

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة محمد خيضر - بسكرة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية - قسم العلوم الاجتماعية -

شعبة علم الاجتماع



عنوان المذكرة:

## دور الرقمنة في تحسين الخدمات الجامعية

دراسة ميدانية: الإقامة الجامعية شتمة-5 - بسكرة

مذكرة تخرج مكملّة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تخصص تنظيم وعمل

الصفة	الرتبة	اسم ولقب الأستاذ
مشرفا	أستاذة	حيمر صباح

إشراف الأستاذ(ة):

حيمر صباح

إعداد الطالب (ة):

ريان نموس

السنة الجامعية: 2025 / 2024



## شكر وعرفان

الحمد لله الذي وهبنا التوفيق والسداد ومنحنا الثبات وأعاننا على إتمام هذا العمل  
هذه كلماتنا المبعثرة نهمس بها في أذن كل من سيفتح هذه المذكرة لينهل منها ما  
يشاء ، وينقد ما يرفض .

هي أيضا كلمات شكر إلى كل من حثنا وخرس فينا الأمل والإرادة  
كما أتوجه بالشكر الجزيل إلى من شرفتنني بإشرافها على مذكرة بحثي الأستاذة  
الفاضلة " ديمر صباح " وجميع الأساتذة الكرام كل باسمه الذين كانوا لنا السند في  
مشوارنا الدراسي.

إلى كل من ساعدنا في إنجاز هذا البحث من قريب أو بعيد.

## الاهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

الحمد لله الذي ما نجحنا و ما علونا و لا تفوقنا إلا برضاه

الحمد لله الذي ما اجتزنا دربا ولا تخطينا جسدا إلى بفضلته و إليه ينسب الفضل كله

بعد مسيرة دراسية دامت سنوات حملت في طياتها الكثير من الصعوبات و التعب ها أنا اليوم أقف على عتبة تخرجي لأقطع  
ثمار تعبى و أرفع قبعتي بكل فخر و إمتنان

أهدي ثمرة تخرجي :

إلى نفسي الطموحة التي حملت طويلا و سعت بخطى ثابتة رغم الصعاب

إلى كل من كل العرق جبينه و من علمني ان النجاح لا يأتي إلا بالصبر و الإصرار

إلى النور الذي أثار دربي و السراج الذي لا ينطفئ نوره بقلبي أبدا من بطل الغالي

و النفيس و استمديت منه قوتي و اعتزازي بذاتي

....أبي الغالي....

إلى من جعل الله الجنة تحت أقدامها و التي سملت لي الشدائد بدعائها إلى الانسانة العظيمة التي لطالما تمنيت أن تقر عينيها

بنجاحي في يوم كهذا

.... أمي الغالية ....

إلى من غرست في نفسي القيم النبيلة و شجعتني على المثابرة و السعي نحو التميز

.... جدتي....

إلى من شددت عضدي بهم فكانوا ينابيع أرتوي منها و خيرة أيامي و صفوتها إلى قرة عيني

.... أخواتي و عماتي الغاليات و ابنة عمتي لبنة رحمها الله ....

إلى رفقاء الدرب و سند القلب لهما كل إمتنان و المحبة بوجودكم دائم و دعمكم صادق

....إخواني....

إلى من كانوا عوننا و سندا لي في هذا الطريق ، الوافيات ورفيقات السنين و صاحبات الشدائد و الأزمات

.... صديقاتي....

إلى خلعي الثابت و أمان أيامي و أجمل صدقة في حياتي إلى من أفاضني بمشاعره

و نسانحه المخلصة و كان سندي طول الوقت

....جابر....

إلى أستاذتي الفاضلة التي كانت بمثابة أخت لي ،و لم تبخل بعملها ولا بتوجيهيها و كانت خير معين في مسيرتي الأكاديمية

....حيمر صباغ....

أهديكم هذا الإنجاز و ثمرة نجاحي الذي طالما تمنيتة ها أنا اليوم أكملت و أتممت أول ثمراته بفضل سيجانه و تعالى

فالحمد لله شكرا و حبا و إمتنانا على البدء و الختام و آخر دعوانا ان الحمد لله رب العالمين

## الملخص الدراسة

تهدف دراستي إلى التعرف على الدور الذي تلعبه الرقمنة في تحسين الخدمات الجامعية بالاقامة الجامعية شتمة 5 بسكرة

كذلك محاولة التعرف على دور سرعة الانجاز و زيادة الفعالية في تحسين الخدمات الجامعية حيث قمت بدراسة ميدانية ،استخدمت المنهج الوصفي لملاءمته لطبيعة الموضوع ،و أعتمدت على أدوات جمع البيانات الاستمارة ، السجلات و الوثائق التي تعتبر شكل من أشكال الملاحظة الغير المباشرة ،و أستخدمت المسح كعينة للدراسة حيث شمل جميع أفراد مجتمع الدراسة المتمثل في 78 طالبة الخريجة من الاقامة الجامعية شتمة 5 لسنة 2025 الكلمات المفتاحية : الرقمنة ، الخدمة ، الجامعة ، الخدمات الجامعية.

## Study Summary

This study aims to explore the role that digitalization plays in improving university services at the Chetma 5 university residence in Biskra. It also seeks to examine the impact of faster service delivery and increased efficiency on enhancing university services.

A field study was conducted using the descriptive method, which is appropriate for the nature of this topic. Data were collected through various tools, including questionnaires, records, and documents, which are considered forms of indirect observation. A survey was used as the sampling technique, encompassing all members of the study population—78 female graduates from the Chetma 5 university residence in the year 2025.

**Keywords:** Digitalization, Service, University, University Services.

## فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
	البسمة
	شكر وعرفان
	إهداء
	فهرس المحتويات
	فهرس الجداول
	فهرس الأشكال
أب	مقدمة
الفصل الأول: موضوع الدراسة	
04	تمهيد
05	(1) إشكالية الدراسة
06	(2) فرضيات الدراسة
06	(3) أهداف الدراسة
06	(4) أهمية الدراسة
08	(5) أسباب اختيار الموضوع
08	(6) تحديد مفاهيم الدراسة
24	(7) الأطر النظرية للدراسة
25	(8) الدراسات السابقة
	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: ماهية الرقمنة	
32	تمهيد
33	1- نشأة الرقمنة
36	2- مراحل تطور الرقمنة
39	3- أهمية الرقمنة
44	4- أهداف الرقمنة
47	5- خصائص الرقمنة
48	6- فوائد الرقمنة
51	7- عناصر الرقمنة
52	8- أشكال الرقمنة

54	9- متطلبات الرقمنة
60	10- أبعاد الرقمنة
61	11- نظرة الرقمنة لقطاع التعليم العالي
65	خلاصة الفصل
الفصل الثالث: ماهية الخدمات الجامعية	
60	تمهيد
61	1- التطور المؤسسي لقطاع الخدمات الجامعية
62	2- نشأة وتطور الديوان الوطني للخدمات الجامعية
63	3- أهمية الخدمات الجامعية
65	4- أهداف وأدوار الخدمات الجامعية
66	5- خصائص الخدمات الجامعية
69	6- أشكال الخدمات الجامعية
71	7- مهام الديوان الوطني للخدمات الجامعية
75	8- الهيكل التنظيمي للديوان الوطني للخدمات الجامعية
80	خلاصة الفصل
الفصل الرابع: الجانب الميداني	
67	تمهيد
68	1- التطور المؤسسي لقطاع الخدمات الجامعية
69	2- نشأة و تطور الديوان الوطني للخدمات الجامعية
70	3- أهمية الخدمات الجامعية
72	4- أهداف و أدوار الخدمات الجامعية
73	5- خصائص الخدمات الجامعية
76	6- أشكال الخدمات الجامعية
79	7- مهام الديوان الوطني للخدمات الجامعية
81	8- الهيكل التنظيمي للديوان الوطني للخدمات الجامعية
87	خلاصة الفصل
الفصل الرابع: الجانب الميداني	
89	تمهيد
90	أولاً: الإجراءات المنهجية للدراسة
90	1- مجالات الدراسة
91	2- منهج الدراسة



92	3- أدوات الدراسة
93	4- الأساليب الإحصائية
94	ثانيا: تفريغ و تحليل البيانات الميدانية
95	1- تحليل و تفسير نتائج التساؤل الأول
102	2- تحليل و تفسير نتائج التساؤل الثاني
112	ثالثا: نتائج الدراسة
115	الخاتمة
	قائمة المراجع
	قائمة الملاحق

## قائمة الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
1	العلاقة بين الرهانات والمحاور الاستراتيجية	56
2	تقسيم محاور الاستراتيجية إلى برامج	57
3	خصائص مجتمع الدراسة حسب متغير السن	94
4	مدى توفر المؤسسة (الإقامة الجامعية) على شبكة الانترنت ذات تدفق عالي	95
5	مدى تخصيص المؤسسة لمنصات إفتراضية لتسهيل التواصل (وسائط إلكترونية)	96
6	تخصيص المؤسسة صفحة الكترونية خاصة بعملية تقديم الوجبات اليومية	97
7	مدى وجود صعوبات أثناء استخدام الوسائط الالكترونية لتلقي الخدمة	97
8	مدى وجود مشاكل تقنية أثناء تلقي الخدمة	99
9	مدى مساهمة الرقمنة لتسريع تلقي الخدمات	100
10	نتائج التوجه نحو استخدام التقنيات الرقمية	101
11	مدى توفر ايام اعلامية موجهة للطلبة حول الرقمنة	102
12	مدى تحقيق شبكات الاتصال المرونة في النقل و تبادل المعلومات	103
13	مدى تلقي الادارة الرقمية الشكاوي لاستفسارات الطالبات	104
14	دور استخدام التقنيات الرقمية	105
15	مدى سرية البيانات التي قمت بتقديمها للحصول على الخدمة	106
16	مدى توثيق الخدمة الالكترونية و عدم ضياعها من قبل الادارة	107
17	مدى مساهمة الخدمة الالكترونية في تحقيق العدالة بين طالبي الخدمات	108
18	مدى رغبة الطالبات في الاستمرار في الحصول على الخدمات بشكل الكتروني	109
19	يوضح مدى توفر تقنيات تحمي المعلومات المسجلة على المواقع الالكترونية من القرصنة والإختراق.	110
20	مدى مواجهة الطالبات للصعوبات في التعامل مع الرقمنة	111

## قائمة الأشكال

الرقم	العنوان	الصفحة
1	معالم إشكالية للدراسة	7
2	الهيكل التنظيمي للديوان الوطني للخدمات الجامعية	81
3	الهيكل التنظيمي لمديرية الخدمات الجامعية	85
4	دائرة بيانية لخصائص مجتمع الدراسة حسب متغير السن	94
5	دائرة بيانية لمدى توفر المؤسسة (الإقامة الجامعية) على شبكة أنترنت ذات تدفق عالي	95
6	دائرة بيانية لمدى تخصيص المؤسسة لمنصات إفتراضية لتسهيل التواصل (وسائط إلكترونية)	96
7	دائرة بيانية لمدى تخصيص المؤسسة صفحة إلكترونية خاصة بعملية تقديم الوجبات اليومية	97
8	دائرة بيانية لمدى وجود صعوبات أثناء إستخدام الوسائط الالكترونية لتلقي الخدمات	98
9	دائرة بيانية لمدى وجود مشاكل تقنية أثناء تلقي الخدمة	99
10	دائرة بيانية لمدى مساهمة الرقمنة لتسريع تلقي الخدمات	100
11	دائرة بيانية لنتائج التوجه نحو إستخدام التقنيات الرقمية	101
12	دائرة بيانية لمدى توفر أيام إعلامية موجهة للطلبة حول الرقمنة	102
13	دائرة بيانية لمدى تحقيق شبكات الاتصال المرونة في نقل و تبادل المعلومات	103
14	دائرة بيانية لمدى تلقي الإدارة الرقمية الشكاوي و الاستفسارات الطالبات	104
15	دائرة بيانية لدور إستخدام التقنيات الرقمية	105
16	دائرة بيانية لمدى سرية البيانات التي قمت بتقديمها للحصول على الخدمة	106
17	دائرة بيانية لمدى توثيق الخدمة الالكترونية و عدم ضياعها من قبل الإدارة	107
18	دائرة بيانية لمدى مساهمة الخدمة الالكترونية في تحقيق العدالة بين طالبي الخدمات	108

109	دائرة بيانية لمدى رغبة الطالبة في الاستمرار في الحصول على الخدمات بشكل إلكتروني	19
110	دائرة بيانية لمدى رغبة الطالبة في الاستمرار في الحصول على الخدمات بشكل إلكتروني	20
111	دائرة بيانية لمدى مواجهة الطالبات الصعوبات في التعامل مع الرقمنة	21



مقامة



## مقدمة

شهد العالم خلال العقود الأخيرة تحولات تكنولوجية عميقة أثرت بشكل جوهري على مختلف مناحي الحياة الاقتصادية، الاجتماعية، والإدارية، وكان من أبرز مظاهر هذا التحول هو ما يُعرف بـ"الرقمنة" أو "التحول الرقمي"، والذي يُقصد به توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مختلف الأنشطة والخدمات بغرض تحسين الأداء ورفع الكفاءة والفعالية. وقد أصبحت الرقمنة أداة استراتيجية تعتمد عليها المؤسسات الحديثة لمواجهة التحديات المتزايدة المرتبطة بتسيير الموارد وتلبية احتياجات المستفيدين.

وفي هذا الإطار، لم تبق مؤسسات التعليم العالي بمنأى عن هذا التحول، بل أصبحت مطالبة أكثر من أي وقت مضى بمواكبة التغيرات الرقمية، لما لها من أثر مباشر على تحسين جودة التعليم والخدمات الجامعية المقدمة للطلبة. فالمؤسسات الجامعية لم تعد تقتصر على تقديم التعليم فحسب، بل تسعى أيضاً إلى توفير بيئة معيشية ملائمة ضمن الإقامة الجامعية، والتي تُعد جزءاً لا يتجزأ من المنظومة التكوينية والاجتماعية للطلاب الجامعي.

وتُعتبر الإقامة الجامعية في الجزائر فضاءات أساسية لضمان استقرار الطالب ومساعدته على التركيز في مساره الدراسي، إذ تتكفل بتوفير خدمات أساسية كالإيواء، الإطعام، النقل، الأنشطة الثقافية والرياضية، فضلاً عن الجوانب الصحية والإدارية. ومع تزايد عدد الطلبة وتنوع احتياجاتهم، أصبحت هذه المؤسسات تواجه جملة من الصعوبات المرتبطة بجودة الخدمات، البيروقراطية، ضعف التسيير، وتأخر الإجراءات، الأمر الذي يفرض الحاجة إلى تبني حلول مبتكرة وفعالة، يأتي في مقدمتها إدماج الرقمنة في مختلف جوانب العمل الإداري والخدمات داخل الإقامة.

وفي هذا السياق، تتناول هذه المذكرة بالدراسة والتحليل دور الرقمنة في تحسين الخدمات الجامعية بالإقامة الجامعية شتمة -بسكرة-، وذلك من خلال التطرق إلى واقع الخدمات المقدمة، والتقنيات الرقمية المعتمدة، ومدى تأثيرها على جودة الخدمة ورضا الطالب الجامعي. كما تهدف إلى إبراز التحديات التي تعيق تعميم الرقمنة، واقتراح آليات لتعزيز التحول الرقمي بما يخدم أهداف المؤسسة الجامعية.

وللإجابة عن هذه الإشكاليات، تم الاعتماد على منهجية علمية تجمع بين التحليل النظري والدراسة الميدانية، مع توظيف أدوات بحث مثل الاستبيان والملاحظة المباشرة لجمع البيانات من مصادرها الأصلية.

وتكتسي هذه الدراسة أهميتها من كونها تُسلط الضوء على مجال حيوي لم يحظَ بعد بالاهتمام الكافي من حيث البحث والتحليل، رغم ارتباطه المباشر بجودة الحياة الجامعية للطلاب. كما يمكن أن تُسهم نتائجها في تقديم توصيات عملية للإدارات الجامعية وصنّاع القرار، بغرض تحسين نوعية الخدمات الجامعية وتطوير وسائل تسييرها.

وبدراسة هذا الموضوع، قسمنا العمل إلى جانبين جانب نظري وضم ثلاثة فصول وجانب تطبيقي ضم الدراسة الميدانية.

الجانب النظري تطرقنا في الفصل الأول إلى الإطار المنهجي للدراسة من خلال إشكالية الدراسة وتحديد فرضياتها، وأسباب اختيار الموضوع، وأهداف وأهمية الموضوع، والمفاهيم الإجرائية للدراسة ثم الدراسات السابقة أما الفصل الثاني يتناول الرقمنة مفهومها وخصائصها وأهدافها ووظائفها.

أما الفصل الثالث الخدمات الجامعية مفهومها، أنواعها وخصائصها وأهدافها، وأخيرا مهام مديريات الخدمات الجامعية.

أما الفصل الرابع الجانب الميداني أنقسم الى جزئين ،

جزء الأول تناول الإجراءات المنهجية للدراسة من حيث مجالات الدراسة و منهج دراسة و أدوات الدراسة و الأساليب الإحصائية

أما جزء ثاني تناول تفرغ و تحليل البيانات المدانية من بينها تحليل و تفسير نتائج فرضية الأولى و الثانية و نتائج دراسة .

# الفصل الأول: منهجية الدراسة

## تمهيد

- 1- إشكالية الدراسة
- 2- فرضيات الدراسة
- 3- أهداف الدراسة
- 4- أهمية الدراسة
- 5- أسباب اختيار الموضوع
- 6- تحديد مفاهيم الدراسة
- 7- الأطر النظرية للدراسة
- 8- الدراسات السابقة

## خلاصة الفصل



**تمهيد**

سأستعرض في هذا الفصل موضوع الدراسة بدءًا من الإشكالية والأسئلة المطروحة والفرضيات، ثم أهمية وأهداف الدراسة، بالإضافة إلى الأسباب التي دفعت لاختياري هذا الموضوع. بعد ذلك، سنتناول تحديد المفاهيم والدراسات السابقة التي شكلت مرجعًا أساسيًا تم الاستفادة منه في بناء هذه الدراسة، والتي تُعتبر من الخطوات الأساسية في البحث العلمي.

## 1- إشكالية الدراسة

في ظل التطور التكنولوجي المتسارع، باتت الرقمنة عاملاً أساسياً يدفع العالم نحو مستقبل جديد ويمثل هذا التحول الرقمي عملية تحويل البيانات والمعلومات إلى صيغ إلكترونية تعتمد على التكنولوجيا الحديثة، مما أدى إلى اكتسابها مكانة هامة بسبب التغيرات الجذرية التي طرأت في مختلف المجالات الاقتصادية والاجتماعية والثقافية حيث أصبحت الدول تنهات لتعميمها وتوظيفها في شتى مجالات الحياة اليومية لأفرادها والجزائر من بين الدول التي تسعى لتطبيق الرقمنة وتعميمها في السنوات الأخيرة، وجاءت الرقمنة كجزء من التوجه العالمي نحو تعزيز التكنولوجيا لتحقيق التنمية مع التحول الرقمي.

تسعى الجزائر إلى مواكبة التغيرات العالمية وتحقيق رؤية جديدة تعتمد على تحديث البنية التحتية الرقمية وتطوير الإدارة الإلكترونية وتعزيز اقتصاد المعرفة.

ورغم كل ذلك تواجه عملية الرقمنة في الجزائر تحديات ورهانات تؤثر على استقرارها الاجتماعي وأمنها المؤسسي، لكن هذه التحديات تعتبر في الوقت ذاته فرصاً للتطوير خاصة إذ تم تعزيز التعاون بين القطاعات المؤسسية وتوفير بيئة تشريعية وتنظيمية ملائمة.

وفي هذا السياق يمكن القول أن للرقمنة دور كبير في الحصول على المعلومات وتسريع العمليات وتحسين الكفاءات وتسهيل عملية الاتصال بين الأفراد خاصة في جانب المؤسسة الخدمية.

ويعتبر قطاع التعليم العالي والبحث العلمي من أبرز الأنظمة الاجتماعية التي أولتها الدولة الجزائرية أهمية كبيرة حيث تسعى إلى تحسين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتكوين الموارد البشرية المسؤولة عن تنفيذ ذلك وإن من بين مؤسسات التعليم العالي نجد المؤسسة الجامعية في الشق الخدمي الذي شاهد تطوراً ملحوظاً في استخدام التكنولوجيا الرقمية في مختلف مجالاتها، حيث أصبحت الرقمنة جزءاً أساسياً من استراتيجيات تحسين الخدمات الأكاديمية والإدارية في مجال المعلوماتية والتكنولوجيا الحديثة والتي أثرت بشكل كبير على طريقة تقديم الخدمات وتلقيها وتعزيز كفاءة العمل وتحسين الفعالية وسرعة إنجاز الخدمات الجامعية مما تساعد في تلبية احتياجات الطلاب والعمال على حد سواء من خلال رقمنة العمليات الإدارية مثل: التسجيل، الدفع الإلكتروني، الجدولة الأكاديمية، يمكن للجامعات تقديم خدمات أسرع وأكثر دقة من تقليل الوقت والجهد المبذول من قبل المستخدمين من جهة أخرى تسهم الرقمنة في تعزيز العمليات التعليمية من خلال توفير منصات تعليمية إلكترونية، مكتبات رقمية، وقنوات تواصل فعالة بين جميع الأطراف المعنية، كل ذلك يساهم في تحسين تجربة الطلاب وتسهيل حصولهم على المعلومات والموارد اللازمة لدراساتهم.

وعلى الاعتبار أن الإقامة الجامعية شتمة 5 للبنات من بين الاقامات التي تسعى إلى توفير الرقمنة وهذا للنهوض بمستوى خدماتها وتحقيق جودة إدارة شاملة، ثم اختيارها لميدان دراسة للكشف عن الرقمنة ودورها في الخدمات الجامعية ومنه طرح التساؤل الرئيسي:

## كيف تساهم الرقمنة في تحسين الخدمات الجامعية؟

ويندرج عنه الأسئلة الفرعية التالية:

- كيف تساهم سرعة الانجاز في تحسين الخدمات الجامعية بالإقامة الجامعية بسكرة؟
- كيف تساهم زيادة الفعالية في تحسين الخدمات الجامعية بالإقامة الجامعية بسكرة؟

## 2- فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرقمنة وتحسين الخدمات الجامعية بالإقامة الجامعية بسكرة .

الفرضيات الفرعية:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين سرعة الانجاز وتحسين الخدمات الجامعية بالإقامة الجامعية بسكرة.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين زيادة الفعالية وتحسين الخدمات الجامعية بالإقامة الجامعية بسكرة.

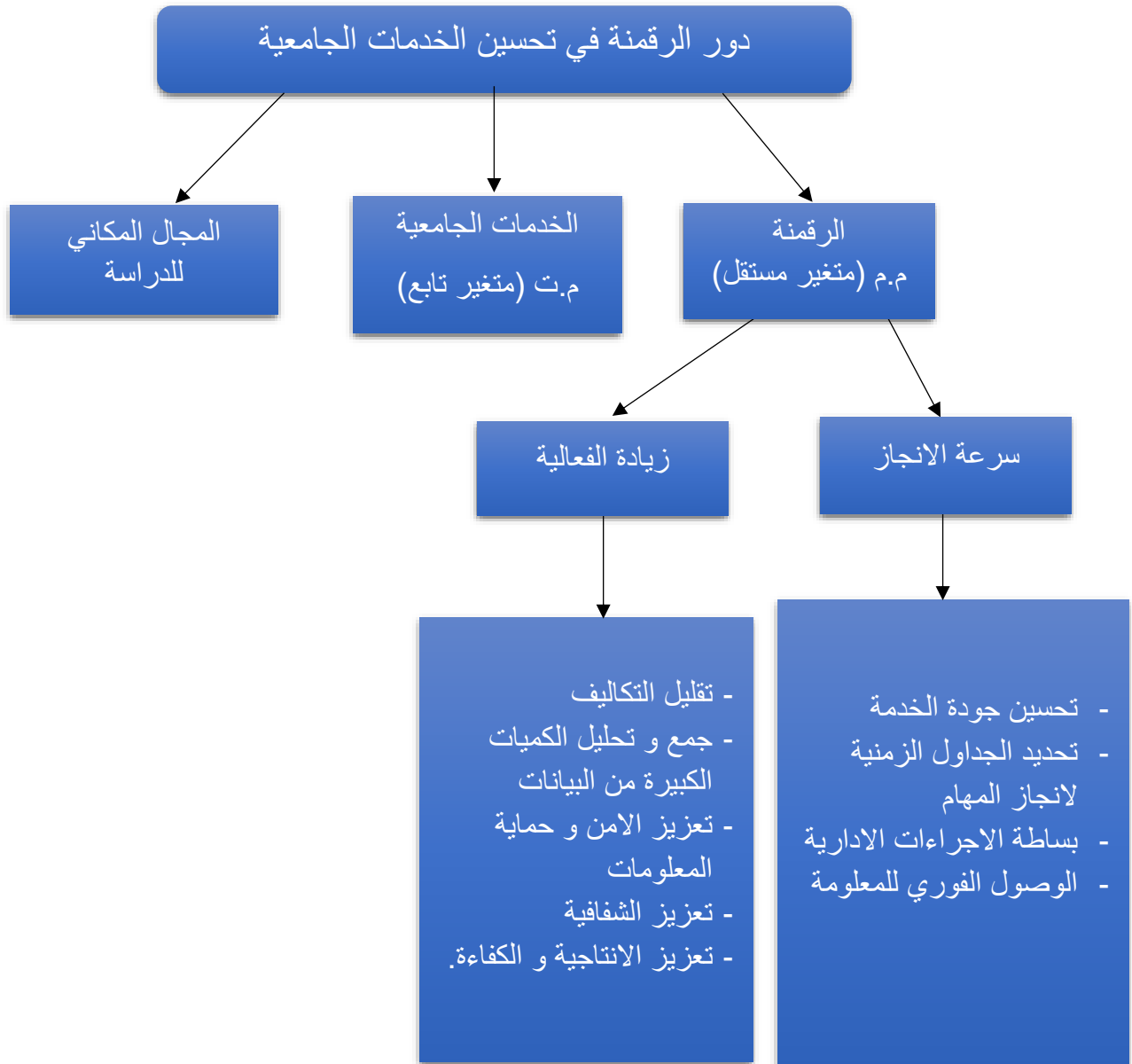
## 3- أهداف الدراسة

- محاولة الكشف عن الدور الذي تلعبه الرقمنة في تحسين الخدمات الجامعية بالإقامة الجامعية بسكرة.
- الكشف عن دور سرعة الانجاز في تحسين الخدمات الجامعية بالإقامة الجامعية بسكرة.
- الكشف عن دور زيادة الفعالية في تحسين الخدمات الجامعية بالإقامة الجامعية بسكرة.

## 4- أهمية الدراسة

تتمثل أهمية هذه الدراسة في تسليط الضوء على دور الرقمنة في تحسين الخدمات الجامعية، خاصة في ظل التوسع الكبير الذي تشهده الجامعة الجزائرية في الهياكل والمنشآت الإدارية والسعي على تطوير تقنيات مرتبطة بتكنولوجيا الإعلام والاتصال لمواكبة هذه الديناميكية المتزايدة، حيث يتعين إلى هذا القطاع التقدم في جميع جوانبه، وذلك من خلال تسيير الصعوبات ورقمنة القطاع للقضاء على مظاهر البيروقراطية.

### شكل : معالم إشكالية الدراسة



المصدر: إعداد الطالبة

## 5- أسباب اختيار الموضوع

تم اختياري لموضوع الدراسة نظرا لجملة من الدوافع والأسباب التي يمكن حصرها فيما يلي:

### أ. الأسباب الذاتية:

- الاهتمام الشخصي بمتابعة أحداث التطورات التي شهدتها التكنولوجيا وتطبيقاته خصوصا في مجال الرقمنة وما تمنحه من سرعة في تحصيل المعلومات.
- الاهتمام الشخصي نحو البحث العلمي نتيجة كثرة تداول أهمية الرقمنة في الخدمات الجامعية.
- معايشة الحياة الجامعية بكل أطوارها.

### ب. الأسباب الموضوعية:

- الرغبة في البحث عن هذا الموضوع نظرا لكونه حديثا في الآونة الأخيرة.
- التعرف على دور الرقمنة في تحسين سرعة وكفاءة الخدمات الجامعية والميزات التي تقدمها هذه الخدمات.
- كذلك الاطلاع على حاجة المؤسسة الجامعية عموما والخدمات الجامعية إلى الرقمنة في كافة المجالات.

## 6- تحديد المفاهيم الدراسة

يقصد بالمصطلحات المستخدمة في الدراسة تلك التي تتطلب تعريفاً واضحاً وسهلاً الفهم، لتكون جسراً يربط بين النظرية والممارسة. إن عملية تحديد المفاهيم تعد من الركائز الأساسية التي تعزز محتوى البحث العلمي وتتناسب مع أهدافه وإجراءاته. بناءً على ذلك، سنقوم بعرض المفاهيم الأساسية وتحديدها بشكل جوهري يتماشى مع أهداف البحث.

### 6-1- الرقمنة

#### مفهوم الرقمنة

تعتبر الرقمنة جزءاً أساسياً في الثورة التكنولوجية التي يشهدها العالم في القرن الحادي والعشرين، حيث تهدف إلى تحسين الكفاءة والسرعة في معالجة البيانات، وتوفير الوقت والموارد.

أحدث موضوع الرقمنة أثر عميق في البنيات الاجتماعية والاقتصادية والسياسية ومع التطور الراهن أصبحت التكنولوجيا حتمية لا بد منها في المؤسسة التعليمية في شتى المجالات وأصبح استخدامها من أولويات المؤسسة وذلك لمواكبة التطور والعلم وكذا توفر العنصر البشري والتجهيزات والبرمجيات التي تساعد على سير وتنظيم المعلومات.

## تعريف الرقمنة

**لغة:** يعني رقم الشيء ترجمة الى رقمنة على وزن فعلة حوله باستخدام الحاسوب الى ترقيمية على وزن تفعيلية وتعني لغة الأرقام.<sup>1</sup> تدل مادة رقم في المعاجم اللغوية العربية على جملة من المعاني أهمها التعجيم والتبيين والكتابة والقلم والخط، ويقول ابن منظور " الرّقم والتّرقيم تعجيم الكتاب، ورقم الكتاب يرقمه رقما أعجمه وبينه، وكتاب مرقوم، أي قد بيّنت حروفه بعلامتها من التّثقيط"<sup>2</sup>.

وقوله عز وجل "كتاب مرقوم" كتاب مكتوب والمرقم القلم.. والرقم: الكتابة والختم.. والرقم: ضرب مخطط من الوشي.. ورقم الثوب يرقمه رقما ورقمه خططه.<sup>3</sup>

يعرفها القاموس الموسوعي للمعلومات والتوثيق على انها عملية الكترونية لإنتاج رموز الكترونية أو رقمية، سواء من خلال وثيقة أو أي شيء مادي، أو من خلال إشارات الكترونية تناظرية، وهي أيضا العملية التي عن طريقها تحويل المعلومات من شكلها التقليدي الحالي الى شكل رقمي سواء كانت هذه المعلومات صوراً أو بيانات نصية أو ملفات صوتية أو أي شيء آخر.<sup>4</sup>

**اصطلاحاً:** تتعدد المفاهيم المتعلقة بمصطلح "الرقمنة":

تم تتبع مصطلح الرقمنة « Digitization » ومراجعته في معجم أكسفورد الذي استخدم مصطلحات تم Digitalize, Digitize, Digitise كمقابل للفعل (يرقم) المشتق من مصطلح رقمي Digit، وعرفه بأنه:

<sup>1</sup> بن حليمة نور الدين، دور الرقمنة في فعالية المؤسسة العمومية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في الاتصال التنظيمي، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة عبد الحميد بن باديس -مستغانم-، 2023/2022، ص 10.

<sup>2</sup> فتحة مركوزة، تحديات مناهج اللغة العربية وتعلمها للناطقين بها في السياق الرقمي، المؤتمر الدولي العلمي الموسوم بـ: اللغة العربية في عصر الرقمنة والفعل الترجمي، أيام 17-18/11/2023، مدينة برلين - ألمانيا، الناشر المركز الديمقراطي العربية للدراسات الاستراتيجية والسياسية والاقتصادية، ألمانيا، ص 274.

<sup>3</sup> هشام بن دادي، عبد القادر معمر سعيدات، رقمنة الخدمة العمومية ومبدأ قابلية المرفق العمومي للتكيف، مذكرة لنيل شهادة الماستر في الحقوق، تخصص قانون عام اقتصادي، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة قاصدي مرباح-ورقلة-، 2022/2021، ص 12.

<sup>4</sup> رضوان بن عيسى، يونس معمري، واقع عملية الرقمنة في الجامعة الجزائرية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال، تخصص اتصال وعلاقات عامة، جامعة العربي بن مهيدي -أم البواقي-، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، 2020/2019، ص 38.

"تحويل (الصور أو الصوت) الى شكل رقمي يمكن معالجته بواسطة جهاز الحاسب"، أما الأسماء التي استخدمها كمقابل لمصطلح الرقمنة هي **Digitalization, Digitizer, Digitization**.

يشير **معجم وبستر** الى مصطلحين هما **Digitized, Digitizing**، كما وجدت مصطلحات أخرى تختلف عما سبق في حروف الهجاء تبعاً للهجائية البريطانية مثل: "**Digitisation, Digitalisation, Digitised, Digitising**".<sup>1</sup>

الرقمنة مفهوم حديث ارتبط ظهوره مع بروز تكنولوجيا في المعلومات والاتصالات، والذي نتج عنه التحول من استخدام الطرق التقليدية في نقل المعلومات والمعارف إلى استخدام الأرقام في نقل هذه المعلومات والمعارف بتوظيف هذه التكنولوجيا الحديثة في هذا الميدان.<sup>2</sup>

ينظر "تيري كاني" الى الرقمنة انها " عملية تحويل مصادر المعلومات على اختلاف أشكالها من (الكتب، والدوريات، والتسجيلات الصوتية، والصور المتحركة...)، الى شكل مقروء بواسطة تقنيات الحاسبات الآلية غير النظام الثنائي (البيئات) والذي يعتبر وحدة المعلومات الأساسية لنظام معلومات يستند الى الحاسبات الآلية، وتحويل المعلومات الى مجموعة من الأرقام الثنائية " يمكن أن يطلق عليها "الرقمنة"، ويتم القيام بهذه العملية بفضل الاستناد الى مجموعة من التقنيات والأجهزة المتخصصة.

وتشير "شارلوت بيرسي" الى الرقمنة بأنها " منهج يسمح بتحويل البيانات والمعلومات من النظام التناظري الى النظام الرقمي".<sup>3</sup>

الرقمنة هي: عملية تحويل البيانات الى شكل رقمي، وذلك لأجل معالجتها بواسطة الحاسب الالكتروني ومجموعة من الوسائط.

<sup>1</sup> نجلاء أحمد يس، الرقمنة وتقنياتها في المكتبات العربية، العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2013، ص 16.

<sup>2</sup> علي حميدوش، حميد بوزيدة، اقتصاديات الاعمال القائمة على الرقمنة "المتطلبات والعوائد" تجارب دولية -"دروس وعبر"، المجلة العلمية المستقبل الاقتصادي، المجلد 08، العدد 01، 2020، ص 44.

<sup>3</sup> هشام بن دادي، عبد القادر معمر سعيدات، مرجع سابق، ص 13.

الرقمنة: هي العملية التي بمقتضاها تحويل البيانات الى شكل رقمي لمعالجتها بواسطة الحاسوب، وعادة ما يستخدم مصطلح الرقمنة في نظم المعلومات للإشارة الى تحويل النص المطبوع أو الصور الى إشارات ثنائية يتم عرضها على الحاسب باستخدام أجهزة المسح الضوئي.<sup>1</sup>

كما يعبر عن الرقمنة بأنها كل معلومة تخزن في الذاكرة الإلكترونية لها دلالة رمزية يمكن الأفراد الولوج إليها عن طريق الحاسوب أو مختلق الأجهزة الإلكترونية.<sup>2</sup>

يعرف تايلور ( Taylor 2007 ) "الرقمنة بأنها تمثل الفرق بين البتات « Bits » وهي كل ما ليس له لون، أو حجم أو وزن، ويستطيع السفر في سرعة الضوء، أي ان الرقمنة من الناحية العلمية هي نظام الكتروني يُمكن بعض الأجهزة من التقاط الصور للمواد المطبوعة وإتاحتها بلغة مشفرة ومن ثم تخزينها ونقلها واسترجاعها ونسخها وحتى تغييرها".<sup>3</sup>

أشار الأستاذ الدكتور زين عبد الهادي (1999) الى الرقمنة بانها عمليات التحويل التي تتم للوثائق من الاشكال التقليدية المطبوعة الى الشكل الالكتروني الرقمي بما فيها عمليات النشر الالكتروني.

ويرى زيدان الرقمنة على انها "الترجمة العربية للكلمة الإنجليزية « Digitizing » المأخوذة من كلمة « Digit أي: وحدة رقمية".<sup>4</sup>

عرّفت الرقمنة على أنها "عملية استتساخ راقية تمكن من تحويل الوثيقة مهما كان نوعها ووعاؤها الى سلسلة رقمية، يواكب هذا العمل التقني عمل فكري ومكتبي لتنظيم ما بعد المعلومات، من اجل فهرستها وجدولتها وتمثيل محتوى النص المرقم".<sup>5</sup>

<sup>1</sup> أمينة بن جدو، معوقات تطبيق الرقمنة بالمكتبات الجامعية الجزائرية، الملتقى الدولي الأول حول: الرقمنة وتطبيقاتها، يوم 15 جوان 2020، جامعة محمد بوضياف - المسيلة-، ص 5.

<sup>2</sup> محمد لمين بورزوق، سميحة بوعنيني، واقع رقمنة المؤسسات التعليمية بعد أزمة كورونا، مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، رقم المجلد 14، العدد 1، ص 26.

<sup>3</sup> نجلاء أحمد يس، مرجع سابق، ص 16.

<sup>4</sup> نجلاء أحمد يس، مرجع سابق، ص 19.

<sup>5</sup> مهري سهيلة، المكتبة الرقمية في الجزائر - دراسة للواقع وتطلعات المستقبل -، مذكرة مقدمة لنيل الماجستير في علم المكتبات، تخصص إعلام علمي وتقني، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة منتوري قسنطينة، 2006/2005، ص 81.



تعرف الشبكة الكندية للمعلومات حول التراث RCIP عملية الرقمنة بأنها العملية التي من خلالها يتم خلق صورة رقمية (بمعنى محتوى على الحاسوب) انطلاقاً من وثيقة ورقية أو كيان ثلاثي الأبعاد. فالرقمنة إذن هي تكنولوجيا تحويل الوثائق الأصلية المتاحة إلى وسيط رقمي. والوثائق يمكن رقمنتها في شكل صور أو نصوص.<sup>1</sup>

عرّف الأستاذ محمد فتحي عبد الهادي الرقمنة على أنها "عملية نقل أو تحويل البيانات إلى شكل رقمي للمعالجة بواسطة الحاسب الآلي، وفي نظم المعلومات عادة ما يشار إلى الرقمنة على أنها تحويل النص المطبوع أو الصور (الصور الفوتوغرافية، والإيضاحية، والخرائط) إلى إشارات ثنائية باستخدام وسيلة للمسح الضوئي لإمكان عرض النتيجة على شاشة الحاسب الآلي، وفي الاتصالات عن بعد يقصد بالرقمنة تحويل الإشارات التناظرية المستمرة إلى إشارات رقمية نابضة، وفي علم المكتبات والمعلومات يقصد بالرقمنة عملية إنشاء نصوص رقمية من الوثائق التناظرية".<sup>2</sup>

الرقمنة هي: العملية التي يتم من خلالها تحويل المواد والوثائق غير الرقمية على اختلافها إلى ملفات رقمية يمكن التعامل معها من خلال تكنولوجيا الحاسبات باستخدام أجهزة مختلفة منها الماسحات.<sup>3</sup>

الرقمنة أو التحول الرقمي Digitization هو عملية تحويل البيانات إلى شكل رقمي وذلك لأجل معالجتها بواسطة الحاسب الإلكتروني.

وحسب تاننت فإن المواد الرقمية هي تلك المواد التي تم اختزانها ومعالجتها ونقلها عبر الأجهزة والشبكات الرقمية (الثنائية binary).<sup>4</sup>

<sup>1</sup> بوجردة سعيد، حنيش أحسن، واقع الرقمنة في المدرسة الجزائرية وأثرها في عملية التسيير، مذكرة نهاية التكوين المتخصص لرتبة مدير مدرسة ابتدائية، المعهد الوطني لتكوين موظفي قطاع التربية الوطنية عبد الحميد سعدي -ميلة- ملحق التكوين بومليحة علاوة -جيجل، 2022/2021، ص 10.

<sup>2</sup> شلغوم سمير، الرقمنة كآلية لضمان جودة العملية التعليمية، المجلة الجزائرية للعلوم القانونية، السياسية والاقتصادية، المجلد 57، 2020، ص 150.

<sup>3</sup> رضوان بن عيسى، يونس معمري، مرجع سابق، ص 37.

<sup>4</sup> هاني خلف خليل الطراونة، علم المكتبات ومراكز المعلومات -القيادة والمبادئ-، ط 1، دار يافا العلمية للنشر والتوزيع، 2013، الأردن، عمان، ص 219.

**الرقمنة:** هي عملية تحويل المعلومات الى تنسيق رقمي. وفي هذا التنسيق يتم تنظيم المعلومات في وحدات منفصلة من البيانات (تسمى بت) والتي يمكن معالجتها بشكل منفصل.

**الرقمنة:** هي عملية تحويل الإشارات التمثيلية أو المعلومات بأي شكل الى تنسيق رقمي يمكن فهمه بواسطة أنظمة الكمبيوتر أو الأجهزة الالكترونية.<sup>1</sup>

**الرقمنة:** هي استخدام التقنيات الرقمية لتغيير نماذج الأعمال والعمليات وتوفير فرص جديدة لتوليد ثروة وللتنمية المستدامة، ويمكن النظر الى الرقمنة بأنها تحويل العمليات الى نسخ رقمية وإلغاء الحواجز بين البشر وتقنية المعلومات والاتصالات باستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي لتحقيق مردود اقتصادي واجتماعي بفعالية وانتاجية أعلى.<sup>2</sup>

**الرقمنة أو التحويل الرقمي:** هي عملية تحويل المعلومات إلى صيغة رقمية، حيث تُنظم المعلومات في أرقام ثنائية. والنتيجة هي تمثيل كائن أو صورة أو صوت أو مستند أو إشارة من خلال توليد سلسلة من الأرقام التي تصف مجموعة منفصلة من النقاط أو العينات، تكون البيانات الرقمية على شكل أرقام ثنائية، مما يُسهل معالجة الحاسوب وغيرها من العمليات.<sup>3</sup>

ووفقا لـ **Pearce-Moses 2005** "الرقمنة أو التحويل الرقمي هو عملية تحويل المواد التناظرية الى شكل الكتروني ثنائي (رقمي)، وخاصة للتخزين والاستخدام في الكمبيوتر".

يعرّف **ويتن وديفيد (2003) التحول الرقمي** بأنه "عملية أخذ المواد المكتبية التقليدية التي تكون في شكل كتب وأوراق وتحويلها الى شكل الكتروني حيث يمكن تخزينها ومعالجتها بواسطة الكمبيوتر".

<sup>1</sup> بوجردة سعيد، حنيش أحسن، مرجع سابق، ص 14.

<sup>2</sup> فوزية صادقي، دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية بالجزائر، أطروحة دكتوراه في اعلام واتصال، كلية علوم الاعلام والاتصال والسمعي والبصري، قسم الاتصال والعلاقات العامة، جامعة قسنطينة 3 -صالح بوبنيدر-، 2021/2020، ص 115.

<sup>3</sup> Fehmi Skender, and others, **DIGITALIZATION AND INDUSTRY 4.0**, Vision International Scientific Journal, Volume 4, Issue 2, December 2019, p 48.

يعرّف المعهد الأمريكي لخدمات المتاحف والمكتبات (IMLS) التحويل الرقمي بأنه "عملية تحويل وإنشاء وصيانة الكتب والأعمال الفنية والوثائق التاريخية والصور والمجلات وما إلى ذلك في التمثيل الإلكتروني بحيث يمكن عرضها عبر أجهزة الكمبيوتر والأجهزة الأخرى".<sup>1</sup>

تعرف الرقمنة بأنها إنشاء أدوات رقمية من خلال عمليات تقنية للتحويل والتمثيل والتحسين.

الرقمنة مفهوم أساسي يستخدم في سياق التكنولوجيا الرقمية وعملية الابتكار.<sup>2</sup>

وتعرف الرقمنة على أنها "تحويل شيء من حالته الحقيقية إلى مجموعة من الأرقام، تسمح بعرض هذا الشيء على جهاز الاعلام الآلي أو جهاز إلكتروني رقمي".<sup>3</sup>

الرقمنة هي: تحويل البيانات والمعلومات من الشكل الورقي الى الشكل الإلكتروني، ويتم تسجيل تلك المعلومات إما عن طريق المسح الضوئي أو إنشاؤها الكترونيا عن طريق لوحة المفاتيح، ويتم تسجيل تلك المعلومات على وسائط الكترونية، من أهمها الأقراص المضغوطة.<sup>4</sup>

يتفق معظم المتخصصين والمهتمين على أن عملية الرقمنة هي: عملية تحويل لمصدر المعلومة من شكل ورقي أو مطبوع إلى شكل رقمي يتم التعامل معه بواسطة الحاسوب.<sup>5</sup>

وبالتالي نستنتج أن الرقمنة هي تحويل المواد سواء كانت مرئية أو مسموعة أو مقروءة الى صيغ رقمية صالحة للتداول على الأجهزة الرقمية والانترنت والتخزين على الوسائط الحديثة من أقراص صالحة ومرنة، وقابلة للنشر على الانترنت.

<sup>1</sup> Saima Khan, and others, **DIGITIZATION AND ITS IMPACT ON ECONOMY**, International Journal of Digital Library Services, Vol 5, Issue 2, April – June 2015, Geetanjali Research Publication, p 139-140.

<sup>2</sup> Maria Gradillas, Llewellyn D.W. Thomas, **Distinguishing digitization and digitalization: A systematic review and conceptual framework**, JOURNAL OF PRODUCT INNOVATION MANAGEMENT, wileyonlinelibrary.com/journal/jpim, 13/03/2025, p 113.

<sup>3</sup> باشيوة سالم، **الرقمنة في المكتبات الجامعية الجزائرية**، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم المكتبات والتوثيق، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الجزائر "بن يوسف بن خدة"، 2007/2008، ص 70.

<sup>4</sup> ايمان بغداددي، سمية رماش، **تكنولوجيا الرقمنة في المكتبات الجزائرية**، مجلة أوراق بحثية، المجلد 2، العدد 1، 2022، جامعة زيان عشور – الجلفة-، الجزائر، ص 77.

