

جامعة قاصدي مرباح ورقلة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم الإعلام والاتصال



مذكرة تخرج لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي

الميدان: علوم انسانية

الشعبة : علوم الاعلام والاتصال

التخصص:الاتصال الجماهيري والوسائط الجديدة

من إعداد: غطاس سعدية

بعنوان :

التحول الرقمي ومدى كفاءته في تحسين الخدمة العمومية للطلبة في الإدارة
الجامعية

دراسة ميدانية بجامعة قاصدي مرباح . بورقلة . كلية العلوم الإنسانية
والاجتماعية

أ/بايوسف مسعودة	أستاذة بجامعة قاصدي مرباح ورقلة	رئيسا
أ/حفيان ناريمان	أستاذة بجامعة قاصدي مرباح	(مشرفا ومقررا)
أ/طرابلسي أمينة	أستاذة بجامعة قاصدي مرباح ورقلة	مناقشا

الموسم الجامعي 2024/2023

شكر وتقدير

الحمد لله رب العالمين الذي أرسل محمد - صلى الله عليه وسلم - رحمة للعالمين وجعله مثلاً كاملاً وأسوة حسنة للمؤمنين وحجة على خلقه أجمعين، حيث جعل رسالته عامة للناس، والصلاة والسلام على نبينا الرؤوف بالمؤمنين، وعلى آله وصحبه ومن تبع سنته إلى يوم الدين أما بعد:

يروق لنا أن نتقدم بشكر الكبير إلى كل من مد لنا يد المساعدة والعون ونخص بالذكر

* الأستاذة المشرفة: الأستاذة حفيان ناريمان.

إضافة إلى الأستاذة المحكمين والاستاذ الزاوي على وجه الخصوص وتحية شكر الى طاقم الادارة بكلية العلوم الانسانية والاجتماعية على تفاعلها والاستجابة لنا على اختلاف رتبهم الوظيفية .

وفي الختام أتقدم بالشكر الجزيل إلى كل من ساعدنا وشجعنا على انجاز هذا العمل من قريب أو بعيد، وكل شخص ايجابي في حياتي و لم



إهداء

من قال أنا لها " نالها "

لم تكن الرحلة قصيرة ولا ينبغي لها أن تكون

لم يكن الحلم قريبا ولا الطريق كان محفوا بالتسهيلات

لكني فعلتها ونلتها

الحمد لله حبا وشكرا وامتنانا ، الحمد لله حمدا كثيرا طيبا مباركا فيه .

الذي بفضلله ها أنا اليوم أنظر إلى حلم طال انتظاره وقد أصبح واقعا افتخر به وأعتز .

إلى ملاكي الطاهر ، وقوتي بعد الله ، داعمتي الأولى والأبدية " أمي جنتي "

أهديك هذا الانجاز الذي لولا تضحياتك لما كان له وجود ، ممتنة لان الله قد اصطفاك لي من البشر أما

ياخير سند وعوض .

إلى من دعمني بلا حدود وحفظني كتاب الله وأعطاني بلا مقابل " أبي الغالي "

إلى من قيل فيهم : (سنشد عضدك بأخيك)

إلى من مدوا أيديهم دون كلل أو ملل وقت ضعفي واحتياجي

إخوتي أدامكم الله ضلعا ثابتا لي ورزقكم من فضله ورزقه

إلى من آمننا بقدراتي وأمانأيامي " أخواتي "

إلى من كانوا رفقتي وبهجة أيامي (محمد . براءة . أنوار . سدرة المنتهى . ليان . أحمد)

والى أحبابي الذين أكن لهم في قلبي أطنانا من المحبة والمودة من قريب أو من بعيد

والى من رافقوني طوال مشوار حياتي شكرا لكم



ملخص الدراسة :

تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على مدى كفاءة التحول الرقمي في تحسين الخدمة العمومية للطلبة في الإدارة الجامعية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية لتنفيذ التحول الرقمي ، وإمكانية تحقيقه للفعالية ورفع جودة وكفاءة الخدمة العمومية للطاقت الإداري اتجاء الطلبة ،بالإضافة إلى معرفة الأثر الناجم عن تطبيق التحول الرقمي وماهية التقنيات و الأدوات الرقمية المعتمدة في الجامعة ، ويهدف الإجابة عن التساؤلات المطروحة تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي كونه ولجمع البيانات تم استخدام أداة الاستبيان والمقابلة حيث يتمثل مجتمع البحث في الطاقم الإداري والطلبة لكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية .

وقد تم التوصل إلى جملة من النتائج أهمها أن التحول الرقمي ساهم بشكل فعال في تحسين الخدمة العمومية للطلبة وهو ما انعكس إيجابا على المعاملات والعمليات الإدارية وساهم في الرفع من جودة وكفاءة الخدمة العمومية .

الكلمات المفتاحية : التحول الرقمي ، الكفاءة ، تحسين الخدمة العمومية ، الطلبة ، الإدارة الجامعية.

Abstract:

This study aims to shed light on the efficiency of digital transformation in improving public service for students in university administration at the College of Humanities and Social Sciences to implement digital transformation and the possibility of achieving the effectiveness and raising the quality and efficiency of public service for the administrative staff towards students and knowing the impact of implementing digital transformation and what the tools are and The digital technologies adopted at the university aim to answer the questions raised. The descriptive and analytical approach was relied upon, and to collect data, a questionnaire and interview tool was used. The research community is represented by the administrative staff and the cell of the College of Humanities and Social Sciences. A number of results were

Keywords : Digital transformation ; Efficiency ; Improvement of public service Students ; university administration.

قائمة المحتويات

	الاهداء
	شكر و عرفان
ج	ملخص الدراسة
د	قائمة المحتويات-
هـ	قائمة الجداول
و	قائمة الأشكال
ح	قائمة الملاحق
ك	مقدمة
الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة	
2	تمهيد
3	1- تحديد مشكلة الدراسة وتساؤلاتها
4	3_ اسباب اختيار الموضوع
4	4- أهداف الدراسة
5	5- أهمية الدراسة
5	6_ مفاهيم الدراسة
8	7- الدراسات السابقة
12	8- المقاربة النظرية للدراسة

14	خلاصة الفصل
الفصل الثاني : الإطار التطبيقي للدراسة	
16	تمهيد الفصل
17	الطريقة والادوات
41-22	عرض ومناقشة نتائج الدراسة
42	خلاصة الفصل
44	خاتمة
47	قائمة المصادر والمراجع
51	الملاحق

قائمة الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
22	توزيع العينة من حيث الجنس.	01
22	توزيع العينة من حيث العمر .	02
23	توزيع العينة من حيث المستوى التعليمي .	03
23	التطبيق الفعلي للتحويل الرقمي في الجامعة.	04
24	استخدام التطبيقات والمنصات في الجامعة .	05

24	إجابات العينة حول وجود منصة التعليم عن بعد في الجامعة.	06
25	مدى استخدام التقنيات والأدوات للتواصل بين الأساتذة والطلاب.	07
26	تعامل الجامعة بمنصة مودل للتعليم عن بعد .	08
26	استخدام الجامعة للأرضية الرقمية.	09
27	استخدام الجامعة لأرضية الكشف عن السرقات.	10
27	مدى مساهمة التحول الرقمي في تسهيل العمليات للطلاب.	11
28	تجربة التحول الرقمي في تحسين الخدمة للطلاب مع الإدارة.	12
28	مدى مرونة وجودة الخدمات الإدارية في ظل التحول الرقمي.	13
29	مدى مساهمة الوسائل الرقمية في تعزيز التفاعل والتواصل بين أعضاء هيئة التدريس والطلاب والموظفين .	14
29	استخدام التكنولوجيا الرقمية في تعزيز التفاعل والمشاركة الطلابية في العمليات الجامعية.	15
30	مدى جودة الخدمات العمومية التي تقدمها الإدارة .	16
31	تجربة الاستثمار الرقمي في الجامعة ومدى نجاحها.	17
31	استخدام التقنيات الرقمية في خدمات الإدارة.	18
32	مساهمة الخدمة العمومية للطلبة	19
33	مساهمة التكنولوجيا الرقمية في تحسين تجربة التعلم بين الطلاب والأساتذة.	20
33	مساهمة التكنولوجيا الرقمية في عملية الاستفادة من الخدمة العمومية.	21
34	استخدام تطبيق بروغراس وخدماته المتنوعة	22
35	جودة الخدمات التي يقدمها تطبيق بروغراس.	23
35	مساهمة تطبيق بروغراس في الرفع من كفاءة الخدمة العمومية للإدارة	24
36	صعوبات استخدام التكنولوجيا الرقمية بالجامعة	25
37	أهم الصعوبات التي تواجه الطالب	26
37	صعوبة التواصل مع الأساتذة والموظفين بسبب المشكلات التقنية.	27
38	صعوبة التكيف مع التطبيقات والمنصات الرقمية الجامعية.	28

قائمة الأشكال

رقم الصفحة	عنوان الأشكال البيانية	الرقم
22	يمثل توزيع العينة من حيث الجنس.	01
22	تمثل توزيع العينة من حيث العمر .	02
23	تمثل توزيع العينة من حيث المستوى التعليمي .	03
23	تبين التطبيق الفعلي للتحويل الرقمي في الجامعة.	04
24	تبين استخدام التطبيقات والمنصات في الجامعة .	05
24	تبين إجابات العينة حول وجود منصة التعليم عن بعد في الجامعة.	06
25	تبين مدى استخدام التقنيات والأدوات للتواصل بين الأساتذة والطلاب.	07
26	تبين تعامل الجامعة بمنصة موودل للتعليم عن بعد .	08
26	تبين استخدام الجامعة للأرضية الرقمية.	09
27	تبين استخدام الجامعة لأرضية الكشف عن السرقات.	10
27	تبين مدى مساهمة التحويل الرقمي في تسهيل العمليات للطلاب.	11
28	تبين تجربة التحويل الرقمي في تحسين الخدمة للطلاب مع الإدارة.	12
28	تبين مدى مرونة وجودة الخدمات الإدارية في ظل التحويل الرقمي.	13
29	تبين مدى مساهمة الوسائل الرقمية في تعزيز التفاعل والتواصل بين أعضاء هيئة التدريس والطلاب والموظفين .	14
29	تبين استخدام التكنولوجيا الرقمية في تعزيز التفاعل والمشاركة الطلابية في العمليات الجامعية.	15
30	تبين مدى جودة الخدمات العمومية التي تقدمها الإدارة .	16
31	تبين تجربة الاستثمار الرقمي في الجامعة ومدى نجاحها.	17
31	تبين استخدام التقنيات الرقمية في خدمات الإدارة.	18
32	تبين مساهمة الخدمة العمومية للطلبة	19
33	تبين مساهمة التكنولوجيا الرقمية في تحسين تجربة التعلم بين الطلاب والأساتذة.	20
33	تبين مساهمة الرقمنة في عملية الاستفادة من الخدمة العمومية.	21
35	تبين جودة الخدمات التي يقدمها تطبيق بروغراس.	23
35	تبين مساهمة تطبيق بروغراس في الرفع من كفاءة الخدمة العمومية للإدارة	24
36	تبين صعوبات استخدام التكنولوجيا الرقمية بالجامعة	25
37	تبين أهم الصعوبات التي تواجه الطالب	26

37	تبيين صعوبة التواصل مع الأساتذة والموظفين بسبب المشكلات التقنية.	27
38	تبيين صعوبة التكيف مع التطبيقات والمنصات الرقمية الجامعية.	28

قائمة الملاحق

51	استمارة الاستبيان	1
57	دليل المقابلة .	2
59	قائمة الأساتذة المحكمين	3
60	المرسوم الوزاري لتنفيذ التحول الرقمي في إدارة الجامعة	4

مقدمة

مقدمة

يشهد العالم في الآونة الأخيرة تطورات هائلة في شتى ميادين الحياة السياسية و الاقتصادية والتقنية والاجتماعية لم يشهدها عصر من العصور السابقة ' حيث برز التطور في المجال التكنولوجي كثورة علمية لم يسبق لها مثيل في القرون المنصرمة' برزت باختراع الحاسب الآلي وتطور أشكاله ووسائطه ليصل إلى ما هو عليه الآن، واستمرارا لسلسلة الابتكارات والاختراعات ،لمواكبة طريق التقدم والازدهار في العلوم التقنية والاتصالات ظهرت شبكة الانترنت وشُيع استخدامها بسبب مميزاتها وتنوع أساليب استخدامها الآتية ، فضلا عن التسهيلات التي تقدمها للأفراد والمجتمعات إذ تعمل على التخفيف من وتيرة الأعباء لمستخدميها والتقليل من التكاليف في الوقت والجهد ، ما جعلها تشكل ركيزة أساسية في حياة المجتمعات عامة والمؤسسات خاصة لا غنى عنها ، لتحدث بذلك قفزة نوعية من شأنها تحويل إستراتيجية نشاط المجتمع من النشاط التقليدي القديم إلى النشاط الرقمي الحديث .

ويظهر ذلك جليا في أغلب نشاطات المؤسسات على اختلاف ميادين أعمالها وأنشطتها ، إذ أصبحت الإدارات عموما تسير على معطيات تكنولوجية رقمية محدثة كان لها الفضل الكبير في تحويل الخدمات الإدارية من البيئة التقليدية القديمة والتي تعتمد فيها على أرشفة المعلومات والبيانات وكذا المعاملات ورقيا ، إلى البيئة الرقمية التي تستغني فيها على الورق كليا وتقوم بتحويل مسارالخدمات العمومية فيها إلى رقمنة البيانات والمعلومات إلى جهاز الحاسوب المدعم بخدمات شبكة الانترنت ، والتي أصبحت بدورها تشكل جوهر العملية الرقمية التي لا يمكن الاستغناء عنها في سبيل تحقيق البيئة الرقمية الحديثة والتحول الرقمي .

وتعد الجزائر من الدول التي تسعى جاهدة بكل الإمكانيات والوسائل المتاحة والممكنة لإرساء مجتمع وإدارة تنتهج نهج الرقمنة ، وذلك من خلال تحديث تكنولوجيا الاتصال في جُل قطاعاتها الخدماتية العمومية منها والخاصة ، بدءا بالاستغناء التدريجي عن الخدمة التقليدية للإدارة والتي ترتكز على وجود المكاتب الورقية والإجراءات الروتينية القديمة وهي التي بدورها تواجهها الكثير من التحديات والصعاب سواء للفرد المنتفع بالخدمات أو للموظفين العاملين فيها ، إلى تعويضها بالخدمة الرقمية والتي من خلالها يتم إدماج الرقمنة الحديثة في المعاملات الإدارية بهدف

مواكبة التطور التقني الحاصل في اغلب الدول والقطاعات وتحسين جودة الخدمات للفرد والمجتمع من خلال التقليل من المشكلات الإدارية العويصة التي تحول دون رفع الجودة وتحسين الكفاءة بناء على تشكيل بنية تحتية تكنولوجية رصينة.

وإحدى هذه الإدارات هي الإدارة الجامعية التي تسعى إلى تقديم خدمة تليق بمستوى هذا التطور التقني الحاصل على مستوى هيكلها وتنظيماتها ، من خلال انتهاج التحول الرقمي المعتمد حديثا في اغلب الإدارات الجامعية ، في سبيل تطوير وتحسين الأداء الوظيفي وكل مايتعلق بالأنشطة الإدارية و التعليمية التي تخص الطالب الجامعي وأعضاء هيئة التدريس ، بغية الارتقاء والرفع من جودة وكفاءة الخدمة الإدارية ، عبر منصة بروغراس والتي تعتبر البوابة الرقمية والنظام الشامل لكل الأنشطة البيداغوجية والعلمية وكذا الخدمات الجامعية بأنواعها واختلافاتها والتي تعمل على تطبيق التحول الرقمي في محيط الجامعة قصد تحسين جودة وكفاءة الخدمة العمومية للطلبة في الإدارة الجامعية ، وتسهيل العمليات الإدارية وسبل الاستفادة من الخدمات المحسنة بأعلى جودة ومستوى .

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

تمهيد الفصل

- 1- تحديد مشكلة الدراسة
- 2- تساؤلات الدراسة
- 3- أسباب اختيار الموضوع
- 4- أهداف الدراسة
- 5- أهمية الدراسة
- 6- مفاهيم الدراسة
- 7- الدراسات السابقة
- 8- المقاربة النظرية للدراسة
- 9- خلاصة الفصل

تمهيد الفصل

يعتبر الفصل الأول من أي دراسة والمتمثل في الإطار المنهجي للدراسة ، الركيزة الأساسية التي يقوم عليها أي بحث علمي ، وبناءا على هذا الأساس سنقوم بالتعرف على الأساسيات المنهجية التي ستسير على إثرها الدراسة ، بداية بطرح سؤال الإشكالية والتطرق إلى التساؤلات الفرعية ، مروراً بأسباب اختيار موضوع التحول الرقمي ومدى كفاءته في تحسين الخدمة العمومية للطلبة في الإدارة الجامعية مع ذكر أهمية الموضوع وأهدافه ، وصولاً إلى الدراسات السابقة والمقاربة النظرية وأوجه الاستفادة منهما ، وأهم المفاهيم المتعلقة بموضوع الدراسة وتعريفاتها لها ، في إطار تغطية جوانب الدراسة والإلمام بها.

1 . الإشكالية

شهد العالم في العقود الأخيرة جملة من التطورات التي شملت مختلف القطاعات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والتقنية منها، بما فيها قطاع تكنولوجيا الإعلام والاتصال ، حيث شهد هذا القطاع بروز ثورة رقمية حديثة عُرفت بظهور التحول الرقمي كمظهر من مظاهر الحداثة والتطور.¹ فالتحول الرقمي أصبح ضرورة حتمية تتسارع إلى تبنيها كل المؤسسات والإدارات على اختلاف أنواعها وأنماط خدماتها ساعية بذلك إلى الارتقاء بمستوى جودة الخدمات مع ضمان تحسين وتطوير المعاملات الإدارية والاستفادة من مزايا التحول الرقمي .

وتعد إدارة جامعة قاصدي مرباح من إحدى الإدارات التي تسعى جاهدة إلى الاستثمار في قطاع تكنولوجيا الإعلام والاتصال وتبني التحول الرقمي للوصول إلى الريادة والتقدم، بهدف تحقيق التنمية و تحسين الخدمات العمومية التي تقدمها إضافة إلى العمل على تنفيذ الأهداف المرجوة والسير على معطيات تقنية عصرية حديثة .

