



الميدان: علوم إنسانية واجتماعية

الشعبة: علوم الإعلام والاتصال

التخصص: إتصال تنظيمي

## استخدامات الرقمنة ودورها في تحسين الخدمات

دراسة ميدانية على مستخدمي منصة بروغراس الرقمية بمديرية الخدمات الجامعية - تبسة.

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر " ل . م . د "

دفعلة: 2021

إشراف الأستاذ:

إعداد الطالبان:

معمربوح

1- هاجر ذوادي

جامعة العربي التبسي - تبسة  
Universite Larbi Tebessi - Tébessa

2- سهام عبد الرزاق

### أعضاء لجنة المناقشة

الاسم و اللقب	الرتبة العلمية	الصفة
بلغيث محمد الطيب	أستاذ محاضر "أ"	رئيسا
ربوح معمر	أستاذ مساعد "أ"	مشرفا و مقرا
أمير علي فاطمة الزهراء	أستاذ مساعد "أ"	عضوا مناقشا



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



# شكر و عرفان

قال الله عز وجل في كتابه الكريم

﴿ رَبِّ أَوْزِعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَىٰ وَالِدَيَّ وَأَنْ أَعْمَلَ صَالِحًا تَرْضَاهُ وَأُدْخِلْنِي  
بِرَحْمَتِكَ فِي عِبَادِكَ الصَّالِحِينَ ﴾ الآية 19 من سورة النمل.

قبل كل شيء نحمد الله ونشكره سبحانه عز وجل ونقول :

" اللهم لك الحمد حتى ترضى ولك الحمد إذا رضيت ولك الحمد بعد الرضى "

ومن باب الجميل نتقدم بالشكر الجزيل والتقدير والعرفان إلى من لم يبخل علينا بنصائحه القيمة  
وإرشاداته الوجيهة ومعاملته الطيبة طيلة المشوار أستاذنا الفاضل معمر ربوح نشكر كل الأساتذة

بقسم علوم الاعلام والاتصال.

# الإهداء

الى الذي ستظل شمسهُ مشرقة في عالمي الى زوجي الذي لم احبه كشخص فقط بل احبته كوطن لا اريد الانتماء لغيره، انت الملك وانا فيها اعظم العاشقين.

الى من رباني واحسن تنشئتي الى من رافقني بنصائحه وتشجيعه وخوفه الذي لا ينتهي الى والدي الكريم حفظه الله وأطال في عمره.

الى نفحي الطيب في فيفاء وجداني الى مبعث افراحي وجلاء أشجاني الى نبع الحنان وخفقة الفؤاد في هدأة أيامي من منحنتي الثقة والامان والتي ادركت من خلالها أن الشموع لا تحترق بل تذوب لتتوهج وتضيء دروب للأخريين الى امي الحبيبة رعاها الله وحفظها.

الى جميع أفراد العائلة اخواتي سارة، ملك، سيف الإسلام، علاء الدين، أدامكم الله جميعا الى رمز الاخوة والصدقة ورفيقات دربي وأعز الناس على قلبي سارة ووسيلة وسهام وشيماء الى جميع من عرفتهم في مشواري العملي وخاصة قسم المنح بمديرية الخدمات الجامعية - تبسة - الى جميع أفراد عائلة ذوادي خاصة - خالاتي العزيزات - والى كل من يعرفني ان نساكم قلبي فإنكم في القلب أرجو من الله تعالى أن يوفقني لما فيه الخير والبركة.

## هاجر

# الإهداء

إلا من قال فيهما سبحانه وتعالى وبالوالدين إحسانا

إلى الذي أحمل اسمه بكل فخر إلى حكمتي وحلمي إلى طريق الهداية إلى سندي وقوتي وملائي بعد اللع  
ورسوله أبي الغالي جاب الله

إلى من حملتني تسعة أشهر وسهرت على تربيتي وأمطرت أيامي بالدعوات والأمانى وتحدثت كل الصعاب  
وزرعت البذرة وجعلتني أجني ثمارها لك يا أعلى جوهرتي وأثمن لؤلؤة أتزين بها أمي الغالية عائشة

إلى أبي الثاني جدي علي عبد الرزاق

إلى الذين غابوا عن نظرنا وهم في قلبنا قانطون إلى جدي وجدتي رحمهم الله وأسكنهم فسيح جنانه  
إلى إخوتي وسندي وعزمي وفرحتي أنور وأمال، خضرة.

إلى كل فرد في عائلة عبد الرزاق

إلى كل من تذوقت معهم أجمل اللحظات سارة، هاجر، وسيلة، صبرينة، فاطمة، إيمان، الصغيرة  
يسرى قيزة.

إلى كل من أضاء بعلمه عقل غيره أو هدى بالجواب الصحيح حيرة سائلة

# سهام

# الفهرس



الصفحة	العنوان
	شكر و تقدير
	إهداء
	الفهرس
	فهرس الجداول
أ-ب	المقدمة
<b>الفصل الأول: إشكالية الدراسة وإطارها المنهجي</b>	
2	<u>أولاً: إشكالية الدراسة</u>
2	1. ضبط مشكلة الدراسة
3	2. أسباب اختيار الموضوع وأهميته
5	3. أهداف الدراسة
5	4. الدراسات السابقة و المشابهة
11	5. ضبط المفاهيم
13	<u>ثانياً: الاجراءات المنهجية للدراسة</u>
13	1. مجالات الدراسة
16	2. منهج الدراسة
18	3. مجتمع البحث و العينة
19	4. أدوات جمع البيانات
<b>الفصل الثاني: ماهية الرقمنة ومتطلباتها وأهم نماذجها</b>	
24	<u>المبحث الاول: ماهية الرقمنة ومتطلباتها</u>
24	المطلب الأول: تعريف الرقمنة
25	المطلب الثاني: نشأة الرقمنة
27	المطلب الثالث: خصائص الرقمنة
28	المطلب الرابع: أهمية الرقمنة
29	المطلب الخامس: أهداف الرقمنة
31	المطلب السادس: فوائد الرقمنة
31	المطلب السابع : أنواع الرقمنة

32	المطلب ر: مراحل الرقمنة
33	المطلب التاسع: متطلبات الرقمنة
43	<b>المبحث الثاني: المنصة الرقمية بروغراس انموذجا</b>
43	المطلب الأول: نشأة البروغراس
43	المطلب الثاني: ماهو نظام البروغراس
44	المطلب الثالث: دوافع ومبررات تأسيس هذا النظام البرمجي
44	المطلب الرابع: خصائص و أهمية البروغراس
45	المطلب الخامس: متطلبات داخل البروغراس
47	المطلب السادس: ايجابيات وسلبيات البروغراس
<b>الفصل الثالث: الجانب التطبيقي عرض وتفسير بيانات الدراسة</b>	
50	<b>أولا: تحليل نتائج الاستمارة وتفسيرها</b>
50	تحليل محور البيانات الشخصية
55	تحليل المحور الثاني: نظام البروغراس ومجالات استخدامه داخل الخدمات الجامعية - تبسة-
62	تحليل المحور الثالث: دور البروغراس في النقل والإيواء والمنحة في الخدمات الجامعية - تبسة-
76	تحليل المحور الرابع: المتطلبات اللازمة لتطبيق نظام بر وغراس
91	<b>ثانيا: نتائج الدراسة</b>
91	1. النتائج العامة للدراسة
91	2. نتائج الدراسة في ضوء تساؤلات الدراسة
94	<b>ثالثا: الاقتراحات والحلول</b>
96	<b>الخاتمة</b>
98	قائمة المراجع
104	قائمة الملاحق
	ملخص الدراسة

# فهرس الجداول



الرقم	العنوان	الصفحة
01	مستخدمي نظام البروغراس في مديرية الخدمات الجامعية - تبسة -	16
02	عدد الاستثمارات التي توزيعها و استرجاعها	23
03	توزيع أفراد العينة حسب النوع المبحوثين	50
04	يبين توزيع أفراد العينة حسب المستوى العلمي للمبحوثين	51
05	يبين توزيع أفراد العينة حسب الرتبة للمبحوثين	52
06	يبين الخبرة المهنية للمبحوثين لدى أفراد عينة الدراسة	53
07	يبين نوعية آلية البحث سواء كان ورقي او الالكتروني للمبحوثين لدى أفراد عينة الدراسة	54
08	يبين المبحوثين في معنى كلمة بروغراس لدى أفراد عينة الدراسة	55
09	يبين رأي المبحوثين في متطلبات الرقمنة بمديرية الخدمات الجامعية لدى أفراد عينة الدراسة	56
10	يبين رأي المبحوثين لدى أفراد عينة الدراسة في طريقة البحث بمنصة بروغراس	57
11	يبين المعنى الذي يحمله نظام البروغراس في الخدمات الجامعية - تبسة -	58
12	يبين سرعة أداء نظام البروغراس في تقديم الخدمة لمديرية الخدمات الجامعية - تبسة	59
13	يمثل الاستفادة من استخدام نظام <b>progrès</b> في الخدمات الجامعية - تبسة	60
14	يبين الخاصية التي يمتاز بها البروغراس في الخدمات الجامعية - تبسة -	61
15	يمثل نسبة مساهمة منصة البروغراس في تحسين العمل داخل مديرية الخدمات الجامعية - تبسة-	62
16	يبين استخدامات نظام البروغراس في حزمة الخدمات الجامعية ( النقل، المنحة، الإيواء )	63
17	يمثل إيجابيات التسجيل في الإيواء من خلال منصة البروغراس في الخدمات الجامعية - تبسة.	64
18	يبين الفئة العمرية التي يقبلها البروغراس عند تسجيل الإيواء بالنسبة للذكور في الخدمات الجامعية - تبسة	65
19	يبين الفئة العمرية التي يقبلها البروغراس عند التسجيل في الإيواء بالنسبة للإناث.	66
20	يبين أقل مسافة يمكن أن يسجل بها الذكور بخدمة الإيواء الالكتروني.	67
21	يوضح الاعتماد على طريقة التقنية حسب التخصص في الإيواء بمنصة البروغراس	68
22	يبين كيفية مساعدة البروغراس قسم المنح في تشكيل ما يسمى بالإدارة الالكترونية أكثر ماهي ورقية	69
23	يبين مساعدة البروغراس على تقسيم مدخول الأبوين دون الرجوع إلى الملف الورقي	70
24	يبين إيجابيات التسجيل في خدمة الإيواء الالكترونية بمنصة البروغراس	71
25	يبين إمكانية نظام البروغراس معرفة ما إذا كان الطالب يتقاضى راتباً أو متحصل على منحة أخرى	72
26	يوضح كيفية التسجيل أولاً في نظام البروغراس ثم الالتحاق حسب أفراد العينة المفحوصة.	73

74	يبين للطلاب الاستفادة من منحة إضافية واحدة فقط في حالة إعادة السنة حسب أفراد العينة المبحوثة	27
75	يبين إمكانية تجديد البطاقة المغناطيسية الخاصة بالإطعام والنقل حسب أفراد العينة المفحوصة.	28
76	يبين التجهيزات التي يمكن توفيرها لاستخدام نظام البروغراس حسب رأي أفراد العينة المبحوثة.	29
77	يوضح هل واجهتكم صعوبات أثناء العمل بنظام البروغراس حسب أفراد العينة المفحوصة ؟	30
78	يمثل الصعوبات والعراقيل أثناء العمل بنظام البروغراس حسب أفراد العينة المفحوصة	31
79	يبين مدى رضى المستخدمين عما يقدمه نظام البروغراس حسب أفراد العينة المفحوصة.	32
80	مبررات الرضا لدى المستخدمين لمنصة بروغراس في مديرية الخدمات الجامعية ؟	33
81	يبين ما إذا كان يستخدم هذا النظام إلى أغراض أخرى في العمل حسب أفراد العينة.	34
82	إذا كان بنعم فماهي الاغراض الاخرى لاستخدامات منصة البروغراس الرقمية ؟	35
83	يبين فيما تم أخذ التدريبات في المؤسسة التي تعمل بها عن هذا النظام حسب أفراد العينة المبحوثة.	36
84	يبين ما مدى الاقتناع بالعمل على هذا النظام ( بروغراس ) حسب رأي أفراد العينة المفحوصة.	37
85	يبين أسباب ومبررات الاقتناع بجدوى وفعالية نظام البروغراس في تقديم وتحسين الخدمات الجامعية	38
86	يبين وجهة نظر أفراد العينة المبحوثة فيما كان البروغراس سهل التطبيق والعمل به	39
87	يوضح دوافع عينة الدراسة لسهولة تطبيق البروغراس في منظومة الخدمات الجامعية - تبسة.	40
88	يبين التجهيزات والإمكانيات كافية لاستخدام نظام البروغراس حسب رأي أفراد العينة المفحوصة.	41
89	يبين سلبيات البروغراس المتبعة من قبل أفراد العينة المبحوثة.	42
90	يبين النقائص التي تعيق البروغراس في الخدمات الجامعية - تبسة- حسب أفراد العينة المبحوثة.	43



# المقدمة



يشهد العالم في الآونة الأخيرة على ثورة معلوماتية هائلة، التي طورت في التكنولوجيات الحديثة، وعممتها على كافة المجالات، من بينها مديرية الخدمات الجامعية، فبرزت مفاهيم عديدة وجديدة ولعل من أهمها منصة بروغراس الرقمية كأرضية إلكترونية باتت حتمية أمام توقعات فئة كبيرة من الطلبة الذين يأملون في تقديم خدمات ترقى الى مستوى تطلعاتهم. إن التقدم التكنولوجي عموماً وتنامي الاستعانة بالبرمجيات الرقمية داخل مديريات الخدمات الجامعية بصفة خاصة بلغ اليوم درجة عالية من التطور، وهذا ما جعل النظم اليدوية العادية ( وخاصة الورقية ) لم يعد لها القدر الكافي لتقديم خدمة سريعة ودقيقة وأنية ومرنة وشفافة، هذا ما أجبر قطاع حساس ولديه احتكاك مباشر بالآلاف من الطلبة على تغيير طرق عملها وإدخال النظم الآلية ( الارضية الرقمية بروغراس مثلا ) في جميع خدماتها وتحسينها، وبالتالي السيطرة أكثر على المعلومات بالاعتماد على الطرق المرقمنة التي تعد نظام لتسير قواعد البيانات والمعلومات في المنظومة الجامعية.

ومن هنا جاءت دراستنا هاته الموسومة ب: "استخدامات الرقمنة ودورها في تحسين الخدمات" دراسة ميدانية على عينة من مستخدمي منصة بروغراس الرقمية بمديرية الخدمات الجامعية - تبسة، لإلقاء نظرة على مدى مساهمة استخدامات منصة بروغراس الرقمية في تطوير الخدمات الجامعية وتحسينها والارتقاء بها ومدى التعرف على جوانب الاستخدامات سواء كانت الايجابية والسلبية والتي تسعى إلى تعميمها على كافة مديرياتها.

و حتى نصل إلى هدفنا المنشود من معالجتنا لهذا الموضوع، قسمنا دراستنا هاته إلى ثلاثة فصول والتي كانت على النحو التالي:

فالفصل الأول خصصناه للإطار المنهجي للدراسة والموسوم ب "اشكالية الدراسة وإطارها المنهجي" والذي يضم مبحثين: المبحث الاول بعنوان " اشكالية الدراسة " ويتضمن أهمية الموضوع وأهداف وأسباب اختياره، مع إبراز مشكلة الدراسة البحثية وتساؤلاتها، والدراسات السابقة والمشابهة، وصولاً لضبط المصطلحات والمفاهيم الخاصة بالموضوع. أما المبحث الثاني " الاجراءات المنهجية للدراسة " ويحتوي على مجالات الدراسة ( الزماني، المكاني والبشري )، المنهج البحثي المعتمد في هذه الدراسة، العينة وكيفية سحبها، بالإضافة الى أدوات جمع البيانات. وكذلك الأساليب الاحصائية المستخدمة في الدراسة.

وبخصوص الجانب النظري فقد خصصنا له فصلا كاملا بعنوان ماهية الرقمنة ومتطلباتها وأهم نماذجها، وقسمناه الى مبحثين جاء الأول بعنوان ماهية الرقمنة ومتطلباتها، وتحدثنا فيه بإسهاب عن تعريف الرقمنة كألية تكنولوجية فرضت نفسها في الواقع العمومي أمام التحديات الخدمية، والنشأة التاريخية لها، ايضا تطرقنا لخصائصها وأهميتها وفوائدها وأهدافها وانواعها ومتطلباتها.

أما المبحث الثاني تم تسميته "منصة بروغراس الرقمية كأنموذج" وتطرقنا الى نشأة البروغراس باعتباره برمجية حديثة والمعنى اللغوي لهذا المفهوم، وشرحنا بشكل مبسط ماهو نظام بروغراس وكيف تعمل المنصة الرقمية الخاصة به، ووضحنا الدوافع التي من اجلها تأسس هذه البرمجية التي تظهر مزاياها من خلال خصائصها، ايضا الأهمية التي يكتسبها وماهي متطلبات العمل بهذه المنصة الالكترونية.

أما الفصل الثالث بعنوان "الاطار الميداني للدراسة والموسوم ب" عرض وتفسير نتائج الدراسة" وفيه تم تفريغ بيانات الدراسة الميدانية من خلال معالجة المعطيات احصائيا وتحليلها، ايضا النتائج العامة للدراسة والنتائج الجزئية في ظل تساؤلات الدراسة.

# الفصل الأول

إشكالية الدراسة وإطارها المنهجي



أولاً: إشكالية الدراسة

### 1. ضبط مشكلة الدراسة

يعتبر الفشل الذريع والاختفاق الكبير للأنظمة اليدوية التقليدية الورقية في تزويد المستخدمين بالمعلومات واشباع رغباتهم وتلبية احتياجاتهم بسرعة وفي وقت مناسب، مما أدى للتوجه نحو استخدام نظم المعلومات الآلية الرقمية في القرن 21 م، هاته الأخيرة تحولت الى أن أصبحت أداة فعالة لانتاج وتسيير المعلومات وتخزينها داخل اغلب المؤسسات العمومية والخاصة بشتى أنواعها، كما أن الاختلاف الموجود من حيث السمات والخصائص والمميزات التي أنشئت من أجلها، أصبح من الصعب التعرف على جميع هذه الخصائص والسمات الموجودة بكل نظام، ومن جهة أخرى زيادة الحاجة إليها من قبل المؤسسات من أجل انشاء ما يسمى المحتوى الرقمي الوطني الذي يساهم في تبادل مختلف المعلومات فيما بينها.

حيث منذ منتصف القرن العشرين، بدأت الرقمنة تتغلغل ببطء في بعض القطاعات، ثم اندفعت بقوة مع ظهور شبكة الإنترنت في التسعينيات، وتعرّزت بانطلاق البيانات الضخمة في الألفية الحالية (2013م)، فباتت الأحاد والأصفار تسيطر على العالم. إذ إن هذا الترميز الثنائي (0 و1)، وهو لغة الحاسب، يبتلع يوماً بعد يوم كل شيء، من لعب الأطفال إلى المؤسسات وحكومات الدول التي "تترقمن". وأخذت الرقمنة بتغيير الطريقة التي يعيش فيها العالم من معظم جوانبها الاقتصادية والاجتماعية، حتى أصبح من النادر أن تجد شخصاً ليست له علاقة "بالرقمنة" من قريب أو بعيد. وأصبح يطلق على الذين لا يلمون بكيفية التعامل مع تقنيات المعلومات الرقمية "الأميون الرقميون".

لذا فتبني البرمجيات الرقمية والتي يأتي في مقدمتها نظام البروغراس في قطاع الخدمات الجامعية أصبح حاجة ملحة، وهذا لتحسين وتطوير خدماتها المقدمة للطلبة الجامعيين لتحصيل الرضا عنها. بحيث يؤثر هذا الرضا بشكل كبير على جودة هذه الخدمات والسعي دائماً من أجل التطوير والتجديد وتبني كل ما يقدم بالإضافة لهذه الخدمات، بالإضافة الى اختزال المجهود وتسهيل مهمة المستخدمين نظراً لسهولة استخدامه و توفيره للوقت في معالجة البيانات.

حيث تعتبر مديرية الخدمات الجامعية على قمة الهرم بالنسبة لنوعيات المؤسسات التي تقدم الدعم اللوجستيكي لفئة الطلبة الجامعيين مثل الإيواء والنقل والإطعام وحتى نظام المنح التي تمنحها الدولة الجزائرية كإعانة من جهة، أيضاً باعتبارها العمود الفقري لمؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي، حيث تسعى جاهدة إلى تحقيق الأهداف المسطرة من قبل الجامعة، فهي محور العملية التعليمية والبحثية لها.

لأن نجاح العملية التعليمية أو فشلها يكمن في مدى توفيق الجامعة في توفير خدمات نوعية تساهم في ايجاد بيئة خدمية لعدد كبير من الطلبة الجامعيين، فلا يكون هناك نجاح لهذه المؤسسة إلا من خلال تضافر الجهود من أجل أن تعكس ذلك على رسالة الجامعة، وكذا على الهيئة المحيطة بها، وعلى تقديم خدماتها للجامعيين (الطلبة) وهم خلاصة المجتمع، والعقل المفكر للأمة، وتساعد الطالب على النمو كشخص متقف، فالمؤسسة موضوع الدراسة أصبحت تمثل حلقة مهمة في الوسط الطلابي بما تقدمه من خدمات.

فمديرية الخدمات الجامعية بتبسة واحدة من المؤسسات كمثلتها تتسابق هي الأخرى من أجل توظيف الاليات الرقمية وفي مقدمتها " نظام البروغراس "، حيث قامت بتطبيق هاته البرمجية وادماجها في بيئة العمل اليومية من اجل الوصول الى توفير مستوى خدمات تليق بالطالب الجزائري عموما، والطلبة بجامعة العربي التبسي - تبسة - ، و انطلاقا من هنا جاءت دراستنا هذه لمحاولة الكشف عن استخدامات نظام البروغراس كأهم البرمجيات الرقمية ودورها في تحسين جودة الخدمات التي تقدمها مديرية الخدمات الجامعية بجامعة العربي التبسي، ومنه سنحاول من دراستنا هاته الإجابة عن الإشكالية التالي: **كيف تساهم استخدامات منصة بروغراس الرقمية في تحسين جودة الخدمات بمديرية الخدمات الجامعية - تبسة - ؟**

وتندرج تحت الاشكالية مجموعة من الاسئلة الفرعية وهي كالتالي:

- 1- ماهو نظام البروغراس وفيما تتمثل مجالات استخدامه داخل الخدمات لجامعية ؟
- 2- فيما يتمثل دور البروغراس في حزمة الخدمات الجامعية ( كالنقل والإيواء والمنحة) - تبسة - ؟
- 3- ماهي المتطلبات والمميزات اللازمة لتطبيق نظام البروغراس في مديرية الخدمات الجامعية - تبسة - ؟

## 2- اسباب اختيار الموضوع واهميته

### 1-2) اسباب اختيار الموضوع

#### 1-1-2) الاسباب الشخصية

- حب الاطلاع على اهم التطورات التي واكبتها التكنولوجيا والمطبقة على ارض الواقع.
- الرغبة في البحث في زوايا التكنولوجيا كالرقمنة وماتوفره من سهولة ودقة وسرعة في الوصول الى المعلومات.

- اهتمامنا الشخصي بالموضوع لارتباطه بتخصصنا من جهة، والرغبة والميول للبحث العلمي نتيجة كثرة تداول الأهمية المرجوة من الرقمنة الإدارية الى جانب ان وظيفتي تقتضي التعرف على أكمل وجه على الجماعات الإقليمية وتحليل دورها في تقديم الخدمة العمومية نحو ما يصبو إليه المواطن. وسبل الارتقاء.

### 2-1-2) الاسباب الموضوعية

- 1- حداثة الموضوع وافتقار الدراسات العلمية لمثل هذه الدراسات.
- 2- الرغبة في معرفة دور الرقمنة واهمها البروغراس في الخدمات الجامعية وما تقدمه من تسهيلات
- 3- الكشف عن اهمية البروغراس داخل الخدمات الجامعية
- 4- التطلع على اهم اضافات التي اضافها البروغراس للخدمات الجامعية

### 2) أهمية الموضوع

تستمد أهمية الموضوع في حد ذاته حيث تنشق هذه الأهمية الى أهمية علمية وأهمية عملية

#### أهمية علمية

- محاولة الكشف عن اهم استخدامات الرقمنة واهمها البروغراس في الخدمات الجامعية .
- معرفة الاضافات التي قدمتها الرقمنة للخدمات الجامعية .
- التعرف على دور البروغراس في الخدمات الجامعية .

#### أهمية عملية

- معالجة الدراسة للرقمنة في الخدمات الجامعية وابرار العلاقة بينهم من خلال الاعتماد على نظام البروغراس كأرضية رقمية لتحسين جودة الخدمات الجامعية المقدمة من نقل وايواء ومنحة
- الحاجة إلى التعامل مع الأنظمة من قبل مديريات الخدمات الجامعية من أجل تقديم الوظائف (الخدمات) الجامعية ذات العلاقة المباشرة بالمستفيدين وتتناسب مع إحتياجاتهم.
- أصبح استخدام البرمجيات مفتوحة المصدر ظاهرة جد هامة في ظل تطور وجود العديد من البرمجيات التي تعمل على الإدارة والتسيير للخدمات الجامعية.

**3) - أهداف الدراسة**

يهدف بحثنا في هذا الموضوع إلى جملة من الأهداف يمكن حصرها في تسليط الضوء على الرقمنة واستخداماتها في مجال الخدمات الجامعية من خلال التعرض إلى الأطر المفاهيمية الإدارية ودورها في تحسين الخدمة العمومية الموجهة لفئة الطلبة الجامعيين، وانعكاسا لكل من الرقمنة الإدارية ودورها في تحسين نوعية وجودة الخدمات الجامعية، مع إجراء دراسة ميدانية نبين من خلالها عملية رقمنة بيانات الطلبة وأثرها على الارتقاء بنوعية الخدمة العمومية وانعكاسها على تطوير القطاع .

- الكشف عن كيفية تفعيل الرقمنة في الخدمات الجامعية لاستخدامها نظام البروغراس
- التعرف على نظام البروغراس ومجالات استخدامه في الخدمات الجامعية
- التطلع على المتطلبات اللازمة لتطبيق نظام البروغراس في الخدمات الجامعية
- معرفة اهم المميزات التي يقدمها نظام البروغراس لقطاع الخدمات الجامعية

**4) - الدراسات السابقة والمشابهة**

يجب على كل باحث أن تكون له خلفية سابقة مما سبقه من بحوث لأن اطلاعه عليها يجنبه التكرار والوقوع في الخطاء وهو ما يساعده في فهم موضوع بحثه أكثر وانتقاء الطرق والإجراءات المنهجية الملائمة للقيام بدراسة علمية دقيقة وواضحة ولهذا تم الحصول على دراسات سابقة تتمثل في:

**الدراسة الأولى:**

دراسة قامت بها الباحثة مهري سهيلة بعنوان **المكتبة الرقمية في الجزائر دراسة للواقع وتطلعات المستقبل**، وهي رسالة مقدمة لنيل درجة ماجستير بجامعة منتوري، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، قسم علم المكتبات عام 2006.<sup>1</sup>

مع وجود التطورات التكنولوجية في مجال المعلومات والاتصالات ظهرت عدة مصطلحات وتطبيقات جديدة في كل المجالات والعديد من المؤسسات، من بينها المكتبات ومراكز المعلومات، وأصبحت تسمى بالمكتبة الرقمية حيث أنها تساعد وتسهل الوصول للمعلومات عن بعد وإتاحتها في أي وقت ومكان، وكل بلدان العالم يسعون إلى استخدام التقنيات الرقمية في إتاحة المعلومات، والجزائر من بين البلدان التي تفتنت

<sup>1</sup> مهري سهيلة، **المكتبة الرقمية في الجزائر دراسة للواقع وتطلعات المستقبل**، مذكرة ماجستير، قسم علم المكتبات، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة منتوري، 2006.

إلى أهمية إقامة مشاريع خاصة بهذا النوع من المكتبات الرقمية وهي متوقفة على مدى توفر بنية قاعدية مناسبة من موارد مادية، بشرية، تنظيمية وكذلك التخطيط العلمي المدروس. وقد تم طرح مجموعة من الأسئلة الفرعية نذكر منها:

- 1) ماهي العناصر المميزة والفارقة للمكتبة الرقمية؟
- 2) ماهي المتطلبات الضرورية لإقامة مكتبة رقمية؟
- 3) ما مدى تطبيق المشاريع القائمة للمعايير العالمية والتطبيقات العلمية في هذا المجال؟
- 4) ماهي المشاكل والمعوقات التي تعترض إقامة مشاريع مكتبات رقمية في الجزائر؟

واعتمد الباحث على مجموعة من الفرضيات المساعدة لحل المشكلة من بينها:

أ- تتوقف عملية إنشاء المكتبات الرقمية على مدى توفر مجموعة من المتطلبات المادية والعلمية والبشرية والتنظيمية.

ب- قضية الملكية الفكرية من أهم العوائق التي تعترض نجاح وتقديم مشاريع المكتبات الرقمية في الجزائر.

### نتائج الدراسة:

1. توفر المتطلبات المادية والبشرية والمالية والقانونية، عنصر أساسي في إقامة مشاريع المكتبات الرقمية.

2. يعد العنصر البشري المؤهل والمدرّب الذي ينطلق من الواقع ويحدد الأهداف بدقة ويضبط الممارسات والتطبيقات، من أهم إنشاء مشاريع مكتبات رقمية.

3. إن عملية إنشاء مشاريع مكتبات رقمية تتطلب تخطيطا علميا مدعوما بقاعدة تنظيمية تشريعية متينة، والواقع الجزائري يشهد غياب هذه القاعدة بخصوص كل أنواع المكتبات.

### أوجه التشابه:

هناك تشابه بين الدراسة الحالية والدراسة السابقة من ناحية تناول كلا الدراستين لنفس المتغير المستقل وهو الرقمنة.

**أوجه الاختلاف :**

هناك العديد من الاختلافات بين الدراسة الحالية و الدراسة السابقة و هي:

1. عدم توفر السؤال الرئيسي في الدراسة السابقة.
2. عدم تبيان المنهج المعتمد عليه في الدراسة السابقة.
3. لم تتوفر الدراسة السابقة على مجتمع البحث والعينة وكيفية اختيارها.

**نقاط الاستفادة:**

تمت الاستفادة من الدراسة السابقة كونها إضافة علمية لما توفره من تراث نظري والتوجه نحو المعلومات المطلوبة، وكذلك التعرف على العناصر الأساسية اللازمة لعمل بحث علمي، وكيفية صياغة وبناء المشكلة البحثية.

**الدراسة الثانية:**

وهي دراسة قام بها الباحث عكنوش نبيل المالك تحت عنوان **المكتبة الرقمية بالجامعة الجزائرية: تصميمها وإنشائها - مكتبة جامعة الأمير عبد القادر نموذجاً**، وهي رسالة مقدمة لنيل درجة دكتوراه وذلك بجامعة منتوري، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، قسم علم المكتبات عام 2010<sup>1</sup>.

وتدور إشكالية الدراسة حول معرفة العوامل والأسباب التي أدت إلى تأخر ظهور مشاريع المكتبات الرقمية بالعالم عامة وبالجزائر خاصة، وإبراز العوائق التي تحول دون إنشائها، فمثل هذا النوع من المشاريع يحتاج ويكلف ميزانيات باهظة، وكذلك عدم التأكد أو التنبؤ بنجاحها، على الرغم من نجاح التجارب في الدول المتقدمة في مشاريع رقمنة أرصدها الوثائقية وغير الوثائقية، وتجاوزت العديد من المشاكل مثل حقوق الملكية الفكرية.

فالمكتبة الرقمية تلعب دورا كبيرا من خلال القيمة التي تضيفها التي تضيفها للمستفيدين من جهة، ومن جهة أخرى من خلال تقديم نموذج يمكن الاسترشاد به عند البدء في إنشاء مشروعات المكتبات الرقمية بالمكتبات الجامعية، وذلك من خلال مشروع المكتبة الرقمية مكتبة الدكتور أحمد عروة بجامعة الأمير عبد

<sup>1</sup> عكنوش نبيل المالك، **المكتبة الرقمية بالجامعة الجزائرية: تصميمها وإنشائها** - مكتبة الأمير عبد القادر نموذجاً، أطروحة دكتوراه ، قسم علم المكتبات، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة منتوري، 2010.

القادر للعلوم الإسلامية، قصد معرفة واستبيان ميولاتهم البحثية واتجاهاتهم السلوكية نحو استخدام مصادر المعلومات الإلكترونية.

وقد تم طرح مجموعة من الأسئلة الفرعية، منها ما يتعلق بوضعية المكتبة الجامعية في البيئة التكنولوجية الحديثة، ومدى استعداد المشرفين واستكشاف الحلول من أجل التغلب على الصعوبات التي تواجهها المكتبة الرقمية مثل:

1- ماهي مختلف الآراء حول تعريف المكتبة الرقمية، وأسباب اختلافها وكيفية نشوء المصطلح؟ وماهي العناصر المميزة للمكتبة الرقمية ؟

2- ماهي المتطلبات اللازمة مادية وبشرية وفنية لأجل إنشاء المكتبة الرقمية ؟ ومنها ما يتعلق بمدى إدراك ووعي المستخدمين- فئة الأساتذة الجامعيين والباحثين - من المكتبة الرقمية والخدمات التي ينتظرونها، ومدى إلمامهم بمهارات استخدامهم لهذه الفئة الحديثة مثل:

1) ما مدى استخدام أعضاء الهيئة التدريسية بالجامعة لمصادر المعلومات الإلكترونية مقارنة بالمصادر الورقية؟

2) هل يتم اللجوء إلى خدمات شبكة الانترنت في عملية البحث عن الوثائق؟ وماهي أدوات البحث المستخدمة ؟

3) ماهي اتجاهاتهم نحو استخدام مصادر المعلومات الإلكترونية وسلوكهم إزاءها؟

وقد وضع الباحث مجموعة من الفرضيات نذكر منها:

أ- تواجه المكتبة الرقمية لجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية بعد وضعها حيز التنفيذ، مشاكل قانونية وصعوبات تقنية وفنية في إدارتها مما نتج عنها عدم تطبيق المعايير الوظيفية اللازمة، ترجع بالدرجة الأولى إلى سوء التخطيط العلمي للمشروع.

ب- تولى أعضاء الهيئة التدريسية بالجامعة اهتماما متزايد على استخدام مصادر المعلومات الإلكترونية في نشاطاتهم التعليمية وبدرجة أكبر البحثية.

