

جامعة قاصدي مرباح ورقلة

كلية الحقوق والعلوم السياسية

قسم العلوم السياسية



مذكرة تخرج لإستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر في ميدان الحقوق والعلوم السياسية

شعبة العلوم السياسية

تخصص: تنظيم سياسي وإداري

دور الرقمنة في تحسين الخدمات العمومية

بمديرية الخدمات الجامعية ورقلة

إشراف الأستاذ:

د. نعيمة ولد عامر

إعداد الطالبة:

حسينة عروي

أعضاء لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
د. صالح بوعافية	أستاذ محاضر أ	رئيساً
ولد عامر نعيمة	أستاذ محاضر أ	مشرفاً
د. بارة سمير	أستاذ محاضر أ	مناقشاً

السنة الجامعية : 2024 / 2025

كلمة شكر وتقدير

نحمد الله عز وجل الذي وفقنا إلى إتمام هذا البحث، وأتقدم بجزيل الشكر ومعظيم الامتنان لأستاذتي الفاضلة ود عامر زعيمة، على كل ما بذلته من جهد وتوجيهات قيمة وصبر ودعم متواصل خلال فترة إعداد المذكرة، فقد كان لإشرافها الأثر الأكبر في إتمام هذه الدراسة.

كما أتوجه بخالص الشكر والتقدير إلى أعضاء اللجنة لما تكرموا به من وقتهم الثمين، وملاحظاتهم البناءة التي أثرت على هذا العمل وأضفت إليه الكثير.

كما لا أنسى أن أقدم الشكر الكثير لجميع أساتذة قسم العلوم السياسية بجامعة ورقلة على دعمهم وروحهم الطيبة، إلى زملاء وزميلات الدراسة: نورميلا، فاطمة، فاطمة الزهراء، مباركة، آسيا، أسماء، إسحاق، مروان، هواربي، لكم مني كل الامتنان والدعاء بالتوفيق الدائم وكل من ساهم في إتمام هذه الدراسة من قريب أو من بعيد.

لكم مني جزيل الشكر والتقدير

الطالبة: عروبي حسينة

الإهداء

أهدي هذا العمل المتواضع إلى أخي ما أملك أبي الغالي رحمه الله

و أمي الغالية أطال الله عمرهما.

إلى زوجي العزيز

إلى أولادي الأحباء ملاك الرحمان فاروق وإسراء رناج.

إلى إخوتي وأخواتي الاعزاء ، عائلة زوجي، إلى زملائي وزميلاتي في العمل

كل باسمه وإلى جميع الأحياء.

إلى المحررفيات العمر محبة، ايمان، فاطمة، سارة، جمعة، سميرة

حسينة، عزيزة، هدى، سميرة

الطالبة: عروى حسينة

المقدمة

شهد العالم منذ نهاية القرن العشرين وبداية القرن الحادي والعشرين تحولات عميقة شملت مختلف جوانب الحياة السياسية، الاقتصادية، والاجتماعية، حيث أصبحت التكنولوجيا الرقمية تحتل مكانة مركزية في إدارة شؤون الدول والمؤسسات. وقد أدى التطور السريع لوسائل الاتصال وتكنولوجيا المعلومات إلى تغييرات نوعية في أساليب العمل الإداري وطرق تقديم الخدمات العمومية، من خلال التحول من النمط التقليدي الورقي البطيء والمعقد إلى نمط حديث يعتمد على التقنيات الرقمية والبرمجيات المتطورة، وهو ما يُعرف بمفهوم "الرقمنة".

لقد أضحت التحول الرقمي خيارًا استراتيجيًا للدول الساعية إلى تحسين جودة خدماتها العمومية وتحقيق التنمية المستدامة، في ظل بيئة دولية تتسم بالتنافسية والاعتماد المتزايد على الاقتصاد الرقمي والمعرفة. ولم تعد الرقمنة مجرد وسيلة تقنية، بل أصبحت أداة إصلاح إداري شاملة، تسهم في تبسيط الإجراءات، تقليص الوقت والجهد، تحسين مستوى الشفافية، وضمان الفعالية في تسيير المرافق العمومية. وقد برزت هذه التحولات بوضوح في العديد من القطاعات الحيوية مثل التعليم، الصحة، العدالة، الجماعات المحلية، والخدمات الاجتماعية.

وفي هذا السياق، تسعى الجزائر، كغيرها من الدول، إلى مسايرة التحولات الرقمية المتسارعة عبر إدراج مشروع وطني للتحول الرقمي ضمن أولوياتها الاستراتيجية، إدراكًا منها بأهمية هذا التوجه في تعزيز قدرات مؤسساتها العمومية وتحقيق التحول نحو الإدارة الإلكترونية. ويُعد قطاع التعليم العالي من بين أهم القطاعات المعنية بهذه الديناميكية، بالنظر إلى دوره المحوري في إعداد الكفاءات وتأهيل الموارد البشرية، وكذا بحكم تعدد وتنوع الخدمات الإدارية والبيداغوجية والاجتماعية التي يقدمها لفائدة الطلبة.

ومن هذا المنطلق، ظهرت الحاجة الملحة إلى رقمنة مختلف الخدمات الجامعية، سواء المرتبطة بالتسيير الإداري (كالتسجيلات، المنح، الإيواء والنقل الجامعي) أو المتعلقة بالجانب البيداغوجي والخدمات، بما يساهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة، تسهيل الإجراءات للطلبة، وتخفيف العبء على الإدارة. وقد أفرز هذا المسعى جملة من التحديات، خاصة فيما يتعلق بتوفر الوسائل التكنولوجية، تأهيل المورد البشري، وملاءمة البيئة القانونية والتنظيمية لهذا التحول.

في ضوء ما سبق، جاءت هذه الدراسة لتسلط الضوء على واقع تطبيق الرقمنة في مديرية الخدمات الجامعية بورقلة، باعتبارها مرفقًا عموميًا يقدم خدمات اجتماعية أساسية لطلبة التعليم العالي، وتحليل مدى مساهمتها في تحسين نوعية الخدمات العمومية، وكذا استقصاء آراء الطلبة المستفيدين من هذه الخدمات الرقمية. كما تهدف الدراسة إلى الوقوف على أبرز العراقيل والتحديات التي تواجه تطبيق الرقمنة في هذا القطاع، واقتراح حلول كفيلة بتعزيز فعالية التحول الرقمي ضمن مديرية الخدمات الجامعية بورقلة.

تتجلى أهمية هذه الدراسة في كونها تتناول موضوعاً بالغ الأهمية يحظى بأولوية قصوى في أجندات السياسات العمومية والتنمية، خاصة في الجزائر؛ ألا وهو التحول الرقمي ورقمنة الخدمات الجامعية. ويمكن تلخيص أهمية البحث في المحاور التالية :

أولاً:جدية موضوع الرقمنة في الإدارة الجزائرية

في ظل التحولات العالمية الكبرى التي تشهدها مختلف المجالات الإدارية والخدمية، أصبحت الرقمنة ركيزة أساسية لتحقيق الإصلاح الإداري وتحسين جودة الخدمة العمومية. وقد أولت الدولة الجزائرية اهتماماً متزايداً بهذا المجال من خلال إطلاق مشاريع استراتيجية للتحول الرقمي، بهدف تحديث المؤسسات العمومية وجعلها أكثر استجابة لمتطلبات المواطنين والمستفيدين من خدماتها. ولما كانت مديريةية الخدمات الجامعية بورقلة تقدم خدمات اجتماعية حيوية لفئة الطلبة، فإن دراسة واقع الرقمنة فيها تسهم في قياس مدى التزام الإدارة الجامعية بهذه التحولات وفعاليتها في تلبية احتياجات المستفيدين .

ثانياً : دور التكنولوجيا الحديثة في تحسين أداء الإدارة الجزائرية

لم يعد يخفى على أحد أن التكنولوجيا الحديثة تمثل اليوم عاملاً محورياً في تطوير آليات العمل الإداري وتحسين أدائه. فاعتماد المؤسسات على الحلول الرقمية مثل أنظمة المعلومات، والمنصات الإلكترونية، والذكاء الاصطناعي، يسهم بشكل مباشر في تبسيط الإجراءات وتوفير الوقت والجهد، كما يعزز الشفافية ويقلل من الفساد الإداري والبيروقراطية. ومن هنا، فإن دراسة تطبيق هذه التقنيات في مديريةية الخدمات الجامعية تُعد خطوة مهمة لفهم مدى قدرة الإدارة الجزائرية على الاستجابة لمتطلبات العصر الرقمي ومتغيراته السريعة .

ثالثاً: إسهام الدراسة في تشخيص الواقع واقتراح حلول عملية

لا تقتصر أهمية البحث على الجانب النظري فقط، بل تمتد إلى الجانب التطبيقي من خلال تحليل واقع تطبيق الرقمنة في مؤسسة تعليمية حيوية، واستقصاء آراء المستفيدين (الطلبة)، مما يمنح الدراسة بعداً تشاركياً وواقعياً. كما تهدف إلى تحديد الصعوبات والعراقيل التي تعرقل هذا التحول، واقتراح حلول ممكنة تسهم في تعزيز فعاليته، ما يجعل نتائجها ذات قيمة علمية وعملية عالية لكل القائمين على تسيير المرافق الجامعية والمسؤولين عن السياسات الرقمية في التعليم العالي .

رابعاً :ملاءمة البحث مع التوجهات العالمية نحو الاقتصاد الرقمي

تتزامن هذه الدراسة مع مرحلة عالمية تتميز بالتحول نحو الاقتصاد الرقمي والمعرفة، حيث تسعى الدول إلى تعزيز تنافسيتها عبر الاستثمار في البنية التحتية الرقمية وفي تكوين الكوادر المؤهلة القادرة على التعامل مع هذه التحولات. وبما أن قطاع التعليم العالي يلعب دوراً محورياً في إعداد هذه الكوادر، فإن رقمنة خدماته يمثل خطوة ضرورية لتأهيل الطالب الجامعي ليكون قادراً على الانخراط في سوق عمل مستقبلي قائم على التكنولوجيا .

2/ أهداف الدراسة

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف العلمية والتطبيقية التي تساعد على فهم أعمق لواقع التحول الرقمي في مديرية الخدمات الجامعية بورقلة، وتتمثل هذه الأهداف فيما يلي:

الأهداف العلمية :

- تحليل واقع تطبيق الرقمنة في مديرية الخدمات الجامعية بورقلة: من حيث البنية التحتية الرقمية، الأنظمة المعلوماتية المستخدمة، ومدى تفاعل الإدارة مع متطلبات العصر الرقمي .
- تقصي مدى تأثير التحول الرقمي على تحسين جودة الخدمة العمومية: من خلال استعراض التجارب العملية وقياس الفوائد المرجوة من استخدام التكنولوجيا في تسهيل الإجراءات وتوفير الوقت والجهد .
- فهم مستوى فعالية الخدمات الرقمية من وجهة نظر الطلبة: وذلك عبر جمع بيانات ميدانية واستخلاص مؤشرات حول مدى رضا المستخدمين النهائيين عن الخدمات الرقمية المقدمة .
- تشخيص أبرز التحديات التي تعترض عملية الرقمنة في القطاع الجامعي: مع تحليل طبيعة هذه التحديات من حيث طبيعتها التقنية، البشرية، التنظيمية أو القانونية .

الأهداف الذاتية:

- اقتراح حلول عملية لتحسين كفاءة الخدمات الرقمية : بهدف تعزيز فعاليتها وتحقيق رضا المستفيدين، خصوصاً فئة الطلبة .
- دعم التحول الرقمي داخل مديرية الخدمات الجامعية بورقلة : من خلال تقديم توصيات ملموسة لتطوير البنية التحتية، وتأهيل الكوادر، وتعديل الإطار التنظيمي إن اقتضى الأمر .
- المشاركة في بناء إدارة إلكترونية فعالة في قطاع التعليم العالي : من خلال دعم سياسات الدولة في مجال الرقمنة وتعزيز مكانة الجزائر في مسار الاقتصاد الرقمي .
- رفع مستوى الشفافية وتقليل البيروقراطية في التعامل مع خدمات الطلبة : عبر دعم الحلول الرقمية البديلة للإجراءات الورقية التقليدية .

2/أسباب اختيار الموضوع

أسباب موضوعية :

يرجع اختيار موضوع هذه الدراسة إلى مجموعة من الدوافع الموضوعية التي ترتبط بالواقع الإداري والاجتماعي في الجزائر، وتتجلى أساساً في :

1. الحاجة الملحة إلى تطوير أداء المؤسسات العمومية:

من خلال البحث عن أساليب وآليات حديثة تساهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين،

وتحقيق السرعة والدقة في إنجاز المهام الإدارية، خاصة في قطاع التعليم العالي الذي يمثل ركيزة أساسية للتنمية البشرية .

2. مواكبة التحولات التكنولوجية العالمية والمحلية:

حيث أصبحت الرقمنة اليوم أحد أهم أدوات الإصلاح الإداري، مما يستدعي دراسة واقع تطبيقها في المؤسسات الجامعية وتحديد سبل تعزيز فعاليتها .

3. اقتراح حلول رقمية بديلة للتحديات الإدارية التقليدية:

من خلال البحث عن آليات وبدائل عملية يمكن اعتمادها لتجاوز المعوقات القائمة في تقديم الخدمات الجامعية، وبناء إدارة أكثر انفتاحًا وتفاعلاً مع المستفيدين .

أسباب ذاتية :

إلى جانب هذه الدوافع الموضوعية، فإن اختيار الباحث لهذا الموضوع تحديداً يعود أيضاً إلى عدد من الأسباب الذاتية المرتبطة بشخصيته واهتماماته العلمية والمهنية، ومن بينها :

1. الارتباط المهني بمجال الإدارة والتكنولوجيا:

إذ أن للباحث خبرة سابقة أو تجربة مهنية في المجال الإداري أو التقني، مما ولد لديه اهتماماً عميقاً بمسألة تحديث الإدارة واعتماد الحلول الرقمية في العمل المؤسسي .

2. الشغف الشخصي بالتكنولوجيا وتطبيقاتها في الإدارة:

فالباحث يكن اهتماماً خاصاً بمجال التحول الرقمي وتطبيقاته في تحسين الأداء المؤسسي، وهو ما دفعه إلى التركيز على هذا الجانب في إطار بحثه الأكاديمي .

3. الرغبة في المساهمة في تطوير الخدمة العمومية:

باعتباره مواطناً وطالباً وباحثاً مهتماً بإصلاح الإدارة وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمجتمع، وخاصة للفئة الطلابية التي تمثل شريحة هامة من مستقبل الوطن .

3/الدراسات السابقة

شهد موضوع الرقمنة وتحسين الخدمة العمومية اهتماماً متزايداً من قبل الباحثين في الجزائر خلال السنوات الأخيرة، بالنظر إلى التحولات المتسارعة التي تعرفها الإدارة العمومية. وفي هذا الإطار، يمكن استعراض أهم الدراسات ذات الصلة بموضوع هذه الدراسة:

- الدراسة الأولى: من إعداد الباحثة فوزية صادقي (2021)، بعنوان " دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية بالجزائر - دراسة تحليلية للجماعات المحلية " ، وهي أطروحة دكتوراه. تمحورت إشكالية الدراسة حول :كيف تساهم الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية بالجماعات المحلية الجزائرية؟ .وقد خلصت إلى أن نجاح مشروع الرقمنة يرتبط بمدى قدرة الجماعات المحلية على تنفيذ هذا المشروع بمرونة، مع ضرورة التأقلم مع التحولات الرقمية، وتوفير بنية تحتية رقمية فعالة بدعم من طاقم بشري مؤهل.

-الدراسة الثانية: من إعداد الطالبة ميلودة(2022)، بعنوان " دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات في المرفق العمومي- دراسة حالة بلدية انقوسة ولاية ورقلة " ، وهي دراسة لنيل شهادة الماستر ، حيث طرحت إشكالية: ما هو واقع الرقمنة ودورها في تحسين جودة الخدمات العمومية على مستوى بلدية انقوسة؟ . وأظهرت الدراسة أن نجاح عملية الرقمنة يتطلب تكامل مجموعة من الآليات والوسائل المادية، البشرية والمالية، بالإضافة إلى ضرورة تفعيل القوانين والتنظيمات ذات العلاقة من أجل ضمان جودة عالية للخدمات.

-الدراسة الثالثة: من إعداد الطالبتين رميصاء لكحل وقريدة شيماء(2023)، بعنوان " دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية - دراسة حالة بالوحدة الولائية لبريد الجزائر-ورقلة " وهي دراسة لنيل شهادة الماستر" قد تناولت الدراسة إشكالية :إلى أي مدى ساهمت الرقمنة في تحسين أداء الخدمة العمومية في مؤسسة بريد الجزائر - وحدة ورقلة؟ . وخلصت نتائجها إلى أن الرقمنة ساهمت بوضوح في تحسين جودة الخدمات البريدية، وأن هناك رضا نسبي من المواطنين عن الآليات المستحدثة، مع التأكيد على ضرورة الاستثمار في تأهيل المورد البشري لضمان استدامة التحول الرقمي.

تشترك جميع الدراسات السابقة في تناولها لموضوع الرقمنة وتحسين جودة الخدمة العمومية، وهو ما يتوافق مع محور الدراسة الحالية. ومع ذلك، تتميز دراستنا بأنها تركز على قطاع التعليم العالي، وتحديدًا مديرية الخدمات الجامعية بورقلة، وهي مؤسسة تقدم خدمات اجتماعية مباشرة للطلبة، مما يجعل هذا السياق مختلفًا من حيث طبيعة المستفيدين والخدمات المقدمة ، ما يمنحها طابعًا تطبيقيًا جديدًا يُسهم في إثراء الأدبيات الوطنية حول الموضوع.

4/إشكالية الدراسة

بناءً على ما سبق، تأتي هذه الدراسة لتسلط الضوء على دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات العمومية داخل مديرية الخدمات الجامعية بورقلة، وهي مؤسسة تقدم خدمات أساسية للطلبة في مجالات متعددة مثل الإيواء،المنح،والنقلالجامعي. وتتجلى إشكالية البحثفي السؤال التالي :إلى أي مدى ساهمت الرقمنة في تحسين الخدمات العمومية بالخدمات الجامعية ورقلة(الإقامة الجامعية الشهيد بن دحمان بشير) ؟ وتتفرع تحت هذه الإشكالية التساؤلات الفرعية الآتية:

- ما هو واقع تطبيق الخدمات الرقمية بمديرية الخدمات الجامعية بورقلة؟
- إلى أي مدى ساهمت الرقمنة في تحسين نوعية الخدمات العمومية المقدمة؟
- ما مدى رضا الطلبة والمستخدمين على الخدمات الرقمية المقدمة؟
- ماهي التحديات والصعوبات التي تواجه تطبيق الرقمنة في هذا القطاع، وما الاقتراحات الممكنة لتعزيز فعالية الرقمنة.

5/ حدود الدراسة

البعد المكاني: ركزنا في دراستنا على الظاهرة محل الدراسة لتسليط الضوء على واقع الرقمنة في مديرية الخدمات الجامعية بورقلة وتم تسليط الدراسة على الإقامة الجامعية الشهيد بن دحمان بشير، ودورها في تحسين الخدمات العمومية الرقمية.

البعد الزمني: أجريت هذه الدراسة الميدانية ابتداء من تاريخ 07 أبريل 2025 الى غاية 25 من نفس الشهر والسنة، حيث تم توزيع استمارة الاستبيان مع الملاحظة الميدانية لعينة الدراسة.

6/ فرضيات الدراسة

تقوم هذه الدراسة على فرضية رئيسية تفترض وجود علاقة إيجابية بين درجة تطبيق الرقمنة في مديرية الخدمات الجامعية بورقلة وبين تحسين جودة الخدمات المقدمة للطلبة. وتتنبأ عن هذه الفرضية مجموعة من الفرضيات الجزئية التي تعكس الإجابات المحتملة عن تساؤلات البحث، وتُعد بمثابة أدوات قابلة للقياس والاختبار خلال سير الدراسة.

الفرضية الرئيسية :

تؤثر درجة تطبيق الرقمنة في الخدمات الجامعية تأثيراً إيجابياً في تحسين جودة الخدمات المقدمة بمديرية الخدمات الجامعية بورقلة .

الفرضيات الجزئية:

- كلما ارتفع مستوى تطبيق الرقمنة في الخدمات الجامعية، زادت سرعة وكفاءة الوصول إلى المعلومات والخدمات من قبل الطلبة، وبزمن وأقل تكلفة.
- يزداد مستوى رضا الطلبة عن الخدمات الجامعية المقدمة كلما ارتفعت درجة تبني المؤسسة للحلول الرقمية في تقديم خدماتها الإدارية والاجتماعية.
- تساهم الرقمنة في تحسين شفافية الإجراءات وتقليل التعقيدات الإدارية، مما ينعكس إيجاباً على فعالية أداء مؤسسة الخدمات الجامعية.

7/ الإطار المنهجي

لتحقيق أهداف هذه الدراسة والتحقق من صحة فروضها، تم اعتماد منهجان أساسيان يتمشىان مع طبيعة الموضوع البحثي ومتطلباته: المنهج الوصفي والتحليلي والمنهج الإحصائي الكمي.

المنهج الوصفي والتحليلي:

اعتبرنا المنهج الوصفي والتحليلي هو الأسلوب الأنسب لمعالجة موضوع هذه الدراسة، نظراً لطبيعة القضية المدروسة (رقمنة الخدمات الجامعية) التي تتطلب فهماً عميقاً للواقع الإداري، وتحليلاً دقيقاً لآليات العمل، والعوامل المؤثرة في تفعيل التحول الرقمي داخل مؤسسة تعليمية عمومية .

- **الوصف:** يسمح هذا المنهج بجمع معلومات شاملة حول واقع الرقمنة بمديرية الخدمات الجامعية بورقلة وبالأخص الإقامة الجامعية الشهيد بن دحمان بشير ، من خلال استعراض الهيكل التنظيمي، البنية التحتية الرقمية، التطبيقات المستخدمة، والإشكاليات المرتبطة بها.
- **التحليل:** يساهم في قراءة الواقع بشكل نقدي، عبر تشخيص نقاط القوة والضعف في تطبيق الرقمنة، وتحديد العوامل المساعدة أو المعوّقة لها، مما يساعد على بناء توصيات واقعية.

المنهج الإحصائي:

عُززت الدراسة بالمنهج الإحصائي من خلال توظيف أدوات كمية تسمح بجمع بيانات قابلة للقياس والتحليل الإحصائي. وقد مكّن هذا المنهج من استقراء آراء وتصورات الطلبة حول جودة الخدمات الرقمية المقدمة، وقياس مدى رضاهم، وكذا التعرف على العراقيل والصعوبات التي يواجهها القطاع في مجال الرقمنة. أُعتمد في هذا الإطار على استبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، مع تحليل النتائج باستخدام أدوات وصفية مثل التكرارات والنسب المئوية.

الملاحظة المباشرة:

تم تدعيم الدراسة بملاحظات نوعية أجريت ميدانياً على مستوى مديرية الخدمات الجامعية بورقلة والإقامة الجامعية الشهيد بن دحمان بشير نموذجاً للدراسة، وذلك من خلال متابعة سير العمل بنظام الرقمنة وتفاعل الطلبة والمستخدمين معه. وقد ساهمت هذه الملاحظات في فهم السياق المؤسسي والإداري من جهة، وإبراز أبعاد لا يمكن الاستدلال عليها من خلال البيانات الكمية وحدها، مما منح الدراسة بعداً تفسيرياً إضافياً.

مجتمع الدراسة وعينتها

يتكون مجتمع الدراسة من الطلبة المستفيدين من مختلف الخدمات الجامعية بورقلة بالإقامة الجامعية بن دحمان بشير (الإيواء، الإطعام، النقل، الصحة، النشاطات الثقافية والرياضية...). وقد تم اختيار عينة عشوائية بسيطة من هذا المجتمع، لضمان تمثيل موضوعي وشامل للفئات المستفيدة. يسمح هذا النوع من العينات بتقليل التحيز وضمان تنوع الآراء والتجارب.

أداة جمع البيانات

تم الاعتماد أساساً على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات الميدانية، نظراً لمرونته وقدرته على الوصول إلى عدد كبير من المستجوبين في وقت قياسي، بالإضافة إلى إمكانية قياس المتغيرات محل الدراسة بصورة كمية. وتضمن الاستبيان مجموعة من المحاور تمحورت حول:

- واقع الخدمات الرقمية المقدمة.
- مستوى استفادة الطلبة منها.
- تقييم نوعية الخدمات الرقمية.
- مدى رضاهم عنها.
- التحديات والمشاكل المسجلة.

8/مصطلحات البحث

التعريف الإجرائي للرقمنة: هي عملية تحويل البيانات والمعلومات من النمط التقليدي الورقي الى النمط الرقمي باستخدام التقنيات التكنولوجية الحديثة، مما يسهل في الحصول على مختلف الخدمات في وقت قصير وبتكلفة اقل.

التعريف الإجرائي للخدمة العمومية: هي مجموعة الأنشطة التي تقدمها الدولة للمواطنين قصد تحقيق المنفعة العامة

التعريف الإجرائي للتحويل الرقمي: هي عملية يتم من خلالها الاعتماد على احدث التقنيات الرقمية في تحويل البيانات والمعلومات إلى شكل رقمي وقابل للتخزين .

9/خطة البحث

لمعالجة إشكالية الدراسة وكذلك من اجل التحقق من صحة الفرضيات، جاءت هيكلة دراستنا كما يلي:

تناولنا في الفصل الأول الإطار النظري للرقمنة والخدمة العمومية، حيث تم تقسيم الفصل الى أربعة مباحث، فالأول كان بعنوان الاطار النظري للرقمنة، اما المبحث الثاني فقط سلط الضوء على ماهية الخدمة العمومية، و المبحث الثالث كان بعنوان التحويل الرقمي للخدمات العمومية، و اخر مبحث لهذا الفصل فهو تحديات التحويل الرقمي للخدمة العمومية، اما الفصل الثاني فتطرقنا فيه للدراسة الميدانية التي قمنا بها في مديرية الخدمات الجامعية بورقلة وتضمن ثلاث مباحث، المبحث الاول تقديم وعرض المؤسسة محل الدراسة، في حين تناول المبحث الثاني الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية، والمبحث الأخير فتم فيه تحليل النتائج ومناقشتها، و اخيرا خاتمة الدراسة التي تم فيها الاجابة فيها على الاشكالية المطروحة.

الفصل الاول:

الإطار النظري للرقمنة والخدمة العمومية

تمهيد

أصبح التحول الرقمي من الاتجاهات الحديثة التي تلعب دورًا جوهريًا في إعادة تشكيل مختلف القطاعات، لاسيما الخدمات العامة. في هذا السياق، تبرز الرقمنة كأداة فعالة لتحسين مستوى الخدمات العمومية التي تقدمها المؤسسات الحكومية، خصوصًا في المجال الجامعي. فهي تساهم في تسريع الإجراءات، تحسين الأداء، تعزيز الشفافية، وتقليل الوقت والجهد للمستفيدين.

في هذا الفصل، سيتم التطرق إلى الإطار النظري لدور الرقمنة في تحسين الخدمات العمومية، وسيتم تناول الأسس والمفاهيم المرتبطة بالتحول الرقمي، وكيفية مساهمته في تبسيط العمليات الإدارية والخدمات الجامعية للطلاب والموظفين.

سيتم كذلك تحليل أهمية الرقمنة في تحسين جودة الأداء، واستعراض التحديات التي تواجه تطبيق هذا التحول الرقمي في المؤسسات الجامعية الجزائرية، بما في ذلك المعوقات التقنية والإدارية ونقص المهارات الرقمية. كما سيتم تسليط الضوء على الآليات اللازمة لتفعيل الرقمنة في الجزائر وفقًا للواقع المحلي والتطورات العالمية.

كما سيتم التطرق إلى مفهوم الخدمة العمومية من حيث تعريفها، أهميتها، ودورها في تحسين حياة الأفراد والمجتمعات، مع التركيز على انعكاسات الرقمنة على القطاع الجامعي. بالإضافة إلى ذلك، سيتم تحليل التحديات التي تواجه المؤسسات العمومية، لاسيما مديريةية الخدمات الجامعية، في تبني التحول الرقمي، واستعراض الحلول الممكنة لمواكبة هذا التطور.

وأخيرًا، سيتم تخصيص جزء لمناقشة التحديات التقنية والإدارية والثقافية التي تعيق تطبيق الرقمنة في المؤسسات العمومية الجزائرية، مع التركيز على قطاع الخدمات الجامعية. سيتم عرض أبرز المعوقات، مثل ضعف البنية التحتية الرقمية ونقص الكفاءات، بالإضافة إلى استراتيجيات التغلب على هذه العقبات لتحقيق تحسين حقيقي في جودة الخدمات الجامعية المقدمة للطلاب.

المبحث الأول: الإطار النظري للرقمنة

برز في الآونة الأخيرة مصطلح الرقمنة كأداة ووسيلة تستخدم في تحسين وجودة الخدمات المقدمة للمواطنين، وفي هذا المبحث سنتطرق إلى ماهية الرقمنة من خلال التعرف على مختلف تعاريفها وخصائصها، كما سنسلط الضوء على أهمية الرقمنة في تحسين الخدمات العمومية و وأبعادها الأساسية.

المطلب الأول: مفهوم الرقمنة

في هذا المطلب، سيتم تقديم مفهوم الرقمنة بدءاً من تعريفها العام ومروراً بخصائصها الأساسية، ثم الإشارة إلى أهميتها في العصر الرقمي الحديث، بالإضافة إلى تسليط الضوء على أبعادها المختلفة التي تجعل منها أداة محورية في تحويل العمليات التقليدية إلى عمليات رقمية فعالة وذكية.

الفرع الأول: تعريف الرقمنة وخصائصها

أولاً: تعريف الرقمنة

تتنوع التعريفات والتصورات المتعلقة بالرقمنة وتتشابك بعضها مع البعض الآخر عند تناول هذا الموضوع، حيث يختلف كل تعريف حسب التخصص الزمني والمجالي وكذلك من الزاوية التي يتم النظر منها إليهم يمكن القول إن الرقمنة لم تعد مجرد عملية تقنية بحتة، بل أصبحت ظاهرة اجتماعية - إدارية - اقتصادية متعددة الأبعاد. وفيما يلي نعرض أبرز التعريفات المرتبطة بالرقمنة:

فحسب بعض القواميس، تم تعريف الرقمنة على النحو التالي:

قاموس أودلس (Oudot's Dictionary) عرف الرقمنة بأنها عملية تحويل البيانات من الشكل التناظري (Analogique) إلى الشكل الرقمي (Numérique)، وذلك بهدف تمكين معالجتها بواسطة الحاسب الآلي. هذا يشمل تحويل الإشارات والبيانات المادية إلى صيغ يمكن التعامل معها إلكترونياً.¹ أما القاموس الموسوعي للمعلومات والتوثيق فقد عرف الرقمنة على أنها عملية إلكترونية تهدف إلى إنتاج الرموز الإلكترونية أو الرقمية من خلال وثيقة مادية أو شيء مادي آخر، أو من خلال إشارات إلكترونية تناظرية. هذه العملية تسمح بتحويل المحتوى التقليدي إلى صيغة رقمية يمكن معالجتها وتخزينها ومشاركتها عبر الأنظمة الإلكترونية.²

أما التعريف التحليلي (حسب الباحثين والخبراء):

وقد عرفت تايلور الرقمنة بأنها تمثل الفرق البتات (Bits)، وهي وحدة من المعلومات التي ليس لها لون أو حجم أو وزن. تعتبر هذه الأخيرة أصغر عنصر يمكن أن يحمل المعلومات في أي نظام رقمي. تتميز الرقمنة بقدرتها على التنقل بسرعة الضوء، حيث يمكن نقل المعلومات الرقمية عبر مسافات كبيرة في ثوانٍ معدودة، مما يتيح نقل البيانات بسرعة وفعالية عبر شبكات الاتصال. كما تعد العنصر

¹- Oudot, P.M., *Dictionnaire des techniques et des sciences appliquées*, Editions Dunod, Paris, 2015, p 27.

²الخطيب محمد عبد الكريم، القاموس الموسوعي للمعلومات والتوثيق، الطبعة الثانية، دار الحضارة للنشر، القاهرة، 2005،

الأساسي في تشفير وتخزين المعلومات الرقمية، وهي تشكل الأساس الذي تبنى عليه جميع العمليات الحسابية والمعالجة المعلوماتية في أجهزة الكمبيوتر والأنظمة الرقمية بشكل عام¹.

أما سشلومف، فيعرف الرقمنة على أنها مصطلح أشمل من المصطلح المقابل له عند البعض، وهو "المسح الضوئي". حيث أن الرقمنة لا تقتصر فقط على عملية المسح الضوئي، بل تشمل أيضاً تحويل المواد التقليدية، مثل النصوص والصور والوثائق، إلى شكل رقمي يمكن قراءته ومعالجته بواسطة الحاسوب. هذه العملية تتيح تخزين البيانات بشكل رقمي، مما يسهل الوصول إليها، مشاركتها، معالجتها، والبحث فيها. بمعنى آخر، الرقمنة تعني تحويل المعلومات من شكل مادي إلى صيغة رقمية قابلة للاستخدام في الأنظمة الحاسوبية، مما يساهم في تسهيل عملية التخزين والنقل والتبادل².

يعرف عبد الهادي الرقمنة بأنها عملية تحويل الوثائق من الشكل التقليدي المطبوع إلى الشكل الإلكتروني، بما في ذلك عملية النشر الإلكتروني. هذه العملية تتضمن مسح الوثائق أو تحويلها إلى صيغة رقمية، مما يجعلها قابلة للتخزين، المعالجة، والنقل عبر الأنظمة

الرقمية. بالإضافة إلى ذلك، فإن الرقمنة تشمل نشر المحتوى إلكترونياً، مما يتيح للوثائق الوصول إلى جمهور أوسع عبر الإنترنت، ويعزز من إمكانية الوصول إليها في أي وقت ومن أي مكان باستخدام الأجهزة الرقمية³.

نستنتج من التعريفات السابقة أن الرقمنة هي عملية تحويل المعلومات أو البيانات من شكلها التقليدي (التناظري أو المادي) إلى شكل رقمي، بحيث يمكن معالجتها، تخزينها، ونقلها باستخدام الحاسب الآلي أو الأنظمة الإلكترونية. سواء كان ذلك عن طريق تحويل الوثائق المادية (مثل الكتب والمقالات) أو البيانات التناظرية (مثل الإشارات الصوتية أو المرئية)، فإن الهدف الأساسي من الرقمنة هو جعل المحتوى قابلاً للوصول إليه، معالجته، وتوزيعه بشكل أكثر فعالية وسرعة عبر التكنولوجيا الرقمية.

تعريف الرقمنة في قطاع التعليم العالي: تم تعريفها بعدة طرق مختلفة، ومن بين هذه التعريفات:

الرقمنة في قطاع التعليم العالي تشير إلى إدراك التغيير التنظيمي من خلال اعتماد تكنولوجيا رقمية في إدارة العمليات التعليمية والإدارية. يهدف هذا التغيير إلى تحسين أداء المؤسسات التعليمية وتقديم خدمات أفضل للطلاب، الذين يتم اعتبارهم في هذه الحالة كـ "الزبون" الرئيسي. الرقمنة لا تقتصر فقط على استخدام التقنيات الرقمية في التدريس، بل تشمل أيضاً تطوير نماذج الأعمال داخل المؤسسات التعليمية بهدف تحسين الخدمات المقدمة وتعزيز التجربة التعليمية للطلاب، سواء من حيث الوصول إلى المعلومات أو تفاعلهم مع المحتوى والمواد الدراسية.

