وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف بالمسيلة

Mohamed Boudiaf University of M'sila

Management Sciences Faculty of Economic, Commercial and

Department of Management Sciences

جامعة محمد بوضياف بالمسيلة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

تحت عنوان:

أثررقمنة قطاع التعليم العالي في تحسين جودة الخدمة التعليمية الجامعية

- دراسة حالة جامعة المسيلة -

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي (تخصص: تسيير عمومي)

من إعداد الطالبتين:

- قصير لبنى
- فريتيح الزهراء

تحت إشراف:

د.دنيا ضيف

لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة	الصفة
د. حطي شاكر السراج	أستاذ مساعد أ	رئيسا
د. ضيف دنيا	أستاذ مساعد ب	مشرفا ومقررا
أد. زريق عمر	أستاذ	مناقشا

السنة الجامعية: 2023_2024.

شكر وتقدير

مصداقا لقوله صلى الله عليه وسلم

"من لم يشكر الناس لم يشكر الله"

بداية أشكر الله وأحمده حق الحمد على توفيقه لإتمام هذا العمل المتواضع

وأسأله أن يكون خالصا لوجهه الكريم وأن ينفعني وينفع الناس جميعا

أتوجه بالشكر والعرفان إلى من كان دليلنا ومرشدنا في هذا العمل

الأستاذة: "ضيف دنيا" التي أشرفت على هذا العمل المتواضع

وإلى الأساتذة الكرام أعضاء اللجنة المناقشة وعلى موافقتهم مناقشة هذا العمل

كل الشكر والعرفان لمن ساهم من قريب أو بعيد في إتمام هذا العمل

ولو كانت بمساهمة صغيرة.

إهداء

انطلاقا من قول المولى عز وجل:

بسم الله الرحمن الرحيم

" رَبِّ أَوْزِعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَى وَالِدَيَّ وَأَنْ أَعْمَلَ صَالِحًا تَرْضَاهُ وَأَدْخِلْنِي بِرَحْمَتِكَ فِي عِبَادِكَ الصَّالِحِين" الآية 19 سورة النمل

إلى من كانوا سبباً في إلهامي ونجاحي، أهدي هذا العمل إلى:

والديّ العزيزين، لدعمهما اللامتناهي وإيمانهم بقدراتي. لولا توجيهاتكم ودعواتكم المستمرة، لما وصلت إلى ما أنا عليه اليوم.

أساتذتي الأفاضل، الذين لم يبخلوا عليّ بعلمهم وتوجيهاتهم، وكانوا نوراً أضاء لي طريق العلم والمعرفة.

زملائي وأصدقائي، الذين كانوا لي عوناً وسنداً خلال مراحل دراستي، بتشجيعهم ودعمهم المعنوي.

لكل من ساهم في إنجاز هذا العمل، من قريب أو بعيد، أهدي لكم هذه المذكرة كتعبير عن امتناني وتقديري.

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

شكر وعرفان
إهداء
فهرس الجداول والأشكال
مقدمة 1-و

الفصل الأول: الإطار المفاهمي لرقمنة قطاع التعليم وجودة الخدمة التعليمية الجامعية.

تمهيد..... 6
المبحث الأول: مدخل إلى رقمنة قطاع التعليم العالي..... 7
المطلب الأول: ماهية الرقمنة في قطاع التعليم العالي..... 7
المطلب الثاني: مبادئ ودواعي استخدام الرقمنة في قطاع التعليم العالي 10
المطلب الثالث: متطلبات تبني عملية الرقمنة في قطاع التعليم العالي 11
المطلب الرابع: آثار ومعوقات تطبيق الرقمنة في قطاع التعليم العالي 18
المبحث الثاني: مدخل لجودة الخدمة التعلمية 21
المطلب الأول: مفهوم جودة الخدمة التعليمية 21
المطلب الثاني: أهمية وفوائد جودة الخدمة التعليمية 25
المطلب الثالث:جودة الخدمة التعليمية في قطاع التعليم العالي 27
المبحث الثالث: الدراسات السابقة وبناء النموذج..... 28
المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة المتعلقة بالرقمنة..... 28
المطلب الثاني: عرض الدراسات السابقة المتعلقة بجودة الخدمة التعليمية..... 30
خلاصة 34

الفصل الثاني: دراسة حالة جامعة محمد بوضياف بالمسيلة

تمهيد 35
المبحث الأول: تقديم المؤسسة محل الدراسة 36

المطلب الأول: التعريف بجامعة محمد بوضياف 36
المطلب الثاني: تنظيم الجامعة 38
المطلب الثالث: مهام مصالح المديرية الفرعية للمستخدمين والتكوين 46
المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية المتبعة في الدراسة..... 48
المطلب الأول: الإطار المنهجي للدراسة 49
المطلب الثاني: مصادر بيانات الدراسة..... 49
المطلب الثالث: هيكلة استبانة الدراسة ومعالجتها الإحصائية. 50
المبحث الثالث: عرض البيانات وتحليلها 53
المطلب الأول: تحليل البيانات لعينة الدراسة 53
المطلب الثاني: تحليل بيانات الدراسة 56
المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة..... 60
خلاصة..... 66
خاتمة 68
قائمة المراجع 70
الملاحق
الملخص

قائمة الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	مؤشرات جودة خدمة التعليمية	48
02	مقياس ليكرت الخماسي المعتمد في الدراسة	67
03	مقياس تحديد الأهمية النسبية لمتغيرات الدراسة	67
04	توزيع عينة الدراسة حسب الجنس	69
05	يمثل توزيع عينة الدراسة حسب خاصية الخبرة المهنية	70
06	يمثل توزيع عينة الدراسة حسب خاصية الدرجة العلمية	71
07	اختبار التوزيع الطبيعي لمحاور الاستبانة	72
08	جدول يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة	72
09	جدول يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة	73
10	جدول يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة	74
11	جدول يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة	75
12	علاقة التأثير بين المتغير التابع والمتغير المستقل	76
13	يوضح نتائج اختبار الفرضية المتعلقة بالمحور الأول	77
14	يوضح نتائج اختبار الفرضية المتعلقة بالمحور الثاني	77
15	يوضح نتائج اختبار الفرضية المتعلقة بالبعد الأول	78
16	يوضح نتائج اختبار الفرضية المتعلقة بالبعد الثاني	79
17	يوضح نتائج اختبار الفرضية المتعلقة بالبعد الثالث	80
18	يوضح نتائج اختبار الفرضية المتعلقة بالبعد الرابع	81

قائمة الأشكال

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
01	الهيكل التنظيمي لجامعة محمد بوضياف	54
02	الهيكل التنظيمي لمديرية المستخدمين والتكوين على مستوي رئاسة الجامعة	63

مقدمة

مقدمة

شهد العالم في السنوات الأخيرة تطورات كبيرة في مجال التكنولوجيا ووسائل الاتصال بفضل التقدم العلمي وانتشار الإنترنت. هذه التطورات أحدثت تغييرات جوهرية في هيكل الاقتصادات وأساليب العمل حيث أثرت التكنولوجيا الرقمية بشكل كبير على الشركات والمؤسسات. من خلال وسائل التواصل الاجتماعي والتجارة الإلكترونية، تغيّرت طرق التواصل والتسويق والعمل بشكل جذري. وقد ساهمت هذه التطورات في تحسين الفرص الاقتصادية وزيادة التنافسية بين الشركات، مما جعل من الضروري أن تكون الشركات على دراية دائمة بأحدث التكنولوجيا وتطبيقاتها للبقاء في سوق المنافسة.

فتعد الرقمنة، والتي ظهرت نتيجة للثورة المعلوماتية والاتصالات الحديثة، تعكس التحول الكبير نحو استخدام التكنولوجيا الرقمية على نطاق واسع. هذه التحولات الرقمية الهائلة أثرت على جميع جوانب الحياة، سواء على مستوى الأفراد أو المؤسسات أو الدول، مما أدى إلى إعادة تشكيل طرق أداء العديد من القطاعات. فمن خلال الرقمنة أصبحت العمليات أكثر فعالية وكفاءة، مما أدى إلى تحسين الأداء وزيادة التنافسية. في حين ذلك تسعى المؤسسات إلى مواكبة هذا التطور من خلال استخدام التكنولوجيا الرقمية في أعمالها لتحسين الأداء وتعزيز مكانتها في السوق.

و في ظل هذه التحولات، اتجهت الحكومات أيضًا إلى رقمنة مؤسساتها، مما غيّر شكل الخدمة العمومية التقليدية إلى نمط جديد يعتمد بشكل أساسي على التكنولوجيا. المؤسسات العمومية الجزائرية، مثل قطاع التعليم العالي، ليست بمنأى عن هذا التحول. حيث ساهمت الرقمنة في تبسيط الإجراءات وتقليل الجهد المبذول لتقديم الخدمات، مما أدى إلى انتقال العمل من النمط التقليدي إلى النمط الإلكتروني.

حيث أصبحت الرقمنة من أهم الأساليب الإدارية الفعالة في الوقت الراهن، وتسعى مؤسسات التعليم العالي جاهدة إلى مواكبة هذه التكنولوجيا في مختلف أنشطتها والاستفادة من خدماتها. التحول نحو الرقمنة لم يعد اختيارياً، بل أصبح ضرورة حتمية فرضتها التغيرات العالمية، لكي تتمكن المؤسسات من مواكبة نظيراتها في القطاع نفسه. نجاح هذه المؤسسات يعتمد على مدى قدرتها على دمج التكنولوجيا الرقمية في شتى مجالاتها، مما يساهم في تحسين جودة مخرجاتها. فتطبيق الرقمنة يمثل فرصة لمؤسسات التعليم العالي لتحسين أدائها وجودة خدماتها خصوصا وبالتركيز على الخدمة المقدمة من طرف الأستاذ الجامعي.

أولا: الإشكالية الرئيسية:

- ما أثر رقمنة قطاع التعليم العالي في تحسين جودة الخدمة التعليمية الجامعية من وجهة نظر أساتذة جامعة المسيلة؟

ويندرج تحت هذا السؤال الرئيسي مجموعة من الأسئلة الفرعية وهي:

- ماهو مستوى تطبيق الرقمنة في جامعة المسيلة من وجهة نظر أساتذة جامعة المسيلة ؟

- ما هو مستوى جودة الخدمة التعليمية المقدمة من طرف أساتذة جامعة المسيلة؟

- هل يوجد أثر للرقمنة بأبعادها (عتاد الحاسوب، البرمجيات، شبكات الاتصالات، كفاءة المورد البشري) في تحسين جودة الخدمة التعليمية من وجهة نظر أساتذة جامعة المسيلة؟

ثانيا: فرضيات الدراسة.

تستند صياغة فرضيات الدراسة إلى الدراسات السابقة للموضوع المعالج وتساؤلاته الفرعية، حيث تتمحور هذه الفرضيات حول وجود أثر إيجابي لرقمنة قطاع التعليم العالي على جودة الخدمة التعليمية الجامعية في المؤسسة محل الدراسة.

الفرضية الرئيسية الأولى:

* هناك مستوى مقبول للرقمنة في جامعة المسيلة من وجهة نظر أساتذة جامعة المسيلة.

الفرضية الرئيسية الثانية:

* هناك مستوى مقبول لجودة الخدمة التعليمية الجامعية المقدمة من أساتذة جامعة المسيلة .

الفرضية الرئيسية الثالثة:

* هناك أثر إيجابي لرقمنة قطاع التعليم العالي بأبعادها (عتاد الحاسوب، البرمجيات، شبكات الاتصالات، كفاءة المورد البشري) على جودة الخدمة التعليمية من وجهة نظر أساتذة جامعة المسيلة.

الفرضية الفرعية الأولى: - يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعتاد الحاسوب على جودة الخدمة التعليمية من وجهة نظر أساتذة جامعة المسيلة.

الفرضية الفرعية الثانية: - يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لشبكات الاتصالات على جودة الخدمة التعليمية من وجهة نظر أساتذة جامعة المسيلة.

الفرضية الفرعية الثالثة:- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبرمجيات على جودة الخدمة التعليمية من وجهة نظرأساتذة جامعة المسيلة.

الفرضية الفرعية الرابعة:- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لكفاءة المورد البشري على جودة الخدمة التعليمية من وجهة نظر أساتذة جامعة المسيلة.

ثالثا: أهمية الدراسة.

- إبراز الدور الفعال التي تلعبه الرقمنة في تطوير وحداثة التعليم العالي في الجامعات الجزائرية.

- حداثة الموضوع، وبالأخص الثمرات الناتجة عن التطبيق الجيد للرقمنة من خلال مسايرة للتطورات التكنولوجية بالإضافة إلى معرفة مدى تأثيرها على تحسين جودة الخدمة التعليمية، وأهميتها في تحقيق تطلعات المجتمع والصالح العام.

- كما أن الموضوع إضافة جديدة ومساهمة بناءة في إثراء المكتبة وتبصير القارئين بما أحدثته ثورة الرقمنة في مجال جودة الخدمة التعليمية خاصة مع النقص الملاحظ في معالجة هذا الموضوع.

رابعا: أهداف الدراسة.

- الوقوف على المتطلبات المادية والبشرية والأمنية اللازمة لتحقيق الرقمنة

- معرفة المعيقات التي تواجه الرقمنة في قطاع التعليم العالي، وكذا معرفة التحديات التي يصبو لها القطاع.

- لفت النظر إلى هذه المواضيع الهامة المتعلقة بالمجريات الحديثة والتي تتسم بالتجديد والبحث بصفة دورية.

- محاولة توضيح بعض المصطلحات والمفاهيم المتعلقة بالموضوع، كالرقمنة وجودة الخدمة الجامعية، التعليم العالي.

خامسا: أسباب اختيار الموضوع

اختيارنا للموضوع يرجع لجملة من الدوافع والأسباب والتي يمكن حصرها فيما يلي:

أ- أسباب شخصية:

- رغبتنا الشخصية واهتمامنا الخاص بدراسة موضوع الرقمنة.

- إثراء الرصيد الفكري الذي يتناول موضوع رقمنة القطاع العالي.

– الشعور بقمية وأهمية الموضوع.

– إثراء الرصيد الفكري الذي يتناول موضوع رقمنة وجودة التعليم العالي.

ب– أسباب موضوعية

– الاهتمام العالي والمتزايد بتطبيق الرقمنة في تحسين جودة الخدمة التعليمية في قطاع التعليم العالي.

– قابلية الموضوع للدراسة والبحث فيه منهجيا ومعرفيا ونقص الدراسات الجزائرية التي تناولت هذه الزاوية من البحث.

سادسا: منهجية الدراسة

1–المنهج: لمعالجة الإشكالية المذكورة أعلاه واختبار فرضيات الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، وذلك لملاءمته لهذا النوع من الدراسات، ويتجلى ذلك من خلال التطرق لمختلف المفاهيم التي تتعلق بمتغيرات الدراسة، بالإضافة إلى الاعتماد على الدراسة التطبيقية تستند على البيانات الميدانية من خلال إجراء مسح ميداني مع إدارة استبيان كمي وتحليله بغية استخلاص النتائج باستخدام البرامج الإحصائية الملائمة، الذي يسمح لنا من معرفة واقع الرقمنة وجودة الحياة التعليمية.

2–مجتمع الدراسة: يتمثل مجتمع الدراسة في أساتذة جامعة محمد بوضياف بالمسيلة.

3–أدوات الدراسة: الاستبيان لتناسبها في جمع بيانات موضوع الدراسة.

سابعا: حدود الدراسة

– الحدود المكانية: استهداف أساتذة جامعة المسيلة (جامعة محمد بوضياف)

– الحدود الزمانية: خلال شهر ماي من سنة 2024.

الفصل الأول

الإطار المفاهمي لرقمنة قطاع التعليم وجودة الخدمة

تمهيد:

أصبح قطاع التعليم العالي يعمل على مواكبة الانفجار المعرفي الناتج عن التطورات التقنية، حيث تنتقل المؤسسات من التعليم التقليدي إلى التعليم الإلكتروني. تطوير العلم أصبح ضرورة ملحة، حيث تتنافس مؤسسات التعليم العالي في استخدام طرق التدريب الرقمية الحديثة في مناهجها لتعزيز تحفيز وإبداع الطلاب. الجامعة الجزائرية تسعى لتطبيق مشروع الرقمنة ضمن استراتيجيات وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، بهدف إرساء أسس تكنولوجية حديثة في الإدارات والتعليم.

وعليه ستناول في الفصل الأول ما يلي:

المبحث الأول: مدخل إلى رقمنة قطاع التعليم العالي.

المبحث الثاني: مدخل إلى جودة الخدمة التعليمية.

المبحث الثالث: الدراسات السابقة وبناء النموذج.

المبحث الأول: مدخل إلى رقمنة قطاع التعليم العالي

لقد أثرت الرقمنة على كل مستويات قطاع المعلومات، فمفهوم الرقمنة يمثل تحول جذري للأنظمة المعلوماتية وإحدى أقوى التحولات النوعية الكبرى، فقد اكتسب هذا المفهوم أهمية بالغة نتيجة للتطورات التقنية والتكنولوجية التي يعرفها عصرنا الحالي، الذي أصبح يسمى عصر الرقمنة، بحيث جاء مفهومها كوسيلة لاستخدام البيانات والمعلومات في توجيه سياسات وإجراءات عمل المؤسسات وذلك نحو تحقيق أهدافها وتحويل وتطوير ووصول المعلومات من شكلها التقليدي إلى شكلها الرقمي مما يجعل سهولة ومرونة في تلقي المعلومة، كما تعمل الرقمنة على إنجاز الأعمال بسهولة وفعالية ومرونة في تلقي المعلومة، كما تعمل الرقمنة على انجاز الأعمال بسهولة وفعالية بفضل توفر البيانات المطلوبة في الوقت المناسب والحصول عليها بسرعة، مما يخفف من العبء والجهد.

المطلب الأول: ماهية الرقمنة في قطاع التعليم العالي

أولا: مفهوم الرقمنة في قطاع التعليم العالي.

1: الرقمنة كمصطلح.

هناك عدة تعريفات للرقمنة، فهناك من يعرفها بأنها عملية تحويل مصادر المعلومات من الشكل التقليدي إلى الشكل الرقمي، وتقوم مؤسسات المعلومات باتخاذ هذا الإجراء بهدف توفير أكبر قدر من مصادر المعلومات للمستفيدين. (شرقي وحدوش، 2021، صفحة 1164)

ويعرفها معجم دليل المشروعات الرقمية بكلية الحقوق بجامعة هارفارد بأنها: عملية تحويل عنصر مادي إلى نسخة إلكترونية منه. (عطية خميس، 2013، صفحة 46)

كما تعرف الرقمنة: أيضا على أنها عملية يتم من خلالها تمرير شيء حقيقي (مادي، ملموس) إلى البيانات الرقمية بحيث يمكن إدارته بواسطة جهاز كمبيوتر (بدوره رقمي بطبيعته) والنمذجة والتعديل والاستفادة منها لأغراض أخرى مختلفة لدورها أو وظيفتها الأصلية. (حفيظي ولعمارة، 2021، صفحة 20)

وتعرف كذلك بأنها: تحويل العمليات إلى نسخ رقمية وإلغاء الحواجز البشرية وتقنية المعلومات والاتصالات باستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي لتحقيق مردود اقتصادي واجتماعي بفعالية وانتاجية أعلى. (صادقي، 2021، الصفحات 114-115)

وتعرف الرقمنة على أنها: "من أهم إنجازات التكنولوجيا الرقمية للمعلومات وتعني إسقاط الحواجز الفاصلة بين أنساق الرموز المختلفة من نصوص وأصوات وأنغام وصور ثابتة ومتحركة، وتحويل هذه الأنساق إلى

سلاسل رقمية قوامها الصفر والواحد، حتى تتواءم مع نظام الإعداد الثنائي أساس عمل الكمبيوتر". (إسماعيل، 2006، صفحة 102)

ويمكن استخلاص أن المفاهيم السابقة تتشارك في أن عملية الرقمنة لا تعني فقط الحصول على مجموعات من النصوص الإلكترونية وإدارتها، ولكن تتعلق بالأساس بتحويل مصدر المعلومات في شكل ورقي أو على وسيط تخزين تقليدي إلى شكل إلكتروني، وبتالي يصبح النص التقليدي نصا مرقمنا يمكن الاطلاع عليه من خلال الحاسبات الآلية.

تعتبر الرقمنة من المكونات الأساسية لنظام المعلومات ومن الوسائل التي عملت ضجة كبيرة في هذا العصر في مختلف القطاعات خاصة الخدماتية منها والتعليم العالي نموذج مهم جدا لإدراج التكنولوجيا في عملياته سواء الإدارية او التعليمية.

2: تعريف الرقمنة في قطاع التعليم العالي.

عرفت الرقمنة او ما يعرف بتكنولوجيا المعلومات والاتصال في التعليم العالي بعدة توجهات وبأراء مختلفة منها:

تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التعليم العالي التكنولوجيا المتعلقة بتخزين، استرجاع تداول المعلومات ونشرها من انتاج البيانات الشفوية، المصورة، النصية والرقمية بالوسائل الالكترونية من خلال التكامل بين أجهزة الحاسوب الالكتروني ونظم الاتصالات المرئية". (الزيودي، 2012، صفحة 93)

كما يقصد بها كل ما يستخدم في مجال التعليم العالي من تقنيات المعلومات والاتصالات، والتي تستخدم بهدف تخزين معالجة استرجاع ونقل المعلومات من مكان لآخر، مما يعمل على تطوير وتجويد العملية التعليمية بجميع الوسائل الحديثة كالحاسب الآلي وبرمجياته، تقنيات شبكة الانترنت كالكتب الالكترونية قواعد البيانات الموسوعات الدوريات المواقع التعليمية البريد الالكتروني، البريد الصوتي التخاطب الكتابي التخاطب الصوتي المؤتمرات المرئية الفصول الدراسية الافتراضية التعليم الالكتروني المكتبات الرقمية، التلفزيون التفاعلي التعليم عن البعد الفيديو التفاعلي، الوسائط المتعددة، الأقراص المضغوطة، البث التلفزيوني الفضائي. (أبو زيد، 2010، صفحة 275)

وتعرف كذلك على انها مجموعة الطرق والتقنيات الحديثة المستخدمة بغرض تبسيط نشاط معين ورفع أدائه، وهي تجمع مجموعة الأجهزة الضرورية لمعالجة المعلومات وتداولها من حواسيب، برامج ومعدات حفظ، استرجاع ونقل الكتروني سلكي ولا سلكي عبر رسائل الاتصال بكل اشكالها وعلى اختلاف

أنواعها: المكتوب المسموع والمرئي، والتي تمكن من التواصل الثنائي والجماعي وتؤمن انتقال الرسائل من مرسل الى متلقي عبر الشبكات المغلقة والمفتوحة". (شعوبي و فوزي، 2010، صفحة 275)

ثانيا: خصائص الرقمنة

– **تقليص الوقت:** فالتكنولوجية تجعل كل الأماكن – إلكترونيا – متجاور.

– **تقليص المكان:** تتيح وسائل التخزين التي تستوعب حجما هائلا من المعلومات المخزنة والتي يمكن الوصول إليها بيسر وسهولة.

– **اقتسام المهام الفكرية مع الآلة:** نتيجة حدوث التفاعل والحوار بين الباحث ونظام الذكاء الصناعي مما يعل تكنولوجية المعلومات تساهم في تطور المعرفة وتقوية فرص تكوين المستخدمين من أجل الشمولية والتحكم في عملية الإنتاج. (مقدم ومدلل، 2017، صفحة 31)

– **تكوين شبكات الاتصال:** تتوحد مجموعة التجهيزات المستندة على تكنولوجية المعلومات من أجل تشكيل شبكات الاتصال، وهذا ما يزيد من تدفق المعلومات بين المستعملين والصناعيين وكذا منتجي الآلات ويسمح بتبادل المعلومات مع بقية النشاطات الأخرى.

– **التفاعلية:** أي أن المستعمل لهذه التكنولوجية يمكن أن يكون مستقبل ومرسل في نقس الوقت فالمشاركين في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار وهو ما يسمح بخلق نوع من التفاعل بين الأنشطة.

– **اللاتزامنية:** وتعني إمكانية استقبال الرسالة في أي وقت يناسب المستخدم، فالمشاركين غير مطالبين باستخدام النظام في نفس الوقت.

– **اللامركزية:** وهي خاصية تسمح باستقلالية التكنولوجية المعلومات والاتصالات، فالأنترنيت مثلا تتمتع باستمرارية عملها في كل الأحوال فلا يمكن لأي جهة أن تعطل الانترنيت.

– **قابلية التوصيل:** وتعني إمكانية الربط بين الأجهزة الاتصالية المتنوعة الصنع، أي بغض النظر عن الشركة أو البلد الذي تم فيه الصنع، على مستوى العالم بأكمله.

– **قابلية التحرك والحركية:** أي أنه يمكن للمستخدم أن يستفيد من خدماتها أثناء تنقلاته، أي من أي مكان عن طريق وسائل الاتصال كثيرة من الحاسب الآلي.

– **قابلية التحويل:** وهي إمكانية نقل المعلومات من وسيط إلى أخر كالتحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة أو مقروءة.

- **اللاجماهرية:** وتعني إمكانية توجيه الرسالة الاتصالية إلى فرد واحد أو جماعة معينة بدل توجيهيها بالضرورة إلى جماهير ضخمة، وهذا يعني إمكانية التحكم فيها حيث تصل مباشرة من المنتج إلى المستهلك.