وبالنسبة للمنهج المتبع هو المنهج الوصفي وهو ما يلائم الظاهرة والمشكلة المراد دراستها، فمن خلاله تم جمع المعلومات والبيانات ومن ثم تبويبها وتفسيرها وعرضها.

وقد تم الاعتماد على أسلوب العينة المسحية بغية التعرف على حالة وواقع مشروع المكتبة الرقمية كون مجتمع الدراسة صغير يمكن حصره وبالتالي فالبحث هو دراسة مسحية وصفية.

وتمثل مجتمع البحث وعينة الدراسة في أعضاء الهيئة التدريسية بالجامعة بكل الرتب العلمية والتخصصات، واستعان الباحث بمجموعة من الأدوات المساعدة في جمع المعلومات وهي الملاحظة، الاستبيان، المقابلة.

### النتائج المحققة:

1. المكتبة الرقمية لجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية، لا تطبق معايير وصف المصادر الرقمية بل تطبق الأساليب الفنية.
2. المكتبة الرقمية للجامعة تعتمد في عملية الرقمنة على مواصفات ودرجة دقة واحدة على صفحات الكتب المرقمنة.
3. جميع فئات عينة البحث أجمعت على أن استخدام مصادر المعلومات الإلكترونية في عملية التعليم عن بعد يعد أمراً ثانوياً وليس أساسياً.
4. أكد جميع أفراد العينة أن استخدام مصادر المعلومات الإلكترونية إنما يكون أساسياً في عملية التعليم وقد تجاوزت نسبة إجابتهم %61.

### أوجه التشابه:

تتشابه الدراسة الحالية مع الدراسة السابقة في أنهما ينتميان إلى حقل الدراسات الوصفية بالإضافة إلى الاعتماد على استمارة الاستبيان للحصول على المعلومات والبيانات اللازمة لبناء بحث علمي أكاديمي، وكلا الدراستين اشتركا في أن حجم العينة صغير، وأيضا تناولوا نفس المتغير المستقل وهو الرقمنة.

### أوجه الاختلاف:

يكمن الاختلاف في أن الدراسة السابقة تنتمي إلى تخصص آخر، كذلك الاختلاف في المتغير التابع لدراسة الحالية يتحدث عن الخدمات الجامعية على خلاف الدراسة السابقة التي تتحدث عن كيفية إنشاء وتصميم مكتبة رقمية.

الملاحظ أيضا أن هذه الدراسة لم تحتوي على سؤال رئيسي بل تعدت ذلك إلى أسئلة فرعية أما بالنسبة لأدوات البحث استغلت الدراسة السابقة جميع الأدوات من ملاحظة، مقابلة واستبيان، عكس الدراسة الحالية التي اكتفت بالاستبيان فقط.

### نقاط الاستفادة:

ساهمت هذه الدراسة في تبلور الأفكار للولوج إلى المنهج المستخدم والصائب والصحيح وتمت الاستفادة أيضا من كيفية مناقشة الدراسات السابقة نتائج البحث والتعليق عليها وساعدت أيضا على الإطلاع على بعض الدراسات السابقة التي اعتمدت عليها هذه الدراسة وهذا ما ساعد الباحث في أخذ فكرة حول الاستفادة من هذه الدراسات.

يبدأ البحث بأفكار ومفاهيم مرتبطة ببعضها البعض من خلال فرضيات تتوقع ايجاد علاقة بينها ويتم فحص هذه العلاقات من خلال منهجية معينة وجمع معلومات وهذه المعلومات يجري تفسيرها وتحليلها والخروج بنتائج معينة والرجوع الى الدراسات السابقة يفيدنا من خلال الاتي يعطينا افكار حول المتغيرات التي اثبتت الدراسات أهميتها:

- تزودنا الدراسات السابقة بمعلومات حول العمل الذي تم انجازه والذي يمكن تطبيقه
- توضح العلاقة بين المتغيرات التي تمت دراستها
- معرفة خلفية الدراسة وتزويدنا بأفكار جديدة ومنهجية

### (1) الدراسة الثالثة:

مذكرة ماستر تخصص اتصال وعلاقات عامة بعنوان: الرقمنة الادارية ودورها في تطوير العلاقات العامة داخل المؤسسة الجامعية، لطالبة تركي لمياء 2012 جامعة المسيلة حيث تطرقت الى الاشكالية التالية: ماهو دور الرقمنة الادارية في تطوير العلاقات العامة على مستوى المؤسسات الجامعية

لتندرج تحتها مجموعة من الاسئلة الفرعية وهي كالاتي:

- ماهو سبب التحول من الادارة التقليدية الى الرقمنة الادارية
- كيف تؤثر الرقمنة الادارية على مستخدمي الجامعة
- هل يمكن للرقمنة الالكترونية المستحدثة للرقمي بالإدارة

- حيث اعتمدت في دراستها على المنهج الوصفي واختارت العينة القصدية اكثر ملائمة والتي تتماشى مع دراستها
- اما بالنسبة لأدوات جمع البيانات فإنها اعتمدت على استمارة الاستبيان والملاحظة والمقابلة فرضتهم طبيعة الموضوع.
- كما تطرقت لنظرية الوظيفية وذلك من خلال ابراز علاقة النظرية بموضوع الدراسة واعتمدت في خطتها على ثلاثة فصول: الفصل الاول تناولت فيه الاطار المنهجي والفصل الثاني الجانب النظري اما الفصل الثالث فكان للجانب التطبيقي.
- ومن بين اهم النتائج التي توصلت اليها من خلال دراستها فهي كالتالي:
- التحول من الادارة التقليدية الى الرقمنة الادارية ولعصرنة الادارة التقليدية وتطورها والتقدم بالمؤسسة بتحقيق الابداع الاداري وزيادة الاعمال
- تساهم الرقمنة الحديثة في عمل الادارة من خلال تسهيل بعض العمليات البيداغوجية للطالب وتوفير المعلومات اللازمة وبدقة وسرعة وسهولة لتبادل المراسلات
- ان استخدام الرقمنة الادارية يؤدي الى التغلب على العديد حواجز المكان والزمان
- تساهم الرقمنة الادارية في تطوير العلاقات العامة من خلال ادخال تكنولوجيا الحديثة في ممارستها ووظائفها
- نجحت الرقمنة الادارية في تطوير العلاقات العامة من خلال تسهيل المعلومات بالإضافة الى تسهيل التبادلات والمراسلات

### 5. ضبط مفاهيم الدراسة

يعتبر ضبط المفاهيم من الخطوات الضرورية لنجاح أي بحث علمي وخاصة في الدراسات الإعلامية، وذلك أن المنظور الأول لتصميم بحث دقيق يبعد الغموض من خلال الاهتمام بجميع الثغرات التي يمكن أن تكون به، حتى تكبح مجال الخيال والتأويل الشخصي للقارئ وتجنباً لذلك ارتأينا ضبط ووضع تصور للمفاهيم الأساسية التي يدور عليها موضوع دراستنا وهي:

**الرقمنة:** هي عملية تحويل البيانات الى شكل رقمي وذلك لأجل معالجتها بواسطة الحاسب الالكتروني في سياق نظم المعلومات باستخدام نوع من اجهزة المسح الضوئي التي تسمح بعرض النتيجة على شاشة الحاسوب. (1)

**الخدمة العمومية:** هي تلك الرابطة التي تجمع بين الإدارة العامة والمواطنين على مستوى تلبية الرغبات وإشباع الحاجات المختلفة للأفراد من طرف الجهات الإدارية والمنظمات العامة ولذلك يركز الدكتور ثابت عبد الرحمن إدريس في تعريفه للخدمة العامة على محورين.

أ- **الأفراد:** إذ يمثل المواطن طالب الخدمة أهم المدخلات في عمليات الخدمة العامة.

ب- **الموارد:** حيث يمكن أن تصبح مختلف الموارد والأشياء هي أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة المقدمة من المنظمات العامة مثل خدمات رخص مرور، حركة السيارات والحالة المدنية.

ت- **المعلومات:** من خلال استغلالها ويعكس هذا المدخل الجانب الحديث للخدمة العمومية كمحصلة للتطور في تكنولوجيا المعلومات والاتصال. (2)

**تعريف الجامعة:** هي مؤسسة إنتاجية تعمل على إثراء المعارف وتطوير التقنيات وتهيئة الكفاءات مستفيدة من التراكم العلمي الإنساني في مختلف المجالات العلمية، الإدارية والتقنية.

والبعض الآخر يعرفها « هي تلك المؤسسة التربوية التي تقدم لطلابها الحاصلين على شهادة الثانوية العامة وما يعادلها تعليماً نظرياً معرفياً ثقافياً يتبنى أسساً إيديولوجية وإنسانية يلزمه تدريب مهني، بهدف إخراجهم إلى الحياة العامة كأفراد منتجين، فضلاً عن مساهمتها في معالجة القضايا الحيوية التي تظهر على فترات متفاوتة في المجتمع وتؤثر على تفاعلات هؤلاء الطلاب المختلفة. (3)

<sup>1</sup> هبة ملحم، إرشادات مشاريع رقمنة مجموعات الحق لعام في المكتبات ومراكز الأرشيف، الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، 2013، ص 6.

<sup>2</sup> بن يوسف مصطفى، دور الرقمنة الإدارية في تحسين الخدمة العمومية وانعكاس، مذكرة شهادة ماستر في العلوم السياسية، 2018، ص ص 14، 15

<sup>3</sup> العلمي فريدة، رواجي رزيقة، دور الجامعة: بين جدلية إنتاج المعرفة وتحقيق الأهداف المطلوبة من المجتمع، مجلة الأستاذ الباحث للدراسات القانونية والسياسية، العدد السابع، سبتمبر 2017، المجلد الأول، ص 209

ثانيا: الاجراءات المنهجية للدراسة1. مجالات الدراسة

تتصب الدراسة الميدانية على تحليل الواقع الميداني الذي يجري فيه البحث بما ان اي دراسة ميدانية تتطلب تحديد مجالاتها المختلفة من مجال مكاني وزماني وبشري فالقد تطرقنا اليها كالاتي:

المجال المكاني: تم اجراء هذه الدراسة على مستوى مديرية الخدمات الجامعية تبسة

لمحة عن مديرية الخدمات الجامعية - تبسة-

نشا الذيوان الوطني للخدمات الجامعية بموجب مرسوم تنفيذي رقم 95-84 مؤرخ في 21 شوال عام 1415 الموافق ل 22 مارس 1995 يتضمن انشاء ديوان وطني للخدمات الجامعية وتنظيمه وعمله والمتم بالمرسوم التنفيذي رقم 03-312 والمؤرخ في 17 رجب عام 1424 الموافق ل 14 سبتمبر 2003 وهي مؤسسة عمومية ذات طابع اداري موضوعه تحت وصاية وزارة التعليم العالي والبحث العلمي وتتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلالية المالية والخاصة

تعريف مديرية الخدمات الجامعية -تبسة-

مديرية الخدمات الجامعية لولاية تبسة تعتبر مرفقا عموميا ذو طبيعة ادارية تقود الاقامات الجامعية ومرافق اخرى لتوفير احسن الخدمات للطلبة الجامعيين كانت سابقا تسمى مركز الخدمات الاجتماعية الجامعية COSU وكانت هيئة تابعة للجامعة

ولكن مع بروز عدة مشاكل ادارية وتنظيمية ادت الى ظهور ادارة مستقلة تسمى الاقامات الجامعية التي تمتعت بالاستقلالية المالية وادارية تحت وصاية مباشرة للديوان الوطني للخدمات الجامعية ONO، ونظرا لتزايد عدد الاقامات والتحديات ومركزية القرار استحدثت مديريات الخدمات الجامعية بموجب القرار الوزاري المشترك رقم 109 المؤرخ في 24 ديسمبر 2005

1-الجريدة الرسمية، العدد 24، سنة 1995، ص ص 3- 8

2-الجريدة الرسمية، العدد 57 سنة، 2003

3-مدرية الخدمات الجامعية لولاية تبسة: موقع [diction "dou-univ-tebessa.Dz"](http://diction.dou-univ-tebessa.Dz)، سنة 2012

والمتم للقرار الوزاري المشترك المؤرخ في 10 دو القعدة 1425 الموافق ل 22 ديسمبر 2004 والمتضمن

انشاء مديرية للخدمات الجامعية وتعيين مقرها والاقامات الجامعية التابعة لها ومن بينها مديرية الخدمات الجامعية - تبسة - مكونة من اربعة اقسام:

- قسم الموارد البشرية
- قسم المراقبة والتنسيق
- قسم المالية والصفقات العمومية
- قسم المنح الجامعية
- مهام مديرية الخدمات الجامعية
- التطبيق الكلي للسياسة الوطنية للخدمات الجامعية
- التحكم في الاقامات الجامعية والتنسيق فيما بينها
- السهر على تحسين مستوى معيشة الطلاب داخل الاقامات
- صرف منحة الطلاب الجامعيين ومراقبة تسيير المنح
- وضع مخطط لنقل الجامعي وتنفيذه
- توفير الامن والوقاية والصحة
- استقبال وتوجيه الناجحين في البكالوريا (الجامعيين الجدد) مع ضمان استقبال الطلبة الاجانب المسجلين نظاميا في مؤسسات التعليم العالي طبقا لتنظيمات المنصوص عليها
- ترقية وتطوير النشاطات الرياضية، العلمية، الثقافية والترفيهية على مستوى الاقامات الجامعية وتشرف على مايلي:
- الاقامات الجامعية للإناث
- الاقامة الجامعية 1003 سرير
- الاقامة الجامعية 1001 سرير
- الاقامة الجامعية 1002 سرير
- الاقامة الجامعية 1500 سرير

- الإقامة الجامعية الוותام
- الإقامة الجامعية 1000 سرير
- الإقامة الجامعية التابعة للذكور

### المطاعم المركزية

- المطعم المركزي خلف كلية الحقوق وهو تابع للإقامة الجامعية 1500 سرير
- المطعم المركزي بالكلية المركزية وهو تابع للإقامة الجامعية المختلطة

### مركز الأنشطة الثقافية

- المركز الثقافي

### المجال الزمني للدراسة:

تم الشروع في هذه الدراسة مع بداية سنة 2021 حيث انقسمت فترة الانجاز الى ثلاث جوانب:

الجانب الاطار المنهجي والجانب النظري

الدراسة الاستطلاعية تمت في شهر ديسمبر 2020

المعلومات النظرية والقراءات الأولية دامت حوالي شهرين في الفترة الممتدة بين شهري ديسمبر

وجانفي 2021

### الجانب الميداني

- شرع فيه من بداية شهر مارس الى بدايات شهر ماي 2021
- تم توزيع استمارات الاستبيان على أفراد عينة الدراسة وتحليلها واستخراج النتائج العامة في الفترة الممتدة بين شهري مارس و أبريل وامتدت حتى الى بداية شهر ماي.
- تحليل النتائج واخراج البحث في صورته النهائية في شهر ماي 2021

### المجال البشري للدراسة

وهم المعنيين بالدراسة ولهم علاقة بموضوع البحث وعليه فقد شملت هذه الدراسة مستخدمي نظام

البروغراس في مديرية الخدمات الجامعية.

## جدول رقم (01): مستخدمى نظام البروغراس فى مديرية الخدمات الجامعية

المؤقتين	عدد الدائمين	أصناف مستخدمى نظام البروغراس فى مديرية الخدمات الجامعية
00	04	مهندس دولة
18	08	تقنى سامى فى اعلام الى
14	06	تقنى فى الاعلام الالى
00	01	مساعد مهندس دولة مستوى اول فى الاعلام الالى
00	05	مساعد مهندس دولة مستوى ثانى فى الاعلام الالى
00	07	ماستر اعلام الى
32	31	المجموع
	63	

المجال المكاني:

والذى نعني به النطاق الجغرافى لإجراء الجانب التطبيقى لهذه الدراسة، والتي اقتصرت على مديرية الخدمات الجامعية التابعة لجامعة تبسة، نظرا للقرب الجغرافى وكذا معرفتنا بالمكان، ومن ثمة سهولة الوصول إلى المبحوثين وبالتالي سهولة توزيع الاستثمارات.

يتمثل المجال البشرى فى عمال الخدمات الجامعية ككل بالإضافة الى عمال الاقامات وتحديدًا الفئة المستهدفة و التي هي الفئة التي تستخدم نظام البروغراس خلال الموسم الجامعي 2020/ 2021.

2. منهج الدراسة

يعتبر اختيار منهج الدراسة من اهم الخطوات التي يتبعها اي باحث لإنجاز بحثه او دراسته، لذلك لابد من اتباع خطوات فكرية منظمة وعقلانية هادفة لبلوغ النتائج المرجوة، وهذا لا يكون الا عند اتباع منهج يتناسب مع وضعية الدراسة.

وانطلاقا مما سبق يمكن أن يعرف المنهج بأنه: مجموعة الإجراءات الذهنية التي يتمثلها الباحث مقدما لعملية المعرفة التي سيقبل عليها، من أجل التوصل إلى حقيقة المادة التي يستهدفها. (1)

<sup>1</sup> ماثيو جيبير: منهجية البحث العلمي، ترجمة، ملكة أبيض، دليل الباحث المبتدئ في موضوعات البحث ورسائل الماجستير و الدكتوراه،

و يعرف كذلك بأنه : مجموعة من القواعد والإجراءات والأساليب التي تجعل العقل يصل إلى معرفة بجميع الأشياء التي يستطيع الوصول إليها بدون أن يبذل مجهودات غير نافعة.<sup>(1)</sup>

ويستخدم هذا المنهج في وصف ما هو كائن وتفسيره وهو ما يهتم بتحديد الظروف والعلاقات التي توجد بين الوقائع كما يهتم أيضا بتحديد الممارسات الشائعة او السائدة والتعرف على الاتجاهات والاعتقادات عند الأفراد والجماعات.

ويقوم المنهج الوصفي التحليلي كغيره من المناهج الأخرى "على عدة مراحل أهمها التعرف على مشكلة البحث، وتحديد ما هو موضوع الفروض، واختيار الفئة المناسبة، واختيار أساليب جمع البيانات وإعدادها، ووضع قواعد لتصنيف البيانات، ووضع النتائج وتحليلها في عبارات واضحة، ومحاولة استخلاص تعميمات ذات مغزى تؤدي إلى تقدم المعرفة<sup>2</sup>.

وهو ما فرضته طبيعة الدراسة المعنونة باستخدامات الرقمنة ودورها في تحسين الخدمات  
دراسة ميدانية على مستخدمي نظام البروغراس بمديرية الخدمات الجامعية - تبسة -

فهو يتلائم مع دراستنا من خلال العمل على وصف كيفية استخدام الرقمنة وأهمها البروغراس من طرف مستخدمي هذا النظام ودورها في تحسين الخدمات.

وكذلك تحليل ملامح الظاهرة بدقة ومن جميع جوانبها حتى يسهل علينا فهمها وإدراكها ومعرفة العناصر المكونة والمشاركة فيما بينها وجمع البيانات والمعلومات اللازمة حول موضوعنا قصد تحليلها والوصل الى نتائج المرجوة.

<sup>1</sup> مروان عبد المجيد إبراهيم : أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية، مؤسسة الوراق، ط1، عمان، الأردن، 2000، ص 60.

<sup>2</sup> ديولد فان دالين : مناهج البحث في التربية وعلم النفس"، ط2، تر: محمد نبيل نوفل وآخرون، " 1984، ص313.

## 3. مجتمع البحث و العينة

## 1-مجتمع البحث

نقصد بمجتمع البحث مجموعة من الاشخاص او المؤسسات او الاشياء او الاحداث التي نريد ان تصل الى استنتاج بخصوصها والباحث ليس باستطاعته دراسة كامل الوحدات التي هو بصدد دراستها خاصة اذا كان حجمها كبيرا او يفوق امكانياته.<sup>1</sup>

ويتكون مجتمع الدراسة من مستخدمين نظام البروغراس داخل مديرية الخدمات الجامعية - تبسة - من اجل دراسة كيفية استخدام الرقمنة ودورها في تحسين الخدمات الجامعية.

ويعتبر اختيار العينة خطوة مهمة من حيث تحديدها للمجتمع خطوة اساسية في اي بحث علمي والتي عرفة هي الاخرى على انها فالعينة هي عبارة " عن عدد محدود من المفردات التي سوف يتعامل معها منهجيا، ويسجل من خلال هذا التعامل البيانات الأولوية المطلوبة، ويشترط في هذا العدد أن يكون ممثلا للمجتمع البحث في الخصائص والسمات التي يوصف من خلالها هذا المجتمع. " <sup>2</sup>

وبما ان دراستنا تتمحور حول استخدام الرقمنة ودورها في تحسين الخدمات الجامعية -تبسة- فقد اخترنا اسلوب المسح الشامل بما يتناسب مع دراستنا حيث ان عدد مستخدمي نظام البروغراس لا يتجاوز 60 موظف وموظفة في الخدمات الجامعية ككل من عمال دائمين ومؤقتين،

**حيث عرف المسح الشامل** على انه هو العمل الاحصائي المنظم الذي يقوم على مبدا الشمول لكل مفردات المجتمع الاحصائي بعملية جمع البيانات واخضاعها للمشاهدة الاحصائية وعادة يجري المسح الشامل في التعدادات كالتعداد السكاني والتعداد الزراعي والتعداد الصناعي واحيانا يتم المسح الشامل إذا كان المجتمع المراد دراسته مجتمع صغير حيث يكون اسلوب المعاينة غير فعال <sup>3</sup>

ايضا إذا كان الباحث يجهل طبيعة المجتمع من الممكن ان يجري مسح شامل له بدلا من المعاينة ونظرا لصغر المجتمع وطبيعة الموضوع اخترنا المسح الشامل الذي يتماشى مع موضوع الدراسة.

<sup>1</sup> - عمار بوحوش، دليل الباحث في المنهجية وكتابة الرسائل الجامعية، الجزائر، موقع للنشر والتوزيع 2002، ص 46.

<sup>2</sup> محمد عبد الحميد: البحث العلمي في الدراسات الإعلامية، عالم الكتب، ط1، القاهرة، 2000، ص 133 .

<sup>3</sup> نادية سعيد عيوش، عبدالرحمان برفوق، منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، مؤسسة حسين راس الجبل للنشر والتوزيع، 2016، الجزائر،

## 4. أدوات جمع البيانات

تعتبر هذه المرحلة هامة جدا، لأن طريقة اختيار جمع المعطيات هي التي ستحدد ما يمكن تحليله ضمن ما يراد دراسته، لا يمكن جمع أي معلومة بأية طريقة، فنجاح البحث العلمي يرتبط أساسا بمدى فعالية الأدوات المستخدمة في جمع البيانات.

لذا اعتمدنا في هذه الدراسة على مصدرين من البيانات وهما المصادر الأولية والمصادر الثانوية حيث تم الاعتماد على الكتب والدوريات والابحاث وشبكة الانترنت المراجعة الادبيات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة للحصول على المعلومات كما تم الرجوع الى عدد من التقارير والنشرات الصادرة لخدمة اغراض الدراسة وتصميم استمارة الاستبيان فالبيانات الأولية اعتمدت الدراسة بشكل رئيسي على استمارة الاستبيان كما تم استخدام اداة المقابلة والمتمثلة في عدد من الاسئلة موجهة الى مستخدم نظام البروغراس في مديرية الخدمات الجامعية - تبسة.

وايضا اداة الملاحظة بالمشاركة كون احدانا جزء من مستخدم نظام البروغراس.

## تعريف المقابلة

حسب موريس انجرس " Maurice Angers " هي أداة بحث مباشرة تستخدم في مساءلة الأشخاص المبحوثين بكيفية منعزلة وفي بعض الحالات مساءلة جماعات بطريقة نصف موجهة تسمح بأخذ معلومات كيفية بهدف التعرف بعمق على المبحوثين<sup>1</sup>، والهدف من المقابلة هو إثارة رد فعل شخص أو مجموعة أشخاص من أجل إقامة تحليل كفي للوصول إلى الإجابة<sup>2</sup>، فالمقابلة هي محادثة موجهة تستهدف جمع البيانات من خلال قيام الباحث بتوجيه مجموعة من الأسئلة تسبق إعدادها بعناية إلى عدد من المبحوثين ويقوم الباحث بكتابة الأحداث **Interview**<sup>3</sup> ولقد استخدمت المقابلة في الدراسة لأنها تمتاز بالدقة والوضوح وتفاعل مباشر بين الباحث والمبحوث.

<sup>1</sup> موريس أنجرس، منهجية البحث في العلوم الاجتماعية، ص 197.

<sup>2</sup> محمد عبيدات، منهجية البحث العلمي، دار وائل للنشر، ط 2، عملن، 1999، ص 87.

<sup>3</sup> مدحت أبو النصر، قواعد البحث العلمي، مجموعة النيل العربي للنشر والتوزيع، مصر، ص 161.

و خلال عملية المقابلة وهي الوسيلة التي تفرض عليه التقيد بموضوع البحث وعدم الخروج على اطره ومضامينه<sup>1</sup>، كما استخدمنا أداة المقابلة التي تطرقنا فيها الى أسئلة من الاستبيان حتى يكون لنا الفهم اكثر حول هذه الدراسة.

### تعريف الملاحظة

حيث يطلق مصطلح الملاحظة العلمية على كل ملاحظة منهجية يقوم بها الباحث بصبر للكشف عن تفاصيل الظواهر والعلاقات الخفية التي توجد بين عناصرها أو بينها وبين الظواهر الأخرى<sup>2</sup>. هي عملية جمع المعلومات عن طريق ملاحظة الناس والاماكن<sup>3</sup>

### تعريف الملاحظة بالمشاركة

الملاحظة المشاركة تقنية بحثية ينبغي أن يقوم الباحث فيها بدور المشارك في حياة أفراد الجماعة التي ينوي دراستها وأن يقوم بسائر أوجه النشاطات التي يقومون بها في فترة الدراسة ويستلزم أن يصبح عضواً منهم يعيش ظروف حياتهم ويخضع لجميع المؤثرات التي يخضعون لها حتى قال فيها " **ألان تورين** " **Alain Touraine** " إن المغزى من الملاحظة " إن المغزى من الملاحظة المشاركة هو فهم الآخر من خلال تقاسم ظروف مشتركة." <sup>4</sup>

وفيها يكون للباحث دور ايجابي وفعال بمعنى ان يكون بنفس الدور ويشترك افراد الدراسة في سلوكياتهم وممارساتهم المراد دراستها<sup>5</sup>، وقد استخدمنا هذه أداة للحكم على العديد من الأمور المهمة مثل قلة أو كثرة عدد المستفيدين من الخدمات المقدمة داخل مؤسسة مديرية الخدمات الجامعية بتبسة كذلك الأسلوب المستخدم في التعامل مع تقديم الخدمة للطلبة من خلال توظيف نظام البروغراس كآلية رقمية والتأثيرات المحتملة.

<sup>1</sup> - محمد جمال النمار، معجم المصطلحات الاعلامية اول معجم شامل في كل المصطلحات الاعلامية المتداولة في العالم وتعريفها، دار اسامة للنشر والتوزيع، 2014، الاردن-عمان، ص ص 20، 21.

<sup>2</sup> - محمد سويلم البسوني، أساسيات البحث العلمي، في العلوم التربوية والاجتماعية والإنسانية، دار الفكر العربي للطباعة والنشر، ط1، القاهرة، مصر، 2013، ص180.

<sup>3</sup> - منذر الضامن، اساسيات البحث العلمي، دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2007، عمان، ص ص 94 96.

<sup>4</sup> علي هاشم، الملاحظة بالمشاركة - تقنية في البحث الأنثروبولوجي، متوفرة على الرابط : <https://www.aranthropos.com> ، 06-

03-2021، 04.36

<sup>5</sup> رحي مصطفى عليان، البحث العلمي اسسه مناهجه واساليبه واجراءاته، بيت الافكار الدولية، عمان، ص11.

تعريف استمارة الاستبيان

تعتبر استمارة البحث من أكثر أدوات جمع البيانات شيوعا واستخداما في البحوث العلمية، وهي وسيلة أساسية تستخدم في جمع البيانات المتعلقة بمواضيع الدراسة وهي أقل تكلفة وفيها إختصار للجهد بالإضافة إلى سهولة معالجة بياناتها إحصائيا، وتعرف بأنها " مجموعة من الأسئلة المرتبطة حول موضوع معين ترسل إلى الأشخاص المعنيين بالبريد أو يجري تسليمها باليد تمهيدا للحصول على أجوبة للأسئلة الواردة فيها، وبواسطة يمكن التوصل إلى حقائق جديدة أو التأكد من معلومات متعارف عليها لكن غير مدعمة بحقائق".<sup>1</sup>

الاستبيان أداة مفيدة من أدوات البحث العلمي للحصول على الحقائق، والتوصل إلى الوقائع والتعرف على الظروف والأحوال ودراسة المواقف والاتجاهات والآراء، يساعد الملاحظة ويكملها، وهو في بعض الأحيان الوسيلة العملية الوحيدة للقيام بالدراسة العلمية.<sup>2</sup>

و هي الدليل او المرشد الذي يوجه المقابلة التي تقع بين الباحث والمبحوث بعدان يرسم مساراتها ويحدد موضوعاتها ويشخص طبيعة المعلومات التي يطلبها الباحث من المبحوث وتحمل استمارة الاستبيان مجموعة من الاسئلة بعضها يكون مفتوحا وبعضها مغلقا والبعض الآخر يتعلق بالحقائق (عمر -جنس - سكن) واخرى بالآراء والمواقف.

وقد اشتملت الاستمارة على 30 سؤالاً وكانت هذه الأسئلة موزعة حسب التساؤلات الفرعية الخاصة بالبحث وقد تم تصنيف أسئلة الاستمارة إلى 6 محاور احتوت على أسئلة مغلقة وأخرى مفتوحة وهي على النحو التالي:

\* المحور الأول: محور البيانات الشخصية، احتوى على بيانات عامة وشخصية لوصف هوية عينة البحث تعلقت ب: " الجنس، السن، المستوى، الوظيفة، الاقدمية " السؤال 1.2.3.4.5.

\* المحور الثاني : محور نظام البروغراس ومجالات استخدامه داخل الخدمات الجامعية - تبسة

- سؤال تعلق برأي المبحوثين حول ماذا تمثل المنصة الرقمية البروغراس بالنسبة لأفراد عينة الدراسة.

- سؤال تعلق برأي المبحوثين حول في رأيكم ما هي المتطلبات اللازمة لإنجاز منصة بروغراس ؟

<sup>1</sup> أحمد عياد، مدخل إلى منهجية البحث الإجتماعي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2006، ص 133.

<sup>2</sup> رجاء وحيد دويدري، البحث العلمي أساسياته النظرية وممارسته العملية، دار الفكر المعاصر، سورية، 2000، ص 329.

- سؤال تعلق برأي المبحوثين حول ما هي طرق البحث المتاحة في نظام البروغراس؟
- سؤال تعلق برأي المبحوثين حول ما مدى سرعة أداء نظام البروغراس في تقديم الخدمة ؟
- سؤال تعلق برأي المبحوثين حول هل تستفيد من استخدامك لنظام **progrès** ؟
- سؤال تعلق برأي المبحوثين حول رؤية المبحوثين لنظام البروغراس .
- \* المحور الثالث: دور البروغراس في النقل والإيواء والمنحة في الخدمات الجامعية -تبسة-
- سؤال حول ما : نسبة مساهمة نظام البروغراس في تحسين العمل.
- سؤال حول مدى مساهمة استخدامات البروغراس في حزمة الخدمات الجامعية (النقل-المنحة-الإيواء)
- سؤال تعلق برأي المبحوثين حول الفئة العمرية التي يقبلها البروغراس عند تسجيل الإيواء بالنسبة للذكور.
- سؤال تعلق برأي المبحوثين حول ما هي أقل مسافة يمكن أن يسجل بها الذكور بخدمة الإيواء الإلكتروني .
- سؤال تعلق برأي المبحوثين حول ما يساعد البروغراس قسم المنح أن في تشكيل ما يسمى بالإدارة إلكترونية أكثر ما هي ورقية.
- سؤال تعلق برأي المبحوثين حول مساعدة البروغراس على تقسيم مدخول الأيوين دون الرجوع إلى الملف الورقي.
- \* المحور الرابع : ماهي اهم المتطلبات و المميزات اللازمة التي يقدمها نظام البروغراس لمديرية الخدمات الجامعية - تبسة
- سؤال تعلق برأي المبحوثين حول التجهيزات التي يمكن توفيرها لاستخدام نظام البروغراس .
- سؤال تعلق برأي المبحوثين حول واجهتكم صعوبات أثناء العمل بنظام البروغراس.
- سؤال تعلق برأي المبحوثين حول ما هل أخذت تدريبات في المؤسسة التي تعمل بها عن هذا النظام .
- سؤال تعلق برأي المبحوثين حول هل تستخدم هذا النظام إلى أغراض أخرى في العمل.

حيث وزعنا أكثر من 63 استمارة على جميع مستخدمي منصة بروغراس سواء في الاقامات الجامعية و المقر الاداري التابعة لمديرية للخدمات الجامعية - تبسة، كما هي مبينة في الجدول التالي:

جدول رقم (02): عدد الاستثمارات التي توزيعها واسترجاعها

الاستثمارات	التكرار	النسبة المئوية
عدد الاستثمارات الصالحة للتقييم	60	95.23 %
عدد الاستثمارات الضائعة	02	03.17 %
عدد الاستثمارات المستبعدة	01	01.58 %
المجموع الكلي	63	100 %

من خلال عدد الاستثمارات التي تم توزيعها 63 استمارة، تم استرجاع 21 استمارة أي نسبة 95.23%، في حين من سجلنا حالة استمارتين ضائعتين لم يتم استرجاعها لظروف قاهرة ما مثل نسبته 03.17%، ايضا قمنا باستبعاد استمارة استبيان واحدة ايضا وذلك بسبب أنها لا تستوفي لشروط البحث العلمي، أين تم حذفها وبالتالي نسبة إعتمانا على إستمارات قدرت ب60 استمارة صالحة للتفريغ .

