



جامعة ابن خلدون - تيارت  
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير  
قسم: العلوم التجارية



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر  
في شعبة العلوم التجارية تخصص تسويق الخدمات

تقييم مساهمة الرقمنة في الرفع من جودة الخدمات الجامعية  
الموجهة للطلبة - دراسة حالة -

الإستاذ المشرف:

د. مروان صحراوي

من إعداد الطالبتان:

العايدي سمية

بطرشة سارة

لجنة المناقشة:

الصفة	الدرجة العلمية	اسم ولقب الأستاذ :
رئيساً	أستاذ محاضر -أ-	مجدوب عبد الحميد
مشرفاً ومقرراً	أستاذ محاضر -أ-	مروان صحراوي
مناقشاً	أستاذ مساعد -ب-	بن سعيد حليلة

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 02 جوان 2024.

السنة الجامعية: 2024/2023



## الإهداء

بسم الله الرحمن الرحيم الحمد لله الذي ما نجحنا وما تفوقنا إلا برضاه  
الحمد لله الذي ما اجتزنا دربا ولا تخطينا جهدا إلا بفضلته وإليه ينسب  
الفضل و الكمال والإكمال.

كَانَ رَسُولُ اللَّهِ ﷺ يَقُولُ: "اللَّهُمَّ انْفَعْنِي بِمَا عَلَّمْتِي، وَعَلِّمْنِي مَا يَنْفَعُنِي، وَزِدْنِي عِلْمًا،  
وَالْحَمْدُ لِلَّهِ عَلَى كُلِّ حَالٍ" رواه أبو هريرة

اهدي هذا النجاح لنفسي على الصبر والعزيمة والإصرار، التي كانت  
أهلا للمصاعب راجية من الله تعالى أن ينفعني بما علمني وان يعلمني  
ما أجهل و يجعله حجة لي لا علي.

إلى من لا ينفصل أسمى عن اسمه ذلك الرجل العظيم مأمني الوحيد  
و فرحتي الدائمة والدي الغالي ادامك الله لي.

إلى وهج حياتي إلى معلمتي الأولى وصديقة أيامي التي ظلت  
دعواتها تضم أسمى والدتي الغالية ادامك الله لي.

إلى من شد الله بهم عضدي فكانوا خير معين أخي وأخواتي وأبنائهم  
و كل عائلتي حفظكم الله و ادامكم لي

أهدي تخرجي إلى كل طالب و طالبة في غزة الذين لم يستطيعوا التخرج هذا العام.

سمية

## الإهداء

الحمد لله أولاً وأخيراً على فضله وإعنته و توفيقه لنا في إتمام هذه  
الخطوة في مسيرتنا الدراسية بمذكرتنا هذه.

أتوجه بالشكر الجزيل لكل من ساعدني و أخذ بيدي الى طريق  
النجاح.

إلى الوالدين الكريمين حفظهما الله و أدامهما و إلى كل أحبتي و كل  
من ساهم من قريب أو من بعيد في هذا العمل.

و إلى أستاذ الفاضل صحراوي مروان الذي رافقنا في هذه المذكرة  
و على توجيهاته القيمة.

لكم مني كل الشكر و التقدير.

سارة

## كلمة شكر

بسم الله الرحمن الرحيم الرحيم، والحمد لله رب العالمين الذي منحنا القوة وساعدنا على إنهاء هذا البحث والخروج به بهذه الصورة الممتازة، فبالأمس القريب بدأنا مسيرتنا التعليمية ونحن ننظر إلى يوم التخرج كأنه يوم بعيد، فرأينا أن تخصص تسويق الخدمات كان هدفًا ساميًا ومغامرة عظيمة وغاية تستحق السير وتحمل العناء لأجلها، وإن هذا البحث الذي أقدمه لكم يحمل في طياته معلومات هامة بذلت مجهودًا عظيمًا لدراستها وجمعها لتظهر لكم بهذا الشكل.

وإيمانًا بمبدأ أنه لا يشكر الله من لا يشكر الناس، فإني اتوجه بالشكر الجزيل للأستاذ الدكتور مروان صحرابي الذي ساعدنا كثيرًا في مسيرتنا لإنجاز وكتابة هذا البحث وكان له دورًا عظيمًا من خلال تعليماته ونقده البناء ودعمه الأكاديمي، كما أوجه الشكر لكل أساتذة تخصص التسويق الذين رافقون طيلة هذه السنوات الدراسية و أقدم الشكر لأسرتي فردًا فردًا الذين صبروا وتحملوا معي ومنحوني الدعم على جميع الأصعدة، وأشكر أصدقائي وزملائي في الدراسة وكل شخص قدم لي الدعم المادي أو المعنوي.

# فهرس المحتويات

المحتويات	ارقام الصفحات
الاهداء	
كلمة شكر	
قائمة الجداول البيانية	
قائمة الاشكال البيانية	
المقدمة.....	أ-ب
الفصل الأول: الأدبيات النظرية للرقمنة وجودة الخدمة.....	07
تمهيد.....	07
المبحث الأول: ماهية الرقمنة.....	08
المطلب الأول: تعريف الرقمنة.....	08
المطلب الثاني: خصائص ومتطلبات الرقمنة.....	09
المطلب الثالث: أهداف الرقمنة وأهميتها.....	11
المبحث الثاني: رقمنة العملية التعليمية و البيداغوجية في قطاع التعليم العالي.....	13
المطلب الأول: مدخل للخدمات الإلكترونية.....	13
المطلب الثاني: رقمنة الخدمات التعليمية.....	15
المطلب الثالث: رقمنة قطاع التعليم العالي في الجزائر.....	17
المبحث الثالث: مفاهيم أساسية لجودة الخدمة.....	22
المطلب الأول: تعريف جودة الخدمة وأهميتها.....	22
المطلب الثاني: معايير جودة الخدمة.....	24
المطلب الثالث: تأثير الرقمنة على الجودة.....	26
خلاصة الفصل.....	28
الفصل الثاني: الإطار التطبيقي لتقييم مساهمة الرقمنة في الرفع من جودة الخدمات الجامعية.....	30
تمهيد.....	30
المبحث الأول: عرض منهجية الدراسة.....	31
المطلب الأول: نموذج الدراسة و العينة المستخدمة فيه.....	31
المطلب الثاني: أدوات جمع البيانات و تحليلها.....	32
المطلب الثالث: صدق و ثبات أداة الدراسة.....	36
المبحث الثاني: عرض النتائج الإحصائية للدراسة الميدانية.....	37

37.....	المطلب الأول: عرض المعلومات الشخصية لأفراد عينة الدراسة.....
43.....	المطلب الثاني: تقييم الطالب لمستوى رقمنة مختلف الخدمات الجامعية الموجهة له.....
48.....	المطلب الثالث: تقييم الطالب لمستوى جودة مختلف الخدمات الجامعية الموجهة له.....
49.....	المبحث الثالث: اختبار فرضيات الدراسة الميدانية.....
49.....	المطلب الأول: اختبار الفرضية الأولى.....
50.....	المطلب الثاني: اختبار الفرضية الثانية.....
52.....	المطلب الثالث: اختبار الفرضية الثالثة.....
56.....	خلاصة الفصل.....
58.....	الخاتمة.....
61.....	قائمة المراجع.....
66.....	الملاحق.....
	الملخص

## فهرس الجداول البيانية

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
34	العبارات المستعملة عند درجات مقياس ليكرت الخماسي	(1-2)
36	مجال رأي العينة	(2-2)
36	معامل ثبات وصدق الاستبيان	(3-2)
37	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	(4-2)
38	توزيع أفراد العينة حسب السن	(5-2)
39	توزيع أفراد العينة حسب الطور	(6-2)
40	توزيع أفراد العينة حسب عدد السنوات التي قضاها الطالب في الجامعة	(7-2)
41	توزيع أفراد العينة حسب ميدان التكوين	(8-2)
42	توزيع أفراد العينة حسب الإيواء	(9-2)
43	توزيع أفراد العينة حسب مدى إستخدام الرقمنة في الخدمات التعليمية	(10-2)
44	توزيع أفراد العينة حسب مدى تطبيق الرقمنة في الخدمات المكتتبية	(11-2)
45	توزيع أفراد العينة حسب مدى الاعتماد على الرقمنة في الحصول مختلف الخدمات الإدارية	(12-2)
46	توزيع أفراد العينة حسب مدى رقمنة خدمات الاتصال الموجهة للطالب	(13-2)
47	توزيع أفراد العينة حسب مدى تطبيق الرقمنة في الخدمات الجامعية	(14-2)
48	توزيع أفراد العينة حسب مدى تقييم الطالب لمستوى جودة الخدمات الجامعية الموجهة له	(15-2)
49	اختبار التباين الأحادي لمدى وجود اختلاف ذو دلالة إحصائية لتقييم أفراد العينة لمدى رقمنة الخدمات الجامعية نتيجة لخبرتهم	(16-2)
51	اختبار التباين الأحادي لمدى وجود اختلاف ذو دلالة إحصائية لتقييم أفراد العينة لمدى رقمنة الخدمات الجامعية نتيجة لتخصصهم	(17-2)
52	الإحصاء الوصفي	(18-2):
52	جدول الارتباط	(19-2):
53	المتغيرات المدخلة و المتغيرات المحذوفة	(20-2):
53	ملخص النموذج	(21-2):
53	تحليل التباين ANOVA	(22-2)
54	الجدول رقم جدول المعاملات التصاعدية	(23 -2):

## فهرس الأشكال البيانية

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
23	تقييم جودة الخدمة من وجهة نظر الزبون	(1-1)
25	الأبعاد الخمسة لجودة حسب كوتلر	(2-1)
31	نموذج الدراسة	(1-2)
34	المدى بين الفئات 1	(2-2)
35	المدى بين الفئات 2	(3-2)
37	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	(4-2)
38	توزيع أفراد العينة حسب السن	(5-2)
39	توزيع أفراد العينة حسب الطور	(6-2)
40	توزيع أفراد العينة حسب عدد السنوات التي قضاها الطالب في الجامعة	(7-2)
41	توزيع أفراد العينة حسب ميدان التكوين	(8-2)
42	توزيع أفراد العينة حسب الإيواء	(9-2)
54	منحنى التوزيع الطبيعي للبواقي الموجدة للانحدار	(10-2)
55	سحابة النقاط	(11-2)

# المقدمة

## مقدمة

أصبحت الجودة في عصرنا هذا ظاهرة عالمية وباتت المنظمات والحكومات حول العالم توليها اهتماما خاصا، بحيث لم تعد مجرد معيار إضافي بل الوظيفة الأولى لأي منظمة وفلسفة إدارية وأسلوب حياة للحصول على قيمة تنافسية في السوق في ظل المنافسة الحادة.

كما تعد الجودة من العوامل الحاسمة بالنسبة للمستهلكين إذ تضمن لهم الحصول على منتجات وخدمات تلبي توقعاتهم واحتياجاتهم بكفاءة وفعالية وهذا الوعي المتزايد بأهمية الجودة دفع المنظمات بمختلف مجالاتها والتي لها رغبة في البقاء والنمو مع التفوق، إلى السعي نحو تحقيق جودة الخدمات والارتقاء بها لتطلعات طالبي الخدمة وتقديم أعلى قيمة لهم.

ونظرا للتطور و التقدم التكنولوجي الكبير الذي يشهده العالم و الذي ساهم في تغيير نمط حياة البشرية و طريقة استهلاك الخدمات تعالت المطالبات بتقديم خدمات تتواءم مع هذه التطورات في سبيل تحقيق جودة الخدمة، ونتيجة لذلك برزت الرقمنة كأهم السياسات و البرامج المستحدثة التي ساهمت تكنولوجيا المعلومات في ظهورها لهذا الغرض، حيث عرف بعدها قطاع الخدمات نقلة نوعية من التعاملات التقليدية الورقية إلى الالكترونية الحديثة ، و بالنظر لهذه التغيرات التي مست معظم مجالات هذا القطاع نجد أن المنظومات التعليمية بصفة عامة و الجامعات بصفة خاصة تأثرت بها هي الأخرى، حيث عملت أغلب دول العالم على بناء منظومة تعليمية إلكترونية تتماشى مع هذه التطورات التكنولوجية و تقنيات المعلومات من بينها الجزائر حيث لم تكن بعيدة عن هذه الأحداث التي فرضت على السلطات الجزائرية تبني هذه المقاربة و إدماج التكنولوجيات و التقنيات الحديثة في نظم التعليم العالي و البحث العلمي من أجل تحسين هذا القطاع الاستراتيجي و ضمان جودته و جودة مخرجاته و عصرنه مؤسساته.

وانطلاقا مما سبق نطرح الإشكالية الرئيسية التالية: ما مدى مساهمة الرقمنة في الرفع من جودة الخدمات الجامعية بجامعة ابن خلدون تيارت.

### الأسئلة الفرعية:

- هل يوجد اختلاف لتقييم الطلبة لمدى رقمنة الخدمات الجامعية نتيجة لخبرتهم ؟
- هل يوجد اختلاف لتقييم الطلبة لمدى رقمنة الخدمات الجامعية نتيجة تخصصاتهم ؟
- هل يوجد أثر لرقمنة الخدمات الجامعية على مستوى جودتها ؟

## فرضيات الدراسة:

للإجابة عن الإشكالية المطروحة قمنا بصياغة مجموعة من الفرضيات نرى أنها أكثر الإجابات احتمالاً:

- يوجد فروقات ذات دلالة إحصائية لتقييم أفراد العينة لمستوى رقمنة الخدمات الجامعية نتيجة خبرتهم.
- يوجد فروقات ذات دلالة إحصائية لتقييم أفراد العينة لمستوى رقمنة الخدمات الجامعية نتيجة تخصصهم.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لرقمنة الخدمات الجامعية على مستوى جودتها حسب تقييم أفراد العينة.

## أهداف وأهمية الدراسة:

### 1. أهداف الدراسة:

من الأهداف التي يسعى إليها هذا البحث:

- التعرف على ماهية الرقمنة.
- محاولة إعطاء فكرة عن واقع تطبيق الرقمنة في جامعة ابن خلدون تيارت.
- التعرف على مستوى تقييم جودة الخدمات المقدمة للطلبة.
- التعرف على مدى مساهمة الرقمنة في تحسين جودة خدمات الجامعية.
- الوصول إلى بعض النتائج والاقتراحات التي من الممكن أن تساهم في جودة الخدمات الجامعية.

### 2. أهمية الدراسة:

تتمحور هذه الدراسة حول تقييم مدى تحقيق الجامعة لأهدافها فيما يتعلق بتجسيد نظام جودة التعليم العالي وقطاع الخدمات الجامعية من خلال الاعتماد على الرقمنة، وهي خطوة ضرورية لتقييم مدى نجاح هذا المسعى من أجل استخلاص المزايا المتحققة لتعزيزها وتحديد المشاكل المعيقة من أجل العمل على الحد منها مستقبلاً.

## أسباب اختيار الموضوع:

تعود أسباب اختيار موضوع الدراسة للأسباب التالية:

- الرغبة الشخصية واهتمامنا بدراسة الموضوع.
- حداثة الموضوع وأهميته.
- إثراء المعارف حول موضوع الدراسة و المساهمة في إضافة مرجع للمكتبة.
- الرغبة في معرفة دور الرقمنة في الخدمات الجامعية وما تقدمه من تسهيلات.
- التطلع على أهم الإضافات التي أحدثتها الرقمنة للخدمات الجامعية.

- الرغبة في كشف مختلف الجوانب الغامضة المتعلقة بالدراسة.

### حدود الدراسة:

- الحدود المكانية: اقتصر على جامعة ابن خلدون تيارت.
- الحدود الزمانية: تمت الدراسة النظرية والتطبيقية خلال الفترة الممتدة ما بين 15 مارس إلى 30 ماي 2024.
- الحدود الموضوعية: اقتصر على الدراسة في حدودها الموضوعية المتعلقة بتقييم مدى مساهمة الرقمنة في الرفع من جودة الخدمات الجامعية.

### منهج الدراسة:

من أجل الإلمام بجوانب الموضوع ولتحقيق أهداف البحث تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، وذلك لملاءمته لهذا النوع من الدراسات، ويتجلى ذلك من خلال التطرق لمختلف المفاهيم التي تتعلق بالدراسة في الجانب النظري، أما بالنسبة لجانب الدراسة التطبيقية تم جمع البيانات باستعمال استمارة الأسئلة الموجهة للطلاب وتحليلها باستخدام برنامج التحليل الإحصائي.

### أدوات الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة على الإشكالية الرئيسية تم الاعتماد على مصادر البيانات الثانوية المتمثلة في الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات الصلة بالموضوع، بما فيها من وثائق ومقالات علمية وتقارير، وأبحاث ودراسات على اختلاف مصادرها (مطبوعة أو على مواقع إلكترونية)، أما الجانب التطبيقي للدراسة فقد اعتمدنا على البيانات الأولية والتي تم جمعها من خلال قائمة الاستبيان، أما فيما يخص أدوات تحليل البيانات الأولية فقط تمثلت في برنامج إعداد الاستمارة الإلكترونية وجمع البيانات (Google Forms) ثم تفرغ و تحليل وتمثيل البيانات المحصل عليها في برنامج (Excel) و (SPSS).

### عينة ومجتمع البحث:

#### 1. مجتمع البحث:

واستنادا إلى موضوع الدراسة المعنون " تقييم مساهمة الرقمنة في الرفع من جودة الخدمات الموجهة للطلبة " فإن مجتمع البحث يتمثل في طلبة جامعة ابن خلدون تيارت بمختلف الكليات والتخصصات الذين وزع عليهم الاستبيان بشكل إلكتروني.

#### 2. العينة:

شملت العينة 111 طالب وطالبة من جامعة ابن خلدون

## 3. الدراسات السابقة:

**الدراسة الأولى:** دراسة الدكتورة كلاخي لطيفة بعنوان تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و دورها في تحسين الخدمة البيداغوجية في مؤسسات التعليم العالي من وجهة نظر الطلبة دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية بجامعة ابن خلدون- تيارت- مقال من مجلة التكامل الاقتصادي المجلد 06، العدد 01، 2018 تهدف هذه الدراسة إبراز أهمية كل من تكنولوجيا المعلومات و تكنولوجيا الاتصالات و الخدمة البيداغوجية بالإضافة إلى محاولة معرفة دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين الخدمة البيداغوجية في مؤسسات التعليم العالي و تلخصت نتائج هذه الدراسة في ما يلي: توجد دلالات إحصائية عند مستوى دلالة  $\alpha \leq 0.05$  بين كل من تكنولوجيا المعلومات و الاتصال وتحسين الخدمة البيداغوجية في جامعة ابن خلدون، بين استخدام الانترنت و الخدمة البيداغوجية، بين استخدام الحاسوب و الخدمة البيداغوجية، بين استخدام مواقع التواصل الاجتماعي و الخدمة البيداغوجية.

**الدراسة الثانية:** دراسة شلغوم سمير بعنوان الرقمنة كآلية لضمان جودة العملية التعليمية من أعمال الملتقى الوطني الموسوم بدور الرقمنة في الجودة في التعليم العالي، كلية الحقوق جامعة الجزائر 1، يوم 1 مارس 2020، المنظم من طرف خلية ضمان الجودة لكلية الحقوق - جامعة الجزائر 1 - 2020. تهدف هذه الدراسة إلى توضيح كيفية الاستفادة من التطور التكنولوجي الكبير والثورة المعرفية التي شهدتها العالم في تحسين جودة التعليم العالي، و ذلك من خلال التعريف بالرقمنة و تبيين أهمية استخدامها في العملية التعليمية و الآثار المترتبة عن ذلك، وجاءت أهم نتائج هذه الدراسة أنه لتحسين مخرجات الجامعة، يستوجب تطبيق نظام ضمان الجودة بكفاءة و فعالية، و أن دمج التقنية في العملية التعليمية بكل عناصرها، يعد أهم عوامل النجاح، لما تلعبه من دور كبير في عصرنة الجامعة وتطويرها والارتقاء بها إلى مراتب متقدمة في التصنيفات العالمية.

**الدراسة الثالثة:** دراسة عواطف بوطرقة وأمال عقابي بعنوان بصمة الرقمنة على واجهة التعليم العالي والبحث العلمي في الجزائر، مقال من مجلة أبحاث، المجلد 06، العدد 01، 2021. وقد جاءت هذه الدراسة لهدف إبراز أهمية التحول الرقمي وتأثيراته على التعليم العالي والبحث العلمي، إضافة إلى الإحاطة بنشأة وتطور رقمنة التعليم العالي والبحث العلمي على المستويين الدولي والوطني، وإلى توضيح دورها في تطوير وعصرنة وظائف التعليم العالي البيداغوجية والإدارية وتحديد مدى فعاليتها في تحسين نظام حوكمته وتجلت أهم النتائج المتوصل إليها من خلال هذه الدراسة أن بصمة الرقمنة على التعليم العالي والبحث العلمي تتضح من خلال روح التجديد والعصرنة ومستويات التطور التي يمكن للتعليم العالي والبحث العلمي بلوغها من خلال دمج الرقمنة في كل وظائف هذا الأخير وأن الرقمنة هي الخيار الأمثل لتمكين مؤسسات التعليم العالي في الجزائر من تحقيق مراتب متقدمة وفق المعايير العالمية لضمان الجودة وتحقيق الانفتاح على تجارب التحول الرقمي الناجحة إقليمياً ودولياً وتعزيز الشراكة معها.

**الدراسة الرابعة:** دراسة شروق مسعودان وليندا رحال بعنوان " أثر الرقمنة على جودة الخدمات "دراسة حالة مديرية الخدمات -جيجل- وهي مذكرة مقدمة لمتطلبات الحصول على شهادة الماستر في العلوم التجارية، تخصص تسويق الخدمات، جامعة محمد الصديق بن يحيى كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير - جيجل- 2022/2021.

تهدف الدراسة إلى تقييم التجربة على ضوء نتائجها لإتاحة إمكانية تعميمها على مختلف المؤسسات، مع تحليل تجربة العمل الرقمي بمديرية الخدمات الجامعية بنظر المتعاملين ومقابلتها بمعايير الجودة بنظر الطلبة والوقوف على مجالات تطبيق الرقمنة والآثار المترتبة من استخدامها، ومن بين نتائج هذه الدراسة:

- للرقمنة دور فعال لنشر المعلومة و إنتاجها و تحديثها و توظيفها بكفاءة لدى طلاب الجامعة كما تعتبر من أهم المحددات لمدى جودة الخدمة المقدمة.

