وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم: علم الاجتماع
التخصص: علم اجتماع تنظيم وعمل

الرقم التسلسلي:.....
رقم التسجيل: 232300476020
رقم التسجيل: 232300482443

مذكرة مكملة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر أكاديمي

إدارة الوثائق الإلكترونـــية وعلاقـتها بـجودة الخدمات العامـة

دراسة ميدانية للوثائق البيداغوجية لطلبة الماستر 1 علم الاجتماع بجامعة المسيلة

إعداد الطالبين:
أحمد طويل – إسماعيل تيطراوي

أمام لجنة المناقشة المكونة من السادة الأساتذة:

أ.د. محمد سفيان بدوي	الرتبة: أستاذ التعليم العالي	جامعة المسيلة	رئيسا
أ.د. يوسف جغلولي	الرتبة: أستاذ التعليم العالي	جامعة المسيلة	مشرفا ومقررا
أ.د. جمال بن خالد	الرتبة: أستاذ التعليم العالي	جامعة المسيلة	ممتحنا

السنة الجامعية: 2023-2024

بسم الله الرحمن الرحيم

** شكر وتقدير **

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات

نشكر الله سبحانه وتعالى على فضله وتوفيقه لنا

والقائل في محكم تنزيله: (إذ تأذن ربكم لئن شكرتم لأزيدنكم..) سورة إبراهيم 7

والصلاة والسلام على رسوله الكريم ومن تبعه بإحسان إلى يوم الدين

أحمد الله تعالى الذي بارك لنا في إتمام هذه الدراسة

أتقدم بجزيل الشكر والعرفان إلى الأستاذ المحترم الدكتور جغلولي يوسف

لإشرافه على هذا العمل فله أخلص تحية وأعظم تقدير على كل ما قدمه لنا

من توجيهات وإرشادات وعلى ما خصنا به من جهد ووقت طوال إشرافه على

هذا العمل

كما أتقدم بجزيل الشكر إلى كل من قدم لنا يد العون وكذا جميع أساتذة قسم

علم الاجتماع

فهرس المحتويات

قائمة المحتويات

العنوان	الصفحة
شكر وعرفان	
فهرس المحتويات	
فهرس الأشكال	
فهرس الجداول	
مقدمة	أ
الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	
أولا: الإشكالية	07
ثانيا: فرضيات الدراسة	08
ثالثا: أهمية وأسباب اختيار موضوع الدراسة	08
رابعا: أهداف الدراسة	10
خامسا: تحديد مفاهيم الدراسة	10
سادسا: الدراسات السابقة	13
الفصل الثاني: إدارة الوثائق الإلكترونية	
أولا: تعريف الوثيقة الإلكترونية.	18
ثانيا: إيجابيات وسلبيات الوثيقة الإلكترونية	19
ثالثا: مفهوم إدارة الوثائق الإلكترونية	20
رابعا: أسباب التحول نحو إدارة الوثائق الإلكترونية	21
خامسا: أهداف إدارة الوثائق الإلكترونية	22
سادسا: مبادئ إدارة الوثائق الإلكترونية	23
سابعا: متطلبات إدارة الوثائق الإلكترونية	25
ثامنا: وظائف إدارة الوثائق الإلكترونية.	29
تاسعا: إيجابيات إدارة الوثائق الإلكترونية.	30
الفصل الثالث: جودة الخدمة العامة	
أولا: مفهوم جودة الخدمة العامة	34
ثانيا: أهمية جودة الخدمة العامة	35
ثالثا: مقتضيات جودة الخدمة العامة	36

رابعا: أبعاد جودة الخدمة العامة	37
خامسا: متطلبات تحقيق جودة الخدمة العامة	38
سادسا: العوامل المؤثرة في جودة الخدمة العامة.	39
سابعا: أثر الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمة العامة	39
الجانب الميداني	
الفصل الرابع: الإطار المنهجي للدراسة	
أولا: منهج الدراسة	44
ثانيا: حدود الدراسة	45
ثالثا: العينة	46
رابعا: أداة جمع البيانات	48
خامسا: الأساليب الإحصائية المستخدمة	51
الفصل الخامس: عرض ومناقشة النتائج وتفسيرها	
1-عرض نتائج الدراسة	53
1-1-عرض نتائج الفرضية الأولى	**53**
1-2-عرض نتائج الفرضية الثانية	63
2-مناقشة النتائج في ضوء الفرضيات	76
2-1-مناقشة نتائج الفرضية الأولى	76
2-2-مناقشة نتائج الفرضية الثانية	77
2-3-مناقشة نتائج الفرضية العامة	79
الاستنتاج العام	80
خاتمة	
قائمة المراجع	
قائمة الملاحق	

فهرس الأشكال

الرقم	العنوان	الصفحة
01	يوضح أهم هذه المراحل ومختلف الإجراءات المطبقة في كل مرحلة	30
02	يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	47
03	يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير السن	48

فهرس الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
01	يوضح توزيع طلبة السنة أولى ماستر علم الاجتماع	46
02	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	47
03	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير السن	48
04	يوضح مدى استخدام موظفو الجامعة المعلومات والمعارف التي تحصلوا عليها في حل المشكلات الإلكترونية التي تواجههم بشكل يومي	53
05	يوضح مدى توفر الكلية على مبرمجين ومهندسين متخصصين في إنجاز البرامج الإلكترونية	53
06	يوضح مدى امتلاك موظفو الكلية مؤهلات ومهارات تمكنهم من استخدام الشبكات المختلفة للاتصال	54
07	يوضح مدى توفر الكلية على أجهزة وإمكانيات متطورة تفي بمتطلبات الإدارة الإلكترونية للوثائق	54
08	يوضح تواجد شبكة داخلية فعالة للإعلام الآلي تربط جميع المصالح بالجامعة	55
09	يوضح مدى التعامل بالبريد الإلكتروني في مختلف الخدمات لإتمام مختلف المعاملات	55
10	يوضح مدى توفر خدمة أنترنت عالية التدفق في جميع مصالح المعنية بالمشروع	56
11	يوضح مدى تعرض قواعد البيانات الخاصة بالمصلحة لأي اختراق أو هجوم إلكتروني	56
12	يوضح مدى ملائمة الخدمات الإلكترونية التي يقدمها موقع التسجيل الإلكتروني للطالب الجامعي	57
13	ملائمة موقع آمن التسجيل الإلكتروني للطالب الجامعي من حيث عدم التلاعب بالبيانات المخزنة أو سرقتها وحفظها بشكل سليم وآمن	57
14	يوضح تمكين موقع التسجيل الإلكتروني للطالب الجامعي من الوصول إلى أي معلومة تخص الطالب واسترجاعها بكل سهولة	58
15	يوضح مدى امتياز مخرجات موقع التسجيل الإلكتروني للطالب الجامعي بالجودة العالية والخلو من الأخطاء	58
16	يوضح مدى تسهيل موقع التسجيل الإلكتروني للطالب الجامعي عملية التواصل بين الإدارة والطالب	59
17	يوضح مدى مساهمة التسجيل الإلكتروني للطالب الجامعي في تنظيم شؤونه في مجالات عدة (التسجيل، التحويل، اختيار التخصص، طلب الشهادات)	59

18	يوضح مدى مساهمة موقع التسجيل الإلكتروني للطالب الجامعي تبسيط إجراءات التسجيل البيداغوجي للطلبة	60
19	يوضح مدى حداثة المعلومات التي تطرح في موقع التسجيل الإلكتروني للطالب الجامعي وصلاحيتها للاستخدام	60
20	يوضح مدى مساهمة موقع التسجيل الإلكتروني للطالب الجامعي في سرعة إنجاز العمل من ثمة سرعة خدمة الطالب والاستجابة للشكاوى المقدمة من طرفه	61
21	يوضح مدى تسهيل موقع التسجيل الإلكتروني للطالب الجامعي عملية الاتصال بين الجامعات وبين الإقامات في حالة تحويل الطالب من جامعة لأخرى	61
22	يوضح مدى تسهيل موقع التسجيل الإلكتروني للطالب الجامعي عملية إجراء الطعون في حالة وجود خطأ	62
23	يوضح مدى تسهيل موقع التسجيل الإلكتروني للطالب الجامعي عملية سحب الشهادة المدرسية وطلب تصحيحها في حالة وقوع خطأ	62
24	يوضح مدى توفر مديرية الخدمات الجامعية على منصة رقمية جذابة على شبكة الأنترنت	63
25	يوضح مدى توفر مديرية الخدمات الجامعية على لوحات إلكترونية رقمية إرشادية لتسهيل الحصول على الخدمة	63
26	يوضح مدى تولي مديرية الخدمات الجامعية اهتماما بموقعها الإلكتروني وتسعى إلى تطويره وتحسينه	64
27	يوضح هل يتم التكفل بطلبات الطلبة عبر المنصة الرقمية لمديرية الخدمات الجامعية بمراعاة الظروف الخاصة بكل طالب	64
28	يوضح مدى تميز مديرية الخدمات الجامعية بوسائل متعددة لتقديم خدماتها عبر المنصة الرقمية	65
29	يوضح مدى تقديم مديرية الخدمات الجامعية امتيازات واستثناءات في المناسبات الخاصة عبر المنصة الرقمية	65
30	يوضح مدى توضيح مديرية الخدمات الجامعية كافة أسباب عدم التكفل بطلبات الطلبة وبشكل لبق عبر المنصة الرقمية	66
31	يوضح مدى تعبير مديرية الخدمات الجامعية عن شكرها وامتنانها للطلبة على حسن تعاملهم معها وتترجم ذلك عبر منصتها الرقمية	66
32	يوضح مدى هل يتم التواصل مع الطلبة عبر المنصة الرقمية بلغات متعددة (عربية، فرنسية، إنجليزية)	67
33	يوضح مدى منح مديرية الخدمات الجامعية امتيازات خاصة لذوي الاحتياجات الخاصة من خلال التعامل عبر المنصة الرقمية	67

34	يوضـــح مدى قيام مديرية الخدمات الجامعية بتقديم خدماتها على مدار الســاعة 24/24 و 7/7 أيام	68
35	يوضـــح مدى مســـاعدة الرقمنة مديرية الخدمات الجامعية على أداء المهام في المواعيد المحددة	68
36	يوضـــح مدى إمكانية ســحب الوثائق والملفات من طرف الطلبة عبر المنصـــة الرقمية لمديرية الخدمات الجامعية	69
37	يوضـــح مدى تمكن مديرية الخدمات الجامعية للطلبة إيداع ملفاتهم رقميا عبر المنصـــة الرقمية	69
38	يوضـــح مدى اتســـام الخدمات المقدمة من طرف مديرية الخدمات الجامعية للطلبة عبر المنصة الرقمية بالدقة وخالية من الأخطاء	70
39	يوضح مدى التزام مديرية الخدمات الجامعية بتلبية كافة الطلبات المقدمة إليها إلكترونيا	70
40	يوضح مدى توفر مديرية الخدمات الجامعية خدماتها لكل الطلبة عبر المنصة الرقمية	71
41	يوضح مدى توافق الخدمات المقدمة عبر المنصة الرقمية للخدمات مع احتياجات الطلبة	71
42	يوضح مدى تميز العامل الإلكتروني مع مديرية الخدمات الجامعية بالسرعة والأمان	72
43	يوضـــح مدى إتاحة التعامل رقميا لمديرية الخدمات الجامعية من خلال المنصـــة الرقمية الشفافية والمساواة بين الطلبة	72
44	يوضح مدى الشعور بالثقة والأمان أثناء التعامل رقميا مع مديرية الخدمات الجامعية	73
45	يوضـح مدى تفضـيل التعامل إلكترونيا مع مديرية الخدمات الجامعية بدلا من الحضـور الشخصي إليه	73
46	يوضـــح مدى عمل مديرية الخدمات الجامعية على الرد على الطلبات المقدمة من خلال المنصة الرقمية بشكل فوري	74
47	يوضـــح مدى عمل مديرية الخدمات الجامعية على معالجة الطلبات والشـــكاوى المقدمة رقميا بسرعة تفوق الطلبات المقدمة ورقيا	74
48	يوضـح مدى تقديم مديرية الخدمات الجامعية حلول مبتكرة لمشـاكل الطلبة عبر المنصـة الرقمية	75
49	يوضح مدى عمل مديرية الخدمات الجامعية على إدخال تعديلات على الملفات المقدمة عبر المنصة الرقمية من طرف الطلبة	75

مقدمة

مقدمة:

يعرف العالم في القرن العشرين تطورا هائلا في مجال التكنولوجيا والتقنية، وقد نتج عن هذا التقدم العلمي والتقني انتشـــار لشـــبكة الأنترنت وظهور تأثيرات عديدة على طبيعة وعمل النظم الإدارية، والتي تراجعت معها أشـــكال الخدمة العامة التقليدية إلى نمط جديد يركز على البعد التكنولوجي والمعلوماتي في تقديم مختلف الخدمات العمومية، وجعلها قائمة على الإمكانات المتميزة للانترنت وشـــبكات الأعمال ألا وهو نمط الإدارة الإلكترونية، فالتحول نحو هذا النمط من الإدارة أصـــبح يمثل مفهوم يعبر عن الســـرعة والتفاعل الآني واختراق الحدود، ويتجلى ذلك في التغييرات التي طرأت على مفهوم الخدمة العمومية، ليؤســـس إلى نهاية الإدارة العامة التقليدية، فنموذج الإدارة الإلكترونية وما يحمله من آثار إيجابية يعمل على توفير الكثير من فرص النجاح والوضـــوح والدقة في تقديم الخدمة وإنجاز المعاملات، حيث أصـــبح يمثل ثورة تحول مفاهيمي ونقلة نوعية في نموذج الخدمة العمومية.

والجزائر كغيرها من الدول التي تسعى جاهدة بشتى الوسائل لمواكبة هذا التطور وإرساء مجتمع يعتمد على المعلومات وتكنولوجيا الاتصـال من خلال عصـرنة قطاعاتها العمومية في مختلف المجالات بالاعتماد على شبكة الإنترنت، والتحول التدريجي من الإدارة التقليدية نحو الإدارة الإلكترونية، ويعد قطاع التعليم العالي في الجزائر من بين أهم القطاعات التي ســـايرت هذا النهج الإلكتروني، وذلك بعدما كانت تعتمد على المعاملات التقليدية من خلال اكتظاظ الملفات والوثائق الورقية على الموظفين، وانتظار الطلبة في طوابير لاستخراج الوثائق بالإضافة إلى الروتين وغيرها من العوامل التي تقف حائلا دون تطور النظم الإدارية الحالية كمشاكل البيروقراطية وانعدام الشفافية، ومن أجل التقليل من هذه المشاكل سعت الحكومة الجزائرية لرســـم اســـتراتيجية لمواكبة حركة التقدم في المجال التكنولوجي من خلال تبني مخطط عمل متناسق وصارم بهدف تعزيز كفاءات والمؤسسات الجامعية للارتقاء إلى مستوى التحولات السريعة التي يشهدها العالم في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال، ولهذا فقد أطلقت وزارة التعليم العالي عدة منصات ومواقع تعمل على رقمنة خدماتها، وهي بذلك تخطو خطوة هامة في الدخول إلى مجال الإدارة الإلكترونية، باعتبارها كأحد أهم الاستراتيجيات المتبعة قصد تحسين الخدمة وتقريب الطالب أكثر من الإدارة وتبسيط الإجراءات الإدارية.

فالتحول نحو الإدارة الإلكترونية يقتضي من المؤسسات إدارة وثائقها إلكترونيا، وهي عملية تنظيم وإدارة الوثائق الرقمية في مؤسسة مثل الجامعة، حيث تشمل الوثائق الإلكترونية أي سجلات أو وثائق تم إنشاؤها أو تخزينها أو معالجتها بشكل إلكتروني، وتلعب إدارة الوثائق الإلكترونية دورا مهما في تحسين

الخدمة العامة بالجامعة من خلال تحقيق الكفاءة والتنظيم وتحسين الوصولية وتعزيز الأمان، كما توفر الكفاءة والوقت من خلال تسهيل عملية البحث والوصول إلى المعلومات المطلوبة بسرعة ودقة بدلا من البحث عن وثائق ورقية تقليدية، إذ تمكن إدارة الوثائق الإلكترونية الموظفين في الجامعة من الوصول إلى الوثائق الإلكترونية بنقرة واحدة، ما يوفر الوقت ويزيد الكفاءة في تنفيذ المهام، فيتيح هذا التنظيم الفعال للوثائق تحسين التعاون وتبادل المعرفة وتسهيل العملية التعليمية والبحثية.

على الرغم من أن إدارة الوثائق الإلكترونية قد تعزز الكفاءة وتحسن الخدمة العامة في الجامعة، إلا أن التحول الكامل إلى الوثائق الإلكترونية قد يواجه تحديات في التبني والتكيف مع التقنية الجديدة، إذ يواجه الموظفون في الجامعة صعوبة في التكيف مع التغيير واعتماد نظام إدارة الوثائق الإلكترونية بدلا من الوثائق الورقية التقليدية، بالإضافة إلى وجود فئة من الموظفين قد يكونون متشبثين بالأساليب والعمليات التقليدية ويواجهون صعوبة في التعامل مع التكنولوجيا الجديدة، وهو ما يحتم على الجامعة القيام بتدريب وتوجيه الموظفين لفهم فوائد نظام إدارة الوثائق الإلكترونية وكيفية استخدامه بشكل فعال.

وانطلاقا مما سبق جاءت هذه الدراسة لمعرفة إدارة الوثائق الإلكترونية وعلاقتها بجودة الخدمة العامة –دراسة ميدانية بكلية العلوم الإنسانية بجامعة المسيلة، ومن أجل الإحاطة بجانب الموضوع ارتأينا تقسيم الدراسة إلى قسمين، الأول نظري احتوى على ثلاثة فصول:

الفصل الأول: عنوناه بالإطار العام للدراسة، وقد تضمن هذا الفصل إشكالية الدراسة وتساؤلاتها، فرضيات الدراسة، أهمية الموضوع وأهدافه، وأسباب اختياره، بالإضافة إلى تحديد المفاهيم والمصطلحات إجرائيا، وأخيرا أهم الدراسات السابقة والتعقيب عليها.

الفصل الثاني: عنوناه بـ"إدارة الوثائق الإلكترونية"، وقد تضمن هذا الفصل تعريف الوثيقة الإلكترونية، ثم عرضنا إيجابياتها وسلبياتها، لننتقل إلى مفهوم إدارة الوثائق الإلكترونية وأسباب التوجه نحو إدارة الوثائق الإلكترونية، وأهدافها، ومبادئها، بالإضافة إلى متطلبات إدارة الوثائق الإلكترونية ووظائفها، وأخيرا أدرجنا إيجابيات إدارة الوثائق الإلكترونية

الفصل الثالث: عنوناه بـ"جودة الخدمة العامة"، حيث تناولنا في هذا مفهوم جودة الخدمة العامة وأهميتها، ومقتضياتها، ثم أبرزنا كذلك أبعاد جودة الخدمة العامة ومتطلبات تحقيقها، والعوامل المؤثر في جودة الخدمة العامة، وأخيرا تطرقنا إلى تأثير الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمة العامة.

أما الجانب التطبيقي فقسمناه إلى فصلين:

الفصـل الرابع: الإطار المنهجي للدراسـة، وتناولنا فيه الدراسـة الاسـتطلاعية، مجالات الدراسـة، المنهج المتبع، مجتمع وعينة الدراسة، أدوات الدراسة وأخيرا الأدوات الإحصائية المستخدمة في الدراسة.

الفصل الخامس: عرض نتائج الدراسة وتفسيرها.

وختمنا دراستنا بخاتمة كانت كحوصلة لما تم التوصل إليه من خلال هذه الدراسة.

الجانب النظري للدراسة

الفصل الأول:

الإطار العام للدراسة

أولا: الإشكالية:

إن ما يشهده العالم المعاصر من ثورة المعلومات والاتصالات والتي كان لها انعكاساتها وتأثيرها في المنظمات كافة بمختلف أصنافها من حيث إدارتها وطبيعة مقتنياتها والخدمات التي تقدمها، خاصة بعد التزاوج الحاصل بين تقنيات الحاسوب والاتصال، حيث انتقل عمل كثير من المنظمات من الأسلوب اليدوي التقليدي إلى الأسلوب المحوسب المتمثل باستخدام الحاسب وشبكات الاتصال وقواعد البيانات والعديد من الوسائل التكنولوجية الأخرى في عملية إدخال ومعالجة وتحليل البيانات والحصول على المخرجات أو ما تسمى بالنتائج، فبرزت بذلك أهمية نظم المعلومات المحوسبة في تحسين القرارات والإفادة منها في عمليات الإدارة والتخطيط والرقابة والكثير من الأمور الإدارية التي لها علاقة بتحسين وجودة الأداء، وبالتالي الرقي بمستوى الخدمات التي تقدمها المنظمات إلى الأفضل وبما يحقق أهداف المنظمة.

إن تزايد حجم المؤسسات وتنوع خدماتها أدى إلى كثرة مستنداتها ووثائقها وهو ما جعلها في أمس الحاجة لتنظيم بياناتها بطريقة آلية سعيا منها لتوفير الوقت والجهد والكلفة، الأمر الذي أدى إلى ظهور أنظمة إدارة الوثائق الإلكترونية التي تعمل على إدارة وتنظيم جميع العمليات الخاصة بالتعامل مع البيانات بصفة آلية، مثل الفهرسة والأرشفة والتلخيص والبحث والاسترجاع وغيرها من العمليات. كل هذا أدى بالمؤسسات إلى الاهتمام بأنظمة التوثيق الإلكترونية نظرا لتزايد أعداد المؤسسات التي قامت بتبني واستخدام هذه الأنظمة قصد تحسين الأداء الإداري فيها، من خلال الاستخدام الأمثل للموارد المتواجدة وكذلك لضمان توفير خدمة مميزة للمستفيدين والمعاملين معها.

ومن بين المؤسسات التي تبنت عملية إدارة الوثائق الإلكترونية نجد المؤسسة الجامعية وهذا تماشيا مع توجه الدولة الجزائرية إلى تبني الرقمنة في جميع الأعمال الإدارية، كذلك لحاجة المؤسسة الجامعية إلى طريقة آلية تسيير وثائقها نظرا لكبر حجمها وارتفاع أعداد طلبتها وموظفيها من إداريين وأساتذة وغيرهم، وهذا سعيا منها لتوفير الوقت والجهد ولتقديم أفضل الخدمات للمستفيدين، وجامعة المسيلة كغيرها من المؤسسات الجزائرية تبنت إدارة الوثائق، لهذا ارتأينا دراسة موضوع إدارة الوثائق الإلكترونية وعلاقتها بجودة الخدمة العامة بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة، وانطلاقا مما سبق وتماشيا تتحدد إشكالية دراستنا في التساؤل الآتي:

ما مدى جودة الخدمات العامة في إدارة الوثائق الإلكترونية البيداغوجية بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة؟

وينطوي تحت التساؤل العام للدراسة عدة تساؤلات فرعية الآتية:

❖ ما مستوى جودة الخدمات العامة في إدارة الوثائق الإلكترونية البيداغوجية في عملية التسجيل بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة ؟

❖ما مستوى جودة الخدمات العامة في إدارة الوثائق الإلكترونية البيداغوجية في عمليات (النقل، الإطعام، المنحة) الجامعية بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة ؟

ثانيا: فرضيات الدراسة

للإجابة على السؤال الرئيسي للدراسة والأسئلة الفرعية المطروحة تم صياغة الفرضيات التالية:

الفرضية العامة:

❖الخدمات العامة في إدارة الوثائق الإلكترونية البيداغوجية بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة ذات جودة عالية.

الفرضيات الفرعية:

ولتضمين معالم الوضوح في مجالها المنهجي والمعرفي نبلور الأسئلة الفرعية التالية:

❖ الخدمات العامة في إدارة الوثائق الإلكترونية البيداغوجية في عملية التسجيل بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة ذات جودة عالية.

❖ الخدمات العامة في إدارة الوثائق الإلكترونية البيداغوجية في عمليات (النقل، الإطعام، المنحة) بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة ذات جودة عالية.

ثالثا: أهمية وأسباب اختيار موضوع الدراسة:

تبرز أهمية هذه الدراسة في كونها تتناول موضوعا ذا أهمية كبيرة في مجال الإدارة من خلال استخدام نظام إدارة الوثائق الإلكترونية في مختلف الخدمات والأنشطة الإدارية المختلفة بجامعة محمد بوضياف، ويمكن تحديد أهمية هذه الدراسة فيما يلي:

– النقص الواضح في الكتابات والأبحاث العربية حسب اطلاع الباحث حول هذا الموضوع في المكتبات، فجاءت هذه الدراسة لإفادة الباحثين والطلبة المتخرجين بمختلف المعارف بهذا الشأن، وإنارة الطريق أمام المشتغلين بهذا الموضوع.

– تقدم هذه الدراسة إضافة علمية وأكاديمية في هذا المجال نظرا لندرة الدراسات حول هذا الموضوع.

– تساهم هذه الدراسة في إيضاح مفهوم إدارة الوثائق الإلكترونية وتبيان أهميتها للإدارة العامة المعاصرة.

– تأتي هذه الدراسة محاولة للتوصل إلى مجموعة من النتائج وتقديم بعض الاقتراحات في مجال إدارة الوثائق الإلكترونية لمعرفة متطلبات توظيف هذه الأخيرة من أجل الحصول على خدمات عامة ذات جودة عالية.

– تسعى هذه الدراسة لتقديم دعوة للتطوير والتفاعل مع تقنيات المعلومات الحديثة في جميع المجالات الإدارية.

– تسعى هذه الدراسة لتقديم معلومات لأصحاب القرار تساهم في تقييم مدى قدرة إدارة الوثائق الإلكترونية المستخدمة في تحسين أداء المؤسسات للحصول على خدمات عامة ذات جودة.

أما اختيارنا لهذا الموضوع فكان لعدة أسباب أبرزها ما يلي:

– مع التقدم التكنولوجي السريع، أصبحت العمليات الرقمية والتكنولوجيا المتقدمة تلعب دورًا مهمًا في جميع جوانب الحياة، بما في ذلك إدارة الوثائق، حيث يمكن أن يكون لإدارة الوثائق بطريقة إلكترونية تأثير إيجابي على جودة وفعالية الخدمات العامة المقدمة وعلى قدرة المنظمة تحسين صورتها ومواكبتها للتطورات الحاصلة.

– الاهتمام الشخصي بموضوع الإدارة الإلكترونية للوثائق وهذا نظرا لتبني أغلب المؤسسات لهذا النظام وانطلاقا من قناعتنا الشخصية بأن الإدارة الإلكترونية للوثائق هي الوسيلة المثلى للنهوض ومواكبة التطور الحاصل في جميع الدول.

– محاولة إعطاء نظرة متكاملة حول إدارة الوثائق الإلكترونية في مؤسسة التعليم العالي الجزائرية عامة وجامعة محمد بوضياف خاصة.