# الفصل الثاني

ماهية الرقمنة ومتطلباتها وأهم نماذجها



المبحث الأول: ماهية الرقمنة

يعد الرقمنة أو ما يسمى أيضا الإدارة الإلكترونية مفهوما مبتكرا أملت المراحل المتقدمة من ثورة تكنولوجيا المعلومات واقتصاد المعرفة والاقتصاد الرقمي وأسهمت في تكوينه وانتشاره بأكمله فالإدارة الرقمية تتعرع وتنمو في بيئة الابتكار والخلق والإبداع وتستمد قوتها من الفكر التكنولوجي والإبداع المعرفي الذي أصبح سمة من سمات الاقتصاد الرقمي وكما يؤكد جيتس رئيس مجلس إدارة شركة مايكروسوفت فإننا >> نتعامل مع الظهور المفاجئ ثم يختفي الرقمية والفضاءات الافتراضية لإدارة شؤون شركتنا دون أن يكون لكثير منا مكان ملموس نجلس بين جدرانها فإدارتنا الرقمية تعتمد على التزامنا بالتكنولوجيا والمعرفة وولاء العاملين لدينا مكرس لاقتصاد المعرفة الذي مكنا من تحقيق أكبر الإنجازات التي نتفاخر بها.<sup>1</sup> وتمثل أحد أقوى التحولات النوعية الكبرى التي عرفها قطاع المعلومات منذ أكثر من عقدين من الزمن، إذ يفضلها استحدثت طرق جديدة لحفظ المعلومات وإتاحتها، وهي تمثل قلبا جذريا للأنظمة المعلوماتية.

المطلب الأول: تعريف الرقمنة

**تعريف 1 :** عرفت الرقمنة على أنها عملية استتساخ رقمية تمكن من تحويل الوثيقة مهما كان نوعها ووعائها إلى سلسلة رقمية " **chaîne numérique** " من أجل فهرستها وتمثيل محتوى النص المرقم.

**تعريف 2 :** والرقمنة أو التحويل الرقمي **Digitization** هي عملية تحويل البيانات إلى شكل رقمي وذلك لأجل معالجتها بواسطة الحاسب الإلكتروني وفي سياق نظم المعلومات عادة ما تشير الرقمنة إلى تحويل النصوص المطبوعة أو المصورة سواء كانت صورة فوتوغرافية أو خرائط إلى إشارات ثنائية **binory** **signais** باستخدام نوع ما من أجهزة المسح الضوئي **scanning** التي تسمح بعرض نتيجة ذلك على شاشة الحاسب.<sup>2</sup>

كما يقصد به التحويل من أسلوب التعامل من المعلومات على أساس تناظري **Analogie** إلى أسلوب الرقمي **Digital** ورقمنة المعلومات أيضا أي تحويل المعلومات ( نص أو صورة أو صوت ) إلى موجات كهربائية مرقمة مما يسهل عملية إرسالها وتخزينها ومعالجتها وضغطها.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> عوني نادية، تقييم التجربة الرقمية في الإدارة المحلية الجزائرية، مذكرة تخرج مقدمة لنيل شهادة الماستر ( جامعة سعيدة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، 2016، 2017، ص 13.

<sup>2</sup> مرجع نفسه، ص 13، 14.

<sup>3</sup> رضوان بلخيري، مدخل إلى الاتصال المؤسسي، دار قرطبة للنشر والتوزيع، الجزائر، 1436، 2015، ص 176.

التقنيات المتعلقة باكتساب ونقل المعلومات بهدف حصول المنظمة على أفضل القرارات اللازمة لتقديم المنتجات والخدمات الجديدة، وتشمل عملية تجميع ومعالجة وتوزيع المعلومات المناسبة لاسيما التقنيات المشندة إلى الحاسوب.<sup>1</sup>

**تعريف الرقمنة:** هي عبارة على تقنية حديثة لمعالجة المعلومات، حيث يتم تحويل البيانات إلى إشارات رقمية عن طريق استقطابها من طرف جهاز محول الذي يصل على ترجمتها إلى بيانات رقمية، عن طريق النظام الثنائي (0-1) وبصورة دقيقة.<sup>2</sup>

ايضا يمكن القول أن الرقمنة هي عملية استنساخ راقية تمكن في تحويل الوثيقة مهما كان نوعها ووعائها إلى سلسلة رقمية **chaîne Numérique** يواكب هذا العمل التقني عمل فكري ومكتبي لتنظيم ما بعد المعلومات، من أجل فهرستها وجدولتها وتمثيل محتوى النص المرقم.<sup>3</sup>

### التعريف الإجرائي للرقمنة.

هي عملية تحويل البيانات والمعلومات الموجودة على الورق أو على وسائط أخرى إلى شكل رقمي.

### المطلب الثاني: نشأة الرقمنة

يرجع مفهوم الرقمنة إلى تطورات تاريخية عديدة في مرافق ومؤسسات المعلومات، لتسيير بعض الأنشطة المكتبية بعد إدخال الحاسب الآلي فيها في كل من الولايات المتحدة الأمريكية وبريطانيا منذ الخمسينات حسب "هتر" من خلال النتائج المحققة لاختفاء السجلات البطاقية الورقية لتحل محلها السجلات الإلكترونية والتي تسمح للمكتبات المشاركة في شبكات السجلات وتبادلها في مجال الفهرسة التعاونية، ولذلك في الإعارة بين المكتبات حسب مشروع المكتبة الكونية مفاده توحيد الفهارس ونصوصها في مكتبات العالم من طرف القوى العظمى الغربية أو ما تعرف بمجموعة السبع في جويلية 1994 بغرض جعل كل المصادر قابلة للبحث فيها عبر شبكة الإنترنت باعتبارها فضاء للمعلومات والمعرفة في المكتبات ليتمد بعدها إلى اجتماعات عديدة بين القوى العظمى لرقمنة المكتبات بتكثيف الربط الرقمي بين مختلف

<sup>1</sup> عبد الله حسن مسلم، إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات، دار المعزز للنشر والتوزيع، (الأردن، 2014)، ص 237.

<sup>2</sup> Andve as ،voss. **Dictionnaire de l'informatique et de l'internet** ،1999. Paris: Aubin Imprimer ، 1992. P 378.

<sup>3</sup> قزريط داود، رستم دادي، **مشاريع الرقمنة ودورها في تامين وإتاحة المخطوطات:** جمعية الشيخ أبي إسحاق إبراهيم اطفيش لخدمة التراث لولاية غرداية أنموذجاً، مذكرة ماستر تخصص التقنيات الأرشيفية: جامعة قسنطينة 2015م، 2016م، ص 22.

المكتبات بغية توسيع المعرفة إلى أوسع الحدود وجاءت بعد العديد من الاجتماعات بين هذه القوى، من أهمها اجتماع بروكسل 1995 لدعم التنمية في المجال الاقتصادي والاجتماعي والعلمي والثقافي الذي تبته الولايات المتحدة الأمريكية بتمويل من المؤسسة القومية للعلوم والوكالة الفضائية (NASA) التابعة لوزارة الدفاع ليشمل هذا المشروع إقامة ستة مكتبات رقمية تساهم في البحث العلمي للتعليم العالي بدعم من المؤسسات الفاعلة في الولايات المتحدة الأمريكية.

تنتقل بعدها إلى أوروبا بمشاريع مماثلة أطلق عليها اسم ذاكرة ميموريا ( minorai ) بمشاركة المكتبة الوطنية الفرنسية واكسفورد. .... (ارشيف)

ومعهد تولون للأبحاث العلمية ومؤسسات في المعلوماتية أما يعرف بالتوحيد نحو حفظ الإنتاج الفكري الإلكتروني لقطاعات نوعية وموضوعية ليرتبط بعدها بمكتبات العديد من الدول المتقدمة من خلال مشروعات عملاقة للمكتبات الرقمية.<sup>1</sup>

إن المتبع لمسار الرقمنة المكتبية يدرك أن هذا التحول جاء نتيجة تحديات عرفتها تقنيات المعلومات والاتصال الذي مكن المكتبات من تدعيم استراتيجيتها لتنمية أدائها هذا التطور الهائل للمعلومات والاتصال التي حققتها في مجالات عديدة نتيجة توظيف البرمجيات والانترنت ليصل إلى المفردات والمصطلحات.

أما فيما يكتبه ويقوله الباحثين والمختصين في مجال مكتبات الصفات الرقمية التي تطور استخدامها في اختزان البيانات البيبليوغرافية واسترجاعها وبنها إلى الجهات المستفيدة الأخرى.

بدأت تتردد مصطلحات عديدة مشابهة مثل المكتبة الافتراضية، والمكتبة الإلكترونية، والمكتبة الرقمية، كل هذه المصطلحات بقيت تتسم بالغموض لتعدد مصطلحاتها، حيث سماها " ليكيدر " بمكتبة المستقبل، وسماها "الانكستير" بمكتبة دون ورق، إلا أن مهما اختلفت التسميات يبقى جوهرها واحد وهو إدخال تطبيقات الحاسوب والشبكات في تنظيم الوثائق وإدارة واسترجاع المعلومات.

هذا التطور الطويل لحوالي نصف القرن تبين أن هناك تسميات فرضت نفسها على أدبيات علوم المكتبات والمعلومات والإلكترونية أو الرقمية أو الافتراضية والتي حصل خلط فيها بينما ينبغي توضيحه حسب ما تشمله هذه المصطلحات من معاني إضافة إلى الأشكال المختلفة والإشارات التناظرية التي تشمل كل المواد الرقمية من أصل إلكتروني وتتطلب جهاز إلكتروني لتصبح مقروءة لأن عبارة إلكترونية

<sup>1</sup> أحمد الكبيسي، تطور نظم الآلية في المكتبات من الحوسبة إلى الرقمنة الافتراضية، العربية 300، العدد 29، 2008، ص 6.

تشير إلى كيفية عمل الأجهزة أكثر من أنها صفة للبيانات التي تحويها، وعليه فإن المكتبة الإلكترونية تتألف من كل الموارد الموجودة في المكتبات التي أدخلت أجهزة إلكترونية والتي توجد في المكتبة الرقمية، فالمكتبة الإلكترونية هو المصطلح الأعم والأوسع دلالة حيث يشمل كلا من التناظري والرقمي ويضم كل جهود ترمي إلى استخدام أجهزة إلكترونية مثل آلات الفيديو وقراءات الميكروفيلم والحاسوب وهي تشمل مواد إلكترونية ورقمية، غير أن هذه المصطلحات ما تزال رغم شيوعها تعاني الكثير من الخلط والاضطرابات بسبب عدم اهتمام عدد من المنظرين العرب للكتابة الرقمية والمتهمين بها بتحديد دلالة هذه المصطلحات وضبط حدودها لتفادي الغموض والخلط بين هذه المصطلحات فيما بينها والوصول إلى الفهم جامع.<sup>1</sup>

### المطلب الثالث: خصائص الرقمنة

تتميز الرقمنة عن غيرها من التكنولوجيات الأخرى بالخصائص التالية:<sup>2</sup>

- ❖ **تقليص الوقت:** فالتكنولوجيا تجعل كل الأماكن إلكترونية متجاوزة.
- ❖ **تقليص المكان:** تتيح وسائل التخزين التي تستوعب حجما هائلا من المعلومات المخزنة والتي يمكن الوصول إليها بسير وسهولة.
- ❖ **اقتسام المهام الفكرية مع الآلة:** نتيجة حدوث تفاعل والحوار بين الباحث ونظام الذكاء الصناعي مما يجعل تكنولوجيا المعلومات تساهم في تطوير المعرفة وتقوية فرص تكوين المستخدمين من أجل الشمولية والتحصيل في عملية الإنتاج.
- ❖ **تكوين شبكات الاتصال:** تتوحد مجموعة التجهيزات المستندة على تكنولوجيا 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 التكنولوجيا يمكن أن يكون مستقل ومرسل في نفس الوقت فالمشاركين في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار وهو ما يسمح بخلق نوع من التفاعل بين الأنشطة.

<sup>1</sup> المرجع السابق، ص 7.

<sup>2</sup> أحمد مشهور، تكنولوجيا المعلومات وأثرها على التنمية الاقتصادية، المؤتمر العربي الثالث للمعلومات الصناعي، المنظمة العربية للتربية والثقافة و العلوم، 2003، ص 7.

- ❖ **اللاتزامنية** : وتعني إمكانية استقبال الرسالة في أي وقت يناسب المستخدم فالمشاركين غير مطالبين باستخدام النظام في نفس الوقت.
- ❖ **اللامركزية**: وهي خاصية تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فالانترنت مثلا تتمتع باستمرارية عملها في كل الأحوال، فلا يمكن لأي جهة أن تعطل الانترنت.
- ❖ **قابلية التوصيل** : وتعني إمكانية الربط بين الأجهزة الاتصالية متنوعة 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 خدماته أثناء تنقلاته أي من أي مكان عن طريق وسائل اتصال كثيرة من الحاسب الآلي النقال، الهاتف النقال...الخ.
- ❖ **قابلية التحويل**: وهي إمكانية نقل المعلومات من وسيط إلى آخر كتحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة أو مقروءة.
- ❖ **الشيوع والانتشار**: وهو قابلية هذه الشبكة لتشمل أكثر فأكثر مساحات غير محدودة من العالم بحيث تكتسب قوتها من هذا الانتشار المنهجي لنمطها المرن.
- ❖ **العالمية والكونية**: وهو المحيط الذي تنشط فيه هذه التكنولوجيا حيث تأخذ المعلومات مسارات مختلفة ومعقدة تنتشر عبر مختلف مناطق العالم وهي تسمح لرأس المال بأن يتدفق إلكترونيا.
- ❖ **اللاجماهيرية**: وتعني إمكانية توجيه الرسالة الاتصالية إلى فرد واحد أو جماعة معينة بدل توجيهها بالضرورة إلى جماهير ضخمة. وهذا يعني إمكانية التحكم فيها حيث تصل مباشرة من المنتج إلى المستهلك.

### المطلب الرابع: أهمية الرقمنة

توجد فوائد كثيرة للرقمنة نذكر منها أهمها:

- 1- إتاحة الدخول إلى المعلومات بصورة واسعة و معمقة بأصولها و فروعها.
- 2- سهولة وسرعة تحصيل المعرفة والمعلومات من مفرداتها.
- 3- القدرة على طباعة المعلومات منها عند الحاجة وإصدار صور طبق الأصل عنها.
- 4- الحصول على المعلومات بالصوت و الصورة و بالألوان أيضا.

- 5- نقص تكاليف الحصول على المعلومات.
- 6- إمكانية وجود نقد المصادر والموارد المعلوماتية.
- 7- إمكانية التعامل مع الوسائل الأخرى الصوت، الصورة، الفيديو.<sup>1</sup>
- 8- تخفيض تكاليف الإنتاج وزيادة الربحية المنظمة.
- 9- تحسين مستوى أداء المنظمات الحكومية.
- 10- زيادة الصادرات وتدعيم الاقتصاد الوطني.
- 11- تطوير كفاءة المنظمات وزيادة فعاليتها، فيوسع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أن تسير توفير الخدمات الرئيسية للمجتمع بأسره بغض النظر عن الموقع الجغرافي.
- 12- علاوة على تسهيل تقنية الاتصال بين وحدات المنظمة المتباعدة جغرافياً.<sup>2</sup>

#### المطلب الخامس: أهداف الرقمنة

وهي عدة أهداف تتوزع على المستويات التالية:

- ❖ الحفظ: حيث أن الوسائط الرقمية تعد أقل عرضة للتلف والضرر، مقارنة بالوسائط الورقية التي تتعرض لعدة أخطار.
- ❖ التخزين: أما بخصوص التخزين فإن قرص مضغوط يمكنه تخزين آلاف الصفحات فما بالك بقرص رقمي DVD إذن الرقمنة توفر علينا الكثير من المساحات.
- ❖ سرعة الاسترجاع وسهولة الاستخدام: تتميز النظم الرقمية بسرعة كبيرة في الاسترجاع حيث أن عندما تحول الأوراق الإدارية إلى الشكل الرقمي يمكن للمرء استرجاعها في ثوان بدلاً من عدة دقائق.
- ❖ الاقتسام: من خلال الشبكات وخصوصاً شبكات الانترنت سمحت للرقمنة بالاطلاع على نفس الوثيقة من قبل مئات الأشخاص في نفس الوقت.

<sup>1</sup> الحمزة منير، المكتبات الرقمية والنشر الإلكتروني للوثائق، قسنطينة، دار الأملية للنشر والتوزيع، 2011، ص 74.

<sup>2</sup> بيتر درايفر، تحديات الإدارة في القرن الحادي والعشرين، خلاصة الشركة العربية للإعلام العلمي، القاهرة، 1999، ص 164.

❖ **الربح المادي:** من خلال بيع المنتج الرقمي على أقراص مليزر أو إتاحتها على الشبكة ولا يقصد بالربح هنا الإنجاز بقدر ما هو الحصول على عائد مادي يغطي هامش من التكلفة لضمان استمرار العمليات.<sup>1</sup>

❖ **تبسيط الإجراءات:** وتقليل كلفتها وإعطاء خدمة أكثر جودة، واختصار وقت التنفيذ إنجاز المعاملات الإدارية، بالإضافة إلى الدقة والموضوعية في العمليات المنجزة، لتسهيل إجراء الاتصال بين دوائر المؤسسة المختلفة ومع المؤسسات الأخرى داخل وخارج بلد المؤسسة.

❖ **البريد الإلكتروني:** تستعمله بدلا من الصادر والوارد، والإجراءات التنفيذية دلا من محاضر الاجتماعات والإنجازات بدلا من المتابعة، مما يؤدي الاكتشاف المشاكل بدلا من المتابعة، وتساعد على التجهيز الناجح للاجتماعات.<sup>2</sup>

وتسعى الرقمنة لتحقيق أهداف وهي:

1- إتاحة مصادر المعلومات التقليدية على نطاق أوسع كمايلي:

- إتاحتها على مدار 24 ساعة.
- إتاحتها دون تقييد بالموقع الجغرافي.
- تظهر على وسائط متعددة.
- تصل المعلومات للمستفيدين في كل مكان.
- تجديد الأشكال المتهاكة والتالفة.
- تطوير الخدمات التقليدية.
- المشاركة في الموارد.

2- صيانة وحفظ المجموعات Présevation ضد التلف والكوارث و الفقد.

<sup>1</sup> بن علة فتيحة، بلحاج قمر، الرقمنة في المكتبات الجامعية الجزائرية، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم ، شعبة علم المكتبات و المعلومات، 2018-2019، ص 37.

<sup>2</sup> قاسي عادل، استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين الخدمة العمومية، جامعة البليدة 2، المجلة الأكاديمية للبحوث القانونية والسياسية، المجلد 3- العدد (2) الثاني، سبتمبر 2019، ص 31.

3- الريح المادي من خلال بيع الإنتاج الرقمي الجديد على وسائط متعددة.<sup>1</sup>

### المطلب السادس: فوائد الرقمنة

توجد فوائد كثيرة للرقمنة نذكر فيما يلي أهمها:

- ❖ إتاحة الدخول إلى المعلومات بصورة واسعة وعميقة بأصولها وفروعها.
- ❖ سهولة وسرعة تحصيل المعرفة والمعلومات من مفرداتها.
- ❖ القدرة على طباعة المعلومات منها عند الحاجة وإصدار صور طبق الأصل عنها.
- ❖ تحصيل المعلومات من المجموعات الضخمة مهما بلغت ضخامتها.
- ❖ الحصول على المعلومات بالصورة و الصوت وبالألوان أيضا.
- ❖ إمكانية التكامل مع المواد التعليمية وتطوير البحوث العلمية.
- ❖ إمكانية التكامل مع الوسائل الأخرى الصوت، الصورة، الفيديو... الخ
- ❖ نقص تكاليف الحصول على المعلومات.
- ❖ إمكانية وجود نقد المصادر والموارد المعلوماتية.<sup>2</sup>

### المطلب السابع: أنواع الرقمنة

هناك طريقتان للرقمنة:

- 1- **طريقة الصورة** : تسمح بإنتاج صورة منسوخة لكل صفحة من الوثيقة، كما يمكن أيضا الحصول على نسخة من الوثيقة أي بلغة النظام الثنائي وطريقة المسح بالصورة تستدعي وصف بيبلوغرافي كامل يتضمن تكثيف منجز بالاعتماد على.... يسهل الوصول إلى الوثيقة. ومن إيجابيات هذه الطريقة أنها طريقة الأكثر تحقيقا وهي غير مكلفة.

<sup>1</sup> جمال يوسف، المكتبات الإلكترونية و الرقمية، عمان، 2009، ص 213.

<sup>2</sup> الصوفي عبد اللطيف، المراجع الرقمنة والخدمات المرجعية في المكتبات الجامعية، دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع، 2004، قسنطينة،

أما سلبياتها فهي تشغل مكانا كبيرا على الحامل وبالتالي التشويش على الملفات الهامة. كما أن هذه الطريقة لا تسمح بالبحث الكامل داخل النص وبلا تكثيف للكلمات المفتاحية لا تستطيع استعراض النص.<sup>1</sup>

2- طريقة النص: إنها الصورة المرقمنة بطريقة الصورة بفروقات بارزة **contrastes accentués** والتي تعالج بالاستعانة ببرمجية التعرف الضوئي على الحروف OCR هذه الطريقة تسمح للنظام باسترجاع محتوى الوثيقة، أي استرجاع صورة على شكل نص ومن إيجابيات هذه الطريقة أنها تسمح بالبحث في كامل النص والإبحار في عمق الوثيقة وتسمح بالتنقل السريع داخل الوثيقة والوصول المباشر للمعلومات ولعل المستعملين المحترفين أو الظرفين أما فيما يخص سلبيات هذه الطريقة فتتمثل في التعرف الضوئي على الحروف لا يستطيع التعرف على الحروف الغوطية<sup>2</sup> والرسائل المخطوطة إلى الأبحاث متواصلة لتطويره.

### المطلب الثامن: مراحل الرقمنة:

1. يجب معرفة المواد المراد رقمنتها وطبيعة المحتوى ومما يؤثر في ذلك: الشكل، نصوص، صورة - الحالة المادية - الحجم - ألوان المحتوى
2. إنشاء قاعدة بيانات متابعة عبر المراحل المختلفة.
3. تجهيز المصادر من حيث البدء بالاختيار وسحبها من أماكنها عن الرفوف والتأكد من عدم التكرار في الرقمنة وأن يتم ذلك وفق رقم التسلسل أو الترميز العمودي (الباركود) ويتم فك تجليد عمل نصوص لها أو بعد الانتهاء من الرقمنة فإن المواد بحاجة للتجليد أو ترميم يتم ذلك ثم يعاد إلى الرفوف توضع عليها علامة للدلالة على تحت رقمنتها وأن يدون المجلدات أو الإعداد أو السنوات التي تحت وثم رقمنتها ومعرفة النواقص من أجل تأمينها سواء مرقمنة أو ورقيا ومن ثم تحويلها إلى رقميا.
4. إنشاء الشجيلة البيبليوغرافية والميتاداتا.
5. المسح الضوئي و التحويل.

<sup>1</sup> الحمزة منبر، مشروع المكتبات الرقمية لجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية بين الواقع والآفاق، الملتقى الوطني حول الرقمنة داخل المكتبات الجامعية: الواقع الرهانات والآفاق يومي: 19/20 ماي 2007.

<sup>2</sup> الأجدية القوطية أو الغوطية: هي أجدية ابتكرت في القرن الرابع للميلاد لتدوين اللغة القوطية تتألف من 27 حرفاً، خمسة أو ستة منها معدلة عن الأجدية اللاتينية وتسعة عشر أو عشرون منها مستمدة من الأجدية اليونانية، وحرفان اثنان مستمدان من الأجدية الدونية أو مبتدعان ابتداءً.

6. ضبط الجودة والتأكد من أن جميع المصادر تم مسحها، وعمل اختبار لما تم انجازه وفحص الملفات وأن المعلومات كاملة وإن حصل خطأ ما فيجب معالجته.<sup>1</sup>
7. التعرف الضوئي على الحروف OCR و تصحيح الخطأ.
8. التأكد من حفظ المطبوعات الورقية المهمة واستبعاد ما لا ضرورة له بعد أن تمت رقمنته وأن يتم الاختزان الرقمي وتستطيع إتاحة المصادر المرقمنة في المستقبل.
9. حفظ الملفات والتأكد منها وأن كل تسجيله بببليوغرافية بملفها يعد تحديثها.
10. و أن تواكب التطورات التكنولوجية الحديثة وأن يتم صياغتها حتى تستمر إلى ما لا نهاية ويتم الاختزان والحفظ الرقمي كما يلي:

- اختزان وحفظ المحتوى والمتمثل في مجموعة الثبات.
- اختزان وحفظ الوسيط المادي المحملة عليه.
- اختزان وحفظ وسائل تفسير الثبات وعرضها و تشغيلها.<sup>2</sup>

### المطلب الثامن: متطلبات الرقمنة:

تتطلب عملية الرقمنة تضافر عدة جهود بدءاً بالتخطيط وتوفير العامل البشري المتمثل في العاملين القائمين بالرقمنة، وكذا العامل المالي، بالإضافة إلى توفر الأجهزة والبرمجيات الخاصة لإنجاز هذه العملية وعلى العموم يمكن إيجاز متطلبات الرقمنة فيما يلي:

1. **التخطيط** : يتعلق التخطيط بوضع الإطار العام للاحتياجات المطلوبة مع بيان الطرق اللازمة لتحقيق الوصول إلى أهداف محددة، فالتخطيط هو التنبؤ بمسارات المستقبل ويعتبر من المتطلبات الرئيسية لعملية الرقمنة، إذ يمكن القول بأنه عبارة عن عملية تحديد الأهداف ووضع السياسات وطرق العمل وإجراءات التنفيذ وإعداد الميزانية التقديرية ووضع البرامج الزمنية لتحقيق الأهداف الموضوعية وقد يكون التخطيط على مدى قريب أو على مدى بعيد.

<sup>1</sup> جمال يوسف، المكتبات الإلكترونية والرقمية، 2009، عمان، ص ص 16-17.

<sup>2</sup> المرجع السابق، ص 217.

وعادة ما يتم التخطيط لرقمنة رصيد معين في المؤسسة توثيقية، يسند مشروع الرقمنة إلى لجنة تشرف على المشروع تعرف باسم فريق، عمل الرقمنة، والتي يجب أن تتكون من عناصر يشهد لها بالكفاءة العملية والعلمية، بحيث تقوم هذه اللجنة بوضع خطة مناسبة لمراحل تنفيذ المشروع وأبرز عناصر هذه الخطة هي:

- تحديد أهداف المشروع.
  - دراسة جدوى يتم فيها تحديد المتطلبات الضرورية لعملية الرقمنة (الوسائل والتجهيزات، الإطار البشري).
  - تحديد تكاليف المشروع وإقرار ميزانية مناسبة للمشروع مع تبويبها.
  - وضع خطة زمنية واضحة لمراحل تنفيذ المشروع.
  - إعادة هندسة الإجراءات الإدارية التنظيمية والعمليات التقنية بما يتناسب والتحول الجديد.
  - تحديد الإجراءات التي سوف تتخذ بخصوص المشاكل التي سوف تعترض المشروع.
- فعملية التخطيط لمشروعات الرقمنة يعتبر بمثابة الانطلاقة الصحيحة التي تسمح بتوضيح مراحل الرقمنة وتحديد المسؤوليات وإبراز معالم المشروع والوصول إلى الهدف المطلوب.<sup>1</sup>

## 2. الأجهزة والبرمجيات:

### إنجاز عملية الرقمنة لابد من توفر الأجهزة التالية:

أ- الماسح الضوئي وأنواعه : يعتبر الماسح الضوئي من الأجهزة الهامة في عملية الرقمنة والماسح الضوئي هو جهاز يقوم بتحويل أي شكل من أشكال البيانات المتوفرة في الوثائق المطبوعة والمصورة والمخطوطة والمرسومة إلى إشارات رقمية قابلة للتخزين في ذاكرة الحاسوب، وتكون نتيجة المسح الضوئي عبارة عن صورة رقمية متعددة الأشكال وأكثرها استعمالها.

وتتمثل مهمة جهاز الماسح الضوئي Scanner بالأساس في تحويل صورة موجودة على الورق أو على فيلم شفاف صور إلكترونية حتى يمكن معالجتها ببرامج خاصة مثل فوتوشوب **Photoshop** ثم اخراجها في صورة منتج نهائي إما مطبوعاً لأغراض النشر المكتبي أو مضافاً إلى العروض التقديمية أو مقداً على الأنترنت، ويتصل جهاز الماسح الضوئي بالحاسوب عادة من خلال USB هذا عن اتصال

<sup>1</sup> دياب حامد الشافعي، إدارة المكتبات الجامعية، أسسها النظرية وتطبيقاتها العلمية، دار غريب للنشر، 1994، القاهرة، ص 102.

الماسحة بالحاسوب من حيث الأجهزة **Hardware** ولكن فيما يتعلق باتصالها من حيث البرامج **Software** فإنه يتم من خلال برامج تشغيل محركات **Drive** يوفرها مصممو الماسحات الضوئية وأشهر هذه البرامج تسمى برامج Twain وهذا الاسم يعني معيار قياس صمم ليصمم لبرنامج الصور الذي تتعامل معه بالتواصل مع الماسحة الضوئية.<sup>1</sup>

بالنسبة للمؤسسات التي تطبق هذه التكنولوجيات على العموم لا بد أن تتوفر هذه الحواسيب على مجموعة من الخصائص أهمها:

بالنسبة للموزع أو الخادم **Seurveur**:

- المعالج يكون من نوع Pentium من 2.5 إلى 3.GHZ.
- ذاكرة قدرها Mo512 إلى Go1.
- الطاقة الداخلية 3 أقراص صلبة سعة الواحد Go40.
- بطاقة فيديو، بطاقة صوت.
- قارئ أقراص مرنة، قارئ أقراص مضغوطة 16.vitesse.
- شاشة 17 بوصة، فأرة، لوحة مفاتيح ثنائية اللغة، بطاقة صوت.
- بطاقة شبكة، 100/10، تغذية كهربائية.

وقد قامت مايكروسوفت مؤخرا بتقديم دعم أساسي للمسح الضوئي في نظامي التشغيل **ME win** و **WinXP** وبرامج التشغيل المثبتة في هذين النظامين تسمح للمساحة بأن تظهر كجهاز في نافذ **My Computer** بحيث يؤدي النقر المزدوج على أيقونتها إلى بدء المسح الضوئي وللمساحات الضوئية أنواع عديدة نذكر أشهرها:

### 3. المساحات الضوئية المسطحة:

تشبه آلة تصوير المستندات **Photocopier** حيث يتم وضع الصورة فوق شاشة زجاجية ثم يتحرك رأس المسح فوقها داخل الوحدة نفسها وهذا النوع المسطح هو أشهر أنواع المساحات وأكثرها استخداما

<sup>1</sup> تيفروسين منير، دور المكتبات الجامعية الجزائرية في تقليص الفجوة الرقمية، رسالة ماجستير علم المكتبات، قسنطينة، 2005، ص

لسهولة استخدامه ومعالجته لوثائق وصور من حجم A4 و A3 وبعض الماسحات الضوئية المسطحة مزودة بأداة **Adapter** لتمكينها من معالجة المواد الشفافة كما أن هناك ماسحات مسطحة تسمى **Slide Scanner** مخصصة للمواد الشفافة.

#### 4. الماسحات الضوئية اليدوية:

تتطلب قيام المستخدم بتمرير الجهاز فوق الصفحة بنفسه يقتصر هذا النوع على مسح الوثائق والصور الأكبر حجما بواسطة الماسحات اليدوية من خلال عملية تسمى تجميع الغرز **Stitching** يتم فيها مسح الصورة على قطاعات متوازية متتابعة يتم دمجها معا من خلال برنامج الماسحة غير أن نجاحها يعتمد على ثبات يد المشغل.

#### 5. الماسحات الضوئية الأسطوانية:

هذا النوع من الماسحات شائع داخل دور الإخراج والتصميم المحترفة ومؤسسات النشر، وتفوق دقة كل الأنواع السابقة الذكر، كما تختلف فكرة عمله عن الماسحات الأخرى، حيث تثبت الورقة على أسطوانة زجاجية ويسطع ضوء من داخل الأسطوانة ليضيء الورقة، ويقوم جهاز حساس للضوء من داخل الأسطوانة ليضيء الورقة ويقوم جهاز حساس للضوء يسمى أنبوبة الفوتونات **Photomultiplier** ليحول الضوء المنعكس إلى تيار كهربائي ويتميز هذا النوع من الماسحات بتكلفته العالية.<sup>1</sup>

#### 6. الماسحات الضوئية الرأسية:

ويطلق عليها أيضا بماسحات الكتب وتتميز بالحد من مخاطر إتلاف المصدر أثناء عملية النسخ الضوئي ناهيك عن تجاوزها عائق انحناء الكتب والمجلدات وهي مرتفعة الأسعار مقارنة بالماسحات الأخرى.

إن الماسحات الضوئية تقدم العديد من المزايا والفوائد يمكن ذكر أهمها:

- يستخدم الماسح الضوئي كبديل مفضل على لوحة المفاتيح التي تحتاج إلى جهد أكبر ومشاكل كثيرة.
- إمكانية الحصول على صور طبق الأصل من الأصول الورقية والوثائقية وذلك عن طريق التحكم في حجم في حجم الوثيقة المصورة، مع إمكانية التصغير والتكبير عند الحاجة.

<sup>1</sup> سهيلة مهري، المكتبة الرقمية في الجزائر دراسة للواقع وتطلعات المستقبل، مذكرة ماجستير، علم المكتبات، قسنطينة، 1994، ص 102.

- ضمان انتاج نوعية عالية من المخرجات حتى في حالة كون الوثيقة الأصلية ضعيفة الجودة أو سيئوبها التشويش بفضل إمكانات البرامج المستخدمة.

مما سبق نستطيع القول بأن الماسحات الضوئية وسيلة جد متطورة وفعالة تسمح بربح الوقت وأيضا اختصار للجهد والتكلفة في عملية معالجة الوثائق إلكترونيا.

### الحواسيب:

تعد الحواسيب من أهم تجهيزات، والتي يجب أن يتم تخصيصها لإدارة تدفق عمليات الرقمنة فقط، كما يجب أن تكون مطابقة لمتطلبات الاستخدام على المدى المتوسط على الأقل ويراعي في اختيار الحواسيب معرفة خصائصها ومقدراتها التي يجب ان تتجاوز المتطلبات خصوصا من ناحية المساحة التخزينية وسرعة المعالجة.

### آلات التصوير الرقمية:

يتعلق الأمر بآلات تصوير رقمية منتظمة بنظام رقمنة داخلي وأغلبيتها متشابهة من الناحية البصرية على غرار نظيرتها الكلاسيكية وحاليا تصل إلى إحاطات بالصورة إلى عدد من البيكسالات يصل إلى ثلاثة ملايين بيكسال وهذا ما يسمح بالوصول إلى نوعية مذهلة من الصور والوثائق، وهناك نوع آخر يسمى كاميرا كلاسيكية متواصلة ببطاقة امتلاك Caméra classique reliée à une carte acquisition والتي تعمل بالنظام التناظري موصلة ببطاقة امتلاك موجودة على الحاسوب، وقد كانت هذه الطريقة أكثر استعمالا قبل ظهور آلات التصوير الرقمية وانخفاض أسعارها.<sup>1</sup>

### 7. برمجة التعرف الضوئي على الحروف OCR:

تختص تقنية التعرف-القراءة الضوئي على الحروف OCR بمجموعة من العمليات التي تتعلق بالتعرف وقراءة نص معين وبالتالي تحويله إلى ملف نصي ذلك الملف النصي يتضمن بيانات ومعلومات معبر عليها في شكل معيار Ascii والنتيجة لتلك العملية تكون ذلك الملف الرقمي الذي يتم معالجته عبر برمجيات متخصصة في التعرف-القراءة- الضوئي للحروف التي تشكل نص ويقوم بترجمة حرف عبر حرف وكلمة ملف نص الذي يحتل غالبا مساحة أقل من تلك التي يحتاج إليها ملف الصور.