¹ أميمة حلاسي رشا و مبارك بوشعالة وسام، دور الرقمنة في عصرنة قطاع التعليم العالي -منصة بروغرس نموذجاً -، (مذكرة ماستر، علوم الاعلام والاتصال، تخصص اتصال وعلاقات عامة، جامعة 8 ماي 1945، قالمة، الجزائر، 2023)، ص19.

² نجلاء أحمد ياسين، الرقمنة وتقنياتها في المكتبات العربية، الطبعة 1، العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، 2013، صص(17-16).

³ نفس المرجع، نفس المكان.

الرقمنة في التعليم العالي يقصد بها جميع التقنيات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تستخدم في هذا القطاع بهدف تخزين المعلومات، معالجتها، استرجاعها، ونقلها من مكان إلى آخر.

تساعد هذه التقنيات في تطوير وتحسين العملية التعليمية من خلال استخدام الوسائل الحديثة مثل الحاسب الآلي وبرمجياته، بالإضافة إلى تقنيات شبكة الإنترنت التي تشمل الكتب الإلكترونية، قواعد البيانات، الموسوعات الرقمية، الدوريات الإلكترونية، المواقع التعليمية، البريد الإلكتروني، والتعليم عن بعد. هذه الأدوات تعمل على تسهيل الوصول إلى المعرفة، تحسين تفاعل الطلاب مع المحتوى التعليمي، وتوفير فرص تعليمية متنوعة ومرنة¹.

ومن خلال هذه التعريفات يمكن استنتاج تعريف الخدمات الجامعية الرقمية:

الخدمات الجامعية الرقمية هي مجموعة من الحلول الإلكترونية التي تقدمها المؤسسات الأكاديمية للطلاب وأعضاء هيئة التدريس، بهدف تحسين الكفاءة، تسهيل الإجراءات، وتقديم تجربة تعليمية وإدارية سلسة باستخدام تقنيات المعلومات والاتصالات."

ثانياً: خصائص الرقمنة

تتميز الرقمنة بعدة مزايا أهمها:

- 1-تقليص الوقت: فالتكنولوجيا تجعل كل الاماكن الكترونيا متجاورة.
- 2-التفاعلية: أي ان المستخدم لهذه التكنولوجيا يمكن ان يكون مستقبل ومرسل في نفس الوقت فالمشاركين في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار وهو ما يسمح بخلق نوع من التفاعل².
- 3-اللامركزية: وهي خاصية تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في كل الأحوال فلا يمكن لأي جهة ان تعطل الانترنت.
- 4-العالمية والكونية: وهو المحيط الذي تنشط فيه هذه التكنولوجيا حيث تأخذ المعلومات مسارات معقدة تنتشر عبر مختلف مناطق العالم وهي تسمح لراس المال بان يتدفق الكترونيا³.
- 5-تقليص المكان: تتيح وسائل التخزين التي تستوعب حجما هائلا من المعلومات المخزنة والتي يمكن الوصول اليها يسر وسهل.
- 6-قابلية التوصيل: وتعني إمكانية الربط بين الاجهزة الاتصالية المتنوعة الصنع أي بغض النظر عن الشركة المصنعة او البلد المصنع.

¹ - عبد الباقي عبد المنعم، "معوقات توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مناهج المواد التجارية بالتعلم الثانوي"، مؤتمر دولي حول استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتطوير التعليم قبل الجامعي، مصر، 2023، ص 6.

² - عبد الغاني مقدم و عبد الفتاح مدلل، الرقمنة كمدخل لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر قطاع العدالة نموذجا، (مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية تخصص سياسة عامة وادارة محلية، جامعة الوادي، كلية العلوم السياسية، 2016/2017)، ص31.

³ - زهير بضيف، "دور الرقمنة في ضمان الخدمة العمومية الرهانات والتحديات تطبيقاً خدمتي في قطاع الموارد المائية"، مجلة التميز الفكري، العدد الخاص للملتقى الافتراضي: الحوكمة الالكترونية والتنمية المستدامة في الدول النامية الواقع والتحديات، نوفمبر 2021، ص 71.

7- الشبوع والانتشار: وهو قابلية هذه الشبكة للتوسع لتشمل أكثر فأكثر مساحات غير محدود من العالم بحيث تكتسب قوتها من هذا الانتشار المنهجي لنمط مرن.

الفرع الثاني: أهمية الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية

اصبحت الرقمنة عاملاً محورياً في مجال البرمجيات والتكنولوجيا، وساهمت في تطوير عمل المؤسسات في جميع المجالات من تعليم وصحة وإدارة، وغيرها. وتتمثل أهمية الرقمنة في النقاط التالية:

- تسريع الوصول إلى الخدمات العامة من خلال تقليص الوقت والجهد : تساهم الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية من خلال تسهيل الإجراءات الإدارية، مما يسمح للمواطنين بالحصول على الخدمات بسرعة وكفاءة، ففي الأنظمة التقليدية يتطلب الحصول على الخدمة الانتقال إلى مكاتب حكومية معينة، مما يستغرق وقتاً طويلاً وتكلفة عالية. ولكن مع التحول الرقمي، يمكن للمواطنين الوصول إلى الخدمات الحكومية عبر الإنترنت في أي وقت ومن أي مكان، وبالتالي يتم تقليل الجهد المطلوب¹.

على سبيل المثال، يمكن للمواطنين الآن تجديد رخص القيادة، دفع الضرائب، تقديم طلبات للحصول على المساعدات الاجتماعية، أو حتى الاستفادة من الخدمات الصحية عبر الإنترنت دون الحاجة إلى زيارة المكاتب الحكومية. هذا يساهم في تسريع العمليات وتقليل فترات الانتظار.

- تحسين استجابة الحكومات : تساهم الأنظمة الرقمية في رفع مستوى الكفاءة التشغيلية داخل المؤسسات الحكومية من خلال تكملة المهام الروتينية وتقليل التدخل البشري، وتساعد الأنظمة الإلكترونية في توجيه الطلبات مباشرة إلى الجهة المختصة، مما يساهم في تسريع إجراءات المعالجة واتخاذ القرارات. كما أن هذه الأنظمة توفر تحديثات لحظية حول حالة المعاملات، مما يعزز من سرعة الاستجابة للطلبات².

- توفير الخدمات على مدار الساعة : توفير إمكانية الوصول الشامل والعادل للخدمات، حيث يمكن للمواطنين في المناطق النائية للاستفادة من الخدمات الرقمية دون الحاجة إلى التنقل، ومن الفوائد الكبيرة للتحول الرقمي هو تمكين الحكومات من توفير خدماتها على مدار الساعة. في الماضي، كانت المرافق الحكومية تقتصر على ساعات العمل التقليدية، لكن الرقمنة جعلت من الممكن أن يحصل المواطن على الخدمات في أي وقت يناسبه. كما أن الرقمنة تتيح توفير خدمات طارئة خلال الأوقات غير التقليدية، مثل خدمات الرعاية الصحية عن بُعد أو الدفع الإلكتروني حكومية، مما يساهم في تلبية احتياجات المواطنين على مدار الساعة³.

2020، متوفر على:

¹- البنك الدولي، "التحول الرقمي في القطاع العام: فوائد وطرق التنفيذ".

<https://www.worldbank.org>، شوهد يوم: 2025/04/20 على الساعة 12:35

²- منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OECD)، مكافحة الفساد خلال الرقمنة: الاستراتيجيات وتطبيقات. متوفر

على: <http://www.oecd.org>، شوهد يوم: 2025/04/22 على الساعة 10:10

³- برنامج الأمم المتحدة الإنمائي (UNDP)، الرقمنة والمسؤولية الحكومية: تطبيقات جديدة لمشاركة المواطنين تقرير يناقش دور الرقمنة في تعزيز المدنية والمساءلة في الحكومات، 2019.

-تسهيل الوصول إلى المعلومات : تساعد الأنظمة الرقمية الوصول إلى المعلومات المتعلقة بالخدمات العامة بكل سهولة. فبدلاً من الانتظار لفترات طويلة للحصول على استفسارات أو تعليمات من المكاتب الحكومية، يمكن الآن البحث عبر الإنترنت للحصول على المعلومات ذات الصلة بشكل فوري. هذا يساهم في تسريع اتخاذ القرارات للمواطنين ويقلل من التردد في التقدم للحصول على خدمات معينة¹.

- زيادة التغطية الجغرافية : في الكثير من الأحيان، تكون بعض المناطق النائية أو الريفية بعيدة عن المراكز الحكومية التي تقدم بعض الخدمات الأساسية. مع الرقمنة، يمكن تقديم هذه الخدمات إلكترونياً، مما يزيد من تغطية الخدمات الحكومية لتشمل جميع المناطق، حتى تلك التي قد يصعب الوصول إليها بالطرق التقليدية². تساهم هذه الميزة في تحسين العدالة الاجتماعية وتسهيل الحصول على الخدمات للجميع، بغرض النظر عن مكان إقامتهم.

- تحسين العلاقة بين المواطنين والدولة من خلال تعزيز التفاعل المباشر بين المواطنين والدولة :

الرقمنة تتيح للمواطنين الوصول إلى الخدمات الحكومية بشكل أسرع وأكثر سلاسة، ولكن الأهم من ذلك هو أن هذه الأنظمة الرقمية توفر وسيلة مباشرة للتفاعل بين المواطن والإدارة الحكومية. من خلال المنصات الإلكترونية، يمكن للمواطنين تقديم طلبات، الاستفسار عن خدمات، أو حتى تقديم شكاوى ومقترحات، مما يزيد من الشفافية ويساهم في تحسين جودة الخدمة³.

على سبيل المثال، يمكن للمواطنين الآن التفاعل مع مؤسسات الدولة عبر الإنترنت من خلال منصات الشكاوى الحكومية أو تطبيقات الهواتف الذكية التي تتيح لهم متابعة طلباتهم بشكل مباشر. هذا التفاعل يقلل من الفجوة بين المواطنين والإدارة الحكومية ويزيد من ثقة المواطنين في النظام الحكومي.

الفرع الثالث: أبعاد الرقمنة

الرقمنة في التعليم العالي ليست مجرد استخدام للأدوات التكنولوجية، بل هي عملية تشمل جوانب متعددة تهدف إلى تحسين جودة التعليم وتعزيز فعالية العملية التعليمية والخدماتية ويمكننا تصنيف أبعاد الرقمنة إلى عدة جوانب رئيسية، وهي:

1. البعد التكنولوجي والتقني : يُعتبر هذا البعد أساسياً في عملية الرقمنة، حيث يرتبط باستخدام تقنيات المعلومات والاتصالات (ICT) مثل الحاسبات الآلية، البرمجيات المتخصصة، شبكات الإنترنت، والأدوات التعليمية الإلكترونية. يعتمد هذا البعد على استخدام التقنيات الحديثة لتخزين البيانات، معالجتها، واسترجاعها عبر وسائل رقمية مثل الكتب الإلكترونية، قواعد البيانات، الموسوعات الرقمية، والدوريات الإلكترونية. هذه التقنيات تجعل المعلومات قابلة للوصول إليها بشكل أسهل وأسرع، مما يساهم في تطوير

¹- Dawes, S. S., "The myth and reality of transformational government". **Public Administration Review**, N 69(2), 2009, p 195.

²-المفوضية الأوروبية، "الرقمنة في خدمة المواطنين: تحول الحكومة الرقمية وتحسين الخدمات العامة." تقرير حول كيفية تطوير الحكومة الرقمية لتحسين الخدمات العامة في دول الاتحاد الأوروبي، 2020.

³- فوزية صادقي، دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية بالجزائر-دراسة تحليلية للجماعات المحلية-،(مذكرة الدكتوراة، كلية علوم الاعلام والاتصال، جامعة قسنطينة، 2020-2021)، ص ص(149-150).

جودة التعليم، فالبعد التقني مهم في بناء البنية التحتية الرقمية وربط منصات التعلم مع الانظمة الادارية والمالية. ودعم تطبيقات الهاتف الذكي لتقديم الخدمات الجامعية بسهولة للطلبة¹.

وخير مثال على ذلك المدرسة العليا للإعلام الالي بالجزائر (ESI) والتي قامت بإنشاء منصات رقمية خاصة بتكوينات مفتوحة (MOOCs) وايضا جامعة هواري بومدين للعلوم والتكنولوجيا والتي قامت برقمنة أبحاث ورسائل التخرج في مكتبة رقمية متاحة للطلبة والاساتذة.

2. **البُعد البيداغوجي والاداري**: يتضمن هذا البُعد استخدام الرقمنة لتعزيز وتطوير أساليب التعليم والتعلم. يشمل ذلك تطبيق تقنيات التعليم عن بُعد، منصات التعلم الإلكترونية مثل منصات (Moodle ,Blackboard,Zoom) التي توفر بيئة تعليمية تفاعلية، وتسمح للطلاب بالتفاعل مع المحتوى التعليمي من أي مكان وفي أي وقت. يساهم هذا في إتاحة فرص تعلم مرنة، مما يعزز من تجربة الطالب تعليمية و يتيح له التفاعل مع المادة العلمية بطريقة أكثر فاعلية².

اما من الجانب الاداري فالرقمنة ساهمت في تحسين العمليات الإدارية في الجامعات، مثل التسجيل الإلكتروني للطلاب، إدارة الجداول الدراسية، التواصل مع الطلاب، وتقييم الأداء الأكاديمي. استخدام هذه الأنظمة الرقمية يجعل الإدارة أكثر كفاءة، مما يساهم في تسريع الإجراءات وتقليل التكاليف، و يتيح للمؤسسات التعليمية تقديم خدمات أفضل للطلاب³.

3 **البُعد الاقتصادي**: يساهم البُعد الاقتصادي للرقمنة في خفض التكاليف المتعلقة بالتعليم. من خلال استخدام التعليم الإلكتروني والمحتوى الرقمي، يتم تقليص الحاجة إلى الموارد التقليدية مثل الكتب الورقية، وتوفير تكاليف الطباعة والنقل. كما يمكن للطلاب الوصول إلى الموارد التعليمية بشكل غير مكلف ومرن. في هذا السياق، فإن الرقمنة تساهم في توفير بيئة تعليمية ذات تكاليف منخفضة ولكن بمستوى عالي من الجودة⁴.

4. **البُعد الامني**: يعتبر البعد الامني مهم في حماية بيانات الطلبة ومعلوماتهم الشخصية من خلال انظمة امن قوية، في جامعة الجزائر1 يوسف بن خدة اسست تطبيق المصادقة الالكترونية على الوثائق. وقامت بتعزيز بنيتها التحتية من خلال تثبيت اجهزة امنية لحماية البيانات الشخصية للطلبة.

5. **البُعد الاجتماعي**: يتصل هذا البُعد بتأثير الرقمنة على المجتمع الأكاديمي، حيث تساهم في تعزيز مبدأ العدالة الاجتماعية من خلال توفير فرص التعليم لجميع الطلاب بغض النظر عن مكان إقامتهم. توفر الرقمنة إمكانية الوصول إلى التعليم الجامعي للطلاب في المناطق النائية أو للذين لا يستطيعون حضور المحاضرات التقليدية لأسباب مختلفة. كما أن الرقمنة تساهم في تحسين التواصل والتفاعل بين

¹ -اماني محمود علي السيد، "التعليم الجامعي في مصر: مقتضيات الرقمنة واقتصاديات المعرفة"، مجلة كلية التربية، العدد:119، جامعة المنصورة، 2022، صص(200-199).

² - ليلمحمديد، "الرقمنة كألية لتحقيق الجودة في عملية التعليم العالي، دراسة علمية"، مجلة السياسة العامة، العدد:2، جامعة بومرداس، الجزائر، 2023، صص 74 .

³ - اماني محمود علي السيد، مرجع سبق ذكره، صص(20-22) .

⁴ ليلي محديد، مرجع سبق ذكره، صص 740.

أعضاء الهيئة التدريسية والطلاب، مما يعزز من الشعور بالمجتمع الأكاديمي والتعاون بين مختلف الأطراف¹.

6. البعد الثقافي:

من خلال الرقمنة، يمكن للمؤسسات التعليمية حفظ وتحويل التراث الثقافي والمعرفي إلى صيغة رقمية، مما يسهل الوصول إليه على المستوى المحلي والدولي. تساعد الرقمنة أيضاً في تعزيز الثقافة الأكاديمية الرقمية التي تشجع الطلاب على استخدام التقنيات الحديثة في تعلمهم، مما يساهم في نشر ثقافة التعلم المستمر².

الرقمنة في التعليم العالي هي عملية متعددة الأبعاد، حيث تشمل الأبعاد التكنولوجية، البيداغوجية، الإدارية، الاقتصادية، الاجتماعية، والثقافية. والأمنية. هذه الأبعاد تؤثر بشكل كبير على جودة التعليم العالي وتعمل على تحسين التجربة التعليمية للطلاب من خلال استخدام التقنيات الحديثة التي توفر بيئة تعليمية وخدماتية مرنة وفعالة.

إن الرقمنة في التعليم العالي ليست مجرد تغيير تقني، بل هي عملية شاملة تؤثر في جميع جوانب النظام التعليمي. من خلال استخدام الأدوات التكنولوجية الحديثة، تصبح العملية التعليمية أكثر مرونة وكفاءة، وتساهم في تحسين التجربة التعليمية للطلاب من خلال توفير بيئة تعليمية أكثر تفاعلاً وإتاحة للموارد. تتعدى الفوائد الاقتصادية والاجتماعية لتشمل أيضاً تحسين الأداء الأكاديمي والقدرة على الوصول إلى التعليم من أي مكان وفي أي وقت، مما يعزز من فرص التعليم للجميع.

المطلب الثاني: مكونات البنية التحتية الرقمية

تعد البنية التحتية الرقمية العمود الفقري للرقمنة، وتشمل مجموعة من المكونات مثل البرمجيات، الشبكات، الأجهزة، وغيرها تسعى إلى تقديم أحسن الخدمات بدقة وجودة وكفاءة، ويمكن تلخيص أهم مكونات البنية التحتية الرقمية فيما يلي:

الفرع الأول: الأنظمة والمعدات

تتكون البنية التحتية الرقمية من الأجهزة والبرمجيات والمعدات التي تدعم عملية التعليم الرقمي. ويشمل ذلك³:

- * يجب ان تتمتع الجامعات الجزائرية ببنية تحتية شبكية قوية تشمل الإنترنت (شبكة Wi-fi) عالية السرعة، نقاط اتصال في كل الحرم الجامعي وقطاع الخدمات الجامعية، وربط موحد بين الإدارات.
- * توفير خوادم قوية، حواسيب حديثة، محولات الشبكة، وحدات تخزين، وأجهزة ذكية لدعم العمليات الرقمية في الإدارة والتدريس.

¹ - أميمة حلاسي رشا ومبارك بوشعالة وسام، دور الرقمنة في عصنة قطاع التعليم العالي -منصة بروغرس نموذجاً - (مذكرة ماجستير، علوم الاعلام والاتصال، تخصص اتصال وعلاقات عامة، جامعة 8 ماي 1945، قالمة، الجزائر، 2023)، ص 25.

² - نفس المرجع السابق، ص 26.

³ - أميمة حلاسي رشا ومبارك بوشعالة وسام، مرجع سابق الذكر، ص 50.

* البرمجيات التعليمية: تشمل البرمجيات التي تتيح تطوير المحتوى التعليمي وإدارته، مثل منصات التعلم الإلكتروني (مثل منصة موودل) والأنظمة التفاعلية مثل الواقع المعزز أو الواقع الافتراضي.

كما تتطلب البنية التحتية الرقمية الناجحة تدريباً مستمراً لأعضاء الهيئة التدريسية والطلاب على استخدام الأدوات التكنولوجية بشكل فعّال. ويشمل ذلك:

* تدريب الاساتذة والموظفين على كيفية استخدام الانظمة الرقمية بشكل فعال.

* تنفيذ برامج تطويرية لتحسين مهارات الطلاب الرقمية وضمان قدرتهم على استخدام المنصات الإلكترونية بسهولة

* الدعم الفني: ضرورة وجود فرق دعم فني متخصصة تعمل على مساعدة المستخدمين في حل المشاكل التقنية وتقديم الاستشارات اللازمة.

الفرع الثاني: الأمن السيبراني

بما أن البيانات الأكاديمية الحساسة والمحتوى التعليمي سيُخزن ويُعالج رقمياً، فإن ضمان أمن المعلومات يُعد من أسس بناء البنية التحتية الرقمية. يشمل ذلك:¹

* يجب تأمين بيانات الطلاب والموظفين من الهجمات السيبرانية من خلال أنظمة الحماية المتعددة والمختلفة، التشفير، وإدارة الهوية الرقمية

* أمن الشبكات: استخدام جدران نارية وأنظمة حماية متقدمة لضمان سلامة البيانات أثناء نقلها عبر الشبكات.

* تنفيذ سياسات صارمة لحماية خصوصية المستخدمين، خصوصاً في التعامل مع الامتحانات الإلكترونية والملفات الأكاديمية

الفرع الثالث: البرمجيات

من الأسس المهمة لبناء البنية التحتية الرقمية هو ضمان التكامل بين الأنظمة والبرمجيات المختلفة في المؤسسات التعليمية. تشمل هذه الأنظمة والبرمجيات:²

* نظام إدارة التعلم (LMS): مثل منصة موودل moodle أو Blackboard، وهي أنظمة تتيح إنشاء وإدارة الدورات التعليمية عبر الإنترنت، وتسهيل تفاعل الطلاب مع المواد الدراسية.

* ضمان ان يكون هناك ربط بين نظم تسجيل الطلاب، الفصول الافتراضية، وخدمات الدعم الجامعي عبر منصة مركزية. نظام إدارة البيانات: يشمل أنظمة إدارة المعلومات الأكاديمية، مثل قواعد البيانات الطلابية التي تحتوي على معلومات حول الدرجات، الحضور، والأنشطة الطلابية.

¹-Gil-Garcia, J. R., & Pardo, T. A. , "E-government success factors: Mapping practical tools to theoretical foundations", **Government Information Quarterly**, 22(2), 2005, pp (199-200).

²-Ibid, p 203.

* أنظمة الاتصال: تطبيقات مثل البريد الإلكتروني، الدردشة المباشرة، المنتديات الإلكترونية، واجتماعات الفيديو لتمكين الطلاب والمعلمين من التواصل بشكل فعال.

أما أشهر برمجيات الرقمنة التي ساهمت بشكل كبير في تحويل العمليات من ورقية الى رقمية مايلي:

* برمجيات المسح الضوئي OCR : لتحويل النصوص والمقالات المصورة الي نصوص ومقالات قابلة للتحريير مثل Adobe Acrobat

* برمجيات الارشفة الالكترونية: وتساعد في توثيق وتحميل ملفات الطلبة كملفات القبول مثل برنامج workflow.

وهناك أسس أخرى مهمة للبنية التحتية الرقمية تساعد في تطوير وتدعيم الاسس السابقة الذكر

* الدعم المؤسسي والسياسات التنظيمية: ويُعد دعم الإدارة العليا للمؤسسة التعليمية وتنظيم السياسات الأكاديمية والإدارية من العوامل المهمة في بناء البنية التحتية الرقمية، من خلال تأكيد دعم قيادات الجامعة لتخصيص الميزانيات اللازمة وابتكار استراتيجيات مرنة لتنفيذ مشروعات الرقمنة، وكذلك تطوير سياسات تعليمية وأكاديمية تدعم الرقمنة، مثل سياسات التقييم الإلكتروني، الامتحانات عن بُعد، وتسهيل الوصول إلى المحتوى الأكاديمي.

*التعاون مع الشركاء الخارجيين :يتطلب بناء البنية التحتية الرقمية التعاون مع القطاع الخاص والمؤسسات التكنولوجية، والهيئات البحثية، والمؤسسات الأكاديمية الأخرى، وايضا عقد اتفاقيات تعاون مع جامعات عالمية لتبادل الخبرات في المجال الرقمي، التعاون مع هذه الأطراف يعزز من تبادل الخبرات، توفير الموارد التكنولوجية، وتنفيذ مشروعات بحثية مشتركة، مما يساعد في تطوير النظام الرقمي في المؤسسات التعليمية.¹

يعد بناء البنية التحتية الرقمية في التعليم العالي عملية معقدة ومتعددة الأبعاد تتطلب التنسيق بين عدة عناصر تكنولوجية، بشرية، وإدارية. تتطلب البنية التحتية الرقمية الناجحة توافر تقنيات حديثة، تدريب مستمر، ضمان الأمن السيبراني، التكامل بين الأنظمة، ووجود سياسات تنظيمية واضحة. كما يجب أن يتم دعم هذه الجهود من قبل الإدارة العليا للمؤسسات التعليمية لضمان نجاح عملية الرقمنة على المدى الطويل.

المطلب الثالث: أثر الرقمنة على الادارة العامة

من خلال هذا المطلب، سيتم استعراض أثر الرقمنة في تحسين كفاءة الأداء الحكومي، بالإضافة إلى أثرها في تعزيز الشفافية والمساءلة، وذلك من خلال تحليل الجوانب التي تجعل الرقمنة أداة محورية في إحداث تغييرات إيجابية في القطاع العام.

الفرع الأول: الرقمنة كأداة لتحسين كفاءة الأداء

أولا: تقليل الزمن والتكلفة

¹ - اماني محمود علي السيد، مرجع سبق ذكره، ص 83.

من أبرز مميزات الرقمنة هي قدرتها على تقليل الزمن والتكلفة المرتبطة بتقديم الخدمات العامة. في الأنظمة التقليدية، قد يتطلب تقديم الخدمة الانتقال إلى مكاتب أو إجراء معاملات ورقية تتطلب وقتاً طويلاً، في حين أن التحول إلى الأنظمة الرقمية يتيح للمواطنين إجراء معاملاتهم عن بُعد، مما يوفر وقتهم ويقلل من تكلفة الإجراءات. فاعتماد المؤسسات على الخدمات الإلكترونية يتيح فرصة استخدام أساليب عمل جديدة والابتعاد عن التعقيد في انجاز العمل الإداري¹.

ثانياً: زيادة الشفافية وتقليل الفساد

الرقمنة تؤدي أيضاً إلى زيادة الشفافية في تقديم الخدمات، حيث تسجل جميع الإجراءات والمعاملات رقمياً، ما يسهل تتبعها والتحقق من صحتها. وهذا يقلل من فرص التلاعب أو الفساد، وبالتالي تصبح جميع المعاملات قابلة للمرجعة من قبل الجهات الرقابية بسهولة، وبالتالي يصبح من الصعب إخفاء أي انتهاك أو تأخير غير مبرر، هذا ما يؤدي إلى إشباع حاجات المواطنين وزيادة الثقة في الإدارة².

ثالثاً: إدارة البيانات وتحليلها

تحسين عمل الأنظمة الرقمية من خلال جمع وتحليل كميات ضخمة من البيانات المتعلقة بالخدمات العامة. هذه البيانات يمكن أن تسهم في تحسين عملية صنع القرار في الحكومة، حيث يمكن استخدامها لتحديد النقاط التي تحتاج إلى تحسين، وتوجيه الموارد بشكل أكثر فعالية. التحليل الدقيق للبيانات يتيح اتخاذ قرارات مبنية على حقائق وبيانات دقيقة، ما يعزز من فعالية أداء المؤسسات العامة³.

رابعاً: تطوير الخدمات العامة

الرقمنة تساهم أيضاً في تطوير وتنويع الخدمات العامة، حيث يمكنها إتاحة خدمات جديدة للمواطنين بشكل مبتكر. لتقديم خدمات استشارية أو تعليمية عن بُعد، أو تنفيذ أنظمة للتعامل مع الحالات الطارئة بكفاءة أكبر. يتيح التحول الرقمي أن تصبح هذه الخدمات أكثر تفاعلية وأقرب إلى احتياجات المواطنين.

الفرع الثاني: الرقمنة كآلية لتحقيق الشفافية والمساءلة

أولاً: تعزيز الشفافية في تقديم الخدمات

تعتبر الشفافية أحد العناصر الأساسية التي تسعى الحكومات إلى تعزيزها في القطاع العام، وذلك من خلال ضمان أن تكون جميع الإجراءات واضحة، مرئية، وقابلة للمرجعة. عند تحويل الخدمات الحكومية إلى منصات رقمية، تصبح جميع المعاملات والإجراءات قابلة للتسجيل والتتبع في الوقت الفعلي. هذا يسهل على المواطنين معرفة كيفية اتخاذ القرارات الإدارية وما إذا كانت تتماشى مع المعايير القانونية والتنظيمية المعتمدة.

¹ - العربي بوعمامة وحليمة رقاد، "الاتصال العمومي والإدارة الإلكترونية-رهانات ترشيد الإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية"، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، العدد 09، جامعة الوادي، ديسمبر 2014، ص 49.

² - نفس المرجع، ص ص(40،41).

³ - منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OECD)، "مكافحة الفساد من خلال الرقمنة: استراتيجيات وتطبيقات. متوفر على: <https://www.oecd.org/>، شوهديوم: 23/04/2025 على الساعة 14:22.

على سبيل المثال، تتيح الأنظمة الرقمية الحكومية تتبع حالة المعاملات، ما يساعد على منع التلاعب أو التأخير غير المبرر. كذلك، يُمكن نشر تقارير الأداء الحكومية والموازنات العامة عبر الإنترنت بشكل دوري، مما يتيح للجميع الاطلاع عليها والتأكد من تطبيق السياسات بشكل شفاف، وبالتالي تحقيق الشفافية في التعامل والغاء الوساطة والمحسوبية والمجاملة¹.

ثانياً: تقليل الفساد وتعزيز نزاهة المؤسسات الحكومية

تسهم الرقمنة بشكل مباشر في تقليل فرص الفساد، إذ يتم توثيق كل إجراء على النظام الإلكتروني، ما يجعل من الصعب إخفاء أي تفاصيل أو معاملة. في النظام التقليدي، قد تكون هناك فرصة لتأخير المعاملات أو التلاعب بالنتائج نتيجة للغياب الجزئي أو الكلي للرقابة. لكن في النظام الرقمي، يتم تسجيل كل خطوة من المعاملة في قاعدة بيانات موحدة وقابلة للمرجعة في أي وقت².

ثالثاً: تسهيل المساءلة وتعزيز مشاركة المواطنين

من خلال الرقمنة، يمكن للمواطنين المشاركة بشكل أكبر في عملية صنع القرار ومتابعة أداء الحكومة. تتيح الأنظمة الرقمية إمكانية تقديم الشكاوى، المشاركة في استطلاعات الرأي، وتقديم المقترحات بشكل مباشر وسهل. كما أن هذه الأنظمة تعزز من دور الهيئات الرقابية في متابعة أداء الحكومة وتقديم تقارير مستمرة حول الانتهاكات أو التأخيرات³.

من خلال المنصات الرقمية، يستطيع المواطنون الإبلاغ عن الخدمات المتأخرة أو التي تفقر للجودة، كما يستطيعون متابعة التقدم في معالجة قضاياهم. هذا النظام يشجع الحكومات على تحسين الأداء من خلال الضغط الاجتماعي والنقد المستمر من قبل المواطنين.

رابعاً: الرقابة الإلكترونية وتحسين الأطر القانونية

الرقمنة تسهم في تطوير أدوات جديدة للرقابة القانونية على الأداء الحكومي، مثل منصات الشكاوى الإلكترونية، والتي تسهل على المواطنين تقديم التظلمات وتتبع الإجراءات القضائية. هذه الأدوات تساهم في تسريع استجابة المؤسسات الحكومية، وزيادة موثوقيتها أمام المواطنين. كما أن وجود سجل إلكتروني موثق يعزز قدرة القضاء والهيئات الرقابية على التحقيق في أي شكوى أو مخالفة قانونية⁴.

وقد ظهرت الدراسات أن البلدان التي تطبق الأنظمة الرقمية في معالجتها للمعاملات الحكومية شهدت انخفاضاً ملحوظاً في معدلات الفساد. حيث أن الرقمنة تتيح للأفراد إمكانية تقديم الشكاوى إلكترونياً، وتتابع الجهات الرقابية المعاملات بسهولة ودقة.

¹ - مريم خالص حسين، "الحكومة الإلكترونية"، مجلة بغداد للعلوم السياسية، العراق 2014، ص 447.

² برنامج الأمم المتحدة الإنمائي UNDP، "الرقمنة والمسؤولية الحكومية: تطبيقات جديدة لمشاركة المواطنين." تقرير يناقش دور الرقمنة في تعزيز المشاركة المدنية والمساءلة في الحكومات، 2019

³ نفس المرجع

⁴ - مجلة الدراسات الإلكترونية للحكومة الدولية، "الرقابة الإلكترونية في القطاع العام: تأثير التحول الرقمي على تحقيق الشفافية والمساءلة."، مجلة الدراسات الإلكترونية للحكومة الدولية، العدد 7، 2020، ص 46.

المبحث الثاني: ماهية الخدمة العمومية

يتناول هذا المبحث تحديد ماهية الخدمة العمومية من خلال تحليل مفهومها وتعريفاتها المتنوعة وأهميتها، كما يستعرض تطورها عبر العصور المختلفة وما رافقه من تغييرات في هيكلية تقديم الخدمات الحكومية ومدى تأثير ذلك على المواطنين. ويُعد هذا التحليل ضرورياً لفهم كيفية تقديم الخدمات العمومية بشكل يتماشى مع التطورات الحاصلة في المجتمعات الحديثة ويواكب احتياجات المواطنين.

المطلب الأول: مفهوم الخدمة العمومية

يهدف هذا المطلب إلى تقديم تعريف شامل للخدمة العمومية، وتبسيط الضوء على أهميتها أبعادها المختلفة التي تميزها عن غيرها من الخدمات، سواء الخاصة أو التجارية. كما يركز المطلب على استعراض تطور مفهوم الخدمة العمومية عبر الزمن، وكيف تغيرت أولويات الحكومات في تقديم هذه الخدمات استجابة للتغيرات الاقتصادية والاجتماعية.

الفرع الأول: تعريف الخدمة العمومية وخصائصها

أولاً: تعريف الخدمة العمومية: اختلفت التعاريف المقدمة للخدمة العمومية باختلاف المدارس الفكرية والمقاربات التي تناولت هذا المفهوم، إلا أن معظمها يتفق على دور الدولة في تقديم خدمات أساسية للمواطنين دون تمييز، وبما يحقق الصالح العام. ويمكن استعراض أبرز هذه التعريفات كما يلي:

يرى جان لوك زيمو (1994) أن الخدمة العمومية تتمثل في مختلف الخدمات التي تتولى الدولة أو الهيئات العامة توفيرها للمواطنين، بصرف النظر عن المقابل المالي الذي قد يدفعه المستفيدون، مع التأكيد على مبدأ المساواة وضرورة الاستجابة للاحتياجات الأساسية لكافة أفراد المجتمع¹.

أما بول فولبي (2012) فيعرف الخدمة العمومية بأنها كل نشاط تضطلع به المؤسسات العامة بهدف تلبية احتياجات المجتمع في المجالات الحيوية، مع ضمان توفر هذه الخدمات لجميع المواطنين بشكل عادل ومتساوٍ، وبما ينسجم مع تحقيق المصلحة العامة².

من جهته، يحدد المعهد الدولي للإدارة العامة (2008) الخدمة العمومية بأنها جملة الخدمات التي تلزم الحكومات بتوفيرها للمواطنين في إطار مسؤولياتها الأساسية، بما يضمن تمكينهم من التمتع بحقوقهم الأساسية، وتحقيق المساواة في الحصول عليها دون استثناء³.

وتعتبر ماري-آنباي (2016) أن الخدمة العمومية هي تلكا لخدمات التي تقدمها الدولة أو المؤسسات العامة بتمويل من المال العام لفائدة كافة المواطنين دون تمييز، في مجالات حيوية على غرار الصحة والتعليم والنقل، مع الحرص على تحقيق المصلحة العامة⁴.

¹ - زيمو جان لوك، نظرية الدولة والخدمات العامة، دار النشر الجامعي، بلويس، 1994، ص 58.