-الطلبة في جامعة جيجل يوافقون إلى حد ما على تطبيق الرقمنة في كل من أبعاد الجودة التالية : بعد اللباقة ، الأمان ، الملموسية ، الاعتمادية.

أما في دراستنا الحالية حاولنا من خلالها تسليط الضوء على مدى مساهمة الرقمنة في الرفع من جودة الخدمات المقدمة من طرف جامعة ابن خلدون، و هذا ما يتفق مع معظم الدراسات السابقة المعتمد عليها ، و تميزت هذه الدراسة عن سابقتها في كونها جمعت كل الخدمات الجامعية دون تخصيص على عينة لم يسبق دراستها المتمثلة في عينة من طلبة جامعة ابن خلدون ككل .

### صعوبات الدراسة:

- صعوبة جمع المصادر و المراجع حيث أن بعض المصادر تكون غير متاحة و تتطلب اشتراكات ، إضافة إلى ندرة الكتب المتعلقة بالرقمنة .
- صعوبة تحليل المخرجات الإحصائية و تفسير النتائج .

### هيكل الدراسة :

للإجابة عن الأسئلة الواردة في الإشكالية تم تقسيم هذه الدراسة إلى فصلين فصل نظري وفصل تطبيقي خصص للدراسة الميدانية وتقسم هذه الفصول بدورها كما يلي:

الفصل الأول: تناولنا فيه الأدبيات النظرية للرقمنة وجودة الخدمة، وقسمنا هذا الفصل إلى ثلاث مباحث تطرقنا في المبحث الأول إلى ماهية الرقمنة ،أما المبحث الثاني فكان حول رقمنة العملية التعليمية والبيداغوجية في قطاع التعليم العالي والمبحث الثالث يتطرق إلى مفاهيم أساسية لجودة الخدمة.

الفصل الثاني: تناولنا الإطار التطبيقي لتقييم مساهمة الرقمنة في الرفع من جودة الخدمات خلال دراسة ميدانية في جامعة ابن خلدون تيارت.

# الفصل الأول

الأدبيات النظرية للرقمنة و جودة الخدمة

**تمهيد:**

تعد الرقمنة ظاهرة أساسية تؤثر في جميع جوانب الحياة، ظهرت لمواجهة التحديات والصعوبات التي تواجهها تقنية المعلومات والاتصال من أجل تحسين جودة الخدمات وتقديم الخدمات الإلكترونية وتخزين كم كبير من المعلومات وتسهيل الحصول عليها في الوقت والمكان المناسبين، كما اتجهت أغلب المنظمات للرقمنة من أجل الرفع من جودتها وتميزها بين منافسيها وتحقيق رضا المستفيدين من خدماتها. ومن هذا المنطلق سنقوم من خلال هذا الفصل التطرق الى اغلب المفاهيم الخاصة بالرقمنة وأيضا المفاهيم الخاصة بجودة الخدمة والتي جاءت على هذا الشكل:

**المبحث الأول: ماهية الرقمنة****المبحث الثاني: رقمنة العملية التعليمية والبيداغوجية في قطاع التعليم العالي****المبحث الثالث: مفاهيم أساسية لجودة الخدمة**

## المبحث الأول: ماهية الرقمنة

تعد الرقمنة جانبا أساسيا من جوانب المجتمع الحديث حيث تؤثر على كيفية تواصلنا وإجراء مختلف الأعمال، ومن خلال دمج التكنولوجيات الرقمية، فإننا نتيح اتصالات أكثر كفاءة وعمليات مبسطة وحلول مبتكرة عبر مختلف القطاعات، ومن هنا سنتطرق في هذا المطلب إلى الرقمنة وتعريفها ثم خصائصها ومتطلباتها وكل من أهدافها وأهميتها.

## المطلب الأول: تعريف الرقمنة

تعددت التعاريف المتعلقة بمصطلح الرقمنة وفيما يلي نورد بعض أهم هذه التعاريف: تعرف الرقمنة على أنها " العملية التي يتم عن طريقها تحويل المعلومات من شكلها التقليدي الحالي إلى شكل رقمي سواء كانت هذه المعلومات صور، أو بيانات نصية، أو ملف صوتي، أو أي شكل آخر".<sup>1</sup> وعرفت أيضا على أنها " تقنية حديثة لمعالجة المعلومات حيث يتم تحويل البيانات إلى إشارات رقمية عن طريق استقطابها من طرف جهاز محول الذي يحصل على ترجمتها الى بيانات رقمية عن طريق النظام الثنائي وبصورة دقيقة".<sup>2</sup>

وينظر « تيري كاني2002 Terry Kuny » ، إلى الرقمنة على أنها " عملية تحويل مصادر المعلومات على اختلاف أشكالها مثل: الكتب، الدوريات، التسجيلات الصوتية، والصور الثابتة إلى شكل مقروء بواسطة تقنيات الحاسبات الآلية عبر النظام الثنائي (البيئات Bits) ، وتعتبر البيئات وحدة المعلومات الأساسية لنظام معلومات مرتكن إلى الحاسبات الآلية، وتحويل المعلومات إلى مجموعة من الأرقام الثنائية، يمكن أن يطلق عليها "الرقمنة" وذلك من وجهة نظر تيري كاني ، ويتم القيام بهذه العملية بفضل مجموعة من التقنيات والأجهزة المتخصصة". وتشير «شارلوت بيرسي 2002 CharletteBures» إلى الرقمنة على " أنها منهج يسمح بتحويل البيانات والمعلومات من النظام التناظري إلى النظام الرقمي".

في حين يقدم « دوج هودجز2004 Doug Hodges» مفهوم آخر تم تبنيه من جانب المكتبة الوطنية الكندية، ويعتبر فيه " الرقمنة إجراء لتحويل المحتوى الفكري المتاح على وسيط تخزين فيزيائي تقليدي مثل: المقالات، الدوريات، الكتب، المخطوطات والخرائط وغيرها إلى شكل رقمي".<sup>3</sup> من خلال التعاريف السابقة يمكننا تعريف الرقمنة بأنها التقنية التي يتم من خلالها تحويل وإعادة صياغة المعلومات والبيانات بطريقة إلكترونية رقمية لتكون متاحة بطريقة أفضل وبشكل أوسع لكل من تهمه هذه المعلومات والبيانات.

<sup>1</sup>سالم باشبوة، "الرقمنة في المكتبات الجامعية الجزائرية دراسة حالة المكتبة الجامعية المركزية بن يوسف بن خدة"، رسالة ماجستير علم المكتبات والتوثيق، جامعة بن يوسف بن خدة، الجزائر، 2008، ص70.

<sup>2</sup> منير الحمزة، "دور المكتبة الرقمية في دعم التكوين والبحث العلمي بالجامعة الجزائرية المكتبة الرقمية جامعة الامير عبد القادر بقسنطينة نموذجا"، رسالة ماجستير نظم المعلومات وادارة المعرفة، جامعة منثوري قسنطينة، الجزائر، ص21.

<sup>3</sup> أحمد فرج، مجلة دراسات المعلومات "الرقمنة داخل مؤسسات المعلومات أم خارجها دراسة في الإشكالية ومعايير الاختيار"، العدد4، 2009، 4، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، السعودية، ص11.

## المطلب الثاني: خصائص ومتطلبات الرقمنة

## أولاً: خصائص الرقمنة:

تتميز الرقمنة عن غيرها من التكنولوجيات الأخرى بالخصائص التالية:<sup>4</sup>

1. **تقليص الوقت:** معالجة كميات هائلة من البيانات بسرعة فائقة ودقة عالية
2. **تقليص المكان:** تتيح وسائل التخزين التي تستوعب حجماً هائلاً من المعلومات المخزنة والتي يمكن الوصول إليها ببسر وسهولة
3. **اقتسام المهام الفكرية مع الآلة:** نتيجة حدوث التفاعل والحوار بين الباحث ونظام الذكاء الصناعي، مما يجعل تكنولوجيا المعلومات تساهم في تطوير المعرفة وتقوية فرص تكوين المستخدمين من أجل الشمولية والتحكم في عملية الانتاج
4. **تكوين شبكات الاتصال:** تتوحد مجموعة التجهيزات المستندة على تكنولوجيا المعلومات من أجل تشكيل شبكات الاتصال وهذا ما يزيد من تدفق المعلومات بين المستعملين وكذا منتجي الآلات ويسمح بتبادل المعلومات مع بقية النشاطات الأخرى.
5. **التفاعلية:** أي أن المستخدم لهذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مستقبل ومرسل في نفس الوقت فالمشاركين في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار وهذا ما يسمح بخلق نوع من التفاعل بين الأنشطة.
6. **اللاتزامنية:** وتعني إمكانية استقبال الرسالة في أي وقت يناسب المستخدم فالمشاركين غير مطالبين باستخدام النظام في نفس الوقت.
7. **اللامركزية:** وهي خاصية تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فالإنترنت مثلاً تتمتع باستمرارية عملها في كل الأحوال فلا يمكن لأي جهة أن تعطل الإنترنت.
8. **قابلية التوصيل:** وتعني إمكانية الربط بين الأجهزة الاتصالية المتنوعة بغض النظر عن الشركة المصنعة أو البلد المصنع على مستوى العالم.
9. **قابلية التحرك والحركية:** أي أنه يمكن للمستخدم أن يستفيد من خدماتها أثناء تنقله من أي مكان عن طريق وسائل اتصال كثيرة من الحاسب الآلي النقال الهاتف النقال.... الخ.
10. **قابلية التحويل:** وهي إمكانية نقل المعلومات من وسيط إلى آخر كتحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة.
11. **اللاجماهيرية:** وتعني إمكانية توجيه الرسالة الاتصالية إلى فرد واحد أو جماعة معنوية بدل توجيهها بالضرورة إلى جماهير ضخمة، وهذا يعني إمكانية التحكم فيها حيث تصل مباشرة من المنتج إلى المستهلك.

<sup>4</sup>بضياف زهير، مجلة التميز الفكري للعلوم الاجتماعية والإنسانية "دور الرقمنة في ضمان جودة الخدمة العمومية: الرهانات والتحديات تطبيق "خدمي" في قطاع الموارد المائية"، عدد خاص نوفمبر 2021، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة الشاذلي بن جديد الطارف، الجزائر، ص71.

12. **الشيوع والانتشار:** وهو قابلية هذه الشبكة للتوسع لتشمل أكثر فأكثر مساحات غير محدودة من العالم بحيث تكتسب قوتها من هذا الانتشار المنهجي لنمط المرن.

13. **العالمية والكونية:** وهو المحيط الذي تنشط فيه هذه التكنولوجيا حيث تأخذ المعلومات مسارات معقدة تنتشر عبر مختلف مناطق العالم وهي تسمح لرأس المال بأن يتدفق إلكترونياً.

### ثانياً: متطلبات عملية الرقمنة:

تتمثل متطلبات الرقمنة فيما يلي:<sup>5</sup>

1. **المتطلبات المالية:** تعتبر الموارد المالية من النقاط الحساسة من عمر أي مشروع، وبالأخص مشروعات التحويل الرقمي، ويمكن تقدير الاحتياجات المالية للمشروع بالنظر إلى نوعية الأهداف المسطرة والمرجو الوصول إليها وتحقيقها، بحيث تتطلب عملية الرقمنة الدعم المالي القوي الذي يساعد في تنفيذ المشروع وتشغيله، وهذا ما يستوجب توفير ميزانية كافية لاقتناء التجهيزات والوسائل الضرورية وصيانة الأجهزة والآلات ومختلف المشكلات المحتملة .

2. **المتطلبات المادية:** تتمثل المتطلبات المادية للمشروع الرقمنة في الآتي:

1.2 **الحواسيب:** تعتبر هذه الأخيرة من أهم الأدوات الفعالة لمشروع الرقمنة، كما أنه لا بد من تخصيص حواسيب وحيازتها للاستخدام في مجال الرقمنة، ومن السمات الواجب توفرها بالحواسيب (الذاكرة الحية، نوعية القرص الصلب، قدرة التخزين والعرض....)

2.2 **الماسحات الضوئية:** وعبرة عن جهاز يقوم بتحويل البيانات المتوفرة في مصادر المعلومات المصورة، المطبوعة إلى إشارات رقمية قابلة للمعالجة و التخزين في ذاكرة الحاسوب.

3.2 **أجهزة التصوير الفوتوغرافية الرقمية:** وهي آلة إلكترونية تستخدم في التقاط الصور الفوتوغرافية وتخزينها بشكل إلكتروني بدلاً من استخدام الأفلام مثل آلات التصوير التقليدية.

4.2 **تقنيات التعرف الضوئي على الحروف:** تقوم بالتعرف على محتويات النص حرف بحرف و كلمة بكلمة ومن ثم تحويله إلى ملف نصي يتضمن على بيانات ومعلومات مرمزة.

3. **المتطلبات البشرية:** يعد العنصر البشري من العناصر الهامة في قيام أي مشروع، ذلك أنه لا بد من وجود العنصر البشري مهما كانت درجة تقنية وحدثا المشروع الرقمي.

4. **المتطلبات التشريعية:** يجب على المؤسسة التي تتبنى عملية الرقمنة الأخذ في عين الاعتبار حقوق الملكية الفكرية، أي وضع الترتيبات اللازمة لحفظ حقوق المؤلفين في الاستخدام الآلي بالمشروع والنشر على شبكات داخلية أو النشر على شبكة الإنترنت، وذلك حتى لا تتعرض حقوق الملكية الفكرية إلى الضياع في مجال الاستنساخ غير المشروع الأوعية المعلومات.

<sup>5</sup>بوخاري مليكة، يحيوي سمر، مجلة الدراسات الاقتصادية، "متطلبات الرقمنة ودورها في تحسين أداء الإدارة المحلية، دراسة حالة الشباك الإلكتروني لبلدية البويرة"، المجلد رقم 16، العدد3، 2022، جامعة أكلي محند أولحاج بالبويرة، الجزائر، ص459

## المطلب الثالث: أهداف الرقمنة وأهميتها

## أولاً: أهداف الرقمنة:

يمكن حصر أهداف الرقمنة في العناصر التالية:<sup>6</sup>

1. تقليل كلفة الإجراءات الإدارية وما يتعلق بها من عمليات طويلة ومعقدة.
2. زيادة كفاءة عمل الإدارة من خلال تعاملها مع المواطنين والشركات والمؤسسات.
3. استيعاب عدد أكبر من العملاء في وقت واحد إذ أن قدرة الإدارة التقليدية بالنسبة إلى تخليص معاملات العملاء تبقى محدودة وتضطرهم في كثير من الأحيان إلى الانتظار في صفوف طويلة.
4. إلغاء عامل العلاقة المباشرة بين طرفي المعاملة أو التخفيف منه إلى أقصى حد ممكن مما يؤدي إلى الحد من تأثير العلاقات الشخصية والنفوذ في إنهاء المعاملات المتعلقة بأحد العملاء.
5. القضاء على البيروقراطية بمفهومها الجامد وتسهيل تقسيم العمل والتخصص به.
6. التأكيد على مبدأ الجودة الشاملة بمفهومها الحديث.
7. إلغاء نظام الأرشيف الوطني الورقي واستبداله بنظام أرشفة الكتروني مع ما يحمله من ليونة في التعامل مع الوثائق والمقدرة على تصحيح الأخطاء الحاصلة بسرعة ونشر الوثائق لأكثر من جهة في أقل وقت ممكن والاستفادة منها في أي وقت كان.

## ثانياً: أهمية الرقمنة:

توجد فوائد كثيرة للرقمنة نذكر منها أهمها:<sup>7</sup>

1. إتاحة الدخول إلى المعلومات بصورة، واسعة، ومعقدة بأصولها، وفروعها.
2. سهولة وسرعة تحصيل المعرفة والمعلومات من مفرداتها.
3. القدرة على طباعة المعلومات منها عند الحاجة وإصدار صور طبق الأصل عنها.
4. الحصول على المعلومات بالصوت والصورة وبالألوان أيضاً.
5. نقص تكاليف الحصول على المعلومات.
6. إمكانية التعامل مع الوسائل الأخرى الصوت والصورة، الفيديو.
7. تخفيض تكاليف الإنتاج وزيادة الربحية المنظمة.
8. تحسين مستوى أداء المنظمات الحكومية.
9. زيادة الصادرات وتدعيم الاقتصاد الوطني.

<sup>6</sup> عبد السلام عبد علاوي، مجلة صوت القانون، "أهمية الرقمنة في عصرنة وتفعيل الخدمة العمومية بالجزائر"، العدد

7، 2017، جامعة الجيلالي بونعامة بخميس مليانة، الجزائر، ص 63.

<sup>7</sup> هاجر نواي، سهام عبد الرزاق، "استخدامات الرقمنة ودورها في تحسين الخدمات"، مذكرة تدخل ضمن نيل شهادة ماستر،

تخصص اتصال تنظيمي، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة العربي تبسي بتبسة، الجزائر، 2021، ص ص 28-29.

10. تطوير كفاءة المنظمات وزيادة فعاليتها، فيوسع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أن تسير توفير الخدمات الرئيسية للمجتمع بأسره بغض النظر عن الموقع الجغرافي.
11. علاوة على تسهيل تقنية الاتصال بين وحدات المنظمة المتباعدة جغرافيا.

## المبحث الثاني: رقمنة العملية البيداغوجية والتعليمية في قطاع التعليم العالي

إن رقمنة الخدمة، هي عملية تحويل الخدمات التقليدية إلى خدمات رقمية من خلال أتمتة المهام وتقليل الاعتماد على العمل اليدوي، ورقمنة الخدمات التعليمية من خلال رقمنة المحتوى التعليمي وكل الخدمات المقدمة للطلبة، وفي ما يلي سنتطرق مدل للخدمات الإلكترونية ثم التعليم الإلكتروني، ورقمنة الخدمات التعليمية و رقمنة قطاع التعليم العالي في الجزائر .

### المطلب الأول: مدخل للخدمات الإلكترونية

#### أولاً: تعريف الخدمة الإلكترونية:

انطلاقاً من الاهتمام المتزايد بالخدمة الإلكترونية ونشوء المفاهيم الخاصة بها في القطاعات والصناعات المتنوعة، تقتضي الضرورة تدارس العديد من تعريفات ومناظير الخدمة الإلكترونية التي برزت خلال السنوات القليلة المنصرمة ومن بين هذه التعريفات ما يلي:

تعرف الخدمة الإلكترونية في إطارها الواسع على أنها "تتطوي على تقديم خدمة عبر وسائل وشبكات إلكترونية مثل الإنترنت، ويتضمن هذا التصور ليس فقط الخدمات التي اعتادت مؤسسات الخدمة التقليدية على تقديمها وإنما أيضاً تلك الخدمات المقدمة من قبل الصناعيين ممن يعتمدون نجاحهم على جودة هذه الخدمات، وتأسيساً على ما تقدم فإن مفهوم الخدمة الإلكترونية يركز بالدرجة الأساس على العميل"<sup>8</sup>.

كما ينظر للخدمات الإلكترونية سواء كانت في شكل التعليم الإلكتروني أو البنوك الإلكترونية بأنها: " تقديم الخدمات للجمهور بهدف تيسير الأعمال وحفظ الوقت واستثماره وتحقيق رضا الجمهور ومواكبة التطور العلمي والبحث عن القيمة المضافة والجودة العالية"<sup>9</sup>.

وبالتالي يمكن القول إن كل الخدمات التي تقدم إلكترونياً خاصة عبر الإنترنت تعد خدمات إلكترونية، و في إطارها يمكن أن تتم كل التعاملات عن بعد ، كما يمكن أن يتم التعامل بشكل جزئي ، أي في بعض الإجراءات دون الأخرى ، و هذا بهدف الاقتصاد في الجهد و الوقت و كذلك التكاليف و تحقيق رضا العميل .

وهنا يمكننا تحديد الفرق بين الخدمات الإلكترونية والتقليدية على أنه يتلخص في تعويض واجهة التفاعل الإنساني الشخصي في تقديم الخدمة لواجهة التفاعل آلة مع غياب الاتصال الإنساني، حيث أن الالتقاء بين الزبون والمؤسسة أصبح عبارة عن علاقة ديناميكية وتفاعلية في أي مكان توجد وتتوفر فيه التكنولوجيا.<sup>10</sup>

<sup>8</sup> محمد سمير أحمد «التسويق الإلكتروني»، دار المسيرة، عمان، الأردن، 2009، ص 89.

<sup>9</sup> بوارس نادية، بوعشة مبارك، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية "تحسين الخدمات الإلكترونية بالاعتماد على معايير الجودة"، العدد 13، 2017، الجزائر، ص 57.

<sup>10</sup> Grégory Bressolles, la qualité de service électronique, Bordeaux école de management, France, 2006, p21.

**ثانياً: خصائص الخدمة الإلكترونية:**

من أهم الخصائص التي تميز الخدمة الإلكترونية ما يلي:<sup>11</sup>

**1. القدرة على الوصول:**

أي القدرة على الوصول إلى الشخص أو المعلومات التي يحتاجها العميل في الوقت المناسب له، وتتم باتجاهين بين العميل والمؤسسة، وهذا من شأنه تعزيز العلاقة بينهما، وتمكن هذه الخاصية العملاء والمنظمات من تحقيق ما يلي:

1.1 سهولة الوصول إلى المعلومات المتعلقة بالتبادلات التجارية والمنتجات والخدمات التي يمكن الاستفادة منها.

2.1 إمكانية الوصول إلى قواعد البيانات وفهارس المكتبات، وقراءة المطبوعات و الكتب الإلكترونية و الإعلانات .

3.1 إرسال العملاء معلومات حول اهتماماتهم بخدمة ما، وبالتالي تستطيع المؤسسات الاستفادة من التغذية العكسية وبحوث السوق.

4.1 متابعة العملاء لمشترياتهم ووضعهم المادي وحساباتهم.

5.1 البحث عن حلول ممكنة جديدة لأي مشكلة تواجههم والحصول على إجابات لتساؤلاتهم حول مختلف المسائل .

