

جامعة عبد الحميد ابن باديس "مستغانم"

كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير

قسم: العلوم الاقتصادية

التخصص : اقتصاد وتسيير المؤسسات



UNIVERSITE  
Abdelhamid Ibn Badis  
MOSTAGANEM

مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر اكاديمي

بعنوان :

الرقمنة كآلية لتحقيق جودة الخدمة التعليمية في ظل الاقتصاد الرقمي  
دراسة حالة قسم العلوم الاقتصادية-جامعة مستغانم

الأستاذ المشرف:

د.مواحي بحرية

من إعداد الطالبة :

بكوش مروة

#### لجنة المناقشة

الصفة	الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة
رئيسا	د. قبايلي حورية	أستاذة محاضرة أ	جامعة مستغانم
مشرفا ومقررا	أ.د. مواحي بحرية	أستاذة التعليم العالي	جامعة مستغانم
مناقشا	د. بلعياشي بومدين	أستاذ محاضر أ	جامعة مستغانم

السنة الجامعية : 2024/2023

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## شكر وتقدير

الحمد لله الذي انعم علينا نعمة العلم وجعلنا من الذين يسرون على دربه

اشكر الله عز وجل على توفيقه لي في انجاز هذا العمل المتواضع

ويسرني أن أتقدم بالشكر الخاص إلى كل من ساهم في انجازه

واخص بالذكر الأستاذة المشرفة أ.د/ مواعي بحرية

على توجيهاتها ونصائحها

وكذلك أتقدم بخالص الشكر إلى الأستاذ ودان ابو عبد الله

الذي كان لي عوناً في الدراسة الميدانية.

كما أتقدم بالشكر لأعضاء لجنة المناقشة على قبولهم مناقشة هذه المذكرة

إهداء

"وَأَخِرُ دَعْوَاهُمْ أَنِ الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ"

إلى الوالدين الكريمين حفظهما الله و أطال في عمرهما

إلى إخوتي وأختي الوحيدة

إلى أحفادنا : كمال، إسلام، إسراء، هبة، ألاء

إلى صديقاتي: أحلام، امال ، نوال، حواء

اهدي هذا البحث إلى الأقارب قلبا ودما

# قائمة المحتويات

شكرو وتقدير

إهداء

قائمة محتويات

قائمة الاشكال

1	مقدمة عامة
9	الفصل الاول : جودة الخدمة التعليمية في ظل الاقتصاد الرقمي
10	المبحث الأول : ماهية وأهمية مفهوم جودة الخدمة التعليمية
10	المطلب الأول : مفهوم جودة الخدمة التعليمية
12	المطلب الثاني : خصائص جودة الخدمة التعليمية وأصنافها
14	المطلب الثالث : أهمية وأهداف جودة الخدمة التعليمية:
17	المبحث الثاني: متطلبات وشروط تحقيق جودة الخدمة التعليمية
17	المطلب الأول : مبادئ وأبعاد جودة الخدمة التعليمية
19	المطلب الثاني : شروط تحقيق الخدمة التعليمية
20	المطلب الثالث : العوامل المؤثرة في جودة الخدمة التعليمية
22	المبحث الثالث : مؤشرات جودة الخدمة التعليمية في ظل التحول الرقمي
22	المطلب الأول :مؤشرات جودة الخدمة التعليمية ومجالاتها
24	المطلب الثاني: قياس جودة الخدمة التعليمية في قطاع التعلم العالي
25	المطلب الثالث: مبررات ودوافع الاهتمام بتطبيق جودة الخدمة التعليمية
26	خلاصة الفصل
27	الفصل الثاني : الرقمنة كالية لتحقيق جودة الخدمة التعليمية في الجامعات الجزائرية
28	المبحث الأول: ماهية وأهمية الرقمنة في ظل الاقتصاد الرقمي
28	المطلب الأول: نشأة ومفهوم الرقمنة
34	المطلب الثاني: أشكال وفوائد الرقمنة
36	المطلب الثالث: عناصر الرقمنة ومكوناتها
39	المبحث الثاني: دور الرقمنة في تحقيق جودة الخدمة التعليمية
39	المطلب الأول: مفهوم الرقمنة في قطاع التعليم العالي
41	المطلب الثاني: مساهمة الرقمنة في عصنة التعليم العالي

43	المطلب الثالث: آليات تحقيق جودة الخدمة التعليمية في ظل الجامعة الرقمية
44	المبحث الثالث: الرقمنة في الجامعات الجزائرية "معيقات، تحديات، تطبيقات"
44	المطلب الأول: التقنيات والمقومات العصرية للرقمنة في الجامعة الجزائرية
46	المطلب الثاني: جهود وزارة التعليم العالي في رقمنة قطاعه
48	المطلب الثالث: مشكلات الرقمنة في الجامعة الجزائرية
50	خلاصة الفصل
51	الفصل الثالث: الدراسة التطبيقية، دراسة حالة قسم العلوم الاقتصادية جامعة مستغانم
52	المبحث الأول : تقديم قسم العلوم الاقتصادية-كلية العلوم الاقتصادية،التجارية وعلوم التسيير-جامعة مستغانم
52	المطلب الأول : نبذة عن جامعة عبد الحميد ابن باديس مستغانم
56	المطلب الثاني : نبذة عن كلية العلوم الاقتصادية ،التجارية و العلوم التسيير
57	المطلب الثالث : تقديم قسم العلوم الاقتصادية
59	المبحث الثاني: تطبيقات الرقمنة في إطار جودة الخدمة التعليمية
59	المطلب الأول: المنصات و المواقع الرسمية
69	المطلب الثاني : مواقع التواصل الاجتماعي
74	المطلب الثالث: تطبيقات اخرى
77	المبحث الثالث : انعكاسات تطبيقات الرقمنة على جودة طلبة العلوم الاقتصادية
77	المطلب الأول : أدوات جمع المعلومات
78	المطلب الثاني : عرض نتائج المقابلة الخاصة بالطلبة
81	المطلب الثالث : عرض نتائج المقابلة الخاصة بالأساتذة
87	خلاصة الفصل:
88	خاتمة عامة :
89	قائمة المراجع :
90	الملاحق:

## قائمة الاشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
19	مؤشرات جودة الخدمة التعليمية	01
54	الهيكل التنظيمي لجامعة مستغانم	02
56	منصة بروغرس	03
56	تطبيق بروغرس	04
57	خانة المجموعة الفوج	05
58	الجدول الزمني للامتحانات	06
58	كشف نقاط الامتحانات و الأعمال الموجهة	07
59	تسجيلات السنوات السابقة في الجامعة	08
59	خانة الطعون	09
61	منصة موودل لجامعة مستغانم	10
61	منصات موودل لكليات جامعة مستغانم	11
62	تسجيل الدخول لمنصة موودل	12
62	المقاييس أوالمواد المبرمجة حسب كل مستوى أو تخصص	13
63	منصة ASJP	14
65	منصة SNDL	15
66	الصفحة الرسمية لكلية العلوم الاقتصادية. التجارية و علوم التسيير	16
67	إعلان لقسم العلوم الاقتصادية	17
67	استعمال الزمن للمحاضرات و الأعمال الموجهة	18
68	رزمة الامتحانات لقسم العلوم الاقتصادية	19
68	قوائم توزيع الطلبة	20
69	ايمائلات الأساتذة	21

مقدمة عامة

شهد العالم في العقود الأخيرة خاصة الألفية الثالثة ثورة معلوماتية تكنولوجية هائلة أحدثت تغييرا كبيرا في حياة الإنسان اليومية ، كما أنها ساهمت بقوة في دفع التنمية المستدامة بشتى المجالات من بينها : الاجتماعية والسياسية والثقافية والمهنية والاقتصادية خاصة في إدارة والمؤسسات، مما أدى بالمنظمات إلى التحول من المدخل التقليدي إلى المدخل الابتكاري الذي يركز على توظيف الوسائط التكنولوجية الحديثة أي الانتقال إلى ما يسمى بالرقمنة والتي تعني تحويل المعلومات، العمليات، والخدمات إلى شكل رقمي، مما يتيح استخدامها، معالجتها، وتبادلها عبر الأجهزة الإلكترونية والشبكات الرقمية و التي تضمن تنفيذ الأعمال بسرعة كبيرة وبدقة عالية وتحقيق الأهداف بالجودة المطلوبة.

وفي ظل التطور السريع الذي يعرفه هذا العصر أصبح الاعتماد على التقنيات الرقمية أمرا أساسيا في مختلف القطاعات بصفة عامة و قطاع التعليم العالي بصفة خاصة ذلك لأنه يعتبر واحدا من القطاعات الرافدة للتنمية والذي يعتبر أيضا من القطاعات التي تأثرت بمختلف التطورات المعاصرة وذلك بتبني مقاربات حديثة في التعليم والتوجه نحو مختلف المنصات الرقمية ووسائل التواصل الحديثة .

إن التحول من النمط التقليدي إلى النمط الحديث أدى أيضا إلى ظهور ما يسمى بجودة الخدمة التعليمية حيث تعد أحد المطالب الهامة التي تسعى الجامعات لتحقيقه على أرض الواقع لتلبية احتياجات الطلاب ، وتدخل الرقمنة ضمن احد المعايير الأساسية لضمان جودة العملية التعليمية من خلال استخدام التكنولوجيا الحديثة، مثل الإنترنت، والحواسيب، والتطبيقات الرقمية، تستطيع تقديم خدمات تعليمية بجودة أفضل و توفير محتوى تعليمي متنوع ومبتكر، وتعزيز التفاعل بين الطلاب والمعلمين، وتحسين تقييم الأداء ومتابعة تقدم الطلاب.

### 1- إشكالية البحث :

يعد تطبيق الجامعات لفكرة الرقمنة أمرا في غاية الأهمية نظرا للمنافع الكثيرة التي تعود على المؤسسات الجامعية ، ولكي تتمكن هذه الأخيرة من مواكبة التغيرات والمستجدات التعليمية على الصعيد العالمي يتوجب على إدارة الجامعات تحديث أساليب الإدارة ورفع مستواها من خلال الاستخدام الأمثل لوسائل التكنولوجيا في هذه الجامعات .

وبما أن جودة الخدمة التعليمية أصبحت أمرا ضروريا في المؤسسات الجامعية إذ لابد من التعرف على الرقمنة كآلية في تحقيق جودة الخدمة التعليمية في ظل الاقتصاد الرقمي، ومن هنا جاءت فكرة الدراسة التي تجيب على الإشكالية الرئيسية التالية :

ما هو واقع الرقمنة في تحقيق جودة الخدمة التعليمية في ظل الاقتصاد الرقمي في الجامعة الجزائرية؟

2- التساؤلات الفرعية:

وتندرج ضمن الإشكالية الرئيسية التساؤلات الفرعية التالية:

- ماهو واقع نظام الرقمنة في جامعة عبد الحميد بن باديس - مستغانم؟
- ماهو واقع استخدام المنصات الرقمية ووسائل التواصل الاجتماعي فيها ؟
- ماهي انعكاسات الرقمنة على جودة الخدمة التعليمية في كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير بجامعة عبد الحميد بن باديس - مستغانم؟

3- فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية:

يمكن للرقمنة أن تساهم في تحقيق جودة الخدمة التعليمية الجامعية في ظل الاقتصاد الرقمي إذا ما توفرت الشروط الملائمة.

4- أهمية الدراسة

إن أهمية الدراسة تكمن في تناولها موضوعين في غاية الأهمية بوقتنا الحالي ألا وهما الرقمنة وجودة الخدمة التعليمية ، فموضوع الرقمنة من المواضيع الحديثة كونها تعتمد على الوسائل التكنولوجية التي تساعد في تحسين العملية التعليمية وتحقيقها بأقل وقت وجهد. وبالتالي موضوع مثل هذا يعد من أبرز المواضيع المعاصرة والجوهرية في الحياة.

5- أهداف الدراسة

من أجل استكمال بعض النقص الحاصل في مثل هذه المواضيع، والتي تعنى بمحاولة معرفة كيف للرقمنة أن تحسن من جودة الخدمة التعليمية ، ولهذا يمكن تلخيص بعض الأهداف الرئيسية كما يلي:

- توسيع المعارف الشخصية في موضوعي الرقمنة وجودة الخدمة التعليمية لأهميتهما.
- معرفة مدى استخدام التكنولوجيا الحديثة في كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير بجامعة مستغانم.

-محاولة رصد تأثير الرقمنة على جودة الخدمة التعليمية.

6- دوافع اختيار موضوع الدراسة

- حداثة الموضوع واندراجه ضمن مجال العلوم الاقتصادية

- الاهتمام الشخصي بالموضوع والسعي وراء الاستفادة من النظري
- التعرف على الرقمنة ومدى الاعتماد عليها من طرف الجامعة
- معرفة انعكاسات الرقمنة على جودة الخدمة التعليمية

#### 7- منهج الدراسة

- انطلاقا من طبيعة الدراسة والمعلومات المراد الحصول عليها ، ومن خلال الأسئلة التي تسعى الدراسة للإجابة عليها ، سوف نعتمد على المنهج الوصفي التحليلي في الجانب النظري باعتباره المنهج الأنسب لهذا النوع من البحوث والذي يقوم بجمع وعرض المادة العلمية ، وذلك من خلال المقالات والمجالات والمذكرات والكتب إضافة لبعض المواقع التي تناولت موضوع البحث .

- أما فيما يخص الجانب التطبيقي فتم الاعتماد على أسلوب دراسة الحالة كلية العلوم الاقتصادية، التجارية و علوم التسيير(قسم العلوم الاقتصادية ) أين تم جمع البيانات والمعلومات من خلال عمل مقابلة مع عدة طلبة وأساتذة ورئيس قسم العلوم الاقتصادية ، وتم معالجة هذه المعلومات وتحليلها والتعليق عليها.

#### 8- حدود الدراسة

الموضوعية: يقتصر البحث على توضيح آلية الرقمنة في تحقيق جودة الخدمة التعليمية في ظل الاقتصاد الرقمي

الزمنية : تمت عملية جمع المعلومات و تحليلها و تفسير نتائجها ابتداء من 2023/12/01 إلى 2024/01/20

المكانية : شملت الدراسة كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير بجامعة عبد الحميد بن باديس - مستغانم.

البشرية: شملت الدراسة عينة عشوائية مكونة من الطلبة والأساتذة ورئيس قسم العلوم الاقتصادية .

#### 9- الدراسات السابقة

دراسة بوعامر عائشة ، مسعودي خيرة (2023/2022) بعنوان : دور المنصات الرقمنة في تحسين جودة التعليم العالي من وجهة الهيئة التعليمية ، دراسة حالة الجزائر. / مقال علمي

هدفت هذه الدراسة إلى إبراز دور المنصات الرقمية في تحسين جودة التعليم العالي من وجهة نظر الهيئة التعليمية – دراسة حالة المنصات الرقمية المتاحة عبر "النظام الوطني للتوثيق عبر الخط بالجزائر SNDL ومن أجل ذلك قاما الباحثين بإعداد استبيان الكتروني باستخدام برنامج Spss والذي اشتمل على متغيرات مستقلة تمثلت في آليات المنصات الرقمية (سهولة الاستخدام المحتوى الالكتروني الوسائل والتقنيات المتاحة الأداء) ومتغير تابع تمثل في تحسين جودة التعليم العالي، وقد ساهم في الإجابة على أسئلة الاستبيان 101 أستاذ و باحث من مختلف ولايات الوطن وقد خلصت الدراسة إلى وجود علاقة طردية بين المنصات الرقمية وتحسين جودة التعليم العالي من وجهة نظر الهيئة التعليمية، وذلك بإسهام آليات المنصات الرقمية في صقل وتعزيز الكفاءات الشخصية و المعرفية والتقنية للهيئة التعليمية مما يزيد في جودة القطاع ككل، وعليه خلصت الدراسة إلى توصية الجهات الوصية بضرورة بذل المزيد من الجهود في مجال تدريب وتكوين الأساتذة والباحثين على استخدام المنصات الرقمية بالإضافة إلى توفير الوسائل والتقنيات اللازمة لذلك.

دراسة نسيم بوزكري ، رحايلي سارة 2023/2022 ، بعنوان : دور الرقمنة في تحسين خدمات التعليم العالي من وجهة نظر الاستاذ الجامعي - منصة بروغرس نموذجاً./ مقال علمي

هدف هذه الورقة البحثية هو تسليط الضوء على مدى نجاعة وفعالية المنصات الرقمية التعليمية بروغرس في تحسين خدمات التعليم العالي الرقمي من وجهة نظر الأستاذ الجامعي، ومدى كفاءة الأستاذ الجامعي في استخدامها. ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي وعينة من أساتذة جامعة سكيكدة قسم علوم الإعلام والاتصال.

ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن الرقمنة ساعدت في تحسين خدمات التعليم العالي إضافة إلى صياغة برامج التوزيع الزمني والحجم الساعي للأساتذة وتسيير عمل المداورات وضع نقاط الطلبة وإحصاء الأساتذة الحاملين شهادة الدكتوراه.

دراسة حريز عبد الناصر ، حمداوي عبد العزيز 2021/2020 بعنوان : التحول الرقمي ودوره في تحسين جودة الخدمة التعليمية ، دراسة ميدانية بجامعة أحمد دراية . / مذكرة ماستر

يهدف هذا البحث إلى التعرف على دور التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمة التعليمية في الجامعات ، كمحاولة للتوصل إلى مجموعة من النتائج والتوصيات من خلال الدراسة الميدانية التي قام بها الباحثان على جامعة احمد دراية محل الدراسة ؛ وقد قاما الباحثين باختيار جامعة احمد دراية حيث تمت الدراسة على أساتذة الجامعة ، ولقد بلغ عدد الاستبيانات القابلة للتحليل 34 استبان من عينة

الأستاذة؛ توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها : وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي من خلال أبعاده (البعد المادي، البعد المؤسسي، البعد الوظيفي) وجودة الخدمة التعليمية بجامعة أدرار عند مستوى الدلالة ( $\alpha \geq 0.05$ ) وجود تأثير ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي على جودة الخدمة التعليمية بجامعة أدرار عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) لاستجابات أفراد عينة الدراسة تعزى إلى الخصائص الشخصية التالية (الجنس، السن، المسعى الوظيفي ومدة الخدمة في المؤسسة)

## 10- تقديم الخطة

لكي نتوصل إلى معالجة الإشكالية المطروحة سابقا قمنا بتقسيم بحثنا إلى جانبين احدهما نظري و الآخر تطبيقي ، حيث تضمن الجانب النظري فصلين يحوي كل فصل منها ثلاثة مباحث و تضمن الجانب الميداني بدوره ثلاث مباحث.

يتناول الفصل الأول جودة الخدمة التعليمية، حيث تم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاثة مباحث: المبحث الأول حول ماهية جودة الخدمة التعليمية وأهمية مفهوم جودة الخدمة التعليمية حيث سيتم التطرق فيه إلى كل من مفهوم جودة الخدمة التعليمية وخصائصها وعناصرها وأهميتها وكذا أهدافها، أما المبحث الثاني فكان حول متطلبات وشروط جودة الخدمة التعليمية ، وتناول مبادئ جودة الخدمة التعليمية وأبعادها وشروطها بالإضافة العوامل المؤثرة على جودة الخدمة التعليمية ، أما المبحث الثالث فكان حول مؤشرات جودة الخدمة التعليمية في ظل التحول الرقمي حيث سيتم التطرق لكل من مؤشرات جودة الخدمة التعليمية ومجالاتها ، قياس جودة الخدمة التعليمية بالإضافة إلى مبررات ودوافع الاهتمام بجودة الخدمة التعليمية.

أما الفصل الثاني سنتطرق فيه إلى الرقمنة ، والذي ينقسم إلى ثلاثة مباحث خصص المبحث الأول للتعرف على ماهية الرقمنة في ظل الاقتصاد الرقمي حيث سيتم التعرف على مفهومها وأهميتها وأشكالها وعناصرها أما بالنسبة للمبحث الثاني فكان حول دور الرقمنة في تحقيق جودة الخدمة التعليمية، حيث سيتم التعرف على مفهوم الرقمنة في قطاع التعليم العالي ومساهمتها ، أما المبحث الثالث فكان حول الرقمنة في الجامعات الجزائرية وسيتم فيه توضيح التقنيات والمقومات العصرية للرقمنة في جامعة الجزائر وكذا جهود وزارة التعليم العالي في رقمنة القطاع وأهم مشكلات الرقمنة في الجامعة الجزائرية

أما الفصل التطبيقي سنقوم فيه بدراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير (قسم العلوم الاقتصادية).

## الفصل الأول:

جودة الخدمة التعليمية في ظل الاقتصاد  
الرقمي

إن التغيرات التي شهدتها التكنولوجيا المعلوماتية من أهم التغيرات التي تواجهها المنظمات على اختلاف أنواعها و أحجامها والتي بدورها تعتمد على الخدمة التعليمية و الاستخدام الأمثل للمعلومات الناتج عن تقدم تكنولوجيا الإعلام و الاتصال. وكل هذه التحولات جعلت الخدمة التعليمية عاملا مهما لتحديد مصير المنظمات من ناحية نجاحها أو فشلها ، وهي السبب الذي أدى إلى ظهور جودة الخدمة التعليمية و التي تعد من المفاهيم الحديثة نسبيا حيث حظيت باهتمام العديد من الباحثين في مجال الإدارة حيث تتطلب جودة الخدمة التعليمية تحقيق تكامل بين عناصر العملية التعليمية بما في ذلك المناهج الدراسية، كفاءة الأساتذة و الخدمات المتعلقة بالطلبة، وذلك من خلال الالتزام بالتحسين المستمر و تلبية احتياجات الطلاب و مواكبة التحديات مثل : ضعف البنية التحتية الداعمة لتطبيق تكنولوجيا الإعلام و الاتصال و الإمكانيات البشرية و المالية.

و من هذا المنطلق سنحاول في هذا الفصل توضيح مفهوم جودة الخدمة التعليمية من خلال التطرق إلى المباحث التالية:

المبحث الأول : ماهية جودة الخدمة التعليمية

المبحث الثاني : متطلبات و شروط تحقيق جودة الخدمة التعليمية

المبحث الثالث : مؤشرات جودة الخدمة التعليمية في ظل التحول الرقمي

تعد الخدمة التعليمية من ابرز اهتمامات الباحثين ذلك لما لها من أهمية واسعة في تحقيق نجاح اكبر للمؤسسات الجامعية، و توفير تعليم ذو جودة و كفاءة للطلاب و مساعدتهم في التخطيط لمستقبلهم، كما تعد مكسب لتحقيق الريادة و الاستمرارية للمنظمات في ظل التغيرات التكنولوجية الحادثة.

وسيتم في هذا المبحث التطرق إلى كل من مفهوم جودة الخدمة التعليمية و خصائصها إضافة إلى أهميتها.

المطلب الأول : مفهوم جودة الخدمة التعليمية

يعد مفهوم جودة الخدمة التعليمية من المفاهيم التي أخذت جانبا كبيرا من اهتمام العديد من الباحثين ليس على مستوى الغرب فحسب، بل على مستوى العالم ككل إلا أنه من الأهمية بمكان الوقوف على تعريف مفهوم الجودة بصفة عامة ثم الانتقال إلى مفهوم جودة الخدمة التعليمية .

1- مفهوم الجودة لغة واصطلاحا

أشار المعجم الوسيط إلى أن "الجودة" تعني كون الشيء جيدا، وفعلها "جاد"، ويؤكد هذا التعريف اللغوي على الجوهر والمظهر في آن واحد، كما يؤكد على الفعل السابق لإظهار الشيء بالصورة الجيدة ، حيث يحسن العمل في الشيء فيتمتع بهذه الصفة، و بهذا يظهر التعريف جانبيين من جوانب الجودة : جودة العمليات، وجودة النواتج المترتبة<sup>1</sup>.

وعرف وليم استيفونسون الجودة بأنها : " صنف السلعة المنتجة أي ان الجودة تسير إلى الصنف المتميز من السلعة ، فإذا قسمت السلعة إلى درجات حسب الترتيب التالي ( A, B, C, D ) فان الجودة تعني الصنف A"<sup>2</sup>

وأشار الباحثان هيزر ورندر على أن الجودة هي الهيئة و الخصائص الكلية للمنتج (خدمة أو سلعة) التي تظهر وتعكس قدرة هذا المنتج على إشباع حاجات صريحة Explicit و أخرى ضمنية<sup>3</sup> Implicit

2- جودة الخدمة التعليمية : Quality of educational service

و هي تطوير القدرات و المعارف و المهارات التي تساعد المؤسسة التعليمية في مختلف أطيافها على تنفيذ مختلف الأنشطة فيها بشكل صحيح و على مختلف المستويات و المساهمة أيضا في التحسين المستمر للمواصفات المطلوبة للأداء<sup>4</sup>

و مفهوم جودة الخدمة التعليمية له معنيان مترابطان : أحدهما واقعي و الآخر حسي، فهي بمعناها الواقعي تعني التزام المؤسسة التعليمية بإنجاز مؤشرات و معايير حقيقة متعارف عليها مثل: معدلات الكفاءة الداخلية الكمية ، و معدلات تكلفة التعليم.