<sup>5</sup> مسفرة بنت دخيل الله الخثعمي، **مشاريع وتجارب التحويل الرقمي في مؤسسات المعلومات: دراسة للاستراتيجيات المتبعة**، مجلة الاعلام العلمي والتقني، المجلد 19، العدد 1، 2011، مركز البحث في الاعلام العلمي والتقني، الجزائر، ص 24.

## رقمنة التعليم العالي

لقد وفرت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الكثير من الجهد والوقت لمستخدميها بفضل خصائصها التقنية، التي تسمح بتخزين، معالجة، استرجاع ونقل المعلومات بكل مرونة الأمر الذي جعل أغلب المؤسسات تسعى لامتلاكها، والجامعة على غرار الكثير من هذه المؤسسات، تعمل على الاستفادة من هذه التقنية ودمجها في عملياتها التعليمية، مما أدى إلى ظهور مفهوم جديد هو رقمنة العملية التعليمية.<sup>1</sup>

عرفت الرقمنة في التعليم العالي بعدة توجهات وآراء مختلفة منها:

"تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التعليم العالي التكنولوجيا المتعلقة بتخزين، استرجاع، تداول المعلومات ونشرها من إنتاج البيانات الشفوية، المصورة، النصية والرقمية بالوسائل الالكترونية من خلال التكامل بين أجهزة الحاسوب الالكتروني ونظم الاتصالات المرئية".

وتعرف كذلك على أنها "مجموعة الطرق والتقنيات الحديثة المستخدمة بغرض تبسيط نشاط معين ورفع أدائه، وهي تجمع مجموعة الأجهزة الضرورية لمعالجة المعلومات وتداولها من حواسيب، برامج ومعدات حفظ، استرجاع ونقل الكتروني سلكي ولا سلكي عبر رسائل الاتصال بكل أشكالها وعلى اختلاف أنواعها: المكتوب، المسموع والمرئي، والتي تمكن من التواصل الثنائي والجماعي وتؤمن انتقال الرسائل من مرسل الى متلقي عبر الشبكات المغلقة والمفتوحة".<sup>2</sup>

## إجرائيا

الرقمنة هي عملية تحويل البيانات والمعلومات أو العمليات التقليدية إلى صيغة رقمية باستخدام التكنولوجيا الحديثة، يتضمن ذلك استخدام الأدوات الرقمية الفعالية وسرعة الإنجاز لضمان جودة الخدمات الجامعية.

<sup>1</sup> بريزة بوزعيب، الرقمنة ودورها في عصرنة التعليم العالي في الجزائر، مجلة جودة الخدمة العمومية للدراسات السوسولوجية والتنمية الإدارية، المجلد 05، العدد 02، 2022، جامعة محمد بوضياف - المسيلة-، ص 69.

<sup>2</sup> صبرينة كدام، سيف الدين رحالي، أثر استخدام الرقمنة في الرفع من درجة التحصيل العلمي للطالب الجامعي، المجلة الجزائرية للعلوم القانونية-السياسية والاقتصادية، المجلد 57، 2020، أعمال الملتقى الوطني الموسوم ب: دور الرقمنة في الجودة في التعليم العالي، كلية الحقوق، جامعة الجزائر 1، يوم 1 مارس 2020، ص 27.

## 6-2- سرعة الإنجاز:

يمكن تعريف الإنجاز بأنه حجر الأساس الذي يعزز شعور الشخص بالنجاح، وأكثر أنواع الإنجازات أهمية تلك التي لها معنى خاص للشخص، ويستخدم الإنجاز كطريقة للحكم على نجاح الشخص إذا كان أقل نجاحًا، أو أكثر نجاحًا من غيره.<sup>1</sup>

**الإنجاز:** نتيجة تم الحصول عليها من خلال الجهد.

إن الإنجاز يعني النجاح الذي تم تحقيقه بشق الأنفس في مواجهة الصعوبات أو المعارضة.<sup>2</sup>

**إجرائيا:**

سرعة الإنجاز تعني إتمام المهام بسرعة ودقة بحسب الاستراتيجية المحددة لكل قضية من قبل فريق العمل المخصص لها. بالإقامة الجامعية شتمة 5 محمد خيضر بسكرة.

## 6-3- الفعالية:

يعرفها ETZIONI على أنها: النجاح في تحقيق الأهداف المسطرة من خلال الاستغلال الأمثل والمتوازن للموارد المتاحة في البيئة الخارجية.

يعرفها DONNELLY على أنها: درجة التطابق بين الأهداف في حدود الموارد المتاحة.

يعرفها Kastro, Rosenzweig على أنها القدرة على تحقيق أهدافها في شكل زيادة حجم المبيعات والحصة السوقية ورضا الزبائن وتنمية الموارد البشرية وتحقيق النمو.

ويعرفها Alvar على أنها القدرة على البقاء والتكيف والنمو بغض النظر عن الأهداف التي تحققها.<sup>3</sup>

الفعالية: تعني عمل الأشياء الصحيحة في الزمن المناسب وبالطريقة الملائمة. أي القدرة على تحقيق الأهداف.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> إيمان أبو اخميش، أنواع الإنجاز، 22 أغسطس 2023، <https://mawdoo3.com>، تم الاطلاع عليه يوم: 2025/02/25، 22:15.

<sup>2</sup> <https://www-merriam-webster-com.translate.goog/> , 25/02/2025, 22:30.

<sup>3</sup> حميد قرومي، أوجه تحسين الأداء والفعالية في المنظمات الاقتصادية، مجلة معارف، المجلد 5، العدد 8، 2010، مركز جامعي العقيد أكلي محند أولحاج -البويرة-، الجزائر، ص 262-263.

<sup>4</sup> علي شريف، الإدارة المعاصرة، الدار الجامعية للطباعة والنشر، الإسكندرية، 1997، مصر، ص 39.

يعرف كل من Steers و Mahoney الفعالية على "أنها الإنتاجية المرتفعة، والمرونة وقدرة المؤسسات على التكيف مع البيئة، فضلاً عن القدرة على الاستقرار والابتكار".

يرى Kast و Rosenzweig "أن الفعالية تعني قدرة المؤسسة على تحقيق الأهداف من خلال زيادة حجم المبيعات، وتحقيق رضا العملاء والعاملين داخل المؤسسة، وتنمية الموارد البشرية ونمو الربحية".

فالفعالية تعتبر محصلة تفاعل مكونات الأداء الكلي للمؤسسة، بما تحتويه من أنشطة فنية وإدارية ووظيفية، ومدى تأثره بالمحيط. كما أنها ترتبط بمدى تحقق المؤسسة لأهدافها، فالمؤسسة التي تستطيع تحقيق أهدافها في الوقت المحدد وبأقل كلفة.<sup>1</sup>

عرفها إتروني: "على أنها الدرجة التي تحقق بها المؤسسة أهدافها"<sup>2</sup>

اجرائيا:

الفعالية هي درجة نجاح الرقمنة في مواجهة المتطلبات واشباع الحاجات الطلاب بالإقامة الجامعية شتمة 5 جامعة محمد خيضر بسكرة. أي القيام بالعمل الصحيح من أجل تحقيق كل الأهداف.

#### 6-4- الخدمات الجامعية

##### مفهوم الخدمة

**لغة:** الخدمة (مفرد) والجمع خدمات، مصدر خدم، وهي: مساعدة أو فضل، هدية، منحة، عناية، واهتمام، ويقال: خدمات مكتبية: ما تقوم به المكتبات من خدمات كإعارة الكتب وإقامة المعارض، والخدمة العامة: العمل في نشاطات ذات منفعة عامة كالإدارة الحكومية، وخدمة العلم: مجهود علمي يهدف إلى فائدة العلم والمتعلمين، كما أنها تطلق على التوظيف أو العمل لدى الحكومة.<sup>3</sup>

**اصطلاحاً:** على الرغم من كثرة التعريفات لمفهوم الخدمة، نعرض بعض التعاريف:

يعرف (Kotler & Armstrong) الخدمة "بأنها نشاط أو فائدة يمكن أن يقدمها طرف لطرف آخر وهي غير ملموسة ولا يترتب عليها انتقالاً للملكية، وقد يكون إنتاجها مرتبط أو غير مرتبط بمنتج مادي".

<sup>1</sup> عبد الحميد برحومة، الكفاءة والفعالية في مجالات التصنيع والإنتاج، مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية، المجلد 1، العدد 1، جامعة الشهيد حمه لخضر -الوادي-، 2008، ص 56-57.

<sup>2</sup> عبد القادر بن برطال، نجاح الهاشمي، خنيش يوسف، الفعالية التنظيمية في الفكر الإداري، مجلة العلوم الإدارية والمالية، جامعة الشهيد حمه لخضر -الوادي-، المجلد 1، العدد 1، ديسمبر 2017، ص 201.

<sup>3</sup> أسماء الهادي إبراهيم عبد الحي، جودة الخدمة التعليمية في الدراسات العليا بكلية التربية، مجلة تطوير الأداء الجامعي، المجلد 5، العدد 3، أكتوبر 2017، ص 123.

يعرف (Palmer) الخدمة بأنها "عملية إنتاج منفعة غير ملموسة إما بحد ذاتها أو كعنصر جوهري من منتج ملموس والتي تلبي من خلال شكل من أشكال التبادل حاجة ما لدى المستهلك".<sup>1</sup>

عرفها نور الدين بأنها: نشاط إنساني يتم من خلال تقديم منافع، بحيث يكون هذا النشاط غير ملموس ولا يتم حيازته أو امتلاكه.

الخدمة هي: نشاط أو مجموعة أنشطة متفق عليها يتم تقديمها من قبل أفراد أو جهة معينة لتلبية احتياجات أفراد أو جهات أخرى.<sup>2</sup>

تعرف الخدمة بأنها "منتجات غير ملموسة تهدف أساساً إلى إشباع حاجات ورغبات المستهلك التي تحقق له المنفعة".

أما (عاشور والعبادلة) فقد عرفا الخدمة بأنها عبارة عن "تصرفات أو أنشطة أو أداء يقدم من طرف إلى طرف آخر، وهذه الأنشطة تعتبر غير ملموسة، ولا يترتب عليها نقل ملكية أي شيء، كما أن تقديم الخدمة قد يكون مرتبطاً أو غير مرتبط بمنتج مادي ملموس".<sup>3</sup>

وعرفت الجمعية الأمريكية للتسويق الخدمة بأنها: "النشاطات أو المنافع التي تعرض للبيع أو التي لا تعرض للبيع أو التي تعرض لارتباطها بسلعة معينة".<sup>4</sup>

يعرفها الضمور بأنها: أي نشاط، أو سلسلة من الأنشطة ذات طبيعة غير ملموسة في العادة، ولكن ليس ضرورياً أن تحدث عن طريق التفاعل بين المستهلك، وموظفي الخدمة، أو الموارد المالية، أو السلع، أو الأنظمة، والتي يتم تقديمها كحلول لمشاكل العميل أو المستفيد.<sup>5</sup>

نستخلص مما سبق أن الخدمة نشاط غير ملموس يؤدي من طرف لطرف آخر بناء على تشخيص ما يحتاجه بغرض تحقيق رغبة واشباع حاجته، وهي تخضع للتبادل غير المادي.

<sup>1</sup> رانية المجني، محمد الخضر، تسويق الخدمات، الإجازة في العلوم الإدارية Bscm، منشورات الجامعة الافتراضية السورية، 2020، الجمهورية العربية السورية، ص 18.

<sup>2</sup> أسماء الهادي إبراهيم عبد الحي، مرجع سابق، ص 124.

<sup>3</sup> محمد إبراهيم سلمان، مستوى جودة الخدمات الجامعية كما يدركها طلبة جامعة الأقصى بغزة طبقاً لمقياس جودة الخدمة، مجلة جامعة الأقصى (سلسلة العلوم الإنسانية)، مجلد 17، 2013، فلسطين، ص 8.

<sup>4</sup> حميد الطائي، بشير العلاق، إدارة عمليات الخدمة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2002، ص 16.

<sup>5</sup> بدر مبروك العتيبي، تسويق الخدمات الجامعية ودوره في تحسين القدرة التنافسية للجامعات السعودية، مذكرة مقدمة لنيل درجة الدكتوراه في الإدارة التربوية والتخطيط، كلية التربية، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية، 2016/2015، ص 29.

## إجرائيا

الخدمة هي كل منتج أو نشاط هادف يقدم للطلبة سواء كانت هذه الخدمة مادية أو غير مادية، بغية توفير جو ملائم للطلاب.

## مفهوم الجامعة

تعتبر الجامعة منارة للعلم والفكر والإبداع، وصرحاً لنقل المعرفة. فهي تتحمل مسؤوليات المجتمع وتعمل على معالجة مشاكله من خلال إيجاد حلول مناسبة. حيث تعد الجامعة جزءاً لا يتجزأ من النسيج الاجتماعي، حيث تؤثر فيه وتتأثر به، وتأخذ قيمها وأهدافها ومواردها منه، وتعيدها في شكل إنجازات علمية أو كفاءات بشرية مؤهلة ومدرّبة، قادرة على تحقيق تنمية مستدامة في مختلف المجالات. كما تلعب الجامعة دوراً ريادياً في تعزيز المجتمع وتثبيت قيمه وثقافته. فهي تمثل القيادة الفكرية والعلمية للمجتمع، وتعتبر بيت الخبرة ومعقل الفكر، ورائدة التطور والإبداع، وتتحمل مسؤولية تنمية أهم ثروة يمتلكها المجتمع، وهي الثروة البشرية.

## لغة:

إن اصطلاح جامعة **University** مأخوذ من كلمة **Universites** وتعني الاتحاد أو التجمع الذي يضم ويجمع أقوى الأسر نفوذاً في مجال السياسة في المدينة من أجل ممارسة السلطة، وهكذا استخدمت كلمة "الجامعة" لتدل على تجمع الأساتذة والطلاب من مختلف البلاد والشعوب.<sup>1</sup>

فالجامعة لغة التجميع والتجمع، أما كلمة "الكلية" فمصدرها الكلمة اللاتينية **Colegie** وتشير إلى التجمع والقراءة معاً، وقد استخدمت في القرن الثالث عشر من قبل الرومان لتدل على مجموعة حرفيين أو تجار، استخدمت في القرن الثامن عشر بمعنى كلية في "أكسفورد" لتدل على مكان التجمع المحلي للطلاب متضمناً مكان الإقامة المعنية والتعليم.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> مرسى محمد منير، الاتجاهات الحديثة في التعليم الجامعي المعاصر وأساليب تدريسه، دار عالم الكتب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 2002، ص 9.

<sup>2</sup> سامية مطعيق، كريمة عيطور، دور الجامعة في ترقية متطلبات الشغل في الجزائر، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، تخصص: إدارة أعمال، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف -ميلة، الجزائر، 2022/2021، ص هـ.



الجامعة لغويا مؤنث الجامع، وهو الاسم الذي يطلق على المؤسسة الثقافية التي تشتمل على معاهد التعليم العالي في أهم فروع كالأهوت والفلسفة والطب والحقوق والهندسة.<sup>1</sup>

#### اصطلاحاً:

تعرف وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الجامعة بأنها: "مؤسسة عمومية ذات طابع علمي وثقافي ومهني، تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، يتم إنشائها بموجب مرسوم تنفيذي وذلك بناء على اقتراح الوزير المكلف بالتعليم العالي والبحث العلمي وتوضع تحت وصايته، يحدد المرسوم إنشاء الجامعة ومقرها وعدد الكليات والمعاهد التي تتكون منها وكذا اختصاصاتها ويمكن أن تكون للجامعة ملحقة تنشأ بقرار مشترك بين الوزير المكلف بالتعليم العالي والوزير المكلف بالمالية، وبالتالي فالجامعة هي مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تساهم في تعميم ونشر المعارف وإعدادها وتطويرها، وتكوين الإطارات اللازمة لتنمية البلاد".<sup>2</sup>

وعرفها أحمد بدر على أنها "مؤسسة تعليمية تحتوي على كليات لدراسة الأدب والعلوم، ومدارس وكليات للدراسة المهنية، وتقدم الجامعة الدراسات لطلاب المرحلة الجامعية الأولى، كما تقوم ... بالدراسات العليا والبحوث.

كما عرفها محمود السمره بأنها "مؤسسة تتولى التعليم العالي وتربية المواطنين من أجل إنكفاء المواطن الصالحة في نفوسهم وإيقاظ الوعي الحضاري فيهم، وهي أيضا مؤسسة تقوم بالبحث العلمي، وهدفها هو نشر الحقيقة وخدمة المجتمع وتوسيع نطاق المعرفة الإنسانية".<sup>3</sup>

الجامعة مؤسسة رسمية من مؤسسات الدولة تعني بالتعليم والبحث العلمي خدمة للمجتمع، فتحول مدخلاتها من طلبة وأساتذة إلى مخرجات متعلمة ومكونة علميا لتضع خبرتها وأبحاثها في خدمة المجتمع.

وجاء حسب قاموس Meriam Webster: الجامعة مؤسسة عالية المستوى عرضها التدريس والبحث ومنح شهادات تمنح للمتخرجين في طور دراسات التدرج وعادة ما تسمى شهادة الليسانس، وفي حين تمنح الجامعات شهادات عليا للباحثين في دور دراسات ما بعد التخرج والتي عادة ما تشمل شهادة الماجستير والدكتوراه.

<sup>1</sup> الحاج جنان، الجامعة كآلية لتنفيذ سياسة البحث العلمي في الجزائر (2020/2000)، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم السياسية، تخصص: سياسات عامة، كلية العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة الجزائر 3 - إبراهيم شيبوط -، الجزائر، 2023/2022، ص 18.

<sup>2</sup> الصالح ماضي، مساهمة الرقمنة في تحسين جودة خدمات التعليم العالي والبحث العلمي، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، تخصص: إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد البشير الإبراهيمي - برج بوعريبيج -، الجزائر، 2024/2023، ص 7.

<sup>3</sup> سالم باشيو، مرجع سابق، ص 135 - 136.

وهناك من يعرفها على أنها مؤسسة إنتاجية تعمل على إثراء المعارف وتطوير التقنيات وتهيئة الكفاءات مستفيدة من التراكم العلمي الانساني في مختلف المجالات العلمية الادارية والتقنية.<sup>1</sup>

الجامعة مؤسسة تعليمية يلتحق بها الطلاب بعد إكمال دراستهم بالمدرسة الثانوية .والجامعة أعلى مؤسسة معروفة في التعليم العالي. وتطلق أسماء أخرى على الجامعة وبعض المؤسسات التابعة لها مثل: الكلية، المعهد، الأكاديمية، مجمع الكليات التقنية، المدرسة العليا. وهذه الأسماء تسبب اختلاطاً في الفهم، لأنها تحمل معاني مختلفة من بلد لآخر. فعلى الرغم من أن كلمة كلية تستخدم لتدل على معهد للتعليم العالي، نجد أن دولاً تتبع التقاليد البريطانية أو الإسبانية، تستخدم كلمة كلية للإشارة إلى مدرسة ثانوية خاصة. وبالمثل فإن الأكاديمية ربما تدل على معهد عال للتعليم أو مدرسة.<sup>2</sup>

إن الجامعة هي المؤسسة التي تقوم بصورة رئيسية بتوفير العلم والتعليم المتقدم لأشخاص على درجة من النضج، ويتصفون القدرة الفعلية والاستعداد النفسي لمتابعة دراسات متخصصة في مجال أو أكثر من مجالات المعرفة.<sup>3</sup>

## اجرائيا

الجامعة هي مؤسسة للتعليم العالي والأبحاث العلمية تقدم العديد من المعارف والخدمات للطلاب، كما تمنح شهادات عند التخرج.

## مفهوم الخدمات الجامعية

يعتبر التعليم العالي من أكثر القطاعات تأثراً بالتغيرات المستمرة والمتلاحقة، مما أدخل الجامعات في مرحلة جديدة من التحولات. تتمثل هذه التحولات في ظهور متطلبات اجتماعية متغيرة أدت إلى تغييرات جذرية في أساليب تعلم الطلاب وطرق عملهم وتواصلهم. وقد نتج عن ذلك جيل جديد من الطلاب يختلف عن الأجيال السابقة، بالإضافة إلى مناهج تعليمية مبتكرة لا تتناسب مع البيئة الحالية التي تقاوم التغيير بسبب استخدامنا لأساليب تدريس تقليدية. وفي ظل تعقيد الأوضاع الاقتصادية والاجتماعية في الجزائر، أعربت السلطات العامة بوضوح عن الدور المهم الذي يجب أن تلعبه الدولة ومجالات تدخلها.

<sup>1</sup> الحاج جنان، مرجع سابق، ص 18.

<sup>2</sup> روابحية رضا، السبت 13 سبتمبر 2008، 23:56، منتدى ابداع للتربية والتعليم، منتدى يعنى بتنمية المواهب وتحصيل المعرفة، <https://rouabhia.ahlamontada.net/t7-topic>.

<sup>3</sup> رضوان بن عيسى، يونس معمري، مرجع سابق، ص 39.

وشهد قطاع الخدمة الجامعية بالجزائر عدة تغييرات هيكلية، فمن مديرية مركزية وزارة التعليم العالي والبحث العلمي تشرف على مراكز للخدمات الجامعية والتي بدورها تشرف على إقامات جامعية، وإنشاء لديوان وطني للخدمات باستقلالية مالية مع إشراف من وزارة التعليم العالي، وإنشاء مندوبيات ولائية تشرف على الإقامات الجامعية.<sup>1</sup>

يمكن تعريف الخدمات الجامعية لاعتبارها خدمة عمومية تقدم للطلبة الجامعيين على أنها "مجموعة من المساعدات المقدمة من طرف الدولة نحو تحسين ظروف حياة وعمل الطلبة الجامعيين، مع العلم أن انتاج خدمة معينة لهم أو تقديمها لا يتطلب استخدام سلع معينة". وتتخلص هذه المساعدات في:

- المساعدات النقدية المباشرة (المنحة الجامعية).
- المساعدات الغير مباشرة (الاطعام، النقل، الايواء).
- النشاطات الثقافية والرياضية والوقاية الصحية.<sup>2</sup>

كما تعرف الخدمات الجامعية بأنها " خدمات موجهة للمجتمع الذي توجد به الجامعة".<sup>3</sup>

ففي الجزائر يشرف على الخدمات الجامعية الديوان الوطني للخدمات الجامعية، الذي أنشأ في سنة 1995 وتم إعادته هيكلته سنة 2003 بوضع مراكز وهيكل محلية تسمى مديريات الخدمات الجامعية، الإقامات الجامعية. حيث مديريات الخدمات الجامعية على المستوى المحلي تقوم بعملية الرقابة والتسيير على الإقامات الجامعية.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> بوجمعة عقابي، العقبي الأزهر، الخدمة الجامعية بالجزائر بين نوع التنظيم المعتمد وتحديات تقديمها، مجلة المقدمة لدراسات الإنسانية والاجتماعية، المجلد 6، العدد 1، 2021، ص 184.

<sup>2</sup> مخفي حريزي، أثر مساهمة الدليل المادي للخدمات الجامعية في رضا الطلبة المقيمين، مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية، المجلد 8، العدد 1، 2024، الجزائر، ص 47.

<sup>3</sup> ايمان عبد الفتاح محمد إبراهيم، د. أسماء عبد الفتاح نصر عبد الحميد، مركز مقترح لتسويق الخدمات الجامعية بجامعة الأزهر في ضوء خبرات بعض الجامعات الأجنبية، دراسات تربوية واجتماعية، المجلد 25، العدد 8، كلية التربية، جامعة حلوان -القاهرة، 2019، ص 199.

<sup>4</sup> أحمد فلوح، سناء عبيدي، درجة رضا الطلبة عن الخدمات الجامعية، المعيار، المجلد 10، العدد 4، 2019، الجزائر، ص 155.

تعرف **الخدمات الجامعية** على أنها مجموع المساعدات المقدمة من طرف الدولة، والموجهة نحو تحسين ظروف حياة وعمل الطلبة الجامعيين.<sup>1</sup>

**الخدمات الجامعية** تمثل محور عملية الإرشاد الأكاديمي وهي تنطوي على تلبية حاجات الطلاب الدراسية والمهنية، وتتجلى في معرفة الذات والمحيط والتحسين المستمر في تقديم المشورة الأكاديمية والمهنية، وضمان توفير المعلومات الصحيحة والكافية خلال المسار الدراسي للطلاب.<sup>2</sup>

**الخدمات الجامعية:** يقصد بها كل صور الدعم والمساعدة والتسهيلات التي تقدمها الوحدات الأكاديمية والإدارية في الجامعة للطلاب فيما يتعلق بدراسته في الجامعة وتشمل: البنية التحتية، المكتبة، الموظفين، خدمات القبول والتسجيل، الخدمات العامة، الأنشطة الطلابية، الصورة الذهنية للجامعة، التنمية الشخصية.<sup>3</sup>

**الخدمات الجامعية:** هي تلك المساعدات والعناية والرعاية والأعمال والنشاطات التي توفرها الوزارة الوصية من خلال مديريات الخدمات الجامعية الاقامات الجامعية للطلبة الجامعيين التي تهدف إلى تلبية احتياجاتهم المختلفة بأسعار رمزية، وذلك بتوفير المنحة، والنقل، والإيواء، والإطعام، والنشاطات العلمية، والثقافية والرياضية والترفيهية.

من خلال التعريفات السابقة نستنتج: أن **الخدمات الجامعية** هي مجموعة من المساعدات التي تقدمها الدولة للطلاب الجامعيين، سواء كانت مالية أو غير مباشرة مثل خدمات النقل والإيواء وغيرها. تهدف هذه الخدمات إلى تخفيف الأعباء المالية عن عائلات الطالبات الجامعيين، بالإضافة إلى المنح المالية الدراسية المقدمة، وكذلك خدمات النقل والإطعام والإيواء.

<sup>1</sup> خالد سهلي، أحمد رمزي صياغ، مستوى جودة الخدمات الجامعية المقدمة في جامعة قاصدي مرباح ورقلة- الجزائر، المجلة الجزائرية للاقتصاد السياسي، المجلد 4، العدد 2، 2022، الجزائر، ص 115.

<sup>2</sup> أحمد زقاوة، مستوى جودة الخدمات الأكاديمية والمهنية في التعليم العالي من وجهة نظر الطلاب، مجلة روافد للدراسات والأبحاث العلمية في العلوم الاجتماعية والإنسانية، المجلد 6، العدد 2، 2022، ص 103.

<sup>3</sup> عيشة علة، نوري الود، رضا الطلبة الجامعيين عن جودة الخدمات التعليمية، مجلة الرواق، العدد 5، محبر الدراسات الاجتماعية والنفسية والانثروبولوجية، المركز الجامعي غليزان، الجزائر، 2017، ص 10.

## إجرائيا

الخدمات الجامعية هي عملية منظمة تقدمها المؤسسة الجامعية تهدف الى تلبية احتياجات الطالبات وفق خطوات و معايير إدارية محددة و تشمل خدمات ( النقل ، المنح ، الايواء ، الاطعام ، الوقاية الصحية ، و مختلف النشاطات العلمية و الثقافية و الرياضية ) .

## 7- الأطر النظرية للدراسة

تعد النظرية الموجه العلمي و الفكري للباحث ، فكل بحث علمي لابد من خلفية نظرية و خريطة فكرية ارادية يستند اليها ، و في تخصص علم الاجتماع يعد الاهتمام بالمدخل النظري مطلبا أساسيا . و اختيار نظرية دون أخرى يعود بالدرجة الأولى الى طبيعة الموضوع المدروس و الأهداف المراد الوصول اليها ، و بما ان موضوع دراستنا هو تسلسل الضوء على الدور الذي تلعبه الرقمنة في تحسين جودة الخدمات الجامعية فقد تم الاعتماد على النظرية السوسيوتقنية - تقنية ، و التي تعد نهجا يعتمد على فكرة ان الأداء الأمثل يتطلب النظر الى الجوانب الاجتماعية و التقنية كنظام واحد متكامل ، و يؤكد هذا المدخل ان كلا من التكنولوجيا و القوى الاجتماعية و الثقافية لها أهمية و تؤثر بدرجات متفاوتة على العمل . يغطي طرح المدرسة السوسيوتقنية مجالا واسعا يمكن تلخيصه في مايلي:

- يعتبر المظنة تفاعلا بين النظامين الاجتماعي و التكنولوجي ، و هذا التفاعل يشكل في حد ذاته نظاما

- القدرة على التنظيم الذاتي لدى المجموعة الصغيرة نجده لدى المجموعة الكبيرة .

- إمكانية تحقيق مستوى جيد بين التقنية و التنظيم.

- ظهرت النظرية السوسيوتقنية جراء التقاء ثلاث اتجاهات نظرية كبرى: علم النفس

الصناعي، الهندسة، علم الاجتماع التنظيم، حيث عمل منذ الخمسينات كل من : "امري" و "تريست"

من خلال معهد تافستوك على بناء النظرية السوسيوتقنية في التنظيم.

- و قد استعان هذا المدخل باداة تصورية أساسية، و هي تأثير التكنولوجيا و متطلبات السوق على

الشكل التنظيمي، و اهتم هذا المدخل بمشكلة الأداء الفعال للمهمة الأساسية للتنظيم في علاقاته

باحثيات التكنولوجيا و التنظيم.<sup>1</sup>

- و على هذا الأساس نؤكد من خلال طرحنا السوسيو-تقني المتعلق بالانتقال من الورقنة الى الرقمنة في الاعمال الإدارية و المتابعة اليومية لحياة الطالب الجامعي ، و بالتالي التحسين في الحياة الاجتماعية للطالب ، و هذا ما أكدته امري عام 1969 في كتابه "نظم التفكير"، و قد أوضحت اعمال ترست بان المؤسسة - الجامعة عبارة عن نظام سوسيو- تقني-، و انها نظام مفتوح يتشكل من نظام تقني و نظام اجتماعي ، و بالتالي فان فعاليتها تكون مرتبطة بمدى التطبيق الأفضل للرقمنة من اجل التحسين من جودة الخدمات الجامعية.<sup>2</sup>

-مما سبق يمكن القول ان هذه النظرية جمعت بين بعدين ، البعد التقني و البعد الاجتماعي ، و على هذا الأساس تبيننا النظرية السوسيو-تقنية كمدخل نظري لدراستنا ، كونه يسعى الى تحقيق التوازن الفعال بين النظام التكنولوجي و النظام الاجتماعي ، و لهذا فالرقمنة دور فعال في تحسين أداء الإدارة و الخدمات الجامعية على وجه الخصوص، من خلال سرعة الإنجاز و زيادة الفعالية ، و بالتالي تحقيق الهدف المرجو الا و هو تحن جودة الخدمات الجامعية.

## 8- الدراسات السابقة

تبرز أهمية الدراسات السابقة في التمهيد للموضوع محل الدراسة ، من خلال تكوين اطار نظري حول البحوث و الدراسات التي تناولت الموضوع في احد جوانبه، كما تعد الدراسات السابقة نوعا من التبرير الموضوعي للموضوع محل الدراسة .

نستعرض فيما يلي بعض الدراسات التي من خلالها تم بناء الموضوع، و من بينها:

1. الدراسة الأولى: دراسة الباحثة: فوزية صادقي بعنوان "دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية بالجزائر"، دراسة تحليلية للجماعات المحلية بالجزائر، أطروحة مقدمة شهادة دكتوراه الطور الثالث، تخصص: إعلام واتصال، كلية علوم الإعلام والاتصال والسمعي البصري، جامعة قسنطينة 3 صالح بوبنيدر، سنة 2021/2020.

<sup>1</sup> جيرالد ا. كول، الادترة في النظرية و التطبيق . دار الفرقد، دمشق، 2014، ص147

<sup>2</sup> طلعت إبراهيم لطفي ، علم الاجتماع التنظيم ، دار غريب ، القاهرة ، 2007 ، ص 12 .

تمثلت تساؤلات الدراسة فيما يلي:

**التساؤل العام: كيف تساهم الرقمنة في تحسين الخدمات العمومية بالجماعات المحلية الجزائرية؟**

**التساؤلات الفرعية:**

- ما هو واقع الرقمنة في الجماعات المحلية الجزائرية؟
- كيف أثر استخدام الرقمنة على مستوى الخدمات العمومية في الجزائر؟
- هل توجد استراتيجية اتصالية رقمية في الجماعات المحلية الجزائرية؟
- كيف يتم تفعيل البنية التحتية الرقمية في الجماعات المحلية؟

كما ركزت الدراسة على الفرضية الأساسية التالية:

تساهم الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية بالجماعات المحلية الجزائرية.

ويندرج تحت هذه الفرضية الأساسية الفرضيات جزئية التالية:

- توجد علاقة ارتباطية بين غياب الرقمنة وتدني مستوى الخدمة العمومية بالجماعات المحلية.
- توجد علاقة ارتباطية ايجابية ذات دلالة احصائية بين كفاءة المورد البشري ومستوى الخدمة العمومية.
- تفعيل البنية التحتية الرقمية يساهم في مواجهة عراقيل تحسين مستوى الخدمة العمومية.

وقد سعت هذه الدراسة الى تحقيق الأهداف التالية:

- محاولة التطرق لموضوع الرقمنة من جوانب عديدة ومختلفة وتوضيح أثر ذلك على تحسين الخدمة العمومية وصورتها الداخلية والخارجية بالتعرف على أهم الوسائل التي تعتمد عليها لكسب ثقة الجمهور وتبني المهنية في وظائف الادارة وذلك من أجل التصدي للمعوقات البيروقراطية.
- تجسيد مبادئ وأسس الادارة الرقمية وضرورة الاهتمام بالدور الفعلي للرقمنة والاعتماد عليها وذلك لتحسين أدائها لكسر كل الحواجز التي يمكن أن تعيق التعامل مع الجمهور الخارجي.
- الوصول الى فهم ميداني لمدى تأثير التكنولوجيات الحديثة واستراتيجية تفعيلها بما يخدم المؤسسة بصفة خاصة.

**وتوصلت هذه الدراسة الى النتائج التالية:**

- أولوية بناء استراتيجية رقمية واجراء تحويل في طريقة تقديم الخدمات بما يتلاءم مع متطلبات البيئة الرقمية الجديدة.
- تساهم التعاملات الرقمية في تحسين الخدمة العمومية والرقابة واتخاذ القرارات.

- من خلال الدراسة والتمحيص تبين أنه لتبني الرقمنة في الجزائر من ضرورة التكامل بين ثلاثة جوانب مهمة تتمثل في التكنولوجيا وتطوير فكر المواطن والضوابط القانونية للتعامل الرقمي.
- الرقمنة تساهم في تقليص المسافات والزمن، وتطوير مستوى الخدمة العمومية.
- 2. الدراسة الثانية: سامية تيلولت، علي بخيتي، بعنوان "الخدمات الجامعية والتحصيل العلمي في الجزائر"، جامعة الجزائر 3، الجزائر، المدرسة الوطنية العليا للمناجمت بالقلعة الجزائر، دفاثر البحوث العلمية، المجلد 11، 2023:

وصيغت إشكالية الدراسة كالآتي: كيف يمكن للخدمات الجامعية تفعيل المردود التعليمي؟

وتمثلت الأسئلة الفرعية في:

- هل فعالية الخدمات التعليمية في الجزائر مرتبطة بالخدمات الجامعية (الاطعام، الايواء، النقل، المنحة)؟
  - كيف يمكن تفعيل المساعدة المباشرة المقدمة للطلاب من أداء التحصيل العلمي؟
- اعتمد الباحثان على جملة من الفرضيات تمثلت في:
- المنحة لا تساعد الطالب على تحصيله.
  - الاطعام الجامعي من معوقات التحصيل العلمي.
  - مساهمة النقل الجامعي في التحصيل العلمي غير فعالة.
  - الايواء عائق في التحصيل العلمي أكثر من عاملا أساسيا لاستقراره.

وتمثلت أهداف الدراسة في:

- الوصول إلى حصيلة شاملة أو تشخيص دقيق لنظام الخدمات الجامعية وتكمن أهميته في وصف وتطوير طرق الإصلاح للإعانات المالية الموجهة للطلبة الذين يتابعون دراسات جامعية.

توصلت نتائج الدراسة إلى:

- يعاني نظام الإعانة المالية للطلبة من تدني الفعالية وانعدام النوعية.
- تقديم الإعانة إلى جميع الطلبة مهما اختلفت مستوياتهم الاجتماعية أدى إلى عدم ترشيد النفقات وإحداث اختلالات في السياسة التعليمية.
- انتشار ممارسات لا أخلاقية في توجيه الاستفادة الفعلية من المساعدات المالية لتشمل فئات جامعية غير الفئات الطلابية، مع غياب الكفاءة في نفقات التعليم العالي.
- تراكم الديون وتأجيل دفعها باستمرار.
- استحوز المنحة على أعلى المعدلات المعبرة عن المشاكل.



3. الدراسة الثالثة: أحمد فلوح، وسناء عبيدي، بعنوان "درجة رضا الطلبة عن الخدمات" مقال: مجلة المعيار، المجلد 10، العدد 04، المركز الجامعي أحمد بن يحيى الونشريسي - تيسمسيلت -، الجزائر، 2019:

تم صياغة الإشكالية كالآتي: ما مدى رضا الطلبة عن الخدمات الجامعية المتقدمة إليهم المتعلقة بالمنحة، الايواء، الاطعام، النقل، النشاط العلمي والثقافي، والرياضي والترفيهي؟  
وتدرج عنها أسئلة فرعية وهي:

- ما مدى رضا الطلبة عن الخدمات الجامعية بشكل عام؟
- ما مدى رضا الطلبة عن المنحة؟
- ما مدى رضا الطلبة عن الايواء؟
- ما مدى رضا الطلبة عن الاطعام؟
- ما مدى رضا الطلبة عن النقل؟

وصاغ الباحثان مجموعة من الفرضيات تمثلت في:

الفرضية العامة: يوجد درجة منخفضة من الرضا عند الطلبة الخدمات الجامعية بشكل عام.

الفرضيات الجزئية:

- يوجد درجة منخفضة من الرضا عند الطلبة عن المنحة.
- يوجد درجة منخفضة من الرضا عند الطلبة عن الايواء.
- يوجد درجة منخفضة من الرضا عند الطلبة عن الاطعام.
- يوجد درجة منخفضة من الرضا عند الطلبة عن النقل.

أهداف الدراسة:

- التعرف على مستوى الخدمات المقدمة للطلبة المقيمين في الأحياء.
- التعرف على مجالات الخدمات الجامعية: وهي المنحة، الايواء، الاطعام، النقل، النشاط العلمي والثقافي، والرياضي والترفيهي.
- توفير معلومات عن واقع الخدمات الجامعية.

### وتوصلت نتائج الدراسة إلى:

- توجد درجة منخفضة من الرضا عن الخدمات الجامعية المقدمة للطلبة من حيث الرضا عن الخدمات الجامعية حد المتوسط.
- وجود درجة منخفضة من الرضا عند الطلبة عن المنحة، بسبب عدم كفايتها ومطالبة بإعادة النظر فيها، وتقديمها للفئات التي تستحقها من الطلبة.
- وجود درجة منخفضة من الرضا عند الطلبة عن الايواء والإسكان، حيث اكتشفت من قلة النظافة وضعف الخدمة، وعدم مناسبة الغرفة، وضعف المعاملة ونقص في الأمن.
- أظهرت الدراسة أنه يوجد درجة منخفضة من الرضا عند الطلبة عن الاطعام وعبر أفراد العينة من عدم رضاهم عن نوعية وكمية الوجبات وصعوبة الحصول عليها.
- توجد درجة متوسطة من الرضا عند الطلبة عن النقل، ورغم أن خدمة النقل هو المجال الوحيد من ستة مجالات الخدمات الجامعية التي نال درجة متوسطة من الرضا إلا أن أفراد العينة عبروا عن وجود مشكلات في تقديم هذه الخدمة مثل: الازدحام، وعدم انتظار رحلات النقل.
- وجود درجة منخفضة من الرضا عند الطلبة عن النشاط العلمي والثقافي، وعن النشاط الرياضي والترفيهي، حيث الهياكل والوسائل القليلة مع قلة النشاطات واقتصارها على المناسبات.

### مناقشة الدراسات السابقة:

من خلال اتعاضنا للدراسات السابقة اتضح لنا أنها عالجت موضوع الرقمنة من جوانب مختلفة ، والتي حاولت ابراز دور الرقمنة في تحسين الخدمة العامة ، و بالتالي تحسين جودة الخدمات الجامعية بمختلف فروعها، كما عالجت الدراسات السابقة دور ابعاد الرقمنة في تحسين جودة الخدمات الجامعية بالإضافة الى ان الدراسات السابقة سهلت عليا بناء الجانب النظري لدراستنا ، و كذلك في تحديد المنهجية العملية من أدوات الدراسة و الأساليب الإحصائية الملائمة كما تم الاعتماد على نتائجها كأداة مهمة في التحليل .

هذا و تتمثل أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة في النقاط الآتية:

- تبيان دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية .
- تحديد اهم ابعاد الرقمنة : سرعة الإنجاز، زيادة الفعالية .
- استخدمت اغلب الدراسات السابقة المنهج الوصفي ، مستعينة بالاستبيان كأداة لجمع البيانات.

## خلاصة الفصل:

يشكل هذا الفصل الأساس في بناء الإطار المنهجي لدراسة أي موضوع في علم الاجتماع، نظراً لما يكتسبه من أهمية بالغة، باعتباره الخطوة التي تضيء مسار الباحث في سعيه نحو الكشف عن الحقيقة وفك رموز الظاهرة المدروسة. وقد تناولنا في هذا الفصل مختلف الإجراءات المنهجية المعتمدة في تحليل موضوع الدراسة، من حيث المنهج المتبع، والتقنيات والأدوات التي استخدمناها كاستمارة الاستبيان والملاحظة في جمع البيانات والمعلومات. كما تطرقنا إلى آلية التحكيم، وطبيعة عينة الدراسة ومجتمع البحث، بالإضافة إلى تحديد مجالات الدراسة الثلاثة: المكاني، الزمني، والبشري، مع توضيح كيفية اختيار العينة المدروسة.

# الفصل الثاني: الإطار المفاهيمي للرقمنة

## تمهيد

- 1- نشأة الرقمنة
- 2- مراحل تطور الرقمنة
- 3- أهمية الرقمنة
- 4- أهداف الرقمنة
- 5- خصائص الرقمنة
- 6- فوائد الرقمنة
- 7- عناصر الرقمنة
- 8- أشكال الرقمنة
- 9- متطلبات الرقمنة
- 10- أبعاد الرقمنة
- 11- النظرة الرقمنة لقطاع التعليم العالي

## خلاصة الفصل

## تمهيد

نعيش اليوم في عصر المعلومات، الذي يجلب تغييرات جذرية في جميع مجالات الحياة، وأبرزها الاعتماد على القدرات البشرية والتقنيات الدقيقة، بالإضافة إلى التدفق السريع للمعلومات عبر تكنولوجيا الكمبيوتر والاتصالات. وشهدت المناهج التعليمية حركة ديناميكية نشطة من حيث المراجعة والتحديث في جميع مراحل التعليم، وذلك نتيجة للتغيرات الحتمية التي طرأت على جوانب الحياة الإنسانية، سواء كانت اجتماعية أو ثقافية أو اقتصادية. كما ساهم الانفجار المعرفي السريع في مختلف المجالات وزيادة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تعزيز هذا الاتجاه، وأصبحت الرقمنة جزءاً أساسياً ومهماً في حياتنا اليومية، بما في ذلك التعليم والتجارة والطب، حيث غيرت الطريقة التي نتعامل بها مع المعلومات، ووسعت من فرص الوصول إليها واستخدامها. ولها دور كبير في تحسين جودة الخدمات، وتسريع العمليات الاقتصادية والتجارية، وخفض التكاليف، وتوسيع نطاق الوصول إلى البيانات والخدمات.

لم تعد الرقمنة خياراً يمكن تجاهله، بل أصبحت ضرورة ملحة في ظل التسارع التكنولوجي ومتطلبات العصر الرقمي، حيث تسهم في بناء اقتصادات رقمية قوية قادرة على المنافسة في الأسواق العالمية.

## 1- نشأة الرقمنة

يرجع مفهوم الرقمنة إلى تطورات تاريخية وعديدة في مرافق ومؤسسات المعلومات لتسير بعض الأنشطة المكتبية بعد إدخال الحاسب الآلي فيها، ففي كل من الولايات المتحدة الأمريكية وبريطانيا منذ الخمسينات حسب هرتز من خلال النتائج المحققة اختفاء السجلات البطاقة الورقية لتحل محلها السجلات الإلكترونية والتي تسمح للمكتبات المشاركة في شبكة سجلات وتبادلها.

بغرض جعل كل المصادر قابلة للبحث فيها عبر شبكة الإنترنت باعتبارها فضاء للمعلومات والمعرفة في المكتبات ليمتد بعدها إلى اجتماعات عديدة بين القوى العظمى لرقمنة المكتبات بتكثيف ربط الرقم بين مختلف المكتبات بنية توسيع المعرفة إلى أوسع الحدود، وجاءت بعد العديد من الاجتماعات بين هذه القوى ومن أهمها اجتماع بروكسل سنة 1995 لدعم التنمية في المجال الاقتصادي والاجتماعي والعلمي والثقافي الذي تبنته الولايات المتحدة الأمريكية، بتمويل من المؤسسة القومية للعلوم والوكالة الفضائية للنازا التابعة لوزارة الدفاع، ليشمل هذا المشروع إقامة مكتبات رقمية تساهم في قطاع التعليم العالي والبحث العلمي بدعم من المؤسسات الفاعلة في الولايات المتحدة الأمريكية.<sup>1</sup>

كما انتقلت بعدها إلى أوروبا بمشاريع مماثلة أطلق عليها اسم ذاكرة ميموريا، (mimoria) بمشاركة المكتبة الوطنية الفرنسية (وأكسفورد تاكست أرشيف) ومعهد (تولون) للأبحاث العلمية والمؤسسات في المعلوماتية، أو ما يعرف بالتوجه نحو حفظ الإنتاج الفكري الإلكتروني لقطاعات النوعية والموضوعية، ليرتبط بعدها بمكتبات عديدة من الدول المتقدمة من خلال مشروعات عملاقة للمكتبات الرقمية.