وفي سبيل تأدية المهام الخدماتية للإدارة الجامعية على أكمل وجه وقل وقت وجهد ، وصولا إلى مدى كفاءة التحول الرقمي في تحسين الخدمة العمومية للطلبة في ادارة جامعة قاصدي مرباح بورقلة

بن قارة سيرين زيغم ابتهاج، التحول الرقمي في جامعة 8 ماي 1945 ،مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر ، علم المكتبات ،

¹قالمة ص 8 . 2023.

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

وتحديدا كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ،وفي إطار رقمنة الأجهزة الإدارية والأقسام الجامعية نحو تحقيق التميز في جودة الأداء والخدمات واستنادا لما سبق ذكره نتساءل :

ما هو واقع التحول الرقمي في إدارة جامعة قاصدي مرباح . بورقلة . وما مدى كفاءته في تحسين الخدمة العمومية للطلبة في الإدارة الجامعية ؟

2. التساؤلات الفرعية

وقد تمخضت عن السؤال الرئيسي عدة تساؤلات فرعية وهي كالتالي:

1. ما هي مظاهر التحول الرقمي في الإدارة الجامعية بجامعة قاصدي مرباح ورقلة ؟
- 2 . ما مدى كفاءة التحول الرقمي في تحقيق الأهداف المرجوة للإدارة وهل هناك تحسن في جودة الخدمات المقدمة للطلبة ؟
- 3 . ما هو الأثر الناجم عن التحول الرقمي للإدارة الجامعية في الخدمات العمومية ؟
4. ما هي الصعوبات التي تحول دون تطبيق التحول الرقمي في الإدارة لتحسين الخدمات العمومية للطلبة ؟

3. أسباب اختيار الموضوع

يرجع اختيارنا لهذا الموضوع لعدة اعتبارات منها ما هو ذاتي ومنها ما هو موضوعي تشكل في مجملها حافزا أساسيا لتقصي أبعاد هذا الموضوع وهي كالتالي:

3-1. الأسباب الذاتية:

1. الفضول الشخصي لدراسة التحول الرقمي في الإدارة الجامعية عموما وجامعة قاصدي مرباح ورقلة تحديدا .
2. الرغبة في معرفة مدى كفاءة التحول الرقمي في النهوض بمستوى الخدمات المقدمة للطلبة الجامعيين .
- 3 . الاهتمام الشخصي في الكشف عن التحديات التي تواجه الإدارة الجامعية في خضم مواكبة التحول الرقمي .

3-2 . الأسباب الموضوعية:

1. محاولة إثراء البحث العلمي بالمعلومات العلمية حول الموضوع وخاصة المكتبة الجامعية .
2. محاولة تعريف الإدارة بكمّ الصعوبات التي يواجهها الطالب في سبيل مواكبة التحول الرقمي .
3. التطلع لمعرفة العوائق التي تواجهها الإدارة في سبيل تحسين جودة خدماتها.

4. أهداف الدراسة

لكل بحث علمي أهداف يسعى للوصول إليها ودراستنا التي بين أيدينا لا تخلو من هاته الأهداف التي تم تسطيرها من أول وهلة ونعمل بجهد لتحقيقها لارتباطها الوثيق بموضوع دراستنا وتتلخص هذه الأهداف فيما يلي:

1. دراسة واقع التحول الرقمي في إدارة جامعة قاصدي مرباح.
2. معرفة مدى كفاءة التحول الرقمي في تحقيق الأهداف المسطرة للجامعة ومدى تحسن الخدمة الجامعية للطلبة .
3. التعرف على الأثر الناجم عن تطبيق سياسة التحول الرقمي في الإدارة الجامعية .
4. تسليط الضوء على أهم العراقيل التي تحول دون تطبيق التحول الرقمي للطاقت الإداري للرفع من جودة الخدمة العمومية.
5. أهمية الدراسة

تكمن أهمية الدراسة في قياس مدى كفاءة التحول الرقمي في تحسين الخدمات العمومية للطلبة بإدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة قاصدي مرباح بورقلة ،حيث يعمل على المساهمة في تحسين الخدمة العمومية للطلبة الجامعيين ،من خلال استخدام التكنولوجيا الرقمية وذلك للرفع من مستوى وجوده الخدمات الجامعية سواء للطلبة أو الموظفين العاملين فيها، كما تبرز الأهمية في التقليل من الوقت والجهد وكلفه الأعمال مع سهولة الوصول إلى المعلومات و تنشيط العمليات الإدارية ،ويبرز دور التحول الرقمي جليا في الوصول بالعاملين إلى مستوى عالي من التحسن في الأداء الوظيفي وبالتالي يمكننا الاستفادة من نتائج الدراسة لتعريف الجامعة عليها للوقوف على أهم العثرات والعوائق التي تحد من تحسين جودة الكفاءة للخدمة العمومية قصد تصويبها وتجنب الوقوع فيها مستقبلا.

6. مفاهيم الدراسة :

5-1. التحول الرقمي :

اصطلاحا:

يعرف التحول الرقمي بأنه شكل من أشكال التوثيق الإلكتروني حيث: " تتم عملية الرقمنة بنقل وثيقة على وسيط إلكتروني وتتخذ شكلين: الرقمنة بشكل صور وبشكل نص أين يمكن إدخال بعض التحويلات والتعديلات عليها بعد معالجة النص بمساعدة برنامج خاص للتعرف على الحروف"² تبدأ عملية التحول الرقمي بتحويل المواد والوثائق الورقية والصور والأصوات من الشكل الفيزيائي إلى صيغة رقمية صالحة للتداول على الأجهزة الرقمية والانترنت 'وقابلة للتخزين على الوسائط الحديثة من أقراص صلبة ومرنة ويطلق على هذه العملية بالترقيم أو التحول الرقمي ويعرفها آخرون بالقول " تبدأ عملية التحول الرقمي بتحويل المواد والوثائق الورقية والصور والأصوات من الشكل الفيزيائي إلى صيغة رقمية صالحة للتداول على الأجهزة الرقمية والانترنت وقابلة للتخزين على الوسائط الحديثة من أقراص صلبة ومرنة ويطلق على هذه العملية بالترقيم أو التحول الرقمي"³.

إجرائيا:

ونعرفه إجرائيا في دراستنا هذه على أنه عملية أو إجراء تقوم به المؤسسات والشركات العمومية و الخاصة منها ، بحيث يتم فيه تحويل الوثائق والبيانات والأرشيفات الورقية إلى وثائق وبيانات إلكترونية مثبتة على جهاز الحاسب الآلي والوسائط الجديدة وهي عملية يتم التخلي على الطريقة التقليدية للعنصر البشري في معاملته والاتجاه نحو استخدام التكنولوجيا الحديثة في الخدمات . كما يمكن القول أن التحول الرقمي هو عبارة عن استخدام التكنولوجيا الرقمية والمعلوماتية في جميع جوانب الحياة اليومية بهدف تحسين الكفاءة وتعزيز الابتكار وتحسين تجربته المستخدم من خلال التكنولوجيا الرقمية والتحول من العمليات التقليدية إلى العمليات الرقمية.

2.5. الكفاءة:

إصطلاحا:

"يقصد بالكفاءة حسن الاستفادة من الموارد، فالإدارة عليها مسؤولية استخدام العناصر البشرية

عماد ناصيف مكي، دور التحول الرقمي في تحسين أداء صناعة التكرير والبتروكيماويات ، منظمة الاقطار العربية

²المصدرة للبترول أوبك، الكويت 2021، ص 17

- أميرة مرغني وابتسام غزال، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر، التحول الرقمي وأثره في تحسين الأداء الوظيفي، جامعة قاصدي مرباح ورقلة ، 2022/2023 ص

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

والمالية والمادية أحسن استخدام ،كذلك تشير الكفاءة إلى قدرة الفرد على تطبيق ما تعلمه بشكل سليم يتصف بالدقة والإتقان مع مراعاة البعد الإنساني في التعامل مع الآخرين⁴.

وتعرف أيضا: "تشير الكفاءة إلى قدرة العامة على أداء سلوك معين يربط بمهام وأعمال مطلوبة ويتم إنجازها بإتقان لتحقيق الأهداف المنشودة"⁵.

اجرائيا:

هي القدرة على أداء سلوك معين يرتبط بمهام وأعمال مطلوبة ويتم إنجازها بإتقان لتحقيق الأهداف المنشودة للإدارة.

3.5. الخدمة العمومية:

اصطلاحا:

يعرفها أدريان بالمير " إن الخدمة هي عملية إنتاج منفعة غير ملموسة بالدرجة الأساس إما بحد ذاتها أو كعنصر جوهري من منتج ملموس حيث يتم من خلال أي شكل من الأشكال لإشباع حاجة أو رغبة مشخصة لدى العميل أو المستفيد " ⁶.

وبالرغم من تعدد التعاريف إلا أن قرونوس استطاع أن يجمع جميع تلك التعاريف في تعريف متكامل لهذا المفهوم حيث يرى: " هي نشاط أو سلسلة من الأنشطة التي تكون إلى حد ما غير ملموسة والتي ينطوي غالبا على تفاعل وتأثير بين الزبون من جهة والهيكل والموارد البشرية والسلع والأساليب المهيأة للاستجابة لرغبات هذا الزبون من جهة أخرى "⁷.

إجرائيا

تم إعتماها في هذه الدراسة على أنها كل نشاط عمومي يهدف إلى تلبية حاجيات ومتطلبات المواطنين سواء من المؤسسات الحكومية او مؤسسات القطاع الخاص في إطار تنفيذ مصالح العامة وضمان الكفاءة العملية.

4.5 . الطالب الجامعي:

اصطلاحا:

- مدحت أبو محمد أبو النصر، الإدارة بالحوافز - أساليب التحفيز الوظيفي الفعال ط1 ، القاهرة مصر ،المجموعة العربية⁴ للتدريب والنشر ، ، 2011 ص66

تم الاطلاع عليه يوم 15ماي 2024 على الساعة 17:49-<https://jsrep.journals.ekb.eg>⁵

⁶- حميد الطائي ،بشير العلق - تسويق الخدمات مدخل وظيفي استراتيجي تطبيقي - عمان ، دار اليازوري 2008 ص34 - محمد توفيق ماضي، تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في المنظمات الخدمية،المنظمة العربية للتنمية الإدارية 2005ص

13- هشام بن دادي ،عبد القادر سعيدات ،مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في الحقوق 2022، رقمنة الخدمة العمومية⁷ ومبدأ قابلية المرفق العمومي للتكيف ص 20/19 .

ويعرف بأنه "هو الفرد الذي يلتحق بمؤسسة تعليمية عالية أو جامعة للحصول على شهادة جامعية في تخصص معين" ⁸. ويعرف كذلك "هو شخص يتابع دروسا في الجامعة أو أحد فروعها أو مؤسسة تعليمية مكافئة لها، في الغالب يكون هذا الشخص قد انتهى من الدراسة في اطوار سابقة يكون مستواها التعليمي أدنى من المستوى الجامعي ، ويسعى الطالب الجامعي في الحصول على احدى الشهادات الجامعية مثل الليسانس والماستر و الدكتوراه.. الخ ، والطالب الجامعي هو الشخص الذي يطلب العلم ويسعى للحصول عليه" ⁹

إجراءات:

وتم النظر اليه في دراستنا هذه على أنه الشخص الذي تعدى مرحلة الثانوية وارتقى إلى المرحلة العليا أي الجامعية ، ليكمل مساره التعليمي في الجامعة بغية تطوير تطوير و تنمية مهاراته الأكاديمية والمهنية عل حد سواء والحصول على الوظيفة مستقبلا.

5.5 الإدارة الجامعية :

اصطلاحا:

تعرف الإدارة عامة "هي عملية تنسيق الأفراد والموارد سواء كانت بشرية أو مادية أو معلوماتية لتحقيق الأهداف المؤسسة فعرفت بأنها مجموعة من العمليات والأنشطة التي يتم ممارستها على مستوى الجامعة بهدف التأثير في سلوك الأفراد في إطار تتوافر فيه علاقات إنسانية سليمة وذلك باستخدام أساليب إدارية حديثة بهذا في تحقيق الأهداف الجامعية المنشودة بأعلى كفاءة وأقل جهد" ¹⁰.

أما الإدارة الجامعية فتعرف بأنها" مجموعة من العمليات والأنشطة التي يتم ممارستها على مستوى الجامعة ، بهدف التأثير في سلوك الأفراد في إطار تتوافر فيه علاقات إنسانية سليمة وذلك باستخدام أساليب إدرية حديثة بهدف تحقيق الأهداف الجامعية المنشودة بأعلى كفاءة وأقل جهد " ¹¹.

إجراءات:

هي الإدارة التي تهدف إلى إدارة الجوانب المختلفة في الجامعة بشكل فاعل وفعال ،وتتضمن الإدارة الجامعية إدارة الموارد البشرية والتخطيط الاستراتيجي والمالية والعمليات الأكاديمية والتسويق وغيرها من

⁸تم اقتباسه من تطبيق ALchat gbt

تم الاطلاع عليه يوم 15ماي 2024 على الساعة 17:45 ⁹<https://av.wikipedia.org>

- وليد سيد إبراهيم ،محمد مصطفى حمد ،دور الإدارة الجامعية في تحقيق متطلبات التعليم الهجين ، المجلة التربوية لتعليم الكبار ، جامعة أسبوط - المجلد 4- المقالة 8 - العدد3

وليد سيد إبراهيم ، المرجع السابق ¹¹

الجوانب الإدارية التي تؤثر على كفاءة وجودة الخدمات التي تقدمها الجامعة للطلاب وأعضاء هيئة التدريس والموظفين .

6. الدراسات السابقة:

تعد الدراسات السابقة أولى الخطوات الرئيسية التي يعتمد عليها الباحث في انجاز بحثه من خلال عدد المراحل إذ يوضح كثيرون من كتاب البحث العلمي إلى أن الدراسات السابقة تعتبر تراثا هاما ومصدرا غنيا لا بد من الإطلاع عليه والأخذ بمقتضياته لا سيما وأنه يزود الباحث بالكثير من الأفكار والأدوات التي يستفيد منها في دراسته ومن خلال هذه اللوحة و وفي في خضم الحديث عن التحول الرقمي وكفاءته تحسين الأداء الخدمات لطلاب فقد اعتمدنا على الدراسات المشابهة التي لها صلة بموضوع دراستنا ما يلي :

1.6 . الدراسة الاولى: لصاحبها فوزيه صادقي ، أطروحة دكتوراه سنة 2021 بعنوان دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية بالجزائر . دراسة تحليلية للجماعات المحلية وتحديد مديرية التنظيم والشؤون العامة لولاية بسكرة .

تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على واقع الرقمنة في الجزائر وسبل تطبيق المشروع الرقمي وكيفيه جعل المواطن أكثر قربا من الإدارة عن طريق تسهيل الولوج إلى المنصات الرقمية بمديرية التنظيم الشؤون العامة بولاية بسكرة و تتبع إجراءات الملفات الإدارية عن بعد ، وهذا من شأنه بناء علاقة اتصالية ناجحة بين الإدارة المحلية والمواطنين و تحسين المرفق العام من خلال التمكن من الآليات الحديثة لتقنيات المعلومات وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي وتمثلت الأدوات البحثية في الملاحظة والمقابلة والاستبيان لجمع البيانات وقد تم اختيار عينتين عشوائيتين الأولى في المواطنين والثانية في موظفي المؤسسة وقد تم التوصل إلى مجموعة النتائج أهمها: أن غياب الرقمنة يؤدي إلى تدني مستوى الخدمة العمومية وانه توجد علاقة ارتباطيه بين كفاءة العنصر البشري ومستوى الخدمات العمومية وأن تفعيل البنية التحتية الرقمية على مواجهه العراقيل و تحسين الخدمة العمومية.

2.6. الدراسة الثانية : دراسة تباي شيماء وصخري أسماء وعقون شيماء مذكرة لنيل شهادة الماستر سنة 2022 تحت عنوان استراتيجيات التحول الرقمي في المؤسسات الخدمائية. دراسة ميدانية بمديرية بريد الجزائر ولاية . قالمة

تهدف هذه الدراسة إلى دراسة واقع تطبيق التحول الرقمي بمديرية بريد الجزائر والوقوف عند رؤى هذا التحول من خلال التركيز على العوامل والمراحل الإستراتيجية وتذليل الصعوبات ومعرفة الأثر الايجابي الناجم عن التحول رقمي واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وتم استخدام أدوات الملاحظة والمقابلة والاستبيان لجمع البيانات حيث أجريت الدراسة على عينة من العاملين والموظفين بالمديرية وتم تحديد العينة القصدية وبالتالي تم التوصل إلى النتائج التالية:

ان تطبيق الإستراتيجية في المديرية ساهم في إحداث تغييرات جذرية على مستوى الأنشطة العملية وفي الأداء الوظيفي للعاملين فيها ، تزامنا مع إدماج التقنيات الرقمية الحديثة وان هذا أثر إيجابا على الخدمات المقدمة للزبائن بغض النظر عن العوائق التي تواجهها .

3.6 . الدراسة الثالثة:دراسة فطيمي والعمرى سنة 2015 بعنوان دور الإدارة في تحسين الخدمة العمومية . دراسة ميدانية بمؤسسة بريد ورقلة.مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور الإدارة الإلكترونية في مدى تحسين جودة الخدمات للزبائن في مؤسسة بريد ورقلة ومساهمتها في تحسين أداء وجودة الخدمات بالمؤسسة ،اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي بأسلوب دراسة الحالة أما الأداة المستخدمة فتتمثل في الاستبيان فقد تم استخدامه لجمع المعلومات والبيانات الميدانية والقيام بتحليلها بالاعتماد على البرنامج الإحصائي SPSS واستخلاص النتائج أما عينة البحث فقد تم اختيارها عشوائيا من زبائن المؤسسة وتم التوصل إلى التالي:

إن الإدارة الإلكترونية لمؤسسة البريد في تحسن وتقدم مستمر في ظل العمل بالإدارة الإلكترونية ، وفي نفس الوقت فالإدارة لن تتحسن إلا بالاعتماد على وسائل التكنولوجيا المعلوماتية والاتصالات وزيادة وعي الزبائن والموظفين بمدى فعالية ومرونة الإدارة الإلكترونية .