<sup>1</sup> محمد صادق إسماعيل ، إدارة الجودة الشاملة في التعليم، المجموعة العربية للتدريب و النشر، القاهرة، 2014، ص14

<sup>2</sup> اسماعيل محمد عيسى شاهين ، عبد الرحمن محمد عبد الله حمدي ، إدارة الجودة الشاملة ،مجلة الدراية، العدد 15 ، 2015 ، لم يتم ذكر البلد ص 8

<sup>3</sup> راضية رايح بوزيان، إدارة الجودة الشاملة و مؤسسات التعليم العالي، مركز الكتاب الاكاديمي، الجزائر، دون ذكر السنة ، ص 28

<sup>4</sup> بادي نواف محمد ، الجودة الشاملة في التعليم و تطبيقات الايزو ، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع، عمان، الأردن 2010 ص 04

أما المعنى الحسي للجودة فيتركز على مشاعر وأحاسيس متلقي الخدمة التعليمية كالطلاب وأولياء أمورهم، ويعبر عن مدى رضا المستفيد من التعليم بمستوى كفاءة وفعالية الخدمة التعليمية . فعندما يشعر المستفيد أن ما يقدم له من خدمات تناسب توقعاته وتلبي احتياجاته الذاتية، يمكن القول بأن المؤسسة التعليمية قد نجحت في تقديم الخدمة التعليمية بمستوى جودة يناسب التوقعات والمشاعر الحسية لذلك المستفيد، وأنَّ جودة خدماتها قد ارتفعت إلى مستوى توقعاته<sup>1</sup>

وتعرف جودة الخدمة في التعليم بأنها جملة المعايير والخصائص التي ينبغي أن تتوفر في جميع عناصر العملية التعليمية، سواء منها ما يتعلق بالمدخلات أو العمليات أو المخرجات، والتي تلبي احتياجات المجتمع ومتطلباته ورغبات المتعلمين وحاجاتهم وتحقيق تلك المعايير من خلال الاستخدام الفعال لجميع العناصر المادية والبشرية.<sup>2</sup>

وينظر إلى مفهوم الجودة في التعليم كعملية تطوير في أداء المؤسسة التعليمية على مستوى: الفكر والعمل ، ويستلزم ذلك النظر في أسعار الموارد والخدمات لكن مع تقديم معيار الجودة ، فالسعر ليس له معنى دون توفير معيار الجودة<sup>3</sup>

#### المطلب الثاني : خصائص جودة الخدمة التعليمية وعناصرها

##### 1- خصائص جودة الخدمة التعليمية

تميزت جودة الخدمة التعليمية بمجموعة من الخصائص أهمها:<sup>4</sup>

- أنها فلسفة إدارية حديثة أو معاصرة في مجال التربية والتعليم ؛
- أنها استمدت جذورها من النظريات والكتابات الإدارية السابقة واستفادت بأحسن ما فيها ؛
- أنها فلسفة تركز على جودة التعليم أو الخدمة و عدم التوقف عند حد معين بل الاستمرار بالتحسين طالما هناك من يستفيد منه وهم مجموع المستخدمين الإداريين في قطاع التعليم وكذلك الأساتذة والطلبة؛

<sup>1</sup> راضية رابح بوزيان ، مرجع سبق ذكره، ص42

<sup>2</sup> مصطفى نيمردعمس ، ادارة الجودة الشاملة في التربية والتعليم ، دارغيدة للنشر والتوزيع ،عمان 2013ص199

<sup>3</sup> خلف محمد البحري ، اقتصاديات التعليم ، دارالفجر للنشر والتوزيع 2014 ص 233

<sup>4</sup> محمد دغة ، محمد الساسي الشايب ، إدارة الجودة الشاملة في التعليم ، مجلة الباحث في العلوم الاجتماعية والإنسانية ،العدد 33 ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة ، الجزائر 2018 ص 935

- أنها فلسفة إدارية تعتمد على مبدأ مشاركة جميع العاملين في تحقيق الجودة و يتحمل الجميع مسؤولية ذلك و هي فلسفة عملية تهدف إلى الاستفادة من جميع الطاقات و من جميع ما هو ايجابي في كل فرد من أفراد المؤسسة التربوية سواء إداريين أو معلمين ؛
- أنها ثقافة تعتمد على إشاعة قيم التعاون و التأزر من اجل نجاح العمل و تحقيقها أهداف المؤسسة التعليمية وذلك لأن أي انجاز لا يقدر أي فرد مهما أوتي من قدرات أو مهارات أو كفاءة أن ينجز عمل ناجح بمفرده ؛
- أنها فلسفة تسعى إلى تحقيق الميزة التنافسية في الأسواق و اعتماد مبدأ الأرباح طويلة الأمد من خلال إنتاجية عالية و عوائد مربحة وهذا ما ينسجم مع التوجه العالمي والذي يفتح مجال الخصوصية في التعليم مما يخلق مبدأ الجودة من خلال المنافسة ؛
- أنها فلسفة تؤمن بملائمة الوسائل مع الغايات فالجودة لا تتحقق إلا بضمان جودة الطرفين فلا يكون المتعلمون جيدين إلا إذا كان الأستاذ جيدا كما أن أداء المعلمين لا يكون مفيدا إلا إذا كانت الإدارة توفر حاجات و متطلبات الأستاذ لتحقيق الانجاز؛
- تتبع الأساليب العلمية في حل المشكلات فالمدير الجيد هو الذي يعتمد هذه الأساليب لأن المشاكل لا تحل بالهروب من المشكلات و عدم مواجهتها؛
- يحكمها دستور أخلاقي يتمثل بتوفير الثقة في المنتج و في مواعيد الانجاز فمعيار الجودة فيما يقدم من بحوث و دروس و تعليم من جهة الإتقان و من جهة أخرى النصح و عدم غش الزبون مما يجعل الإنتاج مطلوب.

## 2- عناصرها

يمكن تحديد عناصر جودة الخدمة التعليمية كما يلي<sup>1</sup>:

- جودة البرامج التعليمية من حيث العمق و الشمول و التكامل و حسن مخاطبتها للتحديات القومية في مجال التكنولوجيا و التحديات الاقتصادية و الثقافية، وكذلك مرونة هذه البرامج بتطويعها بما يتناسب مع المتغيرات البيئية المتلاحقة ؛
- جودة المعلم أو المدرس بتأهيله علميا و سلوكيا ؛
- جودة طرق التدريس والتي تعتمد على تكامل المفاهيم و الممارسات النظرية الأكاديمية مع تلك العملية أو التطبيقية و ربط ما يدرس بالقضايا و المشكلات البيئية ؛
- جودة التجهيزات و المكتبات و مدة كفايتها و تحديثها ؛

<sup>1</sup> رواب عمار، غربي صباح، جودة الخدمات التعليمية ، جامعة محمد خيضر ، بسكرة، دون ذكر الباقي ، ص، 7، متاح على الرابط

<https://www.asjp.cerist.dz/en/article/79685>

- جودة الإدارة فكلما زادت جودة العملية الإدارية حسن استخدام الموارد المتاحة البشرية و المادية ،وتطبيق عمليات تطوير النظم التعليمية كالتحليل و التنفيذ و التقييم ؛
- جودة التمويل فيما يختص بالتجهيزات و المشروعات البحثية ؛
- جودة تقييم الأداء و الذي يتطلب معايير لتقييم كل المحاور السابقة .

المطلب الثالث: أهمية و أهداف جودة الخدمة التعليمية:

#### 1- أهمية جودة الخدمة التعليمية

تتمثل أهمية جودة الخدمة التعليمية في ما يلي<sup>1</sup>:

- ضبط و تطوير النظام الإداري في المؤسسة التعليمية نتيجة وضوح الأدوار و تحديد المسؤوليات؛
- الارتقاء بمستوى الطلاب في جميع الجوانب (الجسمية، العقلية، الاجتماعية، النفسية، الروحية) ؛
- ضبط شكاوي أولياء أمور الطلاب أنفسهم و الإقلال منها، ووضع الحلول المناسبة لها ؛
- زيادة الكفاءة التعليمية و رفع مستوى الأداء لجمع الإداريين و العاملين في المؤسسة التعليمية ؛
- تمكين إدارة المؤسسة التعليمية من تحليل المشكلات بالطرق العلمية الصحيحة و التعامل معها من خلال الإجراءات التصحيحية و الوقائية لمنع حدوثها مستقبلاً؛
- تطبيق نظام الجودة يمنح المؤسسة التعليمية الاحترام و التقدير المحلي و الاعتراف العالمي ؛ -
- مشاركة جميع العاملين في إدارة المنظمة التعليمية، لكون كل فرد على علم و دراية واضحة بدوره ومسؤولياته و مشاركته في التطوير و التحسين ؛
- المساعدة على تخفيض الهدر في إمكانيات المنظمات التعليمية من حيث الموارد و الوقت و غيرها ؛
- للمؤسسات التعليمية التي تطبق إدارة جودة الخدمة التعليمية بفعالية مجموعة من السمات تميزها عن المؤسسات الأخرى الأقل فعالية وهي :
- إعداد مدير يتمتع بالقيادة التعليمية القوية ؛
- إعداد عاملين ذوي اتجاهات ايجابية و توقعات عالية يؤمنون أن باستطاعة طلبتهم فهم محتوى المنهج

<sup>1</sup> مرزوق مطر الفهي، الطريق إلى الجودة في التعليم ، مكتبة جريدة الورد ، لم يتم ذكر البلد، 2016، ص 87-88

واستيعابه ؛

- توفير نظام لتقويم أداء الطلبة يكون متصلا بالبرنامج التعليمي، بحيث يزود المعلمين بالتغذية الراجعة عن تقدم الطلبة ونموهم نموًا مستمرًا ؛
- توفير مناخ تربوي يساعد على التعلم وبحث عليه ويوفر للمعلمين وللطلبة الأمن النفسي الذي يولد لديهم الرضي والدافعية للعمل ؛
- النمو المهني المستمر عند العاملين وخاصة في مجال الاستراتيجيات التعليمية الفعالة.

## 2- أهداف تطبيق جودة الخدمة التعليمية بمؤسسات التعليم العالي :

بالنظر إلى المفهوم العلمي للجودة وكذلك نشأتها وتطورها، يمكن إبراز أهداف جودة الخدمة التعليمية كالتالي<sup>1</sup>:

- تشجيع تطوير مؤسسات التعليم العالي النابضة بالحياة الفكرية والتربوية والانجاز ؛
- توفير مصدر لتقديم المساعدة والتوجيه لمؤسسات التعليم العالي وغيرها من الوكالات ذات الصلة بتطوير الثقافة الخاصة لضمان الجودة ؛
- إبلاغ ورفع توقعات مؤسسات التعليم العالي ، والطلاب ، وأرباب العمل وأصحاب المصلحة الآخرين عن العمليات والنتائج للتعليم العالي، والإسهام في إطار مرجعي مشترك ، من أجل توفير أعلى ضمان جودة لمؤسسات التعليم العالي ؛
- نوعية المدخلات (أن يكون الطالب ذا مستوى مقبول) ؛
- رغبة الطالب (أن تتحقق رغبة الطالب في القبول وفقا لمستواه العلمي) ؛
- المناهج الدراسية (أن تكون المناهج مواكبة للتطورات) ؛
- التدريس ( أن يكون عضو هيئة التدريس مؤهلا تأهيلا علميا وتربويا ) ؛
- الموارد المالية ( أن تكون الموارد كافية) ؛
- كفاءة الأداء ( أن تستخدم المؤسسة التعليمية وسائل فعالة في قياس كفاءة أدائها ) ؛
- الشفافية ( أن تتمتع المؤسسة بالشفافية اللازمة ) ؛
- تطوير النظام الإداري في مؤسسات التعليم العالي ( الجامعي ) من خلال تصنيف الأولويات لكل فرد بحسب الصفة التي أسندت إليه ؛

<sup>1</sup> أمة الله دحان وآخرون ، تطوير سياسة القبول بالتعليم العالي في ضوء معايير الجودة ، دارغيداء ، عمان ، 2015، ص 107- 108

- الارتقاء بمستوى الطلبة الأكاديمي و الاجتماعي و النفسي ؛
- تحسين كفاءة المشرفين و الأساتذة الجامعيين ؛
- رفع مستوى الوعي للطلبة تجاه عملية التعلم و أهدافه و إيجاد فرص تحويل الطالب كطرف في العملية التعليمية ؛
- السعي لزيادة التقدير المحلي و الوطني بالجامعة من خلال ما تقدمه الجامعة للمجتمع ، و كسب الاعتراف العالي للجامعة .

المبحث الثاني: متطلبات و شروط تحقيق جودة الخدمة التعليمية

تنتهج الجامعة الجزائرية إستراتيجية لتعزيز جودة الخدمة التعليمية معتمدة في ذلك على مجموعة من الوسائل بغية زيادة الكفاءة التعليمية ورفع مستوى الأداء لجميع العاملين في المؤسسة التعليمية وخاصة الارتقاء بمستوى الطلبة الأكاديمي والمهني ليصبح مطلوبا في سوق العمل.

من هذا المنطلق سيتم التطرق في هذا المبحث إلى كل من متطلبات و شروط تحقيق جودة الخدمة التعليمية وكذا العوامل المؤثرة فيها.

المطلب الأول : مبادئ و أبعاد جودة الخدمة التعليمية

#### 1- مبادئ جودة الخدمة التعليمية

هناك مجموعة من مبادئ الجودة في التعليم وهي على النحو التالي<sup>1</sup>:

- \_ التركيز على رضا و سعادة المعلم من خلال تلبية توقعاته الحالية و المستقبلية كما هي ، و كما يجب أن تكون من الناحية الإجرائية و الإنسانية ؛
- \_ دعم كامل من قيادات المؤسسة التعليمية لقيم و ثقافة و آليات جودة الخدمة التعليمية ؛
- \_ تشجيع و تبني الأفكار المبدعة و المبدعين ؛
- \_ التغيير في أسلوب الإدارة من أسلوب التسلط و التخوف إلى أسلوب التعويض و التمكين ؛
- \_ شمولية الجودة بحيث تشمل جميع المجالات التربوية؛
- \_ تكامل السياسات لتحقيق الجودة و التميز في سلسلة عمليات الجودة ، و من ثم مخرجاتها، و هي تقديم خدمة تعليمية متميزة بكل جوانبها ؛
- \_ كسب رضا العملاء المستفيدين من الخدمات التعليمية (التلاميذ و الطلاب و أولياء أموهم) و العمل على إسعادهم .

<sup>1</sup> مروة عمرة ، الجودة التعليمية ، مجلة سلوك ، المجلد 09، العدد02 ، جامعة الشهيد حمه لخضر، الجزائر، 2022، ص 87\_106

ويقصد بمبادئ الجودة فلسفة شخصية و ثقافة (أو مناخ) تنظيمي يوظف مقاييس و مؤشرات علمية و أساليب إدارية منظمة و تآزرا كبيرا في سبيل تحقيق رسالة المؤسسة التربوية هذه المبادئ هي :

- الرؤية ، الرسالة التحديد المسبق للمخرجات ؛
  - الركون إلى أنظمة ثقافة الجودة ؛
  - القيادة التي تخلق ثقافة الجودة ؛
  - نمو الفرد بشكل منظم ؛
  - قرارات تصدر عن معلومات و حقائق ؛
  - تفويض إصدار القرار ؛
  - التآزر بين الجميع ؛
  - التخطيط للتغير ؛
  - القيادة التي تدعم ثقافة الجودة.
- 2- أبعاد جودة التعليم العالي

لجودة التعليم عدة أبعاد نوردتها فيما يأتي بإيضاحات مختصرة لدلالات كل بعد من هذه الأبعاد<sup>1</sup>:

- الملموسية : تمثل الأشياء الملموسة ، المرافق المادية و المعدات و مظهر موظفي الجامعة .
- الاعتيادية : القدرة على أداء الخدمة المرتقبة أو الموعدة بثقة و بدقة.
- الاستجابة : قدرة مقدمي الخدمة الاستجابة بسرعة على طلبات الطلاب .
- الامان : قدرة موظفي الجامعة لاثبات الكفاءة ، الثقة ، والاحترام و المصداقية و الامن .
- التعاطف : القدرة على الرعاية و توفير الرعاية الفردية للطلاب من قبل مقدمي الخدمة .

#### المطلب الثاني : شروط تحقيق الخدمة التعليمية

إن تطبيق جودة الخدمة التعليمية بحاجة إلى إحداث شروط أساسية لدى المؤسسات التعليمية حتى تستطيع تقبل مفاهيم الجودة الشاملة بصورة سليمة قابلة للتطبيق العملي و ليس مجرد مفاهيم نظرية بعيدة عن الواقع ، ولكي تترجم مفاهيم جودة الخدمة التعليمية في المؤسسات التربوية للوصول إلى رضا المستفيد الداخلي و الخارجي للمؤسسة التعليمية ، و من هذه الشروط<sup>2</sup>:

- دعم و تأييد الإدارة العليا لنظام الجودة لتحقيق الأهداف المرجوة؛

<sup>1</sup> بصير خلف خزعل، واقع تطبيق ابعاد جودة خدمة التعليم العالي و اثرها في تنمية الالتزام التنظيمي: دراسة استطلاعية لعينة من تدريسي جامعة كركوك، مجلة اقتصاد المال و الاعمال، المجلد03، العدد رقم 01 ، العراق، 2019، ص 481

<sup>2</sup> رافت عبد المعز و آخرون ، الجودة الشاملة في التعليم ، دار العلم و الإيمان، مصر، 2019 ، ص 26

- تنمية الموارد البشرية: كالعاملين وتطوير وتحديث المناهج واستخدام طرق تدريس حديثة تتلاءم مع متغيرات العصر الحديث وتبني أساليب التقويم المتطورة وتحديث الهياكل التنظيمية لإحداث التجديد التربوي المطلوب؛
- مشاركة العاملين : التأكيد على المشاركة الفعالة لجميع العاملين المشاركين بالتعليم من القاعدة إلى القمة بدون تفرقة كل حسب موقعه و بنفس الأهمية لتحسين مستوى الأداء ؛
- التعليم والتدريب المستمر لكافة الأفراد ؛
- التعرف على احتياجات المستفيدين الداخليين وهم الطلاب والعاملين والخارجين هم عناصر المجتمع المحلي ، وإخضاع هذه الاحتياجات لمعايير لقياس الأداء والجودة ؛
- تعويد المؤسسة التربوية بصورة فاعلة على ممارسة التقويم الذاتي للأداء ؛
- تطوير نظام للمعلومات لجمع الحقائق من أجل اتخاذ قرارات سليمة بشأن أي مشكلة ما ؛
- استخدام أساليب كمية في اتخاذ القرارات وذلك لزيادة الموضوعية والابتعاد عن الذاتية ؛
- ترسيخ ثقافة جودة الخدمة التعليمية بين جميع الأفراد كأحد الخطوات الرئيسة لتبني إدارة الجودة ، حيث أن تغيير المبادئ والقيم والمعتقدات التنظيمية السائدة بين أفراد المؤسسة الواحدة يجعلهم ينتمون إلى ثقافة تنظيمية جديدة يلعب دورا بارزا في خدمة التوجهات الجديدة في التطور والتجويد لدى المؤسسات التربوية .

### المطلب الثالث : العوامل المؤثرة في جودة الخدمة التعليمية

تتمثل العوامل المؤثرة في جودة الخدمة التعليمية بالتعليم الجامعي فيما يلي <sup>1</sup>:

#### 1- عوامل متعلقة بالمؤسسة التعليمية

- 1-1 عوامل مادية : وتتمثل في الإمكانيات المادية المتاحة لدى المؤسسة التعليمية، مثل البنية التحتية والمباني المؤسس عليها ومرافقها الخدمية ، و الموارد المادية التي تحصل عليها المؤسسة لتوفير الأجهزة والأدوات اللازمة لتقديم الخدمة ، ولصيانتها بشكل دوري .
- 2-1 عوامل بشرية : وتتمثل في توافر أعداد كافية من القوى البشرية العاملة بالمؤسسة – سواء من الهيئة الإدارية أو التدريسية أو العمالة الخدمية – لتقديم الخدمة التعليمية دون وجود ضغوط في العمل اليومي ، واقتناعهم بأهمية تلبية احتياجات ورغبات الطلاب الدارسين بالمؤسسة باعتبارهم أهم العملاء المستفيدين منها ، وامتلاكهم مهارات التعامل الشخصي مع الطلاب .

<sup>1</sup> أسماء الهادي إبراهيم ، جودة الخدمة التعليمية في الدراسات العليا بكلية التربية ، مجلة تطوير الأداء الجامعي ، 2017 ، ص 130

3-1 عوامل تنظيمية : و تتمثل في القوانين و التشريعات و اللوائح و الإجراءات اللازمة للحصول على الخدمة التعليمية و مدى بساطتها و سهولة إجرائها و خلوها من الروتين و التعقيد ، و مدى توظيف التكنولوجيا وتقنياتها المستحدثة في تقديم الخدمة، بالإضافة إلى إجراءات تحسين الخدمة المقدمة و الارتقاء بها .

### 2- عوامل متعلقة بالطلاب الدارسين

و تتمثل في مدى احتياجات الطلاب و مدى تطلعاتهم و توقعاتهم في الخدمة المقدمة لهم، و أيضا مدى فهمهم لطبيعة الخدمة التعليمية و ما يجب عليهم القيام به حتى يتمتعون بأعلى مستوى من الخدمة التعليمية ، هذا بالإضافة إلى تأثيرهم بمستوى و نوع الخدمة التعليمية التي حصلوا عليها مسبقا في مؤسسات تعليمية أخرى .

### 3- عوامل بيئية و مجتمعية

و يقصد بها ما يمتلكه المجتمع المحيط بالجامعة من سمات و خصائص اقتصادية و اجتماعية وثقافية أيضا من هيئات و مراكز و مؤسسات تعليمية و غير تعليمية ، و التي قد تعد فرصا داعمة للخدمة التعليمية بالكلية أو قد تمثل تحديا أو تهديدا لها، فعلى سبيل المثال : عدم وجود كليات أو معاهد تقدم نفس الخدمة التعليمية التي تقدمها كلية ما في المحيط الجغرافي يمثل فرصة جيدة لتقديم الخدمة التعليمية بينما وجود مثل هذه الكليات و المعاهد يمثل تهديدا و تحديا لما تقدمه الكلية من خدمات تعليمية .

المبحث الثالث : مؤشرات جودة الخدمة التعليمية في ظل التحول الرقمي

يعد التحول الرقمي فرصة لتحسين جودة الخدمة التعليمية لتحقيق أقصى انتفاع للجامعة الجزائرية عامة و الهيئة التدريسية خاصة وذلك من خلال حرصهم على تطبيق مبادئ إدارة جودة الخدمة التعليمية لكسب رضا العملاء المستفيدين من الخدمات التعليمية (التلاميذ و الطلاب و أولياء أموهم) بل والعمل على إسعادهم.ومن خلال هذا المبحث سنحاول التطرق إلى مؤشرات جودة الخدمة التعليمية وأهم الدوافع والمبررات لتطبيقها

المطلب الأول: مؤشرات جودة الخدمة التعليمية ومجالاتها

يمكن تحديد مؤشرات الخدمة التعليمية في المجال التعليمي كالتالي<sup>1</sup>:

**المحور الأول :** معايير مرتبطة بالطالب : من حيث الانتقاء ، ونسبة عدد الطلاب إلى المعلمين ، ومتوسط تكلفة الطلاب و الخدمات التي تقدم لهم ، ودافعية الطلاب و استعدادهم للتعليم .

**المحور الثاني :** معايير مرتبطة بالمعلمين ، من حيث حجم الهيئة التدريسية ، و كفاءتهم المهنية ، و مدى مساهمة المعلمين في خدمة المجتمع، و احترام المعلمين لطلابهم

**المحور الثالث:** معايير مرتبطة بالمناهج الدراسية، من حيث أصالة المناهج و جودة مستواها، و محتواها والطريقة والأسلوب و مدى ارتباطها بالواقع والى أي مدى تعكس المناهج الشخصية القومية أو التبعية الثقافية .

**المحور الرابع :** معايير مرتبطة بالإدارة المدرسية ، من حيث التزام القيادات بالجودة و العلاقات الإنسانية الجيدة و اختيار الإداريين و تدريبهم .

**المحور الخامس:**معايير مرتبطة بالإدارة التعليمية ، من حيث التزام القيادات التعليمية بالجودة و تفويض السلطات، اللامركزية، تغيير نظام الاقدمية، العلاقات الإنسانية الجيدة ، و اختيار الإداريين و القيادات و تدريبهم

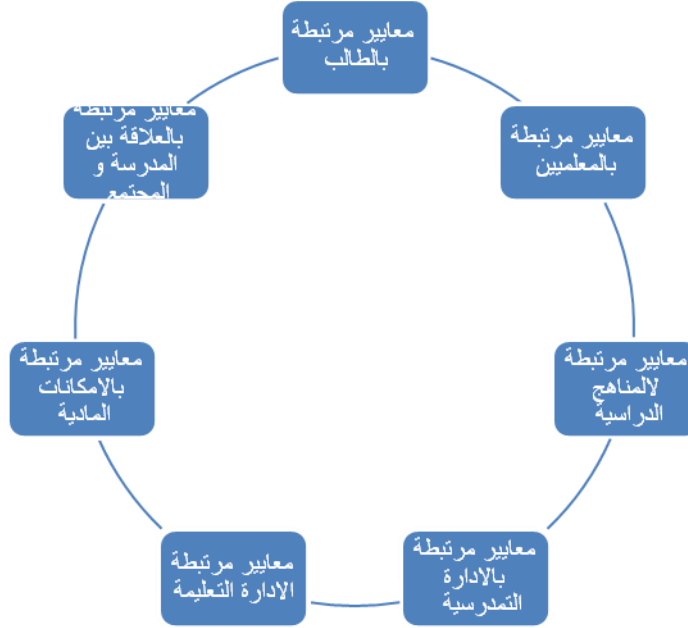
**المحور السادس:**معايير مرتبطة بالإمكانات المادية : من حيث مرونة المبنى المدرسي و قدرته على تحقيق الأهداف، و مدى استفادة الطلاب من المكتبة والأجهزة والأدوات ، و المساعدات و حجم الاعتمادات المالية .

<sup>1</sup> مدحت محمد أبو النصر، تطوير العملية -مدرسة المستقبل ، الأكاديمية الحديثة الكتاب الجامعي، الطبعة الاولى ، مصر ، 2016 ، ص 172

المحور السابع : معايير مرتبطة بالعلاقة بين المدرسة و المجتمع : من حيث وفاء المدرسة باحتياجات المجتمع المحيط و المشاركة في حل مشاكله ، وربط التخصصات بطبيعة المجتمع و حاجته ، و التفاعل بين المدرسة بمواردها البشرية و الفكرية، و بين المجتمع بقطاعاته الإنتاجية و الخدمية .

