

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف - المسيلة -

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم النفس



الرقم التسلسلي: 2025/.....

دور الفضاء الرقمي للعمل DWS في تحسين الخدمات الإدارية

دراسة ميدانية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم النفس. تخصص: عمل وتنظيم

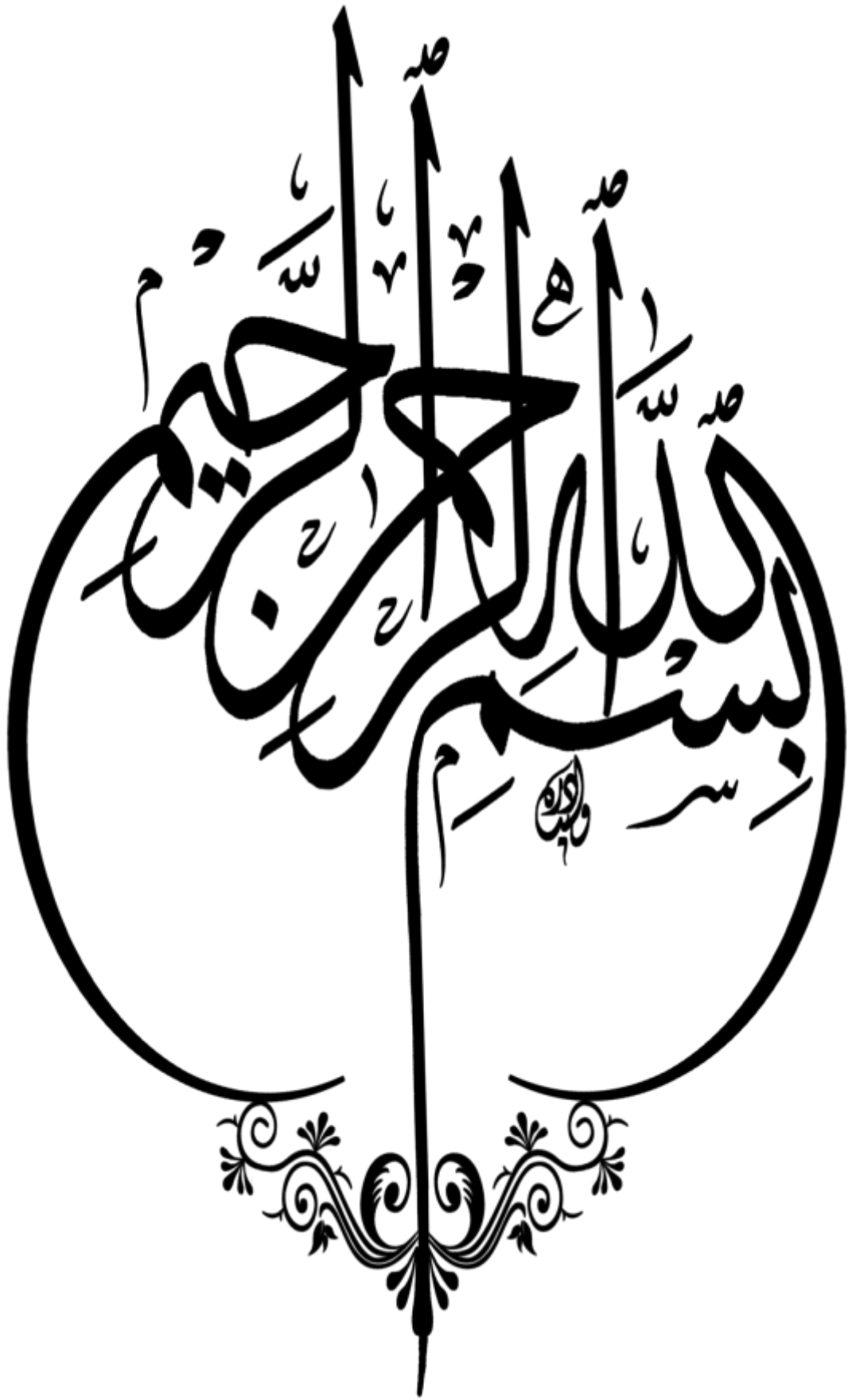
إشراف:

*أ.د. عاشور علوطي

إعداد الطالبة:

*نسيمة مزراق

السنة الدراسية 2025/2024



شكر وعرفان

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف المرسلين
سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم وعلى آله وصحبه أجمعين.

انطلاقاً من قوله تعالى في محكم تنزيله "وسيجزي الله الشاكرين" وكذلك مصداقاً لقوله "ولئن
شكرتم لأزيدنكم" فإنه:

يشرفني غاية الشرف، بعد أن منَّ الله عليَّ وأسندني بعونه وتوفيقه لإتمام هذه العمل
أن أتقدم بخالص الشكر والتقدير والامتنان إلى الأستاذ الفاضل الدكتور: عاشور علوطي
لإشرافه وتوجيهاته ورحابة صدره.

ولا يفوتني أن أرسل أجمل رسائل الشكر والاعتراف إلى الينبوع الذي لا يمل العطاء إلى من
حاكت سعادتي بخيوط منسوجة من قلبها إلى والدي العزيزة.

إلى من سعى وشقى لأنعم بالراحة والهناء الذي لم يبخل بشيء من أجل دفعي في
طريق النجاح الذي علمني أن أرتقي سلم الحياة بحكمة وصبر إلى والدي العزيز.
إلى من حبهم يجري في عروقي ويلهج بذكراهم فؤادي إلى أخواتي وأخواني.

كما أتقدم بخالص الشكر وفائق التقدير والامتنان إلى من مهدوا لنا طريق العلم
والمعرفة أساتذة قسم علم النفس.

إلى رفيقة الدرب وأختي الغالية "لخنش سميحة"
وفي الختام ندعو الله أن يوفقنا ويسدد خطانا في سبيل العلم

ملخص:

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على دور الفضاء الرقمي للعمل DWS في تحسين الخدمات الإدارية لدى مستخدمي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة، ولتحقيق أهداف الدراسة اعتمدنا المنهج الوصفي، كما قمنا بتطبيق أداة استبيان مصممة من طرفنا على عينة قصدية مكونة من (70) مستخدماً بالكلية، وبعد المعالجة الإحصائية للبيانات أسفرت النتائج عما يلي:

- يساهم الفضاء الرقمي للعمل DWS في تحسين سرعة وكفاءة الخدمة الإدارية لدى مستخدمي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة.
 - يساهم الفضاء الرقمي للعمل DWS في تحسين التواصل والتفاعل بين مستخدمي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة .
 - يساهم الفضاء الرقمي للعمل DWS في تحقيق الشفافية والمصداقية في الخدمة الإدارية لدى مستخدمي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة.
 - يساهم الفضاء الرقمي للعمل DWS في تحديث الخدمات الإدارية لدى مستخدمي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة .
 - يساهم الفضاء الرقمي للعمل DWS في تسهيل وتوضيح الخدمات الإدارية لدى مستخدمي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة .
- الكلمات المفتاحية:** الفضاء الرقمي للعمل DWS، الخدمة الإدارية، المستخدمين

Abstarct :

This study aimed to identify the role of the Digital Workspace (DWS) in improving administrative services for users of the Faculty of Humanities and Social Sciences at the University of M'sila. To achieve the study's objectives, we adopted a descriptive approach. We also applied a questionnaire designed by us to a purposive sample of (70) users at the faculty. After statistical processing of the data, the results yielded the following:

- The Digital Workspace (DWS) contributes to improving the speed and efficiency of administrative services for users of the Faculty of Humanities and Social Sciences at the University of M'sila.

- The Digital Workspace (DWS) contributes to improving communication and interaction between users of the Faculty of Humanities and Social Sciences at the University of M'sila.

- The Digital Workspace (DWS) contributes to achieving transparency and credibility in administrative services for users of the Faculty of Humanities and Social Sciences at the University of M'sila.

- The Digital Workspace (DWS) contributes to modernizing administrative services for users of the Faculty of Humanities and Social Sciences at the University of M'sila.

- The Digital Workspace (DWS) contributes to facilitating and clarifying administrative services for users of the Faculty of Humanities and Social Sciences at the University of M'sila.

Keywords: Digital Workspace (DWS), Administrative Service, Users

رقم الصفحة	فهرس الموضوعات
	شكر وتقدير
	ملخص الدراسة
	فهرس المحتويات
أ-ب	مقدمة
الفصل الأول : الإطار العام للدراسة	
4	1. إشكالية الدراسة
7	2. فرضيات الدراسة
8	3. أهمية الدراسة
9	4. أهداف الدراسة
10	5. تحديد المفاهيم والمصطلحات إجرائيا
10	6. الدراسات السابقة
19	7. الخلفية النظرية
الفصل الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية	
35	تمهيد
35	1. الدراسة الاستطلاعية
36	2. منهج الدراسة
36	3. مجالات الدراسة
37	4. مجتمع وعينة الدراسة
37	5. أدوات الدراسة
38	6. ثبات وصدق أداة الدراسة
40	7. الأساليب الإحصائية المستخدمة
41	خلاصة
الفصل الثالث: عرض وتفسير نتائج الدراسة ومناقشتها	

43	أولاً/ التحقق من شرط اعتدالية التوزيع
44	ثانياً/ عرض نتائج الفرضيات
51	ثالثاً/ تفسير ومناقشة نتائج الفرضيات
57	خاتمة
60	قائمة المراجع
63	الملاحق

فهرس الجداول	
38	الجدول رقم (01) يوضح ثبات الاستبيان عن طريق ألفا كرونباخ
40	الجدول رقم (02) يوضح مصفوفة ارتباطات الدرجات الكلية لمحاوّر الاستبيان مع درجته الكلية
43	جدول رقم (03) يوضح التحقق من شرط إعتدالية التوزيع بالنسبة للمتغيرات محل الدراسة
44	الجدول رقم (04) يوضح درجة مساهمة الفضاء الرقمي DWS في تحسين الخدمات الإدارية
45	الجدول رقم (05) يوضح درجة مساهمة الفضاء الرقمي DWS في تحسين سرعة وكفاءة الخدمة الإدارية لدى مستخدمى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة
46	الجدول رقم (06) يوضح درجة مساهمة الفضاء الرقمي DWS في تحسين التواصل والتفاعل بين مستخدمى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة
47	الجدول رقم (07) يوضح درجة مساهمة مساهمة الفضاء الرقمي DWS في تحقيق الشفافية والمصادقية في الخدمة الإدارية لدى مستخدمى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة
49	الجدول رقم (08) يوضح درجة مساهمة الفضاء الرقمي DWS في تحديث الخدمات الإدارية لدى مستخدمى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة
50	الجدول رقم (09) يوضح درجة مساهمة الفضاء الرقمي DWS في تحديث الخدمات الإدارية لدى مستخدمى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة

مقدمة



مقدمة:

شهد العالم في العقود الأخيرة ثورة رقمية غير مسبوقة أثرت بعمق في مختلف جوانب الحياة، وخصوصًا في طريقة إدارة الأعمال وتقديم الخدمات. فقد أصبح الفضاء الرقمي جزءًا لا يتجزأ من بيئة العمل الحديثة، إذ يُتيح للأفراد والمؤسسات فرصًا واسعة لتحسين جودة وكفاءة الخدمات الإدارية من خلال استخدام أدوات وتقنيات رقمية متقدمة. ولم يعد التحول الرقمي خيارًا، بل بات ضرورة استراتيجية للمؤسسات الساعية إلى البقاء في بيئة تنافسية ديناميكية وسريعة التغير.

وفي ظل التحولات الرقمية العالمية المتسارعة، ظهر مفهوم الفضاء الرقمي للعمل (Digital Workspace – DWS) والذي يعتبر من أهم المفاهيم التي تسعى المؤسسات الحديثة إلى تبنيها بهدف تحسين كفاءتها وجودة خدماتها. يُقصد بـ DWS بيئة رقمية متكاملة تدمج التطبيقات والبيانات وأدوات التعاون ضمن منصة واحدة تتيح للموظفين والفاعلين إمكانية الوصول إلى الموارد الإدارية والوظيفية بسهولة، من أي مكان وفي أي وقت. ولم يعد هذا المفهوم مقتصرًا على المؤسسات الاقتصادية أو الشركات الخاصة، بل أصبح أيضًا ذا أهمية متزايدة في المؤسسات الأكاديمية، وعلى رأسها الجامعات الجزائرية، التي تواجه اليوم تحديات كبيرة تتعلق بتحسين جودة خدماتها الإدارية والتعليمية في آن واحد. تُعد الجامعات الجزائرية من بين المؤسسات الحيوية التي تحتاج إلى الاستفادة من فضاءات العمل الرقمية لتجاوز المشكلات التقليدية المرتبطة بالبيروقراطية، وبُطء الإجراءات الإدارية، وضعف التنسيق بين مختلف الهياكل الجامعية. فالفضاء الرقمي للعمل يمكنه أن يحدث تحولًا نوعيًا في إدارة الموارد البشرية والمالية والبيداغوجية من خلال أتمتة العمليات الروتينية، وتسهيل الوصول إلى المعلومات والوثائق، وتعزيز التعاون بين الأساتذة، والإداريين، والطلبة عبر منصات رقمية متكاملة.

كما أن تطبيق DWS في الجامعات الجزائرية لا يُسهم فقط في تحسين الكفاءة



الإدارية، بل أيضًا في رفع مستوى رضا الأطراف المعنية (سواء الموظفين أو الطلبة)، وتسريع اتخاذ القرارات، وضمان الشفافية في مختلف المعاملات. كما يُمكن من إدماج نماذج عمل أكثر مرونة، مثل تقديم الخدمات عن بُعد، وإتاحة منصات ذكية لإدارة الطلبات الإدارية ومتابعتها بشكل لحظي.

ومع ذلك، فإن إدخال الفضاء الرقمي للعمل في الجامعات الجزائرية يواجه عددًا من التحديات، من بينها محدودية البنية التحتية التكنولوجية في بعض المؤسسات، الحاجة إلى تدريب الكوادر البشرية وتأهيلهم لاستخدام الأدوات الرقمية، إضافة إلى غياب سياسات واضحة لإدارة التغيير والتحول الرقمي داخل البيئة الجامعية. كذلك تطرح قضايا الأمن السيبراني وحماية البيانات الشخصية إشكاليات أساسية ينبغي التعامل معها بجدية لضمان نجاح أي مشروع رقمي في هذا السياق.