² - فولبي بول، الخدمات العامة والإدارة الحكومية، دار النشر الإدارية، لندن، 2012، ص 45.

³ - المعهد الدولي للإدارة العامة، دليل الخدمات العامة، المعهد الدولي للإدارة العامة، بلجيكا، 2008.

⁴ - ماري-آنباي، الخدمات العامة: النظرية والتطبيق، دار النشر الحكومية، باريس، 2016، ص 120.

الى جانب التعريفات السابقة، عرفت الجمعية الامريكية الخدمة العمومية بطريقة مغايرة نوعا ما، حيث اعتبرتھا تشمل كافة النشاطات والمنافع التي تعرض للبيع او ترتبط بسلعة معينة، مما يمنحها كابعا اقتصاديا بحثا يرتبط بالعرض و الطلب داخل السوق¹.

اما في السياق الجزائري، فقد اتفقت النصوص التشريعية واللوائح التنظيمية على ان مفهوم الخدمة العمومية يتسم بالشمول والتعدد، اذ يغطي عدة معاني وابعاد مختلفة بحسب طبيعة النشاط وخصوصية المؤسسة، ويمكن تحديد ابرز هذه المعاني وفق مايلي:

*المعنى المؤسسي: حيث تُفهم الخدمة العمومية باعتبارها المهام والأعمال التي تقوم بها الإدارة العمومية في إطار اختصاصاتها.

*المعنى القانوني: وهو الذي يربط الخدمة العمومية بتطبيق قواعد وأحكام القانون العام، وتنظيم العلاقة بين الإدارة والمواطنين.

*المعنى الاجتماعي: الذي يبرز الطابع التضامني والتكافلي للخدمات العمومية، باعتبارها وسيلة لتحقيق التماسك الاجتماعي وتقليص الفوارق داخل المجتمع.

*المعنى الاقتصادي: حيث ينظر الى الخدمة العمومية الى انتاج السلع والخدمات باعتبارها الية لتخصيص الموارد وتوجيهها نحو تلبية حاجيات الافراد، مع الحرص على تقييم النتائج المحققة².

وانطلاقا من هذه الرؤى المتعددة، يمكن القول ان مفهوم الخدمة العمومية يعكس تلك العلاقة الوظيفية والتنظيمية التي تربط بين الادارة العامة بالمواطنين، من خلال السعي الى تلبية احتياجاتهم المتنوعة، وضمان اشباعها عبر منظومة ادارية تهدف الى تحقيق المصلحة العامة بعيدا عن منطق الربح التجاري³.

تبيّن من خلال استعراض مختلف التعاريف التي تناولت مفهوم الخدمة العمومية، سواء في الأدبيات الأجنبية أو في التشريع الجزائري، أن هذا المفهوم يقوم على فكرة أساسية مفادها أن الدولة والهيئات العامة تلتمز بتقديم مجموعة من الخدمات الأساسية للمواطنين، تهدف إلى تلبية احتياجاتهم وتحقيق المصلحة العامة، دون السعي لتحقيق ربح مادي.

إذ تُعرّف الخدمة العمومية عموماً بأنها نشاط منظم تمارسه الدولة أو مؤسساتها العمومية، يهدف إلى إشباع حاجيات الأفراد في مجالات متعددة مثل الصحة، التعليم، النقل، والأمن، مع ضمان المساواة والعدالة الاجتماعية بين جميع المواطنين، بغض النظر عن وضعهم الاجتماعي أو الاقتصادي.

كما يظهر من التعاريف اختلاف التركيز باختلاف الزاوية التي ينظر منها كل باحث أو جهة:

بعض التعاريف ركّزت على الدور الاجتماعي والتضامني للخدمات العمومية (زيمو، فولي).

¹ - حميد عبد النبي نجاحي وبشير العلق، تسويق الخدمات، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص26

² - فوزية صادقي، "دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية بالجزائر-دراسة تحليلية للجماعات المحلية-"، (اطروحة لنيل شهادة الدكتوراه طور الثالث، جامعة قسنطينة3، 2021/2020) ص61.

³ - مرجع سابق ذكره، نفس الصفحة.

بينما تعاريف أخرى بيّنت البعد القانوني والمؤسساتي لهذه الخدمات، باعتبارها مسؤولية الدولة لضمان الحقوق الأساسية للمواطنين (المعهد الدولي للإدارة العامة).

في حين أشار المشرع الجزائري إلى تنوع مدلولات الخدمة العمومية، بين ما هو مؤسساتي، قانوني، اجتماعي واقتصادي. وعليه، يمكن القول إن الخدمة العمومية تشكل أحد الركائز التي تعكس العلاقة بين الإدارة والمواطنين، وتجسد حضور دولة في المجتمع من خلال إشباع الحاجات العامة، وتعزيز العدالة الاجتماعية، مع ضمان المساواة في الاستفادة والإشراف والتنظيم الحكومي.

ثانيا: خصائص الخدمة العمومية

تميّز الخدمة العمومية بجملة من الخصائص التي تجعلها تختلف عن باقي الخدمات التي يقدمها القطاع الخاص أو المؤسسات الربحية. وتبرز هذه الخصائص في كونها تترجم التزام الدولة بتوفير احتياجات المواطنين وفق مبادئ العدل والمساواة، ومن أبرز هذه الخصائص:¹

***المساواة:** تقوم الخدمة العمومية على مبدأ المساواة في الاستفادة، إذ يتعين أن تكون متاحة لجميع المواطنين دون تمييز على أساس الجنس أو العرق أو الوضع الاجتماعي أو الجغرافي. فكل فرد في المجتمع له الحق في التمتع بهذه الخدمات، باعتبارها حقاً عاماً لا يرتبط بمقدار ما يملكه من مال أو مكانته.

***الديمومة:** تتسم الخدمة العمومية بالاستمرارية، إذ لا يمكن أن تتوقف أو تنقطع، كونها تتعلق بحاجات أساسية ومتواصلة لأفراد المجتمع، كتوفير التعليم والصحة والنقل، وهي خدمات حيوية لا يمكن الاستغناء عنها أو تعطيلها.

***العدالة الاجتماعية:** تهدف الخدمة العمومية إلى الحد من التفاوتات الاجتماعية، من خلال ضمان توزيع متكافئ وعادل للفرص والموارد بين مختلف شرائح المجتمع. وتعمل على تقليص الفجوة بين الفئات، لا سيما في المجتمعات التي تعرف تفاوتاً اقتصادياً واجتماعياً.

***الإشراف الحكومي والتنظيم:** تخضع الخدمة العمومية إلى مراقبة مباشرة أو غير مباشرة من قبل السلطات العمومية، حيث تسهر الدولة على تنظيم هذه الخدمات وضمان حسن سيرها وفق القوانين واللوائح السارية. ويمثل هذا الإشراف ضماناً لجودة الخدمة وحماية لحقوق المواطنين.

***التمويل من المال العام:** يتم تمويل الخدمة العمومية عادةً من ميزانية الدولة أو من الأموال العامة، ولا يُشترط أن تحقق هذه الخدمات أرباحاً مادية، بل تهدف أساساً إلى تلبية متطلبات المجتمع وضمان المصلحة العامة، حتى وإن كانت بعض الخدمات تقدم بمقابل رمزي لا يغطي تكلفتها الحقيقية.

¹قولي بول، مرجع سابق الذكر، ص 67.

الفرع الثاني: أهمية الخدمة العمومية

تعد الخدمة العمومية من الدعائم الرئيسية في أي دولة حديثة، وأهم الآليات المهمة داخل المؤسسات العمومية والتي تسعى لتحقيق رضا المواطنين كما تساهم الخدمة العمومية بشكل كبير في تحقيق العدالة الاجتماعية من خلال توفير فرص متساوية للحصول على خدمات الحياة الأساسية. في الدول التي تهتم بتوزيع الخدمات العامة بشكل عادل، يكون كل فرد قادرًا على الحصول على الخدمات التي يحتاجها، بغض النظر عن وضعه الاجتماعي أو الاقتصادي¹.

كما تلعب الخدمات العمومية دورًا أساسيًا في تقليل الفجوات بين الفئات الاجتماعية المختلفة، حيث أنها تضمن للجميع وصولًا متساويًا إلى الموارد الحيوية. في الدول التي تعاني من مشاكل التفاوت الاجتماعي، يمكن أن تكون الخدمات العمومية أداة فعالة لتقليل الفقر وتعزيز الاستقرار الاجتماعي. على سبيل المثال، من خلال توفير التعليم المجاني أو منخفض التكلفة والرعاية الصحية الشاملة، تساهم الحكومات في تحقيق تكافؤ الفرص بين المواطنين، مما يؤدي إلى تقليل الفوارق الطبقية².

وتعمل الخدمة العمومية على تعزيز النمو الاقتصادي من خلال تحسين البنية التحتية وتحفيز القطاعات المختلفة على العمل بكفاءة أكبر. على سبيل المثال، توفر الخدمات العامة مثل التعليم والتدريب فرصًا للفرد لتطوير مهاراته، مما يزيد من إنتاجيته ويسهم في تحسين الكفاءات البشرية داخل المجتمع. كما أن تقديم خدمات الرعاية الصحية يساهم في تقليل معدلات الغياب عن العمل نتيجة للأمراض، ويزيد من العمر الافتراضي للأفراد، مما يعزز قدرة القوى العاملة على الإسهام في الاقتصاد³.

تشكل الخدمة العمومية أحد المحركات الرئيسية لتحقيق التنمية المستدامة من خلال تقديم خدمات تحترم البيئة وتلبي احتياجات الأجيال الحالية دون المساس بقدرة الأجيال القادمة على تلبية احتياجاتهم. على سبيل المثال، تساهم الحكومات من خلال تقديم خدمات المياه والصرف الصحي النظيفة في تحسين صحة السكان، مما يقلل من الأعباء الصحية ويعزز من إنتاجية المجتمع⁴.

كما تلعب الخدمات العامة مثل التعليم دورًا مهمًا في نشر الوعي البيئي بين الأفراد والمجتمعات، ما يؤدي إلى تغييرات سلوكية تدعم أهداف التنمية المستدامة، مثل تقليل النفايات، والتوفير في استهلاك الطاقة والمياه، والحفاظ على التنوع البيولوجي. لذلك، يمكن اعتبار الخدمات العمومية أداة فعالة في تحقيق أهداف التنمية المستدامة من خلال تقديم بيئة صحية ومستدامة.

¹ - نادية صالح عبد الله، الخدمات العامة بين الحق والواجب: دراسة مقارنة في الفكر القانوني، دار النشر القانونية، القاهرة، 2019، ص 112.

² - حسن عبد الله عبد الكريم، "العدالة الاجتماعية ودورها في استقرار المجتمعات"، مجلة الدراسات الاجتماعية، العدد 22، جامعة عين شمس، 2020، ص ص (102-100).

³ - نادية صالح عبد الله، مرجع سابق الذكر، ص 102.

⁴ - سامي عبد العزيز، "العدالة الاجتماعية والتنمية: أثر الخدمات العامة في تحقيق التوازن الاجتماعي." مجلة السياسة العامة، العدد 30، جامعة الإسكندرية، 2019، ص 114.

الفرع الثالث: تطور مفهوم الخدمة العمومية عبر الزمن

أولاً: الخدمة العمومية في العصور القديمة

في العصور القديمة، كانت الدولة تقتصر خدماتها على بعض المجالات الأساسية مثل الدفاع عن الحدود والأمن الداخلي. كانت خدمات مثل التعليم والرعاية الصحية غير موجودة بالشكل الذي نعرفه اليوم، وكان الاهتمام بها مقتصرًا على النخب الحاكمة أو طبقات معينة من المجتمع. لم يكن هناك مفهوم منظم للخدمات العامة، بل كانت مسؤولية محدودة ومركزة في يد الحكام أو الملك.

في هذه الفترة، كانت الدولة لا تهتم بتوفير خدمات عامة للشعب بالمعنى الحديث، بل كانت تركز على الاستقرار السياسي والعسكري، وقد يتم تقديم بعض الخدمات التي تقتصر على أفراد الجيش أو طبقات النبلاء. ورغم أن بعض الخدمات كانت تُقدم في شكل محدود في تلك الفترات، إلا أن "الخدمة العمومية" كما نعرفها اليوم لم تكن قد تطورت بعد.

ثانياً: الثورة الصناعية ونشوء الخدمة العمومية

مع بداية الثورة الصناعية في القرن التاسع عشر، بدأت الدول تتوسع في تقديم الخدمات العامة بشكل أكبر، بسبب التغيرات الكبيرة في التركيبة الاجتماعية والاقتصادية. شهدت المجتمعات الأوروبية تغييرات جذرية في أسلوب الحياة، حيث تطورت المدن وازدادت الحاجة إلى تنظيم الحياة الحضرية. في هذه الفترة، بدأت الحكومات في أوروبا تتوسع في تقديم خدمات مثل التعليم العام، الصحة العامة، والمرافق العامة الأخرى في هذا العصر، أصبح من الضروري أن تواكب الدول نمو المجتمع من خلال توفير الخدمات الأساسية لجميع المواطنين.

وبذلك، بدأ ظهور المفهوم الحديث للخدمة العمومية، وتوسع دور الدولة ليشمل مسؤوليات جديدة في مجال البنية التحتية، التعليم، الرعاية الصحية، والنقل.

ثالثاً: القرن العشرين: ظهور الدولة الرفاهية

في القرن العشرين، وتحديداً بعد الحرب العالمية الثانية، تغيرت النظرة إلى الخدمة العمومية بشكل جذري. بدأت الدول في بناء أنظمة رفاهية تشمل مجموعة واسعة من الخدمات العامة التي تهدف إلى ضمان حقوق المواطنين في مجالات التعليم، الصحة، والضمان الاجتماعي. في هذه الفترة، تم التأكيد على ضرورة التوازن الاجتماعي والمساواة في الحصول على الخدمات العامة¹.

أدى ظهور الأنظمة الديمقراطية في العديد من الدول الغربية إلى تبني نموذج "الدولة الرفاهية" التي كانت تهدف إلى تحقيق العدالة الاجتماعية وتوفير الحد الأدنى من الاحتياجات الأساسية لجميع المواطنين. وقد شمل ذلك إنشاء نظم تأمين اجتماعي شاملة، وتوفير الرعاية الصحية المجانية أو منخفضة التكلفة، وكذلك تعزيز النظام التعليمي لضمان وصول الجميع إلى التعليم الجيد².

¹ - رشيد بن عياش، مفهوم المصلحة العامة، متوفر على الموقع الإلكتروني: www.alhewar.org، شوهد يوم: 20/04/2025، على الساعة: 11:15.

² - نفس المرجع.

رابعاً: الرقمنة والخدمات العمومية في العصر المعاصر

مع بداية القرن الواحد والعشرين، بدأ التحول الرقمي في تغيير شكل تقديم الخدمات العمومية بشكل جذري. أصبحت التكنولوجيا أداة أساسية في تحسين جودة الخدمات العامة وتسهيل الوصول إليها. انطلقت العديد من الحكومات في مسار رقمنة خدماتها لتسريع الإجراءات وتحسين الشفافية والمساءلة. الرقمنة وفرت العديد من الفرص لتبسيط الإجراءات الإدارية وتقليل الروتين، مما سهل على المواطنين الوصول إلى الخدمات الحكومية بسرعة أكبر وبطريقة أكثر كفاءة. ومع ذلك، لا تزال بعض التحديات تتعلق بتوفير البنية التحتية المناسبة وتدريب الموظفين لضمان استخدام التكنولوجيا بشكل فعال في تقديم الخدمات¹.

إن التحول الرقمي يعكس الاتجاه العام نحو حكومة إلكترونية تسعى إلى تقديم خدمات سريعة وشفافة، مما يعزز من علاقة المواطن بالحكومة ويعزز من فاعلية تقديم الخدمة العمومية.

المطلب الثاني: الإطار القانوني والتنظيمي للخدمات العمومية

يعد الإطار القانوني والتنظيمي من الركائز الأساسية لضمان سير المرافق العمومية التابعة للدولة، والتي تسعى جاهدة لاستمرارية وجودة الأداء وتكييفها مع التطورات التكنولوجية المואكبة العصر.

الفرع الأول : الإطار القانوني للخدمة العمومية

لم يخصص التشريع الجزائري الصادر عن البرلمان نصاً صريحاً ومستقلاً ينص على الحق في الاستفادة من الخدمات العمومية. غير أنّ الدستور، باعتباره المرجع الأعلى للنظام القانوني في البلاد، أقرّ ضمن اختصاصات البرلمان سلطة التشريع في مجالي القانون العضوي والقانون العادي، وفق ما نصّت عليه المادتان 140 و141.

ويتضح من مضمون هاتين المادتين أنّ السلطات العمومية، بمختلف مستوياتها، تتكفل بضمان تقديم خدمات متنوعة للمواطنين. إذ يمارس البرلمان هذه الوظيفة من خلال سنّ التشريعات، بينما يتولى رئيس الجمهورية إصدار الأوامر في الحالات الاستثنائية، في حين تعكف السلطة التنفيذية على تطبيق القوانين وتنظيم عمل المرافق والمصالح العمومية بما يحقق المصلحة العامة.

بهذا الشكل، يظهر أن تنظيم الخدمات العمومية وتوفيرها للمواطنين يتم ضمن إطار دستوري وتشريعي متكامل، يُرتّب الأدوار بين السلطات العامة لضمان سيرها المنتظم وتحقيق أهدافها الاجتماعية والاقتصادية².

تهدف السلطات العمومية إلى تقديم استخدامات عمومية لصالح الأفراد فالسلطة التشريعية تسنّ القوانين والسلطة التنفيذية تسهر على حماية مصالح المواطنين، أما السلطة القضائية فتسعى إلى الفصل في المنازعات وإرساء مبدأ مرفق العدالة.

¹ - حسن علي حسن، إدارة الخدمات العامة في عصر التكنولوجيا والابتكار، ب ن ، مصر، 2021، ص 125.

² - منيرة لعجال ومحمد بومدين، "الاساس القانوني لحق المواطن في الخدمة العمومية في الجزائر"، مجلة الحقيقة، العدد 32، الجزائر، 2017، ص65،

يتم تدعيم الخدمات المقدمة من طرف السلطات العمومية التي تدعم البرنامج الحكومي خاصة إذا كانت تقدم بطريقة ترضي المواطن حيث ان الادارة سواء مركزية او محلية فهي تلتزم بإنجاز مشروعات تمثل متطلبات المواطنين، فمثلا وزارة الصحة تشرف على كل المرافق الصحية من مستشفيات ومراكز طبية، ووزارة التعليم تشرف بدورها على كل المرافق العمومية التي تقدم خدمات التعليم¹.

الفرع الثاني: الإطار التنظيمي للخدمة العمومية

تُعد السلطة التنظيمية من بين الصلاحيات الأساسية التي تتمتع بها الإدارة العمومية، والتي نصت عليها القواعد الدستورية، إذ تمنحها حق إصدار قرارات إدارية ملزمة تتسم بالعمومية والتجريد وعدم التوجه إلى أشخاص بعينهم.

ويُقصد بالسلطة التنظيمية، أيضاً، تلك الصلاحية التي يُخولها الدستور لرئيس الجمهورية لإصدار قرارات تنظيمية في شكل مراسيم. وتُمارَس هذه السلطة، التي يُطلق عليها في بعض الأدبيات القانونية اسم "التشريع الفرعي" أو "اللوائح"، من قبل السلطة التنفيذية ضمن المجالات التي يحددها الدستور.

وبعبارة أخرى، يُقصد بالتشريع الفرعي مجموع النصوص التنظيمية التي تختص السلطة التنفيذية بوضعها في إطار ما يسمح به الدستور، من أجل تنظيم شؤون المصالح والمرافق العامة وضبط سيرها، بما يضمن تنفيذ القوانين وتسيير الإدارة العمومية وفق المبادئ الدستورية².

وجاء التعديل الدستوري لسنة 2016 ليؤكد هذا التوجه من خلال المادة 143 التي نصت على أن رئيس الجمهورية يمارس السلطة التنظيمية في جميع المسائل التي لا يشملها القانون، مع إسناد مهمة تطبيق القوانين وتنفيذها إلى الوزير الأول.

ويعكس هذا التوزيع في الصلاحيات التنظيمية حرص المشرع الدستوري على تحقيق توازن وظيفي بين السلطات التنفيذية، حيث يحتفظ رئيس الجمهورية بسلطة إصدار المراسيم التنظيمية ذات الطابع العام والمجرد، بينما يتكفل الوزير الأول بمتابعة تنفيذ القوانين والتشريعات الصادرة عن البرلمان، والعمل على ضمان تطبيقها من قبل الهيئات والمصالح التابعة للدولة³.

من خلال ذلك، يمكن الاستنتاج أن الدستور قد منح رئيس الجمهورية السلطة التنظيمية، بينما يُكلف الوزير الأول بتنفيذ وتطبيق القوانين في إطار التنظيم. يتضح من هذا أن هناك علاقة وثيقة ومعقدة بين التشريع والخدمة العمومية، نظراً لتشعب المرافق والمؤسسات والإدارات التي تشرف عليها السلطة التنظيمية. كما يحدد الدستور في مختلف مواد كفيّة تنظيم العلاقة بين الإدارة والمواطن، مما يعكس التنظيم الدقيق لهذه العلاقة.

المطلب الثالث: نماذج من الخدمات العمومية التقليدية

¹ - سليمة رقيبي واسماء ناجمي، الإطار القانوني لتقديم الخدمة العمومية في ضوء التشريع الجزائري، (مذكرة ماستر، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم الحقوق، تخصص قانون اداري، جامعة احمد دراية، ادرار، الجزائر، 2021/2022)، ص 27.

² - مديحة بن ناجي، "الاساس القانوني والتنظيمي للخدمة العمومية في الجزائر"، مجلة الباحث، العدد 1، جامعة خميس مليانة، الجزائر، 2019، ص118.

³ - نفس المرجع ، ص119

تُعدّ الخدمات العمومية إحدى الركائز الأساسية التي تعتمد عليها الجزائر في سبيل الحفاظ على التوازن الاجتماعي وتحقيق العدالة بين أفراد المجتمع. وتشمل هذه الخدمات مجموع الأنشطة والمرافق التي يتكفل بها القطاع العام، والموجهة لكافة المواطنين بصفة دائمة ومستمرة، سواء بشكل مجاني أو مقابل أسعار رمزية، وذلك بهدف تحقيق المصلحة العامة. ومن بين أهم الخدمات التي توفرها الدولة نذكر ما يلي

الفرع الأول: قطاع التعليم

يُعدّ قطاع التعليم من بين أهم القطاعات التي تحظى باهتمام ودعم كبيرين من طرف الدولة الجزائرية، حيث يتميز التعليم في الجزائر بمجانيته في جميع الأطوار والمستويات، وهو ما كرّسه الدستور من خلال ضمان الحق في التربية والتعليم لكل المواطنين. وتحرص الدولة على تحسين جودة المنظومة التربوية باستمرار، من خلال توفير التعليم العمومي المجاني والمدعم، وبناء مختلف المؤسسات التربوية من ابتدائيات، متوسطات، ثانويات، جامعات، ومراكز تعليمية متخصصة، مع ضمان استفادة جميع المواطنين من هذه الخدمة دون استثناء.

وفي إطار سعيها لمواكبة التطورات التكنولوجية وتحسين نوعية التعليم، عمدت الدولة إلى إدماج الوسائل الرقمية الحديثة داخل المؤسسات التربوية، ومن بين أبرز الأمثلة على ذلك تعميم استعمال اللوحات الإلكترونية في المدارس الابتدائية، الأمر الذي ساهم بشكل ملحوظ في تحسين مستوى التعليم وجودته.¹

الفرع الثاني: قطاع الصحة

يعتبر قطاع الصحة من القطاعات الحساسة في الدولة، وهو مجموع الخدمات والنشاطات التي تهدف إلى توفير الرعاية الصحية المجانية أو بمبالغ رمزية لكل المواطنين، ويتشكل قطاع الصحة من مجموع المستشفيات العامة ومراكز الصحة الجوارية مثل قطاعات العلاج وعيادات الامومة ووحدات التلقيح ومراكز الطب المدرسي الذي يتكفل بصحة التلاميذ.

تسعى الدولة إلى توفير أطباء أكفاء عامين ومتخصصين وطواقم بشري واداري ذو كفاءة وخبرة، كما توفر الأجهزة والمعدات الطبية بأحدث الوسائل المتطورة، كما دعمت الجزائر قطاع الصحة من خلال التكفل التام بأصحاب الامراض المزمنة تكفلا تاما من خلال تقديم الادوية والفحوصات مجانا.

كما سعت الدولة إلى ادخال الرقمنة في قطاع الصحة، حيث سهلت على المواطنين حجز مواعيد الفحص بطريقة الكترونية تسهل عليهم عناء التنقل، كما ساعدت في تخزين معلومات المرضى الكترونيا والحفاظ على سرية المرضى.

الفرع الثالث: قطاع النقل

يُعدّ قطاع النقل أحد المكونات الحيوية في البنية الاقتصادية والاجتماعية لأي دولة، إذ يشكّل عصباً أساسياً في ربط الأفراد والمجالات وتيسير حركة الأشخاص والبضائع. وباعتباره خدمة عمومية موجهة لجميع المواطنين، حرصت الدولة الجزائرية على توفير مختلف أنماط النقل، سواء البري، الجوي أو

¹ وزارة التربية الوطنية، التقرير السنوي 2022-2023، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، www.algeria.gov.dz

البحري، سعيًا لتحسين جودة الخدمات المقدمة وضمان استمراريّتها. وقد شمل هذا الاهتمام تطوير وسائل النقل الحضري، على غرار الحافلات، الترامواي والمترو، إلى جانب النقل شبه الحضري والنقل عبر السكك الحديدية.

وفي هذا الإطار، دعت الدولة هذا القطاع من خلال تخصيص استثمارات هامة وتجهيزات حديثة، فضلاً عن إطلاق مشاريع استراتيجية ضخمة، من أبرزها ميترو الجزائر وخطوط الترامواي في عدد من المدن الكبرى على غرار الجزائر العاصمة، وهران وورقلة.

كما تولي الدولة أهمية خاصة لدعم أسعار خدمات النقل، لاسيما من خلال تخفيض تذاكر الخطوط الجوية الجزائرية، وتوفير خدمات النقل الحضري بمبالغ رمزية. وتماشياً مع البعد الاجتماعي للخدمة العمومية، وفّرت الدولة النقل المدرسي والجامعي مجاناً لفائدة التلاميذ والطلبة، مع السهر على تغطية مختلف المناطق الجغرافية، بما في ذلك المناطق النائية والجنوبية.¹

إلى جانب ذلك، تنوعت الخدمات العمومية التي توفرها الدولة لتشمل مجالات متعددة، من بينها الخدمات الإدارية، التي تتجسد في إصدار الوثائق الرسمية مثل شهادات الميلاد، شهادات الحالة العائلية، وثائق الوفاة، بطاقات التعريف الوطنية وجوازات السفر، فضلاً عن الخدمات العمومية ذات الطابع القضائي والثقافي. وفي هذا الصدد، أنشأت الدولة متاحف، مكاتب عمومية، وفضاءات رياضية متمثلة في الملاعب الجوارية داخل الأحياء، حرصاً منها على تحسين إطار الحياة اليومية للمواطن وتعزيز النشاطات الثقافية والرياضية..

المبحث الثالث: التحول الرقمي في الخدمات العمومية

يُعد التحول الرقمي في الإدارة العامة عملية محورية تهدف إلى تحسين الكفاءة والشفافية في عمل المؤسسات الحكومية من خلال الاستفادة من التقنيات الحديثة. يتضمن هذا التحول دمج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT) في جميع جوانب العمل الحكومي بهدف تبسيط الإجراءات الإدارية،

¹كرمين سميرة، "تقييم فعالية نتائج سياسات النقل العمومي في الجزائر"، مجلة معارف للعلوم القانونية والاقتصادية، العدد 1، المجلد، 03، 2022، ص ص 54-56.

وتسريع تقديم الخدمات العامة، وتقليل البيروقراطية والفساد. من خلال استخدام الأنظمة الرقمية الحديثة، يمكن للدول تحسين إدارة البيانات، تبسيط الإجراءات، وتعزيز التواصل مع المواطنين.

المطلب الأول: مفهوم التحول الرقمي في الخدمات العمومية

الفرع الأول: تعريف التحول الرقمي في الخدمات العمومية ودوافعه

أولاً: تعريف التحول الرقمي في الخدمات العمومية التحول الرقمي في الإدارة العامة هو عملية تحويل كافة العمليات الإدارية من النمط التقليدي القائم على الورق إلى النمط الرقمي الذي يعتمد على استخدام تكنولوجيا المعلومات والإنترنت. يشمل هذا التحول جميع جوانب عمل الأجهزة الحكومية مثل تقديم الخدمات العامة، تخزين البيانات، التواصل بين الجهات الحكومية، وتسهيل التعامل مع المواطنين. يهدف هذا التحول إلى تقليل الوقت والتكلفة المرتبطة بالإجراءات الإدارية، وتقليل الاعتماد على المستندات الورقية، وتحسين مستوى الشفافية والمساءلة¹.

يُعتبر التحول الرقمي في القطاع العام وبالأخص قطاع التعليم العلي والخدمات خطوة أساسية نحو تحسين الأداء الحكومي وتعزيز الثقة بين الإدارة والطلاب. يتطلب هذا التحول استثماراً كبيراً في البنية التحتية الرقمية، بالإضافة إلى تحديث الأنظمة والقوانين لتسهيل تطبيق التكنولوجيا بشكل فعال.

ثانياً: دوافع التحول الرقمي في الخدمات العمومية

يشهد قطاع التعليم العالي تحولات نوعية بفعل التطورات الرقمية المتسارعة، الأمر الذي دفع مختلف الأنظمة التعليمية إلى تبني استراتيجيات التحول الرقمي استجابةً لمجموعة من الدوافع المتعددة، لعل أبرزها:²

- تحسين جودة الأداء الخدماتي: يُساهم التحول الرقمي في تطوير آليات متابعة الخدمات المقدمة للطلبة بشكل دقيق ومستمر، بما ينعكس إيجاباً على جودة الأداء ويرفع من كفاءة المؤسسات الجامعية.
- تسهيل الحصول على الخدمات الجامعية: تتيح المنصات الرقمية للطلبة إمكانية الوصول إلى مختلف الخدمات في أقل وقت، وبأدنى تكلفة، ومن أي مكان، ما يُخفّف من الأعباء الإدارية ويساهم في تحسين تجربة الطالب داخل الجامعة.
- ضمان تكافؤ الفرص التعليمية: يُمكن التحول الرقمي من تجاوز العوائق الجغرافية، من خلال توفير خدمات التعليم عن بُعد والوصول إلى الموارد الرقمية، بما يضمن استفادة الطلبة في المناطق النائية من حقهم في التعليم الجامعي على قدم المساواة مع نظرائهم في المناطق الحضرية.

¹أماني محمود علي السيد، "التعليم الجامعي في مصر: مقتضيات الرقمنة واقتصاديات المعرفة"، مجلة كلية التربية، العدد 119، جامعة المنصورة، 2022، ص ص(199-200).

²Zuiderwijk, A., et al., "Transformational government through open data: a typology of transformations", *International Journal of Public Sector Management*, Vol. 27 No. 7, 2014, pp. 564-580. <https://doi.org/10.1108/IJPSM-01-2014-0010>

- ترشيد النفقات وتقليل الأعباء المادية: يُعدّ تقليل التكاليف المرتبطة بالإجراءات التقليدية أحد أهم الدوافع، حيث يُسهّم التحول الرقمي في خفض مصاريف الورق، النقل، والأرشفة اليدوية للملفات، مع تحسين توزيع الموارد البشرية نحو المهام النوعية.

- تعزيز البحوث العلمية: تُوفّر أدوات الذكاء الاصطناعي والبيانات الضخمة إمكانات متقدمة للباحثين، من خلال تسهيل الوصول إلى قواعد بيانات ضخمة ومتنوعة، ما يساهم في رفع مستوى التحصيل العلمي، وتدعيم تنافسية الجامعات الجزائرية على الصعيدين الإقليمي والدولي.

- تحقيق العدالة في توزيع الخدمات: يُمثّل التحول الرقمي وسيلة فعّالة لضمان تقديم الخدمات الجامعية بشكل أكثر عدلاً وشفافية، بحيث يستفيد منها جميع الطلبة، دون تمييز جغرافي أو اجتماعي، بما يُعزّز من مبادئ المساواة وتكافؤ الفرص داخل الوسط الجامعي.

تُبرز هذه الدوافع مجتمعةً الأهمية المتزايدة للتحول الرقمي كخيار استراتيجي لضمان جودة الخدمة الجامعية وتعزيز تنافسية مؤسسات التعليم العالي في ظل التحولات التكنولوجية الراهنة.

الفرع الثاني: أثر التحول الرقمي على جودة الادارة

يؤثر التحول الرقمي بشكل كبير على جودة وفعالية الاداء في مختلف المؤسسات والادارات، وقد كان لقطاع التعليم نصيب وافر من هذا التغيير، حيث ساهم التحول الرقمي في اعادة هيكلة طرق تقديم الخدمات سواء تعليمية او خدماتية، اذ ساهمت التكنولوجيا في رفع كفاءة الهيئة التدريسية بكل مستوياتها وعززت من شفافية العمل الإداري والتعليمي بين اهم الاثار المترتبة عن التحول الرقمي على قطاع التعليم مايلي:¹

- التوسع في التعليم الرقمي مع استمرار التوسع في منصات التعليم الإلكتروني، يمكن للجزائر الاستفادة من هذه الفرصة لتطوير منظومة التعليم العالي، وتسهيل الوصول إلى الفرص التعليمية لجميع المواطنين.

- يمكن تشجيع الشركات الجزائرية الناشئة في مجال التكنولوجيا على تقديم حلول مبتكرة تخدم القطاعات الحكومية، وتعزز من إمكانية الرقمنة في مختلف المجالات.

- تحقيق الشمولية: يُمكن التحول الرقمي كافة المواطنين من الوصول إلى الخدمات الحكومية بسهولة، بما في ذلك الفئات المهمشة أو التي تعاني من قيود جغرافية.

- التفاعل المباشر والتواصل الدائم بين الطلبة واعضاء الهيئة التعليمية بشكل مستمر ودون الحاجة إلى الوسائل التقليدية.

المطلب الثاني : امثلة عن رقمنة الخدمات في الجزائر

¹ - محمد سعيد عبد اللطيف، "التحول الرقمي في القطاع العام: التحديات والفرص"، (مذكرة دكتوراه، جامعة القاهرة،

عرفت رقمنة الخدمات الجامعية تطورا وتحسنا ملحوظا منذ ادخال الرقمنة في مختلف المجالات والعمليات الادارية والبيداغوجية التي مست قطاع التعليم العالي، ومن اهم المجالات مايلي

الفرع الاول : التسجيل الجامعي الالكتروني

لقد تم تخصيص مواقع موحدة من قبل وزارة التعليم العالي والبحث العلمي من اجل تسجيل الطلبة الجدد الناجحين في شهادة البكالوريا، حيث تساعد هذه المواقع من تمكين الطلبة من التسجيل الاولي في التخصص والجامعة التي يرغبون الالتحاق بها. كما تمكنهم هذه المواقع من تقديم طلبات الطعون والاطلاع بعد ذلك على نتائج الطعون، ومن ثم يتم التسجيل النهائي للطلبة.

وبناء على تعليمات السيد الامين العام لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي تم تخصيص الارضية الرقمية Progress، ويتم من خلالها تسجيل الطلبة المتحصلين على شهادة ليسانس والراغبين باكمال دراساتهم للماستر، وايضا يمكن تسجيل طلبات المشاركة في مسابقة الدكتوراه دون عناء التنقل الى الجامعة وبالتالي ربح الوقت وتأكيد التسجيل بأبسط الاجراءات.