والشكل التالي يوضح هذه المؤشرات

الشكل رقم (01) : مؤشرات جودة الخدمة التعليمية



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على : مدحت محمد أبو ناصر، مرجع سابق.

المطلب الثاني: قياس جودة الخدمة التعليمية في قطاع التعلم العالي

1- طرق قياس و تقييم جودة التعلم العالي:<sup>1</sup>

- قياس الجودة بدلالة المدخلات : تعتبر المدخلات جودة التعليم و جوهره، وكثيرا ما تقاس الجودة بواسطة طريقة المدخلات، فإذا كان إنفاق مدرسة ما لكل طالب اكبر مما تنفقه مدرسة أخرى، فيفترض أن تكون أعلى جودة.
- قياس الجودة بدلالة العمليات : ركز المتخصصون في اقتصاديات التربية بشكل اكبر بالإضافة إلى الكثير من عناصر المدخلات على حجم الدراسة ، ونسبة المعلمين إلى الطلبة و مدة العام الدراسي و طول اليوم الدراسي وغيره من الأمور التي تقترب إلى المدخلات أكثر من اقتربها من العمليات .
- قياس الجودة بدلالة المخرجات : يركز هذا المدخل على نواتج التعليم و مخرجاته على اعتبارها مقياس جيد للجودة ، و يؤكد أهمية ما يتعلمه الطالب بالفعل بدل من تكلفة تربيته، فالمدارس التي توفر تعليم أعلى من كمية الموارد نفسها تعدل أفضل المدارس، ولقد رأى أغلبية أصحاب هذا المدخل أن التحصيل الدراسي هو أفضل مقياس للجودة .
- قياس الجودة وفقا لأراء الخبراء : يطلق على هذا المدخل مصطلح ( مدخل السمعة) وهو من المداخل التقويمية للجودة، وقد انتشر هذا المدخل في دراسات جودة البرامج لاسيما في التعليم العالي و يعتمد هذا المدخل على تقديرات الخبراء بوضع تقديرات جودة البرامج على اعتبارهم مؤهلين لاتخاذ مثل هذه الأحكام وفق معايير معينة.
- قياس الجودة بدلالة الخصائص الموضوعية : يؤكد أصحاب هذا المدخل أن أفضل طريقة لقياس الجودة هو محاولة بذل الجهد لاشتقاق خصائص موضوعية لعملية التربية و تحديدها، وعلى قدر توافر هذه الخصائص تكون جودة العملية التعليمية.

<sup>1</sup> رافدة الحريري، اقتصاديات و تخطيط التعليم في ضوء ادارة الجودة الشاملة، دار المناهج و التوزيع ، عمان، 2016، ص 12

المطلب الثالث: مبررات ودوافع الاهتمام بتطبيق جودة الخدمة التعليمية

إن الاختلاف في تحدد الدوافع و المبررات لتطبيق جودة الخدمة التعليمية في مؤسسات التعليم العالي بدا جليا ولكن بالرغم من ذلك نلاحظ أن هناك إجماع على العديد من الأسباب و الدوافع التي نذكر من أهمها<sup>1</sup>:

- المستجديات و التحديات التي تواجه التعليم العالي منة تعقد للبيئة التي تتواجد فيها مؤسسات التعليم الجامعي ؛
- الزيادة الكبيرة في أعداد الطلاب الملتحقين بمؤسسات التعليم الجامعي و خاصة في الدول النامية؛
- قناعة المسؤولين بان النجاح الاقتصادي يتطلب قوى عاملة ذات كفاءة و مستوى جيد؛
- مطالبة المنظمات المحلية و الدولية بتحسين المستوى و الخدمات المقدمة للمواطنين مع تجارب الحكومات لذلك ؛
- زيادة التنافس بين مؤسسات التعليم العالي الجامعي على استقطاب الطلاب و الحصول على الدعم المالي من الحكومات و الشركات و الوكالات الدولية ؛ ضف إلى ذلك مختلف المستجديات العالمية و الإقليمية التي فرضت تحديات و ادوار جديدة على الجامعات فأوجب هذا إعادة النظر في هيكله و بنوية الجامعات ؛
- بروز الكثير من المظاهر السلبية على مستوى الجامعات من بينها:
  - تدني مستوى الطلبة ؛
  - استهلاك الكثير من الوقت ؛
  - تخلي الكفاءات عن العمل لحساب بعض منظمات التعليم ؛
  - عدم رضا العميل .
- التحديات العلمية و التكنولوجيا : وذلك بظهور وسائط جديدة في التعليم عن طريق استخدام التكنولوجيا مثل تزايد استخدام الانترنت، ظهور المكتبات الرقمية، ظهور نظم جديدة للتعليم الجامعي عن بعد كالجامعات الافتراضية ؛
- التحديات السياسية : ظهور ديموقراطية التعليم الجامعي و التوسع في الفرص التعليمية و دعم الاستقلال الجامعي و ضمان الحريات الأكاديمية لكل الفئات الجامعية ؛
- التحديات الاقتصادية : كخصخصة التعليم الجامعي ، واهتمام الشركات متعددة الجنسيات بالجامعات و تطبيق المعايير الاقتصادية و ظهور نماذج جديدة في إدخال البعد الاقتصادي في عملية التعليم الجامعي بالإضافة إلى محاولات البحث عن مصادر جديدة للتمويل؛

<sup>1</sup> الكر محمد ، الجودة الشاملة في التعليم العالي :مبررات التبنى ومعوقات التطبيق ،الجلفة ،لم يتم ذكر الباقي ، متاح على الرابط

<https://www.asjp.cerist.dz/en/article/113403>

- التحديات الإعلامية و الثقافية : تزايد التقارب بين الجامعات ووسائل الإعلام وزيادة الاهتمام بوسائل الإعلام التربوي و التقارب الثقافي و السلام العالمي و ضرورة الحفاظ على الهوية و القيم؛

في حين يرى آخرون أن تزايد الاهتمام بجودة الخدمة التعليمية في مؤسسات التعليم العالي يأتي كنتيجة حتمية لتزايد السلبيات و التأخر الذي يعيشه التعليم العالي و الجامعي خاصة في العالم العربي و في ظل التوجه نحو تدويل التعليم العالي و ظهور المنظمات و المعايير و المقاييس الدولية الخاصة بالتعليم العالي وجودته بالإضافة إلى مختلف التصنيفات الصادرة عن مختلف المراكز و المنظمات المختصة و ذلك وفقا لمعايير و شروط لا تستجيب إلا لمعيار الجودة، وعليه فان هناك الكثير من المبررات التي تدفع بمؤسسات التعليم العالي إلى تبني نظام جودة الخدمة التعليمية و تجاوز السلبيات و مواجهة التحديات .

### خلاصة الفصل :

من خلال هذا الفصل تمت تغطية اغلب الجوانب النظرية المتعلقة بجودة الخدمة التعليمية حيث حاولنا تحديد مفهوم جودة الخدمة التعليمية مع ذكر خصائصها و دواعي تعزيزها في قطاع التعليم العالي و البحث العلمي مع إبراز أهدافها وأهميتها إضافة إلى متطلباتها و شروط تحقيقها و كذا تم التعرف على أهم العوامل المؤثرة فيها و المتمثلة في عوامل متعلقة بالمؤسسة التعليمية، عوامل متعلقة بالطلاب الدارسين و عوامل بيئية و مجتمعية، و أيضا تم إبراز مؤشرات جودة الخدمة التعليمية و مجالاتها مع ذكر طرق قياسها؛ وفي الأخير تم التطرق إلى أهم دوافع و مبررات الاهتمام بتطبيق جودة الخدمة التعليمية .

## الفصل الثاني:

الرقمنة كألية لتحقيق جودة الخدمة  
التعليمية في الجامعات الجزائرية

لقد ساهمت الرقمنة في عصرنة العديد من القطاعات وبات إدماجها واجب ويعتبر قطاع التعليم العالي من بين هذه القطاعات التي تبنت الرقمنة من أجل حداثة وعصرنة مختلف الوظائف التي تقوم بها، من أجل تطوير التعليم العالي والبحث العلمي والمرونة والسرعة في أداء المهام، وكذلك الارتقاء بالجامعة الجزائرية إلى مصاف الجامعات الكبرى فالرقمنة في العملية التعليمية أمر ضروري للنهوض بمستوى الجامعات الجزائرية و تحسين جودة التعليم العالي و البحث العلمي وهي ضرورة حتمية في المؤسسات التعليمية خاصة مؤسسات التعليم العالي.

وعلى ضوء ما تقدم سنحاول في هذا الفصل توضيح مفهوم الرقمنة من خلال التطرق إلى المباحث التالية:

المبحث الأول : ماهية وأهمية الرقمنة في ظل الاقتصاد الرقمي

المبحث الثاني : دور الرقمنة في تحقيق جودة الخدمة التعليمية

المبحث الثالث: الرقمنة في الجامعات الجزائرية "معيقات- تحديات – تطبيقات"

المبحث الأول: ماهية وأهمية الرقمنة في ظل الاقتصاد الرقمي

لتعزيز جودة الخدمة التعليمية في ظل الأزمات مثل جائحة كورونا التي تسببت في غلق الجامعات لعدة أشهر أصبح من الضروري الاعتماد على الرقمنة من أجل تطوير خدمات قطاع التعليم العالي و البحث العلمي لضمان استمرارية العملية التعليمية للطلاب في مثل هذه الأزمات و ذلك بفضل التقنيات الرقمية التي جعلت هذه العملية أكثر سهولة ، فهي تعتمد بالدرجة الأولى على استخدام : الحاسوب ، الانترنت والتطبيقات للتحول من التعليم الورقي الى التعليم الرقمي .

سنترك في هذا المبحث إلى ماهية الرقمنة و عناصرها و مكوناتها في ظل الاقتصاد الرقمي

المطلب الأول: نشأة ومفهوم الرقمنة

### 1- نشأة الرقمنة

تعود بدايات الرقمنة الى عام 1960 عندما تم تطوير أول حاسوب شخصي، فمند ذلك الحين تطورت التقنية وانتشرت في جميع أنحاء العالم. ومن أبرز التطورات التي شهدتها الرقمنة هو انتشار الانترنت في الثمانينات والتسعينات من القرن الماضي وهو الأمر الذي سهل تبادل المعلومات والتواصل على مستوى عالمي، حيث أخذت الرقمنة بتغيير الطريقة التي يعيش بها العالم مع معظم جوانبها الاقتصادية والاجتماعية، وأصبح من النادر أن تجد شخصا ليس له علاقة "بالرقمنة" من قريب أو من بعيد.<sup>19</sup>

يرجع مفهوم الرقمنة الى تطورات تاريخية عديدة في مرافق و مؤسسات المعلومات، لتسيير بعض الأنشطة المكتبية بعد إدخال الحاسب الآلي فيها في كل من الولايات المتحدة الأمريكية و بريطانيا، منذ الخمسينيات حسب هرتر من خلال النتائج المحققة لإخفاء السجلات البطاقية الورقية لتحل محلها السجلات الالكترونية والتي تسمح للمكتبات المشاركة في شبكات السجلات و تبادلها لتحل محلها السجلات الالكترونية وفي مجال الفهرسة التعاونية ، وكذلك في الاعارات بين المكتبات حسب مشروع المكتبة الكونية مفاده توحيد الفهارس و نصوصها في كل مكتبات العالم من طرف القوى العظمى الغربية أو ما تعرف بمجموعة السبعة في جويلية 1994

بغرض جعل كل المصادر قابلة للبحث فيها عبر شبكة الانترنت باعتبارها فضاء للمعلومات و المعرفة في المكتبات، ليمتد بعدها إلى اجتماعات عديدة بين القوى العظمى، لرقمنة المكتبات بتكثيف الربط الرقمي بين مختلف المكتبات بنية توسيع المعرفة إلى أوسع الحدود، وجاء بعد العديد من الاجتماعات بين هذه القوى

<sup>19</sup>أبو بكر سلطان أحمد، الرقمنة إلغاء الحواجز بين البشر وتقنية المعلومات، مجلة القافلة، المجلد 18، دون ذكر العدد، السعودية، نوفمبر 2019، ص 11.

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 لنازا التابعة لوزارة الدفاع ، ليشمل هذا المشروع إقامة مكتبات رقمية تساهم في البحث العلمي للتعليم العالي بدعم من المؤسسات الفاعلة في الولايات المتحدة الأمريكية.

انتقلت بعدها إلى أوروبا بمشاريع مماثلة أطلق عليها اسم ذاكرة ميموريا ، بمشاركة المكتبة الوطنية (واكسفورد تاست أرشيف ) و معهد (تولون) للأبحاث العلمية و المؤسسات في المعلوماتية ، أو ما يعرف بالتوجه نحو حفظ الإنتاج الفكري الإلكتروني لقطاعات نوعية وموضوعية، لتربط بعدها بمكتبات العديد من الدول المتقدمة من خلال مشروعات عملاقة للمكتبات الرقمية.<sup>20</sup>

ومن بين الدول التي تبنت الرقمنة كنظام قائم بذاته في المعاملات المالية ما يلي:<sup>21</sup>

- الصين: في عام 2013 أطلقت الصين مبادرة "الدفع الرقمي" (Digital Payment) التي تهدف لتحويل النظام المالي في البلاد إلى الرقمنة. وتعتبر شركة "إلي بي" (Alipay) و"ويشات باي" (WechatPay) من أشهر الخدمات الرقمية في الصين؛

- الهند: في عام 2016 أعلنت الحكومة الهندية عن إطلاق مبادرة "المحفظة الرقمية" (Digital Wallet) التي تهدف إلى تشجيع المواطنين على استخدام الدفع الإلكتروني والمحافظ الرقمية في المعاملات المالية؛

- كوريا الجنوبية: في عام 2011 أطلقت مبادرة "المجتمع الذكي المالي" (Smart Financial Community) التي تهدف لتحويل النظام المالي في البلاد إلى الرقمنة. وتعتبر شركة "سامسونجباي" (Samsungpay) و"لوتيباي" (LottePay) من أشهر الخدمات المالية الرقمية في كوريا الجنوبية؛

- الولايات المتحدة الأمريكية: في عام 2014 أعلنت الحكومة الأمريكية عن مبادرة "المصرفية الرقمية" (Digital Banking) التي تهدف إلى تشجيع المواطنين على استخدام الخدمات الرقمية في المعاملات المالية؛

- المملكة المتحدة: في عام 2018 أعلن بنك إنجلترا عن خطته لإطلاق نظام الدفع الرقمي (Digital Payment) الذي يهدف إلى تحويل النظام المالي في المملكة المتحدة إلى الرقمنة .

وتتباين سنوات اعتماد الرقمنة في هذه الدول ولكن جميعها بدأت في تطوير الخدمات المالية الرقمية في العقد الأخير.

<sup>20</sup> احمد الكبسي ، تطور النظم الالية في المكتبات من الحوسبة الى الرقمنة الافتراضية ، العربية 300. العدد 29، 2008 ، ص6  
<sup>21</sup> حسين بوحامي والطاهر شليغوم، دور الرقمنة في تسهيل العمليات المالية، مذكرة لنيل شهادة الماستر، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، المركز الجامعي عبد الحفيظ بو الصوف-ميلة، الجزائر، 2022-2023، ص 15.

2- مفهوم الرقمنة

لغة: تدل كلمة رقم في المعاجم اللغوية العربية على جملة من المعاني أهمها التعجيم والتبيين والكتابة والقلم والخط، ويقول ابن منظور "الرقم والترقيم تعجيم الكتاب، ورقم الكتاب يرقمه رقما أعجمه وبينه، وكتاب مرقوم، أي قد بينت حروفه بعلامتها من التنقيط وقوله عز وجل "كتاب مرقوم" كتاب مكتوب والمرقم القلم...والرقم: الكتابة و الختم.. والرقم: ضرب مخطط من الوشي.. ورقم الثوب يرقمه رقما ورقمه خطه<sup>22</sup>.

اصطلاحا: الرقمنة هي عملية تحويل مصادر المعلومات على اختلاف أشكالها من (الكتب والدوريات والتسجيلات الصوتية والصور والصور المتحركة وغيرها) إلى شكل مقروء بواسطة تقنيات الحاسبات الآلية عبر النظام الثنائي (البيئات) والذي يعتبر وحدة المعلومات الأساسية لنظام المعلومات، وتحويل المعلومات إلى مجموعة من الأرقام الثنائية، ويتم القيام بهذه العملية بفضل الاستناد إلى مجموعة من التقنيات والأجهزة<sup>23</sup>.

كما يقصد بها "التحويل من أسلوب التعامل من المعلومات على أساس تناظري Analogie إلى أسلوب رقمي Digital و رقمنة المعلومات أيضا أي تحويل المعلومات (نص أو صورة أو صوت) إلى موجات كهربائية مرقمة مما يسهل عملية إرسالها وتخزينها ومعالجتها وضغطها"<sup>24</sup>.

وتعرف اليونسكو الرقمنة على أنها "إنشاء مواد رقمية من أصول مادية وتناظرية بواسطة كاميرات ماسحة أو أجهزة إلكترونية أخرى، إذ يشمل المحتوى الرقمي إنشاء وتبادل المحتوى والوصول إليه بأشكال رقمية، بما في ذلك الدورات عن طريق الانترنت وأشرطة الفيديو والمكتبات والنصوص الرقمية والألعاب والتطبيقات"<sup>25</sup>.

من خلال التعاريف السابقة يمكن القول أن الرقمنة هي عملية تحويل المعلومات و الملفات و الوثائق والسجلات من الطبيعة الورقية إلى الطبيعة الرقمية.

<sup>22</sup> هشام بن دادى وعبد القادر معمور سعيدات، رقمنة الخدمة العمومية ومبدأ قبليية المرفق العمومي للتكيف، مذكرة ماستر، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة قاصدي مرياح-ورقلة، الجزائر، 2021-2022، ص 12.

<sup>23</sup> سراب جبار خورشيد، الرقمنة والتراث الرقمي، مجلة كلية المأمون، عدد خاص، الجامعة المستنصرية-العراق، 2023، ص 306.

<sup>24</sup> رضوان بلخيري، مدخل إلى الاتصال المؤسسي، دار قرطبة للنشر والتوزيع، الجزائر، 2015، ص 176.

<sup>25</sup> نغم حسين نعمة وآخرون، تسخير الرقمنة لتحقيق أهداف التنمية المستدامة 2030/تجربة إمارة دبي، المجلة العراقية لبحوث السوق وحماية المستهلك، المجلد 11، العدد 1، العراق، 2019، ص 103.

3- خصائص الرقمنة

تميزت الرقمنة بمجموعة من الخصائص أهمها<sup>26</sup>:

- الذكاء الاصطناعي : ما يميز التكنولوجيا الرقمية هو تطوير المعرفة و تقوية فرص تكوين الموارد البشرية من اجل الشمولية و التحكم في عملية الإنتاج ؛
- التفاعلية : فمستعمل التكنولوجيا الرقمية يمكن أن يكون مستقبلا و مرسلا في أن واحد، أي يستطيعون تبادل الأدوار، هذا ما يؤدي إلى خلق نوع من التفاعل بين الأنشطة ؛
- اللاتزامنية : أي إمكانية استعمال الرسالة في أي وقت يناسب المستخدم ؛
- اللامركزية: وهي خاصية تسمح باستقلالية الرقمنة، فالانترنت مثلا تتمتع بالاستمرارية في عملها فلا يمكن لأي جهة على مستوى العالم أن تعطلها ؛
- قابلية التوصيل : وتعني إمكانية الربط بين الأجهزة الاتصالية المتنوعة ؛
- قابلية التحرك و الحركية : أي انه يمكن للمستخدم أن يستفيد من خدمات الانترنت أثناء تنقلاته من خلال الاتصال مثلا : الحاسب الآلي النقال، الهاتف المحمول .. الخ ؛
- قابلية التحويل : كتحويل الرسالة المرئية إلى رسالة مسموعة أو مطبوعة أو مقروءة ؛
- اللاجماهيرية: أي إمكانية توجيه الرسالة إلى فرد واحد أو جماعة معينة ؛
- الشيوع والانتشار: وهو قابلية هذه التقنيات للتوسع لتشمل مساحات غير محدودة من العالم ؛

4- أهداف الرقمنة

لماذا نرقمن؟ هذا السؤال يستدعي تحديد الأهداف التي نسعى إليها من وراء عملية الرقمنة. وهي عدة أهداف تتوزع على المستويات التالية<sup>27</sup>:

- الحفظ: حيث أن الوسائط الرقمية تعد أقل عرضة للتلف والضرر مقارنة بالوسائط الورقية التي تتعرض لعدة أخطار؛
- التخزين: أما بخصوص التخزين فإن قرص مضغوط يمكنه تخزين آلاف الصفحات فما بالك بقرص رقمي dvd، إذا الرقمنة توفر علينا الكثير من المساحات؛

<sup>26</sup> اوماحي عائشة ود مصطفى بواوي، دور التكنولوجيا الرقمية في تنمية الموارد البشرية (الواقع والمأمول)، مجلة دفاتر السياسة والقانون

المجلد 11، العدد 01، الجزائر، جانفي 2019، ص 196-197

<sup>27</sup> سهيلة مهري، المكتبة الرقمية في الجزائر، رسالة ماجستير في علم المكتبات، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة منتوري-

قسنطينة، الجزائر، 2005-2006، ص: 82-83.

- الأقسام: من خلال الشبكات وخصوصا شبكة الانترنت سمحت الرقمنة الاطلاع على نفس الوثيقة من قبل مئات الأشخاص في نفس الوقت؛
- سرعة الاسترجاع وسهولة الاستخدام: تتميز النظم الرقمية بسرعة كبيرة في الاسترجاع، حيث أنه عندما تحول المواد المكتبية والوثائقية إلى الشكل الرقمي يمكن للمرء استرجاعها في ثواني بدلا من عدة دقائق.

المطلب الثاني: أشكال وفوائد الرقمنة

1- أشكال الرقمنة

تأخذ الرقمنة عدة أشكال منها:<sup>28</sup>

1-1 الرقمنة في شكل صورة: تمثل مساحة كبيرة من حيث الاستعمال في التخزين وتشمل كلا من الكتب والمخطوطات القديمة وخاصة في دراسة القيم الفنية لا النصية، وتشمل عدة نقاط تدعى بيكسال وهي :

- أحادي بايت 1 أبيض وأسود: تمثل ببايت واحد بقيمتين أبيض وأسود، وهي طريقة جد اقتصادية من ناحية الحفظ وسهلة التطبيق على الوثائق الحديثة وشديدة الوضوح وصعبة في التعامل مع الوثائق القديمة، التي تعرضت للرطوبة والتلف لقراءتها من طرف الماسح الضوئي؛

- 8 بايت لصورة مستوى رمادي: يتطلب عدد كبير من البيكسال لمساحة أكبر على مستوى الذاكرة وهي تحفظ الوثائق القيمة جدا عكس أحادي بايت؛

- 24 بايت أو أكثر لصورة ملونة: هو الآخر يتطلب عدد كبير من البيكسال لمساحة كبيرة في الذاكرة، إلا أنه يختلف عنه كون أن كل 1 بيكسال يقابله في الترميز ثلاثة ألوان (أحمر، أخضر، أزرق) وكل لون يرمز له بعدد معين من البتات، وهذا لنوع حجم الملفات الكبيرة جدا مقارنة بالنوعين السابقين.

2-1 الرقمنة في شكل نص: يسمح بالبحث داخل النص مباشرة مع الوثائق الالكترونية بواسطة برمجية التعرف الضوئي على الحروف بداية من وثيقة في صورة مرقمة، التي تقوم بتحويل النقاط المكونة للصورة إلى رموز وعلامات وحروف مع إمكانية تعديل وتصحيح الخطأ؛

3-1 الرقمنة في شكل اتجاهي: ويعتمد على العرض باستعمال الحسابات الرياضية خاصة في مجال الرسوم بوجود الحاسب الآلي، وبتحويل من شكل ورقي إلى شكل اتجاهي وهي عملية طويلة ومكلفة.

<sup>28</sup> هشام بن دادي وعبد القادر معمر سعيدات، مرجع سابق، ص: 14، 15.

2- فوائد الرقمنة

للرقمنة العديد من الفوائد الموجهة لتحسين الأداء وجودة الخدمات للجُمهور والعملاء للمؤسسات العامة والخاصة وحتى الشركات نذكر منها:

1-2 الفوائد الاقتصادية: نذكر هنا ما يلي<sup>29</sup>:

- توفير المال والوقت والجهد على جميع الأطراف المتعاملة إلكترونياً، وتوفير مصاريف مالية كبيرة كانت تصرف أثناء العمل بالحكومة الإلكترونية؛
- مساندة برامج التطوير الاقتصادي، وذلك عن طريق تسهيل التعاملات بين القطاع الحكومي والقطاع الخاص، وبالتالي زيادة العائد الربحي؛
- إتاحة فرص وظيفية جديدة في مجالات جديدة مثل إدخال البيانات، وتشغيل وصيانة البنية التحتية وأمن المعلومات؛
- توحيد الجهود تحت بوابة إلكترونية واحدة، بدلاً من تشتيت الجهود وازدواجية بعض الإجراءات في الحكومة التقليدية؛
- فتح قنوات استثمارية جديدة من خلال التكامل بين الحكومة الإلكترونية والتجارة الإلكترونية وذلك عن طريق استخدام نفس التطبيقات والتقنيات والتبادل الداخلي للبيانات.

2-2 الفوائد الإدارية: تتمثل في<sup>30</sup>:

- تنظيم العمليات الإنتاجية وتحسين الأداء الوظيفي؛
- القضاء على البيروقراطية والروتين الذي يوجد في الحكومة التقليدية؛
- الشفافية في التعامل وإلغاء الوساطة والمحسوبية والمجاملة؛
- اختصار الهرم الإداري التسلسلي الطويل الذي عادة ما يتبع في الحكومة التقليدية، والإسراع في تنفيذ الإجراءات الإدارية واختصارها؛
- تنظيم قواعد عمل جديدة وبيئة عمل جديدة مختلفة تماماً عن بيئة الحكومة التقليدية؛
- مفهوم إداري جديد يمثل العمل بروح الفريق الواحد وتوحيد الجهود.