انطلاقًا مما سبق يهدف هذا البحث إلى تسليط الضوء على دور الفضاء الرقمي للعمل DWS في تحسين الخدمة الإدارية لدى مستخدمي جامعة المسيلة، من خلال تقسيم الدراسة إلى جانبين متكاملين:

- **الجانب النظري:** يشمل الفصل الأول الذي يتناول إشكالية الدراسة وتساؤلاتها، أسباب اختيار الموضوع، أهميته وأهدافه، بالإضافة إلى توضيح المفاهيم الأساسية ذات الصلة. كما يتضمن عرضًا موجزًا للدراسات السابقة مع تعقيب عليها، إلى جانب الخلفية النظرية التي توضح مفهومي الرقمنة وجودة الخدمات الإدارية
- **الجانب التطبيقي:** يتكون من فصلين، حيث يشرح الفصل الثاني منهجية البحث والإجراءات الميدانية المتبعة للتحقق من فروض الدراسة، ويعرض الخطوات المتسلسلة للوصول إلى الإجابات المطلوبة. أما الفصل الثالث فيختص بعرض وتحليل نتائج الدراسة، مع مناقشتها في ضوء الفرضيات الأصلية والدراسات السابقة.

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1- إشكالية الدراسة

2- فرضيات الدراسة

3- أهمية الدراسة

4- أهداف الدراسة

5- تحديد المفاهيم والمصطلحات إجرائي

6- الدراسات السابقة

7- الخلفية النظرية



1- إشكالية الدراسة:

في ظل الثورة الرقمية المتسارعة، أصبح الفضاء الرقمي عنصراً حاسماً في تطوير بيئات العمل وتعزيز الخدمات الإدارية. فقد شهد العالم خلال العقود الأخيرة تطورات رقمية هائلة أحدثت تحولات جوهرية في مختلف مجالات الحياة، بما في ذلك قطاع التعليم العالي، إذ أصبح من المستحيل الحديث عن مؤسسات جامعية حديثة دون استحضار أثر التحول الرقمي والمنصات والفضاءات الرقمية في تسييرها وإدارتها، لا سيما مع تصاعد الضغوط الاجتماعية والاقتصادية التي تدفع بالجامعات إلى تحسين جودة خدماتها الإدارية، وتحقيق مستويات أعلى من الكفاءة والشفافية. وفي هذا السياق، أصبحت الرقمنة خياراً استراتيجياً لا مفر منه لمواجهة تحديات الإدارة الجامعية الحديثة، سواء فيما يتعلق بإدارة شؤون الطلبة، أو الموارد البشرية، أو الحوكمة المؤسسية، وهو ما أكدته دراسة (أوصيف وبورقية، 2024) التي أشارت في نتائجها إلى أن الجامعات الجزائرية تعتمد على التحول الرقمي كاستراتيجية حديثة بهدف تطوير العملية التعليمية ومواكبة التطورات المتسارعة في المجال التكنولوجي.

لذا لا بد من فهم الكيفية التي يُسهم بها الفضاء الرقمي في تحسين الخدمات الإدارية الجامعية، خصوصاً في ظل بيئات تعليمية باتت معقدة ومتعددة الأطراف. فالتحول الرقمي لا يقتصر على كونه مجرد عملية تقنية، بل هو تحول ثقافي وإداري شامل يُعيد صياغة العلاقة بين الطالب والإدارة، بين الموظف والمؤسسة، وبين المؤسسة ومحيطها المجتمعي، هذا التحول بات موضوع اهتمام متزايد في الأدبيات العلمية المعاصرة، حيث تؤكد العديد من الدراسات كدراسة (طبيي وبلغابة، 2024) أن اعتماد التحول الرقمي بمنصاته وفضاءاته يُسهم في تسهيل الوصول إلى المعلومة، تسريع الإجراءات الإدارية، تقليل التكاليف، وتحسين جودة القرارات الإدارية، مما ينعكس مباشرة على رضا المستفيدين وسمعة المؤسسة، فالتحول

الرقمي حسبما توصلت إليه دراسة طيبي وبلغابة (2024) يمثل رافعة أساسية لتعزيز جودة التعليم، مما يعزز ضرورة تبني التقنيات الرقمية بشكل أوسع في المؤسسات التعليمية لتحقيق التقدم والابتكار في العملية التعليمية. (طيبي وبلغابة، 2024، ص134)

تشمل الخدمات الإدارية الجامعية العديد من الجوانب الحيوية، مثل تسجيل الطلبة، تسيير الامتحانات، معالجة المنح والقروض، إدارة شؤون الموظفين، أرشفة الوثائق، والتواصل بين مختلف وحدات الجامعة. هذه الخدمات تُعتبر العمود الفقري الذي يضمن سير العملية التعليمية بسلاسة، ويؤثر بشكل مباشر على رضا المستفيدين وكفاءتهم. ومع ذلك، فإن إدخال الفضاء الرقمي على هذه الخدمات لا يعني مجرد رقمنة الإجراءات التقليدية، بل يتطلب إعادة تصميم العمليات بالكامل بما يتوافق مع متطلبات العصر الرقمي، مستفيداً من الأدوات الإلكترونية، المنصات الذكية، وأنظمة المعلومات المتكاملة.

وبما أن الرقمنة أصبحت جزءاً أساسياً من مختلف مجالات الحياة، خاصة في الجامعة أين عرفت تحولاً جوهرياً يهدف إلى تحسين جودة العملية التعليمية، وتعزيز الكفاءة الإدارية، وتسهيل الوصول إلى الموارد الأكاديمية، من خلال توظيف الأدوات الرقمية مثل التعليم الإلكتروني، وأنظمة إدارة التعلم، والخدمات الذكية، والمنصات والفضاءات الرقمية مثل (الأرضية الرقمية PROGRESS) و(الفضاء الرقمي DWS)، والتي يمكن للجامعات تلبية احتياجات الطلاب وأعضاء هيئة التدريس بشكل أكثر فاعلية من خلالها.

وعلى الرغم من الفوائد المتوقعة للرقمنة، فإن العديد من المؤسسات الجامعية تواجه تحديات كبيرة في تطبيقها، مثل مقاومة التغيير، نقص المهارات الرقمية، الحاجة إلى استثمارات مالية كبيرة، والمخاوف المرتبطة بالاستغناء عن الوظائف التقليدية، وهو ما دفعنا

إلى محاولة استكشاف دور الفضاء الرقمي للعمل DWS في تحسين الخدمات الإدارية،
وبالتالي ارتأينا طرح التساؤلات التالية:

هل يساهم الفضاء الرقمي للعمل DWS في تحسين الخدمة الإدارية لدى مستخدمي
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة؟
والذي تندرج تحته التساؤلات الجزئية التالية:

هل يساهم الفضاء الرقمي للعمل DWS في تحسين سرعة وكفاءة الخدمة الإدارية لدى
مستخدمي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة؟

هل يساهم الفضاء الرقمي للعمل DWS في تحسين التواصل والتفاعل بين مستخدمي
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة؟

هل يساهم الفضاء الرقمي للعمل DWS في تحقيق الشفافية والمصداقية في الخدمة
الإدارية لدى مستخدمي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة؟

هل يساهم الفضاء الرقمي للعمل DWS في تحديث الخدمات الإدارية لدى مستخدمي
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة؟

هل يساهم الفضاء الرقمي للعمل DWS في تسهيل وتوضيح الخدمات الإدارية لدى
مستخدمي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة؟



2-فرضيات الدراسة:

2-1 الفرضية العامة:

يساهم الفضاء الرقمي للعمل DWS في تحسين الخدمة الإدارية لدى مستخدمي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة.

2-2 الفرضيات الجزئية:

- يساهم الفضاء الرقمي للعمل DWS في تحسين سرعة وكفاءة الخدمة الإدارية لدى مستخدمي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة.
- يساهم الفضاء الرقمي للعمل DWS في تحسين التواصل والتفاعل بين مستخدمي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة.
- يساهم الفضاء الرقمي للعمل DWS في تحقيق الشفافية والمصداقية في الخدمة الإدارية لدى مستخدمي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة.
- يساهم الفضاء الرقمي للعمل DWS في تحديث الخدمات الإدارية لدى مستخدمي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة.
- يساهم الفضاء الرقمي للعمل DWS في تسهيل وتوضيح الخدمات الإدارية لدى مستخدمي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة.

3- أهمية الدراسة

تتجلى أهمية هذه الدراسة من خلال أهمية الموضوع في حد ذاته، إذ تساعد هذه الدراسة في تحليل مدى فعالية التقنيات الرقمية المستخدمة في الجامعة، مثل منصات التعلم الإلكتروني، ونظم إدارة الموارد البشرية، وأدوات التواصل الافتراضي، في تسهيل أداء المهام الوظيفية وتحسين الخدمات الإنتاجية المقدمة.

تتبع الأهمية العلمية لهذه الدراسة من مساهمتها في إثراء الأدبيات العربية المتعلقة بمجال التحول الرقمي في قطاع التعليم العالي، من خلال تقديم تحليل معمق لدور الفضاء الرقمي في تحسين الخدمات الإدارية داخل الجامعات. فهي تفتح المجال أمام الباحثين والمهتمين بمجال الإدارة الجامعية لفهم العلاقة بين الرقمنة وجودة الخدمات المقدمة للطلبة والموظفين، وتسليط الضوء على محددات النجاح والفشل في تطبيق الحلول الرقمية. كما توفر الدراسة إطاراً علمياً يُمكن الاستناد إليه في أبحاث لاحقة، سواء فيما يتعلق بتقييم المشاريع الرقمية الجامعية، أو فيما يتعلق بدراسة أثر التحول الرقمي على جودة التعليم والحوكمة الجامعية.

أما الأهمية العملية فتتمثل في تقديم نتائج وتوصيات عملية يُمكن أن تُفيد صنّاع القرار في الجامعات ومسؤولي الإدارة في تصميم استراتيجيات أكثر فاعلية لتطبيق الفضاء الرقمي. من خلال تحديد نقاط القوة والضعف في الممارسات الحالية، ستساعد الدراسة على اقتراح حلول لتحسين الكفاءة الإدارية، رفع مستوى رضا المستفيدين، تقليل التكاليف، وتسريع الإجراءات، مما يُسهم في تحسين صورة الجامعة ومكانتها التنافسية. كما يُمكن أن تُستثمر

نتائجها في إعداد برامج تدريبية موجهة للموظفين الجامعيين لتعزيز كفاءاتهم الرقمية وزيادة جاهزيتهم للتعامل مع بيئة العمل الجديدة.

4- أهداف الدراسة:

التعرف على دور الفضاء الرقمي للعمل DWS في تحسين الخدمات الإدارية لدى مستخدمي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة.

- الكشف عن مساهمة الفضاء الرقمي للعمل DWS في تحسين سرعة وكفاءة الخدمة الإدارية لدى مستخدمي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة.
- الكشف عن مساهمة الفضاء الرقمي للعمل DWS في تحسين التواصل والتفاعل بين مستخدمي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة .
- الكشف عن مساهمة الفضاء الرقمي للعمل DWS في تحقيق الشفافية والمصادقية في الخدمة الإدارية لدى مستخدمي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة.
- الكشف عن مساهمة الفضاء الرقمي للعمل DWS في تحديث الخدمات الإدارية لدى مستخدمي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة .
- الكشف عن مساهمة الفضاء الرقمي للعمل DWS في تسهيل وتوضيح الخدمات الإدارية لدى مستخدمي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة .

5- تحديد المفاهيم والمصطلحات إجرائيا:

الفضاء الرقمي للعمل: **DWS Distributed Web Services** أو الخدمات الموزعة عبر الويب، مثل الحوسبة السحابية، وفي دراستنا هذه نقصد به الفضاء الرقمي للعمل بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة.

الخدمات الإدارية:

يقصد بالخدمات الإدارية، في هذه الدراسة، جميع العمليات والإجراءات التنظيمية التي تُقدّم من قبل الإدارة داخل الجامعة، والتي تهدف إلى تسيير شؤون المستفيدين (سواء كانوا أساتذة أو موظفين أو طلبة أو جمهورًا خارجيًا)، ويُقاس ذلك من خلال استجابات أفراد العينة على فقرات الاستبيان المعدّ لهذا الغرض، والتي تتناول جوانب التنظيم، السرعة، الدقة، التفاعل، والتيسير في أداء الخدمة.

6- الدراسات السابقة:

دراسة عواج سامية (2024)

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور الإدارة الرقمية في تحسين الخدمة العمومية بمؤسسة بريد الجزائر بولاية برج بوعرييج، من خلال إجراء دراسة ميدانية على عينة من الجمهور الذي يقصد مركز بريد الجزائر، ولتحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي، كما تم تطبيق استمارة الاستبيان على العينة، وبعد المعالجة الإحصائية للبيانات أسفرت النتائج عن:

للإدارة الإلكترونية دور كبير في تحسين الخدمة العمومية بمؤسسة بريد الجزائر بولاية

برج بوعرييج.

دراسة أوصيف وبلغابة (2024):

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف دور التحول الرقمي في تعزيز مخرجات الجامعة، وذلك من خلال استخدام التكنولوجيا الرقمية في مؤسسات التعليم العالي، لتسهيل عملية التعليم واكتساب المعارف بطرق حديثة وتعزيز الخدمات الرقمية في البيئة الجامعية، كما تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على دور وأبعاد التحول الرقمي، الكشف عن إيجابيات وسلبياته والتحديات التي تواجهه لدمجه في المؤسسة الجامعية. ولتحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي. وقد تم اختيار العينة بطريقة عشوائية طبقية باعتبارها الأنسب لمعالجة بيانات الدراسة، حيث قدرت نسبتها بـ 43% موزعة على (121) مفردة من طلبة الماستر للسنة الأولى والثانية، قسم الإعلام والاتصال، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة 8ماي 1945 قالمة، طبق عليهم الاستبيان، حيث أسفرت عن أهم النتائج المتعلقة بما شهده قطاع التعليم العالي من نقلة نوعية، تمثلت في الاعتماد على التحول الرقمي كإستراتيجية حديثة تهدف إلى تطوير العملية التعليمية ومواكبة التطورات المتسارعة في المجال التكنولوجي، وقد أثبتت هذه الخطوة نجاحها في تسهيل عملية التدريس على مختلف الأصعدة، مما انعكس ذلك بشكل إيجابي على التعليم الجامعي وساهم في تعزيز التحصيل الدراسي للطلبة

دراسة موهوب عبد الصمد وبن سويكي علاء الدين (2024)

هدفت هذه الدراسة إلى إبراز دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات المقدمة في المركز الجامعي عبد الحفيظ بالصوف - ميلة- ولتحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على

المنهج الوصفي التحليلي، كما تم تطبيق استمارة استبيان على عينة مكونة من (107) أفراد يعملون في هذه المؤسسة، وبعد المعالجة الإحصائية للبيانات أسفرت النتائج عن:

عن وجود دور للرقمنة في تحسين جودة الخدمات المقدمة في المركز الجامعي عبد حفيظ بوصوف ميلة.

دراسة بعيرة طلال وسراولة عبد الله (2024): بعنوان دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات المقدمة.