إن المتتبع لمسار الرقمنة المكتبية يدرك أن هذا التحول جاء نتيجة تحديات عرفتتها تقنيات المعلومات والاتصال الذي مكن المكتبات من تدعيم استراتيجيات لتنمية أدائها، يعود التطور الهائل للمعلومات والاتصال التي حققتها في العديد من المجالات نتيجة توظيف البرمجيات والأنترنت ليصل الى مختلف المفردات والمصطلحات.<sup>2</sup>

فما يكتبه ويقول به الباحثين والمتخصصين في مجال الرقمية التي تطور استخدامها في اختزان البيانات الببليوغرافية واسترجاعها وبثها إلى الجهات المستفيدة الأخرى. بدأت تتردد مصطلحات عديدة مشابهة مثل (المكتبة الافتراضية، المكتبة الإلكترونية، المكتبات الرقمية) فكل هذه المصطلحات بقيت تتسم بالغموض لتعدد مصطلحاتها حيث سماها ليكيلد بمكتبة المستقبل وسماها الإنكستر بمكتبة دون ورق. إلا أنه مهما اختلفت هذه التسميات يبقى جوهرها

<sup>1</sup> حلاسي أميمة رشا، مبارك بوشعالة وسام، دور الرقمنة في عصرنة قطاع التعليم العالي، مذكرة لنيل شهادة الماستر في اتصال وعلاقات عامة، قسم علوم الاعلام والاتصال وعلم المكتبات، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة 8 ماي 1945 - قالة-، الجزائر، 2023/2022، ص 20-21.

<sup>2</sup> ونام لشهب، صدام بورقبة، واقع الرقمنة في إدارة الجامعة الجزائرية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال، تخصص الاتصال والعلاقات العامة، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة غرداية، الجزائر، 2023/2022، ص 23-24.

واحد وهو إدخال تطبيقات الحاسوب والشبكات في تنظيم الوثائق واسترجاع المعلومات. فهذا التطور الوحيد لحوالي نصف قرن تبين أن هناك تسميات فرضت نفسها على أدبيات علوم المكتبات والمعلومات المكتبات الإلكترونية أو الرقمية أو الافتراضية والتي حصل خلط فيها بينها ينبغي توضيحه حسب ما تشمله هذه المصطلحات من معاني إضافة إلى الأشكال المختلفة والإشارات التناظرية التي تشمل كل المواد الرقمية من أصل إلكتروني وتتطلب جهاز إلكتروني لتصبح مقروءة، لأن عبارة الإلكترونية تشير إلى كيفية عمل الأجهزة أكثر من أنها صفة للبيانات التي تحويها، وعليه فإن المكتبة الإلكترونية هي المصطلح الداعم والأوسع دلالة حيث يشمل كل من التناظري والرقمي ويضم كل جهود ترمي إلى استخدام أجهزة إلكترونية مثل آلات الفيديو وقارئات الميكروفيلم والحاسوب، وهي تشمل مواد إلكترونية ورقمية غير أن هذه المصطلحات ما تزال رغم شيوعها تعاني الكثير من الخلط والاضطراب بسبب عدم اهتمام عدد من المنظرين العرب للكتابة الرقمية والمهتمين بها بتحديد دلالة هذه المصطلحات وضبط حدودها.<sup>1</sup>

### أسباب الرقمنة:

أسباب الحاجة الى رقمنة الجامعة الجزائرية أو التعليم الجامعي:

- إيجاد طرق مميزة لعرض المناهج عبر شبكة الانترنت.
- إيجاد الحلول لمشكلة الاعداد الكبيرة للطلاب.
- الاتصال الحقيقي وإمكانية الوصول للمناهج في أي وقت.
- تعدد مصادر المعرفة نتيجة الاتصال بالمواقع المختلفة على الأنترنت.
- تحقيق الاتصال التفاعلي بين الطلاب مما يحقق التوافق بين فئات الطلاب.
- تعمل على الاستجابة لكافة متطلبات الجمهور، كما وتؤمن المهام، والانضباط، والاهداف مع التعريف على طريقة التواصل من خلال الطرق التي يحتاجها الطالب للنجاح.
- نمو الطالب على المعرفة، فالمعرفة هي قاعدة الاستثمار في الانسان وتنمية مهاراته.
- مراعاة الفروق الفردية لكل طالب نتيجة لتحقيق الذاتية.
- التقييم الفوري والسريع والتعرف على النتائج وتصحيح الأخطاء.
- المرونة: سرعة وسهولة تحديث وتعديل المحتوى التعليمي دون تكاليف إضافية باهظة.
- الاستمرارية في التعلم، لأنه وسيلة بدون انقطاع وبمستوى عالٍ من اتصال متوفرة دائما الجودة.

<sup>1</sup> بن دادي هشام، سعيدات عبد القادر معمر، مرجع سابق، ص 12.

– تغيير دور المعلم، باعتباره ناقل للمعرفة والمصدر الوحيد للمعلومات وتحويله إلى دور الموجه والمشرّف على التعلم.<sup>1</sup>

### مبررات الرقمنة:

تتمثل مبررات الرقمنة بالنسبة للمستفيدين ومرافق المعلومات فيما يلي:<sup>2</sup>

#### ❖ بالنسبة لمرافق المعلومات:

- ✓ الاستجواب عن بعد للمعلومات: نظراً للبعد الجغرافي وتوسع الحدود المكانية وبروز الكثير من الحواجز المادية الشاقة التي تعيق الإدارة من الحصول على المعلومات خاصة بالنسبة إلى الباحث المعاصر المتمسك بعنصري الدقة والسرعة معاً، فالرقمنة إذاً تمكن اختصار الزمان والمكان.
- ✓ إتاحة المعلومات بشكل دائم: توفر تقنية الرقمنة لاستيعاب المعلومات في أي وقت وأي مكان. أي أن الرقمنة تختصر الحواجز والعراقيل لاستجواب المعلومات.
- ✓ تزايد وتوسع الإتاحة إلى المعلومات: بفضل الرقمنة يمكن إتاحة المعلومات لكافة المستفيدين مع ضمان شروط الأمن.
- ✓ توفر بديل عن الأصل: نجد هذه الميزة في مجموعات الوثائق المهمة والنادرة فهي رغم أنها لا يمكن في أي حال من الأحوال أن تعوض الأصل إلى أنها تعمل على التقليل من الممارسات المادية.
- ✓ توفير بنية جديدة: مع تقدم شبكات وتطور صناعات الحواسيب أصبحت البنية الرقمية واقعا معاشا مما يعني أن الرقمنة ستأخذ مكانه في سلوكيات الأفراد.
- ✓ استثمار العملية التربوية بشكل أحسن: فبفضل المواد الرقمية يمكن تكوين مجموعة دراسية من البرنامج الرقمي، حيث يمكن توضيح الأشياء بشكل أكثر وضوحاً وبساطة من خلال تقريب الأشياء وتكبيرها.
- ✓ الحلول المذهلة التي تقدمها الحواسيب: أصبح الحاسوب قرينا لا مفر منه في مجتمع الألفية الثالثة، وذلك أن الكثير من الأنشطة الإنسانية يقوم بها وينجزها الحاسوب.
- ✓ سهولة تحديث المعلومات الرقمية: توفر النسخة الرقمية إمكانية التحديث بتحميل التحديثات والتنقيحات المستمرة بضربة بسيطة على رموز الكومبيوتر على عكس النسخ الورقية التي تتطلب إعادة طبع الوثيقة.
- ✓ خلق جو من الاقتناء التعاوني المشترك: فالرقمنة قد تتيح جانبا من خلال التعاون في تبادل المجموعات الرقمية المنفردة والمشتتة لتكون في كلّها رصيذا متنوعاً وشاملاً في معظم الميادين.

<sup>1</sup> أماني محمود علي السيد، التعليم الجامعي في مصر (مقتضيات الرقمنة واقتصاديات المعرفة)، مجلة كلية التربية، جامعة المنصورة، العدد 119، 2022، ص 200.

<sup>2</sup> باشيوة سالم، مرجع سابق، ص 77-80.



✓ **زيادة المداخل بأقل جهد:** فعملية الرقمنة تساهم بشكل جيد في مضاعفة المداخل وتنويع طرق الوصول إلى الوثيقة أو المعلومة دون أن تضاعف الجهد كما هو في الفهارس التقليدية، حيث تكون المعادلة طردية بين الجهد المبذول والمردود المحصل. لذلك فالبيئة الرقمية تنفي هذه المعادلة حيث بجهد أقل يمكن مضاعفة المردود مرات عديدة.

✓ **الرقمنة تقلل من أشكال الحجب:** تمكن الرقمنة في إحدى جوانبها من الوصول إلى الكثير من المعلومات التي لا تحبذ مرافق المعلومات إتاحة الوصول إليهم سواء لأسباب سياسية، أو تنظيمية أو مؤسسية. -تزايد وتوسع الإتاحة إلى المعلومات.

✓ **توفير مساحة التخزين، تطوير الواجهات.**

❖ **بالنسبة للمستفيدين:<sup>1</sup>**

✓ سهولة وسرعة تحميل المعرفة والمعلومات من خلال بعض الكلمات الدالة.

✓ القدرة على طباعة المعلومات عند الحاجة، وإصدار صور طبق الأصل عنها.

✓ تحصيل المعلومات المناسبة من المجموعات الكبيرة، وفي أقل وقت ممكن.

✓ الحصول على المعلومات بالصوت والصورة وبالألوان أيضا.

✓ إمكانية التكامل مع المواد التعليمية وتطوير البحوث العلمية.

## 2- مراحل تطور الرقمنة

خلال مطلع القرن العشرين اكتسبت وسائل الاتصال والإعلام الجماهيرية وسائل التلفزيون والإذاعة 1919 ووسائل الاتصالات السلكية واللاسلكية أول تجربة رسالة باللاسلكي قام بها الكسندر جراهام 1895 عبر بحر المانش 1941 للتطور بعدها الأجهزة الخلوية التي أصبحت تتيح لحاملها القدرة على الاتصال والحركة والوسائل الإلكترونية 1945 مرحلة وسائل التكنولوجيا التفاعلية مرحلة الوسائط المتعددة مرحلة الذكاء الاصطناعي البريد الإلكتروني نظم وقواعد البيانات الرقمية الناتجة عن التطور الصناعي وظهور متغيرات التكنولوجيا الحديثة تكنولوجيا وسائل الاتصالات والمعلومات عن بعد عبر الأقمار الصناعية .

**الأقمار الصناعية 1945 Satelites :** فكرتها تغطية الأرض بالاتصالات الهاتفية اللاسلكية أقمار صناعية تحوم حول الأرض بمدار محاذ لمستوى خط الاستواء بسرعة مساوية لسرعة الأرض وبواسطة المحطات الموجودة على سطح الأرض في مواقع مختلفة يمكن من نقل إرسال واستقبال المعلومات والاتصال في عام 1977 أنشأت المنظمة الأوروبية لأقمار الاتصالات يوتيلسات Eutelsat المنظمة التي ضمت ستة وعشرين دولة أبرز المساهمين الولايات المتحدة الأمريكية والقمر الصناعي عربسات Arabsat 1985 انطلق من جزيرة غويانا الفرنسية في

<sup>1</sup> باشيوة سالم، مرجع سابق، ص 81.

أمريكا الوسطى بواسطة صاروخ إيربان الأوروبي مصمم لتغطية مساحة الوطن العربي. تهدف الأقمار الصناعية إلى تشكيل مفهوم الإعلام الرقمي الإلكتروني **Digital** الذي يأتي في ضل شبكة الأنترنت وجهاز الحاسوب الرقمي **Digital Computer** يعد العالم **جون فينسيت أتانسوف** أول من وضع أساس الحاسب الإلكتروني عام 1936 ليحل محل الوسائل التقليدية أنظمة وسائل شبكات رقمية **Rins** بكلام أدق **Nemeirs** ويعني اسم الماركة الذي اختاره فرانس تلكوم عام 1995 مع إطلاق الهاتف المرئي **Vision Phone**.<sup>1</sup>

**ISDN**: شبكة الخدمات الرقمية الشبكة التي توفر تكنولوجيا اتصالات رقمية للجمهور العام بنوعية جيدة تعتمد على الإرسال بالخطوط السلكية بسرعة عالية بدأ العمل بهذه الشبكة عام 1975 شبكة خدمات أكثر حداثة وتوضيحا على وجه الخصوص جديدة انبثق عنها إعلام إلكتروني وتدفق معلوماتي هائل في عالم تكنولوجيا الرقمنة في الأنترنت التي أرست نظاما معلوماتيا وأبوابا إلكترونية في أغلب الأحيان تعمل شبكة **ISDN** على حفظ الخصوصية المعلوماتية في جميع مجالات ومستويات الأبواب الإلكترونية.

تعتبر الأنترنت أبرز النماذج العالمية للاستفادة من خدمات الرقمنة شبكات الخدمات الرقمية وسيلة لتشغيل وسائل الاتصالات الثابتة والمتحركة في التلغراف التلكس، الفاكس الهواتف، وسائط وسائل التواصل والإذاعة والتلفزيون التي تغيرت وتطورت إلى تقنيات رقمية.

**التقنية الرقمية**: تعني عالم الأرقام **Digital World** البث الرقمي **Digital** أي الوسائل الجديدة التي تساعد الكمبيوتر في التعامل معها عن بعد وإمكانية النسخ المتكرر والتبديل للصور الفوتوغرافية والنصوص الورقية إلى هيئة رقمية **Digital Format** تمتاز بالجودة العالية ما أنتج مفهوم الإعلام الرقمي في جمع وصناعة المعلومات إنتاجها ونشرها للجماهير عبر الوسيلة الإعلامية الإذاعة والتلفزيون.

في مفهوم الإعلام الرقمي: دخل جهاز الراديو **Radio Fm** الذي يعني البث الرقمي في الإذاعة الرقمية الإلكترونية عبر الشبكة الرقمية أو الفضاء الرقمي **Digital audio broadcasting** بتحديد رقم معين تمكن من إرسال واستقبال إشارات الأقمار الصناعية ليتم البث الرقمي العالمي بكل سهولة عبر الهواتف الذكية في تطبيق جي أس أم **Gsm** النظام العالمي للاتصالات المتنقلة الأنظمة التي تعتمد عليها الهواتف النقالة حاليا في ما يسمى البث للإذاعة الهاتفية الرقمية.

يتشكل مفهوم التحول في وسائل الإعلام الرقمية في تقنية التلفزيون الكابلي التفاعلي الرقمي **TV Intractive** تلفزيونا في اتجاهين من المرسل إلى المستقبل ومن المستقبل إلى المرسل تتم عملية التفاعل بواسطة جهاز التحكم عن بعد **Telecomende** وسيلة تفاعلية بواسطة نظام الشبكة والوسائط الجديدة بمفهوم الرؤية عن بعد طريقة إرسال صورة متحركة في فيديو بأكثر قدر من الأمانة إلى مكان آخر بمفهوم الإعلام الرقمي الحديث التلفزيون التفاعلي جهاز حديث للبث والاستقبال طريقة ومضامين برامج سمعية بصرية متكاملة ومحتوى خدمات مرتبطة بشبكة الأنترنت من تعليم وإضافة محتوى تفاعلي من مشاهد أحداث وفيديوهات.

<sup>1</sup> نور الدين بن حليمة، مرجع سابق، ص 29.

أصبحت الوسائل الإلكترونية الرقمية وسائط التواصل الاجتماعي ووسائل البريد الإلكتروني ووسائل الإعلام القصيرة SMS Mrms ووسائل التراسل والتواصل بتفاعلية بين شخصين من التطورات الهائلة لما لها من أهمية كبيرة باعتبارها الأدوات الأساسية لنقل المعلومات والأخبار استخدمت كقنوات الاهتمامات واستجابة لمشكلات ناجمة عن الثورة الصناعية والمعلوماتية ثورة في نظم الاتصالات حولت العالم إلى قرية كونية أو ما يسمى العالمية الإلكترونية يمكن للفرد معرفة كل ما يجري حوله بالصوت والصورة وقت الحدث وبكل موضوعية انفجار معلوماتي شهده الواقع جعل الإنسان يعجز عن متابعة كل ما يحدث حول العالم على مستوى الأحداث اليومية للوسائل المعلوماتية وعلى مستوى التخصص المهني والعلمي، جعلت هذه التطورات الهائلة السريعة من التكنولوجيا إدارتها وشبكات الاتصالات والتقنيات الجديدة مدخلا يرتبط بالتصميم العصر المعلوماتية والمعارف الشاملة التي تتيح فرص التفاعل والاستجابة كون الأنشطة والفعالية في المنظمة تستقر في تطبيق المعطيات المبتكرة في عصر المعلوماتية والوسائل الرقمية.<sup>1</sup>

وبالتالي فإن تاريخ الرقمنة في سياق "الكون الرقمي" يشير إلى الخريطة الافتراضية للحياة المتصلة بالإنترنت والتكنولوجيا، التي تشمل أدوات وسيناريوهات من إنتاج الإنسان تهدف إلى تقليص الفجوات الرقمية في مجالات الذكاء والمعرفة والثقافة والتواصل بين الأفراد والمجتمعات والمؤسسات عبر العصور الحديثة. مع مرور الوقت، أصبحت أدوات الرقمنة تمثل المفاتيح الأساسية وأهم السبل التطبيقية في إدارة الأعمال المعاصرة، حيث تواكب التغيرات الكبيرة في بيئة الأعمال والتنظيمات. وتشمل هذه التغيرات دراسات استراتيجيات إدارة العمليات الإنتاجية، بالإضافة إلى التحديات المتعلقة بالنظم المؤسسية والقدرات اللازمة للتعامل مع التكنولوجيا وإدارتها في المؤسسات الصناعية والخدمية والاجتماعية.

### أسباب استخدام التكنولوجيا (الرقمنة) في التعليم

لاستخدام التكنولوجيا الحديثة في عملية التعليم عدة أسباب، من أبرزها:<sup>2</sup>

- تساعد على استقلالية الطالب، وتتيح له عدة خيارات من أجل تحقيق أهدافه.
- تساعد الطالب على بناء المعرفة عند إيجادها، وتعلمه طرق البحث الدقيق والسريع على شبكة الإنترنت.
- تساعد التكنولوجيا على حصول الطالب على الوثائق التي تساعد على الحصول دعم الحجة من خلال المناقشة.
- تساعد على فهم وجهات النظر الأخرى، وذلك عند المناقشة أو التعليق داخل القسم.
- التفريق بين حاجات الطلاب، فمن الممكن أن يقوم الطلاب بالكتابة أو استخدام الفنون، أو الموسيقى، أو التعليم المرئي أو الصور والألوان في عملية التعليم.

<sup>1</sup> نور الدين بن حليلة، مرجع سابق، ص 30-31.

<sup>2</sup> دريوش وداد، زعير فاطمة، التعليم العالي في ظل نظام الرقمنة وتكنولوجيا المعلومات، مجلة الآداب والعلوم الاجتماعية، المجلد 11، العدد 01، 2019، جامعة البليدة 2، الجزائر، ص 164-165.

- حاجة الطلاب لاستخدام أجهزة الحاسوب، والإنترنت والأجهزة الرقمية التي تساعدهم على توفير عملية التعلم، وهذا ما يتوقعون له.
- استخدام الطالب للأشرطة التعليمية، فمن الممكن أن يعيد الطالب مشاهدة الشريط أو أن يوقفه، وهي من وتيرة التعليم ذات الوتيرة الخاصة.

### 3- أهمية الرقمنة

تعد الرقمنة ذات أهمية بالغة لمعالجة البيانات وتخزينها ونقلها، لأنها "تتيح نقل المعلومات بجميع أنواعها وبجميع الصيغ بنفس الكفاءة ودمجها"، ورغم أن البيانات التناظرية عادةً ما تكون أكثر استقرارًا، إلا أن البيانات الرقمية أسهل في المشاركة والوصول إليها، ويمكن نظريًا نشرها إلى أجل غير مسمى، شريطة تحويلها إلى صيغ مستقرة حسب الحاجة . ولهذا السبب، تعتبر الرقمنة وسيلة مفضلة لحفظ المعلومات لدى العديد من المؤسسات حول العالم.<sup>1</sup>

الفكرة الأساسية للرقمنة هي الاستفادة الكاملة من مرافق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للوصول إلى الموارد العالمية، بما يعود بالنفع على المجتمع في آن واحد. ولأن التحول الرقمي ضرورة ملحة، فهو ضروري للحفاظ على بيئة صحية وأمنة.

وتشارك العديد من المؤسسات في رقمنة مواردها لإدراكها القيمة الدائمة لهذه الموارد في التعلم. كما تعزز الرقمنة سمعة المؤسسات، حيث يمكن للمستخدمين حول العالم الاطلاع على مجموعة المؤسسات واستخدام هذه الموارد من مواقع بعيدة.

#### أهمية الرقمنة في المؤسسات العمومية

اهتمت معظم المؤسسات في الفترة الأخيرة بالرقمنة، وتم إقرار العديد من النصوص التشريعية إلى ضرورة اعتمادها في الجماعات المحلية نظرا لأهميتها على غرار سهولة وسرعة تقديم الخدمات وضمان دقة المعلومات، ويمكن تحديد أهمية الرقمنة كالآتي:

- حماية الوثائق الأصلية: حيث تمثل الرقمنة وسيلة فاعلة للحفاظ على مصادر المعلومات، أو الوثائق التي تكون حالتها المادية هشة وبالتالي لا تسمح للمستفيدين بالاطلاع عليها، وذلك لإتاحة نسخة بديلة في شكل إلكتروني وفي متناول المستفيدين.
- الأنية والسرعة: تمثل الرقمنة مجالا للتشارك في الملفات الإدارية باستخدام المصدر وهذا ما يتيح فرص الأنية والسرعة في الحصول على المعلومات.

<sup>1</sup> Fehmi Skender, and others, **Previous reference**, p 50.

- أتاحت للمواطن إمكانية متابعة الملفات الإدارية تمكن الرقمنة المواطن من متابعة ملفه الإداري وكل المستندات، كما أتاحت إمكانية تصحيح الأخطاء.

كما تكمن أهمية الرقمنة فيما يلي: <sup>1</sup>

- إزالة الفجوة بين الإدارة والعاملين .
- إعادة بناء الأدوار والوظائف بما يضمن صناعة القرار بشكل استشاري .
- اعتماد المؤسسات على الخدمات الإلكترونية يتيح فرصة استخدام أساليب عمل جديدة والإبعاد عن التعقيد في إنجاز العمل الإداري.
- تساهم في تبسيط الحياة الإدارية، وتمكن المواطن من الاتصال الدائم بالمرافق العمومية، وهي تشكل أحسن الأدوات لتعزيز مبادئ الإدارة، وتطبيق مناهجها .
- التقليل من الوثائق ومتطلبات الحصول على الخدمة العمومية، حيث أن كثرة الوثائق الإدارية تعيق العملية التطويرية للإجراءات الحصول على الخدمة العمومية عن بعد وفي أسرع وقت ممكن وبأقل تكاليف.
- تساهم الرقمنة في الرفع من جودة الخدمات العمومية والتقليل من مظاهر البيروقراطية.
- سرعة إنجاز المعاملات الإدارية وتقديم الخدمات العمومية وخدمة مصالح المواطنين بطريقة الكترونية تمتاز بالمرونة والوضوح وتعميق مفهوم الشفافية والبعد عن المحسوبية.

ومع بروز مفهوم الرقمنة كآلية مهمة في تقديم الخدمة العمومية دعت الضرورة لدراسة دورها وما ينتج عنها من تطوير للمهام والأنشطة المقدمة من طرف المنظمات الخدمية الحكومية، وعليه يمكن تحديد دور الرقمنة فيما يلي :

- تقديم أحسن الخدمات للمواطنين: وهذا الاهتمام بخدمة المواطن يتطلب خلق بيئة عمل فيها تنوع من المهارات والكفاءات المهيأة مهنيًا لاستخدام التكنولوجيات الحديثة بشكل يسمح بالتعرف على كل مشكلة يتم تشخيصها، وضرورة انتقاء المعلومات بشكل سليم.
- التركيز على النتائج: أي تحويل الأفكار إلى نتائج مجسدة على أرض الواقع، وأن تحقق الفوائد للجمهور والتي تتمثل في تخفيف العبء عن المواطنين من حيث الجهد، والمال والوقت، وتوفير خدمة مستمرة على مدار الساعة .
- سهولة الاستعمال والإتاحة للجميع أن تمنح الخدمات وتتاح لكل المواطنين دون تمييز .

<sup>1</sup> فوزية صادقي، دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية بالجزائر، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في علوم الاعلام والاتصال، تخصص: اعلام واتصال، قسم الاتصال والعلاقات العامة، كلية علوم الاعلام والاتصال والسمعي البصري، جامعة قسنطينة 3- صالح بونيندر -، الجزائر، 2021/2020، ص 121-122.

▪ تخفيف التكاليف يعني أن الرقمنة تمكن من تخفيض التكاليف.

التغيير المستمر: وهو مبدأ أساسي في الرقمنة الإدارية، وهو السعي الدائم لتحسين وإثراء ما هو موجود، ورفع مستوى الأداء لكسب رضا المواطنين، بالإضافة إلى تقليص الإجراءات الإدارية فمع توفر الوثائق الإدارية بشكل رقمي أدى ذلك إلى تقلص الأعمال الورقية والانتقال للرقمنة.<sup>1</sup>

إن التكنولوجيا الرقمية أكثر كفاية وتنظيمًا من الوسائط التعليمية التقليدية التي أوشكت أن تفقد أهميتها بسبب عجزها عن مجاراة متطلبات التحديث في البرامج التعليمية، فالتكنولوجيا الرقمية بمنزلة المحرك الأمثل للقدرات التخيلية للطلاب، وبالتالي زيادة قدرتهم على المقارنة والاستنباط والتحليل واستخدام التكنولوجيا الرقمية ليس هدفا في حد ذاته وإنما لتحقيق غاية وهي حل المشكلات التعليمية والوفاء باحتياجات التعلم على اعتبار أنها أدوات ووسائل لتسهيل التعليم. كما لها قدرة تفاعلية تسمح للطلاب بالانخراط والإسهام في أنشطة تدفعهم إلى الإبداع ومشاركة الغير، كما تساعد على ربح الوقت واختصار المراحل في مجال التعليم والتكوين والتعلم.<sup>2</sup>

تمكن أهمية الرقمنة في:<sup>3</sup>

- إتاحة الدخول إلى المعلومات بصورة واسعة ومعقدة بأصولها وفروعها.
- سهولة وسرعة تحصيل المعرفة والمعلومات من مفرداتها.
- القدرة على طباعة المعلومات منها عند الحاجة وإصدار صور طبق الأصل عنها.
- الحصول على المعلومات بالصوت والصورة وبالألوان أيضا.
- نقص تكاليف الحصول على المعلومات.
- إمكانية وجود نقد المصادر والمواد المعلوماتية.
- إمكانية التكامل مع الوسائل الأخرى الصوت، الصورة والفيديو.

بالإضافة تتمثل أهمية الرقمنة في:<sup>4</sup>

<sup>1</sup> فوزية صادقي، مرجع سابق، ص 123.

<sup>2</sup> د. حامد سعيد الجبر وآخرون، أهمية التكنولوجيا الرقمية في مجال التعليم من وجهة أعضاء هيئة التدريس في كلية التربية الأساسية في دولة الكويت، مجلة كلية التربية، جامعة المنصورة، العدد 111، 2020، مصر، ص 182.

<sup>3</sup> فهيمة بوطويل، سمية خليف، الرقمنة كآلية لتحسين جودة التعليم العالي، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي التبسي-تبسة، الجزائر، 2020/2021، ص 4.

<sup>4</sup> عبد الكريم عشور، دور الرقمنة الإدارية في تحسين الخدمة العمومية" الجزائر أنموذجا"، مجلة أبحاث، المجلد 6، العدد 2، 2021، جامعة زيان عاشور - الجلفة، الجزائر، ص 283.

- **زيادة الإنتاج:** حيث تمثل الإدارة الالكترونية باعتبارها الية عصرية في عمليات التطوير الإداري والتغيير التنظيمي منعرجا حاسما في شكل المهام والأنشطة الإدارية التقليدية، وتتطوي على مزايا أهمها المعالجة الفورية للطلبات والدقة والوضوح في انجاز المعاملات.
- **تخفيض التكاليف:** بالرغم من أن الإدارة الالكترونية في بادئ الأمر تحتاج إلى مشاريع مالية معتبرة في تسريع عملية التحول إلا أن انتهاج نموذج العمل الالكتروني بعد ذلك سيوفر ميزانيات مالية ضخمة، حيث لا يتطلب العمل الإداري في هذه المرحلة يد عاملة كثيرة.
- **تبسيط الإجراءات:** حيث دفعت الحاجة إلى التحديث والعصرنة الإدارية بالإدارات العمومية إلى إدخال تكنولوجيا المعلومات الحديثة إلى مصالحها، وحرصت على استخدامها الاستخدام الأمثل، لما لها من إمكانيات وقدرات في تلبية حاجات المواطنين بشكل مبسط وسريع خاصة مع تنوع الفئات المستفيدة من الخدمات العامة المقدمة التي تقدمها الإدارات الحكومية.
- **تحقيق الشفافية:** يرتبط تحقيق الشفافية بوجود الرقابة الالكترونية التي تميز العمل الإداري الالكتروني، مما يسهل عملية المحاسبة الدورية على كل ما يقدم من خدمات، حيث تتيح الشفافية تدقيقا في انجاز المهام والالتزام باللوائح والنظم الإدارية واحترام مواعيد الدوام، وحماية الحقوق والالتزام بالواجبات.

### أهمية الرقمنة في العملية التعليمية

- تلعب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات دورا كبيرا في تطوير العملية التعليمية وتحسين جودتها وتحقيق التنمية المستدامة للمجتمع، كما أنها توفر الكثير من الجهد والوقت، فهي تعمل على:
- أ- **زيادة فعالية العملية التعليمية:** معظم الأبحاث والدراسات تؤكد أن توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بطريقة ملائمة في عناصر العملية التعليمية، تسهم في زيادة فعاليتها وتحسين جودة مخرجاتها، مما يعود بالإيجاب على المجتمع ككل.
  - ب- **توفير بيئة تعليمية عالية الجودة:** إن امتلاك بنوك معلومات متخصصة يساعد في تحسين جودة العملية التعليمية والولوج للمعرفة واستخدامها في مجالات البحث العلمي، مما يسهم في إثراء المعرفة الإنسانية، وتقديم حلول فعالة للمشكلات التي يتخبط فيها المجتمع، والرقى به لمواكبة المجتمعات المتقدمة.
  - ت- **تحقيق الأهداف العامة للتعليم العالي:** إن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العملية التعليمية يساعد الجامعة على أداء وظائفها وتحقيق أهدافها التي نص عليها المشرع الجزائري بموجب الباب الثاني من المرسوم التنفيذي رقم 03-279 المؤرخ في 23 غشت، 2003 المحدد لمهام الجامعة والقواعد الخاصة بتنظيمها وسيرها.
  - ث- **تحقيق جودة التكوين:** يعد التكوين أحد الميادين السبعة المنصوص عليها في المرجع الوطني لضمان الجودة، وبالتالي فإن رقمنة العملية التعليمية، يسهم في تحقيق جودة التكوين وتطويره، وهو التوجه الذي تسعى إلى



تحقيقه وزارة التعليم العالي والبحث العلمي من خلال إصدار القرار رقم 167 المؤرخ في 31 ماي 2010 المتضمن تأسيس لجنة وطنية لتنفيذ نظام لضمان الجودة في التعليم العالي والبحث العلمي.

- ج- **تطوير الإدارة والتوجه نحو التسيير الإلكتروني:** إن رقمنة الإدارة وتزويدها بتطبيقات وبرمجيات يعزز عملية التواصل بينها وبين مدخلات العملية التعليمية، وفي هذا السياق أصدرت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي القرار رقم 50 المؤرخ في 21 جانفي 2018 المتضمن إنشاء لجنة مكلفة بالدعم التقني لعملية رقمنة إدارة قطاع التعليم العالي والبحث العلمي، ومن خلال استقراء المادة الثانية نجد أن هذه اللجنة تعمل على تكريس الرقمنة في الإدارة المركزية والمؤسسات تحت وصاتها وتشجيع عملية عصرنة الحكامة واقتراح تدابير لتعميم الإدارة الإلكترونية، وضع برنامج تكويني لفائدة المستخدمين المكلفين بالرقمنة.<sup>1</sup>
- ح- **إضفاء الشفافية:** تلعب الرقمنة دورا كبيرا في القضاء على كل أنواع البيروقراطية الإدارية التي لطالما أثقلت كاهل الأساتذة والطلبة دون وجه حق، كما تعمل على إضفاء نوعا من الشفافية في مختلف التعاملات الإدارية ومنح لكل ذي حق حقه، فالرقمنة تعد وسيلة ناجعة تكريس مبدأ المساواة في الفرص بين مختلف الفاعلين في العملية التعليمية.

- خ- **توسيع نطاق العملية التعليمية:** فتكنولوجيا المعلومات والاتصال تحرر العملية التعليمية من حدود الزمان والمكان، وتسمح بالتواصل بين الأساتذة والطلبة والولوج إلى المعرفة في أي وقت ومن أي مكان تصل إليه شبكة الإنترنت، كما توسع من دائرة الأشخاص الراغبين في استكمال تعليمهم العالي كالموظفين والنساء الماكثات في البيت وتشجعهم على التزود بالمعرفة.<sup>2</sup>

- د- **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 قادر على التعامل مع التقنيات والتطورات الهائلة التي يشهدها العالم.

- ذ- **تطوير قدرة التعلم الذاتي والتفكير النقدي:** إن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يساهم في عصرنة العملية التعليمية التقليدية القائمة بشكل أساسي على التلقين من قبل الأستاذ، إلى نظام تعليمي معاصر

<sup>1</sup> شلغوم سمير، الرقمنة كآلية لضمان جودة العملية التعليمية، المجلة الجزائرية للعلوم القانونية، السياسية والاقتصادية، المجلد 57، 2020، أعمال الملتقى الوطني الموسوم بـ: دور 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، ص 151-152.

<sup>2</sup> رضوان بن عيسى، يونس معمري، مرجع سابق، ص 64.



يرتكز على تطوير قدرة التعلم الذاتي والتفكير النقدي، مما يؤدي إلى تكوين إطارات بشرية ذات كفاءة عالية، لهم القدرة على رفع التحديات التي يعرفها سوق العمل والمجتمع ككل.<sup>1</sup>

وتتمثل أهمية الرقمنة في الخدمات الجامعية كما يلي:<sup>2</sup>

- الاتاحة على مدار الوقت مع مجال واسع من الخيارات التي تسمح بالاطلاع وتحقيق رغبات الطلبة.
- أرضية رقمية واسعة تسمح ببناء المعرفة عن طريق البحث الدقيق والسريع على شبكة الانترنت.
- تساعد التكنولوجيا الطلبة على تحصيل الوثائق والبيانات من مصادر مضمونة، وإتمام العمليات، واقتصار المسافات.
- إمكانية تلبية حاجيات ورغبات الطلبة والباحثين المعرفية والعلمية والأنية، وتحسين العلاقة التفاعلية بين الأطراف العملية والعلمية.
- تطور مستوى البحث العلمي عن طريق الارتقاء بخدمات المعلومات والعمل البيداغوجي ومستوى الطالب.
- شاسعة نطاق الاستفادة من المصادر الرقمية وإتاحة الوصول إليها عن بعد في أي وقت عن طريق شبكات المعلومات.

نستنتج أن عملية الرقمنة ذات قيمة وأصبحت ضرورية، حيث أثرت وساهمت في توجه العديد من المؤسسات نحو اعتمادها، بهدف الانخراط في التكنولوجيا الحديثة والتعامل مع التقنيات المعاصرة، واستكشاف وفهم أساليب جديدة في هذا المجال.

#### 4- أهداف الرقمنة

تهدف الرقمنة في التعليم إلى:

- ✓ توفير تكنولوجية أكثر فاعلية للأطفال والمعلمين وتقديم تعليم أفضل .
- ✓ توفير المعرفة والمهارات اللازمة للاستفادة منها في المستقبل.
- ✓ تنمية المهارات العقلية والتفكير الاستقصائي والابتكاري.
- ✓ تحديث المعرفة والرفع من الوعي الثقافي والتربوي .

<sup>1</sup> بريزة بوزعيب، مرجع سابق، ص 71-72.

<sup>2</sup> كريمة حوامد، دور الرقمنة في ضمان جودة التعليم العالي والبحث العلمي وتحقيق أهداف التنمية المستدامة، المجلة الجزائرية للأمن الإنساني، المجلد 9، العدد 1، جانفي 2024، ص 99.

- ✓ تحسين الوصول إلى التعليم من خلال استخدام التكنولوجيا، تمكن المتعلمين الوصول إلى المحتوى التعليمي في أي وقت ومن أي مكان .
- ✓ تعليم الاحترام والانفتاح على الآخر.<sup>1</sup>

إن للرقمنة أهداف متعددة وكثيرة، حيث تتوزع الأهداف التي نسعى إليها من وراء عملية الرقمنة على المستويات التالية:

- **الحفظ:** حيث أن الوسائط الرقمية تعد أقل عرضة للتلف والضرر، مقارنة بالوسائط الورقية التي تتعرض لعدة أخطار.
- **التخزين:** إن قرص مضغوط يمكنه تخزين آلاف الصفحات، فما بالك بقرص رقمي DVD، فالرقمنة توفر علينا الكثير من المساحات.
- **الانقسام:** من خلال الشبكات وخصوصا شبكة الانترنت سمحت الرقمنة بالاطلاع على نفس الوثيقة من قبل مئات الأشخاص في نفس الوقت.
- **سرعة الاسترجاع وسهولة الاستخدام:** تتميز النظم الرقمية بسرعة كبيرة في الاسترجاع، حيث أن عندما تحول المواد المكتبية والوثائقية الى الشكل الرقمي يمكن للمرء استرجاعها في ثوان بدلا من عدة دقائق.
- توصيل المعلومات للمستفيد دون التدخل البشري.
- **الربح المادي:** من خلال بيع المنتج الرقمي سواء على أقراص مليزرة أو اتاحته على الشبكة، ولا يقصد بالربح هنا الاتجار بقدر ما هو الحصول على عائد مادي يغطي هامشا من التكلفة لضمان استمرار العمليات.<sup>2</sup>

بالإضافة إلى:

- تعزيز وتطوير نظم تكنولوجية وثقافية مالية أكثر ابتكارًا وتعاونية على مستوى المؤسسات والمجتمع.
- تغيير نظام التعليم لتوفير مهارات جديدة، وتوجيه مستقبلي للأشخاص حتى يتمكنوا من تحقيق التميز في العمل الرقمي والمجتمع.
- إنشاء وصيانة البنية التحتية للاتصالات الرقمية وضمان إدارتها وإمكانية الوصول إليها، وتحقيق التوازن بين جودة الخدمة وتكاليف تقديمها.
- تعزيز حماية البيانات الرقمية، والشفافية، وضمان متطلبات الاستقلالية، وتعزيز الثقة.
- تحسين إمكانية الوصول إلى الخدمات، وإرساء ضوابط وآليات وجودة الخدمات الرقمية المقدم للمجتمع.

<sup>1</sup> فتية مركوزة، مرجع سابق، ص 275.

<sup>2</sup> مهري سهيلة، مرجع سابق، ص 82-83.

- تطبيق نماذج أعمال جديدة ومبتكرة، وتحسين الإطار التنظيمي والمعايير الفنية.<sup>1</sup>
- تسعى المؤسسات من خلال اعتماد الرقمنة كاستراتيجية إلى تحقيق جملة من الأهداف نوجزها فيما يلي:<sup>2</sup>
- توفير كم هائل من المعلومات على وسائط رقمية.
- تسهيل عملية البحث في المجموعات الرقمية واسترجاع المعلومات بوسائل وطرق عديدة.
- توفير خدمات معلوماتية بتقنيات جديدة.
- إتاحة المعلومات لأكثر عدد من المستفيدين والمتعاملين من خلال المنصات الرقمية.
- أهداف تقترن بتدعيم مستوى الأداء للتقليل من الأخطاء المترتبة على الإدخال اليدوي، نقل المعلومات بانسيابية بين الإدارات المختلفة.
- اختصار الإجراءات الإدارية يقصد بها نقص الأعمال الورقية وعدم الحاجة إلى نسخ المستندات الورقية ما إذا كانت متوفرة إلكترونياً.
- الاستخدام الأمثل لطاقة البشرية إذا تم اختزان المعلومات بنسخة رقمية، وأصبحت سهلة للاستخدام، توجه الطاقات البشرية للعمل في أشغال أكثر إنتاجية.
- زيادة الانتاجية وخفض التكلفة في الأداء وذلك باستخدام التكنولوجيا المعولة على شبكات المعلومات.
- إيجاد سبل أحسن المشاركة المواطنين في العملية التنفيذية.
- المساعدة على مواكبة عدد من البنيات الحديثة مثل التعليم من بعد والتخصصات المختلفة.
- سد الفجوة الرقمية بين النتاج الفكري للدول العربية ودول العالم المتقدم إنتاج صورة رقمية ذات درجة وضوح عالية واستخدامها في الحصول على المخرجات مطبوعة عالية الجودة.
- توسيع فرص العمل إلى المعلومات الثقافية والعلمية والتاريخية المتضمنة منه مواكبة الاتجاه العالمي السائد نحو رقمنة ذاكرة العالم.

نستخلص أن الرقمنة تمثل عملية متطورة تستند إلى مجموعة من الأهداف وتسعى لتحقيقها من خلال مراحل مترابطة تتسم بالدقة والسرعة. تهدف هذه العملية إلى تحويل المواد الورقية إلى شكل رقمي، مما يساهم في تحقيق

<sup>1</sup> أمينة بدر الدين، نسيم خدير، التحول الرقمي في الجزائر: بين الواقع والتحديات، الملتقى العلمي الدولي: الثورة الرقمية: أي فرص للنمو؟، يومي 6 و 7 نوفمبر 2023، المدرسة العليا للتسيير والاقتصاد الرقمي - القليعة -، الجزائر، ص 2-3.

<sup>2</sup> محمد مهدي طيبي، محمد بلغاية، أثر التحول الرقمي على جودة التعليم العالي، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، قسم: تسيير الموارد البشرية، كلية علوم اقتصادية والتسيير وعلوم تجارية، جامعة عين تموشنت - بلحاج بوشعيب -، الجزائر، 2024/2023، ص 31-32.

فوائد متعددة، أبرزها تحقيق الربح المادي وتوفير الوقت. كما تسهم الرقمنة بشكل فعال في دعم المجتمعات في مجالات البحث والتعليم عبر الاستفادة من هذه التكنولوجيا الحديثة.

## 5- خصائص الرقمنة

تتميز الرقمنة عن غيرها من التكنولوجيات الأخرى بالخصائص التالية :

- ✓ **تقليص الوقت:** فالتكنولوجيا تجعل كل الأماكن - الكترونيا متجاورة.
- ✓ **تقليص المكان:** تتيح وسائل التخزين التي تستوعب حجما هائلا من المعلومات المخزنة والتي يمكن الوصول إليها ببسر وسهولة.
- ✓ **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 الإنتاج.
- ✓ **تكوين شبكات الاتصال:** تتحد مجموعة التجهيزات المستندة على تكنولوجيا المعلومات من أجل تشكيل شبكات الاتصال، وهذا ما يزيد من تدفق المعلومات بين المستخدمين والصناعيين وكذا منتجي الآلات ويسمح بتبادل المعلومات مع بقية النشاطات الأخرى.
- ✓ **التفاعلية:** أي أن المستخدم لهذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مستقبل ومرسل في نفس الوقت فالمشاركين في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار وهو ما يسمح بخلق نوع من التفاعل بين الأنشطة.
- ✓ **اللاتزامنية:** وتعني إمكانية استقبال الرسالة في أي وقت يناسب المستخدم فالمشاركين غير مطالبين باستخدام النظام في نفس الوقت .
- ✓ **اللامركزية:** وهي خاصية تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات . فالإنترنت مثلا: تتمتع باستمرارية عملها في كل الأحوال فلا يمكن لأي جهة أن تعطل الإنترنت.
- ✓ **قابلية التوصيل:** وتعني إمكانية الربط بين الأجهزة الاتصالية المتنوعة الصنع، أي بعض النظر عن الشركة المصنعة أو البلد الذي تم فيه الصنع على مستوى العالم بأكمله.<sup>1</sup>
- ✓ **قابلية التحرك والحركية:** أي أنه يمكن للمستخدم أن يستفيد من خدماتها أثناء تنقلاته، أي من أي مكان عن طريق وسائل اتصال كثيرة من الحاسب الآلي النقال، الهاتف النقال... الخ

<sup>1</sup> بضياف زهير، دور الرقمنة في ضمان جودة الخدمة العمومية -الرهانات والتحديات تطبيق "خدمي" في قطاع الموارد المائية، مجلة التميز الفكري للعلوم الاجتماعية والإنسانية، الملتقى الافتراضي الدولي: الحوكمة الالكترونية والتنمية المستدامة في الدول النامية الواقع والتحديات، المجلد 3، العدد 3، 2021، جامعة شاذلي بن جديد-الطارف-، الجزائر، ص 71.

- ✓ قابلية التحويل: وهي إمكانية نقل المعلومات من وسيط إلى آخر كتحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة أو مقروءة.
- ✓ اللامكانية: وتعني إمكانية توجيه الرسالة الاتصالية إلى فرد واحد أو جماعة معينة بدل توجيهها بالضرورة إلى جماهير ضخمة، وهذا يعني إمكانية التحكم فيها حيث تصل مباشرة من المنتج إلى المستهلك.
- ✓ الشبكية والانتشار: وهو قابلية هذه الشبكة للتوسع لتشمل أكثر فأكثر مساحات غير محدودة من العالم، بحيث تكتسب قوتها من هذا الانتشار المنهجي لنمط مر.
- ✓ العالمية والكونية: وهو المحيط الذي تنشط فيه هذه التكنولوجيا، حيث تأخذ المعلومات مسارات مختلفة ومعقدة تنتشر عبر مختلف مناطق العالم، وهي تسمح لرأس المال بأن يتدفق إلكترونياً.<sup>1</sup>

### خصائص استخدام الرقمنة في قطاع التعليم العالي:

تتلخص خصائص استخدام الرقمنة في قطاع التعليم العالي كما يلي:<sup>2</sup>

- الوفرة الهائلة في مصادر المعلومات مثل: الكتب الإلكترونية الدورية، قواعد البيانات، الموسوعات والمواقع التعليمية .
- الاتصال المباشر: الذي يتم عن طريق التخابر في اللحظة نفسها بواسطة عدة طرق منها: التخابر الكتابي حيث يكتب الشخص ما يريد قوله بواسطة لوحة المفاتيح، التخابر الصوتي التخابر بالصورة والصوت .
- الاتصال غير المباشر: حيث يستطيع الطلبة الاتصال فيما بينهم بشكل غير مباشر ودون اشتراط حضورهم في نفس الوقت باستخدام عدة رسائل منها: البريد الإلكتروني والبريد الصوتي.

## 6- فوائد الرقمنة

إن إنشاء أو تطوير بديل رقمي للوثائق الأصلية النادرة أو الهشة أو القابلة للكسر يتيح للمستخدمين الوصول إليها، مع الحفاظ على سلامة النسخ الأصلية من التلف أثناء التعامل معها أو عرضها. هذا هو السبب وراء رقمنة العديد من القطع الأثرية. وفيما يلي بعض فوائد الرقمنة:<sup>3</sup>

<sup>1</sup> عيشوبي فاطمة الزهراء، دور الرقمنة في تحسين استثمار المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص: اقتصاد نقدي وبنكي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة يحي فارس - المدية، الجزائر، 2023/2024، ص 6.