<sup>29</sup> مريم خالص حسين، الحوكمة الإلكترونية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العراق، 2013، ص 446.

<sup>30</sup> صباح شارف ومرؤى كشرود، دور الرقمنة في عصنة الإدارة الجزائرية، مذكرة لنيل شهادة الماستر، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة العربي التبسي-تبسة، الجزائر، 2019-2020، ص 14.

3-2 فوائد اجتماعية: وتمثل في<sup>31</sup>:

- إيجاد مجتمع معلوماتي قادر على التعامل مع المعطيات التقنية ومواكبة عصر المعلومات؛
- تسهيل وسرعة التواصل الاجتماعي من خلال التطبيقات الالكترونية الكثيرة كالبريد الالكتروني؛
- تفعيل الأنشطة الاجتماعية المختلفة عن طريق استخدام التطبيقات الالكترونية الكثيرة.

المطلب الثالث: عناصر الرقمنة ومكوناتها

### 1- عناصر الرقمنة

للرقمنة عدة عناصر من أهمها ما يلي:<sup>32</sup>

- الترميز الرقمي: ويعتبر القاعدة الثنائية في مجال الرياضيات حيث يعمل على مسك المعلومة بأشكالها (المختلفة) (النصوص، الصورة، الصوت) ووضعها على الخط ليتقبلها جهاز الكمبيوتر أثناء عملية معالجتها على شكل نماذج خاضعة لإرادة الشخص المستخدم، من ثم إخراجها على شكل معان جديدة مختلفة عما كانت عليه، وقد تعدت هذه الخدمة التقنية ليتم إرسال المعلومة رقمياً وإخضاعها للمعالجة الآلية أيضاً؛
- أنظمة التراسل الرقمي: ونعني به أنظمة التراسل (الليزر، وصناعة الألياف البصرية، والمضخات البصرية) التي تساعد على استعمال أنظمة تراسل بصرية جديدة، حيث تم استخدامها في شبكات النفاذ لما تمتاز به هذه الأنظمة من درجة عالية من الذكاء، تمكن المشغل أو المستخدم لها من التحكم بها وصيانتها واستغلالها بالشكل الأمثل، إضافة لما تمتاز به من مستوى تأمين رفيع؛
- شبكات النفاذ الرقمي: وهي شبكات تعتمد على الكوابل ومن أهمها جهاز DLS الذي يعتمد على تقنيات الترميز حيث يستخدم في أنظمة التلفزة عن طريق خط مشترك ذو جودة عالية، وجهاز المحول Modem وتعد هذه الكلمة اختصاراً لكلمتي Modulator وDemodulator وتعنيان المعدل ومزيل التعديل ووظيفتها تتلخص بتحويل الإشارات الرقمية المعبرة عن الصوت المنقولة والتي تمثل مخرجات جهاز الإرسال الرقمي إلى إشارات تناظرية يمكن نقلها عبر الخطوط التلفزيونية السلكية، بحيث تسمح هذه التقنيات في عملية التبادل؛

<sup>31</sup> مريم خالص حسين، مرجع سابق، ص 446.

<sup>32</sup> عبير الرحباني، الاعلام الرقمي (الالكتروني)، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2012، ص 52.

- انظمة التحويل: حيث تعتمد هذه الأنظمة على آليات مراقبة ذات جدوى عالية تؤمن التقارب بين المعلومة المرسله والمعلومة المستقبلية، لما تمتاز به من سرعة كبيرة في تدفق المعلومات؛
- شبكات الهاتف المحمول: وتعرف بشبكات الجيل الخامس الذي يشهده القرن الحادي والعشرين، حيث تعتمد استخدام عملية ترميز أحادية لكل مكالمة وبسرعة عالية تصل إلى 2 ميغا بايت في الثانية؛
- تقنيات البث الإعلامي: وهي المرحلة التي توصلت إليها التطورات في السنوات الأخيرة بدمج الشبكة العنكبوتية بشبكات الكوابل التلفزيونية وغيرها، لتحقيق الإرسال الرقمي الذي يوفر خدمة التلفزة التفاعلية كنقل البرامج المتلفزة وتسجيلها رقميا وخدمة الفيديو.

### 2- مكوناتها

تتكون الرقمنة من :

1-2 الحاسوب : وهو عبارة عن آلة، تقوم بأداء العمليات الحسابية والمنطقية، على البيانات الرقمية بوسائل تكنولوجية، وتتم تحت تحكم البرامج المخزنة بها

2-2 البرمجيات : أما التركيبة الثانية فتتمثل في البرمجيات، وهو مصطلح عام يطلق على مجموعة البرامج والتعليمات، التي يمكن تشغيلها في الحاسوب، وبدونها يتعذر للمستخدم التعامل مع الحاسوب، وهناك نوعان من البرمجيات :

- برمجيات النظم : تهتم بالتحكم في معدات الحاسوب ليقوم بعمله على أكمل وجه مثل لغات البرمجة
- البرمجيات التطبيقية: وهي عبارة عن أي برنامج تمت كتابته ليقوم بعمل معين، مثل برنامج معالجة النصوص، برامج الجداول الالكترونية، برامج قواعد البيانات و برامج المحاسبة

3-2 الاتصالات : وهي عملية تساعد المرسل على إرسال المعلومات، أي كان أصلها وبأي صورة ممكنة إلى واحد أو أكثر من المرسل إليهم، بأي وسيلة من وسائل النظم الكهرومغناطيسية، والاتصالات الحديثة : هي الاتصالات المعتمدة على الأقمار الصناعية و الحاسبات الالكترونية المتفوقة و الذكاء الاصطناعي، وتعتمد الاتصالات على الشفهيية الالكترونية، كالمؤتمرات المصورة، والتلفزيون التفاعلي والتعليم بواسطة الحاسب، والترجمة الفورية التي تؤهل الاتصالات الحديثة لتقديم الشفهيية الالكترونية كإحدى السمات الرئيسية لعالم الغد .

4-2 الكترونيات المستهلك : هي الدخيل الجديد، أو المكون الثالث للرقمنة بالإضافة إلى الحاسوب والاتصالات، وتستخدم بشكل أساسي لتلبية رغبات الأفراد ومتطلباتهم<sup>33</sup>.

#### 5-2 الأفراد :

- المستخدمون النهائيون : هم الأفراد الذين يستخدمون النظام أو المعلومات التي ينتجها النظام مثل المديرون، المحاسبون، العملاء.. الخ ، وعلى هذا الأساس أن معظمنا مستخدمين النظام.
- الاختصاصيون الفنيون : هم المسؤولون عن تشغيل و استدامة النظام، والذين يقومون بتطوير وتشغيل و إدارة نظام المعلومات فنيا، ومنهم محللو النظم و مطورو البرامج و مشغلو النظام من العاملين .

6-2 قواعد البيانات : هي مجموعة بيانات مرتبطة مع بعضها أو المعلومات المخزونة على أجهزة ووسائل خزن البيانات ، مثل مشغل الأقراص الصلبة للحاسوب و الأقراص المرنة أو الأشرطة ، وقد تكون قواعد البيانات متعلقة بسجلات المخزون في الشركة، والأوقات القياسية لأنواع مختلفة من العمليات و بيانات تتعلق بالتكاليف أو المعلومات تخص احتياجات الزبائن وغيرها.<sup>34</sup>

<sup>33</sup> دبله عبد العالي ، مرابط عياش عزوز، تكنولوجيا المعلومات والكفاءة المهنية للعامل ، مجلة العلوم الاجتماعية ، العدد 17 ، الجزائر، 2016 ، ص 17-18

<sup>34</sup> الميلود سحانين، مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق ابعاد التنمية المستدامة، اطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص ادارة اعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية و علوم التسيير، جامعة الجليلي ليايس-سيدي بلعباس- الجزائر، 2017، ص 34

### المبحث الثاني: دور الرقمنة في تحقيق جودة الخدمة التعليمية

من بين السياسات الحديثة التي تبنتها الجامعة الجزائرية من اجل النهوض بقطاع التعليم العالي و البحث العلمي و دعم برامجه و مخططاته هي التعليم الالكتروني أ و رقمنة قطاع التعليم العالي و البحث العلمي الذي تزايد الاهتمام به في الآونة الأخيرة و ذلك لضمان تحسين جودة الخدمة التعليمية معتمدة في ذلك على استخدام تقنيات حديثة و وسائل حديثة و مواقع التواصل مما مكن الطلبة من التفاعل مع المناهج الدراسية و التواصل مع الأستاذ عن بعد في أي زمان و مكان دون التنقل للجامعة و هذا ما يسمى بالعوامة التي جعلت العالم كقرية صغيرة بفضل تطور تكنولوجيا الإعلام و الاتصال.

سنسلط الضوء في هذا المبحث على دور الرقمنة و مساهمتها في تحقيق جودة الخدمة التعليمية و آليات تحقيقها في ظل الجامعة الرقمية .

### المطلب الأول: مفهوم الرقمنة في قطاع التعليم العالي

#### 1- تعريف الرقمنة في قطاع التعليم العالي

لقد وفرت تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات الكثير من الجهد و الوقت لمستخدميها بفضل خصائصها التقنية، التي تسمح بتخزين، معالجة، استرجاع و نقل الملفات بكل مرونة، الأمر الذي جعل اغلب المؤسسات تسعى لامتلاكها ، و الجامعة على غرار الكثير من هذه المؤسسات، تعمل على الاستفادة من هذه التقنية و دمجها في عملياتها التعليمية.<sup>35</sup>

الرقمنة في قطاع التعليم العالي تشير إلى إدراك التغيير التنظيمي من خلال طرق قائمة على التكنولوجيا الرقمية و نماذج الأعمال التي تهدف إلى التحسين من أداء المؤسسة و من تقديم خدمة زبائن أحسن.<sup>36</sup>

ويقصد بها كل ما يستخدم في مجال التعليم العالي من تقنيات المعلومات و الاتصالات و التي تستخدم بهدف تخزين، معالجة، استرجاع و نقل المعلومات من مكان إلى آخر، مما عمل على تطور و تجويد العملية التعليمية بجميع الوسائل الحديثة كالحاسب الآلي و برمجياته، تقنيات شبكة الانترنت كالكاتب الالكتروني، قواعد البيانات، الموسوعات، الدوريات، المواقع التعليمية، البريد الالكتروني و التعليم عن بعد .<sup>37</sup>

<sup>35</sup> بريزة بوزعيب، الرقمنة و دورها في عصرنة التعليم العالي في الجزائر، مجلة جودة الخدمة العمومية للدراسات و السوسيولوجيا و التنمية

الإدارية ، المجلد 05 ، العدد 02 ، الجزائر ، 2022، ص 69

<sup>36</sup> صلاح الدين ثامري و عبد الحميد رولامي، الرقمنة في قطاع التعليم العالي، مداخلة مقدمة ضمن الملتقى الوطني حول: أهمية رقمنة التعليم في

الجامعات لتعزيز جودة التكوين قطاع التعليم العالي، الرقمنة في قطاع التعليم العالي، الجزائر، 2023/05/11، ص 106.

<sup>37</sup> شريفة سوماتي، تحديات رقمنة قطاع التعليم العالي و البحث العلمي، مجلة معالم للدراسات القانونية و السياسية، المجلد 07، العدد 01،

الجزائر، 2023، ص 63

و عرفه آخرون انه : ذلك التعليم الذي يعتمد على استخدام الوسائط الالكترونية في الاتصال بين المعلمين و المتعلمين و المؤسسة التعليمية .<sup>38</sup>

وبمعنى آخري استخدام تقنيات الكترونية حديثة في قطاع التعليم العالي و البحث العلمي

### 2- مبررات رقمنة التعليم الجامعي :

من أهم المبررات نذكر مايلي<sup>39</sup>:

- إيجاد طرق مميزة لعرض المناهج عبر شبكة الانترنت؛
- إيجاد الحلول لمشكلة الأعداد الكبيرة للطلاب؛
- الاتصال الحقيقي وإمكانية الوصول للمناهج في أي وقت؛
- تعدد مصادر المعرفة نتيجة الاتصال بالمواقع المختلفة على الانترنت؛
- تحقيق الاتصال التفاعلي بين الطلاب مما يحقق التوافق بين فئات الطلاب؛
- تعمل على الاستجابة لكافة متطلبات الجمهور، كما وتؤمن المهام، والانضباط، والأهداف مع التعريف على طريقة التواصل من خلال الطرق التي يحتاجها الطالب للنجاح؛
- التقييم الفوري و السريع و التعرف على النتائج و تصحيح الأخطاء .

<sup>38</sup> د محديد ليلي، الرقمنة كألية لتحقيق الجودة في عملية التعليم العالي ، مجلة السياسة العالمية ، المجلد07 ، العدد02 ، 2023 ، ص 737

<sup>39</sup>أماني محمود علي السيد، مقتضيات الرقمنة واقتصاديات المعرفة، مجلة كلية التربية، العدد 199، مصر، 2022، ص 200.

المطلب الثاني: مساهمة الرقمنة في عصرنة التعليم العالي

1- مساهمة الرقمنة في عصرنة قطاع التعليم العالي و البحث العلمي: <sup>40</sup>

تتيح الرقمنة إمكانية تحويل النصوص والصور والصوت ومختلف البيانات إلى موارد رقمية، ومن ثم معالجتها وتخزينها أو مشاركتها وتداولها متى كانت الحاجة إلى ذلك، وهكذا يمكن للرقمنة أن تساهم في عصرنة قطاع التعليم العالي و البحث العلمي على عدة مستويات كما سنوضحه في ما يلي:

- وسيلة فعالة لربح الوقت والجهد، وذلك من خلال الاستعاضة عن استعمال الكتابة الورقية بإنجاز الأعمال والتمارين والتقارير وكتابة الدروس؛
- إمكانية تلقي بعض المضامين دون الحاجة إلى الحضور الفعلي إلى المؤسسة الجامعية؛
- سهولة تواصل الطلبة فيما بينهم وتفاعلهم المثمر مع بعضهم من خلال منتديات النقاش ومختلف وسائل التواصل الاجتماعي؛
- سهولة التواصل مع الأساتذة الذين بإمكانهم تأطير الطلبة وتتبع أعمالهم وفحصها سواء من خلال تطبيقات التواصل الفورية أو عن طريق البريد الإلكتروني؛
- إمكانية إجراء بعض الاختبارات والتقييمات إلكترونياً؛
- تعزيز من فرص التعليم وتحسن من نتائج العملية التعليمية ، وتؤدي إلى شمولية التعليم ؛
- كسب الطلبة مهارات التعامل مع الأجهزة المتنوعة والبرامج الإلكترونية.

<sup>40</sup> شريفة سوماتي، 2023، مرجع سابق، ص: 64-65

وعموما يظهر أثر الرقمنة على جودة العملية التعليمية من خلال ما يلي<sup>41</sup>:

- تطوير وعصرنة التعليم العالي والبحث العلمي وضمان جودته، بما يتماشى وأهداف منظومة التعليم العالي والبحث العلمي، من خلال تجديد المحتوى البيداغوجي وأساليب التدريس ومناهجه عن طريق إنتاج المحتويات البيداغوجية الرقمية والمضامين التفاعلية؛
- تحقيق الأهداف العامة للتعليم العالي ذلك أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العملية التعليمية يساعد الجامعة على أداء وظائفها وتحقيق أهدافها التي نص عليها المشرع الجزائري بموجب الباب الثاني من المرسوم التنفيذي رقم 03-279 المؤرخ في 23 غشت 2003 المحدد لمهام الجامعة والقواعد الخاصة بتنظيمها وسيرها، لا سيما المواد 5 و6؛
- تحقيق جودة التكوين وتطويره، وهو التوجه الذي تسعى إلى تحقيقه وزارة التعليم العالي والبحث العلمي من خلال إصدار القرار رقم 167 المؤرخ في 31 ماي 2010، المتضمن تأسيس لجنة وطنية لتنفيذ نظام لضمان الجودة في التعليم العالي والبحث العلمي؛
- تحسين من عمليات التدريس والتعليم، عبر تسهيل إصلاح الأنماط التعليمية التقليدية، وتحسين نوعية النتائج والتعلم، والمساعدة على اكتساب الكفاءات النوعية، ودعم التعلم مدى الحياة، وتحسين التدبير المؤسسي؛
- تطوير قدرة التعلم الذاتي والتفكير النقدي، ذلك أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يساهم كما أسلفنا في عصرنة العملية التعليمية التقليدية القائمة بشكل أساسي على التلقين من قبل الأستاذ، إلى نظام تعليمي معاصر يركز على تطوير قدرة التعلم الذاتي والتفكير النقدي، مما يؤدي إلى تكوين إطارات بشرية ذات كفاءة عالية، لهم القدرة على رفع التحديات التي يعرفها سوق العمل والمجتمع ككل؛
- التوجه نحو إدماج الذكاء الاصطناعي، حيث تعتبر الرقمنة الانطلاقة الأولى والأولية السليمة للتوجه نحو اعتماد الذكاء الاصطناعي في التعليم العالي والبحث العلمي، وهو يمثل حاليا (أي الذكاء الاصطناعي) عصب التطور الرقمي في جميع المجالات لا سيما منها الاجتماعية والاقتصادية لكونه يعتمد بشكل كبير على الاستعمال المتقدم للتكنولوجيا الرقمية والحواسيب .

<sup>41</sup> شريفة سوماتي، مرجع سابق، ص 65-66

المطلب الثالث: آليات تحقيق جودة الخدمة التعليمية في ظل الجامعة الرقمية

من بين الآليات التي يمكنها أن تساهم في تحقيق جودة الخدمة التعليمية لدينا:<sup>42</sup>

- تحقيق جودة التكوين : يعد التكوين احد الميادين السبعة المنصوص عليه في المرجع الوطني لضمان الجودة في المنظومة الجزائرية وبالتالي فان رقمنة العملية التعليمية، تسهم في تحقيق جودة التكوين وتطويره وهو التوجه الذي تسعى إلى تحقيقه وزارة التعليم العالي و البحث العلمي الجزائرية من خلال إصدار القرار رقم 167 المؤرخ في 31 ماي 2010 المتضمن تأسيس لجنة وطنية لتنفيذ نظام لضمان الجودة في التعليم العالي و البحث العلمي.
  - تحسين جودة التعليم و نواتج التعلم: التعليم في العصر الرقمي يقوم على النظريات المعرفية و يطبق مبادئ التعلم النشط أما التعليم التقليدي فيطبق النظريات السلوكية التي تقف عند حد تقديم المعلومات من جانب المعلم هذا ما جعل من التعليم في العصر الرقمي يساهم من جودة التعليم حيث لا تتوقف عملية التعلم عند حد حفظ المعلومات إنما تتسع لتشمل نواتج تعلم عديدة.
  - تحقيق المساواة و تكافؤ الفرص التعليمية : يوفر التعليم في العصر الرقمي الفرص لجميع المتعلمين للمشاركة في عملية التعلم و الحصول على فرصته الكاملة في التعلم ، وإبداء الرأي و المناقشة و الحوار حول الموضوعات التعليمية بكل حرية دون قيود مع تحقيق متعة التعلم و زيادة الدافعية للتعلم.
  - نشر التعليم الجيد و عالمية التعليم: يوفر التعليم في العصر الرقمي بيئات تعليمية في أي مكان و في أي زمان ، كما يمكنه استيعاب الأعداد الكبيرة من المتعلمين دون شروط و متطلبات لذلك، فهو يساهم في نشر التعلم و توفير فرص متنوعة و عديدة للتعلم.
  - توفير الوقت و تسريع عملية التعلم : يوفر التعلم في البيئة الرقمية من الكثير من الأعباء التي تثقل الأساتذة في التعليم التقليدي، فالمقررات و المناهج موجودة بصورة الكترونية على شبكات الانترنت و الاختبارات تصحح و ترسل النتائج آليا، كمل تسهل عملية التواصل الأكاديمي بين الأساتذة و المتعلمين.
- المساهمة في بروز أنماط جديدة من التعليم على غرار التعليم الإلكتروني : الرقمنة تعمل على توفير بيئة تعليمية غنية و متعددة المصادر، تخدم العملية التعليمية بكافة محاورها ، تتميز بتوفير الوقت و المرونة في تلقي المحتوى كما تعمل على إعداد جيل من الكفاءات الوطنية قادر على التعامل مع التقنيات و التطورات الهائلة التي يشهدها العالم.

<sup>42</sup> محديد ليلي، مرجع سابق ص 738

المبحث الثالث: الرقمنة في الجامعات الجزائرية "معيقات، تحديات، تطبيقات"

رغم المكاسب التي حققتها الرقمنة في الجامعة الجزائرية من تحسين جودة الخدمة التعليمية وجودة التكوين والتعليم والخدمات الجامعية، إلا أنها تبقى عرضة للعديد من المعيقات والتحديات التي تكون سببا في عدم تحقيقها للأهداف المسطرة من قبل وزارة التعليم العالي والبحث العلمي .

سنحاول من خلال هذا المبحث الوقوف على أهم التقنيات والمقومات العصرية للرقمنة والجهود الوزارية في عصره قطاع التعليم العالي بالإضافة إلى أهم التحديات والمعيقات التي تواجه رقمنة العملية التعليمية .

المطلب الأول: التقنيات والمقومات العصرية للرقمنة في الجامعة الجزائرية

تتضح مقومات الرقمنة في الجامعة الجزائرية من وسائل ومعايير تتمثل في:<sup>43</sup>

1- الوسائل المادية: وتشمل

● الآلة الصلبة: تتكون من عداد معلوماتي يقصد بها hardware والهاردوير هو مجموعة الأجزاء المادية لنظام حاسوبي، أي القطاع والأجهزة المكونة للحاسوب مثل شاشة العرض ولوحة المفاتيح والفأرة ووسائط تخزين البيانات الخارجية وأيضا القطع الداخلية للحاسب مثل الرام ووسائط التخزين الداخلية والمعالج:

● الآلة اللينة: والتي يقصد بها برامج المعلوماتية السوفتوير software وهو مجموعة من عمليات الحاسوب المتكاملة لحل مسألة رياضية معينة أو القيام بعملية إحصائية أو لتصحيح صيغة تحريرية أو إنجاز عملية معينة مثل الويندوز والبرامج والألعاب.

2- الوسائل البشرية: وتتمثل في الخبراء والمهندسين والتقنيين وأهل الاختصاص بصفة عامة والذين بدورهم توكل إليهم مهام تسيير وإدارة الوسائل والوسائط المادية بعناصرها ومعاييرها الصلبة واللينة العتاد والبرمجيات، ممثلين في أجهزة الكمبيوتر المحمول والثابت، أجهزة الهواتف واللوحات الرقمية والإلكترونية، أجهزة سيرفر وتختص بتسيير قواعد البيانات، شبكة الإنترنت، والمعلوم أن شبكة الإنترنت هي شبكة رقمية تعمل على ربط المستخدمين بفضاء التواصل الرقمي العالمي والمسعى بالويب web.

3- معايير إستراتيجية: إن بؤرة التركيز على الرقمنة هي بدورها التركيز على الجودة الشاملة في الجامعة الجزائرية، حيث تنصب أساسا حول تقويم الجامعة لقصدها وتطويرها وتحسينها باعتبار هذا الأسلوب أحد الأساليب الحديثة المستخدمة في التقويم والوصول إلى مجتمع معرفة يخضع لجميع المعايير

<sup>43</sup> محمد الطاهر عديلة ، جدي سليم ، الجامعة الجزائرية و التحول الرقمي بين مضامين الواقع ورهانات المستقبل، مداخلة مقدمة ضمن الملتقى الوطني حول : طرائق التدريس في الجامعات بين ضرورات الرقمنة ومقتضيات تحقيق الجودة، الجزائر، 2021، ص 8-9

وذلك عبر توظيف مبادئ وأفكار حديثة تابعة ونابعة عن الجودة المعرفية الشاملة من خلال تحديث أنظمة التعليم العالي، مما يعود بالنفع على الجامعات إذ أنه يمكن وضع حجر الأساس لرؤية وفلسفة جديدة لأهداف الجامعات ورسالتها للمجتمعات، كما أن الرقمنة تساهم في رفع من معنويات العاملين إذا تم توفيرها بشكل صحيح وجيد مما يمنحهم فرصة للتعبير والإبداع والراحة الفاصلة ويغير مفاهيمهم واتجاهاتهم نحو المهنة، مما ينتج ويضفي على البيئة التعليمية الجامعية مناخا منتجا قائما على أنه لا بد لأي جامعة أكاديمية ترغب في تبني منهج الرقمنة وتطوير برامج إدارة الجودة الشاملة والكاملة أن تتبنى الأساليب المناسبة والتي تتخذها كدليل استراتيجي بعيد المدى يكون هو المحفز والمرشد بما يتلاءم مع ظروفها المادية ومواردها البشرية لكي يتحقق التغيير الذي يتناسب مع طموحاتها.

### المطلب الثاني: جهود وزارة التعليم العالي في رقمنة قطاعها

#### 1- جهود وزارة التعليم العالي في رقمنة قطاعها :

في سياق الجهود، تؤكد وزارة التعليم العالي على استخدام جميع الوسائل من أجل<sup>44</sup>:

- 1-1 تعليم عالي ذو جودة معترف بها: تطمح الوزارة إلى أنها تعزز مؤسسات التعليم العالي مكانتها وأن ترتقي إلى التصنيف العالمي، والرقمية تمنحهم هذه الإمكانية فهي تتيح لهم فرصة لجعل مهامهم أكثر جاذبية من خلال السماح للطلبة بالتعلم والتجربة وكذلك الأساتذة لتنفيذ مناهج التعليم والتقييم المحفزة والمتنوعة؛
- 2-1 بحث علمي مولد للقيمة: تطمح الوزارة إلى أن تصبح مؤسسات تعليم العالي أكثر قدرة على التنافسية، الأمر الذي يعزز وجودها وقدرتها على الابتكار على الصعيد الدولي للبحث، لهذا يبقى البحث الذي يتفاعل مع العالم الخارجي والذي يستجيب لاحتياجات سوق العمل والمجتمع ؛
- 3-1 بيئة تشجع على التعلم: تطمح الوزارة إلى خلق بيئة شاملة مدمجة تعزز الحماس والتعلم من خلال التركيز على تحسين مهارات الأساتذة في هذا المجال وتعزيز بقدر الإمكان استقلالية الطالب على المستوى الأكاديمي بتزويده بأحدث الأدوات؛
- 4-1 هندسة حديثة: تطمح الوزارة بإنشاء بيئة أيكولوجية تكنولوجية مفتوحة مؤمنة بطريقة صحيحة وملائمة محفزة للاندماج، وكذا التكفل بالمسائل التوافقية الضرورية لتبادل الوسائل، فالتحديات هامة لأنه سينتج من خلال الرقمنة احتياجات جديدة وسلوكيات جديدة في العمل وكذا متطلبات جديدة تكون عواقبها ظهور تغيرات جوهرية على نظام التعليم العالي.