4.6 . الدراسة الرابعة:

دراسة بن قارة سيرين وابتهاال زيغم مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر بعنوان التحول الرقمي في جامعه 8 ماي 1945 . بقالمة . كخيار استراتيجي لضمان جودة الإدارة الجامعية، دراسة حالة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية سنة 2022 هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى مساهمة التحول الرقمي

في ضمان جودة الإدارة الجامعية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية لجامعة 8 ماي 1945 بمختلف أبعاده التقنية والبشرية والتنظيمية وتم استخدام المنهج الوصفي والمنهج التحليلي والمنهج الإحصائي وتم الاعتماد على أداة الاستبيان كأداة أساسية لجمع البيانات ، وتم اختيار عينة عشوائية من موظفي الإدارة وخلصت الدراسة إلى أن التحول الرقمي في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية لجامعة 8 ماي 1945 له أثر على جودة الإدارة الجامعية وتحسين كفاءتها وأكثر بعد من أبعاد التحول الرقمي كان له اثر كفاءة في تحسين خدمة الإدارة الجامعية هو البعد البشري مقارنة بالأبعاد التنظيمية والتقنية.

5.6 الدراسة الخامسة:

دراسة ALLaoua ; cherfa 2021 بعنوان:

Contribution de la culture digitale à performance de l'entreprise.

تهدف الدراسة إلى تحليل وتقييم مساهمة الثقافة الرقمية في أداء الأعمال داخل شركة سيفيتال ، وتم القيام بدراسة استقصائية واستخدام أداة الاستبيان والمقابلة مع مدراء وموظفي الشركة لتقييم أهمية التحول الرقمي وتأثيره على إنتاجية الشركة وكذلك تأثيره في المساهمة على تحسين أداء الشركة ، وتم التوصل إلى النتائج التالية: وهي أن موظفي الشركة استطاعوا التكيف مع الرقمنة بسهولة وأن الرقمنة ساهمت في تحسين أداء شركة سيفيتال.

6.6 الدراسة السادسة:

هي مذكرة ماجستير ل Aymen nagi 2018 بعنوان:

LA Qualité au cœur de la Transformation Numérique: La démarche de la Modernisation .

هدفت الدراسة إلى معرفة جودة نهج التحديث في قلب التحول الرقمي لمجال الاستشارات التنظيمية ، وجعل إدارة مشاريع التحول الرقمي أكثر موثوقية من خلال اقتراح النهج والأدوات التي تضمن مستوى عال من الجودة في جميع أنحاء المشروع المنجز .

7.6 أوجه التشابه والاختلاف والاستفادة من الدراسات السابقة :

بعد استعراض عدد من الدراسات السابقة المشابهة لموضوع دراستنا البالغ عددها 6 دراسات توصلنا إلى مجموعة من الملاحظات وهي كالتالي :

تتماشى الدراسة الحالية والتي هي قيد الدراسة والمعنونة بعنوان : التحول الرقمي ومدى كفاءته في تحسين الخدمة العمومية للطلبة في الإدارة الجامعية مع الدراسات السابقة في أنها تتناول موضوع التحول الرقمي في شقها النظري، بالإضافة إلى أنها تناولت تعريفات متنوعة للتحول الرقمي وأهداف الدراسة ، إذن فهي تخدم موضوعنا وتزيده ثراء ومعرفة ، كما انتهجت اغلب الدراسات المنهج الوصفي وهو نفس المنهج الذي تم اعتماده في دراستنا ، بالإضافة إلى التشابه في أدوات جمع البيانات واختيار أداة الاستبيان كأداة أساسية ، وتختلف الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة حول مكان إجراء الدراسة أي ميدان الدراسة ، حيث أن اغلب المؤسسات التي قامت الدراسات بإجراء الدراسة الميدانية فيها هي مؤسسات اقتصادية على خلاف مؤسستنا وهي مؤسسة خدمة عمومية ، كما لا يخفى علينا الاختلاف حول المجال الزمني والمكاني لإجراء الدراسة.

أما مجال استفادتنا من الدراسات السابقة فتمحور حول التعرف على الموضوع بمختلف أبعاده وتقنياته والعديد من المزايا التي يتميز بها ، إضافة إلى تزويدنا بالعديد من المراجع ، خاصة التي تخص الدراسات الأجنبية وتغطية بعض جوانب الدراسة ، لاسيما عن مساعدتنا في اختيار المنهج المناسب للدراسة والمتمثل في المنهج الوصفي التحليلي.

7. المقاربة النظرية للدراسة:

1.7 تعريف الحتمية التكنولوجية :

هي نظرية اختزالية تهدف إلى توفير صلة سببية بين التكنولوجيا وطبيعة المجتمع ، تحاول أن تشرح لمن أو ما يمكن أن يكون له سلطة مسيطرة في الشؤون الإنسانية، تتساءل النظرية عن مدى تأثير الفكر أو الفعل البشري بالعوامل التكنولوجية وتعتبر نظرية من النظريات الحديثة التي ظهرت نتيجة التطورات التكنولوجية في الإعلام والاتصال التي تعبر عن الدور الذي تلعبه وسائل الإعلام في الوسط الاجتماعي.¹²

وظهرت الحتمية التكنولوجية في ستينيات القرن الماضي على يد رائدها مارشال ماكلوهان حيث يرى ماكلوهان أن طبيعة وسائل الاتصال التي تسود في فترة من الفترات هي التي تتكون أكثر مما يكونها مضمون الرسائل الاتصالية.

¹²بدر الدين بلمولاي ، جامعة قاصدي مرباح بورقلة محاضرات في مقياس الوسائط الجديدة سنة 2023

ويعتقد ماكلوهان فيما يسميه الحتمية التكنولوجية أن المخترعات التكنولوجية المهمة هي التي تؤثر على تكوين المجتمعات وان التحول الأساسي في الاتصال التكنولوجي يجعل التحولات الكبرى تبدأ لدى

الشعوب ليس فقط في التنظيم الاجتماعي وإنما في الحواس الإنسانية أيضا وبدون فهم الأسلوب الذي تعمل بمقتضاه وسائل الإعلام لن نستطيع فهم التغييرات الاجتماعية والثقافية التي تطرأ على المجتمعات فأبي وسيلة جديدة هي امتداد للإنسان تؤثر على طريقه تفكيره وسلوكه ، إذ يقول ماكلوهان : " أن مضمون وسائل الإعلام لا يمكن النظر إليه مستقلا عن تكنولوجيا الوسائل الإعلامية نفسها ، فالكيفية التي تعرض بها المؤسسة الإعلامية الموضوعات والجمهور الذي توجه له رسالتها يؤثران على ما تقوله تلك الوسائل ولكن بطبيعة وسائل الإعلام التي يتصل بها الإنسان تشكل المجتمعات أكثر مما يشكلها مضمون الاتصال وعليه فالوسيلة إذا هي الرسالة "

2.7 إسقاط النظرية في دراستنا:

يرتبط موضوع التحول الرقمي في إدارة جامعة قاصدي مرباح بورقلة ارتباطا وثيقا بنظرية الحتمية التكنولوجية لمارشال ماكلوهان ، حيث عملت الإدارة الجامعية على ضرورة تبني التحول الرقمي قصد تحسين الخدمة العمومية للطلبة في الإدارة الجامعية ، ويظهر ذلك جليا في التغيير النمطي لتكنولوجيا الإعلام والاتصال في الإدارة الجامعية ، حيث تم الاستغناء عن المعاملات التقليدية القديمة وانتهاج نهج التحديث في المعاملات باستخدام التقنيات والوسائل والأدوات الرقمية ، ساعية بذلك الى مواكبة التطور التكنولوجي الحتمي بغية الرفع من جودة وكفاءة الخدمة العمومية التي تقدمها مع ضمان النجاح والاستمرارية ، لاسيما تطوير الأداء الوظيفي لطاقتها الإداري .

وتمثل مجال استفادتنا من هذه النظرية في موضوعنا الدراسي في أن النظرية يتمحور مجالها حول حتمية تطبيق التكنولوجيات الرقمية ووسائلها ، وهذا ما يتناسب مع طبيعة الدراسة الحالية ، من خلال تطبيق الجامعة للتكنولوجيا الرقمية وحتمية مواكبتها للتطورات الراهنة على مستوى القطاعات ، إضافة إلى معرفة دور الأدوات والتقنيات الرقمية في الوسط الاجتماعي عامة وإدارة الجامعة خاصة في تغطية النشاطات الإدارية. وفي كيفية تغيير العمليات والسلوكيات والمعاملات في إدارة الجامعة نتيجة لاعتماد التكنولوجيا الرقمية وفي كيفية استخدام والتعامل مع التكنولوجيا لتحسين الخدمات وسبل الوصول للمعلومة.

خلاصة الفصل:

بناء على ما تم عرضه من عناصر في الفصل الأول الذي يشتمل على رؤية شاملة للمتغيرين الأساسيين للدراسة ، إذ أنه بإمكاننا القول أن أي دراسة لا تتم إلا من خلال إبراز وتوضيح الأبعاد الأساسية لموضوع التحول الرقمي في الإدارة الجامعية ، بداية بتسليط الضوء على إشكالية الدراسة واتباعها بالتساؤل الرئيسي الذي يتفرع من خلاله مجموعة من الأسئلة الفرعية حول موضوع البحث وحيثياته ، مروراً بذكر أسباب اختيار الموضوع بشقيها الذاتي والموضوعي ، مع التطرق لأهمية وأهداف التحول الرقمي في الإدارة الجامعية لجامعة قاصدي مرباح بورقلة .

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

تمهيد الفصل

- 1- الطريقة والادوات
- 2- عرض ومناقشة نتائج الدراسة
- 3- خلاصة الفصل
- 4- خاتمة

تمهيد الفصل:

تُعد الدراسة الميدانية جسرا هاما للوصول إلى الحقائق الموجودة في مجتمع البحث ، بداية بنزول الباحث إلى الميدان، يصبح بإمكانه جمع البيانات وتحليلها لتعميم النتائج المتحصل عليها، وفي هذا الفصل سنتطرق إلى معرفة الإجراءات المنهجية المتبعة في الدراسة المنهجية أولا ، وثانيا تطبيق إجراءات الدراسة الميدانية المتبعة في البحث انطلاقا من المكان والزمان الذي ستجرى عليه الدراسة الميدانية والمتمثلة في الإدارة الجامعية ، ثم الأشخاص الذين ستجرى معهم الدراسة أو ما يطلق عليهم بالمبحوثين، بالإضافة للمجال الزمني الذي سيتم فيه تحديد مجال انطلاق الدراسة و المدة التي ستستغرقها الدراسة، مع القيام بعرض وتحليل ومناقشة النتائج التي تم استخلاصها من الدراسة الميدانية لمعرفة مدى كفاءة التحول الرقمي في تحسين الخدمة العمومية للطلبة في الإدارة الجامعية ، والتركيز على أهم الأدوات والآثار الناجمة عن التحول الرقمي لاسيما التطرق لمعرفة أهم الصعوبات التي تعيق تطبيق التحول الرقمي في إدارة الجامعة.

الطريقة والأدوات

1. تعريف جامعة قاصدي مرياح بورقلة

تعتبر جامعة قاصدي مرياح مؤسسة عمومية ذات طابع علمي وثقافي ومهني تتمتع بالشخصية المعنوية والتنسيير المالي، وهي تسير بموجب المرسوم التنفيذي رقم 01-210 المؤرخ في 23 أوت 2001 المتضمن تأسيس جامعة ورقلة، كما أن القانون الداخلي لها ينظم العلاقة بين مختلف الأطراف المكونة للجامعة من جهة ومن جهة أخرى يحدد المهام الأساسية للجامعة المرتبطة بالتكوين العالي والبحث العلمي والتطور التكنولوجي.¹

2. الطريقة والأدوات المتبعة في الدراسة الميدانية

1.2 نوع الدراسة ومنهجها:

نجاهة بودية ، الأداء الجامعي ودوره في خدمة المجتمع ، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر ، تنظيم سياسي وإداري ، جامعة ورقلة 2019 ص 52¹

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

لكل مشكلة أو ظاهرة منهج خاص يتماشى مع طبيعة بحثها و في هذه الدراسة كذلك وجب علينا اعتماد منهج خاص يتناسب مع طبيعة الدراسة ويتلاءم معها ، وقبل التطرق إلى نوع المنهج الذي يخدم موضوع دراستنا لابد من الإشارة إلى تعريف شامل للمنهج فالمنهج هو: " الأسلوب الذي يستخدمه الباحث في دراسة ظاهرة معينة والذي من خلاله يتم تنظيم الأفكار المتنوعة بطريقة تمكنه من علاج مشكلة البحث "¹ وعليه فالمنهج هو أسلوب للعمل والتفكير يعتمده الباحث لتنظيم أفكاره وتحليلها وعرضها وبالتالي الوصول إلى نتائج وحقائق معقولة حول الظاهرة موضوع الدراسة ، وانطلاقا من أننا نحاول دراسة التحول الرقمي للإدارة الجامعية ومدى كفاءته في تحسين الخدمة العمومية للطلبة في الإدارة الجامعية لجامعة قاصدي مرباح بورقلة انتهجنا لدراستنا المنهج الوصفي كونه يخدم موضوع دراستنا ويتناسب معها "يعرف المنهج الوصفي بأنه هو المنهج الذي يصف الظاهرة"² إذ يتم وصف واقع التحول الرقمي للجامعة وفهم أفضل ودقيق لسياسة التحول الرقمي، وصفوة القول هي أن المنهج الوصفي التحليلي يخدم موضوعنا هذا ويساعدنا في الوصول إلى نتائج تخدم موضوع دراستنا .

2.2مجتمع وعينة الدراسة

مجتمع الدراسة

" يعرف مجتمع الدراسة بأنه هو مجموع أو كل المفردات التي استهدفها البحث القائم "³، حيث يتمثل مجتمع البحث في دراستنا هذه في طلبة جامعة قاصدي مرباح بورقلة وموظفي إدارة الجامعة وتحديدًا كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.

ونظرا لصعوبة القيام بدراسة شاملة ومتكاملة لمفردات البحث في جامعة قاصدي مرباح بورقلة ،قمنا بتحديد عينه قصدية ممثلة عن مجتمع البحث لدراسته وتحليل النتائج وتعميمها لاحقا .

عينة الدراسة

محمد سرحان علي المحمودي،مناهج البحث العلمي،ط3، صنعاء اليمن ، دار الكتب 2019 ص 35¹

مبروك بن عيسى، مناهج البحث في العلوم الإنسانية،ط1 ، الجزائر دار الخلدونية، 2019 ص 72²

يوسف المرعشلي ، أصول كتابة البحث العلمي ومناهجه ومصادر الدراسات الإسلامية ،ط2 ، دار المعرفة،2016،ص48³

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

" هي جزء من الظاهرة 'نستخدمها لتعميم الظاهرة بحسب النتائج المتوصل إليها' بحيث يختار الباحث العينات اختياراً صحيحاً في تمثيل العينة للظاهرة موضع الدراسة على أن تكون أهداف الدراسة محددة بدقة مع تحديد مصدر العينة والجهة التي تختار منها فإن كان المجتمع هو المصدر فإنه ينبغي حينئذ تحديده بدقة لتعمم الظاهرة على المجتمع الذي اختيرت منه مع معرفة العناصر المتداخلة في المجتمع مع إعداد قائمة

كاملة وصحيحة لوحدة المجتمع المصدر الأصلي للعينة مع التأكد من سلامة الطرق والمسائل واستمرارية الجدوى الزمنية في الوسائل والطرق المستعملة.¹

العينة القصدية :

" تعرف العينة القصدية تحت أسماء متعددة مثل العينة العمدية أو العينة النمطية وهي أسماء كلها تشير إلى العينة ، التي يقوم الباحث باختيار مفرداتها بطريقة تحكمية لأمجال فيها للصدفة ، بل يقوم هو شخصياً باقتناء

المفردات الممثلة أكثر من غيرها لما يبحث عنه من معلومات ، وهذا لإدراكه المسبق ومعرفته الجيدة لمجتمع البحث وعناصره الهامة ، التي تمثله تمثيلاً صحيحاً ، وبالتالي لا يجد صعوبة في سحب مفرداتها بطريقة مباشرة".²

ونتاجاً لما سبق تعريفه نعرف إجرائياً العينة القصدية بأنها نوع من أنواع العينات في البحث العلمي ، وهي عكس العشوائية حيث يتم فيها اختيار العينة بطريقة محددة بناءً على اختيار الباحث لها ، ليتم إجراء الدراسة عليها لاحقاً .

وتتمثل العينة القصدية لدراسنا هذه في مجموعة من طلبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة قاصدي مرياح البالغ عددهم الإجمالي 3375 طالباً ، وعدد من موظفي إدارة الجامعة بالكلية من مجموع 60 موظفاً ، والتي تم اختيارها بناءً على قانون ستيفن تومبسون وتم حساب حجم العينة لكلا الطرفين على مستوى ثقة 95 بالمائة عبر المعادلة التالية :

$$N = \frac{N \times P(1 - P)}{\left[(n - 1) \left(\frac{d^2}{z^2} \right) \right] \times (P1 - P)}$$

N تمثل حجم المجتمع

d نسبة الخطأ وتساوي 0.05.

ميروك بن عيسى ، المرجع السابق ص 118¹

أحمد بن مرسل ، مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال ، ط4 ، الجزائر ، ديوان المطبوعات لجامعية ، ص 197²

Zالنسبة المعيارية المقابلة لمستوى الدلالة 95 % وتساوي 1.96 بالمائة .