– محاولة تسليط الضوء على موضوع يعاني من نقص الدراسات المتعلقة به، بالتركيز على استخدام إدارة الوثائق الإلكترونية وعلاقتها بجودة الخدمات، حيث نسعى من خلال هذه الدراسة إلى تقديم إسهام قيم في مجال البحث وتقصي المعرفة.

– محاولة إبراز علاقة إدارة الوثائق الإلكترونية بجودة الخدمات العامة في الجامعة، من خلال تسهيل العمليات الإدارية المقدمة بالجامعة وكسب للوقت والجهد وتسريع للخدمات المقدمة بالجامعة مما يعزز سمعة الجامعة وقدرتها على تقديم أجود الخدمات.

رابعا: أهداف الدراسة:

لكل بحث علمي هدف يصبوا إليه كآلية لكشف الغموض الذي يعتريها، ومن خلال المنطلقات السابقة للثقافة التنظيمية، التي تشكل المرتكز الأساسي في تعزيز المعالم الفكرية عبر السياقات التنظيمية، إضافة إلى جودة مخرجات المؤسسات الجامعية، وفي هذا المضمار نبلور أهداف الدارسة كالتالي:

– تهدف الدراسة إلى الكشف عن مدى جودة الخدمات العامة في إدارة الوثائق الإلكترونية البيداغوجية بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة.

– تهدف الدراسة إلى الكشف عن مدى جودة الخدمات العامة في إدارة الوثائق الإلكترونية البيداغوجية في عملية التسجيل بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة.

– تهدف الدراسة إلى الكشف عن مدى جودة الخدمات العامة في إدارة الوثائق الإلكترونية البيداغوجية في عمليات (النقل، الإطعام، المنحة) الجامعية بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة

– تهدف هذه الدراسة إلى المساهمة في تقديم دراسة ميدانية تحليلية تخص أهم المتغيرات الحديثة في مجال الإدارة ونعني به إدارة الوثائق الإلكترونية بالإضافة إلى التعرف على تطبيقات واستخدامات هذه العملية في العمل الإداري المعاصر وما ينجم عن هذا التطبيق من فوائد للمؤسسات خاصة مؤسسات التعليم العالي، وإلى توجيه الباحثين لإعطاء مزيد من الاهتمام بهذا الموضوع وبيان أهميته وانعكاساته على جودة الخدمات العامة.

خامسا: تحديد مفاهيم الدراسة:

1–الجودة:

تعددت تعريفات الجودة باختلاف وجهات النظر للباحثين، ومن بين هذه التعريفات نجد أن الجودة تعني: "مجموعة من المزايا والخصائص الخاصة بالمنتج أو الخدمة، والتي تساهم في إشباع رغبات المستهلكين وتتضمن السعر، الأمان، التوفر، الموثوقية، الاعتمادية والقابلية للاستعمال"[1].

تعرف الجودة كذلك بأنها: "إنتاج المنظمة لسلعة أو تقديم خدمة بمستوى عالي من الجودة المتميزة، تكون قادرة من خلالها على الوفاء باحتياجات ورغبات عملائها، بالشكل الذي يتفق مع توقعاتهم وتحقيق الرضا والسعادة لديهم، ويتم ذلك من خلال مقاييس موضوعة سلفا لإنتاج السلعة أو تقديم الخدمة وإيجاد صفة التميز فيهما[2].

---

[1]– مأمون الدرادكة سليمان، إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء، دار صفاء، عمان، 2006، ص 16.

[2]– محفوظ أ ج، إدارة الجودة الشاملة مفاهيم وتطبيقات، ط4، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص 19–20.

- التعريف الإجرائي:

من خلال التعريفات السابقة يمكننا تعريف الجودة في دراستنا الحالية على أنها: تمثل مجموعة الخصائص أو الصفات المميزة للخدمة والتي تؤدي إلى تحقيق متطلبات وتوقعات العميل، وهذا بأقل تكلفة ممكنة.

2-الخدمة العامة:

تعرف الخدمة العامة على أنها: "مجموعة الأنشطة التي تقدمها الدولة أو الجهة الرسمية في بلد ما لصالح العامة من الناس والمواطنين دون تمييز، وتقوم على أساس تحقيق المنفعة العامة لجمعي المواطنين، فالحاجة التي تدفع بتقديمها متعلقة بعموم الشعب ولا تختص بفئة دون أخرى، وتتحمل الدولة المسؤولية عن أي تقصير في تقديمها"[1].

وتعرف الخدمة العامة حسب الميثاق الإفريقي لقيم ومبادئ الخدمة العامة على أنها: "عبارة الخدمة العامة تعني أي نشاط متعلق بالمصلحة العامة يتم القيام بها تحت سلطة الإدارة"[2].

كما تعرف أيضا على أنها: الخدمة التي تقدمها المنظمات الحكومية، والتي تمثل عمليات ذات طابع تكاملي، تنطوي على مدخلات وتشغيل ومخرجات، وبالنسبة للمدخلات فإن هناك 3 أنواع يمكن أن تجري عليها عمليات التشغيل لإنتاج الخدمة المطلوبة وهي: الأفراد، الموارد، المعلومات[3].

- التعريف الإجرائي:

من خلال التعاريف السابقة للخدمة يمكننا تعريف الخدمة في دراستنا على أنها عبارة عن نشاط أو منفعة يتم الحصول عليها بواسطة أنشطة تنشئ بين المؤسسة المتمثلة في جامعة المسيلة والعميل والمتمثل في الطالب الجامعي.

3-الوثائق الإلكترونية:

تعرف الوثائق الإلكترونية على أنها سجل إلكتروني تم إنشاؤه أو استلامه أو تخزينه أو نسخه أو إرساله بوسائل إلكترونية بصرية أو مغناطيسية، تشمل كافة الوسائل الإلكترونية مثل الحاسب الآلي، الفاكس،

---

[1]- لبيد عماد، موزاي بلال، الخدمة العمومية الإلكترونية في الجزائر معطيات الواقع ورهانات المستقبل، المركز الديمقراطي العربي للدراسات الاستراتيجية والسياسية والاقتصادية، برلين، ألمانيا، 2021، ص 11-12.

[2]- عبد العالي حاحة، أمال يعيش تمام، أثر الإهمال الوظيفي على أداء الخدمة بالمرافق العامة، مجلة الاجتهاد القضائي العدد الخامس عشر، سبتمبر 2017، ص 247.

[3]- عبد الكريم عاشور دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، كلية الحقوق والعلوم السياسية جامعة منتوري، قسنطينة، 2010، ص 40.

البريد الإلكتروني ...إلخ، من خلال منظمة عامة أو خاصة بموجب القانون وفي إطار متابعتها لالتزاماتها القانونية أو لارتباطها بأعمالها، حفظت بسبب ما تحويله من معلومات تستحق الحفظ لفترة محدودة على أن تضمن تلك الوثائق عناصر المحتوى والسياق والبنية حتى يمكننا التأكد من صحتها وموثوقيتها[1].

ويعرف المجلس الدولي للأرشيف الوثيقة الإلكترونية على بأنها: معلومات مسجلة تم إنتاجها أو تلقيها عبر أجهزة الحاسب الآلي لاستكمال أو تنفيذ نشاط فردي أو جماعي ولا بد أن تكون الوثيقة الإلكترونية مكتملة العناصر من حيث المحتوى والبنية والسياق حتى تتوفر خاصية البرهان والإثبات للوثيقة.[2]

إجرائيا:

من خلال التعريفات السابقة يمكننا تعريف الوثائق الإلكترونية على أنها الوثائق الرقمية هي وثائق تكون على شكل إلكتروني حاملة لمعلومات رقمية خاصة بالطالب ويتم إنتاجها وحفظها عبر أجهزة الحواسيب.

4-الجامعة:

تعرف الجامعة على أنها: "المؤسسة التي تقوم بصورة رئيسية في توفير تعليم متقدم لأشخاص على درجة عالية من النضج ويتصفون بالقدرة الفعلية والاستعداد النفسي على متابعة دراسات متخصصة في مجال أو أكثر من مجالات المعرفة"[3].

وتعرف بأنها: "أحد المؤسسات التربوية الهامة في المجتمع فهي التي تقوم بتزويده بالكفايات واليد العاملة المؤهلة لتلبية احتياجات سوق العمل المحلية وكذلك إمداده بالقيادات التي تعمل على إدارة وتسيير شؤونه بالإضافة إلى إجراء البحوث العلمية التي تعود بالنفع على المجتمع وتساهم في تطويره وتنميته".[4]

التعريف الإجرائي:

من خلال التعريفات السابقة يمكننا تعريف الجامعة في دراستنا بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة، والتي تمثل ميدان الدراسة، والتي تتكون من مجموعة من الكليات، من بينها كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية التي طبقت فيها إجراءات الدراسة الميدانية.

---

[1]- أشرف محمد عبده الحماس، إدارة الوثائق الإلكترونية، دار الجوهرة للنشر والتوزيع، القاهرة، 2015، ص 29.

[2]- جبريل بن حسن العريشي، الأرشفة الإلكترونية وإدارة الوثائق في العصر الحديث: المبادئ والأسس النظرية والتطبيقات العلمية، مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض، 2012، ص 33.

[3]- عصام توفيق، أحمد ملحم، مصادر المعلومات الإلكترونية في المكتبات الجامعية، د ط، جامعة نايف للعلوم الأمنية، الرياض 2011، ص 133.

[4]- علي بوكميش، رؤية حول كيفية تفعيل دور الجامعة في عملية التنمية الشاملة، مجلة الجامعة وقضايا المجتمع، جامعة أدرار، العدد 7، 2004، ص 149.

سادسا: الدراسات السابقة

الدراسة الأولى: دراسة هيثم حمود الشبلي، مازن كمال قطيشات، إبراهيم إسماعيل الحديد (د س) بعنوان: "أثر فاعلية أنظمة إدارة الوثائق الإلكترونية على تحسين الأداء – دراسة حالة محكمة بداية عمان"، مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، جامعة البلقاء التطبيقية – الأردن.

هدفت هذه الدراسة إلى استقصاء أثر استخدام أنظمة إدارة الوثائق الإلكترونية بدلالة أبعادها على تحسين الأداء. وتكون مجتمع الدراسة من 250موظف وموظفة في محكمة بداية عمان –الأردن، حيث تم توزيع 200 استبانة تم تطويرها وتحكيمها لأغراض الدراسة، تم استرداد 150استبانة منها، أي ما نسبته 75% تم إجراء الدراسة عليها، وقد تم استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة للإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها.

وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: أن هنالك أثر لاستخدام أنظمة إدارة الوثائق الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي في محكمة بداية عمان حيث يعمل النظام على: تقليل الأخطاء التي تحدث في العمل وتسهيل إجراءاته، تقديم خدمة أفضل وبجودة عالية للمواطنين، تسريع وتسهيل عملية صنع القرارات الإدارية، هذا بالإضافة إلى زيادة الشفافية والوضوح في العمل.

الدراسة الثانية: دراسة دعي أحمد (2022) بعنوان: نظم ومعايير إدارة الوثائق الإلكترونية: دراسة تقييمية لنظام وزارة التربية الوطنية الجزائرية، مجلة الرسالة للدراسات والبحوث الإنسانية، جامعة الجزائر 2.

هدفت هذه الدراسة إلى التعريف بنظم إدارة الوثائق الإلكترونية ووظائفها وأهميتها بالنسبة لمعالجة الملفات والوثائق الإلكترونية، كما تناولت عرضا لأهم المعايير الدولية المتعلقة بإنشائها وتنفيذها، كما تطرقت للتعريف بنظام إدارة الوثائق الإلكترونية لوزارة التربية الوطنية، مسؤوليات العمل من خلاله وأهميته بالنسبة للقطاع، كما هدفت الدراسة إلى تقييم هذا النظام من خلال دليل تقييم مستمد من أهم المعايير الدولية المتعلقة بإدارة الوثائق الإلكترونية.

توصلت الدراسة إلى أن هذا النظام يتماشى مع توصيات المعايير الدولية، من خلال الاستجابة لمختلف البنود المتعلقة بإنشاء الوثائق ومعالجتها وحفظها وإتاحتها وتقييمها واستبعادها.

الدراسة الثالثة: دراسة قادة دليلة (2017–2018) بعنوان: الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية دراسة حالة وزارة الداخلية والجماعات المحلية في الجزائر، جامعة الجزائر 3.

هدفت الدراسة إلى عرض دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية "دراسة حالة وزارة الداخلية والجماعات المحلية"، والتي تعتبر إدارة خدمية عمومية هامة في الجزائر تتيح للسلطة الإدارية

المختصة في الدولة أن تضمن إنجاز وتحقيق وظائف إشباع الحاجات العامة للمواطنين بانتظام وعلى أفضل صورة خاصة مع التقدم العلمي والتقني نحو تقديم الخدمات للمواطنين بطريقة إلكترونية تسهم بفعالية في حل العديد من المشكلات التي من أهمها التزاحم والوقوف في الطوابير في الدوائر والمصالح الحكومية بالإضافة إلى تجنب الروتين والوساطة وغيرها، بالإضافة إلى ما تتميز به الإدارة الإلكترونية من سرعة في إنجاز العمل وتوفير الوقت والجهد مما يعني تطبيقها واستخدامها في الإدارات العمومية يبشر برفع مستوى الفعالية والكفاءة للإدارة ويؤثر على علاقتها بالمواطنين من خلال تقديم الخدمات العمومية التي يحتاجها المواطن.

توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لها تأثيرها الإيجابي على سرعة الأداء في تقديم الخدمة العمومية والعديد من المميزات التي تتمتع بها على رأسها تقليل نسبة التدخل البشري في العمليات المتكررة، وتحسين صورة مخرجات وأداء الهيئات والإدارات وتسريع عمليات تبادل المعلومات عبر الشبكات ومزيدا من الدخل للدولة ومزيدا من السلع والخدمات التي يقدمها القطاع العام، وهذا يؤدي إلى ارتفاع مستوى المعيشة

الدراسة الرابعة: دراسة بوغلاشي عماد (2011) بعنوان "الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين أداء الإدارات العمومية – دراسة حالة وزارة العدل"، مذكرة ماجستير، جامعة الجزائر 3.

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الإدارات العمومية– دراسة حالة وزارة العدل من خلال الوقوف: على مختلف المفاهيم والخصائص المنصبة حول الإدارة العمومية والتنويه بضرورة عصرنتها من خلال تبنيها لمفهوم الإدارة الإلكترونية في تعاملاتها، تم استخدام المنهج الوصفي والمنهج التحليلي، وكذا اتبع أسلوب دراسة الحالة، وقد توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها:

–أن للإدارة العمومية دور هام في ضمان استمرارية الخدمة العمومية من جهة وتبرير خصوصية التسيير في هذه الإدارات من جهة أخرى من خلال التوجه إلى تبني تسيير عمومي حديث يخرجها من كنف أزماتها المشروعة، سعيا منها لتحسين أدائها.

– في قطاع العدالة تم إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في عمل وزارة العدل من خلال توفير التجهيزات والوسائل اللازمة لسيرها وسير قطاع العدالة بشكل عام. وقد ساعد ذلك على تجسيد بعض المشاريع الهامة على أرض الواقع

– أن الجزائر أدركت أن عملية التحسين والارتقاء بخدمات الإدارات العمومية لن تأتي إلا باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحديث نفسها والتحول نحو طريق رقمي يزيد قدراتها التنافسية من خلال تبني مشاريع الإدارة الإلكترونية، كما تفطنت أيضا إلى ضرورة توسيع استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتجسيد مختلف المشاريع الإلكترونية

– التعقيب على الدراسات السابقة:

بالنظر إلى الدراسات السابقة التي تم استعراضها اتضح الآتي:

1–اتفقت الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية من حيث علاقة جودة الخدمة العامة بإدارة الوثائق الإلكترونية.

2–تتفق بعض الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية من حيث تناولها لأحد متغيري الدراسة المتمثلة في (إدارة الوثائق الإلكترونية أو جودة الخدمة العامة).

3–اتفقت أغلب الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية في استخدامها للمنهج الوصفي التحليلي.

4–اتفقت الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية في استخدامها للاستبيان كأداة بحثية أساسية لجمع البيانات.

كما أن الدراسة الحالية تختلف عن الدراسات السابقة في الآتي:

1–اعتمدت الدراسات السابقة على الربط الإدارة الإلكترونية بصفة عامة وجودة الخدمة العامة، بينما دراستنا ربطت بين إدارة الوثائق الإلكترونية بجودة الخدمة العامة.

2– تختلف أهداف الدراسة الحالية عن أهداف الدراسات السابقة، وإن كان هناك بعض التشابه الجزئي.

جوانب الاستفادة من الدراسات السابقة:

مما لا شك فيه أن الدراسة الحالية استفادت مما سبقها من دراسات حيث:

– استفادت الدراسة الحالية من جميع الدراسات السابقة المذكورة في الوصول إلى الصياغة دقيقة للعنوان البحثي الموسوم بإدارة الوثائق الإلكترونية وعلاقتها بجودة الخدمة العامة.

– استفادت الدراسة الحالية مما سبقها في الوصول إلى المنهج الملائم لهذه الدراسة.

– استفادت الدراسة الحالية من الدراسة السابقة في إثراء الجانب النظري.

– استفادت الدراسة الحالية من الدراسة السابقة في بناء وصياغة أدوات الدراسة.

الفصل الثاني:

إدارة الوثائق الإلكترونية

تمهيد:

يشهد العالم المعاصر انفجارا تكنولوجيا كبيرا مما أدى إلى تحول رقمي في كافة المجالات، حيث نشهد تبني التكنولوجيا الرقمية في مختلف جوانب الحياة اليومية، ومن أهم جوانب هذا التحول الرقمي هو ظهور ما يعرف بالوثائق الإلكترونية التي هي أحد نتائج التطورات التكنولوجية بدلا من الوثائق التقليدية أو الورقية، حيث تسعى كافة المؤسسات والإدارات الحكومية منها وغير الحكومية إلى إنتاج الوثائق الإلكترونية بدل الورقية باستعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال التي تربط بين كافة الأعمال داخل الإدارات في المؤسسة الواحدة بصفة خاصة وفي البلد الواحد بصفة عامة، هذه الأخيرة تسمح للمستخدمين والمستفيدين من الاستفادة منها وهذا تجسيدا لمفهوم الحكومة الإلكترونية الذي يسعى إلى بلوغ هدف إدارة بلا ورق وبلا طوابير وجدران.

إلا أن استخدام الوثائق الإلكترونية يتطلب القيام بإدارتها، هذه العملية التي تقوم على مجموعة من الوظائف الأساسية بداية بإنشاء الوثائق الإلكترونية وتسجيلها وإدماجها في النظام، ثم معالجتها من خلال مجموعة من الإجراءات، وصولا إلى حفظها إلكترونيا عبر مجموعة من الاستراتيجيات ووفق شروط خاصة لتجنب ضياع الوثائق والملفات الإلكترونية، ليتم فيما بعد إتاحتها للمستفيدين، ليتم في الأخير تقييم الوثائق الإلكترونية بناء على قيمتها الأولية والثانوية.

أولا: تعريف الوثيقة الإلكترونية.

اختلفت وتعددت تعريفات الوثيقة الإلكترونية باختلاف الجهات التي عرفتها ووجهات نظر الباحثين والمهتمين ومن بين هذه التعاريف نذكر:

يعرف المجلس الدولي للأرشيف الوثائق الإلكترونية بأنها: "أي معلومة مسجلة تم إنتاجها أو تسليمها عبر أجهزة الحاسب الآلي لاستكمال أو تنفي نشاط فردي أو جماعي ولكي تكون الوثيقة وثيقة رسمية لابد أن يتوفر بها ثلاث عناصر هي المحتوى والبيئة والسياق"[1].

كما يعرف القانون النموذجي الخاص بالتجارة الإلكترونية الدولية الوثائق الإلكترونية بأنها: "المعلومات التي يتم إنشاؤها أو إرسالها أو استلامها أو تخزينها بوسائل إلكترونية أو ضوئية أو بوسائل مشابهة، وتشمل كذلك على سبيل المثال لا الحصر تبادل المعلومات الإلكترونية أو البريد الإلكتروني أو البرق أو التلكس"[2].

كما تعرف الوثيقة الإلكترونية كذلك بأنها: "المعلومات المسجلة والمخزنة على وسيط مادي والتي يمكن تفسيرها في سياق تطبيقي وتعامل كوحدة وقد تكون مزيجاً من نص ورسومات وصوت أو صورة متحركة أو أي أشكال أخرى من المعلومات وقد تتكون من عنصر واحد أو عدة عناصر"[3].

أما الوثيقة الإلكترونية في القانون الجزائري فقد جاء تعريفها في المرسوم التنفيذي 16-142 بأنها: "مجموعة تتألف من محتوى وبنية وسمات العرض تسمح بتمثيلها واستغلالها من قبل الشخص عبر نظام إلكتروني"[4].

من خلال التعريفات السابقة يمكننا أن نعرف الوثائق الإلكترونية على أنها الوثائق المسجلة بواسطة الحاسب الآلي لمختلف النشاطات اليومية للأفراد والمؤسسات، تخزن على وسائط إلكترونية ويتم معالجتها وإتاحتها باستخدام التقنيات الحديثة، وتأخذ عدة أشكال (صورة، نص، صوت، صوت وصورة) أو أي شكل من أشكال المعلومات الإلكترونية، بما في ذلك الرسائل التي يتم تبادلها عبر البريد الإلكتروني ومختلف المنصات والمواقع الإلكترونية.

---

[1]- أشرف عبد المحسن الشريف، الإدارة الحديثة للوثائق التاريخية المعايير والإجراءات، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 2011، ص 242.

[2]- أحمد بوعتابة الزعابي، الوثائق والتواقيع الإلكترونية ومدى حجيتها في الإثبات القضائي: دراسة شرعية وقانونية مع المقارنة بالقانون الإماراتي، جامعة العين، الإمارات العربية المتحدة، 2010، ص 222

[3]- أشرف محمد عبده، إدارة الوثائق الإلكترونية، دار الجوهرة للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2015، ص 28.

[4]- مرسوم تنفيذي رقم 16-142 مؤرخ في 27 رجم عام 1437 الموافق لـ05 ماي 2016 يحدد كيفية حفظ الوثيقة الموقعة إلكترونيا، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية العدد 28 لسنة 2016، ص 12.

ثانيا: إيجابيات وسلبيات الوثيقة الإلكترونية

1-إيجابيات الوثائق الإلكترونية:

منذ ظهور الوثيقة الإلكترونية عرفت انتشارا واسعا في استخدامها من قبل معظم المؤسسات بكافة مجالاتها وفي شتى الميادين، وهذا نظرا لما تتميز به هذه الأخير من مزايا وإيجابيات، والتي يمكن ذكرها فيما يلي:

- تعمل الوثيقة الإلكترونية على تسهيل انتقاء وحذف واستبعاد المعلومات وتجديدها.
- تقلل الوثيقة الإلكترونية من الأخطاء.
- توفر الوثيقة الإلكترونية حيز للتخزين والاحتفاظ بالمعلومات بشكل إلكتروني.
- تعمل الوثيقة الإلكترونية على تسهيل عمليات المراقبة والتقييم.
- تعمل الوثيقة الإلكترونية على زيادة السرعة وفاعلية الربط والتنسيق بين الإدارات المختلفة.
- تعمل الوثيقة الإلكترونية على تخفيض التكاليف والنفقات.
- يمكن الوصول للوثائق الإلكترونية بطريقة سهلة وشخصية لكل مستخدم.
- يمكن استخدام البرامج الذكية بين المستخدم ونظم إدارة الوثائق مما يسهل عملية التواصل ويزيد من فاعليتها.
- توفر الوثائق الإلكترونية طرق عديدة للبحث بالنسبة للمستفيدين.
- الوثيقة الإلكترونية سهلة المشاركة داخل المؤسسة وخارجها، ووصولها إلى المستفيدين في نفس الوقت[1].

2-سلبيات الوثائق الإلكترونية:

بالإضافة إلى إيجابيات الوثائق الإلكترونية إلا أنها لا تخلو من بعض السلبيات التي يمكن ذكرها فيما يلي:

-تتميز الوثائق الإلكترونية بطبيعتها غير المادية، لذا فهي تحتاج إلى وسائط لقراءتها من طرف المستفيد والاطلاع عليها كجهاز الكمبيوتر.

- محتوى الوثيقة الإلكترونية يتجاوز ولا يرتبط بالوعاء مثل الأوعية الورقية، وهذا ما يؤدي إلى كثرة التفاصيل مما يصعب فهم المحتوى.

[1]- جمال شعبان، الأرشيف الإداري الرقمي أساس الأرشفة الإلكترونية، مجلة إعلم، الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات بالتعاون مع مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض، العدد 16، 2016، ص 83-84.

– إشكالية التفريق بين الوثائق الأولية والوثائق الثانوية، حيث أن كل وثيقة تحتوي معلومات تدرج ضمنها معلومات واصفة.

– صعوبة إنشاء روابط بين أجزاء الوثيقة وبين الوثيقة نفسها، حيث أن الروابط التشعبية تربط بين وحدات النص الموجودة والنصوص الخارجية.

– إمكانية تعرض الوثائق الإلكترونية للسرقة والتلاعب والتحريف.

– تتطلب الوثائق الإلكترونية تكاليف كثيرة تحتاجها الأجهزة والعاملين في إعداد الملفات وتطويرها ومتابعتها.

– قد تتعرض وسائط الوثيقة الإلكترونية لأعطال قد يؤثر على البيانات المحفوظة[1].

ثالثا: مفهوم إدارة الوثائق الإلكترونية

كان لانتشار التكنولوجيا الحديثة أثر على المؤسسات والهيئات العامة والخاصة على التجوه نحو استخدام الوثائق الإلكترونية في تقديم خدمات إدارية تتناسب مع احتياجات المستفيدين، وهذا من خلال اعتمادها على برامج إدارة الوثائق الإلكترونية.

شغل موضوع إدارة الوثائق الإلكترونية العديد من الباحثين والمهتمين من أجل تقديم مفهوم واضح لها، حيث يرى البعض أن إدارة الوثائق الإلكترونية هي: "الإدارة الإلكترونية للوثائق المخزنة في نظم إلكترونية باستخدام الحاسبات والبرامج من أجل الاحتفاظ بها لفترات طويلة والسيطرة عليها وتحديد مكانها بالنظام واسترجاعها من خلال النظام الإلكتروني، أو هي العملية التي يتم من خلال السيطرة والمراقبة وتحديد أماكن الوثائق المخزنة بالنظام وإتاحتها للاسترجاع من خلال النظام"[2].

فإدارة الوثائق تهدف إلى تنظيم جميع المراحل التي تمر بها الوثائق منذ إنتاجها، إلى غاية تحويلها إلى مراكز الحفظ المؤقت من خلال مجموعة من الوظائف المحددة.

