية وضمان تنفيذه.
- تسيير المسار المهني لمستخدمي الكلية.

وتشمل هذه المصلحة على فرعين اثنين: فرع للمستخدمين وفرع للأساتذة .

#### 3.4 مصلحة الوسائل والصيانة. ( فرع الوسائل، فرع الصيانة)

- ضمان تزويد مصالح الكلية بوسائل السير.
- ضمان صيانة الممتلكات المنقولة وغير منقولة للكلية في حدود الإمكانيات المتاحة .
- مسك سجل الجرد .
- ضمان الحفاظ على أرشيف الكلية.
- ضمان تسيير حضيرة السيارات بالكلية.

#### 4.4 مسؤول مكتبة للكلية: وهو مكلف بما يلي:

- اقتراح برامج اقتناء المؤلفات والتوثيق الجامعي
- تنظيم الرصيد الوثائقي باستعمال أحدث الطرق للمعالجة والترتيب
- صيانة الرصيد الوثائقي والتحنين المستمر لعملية الجرد
- وضع الشروط الملائمة لاستعمال الرصيد الوثائقي من قبل الطلبة والأساتذة
- مساعدة الأساتذة والطلبة في بحوثهم.

#### 5.4. مصلحة الميزانية والمحاسبة ( فرع الميزانية، فرع المحاسبة).

مهامها :

- اقتراح مشروع ميزانية الكلية وإرساله إلى مديرية الجامعة .
- متابعة تنفيذ ميزانية الكلية.
- تحسين محاسبة الكلية .

وتنقسم إلى فرعين فرع المحاسبة وفرع الميزانية:

1- فرع المحاسبة : بحيث يتكفل بمصاريف المستخدمين وأجور الأساتذة و العمال الإداريين ومخلفات رواتبهم للأساتذة والإداريين.

2- فرع الميزانية : يتكفل هذا الفرع في المصلحة بنفقات التسيير الإداري بما فيه الفواتير و نفقات تربص الأساتذة، تتبع ومراقبة تنفيذ الميزانية والحسابات.

## المبحث الثاني: واقع الرقمنة و أثرها في تحسين جودة الخدمة في كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير:

أصبح استخدام الرقمنة النموذج الأمثل لتقديم الخدمة في الوقت الراهن، وعليه سعت الجامعة الجزائرية على تبنيها للنهوض بالقطاع، وتحديدًا جامعة عبد الحميد بن باديس، كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير حيث كانت السنة الدراسية 2021/2020 التحول الفاصل من نظام ورقي يقدم خدمات تقليدية إلى نظام صفر ورقة يعمل على تقديم خدمات رقمية وعليه:

المطلب 1: مجالات تنفيذ الرقمنة في قطاع التعليم العالي.

المطلب 2: الخدمات الرقمية المتعددة في كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير.

المطلب 3: تقييم تجربة الرقمية في تحسين جودة الخدمة في كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير.

## المطلب الأول: مجالات تطبيق الرقمة في قطاع التعليم العالي:

سعت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي على تطوير شتى المجالات التي يشمل عليها القطاع وهذا من خلال إدخال عملية الرقمنة التي عملت على احداث تطورا ملحوظا في مختلف المجالات الادارية والبيداغوجية ونذكر منها<sup>1</sup>:

## 1- رقمنة التسجيلات الجامعية:

## أ. رقمنة تسجيل الناجحين الجدد في البكالوريا:

في إطار رقمنة التسجيلات الجامعية خصصت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي مواقع موحدة لجميع الطلبة الناجحين الجدد في البكالوريا وهو الذي يمكن في الآن نفسه من توفير خدمات التسجيل الأولي وتوجيههم إلى المؤسسات الجامعية بصفة تفاعلية وضمان الاطلاع على نتائج التوجهات وكذا استقبال الطعون ودراستها لتنتهي في الأخير عملية التسجيل النهائي بتأكيدهما، وقد تم ذلك من خلال المواقع التالية:

- التسجيل الأولي والتوجيه لحاملي شهادة البكالوريا الجدد على الخط حصريا وتم لذلك تخصيص

موقعين إلكترونيين <http://www.orientation.esi.dz> ، <http://www.mesrs.dz>.

- تخصيص ربط مجاني لفائدة شهادة البكالوريا الجدد على مستوى فضاءات الانترنت المفتوحة

أساسا لغرض تسهيل الولوج لهاذين الموقعين: <http://bac2019.mesrs.dz>

- تسجيل المترشحين الجزائريين الحاصلين على بالكوريات أجنبية، بعد تقديم ملفات معادلة الشهادة

على موقع: <https://www.mesrs.dz/les-equivalences> ويسجل بعد ذلك المترشحين الذين تم اعتماد

شهاداتهم على الموقع : <https://progres.mesrs.dz/webetrangers>

<sup>1</sup> - آمال عقابي - استراتيجيات الجزائر في رقمنة التعليم العالي والبحث العلمي، مجلة هرودوت للعلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 07 / العدد 03 (2023)، تاريخ 20/02/2023، ص 198-209.

- تسجيل المترشحين الدوليين المستفيدين من منح الحكومة الجزائرية أو أبناء الدبلوماسيين المعتدين بالجزائر والحائزين على بكالوريا أجنبية والمترشحين الدوليين الحاصلين على بكالوريا جزائرية عن طريق الأرضية الرقمية "progres"، بعد تقديم الممثلة الدبلوماسية ملفاتهم لمعادلة الشهادة على موقع: <https://progres.mesrs.dz/webetrangers>، ويتم بعد ذلك توجيههم للتخصصات المسموح بها وفق الشروط البيداغوجية لقطاع التعليم العالي الجزائري، ويتم إعلام الممثلات الدبلوماسية بقبول الترشيحات عن طريق القنوات الدبلوماسية.

سمح اعتماد رقمنة التسجيل الجامعي لناجحين الجدد في شهادة البكالوريا بتحقيق امتيازات عدة شملت القضاء على ظاهرة الطابور في مراكز التسجيل الأولي داخل الجامعات، وتخفيض تكلفة السفر والتنقل الخاصة بالطلبة وكذا ترشيد استخدام الموارد داخل الجامعات والاحتفاظ بها للحاجة الملحة.

#### ب. رقمنة التسجيل في تكوين الماستر:

بناء على تعليمة الأمين العام لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي تم تخصيص الأرضية الوطنية الرقمية "progres" أيضا لتسجيل الطلبة المتحصلين على شهادة الليسانس والراغبين في التسجيل في تكوين الماستر من خلال الموقع <sup>1</sup>/<https://progres.mesrs.dz/webfve/> وتم وضع خاصية الدفع الإلكتروني لرسوم إعادة التسجيل الجامعي للموسم الجامعي 2024/2023 لجميع المستويات والاطوار، كما تمكن الطالب من الحصول على بطاقة الطالب والنقل الكترونيا عبر حسابه webetu مباشرة بعد دفع الرسوم <sup>2</sup>.