<sup>2</sup> صبرينة كدام، سيف الدين رحالي، مرجع سابق، ص 28.

<sup>3</sup> Saima Khan and others, Previous reference, p 140.

- يمكن الاطلاع وعرض المستندات من أي مكان، وفي أي وقت.
- يمكن طباعة المستندات مباشرة من الويب (الانترنت).
- يمكن للمستخدمين العثور على ما يبحثون عنه بسرعة وبشكل مستقل.
- يمكنه توفير وقت مرجعي للموظفين من خلال الإجابة على الأسئلة الشائعة على الويب (الانترنت).
- يمكن تحسين الصور الكترونيا بحيث يمكن عرضها ورؤيتها بوضوح أكبر.
- يزيد من استخدام المجموعات ويسهل التعلم والمنح الدراسية.
- لا يتعين (يحتاج) الموظفين إلى إعادة وضع أو ترتيب المستندات على الرفوف أو تحديد موقعها (مكانها).
- لا يتم التعامل مع المستندات بشكل متكرر مما يقلل من التآكل والتلف.

للرقمنة فوائد عديدة ومتنوعة ليس فقط للعملاء والجمهور ولكن للمؤسسات والهيئات أيضا:<sup>1</sup>

- ✓ يوفر التحول الرقمي التكلفة والجهد بشكل كبير.
- ✓ حسن الكفاءة التشغيلية وينظمها.
- ✓ يعمل على تحسين الجودة وتبسيط الإجراءات للحصول على الخدمات.
- ✓ يخلق فرص لتقديم خدمات مبتكرة وإبداعية، بعيدا عن الطرق التقليدية.
- ✓ يساعد التحول الرقمي المؤسسات والشركات على التوسع والانتشار في نطاق أوسع والوصول إلى شريحة أكبر من العملاء والجمهور.

وتتمثل الفوائد في:

الفوائد الاقتصادية: من خلال:<sup>2</sup>

- توفير المال والوقت والجهد على جميع الأطراف المتعاملة الكترونيا، وتوفير مصاريف مالية كبيرة كانت تصرف أثناء العمل بالطرق التقليدية.
- إتاحة فرص وظيفية جديدة في مجالات جديدة مثل إدخال البيانات وتشغيل وصيانة البنية التحتية وأمن المعلومات.
- توحيد الجهود تحت بوابة الكترونية واحدة بدلا من تشتيت الجهود وازدواجية بعض الإجراءات في الإدارة التقليدية.
- مساندة برامج التطوير الاقتصادية، وذلك عن طريق تسهيل التعاملات بين القطاع الحكومي والقطاع الخاص وبالتالي زيادة العائد الربحي.

<sup>1</sup> علي حميدوش، حميد بوزيدة، مرجع سابق، ص 48.

<sup>2</sup> الصالح ماضي، مرجع سابق، ص 6.

- فتح قنوات استثمارية جديدة من خلال التكامل بين الإدارة الالكترونية والتجارة الالكترونية وذلك عن طريق استخدام نفس التطبيقات والتقنيات والتبادل الداخلي للبيانات.
- مساندة برامج التطوير الاقتصادي.

#### الفوائد الإدارية: تتمثل في: <sup>1</sup>

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

#### الفوائد الاجتماعية: <sup>2</sup>

- إيجاد مجتمع معلوماتي قادر على التعامل مع المعطيات التقنية ومواكبة عصر المعلومات.
  - تسهيل وسرعة التواصل الاجتماعي من خلال التطبيقات الالكترونية الكثيرة كالبريد الالكتروني.
  - تفعيل الأنشطة الاجتماعية المختلفة عن طريق استخدام التطبيقات الالكترونية الكثيرة.
- للرقمنة أهمية كبيرة للأفراد في مختلف المجالات والقطاعات، ويمكن أن نلخص فوائدها فيما يلي <sup>3</sup>:

- ✓ تسريع طريقة العمل اليومية وزيادة جودة وكفاءة سير العمل.
- ✓ سهولة وسرعة ومرونة تطبيق الخدمات الجديدة.
- ✓ رفع مستويات الشفافية والحوكمة مما يؤدي إلى تقليل الأخطاء والإيقاف منها.
- ✓ زيادة الإنتاجية وتحسين المنتجات مما يحقق استمرارية الأعمال والخدمات.
- ✓ إمكانية الاستفادة من التقنيات الحديثة لتطوير الأداء والتنبؤ والتخطيط للمستقبل.
- ✓ تحسين جودة الخدمات المقدمة للمستخدمين.
- ✓ توفير كم هائل من المعلومات على الوسائط الرقمية وحفظ مصدر المعلومات من التلف.

<sup>1</sup> سفيان علا، جيلالي فقير، دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات في المؤسسات الاقتصادية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، تخصص: إدارة الاعمال، كلية العلوم التجارية، الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة ابن خلدون -تيارت-، الجزائر، 2020/2019، ص 20-21.

<sup>2</sup> هشام بن دادي، عبد القادر معمر سعيديت، مرجع سابق، ص 16.

<sup>3</sup> محمد مهدي طيبي، محمد بلغاية، مرجع سابق، ص 32.

✓ الخفض من ظاهرة الفساد الإداري عن طريق نشر كافة البيانات والمعلومات وتوفيرها للمواطنين.

### فوائد استخدام التكنولوجيا في التعليم الجامعي

من فوائد استخدام التكنولوجيا في التعليم الأكاديمي نجد:<sup>1</sup>

- أصبحت التكنولوجيا هي المرشد الحقيقي للمعلم: الآن باستطاعة المعلم أن يوجه المادة العلمية للطالب بكل سهولة، فالقدرة على تغيير شكل المعلومة من خلال المحتويات وإمكانية عرضها كتطبيق عملي أمكنت المعلم بسهولة توجيه الطالب للمعلومة الصحيحة وفهمها.
- القدرة على مشاركة المعلومة والأنشطة التعليمية، يعتبر الكمبيوتر في الوقت الحالي محط أنظار الطلاب، فأصبح بالإمكان مشاركة المعلومة من خلال موقع الأكاديمية أو وسائل التواصل الاجتماعي، وبالتالي هي طريقة تفاعلية لمشاركة المعرفة والعلم بين الطلاب عن بعد.
- مشاهدة الدروس والمحاضرات: أصبح بالإمكان تسجيل المحاضرات وتنزيلها على الإنترنت ليقوم الطالب بمشاهدتها مرة أخرى، وبالتالي إذا لم يستطع الطالب فهم الدرس يمكن أن يشاهدها مرة أخرى، فهذا الأمر ساعد الكثير من الطلاب على فهم المعلومة وحفظها كمصدر من المصادر التعليمية بالنسبة له .
- تقديم الامتحانات، لم يعد هناك حاجة لتقديم الامتحانات على الورق، فالآن بالإمكان تقديم الامتحانات من خلال الإنترنت، فهي تسهل على الطالب التأكد من الإجابات وسهولة تصحيحها وأيضاً توفير الوقت على المعلم والجهد الذي يبذله لوضع العلامات.

وراهن السيد قريشي على مواصلة قطاع الخدمات الجامعية مسار الرقمنة، سواء بتطوير المنصات المتواجدة حالياً على غرار +منحتي+، و+انشغالاتي+ التي توفر معالجة ملفات الإيواء، الإطعام، النقل والمنحة، ونقل شكاوى الطلبة، أو من خلال استحداث مبادرات جديدة، آخرها مشروع منصة للتكفل الصحي والوقاية النفسية للطلبة التي تتيح تحديد موعد مباشر أو عن بعد مع طبيب نفسي، للمساعدة على تخطي الضغوط.<sup>2</sup>

## 7- عناصر الرقمنة

تحتوي عناصر الرقمنة في:

○ **الترميز الرقمي:** ويعتبر القاعدة الثنائية في مجال الرياضيات، حيث يعمل على مسك المعلومة بأشكالها المختلفة (النصوص - الصورة - الصوت)، ووضعها على الخط ليتقبلها جهاز الكمبيوتر أثناء عملية معالجتها

<sup>1</sup> دريوش وداد، زعيتير فاطمة، مرجع سابق، ص 164.

<sup>2</sup> <https://www.aps.dz/ar/sante-science-technologie/160320-2024-04-12-12-25-56>



- على شكل نماذج خاضعة لإرادة الشخص المستخدم، من ثم إخراجها على شكل معاني جديدة مختلفة عما كانت عليه، وقد تعددت هذه الخدمة التقنية، ليتم إرسال المعلومة رقمياً وإخضاعها للمعالجة الآلية أيضاً.
- **أنظمة التراسل الرقمي:** ونعني به أنظمة التراسل (الليزر وصناعة الألياف البصرية والمضخات البصرية)، التي تساعد على استعمال أنظمة تراسل بصرية جديدة، حيث تم استخدامها في شبكات النفاذ، لما تمتاز به هذه الأنظمة من درجة عالية من الذكاء، تمكن المشغل أو المستخدم لها من التحكم بها وصيانتها واستغلالها بالشكل الأمثل، إضافة لما تمتاز به من مستوى تأمين رفيع.
- **شبكات النفاذ الرقمي:** وهي شبكات تعتمد على الكوابل ومن أهمها جهاز DLS الذي يعتمد على تقنيات الترميز، حيث يستخدم في أنظمة التلفزة عن طريق خط مشترك ذو جودة عالية، وجهاز المحول MODEM وتعد كلمة MODEM اختصاراً لكلمتي MODULATOR و DEMODULATOR وتعنيان بالعربية، المعدل ومزيل التعديل، ووظيفتها تتلخص بتحويل الإشارات الرقمية المعبرة عن الصوت المنقولة، والتي تمثل مخرجات جهاز الإرسال الرقمي، إلى إشارات تناظرية يمكن نقلها عبر الخطوط التلفزيونية السلكية، بحيث تسمح هذه التقنيات في عملية التبادل.<sup>1</sup>
- **أنظمة التحويل:** حيث تعتمد هذه الأنظمة على آليات مراقبة ذات جودة عالية تؤمن التقارب بين المعلومة المرسل والمعلومة المستقبلية، لما تمتاز به من سرعة كبيرة في تدفق المعلومات.
- **شبكات الهاتف المحمول:** وتعرف بشبكات الجيل الثالث الذي يشهده القرن الحادي والعشرين، حيث تعتمد استخدام عملية ترميز أحادية لكل مكالمة وبسرعة عالية تصل إلى 2 ميغا بايت في الثانية.
- **تقنيات البث الإعلامي:** وهي المرحلة وصلت إليها التطورات في السنوات الأخيرة بدمج الشبكة العنكبوتية بشبكات الكوابل التلفزيونية وغيرها، لتحقيق الإرسال الرقمي للذي يوفر خدمة التلفزة التفاعلية كنقل أو البرامج المتلفزة وتسجيلها رقمياً وخدمة الفيديو.<sup>2</sup>

## 8 - أشكال الرقمنة

وتتم عملية التمثيل الرقمي للنصوص بإحدى الطريقتين التاليتين:

- ❖ **الطريقة الأولى:** وهي التي يكون فيها كل حرف ممثل بشكل رقمي، ويتم الحصول عليها إما بالإدخال المباشر عن طريق برامج معالجة النصوص أو بواسطة التعرف الضوئي على الحروف OCR انطلاقاً من وثيقة مرقمة في شكل صورة.

<sup>1</sup> ايمان بغدادي، سمية رماش، مرجع سابق، ص 79.

<sup>2</sup> هشام بن دادي، وعبد القادر معمر سعيدات، مرجع سابق، ص 17.

❖ الطريقة الثانية: وهي المطبقة والمستعملة في أغلب مشاريع المكتبات الرقمية، وتتمثل في عملية التصوير الضوئي التي تتم باستخدام الماسحات الضوئية، وتعطينا صوراً للوثائق.<sup>1</sup>

ونميز فيها ثلاثة أشكال وهي:

- **الرقمنة في شكل صورة:** وهي من أكثر أنواع الرقمنة استعمالاً، بالرغم من أنها تحتل مساحة كبيرة عند التخزين، ولها أهمية كبيرة في مجال الكتب والمخطوطات القديمة وخاصة للباحثين والمختصين بدراسة القيم الفنية وليست النصية.
- **الرقمنة في شكل نص:** يتيح الفرصة للبحث داخل النص، ويسمح بالتعامل مباشرة مع الوثائق الإلكترونية على أنها نص، وللحصول عليها يتم استخدام برمجية التعرف الضوئي على الحروف OCR بداية من وثيقة مرقمة في شكل صورة، حيث تقوم البرمجة بتحويل النقاط المكونة للصورة إلى رموز وعلامات وحروف مع إمكانية السماح بتعديل وتصحيح الأخطاء.<sup>2</sup>
- **الرقمنة في شكل اتجاهي:** تعد شكل ثالث للرقمنة، وهي تقنية تعتمد على العرض باستعمال الحسابات الرياضية، وهي تستعمل خاصة في مجال الرسوم بمساعدة الحاسب الآلي، والتحول من الشكل الورقي إلى الشكل الاتجاهي عملية طويلة ومكلفة.

ويتوجد حالياً شكل للتقديم الاتجاهي وهو PDF وهي تقنية طورت من قبل شركة Adobe عام 1993، وتهدف إلى نشر وتبادل المعلومات المقروءة إلكترونياً بشكل يحفظ للمادة التي يتم تبادلها وتأخذ الجوانب التالية:

- الدقة: ملف PDF لا يتم إعادة تنسيقه من قبل القارئ عن طريق برنامج التصفح. فملف PDF يعد صورة رقمية للصفحة المطبوعة.
- الحجم المضغوط: ملفات PDF صغيرة الحجم، مما يساعد على نقلها بسرعة عبر الإنترنت.
- التوافقية: يمكن قراءة ملف PDF من قبل أي مستخدم وعن طريق أي نظام تشغيل، فصيغة PDF لا تعتمد نظام تشغيل معين.
- جودة العرض والطباعة: ملفات PDF تحفظ للمستخدم أعلى جودة عند قراءتها من الشاشة، كما أنها تسمح للقارئ بتكبير أجزاء من الصفحة دون تأثر الحروف ودون تشويه لشكل الصفحة.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> أسماء خالدي، دور الأرضية الرقمية في تفعيل أداء القطاع التربوي، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في ميدان الحقوق والعلوم السياسية، تخصص: تنظيم سياسي وإداري، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة قاصدي مرباح - ورقلة، الجزائر، 2022/2021، ص 14.

<sup>2</sup> مهري سهيلة، مرجع سابق، ص 84.

<sup>3</sup> مهري سهيلة، مرجع سابق، ص 85-86.

## 9- متطلبات الرقمنة

تتطلب عملية الرقمنة تضافر جهود أطراف كثيرة، حيث يأتي في المقام الأول توفر البنية الأساسية التحتية اللازمة للرقمنة، ثم يلي العامل البشري المؤهل، وتشمل جميع العاملين في ميدان تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وفي مختلف الميادين والقطاعات ذات الصلة بالرقمنة، كما يلعب الدعم المالي دورًا حيويًا، بالإضافة إلى ضرورة توفر الأجهزة والبرمجيات المناسبة لإنجاز هذه العملية كما لا ننسى الإطار القانوني، بناءً على ذلك يمكن توضيح متطلبات الرقمنة على النحو التالي:

أ. **التخطيط:** على كل مؤسسة معلومات تريد خوض مشروع رقمنة تحديد خطة انطلاقاً من مجموعاتها ومستعملاتها، والتخطيط لمشروع الرقمنة يجب أن يسند إلى لجنة تشرف على المشروع، تعرف باسم فريق عمل المشروع والتي يجب أن تتكون من عناصر يشهد لها بالكفاءة العلمية والعملية في المجالات التالية: مكتبات، توثيق، حاسوب، شبكات واتصالات، برمجيات، حيث تقوم بوضع خطة مناسبة لمراحل تنفيذ المشروع.<sup>1</sup>

### ب. المتطلبات التقنية البنية التحتية:

- \* الرقمنة تتطلب وجود مستوى مناسب عال من البنية التحتية التي تتضمن شبكة حديثة للاتصالات والبيانات وبنية تحتية متطورة للاتصالات السلكية واللاسلكية تكون قادرة على تأمين التواصل ونقل المعلومات بين المؤسسات نفسها من جهة وبين المؤسسات والمواطن من جهة أخرى.
- \* توافر الوسائل الالكترونية اللازمة للاستفادة من الخدمات التي تقدمها الرقمنة والتي نستطيع بواسطتها التواصل معها ومنها: أجهزة الكمبيوتر الشخصية والمحمولة والهاتف الشبكي وغيرها من الأجهزة التي تمكننا من الاتصال بالشبكة العالمية أو الداخلية في البلد وبأسعار معقولة تتيح لمعظم الناس الحصول عليها.
- \* توافر عدد لا بأس به من مزودي الخدمة بالإنترنت ونشدد على أن تكون الأسعار معقولة قدر الإمكان من أجل فتح المجال لأكبر عدد من المواطنين للتفاعل مع الإدارة الكترونياً بأقل جهد وأقصر وقت وأقل كلفة ممكنة.
- \* التدريب وبناء القدرات وهو يشمل تدريب كافة الموظفين على الطرق استعمال أجهزة الكمبيوتر وإدارة الشبكات وقواعد المعلومات والبيانات وكافة المعلومات اللازمة للعمل على إدارة وتوجيه "الرقمنة" بشكل سليم.<sup>2</sup>

وتتمثل المتطلبات التقنية في الجامعة:

<sup>1</sup> أمينة بن جدو، معوقات تطبيق الرقمنة بالمكتبات الجامعية الجزائرية، الملتقى الدولي الأول حول: الرقمنة وتطبيقاتها، يوم 15 جوان 2020، جامعة محمد بوضياف- المسيلة-، الجزائر، ص 2.

<sup>2</sup> عيشوي فاطمة الزهراء، مرجع سابق، ص 7.

تعد البنية التحتية العمود الفقري والأساس لنجاح عملية الرقمنة، حيث تتمثل هذه المتطلبات في شبكة الاتصالات السلكية واللاسلكية لتأمين التواصل ونقل المعلومات بين المؤسسات الجامعية ومراكز البحث من جهة وبين الأساتذة والطلبة من جهة أخرى، وبين هؤلاء والمؤسسات الجامعية من جهة ثالثة، كما يجب بناء قاعدة بيانات دقيقة ومتطورة حيث تقوم المؤسسات بجهود إدارة وتحليل البيانات بشكل منتظم وفعال وذلك لتوفير معلومات موثوقة وكاملة، مع توفير أدوات مناسبة للتحليل الإحصائي والبحث عن البيانات والتنبؤ بالمستقبل، كما يجب متابعة البيانات بشكل مستمر لضمان استمرار تدفقها والاستفادة منها بشكل يتماشى مع أهداف المؤسسة وتوقعاتها.

- توفير أحدث الأجهزة وأنظمة التشغيل والمعدات والوسائل التكنولوجية والتقنية المستخدمة في العملية التعليمية.
  - توفير قاعات للإعلام الآلي مجهزة بأحدث الوسائل والعتاد للتكوين ورقمنة النشاطات البيداغوجية والتعليمية، مزودة بأحدث البرمجيات والتطبيقات ووسائل التخزين.
  - توفير أنترنيت عالية الجودة وسرعة تدفق عالية تتوافق مع حجم الاتصالات المستعملة من طرف الإدارة والأساتذة والطلبة داخل الجامعة وعلى نطاق واسع.
  - توفير أحدث الأجهزة وأنظمة التشغيل والمعدات والوسائل التكنولوجية والتقنية المستخدمة في العملية التعليمية.
- حيث أن الوسائل المادية تشمل:
- عتاد المعلوماتية: HARDWARE وهي التجهيزات (الحواسيب الإلكترونية، الأجزاء المادية، أجهزة الفاكس والتلكس، معالجة وتحديث المعلومات المخزنة).
  - برامج المعلوماتية: SOFTWARE وتتمثل في المواقع والأرضيات الإلكترونية الخاصة بالتعليم العالي والبحث العلمي.<sup>1</sup>

**ت. المتطلبات التنظيمية الإدارية:** كما هو معلوم أن كل مؤسسة تقوم على هيكل تنظيمي معين يوضح

مختلف الوظائف والقائمين عليها وكذا تسلسل السلطة وعمليات الاتصال وغيرها من مكونات الهيكل التنظيمي، فينبغي إيجاد جملة من التعديلات التي يجب إجراؤها على البنى التنظيمية والإجراءات والهيكل والأجهزة بهدف نقلها كما هي من الواقع الميداني إلى موقع الرقمي الافتراضي لتبسيطها وزيادة مرونتها ورفع فعاليتها.<sup>2</sup>

ومن أهم الجوانب التي يجب مراعاتها بتطوير التنظيمات الإدارية قبل الشروع في تطبيق الرقمنة وهي:<sup>3</sup>

<sup>1</sup> الصالح ماضي، مرجع سابق، ص 12.

<sup>2</sup> محمد أمين بورزق، سميحة بوعنيني، مرجع سابق، ص 27.

<sup>3</sup> عيشوبي فاطمة الزهراء، مرجع سابق، ص 8.

- الدعم والمساندة من قبل المستويات العليا للإدارة، وذلك عن طريق دعم القيادة العليا والقيادة التنفيذية لتطبيق الرقمنة.
- القيادة العليا: تتولى وضع السياسات العامة للمنظمات الحكومية وتحديد الخطوط الاستراتيجية العريضة لها، لذلك يجب انطلاق مبادرة تطبيق مشروع الرقمنة من قبلها، كمتطلب مهم لنجاح التحول لتطبيقات الرقمنة.
- القيادة التنفيذية: تتولى السياسات العامة للمنظمات، ولذلك يقع على عاتقها وضع مشروع الرقمنة في نطاق التنفيذ الفعلي عن طريق تحديد الأدوار، ومتابعة سير عمل والتوجيه واتخاذ الخطوات التصحيحية، والتأكد من اجراء التغييرات اللازمة بهدف ترجمة الخطط المرسومة الى واقع ملموس.

**ث. المتطلبات البشرية:** تعتبر الطاقات البشرية المؤهلة من أهم أسس وعوامل نجاح المشاريع الرقمية التي تتطلب توفر إطارات كافية من حيث العدد والنوع، تقوم بمختلف عمليات الرقمنة، وبمختلف عددهم من مشروع رقمنة إلى آخر حسب رصيد المؤسسة المراد رقمته، وحسب الإمكانيات المادية المتوفرة على مستوى المشروع، وحسب نوع مشروع الرقمنة إذا ما كان سيتم بشكل داخلي أو خارجي، ومشاريع الرقمنة لا تتطلب عددا كبيرا من الموظفين بقدر ما تتطلب كفاءاتهم وقدراتهم العلمية والمهنية، حيث أن هذه المشاريع بحاجة إلى متخصصون في المكتبات والإعلام الآلي والشبكات بالدرجة الأولى.<sup>1</sup>

إن عملية الرقمنة لا تتم بجهود فردية، وإنما تحتاج إلى تكاثف الكثير من الجهود، من مختلف الأشخاص المسؤولين داخل مؤسسة المعلومات، وكذا موظفي مختلف الأقسام داخل المؤسسات، وكلما كان الموظفون داخل المؤسسة التي تقوم بعملية الرقمنة مؤهلين ويمتلكون مهارات وكفاءات عالية كان ذلك عاملا مساعدا في إتمام مشاريع الرقمنة بجودة عالية. وتتمثل المتطلبات البشرية في المهندسين والتقنيين المختصين في تسيير وإدارة الوسائل المادية بعناصرها الصلبة واللينة (العتاد والبرمجيات).<sup>2</sup>

وتكون المتطلبات البشرية عن طريق اختيار كفاءات والتدريب المكثف على تقنية المعلومات، نوجزها فيما يلي:

- تحديد الاحتياجات الحالية والمستقبلية من الافراد المؤهلين في نظم المعلومات والبرمجيات والعمل على الانترنت.
- استقطاب أفضل الافراد المؤهلين في مجالات نظم المعلومات والبرمجيات.
- إيجاد نظم فعالة للمحتظة على الافراد وتطويرهم وتحفيزهم.
- التمكين الإداري للأفراد من اجل اتاحة الفرصة أمامهم للتعامل السريع مع التغييرات في البيئة التكنولوجية.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> أمينة بن جدو، مرجع سابق، ص 2.

<sup>2</sup> رضوان بن عيسى، يونس معمري، مرجع سابق، ص 50.

<sup>3</sup> عيشوي فاطمة الزهراء، مرجع سابق، ص 8.

بالنسبة لبناء المهارات الرقمية والتكنولوجية في قطاع التعليم العالي والبحث العلمي يكمن في تكوين الأساتذة والطلبة والموظفين، إضافة لتكوين المتخصصين والتقنيين في مجال التكنولوجيا والإعلام والاتصال وتطوير مهارة الحوسبة لدى مستخدميها في القطاع، إضافة لتطوير البرامج التعليمية وتوفير المحتوى الرقمي، حيث ينبغي تكييف المناهج الدراسية بما يتناسب مع البيئة الرقمية، وذلك لتسهيل دمج التكنولوجيا الحديثة في العملية التعليمية وتحقيق فعاليتها ونجاحاتها.<sup>1</sup>

**ج. المتطلبات المالية:** تتطلب عملية الرقمنة الدعم المالي القوي الذي يساعد على تنفيذ المشروع وتشغيله، حيث ينبغي توفير ميزانية كافية لاقتناء التجهيزات والوسائل الضرورية وصيانة العطب والمشكلات المحتملة، وجميع ما يتطلبه مشروع الرقمنة.<sup>2</sup>

تعتبر الموارد المالية من النقاط الحساسة من عمر أي مشروع، وبالأخص مشروعات التحويل الرقمي أو الرقمنة، ويمكن تقدير الاحتياجات المالية للمشروع بالنظر إلى نوعية الأهداف المسطرة والمرجوة وصولها وتحقيقها. وأهم ما يمكن مراعاته عند التفكير في بلورة مشروع الرقمنة، وضع دراسة مفصلة حول الموارد التي يمكن اعتمادها والتي ينتظر منها أن تحدث سيولة مالية معتبرة، ويمكنها أن تدعم سير المشروع بقدر معين.<sup>3</sup>

**ح. المتطلبات المادية:** تتطلب الرقمنة كباقي التطبيقات التكنولوجية الأخرى، مستلزمات مادية وبرمجية التي تساهم في الحصول على قدر كبير من المعلومات والتي من شأنها أن تساعد المردود الاقتصادي، والأكاديمي، والبحث العلمي، كما يجب تطوير أدوات الرقمنة واكتساب المهارات الرقمية الأساسية. وتتمثل هذه المستلزمات المادية في:

- ❖ **شبكة الاتصال:** ولعل هذا العنصر يعتبر هو الأهم من الناحية الفنية، فهي تتضمن مجموعة من الحسابات تنظم معاً وترتبط بخطوط اتصال بحيث يمكن لمستخدميها نقل وتبادل المعلومات فيما بينهم وأهم هذه الشبكات هي شبكة الإنترنت internet والشبكة الداخلية أو الإنترنت intranet والشبكة الخارجية أو الإكسترنيت.<sup>4</sup>
- ❖ **المعدات والأجهزة:** من البديهي جداً أن يكون من أهم المتطلبات الأساسية لمشروعات الرقمنة هي المعدات والأجهزة اللازمة للقيام بعملية الرقمنة، ومن هذه المعدات والأجهزة ما يلي:

#### أ- الماسحات الضوئية Scanner

يعتبر جهاز الماسح الضوئي أو المرقن (جهاز التصوير الرقمي) هو الأساس في عملية الرقمنة، وهو أحد المعدات الملحقة بالحاسوب، إذ يقوم بفحص مختلف أنواع المعلومات المكتوبة، والمطبوعة، والمصورة، والمرسومة،

<sup>1</sup> الصالح ماضي، مرجع سابق، ص 14.

<sup>2</sup> سهيلة مهري، مرجع سابق، ص 105.

<sup>3</sup> سالم باشيوة، مرجع سابق، ص 91.

<sup>4</sup> خالد أسماء، مرجع سابق، ص 21.

والمخطوطة في الوثيقة، وإدخالها الى ذاكرة الحاسوب، أو في وسائط إلكترونية أخرى، وذلك عن طريق استخدام برنامج خاص، بالتعرف الى الخطوط، يعرّف ببرنامج التعرف الضوئي الى الحروف OCR .

والماسحات الضوئية أنواع منها: الماسحات الضوئية اليدوية، والمتحركة، والقياسية، ومنها الماسحات الضوئية الخاصة بالميكروفيلم، وأخرى خاصة بالكتب، وفي كل هذه الأنواع هناك الماسحات الضوئية أحادية اللون والملونة.

### ب- الحاسبات الآلية

لا يمكن أن تتم عملية الرقمنة بدون وجود أجهزة حاسب آلي ذات مواصفات ملائمة لعملية الرقمنة، ويتوقف نوع الحاسبات الآلية المطلوب شراؤها على المهام المطلوب إنجازها، باستخدام تلك الحاسبات. ومن المهم جداً أن تكون الحاسبات الآلية التي يتم استخدامها في عملية الرقمنة ذات مواصفات وإمكانات حديثة وعالية.

ت- البرمجيات تحتاج عملية الرقمنة لبعض البرمجيات المهمة التي ينبغي توفرها واستخدامها حتى تتم عملية الرقمنة، ومن أهم هذه البرمجيات مايلي:

- برمجة HTML: وهي البرمجة التي تسمح بتحرير وكتابة أكواد HTML.
- برمجة XML: وتعمل هذه البرمجة بطريقة تشبه الطريقة التي تعمل بها برمجة HTML وتساعد خلال عمليات الترميز.
- البرمجيات الخاصة بمعالجة النصوص والكلمات: وهذه البرمجيات تسمح بإنشاء النص وصياغته وتحريره.
- البرمجيات التي تقوم تساعد بإنتاج الصور وتحريرها لأغراض الحفظ والعرض على الإنترنت.
- برمجيات التعرف الضوئي للحروف: وهي التي تستخدم عند تحويل الصور الى نصوص.
- برمجيات نقل الملفات FTP: وهي البرمجيات التي تستخدم تحميل الملفات والمشروع على الإنترنت للعرض.
- برمجيات تخطيط الصفحات وتصميمها، وتفيد هذه البرمجيات في إنشاء المطبوعات، كما أنها تستخدم عند نشر الموقع على شبكة الإنترنت
- برمجيات PDF: وهي البرمجيات التي تسمح بتبادل المعلومات بين الأشخاص.
- برمجيات ضغط الصور Compression: وتفيد في ضغط الصور الناتجة عن عملية الرقمنة، مما يؤدي الى تصغير حجم الصور فلا تشغل مساحة كبيرة.
- برمجيات الاسترجاع وتساعد هذه البرمجيات في استرجاع المعلومات من الوثائق التي تمت رقمنتها.
- برمجيات نسخ الوثائق المرقمنة على الوسائط وهذه الوسائط تستخدم في إعداد النسخ الاحتياطية.<sup>1</sup>

خ. المتطلبات القانونية: 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

<sup>1</sup> مسفرة بنت دخيل الله الخثعمي، مرجع سابق، ص 26-27.



داخلية أو النشر على شبكة الأنترنت وذلك حتى لا تتعرض حقوق الملكية الفكرية إلى الضياع في ظل استنساخ غير المشروع الأوعية المعلومات. ويتحقق هذا الأمر عن طريق رخص الاستخدام وهي نوع من الاتفاقيات النظامية التي تلزم الأطراف المتفقة بالبند والشروط المتفق عليها وتتم هذه الاتفاقيات مع المؤلفين أصحاب الأعمال الفكرية محل الرقمنة والناشرين.<sup>1</sup>

إن دراسة مشروعية رقمنة المؤسسات التعليمية تتوقف على مدى النص عليها رسميا من خلال إيجاد حزمة من التشريعات والقوانين، التي يجب إقرارها لإيجاد البيئة القانونية اللازمة للعمل وفق النظام الرقمي بما يضمن كافة أمن وسرية المعلومات، وقد ذكر المشرع الجزائري في هذا السياق ما يتكفل بحماية عمليات الاتصال والجرائم المتصلة بتكنولوجيا الإعلام وذلك من خلال القانون رقم 5 لسنة 2005 حيث نصت المادة الأولى: (يهدف هذا القانون إلى وضع قواعد خاصة للوقاية من جرائم المتصلة بتكنولوجيا الإعلام، والاتصال ومكافحتها)، في حين نصت المادة الرابعة: (يمكن القيام بعمليات المراقبة المنصوص عليها في المادة الثالث من نفس القانون في الحالة التالية: الوقاية من الأفعال الموصوفة بجرائم الإرهاب، التخريب أو الجرائم الماسة بأمن الدولة).<sup>2</sup>

**د. المتطلبات الأمنية:** تتمثل المتطلبات الأمنية للرقمنة في ضمان أمن وحماية المعلومات لكافة الموارد المستخدمة في معالجة المعلومات بحيث تؤمن المنشأة نفسها والعاملين بها، وأجهزة الحاسوب المستخدمة فيها، ووسائل المعلومات التي تحتوي على بيانات المنشأة عن طريق اتباع إجراءات ووسائل حماية متعددة لضمان سلامة المعلومات التي تعد كنزا ثميناً للمنشأة يجب الحفظ عليه.

كما يعتبر ضعف الأمن في مجال العمل الالكتروني ضعفاً للثقة مما يتطلب توفيرها ضمن الأنظمة الالكترونية ومستخدميها والبيئة الحاضنة أيضاً، ولكي تتحقق هذه الثقة والتي تمثل الأمن المعلوماتي ينبغي مراعاة العناصر التالية:

- **التوثيق:** أو التحقق من المستخدم بمعنى التأكد من أن الأطراف المشتركة في العملية هم نفس الأشخاص المعنيون بالعمل دون وجود دخلاء.
- **التصديق:** أي التأكد على السماح بالوصول الى المعلومات الالكترونية للأشخاص المحددين فقط وذلك من خلال الأرقام السرية التي تسمح بالدخول.
- **السرية:** وتعني تأكيد عدم افشاء المعلومات الى الأطراف غير المصرح لهم بالاطلاع على تلك المعلومات والمحافظة عليها.

<sup>1</sup> رضوان بن عيسى، يونس معمري، مرجع سابق، ص 56.

<sup>2</sup> محمد لمين بورزق، سميحة بوعنيني، مرجع سابق، ص 27.



- **التكامل:** وتعني تأكيد أنه لم يجري تعديل أو تلاعب بالبيانات أثناء نقلها منذ اللحظة التي أرسلت فيها من المرسل الى اللحظة التي وصلت فيها الى المستقبل.
- ولتحقيق أمن المعلومات والتقليل من التأثيرات السلبية لاستخدام الانترنت، فإن الرقمنة تتطلب القيام باتخاذ الإجراءات اللازمة لذلك، وأهم هذه الإجراءات ما يلي:
- ✓ وضع السياسات الأمنية لتقنيات المعلومات لكي تشمل كافة الخدمات، ووضع القوانين والعقوبات المتعلقة بالتعديلات والمخالفات الأمنية.
- ✓ تطوير أدوات التشفير في البرمجيات الحديثة، وخصوصا في تلك المتعلقة بخدمات الانترنت لتمكين المستخدم من الاحتفاظ على السرية شخصيته وتعاملاته عبر الشبكة.
- ✓ أهمية تبني استراتيجية وطنية لأمن المعلومات بحيث تضمن تعاون أجهزة القطاعين العام والخاص في تنفيذها.
- ✓ التعاون والتنسيق فيما بين الدول العربية فضلا عن الانخراط في جهود التعاون الدولي في مجال حماية أمن المعلومات.
- ✓ الحث على بث القيم والفضائل الإسلامية في النفوس ومراقبة الذات فهي خير وسيلة لتحسين المجتمعات العربية والإسلامية وحماية أفرادها وشعوبها من التأثيرات السلبية لأنترنت على الامن بمفهومه الشامل.<sup>1</sup>
- نستنتج مما سبق أن متطلبات الرقمنة تتطلب جهودًا كبيرة وتخطيطًا دقيقًا، بالإضافة إلى توافر الكوادر المتخصصة (العاملين) في هذا المجال، والأجهزة والبرمجيات اللازمة. كما أن الدعم المالي يعد عنصرًا أساسيًا لتوفير الظروف الملائمة، مما يسهم في نجاح عملية الرقمنة.

## 10- أبعاد الرقمنة

- اتفق أغلب الباحثون على خمسة أبعاد أو مكونات تمثل البنية التحتية الأساسية للرقمنة المتجددة وهي (الأجهزة والمعدات والبرمجيات والأرشفة الرقمية، الاتصالات، الأفراد)، والتي يمكن توضيحها كما يلي:
- **الأجهزة والمعدات:** تشير إلى الأجهزة والمعدات التي تستخدم في إدخال البيانات وتخزينها ونقلها وتداولها واسترجاعها واستقبالها وبثها على شكل معلومات عند طلب المستفيد.
  - **البرمجيات:** مجموعة من تعليمات وإجراءات وبرامج وأنظمة تشغيل ولغات برمجية، وبرامج سلسلة من التعليمات المفهومة بالنسبة للحاسب، وتتضمن نوعين من البرامج هما برامج النظام اللازمة لتشغيل الكيان الصلب، وبرامج التطبيقات التي يتعامل معها المستخدم النهائي.

<sup>1</sup> عيشوبي فاطمة الزهراء، مرجع سابق، ص 9.

- **الأرشفة الرقمية:** تمر عملية الأرشفة الإلكترونية بمراحل متعددة تبدأ بتحديد الوثائق والمستندات المراد أرشفتها بعد استبعاد الملفات المتكررة وغير المفيدة، ومن ثم مرحلة التصوير الضوئي باستخدام الماسح الضوئي وترافق هذه المرحلة مع وجود عملية المسح والتخزين وتلي هذه المرحلة عملية الفهرسة ضمن مخطط وأسلوب محدد، تساعد الأرشفة الرقمية في الأمور الآتية:
  - توفير الأمن وحماية للبيانات من دخول غير المخولين وقد تنتوع الحماية من البسيطة التي تستخدم كلمة السر إلى الأكثر تعقيد.
  - تمثيل البيانات تبعاً لواقع المنظمة، إذ تكون المعلومات الموجودة في قواعد البيانات مطابقة لوضع المنظمة.
  - القدرة على استعمالها لغات متعددة في كتابة التطبيقات وسهولة تطوير تلك التطبيقات.
- **نظم الاتصالات:** الوسيلة المستخدمة لإرسال البيانات والمعلومات وتلقيها، إذ تتلف من مجموعة من المحطات تتواجد في مواقع مختلفة ومرتبطة مع بعضها بوسائط تتيح للمستفيدين إجراء عملية الإرسال والتلقي.
- **الأفراد:** تتمثل الموارد البشرية بمجموعة من المهارات والمعارف لإنجاز مهام المنظمة، ويعد المورد البشري أهم مكونة تقنية المعلومات إذ يمكن وصفه أنه تراكم ضمني لمعرفة في أدهان العاملين في المنظمة، وتعد تهيئة مهارات بشرية ذوي الخبرة والكفاءة إحدى متطلبات تطبيق تقنية المعلومات ويتم ذلك عن طريق التدريب في المؤسسات العلمية المتخصصة ويعد تفوق المنظمة بما تمتلكه من معلومات ومهارات وخبرات وقدرة المحافظة على مستوى متفوق منها داخل المنظمة بما يدعم ويعزز أداءها التنافسي عن طريق التطوير المبدع والاستراتيجية لمخرجاتها وبالنتيجة يمنحان القدرة على الاستجابة بشكل دائم لبيئة العمل المتغيرة بسرعة.<sup>1</sup>

## 11- النظرة الرقمية لقطاع التعليم العالي (قراءات في المخطط التوجيهي)

إن وزارة التعليم العالي والبحث العلمي عازمة على جعل الرقمنة دعامة أساسية لكل نشاط بيداغوجي أو بحثي أو متعلق بالحكومة داخل المؤسسات الجامعية والإدارة المركزية، غير أنه من أجل تحديد فرص نجاح هذا المشروع فإن الهدف يطرح تساؤلات تحتاج إلى أجوبة صريحة ومتدرجة بخصوص الرؤيا التي تتدرج في المدى

<sup>1</sup> رميصاء لكحل، شيماء قريدة، دور الرقمنة في تحسين أداء الخدمة العمومية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، تخصص: إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح - ورقلة-، الجزائر، 2022/2023، ص 5-6.

البعيد بهدف ادماج فعلي للرقمنة في التعليم العالي والبحث العلمي، والخدمات الجامعية العصرية من أجل التكافل الفعلي بانشغالات الطلبة.

ويرتكز المخطط التوجيهي لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي في مرحلة أولى على رقمنة مختلف أنماط التعلم والحوكمة بمؤسسات التعليم العالي على أن يشمل لاحقا مختلف أنشطة البحث العلمي والتطوير التكنولوجي والخدمات الجامعية.

يهدف هذا المخطط إلى بناء استراتيجية خاصة بترسيخ استخدام التكنولوجيا الرقمية في مختلف أنشطة التعليم العالي والبحث العلمي والحوكمة.

يتضمن المخطط التوجيهي الرقمي 7 محاور استراتيجية تتمحور مواضيعها حول الرقمنة من أجل مرافقة تكوين الأساتذة والاداريين والتقنيين والرقمنة في خدمة عروض التكوين والرقمنة لدعم نجاح الطلبة وكذا الرقمنة في خدمة نشاطات البحث.<sup>2</sup>

ويتفرع إلى 16 برنامج استراتيجي و102 مشروع من بينها 42 منصة تمتد إنجازها على مدى سنتين إلى غاية شهر ديسمبر 2024. هذه الرهانات أفضت الى الرؤية الاتية والتي تتمحور في 7 محاور:

#### الجدول رقم (1): العلاقة بين الرهانات والمحاور الاستراتيجية

المحاور							
8	7	6	5	4	3	2	1
الخدمات الجامعية	العلاقات الوطنية والدولية	الرقمنة كدعامة لإدارة معاصرة	الرقمنة كدعامة للهياكل القاعدية للرقمنة	الرقمنة في خدمة نشاطات البحث	الرقمنة في خدمة نجاح الطلبة	الرقمنة من اجل عرض تكوين مرئي ومن لأجل بيداغوجية مبتكرة	الرقمنة لمرافقة تكوين المستعملين وعصرنة المصادر

المصدر: عياضات هبة الرحمان، بورنان شريف شيماء، مرجع سابق، ص 318.

<sup>2</sup> عياضات هبة الرحمان، بورنان شريف شيماء، قراءات للمخطط التوجيهي للرقمنة لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي في الجزائر، المؤتمر الدولي العلمي، الرقمنة وتأثيرها على جودة التعليم العالي في الدول النامية، إصدارات المرطز الديمقراطي العربي للدراسات الاستراتيجية والسياسية والاقتصادية، ألمانيا - برلين، جامعة إب- اليمن-، 2023، ص 317.

تم توضيح العلاقة بين الرهانات والمحاور الاستراتيجية في هذا المخطط بواسطة الألوان.

### أنفو رافية المحاور الاستراتيجية

تم تقسيم المحاور الاستراتيجية إلى برامج كالآتي:

#### الجدول رقم (2): يوضح تقسيم محاور الاستراتيجية إلى برامج

الرقمنة لمرافقة تكوين المستعملين وعصرنة المصادر	يتعلق الأمر بالحصول على تجهيزات وأرضيات أكثر حداثة أو تدعيمها من أجل الاستعمال المكثف للرقمنة، كما يتعلق الأمر أيضا بمرافقة تكوين الأساتذة، الطلبة، المستخدمين التقنيين، والاداريين المعنيين باستعمال الرقمنة. البرنامج 1: مرافقة الأساتذة، والمستخدمين التقنيين والاداريين ومسؤولي المؤسسات. البرنامج 2: ورشات استكشافية.
الرقمنة من أجل عرض وتكوين مرئي ومن أجل بيداغوجيا مبتكرة	تشجيع عرض تكوين مرئي ومنسجم متجذر في وسطه سواء عبر الخط أو عن بعد. البرنامج 3: تحسين مرئية وجاذبية وانسجام عرض التكوين. البرنامج 4: التمدد.
الرقمنة في خدمة نجاح الطالب	وضع أجهزة تشجع المبادرة أو التكفل بالطلبة البعيدين، تطوير الفكر المقاول لتشجيع الاندماج المهني وانشاء مؤسسات ناشئة. البرنامج 5: تحسين البيداغوجيا. البرنامج 6: نجاح الطالب.
الرقمنة في خدمة نشاطات البحث	رفع قدرة وقوة الحساب والتخزين وآليات الولوج من أجل النشر، النشر، المفتوح، الثابت المفتوح واستعمال الذكاء الاصطناعي. البرنامج 7: بحث ومرئية أشغال البحث. البرنامج 8: الابتكار.
الرقمنة كدعامة للهياكل القاعدية	ترتكز النشاطات اليومية للمستعملين وحركتهم المتنامية على الربط الجيد بالشبكة وعلى توزيع الويفي على الهياكل القاعدية، ان تتعصرن وتتطور لتستجيب للمقاييس. البرنامج 9: هياكل قاعدية شبكية ناجعة. البرنامج 10: تأمين الهياكل القاعدية والمعطيات.

<p>وضع أدوات وامكانيات وإجراءات وطرق من أجل عصرنة لتسيير والاشراف وحوكمة المؤسسة الجامعية بغية تقديم أفضل الخدمات للمستعمل وضمان ديمومة وتكييف ممارسات المؤسسة.</p> <p><b>البرنامج 11:</b> الاشراف، التمدرس، الموارد البشرية، الممتلكات.</p> <p><b>البرنامج 12:</b> اللامادية والرقمنة <b>البرنامج 13:</b> تدعيم أدوات الاتصال وتبادل وتقاسم المعطيات والمعلومات.</p>	<p>الرقمنة كدعامة لإدارة حديثة</p>
<p>تطويرها من خلال الرقمنة والعلاقات الدولية (تسيير ملفات كل العمليات)</p> <p><b>البرنامج 14:</b> المرئية والانفتاح الوطني والدولي.</p> <p><b>البرنامج 15:</b> التعاون الدولي.</p> <p><b>البرنامج 16:</b> عصرنة المجتمع (التكوين مدى الحياة).</p>	<p>العلاقات الوطنية والدولية</p>
<p>المتعلقة بالإيواء ، النقل ، الإطعام ، المنحة ، النشاطات</p>	<p>الخدمات الجامعية</p>

المصدر: عياضات هبة الرحمان، بورنان شريف شيماء، مرجع سابق، ص 318 - 320.