كما جاء تعريف إدارة الوثائق الإلكترونية في العديد من المعايير والأدلة والتشريعات الدولية والوطنية، حيث نجد الأرشيف البريطاني يعرفها على أنها: "استخدام برامج آلية لإدارة الوثائق الإلكترونية المخزنة في قاعدة بيانات مرتبطة، توفر هذه البرامج مجموعة من الوظائف بما في ذلك ضبط الوصول، المعالجة والإقصاء، وهذا باستخدام مجموعة من البيانات الوصفية التي ينشئها المستخدم والنظام[3].

---

[1]– شاشة فارس، تحولات العمل المعلوماتي في بيئة الأنترنت، مجلة المعلومات العلمية والتقنية، مركز البحث في الإعلام العلمي والتقني، الجزائر، مج18، العدد 02، 2010، ص 160–161.

[2]– أشرف محمد عبده، المرجع السابق، ص 46

[3] –The National Archives of united kingdom. Managing digital records without an electronic record management system. 2012. En ligne disponible sur le site : https://cutt.us/gT1WG. Visite le : 01/03/2024 à 22 :00.

أما المعيار الدولي ISO15489 فيعرفها على أنها: "حقل التنظيم والتسيير الذي يقع على عاتقه مراقبة فعالة ونظامية؛ لإنتاج استقبال حفظ، استعمال وتحديد المصير النهائي للوثائق، بما فيه أساليب تحديد وحفظ الدليل الإثباتي والمعلومات المتعلقة بأشكال الوثائق"[1].

مما سبق ومن خلال التعريفات السالفة الذكر نخلص إلى أن إدارة الوثائق الإلكترونية يقصد بها العملية التي يتم من خلالها إدخال التقنيات الحديثة في مختلف مراحل تسيير ومعالجة الوثائق الإلكترونية بداية من الإنشاء، التصنيف، الوصف، التكشيف وصولا إلى عملية الحفظ والتخزين وأخيرا الإتاحة إلى المستفيدين منها.

رابعا: أسباب التحول نحو إدارة الوثائق الإلكترونية

إن التوجه المتزايد إلى تبني إدارة الوثائق الإلكترونية للمؤسسات والهيئات راجع إلى الدوافع وأسباب خاصة بكل مؤسسة أو هيئة، وفيما يلي عرض لأهم هذه الأسباب والدوافع للتحول نحو إدارة الوثائق الإلكترونية:

- توفير الطرق السهلة والبسيطة لتبادل الوثائق والمعلومات بين مختلف مصالح المؤسسة بأقل جهد وأسرع وقت.
- تسهيل معالجة الوثائق والملفات وإمكانية جمع الإحصائيات والمعلومات عن أنشطة المؤسسة بطريقة سهلة عكس بيئة العمل التقليدية.
- تزايد حجم الوثائق التقليدية المتداولة داخل المؤسسات.
- صعوبة البحث عن الوثائق والتنسيق بين مختلف مصالح المؤسسة في بيئة العمل التقليدية، مما أدى إلى البحث عن طرق سهلة للبحث واسترجاع المعلومات مع توفير الحلول الإدارية لتبادل مختلف المعلومات بين مصالح المؤسسة الواحدة[2].
- ظهور التشريعات والقوانين التي تدعم مصداقية الوثائق الإلكترونية من طرف مختلف الدول والحكومات.
- إمكانية إتاحة مخرجات برامج إدارة الوثائق الإلكترونية على شبكة الأنترنت، وبالتالي وصولها إلى ملايين المستخدمين حول العالم.

---

[1]- المنظمة الدولية للتقييس، المعيار إيزو 15489: المعلومات والتوثيق، تسيير الأرشيف الإداري، الجزء الأول، تر: ترشين عمر، جنيف، 2013، ص 04

[2]- كحيلة سارة، إدارة الوثائق الإلكترونية: دراسة تقييمية لمشروع وزارة التربية الوطنية، أطروحة دكتوراه في علم المكتبات والتوثيق، كلية العلوم الإنسانية، جامعة الجزائر 2، 2020-2021، ص 64.

– السعي لخفض تكلفة التسيير من خلال تخفيض حجم وكمية الأوراق المستخدمة في مختلف المصالح، ومتطلبات أماكن ومعدات التخزين واليد العاملة المسؤولة عن المعالجة الفنية في البيئة التقليدية.

– تغير حاجيات المستفيدين المعلوماتية وتطورها، حيث أصبحت تتركز على الوثائق الإلكترونية التي تلبي لهم هذه الحاجيات.

– توفير نسخ إضافية للوثائق المهمة يصعب ضياعها أو إتلافها.

– السعي إلى تجسيد مفهوم الحكومة الإلكترونية، والذي تتبناه أغلب الدول من خلال حصول على مؤسسات إدارية دون ورق[1].

خامسا: أهداف إدارة الوثائق الإلكترونية

تسعى إدارة الوثائق الإلكترونية إلى تحقيق جملة من الأهداف يمكن ذكرها فيما يلي:

– تنظيم الوثائق وحفظها لضمان فائدتها على المدى المتوسط.

– توثيق علاقة الوثائق بنشاط المؤسسة وبالوثائق الأخرى من خلال البيانات الوصفية للوثائق.

– تضمن إمكانية العثور على الوثائق واستخدامها من خلال منشئ الوثيقة، تاريخ الإنشاء وسلسلة الوثائق التي تنتمي إليها.

– توفير الوصول والإتاحة للوثائق لجميع مستخدمي المؤسسة وجمهور المستفيدين، ما لم تكن هذه المعلومات غير معنية بعدم الإتاحة للعامة بموجب القانون.

– ضمان الحفظ الدائم للوثائق التي تحددها النصوص التشريعية[2].

– تسهيل إنتاج الوثائق ونشرها.

– رفع كفاءة حفظ وتخزين الوثائق[3].

– توفير الشفافية لكافة العمليات والوظائف التي تقوم بها المؤسسة.

– تنمية وتحسين عمليات المعالجة الفنية للوثائق من تصنيف وتكشيف وفهرسة وتقييم واستبعاد. تجنب ازدواجية المهام والوظائف داخل المؤسسة[4].

---

[1]– حاكم جبوري الخفاشي؛ هدير محمد عبد الغفور الجواهري، استراتيجيات التحويل الرقمي للمعلومات وأثرها في تحسين الخدمة المقدمة للمستفيدين: دراسة حالة في ديوان محافظة النجف الأشرف، مجلة القرى للعلوم الاقتصادية والإدارية، جامعة الكوفة العراق، مج14، العدد 02. 2017، ص 220.

[2]– دعي أحمد، نظم ومعايير إدارة الوثائق الإلكترونية: دراسة تقييمية لنظام وزارة التربية الوطنية الجزائرية، مجلة الرسالة للدراسات والبحوث الإنسانية، جامعة الجزائر 2، المجلد 7، العدد 2، أفريل 2022، ص 521.

[3]– فهد بن إبراهيم العسكر، إدارة الوثائق في عهد الاتصالات وتقنية المعلومات، مجموعة النيل العربية، القاهرة، 2011، ص 17–18

[4]– أشرف محمد عبده، المرجع السابق، ص 46.

سادسا: مبادئ إدارة الوثائق الإلكترونية

لتبني أي مؤسسة أو منظمة سواء حكومية أو غير حكومية لإدارة الوثائق الإلكترونية لابد لها من مراعاة مجموعة من المبادئ الأساسية يمكن تلخيصها فيما يلي:

المبدأ الأول: الوثائق الإلكترونية هي وثائق رسمية وعامة

تتسم الوثائق الإلكترونية التي تنشئها مختلف المؤسسات وتتلقاها أثناء القيام بأعمالها والتزاماتها بالطابع الرسمي أي أنها تغطي كافة المتطلبات القانونية والمالية والإدارية للمؤسسة وتحدد المسئوليات، كما تتخذ أيضا طابع العمومية أي أنها وثائق عامة تخضع لبنود لائحة المحفوظات العامة، فهي تخضع لنفس قيود إجراءات القيد، والحفظ والاستبعاد المطبقة على الوثائق العامة.

المبدأ الثاني: الوثائق الإلكترونية مصدر عام للمعلومات

تعد الوثيقة الإلكترونية جزء هام من الذاكرة العامة للمؤسسة، وهي تكتسب صفة الملكية العامة والمشتركة منذ اللحظة التي تصنف فيها على أنها سجل رسمي، وللحفاظ عليها وعلى جودتها وقيمتها لابد من إخضاعها لأنظمة إدارة المعلومات.

المبدأ الثالث: تكامل نظام حفظ الوثائق الإلكترونية من نظم المعلومات الأخرى بالمؤسسة

تتم الإجراءات الداعمة لحفظ الوثائق الإلكترونية داخل تطبيقات نظم المعلومات وإدارة الأعمال، وذلك للتأكد من ضبط الوثائق نفسها وملاءمتها للاستخدام، وكمبدأ فإن كل الأنظمة التي تدير أشكالا إلكترونية يجب أن يكون لديها القدرة على توثيقها لإدارتها بفاعلية وبكفاءة، وذلك من شأنه أن يسهل حفظ الوثيقة.

المبدأ الرابع: يجب أن تتصف الوثيقة الإلكترونية بالصحة والموثوقية والتكامل

لابد للوثيقة الإلكترونية أن تكون قادرة على إثبات أنشطة المؤسسة بنفس درجة الثقة التي توفرها الوثائق الورقية، ولكي تتصف بالصحة والموثوقية يجب أن توثق وتصف الأعمال التي تمثلها، وبمجرد إنشائها فإنه لا يمكن تغييرها إلا بإنشاء وثيقة جديدة، ولكي تحقق كمال الوثيقة فإنه يجب حفظ السياق الإداري الذي أنشئت واستخدمت فيه، والبناء الداخلي لها والعلاقة بينها وبين الوثائق الأخرى[1].

[1]– أشرف محمد عبد المحسن الشريف، إدارة الوثائق الإلكترونية في المنظمات الحكومية المعايير والإجراءات، مجلة اعلم، الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات بالتعاون مع مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض، 2007، مج01، العدد 01، ص 33–34.

المبدأ الخامس: إمكانية الوصول للوثائق الإلكترونية

تتميز الوثائق الإلكترونية بالمرونة وسهولة الوصول إلى محتواها، بالإضافة إلى الاستخدام المتكرر لأكثر من وثيقة في وقت واحد، وهذا يدعم مبدأ المشاركة في المعلومات ويطور نماذج العمل بما يفيد المؤسسة، بمعنى أن نظام التوثيق يجب أن يعمل على إتاحة الوثائق بين إدارات المؤسسة ويمنع الدخول غير المصرح به لمحتواها.

المبدأ السادس: الوثائق الإلكترونية يجب أن تحفظ كوثائق إلكترونية

الوثائق الإلكترونية تأخذ أشكالا مختلفة ويمكن تمثيلها في أكثر من شكل ويتم عرضها وحفظها في أكثر من وسيلة مثل الوسائط المتعددة الوسائل الصوتية، الأسطوانات الممغنطة .... وهذه المعلومات الإلكترونية يصعب تمثيلها في نسخة مادية مثل الورق.

المبدأ السابع : الوثائق الإلكترونية جزء من إدارة الوثائق

الوثائق الإلكترونية يجب أن تدار بطريقة ملائمة وبنفس معايير الجودة والوثائق الإلكترونية يجب قدر المستطاع أن تنظم بطريقة تجعلها تواجه المتطلبات الإدارية والمادية والقانونية الحالية والمستقبلية بالمؤسسة، مما يوفر للوثائق صفة الموثوقية وتصبح جزء مشارك بفاعلية في إدارة أعمال المؤسسة. المبدأ

الثامن: تحديد المسؤولين عن القيد والحفظ والوصول للوثائق الإلكترونية

يجب أن تحدد المؤسسة الإجراءات الواجب إتباعها للأفراد عند استخدام الوثائق الإلكترونية، كما يجب تحديد مسؤوليات كل مجموعة من مجموعات العمل عند التعامل مع الوثائق الإلكترونية.

المبدأ التاسع: تطبيق نظم المعلومات على إجراءات الوثائق الإلكترونية

إن هدف إجراءات وسياسات التطوير هو أن يكون لدينا ممارسة فعلية في الواقع، لذا يجب عمل قياسات للإدارة لمعرفة مدى تأثير الوثائق الإلكترونية على عملية تطوير الإدارة بالمؤسسة ككل كمًا وكيفًا، ولمعرفة نقاط الضعف والفجوة التي تظهر بين الساسة والتطبيق.

خلاصة القول أن إدارة الوثائق الإلكترونية تقوم على عدة مبادئ أساسية، لابد لمختلف المؤسسات والهيئات الاعتماد عليها عند تبنيها لهذا الشكل الجديد للإدارة، حيث تعمل هذه المبادئ على تحديد مختلف المفاهيم وآليات العمل المرتبطة بإدارة الوثائق الإلكترونية، وطرق تنفيذها ومراقبتها وتحديد مهام المسؤولين عن التعامل مع الوثائق الإلكترونية[1].

[1]– أشرف محمد عبد المحسن الشريف، المرجع السابق، ص 35-36.

سابعا: متطلبات إدارة الوثائق الإلكترونية

إن نجاح المؤسسات في تجسيد مشروع التحول نحو إدارة الوثائق الإلكترونية يتوقف على مدى نجاحها في توفير المتطلبات الأساسية لهذا المشروع من ميزانية كافية وكوادر بشرية مؤهلة، ومحيط تشريعي يواكب هذا التحول، وبنية تحتية تكنولوجية متطورة ومواكبة للتطورات الحديثة وتتماشى مع المعايير الدولية وفيما يلي عرض لأهم هذه المتطلبات:

1-المتطلبات المالية (الميزانية):

تعتبر الموارد المالية من أهم العناصر الأساسية التي تساهم في إنشاء وتجسيد مشروع إدارة الوثائق الإلكترونية، من خلال تغطية مختلف التكاليف المالية لإنجاز المشروع. ولتحقيق ذلك سوف تكون المؤسسات بحاجة إلى اعتماد منهجية لتحليل القيمة المالية للمشروع، والسعي للحصول على الميزانية الكافية لتجسيده، مع تحقيق أفضل عائد لاستثماراتها التقنية[1].

وتشمل المتطلبات المالية ما يلي:

1-1-ميزانية التجهيزات: هي التكلفة المالية التي تغطي كل التجهيزات المستخدمة في المشروع، إضافة إلى الميزانية المخصصة لتشغيل النظام وتكلفة الصيانة الدورية والتحديث.

1-2-ميزانية برامج التدريب والتأهيل: وهي الميزانية المخصصة للتدريب والتأهيل الوظيفي للقائمين على مشروع إدارة الوثائق الإلكترونية، بغية الحصول على المهارة اللازمة والمواكبة التطورات التكنولوجية الحديثة التي يعرفها مجال إدارة الوثائق الإلكترونية[2].

يمكننا القول أن المتطلبات المالية تدخل ضمن عمليات التخطيط لتنفيذ المشروع، وهذا لتجنب المشاكل والعراقيل التي قد تواجه المؤسسات في تطبيق برامج إدارة الوثائق الإلكترونية، والتي تحتاج إلى تكاليف باهضه نظرا لغلاء التجهيزات والأنظمة وكذلك الكوادر البشرية المؤهلة.

2-المتطلبات التكنولوجية:

يتطلب نجاح المؤسسة في التوجه نحو الاعتماد على برامج إدارة الوثائق الإلكترونية توفر بنية تحتية تكنولوجية متكاملة تشتمل على مجموعة من التجهيزات والبرمجيات ووسائط التخزين، وفيما يلي سنتطرق لأهم هذه المتطلبات:

---

[1]- محمد عزت آمنة التغيير التكنولوجي والتحول لنظم إدارة الوثائق الإلكترونية داخل المؤسسات في مجلة المركز العربي للبحوث والدراسات في علوم المكتبات والمعلومات سوريا: المركز العربي للبحوث والدراسات في علوم المكتبات والمعلومات 2017، مج، 04. ع. 07 ص 118.

[2]- محجوب محمد صالح بابا، إدارة الوثائق والأرشيف الإلكتروني بين التشريع والمتطلبات والوسائل، http://www.journal.cybrarians.info/findex.php?option=com_content&view=article&id=547:archives&catid=263:papers &ltemid=119، اطلع عليه بتاريخ: 2024/03/02، على الساعة: 10:20

2-1-التجهيزات: تتعدد التجهيزات المستخدمة في تجسيد مشروع إدارة الوثائق الإلكترونية داخل المؤسسة، وتتمثل فيما يلي: [1]

- **الحواسيب أجهزة الإعلام الآلي:** وتتكون من الحاسوب المركزي والحواسيب الطرفية.

- **شبكات الاتصال:** وهي تعتبر من أهم أساسيات إدارة الوثائق الإلكترونية باعتبارها القناة الرئيسية لتبادل المعلومات والوثائق الإلكترونية، وتشمل هذه الشبكات شبكة الأنترنت سواء كانت شبكة داخلية أو الأنترانت (intranet)، أو شبكة خارجية أو الإكسترانت (Extranet).[2]

- **الماسحات الضوئية:** هو أحد المعدات الملحقة بالحاسب الآلي يقوم بفحص مختلف أنواع المعلومات المكتوبة والمطبوعة والمصورة والمخطوطة في الوثيقة، ويقوم بإدخالها في ذاكرة الحاسوب أو وسائط تخزين خارجية أخرى. [3]

- **كابلات الاتصال:** تستخدم للربط بين مختلف الأجهزة المستخدمة في النظام، وتختلف كابلات الاتصال حسب نوعيتها وطريقة التوصيل المتبعة من قبل المشرفين على تشييد النظام.

- **كروت الاتصال:** وهي عبارة عن كروت تثبت داخل أجهزة الحاسب وتتيح عملية الاتصال بأجهزة أخرى، وبالتالي تسمح بعمليات إرسال واستقبال البيانات والمعلومات مع مختلف الأجهزة الأخرى[4].

إلا أنه يمكن الإشارة إلى أن خصائص التجهيزات المستخدمة في إدارة الوثائق الإلكترونية تختلف من مؤسسة إلى أخرى حسب طبيعة كل مؤسسة والخدمات التي يوفرها النظام والأقسام المشاركة فيه.

2-2-البرمجيات: هي مجموعة من التعليمات والأوامر المعدة من قبل الإنسان (المبرمج)، والبرمجيات هي التي توجه المكونات المادية للحاسوب للعمل بطريقة معينة بغرض الحصول على نتائج معينة[5].

وتشمل البرمجيات المستخدمة في تجسيد مشروع إدارة الوثائق الإلكترونية ما يلي:

- **برامج إدارة قواعد البيانات:** وهي برامج جاهزة تم تطويرها باستخدام عدة أساليب فنية لتوفير أساس إقامة نظم إدارة المعلومات، ويتم اختيارها بما يتماشى مع التطبيقات والخدمات المطلوبة للنظام، ومن أشهرها نظام (ORACLE RDBMS)، نظام (SYBASE)، نظام (SQLSERVER)[6].

---

[1]- أحمد نافع المدادحة، المرجع السابق، ص 77.

[2]- موسى عبد الناصر ؛ محمد قريش، مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة محمد خيضر بسكرة في محلة الباحث ورقلة: جامعة قاصدي مرباح ورقلة. ع. 9. 2011. ص. 91

[3]- تفريد مصطفى علي جمعة النشر الإلكتروني في الجامعات المصرية القاهرة: دار العلوم للنشر والتوزيع، 2018، ص. 50.

[4]- أحمد نافع المدادحة، المرجع السابق، ص 78.

[5]- رمزي أحمد عبد الحي، المرجع السابق، ص 201.

[6]- أحمد نافع المدادحة المرجع السابق ص 74.

-**برامج معالجة المستندات:** وهي برامج تقوم بإنشاء وتحرير المستندات والتعديل فها وتطبيق تنسيقات مختلفة على محتوياتها، وإخراجها بشكل مقبول وتوزيعها ونشرها.

- **برامج الأمن والحماية:** وهي برامج مصممة لحماية النظام من الفيروسات وعمليات الاختراق وبرامج التجسس وسرقة البيانات الشخصية والمعلومات والوثائق المهمة[1].

- **برمجية التعرف الضوئي على الحروف:** هي برمجية متخصصة في تحويل النصوص من شكلها كصورة إلى شكل ملف إلكتروني يمكن تحريره، والتعديل فيه وإدماجه في مختلف البرامج الخاصة[2].

- **برمجيات أنظمة التشغيل:** يعرف نظام التشغيل بأنه مجموعة التعليمات التي تنظم علاقة المستخدم مع الحاسوب كونها تمثل الوسيط بين البرامج التطبيقية التي يتعامل معها المستخدم وبين الأجهزة والمعدات المكونة للحاسوب[3].

2-3-وسائط التخزين: هي الدعامة الأساسية لنظام إدارة الوثائق الإلكترونية وهي مجموعة من الوسائط التي تخزن عليها الوثائق الإلكترونية المدمجة في نظام إدارة الوثائق الإلكترونية، وهي تشمل ما يلي:

-**الوسائط المغناطيسية:** الوسائط التي تعتمد على المغناطيسية والمجال المغناطيسي في تكوينها، إذ يتم تسجيل البيانات وتخزينها على هذه المادة بواسطة المجال المغناطيسي، وتتميز هذه الوسائط بانخفاض أسعارها نسبيا، مع إمكانية ربطها معا لتخزين أكبر قدر من الوثائق مع إمكانية استرجاعها في أسرع وقت، وتشمل الوسائط المغناطيسية ما يلي: الأقراص الصلبة، الأقراص المرنة، الشرائط الممغنطة[4].

-**الأقراص الضوئية (المليزرة):** وهي وسائط تتم الكتابة فيها عن طريق الليزر الذي يمر عبر طبقات مختلفة من القرص قبل أن يعاد إلى مصدره عن طريق طبقة الألمنيوم والتي تعمل كالمرآة، فالأقراص الضوئية تحتوي على معلومات محاطة بطبقات أخرى[5].

---

[1]- أحمد بن عبد الله الغرابي، الأرشفة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية: دراسة لواقع الوزارات والمؤسسات شبه الحكومية. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2008، ص 88.

[2]- سمير جمال العيسى إدارة نظم المعلومات المكتبية والأرشفة الإلكترونية، عمان: الأكاديميون للنشر والتوزيع، 2014، ص 170

[3]- فراس محمد العزة وآخرون، المهارات العملية في تكنولوجيا المعلومات، عمان: دار عالم الثقافة للنشر والتوزيع، 2005، ص 17

[4]- محمد عزت آمنة نظم الأرشيفات الإلكترونية: تحديد المتطلبات وقواعد الإدارة في العربية 3000 سوريا النادي العربي للمعلومات 2007، مج 07. ع. 24. م. ص: 95-96

[5]- بهجة بومعرافي مريم بن تازير، إجراءات وتقنيات حفظ الكيانات الرقمية في المشاريع الرقمية دراسة حالة لمشروع جواز السفر البيومتري بولاية باتنة في محلة المركز العربي للبحوث والدراسات في علوم المكتبات والمعلومات سوريا: المركز العربي للبحوث والدراسات في علوم المكتبات والمعلومات 2017 مج، 06. ع. 02 ص 174.

-**الأشرطة:** وتتميز بالسعة العالية وبقائها لفترات طويلة قد تصل إلى 30 سنة، ومن بينها الشريط الطولي الرقمي (Digital Linear Tape (DT الذي يتسع إلى ما يصل 3570 جيجابايت، والشريط الصوتي الرقمي (Digital Aution Tape (DAT. [1]

ويعاب على هذا النوع من الوسائط التتابعية التي تعتمد عليها عند استرجاع المعلومات منها، مما يؤدي إلى بطء عملية الإتاحة.

-**أبراج الأقراص الضوئية:** هي نظم تحفظ فيها عدة أقراص ضوئية، وإذا كانت سعة هذه الأقراص كبيرة فيمكن أن يصل حجم تخزين البرج من 100 إلى 200 تيرابايت ما يتسع لتخزين 84 مليار صفحة على شكل صورة[2].

-**التخزين السحابي:** وهو عبارة عن تقنية تعتمد على نقل المعالجة وتطوير البرامج ومساحة التخزين الخاصة بالحاسوب إلى ما يسمى السحابة التي يتم الوصول إليها عن طريق شبكة الأنترنت[3].

وتختلف مساحة التخزين لمواقع التخزين السحابي وآلية عملها حسب طبيعة والشركات التي توفر هذه الخدمات، وتواجه هذه التقنية تحديات كبيرة لإقبال المؤسسات على استخدامها خاصة ما تعلق منها بالجانب الأمني وإمكانية التعرض للقرصنة والوصول إلى البيانات المخزنة فيها.

ومن خلال ما سبق فإن تجسيد مشاريع التحول نحو إدارة الوثائق الإلكترونية في مختلف المؤسسات يتطلب وجود بنية تحتية تكنولوجية متطورة تضم مختلف التجهيزات من حواسيب وشبكات اتصال والبرمجيات اللازمة لتشغيلها، ووسائط التخزين المتطورة والتي تسمح بتخزين وحفظ الوثائق الإلكترونية المدمجة في النظام، وتختلف خصائص هذه المتطلبات التكنولوجية حسب إمكانيات كل مؤسسة، وحجم الوثائق المتداولة وطبيعة المستفيدين من النظام.

3-المتطلبات البشرية:

لنجاح مشروع إدارة الوثائق الإلكترونية لابد من التنسيق الجيد بين مختلف الأطر البشرية المعنية بتجسيد المشروع داخل المؤسسة، من خلال التعاون بين الفاعلين وتضم المتطلبات البشرية الفئات التالية:

---

[1]- جبريل بن حسن العريشي؛ نبيل بن عبد الرحمان المعثم، الأرشفة الإلكترونية وإدارة الوثائق في العصر الحديث: المبادئ والأسس النظرية والتطبيقات العملية، الرياض مكتبة الملك فهد الوطنية، 2012، ص. 69.

[2]- سمير جمال العيسى المرجع السابق، ص 194.

[3]- بدوية محمد البسيوني، برمجيات الحوسبة السحابية ودورها في تطوير خدمات المعلومات دراسة تطبيقية على مواقع التخزين السحابي على شبكة الأنترنت، المجلة الدولية لعلوم المكتبات والمعلومات، الجمعية المصرية للمكتبات والمعلومات والأرشيف، القاهرة، 2015، مج2، ع3، ص 18.

3-1-المختصين في الإعلام الآلي: تتمثل مهمتهم في استخدام مختلف البرمجيات لتصميم نظام إدارة الوثائق الإلكترونية، حيث يتضمن ذلك تصميم واجهتين واجهة للإدارة (المكتب الخلفي) والأخرى للمستخدمين (المكتب الأمامي)، وإتاحة النظام الخدمة ومتابعة عملية معالجة الوثائق والملفات وضمان الامتثال للمعايير الدولية الخاصة بذلك، ومتابعة تطوير وتحديث النظام.

3-2-الأرشيفيين: لهم دور أساسي في مرافقة مشاريع إدارة الوثائق الإلكترونية داخل المؤسسة، وهذا من خلال التعاون مع المختصين في الإعلام الآلي والإداريين داخل القسم المخصص لإنشاء النظام ومتابعة العمل من خلاله، أي يقومون بمتابعة مسار حياة الوثيقة الإلكترونية طيلة دورة حياتها داخل المؤسسة.