- **الشيوع والانتشار:** وهو قابلية هذه الشبكة للتوسع لتشمل أكثر فأكثر مساحات غير محدود من العالم بحيث تكتسب قوتها من هذا الانتشار المنهجي لنمط المرن. (مقدم ومدلل، 2017، صفحة 31)

- **العالمية والكونية:** وهو المحيط التي تنشط فيه هذه التكنولوجية، حيث تأخذ المعلومات مسارات مختلفة ومعقدة تنتشر عبر مختلف مناطق العالم، وهي تسمح لرأس المال بأن يتدفق إلكترونيا. (مقدم ومدلل، 2017، صفحة 32)

ويمكن أن نلخص خصائص استخدام الرقمنة في قطاع التعليم العالي كما يلي: (بن زروق، 2011، الصفحات 10-11)

- **الوفرة الهائلة في مصادر المعلومات** مثل: الكتب الالكترونية الدوريات، قواعد البيانات الموسوعات، والمواقع التعليمية.

- **الاتصال المباشر:** الذي يتم عن طريق التخاطب في اللحظة نفسها بواسطة عدة طرق منها: التخاطب الكتابي حيث يكتب الشخص ما يريد قوله بواسطة لوحة المفاتيح التخاطب الصوتي التخاطب بالصورة والصوت.

- **الاتصال غير المباشر:** حيث يستطيع الطلبة الاتصال فيما بينهم بشكل غير مباشر ودون اشتراط حضورهم في نفس الوقت باستخدام عدة رسائل منها: البردي الالكتروني والبريد الصوتي.

المطلب الثاني: مبادئ ودواعي واستخدام الرقمنة في قطاع التعاليم العالي.

تتميز الرقمنة عن غيرها من التكنولوجيات الأخرى بعدة خصائص وأهداف نذكرها كما يلي:

أولا: مبادئ مشروع الرقمنة.

ويتحكم في نجاح التخطيط لمشاريع الرقمنة مجموعة المبادئ والخصائص التالية: (بن علة وبلحاج، 2019، صفحة 38)

-**الواقعية:** لكي تحقق الخطة غايتها لابد أن تكون هناك نظرة شاملة وواقعية لوضع المؤسسة وهذا من خلال الدراسة العلمية الدقيقة للتعرف على مواردها المالية وامكاناتها البشرية، الشيء الذي يسمح بوضع خطة سليمة تحقق غايتها في حدود هذه الإمكانيات.

- **الشمولية:** يجب أن يشمل التخطيط كل الجهات المسئولة في المشروع.

- **المرونة:** تسمح مرونة الخطة بإمكانية تعديلها والتكيف مع التغيرات التي تطرأ على البيئة المحيطة بمشروع الرقمنة دون إعاقة سر المشروع أو زيادة في التكاليف.

- **وضوح الهدف:** حيث يكون للخطة أهداف واضحة من البداية وهي بمثابة الدليل الذي يسير عليه المشروع.

- **التنسيق:** من الضروري التنسيق في عملية التخطيط بين الأهداف المسطرة في بداية المشروع والوسائل المستخدمة في عملية تنفيذ المشروع.

- **الإلزام:** إن هذا المبدأ مهم جدا في التخطيط، الخطة الجيدة هي التي تحدد المهام والصلاحيات بدقة .

(مهري وبن جامع، 2019، صفحة 84)

ثانيا: دواعي استخدام الرقمنة في قطاع التعاليم العالي.

تتمثل مبررات استخدام الرقمنة في التعليم العالي بالتحديد ما أورده طوالبة عام 1997 من الدراسة المستفيضة التي قام بها كل من هو كريبج ورفاقه عام 1995 حول مبررات ادخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال الى التعليم العالي في دول العالم الثالث خاصة وقد ثم تلخيص هذه المبررات في الأربعة التالية: (سعادة و السرطاوي، 2003، الصفحات 42-43)

1. المبرر الاجتماعي: الذي يؤكد على ضرورة تعريف الطلبة باستخدامات ومحددات تكنولوجيا المعلومات والاتصال ونشر التوعية الحاسوبية بينهم ليتكيفوا مع التغيرات الجديدة التي جلبتها الى حياة الناس في مختلف الميادين الحياتية.

2. المبرر المهني: الذي يهدف الى المساعدة في تأهيل الطلبة للحصول على فرص عمل في المستقبل تتعلق بأحد مجالات تكنولوجيا المعلومات والاتصال مثل استخدام التطبيقات المختلفة كمعالجة النصوص والبينات المجدولة وقواعد البينات.

3. **المبرر التعليمي:** الذي ينص على ان تكنولوجيا المعلومات والاتصال تسهم في تحسين العملية التعليمية، وأنها تتميز عن كثير من الوسائل التقليدية الأخرى بمساهمتها في اثراء وتحسين وتطوير المساعدة على التعليم والتعلم، والذي يتثمل في تعليم وتعلم موضوعات دراسية مختلفة بواسطة الحاسوب اما بشكل مكمل او يحل مؤقتا محل الأستاذ.

4. **المبرر الحاث او المحفز على التغيير:** ينص هذا المبرر على ان تكنولوجيا المعلومات والاتصال تفيد في تغيير أسلوب تعلم الطلبة من حفظ واستذكار المعلومات من التعلم المعتمد على الأستاذ والكتاب الجامعي بالدرجة الأولى الى أسلوب اخر يتطلب منه معالجة المعلومات وحل المشكلات مع إعطاء فرصة للطالب ليتحكم بتعلمه، وتشجعه على التعلم من خلال المشاركة او من خلال كل من التعلم التعاوني، والتعلم النشط، وليس من خلال المناقشة الفردية فقط، إضافة الى: الحاجة الى تحسين فرص العمل المستقبلية وذلك بتهيئة الطلبة لعالم يتمحور حول التقنيات المتقدمة.

– ضرورة تنمية مهارات معرفية عقلية عليا مثل حل المشكلات التفكير وجمع البيانات تحليل وتركيب البيانات.

المطلب الثالث: متطلبات تبني عملية الرقمنة في قطاع التعليم العالي.

يجب توفر عدة متطلبات قبل البدء في عملية الرقمنة والتي تتمثل فيما يلي:

1- المتطلبات الإدارية:

ترتكز هذه المتطلبات على إعادة هندسة الهياكل والإجراءات والعمليات الإدارية في مؤسسات التعليم العالي حتى توفر الأطر الإدارية والتنظيمية لاستخدام الرقمنة منها:

وضع استراتيجيات وخطط التأسيس: إنّ الانتقال من النمط التقليدي إلى النمط الإلكتروني يعتمد على رؤية واضحة لما يمكن أن تساهم به هذه التكنولوجيا الجديدة في تطوير أداء مؤسسات التعليم العالي.

القيادة والدعم الإداري: يُعد دعم والتزام الإدارة العليا أمراً مهما وحيوياً لنجاح أسلوب الرقمنة في مؤسسات التعليم العالي، فوجود قيادة إدارية قوية يساعد في تجاوز العقبات وتذليل الصعوبات التي تعترض تطبيق أسلوب الرقمنة نتيجة الرفض المحتمل من بعض القيادات التقليدية، (محمد الحسن، 2011، صفحة 130) وعليه فإنّ جهود التحول إلى الرقمنة في مؤسسات التعليم العالي سيكون مصيرها الفشل في حالة عدم وجود قيادة إدارية إلكترونية تتعامل بكفاءة وفعالية مع تكنولوجيا المعلومات والاتصال، مع قدرتها على الابتكار وإعادة هندسة عمليات وأعمال مؤسسات التعليم العالي.

الهيكل الإداري الإلكتروني: لا تستطيع الرقمنة العمل في هيكل تنظيمي هرمي عمودي الاتصال ببعد واحد من حيث سلطة إصدار الأوامر من أعلى إلى أسفل، ومجرى المعلومات من أسفل إلى أعلى، ومن هنا فإنّ النموذج الهرمي التقليدي في مؤسسات التعليم العالي لم يعد ملائماً لعصر تكنولوجيا المعلومات والاتصال، فالرقمنة تتطلب وجود بنية تنظيمية حديثة ومرنة، أفقية وعمودية باتصالاتها، وكذلك بنية شبكية تستند إلى قاعدة تقنية ومعلوماتية، وثقافة تنظيمية تتمحور حول قيمة الابداع والمبادرة والريادة في الأداء وإنجاز الأعمال بكفاءة وفعالية. (غالب ياسين، 2005، الصفحات 237-238)

وعليه فإنّ تطبيق الرقمنة يتطلب إجراء تغييرات في الهياكل التنظيمية تتناسب مع طبيعة عملها، وذلك من خلال:

استحداث وحدات تنظيمية جديدة في الهيكل التنظيمي الجاري العمل به، أو إلغاء بعض الوحدات الإدارية الأخرى أو دمجها مع بعضها البعض ليتلاءم الهيكل مع التغيير الحاصل؛

إعادة النظر في طبيعة العمليات الداخلية بما يكفل توفير الظروف الملائمة لتطبيق إدارة إلكترونية تتميز بالكفاءة وسرعة الإنجاز؛

تطوير نظام الإجراءات والمعاملات والأساليب المتبعة في مؤسسات التعليم العالي والتخلص من النظام البيروقراطي الذي يعيق أي عملية تطوير.

2-المتطلبات البشرية:

يعتبر العنصر البشري ذو أهمية بالغة في تطبيق الرقمنة، إذ بدونه لن تتمكن مؤسسات التعليم العالي من تحقيق النجاح في تطبيق أي مشروع، كما يعتبر هذا العنصر بمثابة المنشأ للإدارة الإلكترونية، فهو الذي اكتشفها ومن ثم طورها وسخرها لتحقق أهدافه التي يصبوا إليها، لذلك فإنّ الرقمنة من وإلى العنصر البشري.

كما توجد جملة من المتطلبات البشرية اللازم على مؤسسات التعليم العالي توفيرها لتطبيق الرقمنة تتمثل في: (محمد مطر، 2013، صفحة 36)

- تحديد الاحتياجات الحالية والمستقبلية من الأفراد المؤهلين في نظم المعلومات والبرمجيات والعمل على الإنترنت؛

- استقطاب أفضل الأفراد المؤهلين في مجالات نظم المعلومات والبرمجيات؛

- إيجاد نظم فعالة للمحافظة على الأفراد العاملين وتطويرهم وتحفيزهم؛

- التمكين الإداري للأفراد من أجل إتاحة الفرصة أمامهم للتعامل السريع مع المتغيرات في البيئة التكنولوجية؛

- عقد ندوات ومحاضرات ودورات تدريبية للموظفين لمواكبة التحول نحو أسلوب الرقمنة؛

- إجراء ودعم الدراسات والبحوث المتعلقة بالاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصال وسبل تطويرها بما في ذلك التعريب في شبكة الإنترنت وتعريب البرمجيات التنفيذية؛

– تحليل الثقافة التنظيمية السائدة في مؤسسات التعليم العالي، وتحديد التغييرات المطلوب إحداثها في قيم ومعتقدات الموظفين وعاداتهم وتقاليدهم وسلوكياتهم في العمل والتي تمثل فجوة ثقافية يجب التغلب عليها لنشر ثقافة العمل الالكتروني. (عبد المحسن زكي، 2009، صفحة 74)

3- **المتطلبات المالية:**

يتطلب تطبيق الرقمنة في الواقع العملي أموال طائلة، وهذا لضمان إستمراريتها ونجاحها في بلوغ أهدافها المنشودة، كما أنّ تطبيقها على مستوى مؤسسات التعليم العالي يحتاج لتوفير جميع المتطلبات مهما كان نوعها، وهذا يتطلب رصد ميزانيات مستقلة لمشروع الرقمنة بغرض توفير:

– الدعم المالي لتوفير البنية التحتية أو تحسينها فيما يتعلق باقتناء الأجهزة والمعدات وإنشاء المواقع وربط الشبكات؛

– الدعم المالي لتصميم وتطوير البرامج اللازمة لتطبيقات الرقمنة في مؤسسات التعليم العالي؛

– الموارد المالية للاستعانة بالخبراء والمتخصصين لتدريب الموارد البشرية في مؤسسات التعليم العالي؛

– الموارد المالية اللازمة لصيانة الأجهزة والبرامج الإلكترونية؛

– الدعم المالي لتحديث الأجهزة والبرمجيات.

4- **المتطلبات التكنولوجية:**

تعبر هذه المتطلبات عن البنية التحتية للرقمنة، وهي القاعدة الأساسية التي تُبنى عليها الرقمنة، وتشمل تطوير وتحسين شبكة الاتصالات بحيث تكون متكاملة وجاهزة للاستخدام، ولاستيعاب الكم الهائل من الاتصالات في وقتٍ واحد حتى تحقق الهدف من استخدام شبكة الإنترنت، بالإضافة إلى التكنولوجيا الرقمية الملائمة من حواسيب وأنظمة وقواعد بيانات وبرمجيات، وتوفير كل ذلك للاستخدام الفردي أو المؤسسي على أوسع نطاق ممكن، وتتمثل البنية التحتية للإدارة الإلكترونية في مجموعة من العناصر على غرار أجهزة الحاسوب، شبكات الاتصال، برامج حاسوبية، بالإضافة إلى المورد البشري الذي يرتبط عمله بتكنولوجيا المعلومات والاتصال. (بوقلاشي، 2012، صفحة 97) وتتمثل المتطلبات التكنولوجية لتطبيق الرقمنة: وتشمل جميع الأجهزة التكنولوجية اللازمة لتطبيق الرقمنة والتي يمكن تقسيمها إلى:

– **عتاد الحاسوب:** يمكن إجمال أهم العناصر المتطلبات المتعلقة بعتاد الحاسوب على النحو الآتي:

جهاز الحاسوب: تختلف أنواع الحواسيب باختلاف المهام التي صممت من أجلها، كما تختلف حاجة مؤسسات التعليم العالي إليها بناءً على طبيعة عملها وإمكانياتها وحجمها، حيث يجب على هذه المؤسسات اختيار ما يناسبها من أجهزة الحاسوب حسب احتياجها للتطبيق.

وحدات الإدخال: للحاسوب وحدات إدخال متعددة والتي تعتبر الوحدات المسؤولة عن إدخال البيانات للحاسوب والتي سيتم تخزينها تمهيداً لإجراء عمليات المعالجة المطلوبة عليها، ويرجع السبب في وجود العديد من وحدات الإدخال إلى اختلاف أنواع البيانات المطلوب إدخالها للحاسوب، ونذكر منها: لوحة المفاتيح، الفأرة، الماسح الضوئي وغيرها. (الصيرفي، بدون سنة نشر، صفحة 202)

وحدات الإخراج: وهي التي تقوم بعرض وإظهار البيانات بعد معالجتها من قبل الحاسوب وتشمل أنواع مختلفة منها: الطابعات، أجهزة تكبير الصوت وغيرها.

وسائط الاتصال: وهي عبارة عن الأجهزة المستخدمة للربط بين موقعين أو أكثر، وتُعد عنصراً رئيسياً في بناء الشبكات لكونها الوسيلة التي تحقق الاتصال بين أجهزة الحاسوب المختلفة، وبالتالي تعتبر أحد متطلبات تطبيق الرقمنة في مؤسسات التعليم العالي، وتصنف هذه الوسائط إلى نوعين رئيسيين هما:

الوسائط السلكية: وهي التي تستخدم الأسلاك والكابلات في نقل المعلومات والبيانات وتشمل:

الأسلاك المزدوجة المجدولة (Twisted-pair wire) تتكون من مجموعة من الأسلاك النحاسية المجدولة بشكل ثنائي، وهي شبيهة بتلك التي تستخدم في الخطوط الهاتفية العادية؛

الكابلات المحورية وهي تتكون من مادتين ناقلتين، الأولى شكلها أسطواني مجوف والثاني هو سلك كهربائي عادي يتوسط المادة الناقلة الأولى ويغطى بمادة عازلة، ويربط الحواسيب لمسافة من 17 إلى 15 كلم.

كابلات الألياف الضوئية (Fiber optics) وهي عبارة عن أسطوانة تتكون من مادة ناقلة للضوء ومغلفة بعازل، تسمح بانتقال أشعة الليزر خلالها.

الوسائط اللاسلكية: وتستخدم لبث الصوت والمعلومات الصوتية بواسطة الموجات الكهرومغناطيسية التي لا تحتاج إلى وسيط مادي لنقلها، وإنّما تعتمد على خصائصها الفيزيائية والتي يمكن التحكم بها بواسطة جهاز الإرسال مثل:

- **الميكروويف** :(Microwave)وهي عبارة عن موجات قصيرة ذات نطاق ترددي واسع، تستخدم لبث الصوت والمعلومات الصوتية، وهي تتميز بالسعة والسرعة الفائقة في نقل المعلومات. (السالمي، 2008، صفحة 242)

- **الأقمار الصناعية:** هي أقمار مصطنعة تتحرك في مجالات ثابتة تبعد 22000 ميل فوق سطح الأرض وتكون لها القدرة على التقاط الإشارات من أجهزة البث حتى ولو كانت ضعيفة.

(العاني، 2009، صفحة 237)

- **شبكات الاتصال:** وتتمثل في شبكة الاتصالات المحلية ،(LAN) الشبكة الداخلية ،(Intranet) الشبكة الخارجية ،Extranet)) وشبكة الإنترنت (Internet) التي لا يمكن تطبيق الرقمنة من دونها، وقد سبق التطرق بالتفصيل إلى هذه الأنواع من الشبكات في الفصل السابق.

5- المتطلبات القانونية:

يقدم أسلوب الرقمنة تحديات جديدة للجهات التشريعية والتي ينبغي عليها أن تتمتع بالمرونة والقدرة على تطوير التشريعات وإصدار القوانين والأنظمة والإجراءات التي تنظم عمل الرقمنة، وفي هذا الصدد فإنّ هذا الأمر يتطلب:

- ضرورة إعطاء الصيغة القانونية لأعمال ومعاملات الرقمنة من خلال إصدار قوانين أو قرارات وزارية بهدف تحديد النشاطات السلبية منها والعقوبات المفروضة عليها وتحديد الأمن الوثائقي وتحديد متطلباته بما يحافظ على سرية العمل الإلكتروني وخصوصيته؛

- السعي لنشر الثقافة الرقمية، وإدخال التقنيات الرقمية ضمن المناهج الدراسية ودعم الدراسات والبحوث العلمية في مجال المعلوماتية بمؤسسات التعليم العالي؛

- إقرار الطابع الإلزامي لتطبيق الرقمنة بمؤسسات التعليم العالي مع منح امتيازات للمؤسسات الرائدة في هذا المجال؛

- وضع تعريف قانوني وتقني موحد للمصطلحات المتداولة والجديدة المتصلة باعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصال في العمل (إدارة إلكترونية، خدمات إلكترونية، ....الخ)، والقواعد والمواصفات التقنية المتبعة أو الواجب إتباعها لدى مجمل مؤسسات التعليم العالي؛

- وضع التشريعات القانونية اللازمة لتطبيق الرقمنة قبل التطبيق، وذلك عن طريق تحديد الإطار القانوني الذي يقر بالتحول الالكتروني، وكذا أثناء التطبيق أي تكملة للنقائص والفراغ القانوني اللازم.

(بوقلاشي، 2012، صفحة 98)

6- المتطلبات الأمنية:

إنّ تطبيق الرقمنة في مؤسسات التعليم العالي يحتاج إلى توفير البيئة الأمنية الملائمة، والتي من شأنها أن توفر لشبكات الرقمنة المستوى المطلوب من الأمان والسرية والموثوقية والإثبات، غير أنّ توفير هذه العناصر يتطلب من مؤسسات التعليم العالي القيام ببعض الإجراءات والتي من أهمها: (مرواني،2021، صفحة 167)

- استخدام برامج خاصة لتأمين وحماية برامج أجهزة الحاسوب من الفيروسات المختلفة؛

- استخدام البرامج الأصلية فقط على أجهزة الحاسوب لمؤسسات التعليم العالي؛

- التحسين والتطوير المستمرين للبرامج المضادة للفيروسات لضمان كفاءتها وفعاليتها عند استخدامها للقضاء على تلك الفيروسات؛

- إعداد نسخ احتياطية من برامج مؤسسات التعليم العالي تتضمن أعمالها وكل معاملاتها، وذلك بشكل دوري؛

- إجراء الاختبارات المطلوبة للتأكد من عدم وجود فيروسات على أيّ ملفات يتم الحصول عليها من شبكة الإنترنت وذلك قبل حفظها على أجهزة الحاسوب المتواجدة بمؤسسات التعليم العالي؛

- استخدام تقنية التوقيع الإلكتروني والبصمة الإلكترونية كوسائل لإثبات الشخصية والاعتراف بالوثائق الإلكترونية وتسهيل المعاملات؛

- استخدام بعض الوسائل الأمنية الإلكترونية مثل البطاقات الذكية لإثبات هوية الأشخاص؛

- تطوير أدوات التشفير الإلكتروني المستخدمة في مؤسسات التعليم العالي وخاصة تلك المتعلقة بخدمات الإنترنت.

- لابد من وجود أساليب وإجراءات أمنية لتساعد على حماية البيانات الرقمية من الاختراق، وذلك بمتابعة تطورات الإجرام الحادثة في العالم الرقمي، وأيضا، بمعرفة التوجهات والإمكانيات والتقنيات المتقدمة الرامية إلى خرق منظومات الحواسيب، سواء بغية سرقة بياناتها أو تدميرا لمعلوماتها.

(مرواني،2021، صفحة 5)

المطلب الرابع:آثار ومعوقات تطبيق الرقمنة في قطاع التعليم العالي

إن تبني أي أسلوب إداري حديث يكون له العديد من الآثار المترتبة التي من شأنها التأثير بشكل إيجابي وإضفاء التميز والكفاءة على العمليات، ولكن يبقى التطبيق يعترضه مجموعة من المعوقات، هذا ما سيتم الاشارة إليه في هذا المطلب للآثار ومعوقات تطبيق الرقمنة في قطاع التعليم العالي.

أولا:آثار استخدام الرقمنة في قطاع التعليم العالي.

كما تبرز آثار استخدام الرقمنة في قطاع التعليم العالي في النقاط التالية:

1. **توسيع نطاق التعليم:** فتكنولوجيا المعلومات والاتصال توسع حدود التعلم حيث يمكن حدوثه في أي مكان تتوفر فيه خدمة الانترنت، لتصبح إمكانية الوصول الى المعلومة او مصادر التعلم ذات الوسائط المتعددة متاحة بسهولة ويسر بغض النظر عن الموقع التي عليه بما يسمح للطالب مواصلة العمل والبحث ويشجعه علىالتزود من المعرفة.

2. **الديناميكية المتجددة:** يتميز المحتوى العلمي المعروض بواسطة هذه التكنولوجيا بالديناميكية المتجددة بخلاف النصوص الثابتة التي يتم نشرها في تواريخ محددة.

3. **تعزيز مفهوم التعلم عن بعد:** فهناك الكثير من المقررات الدراسية التي يتم تدريسها من خلال التعليم الالكتروني الممثل الأساسي لهذه التكنولوجيات في الآونة الأخيرة، والتي تتميز بتوفير الوقت المناسب للدراسة والمرونة في المحتوى كما يمكن من خلالها الحصول على تقويم مناسب لأداء الطالب، فإمكانية الاتصال بين الأستاذ والطالب قائمة سواء كان هذا الاتصال متزامنا أو غير متزامن بشكل فردي أو جماعي مما يضفي بعدا جديدا على أساليب التعلم تناسبه.

4. **مراعاة الفروق الفردية:** حيث يمكن للطالب اختيار المحتوى الوقت، مصادر التعلم اساليبه، وسائله وطرق التقويم التي تناسبه.

5. **منح خاصية الامتياز التكنولوجي:** من منطلق امتياز قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالحدة التكنولوجية العظمى المترجمة مباشرة في مستوى السوق من خلال التجديد السريع للمعروضات مدعمة بعمليات البحث والتطوير.

6. تسهيل عملية التعامل: تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال المنتج الأكثر تطبيق وانتشار، اذ تعمل على تسهيل عملية التعامل بين الافراد من خلال المساعدة على تأليف المعارف وتقديم مؤتمرات بعدية من اجل برمجة القرارات.

7. **القدرة على التنبؤ:** تسمح تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالتنبؤ بقبول الافراد لنظام المعلومات الجديد من طرف المستعملين المستقبليين وتشخيص التوقفات الحادثة في تبني أي نظام في حال تطبيق نموذج ما، كما انها تضع التصورات التي هي وسيلة لقياس تدارك المشاكل المعاينة وتحسن درجة قبول التكنولوجيا وهذا من اجل تقييم توظيف أغراض الاستخدام.

ونشير ان حصر فوائد استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التعليم العالي صعب بعض الشيء وهذا لتعدد أدوارها كوسيلة مهمة ذات مزايا عديدة، إلا أنها تعمل على: (هندريك، 2009، الصفحات 11-12)

– إعادة هيكلة التعليم وهذا استجابة الى احتياجات مجتمع المعلومات المعاصر، علاوة على ذلك فهو يعتقد ان استخدامها سيؤدي الى تقليص الفجوة القائمة بين الواقع الاجتماعي الاقتصادي من جهة ونتائج أنظمة التعليم العالي من جهة أخرى.

– زيادة فرص التعلم ان استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال من شأنه ان يساعد في زيادة فرص الوصول للتعلم، كما يمكن ان يساعد على رفع نوعية التعليم باستخدام أساليب تعليم متقدمة.

–الرقابة وتقوية عملية الاحتفاظ بالمعرفة: اذ بإمكانها تقوية عملية الاحتفاظ بالمعرفة مع التقليل من الخاصية بإعادة الامتحان القلق لدى الطلبة من جهة ومن جهة أخرى تسمح للأساتذة من تمضية وقت أطول مع الطلبة ووقتا أقصر في تصحيح الامتحانات.