## مجال الخدمات الجامعية:

عصرنة الخدمات باستعمال الرقمنة وإتاحة لطالب رفاهية أكثر في حياته اليومية. يتعلق الأمر إذن بتحقيق الأهداف الآتية:<sup>1</sup>

- ✓ إدراج الرقمنة ورهاناتها في تكوين الطلبة والطالبات.
- ✓ تشجيع إدراج الرقمنة في البحث.
- ✓ دعم انتاج وادماج أشكال ابتكارية للتعليم وتقييم المعارف تستند على الرقمنة،
- ✓ تعزيز القدرة الابتكارية للجامعة.
- ✓ تجديد وتأمين البنى التحتية بتدفق عال.
- ✓ إدراج الرقمنة لتطوير التعاون مع الشركاء الخارجيين (الأستاذ الزائر، الطلبة الأجانب، الاتفاقيات، الإشراف المشترك، والفرق المشتركة ...)
- ✓ تسهيل تسيير الملفات المتعلقة بالطلبة والأساتذة.

<sup>1</sup> وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، رؤية لرقمنة قطاع التعليم العالي والبحث العلمي، المخطط التوجيهي للرقمنة، الجزء 1، مؤسسات التعليم العالي، 24 أكتوبر 2022، الجزائر، ص 22.

- ✓ جلب اهتمام المستخدمين التقنيين والإداريين.
- ✓ تحسين تسيير الخدمات الجامعية وحياة الطالب.

## خلاصة الفصل

تناول هذا الفصل مفهوم الرقمنة بوصفها عملية تحويل المعلومات من الشكل التقليدي إلى الشكل الرقمي، وما يترتب على ذلك من تحولات جذرية شملت مختلف القطاعات، لا سيما مجالات التعليم، الاقتصاد، والإدارة. وقد تم التأكيد على أن الرقمنة تمثل تحولاً اجتماعياً متسارعاً يعتمد بشكل متزايد على التقنيات الرقمية في إنتاج المعلومات، معالجتها، مشاركتها، وإدارتها.

وتُعد الرقمنة تقنية متكاملة تهدف إلى حفظ الأصول المؤسسية وتحويلها إلى نسخ رقمية عالية الجودة، بما يتيح فرصاً متقدمة لحفظ المعرفة والوصول إليها، ويعيد تشكيل أساليب استخدام المجموعات والتفاعل معها. كما أُبرز دور الرقمنة كعنصر محوري في تطوير الخدمات، رفع كفاءة الأداء، وخفض التكاليف، فضلاً عن تعزيز الوصول إلى البيانات والمصادر المعرفية.

وفي ضوء التغيرات السريعة التي يشهدها العالم الرقمي، باتت الرقمنة ضرورة حتمية وليست مجرد خيار، وذلك لمواكبة متطلبات العصر الحديث والمساهمة في بناء مستقبل يقوم على التطور والابتكار.

# الفصل الثالث: ماهية الخدمات الجامعية

## تمهيد

- 1- التطور المؤسسي لقطاع الخدمات الجامعية
- 2- نشأة وتطور الديوان الوطني للخدمات الجامعية
- 3- أهمية الخدمات الجامعية
- 4- أهداف وأدوار الخدمات الجامعية
- 5- خصائص الخدمات الجامعية
- 6- أشكال الخدمات الجامعية
- 7- مهام الديوان الوطني للخدمات الجامعية
- 8- الهيكل التنظيمي للديوان الوطني للخدمات الجامعية

## خلاصة الفصل

## تمهيد

يُعد قطاع الخدمات الجامعية، الذي يُشرف عليه الديوان الوطني للخدمات الجامعية، من الركائز الأساسية ضمن منظومة وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، نظرًا للدور الحيوي الذي يضطلع به في تقديم خدمات اجتماعية شاملة للطلبة. وقد حرصت الدولة الجزائرية على ألا تقتصر جهودها على الجانب التعليمي فقط، بل عملت أيضًا على توفير بيئة جامعية متكاملة من خلال خدمات الإيواء، الإطعام، النقل، الرعاية الصحية، والأنشطة الثقافية والرياضية. وتتطلب هذه الخدمات مخصصات مالية كبيرة من ميزانية الدولة، بهدف تهيئة ظروف ملائمة تُعين الطالب الجزائري على التحصيل العلمي وتنمية قدراته ومهاراته. ومع ذلك، تواجه هذه المنظومة تحديات متزايدة، لا سيما في ظل الارتفاع السنوي لعدد الطلبة المقيمين، مما يُحدث ضغطًا متناميًا على طاقة الاستيعاب في الإقامات الجامعية.

وتُعد الجامعة مؤسسة إنتاجية بامتياز، تهدف إلى توليد المعرفة، تطوير التكنولوجيا، وتكوين كفاءات مؤهلة، مستندة إلى الإرث العلمي الإنساني المتراكم في مختلف الحقول المعرفية والإدارية والتقنية. كما تمثل الجامعة نموذجًا تنظيميًا معقدًا يعكس أنماطًا متعددة من العمل المؤسسي والمجتمعي، لا سيما فيما يتعلق بالبنى التنظيمية الرسمية في المجتمع. وباعتبارها منارات للمعرفة ومراكز للابتكار والتفاعل الاجتماعي، تسهم الجامعات في بناء رؤية شاملة تؤهل الطلبة ليكونوا فاعلين متميزين في المجتمع، وتجسد بذلك المبدأ القائل: "الشخص المناسب في المكان المناسب".



## 1- التطور المؤسسي لقطاع الخدمات الجامعية

يشرف على الخدمات الجامعية بالجزائر الديوان الوطني للخدمات الجامعية، الذي أنشأ في سنة 1995 وتم إعادته هيكلته سنة 2003 بوضع مراكز وهيكل محلية تسمى مديريات الخدمات الجامعية، الإقامات الجامعية. حيث مديريات الخدمات الجامعية على المستوى المحلي تقوم بعملية الرقابة والتسيير على الإقامات الجامعية.<sup>1</sup> تعمل مديريات الخدمات الجامعية في الجزائر على تحسين ظروف معيشة الطلاب من خلال مجموعة من الخدمات المعروفة باسم " الخدمات الجامعية".

### التعريف بقطاع الخدمات الجامعية:

يعد مفهوم الخدمات Services من المفاهيم التي حظيت باهتمام كبير في الآونة الأخيرة بسبب تزايد حاجة الإنسان لتلك الخدمات، حيث تتعلق بحياة الناس، وكونها وسيلة لإشباع حاجاتهم وحل مشكلاتهم. وتوفر واتاحة وتنوع وجودة الخدمات في أي مجتمع يعتبر من المعايير الرئيسية لقياس تطور المجتمعات.<sup>2</sup>

قطاع الخدمات الجامعية هو تعبير عن الديوان الوطني للخدمات الجامعية، هذه المنظمة التي تتكفل بتقديم خدمات جامعية من إ طعام وإيواء ونقل ومنح ونشاطات ثقافية ورياضية وعلمية، للطلبة وقد أسس بموجب المرسوم التنفيذي رقم 312/03 المؤرخ في 14 سبتمبر 2003، وهو باختصار (د.و.خ.ج) مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلالية المالية، موضوعة تحت تصرف وصاية وزارة التعليم العالي والبحث العلمي.<sup>3</sup>

يعتبر التحول الرقمي في الديوان الوطني للخدمات الجامعية في الجزائر ضرورة ملحة لمواكبة التطورات الحديثة في مجال التكنولوجيا وتحسين جودة الخدمات المقدمة وتلبية احتياجات المستفيدين والانتقال من العمليات التقليدية إلى العمليات الرقمية.<sup>4</sup>

فالديوان الوطني للخدمات الجامعية يعد من بين المؤسسات التابعة للوزارة التعليم العالي والذي يسهر على توفير الجو الملائم للطلاب من خلال توفير مجموعة من الخدمات التي تساهم في تحصيله التعليمي ولهذا أعطته الوزارة الأولوية لأجل رقمته وقد باشرت ذلك منذ سنة 2017.<sup>5</sup>

<sup>1</sup> احمد فلوح، سناء عبيدي، درجة رضا الطلبة عن الخدمات الجامعية، المعيار، المجلد 10، العدد 4، 2019، ص 155.

<sup>2</sup> د. مدحت محمد أبو النصر، نموذج جودة الخدمة من منظور مهنة الخدمة الاجتماعية، مجلة القاهرة للخدمة الاجتماعية، المجلد 30، العدد 1، 2018، ص 6.

<sup>3</sup> بوجمعة عقابي، العقبي الأزهر، مرجع سابق، ص 185.

<sup>4</sup> نجيب بركاتي، بشير عبد العالي، واقع التحول الرقمي بالديوان الوطني للخدمات الجامعية مديرية الخدمات الجامعية بالمسيلة نموذج، مجلة البحوث الاقتصادية والإدارية، المجلد 8، العدد 1، 2024، ص 64.

<sup>5</sup> نجيب بركاتي، بشير عبد العالي، مرجع سابق، ص 62.

## 2- نشأة وتطور الديوان الوطني للخدمات الجامعية

أنشأ الديوان الوطني للخدمات الجامعية بموجب المرسوم التنفيذي رقم 95/84 المؤرخ في 22 مارس 1995، المعدل والمتمم بموجب المرسوم التنفيذي 03/312 المؤرخ في 14 سبتمبر 2003.<sup>1</sup> إن أهم ما يمكن تسجيله بخصوص تطور مؤسسة الديوان الوطني للخدمات هو مرور هذه الأخيرة بمرحلتين أساسيتين:

### ○ المرحلة الأولى:

يمكن اعتبار هذه المرحلة بالانتقالية حيث بعد أن كانت الخدمات الجامعية عبارة عن مراكز للخدمات الجامعية والاجتماعية (cous) تحوي أحياء جامعية موزعة عبر الولايات الجامعية تحت إشراف مديرية مركزية بوزارة التعليم العالي والبحث العلمي تحت أسم "مديرية النشاطات الاجتماعية والثقافية" "DASC" جاء المرسوم التنفيذي رقم 84/95 لتصبح الخدمات الجامعية عبارة عن الديوان الوطني للخدمات الجامعية ويحل بذلك محل مراكز الخدمات الجامعية، وتعطي الاستقلالية الكاملة في التسيير للأحياء الجامعية التي تصبح تسمى "الإقامات الجامعية" بالإضافة إلى هيئة رقابية أخرى سميت "المنذوبية الجهوية" مهمتها الأساسية الرقابة على تسيير الإقامات الجامعية والتنسيق فيما بينها، ولا علاقة لها بالتسيير.<sup>2</sup>

### ○ المرحلة الثانية:

عرفت هذه المرحلة إعادة هيكلة الديوان الوطني للخدمات الجامعية وذلك عن طريق تعديل وإتمام أحكام المرسوم التنفيذي رقم 84/95 المتضمن إنشاء الديوان الوطني للخدمات الجامعية بموجب المرسوم التنفيذي رقم 03/312 المؤرخ في 14 سبتمبر 2003، ليصبح بذلك للديوان الوطني للخدمات الجامعية مراكز وهيكل محلية تسمى بـ "مديريات الخدمات الجامعية" و"الإقامات الجامعية" ولتحل بذلك مديريات الخدمات الجامعية محل المندوبيات الجهوية، في عملية الرقابة والتسيير على الإقامات الجامعية وذلك بإعطائها استقلالية مالية أكثر في التسيير.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> <https://doumsila.site123.me>, 18/03/2025, 23:14.

<sup>2</sup> سليمان نسرین، تحديث الخدمات الجامعية من خلال تطبيق أشكال جديدة في عملية تسييرها، المجلة الجزائرية للمالية العامة، العدد 5، جامعة أبو بكر بلقايد - تلمسان، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، 2015، الجزائر، ص 60.

<sup>3</sup> <https://doumsila.site123.me>, 18/03/2025, 23:35.

## 3- أهمية الخدمات الجامعية

لقد أنشئت الجزائر مديريات الخدمات الجامعية والإقامات الجامعية تحت إشراف الديوان الوطني للخدمات الجامعية التابع لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي عبر مختلف أرجاء الوطن لتكون قريبة من الجامعات ومؤسسات التعليم العالي من أجل السهر على تقديم الخدمات المختلفة. وتتولى تقديم الخدمات مباشر لفائدة الطلبة في مجال دفع المنح والإيواء والإطعام والنقل والأنشطة الثقافية والرياضية والخدمات الاجتماعية الأخرى. وبذلت مجهودات معتبرة لتكون تلك الهياكل والمؤسسات الخدمية في خدمة جميع الطلاب. ولقد رصدت أموالا طائلة، وبنت مديريات وإقامات كثيرة منتشرة عبر الوطن.<sup>1</sup>

يسهر الديوان الوطني للخدمات الجامعية عبر شبكته الوطنية من مديريات الخدمات الجامعية والإقامات الجامعية تحت وصايتها على توفير الجو الملائم للطلاب من خلال توفير مجموعة من الخدمات: المنح، الإيواء، النقل، الإطعام، الوقاية الصحية ومختلف النشاطات العلمية، الثقافية والرياضية.<sup>2</sup>

تعد الجامعة مؤسسة إنتاجية تعمل على إثراء المعارف وتطوير التقنيات وتهيئة الكفاءات مستفيدة من التراكم العلمي الإنساني في مختلف المجالات العلمية والإدارية والتقنية. فالجامعة قاعدة عريضة من المعارف لتوفير النظرة الشاملة وتزويد المتعلم بالمعرفة التي تجعله ذا كفاءة عالية يصلح لمقولة الشخص المناسب في المكان المناسب.<sup>3</sup>

ومجال الخدمات الجامعية من أهم المؤثرات المباشرة في التحصيل الطلابي، وفي انسجام الطالب مع الجامعة والتكيف مع كل مكوناتها، فقد شهد مجال الخدمات الجامعية إصلاحا كبيرا وأصبحت عملية رقمنة الخدمات ضرورة حتمية خصوصا للإدارة الجامعية كونها تقع في قمة هرم الجامعة، وهي المسؤولة عن تنفيذ كل ما له علاقة بالتحول الرقمي، الأمر الذي أصبح بمثابة تحدي أمامها.<sup>4</sup>

تعمل المؤسسات الجامعية اليوم في بيئة تتسم بالتغير السريع، حيث تعتبر المنافسة الشديدة التي تواجهها الجامعات على المستويات المحلية والإقليمية والعالمية من العوامل الرئيسية التي تدفعها إلى اعتماد استراتيجيات

<sup>1</sup> أحمد فلوح، سناء عبيدي، مرجع سابق، ص 151.

<sup>2</sup> <https://www.dou-aintemouchent.dz/onou/>, 2025/04/04، 22:15، تمؤشنت،

<sup>3</sup> لخضر مداح، الجامعة أساس نشر المعرفة وخدمة المجتمع، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية-دراسات اقتصادية-، المجلد 4، العدد 1، جامعة زيان عاشور الجلفة، الجزائر، 2023، ص 188.

<sup>4</sup> نصيرة سالم، وآخرون، التحول الرقمي ودوره في تحسين جودة الخدمات بمؤسسات الخدمات الجامعية من وجهة نظر طلبة جامعة المسيلة، مجلة البحوث الاقتصادية والإدارية، المجلد 8، العدد 2، 2024، ص 49.

تسويق خدماتها. ومع تزايد حدة هذه المنافسة، يصبح من الضروري على المؤسسات الجامعية أن تميز خدماتها ومنتجاتها لتعزيز مركزها التنافسي.<sup>1</sup>

وتعمل الجامعة كمناورة لتنمية الفكر البشري والقيمي والثقافي ومصنع لتكوين مهارات أدائية وعقلية، وهي الوسيلة الفاعلة المستمرة التي يبقى العلم فيها وبها نامياً، والعمل منتج والقيم رفيعة. وتتراوح الجامعات من حيث خطط التطوير والتحسين.<sup>2</sup>

ونظام الخدمات الجامعية يرمي إلى:

- التخفيف من العبء المالي للعائلات الأكثر حرماناً وذلك بإعطاء منح للدراسة.
- تسعى مؤسسات الخدمات الجامعية إلى تحقيق رضا الطلبة من خلال تقديم خدمات ذات جودة عالية تتمثل في الإطعام والنقل، والإيواء من أجل توفير جو يسمح له بالدراسة.<sup>3</sup>
- وتعد الخدمات الجامعية من أكثر الخدمات أهمية في مجال صناعة الخدمات، فلكي تتمكن الجامعات من مواجهة المنافسين لابد لها من تقديم خدمات جامعية ذات جودة عالية، مما جعل الجامعات تلجأ إلى الأساليب التسويقية الحديثة بشكل كبير، حتى تتضمن الترويج لما تقدمه من خدمات لدى المستفيدين بما ينعكس بالإيجاب على الجامعة والمجتمع.<sup>4</sup>
- نستخلص أن الخدمات الجامعية تلعب دوراً محورياً في دعم المسار الأكاديمي والاجتماعي للطلبة داخل البيئة الجامعية، حيث تسهم بشكل مباشر في تهيئة الظروف الملائمة للتحصيل العلمي والتطور الشخصي. وهذه الخدمات تشمل الإيواء، الإطعام، النقل، الرعاية الصحية، والأنشطة الثقافية والرياضية، لا تعد مجرد خدمات تكميلية، بل هي عناصر أساسية تسهم في استقرار الطالب نفسياً واجتماعياً، وتساعد على التفرغ للدراسة والبحث العلمي. كما تعزز من فرص اندماجه في الحياة الجامعية، وتنمي روح الانتماء والتفاعل الإيجابي مع محيطه الأكاديمي. ومن خلال توفير هذه الخدمات، تسعى الدولة إلى تحقيق مبدأ تكافؤ الفرص بين جميع الطلبة، وضمان العدالة الاجتماعية داخل الوسط الجامعي، مما يجعل من الخدمات الجامعية ركيزة أساسية في منظومة التعليم العالي.

<sup>1</sup> بدر مبروك العتيبي، مرجع سابق، ص 18.

<sup>2</sup> د. ناصر إبراهيم سيف وآخرون، مستوى جودة الخدمات الطلابية ورضا الطلبة عنها في الجامعات الأردنية الحكومية، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، المجلد 7، العدد 15، جامعة فيلادلفيا، الأردن، 2014، ص 163.

<sup>3</sup> سامية تيلولت، علي بخيتي، الخدمات الجامعية والتحصيل العلمي في الجزائر، دفاثر البحوث العلمية، المجلد 11، العدد 1، 2023، ص 940.

<sup>4</sup> إيمان عبد الفتاح محمد إبراهيم، أسماء نصر عبد الحميد، مركز مقترح لتسويق الخدمات الجامعية بجامعة الأزهر في ضوء خبرات بعض الجامعات الأجنبية، المجلد 25، العدد 8، 2019، كلية التربية، جامعة حلوان، القاهرة، ص 185.

## 4- أهداف وأدوار الخدمات الجامعية

تخضع جميع نشاطات ومؤسسات التعليم العالي للصرامة العلمية والأخلاقية، والتعبير عن مختلف المشاكل باستقلالية ومسؤولية باستخدام الوعي الفكري والأخلاقي، وكذا لنشر القيم العالمية من ديمقراطية ومواطنة وسلام وحرية ومساواة وتعاون لخدمة المجتمع الإنساني، لتكون خدمة المجتمع أهم الأدوار التي على الجامعة والتعليم العالي أن يحققها والتصدي للظواهر الدخيلة والمؤثرة على قيمه ومعتقداته.<sup>1</sup>

كان الهم التربوي بعد الاستقلال في الجزائر هو الاهتمام بعد التعليم، مع تمديد ذلك من الناحية الكمية الى قطاعات واسعة من المجتمع، وكان الاستثمار مركزاً على تكوين المكونين، بالإضافة الى المرافق المادية والوسائل التي تمكن من التكفل بالأعداد المتزايدة من التلاميذ والطلبة وتحقيق ما يسمى بديمقراطية التعليم.<sup>2</sup>

وتتمثل أهداف وأدوار الخدمات الجامعية في النقاط التالية:

- نمو الشخصية وتكاملها عن طريق إكساب الفرد خبرات متعددة الأنواع مع نموه هذا في وسط اجتماعي يتفاعل منه مع الأفراد الآخرين فيحدد له النمو الذي يؤدي إلى تكامل الشخصية.
- تنمية الشخصية عن طريق تنمية الخبرات وتعديلها وتغيير سلوك الفرد بما يجعل منه مواطناً صالحاً للمجتمع الذي يعيش فيه.
- مساعدة الأفراد والجماعات والمجتمعات حتى تصل إلى أقصى درجة ممكنة من الرفاهية الاجتماعية والنفسية.
- تغيير الظروف الاجتماعية التي تسبب أو تسهم في سوء تكيف الفرد وعلاج المشكلات الانفعالية والاجتماعية والاقتصادية لديه بتحرير قدراتهم الطبيعية.<sup>3</sup>
- إحداث التكيف الاجتماعي عند الأفراد للتغيرات الجديدة الحادثة في المجتمع المستمر في تغييره وتطوره مع خلق أنماط سلوكية ناجحة تتفق مع هذه الخبرات مع تدريب الأفراد عليها.
- التماسك الاجتماعي. التنشئة الاجتماعية للأفراد.
- تنمية القوى البنائية والابتكارية عند الفرد والجماعة عن طريق تنمية قدراتهم واستعداداتهم من جهة، وتعديل الخبرات وتغيير السلوك من جهة أخرى.

<sup>1</sup> نورة قدور، غراز الطاهر، الجامعة الجزائرية وتطبيق نظام ل.م.د ومدى نجاعته في تحقيق لإنماء الحضاري للمجتمع، ألف. اللغة -والاعلام والمجتمع، المجلد 8، العدد 2، 2021، جامعة الجزائر 2 أبو القاسم سعد الله، كلية اللغة العربية وآدابها واللغات الشرقية، الجزائر، ص 174.

<sup>2</sup> حليلة قادري، نصيرة بن نابي، جودة الحياة في الإقامة الجامعية من وجهة نظر الطلبة، فعاليات الملتقى الوطني حول: تشخيص واقع الطالب الجامعي، العدد 6، مخبر الوقاية والأرغوميا، جامعة الجزائر 2، 2016، ص 139.

<sup>3</sup> خالد سهلي، أحمد رمزي صياغ، مستوى جودة الخدمات الجامعية المقدمة في جامعة قاصدي مرباح ورقلة -الجزائر، المجلة الجزائرية للاقتصاد السياسي، المجلد 4، العدد 2، 2022، الجزائر، ص 115.

- مساعدة الأفراد والجماعات على اكتشاف أفضل السبل لتحقيق إنجازات مشبعة دون إرغامهم على الخضوع لقيم معينة.
- المحافظة على ثقافة المجتمع وتطويرها وحل مشكلاته وتنقية القيم الثقافية وتجديدها حتى يمكن الوصول إلى رفاهية الأفراد وربطها برفاهية المجتمع.<sup>1</sup>

وتتمثل أهداف الخدمات الجامعية بالإقامة الجامعية في:<sup>2</sup>

- تأمين الراحة ورضي الطلبة وتوفير الجو المناسب من أجل التحصيل العلمي الجيد.
- التعرف على المشاكل التي تواجه الطلبة داخل السكن الجامعي والتطرق إليها وتقديم حلول لها.
- توفير الراحة النفسية لطلاب لرفع مستواه التحصيلي.
- التدريب على المشاركة السلمية انخراطها في الجمعيات والنوادي والمنظمات الطلابية.
- المساهمة في بناء شخصية الطالب من خلال اعتماده على نفسه.
- توفير الأمن، النقل، الإطعام، الرعاية الصحية والعلاجية.
- توفير البرامج الهادفة والنشاطات الرياضية والثقافية لترويح على النفس.
- تكريس مبادئ تكافؤ الفرص من أجل مواصلة التعليم.

## 5- خصائص الخدمات الجامعية

الخدمات الجامعية هي كل صور الدعم والمساعدة والتسهيلات التي تقدمها الوحدات الأكاديمية والإدارية في الجامعة للطلاب فيما يتعلق بدراسته في الجامعة وتشمل: البنية التحتية، المكتبة، الموظفين، خدمات القبول والتسجيل، الخدمات العامة، الأنشطة الطلابية، الصورة الذهنية للجامعة، التنمية الشخصية.<sup>3</sup>

تتمثل الخدمة الاجتماعية الجامعية في الجزائر مجموع المساعدات المقدمة من طرف الدولة، والموجهة نحو تحسين ظروف حياة وعمل الطلبة الجامعيين مع العلم أن إنتاج خدمة معينة لهم أو تقديمها لا يتطلب استخدام سلعة معينة. فالباحث جرانوس Granoos عرفها على أنها أي نشاط أو سلسلة من الأنشطة ذات طبيعة غير ملموسة في العادة، ولكن ليس ضرورياً أن يحدث عن طريق المستهلك، وموظفي الخدمة أو الموارد المادية أو

<sup>1</sup> خالد سهلي، دراسة عوامل رضا الطلبة المقيمين على جودة الخدمات الجامعية المقدمة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم التجارية، تخصص: تسويق الخدمات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح - ورقلة، الجزائر، 2017/2016، ص 06.

<sup>2</sup> كلثوم ساكر، انعكاسات الخدمات الجامعية على التحصيل الدراسي للطلاب الجامعي، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علم اجتماع التربية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر - بسكرة، الجزائر، 2021/2020، ص 22.

<sup>3</sup> عيشة علة، نوري الود، مرجع سابق، ص 10.

السلع أو الأنظمة، والتي يتم تقديمها كحلول لمشاكل العميل. وتتمثل هذه المساعدات أساساً في الأشكال التالية: المساعدات النقدية المباشرة (المنحة)، المساعدات غير المباشرة (الإطعام، النقل، الإيواء)، النشاطات الثقافية والرياضية.<sup>1</sup>

تتمتع الخدمة التعليمية بجملة من الخصائص والتي لا تختلف عن خصائص الخدمات الأخرى بصفة عامة، ويمكن تلخيصها فيما يلي:

- **اللاملموسية:** هي من أهم الخواص التي تفرق بين السلعة والخدمة، وتوضح هذه الخاصية أن الخدمة ليس لها كيانا ماديا، وهذه الخاصية تفقد المشتري القدرة على إصدار قرارات وأحكام بناء على تقييم محسوس، من خلال لمسها، أو تذوقها، أو شمها أو رؤيتها قبل شرائها. بناء على هذه الخاصية، فإنه لا يمكن للمستفيد من الخدمات التعليمية أن يعيدها في حالة عدم تحقيقها للجودة المطلوبة لصعوبة معاينتها ومعرفة جودتها قبل الحصول عليها، غير أنه ليس بالضرورة أن تكون في مجملها غير ملموسة بل يمكن أن تحتوي على جوانب ملموسة مدعمة لإنتاج وتقديم الخدمة التعليمية كاستعانة عضو هيئة التدريس ببعض الأجهزة في التدريس. بالإضافة إلى هذا، تشكل الجوانب المادية للملموسة كمباني مؤسسة التعليم العالي وتصميمها، مظهرها الخارجي ومعدات وأجهزتها ومظهر موظفيها أحد أهم الأسس التي يعتمد عليها الطلبة في تقييمهم لجودة الخدمة التعليمية المقدمة لهم.
- **التلازمية:** نقصد بها "تلازم عملية الإنتاج والاستهلاك"، وتشير هذه الخاصية، إلى أن الخدمة التعليمية كغيرها من الخدمات تنتج وتستهلك في نفس الوقت، وأنها تعتمد في غالب الأحيان في تقديمها على الاتصال الشخصي بين الطرفين (مقدمها والمستفيد منها).
- **عدم تجانس الخدمة:** وتعني هذه الخاصية، عدم القدرة على توحيد وتنميط الخدمة المقدمة، إذ تختلف طريقة تقديم الخدمة من مستفيد لآخر وفقا لظروف معينة، وفي هذا المجال نشير إلى أنه لا يوجد هناك تجانس في تقديم الخدمة التعليمية بسبب اختلاف كفاءة ومهارة أعضاء هيئة التدريس، مكان وزمان تقديمها ودرجة التفاعل بين أعضاء هيئة التدريس والطلبة.
- **الملكية:** نعني بها، أن الخدمة "لا تمتلك، أو تنقل ملكيتها من المنتج إلى العميل عند الاتفاق عليها"، والخدمة التعليمية كغيرها من الخدمات ينتفع منها ولا يمكن امتلاكها أو تحويل ملكيتها أو إعادة بيعها ولا يمكن نقلها من مكان لآخر، لأنها أساسا غير ملموسة ويتم استهلاكها مباشرة عند تلقيها.
- **صعوبة تقييم جودة الخدمة من جانب المستفيد منها:** يواجه المستفيد صعوبة أكبر عند تقييم الخدمة المقدمة له بالمقارنة بالسلع المادية الملموسة. ويرجع هذا إلى أن الأداء الفعلي للخدمة يرتبط بتفاعل المستفيد مع مقدم الخدمة، وبخبرة الزبون نفسه، وبالحالة المزاجية له. بالتالي فإن الحكم على جودة الخدمة يختلف من

<sup>1</sup> قادري حليلة، جودة الحياة في الإقامة الجامعية من وجهة نظر الطلبة، مجلة الخلدونية للعلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 11، العدد 1، 2019، ص 142.



مستفيد لآخر، ومن وقت لآخر بالنسبة للمستفيد نفسه، وفيما يتعلق بالخدمة التعليمية فتعتبر عملية تقييمها أكثر صعوبة وتعقيدا، فنتائجها تأتي متأخرة وعادة ما تكون بعد تخرج الطلاب وانخراطهم في الحياة الوظيفية. كما أن الطلاب يقيمون هذه الخدمة بطرق مختلفة حسب إدراكاتهم لجودتها، وهذا ما يجعل من الضروري الكشف عن المعايير التي يستخدمونها في تقييمهم لجودة الخدمة التعليمية المقدمة.<sup>1</sup>

• **خاصية عدم القابلية للتخزين:** أي أنه لا يمكن تخزينها من أجل استهلاكها في أوقات لاحق كونها لها طبيعة فنائية، كما هو سائد عند تخزين السلع لمواجهة بعض المشكلات، وهذا راجع لكون الخدمة تستهلك لحظة إنتاجها، فكلما زادت درجة لا ملموسيتها زادت درجة عدم التخزين، وعليه فإن الكثير من المنظمات الخدمية تتكبد خسائر نظير هذه الخاصية، وهي تعتبر أنشطة مفقودة للأبد.<sup>2</sup>

وتتسم الخدمات الجامعية بعدة سمات أساسية وهي:<sup>3</sup>

- **أنها مستهلكة:** لأن معظم الخدمات الجامعية غير ملموسة يصعب التعرف على خصائصها قبل الشراء وتستهلك عقب إنتاجها مباشرة.
- **التلازم وعدم الانفصال:** ويعني أن الخدمات مرتبطة باسم مقدمها، فلا يمكن الفصل بين الخدمة ومنتجها، وعلى هذا فإن الخدمات التي تقدمها الجامعة بوصفها بيوت خبرة تتسم بالثقة من قبل المستفيدين.
- **مساهمة المستفيد في إنتاج الخدمة:** أي أن الجامعات لا تنفرد وحدها بإنتاج الخدمات دون مشاركة المستفيدين من تلك الخدمات.

كما تتميز الخدمات الجامعية مثلها مثل أي خدمات أخرى بعدة خصائص تتمثل في:<sup>4</sup>

- ✓ تتميز الخدمات الجامعية في معظمها بأنها غير ملموسة مما يجعل على العملاء أن يحددوا مدى جودتها نظرا لصعوبة معاينة أو تجربة الخدمة قبل الحصول عليها ولصعوبة لمسها أو رؤيتها أو تذوقها.
- ✓ بالنسبة للخدمات التعليمية التي تقدمها الجامعة فإنها تتسم بالبعد الإنساني فمن وجهة نظر العملاء فإن هذه الخدمات التعليمية تتصل بشكل مباشر بالأفراد المسؤولين عن توصيل الخدمات والمتمثلين في أعضاء هيئة التدريس والهيئات المساعدة لهم حيث أن مهاراتهم وحماسهم والتزامهم إنما يعد جزء لا يتجزأ من المنتج التعليمي الجامعي بل أنها جزء مكمل له.

<sup>1</sup> أسماء شعور، فاطيمة الزهراء بن سيروود، تقييم جودة خدمة التعليم العالي باستخدام نموذج أداء التعليم العالي، مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية، المجلد 6، العدد 2، 2022، ص 136.

<sup>2</sup> مخفي حريزي، أثر مساهمة الدليل المادي للخدمات الجامعية في رضا الطلبة المقيمين، مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية، المجلد 8، العدد 1، 2024، ص 46.

<sup>3</sup> إيمان عبد الفتاح محمد إبراهيم، أسماء عبد الفتاح نصر عبد الحميد، مرجع سابق، ص 199-200.

<sup>4</sup> كلثوم ساكر، مرجع سابق، ص 21.



- ✓ التباين الشديد للمستفيدين من الخدمات الجامعية بمعنى أن المستفيدين من الخدمات الجامعية يوجد بينهم اختلافات عديدة سواء من حيث نوعية النشاط الذي تعمل فيه الجهات أو من حيث المنتج التعليمي الجامعي. يعني أن الخدمات الجامعية تتسم بالتنوع حيث تختلف باختلاف الفئات المستهدفة، وتختلف بالنسبة لنفس الفئة من وقت لآخر.
- ✓ عدم نمطية الخدمات الجامعية بمعنى صعوبة تخطيط وتوحيد الخدمة، حيث تختلف الخدمة من فرد لآخر، وبالنسبة لنفس الفرد من وقت إلى آخر، مما يؤدي إلى صعوبة التحكم والرقابة على الخدمات الجامعية وصعوبة التنبؤ بجودتها.
- ✓ تتميز الخدمات الجامعية بالثقة من قبل العملاء ويرجع ذلك إلى أنها ذات طبيعة فئوية وبالتالي لا يمكن أن يتوقع العملاء نحو ذلك السكون عليه هذه الخدمات قبل تقديمها، فالخدمات الجامعية يمكن وصفها فقط ولا يمكن قياسها أو فحصها قبل الشراء ولهذا يقدم العملاء على الحصول على الخدمات الجامعية على أساس توقعاتهم بأنها سوف تقدم لهم المنافع والإشباع المرغوبة.
- ✓ الخدمات الجامعية ليس كلها غير ملموسة ولكن بعضها يتسم ببعض الخصائص المادية ملموسة مثل المباني التي تتم فيها العملية التعليمية، المكتبات، الكتب والمنحة، خدمة الإقامة...، أي أنها ليست فقط الموجودة بالحرم الجامعي.

## 6- أشكال الخدمات الجامعية

تأخذ الخدمات الجامعية شكلين من المساعدات الموجهة نحو الطلبة الجامعيين، وهما كما يلي: <sup>1</sup>

- **المساعدات المباشرة (المنحة):** هي عبارة عن مخصص مالي تقدمه الدولة للطلبة المسجلين في مؤسسات التعليم العالي، حيث يحدد المبلغ المالي للمنحة بالنظر إلى الدخل السنوي للأولياء.
- **المساعدات الغير مباشرة:** يمكن تقسيمها إلى النقاط التالية:
- ✓ **الإيواء:** هو تكفل مديرية الخدمات الجامعية بتقديم غرف للطلبة المسجلين في إحدى مؤسسات التعليم العالي بصفة نظامية.
- ✓ **الإطعام:** هي عبارة عن تقديم وجبات غذائية للطلبة سواء المقيمين (مطعم الإقامة)، أو الغير مقيمين (المطعم الجامعي)، وهذا مقابل تذكرة الإطعام والتي توفرها مديرية الخدمات الجامعية مقابل مبلغ رمزي وبشرط إظهار بطاقة الطالب أو بطاقة الإقامة عند الدخول.

<sup>1</sup> حشوش منصور، خنifer سيف الدين، تقييم رضا الطلبة المقيمين حول جودة الخدمات الجامعية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم التجارية، تخصص: تسويق الخدمات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد الصديق بن يحيى -جيجل-، الجزائر، 2021/2020، ص 13.

- ✓ النقل: من خلال توفير حافلات لنقل الطلبة سواء من مكان إقامتهم أو من الإقامات الجامعية نحو الجامعات والعكس مقابل اشتراك سنوي رمزي بدفعه الطالب.
- ✓ الأنشطة الثقافية العلمية والرياضية من خلال فتح فضاء على مستوى الإقامات الجامعية لممارسة هذه الأنشطة.
- ✓ الرعاية الصحية: حيث يتم متابعة الوضعية الصحية للطلبة وتقديم الإسعافات الأولية لهم من خلال وحدة الطب الوقائي.

## انواع الخدمات الجامعية في الجزائر

1. خدمات الإطعام: إن الإجراءات القائمة في تسيير الإطعام سمحت بملاحظة عدة خروقات ونقائص فادحة، سواء بجهل أو بغياب تحكم بل وحتى بالتواطؤ ومن الأمثلة ذلك نذكر: استمارة الاستهلاك التي تظهر الكمية العادية لمنتوج أساسي (لحم، سمك، دجاج ...) مقدمة في كل وجبة ولكل طالب. استمارة الاستهلاك ليوم معين والمحرة لاحقاً يمكن أن يسجل بها استعمال منتج لم يكن ضمن قائمة الوجبة التي استهلكها الطلبة في ذلك التاريخ. يمكن لمسؤول أن يأخذ بسعر الكلفة لطالب واحد وليوم واحد التي تحتوي على وجبتين وفطور صباح كسعر لوجبة واحدة.
- ويضيف بن مزوزية ابراهيم أن ديوان الخدمات الجامعية يحدد الحد الأقصى لمتوسط التكلفة اليومي إلى 200 دينار جزائري، ولذلك يراعي مسيري الإطعام هذا الحد لأن في كل شهر يقوم المكلف بمصلحة الإطعام بإرسال أوراق استهلاك كل يوم إلى مديرية الخدمات الجامعية، وبالضبط إلى مصلحة الإطعام التي تقوم بدورها بجمع هذه المستندات من جميع الاقامات التابعة للمديرية وإرسالها إلى الديوان الخدمات الجامعية الوطنية، الذي تقوم بميزانية استهلاك الاقامات الجامعية.
2. خدمات النقل: موكلة إلى متعاملين خواص على أساس اتفاقيات ورغم كلفتها المرتفعة التي تتحملها مؤسسات الخدمات الجامعية، إلا أنها لم تؤدي إلى إرضاء المستفيدين منها خاصة الطلبة وبالرغم من العدد المتزايد باستمرار للحافلات كل سنة من قبل المؤسسات، فإن التحسينات المنتظرة لم تتحقق بعد، وبهذا الصدد ينبغي التذكير بأن المستفيدين من السعر المدعم ليسوا هم الطلبة فقط، فالاشتراك تستفيد منه بطريقة غير مشروعة أصناف أخرى من الأشخاص كعمال الخدمات الجامعية، عمال المؤسسات الأخرى للتعليم العالي، وأشخاص غرباء عن القطاع.
- كما أن العامل الآخر المتسبب في اضطراب النقل يقع على عاتق المتعامل (الناقل) الذي لا يحترم مخطط النقل، ويقوم بإيقاف الدوران وسحب الحافلات المبرمجة مسبقاً.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> قادري حليمة، مرجع سابق، ص 142 - 143.

3. الإقامة الجامعية: يتكون الديوان الوطني من هياكل مركزية، وهياكل محلية تسمى الاقامات الجامعية تتكون كل واحدة منها حسب أهمية عدد الطلبة الواجب استيعابهم من عدة وحدات إيواء أو إطعام. وتتولى تقديم الخدمات مباشرة لفائدة الطلبة في مجال دفع المنح والإيواء والإطعام والنقل، والأنشطة الثقافية والرياضية والخدمات الاجتماعية الأخرى.

وتعرف المادة الثانية والثالثة من قانون الأحياء الجامعية بأن الحي الجامعي مكان تفتحه الإقامة لصالح الطلبة المعنيين على أساس شروط معينة، ومعايير تحددها نصوص تنظيمية ولا يمكن أن يدخله شخص أجنبي عن الحي بدون ترخيص من الإدارة. ويحدد هذا التعريف الفئة التي لها الحق في الحصول على الإيواء أي ليس كل الطلبة بل فقط الذين تتوفر فيهم شروط معينة إذ أن معيار الاستفادة من الإيواء هو المسافة الفاصلة بين الحرم الجامعي. ومكان سكن الطالب والمقدر ب 30 كلم بالنسبة للإناث، و 50 كلم للذكور<sup>1</sup>.

توجد تصنيفات متعددة للخدمات الجامعية، حيث إن هناك من يصنفها في ضوء الجهد المبذول ودرجة المخاطرة في الحصول عليها، وهناك من يصنفها وفقا للفئات المستهدفة هل هي خدمات مقدمة لأفراد أو خدمات مقدمة لمؤسسات، وهناك تصنيف آخر وفقا للتعامل مع العملاء هل يتم بشكل مباشر أم يكون بوجود وسطاء، ويمكن تصنيف الخدمات الجامعية إلى ما يلي:<sup>2</sup>

- خدمات استشارية مباشرة تطلبها الجهات المختلفة عن طريق التعاقد مع عضو هيئة التدريس أو مع الوحدات ذات الطابع الخاص بالجامعات باعتبارها بيوت خبرة لديها كفاءات علمية وعملية متميزة، مثل الاستشارات الهندسية والزراعية والتجارية والتربوية.
- خدمات الأبحاث التعاقدية المرتبطة بجهات البحث العلمي المحلية والعالمية.
- خدمات المعونة الفنية المرتبطة بنقل التكنولوجيا وذلك في الجوانب الهندسية والزراعية والصناعية.
- الخدمات التدريبية لتنمية مهارات العاملين في المؤسسات، والقطاعات المختلفة.
- خدمات التوعية واستشارة الرأي العام عن طريق الندوات والمؤتمرات والتوعية بقضايا معينة.
- خدمات تعليمية تسهم في تنمية خبرات ومهارات وقدرات الطلاب، وتشمل العملية التدريسية ذاتها، والتدريب على استخدام الحاسوب، وكذلك الخدمات المكتبية، والمنح الدراسية.
- خدمات إدارية مرتبطة بإدارة العاملين، والخدمات المالية والكتابية والمراجعة، وإدارة الموارد البشرية، وتحليل البيانات، والخدمات القانونية.
- الخدمات العامة التي تقدمها الجامعة مثل مستشفيات الجامعة والمدن الجامعية وبيع الكتب وشرطة الحرم الجامعي.

يتضح تنوع الخدمات الجامعية التي من الممكن أن تقدمها مؤسسات التعليم العالي لخدمة المجتمع، ولا شك أن هذا التنوع ينبع من طبيعة التعليم الجامعي الذي يتسم بتنوع المجالات النظرية والعملية والتي تسهم في

<sup>1</sup> قادري حليمة، مرجع سابق، ص 143.

<sup>2</sup> إيمان عبد الفتاح محمد إبراهيم، أسماء عبد الفتاح نصر عبد الحميد، مرجع سابق، ص 201.

إثراء حياة المجتمعات بكل هذه الخبرات المتميزة، والمبنية على أسس علمية رصينة، والتي تؤكد على أهمية الربط بين العلم والعمل، وبين النظرية والتطبيق.

## 7- مهام الديوان الوطني للخدمات الجامعية

للدیوان الوطنی للخدمات الجامعية مهام نوجزها فيما يلي:

- ✓ التعرف على حاجات الطلبة في مجال الخدمات الجامعية لاسيما الإيواء الإطعام والنقل، الوقاية الصحية والأنشطة الثقافية والعلمية والرياضة والترفيهية، واقتراح عناصر استراتيجية التكفل بهذه الحاجات والسهر على تطبيق الإجراءات المقررة.
- ✓ السهر والعمل على تطبيق الأحكام التشريعية والتنظيمية المتعلقة بالخدمات الجامعية والمنح والمساهمة في إثراءها وتحسينها.
- ✓ تطوير وترقية الأنشطة العلمية والثقافية والرياضية والترفيهية الموجهة للطلبة بالاتصال مع الهيئات والهيكل المعنية.
- ✓ يساهم في إعداد برنامج التكفل بالنقل الجامعي والسهر على ترشيده بالاتصال مع الأجهزة المعنية.
- ✓ يتولى في إطار التنظيم المعمول به، التكفل في مجالي الخدمات الجامعية والمنح بالطلبة الأجانب المسجلين بصفة نظامية في مؤسسات التعليم والتكوين العاليين.
- ✓ يتولى متابعة أنشطة مديريات الخدمات الجامعية والإقامات الجامعية وتنسيقها ومراقبتها ويقترح كل التدابير التي من شأنها تحسين سيره.
- ✓ يعد وينفذ برامج تكوين المستخدمين العاملين بهيكل الخدمات الجامعية وتحسين مستواهم وتجديد معارفهم.<sup>1</sup>
- ✓ يسهر الديوان الوطني للخدمات الجامعية على توفير الجو الملائم للطلاب من خلال توفير مجموعة من الخدمات الأخرى.
- ✓ يسهر على الاستعمال الرشيد للموارد والوسائل الموضوعة تحت تصرف مديريات الخدمات الجامعية والإقامات، لاسيما عن طريق وضع نظام قانوني لتخصيصها.
- ✓ يتولى تنظيم عمليات الوقاية الصحية في الوسط الطلابي بالاتصال مع الهيكل المتخصصة.<sup>2</sup>
- ✓ يتولى التكفل بالخدمات الجامعية والمنح للطلبة الأجانب المسجلين بصفة نظامية.
- ✓ يتولى تسيير عمليات الاستثمار المرتبطة بتنمية وصيانة المنشآت الأساسية والتجهيزات.

<sup>1</sup> <https://doumsila.site123.me/>, 04/04/2025, 21:30.

<sup>2</sup> بركاتي نجيب، بشير عبد العالي، مرجع سابق، ص 65.

- ✓ يسهر على الاستعمال الرشيد للموارد والوسائل الموضوعة تحت تصرف هياكله، لاسيما عن طريق وضع نظام قانوني لتخصيصها.
- ✓ يضع نظاما إعلاميا ووثائقيا لفائدة الطلبة داخل الإقامة الجامعية ويقوم بترقيته.
- ✓ يعد ويقترح مخطط التنمية وتوسيع شبكة المنشآت الأساسية والتجهيزات اللازمة للتكفل بالحاجات.<sup>1</sup>

### مهام مديرية الخدمات الجامعية

من أهم مهام مديريات الخدمات الجامعية:<sup>2</sup>

- ✓ تلبية حاجات الطلبة في مجال الخدمات الجامعية لاسيما: الإيواء، الإطعام، النقل، الوقاية الصحية، الأنشطة الثقافية والعلمية، والرياضية والترفيهية، واقتراح عناصر استراتيجية للتكفل بهذه الحاجيات.
- ✓ السهر على القوانين والإجراءات المتعلقة بالخدمات الجامعية والمنح والمساهمة في إثرائها وتحسينها.
- ✓ تطوير وترقية الأنشطة الثقافية والعلمية والرياضية والترفيهية الموجهة للطلبة.
- ✓ التكفل ببرنامج النقل الجامعي والسهر على ترشيده.

**قسم المراقبة والتنسيق:** يعتبر العصب الرئيسي الذي يربط المديرية بالإقامات وهو الهيئة المحورية التي تمارس سلطة الرقابة على ممارسات إدارة الإقامة في تسيير أهم الخدمات الموجهة للطلاب وهي (الإيواء، الإطعام، النقل).