3.2 أدوات جمع البيانات:

تعتبر مرحلة جمع البيانات مرحلة جد حساسة ومهمة في البحث العلمي فهي تحتاج إلى عناية وتركيز مكثف من طرف الباحث، لهذا نجد أن معظم الباحثين يستخدمون العديد من الأدوات على اختلاف أشكالها وأنماطها للوصول إلى نتائج دقيقة يمكن تعميمها والأخذ بها وتعرف أدوات جمع البيانات بأنها : " مجموعة من الوسائل والطرق و الأساليب والآليات والإجراءات المختلفة التي يعتمد عليها الباحث في جمع المعلومات الخاصة ببحثه و تحليلها وهي أدوات عديدة ومتنوعة وفقا لطبيعة الموضوع و احتياجاته " ¹ وقد اعتمدنا في دراستنا على جملة من الأدوات وهي كالتالي :

الاستبيان أو الإستبانة :

استمارة الاستبيان من الأدوات المفيدة للحصول على المعلومات والحقائق التي لا يجدها الباحث في الكتب أو مواقع التواصل ويعرف الاستبيان بأنه :

" هي إحدى الوسائل لجمع المعلومات عن مشكلة البحث ويكون الاستبيان على شكل أسئلة مختارة لتجيب عليها العينات المختارة... و يعرف الاستبيان بأنه مجموعة من الأسئلة في موضوع ما توجه إلى عدد من الناس لاستطلاع آرائهم والحصول على معلومات تخدم الباحث في حل مشكلة وإما أن يكون الاستبيان مغلقا أو مفتوحا أو الاثنين معا" ²

كما يعرف الاستبيان على أنه هو: " طلب التبيين عن أمر ما وهو عبارة عن عدد من الأسئلة المحددة يوجه مباشرة أو يرسل بالبريد أو بغيره عادة إلى عينة من الأفراد للإجابة عنه بصورة كتابية" ³ ونعرفه بالقول هو استمارة تضم متضمنات بحثية حول موضوع بحث معين توزع على مجموعة من الأشخاص من مجتمع ما والذين ستجرى عليهم الدراسة لمعرفة آرائهم ووجهات نظرهم حول موضوع يقتضي البحث عنه لجمع المعلومات حوله والحصول على النتائج ويكون إما ورقيا أو إلكترونيا. وقد تم

مبروك بن عيسى، المرجع السابق ص 104¹

احمد فرحات ورائد المشهداني، مناهج البحث العلمي، ط1، عمان دار الأيتام 2017 ص227

مبروك بن عيسى المرجع السابق ص 3129

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

في دراستنا تصميم استمارة الاستبيان وتوزيعها إلكترونياً على طلبة السنة الأولى والثانية ماستر بجامعة قاصدي مرياح بورقلة ،وتحديدا بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية واستخدامه كأداة أساسية لجمع البيانات من أجل قياس وتحليل التساؤلات الفرعية وتفرع عن الاستبيان مجموعة من المحاور وتضم في مجملها (25) سؤالا وهي كالتالي:

المحور الأول : يضم البيانات الديموغرافية للمبحوثين (الجنس ، العمر ، المستوى التعليمي) .

المحور الثاني : يتمحور حول أدوات التحول الرقمي المعتمدة في جامعة قاصدي مرياح بورقلة

المحور الثالث : يتمحور حول أثر التحول الرقمي على الخدمة العمومية المقدمة للطلاب الجامعي بجامعة قاصدي مرياح

المحور الرابع: يتناول الصعوبات التي تواجه الطالب في التكيف مع التحول الرقمي في الجامعة .

المقابلة:

تعد من الأدوات المساعدة في جمع البيانات والمعلومات من الميدان الذي تمت فيه عملية الدراسة و المتعلق بموضوع البحث وتبريرها وتحليلها عمليا بما يساعد الباحث للتوصل إلى النتائج النهائية وتعرف المقابلة بأنها:

" عبارة عن محادثة موجهة بين الباحث أو شخص أو أشخاص آخرين بهدف الوصول إلى حقيقة أو موقف معين يسعى الباحث للتعرف عليه من أجل تحقيق أهداف الدراسة " ¹

وتعرف أيضا بأنها: " هي وسيلة شفوية مباشرة أو هاتفية أو تقنية لجمع البيانات ، يتم من خلالها سؤال فرد أو خبير عن معلومات لا تتوفر عادة في الكتب أو المصادر الأخرى " ²

فالمقابلة حسبنا هي مقابلة شفوية يقدمها المبحوث من خلال لقاء يتم بينه وبين الباحث أو من ينوب عليه، إذ يقوم بطرح مجموعة من الأسئلة على المبحوثين وتسجيل الإجابات ، حيث قمنا بإجراء مقابلة مع (3) أفراد من طاقم الإدارة الجامعية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية والمتمثلين في: السيد نائب عميد

عمان، دار وائل ، 1997 ، ص57 محمد عبيدات وآخرون ، منهجية البحث العلمي القواعد والمراحل والتطبيقات - 1

سعد سلمان المشهداني ، منهجية البحث العلمي ، ط1، الأردن عمان ، دار أسامة 2019 ص2158

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بالجامعة، والموظف المكلف بالدراسات الرقمية في الكلية ، إضافة إلى مهندس الرقمنة بالجامعة لتقييم وضع التحول الرقمي في الإدارة الجامعية ، وذلك في الفترة الممتدة من 10 ماي إلى غاية 13 ماي 2024 .

4.2 حدود الدراسة :

لكل دراسة مجالات وحدود معينة يتم الأخذ بها لتوضيح الطرق والسبل الأساسية لها وأخذها بعين الاعتبار لتحديد الهدف الحقيقي للدراسة والوصول للنتائج الدقيقة وعليه تم تحديد الحدود التالية لدراستنا:

1/ **الحدود المكانية:** وبناء على موضوع بحثنا فقد تمركز مكان الدراسة في إدارة جامعة بورقلة وتحديدا بكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية .

2/ **الحدود الزمنية:** الموسم الجامعي 2024/2023

3/ **الحدود البشرية:** يتجلى المجال البشري في إجمالي طلبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية طور

الماستر حيث بلغ عددهم الإجمالي الكلي 3375 طالبا في طور الماستر ، وموظفي إدارة الكلية حيث بلغ عددهم 60 موظفا على اختلاف رتبهم الوظيفية .

عرض ومناقشة نتائج الدراسة

عرض وتحليل الجداول الإحصائية للاستبيان

أولاً/ المتغيرات الديموغرافية (الجنس . العمر . المستوى التعليمي):

1. الجنس: الجدول الآتي يمثل توزيع عينة الدراسة حسب نوع الجنس (ذكر . أنثى)

الجدول الإحصائي والشكل البياني رقم 01 : توزيع العينة من حيث الجنس

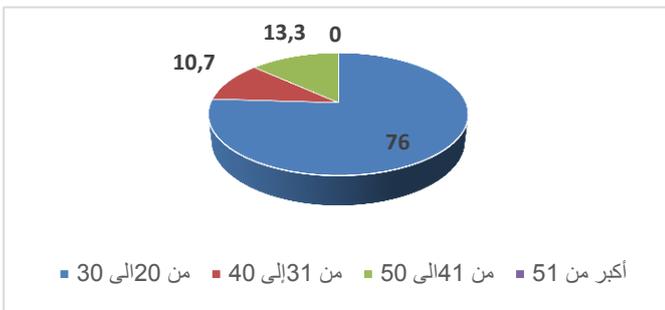


خيارات	تكرار	النسبة المئوية
ذكر	17	22.7
أنثى	58	77.3
المجموع	75	100

من خلال الجدول والشكل البياني المدون أعلاه وفيما يخص الجنس ، يظهر لنا جليا أن عدد الذكور أقل من عدد الإناث حيث يقدر عددهم ب 17 طالبا أي بنسبة 22.7 ، أما الإناث فقد بلغ عددهن 58 طالبة ويمكن أن نرجع هذا التفاوت بين الجنسين إلى أن الإناث عددهن أكبر من الذكور في المحيط الجامعي ، وهو ما يوضح إقبال فئة الإناث على التعليم بنسبة كبيرة مقارنة بالذكور .

السن :الجدول التالي يبين توزيع أفراد العينة حسب العمر 2

الجدول الإحصائي والشكل البياني رقم 02: توزيع العينة من حيث السن



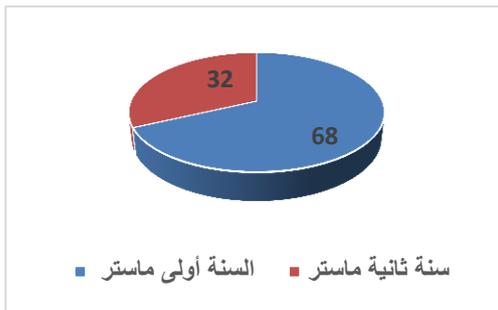
الخيارات	تكرار	النسبة المئوية
من 20 إلى 30	57	76
من 31 إلى 40	8	10.7
من 41 إلى 50	10	13.3
أكبر من 51	0	0
المجموع	75	100

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

يوضح الجدول والشكل البياني رقم 2 والشكل البياني أعلاه توزيع أفراد العينة حسب السن ، حيث بلغت الفئة الأولى من العمر (من 20 إلى 30 سنة) 57 فردا بنسبة مئوية قدرت ب 76 بالمائة وهي أعلى نسبة تكرر من بين البدائل المحددة في الجدول أعلاه ، أما الفئة الثانية من العمر (من 31 إلى 40) فقدت ب 8 تكرارات وهي أدنى نسبة في الجدول بنسبة 10.7 ، بالإضافة إلى الفئة الثالثة (من 41 إلى 50) فحصلت هذه الفئة 10 تكرارات بنسبة 13.3 بالمائة وهي النسبة المتوسطة بين الفئات المذكورة سالفا ، أما الفئة الرابعة (أكبر من 51 سنة) فهي نسبة تكاد تنعدم (صفرية) بسبب أن الجامعة أغلب طلبتها مازالو في بداية تكوين حياتهم العلمية واكتساب المعارف حول الحياة المهنية ، وهو ما يتوافق مع مخرجات الفئات العمرية للدراسات السابقة التي استفدنا منها في دراستنا .

3. المستوى التعليمي

الجدول الإحصائي والشكل البياني رقم 03: توزيع العينة حسب المستوى التعليمي.

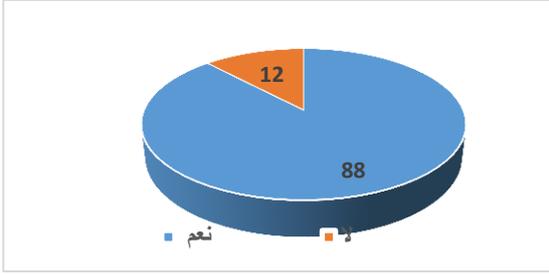


الخيارات	تكرار	النسبة المئوية
السنة أولى ماستر	51	68
سنة ثانية ماستر	24	32
المجموع	75	100

يوضح الجدول والشكل البياني أعلاه توزيع العينة من حيث المستوى التعليمي للطلاب الجامعي ، فالسنة الأولى ماستر بلغ عدد التكرارات ب 51 طالبا أي بنسبة 68 بالمائة، أما السنة الثانية ماستر فقد بلغ عدد التكرارات فيها 24 طالبا أي بنسبة 32 بالمائة ، حيث نلاحظ من خلال الإحصائيات في الجدول أن السنة الأولى ماستر لها نصيب وافر وأعلى من السنة الثانية ماستر في الإجابة على الاستبيان .
ثانيا/المحور المتعلق ب (أدوات التحول الرقمي المعتمدة في جامعة قاصدي مرباح ورقلة):

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

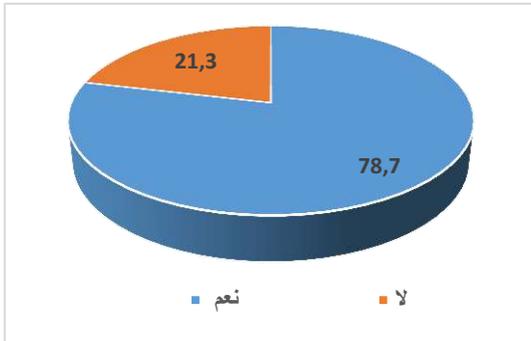
الجدول الإحصائي والشكل البياني رقم 04: نسبة تطبيق التكنولوجيا الرقمية بصفة فعلية في جامعة ورقلة.



الخيارات	تكرار	النسبة المئوية
نعم	66	88
لا	9	12
المجموع	75	100

تشير إحصائيات الجدول والشكل البياني أعلاه إذا ما كانت التكنولوجيا الرقمية تطبق فعليا في جامعة قاصدي مرباح بورقلة واتضح لنا من خلاله إلى أن التكنولوجيا الرقمية تطبق بشكل فعلي في جامعة ورقلة ، حيث أجاب 66 طالبا "بنعم" أي ما يقدر بنسبة 88 بالمائة، أما 9 طلبة فقد أجابوا ب"لا" وبلغت النسبة 12 بالمائة ، وكخلاصة للقول وبناءا على ما سبق إحصائه في الجدول نستنتج أن الجامعة تطبق التكنولوجيا الرقمية بطريقة فعلية وغير شكلية على خدماتها وهو ما استنتجته من معطيات المقابلة التي جرت مع موظفي الإدارة والذين أكدوا التطبيق الفعلي للتحويل الرقمي في إدارة الجامعة منذ إدخاله كتقنية رقمية وعصرية.

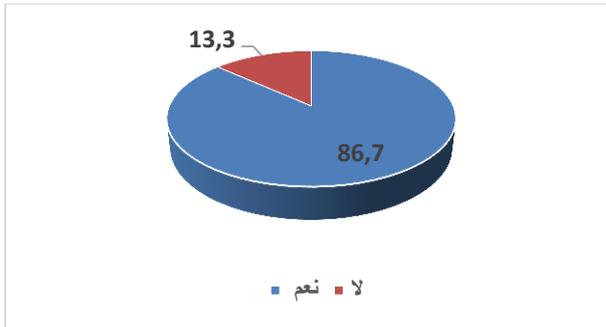
الجدول الإحصائي والشكل البياني رقم 05: نسبة استخدام الجامعة للتطبيقات والمنصات الرقمية لتحقيق التواصل بين الإدارة والطلبة .



الخيارات	تكرار	النسبة المئوية
نعم	59	78.7
لا	16	21.3
المجموع	75	100

يوضح الجدول الإحصائي والشكل البياني المذكور أعلاه في كون الإدارة الجامعية تستخدم تطبيقات ومنصات رقمية تزيد في المساهمة في عملية التواصل بين الإدارة والطلبة ، حيث يقدر عدد الطلبة الذين أجابوا "بنعم" بـ 59 طالبا أي بنسبة 78.7 بالمائة، أما الطلبة الذين أجابوا بـ "لا" فيقدر عددهم بـ 16 طالبا أي بنسبة 21.3 بالمائة، وعليه وبناء على مخرجات الجدول الإحصائي والشكل البياني أن الجامعة تستخدم تطبيقات ومنصات تساهم في تحقيق التواصل بين الإدارة والطلبة. وهذا ما يتوافق مع نتائج دراسة كل من الباحثين ، وبناء على مخرجات الاستبيان والمقابلة ، وهو ما أكد عليه موظف الدراسات الرقمية بالإدارة الجامعية ومن بين هذه التطبيقات نذكر تطبيق webtu ومنصة بروغراس وموودل للتعليم عن بعد . الخ وهي منصات ساهمت بالفعل في تحقيق التواصل وتسهيل العمليات بين الإدارة الجامعية والطلبة .

الجدول الإحصائي والشكل البياني رقم 06: نسبة اهتمام الجامعة بوضع منصة خاصة تهتم بالتعليم عن بعد.

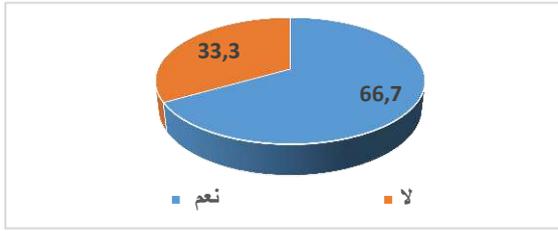


الخيارات	تكرار	النسبة المئوية
نعم	65	86.7
لا	10	13.3
المجموع	75	100

تشير الإحصائيات المذكورة في الجدول والشكل البياني أعلاه إلى قياس مدى نسبة الاهتمام الذي توليه الجامعة إلى تنصيب منصة خاصة تهتم بالتعليم عن بعد، حيث بلغ عدد الأفراد الذين اتفقوا على أن الإدارة تهتم بوضع منصة خاصة للتعليم عن بعد بتكرار 65 صوتا أي بنسبة 86.7 بالمائة ، أما عديد الأفراد البالغ عددهم 10 أجابوا بـ "لا" والمقصود من خلال رأيهم أن الجامعة لا تأبه بوضع منصة خاصة للتعليم عن بعد، وقد قدرت النسبة بـ 13.3 بالمائة، ومن خلال هذا التحليل الإحصائي والتفسير يتضح لنا أن الجامعة تضع في مركز اهتماماتها وضع منصة خاصة للتعليم عن بعد بناء على رأي الأغلبية. ومن بين هذه المنصات منصة موودل للتعليم عن بعد. وهو ما يتوافق مع ما صرح به لنا مسؤول الدراسات الرقمية بالجامعة ومسؤول الشبكات بالإدارة العليا للجامعة إضافة إلى تصريح نائب العميد ، والذين بدورهم أكدوا لنا أن الجامعة وضعت بالفعل منصة خاصة للتعليم عن بعد والمتمثلة في موودل والطلاب بدورهم يستفيدون من خدماتها .

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

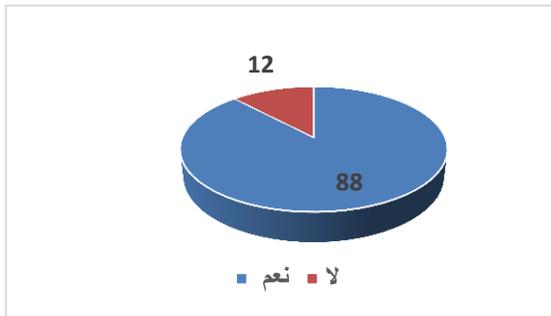
الجدول الإحصائي والشكل البياني رقم 07: نسبة استخدام التقنيات والأدوات الرقمية التي تعزز من كفاءة التواصل بين الأساتذة والطلاب.



الخيارات	تكرار	النسبة المئوية
نعم	50	66.7
لا	25	33.3
المجموع	75	100

يمثل الجدول والشكل البياني إحصائيات نسبة استخدام التقنيات والأدوات الرقمية التي تعزز من كفاءة التواصل بين الأساتذة والطلاب الجامعيين حيث صوت 50 طالبا بنعم لاستخدام التقنيات والأدوات في العملية الرقمية بحاصل 66.7 بالمائة وعلى الجهة المقابلة للاقتراح الأول صوت 25 طالبا بلا بحاصل نسبة قدرت 33.3 بالمائة لعدم استخدام الإدارة للتقنيات والأدوات الرقمية التي تعزز من كفاءة التواصل بين الأساتذة والطلاب ، وانطلاقا من تجربتنا الشخصية واحتكاكنا بالتحول الرقمي بصفتنا طلبة جامعيين وبناءا على ما تم تحصيله من إحصائيات الاستبيان والدراسات السابقة نؤكد أن الجامعة تستخدم التقنيات والأدوات الرقمية اللازمة والتي تعزز من كفاءة التواصل بين الأساتذة والطلاب الجامعيين .