هدفت هذه الدراسة لتوضيح دور الإدارة الرقمية في تحسين أداء العاملين في جامعة محمد بوضياف -المسيلة-، حيث تم استخدام الاستبيان كأداة رئيسية في جمع البيانات بالاعتماد على المنهج الوصفي الإحصائي التحليلي وقد توصلت الدراسة إلى عدّة نتائج أهمها: أن توفر برامج متطورة من أجل العمل الإداري يؤدي إلى رفع كفاءة العاملين وتحسين أداء العاملين يتطلب عناصر بشرية مؤهلة ومدربة في مجال تكنولوجيا المعلومات بمعنى هناك قدرة في إحداث تغييرات المناسبة في العناصر البشرية بما يلائم العمل ومراحل تنفيذه.

دراسة غطاس سعدية (2024) بعنوان التحول الرقمي ومدى كفاءته في تحسين الخدمة العمومية للطلبة في الإدارة الجامعية.

هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على مدى كفاءة التحول الرقمي في تحسين الخدمة العمومية للطلبة في الإدارة الجامعية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية لتنفيذ التحول الرقمي ، وامكانية تحقيقه للفعالية ورفع جودة وكفاءة الخدمة العمومية للطاقت الإداري اتجاه الطلبة ،بالإضافة إلى معرفة الأثر الناجم عن تطبيق التحول الرقمي وماهية التقنيات و الأدوات الرقمية المعتمدة في الجامعة ، وبهدف الإجابة عن التساؤلات المطروحة تم الاعتماد

على المنهج الوصفي التحليلي كونه ولجمع البيانات تم استخدام أداة الاستبيان والمقابلة حيث يتمثل مجتمع البحث في الطاقم الإداري والطلبة لكلية العلوم الانسانية والاجتماعية.

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

دراسة طيبي محمد مهدي وبلغابة محمد (2024): بعنوان أثر التحول الرقمي على جودة التعليم العالي"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر ودور التحول الرقمي على جودة التعليم العالي بجامعة بلحاج بوشعيب بعين تموشنت، ولتحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي وتطبيق استبيان على (200) مفردة من المجتمع الكلي، وقد أسفرت النتائج أن التحول الرقمي يعتبر رافعة وأداة أساسية لتعزيز وضمان جودة التعليم العالي.

دراسة فضيلة شيروف (2024): بعنوان " دور المنصات الرقمية في تحسين جودة التعليم العالي من وجهة نظر الأساتذة" دراسة حالة منصة MOODLE و منصة SNDL.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الدور الذي تلعبه المنصات الرقمية في تحسين جودة التعليم العالي من خلال تسليط الضوء على منصة MOODLE و منصة SNDL. من وجهة نظر الأساتذة، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدمت الباحثة المنهج الوصفي بأسلوب تحليل المحتوى، كما تم الاعتماد على استبيان إلكتروني موجه إلى عينة عشوائية مكونة من (58) أستاذا باحثا، وتوصلت الدراسة إلى أن أغلبية الأساتذة يتفقون على أن المنصة الرقمية أسهل وأفضل لتقديم الدروس عن بعد، كما أن منصة SNDL توفر للأساتذة كل ما

يحتاجونه في بحثهم العلمي، كما توصلت إلى وجود علاقة طردية ضعيفة نوعا ما بين المنصات الرقمية وجودة التعليم، وهو ما يستوجب ضرورة تعزيز العلاقة بين الأدوات التعليمية الرقمية لدعم وتحسين جودة التعليم العالي.

دراسة نبيل ماضي وطالب كبحول(2024): بعنوان " التحول الرقمي وعلاقته بالأداء الوظيفي بمؤسسات التعليم العالي"

هدفت الدراسة إلى الكشف عن عملية التحول الرقمي بمؤسسات التعليم العالي الجزائرية وأهميتها في تحسين الخدمة الإدارية على اعتبار أنها عملية اتصالية حيوية تساهم في تحقيق الأداء الوظيفي من خلال تخفيف ضغوط العمل وتوفير الجهد والوقت في العملية الإدارية، ولتحقيق أهداف الدراسة تم اعتماد المنهج الوصفي، وقد توصلت الدراسة إلى أن جامعة المسيلة خطت خطوات كبيرة في مجال الرقمنة ساعدت على تحسين الأداء الوظيفي لمستخدميها من الأساتذة على اختلاف رتبهم العلمية وخبراتهم المهنية.

دراسة بده عقبة ومزيو علي (2018): بعنوان " دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي لدى الموظفين"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي لموظفي شركة اتصالات الجزائر، ولتحقيق أهداف الدراسة تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي، وتم تطبيق استمارة استبيان على عينة قوامها (50) مفردة من موظفي شركة اتصالات الجزائر بولاية الوادي، وبعد المعالجة الإحصائية للبيانات توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

ساهمت تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تغيير طبيعة العمل داخل مؤسسة اتصالات الجزائر.

أثرت تكنولوجيا المعلومات على أداء العاملين في مؤسسة اتصالات الجزائر.

تكنولوجيا المعلومات كان لها دور كبير وهام في إعادة هيكلة وتنظيم عمل المؤسسة حيث ساعدتها على تغيير نمطها وأدائها العام.

التعقيب على الدراسات :

بعد استعراض الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع دور الفضاء الرقمي في تحسين الخدمات الإدارية، يمكن رصد أوجه الاتفاق والاختلاف بينها، ومدى الاستفادة منها في ضوء أهداف دراستنا الحالية، وذلك كما يلي:

أولاً: من حيث الأهداف

تتوّعت أهداف الدراسات، غير أنها جميعاً تدور في إطار مشترك يتعلق بتأثير الرقمنة على تحسين الأداء أو الخدمات.

- ركّزت دراسة عواج سامية(2024) على العلاقة بين الإدارة الرقمية وتحسين الخدمة العمومية في مؤسسة بريد الجزائر.
- بينما هدفت دراسة موهوب عبد الصمد وبن سويكي علاء الدين(2024) إلى توضيح دور الرقمنة في جودة الخدمات الجامعية.

- في المقابل، تناولت دراسة بعيرة طلال وسراولة عبد الله (2024) تأثير الإدارة الرقمية على أداء العاملين.
 - واهتمت دراسة غطاس سعدية (2024) بكفاءة التحول الرقمي في الارتقاء بخدمة الطلبة في الإدارة الجامعية.
 - أما دراسة طيبي محمد مهدي (2024) فركزت على أثر الرقمنة في تعزيز جودة التعليم العالي.
 - ودرست فضيلة شيروف (2024) أثر المنصات الرقمية مثل MOODLE و SNDL في تحسين العملية التعليمية من وجهة نظر الأساتذة.
 - وسعت دراسة نبيل ماضي وطالب كيحول (2024) إلى ربط التحول الرقمي بالأداء الوظيفي في مؤسسات التعليم العالي.
 - وأخيرًا، ناقشت دراسة بده عقبة ومزيو علي (2018) دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين أداء الموظفين بمؤسسة اتصالات الجزائر.
- يتضح إذًا أن معظم الدراسات اهتمت بتقييم الأثر الإيجابي للتحول الرقمي والمنصات الرقمية في المؤسسات، سواءً في الخدمة العمومية أو الأداء المهني أو التعليم العالي، وهو ما ينسجم مع موضوع دراستنا من حيث الطابع العام.

ثانياً: من حيث المنهج

اتفقت غالبية الدراسات على استخدام **المنهج الوصفي التحليلي** كإطار منهجي مناسب لدراسة العلاقة بين التحول الرقمي ومختلف المتغيرات المؤسسية. وهذا المنهج يوفر أدوات مرنة لتحليل المعطيات الميدانية دون تدخل تجريبي، وهو ما يدعم موضوع دراستنا المنهجية.

ثالثاً: من حيث أدوات الدراسة والعينة

اعتمدت جميع الدراسات تقريباً على **استمارة الاستبيان** كأداة رئيسية لجمع البيانات، واستهدفت عينات متنوعة:

- **الجمهور أو المستخدمون** في دراسات مثل عواج سامية.
 - **العاملون أو الموظفون** في دراسات مثل موهوب عبد الصمد، وبعيرة طلال.
 - **الأساتذة والطلبة** في دراسات مثل غطاس سعدية، وفضيلة شيروف.
- وهذا التنوع في العينات يفتح المجال لمقارنة وجهات النظر المختلفة بشأن الرقمنة، سواء من جانب مقدمي الخدمات أو مستقبلها.

رابعاً: من حيث النتائج

أجمعت جميع الدراسات تقريباً على:

- وجود دور فعال **للتحول الرقمي** في تحسين الأداء العام.
- تحسين جودة الخدمة العمومية سواء في البريد، أو الجامعة، أو الصحة، أو التعليم.

• التأثير الإيجابي لتكنولوجيا الاتصال والمعلومات على كفاءة الموظفين وتنظيم العمل الإداري.

وقد أظهرت بعض الدراسات نتائج دقيقة، مثل دراسة شيروف (2024) التي كشفت عن علاقة طردية "ضعيفة نوعًا ما" بين المنصات الرقمية وجودة التعليم، مما يعكس الحاجة إلى تطوير العلاقة التقنية والبشرية معًا.

خامسًا: محل الاستفادة من الدراسات السابقة

أسهمت هذه الدراسات في:

- بلورة الإشكالية التي تركز عليها دراستنا، وتوجيه صياغة الفرضيات.
- اختيار المنهج الأنسب وتحديد أسلوب جمع البيانات المناسب.
- تحديد أدوات البحث المستعملة والمقارنة بينها.
- فهم الواقع الميداني لرقمنة المؤسسات الجزائرية في قطاعات مختلفة.
- توجيه بناء الإطار النظري عبر استقراء الجوانب التي تناولتها الدراسات، وتلك التي أغفلتها، مما يُعزز أصالة دراستنا.

7- الخلفية النظرية :

أولا/ الرقمنة:

1-تعريف الرقمنة:

تم تتبع مصطلح الرقمنة "Digitization" من خلال مراجعته في معجم أكسفورد على الخط المباشر والذي تم التوصل إلى استخدامه لمصطلحات , **Digitise** , **Digitize**, **Digitalize** كمقابل للفعل يرقمن المشتق من مصطلح رقمي وعرفه بأنه تحويل الصور أو الصوت إلى شكل رقمي.

يرجع تعدد مصطلحات الرقمنة إلى حداثة عهد المصطلح وعدم تقنيته دوليا، ويمكن تقديم عدد من التعاريف المختلفة منها (يس، 2013، الصفحات 15-16)

- عرف البنك الدولي الرقمنة هي: مجموعة من الأنشطة تسهل تجهيز المعلومات وعرضها بالوسائل الالكترونية مما أدى إلى ازدهار النشاطات المكثفة في المعرفة ونشر التكنولوجيا الجديدة(هبال، 2023، صفحة 469)

- ويمكن تعريف الرقمنة أيضا بأنها: العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للانترنت وشبكات الأعمال في تخطيط وتوجيه والرقابة على الموارد لتحقيق أهداف الشركة (توفيق، 2011، صفحة 41).

- عرف الأستاذ الدكتور(فتحي عبد الهادي 2010) الرقمنة: عملية نقل أو تحويل البيانات إلى شكل رقمي للمعالجة بواسطة الحاسب الآلي وفي نظم المعلومات تحويل النص المطبوع أو الصور إلى إشارات ثنائية باستخدام وسيلة المسح الضوئي وعرض النتيجة على

شاشة حاسب آلي وفي عمل المكتبات والمعلومات يقصد بها عملية إنشاء نصوص رقمية تناظرية (يس، 2013، صفحة 18).

- وتعرف الرقمنة أيضا بأنها: الجهود الإدارية التي تتضمن تبادل المعلومات وتقديم الخدمات للمواطنين وقطاع الأعمال بسرعة عالية وتكلفة منخفضة عبر أجهزة الحاسوب وشبكات الانترنت مع ضمان سرية أمن المعلومات المتناقلة (الحسن، 2010، صفحة 39).

من خلال التعاريف السابقة يتضح أن الرقمنة هي مجموعة من الآليات والأنشطة التي تساهم في الانتقال وتحويل المعلومات من طرق تقليدية إلى طرق الكترونية في الإدارة باستخدام تكنولوجيا وبرمجيات تؤدي إلى تحقيق أهداف المؤسسة.

2- عناصر الرقمنة.

تتكون من أربعة عناصر أساسية تتمثل في عتاد الحاسوب، البرمجيات، شبكات الاتصال، ويقع في ظل هذه المكونات صناع المعرفة من الخبراء والمتخصصين.

- **عتاد الحاسوب:** يقصد به أجهزة الحاسوب وجميع مكوناته ونظرا لتطور هذه البرمجيات والحواسيب ينبغي على المؤسسة السعي وراء امتلاك أحدث لكي تحقق المزايا التالية:

- توفير تكاليف الصيانة والتطوير المستمر.

- الملائمة لتطورات نظم المعلومات والحواسيب.

- **البرمجيات والشبكات:** من خلال برامج وشبكات مثل الانترنت والإكسترنات وشبكة الإنترنت التي تمثل قيمة المؤسسة.

- **صناع المعرفة:** وهو الركيزة في الرقمنة من المديرين والقيادات الرقمية ورأس المال الفكري للمؤسسة ويتميز مواكبة بالتغيير السائد لخلق ثقافة المعرفة.

وبناءً على ذلك فإن الرقمنة هي الإدارة التي تمارس كل عناصرها من مكوناتها وصناع المعرفة (قريشي و موسى، 2011، الصفحات 89-90).

ويتمثل الدور الرئيسي لصناع المعرفة في محاولة خلق الثقافة لإدخال الرقمنة عن طريق التغيير في الأساليب وطرق التفكير في العمل الإداري، بالإضافة الى انه يجب ادخال عنصر التكامل في الرقمنة عن طريق منح الأولوية لعمليات أنظمة المعلومات (زين و مرابط، 2018، صفحة 23)

الشكل رقم (01): مكونات الرقمنة.



المصدر 2: (ياسين، 2016، صفحة 25)

3- خصائص الرقمنة :

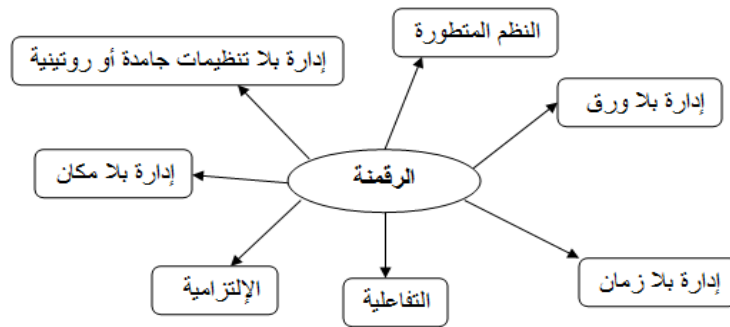
- تتميز الرقمنة بالعديد من الخصائص أهمها:
- إدارة بلا ورق : تعتمد على البريد الالكتروني والرسائل الصوتية والأرشيف وأنظمة المتابعة الالكترونية.
- إدارة بلا مكان : تعتمد على المؤتمرات والاجتماعات الالكترونية والعمل عن بعد واستخدام الهاتف المحمول.
- إدارة بلا زمان: العمل على مدار 24 ساعة والسنة أي لا تتقيد بحدود زمنية.
- الاعتماد على النظم المتطورة : أي البعد عن التنظيمات الجامدة واعتماد النظم المتطورة بحيث تقوم المؤسسات الذكية على المعلومات والمعارف.
- إدارة الملفات والوثائق بدلا من كتابة المستندات.
- تعتمد على الابتكار بالإضافة النظم الالكترونية مثل التجارة الالكترونية والخدمات عن بعد(رضوان، 2012، الصفحات 20-21).
- التفاعلية: أي المشاركين في عملية الاتصال يستطيعوا تبادل الأدوار مما يسمح لهم خلق التفاعل.
- اللاتزامنية: أي المشاركين غير مطالبين استخدام النظام في نفس الوقت ويستطيعوا تلقي الرسائل في وقت يناسب المستخدم(سفيان و فقير، 2020، صفحة 16).