**قسم الموارد البشرية:** يعد قسم الموارد البشرية الحلقة الإدارية التي تربط بين مختلف الأقسام والمصالح في المديرية، لما لها من دور فعال في متابعة المسار المهني لمختلف موظفيها، وكذا السهر على تحسين وترقية مستواهم.

**قسم المنح:** هو هيكل من هياكل مديرية الخدمات الجامعية ويتكفل بضمان معالجة ملفات الطلبة المستفيدين من المنح وضمان الدفع المنتظم حسب حالة كل طالب.

**قسم الصفقات العمومية:** وهي المصلحة التي تقوم بإعداد مشاريع دفاتر الشروط وتقديمها للجنة الولائية المشرفة على دراستها وتأشيرها، وتقييم العروض ومن ثم اختيار العرض الملائم.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> أحمد فلوح، سناء عبيدي، مرجع سابق، ص 155.

<sup>2</sup> أحمد فلوح، سناء عبيدي، مرجع سابق، ص 155.

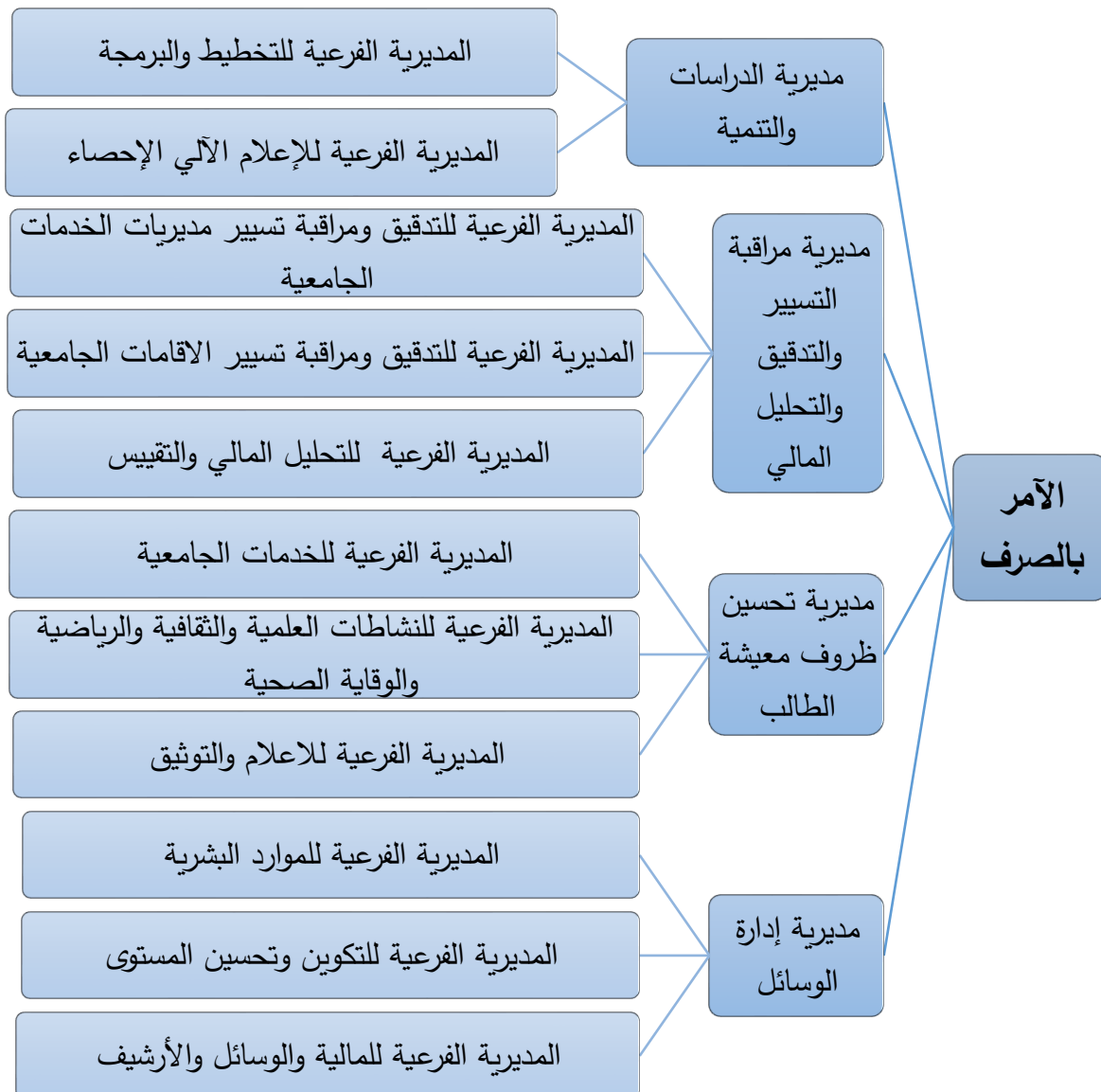
<sup>3</sup> سليمان نسرين، مرجع سابق، ص 61 - 62.

**مصلحة النقل:** سعت لتقريب مكان إيواء الطلبة إلى مكان دراستهم وبذلك عدم حاجتهم للنقل ولكن وبسبب الضغط المسجل فقد اضطرت مصلحة الإيواء إلى إسكان بعض الطلبة في أماكن بعيدة عن أماكن دراستهم.<sup>1</sup>

## 8- الهيكل التنظيمي للديوان الوطني للخدمات الجامعية

يتألف الديوان الوطني للخدمات الجامعية من أربع مديريات، مديرية الدراسات والتنمية، مديرية مراقبة والتسيير والتدقيق والتحليل المالي ومديرية تحسين ظروف معيشة الطالب بالإضافة إلى مديرية الإدارة والوسائل، حيث يتم توضيحها في الشكل التالي:

الشكل رقم (01): الهيكل التنظيمي للديوان الوطني للخدمات الجامعية



المصدر: بركاتي نجيب، بشير عبد العالي، مرجع سابق، ص 66.

<sup>1</sup> سليمان نسرين، مرجع سابق، ص 62.

## الهيكل التنظيمي للديوان الوطني للخدمات الجامعية:

❖ **الخريطة التنظيمية للديوان الوطني (المديرية المركزية):** يتكون الديوان الوطني للخدمات الجامعية من المديريات التالية:

## 1. مديرية الدراسات والتنمية: وتتكفل هذه المديرية بما يلي:

- اقتراح مخطط تنمية الهياكل والتجهيزات الضرورية للتكفل باحتياجات الطلبة.
- تنظيم جمع المعطيات الإحصائية ومعالجتها، تعميم آليات الإعلام الآلي.

وتشتمل على المديريات الفرعية التالية: التخطيط والبرمجة، تعميم الإعلام الآلي.

## 2. مديرية مراقبة التسيير والتدقيق والتحليل المالي: وتتكفل بـ:

- متابعة تنفيذ إجراءات التسيير المالي والمحاسبي لمديريات الخدمات والإقامات.
- القيام بمهام التدقيق والمراقبة لمديريات الخدمات والإقامات.
- إجراء التحليل المالي لحسابات تسيير مديريات الخدمات والإقامات.
- اقتراح مقاييس ومعايير إعداد مشاريع الميزانيات.

وتشتمل على المديريات الفرعية التالية: التدقيق ومراقبة تسيير مديريات الخدمات الجامعية، التدقيق ومراقبة تسيير الإقامات الجامعية، التحليل المالي والتقييم<sup>1</sup>.

## 3. مديرية تحسين ظروف معيشة الطالب: وتتكفل هذه المديرية بالتالي:

- وضع آليات مراقبة نوعية نشاطات الخدمات واقتراح كل تدبير لتحسينها.
- القيام بتحقيقات وسبر للآراء قصد تحديد حاجيات الطلبة واقتراح تدابير لتحسينها.
- ترقية تنظيم النشاطات العلمية والثقافية والرياضية والوقاية الصحية.
- إنشاء خلايا للإعلام والتوثيق داخل الإقامات وترقيتها.

وتشتمل على المديريات الفرعية التالية: الخدمات الجامعية، النشاطات العلمية والثقافية، والرياضية والوقاية الصحية، الإعلام والتوثيق.

## 4. مديرية إدارة الوسائل: وتشتمل على المديريات الفرعية التالية: الموارد البشرية، التكوين وتحسين المستوى، المالية والوسائل والأرشيف، وتتكفل هذه المديرية بالآتي:

- اقتراح كل تدبير لتطوير الموارد البشرية وكذا عقلنة تسييرها.
- إعداد مخططات تكوين وتحسين مستوى مستخدمي الخدمات وضمان تنفيذها.
- وضع تحت تصرف مديريات الخدمات والإقامات الوسائل المالية لذلك.
- القيام بإعداد مشاريع ميزانيات الديوان بالتنسيق مع الهياكل المعنية .

<sup>1</sup> بوجمعة عقابي، العقبي الأزهر، مرجع سابق، ص 186.

## الخدمات التي يقدمها الديوان الوطني للخدمات الجامعية

يسهر الديوان عبر شبكته الوطنية على تقديم خدمات اجتماعية جامعية للطلبة تتمثل أساسا في:

○ خدمات النقل: يستفيد الطالب من خدمات النقل بعد تسديد مبلغ مائة وخمسة وثلاثون دينار لموسم جامعي، ويوفر الديوان ثلاثة صيغ من النقل هي:

✓ النقل الحضري: نقل الطلبة داخل حدود الولاية التي تضم المدينة الجامعية .

✓ النقل الشبه حضري: يستفيد من الطلبة الذين يقطنون بمسافة أقل من المسافة المشروطة للإيواء والطلّبات اللاتي تتوفر فيهن شروط الإيواء وطاقة استيعاب الإقامة الجامعية لا تسمح بإيوأهن.

✓ نقل طلبة الجنوب الكبير: وهي صيغة جاءت نتيجة اتفاقية مبرمة بين وزارة التعليم العالي والبحث العلمي ووزارة التضامن الوطني والخطوط الجوية الجزائرية، وتنص على توفير تذكرة سفر واحدة خلال الموسم الجامعي عبر الخطوط الجوية لكل طالب.

○ خدمات الإيواء: بعد إيداع الطالب لملف الإيواء، وبعد توفر شرط المسافة القانونية (35 كلم) بالنسبة للطلّبات و(50 كلم) بالنسبة للطلّبة، يستفيد الطالب من غرف جماعية يختلف عدد المقيمين بها حسب مساحتها، وبعد تسديد مقابل الإيواء الذي يقدر بأربع مائة دينار للطالب القديم وأربع مائة وأربعون دينار للطالب الجديد.

○ خدمات الإطعام: يستفيد من خدمات الإطعام الطالب المقيم كما يستفيد منها الطالب الخارجي، وتقدم الوجبات الغذائية على مستوى مطاعم الإقامة والمطاعم المركزية. ويقدم الطالب تذكرة بقيمة دينار وأربعة سنتيم لوجبتي الغذاء والعشاء وتذكرة بقيمة نصف دينار لفطور الصباح.

○ خدمات المنح: يقوم الطالب بإيداع ملف المنحة بتقديم وثائق خاصة به وأخرى خاصة بمداخل الأولياء وعليه تحدي قيمة المنحة.<sup>1</sup>

○ خدمات النشاطات الثقافية والرياضية والعلمية: تساهم هياكل الخدمات الجامعية والهياكل المتواجدة على مستوى مؤسسات التعليم العالي، في ترقية النشاط الثقافي والرياضي والعلمي في الوسط الجامعي، الذي تسهر على تجسيده هياكل متخصصة "مصالح النشاطات الثقافية والرياضية ومديريات فرعية على مستوى الجامعات" وتتابعه هياكل مركزية على مستوى الديوان الوطني للخدمات الجامعية ومديرية الحياة الطلابية على مستوى الوزارة:

في الجانب الثقافي والفني، بالإضافة لتأسيس جمعيات ثقافية طلابية، يعتمد أساسا على فتح ورشات و نوادي متخصصة في المسرح، الموسيقى والفنون التشكيلية وفسح المجال للطلاب للمشاركة في مختلف الأنشطة وللتنافس في عدة مهرجانات ومسابقات وطنية ينظمها القطاع.

<sup>1</sup> بوجمعة عقابي، العقبي الأزهر، مرجع سابق، ص 185 - 186.



أما في الجانب الرياضي، فإن الهدف المتوخى من تعميم الممارسة الرياضية في الوسط الجامعي وكذا تزويد النخبة الرياضية الوطنية بمواهب طلابية قادرة على رفع الراية الوطنية، تنفيذًا للمخطط الوطني لبعث الرياضية المدرسية والجامعية وبالتنسيق مع قطاعات الشباب والرياضة والتربية الوطنية، ووفقًا لتوصيات السيد رئيس الجمهورية، فإن تأسيس الجمعيات والنوادي الرياضية الجامعية مازالت متواصلة، لتأطير أكبر عدد من الطلبة، إنجاحًا لمختلف التظاهرات الرياضية المنظمة، ولإعطاء الفرصة لهذه المواهب الطلابية للبروز.

بخصوص الجانب العلمي، فإن تأسيس النوادي العلمية يعد دائمًا من الأولويات، حيث صدر قرار وزاري سنة 1989، يحدد كيفية تأسيس وإنشاء النوادي العلمية، وقد سجل سنة 2014، تأسيس أكثر من 200 نادي علمي في مختلف الميادين، ورغم ذلك بقيت غير كافية مقارنة بعدد المؤسسات الجامعية وتعداد الطلبة، 13 جانفي 2019 إصدار قرار وزاري جديد يتضمن كفاءات تأسيس وتنظيم وتسيير النوادي العلمية، وقد سمح بتأسيس لحد الآن ما يفوق 700 نادي علمي، ويعمل القطاع على مرافقتها وتشجيعها على الابتكار والإبداع وإبراز القدرات الطلابية. أي إعداد برنامج سنوي للنشاطات بالتنسيق مع ممثلي الطلبة والسهر على تنفيذه<sup>1</sup>.

○ الخدمات الصحية والوقائية: تقدم 100 وحدة طب وقائي متواجدة في المؤسسات الجامعية على غرار 394 وحدة كائنة على مستوى الخدمات الجامعية، الرعاية الصحية للطلبة، بإشراف طاقم طبي وشبه طبي. يبلغ معدل الاستفادة من الرعاية الصحية في المؤسسات الجامعية والإقامات الجامعية حوالي 43,8% من الطلبة. <sup>2</sup> أي يتواجد على مستوى كل إقامة جامعية وحدة طبية علاجية تسهر على تقديم الرعاية الصحية للطلبة، كما تنظم حملات تحسيسية خاصة بالآفات الاجتماعية والأمراض المتنقلة، وتبرمج دوريا حملات تلقيح للطلبة.

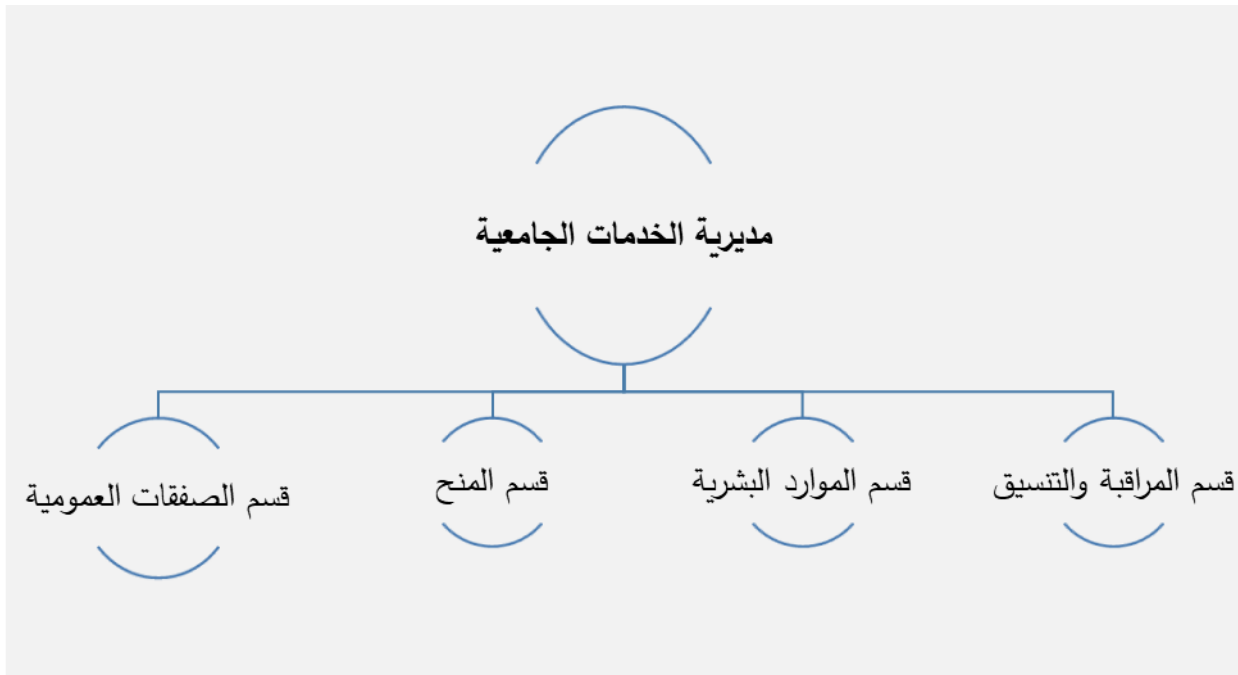
❖ الخريطة التنظيمية لمديرية الخدمات الجامعية: تتكون مديرية الخدمات الجامعية من الأقسام التالية:

❖ الهيكل التنظيمي لمديرية الخدمات الجامعية

<sup>1</sup> نظام التعليم العالي والبحث العلمي في الجزائر الوضع الراهن والأفق المستقبلية، المؤتمر الثامن عشر للوزراء المسؤولين عن التعليم العالي والبحث العلمي في الوطن العربي، أيام 26-27 و 28 ديسمبر 2021، الجزائر، ص 41-42.

<sup>2</sup> نظام التعليم العالي والبحث العلمي في الجزائر الوضع الراهن والأفق المستقبلية، مرجع سابق، ص 43.

الشكل رقم (02): يوضح الهيكل التنظيمي لمديرية الخدمات الجامعية



المصدر: سليمان نسرين، مرجع سابق، ص 61.

1. قسم المراقبة والتنسيق: ويتكفل هذا القسم بما يلي:

- إعداد مخططات النقل الجامعي ومتابعة تنفيذها.
- متابعة نشاطات الخدمات الجامعية المقدمة ومراقبتها وتنسيقها.
- اقتراح كل تدبير لعقلنة استعمال الوسائل البشرية والمادية والمالية.
- دراسة برامج النشاطات العلمية والثقافية والرياضية والسهر على تطبيقها.

يحتوي قسم المراقبة والتنسيق في الهيكل التنظيمي لمديرية الخدمات الجامعية على مصلحة الإطعام، الإيواء ومصلحة النقل و مصلحة النشاطات العلمية والثقافية والرياضية والوقاية الصحية ، والتي تعتبر الخدمات المقدمة من طرف المديرية وسنتعرض إلى كل مصلحة على حدا.

**مصلحة الإطعام:** يقوم رئيس مصلحة الإطعام، بتقسيم الإقامات الجامعية إلى مجموعات (Sites) بصفة ما متوازنة مع بعضها من حيث عدد الطلبة المقيمين فيها وتحدد على أساسها احتمالات الكميات السنوية لكل مجموعة، ثم تقوم الإقامة بالتسيير، أما مديرية الخدمات الجامعية -مصلحة الإطعام- فتقوم بعملية المراقبة على هذا التسيير وتقوم مصلحة المالية بدفع جميع فواتير الإقامات الجامعية. كما قام الديوان الوطني للخدمات الجامعية بتحديد كلفة الوجبة الغذائية اليومية للطلاب كالتالي:

$$\text{كلفة الوجبة الغذائية للطلاب} = \text{المصروفات اليومية} / (\text{وجبة الغذاء} + \text{وجبة العشا} / 2)$$

**مصلحة الإيواء:** يمكن الاستفادة من الإيواء حسب قدرة استيعاب الإقامات الجامعية، في غرف جماعية يكون بها عدد الطلبة متماشيا ومساحة هذه الغرف.

**مصلحة النقل:** سعت لتقريب مكان إيواء الطلبة إلى مكان دراستهم وبذلك عدم حاجتهم للنقل ولكن وبسبب الضغط المسجل فقد اضطرت مصلحة الإيواء إلى إسكان بعض الطلبة في أماكن بعيدة عن أماكن دراستهم.<sup>1</sup>

**مصلحة النشاطات العلمية والثقافية والرياضية والوقاية الصحية:** وتشتمل على الفروع التالية: النشاطات العلمية والثقافية والرياضية، الوقاية الصحية.

**2. قسم الموارد البشرية:** ويتكفل هذا القسم بما يلي:

- تسيير المسار المهني للمستخدمين التابعين لمديرية الخدمات الجامعية.
- ضمان وضع حيز التنفيذ مخططات التكوين وتحسين المستوى للمستخدمين.
- ويشتمل على المصالح التالية: تسيير المسارات المهنية، التكوين وتحسين المستوى.<sup>2</sup>

**3. قسم المنح:** يتكفل هذا القسم بالآتي:

- ضمان معالجة ملفات الطلبة المستفيدين من المنح ومتابعتها.
- ضمان تجديد المنح بالتنسيق مع المؤسسات الجامعية.
- ضمان الدفع المنتظم للمنح.
- ضمان معالجة منح الطلبة الأجانب والتكفل بها.

ويشتمل على المصالح التالية: تقديم المنح، تجديد المنح.

**4. قسم المالية والصفقات العمومية:** ويتكفل هذا القسم بالآتي:

- تسيير الوسائل المادية والمالية الموضوعة تحت تصرف مديرية الخدمات.
- ضمان التكفل برواتب المستخدمين التابعين لمديرية الخدمات الجامعية.
- ضمان التكفل بمختلف مراحل عقد الصفقات العمومية ومتابعة تنفيذها.
- ضمان متابعة عمليات بناء وتجهيز الإقامات.

**4. مصلحة النظافة والصيانة والأمن الداخلي:** وتشتمل على الفروع التالية: النظافة والصيانة، الأمن الداخلي.

**5. مصلحة إدارة الوسائل:** وتشتمل على الفروع التالية: المستخدمين، الميزانية والمحاسبة، الوسائل العامة.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> سليمان نسرين، مرجع سابق، ص 62.

<sup>2</sup> بوجمعة عقابي، العقبي الأزهر، مرجع سابق، ص 187.

<sup>3</sup> بوجمعة عقابي، العقبي الأزهر، مرجع سابق، ص 188.

## خلاصة الفصل

يُعد قطاع التعليم العالي والبحث العلمي من الركائز الحيوية التي تساهم بشكل مباشر في تحقيق التنمية الشاملة والنقد الاجتماعي، إذ تلعب الجامعات دوراً محورياً من خلال ما تقدمه من مخرجات علمية وبحثية تساهم في تطوير مختلف المجالات. وتشكل الخدمات الجامعية دعامة أساسية لدعم المسار التعليمي وتعزيز فرص نجاح الطلبة، حيث لا تقتصر على تلبية احتياجاتهم اليومية، بل تساهم في توفير بيئة جامعية متكاملة تُمكنهم من التفوق الأكاديمي والنمو الشخصي. ومن خلال تحسين هذه الخدمات وتطوير جودتها، يمكن للمؤسسات الجامعية الارتقاء بمستوى أدائها وتحقيق أهدافها الاستراتيجية في ميدان التعليم العالي. كما أن التوجه نحو رقمنة الخدمات الجامعية وتحديثها باستمرار يُجسد وعي هذه المؤسسات بأهمية تهيئة بيئة مناسبة تُمكن الطلبة من التركيز على دراستهم، مما يعزز من مكانة الجامعة كمحرك أساسي في مسار التنمية المستدامة.

# الفصل الرابع : الجانب الميداني

تمهيد

أولاً : الإجراءات المنهجية للدراسة

1. مجالات الدراسة
2. المنهج الدراسة
3. أدوات الدراسة
4. الأساليب الإحصائية

ثانياً : تفرغ و تحليل البيانات الميدانية

1. تحليل و تفسير نتائج التساؤل الأول
2. تحليل و تفسير نتائج التساؤل الثاني

ثالثاً : نتائج الدراسة

## تمهيد

يعتبر الإطار المنهجي للدراسة الاجتماعية الاجتماعية مجالاً للتفكير في منطلقين أساسيين هما التخطيط للبحث الميداني وتنفيذه ، و هذا يتطلب ميزة إجرائية تتوافق مع طبيعة الموضوع و أسسه النظرية ، و التي ترتبط أشد الارتباط بما تم اعتماده من فرضيات يسمح لنا بتحديد مجالات الدراسة، و منها توصل الى رسم الملامح النهائية للعينة ، و الإفصاح على المنهج المتبع و الذي تحدد به الأساليب و الأدوات و من ثم تأتي مرحلة تحليل و تفسير النتائج على ضوء التساؤلات و الدراسات السابقة

## أولاً : الإجراءات المنهجية للدراسة

**1- مجالات الدراسة:** إن مجالات الدراسة تتضمن 3 أطر مجال الزماني و المكاني و البشري و تحديد هذه الأطر البحثية الثلاثة يعد ضرورة منهجية تستوجبها مرحلة التعميم و إرتباط النتائج بالإطار الزماني و المكاني و البشري للدراسة

**1-1 المجال الزماني:** و يعبر عن الدراسة الميدانية التي أجريت بالإقامة الجامعية للإناث " شتمة 5 "

و قد تم إجراء هذه الدراسة وفق مرحلتين :

**المرحلة الأولى:** الدراسة الإستطلاعية و التي كان هدفها هو إثراء الإستمارة بالجوانب الواجب الإحاطة و كذلك إكتساب فهم أعمق للظاهرة المدروسة و قد مرت هذه المرحلة بفترتين :

**الفترة الأولى:** بتاريخ 20 أفريل 2025 قمنا بالتوجه إلى الإقامة الجامعية للإناث شتمة -5- تم إستقبالي من قبل أعوان الأمن و تحويلي إلى رئيس مصلحة الإيواء ، حيث قمت بالتعرف لموضوع الدراسة و توضيح تساؤلاته ليتم السماح لنا بإجراء الدراسة الميدانية

**الفترة الثانية :** حيث تم الإلتحاق بالمؤسسة بتاريخ 28 أفريل 2025 ، اذ تم استقبالي من قبل رئيسة مصلحة الإيواء و الذي قامت بتزويدي بكافة البيانات اللازمة لدراستنا كالهيكل التنظيمي للإقامة و قائمة خريجي سنة 2025 للبطاقة التعريفية للإقامة

**المرحلة الثانية:** الدراسة التطبيقية مرت بفترتين :

**الفترة الأولى :** حيث تم توزيع الاستمارة على الطالبات و كان ذلك يوم 2025/5/4.

**الفترة الثانية :** في يوم 2025/5/5 تم التوجه إلى الإقامة الجامعية شتمة -5- لإستلام الإستمارات.

**1-2 المجال المكاني:** و هو المكان الذي قمنا بتحديدده من أجل القيام الدراسة الميدانية ألا و هو الإقامة الجامعية للبنات شتمة -5- التي تقع في القطب الجامعي الجديد شتمة الطريق الوطني 31 بإقليم بلدية شتمة بسكرة إذ تم إنشائها حسب قرار الوزاري مؤرخ 7 جويلية 2009 ، و تضم المرافق الأتية : 4 أجنحة للإيواء ، مقر للإدارة ، مطعم بقاعتين للأكل ، نادي ، قاعة الأنترنت ، مرشدين ، قاعة الرياضة

-تقوم الإقامة الجامعية شتمة -5- بدعم المهام البيداغوجية تكوينية في مؤسسات التعليم العالي و البحث العلمي فتسعى إلى توفير الظروف الملائمة لحياة الطلاب و دراستهم إستقبلت الإقامة هذا العام 762 طالبة ت توزيعهم على أربعة أجنحة و من بينهم 78 طالبة في طور التخرج .

**1-3 المجال البشري :** و يقصد به مجتمع الدراسة المتمثل في جميع الطالبات المقيمات في الإقامة الجامعية شتمة -5- و البالغ عددها 78 طالبة موزعين عبر مختلف الأجنحة .

وقد تم الإعتماد على المسح الشامل لطالبات الإقامة الجامعية شتمة -5- و ذلك عبر مختلف الأجنحة .

## 2- منهج الدراسة

تعتبر العلوم الإجتماعية هي التي اهتمت بمسألة المنهج العلمي و تطويره ، بحيث كثرت و تنوعت المناهج البحثية و يتوقف اختيارها على طبيعة الموضوع المراد دراسته

\* يعرف " موريس أنجرس " المنهج على أنه ينص على كيفية تصور و تخطيط العمل حول موضوع الدراسة إنه يتدخل في كل مرحلة من مراحل البحث<sup>1</sup> .

\* يعرف المنهج الوصفي : على أنه إحدى الطرق المعتمدة لدراسة بأكملها أو عينات دراسية تتمثل أغلبية المجتمع و ذلك بهدف إحاطة وصف الظواهر بإستخدام الكثير من أدوات البحث العلمي قصد التمكن من جمع أكبر كم من المعلومات<sup>2</sup> .

\* كما يعرف أيضا : بأنه يقوم على وصف الحقائق المتعلقة بطبيعة الظاهرة أو مادة الموضوع البحث مع محاولة تفسير هذه الحقائق و فقا للمعايير و الخصائص العلمية<sup>3</sup> .

\* وفي دراستي هذه أعتمدت على المنهج الوصفي لوصف ظاهرتي الرقمنة و الخدمات الجامعية وصفا داخليا و خارجيا من أجل ضبط نتائج و هذا ما يرفع من مصداقية البحث .

\* و تم تطبيق هذا المنهج مرو بمرحلتين :

<sup>1</sup> موريس أنجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية ، طبعة مترجمة ، دار القصبة للنشر ، الجزائر ، 2004، ص 99.

<sup>2</sup> إبراهيم إبراش ، كتاب المنهج العلمي و تطبيقاته العلوم الإجتماعية ، دار الشروق للنشر و التوزيع ، عمان ، الأردن ، ط1، 2009م، ص 195.

<sup>3</sup> علي إبراهيم عبيدو ، جودة البحث العلمي (الأخلاقيات ، المنهجية ، الإشراف )، كتابة الرسائل و البحوث العلمية ، ط1، دار الوفاء لدنيا الطباعة و النشر ، الإسكندرية ، 2014، ص 37.



**2-1 مرحلة جمع البيانات:** المتعلقة بملامح المشكلة المدروسة ، حيث قمت بإجراء بحث مكتبي و إستطلاعي بغية تحديد و ضبط أدوات القياس المناسبة .

**2-2 مرحلة تحليل البيانات :** و ذلك بالإعتماد على الأساليب الإحصائية ، حيث قمت بتحويل البيانات الكيفية الى الكمية و ذلك بجدولتها في جد اول و إستخراج النسب المئوية و المتوسطات الحسابية .

**3- أدوات الدراسة :** تحتاج عملية جمع البيانات من مصادر البحث لاهتمام وعناية خاصة من الباحث لأنها من الأساليب الذي سيقوم عليها البناء العام للبحث ، أي حيز الزاوية في البحث فهي من أهم مراحل الأساسية في إعداد البحث العلمي حيث أن البحث العلمي يسعى بصفة أساسية للإجابة عن التساؤلات التي يطرحها الباحث و الفوارق المحددة سلفا و المتعلقة بمختلف الجوانب البحث <sup>1</sup>

-لذا استخدمت أداة البحث التالية : الإستمارة

حيث يعد **الإستبيان** أداة من أدوات البحث العلمي تستخدم لجمع البيانات و المعلومات من مجموعة من الأفراد حول موضوع معين ،يتكون الاستبيان عادة من مجموعة من الأسئلة المرتبة بطريقة منظمة ،و يمكن أن تكون هذه الأسئلة مغلقة او مفتوحة .

-و يعرف **خالد أحمد الإستبيان** على أنه "نموذج يضم أسئلة توجه إلى المبحوثين من أجل الحصول على معلومات حول موضوع أو مشكلة أو موقف يتم ملؤها مباشرة ،و تسمى الإستبيان (**Questionnaire**) كما يطلب من المبحوث الإجابة عنها مباشرة ،وقد ترسل عن طريق البريد و تسمى الإستبيان البريدي (**Mailed ques**)<sup>2</sup>

**الهدف من إستخدام الإستبيان:** هو جمع المعلومات والبيانات الدقيقة و المنظمة لمعرفة " دور الرقمنة في تحسين الخدمات الجامعية " و ذلك لتسهيلها بطريقة فعالة و منهجية ، و تحقيق الدقة و احتمالية تحليل عالية للبيانات المجمعة .

و قد قمت بإعداد إستمارة الدراسة :الموسومة بدور الرقمنة في تحسين الخدمات الجامعية من خلال إتباع الخطوات التالية:

\* مراجعة الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة و الإستفادة منها في بناء و إعداد الإستمارة و صياغة فقراتها .

<sup>1</sup> محمد عبد الله ، كتاب البحث في علوم الإعلام و الإتصال من الأطر المعرفية إلى الإشكاليات المنهجية ، ط1،دار النهضة العربية ، بيروت ، لبنان ، 2010 ، ص246.

<sup>2</sup>خالد أحمد ، المنهج البحث العلمي ، ط1 ، دار ربحانة للطبع و التوزيع القبة ، الجزائر ، 2003 ، ص 131.

\* ترتيب المحاور مع مراعات أبعاد الإستمارة وفقاً للتعديلات التي أقرتها المشرفة .

و في هذا الجانب فقد إعتمدت على الإستمارة كوسيلة لجمع البيانات الخاصة بالجانب الميداني لموضوع الدراسة أي تم تقسيمها إلى ثلاثة محاور :

\* **المحور الأول :** متعلق بالبيانات الشخصية المتمثلة في السن .

\* **المحور الثاني :** خصص لمعالجة البيانات الخاصة بالفرضية الأولى حول " دور سرعة الإنجاز في تحسين الخدمات الجامعية " و يضم سبع أسئلة

\* **المحور الثالث :** خصص لمعالجة البيانات الخاصة بالبيانات الثانية حول " دور زيادة الفعالية في تحسين الخدمات الجامعية " و يضم عشر أسئلة .

- **السجلات و الوثائق :** تعتبر السجلات و الوثائق شكلا من أشكال الملاحظة غير المباشرة تسمح لنا بالتأكد من البيانات التي سبق الحصول عليها عن طريق الأدوات الأخرى .

و قد أفادتنا السجلات في التعرف على المجال البشري للدراسة ( عدد الطالبات ، مصالح الخدمات ، عدد الأجنحة ، الهيكل التنظيمي للمؤسسة )

#### 4- الأساليب الإحصائية : الأساليب الإحصائية هي أدوات تحليلية تُستخدم لجمع البيانات وتنظيمها

وتفسيرها بهدف فهم الظواهر المختلفة واتخاذ قرارات مبنية على الأدلة. ومن بين هذه الأساليب إستخدمت النسبة المئوية التي تعد من أكثر الأدوات شيوعاً ، تُستخدم في توزيع البيانات وتوضيح حجم جزء معين بالنسبة إلى الكل.

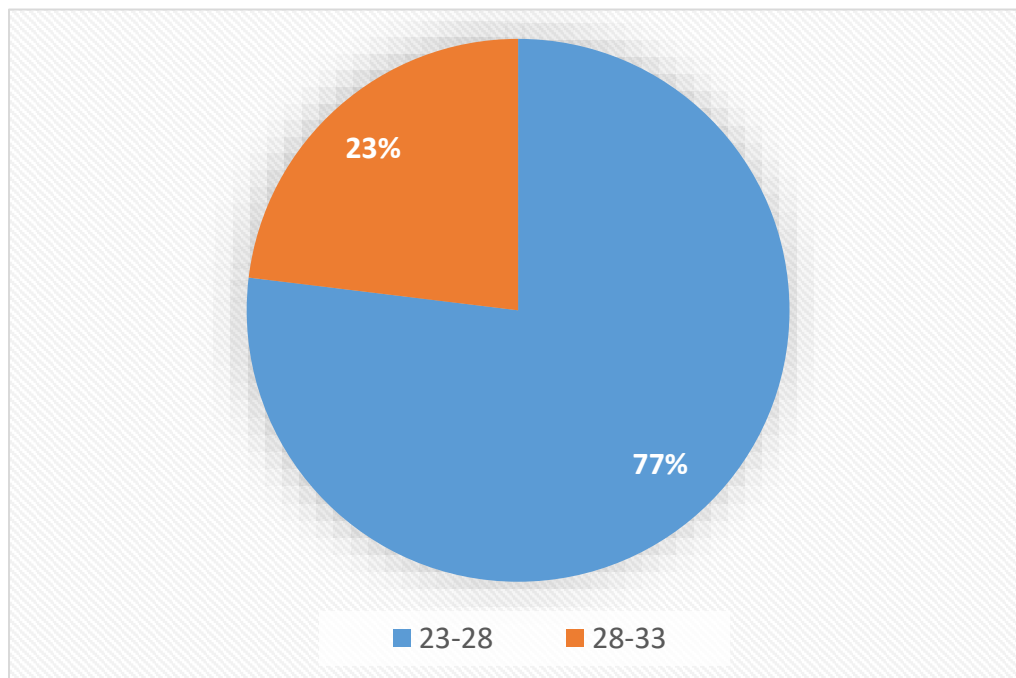
و تُستخدم النسبة المئوية للتعبير عن عدد أو قيمة ما على شكل جزء من مئة، مما يسهل المقارنة بين الفئات أو المتغيرات المختلفة. على سبيل المثال، تُستخدم النسبة المئوية لقياس مدى رضا الطالبات عن دور إستخدام الرقمنة في تحسين الخدمات الجامعية .

## ثانياً: تفريغ و تحليل البيانات الميدانية

### 1- الوصف الإحصائي لمجتمع الدراسة

جدول رقم (03) يوضح خصائص مجتمع الدراسة حسب متغير السن

الإجابة	ت	ن
28-23	60	76,92%
33-28	18	23,07%
المجموع	78	100%



شكل رقم (04) دائرة بيانية لخصائص مجتمع الدراسة حسب متغير السن

من خلال الجدول المبين أعلاه ، تبين لنا أن فئة 28-23 سنة بلغت أعلى نسبة 76,92% و هذا راجع الى ان أغلب المبحوثات هن في سن طبيعي لفترة التخرج و هذا ما يفسر قدرتهن على التجاوب مع متطلبات الرقمنة من القدرة على التعامل و التأقلم مع المنصات الافتراضية و الوسائط الإلكترونية الامر الذي يعود بالإيجاب على جودة الخدمة المقدمة

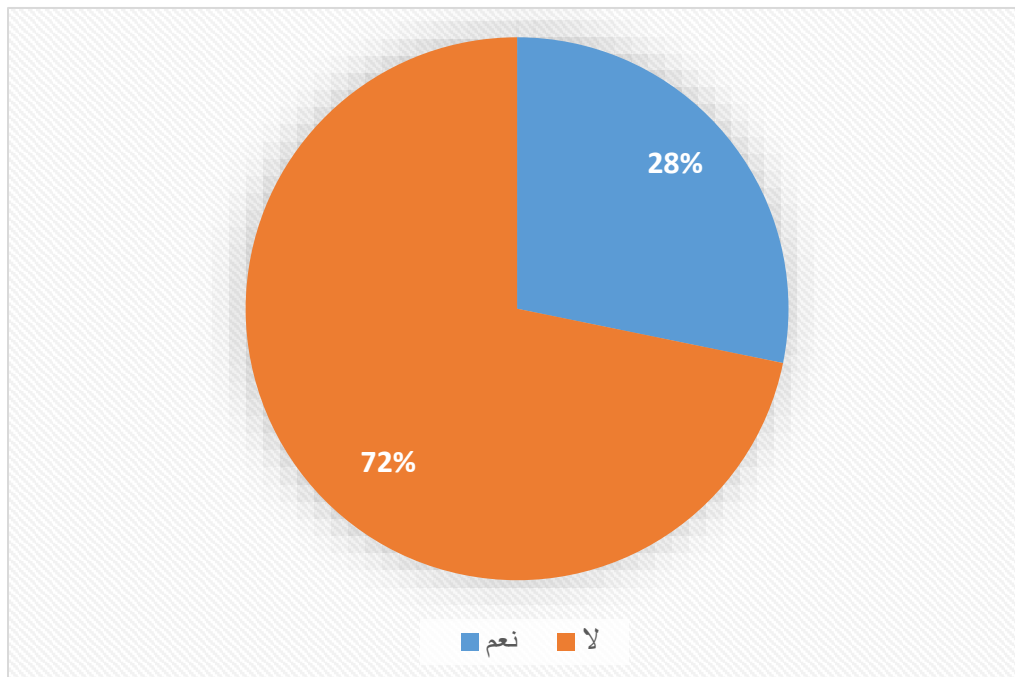
في حين أن الفئة العمرية 28-33 بلغت نسبتها 23,07% ، و هذا مايفسر أن الطالبات تخرجن في مستوى ليسانس قبل 23 عام ، و هذا ما يؤدي بهن مواجهتهنا صعوبات في التكيف مع التغيرات الطارئة على المستوى الخدمات المقدمة لهذا من أساليب التقليدية (الورقية ) الى أساليب حديثة (الورقنة).

## 2- تحليل و تفسير نتائج التساؤل الأول

### دور سرعة الإنجاز في تحسين الخدمات الجامعية

جدول رقم (04) يوضح مدى توفر المؤسسة (الإقامة الجامعية )على شبكة أنترنت ذات تدفق عالي

ن	ت	الإجابة
28,20%	22	نعم
79,71%	56	لا
100%	78	المجموع



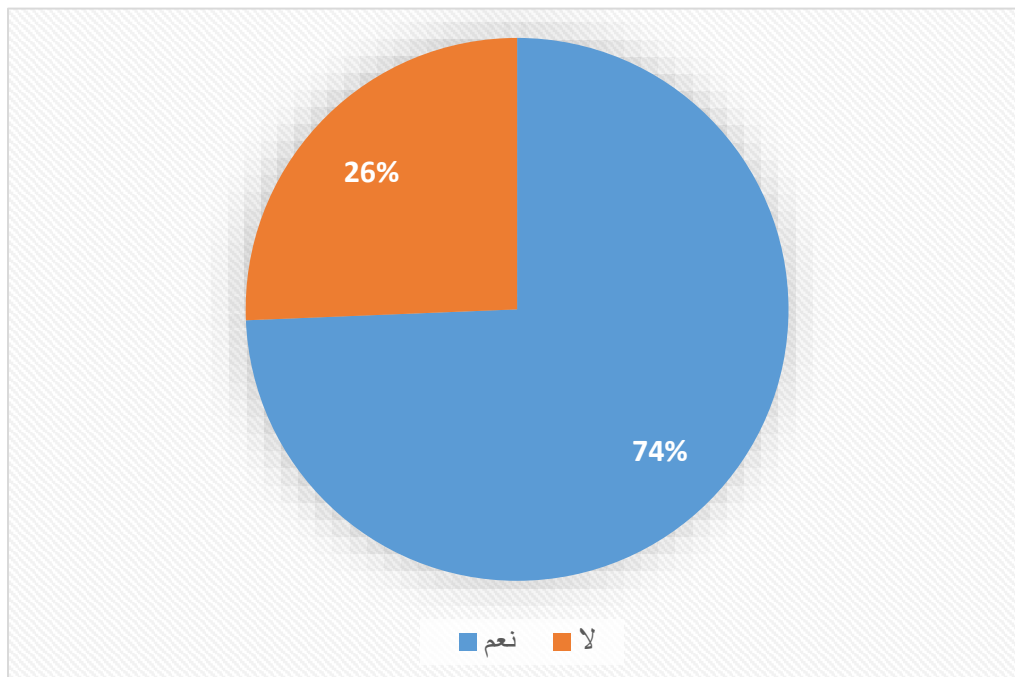
شكل رقم (05) دائرة بيانية لمدى توفر المؤسسة (الإقامة الجامعية )على شبكة أنترنت ذات تدفق عالي

بالنظر الى مدى توفر المؤسسة (الإقامة الجامعية )على شبكة أنترنت ذات تدفق عالي ، نجد من خلال الجدول المبين أعلاه أن مانسبته 28,20% من طالبات قروا بأن المؤسسة تتوفرعلى شبكة أنترنت ذات تدفق عالي، حيث صرحن بوجود أجهزة الكمبيوتر وكاميرات المراقبة و غيرها من مستلزمات شبكة الانترنت ، الامر الذي

يفسر توفر الإمكانيات المادية لضمان انجاز الخدمة بسرعة ، في حين نسبة 71,79 % من المبحوثات نفو وجود تدفق لشبكة الانترنت ، الأمر الذي ينعكس سلبا على جودة الخدمات المقدمة .

جدول رقم (05) يوضح مدى تخصيص المؤسسة لمنصات إفتراضية لتسهيل التواصل (وسائط إلكترونية )

ن	ت	الإجابة
74,35%	58	نعم
25,64%	20	لا
100%	78	المجموع

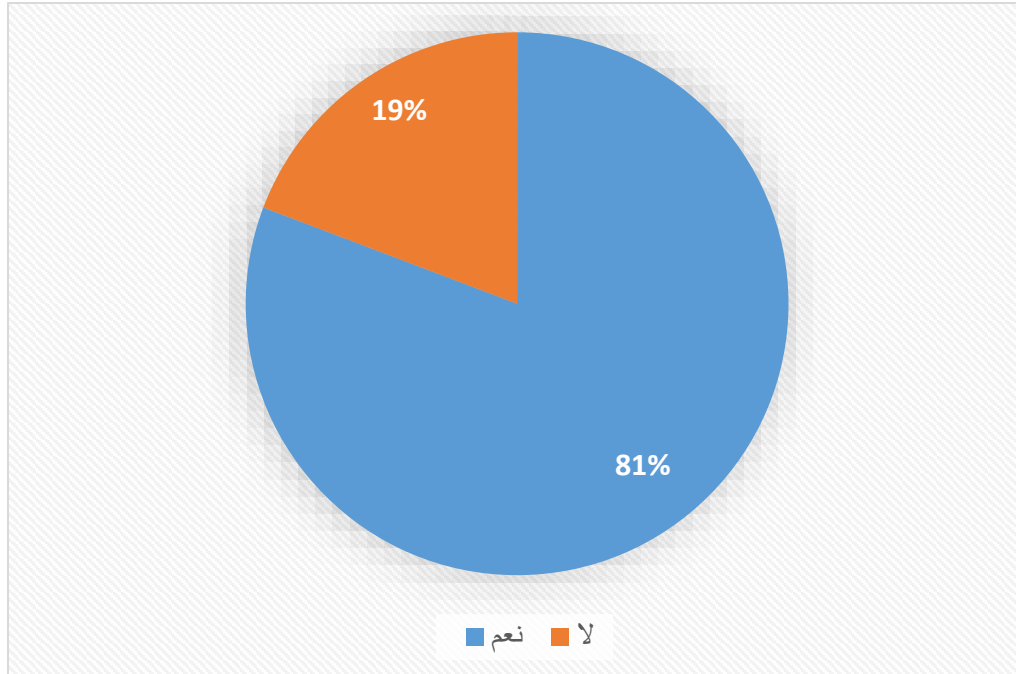


شكل رقم (06) دائرة بيانية لمدى تخصيص المؤسسة لمنصات إفتراضية لتسهيل التواصل (وسائط إلكترونية )

تشير معطيات الجدول رقم 04 74,35 % من إجابات المبحوثات أقروا بتوفير المؤسسة لوسائط الكترونية ، حيث أكدوا ان هذه التطبيقات الالكترونية سهلت تقديم الخدمة بالنسبة للدارة و تلقيها بالنسبة للطلبات بشكل سريع و فعال و هذا ما يوفر الوقت ، في حين نجد ان مانسبته 25,64 % من المبحوثات انكن توفر المؤسسة على وسائط الكترونية التواصل وانهم يعتمدون على الرقمنة في تلقي الخدمات ، الأمر الذي يعكس عدم تقدم المؤسسة (الإقامة الجامعية ) ووصولها إلى درجة عالية من الاعتماد على المنهج الرقمي في تقديم خدماتها.