الفرع الثاني: الدفع الرقمي

الدفع الرقمي هو عملية الكترونية يتم من خلالها الدفع الكترونيا اي الاستغناء على لطريقة التقليدية حيث كانت المعاملات والدفع نقدا، ويتم ذلك عبر تفعيل خاصية دفع حقوق التسجيل لمختلف الخدمات التي يتحصل عليها الطلبة من تسجيل ونقل واياة واطعام عن طريق منصة Paiement اي دفع مستحقات الخدمة المراد الحصول عليها.

اما عن كيفية الدفع الرقمي لحقوق التسجيل الجامعي فتتم بواسطة البطاقة الذهبية وعبر الخطوات التالية :

1- عبر الدخول الى منصة progress ثم الدخول الى الرابط التالي:

<http://progress.mesra.dz/webetu>

2- اختيار نوع الخدمة: فحقوق التسجيل قدرا بك200دج، حقوق الايواء 400دج اما حقوق النقل الجامعي 150دج.

3- الدخول الى المنصة الرقمية <http://progress.mesrs.dz.epaiement> ويتم بادخال المعلومات المطلوبة للطالب مثل رقم البكالوريا واختيار نوع الخدمة ومن ثم اتمام اجراءات الدفع، هذه العملية تتم في وقت قصير جدا حيثلاقت استحسانا كبيرا من طرف الطلبة حيث مكنتهم من الدفع الكترونيا دون عناء التنقل سواء لمصالح البريد او الجامعة.

الفرع الثالث: الحكومة الالكترونية(e-Gouvernement)

الحكومة الإلكترونية: تهدف إلى توفير خدمات حكومية عبر الإنترنت للمواطنين، لتيسير الوصول إلى الخدمات العامة والحد من البيروقراطية. يهدف هذا البرنامج إلى تمكين المواطنين من التفاعل مع الإدارة بشكل أكثر شفافية وكفاءة¹.

تعتبر الحكومة الإلكترونية نمطا من أنماط الإدارة الإلكترونية ويعني إدارة الشؤون العامة للدولة ولذلك ينطبق عليها ما ينطبق على الإدارة الإلكترونية من إيجابيات وسلبيات ، عوامل نجاح...²

مكسبا لجميع فئات المجتمع فقد وفرت لهم الجهد والوقت والمال وساهمت بشكل كبير في تحسين نوعية وجودة الخدمات بشكل عام.

المطلب الثالث: دور الرقمنة في تحقيق الشفافية والمساءلة

تلعب الرقمنة دورا محوريا في تعزيز مبادئ الشفافية والمساءلة في مختلف الإدارات والمؤسسات الحيوية من خلال ارساء مبدأ العدالة في توزيع الموارد والفرص، والعدالة في توفير البيانات لجميع المواطنين دون استثناء وجودة وكفاءة عاليتين.

الفرع الأول: تعزيز الشفافية في تقديم الخدمات

تساهم الرقمنة في زيادة وتحسين الاداء الحكومي وجودة العمل الاداري اللامركزي، من خلال تبسيط الاجراءات الادارية، فبفضل الرقمنة تكمن المواطنون من الاطلاع على السياسات، الاجراءات، القوانين وحتى الميزانيات والتقارير السنوية، فاصبحت المعلومات متاحة للجميع، فعلى سبيل المثال يستطيع الطلبة الاطلاع على نقاط الامتحانات في وقتها دون عناء التنقل وبكل شفافية يمكن تقديم طعن او استفسار عن اي موضوع الكترونيا.³

ان تعزيز مبدأ الشفافية في حصول الافراد على الخدمات العمومية ساهم من التقليل من فرص الفساد في كل المجالات وتعزيز ثقة المواطنين بمؤسسات الدولة.

الفرع الثاني: تسهيل المساءلة وتعزيز مشاركة المواطنين

من خلال الرقمنة، يمكن للمواطنين المشاركة بشكل أكبر في عملية صنع القرار ومتابعة أداء الحكومة. تتيح الأنظمة الرقمية إمكانية تقديم الشكاوى، المشاركة في استطلاعات الرأي، وتقديم المقترحات بشكل مباشر وسهل. كما أن هذه الأنظمة تعزز من دور الهيئات الرقابية في متابعة أداء الحكومة وتقديم تقارير مستمرة حول الانتهاكات أو التأخيرات⁴.

¹ - فاطمة الزهراء بن عمر، "تحول الجزائر نحو الحكومة الإلكترونية: التحديات والفرص". مجلة دراسات في الإدارة العامة، العدد 35، جامعة الجزائر، 2021، صص (102-104).

² - محمد سعيد احمد، الإدارة الإلكترونية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2000، صص 32.

³ فاطمة الزهراء بن عمر، مرجع سابق الذكر، ص 103.

⁴ - برنامج الأمم المتحدة الإنمائي UNDP، "الرقمنة والمسؤولية الحكومية: تطبيقات جديدة لمشاركة المواطنين". تقرير يناقش دور الرقمنة في تعزيز المشاركة المدنية والمساءلة في الحكومات، 2019.

من خلال المنصات الرقمية، يستطيع المواطنون الإبلاغ عن الخدمات المتأخرة أو التي تفتقر للجودة، كما يستطيعون متابعة التقدم في معالجة قضاياهم. هذا النظام يشجع الحكومات على تحسين الأداء من خلال الضغط الاجتماعي والنقد المستمر من قبل المواطنين.

كما أن وجود سجل إلكتروني موثق يعزز قدرة القضاء والهيئات الرقابية على التحقيق في أي شكوى أو مخالفة قانونية¹.

الفرع الثالث: الرقابة الإلكترونية وتحسين الأطر القانونية

الرقمنة تسهم في تطوير أدوات جديدة للرقابة القانونية على الأداء الحكومي، مثل منصات الشكاوى الإلكترونية، والتي تسهل على المواطنين تقديم التظلمات وتتبع الإجراءات القضائية. هذه الأدوات تساهم في تسريع استجابة المؤسسات الحكومية، وزيادة موثوقيتها

تسهم الرقمنة بشكل مباشر في تقليل فرص الفساد، إذ يتم توثيق كل إجراء على النظام الإلكتروني، ما يجعل من الصعب إخفاء أي تفاصيل أو معاملة. في النظام التقليدي، قد تكون هناك فرصة لتأخير المعاملات أو التلاعب بالنتائج نتيجة للغياب الجزئي أو الكلي للرقابة. لكن في النظام الرقمي، يتم تسجيل كل خطوة من المعاملة في قاعدة بيانات موحدة وقابلة للمرجعة في أي وقت².

وقد أظهرت الدراسات أن البلدان التي تطبق الأنظمة الرقمية في معالجتها للمعاملات الحكومية شهدت انخفاضاً ملحوظاً في معدلات الفساد. حيث أن الرقمنة تتيح للأفراد إمكانية تقديم الشكاوى إلكترونياً، وتتابع الجهات الرقابية المعاملات بسهولة ودقة.

¹ - مجلة الدراسات الإلكترونية للحكومة الدولية (2022)، "الرقابة الإلكترونية في القطاع العام: تأثير التحول الرقمي على تحقيق الشفافية والمساءلة." دراسة أكاديمية حول دور الرقابة الإلكترونية في تعزيز الشفافية والمساءلة في الإدارة الحكومية.

² محمد سعيد احمد، المرجع سابق الذكر، ص 39.

المبحث الرابع: تحديات التحول الرقمي في الخدمات العمومية

يشكل التحول الرقمي الية مهمة في تحسين جودة الخدمات العمومية المقدمة للمواطنين، الا انه لا يخلو من تحديات كثيرة، بداية من تحديات بنية الشبكة والأنظمة التكنولوجية، وصولاً إلى التحديات المتعلقة بتدريب الكوادر البشرية على استخدام هذه الأنظمة بشكل فعال. سيتم التركيز على استعراض التحديات التي تواجه تطبيق الرقمة في الجامعات، مع التفصيل في التحديات التقنية والإدارية والبشرية التي قد تحد من قدرة المؤسسات الجامعية على الاستفادة الكاملة من التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المقدمة للطلبة، والبحث عن استراتيجيات فعالة لإنجاح التحول الرقمي.

المطلب الأول: التحديات التقنية

الفرع الاول: ضعف البنية التحتية التقنية

تُعدّ ضعف البنية التحتية الرقمية من أبرز التحديات التقنية التي تواجه الجامعات في مسار التحول الرقمي. وتشمل هذه البنية كلاً من الشبكات، الأجهزة، الخوادم، والأدوات التقنية الضرورية لتطبيق التكنولوجيا الحديثة في البيئة الجامعية. وفي العديد من المؤسسات الجامعية، لا تزال التجهيزات التقنية المنوفرة غير كافية لتهيئة بيئة تعليمية رقمية متكاملة وفعالة.

تواجه عملية الرقمنة في الجامعات الجزائرية مجموعة من التحديات التقنية التي تعيق تقدمها وتحقيق أهدافها المنشودة. وفيما يلي أبرز هذه التحديات¹:

1. ضعف البنية التحتية الرقمية

تُعدّ البنية التحتية الرقمية من بين أهم العوامل المؤثرة في نجاح عمليات الرقمنة داخل الجامعة، وتتضمن هذه البنية:

- الشبكات المحلية (LAN) والشبكة اللاسلكية (Wi-Fi)
- الأجهزة الإلكترونية (الحواسيب، اللوحات الذكية، الطابعات...)
- الخوادم (Servers) وأنظمة تخزين البيانات
- البرمجيات والأدوات الرقمية اللازمة لدعم التعليم الإلكتروني والإدارة الذكية

لكن الواقع يُظهر أن العديد من الجامعات تعاني من ضعف واضح في هذه البنية، سواء من حيث السرعة، أو الاستقرار، أو التغطية الشبكية الشاملة داخل الحرم الجامعي، مما يحدّ من فعالية الخدمات الرقمية ويُعوق سير العملية التعليمية.

¹فرحي عبد العزيز، "معوقات تطبيق الادارة الالكترونية في ادارة الموارد البشرية بمديرية الشباب والرياضة في الزائر من جهة نظر المديرين والعاملين فيها"، (اطروحة دكتوراه. تخصص ادراة رياضية . جامعة محمد بوضياف، مسيلة. 2018|2019)ص94.

2. نقص الكفاءات الرقمية لدى أعضاء هيئة التدريس والطلاب

لا يقل أهمية عن البنية التحتية هو الجانب البشري ، حيث تُعتبر قدرة الأساتذة والطلاب على التعامل مع الوسائل الرقمية أمراً بالغ الأهمية .

- **من جهة الأساتذة :** يواجه عدد كبير منهم صعوبات في استخدام الأنظمة الرقمية الحديثة، مثل منصات التعليم الإلكتروني، أدوات التواصل عن بعد، وتطبيقات إدارة المحتوى التعليمي، مما يؤثر على جودة التدريس الرقمي.

- **من جهة الطلاب :** لا يمتلك جميع الطلبة المهارات الرقمية الكافية للتعامل مع المنصات الإلكترونية، والبرامج التعليمية، أو حتى لإتمام العمليات الإدارية عبر الإنترنت، ما يؤدي إلى تباين في التجربة التعليمية الرقمية بين الطلبة.

وهذا يستدعي وضع برامج تكوينية مستمرة لكافة المستخدمين النهائيين، بهدف تحسين مهاراتهم الرقمية وتعزيز قدراتهم على التفاعل مع البيئة الرقمية .

مما سبق، يتضح أن الرقمنة الجامعية لا تقتصر فقط على توفير الأجهزة والتقنيات، بل تتطلب أيضاً توفر بنية تحتية قوية، كفاءات بشرية مؤهلة، ودعم فني فعال. ومعالجة هذه التحديات التقنية تمثل خطوة أساسية نحو بناء جامعة رقمية حديثة قادرة على مواكبة التحولات العالمية في مجال التعليم العالي.

3. غياب الدعم الفني والصيانة النظامية

من التحديات الأخرى التي تعرقل تطور الرقمنة في الجامعات هو نقص فرق الدعم الفني المتخصصة، والتي تلعب دوراً محورياً في :

- مساعدة المستخدمين على حل المشاكل التقنية الفورية.
- ضمان استمرارية العمل خلال المحاضرات الافتراضية أو الاختبارات الإلكترونية.
- تقديم استشارات تقنية حول أفضل الممارسات في استخدام الأنظمة الرقمية.

إلى جانب ذلك، فإن غياب نظام صيانة دورية للأجهزة والأنظمة الرقمية يؤدي إلى تدهور حالتها بسرعة، ويزيد من احتمال حدوث أعطال غير متوقعة، مما يُسبب توقفاً مؤقتاً أو دائماً في الخدمات الرقمية .

الفرع الثاني: نقص الأنظمة الرقمية المتكاملة

التحدي التقني الآخر هو نقص الأنظمة الرقمية المتكاملة التي تلبي احتياجات الجامعات بشكل كامل. في العديد من الجامعات، يتم استخدام عدد من الأنظمة المختلفة لإدارة الجوانب المختلفة للعملية الأكاديمية، مثل النظام الأكاديمي، نظام إدارة الموارد البشرية، ونظام الامتحانات، دون وجود تكامل بينها. هذا يؤدي إلى صعوبة في تبادل المعلومات بين هذه الأنظمة، مما يعوق العمليات الإدارية والأكاديمية.¹

¹Zuiderwijk, A., et al., **OP. Cit.**, p566.

على سبيل المثال، يمكن أن يواجه الأساتذة صعوبة في الوصول إلى بيانات الطلاب بسبب عدم تكامل الأنظمة بين الأقسام المختلفة. وبالتالي، يتطلب الأمر تطوير أنظمة شاملة وموحدة بحيث يمكن للجامعات إدارة جميع أنشطتها الأكاديمية والإدارية من خلال منصة واحدة متكاملة.

الجامعات غالبًا ما تكون منظمات معقدة تضم العديد من الإدارات والأقسام الأكاديمية والإدارية التي تعمل بشكل منفصل. وفي إطار الرقمنة، يصعب أحيانًا التنسيق بين هذه الإدارات لتحقيق التكامل بين الأنظمة الرقمية المختلفة. إذا لم يكن هناك تنسيق فعال بين الأقسام المختلفة في الجامعة، فإن هذا يؤدي إلى فشل الرقمنة وعدم الاستفادة القصوى من الأنظمة الإلكترونية.

الفرع الثالث: مشاكل الأمن السيبراني وحماية البيانات

يُعدّ الأمن السيبراني وحماية البيانات من التحديات المحورية التي ترافق عملية التحول الرقمي في الجامعات. فمع تزايد الاعتماد على الأنظمة الرقمية وارتفاع عدد المستخدمين من طلبة وأساتذة وإداريين، تزداد كذلك مخاطر التعرض للهجمات الإلكترونية، التي قد تستهدف البيانات الحساسة، مثل درجات الطلبة، سجلاتهم الأكاديمية، والمحتويات العلمية والإدارية الخاصة بالمؤسسة¹.

لا يقتصر التحول الرقمي في الجامعات على تحسين العمليات الإدارية والتعليمية فحسب، بل يتطلب أيضًا تأمين البيانات والمعلومات الحساسة التي يتم تخزينها ومعالجتها وتبادلها عبر الشبكات الإلكترونية. ومع تصاعد استخدام الأنظمة الرقمية من قبل طلبة وأساتذة وموظفي الجامعة، تزداد معدلات التهديدات السيبرانية التي قد تستهدف بيانات حساسة مثل :

- نتائج الطلبة والسجلات الأكاديمية
- المعلومات الشخصية للمستخدمين
- المحتوى التعليمي والبحوث العلمية
- المعطيات المالية والإدارية الخاصة بالمؤسسة

وقد تؤدي هذه الهجمات إلى اختراقات خطيرة تهدد سرية البيانات، وسلامتها، وتوفرها، مما ينعكس سلبيًا على سمعة المؤسسة وموثوقية خدماتها الرقمية .

الحلول المقترحة لمجابهة التحديات السيبرانية :

من أجل مواجهة هذه المخاطر المتزايدة، تحتاج الجامعات إلى اعتماد استراتيجيات شاملة للأمن السيبراني تشمل ما يلي :

1. تطبيق أنظمة حماية متقدمة :

- استخدام تقنيات التشفير (Encryption) لحماية البيانات أثناء التخزين أو أثناء النقل.
- تركيب جدران نارية (Firewalls) وأنظمة كشف الاختراق (IDS) للحد من الدخول غير المرخص إليه.

¹ موقع وكالة الأمن السيبراني الجزائري، www.acs.dz

2. وضع سياسات صارمة للأمن الرقمي :

- تحديد صلاحيات الوصول إلى البيانات حسب الوظيفة والمستوى.
- إنشاء إجراءات واضحة لإدارة كلمات المرور، وتسجيل الدخول، واسترجاع البيانات المحذوفة.

3. تأهيل الكوادر البشرية :

- توفير برامج تدريبية مستمرة لأعضاء قسم تقنية المعلومات حول أحدث تقنيات الأمن السيبراني.
- توعية الأساتذة والطلاب بمخاطر الاستخدام غير الآمن للإنترنت وضرورة الالتزام بإجراءات الأمان.

4. إنشاء وحدات متخصصة في الأمن الرقمي :

- ضرورة وجود خلية أو إدارة مختصة داخل الجامعة تكون مسؤولة عن مراقبة الشبكة، والتتبع الفوري للتغيرات المشبوهة، والاستجابة السريعة للحوادث السيبرانية.

تُعد مشكلة الأمن السيبراني وحماية البيانات واحدة من التحديات الجوهرية التي تواجه عملية الرقمنة في الجامعات الجزائرية. ولا يمكن الحديث عن تحول رقمي ناجح دون ضمان الحماية الكاملة للمعطيات الرقمية، واعتماد آليات فعّالة للتصدي للهجمات الإلكترونية، وهو ما يستدعي استثمارًا مزدوجًا في التكنولوجيا المتقدمة والكوادر المؤهلة¹.

المطلب الثاني: التحديات الإدارية والبشرية

الفرع الأول: مقاومة التغيير والتمسك بالأنظمة التقليدية

أحد أكبر التحديات التي تواجه الرقمنة في الجامعات هو مقاومة التغيير من قبل بعض أعضاء هيئة التدريس والإداريين. يعتبر التحول الرقمي تحولًا جذريًا في طريقة العمل والتعامل مع البيانات والمعلومات، وهو ما قد يثير مخاوف من فقدان السيطرة أو الفاعلية في أداء المهام. هذا النوع من المقاومة قد يأتي نتيجة للتمسك بالأنظمة التقليدية التي يتقنها العاملون في الجامعات، أو بسبب الخوف من التعلم على أنظمة جديدة.

الفرع الثاني: نقص الكفاءات البشرية المؤهلة

من أبرز التحديات البشرية في الرقمنة الجامعية هو نقص الكفاءات البشرية المتخصصة في مجالات تكنولوجيا المعلومات والإدارة الرقمية. يواجه الكثير من الجامعات صعوبة في جذب وتوظيف مختصين ذوي كفاءة في مجال تكنولوجيا المعلومات أو في استخدام الأنظمة الرقمية المتقدمة. هذا النقص في الكفاءات يعيق جهود التحول الرقمي في العديد من الجامعات، حيث يصعب على الإدارة توفير الخبرات اللازمة لتدريب الأساتذة والموظفين على الأنظمة الجديدة.

¹ بوعزة، عبد الكريم، الأمن المعلوماتي في المؤسسات العمومية، منشورات عيسى للنشر، الجزائر، 2021، ص ص (84-86).

من المهم أن تتم عملية التدريب على أنظمة الرقمنة بشكل مستمر لضمان فاعلية تطبيق الأنظمة الرقمية. يتعين على الأساتذة والطلاب والموظفين الإداريين في الجامعات الحصول على تدريب مستمر يعزز مهاراتهم التقنية ويتيح لهم استخدام الأنظمة بشكل فعال. هذا التدريب لا يجب أن يقتصر على فترة محددة، بل يجب أن يستمر طيلة فترة استخدام الأنظمة.

الفرع الثالث: ضعف الوعي الرقمي

من التحديات الأخرى التي تواجه الرقمنة في الجامعات الجزائرية هو نقص الوعي والمعرفة بكيفية استخدام التكنولوجيا بشكل فعال، وهذا راجع لقلة البرامج التكوينية التي تعرف بالرقمنة، خاصة في المناطق النائية والتي لازالت تعاني من نقص فادح في تدفق سرعة الانترنت ويواجه العديد من موظفي القطاع العام، وحتى المواطنين، نقصاً في المهارات اللازمة لاستخدام التكنولوجيا. ولذلك، فإن تدريب الكوادر البشرية يمثل تحدياً كبيراً يجب معالجته في إطار استراتيجيات الرقمنة.

ولقد سارعت وزارة الداخلية والجماعات المحلية الى معالجة النقائص التي تسود نشاط المرافق الإدارية، خاصة وأن اغلب المواطنين الذين يقومون باستقبال واستقبال المواطنين للتكفل بانشغالاتهم غالباً ما يفقدون المؤهلات والقدرات التي تسمح لهم بالاستقبال وبالمعالجة الملائمة لطلبات المواطن والتكفل بانشغالاته لذلك أدرجت عدة إصلاحات قصد تعزيز الثقة بين المواطن والإدارة¹.

المطلب الثالث: التحديات القانونية والمالية

الفرع الأول : غياب تشريعات واضحة

القوانين واللوائح الإدارية غير المرنة وغير الواضحة تمثل تحدياً آخر يواجه تقديم الخدمة العمومية. حيث أن القوانين التي تضعها الدولة قد لا تكون محدثة بما يتناسب مع متطلبات العصر، وهذا ما يؤدي إلى عدم قدرة الأجهزة الحكومية على التكيف مع التغيرات السريعة في الاحتياجات الاجتماعية والتكنولوجية. هذه القوانين قد تحد من قدرة الحكومة على تقديم خدمات تتسم بالكفاءة والمرونة، خاصة في مجالات مثل الصحة والتعليم².

تحتاج الجزائر إلى وضع إطار قانوني وتنظيمي يواكب التطورات التكنولوجية، حيث تظل بعض القوانين الحالية غير ملائمة للأنظمة الرقمية الحديثة. كما أن هناك حاجة إلى حماية بيانات المستخدمين وخصوصيتهم في ظل الاستخدام الواسع للتكنولوجيا.

¹ - سماح يوسف محمد، "أثر الخدمة العمومية على رفاهية المواطن في المجتمعات النامية." مجلة الاقتصاد والتنمية، العدد 92، جامعة المنصورة، 2022، ص.92.

² - محمد امين بوسماح، المرفق العام في الجزائر، (ترجمة رحال بن اعمر)، الطبعة 2، الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 1995، ص 45.

الفرع الثاني : تكلفة الرقمة العالية

التحول الرقمي يتطلب استثمارات كبيرة في البنية التحتية التكنولوجية مثل الخوادم، البرمجيات، والأجهزة، بالإضافة إلى أجهزة تخزين المعلومات وشبكات انترنت قوية، وايضا استعانة المؤسسات بالشركات الخاصة والمتخصصة في الرقمة يتطلب مبالغ كبيرة لأجل تصميم انظمة او تطوير برامج رقمية تلبي احتياجاتها¹.

ان تدريب الكوادر الأكاديمية والإدارية على استخدام الانظمة الرقمية يحتاج الى ميزانية اضافية ويتطلب وقتا وهذا ما يكون صعب الحصول في معظم الحالات، وايضا عمليات صيانة وتحديث الانظمة يحتاج هو الاخر الى اعباء مالية اضافية.

المطلب الرابع: استراتيجيات مقترحة لمواجهة التحديات

في ظل التحديات الكثيرة التي تواجه التحول الرقمي مثل بناء بنية تحتية رقمية، حماية البيانات والمعلومات، نقص الكوادر المؤهلة...من هنا تبرز الحاجة الى ضرورة وضع استراتيجيات لمواجهة هذه التحديات نذكر اهمها:

الفرع الاول: تطوير وتأهيل اليات البنية التحتية الرقمية

يمثل تطوير وتأهيل البنية التحتية للإدارة العمومية اهم الركائز الاساسية لتطوير الادارات والمؤسسات، ويسعى قطاع التعليم العالي والخدمات على حد سواء فهما وجهان لعملة واحدة الى الرقي بهذا القطاع ولهذا وجب تطوير البنية التحتية الرقمية عن طريق تحديث شبكات الحواسيب وتوفير الصيانة لهذه الاجهزة في حال العطب، كما يجب توفير شبكة الانترنت عالية التدفق بجميع الجامعات والإقامات².

كما يجب تبني انظمة تعليم جديدة تواكب التطورات الحاصلة في العالم، وتشجع الدولة على إقامة مراكز تكنولوجية وبرامج حاضنة لدعم الابتكار في مجال تكنولوجيا المعلومات وفتح المجال للشباب مع توفير الدعم اللازم لذلك، مما يعزز من دوره في تقديم حلول رقمية مبتكرة، وتسهم في تطوير القطاع الرقمي المحلي.

الفرع الثاني: استراتيجية الخبرة في ادارة الامن المعلوماتي

تحرص هذه الاستراتيجية للمحافظة على المعلومات في كل المؤسسات، فعليه ادخال الرقمنة في الادارة العمومية تعد احدى الاليات المهمة التي ستمكن من تحسين وارساء علاقات متميزة ما بين الادارة والمواطن مع ضمان الامن المعلوماتي والانظمة الرقمية من عمليات القرصنة، والتعامل الالكتروني يضمن الشفافية الادارية ويمهد الطريق لدمقرطة الادارة، فمن حق المواطن الاطلاع على الوثائق وبذلك يتم اصلاح الادارة وتميئتها وتطويرها وتأهيلها بهدف تحسين جودة الخدمات الادارية³.

3- فوزية صادقي، دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية بالجزائر-دراسة تحليلية للجماعات المحلية - (مذكرة الدكتوراة، كلية

علوم الاعلام والاتصالوالسمعي البصري، جامعة قسنطينة 3)، 2021/2020، ص149.

2- فوزية صادقي، مرجع سابق الذكر، ص 112.

3فهد مبارك الهاجري، العقود الإدارية عبر الانترنت، الطبعة الاولى، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الاردن ، 2015، ص39.

الفرع الثالث : استراتيجية تطوير الاطار القانوني والمالي لدعم المبادرات الرقمية

في إطار دعم الرقمنة، يجب على الدولة تطوير بعض التشريعات والقوانين التي تدعم التحول الرقمي، خاصة فيما يتعلق بحماية البيانات والخصوصية، وهي أمور بالغة الأهمية في بيئة الإنترنت. تشمل هذه التشريعات:¹

قانون حماية البيانات الشخصية : يهدف إلى حماية حقوق الأفراد في الحفاظ على خصوصية بياناتهم الشخصية التي يتم جمعها واستخدامها عبر الإنترنت، مما يعزز من ثقة المواطنين في استخدام الخدمات الإلكترونية.

قانون الأمن السيبراني : يهدف إلى حماية الأنظمة الإلكترونية ضد الهجمات الإلكترونية، وضمان استمرارية الخدمات الرقمية في مواجهة التهديدات الإلكترونية المتزايدة، فرغم توفر بعض التشريعات في هذا المجال الا انها لازالت محدودة

اما من الجانب المالي تعتبر الرقمنة عملية مكلفة، وتحتاج إلى استثمارات ضخمة في البنية التحتية الرقمية. لذلك يجب تخصيص ميزانيات لدعم مشاريع الرقمنة عبر الدعم المالي المباشر، والتمويل من خلال الشراكات مع القطاع الخاص قصد تمويل إنشاء منصات إلكترونية، شراء أنظمة وبرمجيات جديدة، وتطوير شبكات الإنترنت، والرفع من كفاءة الجهاز البشريمن خلال اجراء دورات للتدريب والصيانة على تعلم الانظمة الرقمية بشكل متطور اكثر.²

ونستنتج مما سبق ان استراتيجيات الرقمنة تمثل البنية الاساسية في بناء تطور المجتمعات والمؤسسات على حد سواء، فاعتماد الرقمنة لا يتوقف على استخدام اجهزة الكترونية متطورة، بل يتعدى ذلك فهو يتطلب تشارك وتكامل لعناصر اخرى تشمل تأهيل الكوادر البشرية. وتوفير الدعم المالي والتقني، تعزيز الشراكة بين القطاع العام والخاص في المجال الرقمي ،..وبالتالي فالرقمنة خيار استراتيجي و ضرورة حتمية لتحقيق التنمية المستدامة والرفع من مستوى جودة الاداء.

¹العماري محمد، مرجع سابق الذكر، ص ص (76-77).

² - سعيد قاسم، الرقمنة في الجزائر: واقع وأفاق، (مذكرة ماجستير، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الجزائر 3، 2020)، ص ص (135-137).

خلاصة الفصل النظري

في هذا الفصل، تم التطرق إلى التحولات التي تشهدها الخدمة العمومية في ظل مسار الرقمنة، مع التركيز على قطاع التعليم العالي كمجال حيوي لهذا التحول. وقد استعرضنا مختلف أبعاد التحول الرقمي داخل المؤسسات الجامعية، بدءاً من التعريف بمفهوم الرقمنة وأثرها المباشر على تحسين نوعية الخدمات المقدمة، وصولاً إلى التحديات المتعددة التي تواجه الجامعات الجزائرية في تبني وتطبيق هذه التكنولوجيا الحديثة.

أظهرت نتائج هذه الدراسة أن الرقمنة باتت تمثل خياراً استراتيجياً لا غنى عنه لتعزيز فعالية الأداء الإداري والأكاديمي داخل الجامعة. غير أن هذا المسار لا يزال يواجه جملة من العوائق، سواء ذات طبيعة تقنية تتعلق بضعف البنية التحتية الرقمية، أو بشرية متمثلة في نقص الكفاءات المؤهلة ومقاومة التغيير داخل بعض الأوساط الجامعية، فضلاً عن غياب التنسيق الفعال بين مختلف المصالح والإدارات.

كما بيّنت الدراسة الحاجة الماسة إلى إعداد استراتيجيات وطنية واضحة المعالم، مدعّمة بموارد مالية وتكنولوجية كافية، تُسندها برامج تكوين وتدريب تستهدف مختلف الفاعلين في قطاع التعليم العالي. ويظل الاستثمار في تحديث الأنظمة الرقمية وتطوير بيئة تعليمية تفاعلية مدمجة مع تكنولوجيا المعلومات من أبرز الأولويات التي يتعين على الجامعات الجزائرية العمل عليها.

وعلى ضوء ما سُجّل من تحديات وفرص، تبرز أهمية وضع آليات للتنسيق والتعاون بين السلطات الحكومية ومؤسسات التعليم العالي لضمان تفعيل التحول الرقمي وفق مسار تدريجي متوازن، يُراعي خصوصيات الواقع الجامعي الجزائري ويدعم ديناميكية الابتكار والتطوير المستمر. وفي الفصول اللاحقة، سيتم التوسع في تناول سبل تكامل الرقمنة مع التحولات الإدارية والتكنولوجية الأخرى داخل المؤسسات العمومية، مع عرض نماذج دولية ناجحة يمكن الاستفادة منها في تحسين جودة الأداء الجامعي في الجزائر.

الفصل الثاني :

الدراسة الميدانية بمديرية الخدمات الجامعية بورقلة

الاقامة الجامعية الشهيد بن دحمان بشير - نموذجاً -

بعدما تم تناول الإطار النظري لدور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية، يسعى هذا الفصل إلى إسقاط ما تمت معالجته نظرياً على الواقع الميداني، وذلك من خلال دراسة ميدانية لعينة من طلبة جامعة قاصدي مرباح ورقلة، قصد استقصاء آرائهم حول مدى مساهمة الرقمنة في تحسين جودة الخدمات الجامعية. تم الاعتماد في هذه الدراسة على استبيان إلكتروني، تمت معالجته إحصائياً باستخدام برنامج **SPSS**، وذلك للوصول إلى نتائج دقيقة تدعم فرضيات الدراسة.

المبحث الاول: تقديم وعرض المؤسسة محل الدراسة

في هذا المبحث سنتطرق الى التعريف بالمؤسسة محل الدراسة، وهي مديرية الخدمات الجامعية بورقلة، حيث تعتبر احد أهم الركائز الأساسية للمنظومة الجامعية.

المطلب الاول: التعريف العام بميدان الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل واقع الرقمنة في مديرية الخدمات الجامعية بورقلة وبالتحديد في الإقامة الجامعية الشهيد بن دحمان بشير.

مديرية الخدمات الجامعية بورقلة هي مؤسسة عمومية تابعة للديوان الوطني للخدمات الجامعية، وتُعتبر أحد أهم مرافق الدعم الاجتماعي في البيئة الجامعية. وتكمن أهمية اختيار هذه المؤسسة كموضوع للدراسة في كونها تقدم خدمات مباشرة لفئة الطلبة، وتسعى في إطار سياسة الدولة نحو الاقتصاد الرقمي إلى تحديث آليات العمل وتبني الحلول الرقمية في تقديم خدماتها.

تعد مديرية الخدمات الجامعية بورقلة مؤسسة عمومية ذات طابع إداري، تابعة لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي، تُعنى بتقديم جملة من الخدمات الاجتماعية لفائدة الطلبة الجامعيين المسجلين بجامعة قاصدي مرباح بورقلة، سواء المقيمين داخل الإقامات الجامعية أو الطلبة الخارجيين. تسعى مديرية الخدمات الجامعية بورقلة إلى تحقيق رؤية واضحة تتمثل في تقديم خدمات اجتماعية ذات جودة عالية للطلبة، بهدف دعمهم خلال مسيرتهم الجامعية، وتوفير بيئة دراسية ملائمة تساهم في استقرارهم النفسي والمادي، وبالتالي تحسين نتائجهم الأكاديمية. وتشمل هذه الخدمات¹:

- خدمات الإيواء، من خلال توفير إقامة جامعية لائقة للطلبة.
 - خدمات الإطعام، عبر مطاعم جامعية توفر وجبات يومية متوازنة.
 - خدمات النقل الجامعي، من خلال توفير حافلات نقل الطلبة من الإقامات إلى مقرات الدراسة.
 - المنح الجامعية، التي تُمنح لفائدة الطلبة وفق معايير اجتماعية وأكاديمية.
 - دعم الأنشطة الرياضية، العلمية والثقافية، بغرض خلق بيئة طلابية متكاملة.
- كما تعمل المديرية على مواكبة التحولات التكنولوجية، من خلال إدراج خدمات رقمية حديثة مثل توفير الإنترنت عالي التدفق داخل الإقامات الجامعية، وإنشاء خلايا إعلام واتصال تعمل كحلقة وصل مباشرة بين الإدارة والطلبة، مما يساهم في تحسين جودة التواصل المؤسسي.

¹المرسوم التنفيذي رقم 03/312 المؤرخ في: 14 سبتمبر 2003 إعادة هيكلة الديوان الوطني للخدمات الجامعية ليصبح عبارة عن هياكل تسمى بمديريات الخدمات الجامعية والإقامات الجامعية.