<sup>44</sup> مختار دودو طريق ، المخطط التوجيهي للرقمنة SND ، رؤية لرقمنة قطاع التعليم العالي و البحث العلمي ، الجزائر ، 2022/10/24 ، ص 11 12

إن وزارة التعليم العالي والبحث العلمي عازمة على جعل الرقمنة عاملاً أساسياً لكل نشاط بيداغوجي أو بحث أو متعلق بالحكومة داخل المؤسسات الجامعية والإدارة المركزية، غير أنه من أجل تحديد فرص نجاح هذا المشروع فإن الهدف يطرح تساؤلات تحتاج إلى أجوبة صريحة ومتدرجة بخصوص الرؤية التي تندرج في المدى البعيد بهدف إدماج فعلي للرقمنة في التعليم العالي والبحث العلمي والخدمات الجامعية العصرية من أجل التكفل الفعلي بانشغالات الطالب.

## 2- نصوص قانونية وزارية تخص الرقمنة :

شهد قطاع التعليم العالي والبحث العلمي في الجزائر مجموعة من القرارات والنصوص الوزارية فيما يخص دمج الرقمنة في العملية التعليمية ومن بين هذه النصوص نذكر مايلي<sup>45</sup>:

- لتحقيق جودة الخدمة التعليمية ودعم هذا المسار قامت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي بتنظيم مؤتمر دولي حول جودة التعليم العالي في جوان 2008 تحت عنوان "ضمان جودة التعليم العالي بين الواقع والمتطلبات" .
- وفي تاريخ 31 ماي 2010 تم ترسيم عمل الفرقة بصدر قانون وزاري رقم 167 المتضمن تأسيس لجنة وطنية لتطبيق " نظام الجودة التنظيم العالي " CIAQES ( قرار وزاري رقم 167، 2010) .
- الاجتماع الحكومي الذي ترأسه الوزير الأول ووزير المالية أيمن عبد الرحمن يوم 18 نوفمبر 2021 لدراسة المشروع الذي تقدم به وزير التعليم العالي والبحث العلمي ، مشروعاً يشمل وينظم جميع جوانب منظومة التعليم العالي، الدراسات العلمية والبحث العلمي بالإضافة إلى دعم تحسين جودة التعليم العالي.
- في 01 و 02 جوان 2008 نظمت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي بمساهمة البنك الدولي مؤتمراً دولياً حول " ضمان جودة التعليم العالي " وذلك بهدف الخروج بخارطة عملية وعلمية لتطبيق الجودة في الجامعة الجزائرية .

<sup>45</sup> محمد مصطفي سميلي ، احمد تريكي، اليات تحقيق جودة التعليم العالي بالجامعة الجزائرية في ظل تطبيق نظام ل.م.د. مجلة الساوره للدراسات الانسانية والاجتماعية ، المجلد 09 العدد 01 الجزائر 2023 ص 242.243

المطلب الثالث: مشكلات الرقمنة في الجامعة الجزائرية

إن استخدام الرقمنة في مجال التعليم العالي في الجزائر يواجه عدة مشاكل ومعوقات أهمها<sup>46</sup>:

1- تحديات تتعلق بتعدد نقائص استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال :

بالرغم من أن الجزائر شرعت في استخدام الانترنت عام 1993 إلا أن واقع استخدامها في جميع المجالات بما فيها قطاع التعليم العالي يبقى بعيدا نوعا ما عما هو مطلوب و ضروري . حيث تشكو الجزائر كغيرها من الدول النامية من عدة نقائص في استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في التعليم العالي بسبب ما يلي :

- الثمن الباهض للكمبيوتر مقارنة مع منحة الطالب، باعتبار أن هذا الأخير يعد من الأهداف الأساسية لمشروع الرقمنة التي يسعى قطاع التعليم العالي إلى تحقيقه، إذ نجد أن اغلب الطلبة لا يملكون حواسيب خاصة تسهل عليهم الدراسة عن بعد وهو الأمر الذي يسعى القطاع لتحقيقه ؛
  - غياب الانترنت في قاعة التدريس؛
  - ضعف البنية التحتية الداعمة لتطبيق تكنولوجيا الإعلام والاتصال في العملية التعليمية؛
  - عدم إتقان الأساتذة لأجهزة الإعلام الآلي و التطبيقات التكنولوجية الحديثة ؛
  - عدم وضوح التعليم الالكتروني عن بعد في أنظمتهم و أساليبه و كيفية تطبيقه بالنسبة للكثير من الطلبة بالإضافة إلى أوضاع الأساتذة و الطلبة غير المؤهلين لاستخدام هذا النمط من التعليم .
- 2- تحديات ذهنية :

- بالرغم من الجهود التي تبذلها الدولة في مجال رقمنة قطاع التعليم العالي ، غير أن هناك فئات لا تزال ترفض فكرة الرقمنة من أساسها، وترجع هذه النظرة للأسباب التالية :
- ضعف وعي الطلبة و اهتماماتهم بالتدريس عن بعد و الغياب عن المنصات الرقمية المتاحة لاستكمال الدروس في المقاييس الاستكشافية و الأفقية؛
  - عدم قدرة الأستاذ الجامعي على تغطية الاحتياجات و الأنماط المختلفة و عدم جاهزيته لاستخدام التكنولوجيا الحديثة وهذا لا يعد انتقاصا منهم و لكنه واقع فرضه الاكتشاف المؤخر للأجهزة و الأدوات التكنولوجية الحديثة ؛
  - صعوبة قراءة و فهم محتوى ملفات دروس و ذلك ناجم عن طول الملف و كثرة المعلومات المقدمة فيه بالإضافة إلى وضع الدروس جملة واحدة و عدم تقديم فيديوهات تعليمية في جميع المواد.

<sup>46</sup> شريفة سوماتي ، مرجع سابق ص 71-72

3- ضعف الإمكانيات البشرية و المالية لتمويل الرقمنة

يحتاج التحول الرقمي بشكل عام إلى بنية تنظيمية حديثة ومرنة و قيادات إدارية إلكترونية واعية تساند التطوير و التغيير و تدعمه و تتعامل مع تكنولوجيا المعلومات و تكون قادرة على الابتكار و هندسة ثقافة التحول الرقمي ، مع توفير الأموال اللازمة لكي تتحقق للتحول الرقمي الاستمرارية و النجاح و بلوغ الأهداف المنشودة .

ما يلاحظ على مستوى بعض الجامعات هو انعدام أو بعض الأحيان ضعف الكوادر البشرية المؤهلة لمرافقة التحول الرقمي ، وكذا ضعف التمويل المالي لشراء الأجهزة و التطبيقات و هو ما اثر على دور الجامعات في رقمنة الدراسات و البحوث و المخططات ، ما يحتم على الدولة ضرورة مضاعفة جهودها و الاهتمام بالكادر البشري ، و تعزيز التمويل المالي.

### خلاصة الفصل:

إن الثورة المعلوماتية التي يشهدها العالم، فرضت على كل القطاعات إدماجها، ويعتبر قطاع التعليم العالي من بين هذه القطاعات التي تبنت إستراتيجية وسياسة من أجل عصرنه هذا القطاع، وهذا بإدخال ألية الرقمنة في مختلف الوظائف التي تقوم بها، من أجل تطوير التعليم العالي والبحث العلمي والمرونة والسرعة في أداء المهام، والارتقاء بالجامعة الجزائرية إلى مصاف الجامعات الكبرى. ومن هنا جاءت فكرة هذه الدراسة و ذلك في إطار تسليط الضوء على رقمنة قطاع التعليم العالي والبحث العلمي وأهم الإجراءات والتدابير المتخذة من قبل الوزارة الوصية في سبيل تحقيق ذلك : بالاضافة الى المشكلات والتحديات التي تواجه رقمنة هذا القطاع.

## الفصل الثالث :

الدراسة التطبيقية، دراسة حالة قسم العلوم  
الاقتصادية-جامعة مستغانم

الفصل الثالث: الدراسة التطبيقية، دراسة حالة قسم العلوم الاقتصادية جامعة مستغانم

تطرقنا في الفصلين السابقين إلى المفاهيم النظرية للرقمنة وأهم عناصرها ومكوناتها وتطرقنا أيضا لجودة الخدمة التعليمية ومبررات تطبيقها ومؤشراتها

وفي هذا الفصل ارتأينا إسقاط المفاهيم النظرية على أرض الواقع حيث قمنا بتربص ميداني على مستوى كلية العلوم الاقتصادية والتجارية و علوم التسيير- قسم العلوم الاقتصادية لدراسة تطبيقات الرقمنة المعتمدة في العملية التعليمية وأثرها على جودة هذه الخدمة .

وقد تضمن هذا الفصل ما يلي من المباحث:

- المبحث الأول : تقديم قسم العلوم الاقتصادية
- المبحث الثاني : تطبيقات الرقمنة في إطار جودة الخدمة التعليمية
- المبحث الثالث: انعكاسات تطبيقات الرقمنة على جودة الخدمة التعليمية

المبحث الأول: تقديم قسم العلوم الاقتصادية

المطلب الأول: نبذة عن جامعة عبد الحميد ابن باديس مستغانم

1- نبذة تاريخية حول جامعة عبد الحميد ابن باديس مستغانم<sup>47</sup>:

تم إنشاء جامعة مستغانم عبد الحميد ابن باديس في عام 1998 بموجب المرسوم التنفيذي رقم 220-98 المؤرخ في 7 جويلية 1998. في السابق ، وبالضبط في عام 1969 ، تم تأسيس المعهد التكنولوجي للزراعة ITA كمؤسسة من المؤسسات التعليمية العالي في مستغانم ، وهو معهد معروف بتكوينه و تدريبه للمهندسين في مجال الزراعة التطبيقية . ثم في عام 1978 ، تم تأسيس المركز الجامعي و الذي كان يقوم بالتكوين في الدراسات العليا في الجذع المشترك في علم الأحياء ، و لعلوم التمريض و كذلك في الكيمياء . في عام 1984 إعادة هيكلة جديدة ليتحول من جديد الى معاهد كما يلي : معهد العلوم الأساسية، معهد التربية البدنية ومعهد البيولوجيا و معهد الكيمياء الصناعية. و في عام 1992 يعود من جديد إلى مركز جامعي . منذ عام 1998.

شهدت جامعة مستغانم توسعا سريعا في بنيتها التحتية وقدرتها الاستيعابية ، فضلا عن زيادة عدد موظفيها و طلابها . ولقد سمحت الجهود التي يبذلها مديروها و أساتذتها بنجاح اجتياز سلسلة من الخطوات النوعية التي جعلت من مستغانم مركزا أكاديميا حقيقيا يشع في جمع أنحاء المنطقة الغربية من البلاد، حيث يمكن تلخيص تاريخها على النحو التالي:

1978- إنشاء المركز الجامعي بمستغانم المرسوم رقم 131-78 الصادر في 8 يونيو 1978 بإنشاء المركز الجامعي مستغانم .

1984- تنظيم المركز الجامعي ليتحول إلى:

- المدرسة العليا في العلوم السياسية
- المعهد الوطني للتعليم العالي و للبيولوجيا
- المعهد الوطني للتعليم العالي و للكيمياء
- المعهد الوطني للتربية البدنية و الرياضية

1992- التنظيم الجديد للمؤسسة :

- المركز الجامعي
- المدرسة العليا في العلوم الأساسية
- المعهد الوطني للتربية و الرياضية

<sup>47</sup> الموقع الرسمي لجامعة مستغانم متوفر على الرابط [univ-mosta.dz/fsecsg](http://univ-mosta.dz/fsecsg) تاريخ الاطلاع 2024/05/04 عل الساعة 20:30

## الفصل الثالث: الدراسة التطبيقية، دراسة حالة قسم العلوم الاقتصادية -جامعة مستغانم

- 1997- نقل المعهد الوطني للتعليم العالي في الزراعة من وزارة الزراعة إلى المركز الجامعي في مستغانم .
- 1998 الارتقاء من المركز الجامعي إلى الجامعة : المرسوم التنفيذي رقم 12-77 الصادر ف 19 ربيع الأول 1433 الموافق 12 فبراير 2012 بشأن تعديل و استكمال المرسوم التنفيذي رقم 98-220 المؤرخ 7 يونيو 1998 بإنشاء جامعة مستغانم
- 2000 نقل المعهد الوطني للأشغال العمومية إلى جامعة مستغانم (وزارة الأشغال العمومة)
- 2003 إنشاء معهد العلوم و التقنيات للأنشطة البدنية و الرياضية (STAPS)
- 2009 إعادة تنظيم جامعة مستغانم ( سبع كليات و معهد واحد )
- 2011 إعادة تنظيم جامعة مستغانم (افتتاح كلية الطب ). المرسوم التنفيذي رقم 12-360 المؤرخ في 22 ذي القعدة 1433 الموافق ل 8 أكتوبر 2012 المكمل المرسوم التنفيذي رقم 98-220 المؤرخ 13 ربيع الأول 1419 الموافق 7 يونيو 1998 إنشاء جامعة مستغانم
- 2013 إعادة هيكلة كليات جامعة مستغانم في 8 كليات و 01 معهد واحد، إنشاء المدرسة العليا و المدرسة التحضيرية في علوم الطبيعة و الحياة .
- 2014 إنشاء المدرسة العليا .
- 2016 إعادة تنظم جامعة مستغانم (09كليات و معهد واحد). المرسوم التنفيذي رقم 14-239 المؤرخ 29 شوال 1435 الموافق ل 25 أغسطس 2014 المعدل و المكمل للمرسوم التنفيذي رقم 98-220 المؤرخ في 13 ربيع الاول 1419 الموافق ل 7 يونيو 1998 إنشاء جامعة مستغانم. تحمل جامعة مستغانم اسم عبد الحميد ابن باديس
- الكليات وهي كالأتي :

- كلية العلوم الاقتصادية و التسيير و العلوم التجارية
- كلية اللغات الأجنبية
- كلية الحقوق و العلوم السياسية
- كلية العلوم الاجتماعية
- كلية الطب
- كلية العلوم الدقيقة و الإعلام الآلي
- كلية العلوم الطبيعة و الحياة
- كلية العلوم التكنولوجية

- كلية الآداب والفنون

المعاهد :

- معهد التربية البدنية والرياضة

-2 مهام الجامعة<sup>48</sup>:

تعتبر جامعة عبد الحميد بن باديس- مستغانم ، مؤسسة عامة للتعليم العالي والبحث العلمي حيث تتمثل مهمتها فيما يلي :

- التعليم العالي في التدرج وما بعد التدرج
- تكوين الإطارات الضرورية للتنمية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية للبلاد
- تلقين الطلبة مناهج البحث و ترقية التكوين بالبحث و في سبيل البحث
- المساهمة في إنتاج و نشر معمم للعلم و المعارف و تحصيلها و تطويرها
- المشاركة في التكوين المتواصل
- تعزيز و نشر الثقافة الوطنية
- المشاركة في تعزيز الإمكانات العلمية و الوطنية
- تثمين نتائج البحوث و نشر الإعلام

المطلب الثاني : نبذة عن كلية العلوم الاقتصادية ،التجارية و العلوم التسيير  
1- نبذة عن كلية العلوم الاقتصادية ،التجارية و علوم التسيير

أنشئت كلية العلوم الاقتصادية، التجارية و علوم التسيير 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 98/220 المؤرخ في 07 جويلية 1998 والمتضمن إنشاء جامعة مستغانم.

تتضمن الكلية أربعة أقسام وهي :

- قسم العلوم الاقتصادية
- قسم العلوم التجارية
- قسم علوم التسيير
- قسم العلوم المالية و المحاسبة

وكذلك مكتبة و مركزين للإعلام الآلي

كلية العلوم الاقتصادية، التجارية و علوم التسيير من أكبر كليات جامعة مستغانم بعدد طلبة 3623 و 121 أستاذ و 77 عامل إداري

2- مهام الكلية العلوم الاقتصادية ،التجارية و علوم التسيير :

- تلقين الطلبة مناهج البحث و ترقية التكوين بالبحث و في سبيل البحث .
  - المساهمة في إنتاج و نشر العلم و المعارف و تحصيلها و تطويرها .
- و تتمثل المهام الأساسية للكلية في مجال البحث العلمي و التطوير التكنولوجي على الخصوص فيما يأتي:
- مساهمة في الجهد الوطني للبحث العلمي و التطوير التكنولوجي.
  - ترقية الثقافة الوطنية و نشرها.
  - المشاركة في دعم القدرات الوطنية.
  - توفير كل الإمكانيات للطلبة للوصول إلى أحسن درجة من التكوين النوعي و الذي يمكنهم من اقتحام المجال الاقتصادي في أي مكان و في أي وقت<sup>49</sup>.

المطلب الثالث : تقديم قسم العلوم الاقتصادية

<sup>49</sup> الموقع الرسمي للكلية متوفر على الرابط التالي <https://www.univ-mosta.dz/fsecsg/deco> / تاريخ الاطلاع 2024/05/04 على الساعة 20:00

## الفصل الثالث: الدراسة التطبيقية، دراسة حالة قسم العلوم الاقتصادية -جامعة مستغانم

قسم العلوم الاقتصادية هو قسم من أقسام كلية العلوم الاقتصادية التجارية و علوم التسيير التي تضمن التكوين على مستور الأطوار الثلاثة ، حيث يوفر القسم تكوين الطلبة في عدة تخصصات منها :

ثلاثة (03) تخصصات على مستوى الليسانس

أربعة (04) تخصصات على مستوى الماستر

يتضمن التكوين في التدرج التخصصات التالية :

-الليسانس :

السنة الأولى : علوم اقتصادية ، تسيير و علوم تجارية

السنة الثانية :علوم اقتصادية ، تسيير و علوم تجارية

السنة الثالثة :

- اقتصاد و تسيير المؤسسات (سنة واحدة)

- اقتصاد كمي و بنكي (سنة واحدة)

- اقتصاد نقدي و بنكي (سنة واحدة)

الماستر:

- ماستر اقتصاد و تسيير المؤسسات

- ماستر اقتصاد كمي

- ماستر اقتصاد الأعمال

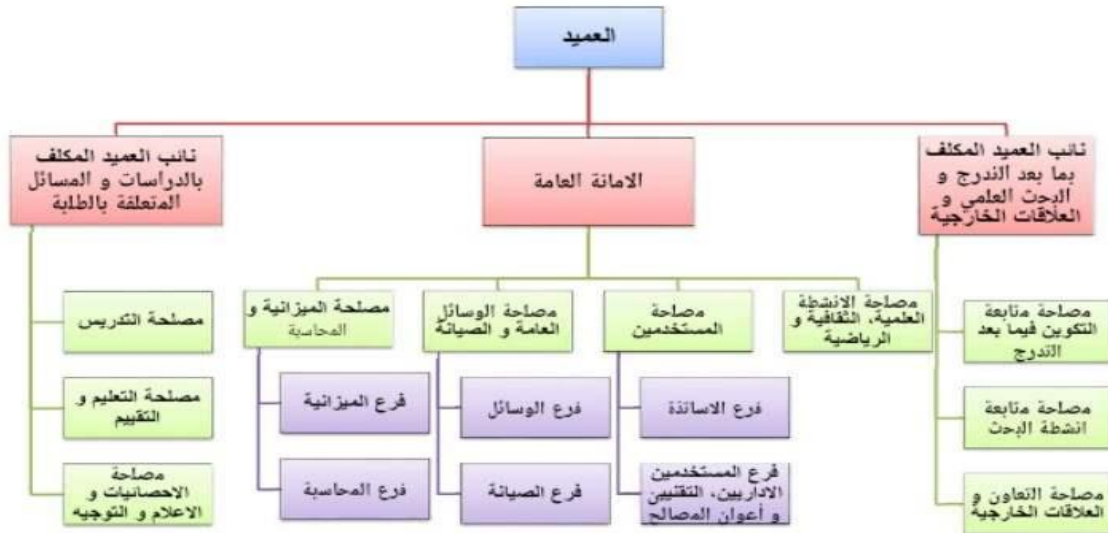
- ماستر اقتصاد نقدي و مالي

- الهيكل التنظيمي لجامعة عبد الحميد ابن بادس مستغانم

## الفصل الثالث: الدراسة التطبيقية، دراسة حالة قسم العلوم الاقتصادية -جامعة مستغانم

فيما يلي الهيكل التنظيمي لجامعة مستغانم :

الشكل 02: الهيكل التنظيمي لكلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير-جامعة مستغانم



المصدر: الموقع الرسمي للجامعة

المبحر الراني: رررررررر الرررررررر في إطار رررررر الرررررر الرررررررر في قسم العلوم الاقتصادية

يهدف هذا المبحث إلى استكشاف تطبيقات الرقمنة في مختلف جوانب العملية التعليمية، وتحليل دورها في تحسين جودة التعليم في قسم العلوم الاقتصادية حيث قمنا بإجراء مقابلة مع رئيس القسم للتعرف على التطبيقات المستعملة في قسم العلوم الاقتصادية وانعكاساته على إدارة القسم .

### المطلب الأول: المنصات والمواقع الرسمية

تعد تطبيقات الرقمنة من الأدوات التي تسهل وتعزز جودة الخدمة التعليمية في الجامعات الجزائرية و من بين هذه التطبيقات لدينا المنصات والمواقع الرسمية :

#### - المنصات الرقمية :

تعرف المنصة الرقمية بأنها<sup>50</sup>:

المنصة الرقمية : وبالانجليزية Platform يمكن تعريفها بأنها أرضيات عن بعد، قائمة على تكنولوجيات الويب وتتكون من عرض تقني وتجاري متماسك من اجل النفاذ إلى عالم من الخدمات البعيدة التفاعلية أو غير تفاعلية و التي يمكن بثها أو توفيرها على الخط، و التي يمكن أن تخضع إما للدفع أو تكون مجانية والوصول إليها إما محدود أو غير محدود.

من المنصات التي ساهمت في تعزيز جودة الخدمة التعليمية لدينا :

#### 1- منصة بروغرس : progres

##### 1-1 تعريف منصة بروغرس<sup>51</sup>:

بالتعاون مع الاتحاد الأوروبي، قامت وزارة التعليم العالي و البحث العلمي بتحويل القطاع بمختلف مؤسساته إلى الرقمنة للتكيف مع الامتيازات التي توفرها تكنولوجيات الإعلام و الاتصال، حيث يبدأ مشروع المنصة الرقمية سنة 2012 أين تم دراسة وظائف التعليم العالي ثم استنتاجها و تدوينها بدقة. بعدها بعامين تم تصميم البرنامج المعلوماتي ، حيث سلم سنة 2016 ، وبصفة عامة تم استعماله في تسجيلات الطلبة الجدد حاملي شهادات البكالوريا، ثم بعض الخدمات الجامعية كالنقل، الإيواء، المنح التحويلات ، وحتى الطلبة الأجانب حيث مكّهم التسجيل بأنفسهم من موقع سكناهم .

تعتبر هذه المنصة نظام معلوماتي يمكن من خلالها تسيير شامل لكل شؤون الجامعة، يتمثل في :

#### - تسجيل الطلبة الجدد و توجيههم و تحويلهم

<sup>50</sup> بوعتلي محمد، سامي ليلية، واقع المنصات الرقمية وتأثيرها على التنمية المستدامة في الجزائر ، مجلة المدير، المجلد 09 ، عدد خاص بالملتقى

الدولي حول : اقتصاد المنصات الرقمية- فرص وتحديات ، الجزائر، 2022 ، ص 14

<sup>51</sup> محمود تيتوش، صباح غربي، استخدام منصة بروغرس بين الواقع و المأمول، المجلة العلمية للتكنولوجيا و علوم الاعاقة ، المجلد 04 ، العدد

03، جامعة محمد خيضر -بسكرة ، الجزائر، 2022 ، ص 86

## الفصل الثالث: الدراسة التطبيقية، دراسة حالة قسم العلوم الاقتصادية -جامعة مستغانم

- منح الطالب حساب يتبعه طيلة مساره الدراسي و يطلعه كل أموره البيداغوجية
  - حفظ لمسار الطالب الجامعي
- 2-1 كيفية تحميل تطبيق بروغرس:

هناك عدة خطوات تمكننا من تحميل هذا التطبيق وهي كالآتي :

أولا انقر على الرابط الخاص بتحميله <https://progres.mesrs.dz/webfve/login.xhtml>

أو الدخول إلى المتصفح و البحث عن منصة بروغرس فتظهر لنا واجهة بهذا الشكل

الشكل رقم 03 : منصة بروغرس



المصدر: شبكة الانترنت

كما يوجد طريقة ثانية و هي تحميل التطبيق بالدخول إلى متجر قوقل بلاي google play و الضغط على تحميل installer ثم الانتظار إلى حين يتحمل التطبيق و يتم تثبيته بكل سهولة

الشكل رقم 04 : تطبيق بروغرس



المصدر: متجر قوقل بلاي

### 3-1 كيفية الدخول لمنصة بروغرس:

تختلف الحسابات في المنصة أو التطبيق بين الطالب والأستاذ كما يختلف المحتوى من حساب لآخر، بعد تحميل التطبيق و تثبيته تأتي مرحلة الدخول وهذا بإتباع الخطوات التالية

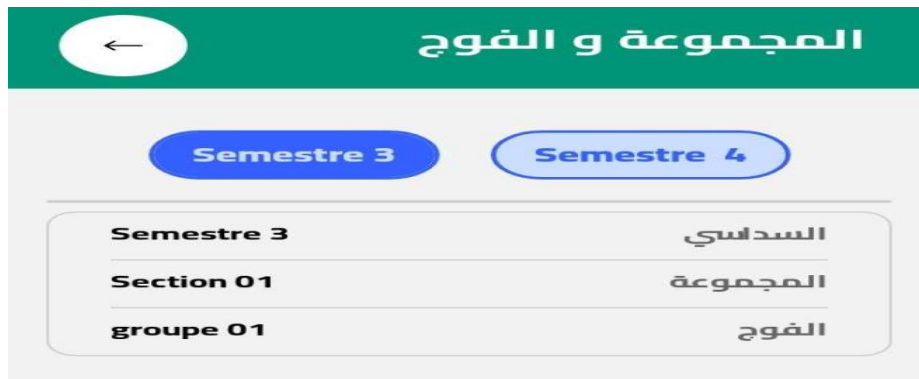
- الدخول إلى التطبيق أو المنصة و كتابة رقم التسجيل و هو : سنة اجتياز البكالوريا +رقم تسجيل البكالوريا
- بعدها يأتي دور كتابة كلمة السر الموجود في كشف نقاط البكالوريا

### 4-1 مجالات تطبيق منصة البروغرس في تحسين جودة الخدمة التعليمية:

- استخدام الطالب لمنصة البروغرس :
- التسجيلات الجامعية :على الطالب الولوج إلى المنصة في الوقت المحدد من قبل وزارة التعليم العالي ولبحث العلمي و الدخول باستعمال رقم التسجيل و الرقم السري بعدها يجب على الطالب ملء معلوماته الشخصية عبر الموقع و ملء المعلومات المتعلقة بالخدمات من نقل ،ايواء، اطعام ، منحة وقبل التاكيد يجب اولا تسديد حقوق التسجيل ، و بهذا يكون الطالب مسجل و ينتظر الى غاية الدخول الجامعي ليكمل بقية الاجراءات على مستوى الكلية ويتم بعد ذلك تسليمه بطاقة الطالب و شهادة التسجيل .