ليتوصل العالمان ديرلي وكينمان عام 1996 الى أن قواعد الاتصالات في تكنولوجيا المعلومات والاتصال تشبه شبكة الانترنت وتستطيع مساعدة الأساتذة لتحقيق الأهداف التعليمية الاتية : (هندريك، 2009، صفحة 12)

– تطوير التفكير الخلاق والابداعي.

– تنمية استراتيجيات حل المشكلات.

– تنمية مهارات التفكير العلمي.

أما وفق هابس والكندري فان استخدام الرقمنة في التعليم يحقق الإيجابيات التالية:

– إمكانية الوصول الى عدد أكبر من الجمهور والمتابعين في مختلف العالم.

– إعطاء التعليم الصبغة العالمية والخروج من الإطار المحلي.

ثانيا: معوقات تطبيق الرقمنة.

1. **المعوقات الإدارية:** تمثل في:

– غياب التخطيط ودراسة جدول التطبيقات قبل تبنيها.

– غياب سياسة وطنية تتكفل بمتابعة وتقييم المشاريع التكنولوجيا بالإضافة إلى غياب الإطار القانوني.

– التمسك بالإجراءات الإدارية التقليدية ما يحول دون تطبيق التكنولوجيا داخل مراكز الأرشيف والتي ستخلق اسلوبا اداريا جديدا يفرض عليها اعادة هندسة الهياكل التنظيمية وجعلها مرنة لاستيعاب التغييرات التي ستطرأ عليها بيئة العمل ما يؤدي بالضرورة إلى حدوث صعوبات عند عدم توزيع المهام.

2. المعوقات التقنية: وتتمثل في:

– ضعف البنية التحتية التكنولوجية الحديثة ونقص جاهزية المراكز الأرشيفية لتبنيها.

– عدم المقدرة على مسايره التطورات التكنولوجية.

– عدم توفر بنية تكنولوجية آمنة.

– بالإضافة إلى التحديات الأخرى كالاتجاهات السلبية نحو استخدام التكنولوجيا ما أدى بمقاومة الأرشيف لتغيير وتجديد وزيادة الاعباء اليومية عند العمل في بيئة تكنولوجية يسوئها تعلق بكثرة الوظائف الواجب انجازها في وقت واحد أم تعلق بقدرات الفرد ومهاراته.

3. **المعوقات المالية:** وتتمثل في:

– قلة الموارد المالية المخصصة لتنمية البنية التحتية اللازمة لتطبيق المشروع الرقمي وخاصة انشاء الشبكات وربط المواقع وتطوير الأجهزة.

– قلة الموارد المتاحة للجامعة بسبب الارتباط بميزانيات ثابتة ومحددة الاتفاق.

– قلة المخصصات المالية الموجهة لعمليات التدريب والتأهيل من أجل تطبيق مشاريع الرقمية.

– التكلفة العالية للبرمجيات والأجهزة الإلكترونية.

4. **المعوقات القانونية:** وتتمثل في:

– غياب المتابعة من قبل السلطات العليا لمشروع الرقمنة في الإدارات الصغرى.

– الافتقار إلى وجود جهة مركزية لتبني الرقمنة على مستوى الدولة مما يؤدي إلى ضعف توافق الأنظمة.

– صعوبة ايجاد بيئة تشريعية وقانونية تتناسب والعمل الرقمي مما يتطلب جهد ووقت طويل.

(بن جدو، 2020، الصفحات 4-5)

5. المعوقات البشرية: وتتمثل في:

– ضعف الوعي الثقافي بتكنولوجيا المعلومات على المستوى الاجتماعي والتنظيمي داخل الإدارة.

– قلة البرامج التدريبية في مجال التقنية الحديثة المتطورة في الإدارة.

– تنامي شعور بعض المديرين ذوي السلطة بأن التغيير يشكل تهدد للسلطة.

– ندرة تقديم الحواضر للعاملين للتوجه نحو نمط الرقمي.

– ضعف المعرفة الكافية لتقنية الحاسب الآلي والرهبة والخوف الذي يمتلك بعض المديرين وموظفين عند استخدامه.

– ضعف الثقة في حماية وسرية المعلومات والتعاملات الشخصية داخل البيئة الرقمية.

– مقاومة العاملين لتطبيق التقنية وضعف الرغبة بها وعزوفهم عن استخدامها وضعف القناعة لديهم بسبب مخاوف نفسية وصحية إضافة إلى ميل الانسان إلى مقاومة التغيير.(بن جدو، 2020، صفحة 6)

المبحث الثاني: مدخل لجودة الخدمة التعلمية

لقد أصبحت الجودة بالنسبة لمؤسسات التعليم العالي ضرورة ملحة تمليها التغيرات المتسارعة التي يشهدها الوقت الحالي، ومن هذا المنطلق عملت هذه المؤسسات على إيجاد السبل التي تمكنها من تقديم خدمة تعليمية ذات جودة متميزة من أجل بلوغ الغايات وتحقيق الأهداف، والمساهمة في خدمة المجتمعات وتطويرها، وسوف نتطرق في هذا المبحث إلى ماهية التعليم العالي ثم إلى مفهوم جودة الخدمة التعليمية وأبعادها في قطاع التعليم العالي.

المطلب الأول: مفهوم جودة الخدمة التعليمية

يعتبر تحقيق جودة الخدمة من الأهداف التي تسعى أي منظمة خدمية للوصول إليها، باعتبار أن الخدمات أصبحت تمثل قطاعا هاما ومكملا لباقي القطاعات رغم كونها من المفاهيم التي يصعب الحكم عليها وتقييمها، ويعد مفهوم الجودة من المفاهيم الحديثة التي أخذت حيزا من اهتمام العديد من المؤسسات وعلى رأسها مؤسسات التعليم العالي، حيث انطلقت معظم الجامعات في العالم نحو تبني هذا المفهوم والعمل على تطبيقه بغية التحسين المستمر في المنهج التعليمي ومخرجات العملية التعليمية وكل ذلك من

أجل التميز في أدائها، وقد أشار العديد من الباحثين في مجال التعليم إلا أنه يعد من الموضوعات الحساسة لأنه يمس صناعة الإنسان وتكوينه بالإضافة إلى الشكوى المتزايدة حول مستويات الجودة التي تقدمها المؤسسات التربوية والتعليمية.

أولا: تعريف جودة الخدمة التعليمية.

تعتبر مؤسسات التعليم العالي وعلى رأسها الجامعات منظمات خدمية تختص بإنتاج وتسويق حزمة من الخدمات التعليمية والبحثية والتدريبية، وهي بذلك تمثل المدخل الرئيس لكل النشطة في المجتمع سواء كانت اقتصادية، أم سياسية، صناعية، أم خدمية، مما يؤكد أهمية جودة الخدمة التعليمية بهذه المؤسسات، لذا كان لابد من إحاطة هذا المفهوم برؤيا متكاملة تبدأ من مفهومي الجودة والخدمة. (فلاق، 2018، صفحة 17)

1. مفهوم الجودة:

يدرك كثيرا من الناس أن الجودة تعني النوعية الجيدة أو الخامة الأصلية ويقصد بها الكيف عكس الكم الذي يعني العدد، وسوف نقوم بعرض بعض تعريفات الجودة ومنها:

- الجودة هي الرضا التام للعميل.

- الجودة هي المطابقة مع المتطلبات.

- الجودة هي دقة الاستخدام حسب ما يراه المستفيد.

- الجودة هي درجة متوقعة من التناسق والاعتماد تناسب السوق بتكلفة منخفضة. (فلاق، 2018، صفحة 18)

أما في الفكر الإداري، فقد تناول الباحثون في دراساتهم موضوع الجودة كل حسب البعد أو الوجهة التي ينظر بها إلى الجودة، ومن أشهر هذه التعريفات: ما جاء بها رواد الجودة، كما يلي:

- ديمينغ (Deming) فقد عرفها بأنها: "درجة التوافق والاعتمادية التي تتناسب مع السوق ومع التكلفة، بمعنى المطابقة للاحتياجات". (محمد البكري، 2002، صفحة 33)

- جوران (Juran) عرف الجودة بأنها: "مدى ملائمة المنتج للاستخدام أي القدرة على تقديم أفضل أداء وأصدق صفات".وهو صاحب المقولة المشهورة :" الجودة لا تحدث بالصدفة بل يجب أن يكون مخطط لها" .

– كروسبي (Crosby) عرف الجودة بأنها: "المطابقة مع المتطلبات وأكد بأنها تنشأ من الوقاية وليس من التصحيح وبأنه يمكن قياس مدى تحقيق الجودة من خلال كلف عدم المطابقة". (رقاد، 2014، صفحة 14)

وحسب المعايير اليابانية فهي تعني: "تطوير تصميم تصنيع السلع والخدمات الكثر اقتصادية والأكثر منفعة والأكثر إرضاءا للمستهلك". (قادة، 2012، صفحة 31)

كما عرفت الجودة على أنها:" مفهوم الجودة هو مدخل شامل يهدف إلى التحسين المستمر على مستويات ووظائف المنظمات ويعتمد على تخطيط، تنظيم وتحليل كل أنشطة المنظمات، ويعتمد على مشاركة ومساندة كل مستويات المنظمة المتتابعة". (لعويسات، 2005، صفحة 14)

2. مفهوم الخدمة:

عرفت الجمعية الأمريكية الخدمة بأنها: "عبارة عن الأنشطة أو المنافع التي تعرض للبيع أو التي تكون مرتبطة بالسلع المباعة". (حامد الضمور، 2005، صفحة 18)

إذ يمكن القول أن الخدمة هي نشاط أو منفعة يستطيع أي طرف تقديمها لطرف آخر، وهي منتج غير مادي قد يرتبط أحيانا بمنتج مادي أي سلعة.

وعرفت كذلك الخدمة بأنها: "أي نشاط أو إنجاز أو منفعة يقدمها طرف ما لطرف آخر وتكون أساسا غير ملموسة، ولا تنتج عنها أية ملكية، وإن إنتاجها وتقديمها قد يكون مرتبطا بمنتج مادي ملموس أو لا يكون". (طلال بني حمدان، 2012، صفحة 13)

وفي الغالب فإن عرض المؤسسة يشمل على عنصر الخدمات، وعادة ما يكون شيئا نسبيا ويشير كوتلر (kotler)إلى أن هناك خمسة أنواع من العروض التي يمكن أن تقدمها المؤسسة وهي كالتالي: (ميمون، 2014، صفحة 114)

– المنتجات البحتة؛

– المنتجات الملموسة المصحوبة بخدمات؛

– الهجين (تداخل السلع والخدمات)؛

– خدمة رئيسية ترافقها سلع وخدمات أخرى؛

– الخدمة البحتة أو الصافية.

3. جودة الخدمة:

بعد التطرق لمفهومي الجودة والخدمة، يمكننا أن نعرف جودة الخدمة كما يلي:

عرفت جودة الخدمة من طرف Johnson بأنها: "القدرة على تحقيق طلبات المستفيد بالشكل الذي يتفق مع توقعاته ويحقق رضاه التام عن الخدمة التي قدمت له". كما عرفت من طرف Parasuraman بأنها: "الفرق بين توقعات العملاء للخدمة وإدراكهما للأداء الفعلي لها". (رزق الله، 2010، صفحة 111)

كما يمكن النظر إلى جودة الخدمات من وجهة نظر داخلية تعبر عن موقف الإدارة، واخرى خارجية تعبر عن موقف الزبائن، وهذا ما يؤكده كل من (Krajwski) و .(Ritzman)حيث تقوم وجهة النظر الخارجية فتركز على جودة الخدمة المدركة من قبل الزبون. (رقاد، 2014، صفحة 15)

4. تعريف جودة الخدمة التعليمية:

عرفت جودة الخدمة التعليمية، من خلال تسليط الضوء على تلبية حاجات الزبائن، حيث أن جوهر جودة الخدمة التعليمية هي:

التعريف الأول" :Ciquimoto)) تلبية حاجات الزبائن، مع العلم أنه ليس من السهل في التعليم تحديد الزبائن، فهم يشملون الطلبة والمنظمات والمجتمع ككل". (رزق الله، 2010، صفحة 112)

التعريف الثاني :(Chiang & Mustafa) بأن جودة الخدمة التعليمية هي: "التطبيق الفعلي للمناهج الدراسية ومطابقتها مع توقعات الطالب لها".

التعريف الثالث (Costas &Vasiliki) بأنها: "مجموعة من الخصائص الأساسية التي تتصف بها الخدمة التعليمية وتسعى نحو خلق قيمة فعلية لمالكها استنادا لما كان يتوقعه".

التعريف الرابع: "مقدرة مجموعة من خصائص ومميزات المنتج التعليمي على تلبية متطلبات الطالب وسوق العمل والمجتمع وكافة الجهات الداخلية والخارجية المنتفعة، وهي تهدف إلى تحسين صورة المنظمة في نظر العملاء الداخليين والخارجيين". (رزق الله، 2010، صفحة 113)

ثانيا: ظهور الجودة في التعليم العالي .

يعد الباحث النيوزلاندي ،Tcharles Aule أول من لفت الانتباه إلى مسائل النوع والجودة في التعليم، وإتباع أسلوب التخطيط في العمل، وعدم الاكتفاء بالجوانب الكمية لرفع جودته، وكان كتابه الذي صدر عام 1966 بعنوان "جودة التعليم في البلدان النامية". (رزق الله، 2010، صفحة 115)

وانتقل بعدها مفهوم الجودة إلى مجال التربية والتعليم في الولايات المتحدة الأمريكية على يد الأمريكي Malcom Baldrigالذي شغل منصب وزير التجارة في حكومة ريغان عام 1981 وظل هذا الرجل ينادي بتطبيق مفهوم الجودة الشاملة حتى وفاته عام 1987، ومد اهتمامه إلى التعليم وأصبح تطبيق الجودة في التعليم حقيقة واقعة حينما أعلن رونالد وبراون عام 1993 أن جائزة "مالكولم" في الجودة قد امتدت لتشمل قطاع التعليم إلى جانب الشركات الأمريكية، وإن أول مواصفة قياسية مقننة للجودة في التربية ظهرت عام 1992 حينما أصدر المعهد البريطاني للمعايير British In Stitution (Bis) Standardsإرشاداته بالتوجه نحو تطبيق معايير المؤسسة في مجال التربية والتعليم، وكانت أهم المبادئ التي اهتم بها مالكوم في مجال الجودة في التعليم كما يلي: (محافظة، 2009، صفحة 42)

- يجب أن يسعى الإداريون واعضاء هيئة التدريس جميعا من أجل تحقيق الجودة؛
- يجب التركيز على الطلاب قبل الفشل بدلا من دراسة الفشل بعد وقوعه؛
- استعمال الضبط الإحصائي بدقة لتحسين العمليات؛
- التدريب مهم جدا، وكل فرد في المؤسسة يجب أن يدرب من أجل الجودة؛
- ضرورة الاتفاق على معايير واضحة تحدد سنويا جودة التعليم والمخرجات.

المطلب الثاني: أهمية وفوائد جودة الخدمة التعليمية.

إن لتطبيق الجودة في التعليم العالي أهداف عديدة، سنحاول من خلال هذا المطلب إبراز أهمها، إضافة إلى الفوائد الناتجة عن تحقيقها.

أولأ. أهداف جودة الخدمة التعليمية:

يرى العديد من الباحثين أن للجودة في التعليم أهداف عديدة ومن بين أهم تلك الأهداف ما يلي: (جبار الشمري، 2010، صفحة 474)

1. التأكيد على أن الجودة وإتقان العمل وحسن إدارته مطلب وظيفي عصري، والأخذ به واجب ديني ووطني، تتطلبه مقتضيات المرحلة الراهنة؛

2. تطوير أداء جميع العاملين عن طريق تنمية روح العمل التعاوني الجماعي وتنمية مهارات العمل الجماعي بهدف الاستفادة من كافة الطاقات وكافة العاملين بالمنشاة التعليمية؛

3. ترسيخ مفاهيم الجودة تحت شعارات أن نعمل الأشياء بطريقة صحيحة من أو ل مرة وفي كل مرة، والوقاية خير من العلاج؛

4. تحقيق نقلة نوعية في عملية التعليم والتربية تقوم على أساس التوثيق للبرامج والإجراءات والتفعيل للأنظمة واللوائح والتوجهات والارتقاء بمستويات الطلبة؛

5. الاهتمام بمستوى الأداء للإداريين والأساتذة والموظفين في الكليات من خلال المتابعة الفاعلة وإيجاد الإجراءات التصحيحية اللازمة وتنفيذ برامج التدريب المقننة والمستمرة والتأهيل الجيد، مع تركيز الجودة على جميع أنشطة مكونات النظام التعليمي؛

6. اتخاذ كافة الإجراءات الوقائية لتلافي الأخطاء قبل وقوعها ورفع درجة الثقة لدى العاملين؛

7. الوقوف على المشكلات التعليمية في الواقع العلمي، ودراسة هذه المشكلات وتحليلها بالأساليب والطرق العلمية قنوات المعروفة واقتراح الحلول المناسبة لها ومتابعة تنفيذها؛

8. فتح قنوات الاتصال والتواصل ما بين مؤسسة التعليم العالي والجهات الرسمية والمجتمعية لزيادة الثقة بينهما، والتعاون مع المنظمات التي تعني بالنظام التعليمي لتحديث برامجه وتطويرها؛

9. ضبط وتطوير النظام الإداري نتيجة لوضوح الأدوار وتحديد المسؤوليات بدقة.

ثانيا. فوائد جودة الخدمة التعليمية.

ينجم عن تحقيق أهداف جودة الخدمة التعليمية في مؤسسات التعليم العالي العديد من المزايا والفوائد للطلبة وأعضاء هيئة التدريس والعاملين، من بين هذه الفوائد: (رقاد، 2014، الصفحات 38-39)

1. **بالنسبة للطلبة وسوق العمل:** ينجم عن تحقيق الجودة في خدمة التعليم العالي تلبية رغبات وطموحات الخريج، التي تساهم بدورها في سد حاجة سوق العمل من الموارد البشرية المطلوبة وبالمواصفات المطلوبة، وهذا بدوره سيحقق مزايا للطالب الخريج الذي سيحصل على فرصة عمل بعد تخريجه مباشرة وعلى المنظمة التي سيعمل بها لأنه سيكون عنصرا فعالا في تحقيق أهدافها وتنفيذ سياستها وبرامجها المرسومة.

2. **بالنسبة لأعضاء هيئة التدريس:** يمكن تحقيق الجودة في الخدمة التعليم العالي لعضو هيئة التدريس، من تطوير كفاءته من خلال الاطلاع على المزيد من المصادر العلمية الحديثة واستخدام تقنيات المعلومات، التي تتيح له الفرصة الاطلاع على آخر المستجدات العلمية للإيفاء بمتطلبات المناهج الجديدة، التي تم صياغتها لتتناسب مع حاجات ومتطلبات الطلبة وسوق العمل، فضلا عن المزايا المادية والمعنوية التي قد يحصل عليها والتي قد يحصل عليها والتي تعد من متطلبات توفير المناخ التنظيمي المناسب لأداء مهامه التدريسية، كما أنه سيتعلم أساليب وتقنيات جديدة في تقديم وعرض المحاضرات بشكل يسهم في إيصالها لذهن الطالب بشكل أفضل.

3. **بالنسبة للعاملين:** يؤدي تحقيق الجودة في التعليم العالي إلى رفع كفاءة أداء العاملين للإيفاء بالمتطلبات الجديدة التي تفرضها جودة المنتج التعليمي، وهذا ما سيدفع صانعي القرار بمؤسسة التعليم العالي إلى توفير فرص لتدريب العاملين للحصول على الخبرة الكافية في مجال أعمالهم مثل تدريبهم على كيفية تشغيل التقنيات الجديدة، وكيفية تبني مفاهيم جديدة مثل الإدارة الإلكترونية والمكتبة الإلكترونية.

كما أشار كل من (الحدابي، قشوة) في دراستهما أن لجودة الخدمة التعليمية فوائد كثيرة ومتعددة، من أهمها: (الجدابي، 2009، صفحة 180)

– توسيع أفق القيادة الإدارية العليا بحيث يصبح كل تفكيرها في التخطيط الاستراتيجي واتخاذ قرارات ممتازة؛

– تحسين وتطوير التعليم الجامعي برمته؛

– نشر أخلاقيات التقييم الذاتي والشفافية؛

– ترشيد الإنفاق واستثمار الموارد؛

– منح مصداقية للشهادات الممنوحة من المؤسسات التعليمية.

المطلب الثالث: جودة الخدمة التعليمية الجامعية في قطاع التعليم العالي

يمثل فهم محاور جودة الخدمة التعليمية في مؤسسات التعليم العالي الخطوة الرئيسية في تحقيقها، وعلى الرغم من تعددها إلا أنه يمكن تحديد أهم المحاور التي ركزت عليها معظم الدراسات والأبحاث والهيئات التي تهتم بجودة الخدمة التعليمية، وتتمثل في: جودة عضو هيئة التدريس، جودة الطالب، جودة المناهج والبرامج التعليمية، جودة الإدارة التعليمية، وجود الإمكانات المادية. وفي دراستنا هاته سيتم التركيز على جودة أعضاء هيئة التدريس.

سنحاول توضيح مدى أهمية الاهتمام بجودة عضو هيئة التدريس، من أجل تحقيق جودة الخدمة التعليمية الجامعية

يحتل عضو هيئة التدريس المركز الأول من حيث أهميته في نجاح العملية التعليمية، فمهما بلغت البرامج التعليمية من الجودة فغنها لا تحقق الفائدة المرجوة منها إذا لم ينفذها أساتذة أكفاء ومؤهلون. وفي نفس السياق، يركز معظم المهتمين بمجال جودة الخدمة التعليمية على أنه إذا كان تحسين جودة التعليم العالي يعتمد على النظر إلى مختلف الأدوار التي يقوم بها سواء اتجاه الطلبة من تدريس، تقييم، إرشاد، توجيه، إشراف على البحوث والرسائل والدراسات وإعداد المواد التعليمية، أو اتجاه مؤسسة التعليم العالي من خلال المشاركة في وضع السياسات والخطط والمشاركة أيضا في الاجتماعات واللجان والنشاطات

المختلفة، أو اتجاه المجتمع المحيط به كإجراء الدراسات والبحوث التي من شانها أنه تساعد على حل المشكلات التي يعاني منها المجتمع وتدعيم علاقة مؤسسة التعليم العالي بالمجتمع المحلي، أو اتجاه نفسه من خلال تطوير ذاته المهنية والمشاركة في الندوات والمؤتمرات وتنظيم الزيارات والدورات التدريبية وورش العمل.

ويتوقف تحقيق جودة أداء عضو هيئة التدريس على توافر جملة من المواصفات فيه: كالتوازن النفسي والقدرة على ضبط النفس تحت تأثير إلحاح الطلاب على الفهم وتكرار طلباتهم قصد الاستيضاح منه، وتمتعه بمهارات الإلقاء والعرض وتجدر الإشارة بأنه في العديد من الدول المتقدمة، لا يمكن أن يحصل المدرس على شهادة تدريس مالم يجتاز دروسا لها علاقة بفن الإلقاء وفن الكلام. أما بالنسبة لعرض المعلومات، فلا بد أن تكون طريقة العرض مشوقة وجذابة تمكن الطالب من هضمها، إضافة إلى ذلك يجب أن يمتلك الأستاذ أسلوبا مناسبا يمكنه من تقييم الطلبة خلال فترة الدراسة، فلا يمكن تقييم الطالب في نهاية العام بامتحان لمدة ساعتين واعتبار ذلك تقييم عادل. (أوزخام، 2007، الصفحات 288-289).

المبحث الثالث: الدراسات السابقة وبناء النموذج .

سوف نقوم في هذا المبحث بعرض أهم الدراسات السابقة التي تناولت موضوع الرقمنة وجودة الخدمة التعليمية، حيث نقوم بالاعتماد عليها في بناء نموذج الدراسة.

المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة المتعلقة بالرقمنة:

1. دراسة مسعودان شروق، رحال ليندة (أثر الرقمنة على جودة الخدمات -دراسة حالة مديرية الخدمات الجامعية جيجل)، 2022/2021.

هدفت الدراسة إلى: هدفت هذه الدراسة إلى الوقوف على أثر الرقمنة في جودة الخدمة من خلال محددات الجودة (الاعتمادية، الاستجابة، الملموسية، الأمان، التعاطف (ولتحقيق هذا الهدف اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي حيث تمر استبانة الدراسة كأداة لجمع البيانات اللازمة. طبقت على 421 مفردة مشكلة بذلك عينة الدراسة والمتمثلة في طلبة جامعة جيجل من مختلف الكليات وللتأكد من صحة فرضيات الدراسة اعتمدنا على مجموعة من الأساليب الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss) والبحث عن أفضل التكنولوجيات الرقمية التي من شأنها أن تؤدي إلى تحسين أداء المنظمات المعنية.

توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها: أن للرقمنة أثر متوسط في تحقيق جودة الخدمات واقترحت الدراسة مجموعة من النقاط أهمها ضرورة تعميم التعاملات الرقمية في مختلف المجالات من شأنه تحقيق التنمية وسهولة التعامل الإداري بين مختلف القطاعات.

2. دراسة ضويو فضيلة، شخمة بسمة) دور الرقمنة في تحسين أداء الموارد البشرية "دراسة ميدانية مؤسسة بنك الجزائر الخارجي BEA بوسعادة(2022/2021.