3-3-مديري الوثائق والمعلومات: هم الأفراد المسؤولين عن تصميم وبناء وصيانة أنظمة المعلومات التي تنتج وتولد الوثائق الإلكترونية وكذلك المسؤولين عن التشغيل الآلي لنظم الحاسبات والاتصالات.

3-4-منفذي العمليات: وتشمل الأشخاص والموظفون الذين ينفذون العمليات أو الوظائف التي يتم من خلالها؛ إنشاء إبداع وتلقي الوثائق والتي تبقى عليها الإدارة لأطول فترة استلام طالما كانوا في حاجة إليها لتحقيق الأهداف الإدارية التشغيلية[1].

3-5-المستفيدون النهائيون: وتشمل هذه المجموعة الأشخاص الذين ينتجون ويستخدمون الوثائق الإدارية في أنشطتهم اليومية، أي أن المستفيدين النهائيين يعدون مصدر المادة التي تشكل الوثيقة الإلكترونية".[2]

ثامنا: وظائف إدارة الوثائق الإلكترونية.

تعتبر إدارة الوثائق الإلكترونية من بين الطرق الحديثة التي تعتمد علها مختلف المؤسسات والهيئات العمومية والخاصة في مختلف مراحل التسيير الإداري، ويتوقف نجاح هذا التوجه الجديد على مدى نجاح هذه المؤسسات والهيئات في توفير مختلف المتطلبات الأساسية اللازمة لذلك، لتبدأ بصفة فعلية مراحل التطبيق من خلال مجموعة من الوظائف الأساسية والمتمثلة في الإنشاء، المعالجة، الحفظ والتخزين الوصول والإتاحة التقييم والاستبعاد.

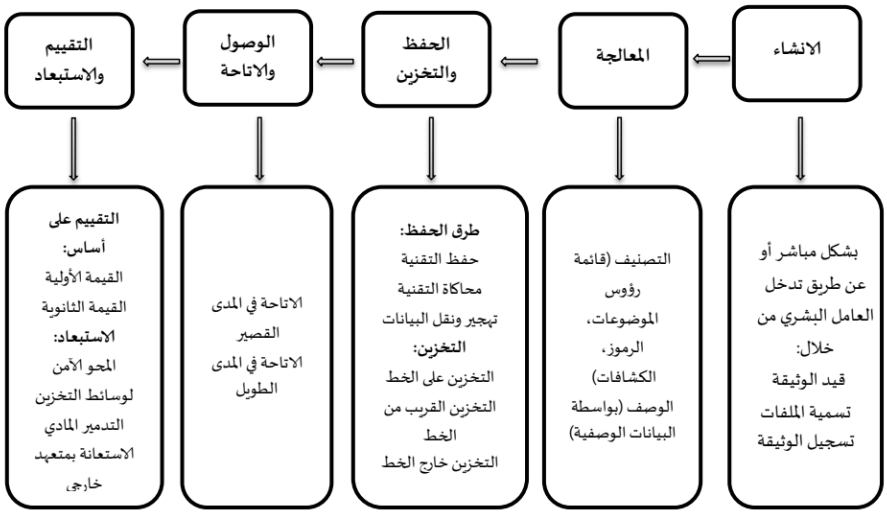
حيث يعتبر إنشاء الوثيقة الإلكترونية أولى مراحل تطبيق إدارة الوثائق الإلكترونية (EDM)، ويتم بشكل مباشر من خلال البرمجيات والأنظمة المستخدمة أو من طرف مستخدمي النظام، لتأتي عملية المعالجة التي تعتبر أهم عملية لكونها تعمل على تنظيم الملفات والوثائق الإلكترونية كما أنها ترتبط بباقي الوظائف الأخرى، ليتم فيما بعد وظيفة الحفظ والتخزين عبر طرق وإجراءات متعددة حسب إمكانيات

[1]- كحيلة سارة، المرجع السابق، ص 75.

[2]- محمد يوسف عبد المحسن، المرجع السابق، ص 37-38.

واستراتيجيات كل مؤسسة، ثم إتاحة هذه المحتويات للمستخدمين والمستفيدين، وصولا إلى تقييمها بناء على قيمة كل وثيقة ومن ثم حفظها بشكل دائم أو حذفها وفق الطرق المتاحة.

الشكل رقم 01: يوضح أهم هذه المراحل ومختلف الإجراءات المطبقة في كل مرحلة:



تاسعا: إيجابيات إدارة الوثائق الإلكترونية.

يمكن تلخيصها فيما يلي:

- تساعد برامج إدارة الوثائق الإلكترونية المؤسسات على تحقيق أهدافها، بسرعة وفاعلية.
- زيادة الثقة لدى مستخدمي المؤسسة والمستفيدين من خدماتها.
- تساعد إدارة الوثائق الإلكترونية المؤسسات على تحقيق الفوائد الفعالة من حوكمة المعلومات".
- القائمة على التقليل من المخاطر، وزيادة الشفافية وتحسين سمعة المؤسسة، والتقليل من دورات الوثائق الإلكترونية والمعلومات كنتيجة لتحسين تدفق المعلومات.
- توفير تقنيات عالية في إدارة وتنظيم الوثائق والملفات الإلكترونية.
- تأمين حماية الوثائق الإلكترونية وسريتها مع المحافظة على أصولها بعد التعديل.
- تمكين المؤسسة من الامتثال إلى القوانين والتشريعيات الدولية. تقديم أسرع الحلول من أجل اتخاذ القرار المناسب من قبل الإدارة العليا للمؤسسة.
- إنتاج معلومات ذات قيمة عالية من شأنها إعطاء مرجعيات لتحسين عملية الإدارة في المؤسسة.
- توحيد المعايير في التعامل مع الوثائق والربط بين المعلومات سواء داخل المؤسسة الأم أو خارجها.
- حماية أعمال الموظفين ضمن نظام محدد وصلاحيات توضع من قبل الإدارة[1].

[1]– سمير جمال العيسى، إدارة نظم المعلومات المكتبية والأرشفة الإلكترونية، الأكاديميون للنشر والتوزيع، عمان، 2014، ص 169.

خلاصة:

من خلال ما تم التطرق إليه في هذا الفصل يتبين لنا أن إدارة الوثائق إلكترونية يتم تطبيقها من خلال جملة من العمليات وتقوم على سياسة واضحة تضمن الوصول إلى الوثائق وفهمها والاستفادة منها وبقائها مع مرور الزمن بغرض تحقيق مجموعة من الأهداف تتعلق بالمساعدة في تسيير الأعمال وتسهيل إنتاج الوثائق وحرية استخدامها وتداولها، ويستلزم التطبيق الناجح لإدارة الوثائق الإلكترونية توفير المتطلبات الأساسية لتجسيدها من ميزانية مخصصة للتجهيزات المتمثلة في الحواسيب الطرفية والخوادم ووسائط التخزين وشبكات الاتصال، وبرمجيات لإنشاء وإدارة قواعد البيانات ومعالجة المستندات وأنظمة التشغيل وبرمجيات الأمن والحماية، وكذلك توفير الميزانية المخصصة لبرامج التدريب للقائمين على المشروع من مختصين في الإعلام الآلي والارشيف والذين تعتبر مشاركتهم أساسية في إدارة الوثائق باعتبارهم القائمين على إدارة الوثائق والتعامل معها في مختلف الأقسام المنتجة.

الفصل الثالث:

جودة الخدمة العامة

تمهيد:

إن جودة الخدمة العامة هي مفهوم يتعلق بمدى رضـــا المســـتخدمين والعملاء عن الخدمات التي يتلقونها من المؤسسـات الحكومية أو غير الحكومية بشكل عام، وتعتبر جودة الخدمة العامة مؤشرًا هامًا لقيمة الخدمات التي تقدمها المؤسسـات للمجتمع ولتحقيق التنمية المسـتدامة والرفاهية، حيث تشـمل جودة الخدمة العامة العديد من العناصـــر المختلفة التي تؤثر في تجربة المســـتخدم ورضـــاه، ومن بين هذه العناصـر: الوصـول إلى الخدمات بشـكل سـهل وفعال، والتعامل مع موظفين محترفين ومدربين، وتوفير معلومات واضـحة وشـافية، والاسـتجابة السـريعة لاحتياجات المسـتخدمين، والتعاطف والاحترام، والنزاهة والشفافية في المعاملات، والتقديم العادل وغير التمييز.

تعتبر جودة الخدمة العامة أمرًا حيويًا لتعزيز الثقة بين المجتمع والجهات الحكومية وتحقيق التنمية المســـتدامة. عندما يكون هناك ثقة في جودة الخدمة العامة، يكون للمواطنين الثقة في النظام الحكومي والمؤسسات العامة، وهذا يعزز الشمولية والمشاركة المجتمعية والاستقرار الاجتماعي.

ومنه تعتبر جودة الخدمة العامة أسـاسـية للتنمية والازدهار المجتمعي، فإذا تم تحقيق جودة الخدمة العامة العالية، ستتحسن حياة المواطنين وستزيد مستوى الثقة والرضا في المؤسسات، مما يسهم في بناء مجتمع أكثر تقدما وعدالة.

أولا: مفهوم جودة الخدمة العامة

مصـــطلح جودة الخدمة العامة هو مصـــطلح مركب يتكون من عدة مصـــطلحات وهي: الجودة، والخدمة، والخدمة العامة، وقبل التطرق إلى تعريف جودة الخدمة العامة، ســـنعرج إلى المصـــطلحات السابقة، كالآتي:

1-مفهوم جودة الخدمة:

تعني الجودة "طبيعة الشـــخص أو الشـــيء ودرجة صـــلاحيته، وكانت تعني قديما الدقة والإتقان، والجودة هي الملائمة للغرض أو الاستعمال، أي قدرة المنتج على تلبية حاجات المستعملين وبأقل تكلفة"[1].

أما مصطلح الخدمة فيقصد بها: "الخدمة مقارنة بالسلعة استنادا إلى الجوانب غير الملموسة ذات الصـــفة الغالبة وتلك الجوانب الملموســـة ذات الصـــفة الغالبة من خلال مقياس أو خط بياني وضـــعته خصيصا لهذا الغرض"[2].

ومنه فإن جودة الخدمة تعرف على أنها: "جودة الخدمات المقدمة: المتوقعة والمدركة، وهي المحدد الرئيسي لرضا الزبون أو عدم رضاه"[3].

2-مفهوم الخدمة العامة:

تعرف الخدمة العامة على أنها: "الحاجات الضـــرورية لحفظ حياة الإنســـان وتأمين رفاهيته والتي يجب توفيرها بالنسبة لغالبية الأفراد والالتزام في منهج توفيرها على أن تكون مصلحة الغالبية من المجتمع وهي المحرك الأساسي لكل سياسة في شؤون الخدمات بهدف رفع مستوى المعيشة للمواطن[4].

كذلك تعرف الخدمة العامة بأنها: "مجموعة الحاجات الإنســـانية التي يطلبها المواطنون وتعمل الدولة على إشباعها من خلال كيانات إدارية تسمى المرافق العامة التي تسهر على تقديم المنافع العامة للمواطنين، هذه المرافق تديرها الدولة أو من ينوب عنها تحت سلطتها بحيث تضمن سيرها بانتظام وإطراد غير هادفة للربح كهدف أساسي"[5].

---

[1]- مصطفى يوسف كافي، إدارة الأداء، ط1، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2018، ص 221-222.

[2]- بشير العلاق، ثقافة الخدمة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص 42.

[3]- شادي محمود الطريفي وآخرون، تسويق الخدمات، ط1، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2018، ص 75.

[4]- فايزة مجدوب، طبيش ميلود، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية بالمؤسسة الجزائرية قراءة في المفهوم وآليات التطبيق، مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية، المجلد 1، العدد 3، 2015، ص 428.

[5]- العربي عطية، دور الحكومة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمات العمومية في الجزائر، أطروحة دكتوراه، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2009-2010، ص 30.

3-مفهوم جودة الخدمة العامة:

اختلفت وتعددت تعريفات جودة الخدمة العامة، ومن بين هذه التعريفات نجد أن جودة الخدمة العامة هي: "قدرة الخدمة المقدمة لعموم الجمهور على إرضـــاء متطلباتهم الضـــمنية والمعبر عنها، أي تحقيق المنافع التي يتوقعها العملاء، وفي هذه الحالة فالجودة ترتبط بمقدار الإشـباع الذي يتحصـل عليه المستفيد من الخدمة العمومية، ومدى رضاه عن المؤسسات الحكومية التي تتولى تقديمها[1].

كما يعرفها البعض الآخر من وجهة نظر كل من المســـتفيد ومقدم الخدمة، فجودة الخدمة من وجهة نظر المسـتفيد هي ملاءمتها لاسـتخدمته واسـتعمالاته، أما جودة الخدمة من وجهة نظر المقدم لها فهي مطابقة الخدمة للمعايير والموصفات الموضوع مسبقا لها[2].

من خلال التعريفات الســـالفة الذكر يمكن تعريف جودة الخدمة العامة على أنها مدى تحقيق الخدمة العامة المقدمة لمستوى الإشباع المطلوب لدى الجمهور يضمن توفير الرضا لديهم وتحقيق العدالة والتنمية والمساواة وهذا ينعكس على تحسين حياة المجتمع ككل.

ثانيا: أهمية جودة الخدمة العامة

تكمن أهمية جودة الخدمة العامة فيما يلي:

1-نمو مجال الخدمة العامة:

لقد ازداد عدد المؤسسات بتقديم الخدمات، فنجد معظم المؤسسات يتعلق نشاطها بتقديم الخدمات ســواء عمومية أو خاصــة، وهذا ما أدى إلى الاهتمام المتنامي بصــناعة الخدمات الذي يرتبط أســاســا بمسـتوى معيشـة الأفراد، وفي ظل هذه المعادلة تضـاعفت حاجات الأفراد إلى مختلف أنواع الخدمات من تعليم وســـياحة وتأمينات وغيرها من الخدمات العمومية، إضـــافة إلى إبراز الدور الذي تلعبه في تحقيق التنمية والمساهمة في تلبية احتياجات ورغبات المواطنين[3].

---

[1]- نشيدة أحططاش، جودة الخدمة العمومية في ظل الحكومة الإلكترونية الذكية، مجلة جامعة سطيف، الجزائر، المجلد 1، العدد 3، 2015، ص 439.

[2]- مسعود قانة، تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الإعلامية الجزائرية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الجزائر 03، الجزائر، 2012، ص 07.

[3]- محمد لكحل، الإدارة الإلكترونية وأثرها في تحقيق جودة الخدمة العمومية، مجلة معهد العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر 3، المجلد 21، العدد 1، 2018، ص 49-50

2-المسؤولية القانونية اتجاه الجودة:

أي تصميم منتجات أو تقديم خدمات ينجر عنه التزام اتجاه المواطنين، ومن ثم تعمل جاهدة على تقديم خدمات ذات جودة عالية والعمل على حماية المستفيد، هذا ما يؤدي في الأخير إلى ضمان هامش من العدالة في الاستفادة من تلك الخدمات[1].

3-فهم العملاء:

ويقصد بهذا أن تتم معاملة العملاء بصورة جيدة من قبل مقدمي الخدمة (الموظفين،) فهم لا يفضلون التعامل مع المؤسسات العمومية لمجرد الحصول على الخدمة ذات جودة ومجانية بدون توفر المعاملة الجيدة والفهم الأكبر لهم[2].

ثالثا: مقتضيات جودة الخدمة العامة

فضلا عن البعد الاجتماعي للخدمة العامة، حيث يجب أن تكون على الدوام في مستوى تطلعات المستفيدين، ومنه فإن هناك مقتضيات أدت إلى تبني جودة الخدمة العامة نذكرها فيما يلي:

1-الاستجابة لتطلعات المستفيدين:

إن ارتباط جودة الخدمة العامة بالمصلحة العامة من جهة، وبرضا المتعاملين مع الإدارة من جهة أخرى، جعلها تكتسب أبعادا اجتماعية كبيرة، حيث اعتبرت منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية في تقرير لها بأنه يقع على الإدارة الرفع من جودة خدماتها بنفس وتيرة تطور المجتمع، كون أن الإدارة اليوم تشهد عددا متزايدا من التحديات منها التطور المستمر للمجتمع، لذا كان لزاما عليها أن تتمكن من فهم الاحتياجات المتزايدة والمتنوعة لمختلف الفئات الاجتماعية، وأن تقترح خططا مناسبة لتلبية تلك الاحتياجات، ولتحقيق ذلك لابد لها أن تبتكر وأن تتحمل المخاطر وأن تتقبل تغيير أساليبها الداخلية في العمل[3].

لطالما اكتسبت الإدارة العامة شرعيتها من غايتها المنحصرة في تحقيق المصلحة العامة، غير أن عدم تكيف خدماتها مع المستجدات الاجتماعية والتطور التكنولوجي، من شأنه أن ينعكس سلبا على تلك الشرعية، وفي هذا الصدد يتوجب على الإدارة أن تجد مصادر أخرى للشرعية، تتلاءم أكثر مع الأشكال

---

[1]- صليحة رقاد، تقييم جودة الخدمة من وجهة نظر الزبون، رسالة ماجستير، جامعة الحاج لخضر، باتنة، الجزائر، 2008/2007، ص 31.

[2]- مأمون الدرادكة سليمان، إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء، دار صفاء، عمان، الأردن، 2006، ص 194.

[3]- بلخير محمد آيت عودية، جودة الخدمة العمومية في الجزائر بين: علم الإدارة العامة والقانون الإداري، مجلة البحوث في الحقوق والعلوم السياسية، جامعة غرداية، المجلد 5، العدد 1، ديسمبر 2019، ص 75.

الجديدة للتدخل الاجتماعي، حيث لم يعد يمكنها أن تعتمد على وجودها المؤسساتي فقط، بل يجب أن تستمد شرعيتها من ممارستها القائمة على جودة علاقاتها مع الجمهور في نهاية المطاف، ستكون درجة رضا الجمهور هي ما سيرسم المسار الضروري لتصرفها"[1].

2-تحسين مناخ الأعمال:

جودة الخدمة العامة لا ترتبط فقط بالعلاقة بين الإدارة والمستفيد، بل قد أصبح لها دور مؤثر في الرفع من جاذبية اقتصاديات الدول بفعل ظهور هيئات ومؤسسات دولية تعنى بتقييم مناخ الأعمال، على غرار مؤسسة "ممارسة أنشطة الأعمال" التابعة للبنك العالمي، التي تساهم تقاريرها في عكس مناخ الأعمال في الدول، وبالتالي التأسيس لمنافسة بينها في هذا المجال، فتقارير هذه المؤسسات تتولى دراسة أداء الأجهزة الحكومية والإدارية، لتصوغها في شكل مؤشرات لسهولة الأعمال والاستثمار ترتب حسبها الدول بصفة دورية. هذه المؤشرات تتدرج بصفة جوهرية في مجال الخدمات العمومية مثل: توصيل الكهرباء، دفع الضرائب أو تسجيل الملكية. وتقيم جودتها وفقا لمعايير سهولة الإجراءات الآجال والتكلفة[2].

رابعا: أبعاد جودة الخدمة العامة

أن لجودة الخدمة العمومية متطلبان، أولهما إمكانية الوصول إلى الخدمة لجميع المستخدمين، والقدرة على تكييف الخدمة مع جميع الأوضاع الاجتماعية والجغرافية المختلفة، مع المساواة والوضوح وتبسيط الإجراءات الإدارية بين جميع مستخدمي الخدمة العمومية، ثانيهما التحسين والذي يتطلب قبولا للخدمة من المستخدمين وموظفين، ويتم ذلك من خلال تحسين مراكز الاستعلام والاستقبال للمستخدمين وإزالة جميع جوانب التأخير[3].

وانطلاقا مما سبق أجمع معظم الباحثين على أن هناك خمسة أبعاد لجودة الخدمة العامة تتمثل فيما يلي:

1-الاعتمادية Reliability:

يقصد بالاعتمادية التسليم في الوقت المحدد والوفاء بالتسليم والمواعيد النهائية، وتقديم الخدمة بشكل أساسي بالإضافة إلى حل المشاكل والسعر المعقول[4].

---

[1]- بلخير محمد آيت عودية، المرجع السابق، ص 76.

[2]- المرجع نفسه، ص 76.

[3]- بعيرة فطوم، أثر الالتزام بأخلاقيات الأعمال على جودة الخدمات العمومية في الجزائر، أطروحة دكتوراه في التسيير العمومي، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة زيان عاشور بالجلفة، الجزائر، 2021-2022، ص 98.

[4]- شادي محمود الطريفي وآخرون، المرجع السابق، ص 104.

2-الملموسية المحسوسات Tanible:

يقصـــد بها تمثيل الخدمة ماديا مثل: المرافق العامة، المعدات والأدوات، الأفراد والموظفين، التكنولوجيا المستخدمة، وكلها عبارة عن صور مادية تعكس مستوى الخدمة المقدمة للمستفيدين، مما يساعدهم على تقييم جودة الخدمة العامة.

3-الاستجابة Responsiveness:

ويقصد بها أن يبدي الموظف استعداده لتقديم المساعدة وتقديم الخدمة بسرعة، في توفير الخدمات للمستفيدين بشكل سريع وفوري، مع التعامل الجيد مع طلبات المستفيدين واستفساراتهم وشكاويهم، ويتم التعبير عن ذلك بطول الوقت الذي يجب انتظاره للمساعدة، والوقت الحصول إجابات أسئلة المستفيدين وحلول مشاكلهم والمرونة والقدرة على تقديم الخدمة[1].

4-التعاطف Empathy:

تتمثل في العلاقة بين الموظف والمستفيد وشعور هذا الأخير بالرعاية والاهتمام وأنه فريد ومميز وخاص.

5-الموثوقية (الضمان) Assurance:

يقصـــد بها معرفة الموظفين وتمتعهم باللطف والكياســـة والرغبة، وقدرة المنظمة على خلق الثقة بينهما، فشعور المستفيد بالثقة يعزز ارتباطهم بالمنظمة، فيشعر أنه في أيد أمينة.

خامسا: متطلبات تحقيق جودة الخدمة العامة

إن الوصول إلى الجودة في الخدمة العامة المقدمة للمستفيدين في المجتمع تستوجب من الإدارة العامة مراعاة الجوانب المهمة الآتية:[2]

-الاهتمام بتوقعات قطاعات جماهير المواطنين في المجتمع نحو الخدمة العامة، والعمل على تقديم الخدمة التي تقابل على الأقل هذه التوقعات.

-إجراء البحوث والدراسات المستمرة على الخدمة العامة لقياس مستوى جودتها ورصد التغير في توقعات المواطنين.

---

[1]- شادي محمود الطريفي وآخرون، المرجع السابق، ص 105.

[2]- عبد الرحيم رحاوي، خديجة قاسمي، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية، مجلة المؤشر للدراسات الاقتصادية، المجلد 01، العدد 03، أوت 2017، ص 117.

– التطوير والابتكار في الخدمة الرئيسية، وإضافة وتحسين الخدمات الإضافية المدعمة لتحقيق التميز في الأداء.

– إيجاد ثقافة تنظيمية في المنظمات العامة موجهة بالجودة ونشـــر الوعي بين جميع العاملين بمفهوم وأهمية الجودة في الخدمة.

– تحديد وتطوير الأجهزة والمعدات والتســـهيلات المادية الأخرى المســـتخدمة في عمليات إنتاج وتقديم الخدمة العامة والحرص على استخدام التكنولوجيا المتطورة.

سادسا: العوامل المؤثرة في جودة الخدمة العامة.

هناك عدة عوامل تؤثر في جودة الخدمة العامة وهي كالآتي:

– **الزمن وجودة الخدمة:** عندما نطلع على تعريف الخدمة نجدها ترتبط بالوقت في مختلف التعاريف. بحيث يشـكل الوقت أحد العوامل التي تسـاهم في أداء الخدمة من منظور المؤسـسـة (وقت أداء الخدمة، وقت انتظار إنجاز الخدمة، ومن منظور الزبون زمن تلقي الخدمة، زمن الانتظار لتلقي الخدمة).

– **المكان وجودة الخدمة:** إن الزبون عادة ما ينتقل من مكان لأخر قصـــد اقتناء الخدمة ويتلقى الخدمة عن بعد، ومن هنا يظهر عامل المكان أو المسافة في إنتاج الخدمة.

– **الاتصال وجودة الخدمة:** إن أحد أسباب الخلافات التي تقع غالبا سببها الرئيسي هو المحادثة حيث أن الزبون ومقدم الخدمة يلتقيان لإنجاز الخدمة أحدهما ينتجها والأخر يستهلكها[1].

سابعا: أثر الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمة العامة

تظهر العلاقة بين الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات العامة في النقاط الآتية[2]:

1–تأثير الإدارة الإلكترونية على تكريس مبدأ المساواة:

يقصـــد بتكريس مبدأ المســـاواة أن مســـتخدمي الإدارة الإلكترونية متســـاوون أمام المرفق العام ما توافرت فيهم الشروط المطلوبة، سواء فيما يتعلق بتحمل الأعباء أو يتعلق بالانتفاع بالخدمة وذلك بصرف النظر عما قد توجد بينهم من اختلافات لا تتعلق بالشـــروط القانونية المســـتلزمة، هذا ما يســـمح بتجنب ظواهر إدارية سـيئة كالمحسـوبية أو ظاهرة الرشـوة والتمييز البشـري الذي يمارسـه بعض الموظفين ذوي

[1]– محمد لكحل، الإدارة الإلكترونية وأثرها في تحقيق جودة الخدمة العمومية–حالة الجزائر، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية العلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 03، 2018–2019، ص 99–100.

[2]– رابح الوافي، أثر استخدام الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات في المؤسسات العمومية الجزائرية قطاع العدالة نموذجا، أطروحة دكتوراه، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، الجزائر، 2018–2019، ص 181–182.

المصالح. وبالتالي فإن نظام الإدارة الإلكترونية يجعل جميع المواطنين متساوين أمام المؤسسات العمومية الخدمية من حيث إتباع إجراءات الحصول على الخدمات.

2-تأثير الإدارة الإلكترونية على الهيكل التنظيمي للمؤسسات العمومية ولوائحها:

ويقصـــد به أن للإدارة حق العمل وفي أي وقت لأجل تعديل بعض الوظائف أو تحســين بعض البرامج وفق ما تمليه الظروف المختلفة عليها لأجل إقناع الصـــالح العام، فإذا تغيرت الظروف أو ظهرت مســتجدات تســمح بزيادة جودة أداء المؤســســات العمومية الخدمية فإن الإدارة العمومية تتدخل وتغلب المصلحة العامة إذ اقتضى الأمر دون أن تأخذ ذلك وقت أو جهد وحتى اقتصاد في الجانب المالي يكون له أثر في هذه الحالة.