6.1 المشاركة و الانخراط في المجتمعات الافتراضية لإيجاد سوق السلع و الخدمات أو لتسويق منتجاتهم و خدماتهم .

**2. القدرة على التنبيه:**

أي القدرة على توفير المعلومات المطلوبة أو التفاعل المنشود في الوقت المناسب تماماً، وهذا من أجل تفادي شيء سلبي أو الانتفاع من شيء إيجابي والتنبيه لوجود أشياء جديدة ينبغي الاهتمام بها، وتعود الآثار الإيجابية لهذه الخاصية على المنظمة والعملاء وهذه الخاصية تتطلب وجود تعليمات واضحة لاستخدام أي جزء من الموقع، برامج مساعدة لمساعدة المستخدمين، توفر أداة بحث داخل محتوى الموقع، أدوات اتصال وتغذية رجعية بين المستخدمين والموقع من خلال وسائل اتصال مختلفة، كالاتصال من خلال البريد الإلكتروني.

<sup>11</sup>بوراس نادية، بوعشة مبارك، "تحسين الخدمات الإلكترونية بالاعتماد على معايير الجودة"، مرجع سابق، ص ص 59-60.

**3. سرعة التحديث:**

خاصية التحديث تعني القدرة على تكوين وإدانة مصادر معلومات محدثة، من خلال تحديث المعلومات المستفادة من العملاء ومن التفاعلات التي تحدث بين العميل والمؤسسة بشكل متواصل، بتوقيت مناسب وبسرعة فائقة وهذا من شأنه أن يعزز كفاءة وفاعلية قواعد البيانات مما يضيف عليها قدرا من الدقة والمصدقية والثقة.

**ثالثا: أهمية رقمنة الخدمة:**

يتيح التحول نحو الرقمنة في المؤسسات الخدمية عدة امتيازات ترتبط أساسا بتطوير مستوى الخدمات المقدمة للأفراد في إطار يكفل ترشيد العمل الإداري، وينظم مختلف المهام المتداخلة والتي كثيرا ما كانت تعيق تقديم الخدمة والحصول عليها. وعليه يمكن ذكر أهمية رقمنة الخدمة في بعض النقاط التالية:<sup>12</sup>

**1. زيادة الإتقان:** حيث تمثل الإدارة الالكترونية باعتبارها آلية عصرية في عمليات التطوير الإداري والتغيير

التنظيمي منعرجا حاسما في شكل المهام والأنشطة الإدارية التقليدية، وتتطوي على مزايا أهمها المعالجة الفورية للطلبات والدقة والوضوح وفي إنجاز المعاملات.

**2. تخفيض التكاليف:** بالرغم من أن الإدارة الالكترونية في بادئ الأمر تحتاج إلى مشاريع مالية معتبرة

في تسريع عملية التحول إلا أن انتهاء نموذج العمل الالكتروني بعد ذلك سيوفر ميزانيات مالية ضخمة، حيث لا يتطلب العمل الإداري في هذه المرحلة يد عاملة كثيرة.

**3. تبسيط الإجراءات:** حيث دفعت الحاجة إلى التحديث والعصرية جل الإدارات إلى إدخال تكنولوجيا

المعلومات الحديثة إلى مصالحتها، وحرصت على استخدامها الاستخدام الأمثل، لما لها من إمكانيات وقدرات في تلبية حاجات المواطنين بشكل مبسط وسريع خاصة مع تنوع الفئات المستفيدة من الخدمات إضافة الى التقليل من الأعباء الورقية التي تعرقل سير الخدمات في غالب الأحيان.

**4. تحقيق الشفافية:** يرتبط تحقيق الشفافية بوجود الرقابة الالكترونية التي تميز العمل الإداري الإلكتروني،

مما يسهل عملية المحاسبة الدورية على كل ما يقدم من خدمات، حيث تتيح الشفافية تدقيقا في إنجاز المهام والالتزام بالواجبات.

**المطلب الثاني: رقمنة الخدمات التعليمية****أولا: تعريف رقمنة عملية التعليم:**

يمكن تعريف التعليم الإلكتروني على أنه منهج ابداعي مصمم بشكل جيد، يركز على المتعلم، تفاعلي ويسهل بيئة التعلم لأي شخص، في أي مكان، في أي وقت باستخدام خصائص وموارد التكنولوجيا الرقمية المختلفة مع غيرها من أشكال المواد التعليمية التي تناسب بيئة تعلم مفتوحة، مرنة وموزعة.

<sup>12</sup> عبد الكريم عشور، مجلة أبحاث، "دور الرقمنة الإدارية في تحسين الخدمة العمومية" الجزائر نموذجاً"، المجلد 6، العدد 2021، ص 282،

قسم العلوم السياسية جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، ص 282-283.

ويعني أيضا " التعلم عن طريق الوسائط الإلكترونية أي استخدام شبكة الإنترنت والتطبيقات الجديدة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في عملية التعلم لتحسين عمليات اكتساب معارف جديدة أو تحديث المعارف الجديدة، ويستخدم التعليم الإلكتروني في البرامج الوطنية للتعليم، برامج التعليم العالي، برامج التدريب في المؤسسة وبرامج التدريب المستمر"<sup>13</sup>

ويعرفها آخرون أنه " التعلم الذي يستهدف إيجاد بيئة تفاعلية غنية بالتطبيقات المعتمدة على تقنيات الحاسب الآلي والإنترنت وتمكن الطالب من الوصول الى مصادر التعلم في أي وقت ومن أي مكان"<sup>14</sup> من خلال هذه التعاريف يمكن القول انه يقصد بمفهوم الرقمنة في العملية التعليمية هو دمج تكنولوجيات المعلومات والاتصالات في جميع عناصر العملية التعليمية والمتمثلة فيما يلي:

1. المدخلات: وهي تشمل الأساتذة الطلبة، المعدات، القاعات، المخابر العلمية ومكتبة...
  2. عملية التدريس: وهي تشمل طرق التدريس المناهج، المقررات الدراسية والأهداف التعليمية...
- وهي مسألة ضرورية لمناص منها، إذا أردنا الرقي بالمؤسسات التعليمية ومواكبة المعايير العالمية من جهة، والتوجه نحو بناء مجتمع المعرفة من جهة أخرى<sup>15</sup>.

### ثانيا: أهداف رقمنة عملية التعليم:

1. توفير بيئة تعليمية مرنة، وإعداد هيئة تدريسية مؤهلة وماهرة في استخدام استراتيجيات وأساليب تدريسية حديثة.
2. دعم عملية التفاعل بين الطلبة والمتعلمين والمساعدين من خلال تبادل الخبرات والآراء والمناقشات والحوارات الهادفة.
3. اكتساب المدرسين المهارات التقنية لاستخدام التقنيات التعليمية الحديثة.
4. تعزيز المنهج من خلال القيام بأنشطة الكترونية.
5. تزويد المتعلم بمهارات التعليم الذاتي.
6. تطوير المدرسين في العملية التعليمية حتى يتواكب مع التطورات العلمية التكنولوجية المتلاحقة.
7. جعل التدريس أكثر مرونة وتحريره من القيود، إذ تتسم الدراسة من دون وجود عوائق زمانية ومكانية.
8. تطوير شخصية الفرد، وتنمية ميوله، ومواهبه، والارتقاء بقدراته، ومهاراته.
9. تقديم المعلومات والمعارف للطلبة والتي لا يستطيع التعليم التقليدي تقديمها.

<sup>13</sup> أمين محفوظي، "مقاربات رقمنة قطاع التعليم العالي من خلال التعليم الإلكتروني في الجامعات الجزائرية (دراسة ميدانية لجامعة المدينة)"، أعمال الوطني: طرائق التدريس في الجامعة بين ضروريات الرقمنة ومقتضيات تحقيق الجودة أبريل 2021، الجزائر، ص3.

<sup>14</sup> محيد ليلي، مجلة السياسة العالمية "الرقمنة كآلية لتحقيق الجودة في عملية التعليم العالي"، المجلد 7، العدد 2، 2023، جامعة بومرداس، الجزائر، ص737.

<sup>15</sup> شلغوم سمير، "الرقمنة كآلية لضمان جودة العملية التعليمية"، أعمال الملتقى الوطني المرسوم ب دور الرقمنة في الجودة في التعليم العالي، جامعة الجزائر، 2020، ص151.

10. محو الأمية المعلوماتية للعاملين في حقول التعليم كافة.<sup>16</sup>

### ثالثا: أهمية رقمنة عملية التعليم:

تلعب الرقمنة دورا كبيرا في تطوير العملية التعليمية وتحسين جودتها فهي تعمل على:<sup>17</sup>

1. تحسين جودة التعليم ونواتج التعلم: التعليم في العصر الرقمي يقوم على النظريات المعرفية ويطبق مبادئ التعلم النشط أما التعليم التقليدي فيطبق النظريات السلوكية التي تقف عند حد تقديم المعلومات من جانب المعلم هذا ما جعل من التعليم في العصر الرقمي يساهم من جودة التعليم، حيث لا تتوقف عملية التعلم عند حد حفظ المعلومات إنما تتسع لتشمل نواتج تعلم عديدة.
2. تحقيق المساواة وتكافؤ الفرص التعليمية: يوفر التعليم في العصر الرقمي الفرص لجميع المتعلمين للمشاركة في عملية التعلم والحصول على فرصته الكاملة في التعلم، وإبداء الرأي والمناقشة والحوار حول الموضوعات التعليمية بكل حرية دون قيود مع تحقيق متعة التعلم وزيادة الدافعية للتعلم.
3. نشر التعليم الجيد وعالمية التعليم: يوفر التعليم في العصر الرقمي بيئات تعليمية في أي مكان وفي أي زمان، كما يمكنه استيعاب الأعداد الكبيرة من المتعلمين دون شروط ومتطلبات لذلك، فهو يساهم على نشر التعلم وتوفير فرص متنوعة وعديدة للتعلم.
4. توفير الوقت وتسريع عملية التعلم: يوفر التعلم في البيئة الرقمية من الكثير من الأعباء التي تنقل الأساتذة في التعليم التقليدي في المقررات والمناهج موجودة بصورة إلكترونية على شبكات الانترنت، والاختبارات تصحح وترسل النتائج آليا، كما تسهل عملية التواصل الأكاديمي بين الأساتذة والمتعلمين.
5. المساهمة في بروز أنماط جديدة من التعليم على غرار التعليم الإلكتروني: فالرقمنة تعمل على توفير بيئة تعليمية غنية ومتعددة المصادر، تخدم العملية التعليمية بكافة محاورها، تتميز بتوفير الوقت والمرونة في تلقي المحتوى كما تعمل على إعداد جيل من الكفاءات الوطنية قادرا على التعامل مع التقنيات والتطورات الهائلة التي يشهدها العالم.

### المطلب الثالث: رقمنة قطاع التعليم العالي في الجزائر

#### أولا: مفهوم رقمنة قطاع التعليم العالي في الجزائر

تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التعليم العالي التكنولوجيا المتعلقة بتخزين استرجاع تداول المعلومات ونشرها من إنتاج البيانات الشفوية المصورة النصية الرقمية بالوسائل الإلكترونية من خلال التكامل بين أجهزة الحاسب الإلكتروني ونظم الاتصالات المرئية<sup>18</sup>.

<sup>16</sup> شريف مراد، عزوز منير، مجلة معارف، أثر استخدام التعليم الإلكتروني كأداة لتحسين نظام ضمان جودة التعليم العالي في الجزائر"، العدد 13، 2018، الجزائر، ص 184.

<sup>17</sup> محديد ليلي، "الرقمنة كآلية لتحقيق الجودة في عملية التعليم العالي"، مرجع سابق، ص 738.

<sup>18</sup> كدام صبرينة، رحالي سيف الدين، "أثر استخدام الرقمنة في الرفع من درجة التحصيل العلمي للطلاب الجامعي"، أعمال الملتقى الوطني المرسوم بدور الرقمنة في الجودة في التعليم، 2022، جامعة الجزائر 1، ص 27.

كما تعرف أيضا: "كل ما يستخدم في عملية التعليم والتعلم من تقنيات المعلومات والاتصالات والتي تستخدم بهدف تخزين معالجة استرجاع ونقل المعلومات من مكان الآخر فهي تعمل على تطويره وتجويده بجميع الوسائل الحديثة كالحاسب الآلي وبرمجياته شبكة الانترنت قواعد البيانات الموسوعات الدوريات المواقع التعليمية البريد الإلكتروني البريد الصوتي التخاطب الكتابي والصوتي المؤتمرات المرئية الفصول الدراسية الافتراضية"<sup>19</sup>.

ومن خلال التعاريف السابقة يمكن القول إن رقمنة قطاع التعليم الجامعي هي تحويل كل الخدمات التعليمية الجامعية التقليدية إلى خدمات رقمية من خلال استخدام الأجهزة والتقنيات والبرمجيات والأجهزة المتطورة في المحتوى التعليمي وكل الخدمات الموجهة للطلاب.

### ثانيا: مساهمة الرقمنة في عصرنة التعليم العالي في الجزائر

ورد في "إستراتيجية الجزائر الالكترونية 2013"، أن الدول المتطورة تسطر لنفسها سياسات عمومية استباقية لتطوير الاقتصاد الرقمي وهذا عن طريق دعم قوي لقطاع تكنولوجيايات الإعلام والاتصال وذكرت هذه الوثيقة بضرورة وضع إستراتيجية واضحة ومنسجمة من شأنها تجسيد مجتمع معلومات حقيقي واقتصاد رقمي، للعلم وضعت الاستراتيجية سنة 2008 وحددت مدة تنفيذها بخمس (05سنوات).

تبعاً لتوجه الحكومة نحو تجسيد مفهوم الحكومة الالكترونية في جل قطاعاتها، كان لزاماً على مختلف الوزارات في الدولة ومن بينها وزارة التعليم العالي و البحث العلمي على صنع بيئة رقمية، خاصة و أن التحول الرقمي أصبح آلية فعالة و ضرورية للنهوض بالتعليم العالي و عصرنته في ظل توجهه نحو مفاهيم التعليم الإلكتروني و الجامعات الافتراضية، و كل المسارات الجديدة التي سطرت و نفذت من قبل الدول المتقدمة و التي عملت الجزائر على تجسيدها داخل في جامعاتها حيث أصدرت الوزارة الوصية تعليمة تؤكد على ضرورة استعمال وسائل الرقمنة تسيير الجامعات من خلال إجراءات بسيطة، كعدم استعمال الفاكس و استبداله بالبريد الإلكتروني، كذلك تحويل الدوريات والنشريات إلى صيغة رقمية للتقليل من تكاليف الطباعة وعدم شراء الدوريات والمجلات المتوفرة عبر الانترنت و الاطلاع عليها من خلال البوابة الرقمية لمركز البحث التطوير Cerist ، كما عمد رؤساء الجامعات الى إصدار مقررات تقضي بإنشاء لجان قيادة محلية لرقمنة المؤسسات الجامعية التي يرأسونها، و كذلك دعم مجال التعليم والبحث والتكوين عن طريق المنصة الرقمية التي سمحت بإنشاء فضاء اتصال مستقل عن التوقيع المادي و أتاحت توفر المعلومات في أي وقت و في أي مكان بسرعة و دقة متناهية، و ما المنصة الرقمية إلا صورة من صور توظيف الرقمنة في التعليم العالي التي تهدف الى عصرنة العمل البيداغوجي والعلمي و تجويد الاداء المعرفي للطلاب سعياً للارتقاء بالخدمات المقدمة للطلبة والأساتذة.

وفي هذا المنحى حدد المشروع التمهيدي للقانون التوجيهي للتعليم العالي 2020 الإطار القانوني المقترح والذي يسمح بالتحاق مؤسسات التعليم العالي بعصر التكنولوجيا الرقمية من خلال تطوير استخدامها في جل وظائفه

<sup>19</sup> بوطبة مراد "تكوين الأستاذ الجامعي ضرورة لتحقيق الرقمنة وجودة التعليم العالي، أعمال الملتقى الرقمنة ضمانة لجودة التعليم العالي و البحث العلمي و تحقيق التنمية المستدامة"، 2021، جامعة محمد بوقرة بومرداس، الجزائر، ص 40.

الإدارية والبيداغوجية، باعتبارها عنصرا فعالا في تعليم وتكوين الطالب، كما اقترح مشروع القانون عدة أنظمة لدعم التحول الرقمي والمتمثلة في:

1. تأمين نظام إعلام مدمج لتشجيع بروز عمل رقمي ملائم خاص بالمرفق العمومي للتعليم العالي.
2. نشر التعليم عبر منصة رقمية كأداة بيداغوجية ترافق الطلبة وتشجيع التكوين على استعمال الوسائل الأكاديمية ووسائل البحث الحديثة، ويتم ذلك وفق خطة وطنية مضبوطة.
3. وضع خدمات وموارد رقمية بيداغوجية وعلمية في متناول مستعملي المرفق العمومي للتعليم العالي وفي إدارته وفي متناول التكوينات التي يضمنها.
4. عصرنة المناهج التعليمية والتكوينية من خلال تعميم استعمال الوسائل الرقمية دون المساس بحقوق الملكية الفكرية.

### ثالثا: مجالات تطبيق الرقمنة في التعليم العالي في الجزائر

إن التوجه نحو تطوير أنظمة المعلومات الخاصة بقطاع التعليم العالي والبحث العلمي ومضاعفة أوجه استخدام التكنولوجيات الرقمية في التسيير والبحث، وإرساء منظومة التعليم الإلكتروني، تقتضي إنجاز عدة تطبيقات رقمية خاصة بالتعليم العالي، سهرت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي على تأطير عملية الرقمنة بصورة تغطي جميع المجالات التي يشمل عليها القطاع سواء الإدارية أو البيداغوجية وتم ذلك على النحو التالي:<sup>20</sup>

1. **رقمنة التسجيلات الجامعية:** حيث خصصت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي مواقع موحدة لجميع الطلبة الناجحين الجدد في البكالوريا وهو الذي يمكن في الآن نفسه من توفير خدمات التسجيل الأولي وتوجيههم إلى المؤسسات الجامعية بصفة تفاعلية وضمان الاطلاع على نتائج التوجيهات وكذا استقبال الطعون ودراساتها لتنتهي في الأخير عملية التسجيل النهائي بتأكيداها.
- وبناء على تعليمة الأمين العام لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي تم تخصيص الأرضية الوطنية الرقمية PROGRES أيضا لتسجيل الطلبة المتحصلين على شهادة الليسانس والراغبين في التسجيل في تكوين الماستر .
- من بين المجالات التي شملتها عملية الرقمنة التي مست قطاع التعليم العالي والبحث العلمي نجد الترشح لمسابقة الدكتوراه، حيث أتاحت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الأرضية الرقمية PROGRES لاستقبال طلبات الترشح لمسابقة الدكتوراه، والذي يضمن العديد من الإيجابيات للطلبة المترشحين للمسابقة، أهما تبسيط إجراءات إيداع ملفات الترشح، وكذا المساواة بين المترشحين في معالجة ملفات الترشح.

2. **رقمنة المكتبات الجامعية:** بالاعتماد على استخدام التكنولوجيا الرقمية تم تأهيل المكتبات الجامعية من خلال التحويل الرقمي لمجموعاتها لتحقيق استغلال أمثل لمخزونها الوثائقي سواء من داخل المكتبة المعنية أو عن بعد وتسهيل النفاذ الى الموارد الوثائقية الوطنية، وبعث شبكة تسمح بالاتصال بالمكتبات عن بعد وتيسر

<sup>20</sup> بربيزة بوزعيب، مجلة جودة الخدمة العمومية للدراسات السيسولوجية و التنمية الإدارية "الرقمنة ودورها في عصرنة التعليم العالي في الجزائر"، المجلد 5، العدد2، 2022، جامعة 20أوت1955، الجزائر، ص ص 76-79.

ترابطها وتفاعلها وتتيح تبادل الخدمات بينها مع ربطها بالشبكة الوطنية الجامعية، ومحاولة بعث مكتبة جامعية افتراضية.

3. **رقمنة النظام الوطني للتوثيق** : سعت وزارة التعليم العالي و البحث العلمي بمساعدة مركز البحث العلمي والتقني cerist التابع لها إلى تجسيد نظام وطني للتوثيق الرقمي sndl الذي يتيح للباحثين على مستوى الجامعات الجزائرية الاطلاع على قاعدة معلومات رقمية معتبرة من خلال ما تحويه من كتب، أطروحات و مجلات علمية معالجة رقميا كما تم إنشاء بوابات إلكترونية، كبوابة المكتبات الجامعية bibliouniv و البوابة الوطنية للإشعارات عن الأطروحات، و البوابة الجزائرية للدوريات العلمية ASJP و هي بوابة تدرج في إطار نظام وطني للمعلومات العلمية و التقنية، أنشأت لغرض حماية الباحثين وحماية منتوجهم الفكري من مواقع النشر الوهمية و الانتهازية بعض الناشرين.

4. **رقمنة التسيير البيداغوجي وتسيير الخدمات الجامعية**: حيث أصبحت متابعة مسارات الطلبة وإدارة الامتحانات وإصدار الشهادات وملاحقتها تتم عن طريق الرقمنة وذلك على مستوى مؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي بالجزائر، كما تم رقمنة تسيير الخدمات الجامعية المتضمنة الايواء، الاطعام والنقل وقد تم تخصيص موقع إلكتروني لتسجيل الطلبة الجدد الراغبين في الاستفادة من هذه الخدمات.

5. **رقمنة الإنتاج البيداغوجي**: من خلال الإنتاج البيداغوجي الرقمي، حيث تم العمل على الاستثمار في مجال تجديد المحتوى البيداغوجي وأساليب التدريس ومناهجه واتجهت الجهود في الآونة الاخيرة نحو إنتاج المحتويات البيداغوجية الرقمية والمضامين التفاعلية، وذلك لدعم التكوين الحضوري بالجامعات والمدارس الوطنية والمعاهد العليا، من خلال وضع دروس على الخط لفائدة الطلبة النظاميين الذين يتمتعون بتسجيل الي بموقع الجامعة يتيح الدخول واستغلال الموارد البيداغوجية الرقمية الموضوعة على الخط.