وفي ظل التوجه العالمي نحو الإدارة الإلكترونية، بدأت المديرية في اعتماد منصات رقمية لتوفير الخدمات بطريقة أكثر كفاءة وشفافية، مثل :

- تسجيل الطلبة إلكترونياً في السكنات.
- تقديم طلبات المنح عبر الإنترنت.
- توفير خدمة الإنترنت داخل السكنات.
- إنشاء خلايا إعلام وإرشاد رقمي لتسهيل التواصل بين الطلبة والإدارة

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لمديرية الخدمات الجامعية بورقلة

يتشكل الهيكل التنظيمي لمديرية الخدمات الجامعية بورقلة من أربعة أقسام رئيسية، وفق التنظيم المعتمد من طرف الديوان الوطني للخدمات الجامعية . ويهدف هذا التنظيم إلى ضمان حسن سير الخدمات وتوزيع المهام بشكل فعال. وفيما يلي عرض تفصيلي لهذه الأقسام¹:

1. قسم المالية والصفقات العمومية

يُعنى هذا القسم بتسيير الميزانية وتغطية النفقات المتعلقة بمختلف مصالح المديرية، إلى جانب متابعة الصفقات العمومية الخاصة بتسيير الإقامات الجامعية. ويضم:

- **مصلحة الميزانية والمحاسبة** : مسؤولة عن تخطيط وتنفيذ الميزانية السنوية للمؤسسة، وتسيير العمليات المحاسبية المختلفة وتتابع العمليات المالية وإعداد الميزانية السنوية.
- **مصلحة الصفقات العمومية** : تشرف على إعداد وتنظيم الصفقات، ومتابعة تنفيذ العقود مع الممونين والمقاولين وتُعنى بمتابعة إجراءات إبرام الصفقات وفق القوانين المعمول بها.
- **مصلحة البناء والتجهيز** : تتابع مشاريع البناء والتوسعات الجديدة، بالإضافة إلى صيانة البنية التحتية القائمة في السكنات الجامعية.

2. قسم المراقبة والتنسيق

يتكفل هذا القسم بتسيير ومتابعة مختلف الخدمات المباشرة المقدمة للطلبة، ويضم:

- **مصلحة النقل**: مسؤولة عن تنظيم وسائل النقل الجامعي، وتحديد الخطوط والتوقيتات المناسبة.
- **مصلحة الإيواء** : تشرف على توزيع الغرف، ومتابعة شكاوى الطلبة، وضمان توزيع عادل للسكنات.
- **مصلحة الإطعام**: تتابع عمليات توزيع الوجبات، وتقييم جودة الخدمة الغذائية.
- **مصلحة النشاطات العلمية والثقافية والرياضية**: تعمل على تنظيم الأنشطة الطلابية وتُشجع على مشاركة الطلبة في الأنشطة الاجتماعية والثقافية.

3. قسم الموارد البشرية

يختص بتسيير الموارد البشرية العاملة بالمديرية، ويتفرع إلى:

- **مصلحة تسيير المسارات المهنية** : تتابع ملفات الموظفين، وتُنظم عمليات الترقية والانتداب وتُعنى بتسيير الحياة المهنية للموظفين.
- **مصلحة التكوين وتحسين المستوى** : تُخطط وتنظم دورات تكوينية مستمرة للموظفين لرفع كفاءتهم المهنية والتقنية.

¹ نفس المصدر

4. قسم المنح

يختص بتسيير ملفات المنح الجامعية، ويضم:

- **مصلحة تقديم المنح:** تتكفل بدراسة ملفات طلبات المنح.
- **مصلحة تجديد المنح:** تعالج طلبات تجديد المنح وتحديث الملفات.

وتضم مديرية الخدمات الجامعية بورقلة على احدى عشر اقامة جامعية لكلا الجنسين، منها 08 اقامات رئيسية وثلاث 03 وحدات اضافية، تستوعب مجملة حوالي 15000 الف طالب، متجاوزة الطاقة الاستيعابية النظرية البالغة 13000 الف سرير، تتوزع هذه الاقامات على النحو التالي:

- * الاقامة الجامعية بن مالك محمد حسان وهي اقامة مخصصة للاناث
- * الاقامة الجامعية قريشي محمد الناجي مخصصة ايضا للاناث
- * الاقامة الجامعية سالم بن يونس مخصصة للاناث
- * الاقامة الجامعية لخضاري محمد الاخضر مخصصة للذكور
- * الاقامة الجامعية خلفاوي الحاج مخصصة للذكور
- * الاقامة الجامعية الشهيد بن الشيخ التلي مخصصة للذكور
- * الاقامة الجامعية ابو عمار عبد الكافي مخصصة للذكور
- * الاقامة الجامعية بن موسى محمد مخصصة للذكور.
- * الاقامة الجامعية حساني بن ابراهيم مخصصة لاناث.
- * الاقامة الجامعية الطاهر لعبيدي مخصصة للاناث.

بالإضافة الى الإقامة الجامعية الشهيد بن دحمان بشير التي هي محور دراستنا الميدانية والمخصصة للاناث والتي تقع بالقرب من العديد من الكليات والمرافق الجامعية والحيوية، مما يسهل على الطالبات الوصول الى مختلف الاماكن داخل الحرم الجامعي، وتقع في طريق غرداية تقابلها محافظ الغابات وجانبها الاقامة الجامعية حساني بن ابراهيم.

تتربع الاقامة على مساحة اجمالية مقدرة ب 2م65500، وبطاقة نظرية تصل الى 2000 طالبة من مختلف ولايات الوطن وب تخصصات متعددة، و تتوزع الطالبات المقيمت على ستة 06 اجنحة، وتحتوي الاقامة على عدة مرافق مثل الادارة، المطعم، النادي، مكتبة، مصلى، قاعة للرياضة، قاعة للنشاطات، قاعة انترنت، وتقدم الاقامة مجموعة من الخدمات لضمان راحة الطالبات لتلبية احتياجاتهن اليومية عبر مختلف المصالح وهي :

- * مصلحة الايواء: تعنى هذه المصلحة بتوفير الغرف للطالبات، وضمان صيانتها ونظافتها
- * مصلحة الاطعام: تقدم المصلحة وجبات غذائية يومية للطالبات، والسهر على تحسين نوعية وجودة الوجبات.

الفصل الثاني **الدراسة الميدانية بمديرية الخدمات الجامعية-ورقلة-**

*مصلحة النشاطات الثقافية الرياضية: تشرف هذه المصلحة على تنظيم الانشطة الثقافية والفنية والرياضية داخل الاقامة، تشمل هذه الانشطة ورشات تعليمية، مسابقات رياضية، وعروض ثقافية تهدف الى تنمية مهارات الطالبات وتعزيز روح التعاون والمشاركة.

*مصلحة الصحة: تهتم المصلحة بتقديم خدمات أساسية للطالبات، مثل الإسعافات الأولية والاستشارات الطبية.

*مصلحة الامن الداخلي : تعنى هذه المصلحة بضمان الأمن والسلامة داخل الإقامة، والحرص على مراقبة مداخل الإقامة وخارجها وتطبيق القوانين واللوائح التنظيمية للإقامة.

*مصلحة النظافة والصيانة: والتي تهتم بصيانة المرافق والمعدات داخل الإقامة، وضمان نظافة الغرف والمرافق المشتركة وتنظيم حملات تنظيف دورية داخل الإقامة.

كما تسعى الإقامة الى توفير احتياجات الطالبات من خلال توفير شبكة الانترنت عالية الجودة وتدفق عالي، مما يساعدهن في الولوج الى مختلف المنصات التعليمية بكل سهولة، وبالتالي تحقيق تحصيل علمي في المستوى المطلوب.

المبحث الثاني: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية

يهدف هذا المبحث إلى تحديد الإطار المنهجي للدراسة الميدانية الخاصة بموضوع "دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية"، من خلال عرض منهج الدراسة، تحديد مجتمع الدراسة وعينتها، ثم التعريف بالأدوات والأساليب المعتمدة في جمع البيانات وتحليلها. ويُعد هذا الجانب ضرورياً لضمان مصداقية النتائج التي سيتم التوصل إليها، من خلال ضبط إجراءات البحث بشكل منهجي ومنظم.

المطلب الأول: الطريقة المستعملة في الدراسة

في هذا المطلب، سيتم التعريف بمنهج الدراسة المتبع، إلى جانب تحديد مجتمع الدراسة والعينة المختارة، مع توضيح خصائص هذه العينة وأسباب اختيارها.

الفرع الأول: منهج الدراسة:

في إطار تحقيق أهداف البحث والتحقق من صحة فروضه، تم اعتماد المنهج الوصفي والتحليلي باعتباره الأنسب لمعالجة موضوع مثل رقمنة الخدمات الجامعية، الذي يتطلب فهماً عميقاً للواقع الإداري وتحليلاً دقيقاً لتأثير العوامل المختلفة على جودة الخدمة، حيث يهدف إلى:

- وصف الظاهرة المدروسة، والمتمثلة في واقع الرقمنة على مستوى الإقامة الجامعية الشهيد بن دحمان بشير .
 - تحليل البيانات التي يتم جمعها من الميدان، من خلال استخدام أدوات إحصائية ملائمة.
 - تفسير النتائج بهدف استجلاء مدى تأثير تطبيقات الرقمنة على تحسين جودة الخدمة العمومية في الوسط الجامعي.
- ويقوم هذا المنهج على جمع المعلومات الميدانية من مصادرها الأصلية، ثم تنظيمها وتحليلها لاستخلاص مؤشرات ونتائج تدعم فرضيات الدراسة.

الفرع الثاني: مجتمع وعينة الدراسة:

- **مجتمع الدراسة:**
يمثل مجتمع الدراسة في هذه البحوث الفئة المستهدفة التي تُعنى بموضوع البحث، حيث تمثل مجتمع هذه الدراسة في الطلبة المقيمتين بالإقامة الجامعية الشهيد بن دحمان بشير بورقلة، نظراً لكونهنا الطرف المستفيد المباشر من خدمات مديرية الخدمات الجامعية، ومن ثم فهم الأقدر على تقييم واقع الخدمات الرقمية المقدمة.
- **عينة الدراسة:**
تم اختيار عينة عشوائية بسيطة مكونة من 100 طالبة من مختلف التخصصات الجامعية، بما يضمن تنوع آراء المبحوثين ويعزز من مصداقية النتائج. وقد تم توزيع 100 استبيان، واسترجاعها كاملة، ما يمنح العينة درجة من التكافؤ والتمثيل المناسب لمجتمع الدراسة.
- **خصائص العينة:**
تنوعت العينة من حيث:
 - المستوى الدراسي (ليسانس، ماستر، دكتوراه)
 - التخصص الجامعي.

الفصل الثاني ————— الدراسة الميدانية بمديرية الخدمات الجامعية-ورقلة-
وذلك بهدف ضمان شمولية النتائج والقدرة على تعميمها على باقي طلبة الجامعة.

المطلب الثاني: الأدوات والأساليب المستخدمة لجمع البيانات وتحليلها

في هذا المطلب، سيتم عرض الأدوات التي تم الاعتماد عليها في جمع البيانات الميدانية الخاصة بالدراسة، إلى جانب الأساليب الإحصائية المستعملة لتحليل هذه البيانات واستخلاص النتائج.

الفرع الأول: أدوات جمع البيانات

نظرًا لطبيعة الدراسة التي تستوجب الحصول على آراء الطلبة حول واقع الخدمات الجامعية الرقمية، تم الاعتماد على أداة الاستبيان باعتبارها الأداة الأنسب من حيث سهولة التوزيع، السرعة في جمع البيانات، وإمكانية معالجة كمية كبيرة من المعلومات في وقت وجيز.

الاستبيان:

تم تصميم استبيان موجّه لطلبة الإقامة الجامعية الشهيد بن دحمان بشير بورقلة، تضمّن مجموعة من الأسئلة المغلقة (بنعم أو لا، واختيارات متعددة) وأخرى مفتوحة، موزّعة على محاور أساسية تعكس أبعاد الموضوع المدروس:

1. المحور الأول: مدى استفادة الطلبة من الخدمات الرقمية.
 2. المحور الثاني: تقييم جودة الخدمات الجامعية الرقمية (الإيواء، النقل، المنح...).
 3. المحور الثالث: معوقات استخدام الرقمنة في الوسط الجامعي.
 4. المحور الرابع: مقترحات الطلبة لتطوير الخدمات الجامعية الرقمية.
- وقد حرص الباحث على صياغة أسئلة الاستبيان بلغة واضحة، خالية من الغموض أو التوجيه المسبق للمبحوثين.

الفرع الثاني: أساليب تحليل البيانات

بعد استرجاع الاستبيانات كاملة، تم تفريغ البيانات في جداول إحصائية من أجل تنظيمها بشكل يسهل قراءته وتحليله. وتم الاعتماد على:

- الأساليب الإحصائية الوصفية:
لحساب النسب المئوية والتكرارات، بهدف وصف وتوضيح آراء الطلبة حول مختلف محاور الدراسة.
- التمثيل البياني:
باستخدام الأشكال والرسوم البيانية لتسهيل عرض النتائج بطريقة مرئية تساعد على توضيح العلاقات بين المتغيرات.
- التحليل النوعي:
تم تحليل الأجوبة المفتوحة بشكل كفي لاستخلاص أهم الملاحظات والمقترحات التي عبّر عنها الطلبة حول واقع الرقمنة في الجامعة

الجدول (1) توزيع عينة الدراسة

النسبة	العدد	البيان
100%	100	عدد الاستمارات الموزعة
100%	100	عدد الاستمارات المسترجعة
0%	0	عدد الاستمارات غير المسترجعة
100%	100	الاستمارات القابلة للتحليل

المصدر: من اعداد الطالبة وفق توزيع الاستبيان.

الفرع الثالث: خصائص عينة الدراسة:

تُعنى هذه الخصائص بالبيانات الديموغرافية لعينة الدراسة، مثل: الجنس، السنة الجامعية، التخصص، والإقامة الجامعية، قصد معرفة توزيع العينة على هذه المتغيرات.

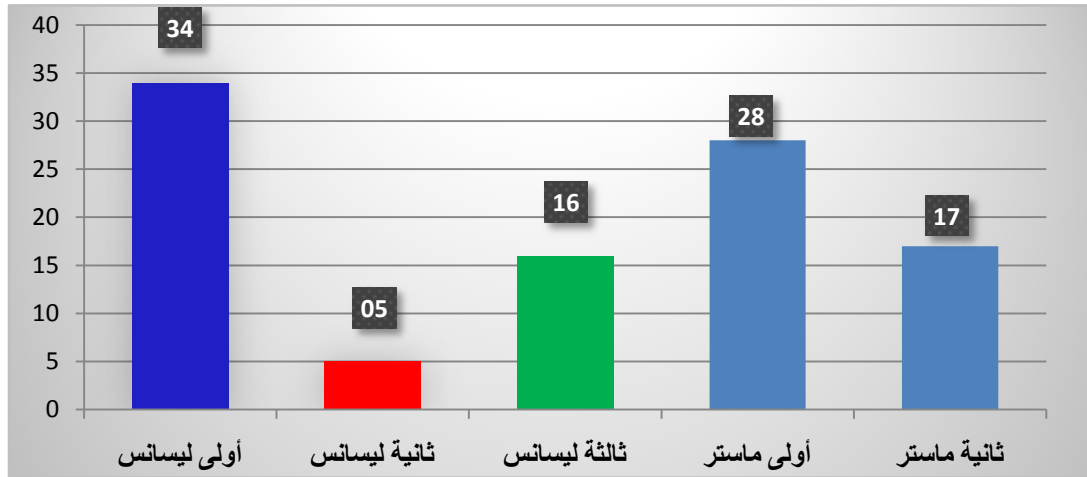
1 السنة الجامعية:

الجدول رقم(2): توزيع أفراد العينة حسب خاصية السنة الجامعية

الرقم	المتغير	الفئة	التكرار	النسبة (%)
2	السنة الجامعية	أولى ليسانس	34	34.0
		ثانية ليسانس	05	05.0
		ثالثة ليسانس	16	16.0
		أولى ماستر	28	28.0
		ثانية ماستر	17	17.0
		المجموع الكلي	100	100

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

الشكل رقم (1): الأعمدة التكرارية لتوزيع أفراد العينة حسب خاصية السنة الجامعية



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ من الجدول أن الفئة العمرية أكثر تواجدا هي الفئة طلبة أولى ليسانس بنسبة 34 بالمائة، تليهم طلبة أولى ماستر بنسبة 28 بالمائة، ثم طلبة ثانية ماستر بنسبة 17 بالمائة، وطلبة ثالثة ليسانس بنسبة 16 بالمائة، وأخيرا طلبة سنة 2 ليسانس بنسبة 05 بالمائة.

2 - التخصص:

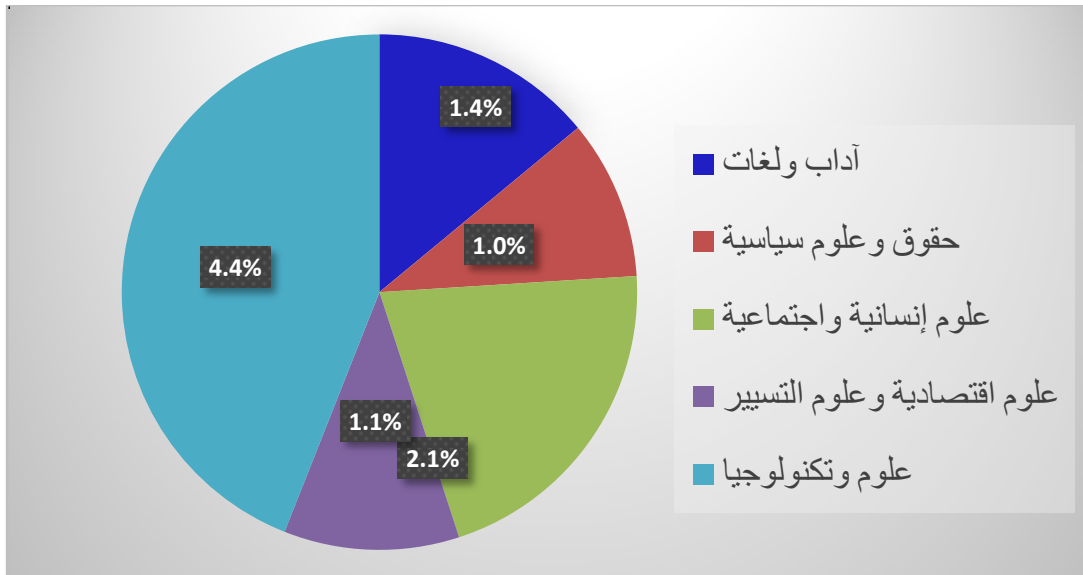
الجدول رقم(3): توزيع أفراد العينة حسب خاصية التخصص

الرقم	المتغير	الفئة	التكرار	النسبة (%)
3	التخصص	آداب ولغات	14	14.0
		حقوق وعلوم سياسية	10	10.0
		علوم إنسانية واجتماعية	21	21.0
		علوم اقتصادية وعلوم التسيير	11	11.0
		علوم وتكنولوجيا	44	44.0
		المجموع الكلي	100	100

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ من خلال الجدول أن أغلب عينة الدراسة من كلية شعبة علوم وتكنولوجيا، وهذا بنسبة 44 بالمائة، في حين 21 بالمائة من شعبة علوم إنسانية واجتماعية، و 14 بالمائة من تخصصات الآداب واللغات، و 11 بالمائة علوم اقتصادية وعلوم التسيير، و 10 بالمائة من تخصص الحقوق والعلوم السياسية.

الشكل رقم (2): الدائرة النسبية لتوزيع أفراد العينة حسب خاصية التخصص



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

تعد أدوات جمع البيانات من العناصر الأساسية في أي بحث علمي، حيث تحدد مدى دقة النتائج ومصداقيتها. وقد تم اختيار الاستبيان كأداة رئيسية لجمع المعلومات في هذه الدراسة، نظرًا لملاءمته لطبيعة الموضوع وإمكانية الوصول إلى فئة الطلبة بشكل مباشر وفعال.

تم الاعتماد على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات الخاصة بالدراسة، بعد الاطلاع على دراسات سابقة في نفس المجال والاستفادة من تجاربها في صياغة فقراته. وقد تم تقسيم الاستبيان إلى قسمين وقد فصلنا هنا بشكل دقيق كل ماتناوله الاستبيان

1. القسم الأول: المتغيرات الشخصية

ويتضمن مجموعة من الأسئلة الإحصائية التي تهدف إلى تحديد خصائص عينة الدراسة، وهي :

- السنة الجامعية (الأولى، الثانية، الثالثة، الرابعة، الماجستير...)
- التخصص الدراسي

هذه المعلومات تساعد على تصنيف واستيعاب آراء الطلبة حسب الخلفيات المختلفة، مما يسهل عملية التحليل والتفسير .

2. القسم الثاني: محاور الدراسة الأساسية

يتضمن هذا القسم أسئلة تتعلق بالرقمنة وجودة الخدمات الرقمية، وتوزعت الفقرات حول المحاور التالي ة، وسنشرحها بالتفصيل كمايلي :

- **محور استخدام المنصات الرقمية :**
ويهدف إلى قياس مدى استخدام الطلبة للخدمات الرقمية المقدمة من طرف مديرية الخدمات الجامعية (مثل خدمات التسجيل الإلكتروني، استخراج الوثائق، أو التواصل مع الإدارة) .
- **محور فعالية وجودة الخدمات الرقمية :**
ويتعلق بتقييم الطلبة لكفاءة الخدمات الرقمية من حيث السرعة، الدقة، الشفافية، وسهولة الاستخدام .
- **محور الكفاءة التقنية والدعم الفني :**
يركز على مدى توفر الدعم الفني، سرعة المعالجة، وفعالية الحلول التقنية المقدمة عند حدوث مشاكل .
- **محور التقييم العام والاقتراحات :**
يحتوي على أسئلة مفتوحة ومقسمة نتيج للطلبة التعبير عن آرائهم العامة حول الخدمات الرقمية، بالإضافة إلى تقديم مقترحاتهم لتحسينها .

الفرع الثاني: صدق وثبات الاستبيان

لضمان موثوقية وأمانة الأداة المستخدمة في جمع البيانات، تم التحقق من صدق وثبات الاستبيان عبر مرحلتين :

1. الصدق (Validity) صدق المحكمين

تم عرض النسخة الأولية من الاستبيان على مجموعة من الأساتذة المختصين في مجال التعليم العالي، والإدارة الإلكترونية، وتكنولوجيا المعلومات، الذين قاموا بـ :

- تقييم وضوح الفقرات وملاءمتها للموضوع.
 - اقتراح تعديلات لغوية وفنية لتحسين التعبير وتجنب الغموض.
 - التأكد من شمولية الأسئلة لتغطية جميع محاور الدراسة.
- وقد تم تعديل عدد من الفقرات استناداً إلى ملاحظات المحكمين قبل الانتقال إلى المرحلة التالية .

2. الثبات – (Reliability) اختبار ثبات الاستبيان:

للتأكد من ثبات الاستبيان واستقرار نتائجه عند إعادة التطبيق، تم حساب معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha)، والذي بلغ قيمته (0.856)، وهو معامل يُعتبر ضمن المستوى الممتاز وفق المعايير الإحصائية، مما يدل على درجة عالية من الاتساق الداخلي بين فقرات الاستبيان، ويعكس قدرة الأداة على تحقيق نتائج موثوقة يمكن الاعتماد عليها في التحليل.

الجدول رقم(04): معامل الثبات باستخدام طريقة ألفا كرونباخ

معامل ألفا كرونباخ	عدد الأسئلة
0.856	24

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

من الجدول نلاحظ أن معامل ألفا كرونباخ للاستبيان قدر بـ 0.856 أي أن 85.6 بالمائة من المبحوثين سيكونون ثابتين في إجاباتهم في حالة إعادة القياس وهو ما يشير إلى ثبات المقياس، وتعتبر النتائج على مستوى ممتاز من الثقة والثبات، وهذا يعني أن هناك استقرار بدرجة عالية في نتائج الاستبيان.

الفرع الثالث: لأساليب الإحصائية المستخدمة

في إطار تحليل البيانات الكمية التي تم جمعها من خلال الاستبيان، تم الاعتماد على أساليب الإحصاء الوصفي باعتباره الأسلوب الأنسب لوصف وتلخيص المعلومات المتعلقة بظاهرة البحث (رقمنة الخدمات الجامعية)، فضلاً عن كونه يُسهّم في تقديم نتائج واضحة وقابلة للتفسير .
وقد تم استخدام برنامج SPSS الإصدار 22 كأداة إحصائية رئيسية لتحليل البيانات، لما يتمتع به هذا البرنامج من دقة وكفاءة في التعامل مع المجموعات الكبيرة من البيانات ومعالجتها بطريقة علمية ومنهجية.

وقد شملت الأساليب الإحصائية المعتمدة ما يلي:

• **حساب التكرارات والنسب المئوية:**

تم استخدام هذه المؤشرات الإحصائية لوصف خصائص العينة وتوزيعها حسب المتغيرات الشخصية (الجنس، السنة الجامعية، التخصص، الإقامة)، بالإضافة إلى التعرف على آراء المستجوبين حول محاور الدراسة المختلفة.

• **حساب معامل الثبات (ألفا كرونباخ):**

تم استخراج معامل ألفا كرونباخ بهدف قياس مدى ثبات وموثوقية فقرات الاستبيان، وبلغت قيمته (0.856) كما سبق بيانه، مما يؤكد استقرار الأداة وصلاحيته لجمع بيانات دقيقة وموثوقة.

• **عرض وتحليل النتائج في شكل جداول وأشكال بيانية:**

تم تنظيم نتائج الدراسة في جداول وأشكال بيانية تسهل قراءة البيانات، وتوضح توزيع الإجابات والنسب المختلفة بشكل بصري مبسط، يساهم في دعم التحليل الوصفي للنتائج، واستخلاص الاستنتاجات بناءً عليها.

الفصل الثاني **الدراسة الميدانية بمديرية الخدمات الجامعية-ورقلة-**
المبحث الثالث: عرض و تحليل النتائج ومناقشتها

يتناول هذا المبحث عرض نتائج الدراسة الميدانية المستخلصة من الاستبيانات الموزعة على الطلبة، مع تحليلها ومناقشتها في ضوء أهداف وفرضيات الدراسة، بهدف معرفة واقع استخدام الرقمنة في تحسين الخدمات الجامعية، ومدى رضا الطلبة عنها.

المطلب الاول: عرض وتحليل نتائج الاستبيان

المحور الأول: استخدام المنصات الرقمية

جدول رقم 05: يبين توزيع المبحوثين حسب استخدام الأنظمة الرقمية (منصات الانترنت، التطبيقات الجامعية) للحصول على الخدمات الجامعية.

الخيار	التكرار	النسبة المئوية
موافق بشدة	30	30.0
موافق	49	49.0
محايد	13	13.0
غير موافق	6	6.0
غير موافق بشدة	2	2.0
المجموع	100	100.0

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

يبين الجدول رقم 05 أن نسبة معتبرة من المبحوثين توافق على أن استخدام الأنظمة الرقمية مثل منصات الإنترنت والتطبيقات الجامعية يساهم فعلاً في الحصول على الخدمات الجامعية، حيث أن 30% من المستجوبين وافقوا بشدة، و 49% وافقوا، ما يعني أن 79% منهم لديهم تصور إيجابي واضح تجاه فعالية الرقمنة في هذا المجال. هذه النسبة المرتفعة تدل على أن التحول الرقمي الذي شهدته المؤسسات الجامعية قد لاقى قبولاً واسعاً لدى المستخدمين، وربما يكون ذلك نتيجة لسهولة الاستخدام، أو لتقليص الوقت والجهد المرتبطين بالإجراءات الإدارية التقليدية.

في المقابل، أبدى 13% من المستجوبين موقفاً حيادياً، مما قد يعكس تبايناً في تجارب الأفراد مع هذه المنصات، أو ربما يعود إلى غياب تفاعل مباشر أو نقص في المعرفة باستخدام هذه الأدوات، وهو ما يتطلب مزيداً من التكوين والتحسيس. أما نسبة المعارضة فقد بلغت 8% فقط (6% غير موافقين و 2% غير موافقين بشدة)، وهي نسبة ضئيلة لكنها تطرح تساؤلات حول مدى تغطية البنية التحتية الرقمية لمختلف المستخدمين، أو عن وجود مشاكل تقنية أو تنظيمية تعيق البعض عن الاستفادة من هذه الأنظمة. هذه المعطيات تعكس واقعاً إيجابياً عاماً نحو الرقمنة في المؤسسات الجامعية، وتؤكد على أن السياسات الرقمية بدأت تؤتي ثمارها، لكنها تحتاج إلى استكمال من خلال دعم الجوانب التقنية والبشرية لضمان شمولية أكبر. كما أن النتائج تتماشى مع ما تشير إليه أدبيات الحوكمة الإلكترونية من أن تبني الرقمنة لا يكتمل إلا بإشراك المستفيدين وتيسير استخدامهم اليومي للتكنولوجيا كجزء من تحسين الخدمة العمومية.

الفصل الثاني **الدراسة الميدانية بمديرية الخدمات الجامعية-ورقلة-**
جدول رقم 06: يبين توزيع المبحوثين حسب استخدام الأرضية الرقمية للحصول على خدمات شؤون

الطلبة

النسبة المئوية	التكرار	الخيار
17.0	17	موافق بشدة
51.0	51	موافق
21.0	21	محايد
6.0	6	غير موافق
5.0	5	غير موافق بشدة
100.0	100	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

تشير نتائج الجدول رقم 06 إلى أن أغلبية المبحوثين يستخدمون الأرضية الرقمية للحصول على خدمات شؤون الطلبة بشكل إيجابي، إذ عبّر 17% منهم عن موافقتهم الشديدة، و51% عن موافقتهم، وهو ما يمثل ما مجموعه 68% من العينة، ما يعكس مستوى مقبولاً من رضا الطلبة أو الموظفين المستفيدين من هذه الخدمة الرقمية. هذه النسبة تعكس بداية تكيف واستيعاب الأرضيات الرقمية في معالجة الملفات الإدارية المتعلقة بشؤون الطلبة، بما فيها التسجيلات، استخراج الوثائق، أو متابعة الوضعيات الجامعية. من جهة أخرى، أشار 21% من المبحوثين إلى موقف حيادي، وهو ما يمكن تأويله بعدة احتمالات، من بينها عدم استخدام فعلي مباشر للأرضية من طرفهم، أو وجود تجارب غير ثابتة من حيث الجودة والسرعة، ما جعلهم لا يعبرون عن موقف حاسم. أما نسبة غير الراضين فقد بلغت 11% (6% غير موافقين و5% غير موافقين بشدة)، وهي نسبة ليست مرتفعة ولكنها تستدعي الانتباه، خاصة إذا تعلق الأمر بأرضية يفترض أنها تسهل إجراءات كان يشوبها البطء أو التعقيد سابقاً.

النتائج عموماً توحى بأن التحول الرقمي في خدمات شؤون الطلبة قد عرف تقدماً ملحوظاً من حيث القبول والاستعمال، لكن لا تزال هناك فئة لا تشعر بالرضا الكامل، مما يبرز الحاجة إلى تحسينات تقنية في المنصة، وتكثيف جهود الإعلام والتوجيه نحو كيفية الاستفادة المثلى منها. كما توحى هذه النتائج بأن الرقمنة، كخدمة عمومية، لا تقتصر على الجانب التكنولوجي فقط، بل تعتمد أيضاً على مدى فعالية التسيير الإداري والتفاعل البشري ضمن البيئة الرقمية

جدول رقم 07: يبين توزيع المبحوثين حسب الاعتماد على الانظمة الرقمية بشكل يومي للحصول على مختلف الخدمات الجامعية.

النسبة المئوية	التكرار	الخيار
16.0	16	موافق بشدة
43.0	43	موافق
19.0	19	محايد
19.0	19	غير موافق
3.0	3	غير موافق بشدة
100.0	100	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

يعكس الجدول رقم 07 تباينًا واضحًا في مدى اعتماد المبحوثين على الأنظمة الرقمية بشكل يومي للحصول على مختلف الخدمات الجامعية. حيث أبدى 59% من المشاركين (16% موافق بشدة و43% موافق) أنهم يستخدمون هذه الأنظمة بصفة يومية، ما يدل على حضور ملموس للرقمنة في الممارسات الإدارية اليومية داخل الوسط الجامعي، ويعكس درجة معينة من التكيف مع الأدوات الرقمية في التفاعل مع الإدارة. هذا المعطى يعزز الفكرة القائلة بأن التحول الرقمي بدأ يصبح جزءًا من العادات المؤسسية، لا سيما لدى فئة واسعة من المستفيدين.

في المقابل، عيّر 19% من المبحوثين عن موقف حيادي، وهي نسبة معتبرة يمكن تفسيرها بعدم الانتظام في استخدام الأنظمة الرقمية، أو ربما باستخدامها في مناسبات محددة فقط، وهو ما يشير إلى فجوة في الاستخدام اليومي قد تكون ناتجة عن تفاوت في الحاجات أو في الكفاءة الرقمية لدى الأفراد. بالموازاة مع ذلك، فإن 22% من المشاركين (19% غير موافقين و 3% غير موافقين بشدة) صرحوا بعدم اعتمادهم اليومي على هذه الأنظمة، ما يكشف عن استمرار وجود فئة تجد صعوبة أو عدم جدوى في استعمال الرقمنة بصفة مستمرة.

تُظهر هذه النتائج أن الرقمنة في المؤسسات الجامعية لم تصل بعد إلى مرحلة التعميم الفعلي في الاستخدام اليومي، رغم تحقق تقدم نسبي في هذا المجال. وهذا يستدعي من الهيئات المعنية تعزيز الجانب التواصل والتكويني المرتبط باستخدام الخدمات الرقمية، والعمل على إزالة العراقيل التي قد تحد من الاستخدام المنتظم، سواء تعلق الأمر بالجوانب التقنية أو بضعف التفاعل البشري المرافق للرقمنة.

جدول رقم 08 يبين توزيع المبحوثين حسب استعمال تطبيق الهاتف للحصول على خدمات شؤون الطلبة

النسبة المئوية	التكرار	الخيار
26.0	26	موافق بشدة
43.0	43	موافق
16.0	16	محايد
11.0	11	غير موافق
4.0	4	غير موافق بشدة
100.0	100	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

تكشف بيانات الجدول رقم 08 عن ميل واضح لدى أغلبية المبحوثين إلى استعمال تطبيق الهاتف الذكي للحصول على خدمات شؤون الطلبة، حيث صرّح 69% منهم بأنهم يوافقون على ذلك (26% موافق بشدة و43% موافق)، وهو ما يدل على انتشار نسبي وفعال لهذا النمط من الخدمات الرقمية، ويبرز مدى اندماج التكنولوجيا المحمولة في الحياة الجامعية اليومية. ويعكس هذا المعطى كذلك نجاح إدارة المؤسسة في توفير بدائل رقمية مرنة وسهلة الاستعمال عبر الهواتف، خاصة وأن فئة الطلبة تعتبر من أكثر الفئات استخدامًا للتكنولوجيا المحمولة.

في المقابل، أبدى 16% من المبحوثين موقفًا حياديًا، مما قد يدل على أنهم لم يخوضوا تجربة استخدام تطبيق الهاتف بصفة كافية، أو أنهم لا يلاحظون فرقًا كبيرًا بينه وبين بقية الوسائط الرقمية، وهو ما يستوجب توعية أكبر بإمكانيات هذه التطبيقات. أما نسبة المبحوثين الذين لا يوافقون على استعمال التطبيق

الفصل الثاني ————— الدراسة الميدانية بمديرية الخدمات الجامعية-ورقلة-

فقد بلغت 15% (11% غير موافقين و 4% غير موافقين بشدة)، وهي نسبة ليست كبيرة ولكن لا يمكن تجاهلها، إذ قد تعكس مشكلات تتعلق بجودة التطبيق، ضعف التفاعل، أو محدودية الوظائف المتاحة فيه. بناءً على هذه المعطيات، يبدو أن تطبيقات الهواتف تمثل أداة رقمية ناجحة ومقبولة نسبياً في مجال تسيير خدمات شؤون الطلبة، لكنها بحاجة إلى تعزيز أكبر من حيث الأداء التقني، وتوسيع محتوى الخدمات المدمجة فيها، مع العمل على التحسين المستمر لتجربة المستخدم، بما يتماشى مع متطلبات الطلبة وتوقعاتهم.