- إدارة بلا تنظيمات جامدة أو روتين إداري : هذه الميزة تمكن من الانتقال إلى التحول الرقمي وذلك انعدام احتكاك بين الموظف والمرفق(بن عبد اللية و بوزعروط، 2023، صفحة 61).

تتمثل الرقمنة في كونها وسيلة لتحسين الأداء الحكومي وتعزيزه.

- الكفاءة والفعالية في التعاملات.(الشيكور، 2019، صفحة 287).

الشكل رقم (02) : خصائص الرقمنة.



المصدر: من إعداد الطالبة.

4-أهداف الرقمنة :

للرقمنة العديد من الأهداف منها:

- الحفاظ على سرية المعلومات وتطوير روح الإبداع والابتكار.

- تحقيق الشفافية والقضاء على الفساد(قريشي و موسى، 2011، صفحة 89).

- بالإضافة إلى تقليل الورق من معالجة المشكلة التي تعاني منها غالبية المؤسسات وهي التوثيق والحفظ من الضرر والتلف.
- تساهم في توفير أفضل الخدمات والتعاملات منها الأعمال التجارية والصناعية(كافي، 2011، صفحة 64).
- كما تعمل على رفع مستوى الرقابة إلكترونيا في الوقت المناسب.
- القضاء على التعقيدات والروتين في العمل.
- تأكيد مبادئ إدارة الجودة الشاملة بمفهومها الحديث.
- مواكبة التطور التكنولوجي وتعزيز القدرات التنافسية للمنظمة.
- استيعاب عدد كبير من العملاء في وقت واحد دون حضورهم للإدارة.
- توفير المعلومات في الوقت المناسب لاتخاذ القرار بدقة وتعزيز ورفع الرقابة إلكترونيا.
- قدرة المجتمعات على التعامل مع العصر التقني والتكنولوجي.
- تحسين الانتعاش الاقتصادي وتقديم خدمات جيدة.(بن يمينة ، ناشد، و زادي، 2019، الصفحات 73-75).

5- الآثار الإيجابية والسلبية لرقمنة المؤسسات التعليمية.

الإيجابيات:

للرقمنة العديد من الإيجابيات نذكر منها :

- تبسيط إجراءات انجاز الأعمال: من خلال تدفق سير المعلومات إلكترونياً.
- توفير معلومات دقيقة وموثوقة: تساهم في معلومات دقيقة لاتخاذ القرارات.
- تقليل الأعباء الورقية بالإضافة إلى تحسين جودة الخدمات.
- السرعة في تقديم الوثائق التي تخص الموظف.
- تساعد المؤسسات في اتخاذ القرار في الوقت المناسب.
- تساعد المؤسسات في تحقيق التميز والرفع في أداء المؤسسات.
- تساعد في توطيد العلاقات بين الهيئات الإدارية في المؤسسات (عماري، 2018، صفحة 44).

- التقليل من المشاكل الإدارية والاجتماعية على انتشار مظاهر الفساد والرشوة.
- استقطاب واختيار الموظفين بطريقة محايدة على أساس المهارات. (نقرارت، سلاوني ، و بصري، 2023، صفحة 89)

- التحكم الأمثل في المسار المهني للموظف من حيث الترقيات، التوظيف.
- التقليل من الأخطاء التي تقع بين الموظفين وكذلك أخطاء في معلومات الموظفين.

السلبيات:

بالرغم من أن الرقمنة لها إيجابيات إلا أنه لها أيضاً سلبيات وتتمثل هذه الأخيرة في نقاط الآتية.

- عدم امتلاك الكثير من المؤسسات التعليمية لأجهزة الإعلام الآلي في رقمنة المؤسسات.
- عدم امتلاك الانترنت في الدول النامية تؤدي لعرقلة العملية.
- عدم توفر الانترنت في المدارس النائية ولتوافقها على مستوى المديرية.
- نقص التعلم والخبرة من طرف الموظفين على مستوى المؤسسة.
- زيادة خطر امن المعلومات: مما يعرضها للسرقة وعدم الأمن والحماية وخاصة أمام الاختراق الأنظمة والتجسس.
- قلة الكفاءات البشرية وعدم تحكمها في النمط الالكتروني (عبد القادر، صفحة 318).

ثانيا/ جودة الخدمات الإدارية

إن تحقيق جودة الخدمة الإدارية هو حلم يراود جميع المؤسسات، بصرف النظر عما إذا كانت تنتمي إلى القطاع الخاص أو القطاع الحكومي، حيث أن تحقيق جودة الخدمة الإدارية في المنظمات يعني تحقيق الوجود، فالجودة لم تعد ترفا أو اختيارا يمكن النكوص عنه بل أصبحت التزاما لا مفر منه في جميع دول العالم تنتهجه المؤسسات الحكومية والقطاع الخاص في مختلف المجالات الاقتصادية.

وسنحاول في هذا الجزء التعرف على جودة الخدمة الإدارية التقليدية والإلكترونية مع الإشارة إلى أهم نماذج قياس جودة الخدمة الإدارية.

1- جودة الخدمة الإدارية:

يعتبر تبني جودة الخدمة الإدارية الوسيلة الوحيدة لتحقيق أهداف العمل الإداري وهو يعبر عن درجة تحسن المستوى الاقتصادي والاجتماعي للدول، ولهذا تعمل إدارة المؤسسات على تحسين الأداء الوظيفي للخدمات الإدارية بشتى الوسائل المتطورة.

1-1- مفهوم جودة الخدمة الإدارية:

تعرف جودة الخدمة الإدارية بأنها : جودة العملية الإدارية التي يمارسها كل مدير أو قائد في النظام التعليمي، وتتألف هذه العملية من عناصر أساسية هي التخطيط والتنظيم والقيادة والرقابة وتقييم الأداء، وكلما زادت جودة العملية الإدارية حسن استخدام الموارد المتاحة البشرية والمادية مثل: (المبنى، المكتبة المعامل التجهيزات المالية المعلوماتية، الإدارة) حتى وإن تواضع قدرها ". (أبو عامر، 2008، ص110)

ويرى علوان أن جودة الخدمة الإدارية تتمثل في جودة الوظائف الإدارية التي يمارسها كل مستوى إداري في الجامعة رئيس جامعة، وعميد كلية، ورئيس قسم وغيرهم من موظفين) وهي تتألف من سبعة عناصر أساسية هي : إدراك دور الإدارة، دور الإدارة في عملية الجودة، قبول المسؤولية المتعلقة بالجودة والالتزام بها، التحول الشامل، تدعيم المشاركة في اتخاذ القرارات، نمط قيادة التغيير، السلوك والدافعية. (أبو عامر، 2008، ص110)

مبادئ جودة الخدمة الإدارية:

تمثلت مبادئ جودة الخدمة الإدارية في النقاط التالية: (أبو عامر، 2008، ص115)



- **مبدأ القيادة الإدارية :** يعتمد نجاح المؤسسة على القيادة باعتبارها المسؤول الأول في إدارة المؤسسة، من خلال الأخذ بالأساليب الإدارية الحديثة، وتوفير رؤية واضحة للمؤسسة وتحديد أهدافها، وتوضيح الخطط للعاملين والإيمان بقدراتهم.
- **مبدأ التغيير والإبداع:** وهذا يعطي فرصة للعاملين للابتكار والإبداع في أساليب عملهم، والتوصل إلى أفكار جديدة تحقق أهداف المؤسسة.
- **مبدأ التعاون والعمل الجماعي :** فعندما يصبح للمجموعة هدف واحد مشترك فإنه يسعى جميع العاملين إلى تحقيقه وهذا يزيد من روح التعاون بينهم مما يؤدي إلى تقديم خدمة إدارية ذات جودة عالية.
- **مبدأ تنمية الموارد البشرية:** وذلك باستثمار الموارد البشرية وتلبية حاجات العاملين، وتوفير التدريب المناسب لاحتياجاتهم، وتقييم أدائهم للوقوف على مستوى جودة الأداء وتحسينه وذلك من أجل تحقيق رغبات العملاء.
- **مبدأ التحسين:** فالأخذ بأساليب التحسين والتطوير المستمر في إجراءات العمل الإداري داخل المؤسسة لمواكبة كل جديد يعتبر وسيلة للارتقاء بأداء المؤسسة وتطوير الخدمة المقدمة للمستفيدين.
- **مبدأ الرقابة:** والرقابة هنا نوعان رقابة ذاتية تنبع من داخل العاملين وشعورهم بالمسؤولية اتجاه عملهم ورقابة خارجية من داخل أو خارج المؤسسة تقوم بمتابعة الإجراءات والتأكد من مدى صحتها، ومطابقتها للقوانين، والأنظمة، والتعليمات.
- **مبدأ رضا المستفيد :** يعتبر المستفيد المحور الأساسي للأنشطة التي تقدمها المؤسسة، وتوفير المبادئ السابقة في إدارة المؤسسة كفيل بتحقيق رضا المستفيد داخل وخارج المؤسسة، مما يؤدي إلى كسب ولائه ورضاه.

متطلبات تطبيق جودة الخدمة الإدارية في المؤسسات:

إن تطبيق الجودة يحتاج إلى وقت طويل لتغيير المفاهيم الأساسية للمؤسسة، إذ أن الأفراد يحتاجون إلى وقت لتفهم الجودة، وتفهم الأساليب الإدارية الحديثة، وذلك أمر طبيعي لأن التغيير ليس عملية سريعة، إلا أن هناك بعض المجالات يمكن تطبيق الجودة فيها بطريقة أسرع وبكفاءة أعلى ويؤدي الاستيعاب الجيد لمبدأ الجودة الإدارية والاقتناع به إلى التوصل إلى أعلى مستويات الأداء، وإنجاز العمل على أفضل وجه. ويمكن تطبيق جودة الخدمة الإدارية بما يلي: (أبو عامر، 2008، ص116)

- الإخلاص والإتقان في أداء العمل.
- الاستمرار في تحسين الإجراءات.
- الاقتناع بالأسلوب الإداري الحديث.
- تحديد المتغيرات وكيفية التحكم فيها ومعرفة المعايير المطلوبة.
- متابعة الإجراءات ومراقبة الانجاز في جميع المراحل ومراجعتها لتصحيح الأخطاء المباشرة.
- إتباع أسلوب إدارة منع حدوث الأخطاء للسيطرة على السلبيات ومنع حدوثها
- الإدارة الوقائية (أي لا ننتظر وقوع الخطأ ثم نعمل على تصحيحه)، ولكن نعمل على منع وقوع الأخطاء (تجنب الأخطاء قبل وقوعها).
- أن يكون الأداء غير خاضع لرد الفعل بل يكون إنجاز العمل الصحيح من المرة الأولى.
- تحقيق أهداف المؤسسة من خلال التعاون والعمل الجماعي.



- التركيز والاهتمام بالكيف وليس بالكم.
- الأخذ بأسلوب التطوير وتشجيع الابتكار.

4.1 مزايا تطبيق جودة الخدمات الإدارية في المؤسسات:

إن جودة الخدمة الإدارية هي جمع بين فكر وتقنية لنتج نموذجًا إداريًا جديدًا، وهي تعبر عن قيادة التغيير الإداري وتحويل المؤسسة في كافة عناصر العملية الإدارية من الوضع الحالي إلى الوضع المأمول، من خلال رؤية مستقبلية واضحة تسعى للوصول إلى ما يسمى بالتكامل الإداري وتحقيق عدة مزايا تتمثل فيما يلي:

- عدم إهدار الجهد والوقت والمال والمواد وتقاضي التأثيرات السلبية.
- أداء العمل بكفاءة عالية وفقا للمعدلات والمعايير المطلوبة.
- انجاز العمل بطريقة أفضل وتلافي الأخطاء.
- تعزيز الثقة بين المؤسسة والعملاء وبين الأفراد أنفسهم داخل المؤسسة.
- ضمان استمرار تقديم مستوى متميز من الخدمة أو المنتج لكسب رضا العملاء.
- تقليل نسبة الجهد الضائع والذي يقدره المختصون بحوالي 30 في كل إجراء أو عمل.
- تجنب إعادة العمل بأدائه بطريقة صحيحة من البداية.

2. جودة الخدمات الادارية الإلكترونية:

أمام الانتشار الواسع للإنترنت والنمو الهائل للمواقع الإلكترونية، واتجاه المؤسسات نحو تحويل خدماتها من الأسلوب التقليدي إلى الأسلوب الإلكتروني الحديث، لضمان بقاءها

واستمراريتها في السوق، أصبح لزاما عليها الاهتمام بقضية ضمان جودة خدماتها الالكترونية لتحقيق رضا المستفيدين من خدماتها.

1.2 مفهوم جودة الخدمة الإدارية الالكترونية وخصائصها:

تعرف جودة الخدمة الإدارية الالكترونية على أنها : درجة تسهيل الانترنت (موقع ويب) لعمليات التخزين، الشراء وتقديم الخدمة وبالشكل الذي يلبي حاجات وتوقعات الزبون ويحقق رضاه. (أبو عامر، 2008، ص124)

كما تعرف جودة الخدمة الإدارية الالكترونية على أنها : الشكل الأخير وربما الأرقى لتطور مجالات واهتمامات سياسات وجهود تطوير وتحسين الجودة، لذا لا بد من توفر مجموعة من المعايير مثل السرعة في التنفيذ وأن لا تستغرق وقتا كبيرا في طلب الخدمة وأن يكون نمط إدخال البيانات المطلوبة سهلا بحيث لا يشعر المستخدم بالملل وتجنب حصول أي شكل من أشكال التأخير بسبب بطء التحميل أو الربط بالخادم ووجود مشاكل في التصميم وينبغي أن تكون الخدمة الإدارية الالكترونية متوافقة مع التقنيات الأخرى وأن تكون ذات موثوقية عالية. " (الخطبي، 2017، ص11)

ومن خصائص جودة الخدمة الإدارية الإلكترونية، نذكر: (صليحة، 2008، ص125)

- سهولة تصفح الموقع وتقديم الطلبات واكتمال المعاملات (سهولة الاستخدام).
- وضوح المعلومات.
- سرعة تحميل الصفحة.
- الوقت المناسب لإتمام العملية.