3-تأثير الإدارة الإلكترونية على تسهيل عمل موظف:

من المتوقع أن تؤدي الإدارة الإلكترونية إلى تبسيط وتسهيل عمل الموظف بشكل يسمح له من نسخ وتدوين وتوقيع وختم الوثائق الإدارية إلكترونيا هذا ما يكرس الشفافية وحب العمل حيث تسمح مثل هذه الإجراءات بمحاكاة مبادئ إدارة الأعمال خاصة فيما يخص بتقسيم العمل والرقابة الإدارية بالإضافة إلى عنصـــر التنظيم الذي تفتقده معظم الإدارات العمومية اليوم، كل هذا يصـــب في صـــالح الجميع من موظفين ومواطنين لأجل الرقي بالخدمة العمومية.

خلاصة:

في الختام، ومن خلال ما تم التطرق إليه في ثنايا هذا الفصل نخلص إلى أنه تكمن أهمية جودة الخدمة العامة في تلبية احتياجات وتوقعات المستفيدين وتعزيز رضاهم، ولتحقيق جودة الخدمة العامة يتطلب التركيز على عوامل متعددة مثل الوصول والاستجابة والجودة والكفاءة، كما يجب أن تكون المؤسسات ملتزمة بتعزيز الشفافية والمساءلة، وتطوير سياسات وإجراءات تضمن تقديم خدمات عالية الجودة وفعالة، كما ينبغي لها أيضًا توفير التدريب والتطوير المستمر للموظفين لتعزيز مهاراتهم وقدراتهم في تقديم خدمات متميزة، بالإضافة إلى ذلك، يجب أن يتم تشجيع التواصل والتفاعل المستمر مع المستفيدين لفهم احتياجاتهم واستيعاب ردود فعلهم وتقديم تحسينات مستمرة استنادًا إلى ملاحظاتهم ومقترحاتهم.

ويعد تحقيق جودة الخدمة العامة تحديا مستمرا، ولكنه يسهم في بناء ثقة المجتمع في المؤسسات وتعزيز التنمية المستدامة وتحقيق رفاهية المجتمع بشكل عام، وعليه، يجب أن يكون السعي لتحسين جودة الخدمة العامة أمرا مستمرا وجذابا للمؤسسات الحكومية وغير الحكومية، حيث تعد الخدمة العامة عنصرا أساسيا لبناء مجتمع يستند إلى العدالة والتكافؤ والتنمية المستدامة.

الجانب التطبيقي للدراسة

الفصل الرابع:

الإطار المنهجي للدراسة

أولا: منهج الدراسة

بعد اطلاعنا على الدراسات السابقة والفهم العميق لها من جميع جوانب وأبعاد الظاهرة المتعلقة بموضوع الدراسة، حيث تعتبر طبيعة وعنوان البحث المحدد الرئيسي في اختيار منهج دون آخر، أو أداة بحثية دون أخرى، والباحث يتوجب عليه السير وفق مخطط بحثي عام، يقوم على خطوات مرتبة ومنتظمة من أجل تحقيق هدفه من الدراسة، لذا ارتأينا استخدام المنهج الوصفي باعتباره المنهج المناسب لدراسة.

ويعرف المنهج: بأنه عبارة عن مجموعة العمليات والخطوات التي يتبعها الباحث بغية تحقيق بحثه، وبالتالي فالمنهج ضروري للبحث إذ هو الذي ينير الطريق، ويساعد الباحث في ضبط أبعاد ومساعي وأسئلة وفروض البحث[1].

وهو أيضا عبارة عن مجموعة من القواعد والإجراءات المقررة والمعينة من جانب المتخصصين في منهجية البحوث التي يتبعها الباحث للوصول إلى الحقيقة والكشف عنها، التي تؤدي إلى التوصل لنتائج بحثية سليمة[2].

ومادام تحديد المنهج يرتبط ارتباطا وثيقا بنوع الدراسة فإن المنهج الوصفي هو الأنسب لهذه الدراسة فهو يقوم أساسا على وصف الظاهرة أو الموضوع محل الدراسة على أن تكون عملية الوصف تعني بالضرورة تتبع هذا الموضوع ومحاولة الوقوف على أدق جزئياته وتفاصيله والتعبير عنها كيفيا وذلك بوصف حال الظاهرة محل الدراسة، أو تعبيرا كميا وذلك عن طريق الإعداد والتقديرات والدرجات التي تعبر عن الظاهرة وعلاقتها بالظواهر[3].

ويعتبر المنهج الوصفي من أهمها والأكثر استعمالا في البحوث الاجتماعية والذي يهدف إلى جمع معطيات وبيانات حول ظاهرة معينة، وتحليل هذه البيانات ومعالجتها كما وكيفا للوصول إلى النتيجة النهائية للدراسة، بحيث أن الدراسة الوصفية لا تتحكم في طبيعة المعالجة، ولكن تدرس المتغيرات كما هي في الواقع.

كما يرتبط بالدراسات التي تهدف إلى الكشف عن العلاقة بين متغيرين أو أكثر كما الحال في دراستنا الراهنة التي تهدف إلى الكشف عن إدارة الوثائق الإلكترونية وعلاقتها بجودة الخدمة العامة. لذا اتبعت هذه الدراسة إجراءات المنهج الوصفي باعتباره يتوافق مع طبيعة الموضوع وأكثر ملائمة له.

---

[1]– رشيد زرواتي، تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، ط1، جامعة محمد بوضياف المسيلة، الجزائر، 2002، ص 119.

[2]– عمر نصر الله، أساسيات مناهج البحث العلمي وتطبيقاتها، ط1، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2016، ص 32.

[3]– أحمد عياد، مدخل منهجية البحث الاجتماعي، ديوان المطبوعات الجامعية للنشر والتوزيع، ط2، الجزائر، 2009، ص61.

وتم اعتماد المنهج الوصفي لسببين رئيسين يلخصان ما سبق ذكره:

السبب الأول: أن المنهج الوصفي أكثر مناهج البحث ملاءمة للواقع الاجتماعي كسبيل لفهم ظواهره واستخلاص سماته.

السبب الثاني: أن تحليل البيانات والمعلومات التي تم جمعها يؤدي إلى اكتشاف العلاقة بين المتغيرات وتقديم تفسير ملائم لها.[1]

ثانيا: حدود الدراسة:

أ-المجال المكاني:

ويقصد به النطاق المكاني لإجراء البحث الميداني وهو جامعة محمد بوضياف وبالتحديد كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قسم علم الاجتماع.

نبذة عن الكلية مجال الدراسة:

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية إحدى كليات ومعاهد جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، نشأت بموجب المرسوم رقم 12-361 المؤرخ في 08 أكتوبر 2012 إثر تقسيم كلية الآداب والعلوم الاجتماعية، وبعد صدور القرار رقم 1166 المؤرخ في 16-11-2015، المتمم والمعدل للقرار رقم 462 المؤرخ في 13-12-2012 المتضمن إنشاء الأقسام المكونة لكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية وهي: (قسم علم النفس، قسم علم اجتماع، قسم التاريخ، قسم الفلسفة، قسم علوم الإعلام والاتصال، قسم العلوم الإسلامية).

ب-المجال الزماني:

أجريت الدراسة على فترتين من الزمن هما:

الفترة الأولى: تم خلال هذه الفترة جمع المادة العلمية لموضوع الدراسة بالإضافة إلى تحرير الفصول النظرية، فقمنا خلال هذه المرحلة بالقراءات المستفيضة حول الموضوع محل الدراسة من خلال ما تم جمعه من مادة علمية ومن مراجع ومصادر.

الفترة الثانية: المدة التي استغرقتها الدراسة الميدانية بقسم علم الاجتماع وتتمثل في:

بعد الموافقة على إجراء الدراسة الميدانية والتي كانت في شهر مارس فيفري 2024 فقمنا في نفس اليوم بالالتحاق بالكلية بغية الحصول على معلومات على أفراد عينة الدراسة من عدد الموظفين وكذا توزيعهم على الأقسام ولمحة عن تشكيل الكلية واستغرقنا في ذلك يومي 20 و 21 فيفري 2024.

[1]- عبود عبد الله العسكري: منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، دار النمير، ط2، دمشق، 2004، ص 6.

وبعد ضبط عينة الدراسة تم توزيع الاستبيان على العينة في الفترة الممتدة من 25 فيفري إلى غاية 30 فيفري 2024. حيث وزعنا 45 استمارة وقمنا بإلغاء استمارتين لعدم الإجابة على كل بنود الاستمارة لنتوصل في الأخير إلى 43 استمارة من العدد الإجمالي.

ج-المجال البشري:

ويمثل هذا المجال مجتمع البحث يقصد به عدد طلبة السنة أولى ماستر علم الاجتماع بفرعيه التربوي وتنظيم وعمل بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ويبلغ عددهم 108 طالبا موزعين حسب الجداول التالية:

الجدول رقم (01): يوضح توزيع طلبة السنة أولى ماستر علم الاجتماع

التخصص	العدد الإجمالي
علم اجتماع التربية	37
علم اجتماع تنظيم وعمل	71
المجموع	108

ثالثا: العينة.

يستخدم الباحث العينة عندما يتعذر عليه دراسة جميع وحدات مجتمع البحث لكبر حجمها الكلي.

تعرف العينة على أنها "جزء من الكل يختاره الباحث لأجل الحصول على بيانا تتعلق بموضوع بحثه، يتعذر الحصول عليها من المجتمع برمته ويشترط أن تكون ممثلة تمثيلا صحيحا لمجتمع البحث".[1]

وبما أن مجتمع الدراسة غير متجانس، أردنا أخذ درجة عالية من الدقة لذلك لجأنا إلى العينة العشوائية البسيطة. والتي تعرف بأنها أول وأبسط العينات الاحتمالية، في هذا النوع من العينات يكون لكل فرد من أفراد المجتمع نفس الفرصة للاختيار والظهور في العينة المفحوصة، ويتم الاختيار العشوائي لمفردات العينة[2].

نسبة العينة: بلغ عدد أفراد العينة 43 فردا من المجموع الكلي لمجتمع البحث وهو ما يمثل حوالي 39.8% وهي نسبة مقبولة بالنظر إلى التوصيات العلمية المتعلقة بذلك.

[1]- المختار محمد إبراهيم، مراحل البحث الاجتماعي وخطواته الإجرائية، دار الفكر العربي، القاهرة، 2005، ص47.

[2] عمر نصر الله: مرجع سبق ذكره، ص 341.

طريقة سحب العينة: لم يتم الاستناد إلى الطرق الإحصائية والتنظيمية المرتبطة بطريقة سحب هذا النوع من العينة نظرا للمبررات السابقة وذلك تم اللجوء مباشرة إلى الاتجاه نحو هؤلاء الأفراد بطريقة مقصودة وصدفية.

الخصائص السوسيولوجية لعينة الدراسة:

أولا: عرض الجداول وتحليلها.

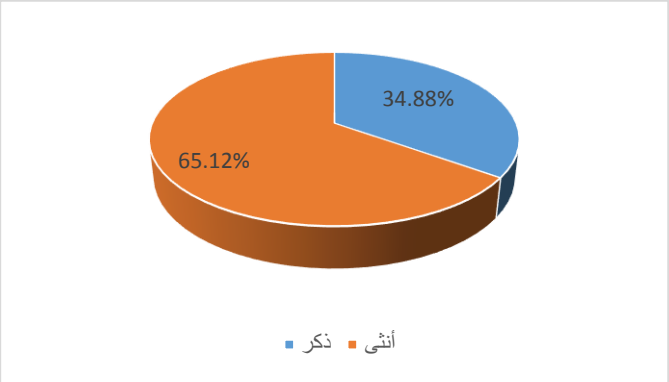
1-الجنس:

الجدول رقم 02: يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

الجنس	التكرار	النسبة
ذكر	15	%34.88
أنثى	28	%65.12
المجموع	43	%100

من خلال الجدول أعلاه نجد أن العينة تكونت من المزيج بين الذكور والإناث، وغلب عليها نوع الإناث بنسبة 65.12% مقابل نسبة 34.88% من الذكور، تعطي القراءة الأولية لنسبة جنس الإناث إلى ما يوضحه الجدول الخاص بمجتمع الدراسة، إذ ما يلاحظ في السنوات الأخيرة أن نسبة الإناث تغلب على نسب الذكور بالجامعة.

الشكل رقم 02: يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس



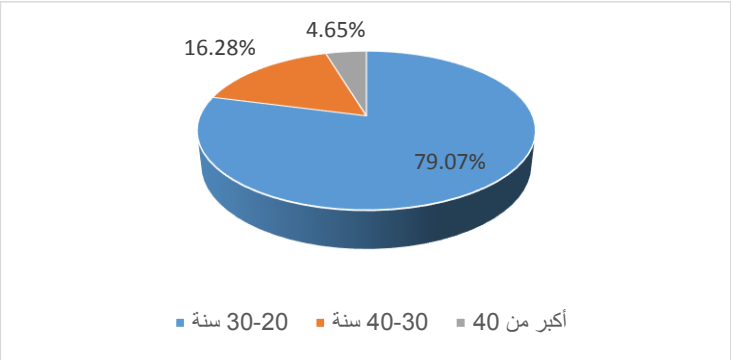
2-السن:

الجدول رقم 03: يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير السن

السن	التكرار	النسبة
20-30 سنة	34	%79.07
30-40 سنة	07	%16.28
أكبر من 40	02	%4.65
المجموع	43	%100

من خلال الجدول أعلاه نجد أن أفراد العينة يتوزعون على الفئات العمرية ككل حيث أن نسبة 79.07% تمثل الفئة العمرية من 20 إلى 30 سنة، في حين أن نسبة 16.28% تمثل الفئة العمرية من 30 إلى 40 سنة، بينما الفئة العمرية الأكبر من 40 سنة مثلتها نسبة 4.652%. حيث تعطي القراءة الأولية لنسبة الفئات العمرية أن أغلب أفراد مجتمع الدراسة المبحوث المتمثل في السنة أولى ماستر علم اجتماع في سنهم القانونية للدراسة، في حين النسب الأخرى المتبقية تتمثل في الطلبة المدمجين مؤخرا والذين كانوا يدرسون التخصص الكلاسيكي.

الشكل رقم 03: يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير السن



رابعا: أداة جمع البيانات:

تعتبر أدوات جمع البيانات من العناصر الأساسية في بناء أي بحث علمي، بالإضافة إلى وظيفتها في جمع الحقائق، فهي كذلك تفرض على الباحث التقيد بموضوع البحث، وعدم خروجه من أطره العريضة ومضامينه التفصيلية، ومساراته النظرية والتطبيقية حتى يتمكن الباحث من اختبار الواقع للوصول إلى الحقائق والمعطيات المستهدفة، لأن حسن اختياره لهذه الأدوات وتمحيصها، يمكنه من تحقيق ذلك[1].

[1]– سعيد سبعون، حفصة جرادي، الدليل المنهجي في إعداد المذكرات والرسائل الجامعية في علم الاجتماع، دار القصبة للنشر، الجزائر، 2012، ص 30.

كما يمكن القول أن اختياره لهذه الأدوات يتوقف بدرجة على طبيعة الموضوع وخصوصيته، وطبيعة الفرضيات التي صاغها الباحث، وكلما استعمل الباحث أكثر من أداة كلما مكنه ذلك من جمع معلومات أكثر والتأكد من صدقها وصحتها، والاقتراب من الدقة العلمية أكثر ويدعم بذلك النتائج المتوصل إليها.

وبناء على هذا فقد استخدمت الباحثة الأدوات البحثية التالية:

3-1-الملاحظة:

هي التي تستخدم في معظم البحوث والدراسات الاستكشافية، والتي لا يكون للباحث معلومات كافية عنها، وتستخدم هذه الملاحظة في الظروف العادية دون إخضاع الظاهرة موضع البحث للضبط، دون استخدام الأدوات الميكانيكية كالمسجلات والكاميرات، وهي ملاحظة عرضية لا تهدف إلى الكشف عن حقائق محددة، وتأتي دون ضبط علمي أو اتخاذ إجراءات معينة أو استخدام أجهزة أو أدوات قياس دقيقة لتحديد أبعاد أو سمات الظاهرة المدروسة[1].

وتعتبر الملاحظة اللبنة الأولى في البحث بغية التحقق من صحة فرضياته، ومن اجل ذلك يهتم العلم بالملاحظة كأداة بحث، لملاحظة الظواهر الحسية وتصنيفها والكشف عن مختلف أبعادها للوصول إلى إصدار أحكام وصفية للوقائع التي تمثل في الأساس قوانين العلم[2].

لأنها تعتمد بالدرجة الأولى على حواس الباحث وقدرته الفائقة إلى ترجمة ملاحظاته والتماسها إلى عبارات ذات دلالة ومعاني، حيث يرى البعض أنها من أصعب الأدوات استعمالا لاعتمادها على مهارة وقدرة الباحث على تحليل أنماط السلوك الاجتماعي[3].

إلا أن الباحثين ونتيجة لدراستها في الجامعة المقصودة بالدراسة، واحتكاكها الدائم والمتواصل بالطلبة والتعايش اليومي معهم، وبالتالي أخذ صورة مبدئية عن طبيعة العلاقة بين إدارة الوثائق الإلكترونية وجودة الخدمة العامة المقدمة بالجامعة. أو بين مختلف فئات المجتمع.

3-2-المقابلة:

وجاءت بدورها كأداة مكملة ومدعمة لأداة الاستمارة، لأثراء وتدعيم ما تم جمعه من شواهد أمبريقية من خلالها، وتعد المقابلة إحدى أدوات جمع البيانات، وتستخدم في البحوث الميدانية لجمع البيانات التي

---

[1]- عمر نصر الله: مرجع سبق ذكره، ص281.

[2]- رشيد زرواتي: مرجع سبق ذكره، ص 154.

[3]- علي شريف حورية: السلوك التنظيمي للمؤسسة التعليمية وعلاقته بالمردود التربوي، إشراف: عبد الرحمان برقوق، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم علم اجتماع، تخصص علم اجتماع التربية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر بسكرة، ص 302.

لا يمكن الحصول عليها من خلال الدراسة النظرية أو المكتبية، كما تستخدم في البيانات التي لا يمكن جمعها عن طريق الاستمارة أو الملاحظة أو الوثائق والسجلات الإدارية أو الإحصاءات الرسمية والتقارير أو التجريب، وتجرى المقابلة في شكل حوار (حديث) مع المبحوث في موضوع البحث، ويشترط أن يكون الحوار مبوب ومنظم ومسير من طرف الباحث، كما يفضل أن يقوم الباحث بتسجيل ملاحظات المبحوث وآرائه حول موضوع البحث[1].

لهذا لجأنا إلى استخدام هذه الأداة الهامة، كأداة مكملة توظف في تحليل وتفسير البيانات المجمعة عن طريق استمارة الاستبيان ورغبة منا في جمع بيانات ومعطيات عن الظاهرة المدروسة والمتمثلة في الكشف عن العلاقة بين المتغيرين، لذا أجريت عدة مقابلات مع مجموعة الموظفين (انظر الملحق رقم 02) بالجامعة من مختلف الدرجات العلمية، من كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، باعتبارهم بدورهم أكثر احتكاك بالمبحوثين، من جهة ومن جهة أخرى باعتبارهم باحثين ومختصين يقيدوننا في كثير من الجوانب التي لها علاقة بالموضوع، وكذا في تدعيم ما توصل إليه والتحقق من صدقه.

3-3-استمارة الاستبيان:

تشمل استمارة الاستبيان عن مجموعة من الأسئلة مبوبة وفق فرضيات الدراسة لتقيس طبيعة العلاقة بين أبعادها، وتكون هذه الأسئلة مضبوطة ودقيقة لتحقيق ذلك موجهة للمبحوثين، فهي أداة يتم تصميمها من قبل الباحث لجمع المعلومات وتضم مجموعة من الأسئلة أو الجمل الخبرية التي تعطى لعينة الدراسة ويطلب منهم (المفحوصين) الإجابة عليها بالطريقة التي يحددها الباحث وذلك حسب الأغراض والأهداف التي يسعى الباحث إلى تحقيقها من خلال البحث[2].

ونظرا لأهميتها في البحث أخذت منا وقت كبير في إعدادها بصورتها النهائية، بعد قراءات معمقة سواء للواقع، وتحولاته الحاصلة، أو بالاستعانة بالأدبيات، وما جمعته الباحثة من دراسات سابقة لها علاقة بأبعاد الظاهرة المدروسة، ومراعاة للفئة الموجهة لها، وهي طلبة كلية العلوم الاجتماعية، وتماشيا مع فرضيات الدراسة ومؤشراتها ومتغيراتها، تم تقسيمها إلى محاور تضم أسئلة مغلقة جاءت على النحو التالي:

المحور الأول: ويضم بيانات شخصية عن: الجنس، السن.

المحور الثاني: خاص بيانات الفرضية الأولى: ويضم 20 سؤالا للبيانات التي تبحث في جودة الخدمات العامة في إدارة الوثائق الإلكترونية البيداغوجية في عملية التسجيل بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة

[1]- رشيد زرواتي: مرجع سبق ذكره، ص 148.

[2]- عمر نصر الله: مرجع سبق ذكره، ص 257.

المحور الثالث: خاص بالبيانات الفرضية الثانية: ويضم 27 سؤال خاصة بالبيانات التي تبحث في جودة الخدمات العامة في إدارة الوثائق الإلكترونية البيداغوجية في عمليات (النقل، الإطعام، المنحة) الجامعية بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة.

وقبل تطبيقها وإعدادها بالشكل النهائي تم عرضها على الأستاذ المشرف والذي بدوره قدم لنا مجموعة من التصحيحات والتوجيهات حول بنائها وتصميمها من الناحية المنهجية والمعرفية، من حيث طبيعة الأسئلة وهل تقيس أم لا تقيس، ووجهنا لبعض الأساتذة لتحكيمها وقياس مدى صدقها (أنظر الملحق 03)، والذين بدورهم قدموا لنا مجموعة من الملاحظات والتصحيحات، لنقوم بعد ذلك بتصحيحها وتصويبها، وإضافة بعض الأسئلة التي تقيس، وحذف البعض منها التي رأى المشرف والأساتذة أنها لا تقيس مؤشرات الأبعاد ولا تحقق ما نصبوا له، وبعد التحقق من صدقها وقياس ثباتها، وإعدادها بشكلها النهائي، ليتم تطبيقها من بعد على عينة الدراسة.

صدق وثبات الأداة:

لمعرفة صدق وثبات الاستمارة تم توزيعها على عدد من المحكمين بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية من ذوي الخبرة في مجال الاختصاص وفيما يلي جدول يبين أعضاء الأساتذة المحكمين:

الاسم واللقب	الرتبة	التخصص
جمال بن خالد	أستاذ التعليم العالي	علم اجتماع
جمال تالي	أستاذ التعليم العالي	علم اجتماع
يوسف جغلولي	أستاذ التعليم العالي	علم اجتماع

خامسا: الأساليب الإحصائية المستخدمة.

لتحليل بيانات الدراسة تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية: التكرارات، النسب المئوية.

الفصل الخامس:

نتائج الدراسة

تمهيد:

نحاول في هذا الفصل عرض الجداول الإحصائية المتعلقة بمتغيرات فرضيات للدراسة، ثم تحليلها ومناقشتها.

1-عرض نتائج الدراسة:

1-1-عرض نتائج الفرضية الأولى:

تنص الفرضـــية على أن: الخدمات العامة في إدارة الوثائق الإلكترونية البيداغوجية في عملية التســـجيل بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة ذات جودة عالية.

الجدول رقم 04: يوضح مدى استخدام موظفو الجامعة المعلومات والمعارف التي تحصلوا عليها في حل المشكلات الإلكترونية التي تواجههم بشكل يومي

	التكرار	النسبة
نعم	35	%81.4
لا	08	%18.6
المجموع	43	%100

من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول أعلاه نلاحظ أن غالبية أفراد عينة الدراسة ترى أن موظفو الجامعة يستخدمون المعلومات والمعارف التي تحصلوا عليها في حل المشكلات الإلكترونية التي تواجههم بشكل يومي حيث قدرت نسبتهم بـــ81.4%، في حين أن نسبة 18.6% أجابت بـــ"لا". ويمكن تفســـير هذه النتائج إلى أن موظفي الجامعة جلهم على دراية بالتكنولوجيا والأجهزة الإلكترونية، وقدرتهم على التحكم بها والتغلب على أغلب المشاكل التي تواجههم وهذا ربما يعود لكونهم قد تحصلوا على تكوين أو تدريب على الأجهزة الإلكترونية قبل التحاقهم بهذه الوظائف.

الجدول رقم 05: يوضـــح **مدى** توفر الكلية على مبرمجين ومهندســين متخصــصــين في إنجاز البرامج الإلكترونية

	التكرار	النسبة
نعم	29	%67.44
لا	14	%32.56
المجموع	43	%100

من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول أعلاه نلاحظ أن 67.44% من أفراد العينة أجابت على أن الكلية تتوفر على مبرمجين ومهندسين متخصصين في إنجاز البرامج الإلكترونية، في حين أن نسبة 32.56% أجابت بـــــ"لا". ويمكن تفسير هذه النتائج إلى أن جامعة المسيلة عامة وكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية خاصة في ظل تبنيها للرقمنة ومواكبة التطور التكنولوجي حرصت على توفير الكفاءات المتخصصة في هذا المجال تفاديا لوجود العراقيل والمشكلات وحرصا على السير الحسن لعملية الرقمنة.

الجدول رقم 06: يوضح مدى امتلاك موظفو الكلية مؤهلات ومهارات تمكنهم من استخدام الشبكات المختلفة للاتصال

	التكرار	النسبة
نعم	35	%81.4
لا	08	%18.6
المجموع	43	%100

من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول أعلاه نلاحظ أن غالبية أفراد عينة الدراسة ترى أن موظفو الكلية يمتلكون مؤهلات ومهارات تمكنهم من استخدام الشبكات المختلفة للاتصال حيث قدرت نسبتهم بـــ81.4%، في حين أن نسبة 18.6% أجابت بـــ"لا". ويمكن تفسير هذه النتائج إلى أن موظفي الكلية قد طوروا مهاراتهم في استخدام الشبكات المختلفة للاتصال من خلال التدريب والتكوين الذي يتحصلون عليه من طرف الجامعة.

الجدول رقم 07: يوضح مدى توفر الكلية على أجهزة وإمكانيات متطورة تفي بمتطلبات الإدارة الإلكترونية للوثائق

	التكرار	النسبة
نعم	26	%60.47
لا	17	%39.53
المجموع	43	%100

من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة 60.47% من عينة الدراسة أجابت أن الكلية تتوفر على أجهزة وإمكانيات متطورة تفي بمتطلبات الإدارة الإلكترونية للوثائق، في حين أن نسبة 39.53% ترى عكس ذلك، ويمكن تفسير هذه النتائج أنه من متطلبات التحول نحو الإدارة

الإلكترونية للوثائق هو توافر جملة من العوامل المساعدة على ذلك أهمها توافر الأجهزة اللازمة بالإضافة إلى الإمكانيات المادية والبشرية المساعدة على ذلك، وهو ما حرصت جامعة المسيلة عامة وكلية العلوم الإنسانية على توفيره لتتماشى وعملية التحول نحو إدارة الوثائق إلكترونيا.

