



الميدان: علوم إنسانية واجتماعية

الشعبة: اعلام واتصال

التخصص: اتصال تنظيمي

دور البرمجيات الرقمية في تحسين الخدمات الجامعية (Progress) نموذجا

دراسة ميدانية بجامعة العربي التبسي تبسة

مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر " ل.م.د "

دفعته: 2020

إشراف الدكتور:

براي محمد

إعداد الطالبان:

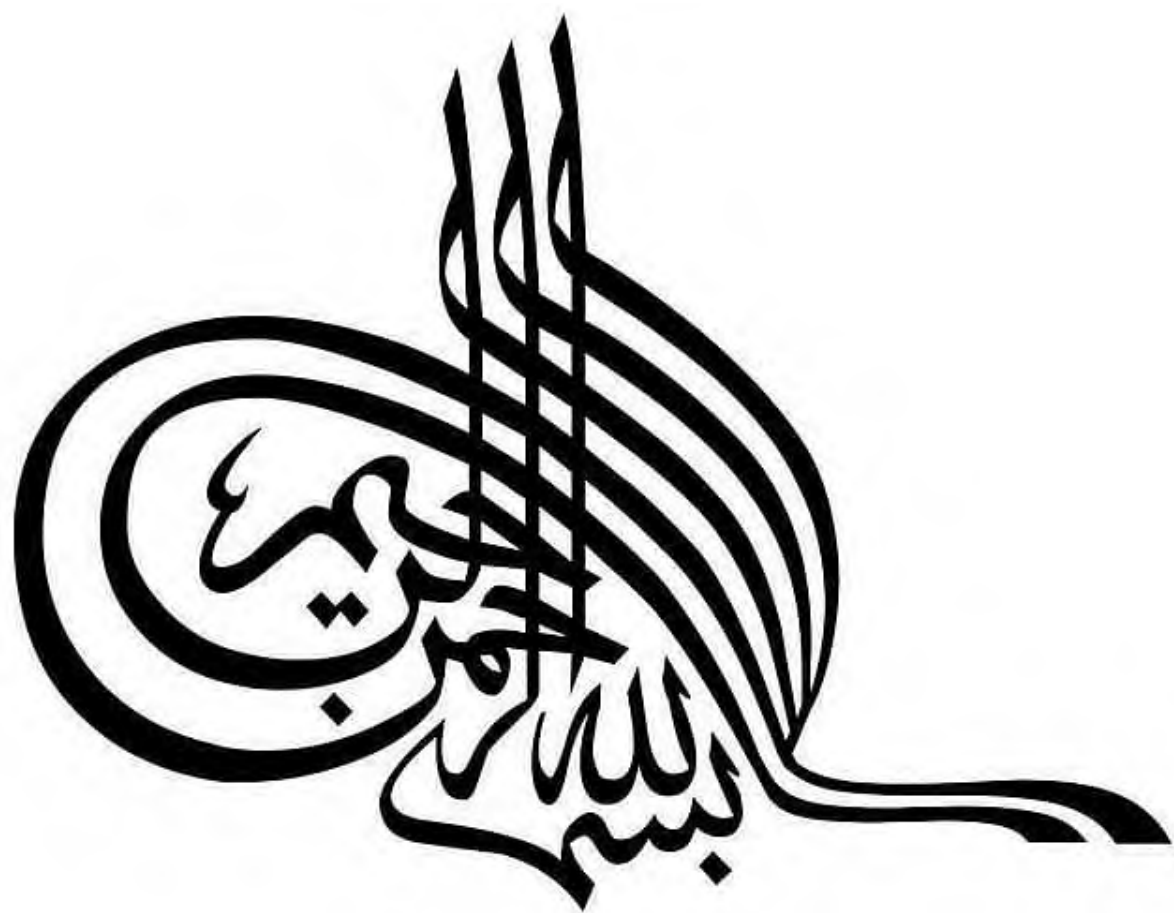
- بن ناجي محمد الصالح

- نصيب يوسف

جامعة العربي التبسي - تبسة
Universite Larbi Tebessi - Tébessa

لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
علي سلطاني	أستاذ محاضر - أ-	رئيسا
محمد براي	أستاذ محاضر - ب-	مشرفا ومقررا
زيدان حمدي	أستاذ مساعد - أ-	عضوا مناقشا



شكر وتقدير

بسم الله الرحمن الرحيم

في مثل هذه اللحظات يتوقف اليراع ليفكر قبل أن يخط الحروف ليجمعها في كلمات

تتبعثر الأحرف وعبثا أن يحاول تجميعها في سطور

سطورا كثيرة تنمرني في الخيال ولا يبقى لنا في نهاية المطاف إلا قليلا من التكريات

وصور تجمعا برفاق كانوا غلى جانبنا

فواحب علينا شكرهم ووداعهم ونحنوا نخطوا خطوتنا الأولى في غمار الحياة ونخص

بجزيل الشكر والتقدير إلى كل من أشعل شمعة في وروب علمنا وإلى من وقف على

المنابر وأعطى من حصيلة فكره لينير وريتنا

إلى الأساتذة الكرام بكلية العلوم الانسانية والاجتماعية وبالأخص قسم علوم

الاعلام والاتصال

نتوجه بالشكر الجزيل إلى الأستاذ: محمدر براري الذي أفادنا فكان لنا خير موجه وناصر

وصبر معنا طيلة إنجاز هذه الدراسة الذي تكلم بالاشراف علينا فجزاه الله عنا كل

خير وله منا كل التقدير والاحترام

كما نتوجه بالشكر الجزيل للجنة المناقشة لقبولها مناقشة هذه المذكرة

وإلى كافة أساتذة وطلبة وعمال قسم الاعلام والاتصال وجامعة العربي التبسي بصفة

عامة

إهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

بفضل الله وبعبونه انتهينا من إخراج هذه المذكرة التي نسأل الله أن يوفقنا في مشوارنا العلمي والعملية من خلالها، وإذ يسرنا أن نهدي هذا العمل المتواضع للوالدين الكريمين والأهل والأقارب، وون أن ننسى أساتذة وطلبة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية قسم الاعلام والاتصال بشكل خاص وكافة أفراد الأسرة الجامعية بجامعة العربي والتسي تبسة وكل من ساعدنا من قريب أو بعيد في إعداده وإخراجه هذه المذكرة والله ولي التوفيق

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
	إهداء
	شكر وعرقان
	فهرس المحتويات
	فهرس الجداول
	فهرس الأشكال
أ ب	المقدمة
59_10	الفصل الأول: مرتكزات الدراسة وإطارها المفاهيمي والنظري
35_11	أولاً: مرتكزات الدراسة وإطارها المفاهيمي
11	1- إشكالية الدراسة
13	2- فرضيات الدراسة
14	3- أسباب اختيار الدراسة
14	4- أهمية الدراسة
15	5- أهداف الدراسة
15	6- مفاهيم الدراسة
19	7- الدراسات السابقة
25	8- النظرية المرجعية للدراسة
46_36	ثانياً: البرمجيات الرقمية
37	1- نشأة وتطور البرمجيات الرقمية
38	2- أنواع البرمجيات الرقمية
40	3- أهمية استخدام البرمجيات الرقمية
41	4- أهداف استخدام البرمجيات الرقمية
42	5- شروط تطبيق البرمجيات الرقمية
45	6- معيقات استخدام البرمجيات الرقمية
59_47	ثالثاً: الخدمة العمومية
48	1- أنواع الخدمات العمومية

50	2- أهمية تطبيق الخدمة العمومية
51	3- الاهداف من تطبيق الخدمة العمومية
52	4- مجالات تطبيق الخدمة العمومية
52	5- نظم الخدمة العمومية.
55	6- دور البرمجيات الرقمية في تقريب الادارة من المواطن
58	7- نماذج وطنية جزائرية من تطبيق البرمجيات الرقمية
88_60	الفصل الثاني: مرتكزات الدراسة وإطارها التطبيقي
70_61	أولاً: مرتكزات الدراسة المنهجية
62	1- منهج الدراسة
63	2- عينة الدراسة
66	3- الاطار المكاني والزمني
69	4- أدوات جمع البيانات
70	5- الأساليب الاحصائية المستخدمة في تحليل البيانات
88_71	ثانياً: الاطار التطبيقي للدراسة
72	1- جدولة وتحليل بيانات الفرضية الأولى
74	2- جدولة وتحليل بيانات الفرضية الثانية
77	3- جدولة وتحليل بيانات الفرضية الثالثة
81	4- النتائج العامة للدراسة في ضوء تحليل الجداول
82	5- النتائج العامة للدراسة في ضوء الفرضيات
84	6- النتائج العامة للدراسة في ضوء الدراسات السابقة
88	7- توصيات ومقترحات على ضوء النتائج العامة
90	الخاتمة
91	قائمة المصادر والمراجع
97	الملاحق

فهرس الجداول

الصفحة	العنوان
24	الجدول رقم 01: أوجه التشابه والاختلاف مع الدراسات السابقة
63	الجدول رقم 02: توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب الجنس
64	الجدول رقم 03: توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب السن
65	الجدول رقم 04: توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب الوظيفة
70	الجدول رقم 05: قائمة بأسماء الأساتذة المحكمين للاستشارة
72	الجدول رقم 06: ما هو تقييمك لواجهة برنامج (Progress) من ناحية الشكل
72	الجدول 07: استخدام قاعدة البيانات (Progress)
73	الجدول رقم 08: تتقن استخدام نظام (Progress)
74	الجدول رقم 09: يسهل نظام (Progress) على المستخدمين في الكلية أداء مهامهم
74	الجدول رقم 10: يوفر نظام (Progress) تسهيلات في عملية التسجيل الجامعي
75	الجدول رقم 11: يسمح نظام (Progress) بتقريب إدارة الكليات من الإدارة المركزية
75	الجدول رقم 12: يحتوي نظام (Progress) على كافة المعلومات الخاصة بالأساتذة
76	الجدول رقم 13: يعمل نظام (Progress) على تسهيل عملية التواصل بين الإدارة والاساتذة
76	الجدول رقم 14: يتيح نظام (Progress) تسهيلات في رصد المعلومات الخاصة بالأساتذة
77	الجدول رقم 15: ما يوفره نظام (Progress)
77	الجدول رقم 16: يساهم نظام (Progress) في الحفاظ على مصداقية بيانات المستخدمين
78	الجدول رقم 17: يواكب نظام (Progress) التطور التكنولوجي للخدمات الجامعية
79	الجدول رقم 18: يعتبر نظام (Progress) ملم وجامع لكافة الخدمات الجامعية
79	الجدول رقم 19: يعد نظام (Progress) إضافة إيجابية في تحسين الخدمات الجامعية
80	الجدول رقم 20: ساهم نظام (Progress) في التقليل من الأخطاء الإدارية
80	الجدول رقم 21 : أصبحت الخدمات الجامعية أكثر سلاسة بعد استخدام نظام (Progress)؟
81	الجدول رقم 22: هل يمكن تعميم استخدام نظام (Progress)

فهرس الأشكال

الصفحة	العنوان
64	الشكل رقم 01: توزيع أفراد مجتمع الدراسة عبر الجنس
64	الشكل رقم 02: توزيع أفراد مجتمع الدراسة عبر السن

المقدمة

تعتبر الثورة العلمية وثورة تكنولوجيا المعلومات الثورة الحقيقية والدائمة في عصرنا الراهن، بل وتعد الركيزة الأساسية لكل تقدم وازدهار. ولا غرابة في أن توجيه معظم الدول اهتماما خاصا في مجال تنمية مواردها المادية والبشرية في كافة المجالات من خلال تحديد البرامج التي تساعد على تنمية تلك الموارد وإدارتها والتخطيط لها .

يعد أن المهتمين بمجال البحث العلمي يسعون دائما إلى النهوض به ومحاولة توفير كافة السبل قصد الوصول إلى المثالية التي يريد الجنس البشري في تسيير حياته، ولعل أن الثورة في مجال المعلومات قد بلغت إلى حد ما ذروة التطور خاصة في مجال الاتصال، حيث نجم عنه بروز قنوات وأدوات جديدة متمثلة في الشبكة العنكبوتية العالمية التي من خلالها أصبح كلما تقدم العهد بأحد التكنولوجيات الجديدة إلا وأصبحت من الماضي ببروز ما ينسي في من ما هو أحدث منها.

ونذكر من بين هذه التكنولوجيات الحديثة البرمجيات الحاسوبية الرقمية، التي تعتمد أساسا على التطوير المستمر في مجال الانترنت، حيث أن الرقمنة منذ بروزها أضحت من الصعب الاستغناء عنها أو التعايش دون مثل هذه البرمجيات لما لها من تأثير كبير على مختلف النشاطات اليومية في شتى المجالات. وتتشعب المجالات والقطاعات التي تستفيد من مثل هذه التكنولوجيات الرقمية، نذكر بها على سبيل المثال لا الحصر قطاع الخدمة العمومية، حيث تكتسي أهمية بالغة نظرا لأن شريحة كبيرة المجتمع من يستفيدون من هذه النوع من الخدمات إن لم نقل كل المجتمع بحكم أنها في القطاع العام، إذ أصبح ادراج البرمجيات الرقمية في هذا المجال أمر حتمي

المقدمة

من هنا جاء قمننا بهذه الدراسة والتي جاءت بعنوان بـ: دور البرمجيات الرقمية في تحسين الخدمة الجامعية (Progress) نموذجاً دراسة ميدانية بجامعة العربي التبسي تبسة، حيث انطلقنا من المقدمة، وتم تقسيم الدراسة إلى فصلين نظري وتطبيقي، أما النظري فجاء بعنوان مرتكزات الدراسة وإطارها المفاهيمي والنظري، حيث قمننا بطرح إشكالية الدراسة وتحدثنا عن فرضيات الدراسة، إضافة إلى أسباب اختيار هذه الدراسة، وكذا أهميتها، وأهدافها، إضافة إلى المفاهيم المتعلقة بها وعرجنا على بعض الدراسات السابقة وأخيراً النظرية المرجعية للدراسة.

في الشق الثاني من الجانب النظري تحدثنا عن البرمجيات الرقمية، حيث بدأنا بنشأة وتطور البرمجيات الرقمية، أنواعها، أهمية وأهداف استخدامها، إضافة إلى شروط تطبيقها ومعوقات استخدامها.

ثالثاً، سلطنا الضوء على الخدمة العمومية، وأوردنا في هذا الجزء أنواع الخدمة العمومية، أهمية وأهداف، ومجالات تطبيق الخدمة العمومية إضافة إلى دورها في تقريب الإدارة من المواطن وأخيراً نماذج وطنية من تطبيق البرمجيات الرقمية

في الجزء التطبيقي والمعنون بـ: مرتكزات الدراسة وإطارها التطبيقي، بدأنا منهج الدراسة، إضافة مجتمع وعينة الدراسة دون أن ننسى الإطار المكاني والزمني وأدوات جمع البيانات والأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليلها، وأما الجزء التطبيقي فتطرقنا إلى جدولة بيانات الفرضيات وتحليلها، إضافة إلى النتائج العامة في ضوء هذا التحليل وكذا في ظل الدراسات السابقة، وأخيراً خاتمة مرفقة بالتوصيات والمقترحات.

الفصل الأول:

مرتكزات الدراسة وإطارها

المفاهيمي والنظري

أولاً: مرتكزات الدراسة وإطارها المفاهيمي

- 1- إشكالية الدراسة
- 2- فروض الدراسة.
- 3- أسباب اختيار الدراسة.
- 4- أهمية الدراسة.
- 5- أهداف الدراسة.
- 6- مفاهيم الدراسة.
- 7- الدراسات السابقة.
- 8- النظرية المرجعية للدراسة

1- إشكالية الدراسة:

يعيش العالم في الوقت الراهن ثورة نوعية في مجال المعلومات والتقنيات المستخدمة في معالجة هذه المعلومات لتيسير الحصول عليها واستخدامها، تمثلت في استخدام منظومات معلومات متعددة في تسيير العمل داخل المؤسسات على اختلاف أنواعها، واستبدال الوسائل التقليدية بأخرى إلكترونية فيما يتعلق بخزن المعلومات واسترجاعها، والاستفادة من تقنية الاتصال في بث المعلومات والاتصال بمراسد المعلومات عبر العالم، والمشاركة في المعلومات من خلال إنشاء شبكات المعلومات أو الانضمام إليها.

إن ثورة المعلومات شعار يرفعه القائمون على أمر البحث العلمي وتطويره خلال الآونة الأخيرة، تلك الثورة التي تتمثل أركانها في الطفرة التي شهدتها عالم الاتصال وما ارتبط بها من تقدم هائل في سبل التبادل المعرفي، مما ترتب عليه ظهور وسائل جديدة في عالم الإنتاج المعرفي كالشبكة العالمية للمعلومات وما أحدثته من تطور ملحوظ في فنون النشر الإلكتروني وظهور مصطلح الكتب الإلكترونية ومن ثم المكتبات الإلكترونية. والمكتبات الرقمية. والرقمنة بصفة عامة التي مست جميع المجالات ناهيك عن المجال العلمي والمعرفي، إضافة إلى مجال تحسين الخدمة العمومية.

النتيجة المنطقية التي ترتبت على هذه الثورة المعرفية أن تغيرت النظرة البحثية إلى عالم المعرفة. والأدوات باتت متاحة ويسيرة والتبادل أصبح يسير والنشر أيسر من سابقة عبر شبكات المعلومات ذلك كله دفعنا للسعي وراء الوقوف على كل جديد في هذا المجال، والبحث في كل ما من شأنه أن يسهل على الأفراد والمؤسسات كل ما يحتاجونه من أمور خدمتية بحتة.

إذ أن الانفجار المعرفي وتزواج تقنية الاتصالات مع ثورة المعلومات أدى إلى وجود مجتمع المعلومات الرقمي، وأخذت الخدمات المعلوماتية الرقمية في السعي جدياً وراء التطوير واستخدام أحدث التقنيات في إتاحة المعلومات وذلك بما يتوافر لها من إمكانيات مادية وبشرية، إلا أنها تفتقر إلى التخطيط والتنظيم والأطر والموارد البشرية والتكنولوجيا، والأدوات اللازمة.

الفصل الأول: مرتكزات الدراسة وإطارها المفاهيمي والنظري

ومما لا شك فيه أن المجتمعات المعاصرة باتت تدرك أن رقيها، وقدرتها على مواجهة التحديات العالمية، وخلق حياة حرة وكريمة لمواطنيها مرهون بنوع تعليمها الجامعي، بل إن وجودها على الخارطة في القرن الحادي والعشرين يعتمد على جودة تعليمها الجامعي وتحسين مخرجاته.

ويشهد التعليم الجامعي اهتماماً كبيراً على مختلف المستويات في كافة دول العالم إضافة إلى أنه يشهد تطوراً مستمرا نحو الأفضل لمواكبة حاجات الفرد والمجتمع، وخصائص العصر العلمي والتقني الحديثين، وبناء على ذلك فإنه ينظر إلى التعليم العالي الجامعي على أساس الدور المتميز الذي يقوم به من خلال إعداد الكوادر والطاقات البشرية الفنية والعلمية والثقافية والمهنية، وكذلك إعداد القيادات الفكرية في مجالات التعليم المختلفة.

إن سعي الجامعة لتقديم خدمة تعليمية ذات جودة عالية تلبي حاجات، ورغبات الطلبة الدارسين سيعزز بالتأكيد من العلاقة الايجابية للطلبة في الجامعة وزيادة ولائهم وتشجيعهم بالتأكد لبقية الطلبة من معارفهم بالتسجيل في الجامعة.

وتجاوباً مع التغيرات، والتطورات العالمية فقد شهد التعليم العالي في الجزائر اهتماماً ملحوظاً على مختلف المستويات لمواكبة حاجات المجتمع، وأفراده من خلال الاهتمام بالموارد البشري و العمليات الفنية، وذلك باعتماد البرمجيات الرقمية في مختلف الخدمات التي تقدمها الجامعة في الجانب البيداغوجي أو الإداري، ومنها ما تم اعتماده في السنوات الأخيرة من إنشاء أروضيات رقمية على الانترنت تختص بالتسجيلات الجامعية والمسابقات الخاصة بما بعد التدرج وتخص بالذكر شهادتي الماستر والدكتوراه، حيث تم استحداث موقع Progress بغية ادخاله في بيئة الخدمات الجامعية واستعماله كأداة لتسهيلها.

ومن هذا المنطلق جاء بحثنا ليعالج الاشكالية التالية:

ما دور البرنامج الرقمي (Progress) في تحسين الخدمة الجامعية بجامعة العربي التبسي تبسة؟

وقد انبثق عن هذا التساؤل الرئيسي تساؤلات أخرى فرعية تمثلت في:

الفصل الأول: مرتكزات الدراسة وإطارها المفاهيمي والنظري

- هل تتأثر جودة الخدمة الجامعية باستعمال البرمجيات الرقمية (Progress) في جامعة العربي التبسي؟

- هل للبرمجيات الرقمية (Progress) دور فعال وإيجابي في تحسين الخدمة الجامعية بجامعة العربي التبسي؟

- ما هي أهم الجوانب التي ساهم نظام (Progress) في تحسينها بجامعة العربي التبسي؟

- هل يمكن تعميم استعمال البرمجيات الرقمية لتشمل كل نواحي الخدمات الجامعية بجامعة العربي التبسي؟

2- فرضيات الدراسة

تم صياغة فرضيات الدراسة على النحو التالي:

- الفرضية العامة:

يلعب البرنامج الرقمي (Progress) دورا هاما في تحسين الخدمة الجامعية بجامعة العربي التبسي تبسة

- الفرضيات الجزئية:

➤ تتأثر جودة الخدمة الجامعية باستعمال البرمجيات الرقمية (Progress) في جامعة العربي التبسي.

➤ للبرمجيات الرقمية (Progress) دور فعال وإيجابي في تحسين الخدمة الجامعية بجامعة العربي

التبسي.

➤ يساهم نظام (Progress) في تفعيل النشاطات الادارية بجامعة العربي التبسي.

➤ يمكن تعميم استعمال نظام (Progress) لتشمل كل نواحي الخدمات الجامعية في جامعة العربي

التبسي.

3- أسباب اختيار الدراسة:

هناك جملة من الأسباب دفعت الباحثين إلى اختيار هذا الموضوع وتبسيط الضوء على مختلف جوانبه لعل أبرزها:

- دراسة جديدة وغير مسبوقة في حدود معرفتنا حول هذا الموضوع، ما يعني أنه جدير بالبحث والتقصي حول مختلف نواحيه.
- العلاقة المباشرة التي تربط موضوع البحث (علاقة البرمجيات الرقمية بتحسين الخدمة الجامعية) والتخصص (اتصال تنظيمي).
- الرغبة الملحة من الباحثين لإثراء المكتبة الجامعية بمثل هذه البحوث الأكاديمية.
- توفر مختلف المراجع التي من شأنها خدمة البحث وإثراءه.

4- أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة في كونها تعالج موضوعا حديثا يواكب العصرنة والثورة المعلوماتية التي يشهدها العالم ككل، كما أنها تسعى إلى الإشارة بصورة مباشرة إلى موضوع الخدمات الجامعية وعلاقتها بالبرمجيات الرقمية في المؤسسة الجامعية، هذه الأخيرة تحتضن شريحة لا بأس بها من المجتمع والتي بموجبها تستحق الدراسة والتحليل ما يعني أنه من خلال النتائج التي ستتوصل إليها هذه الدراسة يمكن أن تكون أكثر شمولية ليس فقط في جامعة العربي التبسي - تبسة - فقط بل يمكن القول جل او جميع الجامعات الجزائرية نظرا لأن كل هذه الجامعات تستعمل موقع Progress كأرضية رقمية وطنية . كما أن نتائج هذه الدراسة يمكن أن تكون منطلقا لدراسات أخرى في ذات المجال تكتسي أهمية بالغة باعتبار أن موضوع البرمجيات الرقمية ودوره في تحسين الخدمة الجامعية حداثي ومتجدد على المدى المتوسط كأقل تقدير .

5- أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى ما يلي:

1- الوقوف على أهمية البرمجيات الرقمية في تحسين الخدمة الجامعية وتسهيل الضوء على موقع .Progress

2- التعرف على إيجابيات موقع Progress والاشادة بها.

3- تحديد سلبيات وعيوب موقع Progress واقتراح حلول لمعالجتها وتصحيحها.

6- مفاهيم الدراسة:

تكتسي المفاهيم في كل دراسة في مجال العلوم الإنسانية والاجتماعية أهمية كبيرة بسبب ما تحمله دلالات ومقاصد نظرية لها أثرها المباشر على كل بحث، خاصة ما يميز كل بحث من خصوصية تميزه عن غيره ، فالمفاهيم هي التي تعبر عن طبيعة الموضوعات والظواهر التي يقوم الباحث بدراستها. ومن أهم المفاهيم المعتمدة في هذه الدراسة والتي تتطلب تحديدا لدلالاتها ما يلي:

6-1- البرمجيات الرقمية

➤ البيئة الرقمية:

هي البيئة التي يجري تناول المعلومات خلالها في شكل رقمي من خلال وسائل اتصال جديدة تتيح الوصول المباشر والكامل إلى المعلومات، والبيئة الرقمية بمفهومها الواسع هي بيئة المعلومات في شكلها الرقمي المتاح على شبكة الانترنت¹.

¹ أحمد حسين بكر المصري: أخصائي المكتبات والمعلومات في البيئة الرقمية، رسالة مقدمة لنيل درجة الماجستير في علم المكتبات، كلية الآداب، جامعة القاهرة، 2008، ص4.

الفصل الأول: مرتكزات الدراسة وإطارها المفاهيمي والنظري

كما تعرف على أنها مجموعة من الأحاد والأصفار يستخدمها الحاسوب كتيار كهربى منخفض الفولتية لإغلاق إذا كان صفر ولفتح إذا كان واحد في إدخال المعلومات. ومعالجتها واستخراجها وهي لغة عكسية للغة التناظرية¹.

التعريف الاجرائي: البيئة الرقمية هي الوسط الذي يسمح باستخراج البيانات الافتراضية وتبادلها والتواصل من خلالها بين مختلف الأفراد والمؤسسات ومن مختلف الأماكن والأقطار في شكل رقمي ضمن شبكة الانترنت.

➤ قاعدة البيانات:

تعرف قواعد البيانات بأنها مجموعة من البيانات المرتبطة وذات الصلة مرتبة بطريقة معينة بحيث يمكن البحث فيها وتحديثها بسهولة ويتم فيها تحاشي تكرار البيانات، كما أنها مجموعة من البيانات المرتبطة والمنظمة في الصورة الالكترونية التي يمكن الدخول إليها ومعالجتها بواسطة برمجيات كمبيوتر متخصصة². إضافة إلى أن هذه البيانات تتميز باستقلال نسبي عن البرامج المسؤولة عن المعالجة الخاصة بهذه البيانات، وتشكل الاستقلالية عن البرامج نقطة هامة يستفاد منها عند تطوير الأنظمة ، وإعادة الهيكلة عند الحاجة إلى متطلبات جديدة أو بناء نظام جديد³.

التعريف الاجرائي:

هي المخزون المعلوماتي الذي يوفر مختلف الأدوات والوسائل للوصول إلى البيانات والمعلومات الرقمية والالكترونية باستخدام مختلف البرامج الحاسوبية المتخصصة في هذا الميدان.

¹ عبد الفتاح قاري، عبد الغفور: معجم مصطلحات المكتبات والمعلومات، انجليزي عربي، الرياض، مطبوعات مكتبة الملك فهد الوطنية، 2000، ص19

² محمد محمود زين الدين: قواعد البيانات الرقمية واهميتها في محركات البحث، مجلة المعلوماتية، العدد 29، صفر 1431هـ، ص 53.

³ بطرس البستاني: المحيط العربي، مكتبة لبنان، مجلد 2، 2006، لبنان، ص6.

الفصل الأول: مرتكزات الدراسة وإطارها المفاهيمي والنظري

➤ شبكة الانترنت:

ويرى "ريتشارد سميث" و"مارك جيتس" أن تعريف الانترنت يعتمد على عمل، وحاجة الشخص الذي يريد تعريفها حيث يرى المستخدم العادي الانترنت بشكل مختلف عن ما يراه المهني أو المهندس¹.

ويقوم تيم "بير نيرز" وهو مؤسس الانترنت في مقال نشره عام 1993 "إن وضع تعريف للإنترنت بعد عملية تشبه الفرق بين الدماغ والعقل، فباكتشاف الانترنت تجد أسلاكها وكمبيوترات، أما باستعراض الشبكة نفسها فستجد شتى المعلومات"².

يعرفها علي محمد شمو: "مجموعة من الحاسبات الآلية، تتحدث عبر الألياف الضوئية وخطوط التلفون ووصلات الأقمار الصناعية وغيرها من الوسائل"³.

كما يعرفها محمد عبد الرحمن على أنها من أحدث تكنولوجيا الاتصال الجماهيري التي تختم بها البشرية القرن العشرين ليضاف على محصلة الانتاج الاتصالي المتطور والمستمر لتكنولوجيا متطورة⁴.

التعريف الاجرائي:

هي شبكة افتراضية في العالم الرقمي تتيح سهولة الولوج والوصول إلى المعلومات ومختلف العلوم والمعارف عبر وصلات وروابط متخصصة في كل المجالات المتاحة لذلك.

¹ الجابري سيف بن عبد الله: الجوريات الالكترونية ودورها في خدمة البحث العلمي بالمكتبة الرئيسية بجامعة السلطان قابوس "journal cybrarians" متوفر على الموقع: <http://www.cybrarians.info/journal/n5.html> بتاريخ: 2019/29/12 على الساعة 15:23.

² الحسيني أسامة: الشبكة الكمبيوترية العالمية، انترنت، ط1، القاهرة، مكتبة ابن سينا، 1996، ص25.

³ بن عمروش فريدة، استخدام أدوات شبكة الانترنت في البحث العلمي، كلية علوم الاعلام والاتصال، جامعة الجزائر 3، ص197.

⁴ المرجع نفسه، الصفحة نفسها

الفصل الأول: مرتكزات الدراسة وإطارها المفاهيمي والنظري

6-2- الخدمة العمومية:

➤ الخدمة:

يعرفها فيليب كوتلر على أنها: "أي عمل أو أداء غير ملموس يقدمه طرف إلى طرف آخر دون أن ينجر عن ذلك ملكية أي شيء، وإنتاجية الخدمة يمكن أن تكون مرتبطة أو غير مرتبطة بالسلع المادية"¹. وهي "عبارة عن تصرفات أو أنشطة أو أداء يقدم من طرف إلى طرف آخر وهذه الأنشطة تعتبر غير ملموسة ولا يترتب عليها ملكية أي شيء، كما أن تقديم الخدمة قد يكون مرتبط أو غير مرتبط بمنتج مادي ملموس"².

"والخدمات تتضمن كل الأنشطة الاقتصادية والاجتماعية التي مخرجاتها ليست منتجات مادية وهي بشكل عام تستهلك عند وقت انتاجها وتقدم قيمة مضافة وهي بشكل أساسي غير ملموسة لمشتريها"³. كما عرفها خبراء الادارة العامة على أنها: "الحاجات الضرورية لحفظ حياة الانسان وتأمين رفاهيته والتي يجب توفيرها بالنسبة لغالبية الشعب والالتزام في منهج توفيرها على أن تكون مصلحة الغالبية من المجتمع هي المحرك الأساسي لكل سياسي في شؤون الخدمات بهدف رفع مستوى المعيشة للمواطنين"⁴.

التعريف الاجرائي:

يمكن القول بأن الخدمة عبارة عن أنشطة غير ملموسة، تهدف إلى إشباع حاجات و طلبات الأفراد و إرضائهم.

¹ Philip KOTLER, *Marketing Management*, 10th ed, Prentic Hall International editions, USA, 2000, p428.

² Michel bolfet, *marketing des service touristiques et hôteliers* ellipse édition, 2001, p21.

³ نظام موسى سويدان: التسويق مفاهيم معاصرة، دار حامد للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة الثانية، 2006، ص15.

⁴ العربي بوعامة: الاتصال العمومي والادارة الالكترونية رهانات ترشيد الخدمة العمومية، مجلة الدراسات والأبحاث الاجتماعية، العدد09، جامعة الوادي، ديسمبر 2014م، ص40.

الفصل الأول: مرتكزات الدراسة وإطارها المفاهيمي والنظري

➤ الخدمات العمومية:

تعرف على أنها: الحاجات الضرورية لحفظ حياة الانسان وتأمين رفاهيته والتي يجب توفيرها بالنسبة لغالبية الشعب والالتزام في منهج توفيرها على أن تكون مصلحة الغالبية من المجتمع هي المحرك الأساسي لكل سياسة في شؤون الخدمات بهدف رفع مستوى المعيشة للمواطنين¹.

وقد عرفت الخدمة العمومية بأنها: "جميع انواع الخدمات التي من غير الممكن استغلالها إلا في إطار جماعي تتوفر بشكل إجباري وفق قاعدة المساواة التي ينص عليها القانون ويكون من الضروري استغلالها بمعزل عن قواعد السوق، وتحمل الدولة مسؤولية توفيرها والقيام بها ن حيث أدائها مراقبتها"².

و هي "عبارة عن ذلك الفعل أو الأداء المقدم من طرف جهة معينة إلى جهة أخرى ... هو عبارة عن نشاط اقتصادي يخلق القيمة و يوفر فوائد للعملاء"³.

التعريف الاجرائي:

الخدمات العمومية هي ما يمكن توفيره بغية الوصول إلى الرضا التام للأفراد والمجتمعات باستخدام كافة الوسائل والسبل المتاحة خاصة الحديثة منها والتي من شأنها تسهيل أمور وشؤون المجتمع.

7- الدراسات السابقة:

-الدراسة الأولى: رسالة ماجستير موسومة ب: سلوكيات الأساتذة الباحثين للوصول إلي المعلومات في البيئة الرقمية الأساتذة الباحثون بجامعة الأغواط والجلفة نموذجا" من إعداد الطالب: هتهات محمد لسنة 2015 م بجامعة وهران حيث كانت الإشكالية تتمحور حول السلوكيات المتبعة من طرف الباحثين الجامعيين للحصول على المعلومات في البيئة الرقمية وقد قسمت الدراسة إلي أربعة فصول إضافة إلى الفصل المنهجي وكان

¹ العربي بوعامة: المرجع السابق، ص41.

² نور الدين شنوفي: دروس في المناجمت العمومي، جامعة التكوين المتواصل، الجزائر، ص2.

³ Lovelock.ch & wirtz. J: Services Marketing: People, Technology, Strategy, 5Th edition, Prentice Hall, 2004, p.9

الفصل الأول: مرتكزات الدراسة وإطارها المفاهيمي والنظري

الفصل الأول بعنوان الأمية المعلوماتية والوعي المعلوماتي أما الفصل الثاني كان النشر الرقمي ومصادر المعلومات الرقمية والفصل الثالث سلوكيات البحث عن المعلومات لدى الباحثين الجامعيين و الفصل الأخير عبارة عن الدراسة الميدانية حيث تطرق من خلال هذه الدراسة إلى أهم الطرق والإستراتيجيات المستعملة في عملية البحث عن المعلومات في البيئة الرقمية و كذلك الأدوات إضافة إلى التعريف بمصادر المعلومات الرقمية ودراسة المستفيد من المعلومات في البيئة الرقمية و خلصت الدراسة إلى أن الباحثين الجامعيين في عملية بحث مستمرة على المعلومات و هم يستعملون ويتقنون في مصادر المعلومات الرقمية إلا أن عائق عدم معرفة طرق البحث عن المعلومات هو الذي يحول بينهم وبين البيئة الرقمية.

الدراسة الثانية: مذكرة ماستر موسومة ب: الخدمة العمومية في الجزائر، للطالبة حمريط سهام جامعة محمد بوضياف سنة 2015-2016، حيث تحدثت الدراسة عن شهد موضوع الخدمة العمومية في الآونة الأخيرة اهتماما كبيرا مس جميع القطاعات، حيث أصبح موضوع تحسين الخدمة العمومية محل اهتمام متزايد، وذلك نظرا للتطور الذي عرفته الإدارة العمومية ، فقد أصبحت منشغلة بإرضاء المستفيدين من خدماتها، وبالتالي فهي مطالبة بتطوير وتحسين نوعية خدماتها، غير أن النقائص التي تعرفها الإدارة والتي أثرت بشكل كبير في نوعية الخدمات العمومية كما عرقلت تحسين علاقة الإدارة بالمواطن، أدت إلى ضرورة إصلاح الخدمة العمومية، والذي تعزز بصدور تعليمتين عن الوزير الأول متعلقتين بإصلاح الخدمة العمومية، واستحداث هيئة مكلف بذلك ، بإضافة إلى التدابير التي اتخذتها الحكومة الجزائرية قصد تحسين الخدمة العمومية،

الدراسة الثالثة: الموسومة ب: "وسائل التكنولوجيا الحديثة ودورها في تطوير الخدمات الأرشيفية: أرشيف بلدية قسنطينة من الأتمتة إلى الرقمنة " للطالب: حافظي زهير تطرقت الدراسة إلى تبيان تجربة جزائرية في التحول من الحوسبة إلى الرقمنة، وهي تجربة في مجال الأرشيف، حيث استعرضت الدراسة الخطوات التي مرات عليها إدارة الأرشيف وتسييره على مستوى أرشيف بلدية قسنطينة، وأشارت الدراسة إلى أن التحول يبدأ من

الفصل الأول: مرتكزات الدراسة وإطارها المفاهيمي والنظري

التنظيم التقليدي الجيد للوثائق في أنساقها المعروفة، ثم تأتي مرحلة الأتمتة أو بالأحرى تطبيق النظام الآلي في التسيير والمعالجة والإتاحة، وتشير الدراسة إلى أهمية توفر العنصر البشري والمادي في مشاريع الرقمنة، وكذا ضرورة توفر الإرادة لدى السلطات الرسمية .

تبرز الدراسة إلى الحتمية التي فرضتها البيئة التكنولوجية الحديثة وما توفره من تسهيلات وحلول هائلة، وتحقيقاً لمردودية عالية سواء في التعامل أو البحث مع الوثائق الأرشيفية . التجربة التي تطرقت إليها الدراسة تتمثل في رقمنة الوثائق الإدارية للحالة المدنية نظراً للطلب الكبير الذي تشهده مصلحة الحالة المدنية بالبلدية، وبالتالي السعي إلى رقمنة هذه الوثائق والمقدرة بـ 3337 سجل و 1.371.350 شهادة . وخلصت الدراسة إلى أن نجاح إدخال التكنولوجيات الحديثة في المؤسسات الأرشيفية مرتبط بالتحضير

الجيد، وبإجراء الدراسات القاعدية المناسبة، بالإضافة إلى ضرورة وضع سياسة وطنية موحدة في مجال التسيير الآلي للأرشيف، مع ضرورة توحيد الأعمال والمهام الأرشيفية في مجال الأتمتة، وتشجيع هذه المبادرات على أن تكون هناك إدارة مركزية تحت إشراف مركز الأرشيف الوطني .

الدراسة الرابعة: الموسومة بـ: استخدام تكنولوجيا المعلومات في البيئة الأكاديمية: دراسة ميدانية لتفاعل المجتمع الأكاديمي بجامعة "سعد دحلب" بالبلدية مع تكنولوجيا المعلومات . للطالب دراسة ابراهيم بوداود تنطلق هذه الدراسة من الدور الرئيسي الذي يمكن أن تلعبه البيئة الأكاديمية لتبني تكنولوجيا المعلومات في محيطها من أجل المساهمة في تحول المجتمع نحو مجتمع المعلومات والمعرفة، حيث تناقش الدراسة مكونات البيئة الأكاديمية ومدى التأثير القائم بين متغيراتها في عمليتي التعلم والبحث العلمي .

الدراسة ناقشت توجهات وتفاعل الطلبة والأساتذة وأمناء المكتبات مع تكنولوجيا المعلومات بصفة عامة والانترنت خاصة، حيث بينت أن هذا التفاعل يبقى رهينة "النظام البيداغوجي التقليدي" في التدريس الذي لا يشجع بقوة على استعمال التكنولوجيات الجديدة في التعليم واستثمارها في التعليم المستمر، الذي بات يفرض نفسه، في خضم "السرعة" التي أصبحت تكتسي برامج التكوين والتدريب تبعاً لوتيرة التغيرات الاقتصادية

الفصل الأول: مرتكزات الدراسة وإطارها المفاهيمي والنظري

والاجتماعية والثقافية للمجتمع. حيث أكدت الدراسة ان 56.5% من الطلبة أن الأساتذة لا يقدمون أو نادرا ما يقدمون لهم مصادر معلومات رقمية، في حين أكدت الدراسة أن 58.2% من الأساتذة لا يستدلون أو نادرا ما يستدلون ببعض المصادر الإلكترونية (كالأقراص المضغوطة ومواقع الأنترنت). كما أشارت الدراسة إلى العلاقة الصفرية القائمة بين الأمناء والأساتذة، فيما يخص تقديم الأمناء المساعدة للأساتذة في الحصول على المعلومات الرقمية من شبكة الأنترنت، حيث بينت أن 80% من الأمناء لا يقدمون للمساعدة، وأقرها الأساتذة هذا الاتجاه بنسبة 62.6% .

كما بينت الدراسة أن مجال العلوم الإنسانية يعد مجالاً بعيداً عن استخدام الأنترنت مقارنة بالتخصصات التقنية. بالإضافة إلى أن ضعف البنية التحتية للأنترنت وضعف مستوى المعرفة في كيفية البحث فيها من أكبر العوائق التي تحول دون تفاعل المجتمع الأكاديمي بالأنترنت، وبالتالي فمن الاقتراحات التي عرضتها الدراسة ضرورة تطوير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، في البيئة الأكاديمية بمعية تطوير المناهج البيداغوجية التي تلعب دوراً في تنمية التفاعل والاستخدام.

الدراسة الخامسة: موسومة ب: آليات تحسين الخدمة العمومية في الجزائر ، (دراسة المصلحة البيومترية لبلدية أولاد ابراهيم)، للطالب: صالح بخالد مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر جامعة سعيدة 2017-2018 ، حيث تناولت هذه الدراسة ماهية الخدمة العمومية وآليات تحسينها ومدى تطبيقها في الجماعات المحلية في الجزائر، وقد قسم الباحث موضع بحثه إلى فصلين: الفصل الأول جاء بعنوان المحددات المفاعيمية للخدمة العمومية للجماعات المحلية، والفصل الثاني: تقنيات الجماعات المحلية في عصرنة الخدمة العمومية،

وخلصت الدراسة إلى أن ما أفرزته التطورات التكنولوجية وخاصة في مجال تكنولوجيا الاتصال والمعلومات والتي طبقت في جميع المجالات والمؤسسات سواء الخاصة أو حتى العمومية، سعت الدول إلى توفير جميع الامكانيات المادية والبشرية والتقنية من أجل إنجاح هذا التغيير.

الفصل الأول: مرتكزات الدراسة وإطارها المفاهيمي والنظري

الدراسة السادسة: الموسومة ب: دور مصادر المعلومات الالكترونية في تعزيز خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية :دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة باتنة مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير تخصص علم المكتبات جامعة قسنطينة 2011-2012. للطالبة: بن طيب زينب . حيث هدفت هذه الدراسة إلى التعرف علي الدور الذي أضافته مصادر المعلومات لخدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية و التعرف علي فوائد استخدام مصادر المعلومات الالكترونية في تقديم خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية و قد أظهرت الدراسة النتائج التالية:

- يقف السبب الرئيسي لاقتناء المكتبات الجامعية لهذه المصادر الالكترونية أمام سعيها الدائم نحو مواكبة التطورات التكنولوجية التي يشهدها عالم تكنولوجيا المعلومات.

- تسعي المكتبات الجامعية إلى استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة كالحواسيب و الماسح الضوئي و الطابعات المليزرة بالدرجة الأولى لجلب المستفيدين أكثر إلى المكتبة الجامعية للاستفادة من المصادر المعلوماتية التي تحتويها.

- هنالك إقبال كبير من طرف المستفيدين تعتمد في تقديمها علي مصادر المعلومات الالكترونية و هذا ما يؤكد الارتياح الكبير الذي يلاحظه المكتبين علي المستفيدين عند استخدامهم لهذه المصادر . كما كانت ردود افعالهم بالنسبة لعملية الاثراء بالمصادر الالكترونية التي قامت بها المكتبة الجامعية بالإقبال الواسع و هذا لما تقدمه هذه المصادر من مساعدة لهم من حيث الاقتصاد في الوقت و كذا الاقتصاد في الجهد . إضافة إلى سرعة وصولهم إلى المعلومات التي يحتاجونها.

الفصل الأول: مرتكزات الدراسة وإطارها المفاهيمي والنظري

- أوجه التشابه والاختلاف مع الدراسات السابقة:

يمكن تلخيصها في الجدول التالي:

الجدول رقم (01): أوجه التشابه والاختلاف مع الدراسات السابقة

الدراسة	أوجه التشابه	أوجه الاختلاف
الدراسة الأولى: رسالة ماجستير موسومة بـ: سلوكيات الأساتذة الباحثين للوصول إلي المعلومات في البيئة الرقمية الأساتذة الباحثون بجامعتي الأغواط والجلفة نموذجا	➤ مجال الدراسة متمثل في الجامعة وهذا ما يشترك به في دراستنا. ➤ استعمال البيئة الرقمية في الوصول إلى المعلومات	➤ دراسة السلوكيات الخاصة بأستاذة التعليم العالي على خلاف دراستنا الموجهة للموظفين عامة.
الدراسة الثانية: مذكرة ماستر موسومة بـ: الخدمة العمومية في الجزائر، للطالبة حميرط سهام جامعة محمد بوضياف سنة 2015-2016	تسليط الضوء على موضوع الخدمة العمومية والذي يعتبر متغير تابع في دراستنا	دراسة الخدمة العمومية في الجزائر عامة، أما في دراستنا فتم التسليط الضوء على الخدمة العمومية في الوسط الجامعي
الدراسة الثالثة: الموسومة بـ: "وسائل التكنولوجيا الحديثة ودورها في تطوير الخدمات الأرشيفية: أرشيف بلدية قسنطينة من الأتمتة إلى الرقمنة "	استغلال تكنولوجيا المعلومات والبرمجيات الرقمية في البلدية باعتبارها مرفق عمومي كما هو الحال مع الجامعة	تسليط الضوء على جودة التعليم العالي من خلال تطبيق البرمجيات
الدراسة الرابعة: الموسومة بـ: استخدام تكنولوجيا المعلومات في البيئة الأكاديمية: دراسة ميدانية	مجتمع الدراسة مشترك وهو الوسط الجامعي، إضافة إلى	عدم تطرق الدراسة إلى الخدمة العمومية محل دراستنا

الفصل الأول: مرتكزات الدراسة وإطارها المفاهيمي والنظري

	الإشارة إلى البرمجيات الرقمية ثم تكنولوجيا المعلومات	لتفاعل المجتمع الأكاديمي بجامعة بجامعة "سعد دحلب" بالبلدية مع تكنولوجيا المعلومات
نفس الموضوع مع الاختلاف في مجتمع الدراسة	الإشارة إلى الخدمة العمومية باعتبارها متغير تابع في دراستنا	الدراسة الخامسة: موسومة بـ: آليات تحسين الخدمة العمومية في الجزائر ، (دراسة المصلحة البيومترية لبلدية أولاد ابراهيم)،
الخدمة العمومية مغيبة في هذه الدراسة إضافة إلى أن مجتمع الدراسة مختلف	المعلومات الالكترونية التي تم تخصيصها في هذه الدراسة لها علاقة مباشرة ضمنيا بالبرمجيات الرقمية، إضافة إلى أن مكان الدراسة مشترك هو الوسط الجامعي	الدراسة السادسة: الموسومة بـ: دور مصادر المعلومات في تعزيز خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية :دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة باتنة

وفي الأخير الهدف من الدراسات السابقة:

➤ من خلال الدراسات السابقة استقدنا في ضبط الإشكالية وصياغة الأسئلة الرئيسية والفرعية بالإضافة

إلى ضبط العينة وأدوات الدراسة.