#### ج. رقمنة الترشح لمسابقة الدكتوراه:

من بين المجالات التي شملتها عملية الرقمنة التي مست قطاع التعليم العالي والبحث العلمي نجد الترشح لمسابقة الدكتوراه، حيث أتاحت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي استعمال الأرضية الرقمية PROGRES من خلال الموقع الإلكتروني <https://progres.mesrs.dz/webdoctorat> لاستقبال طلبات الترشح لمسابقة الدكتوراه، والذي يضمن العديد من الإيجابيات للطلبة المترشحين للمسابقة، أهمها تبسيط إجراءات إيداع ملفات الترشح، وكذا المساواة بين المترشحين في معالجة ملفات الترشح.

#### 2- رقمنة التسيير البيداغوجي وتسيير الخدمات الجامعية:

<sup>1</sup>- آمال عقابي - استراتجية الجزائر في رقمنة التعليم العالي والبحث العلمي، مجلة هرودوت للعلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 07 / العدد 03 (2023)، تاريخ 20/02/2023، ص198-209.

<sup>2</sup>- محمد الأمين جيلالي، رقمنة التسجيلات الجامعية، التنظيمات الطلابية تثمن، <https://www.sabqpress.dz>، 2023-08-21.

حيث أصبحت متابعة مسارات الطلبة وإدارة الامتحانات وإصدار الشهادات وملاحقتها تتم عن طريق الرقمنة و ذلك على مستوى جميع مؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي بالجزائر، كما تم رقمنة تسيير الخدمات الجامعية المتضمنة الإيواء، حيث تم تسجيل أكثر من 8000 طالب مقيم جديد في اليوم الأول لفتح المنصة حسب تصريحات المدير العام للخدمات الجامعية وقد تم نشر فيديو توضيحي لكيفية الاستفادة من الايواء للطلبة الجدد حاملي شهادة البكالوريا 2023، حصريا عن بعد وبصفر ورقة، بالتسجيل عبر المنصة الالكترونية PROGRES، وحتى خدمة الاطعام أصبحت رقمية ابتداء من الموسم الجامعي 2023/2024، حيث تم التحكم في هذه العملية بشكل افضل، والتعرف على العدد الحقيقي للطلبة الذين يستفيدون من هذه الخدمة.

### 3- رقمنة الإنتاج البيداغوجي:

حيث تم العمل على الاستثمار في مجال تجديد المحتوى البيداغوجي وأساليب التدريس ومناهجه، وتجهد الجهود في الآونة 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 الناضمين الذين يتمتعون بتسجيل آلي بموقع الجامعة يتيح الدخول واستغلال الموارد البيداغوجية الرقمية الموضوعة على الخط<sup>1</sup>.

### 4- رقمنة المكتبات الجامعية:

بالاعتماد على استخدام التكنولوجيا الرقمية تم تأهيل المكتبات الجامعية من خلال التحويل الرقمي لمجموعاتها لتحقيق الاستخدام الأمثل لمخزونها الوثائقي سواء من داخل المكتبة المعنية أو عن بعد، وتسهيل النفاذ إلى الموارد الوثائقية الوطنية، وبعث شبكة تسمح بالاتصال بالمكتبات عن بعد وتيسير ترابطها وتفاعلها وتتيح تبادل الخدمات بينهم مع ربطها بالشبكة الوطنية الجامعية، ومحاولة بعث مكتبة جامعية افتراضية<sup>2</sup>.

### 5- رقمنة النظام الوطني للتوثيق:

سعت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي بمساعدة مركز البحث في الإعلام العلمي والتقني التابع لها إلى تجسيد نظام وطني للتوثيق الرقمي والذي يتيح للباحثين على مستوى الجامعات الجزائرية الاطلاع على

<sup>1</sup> - حلامي أميمة رشا، مبارك بوشعالة وسام، دور الرقمنة في عصرنة قطاع التعليم العالي، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر، جامعة 8 ماي 1945، قالمة، سنة 2023/2022، ص48.

<sup>2</sup> - بريزة، بوزعيب الرقمنة ودورها في عصرنة التعليم العالي في الجزائر ، مجلة جودة الخدمة العمومية للدراسات السوسولوجية والتنمية الإدارية، ع 2 م 2، الجزائر، 2022، ص 77-78.

قاعدة معلومات رقمية معتبرة من خلال ما تحتويه من كتب، أطروحات ومجلات علمية معالجة رقمياً، كما تم إنشاء بوابات إلكترونية، كبوابة المكتبات الجامعية والبوابة الوطنية للإشعارات عن الأطروحات، والبوابة الجزائرية للدوريات العلمية ASJP وهي بوابة تندرج في إطار نظام وطني للمعلومات العلمية والتقنية، أنشأت لغرض حماية الباحثين وحماية منتوجهم الفكري من مواقع النشر الوهمية وانتهازية بعض الناشرين<sup>1</sup>.

#### 6- رقمنة إدارة التعليم العالي والبحث العلمي:

وفي إطار الدعم التقني لعملية رقمنة إدارة التعليم العالي والبحث العلمي وتعزيز استخدام الوسائل الرقمية في التسيير، صدر عن وزارة التعليم العالي والبحث العلمي قرار وزاري يقضي بإنشاء لجنة مكلفة بالدعم التقني لعملية رقمنة إدارة التعليم العالي والبحث العلمي والتي خولت لها عدة صلاحيات من بينها<sup>2</sup>:

- دعم ومرافقة كل مسعى تنظيمي يتخذ بخصوص التطوير والوصول الى الرقمنة.
- اقتراح كل تدبير يسمح بتقييم مدى تقدم العمليات الموضوعة حيز التنفيذ من اجل تعميم الإدارة الإلكترونية.
- تشجيع كل عملية تهدف إلى عصنة الحكامة.

واستناداً لهذا القرار صدرت مقررات عن رؤساء الجامعات تقضي بإنشاء لجان قيادة محلية لرقمنة المؤسسات الجامعية التي يرأسونها.

كما صدرت أيضاً تعليمة وزارية تؤكد على ضرورة استعمال وسائل الرقمنة في تسيير الجامعات والحد من استعمال الأوراق من خلال إجراءات بسيطة، كعدم استعمال الفاكس واستبداله بالبريد الإلكتروني كذلك تحويل الدوريات والنشريات إلى صيغة رقمية لتقليل من تكاليف الطباعة، وعدم شراء الدوريات والمجلات المتوفرة عبر الانترنت والاطلاع عليها من خلال البوابة الرقمية لمركز البحث والتطوير Cerist.

المطلب الثاني: الخدمات الرقمية المعتمدة في كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير:

#### 1. تطبيق progres:

ان نظام PROGRES (progeciel de gestion d'enseignement supérieur et de la recherche) جاء في اطار الشراكة بين وزارة التعليم العالي والبحث العلمي والاتحاد الأوروبي المتمثل في برنامج لدعم

<sup>1</sup>- نفس المرجع.