- جمالية الموقع والحفاظ على خصوصية المعلومات الشخصية للمستفيد.

2.2 أبعاد جودة الخدمة الإدارية الالكترونية

تتمثل أبعاد جودة الخدمة الإدارية الالكترونية في: (صليحة، 2008، ص125)

جودة المحتوى: ويشمل حداثة المعلومات على الموقع؛ مدى صلة الموقع بالمؤسسة من حيث المحتوى والشمولية والتفصيل في المعلومات؛ توفر التصفح بأكثر من لغة؛ الدقة في المعلومات المقدمة؛ تنوع أساليب العرض من خلال الأشكال والصور وفيديوهات الموضوعية في عرض المعلومات؛ المسؤولية، والتي تعكس مدى ثقة المستخدم بالمعلومات الواردة في الموقع من خلال توفر العنوان الالكتروني للمؤسسة ووجود بريد الكتروني للقائمين على الموقع.

جودة التصميم : ويشمل جاذبية الموقع من حيث الابتكار في التصميم بحيث تجعل المستفيد سعيدا ومتحمسا لزيارة الموقع؛ ملائمة التصميم والصور لنوع الخدمة المقدمة؛ اللون الخاص بالخلفية وألوان النصوص؛ الفيديو الصوت والصورة؛ تناسق خطوط الكتابة بحث يسهل قراءتها ؛ استخدام عناوين واضحة رئيسية وفرعية.

جودة التنظيم: ويشمل احتواء الموقع على فهرس أو وصلات لجميع صفحات الموقع من الصفحة الرئيسية؛ خريطة مناسبة للموقع؛ اتساق وتوافق جميع الصفحات في طريقة عرضها؛ عمل الروابط بشكل صحيح ووجود روابط المساعدة في كل صفحة، إضافة إلى أن عنوان الصفحات يعكس المحتوى الفعلي لها.

جودة سهولة التعامل: ويشمل سهولة إيجاد الموقع والتصفح وإيجاد المعلومة؛ وجود عداد لمعرفة عدد المتصفحين الحاليين احتواء الموقع على عدد قليل من الإعلانات لتقادي تحميل الصفحات لفترات طويلة؛ وجود أدوات اتصال مباشرة وتغذية عكسية بين المستفيدين والقائمين على الموقع (التفاعل)؛ الأمان والحفاظ على خصوصية المعلومات الشخصية للمستفيد؛ التكيف وفق حاجة المستفيد .

استخدام أساليب التسويق والتواصل الاجتماعي ويشمل توجه المؤسسة نحو تسويق خدماتها عبر الموقع الإلكتروني؛ احتواء الموقع على ركن اعلامي يمكن من خلاله تنزيل الملفات الصحفية والمواد الاعلامية الأخرى؛ تواصل المؤسسة مع جمهورها عبر مواقع الاتصال الاجتماعي؛ احتواء الموقع الإلكتروني على استطلاعات للرأي حول خدماته.

الفصل الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

تمهيد

1. الدراسة الاستطلاعية
2. منهج الدراسة
3. مجالات الدراسة
4. مجتمع وعينة الدراسة
5. أدوات الدراسة
6. ثبات وصدق أداة الدراسة
7. الأساليب الإحصائية المستخدمة

خلاصة:



تمهيد:

بعد التعرف على الجانب النظري للدراسة، نتطرق في هذا الفصل الى الجانب التطبيقي والذي يتم فيه التعرف على المنهج والدراسة الاستطلاعية وعينتها، أهدافها وكذا الدراسة الأساسية من عينة وأدوات البحث المستخدمة، حتى الأساليب الإحصائية.

1. الدراسة الاستطلاعية:

تعتبر أهم خطوة في البحث العلمي لأن الباحث يتمكن من خلالها من الإحاطة بأبعاد المشكلة وتساعده على بناء أداة البحث.

قمنا بجمع المعلومات من أجل توفير المعطيات الكافية والإمام بالموضوع من جميع النواحي لكي نستطيع تكوين فكرة شاملة للموضوع، ومن خلال موضوعنا "دور الفضاء الرقمي للعمل DWS في تحسين الخدمات الإدارية لدى مستخدمي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بالمسيلة"، قمنا بزيارة أقسام كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة.

✓ أهداف الدراسة الاستطلاعية:

- استطلاع الظروف التي يجري فيها البحث، والتعرف على العقبات التي تقف في طريق إجراءاته.

- تحديد العينة ومعرفة الأجواء المحيطة بها ومختلف ظروفها.

- التقرب من أفراد العينة والمتمثلين في مستخدمي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة.

- حساب الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة.



- اختبار مدى صلاحية الأداة.

- تقدير الزمن الذي يستغرقه تطبيق الاستبيان.

عينة الدراسة الاستطلاعية:

تكونت عينة الدراسة الاستطلاعية من (20) مستخدما بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية .

2.منهج الدراسة:

- يعتبر المنهج من الضروريات لكل دراسة او بحث علمي لكونه الطريقة التي يستعين بها الباحث خلال دراسته الميدانية

- حيث يعرفه انجلس على أنه "مجموعة الإجراءات الدقيقة التي يتبناها الباحث بغاية الوصول الى نتائج". (أحمد بن مرسل،2010، ص282)

- ومن أجل التعرف على دور الفضاء الرقمي للعمل DWS في تحسين الخدمات الإدارية لدى مستخدمي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بالمسيلة، اعتمدنا المنهج الوصفي. اعتمدنا على المنهج الوصفي الذي يدرس الظاهرة كما هي في الواقع، ويهتم بوصفها وصفا دقيقا، ويعبر عنها تعبيراً كمياً وكيفياً.

3.مجالات الدراسة:

- المجال المكاني:

وفقا لطبيعة الموضوع المتضمن التسيير الإداري والبيداغوجي عبر المنصات المستحدثة، من المؤسسات الجامعية تم اختيار كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة محمد بوضياف المسيلة.



- المجال الزمني:

وهي الفترة التي استغرقت في انجاز موضوع الدراسة، حيث بدأت هذه الدراسة بعد موافقة الإدارة على المواضيع المقترحة للدراسة في شهر فيفري 2025.

- المجال البشري:

يتمثل مجتمع بحثنا في مستخدمي إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة.

4. مجتمع وعينة الدراسة:

تمثل مجتمع دراستنا في مستخدمي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة، أما عينة الدراسة فقد تكونت من (70) مستخدما بالكلية اختيروا بطريقة قصدية.

5. أدوات الدراسة:

والتي نعني بها مختلف الوسائل التي نستخدمها في جمع المعلومات والبيانات والتي ساعدتني على اختبار الفرضيات أو الإجابة على التساؤلات المطروحة في الإشكالية

الاستبيان : كما يعرفه "عامر قندلجي" بأنه مجموعة من الأسئلة والاستفسارات المتنوعة والمرتبطة ببعضها البعض، يسعى من خلالها الباحث تسليط الضوء على موضوعه والمشكلة التي اختارها، ترسل الى عدد كبير من افراد المجتمع الذين يكونون العينة الخاصة للبحث. (عامر قندلجي، 1999، ص157)



وقد قمنا بتصميم استبيان لقياس دور الفضاء الرقمي للعمل DWS في تحسين الخدمات الإدارية لدى مستخدمي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بالمسيلة، بحيث تكون المقياس من (35) فقرة يجب عليها بثلاث بدائل على النحو التالي:

بدائل الإجابة	موافق	محايد	غير موافق
الدرجة	03	02	01

6. ثبات وصدق أداة الدراسة:

أولاً/ ثبات وصدق الاستبيان:

تم التحقق الأولي من نتائج الثبات والصدق بالنسبة لهذا الاستبيان والذي أفرز النتائج

التالية:

أ/ الثبات:

*التناسق الداخلي (ألفا كرونباخ):

تم حساب ثبات هذا الاستبيان بطريقة التناسق الداخلي بمعامل ألفا كرونباخ والتي تقوم

على أساس تقدير معدل إرتباطات العبارات فيما بينها ككل كما هو موضح بالجدول التالي :

الجدول رقم (01) يوضح ثبات الاستبيان عن طريق ألفا كرونباخ		
عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ	
7	0.929	المحور الأول
7	0.838	المحور الثاني
7	0.937	المحور الثالث
7	0.940	المحور الرابع
7	0.891	المحور الخامس



35	0.982	الاستبيان ككل
----	-------	---------------

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى قيمة معامل ألفا كرونباخ والذي قدر بالنسبة للمحور الأول بـ (0.92)، وبالنسبة للمحور الثاني (0.83)، أما بالنسبة للمحور الثالث فقد قدر بـ (0.93)، وبالنسبة للمحور الرابع (0.94)، وبالنسبة للمحور الخامس (0.89)، في حين قدر للاستبيان ككل (0.98)، يمكن القول بأنها قيم تدل على أن هذا الاستبيان يتمتع بالثبات مقبول، حيث نلاحظ أن القيم جاءت موجبة وأن هناك إنسجام وترابط بين عبارات هذا الاستبيان يتعدى (0.50).

ب/ الصدق:

*الاتساق الداخلي:

تم حساب صدق هذا الاستبيان عن طريق حساب أو تقدير الارتباطات بين درجة كل محور بالدرجة الكلية للاستبيان ككل، كما يلي:

صدق الاتساق الداخلي: الارتباط بين الدرجات الكلية للأبعاد والدرجة الكلية للاستبيان ككل:

تم حساب أو تقدير الارتباطات بين درجة كل بعد بالدرجة الكلية للاستبيان بمعامل الارتباط بيرسون حيث جاءت الارتباطات كلها دالة إحصائياً فقد بلغ معامل الارتباط بين الدرجة الكلية للبعد الأول والدرجة الكلية للاستبيان ككل (0.87)، وبالنسبة لارتباط المحور الثاني بالدرجة الكلية للاستبيان ككل (0.91)، وبالنسبة لارتباط المحور الثالث بالدرجة الكلية للاستبيان ككل (0.93)، وبالنسبة لارتباط المحور الرابع بالدرجة الكلية للاستبيان ككل (0.94)، وبالنسبة لارتباط المحور الخامس بالدرجة الكلية للاستبيان ككل (0.98)، وبالتالي يمكن القول بأن هذا الاستبيان صادق، كما هو موضح في الجدول التالي:



الجدول رقم (02) يوضح مصفوفة ارتباطات الدرجات الكلية لمحا والراستبيان مع درجته الكلية			
الدرجة الكلية للاستبيان	المحور	الدرجة الكلية للاستبيان	المحور
0.944**	المحور الرابع	0.870**	المحور الأول
0.981**	المحور الخامس	0.918**	المحور الثاني
** الارتباط دال عند مستوى الدلالة ألفا (0.01)		0.933**	المحور الثالث

7. الأساليب الإحصائية المستخدمة:

تم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، في تحليل البيانات التي تم جمعها في هذه الدراسة والمتمثلة في الدراسة الاستطلاعية، وقد تم استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة في التحليل والتي تعتمد أساساً على نوع البيانات المراد تحليلها، وعلى أهداف وفرضيات الدراسة، وقد تم استخدام عدة أساليب إحصائية من أجل توظيف البيانات التي جمعت لتحقيق أغراض الدراسة، وفيما يلي الأساليب التي تم استخدامها:

بالنسبة للخصائص السيكومترية:

- معامل ألفا كرونباخ لحساب الثبات
- معامل الارتباط بيرسون لحساب الصدق عن طريق الاتساق الداخلي

**بالنسبة لنتائج الفرضيات:**

- اختبار كولموغروف سميرونوف وتشابيرو ويلك للتحقق من اعتدالية التوزيع
- اختبار (ت) لعينة واحدة لمعرفة نتائج الفرضيات

خلاصة:

تضمن الفصل منهجية البحث على الخصائص السيكوميتريّة لأداة القياس المستعملة، ومنهج البحث ومجالات البحث، العينة وكيفية اختيارها، والأدوات النظرية والتطبيقية المستعملة للوصول إلى تحقق لصحة أو نفي الفرضيات، كما تطرقنا إلى محتويات الاستمارة والمعالجة الإحصائية المستعملة للوصول إلى قيم عددية يمكن من خلالها معرفة مدى تحقيق أهداف الدراسة، وسنحاول في الفصل الموالي مناقشة وتحليل النتائج المتوصل إليها.

الفصل الثالث: عرض نتائج الدراسة ومناقشتها.

أولاً/ التحقق من شرط اعتدالية التوزيع

ثانياً/ عرض نتائج الفرضيات

ثالثاً/ تفسير ومناقشة نتائج الفرضيات:



أولاً/ التحقق من شرط اعتدالية التوزيع

قبل البدء في مرحلة معالجة الفرضيات باستخدام الأساليب الإحصائية المختلفة والملائمة وجب أولاً التحقق من شرط إعتدالية التوزيع بالنسبة للمتغيرات محل الدراسة الحالية، والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول رقم (03) يوضح التحقق من شرط إعتدالية التوزيع بالنسبة للمتغيرات محل الدراسة

القرار	Shapiro-Wilk			Kolmogorov-Smirnov ^a			المتغيرات
	مستوى الدلالة	درجة الحرية	الاحصاءات	مستوى الدلالة	درجة الحرية	الاحصاءات	
غير دال	0,585	70	0,986	0,200*	70	0,090	الاستبيان ككل

من خلال المعطيات المبينة بالجدول أعلاه نلاحظ وبناء على قيم اختبار كولموغوروف سميرنوف وكذا اختبار شبيرو ويلك في درجات أفراد عينة الدراسة على استبيان دور الفضاء الرقمي في تحسين الخدمات الإدارية كانت غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ألفا (0.05) وهذا يعني أن التوزيع البيانات اعتدالي وبالتالي فإن كل الأساليب الإحصائية التي ستستخدم في المعالجة هي أساليب بارامترية .



ثانيا/ عرض نتائج الفرضيات

1-2 عرض نتائج الفرضية العامة:

نصت الفرضية العامة لهاته الدراسة على: "يساهم الفضاء الرقمي DWS في تحسين الخدمات الإدارية لدى مستخدمي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة بدرجة كبيرة"، وللتحقق من صحة هاته الفرضية تم اللجوء إلى اختبار الدلالة الإحصائية (T) بالنسبة للعينة الواحدة والقائم على أساس تقدير الفرق بين متوسط استجابات أفراد العينة على المحور الأول من الاستبيان والمتوسط النظري له، وبعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتيجة كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (04) يوضح درجة مساهمة الفضاء الرقمي DWS في تحسين الخدمات الإدارية								
القرار	مستوى الدلالة	t	درجة الحرية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المتوسط النظري	حجم العينة	
0.01	0.000	5.724	69	14.512	79.928	70	70	الاستبيان ككل

من خلال النتائج المبينة بالجدول أعلاه نلاحظ وبناء على المتوسط الحسابي لأفراد عينة الدراسة على الاستبيان ككل والذي بلغ (79.92) أنه أعلى تماما من المتوسط النظري للمحور الأول والمقدر بـ 70، بناء عليه فإن درجة مساهمة الفضاء الرقمي DWS في تحسين الخدمات الإدارية لدى مستخدمي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة عالية، وهذا ما أكدته قيمة "ت" والتي بلغت (5.72) وهي قيمة موجبة ودالة إحصائيا عند مستوى الدلالة ألفا (0.01) وهذا يعني أن الفرق كان لصالح المتوسط الحسابي للاستبيان ككل، وبالتالي فإن هذه النتيجة تؤيد فرضية البحث العامة والقائلة "يساهم الفضاء الرقمي DWS في تحسين الخدمات الإدارية لدى مستخدمي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة



بدرجة كبيرة"، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هي 99%، مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 1%.