من خلال تسجيل الطالب في هذا التطبيق يمكن الحصول على مجموعة هائلة من الخدمات نذكر منها :  
➤ المجموعة و الفوج : تقسيم الطلبة إلى مجوعات و كل مجموعة إلى أفواج

الشكل رقم 05 : خانة المجموعة و الفوج



المصدر: الحساب الشخصي للطالبة في تطبيق بروغرس

- الجدول الزمني : يمكن الاطلاع على توقيت المحاضرات و الأعمال الموجهة من خلال التطبيق فقط.
- الجدول الزمني للامتحانات : الاطلاع على الجدول الخاص بالامتحانات

الشكل 06 : الجدول الزمني للامتحانات

الجدول الزمني للامتحانات	
Semestre 3	
Normale	
إدارة الكفاءات	2024-01-14
إعلام آلي وتقنيات الإتصال على شبكات الإنترنت	2024-01-17
قانون السوق	2024-01-18
لغة أجنبية	2024-01-20

المصدر: الحساب الشخصي للطالبة في تطبيق بروغرس

➤ علامات الامتحان و التقييم المستمر وكشوف النقاط : أصبح من السهل الاطلاع على نقاط الامتحانات ونقاط التقييم المستمر دون اللجوء إلى النشر في الكليات

الشكل 07 : كشف نقاط الامتحانات والأعمال الموجهة

التقييم المستمر		كشف النقاط	
2023 / 2024		2022 / 2023	
المعدل		المعامل	
المقياس		الرصيد	
<b>Master 2</b>			
Semestre 3 : 13.49		الرصيد : 30	
Gestion des compétence	0	2	8.81
Gouvernance des sociétés	6	2	11.65
Veille stratégique et l'entreprise	7	3	18.01
(U.E.F) F00F0001M_S3	18/18	7	13.56
<b>Semestre 3</b>			
Veille Stratégique Et L'entreprise	TD	العلامة : 16	
Langue Étrangère	TD	العلامة : 16	
Gouvernance Des Sociétés	TD	العلامة : 15	
Gestion Des Compétence	TD	العلامة : 14.5	
Informatique Et Technique De Communication Sur Le Web	TD	العلامة : 17.5	

المصدر: الحساب الشخصي للطالبة في تطبيق بروغرس

➤ تسجيلاتي : تمكن المنصة الطالب بالاطلاع على تسجيلات السنة الحالية و السنوات السابقة :

الشكل 08 : تسجيلات السنوات السابقة في الجامعة

المصدر: الحساب الشخصي للطالبة في تطبيق بروغرس  
الطعون : إضافة خاصية الطعون عبر المنصة في إطار تسهيل العمليات البيداغوجية المرتبطة بالطلبة الجامعيين

الشكل 09 : خانة الطعون

المصدر: الحساب الشخصي للطالبة في تطبيق بروغرس

• الاستخدام الخاص بالأساتذة :

للأستاذ الجامعي حساب خاص به في منصة البروغرس تسهل عليه عملية تتبع مساره المهني و من جهة أخرى تقييم و إدراج نقاط الطلبة سواء نقاط الامتحانات أو نقاط التقييم المستمر و الإجابة على الطعون المقدمة من قبل الطلبة فيما يخص النقاط المتحصل عليها.

### • الاستخدام الخاص بالإدارة :

تسمح منصة بروغرس للمستخدم الإداري بمتابعة مايلي:

- تسجيلات الطلبة الجدد وأيضا تجديد تسجيل الطلبة القدامى
- تسجيل الطلبة المتخلين عن الدراسة (تعليق التكوين)
- إدراج الطلبة على مستوى المنصة
- تقسيم الطلبة الى أفواج
- توزيع المواد العلمية على الأساتذة
- نشر استعمال الزمن الخاص بالامتحانات
- توزيع المواد العلمية على الأساتذة
- فتح نوافذ لإدراج نقاط الطلبة فيما يخص نقاط الامتحانات
- إمكانية دراسة الطعون في المنصة

### 2- منصة moodle :

1-2 نبذة عن منصة التعليم عن بعد مودل : تعتمد جامعة مستغانم على منصة مودل البيداغوجية وهي نظام لإدارة التعليم الإلكتروني learning management system ، وقد تم تأسيسه على مبادئ تربوية ، وتستخدمه آلاف المؤسسات التربوية حول العالم لتطوير و إدارة مقررات الكترونية ، ولدعم المقررات التقليدية (التعليم الحضوري)

كما عرف نظام التعليم الإلكتروني المودل بأنه عبارة عن برنامج software صمم للمساعدة في إدارة الأنشطة التعليمية و متابعتها و تقديمها و التعليم المستمر لذا فهو حل استراتيجي للتخطيط و التعليم وإدارة جميع أوجه التعلم في المؤسسة التعليمية بما في ذلك الاتصال المباشر أو القاعات الافتراضية أو المقررات الموجهة من قبل أعضاء هيئة التدريس ، وهذا سيجعل الأنشطة التعليمية التي كانت منفصلة و معزولة عن بعضها تعمل وفق نظام مترابط يساهم في رفع مستوى الخدمة التعليمية<sup>52</sup>.

### 2-2 كيفية الولوج إلى منصة التعليم عن بعد مودل :

من اجل الولوج إلى المنصة نتبع الخطوات التالية :

<sup>52</sup> بن عيشي عمار وآخرون ، واقع استخدام التعليم الإلكتروني المودل في ظل جائحة (19COVID) وأثره على اتجاهات طلبة الجامعات الجزائرية ، مجلة الباحث للعلوم الرياضية والاجتماعية، المجلد 04، العدد 07، جامعة الجلفة، الجزائر، ص 334

نقوم بالنقر على الرابط التالي:

<https://www.univ-mosta.dz/%D8%A7%D9%84%D8%AA%D8%B9%D9%84%D9%8A%D9%85-%D8%B9%D9%86-%D8%A8%D8%B9%D8%AF/>

- أو الدخول إلى المتصفح وكتابة منصة التعليم عن بعد جامعة مستغانم الشكل 10: منصة مودل لجامعة مستغانم



المصدر: شبكة الانترنت

- يقوم الطالب باختيار الكلية التي يزاول فيها دراسته :

الشكل 11: منصات مودل لكليات جامعات مستغانم



المصدر: منصة مودل

- نقوم بإدخال اسم المستخدم وكلمة المرور بعدها نضغط على connexion

الشكل 12 : تسجيل الدخول لمنصة مودل

## SCIENCES COMMERCIALES ET SCIENCES DE GESTION

Connexion

[Mot de passe perdu ?](#)

المصدر: منصة مودل

- نقوم بالضغط على الصفحة الرئيسية حتى يتسنى لنا معرفة المقررات الدراسية المقررة في هذا السداسي

الشكل 13: المقاييس أوالمواد المبرمجة حسب كل مستوى أو تخصص

المقاييس أوالمواد المبرمجة	المقاييس أوالمواد المبرمجة حسب كل مستوى أو تخصص
يقظة إستراتيجية المؤسسة →	Enseignant: BELAYACHI Boumediene ghouti
منهجية البحث العلمي →	Enseignant: KEBAILI Houria
إدارة الكفاءات →	Enseignant: KHALDI Ali Houari
قانون السوق	Enseignant: djrouro Kheira
حوكمة الشركات →	Enseignant: MOHAMED ISSA Mohamed Mahmoud

المصدر: منصة مودل

2-2 مجالات تطبيق منصة مودل في قسم العلوم الاقتصادية و مدى مساهمتها في تحقيق جودة الخدمة التعليمية:

- إلزامية وضع الدروس من قبل الأساتذة في المنصة وفق البرنامج المحدد وزاريا
- برمجة امتحان تقييبي عن بعد
- نشر نقاط الامتحانات مرفقة بنماذج التصحيح لكل امتحان و تاريخ و مكان مراجعة أوراق الامتحانات
- نشر نتائج المداولات

3- المنصة الجزائرية الرقمية : ASJP

1-3 نبذة عن المنصة الرقمية :ASJP

منصة المجالات العلمية الجزائرية ASJP هي منصة الكترونية للمجلات الوطنية، وتندرج في إطار نظام وطني للمعلومات العلمية و التقنية ، وتعتبر حماية للكاتب والاكاديميين من الوقوع في فخ المجالات الوهمية أو الناشرين المفترسين، وتعتبر طرفا ثالثا بين الكاتب و الناشر فتقوم بتوثيق جميع المراحل حتى النشر.

ASJP طورت و تدار من طرف مركز البحث في الإعلام العلمي و التقني CERIST التابع لوزارة التعليم العالي ، وتشمل هذه المنصة 349 دورية في مختلف المجالات العلمية وقد وصل عدد المقالات 55608 مقال ، متاحة بالنص الكامل و قد بلغ عدد الكلمات الدالة 222432 و عدد المؤلفين 77991.

يمكن الوصول إلى هذه المنصة من خلال الرابط <https://www.asjp.cerist.dz/><sup>53</sup>

الشكل 14 : منصة ASJP



<sup>53</sup> منير الحمزة ، منصة الدوريات العلمية الجزائرية ASJP وسيلة للتنفيذ و الية حقيقية للقضاء على البيروقراطية و المحسوبية العلمية ام مجرد اوهام و موضبة تكنولوجية. مجلة العلوم الاجتماعية و الانسانية. العدد 16، الجزائر، ديسمبر 2016 ص 30

المصدر: شبكة الانترنت

وبعدها انقر على Article en ligne فيتم تحميل المجلة في الجهاز.

### 2-3 دور منصة ASJP في تدعيم الخدمة التعليمية:

- وسيلة فعالة للتعريف بالإنتاج العلمي المنشور في المجلات العلمية التي ظلت في الشكل الورقي لمدة طويلة.
- أداة مهمة تساهم في إعلام الباحثين و الأساتذة بالمجلات العلمية المحكمة لنشر بحوثهم فيها أو الاعتماد عليها من اجل الترقيات العلمية.
- تساهم بشكل كبير في تداول البحوث في سياق ما يعرف بالنشر الأكاديمي الجامعي.
- وسيلة لتخطي مشاكل النشر في الجامعات الجزائرية من خلال توفيرها لإمكانية إرسال الأعمال و البحوث بطريقة مباشرة إلى فريق عمل المجلة المختارة من طرف الباحث.
- تعتبر مشروع وطني يساهم بشكل كبير في دعم وإثراء المحتوى الرقمي على شبكة الانترنت.<sup>54</sup>

### 4- النظام الوطني للتوثيق عبر الخط : SNDL

#### 1-4 نبذة عن نظام SNDL :

كلمة SNDL هي اختصار للعبارة Système National de Documentation en Ligne

أي النظام الوطني للتوثيق الالكتروني و هو عبارة عن قواعد بيانات تحوي أعداد ضخمة من المراجع في مختلف المجالات العلمية التي تدرس عبر جامعات العالم و بمختلف اللغات أيضا و قد كان أول إطلاق للنظام الوطني للتوثيق على شبكة الانترنت بالجزائر لأول مرة في 07 نوفمبر 2011.

نظام التوثيق عبر الخط SNDL هو عبارة عن بوابة للبحث عبر مجموعة من قواعد البيانات النصية الشهيرة، التي لم تكن متوفرة بمثل هذه السهولة من قبل، والتي وضعت في متناول الأساتذة و الباحثين المنخرطين في النظام عن طريق جامعاتنا عبر أرجاء الوطن، وهذا بفضل جهود المركز الوطني للبحث حول المعلومات العلمية و التقنية<sup>55</sup>. CERIST

البوابة متاحة من خلال الرابط التالي : <https://www.sndl.cerist.dz/>

لا يمكن الدخول للمنصة إلا بإدخال اسم المستخدم و الرقم السري الخاص بكل باحث المقدم من قبل الجامعات المركزية

<sup>54</sup> رميساء سدوس ، عبد المالك بن السبيتي، المنصة الجزائرية للمجلات العلمية ASJP و دورها في ترقية النشر العلمي الجامعي، مجلة العلوم

الانسانية و الاجتماعية، المجلد 06، العدد01، الجزائر، جوان 2020، ص 246 247

<sup>55</sup> نسيم بن طيفور، النظام الوطني للتوثيق عبر الانترنت SNDL كألية للحد من السرقات العلمية ، مجلة الفقه القانوني و السياسي ، المجلد 01

، العدد 01، الجزائر، ص 254



المصدر: شبكة الانترنت

2-4 مميزات منصة SNDL في دعم العملية التعليمية:

لمنصة SNDL مميزات نذكر منها ما يلي<sup>56</sup>:

- موجه للطلبة و الباحثين المسجلين مسبقا
- إمكانية تحميل و تنزيل الأبحاث العلمية المتواجدة على النظام و تصفح مختلف الكتب و المجالات العلمية في كافة المجالات.
- مجانية و سرعة الوصول إلى الأبحاث العلمية سواء الوطنية أو الأجنبية .
- نظام محمي فلا يمكن الاطلاع على البحوث إلا بإدخال اسم المستخدم عند الدخول و كلمة السر الخاصة به المقدمة له عند التسجيل.
- كما انه يوفر إمكانية الولوج إلى كل من الفهرس الموحد للأرصدة الوثائقية CCDZ ، البوابة الوطنية للإشعار عن الأطروحات PNST ، البوابة الالكترونية للدوريات العلمية الجزائرية إضافة إلى بوابة المكتبات الجامعة الجزائرية .
- يوفر النظام الوطني للتوثيق عبر الخط SndL أبحاث و دراسات بثلاث لغات و هي العربية و الفرنسية إضافة إلى اللغة الانجليزية

<sup>56</sup> نسيمه بن طيفور مرجع سبق ذكره

### المطلب الثاني : مواقع التواصل الاجتماعي

ومن الأدوات الرقمية أيضا التي أصبحت تسهل تقديم الخدمات التعليمية و تحسين جودتها لدينا مواقع التواصل الاجتماعي، و من بينها نذكر مايلي :

#### 1- مفهوم مواقع التواصل الاجتماعي :

تعرف مواقع التواصل الاجتماعي بأنها : منظومة من المواقع الالكترونية التي تسمح للمستخدم فيها بإنشاء موقع خاص به. و من ثم ربطه عن طريق نظام اجتماعي الكتروني مع أعضاء آخرين لديهم الاهتمامات و الهويات نفسها<sup>57</sup>.

من بين هذه المواقع التي ساهمت في رقمنة قطاع التعليم العالي لدينا :

1-1 الفيسبوك : وهي الصفحة الرسمية لكلية العلوم الاقتصادية ، التجارية و علوم التسيير لجامعة مستغانم

الشكل 16: الصفحة الرسمية لكلية العلوم الاقتصادية ، التجارية و علوم التسيير



### الصفحة الرسمية لكلية العلوم الاقتصادية، التجارية و علوم التسيير لجامعة مستغانم

10 K followers · 61 suivi(e)s

الصفحة الرسمية لكلية العلوم الاقتصادية، التجارية و علم التسيير لجامعة مستغانم

المصدر: صفحة الفيسبوك الخاصة بالكلية

2-1 مجالات تطبيق صفحة الفيسبوك في قسم العلوم الاقتصادية :

- نشر الإعلانات :

<sup>57</sup> د. ابتسام دراحي، شبكات التواصل الاجتماعي : فضاء افتراضي للتواصل الالكتروني ، مجلة الرسالة للدراسات الإعلامية، المجلد 01، العدد

01 - 02 جامعة قسنطينة ، الجزائر ، 2017، ص 203

الشكل 17: إعلان لقسم العلوم الاقتصادية

الصفحة الرسمية لكلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير  
جامعة مستغانم  
6 mai 2024

#قسم\_العلوم\_الاقتصادية

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
Ministry of Higher Education And Scientific Research  
People's Democratic Republic of Algeria  
جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم  
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير  
السنة الجامعية 2023 - 2024

قسم العلوم الاقتصادية

**إعلان**

ليكن في علم طلبة السنة الثانية ليسانس قسم العلوم الاقتصادية - أنه تم برمجة امتحانات الأعمال الموجبة لمادة ريادة الأعمال (أستاذ المادة: أيت مختار عمر) يوم **الخميس 09 ماي 2024** كل في حصته وقاعته المبرمجة - حسب التوقيت التالي:

التوقيت	رقم الفوج
من الساعة 09:30 إلى غاية الساعة 11:00	الفوج 06
من الساعة 11:00 إلى غاية الساعة 12:30	الفوج 03
من الساعة 12:30 إلى غاية الساعة 14:00	الفوج 05
من الساعة 14:00 إلى غاية الساعة 15:30	الفوج 04

تحيات إدارة قسم العلوم الاقتصادية -

المصدر: صفحة الفيسبوك الخاصة بالكلية

● نشر استعمال الزمن للمحاضرات والأعمال الموجبة :

الشكل 18 : استعمال الزمن للمحاضرات والأعمال الموجبة

الصفحة الرسمية لكلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير  
جامعة مستغانم  
2 févr. 2024

#تذكير + #تعديلات



UNIV-MOSTA.DZ

**إستعمال الزمن للمحاضرات و الأعمال الموجبة**  
**السداسي الثاني لسنة الجامعية 2024/2023 - F ...**  
تعلن نيابة العمادة بكلية العلوم الاقتصادية، التجارية ...

المصدر: صفحة الفيسبوك الخاصة بالكلية

● نشر استعمال زمن الامتحانات :

## الفصل الثالث: الدراسة التطبيقية، دراسة حالة قسم العلوم الاقتصادية -جامعة مستغانم

الشكل 19 : رزنامة الامتحانات لقسم العلوم الاقتصادية

الصفحة الرسمية لكلية العلوم  
الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير  
جامعة مستغانم  
2 ج · 0

# رزنامة الامتحانات السداسي الثاني المعدلة #  
قسم العلوم الاقتصادية

المصدر: صفة الفيسبوك الخاصة بالكلية

● نشر قوائم توزيع الطلبة في المدرجات والقاعات المخصصة للاختبارات :

الشكل 20 : قوائم توزيع الطلبة

الصفحة الرسمية لكلية العلوم  
الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير  
جامعة مستغانم  
11 Janv. 2024 · 0

# قسم العلوم الاقتصادية  
توزيع الطلبة في المدرجات والقاعات المخصصة  
لإمتحانات السداسي الأول 2023-2024 لكل  
المستويات والتخصصات تجدها في الرابط أدناه.  
ملاحظة: الطالب الغير موجود في القوائم عليه التقدم  
للقسم يوم الأحد 14 جانفي 2024 صباحا.

DRIVE.GOOGLE.COM  
توزيع الطلبة في المدرجات والقاعات المخصصة  
للإمتحانات 11012024 Google Drive

المصدر: صفة الفيسبوك الخاصة بالكلية

2-1 البريد الإلكتروني الجامعي (المهني) :

لا يختلف البريد الإلكتروني الجامعي عن البريد الإلكتروني العادي كثيرا، حيث يتميز عنه بوجود اسم الجامعة أو رمزها في نهايته ، وهو يختلف باختلاف الجامعة، وتقوم المؤسسات الجامعية بتقديم عنوان بريد الكتروني لكل أستاذ جامعي لاستعماله في معها أو مع المؤسسات الجامعية الأخرى ، ويعد بمثابة العنوان الافتراضي أو بالأحرى بطاقة التعريف الافتراضية الخاصة به. يمكن اعتبار البريد الإلكتروني حقا من حقوق الأستاذ الجامعي كما يفرض عليه التزامات تجاه مساره العلمي و المهني وكذلك تجاه جامعتة من خلال المساهمة في ترقيتها و تحسين تصنيفها وطنيا ودوليا، وهو بالتالي يمثل ضرورة علمية، ويتميز عن البريد الإلكتروني العادي<sup>58</sup> .

1-2-1 مجالات تطبيق البريد الإلكتروني في قسم العلوم الاقتصادية :

لكل أستاذ بريد الكتروني مهني و بالتالي فان المراسلات ما بين الإدارة و الأساتذة رسمية و موثقة حيث يتم إعلام الأساتذة بكل المستجدات فيما يتعلق ب : استعمال الزمن – أفواج الطلبة- تواريخ انعقاد اللجان البيداغوجية للتكوين و التنسيق- تواريخ الامتحانات \_ المداولات – تواريخ انعقاد اللجان العلمية للقسم و المجلس العلمي للكلية – بعض المراسلات و القرارات الوزارية – التواصل مع ممثل الطلبة لإبلاغهم بكل ما يتعلق بشؤون الطلبة

عينة لبعض ايمائلات الأساتذة :

الشكل 21 : ايمائلات الأساتذة

hayat.benharrat@univ-mosta.dz
mohamed.ramdani@univ-mosta.dz
zinedine.gueddal@univ-mosta.dz
benyounes.tefali@univ-mosta.dz
wahiba.mokadem@univ-mosta.dz
djilali.boudhraf@univ-mosta.dz
issa.mohamed@univ-mosta.dz

المصدر: الموقع الرسمي لكلية العلوم الاقتصادية ، التجارية وعلوم التسيير

<sup>58</sup> بدري جمال، البريد الإلكتروني الجامعي: مستقبل و أفاق، المجلة الجزائرية للعلوم القانونية ، السياسية و الاقتصادية، المجلد 57 ، العدد05، كلية الحقوق، جامعة الجزائر1، الجزائر، 2020، ص 56

3-1 الواتس اب:

عرّف الواتس آب (WhatsApp) بأنه تطبيق مراسلة فورية يُمكن استخدامه عبر أنواع مُختلفة من الأجهزة: كأجهزة الهواتف الذكية التي تشكل الأجهزة التي تعمل بنظام الآيفون والأجهزة التي تعمل بنظام الأندرويد، بالإضافة إلى أجهزة الكمبيوتر، ويُعتبر الواتساب أحد أكثر تطبيقات المراسلة الفورية انتشاراً وشيوعاً في العالم؛ نظراً إلى كونه مجاني، ويُمكن استخدامه للتواصل مع المُستخدمين الآخرين من خلال شبكة البيانات الخلوية الموجودة عبر هواتف المُستخدم أو من خلال شبكة الواي فاي<sup>59</sup>.

1-3-1مجالات تطبيقه في قسم العلوم الاقتصادية :

إنشاء مجموعة خاصة بين الأساتذة و الإدارة لتسهيل عملية وصول المعلومة في وقتها بالإضافة إلى استعماله في التواصل بين الأساتذة و الطلبة خاصة في إطار مهام الإشراف على رسائل التخرج و تقارير التبرص الخاصة بالطالبة.

المطلب الثالث: تطبيقات أخرى

لتعزيز جودة الخدمة التعليمية في ظل الأزمات مثل جائحة كورونا أصبح من الضروري الاعتماد على تطبيقات أخرى لتسهيل عملية التواصل بين الطلاب و أعضاء هيئة التدريس .

1- تطبيق زوم : ZOOM

التطبيق ZOOM هو منصة تستضيف الأحداث و اللقاءات و الاجتماعات، على الهواء مباشرة LIVE، وكذلك تعتبر مفيدة من اجل المحاضرات عن بعد؛ هي أداة بسيطة و سهلة الاستعمال و غير مكلفة، من خلالها يمكن الوصول إلى حدود 100 مشارك في الوقت نفسه و من خلال استخدام البث ذاته.