8- النظرية المرجعية للدراسة:

أولاً: النظرية التفاعلية الرمزية:

يرجع أصحاب هذه النظرية جذورها إلى أفكار العالم الاجتماعي ماكس فيبر، الذي أكد أن فهم العالم الاجتماعي يتم من خلال فهم أفعال الافراد الذين تتفاعل معهم، ثم تولى تطويرها جملة من العلماء منهم جورج هربرت ميد. وهي تبدأ بمستوى الوحدات الصغرى (MICRO) ، منطلقاً منها لفهم الوحدات الكبرى،

الفصل الأول: مرتكزات الدراسة وإطارها المفاهيمي والنظري

بمعنى أنها تبدأ بالأفراد وسلوكهم كمدخل لفهم النسق الاجتماعي، فأفعال الأفراد تصبح ثابتة لتشكل بنية من الأدوار؛ ويمكن النظر إلى هذه الأدوار من حيث توقعات البشر بعضهم تجاه بعض من حيث المعاني والرموز. وهنا يصبح التركيز إما على بُنى الأدوار والأنساق الاجتماعية، وإما على سلوك الدور والفعل الاجتماعي¹.

➤ الانتقادات الموجهة للنظرية التفاعلية الرمزية:

ساهمت الافكار التي قدمها بلومر في ظهور العديد من الكتابات النظرية التي انتقدت في مجملها التفاعلية الرمزية، و كانت البداية هي التساؤل عن جدوى الاستخدام الكلي لهذه الطريقة المنهجية في البحث عند صياغة نظرية اجتماعية.

ويرى النقاد بأن التفاعلية الرمزية كنظرية سوسيولوجية تخلت عن العديد من الأساليب العلمية التقليدية في فهم البناءات الاجتماعية فلو كانت الظواهر الاجتماعية ناتجة عن تفاعل أفراد المجتمع وأعضائه فكيف يمكن لنا دراسة ما يعرف بالذات أو الوعي دراسة علمية مع العلم أنه لا يمكن تحديدها تحديد كمي، كما أن المنهاج الذي اقترحه بلومر لا يستطيع أن يفسر البناءان الاجتماعيين الكبريين.

إضافة رؤية التفاعلية الرمزية تجعل أحكامها اجتماعية وهذا يتناقض مع الحتمية إذا أن القدرات الرمزية للتفاعلين يتبع إدخال عناصر استثنائية غير متوقعة في الموقف التفاعلي مما يمكن له أن يغير مجرى التفاعل في أي لحظة .

¹ السيد علي شتا: نظرية علم الاجتماع، مؤسسة شباب الجامعة، القاهرة، مصر، 1993. ص 25.

الفصل الأول: مرتكزات الدراسة وإطارها المفاهيمي والنظري

أقر بلومر كيف يمكن دراسة عملية التفسير والتقييم والتعريف والتخطيط في إطار تعريفات إجرائية واضحة فرأى أن قضايا التفاعل الرمزي تسمح باختبار المباشر للعالم التجريبي دون أن يوضح الطريقة للقيام بذلك. فقيمة وصحة هذه القضايا والمفاهيم ينبغي أن تتحدد من خلال هذا الاختبار وليس من خلال رؤية ما¹.

ما يطرأ على هذه القضايا عندما تخضع لمقاييس غير ملائمة للبحث ويرى أن هذه المقاييس تتضمن مجموعة زائفة من الفروض ككيفية ارتباط المفاهيم بأحداث العالم التجريبي ارتباطاً ضرورياً، إضافة إلى وجود مفاهيم غامضة وغير محددة تمتد من اقتراب العالم التجريبي وفهمه لأن لسنا على ثقة مما يحاول فهمه إن عدم الثقة فيما نحاول الإشارة إليه يمنعا من طرح أسئلة واضحة ذات صلة دقيقة بالموضوع ويمنع من طرح مشكلات ملائمة.

وعموماً يظل الانتقاد الرئيس للنظرية التفاعلية الرمزية يتمثل في كونها عالجت المفاهيم المتعلقة بالفرد كوحدة كالذات و الانا والعقل والدور وغيرها، ولم تعالج المفاهيم الخارجة عن إطار شخصيته كالنظام الاجتماعي و النسق الاجتماعي و الحضارة، ونتيجة لهذه الانتقادات جاءت بعض المحاولات لتطوير هذه النظرية لعل أهمها محاولات سترايكر².

ثانياً: نظرية التأثير المباشر (إطلاق الرصاصة):

خلال النصف الأول من القرن العشرين، لم يكن يوجد الكثير من نظريات التأثير الإعلامي الموضوعية. بل كان يُفسر تأثير وسائل الإعلام على المستهلكين من خلال رؤية نظرية عامة شديدة البساطة هي: يُؤثر استخدام وسائل الإعلام في الجميع ويتأثر الجميع بوسائل الإعلام بنفس الطريقة في الغالب، واليوم يُشار إلى هذا التوجه عامةً إما بنظرية الرصاصة السحرية أو الحقنة تحت الجلد. وطبقاً لهذه النظرية

¹ مليكة جابر حمداوي: محاضرات في مقياس النظرية الاجتماعية المعاصرة للاتصال، سنة أولى ماستر علم اجتماع

والاتصال، كلية الاعلام والاتصال، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، دس، ص 5

² مليكة جابر حمداوي: المرجع السابق، ص6.

الفصل الأول: مرتكزات الدراسة وإطارها المفاهيمي والنظري

فإن وسائل الإعلام كالحقنة تحت الجلد تضحُّ رسائلها داخل المُستهلكين أو كالرصاصة السحرية التي تُنتج عند اصطدامها بالهدف وحدة في الفكر والفعل. ويمثِّلُ لنظرية الرصاصة السحرية بفيلم الرعب «الحلقة» (ذا رينج) الذي يموت فيه كل من يشاهد شريط فيديو ملعون بعد سبعة أيام بالضبط من مشاهدته (إلا إذا نُسخ الشريط وشاهده شخص آخر بالطبع). ويُعتَقَد اليوم أن نظرية الرصاصة السحرية تُبالغ بشدة في تبسيط الطريقة التي تؤثر بها وسائل الإعلام على الرضع والأطفال والمراهقين (سباركس). كذلك أوضحت دراسات عديدة أن وسائل الإعلام لا تؤثر في الجميع بنفس الصورة. وبذلك لم تعد هذه النظرية تُعتبر نظرية صالحة حول التأثير الإعلامي¹.

يذكر الباحثون أن الجمهور بمستواه العام خلال بدايات القرن العشرين جمهور سلبي يتقبل كل ما يُعطى إليه من مواد ورسائل إعلامية، ويمكن التلاعب به كالطين بيد الفخار، وانه يتقبل كل ما يرسل إليه كالخامة البيضاء؛ لذلك يرى أصحاب هذه النظرية أن لوسائل الإعلام تأثيراً مباشراً على إحداث تأثير وبصورة مباشرة على الجمهور على أساس أن الرسالة تشكل عنصراً قوياً في هذا التأثير؛ لذلك اتخذ العمل الاتصالي إرسال الرسائل أولاً، ولهذا سمي هذا الاتجاه مدخل محقنة الإبرة.

وسميت النظرية: نظرية محقنة الإبرة، أو نظرية الرصاصة السحرية، وظهرت هذه النظرية على يد (هارولد لازويل)، وقامت هذه النظرية كاستخدام رجل الدعاية لوسائل الإعلام كأداة للتأثير في مواقف البشر، وأفكارهم، وسلوكهم².

¹ ستيفن جيه كيرش: الإعلام والنشء تأثير وسائل الإعلام عبر مراحل النمو، تر: عبد الرحمن مجدي نيفين عبد الرؤوف، مؤسسة هنداوي سي أي سي، المملكة المتحدة، 2017، ص43

² رعد حميد البياتي: محاضرات اصول الدعوة، الفصل الثاني/ المرحلة الرابعة، كلية العلوم الاسلامية، قسم مقارنة الأديان، الجامعة العراقية، 2016، ص2.

الفصل الأول: مرتكزات الدراسة وإطارها المفاهيمي والنظري

ثالثاً: نظرية الاستخدامات والشباعات

تعتبر نظرية الاستخدامات والشباعات، إحدى النظريات المفسرة لدور الجمهور وتلبية حاجاته عبر وسائل الإعلام، والدور الذي يلعبه في تحريك عملية الاتصال، لكونها قائمة على الحاجات والدوافع، وذات علاقة بنفسية الفرد، حيث إن جوهر النظرية تقوم على أن الفرد يتعرض بوسائل الإعلام، بغرض إشباع حاجات معينة، وأن رغبته وارتباطه بالإعلام، أصبح بغرض سد فجوات نفسية، ودوافع تحركه لتلبية حاجات معينة.

ترى النظرية أن الجمهور المتعرض لوسائل الإعلام، يمتاز بأنه نشيط، ولديه المبادرة والقدرة على الربط بين حاجاته، والوسائل الإعلامية التي ستشبع هذه الحاجات، بالإضافة إلى اعتقاد النظرية أن الأفراد لديهم القدرة على إدراك احتياجاتهم، وميولهم ورغباتهم

ووفق النظرية، يختار الجمهور مضموناً من وسائل الإعلام المختلفة، ويقع الاختيار على الوسيلة التي تشبع حاجاته، مثل حاجات الترفيه أو الترفيه، والمعلومات، وهذه الشباعات المقصود بها، تنقسم إلى نوعين، الأول، هو الإشباع الذي يحققه الجمهور بعد البحث والوصول إليه، وإشباع الحاجة بالتعرض للوسيلة الإعلامية، وتسمى الإشباعات المطلوبة، أما النوع الآخر، وتكون هنا الإشباعات التي تتحقق بعد استخدام الأفراد لوسائل الإعلام، بعد التعرض واكتساب القيمة والمنفعة، وتحقيق الإشباع لدوافع الأفراد، وتسمى الإشباعات المتحققة أو المكتسبة¹.

أسباب تطبيق النظرية على الدراسة الحالية:

تأتي فئة الشباب، كغيرها من الفئات، ضمن دائرة استهداف وسائل الإعلام، كشريحة ضمن المجتمع، ونظراً لأنها تمتاز بحب الاندفاع والاستكشاف، وأتى الاختيار على هذه النظرية، للاستناد عليها في هذا البحث،

¹ محمد الفهيدة وآخرون: علاقة الشباب بالصحافة المطبوعة والإلكترونية، بحث مكمل لمشروع تخرج مسار الصحافة المطبوعة والإلكترونية، جامعة قطر، قسم الاعلام، 2016، ص24-25

الفصل الأول: مرتكزات الدراسة وإطارها المفاهيمي والنظري

نظرًا لأنها النظرية التي تعبر عن وجود حاجات تحتاج لإشباعها، ومن الوسائل التي تعمل على ذلك، هي وسائل الإعلام، وبما ان موضوع الدراسة عن فئة الشباب، فإن الاستناد جاء على أن فئة الشباب في دول مجلس التعاون تعاني من قلة إصدارات صحافية متخصصة تتعلق بالشباب، وكما هو معلوم أن وسائل الإعلام تعمل، كما تنص النظرية، على إشباع حاجات الجمهور، منها حاجات الترفيه والمعلومات، والتوعية والتثقيف، وعلى ذلك، فإن الاستناد على النظرية جاء بعد دراسة الساحة الإعلامية، عربيًا وخليجيًا، لتظهر الفجوة الممثلة في شح المحتوى الإعلامي الذي يشبع رغبة الشباب، ويخاطبهم، ويؤدي المهام التي تعتقد النظرية ان الجمهور يقبل على الإعلام من أجل إشباع رغباته عبرها¹.

النظرية المرجعية: نظرية مارشال ماكلوهان

➤ نبذة عن حياة مارشال ماكلوهان:

ولد "ألبرت مارشال ماكلوهان" في 21 جويلية سنة 1911م في مدينة إدمونتون (Edmonton) بـ "ألبرتا" (Alberta) بكندا، والدته كانت ممثلة وأبوه تاجر عقارات، في سنة 1916م رحلت العائلة إلى مدينة "مانيتوبا" (Manitoba) أين تابع دراسته وحصل على شهادة البكالوريا، كان ينوي دراسة الهندسة لكنه درس الأدب الإنجليزي بجامعة "مانيتوبا" وتحصل على الماجستير سنة 1934م².

اعتنق "ماكلوهان" الكاثوليكية 1937م وأصبح مستشارا للفاثيكان (Vatican) سنة 1976م، وقد درس سنة 1936م في جامعة "ويسكونسن" (Wisconsin) كمدرس مساعدة في الإنجليزية ثم درس في جامعة "سان لويس" (St. Louis) وفي مرحلة تدريسه تعرف على "كورين لويس" (Corrine Lewis) وتزوجها سنة 1939م.

¹ منال هلال المزاهرة: نظريات الاتصال. دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن، 2012، ص 205.

² منال هلال المزاهرة، المرجع نفسه، ص206.

الفصل الأول: مرتكزات الدراسة وإطارها المفاهيمي والنظري

أكمل "مارشال ماكلوهان" دراسته بجامعة "كامبرج" (Cambridge) بإنجلترا وحصل على الدكتوراه سنة 1943م في الأدب الإنجليزي.

سنة 1944م عاد "ماكلوهان" إلى كندا ودرس في كلية "ويندسور" (Windsor) حتى سنة 1946م، ثم رحل سنة 1946م إلى "تورينتو" (Toronto) لتدريس الأدب الإنجليزي في معهد "سان ميشال" (St. Michael) التابع لجامعة "تورنتو"، وأصبح عضوا في مدرسة الاتصال بـ "تورنتو".

سنة 1970م، تجرى له عملية في الدماغ لإستئصال ورم سرطاني، وفي 13-12-1980م توفي أحد مؤسسي الدراسات الحديثة عن وسائل الإعلام وقد كتب مئات المقالات في المجالات وأصدر كتب مهمة هي:

- "العروس الميكانيكية" سنة 1951م (TheMéchanicalBeid).
- "مجرة قوتنبرغ" سنة 1962م (TheQutenberqGalax).
- "لفهم وسائل الاتصال" سنة 1964م (UnderStandingMedia).
- "الوسيلة هي الرسالة" سنة 1967م (TheMediumistheMessage).
- وقد نال كتابه "مجرة قوتنبرغ" على جائزة الحاكم العام سنة 1962م.
- "الحرب والسلم في القرية العالمية 1969م" (Warandpeaceintheglobalvillage) ¹.

¹ تواتي نور الدين: ماكلوهان مارشال قراءة في نظرياته بين الأمس واليوم، مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة قاصدي مرياح ورقلة، العدد العاشر، مارس 2013، ص 183.

الفصل الأول: مرتكزات الدراسة وإطارها المفاهيمي والنظري

الحتمية التقنية من منظور ماكلوهان (حتمية الوسيلة)

تعتبر نظرية الحتمية التكنولوجية أو الحتمية التقنية كما يصطلح عليها من بين أكثر النظريات التي أحدثت ثورة علمية في حقول الإعلام والاتصال وكان لها بالغ الأثر والتأثير على الدراسات الإعلامية خاصة تلك التي اهتمت بوسائل الإعلام ويعتبر مارشال ماكلوهان من أسس الجذور الأولى ووضع مبادئ هذه النظرية، حيث تبنى هذه النظرية من أستاذه المفكر والمؤرخ الاقتصادي "هارولد أنيس" ويعتبر مارشال ماكلوهان من بين أشهر مثقفي النصف الثامن من القرن العشرين، ركز في نظريته على دور وسائل الإعلام وطبيعتها وتأثيرها على المجتمعات في شكل عام، ونظر إلى وسائل الإعلام من زاويتين الأولى من حيث أنها وسيلة لنشر المعلومات والترفيه والتعليم، والثانية في أنها جزء من التطور الحاصل في التطور العلمي التكنولوجي¹.

ويرى أنه لا يمكن النظر إلى مضمون وسائل الإعلام بعيدا عن الوسيلة الإعلامية نفسها فالكيفية التي تقدم بها الرسالة الإعلامية والجمهور المستهدف يؤثران على ما تقوله الوسيلة الإعلامية، مركزا بذلك على أهمية الاختراعات التكنولوجية ومدى التأثير الذي تحدثه في المجتمعات، وأن وسائل الإعلام تحدد طبيعة المجتمع والكيفية التي يعالج بها مشاكله معتبرا بذلك أن الوسيلة ما هي إلا امتداد للإنسان ولجهازه العصبي فجهاز التلفزيون يمد أعيننا بالأخبار والإذاعة تمد أذاننا والآلات الحاسبة مساوية لامتداد الوعي لدى الإنسان ومن هنا تبرز الأهمية التكنولوجية ويعرض ماكلوهان أربع مراحل تعكس في رأيه تطور التاريخ الإنساني:

1. المرحلة الشفوية: مرحلة ما قبل التعلم، أي المرحلة القبلية،

2. مرحلة كتابة النسخ: والتي ظهرت بعد هومر في اليونان القديمة واستمرت ألفي عام،

3. عصر الطباعة: من سنة 1500 إلى سنة 1900 تقريبا،

¹ بزاي محمد : الشباب والتواصل الافتراضي، بين الحتمية التقنية والضرورة القيمة - رؤية سوسولوجية-، مجلة العلوم الانسانية، العدد 14، جامعة تبسة ، الجزائر ، 2017 ، ص134.

الفصل الأول: مرتكزات الدراسة وإطارها المفاهيمي والنظري

4. عصر وسائل الإعلام الإلكترونية: من سنة 1900 تقريبا، حتى الوقت الحالي.

كما يركز ماكلوهان بالفكرة القائلة بأن الوسيلة هي الرسالة، إذ أن مضمون أي وسيلة هو دائما وسيلة أخرى فالكتابة مضمونها هو الكلام والكلام المكتوب هو في نفس الوقت مضمون الطباعة، والمطبوع هو مضمون التلغراف¹.

تعد النظرية التكنولوجية لوسائل إعلام من النظريات الحديث التي تحدث عن دور وسائل الإعلام وطبيعة تأثيرها على مختلف المجتمعات، ويعتبر "مارشال ماكلوهان" من مؤسسي هذه النظرية وهو من أشهر المتقنين والباحثين في النصف الثاني من القرن العشرين .

وبشكل عام يمكن القول أن هناك أسلوبان أو طريقتان للنظر إلى وسائل الإعلام من حيث :

1- أنها وسائل لنشر المعلومات والترفيه والتعليم.

2- أو أنها جزء من سلسلة التطور التكنولوجي.

إذا نظرنا إليها أنها وسيلة لنشر المعلومات والترفيه والتعليم، فنحن نهتم أكثر بمضمونها وطريقة استخدامها والهدف من ذلك الاستخدام وإذا نظرنا إليها كجزء من العملية التكنولوجية التي بدأت تغير وجه المجتمع كله شأنها في ذلك شأن التطورات الفنية الأخرى، فنحن نهتم حينئذ بتأثيراتها، بصرف النظر عن مضمونها².

يقول "مارشال ماكلوهان" " أن مضمون وسائل الإعلام لا يمكن النظر إليه مستقلا عن تكنولوجيا الوسائل الإعلامية نفسها، فالكيفية التي تعرض بها المؤسسة الإعلامية الموضوعات، والجمهور الذي توجه له

¹ براى محمد : المرجع السابق، ص135.

² تواتى نور الدين: المرجع السابق، ص 184.

الفصل الأول: مرتكزات الدراسة وإطارها المفاهيمي والنظري

رسالتها، يؤثران على ما تقوله تلك الوسائل، ولكن طبيعة وسائل الإعلام التي يتصل بها الإنسان تشكل المجتمعات أكثر مما يشكلها مضمون الاتصال¹.

من الناحية السياسية يرى "ماكلوهان" أن وسائل الإعلام الجديدة تحول العالم إلى قرية عالمية تتصل في إطارها جميع أنحاء العالم ببعضها مباشرة، كذلك تقوى تلك الوسائل الجديدة العودة للقبلية في الحياة الإنسانية، فعالمنا أصبح عالماً من نوع جديد توقف فيه الزمن واختفت فيه المساحة لهذا بدأنا مرة أخرى في بناء شعور بدائي ومشاعر قبلية، كانت قد فصلتنا عنها قرون قليلة من التعليم، علينا الآن أن ننقل تأكيد انتباهنا من الفعل إلى رد الفعل، ويجب أن نعرف الآن نتائج أي سياسة أو أي عمل، حيث أن النتائج تحدث أو يتم تجربتها بدون تأخير وبسبب سرعة الكهرباء لم نعد نستطيع أن ننتظر ونرى ولم تعد الوسائل البصرية المجردة في عامل الاتصال الكهربائي السريع صالح لفهم العالم، فهي بطيئة جداً مما يقلل فاعليتها².

بينما عمل المطبوع على تحطيم أو تقسيم المجتمع إلى فئات، تعمل وسائل الإعلام الإلكترونية على إرجاع الناس مرة أخرى للوحدة القبلية وتجعلهم يقتربون مرة أخرى من بعضهم البعض، فقد عادت حاسة الاستماع مرة أخرى إلى السيطرة، وأصبح الناس سيحصلون على معلوماتهم أساساً بالاستماع إليهم.

وهناك اختلاف من حيث أن الرجل الذي لا يستطيع أن يقرأ سيحصل على كل المعلومات عما يحدث في الماضي وما يحدث من الأمور التي لا يستطيع أن يراها، عن طريق السمع، سيجعل هذا عالمه أكثر انتشاراً وأكثر تنوعاً وتغيراً من الرجل المتعلم الذي يستخدم عينه أكثر في عملية القراءة التي يمكن أن نعرفها بأنها استخدام العينين لتعلم الأشياء التي لا نستطيع أن نراها³.

¹ محمود اسماعيل: مبادئ الاتصال ونظريات التأثير، الرياض، الدار العالمية للنشر والتوزيع، ص 203.

² ماتلار أرمون وميشال: تاريخ نظرية الاتصال، تر: العياضي نصر الدين، المنظمة العربية للترجمة، بيروت، ص 140.

³ ماتلار أرمون وميشال: المرجع نفسه، ص 141.

الفصل الأول: مرتكزات الدراسة وإطارها المفاهيمي والنظري

فحينما ينظر "ماكلوهان" إلى التاريخ يأخذ موقفا نستطيع أن نسميه بالاحتمية التكنولوجية (Technical Determinism) فبينما كان "كارل ماركس" يؤمن بالاحتمية الاقتصادية، وبأن التنظيم الاقتصادي للمجتمع يشكل جانبا أساسيا من جوانب حتميته وبينما كان "فرويد" (Freud) يؤمن بأن الجنس يلعب دورا أساسيا في حياة الفرد والمجتمع، يؤمن "ماكلوهان" بأن الاختراعات التكنولوجية المهمة هي التي تؤثر تأثيرا أساسيا على المجتمعات .

