وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة العربي التبسي - تبسة

جامعة العربي التبسي – تبسة

كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم: علوم التسيير

UNIVERSITY LARBI TEBESSI – TEBESSA

FACULTE DES SCIENCES ECONOMIQUES DES SCIENCES COMMERCIALES ET DES SCIENCES DE LA GESTION

الميدان: علوم إقتصادية والتسيير وعلوم التجارية

الشعبة: علوم التسيير

التخصص: إدارة أعمال

دور الرّقمنة في تحسين جودة التعليم العالي

(دراسة حالة في كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير)

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

دفعـــــة: 2024

إعداد الطالب: طاهـر هـدى

بلقاسمي مريم

إشراف الأستاذ: د. الحمزة عبد الحليم

لجنـــة المناقشـــة:

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
	أستاذ محاضر – أ –	رئيسا
الحمزة عبد الحليم	أستاذ محاضر – أ –	مشرفا ومقررا
	أستاذ محاضر – أ –	عضوا ممتحنا

السنـة الجامـعية: 2024/2023

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة العربي التبسـي - تبسة

جامعة العربي التبسي – تبسة

كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم: علوم التسيير

UNIVERSITY LARBI TEBESSI – TEBESSA

FACULTE DES SCIENCES ECONOMIQUES DES SCIENCES COMMERCIALES ET DES SCIENCES DE LA GESTION

الميدان: علوم إقتصادية والتسيير وعلوم التجارية

الشعبة: علوم التسيير

التخصص: إدارة أعمال

دور الرّقمنة في تحسين جودة التعليم العالي

(دراسة حالة في كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير)

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

دفعـــة: 2024

إعداد الطالب: طاهـر هـدى

بلقاسمي مريم

إشراف الأستاذ: د. الحمزة عبد الحليم

لجنـــة المناقشـــة:

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
	أستاذ محاضر – أ –	رئيسا
الحمزة عبد الحليم	أستاذ محاضر – أ –	مشرفا ومقررا
	أستاذ محاضر – أ –	عضوا ممتحنا

السنـة الجامـعية: 2024/2023

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَٰنِ الرَّحِيمِ

ملخص الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف دور التكنولوجيا الرقمية في تحسين جودة التعليم العالي، مع تحليل دراسة حالة في كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي، من خلال تشخيص الوظائف والمهام الإدارية والبيداغوجية لموظفي الكليو محل الدراسة، حيث تم جمع البيانات من خلال استمارة استبيان ليكيرت ثلاثية مع موظفي الكلية سواء كانوا أساتذة لديهم مهام إدارية أو موظفين يمارسون العمل الإداري كوظيفة أساسية ةبشكل مستمر.

وأظهرت نتائج الدراسة أن التكنولوجيا الرقمية لديها دور إيجابي في تحسين الجودة داخل كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي؛ وأن التقنيات الرقمية لديها دور سلبي في تعزيز التفاعل داخل كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي؛ كما أظهرت بأن جودة الخدمة المقدمة من قبل الإدارة ليس لها علاقة بالتحديات تطبيق التكنولوجيا الرقمية داخل كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي.

الكلمات المفتاحية: الرقمنة؛ التعليم العالي؛ تحسن الجودة؛ التقنيات الرقمية؛ كلية العلوم الاقتصادية والعلوم الاجتماعية وعلوم التسيير.

Summary:

This study aimed to explore the role of digital technology in improving the quality of higher education, through a case study analysis at the Faculty of Economics, Business, and Management Sciences at the University of El Tarf. The study diagnosed the administrative and pedagogical functions and tasks of the college staff under study, with data collected through a Likert scale questionnaire administered to faculty members, whether they held administrative duties or engaged in continuous administrative work.

The study results indicated that digital technology plays a positive role in enhancing quality within the Faculty of Economics, Business, and Management Sciences at the University of El Tarf. However, it also revealed a negative impact of digital technologies on fostering interaction within the faculty. Additionally, it showed that the quality of service provided by the administration is unrelated to the challenges of implementing digital technology within the college.

Keywords: Digitalization; Higher Education; Quality Improvement; Digital Technologies; Faculty of Economics, Business, and Management Sciences.

شكر وعرفان

بسم الله الرحمن الرحيم

.الحمد الله القائل في محكم تنزيله ﴿... لَئِنْ شَكَرْتُمْ لَأَزِيدَنَّكُمْ... ﴾ سورة إبراهيم الآية ﴿07﴾

إنّه لمن دواعي سروري وبعد إنجاز هذا العمل المتواضع أن أتوجّه بالشّكر والحمد الله عزّ وجَل الذي وفّقني لإتمام هذا العمل ومهّد لي طريق العلم وهداني إليه.

كما أتوجّه بخالص الشّكر والامتنان بعد الله سبحانه وتعالى إلى الوالدين الكريمين السّبب الأول في هذا النّجاح ومن باب الاعتراف بالجميل وإحقاقًا للحق أتقدم بخالص الشّكر والعرفان وأسمى عبارات الثّناء والتقدير إلى من تبنّى هذا العمل بكل إخلاص وكان خير النّاصح وخير الموجّه

الدّكتور: الحمزة عبد الحليم

فألف شكر وألف تقدير لكل من ساعدني من قريب أو من بعيد في إنجازه

فشكرا لكم جميعا وألف تحية وإكبار.

إهداء

أهدي ثمرة جهدي المتواضع إلى:...