2-2 عرض نتائج الفرضية الأولى:

نصت الفرضية الأولى لهاته الدراسة على: "يساهم الفضاء الرقمي DWS في تحسين سرعة وكفاءة الخدمة الإدارية لدى مستخدمي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة بدرجة كبيرة"، وللتحقق من صحة هاته الفرضية تم اللجوء إلى اختبار الدلالة الإحصائية (T) بالنسبة للعينة الواحدة والقائم على أساس تقدير الفرق بين متوسط استجابات أفراد العينة على المحور الأول من الاستبيان والمتوسط النظري له، وبعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتيجة كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (05) يوضح درجة مساهمة الفضاء الرقمي DWS في تحسين سرعة وكفاءة الخدمة الإدارية لدى مستخدمي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة								
المحور الأول	حجم العينة	المتوسط النظري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	t	مستوى الدلالة	القرار
سرعة وكفاءة الخدمة الإدارية	70	14	15.414	4.496	69	2.632	0.010	دال عند 0.01

من خلال النتائج المبينة بالجدول أعلاه نلاحظ وبناء على المتوسط الحسابي لأفراد عينة الدراسة على المحور الأول من الاستبيان والذي بلغ (15.41) أنه أعلى تماما من المتوسط النظري للمحور الأول والمقدر بـ 14، بناء عليه فإن درجة مساهمة الفضاء الرقمي DWS في تحسين سرعة وكفاءة الخدمة الإدارية لدى مستخدمي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

بجامعة المسيلة عالية، وهذا ما أكدته قيمة "ت" والتي بلغت (2.63) وهي قيمة موجبة ودالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ألفا (0.01) وهذا يعني أن الفرق كان لصالح المتوسط الحسابي للمحور الأول، وبالتالي فإن هذه النتيجة تؤيد فرضية البحث الأولى والقائلة "يساهم الفضاء الرقمي للعمل DWS في تحسين سرعة وكفاءة الخدمة الإدارية لدى مستخدمي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة بدرجة كبيرة"، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هي 99%، مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 1%.

2-3 عرض نتائج الفرضية الثانية:

نصت الفرضية الثانية لهاته الدراسة على: "يساهم الفضاء الرقمي للعمل DWS في تحسين التواصل والتفاعل بين مستخدمي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة بدرجة كبيرة"، وللتحقق من صحة هاته الفرضية تم اللجوء إلى اختبار الدلالة الإحصائية (T) بالنسبة للعينة الواحدة والقائم على أساس تقدير الفرق بين متوسط استجابات أفراد العينة على المحور الثاني من الاستبيان والمتوسط النظري له، وبعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتيجة كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (06) يوضح درجة مساهمة الفضاء الرقمي DWS في تحسين التواصل والتفاعل بين مستخدمي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة								
المحور الثاني	حجم العينة	المتوسط النظري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	t	مستوى الدلالة	القرار
التواصل والتفاعل	70	14	16.200	3.629	69	5.071	0.000	دال عند 0.01

من خلال النتائج المبينة بالجدول أعلاه نلاحظ وبناء على المتوسط الحسابي لأفراد عينة الدراسة على المحور الثاني من الاستبيان والذي بلغ (16.20) أنه أعلى تماما من المتوسط النظري للمحور الثاني والمقدر بـ 14، بناء عليه فإن درجة مساهمة في تحسين التواصل والتفاعل بين مستخدمي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة عالية، وهذا ما أكدته قيمة "ت" والتي بلغت (5.07) وهي قيمة موجبة ودالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ألفا (0.01) وهذا يعني أن الفرق كان لصالح المتوسط الحسابي للمحور الثاني، وبالتالي فإن هذه النتيجة تؤيد فرضية البحث الثانية والقائلة "يساهم الفضاء الرقمي DWS في تحسين التواصل والتفاعل بين مستخدمي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة بدرجة كبيرة"، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هي 99%، مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 1%.

2-4 عرض نتائج الفرضية الثالثة:

نصت الفرضية الثالثة لهاته الدراسة على: "يساهم الفضاء الرقمي DWS في تحقيق الشفافية والمصادقية في الخدمة الإدارية لدى مستخدمي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة بدرجة كبيرة"، وللتحقق من صحة هاته الفرضية تم اللجوء إلى اختبار الدلالة الإحصائية (T) بالنسبة للعينة الواحدة والقائم على أساس تقدير الفرق بين متوسط استجابات أفراد العينة على المحور الثالث من الاستبيان والمتوسط النظري له، وبعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتيجة كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (07) يوضح درجة مساهمة الفضاء الرقمي للعمل DWS في تحقيق الشفافية والمصادقية في الخدمة الإدارية لدى مستخدمي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة								
المحور الثالث	حجم العينة	المتوسط النظري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	t	مستوى الدلالة	القرار
الشفافية	70	14	15.957	4.196	71	3.902	0.000	دال عند 0.01

من خلال النتائج المبينة بالجدول أعلاه نلاحظ وبناء على المتوسط الحسابي لأفراد عينة الدراسة على المحور الثالث من الاستبيان والذي بلغ (15.95) أنه أعلى تماما من المتوسط النظري للمحور الأول والمقدر بـ 14، بناء عليه فإن درجة مساهمة الفضاء الرقمي DWS في تحقيق الشفافية والمصادقية في الخدمة الإدارية لدى مستخدمي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة عالية، وهذا ما أكدته قيمة "ت" والتي بلغت (3.90) وهي قيمة موجبة ودالة إحصائيا عند مستوى الدلالة ألفا (0.01) وهذا يعني أن الفرق كان لصالح المتوسط الحسابي للمحور الثالث، وبالتالي فإن هذه النتيجة تؤيد فرضية البحث الثالثة والقائلة يساهم الفضاء الرقمي DWS في تحقيق الشفافية والمصادقية في الخدمة الإدارية لدى مستخدمي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة بدرجة كبيرة"، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هي 99%، مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 1%.

2-5 عرض نتائج الفرضية الرابعة:

نصت الفرضية الرابعة لهاته الدراسة على: "يساهم الفضاء الرقمي للعمل DWS في تحديث الخدمات الإدارية لدى مستخدمي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة بدرجة كبيرة"، وللتحقق من صحة هاته الفرضية تم اللجوء إلى اختبار الدلالة الإحصائية (T) بالنسبة للعينة الواحدة والقائم على أساس تقدير الفرق بين متوسط استجابات أفراد العينة على المحور الرابع من الاستبيان والمتوسط النظري له، وبعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتيجة كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (08) يوضح درجة مساهمة الفضاء الرقمي DWS في تحديث الخدمات الإدارية لدى مستخدمي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة								
المحور الرابع	حجم العينة	المتوسط النظري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	t	مستوى الدلالة	القرار
تحديث الخدمات الإدارية	70	14	16.200	3.835	69	4.799	0.000	دال عند 0.01

من خلال النتائج المبينة بالجدول أعلاه نلاحظ وبناء على المتوسط الحسابي لأفراد عينة الدراسة على المحور الرابع من الاستبيان والذي بلغ (16.20) أنه أدنى تماما من المتوسط النظري للمحور الأول والمقدر بـ 14، بناء عليه فإن درجة مساهمة الفضاء الرقمي للعمل DWS في تحديث الخدمات الإدارية لدى مستخدمي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة عالية، وهذا ما أكدته قيمة "ت" والتي بلغت (4.79) وهي قيمة موجبة ودالة إحصائيا عند مستوى الدلالة ألفا (0.01) وهذا يعني أن الفرق كان لصالح المتوسط الحسابي للمحور الرابع، وبالتالي فإن هذه النتيجة تؤيد فرضية البحث الرابعة والقائلة يساهم الفضاء الرقمي DWS في تحديث الخدمات الإدارية لدى مستخدمي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة بدرجة كبيرة"، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هي 99%، مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 1%.

2-6 عرض نتائج الفرضية الخامسة:

نصت الفرضية الخامسة لهاته الدراسة على: "يساهم الفضاء الرقمي للعمل DWS في تسهيل وتوضيح الخدمات الإدارية لدى مستخدمي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة بدرجة كبيرة"، وللتحقق من صحة هاته الفرضية تم اللجوء إلى اختبار الدلالة

الإحصائية (T) بالنسبة للعينة الواحدة والقائم على أساس تقدير الفرق بين متوسط استجابات أفراد العينة على المحور الخامس من الاستبيان والمتوسط النظري له، وبعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتيجة كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (09) يوضح درجة مساهمة الفضاء الرقمي DWS في تسهيل وتوضيح الخدمات لدى مستخدمي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة								
المحور الخامس	حجم العينة	المتوسط النظري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	t	مستوى الدلالة	القرار
تسهيل وتوضيح الخدمات	70	14	16.157	3.685	69	4.897	0.000	دال عند 0.01

من خلال النتائج المبينة بالجدول أعلاه نلاحظ وبناء على المتوسط الحسابي لأفراد عينة الدراسة على المحور الخامس من الاستبيان والذي بلغ (16.15) أنه أدنى تماما من المتوسط النظري للمحور الخامس والمقدر بـ 14، بناء عليه فإن درجة مساهمة الفضاء الرقمي للعمل DWS في تسهيل وتوضيح الخدمات الإدارية لدى مستخدمي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة عالية، وهذا ما أكدته قيمة "ت" والتي بلغت (4.89) وهي قيمة موجبة ودالة إحصائيا عند مستوى الدلالة ألفا (0.01) وهذا يعني أن الفرق كان لصالح المتوسط الحسابي للمحور الخامس، وبالتالي فإن هذه النتيجة تؤيد فرضية البحث الخامسة والقائلة يساهم الفضاء الرقمي للعمل DWS في تسهيل وتوضيح الخدمات الإدارية لدى مستخدمي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة بدرجة كبيرة"، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هي 99%، مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 1%.



ثالثا/ تفسير ومناقشة نتائج الفرضيات:

أظهرت نتائج هذه الدراسة أن الفضاء الرقمي للعمل DWS يساهم بشكل كبير في تحسين الخدمات الإدارية لدى مستخدمي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة، وهو ما يتوافق مع الخلفية النظرية حول التحول الرقمي، التي تؤكد أن الرقمنة ليست مجرد عملية تقنية بل هي تحول إداري وثقافي شامل يعيد تشكيل طرق العمل التقليدية ويعزز الكفاءة والشفافية والرضا الوظيفي، وفيما يلي مناقشة تفصيلية لكل فرضية:

الفرضية العامة: مساهمة الفضاء الرقمي في تحسين الخدمات الإدارية

أظهرت نتائج هذه الفرضية أن الفضاء الرقمي للعمل DWS يساهم بفعالية في تحسين جودة الخدمات الإدارية بمؤسسات التعليم العالي، وهو ما يدعم الطرح النظري القائل بأن الرقمنة تمثل تحولاً جذرياً في نماذج الإدارة التقليدية، إذ تعيد تشكيل العمليات الإدارية لتصبح أكثر كفاءة ومرونة. هذا التوجه يؤكد رضوان (2012) الذي أشار إلى أن الإدارة الإلكترونية لا تقتصر على الجانب التقني، بل تشمل إعادة تصميم العمليات الإدارية بما يتلاءم مع متطلبات العصر الرقمي. كما تدعم نتائج الدراسة الحالية ما توصلت إليه دراسة عواج سامية (2024) التي بينت أن الإدارة الإلكترونية ترفع من مستوى الخدمة العمومية وتحسن تجربة المستخدمين. من هنا، يتضح أن الفضاء الرقمي، عبر تكامله مع البنية الإدارية، يخلق بيئة أكثر انسيابية، ويعزز من جودة العمل الإداري داخل المؤسسات الجامعية.

الفرضية الأولى: تحسين سرعة وكفاءة الخدمة الإدارية

بيّنت نتائج الفرضية الأولى أن الاعتماد على الفضاء الرقمي أدى إلى تسريع وتيرة الإنجاز وتحسين كفاءة الخدمات المقدمة. هذه النتيجة تتفق مع ما ذكره الحسن (2010) حول أن الرقمنة تقلل من زمن إنجاز المهام، عبر أتمتة العمليات وتقليص الحاجة إلى التدخل البشري



في المعاملات المتكررة. كما تتقاطع مع ما أشار إليه موهوب عبد الصمد وبن سويكي (2024)، حيث أظهرت دراستهما أن الأدوات الرقمية تسهم في رفع الفعالية التنظيمية من خلال إتاحة الوصول الفوري إلى المعلومات وتقليل معدلات الخطأ. من المنظور النظري، تدعم هذه النتيجة فكرة أن الرقمنة ليست مجرد أداة تكميلية بل آلية ضرورية لتحسين الأداء، إذ تُحول المهام الإدارية من إجراءات تقليدية بطيئة إلى عمليات ذكية سريعة تعتمد على تدفق المعلومات في الزمن الحقيقي.

الفرضية الثانية: تحسين التواصل والتفاعل

أشارت نتائج الفرضية الثانية إلى أن الفضاء الرقمي عزز من مستوى التواصل والتفاعل بين الموظفين والإدارات، وهو ما يعكس الطروحات النظرية لنظريات الاتصال التنظيمي التي تؤكد أن اعتماد الوسائط الرقمية يُسهل تبادل المعلومات ويقضي على الحواجز المكانية والزمنية داخل المؤسسات. تدعم هذه النتيجة أيضًا ما ورد في دراسة فضيلة شيروف (2024) التي أبرزت دور الفضاءات الرقمية في تعزيز التفاعل الأكاديمي والمهني، ودراسة نبيل ماضي وطالب كبحول (2024) التي أظهرت أن التحول الرقمي ساعد في بناء بيئة عمل أكثر دعمًا وتعاونًا من خلال تخفيف الضغوط المرتبطة بسوء الاتصال. عمليًا، يشير ذلك إلى أن الفضاء الرقمي أتاح قنوات تواصل فعالة جعلت تبادل المعلومات والوثائق أسرع وأسهل، مما ساهم في رفع جودة العمل الجماعي.