<sup>2</sup>- نفس المرجع السابق.

السياسة القطاعية في مجال التعليم العالي والبحث العلمي PAPS\_ESRS programme d'appui à la PAPS\_ESRS sectorielle de scientifique l'enseignement supérieur et la recherche (politique) حيث ان الحكومة الجزائرية والاتحاد الأوروبي اعلنوا بداية البرنامج PAPS\_ESRS في سنة 2010، حيث يهدف البرنامج الى تطوير نظام الجامعة وفي ذات الوقت ادراج الشباب في عالم الشغل ولهذا تقرر العمل على ستة محاور اساسية للوصول الى ذلك وتمثل في<sup>1</sup>: ([www.papsesrs.dz/programme](http://www.papsesrs.dz/programme) 2018)

- تطوير الجودة الداخلية للتعليم العالي.
- تطوير نظام معلومات متكامل لتسيير الموارد البشرية.
- تعزيز وبناء قدرات الاساتذة والموارد البشرية.
- تطوير مدارس الدكتوراه ودعم مشاركة الباحثين في برامج البحث والتنمية الأوروبية.
- تعزيز الانتقال الى نظام lmd وتنويع عروض التكوين على التخصصات الجديدة المتاحة.

## 2- تعريف نظام Progres:

Progress عبارة عن نظام او أرضية رقمية موحدة عبر موقع الانترنت تم اعتماده من طرف وزارة التعليم العالي والبحث العلمي في الجزائر في إطار القطاع من خلال رقمنة الخدمات البيداغوجية والإدارية، وهو نظام متكامل فيه العديد من الأنظمة الفرعية ويوفر قاعدة بيانات في كافة الأنشطة التي تقوم بها المؤسسات الجامعية في الجزائر.<sup>2</sup>

## جدول3: يوضح طبيعة نظام Progres

اسم التطبيق	Webetu progress
الترخيص	مجاني
التصنيف	تطبيقات
نظام التشغيل	Android, iPhone

<sup>1</sup> - حفيظ جنان، بوقرة رابح، تطبيق ادارة الموارد البشرية الكترونيا في ضل رقمنة قطاع التعليم العالي في الجزائر، برنامج progress، مجلة دراسات في الاقتصاد وإدارة الأعمال، المجلد 05 العدد 02، ديسمبر 2022، ص286-287.  
<sup>2</sup> - سمرة صالح، كنزة بودرهم، دور نظام تكنولوجيا المعلومات (progres) في تحسين جودة الخدمة بجامعة قاصدي مرباح وفي مديرية الخدمات الجامعية ورقلة، مجلة الإقتصاد الصناعي، المجلد12، العدد 01، سنة 2022، ص285.

متطلبات التشغيل	اندرويد 5 فما فوق
الحجم	74MB
اللغة	متعدد اللغات

المصدر: <https://eshrahle.net>

### 3- كيفية تحميل تطبيق progress:

قبل التسجيل أو الدخول في نظام بروغرس يجب تحميل التطبيق وهذا من خلال الضغط على الرابط الخاص بالتحميل ومن ثم الضغط على تحميل أو download، ثم الانتظار حتى تكتمل عملية التحميل ومن ثم تثبيت التطبيق بعدها يفتح البرنامج ويتم التسجيل فيه، وبهذا تكون انتهت عملية تحميل التطبيق وتثبيته على الجهاز سواء كان حاسوب أو هاتف ذكي<sup>1</sup>.

كما يمكن تحميل التطبيق من خلال ما يلي<sup>2</sup>:

- بالدخول إلى متجر google play أو app store بالنسبة لأجهزة آيفون.
- يمكن تحميل progres على أجهزة الحاسوب المختلفة التي تدعم نظام windows من الإصدار الـ 7 حتى الـ 11 حتى وإن كانت إمكانيات الحاسوب محدودة فمتطلبات البرنامج ضعيفة.

### 4- كيفية التسجيل في منصة progress:

تختلف الحسابات في هذه المنصة بين الطالب والأساتذة وحتى بين أساتذة القطاع كما يختلف محتواها من حساب إلى آخر أما التسجيل يتم على النحو التالي:

#### \* التسجيل الخاص بالطالب:

بعد تحميل وتثبيت التطبيق يتم النقر عليه لتظهر واجهة التسجيل التي تحتوي على اسم المستخدم، فهو السنة التي تحصل بها الطالب على البكالوريا ورقم تسجيل البكالوريا.

<sup>1</sup>- حلامي اميمة رشا، مبارك بوشعالة وسام، دور الرقمنة في عصرنة قطاع التعليم العالي، منصة بروغرس نموذجاً، مذكرة تخرج شهادة ماستر، جامعة 8 ماي 1945، قالمة، سنة 2020/2023، ص59.

<sup>2</sup>- مقال على موقع [www.arabfun.co/webetu-app](http://www.arabfun.co/webetu-app) تم الاطلاع عليه 02/06/2024 على الساعة 17:42.

أما كلمة المرور فهي الرقم السري الموجود على كشف نقاط البكالوريا أو كتابة تاريخ ميلاد الطالب وبعد القيام بهذه الخطوات تظهر الواجهة الرئيسية وأسفل الواجهة يوجد 4 أيقونات إرشادية على نوع الصفحة التي يرغب فيها الطالب (رئيسية، حساب الطالب، بطاقته، اختبار)<sup>1</sup>.

ومن خلال تسجيل الطالب في التطبيق يمكنه الحصول على مجموعة هائلة من الخدمات.

#### \* التسجيل الخاص بالأساتذة:

- فتح رابط برنامج بروغرس في الأنترنت وذلك بكتابة الرابط التالي (أو نقله أو لصقه) في أعلى صفحة

الأنترنت في الفضاء الخاص بالروابط وتفعيله ب Entrée

(<http://progres.mers.dz/webfve/login.xhtml>)

- يسجل كل أستاذ اسم المستعمل (nom d'utilisateur) الخاص به الذي توضحه له من طرف إدارة

الجامعة وذلك في الفضاء العلوي المخصص له مقابل الشكل في الأسفل.

- يضع كل أستاذ كلمة السر (mot de passe) الخاصة به والمرافقة لاسمه والممنوح له من طرف الجامعة

في الفضاء السفلي من صفحة الدخول مقابل هذا الشكل (أسفل).

- ينقر بعد ذلك كل أستاذ على (Se connecter) من أجل الدخول إذ كان الأستاذ يستعمل جهازه الخاص

في الدخول ومن الممكن حفظ هذه العملية بالنقر على (Rester connecter) لكي يجر في المرة المقبلة تكرار

هذه الخطوة من الأول التي سجل فيها الاسم وكلمة السر.

- حساب الأستاذ لإدخال نقاط الامتحان والأعمال الموجهة<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> - تحميل تطبيق بروغرس webetu progress apk وزارة التعليم العالي والبحث العلمي،

<https://eshrahle.net/progress> تاريخ الاطلاع 2024/06/02 على الساعة 13:20.