<sup>1</sup> مهري سهيلة، مرجع سابق، ص 94.

البرمجيات الخاصة بـ OCR تقوم باستنساخ القيمة المرتبطة بمعيار Ascii من الإشارة الطباعية للحروف وذلك من خلال تشكيلات أو مواصفات النقاط Configuration de points في الامكان أيضا إدماج تلك الإشارات الطباعية مباشرة في برنامج متخصص في معالجة النصوص والحصول بالفعل على نص منسق جزئيا.

البرمجيات الأولى التي ظهرت إلى حيز الوجود في الأسواق التجارية كانت في الخمسينات من القرن السابق ولم تكن تلك الأنظمة قادرة إلا على التعرف وقراءة النصوص التي تشتمل على أحجام معينة لأنواع وأشكال حروف معينة يتم إعدادها خصيصا لهذا الغرض وبمرور الوقت والتطور التقني ظهرت العديد من البرمجيات التي حققت نجاحا منقطع النظير في التعرف على النصوص في هذا المجال، حيث أن لهم القدرة على قراءة الحروف الهجائية باستثناء بعض الحالات التي يكون فيها حجم الحروف صغير للغاية حجم 14 أو أقل.

### طريقة عمل OCR:

يمر عمل OCR في العادة بخمس مراحل أساسية تعمل بشكل متتابعي، تحديد العناصر النصية والعناصر في شكل صور، غالبية البرمجيات تستخدم -تشغل- المساحات البيضاء من أجل تحديد مواضع النص في ترتيب يمكن قوله مع ذلك<sup>1</sup> فإنه من الضروري تقسيم النص بشكل يدوي على مناطق وبشكل عام برمجيات الـ OCR لا تهتم ولا تأخذ في الاعتبار مجموعة الصور والايضاحات التي تتواجد مع النصوص في أغلب الأحيان سيتم حذف تلك الصور.

التعرف على الحروف: يطلق على هذا المنهج الرئيسي للتعرف على الحروف تسمية استخلاص الخصائص الطباعية للحروف حيث يتم التعرف على كل حرف معين من خلال التحليل الشكلي له إلى جانب مقارنة السمات والخصائص المميزة له طبقا لمجموعة من القواعد التي تخص كل حرف أو كل نوع حرف أو كل شكل حرف.

التحقق والتعرف للكلمة: مجموعات الحروف التي يتم التعرف عليها مقارنتها بعد ذلك بقواميس ترتبط بنفس لغة النص الأصلي أن تكون مخصصة في نفس المجال الموضوعي لنفس النص الأصلي.

<sup>1</sup> حسين صالح، محمد عماد، المكتبات الرقمية الأسس النظرية والتطبيقات العلمية، الدار المصرية اللبنانية، 2006، القاهرة، ص

**التصحيح :** النتائج الخاصة ببرمجيات الـ OCR يتم تسجيلها في ملف خاص محدد ببرنامج الـ OCR المستخدم ويقوم البرنامج بإبراز الحروف التي يتم التعرف عليها إلى جانب سلسلة الحروف المشكوك في درجة صحتها ويقوم في هذه الحالة معالج معين بعملية التصحيح.

**التنسيق الشكلي للمخرجات :** في هذه المرحلة تقوم برمجيات الـ OCR بتحويل الملف الذي يشمل على النص إلى شكل أو عدة أشكال من الملفات المستخدمة والتي أهمها: RTF، PD، WORD إلى غير ذلك.

وتجدر الإشارة إلى أن اختيار برمجيات التعرف الضوئي على الحروف يعتمد في الأساس على مجموعة من المعايير نذكر أهمها:<sup>1</sup>

**الدقة :** يمكن تقدير الدقة في التعرف الضوئي للحروف في برمجيات الـ OCR من خلال القدرة على تحرير وإنشاء نسبة من الأخطاء الضئيلة الناشئة أو الناحية عن القراءة الضوئية للنصوص، وبعبارة أخرى فإن البرنامج يتعرف على النص من خلال نسبة (X%) وحرف الـ X هنا يشمل حجم الكلمات التي تم التعرف عليها في نص معين والنسبة هنا " هي النسبة المئوية.

**التطابق والتوافق مع أجهزة المسح الضوئي المتنوعة :** من المهم التحقق من نوع أجهزة الماسحات الضوئية التي يمكن أن يتعامل معها برنامج الـ OCR.

**واجهة المستخدم :** الأبعاد الشكلية والتصميمية تعتبر من العوامل الهامة التي يجب أن تأخذها في الاعتبار الغالبية العظمى من برمجيات الـ OCR، حيث أن وجود أداة تصميمية في شكل جرافيك يمكن أن تخلق نوع من التناغم والتفاعل بين المستخدم من ناحية وبين الأدلة من ناحية أخرى.

**القدرة على التعرف على الجداول :** المقدرة على التعرف الشكلي والبنائي والهيكل للجدول تعتبر خاصية وصفة مميزة لبعض أنواع برمجيات الـ OCR ولهذا السبب لابد أن يكون برنامج الـ OCR يكون قادرا على اكتشاف وجود جداول في النص ومن ثم إعادة صياغتها في برنامج معين لمعالجة النصوص أو وضعها مباشرة في شكل جدول.

<sup>1</sup> الحمزة منير ، محاضرات في تطبيقات الرقمنة في أنظمة المعلومات، علم المكتبات، 2016، ص. ....

أشكال الحفظ والتخزين: من المعروف أن تسجيل المعلومات المرقمنة في ملف يجب أن يكون وفقا لشكل قالب معين من أجل القراءة في وقت لاحق كذلك فإن برمجيات الـ OCR يتضمن أشكالاً محددة مخصصة لتسجيل ومن ثمة حفظ واسترجاع المعلومات في الملفات ومن أهم الأشكال:<sup>1</sup>

✓ اسم الملف **DOC** : خاص ببرنامج معالج النصوص **Microsoft word**.

✓ اسم الملف **PDF** : خاص ببرنامج **Adobe reader** من شركة **Adobe**.

✓ اسم الملف **XLS** : خاص ببرنامج **Microsoft Excel**.

الالتزام بشكل النص الأصل: ويعني الالتزام بشكل النص الأصلي إمكانية استنساخ نفس التكوين الهيكلي للصفحة من أعمدة رسوم جرافيك إلى غير ذلك إلى جانب استنساخ نفس الخصائص النصية من نوع الحرف وحجمه وشكله.

اللغات: كلما زادت وكثرت اللغات التي يمكن التعرف عليها كلما كانت برمجيات الـ **OCR** أكثر قدرة على التعرف على النصوص المكتوبة بتلك اللغات المتنوعة.

ومن هذا المنطلق تتبع أهمية التعرف الضوئي على الحروف من الاقتصاد في وقت وجهد وتكلفة عملية البيانات لعدد كبير من النصوص ويجدر الذكر إلى أن أنظمة الـ **OCR** لا تصل أبداً إلى معرفة جيدة **100%** حيث أنه كثير ما تقع في أخطاء الأمر الذي قاد الباحثين في هذا المجال إلى وضع تقنيات تنظيمية جديدة له من أجل التقليل من الأخطاء وتحسين النتيجة النهائية.

### برمجية التعرف الضوئي على الكلام:

تقنية التعرف على الكلام هي تقنية تختص بالتقاط المفردات المنطوقة وفهمها ثم وضعها في نسق لغوي سليم بالاستعانة بقاموس مدمج في هذا النوع من البرمجيات ثم تحويلها بعد ذلك إلى شكل ضوئي رقمي أو نصي رقمي.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> منير الحمزة، مزلاح رشيد، محاضرات في المكتبات الرقمية والنشر الإلكتروني للوثائق، علم المكتبات، 2012، ص 170.

<sup>2</sup> عكنوش نبيل، المكتبة الرقمية بالجامعة الجزائرية، تصميمها وإنشائها، مكتبة جامعة الأمير عبد القادر نموذجاً، أطروحة دكتوراه، 2010، ص 183.

و حتى يكون المفهوم أقرب فإن تقنية التعرف على الكلام مشابهة في عمها بتقنية التعرف الضوئي على الحروف فإذا كانت الأخيرة تعالج شكل الحرف فإن الأولى تعالج الحرف ثم تحويله لما يقابله في ذلك بصيغة رقمية.

### 8. التحول نحو التقنية الرقمية:

توضح المسيرة التطوير في تكنولوجيا الاتصال، سلوك تلك التكنولوجيا لاتجاه تطوري متدرج، بدلا من التقنية اليدوية ثم ارتقى إلى التقنية الميكانيكية ثم إلى التقنية الالكترونية وصولا إلى التقنية الرقمية. ويمثل أسلوب التحول نحو التقنية الرقمية علامة على بلوغ التكنولوجيا لمرحلة بالغة من التقدم وذلك لما تقدمه تلك التقنية من قدرات فائقة في معالجة المعلومات وتخزينها والتعامل معها بمرونة كبيرة، الأمر الذي يؤدي إلى التغلب على المعوقات الاتصالية التي كانت تفرضها التقنية اليدوية أو الميكانيكية أو الالكترونية.<sup>1</sup>

### أ- تحويل البيانات التماثلية إلى رقمية:

يمكن استخدام الكود الرقمي لتمثيل الكهربية التماثلية **Voltage Analogue** في شكل (صوت وصورة)، بالإضافة إلى تحويل الحروف والأرقام والرموز إلى إشارات رقمية. فالاتصالات الهاتفية يمكن التعبير عنها في شكل رموز رقمية وإرسالها عبر مسافات بعيدة، والتشويش الوحيد الذي يمكن أن يحدث في حالة الرقمية Digital عند بداية الإرسال، ومن إشارة رقمية إلى إشارة تماثلية عند منفذ الاستقبال.

وعند خط الإرسال توجد أداة تسمى **AD Converter** تقوم بتحويل البيانات من صورتها التماثلية إلى صورتها الحتمية، كما توجد مماثلة عند خط الاستقبال تقوم بتحويل الاشارات الرقمية إلى إشارة تماثلية تحاكي تماما شدة الصوت الأصلي وتسمى هذه الأداة **AD Converter** ويطلق على هذه الحالة في نظم الهاتف اسم **Codec**.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> محمد محفوظ، تكنولوجيا الاتصال، بدون طبعة، الاسكندرية، جامعة بيروت العربية، 2005، ص 39.

<sup>2</sup> حسن عماد مكاوي، تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات، ط4، القاهرة، الدار المصرية اللبنانية، 2005، ص 149.

## ب- الفرق بين التماثلي و الرقمي:

إن الاختلاف بين النظام الرقمي والنظام القياسي كما يسميه البعض يكمن في نوعية وهيئة الإشارة من حيث سعتها وقيمتها وكذلك من حيث الزمن الذي تشغله، فالإشارة التماثلية يمكن أن تأخذ أي قيمة في زمن مستمر وغير متقطع، بينما الرقمية لا تأخذ إلا إحدى القيم المتعارف عليها في نظام الأزمنة المستمرة أو المنقطعة.

وفي حالة التماثلية يعمل الإرسال بشكل مستقل عن نظام الاستقبال ويؤدي ذلك إلى وجود قدر عالي من التشويش Noise حيث تؤثر البيئة على الإشارة التماثلية أثناء إرسالها، أما الرقمنة يتخذ شكل الشبكة الرقمية Digital Network من بداية الإرسال إلى منفذ الاستقبال فلا يسمح بأي قدر من التشويش أو التدخل.<sup>1</sup>

تتفوق الرقمنة في نقل المعلومات إلى مسافات بعيدة من خلال استخدام وصلات الألياف الضوئية، التي تحافظ على قوة الاتصال من البداية إلى النهاية وذلك على عكس التماثلي الذي يضعف كلما طالت المسافة التي يقطعها.<sup>2</sup>

ويتم نقل المعلومات في النظام الرقمي على شكل أرقام منفصلة (0,1) وعند وصول المعلومة إلى المستقبل يقوم بدوره بترجمتها إلى الصوت، أما النظام القياسي فيقوم بنقل المعلومة على شكل موجة متسلسلة.

والنظام الرقمي يتميز بإمكانية تطابقه وإمكانية دمج مع أنواع أخرى من التكنولوجيا مثل الكمبيوتر وهو ما يصعب القيام به.

<sup>1</sup> المرجع السابق، ص 151.

<sup>2</sup> إياد شاكر البكوي، "تقنيات الاتصال بين زمنين"، الأردن، دار الشروق، 2003، ص 72.

المبحث الثاني: منصة البروغراس**تمهيد:**

في إطار تطوير وتحديث الادارة داخل الجامعة استحدثت منصة خاصة بالهياكل المادية والبشرية تتضمن كل المعلومات والبيانات فيها سميت البروغراس (progress). وهي نتاج شراكة ما بين وزارة التعليم العالي والاتحاد الاوروبي.

المطلب الاول: نشأة البروغراس

ظهر هذا النظام في سنة 2017 حيث أعلنت عنه وزارة التعليم العالي والبحث العلمي في إطار انطلاق مشروع اطلاق منصة رقمية سميت البروغراس (progress) وذلك تعويضا للمنصة الحالية المسماة ( sees ) و التي نعني بها المرجوحة.

وتعول الجامعة الجزائرية على هذه الارضية الرقمية أمالا كبيرة على تكون نظاما معلوماتيا شاملا يوفر قاعدة معطيات متكاملة.

وقد أشارت المذكرة الوزارية رقم 364 المؤرخة في 16 ماي 2018 ان ادخال كل ما يتعلق بالمعطيات والبيانات الخاصة التسجيلات للخدمات الجامعية عبر هذا النظام الى غاية يومنا هذا، حيث طبق اول مرة بجامعة سيدي بلعباس، قسنطينة، البليدة، الجزائر<sup>1</sup>، ثم تم تعميمها في الجامعات المتبقية بما فيهم تبسة. ونقصد به من الناحية اللغوية " التقديم، السير، أحرز تقدم، تحسين.

المطلب الثاني: ماهو نظام البروغراس

هو منصة رقمية الهدف منها تدعيم القطاع بهذا النظام يندرج في إطار عصرنة الإدارة الجامعية والانتقال بها إلى مصف الإدارة الرقمية من أجل تطوير أداء الجامعة، مضيفا بأن "النظام تم تطويره بالتعاون مع الاتحاد الأوروبي في إطار برنامج دعم السياسة القطاعية للتعليم العالي والبحث العلمي.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Cyber network ،8-02-2020 ،14:08 ( 15-02-2021)

<sup>2</sup> وزارة التعليم العالي ترد: نظام "بروغراس" ليس أداة استخباراتية، متوفر على الرابط: <https://www.sabqpress.dz/nationa>

ايضا يمكننا القول أنه ادارة الكترونية لتسيير قطاع الخدمات الجامعية الذي ينقسم الى مجموعة من المنصات التي تهتم حياة الطالب الجامعي ككل (جميع العمليات البيداغوجية، تسجيل، تحويل. . الخ ) والتي من اهمها:

• منصة خاصة بالتسجيلات في قسم المنح<sup>1</sup>

• منصة خاصة بالإيواء<sup>2</sup>

• منصة خاصة بالنقل<sup>3</sup>

• تسيير الموارد البشرية

• ادارة الشؤون المالية والمحاسبية

### المطلب الثالث: دوافع ومبررات تأسيس هذا النظام البرمجي

- 1- ضرورة الرقمنة والذي يمثل توجه الحكومة الجزائرية وخاصة مع جائحة كورونا كوفيد -19- التي سرعت باستخدام اليات الرقمنة والتي يأتي في مقدمتها برمجية بروغراس في المنظومة الجامعية.
- 2- مواكبة التطورات التكنولوجية والالكترونية والرقمية المتسارعة في العالم.
- 3- المزايا الغير المسبوقة والثورية التي تقدمها منصة بروغراس منها اختصار الوقت والمجهور والمرونة واضفاء الشفافية، ايضا يقدم احصاءات شاملة ووافية واكثر دقة ووضوح من المسجلة يدويا بخصوص قطاع الخدمات الجامعية.<sup>4</sup>

### المطلب الرابع: خصائص وأهمية واستخدامات البروغراس

يتميز بحزمة من الخصائص والمميزات نذكر من أهمها:

الاحصاء: يوفر احصائيات شاملة وأنية ودقيقة، بالإضافة الى التخزين واعادة الانتاج والعرض والتعديل ونقل وتوزيع البيانات الموجودة.

<sup>1</sup> Onou – progrès: ministère de l'enseignement supérieure et de la recherche scientifique ، guide d'utilisation du système progrès- Onou – guide 1.0 descriptif du processus de traitement des demandes de bourses. Pp ،1-13

<sup>2</sup> guide 1.0 descriptif du processus de traitement des demandes d'hébergement . Pp1-10

<sup>3</sup> guide 1.0 descriptif du processus de traitement des demandes transport Pp 1-5

<sup>4</sup> Www. Progrès. Mers- dz. ( 16- 02-2021)

- وتكمن أهمية البروغراس في أنه يعتمد على نظام الهدف من خلال التواصل بين الادارة والطلبة يحمل كافة المعطيات والمعلومات الشخصية والبيداغوجية والادارية والهيكل والتجهيزات ( طلبية، ادارة ).
- حيث يتضمن الجزء الخاص بالطلبة عدة محتويات وبيانات منذ حصوله على شهادة البكالوريا الى غاية تخرجه من الجامعة وحصوله على شهادة التخرج، كما يحتوي على كل التسجيلات من ايواء ومنحة ونقل وحتى التحويل من تخصص الى اخر او من جامعة الى اخرى.
  - ويتضمن الجزء الخاص والمرتبب بالجامعة مثل العطل الاكاديمية التي تحولها المؤسسة الجامعية المنتسب اليها الطالب وذلك بغية التنسيق مع بعضهم من اجل ضبط الاحصاء.
  - كذلك توفير الاحصائيات على المستوى الوطني لأنه نظام شامل.
  - ضبط كل التقارير والتوقعات لأنه عند التسجيل لايمكن المساس بالمعلومات.<sup>1</sup>

### المطلب الخامس: متطلبات داخل البروغراس

بعد ظهور فيروس كورونا في العالم بدأت دول العالم في عمل منصات الإلكترونية تسهيل وصول المادة العلمية للطلاب من خلال النت وضمان سلامة الطلاب والاساتذة، ويجب أتباع الخطوات اللازمة في إنشاء المنصة وأهمها ترخيص منصة الكترونية وفقا لوائح قانون التجارة والاستثمار التي صدرت في السعودية، دراسة جدوى منصة الكترونية وكشفت عن خطوات إصدار السجل تجاري لأي نشاط تجاري عن طريق الانترنت، ومنها المنصة يجب اتباع الخطوات التالية:

#### 1. اسم نطاق ( الدومين ) ( domain )

وهو عنوان الموقع الالكتروني (المنصة)، أي الاسم الخاص بالمنصة التي سوف تقوم بإنشائها. ويتم تحديد اسم النطاق عند شراء الاستضافة web hosting الخاصة بالمنصة.

#### 2. الاستضافة hosting

وظيفتها الأساسية دعم المنصة الخاصة بك وتشغيلها بأفضل صورة، وهي حجر الأساس لبناء أي موقع أو منصة على شبكة الانترنت، ويمكن شراء الاستضافات من الانترنت وتختلف الاسعار بحسب مزايا كل

<sup>1</sup> تركي لمياء، الرقمنة الادارية ودورها في تطوير العلاقات العامة داخل المؤسسة الجامعية، مذكرة ماستر في علوم الاعلام والاتصال، جامعة المسيلة، 2020، ص ص، 52، 53.

استضافة. وبما أنك تريد إنشاء منصة تعليمية عبر ووردبريس ننصحك بشركة bluehost حيث إنها تعد من بين أفضل استضافات ووردبريس ومنصوح بها رسميا من طرف مطوري ووردبريس إذا اشتريت استضافتك من هذه الشركة من خلال هذا الرابط يمكنك الاستفادة من برنامجنا لتصميم المواقع مجانا، حيث إننا نحصل على عمولة من الشركة عند كل عملية شراء.

### 3. شهادة SSL

هي شهادة أمان تستطيع الحصول عليها عند شراء الاستضافة **hosting** ولا يمكنك إنشاء منصة أو موقع الكتروني ربحي بدون هذه الشهادة لأنها تتيح لك قبول موقعك في جوجل وبنفس الوقت قبول المدفوعات الالكترونية. الاستضافة **Bluehost** التي ذكرنا أعلاه تهديك شهادة أمان بالإضافة إلى اسم دومين كلاهما مجانا.

### 4. إضافات مساعدة مثل «LifterLMS» أو «Paid membership pro.» وسيتم شرح كل

إضافة ببعض التفصيل في هذا المقال

### 5. اختيار قالب المناسب

القالب هو الذي يعطي شكلا للموقع الخاص بك ويحدد هدفه بحيث أن هناك قوالب مخصصة للمواقع الاخبارية والتعليمية والترفيهية وما الى ذلك، وسيتم ترشيح أفضل القوالب المناسبة لإنشاء منصة للتعلم عن بعد.<sup>1</sup>

بالإضافة الى كل هذا يتطلب انشاء منصة الكترونية ان تكون متصلة بالأجهزة التي يحتاجها من اجل ضمان العمل الجيد:

- جهاز حاسوب - الماسح الضوئي - طابعة

- شاشة - ويندوز - EXCEL<sup>2</sup>

<sup>1</sup> إنشاء منصة تعليمية عن بعد، متوفرة على الرابط: <https://fannwp.com/wpelearning> -06-03-2021، 04:31

<sup>2</sup> معمرى سهلية، المكتبة الرقمية في الجزائر، دراسة المواقع وتطلعات المستقبل، مذكرة ماجستير في علوم المكتبات،

جامعة قسنطينة، 2006، ص ص 101، 102.

المطلب السادس: إيجابيات وسلبيات البروغراس

إيجابيات

- توحيد التسجيلات في وقت واحد.
- اعداد التقارير الدورية المتعلقة بالإحصائيات الى الادارة العليا ( ONOU )
- تنفيذ التقارير عن سير عمل والمواكبة اليومية مثلا: اتاحة الغرف السفلية لذوي الاحتياجات الخاصة عند التسجيل في البروغراس لأنه يوجد خاانة خاصة بهذا الامر.
- فترة الطلبة المحولين لأنه يعمل أوتوماتيكيا عند ادخال المعلومات الخاصة بالطالب.
- القدرة على معالجة كل المعلومات الخاصة بالطالب وتصحيحها اذا كانت خطأ.
- تحديد قوائم للطلبة الذين لديهم ازدواجية BAC
- يمكننا معرفة المبلغ الذي سوف يتحصل عليه الطالب عند ادخال معطيات الدخل الخاصة بالأب والأم، وذلك من أجل ضمان حقه خلال مساره الدراسي.
- ضمان عدم فقدان البيانات.

السلبيات

- يمكن للطالب ان يدخل معلومات خاطئة اثناء التسجيل الالكتروني، وهو ما يلزمه بجلب الملف الورقي من اجل التدقيق في حالة طالب الخدمة من طرف الاعوان.
- غلق الموقع في وقت التسجيلات وهو ما يفرض على الطالب الحضور شخصيا والاستفسار وهذا ما يعيق العمل ويقلق العامل.
- عدم معرفة الطلبة كيفية التسجيل في هذا النظام، وبالتالي العودة الى العون داخل المديرية من اجل اتمام العملية شخصيا،.
- الضغط الكبير على المنصة اثناء التسجيلات يعرقل اداء العامل ويعيقه خاصة في التحكم.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> -مقابلة مع مهندس دولة بمديرية الخدمات الجامعية - تبسة - جندي الطاهر، 20-02-2021، 15:00

وإذا صوبنا نظرة التحليل تجاه نظام الخدمات الجامعية سنجد انه في السنوات الاخيرة تميز بتنظيم محكم ومرونة في التعامل مع الطلبة خاصة في فترة التسجيلات التي تتميز بالتوافد الكبير للطلبة على حجز الغرف وايداع الملفات الخاصة بالإيواء والمنح وغيرها من الخدمات.

وعلى الرغم من هذا التحسن الملحوظ الا أن الانظمة الرقمية بإمكانها ان تقدم افضل في حال تم الاستثمار فيها بشكل اكبر، ونعني به ان النظام مازال حديث التجربة. وربما يحتاج لنظرة تقييم حتى تحدث تقييما يسهم بنسبة

فاعلية اكبر حتى يحقق تسييرا وتحكما أفضل، ومنه تقديم خدمات ذات جودة.<sup>1</sup>

من هذا المنطلق تبادر لنا موضوع تقييم هذا النظام بغرض استكشاف النقائص ومعرفة تحديات التطبيق حتى نتوصل لوضع استراتيجيات تكفل نتجاوز كل العقبات وتصحيح الانحرافات ومنه تعزيز الخدمة الرقمية في قطاع الخدمات الجامعية.

<sup>1</sup> لعجال حمزة، نحو ترقية خدمات جامعية رقمية بالاعتماد على نظام الاعلام المدمج PROGRES، استكشاف النقائص وتحديات التطبيق وحلول استراتيجية، ملتقى الادارة الالكترونية في قطاع الخدمات الجامعية، نظام PROGRES انموذجا.

# الفصل الثالث

الاطار الميداني للدراسة عرض وتفسير

وتحليل بيانات الدراسة



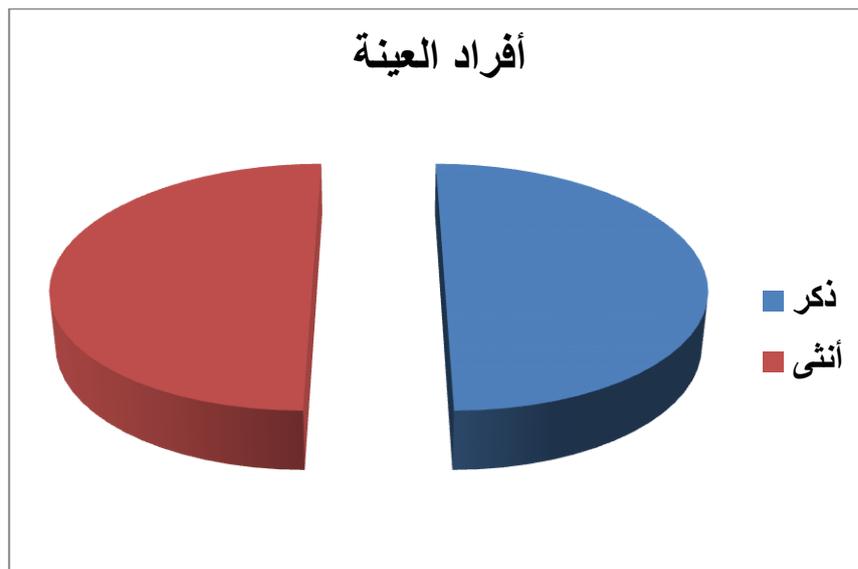
أولاً: تحليل نتائج الاستمارة وتفسيرها

تحليل محور البيانات الشخصية

الجدول رقم 03: يبين توزيع أفراد العينة حسب نوع المبحوثين:

النوع	النسبة	الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
النوع		ذكر	30	50%
		انثى	30	50%
المجموع		60		100%

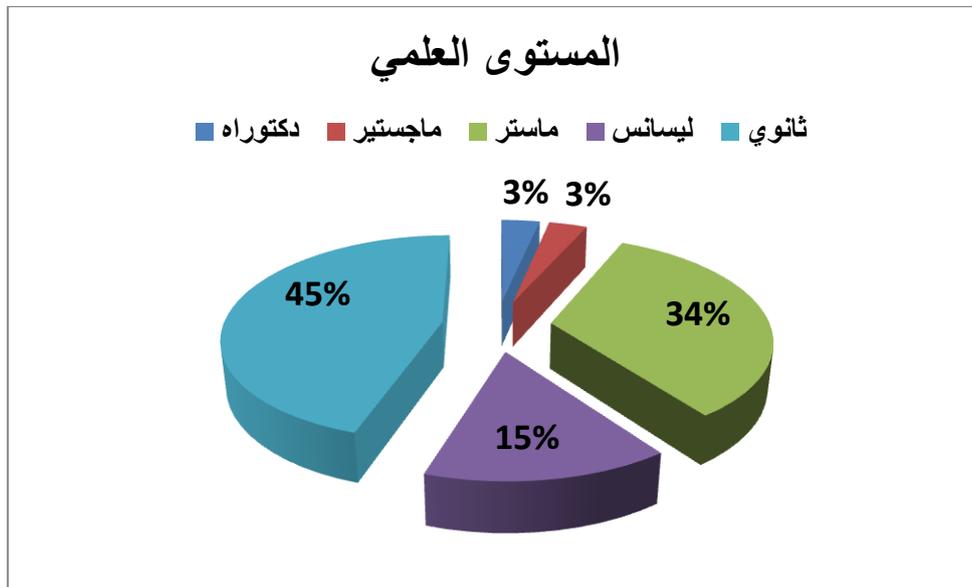
من خلال الجدول أعلاه الذي يوضح نوع المبحوثين، يمكننا القول أنه نسبة تفوق الذكور تساوت مع نسبة الإناث، وهذا ما تفسره نسبة 50% ذكور، ونفس النسبة بالنسبة للإناث حيث يعود ذلك إلى كون هناك منافسة قوية بين النوعين المذكورين في الإقبال على تعلم المهارات التقنية والمعلوماتية لما تتطلبه من تكوين أكاديمي سواء في مؤسسات التعليم العالي (الجامعات الحكومية، المعاهد العليا..)، أو منشآت التكوين المهني التي أصبحت خزاناً ومنتجاً لكلا النوعين من أجل التخصص في مجال الإعلام الإلكتروني، الذي يعتبر من الشروط الأساسية والمهمة التي تؤهل أفراد العينة لشغل هذه الوظيفة، أين يمكن إرجاع ذلك إلى أن الأنثى لها إنشغالات أكثر من الذكر وارتباطها بالعائلة، كذا الثقافة السائدة في مجتمعنا، تنقل الأنثى من مكان إلى آخر وإستئجار أو البقاء في الإقامات، هذا ما إلتصناه في الإجابات المحصل عليها.



جدول رقم (04) يبين توزيع أفراد العينة حسب المستوى العلمي للمبحوثين :

النسبة المئوية	التكرار	المستوى العلمي
3.33 %	02	دكتوراه
3.33 %	02	ماجستير
33.33 %	20	ماستر
15 %	09	ليسانس
45 %	27	ثانوي
100 %	60	المجموع

يبين لنا الجدول أن أفراد عينة الدراسة والمتمثلين في مستخدمي منصة بروغراس بمديرية الخدمات الجامعية - تبسة - من الموظفين الذين لهم صلاحية إدخال البيانات على مستوى علمي مميز على العموم والنسب متفاوتة فيما بينها، حيث نجد نسبة 45 % يتقاسمون شهادتي تقني وتقني سامي في الاعلام الالي، بينما نجد نسبة 15% متحصلون على شهادة الليسانس يحوز عليها العاملين ويعود ذلك إلى التوجه المبكر نحو العمل، وهناك أدنى نسبة وهي 3.33% يحملون شهادة أخرى عليا مثل الماجستير والدكتوراه وهذا ما من شأنه الارتقاء بمستوى الخدمات الجامعية حيث أكدت نتائج الجدول الخاص بالخبرة، بينما نسبة ب: 33.33% تعود لحاملي شهادة الماستر، فمن خلال التوزيع على حسب التخصص نلاحظ أن النسب غير متكافئة مع الرصيد الخدمي الذي تمتلكه المديرية، وما يحتاجه الرصيد من موظفين أكثر مما هو موجود. ومن خلال ذلك نلاحظ بأن المؤسسة تمتلك موظفين يتميزون بخبرة عالية فهي نسبة لا يُستهان بها فلها التجربة والخبرة والكفاءة العالية.



الجدول رقم (05) يبين توزيع أفراد العينة حسب الرتبة للمبحوثين

الرتبة	النسبة	التكرار	النسبة المئوية
مهندس دولة في الاعلام الالي	04	04	6.66 %
ماستر اعلام الي	07	07	11.66 %
مساعد مهندس دولة أول في الاعلام الالي	05	05	8.33 %
مساعد مهندس دولة ثاني في الاعلام الالي	01	01	1.66 %
تقني سامي في الاعلام الالي	25	25	41.66 %
تقني في الاعلام الالي	18	18	30.66 %
المجموع	60	60	100 %

من خلال المعطيات المقدمة في الجدول رقم (05) الخاص بالرتب، يتضح أن الرتبة العلمية تلعب دور مهما ما لاحظناه في الجدول فمن خلال تحليل المعطيات يتوضح تنامي أهمية بيئة العمل الرقمية بشكل متزايد وعلى أساس يومي في كافة القطاعات، ومنها مديرية الخدمات الجامعية الأمر الذي يزيد الحاجة إلى البحث عن الموظفين أصحاب الكفاءة والتكوين الاكاديمي العالي في المجالات الرقمية والتكنولوجية مقابل تراجع الحاجة إلى أصحاب الخبرات التقليدية في عالم البيئة الورقية. ولذلك اكتسحت رتبة تقني في الاعلام الالي اعلى نسبة تمثيل قدرت ب41.66%، أما تقني في الاعلام الالي فحلت في المرتبة الثانية 30.66% باعتبارها من الشهادات التي لا تتطلب مستوى تعليمي عال في مراكز التكوين المهني، في حين حلت رتبة ماستر في الاعلام الالي ثالثا بنسبة 11.66% التي توفر مستوى لباس به من حيث التحكم التقني والمعلوماتي، في حين حلت رتبة مساعد أول مهندس في الاعلام الالي بنسبة 8.33% وهذا يعود الى الترقيات داخل المؤسسة في حد ذاتها الى رتب اعلى من رتب انتمائهم، ايضا توافق الشهادات والمؤهلات التي تحصلوا عليها وهم قيد الخدمة، بينما جاءت رتبة مساعد ثاني في الاعلام الالي كأضعف نسبة ب 1.66% وذلك بسبب، أما رتبة مهندس دولة في الاعلام الالي وهي اعلى رتبة في الهرم التقني للمؤسسة بنسبة 6.66% نظرا لقلّة وندرة الحاصلين على هذه الشهادة.