وقد تابع "ماكلوهان" هذه الفكرة بشكل أكثر تعمقا ليعرف أهميتها التكنولوجية، مما جعله يطور فكرة محددة عن "الصلة بين وجود الاتصال الحديث في المجتمع والتغيرات الاجتماعية التي تحدث في ذلك المجتمع"، ويقول "ماكلوهان" أن "التحول الأساسي في الاتصال التكنولوجي يجعل التحولات الكبرى تبدأ، ليس فقط في التنظيم الاجتماعي، ولكن أيضا في الحساسيات الإنسانية"، والنظام الاجتماعي في رأيه يحدده المضمون الذي تحمله هذه الوسائل¹.

ولعل أهم الأسباب التي دفعتنا إلى اختيار نظرية ماكلوهان مارشال كنظرية مرجعية هو أن هذه الأخيرة أقرب ما تكون إلى أرض الواقع وكذلك ما توفره من تسهيلات في استخدام أدوات الدراسة وما يمكن تحصيله من نتائج فعالة.

¹ تواتي نور الدين: المرجع السابق، ص184.

ثانياً: البرمجيات الرقمية

- 1- نشأة وتطور البرمجيات الرقمية
- 2- أنواع البرمجيات الرقمية
- 3- أهمية استخدام البرمجيات الرقمية
- 4- أهداف استخدام البرمجيات الرقمية
- 5- شروط تطبيق البرمجيات الرقمية
- 6- معايير استخدام البرمجيات الرقمية

ثانياً: البرمجيات الرقمية

1- نشأة وتطور البرمجيات الرقمية:

نعيش حالياً تجليات الثورة التقنية العالية، وعصر التغيير الجذري في النشاط الإنساني، والتفكير وتباينت الدراسات والمؤلفات منذ أواسط السبعينيات في وصف واقع ومحددات ومستقبل هذا التغيير، وتباينت التعبيرات المستخدمة للدلالة عليه، فبرزت عدة تسميات لهذا التحول الكبير الذي لحق بالحياة اليومية للإنسان فكان أن أطلق عليه، مجتمع المعلومات، عصر تقنية المعلومات، ثورة الحاسوب، انفجار المعلومات... الخ، وجل هذه الدراسات أو غالبيتها اتفقت على أن العصر الذي نعيش قد دخل تحديداً منذ الثمانينات، مرحلة جديدة، أبرز ملامحها السيل المتدفق من المعلومات الصعبة الإدراك بشكل كلي نظراً لحجمها وتنوعها وكثافة بثها، وهذا أدى إلى تنامي الوسائل التقنية (التكنولوجيا) العالية المتصلة بتقنية المعلومات ووسائل الاتصال¹.

فقد بات التسابق نحو استخدام التكنولوجيا الحديثة ظاهرة تتميز بها المنظمات الادارية الحديثة في سعيها نحو تحقيق أعلى مستويات الاداء وبأسرع كيفية ممكنة. فلقد استطاعت تكنولوجيا المعلومات ان تخلق انسجماً فنياً واقتصادياً بين القطاعات التصنيعية من جهة والقطاعات الخدمية من جهة أخرى وذلك من خلال التزاوج بين تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات².

وقد تم تقسيم التطور الذي تشهده ثورة المعلومات الرقمية إلى ثلاث مراحل:

المرحلة الاولى: حيث كانت الاستخدامات الأولية تستند الى كفاءة غرفة الماكنة أي ان الاعمال يمكن ان تتجز بشكل اكثر كفاءة باستخدام تكنولوجيا الحاسوب حيث كانت القيمة هي تقليل تكاليف العمل من خلال تولي الحاسبات اداء بعض المهام واصبحت تلك النظم تعرف بنظم معالجة المعاملات ويرمز لها اختصاراً بـ(TPS) وهي تؤتمن المعاملات اليومية للمنظمة مثل ايداع الصكوك في البنوك.

¹ يونس عرب: قانون الكمبيوتر، العالم الالكتروني الوسائل المحتوى المزايا والسلبيات، اتحاد المصارف العربية، دمشق، 2002، ص2

² أنس محمد أحمد قاسم : مقدمة في سيكولوجية اللغة، مركز الإسكندرية للكتاب، بيروت، 2000، ص60.

ثانياً: البرمجيات الرقمية

المرحلة الثانية: أصبحت التكنولوجيا مورداً للعمل من خلال استعمال نظم المعلومات الادارية (MIS) ونظم دعم القرار، حيث كانت لدى المدراء ادوات لتحسين اداء الاقسام واداء المنظمة بشكل عام فعندما تراكمت قواعد البيانات من نظم معالجة المعاملات (TPS) بدأ المدراء بتصور طرائق يمكن للحاسوب ان يساعدهم في صنع قرارات معينة من خلال استعمال البيانات بالصورة الملخصة لها. ونظام المعلومات الادارية يوفر تقارير معلوماتية مصممة لمساعدة المدراء على صنع القرارات. اما نظام دعم القرار فهو نظام يتيح للمدراء قدرة استعادة المعلومات ومعالجتها وعرضها من قواعد بيانات متكاملة وصولاً الى صنع قرارات معينة.

المرحلة الثالثة: أصبحت تكنولوجيا المعلومات سلاحاً استراتيجياً من خلال تطبيقاتها الداخلية المتمثلة بـ(الانترانت واعداد تصميم تدفق العمل) وتطبيقاتها الخارجية المتمثلة بـ(التبادل الالكتروني للبيانات والتجارة الالكترونية وهيكلت شبكات العمل)¹.

2- أنواع البرمجيات الرقمية:

من الملاحظ أن أي تكنولوجيا لها طبيعة اقتحامية، بمعنى أنها تقتحم المجتمعات سواء كانت مطلوبة أو غير مطلوبة، مرغوبة أو غير مرغوب فيها، وذلك لما تقدمه من سلع جديدة أو بما تولده من حاجة إلى السلع الجديدة أو الخدمات².

هذا الاقتحام يعود عادة لأن التكنولوجيا تساعد أفراد المجتمع في ممارسة أعمالهم اليومية البسيطة منها والمعقدة، والتكنولوجيا الرقمية وخاصة في الآونة الأخيرة لم تترك أي مجتمع إلا واقتحمت جميع أنشطته،

¹ Daft.R.L, *Organization theory and design*, 7th ed, Cincinnati, OH, South Western College Publishing, 2001, p.241

² أسامة الباز: *مصر في القرن 21 " الآمال والتحديات "*، مركز الأهرام للترجمة والنشر، القاهرة، مصر، 1996، ص 140.

ثانياً: البرمجيات الرقمية

سواء الاجتماعية أو الاقتصادية والسياسية، والمدنية، والعسكرية، التجارية والتعليمية... الخ، وهذا ما يبين اتساع مجال البرمجيات الرقمية في المجتمع المعلوماتي¹.

وهذا ما يبين أن أنواع البرمجيات الرقمية ليست محدودة، بل اختلفت وتشعبت لتشمل حتى الميادين التي عجز الإنسان عن اقتحامها، ولعل أبرز أنواع هاته البرمجيات:

2-1- البرمجيات الرقمية ذات الطابع الاجتماعي:

لقد تفاعلت التكنولوجيا الرقمية مع الحياة الاجتماعية وأحدثت تغييرات في السلوكيات الاجتماعية للناس، وأحدثت تغييرات اجتماعية، ومن أمثلة ذلك التجارة الإلكترونية، المخازن الإلكترونية، التعليم والتدريب الإلكتروني، الروايات الإلكترونية، وحتى الجامعات الإلكترونية².

2-2- البرمجيات الرقمية ذات الطابع الاقتصادي والمالي:

حيث نجد من هاته البرمجيات ما له علاقة مباشرة بـ:

- أتمتة أعمال البنوك، الهدف منها تحسين الخدمات، سرعة الضبط للحسابات، مساندة الرقابة المالية على البنوك.
- تحويل الأموال إلكترونياً، الهدف منه سرعة الخدمة، تقليل العمل الورقي للعمليات بين البنوك.
- إقامة النماذج الاقتصادية لتحليل أداء النظم الاقتصادية وتقسيم الاستراتيجيات.
- التصميم بمساعدة الحاسوب، سرعة تعديل وتعدد تجارب التصميم وتوفير جهد ما بعد.

¹ سعاد بومايلة، فارس بواكور: "أثر التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية"، مجلة الاقتصاد والمناجمت، العدد 03، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، مارس 2004، ص 205-206

² عبد اللطيف الصوفي: المكتبات الجامعية والبحث الجامعي في مجتمع المعلومات، اللغة العربية للمعلومات، ع2، 2001، ص 37.

ثانياً: البرمجيات الرقمية

- التصميم من خلال قيام النظام الآلي بتحديد قوائم المكونات والمواد الداخلة فيه¹

3- أهمية استخدام البرمجيات الرقمية:

لقد اصبحت البرمجيات الرقمية وما يرافقها من تقدم علمي وتقني وتغير نوعي في حقول المعرفة فضاءاً رحباً من خلال انبثاق ثورة الاتصالات وشبكة الانترنت الأمر الذي جعل منها ومن أدواتها القاعدة التقنية للانطلاق في مجال الأعمال.

وبهذا الصدد يشير (Alter) الى ان البرمجيات الرقمية وتكنولوجيا الاتصالات قد احدثت ثورة في الطريقة التي يعمل بها أغلب محترفي الاعمال وهي تؤدي دوراً أساسياً في الطريقة التي تتنافس بها الأعمال ، حيث اعتمد الأشخاص في السابق على المصنع أو المكتب الرئيس لعملهم. اما الآن فان الكثير من الأعمال تنجز (حيثما ومتى ما يكون) ذلك مناسباً اكثر.

إذ ان البرمجيات الرقمية وما أحدثته من ثورة في ترتيب الأعمال للمؤسسات بمختلف أنواعها وخاصة التعليمية منها والاقتصادية والمساهمة في تطوير سلسلة القيمة بمساعدة المستخدمين والسعي لتقديم الخدمات بحسب حاجاتهم فبفضل تطبيقات (IT) أو ما يعرف بالذكاء الاصطناعي أصبحت الروابط بين المسيرين والمستخدمين اكثر فاعلية بكثير في العقد الأخير مع الاستخدام الواسع الانتشار لتبادل البيانات إلكترونياً وادارة سلسلة التجهيز وصولاً الى التكيف مع ما يستجد من ظروف طارئة².

ويضيف (مهنا) الى أن تكنولوجيا المعلومات قد حققت ثورة في مجال حفظ المعلومات واسترجاعها بأقل تكلفة ممكنة وفي أسرع وقت، كما ان التضافر بين تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الحاسب الآلي قد جعل من تداول المعلومات امراً لحظياً حيث يقدر الانتاج السنوي من المعلومات العالمية مقدراً بعدد الوثائق المنشورة من (14-16) مليون وثيقة وبلغ رصيد الدوريات الدولية مايقرب من مليون دورية، اما بالنسبة

¹ كمال عبد الحميد زيتون: تكنولوجيا التعليم في عصر المعلومات والاتصال، عالم الكتب للنشر والتوزيع والطباعة، القاهرة، مصر، 2002، ص61

² Daft.R.L, opcit, p250.

ثانياً: البرمجيات الرقمية

للكتاب فقد بلغ الانتاج السنوي (600) ألف عنوان أي (1650) كتاباً في اليوم بمعنى (70) كتاباً في الساعة، ويكفي ان نذكر في هذا المجال بأن الأنفاق السنوي لأحدى الشركات الأمريكية العاملة في بحوث تطوير المعلومات وهي شركة (IBM) يصل الى (500) مليون دولار سنوياً.

وبهذا الصدد يضيف (Turban) الى ان تكنولوجيا البرمجيات الرقمية قد أصبحت المحفز الرئيس لنشاطات الأعمال في عالم اليوم وذلك بسبب القدرات او الامكانيات لهذه التكنولوجيا والتمثلة في:

- أ- القيام بحسابات رقمية كبيرة الحجم وبالغة السرعة.
- ب- التزويد باتصالات سريعة ودقيقة ورخيصة ضمن المنظمات وبينها.
- ج- خزن كميات كبيرة من المعلومات في مكان صغير وسهل الوصول اليه.
- د- السماح بالحصول السريع والرخيص على كميات كبيرة من المعلومات وفي كل ارجاء العالم.
- هـ- زيادة فاعلية وكفاءة الاشخاص العاملين في مجاميع سواء في موقع واحد او في عدة مواقع.
- و- تقدم وبوضوح معلومات تتحدى العقل البشري.
- ز- تشغيل عمليات الاعمال شبه الآلية والمهام المنجزة يدوياً بشكل آلي¹

4- أهداف استخدام البرمجيات الرقمية:

ما هي الفائدة من اعداد البرمجيات الرقمية، هذا السؤال يستدعي تحديد الأهداف التي نسعى إليها من وراء عملية الرقمنة، ويمكن الاشارة إليها فيما يلي:

4-1- الحفظ:

حيث أن الوسائط الرقمية تعد أقل عرضة للتلف والضرر، مقارنة بالوسائط الورقية التي تتعرض لعدة أخطار

¹ Turban et al, *Electronic Commerce: A managerial perspective*, Pretence Hall International Inc. ,1999,p 5

ثانياً: البرمجيات الرقمية

4-2- الإقتسام:

من خلال الشبكات وخصوصا شبكة الانترنت سمحت الرقمنة بالإطلاع على نفس الوثيقة من قبل مئات الأشخاص في نفس الوقت.

4-3- سرعة الاسترجاع وسهولة الاستخدام :

تتميز النظم الرقمية بسرعة كبيرة في الاسترجاع، حيث أنه عندما تحول المواد المكتبية والوثائقية إلى الشكل الرقمي يمكن للمرء استرجاعها في ثوان بدلا من عدة دقائق.

إضافة إلى أهداف أخرى تتمثل في:

- توصيل المعلومات للمستفيد دون التدخل البشري.
- الربح المادي من خلال بيع المنتج الرقمي سواء على أقراص مليزة أو إتاحتة على الشبكة، ولا يقصد بالربح هنا الاتجار بقدر ما هو الحصول على عائد مادي يغطي هامشا من التكلفة لضمان استمرار العمليات¹.

5- شروط تطبيق البرمجيات الرقمية:

يتوقف الوصول إلى برمجيات رقمية فعالة وناجعة بكل المقاييس على مدى توفر المتطلبات اللازمة لذلك، وأي مشروع لرقمنة البرمجيات على الشبكة العالمية عليه أن يقوم بتوفير المتطلبات التالية:

5-1- التخطيط :

على كل مؤسسة مهما كان نوعها تريد مواكبة العصر وتطبيق مشروع رقمنة تحديد خطة انطلاقا من مجموعاتها ومستعملها، والتخطيط هو "عملية منتظمة تتضمن اتخاذ مجموعة من الإجراءات والقرارات

¹ مهري سهيلة: المكتبة الرقمية في الجزائر، دراسة للواقع وتطلعات للمستقبل، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، تخصص علم المكتبات، جامعة منتوري، قسنطينة، 2005-2006، ص83.

ثانياً: البرمجيات الرقمية

للوصول إلى أهداف محددة وعلى مراحل معينة، مستخدمة كافة الإمكانيات المادية والبشرية والمعنوية المتاحة حالياً ومستقبلاً أحسن استخدام¹

كما أنه يجب أن يسند إلى لجنة تشرف على المشروع، والتي يجب أن تتكون من عناصر يشهد لها بالكفاءة العلمية والعملية في المجالات التالية: الإدارة، حاسوب، شبكات واتصالات، برمجيات، حيث تقوم 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، الإطارات البشرية).
- تحديد تكاليف المشروع و إقرار ميزانية مناسبة للمشروع مع تبويبها.
- وضع خطة زمنية واضحة لمراحل تنفيذ المشروع.
- إعادة هندسة الإجراءات الإدارية والتنظيمية والعمليات الفنية بما يتناسب والتحول الجيد.
- تحديد الإجراءات التي سوف تتخذ بخصوص المشاكل التي سوف تعترض المشروع².

5-2- البنية التحتية التكنولوجية:

ويتعلق الأمر بتوفير ثلاث عناصر أساسية هي:

5-2-1: الأجهزة والمعدات. يتطلب أي مشروع رقمنة توفر الأجهزة التالية الحواسيب، المساحات الضوئية، طابعات ليزيرية، وسائط التخزين وحفظ البيانات مع مراعاة قدرتها على التوسع.

¹ كمب، جبرولد. البرامج التعليمية. ترجمة. أحمد خيرى كاظم. تصميم القاهرة: دار النهضة العربية، ص. 2001.

² بشير أبو لويبة: أسماء. التحول نحو المكتبة الرقمية في المؤسسات المصرفية: دراسة حالة لواقع مكتبة مصرف ليبيا المركزي عبر طريق الرابط: <http://www.cybrarians.info/journal/no5/dlib.htm> ، تم الاطلاع عليه بتاريخ:

2019/12/27 على الساعة: 10:00 صباحاً.

ثانياً: البرمجيات الرقمية

5-2-2: شبكات المعلومات: تقوم الشبكة المحلية للمعلومات على الربط بين مجموعة من الحاسبات داخل مبنى واحد أو مباني متجاورة من خلال كابل رئيسي، 1ولابد من توفر هذه الشبكة بالمكتبة التي تنوي إقامة مشروع مكتبة رقمية، حيث تربط بين مختلف محطات العمل الموجودة بالمشروع وهذا لضمان سيرورة العمل بسهولة ودقة، كما يجب الارتباط بشبكة الانترنت.

5-2-3: البرمجيات. إن مشاريع الرقمنة تحتاج إلى مجموعة من البرمجيات تبعا للوظائف والتطبيقات المستعملة بالمشروع¹.

5-3-العنصر البشري:

تعتبر الطاقات البشرية المؤهلة من أهم أسس وعوامل نجاح المشاريع، وإنشاء البرمجيات الرقمية كغيره من المشاريع يتطلب توفر إطارات بشرية مؤهلة وكافية من حيث العدد، تقوم بمختلف عمليات الرقمنة، ويختلف عددهم من مشروع رقمنة إلى آخر حسب ما توفره هذه البرمجيات من خدمات على الشبكة العالمية وحسب الإمكانيات المادية المتوفرة على مستوى المشروع. ومشاريع الرقمنة لا تتطلب عددا كبيرا من الموظفين بقدر ما تتطلب كفاءاتهم وقدراتهم العلمية والمهنية، حيث أن هذه المشاريع بحاجة إلى متخصصون في البرمجيات والإعلام الآلي والشبكات بالدرجة الأولى. وهناك بعض المؤسسات التي لا تعتمد على الكوادر البشرية المتوفرة لديها، وتقوم بمنح مشروع الرقمنة إلى متعاملين خارجيين متخصصين في مجال الرقمنة لإنجازه، من البداية إلى آخر مرحلة، وذلك بموجب عقد بين المتعامل ومسؤول المؤسسة، يحدد فيه المدة الزمنية التي سوف يستغرقها إنجاز المشروع والتكلفة الإجمالية له².

¹ بلخيري صالح: الشبكات المحلية: الشبكة المحلية لجامعة المسيلة، رسالة ماجستير، علم المكتبات، جامعة منتوري، قسنطينة، 2005، ص38.

² مهري سهيلة: المرجع السابق، ص103.

ثانياً: البرمجيات الرقمية

5-4-الموارد المالية:

تتطلب عملية الرقمنة الدعم المالي القوي الذي يساعد على تنفيذ المشروع وتشغيله، حيث ينبغي توفير ميزانية كافية لاقتناء التجهيزات والوسائل الضرورية وصيانة العطب والمشكلات المحتملة، ولتسديد تكاليف المتعامل في حالة التعاقد مع متعامل خارجي.

5-5-الإجراءات القانونية:

يجب على المكتبة وضع الترتيبات اللازمة لحفظ حقوق المؤلفين في ظل الاستخدام الآلي بالمشروع والنشر على شبكة الانترنت، وذلك حتى لا تتعرض حقوق الملكية الفكرية إلى الضياع في ظل فوضى الاستنساخ غير المشروع لأوعية المعلومات. ويتحقق هذا الأمر عن طريق رخص الاستخدام وهي نوع من الاتفاقيات النظامية التي تلزم الأطراف المتفقة بالبند والشروط المتفق عليها¹ وتتم هذه الاتفاقيات مع المؤلفين أصحاب الأعمال الفكرية محل الرقمنة أو الناشرين¹.

6- معيقات البرمجيات الرقمية:

هناك العديد من المعوقات التي ترافق استخدام البرمجيات الرقمية في شتى القطاعات، وقد اهتمت عدت دراسات بتسليط الضوء على هاته المعوقات حيث يمكن أن نلخصها في ما يلي:

6-1- المعوقات الفنية:

ونكمن في قلة الأشخاص المؤهلين في نظم المعلومات، وعدم كفاية التدريس، وانخفاض مستوى الكوادر الفنية من خرجي الجامعات في هذا الخصوص، كما أن الأخطاء الفنية يمكن أن تحدث بشكل لا إراديا، كالأخطاء البشرية التي تحدث أثناء ادخال البيانات، أو عدم تحديد الصلاحيات للمستخدمين².

¹ محمد الهوش، أبو بكر. التقنية الحديثة في المعلومات والمكتبات. القاهرة: دار الفجر للنشر والتوزيع، 2002، ص160.

² النجار جمعة فايز: نظم المعلومات الادارية وأثرها على استراتيجيات المنشأة في الشركات الصناعية الأردنية، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية الدراسات الإدارية والمالية العليا، جامعة عمان، الأردن، ص19.

ثانياً: البرمجيات الرقمية

6-2- المعوقات الثقافية:

تعتبر الثقافة التنظيمية أحد أهم المعوقات التي تؤثر على استخدام تكنولوجيا المعلومات، باعتبارها نظام للمعتقدات والمعاني المشتركة التي يحملها أعضاء التنظيم، والتي تحدد بدرجة عالية طريقة تصرف الأفراد، إذ أن عامل عدم اكتساب اللغة من أهم المعوقات الثقافية التي تحد من استخدام تكنولوجيا المعلومات.¹

6-3- المعوقات الأمنية:

وتشير إلى الصعوبة التي تتعلق بالسيطرة على أمن وسرية المعلومات²، ومن بين القضايا الأمنية سرقة الهوية التي تشير إلى استخدام المعلومات الشخصية لشخص ما دون معرفته وذلك من أجل السرقة وعادة ما تتم عبر استخدام وسائل مختلفة³.

¹ خداش حسام الدين وصيام وليد: مدى تقبل مدققي الحسابات لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في التدقيق، دراسة ميدانية على مكاتب التدقيق الكبرى في الأردن، دراسات، العلوم الادارية، مجلد30، ع2، 2003، ص279.

² حمد الله موسى مبارك: تكنولوجيا المعلومات وأثرها على الاستراتيجية والهيكل التنظيمي والأداء، دراسة تحليلية لشركات التأمين الأردنية، أطروحة دكتوراه، جامعة عمان، الأردن، 2004، ص175.

³MARTIN ET AL, *Managing Information Technology*, 4th ed. Pearson Education, inc., Upper saddle River, New Jersey .(2002) .P75

ثالثا: الخدمة العمومية

- 1- أنواع الخدمة العمومية
- 2- أهمية تطبيق الخدمة العمومية
- 3- الاهداف من تطبيق الخدمة العمومية
- 4- مجالات تطبيق الخدمة العمومية
- 5- نظم الخدمة العمومية.
- 6- دور البرمجيات الرقمية في تقريب الادارة من المواطن
- 7- نماذج وطنية جزائرية من تطبيق البرمجيات الرقمية

ثالثا: الخدمات العمومية

1- أنواع الخدمات العمومية:

تتعدد الخدمات العمومية بتعدد نشاطات المرافق العامة الحكومية، ما أدى إلى وجود تقسيمات مختلفة للخدمات العمومية، يمكن حصرها في المجموعات التالية¹:

1-1- الخدمات الادارية: وهي الخدمات المرتبطة بالإدارات العمومية كخدمة الحالة المدنية في البلديات.