الفرضية الثالثة: تحقيق الشفافية والمصداقية

أكدت نتائج الفرضية الثالثة أن الفضاء الرقمي يُعزز الشفافية والمصداقية في المعاملات الإدارية، وهو ما يتوافق مع النظريات الحديثة في الحوكمة الرشيدة التي تعتبر الرقمنة أداة أساسية لضبط العمليات وتقليل فرص الفساد الإداري. فقد أشار رضوان (2012) إلى أن



الرقمنة توفر سجلات إلكترونية دقيقة يمكن تتبعها ومراجعتها، مما يُعزز من مصداقية المؤسسة أمام موظفيها ومستفيديها. كذلك، كشفت دراسة بعيرة طلال وسراولة عبد الله (2024) أن التحول الرقمي في المؤسسات التربوية أدى إلى تحسين موثوقية الخدمات وتقليل أخطاء المعاملات. تعكس هذه النتيجة أهمية الرقابة الرقمية في تحقيق العدالة الإدارية وضبط جودة الأداء.

الفرضية الرابعة: تحديث الخدمات الإدارية

بيّنت نتائج الفرضية الرابعة أن الفضاء الرقمي أسهم في تحديث الخدمات الإدارية وإدخال تغييرات نوعية عليها. هذا يتسق مع الأدبيات التي تؤكد أن الرقمنة ليست مجرد أداة تحسين، بل هي أداة لإعادة ابتكار العمليات والخدمات (طبيي وبلغابة، 2024). فالانتقال إلى نظم رقمية يتطلب إعادة هيكلة العمليات لتصبح أكثر توافقاً مع التكنولوجيا، مثل توفير منصات إلكترونية للخدمات التي كانت تتطلب حضوراً فعلياً، أو رقمنة إجراءات التوثيق والأرشفة. هذه التحديثات تجعل الخدمات أكثر ملاءمة لتطلعات المستخدمين، وتُحقق انسجاماً مع المعايير العالمية في تقديم الخدمة العمومية.

الفرضية الخامسة: تسهيل وتوضيح الخدمات الإدارية

كشفت نتائج الفرضية الخامسة أن الفضاء الرقمي سهل فهم وتوضيح الخدمات المقدمة للمستفيدين، وهو ما يدعمه ما ورد في دراسة بده عقبة ومزيو علي (2018)، التي أظهرت أن التكنولوجيا الرقمية تُعيد تنظيم المؤسسات لتُصبح أكثر شفافية وسهولة في تقديم المعلومات. من الناحية النظرية، يرتبط هذا بنتائج البحوث التي ترى أن وضوح العمليات الإدارية يُعد من العوامل الجوهرية التي تحدد رضا المستفيدين وثقتهم في المؤسسة. وعليه، فإن اعتماد الفضاء الرقمي لا يسهل فقط الإجراءات الداخلية، بل يعزز من قدرة المؤسسة على التواصل بوضوح مع



جمهورها، مما يُقلل من سوء الفهم والشكاوى ويُحسن من صورتها العامة.

الاستنتاج العام:

من خلال النتائج التي تم التوصل إليها في هذه الدراسة التي جاءت بعنوان " دور الفضاء الرقمي DWS في تحسين الخدمات الإدارية لدى مستخدمي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة " تم قبول الفرضية الأولى التي تنص على: " يساهم الفضاء الرقمي للعمل DWS في تحسين سرعة وكفاءة الخدمة الإدارية لدى مستخدمي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة " حيث وجد الفضاء الرقمي للعمل DWS يساهم في تحسين سرعة وكفاءة الخدمة الإدارية

كما تم التوصل إلى قبول الفرضية الثانية والتي تنص على: " يساهم الفضاء الرقمي للعمل DWS في تحسين التواصل والتفاعل بين مستخدمي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة " حيث وجد الفضاء الرقمي للعمل DWS يساهم في التواصل والتفاعل بين مستخدمي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة .

كما تم التوصل إلى قبول الفرضية الثالثة والتي تنص على: " يساهم الفضاء الرقمي للعمل DWS في تحقيق الشفافية والمصداقية في الخدمة الإدارية لدى مستخدمي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة "، حيث وجد أن الفضاء الرقمي للعمل DWS يساهم في تحقيق الشفافية والمصداقية في الخدمة الإدارية.

كما تم التوصل إلى قبول الفرضية الرابعة والتي تنص على: " يساهم الفضاء الرقمي للعمل DWS في تحقيق الشفافية والمصداقية في تحديث الخدمات الإدارية لدى مستخدمي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة "، حيث وجد أن الفضاء الرقمي للعمل DWS يساهم في تحديث الخدمات الإدارية



كما تم التوصل إلى قبول الفرضية الخامسة والتي تنص على: " يساهم الفضاء الرقمي للعمل DWS في تسهيل وتوضيح الخدمات الإدارية لدى مستخدمي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة "، حيث وجد أن الفضاء الرقمي للعمل DWS يساهم تسهيل وتوضيح الخدمات الإدارية

خاتمة



الخاتمة:

في ضوء ما تم استعراضه، يتضح أن الفضاء الرقمي للعمل (DWS) أصبح يمثل أداة استراتيجية أساسية لتحسين جودة الخدمات الإدارية في المؤسسات الحديثة، ومن بينها الجامعات الجزائرية التي تواجه تحديات متزايدة في سبيل تحقيق الكفاءة والشفافية والمرونة في عملياتها الإدارية. إذ يُسهم تبني بيئات العمل الرقمية في تسريع الإجراءات، وتقليل الهدر الزمني والمالي، وتعزيز التعاون بين مختلف الأطراف داخل الجامعة، إضافة إلى تحسين تجربة كل من الموظفين والطلبة على حد سواء.

لكن رغم ما تحمله بيئات DWS من فرص ومكاسب، فإن تطبيقها في السياق الجزائري يواجه جملة من العقبات، أبرزها: محدودية البنية التحتية الرقمية في بعض الجامعات، ضعف تكوين الموارد البشرية في مجال استخدام التكنولوجيا، غياب ثقافة تنظيمية مشجعة على التحول الرقمي، وأحياناً غياب السياسات والتشريعات الداعمة لهذا الانتقال. لذا فإن تحسين جودة الخدمات الإدارية لا يتوقف فقط على إدخال التكنولوجيا، بل يتطلب أيضاً معالجة الأبعاد البشرية والتنظيمية والثقافية المرتبطة بهذا التحول.

ومن هنا، يمكن تقديم مجموعة من **التوصيات والاقتراحات** التي قد تسهم في تعزيز فعالية تطبيق الفضاء الرقمي للعمل داخل الجامعات الجزائرية:

تطوير البنية التحتية التكنولوجية بالاستثمار في تحديث الشبكات والأنظمة الرقمية داخل الجامعات لضمان جاهزيتها لدعم تطبيق DWS.

تكوين وتأهيل الموارد البشرية من خلال تنظيم برامج تدريبية مستمرة لفائدة الموظفين والإداريين لتعزيز مهاراتهم في استخدام أدوات وتقنيات الفضاء الرقمي.



تشجيع ثقافة مؤسسية منفتحة على التغيير والابتكار الرقمي، وتحفيز الموظفين والقيادات الجامعية على تبني ممارسات عمل رقمية فعّالة.

تطوير أنظمة قوية لحماية البيانات والمعلومات الحساسة المرتبطة بالطلبة والموظفين، وضمان الامتثال للمعايير الوطنية والدولية في هذا المجال.

إجراء تقييمات دورية لقياس فعالية بيئات العمل الرقمية وتأثيرها على جودة الخدمات الإدارية، مع إدماج آليات لتحسينها باستمرار.

تعزيز التعاون بين الجامعات من خلال تبادل الخبرات وأفضل الممارسات بين الجامعات الجزائرية لتسريع وتيرة التحول الرقمي وضمان استعادة الجميع من النجاحات المتحققة.

المراجع



قائمة المصادر والمراجع:

1. آمال محمود محمد أبو عامر، واقع الجودة الإدارية في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر الإداريين وسبل تطويره، دراسة مكملة للحصول علىدرجة الماجستير في أصول التربية الجامعة الإسلامية -غزة-، 2008، ص110.
2. أمينة زين، و نبيلة مرابط. (2018). الادارة الالكترونية ومدى تأثيرها في تطوير الاداء الوظيفي (دراسة ميدانية ببلدية السواقي ولاية المدية) مذكرة نيل شهادة الماستر.
3. أيوب الشكر. (2019) الإدارة الإلكترونية في الجزائر تطبيقات وتحديات. مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات. (1)8
4. حسين محمد الحسن. (2010). الادارة الالكترونية. (éd. الطبعة الاولى). عمان, الاردن: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع.
5. خيرة بن يمينة ، إدوارد ناشد، و أحمد زادي. (2019). دور الرقمنة في تثمين إدارة الموارد البشرية. مجلة التعليم عن بعد التعليم المفتوح. (12)7 ,
6. دلال بن عبد الليو، و سامية بوزعروط. (2023) الرقمنة الإدارية والأداء الوظيفي (دراسة ميدانية لدى موظفي بلدية جيجل)، مذكرة شهادة ماستر. جيجل: كلية العلوم الإنسانية، جامعة محمد الصديق.
7. رقاد صليحة، مرجع سبق ذكره،
8. سعد غالب ياسين. (2013). الرقمنة وتقنياتها في المكتبات العربية. (éd. الطبعة الاولى). (القاهرة، مصر: دار العربي للنشر والتوزيع.
9. سعد غالب ياسين. (2016). الادارة الالكترونية. عمان, الأردن: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
10. عبد الرحمان توفيق. (2011). الادارة الالكترونية في الشؤون الادارية. مصر: الطبع والنشر والتوزيع.
11. علاء سفيان، و الجيلالي فقير. (2020). دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات في المؤسسات الاقتصادية، مذكرة ماستر، إدارة أعمال. تيارت: علوم التسيير، جامعة ابن خلدون تيارت.



12. محمد قريشي، و عبد الناصر موسى .(2011) مساهمة الإدارة الالكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي(دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بسكرة) .مجلة الباحث.(09)
13. محمود عبد الفتاح رضوان .(2012) .الادارة الالكترونية وتطبيقاتها الوظيفية (éd. الطبعة الاولى .(القاهرة, مصر: الناشر المجموعة العربية للتدريب والنشر.
14. مصطفى يوسف كافي .(2011) .الادارة الالكترونية.دمشق: دار ومؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع.
15. مؤمن عبد السميع حسن الحلبي، جودة الخدمات الالكترونية وأثرها على المستخدمين، رسالة مكملة لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال بكلية التجارة جامعة الإسلامية غزة، 2017، ص11
16. هبال عبد المالك .(2023) .اثر توفر متطلبات استخدام الرقمنة في تحسين مستوى الخدمة المصرفية الالكترونية لعمليات التجارة الخارجية .مجلة دفاقر اقتصادية.469, (1)14 ,

الملاحق



ملحق رقم (01)

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم النفس تخصص تنظيم وعمل

استبانة موجهة للتحكيم

"دور الفضاء الرقمي للعمل DWS في تحسين الخدمات الإدارية لدى مستخدمي كلية العلوم

الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة" لنيل شهادة ماستر في علم النفس

يسعدنا أن نقدم بين أيديكم هذا الإستبيان راجين منكم التعاون معنا و تحكيمه بما لديكم من معلومات و أن مساعدتكم في تحكيمه سيكون لها أثر كبير في نجاح الدراسة و تحقيق أهدافها علما أن هذه الدراسة هي علمية بحتة تمتاز بالسرية التامة .

وقدتم طرح الإشكالية العامة على النحو الآتي :

هل يساهم الفضاء الرقمي DWS في تحسين الخدمة الإدارية لدى مستخدمي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة ؟

هل يساهم الفضاء الرقمي DWS في تحسين سرعة وكفاءة الخدمة الإدارية لدى مستخدمي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة ؟

هل يساهم الفضاء الرقمي DWS في تحسين التواصل والتفاعل بين مستخدمي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة ؟

هل يساهم الفضاء الرقمي DWS في تحقيق الشفافية والمصداقية في الخدمة الإدارية لدى مستخدمي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة ؟

هل يساهم الفضاء الرقمي DWS في تحسين وتحديث الخدمات الإدارية لدى مستخدمي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة ؟

هل يساهم الفضاء الرقمي DWS في تسهيل وتوضيح الخدمات الإدارية لدى مستخدمي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة ؟

الأستاذ	الرتبة	التخصص

لكم منا فائق الشكر والاحترام والتقدير



البدائل المقترحة :

معارض	محايد	موافق
-------	-------	-------

ملاحظة	لا تقيس	تقيس	
			السرعة والكفاءة
			1. يساعد الفضاء الرقمي DWS في تحسين سرعة تقديم الخدمة الإدارية.
			2. يسهم الفضاء الرقمي DWS في تقليل الوقت المستغرق في الإجراءات الإدارية.
			3. يساهم الفضاء الرقمي DWS في تسريع اتخاذ القرارات الإدارية.
			4. يتيح الفضاء الرقمي DWS تنفيذ الإجراءات الإدارية بشكل أسرع مقارنة بالأنظمة التقليدية.
			5. الفضاء الرقمي DWS يقلل من التأخير في الخدمات الإدارية.
			6. يعزز الفضاء الرقمي DWS قدرة الإدارة على تلبية احتياجات المستفيدين بشكل أسرع.
			7. يعمل الفضاء الرقمي DWS على تحسين مستوى الأداء الإداري بشكل عام.
			التفاعل والتواصل.
			8. يساهم الفضاء الرقمي DWS في تسهيل التواصل بين الموظفين والمستفيدين.
			9. الفضاء الرقمي DWS يسهل تبادل المعلومات بين الإدارات المختلفة.
			10. يتيح الفضاء الرقمي DWS إجراء الاجتماعات واللقاءات الافتراضية بفاعلية.



			11. يوفر الفضاء الرقمي DWS منصة تفاعلية لتحسين التنسيق بين الأقسام المختلفة.
			12. يعزز الفضاء الرقمي DWS قدرة الموظفين على الاستجابة السريعة لاستفسارات المستفيدين.
			13. يساهم الفضاء الرقمي DWS في تحسين التفاعل بين الموظفين والإدارة.
			14. الفضاء الرقمي DWS يعزز التواصل المباشر والفعال بين الإدارات المعنية.
			الشفافية والمصداقية
			15. يساهم الفضاء الرقمي DWS في زيادة الشفافية في التعاملات الإدارية.
			16. يتيح الفضاء الرقمي DWS تتبع الإجراءات الإدارية بكل وضوح.
			17. الفضاء الرقمي DWS يعزز من إمكانية التحقق من صحة البيانات والمعلومات الإدارية.
			18. يساهم الفضاء الرقمي DWS في تقديم معلومات دقيقة للمستفيدين.
			19. يساعد الفضاء الرقمي DWS في تقليل من فرص الفساد الإداري.
			20. الفضاء الرقمي DWS يمكن الموظفين والمستفيدين من الحصول على تقارير دقيقة وموثوقة.
			21. يعزز الفضاء الرقمي DWS من مصداقية القرارات الإدارية من خلال الشفافية في المعاملات.
			التحسين المستمر والتحديات
			22. يساهم الفضاء الرقمي DWS في تحديث وتحسين الأنظمة الإدارية بشكل دوري.
			23. يتم تحديث الفضاء الرقمي DWS بشكل منتظم لضمان تقديم خدمة عالية الجودة.