وهذا ما ينعكس بالإيجاب على أداء المؤسسة ككل وبالارتباط بصفة خاصة بسبب التقارب في المستوى وهو ما يساهم في تحقيق مرونة في العمل والتواصل الجيد بين الموظفين فيعود على المؤسسة بالمرادودية، وعلى سير المعلومات وحسن انتقالها بطريقة جيدة وفعالة من جهة ثانية.

الجدول رقم (06): يبين الخبرة المهنية للمبحوثين لدى أفراد عينة الدراسة.

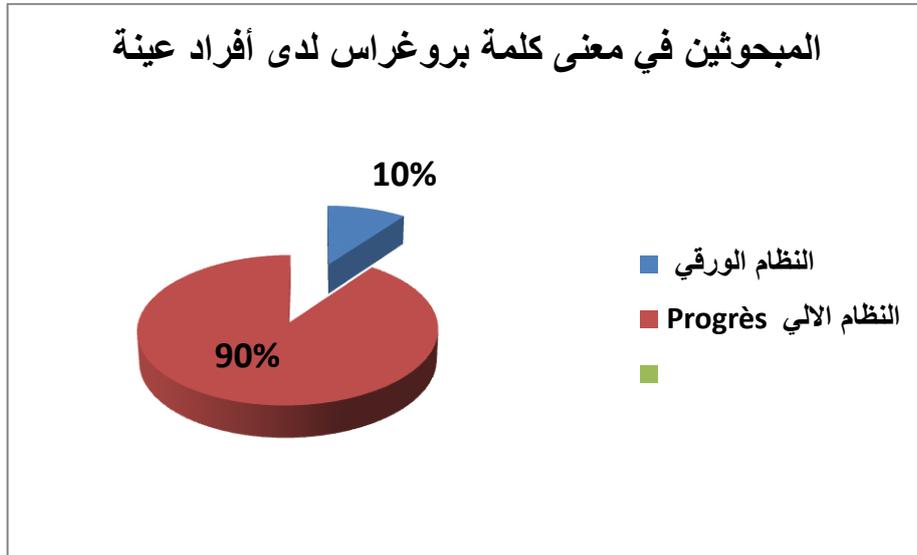
النسبة المئوية	التكرار	النسبة الخبرة
% 18.33	11	أقل من 3 سنوات
% 25	15	من 3 إلى 5 سنوات
% 56.66	34	أكثر من 5 سنوات
% 100	60	المجموع

يعتبر مجال الخبرة والأقدمية في العمل أهمية بالغة في تسيير وإدارة المنصات الرقمية بمديرية الخدمات الجامعية وخاص النظام الرقمي بروغراس الذي يضمن تقديم خدمات الكترونية خاصة بالإيواء والنقل والمنحة الجامعية، لذا نجد عينة المبحوثين التي لها أقدمية تفوق 5 سنوات خبرة في هذا المجال، نسبة 18% ذلك لأن التخصص كان معروف ولديه أقدمية بينما نجد نسبة 27% هم حديثي التخصص، ليس لديهم خبرة كبيرة عن هذا التخصص، وكذا ترجع إلى سنوات تخرجهم، إلا أن هناك نسبة 55% خبرتهم تتراوح ما بين 3- 5 سنوات هذا راجع إلى الأقدمية في هذا المجال، فالخبرة والأقدمية تعتبر عامل مهم بالنسبة لمديرية الخدمات الجامعية من أجل الاستفادة منها. حيث أكدت على وجود التكوين المهني حولها، وهي نسبة مقبولة، حيث تحتاج البرمجية إلى تكوين أكاديمي للعاملين من خلال التريصات الذي أكدت عليه المقابلة كالقيام بالتريص في جامعة فسنطينة، من أجل الاستفادة من تجارب الآخرين والإطلاع على كل ما هو جديد، حيث أن التكوين في هذا النوع من البرمجيات يتطلب ميزانية خاصة من أجل رسكلة وتأطير وتأهيل القائمين عليها وذلك بغية التحكم واكتساب المهارات الخاصة، من اجل التطوير والتنظيم والتنسيق وتبادل الخبرات بين الجامعات الجزائرية.

الجدول رقم (07): يبين نوعية آلية البحث سواء كان ورقي او الكتروني للمبحوثين لدى أفراد عينة الدراسة

النسبة المئوية	التكرار	النسبة و التكرار النظام
10 %	06	النظام الورقي
90 %	54	النظام الالي Progrès
100%	60	المجموع

يكشف الجدول رقم (07) أن نسبة الاستخدام والبحث من طرف المبحوثين ( مستخدمين منصة بروغراس في مديرية الخدمات الجامعية - تبسة ) يؤكدون على أن نسبة الاعتماد على النظام الالي الرقمي **PROGRES** قدرت ب: 90 % وهذا يرجع إلى المزايا الاستثنائية التي يوفرها من بينها تحسين الوظائف والإرتقاء بخدماتها، التسجيل الالكتروني بالنسبة لإيواء والمنحة مع بداية التسجيلات الجامعية كخطر أول، واستكمال الشطر الثاني الخاص بالنقل والإطعام، في حين أجاب بقية المفحوصين ونسبتهم 10% باعتمادهم على النظام التقليدي ( الورقي ) حيث دعمت هذه النسبة بإجابة المقابلة، أكدت على أن تبنيتها من طرف مديرية الخدمات الجامعية من أجل تسهيل العمليات الفنية والسرعة والدقة في تقديمها ومواكبة وتيرة تضخم الإنتاج الفكري يفرض التطور التكنولوجي على المنظمات ضرورة اعتماد التحول الرقمي لأعمالها من خلال بناء ثقافة رقمية توفر للمنظمات الأرضية الأولى لبلوغ أهدافها. الأدبيات المتوفرة تؤكد على العوامل التالية: الرؤية المشتركة، الإبداع والابتكار الرقمي، التمكين التكنولوجي، التغيير الهيكلي، القيادة التحويلية الرقمية، الانفتاح نحو التغيير، تم اختيارهم وفق خصائص المؤهل العلمي، الخبرة، المنصب.



تحليل المحور الثاني: نظام البروغراس ومجالات استخدامه داخل الخدمات الجامعية - تبسة-

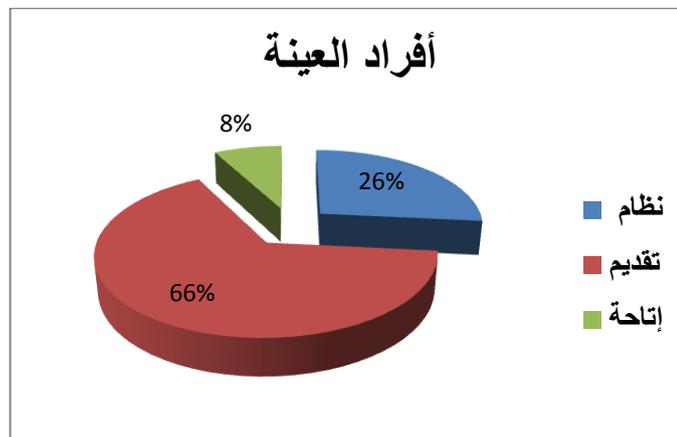
الجدول رقم (08): يبين المبحوثين في معنى كلمة بروغراس لدى أفراد عينة الدراسة

النسبة المئوية	التكرار	النسبة المفهوم
28.33 %	17	نظام
70 %	42	تقديم
08.33 %	05	اتاحة
106.66 %	60	المجموع

تشير البيانات المستخرجة من الجدول أن اجابة المبحوثين في معنى كلمة بروغراس على مستوى مديرية الخدمات الجامعية -تبسة كانت أغلبها تعني كلمة " تقديم " بنسبة 70 %، تليها اجابة 28.33 % أجابوا أن البروغراس هو عبارة عن " نظام " وحلت الاجابة الثالثة التي هي " اتاحة " كأقل نسبة ب 08.33%.

ولكل عبارة لها معنى في أقسام التي تتكون منها المديرية ( المنح، الايواء وحتى الاطعام والنقل )، ففي قسم المنح معناها تقديم أي اعطاء تمهيد او توطئة منح وهذا ما فسرناه بأنه يعطيه المعلومات الأولية ونقوم نحن بفلترتها، أما قسم الايواء معناه " نظام " عبارة عن تنظيم وتنسيق الجيد في الإقامة. أما في النقل معناها " اتاحة " بطاقة للطالب من أجل استخدامها في النقل الجامعي.

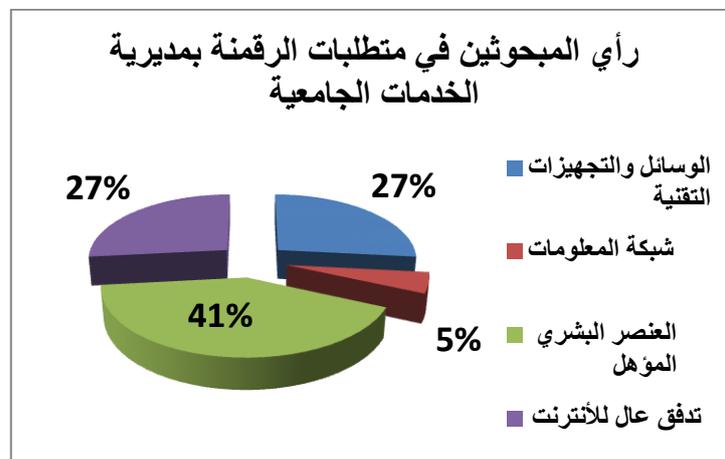
وكل الكلمات الثلاثة لها معنى حسب الخدمة المقدمة وكل منها تعمل وفق تنظيم وسيرورة وشروط معينة من أجل راحة الطالب من بداية الى نهاية مشواره الدراسي.



الجدول رقم (09): يبين رأي المبحوثين في متطلبات الرقمنة بمديرية الخدمات الجامعية لدى أفراد عينة الدراسة

المتطلبات	النسبة	التكرار	النسبة المئوية
الوسائل والتجهيزات التقنية	16	16	26.66 %
شبكة المعلومات	03	03	05 %
العنصر البشري المؤهل	25	25	41.66 %
تدفق عال للأنترنيت	16	16	26.66 %
المجموع	60	60	100 %

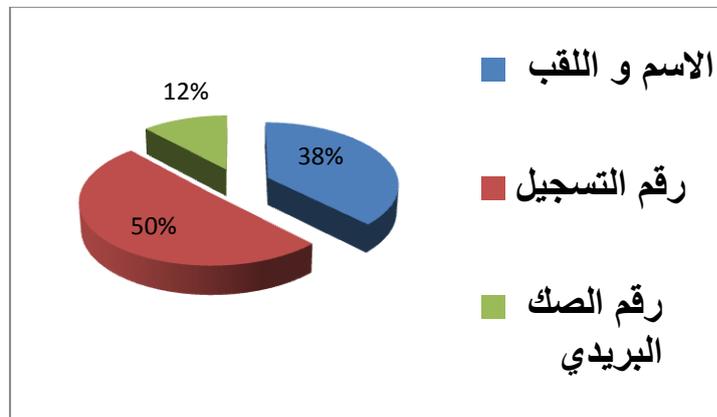
نلاحظ من خلال الجدول أن أغلب إجابات أفراد العينة تكشف بأن متطلبات تطبيق الرقمنة بمديرية الخدمات الجامعية - تبسة - تأتي في مقدمتها العنصر البشري المؤهل وتدفق عال للأنترنيت بنسبتين متساويتين 41.66 % وذلك نظرا لأهمية العنصرين المذكورين حيث أن توفر الكادر (الإطار) البشري المؤهل الذي يتميز بالكفاءة والخبرة، وتوفير أرصدة متكاملة من شأنه تسهيل العمل دون أية قيود، أما التجهيزات والإمكانيات المتوفرة بالمؤسسة موضوع الدراسة كافية لتقديم الخدمات، حيث كانت إجابة المبحوثين بنعم قدرت نسبتها ب: 53.33 % وهي نسبة مرتفعة جدا، وهذا دليل على أن مؤسسة الدراسة الميدانية تسعى جادة لتوفير جميع الإمكانيات والتجهيزات الكافية، والإهتمام الأكبر من قبل المسؤولين من أجل توفيرها بالأعداد الأربعة، وتخصيص ميزانية خاص بها، وهذا ليطمأنى مع العدد الكبير للطلبة التي تزخر بها قاعدة بيانات منصة بروغراس المتواجده بها، للوصول إلى إرضاء المستفيد من الخدمات الجامعية بالدرجة الأولى، فيما نجد نسبة قليلة اجابت بتوفر شبكة المعلومات وذلك بنسبة 05 %.



الجدول رقم (10): يبين رأي المبحوثين لدى أفراد عينة الدراسة في طريقة البحث بمنصة بروغراس

النسبة المئوية	التكرار	النسبة طريقة البحث
58.33 %	35	الاسم واللقب
78.33 %	47	رقم التسجيل
18.33 %	11	رقم الصك البريدي
155 %	60	المجموع

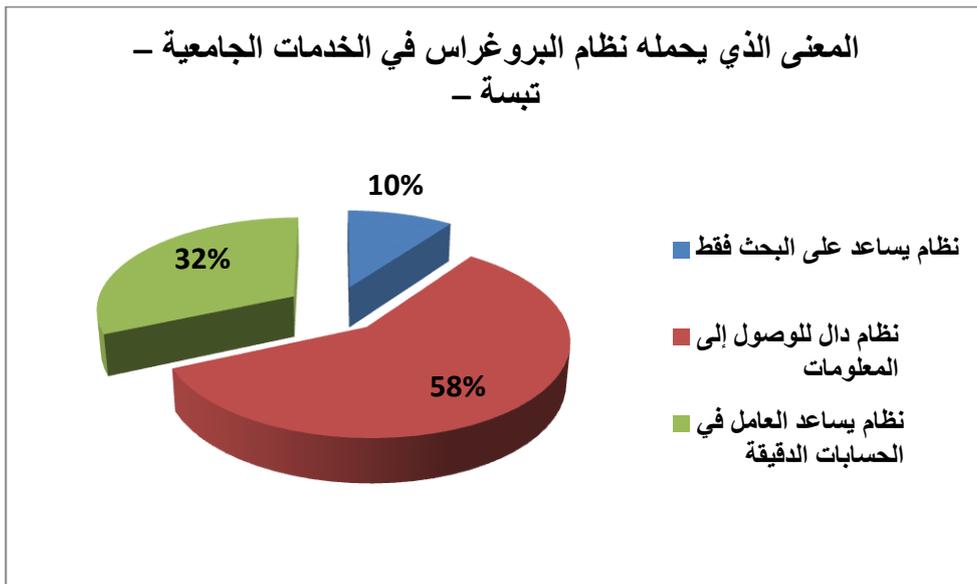
يلاحظ من خلال مخرجات الجدول أن أكثر من نصف عينة الدراسة ترى بأن أهم سبب لاختياراتها طريقة البحث برقم التسجيل بنسبة 78.33 % يرجع إلى سهولة ومرونة البحث بالطريقة السالفة الذكر، حيث ان برمجية منصة بروغراس تقوم على فكرة الرقم التسلسلي كألية مهمة في عمل هذه الاخيرة، وتعتمد عصنة قطاع التعليم العالي عموما وقطاع الخدمات الجامعية بشكل خاص، على منح رقم تعريفى لكل طلب يرغب في الاستفادة من خدماتها ( الايواء الالكتروني والاطعام والنقل والمنحة عبر الارضية الرقمية )، ويكون بمثابة بطاقة وطنية له تحمل جميع بياناته، من الشهادات العلمية التي يحوزها، وتُجمَع البيانات في نظام رقمي بالكمبيوتر، يُتيح للوزارة الإطلاع على أي ملف للطالب عبر الوطن، عن طريق رقمه التسلسلي دون المرور على مديريات الخدمات، لضمان الشفافية والنزاهة والسرعة في العمل، أما طريقة البحث الاسم واللقب فحلت في المرتبة الثانية بنسبة 58.33 % نظرا لما تحتويه من ميزات ايضا ولكن بات استخدام هذه الكيفية في منصة بروغراس اقل نظرا لتشابه الاسماء وتطابقها مرات اخرى، اما طريقة البحث عن طريقة رقم الصك البريدي فحلت في المرتبة الثالثة بنسبة 18.33 % لتكون الأقل شيوعا وانتشارا حسب اجابات المفحوصين، ويتم اللجوء اليها الا في الحالات الاضطرارية.



جدول رقم (11): يبين المعنى الذي يحمله نظام البروغراس في الخدمات الجامعية - تبسة

النسبة المئوية	التكرار	النسبة
10%	6	نظام يساعد على البحث فقط
58.33%	35	نظام دال للوصول إلى المعلومات
31.66%	19	نظام يساعد العامل في الحسابات الدقيقة
100%	60	المجموع

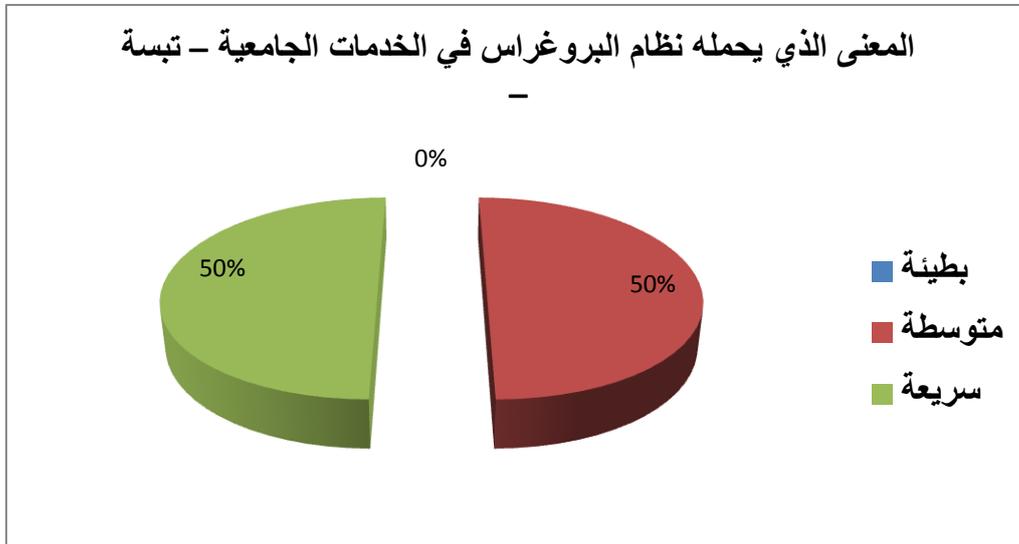
يوضح الجدول أعلاه حسب رأي أفراد العينة: المعنى الذي يحمله نظام البروغراس في الخدمات الجامعية - تبسة، والتي تتقدمها نظام دال للوصول إلى المعلومات بنسبة قدرت ب 58.33% وهي أعلى نسبة وذلك أنه من خلال التسجيل في منصة البروغراس تحفظ جميع البيانات والمعلومات وبعد التسجيل تقوم بإعطاء كل طالب على حدى رقم تسجيل خاص به من أجل زيادة المنصة والحصول على المعلومات التي يرغب بها، فيما نجد في المرتبة الثانية نظام يساعد العامل في الحسابات الدقيقة بنسبة 31.66% فالعمل بهذا النظام يساعد العاملين به في الحصول على معلومات وإحصاءات دقيقة مقارنة بالأعمال اليدوية الورقية، كما نجد في المرتبة الثالثة وحسب ما أدليا به أفراد العينة أنه نظام يساعد على البحث فقط بنسبة 10% وذلك بعد تسجيل وحفظ وتخزين نستطيع العودة إلى الملف أو البحث عن الملف بإدخال رقم التسجيل أو اسم واللقب.



الجدول رقم ( 12): يبين سرعة أداء نظام البروغراس في تقديم الخدمة لمديرية الخدمات الجامعية -تبسة

النسبة المئوية	التكرار	النسبة و التكرار سرعة الاداء
0%	0	بطيئة
50%	30	متوسطة
50%	30	سريعة
100%	60	المجموع

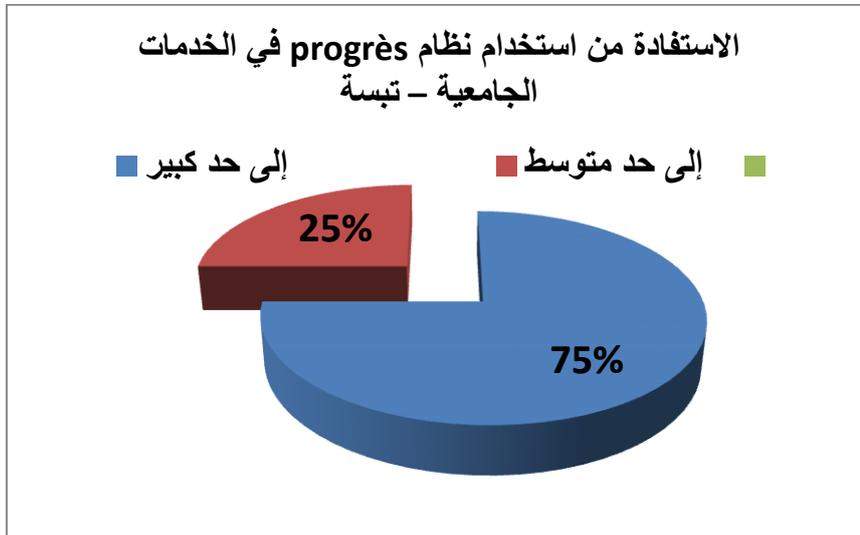
نلاحظ خلال الجدول أعلاه وحسب أفراد العينة: سرعة أداء نظام البروغراس في تقديم الخدمة لمديرية الخدمات الجامعية - تبسة- تتقدمها: سريعة ومتوسطة بنسبتين متساويتين قدرت ب 50% وذلك نظرا لسرعة الأداء والدقة والسهولة التي يمتاز بها هذا النظام من خلال حفظ ومعالجة وتخزين المعلومات والبيانات وضبط الإحصائيات الخاصة بالطلبة في المنصات "3" (إيواء، منحة، نقل) ومتوسطة بالنسبة للكوارر غير متعودين بالعمل على هذا النظام وأيضا ضعف تدفق الانترنت الذي قد يعيق السير الحسن لهذا النظام فيما نجد في المرتبة الثانية بطيئة بنسبة 0%.



الجدول رقم (13): يمثل الاستفادة من استخدام نظام **progrès** في الخدمات الجامعية - تبسة

النسبة المئوية	التكرار	النسبة و التكرار الاستفادة
75%	45	إلى حد كبير
25%	15	إلى حد متوسط
100%	60	المجموع

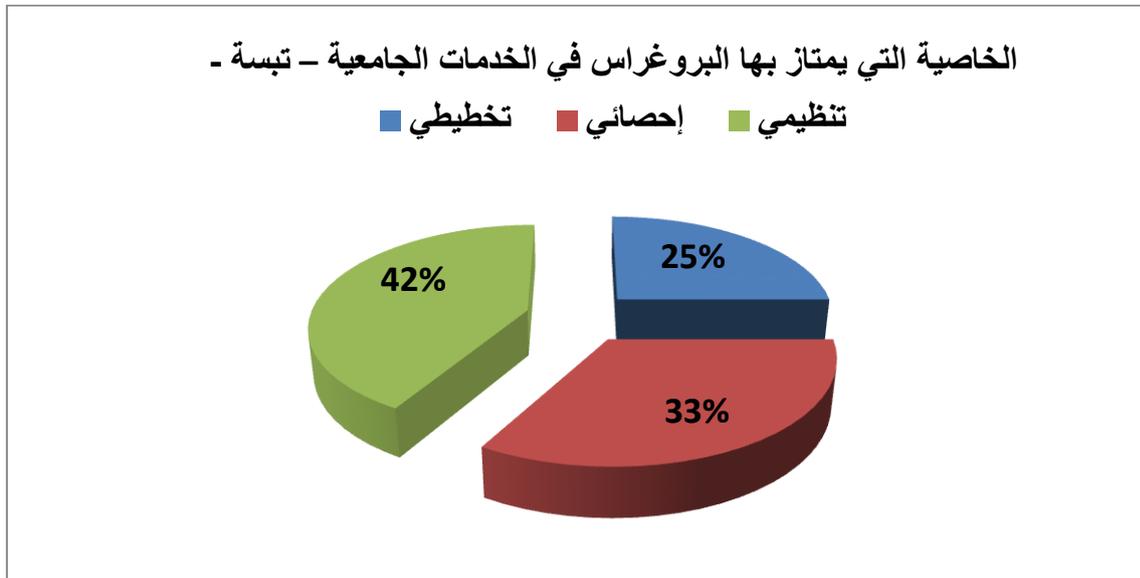
من خلال الجدول أعلاه وحسب رأي أفراد العينة المفحوصة تبين الاستفادة من استخدام نظام بروغراس **progrès** في الخدمات الجامعية - تبسة، والتي تتقدمها إلى حد كبير بنسبة قدرت ب 75% وهي أعلى نسبة وذلك نظرا لأهمية هذا النظام من خلال خلق حلقة التواصل بين الإدارة والطلبة والقضاء على البيروقراطية من خلال إعطاء كل ذي حقاً حقه واستطاعة معالجة كل المعلومات الخاصة بالطالب وحفظ جميع البيانات والمعلومات وضمان عدم فقدانها كما توفر إحصائيات شاملة لكافة الطلبة، في حين تأتي في المرتبة الثانية إلى حد متوسط بنسبة 25% وذلك حسب ما أدليا به أفراد العينة بالخدمات الجامعية بتبسة.



الجدول رقم ( 14): يبين الخاصية التي يمتاز بها البروغراس في الخدمات الجامعية - تبسة -

النسبة المئوية	التكرار	النسبة و التكرار الخاصية
25%	15	تخطيطي
33.33%	20	إحصائي
41.66%	25	تنظيمي
100%	60	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه حسب أفراد العينة المفحوصة، الخاصية التي يمتاز بها البروغراس في الخدمات الجامعية - تبسة والتي تأتي مقدمتها تنظيمي قدرت بنسبة 41.66% وذلك نظرا لأهمية هذا الأخير من خلال خلق تواصل بين الإدارة والطلبة وضبط كل التقارير والتوقعات لأنه عند التسجيل لا يمكن المساس بالمعلومات في حين تأتي في المرتبة الثانية إحصائي بنسبة 33.33% وهي نسبة متوسطة، من خلال توفير الإحصائيات آنية وشاملة لكافة الطلبة من مختلف الأماكن فهو نظام شامل، فيما نجد في المرتبة الثالثة تخطيطي بنسبة 25% وهي أقل نسبة فهو يضع خطط من أجل تحسين وتقديم الخدمة وإيجاد حلول في حال الوقوع في مشكل وضمان سيرورة العمل على أكمل وجه وبأحسن دقة.

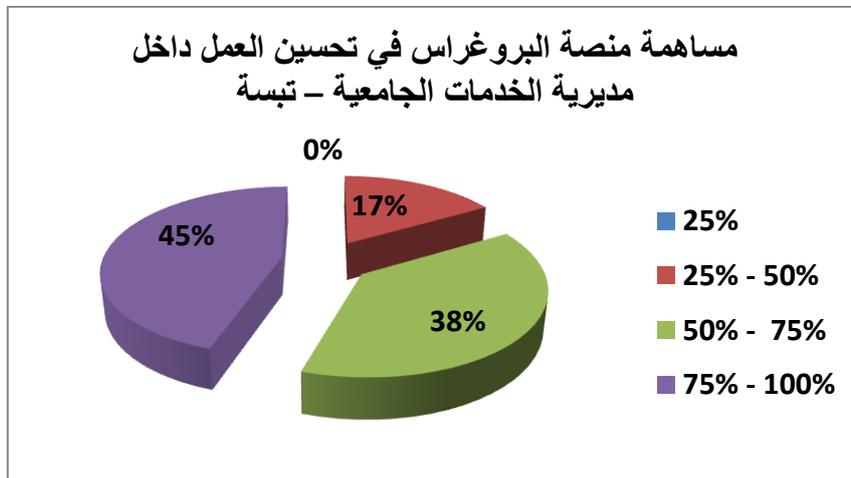


تحليل المحور الثالث: دور البروغراس في النقل والإيواء والمنحة في الخدمات الجامعية -تبسة-

الجدول رقم ( 15 ): يمثل نسبة مساهمة منصة البروغراس في تحسين العمل داخل مديرية الخدمات الجامعية - تبسة-

النسبة المئوية	التكرار	النسبة	الدور
%0	0		%25
%16.66	10		%50 - %25
%38.33	23		%75 - %50
%45	27		%100 - %75
%100	60		المجموع

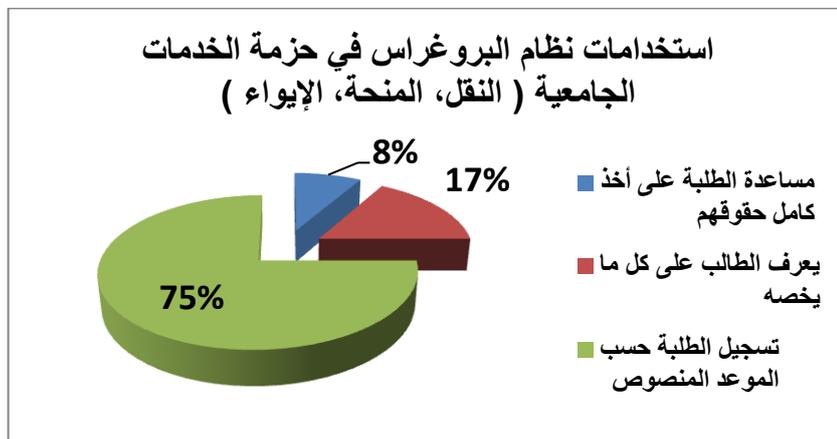
من خلال الجدول أعلاه وحسب أفراد العينة المبحوثة: دور البروغراس في النقل والإيواء والمنحة في الخدمات الجامعية - تبسة - والتي تتقدمها بنسبة ما بين 75% - 100% بنسبة 45% وذلك من خلال الحصول على معلومات أكثر دقة من المسجلة يدوياً في المنصات الثلاث المنصة الخاصة بقسم المنح، والمنصة الخاصة بالإيواء والمنصة الخاصة بالنقل وأيضاً الحصول على إحصائيات شاملة وأنية على كل الخدمات، فيما نجد في المرتبة الثانية النسبة التي تتراوح بين 50% - 75% بنسبة 38.33% وهي نسبة متوسطة وذلك ما يكسبه هذا النظام من أهمية حيث يوفر لطالب غرفة في قسم الإيواء وتحدد له منحة دراسية طويلة السنة في قسم المنح ويتحصل على بطاقة نقل فهو له دور بالغ في تحديد متطلبات الطالب وحقوقه وتلبيها نسبة ما بين 25% - 50% بنسبة 16.66% في حين تأتي نسبة 25% بنسبة 0% وهذا حسب رأي أفراد العينة بمديرية الخدمات الجامعية.



الجدول رقم (16): يبين استخدامات نظام البروغراس في حزمة الخدمات الجامعية ( النقل، المنحة، الإيواء )

النسبة المئوية	التكرار	النسبة استخدامات
8.33%	5	مساعدة الطلبة على أخذ كامل حقوقهم
16.66%	10	يعرف الطالب على كل ما يخصه
75%	45	تسجيل الطلبة حسب الموعد المنصوص
100%	60	المجموع

يبين الجدول أعلاه حسب أفراد العينة المفحوصة: استخدامات نظام البروغراس في خدمة الخدمات الجامعية ( النقل، المنحة، الإيواء ) والتي نجد في مقدمتها تسجيل الطلبة حسب الموعد المنصوص حيث قدرت النسبة ب 75% وهي أعلى نسبة وذلك من خلال توحيد التسجيلات في وقت واحد من أجل معالجة كل المعلومات الخاصة بالطلبة وتصحيحها إذا كانت خاطئة وأيضا لأن منصة البروغراس لها وقت محدد تفتح فيه وعند غلق المنصة لا يمكن تسجيل أي طالب تليها في المرتبة الثانية يعرف الطالب على كل ما يخصه غلق المنصة لا يمكن تسجيل أي طالب تليها في المرتبة الثانية يعرف الطالب على كل ما يخصه بنسبة 16.66% وهي نسبة متوسطة فهذا النظام يعمل بطريقة اتوماتيكية عند إدخال المعلومات الخاصة بالطلبة فبذلك يعرف الطلبة على كل ما يخصهم من خلال انخراطهم في هاته المنصة ونجد في المرتبة الثالثة مساعدة الطلبة على أخذ حقوقهم بنسبة 8.33% وذلك بعد التسجيل في الأرضية الرقمية في المنصات الثلاث إيواء، نقل، منحة. يساعد الطلبة في الحصول على غرفة في الإيواء ومنحة والنقل من الخدمات الجامعية.

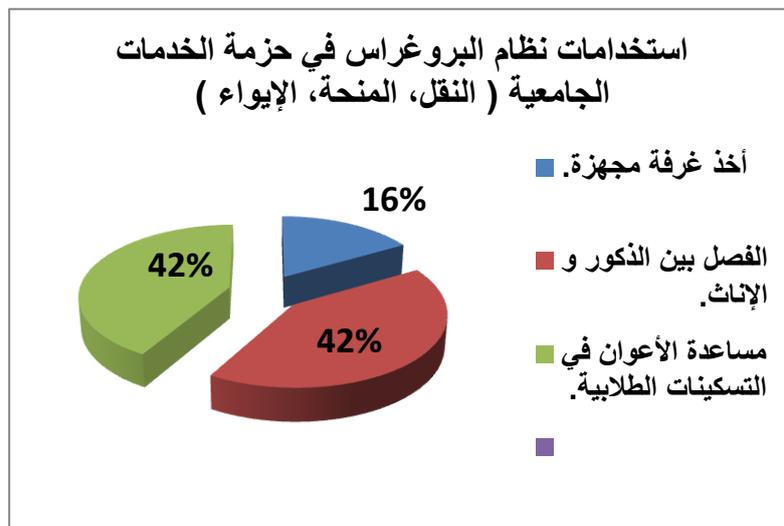


الجدول رقم (17): يمثل ايجابيات التسجيل في الإيواء من خلال منصة البروغراس في الخدمات

الجامعية - تبسة.