الجدول رقم 08: يوضح تواجد شبكة داخلية فعالة للإعلام الآلي تربط جميع المصالح بالجامعة

	التكرار	النسبة
نعم	24	%51
لا	23	%49
المجموع	47	%100

من خلال النتائج المتحصـــل عليها في الجدول رقم 12 نلاحظ أن إجابات العينة جاءت متقاربة نوعا ما، حيث أن نسبة 51% من عينة الدراسة أجابت أنه يوجد بالجامعة خطط حماية لأمن المعلومات وسريتها، في حين أن نسبة 49% ترى عكس ذلك، ويمكن تفسير هذه النتائج أن الجامعة تضع خطط من أجل ســـلامة أمن معلوماتها والحفاظ على ســـريتها وهذا نظرا للكم الهائل من المعلومات التي تحتفظ بها الجامعة وكذا خصوصية هذه المعلومات لذا فهي دائما تسعى لحمايتها والحفاظ على سريتها باستخدامها لأفضل خطط الأمن والحماية.

الجدول رقم 09: يوضح مدى التعامل بالبريد الإلكتروني في مختلف الخدمات لإتمام مختلف المعاملات

	التكرار	النسبة
نعم	28	%65.12
لا	15	%34.88
المجموع	43	%100

من خلال النتائج المتحصـــل عليها في الجدول أعلاه نلاحظ أن نســـبة 65.12% من أفراد عينة الدراســـة ترى أنه لإتمام مختلف المعاملات يتم التعامل بالبريد الإلكتروني مختلف الخدمات، في حين أن نسبة 34.88% لا ترى ذلك، ويمكن تفسير هذه النتائج إلى أن أغلب المعاملات بين مصـالح الكلية تتم عبر البريد الإلكتروني، إذ أن الجامعة أنشـــأت ما يســـمى البريد الإلكتروني المهني الخاص بالجامعة، وأعطت لكل موظف بالجامعة بريدا إلكترونيا مهنيا خاصـــا به وهذا لتســـهيل عمليات التواصـــل وإتمام المعاملات الخاصة بالجامعة.

الجدول رقم 10: يوضح مدى توفر خدمة أنترنت عالية التدفق في جميع مصالح المعنية بالمشروع

	التكرار	النسبة
نعم	14	%32.56
لا	29	%67.44
المجموع	43	%100

من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة 67.44% من أفراد عينة الدراسة ترى أنه لا تتوفر خدمة أنترنت عالية التدفق في جميع مصالح المعنية بالمشروع، في حين أن نسبة 32.56% ترى عكس ذلك، ويمكن تفسير هذه النتائج إلى أن تدفق سرعة الأنترنت ضعيف نوع ما ليس بالجامعة فقط وإنما بكامل الولاية، إلا أن هناك جهودا من أجل تعميم توصيل الأنترنت عبر الألياف البصرية ومحاولة للرفع من تدفق سرعة الأنترنت بالجامعة وهذا سعيا منها لمواكبة عملية الرقمنة والتطور.

الجدول رقم 11: يوضح مدى تعرض قواعد البيانات الخاصة بالمصلحة لأي اختراق أو هجوم إلكتروني

	التكرار	النسبة
نعم	25	%58.14
لا	18	%41.86
المجموع	43	%100

من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول رقم 15 نلاحظ أن نسبة 58.14% من أفراد عينة الدراسة أجابت أنه لم تتعرض قواعد البيانات الخاصة بالمصلحة لأي اختراق أو هجوم إلكتروني، في حين أن نسبة 41.86% ترى عكس ذلك، ويمكن تفسير هذه النتائج إلى أنه مصالح الكلية تحرص على أمن وسلامة قواعد بياناتها من الاختراقات والهجومات الإلكترونية وهو أمر ضروري في عملية التحول نحو الإدارة الإلكترونية واستخدام الرقمنة، إلا أن النسبة التي أجابت أن قواعد المصلحة تعرضت لاختراق أو هجوم إلكتروني فربما يعود السبب لعدم معرفتهم بالأعطال التي تصيب قواعد بيانات المصلحة كون التحول نحو الإدارة الإلكترونية حديث فيتبادر إلى أذهانهم أنها هجومات أو اختراقات إلكترونية.

الجدول رقم 12: يوضح مدى ملائمة الخدمات الإلكترونية التي يقدمها موقع التسجيل الإلكتروني للطالب الجامعي

	التكرار	النسبة
نعم	30	%69.77
لا	13	%30.23
المجموع	43	%100

من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول أعلاه نلاحظ أن غالبية أفراد العينة ترى أن الخدمات الإلكترونية التي يقدمها موقع التسجيل الإلكتروني للطالب الجامعي ملائمة للطالب حيث قدرت نسبتهم بـ69.77%، في حين أن نسبة 30.23% ترى عكس ذلك، ويمكن تفسير هذه النتائج إلى أن موقع التسجيل الإلكتروني للطالب الجامعي قد قدم خدمات كثيرة ومتنوعة كما سهل عملية التسجيل للطلبة بالإضافة إلى اختصار للعمليات الورقية التقليدية وما يعانيه الطلبة من طوابير الانتظار أثناء عملية التسجيل كون هذه الأخير تكون محددة الفترة مما يعني توافد جل الطلبة من أجل التسجيل وهو ما يخلق تذمرا كبيرا لديهم، إلا أن عملية التسجيل الإلكتروني تتم أغلب عملياتها دون حضور الطالب إلى الجامعة وهذا ما لاقى استحسان لدى الطلبة.

الجدول رقم 13: ملائمة موقع آمن التسجيل الإلكتروني للطالب الجامعي من حيث عدم التلاعب بالبيانات المخزنة أو سرقتها وحفظها بشكل سليم وآمن

	التكرار	النسبة
نعم	34	%79.07
لا	09	%20.93
المجموع	43	%100

من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة 79.07% من أفراد عينة الدراسة وهي نسبة كبيرة نوعا ما ترى موقع التسجيل الإلكتروني للطالب الجامعي آمن من حيث عدم التلاعب بالبيانات المخزنة أو سرقتها وحفظها بشكل سليم وآمن، في حين أن قليلة من أفراد العينة قدرت بـ20.93% ترى عكس ذلك، ويمكن تفسير هذه النتائج إلى أن عملية التسجيل الإلكتروني تتم باستخدام الطالب لمعلوماته الشخصية ورقم تسجيله الخاص به وهو ما يعطي نوعا من الأمان والاطمئنان بعدم التلاعب بالبيانات، كما أن الجامعة ومن خلال تحولها إلى الرقمنة والإدارة الإلكترونية حرصت على جعل

مواقعها آمنة من أي اختراقات إلكترونية خارجية ضـمانا لسـرية قواعد بياناتها وهو ما أكدته نتائج الجدول رقم 11 والذي يبين أن موقع المصلحة لم يتعرض إلى أي هجومات واختراقات إلكترونية.

الجدول رقم 14: يوضـح تمكين موقع التسـجيل الإلكتروني للطالب الجامعي من الوصـول إلى أي معلومة تخص الطالب واسترجاعها بكل سهولة

	التكرار	النسبة
نعم	34	%79.07
لا	09	%20.93
المجموع	47	%100

من خلال النتائج المتحصـل عليها في الجدول أعلاه نلاحظ أن نسـبة 79.07% من أفراد عينة الدراسـة وهي نسـبة كبيرة نوعا ما ترى أنه موقع التسـجيل الإلكتروني للطالب الجامعي يمكن من الوصـول إلى أي معلومـة تخص الطـالب واسـترجاعها بكل سـهولـة، في حين أن قليلـة من أفراد العينـة قدرت بـ20.93% ترى عكس ذلك، ويمكن تفسير هذه النتائج إلى أن الجامعة عملت على تصميم موقع التسجيل الإلكتروني للطالب الجامعي باحترافية كبيرة حيث ضمنته كافة بيانات الطالب والمعلومات الخاصة به أين يمكن للطالب الرجوع إليها بكل سهولة.

الجدول رقم 15: يوضح مدى امتياز مخرجات موقع التسجيل الإلكتروني للطالب الجامعي بالجودة العالية والخلو من الأخطاء

	التكرار	النسبة
نعم	12	%27.91
لا	31	%72.09
المجموع	43	%100

من خلال النتائج المتحصـل عليها في الجدول أعلاه نلاحظ أن نسـبة 72.09% من أفراد عينة الدراسـة وهي نسـبة كبيرة نوعا ما ترى أن مخرجات موقع التسـجيل الإلكتروني للطالب الجامعي لا تمتاز بالجودة العالية والخلو من الأخطاء، في حين أن قليلة من أفراد العينة قدرت بـ27.91% ترى عكس ذلك، ويمكن تفسـير هذه النتائج إلى أن اسـتخدام موقع التسـجيل الإلكتروني هو حديث نسـبيا لذا فمن الممكن وقوع بعض الأخطاء سواء كانت بشرية كالأخطاء في نقل بيانات الطلبة على قاعدة بيانات الموقع أو آلية كالأعطاب التي تصيب الموقع نظرا للضغط الكبير عليه أثناء عملية التسجيل.

الجدول رقم 16: يوضح مدى تسهيل موقع التسجيل الإلكتروني للطالب الجامعي عملية التواصل بين الإدارة والطالب

	التكرار	النسبة
نعم	33	%76.74
لا	10	%23.26
المجموع	43	%100

من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة 76.74% من أفراد عينة الدراسة وهي نسبة كبيرة ترى أن موقع التسجيل الإلكتروني للطالب الجامعي يسهل عملية التواصل بين الإدارة والطالب، في حين أن قليلة من أفراد العينة قدرت بـ23.26% ترى عكس ذلك، ويمكن تفسير هذه النتائج إلى أن موقع التسجيل الإلكتروني يمنح الطالب كثيرا من الامتيازات والعمليات التي تربطه بالإدارة وهو ما يختصر في الجهد والوقت ويسهل على الطالب جل عمليات التسجيل دون الحاجة إلى التنقل إلى الجامعة، وهذا ما تؤكده نتائج الجدول السابق رقم 12 الذي يبين أن موقع التسجيل الإلكتروني ملائم كثيرا للطالب.

الجدول رقم 17: يوضح مدى مساهمة التسجيل الإلكتروني للطالب الجامعي في تنظيم شؤونه في مجالات عدة (التسجيل، التحويل، اختيار التخصص، طلب الشهادات)

	التكرار	النسبة
نعم	33	%76.74
لا	10	%23.26
المجموع	43	%100

من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة 76.74% من أفراد عينة الدراسة ترى أن التسجيل الإلكتروني للطالب الجامعي يساهم في تنظيم شؤونه في مجالات عدة (التسجيل، التحويل، اختيار التخصص، طلب الشهادات)، في حين أن قليلة من أفراد العينة قدرت بـ23.26% ترى عكس ذلك، ويمكن تفسير هذه النتائج إلى أن موقع التسجيل الإلكتروني صمم خصيصا لتسهيل وتنظيم شؤون الطالب الجامعي، حيث تحتوي موقع التسجيل الإلكتروني كافة العمليات التي تخص الطالب من حيث التسجيل والتحويل بالإضافة إلى عمليات اختيار التخصص وطلب معظم الوثائق والشهادات التي تخص الطالب والتي تتم بشكل إلكتروني.

الجدول رقم 18: يوضـــح مدى مســاهمة موقع التســجيل الإلكتروني للطالب الجامعي تبســيط إجراءات التسجيل البيداغوجي للطلبة

	التكرار	النسبة
نعم	32	%74.42
لا	11	%25.58
المجموع	43	%100

من خلال النتائج المتحصــل عليها في الجدول أعلاه نلاحظ أن نســبة 74.42% من أفراد عينة الدراسـة ترى أن موقع التسـجيل الإلكتروني للطالب الجامعي يسـاهم تبسيط إجراءات التسـجيل البيداغوجي للطلبة، في حين أن قليلة من أفراد العينة قدرت بـــ25.58% ترى عكس ذلك، ويمكن تفسير هذه النتائج إلى أن الكلية أنشـأت موقع التسـجيل الإلكتروني للطالب الجامعي بغية تسـهيل وتبسـيط عمليات التسـجيل البيداغوجي إذ أن معظم عمليات التسجيل تتم عبر الموقع إلكترونيا ولا تتطلب حضور الطالب شخصيات إلى مكاتب التسجيل كما كان في السابق، بالإضافة إلى ما يتميز به هذا الموقع من خصائص وما يقدمه من عمليات للطالب الجامعي تجعل من عمليات التسجيل عملية سهلة وبسيطة وذات تنظيم جيد.

الجدول رقم 19: يوضـــح مدى حداثة المعلومات التي تطرح في موقع التســـجيل الإلكتروني للطالب الجامعي وصلاحيتها للاستخدام

	التكرار	النسبة
نعم	30	%69.77
لا	13	%30.23
المجموع	43	%100

من خلال النتائج المتحصــل عليها في الجدول أعلاه نلاحظ أن نســبة 69.77% من أفراد عينة الدراســة ترى أن المعلومات التي تطرح في موقع التســجيل الإلكتروني للطالب الجامعي محدثة وصــالحة للاستخدام، في حين أن قليلة من أفراد العينة قدرت بـ30.23% ترى عكس ذلك، ويمكن تفسير هذه النتائج إلى أن الكلية تعمل على تجديد وتحديث بيانات الطلبة على موقع التســـجيل الإلكتروني للطالب الجامعي بشـكل دوري تبعا لمسـار الطالب البيداغوجي بالجامعة، أي أن هناك اسـتمرارية وتواصـل ومتابعة للكلية للطالب الجامعي ومساره بالجامعة لذا تعمل على تحديث معلوماته بياناته.

الجدول رقم 20: يوضح مدى مساهمة موقع التسجيل الإلكتروني للطالب الجامعي في سرعة إنجاز العمل من ثمة سرعة خدمة الطالب والاستجابة للشكاوى المقدمة من طرفه

	التكرار	النسبة
نعم	26	%60.47
لا	17	%39.53
المجموع	43	%100

من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة 60.47% من أفراد عينة الدراسة ترى أن موقع التسجيل الإلكتروني للطالب الجامعي يساهم في سرعة إنجاز العمل من ثمة سرعة خدمة الطالب والاستجابة للشكاوى المقدمة من طرفه ، في حين أن قليلة من أفراد العينة قدرت بـ39.53% ترى عكس ذلك، ويمكن تفسير هذه النتائج إلى أن الغرض الأساسي من إنشاء الجامعة لموقع التسجيل الإلكتروني هو سرعة إنجاز العمليات البيداغوجية المتعلقة بالتسجيلات وغيرها وهذا ما يعمل على تقديم خدمة للطالب بسرعة وفعالية، كما تسهل على الطالب تقديم شكاويه وملاحظاته بسرعة وبطريقة إلكترونية، أما النسبة التي تجابت بالنفي فربما تعود للطلبة الذين لا يستخدمون الموقع أو لعدم اهتمامهم بالتكنولوجيا.

الجدول رقم 21: يوضح مدى تسهيل موقع التسجيل الإلكتروني للطالب الجامعي عملية الاتصال بين الجامعات وبين الإقامات في حالة تحويل الطالب من جامعة لأخرى

	التكرار	النسبة
نعم	28	%65.11
لا	15	%34.89
المجموع	43	%100

من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة 65.11% من أفراد عينة الدراسة ترى أن موقع التسجيل الإلكتروني للطالب الجامعي يسهل عملية الاتصال بين الجامعات وبين الإقامات في حالة تحويل الطالب من جامعة لأخرى، في حين أن قليلة من أفراد العينة قدرت بـ34.89% ترى عكس ذلك، ويمكن تفسير هذه النتائج إلى أن وزارة التعليم العالي ومديرية الخدمات الجامعية على عملت على ربط جامعات الوطن بقاعدة بيانات موحدة تتيح لأي جامعة التواصل مع الجامعة الأخرى عن طريق موقع التسجيل الإلكتروني سواء فيما يخص ببيانات الطلبة حول تسجيلاتهم ومسارهم البيداغوجي

أو حتى بالنســبة للخدمات الجامعية، وهذا ما يســهل للطالب الجامعي عمليات التســجيل والتحويل بين الجامعات وحتى بين الإقامات الجامعية.

الجدول رقم 22: يوضــح مدى تســهيل موقع التســجيل الإلكتروني للطالب الجامعي عملية إجراء الطعون في حالة وجود خطأ

	التكرار	النسبة
نعم	37	%86.04
لا	6	%13.96
المجموع	43	%100

من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول أعلاه نلاحظ أن معظم أفراد عينة الدراسة ترى أن موقع التســجيل الإلكتروني للطالب الجامعي يســهل للطالب الجامعي عملية إجراء الطعون في حالة وجود خطأ حيث قدرت نسبتهم بـــ86.04%، في حين أن نسبة قليلة من أفراد العينة قدرت بـــ13.96% ترى عكس ذلك، ويمكن تفســير هذه النتائج إلى أن عملية إجراء الطعون هي عملية تابعة لعمليات التســجيل، وقد أدرجت الكلية هذه العملية ضمن موقع التسجيل الإلكتروني للطالب الجامعي في حالة حدوث أخطاء في بيانات الطالب أو عدم حصوله على رغبته، حيث يتم إدراج الطعون آليا ضمن الموقع وهو ما يسهل على الطالب القيام بذلك والحصول على الرد والإجابات حول طعونه من خلال الموقع كذلك.

الجدول رقم 23: يوضح مدى تسهيل موقع التسجيل الإلكتروني للطالب الجامعي عملية سحب الشهادة المدرسية وطلب تصحيحها في حالة وقوع خطأ

	التكرار	النسبة
نعم	27	%62.79
لا	16	%37.21
المجموع	43	%100

من خلال النتائج المتحصــل عليها في الجدول أعلاه نلاحظ أن نســبة 62.79% من أفراد عينة الدراسة أجابت على أن موقع التسجيل الإلكتروني للطالب الجامعي يسهل عملية سحب الشهادة المدرسية وطلب تصــحيحها في حالة وقوع خطأ، في حين أن نســبة 37.21% من أفراد العينة ترى عكس ذلك، ويمكن تفسير هذه النتائج إلى ما تم التطرق إليه سابقا من أن موقع التسجيل الإلكتروني للطالب الجامعي يتضــمن ســحب كافة الوثائق الخاصــة بالطالب الجامعي إلكترونيا، ومن بين هذه الوثائق نجد الشــهادة

المدرسية والتي تعتبر وثيقة هامة بالنسبة للطالب، وفي حالة وجود أخطاء بالشهادة يتم وضع طعن بالموقع من أجل تصحيح هذا الخطأ وتدارك بشكل آلي مما يسهل على الطالب استخراج شهادة التسجيل بسهولة وكذا خالية من الأخطاء.

1-2-عرض نتائج الفرضية الثانية:

تنص الفرضية على أن: الخدمات العامة في إدارة الوثائق الإلكترونية البيداغوجية في عمليات (النقل، الإطعام، المنحة) بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة ذات جودة عالية

الجدول رقم 24: يوضح مدى توفر مديرية الخدمات الجامعية على منصة رقمية جذابة على شبكة الأنترنت

	التكرار	النسبة
نعم	24	%55.81
لا	19	%44.19
المجموع	43	%100

من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة 55.81% من أفراد عينة الدراسة أجابت أن مديرية الخدمات الجامعية تتوفر على منصة رقمية جذابة على شبكة الأنترنت، في حين أن نسبة 44.19% ترى أن موقع مديرية الخدمات ليس جذابا، ويمكن تفسير هذه النتائج إلى أن مديرية الخدمات الجامعية عملت على تصميم موقعها بشكل جذاب وملفت للانتباه وهذا من أجل جذب الطالب إلى الموقع واستعماله في تسيير وتنظيم أموره كون أن عملية الرقمنة عملية حديثة واستخدام مثل هذه المواقع هو شيء جديد بالنسبة للطالب، لذا فتصميم الموقع وجاذبيته له دور كبير في إقبال الطالبة على الدخول إليه واستخدامه.

الجدول رقم 25: يوضح مدى توفر مديرية الخدمات الجامعية على لوحات إلكترونية رقمية إرشادية لتسهيل الحصول على الخدمة

	التكرار	النسبة
نعم	19	%44.19
لا	24	%55.81
المجموع	43	%100

من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة 55.81% من أفراد عينة الدراسة أجابت أن مديرية الخدمات الجامعية لا تتوفر على لوحات إلكترونية رقمية إرشادية لتسهيل الحصول على الخدمة، في حين أن نسبة 44.19% ترى أنها تتوفر على ذلك، ويمكن تفسير هذه النتائج إلى أن كون عملية الرقمنة بمديرية الخدمات الجامعية حديثة نوعا ما فهي مازالت في طريق التطور لمواكبة هذا التحول نحو الإدارة الإلكترونية، لذا فاللوحات الإرشادية الإلكترونية لعمليات الخدمة التي تقدمها ليست موجودة لكن ليس بالمستوى المطلوب فهي قليل نوعا ما ولا تغطي كافة نطاق الجامعة.

الجدول رقم 26: يوضح مدى تولي مديرية الخدمات الجامعية اهتماما بموقعها الإلكتروني وتسعى إلى تطويره وتحسينه

	التكرار	النسبة
نعم	28	%65.11
لا	15	%34.89
المجموع	43	%100

من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة 65.11% من أفراد عينة الدراسة أجابت أن مديرية الخدمات الجامعية تولي اهتماما بموقعها الإلكتروني وتسعى إلى تطويره وتحسينه، في حين أن نسبة 34.89% ترى أنها لا تعمل على ذلك، ويمكن تفسير هذه النتائج إلى أن أنه نظرا لحداثة التحول نحو الإدارة الإلكترونية وتطبيق عملية رقمنة الإدارة بمديرية الخدمات الجامعية حديث النشأة فهو ما زال في تطور مستمر ويحظى باهتمام الجهات المختصة لتطويره والعمل على تحسينه وهو ما يؤدي إلى تحسين الخدمة المقدمة للطالب في كافة المجالات من إطعام ونقل وإقامة وغيرها.

الجدول رقم 27: يوضح هل يتم التكفل بطلبات الطلبة عبر المنصة الرقمية لمديرية الخدمات الجامعية بمراعاة الظروف الخاصة بكل طالب

	التكرار	النسبة
نعم	16	%37.02
لا	27	%62.79
المجموع	43	%100

من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة 62.79% من أفراد عينة الدراسة أجابت أن لا يتم التكفل بطلبات الطلبة عبر المنصة الرقمية لمديرية الخدمات الجامعية بمراعاة

الظروف الخاصـــة بكل طالب، في حين أن نســبة 62.79% من أفراد العينة أجابت عكس ذلك، ويمكن تفســير هذه النتائج إلى أن التكفل بطلبات الطلبة وتقديم الخدمات عبر المنصــة الرقمية للمديرية يتم وفق الشــروط التي حددها مديرية الخدمات الجامعية بالمنصـــة لذا فعملية التكفل بالطلبات تتم آليا وهو ما لا يراعي ظروف الطالب الخاصــة، إلا إذا توجه الطالب شــخصــيا إلى مديرية الخدمات الجامعية لمعالجة طلباته وفق ظروفه وأخذ استثناء بشكل تقليدي ولا يتم عبر المنصة.

الجدول رقم 28: يوضح مدى تميز مديرية الخدمات الجامعية بوسائل متعددة لتقديم خدماتها عبر المنصة الرقمية

	التكرار	النسبة
نعم	19	%44.18
لا	24	%55.82
المجموع	43	%100

من خلال النتائج المتحصــل عليها في الجدول أعلاه نلاحظ أن نســبة 55.82% من أفراد عينة الدراسة أجابت أن مديرية الخدمات الجامعية لا تتميز بوسائل متعددة لتقديم خدماتها عبر المنصة الرقمية، في حين أن نســـبة 44.18% من أفراد العينة أجابت عكس ذلك، ويمكن تفســـير هذه النتائج إلى ما تم الإشـــارة إليه من نتائج الجدول رقم 26 والخاص بكون مديرية الخدمات الجامعية تولي اهتماما بموقعها الإلكتروني وتسـعى إلى تطويره وتحسـينه، كما أن هذه النتائج المتحصـل عليها تظهر كذلك حداثة التوجه نحو عملية الرقمنة والتحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية بمديرية الخدمات، فمن المؤكد أنه ستكون هناك بعض النقائص في الخدمة أو أن الخدمة لا تشـمل كافة العمليات في انتظار إدراجها لاحقا بالمنصة وهو ما تقوم به الجهات المختصة من تطوير وتحسين وإضافة للخدمات بالمنصة الرقمية.

الجدول رقم 29: يوضـــح مدى تقديم مديرية الخدمات الجامعية امتيازات واســـتثناءات في المناســـبات الخاصة عبر المنصة الرقمية

	التكرار	النسبة
نعم	14	%32.56
لا	29	%67.44
المجموع	43	%100

من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة 67.44% من أفراد عينة الدراسة أجابت أن مديرية الخدمات الجامعية لا تقدم امتيازات واستثناءات في المناسبات الخاصة عبر المنصة الرقمية، في حين أن نسبة 32.56% من أفراد العينة أجابت عكس ذلك، ويمكن تفسير هذه النتائج إلى أن المنصة الرقمية الخاصة بمديرية الخدمات الجامعية تضم عمليات التسجيل بمرافقها من إقامة ونقل وإطعام وكذا عمليات سحب الطلبة للبطاقات الخاصة بمرافقها، ولا تحتوي المنصة الرقمية على امتيازات واستثناءات لا في مناسبات خاصة أو غيرها.

الجدول رقم 30: يوضح مدى توضيح مديرية الخدمات الجامعية كافة أسباب عدم التكفل بطلبات الطلبة وبشكل لبق عبر المنصة الرقمية

	التكرار	النسبة
نعم	19	%44.19
لا	24	%55.81
المجموع	43	%100

من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة 55.81% من أفراد عينة الدراسة أجابت أن مديرية الخدمات الجامعية لا توضح كافة أسباب عدم التكفل بطلبات الطلبة وبشكل لبق عبر المنصة الرقمية، في حين أن نسبة 44.19% من أفراد العينة أجابت عكس ذلك، ويمكن تفسير هذه النتائج إلى أن كون المنصة الرقمية الخاصة بمديرية الخدمات الجامعية هي موقع آلي يعالج طلبات الطلبة بشكل آلي ضمن الشروط والقواعد التي حددها المديرية بقاعدة بياناتها كتحديد سن الاستفادة من الإقامة مثلا بالنسبة للطلبة، وكذا الاستفادة من السكن الجامعي على حسب المسافة عن مقر السكن للطالب، فكل هذه العمليات تعالج بطريقة آلية.

الجدول رقم 31: يوضح مدى تعبير مديرية الخدمات الجامعية عن شكرها وامتنانها للطلبة على حسن تعاملهم معها وتترجم ذلك عبر منصتها الرقمية

	التكرار	النسبة
نعم	11	%25.58
لا	32	%74.42
المجموع	43	%100

من خلال النتائج المتحصـــل عليها في الجدول أعلاه نلاحظ أن نســبة 74.42% من أفراد عينة الدراسة أجابت أن مديرية الخدمات الجامعية لا تعبر عن شكرها وامتنانها للطلبة على حسن تعاملهم معها وتترجم ذلك عبر منصتها الرقمية، في حين أن نسبة 25.58% من أفراد العينة أجابت عكس ذلك، ويمكن تفســير هذه النتائج إلى أن كون المنصـــة الرقمية الخاصـــة بمديرية الخدمات الجامعية هي موقع لتقديم الخدمات أكثر من كونها منصة إشهارية أو لتقديم الشكر والامتنان والتهنئات.