هدفت هذه الدراسة إلى: لمعرفة دور الرقمنة من خلال أبعادها عتاد الحاسوب شبكات الاتصال البرمجيات تأهيل الموارد البشرية في تحسين أداء الموارد البشرية في البنك الجزائر الخارجي ببوسعادة. من أجل ذلك قاما الطالبان باستخدام الاستبيان كأداة رئيسية في جمع البيانات مطبقة على عينة مكونة من 30 فرد من الموظفين الإداريين بمختلف رتبهم بصفة عشوائية حيث تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي كما تم استخدام برنامج التحليل الإحصائي spss لتفريغ وتحليل الاستبيان حيث اعتمدنا على الأساليب الإحصائية لاختبار الفرضيات منها: معامل الارتباط بيرسون معامل الثبات ألفا كرونباخ.

توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج من أهمها: وجود أثر معنوي للرقمنة (عتاد الحاسوب، شبكات الاتصال، البرمجيات، تأهيل المورد البشري) في تحسين أداء المورد البشري للبنك، وان بعد تأهيل المورد البشري هو الأكثر إسهاما بقدرة تفسيرية بلغت 43% في التغيرات التي تحدث في أداء الموارد البشرية للبنك.

3. بوطويل فهيمة، خليفة سمية (الرقمنة كآلية لتحسين جودة التعليم العالي دراسة ميدانية بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير،، جامعة العربي التبسي) 2021/2020.

هدفت هذه الدراسة إلى: الوقوف على طبيعة العلاقة بين الرقمنة وجودة التعليم العالي في كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة العربي التبسي، وذلك من خلال تبيين العلاقة بين كل بعد من أبعاد جودة التعليم المتمثلة في جودة الطلبة وهيئة التدريس والإمكانيات المادية والبرامج الدراسية والهيئة الإدارية، وذلك بالاعتماد على استبيان موجه إلى هيئة التدريس بكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة العربي التبسي.

توصلت الدراسة إلى: أن مستوى الرقمنة بكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة العربي التبسي على وجود علاقة ارتباط إيجابية متوسطة بين الرقمنة وجودة التعليم العالي، وعلاقة ارتباط إيجابية متوسطة بين الرقمنة وهيئة التدريس، وعلاقة ارتباط إيجابية بين الرقمنة والإمكانيات المادية، وعلاقة ارتباط إيجابي ة بين الرقمنة والهيئة الإدارية، بينما توجد علاقة ارتباط إيجابية ضعيفة في البرامج الدراسية، وذلك بالاعتماد على استبيان موجه إلى هيئة التدريس بكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة العربي التبسي.

4. ساعد سعود دعاء، غويلة سهام (رقمنة الجامعة كآلية لتحسين جودة التعليم العالي، دراسة حالة جامعة محمد البشير الإبراهيمي، برج بوعريريج) ، 2023/2022.

هدفت هذه الدراسة إلى: التعرف على مدى مساهمة رقمنة الجامعة في تحسين جودة التعليم العالي وقد قمنا بتقسيم البحث إلى جزأين، جزء نظري تضمن مدخل عام لرقمنة الجامعة وأيضا إلى مجموعة من المفاهيم العامة المتعلقة بجودة التعليم العالي.

توصلت الدراسة إلى: لدراسة ميدانية التي تمت على مستوى جامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعريريج ولتحقيق أهداف الدراسة تم توظيف استبيان لجمع البيانات من أفراد العينة التي بلغ عددها (55) مفردة، وقد تم استخدام الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS لتحليل بيانات الاستبيان، وذلك بالاعتماد على مجموعة من الأساليب الإحصائية، وقد توصلت الدراسة إلى وجود مساهمة الرقمنة الجامعة في تحسين جودة التعليم العالي.

المطلب الثاني: عرض الدراسات السابقة المتعلقة بجودة الخدمة التعليمية.

1. دراسة أحمد مراد، بلعباس فؤاد (دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة التعليمية – دراسة ميدانية بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير–)، 2019/2018.

هدفت الدراسة إلى: معرفة مدى مساهمة تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة التعليمية بأبعادها الأربعة (هيئة التدريس، المناهج التدريسية، الإدارة التعليمية، البحث العلمي)، حيث اتبع الطالبان المنهج الوصفي التحليلي، وقد تم جمع البيانات بالاعتماد على الاستبيان، الذي استهدف أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة المسيلة محل الدراسة والبالغ عددهم (181) فردا، حيث تم توزيع (110) استبيان على مجتمع الدراسة، وقد تم استرجاع (93) استبيان، استبعد منها (03) استبيان، لأنها لا تتناسب مع شروط القبول، ليصبح عدد الاستبيانات القابلة للتحليل والمعالجة (90) استبيان. ولتحليل بيانات الاستبيان استخدم الطالبان برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعيةV.SSPS .25

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج: أهمها أنّ مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية بالكلية محل الدراسة هو مستوى متوسط، بالإضافة إلى ذلك أظهرت النتائج وجود علاقة ذات دلالة احصائية تبرز مساهمة تطبيقات الإدارة الإلكترونية بدرجة متوسطة على جودة الخدمة التعليمية بأبعادها الأربعة (هيئة التدريس، المناهج التدريسية، الإدارة التعليمية، البحث العلمي) في تحسين أداء الكلية محل الدراسة.

2. دراسة وسام مهيبل دور إدارة المعرفة في ضمان جودة التعليم العالي– دراسة حالة جامعة الجزائر3، 2018/2017.

هدفت هذه الدراسة إلى: التعرف على الأهمية المتزايدة لإدارة المعرفة وتسارع تطبيقها في المؤسسات ولما تواجهه مؤسسات التعليم العالي من تحديات وسعيها نحو تحقيق مكاسب وزيادة رضا العملاء وضمان

جودة خدماتها التعليمية ورفع مستوى أعضاء هيئاتها التدريسية والعاملين فيها، بالإضافة إلى ضمان جودة كل من الخدمات البحثية التي تقوم بها وخدمة المجتمع بما يتطلب الأمر تبني منهج إدارة المعرفة لما له من أهمية في تحقيق مؤسسات التعليم العالي لسمعة جيدة وقيمة عالية، وكذا معرفة دور إدارة المعرفة في ضمان جودة التعليم العالي وخصصت دراسة تطبيقية بجامعة الجزائر 3 كحالة دراسية.

وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

استطاعت جامعة الجزائر3 وبدرجة متوسطة تطبيق إدارة المعرفة بتشجيعها إقامة الملتقيات لتبادل الأفكار وتحفيز المبادرات الفردية والجماعية وتهيئة البيئة المشجعة لمشاركة المعرفة والعمل الجماعي بين أفرادها.

وبينت الدراسة وجود علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية قوية بين تطبيق إدارة المعرفة وضمان جودة التعليم العالي بجامعة الجزائر3.

المطلب الثالث: نقاط التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:

1. أوجه التشابه:

– تعتبر دراسة كل من بوطويل فهيمة، خليفة سمية (2021)، ساعد سعود دعاء، غويلة سهام(2023) واللتان تتفقان مع دراستنا التي تناولت المتغيرين في عينة الدراسة كما تعتبر الدراستين السابقتين الذكر دراسة مرجعية لدراستنا التي اعتمدت على دراسة الأثر بين المتغيرين التابع والمستقل (الرقمنة، وجودة الخدمة التعليمية)؛

– أما فيما يخص دراسة مسعودان شروق، رحال ليندة (2022)، ودراسة ضويو فضيلة، شخمة بسمة (2022)، فإننا نلاحظ تشابه في المتغير المستقل(الرقمنة)؛

– أما دراسة أحمد مراد، بلعباس فؤاد (2019)، ودراسة وسام مهيبل (2018)، قاموا بمعالجة المتغير التابع وهو جودة الخدمة التعليمية فنلاحظ تشابه في المتغير التابع(جودة الخدمة التعليمية) مع دراستنا؛

– أما دراسة بوطويل فهيمة، خليفة سمية (2021) أبعاد الرقمنة هي (المتطلبات التقنية، المتطلبات المالية، المتطلبات البشرية) مكان الدراسة جامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعريرج تتفق مع دراستنا في ميدان الدراسة؛

– ودراسة ساعد سعود دعاء، غويلة سهام(2023) أبعاد الرقمنة هي (المتطلبات التقنية، المتطلبات المالية، المتطلبات البشرية) مكان الدراسة مديرية الخدامات جامعة محمد الصديق بن يحي، جيجل؛

– أما دراسة مسعودان شروق، رحال ليندة (2022)، أبعاد الرقمنة هي (أجهزة الحاسوب، شبكات الاتصال، كفاءة المورد البشري) مكان الدراسة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة العربي التبسي، تبسة وهي تتفق مع دارستنا من حيث مكان الدراسة؛

– واتفقت كل الدراسات السابقة مع دراستنا الحالية على استعمال المنهج الوصفي الذي كان ملائما لدراسة الحالة كما كانت أداة الاستبيان معتمدة من طرف كل الدراسات لجمع المعلومات وهذا كله يتطابق مع دراستنا؛

– أما فيما يخص متغيرات الدراسة فنرى أن هناك تشابه إلى حد كبير مع الدراسات التي تناولت المتغير المستقل الرقمنة والمتغير التابع (جودة الخدمة التعليمة)؛

ونلاحظ أيضا أن كل الدراسات السابقة (أحمد مراد، بلعباس فؤاد (2019)، ودراسة وسام مهيبل (2018)) اللتان تناولتا أبعاد جودة الخدمة التعليمية كانتا على الشكل التالي (هيئة التدريس، المناهج التدريسية، الإدارة التعليمية، البحث العلمي) متشابهتين ومتطابقتين مع دراستنا وكذلك مكان الدراسة.

2. أوجه الاختلاف:

– تختلف دراستنا من حيث مكان الدراسة:

– دراسة ضويو فضيلة، شخمة بسمة (2022)، مكان الدراسة مؤسسة بنك الجزائر الخارجي BEA بوسعادة يختلف عن مكان دراستنا ؛

3. أوجه الاستفادة:

تظهر هذه الأخيرة في محاولة إيجاد الأثر بين المتغير المستقل والمتغير التابع والاستفادة من المعلومات الموجودة في الاستبانة، إضافة إلى توسيع المعرفة المتعلقة بأبعاد المتغيرين كما يمكن الاعتماد على الفرضيات الموجودة والتي تخص كلا من المتغيرين معا أو كل متغير على حدا في جميع الدراسات.

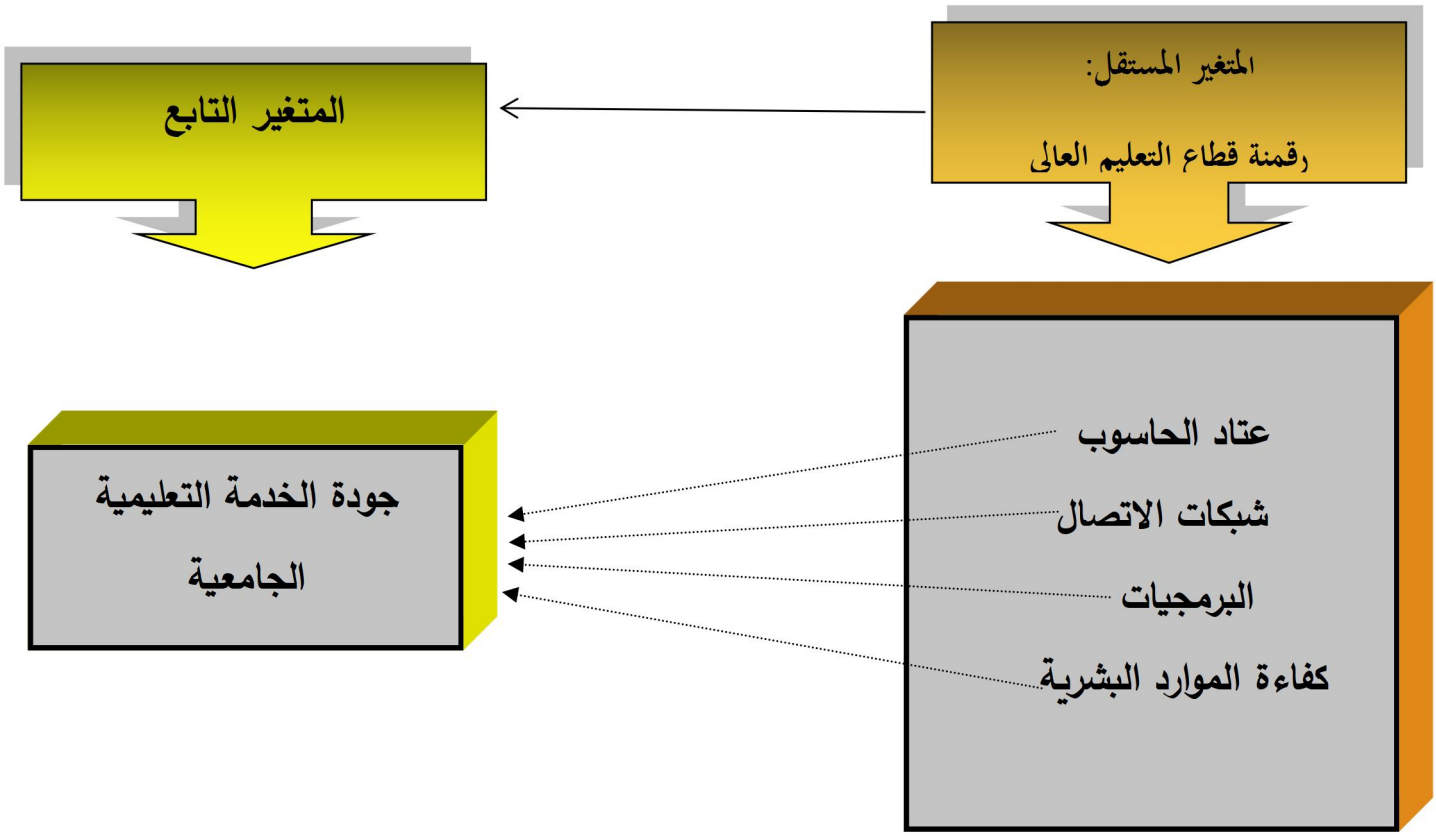
4. بناء النموذج:

الدراسات السابقة	أبعاد الدراسة
دراسة ضويو فضيلة، شخمة بسمة (2022)،	عتاد الحاسوب، شبكات الاتصال، البرمجيات، تأهيل المورد البشري
بوطويل فهيمة، خليفة سمية (2021)	المتطلبات التقنية، المتطلبات المالية، المتطلبات البشرية

ساعد سعود دعاء، غويلة سهام	المتطلبات التقنية، المتطلبات المالية، المتطلبات البشرية
دراسة مسعودان شروق، رحال ليندة(2022)	أجهزة الحاسوب، شبكات الاتصال، البرامج، كفاءة المورد البشري)

بناءا على الجدول التالي المستمد من الدراسات السابقة والتي تم الاطلاع عليها توصلت الباحثتان إلى أن أبعاد رقمنة قطاع التعليم العالي تتكون من أربعة أبعاد رئيسية وهي (عتاد الحاسوب، البرمجيات، شبكة الاتصال، تأهيل المورد البشري) وسيتم الاعتماد عليها كأبعاد لقياس مستوى المتغير المستقل.

- نموذج الدراسة.



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الدراسات السابقة.

خلاصة.

في السنوات الأخيرة، أصبحت رقمنة قطاع التعليم العالي قضية محورية على الصعيد العالمي، نظرًا للفوائد الكبيرة التي تقدمها في تحسين جودة التعليم. يشير الإطار المفاهيمي لرقمنة قطاع التعليم العالي إلى استخدام التكنولوجيا الرقمية لتحسين وتحديث النظام التعليمي، مما يشمل الأجهزة الإلكترونية، البرمجيات، والموارد التعليمية الرقمية، وبالتالي يمثل الإطار المفاهيمي لرقمنة قطاع التعليم وجودة الخدمة خطوة حيوية نحو تحسين النظم التعليمية من خلال تبني التكنولوجيا الرقمية بشكل استراتيجي ومدروس، مما يساهم في تقديم خدمات تعليمية تتسم بالكفاءة والفعالية المقدمة من طرف أعضاء هيئة التدريس.

الفصل الثاني

دراسة حالة جامعة محمد بوضياف بالمسيلة

تمهيد

بعدما تطرقنا نظريا لأهم محاور الدراسة المتمثلة في أثر رقمنة قطاع التعليم العالي في تحسين جودة الخدمة التعليمية الجامعية التي من المفترض أنه لها دور ومساهمة للسعي نحو البحث عن إجابة لإشكالية الدراسة وتساؤلاتها الفرعية، لكن هذا لا يأتي إلا من خلال التحقق من الفرضيات التي تمت صياغتها لأغراض هذه الدراسة.

سنحاول في الجانب التطبيقي هذا دراسة حالة واقع رقمنة قطاع التعليم العالي ودورها في تحسين جودة الخدمة التعليمية الجامعية، حيث أخذنا جامعة محمد بوضياف بالمسيلة كميدان لإجراء هذه الدراسة.

لهذا يأتي هذا الفصل للإسقاط الميداني لما جاء به الفصل النظري، ولهذا تم تقسم هذا الأخير إلى ثلاثة مباحث التي سيتم من خلالها التطرق إلى تقديم المؤسسة محل الدراسة والتعريف بها، وعرض الإجراءات المنهجية التي تم اعتمادها للدراسة، وقد تكون أهمها تلك المتعلقة بعينة الدراسة، والتي انعكست منطقيا على البيانات التي تم الحصول عليها وتحليلها إحصائيا بالاعتماد على برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS الإصدار رقم 27، كما أن نتائج التحليل الإحصائي ستسمح لنا بوصف عينة الدراسة، وقياس مدى استجابات عينة الدراسة، إلى الوصول إلى اختبار فرضياتها والتحقق من صحتها، ومنه فإن مباحث هذا الفصل الثالث:

المبحث الأول: تقديم وعرض المؤسسة محل الدراسة؛

المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية المتبعة في الدراسة

المبحث الثالث: تحليل بيانات الدراسة واختبار فرضياتها.

المبحث الأول: تقديم المؤسسة محل الدراسة

سيتم من هذا خلال المبحث تقديم لمحة عامة عن جامعة المسيلة وتنظيم الجامعة وهيكلها التنظيمي التنظيمي.

المطلب الأول: التعريف بجامعة محمد بوضياف

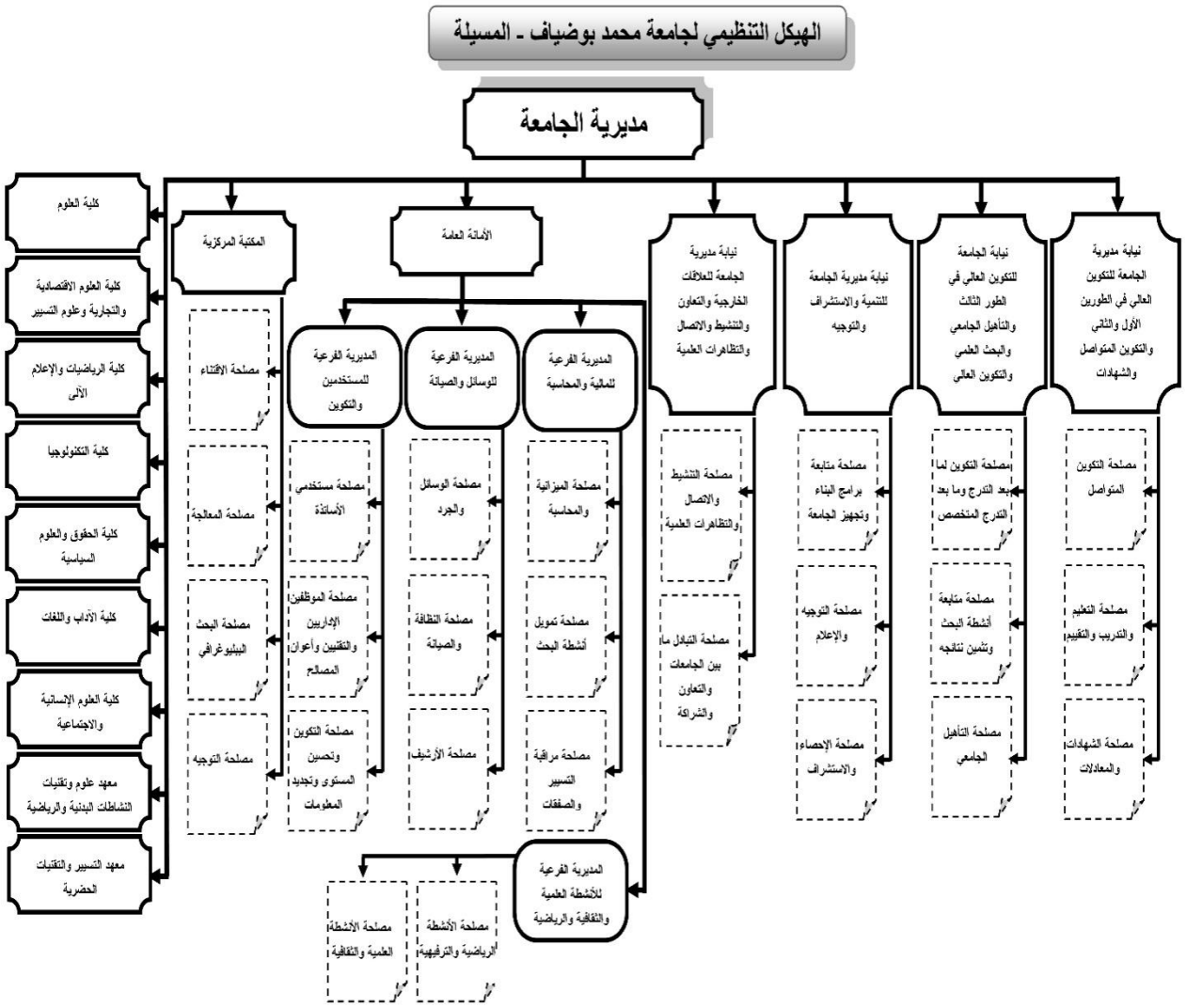
تقع جامعة محمد بوضياف على الطريق رقم: 65 الرابط بين المسيلة والجزائر العاصمة بدأت النواة الأولى للجامعة في شهر فيفري من عام: 1985 في مؤسسة كانت مخصصة لتكوين سائقي الآلات بالمكان المسمى ذراع الحاجة الذي يبعد عن المدينة ببضع كيلومترات وذلك بإنشاء معهد وطني للتعليم العالي، كانت بدايته بفتح أول فرع تكوين للتقنيين الساميين في الميكانيك بعدد من الأساتذة لتبدأ الانطلاقة مباشرة في شهر سبتمبر من نفس السنة بفتح فرع الجذع المشترك للتكنولوجيا، خاصة مع قدوم بعض الأساتذة الأجانب المتعاونين، وفي شهر فيفري 1986 فتح فرع تسيير التقنيات الحضرية بتكوين قصير المدى (الذي حول من معهد متخصص من مدينة المدية) وفي سبتمبر من عام: 1987 بدأ تكوين المهندسين في الميكانيك والهندسة المدنية وقد بدأ في نفس الوقت مشروع بناء المركز الجامعي الذي تم إنجازه في زمن قياسي لتبدأ الدراسة فيه مع بداية السنة الجامعية: 1989/1988 وذلك بفتح فرع التجارة وإنشاء معهد وطني ثاني في الهندسة المدنية، ومع بداية السنة الجامعية: 1990/1989 أصبح عدد المتربصين يقارب: 2000 طالب ليتم الارتقاء من معاهد وطنية إلى مركز جامعي في: 07 جويلية 1992 بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 92/301، لكن الانطلاقة الكمية والنوعية كانت مع بداية سنة 1996 بفتح الكثير من الفروع منها بالخصوص: الخدمة الاجتماعية، الإعلام الآلي للتسيير والحقوق مع بداية سنة: 1997، ثم فرع الأدب العربي، البيولوجيا، الإعلام الآلي والإلكترونيك وغيرها من الفروع ليصل معها عدد المتربصين مع بداية السنة الجامعية: 2001/2000 إلى 9000 طالب، هذا التطور الكمي في عدد المتربصين وهياكل الاستقبال وكذلك التطور النوعي في الاختصاصات مكّن من ترقية المركز الجامعي إلى جامعة في: 18 سبتمبر 2001 وذلك بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم: 274/01 المؤرخ في: 18 سبتمبر 2001.

كما شهدت أيضا الجامعة خلال تلك الفترة إنجازات مهمة سواء في مجال هياكل الاستقبال كإنشاء مكتبة مركزية وقاعة محاضرات ومخابر علمية وبيداغوجية وغير ذلك، وفي مجالات البحث العلمي كإسهامات الأساتذة الباحثين من خلال مشاركتهم في الملتقيات العلمية الوطنية والدولية وكذا إنتاجياتهم العلمية التي تحصّل من خلالها بعضهم على جوائز وترقيات في الدرجات العلمية، كما تميزت أيضا ببعض الاختصاصات البيداغوجية بمستواها الجيد كالجذع المشترك للتكنولوجيا على سبيل المثال لا الحصر الذي احتل المرتبة الأولى على مستوى الشرق الجزائري عام 1999/1998 في امتحانات السنة الأولى الموحدة في تلك الفترة.