النسبة المئوية	التكرار	النسبة والتكرار الإيجابيات
16.66%	10	أخذ غرفة مجهزة.
41.66%	25	الفصل بين الذكور والإناث.
41.66%	25	مساعدة الأعوان في التسيينات الطلابية.
100%	60	المجموع

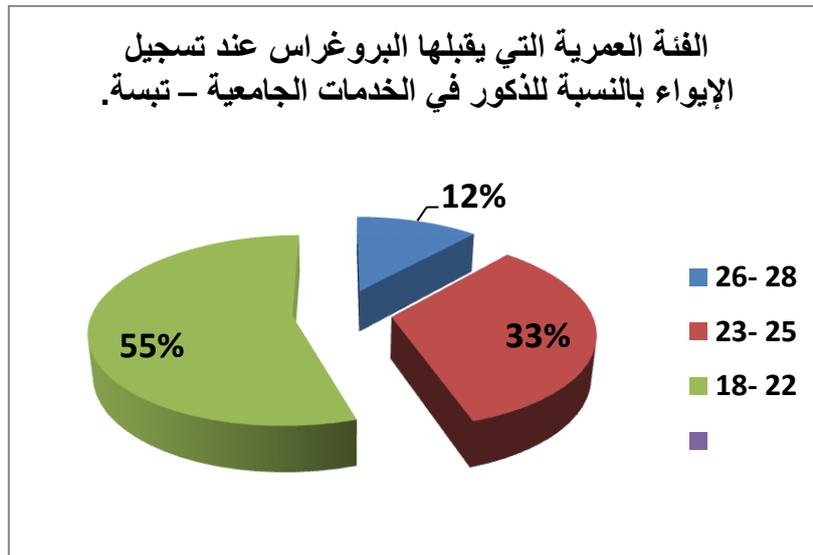
من خلال الجدول أعلاه وحسب أفراد العينة، يمكننا القول بأن إيجابيات التسجيل في الإيواء من خلال منصة البروغراس تأتي في مقدمتها: الفصل بين الذكور والإناث ومساعدة الأعوان في التسيينات الطلابية بنسبتين متساويتين والمقدرة ب 41.66% وهي أعلى نسبة، وذلك من خلال معالجة المعلومات والبيانات الخاصة بالطلبة وإعطائهم قوائم الخاصة بهم من أجل الفصل بين الجنسين " الذكر والأنثى " بالاعتماد على الأرضية الرقمية بطريقة سهلة وسريعة دون وجود أي عراقيل تعيق السير الحسن للعمل، في حين تأتي في المرتبة الثانية: أخذ غرفة مجهزة بنسبة 16.66% وهي أصغر نسبة.



الجدول رقم (18): يبين الفئة العمرية التي يقبلها البروغراس عند تسجيل الإيواء بالنسبة للذكور في الخدمات الجامعية - نسبة.

النسبة المئوية	التكرار	النسبة الفئة العمرية
11، 66%	07	28 - 26
33، 33%	20	25 - 23
55%	33	22 - 18
100%	60	المجموع

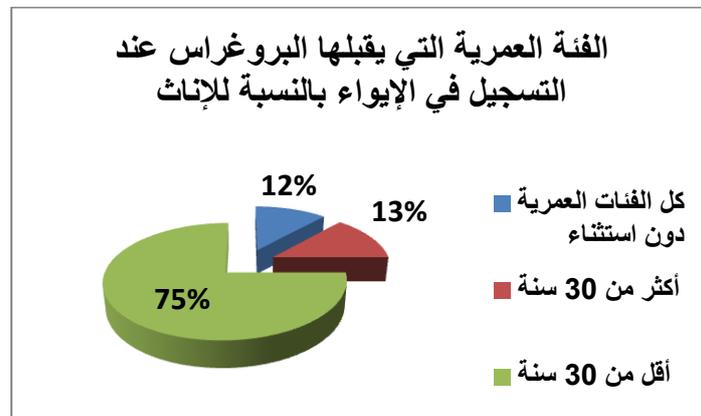
يوضح الجدول أعلاه ومن خلال أفراد العينة المفحوصة الفئة العمرية التي يقبلها البروغراس عند تسجيل في الإيواء بالنسبة للذكور، تأتي في مقدمتها الفئة العمرية ما بين 18 - 22 سنة مقدرة بنسبة 55% وهي أعلى نسبة، وذلك نظراً لأن هذه الفئة لها الأولوية وأكثرها قبولاً عند التسجيل في نظام البروغراس الذي يمتاز بتنظيم محكم ومرونة في التعامل وتحديد الأولويات للطلبة من أجل التسجيل في الإيواء والحصول على غرفة، في حين نجد في المرتبة الثانية الفئة العمرية المتراوحة ما بين 23 - 25 سنة بنسبة 33.33% وهي نسبة متوسطة وهي الفئة الثانية التي تمتلك حق التسجيل في الإيواء من خلال الأرضية الرقمية وحسب ترتيب الأولويات من خلال الفئات العمرية، فيما نجد في المرتبة الثالثة الفئة العمرية التي تنحصر بين 26 - 28 سنة، بنسبة 11.66% وهي أقل نسبة وهي الفئة العمرية الأخيرة التي يمكنها التسجيل في منصة البروغراس ولا يمكن لفئات أكبر التسجيل في هاته الأرضية.



الجدول رقم (19): يبين الفئة العمرية التي يقبلها البروغراس عند التسجيل في الإيواء بالنسبة للإناث

النسبة المئوية	التكرار	النسبة الفئة العمرية
11.66%	07	كل الفئات العمرية دون استثناء
13.33%	08	أكثر من 30 سنة
75%	45	أقل من 30 سنة
100%	60	المجموع

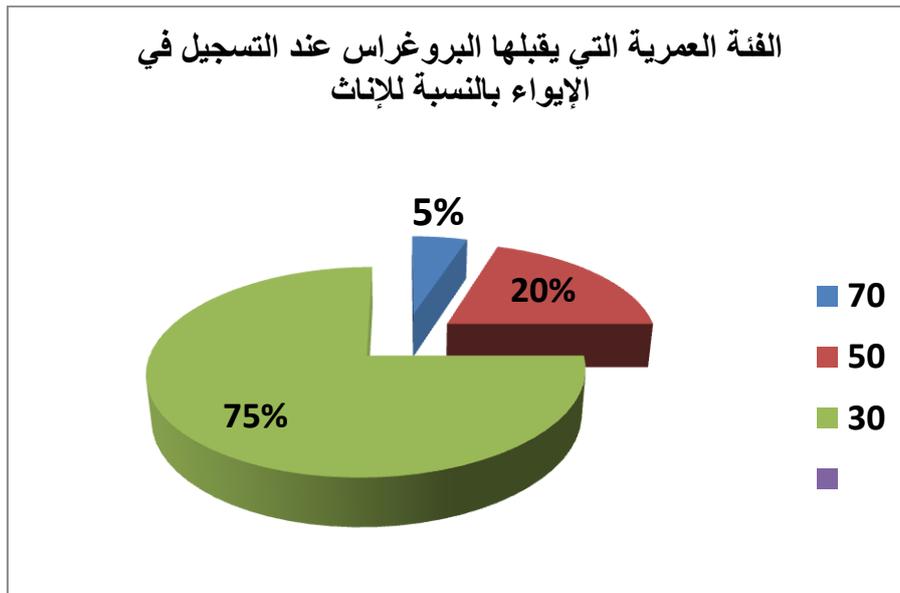
يبين الجدول أعلاه من خلال أفراد العينة المبحوثة الفئة العمرية التي يقبلها البروغراس عند التسجيل في الإيواء بالنسبة للإناث والتي تتقدمها الفئة أقل من 30 سنة والتي قُدرت بنسبة 75% وهي النسبة الأعلى نظراً لأولوية التي تكتسبها لتسجيل في الأرضية الرقمية من خلال معالجة البيانات والمعلومات الخاصة بالطلبة بتنظيم محكم ومرونة ودقة في التعامل ويسر وسهولة في العمل من أجل تسجيل في الإيواء وأخذ غرفة، تليها في المرتبة الثانية الفئة العمرية الأكثر من 30 سنة بنسبة 13.33% وهي النسبة المتوسطة والفئة الثانية التي تمتلك حق التسجيل في الإيواء من خلال منصة البروغراس في حين تأتي في المرتبة الثالثة كل الفئات العمرية دون استثناء بنسبة 11.66% وهي أقل نسبة، فكل الفئات العمرية دون استثناء للإناث لها الحق في تسجيل في الأرضية الرقمية دون وجود أي عراقيل أو صعوبات، هذا ما تفرضه الثقافة السائدة في مجتمعنا التي تنظر إلى الأنثى أنها قاصر على عكس الذكر.



الجدول رقم ( 20 ): يبين أقل مسافة يمكن أن يسجل بها الذكور بخدمة الإيواء الإلكتروني

النسبة المئوية	التكرار	النسبة المسافة
5%	03	70
20%	12	50
75%	45	30
100%	60	المجموع

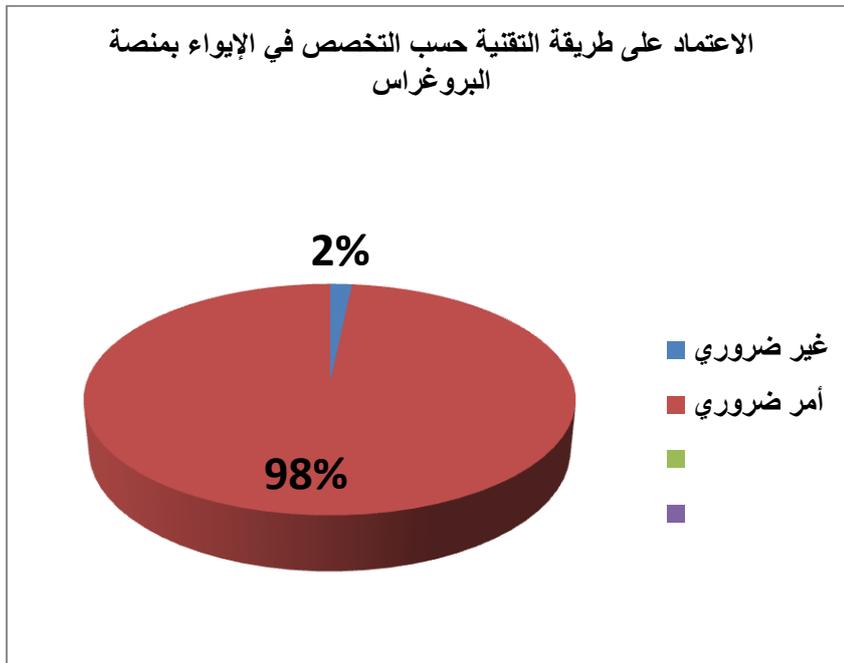
من خلال الجدول أعلاه وحسب المبحوثين: أقل مسافة يمكن أن يسجل بها الذكور بخدمة الإيواء الإلكتروني والتي تتقدمها الإجابة ب 30 بنسبة قدرت ب 75% وذلك من خلال القانون الداخلي للمؤسسة الذي ينص على أن الطالب الجامعي ليس كالطالبة الجامعية ليس له الحق إلا إذ كانت المسافة أكثر من 30 كلم إلا إذا كان له إعاقة جسدية ( ذوي الاحتياجات الخاصة ). في حين تأتي مسافة 50 كلم في المرتبة الثانية بنسبة 20% وهي المسافة المنصوص بها قانونيا داخل المؤسسة والتي تسمح لطالب في حق التسجيل بالإيواء آليا، أما بالنسبة لمسافة 70 كلم والتي قدرت بنسبة 5% وهي التي لها الأحقية القصوى في الإقامة حيث أن الإيواء بالنسبة لطالب جنس ذكر ينص على شروط بحكم السن أيضا على عكس الطالبة التي لها الأحقية المطلقة.



الجدول رقم (21): يوضح الاعتماد على طريقة التقنية حسب التخصص في الإيواء بمنصة البروغراس

النسبة المئوية	التكرار	النسبة و التكرار الاعتماد
1.66%	01	غير ضروري
98.33%	59	أمر ضروري
100%	60	المجموع

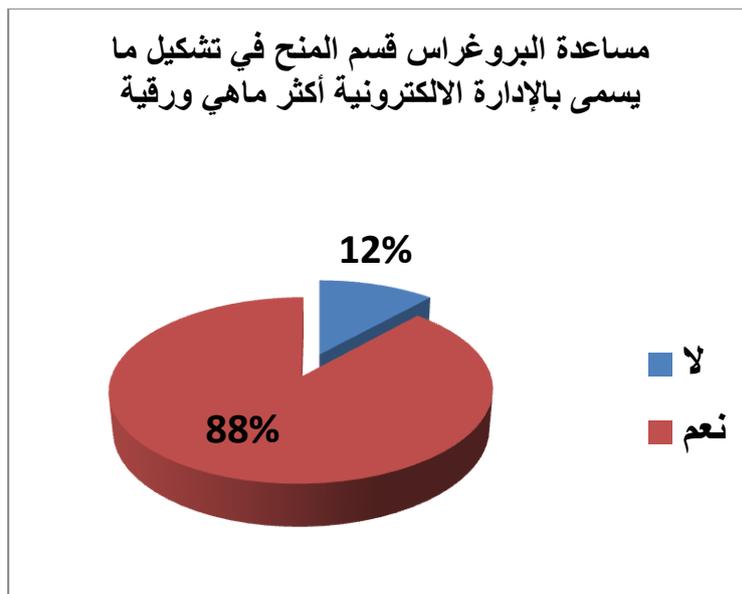
نلاحظ من خلال الجدول أعلاه وحسب رأي المفحوصين: الاعتماد على طريقة التقنية حسب التخصص في الإيواء بمنصة البروغراس والتي تتقدمها الإجابة بأمر ضروري بنسبة 98.33% نظرا لأهمية هذا الأخير فإنه حسب التخصص يتم فتح منصة بروغراس كتسجيل أولي وحتمي من أجل تحديد الإقامة التابعة لتخصص كل طالب وتأتي نسبة أمر غير ضروري بنسبة 1.66% وهي أقل نسبة حسب ما أدليا به أفراد العينة بمديرية الخدمات الجامعية وهذا راجع إلى التنسيق بين الجامعة ومصلحة الإيواء (الإقامة) من أجل سهر على مصلحة الطالب وتقديم كل حقوقه بأكثر كفاءة ودقة ممكنة.



الجدول رقم (22): يبين كيفية مساعدة البروغراس قسم المنح في تشكيل ما يسمى بالإدارة الالكترونية أكثر ماهي ورقية

النسبة المئوية	التكرار	النسبة يساعد البروغراس
11.66%	07	لا
88.33%	53	نعم
100%	60	المجموع

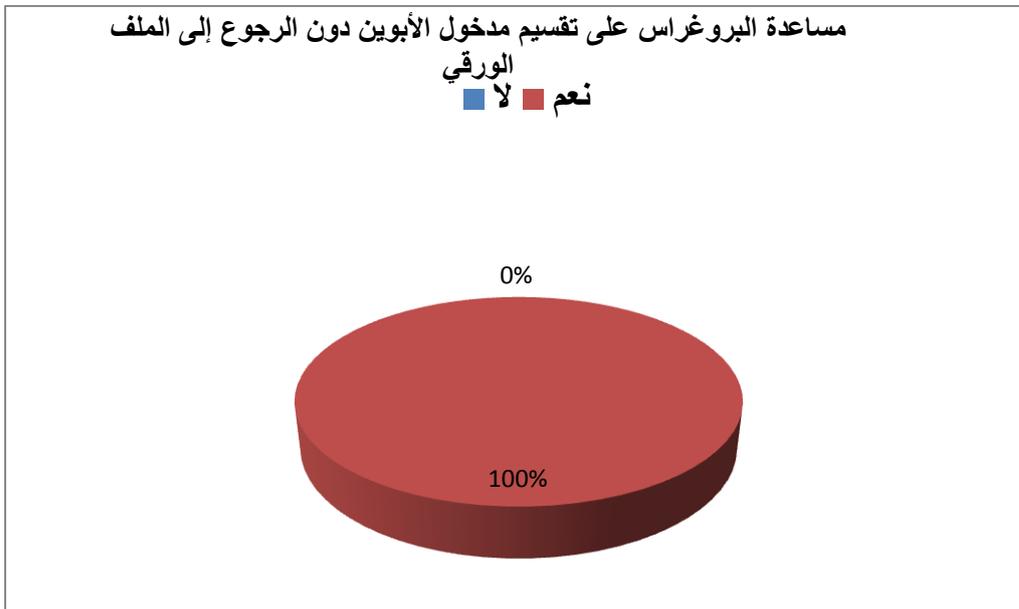
يوضح الجدول أعلاه وحسب رأي المفحوصين: كيفية مساعدة البروغراس قسم المنح في تشكيل ما يسمى بالإدارة الالكترونية أكثر ماهي ورقية. حيث كانت الإجابة بنعم بنسبة قدرت ب 88.33% وذلك من خلال تحويل البيانات والمعلومات من ورقية إلى رقمية آلية عبر الأرضية الرقمية بروغراس مما جعل العملية أكثر سهولة ودقة وسرعة في العمل مما ساعد في وضع البنية الأولى لتشكيل إدارة الكترونية، فيما حين نجد الإجابة ب لا بنسبة 11.66% أدلو بأنه لا يساعد البروغراس قسم المنح في تشكيل ما يسمى بالإدارة الالكترونية لأنهم لا يزالون يعتمدون على الطريقة التقليدية ( الورق) أكثر من الطريقة الحديثة أي تكنولوجيا. هذا حسب رأي أفراد العينة المبحوثة لمديرية الخدمات الجامعية تبسة.



الجدول رقم (23): يبين مساعدة البروغراس على تقسيم مدخول الأبوبين دون الرجوع إلى الملف الورقي

النسبة المئوية	التكرار	النسبة
		يساعد البروغراس
%0	0	لا
%100	60	نعم
%100	60	المجموع

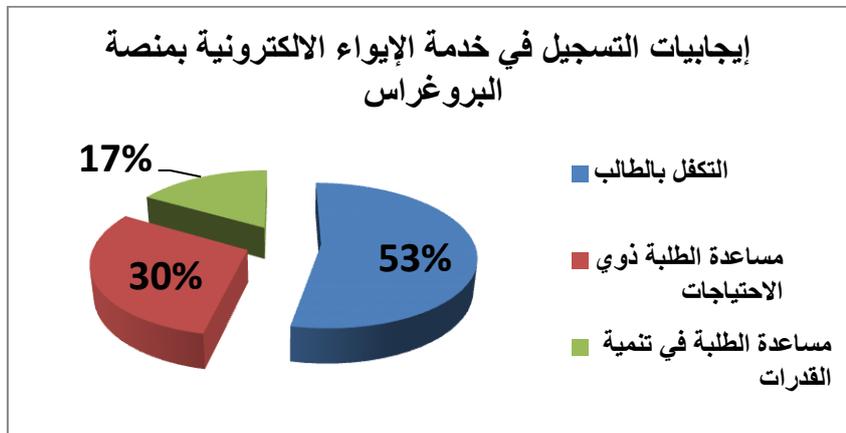
من خلال الجدول أعلاه وحسب رأي المفحوصين: يبين مساعدة البروغراس على تقسيم مدخول الأبوبين دون الرجوع إلى الملف الورقي فكانت الإجابة كالاتي: الإجابة بنعم بنسبة قدرت ب 100% بمعنى أنه من خلال المعلومات التي يحملها البروغراس عن طالبة فإنه يمكن تقسيم مدخول الأبوبين دون الرجوع إلى الملف الورقي وبكل سهولة ودقة ويسر، في حين نجد الإجابة ب لا بنسبة 0% بمعنى لا يمكن لهذا النظام تقسيم مدخول الأبوبين دون الرجوع إلى الملف الورقي، هذا حسب رأي أفراد العينة المبحوثة بمديرية الخدمات الجامعية.



الجدول (24): يبين إيجابيات التسجيل في خدمة الإيواء الالكترونية بمنصة البروغراس

النسبة المئوية	التكرار	النسبة
		إيجابيات التسجيل
53.33%	32	- التكفل بالطالب من جميع النواحي ( الأكل، طب، رحلات ).
30%	18	- مساعدة الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة في تلبية رغباتهم ( غرفة سفلية، أكل في الغرفة )
16.66%	10	- مساعدة الطلبة في تنمية القدرات الفكرية والرياضية لديهم.
100%	60	المجموع

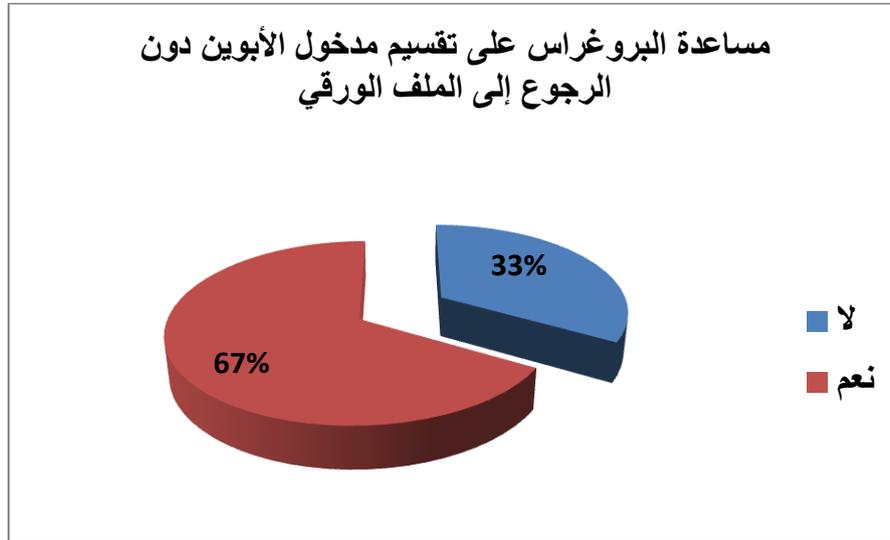
يوضح الجدول أعلاه وحسب المبحوثين: إيجابيات التسجيل في خدمة الإيواء الالكتروني بمنصة البروغراس والتي تتقدمها التكفل بالطالب من جميع النواحي ( أكل، طب، رحلات ) بنسبة قدرت ب 53.33% أنه من خلال التسجيل في الأرضية الرقمية بروغراس يتم التكفل بالطالب من خلال تحديد له كل حقوقه ومتطلباته داخل الإيواء من أكل، وطب، ورحلات فيما نجد مساعدة الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة في تلبية رغباتهم بنسبة 30% بمعنى أن له الأولوية والأحقية من كل الجهات فطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة لهم الأولوية والأحقية وهذا أمر الوزارة من أجل تقديم رعاية خاصة لهاته الفئة. في حين تأتي في المرتبة الثالثة مساعدة الطلبة في تنمية القدرات الفكرية والرياضية لديهم بنسبة 16.66% من أجل دعم وتنمية القدرات الثقافية من مواهب تساهم في كتابة الشعر والخواطر الرسم، الغناء، وأيضا الرياضية وذلك بغيت الإبداع والابتكار والرقي بالطالب وتحفيزه من خلال تقديم هدايا له من جهة ودعم معنوي من جهة أخرى.



الجدول رقم (25): يبين إمكانية نظام البروغراس معرفة ما إذا كان الطالب يتقاضى راتبًا أو متحصل على منحة أخرى.

النسبة المئوية	التكرار	النسبة
%33.33	20	لا
%66.66	40	نعم
%100	60	المجموع

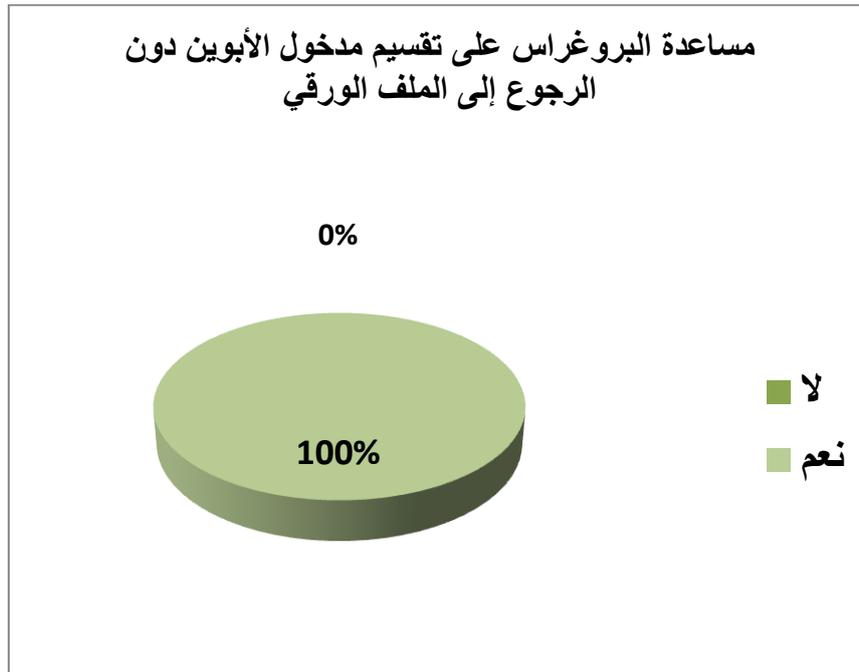
يبين الجدول أعلاه حسب رأي المبحوثين: إمكانية نظام البروغراس معرفة ما إذا كان الطالب يتقاضى راتبًا أو متحصل على منحة أخرى، والتي تتقدمها الإجابة بنعم بنسبة 66.66 % وذلك أنه بمجرد تسجيل الطالب في الأرضية الرقمية بروغراس تتم معالجة كافة معلوماته الشخصية ويستخرج فيما غن كان الطالب له راتبًا شهريًا أو متحصل على منحة إضافية أخرى، فيما نجد الإجابة ب لا بنسبة 33.33 % بمعنى أنه لا يمكن لنظام البروغراس معرفة فيما إذا كان الطالب يتقاضى راتبًا شهريًا أو متحصل على منحة أخرى هذا حسب ما أدليا به أفراد العينة المفحوصة للخدمات الجامعية - تبسة.



الجدول رقم (26): يوضح كيفية التسجيل أولاً في نظام البروغراس ثم الالتحاق حسب أفراد العينة المفحوصة.

النسبة المئوية	التكرار	النسبة
0%	0	لا
100%	60	نعم
100%	60	المجموع

يوضح الجدول أعلاه حسب الرأي المبحوثين: كيفية التسجيل أولاً في نظام البروغراس ثم الالتحاق وتقدمها الإجابة بنعم بنسبة 100% وهي أعلى نسبة وذلك نظراً لأهمية هذا النظام فإنه يتوجب على الطلبة التسجيل أولاً في الأرضية الرقمية (منصة البروغراس). وإيداع جميع المعلومات الخاصة بالطلب فيه ومعالجتها وحفظها ثم الالتحاق فيما نجد الإجابة ب لا بنسبة 0% حسب رأي أفراد العينة المفحوصين بمديرية الخدمات الجامعية - تبسة-.



الجدول رقم (27): يبين للطالب الاستفادة من منحة إضافية واحدة فقط في حالة إعادة السنة حسب أفراد العينة المبحوثة.

النسبة المئوية	التكرار	نسبة الاستفادة من المنحة
0%	0	لا
100%	60	نعم
100%	60	المجموع

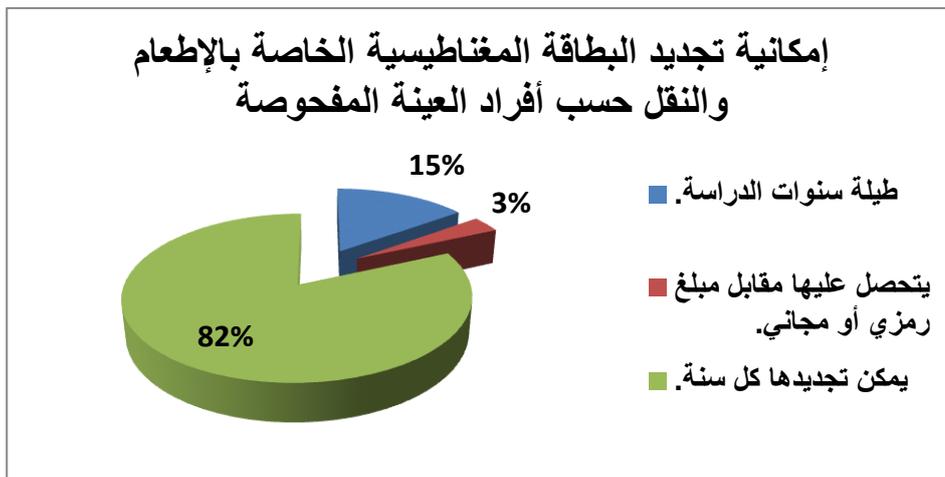
نلاحظ من خلال الجدول وحسب رأي المبحوثين: يبين للطالب الاستفادة من منحة إضافية واحدة فقط في حالة إعادة السنة، تتقدمها الإجابة بنعم بنسبة قدرت ب 100% فمن خلال تسجيل في منصة البروغراس تحفظ جميع المعلومات الخاصة بالطالب في مختلف المنصات ( إيواء، نقل، منحة ) خاصة في منصة المنحة فإنه يتم حصول على منحة واحدة فقط وفي حالة إعادة السنة فإنه لن يتحصل على أية منحة فيما نجد الإجابة ب لا بنسبة 0% وهذا حسب ما أدليا به أفراد العينة المفحوصة بمديرية الخدمات الجامعية.



دول رقم (28): يبين إمكانية تجديد البطاقة المغناطيسية الخاصة بالإطعام والنقل حسب أفراد العينة المفحوصة.

النسبة المئوية	التكرار	النسبة تجديد البطاقة المغناطيسية
15%	09	طيلة سنوات الدراسة.
3.33%	02	يتحصل عليها مقابل مبلغ رمزي أو مجاني.
81.66%	49	يمكن تجديدها كل سنة.
100%	60	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه وحسب رأي المبحوثين: إمكانية تجديد البطاقة المغناطيسية الخاصة بالإطعام والنقل والتي تتقدمها يمكن تجديدها كل سنة بنسبة قدرت بـ 81.66% فمن خلال الاعتماد على منصة البروغراس فإنه يتم تجديد البطاقة المغناطيسية الخاصة بالإطعام والنقل كل سنة وذلك لأن كل المعلومات التي يجب توفيرها موجودة مسبقاً في هذا النظام لذلك يتم تجديد البطاقة بطريقة سهلة وسريعة وأنيقة ودقيقة، فيما نجد الإجابة بطيلة السنوات الدراسية قدرت بـ 15% لأن كل المعلومات والبيانات تبقى نفسها لا توجد ضرورة لتغيير البطاقة المغناطيسية كل السنة والاعتماد على بطاقة واحدة طيلة سنوات الدراسة، تليها إجابة يتحل عليها مقابل مبلغ رمزي أو مجاني بنسبة 3.33% حسب إجابة أفراد العينة بمديرية الخدمات الجامعية.

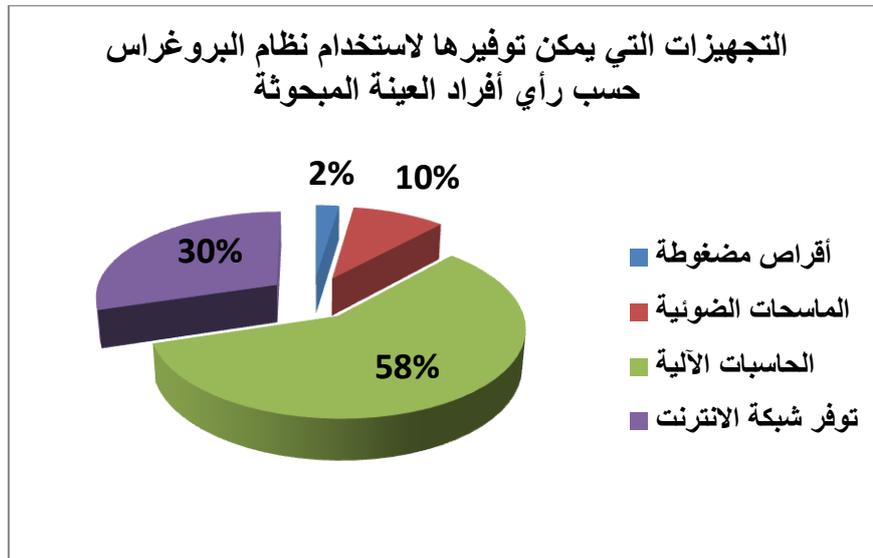


تحليل المحور الرابع : المتطلبات والمميزات اللازمة لتطبيق نظام بروغراس

الجدول رقم (29): يبين التجهيزات التي يمكن توفيرها لاستخدام نظام البروغراس حسب رأي أفراد العينة المبحوثة.

النسبة المئوية	التكرار	النسبة والتكرار التجهيزات
3.33 %	02	أقراص مضغوطة
13.33 %	08	الماسحات الضوئية
41.66 %	25	الحاسبات الآلية
41.66 %	25	توفر شبكة الانترنت
100 %	60	المجموع

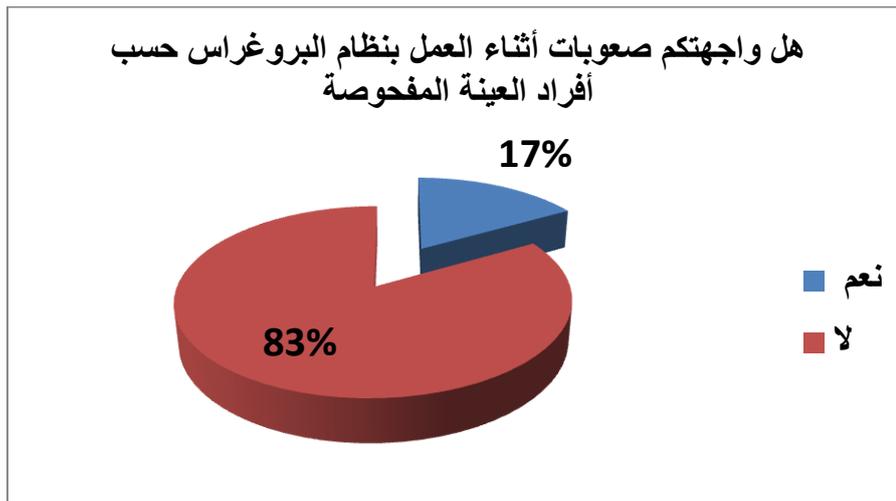
يبين الجدول أعلاه حسب رأي المفحوصين: التجهيزات التي يمكن توفيرها لاستخدام نظام البروغراس والتي تتقدمها الحاسبات الآلية وتوفير شبكة الانترنت بنسبتين متساويتين قدرت ب 66، 41% وهي أعلى نسبة وذلك من خلال إبراز أهم المعدات اللازمة لاستخدام نظام البروغراس فالحاسبات الآلية وشبكة الانترنت تعد الوسيلتين الأكثر أهمية والتي يعتمد عليها من أجل سير هذا النظام دون أي عراقيل أو قيود في حين تأتي الماسحات الضوئية في المرتبة الثانية نسبة، 33، 13% وهي أيضا أحد التقنيات التي يعتمد عليها البروغراس في معالجة البيانات والمعلومات وغيابها يعيق السير الحسن لاستخدام هذا النظام فيما تأتي أقراص المضغوطة في المرتبة الثالثة بنسبة 3، 33 % حسب ما أدليا أفراد العينة بمديرية الخدمات الجامعية.