الجدول الإحصائي والشكل البياني رقم 08: نسبة التعامل بمنصة مودل للتعليم عن بعد

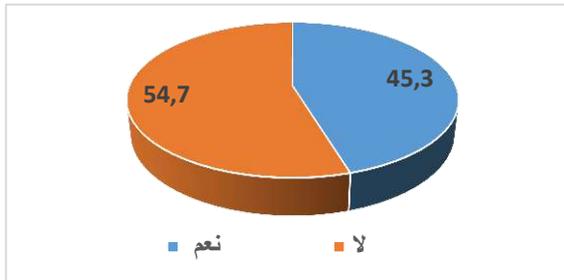


الخيارات	تكرار	النسبة المئوية
نعم	66	88
لا	9	12
المجموع	75	100

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

يوضح الجدول والشكل البياني أن نسبة 88 بالمائة بمعدل تكرار 66 فردا على تعامل الطلبة بمنصة موودل للتعليم عن بعد بنسبة مرتفعة بينما 12 بالمائة فقط وبمعدل تكرار 9 طلبة وهي نسبة ضئيلة جدا مقارنة بسابقتها مما يعني أن أغلبية الطلبة يتعاملون بمنصة موودل للتعليم عن بعد كون هذه الأخيرة باتت تسهل لهم الحصول على مختلف الدروس والمحاضرات كما يستطيعون من خلال عقد لقاءات افتراضية مع أساتذتهم والتواصل معهم مما سهل لديهم عملية التعليم والتعلم حسب ما أشارت إليه الإحصائيات أعلاه وبناءا على مخرجات المقابلة التي توافق مخرجات الاستبيان وتؤكد على أن منصة موودل ومنذ تنصيبها لخدمة الطلبة وهي تسرع وتسهل حصول الطلبة على المعلومات العلمية التي تساعدهم .

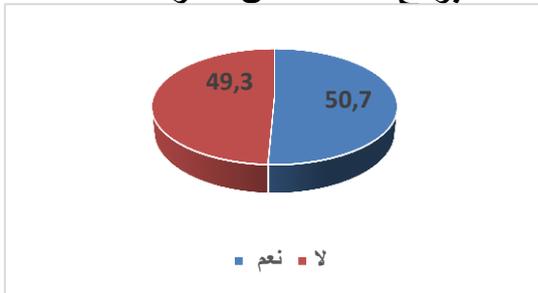
الجدول الإحصائي والشكل البياني رقم 09: نسبة استخدام الجامعة لأرضية المكتبة الرقمية قصد تقريبها من الطالب .



الخيارات	تكرار	النسبة المئوية
نعم	34	45.3
لا	41	54.7
المجموع	75	100

من خلال الشكل البياني والجدول الإحصائي المدون أعلاه يتبين لنا ان نسبة 45.3 بالمئة بمعدل 34 فردا صوتوا بالإيجاب لاستخدام الجامعة للأرضية المكتبية وان 54.7 بالمئة من الطلبة اجابوا بالسلب بمعدل 41 فردا بمعنى ان الجامعة لاتستخدم ارضية المكتبة لتقريب الطالب من المكتبة وتسهيل الخدمات وهو مايعكس عدم معرفة الطلبة بالخدمات المنوطة لهم في منصة المكتبة الرقمية وربما عدم اهتمامهم بالخدمة المكتبية نظرا لتحديث عملية الحصول على المصادر والمراجع في المواقع الالكترونية

الجدول الإحصائي والشكل البياني رقم 10: نسبة استخدام الجامعة لبرامج الكشف عن السرقات .



الخيارات	تكرار	النسبة المئوية
نعم	50	50.7
لا	49	49.3

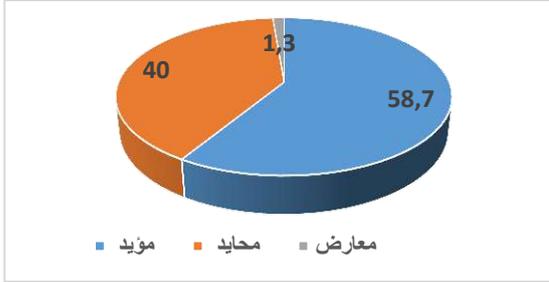
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

50.7	38	نعم
49.3	37	لا
100	75	المجموع

توضح الإحصائيات في الجدول والشكل البياني أعلاه نسبة استخدام الجامعة لمنصة الكشف عن السرقات في مجال البحث العلمي ، فالاختيار الأول (نعم) أجاب عليه 38 طالبا بنسبة 50.7 أما الاختيار الثاني (لا) أجاب عليه 37 طالبا بنسبة 49.3. وهو الأمر الذي أكد عليه موظفو الإدارة الجامعية بأن الإدارة الجامعية تلتزم بعملية النزاهة العلمية في البحوث العلمية ، وتتفادى بدورها عمليات السرقة العلمية التي تخل بالمعنى العلمي ، وهذا ما يفسر استخدام الجامعة لمنصة الكشف عن السرقات .

ثالثا/ المحور المتعلق بأثر التحول الرقمي على الخدمة العمومية المقدمة للطلاب في الجامعة .

الجدول الإحصائي والشكل البياني رقم 11: نسبة وصول الطلاب إلى الموارد التعليمية والمواد الدراسية بشكل أفضل من خلال التحول الرقمي .

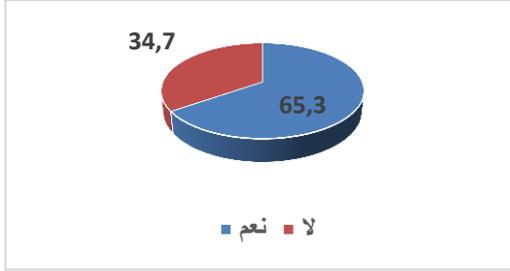


الخيارات	تكرار	النسبة المئوية
مؤيد	44	58.7
محايد	30	40
معارض	1	1.3
المجموع	75	100

من خلال الإحصائيات الناتجة عن الجدول والشكل البياني أعلاه يظهر لنا جليا أن نسبة 58.7 بالمائة من الطلاب بمعدل 44 تكرارا مؤيدين للقول بأن التحول الرقمي يسهل على الطلاب الجامعيين الوصول إلى الموارد التعليمية والمواد الدراسية بشكل أفضل ومريح ، وفي نفس الوقت نجد أن نسبة 40 بالمائة منهم بمعدل 30 تكرارا اختاروا الإجابة على السؤال ب" محايد " وطالب واحد أجاب بالسؤال " معارض " أي بنسبة 1.3 بالمائة ، مما يعني أن التحول الرقمي حسب ما يمليه الجدول أعلاه على الطرف المقابل له نقر بأن النسبة الأكبر من الطلبة مؤيدون لفكرة التحول الرقمي وانه يسهل على الطلاب الوصول إلى الموارد التعليمية ، وتأتي في المرتبة الثانية النسبة التي تعارض القول بان التحول الرقمي يسهل على الطلاب

الوصول إلى الموارد التعليمية بشكل حسن وفعال، أما المرتبة الثالثة فهي فئة المعارضين لهذا القول وهي نسبة ضئيلة جدا، وهو ما يتوافق مع تصريح موظفي الإدارة في أن التحول الرقمي للإدارة الجامعية سهل على الطلاب عملية اقتناء المعلومات والوصول إليها بأسهل الطرق والوسائل الممكنة وبراحة تامة.

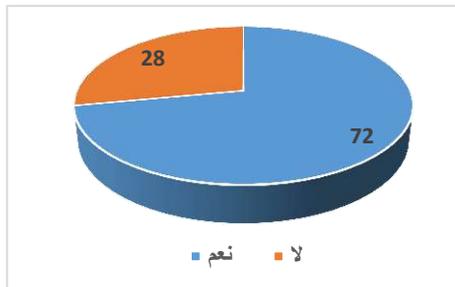
الجدول الإحصائي والشكل البياني رقم 12: نسبة تحسن تواصل الطلاب مع الإدارة خاصة بعد تبني التحول الرقمي .



الخيارات	تكرار	النسبة المئوية
نعم	49	65.3
لا	26	34.7
المجموع	75	100

يمثل الجدول والشكل البياني نسبة 65.3 بمعدل تكرار 49 فردا لاقتراح نعم لنجاح تجربة التحول الرقمي في الإدارة الجامعية خاصة وأنه سهل وحسن العلاقة بين الطالب والإدارة الجامعية بشكل أفضل وعلى النقيض من ذلك نجد نسبة 34.7 بالمائة و 26 فردا يجيبون على الاقتراح " لا" بأن التحول الرقمي لم يحسن تجربة الطلاب مع الإدارة، إذ نلاحظ تفاوتنا كبيرا بين الفئتين نعم ولا وهو ما يعكس التجربة التي خاضها كل طالب في تعامله مع الإدارة، ومن هنا يتبين لنا أن هناك توافق بين تجارب الدراسات السابقة للمبجوثين وتصريحات الموظفين بالإدارة الجامعية حول نجاح تنفيذ التحول الرقمي في إدارة جامعة قاصدي مرباح بورقلة ومساهمته الفعالة في تحسين العلاقة بين الإدارة والمستفيدين من الخدمات .

الجدول الإحصائي والرقم البياني رقم 13: نسبة تحسن كفاءة الخدمات الإدارية الجامعية ورفع الجودة ومرونة الخدمة في ظل التحول الرقمي.



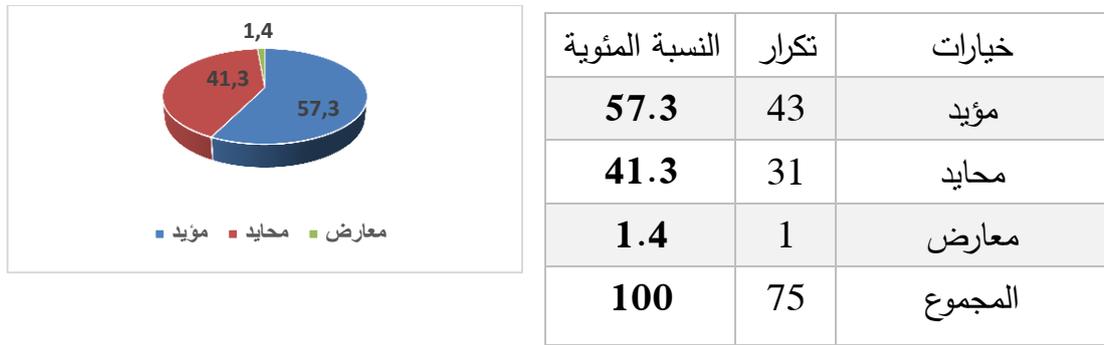
الخيارات	تكرار	النسبة المئوية
نعم	54	72
لا	21	28
المجموع	75	100

من خلال الجدول والشكل البياني المدون أعلاه يتضح لنا أن نسبة 28 بالمائة من الطلبة بمعدل تكرار 21 طالبا أجابوا بلا وهي نسبة قليلة مقارنة بالنسبة 72 بالمائة بمعدل تكرار 54 طالبا أجابوا بنعم على أن

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

التحول الرقمي للإدارة الجامعية قد أدى إلى تحسن الخدمة الإدارية ورفع من مستوى المرونة والجودة في الخدمة الإدارية نظرا لسهولة التعامل مع التحول الرقمي في الجامعة ، وعليه ومما سبق ذكره وبناء على ما يتوافق مع استنتاجات الدراسات السابقة للمبحوثين ومعطيات المقابلة التي أجريناها مع موظفي الإدارة الجامعية توصلنا إلى رؤية أن الإدارة الجامعية وفي ظل التحول الرقمي الذي أدى إلى رفع مستوى الجودة والمرونة في خدماتها ، إضافة إلى تطور وكفاءة خدماتها من خلال تقليل الوقت والجهد وكلفة الأعمال في أداء مهامها.

الجدول الإحصائي والرقم البياني رقم 14: نسبة مساهمة التكنولوجيا الرقمية في تعزيز التفاعل والتعاون والتواصل بين أعضاء هيئة التدريس والموظفين .



يوضح الجدول والشكل البياني أعلاه نسبة مساهمة التكنولوجيا الرقمية في تعزيز التفاعل والتعاون والتواصل بين أعضاء هيئة التدريس والموظفين إذ نلاحظ في الجدول رقم 14 نسبة 57.3 أي 43 فردا يؤيدون هذا الطرح بينما في الجهة الأخرى نجد نسبة 41.3 أي 31 فردا محايدون لمساهمة التكنولوجيا الرقمية في تعزيز التفاعل بين أعضاء هيئة التدريس والموظفين ، وأخيرا نجد نسبة 1.4 أي فرد واحد يعارض هذا الطرح ، وعليه نقر أن الغالبية من الأفراد موقنين أن التكنولوجيا الرقمية التي انتهجتها الجامعة قد أسهمت وعززت من التفاعل والتواصل والتعاون بين أعضاء هيئة التدريس ، وهو الأمر الذي يعزز من استخدامنا للدراسات السابقة التي توصلت إلى نفس الطرح.

الجدول الإحصائي والرقم البياني رقم 15: نسبة استخدام الجامعة للتكنولوجيا الرقمية لتعزيز التفاعل والمشاركة الطلابية في العمليات الجامعية

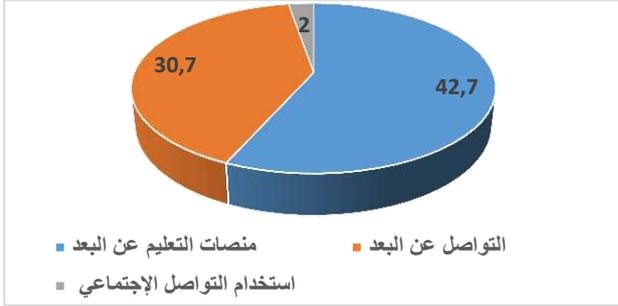
الخيارات	تكرار	النسبة المئوية
منصات التعليم عن البعد	32	42.7
التواصل عن البعد	23	30.7
استخدام التواصل الاجتماعي	20	26.6

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

100

75

المجموع



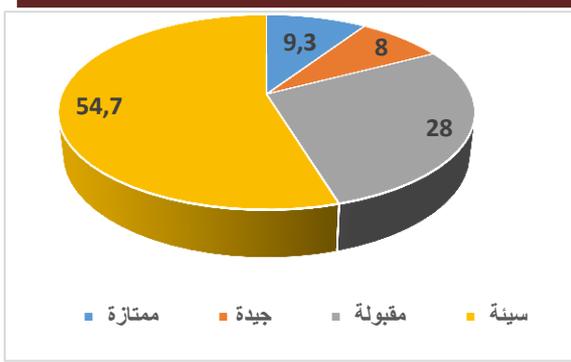
يوضح الجدول والشكل البياني أعلاه نسبة استخدام الجامعة للتكنولوجيا الرقمية لتعزيز التفاعل والمشاركة الطلابية في العمليات الجامعية إذ قمنا بوضع مجموعة من الاقتراحات ليجيب عليها الطلبة حسب اعتقادهم ووجهات نظرهم ، فالاختيار الأول حصد نسبة 42.7 بالمائة بتكرار 32 كمرتبة أولى ، أما الاختيار الثاني فحصد نسبة تصويت قدرت ب 30.7 بالمائة كرتبة ثانية بتكرار 23 ، و الاختيار الثالث فقد قدرت نسبته ب 26.6 بالمائة أي بتكرار 20 ، ويظهر لنا جليا من خلال التحليل والتفسير المذكور سالفًا ان النسب متقاربة فيما بينها وعليه فعالية الطلبة يقرون باستخدام الجامعة للتكنولوجيا الرقمية لتعزيز التفاعل والمشاركة

الطلابية في الأنشطة والعمليات الجامعية من خلال منصات التعليم عن بعد ،كونها السبيل الأقرب والأنسب إليهم حسب نظرهم وذلك بناء على مخرجات الجدول السابق. وبناء على مخرجات المقابلة والدراسات السابقة يتضح لنا أن استخدام التحول الرقمي يساهم بشكل ديناميكي وفعال في عملية التفاعل والمشاركة الطلابية في العمليات الجامعية التي تعتمد على وسائل متنوعة تعزز من رفع كفاءة وجودة الاستفادة من الخدمات.

الجدول الإحصائي والشكل البياني رقم 16: نسبة تقييم الطالب الجامعي لجودة الخدمات العمومية التي تقدمها الإدارة الجامعية من خلال التكنولوجيا الرقمية الحديثة.

النسبة المئوية	تكرار	خيارات
9.3	7	ممتازة
8	6	جيدة
28	21	مقبولة
54.7	41	سيئة

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية



100	75	المجموع
-----	----	---------

يوضح الجدول والشكل البياني أعلاه مدى رضا الطالب الجامعي عن الخدمات التي تقدمها الإدارة الجامعية في خضم معاملاتها بالتكنولوجيا الرقمية الحديثة ، إذ تشير الإحصائيات في الجدول أن نسبة 54.7 بالمائة أجابوا بأن الخدمات التي تقدمها الإدارة " سيئة " وهي أعلى نسبة من بين النسب الموضحة في الجدول ، بما معناه ان الخدمات التي تقدمها الإدارة لم سيئة ولا ترقى إلى الكفاءة ، وان نسبة 28 بالمائة أجابوا بأنها "مقبولة " ، في حين نجد أن نسبة 8 بالمائة و 9.3 بالمائة من مجموع الطلبة أجابوا بأنها " جيدة وممتازة " وأنها تقدم لهم خدمات رقمية نالت استحسانهم ورضاهم ، وعلى ضوء الدراسات السابقة التي اعتمدنا عليها في دراستنا ونتائج المقابلة توصلنا إلى أن الإدارة الجامعية تقدم خدمات تزيد من استحسان ورضا الطلبة عنها ، إضافة إلى أن التحول الرقمي ساهم بفعالية عالية في رفع جودة وكفاءة مستوى الخدمات في الإدارة الجامعية من خلال توفير بنية تحتية رقمية حديثة والعمل على تحسين المهارات العملية للطواقم الإداري وعلى ضوء هذه الانجازات والمساعي التي تهدف الإدارة إلى تنفيذها والتي تعتبر بدورها عاملا أساسيا في كسب رضا وثقة الطالب الجامعي في الخدمات الإدارية الجامعية.