6. **رقمنة إدارة مؤسسة التعليم العالي**: في إطار الدعم التقني لعملية رقمنة إدارة التعليم العالي والبحث العلمي وتعزيز استخدام الوسائل الرقمية في التسيير، صدر عن وزارة التعليم العالي والبحث العلمي قرار (قرار وزاري رقم 2018/50، 2018) يقضي بإنشاء لجنة مكلفة بالدعم التقني لعملية رقمنة إدارة التعليم العالي والبحث العلمي والتي خولت لها عدة صلاحيات منها دعم و مرافقة كل مسعى تنظيمي يتخذ بخصوص التطوير والوصول الى الرقمنة، وكذا اقتراح كل التدابير التي تسمح بتقييم مدى تقدم العمليات الموضوعية حيز التنفيذ من أجل تعميم الادارة الإلكترونية، وأيضا تشجيع كل عملية تهدف الى عصرنة الحكامة.

#### رابعا: مشكلات الرقمنة في الجامعة الجزائرية

قد يواجه تطبيق الرقمنة بعض المشكلات نذكر منها:<sup>21</sup>

1. رفض بعض أعضاء هيئة التدريس مواكب المستجدات التكنولوجية والتمسك بالأساليب التقليدية، وهذا يجعل الجامعة في عزلة تكنولوجية عن العصر الذكي.

<sup>21</sup>إسماعيل حموية، مجلة الخدمة العمومية للدراسات السوسولوجية والتنمية الإدارية "الحاجة إلى رقمنة الجامعة الجزائرية ومعوقات التطبيق"، المجلد 5، العدد 2، 2022، جامعة غرداية، الجزائر، ص 91.

2. مواجهة الجامعة لصعوبات تتمثل في توفير البنية التحتية المادية والتقنية وتوفير الأدوات والأجهزة التكنولوجية، بالإضافة إلى ارتفاع تكلفة بعض البرمجيات والأدوات التكنولوجية.
  3. ضعف نظم الاتصالات والمعلومات بالجامعة حيث تعاني معظم الجامعات من ضعف تدفق الإنترنت بها.
  4. نقص الوعي لدى بعض القيادات الإدارية بأهمية التحول الرقمي ودوره في تطوير الجامعات. بحيث يواجهون صعوبة في فهم مفاهيم مثل الجامعات الرقمية والتعليم الإلكتروني، وهذا يُعيق عملية تبني هذه التقنيات في الجامعة.
  5. تركيز الجامعة على التحصيل العلمي للطلاب باعتباره المقياس الوحيد للنجاح، دون مراعاة الجوانب الأخرى.
  6. نقص التدريب الموجه للأساتذة بالجامعة لتدريبهم على البرامج والأنظمة والتكنولوجيات الحديثة.
  7. زيادة حالات سرقة معدات الاتصال والمعدات التقنية، وهذا يشكل خطر على أمن المعلومات والبيانات الشخصية للطلاب.
- من خلال ما سبق ذكره يمكننا القول إن الرقمنة في التعليم الجامعي تواجه مشكلات تبدأ من بطء تدفق الإنترنت ونقص الأجهزة الإلكترونية والبرمجيات وضعف الأمن السيبراني وصولاً إلى انخفاض جودة العملية التعليمية وهذا يؤثر سلباً على تكوين الطلبة ويضعف قدراتهم على التعلم الذاتي.

### المبحث الثالث: مفاهيم أساسية لجودة الخدمة

تعتبر الجودة أسلوب حديث الإدارة في الوقت الحاضر وأصبحت ضرورة هامة تستعمل في جميع المجالات ولجميع المنظمات من أجل البقاء والاستمرار ولهذا الغرض سوف نتطرق لأهم العناصر المتعلقة بجودة الخدمة

#### المطلب الأول: تعريف جودة الخدمة وأهميتها

##### أولاً: تعريف الجودة

قدرة المؤسسة على الالتزام بالمعايير والمقاييس اللازمة ضمن مواصفات محددة مسبقاً وقابلة للإنجاز والتحقق بهدف تحقيق رضا الزبون، وفيما يلي عرض المفهوم الجوده:

1. الجودة لغة، الأصل من الجود والحيد نقيض الرديء

2. الجودة اصطلاحاً مشتقة من الكلمة اليونانية (Qualities) تعني طبيعة الشيء ودرجة صلاحه<sup>22</sup>

وعرفتها الجمعية الأمريكية والمنظمة الأوروبية لضبط الجودة بأنها كافة المزايا والخصائص التي تؤثر في قدرة المنتج أو الخدمة على تلبية حاجات المستهلكين<sup>23</sup>.

بينما يرى « Josph Juran » أن الجودة تقوم في البداية على أسس، حيث يتم تحديد الأفراد المعنيين بالخدمة وتحديد احتياجاتهم، ومن ثم ترجمة الحاجات إلى صفات وخصائص الخدمة<sup>24</sup>.

من خلال التعاريف السابقة يمكن القول إن للجودة دور فعال في تحقيق الميزة التنافسية بين المنافسين وتحقيق رضا المستفيدين من الخدمات أو المنتجات لإشباع كل متطلباته ورغباته.

##### ثانياً: تعريف جودة الخدمة:

عرف « Lovelock » جودة الخدمة على أنها: «تقييم معرفي على مدى الطويل للخدمة المقدمة من قبل المؤسسة وهي الدرجة التي يمكن ابتداء منها إرضاء الزبون بتلبية حاجاته ورغباته وتوقعاته باستمرار»<sup>25</sup>

وقد اعتبر « خيضر كاظم حمود » جودة الخدمة بأنها: «تعتبر من المجالات الرئيسية التي يمكن لمنظمات الخدمات أن تميز نفسها بها وهي: «تقديم نوعية عالية وبشكل مستمر وبصورة تفوق قدرة المنافسين الآخرين»<sup>26</sup>.

ويرى « Gronroos » «جودة الخدمة بأنها:» نتيجة عملية تقييم يقارن فيها الزبون توقعاته بالخدمة المقدمة له<sup>27</sup>.

<sup>22</sup> السمرائي مهدي. «إدارة الجودة الشاملة في القطاعين الإنتاجي والخدمي»، ط1، دار جرير، عمان، الأردن، 2007، ص27.

<sup>23</sup> هارون سمير. حوشين كمال، «دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية»، الملتقى العلمي الدولي حول جودة الخدمة العمومية في ظل الحكومة الإلكترونية، 2014 جامعة محمد بوقرة، بومرداس، الجزائر، ص13.

<sup>24</sup> JOSEPH Juran, "la qualité dans les services. « Traduit de l'américain par opera traduction (Monique Speedy), AFNOR gestion, France, 1987, P12.

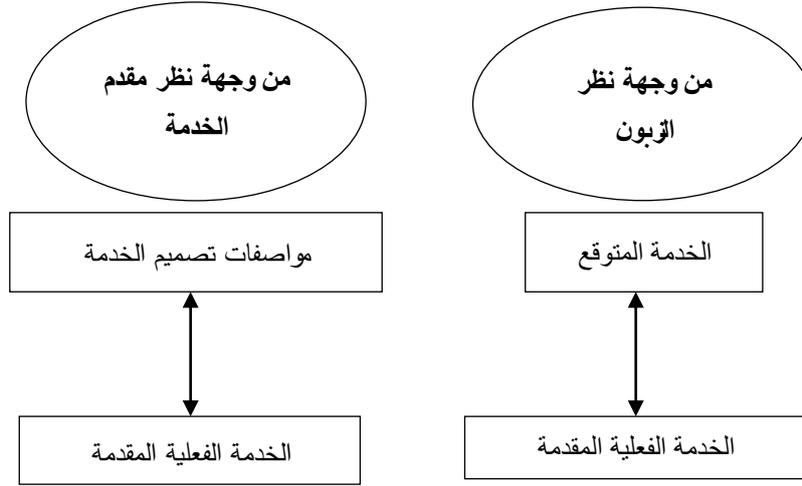
<sup>25</sup> صالح بو عبد الله، «تماذج وطرق قياس جودة الخدمة: دراسة تطبيقية على خدمات مؤسسة بريد الجزائر»، رسالة دكتوراه كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة فرحات عباس، سطيف، الجزائر، 2014/2013، ص 54.

<sup>26</sup> خيضر كاظم حمود، «إدارة الجودة وخدمة العملاء»، عمان، الأردن، دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة، 2002، ص 181.

<sup>27</sup> GRÓNROOS, C, A Service Quality Model and its Marketing Implications. European Journal of Marketing. vol. 18, NO 4, France, 2001, P37.

من خلال التعريفات السابقة يمكننا أن نعرف جودة الخدمة بأنها مدى التطابق بين الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات الزبون، أي بمعنى مدى تتطابق توقعات المواطن نسبيا مع قدرة الموظف على ادخال البيانات بدقة نسبية.

الشكل (1-1): تقييم جودة الخدمة من وجهة نظر الزبون.



المصدر: صليحة رقاد، تقييم جودة الخدمة من وجهة نظر الزبون، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية دفعة 2008، ص33.

### ثالثا: أهمية جودة الخدمة

تكمن أهمية الجودة في تقديم الخدمات لدى المؤسسة على الاهتمام بالموظفين والعمل من أجل تقديم الخدمة على أعلى مستوى وتلتزم أهمية الجودة فيما يلي:<sup>28</sup>

#### 1. نمو مجال الخدمة:

إن أبرز التحولات التي شهدتها الاقتصاد العالمي هو تنامي الاهتمام بقطاع الخدمات، حيث أضحى يحتل مكانة هامة في النشاط الاقتصادي، و موردا هاما في مدخل الدولة، و علاوة على ذلك أصبح الاهتمام المتنامي بقطاع الخدمات يرتبط أساسا بمستوى معيشة أفراد المجتمع، و في ظل ارتفاع مستويات المعيشة تضاعفت حاجة الأفراد إلى مختلف أنواع الخدمات من السياحة، التعليم، التأمين، و غيرها و لذلك ازداد مستوى الاقتصاد الكلي للدول و الدور الذي تلعبه الخدمات، خاصة فيما يتعلق بمدى مساهمتها في اجمالي الناتج الاجمالي الخام و في عدد الأفراد العاملين في هذا القطاع.

#### 2. ازدياد المنافسة:

حيث انه من المعلوم ان جودة الخدمة من أبرز المؤشرات التنافسية التي تعتمد عليها المؤسسة في تدعيم مركزها التنافسي من أجل ضمان البقاء والاستمرارية في بيئتها التنافسية.

<sup>28</sup> زين زكري بلال، بوشوشة هبة، "جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء"، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة ام البواقي، الجزائر، 2014، ص27.

### 3. الفهم الأكبر للعملاء:

ان العملاء يسعون الى المعاملة الجيدة وينبذون المؤسسة التي تركز على الخدمة فقط، فلا يكفي التقديم الجيد للخدمة وبسعر معقول دون توفير المعاملة الحسنة وفهم رغبات وحاجات العملاء.

### 4. المفهوم الاقتصادي لجودة الخدمة

يجب ان لا تسعى المؤسسة على جذب العملاء جدد فقط، ولكن يجب عليا المحافظة على العملاء الحاليين وتكسب ولائهم، وقد أشارت بعض الدراسات أن تكلفة جذب عميل جديد تعادل في متوسط خمسة أضعاف تكلفة الحفاظ على عميل واحد.

### المطلب الثاني: معايير جودة الخدمة

#### أولاً: معايير جودة الخدمة

قسمت الدراسات الحديثة أبعاد الجودة الى عشرة أبعاد وذلك حسب مكونات الخدمة هي:<sup>29</sup>

1. **الاعتمادية:** وتعني القدرة على أداء الخدمة المنفق عليها بشكل دقيق ومناسب للزبون.
2. **الاستجابة:** ويقصد بها مدى القدرة على تلبية الاحتياجات الجديدة والطارئة للزبائن من خلال مرونة الإجراءات ووسائل تقديم الخدمة.
3. **الجدارة:** وتتجلى في المهارات والكفاءات التي يتمتع بها العاملون بالمؤسسة، والقدرات التحليلية والاستنتاجية التي تمكنهم من أداء مهامهم على أكمل وجه.
4. **الوصول للخدمة:** ويقصد به كل ما من شأنه أن يساهم عملية الوصول للخدمة، من موقع المؤسسة، مواقيت العمل، وسائل الاتصال، أوقات الاستقبال، توفر العديد من نقاط تقديم الخدمة ومدى قربها من الزبائن والمواطنين
5. **المصداقية:** وتعني مدى التزام القائمين على تقديم الخدمة بالمواعيد والوعود المقدمة لزبائنهم المواطنين، والعمل على تحسين خدماتها لتحقيق قدرة الثقة المتبادلة.
6. **الأمان:** تعني العمل لضمان أمن الزبون أثناء تعامله مع المؤسسة، من حيث ذاته وممتلكاته وتسيير ملفاته، وخلو هذا التعامل من الشك والمخاطرة.
7. **الاتصالية:** ويقصد بها مدى توفر قنوات الاتصال بين المؤسسة والزبائن والقدرة على تزويدهم بالمعلومات الكافية حول الخدمة، كما تمكن من نقل انشغالاتهم، واقتراحاتهم وشكاواهم إلى الإدارة لإجراء التعديلات اللازمة، وإبلاغ المواطنين، ومختلف المتعاملين عن أي تغيير أو تحسين في الخدمة.

<sup>29</sup> قاسم نايف علوان المحياوي، "إدارة الجودة في الخدمات مفاهيم و عمليات تطبيقات"، دار الشروق للنشر و التوزيع، عمان،

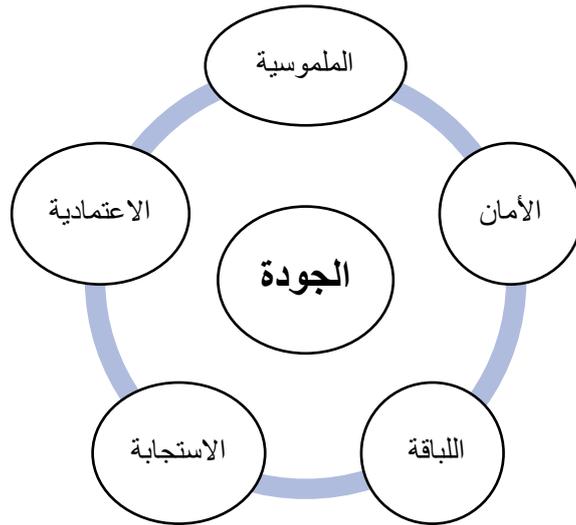
8. **درجة فهم مقدم الخدمة للمستخدم منها:** ويعكس هذا البعد مدى قدرة مقدم الخدمة على فهم الزبون والتعرف على حاجاته وموائمة الخدمة وفقا لذلك، وكذلك مدى الاهتمام الشكلي بالزبون، خاصة وأن هذه الهيئات أنشأت أساسا لخدمة المواطنين، وتحاشيا مع خصوصياتهم، والتي تختلف من إقليم لآخر.

9. **الدليل المادي:** نظرا لعدم ملموسية الخدمات، ولأن الزبون يربط تقييمه لمدى جودتها بالأشياء الملموسة التي تدل عليها من معدات وأجهزة وأفراد.. الخ، فإنه يتعين على المؤسسة تقديم دلائل مادية تكفر عن قدرتها على تقديم خدمات ذات جودة.

10. **اللباقة:** بحيث يجب على مقدم الخدمة الاتصاف باللباقة والأدب، وأن يتعامل مع الزبون باحترام وود ربما يخلق رابط الصداقة بين مقدم الخدمة والمواطن، حيث إن انطباع المواطن عن هذه الهيئات يعكس انطباعهم عن الإدارة العليا ومستوى أدائها.

إلا أن هذه الأبعاد تم اقتصارها الى خمسة أبعاد فقط وهي الاعتمادية والاستجابة والأمان واللباقة والدليل المادي، حيث يرى كوتلر أن ترتيب هذه الأبعاد حسب أهميتها للزبون يكون كما يلي: الاعتمادية: بنسبة 32%، استجابة: بنسبة 22%، الأمان: بنسبة 19%، اللباقة: بنسبة 16%، الدليل المادي: بنسبة 11%.

الشكل رقم (1-2): الأبعاد الخمسة لجودة الخدمة حسب كوتلر



المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على المصدر قاسم نايف علوان المحياوي، إدارة الجودة في الخدمات، مفاهيم وعمليات وتطبيقات، 2006، ص 95.

## المطلب الثالث: تأثير الرقمنة على جودة الخدمة

تأثير الرقمنة على جودة الخدمة بالعديد من النقاط الرئيسية التي نذكر منها:

### 1. أثر تطبيق الرقمنة على أساليب تقديم الخدمة العمومية:

يتجلى في الأبعاد التالية:

1.1 **مردودية الخدمة العمومية:** حيث يتعلق الأمر بمدى مشاريع الخدمة العمومية ومختلف إسهاماتها

في إعادة ترتيب الخدمة المقدمة للمواطنين، وما هي فوائد تطبيق هذا النموذج على واقع الجهاز البيروقراطي، وهل حقيقة تم الوصول إلى كسب رضا المواطن وثقته في مؤسسات الخدمة العمومية.

2.1 **تقليص تكاليف الخدمة العمومية:** من خلال الاتصال عبر الخط دون الانتقال والوصول للخدمة

من خلال النوافذ يتيح تخفيض التكاليف المترتب عن التنقل الإلكتروني بين بوابات الخدمة العمومية.

3.1 **سرعة الاستجابة واحترام المواعيد:** حيث يعتمد على استخدام تقنية الشباك الوحيد للأنشطة

الإدارية المتماثلة وهذا ما يربح الوقت ويدفع الإدارة للوفاء بالتزاماتها دون تأخير مع تحقيق سرعة الاستجابة.

4.1 **الدقة:** تشير الدقة وفق نموذج الادارة الالكترونية للخدمات الى إنجاز الأعمال وفق مقاييس

مضبوطة تحدد من خلال أنظمة معالجة معلوماتية، بشكل يحد من الأخطاء الادارية ويمنع التجاوزات أثناء تقديم الخدمة.

5.1 **سهولة المحاسبة ووضوح الخدمة:** انطلاقا من توظيف تكنولوجيا المعلومات بشكل كامل في

أداء الخدمة العمومية يؤدي ذلك الى إمكانية المحاسبة على الجزئيات تلك، المهام والأنشطة من خلال وجود النشر الإلكتروني لكل مراحل الخدمة، إذ لا مجال لإخفاء المعاملات ولا فرصة للاستتار في المصلحة بحيث تصبح عامة ما دامت الخدمة عامة.

### 2. أثر الرقمنة على ترشيد الخدمة العمومية:

إن ترشيد الخدمة العمومية يدفع الى ضرورة اعتماد مبدأ عمل مراكز خدمة المواطن الذي يبنى على وجود مراكز قادرة على الاتصال بكافة إدارات الدولة ، تستطيع بالنيابة عن المواطن متابعة كافة معاملاته ، بما في ذلك المعاملات التي تتم عبر أكثر من ادارة واحدة ، حيث لا يضطر المواطن الى الانتقال من ادارة الى اخرى لمتابعة معاملاته إذ مع ازدياد اعتماد المؤسسات الحكومية على أنظمة المعلومات ، خاصة مع ظهور شبكة الانترنت و ظهور خدمات المواقع الالكترونية ، و البريد الإلكتروني على مستوى الدوائر الحكومية أصبحت خدمة المواطن تتم من خلال الموقع الذي يخزن الطلبات في أنظمة الحاسوب المبرمجة مسبقا ، لقبول الطلب و إرجاع نتائجها للعميل ، ومن ثم يتم تحويل خلاصة التعامل بين العميل و جهاز الحاسوب الى موظف الدائرة الحكومية الذي أصبح بعيدا تماما عن العملية الإجرائية.

### 3. أثر تطبيق الرقمنة على البيروقراطية:

يؤدي تطبيق الإدارة الإلكترونية الى تقليص البيروقراطية و التخفيف من الروتين في أداء المرفق العام لخدماتها لأن المعاملات الالكترونية ستؤدي الى الاستغناء عن المستندات الورقية و الاعتماد على المستندات الالكترونية و يتحول مجتمع الموظفين الى مجتمع الكتروني ، حتى الموظف نفسه سيتحول الى موظف عام إلكتروني يسهل على المتعاملين الحصول على الخدمات التي تقدمها الإدارة التي يعمل بها دون تكبد مشقة انتقال الأفراد إلى مقر الجهة الحكومية والوقوف في طوابير أو صفوف و مراجعة أكثر من موقع لمتابعة معاملاتهم مما يوفر الوقت والجهد ، من جهة أخرى سيؤدي نظام الادارة الالكترونية الى التغلب ولو بشكل تدريجي على مشكلة الوساطة و المحسوبة.

### 4. أثر تطبيق الرقمنة على مبدأ سيرورة الخدمة العمومية:

و يعني ذلك استمرار مؤسسات الدولة في تقديم الخدمة بشكل مستمر و بدون انقطاع (7/24) حيث يترتب التأثير على هذا المبدأ من طرف الإدارة الالكترونية في فتح مكاتب الموظفين بصورة الكترونية مستمرة دون انقطاع الخدمة ، حيث يعمل المرفق العام على مدار الساعة ولا يتوقف إلا في حالة حدوث أعطاب تقنية خارجة عن نطاق المؤسسة ، إذ يمكن للموظف من داخل بيته و في غير أوقات العمل الرسمية أن يؤدي خدمات للجمهور عن طريق البريد الالكتروني للإدارة التي يعمل بها كما سيعمل على التقليل من التعرض لوجود الموظف الفعلي في الظروف العادية.<sup>30</sup>

<sup>30</sup>شروق مسعودان، ليندة رحال، "أثر الرقمنة على جودة الخدمات، دراسة حالة مديرية للخدمات الجامعية، جيجل"، مذكرة مقدمة استكمال لمتطلبات نيل شهادة ماستر، أكاديمي في العلوم التجارية، جامعة جيجل، الجزائر، 2022، ص ص 22 23

**ملخص الفصل:**

من خلال هذا الفصل تطرقنا إلى أدبيات الرقمنة وجودة الخدمة، بإضافة إلى الرقمنة التي مست قطاع التعليم العالي، ومساهمة الرقمنة في التأثير على جودة الخدمات التعليمية، واستنادا على أهم الدراسات السابقة التي لها صلة بموضوعنا توصلنا إلى أن الرقمنة ساهمت في التغيير بشكل إيجابي في تقديم الخدمات الموجهة للطلبة الجامعيين إلا أنها تحتاج إلى الكثير من الاستثمار ومحاولة التحسين منها لأنها ما زالت حديث التجربة.