			24. يساهم الفضاء الرقمي DWS في إضافة ميزات جديدة تساعد على تحسين الأداء الإداري.
			25. الفضاء الرقمي DWS يسمح بإجراء تحسينات مستمرة بناءً على التغذية الراجعة من المستخدمين.
			26. يتم توفير تحديثات دورية لضمان تكامل الأنظمة الرقمية مع أحدث التقنيات.
			27. يساهم الفضاء الرقمي DWS في تلبية احتياجات المستخدمين من خلال التعديلات والتحسينات المستمرة.
			28. يساعد الفضاء الرقمي DWS في تحديد مجالات التحسين داخل النظام الإداري بناءً على البيانات.
			الراحة والسهولة في الاستخدام
			29. يوفر الفضاء الرقمي DWS بيئة عمل مريحة وسهلة للمستخدمين.
			30. الفضاء الرقمي DWS سهل الاستخدام ويمكن الموظفين من أداء مهامهم بفعالية.
			31. تصميم الفضاء الرقمي DWS مناسب ويوفر واجهة مستخدم سهلة الوصول.
			32. يمكن للمستخدمين الاستفادة من الفضاء الرقمي DWS دون الحاجة لخبرة تقنية عالية.
			33. يوفر الفضاء الرقمي DWS تعليمات واضحة للمستخدمين الجدد.
			34. الفضاء الرقمي DWS يقدم خيارات تخصيص تناسب احتياجات المستخدمين.
			35. يوفر الفضاء الرقمي DWS خيارات متعددة للبحث والوصول إلى المعلومات بسرعة.



ملحق رقم (03)
قائمة المحكمين

الجامعة	الرتبة	الأستاذ
جامعة المسيلة	أستاذ تعليم عالي	واضح العمري
جامعة المسيلة	أستاذ محاضر أ	تلالي نبيلة
جامعة المسيلة	أستاذ تعليم عالي	بوزناد سميرة
جامعة المسيلة	أستاذ تعليم عالي	جلاب مصباح
جامعة المسيلة	أستاذ تعليم عالي	مجاهدي الطاهر



ملحق رقم (03)

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف بالمسيلة

كلية العلوم الانسانية والاجتماعية

قسم علم النفس

تخصص تنظيم وعمل

استمارة بحث بعنوان :

في تحسين الخدمات الإدارية DWS دور الفضاء الرقمي للعمل
لدى مستخدمي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة
المسيلة

في اطار الاعداد لمذكرة ماستر في علم النفس تخصص تنظيم وعمل نلتمس منكم التعاون لإتمام هذه الدراسة ميدانيا وهذا من خلال حرصكم على ملاءمة الاستمارة بكل موضوعية مع العلم أنها لا تستخدم إلا لغرض البحث العلمي فقط .

المطلوب منك وضع علامة (X) في المكان المناسب

أنثى

ذكر

الجنس:

الملاحق

الرقم	الفقرات	موافق	محايد	موافق
01	يساعد الفضاء الرقمي DWS في تحسين سرعة تقديم الخدمة الإدارية			
02	يسهم الفضاء الرقمي DWS في تقليل الوقت المستغرق في الإجراءات الإدارية.			
03	يساهم الفضاء الرقمي DWS في تسريع اتخاذ القرارات الإدارية.			
04	يتيح الفضاء الرقمي DWS تنفيذ الإجراءات الإدارية بشكل أسرع مقارنة بالأنظمة التقليدية.			
05	الفضاء الرقمي DWS يقلل من التأخير في الخدمات الإدارية.			
06	يعزز الفضاء الرقمي DWS قدرة الإدارة على تلبية احتياجات المستخدمين بشكل أسرع.			
07	يعمل الفضاء الرقمي DWS على تحسين مستوى الأداء الإداري بشكل عام.			
08	يساهم الفضاء الرقمي DWS في تسهيل التواصل بين الموظفين والمستخدمين.			
09	الفضاء الرقمي DWS يسهل تبادل المعلومات بين الإدارات المختلفة.			
10	يتيح الفضاء الرقمي DWS إجراء الاجتماعات واللقاءات الافتراضية بفاعلية.			
11	يوفر الفضاء الرقمي DWS منصة تفاعلية لتحسين التنسيق بين الأقسام المختلفة.			
12	يعزز الفضاء الرقمي DWS قدرة الموظفين على الاستجابة السريعة لاستفسارات المستخدمين.			
13	يساهم الفضاء الرقمي DWS في تحسين التفاعل بين الموظفين والإدارة.			
14	الفضاء الرقمي DWS يعزز التواصل المباشر والفعال بين الإدارات المعنية.			
15	يسهم الفضاء الرقمي DWS في زيادة الشفافية في التعاملات الإدارية.			
16	يتيح الفضاء الرقمي DWS تتبع الإجراءات الإدارية بكل وضوح.			
17	الفضاء الرقمي DWS يعزز من إمكانية التحقق من صحة البيانات والمعلومات الإدارية.			
18	يساهم الفضاء الرقمي DWS في تقديم معلومات دقيقة للمستخدمين.			
19	يساعد الفضاء الرقمي DWS في تقليل من فرص الفساد الإداري.			
20	الفضاء الرقمي DWS يمكن الموظفين والمستخدمين من الحصول على تقارير دقيقة وموثوقة.			
21	يعزز الفضاء الرقمي DWS من مصداقية القرارات الإدارية من خلال الشفافية في المعاملات.			
22	يساهم الفضاء الرقمي DWS في تحديث وتحسين الأنظمة الإدارية بشكل دوري.			
23	يتم تحديث الفضاء الرقمي DWS بشكل منتظم لضمان تقديم خدمة عالية الجودة.			
24	يساهم الفضاء الرقمي DWS في إضافة ميزات جديدة تساعد على تحسين الأداء الإداري.			
25	الفضاء الرقمي DWS يسمح بإجراء تحسينات مستمرة بناءً على التغذية الراجعة من المستخدمين.			
26	يتم توفير تحديثات دورية لضمان تكامل الأنظمة الرقمية مع أحدث التقنيات.			
27	يساهم الفضاء الرقمي DWS في تلبية احتياجات المستخدمين من خلال التعديلات والتحسينات المستمرة.			
28	يساعد الفضاء الرقمي DWS في تحديد مجالات التحسين داخل النظام الإداري بناءً على البيانات.			
29	يوفر الفضاء الرقمي DWS بيئة عمل مريحة وسهلة للمستخدمين.			
30	الفضاء الرقمي DWS سهل الاستخدام ويمكن الموظفين من أداء مهامهم بفعالية.			
31	تصميم الفضاء الرقمي DWS مناسب ويوفر واجهة مستخدم سهلة الوصول.			
32	يمكن للمستخدمين الاستفادة من الفضاء الرقمي DWS دون الحاجة لخبرة تقنية عالية.			
33	يوفر الفضاء الرقمي DWS تعليمات واضحة للمستخدمين الجدد.			
34	الفضاء الرقمي DWS يقدم خيارات تخصيص تناسب احتياجات المستخدمين.			
35	يوفر الفضاء الرقمي DWS خيارات متعددة للبحث والوصول إلى المعلومات بسرعة.			



ملحق رقم (01)

أولاً/ ثبات وصدق الاستبيان:

أ- الثبات:

Fiabilité

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
0.929	7
0.838	7
0.937	7
0.940	7
0.891	7
0.982	35

ب- الصدق:

Corrélations

Corrélations							
			الكلي				الكلي
دك 1	Corrélation de Pearson	0,870**	دك 5	Corrélation de Pearson	0,944**		
	Sig. (bilatérale)	0,000		Sig. (bilatérale)	0,000		
	N	20		N	20		
دك 2	Corrélation de Pearson	0,918**	دك 6	Corrélation de Pearson	0,981**		
	Sig. (bilatérale)	0,000		Sig. (bilatérale)	0,000		
	N	20		N	20		
دك 4	Corrélation de Pearson	0,933**	* La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).				
	Sig. (bilatérale)	0,000					
	N	20					

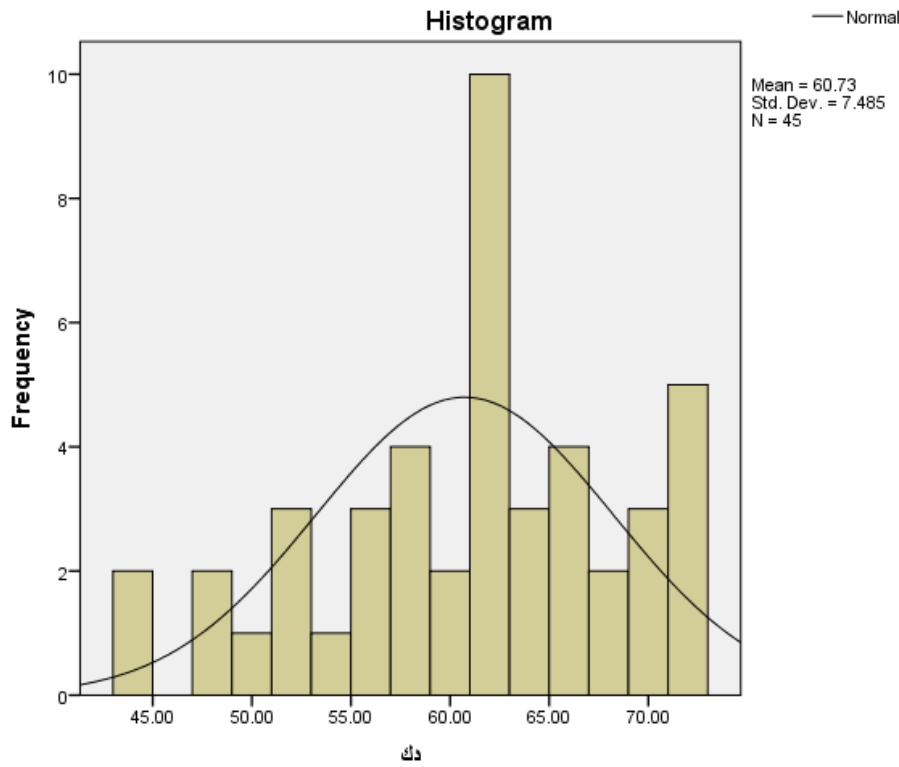


ملحق رقم (01)
ملحق نتائج الدراسة

أولا التحقق من طبيعة التوزيع:

Explore

Tests of Normality						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
دك	0,090	70	0,200*	0,986	70	0,585
*. This is a lower bound of the true significance.						
a. Lilliefors Significance Correction						



ثانيا/ التحقق من فروض الدراسة:

الفرضية العامة

T-Test

One-Sample Statistics				
	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
دك	70	79,9286	14,51268	1,73460
One-Sample Test				
	Test Value = 14			
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference
دك	5,724	69	,000	9,92857

الفرضية الأولى:

T-Test

One-Sample Statistics				
	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
1د	70	15,4143	4,49635	,53742
One-Sample Test				
	Test Value = 14			
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference
1د	2,632	69	,010	1,41429

الفرضية الثانية:

T-Test

One-Sample Statistics				
	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
2د	70	16,2000	3,62999	,43387
One-Sample Test				
	Test Value = 14			
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference
2د	5,071	69	,000	2,20000

الفرضية الثالثة:

T-Test

One-Sample Statistics				
	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
3د	70	15,9571	4,19605	,50152
One-Sample Test				
	Test Value = 14			

	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference
3 ^د	3,902	69	,000	1,95714

الفرضية الرابعة:

T-Test

One-Sample Statistics				
	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
4 ^د	70	16,2000	3,83576	,45846
One-Sample Test				
	Test Value = 14			
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference
4 ^د	4,799	69	,000	2,20000

الفرضية الخامسة:

T-Test

One-Sample Statistics				
	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
5 ^د	70	16,1571	3,68560	,44051
One-Sample Test				
	Test Value = 14			
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference
5 ^د	4,897	69	,000	2,15714



Faculty of Humanities and Social Sciences
Vice-Deanship of the College for Studies and
Student Affairs

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
People's Democratic Republic of Algeria
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministry of Higher Education and Scientific Research
جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
University Mohamed Boudiaf of M'sila



كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
تبليغ العمادة للدراسات والمسائل المرتبطة بالطلبة

وثيقة ايداع مذكرة ماستر

الموضوع: دور القضاء الرقابي للعمل DVS في تحسين الخدمات
الإدارية
دراسة ميدانية حولية العلوم الإنسانية والاجتماعية بكلمة
إعداد الطلبة:
1- حور أول سميحة رقم التسجيل: 20064101093
2- رقم التسجيل:
القسم: علم النفس الشعبة: علم النفس التخصص: تنظيم وعمل
إشراف: أ. د. علوية خاسنور الرتبة: أستاذ

أقر بأنني تابعت العمل المذكور أعلاه في جلسات إشرافية طيلة الموسم الجامعي: 2024-2025 وأسمح
بإيداعه على مستوى إدارة القسم للمناقشة والتقييم.

رئيس فريق الاختصاص:

موافقة وإمضاء الاستاذ(ة) المشرف(ة):

بالمدة
أ. د. علوية خاسنور
رئيس القسم:



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
People's Democratic Republic of Algeria
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministry of Higher Education and Scientific Research
جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
University Mohamed Boudiaf of M'sila



جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
University Mohamed Boudiaf of M'sila

Faculty of Humanities and Social Sciences
Vice-Deanahip of the College for Studies and
Student Affairs

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
نيابة العمادة للدراسات والمسائل المرتبطة بالطلبة
الرقم: 2025/

تصريح شرفي خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث

انا الممضي (ة) ادناه :

مزارق نسيمة

السيد(ة):

طالبة

الصفحة (طالب، استاذ باحث، باحث دائم)،

201568060

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية رقم:

المسيلة

2017.06.05

الصادرة بتاريخ، عن دائرة،

علم النفس

المسجل(ة) بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قسم،

23064101093

تخصص، تنظيم وعمل تحت رقم التسجيل،

والمكلف بإنجاز أعمال بحث (مذكرة التخرج، مذكرة ماستر، مذكرة ماجستير، اطروحة دكتوراه).

عنوانها: دور الفضاء الرقمي للعمل DWS في تحسين

الخدمات الإدارية لدى مستخدمي الجامعة

- دراسة ميدانية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة -

اصرح بشرفي بانني التزم بالمعايير العلمية والمنهجية ومعايير الاخلاقيات المهنية والنزاهة

الاكاديمية المطلوبة في انجاز البحث المذكور اعلاه

2025/06/09

المسيلة في،

امضاء المعنى (ة)،

المرجع، القرار الوزاري رقم، 933 المؤرخ في، 28-07-2016 المحدد للتواعد المتعلقة بالوقاية من السرقات العلمية ومكافحتها.