الجدول رقم (30): يوضح هل واجهتكم صعوبات أثناء العمل بنظام البروغراس حسب أفراد العينة المفحوصة؟

النسبة المئوية	التكرار	النسبة
83.33%	50	لا
16.66%	10	نعم
100%	60	المجموع

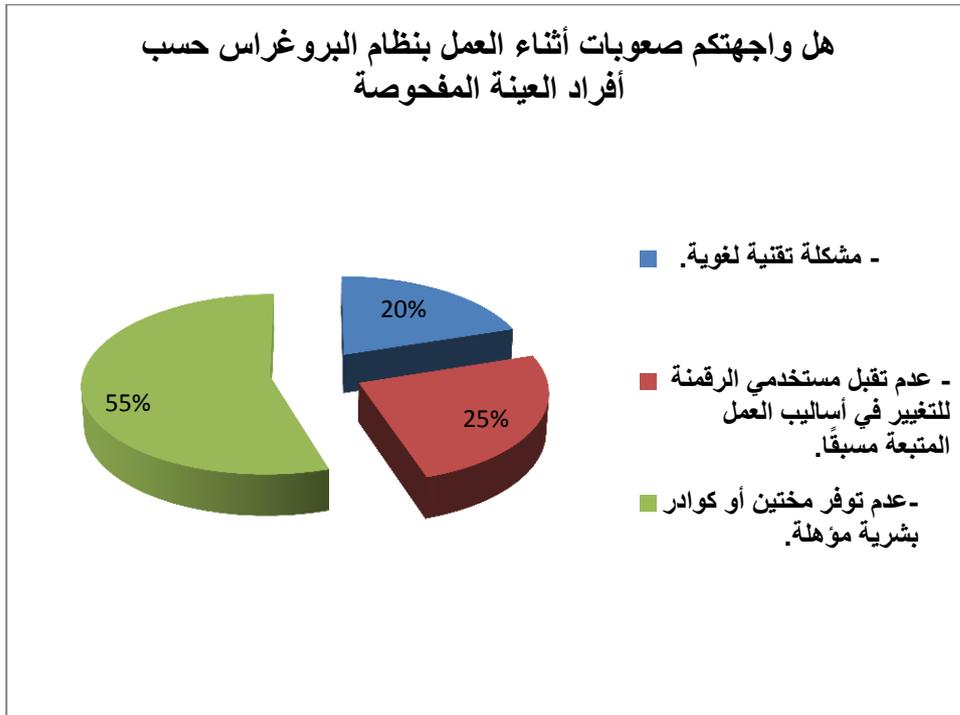
مهما كان النظام جيد ومستحدث إلا أن أفراد العينة وخلال الخمس سنوات التي ظهر فيها البروغراس لم تجد صعوبات وهذا ما وضحه الجدول رقم 30 بأن 33.83% من أفراد العينة المفحوصة أجابت ب لا مع أن النسبة نعم هي 66.16% يمكن تفسيرها مع الصعوبات الأولى لنظام قبل ظهور لأنه كان مجهول ولكن مع استخدامه لأفراد العينة لوحظ أنه سهل العمل به دون أية قيود أو حواجز أو ضغوطات فهو نظام محمي كلمة سر كل أحد له كلمة.



الجدول رقم (31): اذا كانت الإجابة بنعم فيما تتمثل هذه الصعوبات والعراقيل ؟

النسبة المئوية	التكرار	النسبة الصعوبات والعراقيل
20%	12	- مشكلة تقنية لغوية.
25%	15	- عدم تقبل مستخدمي الرقمنة للتغيير في أساليب العمل المتبعة مسبقاً.
55%	33	-عدم توفر مختين أو كوادر بشرية مؤهلة.
100%	60	المجموع

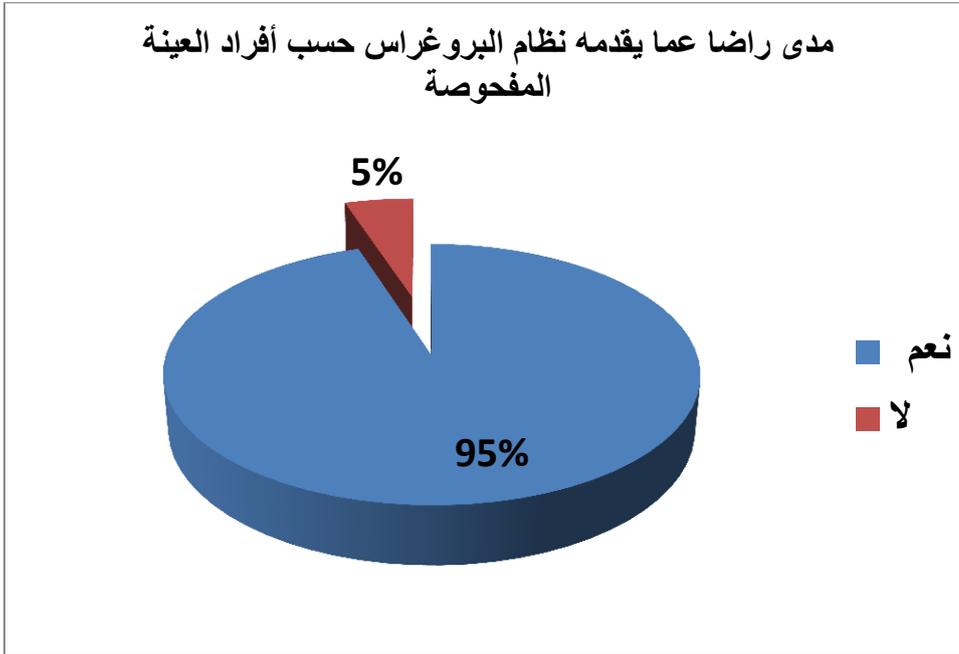
إن لم يكن هناك مشاكل بشرية في الاستخدام أكيد يوجد مشاكل أخر مثل أنتت بالنسبة الأكبر إلى عدم توفير مختصين أو كوادر بشرية مؤهلة ب 55% وهذا راجع إلى كبر الإقامات ومتطلباتهم أيضا كل العمليات أصبحت بنظام بروغراس من هنا نستنتج أن على مديرية الخدمات الجامعية يجب فتح مناصب أخرى لتشغيل لأنه عصى الحوسبة.



الجدول رقم (32): يبين مدى رضا عما يقدمه نظام البروغراس حسب أفراد العينة المفحوصة.

النسبة المئوية	التكرار	النسبة
		الرضا
5%	03	لا
95%	57	نعم
100%	60	المجموع

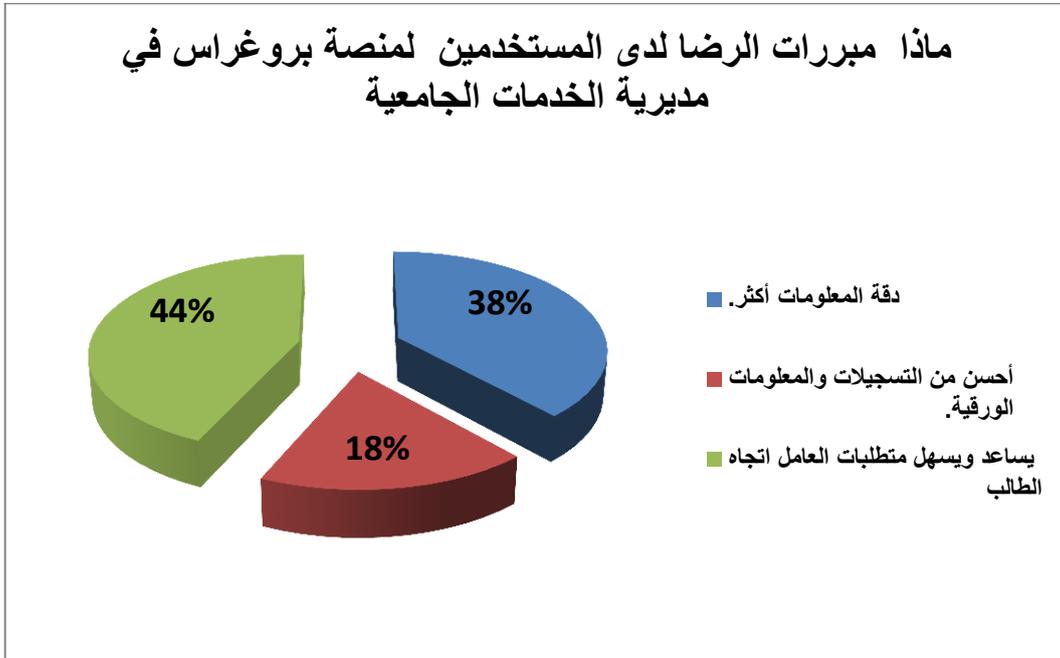
يوضح الجدول التالي عن مدى رضا عما يقدمه نظام البروغراس حسب أفراد العينة المفحوصة بنسبة 95% بنعم لما تقدمه هذا النظام من خدمة داخل وخارج فهو يعمل كل ما تريده الإدارة من تنسيق وتخطيط وتنفيذ إلى غير ذلك والمحافظة على الديمومة والاستمرارية نحو الأفضل من أجل تحويل من إدارة ورقية إلى إدارة إلكترونية ومواكبة العصر التكنولوجي والوقوف أمام الصدمات، أما نسبة لا قدرت ب 5% وهي نسبة ضعيفة جداً لأن معظم العمال لديهم نفس المشكل وهو نقص الانترنت.



الجدول رقم (33) لماذا مبررات الرضا لدى المستخدمين لمنصة بروغراس في مديرية الخدمات الجامعية؟

النسبة المئوية	التكرار	النسبة الاحتمالات
38.33%	23	دقة المعلومات أكثر.
18.33%	11	أحسن من التسجيلات والمعلومات الورقية.
43.33%	26	يساعد ويسهل متطلبات العامل اتجاه الطالب
100%	60	المجموع

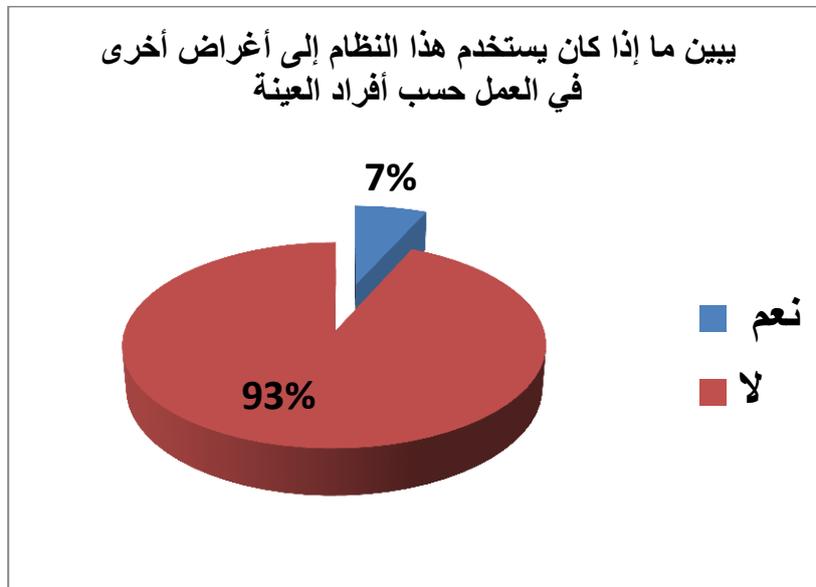
الإجابة عن لماذا وجدنا أنه معظم الإجابات كانت أكبر نسبة بـ يساعد ويسهل متطلبات العامل اتجاه الطالب وهنا يعرف العامل كل شيء عن الطالب من لحظة التسجيل إلى غاية الخروج منها وأخذت أيضاً نسبة ثانية والمقدرة بـ 38.33 وهي دقة المعلومات أكثر لأن عند تسجيل في البروغراس أي معلومة خطأ لا يقبل الطالب التسجيل عبر هذه المنصة وأهمها رقم التسجيل أو رقم الصك وأخذت أيضاً أحسن من التسجيلات والمعاملات الورقية بـ نسبة 18.33% وهنا الطالب يستطيع أن يكون ذو راحة كبيرة بين التسجيل والقضاء على البيروقراطية أيضاً خلق الجو الأنسب الذي يستحقه الطالب.



الجدول رقم (34): يبين ما إذا كان يستخدم هذا النظام إلى أغراض أخرى في العمل حسب أفراد العينة.

النسبة المئوية	التكرار	النسبة الاحتمالات
%6.33	04	لا
%93.33	56	نعم
%100	60	المجموع

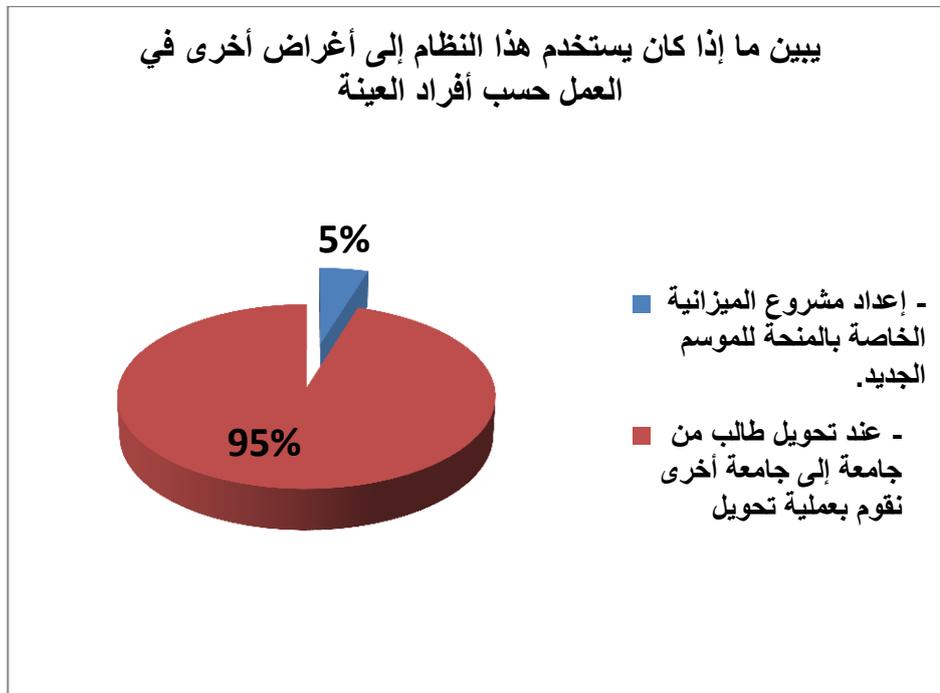
نعم هي أعلى نسبة وقدرت ب 93، 33% كما أخذت لا نسبة 6، 66% وهذا راجع إلى أن البروغراس له عدة استخدامات منها التنظيم حيث أن كل شخص عند التسجيل يأخذ يوم معين كما أيضا يستطيع من هذا النظام على التعرف إذا ما كان الطالب يدرس في كلية أخرى هنا نستطيع فلترت والتنسيق الجيد بين الولايات ككل أيضا يستطيع حساب راتب الأبوين فما كان الطالب يأخذ المنحة كاملة أو حسب القانون أيضا يستطيع التسجيل في الإيواء على أنه من ذوي الاحتياجات الخاصة حيث يعطي له الحق الكامل مثلا: غرفة سفلية وأهم شيء هي الإحصائيات الكاملة بليوم دون انقطاع وهنا يجب أن تكون كشوف.... الطلبة على عدد التسجيلات.



الجدول رقم (35): إذا كان بنعم فماهي المجالات الاخرى لاستخدامات منصة البروغراس الرقمية

النسبة المئوية	التكرار	النسبة بنعم
33.33%	20	- إعداد مشروع الميزانية الخاصة بالمنحة للموسم الجديد.
66.66%	40	- عند تحويل طالب من جامعة إلى جامعة أخرى نقوم بعملية تحويل ملف المنحة الكترونيا.
100%	60	المجموع

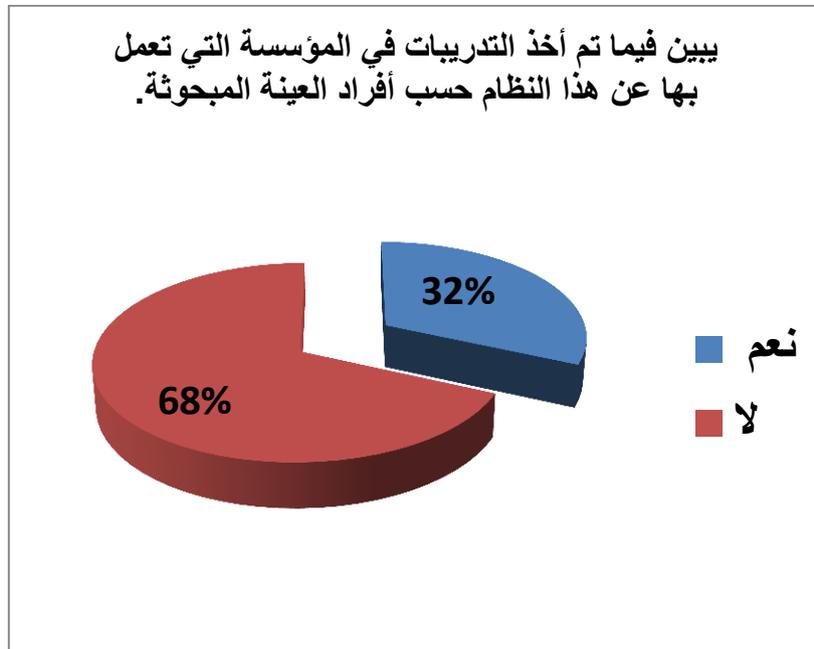
ندعم الإجابة بنعم حيث أخذت نسبة 66.66 % عند تحويل طالب من جامعة إلى جامعة أخرى نقوم بعملية تحويل ملف المنحة الكترونيا هنا نقوم بإرسال الأوراق ( عبر الفاكس ) مع مد الطالب شهادة إدارية حسب الحالة إما عدم تقاضي المنحة أو عدم إيداع ملف إلى غير ذلك من الشهادات أيضا بمجرد تحويل يجب أيضا أن يكتب في البروغراس حتى تكون عملية التحويل ناجحة وأيضا أخذت نسبة 33.33% إعداد مشروع الميزانية الخاصة بالمنحة للموسم الدراسي عند تسجيل كل الطلب وبعد تحويل الخارجي أيضا العطلة الأكاديمية نستطيع الفترة وضبط الميزانية 100%.



الجدول رقم (36): يبين فيما تم أخذ التدريبات في المؤسسة التي تعمل بها عن هذا النظام حسب أفراد العينة المبحوثة.

النسبة المئوية	التكرار	النسبة
31.66%	19	نعم
68.33%	41	لا
100%	60	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه وحسب رأي المبحوثين: فيما أن تم أخذ التدريبات في المؤسسة التي تعمل بها عن هذا النظام، والتي تتقدمها الإجابة ب لا بنسبة قدرت ب 68.33% نظرا لعدم وجود مختصين لهذا النظام ولحدائثة العمل به وعدم اهتمام المؤسسة بهذا الجانب أو إهماله تماما وعدم تلقي العاملين أي تدريبات حول هذا النظام وهذا ما جعل أغلبية العاملين يجهلون التعامل مع هذا الأخير فيما نجد في المرتبة الثانية الإجابة ب نعم بنسبة 31.66% وهي نسبة متوسطة التي تلقت تدريبات حول هذا النظام وكيفية العمل به.



الجدول رقم (37): يبين ما مدى الاقتناع بالعمل على هذا النظام ( بروغراس ) حسب رأي أفراد العينة المفحوصة.

النسبة المئوية	التكرار	النسبة
0%	0	لا
100%	60	نعم
100%	60	المجموع

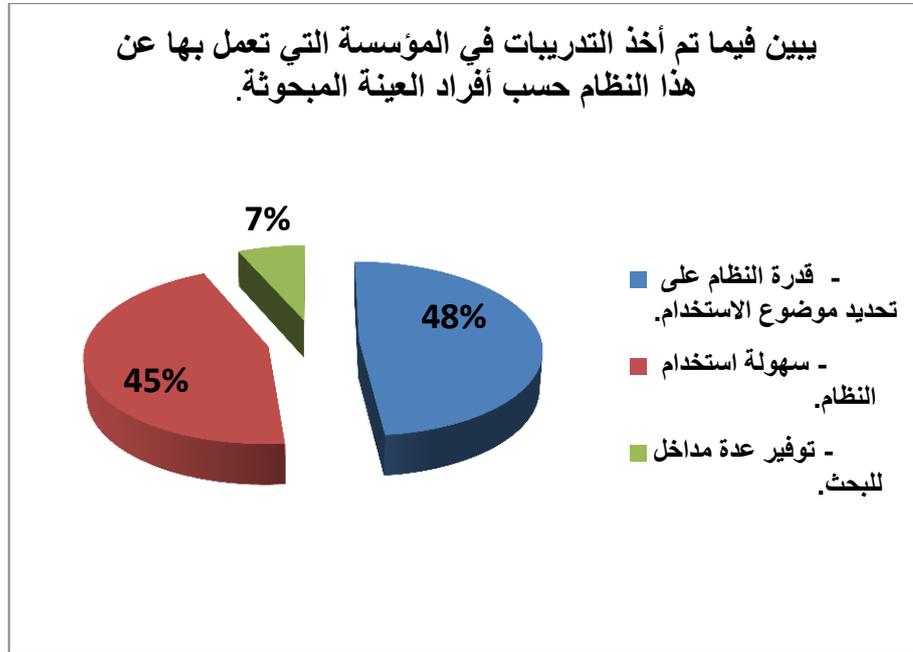
حسب رأي أفراد العينة المفحوصة على أن مستخدمي نظام بروغراس مقتنعين بالعمل أو لا هنا أيضا أخذت الحصة الأكبر بنسبة قدرت الأعلى والغير متوقعة حيث أن أفراد العينة ككل مقتنعين بالعمل على هذا النظام 100% والعكس أخذت النسبة 0% بالإجابة لا. وهذا مميّز ومميز من حيث كفاءة العمال كذي إحاطة المدير الولائي على كافة الاحتياجات والمستحقات التي ترتقي إلى الأعلى كما نلاحظ أن مديرية الخدمات الجامعية نسبة في الآونة الأخيرة أصبحت تنافس بعض المديريات الأخرى أيضا الحفاظ التام على العامل وسماع كامل انشغالاته من أجل مواكبة التطور والتطوير المستمر والمتألق لها.



الجدول رقم (38) يبين أسباب ومبررات الاقتناع بجدوى وفعالية بنظام البروغراس في تقديم وتحسين الخدمات الجامعية إذا كان بنعم هل يعود ذلك إلى:

النسبة المئوية	التكرار	النسبة المبررات
48.33%	29	- قدرة النظام على تحديد موضوع الاستخدام.
45%	27	- سهولة استخدام النظام.
6.66%	04	- توفير عدة مداخل للبحث.
100%	60	المجموع

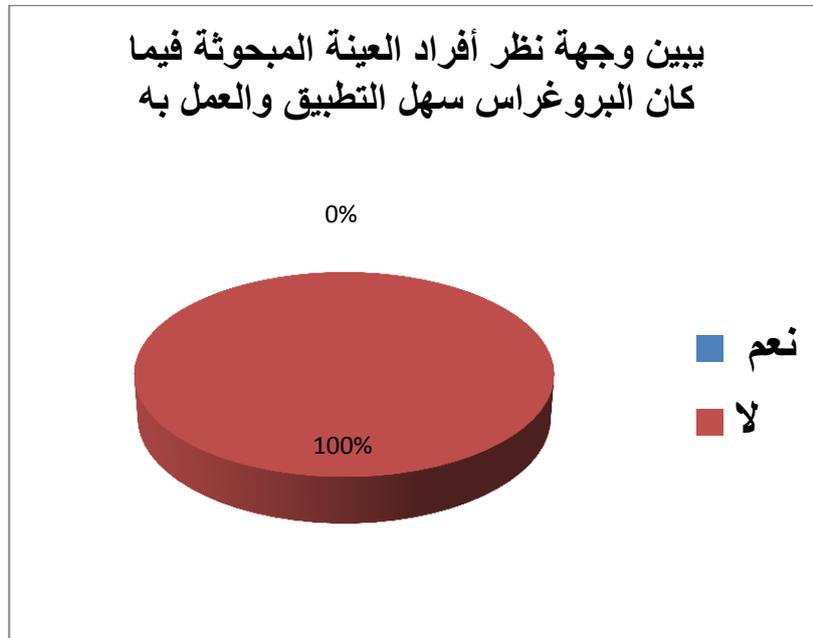
نلاحظ دعم الإجابة نعم بأعلى نسبة وهي 48.33% قدرت النظام على تحديد موضوع الاستخدام حيث أن العامل له الإحاطة الكاملة من أجهزة تكوين ساعدت على فهم كل عام كيفية استخدام هذا النظام ييسر لكل من منحة، نقل، إيواء أيضا أخذت النسبة 45% وهي نسبة تكاد تكون متقاربة مع الأولى على سهولة استخدام النظام أما توفير عدة مداخل للبحث أخذت نسبة أقل وهي 6.66% ويشير ذلك على أن الاقتناع بالعمل يترك العامل مهما كان يعمل بإبداع أكثر وتنظيم أكبر.



الجدول رقم (39): يبين وجهة نظر أفراد العينة المبحوثة فيما كان البروغراس سهل التطبيق والعمل به

النسبة المئوية	التكرار	النسبة
%0	0	لا
%100	60	نعم
%100	60	المجموع

نلاحظ من وجهة نظر أفراد العينة المبحوثة فيما كان البروغراس سهل التطبيق والعمل بها. نعم الأكثر إجابة وأخذت الحصة كاملة بنسبة 100% أما لا أخذت نسبة 0% وهي أقل نسبة وهذا راجع إلى الاختيار الأنسب لمستخدمي هذا النظام وهي فئة مثقفة ومتنوعة المستوى العلمي كذي راجع إلى الرتب التقنية الأكثر استخدام لنظام البروغراس وأيضا تلعب مديرية الخدمات الجامعية دورًا هامًا لهذه الفئة المميزة واليافعة دورات تكوينية كل ستة أشهر على الأقل من أجل مواكبة تطوير هذا النظام بكل دقة ويسر وسهولة استخدام، أيضا الخبرة المهنية في مجال الرقمنة ساهمت في تعزيز الإجابة بنعم وهذا ما أدى إلى تحسين الخدمات ومديرية الخدمات الجامعية تبسة وريقيها في الآونة الأخيرة.

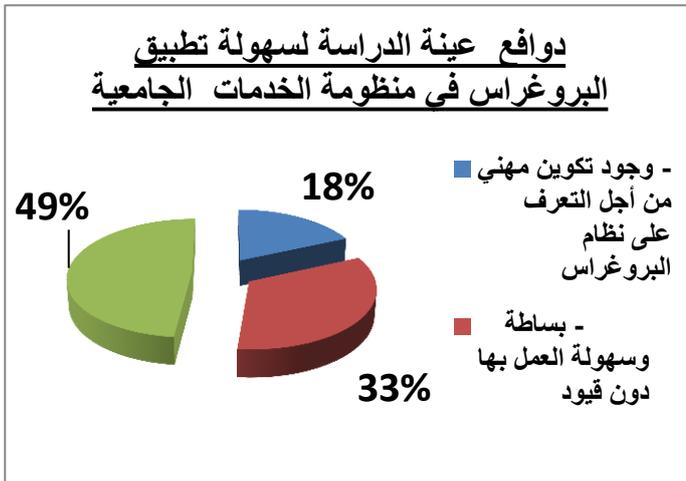


الجدول رقم(40) يوضح دوافع عينة الدراسة لسهولة تطبيق البروغراس في منظومة الخدمات الجامعية - تبسة إذا كان بنعم هل يعود ذلك إلى:

النسبة المئوية	التكرار	النسبة
		بنعم
18، 33%	11	- وجود تكوين مهني من أجل التعرف على نظام البروغراس
33، 33%	20	- بساطة وسهولة العمل بها دون قيود
48، 33%	29	- تدريب مستخدمي هذا النظام مسبقاً
100%	60	المجموع

دعمًا للجدول المدروس مسبقا عما إذا كانت الإجابة نعم هذا يعود إلى: تدريب مستخدمي هذا النظام مسبقاً بنسبة 48، 33% وهي أعلى نسبة تليها نسبة 33، 33% بساطة وسهولة العمل بها دون قيود أما النسبة الأقل والتي قدرت ب 18، 33% وهي لا تعتبر بالنسبة التي يستهان بها مع الاختيارات الأخرى والكل منهما مرتبط بالأخر حيث أن التدريب يعمل على سهولة الاستخدام أيضا التكوين له دعم من حيث سهولة التطبيق والعمل على هذا النظام بكل دقة وكفاءة. أما النسبة الثانية 25% عدم تقبل مستخدمي الرقمنة للتغيير في أساليب العمل المتبعة سابقا، لأن العامل هنا كل ستة أو سبع سنوات يتغير النظام ولكن العمال يجدون صعوبة في التغيير لأنه يكون بدرجة الأول قد استخدم النظام السابق وأكثر من ستة سنوات تصبح هنا لديه الخبرة الكافية في هذا ثم يحدث التغيير وهذا قد يصيب العامل بإحباط تام وإعادة فهم برنامج آخر قد يتطلب الجهد والوقت إلى غير ذلك. أما بالنسبة الأقل وهي مشكلة تقنية لغوية والتي قدرت ب 20 بالمائة وهي يمكن أن يكون الشخص في حد ذاته قد اعتاد على نظام معين بحكم الممارسة المستمرة إلا أنه

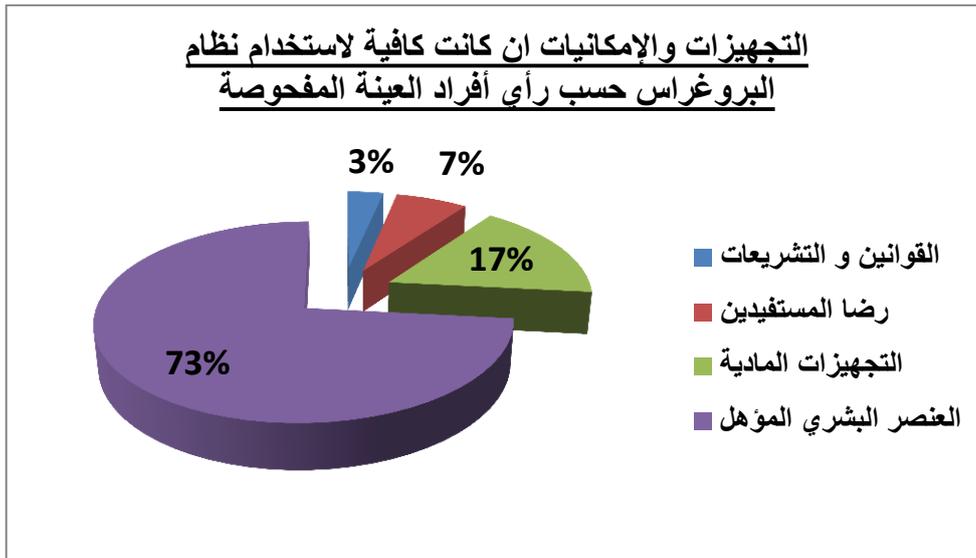
عند تبديل النظام يخلق لديه مشكلة مثلا: تغيير اللغة والتواصل، مشكلة الترجمة، ومع كل تطوير تظهر لغات آية آخر يجب تفسير وفهمها مع مرور الوقت يستخدمها عن غيره كذلك كل التحديثات يشار إليها قبل الاستخدام مباشرة أيضا لدينا فئة متنوعة ومسيطر على الوضع أكثرها كفاءة عليا.



الجدول رقم (41): يبين التجهيزات والإمكانيات ان كانت كافية لاستخدام نظام البروغراس حسب رأي أفراد العينة المفحوصة.

النسبة المئوية	التكرار	النسبة
		التجهيزات والإمكانيات
3.33%	02	القوانين و التشريعات
6.66%	04	رضا المستفيدين
16.66%	10	التجهيزات المادية
73.33%	44	العنصر البشري المؤهل
100%	60	المجموع

يوضح الجدول أعلاه حسب رأي المفحوصين: التجهيزات والإمكانيات كافية لاستخدام نظام البروغراس حيث تتقدمها العنصر البشري المؤهل بنسبة 73.33% وذلك نظراً لأهمية هذا الأخير من خلال توفير عنصر بشري مؤهل يتميز بالكفاءة والخبرة متكاملة من شأنه تسهيل العمل دون وجود أي قيود، فيما نجد في المرتبة الثانية التجهيزات المادية بنسبة 16.66% وذلك من خلال توفير العتاد اللازم أو التجهيزات من أجهزة من أجل استخدام هذا النظام للعمل به بسير دون عراقيل، تليه رضا المستفيد بنسبة 6.66% ونجد القوانين والتشريعات بنسبة 3.33% هذا حسب رأي أفراد العينة المبحوثة بمديرية الخدمات الجامعية.



الجدول رقم (42): يبين سلبيات البروغراس المتبعة من قبل أفراد العينة المبحوثة.