الجدول الإحصائي والشكل البياني رقم 17: نسبة نجاح الاستثمار في التحول الرقمي ومدى نجاحه في تحقيق الأهداف وتحسين الخدمة العمومية بالجامعة بشكل فعال .

الخيارات	تكرار	النسبة المئوية
----------	-------	----------------

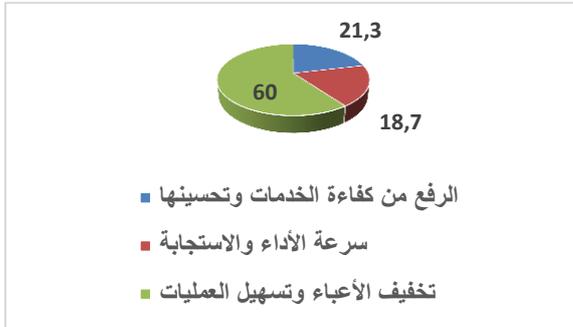
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية



نعم	68	90.7
لا	7	9.3
المجموع	75	100

يمثل الجدول والشكل البياني أعلاه نسبة نجاح وفعالية الاستثمار الذي اعتمدته الجامعة في التحول الرقمي حسب ما إذا كان ناجحاً في تحقيق الأهداف الرئيسية للجامعة وتحسين الخدمة العمومية بشكل فعال بالجامعة إذ نلاحظ من خلال مخرجات الجدول أن 68 طالباً بمعدل تكرار 90.7 بالمائة يرون أن الاستثمار في التحول الرقمي فعلاً هو استثمار ناجح ومضمون لتحقيق الأهداف المسطرة وتحسين الخدمة العمومية، بينما يرى آخرون وهي فئة ضئيلة جداً مقارنة بسابقتها بنسبة 9.3 وبمعدل تكرار 7 فقط أن الاستثمار في التحول الرقمي غير ناجح وفعال في تحقيق الأهداف وتحسين الخدمة. وهو ما يتوافق مع إجابات المقابلة ونتائج الاستبيان السالفة الذكر في أن التحول الرقمي للإدارة الجامعية ساهم بشكل فاعل وفعال في تحقيق الأهداف وتحسين الجانب الخدماتي للإدارة مما يعني أن الاستثمار في التحول الرقمي يعد استثماراً إيجابياً وذو كفاءة عالية من خلال النتائج الإيجابية والتقييمات الطلابية له، إضافة إلى تصريح الموظفين بأنه ساهم في التخفيف من الأعباء والتحديات التي كانت تواجههم سابقاً في ظل الإدارة التقليدية.

الجدول الإحصائي والشكل البياني رقم 18: نسبة استخدام التقنيات الرقمية في خدمات الإدارة الجامعية.



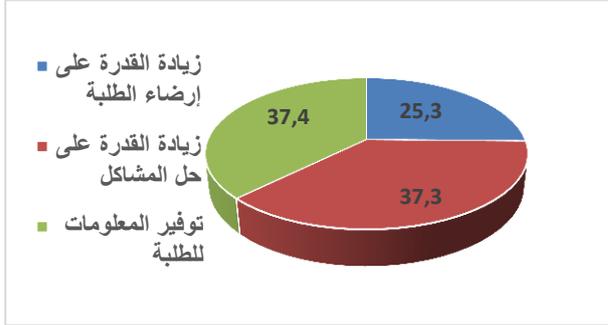
الخيارات	تكرار	النسبة المئوية
الرفع من كفاءة الخدمات وتحسينها	16	21.3
سرعة الأداء والاستجابة	14	18.7
تخفيف الأعباء وتسهيل العمليات	45	60
المجموع	75	100

يوضح الجدول والشكل البياني أعلاه نسبة استخدام التقنيات الرقمية في خدمات الإدارة الجامعية وما خلفته من تبعات وتسهيلات للطلبة، فيظهر لنا جلياً أن استخدام الإدارة الجامعية للتقنيات الرقمية في خدماتها الإدارية أدى إلى تخفيف الأعباء وتسهيل العمليات بنسبة 60 بالمائة بمعدل تكرار 45 فرداً وهي أعلى نسبة من بين الاقتراحات المذكورة في الجدول، وثاني اقتراح بنسبة 21.3 أي بمعدل تكرار 16 فرداً لاقتراح أن

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

استخدام التقنيات الرقمية في الخدمة الإدارية أدى إلى الرفع من كفاءة الخدمات وتحسينها ، وأخيرا نذكر نسبة 18.7 بالمائة بمعدل تكرار 14 فردا تقر بان استخدام التقنيات الرقمية في خدمات الإدارة الجامعية أدى إلى سرعة الأداء والاستجابة في العمليات الإدارية بين الطلبة والإدارة.

الجدول الإحصائي والشكل البياني رقم 19: نسبة مساهمة الخدمة المقدمة للطلبة في الإدارة الجامعية .



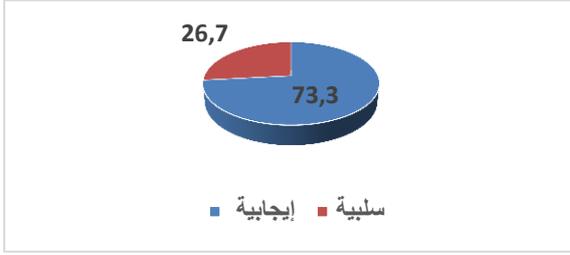
خيارات	تكرار	النسبة المئوية
زيادة القدرة على إرضاء الطلبة	19	25.3
زيادة القدرة على حل المشاكل	28	37.3
توفير المعلومات للطلبة	28	37.4
المجموع	75	100

من خلال الجدول والشكل البياني المدون أعلاه نلاحظ أن الخدمة المقدمة للطلبة في الإدارة الجامعية أدى إلى زيادة القدرة على إرضاء الطلبة بـ 19 صوتا أي بنسبة 25.3 أما الاقتراح الثاني الذي ينص على أن الخدمة المقدمة للطلبة أدت إلى زيادة القدرة على حل المشاكل بنسبة 37.3 بالمائة أي بمعدل تكرار 28 صوتا، وأخيرا الاقتراح الثالث الذي يقر بتوفير المعلومات للطلبة بتكرار 28 فردا بنسبة 37.4 بالمائة وعليه نستنتج أن خدمات الإدارة الجامعية في ظل التحول الرقمي قد أسهمت إلى توفير المعلومات للطلبة وزيادة القدرة على حل المشاكل وإرضاء الطلبة بصفة مقبولة وتكافئية بناء على مخرجات الجدول السابق. وهو الأمر الذي يتماشى مع معطيات المقابلة والدراسات السابقة لموضوع الدراسة والتي مفادها أن التكنولوجيا الرقمية بدورها عملت على حل المشاكل المستعصية وإرضاء الطلبة خاصة وأنهم يستفيدون من خدماتها والمحتويات التي توفرها الإدارة بما يستوجب الاستفادة وكسب الرضا .

الجدول الإحصائي والشكل البياني رقم 20: نظرة الطلبة عن الخدمات الرقمية للإدارة الجامعية.

خيارات	تكرار	النسبة المئوية
إيجابية	55	73.3

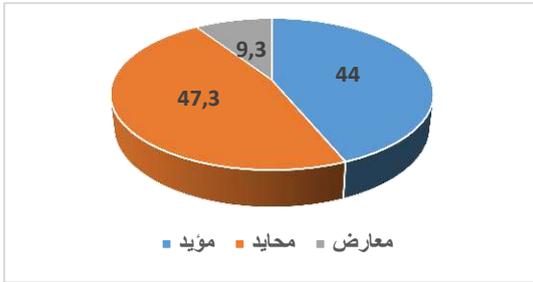
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية



26.7	20	سلبية
100	75	المجموع

من خلال الجدول والشكل البياني أعلاه يتبين لنا أن غالبية الطلبة ينظرون إلى الإدارة الجامعية نظرة إيجابية بحتة بمعدل تكرار 55 طالبا أي بنسبة 73.3 بالمائة و 20 طالبا ينظرون إليها نظرة سلبية أي بنسبة 26.7 بالمائة وهذا الرأي لم يوجد من عدم وإنما نتيجة احتكاك وتعامل مستمر وديناميكي مع إدارة الجامعة الرقمية وهو ما يتماشى مع إجابات الباحثين في الدراسات السابقة و الذين يقرون بان التحول الرقمي ساهم بشكل وافر في إعطاء صورة ايجابية ومنطقية حول الخدمة العمومية للمؤسسات عامة و الإدارة الجامعية خاصة.

الجدول الإحصائي والشكل البياني رقم 21: التكنولوجيا الرقمية في الإدارة الجامعية قد حسن من تجربة التعلم بين الطلاب والأساتذة.



الخيارات	تكرار	النسبة المئوية
مؤيد	33	44
محايد	35	47.3
معارض	7	9.3
المجموع	75	100

من خلال الجدول الإحصائي والشكل البياني يتضح لنا رأي الطالب الجامعي في التحول الرقمي للإدارة الجامعية وكيف حسنت التكنولوجيا الرقمية من تجربة التعلم بين الطلاب والأساتذة الجامعيين، إذ نلاحظ أن 33 طالبا بنسبة 44 بالمائة من الطلاب أجابوا على اقتراح " مؤيد " لنجاح تجربة التعلم بين الطلاب والأساتذة في ظل التكنولوجيا الرقمية ، بخلاف طلبة آخرون والمقدر عددهم ب 35 طالبا أجابوا ب" محايد " أي بنسبة 47.3 بالمائة فضلوا الحياد بالرأي على التأييد أو النفي وهي نسبة مرتفعة مقارنة بما سبقها ، وبالتالي نجد عددا قليلا من الطلبة والبالغ عددهم 7 طلبة بمعدل 9.3 بالمائة فقط يعارضون فكرة أن التكنولوجيا الرقمية للإدارة الجامعية قد حسنت من تجربة استقاء المعلومات العلمية بين الطلاب والأساتذة .ومن خلال تجربتنا كمستفيدين من التكنولوجيا الرقمية للإدارة الجامعية نقول

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

ان التحول الرقمي حسن من تجربتنا في استقاء المعلومات والوصول اليها ، وسهل علينا التواصل مع الأساتذة خاصة وأنا سابقا كنا نعاني من مشقة الحصول على المحتوى العلمي والنقاش مع الأساتذة بكل أريحية من خلال منصة موودل للتعليم عن بعد و منصة بروغراس التي تسهل لنا الحصول على النقاط سواء نقاط الأعمال الموجهة أو نقاط الامتحانات ، لاسيما التعرف على الجداول الزمنية ... الخ .

الجدول الإحصائي رقم 22: توزيع العينة بالنظر الى استخدامك لتطبيق الأرضية الرقمية (بروغراس)، الخدمات التي نالت استحسانك:

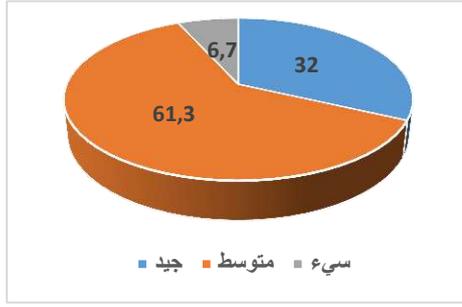
الخيارات	تكرار	%
الخدمات الجامعية	24	32
خدمة تبرئة	14	18.7
خدمة الجداول الزمنية للامتحانات	21	28
التقييم المستمر	43	57.3
خدمة العطل الأكاديمية	9	12
خدمة التسجيلات	35	46.7
كشف النقاط	51	68

من خلال الجدول أعلاه يتبين لنا أن الخدمة التي نالت استحسان الطلبة في تطبيق بروغراس بدرجة كبيرة هي كشف النقاط تليها خدمة التقييم المستمر ، و اقل خدمة نالت استحسان الطلبة هي خدمة العطل الأكاديمية ، وبناءا على إحصائيات الجدول نرى أن ما يقدمه بروغراس من خدمات وتسهيلات خدمة للطلاب كلها تصب في مصلحته وترفع من كفاءة الخدمة الإدارية . كما تشير النتائج المتوصل اليها في المقابلة أن معظم الخدمات المتوفرة في منصة بروغراس خدمات تسهل من عملية الاستفادة والحصول على المعلومات للطلاب الجامعي وهو ما يضمن التحسين والتحقيق الفعلي للخدمة العمومية في ظل التحول الرقمي .

الجدول الإحصائي والشكل البياني رقم 23: نسبة جودة الخدمات التي يقدمها تطبيق بروغراس.

خيارات	تكرار	النسبة المئوية
جيدة	24	32

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية



متوسط	46	61.3
سيء	5	6.7
المجموع	75	100

تشير الإحصائيات في الجدول والشكل البياني أعلاه أن جودة الخدمات التي يقدمها تطبيق بروغراس للطلاب الجامعي ورأيه الشخصي اتجاهه خاصة وأنه تم استخدامه والاستفادة من الامتيازات والتسهيلات التي يقدمها له ، والجدول المسطر أعلاه يبرز لنا أن نسبة 32 بالمائة من الطلبة أجابوا ب " جيدة" وان نسبة 61.3 بالمائة من الطلبة أجابوا بان الخدمات التي يقدمها تطبيق بروغراس "متوسطة" وتليها النسبة الأضعف 6.7 بالمائة من الطلبة الذين يقرون بان الخدمات التي يقدمها تطبيق بروغراس "سيئة" ولا ترقى إلى مستوى الجودة ، هذا القول قام موظفو الإدارة بنفيه وتصريحهم بأنه على الرغم من التحديات التي تواجه التحول الرقمي في الإدارة الجامعية والتي تقف عائقا أمام رفع جودة وكفاءة الخدمة العمومية للطلبة وهو ما أكدته نتائج الدراسات السابقة للمبشرين ، فالتكنولوجيا الرقمية زادت من كفاءة ومستوى الخدمات الإدارية الجامعية .

الجدول الإحصائي والشكل البياني رقم 24: نسبة مساهمة تطبيق بروغراس في الرفع من كفاءة الخدمة العمومية للإدارة اتجاه الطلبة.



الخيارات	تكرار	النسبة المئوية
نعم	65	86.7
لا	10	13.3
المجموع	75	100

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

يوضح الجدول والشكل البياني أعلاه نسبة مساهمة تطبيق بروغراس في الرفع من كفاءة الخدمة العمومية للإدارة اتجاه الطلبة فيظهر في الجدول نسبة 86.7 بتكرار 65 طالبا أجابوا " بنعم " وهي نسبة مرتفعة جدا مقارنة بالنسبة التي تليها والمقدرة ب 13.3 بتكرار 10 طلبة أجابوا ب" لا " ، مما يعني أن الطلبة يقرون بمساهمة تطبيق بروغراس (الأرضية الرقمية) في تحسين كفاءة الخدمة العمومية للطلبة في الإدارة الجامعية. و بأنه على الرغم من التحديات التي تواجه التحول الرقمي في الإدارة الجامعية إلا أنه ساهم بشكل ملفت وفعال في رفع مستوى الخدمة العمومية ، فالتكنولوجيا الرقمية زادت من كفاءة ومستوى الخدمات الإدارية الجامعية عامة ومنصة بروغراس خاصة.

رابعا/ المحور المتعلق بالصعوبات التي تواجه الطالب في التكيف مع التحول الرقمي بالجامعة.

الجدول الإحصائي والشكل البياني رقم 25: الصعوبات التي يواجهها الطالب في استخدام التكنولوجيات الرقمية في ظل تعامله مع إدارة الجامعة .

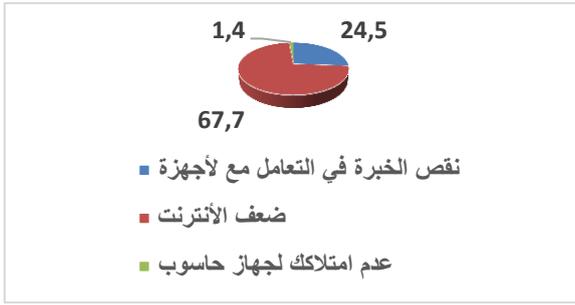


الخيارات	تكرار	النسبة المئوية
نعم	57	76
لا	18	24
المجموع	75	100

يتضح لنا من خلال الجدول الإحصائي والشكل البياني الصعوبات التي يواجهها الطالب في استخدام التكنولوجيات الرقمية في تعاملاته مع الإدارة الجامعية، إذ نلاحظ أن الأغلبية الساحقة من الطلبة والبالغ عددهم 57 طالبا بنسبة مئوية تقدر ب 76 بالمائة أجابوا " بنعم " وأنهم يواجهون عدة صعوبات في استخدام التكنولوجيات الرقمية الحديثة لمواكبة التحول الرقمي للإدارة الجامعية ، وعلى الرغم من وجود الفئة التي بوجود الصعوبات والعراقيل في استخدام التكنولوجيات الرقمية ، إلا أن هناك فئة أخرى لا تدعم هذا الطرح وتؤكد أنها لا تواجه أية صعوبة أو مشاكل في استخدام التكنولوجيا الرقمية في التعامل مع الإدارة الجامعية ويبلغ عدد الأفراد الذين أجابوا ب" لا " 18 فردا أي بنسبة 24 بالمائة. فالتكنولوجيا الرقمية ساهمت بشكل فعال في تسهيل العمليات الإدارية ، وبالرغم من مزاياه وتسهيلاته ، إلا أنه يواجه في تطبيقه عدة مشاكل وصعوبات تعرقل مسار تحقيقه وتسهيل كل ما هو صعب بناء على ماتم التوصل اليه في نتائج المقابلة والدراسات السابقة .

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

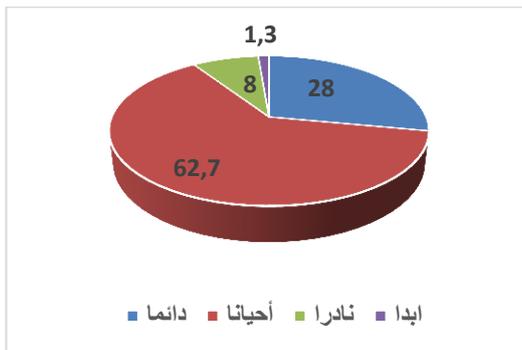
الجدول الإحصائي والشكل البياني رقم 26: نسبة الصعوبات التي تواجه الطالب الجامعي.