المطلب الثاني: تنظيم الجامعة

أولا: الهيكل التنظيمي

الشكل (01): الهيكل التنظيمي لجامعة محمد بوضياف



ثانيا: شرح الهيكل التنظيمي:

تحتوي جامعة محمد بوضياف ككل الجامعات على مديرية جامعة، كليات ومعاهد، يحدد التنظيم الإداري للجامعة والكلية والمعهد بقرار مشترك بين الوزير المكلف بالتعليم العالي والوزير المكلف بالمالية والسلطة المكلفة بالوظيفة العمومية.

توضع نيابات مديرية الجامعة تحت مسؤولية نواب مدير الجامعة المعينون بمرسوم بناءا على اقتراح من الوزير المكلف بالتعليم العالي بعد موافقة مدير الجامعة ويختارون من الأساتذة الذين يثبتون رتبة أستاذ التعليم العالي.

1- مديرية الجامعة:

والمتمثلة في مدير الجامعة وهو الشخص المسؤول عن السير العام للجامعة مع احترام صلاحيات الهيئات الأخرى، حسب المادة: 26 من المرسوم التنفيذي يعين رئيس الجامعة من بين الأساتذة ذوي رتبة أستاذ التعليم العالي، وفي حالة عدم وجودهم من بين الأساتذة المحاضرين أو الأساتذة المحاضرين الإستشفائيين الجامعيين وبهذه الصفة يتولى مدير الجامعة المهام التالية:

- يمثل الجامعة أمام القضاء وفي جميع أعمال الحياة المدنية.
- يمارس السلطة السلمية على جميع المستخدمين.
- يبرم كل صفقة، اتفاقية، عقد واتفاق في إطار التنظيم المعمول به.
- يسهر على تطبيق التشريع والتنظيم المعمول بهما في مجال التعليم والتمدرس.
- هو الآمر بالصرف الرئيسي لميزانية الجامعة.
- يصدر تفويض اعتمادات التسيير إلى عمداء الكليات ومديري المعاهد عند الاقتضاء.
- يفوض الإمضاء إلى عمداء الكليات ومديري المعاهد عند الاقتضاء.
- يعين مستخدمي الجامعة الذين لم تتقرر طريقة أخرى لتعيينهم.
- يتخذ كل تدبير من شأنه أن يحسن نشاطات التكوين والبحث.
- يسهر على إحترام النظام الداخلي للجامعة.
- يعتبر المسؤول الأول على حفظ الأمن والانضباط داخل الجامعة.
- هو الشخص الذي يمنح الشهادات بتفويض من الوزير المكلف بالبحث والتعليم العالي.

- يضمن حفظ الأرشيف وصيانته.

يقوم بمساعدة مدير الجامعة في تسيير المسائل المشتركة بين مديرية الجامعة ومكونات الجامعة الأخرى مجلس مديرية يضم نواب مدير الجامعة وعمداء الكليات ومديري المعاهد، وتتكون مديرية الجامعة من أربع نيابات وهي:

2- نيابة مديرية الجامعة للتكوين العالي في الطورين الأول والثاني والتكوين المتواصل والشهادات والتكوين العالي في التدرج: ومن مهامها:

- متابعة المسائل المتعلقة بسير التعليم والتدريب المنظمة من قبل الجامعة.
- السهر على انسجام عروض التكوين المقدمة من الكليات والمعاهد مع مخطط تنمية الجامعة.
- السهر على احترام التنظيم الساري المفعول في مجال التسجيل ومراقبة المعارف وانتقال المتربصين.
- متابعة أنشطة التكوين عن بعد الذي تضمنه الجامعة وتطوير أنشطة التكوين المتواصل.
- السهر على احترام التنظيمات والإجراءات السارية المفعول في تسليم الشهادات والمعادلات.

وهذه النيابة تشمل المصالح التالية:

- مصلحة التعليم والتدريب والتقييم.
- مصلحة التكوين المتواصل.
- مصلحة الشهادات والمعادلات.

3- نيابة مديرية الجامعة للعلاقات الخارجية والتعاون والتنشيط والاتصال والتظاهرات العلمية: ومن مهامها:

- ترقية علاقات الجامعة مع محيطها الاجتماعي والاقتصادي والمبادرة ببرامج الشراكة.
- المبادرة بكل نشاط من أجل ترقية التبادل ما بين الجامعات والتعاون في مجالي التعليم والبحث.

- القيام بأعمال التنشيط والاتصال.

- تنظيم التظاهرات العلمية وترقيتها.

- ضمان متابعة برامج تحسين المستوى وتجديد المعلومات للأساتذة والسهر على انسجامها.

وتتكون من المصالح التالية:

- مصلحة التبادل ما بين الجامعات والتعاون والشراكة.

- مصلحة التنشيط والاتصال والتظاهرات العلمية.

4- نيابة مديرية الجامعة للتنمية والاستشراف والتوجيه: ومنها ما يلي:

- جمع العناصر الضرورية لإعداد مشاريع مخططات تنمية الجامعة.

- القيام بكل دراسة استشرافية حول توقعات تطوير التعداد الطلابي للجامعة واقتراح كل إجراء من أجل التكفل بهم، لا سيما في مجال تطور التأطير البيداغوجي والإداري.

- مسك البطاقة الإحصائية للجامعة وتحيينها دوريا.

- القيام بإعداد الدعائم الإعلامية في مجال المسار التعليمي الذي تضمنه الجامعة ومنافذها المهنية.

- وضع تحت تصرف المتربصين كل معلومة من شأنها مساعدتهم على إختيار توجيههم.

- متابعة برامج البناء وضمان تنفيذ برامج تجهيز الجامعة بالاتصال مع المصالح المعنية.

وتشمل هذه النيابة المصالح الآتية:

- مصلحة الإحصاء والإشراف.

- مصلحة التوجيه والإعلام.

- مصلحة متابعة برامج البناء والتجهيز الجامعي.

5- نيابة مديرية الجامعة للتكوين العالي في الطور الثالث والتأهيل الجامعي والبحث العلمي والتكوين العالي فيما بعد التدرج: ومنها ما يلي:

- متابعة المسائل المرتبطة بسير التكوين لما بعد التدرج وما بعد التدرج المتخصص والتأهيل الجامعي والسهر على تطبيق التنظيم المعمول به في هذا المجال.

- متابعة أنشطة البحث لوحدات ومخابر البحث وإعداد الحصيلة بالتنسيق مع الكليات والمعاهد.

- القيام بكل نشاط من شأنه تثمين نتائج البحث.

- ضمان سير المجلس العلمي للجامعة والحفاظ على أرشيفه.

- جمع ونشر المعلومات الخاصة بأنشطة البحث التي تنجزها الجامعة.

وتشمل هذه النيابة المصالح الآتية:

- مصلحة التكوين لما بعد التدرج وما بعد التدرج المتخصص.

- مصلحة متابعة أنشطة البحث وتثمين نتائجه.

- مصلحة التأهيل الجامعي.

6-الأمانة العامة:

وتتمثل في الأمين العام وهو المكلف بسير الهياكل الموضوعة تحت سلطته والمصالح الإدارية والتقنية المشتركة وتسييرها الإداري والمالي، يعين بموجب مرسوم بناء على اقتراح من الوزير المكلف بالتعليم العالي بعد أخذ رأي رئيس الجامعة ويتكفل بما يلي:

- ضمان تسيير المسار المهني للمستخدمين مع احترام صلاحيات الكلية والمعهد في هذا المجال.

- تحضير مشروع ميزانية الجامعة ومتابعة تنفيذها.

- ضمان متابعة تمويل أنشطة المخابر ووحدات البحث.

- السهر على السير الحسن للمصالح المشتركة للجامعة.

- وضع برامج الأنشطة الثقافية والرياضية للجامعة وترقيتها.

- ضمان متابعة وتنسيق مخططات الأمن الداخلي للجامعة.

- ضمان مكتب تنظيم الجامعة وتسييره.

تحتوي الأمانة العامة على مكتب التنظيم العام ومكتب الأمن الداخلي والمديريات حيث كل مديرية تتفرع إلى مصالح وهي كالتالي:

1- **المديرية الفرعية للمستخدمين والتكوين:** تسيير المسار المهني للمستخدمين التابعين لمديرية الجامعة والمصالح المشتركة وكذا الذين يتولى مدير الجامعة تعيينهم، إعداد وتنفيذ مخططات التكوين وتحسين المستوى وتجديد معلومات المستخدمين الإداريين والتقنيين وأعوان المصالح للجامعة، ضمان تسيير تعداد مستخدمي الجامعة مع ضمان التوزيع المنسجم بين الكليات والمعاهد والملحقات، وتنسيق إعداد وتنفيذ مخططات تسيير الموارد البشرية للجامعة.

ب ـ المديرية الفرعية للمالية والمحاسبة: والمتمثلة في المدير الفرعي للمالية والمحاسبة ويتكفل بما يلي:

- تحضير مشروع ميزانية الجامعة على أساس إقتراحات عمداء الكليات ومديري المعاهد.

- تحسين محاسبة الجامعة ومتابعة تنفيذ الميزانية.

- متابعة تفويض الاعتمادات إلى عمداء الكليات ومديري المعاهد وضمان مراقبة تنفيذها.

- متابعة تمويل أنشطة البحث التي تضمنها المخابر والوحدات.

وتشمل المصالح التالية:

- مصلحة الميزانية والمحاسبة.

- مصلحة تمويل أنشطة البحث.

- مصلحة مراقبة التسيير والصفقات.

ت ـ المديرية الفرعية للوسائل والصيانة: والمتمثلة في المدير الفرعي للوسائل والصيانة ويتكفل بما يلي:

- ضمان تزويد الهيئات التابعة لمديرية الجامعة والمصالح المشتركة بوسائل السير.

- ضمان صيانة الممتلكات المنقولة وغير المنقولة لمديرية الجامعة والمصالح المشتركة.

- مسك سجلات الجرد.

- ضمان الحفاظ على أرشيف الجامعة وصيانته.

- ضمان تسيير حضيرة السيارات لمديرية الجامعة.

وتشمل المصالح التالية:

- مصلحة الوسائل والجرد.

- مصلحة النظافة والصيانة.

- مصلحة الأرشيف.

ث ـ المديرية الفرعية للأنشطة العلمية والثقافية والرياضية: والمتمثلة في المدير الفرعي للأنشطة العلمية والثقافية والرياضية ويتكفل بما يلي:

-ترقية وتنمية الأنشطة العلمية والثقافية في الجامعة لفائدة المتربصين.

-تنظيم الأنشطة الترفيهية.

-دعم الأنشطة الرياضية في إطار الرياضة الجامعية.

-القيام بأنشطة اجتماعية لفائدة مستخدمي الجامعة.

وتشمل مصلحتين هما:

- مصلحة الأنشطة العلمية الثقافية.

- مصلحة الأنشطة الرياضية والترفيهية.

7- المكتبة المركزية

وتتمثل في محافظ المكتبة المركزية للجامعة، وقد نشأت مع نشأة الجامعة بموجب المرسوم التنفيذي وتحتوي مكتبة الجامعة على العديد من الكتب العلمية والثقافية الخاصة بكل التخصصات باللغات المختلفة العربية والفرنسية وحتى الإسبانية، وقد استقطبت جامعتنا عددا معتبرا من المتربصين المقبلين من مختلف ولايات الوطن ومن الدول الشقيقة والصديقة، الأساتذة والباحثين وتحتوي جامعة محمد بوضياف على كم هائل من الكتب، بالإضافة إلى قاعات مطالعة للطلبة والأساتذة بالإضافة إلى قاعتان

للإنترنت، قاعة خاصة بالمتربصين وقاعة أخرى خاصة بالأساتذة ويتكفل محافظ المكتبة المركزية للجامعة بالمهام التالية:

- اقتراح برامج اقتناء المراجع والتوثيق الجامعي بالاتصال مع مكتبات الكليات والمعاهد.
- مسك بطاقية الرسائل والمذكرات لما بعد التدرج.
- تنظيم الرصيد الوثائقي للمكتبة المركزية باستعمال أحدث الطرق للمعالجة والترتيب.
- مساعدة مسؤولي مكتبات الكليات والمعاهد في تسيير الهياكل الموضوعة تحت سلطتهم.
- صيانة الرصيد الوثائقي للمكتبة المركزية.
- مساعدة الأساتذة والمتربصين في بحوثهم الببليوغرافية.

وتشمل المصالح الآتية:

- مصلحة الاقتناء.
- مصلحة البحث الببليوغرافي.
- مصلحة المعالجة.
- مصلحة التوجيه.

8- الكليات والمعاهد: تتكون جامعة محمد بوضياف من سبع كليات ومعهدين وهم كالتالي:

- كلية العلوم.
- كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.
- كلية الرياضيات والإعلام الآلي.
- كلية التكنولوجيا.
- كلية الحقوق والعلوم السياسية.
- كلية الآداب واللغات.
- كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.

- معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية.
- معهد تسيير التقنيات الحضرية.

المطلب الثالث: مهام مصالح المديرية الفرعية للمستخدمين والتكوين

من أجل سيرورة نشاط الجامعة، تحقيق أهدافها تعتمد على موارد بشرية من مختلف المستويات والأعمار "أستاذة، باحثين، إداريين، تقنيين، وأعوان مصالح" ويشرف على تسيير شؤونهم مديرية المستخدمين والتكوين والمتمثلة في المدير الفرعي للمستخدمين والتكوين ويتكفـــل بما يلي:

- تسيير المسار المهني للمستخدمين التابعين لمديرية الجامعة والمصالح المشتركة وكذا الذين يتولى مدير الجامعة تعيينهم.

- إعداد وتنفيذ مخططات التكوين وتحسين المستوى وتجديد معلومات المستخدمين الإداريين والتقنيين وأعوان المصالح للجامعة.

- ضمان تسيير تعداد مستخدمي الجامعة مع ضمان التوزيع المنسجم بين الكليات والمعاهد.

- تنسيق، إعداد وتنفيذ مخططات تسيير الموارد البشرية للجامعة.

وتشمل المصالح التالية:

تنقسم بدورها إلى ثلاث مديريات

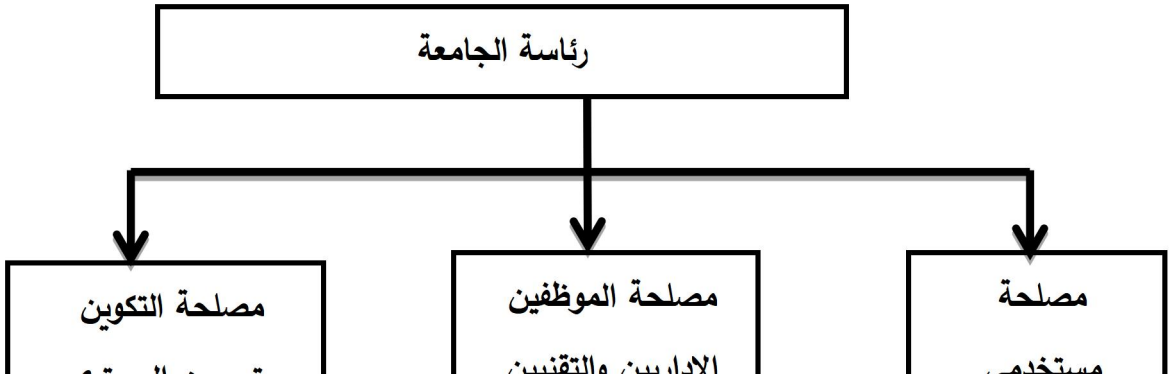
✓ مصلحة مستخدمي الأساتذة.

✓ مصلحة الموظفين الإداريين والتقنيين وأعوان المصالح.

✓ مصلحة التكوين وتحسين المستوى وتجديد المعلومات.

الشكل التالي يبين الهيكل التنظيمي لمديرية المستخدمين والتكوين على مستوي رئاسة الجامعة

الشكل (02): الهيكل التنظيمي لمديرية المستخدمين والتكوين على مستوي رئاسة الجامعة



المصدر: مصلحة الموظفين الإداريين والتقنيين وأعوان المصالح

المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية المتبعة في الدراسة

نهدف من خلال هذا المبحث إلى ذكر مختلف الجوانب المنهجية التي اعتمدنها في الدراسة وأهدافها، الذي ساعدنا في معالجة إشكالية الدراسة من خلال منهجية علمية واضحة ومناسبة، ويتضمن هذا المبحث ثلاثة مطالب تتمثل فيما يلي:

المطلب الأول: الإطار المنهجي؛

المطلب الثاني: مصادر بيانات الدراسة؛

المطلب الثالث: هيكلة استبانة الدراسة ومعالجتها الإحصائية.

المطلب الأول: الإطار المنهجي للدراسة

من المهم أن تكون المنهجية العلمية تتماشى والإطار العام للدراسة بغية الوصول إلى تحقيق أهدافها ومعالجة الإشكالية المطروحة وهذا من خلال استخدام منهج علمي مناسب.

أولا: المنهج العلمي المعتمد للدراسة

تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي والذي يعد منهجا يحاول الوصول إلى المعرفة الدقيقة والتفصيلية لعناصر المشكلة أو الظاهرة القائمة للوصول إلى فهم أفضل وأدق أو وضع أساسيات والإجراءات المستقبلية الخاصة بها، وهنا لمعرفة تفاصيل أكثر حول الموضوع أو الظاهرة ويهدف هذا المنهج إلى توفير البيانات والحقائق عن إشكالية موضوع البحث والوقوف على دلالتها.

وتبرز أهمية استخدام المنهج الوصفي في الجانب الميداني لهذه الدراسة من خلال التطرق إلى دراسة والتحليل الواقعي والميداني لأثر رقمنة قطاع التعليم العالي في تحسين جودة الخدمة التعليمية الجامعية.

ثانيا: عينة الدراسة

تتكون عينة الدراسة من ستون فرد، والمكونة أساسا من أساتذة المؤسسة محل الدراسة، والتي بإمكانها إدراك موضوع الدراسة باعتباره يخص أكثر هذه الفئة.

المطلب الثاني: مصادر بيانات الدراسة

الهدف من هذا المطلب هو تحديد وذكر المصادر التي تم الاعتماد عليها في الدراسة سواء في الفصل النظري أو في الفصل الميداني الذي يمثل الإسقاط الميداني للجزء النظري، وتقسم مصادر بيانات الدراسة إلى جزأين: الأول يتمثل في المصادر الثانوية، أما الثاني فهو يمثل المصادر الأولية.

أولا: المصادر الثانوية

من أجل تناول التأصيل النظري للدراسة تمت الاستعانة بمجموعة من المصادر متنوعة والتي تعد أساس الدراسة، وتمثلت هذه المصادر فيما يلي:

- مراجع كتب لأغلبها باللغة العربية والبعض باللغة الأجنبية؛
- استخدام مراجع بعض المقالات والمداخلات؛

- الاستعانة بالملتقيات التي تناولت تقريبا نفس الدراسة.

ثانيا: المصادر الأولية

للإسقاط الميداني للدراسة وجعلها أكثر عمقا تم الاعتماد على مصادر ذات البيانات الأولية التي توصلنا إلى بيانات مباشرة تخص الدراسة، وتتمثل المصادر الأولية التي اعتمدت في الدراسة هي مصادر ميدانية وذلك عن طريق التواصل مع أفراد عينة الدراسة من خلال جمع البيانات من مصادرها والتي تتمثل في: **الاستبانة**.

ولقد تم الاعتماد على الشروط التالية عند صياغة أسئلة لبناء استبانة واضحة ودقيقة:

- مراعاة التسلسل المنطقي للأسئلة؛
- يجب أن تكون صياغة الفقرات واضحة وتحاشي الأسئلة المبهمة؛
- تجنب ازدواجية المعنى للفقرة.

وقد تم صياغة استبانتنا بدقة ووضوح وتم تحكيمها إحصائيا ومنهجيا وضمنيا، وقمنا بتوزيعها واسترجاعها من أفراد عينة الدراسة التي تمثلت في 60 عينة، من أجل ملائمة موضوع الدراسة الذي يتعلق رقمنة التعليم العالي.

المطلب الثالث: هيكلة استبانة الدراسة ومعالجتها الإحصائية.

سنتناول في هذا المطلب هيكلة استبانة الدراسة ومعالجتها الإحصائية.

أولا: هيكلة استبانة الدراسة

تم هيكلة استبانة الدراسة كالتالي:

01- مقدمة تمهيدية: وفيها تم توضيح مختلف حيثيات أسئلة الدراسة الموجه لأفراد عينة الدراسة، مع إعلامهم بأن البيانات التي سيقدمونها تهدف إلى الإسقاط الميداني للدراسة العلمية.

02- أقسام الاستبانة: تتكون استبانة الدراسة على 43 عبارة مقسمة إلى ثلاثة محاور وهي كالتالي:

المحور الأول: المعلومات الشخصية لأفراد عينة الدراسة.

المحور الثاني والثالث: ويتمحور الجزء الثاني حول أبعاد رقمنة قطاع التعليم العالي والمحور الثالث حول جودة الخدمة التعليمية الجامعية.

تم إعداد قائمة أسئلة الاستبيان على أساس مقياس ليكرت الخماسي (Likert squale) الذي يحتمل خمس إجابات كما هو في مبين الجدول التالي:

الجدول رقم (02): مقياس ليكرت الخماسي المعتمد في الدراسة

التصنيف	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
الدرجة	5	4	3	2	1

من إعداد الطالبان بالاعتماد على دراسات سابقة

أما فيما يتعلق بالحدود التي اعتمدنا عليها في هذا البحث عند التعليق على المتوسط الحسابي للمتغيرات في نموذج الدراسة، ولتحديد درجة القياس فقد حددنا خمسة مستويات هي: (المنخفض جدا، المنخفض، المتوسط، المترفع، المرتفع جدا) بناءات على المعادلة التالية:

الجدول رقم (03): مقياس تحديد الأهمية النسبية لمتغيرات الدراسة

مستوى الملائمة	1.8 – 1	2.6 –1.81	3.4 –2.61	4.2 –3.41	5 –4.21
الأهمية النسبية للمتوسط الحسابي	منخفض جدا	منخفض	متوسط	مرتفع	مرتفع جدا

من إعداد الطالبان بالاعتماد على المدى الإحصائي

ثانيا: أدوات معالجة بيانات الدراسة

بعد عملية توزيع الاستبانة على العينة المختارة، قمنا بعملية جمع الاستبيان والتي تعد من أهم المراحل كونها ترتبط بالحصول على نتائج عملية تفيدنا في إضفاء موضوع الدراسة، فعمدنا إلى جمع هذا الاستبانة إلكترونيا من العينة المختارة، ثم بعد جمع بيانات الاستبانة بدأنا عملية التحليل وفق جداول يتم تحليلها إحصائيا، تم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS إصدار رقم 27 من خلال:

أولا: التكرارات والنسب المئوية: تم الاعتماد عليهما بهدف التفريق بين العينة، بناءات على المعلومات الخاصة بالمؤسسة، وتم اعتماد المؤشرين في كافة عبارات الاستبيان.

ثانيا: المتوسط الحسابي: تم استخدامه في هذه الدراسة كونه مؤشر يقوم بترتيب البنود حسب أهميتها من وجهة نظر المستوجبين على الاستبيان

ثالثا– الانحراف المعياري: تم استخدامه لمعرفة مدى تشتت القيم عن متوسطها الحسابي.

رابعا: اختبار ألفا كرو نباخ"Cronbach's Alpha " تم استخدامه لمعرفة ثبات فقرات الاستبيان، بحيث تكون مساوية للصفر والواحد الصحيح، فإذا لم يكن هناك ثبات في البيانات فإن قيمة المعامل تكون مساوية للصفر، أما إذا كان هناك ثبات تام في البيانات فإن قيمة المعامل تساوي الواحد الصحيح، أي أن زيادة قيمة هذا المعامل تعني مصداقية البيانات.

خامسا: معامل الصدق (Validité): يقصد به انه مقياس يقيس ما وضع لقياسه ويساوي رياضيا الجذر التربيعي لمعامل ألفا كرونباخ.

سادسا: اختبار التوزيع الطبيعي كالمجروف سمر نوف (Kolmogorov– Smirnov Test): يستخدم لمعرفة طبيعة توزيع بيانات ظاهرة معينة في كونها تتبع التوزيع الطبيعي من عدمه.

سابعا: اختبار (ANOVA–Test) **الإحصائي:** يستخدم في اختبار فرضيات الاستبيان للتأكد من الدلالة الإحصائية للنتائج التي تم التوصل إليها.

المبحث الثالث: عرض البيانات وتحليلها

المطلب الأول: تحليل البيانات لعينة الدراسة

في هذا المطلب سنقوم بتحليل البعد الأول والذي يتمثل في تحليل البيانات الشخصية لعينة الدراسة كما سنقيس مدى صدق وثبات عبارة الاستبانة بمعامل ألفا كرو نباخ.