1-2- الخدمات الاجتماعية والثقافية:

منها المرتبطة بمؤسسات غير حكومية ومنها المرتبطة بمؤسسات حكومية والتي تشمل التعليم، المساعدات الاجتماعية ورعاية الفئات الهشة، الصحة العمومية كحملات التلقيح والوقاية من الأمراض المنقولة عن طريق المياه والحيوان، ويمكن أيضا إضافة الخدمات ذات المنفعة الاجتماعية والتي تهتم فئات معينة من المواطنين كخدمات المتاحف والمكتبات العامة².

1-3- الخدمات الصناعية والتجارية:

وهي الخدمات التي جاءت نتيجة لتطور دور الدولة وتدخلها في الحياة الاقتصادية وانتقالها من دور الدولة الحارسة إلى دور الدولة المتدخلة والتي تهدف إلى تحقيق رفاهية المواطن من خلال توفير خدمات النقل، الاتصالات، المياه، الطرقات، الطاقة... الخ

الخدمة حسب طريقة تقديمها: يوجد هنا صنفان:

- خدمة فردية

- خدمة جماعية.

1-4- الخدمة حسب طبيعة استهلاكها : نجد صنفان:

- خدمة ذات استهلاك إجباري ، التعليم الأساسي إجباري

¹ اسماعيل شريف: أساسيات التسيير العمومي، ط1، باب الزوار، الجزائر، دار قرطبة للنشر، 2015، ص182.

² مصطفى بودراف: التسيير المفوض والتجربة الجزائرية في مجال المياه، مذكرة ماجستير في الحقوق، جامعة الجزائر 1، الجزائر، 2011/2012، ص59.

ثالثا: الخدمات العمومية

- خدمة ذات استهلاك اختياري ، مثلا: خدمات النقل بالسكك الحديدية¹.
- 1-5- من حيث تحمل تكلفة الخدمة : نجد ثلاث أصناف:
 - خدمة مجانية : تقدم بدون مقابل وتحمل تكلفتها كليا الخزينة العمومية مثل حملات التلقيح، الأمن العمومي، الإنارة العمومية الخ.
 - خدمة بمقابل : والتي يتحملها بشكل مباشر المستفيد منها كالكهرباء ، الهاتف العمومي ، الماء الشروب الخ.
 - الخدمة المدعمة : يتحمل المستفيد جزء من تكلفة الخدمة والباقي تتحملها خزينة الدولة مثل النقل العمومي ، السكن الاجتماعي.
- كما يذهب البعض إلى تصنيف الخدمة العمومية إلى صنفين²:
 - ❖ الخدمات غير المسوقة : مثل خدمات البلدية ، الدفاع ، الأمن العمومي ، النظافة العمومية الإنارة العمومية ... الخ، وهي خدمات مجانية ويستفيد منها سواء كانوا مواطنين أو مقيمين ، ويتم تمويلها من خزينة الدولة.
 - ❖ خدمات مسوقة : وتتمثل في خدمات الكهرباء والغاز ، المياه ، النقل العمومي ... الخ، وهي خدمات يتم الحصول عليها بمقابل إما يغطي إجمالي تكلفة الخدمة أو جزءا منها بالنسبة للخدمات المدعمة.

¹ نور الدين شنوفي : المناجمنت العمومي ، محاضرات مقدمة للموظفين المرشحين لرتبة متصرف ، جامعة التكوين المتواصل . الجزائر ، متاح عبر الرابط التالي:

http://www.foad8.ufc.dz/cours/...publique/Managment_publicque_%20administrateur.pdf

تاريخ الاطلاع: 2019/12/31، على الساعة: 18:23

² نور الدين شنوفي : المرجع نفسه، نفس التاريخ، نفس التوقيت.

ثالثا: الخدمة العمومية

2- أهمية تطبيق الخدمة العمومية

تقوم الخدمة العمومية على طرفين فاعلين في معادلة تحسينها وعصرنتها هما المواطن المستفيد من الخدمات من جهة والإدارة مقدمة الخدمات من جهة أخرى وبالتالي فإن أي عملية تطرأ على تقديم الخدمات العمومية يكون لها بالضرورة اثر على علاقة المواطن بالإدارة وعلى أداء هذه الأخيرة في حد ذاتها.

2-1- بالنسبة لعلاقة الادارة بالمواطن:

يعبر عن العلاقة بين الإدارة والمواطن بأنها علاقة سياسية وقانونية واجتماعية وإدارية مركبة يتمتع بموجبها الفرد بمركز قانوني وسياسي واجتماعي أمام الدولة والإدارة العامة ، متمتعا بحقوق وحریات في مواجهة الإدارة العامة ومتحملا لواجبات والتزامات وبالتالي فإن هذه العلاقة متبادلة وتتضمن التزامات الإدارة العامة تجاه المواطن وحقوقه تجاه الإدارة، وإذا كانت الخدمات التي تقدمها الإدارة دون مستوى الطموحات فإنها تشكل مصدر إحباط لمستعملي المرافق العمومية الإدارية ما من شأنها توسيع الهوة بين المواطن والدولة ما يدعونا إلى التطرق إلى الاختلالات الموجودة في العلاقة الموجودة بين الإدارة والمواطن و كیفیات استعادة ثقة المواطن وتمتيز علاقتها بالإدارة من خلال التطرق إلى سبل تحسين هذه العلاقة من خلال تحسين وعصرنة الخدمة العمومية¹.

2-2- بالنسبة لأثر العصرية و تحسين الخدمة العمومية

تؤدي الآثار التي تخلفها فكرة تحسين الخدمة العمومية سواء من ناحية إعادة الاعتبار للعلاقة التي تربط الإدارة بالمواطن بتمتينها وتحسينها أو من ناحية أثرها الايجابي على أداء الإدارة المحلية. إلى تجديد أنماط التسيير المحلي وجعلها مواكبة للمستجدات على جميع الأصعدة ، من خلال تشجيع العمل الجوّاري التشاركي مع المجتمع المدني ، واستغلال وسائل تكنولوجيايات الإعلام

¹ نزيهة عمران : الإدارة العمومية والمواطن أي علاقة تشخيص للاختلالات وسبل الإصلاح على ضوء التجربة الجزائرية، مجلة الفكر . عدد 12 جامعة بسكرة ، الجزائر متاح في:

ثالثاً: الخدمة العمومية

والاتصال الحديثة ، وتأهيل الإطار البشري المحلي من خلال برامج التكوين المستحدثة ، بالإضافة إلى تأهيل المرافق العمومية المحلية وتحسين ظروف العمل بها وظروف استقبالها للمواطنين¹.

3- الأهداف من تطبيق الخدمة العمومية

الهدف من تطبيق الخدمة العمومية يقوم اساسا على :

3-1- الاستمرارية : إن على الدولة أن تحافظ على السير المنتظم للخدمة العمومية و استمراريتها وهذا

لمتطلبات المصلحة العامة و يعتبر ضرورة لإنشاء المؤسسة الإدارية و كسب شرعيتها و تقديم أدنى

الخدمات في الحالات الاستثنائية أو الطارئة كالإضراب مثال في المؤسسات الاستشفائية².

3-2- المساواة : وهو تقديم الخدمة في المرفق العام لكل من تتوفر فيه شروط الاستفادة منها دون تمييز

في العرق أو الجنس أو اللون أو الدين أو المركز الاجتماعي أو الثقافي ، و هذا ما تجسده المواثيق

الدولية و إعلان حقوق الإنسان و الدساتير على المساواة أمام القانون بين كل أفراد المجتمع و هذا

ما يتعلق بسير المرفق العام .

3-3- التطور : يتمثل في مسايرة الخدمة العمومية لتطور المجتمع في جميع المجالات و تلبية احتياجات

طالبي الخدمة.

3-4- الشمولية : على أساس الضرورة و عليه تكون في متناول جميع المواطنين و السماح لهم بالوصول

إليها حسب الشروط القائمة و قدراتهم ومستوياتهم.

3-5- المجانية النسبية : على ضوء ما جاء في معيار المساواة فإن تقديم الخدمة يصبح مختلف من

¹ عادل غزال - مشروع الحكومة الإلكترونية من الاستراتيجية إلى التطبيق - مشروع الجزائر الحكومة الإلكترونية نموذجاً متاح على الرابط: journal.cybrarians.org/index.php?option...id...ghazal ، تاريخ الاطلاع: 2019/12/31 على الساعة: 15:20.

² مريزق عدمان : التسيير العمومي بين الاتجاهات الكلاسيكية و الاتجاهات الحديثة ، الطبعة الأولى ، جسور للنشر و التوزيع ، 2015 ، ص18

ثالثاً: الخدمات العمومية

فرد لآخر و ذلك على حسب المستوى المعيشي و الدخل الفردي فهناك بعض الخدمات تكون مجانية للجميع كالصحة و التعليم و غيرها المحددة قانوناً¹.

4- مجالات تطبيق الخدمة العمومية

تعدد مجالات الخدمة العمومية، إلا أن جميعها يشترك في الكثير من المحاور نذكر من بين هذه المجالات:

4-1- **المجال النفعي للأفراد:** وتتمثل في الخدمات الضرورية التي يتطلبها المجتمع باختلاف فئاته وطبقاته،

ولكن هناك خدمات لا يمكن الاستغناء عنها مثل النقل، التزويد بالمياه، الكهرباء... الخ.

4-2- **في المجال الاقتصادي:** وارتبط هذا المجال بتطوير دور الدول في الحياة الاقتصادية وفي مجال

سعيها للعيش في رفاهية وبحبوة اقتصادية من بينها تحسين المستوى المعيشي والدخل العام

للأفراد... الخ

4-3- **المجال الاجتماعي والثقافي:** يستفيد منها بعض أفراد المجتمع، وتكون منفعتها عامة تشمل مختلف

المرافق التي يتم التشجيع على الإقبال عليها، ومن بينها المكتبات العمومية والمتاحف... الخ.

4-4- **في المجال الحكومي:** وتتعلق بالدور التقليدي للدولة في مجال العدالة والدفاع والأمن

والمالية... الخ².

5- نظم الخدمة العمومية.

يمكن تقسيم نظم الخدمة العمومية كما هو معمول به في مجال الوظيفة لدى المجتمعات المعاصرة إلى

نظامين: نظام الخدمة العمومية المفتوحة ونظام الخدمة العمومية المغلقة.

¹ مريزق عدمان: المرجع السابق ، ص19

² مريزق عدمان: المرجع نفسه، ص20.

ثالثا: الخدمة العمومية

5-1 - نظام الخدمة العمومية المفتوحة:

حيث يتم النظر في هذا النظام إلى الوظيفة بأنها مثل أي مهمة مجتمعية يتم إعداد الموظف لماء ويتفرغ لممارستها طول مساره المهني» وتقوم المؤسسات أو المنظمات العامة وفق هذا النظام على استقطاب عدد من العاملين وفقا لنوع الخدمة» وتقوم بتحديد الشروط الواجب توفرها في المترشحين¹

للوظائف العامة قبل توظيفهم، زيادة على ذلك تقارن بين الوظائف المتشابهة بهدف الحد من الإزدواجية

في المسؤوليات والتضارب في الاختصاصات، ويمتاز هذا النظام المفتوح بجملة من الخصائص تتمثل في:

- البساطة: تكمن في عدم بدل المنظمة جهدا في إعداد الموظفين الذين يتوجب عليهم إعداد أنفسهم وتحمل نفقات ذلك ولا تتحمل الإدارة مسؤولية التدريب أثناء العمل» وتتحصر مسؤولية المنظمة في تصنيف الوظائف وتقييمها.

- مرونة النظام: تكمن حرية الإدارة في تقليص وإلغاء الوظائف التي ل تعد في الحاجة إليها كما يعطي

هذا النظام هامشا من الحرية للموظف كي يبحث عن وظيفة أخرى» تتناسب مع ميوله» واستعداداته أو تضمن له عائد أكبر.

- اقتصادية النظام: حيث يراعي عدة اعتبارات منها²

- التعيين في الوظيفة يتم وفق الحالة الحقيقية للعمل.

- عنصر الانفتاح على اجتمع وعدم تمييز العاملين الحكوميين عن غيرهم في القطاعات الأخرى.

أما عن عيوب هذا النظام المفتوح للخدمة العمومية فإنه يتطلب العمل بالمنظمات العامة نظام خاص و ذهنية خاصة، و مهارات تختلف عما هو مطلوب ف القطاعات الخاصة» إضافة إلى وجود أنظمة تعليمية

¹ عبد القادر براينيس: التسويق في مؤسسات الخدمة العمومية. دراسة حالة مؤسسات الصحة بالجزائر العاصمة، رسالة دكتوراه. تخصص العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير جامعة الجزائر 2006-2007 ص 121.

² عبد القادر براينيس: المرجع نفسه، ص 121.

ثالثا: الخدمة العمومية

تمثل مختلف التخصصات وهذا بإعداد الموظفين» هذا ما يؤكد حاجتها إلى قطاع خاص وذهنية خاصة متطورة¹.

5-2- نظام الخدمة العمومية المغلق:

تبعاً لهذا النظام تقوم الإدارة العامة بعمليات إعداد الموظفين، قبل التحاقهم بالعمل ويستمر التدريب أثناء العمل من أجل رفع المستوى و تنمية القدرات» و شرط هذا النظام الاستمرارية في العمل تبعاً لما يحدده القانون من حق و واجب ويركز هذا النظام على محوريين هما²:

5- قانون الموظفين: هي مجموعة القواعد القانونية محددة الأوضاع مختلف العاملين في المنظمات الحكومية تعلمهم يتميزون عن الموظفين في قطاعات أخرى، فقانون الموظفين ينطوي على قواعد خاصة تتعلق بالتعيين» والمعاملة المالية والإجراءات بالمنافع المادية والمعنوية المختلفة» كما يحدد أيضاً كل المسؤوليات والواجبات العامة لكل موظفين بحيث تختلف الإجراءات الجزائية الخاصة بإهمال أي شرط من شروط العمل للخدمة العمومية³.

6- حيازة وظيفة متميزة: على عكس النظام المفتوح فإن النظام المغلق يتم التوظيف فيه من خلال موافقة الإدارة على استخدام عامل الاستناد إلى العديد من الاعتبارات تتعلق بما ينتظر منه طوال تواجده في خدمة المنظمة.

ومن جهة أخرى فإن نظام الخدمة العمومية المغلقة يقوم على بعض المميزات هي:

- إمكانية الحصول على الموظفين القادرين على التجاوب مع الإدارة وتفهم أهدافها.
- رعاية الموظفين وتنمية الحس الوظيفي لديه أي الشعور والالتزام بالمصلحة العامة.

¹ عاشور عيد الكريم: مرجع سابق. ص 44.

² هاشمي يذرق. الوظيفة العمومية على ضوء الجزائرية وبعض التجارب الأجنبية؛ دار هرمة للطباعة والنشر والتوزيع: الجزائر 2010، ص 273

³ عاشور عيد الكريم: مرجع سابق. ص 45.

ثالثاً: الخدمات العمومية

- التأهيل والتدريب لدى الإدارة يجعلها تلبي كل احتياجاتها من العناصر البشرية دون الاعتماد على العناصر الخارجية مثل سوق العمل.

أما فيما يخص عيوب هذا النظام يمكن إجمالها فيما يلي:

- صعوبة قيام الإدارة العمومية بعملية ترتيب الوظائف والترقيات مما يضيف التعقيد في الهياكل الإدارية.

- كثرت الحقوق والامتيازات للعاملين تؤدي في العادة إلى كثرة الخمول والالتكالية» والقضاء على عنصر الابتكار¹.

6- دور البرمجيات الرقمية في تقريب الإدارة من المواطن

لقد أصبحت البرمجيات الرقمية من الآليات الأساسية والمحول عليها في إحداث التنمية المستدامة، الأمر الذي كان له انعكاس على كيفية تدبير وتسيير المرافق والإدارات العمومية وشبه العمومية، التي تعتبر القاطرة التي تحرك عجلة التنمية في الدول النامية.

وتتعدد الأسباب التي تحفز على إدخال هذه الوسائط التكنولوجية بالإدارة العمومية، نتيجة لما أصبح يشهده العالم من تحديات كبرى في ظل عالم القرن الواحد والعشرين، التي تختصر العولمة، والفضاء الرقمي، والمعرفة، وثورة الانترنت، بكل متغيراته وحركة اتجاهاته، وبغية تحسين العلاقة مع جمهور المرتفقين، يعمل المسؤولون على وضع استراتيجية وطنية لرقمنة العمل الإداري في أفق خلق إدارة إلكترونية قائمة الذات لمواكبة التطورات السريعة والمتلاحقة التي يشهدها العالم حالياً².

ومن هنا يبرز دور البرمجيات الرقمية كآلية ناجعة في تقريب الإدارة من المواطن، حيث يهدف توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المقام الأول إلى إحداث التغيير الإيجابي في النسق الإداري، من خلال

¹ عبد الحميد. محمود النعيمي: مبادئ الإدارة العامة. منشورات: الجزائر ، 1997 ص166

² محمد سمير أحمد: الإدارة الإلكترونية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان 2009، ص45.

ثالثاً: الخدمات العمومية

السعي نحو تحسين وإثراء ما هو موجود ورفع مستوى العمل الإداري، سواء قصد إرضاء المنتفعين أو بقصد التفوق في مجال المنافسة الإدارية مع غيرها من الإدارات، وفي كل الحالات يبقى العميل أو المرتفق هو المستفيد الأول من هذا التحسين المستمر والمتواصل، وهذا الأمر يتم من خلال :

- ضرورة التعرف على احتياجات المتعاملين مع الإدارة الأساسية،
- إشراك العاملين في تخطيط وتطوير الخدمات المقدمة لهم،
- وضع نظام لقياس درجة رضا المتعاملين كجزء أساسي يتيح للمتعاملين مع الإدارة الحصول على الخدمات دون مساعدة من أي موظف،
- إيجاد قنوات متعددة للسماح للمواطن بالدخول إلى النظام الإلكتروني في كل ساعات اليوم وفي كل أيام الأسبوع،
- وجود إجراءات لتلقي الشكاوي ومعالجتها وفقاً لمعايير تحدد المدة التي يجب فيها تنفيذ مثل هذه الإجراءات،¹

لذلك فإن تطبيق مشروع الرقمنة الإدارية يجعل الإدارة أكثر قرباً من المواطنين، عن طريق تزويدهم بدخول سهل وسريع إلى المعلومات عبر الانترنت، فالإدارة الإلكترونية سوف تعمل على إعادة بناء علاقات جديدة بين الإدارة والمواطنين من خلال التمكن من الآليات الحديثة لتقنيات المعلومات، ولا سيما الحاسب الآلي الذي يعتمد في الواقع على برامج المعلومات التي هي من حيث المبدأ لا تؤمن بالعلاقة العاطفية وما قد

¹ رفيق مرسلي: الأساليب الحديثة للتنمية الإدارية بين حتمية التغيير ومعوقات التطبيق، رسالة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، دراسة حالة الجزائر 2001-2011، جامعة تيزي وزو، كلية الحقوق والعلوم السياسية، سنة 2011، ص134.

ثالثا: الخدمات العمومية

ينتج على ذلك من المخاطر التي يتعرض لها المرتفق، بسبب مزاجية الموظف المخول له القيام بالعمل الإداري¹.

بدءا، يجب القول أن استعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال، أضحى عنصرا أساسيا في منظومة التحديث الإداري، ذلك أن الإدارة العمومية بكل مكوناتها وهيكلا التنظيمي والفني أصبحت مطالبة بمواكبة العصر بتطوير أساليب العمل الإداري.

فقد أصبح الطموح بالمغرب يتجسد في بناء إدارة عصرية دائمة الإصغاء لمحيطها الوطني والدولي، ومتوفرة على الآليات اللازمة للاستجابة لحاجيات جميع مكونات المجتمع أفرادا وجماعات، ومهتمة بتقديم أفضل خدمة عمومية، ذات جودة عالية، وقريبة من المواطنين، وبأقل تكلفة ممكنة. ذلك أن تكنولوجيا الحديثة، أصبحت اليوم هي اللبنة الأساسية لصناعة المستقبل الإداري لما توفره من دعائم أساسية في تطوير وتنمية العمل الإداري، وباعتبارها آلية لتعزيز الدور التشاركي بين جميع مكونات الإدارة العمومية، عن طريق تحقيق الأهداف التالية:

- تبسيط الإجراءات داخل المؤسسات العمومية، وهذا ينعكس إيجابيا على مستوى الخدمات التي تقدم إلى المواطنين،
- اختصار وقت تنفيذ وانجاز المعاملات الإدارية المختلفة،
- تسهيل إجراء الاتصال بين دوائر المؤسسة المختلفة، وكذلك مع المؤسسات الأخرى داخل وخارج البلد،

¹ رفيق مرسلي: مرجع سابق، ص135.

ثالثا: الخدمات العمومية

- توفير كم هائل من المعلومات والبيانات الحكومية والتشريعية والقضائية ونحوها للمواطنين ولقطاعات الأعمال، وللجهات الحكومية الأخرى ذات الارتباط الإداري والعلمي ولكل من يحتاجها¹.

إن استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، أصبح حجر الزاوية في بناء صرح تنظيم إداري فعال، لتجسيد أهداف ومرامي سياسة تفعيل الاستراتيجية الوطنية للإدارة الإلكترونية، ومن أجل إعطاء التنمية المحلية بأبعادها الاقتصادية والاجتماعية والإدارية معناها الحقيقي².

فالإدارة الإلكترونية ليست مجرد إجراء تقني أو إداري، بل توجهها حاسما لتطوير وتحديث الهياكل الإدارية والنهوض بالتنمية المندمجة في إطار الحكامة الإلكترونية، الشيء الذي يتطلب تغييرا في السلوكيات والعقليات، لان ذلك أساس نجاح التنمية الإدارية المرتبطة باستعمال تكنولوجيا المعلومات³.

7- نماذج وطنية جزائرية من تطبيق البرمجيات الرقمية:

لقد سعت الدولة الجزائرية كغيرها من الدول إلى توفير جميع الإمكانيات من أجل إنجاح تطبيق هذه التكنولوجيا ولعل التحول التدريجي في مجال الإدارة من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية كان له الأثر الكبير في الإسراع بالتعامل مع نظام الوثائق والخدمات الإلكترونية وهذا ما تجسد من خلال الوثائق الإلكترونية كجواز السفر البيومتري وبطاقة التعريف البيومترية وشهادة الميلاد البيومترية مما رجع بالفائدة على المواطن والحكومة على حد سواء من خلال عصنة الإدارة بتطبيق تكنولوجيا الاتصال والمعلومات وتقريب المواطن من الإدارة وتسهيل متطلباته وارساء الشفافية في العمل ومع كل هذه الإيجابيات لا ينفى هذا وجود بعض العوائق التي يلزم تجاوزها للوصول إلى الأهداف المنشودة في هذا المجال.

¹ السالمي علاء: الإدارة الإلكترونية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، سنة 2007، ص: 37.

² المرجع نفسه، ص38

³ علاء حسين التميمي: إدارة المرافق العامة في ظل الحكومة الإلكترونية، المعهد العربي للدراسات القانونية، القاهرة، مصر، سنة 2010، ص: 16.