الخيارات	تكرار	النسبة المئوية
نقص الخبرة في التعامل مع أجهزة	15	24.2
ضعف الإنترنت	42	67.7
عدم امتلاكك لجهاز حاسوب	5	8.1
المجموع	75	100

يمثل الشكل البياني و الجدول أعلاه أهم الصعوبات التي تواجه الطالب في استخدام التكنولوجيا الرقمية قصد مواكبة التحول الرقمي للإدارة الجامعية ،وعليه فالاقترح الأول في الجدول ينص على " نقص الخبرة في التعامل مع الأجهزة "والتي هي بنسبة تكرار 15 فردا أي ب 24.2 بالمائة أي أن الطلبة لا يملكون خبرة التعامل مع الأجهزة الرقمية الحديثة ، وأيضاً نجد الاقتراح الثاني " ضعف الانترنت " هو السبب الرئيسي حسب الأغلبية لعدم التعامل بأريحية مع التكنولوجيا الرقمية للجامعة بنسبة 67.7 بالمائة أي بتكرار 42 فردا.وهو ما يتوافق مع الدراسات السابقة في أن الإدارة الجامعية تواجهها العديد من الصعوبات خاصة ضعف الانترنت ونقص الخبرة في التعامل مع التكنولوجيات الحديثة، والتي تقف عائقاً أمام تطبيق التحول الرقمي على أكمل وجه ،إلا أنها وبالرغم من ذلك فهي تحاول السير في طريق التطور والتقدم وعدم الاستسلام لتحقيق الأهداف المرجوة.

الجدول الإحصائي والشكل البياني رقم 27:نسبة تواجد الصعوبات التقنية في التواصل بين الأساتذة وموظفي الإدارة.



الخيارات	تكرار	النسبة المئوية
دائماً	21	28
أحياناً	47	62.7
نادراً	6	8
ابداً	1	1.3
المجموع	75	100

من خلال الجدول والشكل البياني المدون أعلاه يتبين لنا أن المشكلات التقنية للتحويل الرقمي في الجامعة قد تسبب صعوبات في التواصل بين الأساتذة وموظفي الإدارة، فالاقترح " أحيانا " بنسبة 62.7 بالمائة بمعدل تكرار بلغ 42 فردا وهو الاقتراح الغالب بعدد أصوات ونسبة عالية جدا أما الاقتراح " دائما " فجاء بتكرار 21 فردا ونسبة قدرت ب 28 بالمائة لتواجد الصعوبات في التواصل بين الأساتذة وموظفي الإدارة، أما الاقتراح " نادرا" فجاء تباعا لما سبق بنسبة 8 بالمائة أي بتكرار 6 أفراد ، وأخيرا الاقتراح " أبدا " فبلغ نسبة 1.3 بمعدل تكرار 1. وهذا ما لمسناه في الدراسات السابقة التي تؤكد بالفعل وجود صعوبات وتحديات في ادائها العملي ولكن رغم ذلك فهذا لم يقلل من قيمة الخطوة المتكافئة للتحويل الرقمي ورفع الكفاءة المهنية .

الجدول الإحصائي والشكل البياني رقم 28: نسبة صعوبة التكيف مع التطبيقات والمنصات الرقمية الجامعية.



الخيارات	تكرار	النسبة المئوية
نعم	45	60
لا	30	40
المجموع	75	100

يوضح الجدول أعلاه نسبة وجود صعوبة في التكيف مع التطبيقات والمنصات الرقمية الجامعية للطلاب، فالاقترح الأول للذين أجابوا "بنعم" لوجود مشاكل وعراقيل في التكيف مع التطبيقات والمنصات في الجامعة و قدرت النسبة ب 60 بالمائة أي 45 فردا أما الطلبة الذين أجابوا ب" لا " فقد بلغ عددهم 30 فردا أي بنسبة 40 بالمائة وهم الطلبة الذين لا يواجهون أية صعوبة في التكيف مع التطبيقات والمنصات التي عمدت الجامعة إلى وضعها لتسهيل التفاعل والتواصل مع الطلبة وهو ما يتوافق مع إجابة المبحوثين في الدراسات السابقة وموظفي الإدارة في الجامعة إذ أفرو على صعوبة التكيف والمرونة في التعامل مع الوسائل والتقنيات الرقمية الحديثة ، لكن هذا لا يفي بوجود عجز كامل وشامل في التعامل مع التقنيات الحديثة .

مناقشة نتائج الدراسة

نتائج الدراسة في ضوء التساؤلات الفرعية :

من أجل بيان مدى كفاءة التحول الرقمي في تحسين الخدمة العمومية للإدارة الجامعية، قمنا بطرح أربعة أسئلة فرعية إلى جانب التساؤل الرئيسي، وخلصت النتائج إلى ما يلي:

بناء على ما تم توصل إليه وبناء على تحليل نتائج الجداول الإحصائية للاستبيان وتفسير معطيات المقابلة التي قمنا بإجرائها مع موظفي الإدارة بجامعة قاصدي مرباح بورقلة نستنتج أن إدارة الجامعة منذ تبنيها للتحول الرقمي واستغنائها عن المعاملات التقليدية ، عمدت إلى ترسيخ بنية تحتية سليمة والعمل على تطويرها بما يضمن المرونة والسهولة في تقديمها للخدمات للوصول إلى البيانات والمعلومات بسهولة تامة. بالإضافة إلى إدماجها للتقنيات والوسائل الرقمية الحديثة لتحقيق تحول رقمي ناجح وهذا ما أكده موظفو الإدارة الجامعية في المقابلة، لاسيما استخدام المنصات الرقمية كمنصة بروغراس المتعددة الخدمات في شقيها الخدماتي والبيداغوجي ، ومنصة موودل للتعليم عن بعد للطلاب وأرضية المكتبة الخاصة بخدمات المكتبة الجامعية وأرضية الكشف عن السرقات... الخ ، وهو ما يظهر على أن الإدارة تستخدم التقنيات والأدوات الرقمية في المعاملات الإدارية وهو ما أكده الطلبة في أجوبة الاستبيان المتعلقة بالمحور الأول و تم التطرق إليه في إجابات المقابلة التي تم إجرائها مع الطاقم الإداري ، إضافة إلى استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في عملية التواصل سواء مع الطلاب أو هيئة التدريس، وبناء على ما تم ذكره نستنتج أن استخدام الجامعة للوسائل والتقنيات والأدوات الرقمية ويظهر ذلك جليا في أن إدارة الجامعة انتهجت التحول الرقمي وتطبيقه في خدماتها وأدائها الوظيفي وهو ما يساهم في تسهيل وتلبية العمليات الاتصالية. من خلال ما تم التوصل إليه بناء على تحليل أسئلة المقابلة وكذا استمارات الاستبيان حول مدى كفاءة التحول الرقمي في تحقيق الأهداف الإدارية المسطرة ، والمتمثلة في تحسين الأداء الوظيفي للإدارة وتقديم خدمات بأعلى جودة وكفاءة ممكنة لفائدة المستفيدين من خدماتها، لتؤكد النتائج أن التحول الرقمي ساهم بشكل فعال وإيجابي في تحقيق الأهداف المرجوة للإدارة ، من خلال توفير البنية التحتية التكنولوجية الملائمة لإنجاز المشروع الرقمي، والعمل على تبني السياسات والإجراءات اللازمة لضمان نجاحه ، مثل عقد دورات

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

تكوينية لفائدة العمال الإداريين بهدف تنمية مهاراتهم العملية وتزويدهم بالخصائص العلمية اتجاه التحول الرقمي للإرتقاء بجودة الخدمات في إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة قاصدي مرباح بورقلة. وهو ما أدى إلى تحسن جودة الخدمات المقدمة للطلاب الجامعيين من خلال تحسين تجربة الطلاب في تسهيل عملية التسجيل والوصول إلى الموارد التعليمية عبر الإنترنت، وسهولة التواصل والنقاش مع الأساتذة عن بعد، وهذا ما تؤكدته إحصائيات الاستبيان في إجابات أسئلة المحور الأول ، ونتاجا لما تم توضيحه مسبقا نستنتج أن التحول الرقمي ساهم في الرفع من جودة وكفاءة الخدمة العمومية للطلبة في الإدارة الجامعية وأدى إلى تحسين وتبسيط المعاملات والعمليات الاتصالية بنسبة مقبولة وذات فعالية ، مع تعزيز التواصل والتفاعل بين أعضاء هيئة التدريس والطلاب والموظفين.

من خلال ما تم التوصل إليه بناء على النتائج المتعلقة بأثر التحول الرقمي على الخدمة العمومية المقدمة للطلاب الجامعي بجامعة قاصدي مرباح بورقلة

تبين أن الخدمة العمومية للإدارة الجامعية في ظل التحول الرقمي في تحسن وتطور مستمر من خلال إجابات المبحوثين على أسئلة الاستبيان والتي مفادها حول تحسن تجربة الطلاب مع الإدارة وتقييم الطلبة لجودة الخدمات العمومية ، بالإضافة إلى رأي الطلبة في جودة الخدمات العمومية للإدارة.

وقد تم التوصل بناء على معطيات المقابلة التي أكدت على تحسن تجربة التحول الرقمي في تحسين الجانب الأداء الوظيفي للعمال والجانب الخدماتي للطلاب ودليل ذلك الأثر الناجم عن التحول الرقمي ومساهمته في تعزيز التفاعل والتواصل والتعاون بين الإدارة وأعضاء هيئة التدريس والطلاب ، إضافة إلى تخفيف الأعباء وتسهيل العمليات مع الرفع من كفاءة الخدمات وتحسينها ، لاسيما التقليل في الوقت والجهد وكلفه الأعمال للمستفيدين وعليه نستنتج أن الأثر الذي أحدثه التحول الرقمي على الخدمات المقدمة بإدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة قاصدي مرباح بورقلة كان ايجابيا وفعالاً ، وبيان ذلك أن الطلبة الجامعيين يستفيدون من الخدمات الجامعية الرقمية .

من خلال ما تم التوصل إليه وبناء على أسئلة الاستبيان وأسئلة المقابلة الذي تتعلق بالصعوبات التي تواجه إدارة الجامعة في تطبيق التحول الرقمي على أكمل وجه وكما تم التخطيط له مسبقاً لتحسين الخدمة

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

العمومية ، نجد أن التحول الرقمي تواجهه مشكلات وصعوبات تتمثل في تغيير الثقافة التنظيمية للإدارة الجامعية من خلال تغيير المعاملات والعمليات الإدارية من البيئة التقليدية إلى البيئة الحديثة، مع وجود المشكلات التقنية في الوسائل والمنصات الرقمية الجامعية وخصوصا صعوبات استخدام التكنولوجيات الرقمية بسبب نقص الخبرة والتأقلم مع البيئة الجديدة للتحول الرقمي ، إضافة إلى نقص الموارد البشرية المختصة في التقنيات الرقمية في إدارة الكلية، كذلك وجود نقص في عملية التواصل والتفاعل بين أعضاء الإدارة حسب ما أوردته نتائج المقابلات وإحصائيات الجداول ، وهو ما يشكل عائقا أمام تنفيذ التحول الرقمي في الجامعة وضمان نجاحه في تحقيق الأهداف الإدارية الساعية إلى تحسين الخدمة العمومية للطلبة في إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية كان لابد للإدارة أن تعمل على حل هاته المشكلات وتجاوزها للتغلب على معوقات تطبيق التحول الرقمي في الإدارة الجامعية عن طريق بناء بنية تحتية تلائم متطلبات نجاح التحول الرقمي في تحسين جودة وكفاءة الخدمة العمومية .

النتائج العامة للدراسة:

من خلال مخرجات الإجابة عن الأسئلة الفرعية للدراسة وبناء على ما تم تحصيله من نتائج الجداول الإحصائية ومعطيات المقابلات كان لابد من التوصل إلى النتائج التالية:

أن إدارة جامعة قاصدي مرباح بورقلة تطبق التحول الرقمي في جُل عملياتها الإدارية .

تعتمد إدارة الجامعة على أدوات ووسائل متعددة لتطبيق التحول الرقمي في الجامعة .

تعتمد الإدارة على منصات وتطبيقات رقمية خاصة بالمعاملات الخدمائية كمنصة بروغراس ومووودل... الخ

توفير منصات التعلم الإلكتروني والمواد التعليمية عبر الانترنت والتي تسهل على الطالب الاستفادة من المحتوى العلمي الأكاديمي عبر الانترنت.

. استخدام المنصات الرقمية ووسائل التواصل الاجتماعي لتسهيل عملية الاتصال والتواصل بين الإدارة والطلاب وأعضاء هيئة التدريس.

مساهمة التحول الرقمي بشكل ايجابي وفعال في تسهيل و تسريع الخدمة العمومية المقدمة بالإدارة الجامعية ، إضافة إلى تخفيف الأعباء وتقليل الوقت والجهد وتوفير كلفة التنقل للطلبة.

. استخدام الإدارة الجامعية للتكنولوجيا الحديثة عمد إلى رفع جودة وكفاءة الخدمة العمومية وحسن من تجربة استفادة الطلبة من أحسن الخدمات الإدارية بالجامعة .

. يساهم التحول الرقمي في تحقيق التفاعل والتواصل في الإدارة الجامعية .

. بالرغم من تطبيق التحول الرقمي إلا أن الموارد البشرية في إدارة الجامعة غير مؤهلة كفاية لمجاراة التحول الرقمي نظرا لنقص الخبرة في المجال التقني الرقمي الحديث.

. التحول الرقمي في إدارة الجامعة تواجهه العديد من التحديات والتي تحد من رفع كفاءة الخدمة العمومية.

التوصيات:

من خلال ما توصلنا إليه من نتائج الدراسة في الدراسة ، نقترح التوصيات والاقتراحات التالية لإدارة جامعة قاصدي مرباح بورقلة :

- توضيح مفهوم التحول الرقمي وأهدافه للوصول إلى خدمة عمومية ذات جودة وكفاءة عالية .
- توسيع استخدام التكنولوجيا في جميع جوانب العمل الإداري والأكاديمي بالجامعة .
- تطوير البنية التحتية للإدارة الجامعية بغية إنجاح التحول الرقم
- تطوير تطبيقات ومنصات الكترونية سهلة الاستخدام وفي متناول الجميع ، تساهم في تحقيق التواصل والوصول للخدمات والمعلومات للطلاب وأعضاء هيئة التدريس .
- تعزيز أمان المعلومات والبيانات الشخصية عبر تبني أنظمة حماية قوية وتطبيقات آمنة لنقل المعلومات.
- الاستجابة السريعة للاستفسارات والشكاوي من خلال تبني إدارة العلاقات مع الطلبة.
- ضرورة تكوين الأفراد والطاقت الإداري وعقد دورات تكوينية لفائدتهم قصد الرفع من مستوى الخدمة العمومية.
- ضرورة التصدي للصعوبات والتحديات التي تعرقل تطبيق التحول الرقمي على أعلى مستوى من

خلاصة الفصل:

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

بعد الانتهاء من الدراسة الميدانية، وبعد عرض الإجراءات المنهجية التي تم استخدامها في الدراسة، وعرض نتائج الاستبيان والمقابلة وتحليلها إضافة إلى مناقشتها استنتجنا أن التحول الرقمي ساهم بشكل فاعل وفعال في تحسين الخدمة العمومية للطلبة في الإدارة الجامعية عبر اتخاذه للأساليب والتقنيات اللازمة لضمان نجاح التحول الرقمي وهو ما انعكس إيجاباً على كفاءة الخدمة العمومية ورفع مستوى جودة الخدمات إضافة إلى تسريع وتحسين الخدمات في الإدارة الجامعية .

الخاتمة

خاتمة

مما سبق دراسته نستخلص أن التحول الرقمي في إدارة جامعة قاصدي مرباح بورقلة أصبح يشكل ركيزة أساسية منذ إدماجه في الإدارة الجامعية ، وذلك للدور الجوهري و الهام الذي يلعبه خاصة في تحسين الخدمة العمومية للطلبة في إدارة الجامعة ، وجعلها أكثر كفاءة ومرونة في أداء الوظائف ، حيث تسعى بدورها إلى الاستمرار ومواكبة التطورات المتسارعة التي يشهدها العالم اجمع في مجال التكنولوجيا الاتصالية الحديثة.

لذا حاولنا من خلال دراستنا لموضوع التحول الرقمي ومدى كفاءته في تحسين الخدمة العمومية للطلبة في الإدارة الجامعية بورقلة تسليط الضوء على تحول الإدارة من البيئة الرقمية المعاصرة ، كمرحلة ضرورية لمواكبة التسارع والانفتاح على المجتمعات العالمية أولا وتحسين مستوى جودة الخدمة العمومية ثانيا ، مما أوجب وجود استراتيجيات وآليات حديثة لاحتواء المعلومات في ظل التغييرات الحاصلة على مستوى الإدارة الجامعية.

ولتحقيق التحول الرقمي في الإدارة الجامعية بصورة تتوافق مع أهدافه لابد من التعريف بالتحول الرقمي وإدراك أهميته وأهدافه وأبعاده والعمل على تحقيقها بتسخير الإمكانيات المادية والبشرية والتقنية منها ، لاسيما فيما يتعلق بتدريب وتطوير المهارات العملية والقدرات العلمية للكوادر الإدارية ، ليشكل بذلك مخرجا من مخرجات التطورات التكنولوجية الحديثة ووسيلة لتعزيز جودة الخدمات والكفاءة المهنية من خلال تحسين وتسريع الخدمة العمومية ، وتحقيق الترقية الخدماتية والتنمية المستدامة في إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.

وعلى ضوء ماسلف نستطيع الجزم بأن جامعة قاصدي مرباح قد نجحت في تحسين الخدمة العمومية وعملت إلى رفع كفاءة وجودة خدماتها المقدمة لطلبتها بنسبة عالية مقارنة بسابق عهدها ، من خلال إدماجها للتقنيات وأدوات التحول الرقمي ، بالإضافة إلى توفير الإمكانيات الرقمية اللازمة والملائمة لخدماتها مع العمل على تطوير البنية التحتية لضمان نجاح تطبيق التحول الرقمي وانجاز كل ما هو مطلوب بدقة ووضوح وبأسرع وقت وأقل تكلفة ودون جهد وعناء.