زوم عبارة عن منصة مخصصة لمكالمات الفيديو، تستطيع عبرها عقد الاجتماعات و المحاضرات عبر الانترنت ، حيث تكون الاستضافة من قبل احد المتصلين، ومن ثم يقوم بدعوة الآخرين عن طريق إرسال الرابط المخصص للمكالمة ، مع العلم أن الشخص المضيف يملك كافة الصلاحيات ، حيث أن زوم برنامج يمثل حالياً الحل الأمثل للاجتماعات و لقاءات العمل التفاعلية .<sup>60</sup>

<sup>59</sup> موقع موضوع ،تعريف الواتساب ، متوفر على الموقع ما\_هو\_الواتس\_آب /mawdoos.com، تاريخ الاطلاع 2024/05/20 على الساعة 14:12

<sup>60</sup>.زايد محمد، أهمية التعليم عن بعد في ظل تفشي فيروس كورونا، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد09، العدد 04، الجزائر،

### 1-1 مدى مساهمة زوم في الرفع من جودة الخدمة التعليمية :

تعتبر منصة زوم من أهم وأشهر المنصات وأكثرها استخداما في مجالات التعليم العالي و البحث العلمي خاصة بعد تفشي جائحة كورونا<sup>61</sup>:

- تمكن منصة زوم الطلاب و المعلمين من التواصل فيما بينهم عبر المحادثات و المؤتمرات الصوتية و المرئية.
- تمتاز هذه التقنية بميزة رفع اليد في حالة ما إذا أراد الطلاب التدخل و النقاش أثناء المحاضرات
- تسمح بمشاركة المحاضرات الافتراضية عن بعد من خلال مشاركة الشاشة
- يساعد التطبيق في تعزيز مشاركة الطلاب و أعضاء هيئة التدريس بغض النظر عن مكان التعليم و وقت التعليم.
- له القدرة على مشاركة العروض التقديمية مثل (Powerpoint) ، و مشاركة الملفات .
- تسمح للأساتذة أو مستخدمي هذا التطبيق إجراء استطلاعات الرأي خلال الاجتماعات، وتسجيل الدروس.

### 2- قوئل ميت :

Google Meet هي خدمة مدفوعة من شركة جوجل العالمية ضمن مجموعة خدمات google suite المدفوعة. قررت جوجل تحويل الخدمة من مدفوعة إلى مجانية لجميع المستخدمين بعد تفشي جائحة كورونا و أصبح كل شيء يتم من المنزل تقريبا سواء كان عملا أو تعليما ، حيث يمكن لأي شخص استخدام هذه الخدمة الجديدة و الانضمام إلى دردشات فيديو جماعية و حماية الخصوصية بشكل كامل من خلال الهاتف أو جهاز الحاسوب<sup>62</sup>.

### 1-2 مميزات قوئل ميت في التعليم:

من بين هذه المميزات لدينا<sup>63</sup>:

- زيادة عدد خبرات التعليم المتاحة للطلاب باستخدام النصوص و الصوت و الفيديو لتوصيل المعلومات في المستقبل
- زيادة أنشطة التدريس و التعليم الأكثر قابلية للتكيف ، مما يسمح لها بالحدوث في أي مكان و أي وقت، يمكن للمدرسين توفير مواد و أوراق العمل من خلال تطبيقات الدردشة مثل الواتساب و الايميل ، التي يمكن الوصول إليها بغض النظر عن ضيق الوقت أو المسافة.

<sup>61</sup> يونس مسعودي، التعليم الالكتروني كالية لضمان جودة التعليم العالي في ظل جائحة كورونا، المجلة الجزائرية للامن والتنمية، المجلد 11 ، العدد 02، الجزائر، جويلية 2022، ص 302

<sup>62</sup> دلسي يسمينة ، التعليم الالكتروني المترام بين الاهمية و التحديات التكنولوجية تطبيق Google Meet نموذجاً ، مجلة الاقتصاد والتنمية المجلد 10 ، العدد02، الجزائر، 2022، ص 54

<sup>63</sup> سعاد تيبيرات ، استخدام المنصات التعليمية ZOOM و Google Meet في التعليم الالكتروني، مجلة Management and Social Perspectives ، المجلد 1 ، العدد1 ، الجزائر، جوان 2022، ص 50

## الفصل الثالث: الدراسة التطبيقية، دراسة حالة قسم العلوم الاقتصادية -جامعة مستغانم

- ميزة السبورة البيضاء التي تعمل على شرح مسألة ما باستخدام الصور والأرقام إذا كان من الصعب شرحها باستخدام اللفظ
  - مفتوح المصدر يمكن تنزيله مجاناً من google play و play store
  - عرض فيديو بدقة HD مع وجود خدمة تشفير فيديو التي يمكنها منع البيانات الشخصية المخزنة في التطبيق من سوء الاستخدام مثل السرقة أو الشراء أو بيع البيانات.
  - بسيط وسهل الوصول ، يوفر إمكانية التخطيط و التغيير لخلفية الفيديو المعروض.
- بالإضافة إلى تطبيقات أخرى مثل منصة Google Classroom ومنصة Edmodo

### 3- أثر هذه التطبيقات على قسم العلوم الاقتصادية :

- قمنا بإجراء مقابلة مع رئيس قسم العلوم الاقتصادية بهدف استكشاف كيفية تأثير تطبيقات الرقمنة على قسم العلوم الاقتصادية وتعزيز جودة الخدمة التعليمية وكانت الإجابة التي تحصلنا عليها كالآتي :
- السرعة في تطبيق القرارات الوزارية في أجالها المحددة
  - السرعة في الإجابة على انشغالات الطلبة
  - التقليل من أخطاء المداولات
  - مرئية المعلومات المتوفرة بشكل واضح
  - تسهيل وصول المعلومة في وقتها

المبحث الثالث : انعكاسات تطبيقات الرقمنة على جودة الخدمة التعليمية في قسم العلوم الاقتصادية

بعد التطرق وإعطاء نظرة على جامعة مستغانم وكلية العلوم الاقتصادية والتعرف على مختلف التطبيقات التي بإمكانها المساهمة في تعزيز جودة الخدمة التعليمية سنقوم من خلال هذا المبحث بعرض نتائج المقابلة التي قمنا بها مع الطلبة و أساتذة قسم العلوم الاقتصادية ولكن قبل ذلك سنقوم بتعريف الأدوات المستعملة في جمع المعلومات.

المطلب الأول : أدوات جمع المعلومات

1 - اختيار الدراسة الكيفية

على ضوء إشكالية بحثنا و فرضياته، اتضح أن المقابلة هي انسب أدوات البحث و أكثرها ملائمة لجمع المعلومات المتعلقة بالبحث.

2- مجتمع وعينة الدراسة

تمت الدراسة في مجتمع يمثله عينة من الطلبة و الأساتذة بالاستعانة برئيس قسم العلوم الاقتصادية

3- أدوات جمع المعلومات

المقابلة:

إن اختيار المقابلة كأداة رئيسية للدراسة يرجع لطبيعة هذه الأخيرة التي قمنا بها في الميدان، وهي دراسة تحليلية تهدف للحصول على المعلومات و البيانات ، حيث أن المقابلة تعتبر من الأدوات الرئيسية لجمع المعلومات و البيانات في دراسة الأفراد و الجماعات الإنسانية، كما أنها تعد من أكثر وسائل جمع المعلومات شيوعا و فاعلية في الحصول على البيانات الضرورية لأي بحث علمي و قد تم تصميم مجموعة من الأسئلة الخاصة بالطلبة و الأساتذة (انظر الملحق) للإلمام بمختلف جوانب موضوع الدراسة ، ونظرا لضيق الوقت ولتسهيل عملية المقابلة ، تمت الإجابة على الأسئلة عبر تطبيقي الواتساب و البريد الالكتروني بدلا من الذهاب الى الجامعة لمقابلة المبحوثين.

المطلب الثاني : عرض نتائج المقابلة الخاصة بالطلبة

قمنا بإجراء مقابلة مع طلبة قسم العلوم الاقتصادية و من خلال هذه المقابلة طرحنا عدد من الأسئلة للإلمام بمختلف جوانب الموضوع الذي نحن بصدد دراسته و الحصول على الأجوبة المناسبة لها

سوف نقوم في هذا المطلب بعرض مختلف الأسئلة و الإجابات التي تحصلنا عليها من المقابلة حيث تضمنت هذه المقابلة طرح 11 سؤالاً مختلفاً و قسمنا الأسئلة إلى 03 فروع حيث: الفرع الأول أسئلة خاصة بالأراء حول تطبيق نظام الرقمنة في الجامعة و الفرع الثاني خاص بالمنصات الرقمية و الفرع الثالث خاص بمواقع التواصل الاجتماعي .

الفرع الأول : أسئلة خاصة بالأراء حول تطبيق نظام الرقمنة بالجامعة

س1: هل تطلع على موقع الجامعة و ماهي المعلومات التي يوفرها لك الموقع ؟

ج1 : اتفق المبحوثين على إجابة (نعم) ، بحيث يوفر الموقع كل ما يخص الدراسة كالمحاضرات، رزنامة الامتحانات و ايمائلات الأساتذة

التعليق 1 : من خلال الإجابة على السؤال الأول نرى بان موقع الجامعة يعتبر موقع رسمي و موثوق للحصول على المعلومات الحديثة و متابعة التطورات الحاصلة في الجامعة .

س2: هل ترى بان المعلومات المتاحة على موقع الجامعة محينة و كافية ؟

ج2 : نعم يرى معظم المبحوثين أن المعلومات المتاحة على موقع الجامعة محينة و كافية و في بعض الأحيان تحتاج إلى تحديث

تعليق2 : من الضروري أن تكون المعلومات المتاحة في موقع الجامعة كافية و محينة لتلبية جميع الاحتياجات و تقديم أفضل الخدمات لطلابها.

س3 : هل يخدمك التعليم الهجين (عن بعد +الحضوري) المطبق في كليتك ؟

ج3 : اتفق المبحوثين على إجابة (نعم) ، أن التعليم الهجين ( عن بعد+الحضوري) يخدم بعض الطلبة في حالة الغياب مثلاً بينما لا يخدم البعض الآخر.

تعليق3 : التعليم الهجين يقدم فوائد كثيرة و لكن يمكن أن يواجه تحديات تجعل من الصعب تحقيق نفس النتائج لجميع الطلبة.

س4 : هل ترى أن نتائج الدراسة مرضية في ظل التعليم الرقمي ؟

ج4 : اجتمع اغلب المبحوثين على إجابة (نعم) ، بينما يرى طالب آخر أن التعليم الحضوري كاف لتحصيل نتائج جيدة .

تعليق4 : كل من التعليم الرقمي و التعليم الحضوري له ميزته الخاصة يمكن أن تسهم في تحسين مستوى الطلاب و لتحقيق استفادة أكثر يجب الجمع بينهما بشكل متوازن كتقديم الدرس حضوريا وتدعيمه بتطبيقات في المنصات الرقمية

الفرع الثاني : أسئلة خاصة بالمنصات الرقمية

س1 : في ما تخدمك المنصات التالية (مودل بروغرس ASJP) ؟

ج1 : اتفق المبحوثين على أن المنصات تخدمهم في الاطلاع على المحاضرات المعروضة من قبل الأساتذة ، نقاط الامتحانات و الأعمال الموجهة و المعدلات و الطعون و منصة ASJP في تحميل المجالات العلمية.

تعليق1 : تساهم هذه المنصات في تنوع مصادر المعلومات بالنسبة للطلبة مما يعزز جودة الخدمة التعليمية و يوفر الأدوات اللازمة لتحقيق نتائج جيدة

س2 : هل يوجد تفاعل بينك و بين الأساتذة على منصة مودل و بروغرس ؟

ج2: كانت إجابة اغلب المبحوثين انه لا يوجد تفاعل بين الطالب و الأستاذ

تعليق2 : عدم وجود التفاعل بين الطالب و الأستاذ يعتبر تحدي يجب معالجته لضمان السير الحسن للعملية التعليمية .

س3 : هل ترى أن هذه المنصات ساهمت في تحسين مستواك ؟

ج3 : نعم ، يرى المبحوثين أن المنصات ساهمت في تحسين مستوى الطالب من خلال تسهيل عملية الوصول إلى المواد العلمية و تنوع طرق التعليم

تعليق3 : تؤكد لنا إجابة الطلبة أن المنصات تساهم بشكل كبير في تحسين المستوى التعليمي ما يجعل التعليم أكثر فعالية و تساعد الطلاب على تحقيق أهدافهم الأكاديمية و الشخصية .

س4 : ما هي الصعوبات التي واجهتك في التعامل مع تطبيقات الرقمنة ؟

ج4 : يرى الطلاب أن ضعف تدفق الانترنت هو العائق الوحيد في التعامل مع تطبيقات الرقمنة

تعليق4 : نعم الطلبة على حق فضعف تدفق الانترنت يعتبر من التحديات التي تواجه الاستخدام الجيد للمنصات الرقمية.

### الفرع الثالث : أسئلة خاصة بمواقع التواصل الاجتماعي

س1 : ما هي الوسائل التي تتواصل بها مع الأساتذة وهل تراها مناسبة وكافية ؟

ج1 : يتواصل اغلب المبحوثين عن طريق البريد الالكتروني ويرون أنها مناسبة وكافية

تعليق1 : من خلال الإجابة نرى أن من الأسباب الرئيسية لتفضيل الطالب التواصل مع الأستاذ عن طريق البريد الالكتروني انه يتيح للطالب إرسال الرسائل في أي وقت بغض النظر عن مكان تواجده ويمكن الرجوع للرسائل عند الحاجة، أي يوفر البريد الالكتروني للأستاذ و الطالب طريقة مضمونة للتواصل الفعال حول المسائل الأكاديمية .

س2 : حدد كيف تتواصل مع الإدارة في إطار الطعون، توجيه الطلبة (التخصصات)، التسجيل وإعادة التسجيل ؟

ج2 : يتواصل المبحوثين عن طريق منصة بروغرس

تعليق2 : هذا راجع لسهولة عمل منصة بروغرس حيث أنها توفر الوقت و الجهد مقارنة بالطريقة التقليدية

س3 : ما هي الوسيلة المفضلة و السهلة في استخدام منصة مودل و بروغرس ؟

ج3 : يرى المبحوثين أن الهاتف المحمول هو الوسيلة الأفضل و الأسهل

تعليق3 : بالفعل الهاتف يعتبر أفضل وسيلة لسهولة حمله و نقله مما يتيح إمكانية الوصول إلى المنصات في أي مكان و أي وقت .

### المطلب الثالث : عرض نتائج المقابلة الخاصة بالأساتذة

في هذا المطلب سنقوم بعرض مختلف الأسئلة و الإجابات التي تحصلنا عليها من مقابلة الأساتذة حيث تضمنت هذه المقابلة طرح 15 سؤالاً مختلفاً وقسمنا الأسئلة إلى 04 فروع حيث: الفرع الأول أسئلة خاصة بالمتطلبات المادية و البشرية و الفرع الثاني خاص بمدى رضا الأساتذة على المنصات الرقمية أما الفرع الثالث مخصص للمعيقات التي تواجه أستاذ التعليم العالي و أخيراً الفرع الرابع يتناول أسئلة خاصة بانعكاسات الرقمنة على جودة الخدمة التعليمية.

### الفرع الأول : المتطلبات المادية و البشرية

س1 : هل توفر الجامعة المتطلبات الضرورية للرقمنة؟

ج1 : كان هناك تعارض في الإجابات حيث ترى المجموعة الأولى أن الجامعة توفر المتطلبات الضرورية للرقمنة مثل منصة مودل و بروغرس و منصات الربط بين الأستاذ و الطالب تمكن من اختصار الوقت و الجهد. و ترى المجموعة الثانية انه يوجد نقص في توفير الانترنت داخل الجامعة للأساتذة و الطلاب، كما لا توجد قاعات مخصصة للاستخدام الرقمي، حيث أن هذا النقص يؤثر على فعالية الرقمنة.

تعليق1 : جواب الأساتذة يعكس وجهات نظر مختلفة حول توفير الجامعة للمتطلبات الضرورية للرقمنة حيث ترى المجموعة الأولى أن الجامعة توفر منصات مثل مودل و بروغرس والتي تعد من أهم منصات الربط بين الأستاذ و الطالب و هذا يدل على وجود بنية تحتية جيدة، و تقدم المجموعة الثانية وجهة نظر متوازنة بين الايجابيات و السلبيات حيث تعترف بوجود المتطلبات الضرورية إلا أن نقص توفير الانترنت داخل الجامعة و عدم وجود قاعات مخصصة للاستخدام الرقمي يؤثر على فعالية الرقمنة و يحد من الاستفادة الكاملة من هذه المنصات ، ولتحسين هذه الأوضاع يجب توفير اتصال الانترنت داخل الجامعة لكل أستاذ و طالب و تجهيز قاعات مخصصة للاستخدام الرقمي مجهزة بالأدوات و التقنيات الحديثة ، بهذه الطريقة يمكن تعزيز فعالية الرقمنة و ضمان تجربة تعليمية متكاملة و شاملة.

س2 : في ظل الاعتماد على الرقمنة في قطاع التعليم العالي في الجامعات الجزائرية هل تحولت

مختلف التعاملات البيداغوجية إلى شكل : الكتروني ، رقمي ، الاثنين معا ؟

ج2 : يؤكد اغلب المبحوثين أن الجامعة تطبق الرقمنة بشكل واسع ولكن بعض التعاملات لا تزال تحتاج إلى الشكل الورقي مثل: توقيع المحاضر و المداولات لذا يمكن القول أن الجامعة تعتمد على

الاثنين معا

تعليق 2 : من خلال هذه الإجابة نستطيع أن نعلق ونقول أن الجامعة تحاول استخدام التقنيات الرقمية في التعاملات الإدارية و الأكاديمية و مع ذلك لا تزال بعض التعاملات تتطلب الشكل الورقي التقليدي مثل توقيع المحاضر و المداولات و هذا ما يشير إلى أن الجامعة تحاول الاعتماد على الاثنين معا.

س3 : هل الجامعة الجزائرية كفيلة بتطبيق الرقمنة بصورة شاملة في القطاع ؟

ج3 : يرى الباحثين أن الجامعة الجزائرية من ابرز المؤسسات التي تطبق الرقمنة مقارنة بقطاعات أخرى في الجزائر التي لا تزال متأخرة في هذا المجال ، ولكن هناك بعض العمليات التي لم تنتقل بعد إلى الشكل الرقمي بالكامل.

تعليق 3 : من خلال إجابة الباحثين اتضح أن الجامعة الجزائرية تسعى إلى تحديث جميع عملياتها الإدارية و الأكاديمية بما يتماشى مع التطورات التكنولوجية الحديثة، لتحسين جودة التعليم وتسهيل الوصول إلى المقررات و المناهج و مع ذلك يبقى التحدي قائما في نقل جميع التعاملات إلى الشكل الرقمي و هذا ما يتطلب مضاعفة الجهود لضمان التحول الرقمي بشكل كامل .

س4 : هل تستعين الجامعة بخبراء خارجيين و تقنيين لتسيير و تدعيم عملية الرقمنة فيها ؟

ج4 : اتفق اغلب الباحثين على إجابة (لا) ، فالجامعة بها تقنيون و خبراء على مستوى عال من التكوين يشرفون على تسيير و تنظيم عملية الرقمنة بها

تعليق 4 : تؤكد إجابة الباحثين انه يوجد فريق من التقنيين و الخبراء المؤهلين لتسيير عملية الرقمنة داخل الجامعة ، وهذا ما يعكس مدى التزام الجامعة بتوظيف خبراء لضمان تنفيذ عمليات الرقمنة بكفاءة و فعالية .

#### الفرع الثاني : مدى رضا الأساتذة على المنصات الرقمية

س1 : هل تعتقد أن المنصات الرقمية (مودل +بروغرس) ضرورية في قطاع التعليم العالي ؟

ج1: يرى جميع الباحثين أن منصة بروغرس هي جد ضرورية في قطاع التعليم العالي و توفر الكثير من الجهد و الوقت في رصد نقاط الطلبة بالنسبة للأستاذ و سهولة و سرعة الاطلاع عليها من طرف الطلبة، منصة مودل ضرورية بالنسبة للمواد التي يمكن أن تدرس عن بعد خاصة المواد التي تحمل في مناهجها مواد تعليمية تميل للثقافة العامة أكثر، أما بالنسبة للمواد التطبيقية فمنصة مودل

تكون مكمل فقط لما يحصله الطالب حضوريا في الجامعة، ولا يجب الاعتماد عليها لنشر كل محتوى المادة وإنما تكون مدعمة بالتمارين و التطبيقات لمساعدة الطالب على فهم المادة التعليمية أكثر.

تعليق 1: جواب المبحوثين يوضح الأهمية البالغة لمنصتي مودل و بروغرس في قطاع التعليم العال مع توضيح دور كل منهما ولكن نرى أن هذه المنصات تعتبر مكمل فقط ولا يمكن الاعتماد عليها بنسبة كبيرة حيث يجب أن يكون الحضور المباشر مع استخدام منصة مودل كأداة لدعم المناهج الدراسية بتمارين و تطبيقات لتعزيز جودة الخدمة التعليمية .

س2: هل تعتقد أن المنصات الرقمية نظام ناجح في تحسين جودة الخدمة التعليمية؟

ج2 : اتفق المبحوثين على إجابة (نعم )، تعتبر المنصات الرقمية نظاما ناجحا في تحسين جودة الخدمة التعليمية لأنها تتيح الوصول إلى مصادر متنوعة و توفر طرقا مبتكرة للتفاعل مع المحتوى التعليمي.

تعليق 2 : من خلال إجابة المبحوثين اتضح أن المنصات الرقمية تساهم بالفعل في تحسين جودة الخدمة التعليمية من خلال إتاحة الوصول إلى مجموعة متنوعة من المصادر التعليمية كما أنها توفر طرقا مبتكرة للتفاعل مع المحتوى التعليمي مما يعزز من طريقة التعليم و يجعلها أكثر فعالية ويساهم بشكل عام في تحسين جودة الخدمة التعليمية .

س3: هل توفر المنصات الرقمية ربح في الوقت و الجهد لأساتذة التعليم العالي ؟

ج3 : نعم، يرى المبحوثين أن المنصات الرقمية توفر الوقت و الجهد من خلال تسهيل الوصول إلى المواد التعليمية وتحسين إدارة الوقت و توفير بيئة تعليمية تفاعلية.

تعليق 3 : تبرز إجابة المبحوثين أهمية المنصات الرقمية بالنسبة للأستاذ الجامعي من خلال تسهيل الوصول إلى المواد التعليمية،توفر هذه المنصات الوقت و الجهد للطالب و الأستاذ كليهما، بالإضافة إلى أنها تخلق بيئة تعليمية تفاعلية يمكن للطالب التفاعل مع المحتوى التعليمي مما يؤدي إلى تحصيل نتائج جيدة.

س4: هل تواجهك مشاكل في استخدام المنصات الرقمية ؟

ج4 : نعم، واجهت المبحوثين مشاكل تقنية مثل صعوبة الدخول إلى الحسابات على بروغرس ثقل النظام عند الدخول ، وعدم تفاعل الطلاب بفعالية ، يمكن التغلب على هذه المشاكل من خلال تحسين الدعم الفني وتشجيع الطلاب على التفاعل بشكل أكبر.

تعليق4 : هذه المشاكل تعيق تحقيق الفائدة المرجوة من طرف الجامعة و عليه يجب وضع طرق فعالة لمواجهة هذه المشاكل و التقليل منها قدر الإمكان

### الفرع الثالث: المعوقات التي تواجه أستاذ التعليم العالي

س1: هل تعتقد أن من أهم التحديات صعوبة استخدام المنصات الرقمية هي ضعف تدفق الانترنت ؟

ج1 : نعم ،يعتقد المبحوثين أن ضعف تدفق الانترنت يعد من أهم التحديات التي تواجه استخدام المنصات الرقمية بكفاءة

تعليق1: نستطيع أن نقول أن المبحوثين على حق حيث ضعف تدفق الانترنت يعد من التحديات الرئيسية التي تعيق الاستخدام الفعال للمنصات الرقمية، ومنه تحسين جودة الانترنت أصبح ضروريا لضمان الاستفادة الكاملة من الإمكانيات التي تقدمها هذه المنصات.

س2: هل ترى بان من التحديات مقاومة الأساتذة للتغير من الشكل الورقي إلى الشكل الرقمي ؟

ج2 : نعم رأي معظم المبحوثين أن المحاضرة الحضورية وإقائها بالشكل الورقي أفضل من الشكل الرقمي بسبب الاعتياد على الطرق التقليدية و صعوبة التكيف مع التقنيات الحديثة.

تعليق2: يفضل المبحوثين الطرق التقليدية في التدريس بسبب صعوبة التكيف مع التقنيات الحديثة وهذا راجع إلى التجربة الطويلة في استخدام هذه الأساليب الورقية

س3: حسب رأيك ما هي أهم الاقتراحات التي من شأنها المساهمة في التخلص من هذه المعوقات و نجاح الرقمنة في التعليم العالي ؟

ج3: - اتفق المبحوثين على مجموعة من الاقتراحات أهمها : توفير قاعات للانترنت في الكليات ، تنظيم دورات تدريبية للأساتذة و الطلاب على استخدام المنصات الرقمية ، المحافظة على الشكل الورقي لتلقي المواد التعليمية واعتماد المنصات الرقمية لتقديم التمارين

تعليق3: يرى المبحوثين أن توفير قاعات الانترنت أمر ضروري لسير عملية الرقمنة مما يتيح للطالب والأستاذ استخدام هذه المنصات بكفاءة و يرى أيضا أن القيام بدورات تدريبية للأساتذة بدوره يسهل الانتقال إلى

التعليم الرقمي و أخيرا يجب الجمع بين التعليم الحضوري و الرقمي حيث يستخدم الحضوري لتلقي الدروس بنما المنصات الرمية للمراجعة و التمارين .

الفرع الرابع : انعكاسات الرقمنة على جودة الخدمة التعليمية

س1 : كيف انعكست الرقمنة على جودة طلبة الكلية في رأيك ؟

ج1 : يرى المبحوثين أن الرقمنة حسنت من جودة التعليم من خلال توفير وصول سهل إلى المواد التعليمية وتنوع طرق التعليم ، إلا أن هناك مشاكل تتعلق بعدم حضور الطلاب الفعلي ، وهو ما يعكس صعوبات أكبر في التعليم عن بعد، مما يؤثر سلبا على نتائج الطلاب حيث أن الثقافة التعليمية الرقمية ليست منتشرة بشكل واسع بين الطلاب مثلما هو الحال في الدول المتقدمة ، مما يؤدي إلى تدني مستوى الالتزام والنتائج.

تعليق1 : تشير إجابة المبحوثين إلى ايجابيات الرقمنة و في نفس الوقت إلى المشاكل التي تعيق استخدامها مثل الغياب الفعلي للطلاب مما ينعكس سلبا على نتائجه.