وتحتاج إلى إعادة النظر لتحقيق فاعلية أكبر واستكشاف النقائص لتوصل إلى الحلول وتجاوز العقبات والمشكلات لتحقيق الجودة وتعزيز الخدمة الرقمية في الخدمات المقدمة للطلبة الجامعيين. وفي الفصل الثاني سنحاول معرفة ودراسة تأثير الرقمنة على جودة الخدمات الجامعية المختلفة الموجهة للطلبة الجامعيين.

# الفصل الثاني

الإطار التطبيقي لتقييم مساهمة الرقمنة في

الرفع من جودة الخدمات الجامعية

**تمهيد:**

سوف نحاول من خلال هذا الفصل التطرق إلى الجانب التطبيقي لدراسة تقييم مساهمة الرقمنة في الرفع من جودة الخدمات الجامعية ، بحيث تتضمن الدراسة الميدانية التطرق إلى منهجية الدراسة وأدوات جمع البيانات و أساليب المعالجة الإحصائية، و توضيح متغيرات الدراسة و لهذا الغرض قمنا بتصميم استبيان يشمل مجموعة من المحاور، تم توزيعه على افراد عينة الدراسة طلبة جامعة ابن خلدون، بعد جمع الاستمارات يتم اخضاع الإجابات الى التحليل ثم الإجابة على فرضيات الدراسة باستخدام الأسلوب العلمي من خلال الاعتماد على الأدوات الإحصائية المناسبة، ومن هذا المنطلق سنقوم من خلال هذا الفصل التطرق الى تحليل نتائج البحث ومناقشة الفرضيات بالشكل التالي:

**المبحث الأول: عرض منهجية الدراسة****المبحث الثاني: عرض النتائج الإحصائية للدراسة الميدانية****المبحث الثالث: اختبار فرضيات الدراسة الميدانية**

**المبحث الأول: عرض منهجية الدراسة**

يشمل هذا المبحث عرض وتحليل مفصل للنتائج التي توصلت إليها الدراسة الميدانية التي أجريت على عينة عشوائية ، وسنحاول من خلال البحث الميداني دراسة تأثير الرقمنة على جودة الخدمات الجامعية الموجهة للطلبة الجامعيين.

**المطلب الأول: نموذج الدراسة والعينة المستخدمة فيها**

إن دراستنا الميدانية يجب أن تكون عينة عشوائية قبل صياغة الاستبيان و تقسيمه على المجيبين ووضع نموذج للدراسة المتبعة وفي ما يلي نمودجا للدراسة.

**أولا / نموذج الدراسة:**

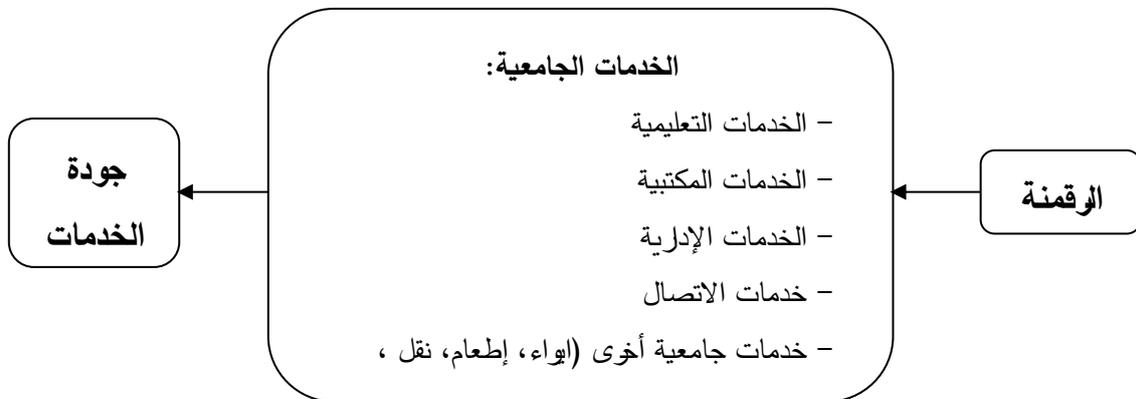
بعد ما تطرقنا إليه في الجانب النظري من مختلف المفاهيم المتعلقة بالدراسة ارتأينا أن نجري هذا البحث الميداني الذي نحاول من خلاله معرفة تقييم الطالب لمدى مساهمة الرقمنة في جودة الخدمات المقدمة له ،حيث تهدف هذه الدراسة الى الوصول إلى النتائج و المعلومات المرجوة ، و للإجابة على مشكلة البحث تطلب منا بناء نموذج شمولي مقترح لتشخيص العلاقة بين الرقمنة كمتغير مستقل و بين الجودة كمتغير تابع. سنحاول الإجابة على الفرضيات التالية:

**الفرضية الأولى:** يوجد فروق ذات دلالة إحصائية لتقييم أفراد العينة لمدى رقمنة الخدمات الجامعية نتيجة خبرتهم.

**الفرضية الثانية:** يوجد فروق ذات دلالة إحصائية لتقييم أفراد العينة لمدى رقمنة الخدمات الجامعية نتيجة تخصصهم.

**الفرضية الثالثة:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لرقمنة الخدمات الجامعية على مستوى جودتها حسب تقييم أفراد العينة.

الشكل رقم (1-2): نموذج الدراسة.



المصدر: من إعداد الطالبتين.

**ثانيا / مجتمع وعينة الدراسة:**

تعتبر العينة تمثيلاً دقيقاً للمجتمع الأصلي بفضل خصائصها الفريدة، مما يمكن الباحث من استنتاج نتائج قابلة للتعميم لتمثيل المجتمع بأكمله بشكل صحيح.

حيث يشتمل مجتمع الدراسة على جميع طلبة جامعة ابن خلدون بجميع كلياتها، و قد تم اختيار العينة بطريقة منتظمة، من خلال توزيع الاستبيان إلكترونياً في المجموعات الخاصة بالطلبة لكل كلية من كليات جامعة ابن خلدون، من أجل التوصل إلى معرفة مدى مساهمة الرقمنة في الرفع من جودة الخدمات الجامعية و كشف العلاقة بين المتغيرين، حيث تشكلت العينة موضوع الدراسة من 111 فرد تم اختيارهم بطريقة منتظمة .

**المطلب الثاني: أدوات جمع البيانات وتحليلها****أولاً / تصميم أداة الدراسة:**

اعتمدنا على أداة الاستبيان كطريقة جمع البيانات والمعطيات المرتبطة أساساً بمعرفة آراء أفراد العينة واتجاهاتهم حول الأبعاد التي ترسم أهدافنا البحثية، ويعتبر الاستبيان "وسيلة من وسائل جمع البيانات، التي تعتمد أساساً على استمارة تتكون من مجموعة من الأسئلة، تسلّم إلى الأشخاص الذين تم اختيارهم لموضوع الدراسة ليقوموا بتسجيل إجاباتهم عن الأسئلة الواردة فيه، وإعادته مرة ثانية، ويتم كل ذلك بدون مساعدة الباحث للأفراد سواء في فهم الأسئلة أو تسجيل الإجابات".

كما أنه: "وسيلة للحصول على إجابات عن عدد من الأسئلة المكتوبة في نموذج يعد لهذا الغرض ويقوم المجيب بملئها بنفسه"، وبالتالي هو طريقة فعالة، ومفيدة لجمع الإجابات عندما يتعذر على الباحث إجراء المقابلة الشخصية مع أفراد العينة، بالإضافة إلى التحكم في طريقة إجاباتهم والاكتفاء بالحصول على المعطيات التي تفيد الغرض من البحث، ومنه تم تقسيم الاستبيان إلى ثلاثة أقسام هي كالتالي:

**القسم الأول:** يحتوي هذا القسم على مجموعة من الأسئلة التي تهدف إلى التعرف على مدى تقييم الطالب لمستوى رقمنة مختلف الخدمات الجامعية الموجهة له.

**القسم الثاني:** تتضمن أسئلة هذا القسم أسئلة تهدف إلى التعرف على مدى تقييم الطالب لمستوى جودة مختلف الخدمات الجامعية الموجهة له.

**القسم الثالث:** تتعلق أسئلة هذا القسم بالمعلومات الشخصية للمجيب والتي تتكون من الجنس، السن، الطور الدراسي، ميدان التكوين.... الخ.

**ثانيا / طريقة تجميع البيانات:**

من أجل سرعة ودقة التصميم اعتمدنا في دراستنا استخدام الخدمة الإلكترونية التي توفرها شركة « Google » على صفحة محركها المتمثلة في التطبيق الشهير « Google Forms » لأغراض البحث والتوثيق والذي يسمح للمستخدمين بتحميل وتعديل وإنشاء عدة أنواع من الملفات على الانترنت مباشرة، وتخزينها في جوجل درايف بالإضافة إلى ما يمتلكه من فعالية وأهمية عالية في مجال البحوث وإجراء الاستقصاءات لما يوفره من وقت وجهد لإتمام مثل هذه الدراسات نتيجة

لعدم حاجة الباحث من خلاله لطبع الاستبيان، وجمعه بنفس الطريقة الإلكترونية، كما أنه يجنبنا كافة الأعمال الشاقة والمضنية المرتبطة بتفريغ كم هائل من الاستثمارات المستردة، بفضل خاصيته التي تتيح إمكانية إرسال ونشر الرابط الإلكتروني الذي يقودك إلى الاستبيان، حيث تمت هذه العملية بمشاركة العديد من الزملاء والأصدقاء في نشر هذا الاستبيان في المجموعات الخاصة بالطلبة لكل كلية من كليات جامعة ابن خلدون، وذلك عن طريق شبكات التواصل الاجتماعي.

### ثالثا - أساليب المعالجة الإحصائية:

بالاعتماد على برنامج SPSS النسخة 26 قمنا باستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية المناسبة لتحليل الإحصائية للمعطيات الناتجة عن إجابات أفراد العينة المشاركة في الدراسة والتأكد من صدق فرضيات الدراسة، التي تمثلت في:

- استخدام معامل "الفا كرومباخ" لاختبار صدق وثبات أسئلة الاستبيان المرتبطة بفرضيات الدراسة.
- استعمال التكرارات والنسب المئوية للكشف عن المعلومات الشخصية لأفراد العينة المشاركة، وكذا التعرف على كافة مستويات إجاباتهم عن أسئلة الاستبيان.
- استعمال المتوسط الحسابي والوزن النسبي لترتيب إجابات أفراد العينة حسب درجات موافقتهم على محتوى السؤال أو المحور المستعمل في الاستبيان.
- استعمال الانحراف المعياري لقياس تجانس إجابات أفراد العينات المختارة حول متوسطات موافقتهم تجاه المتغيرات المستعملة في الدراسة، إذ يدل على كفاءة الوسط الحسابي في تمثيل مركز البيانات، بحيث يكون الوسط الحسابي أكثر جودة كلما قلت قيمة الانحراف المعياري.<sup>1</sup>
- اختبار تحليل التباين الأحادي **ANOVA**: تم الاعتماد على تحليل التباين الأحادي **one wayanova** لإثبات صحة أول فرضيتين، بحيث يعتبر من الاختبارات العلمية التي تناسب البيانات الفئوية، المستخدمة لتحديد ما إذا كان هناك فروق معنوية في إجابات أفراد العينة المختارة، وهل تعد ذات دلالة إحصائية أي أنها فروق حقيقية أو أنها فوارق تعود إلى أخطاء الصدفة، ونظرا لمحاولتنا معرفة رأي أفراد العينة في مدى تأثيرات متغير الدراسة المتمثل في الرقمنة على جودة الخدمات الجامعية تم الاستعانة بمقياس ليكرت **LIKERTSCALE** الخماسي المناسب لهذا النوع من المتغيرات ذات المقاس الترتيبي، وبالتالي فإن البيانات التي حصلنا عليها كانت عبارة عن درجات من 01 إلى 05 تم تفرغها في برنامج (SPSS 26) حيث تعبر عن الأوزان الخاصة بتأثير كل المتغيرات على العملية المدروسة وفقا لكل فرد من أفراد العينة المختارة، ومن ثم يتم عرض جدول تكراري يعكس توزيع آراء أفراد

<sup>1</sup> تفهمي محمد وشامل بهاء الدين، "الإحصاء بلا معاناة المفاهيم و التطبيقات باستخدام SPSS، الجزء الأول"، إدارة الطباعة والنشر بمعهد الإدارة العامة، الرياض، 2005، ص190.

العينة المختارة واتجاهاتهم، كما يتم في مرحلة لاحقة استخدام المتوسط الحسابي المرجح لمعرفة الاتجاه العام للعينة إذا أعطى أفرادها أي من تلك المتغيرات درجات تختلف من حيث أهميتها بالنسبة لكل منهم<sup>1</sup>.

- اختبار الانحدار الخطي البسيط : تم الاعتماد على هذا الاختبار لدراسة صحة الفرضية الثالثة حيث يستخدم لتحديد ما إذا كان هناك علاقة إحصائية بين المتغير المستقل (الرقمنة) و التابع ( جودة الخدمات الجامعية ) و إذا ما كانت هذه العلاقة ذات دلالة إحصائية .

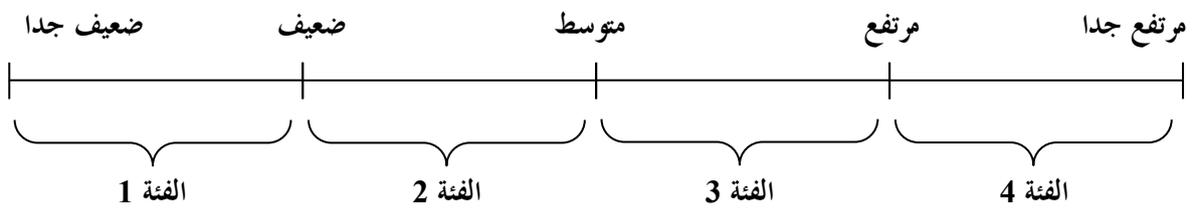
الجدول رقم (2-1): العبارات المستعملة عند درجات مقياس ليكارت الخماسي.

الدرجة	الرأي	الرأي
1	منخفض جدا	منخفض جدا
2	منخفض	منخفض
3	متوسط	متوسط
4	مرتفع	جيد
5	مرتفع جدا	جيد جدا

المصدر: من إعداد الطالبتين.

ونظرا لعدم القدرة على تحديد الاتجاه أو الرأي العام لأفراد العينة عند استخدام المتوسط الحسابي لإجاباتها عند كل عبارة ترتيبية مستخدمة في الاستبيان، لجأنا إلى تحديد الفئات أو الخلايا الجديدة التي سيدرج فيها كل متوسط من تلك المتوسطات وذلك من خلال ما يلي : حساب قيمة المدى بإجراء الفرق بين أعلى قيمة في المقياس (5) من جهة وأقل قيمة منه (1) من جهة أخرى، أن المدى في هذه الحالة يساوي  $4 = (5-1)$  و يمكن توضيحه من خلال الشكل التالي :

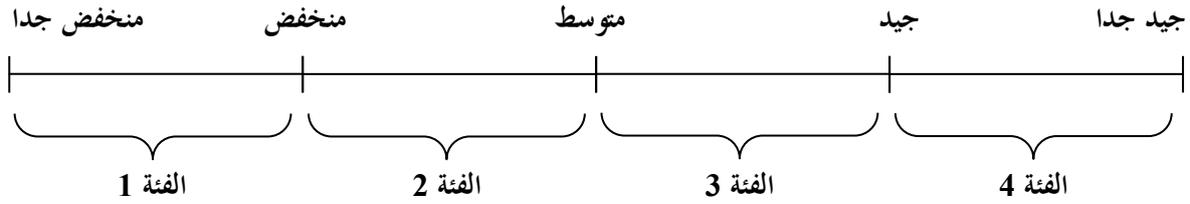
الشكل رقم (2-2): المدى بين الفئات 1.



المصدر: من إعداد الطالبتين

<sup>1</sup>سالم القحطاني وآخرون، "منهج البحث في العلوم السلوكية مع تطبيقات على برنامج SPSS"، المطابع الوطنية الحديثة الرياضية، سنة 1421هـ، ص 258.

## الشكل رقم (2-3): المدى بين الفئات 2



المصدر: من إعداد الطالبتين

تحديد طول الفئة أو الخلية الصحيحة لكل اتجاه من خلال قسمة المدى المحسوب بالطريقة أعلاه (2) على أكبر قيم في مقياس ليكرت الخماسي (5) أي أن الطول الفعلي لكل عامل يصبح  $(5/4=0.80)$  -إضافة طول الفئة أو الخلية المحصل عليها أعلاه (0.80) إلى أقل قيمة في مقياس ليكرت الخماسي (1)، لتحصل على  $(1.80=0.80+1)$  ما يشير إلى أن أي وسط حسابي يقع بين القيمة (1) والقيمة (0.80) يدخل ضمن الفئة أو الخلية الأولى.

-إضافة طول الفئة أو الخلية المحصل عليها (0.80) إلى أكبر قيمة للخلية الأولى (1.80)، نحصل على  $(2.60=0.80+1.80)$ ، وهذا يعني أن أي وسط حسابي قيمته بين (1.80) و(2.60) يدخل في اتجاه الخلية الثانية.

-إضافة طول الفئة أو الخلية المحصل عليها (0.80) إلى أكبر قيمة للخلية الثانية (2.60)، نحصل على  $(3.40=0.80+2.60)$ ، وهذا يعني أن أي وسط حسابي قيمته بين (2.60) و(3.40) يدخل في اتجاه الخلية الثالثة.

-إضافة طول الفئة أو الخلية المحصل عليه (0.80) إلى أكبر قيمة للخلية الثالثة (3.40) نحصل على  $(4.20=0.80+3.40)$  وهذا يعني أن أي وسط حسابي تقع قيمته بين (3.40) و(4.20) يدخل في اتجاه الخلية الرابعة.

-إضافة طول الفئة أو الخلية المحصل عليه (0.80) إلى أكبر قيمة للخلية الرابعة (4.20) نحصل على  $(5=0.80+4.20)$  وهذا يعني أن أي وسط حسابي تقع قيمته بين (4.20) و(5) يدخل في اتجاه الخلية الخامسة. ومنه نحصل على الاتجاه العام للإجابات المحصل عليها حول عبارة من العبارات المستعملة في الاستبيان، في مجال جديد على مجال رأي العينة الموضح في الجدول أدناه.

الجدول رقم (2-2) مجال رأي العينة

الدرجة	الرأي	الرأي
من 1 إلى 1,80	منخفض جدا	منخفض جدا
من 1,81 إلى 2,60	منخفض	منخفض
من 2,61 إلى 3,40	متوسط	متوسط
من 3,41 إلى 4,20	مرتفع	جيد
من 4,21 إلى 5	مرتفع جدا	جيد جدا

المصدر: من إعداد الطالبتين.

### المطلب الثالث: صدق وثبات أداة الدراسة

يقصد بصدق الاستبيان: "التأكد من أنها قادر بالفعل على قياس ما أعد لقياسه"، كما يعرف الصدق أيضا بأنه "شمول الاستبانة لكل العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل من ناحية، ووضوح فقراتها ومفرداتها من ناحية ثانية، بحيث تكون مفهومة لكل من يستخدمها يعرف الثبات على أنه: "الاتساق في نتائج الأداة"، كما يعرف على أنه "التأكد من أن الإجابة ستكون واحدة تقريبا لو تكررت طبيعتها على الأشخاص ذاتهم في أوقات"، والغرض من ذلك التعرف على قدرة هذه الأداة في الحصول على نفس النتائج فيما لو أعيد استخدامها عدة مرات أخرى. فبعد الحصول على إجابات أفراد العينة قمنا بحساب معامل الثبات "ألفا كرو نباخ Cronbach Alpha" الذي يعتبر طريقة شائعة تستعمل للحكم على ثبات أداة الدراسة، إذ يبين الجدول (2-2) معامل ثبات الأداة للمحاور المستعملة للإجابة على الفرضيات المصاغة في البحث، إذ نلاحظ أن قيمة هذا المعامل كانت تساوي (0.862) وهي قيمة تقترب من الواحد الصحيح، إضافة إلى قيمة معامل صدق المحك (التي تساوي الجذر التربيعي للمعامل الثبات ألفا كرو نباخ) اقتربت هي الأخرى من الواحد الصحيح ما يشير إلى وجود درجة ثبات وصدق عالية لأداة الدراسة.

الجدول رقم (2-3): معامل ثبات وصدق الاستبيان

الصدق	معامل الثبات	الاستبيان
0,928	0,862	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS-IBM-v26

**المبحث الثاني: عرض النتائج الإحصائية للدراسة الميدانية**

بعد التأكد من صدق و ثبات الاستبيان في صورته و كونه صالح للتطبيق على عينة الدراسة الأساسية، يتم عرض و تحليل نتائج الدراسة و مناقشتها في ضوء كل من أهداف الدراسة، نبدأ بعرض الخصائص الشخصية، ثم تحليل تفصيلي للبيانات و عرض للنتائج من خلال المعالجات الإحصائية التي أجريت على عينة الدراسة ومن ثم تحليل و مناقشة النتائج.

**المطلب الأول: عرض المعلومات الشخصية لأفراد عينة الدراسة**

في هذا الجزء من الاستمارة سنحاول توضيح بعض المعلومات الخاصة بكل فرد وهي معلومات شخصية تساعدنا في الوصول إلى تحليل النتائج المتوصل إليها من خلال الاستجواب الفردي لكل فرد.

**1. الجنس:****الجدول رقم (2-4): توزيع أفراد العينة حسب الجنس.**

الجنس	التكرار	النسبة المئوية	الترتيب
ذكور	44	39.6	2
إناث	67	60.4	1
المجموع	111	100	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS-IBM-v26.

يمثل الجدول أعلاه نسبة توزيع أفراد العينة حسب الجنس حيث نلاحظ أن أعلى مشاركة كانت للإناث بنسبة 60.4% أي ما يمثل 67 أنثى من أصل 111 فرد، وسجلت نسبة الذكور 39.6% أي ما يعادل 44 ذكرا من أصل 111 فرد، وهذا راجع ربما لأن الاستبيان قسم على الإناث أكثر من الذكور أو أن لإجابة عليه إلكترونيا يهتم بها فئة الإناث على عكس الذكور.