مما يعني أن التحول الرقمي ساهم في تسهيل وتحسين جودة وكفاءة الخدمة الإدارية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ،ولكن رغم الايجابيات والميزات التي قدمها التحول الرقمي للإدارة الجامعية والعمل على الرقي

الخاتمة

بمستوى الخدمات الجامعية ، إلا أننا لا ننكر وجود بعض التحديات التي تواجه إدارة الجامعة والتي تحد من رفع جودة الخدمة ، خاصة فيما يتعلق بنقص مهارات الطاقم الإداري في التعامل مع التقنيات الرقمية الحديثة لمواكبة التقدم التكنولوجي ، أو المشكلات التي تتعرض لها التطبيقات و المنصات الرقمية الجامعية. وعلى هذا الأساس وجب على الإدارة أن تهتم بعقد دورات تكوينية مكثفة لفائدة موظفيها بغية التعامل مع التقنيات العصرية الحديثة ، وحل المشكلات العويصة للمنصات الرقمية ، وان لا تُهمل هذا العامل الذي يعد عائقاً أمام تحسين جودة وكفاءة الخدمة العمومية للطلبة في الإدارة الجامعية ، بالإضافة إلى توظيف مهندسين مختصين في مجال الرقمنة ، لتحقيق الأهداف المسطرة والارتقاء إلى مستوى عالٍ ومرموق في أداء الخدمة العمومية..

المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع

الكتب:

1. أبو محمد أبو النصر مدحت ، الإدارة بالحوافز . أساليب التحفيز الوظيفي الفعال ط1 ، القاهرة ، مصر المجموعة العربية للتدريب والنشر ، 2011.
2. الطاني حميد ، العلاق بشير . تسويق الخدمات مدخل وظيفي استراتيجي تطبيقي . عمان ، داراليازوري . 2008 .
3. المحمودي محمد سرحان علي ،مناهج البحث العلمي ،ط3، صنعاء اليمن ، دار الكتب 2019 .
- بن عيسى مبروك ، مناهج البحث في العلوم الإنسانية،ط1 ، الجزائر دار الخلدونية، 2019. 4-
5. بن مرسللي احمد ، مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال ،ط4، الجزائر، ديوان المطبوعات لجامعية .
6. سعد سلمان المشهداني ، منهجية البحث العلمي ، ط1، الأردن عمان ،دار أسامة 2019.
- عمان، دار وائل ، 1997 . 7. عبيدات محمد وآخرون ، منهجية البحث العلمي . القواعد والمراحل والتطبيقات.
8. فرحات احمد المشهداني ورائد ، مناهج البحث العلمي ،ط1 ، عمان دار الأيتام 2017 .
9. ماضي محمد توفيق ، تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في المنظمات الخدمية ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية 2005 .
10. مكى عماد ناصيف ، دور التحول الرقمي في تحسين أداء صناعة التكرير والبتروكيماويات ، منظمة الأقطار العربية المصدرة للبتترول أوبك ،الكويت 2021.
- 11 . يوسف المرعشلي ، أصول كتابة البحث العلمي ومناهجه ومصادر الدراسات الإسلامية ،ط2 ، دار المعرفة، 2016.

المجلات:

12. وليد سيد إبراهيم ،محمد مصطفى حمد ،دور الإدارة الجامعية في تحقيق متطلبات التعليم الهجين ، المجلة التربوية لتعليم الكبار ، جامعة أسيوط . المجلد 4 .المقالة 8 . العدد 3
- الرسائل الجامعية:

المصادر والمراجع

1. بن دادي هشام ، سعيدات عبد القادر ، رقمنة الخدمة العمومية ومبدأ قابلية المرفق العمومي للتكيف، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في الحقوق 2022
2. بن قارة سيرين زيغم ابتهاج، التحول الرقمي في جامعة 8 ماي 1945 ،مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر ، علم المكتبات ، قالمة 2023
3. بويدية نجاة ، الأداء الجامعي ودوره في خدمة المجتمع ، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر ، تنظيم سياسي وإداري ،جامعة ورقلة 2019 ص52
3. تبانيشيما وآخرون، استراتيجيات التحول الرقمي في المؤسسات الخدمائية ،مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر ، علم المكتبات ،قالمة،2022
4. صادقي فوزية ،دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية بالجزائر ، مذكرة تخرج لنيل شهادة الدكتوراه ، قسنطينة، 2021

5. فطيمي سعاد العمري احمد، دور الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية ، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر ،تكنولوجيا الاتصال الحديثة،ورقلة ،2015

6

- . مرغني أميرة و غزال ابتسام ، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر ، التحول الرقمي وأثره في تحسين الأداء الوظيفي ،جامعة قاصدي مرباح ورقلة ، /2023
- المحاضرات:

- محاضرات الأستاذ بدر الدين بلمولاي جامعة ورقلة سنة الاولى ماستر في مقياسالوسائط الجديدة 2023.
- المواقع الالكترونية:

1. اطلع عليه بتاريخ 15ماي الساعة 17:49 <https://jsrep.journals.ekb.eg>

2. اطلع عليه بتاريخ 15ماي الساعة 17:45 <https://av.wikipedia.org>

3. اطلع عليه بتاريخ 10ماي الساعة 20:15 Al chat gbt

المراجع الأجنبية:

1. ALLaoua, – cherfa, Contribution de la culture digitale à performance de l'entreprise.2021

-
2. -nagi Aymen, LA Qualité au cœur de la Transformation Numérique: La démarche de la Modernisation 2018

الملاحق



جامعة قاصدي مرباح ورقلة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علوم الإعلام والاتصال

تخصص:الاتصال الجماهيري والوسائط الجديدة

استمارة الاستبيان



التحول الرقمي ومدى كفاءته في تحسين الخدمة العمومية للطلبة في الإدارة
الجامعية

دراسة ميدانية على عينة من طلبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة
قاصدي مرباح – السنة الأولى والثانية ماستر –

من إعداد: تحت إشراف:

د . حفيان نريمان

غطاس سعدية

أخي الطالب / أختي الطالبة

نضع هذا الاستبيان بين أيديكم من أجل استطلاع آرائكم واستقاء المعلومات التي تخدم موضوع
دراستنا، واستكمالاً للبيانات نرجو من سيادتكم التفضل بالإجابة على هذا الاستبيان بكلمة صادقة وأمانة، وذلك
بالتأشير على الخيار المناسب أمل من الاستفادة م آرائكم وإجاباتكم، مع العلم أن هذه الإجابات لن
تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

المحور الاول: البيانات الشخصية

الجنس :

ذكر

أنثى

الفئة العمرية :

من 20 الى 30

من 31 إلى 40

من 41 الى 50

أكبر من 51

المستوى التعليمي:

السنة الأولى ماستر

السنة الثانية ماستر

المحور الثاني : أدوات التحول الرقمي المعتمدة في جامعة قاصدي مرباح بورقلة

1/هل يتم فعليا تطبيق التكنولوجيا الرقمية في جامعة ورقلة ؟

نعم لا

2/هل تستخدم الجامعة تطبيقات ومنصات تساهم في عملية التواصل بين الادارة والطلبة ؟

نعم لا

3/ هل لدى الجامعة منصة خاصة تهتم بالتعليم عن بعد

نعم لا

4/ هل يتم استخدام التقنيات والأدوات الرقمية التي تعزز من كفاءة التواصل بين الاساتذة و الطلاب
نعم لا

5/ هل تتعامل بمنصة موودل للتعليم عن بعد ؟

نعم لا

6/هل تستخدم الجامعة أرضية المكتبة الرقمية لتقريب المكتبة من الطالب؟

نعم لا

7/هل تستخدم إدارة الجامعة أرضية الكشف عن السرقات؟

نعم لا

المحور الثاني أثر التحول الرقمي على الخدمة العمومية المقدمة للطلاب الجامعي بجامعة قاصدي مرباح:

1/ التحول الرقمي يسهل على الطلاب الوصول إلى الموارد التعليمية والمواد الدراسية بشكل أفضل ؟

مؤيد محايد معارض

2/ هل هناك تحسن في تجربة الطلاب مع الإدارة خاصة بعد تبني التحول الرقمي؟

3/ حسب اعتقادك وتجربتك الشخصية ، هل ترى أن التحول الرقمي أدى إلى تحسين كفاءة الخدمات الإدارية ورفع من مستوى المرونة والجودة ؟

نعم لا

4/ يمكن للوسائل الرقمية أن تساعد في تعزيز التفاعل والتعاون والتواصل بين أعضاء هيئة التدريس و الطلاب والموظفين

مؤيد محايد معارض

من خلال:5/ يمكن استخدام التكنولوجيا الرقمية لتعزيز التفاعل والمشاركة الطلابية في العمليات الجامعية

منصات التعليم عن بعد

التواصل عن بعد

استخدام وسائل التواصل الاجتماعي

6/ كطالب جامعي ،كيف تقيّم جودة الخدمات العمومية التي تقدمها الإدارة لك من خلال التكنولوجيا الرقمية الحديثة ؟

ممتازة جيدة مقبولة سيئة

7/ هل ترى أن الاستثمار في التحول الرقمي يعتبر استثمار ناجحاً لتحقيق الأهداف الرئيسية وتحسين الخدمة العمومية بالجامعة بشكل فعال؟

8/ هل استخدام التقنيات الرقمية في خدمات الإدارة الجامعية أدى إلى

الرفع من كفاءة الخدمات وتحسينها

سرعه الأداء والاستجابة

تخفيف الأعباء وتسهيل العمليات

9/ هل ساهمت الخدمة المقدمة للطلبة في الإدارة من:

زيادة القدرة على إرضاء الطلبة

زيادة القدرة على حل مشاكل

توفير المعلومات للطلبة

10/ من خلال تعاملك واحتكاكك بخدمات التكنولوجيا الرقمية للإدارة الجامعية ،كيف هي نظرتك

للإدارة الجامعية ؟ ايجابية سلبية

11/ استخدام التكنولوجيا الرقمية في الإدارة الجامعية قدحسن من تجربة التعلم بين الطلاب والأساتذة ؟

مؤيد معارض محايد

12/ تساهم التكنولوجيا الرقمية للإدارة الجامعية في تقليل الوقت والجهد للطلاب في عملية الاستفادة من

الخدمة العمومية ؟

مؤيد محايد معارض

13/. بالنظر الى استخدامك لتطبيق الارضية الرقمية (بروغراس)،ماهي الخدمات التي نالت استحسانك:

(يمكن اختيار اكثر من اجابة واحدة)

. الخدمات الجامعية

. خدمة التبرئة الالكترونية

الملاحق

خدمة الجداول الزمنية للامتحانات

خدمة علامات الامتحانات

التقييم المستمر

كشف النقاط

خدمة العطل الاكاديمية

خدمة التسجيلات

14/كيف ترى جودة الخدمات التي يقدمها تطبيق بروغراس؟

جيدة متوسطة سيئة

15/هل ساهم تطبيق بروغراس في الرفع من كفاءة الخدمة العمومية للإدارة اتجاه الطلبة؟

نعم لا

المحور الرابع: الصعوبات التي تواجه الطالب في التكيف مع التحول الرقمي

1/ هل تواجه صعوبة في استخدام التكنولوجيات الرقمية خاصة في تعاملك مع الإدارة الجامعية؟

نعم لا

/ اذا كانت إجابتك " بنعم " ما هي هاته الصعوبات التي تواجهك؟ (تابع للسؤال السابق)

نقص الخبرة في التعامل مع الأجهزة الرقمية الحديثة

ضعف الانترنت

عدم امتلاكك لجهاز الحاسوب

3/هل توجد صعوبة في التواصل مع الأساتذة وموظفي الإدارة بسبب المشكلات التقنية؟

ابدا

نادرا

دائما



4 / هل تجد صعوبة في التكيف مع التطبيقات والمنصات
الرقمية الجامعية ؟



لا

نعم

جامعة قاصدي مرباح ورقلة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علوم الإعلام والاتصال

تخصص:الاتصال الجماهيري والوسائط الجديدة

دليل المقابلة

بعنوان:

التحول الرقمي ومدى كفاءته في تحسين الخدمة العمومية للطلبة في الإدارة
الجامعية

دراسة ميدانية على موظفي إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة
قاصدي مرباح

من إعداد:

غطاس سعدية

تحت إشراف:

د . حفيان ناريمان

في إطار التحضير لإعداد مذكرة التخرج لنيل شهادة الماستر في تخصص الاتصال الجماهيري والوسائط الجديدة، نرجو من سيادتكم التفاعل معنا للإجابة على أسئلة المقابلة لأغراض البحث العلمي

1. متى تم إدخال التحول الرقمي في خدمات الإدارة الجامعية؟
2. كيف تم التخطيط لتنفيذ التحول الرقمي من قبل الإدارة العليا للجامعة؟
3. هل تلتزم الإدارة العليا للجامعة بدعم جهود تطبيق مبادئ التحول الرقمي في الخدمة العمومية بالإدارة الجامعية؟
4. هل يتوفر في الإدارة الجامعية وسائل الإعلام الحديثة والتقنيات الرقمية اللازمة لممارسة الأعمال الإدارية؟
5. هل تمتلك الإدارة الجامعية أجهزة اتصال تسهل انجاز الأعمال الإدارية والمهام بكفاءة عالية؟
6. هل تمتلك الإدارة خط انترنت عالي التدفق؟
7. هل تعتمد الإدارة الجامعية على استراتيجية لتوعية الطلبة بالخدمات الرقمية المتاحة لهم؟
8. هل تسعى الإدارة الجامعية لابتكار برامج ومنصات رقمية لتسهيل عملية التواصل بين الإدارة والطلبة؟
9. كيف ساهم التحول الرقمي في الرفع من جودة وكفاءة الخدمة العمومية للطلبة في الإدارة الجامعية؟
10. هل لدى الإدارة خطة لتطوير وتحسين التكنولوجيا الرقمية في الإدارة الجامعية؟
11. هل تهتم الإدارة باعتماد إجراءات الأمن السيبراني لتأمين المعلومة الرقمية؟
12. هل تهتم الإدارة بعقد دورات تكوينية لفائدة الموظفين بهدف تنمية مهاراتهم العملية وقدراتهم العلمية اتجاه التحول الرقمي؟
13. ماهي الصعوبات التي تواجه الإدارة الجامعية في الرفع من كفاءة الخدمة العمومية؟

قائمة الأساتذة المحكمين للاستبيان :

أستاذة بجامعة قاصدي مرباح بورقلة	أ/د حفيان نريمان	1
أستاذ بجامعة قاصدي مرباح بورقلة	أ/ الزاوي محمدالطيب	2
أستاذة بجامعة قاصدي مرباح بورقلة	أ/ عيشاوي كنزة	3
أستاذ جامعة قاصدي مرباح بورقلة	أ/ فاروق أهناني	4
أستاذة جامعة قاصدي مرباح بورقلة	أ/ جهيدة سعد العايب	5

المرسوم التنفيذي لتنفيذ التحول الرقمي (مقتبس من الجريدة الرسمية ص 28)

25 ربيع الأول عام 1434 هـ 6 فبراير سنة 2013 م	الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية / العدد 08	28
2008 الذي يحدد مهام المديرية العامة للبحث العلمي والتطوير التكنولوجي وتنظيمها،	المادة 10 : ينشر هذا المرسوم في الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية.	
- وبمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 13-78 المؤرخ في 18 ربيع الأول عام 1434 الموافق 30 يناير سنة 2013 والمتضمن تنظيم الإدارة المركزية في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي،	حرر بالجزائر في 18 ربيع الأول عام 1434 الموافق 30 يناير سنة 2013.	
- وبعد موافقة رئيس الجمهورية،	عبد المالك سلال	
يرسم ما يأتي :	مرسوم تنفيذي رقم 13-81 مؤرخ في 18 ربيع الأول عام 1434 الموافق 30 يناير سنة 2013، يحدد مهام المديرية العامة للبحث العلمي والتطوير التكنولوجي وتنظيمها.	
المادة الأولى : تطبيقا لأحكام المادة 14 من القانون رقم 98-11 المؤرخ في 29 ربيع الثاني عام 1419 الموافق 22 غشت سنة 1998، المعدل والمتمم، والمادة الأولى من المرسوم التنفيذي رقم 13-78 المؤرخ في 18 ربيع الأول عام 1434 الموافق 30 يناير سنة 2013 والمذكورين أعلاه، يهدف هذا المرسوم إلى تحديد مهام المديرية العامة للبحث العلمي والتطوير التكنولوجي وتنظيمها، التي تدعى في صلب النص "المديرية العامة".	إن الوزير الأول،	
الباب الأول	- بناء على تقرير وزير التعليم العالي والبحث العلمي،	
المهام	- وبناء على الدستور، لا سيما المادتان 85-3 و125 (الفقرة 2) منه،	
المادة 2 : تكلف المديرية العامة، تحت سلطة الوزير المكلف بالبحث، بتنفيذ السياسة الوطنية للبحث العلمي والتطوير التكنولوجي في إطار جماعي ومشارك بين القطاعات، كما هي محددة في القانون رقم 98-11 المؤرخ في 29 ربيع الثاني عام 1419 الموافق 22 غشت سنة 1998، المعدل والمتمم، والمذكور أعلاه.	- وبمقتضى القانون رقم 98-11 المؤرخ في 29 ربيع الثاني عام 1419 الموافق 22 غشت سنة 1998 والمتضمن القانون التوجيهي والبرنامج الخماسي حول البحث العلمي والتطوير التكنولوجي 1998-2002، المعدل والمتمم،	
وبهذه الصفة، تكلف بتنفيذ مجموع أحكام	- وبمقتضى المرسوم الرئاسي رقم 12-325 المؤرخ في 16 شوال عام 1433 الموافق 3 سبتمبر سنة 2012 والمتضمن تعيين الوزير الأول،	
	- وبمقتضى المرسوم الرئاسي رقم 12-326 المؤرخ في 17 شوال عام 1433 الموافق 4 سبتمبر سنة 2012	

المادة 9 : مديرية برمجة البحث والتقييم

والاستشراف، وتكلف بما يأتي:

- تنسيق إعداد وتنفيذ البرامج الوطنية للبحث المدرجة في القانون رقم 98-11 المؤرخ في 29 ربيع الثاني عام 1419 الموافق 22 غشت سنة 1998، المعدل والمتمم، والمذكور أعلاه.

- تحديد المبادئ واقتراح الإجراءات المتعلقة

بتحديد الأولويات.

المادة 4 : تمارس المديرية العامة، لاسيما عن

طريق اللجان المشتركة بين القطاعات والوكالات الموضوعاتية للبحث، التنسيق الجماعي والمشارك بين القطاعات لأنشطة البحث العلمي والتطوير التكنولوجي، وبالاتصال مع اللجان القطاعية الدائمة التابعة للقطاعات المعنية بهذه الأنشطة.

الباب الثاني