<sup>2</sup> - حلامي اميمة رشا، مبارك بوشعالة وسام، دور الرقمنة في عصرنة قطاع التعليم العالي، منصة بروغرس نموذجاً، مذكرة تخرج شهادة ماستر، جامعة 8 ماي 1945، قالمة، سنة 2020/2023، ص66،65.

#### 5- الخدمات التي يوفرها تطبيق progress:

\* بالنسبة للطلاب: يمكن التطبيق الطالب من الاطلاع على كافة الجوانب البيداغوجية الخاصة ب<sup>1</sup>:

- المجموعة والفوق الذي ينتمي اليه.
- ادراج نقاط الاختبارات ونقاط التقويم المستمر في كل المقاييس.
- العطل الاكاديمية الخاصة به.
- كشف نقاط المقاييس والديون.
- كشف النقاط لكافة السنوات التي درسها.
- التسجيل في خدمات النقل والإيواء.
- التسجيل في المنحة الجامعية.
- التسجيل في تكوين الماستر والدكتوراه.
- كما يمكن استخدام المنصة لتقديم الطعون.

\* بالنسبة للأساتذة<sup>1</sup>:

<sup>1</sup> - مقال على موقع [https:// fsenv.univ-biskra.dz](https://fsenv.univ-biskra.dz) تاريخ الاطلاع 2024/06/02 على الساعة 14:00.

- صياغة برامج التوزيع الزمني والحجم الساعي للأساتذة.

- تتبع المسار المهني للأساتذة.

- تسير عملية المداولات.

#### 6- إيجابياته:

- تبسيط الخدمات ورقمتها.

- تتبع مسار الطلبة في نظام LMD والتحكم في كل المعطيات التي تسير الجامعة.

- تحقيق الإنصاف والشفافية بحيث يمكن الطالب من التسجيل في أي عرض من عروض الماستر

والدكتوراه ويمكن الاطلاع على النتائج بكل وضوح وشفافية.

#### 7- سلبياته:

- عدم الاستجابة السريعة.

- اختفاء المعلومات والبيانات كل مدة من الزمن وعدم تحديثها.

- عدم ظهور المعلومات الشخصية إلا بعد تسجيل الدخول والخروج عن مرات.

#### II. منصة Moodle:

##### 1- التعريف بمنصة Moodle:

تعتبر منصة موودل للتعليم عن بعد اختصار لكلمة Mod Modular Object Oriented Dynamic Learning والتي تترجم باللغة العربية (بيئة نموذجية ديناميكية غرضية التوجه)، وهي فكرة الحاسوبي والتربوي "مارتن وجيماس" من جامعة كورتن بيون، غرب استراليا وقد تم بناء النظام على أسس تربوية وليس هندسة او تقنية حيث تم تصميمه سنة 1999<sup>2</sup>.

موودل Moodle الرائدة في التعلم الإلكتروني تعتبر من أفضل بيئات التعليم الإلكتروني، وتكتسب شهرة واسعة حول العالم، وتستخدم من قبل عدد كبير من المؤسسات التعليمية والأكاديمية في مختلف

<sup>1</sup> - عز الدين أسية، قنيش وسيلة، حلامي أمينة، آليات الرقمنة في الجامعة الجزائرية ومعوقات تطبيقها، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر، جامعة 8 ماي 1945، قالمة، سنة 2023/2022، ص40.

<sup>2</sup> - حرزي محمد، حداد سامي، خالد حكي، دور منصات التعليم الإلكتروني في تحسين العملية التعليمية موودل modele نموذج، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر علم مكتبات، المركز الجامعي سي الحواس، بركة، سنة 2021/2022، ص45.

أنحاء العالم، ما يميز منصة موودل Moodle أنها منصة مجانية ومفتوحة المصدر ويمكن لأي شخص أو مؤسسة تعليمية الحصول على الدورات التدريبية والمزايا التعليمية الكبيرة بمجرد التسجيل في الموقع<sup>1</sup>.

وهي عبارة عن برنامج تطبيقي مجاني على شبكة الانترنت يوفر بيئة متكاملة، تتضمن أدوات لتأليف المقررات متابعة الطلبة وتوجيههم وإضافة مصادر التعلم صممت للمساعدة في إدارة الأنشطة التعليمية ومتابعتها وتقديمها والتعليم المستمر به مواد تعليمية مكتوبة ومقروءة ومرئية لكافة المتعلمين، وإمكانية تصميم امتحانات الكترونية ورصد علامات الطلبة<sup>2</sup>.

منصة موودل تتيح للجامعات والمدارس إجراء الامتحانات للطلاب الكترونياً، ويمكن للمدرسين إعطاء العلامات بشكل الكتروني وسريع مباشرة بعد تقدم الطلاب للامتحانات الالكترونية، كذلك فإن Moodle يتيح مشاركة المحاضرات والمعلومات وقواعد البيانات الخاصة بالمدارس والجامعات ومشاركة كل ما يتعلق بالإجراءات الامتحانية وشؤون الطلاب بشكل الكتروني ويمكن للطلاب الوصول إليها بسهولة، فكل جامعة تشترك بنظام التعليم الالكتروني Moodle يخصص لها حساب خاص بها ويكون الأعضاء (المستخدمين) في هذا الحساب أربعة أنواع:

- مدير الحساب (Admin) لإدارة حساب موودل.
- مدير المدرسة أو الجامعة أو المؤسسة التعليمية (Manager).
- الأستاذ (Teacher).
- الطالب (Student).

وكل مستخدم من هؤلاء المستخدمين يكون له دور معين وصلاحيات معينة في حساب المؤسسة التعليمية ضمن منصة التعلم الافتراضي Moodle<sup>3</sup>.

## 2- كيفية انشاء حسابات خاصة بالمنصة التعليمية Moodle:

1-2/ إنشاء حساب خاص بالأستاذ الجامعي: تتم هذه العملية عن طريق الخطوات التالية<sup>4</sup>:

— إنشاء بريد إلكتروني مهني خاص بكل أستاذ يتكون من اسم ولقب الأستاذ والجامعة التي ينتمي إليها:

[Prénom.nom@univ-faculté.dz](mailto:Prénom.nom@univ-faculté.dz)

<sup>1</sup>- التواتي، سامي، موقع زووم على التقنية. [www.zoomtaqnia.com](http://www.zoomtaqnia.com) تم استرجاعه في 16/05/2023 على الساعة 14:55.

<sup>2</sup>- بن عيش عمار، وبن عيشي، بشير، وتقرارت يزيد 2021 واقع استخدام منصة التعليم الالكتروني موودل في ظل جائحة كوفيد 19 وأثره على اتجاهات طلبة الجامعات الجزائرية من وجهة نظر طلبة كلية العلوم الاقتصادية بجامعة بسكرة. مجلة الباحث للعلوم الرياضية والاجتماعية بجامعة الجلفة. 04 (07) 333-334.