**الشكل رقم (2-4): توزيع أفراد العينة حسب الجنس.**

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS-IBM-v26

## 2. السن:

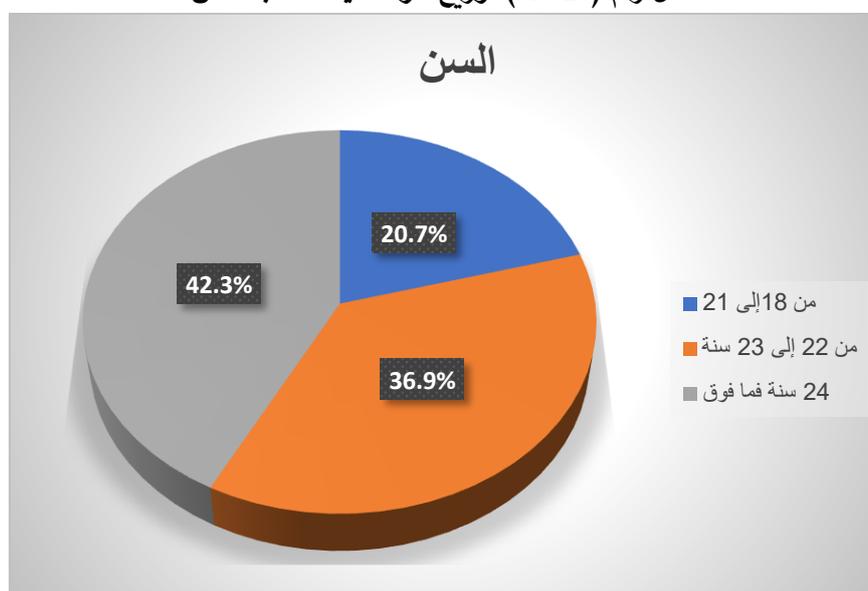
الجدول رقم (2-5): توزيع أفراد العينة حسب السن.

السن	التكرار	النسبة المئوية	الترتيب
من 18 إلى 21	23	20.7	3
من 22 إلى 23 سنة	41	36.9	2
24 سنة فما فوق	47	42.3	1
المجموع	111	100	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS-IBM-v26

يمثل الجدول أعلاه نسبة توزيع أفراد العينة حسب السن حيث نلاحظ أن: نلاحظ أن أكبر نسبة من أفراد العينة تفوق أعمارهم 24 سنة بنسبة 42.3% ثم تليها الفئة العمرية من 22 سنة إلى 23 سنة بنسبة 36.9% في حين يشكل الطلبة الذين تتراوح أعمارهم بين 18 سنة إلى 21 سنة نسبة 20.7% وهي أقل نسبة.

الشكل رقم ( 2-5 ): توزيع أفراد العينة حسب السن.



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS-IBM-v26

## 3.الطور:

الجدول رقم (2-6): توزيع أفراد العينة حسب الطور.

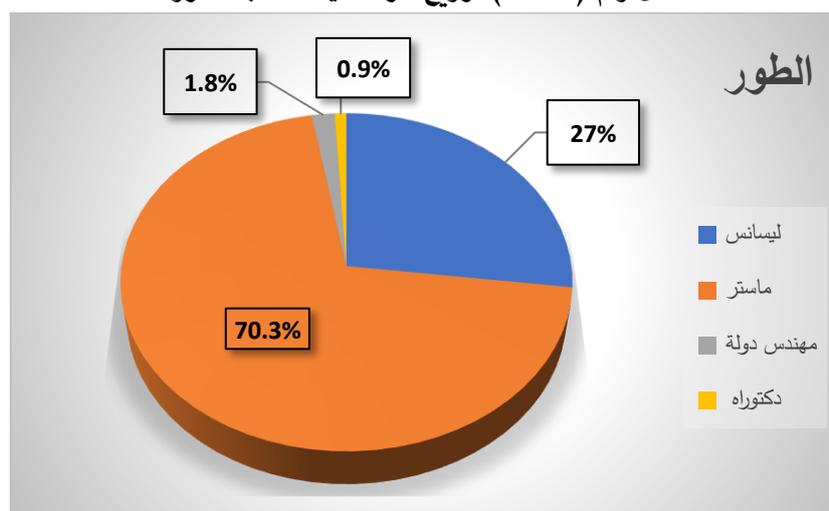
الترتيب	النسبة المئوية	التكرار	المستوى التعليمي
2	27	30	ليسانس
1	70.3	78	ماستر
3	1.8	2	مهندسة دولة
4	0.9	1	دكتوراه الطور الثالث
	100	111	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS-IBM-v26

يمثل الجدول أعلاه نسبة توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي حيث نلاحظ أن:

أن أغلب أفراد عينة الدراسة هم من طور الماستر حيث بلغ عددهم 78 طالب بنسبة 70.3% ثم يلي ذلك طور الليسانس وقد بلغ عددهم 30 طالبا بنسبة 27%، في حين بلغت نسبة الأفراد من طور الدكتوراه و مهندس دولة 0.9% و 1.8% على التوالي حيث لم يُسجل سوى طالب واحد من طور الدكتوراه و طالبين مهندس دولة، و نلاحظ أن طلبة الماستر كانوا الأكثر تجاوبا من بقية الطلبة الآخرون و هذا راجع ربما لطبيعة الموضوع.

الشكل رقم ( 2-6 ):توزيع أفراد العينة حسب الطور.



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS-IBM-v26

## 4. عدد السنوات التي قضيتها في الجامعة:

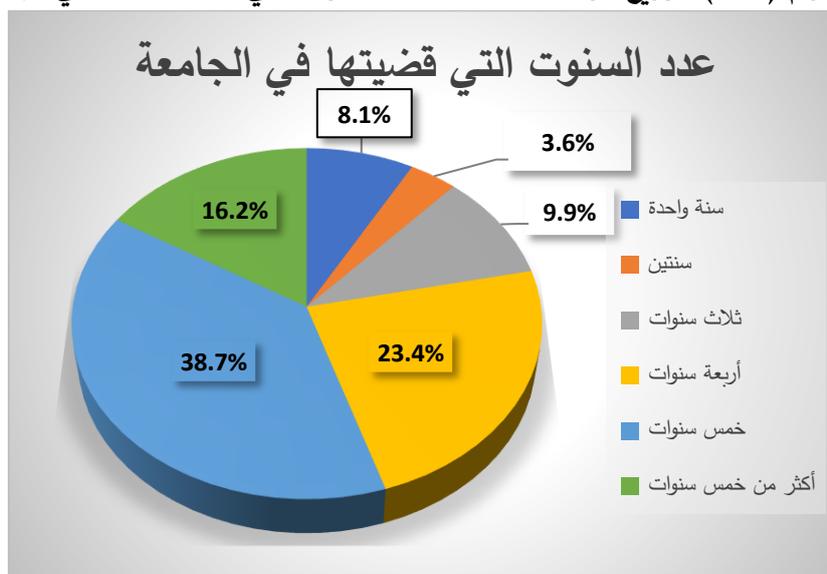
الجدول رقم (2-7): توزيع أفراد العينة حسب عدد السنوات التي قضاها الطالب في الجامعة .

عدد السنوات	التكرار	النسبة المئوية	الترتيب
سنة واحدة	9	8.1	5
سنتين	4	3.6	6
ثلاث سنوات	11	9.9	4
أربعة سنوات	26	23.4	2
خمس سنوات	43	38.7	1
أكثر من خمس سنوات	18	16.2	3
المجموع	111	100	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS-IBM-v26

يمثل الجدول أعلاه نسبة توزيع أفراد العينة حسب عدد السنوات في الجامعة حيث نلاحظ أن: أن النسبة العالية من الطلبة المستجوبين قد بلغت مدة دراستهم في الجامعة 5 سنوات بنسبة 38.7% ، يلي ذلك 23.4% منهم من درسوا لمدة 4 سنوات ، في حين أن 16.2% من أفراد العينة درسوا أكثر من 5 سنوات فالجامعة ، أما الطلبة الذين لم تتجاوز سنوات تدرّسهم 3 سنوات قدرت نسبتهم 9.9%، و الذين قضاوا سنتين 3.6%، و أقل نسبة تعود لمن قضاوا سنة واحدة فقط قدرت ب 8.1%.

الشكل رقم (2-7): توزيع أفراد العينة حسب عدد السنوات التي قضاها الطالب في الجامعة



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS-IBM-v26

## 5. ميدان التكوين:

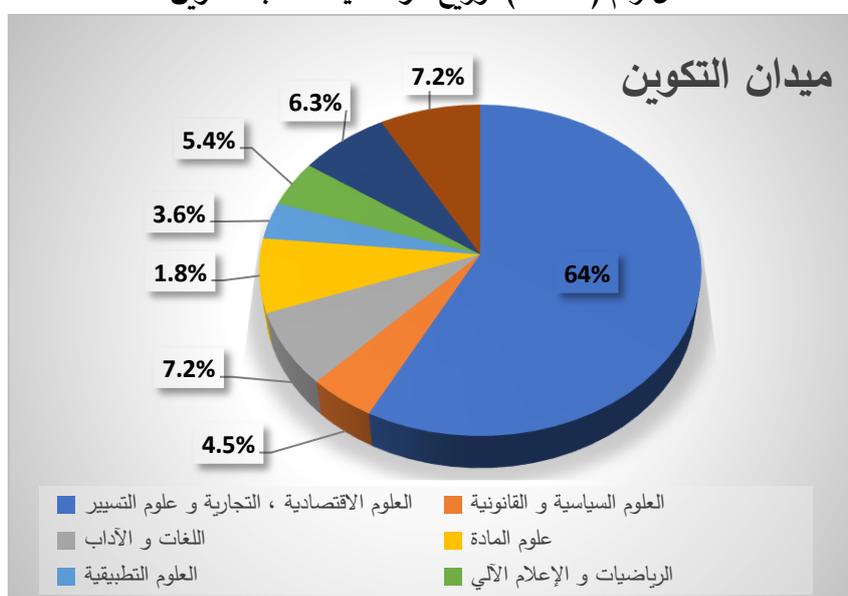
الجدول رقم (2-8): توزيع أفراد العينة حسب ميدان التكوين.

الترتيب	النسبة المئوية	التكرار	ميدان التكوين
1	64	71	العلوم الاقتصادية ، التجارية و علوم التسيير
6	4.5	5	العلوم السياسية و القانونية
2	7.2	8	اللغات و الآداب
8	1.8	2	علوم المادة
7	3.6	4	العلوم التطبيقية
5	5.4	6	الرياضيات و الإعلام الآلي
4	6,3	7	العلوم الطبيعية و الحياة
3	7.2	8	العلوم الإنسانية و الاجتماعية
	100	111	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS-IBM-v26

يمثل الجدول أعلاه نسبة توزيع أفراد العينة حسب ميدان التكوين حيث نلاحظ أن: غالبية مفردات العينة هم طلاب كلية العلوم الاقتصادية ، التجارية و علوم التسيير بنسبة 64% من مجموع أفراد العينة ، و ما تبقى من مفردات يتوزعون بنسب متقاربة نوعا ما على باقي ميادين التكوين المذكورة ، و ذلك راجع إلى أن استمارة الاستبيان وزعت على فئة طلبة كلية العلوم الاقتصادية ، التجارية و علوم التسيير أكثر من الفئات الأخرى.

الشكل رقم ( 2-8 ): توزيع أفراد العينة حسب التكوين.



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS-IBM-v26

## 6. الاستفادة من خدمات الإيواء :

الجدول رقم (2-9): توزيع أفراد العينة حسب الإيواء .

الإيواء	التكرار	النسبة المئوية	الترتيب
لا	65	58.6	1
نعم	46	41.4	2
المجموع	111	100	

المصدر : من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS-IBM-v26

يمثل الجدول أعلاه نسبة توزيع أفراد العينة حسب الإيواء حيث نلاحظ أن: بلغت نسبة الطلاب الغير مستفيدين من خدمات الايواء 58.6% أما نسبة المستفيدين منها فقدرت ب 41.1%.

الشكل رقم (2-9): توزيع أفراد العينة حسب الإيواء .



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS-IBM-v26

## المطلب الثاني: تقييم الطالب لمستوى رقمنة مختلف الخدمات الجامعية الموجهة له

## 1. تقييم مستوى تطبيق الرقمنة في الخدمات التعليمية

الجدول (2-10) : توزيع افراد العينة حسب مدى استخدام الرقمنة في الخدمات التعليمية

الاتجاه العام	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة التقييم (النسبة المئوية %)					الخدمات	
			5	4	3	2	1		الوزن
منخفض	0.908	2,29	1	8	36	43	23	التكرار	تلقي المحاضرات التي تتدرج ضمن التكوين
			0.9	7.2	32.4	38.7	20.7	%	
منخفض	1.035	2.23	1	12	31	31	34	التكرار	القيام بالأعمال الموجهة التطبيقية المختلفة
			0.9	10.8	29.7	27.9	30.6	%	
منخفض	1.072	2.15	1	13	28	29	40	التكرار	إجراء الامتحانات الفصلية، و مختلف التقييمات الأخرى
			0.9	11.7	25.2	26.1	36	%	
منخفض	0,810	2.23	تقييم استخدام الرقمنة في الخدمات التعليمية						

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS-IBM-v26

تشير بيانات الجدول أعلاه وفقا لآراء أفراد عينة الدراسة إلى ما يلي:

من خلال الجدول اعلاه يتضح أن مستوى رقمنة الخدمات التعليمية بالنسبة لأفراد العينة منخفض وفقا لمقياس الدراسة إذ بلغ متوسط إجابات المبحوثين ككل 2.23 ، حيث جاءت الفقرة 01 " تلقي المحاضرات التي تتدرج ضمن التكوين " في الرتبة الأولى بتقييم منخفض ، يليها في الرتبة الثانية الفقرة 02 " القيام بالأعمال الموجهة و التطبيقية المختلفة " بتقييم منخفض ، و آخر فقرة كانت الفقرة 03 " إجراء الامتحانات الفصلية و مختلف التقييمات الأخرى " بتقييم منخفض كذلك .

بناء على ما تقدم نستنتج أن الطلبة أفراد العينة لا يلتزمون للرقمنة وجودا فيما يخص تلقيهم لمختلف الخدمات التعليمية ، قد يعود ذلك لعدم التزام معظم أفراد هيئة التدريس بإدراج المحاضرات ضمن التكوين عبر المنصة المخصصة للتعليم الإلكتروني (موودل) ، إضافة إلى غياب استخدام المنصة في القيام بمختلف الأعمال الموجهة و التطبيقية المختلفة كما لا يتم استخدامها لإجراء أي نوع من الامتحانات، ربما ذلك بسبب افتقار الكثير من أعضاء هيئة التدريس إلى المهارات التقنية التي تخولهم استخدام المنصة، كما يمكن أن يكون ضعف الانترنت و العيوب التقنية للمنصة حائلا أساسيا دون استخدامها أو الاعتماد عليها من قبل كل من الطلبة و الأساتذة في العملية التعليمية . كما يذكر أنها الوسيلة الوحيدة المتوفرة في ظل غياب أغلبية أدوات التعليم الإلكتروني من سبورات الكتابة التفاعلية ، المحاضرات المسجلة و الندوات عبر الانترنت... الخ.

## 2. تقييم مستوى تطبيق الرقمنة في الخدمات المكتبية

الجدول (2-11): توزيع أفراد العينة حسب مدى تطبيق الرقمنة في الخدمات المكتبية

الاتجاه العام	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة التقييم ( النسبة المئوية % )					الخدمات	
			5	4	3	2	1		الوزن
منخفض	1.135	2.51	2	21	39	19	30	التكرار	الاطلاع على مختلف فهارس الكتب و المراجع الموجودة في المكتبة
			1.8	18.9	35.1	17.1	27	%	
متوسط	1.168	2.68	4	26	37	19	25	التكرار	الاطلاع على المستودع الرقمي لمختلف المذكرات و الأبحاث
			3.6	23.4	33.3	17.1	22.5	%	
منخفض	1.035	2.23	2	10	33	33	33	التكرار	القيام بإجراءات الاستعارة من المكتبة
			1.8	9	29.7	29.7	29.7	%	
منخفض	0.939	2.48	تقييم تطبيق الرقمنة في الخدمات المكتبية						

المصدر : من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS-IBM-v26

تشير بيانات الجدول أعلاه وفقا لآراء أفراد عينة الدراسة إلى ما يلي:

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن مستوى رقمنة الخدمات المكتبية بالنسبة لأفراد العينة منخفض وفقا لمقياس الدراسة إذ بلغ متوسط إجابات المبحوثين ككل 2.48 ، حيث كانت الفقرة 02 المتعلقة بـ " الاطلاع على المستودع الرقمي لمختلف المذكرات و الأبحاث " في الرتبة الأولى بتقييم متوسط وحققت الفقرة 01 " الاطلاع على فهارس الكتب و المراجع الموجودة في المكتبة" الرتبة الثانية بتقييم منخفض ، في حين جاءت الفقرة 03 " القيام بإجراءات الاستعارة من المكتبة في آخر رتبة بتقييم منخفض .

بناء على ما تقدم نستنتج أن أفراد العينة لا يوافقون على أن الخدمات المكتبية تم رقمنتها بشكل فعال، و لعل ذلك يرجع إلى نقص المعدات الإلكترونية و أجهزة الحاسوب اللازمة في المكتبة أو عدم توفرها في بعض الكليات تماما، و هو ما يعيق الطلبة و لا يسمح لهم بإجراء أي من عمليات الاطلاع على مختلف المستودعات الرقمية في المكتبة، كما لا توجد إجراءات رقمية للاستعارة من المكتبة بل تتم بشكل تقليدي كليا .

## 3. تقييم مستوى تطبيق الرقمنة في الخدمات الإدارية

الجدول (2-12) : توزيع أفراد العينة حسب مدى الاعتماد على الرقمنة في حصولهم على مختلف الخدمات الإدارية

الاتجاه العام	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة التقييم ( النسبة المئوية % )					الخدمات	
			الوزن	1	2	3	4		5
متوسط	0.941	3.26	التكرار	4	16	48	33	10	التسجيلات السنوية الأولية
			%	3.6	14.4	43.2	29.7	9	
متوسط	1.109	2.70	التكرار	18	28	41	17	7	طلب مختلف خدمات الإدماج، الاستئناف وطلب العطل الأكاديمية
			%	16.2	25.2	36.9	15.3	6.3	
متوسط	1.024	2.93	التكرار	3	11	43	41	13	حيازة مختلف الوثائق الإدارية: شهادة تسجيل، بطاقة الطالب
			%	2.7	9.9	38.7	36.9	11.7	
متوسط	0.812	2.96	الاعتماد على الرقمنة في حصولك على مختلف الخدمات الإدارية						

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS-IBM-v26

تشير بيانات الجدول أعلاه وفقا لآراء أفراد عينة الدراسة إلى ما يلي:

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن مستوى رقمنة الخدمات الإدارية بالنسبة لأفراد العينة متوسط وفقا لمقياس الدراسة حيث بلغ متوسط إجابات المبحوثين ككل 2.96، إذ كانت في الرتبة الأولى الفقرة 01 " التسجيلات السنوية الأولية " بتقييم متوسط ، بعدها في الرتبة الثانية الفقرة 03 " حيازة مختلف لوثائق الإدارية " بتقييم متوسط كذلك ، أما الفقرة 02 " طلب مختلف خدمات الإدماج، الاستئناف و طلب العطل الأكاديمية " فجاءت في آخر رتبة بتقييم متوسط .

و بناء على ما تقدم نستنتج أن الطلبة يوافقون إلى حد ما على وجود أثار للرقمنة في الخدمات الإدارية حيث تمت التسجيلات الأولية لهذا الموسم بشكل رقمي عبر المواقع التي خصصتها الوزارة لهذا الغرض مما شكل تجربة جديدة للطلبة و قلص الكثير من الوقت و الجهد بالنسبة للأغلبية منهم إلا أن البعض قد واجه بعض المشاكل في التسجيلات و اضطر للتسجيل ورقيا عن طريق مصالح الإدارة المختصة ، نتيجة للأعطال التقنية المستمرة بسبب الضغط على الموقع و كذلك لعدم كفاءة الموقع بشكل كلي حيث تبقى عملية نجاح تسجيل الطالب مجهولة مما شكل مخاوف للطلبة من أن تسجيلهم لم يتم، مما عرقل عملية تسجيلاتهم الالكترونية إلى حد ما ، كما أن الطالب يستوجب عليه التقرب إلى مصلحة الإدارة شخصيا لاستخراج مختلف الوثائق الأكاديمية كشهادة التسجيل و كشوف النقاط الخاصة به ، أو الطلبات الأخرى المتعلقة بالإدماج ، الاستئناف و غيرها كلها تستوجب حضوره الشخصي مما لا يترك للرقمنة أثرا كبيرا .

## 4. تقييم مستوى تطبيق الرقمنة في الخدمات الاتصالية

الجدول (2-13) : توزيع أفراد العينة حسب مدى رقمنة خدمات الاتصال الموجهة للطلاب

الاتجاه العام	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة التقييم (النسبة المئوية %)					الخدمات	
			الوزن	1	2	3	4		5
مرتفع	0.922	3.45	التكرار	3	11	43	41	13	الاطلاع على مختلف النتائج الفصلية و السنوية
			%	2.7	9.9	38.7	36.9	11.4	
متوسط	0.920	3.19	التكرار	5	16	50	33	7	الاطلاع على الإعلانات البيداغوجية المختلفة
			%	4.5	14.4	45	29.7	6.3	
متوسط	1.069	2.86	التكرار	15	22	43	26	5	تقديم الطعون المختلفة
			%	13.5	19.8	38.7	23.4	4.5	
متوسط	0.819	3.17	الاعتماد على الرقمنة في مدى رقمنة خدمات الاتصال الموجهة للطلاب						

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS-IBM-v26

تشير بيانات الجدول أعلاه وفقا لآراء أفراد عينة الدراسة إلى ما يلي:

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن مستوى رقمنة الخدمات الاتصالية بالنسبة لأفراد العينة متوسط وفقا لمقياس الدراسة إذ بلغ متوسط إجابات المبحوثين ككل 3.17، حيث حققت الفقرة 01 "الاطلاع على مختلف النتائج الفصلية و السنوية" الرتبة الأولى بتقييم مرتفع، و في الرتبة الثانية الفقرة 02 "الاطلاع على الإعلانات البيداغوجية المختلفة" بتقييم متوسط، في حين أن الرتبة الثالثة كانت من نصيب الفقرة 03 "تقديم الطعون المختلفة" بتقييم متوسط.