ثالثا: الخدمات العمومية

7-1- بطاقة التعريف البيومترية:

هي بطاقة متعددة الخدمات والوظائف وتحمل معلومات صحية ومدنية وسياسية لحاملها وتحمل كل ل
موصفات دولية ،وهي عبارة بطاقة صغيرة الحجم تتضمن شعار الجمهورية والرقم التسلسلي لبطاقة كل
مواطن وسلطة الإصدار وكذا تاريخ إصدارها وانتهائها ورقم التعريف الوطني واللقب والاسم وتاريخ ومكان
الميلاد والجنس وفصيلة الدم وفي يسار البطاقة صورة مكبرة لكل مواطن وفي ظهرها يحرق الاسم واللقب
بالفرنسية و إمضاء صاحبها وصورة مصغرة له¹

7-2- جواز السفر البيومتري:

هو وثيقة وطنية شخصية تضم شريحة إلكترونية تحتوي على الشهادات الإلكترونية للدولة الجزائرية وعلى
معلومات الحالة المدنية لصاحب الطلب ومعلوماته البيومترية الرقمية من ضمنها ار وعرضها صورته
الشمسية وتوقيعه وبصماته وهو وثيقة مغلقة مستطيلة الشكل طولها 125 ملم وعرضها 88ملم وحافتها العليا
والسفلى اليساريان مستديران وشعاع انحنائهما ثالث مليمترات ملميترا².

تتوفر جميع البلديات الوطنية على بعض التجهيزات الخاصة بالوثائق الإلكترونية ، وكذلك وجود الأجهزة
اللازمة في عملية تقديم الوثائق الإلكترونية كجهاز أخذ البصمات وجهاز التوقيع الإلكتروني و آلة التصوير
الرقمية وقارئ جواز السفر .

كما يعتمد الموظفين على نظام معين في استخراج الوثائق الإلكترونية حيثما تستخرج وفق ترتيب معمول به
:شهادة الميلاد البيومترية ثم جواز السفر البيومتري ثم بطاقة التعريف البيومترية ،وهذا يعتبر إجراء إداريا
قصد تنظيم العملية³.

¹ متاح على الرابط: www.aps.dz تاريخ الدخول للموقع: 2020/01/02 على الساعة 11:14 صباحا

² الموقع نفسه.

³ بن عبد الله أسماء: استثمار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مجال الخدمة العمومية، مجلة وحدة البحث في تنمية وإدارة التنمية البشرية، مجلد 8، عدد 08 ديسمبر 2017، ص185.

الفصل الثاني:

مرتكزات الدراسة وإطارها
التطبيقي

أولاً: مرتكزات الدراسة المنهجية

- 1- منهج الدراسة
- 2- مجتمع وعينة الدراسة
- 3- الاطار المكاني والزمني
- 4- أدوات جمع البيانات
- 5- الأساليب الاحصائية المستخدمة في تحليل البيانات

الفصل الثاني: مرتكزات الدراسة وإطارها التطبيقي

أولاً: مرتكزات الدراسة المنهجية

1- منهج الدراسة:

إن اختلاف المناهج في الدراسات يكون باختلاف المواضيع المدروسة حيث أن لكل منهج خصائصه ووظائفه، فالمنهج هو " الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسته للمشكلة"¹. ومن أهم الخطوات في البحث العلمي معرفة المنهج المتوافق مع موضوع الدراسة، والمنهج المتوافق مع الموضوع المدروس " دور البرمجيات الرقمية في تحسين الخدمة الجامعية (Progress) نموذجاً دراسة ميدانية بجامعة العربي التبسي تبسة " هو المنهج الوصفي التحليلي.

ويقوم المنهج الوصفي التحليلي كغيره من المناهج الأخرى "على عدة مراحل أهمها التعرف على مشكلة البحث، وتحديدتها، ووضع 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"².

ويعرف على أنه: " المنهج الذي يصف الظاهرة وموضوع الدراسة ويحلل بيناتها وبيان العلاقة بين مكوناتها، حيث يعرف هذا المنهج بأنه يصف قضية أو حدث موجود حالياً يمكن الحصول منه على معلومات تجيب على التساؤلات التي يطرحها الباحث خلال موضوعه دون تدخل الباحث فيها"³..

¹ عمار بوحوش: محمد محمود الذنبيات، **مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث**، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، ص 99

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

³ أيمن أحمد فرج البرديني: **العلاقة بين اللغة واضطراب التكامل الحسي عند الأطفال المتوحدين**، رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، تخصص علم النفس، جامعة غزة، 2006، ص146

الفصل الثاني: مرتكزات الدراسة وإطارها التطبيقي

2- عينة الدراسة:

للعينة دور هام في نجاح ودقة البحث العلمي ولذلك يجب أن يكون مجتمع الدراسة متجانس ويخدم الأهداف التي تصبو لها الدراسة، حيث تعرف العينة على أنها " ذلك الجزء الذي يستجمع من خلاله المعطيات"¹، وهي تمثل الجزء الذي يتم من خلاله التوصل إلى المعلومات المراد الحصول عليها. وتعرف أيضاً على أنها "مجموعة فرعية من عناصر من مجتمع بحث معين"².

وقد تم اختيار العينة القصدية نظراً لأنها الأنسب في دراستنا، وتعرف على أنها: العينة التي يعتمد الباحث فيها على أن تكون معينة ومقصودة لاعتقاده أنها ممثلة للمجتمع الأصلي تمثيلاً صحيحاً"³.

لقد تم اختيار عينة الدراسة انطلاقاً من مقتضيات البحث وكذا الإطار الزمني والمكاني، حيث شملت الدراسة الأساتذة والاداريين بكلية العلوم الانسانية والاجتماعية بجامعة العربي التبسي تبسة، وكان العدد الاجمالي للعينة 30 فرداً موزعين حسب الجنس كالتالي:

الجدول رقم 01: توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	21	70 %
أنثى	09	30%
المجموع	30	100%

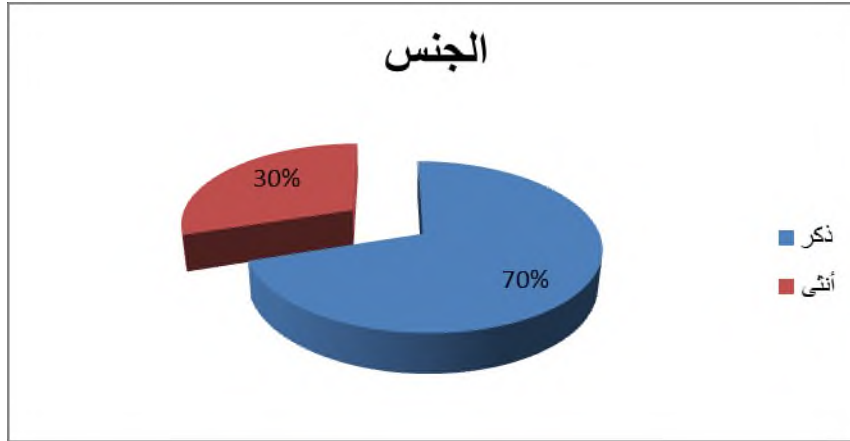
المصدر: السؤال الأول من استمارة الاستبيان

¹ موريس انجرس: منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية (التدرجات عملية)، ط2، تر: بوزيدي صحراوي وآخرون، الجزائر، دار التوصية للنشر، 2004، ص. 101

² كامل محمد المغربي : أساليب البحث العلمي في العلوم الإنسانية والاجتماعية ، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، ص

³ رشيد زرواتي: "تدرجات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية"، ط1، الجزائر، 2002، ص197.

الفصل الثاني: مرتكزات الدراسة وإطارها التطبيقي



الشكل رقم 01: توزيع أفراد مجتمع الدراسة عبر الجنس

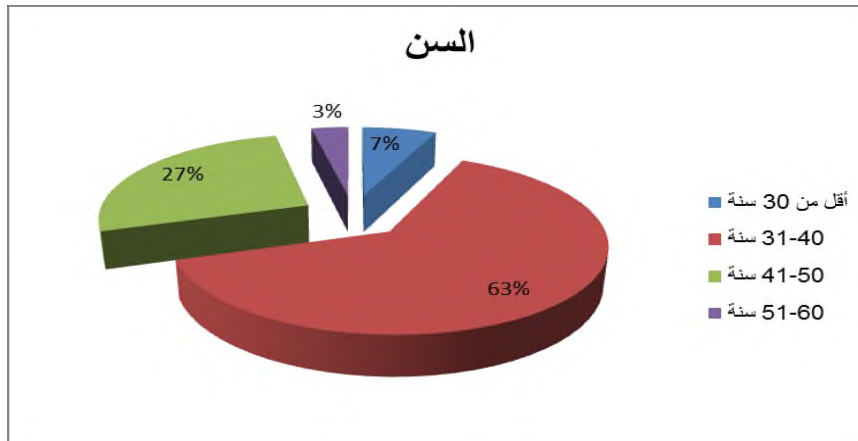
من خلال الجدول والشكل يتبين أن النسبة الغالبة من العينة من الذكور، حيث بلغت نسبة الذكور 70%، أما الإناث فقدت النسبة بـ30%.

وفيما يلي توزيع أفراد العينة حسب السن.

الجدول رقم 02: توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب السن

السن	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 30 سنة	2	6.7%
31-40 سنة	19	63.3%
41-50 سنة	8	26.7%
51-60 سنة	1	3.3%
المجموع	30	100.0%

المصدر: السؤال الثاني من استمارة الاستبيان



الشكل رقم 02: توزيع أفراد مجتمع الدراسة عبر السن

الفصل الثاني: مرتكزات الدراسة وإطارها التطبيقي

من خلال الجدول، نلاحظ ان النسبة الغالبة من أفراد العينة والبالغة 63% تتراوح أعمارهم بين 31-40 سنة، تليها الفئة العمرية 41-50 سنة بنسبة 27%، ثم فئة أقل من 30 سنة بنسبة 7%، وأخيرا النسبة الأضعف تقدر بـ 3% كانت من نصيب فئة 51-60 سنة من افراد العينة

لقد تم تقسيم عينة الدراسة حسب الوظيفة وكانت كالتالي:

الجدول رقم 03: توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب الوظيفة

الوظيفة	التكرار	النسبة المئوية
رئيس قسم	7	23.3%
نائب رئيس قسم	9	30.0%
عميد	1	3.3%
نائب عميد	2	6.7%
أمين عام	1	3.3%
مسؤول مصلحة المستخدمين	1	3.3%
مسؤول (progress)	1	3.3%
عون حجز	8	26.7%
المجموع	30	100.0%

المصدر: السؤال الثالث من استمارة الاستبيان

نلاحظ ان نسبة الأكبر من افراد العينة كانوا يشغلون وظيفة نائب رئيس قسم وقدرت نسبتهم بـ 30%، تليها وظيفة عون حجز بنسبة 26.7%، وبعدها وظيفة رئيس قسم بنسبة 23.3%، ثم نائب عميد بنسبة 6.7%، أما باقي الوظائف بالنسبة لأفراد العينة والمتمثلة في العميد، أمين عام، مسؤول مصلحة المستخدمين ومسؤول Progress، فبلغت نسبتهم 3.3% بالتساوي.

الفصل الثاني: مرتكزات الدراسة وإطارها التطبيقي

3- الاطار المكاني والزمني للدراسة:

3-3- الإطار المكاني:

- التعريف بجامعة العربي التبسي :

جامعة العربي التبسي جامعة جزائرية في مدينة تبسة التي تقع بين سلسلة جبال الأوراس و الحدود الجزائرية التونسية في شرق البلاد، على بعد 650 كلم من العاصمة ، تضمن تكويننا بيداغوجيا في الأطوار الثلاث: الليسانس والماستر والدكتوراه، وتضم عدة كليات هي كالتالي¹:

- كلية العلوم الدقيقة وعلوم الطبيعة والحياة

- كلية العلوم والتكنولوجيا

- كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

- كلية الآداب واللغات

- كلية الحقوق والعلوم لسياسية

- كلية العلوم الانسانية والاجتماعية (مكان الدراسة)

تاريخ تأسيسها:

كانت سنة 1985، سنة تأسيس المعاهد الوطنية للتعليم العالي في تخصصات علوم الأرض الهندسة المدنية والمناجم، حيث صدر أول مرسوم تنفيذي رقم 189/85 الصادر في 16 جويلية 1985 والمتضمن إنشاء المعهد الوطني للمناجم، وفي سنة 1988 صدر المرسوم التنفيذي رقم 181/88 وكذا المرسوم التنفيذي رقم 184/88 وذلك بتاريخ 27 سبتمبر 1988 وحيث تضمننا إنشاء المعاهد الوطنية لعلوم الأرض و الهندسة المدنية.

¹ عن الموقع الرسمي لجامعة العربي التبسي تبسة: www.univ-tebessa.dz ، تاريخ الدخول للموقع: 2020/05/15

على الساعة 12:15 صباحا

الفصل الثاني: مرتكزات الدراسة وإطارها التطبيقي

أما المحطة الثانية التي عرفت مسيرة تطوير المؤسسة فكانت سنة 1992 أين أنشأ المركز الجامعي الشيخ العربي التبسي بموجب المرسوم التنفيذي رقم 297/92 الصادر في 27 سبتمبر 1992، وقد حمل اسم العلامة الكبير وابن مدينة تبسة الشيخ العربي التبسي تيمنا بما يحمله هذا الاسم من دلالات العلم والنضال الفكري البناء.

أما المرحلة الأخيرة فكانت يوم 12 أكتوبر 2008، في حفل الافتتاح الرسمي للسنة الجامعية 2009/2008 من جامعة تلمسان أين أعلن رئيس الجمهورية عن ترقية المركز الجامعي تبسة إلى مصف جامعة، وهذا التاريخ يعتبر نقطة تحول هامة من أجل تحقيق الأهداف المسطرة، حيث عرفت جامعة العربي التبسي - تبسة- اليوم تغيرات كبرى على مستوى الهيكل التنظيمي والعلمي بما يسمح لها بإبراز كفاءاتها العلمية وإمكانياتها المادية التي تتيح لها الفرصة لمنافسة الجامعات الكبرى ورفع مستوى التكوين والتأطير في مختلف التخصصات والفروع الموجودة.¹

نشأت جامعة العربي التبسي بموجب المرسوم التنفيذي رقم 08-09 الصادر في 04 جانفي 2009، وقد جاء الإعلان عن ترقية المؤسسة إلى مصف جامعة، نتوجا للمجهودات الجبارة التي بذلتها الأسرة الجامعية بكل أطرافها على مدار سنوات متواصلة، كانت بدايتها سنة 1985، سنة تأسيس المعاهد الوطنية للتعليم العالي في تخصصات علوم الأرض، الهندسة المدنية والمناجم.²

كلية العلوم الانسانية والاجتماعية:

بدورها تحتوي على 6 أقسام موزعين كالتالي:

- قسم التاريخ والآثار

¹ عن الموقع الرسمي لجامعة العربي التبسي تبسة: www.univ-tebessa.dz تاريخ الدخول للموقع: 2020/05/15 على

الساعة 12:15 صباحا

² الموقع نفسه

الفصل الثاني: مرتكزات الدراسة وإطارها التطبيقي

- قسم علوم الاعلام والاتصال

- قسم علم المكتبات

- قسمة علم الاجتماع

- قسم علم النفس

- قسم الفلسفة

بتعداد إجمالي من الطلبة بلغ : 5335 طالب موزعين على كافة الاطوار (الليسانس، الماستر، الدكتوراه)¹.

3-2- الإطار الزمني:

تم توزيع استمارات الاستبيان على أفراد عينة الدراسة وتحليلها واستخراج النتائج العامة في الفترة الممتدة بين شهري سبتمبر 2019 وماي 2020. موزعة على النحو التالي:

- القراءات الاولية : تمت في كل من شهر سبتمبر وأكتوبر ونوفمبر 2019

- المعلومات النظرية دامت حوالي شهرين في الفترة الممتدة بين شهر ديسمبر 2019 وجانفي

2020

- الدراسة الاستطلاعية تمت في شهر فيفري 2020

- توزيع الاستمارة ، وتم هذا طيلة شهر مارس 2020

- تحليل النتائج واخراج البحث في صورته النهائية ما بين شهر أفريل وماي 2020

¹ عن الموقع الرسمي لجامعة العربي التبسي تبسة: www.univ-tebessa.dz تاريخ الدخول للموقع: 2020/05/15 على

الساعة 12:15 صباحا

الفصل الثاني: مرتكزات الدراسة وإظهارها التطبيقي

4- أدوات جمع البيانات:

تختلف وتتعدد الأدوات المعتمدة في تجسيد الدراسة الميدانية، ولعل أبرز ما ساعدنا على معالجة موضوع البحث قيد الدراسة "استمارة الاستبيان".

يساعد الاستبيان الباحث في جمع البيانات وتسهيل على المبحوث الإجابة بمصادقية وذلك لصفة الخصوصية التي توفرها، التداول وتعاون الباحث والمبحوث يساعد في التحصل على بيانات أوضح وأقرب لموضوع البحث وتعرف الاستبانة على أنها: "إحدى وسائل البحث العلمي التي تستعمل على نطاق واسع من أجل الحصول على بيانات أو معلومات تتعلق بأحوال الناس أو ميولهم أو اتجاهاتهم وتوقعاتهم أو معادلتهم ، والاستبيان أداة تتضمن مجموعة من الأسئلة أو الجمل الخبرية التي يطلب من المفحوص الإجابة عنها بطريقة يحددها الباحث، حسب اغراض البحث"¹.

وقد تم تقسيم الاستبيان الخاصة بالدراسة إلى 23 سؤال موزعة على خمسة محاور جاءت كالتالي:

المحور الأول: بيانات عامة ، ويحتوي على ثلاثة (03) أسئلة

المحور الثاني: جودة الخدمة الجامعية واستعمال برنامج (Progress) في جامعة العربي التبسي، وتم طرح (05) أسئلة في هذا المحور

المحور الثالث: دور (Progress) في تحسين الخدمة الجامعية، ويحتوي على (05) أسئلة

المحور الرابع: الجوانب التي ساهم نظام (Progress) في تحسينها بجامعة العربي التبسي، ويتكون من (05) أسئلة.

المحور الخامس: تعميم استعمال البرمجيات الرقمية لتشمل كل نواحي الخدمات الجامعية بجامعة العربي التبسي، ويتكون هو الآخر من (05) أسئلة.

¹ جودت عزت عطوي: أساليب البحث العلمي (مفاهيمه - أدواته - طرقه الإحصائية)، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان،

الفصل الثاني: مرتكزات الدراسة وإطارها التطبيقي

تجدر الإشارة إلى أنه تم تحكيم الاستبيان من قبل خمسة أساتذة جامعيين بجامعة العربي التبسي تبسة والآتية أسماءهم:

اللقب والاسم	الدرجة العلمية
بوزيان عبد الغاني	أستاذ محاضر أ
قراد راضيه	أستاذ محاضر أ
البار الطيب	أستاذ محاضر أ
جمال شعبان	أستاذ محاضر أ
الحمزة منير	أستاذ محاضر أ
ربوح معمر	أستاذ مساعد أ

الجدول رقم 04: قائمة بأسماء الأساتذة المحكمين للإستمارة

5- الأساليب الاحصائية المستخدمة في الدراسة:

تم الاعتماد في تفريغ الاستبيان على النسبة المئوية للتكرارات، باعتبار نوع الدراسة وهي الكمية والتي تعنى بوصف خصائص أفراد العينة، ووصف البيانات، وإعطاء فكرة عن حجم الفروق الموجودة بينهم مختلف إمكانيات كل سؤال والتي تحسب كالتالي:

$$\text{النسبة} = \frac{\text{التكرار}}{\text{مجموع التكرارات}} \times 100^1$$

وقد تم جدولة النتائج في جداول احصائية تحتوي على التكرارات والنسب المئوية لكل سؤال واجاباته المقترحة وارفقت فيما بعد بالتحليل الخاص بكل جدول بدءا من المحور الثاني من الاستبيان.

¹ فريد كامل أبو زينة وآخرون: *مناهج البحث العلمي الكتاب الثاني الإحصاء في البحث العلمي*، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، عمان، الأردن، 2006، ص 68.

ثانيا: الاطار التطبيقي للدراسة

- 1-جدولة وتحليل بيانات الفرضية الأولى
- 2-جدولة وتحليل بيانات الفرضية الثانية
- 3-جدولة وتحليل بيانات الفرضية الثالثة
- 4-النتائج العامة للدراسة في ضوء تحليل الجداول
- 5-النتائج العامة للدراسة في ضوء الفرضيات
- 6-النتائج العامة للدراسة في ضوء الدراسات السابقة
- 7-توصيات ومقترحات على ضوء النتائج العامة

الفصل الثاني: مرتكزات الدراسة وإطارها التطبيقي

1- جدول تحليل بيانات الفرضية الأولى:

نصت الفرضية الأولى من الدراسة على ما يلي: " تتأثر جودة الخدمة الجامعية باستعمال البرمجيات الرقمية (Progress) في جامعة العربي التبسي.

وقد تم تسجيل النتائج التالية:

الجدول رقم 05: يبين تقييم أفراد العينة لواجهة برنامج (Progress) من ناحية الشكل

النسبة المئوية	التكرار	
60.0 %	18	جيدة
36.7 %	11	متوسطة
3.3 %	1	ضعيفة
100.0 %	30	المجموع

المصدر: السؤال 04 من استمارة الاستبيان

من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة 60 % من عينة الدراسة أكدوا على أن واجهة برنامج (Progress) جيدة من ناحية الشكل ، فيما أجاب 36.7 % بأنها ومتوسطة والنسبة الضئيلة عادت إلى أن واجهة البرنامج ضعيفة والمقدرة بـ3.3%.

فقد تباينت الاجابات الخاصة بعينة الدراسة، غير أن معظم الإجابات كانت متقاربة واتفقوا على أن الواجهة تحتاج إلى أن تكون مبسطة وكذا تحتاج إلى بعض التطوير خاصة من ناحية المحتويات والأيقونات.

ومنه نستنتج أن الأغلبية من عينة الدراسة اتفقوا على أن برنامج (Progress) جيدة من ناحية الشكل على العموم

الجدول رقم 06: يبين ما إذا كان أفراد العينة يستخدمون قاعدة البيانات (Progress) بشكل دائم أم لا

النسبة المئوية	التكرار	
63.3 %	19	نعم
0 %	0	لا
36.7 %	11	أحياناً
100.0 %	30	المجموع

المصدر: السؤال 05 من استمارة الاستبيان

الفصل الثاني: مرتكزات الدراسة وإطارها التطبيقي

من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة 63.3% من عينة الدراسة كانت إجاباتهم بنعم ، فيما أجاب 36.7 % بأحيانا، غير أنه لم يجب أي من أفراد العينة بـ"لا"

ومنه نستنتج أن الأغلبية من عينة الدراسة يستعملون برنامج (Progress) بشكل دائم حسب الاحتياجات والمتطلبات الضرورية للمصلحة.