<sup>3</sup>- التواتي، سامي، مرجع سبق ذكره. تم استرجاعه في 16/05/2023 على الساعة 14:55.

<sup>4</sup>- لشهب نادية ليلي، المنصات التعليمية عبر الخط، منصة مودل نموذجاً، المجلة الجزائرية للعلوم القانونية والسياسية المجلد: 59 العدد 03، سنة 2022، ص748.

- إنشاء حساب خاص بالأستاذ يحتوي على كل اسم من المستخدم user name والرقم السري الخاص به password وربطه مع الايميل المهني الخاص به المعد مسبقا.
  - يتم ربط حساب الأستاذ بالسنة الجامعية السارية، ثم القسم التابع له والسنة التابع لها، يليه الحاق حسابه بالفرع التابع له والمادة المدرسة على مستوى هذا القسم.
  - بعد ان يتم ربط الحساب بكل ما سبق ذكره، يوجه حسابه مباشرة الى المواد الملزم بما في مسار هذه السنة الجامعية.
  - بعدها يتم تفعيل هذا الحساب على المنصة بغرض تمكين الطلبة، الاطلاع على كل ما يتم تحميله من طرف الأستاذ في جميع المواد المكلفين بها خلال السنة الجامعية السارية.
- 2-2/ إنشاء حساب خاص بالطلبة: تتم هذه العملية هي الأخرى بمراحل متتابعة تشبه الى حد الإجراء الخاص بالأستاذ<sup>1</sup>:

— اسم المستخدم: [Prénom.nom@etu.univ-mosta.dz](mailto:Prénom.nom@etu.univ-mosta.dz)

— كلمة المرور: رقم تسجيل البكالوريا او تاريخ الميلاد.

اما طلبية المستويات الأخرى:

— اسم المستخدم هو سنة الحصول على البكالوريا + رقم التسجيل.

— الرقم السري: نفسه اسم المستخدم.

### 3- مميزات منصة Moodle<sup>2</sup>:

- سهولة الوصول الى المعلومات.
- مرونة عالية في التعامل مع البرنامج، بمعنى هناك إمكانية إضافة، الحذف والتعديل في أي نشاط من الأنشطة.
- برنامج بسيط سهل التصفح يتسم بالخفة، فعال، لا يحتاج الى مميزات تقنية كبيرة.
- يدعم النظام أكثر من 45 لغة وهو معرب بالكامل.
- يتيح النظام آليات عدة للتواصل بين المدرس والطلاب وبين الطلبة فيما بينهم.
- التكلفة منخفضة نسبيا.

### 4- سلبيات المنصة<sup>1</sup>:

<sup>1</sup>- الصفحة الرسمية لكلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير جامعة مستغانم، تاريخ الاطلاع 2024/06/06 على الساعة 12:05.

<sup>2</sup>- بوكفة عبد الحكيم مروة مبارك، دور منصة مودل ... بعد في جودة التعليم العالي - دراسة حالة للأساتذة معهد العلوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي، قسم علوم وتقنيات والنشاطات البدنية والرياضية جامعة العربي بن المهدي أم البواقي، 2020/2021، ص15، 16.

- فقدان الجانب الاجتماعي للتعلم.
- ضعف التفاعل المباشر مع المعلم.
- عدم توفر الانترنت في بعض المناطق.

**المطلب الثالث : تقييم تجربة الرقمنة وأثرها في تحسين جودة الخدمة في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير:**

تم الاعتماد في هذا التقييم على أداة المقابلة باعتبارها إحدى أدوات جمع المعلومات والبيانات في الدراسة العلمية، حيث تم إجراء مقابلة مع بعض الأساتذة والموظفين التابعين لكلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير وتم إجراء هذه المقابلة يوم الخميس 30 ماي 2024، والاثنين 3 جوان 2024، ولقد وُجّهت لهم مجموعة من الأسئلة، وحاولنا من خلال إجاباتهم استنتاج أثر الرقمنة على تحسين جودة الخدمة في كلية العلوم الاقتصادية ، التجارية وعلوم التسيير.

حيث تم تقسيم استمارة المقابلة الى ثلاثة محاور تم من خلالها تشخيص مدى تقدم عملية الرقمنة على مستوى الكلية ومدى ترسيخ ثقافة الرقمنة داخلها، ومدى مساهمتها في تسهيل وتعزيز الخدمة والرفع من جودتها.

#### ■ تحليل استمارة المقابلة :

صممت استمارة المقابلة لأغراض الدراسة بناءً على الإطار النظري والدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة وقد تكونت هذه المقابلة من 3 أجزاء رئيسية تضمنت أسئلة مفتوحة وأسئلة مغلقة.

**المحور الأول:** تضمن 13 فقرة حاولنا من خلالها معرفة واقع تطبيق الرقمنة على مستوى الكلية وتوصلنا لما يلي:

- تبنت الكلية مشروع الرقمنة في الفترة الوبائية التي حلت بالجزائر سنة 2020 بوصية الوزارة المكلفة بقطاع التعليم العالي والبحث العلمي واستهدف هذا المشروع جُلّ الأساتذة والموظفين والطلبة.

#### 1- المتطلبات التي عملت الكلية على توفيرها عن اتباع دمج الرقمنة:

<sup>1</sup> - حرزي محمد، حداد سامي، خالدي حكيم، دور منصات التعليم الإلكتروني في تحسين العملية التعليمية مودل modele نموذج، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر علم مكتبات، المركز الجامعي سي الحواس، بركة، سنة 2021/2022، ص55.

- 1- شبكات الاتصال : تطلب الامر زيادة في تدفقات الأنترنت، بحيث كل ضعف في شبكة الأنترنت يسبب عطلا وكودا في نشاط الكلية ولا يتوافق مع متطلبات استخدام التكنولوجيا الحديثة.
- 2- البنى التحتية : بعض المصالح كان لديها التجهيز المناسب، أما البعض الآخر فقد تطلب تجهيزات.
- 3- أما بخصوص التكوين : فقد تم تكوين الأساتذة حول بعض تقنيات الرقمنة على حسب التخصص والمهام المسندة.

## 2- مستويات تفعيل الرقمنة في الكلية :

أولا/ رقمنة العملية الإدارية: تطبيقا للقرار الوزاري 50 المؤرخ في 21 جانفي 2018 المتضمن إنشاء لجنة مكلفة بالدعم التقني للرقمنة، انتهجت كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير من خلال تطبيقها لما تمت عليه المادة الثانية من هذا القرار والمتمثلة مجمل إجراءاتها في:

- أ- تفعيل تقنيات الأرشفة الإلكترونية: وذلك من خلال استخدام المساحات الضوئية لتحويل الوثائق الورقية الى وثائق الكترونية يمكن تخزينها وبادلها عبر شبكات محلية والأنترنت
- ب- تفعيل خاصية التوقيع الإلكتروني : في إطار تنفيذ مخطط الرقمنة في قطاع التعليم العالي تم تزويد خاصية التوقيع الإلكتروني، إلا أن لمعدات في الكلية لم تسمح بتطبيق هذه الخاصية.