جدول رقم 09 يبين توزيع المبحوثين حسب استخدام البريد الرسمي للجامعة للحصول على خدمات شؤون الطلبة

الخيار	التكرار	النسبة المئوية
موافق بشدة	17	17.0
موافق	50	50.0
محايد	17	17.0
غير موافق	9	9.0
غير موافق بشدة	7	7.0
المجموع	100	100.0

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

تشير نتائج الجدول رقم (09) إلى أن 67% من المبحوثين (17% موافق بشدة و 50% موافق) يستخدمون البريد الإلكتروني الرسمي للجامعة كوسيلة للحصول على خدمات شؤون الطلبة. يعكس هذا المعطى مستوى ثقة نسبياً معتبراً في هذه الوسيلة الرقمية، ويؤكد أن البريد الإلكتروني أصبح إحدى أدوات التواصل الرسمية المعتمدة ضمن المنظومة الجامعية، خاصة في ما يتعلق بطلب الوثائق الإدارية، متابعة الملفات، تقديم الاستفسارات أو إرسال الشكاوى.

تبيّن هذه النسبة أن البريد الجامعي يُعدّ قناة وظيفية ناجحة لدى شريحة واسعة من الطلبة، مما يدل على انتقال تدريجي نحو اعتماد الوسائل الرقمية في التواصل الإداري، في إطار التوجه العام نحو تحسين الخدمة العمومية عبر الرقمنة.

في المقابل، صرّح 17% من المبحوثين بموقف حيادي، وهي نسبة قد تُعزى إلى عدة عوامل، منها:

- تفاوت وتيرة استخدام الطلبة للبريد الجامعي.
- محدودية فعالية التجربة الرقمية لدى البعض.
- أو ضعف إدراك هذه الفئة لأهمية البريد الرسمي مقارنة بوسائل أخرى مثل المنصات الإلكترونية أو التطبيقات الهاتفية.

أما نسبة الراضين لاستخدام البريد الجامعي، فقد بلغت 9% (16% غير موافقين و 7% غير موافقين بشدة). وهي نسبة نسبياً مرتفعة مقارنة بوسائل رقمية أخرى، ما يُشير إلى استمرار وجود عوائق تحول دون اعتماد هذه القناة بشكل فعّال.

وترتبط هذه العوائق غالباً بعوامل مثل:

- صعوبة الولوج إلى البريد الإلكتروني الجامعي.
- تأخر الردود الإدارية.

الفصل الثاني الدراسة الميدانية بمديرية الخدمات الجامعية-ورقلة-

- ضعف التفاعل البشري عبر هذه الوسيلة.
- أو افتقار الطلبة إلى تكوين كافٍ حول كيفية استعمال البريد الجامعي بطريقة مهنية.

قراءة تحليلية للمعطى:

تؤكد هذه النتائج على أهمية البريد الجامعي كأداة من أدوات الرقمنة الإدارية، غير أن استمرار وجود نسبة من غير الراضين أو الحياديين يكشف أن فعالية هذا النظام تتوقف على عوامل تنظيمية داخلية بالأساس، مثل:

- سرعة التفاعل الإداري.
 - جودة الردود المقدمة.
 - ومستوى تكوين الطلبة والموظفين في استعمال البريد الجامعي بشكل احترافي.
- وعليه، توصي هذه النتائج بضرورة العمل على:
- تحسين أداء خدمة البريد الإلكتروني الجامعي.
 - تنظيم ورشات تحسيسية وتكوينية لفائدة الطلبة حول أهمية البريد الجامعي وطرق استغلاله.
 - ضمان سرعة ودقة التفاعل الإداري من خلال هذه القناة، بما يرفع من مستوى ثقة الطلبة ويعزز فعالية الخدمة الرقمية داخل الجامعة.

جدول رقم 10: يبين توزيع المبحوثين حسب مواجهة صعوبة في فهم المصطلحات أو الخطوات عند استخدام المنصات

الخيار	التكرار	النسبة المئوية
موافق بشدة	9	9.0
موافق	39	39.0
محايد	20	20.0
غير موافق	25	25.0
غير موافق بشدة	7	7.0
المجموع	100	100.0

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

تكشف نتائج الجدول رقم (10) عن أن نسبة معتبرة من المبحوثين، بلغت % (9) 48% موافق بشدة و 39% موافق)، يواجهون صعوبات في فهم المصطلحات والخطوات الإجرائية عند استخدام المنصات الرقمية الجامعية. يعكس هذا المؤشر وجود إشكال حقيقي على مستوى تصميم هذه المنصات من حيث وضوح اللغة التقنية المستعملة، أو بساطة وسلاسة الإجراءات الرقمية، ما يحد من فعالية تفاعل المستخدمين مع الخدمات المقدمة.

إن هذه النسبة المرتفعة لا ترتبط فقط بجوانب تقنية، بل تبرز كذلك تحدياً تواصلياً ومعرفياً يعوق تحقيق الأهداف المرجوة من رقمنة الخدمات الجامعية. ويبدو أن المصطلحات التقنية غير المبسطة، أو غياب الإرشادات الواضحة، يُسهم بشكل مباشر في تقليص استفادة شريحة من الطلبة من هذه المنظومات الرقمية.

الفصل الثاني ————— الدراسة الميدانية بمديرية الخدمات الجامعية-ورقلة-
في المقابل، نجد أن 20% من المبحوثين اختاروا موقفاً حيادياً، وهو ما يمكن تفسيره بعدة احتمالات؛ من بينها التباين في مستوى الكفاءة الرقمية بين الطلبة، أو قلة استخدامهم المنتظم للمنصات، أو تجاربهم المتفاوتة مع الأنظمة الرقمية، بحيث لا تمكنهم من تكوين رأي حاسم سواء بالإيجاب أو السلب.
أما الفئة التي صرحت بعدم مواجهتها صعوبة في استخدام المصطلحات والخطوات، فمثلت 32% من العينة (25% غير موافقين و 7% غير موافقين بشدة). وهي نسبة تعبر عن وجود شريحة متقدمة نسبياً من حيث التكيف الرقمي والكفاءة التكنولوجية، ما يسمح لها بالتفاعل مع الواجهات الرقمية بمرونة أكبر.
قراءة تحليلية للمعطى:

تعكس هذه النتائج بشكل واضح أن نجاح الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية الجامعية لا يتوقف عند حدود توفير المنصات الرقمية فحسب، بل يتطلب أيضاً ضمان توافق هذه الأنظمة مع مستوى إدراك وفهم المستخدمين. فالعائق هنا ليس تقنياً بحثاً، بل معرفي-تواصلية بالأساس.
وعليه، فإن اعتماد مبدأ الاستخدام السهل والميسر، إلى جانب تبسيط المصطلحات والإجراءات الرقمية، مع إدراج شروحات توجيهية مصاحبة للمستخدم في كل خطوة، يشكل ضرورة حتمية لرفع نسبة استفادة الطلبة وتحقيق الأهداف المسطرة لبرامج الرقمنة.
كما توصي هذه المعطيات بضرورة إعداد دلائل مبسطة إلكترونية ومرئية، وتكثيف الجلسات التكوينية لفائدة الطلبة والموظفين، بما يساهم في تحسين قابلية الاستخدام وتعزيز ثقافة التعامل مع الخدمات الرقمية بشكل فعال وسلس.

المحور الثاني: فعالية وجودة الخدمات الرقمية

جدول رقم 11 يبين توزيع المبحوثين حسب ملاحظة التحسن في سرعة الحصول على الخدمات بعد رقمنتها

الخيار	التكرار	النسبة المئوية
موافق بشدة	15	15.0
موافق	33	33.0
محايد	17	17.0
غير موافق	31	31.0
غير موافق بشدة	4	4.0
المجموع	100	100.0

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

يبرز الجدول رقم (11) أن نسبة 48% من المبحوثين (15% موافق بشدة و 33% موافق) أفادوا بأنهم لاحظوا تحسناً في سرعة الحصول على الخدمات الجامعية بعد رقمنتها. وهو ما يعني أن قرابة نصف العينة المستجوبة تعترف بتأثير إيجابي للرقمنة على وتيرة المعاملات الإدارية، خاصة من حيث تقليص الوقت المستغرق في الإجراءات الإدارية التقليدية وتسهيل الوصول إلى الخدمات.
هذا المعطى يعكس أن جزءاً من الأهداف المعلنة لبرامج الرقمنة قد تحققت ميدانياً، لكنه يظل نسبياً بالنظر إلى أن التأثير الإيجابي لم يشمل كافة المستفيدين، ولم يُترجم بعد إلى تحسن شامل في التجربة الإدارية.
في المقابل، بلغت نسبة غير الموافقين 35% (31% غير موافقين و 4% غير موافقين بشدة)، وهي نسبة معتبرة تكشف عن انطباع سلبي لدى شريحة واسعة من الطلبة حول فعالية الرقمنة في تسريع الخدمات. ويرتبط هذا الانطباع غالباً بمشكلات تطبيقية مثل:

الفصل الثاني الدراسة الميدانية بمديرية الخدمات الجامعية-ورقلة-

- بطء الأنظمة الرقمية أثناء الاستخدام.
 - ضعف تغطية شبكة الإنترنت في بعض الفضاءات الجامعية.
 - تعقيد بعض الإجراءات الرقمية التي لم تُبسّط بالشكل الكافي رغم رقمتها.
- أما الفئة التي تبنت موقفاً حيادياً (17%) ، فقد يكون ذلك راجعاً إلى غموض أثر الرقمنة بالنسبة لها، أو بسبب قلة استخدام المنصات الرقمية بشكل منتظم، أو لأن التجربة لم تُحدث تغييراً ملحوظاً في الخدمات الجامعية من وجهة نظرهم.
- قراءة تحليلية للمعطى:

تُظهر هذه النتائج وجود تباين واضح في تقييم فعالية الرقمنة، ما يدل على أن التحسينات المحققة تظل محدودة وغير متوازنة عبر مختلف الهياكل والخدمات الجامعية.

فالنجاح في رقمنة الخدمة العمومية لا يُقاس فقط بتوفير المنصات الرقمية، بل بمدى فعالية هذه المنصات في الممارسة اليومية، وسرعة تفاعلها مع متطلبات المستخدمين، ومدى إحساسهم بتحسين ملموس في جودة ووتيرة الأداء الإداري.

وعليه، يتطلب الأمر إجراء تقييمات دورية معمّقة لمستوى أداء الخدمات الرقمية وقياس رضا المستخدمين عنها، مع الحرص على تحسين الجوانب التقنية والبشرية المصاحبة للرقمنة، لضمان بلوغ الأهداف الاستراتيجية المرجوة من هذا التحول.

جدول رقم 12 يبين توزيع المبحوثين حسب مدة استجابة هذه الخدمات لاحتياجاتك

الخيار	التكرار	النسبة المئوية
موافق بشدة	10	10.0
موافق	32	32.0
محايد	40	40.0
غير موافق	16	16.0
غير موافق بشدة	2	2.0
المجموع	100	100.0

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

تعكس نتائج الجدول رقم 12 تقيماً متبايناً من طرف المبحوثين بخصوص مدة استجابة الخدمات الرقمية لاحتياجاتهم، حيث عبّر 42% منهم (10% موافق بشدة و 32% موافق)، يشير التقييم الإيجابي من قبل 42% من المبحوثين إلى أن الرقمنة قد حسّنت بشكل نسبي مدة استجابة الخدمات الرقمية لاحتياجاتهم. هذه النسبة تعكس رضاً نسبياً، مما يعني أن الرقمنة ساهمت في تقليص الزمن الإداري وتحسين سرعة الاستجابة، ولكن ليس بالدرجة التي يتوقعها الجميع. رغم أن هذه النسبة تُظهر تحسناً ملموساً في بعض الحالات، إلا أنها لا تزال أقل من الأغلبية المطلقة (50%)، مما يدل على أن هناك فرصة لتحسين الأداء الرقمي بشكل أكبر.

في المقابل، يُلاحظ أن 40% من المبحوثين اتخذوا موقفاً حيادياً تجاه مدة استجابة الخدمات الرقمية. هذا الموقف قد يشير إلى حالة من الغموض أو اللامبالاة في تجربتهم مع هذه الخدمات. قد يكون السبب في ذلك تفاوت الجودة بين الخدمات الرقمية أو عدم انتظام الاستجابة من خدمة إلى أخرى. من الممكن أيضاً

الفصل الثاني ————— الدراسة الميدانية بمديرية الخدمات الجامعية-ورقلة-
أن يكون هذا الموقف ناتجاً عن عدم تكوّن تقييم واضح لدى هؤلاء المستخدمين نتيجة لعدم التفاعل الكافي مع الأنظمة الرقمية أو عدم وضوح تأثير الرقمنة في حياتهم اليومية.
تمثل الفئة غير الراضية 18% (16% غير موافقين و 2% غير موافقين بشدة)، الذين أعربوا عن عدم رضاهم تجاه مدة استجابة الخدمات الرقمية فئة ترى أن الرقمنة لم تلبي احتياجاتهم بالشكل المطلوب. يمكن أن يكون السبب في هذا التقييم السلبي هو بطء الاستجابة أو ضعف فعالية الأنظمة الرقمية في تقديم خدمات تلبي احتياجاتهم في الوقت المحدد. تشير هذه النسبة إلى وجود خلل في بعض الخدمات الرقمية التي قد تكون غير متوافقة مع احتياجات المستخدمين، مما يعزز الشعور بالإحباط بين هذه الفئة.

تشير هذه النتائج مجتمعة إلى أن الرقمنة، رغم ما أحدثته من تحولات، لا تزال تعاني من اختلالات على مستوى التفاعل الزمني مع طلبات المستخدمين. من المهم أن تركز الجهود المستقبلية على تحسين جودة الخدمات الرقمية من خلال تقليص أوقات الاستجابة وتوفير خدمات أكثر تخصيصاً للمستخدمين. بالإضافة إلى ذلك، يجب تفعيل آليات متابعة فورية لرصد التحديات التي يواجهها المواطنون والعمل على معالجتها بسرعة. تطوير هذه الأنظمة بشكل مستمر سيسهم في ضمان تقديم خدمات أكثر فعالية تلبي احتياجات المواطنين بشكل أفضل.

على الرغم من التقدم المحرز في الرقمنة، إلا أن هناك العديد من التحديات التي يجب معالجتها. مقاومة التغيير من قبل بعض الموظفين، نقص الوعي لدى بعض المواطنين بكيفية الاستفادة من الخدمات الرقمية، بالإضافة إلى عدم اتساق الأداء بين الخدمات المختلفة، تمثل عوامل تعيق تحقيق التحسين المطلوب. هذه التحديات تتطلب حلولاً مبتكرة لضمان توجيه الجميع نحو التحول الرقمي بشكل سلس وفعال. من خلال استخدام آليات التغذية الراجعة، يمكن قياس مدى رضا المستخدمين بشكل مستمر وتحديد مجالات التحسين بدقة. استبيانات دورية أو استطلاعات رأي يمكن أن تساعد في جمع الملاحظات القيمة من المستخدمين، ما يسهم في تحسين جودة الخدمات الرقمية وزيادة فعاليتها. التغذية الراجعة تعتبر أداة أساسية لضمان تفاعل مستمر بين الحكومة والمواطنين وتحقيق التحسين المستمر في الخدمات المقدمة.

جدول رقم 12 يبين توزيع المبحوثين حسب الشعور أن الرقمنة سهلت عليك الوصول الى مختلف الخدمات .

الخيار	التكرار	النسبة المئوية
موافق بشدة	18	18.0
موافق	47	47.0
محايد	13	13.0
غير موافق	16	16.0
غير موافق بشدة	6	6.0
المجموع	100	100.0

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

تعكس معطيات الجدول رقم 12 تقيماً متفاوتاً من قبل أفراد العينة بشأن أثر الرقمنة على سهولة الوصول إلى الخدمات العمومية، حيث أفاد ما نسبته 65% من المبحوثين منهم (18% موافقون بشدة و 47% موافقون) بأن التحول الرقمي أسهم في تبسيط وصولهم إلى مختلف الخدمات. تمثل هذه النسبة غالبية مريحة من العينة المدروسة، مما يعكس إدراكاً إيجابياً ولموساً لدى شريحة واسعة من المواطنين لتحسن

الفصل الثاني ————— الدراسة الميدانية بمديرية الخدمات الجامعية-ورقلة-
تجربة الخدمة العمومية بعد إدماج الحلول الرقمية. ويؤشر هذا المعطى إلى أن الرقمنة نجحت، من وجهة نظر هذه الفئة، في تجاوز بعض القيود التقليدية المرتبطة بتعقيد الإجراءات الإدارية وطول أمدها، ووفرت قنوات بديلة أكثر مرونة وفاعلية للوصول إلى الخدمات.

في المقابل، أبدى 13% من المشاركين موقفاً حيادياً تجاه هذا التحول. ويمكن تفسير هذا الحياد وفق عدة فروض بحثية: أولها احتمال ضعف تفاعل هذه الفئة مع المنصات الرقمية أو محدودية استعمالها لها، مما يحول دون تكوين موقف واضح تجاه مدى فاعليتها. وثانيها إمكانية وجود تباين في مستوى جودة الخدمات الرقمية المقدمة، بحيث أن التحسن قد يكون محسوساً في بعض القطاعات دون غيرها، مما يُنتج إدراكاً متذبذباً لدى هذه الفئة.

أما الفئة غير الراضية والتي تمثل 22% من أفراد العينة منهم (16% غير موافقين و 6%) غير موافقين بشدة، فقد أفصحت عن موقف سلبي تجاه إسهام الرقمنة في تسهيل الوصول إلى الخدمات. وتشير هذه النسبة إلى أن التحول الرقمي، رغم ما حققه من مكاسب، لا يزال يعاني من اختلالات تحدّ من الاستفادة شريحة معتبرة من المواطنين. ويمكن أن تُعزى هذه النتيجة إلى عدة عوامل، من بينها: تعقيد واجهات الاستخدام، أو ضعف الأداء التقني لبعض المنصات الرقمية، أو عدم شمولية الخدمات المتاحة إلكترونياً، إلى جانب الفجوة الرقمية التي قد تعيق فئات معينة (كالمسنين أو الأميين رقمياً) من التفاعل السلس مع الأنظمة الرقمية.

إن مجمل هذه النتائج يعكس اتجاهًا عامًا إيجابيًا نحو فعالية الرقمنة في تحسين سهولة الوصول إلى الخدمات، غير أن بقاء نسبة معتبرة من المبحوثين في وضع حيادي أو سلبي يستدعي مزيداً من الدراسة الدقيقة للعوامل المفسرة لهذه المواقف. فمن منظور تحليل نتائج الأبحاث الميدانية، من الضروري التمييز بين إدراك الأفراد للتحسن من حيث توفر الخدمة وسهولة الوصول إليها، وبين جودة الأداء الرقمي وسلاسة الإجراءات، إذ قد يتحسن الوصول من الناحية الكمية (وفرة المنصات الرقمية) دون أن يترافق ذلك بتحسن نوعي في تجربة الاستخدام.

بناءً على ما سبق، تبرز ضرورة تطوير الأنظمة الرقمية من حيث تبسيط الواجهات، تحسين سرعة الاستجابة، وتوسيع نطاق الخدمات المتاحة عبر المنصات الإلكترونية، مع مراعاة آليات دعم الفئات ذات الضعف الرقمي. كما يُستحسن تعزيز قنوات التغذية الراجعة مع المستخدمين لضبط النقائص العملية بشكل دوري وضمان تجاوب فعال مع احتياجاتهم المتغيرة.

جدول رقم 13 يبين توزيع المبحوثين حسب اسهام الرقمنة في تقليل الإجراءات الورقية والتقليدية

الخيار	التكرار	النسبة المئوية
موافق بشدة	34	34.0
موافق	42	42.0
محايد	8	8.0
غير موافق	9	9.0
غير موافق بشدة	7	7.0
المجموع	100	100.0

المصدر: من إعداد طالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

تشير نتائج الجدول رقم 13 إلى أن 76% من المبحوثين (34% موافق بشدة و 42% موافق) يرون أن الرقمنة قد ساهمت بشكل كبير في تقليل الإجراءات الورقية والتقليدية، مما يدل على أن الرقمنة قد حققت تقدماً ملحوظاً في تحويل العمليات من الطابع التقليدي إلى الطابع الرقمي، وبالتالي تقليص حجم الوثائق

الفصل الثاني ————— الدراسة الميدانية بمديرية الخدمات الجامعية-ورقلة-
الورقية والتعامل اليدوي. هذا يُظهر التأثير الإيجابي للتحويل الرقمي في تحسين فعالية الإجراءات وتقليل
العبء الإداري على المستفيدين.

من ناحية أخرى، أبدى 8% فقط من المبحوثين موقفاً حيادياً، ما يشير إلى أن غالبية المشاركين قد تمكنوا
من ملاحظة تأثير الرقمنة في تقليل الإجراءات التقليدية. أما 16% من المشاركين (9% غير موافقين
و7% غير موافقين بشدة) فقد أشاروا إلى أنهم لا يلاحظون تحسناً كبيراً في هذا المجال، وهو ما يمكن أن
يُعزى إلى أن الرقمنة لم تشمل جميع الإجراءات أو أنها لا تزال تعاني من بعض القيود التي تمنع التخلص
الكامل من الورقية.

بناءً على هذه النتائج، يُمكن استنتاج أن الرقمنة قد لعبت دوراً كبيراً في تسريع الإجراءات وتقليل الاعتماد
على الوثائق الورقية، ولكن لا يزال هناك بعض الإجراءات التي لم يتم رقمنتها بعد، أو قد لا تكون فعالة
بالشكل المطلوب في بعض الحالات. لذلك، من المهم الاستمرار في تطوير هذه الأنظمة وتوسيع رقمنة
الإجراءات لتشمل جميع المجالات، بما يضمن تقليل المزيد من الإجراءات التقليدية ويعزز من الكفاءة
الإدارية بشكل عام.

جدول رقم 14 يبين توزيع المبحوثين حسب الاعتقاد ان الواجهة الرقمية سهلة الاستخدام.

الخيار	التكرار	النسبة المئوية
موافق بشدة	24	24.0
موافق	38	38.0
محايد	19	19.0
غير موافق	17	17.0
غير موافق بشدة	2	2.0
المجموع	100	100.0

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

تظهر نتائج الجدول رقم 14 أن 62% من المبحوثين (24% موافق بشدة و 38% موافق) يعتبرون أن
الواجهة الرقمية سهلة الاستخدام، وهو ما يشير إلى أن غالبية المشاركين يشعرون بأن النظام الرقمي
المستخدم في تقديم الخدمات يتمتع بسهولة ومرونة في التفاعل معه. هذا يعد مؤشراً إيجابياً على نجاح
تصميم الواجهات الرقمية في تلبية احتياجات المستخدمين وتوفير تجربة استخدام مريحة وفعالة.
من جهة أخرى، بلغت نسبة المبحوثين الذين اتخذوا موقفاً حيادياً 19%، ما قد يعكس تبايناً في درجة
التفاعل مع الواجهة الرقمية، أو ربما يعكس عدم وجود انطباق واضح لديهم حول سهولة أو صعوبة
الاستخدام. أما 19% من المبحوثين (17% غير موافقين و 2% غير موافقين بشدة) فقد عبّروا عن عدم
رضاهم عن سهولة استخدام الواجهة الرقمية، مما يشير إلى أن جزءاً من المستخدمين قد يواجهون صعوبة
في التفاعل مع الأنظمة الرقمية بسبب تعقيد واجهات المستخدم أو نقص التوجيهات المناسبة.
بناءً على هذه المعطيات، يمكن القول إن الواجهة الرقمية قد نجحت في تحقيق مستوى معين من السهولة
في الاستخدام لدى معظم المبحوثين، ولكن لا تزال هناك حاجة لتحسين بعض العناصر لتلبية احتياجات
جميع المستخدمين، خاصة أولئك الذين يواجهون صعوبة في التعامل مع هذه الواجهات. يُوصى بالتركيز
على تبسيط الواجهات الرقمية وتوفير توجيهات إرشادية واضحة للمستخدمين لضمان استفادتهم القصوى من
الخدمات الرقمية.

جدول رقم 15 يبين توزيع المبحوثين حسب عمل المنصات الرقمية بشكل جيد على هاتفك المحمول.

النسبة المئوية	التكرار	الخيار
10.0	10	موافق بشدة
37.0	37	موافق
18.0	18	محايد
28.0	28	غير موافق
7.0	7	غير موافق بشدة
100.0	100	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

تعكس نتائج الجدول رقم 15 تقييماً متبايناً من قبل المبحوثين بخصوص أداء المنصات الرقمية عبر الهواتف المحمولة. حيث أفاد 47% من المستجوبين منهم (10% موافقون بشدة و 37% موافقون) بأن هذه المنصات تعمل بشكل جيد على أجهزتهم المحمولة. يعكس هذا المعطى إدراكاً إيجابياً نسبياً لدى ما يقارب نصف العينة المدروسة، بما يشير إلى أن الرقمنة قد حققت قدراً معتبراً من النجاح في توفير خدمات إلكترونية ملائمة للهواتف الذكية، وهو ما يعزز من فرص الاستفادة من هذه الخدمات بالنظر إلى الانتشار الواسع للهواتف المحمولة كمنافذ رئيسية للوصول إلى الخدمات الرقمية.

في المقابل، أبدى 18% من أفراد العينة موقفاً حيادياً، وهي نسبة لا يُستهان بها. ويمكن تفسير هذا الموقف الحيادي وفق عدة فروض بحثية؛ فقد يكون راجعاً إلى محدودية تفاعل هذه الفئة مع المنصات الرقمية عبر أجهزتهم المحمولة، أو إلى عدم انتظام أداء المنصات وتفاوت مستوى الاستجابة باختلاف الخدمات أو توقيت الاستخدام. كما قد يعود إلى تباين الخلفيات التقنية والمعرفية للمستخدمين، مما يؤثر على مدى قدرتهم على تقييم فعالية هذه المنصات بشكل دقيق.

أما الفئة غير الراضية، والتي تمثل 35% من المشاركين منهم (28% غير موافقين و 7% غير موافقين بشدة)، فقد أفصحت عن مواقف سلبية تجاه أداء المنصات الرقمية على الهواتف المحمولة. وتعدّ هذه النسبة مؤشراً مهماً يستدعي الوقوف عنده، إذ يعكس استمرار وجود قيود تقنية تحول دون الاستخدام السلس والفعال لهذه المنصات. يمكن تفسير هذه الانطباعات السلبية بوجود مشاكل متعلقة ببطء الأداء، تعقيد واجهات الاستخدام، ضعف التوافق مع بعض أنظمة التشغيل المحمولة، أو محدودية بعض الخدمات مقارنة بتلك المتوفرة على الحواسيب المكتبية.

إن القراءة التحليلية لهذه النتائج تكشف عن واقع مزدوج: فمن جهة، نجحت الرقمنة في تيسير الوصول إلى الخدمات الرقمية عبر الهواتف المحمولة لفئة واسعة من المستخدمين، ومن جهة أخرى، ما تزال تواجه تحديات تقنية ووظيفية تؤثر سلباً على تجربة فئة غير قليلة من المواطنين. ووفق منهجية تحليل الأبحاث الميدانية، فإن تباين المواقف بهذا الشكل يعكس وجود فجوة رقمية ليست فقط في جانب توفر التكنولوجيا، بل كذلك في مستويات التكيف مع متطلبات الاستخدام الرقمي المحمول.

بناءً على ما سبق، تبرز ضرورة إيلاء اهتمام أكبر بجودة أداء المنصات الرقمية عبر الهواتف المحمولة، من خلال:

- تحسين توافق التطبيقات مع مختلف أنظمة التشغيل والإصدارات المحمولة.

• تبسيط واجهات الاستخدام بما يتلاءم مع خصائص شريحة المستخدمين ذوي المستويات التقنية المتفاوتة.

• تعزيز سرعة الاستجابة وسلاسة التنقل بين الخدمات عبر الأجهزة المحمولة.

• توسيع نطاق الخدمات المتاحة على التطبيقات مقارنة بالنسخ المكتبية.

كما يُستحسن العمل على إجراء تقييمات دورية لتجربة المستخدم (UX) على المنصات الرقمية المحمولة، تتيح الوقوف على النقص والاختلالات ومعالجتها استناداً إلى ملاحظات المستفيدين المباشرة. تُظهر نتائج الجدول رقم 18 أن الرقمنة قد أحرزت تقدماً مهماً في تعزيز تجربة المستخدم عبر الهواتف المحمولة، إلا أن استمرارية نسبة معتبرة من المواقف السلبية والحيادية يُحتم على القائمين على تطوير الخدمات الرقمية مراجعة الجوانب التقنية والوظيفية لهذه المنصات، لضمان استجابة أكثر تكاملاً وشمولية لمتطلبات مختلف شرائح المستخدمين.

المحور الثالث: الكفاءة التقنية والدعم

جدول رقم 16 يبين توزيع المبحوثين حسب امتلاك الأنظمة الرقمية خصائص تقنية تسهل تقديم الخدمات.

الخيار	التكرار	النسبة المئوية
موافق بشدة	26	26.0
موافق	47	47.0
محايد	9	9.0
غير موافق	17	17.0
غير موافق بشدة	1	1.0
المجموع	100	100.0

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

كشفت نتائج الجدول رقم (16) أن 73% من المبحوثين (26% موافق بشدة و 47% موافق) يعتقدون أن الأنظمة الرقمية تمتلك خصائص تقنية تسهم في تسهيل تقديم الخدمات. تعكس هذه النتيجة إدراكاً إيجابياً من قبل غالبية المشاركين لفعالية هذه الأنظمة، وهو ما يعزز فرضية الدراسة حول دور الرقمنة في تبسيط الإجراءات الإدارية وتحسين كفاءة الأداء الخدمي داخل الجامعات.

في المقابل، أبدى 9% من المبحوثين موقفاً محايداً، وهو ما قد يُعزى إلى عدم وضوح الرؤية لديهم بخصوص الخصائص التقنية للأنظمة الرقمية أو نتيجة محدودية تفاعلهم معها، ما يشير إلى أهمية رفع مستوى التوعية والتدريب على استعمال هذه الأنظمة بشكل فعال.

أما نسبة 18% من المشاركين (17% غير موافقين و 1% غير موافقين بشدة)، فقد أبدت موقفاً سلبياً تجاه هذه الخصائص التقنية، وهو ما يُفهم على أنه مؤشر لوجود نواقص أو قيود تقنية داخل بعض الأنظمة، من شأنها أن تؤثر سلباً على كفاءة تقديم الخدمات. تعكس هذه النسبة الحاجة إلى إعادة تقييم تصميم الأنظمة الرقمية الحالية وتحسين بنيتها التقنية لتلبية تطلعات جميع المستخدمين وضمان تجربة أكثر تكاملاً وسلاسة. بناءً عليه، يمكن اعتبار أن الأنظمة الرقمية الجامعية قد حققت مستوى مقبولاً من الفعالية التقنية من وجهة نظر غالبية المستخدمين، غير أن هناك هامشاً للتحسين والتطوير في بعض الجوانب التقنية التي من شأنها تعزيز رضا المستخدمين وتوسيع قاعدة المستفيدين منها.

الدراسة الميدانية بمديرية الخدمات الجامعية-ورقلة-
جدول رقم 17 يبين توزيع المبحوثين حسب توفير الجامعة وجيها او دليلا لشرح كيفية استخدام الخدمات الرقمية.

النسبة المئوية	التكرار	الخيار
11.0	11	موافق بشدة
37.0	37	موافق
23.0	23	محايد
27.0	27	غير موافق
2.0	2	غير موافق بشدة
100.0	100	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

تُظهر نتائج الجدول رقم 17 أن ما نسبته 48% من المبحوثين منهم (11% موافقون بشدة و 37% موافقون) يُقرّون بوجود وسائل أو دلائل توجيهية تضعها الجامعة لمساعدة الطلبة والمستخدمين على التعامل مع الخدمات الرقمية المتوفرة. يعكس هذا المؤشر انطباعاً إيجابياً نسبياً لدى قرابة نصف العينة المدروسة، بما يدل على وجود جهود ملموسة من قبل المؤسسة الجامعية في مرافقة الطلبة في عملية استخدام المنصات الرقمية، سواء من خلال أدلة مكتوبة، أو تعليمات مصورة، أو جلسات إرشادية مباشرة. في المقابل، أظهر 23% من أفراد العينة موقفاً حيادياً، وهي نسبة تعكس حالة من عدم الوضوح أو التفاعل المحدود مع وسائل التوجيه المتاحة. ووفقاً للمنهجية التفسيرية المعتمدة في تحليل المواقف الحيادية، يمكن إرجاع هذا الموقف إلى أحد احتمالين: إما أن هذه الفئة لم تتعرض فعلياً لأي وسيلة إرشادية أثناء تعاملها مع الأنظمة الرقمية، أو أن الوسائل المتوفرة لم تكن كافية أو مصاغة بالشكل الذي يمكن أن يحدث أثراً واضحاً في تجربة المستخدم.

أما الفئة غير الراضية، والتي تمثل 29% (من العينة 27% غير موافقين و 2% غير موافقين بشدة)، فقد عبّرت عن موقف سلبي يعكس وجود صعوبات حقيقية لدى شريحة من الطلبة في فهم كيفية استخدام الخدمات الرقمية، بسبب غياب التوجيه أو قصوره. وتعكس هذه النسبة عجزاً نسبياً في سياسات المراقبة الرقمية بالجامعة، والتي يفترض أن تضع نصب أولوياتها إرساء آليات مرافقة تقنية وبيداغوجية تتسم بالوضوح والمرونة والشمول.

تؤشر هذه النتائج إلى أن الجامعة، رغم محاولاتها في توفير وسائل ودلائل إرشادية، لا تزال بعيدة عن تحقيق تغطية شاملة وفعالة لكافة شرائح الطلبة والمستخدمين. ووفقاً لمؤشرات التحليل الكمي، فإن وجود ما يقارب النصف من العينة يشعر بفعالية هذه الوسائل، يقابله ما يقرب من الثلث غير راضٍ عنها، يكشف عن فجوة وظيفية في آليات التوجيه الرقمي داخل المؤسسة الجامعية.

انطلاقاً من هذه المعطيات، تبرز أهمية مراجعة وتحسين استراتيجيات التوجيه الرقمي على مستوى الجامعة من خلال:

- إعداد أدلة تفاعلية مبسطة ومفصلة باللغتين العربية والفرنسية (أو الإنجليزية بحسب السياق)، تراعي اختلاف مستويات إلمام الطلبة بالتكنولوجيا.
- إنتاج مقاطع فيديو تعليمية قصيرة توضح خطوة بخطوة كيفية التعامل مع كل منصة أو خدمة.

الفصل الثاني

الدراسة الميدانية بمديرية الخدمات الجامعية-ورقلة-

- تنظيم ورشات تكوينية دورية في بداية كل سنة جامعية وفي منتصفها، موجهة للطلبة الجدد والمتعثرين رقمياً.
- توفير دعم رقمي مباشر (عبر محادثات مباشرة أو خطوط هاتفية) لمرافقة المستخدمين عند الحاجة.

تكشف نتائج الجدول رقم 17 عن نجاح نسبي للمؤسسة الجامعية في توفير وسائل إرشادية مرتبطة بالخدمات الرقمية، إلا أن تباين مواقف المبحوثين بين الرضا والرفض والحياد يؤكد وجود قصور في شمولية وفعالية هذه الوسائل. وعليه، فإن تعزيز تجربة المستخدم الرقمي يتطلب ليس فقط تحسين أداء المنصات، بل كذلك تطوير آليات الدعم والمرافقة التقنية بما يضمن استعمالاً واعياً وفعالاً للخدمات الرقمية الجامعية.