الجدول رقم 07: تتقن استخدام نظام (Progress) ؟

النسبة المئوية	التكرار	
46.7 %	14	بشكل جيد
50.0 %	15	بشكل متوسط
3.3 %	1	لا أتقن استخدامه
100.0 %	30	المجموع

المصدر: السؤال 06 من استمارة الاستبيان

من خلال الجدول ، انقسم إجابات عينة الدراسة بين الاستخدام الجيد لنظام (progress) بنسبة 46.7% والاستخدام المتوسط بنسبة 50%، فيما النسبة الضئيلة جدا عادت إلى "لا أتقن استخدامه" والمقدرة بـ3.3 %

ومن نستنتج أن جل أفراد العينة يجيدون استخدام نظام (progress)

الجدول رقم 08: ترى أن نظام (Progress) يسهل على المستخدمين في الكلية أداء مهامهم ؟

النسبة المئوية	التكرار	
86.7 %	26	نعم
0 %	0	لا
13.3 %	4	أحيانا
100.0 %	30	المجموع

المصدر: السؤال 07 من استمارة الاستبيان

من خلال الجدول، نلاحظ أن نسبة 86.7 % من أفراد العينة أجابوا بـ"نعم"، فيما كانت الاجابة بـ"أحيانا" بنسبة 13.3 %، و الاجابة بلا كانت منعدمة 0 %، وهذا يدل على أن معظم أفراد العينة يرون أن نظام

الفصل الثاني: مرتكزات الدراسة وإطارها التطبيقي

(progress) يسهل على المستخدمين في الكلية أداء مهامهم خاصة في ظل كثرة المهام المنوطة بالإدارة الجامعية من تسجيل الطلبة وتوجيههم ورصد علاماتهم وتوجيههم وإعادة تسجيلهم.....الخ، وهذا ما يتدعم من خلال إجابات العينة المبحوثة في السؤال الموالي رقم 08

السؤال رقم 08: فيما تتمثل المهام التي يساهم نظام (Progress) في تسهيل أداءها ؟

تنوعت الاجابات على هذا السؤال الذي جعلناه مفتوحا للعينة، غير أنهم اشاركوا في بعض المهام التي يساهم نظام (progress) في تسهيل أداءها منها حجز النقاط الخاصة بالطلبة فيما يخص المتابعة المستمرة والاختبارات، واستخراج الوثائق الادارية على غرار الشهادات المدرسية، بالاضافة إلى المداولات الادارية والتسيير الخاص بها.

2-جدولة وتحليل بيانات الفرضية الثانية:

نصت الفرضية الثانية على ما يلي: هل للبرمجيات الرقمية (Progress) دور فعال وإيجابي في تحسين الخدمة الجامعية بجامعة العربي التبسي؟
وفي ما يلي النتائج الخاصة بالفرضية الثانية:

الجدول رقم 09: يوفر نظام (Progress) تسهيلات في عملية التسجيل الجامعي:

التكرار	النسبة المئوية	
30	100.0 %	نعم
0	0 %	لا
30	100 %	المجموع

المصدر: السؤال 09 من استمارة الاستبيان

الفصل الثاني: مرتكزات الدراسة وإطارها التطبيقي

من خلال الجدول نلاحظ أن جميع أفراد أجابوا بأن نظام (Progress) يوفر تسهيلات في عمليات التسجيل الجامعي، خاصة إذا ما أختا في الحسبان الآليات القديمة التي كانت مستخدمة والتي أجهدت كثيرا القائمين في الجامعة في عديد المناحي من بط في العملية وكثر الأخطاء.... الخ.

الجدول رقم 10: يسمح نظام (Progress) بتقريب إدارة الكليات من الإدارة المركزية من خلال:

النسبة المئوية	التكرار	
40.0 %	12	تخفيف الضغط
6.7 %	2	الزيادة من الصلاحيات
53.3 %	16	كلاهما
100.0 %	30	المجموع

المصدر: السؤال 10 من استمارة الاستبيان

من خلال الجدول، تباينت إجابات أفراد العينة ، حيث أن النسبة الغالبة والمقدرة بـ 53.3% كانت بأن نظام (Progress) يسمح بتقريب الكليات من الإدارة المركزية من خلال تخفيف الضغط والزيادة في الصلاحيات، فيما نسبة 40% أجابوا بتخفيف الضغط فقط، والنسبة الضئيلة عادت إلى الزيادة من الصلاحيات والمقدرة بـ 6.7%

ومنه نستنتج أن نظام (Progress) يسمح بتقريب إدارة الكليات من الإدارة المركزية عن طريق تخفيف الضغط والزيادة من الصلاحيات المخولة قانونيا.

الجدول رقم 11: يحتوي نظام (Progress) على كافة المعلومات الخاصة بالأساتذة:

النسبة المئوية	التكرار	
80.0 %	24	نعم
20.0 %	6	لا
100.0 %	30	المجموع

المصدر: السؤال 11 من استمارة الاستبيان

الفصل الثاني: مرتكزات الدراسة وإطارها التطبيقي

من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة 80 % من أفراد العينة أكدوا على توفر نظام (Progress) على كافة المعلومات الخاصة بالأساتذة، فيما كانت الاجابة بلا مقدرة بـ 20%.

وعليه، فإن الأغلبية من عينة الدراسة يرون باحتواء نظام (Progress) على كافة المعلومات الخاصة بالأساتذة مما يسهل من عملية الاتصال والتواصل بين الأساتذة والإدارة، مما يضيف نمطا وظيفيا مرنا يساعد في انجاح العملية التعليمية واحتواء المشكلات الناجمة عنها.

الجدول رقم 12: يعمل نظام (Progress) على تسهيل عملية التواصل بين الادارة والاساتذة عن طريق:

النسبة المئوية	التكرار	
76.7 %	23	تسهيل عملية تفريغ نقاط الاختبار والمراقبة المستمرة
13.3 %	4	تطبيق نتائج المداولات
10.0 %	3	الحفاظ على شفافية العملية الادارية
100.0 %	30	المجموع

المصدر: السؤال 12 من استمارة الاستبيان

نلاحظ أن أغلبية إجابات العينة الخاصة بهذا السؤال كانت بأن نظام (Progress) يسهل عملية التواصل بين الإدارة والأساتذة عن طريق تسهيل عملية رصد نقاط الاختبار والمراقبة المستمرة والمقدرة بـ 76.6 %، فيما توزعت النسب الضئيلة بين تطبيق نتائج المداولات والحفاظ على شفافية العملية الادارية.

ومنه نستنتج أن نظام (Progress) يعمل على تسهيل عملية رصد نتائج الطلبة بمختلف المستويات وبالتالي تسهيل عملية التواصل بين الادارة والأساتذة

الجدول رقم 13: يتيح نظام (Progress) تسهيلات في رصد المعلومات الخاصة بالأساتذة:

النسبة المئوية	التكرار	
93.3 %	28	نعم
6.7 %	2	لا
100.0 %	30	المجموع

المصدر: السؤال 13 من استمارة الاستبيان

الفصل الثاني: مرتكزات الدراسة وإطارها التطبيقي

نلاحظ ان النسبة الغالبة من العينة أفادت بأن نظام (Progress) يتيح تسهيلات في رصد المعلومات الخاصة بالاساتذة وبنسبة قدرة بـ93.3%، والنسبة القليلة الباقية أجابت العكس.

ومنه نستنتج أن نظام (Progress) يتيح تسهيلات في رصد المعلومات الخاصة بالأساتذة:

الجدول رقم 14: يعمل نظام (Progress) على توفير:

النسبة المئوية	التكرار	
33.3 %	10	الوقت
3.3 %	1	الجهد
63.3 %	19	كلاهما
100.0 %	30	المجموع

المصدر: السؤال 14 من استمارة الاستبيان

من خلال نتائج الجدول ، نلاحظ أن نسبة 63.3 % أجابوا بأن نظام (Progress) عمل على توفير كل من الجهد والوقت معا، فيما نسبة 33.3% أجابوا بتوفير الوقت فقط، أما النسبة المقدرة بـ3.3% أجابوا بتوفير الجهد لوحده.

ومنه نستنتج أن نظام (Progress) يوفر كل من الجهد والوقت معا

3-جدولة وتحليل بيانات الفرضية الثالثة:

نصت الفرضية الثالثة على مايلي: ما هي أهم الجوانب التي ساهم نظام (Progress) في تحسينها بجامعة العربي التبسي؟

وقد انبثقت عنها الأسئلة التالية:

الجدول رقم 15: يساهم نظام (Progress) في الحفاظ على مصداقية بيانات المستخدمين في الجامعة؟

النسبة المئوية	التكرار	
96.7 %	29	نعم
3.3 %	1	لا
100.0 %	30	المجموع

المصدر: السؤال 15 من استمارة الاستبيان

الفصل الثاني: مرتكزات الدراسة وإظهارها التطبيقي

من خلال الجدول، نلاحظ أن الأغلبية الساحقة من العينة قالوا بأن نظام (Progress) يساهم على الحفاظ على مصداقية بيانات المستخدمين في الجامعة بنسبة مقدرة بـ: 96.7% والنسبة الأقل لا يرون هذا والمقدرة بـ 3.3%

إذا يمكن القول أن نظام (Progress) يساهم في المحافظة على مصداقية بيانات المستخدمين
الجدول رقم 16: يواكب نظام (Progress) التطور التكنولوجي للخدمات الجامعية عبر:

النسبة المئوية	التكرار	
30.0 %	9	استحداث أرضية رقمية بمزايا حديثة
20.0 %	6	الاستغناء عن الطريقة التقليدية في العملية الادارية
50.0 %	15	المزج بينهما
100.0 %	30	المجموع

المصدر: السؤال 16 من استمارة الاستبيان

من خلال الجدول نلاحظ أن نصف افراد العينة انقسمت اجاباتهم بين استحداث أرضية رقمية بمزايا حديثة والاستغناء عن الطريقة التقليدية في العملية الادارية باعتبارهما أداتان يواكب عن طريقها نظام (Progress) التطور التكنولوجي للخدمات الجامعية، فيما النصف الآخر من أفراد العينة أجاب بالمزج بينهما ومن نستنتج أن مواكبة نظام (Progress) للتطور التكنولوجي للخدمات الجامعية يتم عبر المزج بين استحداث أرضية رقمية بمزايا حديثة والاستغناء عن الطريقة التقليدية في العمليات الادارية.

الجدول رقم 17: يعتبر نظام (Progress) ملم وجامع لكافة الخدمات الجامعية ؟

النسبة المئوية	التكرار	
56.7 %	17	نعم
43.3 %	13	لا
100.0 %	30	المجموع

المصدر: السؤال 17 من استمارة الاستبيان

الفصل الثاني: مرتكزات الدراسة وإظهارها التطبيقي

اختلفت اجابات العينة عن هذا التساؤل، حيث نلاحظ أن نسبة 56.7% يرون بأن نظام (Progress) ملم وجامع لكفاقة الخدمات الجامعية، فيما نسبة 43.3% يرون عكس ذلك.

ومنه نستنتج أن نظام (Progress) يغطي معظم الخدمات الجامعية وليس كلها.

الجدول رقم 18: يعد نظام (Progress) إضافة إيجابية حقيقية في تحسين الخدمات الجامعية ؟

النسبة المئوية	التكرار	
% 100.0	30	نعم
% 0.0	0	لا
% 100.0	30	المجموع

المصدر: السؤال 18 من استمارة الاستبيان

نلاحظ أن كل أفراد العينة أجابوا بأن نظام (Progress) إضافة حقيقية في تحسين الخدمات الجامعية والمقدرة نسبتهم بـ 100.0% وهذا راجع بالدرجة الأولى إلى جملة المميزات والخدمات التي يقترحها هذا النظام على المستخدمين إلى ما يقدمه من تسهيلات جمة تصب في صالح تحسين الخدمات الجامعية

4-جدولة وتحليل بيانات الفرضية الرابعة:

نصت الفرضية على : "هل يمكن تعميم استعمال البرمجيات الرقمية لتشمل كل نواحي الخدمات الجامعية بجامعة العربي التبسي؟

الجدول رقم 19: ساهم نظام (gressPro) في التقليل من الأخطاء الإدارية على مستوى إدارة الجامعة؟

النسبة المئوية	التكرار	
% 86.7	26	نعم
% 13.3	4	لا
% 100.0	30	المجموع

المصدر: السؤال 19 من استمارة الاستبيان

الفصل الثاني: مرتكزات الدراسة وإظهارها التطبيقي

من خلال نتائج الجدول، نلاحظ أن أغلبية أفراد العينة أفادوا بأن نظام (Progress) ساهم في التقليل من الأخطاء الادارية على مستوى إدارة الجامعة، فيما نسبة 13.3% أجابوا بـ"لا"

ومن نستنتج أن نظام (Progress) ساهم في التقليل من الأخطاء الادارية على مستوى إدارة الجامعة

الجدول رقم 20 : أصبحت الخدمات الجامعية أكثر سلاسة وسهولة بعد استخدام نظام (Progress)؟

التكرار	النسبة المئوية	
28	93.3 %	نعم
2	6.7 %	لا
30	100.0 %	المجموع

المصدر: السؤال 20 من استمارة الاستبيان

من خلال نتائج الجدول نلاحظ أن الاغلبية الساحقة لأفراد العينة أجابوا أن الخدمات الجامعية أصبحت أكثر سلاسة وسهولة بعد استخدام نظام (Progress)، فيما نسبة 6.7% وهي نسبة قليلة أجابوا عكس ذلك.

ومن نستنتج أن الخدمات الجامعية أصبحت أكثر سلاسة وسهولة بعد استخدام نظام (Progress)،

الجدول رقم 21: في رأيك، هل يمكن تعميم استخدام نظام (Progress) ليشمل كافة نواحي الخدمات الجامعية؟

التكرار	النسبة المئوية	
29	96.7 %	نعم
1	3.3 %	لا
30	100.0 %	المجموع

المصدر: السؤال 21 من استمارة الاستبيان

نلاحظ أن كل افراد العينة إلا واحد أجابوا بأنه يمكن تعميم استخدام أن الخدمات الجامعية أصبحت أكثر سلاسة وسهولة بعد استخدام نظام (Progress)، ليشمل كافة نواحي الخدمات الجامعية وبنسبة مقدرة بـ

96.7%.

الفصل الثاني: مرتكزات الدراسة وإطارها التطبيقي

السؤال رقم 22: حسب رأيك، ما هي أهم المشاكل في نظام (Progress)؟

وقد جعناه سؤالاً مفتوحاً، وتباينت إجابات عينة الدراسة، غير أنها اشتركت في أن معظم المشاكل التي يعرفها نظام (Progress) مرتبطة مباشرة بسرعة الانترنت التي تعتبر ضعيفة حسب أفراد العينة والتي تشكل عائقاً يحول دون الاستفادة المثلى من الخدمات التي يقدمها هذا النظام، إضافة إلى مشكل استخدام هذا النظام، حيث أنه هناك من يتجاوب الشكل الكافي مع هذا النظام ويرى أن فيه نوع من الصعوبة، وكذا غياب الواجهة باللغة العربية.

السؤال رقم 23: ما هي أهم الحلول التي تراها مناسبة لتحسين وزيادة فعالية نظام (Progress) على مستوى الجامعة؟

من بين الحلول التي اقترحتها أفراد عينة الدراسة الزيادة في سرعة تدفق الانترنت بالجامعة ومختلف الكليات، إضافة إلى تنظيم دورات تكوينية لمستخدمي نظام (Progress) حتى يتم الإلمام بمختلف جوانبه، وكذا التطوير من الواجهة الخاصة به حتى تكون أكثر سهولة والتوسيع من مختلف الخدمات التي يقدمها هذا النظام.

4- النتائج العامة للدراسة في ضوء تحليل الجداول

من خلال تحليل الجداول توصلنا إلى جملة من النتائج العامة تمثلت في:

- الشكل العام لنظام (Progress) وواجهته يعتبران جيدة على العموم وهذا ما عبرت عنه نسبة 60 % من أفراد العينة

- معظم أفراد عينة الدراسة يستعملون برنامج (Progress) بشكل دائم حسب الاحتياجات والمتطلبات وقد فدرت نسبتهم بـ 63.3 % إضافة إلى أنهم يجيدون استخدامه والتعامل معه بصفة متوسطة إلى جيدة بنسبة 46.7 إلى 50 % على التوالي (إجمالاً حوالي 96.7 % يتقنون استخدامه)

الفصل الثاني: مرتكزات الدراسة وإطارها التطبيقي

- يسهل نظام (progress) على المستخدمين في الكلية أداء مهامهم حسب معظم أفراد العينة وهذا ما أكدته نسبة 86.7 %، كما أنه يوفر تسهيلات في عمليات التسجيل الجامعي والنسبة هنا كانت تامة 100%، وكذا يقرب إدارة الكليات من الإدارة المركزية للجامعة عن طريق تخفيف الضغط والزيادة في الصلاحيات بنسبة 53.3 % .
- يتوفر نظام (Progress) على كافة المعلومات الخاصة بالأساتذة، وهذا ما أفادت به نسبة 80 % من أفراد العينة، كما يسمح لهم بتسهيل تفريغ نقاط الاختبار والمراقبة المستمرة وبالتالي تسهيل عملية التواصل بين الإدارة والأساتذة، وكانت النسبة هنا 93.3% كما أنه يعمل على توفير كل من الجهد والوقت معا دائما حسب ما أفاد به أفراد العينة
- يساهم نظام (Progress) في الحفاظ على مصداقية بيانات المستخدمين في الجامعة بحسب نسبة 96.7 % من أفراد العينة، كما أنه يغطي معظم الخدمات الجامعية، مساهما بذلك في التقليل من الأخطاء الادارية على مستوى إدارة حسب نسبة 56.7 % من افراد العينة.

5- النتائج العامة للدراسة في ضوء الفرضيات

توصلنا إلى جملة من النتائج في ضوء الفرضيات التي طرحناها في بداية بحثنا والمتمثلة في:

5-1- النتائج العامة للدراسة في ضوء الفرضية الجزئية الأولى:

نصت الفرضية الأولى على أن "هل تتأثر جودة الخدمة الجامعية باستعمال البرمجيات الرقمية (Progress) في جامعة العربي التبسي" ، ومن خلال النتائج التي توصلنا إليها يمكن القول بأن هذه الفرضية مثبتة (بنسبة 70% وهذا بعد جمع النسب المئوية وتقسيمها على عدد الأسئلة) على اعتبار أن معظم أو جل أفراد العينة أكدوا على تأثر جودة الخدمة الجامعية باستعمال نظام (Progress) وهذا لجملة من الأسباب أبرزها: سلاسة واجهة استخدام النظام، إضافة إلى قدرة أفراد العينة على استعمال هذا النظام

الفصل الثاني: مرتكزات الدراسة وإطارها التطبيقي

بكل سهولة حسب متطلباتهم واحتياجاتهم، وأيضا التسهيلات التي يقدمها في عملية التسجيلات الجامعية ، وهذا ما يثبت التأثير المتبادل بين جودة الخدمة الجامعية واستعمال نظام (Progress).

5-2- النتائج العامة للدراسة في ضوء الفرضية الجزئية الثانية

نصت الفرضية الجزئية الثانية على : للبرمجيات الرقمية (Progress) دور فعال وإيجابي في تحسين الخدمة الجامعية بجامعة العربي التبسي.

من خلال النتائج التي استخلصناها من أفراد العينة التي تمثلت في السهولة التي يوفرها نظام (progress) ، وكذا الدور الفعال الذي يقوم به هذا النظام يسهل نظام (progress) على المستخدمين في الكلية أداء مهامهم حسب معظم أفراد العينة، كما أنه يوفر تسهيلات في عمليات التسجيل الجامعي، وكذا يقرب إدارة الكليات من الإدارة المركزية للجامعة عن طريق تخفيف الضغط والزيادة في الصلاحيات وبالتالي فنظام (progress) يقوم بدور إيجابي في تحسين الخدمة الجامعية بجامعة العربي التبسي وبالتالي تحققت الفرضية (والنسبة المقدرة بحوالي 80%).

5-3- النتائج العامة للدراسة في ضوء الفرضية الجزئية الثالثة:

نصت الفرضية الجزئية الثالثة على التالي: "يساهم نظام (Progress) في تفعيل النشاطات الادارية بجامعة العربي التبسي".

من خلال النتائج أكد أفراد العينة تبين أن نظام (Progress) يساهم على الحفاظ على مصداقية بيانات المستخدمين في الجامعة إضافة إلى أنه يواكب التطور التكنولوجي للخدمات الجامعية يتم عبر المزج بين استحداث أرضية رقمية بمزايا حديثة والاستغناء عن الطريقة التقليدية في العمليات الادارية كما أن معظم الخدمات الجامعية أصبحت أكثر سلاسة وسهولة بعد استخدامه ، وأيضا ساهم في التقليل من الأخطاء الادارية على مستوى إدارة الجامعة وبالتالي يمكن القول بأن الفرضية الجزئية الثالثة محققة (والنسبة المقدرة بحوالي 80%)

الفصل الثاني: مرتكزات الدراسة وإطارها التطبيقي

4-5- النتائج العامة للدراسة في ضوء الفرضية الجزئية الرابعة:

نصت الفرضية الرابعة على ما يلي: يمكن تعميم استعمال نظام (Progress) ليشمل كل نواحي الخدمات الجامعية في جامعة العربي التبسي.

من خلال النتائج ، أكد أفراد العينة (والمقدرة نسبتهم بحوالي 80%) تبين أنه يمكن تعميم استعمال نظام (Progress) ليشمل كل نواحي الخدمات الجامعية وهذا عن طريق الزيادة في سرعة تدفق الانترنت بالجامعة ومختلف الكليات، إضافة إلى تنظيم دورات تكوينية لمستخدمي نظام (Progress) حتى يتم الالمام بمختلف جوانبه، وكذا التطوير من الواجهة الخاصة به حتى تكون أكثر سهولة والتوسيع من مختلف الخدمات التي يقدمها هذا النظام.

5-5- النتائج العامة للدراسة في ضوء الفرضية الرئيسية:

نصت الفرضية الرئيسية على ما يلي: يلعب نظام (Progress) دورا هاما في تحسين الخدمة الجامعية بجامعة العربي التبسي تبسة

ومن خلال النتائج السابقة والمتعلقة بالفرضيات الجزئية وكذا نتائج الدراسة الخاصة بتحليل الجدول يمكن القول بأن الفرضية الرئيسية مثبتة بحوالي نسبة 78%

6- النتائج العامة للدراسة في ضوء الدراسات السابقة

1-6- في ضوء الدراسة الأولى:

توصلت الدراسة إلى أن الباحثين الجامعيين في عملية بحث مستمرة على المعلومات و هم يستعملون ويتقنون في مصادر المعلومات الرقمية إلا أن عائق عدم معرفة طرق البحث عن المعلومات هو الذي يحول بينهم وبين البيئة الرقمية، ولعل علاقة النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة بدراستنا تجلت في أن عينة الدراسة الخاصة بدراستنا من أساتذة جامعيين وإداريين أيضا يتقنون في استعمال البرمجيات الرقمية في المؤسسة الجامعية ويؤكدون على ضرورة تعميمها في مجال الخدمات الجامعية.

الفصل الثاني: مرتكزات الدراسة وإطارها التطبيقي

6-2- في ضوء الدراسة الثانية:

خلصت الدراسة الى الاهتمام بموضوع الخدمة العمومية في جميع القطاعات، وأصبح موضوع تحسين الخدمة العمومية محل اهتمام متزايد، وذلك نظرا للتطور الذي عرفته الإدارة العمومية ، والتي أصبحت منشغلة بإرضاء المستفيدين من خدماتها، وبالتالي فهي مطالبة بتطوير وتحسين نوعية خدماتها، وكذلك الحال بالنتائج التي توصلنا إليها في ما يخص موضوع الخدمات الجامعية التي تعتبر أيضا من بين الخدمات العمومية التي يجب تحسينها وهذا عن طريق استحداث البيئة الرقمية المعروفة بنظام (Progress) قصد الوصول إلى خدمات مثلى ترضي كافة المستفيدين منها.

6-3- في ضوء الدراسة الثالثة:

خلصت الدراسة إلى أن نجاح إدخال التكنولوجيات الحديثة في المؤسسات الأرشيفية مرتبط بالتحضير الجيد، وبإجراء الدراسات القاعدية المناسبة، بالإضافة إلى ضرورة وضع سياسة وطنية موحدة في مجال التسيير الآلي للأرشيف، مع ضرورة توحيد الأعمال والمهام الأرشيفية في مجال الأتمتة، وتشجيع هذه المبادرات على أن تكون هناك إدارة مركزية تحت إشراف مركز الأرشيف الوطني. وكذلك الحال في الخدمات الجامعية التي تسعى إلى مواكبة التطور التكنولوجي لتحسينها عن طريق توفير البيئة الرقمية تسهل على المستخدمين ربح الجهد والوقت للوصول على خدمات جامعية راقية في مستوى تطلع كافة أفراد الأسرة الجامعية.