الجدول رقم 32: يوضــح مدى هل يتم التواصــل مع الطلبة عبر المنصــة الرقمية بلغات متعددة (عربية، فرنسية، إنجليزية)

	التكرار	النسبة
نعم	25	%58.14
لا	18	%41.86
المجموع	43	%100

من خلال النتائج المتحصــل عليها في الجدول أعلاه نلاحظ أن نســبة 58.14% من أفراد عينة الدراسة أجابت أنه يتم التواصل مع الطلبة عبر المنصة الرقمية بلغات متعددة (عربية، فرنسية، إنجليزية)، في حين أن نســـبة 41.86% من أفراد العينة أجابت عكس ذلك، ويمكن تفســـير هذه النتائج أن مديرية الخدمات الجامعية حرصــت في تصــميم منصــتها الرقمية على إدراج اللغات الثلاث وهذا لتســهيل عملية تواصـــل الطلبة معها خاصـــة في ظل توجهات الدولة الجزائرية إلى تعميم اللغة الإنجليزية بدل اللغة الفرنسية، بالإضافة إلى أن مديرية الخدمات الجامعية أخذت بالحسبان وجود بعض الطلبة الأجانب والذين يتكلمون ويتقنون لغات غير العربية.

الجدول رقم 33: يوضح مدى منح مديرية الخدمات الجامعية امتيازات خاصة لذوي الاحتياجات الخاصة من خلال التعامل عبر المنصة الرقمية

	التكرار	النسبة
نعم	20	%46.51
لا	23	%53.49
المجموع	43	%100

من خلال النتائج المتحصـــل عليها في الجدول أعلاه نلاحظ أن هناك تقرب في نســـب إجابات عينة الدراسـة، حيث نجد أن نسـبة 53.49% من أفراد عينة الدراسـة أجابت أن مديرية الخدمات الجامعية

لا تمنح امتيازات خاصة لذوي الاحتياجات الخاصة من خلال التعامل عبر المنصة الرقمية، في حين أن نسبة 46.51% من أفراد العينة أجابت عكس ذلك، ويمكن تفسير هذه النتائج أن المنصة الرقمية لمديرية الخدمات الجامعية سهلة الاستخدام ومصممة لكل الفئات بما فيها ذوي الاحتياجات الخاصة، فالخدمات المقدمة في المنصة تمس كافة الشرائح ولا تتطلب جهدا في الاستخدام.

الجدول رقم 34: يوضح مدى قيام مديرية الخدمات الجامعية بتقديم خدماتها على مدار الساعة 24/24 و7/7 أيام

	التكرار	النسبة
نعم	18	%41.86
لا	25	%58.14
المجموع	43	%100

من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة 58.14% من أفراد عينة الدراسة أجابت أن مديرية الخدمات الجامعية تقوم بتقديم خدماتها على مدار الساعة 24/24 و7/7 أيام، في حين أن نسبة 41.86% من أفراد العينة أجابت عكس ذلك، ويمكن تفسير هذه النتائج أن المنصة الرقمية لمديرية الخدمات الجامعية متعددة الخدمات وهي تشمل كل من الإقامة والإطعام والنقل، فعمليات التسجيل وسحب بالطاقات الخاصة بالطالب لها فترة محددة لذا تتوقف الخدمة في حدود هذه الآجال، أما بقية الخدمات فهي سرية المفعول وتستمر طوال السنة على مدار 24/24 ساعة و7/7 أيام في الأسبوع.

الجدول رقم 35: يوضح مدى مساعدة الرقمنة مديرية الخدمات الجامعية على أداء المهام في المواعيد المحددة

	التكرار	النسبة
نعم	26	%60.46
لا	17	%39.54
المجموع	43	%100

من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة 60.46% من أفراد عينة الدراسة أجابت أن الرقمنة تساعد مديرية الخدمات الجامعية على أداء المهام في المواعيد المحددة، في حين أن نسبة 39.54% من أفراد العينة أجابت عكس ذلك، ويمكن تفسير هذه النتائج أن هدف مديرية الخدمات الجامعية في التوجه نحو رقمنة مصالحها وخدماتها عبر إنشائها لمنصتها الرقمية هو تحسين

تقديم الخدمة الموجه للطالب بالإضافة إلى اختصار الوقت وتسهيل أداء المهام بالنسبة لموظفيها، وهو الهدف الأساسي من تبني الإدارة الإلكترونية ورقمنة الخدمات.

الجدول رقم 36: يوضح مدى إمكانية سحب الوثائق والملفات من طرف الطلبة عبر المنصة الرقمية لمديرية الخدمات الجامعية

	التكرار	النسبة
نعم	25	%58.14
لا	18	%41.86
المجموع	43	%100

من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة 58.14% من أفراد عينة الدراسة أجابت أنه يمكن سحب الوثائق والملفات من طرف الطلبة عبر المنصة الرقمية لمديرية الخدمات الجامعية، في حين أن نسبة 41.86% من أفراد العينة أجابت عكس ذلك، ويمكن تفسير هذه النتائج أن المنصة الرقمية لمديرية الخدمات الجامعية تمكن الطالب من سحب كافة الوثائق والملفات التي تخصه بعد عملية التسجيل بالمنصة سواء كانت بطاقات الطالب الخاصة بالنقل أو الإيواء أو غيرها من الوثائق أما النسبة التي ترى عكس ذلك فربما هي فئة الطلب غير المستفيدين من بعض خدمات مديرية الخدمات الجامعية كالإقامة والنقل لعدم توفر الشروط المحددة من طرف مديرية الخدمات الجامعية.

الجدول رقم 37: يوضح مدى تمكن مديرية الخدمات الجامعية للطلبة إيداع ملفاتهم رقميا عبر المنصة الرقمية

	التكرار	النسبة
نعم	30	%69.67
لا	13	%30.23
المجموع	43	%100

من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة 69.67% من أفراد عينة الدراسة أجابت أن مديرية الخدمات الجامعية تمكن للطلبة إيداع ملفاتهم رقميا عبر المنصة الرقمية، في حين أن نسبة 30.23% من أفراد العينة أجابت عكس ذلك، ويمكن تفسير هذه النتائج أن المنصة الرقمية لمديرية الخدمات الجامعية تمكن الطالب من سحب كافة الوثائق والملفات التي تخصه بعد عملية التسجيل بالمنصة سواء كانت بطاقات الطالب الخاصة بالنقل أو الإيواء أو غيرها من الوثائق أما النسبة التي ترى

عكس ذلك فربما هي فئة الطلب غير المســـتفيدين من بعض خدمات مديرية الخدمات الجامعية كالإقامة والنقل لعدم توفر الشروط المحددة من طرف مديرية الخدمات الجامعية.

الجدول رقم 38: يوضــح مدى اتســام الخدمات المقدمة من طرف مديرية الخدمات الجامعية للطلبة عبر المنصة الرقمية بالدقة وخالية من الأخطاء

	التكرار	النسبة
نعم	10	%23.26
لا	33	%76.74
المجموع	43	%100

من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة كبيرة من أفراد عينة الدراسة أجابت أن الخدمات المقدمة من طرف مديرية الخدمات الجامعية للطلبة عبر المنصـــة الرقمية لا تتســم بالدقة وفيها بعض الأخطاء قدرت نسبتهم بـــ 76.74%، في حين أن نسبة 23.26% من أفراد العينة أجابت عكس ذلك، ويمكن تفســـير هذه النتائج كون أن عملية رقمنة خدمات مديرية الخدمات الجامعية وتبنيها للإدارة الإلكترونية هو حديث النشأة لذا فقد تحتوي الخدمات المقدمة بعض الأخطاء سواء البشرية في عملية نقل البيانات والمعلومات أو آلية لما يصـــيب المنصـــة الرقمية لمديرية الخدمات الجامعية من أعطال، أي أن هذه العملية في بدايتها وقيد التجربة حيث تســـعى مديرية الخدمات الجامعية لتدارك هذه الأخطاء والأعطاب مستقبلا.

الجدول رقم 39: يوضح مدى التزام مديرية الخدمات الجامعية بتلبية كافة الطلبات المقدمة إليها إلكترونيا

	التكرار	النسبة
نعم	18	%41.86
لا	25	%58.14
المجموع	43	%100

من خلال النتائج المتحصــل عليها في الجدول أعلاه نلاحظ أن نســبة 58.14% من أفراد عينة الدراسة أجابت أن مديرية الخدمات الجامعية لا تلتزم بتلبية كافة الطلبات المقدمة إليها إلكترونيا، في حين أن نســـبة 41.86% من أفراد العينة أجابت عكس ذلك، ويمكن تفســـير هذه النتائج كون أنه بالرغم من عملية رقمنة خدمات مديرية الخدمات الجامعية وتحولها للإدارة الإلكترونية إلا أنه ما تزال هناك بعض الخدمات والطلبات التي لا تزال تعالج وتقدم بصفة تقليدية أي لم تمسها عملية الرقمنة.

الجدول رقم 40: يوضح مدى توفر مديرية الخدمات الجامعية خدماتها لكل الطلبة عبر المنصة الرقمية

	التكرار	النسبة
نعم	20	%46.51
لا	23	%53.49
المجموع	43	%100

من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة 53.49% من أفراد عينة الدراسة أجابت أن مديرية الخدمات الجامعية لا توفر خدماتها لكل الطلبة عبر المنصة الرقمية، في حين أن نسبة 46.51% من أفراد العينة أجابت عكس ذلك، ويمكن تفسير هذه النتائج إلى أن المنصة لا تحتوي على كافة الخدمات المقدمة للطالب بشكل إلكتروني إذ هناك بعض الخدمات لا تتم عبر المنصة، بالإضافة كذلك إلى أن هذه الخدمات المقدمة عبر المنصة تشمل الطلبة المسجلين فيها دون غيرهم، كما يمكن تأكيد هذه النتائج مما تم استنتاجه من الجدول السابق رقم 39 والذي بين أن مديرية الخدمات الجامعية لا تلتزم بتلبية كافة الطلبات المقدمة إليها إلكترونيا.

الجدول رقم 41: يوضح مدى توافق الخدمات المقدمة عبر المنصة الرقمية للخدمات مع احتياجات الطلبة

	التكرار	النسبة
نعم	18	%41.86
لا	25	%58.14
المجموع	43	%100

من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة 58.14% من أفراد عينة الدراسة أجابت أن الخدمات المقدمة عبر المنصة الرقمية للخدمات الجامعية لا تتوافق مع احتياجات الطلبة، في حين أن نسبة 41.86% من أفراد العينة أجابت عكس ذلك، ويمكن تفسير هذه النتائج إلى أن المنصة لا تحتوي على كافة الخدمات المقدمة للطالب بشكل إلكتروني إذ هناك بعض الخدمات لا تتم عبر المنصة، بالإضافة كذلك إلى أن هذه الخدمات المقدمة عبر المنصة تشمل الطلبة المسجلين فيها دون غيرهم، كما يمكن تأكيد هذه النتائج مما تم استنتاجه من الجدول السابق رقم 39 والذي بين أن مديرية الخدمات الجامعية لا تلتزم بتلبية كافة الطلبات المقدمة إليها إلكترونيا.

الجدول رقم 42: يوضح مدى تميز العامل الإلكتروني مع مديرية الخدمات الجامعية بالسرعة والأمان

	التكرار	النسبة
نعم	18	%41.86
لا	25	%58.14
المجموع	43	%100

من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة 58.14% من أفراد عينة الدراسة أجابت أن العامل الإلكتروني مع مديرية الخدمات الجامعية لا يتميز بالسرعة والأمان، في حين أن نسبة 41.86% من أفراد العينة أجابت عكس ذلك، ويمكن إرجاع هذه النتائج إلى حداثة عملية الرقمنة بمديرية الخدمات الجامعية، لذا فإن العاملين على الخدمة الإلكترونية تنقصهم التجربة في المجال الإلكتروني، إلا أن المديرية تعمل على إقامة تكوين للعاملين للتحكم في عملية الرقمنة لتحسين تقديم الخدمة والتحكم الجيد بها.

الجدول رقم 43: يوضح مدى إتاحة التعامل رقميا لمديرية الخدمات الجامعية من خلال المنصة الرقمية الشفافية والمساواة بين الطلبة

	التكرار	النسبة
نعم	26	%60.46
لا	17	%39.56
المجموع	43	%100

من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة 60.46% من أفراد عينة الدراسة أجابت أن التعامل رقميا لمديرية الخدمات الجامعية من خلال المنصة الرقمية يتيح الشفافية والمساواة بين الطلبة، في حين أن نسبة 39.56% من أفراد العينة أجابت عكس ذلك، ويمكن تفسير هذه النتائج إلى أن عملية الرقمنة بصفة عامة تقدم خدمات ضمن قواعد وشروط تحددها المديرية مسبقا في قواعد بيانات المنصة الرقمية، لذا فإن معالجة الطلبات والتسجيلات بالمنصة يتم بصفة آلية فهي تعطي قدرا كبيرا من الشفافية والمساواة في تقديم الخدمات.

الجدول رقم 44: يوضح مدى الشعور بالثقة والأمان أثناء التعامل رقميا مع مديرية الخدمات الجامعية

	التكرار	النسبة
نعم	18	%41.86
لا	25	%58.14
المجموع	43	%100

من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة 58.14% من أفراد عينة الدراسة أجابت أنهم لا يشعرون بالثقة والأمان أثناء التعامل رقميا مع مديرية الخدمات الجامعية، في حين أن نسبة 41.86% من أفراد العينة أجابت عكس ذلك، ويمكن تفسير هذه النتائج إلى أن عملية الرقمنة بصفة عامة هي حديثة النشأة بمديرية الخدمات الجامعية، لذا فإن أغلب الطلبة لا يشعرون بالثقة والأمان في التعامل مع المنصات الرقمية خوفا منهم من اختراق بياناتهم أو لعدم اهتمامهم بالرقمنة، أو لكونهم يثقون في التعامل بالطريقة التقليدية.

الجدول رقم 45: يوضح مدى تفضيل التعامل إلكترونيا مع مديرية الخدمات الجامعية بدلا من الحضور الشخصي إليه

	التكرار	النسبة
نعم	25	%58.14
لا	18	%41.86
المجموع	43	%100

من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة 58.14% من أفراد عينة الدراسة أجابت أنهم يفضلون التعامل إلكترونيا مع مديرية الخدمات الجامعية بدلا من الحضور الشخصي إليه، في حين أن نسبة 41.86% من أفراد العينة أجابت عكس ذلك، ويمكن تفسير هذه النتائج إلى ما يوفره التعامل الإلكتروني مع مديرية الخدمات الجامعية من جهد ووقت خاصة بالنسبة للطلبة الذين يقطنون بأماكن بعيدة عن الجامعة وهذا ما سهل عليهم عملية الاستفادة من الخدمات التي توفرها المنصة الرقمية، فالطلبة يفضلون التعامل إلكترونيا رغم أنهم لا يشعرون بالثقة والأمان كما بينته نتائج الجدول السابق رقم 44.

الجدول رقم 46: يوضـح مدى عمل مديرية الخدمات الجامعية على الرد على الطلبات المقدمة من خلال المنصة الرقمية بشكل فوري

	التكرار	النسبة
نعم	15	%34.88
لا	28	%65.12
المجموع	43	%100

من خلال النتائج المتحصـل عليها في الجدول أعلاه نلاحظ أن نسـبة 65.12% من أفراد عينة الدراسـة أجابت أن مديرية الخدمات الجامعية لا تعمل على الرد على الطلبات المقدمة من خلال المنصـة الرقمية بشكل فوري، في حين أن نسبة 34.88% من أفراد العينة أجابت عكس ذلك، ويمكن تفسير هذه النتائج إلى أن عملية الرد على طلبات الطلبة المقدمة عبر المنصـة الرقمية لمديرية الخدمات الجامعية لا تتم إلا بعد دراسـتها ومعالجتها والتأكد من البيانات المقدمة حتى يتم الرد على صـاحب الطلب، أي أن عملية الرد لا تكون آنية إلا أنها لا تستغرق وقتا كبيرا كما كان عليه الحال بالطريقة التقليدية.

الجدول رقم 47: يوضـح مدى عمل مديرية الخدمات الجامعية على معالجة الطلبات والشـكاوى المقدمة رقميا بسرعة تفوق الطلبات المقدمة ورقيا

	التكرار	النسبة
نعم	27	%62.8
لا	16	%37.2
المجموع	43	%100

من خلال النتائج المتحصـل عليها في الجدول أعلاه نلاحظ أن نسـبة 62.8% من أفراد عينة الدراسـة أجابت أن مديرية الخدمات الجامعية تعمل على معالجة الطلبات والشكاوى المقدمة رقميا بسـرعة تفوق الطلبات المقدمة ورقيا، في حين أن نسبة 37.2% من أفراد العينة أجابت عكس ذلك، ويمكن تفسير هذه النتائج إلى الهدف الذي تسـعى إليه مديرية الخدمات الجامعية من تبني الإدارة الإلكترونية ورقمنة خدماتها من خلال إنشاء المنصة الرقمية هو السرعة في تقديم الخدمة وتنظيمها وحسن سيرها خاصة في معالجة الطلبات والشكاوى المقدمة إليها، وهذا لتسهيل الخدمة للطلبة والحرص على تحسين هذه الخدمات وتقديمها بأقل جهد وأقصر وقت ممكن.

الجدول رقم 48: يوضح مدى تقديم مديرية الخدمات الجامعية حلول مبتكرة لمشاكل الطلبة عبر المنصة الرقمية

	التكرار	النسبة
نعم	16	%37.2
لا	27	%62.8
المجموع	43	%100

من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة 62.8% من أفراد عينة الدراسة أجابت أن مديرية الخدمات الجامعية لا تقدم حلول مبتكرة لمشاكل الطلبة عبر المنصة الرقمية، في حين أن نسبة 37.2% من أفراد العينة أجابت عكس ذلك، ويمكن تفسير هذه النتائج إلى أن المنصة الرقمية لمديرية الخدمات الجامعية تعمل وفق الشروط والقواعد المحددة من طرف المديرية أي أنها تعالج الشكاوى والطلبات وفقها، لذا فهي لا تبتكر حلولا للمشاكل.

الجدول رقم 49: يوضح مدى عمل مديرية الخدمات الجامعية على إدخال تعديلات على الملفات المقدمة عبر المنصة الرقمية من طرف الطلبة

	التكرار	النسبة
نعم	25	%58.14
لا	18	%41.86
المجموع	43	%100

من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة 58.14% من أفراد عينة الدراسة أجابت أن مديرية الخدمات الجامعية تعمل على إدخال تعديلات على الملفات المقدمة عبر المنصة الرقمية من طرف الطلبة، في حين أن نسبة 41.86% من أفراد العينة أجابت عكس ذلك، ويمكن تفسير هذه النتائج إلى أن مديرية الخدمات الجامعية وعبر منصتها الرقمية تقوم بتحديث بيانات الطلبة والملفات المقدمة وتجري التعديلات اللازمة وهذا لتفادي بعض الأخطاء التي يمكن أن تتضمنها المنصة، فالمنصة الرقمية كما أشرنا سابقا هي حديثة النشأة لذا فهي في تطوير مستمر وتعديل للبيانات والملفات الخاصة بالطلبة.

2-مناقشة النتائج في ضوء الفرضيات:

2-1-مناقشة نتائج الفرضية الأولى:

تنص الفرضية الأولى على: "الخدمات العامة في إدارة الوثائق الإلكترونية البيداغوجية في عملية التسجيل بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة ذات جودة عالية"

من خلال النتائج المتوصل إليها في الجداول الخاصة بالفرضية الثانية والتي كانت كالآتي:

* أفراد العينة أجابت على أن موظفو الجامعة يستخدمون المعلومات والمعارف التي تحصلوا عليها في حل المشكلات الإلكترونية التي تواجههم بشكل يومي بنسبة 81.4%.

* أفراد العينة أجابت على أن الكلية تتوفر على مبرمجين ومهندسين متخصصين في إنجاز البرامج الإلكترونية بنسبة 67.44%

* أفراد العينة أجابت على موظفو الكلية يمتلكون مؤهلات ومهارات تمكنهم من استخدام الشبكات المختلفة للاتصال بنسبة 81.4%.

* أفراد العينة أجابت على أن الكلية تتوفر على أجهزة وإمكانيات متطورة تفي بمتطلبات الإدارة الإلكترونية للوثائق بنسبة 60.67%.

* العينة ترى أنه توجد شبكة داخلية فعالة للإعلام الآلي تربط جميع المصالح بالجامعة نسبة 51%.

* أفراد العينة أجابت أنه لإتمام مختلف المعاملات يتم التعامل بالبريد الإلكتروني مختلف الخدمات بنسبة 65.12%.

* أفراد العينة أجابت على أن قواعد البيانات الخاصة بالمصلحة لم تتعرض لأي اختراق أو هجوم إلكتروني بنسبة 58.14%.

* أفراد العينة أجابت على أن الخدمات الإلكترونية التي يقدمها موقع التسجيل الإلكتروني للطالب الجامعي ملائمة للطالب بنسبة 69.77%.

* أفراد العينة أجابت على أن موقع التسجيل الإلكتروني للطالب الجامعي آمن من حيث عدم التلاعب بالبيانات المخزنة أو سرقتها وحفظها بشكل سليم وآمن بنسبة 79.07%.

* أفراد العينة أجابت على أن موقع التسجيل الإلكتروني للطالب الجامعي يمكن من الوصول إلى أي معلومة تخص الطالب واسترجاعها بكل سهولة بنسبة 79.07%.

* أفراد العينة أجابت على أن موقع التسجيل الإلكتروني للطالب الجامعي يسهل عملية التواصل بين الإدارة والطالب بنسبة 76.74%.

* أفراد العينة أجابت على أن التسجيل الإلكتروني للطالب الجامعي يساهم في تنظيم شؤونه في مجالات عدة (التسجيل، التحويل، اختيار التخصص، طلب الشهادات) بنسبة 76.74%.

* أفراد العينة أجابت على أن موقع التسجيل الإلكتروني للطالب الجامعي يساهم في تبسيط إجراءات التسجيل البيداغوجي للطلبة بنسبة 74.42%.

* أفراد العينة أجابت على أن المعلومات التي تطرح في موقع التسجيل الإلكتروني للطالب الجامعي محدثة وصالحة للاستخدام بنسبة 69.77%.

* أفراد العينة أجابت على أن موقع التسجيل الإلكتروني للطالب الجامعي يساهم في سرعة إنجاز العمل من ثمة سرعة خدمة الطالب والاستجابة للشكاوى المقدمة من طرفه بنسبة 60.47%.

* أفراد العينة أجابت على أن موقع التسجيل الإلكتروني للطالب الجامعي يسهل عملية الاتصال بين الجامعات وبين الإقامات في حالة تحويل الطالب من جامعة لأخرى بنسبة 65.11%.

* أفراد العينة أجابت على أن موقع التسجيل الإلكتروني للطالب الجامعي يسهل عملية إجراء الطعون في حالة وجود خطأ بنسبة 86.04%.

* أفراد العينة أجابت على أن موقع التسجيل الإلكتروني للطالب الجامعي يسهل عملية سحب الشهادة المدرسية وطلب تصحيحها في حالة وقوع خطأ بنسبة 62.79%.

ومنه يمكن القول أن الفرضية الجزئية الأولى القائلة بأن: الخدمات العامة في إدارة الوثائق الإلكترونية البيداغوجية في عملية التسجيل بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة ذات جودة عالية قد **تحققت.**

2-2-مناقشة نتائج الفرضية الثانية:

تنص الفرضية الثانية على: "الخدمات العامة في إدارة الوثائق الإلكترونية البيداغوجية في عمليات (النقل، الإطعام، المنحة) بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة ذات جودة عالية".

من خلال النتائج المتوصل إليها في الجداول الخاصة بالفرضية الثانية والتي كانت كالآتي:

* أفراد العينة أجابت على أن مديرية الخدمات الجامعية تتوفر على منصة رقمية جذابة على شبكة الأنترنت بنسبة 55.81%.

* أفراد العينة أجابت على أنه يتم التواصل مع الطلبة عبر المنصة الرقمية بلغات متعددة (عربية، فرنسية، إنجليزية) بنسبة 58.14%

* أفراد العينة أجابت على أنه الرقمنة تساعد مديرية الخدمات الجامعية على أداء المهام في المواعيد المحددة بنسبة 60.46%

* أفراد العينة أجابت على أنه يمكن سحب الوثائق والملفات من طرف الطلبة عبر المنصة الرقمية لمديرية الخدمات الجامعية نسبة 58.14%

* أفراد العينة أجابت على أنه مديرية الخدمات الجامعية للطلبة تمكنهم من إيداع ملفاتهم رقميا عبر المنصة الرقمية بنسبة 69.67%.

* أفراد العينة أجابت على أن التعامل رقميا لمديرية الخدمات الجامعية من خلال المنصة الرقمية يتيح الشفافية والمساواة بين الطلبة بنسبة 60.46%

* أفراد العينة أجابت على أنهم يفضلون التعامل إلكترونيا مع مديرية الخدمات الجامعية بدلا من الحضور الشخصي إليها بنسبة 58.14%.

* أفراد العينة أجابت على أن مديرية الخدمات الجامعية تعمل على معالجة الطلبات والشكاوى المقدمة رقميا بسرعة تفوق الطلبات المقدمة ورقيا بنسبة 62.08%

* أفراد العينة أجابت على أن مديرية الخدمات الجامعية تعمل على إدخال تعديلات على الملفات المقدمة عبر المنصة الرقمية من طرف الطلبة بنسبة 58.14%

ومنه يمكن القول أن الفرضية الجزئية الثانية القائلة بأن: الخدمات العامة في إدارة الوثائق الإلكترونية البيداغوجية في عمليات (النقل، الإطعام، المنحة) بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة ذات جودة عالية قد **تحققت بنسبة متوسطة فقط.**

2-3-مناقشة نتائج الفرضية العامة:

تنص الفرضية العامة على:

من خلال تحليل نتائج الفرضيتين الجزئيتين الأولى والثانية والتأكد من تحققهما، نلخص إلى تحقق الفرضـــية العامة التي مفادها أن الخدمات العامة في إدارة الوثائق الإلكترونية البيداغوجية بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة ذات جودة عالية قد تحققت، ويمكن تبرير هذه النتيجة إلى أن التطور التكنولوجي الذي يشهده العالم في عصرنا هذا وتوجه أغلب دول العالم إلى عملية الرقمنة، والجزائر كغيرها من باقي الدول واكبت هذا التطور من خلال تبنيها لعملية الرقمنة بمعظم الإدارات والمرافق العمومية، والجامعة باعتبارها أحد أهم هذه المرافق العمومية تبنت عملية الرقمنة وذلك بواســطة رقمنتها لمختلف وثائقها الإدارية ســعيا منها لتحسين جودة خدماتها وربحا للوقت والجهد وذلك باستخدام مختلف الأجهزة الإلكترونية لما تقدمه من مزايا خاصة بتطوير نظم الخدمات بما يتماشى ومتطلبات العصر الحالي.