س 2: هل ترى أن نظام الرقمنة ساعد في توصيل المقررات و المناهج الدراسية ؟

ج2 : نعم يرى المبحوثين أن الرقمنة ساعدت الأستاذ على توصيل المقررات و المناهج الدراسية ولكن تصل بشكل جاف لا يمكن فهمه دون تلقيه حضوريا من طرف الأستاذ .

تعليق2 : يرى المبحوثين بالرغم من أن الرقمنة ساعدت في توصيل المقررات و المناهج بشكل أوسع و أسهل إلا أن تقديم المحتوى بشكل جاف قد يصعب فهمه على الطلاب و هذا ما يؤدي إلى تدني النتائج الدراسية.

س3 : هل ترى أن نتائج الطلبة مرضية في ظل التعليم الرقمي ؟

ج3 : اتفق جميع المبحوثين على أن نتائج الطلبة غير مرضية في ظل التعليم الرقمي ، حيث أن هناك مشاكل في حضور الطلاب الفعلي و هذه النتائج في تدهور مستمر من سنة لأخرى و من دفعة لأخرى.

تعليق3 : إجابة المبحوثين تبين لنا مشكلة حقيقية تتعلق بجودة نتائج الطلبة في ظل التعليم الرقمي ولتعزيز كفاءة التعليم الرقمي و تحسين نتائج الطلبة يجب تحفيز الطالب على الحضور الفعلي و توفير الدعم التقني.

س4 : في رأيك هل الرقمنة ساهمت في تحسين هيئة التدريس ؟

ج4 : اتفق المبحوثين على إجابة (نعم) بحكم أن الأستاذ أصبح مطالب بوضع الدروس على المنصة الرقمية فأصبح أكثر حرصا على إدراج المحاضرات في شكل الكتروني مفهوم و خال من الأخطاء فهذا يساعده على تحسين أسلوبه و الاجتهاد أكثر في طريقة طرحه للأفكار كما انه ملزم برصد النقاط في الأجال مما يؤدي إلى الالتزام أكثر من طرف هيئة التدريس.

تعليق4 : يرى الأساتذة أن الجانب الايجابي للمنصات الرقمية هي تحفيز الأستاذ على تحسين أسلوبه والاجتهاد أكثر وهذا ما يساهم في رفع جودة الخدمة التعليمية وتحسين أداء كل من الأستاذ و الطلاب.

**خلاصة الفصل:**

تم في هذا الفصل تطبيق المفاهيم النظرية على كلية العلوم الاقتصادية، التجارية و علوم التسيير - جامعة عبد الحميد ابن باديس مستغانم ، حيث تم الاعتماد على أداة المقابلة لجمع المعلومات و البيانات حول آلية تطبيق الرقمنة في قسم العلوم الاقتصادية ، قمنا بطرح مجموعة من الأسئلة على عينة من طلبة وأساتذة القسم ، حيث خضعت الإجابات للتحليل وذلك بهدف التوصل إلى نتائج عملية قصد الإجابة عن التساؤل الرئيسي والأسئلة الفرعية للدراسة.

وفي الأخير تم التوصل إلى وجود تأثير إيجابي محدود لآلية الرقمنة على جودة الخدمة التعليمية في الجامعة حسب آراء المبحوثين ، أي أن الرقمنة تساهم في تحسين جودة الخدمة التعليمية ولكن يمكن أن تواجه بعض التحديات و العراقيل التي قد تحول دون تحقيق الأهداف المسطرة من قبل الوزارة .



خاتمة

من خلال هذه الدراسة يتضح لنا أن آلية الرقمنة هي أحد الركائز الأساسية والضرورية لتطوير قطاع التعليم العالي وتحسين جودة خدماته التعليمية والبيداغوجية والإدارية من خلال توفير الإمكانيات اللازمة والأجهزة والتقنيات التي تدعم وتساعد على تحقيق جودة الخدمة التعليمية، فرقمنة هذا القطاع من شأنه إلغاء كافة القيود والتحديات أمام الأسرة الجامعية الجزائرية من طلاب ، أساتذة ، إداريين .

ومن هذا المنطلق هدفت الدراسة إلى توضيح آلية الرقمنة في تحقيق جودة الخدمة التعليمية بكلية العلوم الاقتصادية في جامعة عبد الحميد بن باديس - مستغانم ، وتبين من خلال الدراسة واختبار فرضية الدراسة مجموعة من النتائج النظرية والتطبيقية تبعها اقتراحات توافقها وآفاق أخرى.

### النتائج المتعلقة بالجانب النظري :

يمكن تلخيص أهم نتائج الجانب النظري في النقاط التالية:

- إن جودة الخدمة التعليمية تتمثل في تطوير القدرات و المعارف و المهارات التي تساعد المؤسسة التعليمية على تنفيذ مختلف الأنشطة فيها بشكل صحيح و المساهمة أيضا في التحسين المستمر للمواصفات المطلوبة للأداء.
- إن تطبيق جودة الخدمة التعليمية بحاجة إلى إحداث شروط أساسية من أبرزها : ترسيخ ثقافة جودة الخدمة التعليمية بين جميع الأفراد كأحد الخطوات الرئيسة لتبني إدارة الجودة.
- إن رقمنة التعليم العالي، والتعليم عن بعد تحديدا من شأنه أن يعزز من فرص التعليم ويحسن من نتائج العملية التعليمية ويحقق المساواة، ويؤدي إلى شمولية التعليم ويكسب الطلبة مهارات التعامل مع الأجهزة المتنوعة والبرامج الالكترونية.
- من بين مشكلات الرقمنة في الجامعة الجزائرية : ضعف البنية التحتية الداعمة لتطبيق تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في العملية التعليمية و ضعف وعي الطلبة و اهتماماتهم بالتدريس عن بعد و الغياب عن المنصات الرقمية المتاحة لاستكمال الدروس في المقاييس الاستكشافية و الأفقية .

### النتائج المتعلقة بالجانب التطبيقي :

نلخص نتائج الجانب الميداني فيما يلي:

- يستخدم قسم العلوم الاقتصادية بجامعة عبد الحميد بن باديس - مستغانم عدة منصات رقمية من بينها: منصة بروغرس progres ، منصة مودل moodel
- من بين وسائل التواصل الاجتماعي التي يعتمد عليها قسم العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة عبد الحميد بن باديس- مستغانم : الفيس بوك ، البريد الالكتروني ، الواتساب ، إذ أن لكلية

صفحة فيسبوك خاصة بها والتي يتم فيها وضع عدة إعلانات إدارية للطلبة تخص مثلا مواعيد وبرامج الامتحانات ، توقيت المحاضرات ، نشر قوائم توزيع الطلبة المخصصة للامتحانات .وكما أن لها بريد الكتروني يتواصل به الطلبة بشأن أمورهم الإدارية.

#### نتائج اختبار الفرضيات :

لقد مكنت الدراسة الميدانية من مناقشة فرضية الدراسة بحيث يمكن عرض نتيجة اختبار الفرضية فيما يلي:

تساهم الرقمنة في تحسين جودة الخدمة التعليمية في قسم العلوم الاقتصادية- جامعة مستغانم ولكن في نفس الوقت تواجه بعض التحديات والعراقيل التي قد تحول دون تحقيق هذا الهدف وتدل هذه النتيجة على صحة الفرضية

#### الاقتراحات والتوصيات:

بناء على ما تم تقديمه من نتائج يمكن صياغة الاقتراحات التالية:

- ضرورة تنمية ثقافة جودة الخدمة التعليمية في الوسط الجامعي بين الأسرة الجامعية من أعضاء هيئة التدريس، أعوان الإدارة، والطلبة.
- على الجامعة تحسين كثافة تدفق الشبكات مع ربط كل مؤسسات التعليم العالي بكامل كلياتها وأقسامها بشبكة الأنترنت.
- ضرورة الاعتماد على تقنيات الرقمنة في كليات الجامعة حتى يسهل تقديم الخدمات للطلبة بكل سهولة.
- الاهتمام بمبدأ التحسين المستمر في كافة المجالات ذات العلاقة بجودة التعليم العالي وذلك لضمان معالجة نقاط الضعف التي يتم اكتشافها، والارتقاء بنقاط القوة لمواكبة التقدم العلمي المستمر.
- ضرورة توفير التكنولوجيا الرقمية في قاعات التدريس.
- ضرورة رقمنة الإدارة والبحث على التواصل الإلكتروني معها.
- ضرورة تكوين مستخدمين في مجال الرقمنة.
- ضرورة توفير الموارد الرقمية من كتب ومحاضرات وأطروحات وغيرها.

#### آفاق الدراسة :

بالنظر إلى محددات الدراسة مع التركيز على بعض جوانب الموضوع يمكن اقتراح بعض المواضيع التي يمكن أن تكون محاور البحوث مستقبلية تكمل مختلف زوايا هذه الدراسة.

1 - الجامعة عن بعد في ظل مساعي تحقيق جودة التعليم العالي..

2 اثر الرقمنة على جودة التعليم العالي في الجزائر دراسة إحصائية خلال الفترة 2020 الى غاية 2025

وأخيرا في نهاية هذا البحث نأمل ان نكون قد وفقنا في إثراء هذا الموضوع و يبقى البحث مفتوحا للدراسة

## قائمة المراجع

### ❖ الكتب:

1. احمد الكبيسي ، تطور النظم الالية في المكتبات من الحوسبة الى الرقمنة الافتراضية ، العربية 300، العدد 29، 2008 ، ص6
2. امة الله دحان و آخرون ، تطوير سياسة القبول بالتعليم العالي في ضوء معايير الجودة ، دار غيداء ، عمان 2015
3. بادي نواف محمد ، الجودة الشاملة في التعليم وتطبيقات الايزو ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن 2010
4. خلف محمد البحيري ، اقتصاديات التعليم ، دار الفجر للنشر والتوزيع 2014
5. راضية راجح بوزيان، ادارة الجودة الشاملة و مؤسسات التعليم العالي، مركز الكتاب الاكاديمي، الجزائر، دون ذكر السنة
6. رافت عبد المعز و آخرون ، الجودة الشاملة في التعليم ، دار العلم و الإيمان، مصر، 2019
7. رافدة الحريري، اقتصاديات و تخطيط التعليم في ضوء ادارة الجودة الشاملة، دار المناهج و التوزيع ، عمان، 2016
8. رضوان بلخيري، مدخل إلى الاتصال المؤسسي، دار قرطبة للنشر والتوزيع، الجزائر، 2015
9. عبير الرحباني، الاعلام الرقمي (الالكتروني)، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2012
10. محمد صادق إسماعيل ، إدارة الجودة الشاملة في التعليم، المجموعة العربية للتدريب و النشر، القاهرة 2014
11. مدحت محمد أبو النصر ، تطوير العملية –مدرسة المستقبل ، الأكاديمية الحديثة للكتاب الجامعي، الطبعة الاولى ، مصر ، 2016
12. مرزوق مطر الفهري ، الطريق الى الجودة في التعليم ، مكتبة جريدة الورد، لم يتم ذكر البلد، 2016
13. مصطفى نيمر دعمس ، ادارة الجودة الشاملة في التربية و التعليم ، دار غيدة للنشر و التوزيع ، عمان 2013

❖ رسائل جامعية :

- 1.الميلود سحانين، مساهمة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحقيق أبعاد التنمية المستدامة، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة الجيلالي ليايس-سيدي بلعباس- الجزائر، 2017، ص 34
2. سهيلة مهري، المكتبة الرقمية في الجزائر، رسالة ماجستير في علم المكتبات، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة منتوري- قسنطينة، الجزائر، 2005-2006.
- 3.حسين بوحامي والطاهر شليغوم، دور الرقمنة في تسهيل العمليات المالية، مذكرة لنيل شهادة الماستر، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف-ميلة، الجزائر، 2022-2023.
- 4.صباح شارف ومروى كشرود، دور الرقمنة في عصنة الإدارة الجزائرية، مذكرة لنيل شهادة الماستر، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة العربي التبسي-تبسة، الجزائر، 2019-2020..
- 5.هشام بن دادى وعبد القادر معمر سعيدات، رقمنة الخدمة العمومية ومبدأ قبلية المرفق العمومي للتكيف، مذكرة ماستر، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة قاصدي مرباح-ورقلة، الجزائر، 2021-2022.

❖ مقالات علمية:

- 1.ابتسام دراجي، شبكات التواصل الاجتماعي : فضاء افتراضي للتواصل الالكتروني ، مجلة الرسالة للدراسات الإعلامية،المجلد 01، العدد 01 - 02جامعة قسنطينة ، الجزائر، 2017
- 2.أبو بكر سلطان أحمد، الرقمنة إلغاء الحواجز بين البشر وتقنية المعلومات، مجلة القافلة، المجلد 18، دون ذكر العدد، السعودية، نوفمبر 2019
- 3.منير الحمزة ، منصة الدوريات العلمية الجزائرية ASJP وسيلة للتنفيذ و الية حقيقية للقضاء على البيروقراطية و المحسوبة العلمية ام مجرد أوهام و موضحة تكنولوجية، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، العدد 16، الجزائر، ديسمبر 2016
- 4.أسماء الهادي إبراهيم عبد الحي ، جودة الخدمة التعليمية في الدراسات العليا بكلية التربية ،مجلة تطوير الأداء الجامعي ، 2017
5. إسماعيل محمد عيسى شاهين ،عبد الرحمن محمد عبد الله حمدي ،إدارة الجودة الشاملة ،مجلة الدراية العدد 15، 2015، لم يتم ذكر البلد
6. الكر محمد ،الجودة الشاملة في التعليم العالي :مبررات التبرني ومعوقات التطبيق،الجلفة ، لم يتم ذكر الباقي
7. أماني محمود علي السيد، مقتضيات الرقمنة واقتصاديات المعرفة، مجلة كلية التربية، العدد 199، مصر، 2022

8. اوماحي عائشة ،مصطفى بوادي، دور التكنولوجيا الرقمية في تنمية الموارد البشرية (الواقع و المأمول) مجلة دفاتر السياسة والقانون المجلد 11 ، العدد 01 ، الجزائر، جانفي 2019
9. بدري جمال، البريد الالكتروني الجامعي: مستقبل و آفاق،المجلة الجزائرية للعلوم القانونية ، السياسية والاقتصادية، المجلد 57 ، العدد05، كلية الحقوق، جامعة الجزائر1، الجزائر، 2020
10. بريزة بوزعيب، الرقمنة و دورها في عصرنة التعليم العالي في الجزائر، مجلة جودة الخدمة العمومية للدراسات و السوسيولوجيا و التنمية الادارية ، المجلد 05 ، العدد 02 ، الجزائر، 2022
11. بصير خلف خزل، واقع تطبيق ابعاد جودة خدمة التعليم العالي و اثرها في تنمية الالتزام التنظيمي: دراسة استطلاعية لعينة من تدريسي جامعة كركوك،مجلة اقتصاد المال و الاعمال، المجلد03، العدد رقم 01 ، العراق، 2019.
12. بن عيشي عمار و آخرون ، واقع استخدام التعليم الالكتروني المودل في ظل جائحة (COVID19) و أثره على اتجاهات طلبة الجامعات الجزائرية ،مجلة الباحث للعلوم الرياضية و الاجتماعية، المجلد 04، العدد 07 ، جامعة الجلفة، الجزائر
13. بوعتلي محمد، سامي ليلية، واقع المنصات الرقمية و تأثيرها على التنمية المستدامة في الجزائر ، مجلة المدير المجلد 09 ، عدد خاص بالملتقى الدولي حول : اقتصاد المنصات الرقمية- فرص و تحديات ، الجزائر، 2022
14. دبله عبد العالي ، مرابط عياش عزوز، تكنولوجيا المعلومات و الكفاءة المهنية للعامل ، مجلة العلوم الاجتماعية ، العدد 17 ، الجزائر، 2016
15. دلسي يسمينة ، التعليم الالكتروني المتزامن بين الاهمية و التحديات التكنولوجية تطبيق Google Meet نموذجا ، مجلة الاقتصاد و التنمية المجلد 10 ، العدد02، الجزائر، 2022
16. رميساء سدوس ، عبد المالك بن السبتي، المنصة الجزائرية للمجلات العلمية ASJP و دورها في ترقية النشر العلمي الجامعي، مجلة العلوم الانسانية و الاجتماعية، المجلد 06، العدد01، الجزائر، جوان 2020
17. رواب عمار غربي صباح، جودة الخدمات التعليمية ، جامعة محمد خيضر، بسكرة، دون ذكر الباقي
18. زايد محمد، أهمية التعليم عن بعد في ظل تفشي فيروس كورونا، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد09، العدد 04، الجزائر، 2020
19. سراب جبار خورشيد، الرقمنة و التراث الرقمي، مجلة كلية المأمون، عدد خاص، الجامعة المستنصرية-العراق، 2023،
20. سعاد تنبيرات ، استخدام المنصات التعليمية ZOOM و Google Meet في التعليم الالكتروني، مجلة Management and Social Perspectives ، المجلد 1 ، العدد1 ، الجزائر، جوان 2022
21. شريفة سوماتي، تحديات رقمنة قطاع التعليم العالي و البحث العلمي، مجلة معالم للدراسات القانونية والسياسية، المجلد 07، العدد 01، الجزائر، 2023

22. محديد ليلي، الرقمنة كالية لتحقيق الجودة في عملية التعليم العالي ، مجلة السياسة العالمية ، المجلد 07 العدد 02 ، 2023
23. محمد دغة ، محمد الساسي الشايب ، إدارة الجودة الشاملة في التعليم ، مجلة الباحث في العلوم الاجتماعية والإنسانية ، العدد 33 ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة ، الجزائر 2018
24. مختار دودو طريق ، المخطط التوجيهي للرقمنة SND ، رؤية لرقمنة قطاع التعليم العالي و البحث العلمي الجزائر ، 2022/10/24
25. محمد مصطفى سميلي ، احمد تريكي، اليات تحقيق جودة التعليم العالي بالجامعة الجزائرية في ظل تطبيق نظام ل.م.د. مجلة الساورة للدراسات الإنسانية والاجتماعية، المجلد 09 العدد 01 الجزائر 2023
26. محمود تيتوش، صباح غربي، استخدام منصة بروغرس بين الواقع و المأمول، المجلة العلمية للتكنولوجيا وعلوم الاعاقة ، المجلد 04 ، العدد 03، جامعة محمد خيضر-بسكرة ، الجزائر، 2022
27. مروة عمرة ، الجودة التعليمية ،مجلة سلوك ،المجلد 09، العدد02 ، جامعة الشهيد حمه لخضر، الجزائر، 2022
28. مريم خالص حسين، الحوكمة الالكترونية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العراق، 2013
29. نسيمة بن طيفور، النظام الوطني للتوثيق عبر الانترنت SNDL كالية للحد من السرقات العلمية ، مجلة الفقه القانوني والسياسي ، المجلد 01 ، العدد 01، الجزائر
30. نغم حسين نعمة وآخرون، تسخير الرقمنة لتحقيق أهداف التنمية المستدامة 2030/تجربة إمارة دبي، المجلة العراقية لبحوث السوق وحماية المستهلك، المجلد 11. العدد 1، العراق، 2019
31. يونس مسعودي، التعليم الالكتروني كالية لضمان جودة التعليم العالي في ظل جائحة كورونا، المجلة الجزائرية للامن والتنمية ، المجلد 11 ، العدد 02 ، الجزائر، جويلية 2022

❖ مداخلات :

1. صلاح الدين ثامري وعبد الحميد رولامي، الرقمنة في قطاع التعليم العالي، مداخلة مقدمة ضمن الملتقى الوطني حول: أهمية رقمنة التعليم في الجامعات لتعزيز جودة التكوين قطاع التعليم العالي، الرقمنة في قطاع التعليم العالي، الجزائر، 2023/05/11، ص 106
2. محمد الطاهر عديلة، جدي سليم، الجامعة الجزائرية و التحول الرقمي بين مضامين الواقع ورهانات المستقبل، مداخلة مقدمة ضمن الملتقى الوطني حول : طرائق التدريس في الجامعات بين ضرورات الرقمنة و مقتضيات تحقيق الجودة ،الجزائر، 2021 ، ص 8-9

❖ مواقع الانترنت :

1. univ-mosta.dz/fsecsg

2. ما\_هو\_الواتس\_آب\_mawdoo3.com/

3. [/https://www.univ-mosta.dz/fsecsg/deco](https://www.univ-mosta.dz/fsecsg/deco)

ملاحق

## 1- أسئلة المقابلة خاصة بالطلبة :

الفرع الأول : أسئلة خاصة بالأراء حول تطبيق نظام الرقمنة بالجامعة

- 1- هل تطلع على موقع الجامعة و ماهي المعلومات التي يوفرها لك الموقع؟
- 2- هل ترى بان المعلومات المتاحة على موقع الجامعة محينة وكافية ؟
- 3- هل يخدمك التعليم الهجين (عن بعد +الحضوري)المطبق في كليتك ؟
- 4- هل ترى أن نتائجك الدراسية مرضية في ظل التعليم الرقمي ؟

الفرع الثاني : أسئلة خاصة بالمنصات الرقمية

- 1- في ما تخدمك المنصات التالية (مودل بروغرس ASJP) ؟
- 2- هل يوجد تفاعل بينك وبين الأساتذة على منصة مودل و بروغرس ؟
- 3- هل ترى أن هذه المنصات ساهمت في تحسين مستواك ؟
- 4- ما هي الصعوبات التي واجهتك في التعامل مع تطبيقات الرقمنة ؟

الفرع الثالث : أسئلة خاصة بمواقع التواصل الاجتماعي

- 1- ما هي الوسائل التي تتواصل بها مع الأساتذة وهل تراها مناسبة وكافية ؟
- 2- حدد كيف تتواصل مع الإدارة في إطار الطعون، توجيه الطلبة (التخصصات)،التسجيل و إعادة التسجيل ؟
- 3- ما هي الوسيلة المفضلة و السهلة في استخدام منصة مودل و بروغرس ؟

## 2- اسئلة المقابلة الخاصة بالاساتذة:

الفرع الاول : المتطلبات المادية و البشرية :

- 1- هل توفر الجامعة المتطلبات الضرورية للرقمنة؟

2- في ظل الاعتماد على الرقمنة في قطاع التعليم العالي في الجامعات الجزائرية هل تحولت مختلف التعاملات البيداغوجية إلى شكل : الكتروني ، رقمي ، الاثنين معا ؟

3- هل الجامعة الجزائرية كفيلة بتطبيق الرقمنة بصورة شاملة في القطاع ؟

4- هل تستعين الجامعة بخبراء خارجيين وتقنيين لتسيير وتدعيم عملية الرقمنة فيها ؟

الفرع الثاني : مدى رضا الاساتذة على المنصات الرقمية

1- هل تعتقد أن المنصات الرقمية (مودل +بروغرس) ضرورية في قطاع التعليم العالي ؟

2- هل تعتقد أن المنصات الرقمية نظام ناجح في تحسين جودة الخدمة التعليمية؟

3- هل توفر المنصات الرقمية ربح في الوقت و الجهد لأساتذة التعليم العالي ؟

4- هل تواجهك مشاكل في استخدام المنصات الرقمية ؟

الفرع الثالث : المعوقات التي تواجه أستاذ التعليم العالي

1- هل تعتقد أن من أهم التحديات صعوبة استخدام المنصات الرقمية هي ضعف تدفق الانترنت ؟

2- هل ترى بان من التحديات مقاومة الأساتذة للتغير من الشكل الورقي إلى الشكل الرقمي ؟

3- حسب رأيك ما هي أهم الاقتراحات التي من شأنها المساهمة في التخلص من هذه المعوقات ونجاح الرقمنة

في التعليم العالي ؟

الفرع الرابع : انعكاسات الرقمنة على جودة الخدمة التعليمية

1- كيف انعكست الرقمنة على جودة طلبة الكلية في رأيك ؟.

2- هل ترى أن نظام الرقمنة ساعد في توصيل المقررات و المناهج الدراسية ؟.

3- هل ترى أن نتائج الطلبة مرضية في ظل التعليم الرقمي ؟

4- في رأيك هل الرقمنة ساهمت في تحسين هيئة التدريس ؟

المخلص

تهدف هذه الدراسة إلى معالجة موضوع الرقمنة و مساهمتها كآلية جديدة في تحسين جودة الخدمة التعليمية وذلك في إطار جهود و مساعي الوزارة الوصية بحيث اعتمدنا على المقابلة كأداة رئيسية في كلية العلوم الإقتصادية، التجارية و علوم التسيير (قسم العلوم الإقتصادية) و تم اختيار عينة من الطلبة و الأساتذة و دراسة مختلف تطبيقات الرقمنة التي تستخدمها الكلية و قد توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج من أهمها:

أن رقمنة التعليم العالي، والتعليم عن بعد تحديدا من شأنه أن يعزز من فرص التعليم ويحسن من نتائج العملية التعليمية ويحقق المساواة، ويؤدي إلى شمولية التعليم ويكسب الطالب مهارات التعامل مع الأجهزة المتنوعة والبرامج الالكترونية، كما بينت الدراسة الميدانية وجود عدة منصات رقمية من بينها: منصة بروغرس progres ، منصة moodel و يساهم نظام الرقمنة في تحسين جودة الخدمة التعليمية ولكن تواجهه بعض العراقيل التي قد تحول دون تحقيق هذا الهدف.

### Summary

This study aims to address the topic of digitization and its contribution as a new mechanism in improving the quality of educational service as part of the efforts and endeavors of the Ministry of Commandment so that we rely on the interview as a major tool in the Faculty of Economic, Commercial and Management Sciences The Department of Economic Sciences has selected a sample of students and professors and has studied the various digitization applications used by the college. The study has reached a number of results, the most important of which are:

The digitization of higher education, and tele-education specifically, will enhance educational opportunities, improve educational outcomes and achieve equality, lead to inclusiveness of education and acquire students' skills in dealing with various devices and electronic programs. The field study also showed the existence of several digital platforms, including: Progresses, the Model moodel platform, contributes to improving the quality of educational service but faces some obstacles that may prevent the achievement of this goal.