## ثانيا/ رقمنة العملية البحثية:

أ- المستودع الرقمي للمذكرات : منصة الكترونية تحتوي على جميع الإنتاج المعرفي والعلمي لجامعة عبد الحميد ابن باديس وفي كل التخصصات مثل: الرسائل الجامعية (دكتوراه، ماستر) مجلات العلمية، الندوات، المؤتمرات المشاركات العلمية.

والهدف من هذه الخدمة الإلكترونية هو تمكين الطالب أو الباحث العلمي من الاطلاع على كافة المنشورات التي يحتاجها في مشواره العلمي والمعرفي.

- رابط المستودع العلمي الخاص بكلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير – مستغانم

<http://e-biblio.univ-mosta.dz/handle/123456789/1721>

ب- مشروع صفروورقة : وهي استراتيجية تهدف لتقليل التعامل بالوثائق الورقية وجاء القرار عبر تعليمات وزارية لإيقاف استخدام الفاكس واستبداله بالبريد الإلكتروني، أيضا استبدال مذكرات التخرج ذات الصبغة الورقية بمذكرات الكترونية ، تغطية مخابر البحث العلمي بالأجهزة الإلكترونية الحديثة، وفي إطار تطبيق هذه السياسة قررت كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير بجامعة مستغانم

رقمنة الوثائق والخدمات الإدارية وبذلك تم إلغاء النسخة الورقية من مذكرة التخرج وبذلك أُلزمت الطلبة المقبلين على التخرج استبدال المذكرة الورقية بما يلي:

▪ مذكرة التخرج بصيغة الكترونية.

▪ ملخص المذكرة بصيغة الوارد.

3- رقمنة الخدمات المقدمة للطلاب:

▪ رقمنة التسجيلات الجامعية.

▪ رقمنة عملية الاستفادة من الإيواء.

▪ رقمنة خدمة النقل.

▪ استحداث منصة للدراسة عن بعد وهي منصة موودل.

4- العر اقبل التي واجهت الكلية عند تفعيل الرقمنة:

▪ ضعف تغطية شبكة الأنترنت.

▪ قِدم الأجهزة والمعدات.

▪ عدم قبول المشروع من طرف الجميع خصوصاً الأساتذة، كبار السن، وصعوبة التواصل معهم.

#### المحور الثاني :

وهو خاص بجودة الخدمة المعتمدة داخل الكلية وتضمنت تسعة اسئلة وبالاعتماد على الدراسة النظرية المتمثلة في معايير جودة الخدمة تم التوصل الى ما يلي :

\* تحقق الكلية الجودة في خدماتها من خلال ما يلي :

— الاستجابة السريعة

— تعمل جاهدة على تقديم خدمات خالية من الأخطاء ودائما ما يوجد متابعة للخدمات

والعمل على تدارك الأخطاء .

إمكانية الوصول : الخدمة متوفرة في المكان والزمان وذلك عبر الموقع الإلكتروني للكلية:

Univ-mosta.dz/fsecsg

\_ والصفحة الرسمية للكلية عبر موقع فاسبوك، إضافة الى منصة التي تم تحديثها لتقلي انشغالات الطلبة وللأساتذة مؤخراً.

\_ إعلام الطلبة بأهم التطورات من خلال الصفحة الرسمية للكلية عبر موقع فيسبوك.

### المحور الثالث:

وخصص هذا المحور لتحليل آخر الرقمية في تحسن جودة الخدمة المقدمة في الكلية وتضمن 10

أسئلة وعليه تم استنتاج ما يلي :

#### 1- المزايا التي توفرها الرقمنة :

##### ● بالنسبة للأساتذة :

– تحسن نظام التقسيم والمتابعة لأداء الطالب والتفاعل معهم بشكل فعال.

– تسهيل عملية التدريس.

##### ● بالنسبة للموظفين:

– تسهيل العمل.

– توفير الوقت والجهد.

– تخفيض التكلفة بالنسبة للإدارة.

– فعالية في تنفيذ الإجراءات والتعليمات.

– سرعة المعالجة.

##### ● بالنسبة للطلاب:

– رقمنة التسجيلات الجامعية والمنحة الجامعية ، وبالتالي عدم تحمل الطالب عناء التنقل.

- الاتصال المباشر مع الأساتذة بواسطة البريد الالكتروني.
  - الوفرة الهائلة في مصادر المعلومات.
  - سهولة الوصول الى المواد التعليمية عبر منصة موودل.
  - مردودية جيدة في نتائج الطلبة.
  - تسهيل علاقة الطالب بالإدارة من خلال تطبيق Progress.
- 2- مساهمة الرقمنة في تحسن جودة الخدمة داخل الكلية:
- الانخراط في النسق الرقمي يمكن من مواكبة اداء المؤسسات العالمية.
  - الاعتماد على وسائل الاعلام والاتصال في تقديم الخدمة ساهم في تبسط المعاملات .
  - ساهمت الرقمنة في تسهيل التواصل بين الإدارة وال طالب .
  - الرقمنة تسهل المهام الإدارية : اتضح ان التقنيات الرقمية ساهمت في تسهيل المهام الإدارية وتخطي العراقيل التي قد واجهت الإدارة .
  - تحسن الكفاءة وسرعة في انجاز المهام إضافة إلى توفير الوقت والجهد وكل هذا يُعزز جودة الخدمة .
  - ساهم نظام Progress في تسهيل عملية الإدارة وتحسن وتنظيم المهام والعمليات.
  - تقليص تكاليف الخدمة .
  - تندبة من عنصر الخطأ في تقدير الخدمة من خلال اعتماد مقاس مضبوطة .
- بشكل عام يمكن اعتبار الرقمية واستخدام التقنيات الرقمية في كليه العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير لها تأثير ايجابي على جودة الخدمات المقدمة.

## خاتمة الفصل الثاني:

أصبح الانتقال من النظام التقليدي إلى النظام الرقمي ضرورة حتمية فرضتها التغيرات والتطورات العالمية، هذا ما دفع مؤسسات التعليم العالي إلى إدخال تقنية الرقمنة، ومن خلال دراستنا التطبيقية التي أجريناها في كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير جامعة عبد الحميد بن باديس حاولنا إعطاء صورة واقعية عن استخدام الرقمنة، واخذ فكرة عن مدى مساهمة الرقمنة في تحسين الخدمات المقدمة، حيث قمنا بإجراء مقابلة مع الأساتذة والموظفين ومن خلال إجاباتهم حاولنا إيجاد أثر الرقمنة على تحسين جودة الخدمة.