وباســـتخدام جامعة المســـيلة للرقمنة وتبنيها للإدارة الإلكترونية خاصـــة فيما يخص الوثائق البيداغوجية للطلبة حيث ساهم ذلك في تسهيل حصول الطلبة على وثائقهم البيداغوجية بطريقة إلكترونية من خلال المنصات التي أنشأتها سواء منها الخاصة بعمليات التسجيل والتحويل والحصول على شهادات التســـجيل وبطاقات الطالب وغيرها أو الخاصـــة بالخدمات الجامعية كالإطعام والإيواء والنقل ومختلف الخدمات المقدمة للطلبة، إلا أنه في بعض الأحيان قد تكون هناك بعض الأخطاء التي قد تحدث وهذا نتيجة لحداثة استخدام مثل هذه المنصات سواء من طرف الطلبة أو من طرف المستخدمين لذا تسعى الجامعة جاهدة لتفادي مثل هذه الأخطاء من خلال تحســين منصــاتها ومواقعها الإلكترونية والعمل على تطويرها.

2-الاستنتاج العام:

في الختام، يمكن القول إن الخدمات العامة في إدارة الوثائق الإلكترونية البيداغوجية بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة بفضل التطور التكنولوجي السريع أصبح من الممكن الحصول على خدمات عامة ذات جودة عالية وفي أقل وقت وبأقل جهد، وهذا هو جوهر تبني الجامعة للتكنولوجيا وعملية الرقمنة في إدارة وثائقها إلكترونيا.

من خلال استخدام التكنولوجيا ورقمنة العمليات الإدارية يمكن للجامعة تبسيط وتسريع تقديم خدماتها والتسهيل للطالب الحصول عليها بأقصر وقت وبأقل جهد حتى أنها لا تتطلب منه الحضور الشخصي، لذا فاستخدام التكنولوجيا البيداغوجية الحديثة وتطوير الخدمات العامة المتعلقة بإدارة الوثائق الإلكترونية، يمكن للجامعات الاستفادة من مزايا التعلم الرقمي والابتكار التكنولوجي لتحقيق تجربة تعليمية متفوقة ونوعية تعليمية محسنة، وبهذا، يصبح النظام البيداغوجي الإلكتروني في الجامعة أداة قوية تساعد في تحقيق أهداف التعليم العالي والتطور المستدام والتميز الأكاديمي.

عليه فقد كان هدف البحث محاولة الكشف عن الخدمات العامة في إدارة الوثائق الإلكترونية البيداغوجية بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة، لذا يمكن القول وبشكل عام ومن خلال مناقشة نتائج الفرضيات وكذا نتائج الفرضية العامة ككل نجد أن الخدمات العامة في إدارة الوثائق الإلكترونية البيداغوجية بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة ذات جودة عالية.

خاتمة

خاتمة:

من خلال هذه الدراســـة التي حاولت الكشـــف عن الخدمات العامة في إدارة الوثائق الإلكترونية البيداغوجية بجامعة محمد بوضـياف بالمسـيلة، ومحاولة إسـقاط هذا الموضـوع الهام من مواضـيع علم الاجتماع على مؤسسة من المؤسسات الجزائرية، وهي جامعة محمد بوضياف بالمسيلة باعتبارها من أهم المؤسـسـات في الولاية ومعرفة ما مدى جودة الخدمات العامة في إدارة الوثائق الإلكترونية البيداغوجية في عملية التسـجيل بجامعة محمد بوضـياف بالمسـيلة، بالإضـافة إلى معرفة مدى جودة الخدمات العامة في إدارة الوثـائق الإلكترونيـة البيـداغوجيـة في عمليـات (النقل، الإطعـام، المنحـة) الجـامعيـة بجـامعـة محمـد بوضـياف بالمسـيلة، قصـد التحكم أكثر في الموضـوع باعتبار أن عملية الرقمنة بصـفة عامة ورقمنة إدارة الوثائق الإلكترونية بصفة خاصة موضوع حديث النشأة لا يمكن التحكم في كل جوانبه ودراستها ميدانيا في هذا البحث.

حيث تعد الخدمات العامة في إدارة الوثائق الإلكترونية البيداغوجية بالجامعة أمرا حيويا لتوفير بيئة تعليمية رقمية متميزة وفعالة حيث توفر هذه الخدمات واجهة سهلة الاستخدام ونظامًا متكاملا للوصول إلى الموارد البيداغوجية والوثائق الإلكترونية المتعلقة بالتعليم والتعلم، تساعد على تنظيم المحتوى وتأمين الوصول المستمر والحفاظ على الأمان والخصوصية، فتحسين جودة هذه الخدمات يساهم في تعزيز تجربة التعلم الرقمية للطلاب وتعزيز التفاعل والمشاركة في العملية التعليمية، كما يسهم في تطوير قدرات أعضاء هيئة التدريس وتمكينهم من توفير وإدارة الموارد البيداغوجية بشكل فعال.

تعتبر إدارة الوثائق الإلكترونية البيداغوجية في الجامعة جزءا أساسيا من التحول الرقمي في مجال التعليم العالي، كما إن توفير خدمات عالية الجودة وموثوقة تساهم في تحقيق التعلم القائم على الوثائق الإلكترونية وتمكين الجامعة من توفير تجربة تعليمية شاملة ومتميزة.

ومن خلال ما تم التوصل إليه من نتائج في هذه الدراسة، فإننا نأمل أن نكون قد حققنا الهدف المسطر لتحقيقه من خلال إجراء هذه الدراسة، وأن تكون دراستنا هذه لبنة لدراسات أخرى مستقبلية تتناول الموضوع من جوانب أخرى.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

أولا: المراجع باللغة العربية.

- المنظمة الدولية للتقييس، المعيار إيزو 15489: المعلومات والتوثيق، تسيير الأرشيف الإداري، الجزء الأول، تر: ترشين عمر، جنيف، 2013
- تفريد مصطفى علي جمعة النشر الإلكتروني في الجامعات المصرية القاهرة: دار العلوم للنشر والتوزيع، 2018.
- أحمد عياد، مدخل منهجية البحث الاجتماعي، ديوان المطبوعات الجامعية للنشر والتوزيع، ط2، الجزائر، 2009.
- أشرف عبد المحسن الشريف، الإدارة الحديثة للوثائق التاريخية المعايير والإجراءات، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 2011.
- أشرف محمد عبده، إدارة الوثائق الإلكترونية، دار الجوهرة للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2015.
- المختار محمد إبراهيم، مراحل البحث الاجتماعي وخطواته الإجرائية، دار الفكر العربي، القاهرة، 2005.
- بشير العلاق، ثقافة الخدمة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009.
- سعيد سبعون، حفصة جرادي، الدليل المنهجي في إعداد المذكرات والرسائل الجامعية في علم الاجتماع، دار القصبة للنشر، الجزائر، 2012
- سمير جمال العيسى إدارة نظم المعلومات المكتبية والأرشفة الإلكترونية، عمان: الأكاديميون للنشر والتوزيع، 2014
- سمير جمال العيسى، إدارة نظم المعلومات المكتبية والأرشفة الإلكترونية، الأكاديميون للنشر والتوزيع، عمان، 2014.
- شادي محمود الطريفي وآخرون، تسويق الخدمات، ط1، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2018.
- عبود عبد الله العسكري: منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، دار النمير، ط2، دمشق، 2004.
- عصام توفيق، أحمد ملحم، مصادر المعلومات الإلكترونية في المكتبات الجامعية، د ط، جامعة نايف للعلوم الأمنية، الرياض 2011
- عمر نصر الله، أساسيات مناهج البحث العلمي وتطبيقاتها، ط1، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2016.
- فراس محمد العزة وآخرون، المهارات العملية في تكنولوجيا المعلومات، عمان: دار عالم الثقافة للنشر والتوزيع، 2005

- فهد بن إبراهيم العسكر، إدارة الوثائق في عهد الاتصالات وتقنية المعلومات، مجموعة النيل العربية، القاهرة، 2011
- محفوظ أ ج، إدارة الجودة الشاملة مفاهيم وتطبيقات، ط4، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2009.
- مصطفى يوسف كافي، إدارة الأداء، ط1، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2018
- جبريل بن حسن العريشي، الأرشفة الإلكترونية وإدارة الوثائق في العصر الحديث: المبادئ والأسس النظرية والتطبيقات العلمية، مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض، 2012.
- لبيد عماد، موزاي بلال، الخدمة العمومية الإلكترونية في الجزائر معطيات الواقع ورهانات المستقبل، المركز الديمقراطي العربي للدراسات الاستراتيجية والسياسية والاقتصادية، برلين، ألمانيا، 2021
- مأمون الدرادكة سليمان، إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء، دار صفاء، عمان، الأردن، 2006.
- جبريل بن حسن العريشي؛ نبيل بن عبد الرحمان المعثم، الأرشفة الإلكترونية وإدارة الوثائق في العصر الحديث: المبادئ والأسس النظرية والتطبيقات العملية، الرياض مكتبة الملك فهد الوطنية، 2012.
- رشيد زرواتي، تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، ط1، جامعة محمد بوضياف المسيلة، الجزائر، 2002

ثانيا: المذكرات والرسائل الجامعية.

- صليحة رقاد، تقييم جودة الخدمة من وجهة نظر الزبون، رسالة ماجستير، جامعة الحاج لخضر، باتنة، الجزائر، 2008/2007
- عبد الكريم عاشور دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، كلية الحقوق والعلوم السياسية جامعة منتوري، قسنطينة، 2010
- مسعود قانة، تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الإعلامية الجزائرية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الجزائر 03، الجزائر، 2012
- موسى عبد الناصر؛ محمد قريش، مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة محمد خيضر بسكرة في محلة الباحث ورقلة: جامعة قاصدي مرباح ورقلة، ع9، 2011.
- أحمد بن عبد الله الغرابي، الأرشفة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية: دراسة لواقع الوزارات والمؤسسات شبه الحكومية، مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض، 2008.

- أحمد بوعتابة الزعابي، الوثائق والتواقيع الإلكترونية ومدى حجيتها في الإثبات القضائي: دراسة شرعية وقانونية مع المقارنة بالقانون الإماراتي، جامعة العين، الإمارات العربية المتحدة، 2010

- العربي عطية، دور الحكومة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمات العمومية في الجزائر، أطروحة دكتوراه، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2009-2010

- بعيرة فطوم، أثر الالتزام بأخلاقيات الأعمال على جودة الخدمات العمومية في الجزائر، أطروحة دكتوراه في التسيير العمومي، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة زيان عاشور بالجلفة، الجزائر، 2021-2022.

- رابح الوافي، أثر استخدام الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات في المؤسسات العمومية الجزائرية قطاع العدالة نموذجا، أطروحة دكتوراه، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، الجزائر، 2018-2019

- علي شريف حورية: السلوك التنظيمي للمؤسسة التعليمية وعلاقته بالمردود التربوي، إشراف: عبد الرحمان برقوق، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم علم اجتماع، تخصص علم اجتماع التربية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر بسكرة.

- كحيلة سارة، إدارة الوثائق الإلكترونية: دراسة تقييمية لمشروع وزارة التربية الوطنية، أطروحة دكتوراه في علم المكتبات والتوثيق، كلية العلوم الإنسانية، جامعة الجزائر 2، 2020-2021.

- محمد لكحل، الإدارة الإلكترونية وأثرها في تحقيق جودة الخدمة العمومية-حالة الجزائر، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية العلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 03، 2018-2019.

ثالثا: المجلات والملتقيات العلمية

- بهجة بومعرافي مريم بن تازير، إجراءات وتقنيات حفظ الكيانات الرقمية في المشاريع الرقمية دراسة حالة لمشروع جواز السفر البيومتري بولاية باتنة في محلة المركز العربي للبحوث والدراسات في علوم المكتبات والمعلومات سوريا: المركز العربي للبحوث والدراسات في علوم المكتبات والمعلومات 2017 مج، 06. ع. 02.

- محمد عزت آمنة نظم الأرشيفات الإلكترونية: تحديد المتطلبات وقواعد الإدارة في العربية 3000 سوريا النادي العربي للمعلومات، مج 07. ع. 24. 2007

- بلخير محمد آيت عودية، جودة الخدمة العمومية في الجزائر بين: علم الإدارة العامة والقانون الإداري، مجلة البحوث في الحقوق والعلوم السياسية، جامعة غرداية، المجلد 5، العدد 1، ديسمبر 2019.

- أشـــرف محمد عبد المحســـن الشـــريف، إدارة الوثائق الإلكترونية في المنظمات الحكومية المعايير والإجراءات، مجلة اعلم، الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات بالتعاون مع مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض، 2007، مج01، العدد 01.

- بدوية محمد البسيوني، برمجيات الحوسبة السحابية ودورها في تطوير خدمات المعلومات دراسة تطبيقية على مواقع التخزين السـحابي على شـبكة الأنترنت، المجلة الدولية لعلوم المكتبات والمعلومات، الجمعية المصرية للمكتبات والمعلومات والأرشيف، القاهرة، 2015، مج2، ع3

- جمال شـعبان، الأرشـيف الإداري الرقعي أسـاس الأرشـفة الإلكترونية، مجلة إعلم، الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات بالتعاون مع مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض، العدد 16، 2016

- حاكم جبوري الخفاشـي؛ هدير محمد عبد الغفور الجواهري، اسـتراتيجيات التحويل الرقمي للمعلومات وأثرها في تحسين الخدمة المقدمة للمستفيدين: دراسة حالة في ديوان محافظة النجف الأشرف، مجلة القرى للعلوم الاقتصادية والإدارية، جامعة الكوفة العراق، مج14، العدد 02. 2017.

- دعي أحمد، نظم ومعايير إدارة الوثائق الإلكترونية: دراسة تقييمية لنظام وزارة التربية الوطنية الجزائرية، مجلة الرسالة للدراسات والبحوث الإنسانية، جامعة الجزائر 2، المجلد 7، العدد 2، أفريل 2022.

- شـاشـة فارس، تحولات العمل المعلوماتي في بيئة الأنترنت، مجلة المعلومات العلمية والتقنية، مركز البحث في الإعلام العلمي والتقني، الجزائر، مج18، العدد 02، 2010

- عبد الرحيم رحاوي، خديجة قاسـمي، دور الإدارة الإلكترونية في تحسـين جودة الخدمة العمومية، مجلة المؤشر للدراسات الاقتصادية، المجلد 01، العدد 03، أوت 2017.

- عبد العالي حاحة، أمال يعيش تمام، أثر الإهمال الوظيفي على أداء الخدمة بالمرافق العامة، مجلة الاجتهاد القضائي العدد الخامس عشر، سبتمبر 2017

- علي بوكميش، رؤية حول كيفية تفعيل دور الجامعة في عملية التنمية الشـاملة، مجلة الجامعة وقضـايا المجتمع، جامعة أدرار، العدد 7، 2004

- فايزة مجدوب، طبيش ميلود، دور الإدارة الإلكترونية في ترشـيد الخدمة العمومية بالمؤسـسـة الجزائرية قراءة في المفهوم وآليات التطبيق، مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية، المجلد 1، العدد 3، 2015.

- محمد عزت آمنة التغيير التكنولوجي والتحول لنظم إدارة الوثائق الإلكترونية داخل المؤسسات في مجلة المركز العربي للبحوث والدراسات في علوم المكتبات والمعلومات سوريا: المركز العربي للبحوث والدراسات في علوم المكتبات والمعلومات 2017، مج، 04. ع. 07

- محمد لكحل، الإدارة الإلكترونية وأثرها في تحقيق جودة الخدمة العمومية، مجلة معهد العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر 3، المجلد 21، العدد 1، 2018

- نشيدة أحططاش، جودة الخدمة العمومية في ظل الحكومة الإلكترونية الذكية، مجلة جامعة سطيف، الجزائر، المجلد 1، العدد 3، 2015.

رابعا: القوانين

- مرسوم تنفيذي رقم 16-142 مؤرخ في 27 رجم عام 1437 الموافق لـ05 ماي 2016 يحدد كيفية حفظ الوثيقة الموقعة إلكترونيا، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية العدد 28 لسنة 2016

خامسا: مواقع الأنترنت

-The National Archives of united kingdom. Managing digital records without an electronic record management system. 2012. En ligne disponible sur le site: https://cutt.us/gT1WG.

- محجوب محمد صالح بابا، إدارة الوثائق والأرشيف الإلكتروني بين التشريع والمتطلبات والوسائل، http://www.journal.cybrarians.info/findex.php?option=com_content&view=article &id=547:archives&catid=263:papers &Itemid=

قائمة الملاحق

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد بوضياف
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم الاجتماع
تخصص: علم اجتماع تنظيم وعمل

استمارة استبيان حول:

إدارة الوثائق الإلكترونية وعلاقتها بجودة الخدمة العامة

دراسة ميدانية بجامعة محمد بوضياف

إعداد الطالبين:
أحمد طويل
إسماعيل تيطراوي

إشراف الأستاذ الدكتور:
جغلولي يوسف

سيدي (تي) الكريم (ة) تحية طيبة: في إطار إعداد مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في علم اجتماع تنظيم وعمل نضع بين أيديكم هذا الاستبيان راجين منكم الإجابة على عباراته بكل صدق وموضوعية، علما أن إجاباتكم ستحظى بالسرية التامة ولا تستخدم إلا لغرض البحث العلمي فقط.

وفي الأخير لكم جزيل الشكر على تعاونكم

ملاحظة: ضع علامة (×) أمام الإجابة التي ترونها مناسبة.

السنة الجامعية 2023-2024

قائمة الملاحق

المحور الأول: بيانات سوسيومهنية

1-الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐

2-السن: .....

المحور الثاني: أسئلة الاستبيان

الرقم	العبارة	نعم	لا
المحور الثاني: خدمة التسجيل البيداغوجي من وجهة نظر الطالب			
01	يستخدم موظفو الجامعة المعلومات والمعارف التي تحصلوا عليها في حل المشكلات الإلكترونية التي تواجههم بشكل يومي		
02	تتوفر الكلية على مبرمجين ومهندسين متخصصين في إنجاز البرامج الإلكترونية		
03	يمتلك موظفو الكلية مؤهلات ومهارات تمكنهم من استخدام الشبكات المختلفة للاتصال		
04	تتوفر الكلية على أجهزة وإمكانيات متطورة تفي بمتطلبات الإدارة الإلكترونية للوثائق		
05	توجد شبكة داخلية فعالة للإعلام الآلي تربط جميع المصالح بالجامعة		
06	لإتمام مختلف المعاملات يتم التعامل بالبريد الإلكتروني مختلف الخدمات		
07	تتوفر خدمة أنترنت عالية التدفق في جميع مصالح المعنية بالمشروع		
08	لم تتعرض قواعد البيانات الخاصة بالمصلحة لأي اختراق أو هجوم إلكتروني		
09	الخدمات الإلكترونية التي يقدمها موقع التسجيل الإلكتروني للطالب الجامعي ملائمة للطالب		
10	موقع التسجيل الإلكتروني للطالب الجامعي آمن من حيث عدم التلاعب بالبيانات المخزنة أو سرقتها وحفظها بشكل سليم وآمن		
11	يمكن موقع التسجيل الإلكتروني للطالب الجامعي من الوصول إلى أي معلومة تخص الطالب واسترجاعها بكل سهولة.		
12	تمتاز مخرجات موقع التسجيل الإلكتروني للطالب الجامعي بالجودة العالية والخلو من الأخطاء		
13	يسهل موقع التسجيل الإلكتروني للطالب الجامعي عملية التواصل بين الإدارة والطالب		
14	يساهم التسجيل الإلكتروني للطالب الجامعي في تنظيم شؤونه في مجالات عدة (التسجيل، التحويل، اختيار التخصص، طلب الشهادات)		
15	يساهم موقع التسجيل الإلكتروني للطالب الجامعي تبسيط إجراءات التسجيل البيداغوجي للطلبة		

16	المعلومات التي تطرح في موقع التسجيل الإلكتروني للطالب الجامعي محدثة وصالحة للاستخدام		
17	يساهم موقع التسجيل الإلكتروني للطالب الجامعي في سرعة إنجاز العمل من ثمة سرعة خدمة الطالب والاستجابة للشكاوى المقدمة من طرفه		
18	يسهل موقع التسجيل الإلكتروني للطالب الجامعي عملية الاتصال بين الجامعات وبين الإقامات في حالة تحويل الطالب من جامعة لأخرى		
19	يسهل موقع التسجيل الإلكتروني للطالب الجامعي عملية إجراء الطعون في حالة وجود خطأ		
20	يسهل موقع التسجيل الإلكتروني للطالب الجامعي عملية سحب الشهادة المدرسية وطلب تصحيحها في حالة وقوع خطأ		
المحور الثالث: خدمة النقل والإطعام والإيواء من وجهة نظر الطالب			
21	تتوفر مديرية الخدمات الجامعية على منصة رقمية جذابة على شبكة الأنترنت		
22	تتوفر مديرية الخدمات الجامعية على لوحات إلكترونية رقمية إرشادية لتسهيل الحصول على الخدمة		
23	تولي مديرية الخدمات الجامعية اهتماما بموقعها الإلكتروني وتسعى إلى تطويره وتحسينه		
24	يتم التكفل بطلبات الطلبة عبر المنصة الرقمية لمديرية الخدمات الجامعية بمراعاة الظروف الخاصة بكل طالب		
25	تتميز مديرية الخدمات الجامعية بوسائل متعددة لتقديم خدماتها عبر المنصة الرقمية		
26	تقدم مديرية الخدمات الجامعية امتيازات واستثناءات في المناسبات الخاصة عبر المنصة الرقمية		
27	توضح مديرية الخدمات الجامعية كافة أسباب عدم التكفل بطلبات الطلبة وبشكل لبق عبر المنصة الرقمية		
28	تعبر مديرية الخدمات الجامعية عن شكرها وامتنانها للطلبة على حسن تعاملهم معها وتترجم ذلك عبر منصتها الرقمية		
29	يتم التواصل مع الطلبة عبر المنصة الرقمية بلغات متعددة (عربية، فرنسية، إنجليزية)		
30	تمنح مديرية الخدمات الجامعية امتيازات خاصة لذوي الاحتياجات الخاصة من خلال التعامل عبر المنصة الرقمية		
31	تقوم مديرية الخدمات الجامعية بتقديم خدماتها على مدار الساعة 24/24 و7/7 أيام		
32	تساعد الرقمنة مديرية الخدمات الجامعية على أداء المهام في المواعيد المحددة		

33	يمكن سحب الوثائق والملفات من طرف الطلبة عبر المنصة الرقمية لمديرية الخدمات الجامعية		
34	تمكن مديرية الخدمات الجامعية للطلبة إيداع ملفاتهم رقميا عبر المنصة الرقمية		
35	تتسم الخدمات المقدمة من طرف مديرية الخدمات الجامعية للطلبة عبر المنصة الرقمية بالدقة وخالية من الخطاء		
36	تلتزم مديرية الخدمات الجامعية بتلبية كافة الطلبات المقدمة إليها إلكترونيا		
37	توفر مديرية الخدمات الجامعية خدماتها لكل الطلبة عبر المنصة الرقمية		
38	تتوافق الخدمات المقدمة عبر المنصة الرقمية للخدمات مع احتياجات الطلبة		
39	يتميز العامل الإلكتروني مع مديرية الخدمات الجامعية بالسرعة والأمان		
40	يتيح التعامل رقميا لمديرية الخدمات الجامعية من خلال المنصة الرقمية الشفافية والمساواة بين الطلبة		
41	يمكن التعامل رقميا مع الخدمات الجامعية لمديرية الخدمات الجامعية من خلال الحفاظ على أمن وسلامة الطلبة وممتلكاتهم البيداغوجية		
42	أشعر بالثقة والأمان أثناء التعامل رقميا مع مديرية الخدمات الجامعية		
43	أفضل التعامل إلكترونيا مع مديرية الخدمات الجامعية بدلا من الحضور الشخصي إليه		
44	تعمل مديرية الخدمات الجامعية على الرد على الطلبات المقدمة من خلال المنصة الرقمية بشكل فوري		
45	تعمل مديرية الخدمات الجامعية على معالجة الطلبات والشكاوى المقدمة رقميا بسرعة تفوق الطلبات المقدمة ورقيا		
46	تقدم مديرية الخدمات الجامعية حلول مبتكرة لمشاكل الطلبة عبر المنصة الرقمية		
47	تعمل مديرية الخدمات الجامعية على إدخال تعديلات على الملفات المقدمة عبر المنصة الرقمية من طرف الطلبة		

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد بوضياف
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم الاجتماع
تخصص: علم اجتماع تنظيم وعمل

دليل مقابلة حول:

إدارة الوثائق الإلكترونية وعلاقتها بجودة الخدمة العامة

دراسة ميدانية بجامعة محمد بوضياف

إعداد الطالبين:
أحمد طويل
إسماعيل تيطراوي

إشراف الأستاذ الدكتور:
جغلولي يوسف

السنة الجامعية 2023-2024

بيانات دليل المقابلة.

التاريخ:

الساعة:

المكان:

الصفة:

أسئلة دليل المقابلة:

هل تمتلك الكلية الكفاءات والمؤهلات الضرورية القادرة على استخدام التكنولوجيا؟

.....

هل استفدت وزملاءك بالكلية التي تعمل بها من دورات تدريبية في مجال الإدارة الإلكترونية قبل الشروع في التنفيذ؟

.....

هل عدد الموظفين المتخصصين في صيانة أجهزة الحاسوب في الكلية كاف لذلك؟

.....

هل تمتلك المصلحة التي تعمل فيها أجهزة الحماية لمختلف العتاد المخصص لتسيير مشروع الإدارة الإلكترونية؟

.....

هل يهدد استخدام برامج الإدارة الإلكترونية على الأمن المعلوماتية للعمل؟

.....

هل تستخدم المصلحة التي تعمل فيها أنظمة حماية حديثة لقواعد البيانات؟

.....

هل تمتلك المصلحة التي تعمل فيها أجهزة الحماية لمختلف العتاد المخصص لتسيير مشروع الإدارة الإلكترونية؟

.....

هل تستعمل مديرية الخدمات الجامعية الأجهزة الرقمية المتطورة على مستوى مصالحها؟

.....

هل تتوفر مديرية الخدمات الجامعية على برامج وتطبيقات خاصة بتأمين البيانات الشخصية للطلبة؟

.....

هل يتميز الموقع الإلكتروني لمديرية الخدمات الجامعية بخصائص تفاعلية وبالمرونة؟

.....

ما هي في نظرك الصعوبات التي تواجه الإدارة الإلكترونية بالكلية؟

.....

تم بحمد الله