و بناء على ما تقدم نستنتج أن أفراد العينة يوافقون إلى حد ما على وجود تطبيق للرقمنة في مجال الخدمات الاتصالية حيث أصبح الاطلاع على نتائج الامتحانات الفصلية و السنوية يتم بشكل رقمي عن طريق تطبيق بروغرس إلا أن هناك من الطلبة من يواجه صعوبات في استخدام التطبيق كقناة 20 بالمئة لم تكن لهم حسابات معظم الموسم الدراسي كما أنه يتعطل في أوقات ذروة الاستخدام و غيرها من العيوب، و من جانب آخر تم إضافة خاصية تقديم الطعون المتعلقة بنتائج الامتحانات في التطبيق إلا أن بعض الطعون أو معظمها تستوجب على الطالب الحضور شخصيا في الإدارة لمعالجة مشكلته و قد يستغرق ذلك وقتا طويلا، بينما يتم إعلام الطالب بالقرارات الإدارية و مختلف الإعلانات عبر الصفحات الرسمية للكلية عبر مواقع التواصل الاجتماعي مع غياب تام لاستخدام البريد الإلكتروني رغم كونه أداة التواصل الرسمية الموثوقة للمنظمات بمختلف أنواعها، و بشكل عام لا توجد قنوات كافية للتواصل الإلكتروني بين الطلاب و الإدارة.

## 5. تقييم مستوى تطبيق الرقمنة في الخدمات الجامعية الأخرى

الجدول (2-14) : توزيع أفراد العينة حسب مدى تطبيق الرقمنة في الخدمات الجامعية

الاتجاه العام	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة التقييم ( النسبة المئوية % )					الخدمات	
			5	4	3	2	1		الوزن
متوسط	1.031	2.86	3	27	49	16	16	التكرار	خدمات الإيواء وما يتعلق بها
			2.7	24.3	44.1	14.4	14.4	%	
متوسط	1.070	2.90	4	31	41	20	15	التكرار	خدمات النقل وما يتعلق بها
			3.6	27.9	36.9	18	13.5	%	
متوسط	1.132	2.66	4	23	38	23	23	التكرار	خدمات الإطعام و ما يتعلق بها
			3.6	20.7	34.2	20.7	20.7	%	
متوسط	0.959	2.81	مدى تطبيق الرقمنة في الخدمات الجامعية						

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS-IBM-v26

تشير بيانات الجدول أعلاه وفقا لآراء أفراد عينة الدراسة إلى ما يلي:

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن مستوى رقمنة مختلف الخدمات الجامعية الأخرى المقدمة من طرف مديرية الخدمات الجامعية متوسط بالنسبة لأفراد العينة وفقا لمقياس الدراسة ، إذ بلغ متوسط إجابات المبحوثين ككل 2.81 ، حيث احتلت الفقرة 02 " خدمت النقل و ما يتعلق بها " الرتبة الأولى بتقييم متوسط ، يليها الفقرة 01 " خدمات الإيواء و ما يتعلق بها " في الرتبة الثانية بتقييم متوسط كذلك ، في حين أن الفقرة 03 " خدمات الإطعام و ما يتعلق بها " جاءت في آخر رتبة بتقييم متوسط هي الأخرى .

وبناء على ما تقدم نستنتج أن أفراد العينة يوافقون إلى حد ما على أن الرقمنة قد مست بالفعل جانب الخدمات الجامعية التي تقدمها مديرية الخدمات بحيث أن مظاهر الرقمنة تجسدت بشكل ملحوظ نوعا ما في كل من هذه الخدمات حيث أصبحت التسجيلات المتعلقة بالاستفادة من هذه الخدمات تتم بشكل الكتروني ، كما تم تزويد الإقامات بأنظمة دخول و خروج رقمية كما تم توفير تطبيق حافلتي لتمكن الطلبة من تتبع حافلات النقل الجامعي إلا أنه تطبيق يعاني العديد من الثغرات ، كما تم توفير خدمة الدفع الالكتروني عن طريق بطاقة الطالب الرقمية، للاستفادة من خدمات الإطعام بدل التذاكر الورقية و غيرها من الخدمات ، و ربما يكمن سبب عدم موافقة جزء من أفراد العينة على وجود الرقمنة في هذه الخدمات هو أنهم من بين الطلبة الذين لا يستفيدون من هذه الخدمات

## المطلب الثالث: تقييم الطالب لمستوى جودة مختلف الخدمات الجامعية الموجهة له

الجدول رقم (2-15): توزيع أفراد العينة حسب تقييم الطالب لمستوى جودة مختلف الخدمات الجامعية الموجهة له

الاتجاه العام	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة التقييم (النسبة المئوية %)					الخدمات	
			الوزن	1	2	3	4		5
متوسط	1.022	2.75	التكرار	15	26	46	20	4	جودة الخدمات التعليمية
			%	13.5	23.4	41.4	18	3.6	
متوسط	0.996	2.70	التكرار	15	30	40	25	1	جودة الخدمات المكتبية
			%	13.5	27	36	22.5	9	
متوسط	1.005	2.84	التكرار	11	28	45	22	5	جودة الخدمات الإدارية
			%	9.9	25.2	40.5	19.8	4.5	
متوسط	0.933	3.04	التكرار	5	25	48	27	6	جودة الخدمات الاتصالية
			%	4.5	22.5	43.2	24.3	5.4	
متوسط	1.033	2.88	التكرار	14	19	49	24	5	جودة الخدمات الأخرى
			%	12.6	17.1	44.1	21.6	4.5	
متوسط	0.763	2.84	تقييم الطالب لمستوى جودة مختلف الخدمات الجامعية الموجهة له						

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS-IBM-v26

تشير بيانات الجدول أعلاه وفقا لآراء أفراد عينة الدراسة إلى ما يلي:

يتضح من الجدول أعلاه أن مستوى جودة الخدمات الجامعية من وجهة نظر الطلبة جاء متوسط وفقا لمقياس الدراسة ، إذ بلغ متوسط إجابات المبحوثين عن مدى تقييم الطالب لجودة الخدمات الجامعية ككل 2.84 ، حيث احتلت الفقرة 04 " جودة الخدمات الاتصالية " أعلى ترتيب بتقييم متوسط ، ثم جاءت الفقرة 05 " جودة الخدمات الجامعية الأخرى " في الترتيب الثاني بتقييم متوسط ، بعدها الفقرة 03 " جودة الخدمات الإدارية " في الرتبة الثالثة بتقييم متوسط أيضا ، بينما الفقرة 01 " جودة الخدمات التعليمية " جاءت في الرتبة الرابعة بتقييم متوسط ، في حين أن المرتبة الأخيرة كانت للفقرة 02 " جودة الخدمات المكتبية " بتقييم متوسط كذلك .

و هذا يدل على أن المبحوثين لا يجدون بأن الخدمات الجامعية المقدمة تتمتع بالجودة المرغوبة رغم تطبيق مشروع رقمنة قطاع الخدمات الجامعية ، و هذا يدل على أن مستوى تطبيق هذا المشروع ليس كافيا و لا يؤدي إلى تقديم خدمات ذات جودة عالية مما يجب تطويره و سد النقائص فيه .

## المبحث الثالث: اختبار فرضيات الدراسة الميدانية

بعد عرض كافة النتائج الإحصائية للدراسة الميدانية التي قمنا بها، سنحاول من خلال هذا المبحث اختبار صحة فرضيات الدراسة الثلاثة التي حددناها مسبقا باستعمال مجموعة من الاختبارات المعروفة المتمثلة في طريقة تحليل التباين الأحادي ANOVA وتحليل الانحدار الخطي البسيط.

## المطلب الأول: اختبار الفرضية الأولى

**الفرضية الأولى:** يوجد اختلاف ذو دلالة إحصائية لتقييم أفراد العينة لمدى رقمنة الخدمات الجامعية نتيجة خبرتهم.

$H_0$ : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لتقييم أفراد العينة لمدى رقمنة الخدمات الجامعية نتيجة خبرتهم.

$H_1$ : توجد فروق ذات دلالة إحصائية لتقييم أفراد العينة لمدى رقمنة الخدمات الجامعية نتيجة خبرتهم.

للتأكد من صحة الفرضية الأولى قمنا باستعمال طريقة تحليل التباين الأحادي (One Way Anova)، للكشف عن إمكانية وجود فروقات ذات دلالة إحصائية لتقييم أفراد العينة لمدى رقمنة الخدمات الجامعية نتيجة خبرتهم.

نتائج اختبار التحليل الأحادي لهذه الفرضية تظهر من خلال الجدول التالي :

الجدول (2-16): اختبار التباين الأحادي لمدى وجود اختلاف ذو دلالة إحصائية لتقييم أفراد العينة لمدى رقمنة الخدمات الجامعية نتيجة لخبرتهم.

		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
رقمنة_الجامعة	Intergruppes	1,855	5	,371	1,004	,419
	Intragruppes	38,804	105	,370		
	Total	40,659	110			
التعليم	Intergruppes	5,028	5	1,006	1,571	,175
	Intragruppes	67,230	105	,640		
	Total	72,258	110			
المكتبة	Intergruppes	11,782	5	2,356	2,903	,017
	Intragruppes	85,245	105	,812		
	Total	97,027	110			
إدارة	Intergruppes	4,716	5	,943	1,461	,209
	Intragruppes	67,807	105	,646		
	Total	72,523	110			
إتصال	Intergruppes	2,609	5	,522	,770	,573
	Intragruppes	71,141	105	,678		
	Total	73,750	110			
خدمات	Intergruppes	2,867	5	,573	,612	,691
	Intragruppes	98,366	105	,937		
	Total	101,233	110			

المصدر: من مخرجات برنامج SPSS-IBM-v26

يتضح من الجدول أعلاه:

عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات رقمنة الجامعة تبعا للخبرة حيث كانت

قيمة F تساوي 1 بقيمة دلالة تساوي 0.41 وهي غير دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة 0.05 و بناء على ذلك فإننا نقبل فرضية العدم  $H_0$  التي تنص على عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية لتقييم أفراد العينة لمستوى رقمنة الخدمات الجامعية نتيجة خبرتهم .

- لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية لتقييم أفراد العينة لمستوى رقمنة الخدمات التعليمية نتيجة خبرتهم نظرا لان قيمة F تساوي 1.57 بقيمة دلالة إحصائية 0.17 وهي غير دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة 0.05.

- لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية لتقييم أفراد العينة لمستوى رقمنة الخدمات المكتبية نتيجة خبرتهم نظرا لان قيمة F تساوي 2.9 بقيمة دلالة إحصائية 0.017 وهي دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة 0.05.

- لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية لتقييم أفراد العينة لمستوى رقمنة الخدمات الإدارية نتيجة خبرتهم نظرا لان قيمة F تساوي 1.46 بقيمة دلالة إحصائية 0.2 وهي غير دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة 0.05.

- لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية لتقييم أفراد العينة لمستوى رقمنة الخدمات الاتصالية نتيجة خبرتهم نظرا لان قيمة F تساوي 0.77 بقيمة دلالة إحصائية 0.57 وهي غير دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة 0.05.

- لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية لتقييم أفراد العينة لمستوى رقمنة الخدمات الأخرى نتيجة خبرتهم نظرا لان قيمة F تساوي 0.61 بقيمة دلالة إحصائية 0.61 وهي غير دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة 0.05.

### المطلب الثاني : اختبار الفرضية الثانية

الفرضية الثانية :يوجد فروق ذات دلالة إحصائية لتقييم أفراد العينة لمدى رقمنة الخدمات الجامعية نتيجة تخصصهم .

$H_0$ : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لتقييم أفراد العينة لمدى رقمنة الخدمات الجامعية نتيجة تخصصهم.

$H_1$ : توجد فروق ذات دلالة إحصائية لتقييم أفراد العينة لمدى رقمنة الخدمات الجامعية نتيجة تخصصهم.

للتأكد من صحة الفرضية الثانية قمنا باستعمال طريقة تحليل التباين الأحادي (One Way Anova)، للكشف عن إمكانية وجود فروقات ذات دلالة إحصائية لتقييم أفراد العينة لمدى رقمنة الخدمات الجامعية نتيجة تخصصهم.

نتائج اختبار التحليل الأحادي لهذه الفرضية تظهر من خلال الجدول التالي :

الجدول (2-17): اختبار التباين الأحادي لمدى وجود اختلاف ذو دلالة إحصائية لتقييم أفراد العينة لمدى رقمنة الخدمات الجامعية نتيجة لتخصصهم .

		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
رقمنة الجامعة	Intergroupes	4,047	7	,578	1,626	,136
	Intragroupes	36,612	103	,355		
	Total	40,659	110			
التعليم	Intergroupes	5,237	7	,748	1,150	,338
	Intragroupes	67,021	103	,651		
	Total	72,258	110			
المكتبة	Intergroupes	10,152	7	1,450	1,720	,112
	Intragroupes	86,875	103	,843		
	Total	97,027	110			
إدارة	Intergroupes	2,663	7	,380	,561	,786
	Intragroupes	69,859	103	,678		
	Total	72,523	110			
إتصال	Intergroupes	5,884	7	,841	1,276	,270
	Intragroupes	67,866	103	,659		
	Total	73,750	110			
خدمات	Intergroupes	5,377	7	,768	,825	,569
	Intragroupes	95,857	103	,931		
	Total	101,233	110			

المصدر: من مخرجات برنامج SPSS-IBM-v26

يتضح من الجدول أعلاه أن:

عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية بين متوسطات رقمنة الجامعة تبعا للتخصص حيث كانت قيمة F تساوي 1.62 بقيمة دلالة تساوي 0.13 وهي غير دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة 0.05 و بناء على ذلك فإننا نقبل فرضية العدم  $H_0$  التي تنص على عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية لتقييم أفراد العينة لمستوى رقمنة الخدمات الجامعية نتيجة تخصصهم.

-لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية لتقييم أفراد العينة لمستوى رقمنة الخدمات التعليمية نتيجة تخصصهم نظرا لأن قيمة F تساوي 1.15 بقيمة دلالة إحصائية 0.33 وهي غير دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة 0.05.

-لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية لتقييم أفراد العينة لمستوى رقمنة الخدمات المكتبية نتيجة تخصصهم نظرا لأن قيمة F تساوي 1.72 بقيمة دلالة إحصائية 0.11 وهي غير دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة 0.05.

-لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية لتقييم أفراد العينة لمستوى رقمنة الخدمات الادارية نتيجة تخصصهم نظرا لأن قيمة F تساوي 0.56 بقيمة دلالة إحصائية 0.78 وهي غير دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة 0.05.

-لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية لتقييم أفراد العينة لمستوى رقمنة الخدمات الاتصالية نتيجة تخصصهم نظرا لأن قيمة F تساوي 1.27 بقيمة دلالة إحصائية 0.27 وهي غير دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة 0.05.

-لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية لتقييم أفراد العينة لمستوى رقمنة الخدمات الأخرى نتيجة تخصصهم نظرا لأن قيمة F تساوي 0.82 بقيمة دلالة إحصائية 0.56 وهي غير دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة 0.05.

### المطلب الثالث: اختبار الفرضية الثالثة

**الفرضية الثالثة:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لرقمنة الخدمات الجامعية على مستوى جودتها حسب تقييم أفراد العينة.

$H_0$ : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لرقمنة الخدمات الجامعية على مستوى جودتها حسب تقييم أفراد العينة.

$H_1$ : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لرقمنة الخدمات الجامعية على مستوى جودتها حسب تقييم أفراد العينة.

للتأكد من صحة الفرضية الثانية قمنا باستعمال تحليل الانحدار الخطي البسيط قصد التأكد من وجود أثر ذو دلالة إحصائية لرقمنة الخدمات الجامعية على مستوى جودتها حسب تقييم أفراد العينة.

و من خلال الجداول التالية تظهر نتائج تحليل اختبار الانحدار الخطي البسيط كالتالي:

الجدول رقم (2-18): الإحصاء الوصفي

#### Statistiques descriptives

	Moyenne	Ecart type	N
جودة	2,84	,763	111
رقمنة_الجامعة	2,7279	,60797	111

المصدر: من مخرجات برنامج SPSS-IBM-v26

يوضح الجدول أعلاه أن :

- عدد بيانات المتغير الأول ( الجودة ) مقدرة ب 111 و بمتوسط قيمته 2.84 و انحراف معياري مقدر ب 0.76

- عدد بيانات المتغير الثاني ( الرقمنة ) مقدرة ب 111 و بمتوسط قيمته 2.72 و انحراف معياري مقدر ب 0.60

الجدول رقم (2-19): جدول الارتباط

#### Corrélations

	جودة	رقمنة_الجامعة
Corrélation de Pearson	جودة	1,000
	رقمنة_الجامعة	,670
Sig. (unilatéral)	جودة	,000
	رقمنة_الجامعة	,000
N	جودة	111
	رقمنة_الجامعة	111

المصدر: من مخرجات برنامج SPSS-IBM-v26

من الجدول أعلاه نجد أن معامل ارتباط بيرسون بين الجودة و رقمنة الجامعة بلغ  $R = 0.67$  ، قيمته موجبة وهو معنوي عند مستوى الدلالة 0.05 و بالتالي يمكن القول إنه يوجد علاقة طردية متوسطة بين كل من المتغيرين وهذا يعني كلما تغيرت رقمنة الجامعة تتغير الجودة في الاتجاه نفسه.

الجدول رقم (2-20): المتغيرات المدخلة و المتغيرات المحذوفة

### Variables introduites/éliminées<sup>a</sup>

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	رقمنة_الجامعة <sup>b</sup>	.	Introduire

المصدر: من مخرجات برنامج SPSS-IBM-v26

يوضح هذا الجدول أسماء المتغيرات التي أُدخلت في معادلة الانحدار و هو متغير رقمنة الجامعة ، و كذلك أسماء المتغيرات التي استبعدت من الإدخال في المعادلة و نلاحظ أن نموذج الانحدار البسيط لا يستبعد أي متغيرات فبالتالي لا توجد متغيرات مستبعدة .

الجدول رقم (2-21): ملخص النموذج

### Récapitulatif des modèles<sup>b</sup>

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,670 <sup>a</sup>	,449	,444	,569

المصدر: من مخرجات برنامج SPSS-IBM-v26

من الجدول أعلاه نجد أن قيمة معامل التفسير بلغ  $R^2 = 0.44$  و هذا يعني أن رقمنة الجامعة قد فسرت 44 بالمئة من التغيرات التي تحدث في تحسين جودة الخدمات الجامعية و الباقي 56 بالمئة راجع إلى عوامل أخرى.

الجدول رقم (2-22) : تحليل التباين ANOVA

### ANOVA<sup>a</sup>

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	28,742	1	28,742	88,830	,000 <sup>b</sup>
	de Student	35,268	109	,324		
	Total	64,009	110			

المصدر: من مخرجات برنامج SPSS-IBM-v26

من خلال الجدول أعلاه نجد أن القيمة الاحتمالية  $Sig = 0.00$  أقل من مستوى الدلالة الإحصائية 0.05 و بالتالي نموذج الانحدار الخطي معنوي عند مستوى الدلالة

الإحصائية 0.05 ومنه يعتبر النموذج مقبول وقابل للتفسير أي أنه توجد علاقة بين المتغير التابع جودة الخدمات الجامعية و المتغير المستقل الرقمنة.

الجدول رقم (2- 23): جدول المعاملات التصاعدية

Coefficients <sup>a</sup>						
Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés		
		B	Erreur standard	Bêta	t	Sig.
1	(Constante)	,548	,249		2,198	,030
	رقمنة_الجامعة	,841	,089	,670	9,425	,000

المصدر: من مخرجات برنامج SPSS-IBM-v26

من الجدول أعلاه نجد بالنسبة لاختبار معنوية قيمة **A**  $Sig=0.30$  وهي أصغر من 0.05 إذن  $a = 0.0548$  معنوي ، و بالنسبة لاختبار معنوية قيمة **B**  $Sig = 0.00$  وهي أصغر من مستوى الدلالة 0.05 إذن تأثير **B** معنوي ، و هذا يعني بزيادة وحدة واحدة في رقمنة الجامعة يؤدي إلى زيادة جودة الخدمات الجامعية بقيمة 0.841.

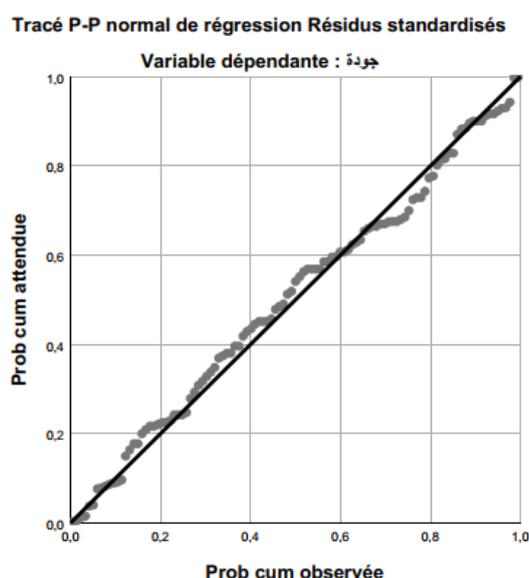
و منه النموذج الرياضي لمعادلة الانحدار هو كالتالي :

$$\text{جودة الخدمات الجامعية} = 0.548 + 0.841 (\text{رقمنة الجامعة})$$

الاستنتاج: نرفض الفرضية الصفرية  $H_0$  و نقبل الفرضية البديلة  $H_1$  التي تنص على أنه يوجد أثر ذو دلالة

إحصائية لرقمنة الخدمات الجامعية على مستوى جودتها حسب تقييم أفراد العينة

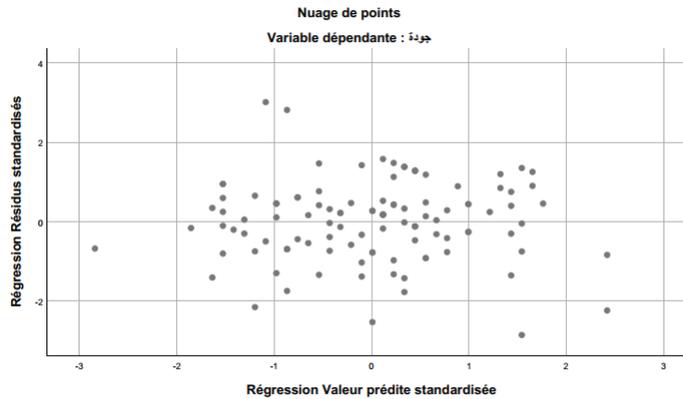
الشكل رقم (2-10): منحنى التوزيع الطبيعي للبواقي الموجدة للانحدار



المصدر: من مخرجات برنامج SPSS-IBM-v26

من خلال المنحنى البياني نلاحظ أن كل النقاط قريبة من الخط و يوجد نقاط كثير على الخط و هذا يدل فعلا أن البواقي تتوزع حسب التوزيع الطبيعي وهو شرط من شروط إجراء تحليل الانحدار الخطي.