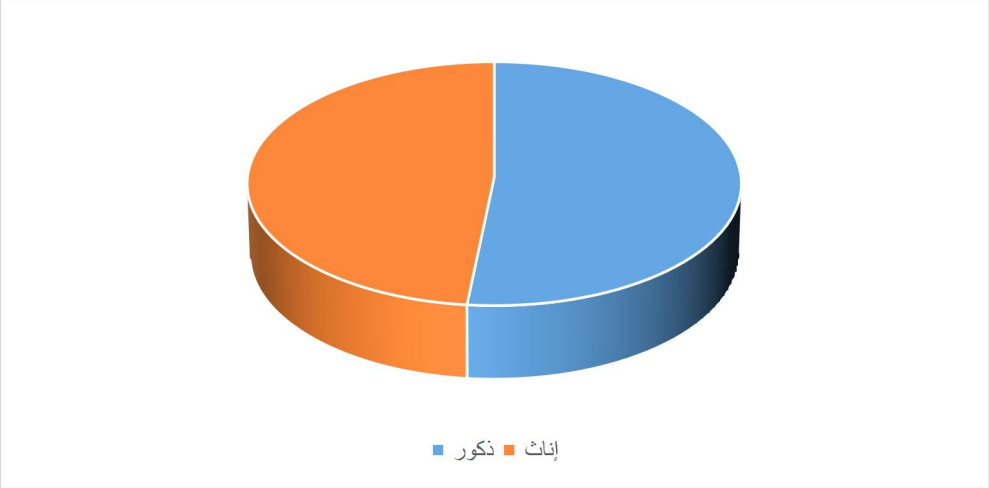
أولا: تحليل البيانات الشخصية لعينة الدراسة

الجدول رقم (04): توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

.الرقم	الجنس	التكرار	النسبة المئوية%
01	**ذكر**	31	51.7
02	**أنثى**	29	48.3
	المجموع	60	100

المصدر: من إعداد الطالبان: بالاعتماد على نتائج الاستبيان

يوضح لنا **الجدول رقم** (04) أنه فيما يخص فئة الجنس متقاربة بين الإناث والذكور فيما يخص أساتذة جامعة محمد بوضياف حيث قدرت فئة الذكور 57.7% ونسبة الإناث قدرت بـ 48.3% وهي متقاربة وهذا راجع إلى ولوج الإناث ميدان الشغل بالأخص التعليم العالي.



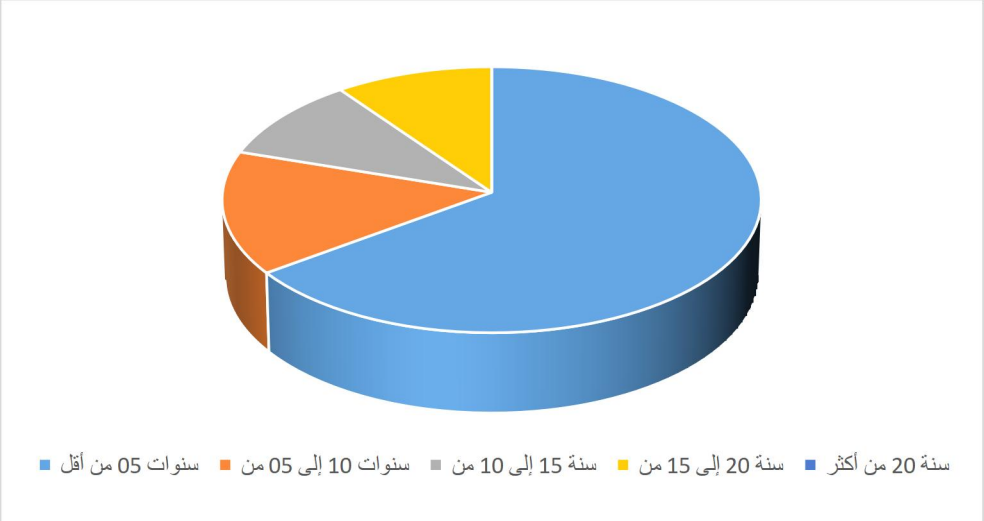
المصدر: من إعداد الطالبان باستخدام برنامج EXCEL

الجدول رقم (05): يمثل توزيع عينة الدراسة حسب خاصية الخبرة المهنية

المستوى التعليمي	التكرار	النسبة%
أقل من 05 سنوات	**39**	**65**
من 05 إلى 10 سنوات	09	15
من 10 إلى 15 سنة	6	10
من 15 إلى 20 سنة	06	10
أكبر من 20 سنة	00	00
المجموع	60	100

المصدر: من إعداد الطالبان: بالاعتماد على نتائج الاستبيان

يتضح لنا من خلال **الجدول رقم (05)** أن المؤسسة محل الدراسة تحتوي على إطارات وكفاءات بشرية حديثة التوظيف حيث قدر أصحاب الخبرة الوظيفية أقل من 05 سنوات بـ 65%، ثم تليها باقي الفئات بنسب متقاربة، حيث قدروا بـ من 05 إلى 10 بـ 15 % وفي الأخير الفئتين من 10 إلى 15 سنة ومن 15 إلى 20 سنة كانت لهم نفس النسبة قدر بـ 10%.



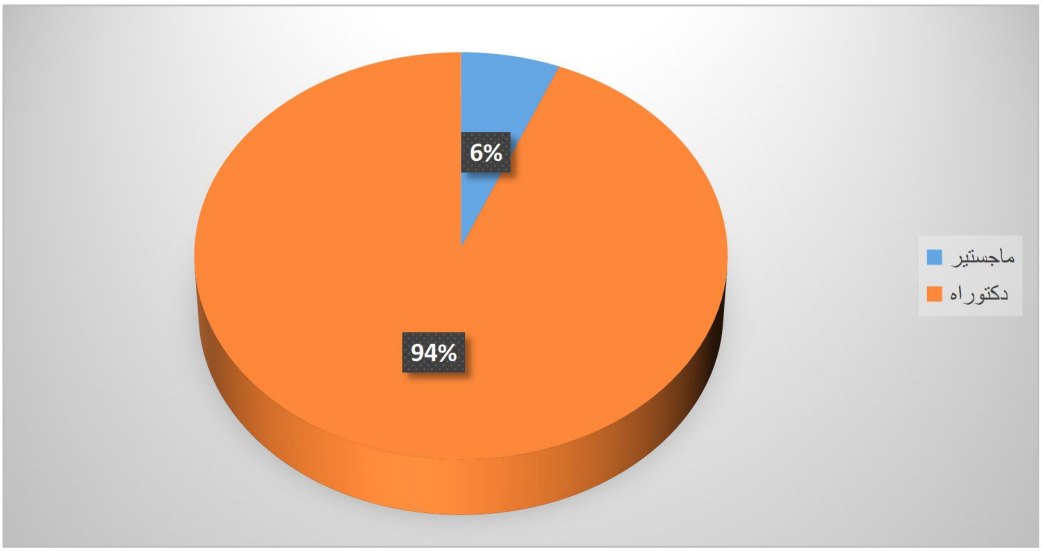
المصدر: من إعداد الطالبان باستخدام برنامج EXCEL

الجدول رقم (06): يمثل توزيع عينة الدراسة حسب خاصية الدرجة العلمية

الرقم	سنوات الخبرة	التكرار	النسبة المئوية%
01	ماجستير	06	10
02	دكتوراه	54	90
المجموع		60	100

المصدر: من إعداد الطالبان: بالاعتماد على نتائج الاستبيان

يوضح لنا **الجدول (06)** أن الفئة السائدة فيما يخص الدرجة العلمية لأساتذة جامعة محمد بوضياف كانوا دكاترة قدرت نسبتهم بـ 90% و10% كانوا أصحاب شهادة ماجستير وهذا راجع إلى طبيعة الوظيفة ومتطلباتها.



المصدر: من إعداد الطالبان باستخدام برنامج EXCEL

ثانيا: قياس مدى ثبات عبارات الاستبانة

بعد حسابنا لمعامل ألفا كرونباخ من أجل قياس مدى صدق وثبات المحاور الخاصة بالاستبانة تحصلنا على النتائج التالية:

- أن معامل ألفا كرو نباخ أكبر من (0.6) وهو دلالة على ثبات وصدق أن الاستبانة متسقة لدرجة مقبولة فيما يخص الفقرات كما أن معامل ألفا كرو نباخ الكلي هو (0.787) ما يؤكد مصداقية إجابة عينة الدراسة.

ثالثا: اختباري نوع التوزيع لمحاور الدراسة

سيتم تحديد نوع التوزيع ما إذا كان طبيعي أم لا عن طريق اختبار كالمجروف – سمر نوف (Kolmogorov –Smirnov):

الجدول رقم (07): اختبار التوزيع الطبيعي لمحاور الاستبانة

البعد	عدد الفقرات	قيمة Z المعنوية Sigg
البعد الأول	05	0.04
البعد الثاني	06	0.012
البعد الثالث	05	0.03
البعد الرابع	05	0.01

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات SPSS,V27

من خلال الجدول رقم (07): أن كل محاور الاستبانة الخاصة بالدراسة تتبع التوزيع الطبيعي لأن مستوى الدلالة Sigg أقل من (0.05)، وهو دال إحصائيا

المطلب الثاني: تحليل بيانات الدراسة

سنتناول في هذا المطلب تحليل بيانات الدراسة المتعلقة بأبعاد رقمنة قطاع التعليم العالي المتمثلة في، عتاد الحاسوب، شبكات الاتصال، البرمجيات، كفاءة الموارد البشرية التي سيتم اسقاطها على جودة الخدمة التعليمية الجامعية

الجدول رقم (08): جدول يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة

الرقم	العبارة	الرتبة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الأهمية
1	توفر الكلية في كل المكاتب أجهزة حواسب آلية حديثة.	01	3,1833	1,18596	متوسطة
2	عدد أجهزة الحاسوب المتوفرة تتناسب مع الاحتياجات الضرورية لتقديم الخدمات.	03	3,0333	1,22082	متوسط
3	يتم تحديث أجهزة الحاسوب بشكل مستمر ومنتظم.	05	2,7333	1,00620	متوسط
4	توفر الكلية العدد الكافي من ملحقات الحاسوب في المكاتب(الطابعات الماسح الضوئي).	04	2,8333	1,16687	متوسط
5	يتم إصلاح وصيانة عتاد الحاسوب بصفة دورية ومستمرة.	02	3,0333	,95610	متوسط
نتيجة بعد عتاد الحاسوب			2,9633	,90234	متوسط

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال **الجدول رقم** (08) نلاحظ أن جميع المتوسطات الحسابية لفقرات البعد الأول التي تم التوصل إليها والبالغة (05) فقرات كانت في مجملها متوسط أي أنها تنتمي إلى المجال (2.61-3.4)،

وهذا يشير إلى أن إجابات عينة الدراسة كانت مترددة فيما يخص أثر رقمنة قطاع التعليم العالي في تحسين جودة الخدمة التعليمية من ناحية بعد توفير عتاد الحاسوب، ودليل ذلك أن المتوسط الحسابي العام لفقرات البعد الأول بلغ (2.9633)، وبلغ الانحراف المعياري (0.90234)، وهذا ما يدل على الدور نسبي لتأثير رقمنة قطاع التعليم العالي على تحسين جودة الخدمة التعليمية، وهذا ما توضحه الفقرات (5،4،3،2،1) حسب إجابات العينة على وجود بعد بمستوى متوسط بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة حيث بلغ المتوسط الحسابي لكل فقرة أقل من (3.4) حسب مقياس تحديد الأهمية.

الجدول رقم (09): جدول يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة

الرقم	العبارة	الرتبة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
1	يتم تحديث ملحقات الحاسوب بشكل مستمر ومنتظم.	04	2,9667	1,00788	متوسط
2	تتيح الكلية شبكة اتصالات في كل وقت.	06	2,8833	1,04300	متوسط
3	تتوفر إدارة الجامعة على شبكة اتصالات بصيغات متعددة (adsl,4G).	03	3,1833	1,11221	متوسط
4	تتوفر إدارة الجامعة على شبكة اتصالات سريعة التدفق.	05	2,8333	1,15225	متوسط
5	لدى الجامعة موقع الكتروني تتوفر فيه على خدمات الكترونية ضرورية.	01	4,1333	,85304	مرتفع
6	تتوفر الجامعة على شبكة اتصالات داخلية (intranet) وخارجية (extranet).	02	3,4333	,94540	مرتفع
نتيجة شبكات الاتصال			3,2389	,75188	متوسط

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS

يؤكد **الجدول رقم** (09) على أن جامعة محمد بوضياف بالمسيلة تعتمد بدرجة متوسط على بعد شبكات الاتصال وهذا من أجل بلوغ أهدافه المنشودة وهذا ما توضحه فقرات الدراسة (1-2-3-4) التي قدرت متوسطاتها الحسابية على التوالي (2.9667-2.8833-3.1833-2.8333) والتي كانت أقل من (3.4) وهذا ما يدل الأهمية النسبية لشبكات الاتصال في رقمنة جامعة محمد بوضياف، كما كان المتوسط الحسابي للفقرة الخامسة والسادسة مرتفع بمتوسط حسابي أكبر من 3.4 مما يأكد على اعتماد جامعة محمد بوضياف على الخدمات الالكترونية، في حين كان المتوسط الحسابي

الإجمالي لهذا البعد يقدر بـ (3.2389) في حين بلغ انحرافها المعياري (0.75188) وهذا ما يعود بالإيجاب على جامعة محمد بوضياف بالمسيلة.

الجدول رقم (10): جدول يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة

الرقم	العبارة	الرتبة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الأهمية
1	تستخدم الجامعة تطبيقات تقديم الدروس عن بعد. (moodle)	02	4,3667	,60971	مرتفع جدا
2	تتواصل إدارة الجامعة والكليات مع الأساتذة باستخدام البريد الالكتروني المهني ومواقع التواصل الاجتماعي.	01	4,6333	,48596	مرتفع جدا
3	تعمل إدارة الجامعة على تحديث أنظمة الحاسوب باستمرار لتوافق منصة .progress	05	3,7500	,89490	مرتفع
4	تستخدم الجامعة منصات إلكترونية تستقبل من خلالها الملفات والأعمال.	03	4,1333	,74712	مرتفع
5	تساهم منصةprogress في إعطاء نتائج دقيقة تقلل من الخطأ.	04	3,8833	,95831	مرتفع
	نتيجة بعد البرمجيات		4,1533	,47638	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS

يبين لنا **الجدول رقم** (10) أن المتوسطات الحسابية للفقرات الخاصة بالبعد الثالث الذي يمثل بعد البرمجيات نحصر بين مرتفعة ومرتفع جدا حيث كانت متوسطات الفقرات أكبر من (3.4) في حين قدر المتوسط الحسابي الإجمالي (4.1533) وهي طبعا أكبر من (3.4) وهذا دليل على أن أثر إيجابي فعال لرقمنة قطاع التعليم العالي في تحسين جودة الخدمة التعليمية في ظل البرمجيات.

الجدول رقم (11): جدول يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة

الرقم	العبارة	الرتبة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الأهمية
1	تعمل الجامعة على تنمية وتطوير مهارات الموظفين في مجال استخدام التكنولوجيا الرقمية عن طريق دورات تدريب دورية للموظفين.	5	3,2500	1,08339	متوسط
2	تتناسب مهارات ومعارف الموظفين في مجال التكنولوجيا والرقمنة مع طبيعة الأعمال الموكلة إليهم.	2	3,5167	,91117	مرتفع
3	تمتلك الجامعة كوادر بشرية مؤهلة لصيانة أجهزة الحاسوب وتطوير البرمجيات المستخدمة.	1	3,7667	,85105	مرتفع
4	تعمل الجامعة على استقطاب وتوظيف أصحاب الخبرات والمهارات في مجال العمل التكنولوجي الرقمي.	4	3,4333	1,01458	مرتفع
5	موظفو الجامعة لهم الخبرة الكافية في التعامل مع الحاسوب ولواحقه.	3	3,5167	,96536	مرتفع
نتيجة بعد كفاءة الموارد البشرية			3,4967	,70973	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS

الجدول رقم (11) من الجدول يتبين لنا أن جل فقرات البعد الرابع الخاص بالدراسة متوسطاتها الحسابية أغلبها مرتفعة وهذا ما دلت عليه الفقرات (4،3،2) فهي تنتمي إلى المجال (3.41-4.2) وهذا ما يؤكد أن درجة اهتمام جامعة محمد بوضياف على كفاءة الموارد البشرية لرقمنة قطاعها بغية تحسين جوة خدمتها التعليمية كما قدر المتوسط الحسابي للفقرة الأولى بـ (3.2500) وهو متوسط وهو ما يدل على الاهتمام النسبي للمؤسسة محل الدراسة بتنمية وتطوير مهارا ت الموظفين في مجال استخدام التكنولوجيا الرقمية عن طريق دورات تدريب دورية للموظفين، في حين قدر المتوسط الحسابي الإجمالي للفقرات بـ (3.4967)، وهذا يقودنا تلقائيا إلى القول أنه تساهم آلية رقمنة قطاع التعليم العالي في تحسن جودة الخدمة التعليمية بمستوى عالي ومرتفع.

المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة

سيتم في هذا المطلب اختبار فرضيات الدراسة وعند اختبارنا لفرضيات الدراسة نضع مستوى الدلالة بقيمة 0.05 ومستوى المعنوية 0.95.

أولا: اختبار الفرضية العامة

الفرضية الصفرية H0: لا يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لرقمنة قطاع التعليم العالي على جودة الخدمة التعليمية في جامعة المسيلة؛

الفرضية البديلة H1: يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لرقمنة قطاع التعليم العالي على جودة الخدمة التعليمية في جامعة المسيلة.

الجدول رقم (12) علاقة التأثير بين المتغير التابع والمتغير المستقل

	مُعادلة الإنحدار		إختبار (F)		إختبار(t)		مُعامل الإرتباط "R"	مُعامل التحديد "R2"	القرار
	المُعاملات "B"	الخطأ المعياري	قيمة "F"	مُستوى الدلالة	قيمة "t"	مُستوى الدلالة			
علاقة التأثير	2.394	0.364	9.428	0.001	6.819	0.001	0.638	0.407	**دال (يُؤثر إيجاباً وبدرجة عاليةً)**

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات SPSS,V27

من الجدول رقم (12): نستنتج أن هناك ارتباط وثيق بين رقمنة قطاع التعليم العالي وجودة الخدمة التعليمية الجامعية، وما يؤكد على هذا نتائج الانحدار البسيط حيث قدرت قيمة F بـ (9.428) والتي تعبر عن التأثير بين المتغير التابع والمستقل، في حين كان معامل الارتباط يساوي (0.638) الذي يجعلنا نؤكد على التأثير الفعلي لرقمنة قطاع التعليم العالي في تحسين جودة الخدمة التعليمية الجامعية.

ثانيا: اختبار الفرضية الرئيسية الأولى المتعلقة بالمحور الأول

تنص الفرضية الرئيسية الأولى على أنه "**هناك مستوى مقبول من الرقمنة في جامعة المسيلة من وجهة نظر أساتذة جامعة المسيلة**"

الجدول رقم (13): يوضح نتائج اختبار الفرضية المتعلقة بالمحور الأول

البيان	T	(sig)	نتيجة اختبار الفرضية	
			H0	H1
نتائج المحور الأول	22.8	0.000	رفض	قبول

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS,V22

يتضح لنا من خلال **الجدول** رقم (13) أن اختبار T للمحور الأول تقدر بـ (22.8)، كما أن مستوى الدلالة للمحور الثاني قدر بـ (0.05)ما يدل على أن مستوى المعنوية (0.95)، حيث أن القيمة الاحتمالية (SIG) لمجموع فقرات البعد بلغت (0,000) وهي أقل تماما من (0,05) وذلك ما يثبت أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد عينة الدراسة فيما يخص فقرات المحور الأول، وهذا ما يدل على أنه **هناك مستوى مقبول للرقمنة في جامعة المسيلة من وجهة أساتذة جامعة المسيلة**، أي قبول الفرضية الرئيسية الأولى.

ثالثا: اختبار الفرضية الرئيسية الثانية

تنص الفرضية الرئيسية الثانية على أنه "**هناك مستوى مقبول لجودة الخدمة التعليمية من وجهة أساتذة جامعة المسيلة**"

الجدول رقم (14): يوضح نتائج اختبار الفرضية المتعلقة بالمحور الثاني

البيان	T	(sig)	نتيجة اختبار الفرضية	
			H0	H1
نتائج المحور الأول	25.438	0.001	رفض	قبول

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS,V22

يتضح لنا من خلال **الجدول** رقم (14) أن اختبار T للمحور الثاني تقدر بـ (25.438)، كما أن مستوى الدلالة للمحور الثاني قدر بـ (0.05)ما يدل على أن مستوى المعنوية (0.95)، حيث أن القيمة الاحتمالية (SIG) لمجموع فقرات المحور الثاني بلغت (0,001) وهي أقل تماما من (0,05) وذلك ما

يثبت أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد عينة الدراسة فيما يخص فقرات المحور الأول، وهذا ما يدل على أنه **هناك مستوى مقبول لجودة الخدمة التعليمية من وجهة أساتذة جامعة المسيلة"**، أي قبول الفرضية الرئيسية الثانية.

رابعا: اختبار الفرضية الرئيسية الثالثة: هناك أثر إيجابي لرقمنة قطاع التعليم العالي بأبعادها على جودة الخدمة التعليمية الجامعية من وجهة نظر أساتذة جامعة المسيلة.

1- اختبار الفرضية المتعلقة بالبعد الأول

الفرضية الصفرية H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعتاد الحاسوب على جودة الخدمة التعليمية من وجهة نظر أساتذة جامعة المسيلة؛

الفرضية البديلة H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعتاد الحاسوب على جودة الخدمة التعليمية من وجهة نظر أساتذة جامعة المسيلة.

الجدول رقم (15): يوضح نتائج اختبار الفرضية المتعلقة بالبعد الأول " عتاد الحاسوب "

	مُعادلة الإنحدار		إختبار (F)		إختبار(t)		مُعامل الإرتباط "R"	مُعامل التحديد "R2"	القرار	
	المُعاملات "B"	الخطأ المعياري	قيمة "F"	مُستوى الدلالة	قيمة "t"	مُستوى الدلالة			H0	H1
علاقة التأثير	0.452	0.168	28.052	0.000	25.272	0.001	0.79	0.06	**مرفوضة**	**مقبولة**

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات SPSS,V27

$$Y=0.452+0.79X_1$$

نلاحظ من خلال **الجدول رقم (15)** أن اختبار T للبعد الأول بلغ (5.309) وهذا ما يدل على أن البعد الأول دال إحصائيا عند مستوى الدلالة (0.05)، حيث أن القيمة الاحتمالية (SIG) لمجموع فقرات البعد بلغت (0,000) وهي أقل تماما من (0,05) وذلك ما يثبت أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد عينة الدراسة فيما يخص فقرات البعد الأول، في حين كانت قيمة معامل الإرتباط (0.79) أما قيمة b تساوي 0.452 وهذا ما يؤدي إلى رفض الفرضية الصفرية H0 وقبول الفرضية البديلة H1 والتي تقول أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعتاد الحاسوب على تحسين جودة الخدمة التعليمية من وجهة نظر أساتذة جامعة المسيلة.

2- اختبار الفرضية المتعلق بالبعد الثاني:

يجب علينا تحديد ما يلي:

الفرضية الصفرية H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لشبكات الاتصال على جودة الخدمة التعليمية من وجهة نظر أساتذة جامعة المسيلة.

الفرضية البديلة H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لشبكات الاتصال على جودة الخدمة التعليمية من وجهة نظر أساتذة جامعة المسيلة.

الجدول رقم (16): يوضح نتائج اختبار الفرضية المتعلقة بالبعد الثاني " شبكات الاتصال "

	مُعادلة الإنحدار		إختبار (F)		إختبار(t)		مُعامل الإرتباط "R"	مُعامل التحديد "R2"	القرار	
	المُعاملات "B"	الخطأ المعياري	قيمة "F"	مُستوى الدلالة	قيمة "t"	مُستوى الدلالة			H0	H1
علاقة التأثير	4.116	0.141	0.780	0.000	19.271	0.001	0.115	0.13	**مرفوضة**	**مقبولة**

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات SPSS,V27

$$Y=4.0116+0.115X_2$$

نلاحظ من خلال **الجدول رقم** (16) أن اختبار T البعد الثاني بلغ (19.271) وهذا ما يدل على أن البعد الثاني دال إحصائيا عند مستوى الدلالة (0.05)، حيث أن القيمة الاحتمالية (SIG) لمجموع فقرات البعد بلغت (0,000) وهي أقل تماما من (0,05) وذلك ما يثبت أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد عينة الدراسة فيما يخص فقرات البعد الثاني، في حين كانت قيمة معامل الإرتباط (0.115) أما قيمة b تساوي 0.4.116 وهذا ما يؤدي إلى رفض الفرضية الصفرية H0 وقبول الفرضية البديلة H1 والتي تقول أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لشبكات الاتصال على جودة الخدمة التعليمية من وجهة نظر أساتذة جامعة المسيلة.

3- اختبار الفرضية الثالثة

حددنا الفرضية البديلة كما يلي:

الفرضية الصفرية H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبرمجيات على جودة الخدمة التعليمية من وجهة نظر أساتذة جامعة المسيلة؛

الفرضية البديلة H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبرمجيات على جودة الخدمة التعليمية من وجهة نظر أساتذة جامعة المسيلة.

الجدول رقم (17): يوضح نتائج اختبار الفرضية المتعلقة بالبعد الثالث " البرمجيات "

	مُعادلة الإنحدار		إختبار (F)		إختبار(t)		مُعامل الإرتباط "R"	مُعامل التحديد "R2"	القرار	
	المُعاملات "B"	الخطأ المعياري	قيمة "F"	مُستوى الدلالة	قيمة "t"	مُستوى الدلالة			H0	H1
علاقة التأثير	2.986	0.106	20.261	0.000	7.230	0.001	0.509	0.259	**مرفوضة**	**مقبولة**

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات SPSS,V27

$$Y=2.986+0.509X_3$$

نلاحظ من خلال **الجدول رقم** (17) أن اختبار T البعد الثالث بلغ (7.230) وهذا ما يدل على أن البعد الثالث دال إحصائيا عند مستوى الدلالة (0.05)، حيث أن القيمة الاحتمالية (SIG) لمجموع فقرات البعد بلغت (0,001) وهي أقل تماما من (0,05) وذلك ما يثبت أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد عينة الدراسة فيما يخص فقرات البعد الثالث، وهذا ما يؤدي إلى رفض الفرضية الصفرية H0 وقبول الفرضية البديلة H1 والتي تقول أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبرمجيات على جودة الخدمة التعليمية من وجهة نظر أساتذة جامعة المسيلة.