6-4- في ضوء الدراسة الرابعة:

خلصت الدراسة إلى أن مجال العلوم الإنسانية يعد مجالا بعيدا عن استخدام الأنترنت مقارنة بالتخصصات التقنية. بالإضافة إلى أن ضعف البنية التحتية للأنترنت وضعف مستوى المعرفة في كيفية البحث فيها من أكبر العوائق التي تحول دون تفاعل المجتمع الأكاديمي بالأنترنت، وبالتالي فمن الاقتراحات التي عرضتها الدراسة ضرورة تطوير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، في البيئة الأكاديمية بمعية تطوير المناهج البيداغوجية التي تلعب دوراً في تنمية التفاعل والاستخدام، والتي اشتركت مع دراستنا في ضرورة تطبيق

الفصل الثاني: مرتكزات الدراسة وإطارها التطبيقي

التكنولوجيات الرقمية في المؤسسة الجامعية الأكاديمية وحتى المهنية بغية مواكبة العصرنة والرقمنة التي تعرفها كل القطاعات بما فيها قطاع التعليم العالي والبحث العلمي

6-5- في ضوء الدراسة الخامسة:

خلصت الدراسة إلى أن ما أفرزته التطورات التكنولوجية وخاصة في مجال تكنولوجيا الاتصال والمعلومات والتي طبقت في جميع المجالات والمؤسسات سواء الخاصة أو حتى العمومية، سعت الدول إلى توفير جميع الامكانيات المادية والبشرية والتقنية من أجل إنجاح هذا التغيير، وكذا الفضل لهاته التطورات في تحسين الخدمات العمومية، وكذا الحال في المؤسسة الجامعية التي تسعى من خلال نظام (progress) تفعيل دور التكنولوجيا في تحسين الخدمات الجامعية.

6-6- في ضوء الدراسة السادسة:

أظهرت الدراسة جملة من النتائج منها أن السبب الرئيسي وراء اقتناء المكتبات الجامعية للمصادر الالكترونية سعيها الدائم نحو مواكبة التطورات التكنولوجية التي يشهدها عالم تكنولوجيا المعلومات، إضافة إلى سعي المكتبات الجامعية إلى استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة كالحوايب و الماسح الضوئي و الطابعات المليزرة بالدرجة الأولى لجلب المستفيدين أكثر إلى المكتبة الجامعية للاستفادة من المصادر المعلوماتية التي تحتويها. ولعل النتائج التي توصلنا إليها أيضا من خلال هاته الدراسة توضح مدى الأهمية البالغة التي توفرها تكنولوجيات الاعلام والاتصال وكذلك دورها في عصرنة ورقمنة مختلف الخدمات الجامعية قصد الوصول إلى أقصى درجات الرفاهية في توفير هاته الخدمات داخل الوسط الجامعي.

الخاتمة

الخاتمة

الخاتمة:

نستخلص من خلال النتائج المسجلة في الجانب الميداني من الدراسة أن البرمجيات الرقمية جزء أساسي ومهم جدا يسعى من خلاله القائمون وأصحاب القرار تطوير الخدمات العمومية في مجال التعليم العالي في الشق الاداري منه، كما أن تطبيق نظام (Progress) في الإدارة الجامعية من شأنه تقديم جملة من الفوائد الجمة التي تحظى بكل الفضل في تحسين الخدمة العمومية في الجامعة، كما أنه لا يمكن إغفال جملة النقائص التي يعاني منها هذا النظام نذكر منها:

- السرعة الضعيفة لتدفق الانترنت التي تشهدها كليات الجامعة محل الدراسة
 - استخدام واجهة أحادية اللغة وهي اللغة الفرنسية
 - البرنامج لا يزال حديث وقيد التطوير ويحتاج إلى زمن معين حتى يصبح متكامل
- لكن على العموم وبعد ما حصلنا عليه من نتائج للدراسة فتجربة نظام (Progress) تعتبر ناجحة إلى حد ما لما قدمته من تسهيلات وتذليل لجملة من الصعوبات التي كانت تعترض العملية الادرية وتحول دون الوصول إلى خدمات عمومية جامعية مثالية أو لنقول في المستوى الذي يتطلع له كل أفراد الأسرة الجامعية من طلبة وأساتذة وإداريين.

توصيات ومقترحات على ضوء النتائج العامة

لعل أبرز ما يمكن أن نوصي به من خلال هذه الدراسة مايلي:

- تطوير الشكل العام لنظام (Progress) وتحسين واجهته حتى يكون في استخدامه أسهل وفي متناول الجميع
- توسيع مختلف الخدمات التي يقدمها هذا النظام وعدم ضبطها وحصرها فقط في العمليات الادارية.
- محاولة التحسين في سرعة الانترنت حتى يتسنى لكل المستخدمين الاستفادة من خدمات نظام (progress).

الخاتمة

- تزويد الجامعة بتدفق مناسب للإترنت التي تعاني من جملة من التقطعات وكذلك البطئ الملموس في سرعتها الأمر الذي من شأنه يعيق التعامل من هذا النظام.
- العمل على تقوية نظام الحماية والأمان الخاصة بالنظام على اعتبار أنه يحتوى تفاصيل ومعلومات شخصية دقيقة حول الأساتذة والطلبة.
- محاولة توفير البيئة المناسبة لمستخدمي نظام (progress) للوصول إلى خدمات جامعية مثلى.
- تنظيم دورات تكوينية في مجال المعلوماتية ونظام (progress) إزالة الغموض عن بعض التفاصيل الخاصة بالنظام.
- جعل البرنامج متعدد اللغات لتسهيل فهم عملياته بشكل أدق.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع:

الكتب باللغة العربية:

1. أسامة الباز: مصر في القرن 21 " الآمال والتحديات"، مركز الأهرام للترجمة والنشر، القاهرة، مصر، 1996.
2. اسماعيل شريف: أساسيات التسيير العمومي، ط1، باب الزوار، الجزائر، دار قرطبة للنشر، 2015.
3. أنس محمد أحمد قاسم : مقدمة في سيكولوجية اللغة، مركز الإسكندرية للكاتب بيروت، 2000.
4. بن عمروش فريدة: استخدام أدوات شبكة الانترنت في البحث العلمي، كلية علوم الاعلام والاتصال، جامعة الجزائر 3.
5. جودت عزت عطوي: أساليب البحث العلمي (مفاهيمه - أدواته - طرقه الإحصائية)، عمان، الأردن، دار الثقافة للنشر والتوزيع.
6. الحسيني أسامة: الشبكة الكمبيوترية العالمية، انترنت، ط1، القاهرة، مكتبة ابن سينا، 1996.
7. ديولد فان دالين: مناهج البحث في التربية وعلم النفس"، تر: محمد نبيل نوفل وآخرون،" طبعة الثانية، 1984.
8. رشيد زرواتي: "تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية"، الطبعة الأولى، الجزائر، 2002.
9. رعد حميد البياتي: محاضرات اصول الدعوة، الفصل الثاني/ المرحلة الرابعة، كلية العلوم الاسلامية، قسم مقارنة الأديان، الجامعة العراقية، 2016.
10. السالمي علاء: الإدارة الإلكترونية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، سنة 2007.
11. ستيفن جيه كيرش: الإعلام والنشء تأثير وسائل الإعلام عبر مراحل النمو، تر: عبد الرحمن مجدي نيفين عبد الرؤوف، مؤسسة هنداوي سي أي سي، المملكة المتحدة ، 2017.
12. السيد علي شتا: نظرية علم الاجتماع، مؤسسة شباب الجامعة، القاهرة، مصر، 1993

قائمة المصادر والمراجع

13. عبد الحميد. محمود النعيمي: مبادئ الإدارة العامة. منشورات: الجزائر ، 1997 .
14. عبد الفتاح قاري عبد الغفور: معجم مصطلحات المكتبات والمعلومات، انجليزي عربي، الرياض، مطبوعات مكتبة الملك فهد الوطنية، 2000.
15. عبد اللطيف الصوفي: المكتبات الجامعية والبحث الجامعي في مجتمع المعلومات، اللغة العربية للمعلومات، ع2، 2001.
16. علاء حسين التيمي: إدارة المرافق العامة في ظل الحكومة الإلكترونية، المعهد العربي للدراسات القانونية، القاهرة، مصر، سنة 2010.
17. عمار بوحوش، محمد محمود الذنبيات: مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية.
18. فريد كامل أبو زينة وآخرون: مناهج البحث العلمي الكتاب الثاني الإحصاء في البحث العلمي، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، عمان، الأردن، 2006.
19. كامل محمد المغربي : أساليب البحث العلمي في العلوم الإنسانية والاجتماعية ، الأردن، دار الثقافة للنشر والتوزيع.
20. كمال عبد الحميد زيتون: تكنولوجيا التعليم في عصر المعلومات والاتصال، عالم الكتب للنشر والتوزيع والطباعة، القاهرة، مصر، 2002.
21. كمب، جيرولد: البرامج التعليمية. ترجمة. أحمد خيرى كاظم. تصميم القاهرة :دار النهضة العربية، 2001.
22. ماتلار أرمون وميشال: تاريخ نظرية الاتصال ، ترجمة العياضي نصر الدين، المنظمة العربية للترجمة، ، بيروت .

قائمة المصادر والمراجع

23. محمد الهوش، أبو بكر: التقنية الحديثة في المعلومات والمكتبات. القاهرة: دار الفجر للنشر والتوزيع، 2002.
24. محمد سمير أحمد: الإدارة الإلكترونية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان 2009.
25. محمود اسماعيل: مبادئ الاتصال ونظريات التأثير، الرياض، الدار العالمية للنشر والتوزيع.
26. مريزق عدمان : التسيير العمومي بين الاتجاهات الكلاسيكية و الاتجاهات الحديثة ، الطبعة الأولى، جسور للنشر و التوزيع ، 2015 .
27. منال هلال المزاهرة: نظريات الاتصال. دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن، 2012.
28. موريس انجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية (التدريبات عملية)، ترجمة بوزيدي صحراوي وآخرون، الجزائر، دار التوصية للنشر، ط2، 2004.
29. نظام موسى سويدان: التسويق مفاهيم معاصرة، دار حامد للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة الثانية، 2006.
30. نور الدين شنوفي: دروس في المناجمت العمومي، جامعة التكوين المتواصل، الجزائر.
31. هاشمي يذرق: الوظيفة العمومية على ضوء الجزائرية وبعض التجارب الأجنبية؛ دار هرمة للطباعة والنشر والتوزيع: الجزائر 2010.
32. يونس عرب: قانون الكمبيوتر، العالم الالكتروني الوسائل المحتوى المزايا والسلبيات، اتحاد المصارف العربية، دمشق، 2002.
- المعاجم والقواميس:**
33. بطرس البستاني: المحيط العربي، مكتبة لبنان، مجلد 2، 2006، لبنان.
- الرسائل الجامعية:**
34. أحمد حسين بكر المصري: أخصائي المكتبات والمعلومات في البيئة الرقمية، رسالة مقدمة لنيل درجة الماجستير في علم المكتبات، كلية الآداب، جامعة القاهرة، 2008.

قائمة المصادر والمراجع

35. النجار جمعة فايز: نظم المعلومات الادارية وأثرها على استراتيجيات المنشأة في الشركات الصناعية الأردنية، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية الدراسات الإدارية والمالية العليا، جامعة عمان، الأردن.
36. أيمن أحمد فرج البرديني: العلاقة بين اللغة واضطراب التكامل الحسي عند الأطفال المتوحدين، رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، تخصص علم النفس، جامعة غزة، 2006.
37. حمد الله موسى مبارك: تكنولوجيا المعلومات وأثرها على الاستراتيجية والهيكل التنظيمي والأداء، دراسة تحليلية لشركات التأمين الأردنية، أطروحة دكتوراه، جامعة عمان، الأردن، 2004.
38. بلخيري صالح: الشبكات المحلية: الشبكة المحلية لجامعة المسيلة، رسالة ماجستير، علم المكتبات، جامعة منتوري، قسنطينة، 2005.
39. رافيق مرسلي: الأساليب الحديثة للتنمية الإدارية بين حتمية التغيير ومعوقات التطبيق، رسالة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، دراسة حالة الجزائر 2001-2011، جامعة تيزي وزو، كلية الحقوق والعلوم السياسية، سنة 2011.
40. عبد القادر براينيس: التسويق في مؤسسات الخدمة العمومية. دراسة حالة مؤسسات الصحة بالجزائر العاصمة، رسالة دكتوراه. تخصص العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير جامعة الجزائر 2006-2007 .
41. مصطفى بودراف: التسيير المفوض والتجربة الجزائرية في مجال المياه، مذكرة ماجستير في الحقوق، جامعة الجزائر 1، الجزائر، 2011/2012.
42. مهري سهيلة: المكتبة الرقمية في الجزائر، دراسة للواقع وتطلعات للمستقبل، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، تخصص علم المكتبات، جامعة منتوري، قسنطينة، 2005-2006.

قائمة المصادر والمراجع

المجلات :

43. برأي محمد : الشباب والتواصل الافتراضي، بين الحتمية التقنية والضرورة القيمة - رؤية سوسولوجية-، مجلة العلوم الانسانية، العدد 14، جامعة تبسة ، الجزائر، 2017.
44. بن عبد الله أسماء: استثمار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مجال الخدمة العمومية، مجلة وحدة البحث في تنمية وإدارة التنمية البشرية، مجلد 8، عدد 08 ديسمبر 2017.
45. تواتي نور الدين: ماكلوهان مارشال قراءة في نظرياته بين أمس واليوم، مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، العدد العاشر، مارس 2013.
46. خداش حسام الدين وصيام وليد: مدى تقبل مدققي الحسابات لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في التدقيق، دراسة ميدانية على مكاتب التدقيق الكبرى في الأردن، دراسات، العلوم الادارية، مجلد30، ع2، 2003.
47. سعاد بومايلة، فارس بوبكور: " أثر التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية"، مجلة الاقتصاد والمانجمنت، العدد 03، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، مارس 2004.
48. العربي بوعامة: الاتصال العمومي والادارة الالكترونية رهانات ترشيد الخدمة العمومية، مجلة الدراسات والأبحاث الاجتماعية، العدد09، جامعة الوادي، ديسمبر 2014م.
49. محمد محمود زين الدين: قواعد البيانات الرقمية واهميتها في محركات البحث، مجلة المعلوماتية، العدد 29، صفر 1431هـ.
50. نزيهة عمران : الإدارة العمومية والمواطن أي علاقة تشخيص للاختلالات وسبل الإصلاح على ضوء التجربة الجزائرية، مجلة الفكر . عدد 12 جامعة بسكرة ، الجزائر.

قائمة المصادر والمراجع

المحاضرات والملتقيات:

51. محمد الفهيدة وآخرون: علاقة الشباب بالصحافة المطبوعة والإلكترونية، بحث مكمل لمشروع تخرج مسار الصحافة المطبوعة والإلكترونية ، جامعة قطر، قسم الاعلام، 2016.
52. مليكة جابر حمداوي: محاضرات في مقياس النظرية الاجتماعية المعاصرة للاتصال، محاضرات سنة أولى ماستر علم اجتماع والاتصال، كلية الاعلام والاتصال، جامعة قاصدي مرباح ورقلة.
53. نور الدين شنوفي : المناجمت العمومي ، محاضرات مقدمة للموظفين المرشحين لرتبة متصرف ، جامعة التكوين المتواصل . الجزائر .

المراجع باللغة الأجنبية:

- 54.Daft.R.L, *Organization theory and design*, 7th ed, Cincinnati, OH, South Western College Publishing, 2001
- 55.Lovelock.ch & wirtz. J: *Services Marketing: People, Technology, Strategy*, 5Th edition, Prentice Hall, 2004
- 56.Michel bolfet ,*marketing des service touristiques et hôteliers* ellipse édition ,2001,p21.
- 57.Philip KOTLER, *Marketing Management*, 10th ed, Prentice Hall International editions,USA, 2000
- 58.Turban et al, *Electronic Commerce: A managerial perspective*, Prentice Hall International Inc. ,1999
- 59.MARTIN ET AL, *Managing Information Technology*, 4th ed. Pearson Education, inc., Upper saddle River, New Jersey .(2002) .

المواقع الالكترونية:

- 60.<http://www.cybrarians.info/journal/no5/dlib.htm>
- 61.<http://www.cybrarians.info/journal/n5.html>
- 62.http://www.foad8.ufc.dz/cours/...publique/Managment_publicue_%20administrateur.pdf
63. www.univ-tebessa.dz

الملاحق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة العربي التبسي تبسة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علوم الاعلام والاتصال
تخصص: اتصال تنظيمي



استمارة استبيان

- يشرفنا أن نضع بين أيديكم هذه الاستمارة في إطار إنجاز بحث علمي ميداني ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال ، تخصص: اتصال تنظيمي

بغنوان

دور البرمجيات الرقمية في تحسين الخدمات الجامعية

(Progress) نموذجا

دراسة ميدانية بجامعة العربي التبسي تبسة

إشراف الدكتور:

- براى محمد

من اعداد الطالبين:

- بن ناجي محمد الصالح

- نصيب يوسف

ملاحظة: نرجو منكم ملاءمة هذه الاستمارة من خلال الإجابة على هذه الأسئلة بكل موضوعية وصدق ، وهذا اسهاما منكم في إنجاز البحث مع العلم ان المعلومات التي تصرحون بها لن تستعمل إلا لغرض علمي وتبقى سرية، وفي الأخير نشكركم على تعاونكم

المحور الأول: بيانات عامة

1. الجنس:

ذكر - أنثى

2. السن:

أقل من 30 سنة 30-40 سنة 41-50 سنة
51-60 سنة - 61 فأكثر

3. الوظيفة:

رئيس قسم - أمين عام
نائب رئيس القسم - مسؤول مصلحة المستخدمين
عميد - مسؤول (Progress)
نائب عميد - عون الحجز

المحور الثاني: هل تتأثر جودة الخدمة الجامعية باستعمال البرمجيات الرقمية (Progress) في جامعة

العربي التسيبي؟

4. ما هو تقييمك لواجهة برنامج (Progress) من ناحية الشكل؟

جيدة

متوسطة

ضعيفة

- إذا كانت الإجابة بضعيفة أو متوسطة، أين يكمن المشكل؟

.....
.....

5. تستخدم قاعدة البيانات (Progress) بشكل دائم؟

نعم لا أحيانا

6. تتقن استخدام نظام (Progress) ؟

بشكل جيد بشكل متوسط لا أتقن استخدامه

إذا كانت الإجابة بـ"لا أتقن استخدامه"، لماذا ؟

7. ترى أن نظام (Progress) يسهل على المستخدمين في الكلية أداء مهامهم ؟

- نعم لا أحيانا

8. فيما تتمثل المهام التي يساهم نظام (Progress) في تسهيل أداؤها ؟

المحور الثالث: دور (Progress) في تحسين الخدمة الجامعية.

9. يوفر نظام (Progress) تسهيلات في عملية التسجيل الجامعي:

- نعم - لا

10. يسمح نظام (Progress) بتقريب إدارة الكليات من الإدارة المركزية من خلال:

- تخفيف الضغط

- الزيادة من الصلاحيات

- كلاهما

- إذا كانت اجابة أخرى أذكرها؟

11. يحتوي نظام (Progress) على كافة المعلومات الخاصة بالأساتذة:

- نعم - لا

12. يعمل نظام (Progress) على تسهيل عملية التواصل بين الإدارة والاساتذة عن طريق:

- تسهيل عملية تفريغ نقاط الاختبار والمراقبة المستمرة

- تطبيق نتائج المداولات

- الحفاظ على شفافية العملية الادارية

13. يتيح نظام (Progress) تسهيلات في رصد المعلومات الخاصة بالأساتذة:

- نعم - لا

المحور الرابع: الجوانب التي ساهم نظام (Progress) في تحسينها بجامعة العربي التبسي

14. يعمل نظام (Progress) على توفير:

- الوقت - الجهد - كلاهما

15. يساهم نظام (Progress) في الحفاظ على مصداقية بيانات المستخدمين في الجامعة؟

- نعم - لا

16. يواكب نظام (Progress) التطور التكنولوجي للخدمات الجامعية عبر:

- استحداث أرضية رقمية بمزايا حديثة
- الاستغناء عن الطريقة التقليدية في العملية الادارية
- المزج بينهما

17. يعتبر نظام (Progress) ملم وجامع لكافة الخدمات الجامعية ؟

- نعم - لا

18. يعد نظام (Progress) إضافة إيجابية حقيقية في تحسين الخدمات الجامعية ؟

- نعم - لا

المحور الخامس: تعميم استعمال البرمجيات الرقمية لتشمل كل نواحي الخدمات الجامعية بجامعة العربي التبسي

19. ساهم نظام (Progress) في التقليل من الأخطاء الإدارية على مستوى إدارة الجامعة؟

- نعم - لا

20. أصبحت الخدمات الجامعية أكثر سلاسة وسهولة بعد استخدام نظام (Progress)؟

- نعم - لا

21. في رأيك، هل يمكن تعميم استخدام نظام (Progress) ليشمل كافة نواحي الخدمات

الجامعية؟

- نعم - لا

22. حسب رأيك، ما هي أهم المشاكل في نظام (Progress)؟

23. ما هي أهم الحلول التي تراها مناسبة لتحسين وزيادة فعالية نظام (Progress) على

مستوى الجامعة؟



المصدر: الموقع الرسمي لجامعة العربي التبسي www.univ-tebessa.dz

تاريخ الدخول للموقع: 2020/05/16 على الساعة 16:00 مساء



المصدر: الموقع الرسمي لجامعة العربي التبسي www.univ-tebessa.dz

تاريخ الدخول للموقع: 2020/05/16 على الساعة 16:15 مساء

ملخص:

قمنا الدراسة من خلال هاته بطرح موضوع جديد لم يتم التطرق إليه من قبل في اوساط البحوث الأكاديمية والذي جاء تحت عنوان: دور البرمجيات الرقمية في تحسين الخدمة الجامعية (Progress) نموذجا دراسة ميدانية بجامعة العربي التبسي تبسة، حيث تحدثنا فيه عن بإسهاب عن البرمجيات الرقمية على حدى وكذا الخدمة العمومية على حد سواء، ثم عرجنا على الأهمية التي يلعبها نظام (Progress) وقد خلصت الدراسة إلى هذا النظام الذي لا يزال فتياً وفي طور التطوير، كما أنه عاد بالنفع على الإدارة الجامعية نظرا لما يقدمه من تسهيلات أثناء تقديم مختلف الخدمات العمومية من قبل الجامعة على غرار الخدمات الإدارية التي تساهم في رقمنة وعصرنة الجامعة الجزائرية دون أن نغفل بعض النقائص التي تحول دون الاستفادة المطلقة من مثل هاته البرمجيات الرقمية في الأوساط الجامعية.

الكلمات المفتاحية: البرمجيات الرقمية، الخدمة الجامعية، نظام (Progress)، رقمنة.

Abstract

Through this study, we presented a new topic that was not touched upon previously in the academic research community, which came under the title: The role of digital software in improving university service (Progress) as a model. field of study University of Larbi Tebbessi Tebessa, where we talked about at length about digital software on Alone and public service alike, then we turned to the importance that the Progress system plays, and the study concluded that this system is still young and in the process of development, and it also benefited the university administration due to the facilities it provides while providing various public services from Pre-university cheek-style Administrative data that contribute to the digitization and modernization of the Algerian League without forgetting some of the shortcomings that prevent the absolute advantage of digital software such as these circumstances in university circles.

Key words: digital software, university service, progress system, digitization.