الشكل رقم (2-11) : سحابة النقاط



المصدر: من مخرجات برنامج SPSS-IBM-v26

من خلال المنحنى البياني نلاحظ أن شكل الانتشار للبواقي مع القيم المتوقعة يتطابق مع شرط الخطية و هو شرط من شروط الانحدار الخطي البسيط.

**ملخص الفصل الثاني:**

حاولنا من خلال دراستنا الميدانية و التي كانت على عينة متكونة من 111 طالب حول مدى تقييم مساهمة الرقمنة في الرفع من جودة الخدمات الجامعية المقدمة لطلبة جامعة ابن خلدون من خلال استخدام استمارة الاستبيان المخصصة لذلك ، بحيث تم توزيع هذا الاستبيان على طلبة جامعة ابن خلدون بكل كلياتها، و هذا الاستبيان تضمن ثلاثة محاور المتمثلة في (مدى تقييم الطالب لمستوى رقمنة مختلف الخدمات الجامعية الموجهة له، مدى تقييم الطالب لمستوى جودة مختلف الخدمات الجامعية الموجهة له ،المعلومات الشخصية )، وبعد تفرغ الاستمارات و دراسة و تحليل البيانات المحصل عليها، تم التوصل إلى أن أفراد العينة لا يعتبرون ان الخدمات الجامعية تتوفر على الرقمنة بشكل كبير وان تقييمهم لجودة الخدمات الجامعية تقييم متوسط وبصفة عامة توصلنا ان مستوى تطبيق الرقمنة في جامعة ابن خلدون ليس كافيا بالنسبة للطلبة و الرقمنة مطبقة بدرجة متوسطة .

الختامة

## خاتمة

تم التطرق في هذه الدراسة إلى العديد من الجوانب التي تدخل ضمن مفهوم الرقمنة و جودة الخدمات، إذ تعد الرقمنة أحد مظاهر عصرة المؤسسات على اختلاف أنواعها و جماهيرها المستهدفة و تأتي مسايرة للتحوّل في مجال التكنولوجيا و استجابة لمتطلباته، أين أدركت الجامعة الجزائرية ضرورة تبني هذه المقاربة نظرا لدورها الكبير في تحسين جودة الخدمات و تقديمها بجودة عالية.

و بما أن جامعة ابن خلدون هي واحدة من الجامعات الجزائرية التي تسعى إلى تطبيق الرقمنة استجابة لسياسة وزارة التعليم العالي في هذا المجال، فهدفنا التعرف من خلال هذه الدراسة على واقع عملية الرقمنة في هذه الجامعة تحديدا و مدى مساهمة هذه الأخيرة في التحسين و التعزيز من جودة الخدمات المقدمة بها.

و لتحقيق أهداف الدراسة المسطرة كان لابد من اختبار فرضياتها و تحديد مدى صحتها والإجابة على مختلف تساؤلاتها، و هذا بتطبيق الأسلوب الاستقصائي للإمام بالموضوع و إعطاء صورة عن وضعية الرقمنة في جامعة ابن خلدون.

و من خلال الدراسة النظرية و الميدانية توصلنا إلى مجموعة من الاستنتاجات، و في إطارها ارتأينا تقديم بعض الاقتراحات نوردها على النحو التالي:

- تتضمن الرقمنة تحويل المواد من شكلها التقليدي المطبوع إلى تنسيق رقمي يمكن قراءته و استرجاعه رقميا.

- تعتبر الرقمنة عاملا بالغ الأهمية في تطوير جميع المؤسسات بشكل عام والجامعات بشكل خاص.

- تعد الرقمنة حاليا من أهم محددات جودة الخدمة المقدمة.

- تتمثل جودة الخدمة في مدى توافق إدراك المستهلك مع توقعاته للخدمة.

- يتم تقييم جودة الخدمة بالنسبة للمستهلك من خلال أبعادها التي تتمثل في كل من الاعتمادية، الاستجابة، اللباقة، الأمان، الجوانب الملموسة.

- أظهرت الدراسة أن مستوى تطبيق الرقمنة في كل من الخدمات التعليمية و المكتبية من وجهة نظر الطلبة أفراد العينة بجامعة ابن خلدون كان منخفضا وفقا لمقياس الدراسة.

كما اظهرت الدراسة كذلك أن مستوى تطبيق الرقمنة فيما يخص الخدمات الإدارية و الاتصالية و الخدمات الجامعية الأخرى المساندة (إطعام، إيواء، نقل) جاء متوسطا من وجهة نظر الطلبة وفقا لمقياس الدراسة.

- تعتبر جودة الخدمة المقدمة على مستوى الجامعة بشكل عام ذات جودة متوسطة و هذا ما تعكسه النتائج الإجمالية المتحصل عليها من خلال تحليل البيانات.
- لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية لتقييم أفراد العينة لمدى رقمنة الخدمات الجامعية نتيجة خبرتهم.
- يوجد فروقات ذات دلالة إحصائية لتقييم أفراد العينة لمدى رقمنة الخدمات المكتبية نتيجة خبرتهم.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لتقييم أفراد العينة لمدى رقمنة الخدمات الجامعية نتيجة تخصصهم.
- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لرقمنة الخدمات الجامعية على مستوى جودتها حسب تقييم أفراد العينة، حيث وُجدت علاقة ارتباطية بتأثير متوسط بين كل من رقمنة الجامعة و جودة الخدمات الجامعية في الجامعة محل الدراسة.

### الاقتراحات:

- بناء على الدراسة النظرية و استنادا إلى نتائج اختبار الفرضيات محل الدراسة يكون بإمكاننا طرح الاقتراحات التالية:
- ضرورة تكوين الأساتذة و الطلبة باستمرار و توعيتهم بأهمية لاستخدام مختلف نواتج التكنولوجيا الحديثة و أثرها على الرقي بالعملية التكوينية بالجامعة.
- ضرورة توفير بنية تحتية متطورة تساعد في توسيع استخدام أسلوب التعلم الإلكتروني في الجامعة.
- العمل على إزالة أو تخفيض معوقات توظيف الرقمنة في الجامعة و لعل أهمها ما يتعلق بالتسهيلات الفنية و التقنية للمواقع و التطبيقات المخصصة لمختلف الخدمات الجامعية.
- الاستفادة من خبرات الدول السابقة في مجال التعليم الإلكتروني و تسيير نظام الجودة بالجامعات.

### آفاق الدراسة:

- إن دراسة موضوع " تقييم مدى مساهمة الرقمنة في الرفع من جودة الخدمات الجامعية " يعتبر نقطة انطلاق للعديد من الدراسات التي يمكن معالجتها في المستقبل و يمكن اقتراح بعض المواضيع كالاتي:
- تأثير التحول الرقمي على البحث العلمي في الجامعات.
- دور التقنيات الرقمية في تعزيز التواصل و الإدارة في البيئة الجامعية.
- الرقمنة في التعليم العالي - الفوائد و التحديات.-

# قائمة المراجع

## قائمة المراجع

### المراجع باللغة العربية:

#### الكتب:

- السمراي مهدي. "إدارة الجودة الشاملة في القطاعين الإنتاجي والخدمي"، ط1، دار جرير، عمان، الأردن، 2007.
- محمد سمير أحمد «التسويق الإلكتروني»، دار المسيرة، عمان، الأردن، 2009.
- خيضر كاظم حمود " إدارة الجودة وخدمة العملاء " ، عمان، الأردن، دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة، 2002.
- سالم القحطاني وآخرون، "منهج البحث في العلوم السلوكية مع تطبيقات على برنامج SPSS"، المطابع الوطنية الحديثة الرياضة، سنة 1421هـ.
- فهمي محمد وشامل بهاء الدين، "الإحصاء بلا معاناة المفاهيم و التطبيقات باستخدام SPSS، الجزء الأول"، إدارة الطباعة والنشر بمعهد الإدارة العامة، الرياض، 2005.
- قاسم نايف علوان المحياوي "إدارة الجودة في الخدمات مفاهيم و عمليات تطبيقات"، دار الشروق للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2006.

#### الأطروحات والرسائل:

- بن زكري بلال، بوشوشة هبة، " جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء"، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة ام البواقي، الجزائر، 2014.
- منير الحمزة، "دور المكتبة الرقمية في دعم التكوين والبحث العلمي بالجامعة الجزائرية المكتبة الرقمية جامعة الامير عبد القادر بقسنطينة نموذجاً"، رسالة ماجستير نظم المعلومات وادارة المعرفة، جامعة منثوري قسنطينة، الجزائر، 2008.
- سالم باشيوة، "الرقمنة في المكتبات الجامعية الجزائرية دراسة حالة المكتبة الجامعية المركزية بن يوسف بن خدة"، رسالة ماجستير علم المكتبات والتوثيق، جامعة بن يوسف بن خدة، الجزائر، 2008.
- صالح بو عبد الله، "نماذج وطرق قياس جودة الخدمة: دراسة تطبيقية على خدمات مؤسسة بريد الجزائر"، رسالة دكتوراه كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير جامعة فرحات عباس، سطيف، الجزائر، 2014.

- صليحة رقاد، تقييم جودة الخدمة من وجهة نظر الزبون، "دراسة حالة مؤسسة البريد و المواصلات"، رسالة ماجستير في العلوم التجارية، تخصص إدارة أعمال، جامعة الحاج لخضر، باتنة، الجزائر، 2008.
- هاجر ذواي، سهام عبد الرزاق، "استخدامات الرقمنة ودورها في تحسين الخدمات"، مذكرة تدخل ضمن نيل شهادة ماستر، تخصص اتصال تنظيمي، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة العربي تبسي بتبسة، الجزائر، 2021.
- شروق مسعودان، ليندة رحال، "أثر الرقمنة على جودة الخدمات، دراسة حالة مديرية للخدمات الجامعية، جيجل"، مذكرة مقدمة استكمال لمتطلبات نيل شهادة ماستر، أكاديمي في العلوم التجارية، جامعة جيجل، الجزائر، 2022.

### المجلات الدورية:

- أحمد فرج، مجلة دراسات المعلومات "الرقمنة داخل مؤسسات المعلومات أم خارجها دراسة في الإشكالية ومعايير الاختيار"، العدد4، 2009، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، السعودية.
- إسماعيل حموية، مجلة الخدمة العمومية للدراسات السوسولوجية والتنمية الإدارية "الحاجة إلى رقمنة الجامعة الجزائرية ومعيقات التطبيق"، المجلد5، العدد2، 2022، جامعة غرداية، الجزائر.
- بوارس نادية، بوعشة مبارك، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية "تحسين الخدمات الإلكترونية بالاعتماد على معايير الجودة"، العدد13، 2017، الجزائر.
- بوخاري مليكة، يحيوي سمر، مجلة الدراسات الاقتصادية، "متطلبات الرقمنة ودورها في تحسين أداء الإدارة المحلية، دراسة حالة الشباك الإلكتروني لبليدية البويرة"، المجلد رقم 16، العدد3، 2022، جامعة آكلي محند أولحاج بالبويرة، الجزائر.
- بريزة بوزعيب، مجلة جودة الخدمة العمومية للدراسات السوسولوجية و التنمية الإدارية "الرقمنة ودورها في عصرنة التعليم العالي في الجزائر"، المجلد 5، العدد2، 2022، جامعة 20 أوت1955، الجزائر.
- بضياف زهير، مجلة التميز الفكري للعلوم الاجتماعية والإنسانية "دور الرقمنة في ضمان جودة الخدمة العمومية: الرهانات والتحديات تطبيق "خدمي" في قطاع الموارد المائية"، عدد خاص نوفمبر 2021، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة الشاذلي بن جديد الطارف، الجزائر.
- عبد الكريم عشور، مجلة أبحاث، "دور الرقمنة الإدارية في تحسين الخدمة العمومية "الجزائر نموذجاً"، المجلد 6، العدد2، 2021، قسم العلوم السياسية جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر.

- عبد السلام عبد علاوي، مجلة صوت القانون، "اهمية الرقمنة في عصرنة وتفعيل الخدمة العمومية بالجزائر"، العدد 7، 2017، جامعة الجبلاي بونعامة بخميس مليانة، الجزائر.
- محديد ليلي، مجلة السياسة العالمية "الرقمنة كآلية لتحقيق الجودة في عملية التعليم العالي"، المجلد 7، العدد 2، 2023، جامعة بومرداس، الجزائر.
- شلغوم سمير، "الرقمنة كآلية لضمان جودة العملية التعليمية"، أعمال الملتقى الوطني المرسوم ب دور الرقمنة في الجودة في التعليم العالي، جامعة الجزائر، 2020، الجزائر.
- شريف مراد، عزوز منير، مجلة معارف، "أثر استخدام التعليم الإلكتروني كأداة لتحسين نظام ضمان جودة التعليم العالي في الجزائر"، العدد 13، 2018، الجزائر.

### الملتقيات:

- أمين محفوظي، "مقاربات رقمنة قطاع التعليم العالي من خلال التعليم الإلكتروني في الجامعات الجزائرية (دراسة ميدانية لجامعة المدية)"، أعمال الوطني: طرائق التدريس في الجامعة بين ضروريات الرقمنة ومقتضيات تحقيق الجودة أفريل 2021، الجزائر.
- بوطبة مراد، "تكوين الأستاذ الجامعي ضرورة لتحقيق الرقمنة وجودة التعليم العالي، أعمال الملتقى الرقمنة ضمانة لجودة التعليم العالي و البحث العلمي و تحقيق التنمية المستدامة"، 2021، جامعة محمد بوقرة بومرداس، الجزائر.
- هارون سمير. حوشينكمال، "دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية"، الملتقى العلمي الدولي حول جودة الخدمة العمومية في ظل الحكومة الإلكترونية، 2014 جامعة محمد بوقرة، بومرداس، الجزائر.
- كدام صبرينة، رحاليسيفالدين، "أثر استخدام الرقمنة في الرفع من درجة التحصيل العلمي للطالب الجامعي"، أعمال الملتقى الوطني المرسوم بدور الرقمنة في الجودة في التعليم، 2022، جامعة الجزائر 1، الجزائر.

## المراجع باللغة الأجنبية

- Grégory Bressolles, " la qualité de service électronique", Bordeaux école de management, France, 2006.
- JOSEPH Juran, "la qualité dans les services ".Traduit de l'américain par opera traduction (Monique Speedy), AFNOR gestion,France,1987.
- GRÓNROOS, C, "A Service Quality Model and its Marketing Implications". European Journal of Marketing. vol. 18, NO 4, France, 2001.

الملاحق

## الملاحق الاستبيان

المحور الأول: تقييم الطالب لمستوى رقمنة مختلف الخدمات الجامعية الموجهة له

الترقيم	العبارات	مرتفع جدا	مرتفع	متوسط	منخفض	منخفض جدا
01	ما مدى استخدام الرقمنة في الخدمات التعليمية التالية:					
	تلقي المحاضرات التي تتدرج ضمن التكوين					
	القيام بالأعمال الموجهة، و التطبيقات المختلفة					
	إجراء الامتحانات الفصلية، و مختلف التقييمات الأخرى					
02	ما مدى تطبيق الرقمنة في الخدمات المكتبية التالية:					
	الاطلاع على مختلف فهارس الكتب و المراجع الموجودة في المكتبة					
	الاطلاع على المستودع الرقمي للمختلف المذكرات و الأبحاث					
	القيام بإجراءات الاستعارة من المكتبة					
03	ما مدى الاعتماد على الرقمنة في حصولك على مختلف الخدمات الإدارية					
	التسجيلات السنوية الأولية					
	طلب مختلف خدمات الإدماج، الاستئناف و طلب العطل الأكاديمية					
	حيازة مختلف الوثائق الإدارية: شهادة التسجيل، بطاقة الطالب، كشوف النقاط					
04	ما مدى رقمنة خدمات الاتصال الموجهة لك المتمثلة في:					
	الاطلاع على مختلف النتائج الفصلية و السنوية					
	الاطلاع على الإعلانات البيداغوجية المختلفة					
	تقديم الطعون المختلفة					
05	ما مدى تطبيق الرقمنة في الخدمات الجامعية التالية:					
	خدمات الإيواء و ما يتعلق به					
	خدمات النقل و ما يتعلق بها					
	خدمات الإطعام و ما يتعلق به					

**المحور الثاني:** تقييم الطالب لمستوى جودة مختلف الخدمات الجامعية الموجهة له بصفة عامة، ما مدى تقييمك لجودة كل من الخدمات الجامعية التالية:

الترقيم	العبارات	جدا	جيد	متوسط	سيئ	سيئ جدا
01	الخدمات التعليمية: تلقي الدروس والأعمال الموجهة، الحصول على دعائم المقررات الدراسية، إجراء الامتحانات					
02	الخدمات المكتبية: الاطلاع على مختلف الفهارس، الاستعارة، الاطلاع على بنك المذكرات المختلفة					
03	الخدمات الإدارية: التسجيلات السنوية، الاستئناف، التجميد، الإدماج، طلب مختلف الوثائق، التوثيق... إلخ					
04	خدمات الاتصال : الاطلاع على النتائج، الإعلانات، تقديم الطعون، .. إلخ					
05	خدمات جامعية أخرى: النقل، الإيواء، المنحة.					

**المحور الثالث:** المعلومات الشخصية

**الجنس:**

- ذكر
- أنثى

**السن:**

- (18 - 21) سنة
- (22 - 23) سنة
- 24 سنة فما فوق

**الطور الدراسي:**

- ليسانس
- ماجستير
- مهندس دولة
- دكتوراه الطور الثالث

عدد السنوات التي قضيتها في الجامعة لحد الساعة:

- سنة واحدة
- سنتين
- ثلاث سنوات
- أربعة سنوات
- خمس سنوات
- أكثر من خمس سنوات

ميدان التكوين:

- العلوم الاقتصادية، التجارية و علوم التسيير
- العلوم السياسية و القانونية
- اللغات و الآداب
- علوم المادة
- العلوم التطبيقية
- الرياضيات و الإعلام الآلي
- العلوم الطبيعية و الحياة
- العلوم الإنسانية و الاجتماعية

الاستفادة من خدمات الإيواء الجامعي:

- نعم
- لا

## الملخص:

تعد الرقمنة من أبرز المفاهيم الحديثة التي ظهرت في القرن الحادي والعشرين، حيث اعتمدت بشكل كبير على تقنيات الاتصال المتقدمة، وقد اضطر هذا الاتجاه جميع المؤسسات، بما في ذلك الجامعات الى تبني هذه العملية، ويتم تحقيق ذلك من خلال تطبيق مبادئ الرقمنة في مختلف الإدارات، مما يساهم في تحسين الكفاءة التشغيلية و تطوير جودة الخدمات المقدمة.

تهدف هذه الدراسة الى تقييم مدى مساهمة الرقمنة في الرفع من جودة الخدمات الجامعية، ولتحقيق هذ الهدف اعتمدنا المنهج الوصفي التحليلي، حيث تناولنا في الجزء النظري عدة مفاهيم تتعلق بجودة الخدمة و الرقمنة و تطبيقاتها في الجامعة، و للتحقق من الفرضيات و الإجابة عن أسئلة الدراسة تم استخدام الاستبانة الالكترونية لجمع البيانات من عينة مكونة من (111) فردا، و بعد استرجاع البيانات و تحليلها باستخدام برنامج SPSS V 26 توصلنا الى عدة استنتاجات أهمها أن الرقمنة لها تأثير متوسط على تحقيق جودة الخدمات الجامعية، و أخير قدمنا عدة نقاط كمقترحات أبرزها أهمية ضرورة التكوين المستمر للأساتذة و الطلبة و توعيتهم بأهمية استخدام مختلف مخرجات التكنولوجيا الحديثة و أثرها في تعزيز العملية التعليمية في الجامعة، بالإضافة إلى ذلك من الضروري تحسين البنية التحتية الرقمية في الجامعة لأنها أساس التحول الرقمي.

**الكلمات المفتاحية:** الرقمنة، جودة الخدمة، الخدمات الجامعية.

### Abstract :

Digitalization is one of the most prominent modern concepts that emerged in the twenty-first century, relying significantly on advanced communication technologies. This trend has compelled all institutions, including universities, to adopt this process. This is achieved by applying the principles of digitalization across various departments, contributing to the improvement of operational efficiency and the development of the quality of services provided. This study aims to evaluate the extent to which digitalization contributes to enhancing the quality of university services. To achieve this goal, we adopted the descriptive-analytical method, addressing in the theoretical part several concepts related to service quality and digitalization, along with its applications in the university. To verify the hypotheses and answer the study's questions, an electronic questionnaire was used to collect data from a sample of 111 individuals. After retrieving and analyzing the data using SPSS version 26, we reached several conclusions, the most significant of which is that digitalization has a moderate impact on achieving the quality of university services. Finally, we presented several points as suggestions, most notably the continuous training of teachers and students and raising their awareness of the importance of using various modern technological outputs and their impact on enhancing the educational process in the university. Additionally, it is essential to improve the digital infrastructure in the university as it is the foundation of digital transformation.

**Keywords:** digitalization, service quality, university services