الخاتمة

## خاتمة عامة

بالنظر الى التطور الذي عرفه العالم في مجال التكنولوجيا الرقمية والاتصال أصبحت الرقمنة ضرورة الزامية على جميع المؤسسات الخدمية لمسايرة العصر الراهن ومواكبة هذا التقدم والاستفادة منه، وتعتبر هاته الأخيرة الاستراتيجية التي تساهم في تحقيق العصرية وتقديم خدمات ذات جودة ونوعية وهذا ما يؤدي بالاتقاء في كامل المجالات وهذا ما توصلنا اليه من خلال الإجابة على الإشكالية والتي توصلنا من خلالها بان للرقمنة دور فعال في تحسين الخدمة ويتجلى ذلك من خلال توفير الوقت والجهد فقد سمح استخدام الرقمنة بتوفير الكثير من الوقت في انجاز المعاملات وكذا الاستجابة السريعة للمتطلبات، وعليه سعت الوزارة المكلفة بقطاع التعليم العالي والبحث العلمي لتطبيق آليات الرقمنة وتعزيزها في الوسط الجامعي بشتى الوسائل وفي كافة المستويات، وتزداد الجهود لتحقيق اعلى مستوى من التحول الرقمي وتعد جامعة عبد الحميد بن باديس احدى الجامعات التي سارعت في تفعيل هذه الاستراتيجية استجابة لتعليمات الوزارة المكلفة بالتعليم العالي والبحث العلمي وبالاعتماد على نتائج التبريص الميداني في كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير يمكن القول ان الرقمنة تمثل العصب الرئيسي في تعزيز وتحسين جودة الخدمة، ويبقى هذا المسعى الرئيسي لكافة المؤسسات في كل القطاعات.

➤ نتائج الدراسة:

بعد دراسة الموضوع من جانبه النظري والتطبيقي في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير وبالاعتماد على المقابلة، يمكن عرض النتائج المتوصل إليها فيما يلي:

- تعد الرقمنة عاملاً مهماً في تطوير جميع المؤسسة بصفة عامة والمؤسسات الخدمائية بصفة خاصة.
- تفعيل الرقمنة في قطاع التعليم العالي والبحث العلمي أصبح ضرورة إلزامية من أجل مواكبة التقدم العلمي والتكنولوجي.
- الرقمنة في الوقت الحالي من أهم محددات مدى جودة الخدمة المقدمة .
- وجود تحسن في جودة الخدمات المساندة ( النقل، الإيواء، الإطعام والتسجيلات الجامعية ) بعد استخدام تطبيق Progres
- توفر الرقمنة الوقت والجهد، فالتكنولوجيا الحديثة تساعد على ذلك مما يسهل المهام الإدارية لموظفي الكلية .
- تساهم الرقمية في تعزيز التواصل والتفاعل، حيث تتيح التكنولوجيا الرقمية فرصاً جديدة للطلاب والأساتذة للتواصل والتفاعل عبر المنصة الرقمية moodel مما يسهل في تمرير المعلومات وتنظيمها وحسن تسييرها، وبالتالي تحقيق الجودة في العملية التعليمية .
- تسهيل الاتصال بإدارة الكلية والطالب مما يُحقق سرعة الاستجابة ويضمن الجودة في الخدمة.

ولعل من بين أهم نتائج الدراسة هو ما يلي:

- إن استخدام الرقمنة في قطاع التعليم العالي ساعد في تحسين عمليات التعلم والتدريس، وتقليل هدر الوقت والجهد، تحقيق الكفاءة والاستجابة السريعة، وكل هذا يساهم في التعزيز والرفع من جودة الخدمات المقدمة.

➤ اختبار صحة الفرضيات:

لقد قامت دراستنا على فرضيتين:

الفرضية الأولى: نصت على "كلما اتجهت مؤسسات التعليم العالي نحو الرقمنة كلما تمكنت من تحسين جودة الخدمات المقدمة"

أما الفرضية الثانية والتي نصت على "لم تساهم الرقمنة في تحقيق الارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة في مؤسسات التعليم العالي"

ومن خلال ما توصلنا اليه من نتائج لهذا الموضوع بجانبه النظري والتطبيقي فإن الفرضية الأولى هي الفرضية الصحيحة باعتبار ان الرقمنة في الوقت الراهن وباعتبار الرقمنة احد ابرز المفاهيم التي ظهرت في القرن الواحد والعشرين والتي تعتمد بشكل كبير على تكنولوجيا الاتصال الحديث الامر الذي حتم على كافة المؤسسات ضرورة تبنيها، لاسيما المؤسسات الجامعية، ويبرز دور الرقمنة في الجامعات من خلال تبسيطها للمعاملات والإجراءات وتقليص الوقت، تسهيل العملية التعليمية وتحسن الاتصال مما يساهم في الرفع من جودة الخدمات المقدمة.

### ➤ الاقتراحات:

بناء على النتائج المذكورة يمكن اقتراح ما يلي:

- ضرورة تحديث الأجهزة والمعدات ومختلف الشبكات والبرمجيات تماشياً مع واقع الرقمنة لضمان التحسن المستمر في الخدمة المقدمة.
- ضرورة توفير التكنولوجيا الرقمية في قاعات التدريس.
- العمل على تحسين كثافة تدفق الانترنت داخل الكلية.
- ضرورة نشر الوعي بالرقمنة من خلال تنظيم ندوات تعليمية.

### ➤ آفاق الدراسة:

وللتوسع أكثر في هذا الموضوع، نقترح مجموعة من الدراسات فتح آفاق مستقلة يمكن دراستها والتعمق فيها:

- الرقمنة كوسيلة لترشيد النفقات بالمؤسسات.
- الرقمنة كآلية لتحقيق ميزة تنافسية في المؤسسات الاقتصادية.
- الرقمنة ودورها في تحقيق جودة التعليم عن بعد.

## قائمة المصادر والمراجع

أولا/ الكتب:

- 1- سهيلة مهري، المكتبة الرقمية في الجزائر، جامعة منتوري، الجزائر، 2006.
- 2- المكتبات الرقمية والنشر الالكتروني للوثائق، قسنطينة، دار اللمعية للنشر والتوزيع.
- 3- أسامة محمد عيطيه خميس، الكيانات الرقمية، المحتوى الرقمية، المحتوى الرقمي في المستودعات الرقمية على شبكة الانترنت، ط1، ج2، الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات، القاهرة، 2013.