جدول رقم (06) يوضح مدى تخصيص المؤسسة صفحة إلكترونية خاصة بعملية تقديم الوجبات اليومية .

الإجابة	ت	ن
نعم	63	%80,76
لا	15	%19,23
المجموع	78	%100

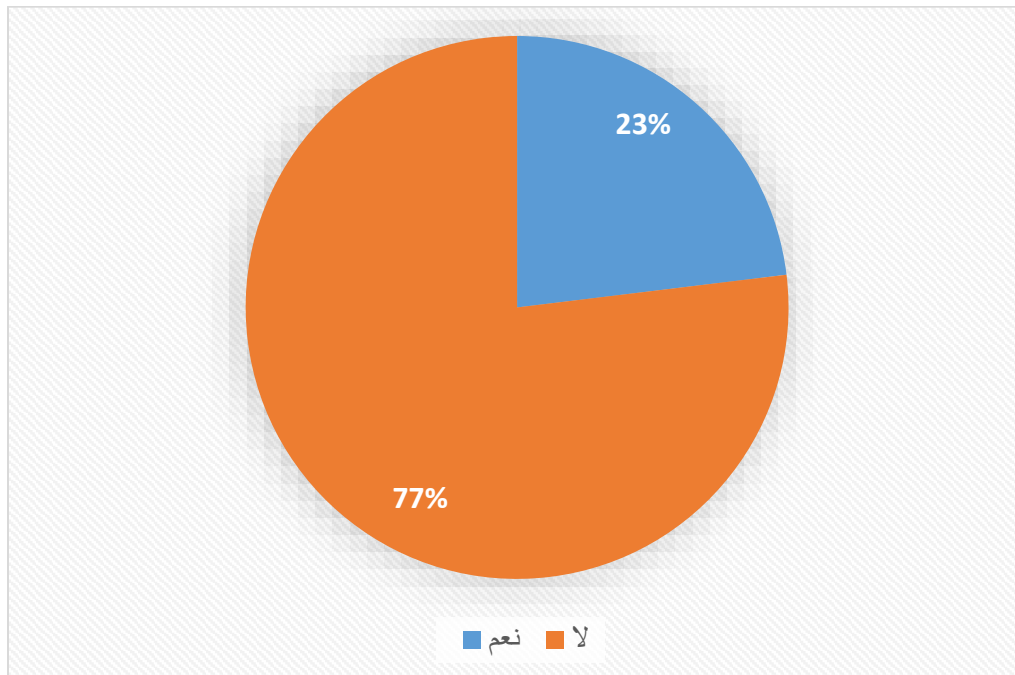


شكل رقم (07) دائرة بيانية لمدى تخصيص المؤسسة صفحة إلكترونية خاصة بعملية تقديم الوجبات اليومية

يبين لنا الجدول رقم 06 أن 80,76% من المبحوثات اكدن على توفر المؤسسة منصة الكترونية مخصصة لبرنامج تقديم الوجبات اليومية، و هذا ما يساعد الوصول الفوري إلى الخدمة المقدمة ، الامر الذي ينعكس بالإيجاب على جودة الخدمة المقدمة ، في حين نجد أن نسبة 19,23% من إجابات المبحوثات نفيين توفر المؤسسة على صفحة الكترونية خاصة بتقديم الوجبات، الامر الذي يفسر بعدم اطلاعهم على الصفحة الالكترونية.

جدول رقم (07) يوضح مدى وجود صعوبات أثناء استخدام الوسائط الالكترونية لتلقي الخدمات

ن	ت	الإجابة
23,07%	18	نعم
76,92%	60	لا
100%	78	المجموع



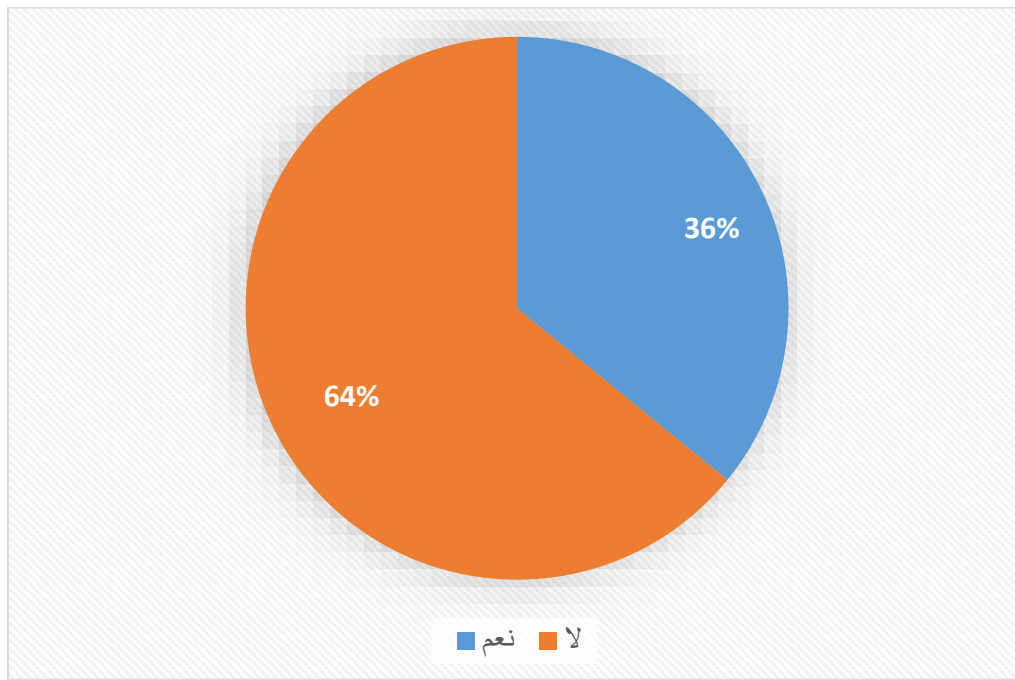
شكل رقم (08) دائرة بيانية لمدى وجود صعوبات أثناء استخدام الوسائط الالكترونية لتلقي الخدمات

يتبين لنا من خلال جدول رقم 07 أن نسبة 76,92% من أفراد العينة المدروسة أكدوا بأن الرقمنة و بواسطة الوسائط الإلكترونية قللت من الأخطاء و أصبحت الإدارة تؤدي مهامها بشكل أفضل من خلال المعالجة الإلكترونية و ضبط دخول طلبة و العمال بالعدد و الأسماء و سهولة الوصول إليها الأمر الذي يفسه تمكن الأساليب الرقمية من تقديم الخدمة و إنجاز المهام بسرعة و فعالية و في المقابل نرى أن نسبة 23,07% أقروا بأن الرقمنة لم تقلل الوقوع في الأخطاء و هذا ما أشار اليه إيمري في نظريته السوسيو تقنية و كتابه نظم التفكير بأن الرقمنة لا تحل جميع المشاكل ، فقد تحدث أخطاء في البرمجيات أو استخدام تقنيات الرقمية ويعود ذلك الى قلة خبرة عاملين داخل الإقامة على هذه التقنية باعتبار الرقمنة حديثة العهد للخدمات الجامعية.

كانت إدارة الإقامة الجامعية سابقا من الوقوع في بعض الأخطاء ، الى أنه بعد تطبيق الرقمنة على مختلف هياكلها لاحظنا تراجعاً ملموساً في هذه النقطة ، و هذا استناداً الى إجابات المبحوثين في هذا صدد ، حيث كانت الرقمنة عاملاً أساسياً في تحسين جودة الخدمات جامعيًا.

جدول رقم (08) يوضح مدى وجود مشاكل تقنية أثناء تلقي الخدمة

ن	ت	الإجابة
35,89%	28	نعم
64,10%	50	لا
100%	78	المجموع



شكل رقم (09) دائرة بيانية لمدى وجود مشاكل تقنية أثناء تلقي الخدمة

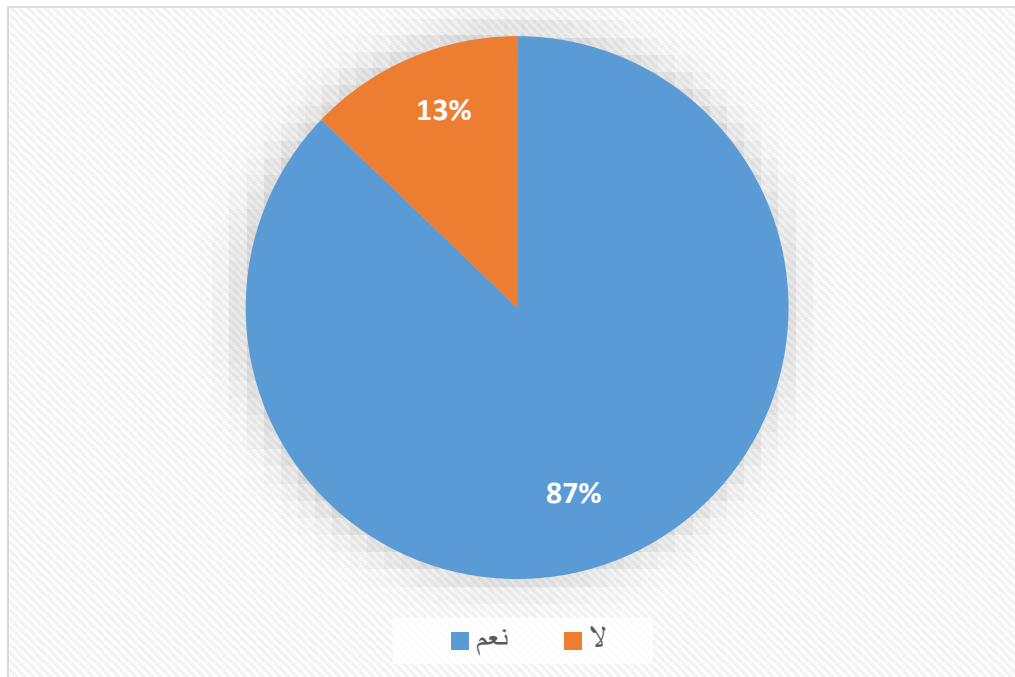
يبين لنا الجدول رقم 08 نسبة أكبر من المستجيبات 64,10% صرحوا بعدم وجود مشاكل تقنية ما يدل على أن النظام الرقمي المستخدم لتقديم الخدمة يعمل بكفاءة بالنسبة لهم ، في حين نرى في المقابل نسبة 35,89% أشاروا الى وجود مشاكل تقنية و هي نسبة لا يستهان بها و تشير الى ضرورة مراجعة بعض الجوانب التقنية و تحسين البنية التحتية الرقمية.

وهذا ما أشارت اليه الباحثة فوزية صادقي حول دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية ، حيث أشارت الى ضرورة بناء إستراتيجية رقمية و إجراء تحويل في طريقة تقديم الخدمات بما يتلائم بمتطلبات البيئة الرقمية الجديدة.



جدول رقم (09) يوضح مدى مساهمة الرقمنة لتسريع تلقي الخدمات

ن	ت	الإجابة
87,17%	68	نعم
12,82%	10	لا
100%	78	المجموع

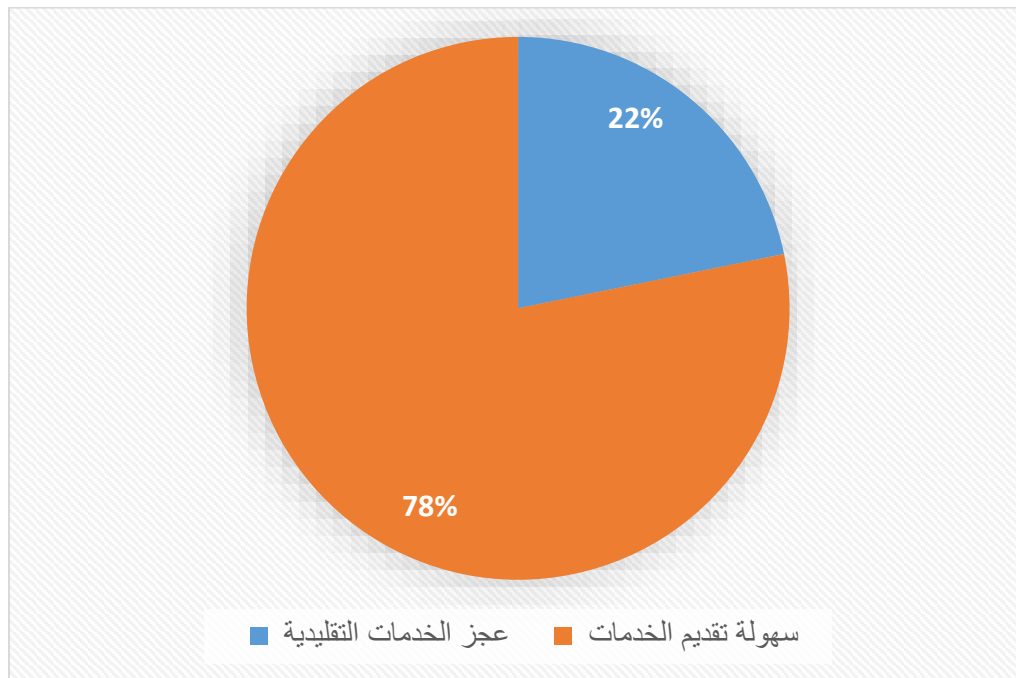


شكل رقم (10) دائرة بيانية لمدى مساهمة الرقمنة لتسريع تلقي الخدمات

يبين لنا الجدول رقم 09 نسبة أكبر من المستجبات 87,17% أن الرقمنة ساهمت في تسريع تلقي الخدمات، مما يؤكد وجود أثر إيجابي مباشر و واضح للرقمنة على عنصر الوقت في أداء الخدمة من خلال تسريع عمليات تخزين و البحث عن معلومات و مشاركتها و إستخدام تقنيات الحديثة مثل التعرف الضوئي على الحروف و تقنيات التصوير الرقمي لتحويل المستندات الورقية الى ملفات رقمية بسرعة ، كم يمكن إستخدام قواعد البيانات الالكترونية لتخزين و تنظيم معلومات طالبات بشكل فعال و سهل الوصول إليه و بالتالي ربح الوقت . ومنه يمكن القول ان سرعة عملية الإنجاز ملفات الطالبات لفضل الرقمنة تعكس فعالية الأدوات و الأنظمة الرقمية، كما تقلل من الإجراءات الورقية المعقدة و بالتالي تدعم نتيجة المتوصل اليها بشكل قوي الفرضية التي تشير الى دور الرقمنة في تحسين سرعة إنجاز الخدمات الجامعية ، في حين نرى في المقابل نسبة قليلة 12,82% أقرت بوجود مشاكل تقنية متعلقة بضعف الأنترنت .

جدول رقم (10) يوضح نتائج التوجه نحو إستخدام التقنيات الرقمية .

ن	ت	الإجابة
21,79%	17	عجز الخدمات التقليدية
78,20%	61	سهولة تقديم الخدمات
100%	78	المجموع



شكل رقم (11) دائرة بيانية لنتائج التوجه نحو إستخدام التقنيات الرقمية

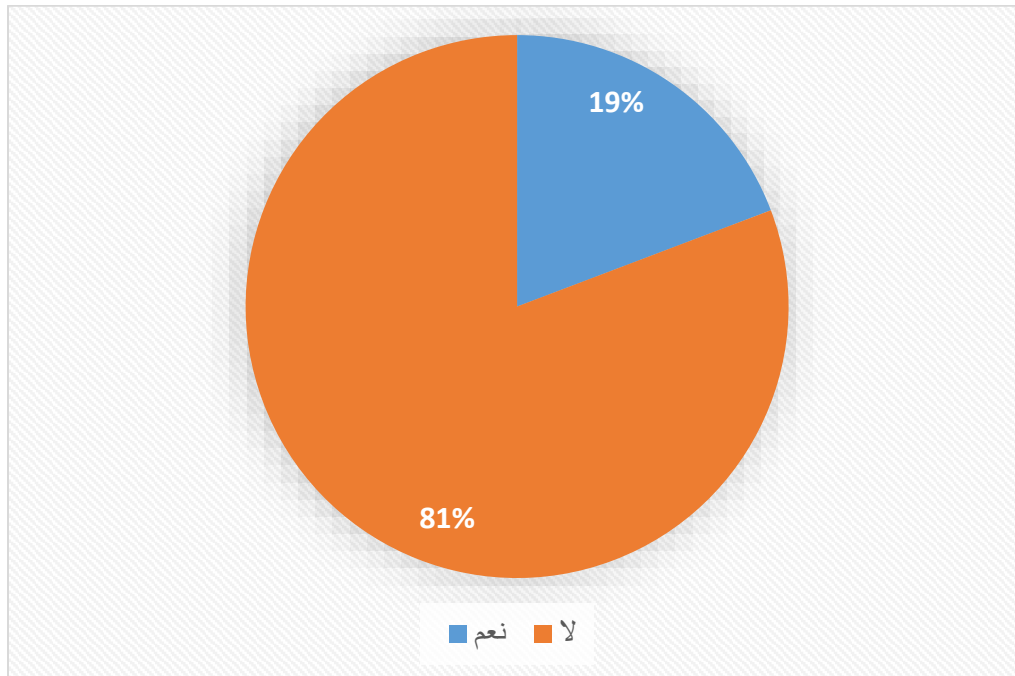
يبين لنا الجدول رقم 10 نسبة أكبر من المستجوبات 78,20% أن سهولة تقديم الخدمات عبر التقنيات الرقمية هي السبب الرئيسي وراء التوجه نحو الرقمنة، مما يعكس رضا وقناعة المستخدمين بالفوائد العملية للتحويل الرقمي ، حين نرى في المقابل نسبة 21,79% أن عجز الخدمات التقليدية هو ما دفعهم للتوجه نحو الرقمنة، مما يعني أن الدافع الأساسي للتحويل لم يكن ناتجاً عن فشل النموذج السابق فقط، بل عن سرعة نظام الرقمي الجديد في تقديم الخدمات .

### 3- تحليل و تفسير نتائج التساؤل الثاني

دور زيادة الفعالية في تحسين الخدمات الجامعية

جدول رقم (11) يوضح مدى توفر أيام إعلامية موجهة للطلبة حول الرقمنة

ن	ت	الإجابة
19,23%	15	نعم
80,76%	63	لا
100%	78	المجموع



شكل رقم (12) دائرة بيانية لمدى توفر أيام إعلامية موجهة للطلبة حول الرقمنة

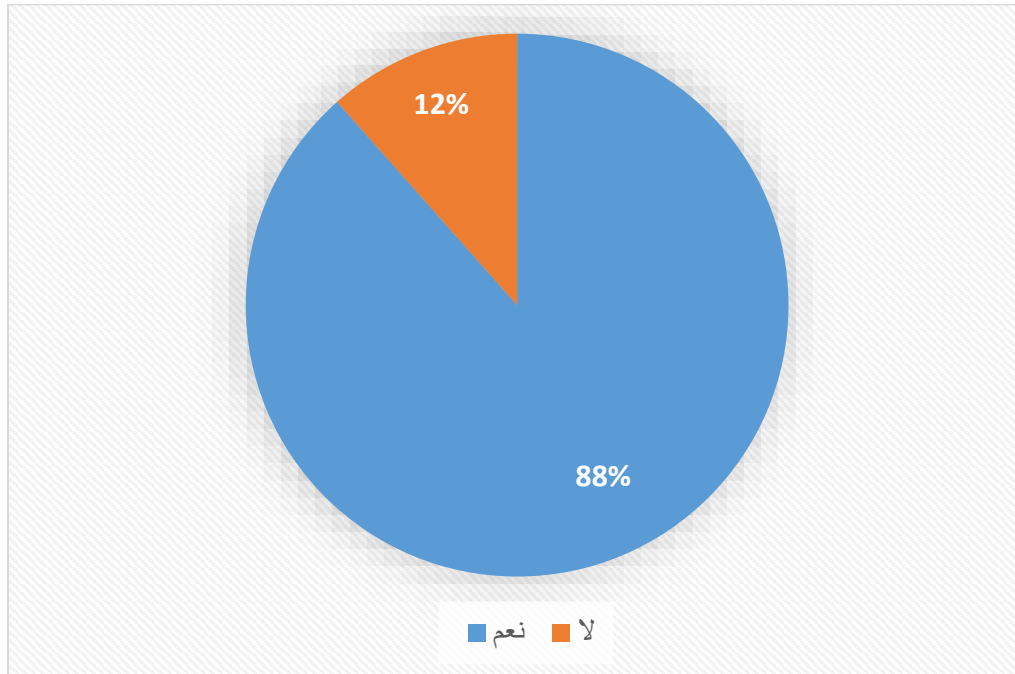
يبين جدول رقم (11) نسبة 80,76% طالبات صرّحوا بعدم وجود أيام إعلامية موجهة لهم حول الرقمنة، وأن هناك قصور كبير في التوعية، و هذا النقص قد يُفسر جزءاً من مقاومة التغيير و ضعف الاستفادة من الخدمات الرقمية في البيئة الجامعية فيما يخص موضوع الرقمنة .

في حين نسبة 19,23% من الطالبات أقرّوا بوجود أيام إعلامية، مما يشير إلى أن بعض المحاولات قد بدأت في هذا المجال، لكنها غير كافية حتى الآن للوصول إلى غالبية الطالبات ،هذا يؤكد الحاجة إلى تعزيز

المبادرات الإعلامية وتكثيف حملات التوعية لتسهيل انتقال الطلبة إلى الخدمات الرقمية وزيادة مستوى رضاهم عن الخدمات الجامعية.

جدول رقم (12) يوضح مدى تحقيق شبكات الاتصال المرنة في نقل و تبادل المعلومات

ن	ت	الإجابة
%88,46	69	نعم
%11,53	9	لا
%100	78	المجموع



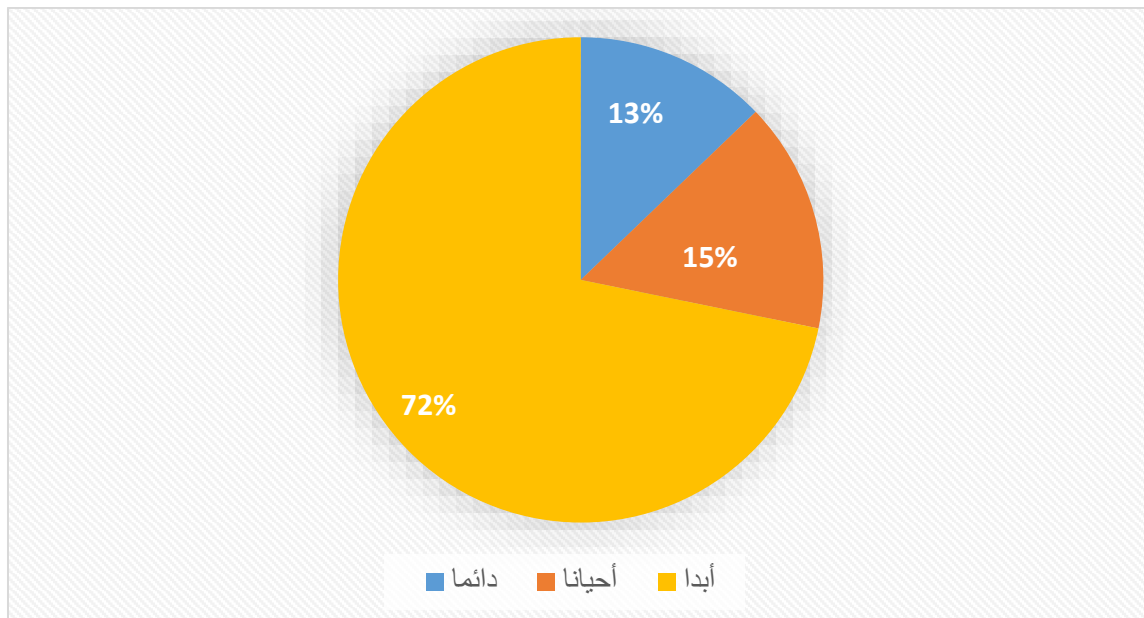
شكل رقم (13) دائرة بيانية لمدى تحقيق شبكات الاتصال المرنة في نقل و تبادل المعلومات

يبين جدول رقم (12) أن نسبة 88.46% من طالبات تؤكد توفر شبكات اتصال فعالة ومرنة داخل المؤسسة الجامعية، مما يسهل نقل وتبادل المعلومات بسلاسة بين مختلف الأطراف. هذا التوفر لشبكات اتصال مرنة يدعم بشكل مباشر زيادة الفعالية في تقديم الخدمات الجامعية الرقمية، حيث تُعتبر مرونة وأمن الشبكات من العوامل الأساسية التي تُمكن المؤسسات من التكيف مع متطلبات الرقمنة وحماية المعلومات الحساسة.

في حين نسبة 11.53% من الطالبات إلى وجود قصور في مرونة شبكات الاتصال، وهو ما يتوافق مع نتائج دراسات سابقة أظهرت ضعف فعالية النظام الداخلي في الإقامة، حيث لوحظ تدني في جودة الخدمات بسبب مشكلات في البنية التحتية التقنية وقلة مرونة الشبكات.

جدول رقم (13) يوضح مدى تلقي الإدارة الرقمية الشكاوي و الاستفسارات الطالبات

الإجابة	ت	ن
دائما	10	12,82%
أحيانا	12	15,38%
أبدا	56	71,79%
المجموع	78	100%



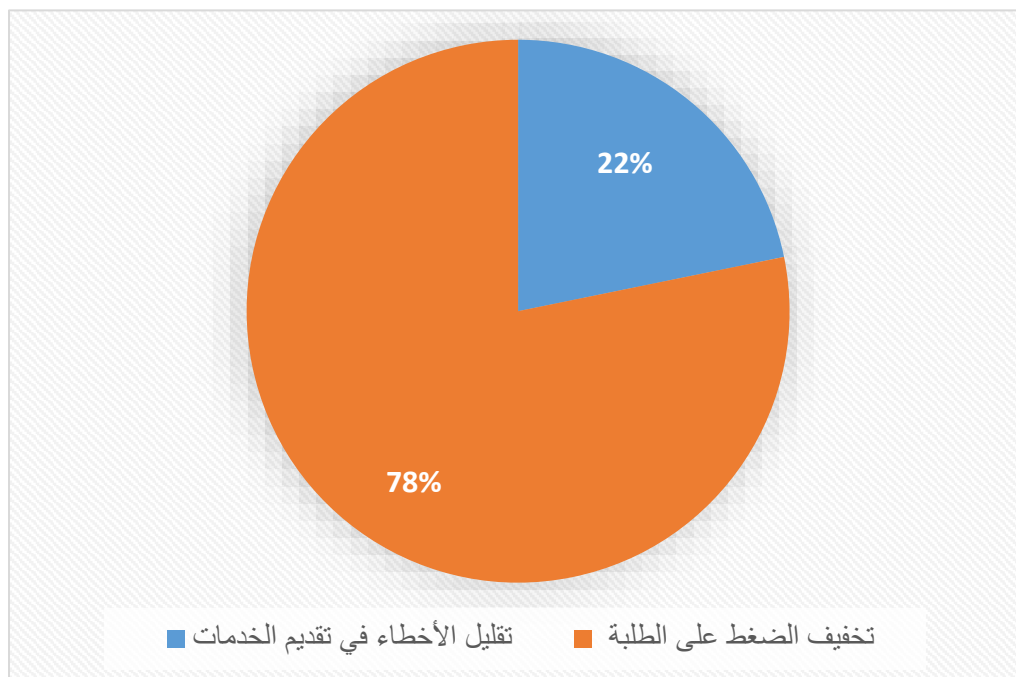
شكل رقم (14) دائرة بيانية لمدى تلقي الإدارة الرقمية الشكاوي و الاستفسارات الطالبات

يوضح جدول رقم (13) أن نسبة كبيرة بلغت 71.79% من الطالبات أشرنا إلى أن الإدارة الرقمية لا تتلقى أبداً الشكاوي أو الاستفسارات و هذا ما يؤكد على ضعف التفاعل الرقمي من الإدارة الجامعية مع الطالبات، و أنهن لا يشعرن بوجود قنوات رقمية فعّالة لاستقبال شكاواهن أو استفساراتهن، في حين نسبة 15,38% من طالبات أقرين أنهم أحيانا الإدارة تستقبل شكاويهن و إستفساراتهن و هذا ما يعكس مستوى غير منتظم من التفاعل، مما يضعف من موثوقية النظام الرقمي في عيون الطالبات ، في حين الآخر هناك نسبة قليلة 12,82% من طالبات أقرين أن الإدارة دائما تتلقى شكاويهن و إستفساراتهن و أنها تركز على التفاعل المستمر، والتجاوب

السريع في تلقي الشكاوي، و تقدم دائماً دعماً متواصلاً للطلبات وهذا ما أكدت عليه النظرية سوسيو تقنية<sup>1</sup> على ضرورة تحقيق التكامل بين النسق التكنولوجي و القوى الثقافية و الاجتماعية .

جدول رقم (14) يوضح دور إستخدام التقنيات الرقمية

الإجابة	ت	ن
تقليل الأخطاء في تقديم الخدمات	17	%21,79
تخفيف الضغط على الطلبة	61	%78,20
المجموع	78	%100



شكل رقم (15) دائرة بيانية لدور إستخدام التقنيات الرقمية

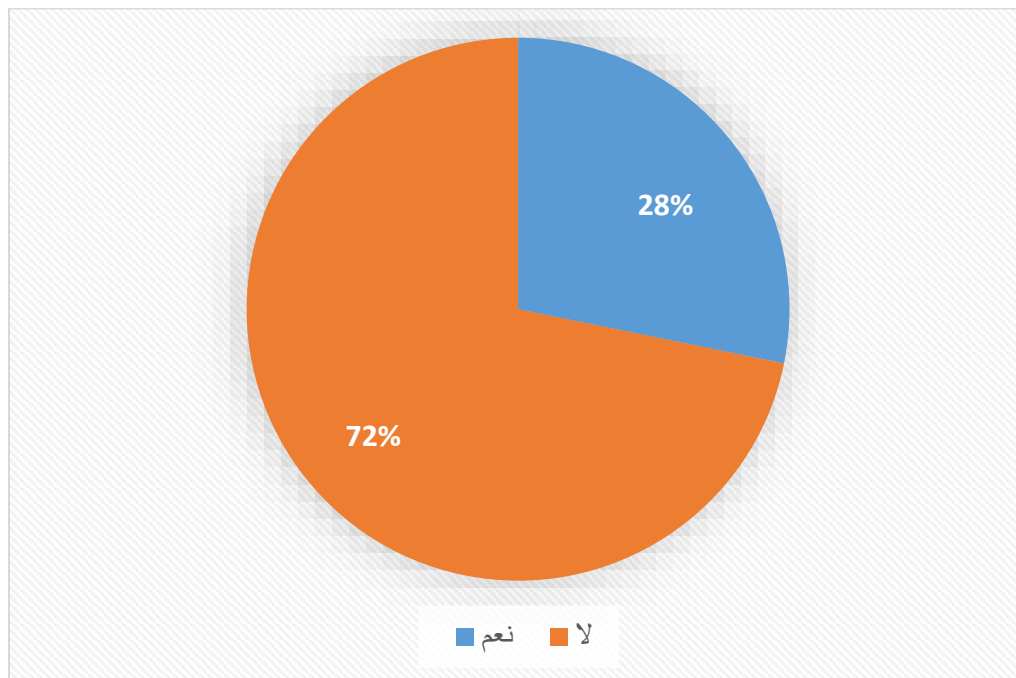
يوضح جدول رقم (14) أن نسبة كبيرة من المستجوبات بلغت %78.20 تؤكد أن استخدام التقنيات الرقمية يلعب دوراً كبيراً في تخفيف الضغط على الطالبات وتحسين سير الإجراءات الجامعية. هذا يشير إلى أن الرقمنة تعمل بشكل أساسي على تسهيل العمليات وتبسيطها، مما يعزز من فعالية الخدمات ويساهم في تقليل التعقيدات التي تواجه الطالبات عند التعامل مع النظام الجامعي.

<sup>1</sup> طلعت إبراهيم لطفي، مرجع سابق ، ص 148 .

في حين نسبة 21.79% من الطالبات إلى استمرار وجود أخطاء تقنية في الخدمات الرقمية، مما يدل على وجود تحديات متعلقة بدقة الأنظمة وعدم استقرارها الكامل. كما أشار هؤلاء إلى أن التركيز الأكبر كان على سهولة الإجراءات أكثر من دقتها، مما قد يؤثر سلباً على جودة الخدمات الرقمية وموثوقيتها.

جدول رقم (15) يوضح مدى سرية البيانات التي قمت بتقديمها للحصول على الخدمة

ن	ت	الإجابة
28,20%	22	نعم
71,79%	56	لا
100%	78	المجموع



شكل رقم (16) دائرة بيانية لمدى سرية البيانات التي قمت بتقديمها للحصول على الخدمة

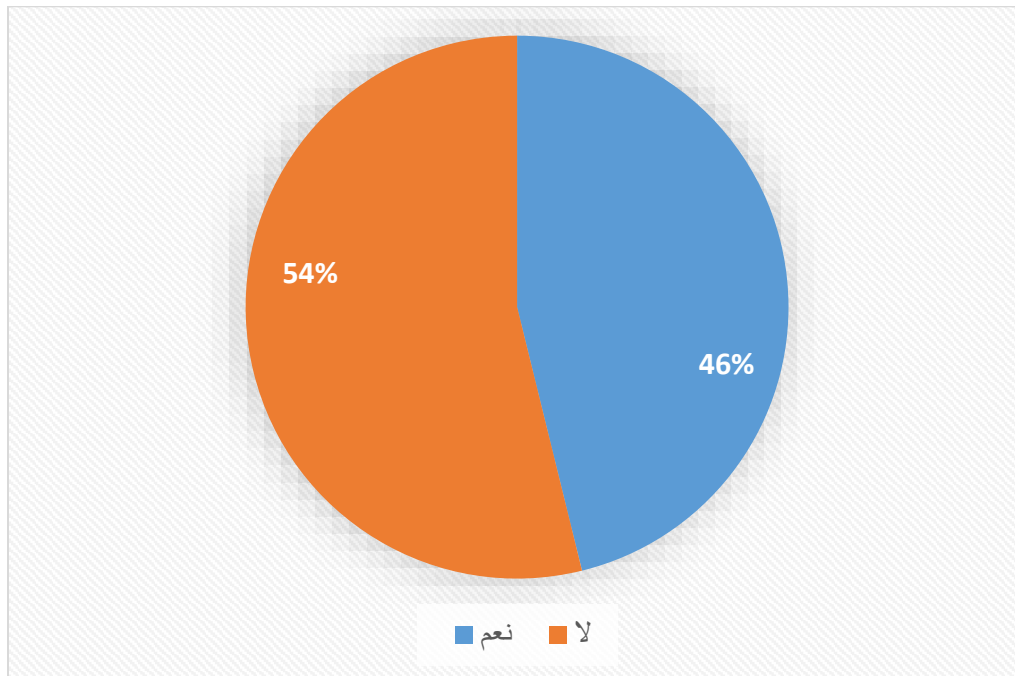
برز جدول رقم (15) تحدياً جوهرياً يتمثل في ضعف حفظ سرية البيانات الشخصية للطالبات، حيث أشار 71.79% منهن إلى أن بياناتهن غير محفوظة بسرية عند تقديم الخدمات الرقمية. هذا النقص في حماية البيانات الشخصية يعكس ضعفاً في ثقة الطالبات بالنظام الرقمي، ويشكل عقبة أساسية أمام تبني الرقمنة بشكل واسع ومريح في البيئة الجامعية.

في حين نسبة 28,20% من الطالبات إلى وجود ضمانات تحمي خصوصيتهن، مما يشير إلى وجود بعض المحاولات لتوفير بيئة رقمية أكثر أماناً، لكنها غير كافية حتى الآن لتلبية حاجات الأغلبية. لذا، من

الضروري تعزيز آليات حماية البيانات الرقمية وتطبيق معايير أمنية صارمة، بما يضمن سرية المعلومات ويعزز من ثقة الطالبات في النظام الرقمي، وهذا بدوره يرفع من فعالية وجودة الخدمات الجامعية الرقمية.

**جدول رقم (16) يوضح مدى توثيق الخدمة الالكترونية و عدم ضياعها من قبل الإدارة**

ن	ت	الإجابة
46,15%	36	نعم
53,84%	42	لا
100%	78	المجموع



**شكل رقم (16) دائرة بيانية لمدى توثيق الخدمة الالكترونية و عدم ضياعها من قبل الإدارة**

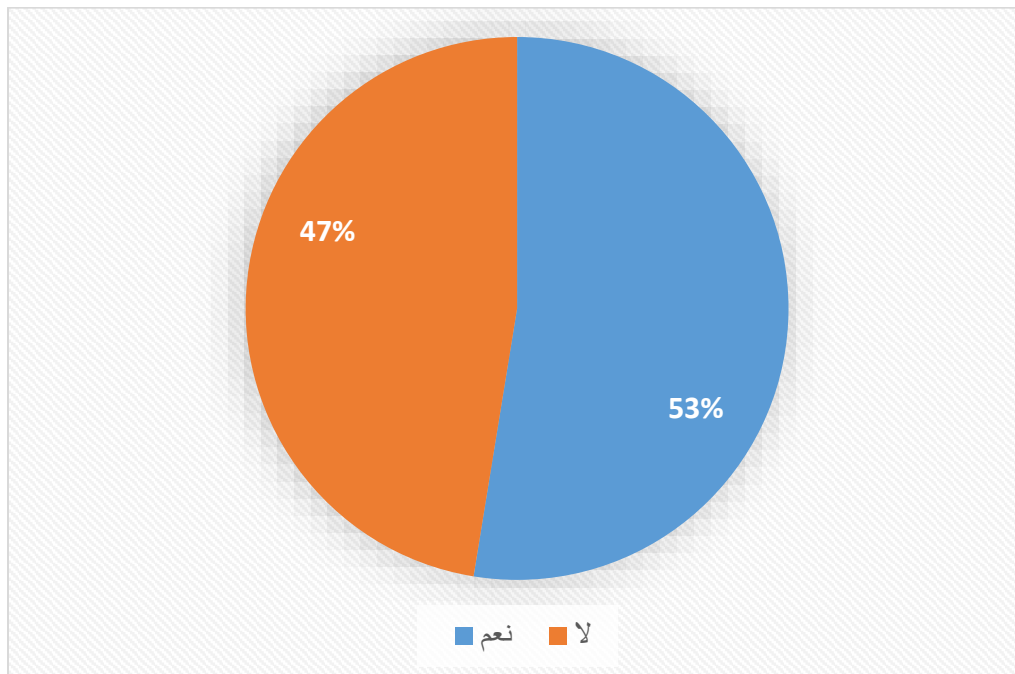
يبين لنا جدول رقم (16) أن 53.84% من الطالبات يرون أن توثيق الخدمة الإلكترونية يتم عبر نظام موثوق يضمن حفظ البيانات وأرشفتها بشكل آمن، مع وجود إجراءات واضحة للتعامل مع الأخطاء والمشكلات التي قد تنشأ. هذا يعكس وجود اهتمام نسبي بحفظ واستمرارية الخدمات الرقمية، مما يدعم من مصداقية النظام ويعزز من فعاليته.

في حين نسبة 46.15% من الطالبات أن الخدمات الرقمية موثقة بشكل كافٍ، وأن هذه التوثيقات تساهم في تعزيز الشفافية واستمرارية الخدمة، وهذا يدل على وجود فجوة في آليات التوثيق وأحياناً شعور بعدم كفاية هذه الإجراءات، مما قد يؤثر على ثقة الطالبات في الخدمات الرقمية.



جدول رقم (17) يوضح مدى مساهمة الخدمة الالكترونية في تحقيق العدالة بين طالبي الخدمات

الإجابة	ت	ن
نعم	41	%52,56
لا	37	%47,43
المجموع	78	%100



شكل رقم (18) دائرة بيانية لمدى مساهمة الخدمة الالكترونية في تحقيق العدالة بين طالبي الخدمات

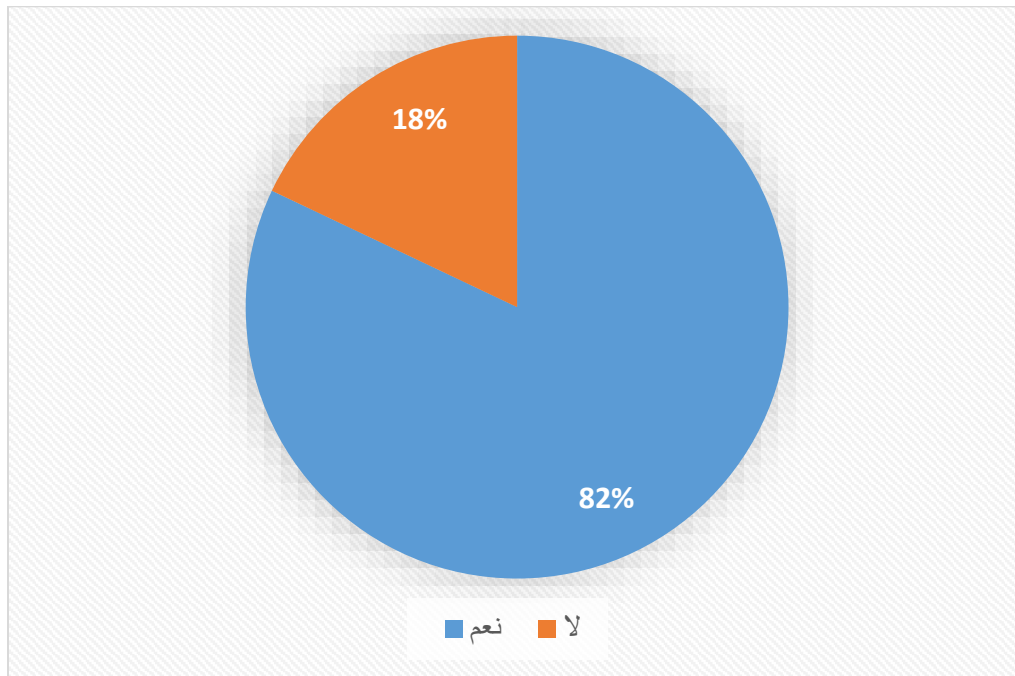
يبين جدول رقم (17) نسبة 52.56% من الطالبات يرون أن الخدمات الإلكترونية ساهمت بشكل فعال في تحقيق العدالة بين طالبي الخدمات، حيث تمثل العدالة أحد المؤشرات الجوهرية لجودة الخدمات في البيئة الجامعية. يُعزى ذلك إلى وجود إجراءات رقمية موحدة تقلل من التدخل البشري المباشر، مما يحد من المحاباة أو المعاملة التفضيلية، ويُعزز من الشفافية والحياد في تقديم الخدمات.

في حين نسبة 47.43% من الطالبات شعوراً بغياب العدالة الرقمية، مما يعكس تحديات ميدانية مرتبطة بتفاوت فرص الوصول إلى الإنترنت، وضعف التكوين الرقمي لدى بعض الطالبات، بالإضافة إلى وجود ثغرات

في النظام الإداري الرقمي ذاته. هذه العوامل تؤدي إلى تفاوت في جودة واستفادة الطالبات من الخدمات الرقمية، وتؤثر على سرعة الاستجابة وفعالية النظام بشكل عام.

جدول رقم (18) يوضح مدى رغبة الطالبة في الاستمرار في الحصول على الخدمات بشكل إلكتروني

ن	ت	الإجابة
82,05%	64	نعم
17,94%	14	لا
100%	78	المجموع



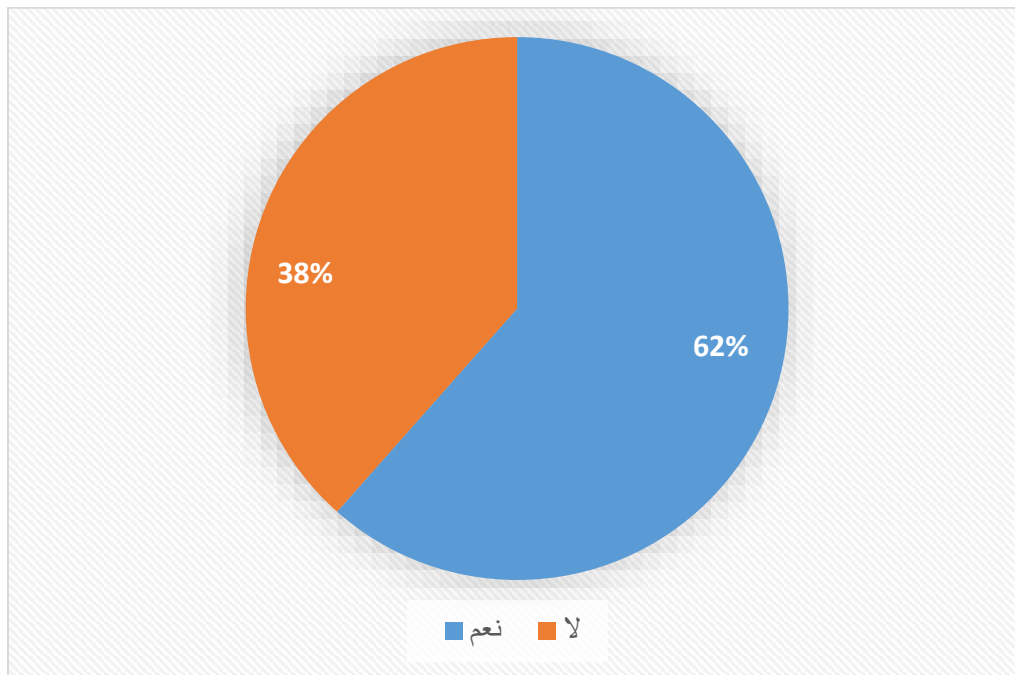
شكل رقم (19) دائرة بيانية لمدى رغبة الطالبة في الاستمرار في الحصول على الخدمات بشكل إلكتروني

يبين لنا الجدول رقم (18) نسبة كبيرة بلغت 82.05% من الطالبات يبدن رغبة في الاستمرار في الحصول على الخدمات الجامعية بشكل إلكتروني. هذا يعكس مستوى رضا عالٍ لدى معظم الطالبات عن تجربة الرقمنة، ويشير إلى أن النظام الرقمي قد نجح في توفير سهولة وفعالية في إنجاز المعاملات الجامعية، رغم وجود بعض المشكلات السابقة مثل ضعف التوثيق أو الشك في خصوصية البيانات.