النسبة المئوية	التكرار	النسبة و التكرار السلبيات
10%	06	مشكلات التثبيت
10%	06	الأمية عن البروغراس
16.66%	10	اللغة
63.33%	38	مشكلات تقنية
100%	60	المجموع

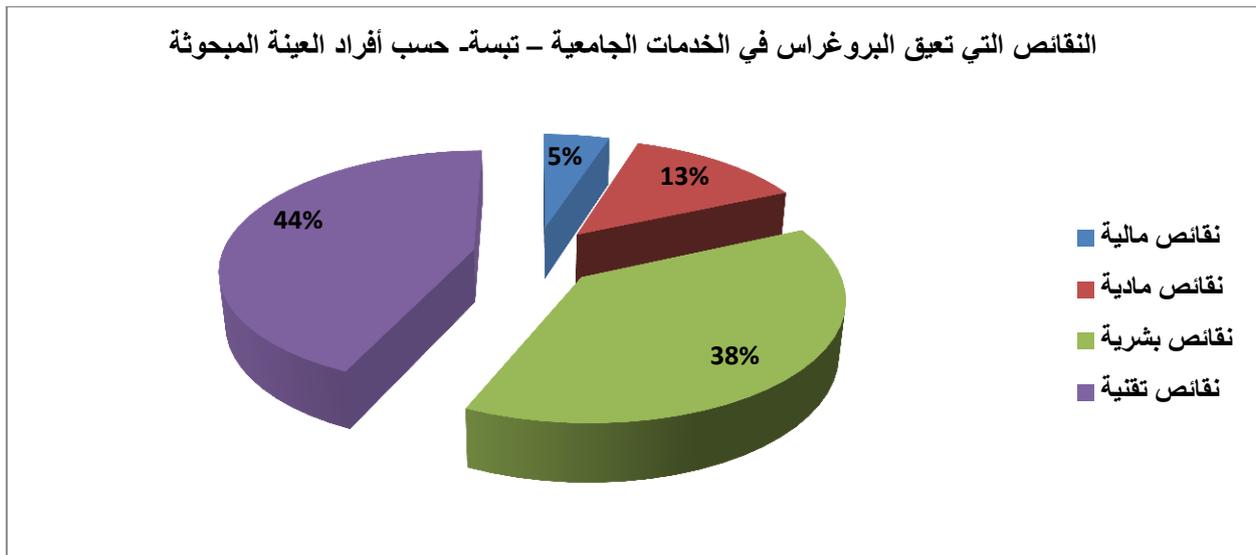
يبين الجدول أعلاه من خلال أفراد العينة المبحوثة: سلبيات البروغراس المتبعة والتي تتقدمها مشكلات تقنية بنسبة قدرت ب 63.33 % وذلك نظرا لأن هذا النظام يجب أن يكون متصلا بالأجهزة التي يحتاجها مثل جهاز الحاسوب، طابعة، الماسح الضوئي، انترنت... فإذا أحدثت مشكلة مثلا في جهاز الحاسوب فإنه لا يمكن التسجيل في هذا النظام. أو انقطاع الانترنت يستدعي الرجوع إلى النظام الورقي الذي يتوجب على الطالب الحضور شخصياً، أيضا الضغط الكبير على المواقع أثناء التسجيل يعرقل على العامل التحكم في هذا النظام، فيما نجد في المرتبة الثانية اللغة بنسبة 16.66% هناك من يتلقى صعوبة في لغة البرمجيات وهذا دال على عدم كفاءة وخبرة العامل في تعامله مع هذا النظام، تليها في المرتبة الثالثة مشكلات الأمية عن البروغراس ومشكلات التثبيت بنسبتين متساويتين قدرت ب 10% فالكثير من العاملين لا يعلمون معنى نظام البروغراس أو كيفية العمل به وذلك راجع لعدم تلقي العاملين أي تدريبات أو معلومات حول نظام البروغراس وعدم وجود مختصين لهذا النظام يشكل عبئ كبيراً.



الجدول رقم (43): يبين النقص التي تعيق البروغراس في الخدمات الجامعية - تبسة- حسب أفراد العينة المبحوثة.

النقص	النسبة	التكرار	النسبة المئوية
نقص مالية	5%	03	5%
نقص مادية	13.33%	08	13.33%
نقص بشرية	38.33%	23	38.33%
نقص تقنية	43.33%	26	43.33%
المجموع	100%	60	100%

من خلال الجدول أعلاه وحسب المفوضين حول النقص التي تعيق البروغراس في الخدمات الجامعية - تبسة- والتي تتقدمها نقص تقنية بنسبة قدرت ب 43.33% وهي أعلى نسبة نظرا لما تسببه النقص التقنية من تعطيل الذي يعيق العمل بمنصة البروغراس بالدرجة الأولى فغياب إحدى التقنيات يعني وجود قيود للعمل بهذا الأخير، تليها في المرتبة الثانية نقص بشرية بنسبة 38.33% بمعنى عدم وجود كوادر بشرية مؤهلة وذو كفاءة للعمل بهذا النظام يشكل نقص من درجة ثانية، فيما نجد في المرتبة الثالثة نقص مادية بنسبة 13.33% وتليها نقص مالية بنسبة 5% هذا حسب ما أدليا به أفراد العينة المبحوثة بالخدمات الجامعية - تبسة -.



ثانيا: نتائج الدراسة**1. النتائج العامة للدراسة**

تهدف أي دراسة ميدانية للوصول الى نتائج مبنية على حقائق علمية من اجل الاجابة على تساؤلات الدراسة التي تخدم أغراض البحث العلمي، فمن خلال دراستنا هذه توصلنا إلى العديد من النتائج المتمثلة في:

✓ يرى مجتمع البحث ان ايجابيات استخدام الرقمنة والتي من اهم مظاهرها توظيف منصة البروغراس في مديرية الخدمات الجامعية - تبسة - تظهر من خلال توفره هذه الارضية الرقمية من مرونة واختصار في الجهد والسرعة في معالجة بيانات الطلبة وسهولة ويسر في الوصول والاتاحة الي المعلومات الضرورية أي وقت دون أي عراقيل أو صعوبات تذكر وفق اي عملية سواء كانت تخزين أو اطلاع.

✓ كشفت أراء عينة الدراسة أن نقص الدورات التدريبية والتكوينية في هذا النوع من المنصات الرقمية أدى الى ظهور جملة من الهفوات والثغرات التي يكون سببها عدم التمكن والفهم الاحترافي لمنظومة هذا الاخير.

✓ تعاني مديرية الخدمات الجامعية - تبسة - في بعض فترات " الذورة " كفترة التسجيلات للطلبة الجدد من نقص في توفير بعض الامكانيات الضرورية سواء كانت تقنية او مادية، أو حتى في العنصر البشري أمام الضغوطات التي تفرضها هذه المرحلة من اقبال كبير للطلبة للاستفادة من مختلف الخدمات التي تقدمها .

**2. نتائج الدراسة في ضوء تساؤلات الدراسة**

تم التوصل إلى النتائج المتعلقة بالفرضيات المطروحة ومعرفة مدى تحققها، أين تم إقتراح ثلاث تساؤلات فرعية في بداية الدراسة في بداية الدراسة يمكن تقييمهم كالتالي:

▪ **1.2 التساؤل الفرعي الاول: نظام البروغراس ومجالات استخدامه داخل الخدمات الجامعية - تبسة-**

✓ وذلك من خلال تحليل نتائج الاستبيان الموزعة على العينة المبحوثة، حيث جاءت الاجابات لتكشف بعض الجزئيات المهمة مثل:

✓ رأي المبحوثين لدى أفراد عينة الدراسة في طريقة البحث بمنصة بروغراس التي تعتبر من أهم المجالات التي تركز عليها توظيف الارضية الرقمية سالفة الذكر وذلك بنسب متفاوتة (يلاحظ من خلال مخرجات الجدول رقم(10) أن أكثر من نصف عينة الدراسة ترى بأن أهم سبب لاختياراتها طريقة البحث برقم التسجيل بنسبة 78.33% يرجع إلى سهولة و مرونة البحث. ومنه نستنتج ان ثلاثة ارباع المفحوصين يستخدمون هذه الطريقة الفعالة والمجدية في البحث الالي عن الطلبة باستخدام الرقم التسلسلي.

✓ يعتبر أفراد عينة الدراسة ان استخدامهم للبروغراس في قطاع الخدمات الجامعية عموما وتبسة بشكل خاص أن مجال استخدامه تنظيمي اكثر بنسبة تجاوزت 41، 66%، في حين تم المجال الاحصائي حل في المرتبة الثانية من حيث الاهمية بنسبة 33.33% (الجدول رقم 14).

✓ 2.2 التساؤل الفرعي الثاني: دور البروغراس في تحسين جودة حزمة الخدمات الجامعية - بتبسة - ( النقل والإيواء والمنحة )

✓ تعتبر الخدمات الالكترونية من أهم المزايا والايجابيات التي توفرها المنصة الرقمية بروغراس، مثل الايواء الالكتروني التي اختصرت الوقت والمجهود واختزلت المسافات بالنسبة للطلبة والطالبات، وهذا ينطبق على خدمتي المنحة والاطعام والنقل فالتسجيل في حزمة الخدمات الجامعية بات عن بعد ( وهذا الي ان يستطيع الطلبة احضار الملفات الورقية )، خاصة فئة الطالبات، وبالتالي المساهمة في انشاء البيئة الخصبة والمناسبة لتأسيس الادارة الالكترونية بمديرية الخدمات الجامعية - تبسة -. ولعل الجداول رقم ( 16-17-18 ) اكدت الطرح الذي كنا بصددده.

✓ رد المبحوثين كمستخدمين للمنصة الرقمية بروغراس كمساهمات اخرى لاستخداماتها في مديرية الخدمات الجامعية - تبسة - الفصل بين الذكور والاناث اليا، ايضا تحديد بدقة الفئات العمرية التي تستفيد من الخدمات الالكترونية المذكورة اعلاه، بالإضافة الى المسافة التي يقبلها النظام من اجل وضع الطالبة او الطالبة في اي خدمة الكترونية ذكرناها سابقا، دون ان ننسى ايضا ان النظام يبين هل استفاد الطالب من منحة واحدة او اكثر، او الجمع بين مرتب ومنحة في نفس الوقت وهذا توضحه الجداول رقم ( 19-20-22).

## 3.2 التساؤل الفرعي الثالث : المتطلبات والمميزات اللازمة لتطبيق نظام بروغراس بمديرية

## الخدمات الجامعية - تبسة

✓ يرى افراد عينة الدراسة أن التجهيزات والامكانيات التي توفرها مديرية الخدمات الجامعية لمستخدمي منصة بروغراس في مقدمتها الحاسبات الالية ووجود تدفق لباس به من الانترنت والاجهزة المحيطة كما تسمى كالماسحات الضوئية واللات النسخ كافية في الاوقات العادية وفترة ما قبل الذروة ( نقصد بها التسجيلات الجامعية سواء كانت الجدد الحائزين على البكالوريا او الطلبة الذين يجددون ملفاتهم على مستوى الارضية الرقمية)، ايضا مما شكل نوع من الصعوبة في التعامل مع هذه المواقع على حسب رد عينة الدراسة كما في الجدولين 29 - 30.

✓ يبدو من خلال اجابات مستخدمي منصة بروغراس كأرضية رقمية مقتنعين بجداها كألية ناجعة وفعالة من اجل الارتقاء بمستوى تقديم راقى ومميز بمديرية الخدمات الجامعية، لكن الاشكال المطروح هو نقص وقلة الدورات التدريبية التي من شأنها ترفع من أدائهم وتمكنهم من اكتساب مهارات تقنية ولغوية لذا نجد اكثر من 60 % من العينة البحثية نفت اخذها تكوين بخصوص هذه البرمجية الحديثة في هذه المؤسسة الجامعية، في حين اكثر من 30% أكدوا خضوعهم واستفادتهم من برنامج تكويني هدفه التدريب على هذه المنصة الالكترونية وهذا ما أثبتته مثلا الجدولين 36 - 37.

✓ من أهم السلبيات والعوائق التي واجهت مستخدمي نظام البروغراس التي أيدتها اجابات المبحوثين تنوعت من صعوبات من حيث الامية عن نظام بروغراس نتيجة حداثة هذه البرمجية الى المشاكل التقنية ( خاصة البنية التحتية التي قد تتعدم فيها ادنى الشروط ) مرورا بعدم التمكن من اللغة التي يتم بها تثبيت الارضية الرقمية، ايضا نوع العوائق والصعوبات من مالية الى تقنية الى بشرية الى مادية.

## ثالثا: الاقتراحات و الحلول:

من خلال ما توصلنا إليه في دراستنا من نتائج خلصنا في الأخير إلى مجموعة من الاقتراحات والأداء، تجسدت في نقاط موجهة للقائمين و المسؤولين على قطاع الخدمات الجامعية محل الدراسة وهي على النحو التالي:

✓ ضرورة تحيين المعلومات وتطوير قدرات العاملين ومستخدمي منصة بروغراس الرقمية من خلال الإكثار من التكوين الذاتي المستمر وكذا الإحتكاك والتواصل مع النماذج الناجحة لمديريات الخدمات الجامعية التي مضت بشكل كبير ومنذ وقت طويل في هذه الارضية ومحاولة تعميمها على ولايات الوطن.

✓ زيادة وتكثيف برامج التكوين لمستخدمي المنصات الرقمية المطبقة في محيط الخدمات الجامعية وذلك بغية الرفع من مردود تقديم وكفاءة الخدمات التي تقدمها الجامعة الجزائرية لطلابها بجميع فئاتها المؤهل العلمي، والخبرة اللذان يعتبران من العناصر الأساسية.

✓ تدريب المستخدمين على استخدام النظم الآلية والرقمية وتوعيتهم بضرورة العمل بها في كل النشاطات التي من أجل تغطية النقائص المتواجدة لدى منظومة الخدمات الجامعية.

✓ فتح بوابة الكترونية خاصة بمديرية الخدمات الجامعية تسمح للطلبة الجامعيين بالمشاركة الفعلية في صنع القرارات وتقديم مقترحاته وانشغالاته عبر هذه البوابة والتي تسمح أيضا بسد الفجوة الموجودة بينهما.



الخاتمة



لقد حاولنا من خلال دراستنا هذه اعطاء صورة عن واقع تطبيق الرقمنة بالخدمات الجامعية - تبسة - وذلك من خلال الكشف عن استخدامات تطبيق نظام البروغراس كأرضية رقمية ودورها في الارتقاء بمستوى الخدمة التي تقدمها الهيئة الوصية - مديرية الخدمات الجامعية - تبسة، حيث توصلنا الى جملة من الاستنتاجات الضرورية والتي أهمها ضرورة توفير مجموعة من المتطلبات اللازمة لتوفير بيئة الكترونية معلوماتية تخدم الطالب الجامعي، حيث تحتاج الى خطة عملية مدروسة تتحد فيها أساليب وأهداف التنفيذ، كما تتطلب توفر مجموعة من الوسائل والتجهيزات اللازمة لعملية الرقمنة أهمها الحواسيب والمساحات الضوئية ووسائل التخزين مع ضرورة توفر الاطارات البشرية المؤهلة والمدرية والكفيلة بتحقيق مشروع الرقمنة. بماكبة كل التطورات التي يشهدها العالم وهذا من أجل خدمة أكبر شريحة في مجتمع الباحثين ( طلبة الاطوار الثلاثة على حد سواء ليسانس او ماستر او حتى طلبة الدكتوراه) حيث أصبح لزاما عليها اللجوء إلى النظم الآلية لمعالجة المعلومات الخاصة بالطلبة، لتحسين خدماتها ووظائفها وخدمة مستفيديها وتلبية إحتياجاتهم، ولعل اجابات المبحوثين كانت بمثابة ردود عن تساؤلاتنا بخصوص الميزات المهمة والاستثنائية لتوظيف البروغراس في حزمة الخدمات الجامعية والتي من اهمها المرونة والدقة وسهولة الاتاحة والاطلاع والسرعة في معالجة الطلبات والشفافية.



## قائمة المصادر والمراجع



## قائمة المراجع

## 1- المعاجم والكتب باللغة العربية

- ✓ أحمد الكيسي، تطور نظم الآلية في المكتبات من الحوسبة إلى الرقمنة الافتراضية، العربية 300، العدد 29، 2008.
- ✓ أحمد عياد، مدخل إلى منهجية البحث الإجتماعي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2006
- ✓ إياد شاكر البكوي، تقنيات الاتصال بين زمنين، الأردن، دار الشروق، 2003.
- ✓ بيتر درايكر، تحديات الإدارة في القرن الحادي والعشرين، خلاصة الشركة العربية للإعلام العلمي، القاهرة، 1999.
- ✓ جمال يوسف، المكتبات الإلكترونية والرقمية، 2009، عمان.
- ✓ حسن عماد مكاوي، تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات، ط4، القاهرة، الدار المصرية اللبنانية، 2005.
- ✓ حسين صالح، محمد عماد، المكتبات الرقمية الأسس النظرية والتطبيقات العلمية، الدار المصرية اللبنانية، 2006، القاهرة.
- ✓ الحمزة منير، المكتبات الرقمية والنشر الإلكتروني للوثائق، قسنطينة، دار الألفية للنشر والتوزيع، 2011.
- ✓ دياب حامد الشافعي، إدارة المكتبات الجامعية، أسسها النظرية وتطبيقاتها العلمية، دار غريب للنشر، 1994، القاهرة.
- ✓ ديولد فان دالين: مناهج البحث في التربية وعلم النفس، ط2، تر: محمد نبيل نوفل وآخرون، 1984.
- ✓ رحي مصطفى عليان، البحث العلمي أسسه مناهجه وإجراءاته، بيت الأفكار الدولية، عمان.
- ✓ رجاء وحيد دويدري، البحث العلمي أساسياته النظرية وممارسته العملية، دار الفكر المعاصر، سورية، 2000.
- ✓ رضوان بلخيري، مدخل إلى الاتصال المؤسسي، دار قرطبة للنشر والتوزيع، الجزائر، 1436، 2015.
- ✓ الصوفي عبد اللطيف، المراجع الرقمنة والخدمات المرجعية في المكتبات الجامعية، دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع، 2004، قسنطينة.

- ✓ عبد الله حسن مسلم، إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات، دار المعترف للنشر والتوزيع، (الأردن، 2014).
- ✓ عمار بوحوش، دليل الباحث في المنهجية وكتابة الرسائل الجامعية، الجزائر، موقع للنشر والتوزيع 2002.
- ✓ ماثيو جيدير: منهجية البحث العلمي، ترجمة، ملكة أبيض، دليل الباحث المبتدئ في موضوعات البحث ورسائل الماجستير والدكتوراه، د.ت.
- ✓ محمد جمال النمار، معجم المصطلحات الإعلامية أول معجم شامل في كل المصطلحات الإعلامية المتداولة في العالم وتعريفها، دار اسامة للنشر والتوزيع، 2014، الاردن-عمان،
- ✓ محمد سويلم البسوني، أساسيات البحث العلمي، في العلوم التربوية والاجتماعية والإنسانية، دار الفكر العربي للطباعة والنشر، ط1، القاهرة، مصر، 2013،
- ✓ محمد عبد الحميد: البحث العلمي في الدراسات الإعلامية، عالم الكتب، ط1، القاهرة، 2000.
- ✓ محمد عبيدات، منهجية البحث العلمي، دار وائل للنشر، ط 2، عملن، 1999،
- ✓ محمد محفوظ، تكنولوجيا الاتصال، بدون طبعة، الاسكندرية، جامعة بيروت العربية، 2005.
- ✓ مدحت أبو النصر، قواعد البحث العلمي، مجموعة النيل العربي للنشر والتوزيع، مصر،
- ✓ مروان عبد المجيد إبراهيم: أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية، مؤسسة الوراق، ط1، عمان، الأردن، 2000.
- ✓ منذر الضامن، اساسيات البحث العلمي، دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2007، عمان.
- ✓ منير الحمزة، مزاح رشيد، محاضرات في المكتبات الرقمية والنشر الالكتروني للوثائق، علم المكتبات، 2012.
- ✓ موريس انجرس، منهجية البحث في العلوم الاجتماعية،
- ✓ نادية سعيد عيشور، عبدالرحمان، برفوق، منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، مؤسسة حسين رأس الجبل للنشر والتوزيع، 2016، الجزائر،
- ✓ هبة ملحم، ارشادات مشاريع رقمنة مجموعات الحق لعام في المكتبات ومراكز الارشيف، الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، 2013.
- 2- المجالات و المقالات**
- ✓ قاسي عادل، استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين الخدمة العمومية، جامعة البليدة 2 (المجلة الأكاديمية للبحوث القانونية والسياسية، المجلة "3" - العدد (2) الثاني، سبتمبر 2019،
- ✓ الحمزة منير، مشروع المكتبات الرقمية لجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية بين الواقع والأفاق، الملتقى الوطني حول الرقمنة داخل المكتبات الجامعية: الواقع الرهانات والأفاق يومي: 19/20 ماي 2007.

✓ العلمي فريدة، روابحي رزيقة، دور الجامعة: بين جدلية إنتاج المعرفة وتحقيق الأهداف المطلوبة من المجتمع، مجلة الأستاذ الباحث للدراسات القانونية والسياسية، العدد السابع، سبتمبر 2017، المجلد الاول.

✓ أحمد مشهور، تكنولوجيا المعلومات وأثرها على التنمية الاقتصادية، المؤتمر العربي الثالث للمعلومات الصناعي، المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، 2003.

✓ لعجال حمزة، نحو ترقية خدمات جامعية رقمية بالاعتماد على نظام الاعلام المدمج PROGRES، استكشاف النقائص وتحديات التطبيق وحلول استراتيجية، ملتقى الادارة الالكترونية في قطاع الخدمات الجامعية، نظام PROGRES انموذجا.

### 3- الأطروحات والرسائل:

✓ عكنوش نبيل المالك، المكتبة الرقمية بالجامعة الجزائرية: تصميمها وإنشائها - مكتبة الأمير عبد القادر نموذجاً-، أطروحة دكتوراه، قسم علم المكتبات، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة منتوري، 2010.

✓ معمري سهلية، المكتبة الرقمية في الجزائر، دراسة المواقع وتطلعات المستقبل، مذكرة ماجستير في علوم المكتبات، جامعة قسنطينة، 2006

✓ بن يوسف مصطفى، دور الرقمنة الإدارية في تحسين الخدمة العمومية وانعكاس، مذكرة شهادة ماستر في العلوم السياسية، 2018

✓ تركي لمياء، الرقمنة الادارية ودورها في تطوير العلاقات العامة داخل المؤسسة الجامعية، مذكرة ماستر في علوم الاعلام والاتصال، جامعة المسيلة، 2020

✓ عوني نادية، تقييم التجربة الرقمية في الإدارة المحلية الجزائر، مذكرة تخرج مقدمة لنيل شهادة الماستر ( جامعة سعيدة-، كلية الحقوق والعلوم السياسية، 2016، 2017.

✓ قزريط داود، رستم دادي، مشاريع الرقمنة ودورها في تثمين وإتاحة المخطوطات: جمعية الشيخ أبي إسحاق إبراهيم اطفيش لخدمة التراث لولاية غرداية أنموذجاً، مذكرة ماستر تخصص التقنيات الأرشيفية: جامعة قسنطينة 2015م، 2016م.

✓ بن علة فتيحة، بلحاج قمر، الرقمنة في المكتبات الجامعية الجزائر، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، شعبة علم المكتبات والمعلومات، 2018-2019،

✓ تيفروسين منير، دور المكتبات الجامعية الجزائرية في تقليص الفجوة الرقمية، رسالة ماجستير علم المكتبات، قسنطينة، 2005.

✓ سهيلة مهري، المكتبة الرقمية في الجزائر دراسة للواقع وتطلعات المستقبل، مذكرة ماجستير، علم المكتبات، قسنطينة، 1994.

#### 4- المواقع الإلكترونية

✓ network، 8-02-2020، 14: (15-02-2021)

- وزارة التعليم العالي ترد: نظام "بروغراس" ليس أداة استخباراتية، متوفر على الرابط، :

[/https://www.sabqpress.dz/national](https://www.sabqpress.dz/national)

- انشاء منصة تعليمية عن بعد، متوفرة على الرابط: [/https://fannwp.com/wpelearning](https://fannwp.com/wpelearning)، 2021-03.-06

04:31

- علي هاشم الملاحظة بالمشاركة - تقنية في البحث الأنثروبولوجي، متوفرة على الرابط

. 2021-03-06، <https://www.aranthropos.com>

Onou – progrès : ministère de l'enseignement supérieure et de la recherche ✓

guide d'utilisation du système progrès – Onou – guide 1.0 scientifique

1-13 descriptif du processus de traitement des demandes de bourses

✓ guide 1.0 descriptif du processus de traitement des demandes d'hébergement

✓ guide 1.0 descriptif du processus de traitement des demandes transport.

✓ Www. Progrès. Mers- dz. (16-02-2021).

#### 5- مقابلات

مقابلة مع مهندس دولة بمديرية الخدمات الجامعية - تبسة - جنيد الطاهر، 2021-02-20، 15:00



# قائمة الملاحق





الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة العربي التبسي - تبسة-



كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علوم الإعلام والاتصال

السنة الثانية ماستر

التخصص: اتصال تنظيمي

استمارة استبيان لدراسة بعنوان :

استخدامات الرقمنة ودورها في تحسين الخدمات

دراسة ميدانية على مستخدمي نظام البروغرايس بمديرية الخدمات  
الجامعية - تبسة-

مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال

فرع: اتصال تنظيمي

ملاحظة : إن معلومات هذه الاستمارة لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي لذا نرجوا الإجابة بكل

موضوعية يرجى وضع علامة (x) أمام العبارة المناسبة

تقبلوا منا فائق الشكر و التقدير

إشراف الأستاذ :

معمربووح

من إعداد الطالبتين :

ذوادي هاجر  
عبد الرزاق سهام

السنة الجامعية 2021/2020

## البيانات الشخصية

1/ النوع :

أنثى

ذكر

2/ المستوى العلمي :

- دكتوراه

- ماجستير

- ماستر

- ليسانس

- ثانوي

- أخرى اذكرها:..

3/ الرتبة :

- مهندس دولة في الإعلام الآلي

- ماستر إعلام آلي

- مساعد مهندس دولة 1 في الإعلام الآلي

- مساعد مهندس دولة 2 في الإعلام الآلي

- تقني سامي في الإعلام الآلي

- تقني في الإعلام الآلي

- أخرى اذكرها:

4/ الخبر المهنية في مجال الرقمنة :

- أقل من 3 سنوات

- من 3 إلى 5 سنوات

- أكثر من 5 سنوات

05: هل تستخدم أثناء عملية البحث ؟

- النظام الورقي (التقليدي)

- أو النظام الآلي (progrès)

- إذا كانت إحدى الاختيارين فسر ذلك.

## المحور الثاني : نظام البروغراس ومجالات استخدامه داخل الخدمات الجامعية - تبسستا -

س 01: ماذا تعني كلمة البروغراس بالنسبة لكم:

- نظام
- تقديم
- إتاحة

س 02: في رأيكم ما هي المتطلبات اللازمة لإنجاز منصة بروغراس ؟

- الوسائل و التجهيزات التقنية
- شبكات المعلومات
- العنصر البشري المؤهل
- تدفق عال للأترنت

س 03: ما هي طرق البحث المتاحة في نظام البروغراس؟

- بالاسم و اللقب
- رقم التسجيل
- رقم الصك

س 06: ماذا يعني نظام البروغراس ؟

- نظام يساعد على البحث فقط
- نظام دال للوصول إلى المعلومات
- نظام يساعد العامل في الحسابات الدقيقة

س 07: ما مدى سرعة أداء نظام البروغراس في تقديم الخدمة ؟

- بطيئة
- متوسطة
- سريعة

س 08 : هل تستفيد من استخدامك لنظام progrès ؟

- إلى حد كبير
- إلى حد متوسط

س 09: أهم خاصية يمتاز بها البروغراس؟

- إحصائي
- تنظيمي
- تخطيطي

## المحور الثالث: دور البروغراس في النقل والإيواء والمنحة في الخدمات الجامعية تبست.

س01: ما هي نسبة مساهمة نظام البروغراس في تحسين العمل؟

- 25%
- 25% - 50%
- 50% - 75%
- 75% - 100%

س02: ما هي اقتراحاتكم من أجل تحسين وتطوير استخدام نظام البروغراس؟

.....

س03: ما هي استخدامات البروغراس في حزمة الخدمات الجامعية (النقل-المنحة-الإيواء) ؟

- تسجيل الطلبة حسب الموعد المنصوص
- يعرف الطالب على كل ما يخصه
- مساعدة الطلبة على أخذ كامل حقوقهم

س04: ما هي إيجابيات التسجيل في الإيواء ؟

- أخذ غرفة مجهزة
- الفصل بين الذكور و الإناث
- مساعدة الأعوان في التسكينات الطلابية

س 05 : ما هي الفئة العمرية التي يقبلها البروغراس عند تسجيل الإيواء بالنسبة للذكور؟

- 18 - 22
- 23 - 25
- 26-28

أما بالنسبة للطالبات :

- كل الفئات العمرية دون استثناء
- أقل من 30 سنة
- أكثر من 30 سنة

س 06: ما هي أقل مسافة يمكن أن يسجل بها الذكور بخدمة الإيواء الإلكتروني ؟

30 -

50 -

70 -

س 07: هل الاعتماد على طريقة لتقنية حسب التخصص في الإيواء بمنصة بروغراس؟

أمر ضروري -

غير ضروري -

س 08: هل يساعد البروغراس قسم المنح أن في تشكيل ما يسمى بالإدارة إلكترونية أكثر ما هي ورقية؟

نعم  لا

س 09: هل يساعد البروغراس على تقسيم مدخول الأيوين دون الرجوع إلى الملف الورقي ؟

4050 دج -

3600 دج -

2700 دج -

مرفوض -

س 10: ما هي ايجابيات التسجيل في خدمة الإيواء الإلكتروني بمنصة البروغراس؟

- التكفل بالطالب من جميع النواحي (الأكل، طب، رحلات)

- مساعدة الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة في تلبية رغباتهم (غرفة سفلية، أكل في الغرفة)

- مساعدة الطلبة في تنمية القدرات الفكرية والرياضية لديهم

س 11: هل يمكن لنظام البروغراس معرفة ما إذا كان الطالب يتقاضى راتباً أو متحصل على منحة أخرى ؟

نعم  لا

س 12: هل يجب التسجيل أولاً في نظام البروغراس ثم الالتحاق ؟

نعم  لا

- إن كان بنعم لماذا ؟

.....  
.....

س 13: هل يمكن للطلاب الاستفادة من منحة إضافية واحدة فقط في حالة إعادة السنة؟

نعم  لا

إذا كان بنعم هل هذا راجع إلى:

- عطله أكاديمية
- تمديد التكوين

س14: هل تجدد البطاقة المغناطيسية الخاصة بالإطعام والنقل؟

- طيلة سنوات الدراسة
- يمكن تجديدها كل سنة
- يتحصل عليها مقابل مبلغ رمزي أو مجاني

### المحور الرابع: ماهي اهم المتطلبات والمميزات اللازمة التي يقدمها نظام البروغراس لمديرية الخدمات الجامعية- تبسة

س01 : ما هي التجهيزات التي يمكن توفيرها لاستخدام نظام البروغراس؟

- الحاسبات الآلية
- المساحات الضوئية
- أقراص مضغوطة
- توفر شبكة الانترنت

س02 : هل واجهتكم صعوبات أثناء العمل بنظام البروغراس؟

- نعم  لا

إذا كانت الإجابة بـ: نعم تتمثل هذه العراقيل في:

- عدم توفر مختصين أو كوادر بشرية مؤهلة
- عدم تقبل مستخدمي الرقمنة للتغيير في الأساليب العمل المتبعة سابقا
- مشكلة تقنية لغوية
- أخرى أذكرها:

س03: هل أنت راضي عما يقدمه نظام البروغراس؟

- نعم  لا

لماذا؟

س04: هل تستخدم هذا النظام إلى أغراض أخرى في العمل؟

 لا

 نعم

- إذا كان بنعم أذكرها :

س 05 : هل أخذت تدريبات في المؤسسة التي تعمل بها عن هذا النظام؟

 لا

 نعم

س 06 : هل أنت مقتنع بالعمل على هذا النظام؟

 لا

 نعم

- إذا كان بنعم هل يعود ذلك إلى:

- قدرة النظام على تحديد موضوع الاستخدام

- سهولة الاستخدام النظام

- توفير عدة مداخل للبحث

- أخرى أذكرها: .

- إذا كان بلا هل يرجع ذلك إلى:

- عدم دقة الكلمات المفتاحية

- صعوبة استخدام النظام

- لا يعطي النظام النتائج المرجوة

- أخرى أذكرها.....

- س07: من جهة نظركم هل البروغرايس سهلة التطبيق والعمل بها؟

 لا

 نعم

- إذا كانت الإجابة بنعم هل يعود ذلك إلى :

- تدريب مستخدمي هذا النظام مسبقا

- بساطة وسهولة العمل بها دون قيود

- وجود تكوين مهني من أجل التعرف على نظام البروغرايس

- أخرى أذكرها :

س 08: هل التجهيزات والإمكانات كافية لاستخدام نظام البروغريس؟

- التجهيزات المادية
- رضا المستفيدين
- القوانين والتشريعات
- العنصر البشري المؤهل

س 09: حسب رأيكم فيما تتمثل سلبيات البروغريس المتبعة من طرفكم؟

- مشكلات تقنية
- اللغة
- التثبيت
- الأمية (عن البروغراس)

س 10: ما هي النقصات التي تعيق البروغريس في الخدمات الجامعية -تبسة-؟

- نقائص مادية
- نقائص تقنية
- نقائص بشرية
- نقائص مالية

شكرا على تعاونكم

## ملخص الدراسة :

تهدف دراستنا الى الكشف استخدامات الرقمنة في أحد الهيئات العمومية - مديرية الخدمات الجامعية - تبسة، التي تتمثل في حزمة الخدمات الالكترونية التي تقدمها بشكل مجاني لألاف الطلبة، بالإضافة الى استكشاف الدوافع التي أدت بهذا المرفق الحساس الى اقرار مشروع الرقمنة التي من أهم مظاهرها توظيف منصة الرقمية "بروغراس" والغايات المرجوة منه، وانعكاسه على مستوى تقديم الخدمات بذات المؤسسة، ايضا التعرف على مراحل استخدامات الارضية الرقمية وأفاقها المستقبلية، حيث أن الدراسة الميدانية اعتمدت المنهج الوصفي، من خلال مسح شامل لمستخدمي " منصة بروغراس الرقمية"، ولتحليل المعطيات حيث أن نتائج الدراسة بينت أنه توجد ارتباطات مهمة وقوية ذات دلالة احصائية معنوية بين المتغيرات المستقلة والتابعة لهذه الدراسة.

**الكلمات المفتاحية: الرقمنة، نظام بروغراس، حزمة الخدمات الالكترونية.**

### **abstract of the study :**

Our study aims to detect the uses of digitization in one of the public bodies - Directorate of University Services - Tebessa, which is the package of electronic services provided free of charge to thousands of students, in addition to exploring the motives that led this sensitive facility to approve the project of digitization, the most important of which is the employment of the digital platform "Progras" and its desired objectives, and its reflection on the level of service delivery in the same institution, also to learn about the stages of use of digital land and its future horizons, where the field study adopted the descriptive approach, from the viewpoint of the A comprehensive survey of users of the "Progress Digital Platform", and to analyze the data as the results of the study showed that there are important and strong links with moral statistical significance between the independent variables of this study .

**Keywords: Digitization, Progras system, electronic service package.**