4- اختبار الفرضية الرابعة

الفرضية الصفرية H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لكفاءة الموارد البشرية على جودة الخدمة التعليمية من وجهة نظر أساتذة جامعة المسيلة.

الفرضية البديلة H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لكفاءة الموارد البشرية على جودة الخدمة التعليمية من وجهة نظر أساتذة جامعة المسيلة.

الجدول رقم (18): يوضح نتائج اختبار الفرضية المتعلقة بالبعد الرابع

	مُعادلة الإنحدار		إختبار (F)		إختبار(t)		مُعامل الإرتباط "R"	مُعامل التحديد "R2"	القرار	
	المُعاملات "B"	الخطأ المعياري	قيمة "F"	مُستوى الدلالة	قيمة "t"	مُستوى الدلالة			H0	H1
علاقة التأثير	3.609	0.120	11.180	0.000	15.932	0.001	0.402	0.162	**مرفوضة**	**مقبولة**

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات SPSS,V27

$$Y=3.609+0.402X_4$$

نلاحظ من خلال **الجدول رقم (18)** أن اختبار **T** للبعد الرابع بلغ **(11.180)** وهذا ما يدل على أن البعد الرابع غير دال إحصائيا عند مستوى الدلالة **(0.05)**، حيث أن القيمة الاحتمالية **(SIG)** لمجموع فقرات البعد بلغت **(0,001)** وهي أقل تماما من **(0,05)** وذلك ما يثبت أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد عينة الدراسة فيما يخص فقرات البعد الرابع، وهذا ما يؤدي إلى قبول الفرضية البديلة **1H** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لكفاءة الموارد البشرية على جودة الخدمة التعليمية من وجهة نظر أساتذة جامعة المسيلة.

خلاصة

من خلال دراستنا الميدانية نستنتج أن هناك أثر مرتفع للرقمنة وتأثيرها على تحسين جودة الخدمة التعليمية وهذا ما أكدته فرضيات الدراسة بالأخص الفرضيات التي تمثل أبعاد رقمنة قطاع التعليم العالي وإسقاطها على محور جودة الخدمة.

الخاتمة

خاتمة

تعد جودة التعليم الجامعية مهمة ومعقدة تحتاج إلى مراعاة الآراء المتضاربة أحيانًا لمختلف أصحاب المصلحة، وليس أقلهم المتعلمون حيث عادةً ما يتم تحديد جودة التعلم الجامعي بشكل أساسي من منظور المزود المؤسسة الجامعية العادية أو الافتراضية قد يكون النهج المتمحور حول مقدم الخدمة لضمان الجودة في التعلم الرقمي غير متكافئ ويتجاهل الطبيعة المترابطة لضمان الجودة من خلال تحديد أبعاد الجودة من منظور المتعلم وإلقاء الضوء على أوجه التشابه والاختلاف بين وجهات نظر المتعلمين ومقدمي الخدمات.

إذ يجب موازنة كل من وجهات النظر وتخطيط إرشادات الجودة الموجهة نحو المتعلم والأستاذ من أجل رقمنة قطاع التعليم العالي.

حيث أن الانتقال إلى التعليم عن بعد يقتضي التحكم التام في التعليم الحضوري من خلال تطبيق آليات ومعايير ضمان الجودة، وهو ما لم تصل إليه الدول النامية لحد اليوم لهذا فقبل التفكير في التعليم عن بعد كسياسة عامة وطنية للتعليم العالي، وجب التفكير في تطبيق معايير ضمان الجودة التعليمية الجامعية وهذا ما أكده أساتذة جامعة محمد بوضياف المسيلة التي أخذت منهم عينة لإجراء الدراسة حيث توصلنا إلى مايلي:

- نتائج الدراسة:

من خلال اسقاطنا للدراسة النظرية ميدانية توصلنا إلى مايلي:

- هناك مستوى مقبول للرقمنة في جامعة المسيلة من وجهة نظر أساتذة جامعة المسيلة؛

- هناك مستوى مقبول لجودة الخدمة التعليمية من وجهة نظر أساتذة جامعة المسيلة؛

- هناك أثر إيجابي لرقمنة قطاع التعليم العالي بأبعادها على جودة الخدمة التعليمية من وجهة نظر أساتذة جامعة المسيلة؛

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعتاد الحاسوب على جودة الخدمة التعليمية من وجهة نظر أساتذة جامعة المسيلة؛

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لشبكات الاتصال على جودة الخدمة التعليمية من وجهة نظر أساتذة جامعة المسيلة؛

– يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبرمجيات على جودة الخدمة التعليمية من وجهة نظر أساتذة جامعة المسيلة؛

– يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لكفاءة الموارد البشرية على جودة الخدمة التعليمية من وجهة نظر أساتذة جامعة المسيلة؛

– **الاقتراحات:**

– تجهيز مؤسسات التعليم العالي بالأدوات التقنية اللازمة لتحقيق الرقمنة؛

– ضمان تكوين الأساتذة والإداريين على التقنيات والتكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال؛

– ابرام اتفاقيات شراكة مع الجامعات الرائدة في مجال الرقمنة وتطبيق معايير الجودة في التعليم العالي من أجل نقل الخبرات؛

– الاهتمام بالعنصر البشري خاصة الطلبة وإدماجهم في عملية الرقمنة بحيث يصبح الطالب بمثابة الزبون لدى المؤسسة الجامعية؛

– إدخال ثقافة التقييم في الممارسة المهنية للأستاذ الجامعي، سواء كانت من قبل المدراء أو من قبل الطلبة.

– آفاق الدراسة:

1. دور التحول الرقمي في تحسين تنافسية المؤسسات.
2. مساهمة تكنولوجيا الاعلام والاتصال في ضمان جودة التعليم العالي.
3. أثر رقمنة القطاع البنكي على تحسين أداء المورد البشري.

قائمة المراجع

قائمة المراجع

الكتب

1. أحمد محمد غنيم، الإدارة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، المنصورة، مصر، 2008.

2. أسامة محمد عطية خميس، الكيانات الرقمية المحتوى الرقمي في المستودعات الرقمية على شبكة الانترنت، ط1، ج 1، الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات، القاهرة، 2013.

3. أسامة محمد عطية خميس، الكيانات الرقمية المحتوى الرقمي في المستودعات الرقمية على شبكة الانترنت، ط1، ج 2، الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات، القاهرة، 2013.

4. اسماعيل عبد الفتاح عبد الكافي، مصطلحات عصر العولمة: مصطلحات سياسة واقتصادية واجتماعية ونفسية واعلامية، 2004.

5. إيمان عبد المحسن زكى، الحكومة الإلكترونية: مدخل إداري متكامل، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر، 2009.

6. جودة احمد سعادة عادل فايز السرطاوي، استخدام الحاسوب والانترنت في ميادين التربية والتعليم، الشروق للنشر والتوزيع، اصدار 01، الأردن، 2003، ط01.

7. حسين محمد الحسن، الإدارة الإلكترونية: المفاهيم، الخصائص، المتطلبات، ط1، الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011.

8. سونيا محمد البكري، إدارة الجودة الكلية، الدار الجامعية للنشر، الإسكندرية، 2002.

9. علاء عبد الرزاق السالمي، حسين علاء عبد الرزاق السالمي، شبكات الإدارة الإلكترونية، ط1، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

10. فلاق محمد، إدارة الجودة الشاملة، مفاهيم وتطبيقات، دار النشر الجامعي الجديد، الجزائر، 2018.

11. قاسم نايف علوان المحلاوي، إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الإيزو2000:9001، الطبعة الأولى، دار الثقافة، عمان، 2009.

12. لعويسات جمال الدين، إدارة الجودة الشاملة، دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع الجزائر، 2005.

13. محمد الصيرفي، الإصلاح والتطوير الإداري كمدخل للحكومة الإلكترونية، دار الكتاب القانوني، سلسلة إصدارات الإدارة العامة، الإسكندرية، مصر، بدون سنة نشر.

14. مزهر شعبان العاني، نظم المعلومات الإدارية، ط1، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2009.

15. ميمون نبيلة، البيع الشخصي وخدمة العملاء في المؤسسة الاقتصادية، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، مصر، 2014.

16. هاني حامد الضمور، تسويق الخدمات، دار وائل للنشر، الأردن، 2005.

17. هندريك فان دير بول دليل لقياس تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التعليم، منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلم والثقافة، معهد اليونسكو للإحصاء، 2009.

المذكرات والأطروحات

18. بن علة فتيحة، بلحاج قمر، الرقمنة في المكتبات الجامعية الجزائرية دراسة واقع رقمنة الأطروحات والمذكرات دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية الجامعية، مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص تكنولوجية وهندسة المعلومات، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، 2019/2018.

19. حسن عبد السلام علي عمران، دور الميثاق الأخلاقي في تحسين جودة الخدمة التعليمية بمؤسسات التعليم العالي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، كلية الاقتصاد والمحاسبة، جامعة سبها، ليبيا، مجلة اقتصاديات الأعمال والتجارة، العدد الرابع، ديسمبر 2017.

20. حفيظي ميلود، لعمارة محمد، رقمنة الحالة المدنية في البلدية، بلدية المسيلة نموذجا، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر أكاديمي في الحقوق، تخصص قانون إداري، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، 2020-2021.

21. رزق الله حنان، أثر التمكين على تحسين جودة الخدمة التعليمية بالجامعة، دراسة ميدانية لعينة من كليات جامعة منتوري قسنطينة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير، تخصص موارد بشرية،2010.

22. ريان بن كحلة، دور الإدارة الإلكترونية في رقمنة سجلات الحالة المدنية دراسة حالة لبلدية شتمة بسكرة، مذكرة ماستر علوم الإعلام والاتصال، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2019/2018.

23. شادي محمد مطر، دور تنمية الموارد البشرية في تطبيق الإدارة الإلكترونية: دراسة ميدانية على وزارة الأشغال العامة والإسكان في قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة في إدارة الدولة والحكم الرشيد، جامعة الأقصى، فلسطين، 2013.

24. شرع مريم، الإدارة التمكينية كمدخل حديث في تحقيق جودة الخدمات التعليمية الجامعية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، جامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف، 2015.

25. شرع مريم، الإدارة التمكينية كمدخل حديث في تحقيق جودة الخدمات التعليمية الجامعية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، جامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف، 2015.

26. صليحة رقاد، تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية: آفاقه ومعوقاته- دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي للشرق الجزائري، رسالة دكتوراه علوم في العلوم الاقتصادية، (غير منشورة)، جامعة سطيف1، 2014.

27. عماد بوقلاشي، الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين أداء الإدارات العمومية: دراسة حالة وزارة العدل، رسالة ماجستير غير منشورة في علوم التسيير، جامعة الجزائر3، الجزائر.

28. عوني نادية، تقييم التجربة الرقمية في الإدارة المحلية الجزائرية دراسة ميدانية بلدية سعيدة، مذكرة تخرج مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية، جامعة مولاي الطاهر سعيدة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، 2017/2016.

29. فوزية صادقي، دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية الجزائر – دراسة تحليلية للجماعات المحلية –أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث في علوم الإعلام والاتصال، تخصص إعلام واتصال، جامعة قسنطينة 03، 2020–2021.

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

31. مهري سهيلة، المكتبة الرقمية في الجزائر: دراسة لواقع وتطلعات المستقبل، مذكرة مقدمة لنيل درجة ماجستير في علم المكتبات، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، تخصص إعلام مهني وتقني، جامعة منتوري، قسنطينة، 2005.

32. يزيد قادة، واقع تطبيق الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم الجزائرية، دراسة تطبيقية على متوسطات ولاية سعيدة، رسالة دكتوراه، (غير منشورة)، تخصص إدارة الأفراد والمنظمات وحوكمة الشركات، جامعة أبي بكر قايد، تلمسان، 2012.

المجلات والملتقيات

34. أحمد فرج أحمد، الرقمنة: داخل مؤسسات المعلومات أم خارجها ؟ دراسة في الإشكاليات ومعايير الاختيار، جامعة الإمام بن سعود الإسلامية، قسم الدراسات، العدد04، 2009.

35. أمينة بن جدو، معوقات تطبيق الرقمنة بالمكتبات الجامعية الجزائرية، مطبوعات الملتقى الدولي الأول، الرقمنة وتطبيقاتها، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، الجزائر، 25 جوا ن 2020، دار النشر للطبع والتوزيع، الجزائر، 2020.

36. بختي إبراهيم شعوبي محمد فوزي، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية قطاع السياحة والفندقة، مجلة الباحث، العدد 07، ورقلة 2010.

37. بن سبتي عبد المالك، تكنولوجيا المعلومات في المكتبات الجزائرية بين الرغبة في التغيير والصعوبات، في مجلة RIST مج14، طبعة الأولى، 2004.

38. جمال بن زروق، ادماج تقنيات الاعلام والاتصال في التعليم العالي الطريق نحو ضمان الجودة، المؤتمر العربي حول التعليم العالي وسوق العمل، سكيكدة، 24/23 فيفري 2011.

39. حاجي العلجة، جودة الخدمة التعليمية في قطاع التعليم العالي في الجزائر بين الواقع والآفاق، دراسة تحليلية تقييمية للإصلاحات الجديدة ل م د، مجلة الأكاديمية للدراسات، قسم العلوم الاقتصادية والقانونية، جامعة الجزائر، العدد 10، جوان 2013.

40. خالد محمد طلال بني حمدان، جودة الخدمة التعليمية وأثرها على رضى الطلبة–دراسة تطبيقية على طلبة جامعة العلوم التطبيقية الخاصة المملكة الأردنية الهاشمية، المؤتمر العربي الدولي الثاني لضمان جودة التعليم العالي، 2012.

41. داود عبد الملك الحدابي، هدى عبد الله قشوة، جودة الخدمة التعليمية بكلية التربية بحجة اليمينة من وجهة نظر طلبة الأقسام العليمة، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، العدد04، 2009.

42. رابح مرواني، مداخلة بعنوان رقمنة نظم المصالح الإدارية للبلدية ودورها في تحسين أداء الخدمة الوثائقية – دراسة حول مصالح الحالة المدنية والبيومترية لبعض البلديات التابعة لولاية المسيلة الوطني الافتراضي الموسوم بـ: واقع الإدارة الالكترونية والتحول الرقمي في الجزائر، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعـــة الجيلالي بونعامة– خميس مليانة، 2020–2021.

43. سهيلة مهري، بلال بن جامع"، نحو استراتيجية لنجاح مشاريع رقمنة الوثائق التخطيط العلمي بمشروع رقمنة الوثائق لمؤسسة سوناطرك، " مجلة بيلوفيا لدراسات المكتبات والمعلومات، العدد04، 2019.

44. عبد الباقي عبد المنعم أبو زيد، معوقات توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مناهج المواد التجارية بالتعليم الثانوي، المؤتمر الدولي الأول حول استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتطوير التعليم قبل الجامعي، مصر، 2007.

45. عبد السلام عبد اللاوي، أهمية الرقمنة في عصرنة وتفعيل الخدمة العمومية بالجزائر، مجلة صوت القانون، العدد7.

46. عبد الله سعيد، جودة الكتاب الجامعي وآفاق تطويره، الندوة الوطنية لتطوير المناهج والاختصاصات التي تنظمها وزارة التعليم العالي في جامعة حلب، 30–31 ايار 2007.

47. فتحي سالم أوزخام، تأهيل جودة التعليم العالي في عيون أعضاء هيئة التدريس، المؤتمر العربي الثاني حول تقويم الأداء الجامعي وتحسين الجودة، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، ماي 2007.

48. قاصدي فايزة، طيب فتيحة، مفهوم الجودة في التعليم العالي، مجلة جيل العلوم الإنسانية والاجتماعية، مجلة دولية، العدد 27، يناير 2017.

49. كلثوم عطاب، مكي الدراجي، "رقمنة الشباك الإلكتروني الموحد للوثائق البيومترية كآلية لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر: بلدية ورقلة نمودجا "مجلة الاجتهاد القضائي، العدد02، 2001.

50. ماجد محمد الزيودي، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المشروع تطوير التعليم نحو الاقتصاد المعرفي في تنمية المهارات الحياتية لطلبة المدارس الحكومية الأردنية، المجلة العربية لتطوير التفوق، المجلد 03، العدد 05، اليمن، 2012.

51. محافظة سامح، ناصر خيرة، أثر تطبيق إدارة الجودة في فاعلية أداء مديريات التربية والتعليم في محافظة الزرقاء، مجلة دراسات العلوم التربوية، مجلد 36، 2009.

52. محمد جبار الشمري، هاشم فوزي العبادي، استقلالية الجامعة ودورها في تحقيق الإطار المعرفي في التعليم الجامعي، دراسة تطبيقية على عينة من الجامعات العراقية، ملتقى مخرجات التعليم العالي وسوق العمل في الدول العربية (الاستراتيجيات، السياسات، الآليات)، المنامة–مملكة البحرين، أكتوبر، 2010.

53. محمود شرقي، صليحة حدوش، " دور رقمنة الإدارة المحلية في إضفاء الشفافية وتعزيزها في الجزائر، "مجلة صوت القانون، العدد 03.

الملاحق

الملحق رقم (01): يمثل استمارة الاستبيان

"أثر رقمنة قطاع التعليم العالي في تحسين جودة الخدمة التعليمية الجامعية"

–دراسة حالة جامعة محمد بوضياف المسيلة–

سيدتي الفاضلة...سيدي الفاضل...السلام عليكم

هذا الاستبيان موجه لأساتذة جامعة المسيلة يهدف إلى معرفة أثر رقمنة قطاع التعليم العالي في تحسين جودة الخدمة التعليمية الجامعية –دراسة حالة جامعة محمد بوضياف المسيلة– في إطار التحضير لشهادة ماستر أكاديمي – تسيير عمومي–، نرجو منكم التكرّم بالإجابة على فقرات الاستبيان المرفق وذلك بوضع إشارة (×) في الخانة التي تعبّر عن رأيكم، علمًا بأن البيانات التي ستقدمونها ستعامل بسرية تامة ولن تستخدم إلا في مجال هذه الدراسة لأغراض البحث العلمي فقط.و إنّ دقة النتائج التي ستتوصّل لها هذه الدراسة تتوقف على مدى تجاوبكم مع فقرات الاستبيان الذي بين أيديكم، لذا نرجو منكم إعطائه الأهمية المناسبة دعما منكم للبحث العلمي في الجزائر.

شكرا لكم على حسن تعاونكم

من إعداد:

– فريتيح الزهرة

– قصير لبنى

المحور الأول: البيانات الشخصية.

الجنس: ذكر: أنثى:

الخبرة: أقل من 5 سنوات من 5–10 10–15 15–20 أكثر من 20

الدرجة العلمية: ماجستير دكتوراه

الكلية: .....

المحور الثاني: رقمنة قطاع التعليم العالي.

الرقم	العبارة	لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة
البعد الأول: عتاد الحاسوب						
01	توفر الكلية في كل المكاتب أجهزة حواسب آلية حديثة.					
02	عدد أجهزة الحاسوب المتوفرة تتناسب مع الاحتياجات الضرورية لتقديم الخدمات.					
03	يتم تحديث أجهزة الحاسوب بشكل مستمر ومنتظم.					
04	توفر الكلية العدد الكافي من ملحقات الحاسوب في المكاتب(الطابعات الماسح الضوئي) .					
05	يتم إصلاح وصيانة عتاد الحاسوب بصفة دورية ومستمرة.					
البعد الثاني: شبكات الاتصال						
06	يتم تحديث ملحقات الحاسوب بشكل مستمر ومنتظم.					
07	تتيح الكلية شبكة اتصالات في كل وقت.					
08	تتوفر إدارة الجامعة على شبكة اتصالات بصيغات متعددة (adsl,4G).					
09	تتوفر إدارة الجامعة على شبكة اتصالات سريعة التدفق.					
10	لدى الجامعة موقع الكتروني تتوفر فيه على خدمات الكترونية ضرورية.					
11	تتوفر الجامعة على شبكة اتصالات داخلية (intranet) وخارجية(extranet).					
البعد الثالث: البرمجيات						
12	تستخدم الجامعة تطبيقات تقديم الدروس عن بعد (moodle) .					
13	تتواصل إدارة الجامعة والكليات مع الأساتذة باستخدام البريد الالكتروني المهني ومواقع التواصل الاجتماعي.					
14	تعمل إدارة الجامعة على تحديث أنظمة الحاسوب باستمرار لتوافق منصة progress.					
15	تستخدم الجامعة منصات إلكترونية تستقبل من خلالها					

	الملفات والأعمال.					
16	تساهم منصة progress في إعطاء نتائج دقيقة تقلل من الخطأ.					
البعد الرابع: كفاءة المورد البشري.						
17	تعمل الجامعة على تنمية وتطوير مهارات الموظفين في مجال استخدام التكنولوجيا الرقمية عن طريق دورات تدريب دورية للموظفين.					
18	تتناسب مهارات ومعارف الموظفين في مجال التكنولوجيا والرقمنة مع طبيعة الأعمال الموكلة إليهم.					
19	تمتلك الجامعة كوادر بشرية مؤهلة لصيانة أجهزة الحاسوب وتطوير البرمجيات المستخدمة.					
20	تعمل الجامعة على استقطاب وتوظيف أصحاب الخبرات والمهارات في مجال العمل التكنولوجي الرقمي.					
21	موظفو الجامعة لهم الخبرة الكافية في التعامل مع الحاسوب ولواحقه.					
	المحور الثالث: جودة الخدمة التعليمية الجامعية.					
22	أحرص على الوفاء بتقديم الخدمة التعليمية للطلبة.					
23	أحرص على الدقة في نقل المعلومات للطلبة					
24	أهتم بحداثة المعلومات في إعداد محاضراتي					
25	أحرص على توثيق المعلومات المقدمة للطلبة من مصادر محكمة .					
26	أشجع المناقشة الهادفة والحوار الفعال داخل قاعة المحاضرات					
27	أناقش مختلف وجهات النظر بموضوعية مع الطلبة					
28	أركز على جعل علاقتي بالطلبة يسودها الاحترام.					
29	أهتم بكسب ثقة الطلبة حول أن تكثيف الواجبات الدراسية هدفه التحصيل العلمي.					
30	أهتم بمظهري الخارجي كأستاذ دون مغالاة ولا إهمال.					
31	أعتمد على المعدات التكنولوجية الحديثة في تقديم محاضراتي.					