جدول رقم 18 يبين توزيع المبحوثين حسب ملاحظة انخفاض نسبة الأخطاء في العمل

الخيار	التكرار	النسبة المئوية
موافق بشدة	12	12.0
موافق	33	33.0
محايد	33	33.0
غير موافق	19	19.0
غير موافق بشدة	3	3.0
المجموع	100	100.0

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

تشير نتائج الجدول رقم 18 إلى أن ما نسبته 45% من المبحوثين (12% موافقون بشدة و 33% موافقون) يؤكدون وجود انخفاض ملحوظ في نسبة الأخطاء أثناء العمل بعد تطبيق الأنظمة الرقمية. ويعكس هذا المؤشر تصوراً إيجابياً لدى شريحة هامة من المستفيدين حول أثر التحول الرقمي في تحسين دقة المعاملات وتقليل احتمالات وقوع الأخطاء البشرية، والتي كانت تشكل إحدى أبرز المشكلات في النظم التقليدية الورقية والإجرائية. ويُستدل من هذه النسبة على أن الرقمنة قد ساعدت في تعزيز موثوقية العمليات الإدارية والخدمية، من خلال تقنين سير العمليات وضبطها تقنياً بما يقلل من تدخل العامل البشري في بعض المراحل الحساسة.

في المقابل، يُلاحظ أن 33% من أفراد العينة تبينوا موقفاً حيادياً تجاه هذا المؤشر، ما يشير إلى غموض التجربة الرقمية لدى جزء معتبر من المستخدمين، أو إلى عدم كفاية تعاملهم مع المنصات الرقمية بشكل مباشر يسمح لهم بملاحظة فروق جوهرية في مستوى دقة العمل. ووفقاً للتحليل الكمي-التفسيري، يمكن تفسير هذا الحياد إما بقلة تعرض هؤلاء الأفراد للأخطاء في النمط التقليدي سابقاً، أو بسبب محدودية اطلاعهم على حجم الأخطاء المحتملة في الأنظمة الرقمية مقارنة بسابقاتها.

أما الفئة غير الراضية، التي بلغت (22% 19% غير موافقين و 3% غير موافقين بشدة)، فقد عبرت عن تقييم سلبي لمدى مساهمة الرقمنة في تقليل الأخطاء، ما يدل على وجود اختلالات في الأداء الرقمي أو صعوبات في تكيف المستخدمين مع النظم الرقمية. وقد تعود هذه النتيجة إلى مشكلات تقنية في الأنظمة، ضعف في واجهات الاستخدام، أو نقص في كفاءة العنصر البشري في التعامل مع المنصات الرقمية، مما أدى إلى استمرار أو حتى ظهور أخطاء من نوع جديد.

الفصل الثاني ————— الدراسة الميدانية بمديرية الخدمات الجامعية-ورقلة-

تكشف هذه النتائج عن أن التحول الرقمي، رغم تأثيره الإيجابي الملحوظ على مستوى الدقة وتقليص الأخطاء، لا يزال يواجه عوائق تشغيلية وبشرية تحدّد من تحقيق الأثر المرجو بشكل شامل. إذ تؤكد الفجوة بين نسبة الراضين (45%) وغير الراضين (22%)، بالإضافة إلى الحياد الواسع (33%)، أن التحول الرقمي لم يصل بعد إلى مرحلة النضج المؤسسي الذي يضمن انتظام النتائج وتحقيق رضا المستخدمين بشكل متوازن.

استنادًا إلى هذه المعطيات، يمكن اقتراح جملة من التدخلات لتحسين كفاءة الأنظمة الرقمية وضمان استمرارية تقليص الأخطاء:

- مراجعة وتصحيح البرمجيات والأنظمة الرقمية بشكل دوري لضمان خلوّها من الثغرات التقنية.
- تنظيم دورات تدريبية منتظمة وموجهة للمستخدمين، لرفع كفاءتهم الرقمية وتعريفهم بكيفية التعامل الصحيح مع الأنظمة.
- إدراج آليات ذكية للكشف المبكر عن الأخطاء وتصحيحها في الوقت الفعلي.
- تعزيز قنوات التغذية الراجعة لتمكين المستخدمين من الإبلاغ عن الأعطال والأخطاء، مع ضمان سرعة الاستجابة والمعالجة.

أبرزت نتائج الجدول رقم 18 أن الرقمنة أسهمت بشكل معتبر في تحسين جودة ودقة العمل الإداري والخدمي، غير أن استمرار وجود تقييمات سلبية ومواقف حيادية يكشف عن حاجة ماسة لتعزيز الأداء الرقمي وتطوير قدرات العنصر البشري لضمان ديمومة تحسين بيئة العمل الرقمية وتقليل معدلات الخطأ بشكل ملموس وشامل.

جدول رقم 19 يبين توزيع المبحوثين حسب وجود موظفين مختصين مؤهلين لمساعدة الطلبة في حال وجود

مشاكل رقمية

النسبة المئوية	التكرار	الخيار
14.0	14	موافق بشدة
46.0	46	موافق
19.0	19	محايد
18.0	18	غير موافق
3.0	3	غير موافق بشدة
100.0	100	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

تكشف نتائج الجدول رقم 19 عن أن 60% (من المبحوثين 14% موافقون بشدة و 46% موافقون) يرون أن الجامعة توفر موظفين مختصين ومؤهلين لمساعدة الطلبة في حال حدوث مشكلات رقمية . ويمثل هذا المؤشر علامة إيجابية على وجود بنية دعم تقني مرافقة لعملية التحول الرقمي داخل الجامعة، وهو ما يُسهم في تسهيل اندماج المستخدمين مع الأنظمة الرقمية وتقليص أثر التحديات التقنية التي قد تعيق الاستفادة من الخدمات الرقمية.

الفصل الثاني ————— **الدراسة الميدانية بمديرية الخدمات الجامعية-ورقلة-**
من الناحية التفسيرية، تعكس هذه النسبة إدراكًا واسعًا لدى أغلبية أفراد العينة بوجود مساندة بشرية مرافقة للرقمنة، وهو أمر بالغ الأهمية في مراحل الانتقال الرقمي، حيث يعتمد نجاح الأنظمة الجديدة بدرجة كبيرة على فعالية آليات الدعم التقني المتاحة للمستخدمين.

في المقابل، نجد أن 19% من المبحوثين تبنا موقفًا حياديًا. ويمكن تفسير هذا الحياد إما بضعف تفاعلهم المباشر مع موظفي الدعم التقني، أو بعدم وضوح الأدوار الوظيفية لهؤلاء الموظفين بالنسبة لهم، وهو ما يشير إلى مشكلة في التعريف والترويج لخدمات الدعم المتوفرة أو محدودية الوصول إليها. أما الفئة الراضية التي بلغت 21% (18% غير موافقين و 3% غير موافقين بشدة)، فقد عبّرت عن انطباع سلبي بخصوص وجود دعم تقني مؤهل وفعال. ويكشف هذا عن وجود تفاوت في جودة أو وفرة خدمات الدعم التقني بين مختلف المرافق أو التخصصات الجامعية، أو عن قصور في استجابة الموظفين المختصين لحاجات الطلبة بشكل كافٍ، مما يولد شعورًا بالإحباط الرقمي لدى جزء من المستخدمين. توضح هذه النتائج أن الجامعة قد نجحت، وفق تصور أغلب الطلبة، في إرساء إطار بشري داعم للعملية الرقمية، لكنه لا يزال يعاني من نقاط ضعف على مستوى الانتشار والفعالية. إذ أن وجود نسبة معتبرة من المحايدون والراضين (40%) يكشف عن فجوة في تعميم الخدمة وجودتها تستوجب المعالجة.

بناءً على نتائج الجدول، يمكن تقديم جملة من التدخلات لتحسين وتوسيع خدمات الدعم التقني:

- تعزيز التكوين المستمر للموظفين المختصين في المجال الرقمي لضمان مواكبتهم المستجدات التقنية والبرمجية.
- إطلاق حملات توعوية داخل الحرم الجامعي لتعريف الطلبة بوجود هذه الخدمات وأماكن توفرها وكيفية الاستفادة منها.
- استحداث قنوات تواصل رقمية سهلة ومباشرة (مثل تطبيقات شات أو بريد تقني فوري) بين الطلبة وفرق الدعم لتسريع التدخل.
- وضع نظام تقييم دوري لأداء فرق الدعم التقني من خلال استبيانات رضا المستخدمين وتحليل ملاحظاتهم لتحسين الخدمة بشكل مستمر.

تبرز نتائج الجدول رقم 19 أن الجامعة قطعت شوطاً معتبراً في توفير دعم بشري مخصص لمرافقة العملية الرقمية، غير أن استمرار وجود تقييمات سلبية ومواقف حيادية يفرض ضرورة تطوير كفاءة هذه الفرق التقنية وتوسيع نطاق خدماتها والتعريف بها بشكل أفضل لضمان استجابة فعّالة ومرضية لحاجات جميع الطلبة.

جدول رقم 20 يبين توزيع المبحوثين حسب الاعتقاد أن الموظفين مؤهلون كفاية لتقديم خدمات رقمية وبجودة عالية.

الخيار	التكرار	النسبة المئوية
موافق بشدة	12	12.0
موافق	29	29.0
محايد	30	30.0
غير موافق	24	24.0
غير موافق بشدة	5	5.0
المجموع	100	100.0

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

الفصل الثاني ————— الدراسة الميدانية بمديرية الخدمات الجامعية-ورقلة-
تُبرز نتائج الجدول رقم 20 أن 41% (من المبحوثين 12% موافق بشدة و 29% موافق) يعتقدون أن الموظفين مؤهلون بما فيه الكفاية لتقديم خدمات رقمية بجودة عالية. ويمثل هذا المؤشر دلالة إيجابية على أن جزءًا من المستخدمين يرى أن التحول الرقمي داخل الجامعة ترافقه كفاءات بشرية قادرة على ضمان تقديم خدمة رقمية ذات جودة مقبولة، وهو ما يُعد أحد شروط نجاح أي مشروع رقمنة في مؤسسات التعليم العالي.

غير أن هذا المؤشر يبقى دون سقف الأغلبية المطلقة، مما يُبرز وجود تفاوت في تقييم كفاءة الموظفين بين مختلف فئات الطلبة. ويمكن أن يعود هذا التباين إلى اختلاف مستويات تفاعل الطلبة مع هذه الخدمات أو إلى التباين في جودة الأداء بين مختلف المصالح والموظفين.

في المقابل، اختار 30% من أفراد العينة موقفًا حياديًا، ما يعكس حالة من عدم الوضوح أو ضعف التجربة الشخصية لهؤلاء المستخدمين مع الخدمات الرقمية، أو ربما يشير إلى غياب معايير مرجعية واضحة للحكم على كفاءة الموظفين في هذا المجال. هذا الحياد يعكس بدوره إما نقصًا في ترويج الكفاءات التقنية داخل المؤسسة أو محدودية فرص الاحتكاك المباشر بين الطلبة والموظفين المختصين.

أما الفئة الراضة التي تمثل 29% من المبحوثين (24% غير موافقين و 5% غير موافقين بشدة)، فقد عبّرت عن رؤية سلبية بخصوص كفاءة الموارد البشرية المكلفة بتقديم الخدمات الرقمية. ويمكن تفسير هذا الموقف بوجود ثغرات فعلية في كفاءة بعض الموظفين أو ضعف في تدريبهم المستمر ومواكبتهم للتحويلات الرقمية، أو حتى بسبب بعض التجارب السيئة التي تعزز لدى الطلبة تصورًا سلبيًا عن كفاءة الكادر الوظيفي في هذا المجال.

تكشف هذه النتائج عن وجود نقطة ضعف نسبية في مدى كفاءة الموارد البشرية المشرفة على الخدمات الرقمية بالجامعة. إذ بالرغم من أن نسبة معتبرة من المبحوثين تقر بوجود كفاءات مؤهلة، إلا أن ارتفاع نسبة الموقنين الحيادي والراض (59%) يسلط الضوء على ضرورة تعزيز التأهيل المستمر وتحقيق مستوى موحد من جودة الأداء بين مختلف الموظفين لضمان تقديم خدمات رقمية تتسم بالكفاءة والجودة.

استنادًا إلى هذه النتائج، يمكن اقتراح جملة من التدخلات لتحسين أداء وكفاءة الموظفين المكلفين بالخدمات الرقمية:

- تنظيم برامج تكوين وتدريب دوري للموظفين في مجالات التقنية الرقمية وأمن المعلومات وخدمة المستخدم.
- إعداد دليل وظيفي رقمي موحد يحدد معايير تقديم الخدمة الرقمية وجودتها وآليات التعامل مع مشكلات الطلبة.
- إطلاق حملات تعريفية بالخدمات الرقمية وطاقم الموظفين المؤهلين مع توفير وسائل تقييم دورية من قبل الطلبة.
- إنشاء وحدة إشراف على جودة الخدمات الرقمية تعمل على مراقبة أداء الموظفين واستقبال ملاحظات المستخدمين بشكل منظم.

تُظهر نتائج الجدول رقم 20 أن الجامعة حققت تقدمًا نسبيًا في توفير موظفين مؤهلين لخدمة الطلبة رقميًا، غير أن محدودية الرضا وتفاوت تقييم الكفاءة يشكلان تحديًا يستدعي تكثيف برامج التأهيل وتعزيز آليات الرقابة والتقييم لضمان تحقيق تجربة رقمية متكاملة ومُرضية لكافة الطلبة.

جدول رقم 21 يبين توزيع المبحوثين حسب أمان معلوماتك الشخصية عند استخدام المنصات الرقمية

النسبة المئوية	التكرار	الخيار
16.0	16	موافق بشدة
49.0	49	موافق
19.0	19	محايد
8.0	8	غير موافق
8.0	8	غير موافق بشدة
100.0	100	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

تُظهر نتائج الجدول رقم 21 أن 65% (من المبحوثين 16% موافق بشدة و 49% موافق) يشعرون بالأمان عند استخدام المنصات الرقمية فيما يخص حماية معلوماتهم الشخصية. وتُمثل هذه النسبة مؤشرًا إيجابيًا يعكس مستوىً معتبرًا من الثقة في البنية التحتية الأمنية للأنظمة الرقمية المعتمدة بالجامعة. ويؤكد ذلك على أن سياسات حماية البيانات والإجراءات الأمنية المتبعة تُعتبر، في نظر الأغلبية، ملائمة لضمان حماية المعطيات الشخصية للطلبة.

رغم هذه النتيجة الإيجابية، فإن 19% من أفراد العينة اتخذوا موقفًا حياديًا، ما قد يدل على نقص في وعي المستخدمين بمستوى الأمان المتوفر أو ضعف إطلاعهم على الإجراءات الأمنية المطبقة. وقد يشير أيضًا إلى أن بعض الطلبة يفتقرون للتجربة الكافية مع المنصات الرقمية أو أنهم لم يتعرضوا لمواقف تُختبر فيها فعالية تدابير الأمان.

أما الفئة الراضية، التي تمثل 16% من المبحوثين (8% غير موافقين و 8% غير موافقين بشدة)، فقد عبّرت عن انطباع سلبي بشأن أمان معلوماتهم الشخصية، ما يعكس استمرار وجود مخاوف لدى جزء من المستخدمين بخصوص حماية خصوصيتهم الرقمية. ويرتبط ذلك إما بتجارب سلبية سابقة، أو بنقص الثقة في الأنظمة الرقمية أو حتى بغياب الشفافية حول كيفية إدارة وتأمين البيانات. تكشف هذه النتائج عن نجاح نسبي في تعزيز الإحساس بالأمان الرقمي لدى الطلبة، إلا أن نسبة الموقف الحيادي والمتحفظ (35%) تشير إلى وجود ثغرة في الوعي المعلوماتي والأمن السيبراني، ما يستدعي تبني سياسات تواصل وتحسيس أكثر وضوحًا وفاعلية.

في ضوء هذه المعطيات، يمكن اقتراح عدد من الإجراءات لتعزيز الشعور بالأمان الرقمي لدى المستخدمين:

- توفير دليل إرشادي رقمي مبسّط للطلبة، يوضح بطرق عملية تدابير حماية البيانات وكيفية التعامل الآمن مع الأنظمة الرقمية.
- تنظيم ورشات تكوينية في الأمن السيبراني لفائدة الطلبة والموظفين، مع التركيز على كيفية حماية البيانات الشخصية.

الفصل الثاني

الدراسة الميدانية بمديرية الخدمات الجامعية-ورقلة-

- تحسين آليات التشفير والحماية داخل المنصات الرقمية، مع الإعلان بشكل دوري عن التحديثات الأمنية المنجزة لتعزيز ثقة المستخدمين.
- إرساء سياسة شفافية رقمية توضح بجلاء كيفية جمع، استخدام، وحماية المعلومات الشخصية للطلبة.

تبين نتائج الجدول رقم 21 أن الجامعة استطاعت إلى حد كبير بناء ثقة رقمية لدى الطلبة بخصوص أمان بياناتهم، غير أن استمرار المخاوف لدى شريحة من المستخدمين يتطلب مزيداً من الجهود في التوعية، والتحسيس، وتعزيز منظومة الأمان الرقمي لضمان بيئة جامعية رقمية آمنة ومتوازنة.

جدول رقم 22 يبين توزيع المبحوثين حسب توفير النظام الرقمي طريقة لتقديم الشكاوى أو الطلبات

الخيار	التكرار	النسبة المئوية
موافق بشدة	15	15.0
موافق	41	41.0
محايد	16	16.0
غير موافق	22	22.0
غير موافق بشدة	6	6.0
المجموع	100	100.0

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

تكشف نتائج الجدول رقم 22 أن 56% من المبحوثين (15% موافق بشدة و 41% موافق) يرون أن النظام الرقمي المتبع في الجامعة يوفر وسيلة فعالة لتقديم الشكاوى والطلبات. وتُعد هذه النسبة مؤشراً إيجابياً يعكس تحسناً ملحوظاً في قنوات التواصل الإداري عبر المنصات الرقمية، حيث أصبح بإمكان الطلبة تقديم طلباتهم أو شكاواهم بشكل مباشر وسريع دون الحاجة إلى الإجراءات التقليدية المعقدة.

في المقابل، 16% من المبحوثين اتخذوا موقفاً حيادياً، مما يشير إما إلى عدم تعاملهم المباشر مع آلية تقديم الشكاوى الرقمية، أو إلى عدم وضوح هذه الخدمة لديهم داخل النظام الرقمي، وهو ما قد يُعزى إلى ضعف الترويج لهذه الآلية أو محدودية اطلاعهم على تفاصيلها.

أما 28% من المشاركين (22% غير موافقين و 6% غير موافقين بشدة) فقد عبّروا عن عدم رضاهم عن فعالية هذه الخاصية الرقمية. ويدل ذلك على أن هناك شريحة من الطلبة لا تزال تواجه صعوبات إما في الوصول إلى هذه الخدمة داخل النظام، أو في ضمان متابعة شكاواهم وطلباتهم بشكل منظم وفعال.

تعكس النتائج وجود تطور ملحوظ في وسائل تقديم الشكاوى والطلبات داخل النظام الرقمي الجامعي، غير أن نسبة غير قليلة من المستخدمين (44%) إما لم تتفاعل بالشكل الكافي مع هذه الخدمة أو أبدت تحفظاً على فعاليتها. وهذا يتطلب إعادة تقييم آلية تقديم الشكاوى والطلبات الرقمية، وتحسين تصميمها وتجربتها الوظيفية بما يضمن سهولة الوصول إليها ووضوح مسارات معالجة الشكاوى.

في ضوء هذه النتائج، يُوصى بالعمل على:

- تحسين تصميم واجهة النظام الرقمي لتسهيل الوصول إلى خدمة تقديم الشكاوى والطلبات.
- إطلاق حملات تحسيسية وتعريفية بالآلية الرقمية، عبر وسائل التواصل الجامعي (موقع الجامعة، البريد الإلكتروني الرسمي، صفحات التواصل الاجتماعي).

الفصل الثاني

الدراسة الميدانية بمديرية الخدمات الجامعية-ورقلة-

- إعداد دليل إرشادي مرئي ومكتوب يوضح خطوات تقديم الشكوى أو الطلب ومراحل معالجته إلى غاية الرد.
 - ضمان آلية متابعة شفافة للشكاوى والطلبات تتيح للمستخدم متابعة حالة شكواه أو طلبه خطوة بخطوة.
- تؤكد نتائج الجدول رقم 22 أن الجامعة قطعت شوطاً مهماً في رقمنة قنوات تقديم الشكاوى والطلبات، غير أن مؤشرات التفاعل السلبي والموقف الحيادي تستدعي مزيداً من الجهد في تبسيط هذه الخدمة وتوضيح آلياتها وضمان تفاعل المستخدمين معها بشكل فعال.

جدول رقم 23 يبين توزيع المبحوثين حسب الرد على المشاكل التقنية بشكل سريع

الخيار	التكرار	النسبة المئوية
موافق بشدة	7	7.0
موافق	25	25.0
محايد	22	22.0
غير موافق	40	40.0
غير موافق بشدة	6	6.0
المجموع	100	100.0

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

تشير نتائج الجدول رقم 23 إلى أن 32% من المبحوثين (7% موافق بشدة و 25% موافق) يعتقدون أن المشاكل التقنية التي قد تعترضهم أثناء استخدام الأنظمة الرقمية يتم معالجتها بسرعة وفعالية. يُعد هذا مؤشرًا نسبيًا إيجابيًا يعكس وجود محاولات من قبل الجهات التقنية المختصة لتحسين سرعة الاستجابة، مما ينعكس بشكل مباشر على رضا جزء من المستخدمين عن مستوى الخدمات الرقمية المقدمة. في المقابل، 22% من المبحوثين اختاروا موقفًا حياديًا، ما قد يُفسر بعدم تعرضهم لمشاكل تقنية واضحة خلال تجربتهم الرقمية، أو بعدم تكوينهم لرأي محدد حيال فعالية الدعم التقني وسرعة تجاوبه. أما النسبة الأكبر، والمقدّرة بـ 46% من المشاركين (40% غير موافقين و 6% غير موافقين بشدة)، فقد عبّرت عن عدم رضاها عن سرعة معالجة المشاكل التقنية وهو ما يُظهر أن شريحة معتبرة من المستخدمين تعاني من تأخر في الاستجابة أو عدم فعالية في تقديم حلول فورية للمشاكل الرقمية التي قد تعترضهم خلال استخدام الأنظمة الجامعية.

تكشف هذه النتائج عن ضعف نسبي في أداء فرق الدعم الفني الجامعي أو في آليات النظام الرقمي الخاص بإدارة الأعطال والمشاكل التقنية. حيث أن وجود نسبة تقارب النصف من المبحوثين غير الراضين عن سرعة الاستجابة يتطلب مراجعة شاملة لنظام الدعم الفني والموارد التقنية المتوفرة. بناءً على هذه النتائج، يُوصى بالعمل على:

- تدعيم فرق الدعم الفني بعدد أكبر من المختصين المؤهلين، مع تخصيص فترات دعم موسعة خلال أوقات الذروة.
- تطوير نظام ذكي لإدارة الأعطال والشكاوى التقنية يتيح تصنيف الأولويات والتعامل الفوري مع الحالات العاجلة.

الفصل الثاني

الدراسة الميدانية بمديرية الخدمات الجامعية-ورقلة-

- تفعيل قنوات دعم رقمية سريعة مثل الدردشة المباشرة أو منصات الدعم الفوري المتكاملة مع النظام الرقمي الجامعي.
 - تنظيم دورات تكوينية للمستخدمين حول كيفية التعامل مع الأعطال البسيطة بشكل ذاتي، مما يقلل من حجم الضغط على فرق الدعم.
- تؤكد نتائج هذا المؤشر أن هناك ضرورة ملحة لتحسين مستوى الاستجابة للمشاكل التقنية داخل المنظومة الرقمية الجامعية، سواء من خلال تعزيز الكفاءات البشرية أو تحديث الوسائل التقنية المعتمدة، بما يضمن رفع رضا المستخدمين وتحقيق جودة مستدامة للخدمات الرقمية.
- المحور الرابع: التقييم العام والاقتراحات

جدول رقم 24 يبين توزيع المبحوثين حسب أفضلية الأنظمة الرقمية مقارنة بالأنظمة التقليدية في سرعة تقديم الخدمات .

الخيار	التكرار	النسبة المئوية
موافق بشدة	34	34.0
موافق	43	43.0
محايد	14	14.0
غير موافق	7	7.0
غير موافق بشدة	2	2.0
المجموع	100	100.0

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

تشير نتائج الجدول رقم 24 إلى أن 77% من المبحوثين (34% موافق بشدة و 43% موافق) يفضلون التعامل مع الأنظمة الرقمية على الأنظمة التقليدية فيما يتعلق بسرعة تقديم الخدمات .يُمثل هذا المؤشر دلالة واضحة على مدى رضا المستخدمين عن الكفاءة والسرعة التي توفرها المنظومة الرقمية مقارنة بالإجراءات التقليدية، ما يعكس تحسناً ملحوظاً في مستوى الأداء الإداري والخدمي بفضل الرقمنة. في المقابل، 14% من المبحوثين اتخذوا موقفاً محايداً .يمكن تفسير هذا الحياد إما بعدم تفاعل هذه الفئة بشكل كافٍ مع كلا النظامين، أو لعدم ملاحظتهم لفروق جوهرية بين النظامين الرقمي والتقليدي في ما يتعلق بسرعة الأداء.

أما 9% من المشاركين (7% غير موافقين و 2% غير موافقين بشدة) فقد عبّروا عن انطباع سلبي تجاه الأنظمة الرقمية .ويُشير ذلك إلى وجود فئة صغيرة ترى أن الأنظمة التقليدية قد تظل بالنسبة لها أكثر ملاءمة، إما بسبب صعوبات في التعامل مع التكنولوجيا الرقمية، أو بسبب اعتبارات شخصية تتعلق بالتفضيلات وأساليب التفاعل مع الخدمات.

تعكس هذه النتائج توجهاً عاماً إيجابياً نحو تبني الأنظمة الرقمية في تقديم الخدمات الجامعية، حيث تتفوق على الأنظمة التقليدية من حيث السرعة والفعالية. غير أن وجود نسبة من الحيايين وغير الراضين يشير إلى ضرورة الاهتمام بالفئات التي قد تواجه صعوبات في الاندماج الرقمي أو تلك التي تحتاج إلى دعم تقني وتكويني إضافي.

بناءً على نتائج هذا المؤشر، يُوصى بـ:

- مواصلة تحديث الأنظمة الرقمية بما يضمن الحفاظ على مستوى عالٍ من السرعة والكفاءة في تقديم الخدمات.

- تنظيم ورشات تكوينية لفائدة المستخدمين، خاصة أولئك الذين يُبدون مقاومة أو تحفظاً تجاه الأنظمة الرقمية.
 - ضمان تعدد قنوات تقديم الخدمة (رقمية وتقليدية) خلال مراحل الانتقال الرقمي، إلى حين تمكن كافة المستخدمين من التعامل بفعالية مع المنظومات الرقمية.
 - تعزيز الواجهة البينية للأنظمة الرقمية لجعلها أكثر وضوحاً وسلاسة وسهولة في الاستخدام، بما يتوافق مع مختلف الفئات من المستخدمين.
- يؤكد هذا المؤشر أن الرقمنة قد أحدثت تحسناً نوعياً في سرعة تقديم الخدمات، ما يعزز الثقة في استمرارية تطوير المنظومة الرقمية الجامعية. كما أن مواصلة تحسين هذه الأنظمة وضمان شموليتها لكافة المستخدمين يبقى أمراً أساسياً لتحقيق التحول الرقمي المتكامل والناجح.

جدول رقم 25 يبين توزيع المبحوثين حسب تفضيل الأنظمة الرقمية على الأنظمة الورقية من حيث تقديم الخدمات.

النسبة المئوية	التكرار	الخيار
28.0	28	موافق بشدة
50.0	50	موافق
13.0	13	محايد
5.0	5	غير موافق
4.0	4	غير موافق بشدة
100.0	100	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

تشير نتائج الجدول رقم 25 إلى أن 78% (من المبحوثين 28% موافق بشدة و 50% موافق) يفضلون الأنظمة الرقمية على الأنظمة الورقية فيما يتعلق بتقديم الخدمات. يُظهر هذا تفضيلاً كبيراً للأنظمة الرقمية من قبل غالبية المشاركين، ويُعبّر عن الفوائد التي يرونها في تسهيل العمليات وتقليل الوقت والجهد اللازمين لاستخدام الأنظمة الرقمية. يعد هذا مؤشراً قوياً على أن المستخدمين يقدرّون التسهيلات التي تقدمها الرقمنة في حياتهم اليومية، وهو يعكس التحول الإيجابي نحو تبني التقنيات الحديثة في تقديم الخدمات. من ناحية أخرى، 13% من المبحوثين اختاروا موقفاً محايداً، مما قد يعني أنهم لا يميلون إلى تفضيل أحد النظامين على الآخر، أو أنهم لم يختبروا بشكل كافٍ الفرق بين النظامين لتكوين رأي حاسم. أما 9% من المشاركين (5% غير موافقين و 4% غير موافقين بشدة) فقد أبدوا انطباعاً سلبياً بشأن تفضيل الأنظمة الرقمية، مما يشير إلى وجود فئة صغيرة من المستخدمين الذين قد لا يرون مزايا واضحة للأنظمة الرقمية مقارنة بالأنظمة الورقية.

تُظهر هذه النتائج أن غالبية المبحوثين يُفضلون الأنظمة الرقمية على الورقية، مما يعكس اتجاهًا عامًا نحو التحول الرقمي في تقديم الخدمات. هذا يشير إلى نجاح الرقمنة في تسهيل الوصول إلى الخدمات وتقليل الإجراءات المعقدة والوقت المستغرق. ومع ذلك، من المهم أن تظل هناك بعض المساحات لتحسين الأنظمة الرقمية لضمان جذب الفئة الأقل رضا وتوسيع دائرة الاستفادة منها.

بناءً على نتائج هذا المؤشر، يُوصى بـ:

- تحسين وتطوير الأنظمة الرقمية: الاستمرار في تحسين كفاءة وسرعة الأنظمة الرقمية لتلبية احتياجات المستخدمين بشكل أفضل.

الفصل الثاني

- توفير برامج تدريبية وداعمة للمستخدمين :لتيسير الانتقال من الأنظمة الورقية إلى الرقمية، وخاصة لأولئك الذين قد يواجهون صعوبة في التعامل مع التقنيات الحديثة.
- استطلاعات ميدانية دورية :لتقييم مدى رضا المستخدمين عن الأنظمة الرقمية والعمل على معالجة أية تحديات يواجهونها.

تشير النتائج إلى أن الأنظمة الرقمية تمثل الخيار الأفضل بالنسبة للغالبية العظمى من المبحوثين مقارنة بالأنظمة الورقية، وهو ما يعزز ضرورة تسريع التحول الرقمي وتوسيع نطاق الخدمات المقدمة بهذه الطريقة.

جدول رقم 26 يبين توزيع المبحوثين حسب التأثير الإيجابي للرقمنة في تطوير قطاع الخدمات الجامعية.

الخيار	التكرار	النسبة المئوية
موافق بشدة	23	23.0
موافق	48	48.0
محايد	15	15.0
غير موافق	13	13.0
غير موافق بشدة	1	1.0
المجموع	100	100.0

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

تشير نتائج الجدول رقم 26 إلى أن (71% من المبحوثين 23% موافق بشدة و 48% موافق) يرون أن الرقمنة قد أثرت إيجابياً في تطوير قطاع الخدمات الجامعية. هذا يشير إلى أن غالبية المشاركين يعترفون بتحسّن واضح في فعالية وكفاءة الخدمات الجامعية بفضل التحول الرقمي، مما يعزز من إمكانيات الوصول إلى الخدمات وتبسيط الإجراءات الجامعية.

من ناحية أخرى، 15% من المبحوثين اختاروا موقفاً محايداً، مما قد يعكس أنهم لم يلاحظوا تحسناً ملموساً أو لم يكن لديهم تجربة كافية مع الأنظمة الرقمية لتكوين رأي مؤكد حول تأثير الرقمنة على الخدمات الجامعية. أما 14% من المشاركين 13% (غير موافقين و 1% غير موافقين بشدة) فقد أبدوا انطباعاً سلبياً بشأن تأثير الرقمنة في تطوير قطاع الخدمات الجامعية، ما يشير إلى وجود فئة من المستخدمين الذين لم يشعروا بتحسّن أو قد يواجهون صعوبة في التعامل مع الأنظمة الرقمية.

تشير هذه النتائج إلى أن الرقمنة قد أحدثت تأثيراً إيجابياً في غالبية الخدمات الجامعية، حيث تم تحسين الجودة والكفاءة في تقديم هذه الخدمات. ولكن، تظل هناك فئة من المستخدمين الذين لا يرون نفس التأثير الإيجابي، مما يشير إلى وجود حاجة لتحسين بعض الجوانب أو توسيع نطاق الرقمنة لتلبية احتياجات الجميع.

بناءً على نتائج هذا المؤشر، يُوصى بـ:

- تعزيز التفاعل مع الأنظمة الرقمية :من خلال تنظيم ورش عمل أو تدريبات مستمرة للمستخدمين لتسهيل فهم الأنظمة الرقمية.
- تحليل تحديات الفئة السلبية :من خلال إجراء استبيانات إضافية لفهم الأسباب التي تجعل بعض المشاركين لا يرون تأثيراً إيجابياً، والعمل على معالجة هذه النقاط.

- توسيع نطاق الخدمات الرقمية: لتشمل مزيداً من الخدمات الجامعية التي قد تكون خارج نطاق الأنظمة الرقمية الحالية، لتوسيع الفائدة التي تعود على الطلاب وأعضاء هيئة التدريس.

تُظهر هذه النتائج أن الرقمنة قد ساهمت بشكل إيجابي في تطوير الخدمات الجامعية في أعين غالبية المستخدمين. ومع ذلك، هناك حاجة لتحسين هذه الأنظمة لضمان استفادة أكبر عدد ممكن من المستخدمين، خاصة أولئك الذين لم يلاحظوا بعد تأثير الرقمنة بشكل إيجابي. جدول رقم 27 يبين توزيع المبحوثين حسب مواجهة صعوبات في الولوج إلى المنصات الرقمية بسبب مشاكل في الإنترنت.

الخيار	التكرار	النسبة المئوية
موافق بشدة	32	32.0
موافق	46	46.0
محايد	14	14.0
غير موافق	1	1.0
غير موافق بشدة	7	7.0
المجموع	100	100.0

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

تشير نتائج الجدول رقم 27 إلى أن 78% من المبحوثين (32% موافق بشدة و 46% موافق) يواجهون صعوبات في الولوج إلى المنصات الرقمية بسبب مشاكل في الإنترنت. هذا يشير إلى أن الغالبية العظمى من المشاركين يعانون من مشاكل في الاتصال بالإنترنت، وهو ما يؤثر بشكل ملحوظ على قدرتهم على الوصول إلى المنصات الرقمية واستخدامها بشكل فعال. من ناحية أخرى، 14% من المبحوثين اختاروا موقفاً محايداً، ما قد يعكس أنهم لم يواجهوا مشاكل كبيرة في الوصول إلى المنصات الرقمية أو لم تكن لديهم تجربة كافية لتقييم جودة الاتصال بالإنترنت. أما 8% من المشاركين (1% غير موافقين و 7% غير موافقين بشدة) أبدوا انطباعاً سلبياً بشأن هذه الصعوبات، مما يدل على أن شريحة صغيرة فقط من المستخدمين لم تواجه مشاكل في الولوج إلى المنصات الرقمية بسبب الإنترنت.