ثانيا/ الاطروحات والمذكرات:

- 1- نورية صادقي، دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية بالجزائر، دراسة تحليلية للجماعات المحلية، اطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، الطور الثالث، جامعة قسنطينة 3، سنة 2021.
- 2- عز الدين أسية، قنيش وسيلة، حلامي امينة، آليات الرقمنة في الجامعة الجزائرية وصعوبات تطبيقها، دراسة ميدانية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر جامعة 8 ماي 1945، قالمة، سنة 2023.
- 3- بلقاسم بعداش، دور الرقمنة في تحسين الأداء الإداري، دراسة حالة جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، مذكرة مكملية لشهادة الماستر في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص ادارة محلية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، سنة 2021.
- 4- حلامي اميمة رشا، مبارك بوشعالة وسام، دور الرقمنة في عصرنة قطاع التعليم العالي، منصة بروغرس نموذجاً، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر، شعبة علوم الاعلام والاتصال، جامعة 8 ماي 1945، قالمة، سنة 2023.
- 5- سايب رانيا، شبوب اسية، دور الرقمنة في نحسن جودة الخدمة، دراسة حالة مديرية البريد والمواصلات بالمسيلة، مذكرة مكملية لنيل شهادة الماستر، جامعة محمد بوضياف، مسيلة، سنة 2021.

ثالثا/ المجلات:

- 1- أسية بن عياش، محمد امين اوكلحل، "رقمنة المرفق العام كآلية لترشيد الخدمة العمومية في الجزائر" مجلة معالم للدراسات القانونية والسياسية، المجلد 04، العدد 02، سنة 2020.

## قائمة المصادر والمراجع

- 2- ياسين خفي بونبعو، "أهمية استخدام الرقمنة للنهوض بقطاع التعليم العالي مع الإشارة الى بعض النماذج الرائدة" المجلة الدولية للأداء الاقتصادي، المجلد 04، العدد خاص، سنة 2021.
- 3- بضياف زهير "دور الرقمنة في ضمان جودة الخدمة العمومية - الرهانات والتحديات، تطبيق "خدمي" في قطاع الموارد المائية، مجلة التميز الفكري للعلوم الاجتماعية والإنسانية، العدد الخاص للملتقى الدولي : الحكومة الالكترونية والتنمية المستدامة في الدول النامية، الواقع والتحديات، نوفمبر 2021.
- 4- محديد ليلى " الرقمنة كآلية لتحقيق الجودة في عملية التعليم العالي "مجلة السياسة العالمية، المجلد 7، العدد 2، سنة 2023.
- 5- حواس عبد الرزاق، مسعود صديقي، جودة خدمات التعليم العالي، المفهوم وآليات التحسن - مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية، العدد السادس، المجلد الأول.
- 6- بهلول فهيمة، رقمنة قطاع التعليم العالي في الجزائر: هل ستحقق شعار صفر ورقة في الجامعة الجزائرية ؟ مجلة مفكر، العدد 01، المجلد 18، سنة 2023.

الملاحق

المحور 1: واقع تطبيق الرقمنة داخل كلية علوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير:

- (1) متى كانت أول انطلاقات الرقمنة في الكلية؟
- (2) هل تتوفر الكلية على المتطلبات الضرورية للرقمنة، أم تطلب الأمر إدخال وسائل جديدة؟
- (3) هل قامت الكلية بتخصيص ميزانية لضمان السير الجيد لعملية الرقمنة؟
- (4) هل استعانت الكلية بخبراء خارجيين وتقنيين التسيير وتنظيمهم لعملية الرقمنة؟
- (5) هل تلقى الموظفين تكوين متخصص على استخدام تقنيات الإعلام الآلي؟
- (6) هل تحصل جميع الموظفين على نفس التكوين؟
- (7) ما هي الاستراتيجيات المتبعة داخل الكلية لضمان نجاح مشروع الرقمنة؟
- (8) ما أهمية الانتقال من نظام ورقي إلى النظام صفر ورقة؟
- (9) هل حظي مشروع الرقمنة بالقبول من طرف جميع الموظفين والأساتذة والطلبة؟
- (10) هل ساهمت الرقمنة في إضفاء الشفافية في العمل؟
- (11) ما هي المزايا التي قدمتها لكم الرقمنة؟
- (12) ما هي الصعوبات والعراقيل التي واجهتها الكلية أثناء تطبيق الرقمنة؟

المحور 2: خاص بجودة الخدمة المعتمدة في كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير

- (1) هل تحرص الكلية على تقديم خدماتها في الوقت المناسب؟
- (2) هل تحظى الكلية بثقة المستفيدين من خدماتها؟
- (3) هل تتحلى الكلية بالشفافية في القيام بأعمالها؟
- (4) هل لدى الموظفين المهارات اللازمة لتسيير الأعمال بطريقة جيدة؟
- (5) هل تحرص الكلية على تقديم خدمات خالية من الأخطاء؟
- (6) هل تستخدم الكلية الوسائل الالكترونية للاتصال بالأساتذة والطلبة وإبلاغهم بأهم التطورات؟
- (7) هل تستخدم الكلية الموقع الالكتروني لتلقي انشغالات الطلبة؟
- (8) هل تهتم الكلية بتحسين طرق تقديم الخدمة؟
- (9) ما هي الأساليب المتبعة داخل الكلية لتحقيق الجودة في خدماتها المقدمة؟

المحور3: خاص بأثر الرقمنة على تحسين جودة الخدمات المقدمة في كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير.

- (1) هل تتيح الكلية كافة الخدمات المقدمة من طرفها للطلبة عبر منصة رقمية ؟
- (2) هل تتوافق الخدمات المقدمة عبر المنصة الرقمية خدمات مع احتياجات الطلبة؟
- (3) هل يتم معالجة الطلبات الرقمية من خلال المنصة الرقمية بشكل فوري ؟
- (4) ما هي التحسينات التي التمتموها عند بداية العمل بالرقمنة؟
- (5) هل قلصت الرقمنة في المدة المستغرقة لإنجاز العمل ؟
- (6) هل استخدام الرقمنة ساهم في توفير الوقت والجهد وهل ساهمت في خفض التكاليف؟
- (7) هل يتم معالجة الطلبات المقدمة رقميا بسرعة تفوق الطلبات المقدمة ورقيا .؟
- (8) حسب رأيكم هل الرقمنة سهلة لتقديم الخدمة ام الإدارة التقليدية؟
- (9) هل ساهمت منصة Moodle في تحقيق جودة العملية التعليمية؟
- (10) هل ساهم تطبيق Progress في تحسين جودة الخدمات المقدمة والتقليل من ضغوطات العمل ؟

14:26 LTE 12

[← Recherche](#)



## WebEtu PROGRES

Mesrs

Ouvrir↑

---

2,6 K NOTESÂGECLASSEMENTCRÉA

### 1,6

☆☆☆☆☆

### 17+

ans

### N°2

Éducation



Mes

5:48 Wi-Fi



## PROGRES

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique

Progiciel de Gestion Intégré  
Portail étudiant

SE CONNECTER

Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique  
Copyright © 2022

5:55 Wi-Fi

Notes Exam

Semestre 5

Session Normale

Matière

Réseaux électriques

TP Système asservis/ TP Capteurs

TP Electronique de puissance

TP Réseaux électriques

Capteurs et métrologie

Electronique de puissance

Système asservis



Aujourd'hui



Jeux



Apps



Arcade



Recherche