32	استخدم المكتبة وقواعد البيانات العالمية أثناء إعداد البحوث.					
33	لدي التمكن من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واعتبرها مصدرا للتعلم.					
34	أضفي روح المرح والصداقة في علاقتي مع الطلبة وداخل قاعة التدريس.					
35	أحرص على توجيه الطلبة لقراءة الموضوعات المختلفة بهدف الفهم الواعي لها.					
36	أتفهم الظروف الشخصية للطلبة.					
37	أركز على اتمام البرنامج الدراسي طبقا للتوقيتات المدرجة.					
38	أبدي استجابتي الفورية و استعدادي الدائم للتعاون مع الطلبة حول شؤونهم التعليمية.					
39	أقدّم الرّد الفوري على استفسارات وشكاوي الطلبة.					
شاكرين لكم حسن تعاونكم						

الملحق رقم (02): مخرجات برنامج SPSS

```
COMPUTE البعد_الأول=MEAN(Q01,Q02,Q03,Q04,Q05).

EXECUTE.
COMPUTE البعد_الثاني=MEAN(Q06,Q07,Q08,Q09,Q10,Q11).
EXECUTE.
COMPUTE البعد_الثالث=MEAN(Q12,Q13,Q14,Q15,Q16).
EXECUTE.
COMPUTE البعد_الرابع=MEAN(Q17,Q18,Q19,Q20,Q21).
EXECUTE.
COMPUTE
المحور
y=MEAN(Q22,Q23,Q24,Q25,Q26,Q27,Q28,Q29,Q30,Q31,Q32,Q33,Q34,Q35,Q36,Q37,Q38,Q39).
EXECUTE.
DESCRIPTIVES VARIABLES=الجنس الخبرة درجة_العلمية
  /STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.
```

Remarques

Sortie obtenue		04-JUN-2024 13:03:07
Commentaires		
Entrée	Jeu de données actif	Jeu_de_données0
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Scinder un fichier	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	60
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Toutes les données non manquantes sont utilisées.
Syntaxe		DESCRIPTIVES VARIABLES=الجنس الخبرة درجة_العلمية /STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,02
	Temps écoulé	00:00:00,01

```
FREQUENCIES VARIABLES=الجنس الخبرة درجة_العلمية
  /ORDER=ANALYSIS.
```

Fréquences

Remarques

Sortie obtenue		04-JUN-2024 13:05:23
Commentaires		
Entrée	Jeu de données actif	Jeu_de_données0
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Scinder un fichier	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	60
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques sont basées sur toutes les observations comportant des données valides.
Syntaxe		FREQUENCIES VARIABLES= الجنس الخبرة درجة_العلمية /ORDER=ANALYSIS.
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,02
	Temps écoulé	00:00:00,01

Statistiques

		خاصية الجنس	خاصية الخبرة المهنية	خاصية الدرجة العلمية
N	Valide	60	60	60
	Manquant	0	0	0

Table de fréquences

خاصية الجنس

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	31	51,7	51,7	51,7
	أنثى	29	48,3	48,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

خاصية الخبرة المهنية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل من 5 سنوات	39	65,0	65,0	65,0

	من 5-10 سنوات	9	15,0	15,0	80,0
	من 10-15 سنوات	6	10,0	10,0	90,0
	من 15-20 سنوات	6	10,0	10,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

خاصية الدرجة العلمية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ماجستير	6	10,0	10,0	10,0
	دكتوراه	54	90,0	90,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

```
DESCRIPTIVES VARIABLES=Q01 Q02 Q03 Q04 Q05 البعد_الأول
  /STATISTICS=MEAN STDDEV.
```

Descriptives

Remarques

Sortie obtenue		04-JUN-2024 13:06:20
Commentaires		
Entrée	Jeu de données actif	Jeu_de_données0
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Scinder un fichier	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	60
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Toutes les données non manquantes sont utilisées.
Syntaxe		DESCRIPTIVES VARIABLES=Q01 Q02 Q03 Q04 Q05 البعد_الأول /STATISTICS=MEAN STDDEV.
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,02
	Temps écoulé	00:00:00,01

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
توفر الكلية في كل المكاتب أجهزة حواسب آلية حديثة.	60	3,1833	1,18596

عدد أجهزة الحاسوب المتوفرة تتناسب مع الاحتياجات الضرورية لتقديم الخدمات.	60	3,0333	1,22082
يتم تحديث أجهزة الحاسوب بشكل مستمر ومنتظم.	60	2,7333	1,00620
توفر الكلية العدد الكافي من ملحقات الحاسوب في المكاتب(الطابعات الماسح الضوئي) .	60	2,8333	1,16687
يتم إصلاح وصيانة عتاد الحاسوب بصفة دورية ومستمرة.	60	3,0333	,95610
البعد_الأول	60	2,9633	,90234
N valide (liste)	60		

```
DESCRIPTIVES VARIABLES=Q06 Q07 Q08 Q09 Q10 Q11 البعد_الثاني
  /STATISTICS=MEAN STDDEV.
```

Descriptives

Remarques

Sortie obtenue		04-JUN-2024 13:07:05
Commentaires		
Entrée	Jeu de données actif	Jeu_de_données0
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Scinder un fichier	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	60
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Toutes les données non manquantes sont utilisées.
Syntaxe		DESCRIPTIVES VARIABLES=Q06 Q07 Q08 Q09 Q10 Q11 البعد_الثاني /STATISTICS=MEAN STDDEV.
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,00
	Temps écoulé	00:00:00,01

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type

يتم تحديث ملحقات الحاسوب بشكل مستمر ومنتظم.	60	2,9667	1,00788
تتيح الكلية شبكة اتصالات في كل وقت.	60	2,8833	1,04300
تتوفر إدارة الجامعة على شبكة اتصالات بصيغات متعددة (adsl,4G).	60	3,1833	1,11221
تتوفر إدارة الجامعة على شبكة اتصالات سريعة التدفق.	60	2,8333	1,15225
لدى الجامعة موقع الكتروني تتوفر فيه على خدمات الكترونية ضرورية.	60	4,1333	,85304
تتوفر الجامعة على شبكة اتصالات داخلية (intranet) وخارجية (extranet).	60	3,4333	,94540
البعد_الثاني	60	3,2389	,75188
N valide (liste)	60		

```
DESCRIPTIVES VARIABLES=Q12 Q13 Q14 Q15 Q16 البعد_الثالث
  /STATISTICS=MEAN STDDEV.
```

Descriptives

Remarques

Sortie obtenue		04-JUN-2024 13:08:05
Commentaires		
Entrée	Jeu de données actif	Jeu_de_données0
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Scinder un fichier	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	60
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Toutes les données non manquantes sont utilisées.
Syntaxe		DESCRIPTIVES VARIABLES=Q12 Q13 Q14 Q15 Q16 البعد_الثالث /STATISTICS=MEAN STDDEV.
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,00
	Temps écoulé	00:00:00,00

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
تستخدم الجامعة تطبيقات تقديم الدروس عن بعد (moodle) .	60	4,3667	,60971

تتواصل إدارة الجامعة والكليات مع الأساتذة باستخدام البريد الالكتروني المهني ومواقع التواصل الاجتماعي.	60	4,6333	,48596
تعمل إدارة الجامعة على تحديث أنظمة الحاسوب باستمرار لتوافق منصة progress.	60	3,7500	,89490
تستخدم الجامعة منصات إلكترونية تستقبل من خلالها الملفات والأعمال.	60	4,1333	,74712
تساهم منصة progress في إعطاء نتائج دقيقة تقلل من الخطأ.	60	3,8833	,95831
البعد_الثالث	60	4,1533	,47638
N valide (liste)	60		

```
DESCRIPTIVES VARIABLES=Q17 Q18 Q19 Q20 Q21 البعد_الرابع
  /STATISTICS=MEAN STDDEV.
```

Descriptives

Remarques

Sortie obtenue		04-JUN-2024 13:08:55
Commentaires		
Entrée	Jeu de données actif	Jeu_de_données0
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Scinder un fichier	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	60
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Toutes les données non manquantes sont utilisées.
Syntaxe		DESCRIPTIVES VARIABLES=Q17 Q18 Q19 Q20 Q21 البعد_الرابع /STATISTICS=MEAN STDDEV.
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,00
	Temps écoulé	00:00:00,01

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
تعمل الجامعة على تنمية وتطوير مهارات الموظفين في مجال استخدام التكنولوجيا الرقمية عن طريق دورات تدريب دورية للموظفين.	60	3,2500	1,08339

تتناسب مهارات ومعارف الموظفين في مجال التكنولوجيا والرقمنة مع طبيعة الأعمال الموكلة إليهم.	60	3,5167	,91117
تمتلك الجامعة كوادر بشرية مؤهلة لصيانة أجهزة الحاسوب وتطوير البرمجيات المستخدمة.	60	3,7667	,85105
تعمل الجامعة على استقطاب وتوظيف أصحاب الخبرات والمهارات في مجال العمل التكنولوجي الرقمي.	60	3,4333	1,01458
موظفو الجامعة لهم الخبرة الكافية في التعامل مع الحاسوب ولواحقه.	60	3,5167	,96536
البعد_الرابع	60	3,4967	,70973
N valide (liste)	60		

```
RELIABILITY
  /VARIABLES=البعد_الأول البعد_الثاني البعد_الثالث البعد_الرابع المحور
  /SCALE('ALL VARIABLES') ALL
  /MODEL=ALPHA.
```

Fiabilité

Remarques

Sortie obtenue		04-JUN-2024 13:09:38
Commentaires		
Entrée	Jeu de données actif	Jeu_de_données0
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Scinder un fichier	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	60
	Entrée de la matrice	
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques reposent sur l'ensemble des observations dotées de données valides pour toutes les variables dans la procédure.
Syntaxe		RELIABILITY /VARIABLES=البعد_الأول البعد_الثاني البعد_الثالث البعد_الرابع المحور /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA.
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,00
	Temps écoulé	00:00:00,01

Echelle : ALL VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	60	100,0
	Exclu[a]	0	,0
	Total	60	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,787	5

```
NPAR TESTS
  /K-S(NORMAL)=المحور_الرابع البعد_الثالث البعد_الثاني البعد_الأول البعدy
  /MISSING ANALYSIS
  /KS_SIM CIN(99) SAMPLES(10000).
```

Tests non paramétriques

Remarques

Sortie obtenue		04-JUN-2024 13:10:09
Commentaires		
Entrée	Jeu de données actif	Jeu_de_données0
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Scinder un fichier	<sans>

	N de lignes dans le fichier de travail	60
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques pour chaque test sont basées sur toutes les observations dotées de données valides pour les variables utilisées dans le test.
Syntaxe		NPAR TESTS /K-S(NORMAL)= البعد_الأول البعد_الثاني البعد_الثالث البعد_الرابع المحورy /MISSING ANALYSIS /KS_SIM CIN(99) SAMPLES(10000).
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,55
	Temps écoulé	00:00:00,56
	Nombre d'observations autorisées[a]	393216

a. Basée sur la disponibilité de la mémoire de l'espace de travail.

Test Kolmogorov-Smirnov pour un échantillon

		البعد_الأول	البعد_الثاني
N		60	60
Paramètres normaux[a,b]	Moyenne	2,9633	3,2389
	Ecart type	,90234	,75188
Différences les plus extrêmes	Absolu	,145	,093
	Positif	,100	,093
	Négatif	-,145	-,069
Statistiques de test		,145	,093
Sig. asymptotique (bilatérale)[c]		,003	,200[e]

Sig. Monte Carlo (bilatérale)[d]	Sig.		,004	,211
	99% Intervalle de confiance	Borne inférieure	,002	,200
		Borne supérieure	,005	,221

Test Kolmogorov-Smirnov pour un échantillon

			البعد_الثالث	البعد_الرابع
N			60	60
Paramètres normaux[a,b]	Moyenne		4,1533	3,4967
	Ecart type		,47638	,70973
Différences les plus extrêmes	Absolu		,143	,128
	Positif		,143	,108
	Négatif		-,079	-,128
Statistiques de test			,143	,128
Sig. asymptotique (bilatérale)[c]			,004	,017
Sig. Monte Carlo (bilatérale)[d]	Sig.		,005	,016
	99% Intervalle de confiance	Borne inférieure	,003	,012
		Borne supérieure	,006	,019

Test Kolmogorov-Smirnov pour un échantillon

			yالمحور
N			60
Paramètres normaux[a,b]	Moyenne		4,3520
	Ecart type		,37494
Différences les plus extrêmes	Absolu		,134
	Positif		,134
	Négatif		-,115
Statistiques de test			,134
Sig. asymptotique (bilatérale)[c]			,009
Sig. Monte Carlo (bilatérale)[d]	Sig.		,010
	99% Intervalle de confiance	Borne inférieure	,007
		Borne supérieure	,012

a. La distribution du test est Normale.

b. Calculée à partir des données.

c. Correction de signification de Lilliefors.

d. Méthode de Lilliefors basée sur 10000 échantillons de Monte Carlo avec valeur de départ 2000000.

e. Il s'agit de la borne inférieure de la vraie signification.

```
REGRESSION
  /MISSING LISTWISE
  /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
  /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
  /NOORIGIN
  /DEPENDENT yالمحور
  /METHOD=ENTER البعد_الأول البعد_الثاني البعد_الثالث البعد_الرابع.
```

Régression

Remarques

Sortie obtenue		04-JUN-2024 13:11:06
Commentaires		
Entrée	Jeu de données actif	Jeu_de_données0
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Scinder un fichier	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	60
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques sont basées sur des observations dépourvues de valeurs manquantes dans les variables utilisées.
Syntaxe		REGRESSION /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT المحورy /METHOD=ENTER البعد_الأول البعد_الثاني البعد_الثالث البعد_الرابع.
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,03
	Temps écoulé	00:00:00,04
	Mémoire requise	5792 octets
	Mémoire supplémentaire obligatoire pour les tracés résiduels	0 octets

Variables introduites/éliminées[a]

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	البعد_الرابع, البعد_الأول, البعد_الثالث, البعد_الثاني[b]	.	Introduire

a. Variable dépendante : المحورy

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,638[a]	,407	,364	,29910

a. Prédicteurs : (Constante), البعد_الرابع, البعد_الأول, البعد_الثالث, البعد_الثاني

ANOVA[a]

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	3,374	4	,843	9,428	,000[b]
	de Student	4,920	55	,089		
	Total	8,294	59			

a. Variable dépendante : المحورy

b. Prédicteurs : (Constante), البعد_الرابع, البعد_الأول, البعد_الثالث, البعد_الثاني

Coefficients[a]

Modèle		Coefficients non standardisés B	Coefficients non standardisés Erreur standard	Coefficients standardisés Bêta	t	Sig.
1	(Constante)	2,394	,351		6,819	,000
	البعد_الأول	-,023	,064	-,056	-,365	,717
	البعد_الثاني	-,214	,089	-,428	-2,400	,020
	البعد_الثالث	,510	,110	,648	4,634	,000
	البعد_الرابع	,172	,067	,326	2,587	,012

a. Variable dépendante : المحورy

```
REGRESSION
  /MISSING LISTWISE
  /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
  /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
  /NOORIGIN
  /DEPENDENT المحورy
  /METHOD=ENTER البعد_الأول.
```

Régression

Remarques

Sortie obtenue		04-JUN-2024 13:11:53
Commentaires		
Entrée	Jeu de données actif	Jeu_de_données0
	Filtre	<sans>

	Pondération	<sans>
	Scinder un fichier	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	60
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques sont basées sur des observations dépourvues de valeurs manquantes dans les variables utilisées.
Syntaxe		REGRESSION /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT المحورy /METHOD=ENTER البعد_الأول.
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,00
	Temps écoulé	00:00:00,04
	Mémoire requise	4240 octets
	Mémoire supplémentaire obligatoire pour les tracés résiduels	0 octets

Variables introduites/éliminées[a]

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	البعد_الأول[b]	.	Introduire

a. Variable dépendante : المحورy

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,079[a]	,006	-,011	,37698

a. Prédicteurs : (Constante), البعد_الأول

ANOVA[a]

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	,052	1	,052	,363	,549[b]
	de Student	8,242	58	,142		
	Total	8,294	59			

a. Variable dépendante : المحورy

b. Prédicteurs : (Constante), البعد_الأول

Coefficients[a]

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	4,255	,168		25,272	,000
	البعد_الأول	,033	,054	,079	,603	,549

a. Variable dépendante : المحورy

```
REGRESSION
  /MISSING LISTWISE
  /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
  /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
  /NOORIGIN
  /DEPENDENT المحورy
  /METHOD=ENTER البعد_الثاني.
```

Régression

Remarques

Sortie obtenue		04-JUN-2024 13:12:24
Commentaires		
Entrée	Jeu de données actif	Jeu_de_données0
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Scinder un fichier	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	60
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.

	Observations utilisées	Les statistiques sont basées sur des observations dépourvues de valeurs manquantes dans les variables utilisées.
Syntaxe		REGRESSION /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT المحورy /METHOD=ENTER البعد_الثاني.
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,03
	Temps écoulé	00:00:00,06
	Mémoire requise	4240 octets
	Mémoire supplémentaire obligatoire pour les tracés résiduels	0 octets

Variables introduites/éliminées[a]

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	البعد_الثاني[b]	.	Introduire

a. Variable dépendante : المحورy

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,115[a]	,013	-,004	,37564

a. Prédicteurs : (Constante), البعد_الثاني

ANOVA[a]

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	,110	1	,110	,780	,381[b]
	de Student	8,184	58	,141		
	Total	8,294	59			

a. Variable dépendante : المحورy

b. Prédicteurs : (Constante), البعد_الثاني

Coefficients[a]

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés		
		B	Erreur standard	Bêta	t	Sig.
1	(Constante)	4,166	,216		19,271	,000
	البعد_الثاني	,057	,065	,115	,883	,381

a. Variable dépendante : المحورy

```
REGRESSION
  /MISSING LISTWISE
  /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
  /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
  /NOORIGIN
  /DEPENDENT المحورy
  /METHOD=ENTER البعد_الثالث.
```

Régression

Remarques

Sortie obtenue		04-JUN-2024 13:13:17
Commentaires		
Entrée	Jeu de données actif	Jeu_de_données0
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Scinder un fichier	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	60
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.

	Observations utilisées	Les statistiques sont basées sur des observations dépourvues de valeurs manquantes dans les variables utilisées.
Syntaxe		REGRESSION /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT المحورy /METHOD=ENTER البعد_الثالث.
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,03
	Temps écoulé	00:00:00,03
	Mémoire requise	4240 octets
	Mémoire supplémentaire obligatoire pour les tracés résiduels	0 octets

Variables introduites/éliminées[a]

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	البعد_الثالث[b]	.	Introduire

a. Variable dépendante : المحورy

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,509[a]	,259	,246	,32554

a. Prédicteurs : (Constante), البعد_الثالث

ANOVA[a]

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	2,147	1	2,147	20,261	,000[b]
	de Student	6,147	58	,106		
	Total	8,294	59			

a. Variable dépendante : المحورy

b. Prédicteurs : (Constante), البعد_الثالث

Coefficients[a]

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés		
		B	Erreur standard	Bêta	t	Sig.
1	(Constante)	2,689	,372		7,230	,000
	البعد_الثالث	,400	,089	,509	4,501	,000

a. Variable dépendante : المحورy

```
REGRESSION
  /MISSING LISTWISE
  /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
  /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
  /NOORIGIN
  /DEPENDENT المحورy
  /METHOD=ENTER البعد_الرابع.
```

Régression

Remarques

Sortie obtenue		04-JUN-2024 13:13:35
Commentaires		
Entrée	Jeu de données actif	Jeu_de_données0
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Scinder un fichier	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	60
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques sont basées sur des observations dépourvues de valeurs manquantes dans les variables utilisées.

Syntaxe		REGRESSION /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT المحورy /METHOD=ENTER البعد_الرابع.
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,03
	Temps écoulé	00:00:00,06
	Mémoire requise	4240 octets
	Mémoire supplémentaire obligatoire pour les tracés résiduels	0 octets

Variables introduites/éliminées[a]

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	البعد_الرابع[b]	.	Introduire

a. Variable dépendante : المحورy

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,402[a]	,162	,147	,34625

a. Prédicteurs : (Constante), البعد_الرابع

ANOVA[a]

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	1,340	1	1,340	11,180	,001[b]
	de Student	6,954	58	,120		
	Total	8,294	59			

a. Variable dépendante : المحورy

b. Prédicteurs : (Constante), البعد_الرابع

Coefficients[a]

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés		
		B	Erreur standard	Bêta	t	Sig.
1	(Constante)	3,609	,227		15,932	,000
	البعد_الرابع	,212	,064	,402	3,344	,001

a. Variable dépendante : المحورy

```
GET
  FILE='C:\Users\MXP TAIBECHE\Desktop\البنى\الرقمنة دنيا.sav'.
DATASET NAME Jeu_de_données1 WINDOW=FRONT.
T-TEST
  /TESTVAL=0
  /MISSING=ANALYSIS
  /VARIABLES=الجنس البعد_الأول البعد_الثاني البعد_الثالث البعد_الرابع
  /ES DISPLAY(TRUE)
  /CRITERIA=CI(.95).
```

Test T

Remarques

Sortie obtenue		04-JUN-2024 18:04:01
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\MXP TAIBECHE\Desktop\ الرقمنة دنيا\البنى.sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données1
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Scinder un fichier	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	60

Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques de chaque analyse sont basées sur les observations ne comportant aucune donnée manquante ou hors plage pour aucune variable de l'analyse.
Syntaxe		T-TEST /TESTVAL=0 /MISSING=ANALYSIS /VARIABLES= الجنس البعد_الأول البعد_الثاني البعد_الثالث البعد_الرابع /ES DISPLAY(TRUE) /CRITERIA=CI(.95).
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,02
	Temps écoulé	00:00:00,02

[Jeu_de_données1] C:\Users\MXP TAIBECHE\Desktop\البنى\الرقمنة دنيا.sav

Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne d'erreur standard
خاصية الجنس	60	1,4833	,50394	,06506
البعد_الأول	60	2,9633	,90234	,11649
البعد_الثاني	60	3,2389	,75188	,09707
البعد_الثالث	60	4,1533	,47638	,06150
البعد_الرابع	60	3,4967	,70973	,09163

Test sur échantillon unique

	Valeur de test = 0					
					Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
	t	df	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Inférieur	Supérieur
خاصية الجنس	22,800	59	,000	1,48333	1,3532	1,6135
البعد_الأول	25,438	59	,000	2,96333	2,7302	3,1964

البعد_الثاني	33,368	59	,000	3,23889	3,0447	3,4331
البعد_الثالث	67,533	59	,000	4,15333	4,0303	4,2764
البعد_الرابع	38,162	59	,000	3,49667	3,3133	3,6800

Tailles d'effet pour échantillon unique

			Estimation des	95% Intervalle de confiance	
		Standardisation[a]	points	Inférieur	Supérieur
خاصية الجنس	d de Cohen	,50394	2,943	2,354	3,528
	Correction de Hedges	,51046	2,906	2,324	3,483
البعد_الأول	d de Cohen	,90234	3,284	2,639	3,924
	Correction de Hedges	,91402	3,242	2,605	3,874
البعد_الثاني	d de Cohen	,75188	4,308	3,490	5,121
	Correction de Hedges	,76161	4,253	3,445	5,055
البعد_الثالث	d de Cohen	,47638	8,719	7,127	10,305
	Correction de Hedges	,48254	8,607	7,036	10,174
البعد_الرابع	d de Cohen	,70973	4,927	4,002	5,846
	Correction de Hedges	,71891	4,864	3,951	5,772

a. Dénominateur utilisé pour estimer les tailles d'effet.

Le d de Cohen utilise l'écart type échantillon.

La correction de Hedges utilise l'écart type échantillon, plus un facteur de correction.

الملحق رقم (03): وثيقة إجراء التربص الميداني.

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم :علوم التسيير

جامعة محمد بوضياف - المسيلة
Université Mohamed Boudiaf - M'sila

رقم: ...../..... المسيلة في:.....

إلى السيد: .....
.....

الموضوع: طلب مساعدة الطلبة على إجراء التربص الميداني.

سيدي المحترم، تحية طيبة و بعد...

في إطار انفتاح الجامعة على محيطها الاقتصادي والإداري، ومن أجل مساعدة الطلبة في إعدادمذكرات التخرج ، التي تدخل ضمن متطلبات نيل **شهادة الماستر** في شعبة: ....علوم التسيير..... تخصص :.....تسيير عمومي.....

فإنه يشرفنا أن نطلب من سيادتكم مساعدة الطلبة المذكورين في الجدول أدناه، على إجراء تربصهم الميداني بمؤسستكم.

تقبلوا منا فائق التقدير والاحترام.

الطلبة:

الرقم	الاسم واللقب	رقم بطاقة الطالب	رقم ب.ت.و/ ر.س	الإمضاء
01	فريحة الزهراء		203097775	
02	قصير لبنى		207731157	

عنوان المذكرة:.....أثر.....رقمنة.....قطاع.التعليم.العالي.في.تحسين.جودة.....
.....الخدمة.التعليمية.....دراسة.حالة.....جامعة.المسيلة.....
.....

المشرف(الاسم و اللقب و الإمضاء)	هيئة التربص (الإمضاء والختم)	رئيس القسم(الإمضاءوالختم)
ضيف رنيا		

قراوي أحمد الصغير

الملحق رقم (04): استمارة التصريح بالنزاهة العلمية

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم : علوم التسيير

تصريح شرفي

بالالتزام بمعايير الأمانة والنزاهة العلمية في إعداد مذكرة الماستر

أنا الممضي أسفله:

الطالب(ة): عريبي الزهراء المولودبتاريخ: 06.02.1985 بـ بوسعادة
الحامل لبطاقة التعريف الوطنية أو (رس) رقم: 203097775
الصادرة بتاريخ 27.06.2018 عن بلدية الطارفة
المسجل (ة)بالسنة الثانية ماستر شعبة: علوم التسيير، تخصص: تسيير عمومي
خلال السنة الجامعية: 2024/2023
والمعد(ة) لمذكرة الماستر التي تحمل عنوان: أثر رقمنة قطاع العقار العالي في تحسين جودة الخدمة العقارية دراسة حالة (جامعة المسيلة)

أصرح بشرفي أني التزمت معايير الأمانة والنزاهة العلمية المطلوبة في انجاز مذكرة الماستر بالعنوان المذكور أعلاه

حرر بتاريخ:

التوقيع والبصمة

المصادقة

ملخص الدراسة:

هدفت الدراسة إلى إبراز الأثر الموجود بين رقمنة قطاع التعليم العالي وجودة الخدمة التعليمية الجامعية من خلال عينة من أساتذة جامعة المسيلة ، حيث تم توزيع الاستبيان على عينة مكونة من (57) موظف ، وتم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي واستخدام برنامج SPSS V.28 للتحليل الاحصائي.

وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: هناك مستوى مقبول للرقمنة في جامعة المسيلة من وجهة نظر أساتذة جامعة المسيلة؛ هناك مستوى مقبول لجودة الخدمة التعليمية من وجهة نظر أساتذة جامعة المسيلة؛ هناك أثر إيجابي لرقمنة قطاع التعليم العالي بأبعادها على جودة الخدمة التعليمية من وجهة نظر أساتذة جامعة المسيلة؛

وتوصي الدراسة بضمان تكوين الأساتذة والإداريين على التقنيات والتكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال، ابرام اتفاقيات شراكة مع الجامعات الرائدة في مجال الرقمنة وتطبيق معايير الجودة في التعليم العالي من أجل نقل الخبرات.

الكلمات المفتاحية: الرقمنة، جودة الخدمة التعليمية الجامعية،قطاع التعليم العالي.

Summary of the study:

The study aimed to highlight the impact between the digitization of the higher education sector and the quality of university educational service through a sample of professors of the University of Mesaila, where the questionnaire was distributed to a sample of 57 employees, the analytical descriptive curriculum was adopted and the SPSS V.28 statistical analysis program was used.

The study has reached several conclusions, the most important of which being: there is an acceptable level of digitization at the University of Mesaila from the point of view of the University's professors; There is an acceptable level of quality of educational service from the point of view of the professors of the University of Mesaila; The digitization of the higher education sector in its dimensions has a positive impact on the quality of educational service from the point of view of the professors of the University of Mesaila;

The study recommends ensuring the formation of professors and administrators in modern information and communication technologies, concluding partnership agreements with leading universities in the field of digitization and applying quality standards in higher education in order to transfer experiences.

key words: Higher education sector, digitization, quality of educational service.