أما نسبة 17.94% من الطالبات اللواتي لا يرغبن في الاستمرار في استخدام الخدمات الرقمية، فتعزو أسبابها إلى ضعف المهارات الرقمية، التجارب السلبية مثل أخطاء النظام، ضعف الاستجابة الإدارية، وانعدام الثقة في أمان المعلومات. هذا يشير إلى وجود فجوات يجب معالجتها لتعزيز شمولية وكفاءة النظام الرقمي.

جدول رقم (19) يوضح مدى توفر تقنيات تحمي المعلومات المسجلة على المواقع الإلكترونية من القرصنة والإختراق.

ن	ت	الإجابة
61,53%	48	نعم
38,46%	30	لا
100%	78	المجموع



شكل رقم (20) دائرة بيانية لمدى رغبة الطالبة في الاستمرار في الحصول على الخدمات بشكل إلكتروني

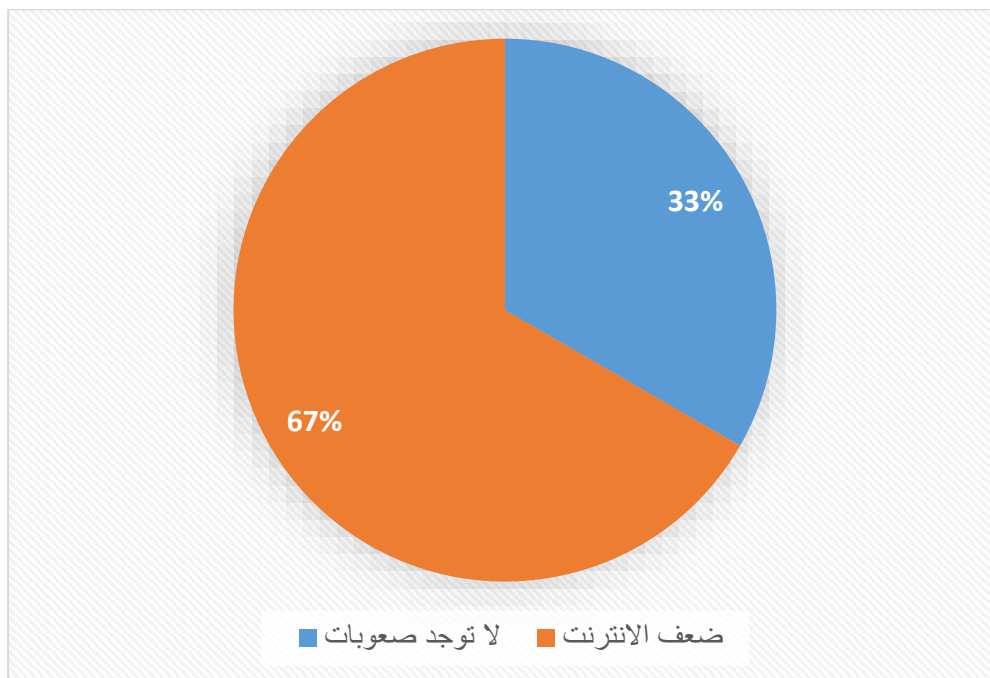
يبين لنا الجدول رقم (19) نسبة 61.53% من الطالبات يعتقدن بوجود تقنيات حماية فعالة تحمي معلوماتهن المسجلة على المواقع الإلكترونية من القرصنة والإختراق، مما يعكس مستوى معين من الثقة في

الأمن الرقمي المقدم من النظام الجامعي. هذه النسبة تؤكد أن هناك جهودًا تقنية تُبذل لتعزيز حماية البيانات، وهو عامل حيوي لرفع فعالية الخدمات الرقمية وجعلها أكثر موثوقية.

في حين نسبة 38.46% من الطالبات اللاتي لا يشعرن بالاطمئنان تجاه الأمن الرقمي إلى وجود قلق وافتقار إلى الشعور بالأمان، مما قد يقلل من درجة الاستفادة والرضا عن الخدمات الرقمية. هذا الانقسام في الثقة يستدعي مراجعة وتعزيز الإجراءات الأمنية، بالإضافة إلى زيادة التواصل والتوعية مع الطالبات حول وسائل الحماية المتبعة لضمان بناء ثقة أوسع.

جدول رقم (20) يوضح مدى مواجهة الطالبات الصعوبات في التعامل مع الرقمنة

الإجابة	ت	ن
لا توجد صعوبات	26	33,33%
ضعف الانترنت	52	66,66%
المجموع	78	100%



شكل رقم (21) دائرة بيانية لمدى مواجهة الطالبات الصعوبات في التعامل مع الرقمنة

يبين لنا جدول رقم (20) نسبة أن 66.66% من الطالبات يواجهن صعوبات ناتجة عن ضعف الإنترنت أثناء استخدام الخدمات الرقمية و هذا ما يدل على البنية التحتية الرقمية، وتحديدًا الإتصال بالإنترنت، لا تزال عائقًا رئيسيًا أمام الاستخدام الفعال للرقمنة بسبب ضعف الإنترنت قد يعد مشكلة تقنية خارجة عن إطار

المستخدم الفردي، في حين نسبة 33.33% من طالبات لا يواجهن أي صعوبات في التعامل مع الرقمنة مما يشير إلى وجود تفاوت في مستوى البنية التحتية أو مستوى الوصول إلى خدمات الإنترنت بين الطالبات، وهو ما يستوجب انتباه الإدارة الجامعية لتحسين وتطوير البنية التحتية الرقمية بشكل متساوي

## ثالثاً: نتائج الدراسة

### 1 - النتائج الجزئية والعامة المتعلقة بالفرضية الأولى: دور سرعة الإنجاز في تحسين الخدمات الجامعية

#### 1-1 نتائج الجزئية

-يتبين من خلال أجوبة الطالبات حول اذا ما كانت الإقامة تتوفر من شبكة ذات تدفق عالي أن هناك شعب إجماع على توفر هذه الخدمة و ذلك من خلال تخصيص المؤسسة منصات وفّرت وسائط إلكترونية لتسهيل التواصل، الأمر الذي يُترجم إلى تقليص الزمن المستغرق في تمرير المعلومات والقرارات، مما يسهم في تحسين الخدمات بشكل مباشر.

- تلفت أجوبة ثلاث أرباع من طالبات عن عدم مواجهتهن صعوبات أثناء إستخدامهن للوسائط الإلكترونية أثناء تلقي الخدمات ، الأمر الذي يفسر أن تجهيزات التي توفرها المؤسسة تعمل بشكل جيد .

- أما فما يتعلق بمساهمة الرقمنة في تسريع تلقي الخدمات فقد أجمعت الطالبات على تأكيد دور الرقمنة في سرعة الإنجاز وهذا ما يعكس مساهمة الأدوات الرقمية في اختصار الوقت، وتسهيل الوصول إلى المعلومات، وتجاوز التعقيدات الإدارية المرتبطة بالإجراءات الورقية.

-أقرّوا الطالبات بتوفر صفحة إلكترونية مخصصة لتقديم الوجبات اليومية، وهو مؤشر على الاستخدام العملي للرقمنة في تسيير الجوانب اليومية لحياة الطالبات، مما يعكس تسريع وتسهيل عملية التنظيم والاطلاع على المعلومة بشكل فوري.

-وفي حين آخر من الطالبات لم يواجهون صعوبات أثناء استخدام الوسائط الرقمية، ما يعكس سهولة وسلاسة النظام الرقمي، وكفاءته في تنفيذ المهام بسرعة ودقة، وهو ما يدعم الرؤية القائلة بأن الرقمنة تحدّ من الأخطاء البشرية وتُسرع الإجراءات.

-أجمعت طالبات على أن التوجه نحو الرقمنة، يعود الى سهولة تقديم الخدمات الرقمية و هي العامل الأساسي في هذا التحول، وليس فقط عجز الأساليب التقليدية، وهذا يدل على وعي الطالبات بقيمة النظام الرقمي وقدرته على تقديم خدمات سريعة .

## 1-2 النتيجة العامة

أثبتت الدراسة صحة صدق الفرضية الأولى، حيث أظهرت النتائج أن الرقمنة تلعب دورًا جوهريًا في تسريع إنجاز الخدمات الجامعية، سواء من حيث تقليص الوقت، أو تحسين جودة الأداء، أو زيادة رضا الطالبات.

## 2- النتائج الجزئية والعامة المتعلقة بالفرضية الثانية : دور زيادة الفعالية في تحسين الخدمات الجامعية

### 1-2 النتائج الجزئية :

-أجمع أغلب طالبات على عدم برمجة المؤسسة لأيام إعلامية حول الرقمنة و الأمر يعود إلى قصور في الجانب التوعوي الذي يعتبر ركيزة مهمة لنجاح أي نظام رقمي جديد.

-أجمعت المبحوثات على أن إنشغالتهن و إستفساراتهن تلقى إهتمام و تأخذ بعين الإعتبار من قبل الإدارة الرقمية إذ أن إستخدام تقنيات الرقمية ساهم في تقليل الخدمة و تخفيف ضغط على طالبات .

-أكدت أغلب المبحوثات أن توثيق الخدمة الإلكترونية يضمن ضياعها من قبل الخدمة الإدارة (الامن السيبرالي) من خلال توفير الإدارة على تقنيات تحمي المعلومات المسجلة من القرصنة و الاختراق

## 2-2 النتيجة العامة

أثبتت الدراسة صدق صحة الفرضية الثانية التي تأكد أن للرقمنة دور فعال في تحسين زيادة الخدمة الجامعية من خلال المرونة في نقل و تبادل المعلومات و حماية البيانات المسجلة من ضياع .



# الخاتمة



## خاتمة

في خضم التغيرات المتسارعة التي يشهدها العالم في المجال الرقمي، أضحت الرقمنة ضرورة حتمية لكل مؤسسة تطمح إلى تطوير أدائها وتحسين خدماتها، لا سيما في قطاع التعليم العالي الذي يُعتبر أحد الركائز الأساسية لبناء مجتمع المعرفة. وقد جاءت هذه الدراسة لتسليط الضوء على دور الرقمنة في تحسين نوعية الخدمات الجامعية، من خلال التركيز على حالة الإقامة الجامعية شتمة كمجال تطبيقي يُجسد واقع التسيير الخدمي في ظل محاولات التحديث والتحول الرقمي.

وقد بيّنت الدراسة أن الخدمات الجامعية داخل الإقامات، وعلى رأسها الإيواء، الإطعام، النقل، والأنشطة الطلابية، تعاني من عدة اختلالات تنظيمية وهيكلية، يعود أغلبها إلى ضعف أنظمة التسيير التقليدية المعتمدة، وطغيان البيروقراطية، إضافة إلى محدودية الموارد التقنية والبشرية المؤهلة. وفي المقابل، أظهرت نتائج الدراسة الميدانية أن إدماج الرقمنة ساهم بشكل ملموس في تحسين سرعة معالجة الطلبات، تعزيز الشفافية، تخفيض حجم التدخلات اليدوية، ورفع درجة رضا الطلبة في بعض الجوانب، خاصة تلك المرتبطة بالتسجيل والإيواء والإعلام الآلي.

كما كشفت النتائج عن وجود وعي متزايد لدى الطلبة بأهمية الرقمنة، غير أن التطبيق لا يزال محدوداً ومجزئاً في عدة مصالح، نتيجة غياب استراتيجية واضحة للتحويل الرقمي، وضعف التكوين في مجال تكنولوجيا المعلومات، وكذا غياب البنية التحتية الرقمية المناسبة في بعض الحالات.

وبناءً على ما سبق، يمكن التأكيد أن الرقمنة تمثل فرصة حقيقية لتحسين جودة الخدمات الجامعية، غير أنها تظل مرهونة بتوفير الإرادة الإدارية، والتخطيط الاستراتيجي، وتعبئة الموارد المادية والبشرية الضرورية لضمان نجاح هذا التحول.

وفي ضوء هذه الخلاصة، تقترح الدراسة ما يلي:

- تعزيز التدريب والتأهيل للكوادر البشرية المسؤولة عن نظام الرقمنة، بالإضافة إلى تحسين الآليات والتقنيات المستخدمة لضمان فعالية الرقمنة في تأمين الأحياء الجامعية.
- كما يمكن النظر في تكثيف الجهود المعالجة للتسريبات عبر المنافذ، وتعزيز التحكم في عمليات الدخول والخروج باستخدام التقنيات الحديثة، مثل تحليل البيانات والذكاء الاصطناعي، لتعزيز أمان البيئة الجامعية.
- يجب تحسين البنية التحتية للرعاية الصحية في العيادة، بما في ذلك زيادة المراقبة والصيانة للأجهزة والمعدات الطبية، والمناوبة الليلية داخل العيادة لتحسين جودة الخدمة وتلبية احتياجات الطلاب بشكل أفضل، كما ينصح بتعزيز التواصل والتفاعل مع العمال لفهم مخاوفهم ومشاكلهم والعمل على حلها بشكل جماعي.



- يمكن استخدام منصات التواصل الاجتماعي للترويج لصفحة الإقامة الجامعية الالكترونية وجذب الكثير من الطلاب لزيارتها.

- من المهم توفير خدمة أنترنت ذات جودة عالية داخل الإقامة الجامعية لتجنب التذبذبات التي قد تؤثر على استخدام الأنظمة وراحة المستخدمين.

وفي الختام، يمكن القول إن الرقمنة لم تعد خياراً بل ضرورة لتحديث المنظومة الجامعية في الجزائر، وهي تمثل بوابة رئيسية لتجويد الحياة الجامعية وتحقيق العدالة في تقديم الخدمات للطلاب، ما يتطلب تضافر جهود جميع الفاعلين لتحقيق انتقال رقمي فعال وشامل.



## قائمة المراجع



## قائمة المراجع

### الكتب

1. جيرالد ا. كول، الادترة في النظرية و التطبيق . دار الفرق، دمشق، 2014
2. حميد الطائي، بشير العلاق، إدارة عمليات الخدمة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2002
3. طلعت ابراهيم لطفي، علم الاجتماع التنظيم، دار غريب، القاهرة، 2007.
4. علي شريف، الإدارة المعاصرة، الدار الجامعية للطباعة والنشر، الإسكندرية، 1997، مصر
5. مرسي محمد منير، الاتجاهات الحديثة في التعليم الجامعي المعاصر وأساليب تدريسه، دار عالم الكتب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 2002،
6. نجلاء أحمد يس، الرقمنة وتقنياتها في المكتبات العربية، العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2013،
7. هاني خلف خليل الطراونة، علم المكتبات ومراكز المعلومات -القيادة والمبادئ-، ط 1، دار يافا العلمية للنشر والتوزيع، 2013، عمان، الأردن.

### المجلات

8. أحمد زقاوة، مستوى جودة الخدمات الأكاديمية والمهنية في التعليم العالي من وجهة نظر الطلاب، مجلة روافد للدراسات والأبحاث العلمية في العلوم الاجتماعية والإنسانية، المجلد 6، العدد 2، 2022.
9. أحمد فلوح، سناء عبيدي، درجة رضا الطلبة عن الخدمات الجامعية، المعيار، المجلد 10، العدد 4، 2019، الجزائر.
10. أسماء الهادي إبراهيم عبد الحي، جودة الخدمة التعليمية في الدراسات العليا بكلية التربية، مجلة تطوير الأداء الجامعي، المجلد 5، العدد 3، أكتوبر 2017.
11. أسماء شعور، فاطيمة الزهراء بن سيرود، تقييم جودة خدمة التعليم العالي باستخدام نموذج أداء التعليم العالي، مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية، المجلد 6، العدد 2، 2022
12. أماني محمود علي السيد، التعليم الجامعي في مصر (مقتضيات الرقمنة واقتصاديات المعرفة)، مجلة كلية التربية، جامعة المنصورة، العدد 119، 2022
13. ايمان بغداددي، سمية رماش، تكنولوجيا الرقمنة في المكتبات الجزائرية، مجلة أوراق بحثية، المجلد 2، العدد 1، 2022، جامعة زيان عشور - الجلفة-، الجزائر
14. إيمان عبد الفتاح محمد إبراهيم، أسماء نصر عبد الحميد، مركز مقترح لتسويق الخدمات الجامعية بجامعة الأزهر في ضوء خبرات بعض الجامعات الأجنبية، المجلد 25، العدد 8، 2019، كلية التربية، جامعة حلوان، القاهرة.

15. بريزة بوزعيب، الرقمنة ودورها في عصرنة التعليم العالي في الجزائر، مجلة جودة الخدمة العمومية للدراسات السوسولوجية والتنمية الإدارية، المجلد 05، العدد 02، 2022، جامعة محمد بوضياف - المسيلة -،
16. بضياف زهير، دور الرقمنة في ضمان جودة الخدمة العمومية -الرهانات والتحديات تطبيق "خدمي" في قطاع الموارد المائية، مجلة التميز الفكري للعلوم الاجتماعية والإنسانية، الملتقى الافتراضي الدولي: الحوكمة الالكترونية والتنمية المستدامة في الدول النامية الواقع والتحديات، المجلد 3، العدد 3، 2021، جامعة شاذلي بن جديد-الطارف-، الجزائر
17. بوجمعة عقابي، العقبي الأزهر، الخدمة الجامعية بالجزائر بين نوع التنظيم المعتمد وتحديات تقديمها، مجلة المقدمة لدراسات الإنسانية والاجتماعية، المجلد 6، العدد 1، 2021،
18. حامد سعيد الجبر وآخرون، أهمية التكنولوجيا الرقمية في مجال التعليم من وجهة أعضاء هيئة التدريس في كلية التربية الأساسية في دولة الكويت، مجلة كلية التربية، جامعة المنصورة، العدد 111، 2020، مصر،
19. حميد قرومي، أوجه تحسين الأداء والفعالية في المنظمات الاقتصادية، مجلة معارف، المجلد 5، العدد 8، 2010، مركز جامعي العقيد أكلي محند أولحاج -البويرة-، الجزائر،
20. خالد سهلي، أحمد رمزي صياغ، مستوى جودة الخدمات الجامعية المقدمة في جامعة قاصدي مرباح ورقلة- الجزائر، المجلة الجزائرية للاقتصاد السياسي، المجلد 4، العدد 2، 2022، الجزائر
21. دريوش وداد، زعيتير فاطمة، التعليم العالي في ظل نظام الرقمنة وتكنولوجيا المعلومات، مجلة الآداب والعلوم الاجتماعية، المجلد 11، العدد 01، 2019، جامعة البليدة 2، الجزائر
22. رانية المجني، محمد الخضر، تسويق الخدمات، الإجازة في العلوم الإدارية Bscm، منشورات الجامعة الافتراضية السورية، 2020، الجمهورية العربية السورية
23. سامية تيلولت، علي بخيتي، الخدمات الجامعية والتحصيل العلمي في الجزائر، دفاثر البحوث العلمية، المجلد 11، العدد 1، 2023،
24. سليمان نسرين، تحديث الخدمات الجامعية من خلال تطبيق أشكال جديدة في عملية تسييرها، المجلة الجزائرية للمالية العامة، العدد 5، جامعة أبو بكر بلقايد - تلمسان -، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، 2015، الجزائر
25. شلغوم سمير، الرقمنة كآلية لضمان جودة العملية التعليمية، المجلة الجزائرية للعلوم القانونية، السياسية والاقتصادية، المجلد 57، 2020، أعمال الملتقى الوطني الموسوم ب: دور 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.
26. صبرينة كدام، سيف الدين رحالي، أثر استخدام الرقمنة في الرفع من درجة التحصيل العلمي للطلاب الجامعي، المجلة الجزائرية للعلوم القانونية-السياسية والاقتصادية، المجلد 57، 2020، أعمال الملتقى

الوطني الموسوم بـ: دور الرقمنة في الجودة في التعليم العالي، كلية الحقوق، جامعة الجزائر 1، يوم 1 مارس 2020.

27. عبد الحميد برحومة، الكفاءة والفعالية في مجالات التصنيع والإنتاج، مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية، المجلد 1، العدد 1، جامعة الشهيد حمه لخضر -الوادي-، 2008.

28. عبد القادر بن برطال، نعاج الهاشمي، خنيش يوسف، الفعالية التنظيمية في الفكر الإداري، مجلة العلوم الإدارية والمالية، جامعة الشهيد حمه لخضر -الوادي-، المجلد 1، العدد 1، ديسمبر 2017

29. عبد الكريم عشور، دور الرقمنة الإدارية في تحسين الخدمة العمومية" الجزائر أنموذجا"، مجلة أبحاث، المجلد 6، العدد 2، 2021، جامعة زيان عاشور - الجلفة-، الجزائر

30. علي حميدوش، حميد بوزيدة، اقتصاديات الاعمال القائمة على الرقمنة "المتطلبات والعوائد" تجارب دولية -"دروس وعبر"، المجلة العلمية المستقبل الاقتصادي، المجلد 08، العدد 01، 2020

31. عيشة علة، نوري الود، رضا الطلبة الجامعيين عن جودة الخدمات التعليمية، مجلة الرواق، العدد 5، محبر الدراسات الاجتماعية والنفسية والانثروبولوجية، المركز الجامعي غليزان، الجزائر، 2017،

32. قادري حليلة، جودة الحياة في الإقامة الجامعية من وجهة نظر الطلبة، مجلة الخلدونية للعلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 11، العدد 1، 2019.

33. كريمة حوامد، دور الرقمنة في ضمان جودة التعليم العالي والبحث العلمي وتحقيق أهداف التنمية المستدامة، المجلة الجزائرية للأمن الإنساني، المجلد 9، العدد 1، جانفي 2024.

34. لخضر مداح، الجامعة أساس نشر المعرفة وخدمة المجتمع، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية-دراسات اقتصادية-، المجلد 4، العدد 1، جامعة زيان عاشور الجلفة، الجزائر، 2023،

35. محمد إبراهيم سلمان، مستوى جودة الخدمات الجامعية كما يدركها طلبة جامعة الأقصى بغزة طبقاً لمقياس جودة الخدمة، مجلة جامعة الأقصى (سلسلة العلوم الإنسانية)، مجلد 17، 2013، فلسطين،

36. محمد لمين بورزوق، سميحة بوعنيني، واقع رقمنة المؤسسات التعليمية بعد أزمة كورونا، مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، المجلد 14، العدد 1.

37. مخفي حريزي، أثر مساهمة الدليل المادي للخدمات الجامعية في رضا الطلبة المقيمين، مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية، المجلد 8، العدد 1، 2024

38. مدحت محمد أبو النصر، نموذج جودة الخدمة من منظور مهنة الخدمة الاجتماعية، مجلة القاهرة للخدمة الاجتماعية، المجلد 30، العدد 1، 2018،

39. مسفرة بنت دخيل الله الخثعمي، مشاريع وتجارب التحويل الرقمي في مؤسسات المعلومات: دراسة للاستراتيجيات المتبعة، مجلة الاعلام العلمي والتقني، المجلد 19، العدد 1، 2011، مركز البحث في الاعلام العلمي والتقني، الجزائر

40. ناصر إبراهيم سيف وآخرون، مستوى جودة الخدمات الطلابية ورضا الطلبة عنها في الجامعات الأردنية الحكومية، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، المجلد 7، العدد 15، جامعة فيلادلفيا، الأردن، 2014

41. نجيب بركاتي، بشير عبد العالي، واقع التحول الرقمي بالديوان الوطني للخدمات الجامعية مديرية الخدمات الجامعية بالمسيلة نموذجاً، مجلة البحوث الاقتصادية والإدارية، المجلد 8، العدد 1، 2024

42. نصيرة سالمى، وآخرون، التحول الرقمي ودوره في تحسين جودة الخدمات بمؤسسات الخدمات الجامعية من وجهة نظر طلبة جامعة المسيلة، مجلة البحوث الاقتصادية والإدارية، المجلد 8، العدد 2، 2024،

43. نورة قدور، غراز الطاهر، الجامعة الجزائرية وتطبيق نظام ل.م.د ومدى نجاعته في تحقيق لإنماء الحضاري للمجتمع، ألف. اللغة والاعلام والمجتمع، المجلد 8، العدد 2، 2021، جامعة الجزائر 2 أبو القاسم سعد الله، كلية اللغة العربية وآدابها واللغات الشرقية، الجزائر

## الملتقيات والمؤتمرات

44. أمينة بدر الدين، نسيم خدير، التحول الرقمي في الجزائر: بين الواقع والتحديات، الملتقى العلمي الدولي: الثورة الرقمية: أي فرص للنمو؟، يومي 6 و 7 نوفمبر 2023، المدرسة العليا للتسيير والاقتصاد الرقمي - القليعة-، الجزائر.

45. أمينة بن جدو، معوقات تطبيق الرقمنة بالمكتبات الجامعية الجزائرية، الملتقى الدولي الأول حول: الرقمنة وتطبيقاتها، يوم 15 جوان 2020، جامعة محمد بوضياف -المسيلة-، الجزائر.

46. حليلة قادري، نصيرة بن نابي، جودة الحياة في الإقامة الجامعية من وجهة نظر الطلبة، فعاليات الملتقى الوطني حول: تشخيص واقع الطالب الجامعي، العدد 6، مخبر الوقاية والأرغوميا، جامعة الجزائر 2، 2016،

47. عياضات هبة الرحمان، بورنان شريف شيماء، قراءات للمخطط التوجيهي للرقمنة لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي في الجزائر، المؤتمر الدولي العلمي، الرقمنة وتأثيرها على جودة التعليم العالي في الدول النامية، إصدارات المرطز الديمقراطي العربي للدراسات الاستراتيجية والسياسية والاقتصادية، ألمانيا - برلين، جامعة إب- اليمن-، 2023

48. فتيحة مركورة، تحديات مناهج اللغة العربية وتعلمها للناطقين بها في السياق الرقمي، المؤتمر الدولي العلمي الموسوم ب: اللغة العربية في عصر الرقمنة والفعل الترجمي، أيام 17-18/11/2023، مدينة برلين - ألمانيا، الناشر المركز الديمقراطي العربية للدراسات الاستراتيجية والسياسية والاقتصادية، ألمانيا.

49. نظام التعليم العالي والبحث العلمي في الجزائر الوضع الراهن والأفق المستقبلية، المؤتمر الثامن عشر للوزراء المسؤولين عن التعليم العالي والبحث العلمي في الوطن العربي، أيام 26 - 27 و 28 ديسمبر 2021، الجزائر.

## والرسائل الجامعية

50. أسماء خالدي، دور الأرضية الرقمية في تفعيل أداء القطاع التربوي، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في ميدان الحقوق والعلوم السياسية، تخصص: تنظيم سياسي وإداري، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة قاصدي مرباح - ورقلة-، الجزائر، 2022/2021
51. الحاج جنان، الجامعة كآلية لتنفيذ سياسة البحث العلمي في الجزائر (2020/2000)، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم السياسية، تخصص: سياسات عامة، كلية العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة الجزائر 3 - إبراهيم شيبوط-، الجزائر، 2023/2022.
52. الصالح ماضي، مساهمة الرقمنة في تحسين جودة خدمات التعليم العالي والبحث العلمي، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، تخصص: إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد البشير الإبراهيمي - برج بوعرييج-، الجزائر، 2024/2023
53. باشوية سالم، الرقمنة في المكتبات الجامعية الجزائرية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم المكتبات والتوثيق، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الجزائر "بن يوسف بن خدة"، 2008/2007.
54. بدر مبروك العتيبي، تسويق الخدمات الجامعية ودوره في تحسين القدرة التنافسية للجامعات السعودية، مذكرة مقدمة لنيل درجة الدكتوراه في الإدارة التربوية والتخطيط، كلية التربية، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية، 2016/2015.
55. بن حليلة نور الدين، دور الرقمنة في فعالية المؤسسة العمومية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في الاتصال التنظيمي، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة عبد الحميد بن باديس - مستغانم-، 2023/2022.
56. بوجردة سعيد، حنيش أحسن، واقع الرقمنة في المدرسة الجزائرية وأثرها في عملية التسيير، مذكرة نهاية التكوين المتخصص لرتبة مدير مدرسة ابتدائية، المعهد الوطني لتكوين موظفي قطاع التربية الوطنية عبد الحميد سعيدي -ميلة- ملحق التكوين بومليحة علاوة -جيجل، 2022/2021.
57. حشوش منصور، خنifer سيف الدين، تقييم رضا الطلبة المقيمين حول جودة الخدمات الجامعية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم التجارية، تخصص: تسويق الخدمات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد الصديق بن يحيى -جيجل-، الجزائر، 2021/2020.
58. حلاسي أميمة رشا، مبارك بوشعالة وسام، دور الرقمنة في عصرنة قطاع التعليم العالي، مذكرة لنيل شهادة الماستر في اتصال وعلاقات عامة، قسم علوم الاعلام والاتصال وعلم المكتبات، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة 8 ماي 1945 -قائمة-، الجزائر، 2023/2022
59. خالد سهلي، دراسة عوامل رضا الطلبة المقيمين على جودة الخدمات الجامعية المقدمة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم التجارية، تخصص: تسويق الخدمات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح - ورقلة-، الجزائر، 2017/2016

60. رضوان بن عيسى، يونس معمري، واقع عملية الرقمنة في الجامعة الجزائرية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال، تخصص اتصال وعلاقات عامة، جامعة العربي بن مهيدي - أم البواقي، -، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، 2020/2019.
61. رميصاء لكحل، شيماء قريدة، دور الرقمنة في تحسين أداء الخدمة العمومية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، تخصص: إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح - ورقلة، -، الجزائر، 2023/2022،
62. سامية مطعيق، كريمة عيطور، دور الجامعة في ترقية متطلبات الشغل في الجزائر، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، تخصص: إدارة أعمال، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف - ميله، الجزائر، 2022/2021.
63. سفيان علا، جيلالي فقير، دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات في المؤسسات الاقتصادية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، تخصص: إدارة الأعمال، كلية العلوم التجارية، الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة ابن خلدون - تيارت، -، الجزائر، 2020/2019
64. عيشوبي فاطمة الزهراء، دور الرقمنة في تحسين استثمار المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص: اقتصاد نقدي وبنكي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة يحي فارس - المدية، -، الجزائر، 2024/2023،
65. فهيمة بوطويل، سمية خليف، الرقمنة كآلية لتحسين جودة التعليم العالي، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي التبسي - تبسة، -، الجزائر، 2021/2020.
66. فوزية صادقي، دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية بالجزائر، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في علوم الاعلام والاتصال، تخصص: اعلام واتصال، قسم الاتصال والعلاقات العامة، كلية علوم الاعلام والاتصال والسمعي البصري، جامعة قسنطينة 3 - صالح بوبنيدر، -، الجزائر، 2021/2020،
67. كلثوم ساكر، انعكاسات الخدمات الجامعية على التحصيل الدراسي للطلاب الجامعي، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علم اجتماع التربية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر - بسكرة، -، الجزائر، 2021/2020.
68. محمد مهدي طيبي، محمد بلغاية، أثر التحول الرقمي على جودة التعليم العالي، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، قسم: تسيير الموارد البشرية، كلية علوم اقتصادية والتسيير وعلوم تجارية، جامعة عين تموشنت - بلحاج بوشعيب، -، الجزائر، 2024/2023،
69. مهري سهيلة، المكتبة الرقمية في الجزائر - دراسة للواقع وتطلعات المستقبل، -، مذكرة مقدمة لنيل الماجستير في علم المكتبات، تخصص إعلام علمي وتقني، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة منتوري قسنطينة، 2006/2005،



70. هشام بن دادي، عبد القادر معمر سعيدات، رقمنة الخدمة العمومية ومبدأ قابلية المرفق العمومي للتكيف، مذكرة لنيل شهادة الماستر في الحقوق، تخصص قانون عام اقتصادي، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة قاصدي مرباح-ورقلة-، 2022/2021،
71. وئام لشهب، صدام بورقبة، واقع الرقمنة في إدارة الجامعة الجزائرية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال، تخصص الاتصال والعلاقات العامة، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة غرداية، الجزائر، 2023/2022.

## مراجع أجنبية

72. Fehmi Skender, and others, DIGITALIZATION AND INDUSTRY 4.0, Vision International Scientific Journal, Volume 4, Issue 2, December 2019.
73. Maria Gradillas, Llewellyn D.W. Thomas, Distinguishing digitization and digitalization: A systematic review and conceptual framework, JOURNAL OF PRODUCT INNOVATION MANAGEMENT, wileyonlinelibrary.com/journal/jpim, 13/03/2025.
74. Saima Khan, and others, DIGITIZATION AND ITS IMPACT ON ECONOMY, International Journal of Digital Library Services, Vol 5, Issue 2, April – June 2015, Geetanjali Research Publication.

## مواقع الأنترنت

75. <https://doumsila.site123.me>, 18/03/2025, 23:14.
76. <https://www.dou-aintemouchent.dz/onou/>، مديرية الخدمات الجامعية عين تموشنت، 2025/04/04، 22:15
77. <https://www-merriam--webster-com.translate.goog/> , 25/02/2025, 22:30.
78. إيمان أبو اخميش، أنواع الإنجاز، 22 أغسطس 2023، <https://mawdoo3.com>، تم الاطلاع عليه يوم: 2025/02/25، 22:15.
79. روابحية رضا، السبت 13 سبتمبر 2008، 23:56، منتدى ابداع للتربية والتعليم، منتدى يعنى بتنمية المواهب وتحصيل المعرفة، <https://rouabhia.ahlamontada.net/t7-topic>.

## مطبوعات

80. وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، رؤية لرقمنة قطاع التعليم العالي والبحث العلمي، المخطط التوجيهي للرقمنة، الجزء 1، مؤسسات التعليم العالي، 24 أكتوبر 2022، الجزائر.



الملاحق



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة محمد خيضر بسكرة

كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية

قسم العلوم الإجتماعية

تخصص علم إجتماع تنظيم و عمل

## طلب تحكيم الإستمارة

إلى الأستاذ الموقر :

الدرجة العلمية :

بالنظر إلى ما تتمتعون به من خبرة علمية و مهارة أكاديمية نضع بين يديك نسخة أولية من إستمارة الإستبيان كجزء

من مشروع مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم الإجتماع " تنظيم وعمل "

لذا نرجو منكم الإطلاع و إبداء رأيكم و ملاحظاتكم التي ستؤخذ بعين الإعتبار

و لكم فائق الإحترام و التقدير

الموضوع : دور الرقمنة في تحسين الخدمات الجامعية

إشكالية البحث : كيف تساهم الرقمنة في تحسين الخدمات الجامعية ؟

التساؤلات الفرعية :

1- كيف تساهم سرعة الإنجاز في تحسين الخدمات الجامعية ؟

2- كيف تساهم تحسين الفعالية في تحسين الخدمات الجامعية ؟

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة محمد خيضر بسكرة

كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية

قسم العلوم الإجتماعية

تخصص علم إجتماع تنظيم و عمل

## إستمارة بحث

دور الرقمنة في تحسين الخدمات الجامعية  
دراسة ميدانية بالإقامة الجامعية شتمة - بسكرة -

تحت إشراف الأستاذة:

صباح حيمر

إعداد الطالبة :

نموس ريان

في إطار إنجاز مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في العلوم الإجتماعية تخصص علم إجتماع تنظيم و عمل

حول "دور الرقمنة في تحسين الخدمات الجامعية"

لذا نرجو منك أن تجيب على الأسئلة التي تحتويها و ذلك بوضع علامة (x) على الإجابة التي تتناسب مع الملاحظة

أن إجابتك لا تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي و شكرا على تعاونكم

السنة الجامعية : 2025/2024

## المحور الأول : البيانات الشخصية

الرجاء وضع علامة (x) في المكان المناسب

### 1. الجنس :

☐

أنثى

☐

ذكر

### 2. العمر:

☐

من 25 إلى 30 سنة

☐

من 18 إلى 25 سنة

☐

من 30 فأكثر

### 3. المستوى الجامعي :

☐

دكتوراه

☐

ماستر

☐

ليسانس

## المحور الثاني : دور سرعة الإنجاز في تحسين الخدمات الجامعية

1. هل تتوفر المؤسسة ( الإقامة الجامعية ) على شبكة أنترنت ذات تدفق عالي ؟

☐

لا

☐

نعم

2. هل خصصت المؤسسة منصات إفتراضية لتسهيل التواصل ( وسائط إلكترونية ) ؟

☐

لا

☐

نعم

3. هل خصصت المؤسسة بريد إلكتروني خاص لعملية التواصل ؟

☐

لا

☐

نعم

4. هل تمتلك مؤسستك على كوادر بشرية مؤهلة لصيانة أجهزة الحاسوب و تطوير البرمجيات المستخدمة ؟

☐

لا

☐

نعم

5. هل ساهمت الرقمنة في تخفيض عبء تلقي الخدمة ؟

☐

لا

☐

نعم

6. هل واجهتك صعوبات أثناء دخولك الوسائط الإلكترونية لتلقي الخدمات ؟

☐

أبدا

☐

أحيانا

☐

دائما

7. هل واجهتك مشاكل تقنية أثناء تلقيك الخدمة ؟

☐

أبدا

☐

أحيانا

☐

دائما

8. هل ساهمت الرقمنة في تسريع تلقي الخدمات ؟

☐

لا

☐

نعم

9. حسب رأيك هل الرقمنة أسهل لتقديم الخدمة او الطرق التقليدية ؟

☐

- عجز الخدمات التقليدية

☐

- سهولة تقديم الخدمات

10. حسب رأيك هل التوجه نحو إستخدام التقنيات الرقمية كانت نتيجة :

### المحور الثالث : دور تحسين الفعالية في تحسين الخدمات الجامعية

1. هل هناك أيام إعلامية حول الرقمنة موجهة للطلبة ؟

نعم ☐ لا ☐

2. هل تحقق شبكات الإتصال المعتمدة المرونة في نقل و تبادل المعلومات ؟

نعم ☐ لا ☐

3. هل تلقى إستفساراتك و شكاويك إهتمام من قبل الإدارة الرقمية ؟

دائما ☐ أحيانا ☐ أبدا ☐

4. هل إستخدام التقنيات الرقمية أدى إلى :

- تقليل الأخطاء في تقديم الخدمة ☐

- تخفيف الضغط على الطلبة ☐

- تعزيز الشفافية ☐

5. هل البيانات التي قمت بتقديمها للحصول على الخدمة تتمتع بالسرية ؟

نعم ☐ لا ☐

6. هل يضمن توثيق الخدمة الإلكترونية عدم ضياعها من قبل الإدارة ( الأمن السيبرالي ) ؟

نعم ☐ لا ☐

7. هل تساهم الخدمة الإلكترونية في تحقيق العدالة بين طالبي الخدمات ؟

نعم ☐ لا ☐

8. هل تساهم الخدمة الإلكترونية في التخفيض من المحسوبيات و الوساطات ؟

دائما ☐ أحيانا ☐ أبدا ☐

9. هل ترغب في الإستمرار في الحصول على الخدمات بشكل إلكتروني ؟

نعم ☐ لا ☐

10. هل توجد تقنيات تحمي معلوماتك المسجلة على المواقع الإلكترونية من القرصنة و الإختراق ؟

نعم ☐ لا ☐

11. ماهي الصعوبات التي تواجهك في التعامل مع الرقمنة ؟

### قائمة الأساتذة المحكمين

الرقم	الإسم و اللقب الأستاذ	الرتبة	التخصص
1	بشقة سميرة	محاضر -أ-	تنظيم و عمل
2	مشري سميرة	محاضر -ب-	تنظيم و عمل
3	صونيا بلعدي	بروفيسور	تنظيم و عمل
4	مازيا عيساوي	محاضر -أ-	علم اجتماع بيئة



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة محمد خيضر بسكرة

كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية

قسم العلوم الإجتماعية

تخصص : تنظيم و عمل

## إستمارة بحث

دور الرقمنة في تحسين الخدمات الجامعية  
دراسة ميدانية بالإقامة الجامعية شتمة - بسكرة -

تحت إشراف الأستاذة:

صباح حيمر

إعداد الطالبة :

نموس ريان

في إطار إنجاز مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في العلوم الإجتماعية تخصص علم إجتماع تنظيم و عمل

حول "دور الرقمنة في تحسين الخدمات الجامعية"

لذا نرجو منك أن تجيب على الأسئلة التي تحتويها و ذلك بوضع علامة (x) على الإجابة التي تناسبك مع الملاحظة

أن إجابتك لا تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي و شكرا على تعاونكم

السنة الجامعية : 2025/2024

## المحور الأول: البيانات الشخصية

الرجاء وضع علامة (X) في المكان المناسب

1. السن

☐

من 28 إلى 33 سنة

☐

من 23 إلى 28 سنة

☐

من 33 فأكثر

## المحور الثاني : سرعة الإنجاز و دوره في تحسين الخدمات الجامعية

1. هل تتوفر المؤسسة ( الإقامة الجامعية ) على شبكة أنترنت ذات تدفق عالي ؟

☐

لا

☐

نعم

2. هل خصصت المؤسسة منصات إفتراضية لتسهيل التواصل ( وسائط إلكترونية ) ؟

☐

لا

☐

نعم

3. هل خصصت المؤسسة صفحة إلكترونية خاصة بعملية تقديم الوجبات اليومية ؟

☐

لا

☐

نعم

4. هل واجهتك صعوبات أثناء استخدامك الوسائط الإلكترونية لتلقي الخدمات ؟

☐

لا

☐

نعم

5. هل واجهتك مشاكل تقنية أثناء تلقيك الخدمة ؟

☐

لا

☐

نعم

6. هل ساهمت الرقمنة في تسريع تلقي الخدمات ؟

☐

لا

☐

نعم

7. حسب رأيك هل التوجه نحو إستخدام التقنيات الرقمية كانت نتيجة :

☐

- عجز الخدمات التقليدية

☐

- سهولة تقديم الخدمات

### المحور الثالث : زيادة الفعالية و دورها في تحسين الخدمات الجامعية

1. هل هناك أيام إعلامية حول الرقمنة موجهة للطلبة ؟

نعم ☐ لا ☐

2. هل تحقق شبكات الإتصال المعتمدة المرونة في نقل و تبادل المعلومات ؟

نعم ☐ لا ☐

3. هل تلقى إستفساراتك و شكاويك إهتمام من قبل الإدارة الرقمية ؟

دائماً ☐ أحياناً ☐ أبداً ☐

4. هل إستخدام التقنيات الرقمية أدى إلى :

- تقليل الأخطاء في تقديم الخدمة

☐

- تخفيف الضغط على الطلبة

☐

5. هل البيانات التي قمت بتقديمها للحصول على الخدمة تتمتع بالسرية ؟

نعم ☐ لا ☐

6. هل يضمن توثيق الخدمة الإلكترونية عدم ضياعها من قبل الإدارة ( الأمن السيبراني ) ؟

نعم ☐ لا ☐

7. هل تساهم الخدمة الإلكترونية في تحقيق العدالة بين طالبي الخدمات ؟

نعم ☐ لا ☐

8. هل ترغب في الإستمرار في الحصول على الخدمات بشكل إلكتروني ؟

نعم ☐ لا ☐

9. هل توجد تقنيات تحمي معلوماتك المسجلة على المواقع الإلكترونية من القرصنة و الإختراق ؟

نعم ☐ لا ☐

10. ماهي الصعوبات التي تواجهك في التعامل مع الرقمنة؟

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قسم العلوم الاجتماعية

شعبة علم الاجتماع

الرقم المرجعي/...ع.ق.ع.إ 2025

إلى السيد: مدير الإقامة  
الجامعية شعبة 05-

الموضوع: ترخيص بزيارة ميدانية

نتقدم بسيادتكم المحترمة بهذه الرسالة المتضمنة الموافقة على إجراء بحث ميداني/ترقب ميداني  
حول: دور الرقعة في تحسين الحضارة الجامعية

وذلك ابتداء من: المدة لا تتجاوز 10 أي... 15... 2... 25...  
إلى... 25... 2... 25...

للطالبة:

ريانا مصطفى



إشراف الأستاذة: ...

تقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ في 2025/05/05

مسؤول التخصص :

[Signature]

مسؤول الشعبة

[Signature]

قسم العلوم الإجتماعية  
شعبة علم

جامعة محمد خيضر - بسكرة  
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية  
الاجتماع



اسم الأستاذ المشرف (ة): د. محمد لبيب

و بعد الاطلاع على مذكرة الطالب (ة) : نعمان بن محمد

الموسومة بـ: دور الرقعة في تحسين الضمانات

..... Expo 1701

حرف الله من الله في قوله الحمد لله رب العالمين

المقدمة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع، تخصص: تنظيم وادارة

تأكدنا من توفر الشروط العلمية الموضوعية والشكلية، وأذنا له بإيداع المذكرة بصيغة PDF في قرص CD على مستوى مكتب شعبة علم الاجتماع، وعبر البريد الإلكتروني لمسؤولي التخصصات.

إمضاء المشرف

.....

يوم: ٢٠٢٦/٠٥/٢٥





ملحق بالقرار رقم 10814... المؤرخ في 27 ديسمبر 2020  
الذي يحدد القواعد المتعلقة بالوقاية من السرقة العلمية ومكافحتها

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

مؤسسة التعليم العالي والبحث العلمي:

نموذج التصريح الشرفي  
الخاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث

أنا الممضي أسفله،

السيد(ة): موسريان الصفة: طالب، أستاذ، باحث  
الحامل(ة) لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 2097149 والصادرة بتاريخ: 2013/10/19  
المسجل(ة) بكلية / معهد العلوم والتكنولوجيا قسم علم الاجتماع  
والمكلف(ة) بإنجاز أعمال بحث (مذكرة التخرج، مذكرة ماستر، مذكرة ماجستير، أطروحة دكتوراه).  
عنوانها: دور الرقعة في تحصيل الحد الأدنى

أصرح بشرفي أنني ألتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات المهنية والنزاهة الأكاديمية  
المطلوبة في إنجاز البحث المذكور أعلاه .

التاريخ: 2020/10/26

توقيع المعني (ة)

Bayan



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

مجلس الآداب والأخلاقيات الجامعية

تعهد خاص بالطلبة

أنا الموقع أدناه: .....  
مسجل (ة) ب: .....  
في المؤسسة: .....  
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

أصرح أنني قد اطلعت على الأحكام المتعلقة بحقوق وواجبات الطلاب على النحو  
المنصوص عليه في ميثاق الآداب والأخلاقيات الجامعية (نسخة 2020)، وألتزم باحترام  
نصه وروحه بشكل صارم في الظروف جميعها.

حرر ب: ..... في 26/05/2020

التوقيع

Rayane