تشير هذه النتائج إلى أن مشاكل الاتصال بالإنترنت تمثل عائقاً رئيسياً في استخدام المنصات الرقمية، ما يؤدي إلى تقليص فعالية تجربة المستخدم. هذه العقبة تؤثر على قدرة العديد من الطلاب أو المستخدمين في الاستفادة من الخدمات الرقمية بشكل كامل، مما يعيق تقدمهم في استخدام هذه الأنظمة. بناءً على نتائج هذا المؤشر، يُوصى بـ:

- تحسين البنية التحتية للإنترنت: من خلال تعزيز خدمات الإنترنت في المناطق التي تعاني من انقطاعات أو بطء في الاتصال، وضمان استمرارية الاتصال في جميع الأوقات.
- العمل مع مزودي خدمة الإنترنت: لتحسين جودة الاتصال وضمان سرعات عالية لتمكين المستخدمين من الوصول إلى المنصات الرقمية بدون مشاكل.
- تقديم حلول بديلة: مثل تطبيقات خفيفة أو تقنيات لتحسين أداء المنصات الرقمية في حالة وجود مشاكل في الاتصال بالإنترنت.

الفصل الثاني ————— **الدراسة الميدانية بمديرية الخدمات الجامعية-ورقلة-**
تُظهر هذه النتائج أن مشاكل الإنترنت تشكل عقبة كبيرة أمام استخدام المنصات الرقمية، وهو ما يؤثر بشكل سلبي على التجربة الرقمية للمستخدمين. من المهم اتخاذ إجراءات لتحسين جودة الاتصال بالإنترنت وتوفير حلول تكنولوجية لضمان تجربة سلسة لجميع المستخدمين.

المطلب الثاني: مناقشة نتائج الدراسة:

في هذه المناقشة، سيتم تحليل وتفسير نتائج بعض الجداول التي قدمتها، مع ربطها بفرضيات البحث والموضوع محل الدراسة. التركيز سيكون على الرقمنة في تقديم الخدمات الجامعية والتحديات التي قد تواجهها، بناءً على النتائج المستخلصة من الدراسة الميدانية.

1. استخدام الأنظمة الرقمية للحصول على الخدمات الجامعية

أظهرت النتائج أن غالبية المبحوثين (موافقون بشدة أو موافقون) يفضلون استخدام الأنظمة الرقمية للحصول على الخدمات الجامعية. هذا يدل على أن الرقمنة قد سهلت الوصول إلى الخدمات الجامعية بشكل عام، مما يعزز فرضية البحث حول التأثير الإيجابي للرقمنة على تحسين الخدمات الجامعية. ومع ذلك، تشير النسبة التي تبدي موقفاً محايداً أو غير موافق إلى وجود تحديات في تجربة المستخدم أو مشاكل في البنية التحتية التكنولوجية، والتي قد تؤثر على بعض المستخدمين.

2. استخدام الأرضية الرقمية لشؤون الطلبة

أظهرت النتائج أن 68% من المبحوثين يوافقون على استخدام الأرضية الرقمية للحصول على خدمات شؤون الطلبة. هذه النتيجة تؤكد أن الرقمنة قد حسنت بشكل كبير خدمات شؤون الطلبة، مما يعكس التحول الفعال نحو التكنولوجيات الحديثة في الجامعات. ومع ذلك، تشير النسبة التي تبدي تحفظاً إلى أن بعض الطلاب قد يواجهون صعوبات في التفاعل مع هذه الأنظمة، سواء بسبب غياب التدريب الكافي أو نقص الوعي حول كيفية استخدامها.

3. الاعتماد اليومي على الأنظمة الرقمية

59% من المبحوثين يعتمدون على الأنظمة الرقمية يومياً للحصول على الخدمات الجامعية. هذا يدل على مستوى عالٍ من التكيف مع الرقمنة في الحياة الجامعية. ومع ذلك، النسبة الكبيرة من المشاركين المحايدون أو غير الموافقين قد تشير إلى أن الاعتماد اليومي على الأنظمة الرقمية لا يزال يشكل تحدياً للبعض، إما بسبب مشكلات تقنية أو بسبب عدم توفر الخبرة الكافية لاستخدام هذه الأنظمة بفعالية.

4. تحسّن سرعة الحصول على الخدمات بعد الرقمنة

لوحظ أن 48% من المبحوثين قد لاحظوا تحسناً في سرعة الحصول على الخدمات بعد الرقمنة. بينما لا تزال 35% من المشاركين غير موافقين على هذا التحسن، مما يعكس أن الرقمنة قد حسنت سرعة الخدمات لجزء من الطلبة فقط، بينما لا تزال بعض الأنظمة أو المنصات بحاجة إلى تحسينات في السرعة والكفاءة.

5. الصعوبات التقنية في الولوج إلى المنصات الرقمية

أظهرت النتائج أن 78% من المبحوثين يواجهون صعوبات في الوصول إلى المنصات الرقمية بسبب مشاكل في الإنترنت. هذا يشير إلى أن البنية التحتية للإنترنت في بعض المناطق لا تزال غير كافية، مما يؤثر سلباً على قدرة الطلاب في الاستفادة من الخدمات الرقمية. يتطلب الأمر تحسين خدمات الإنترنت وضمان استقرار الاتصال في جميع الأماكن الجامعية.

6. التأثير الإيجابي للرقمنة في تطوير الخدمات الجامعية

أظهرت النتائج أن 71% من المبحوثين يرون أن الرقمنة قد أثرت إيجابياً في تطوير الخدمات الجامعية. هذا يوضح أن الرقمنة قد ساهمت بشكل كبير في تحسين الكفاءة و الفعالية في تقديم الخدمات الجامعية.

الفصل الثاني ————— الدراسة الميدانية بمديرية الخدمات الجامعية-ورقلة-
لكن الفئة التي اختارت إجابة "غير موافق" قد تشير إلى آراء مغايرة أو ربما تدل على تحديات في بعض
الأنظمة التي قد لم تحقق تحسينات ملموسة في بعض الحالات.

7. المشاكل التقنية ودور الدعم الفني

46% من المبحوثين أبدوا عدم رضاهم عن سرعة الرد على المشاكل التقنية . هذا يشير إلى أنه لا يزال
هناك نقص في سرعة الاستجابة للمشاكل التقنية، مما يتطلب تحسين الدعم الفني والتدريب الكافي
للمختصين لضمان استجابة سريعة وفعالة لاحتياجات الطلاب.
الاستنتاجات:

1. الرقمنة قد حسنت بشكل ملحوظ من توفير الخدمات الجامعية، لكنها تواجه تحديات تتعلق بالبنية
التحتية للإنترنت، و سرعة الاستجابة للمشاكل التقنية، فضلاً عن نقص التدريب أو الوعي لدى بعض
المستخدمين.
2. البنية التحتية للإنترنت تعتبر عائقاً كبيراً في الوصول الفعال إلى المنصات الرقمية، مما يستدعي
تحسين خدمات الإنترنت في الجامعات.
3. الرقمنة أثرت إيجابياً على تطوير القطاع الجامعي، لكنها لم تحقق نتائج متساوية لجميع
المشاركين.
التوصيات:

- تحسين البنية التحتية التقنية :من خلال تحديث شبكة الإنترنت في الجامعات لضمان استقرار
الاتصال و توسيع التغطية في جميع المناطق.
- توفير تدريب متقدم للمستخدمين على استخدام الأنظمة الرقمية بشكل أفضل، من خلال ورش
عمل ودورات تدريبية.
- تعزيز الدعم الفني :عبر توفير فرق دعم سريعة الاستجابة لحل المشاكل التقنية التي قد يواجهها
الطلاب أثناء استخدام المنصات الرقمية.

الخلاصة:

على الرغم من أن الرقمنة قد حققت تحسناً كبيراً في تقديم الخدمات الجامعية، إلا أن التحديات التقنية مثل
مشاكل الإنترنت و بطء الاستجابة للمشاكل التقنية لا تزال تشكل عقبات أمام تعزيز تجربة المستخدمين.

خلاصة الفصل التطبيقي:

أسفرت الدراسة الميدانية عن جملة من النتائج المهمة التي تعكس بشكل واضح مدى تأثير الرقمنة على جودة الخدمات الجامعية، حيث أظهرت نتائج الاستبيان ميلاً كبيراً من الطلبة نحو استخدام الأنظمة الرقمية في تعاملاتهم الجامعية اليومية، مع تسجيل تفاوت في مستوى الرضا حول جودة هذه الخدمات وسرعة الاستجابة.

وبيّنت النتائج أن الرقمنة ساهمت في تسهيل الوصول إلى الخدمات، تقليص الإجراءات الورقية، وتحقيق مرونة أكبر في التعامل مع الإدارة، غير أن بعض العراقيل لا تزال قائمة، من بينها ضعف التغطية الشبكية في بعض المناطق، نقص التكوين الموجه للطلبة والموظفين، إضافة إلى تأخر معالجة المشاكل التقنية. وعليه، فإن تحقيق تحول رقمي فعّال ومستدام في الوسط الجامعي يتطلب مقاربة شاملة تتكامل فيها الجوانب التقنية، التنظيمية، والبشرية لضمان استمرارية تحسين جودة الخدمات الجامعية.

الخاتمة

في ختام هذه الدراسة، يمكن القول إن الرقمنة أصبحت اليوم تمثل حجر الزاوية في مسار تحسين جودة وأداء الخدمات العمومية بمختلف القطاعات، نظراً لما تتيحه من مزايا في مجال تسريع الإجراءات، تحسين الشفافية، وتقليل التكاليف والأعباء الإدارية. وضمن هذا السياق، شكّل قطاع الخدمات الجامعية محور اهتمام خاص، باعتباره من أهم القطاعات المرتبطة مباشرة بالطالب، حيث ترتبط جودة الخدمات المقدمة فيه بمستوى الرضا والرفاه الطلابي، الأمر الذي ينعكس على مساره الدراسي وتجربته الجامعية.

لقد هدفت هذه الدراسة إلى البحث في دور التحول الرقمي في تحسين الخدمات الجامعية من خلال توظيف التقنيات الرقمية الحديثة بمديرية الخدمات الجامعية بورقلة، والكشف عن مدى مساهمة هذه التقنيات في تيسير حياة الطالب الجامعي وتبسيط حصوله على خدماته المختلفة.

وأظهرت نتائج الدراسة أن التحول الرقمي ساهم بشكل واضح في تحسين جودة أداء الخدمات الجامعية، حيث لمس الطلبة والمستخدمون تحسناً في سرعة الإجراءات، سهولة الوصول إلى المعلومات والخدمات، وتقليل الجهد والوقت مقارنة بالأساليب التقليدية السابقة. كما بينت نتائج الدراسة الميدانية وجود رضا معتبر لدى فئة واسعة من الطلبة بخصوص الخدمات الرقمية، وهو ما يعكس الأثر الإيجابي لتبني الإدارة الجامعية للرقمنة.

ولتحقيق تحول رقمي فعّال ومستدام بقطاع الخدمات الجامعية، تبرز ضرورة توفير مجموعة من المتطلبات الأساسية المتكاملة، على رأسها:

- **تحديث وتوسيع البنية التحتية الرقمية**، بما يواكب التحولات التكنولوجية المتسارعة.
- **تأهيل المورد البشري** من خلال تنظيم دورات تكوينية منتظمة لفائدة الإطارات والمستخدمين، لضمان التعامل الاحترافي مع الأنظمة الرقمية.
- **إصدار وتحيين الأطر القانونية والتنظيمية** الكفيلة بحماية المعطيات الشخصية للطلبة وضمان سرية وأمن المعلومات.
- **تعزيز ثقافة رقمية لدى الطالب والمستخدم على حد سواء** ، من خلال تحسيسهم بأهمية التعامل مع المنصات الرقمية واعتمادها كخيار أول.

وعليه، يمكن التأكيد في ضوء نتائج الفرضيات المتوصل إليها أن الرقمنة شكّلت عاملاً حاسماً في تحسين جودة الخدمات الجامعية، وفتحت آفاقاً جديدة نحو ترسيخ مبادئ الحوكمة الإلكترونية بالمؤسسات الجامعية، بما يعزز من فعالية المرفق العمومي ويستجيب لتطلعات الطلبة في الحصول على خدمات عصرية وشفافة.

وفي الأخير، توصي الدراسة بضرورة مواصلة دعم مسار التحول الرقمي بقطاع الخدمات الجامعية، مع العمل على تقييم دوري لتجربة الرقمنة لرصد نقاط القوة وتعزيزها، ومعالجة أوجه القصور، وذلك في إطار مقارنة تشاركية تضم كل الفاعلين المعنيين بالعملية.

قائمة المصادر والمراجع

Les références

المراجع باللغة العربية:

اولا:الكتب:

- 1- احمد نجلاء ياسين، الرقمنة وتقنياتها في المكتبات العربية، الطبعة 1، القاهرة: العربي للنشر والتوزيع، 2013
- 2- ان ماري، الخدمات العامة بين النظرية والتطبيق، باريس: دار النشر الحكومية، فرنسا، 2016.
- 3- الخطيب محمد عبد الكريم، القاموس الموسوعي للمعلومات والتوثيق، الطبعة الثانية، القاهرة: دار الحضارة للنشر، 2005.
- 4- المعهد الدولي للإدارة العامة، دليل الخدمات العامة، بروكسل: المعهد الدولي للإدارة العامة، بلجيكا، 2008.
- 5- الهاجري فهد مبارك، العقود الإدارية عبر الانترنت، الطبعة الأولى، الأردن: دار الثقافة للنشر والتوزيع، 2015
- 6- بوسماح محمد أمين، المرفق العام في الجزائر، (ترجمة رحال بن امير)، الطبعة 2، الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 1995.
- 7- بول فولي، الخدمات العمومية والإدارة الحكومية، لندن: دار النشر الإدارية ، 2012.
- 8- جاك زيمو لوك، نظرية الدولة والخدمات العامة، باريس: دار النشر الجامعي، فرنسا، 1994.
- 9- صالح عبد الله نادية، الخدمات العامة بين الحق والواجب: مقارنة في الفكر القانوني، القاهرة: دار النشر القانونية.
- 10- سعيد محمد احمد، الإدارة الالكترونية، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2000.
- 11- علي حسن علي، ادارة الخدمات العامة في عصر التكنولوجيا والابتكار، ب ن، مصر، 2021.
- 12- نجاحي حميد عبد النبي و العلاق بشير، تسويق الخدمات، عمان: دار زهران للنشر والتوزيع، 2009 .

ثانيا: المجالات

- 13- بضياف زهير، " دور الرقمنة في ضمان الخدمة العمومية الرهانات والتحديات تطبيقاً خدمتيّ في قطاع الموارد المائية"، مجلة التميز الفكري ، العدد الخاص للملتقى الافتراضي: الحوكمة الالكترونية والتنمية المستدامة في الدول النامية الواقع والتحديات، نوفمبر 2021.
- 14- بن عمر فاطمة الزهراء ، "تحول الجزائر نحو الحكومة الإلكترونية: التحديات والفرص." مجلة دراسات في الإدارة العامة، العدد 35، جامعة الجزائر، 2021.
- 15- بن ناجي مديحة، "الأساس القانوني والتنظيمي للخدمة العمومية في الجزائر"، مجلة الباحث، العدد 1، جامعة خميس مليانة، الجزائر، 2019.
- 16 - بوعمامة العربي و رقاد حليلة، "الاتصال العمومي والادارة الالكترونية-رهانات ترشيد الإدارة الالكترونية والخدمة العمومية"، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، العدد 09، جامعة الوادي، ديسمبر، 2014.
- 17- خالص مريم حسين، "الحكومة الالكترونية"، مجلة بغداد للعلوم السياسية، العراق، 2014.

18- عبد العزيز سامي، "العدالة الاجتماعية والتنمية: أثر الخدمات العامة في تحقيق التوازن الاجتماعي." مجلة السياسة العامة، العدد 30، جامعة الإسكندرية، 2019.

19- عبد الله حسن عبد الكريم، "العدالة الاجتماعية ودورها في استقرار المجتمعات"، مجلة الدراسات الاجتماعية، العدد 22، جامعة عين شمس، 2020.

20- كريم سميرة، "تقييم فعالية نتائج سياسات النقل العمومي في الجزائر"، مجلة معارف للعلوم القانونية والاقتصادية، العدد 1، المجلد 03، 2022.

21- لعجال منيرة ويومدين محمد، "الاساس القانوني لحق المواطن في الخدمة العمومية في الجزائر"، مجلة الحقيقة، العدد 32، الجزائر

22- مجلة الدراسات الإلكترونية للحكومة الدولية، "الرقابة الإلكترونية في القطاع العام: تأثير التحول الرقمي على تحقيق الشفافية والمساءلة." دراسة أكاديمية حول دور الرقابة الإلكترونية في تعزيز الشفافية والمساءلة في الإدارة الحكومية، 2020.

23- محمود امانى علي السيد، "التعليم الجامعي في مصر: مقتضيات الرقمنة واقتصاديات المعرفة"، مجلة كلية التربية، العدد: 119، جامعة المنصورة، 2022.

24- ليلي محيد، "الرقمنة كآلية لتحقيق الجودة في عملية التعليم العالي، دراسة علمية"، مجلة السياسة العامة، العدد: 2، جامعة بومرداس، الجزائر، 2023.

25- يوسف سماح محمد، "أثر الخدمة العمومية على رفاية المواطن في المجتمعات النامية." مجلة الاقتصاد والتنمية، العدد 92، جامعة المنصورة، 2022.

ثالثا: المذكرات الجامعية

26- حلاسي امينة رشا و بوشعالة مبارك وسام، دور الرقمنة في عصرنة قطاع التعليم العالي -منصة بروغريس نموذجا- (مذكرة ماستر، علوم الاعلام والاتصال، تخصص اتصال وعلاقات عامة، جامعة 8 ماي 1945، قالمة، الجزائر، 2023).

27- رقيبي سليمة ناجمي اسماء، الاطار القانوني لتقديم الخدمة العمومية في ضوء التشريع الجزائري، (مذكرة ماستر، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم الحقوق، تخصص قانون إداري، جامعة احمد دراية، ادرار، الجزائر، 2021/2022).

28- سعيد محمد عبد اللطيف، التحول الرقمي في القطاع العام: التحديات والفرص، (مذكرة دكتوراه، جامعة القاهرة، مصر، 2021).

29- سعيد قاسم، الرقمنة في الجزائر: واقع وآفاق، (مذكرة ماجستير، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الجزائر 3، 2020).

30- صادقي فوزية، دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية بالجزائر-دراسة تحليلية للجماعات المحلية، (أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث، جامعة قسنطينة 3، 2021).

31-فرحي عبد العزيز، "معوقات تطبيق الادارة الالكترونية في ادارة الموارد البشرية بمديرية الشباب والرياضة في الزائر منجهة نظر المديرين والعاملين فيها"،(أطروحة دكتوراه. تخصص ادارة رياضية، جامعة محمد بوضياف.مسيلة.2018|2019).

32-مقدم عبد الغاني و مدلل عبد الفتاح، الرقمنة كمدخل لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر قطاع العدالة نموذجا، (مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية تخصص سياسة عامة وإدارة محلية، جامعة الوادي، كلية العلوم السياسية، 2016/2017).

رابعاً: المنشورات

33-بوعزة، عبد الكريم،الأمن المعلوماتي في المؤسسات العمومية، منشورات عيسى للنشر، الجزائر، 2021.

خامساً: المداخلات العلمية

34-عبد المنعم عبد الباقي، "معوقات توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مناهج المواد التجارية بالتعلم الثانوي"، مؤتمر دولي حول استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتطوير التعليم قبل الجامعي، مصر، 2023.

سادساً: المصادر القانونية والتنظيمية

35-المرسوم التنفيذي رقم 03|312 المؤرخ في:14سبتمبر 2003اعادة هيكلة الديوان الوطني للخدمات الجامعية ليصبح عبارة عن هياكل تسمى بمديريات الخدمات الجامعية والاقامات الجامعية.

سابعاً: المواقع الإلكترونية

- 36-البنك الدولي،"التحول الرقمي في القطاع العام: فوائد وطرق التنفيذ". 2020، متوفر على: <https://www.worldbank.org/>،شوهديوم:2025/04/20على الساعة12:35.
- 37-المفوضية الأوروبية، "الرقمنة في خدمة المواطنين: تحول الحكومة الرقمية وتحسين الخدمات العامة." تقرير حول كيفية تطوير الحكومة الرقمية لتحسين الخدمات العامة في دول الاتحاد الأوروبي، 2020.
- 38- برنامج الأمم المتحدة الإنمائي (UNDP)، الرقمنة والمسؤولية الحكومية: تطبيقات جديدة لمشاركة المواطنين تقرير يناقش دور الرقمنة في تعزيز المدنية والمساءلة في الحكومات، 2019.
- 39- منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OECD)، مكافحة الفساد خلال الرقمنة: الاستراتيجيات وتطبيقات. متوفر على: <http://www.oecd.org/>، شوهديوم:2025/04/22على الساعة10:10.
- 40-رشيد بن عياش، مفهوم المصلحة العامة، متوفر على الموقع الإلكتروني: <http://www.alhewar.org/g> "www.alhewar.org/HYPERLINK"، شوهديوم:20/04/2025 على الساعة:11:15.

41-وزارة التربية الوطنية، التقرير السنوي 2022-2023، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، www.algeria.gov.dz

ثامناً: المراجع باللغة الفرنسية

- 42-Oudot, P.M., *Dictionnaire des techniques et des sciences appliquées*, Editions Dunod, Paris, 2015, p 27.
- 43-Zuiderwijk, A., et al., "Transformational government through open data: a typology of transformations", *International Journal of Public Sector Management*, Vol. 27 No. 7, 2014, pp. 564-580. <https://doi.org/10.1108/IJPSM-01-2014-0010>

الملاحق



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة قاصدي مرباح ورقلة

كلية الحقوق والعلوم السياسية

قسم العلوم السياسية



استبيان

في إطار استكمال متطلبات نيل شهادة الماستر الأكاديمي (الطور الثاني)، تحت عنوان: دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية -دراسة ميدانية الخدمات الجامعية ورقلة-، أتقدم إليكم بهذا الاستبيان الذي يهدف الى قياس اثر الرقمنة على جودة الخدمات المقدمة للطلبة في ورقلة، لذا نرجو منكم التكرم بالإجابة بدقة وموضوعية على هذا الاستبيان.

إعداد الطالب:

طالبة ماستر تخصص تنظيم سياسي وإداري: عروي حسينة

إشراف الأستاذة الدكتوراه: ولد عامر نعيمة

السنة الجامعية: 2025/2024

المحور الأول: المعلومات العامة

الرجاء التكرم بوضع علامة (X) أمام الاختيار المناسب لك في الفقرات التالية:

1- السنة الدراسية:

ليسانس السنة الأولى ليسانس السنة الثانية ليسانس السنة الثالثة

ليسانس ماستر 1 ماستر 2

2- التخصص:الجزء الثاني: الرجاء التحكيم بوضع علامة (X) أمام درجة موافقتك على كل من العبارات التالية:المحور الأول: استخدام المنصات الرقمية

الرقم	العبارات	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق بشدة	لا أوافق بشدة
1	استخدم الأنظمة الرقمية(منصات الانترنت، التطبيقات الجامعية)للحصول على الخدمات الجامعية.					
2	استخدم الأرضية الرقمية للحصول على خدمات شؤون الطلبة					
3	اعتمد على الانظمة الرقمية بشكل يومي للحصول على مختلف الخدمات الجامعية.					
4	استعمل تطبيق الهاتف للحصول على خدمات شؤون الطلبة					
5	استخدم البريد الرسمي للجامعة للحصول على خدمات شؤون الطلبة					
6	تواجه صعوبة في فهم المصطلحات او الخطوات عند استخدام المنصات					

المحور الثاني: فعالية وجودة الخدمات الرقمية

الرقم	العبارات	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
1	لاحظت تحسنا في سرعة الحصول على الخدمات بعد رقمتها					
2	الى أي مدى تستجيب هذه الخدمات لاحتياجاتك					
3	شعرت ان الرقمنة سهلت عليك الوصول الى مختلف الخدمات.					
4	أسهمت الرقمنة في تقليل الإجراءات الورقية والتقليدية					
5	تعتقد ان الواجهة الرقمية سهلة الاستخدام.					
6	تعمل المنصات الرقمية بشكل جيد على هاتفك المحمول.					

المحور الثالث: الكفاءة التقنية والدعم

الرقم	العبارات	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
1	تمتلك الأنظمة الرقمية خصائص تقنية تسهل تقديم الخدمات .					
2	الجامعة وفرت توجيهها او دليلا لشرح كيفية استخدام الخدمات الرقمية.					
3	لاحظت انخفاض نسبة الأخطاء في العمل					
4	يوجد موظفون مختصون مؤهلون لمساعدة الطلبة في حال وجود مشاكل رقمية					
5	تعتقد ان الموظفين مؤهلون كفاية لتقديم خدمات رقمية وجودة عالية.					
6	معلوماتك الشخصية آمنة عند استخدام المنصات الرقمية					

					النظام الرقمي يوفر طريقة لتقديم الشكاوي او الطلبات	7
					يتم الرد على المشاكل التقنية بشكل سريع	8

المحور الرابع: التقييم العام والاقتراحات .

الرقم	العبارات:	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
1	الأنظمة الرقمية أفضل من الأنظمة التقليدية في سرعة تقديم الخدمات.					
2	تفضل الأنظمة الرقمية على الأنظمة الورقية من حيث تقديم الخدمات.					
3	الرقمنة اثرت بشكل إيجابي في تطوير قطاع الخدمات الجامعية.					
4	تواجه صعوبات في الولوج الى المنصات الرقمية بسبب مشاكل في الانترنت.					

ماهي اقتراحاتك لتحسين الأنظمة الرقمية بقطاع الخدمات الجامعية؟

.....

.....

ما اكثر العقبات التي واجهتك في استخدام هذه الأنظمة؟

.....

.....

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	توزيع عينة الداسة	52
02	توزيع افراد العينة حسب خاصية السنة الجامعية	53
03	توزيع افراد العينة حسب خاصية التخصص	54
04	معامل الثبات باستخدام طريقة الفا كرونباخ	54
05	يبين توزيع المبحوثين حسب استخدام الانظمة الرقمية: منصات الانترنت،التطبيقات الجامعية	58
06	يبين توزيع المبحوثين حسب استخدام الانظمة الرقمية للحصول على خدمات شؤون الطلبة	59
07	يبين توزيع المبحوثين حسب استخدام الأنظمة بشكل يومي للحصول على مختلف الخدمات الجامعية.	59
08	يبين توزيع المبحوثين حسب استخدام الهاتف للحصول على خدمات شؤون الطلبة	60
09	يبين توزيع المبحوثين حسب استخدام البريد الالكتروني للحصول على خدمات شؤون الطلبة	61
10	يبين توزيع المبحوثين حسب مواجهة صعوبة فهم المصطلحات او الخطوات عند استخدام المنصات	62
11	يبين توزيع المبحوثين حسب ملاحظة التحسن في سرعة الحصول على الخدمات بعد رقمتها.	63
12	يبين توزيع المبحوثين حسب مادة استجابة هذه الخدمات لاحتياجاتك	64
13	يبين توزيع المبحوثين حسب الشعور ان الرقمنة سهلت عليك الحصول الى مختلف القطاعات.	65
14	يبين توزيع المبحوثين حسب اسهام الرقمنة في تقليل الاجراءات الورقية والتقليدية	66
15	يبين توزيع المبحوثين حسب الاعتقاد ان المواجهة الرقمية سهلة الاستخدام.	67
16	يبين توزيع المبحوثين حسب عمل المنصات الرقمية بشكل جيد على هاتفك المحمول	68
17	يبين توزيع المبحوثين حسب امتلاك الانظمة الرقمية خصائص تقنية تسهل تقديم الخدمات.	70
18	يبين توزيع المبحوثين حسب توفير الجامعة دليلا لشرح كيفية استخدام الخدمات الرقمية	70
19	يبين توزيع المبحوثين حسب ملاحظة انخفاض نسبة الاخطاء في العمل.	71
20	يبين توزيع المبحوثين حسب وجود موظفين مختصين مؤهلين لمساعدة الطلبة في حال وجود مشاكل رقمية.	72
21	يبين توزيع المبحوثين حسب الاعتقاد ان الموظفين مؤهلون كفاية لتقديم خدمات رقمية وجودة عالية.	73
22	يبين توزيع المبحوثين حسب امان معلوماتك الشخصية عند استخدام المنصات الرقمية	75
23	يبين توزيع المبحوثين حسب توفير النظام الرقمي طريقة لتقديم الشكاوي او الطلبات	76
24	يبين توزيع المبحوثين حسب الرد على المشاكل التقنية بشكل سريع	77
25	يبين توزيع المبحوثين حسب أفضلية الأنظمة الرقمية مقارنة بالأنظمة التقليدية في سرعة تقديم الخدمات.	78
26	يبين توزيع المبحوثين حسب تفضيل الأنظمة الرقمية على الأنظمة الورقية من حيث تقديم الخدمات	79
27	يبين توزيع المبحوثين حسب التأثير الإيجابي للرقمنة في تطوير قطاع الخدمات الجامعية.	80
28	يبين توزيع المبحوثين حسب مواجهة صعوبات في الولوج الى المنصات الرقمية بسبب مشاكل في الانترنت	81

قائمة الأشكال

الرقم	عنوان الاشكال	الصفحة
01	الأعمدة التكرارية لتوزع أفراد العينة حسب خاصية السنة الجامعية	53
02	الدائرة النسبية لتوزع أفراد العينة حسب خاصية التخصص	54

قائمة المحتوى

الصفحة	الموضوع
	الإهداء
	شكر وتقدير
	ملخص البحث بالعربية
	ملخص البحث باللغة الانجليزية
1	المقدمة
11	الفصل الاول: الاطار النظري للرقمنة و الخدمة العمومية
12	تمهيد
23-13	المبحث الاول: الإطار النظري للرقمنة
19-13	المطلب الاول: مفهوم الرقمنة
21-19	المطلب الثاني: مكونات البنية التحتية الرقمية
23-21	المطلب الثالث: اثر الرقمنة على الإدارة العامة
32-24	المبحث الثاني: ماهية الخدمة العمومية
29-24	المطلب الاول: مفهوم الخدمة العمومية
31-29	المطلب الثاني: الإطار القانوني والتنظيمي للخدمات العمومية
32-31	المطلب الثالث: نماذج من الخدمات العمومية التقليدية
37-33	المبحث الثالث: التحول الرقمي في الخدمات العمومية
34-33	المطلب الاول: مفهوم التحول الرقمي في الخدمات العمومية
36-35	المطلب الثاني: أمثلة عن رقمنة الخدمات العمومية التقليدية
37-36	المطلب الثالث: دور الرقمنة في تحقيق الشفافية والمساءلة
44-38	المبحث الرابع: تحديات التحول الرقمي في الخدمات العمومية
41-38	المطلب الاول:التحديات التقنية
42-41	المطلب الثاني: التحديات الادارية و البشرية
43-42	المطلب الثالث: التحديات القانونية والتشريعية
44-43	المطلب الرابع: استراتيجيات مقترحة لمواجهة التحديات
45	خلاصة الفصل النظري
46	الفصل الثاني: الدراسة الميدانية بمديرية الخدمات الجامعية-ورقلة-الاقامة الجامعية بن دحمان بشير
47	تمهيد
50-47	المبحث الاول:تقديم و عرض المؤسسة محل الدراسة
48-47	المطلب الاول: التعريف العام بميدان الدراسة
50-48	المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للخدمات الجامعية-ورقلة-
57-51	المبحث الثاني: الطريقة والادوات المستخدمة في الدراسة الميدانية
51	المطلب الاول: الطريقة المستخدمة في الدراسة
57-52	المطلب الثاني: الادوات المستخدمة في الدراسة
83-58	المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة ومناقشتها
81-58	المطلب الاول: عرض وتحليل نتائج الاستبيان
83-81	المطلب الثاني: مناقشة نتائج الدراسة
84	خلاصة الفصل التطبيقي
86	الخاتمة
87	قائمة المراجع والمصادر
91	الملاحق
96	قائمة الجداول
96	قائمة الاشكال
97	قائمة المحتوى

يُعد التحول الرقمي من أبرز التوجهات الحديثة التي تشهدها المجتمعات المعاصرة، لما له من دور محوري في تطوير أداء المؤسسات بمختلف قطاعاتها، وعلى رأسها قطاع الخدمات الجامعية. وتتمثل الرقمنة في توظيف تكنولوجيات الإعلام والاتصال، بما في ذلك الحواسيب، شبكة الإنترنت، والتطبيقات الرقمية، لتحويل العمليات التقليدية إلى إجراءات رقمية أكثر فعالية وسرعة لفائدة كافة مكونات الأسرة الجامعية، وهو ما يستدعي استثمارات مادية وبشرية مستدامة لضمان نجاح هذه العملية.

وتهدف هذه الدراسة إلى إبراز دور التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات الجامعية على مستوى مديرية الخدمات الجامعية بورقلة، مع التعرف على مدى رضا الطلبة عن نوعية هذه الخدمات الرقمية. وقد تم اعتماد استبيان موجه لعينة من الطلبة، مع معالجة وتحليل البيانات المتحصّل عليها باستخدام البرنامج

الإحصائي SPSS.

وتوصلت الدراسة إلى جملة من النتائج، أهمها أن لعملية الرقمنة دورًا محوريًا في تحسين جودة الخدمات الجامعية، من خلال تبسيط الإجراءات، تسريعها، وتسهيل حصول الطلبة على خدماتهم، الأمر الذي ساهم بشكل ملموس في تحسين ظروفهم الدراسية والحياتية داخل الوسط الجامعي. **الكلمات المفتاحية:** الرقمنة، التحول الرقمي، الخدمة العمومية، الخدمات الجامعية ورقلة.

Abstract

Digital transformation is considered one of the most significant contemporary trends witnessed by modern societies, playing a pivotal role in enhancing the performance of institutions across various sectors, particularly in university services. Digitization involves the use of information and communication technologies, including computers, the internet, and digital applications, to convert traditional administrative processes into more efficient and effective digital procedures for the benefit of the entire university community. This process requires continuous material and human investments to ensure its success.

This study aims to highlight the role of digital transformation in improving the quality of university services at the Directorate of University Services in Ouargla, while assessing the satisfaction levels of students with the digital services provided to them. A structured questionnaire was designed and distributed to a random sample of students, and the collected data was processed and analysed using the **SPSS** statistical software.

The study reached a number of findings, most notably that digital processes play a crucial role in improving the quality of services provided to students by simplifying procedures, accelerating service delivery, and facilitating students' access to various services. This has contributed significantly to enhancing their academic and daily life within the university environment.

Keywords: Digitization, Digital Transformation, Public Service, University ServicesOuargla.

Résumé de l'étude

La transformation numérique constitue l'une des tendances les plus marquantes observées dans les sociétés contemporaines, en raison de son rôle clé dans le développement des performances des institutions à travers divers secteurs, notamment celui des services universitaires. La numérisation consiste à utiliser les technologies de l'information et de la communication, notamment les ordinateurs, Internet et les applications numériques, pour convertir les processus traditionnels en procédures numériques plus efficaces et rapides au bénéfice de tous les membres de la communauté universitaire. Cela nécessite des investissements matériels et humains durables afin d'assurer le succès de cette démarche.

Cette étude vise à mettre en évidence le rôle joué par la transformation numérique dans l'amélioration de la qualité des services universitaires au niveau de la Direction des Services Universitaires de Ouargla, ainsi que d'évaluer le niveau de satisfaction des étudiants concernant ces services numériques. À cet effet, un questionnaire a été adressé à un échantillon d'étudiants, et les données recueillies ont été traitées et analysées à l'aide du logiciel statistique SPSS.

Les résultats obtenus montrent notamment que la numérisation joue un rôle essentiel dans l'amélioration de la qualité des services universitaires, grâce à la simplification, à l'accélération des démarches administratives et à une plus grande facilité d'accès aux services pour les étudiants, ce qui a contribué concrètement à l'amélioration de leurs conditions d'étude et de vie au sein de l'environnement universitaire.

Mots-clés : Numérisation, Transformation numérique, Service public, Services universitaires, Ouargla.