أغلى ما أملك الوالدين الكريمين حفظهما الله أطال عمرهما ووفقني لإرجاع خيرهما

وإلى إخوتي وإلى صديقاتي وزملاء الدّراسة

وإلى جميع أساتذتي من الطور الابتدائي إلى الجامعي

وإلى كل من عرفني من قريب أو من بعيد

وفي الأخير أحمد الله الذي وفقنا هذا العمل

ونسأله تبارك وتعالى أن يكون علمًا ينتفع به لوجهه الكريم

طاهر هدى

بلقاسمي مريم

الفهـــــارس

قائمة المحتويات

قائمة المحتويات	رقم الصفحة
شكر وعرفــان	
إهـــــــداء	
قائمة المحتويات	I
قائمة الجداول	III
قائمة الأشكال	III
مقدمــة عامــة	أ– ث
الفصل الأول: التعليم العالي بين الرقمنة وتحسين الجودة	
تمهيــد	07
أولاً: ماهية التّعليم العالي	08
1–1– مفهوم التعليم العالي	08
1–2– أهمية التعليم العالي	09
1–3– أهداف التعليم العالي	10
1–4– وظائف التعليم العالي ومكوناته	11
1–5– معيقات التعليم العالي	14
ثانياً: مفاهيم عامة حول الرّقمنة	15
2–1– التطور التاريخي للرّقمنة	15
2–2– مفهوم الرّقمنة	16
2–3– خصائص الرّقمنة والغرض منها	17
2–4– نماذج ومتطلبات الرقمنة	21
2–5– خطوات تطبيق الرقمنة	25
ثالثاً: الجودة في التعليم العالي	27
3–1– مفهوم جودة التعليم العالي	27
3–2– دواعي الاهتمام بجودة التعليم العالي	29
3–3– أساليب تقييم جودة التعليم العالي	30

3-4- معايير تقييم جودة التعليم العالي	31
3-4- تطبيق الرقمنة في جودة التعليم العالي	33
رابعاً: الدراسات السابقة	35
4-1- الدراسات السابقة العربية	35
4-2- الدراسات السابقة الأجنبية	42
4-3- مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة	46
خلاصة الفصل	49
الفصل الثّاني: دراسة حول دور الرقمنة في تحسين جودة التعليم العالي في كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التجارية والعلوم التسيير	
تمهيـد	52
أولاً: تقديم مؤسسة محل الدراسة	53
1-1- لمحة تاريخية حول جامعة الشهيد العربي التبسي –تبسة-.	53
1-2- التعريف بالكلية محل الدراسة.	54
1-3- التنظيم الإداري والهيكل التنظيمي للكلية.	56
1-4- واقع الرّقمنة في الكلية.	61
ثانيًا: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية	64
2-1- منهج الدراسة.	64
2-2- مجتمع البحث وعينة الدراسة	64
2-3- نموذج الدراسة الميدانية.	67
2-4- أدوات جمع البيانات.	67
ثالثًا: تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة	71
3-1- دراسة وتحليل البيانات.	71
3-2- اختبار الفرضيات.	90
رابعًا: نتائج الدراسة	92
خاتمة	97
قائمة المصادر والمراجع	100
قائمة الملاحق	103
ملخص الدراسة	112

قائمة الجداول

الرقم	عنوان الجدول	رقم الصفحة
01	طلبة السنة أولى قسم التعليم العالي الأساسي	58
02	طلبة السنة الثانية و الثالثة قسم العلوم الاقتصادية	58
03	طلبة السنة الثانية و الثالثة قسم العلوم التجارية	58
04	طلبة السنة الثانية و الثالثة قسم علوم التسيير	59
05	طلبة السنة الثانية و الثالثة قسم علوم المالية والمحاسبة	59
06	طلبة ماستر قسم العلوم الاقتصادية	59
07	طلبة ماستر قسم العلوم التجارية	60
08	طلبة ماستر قسم علوم التسيير	60
09	طلبة ماستر قسم علوم المالية والمحاسبة	60
10	توزيع الموظفين حسب الرتب الإدارية	66
11	توزيع مجموعة العبارات الموجبة والعبارات السالبة لاستمارة الدراسة	69
12	يوضح مقياس ليكيرت الثلاثي لمستويات الأوزان	69
13	اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات باسنخدام طريقة شابيلو–ويلك	70
14	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	71
15	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير السن	71
16	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي	72
17	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية	73
18	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير خبرة سابقة في استخدام التقنيات الرقمية في العمل	73
19	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير المركز الوظيفي	74
20	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير إمتلك جهاز حاسوب في مكان عمل	75
21	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير جهاز حاسوب الموجود في مكتبك مجهز بإحدى الأنظمة الشبكية	76
22	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير ما نوع الأنظمة الشبكية للتواصل	76
23	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير إمتلاك ماسح ضوئي imprimamant في المكتب	77
24	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير استخدام تطبيقات الأجهزة الذكية	77

25	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير التقنية المستخدمة في تنفيذ العمل	78
26	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير إمتلاك الكلية الموارد التقنية و البنية التحتية لاستخدام تكنلوجيا الرقمية	78
27	يوضح قيام الكلية بالاستخداث المستمر في صيانة وتوفير الأخهزة المستخدمة في عملية الرقمنة	79
28	يوضح الحاجة لتحديث التقنيات الرقمنة المستخدمة في الجامعة	80
29	يوضح مساهمة الرقمنة في تحسين تقديم الخدمة على مستوى إدارة كلية الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير	82
30	يوضح مساعد أنظمة الإدارة الرقمنة في تعزيز التفاعل بين الموظفين وتحسين وتجربتهم الخدماتية	85
31	يوضح التحديات والعقبات التي قد تواجه تطبيق الرقمنة في الإدارة الجامعة من وجهة نظر الموظفين	88
32	يوضح إختبار الفرضية بين متغيري تكنولوجيا الرقمنة و تحسين الخدمة بحساب معامل الارتباط لبيرسون	90
33	يوضح إختبار الفرضية بين متغيري التقنيات الرقمنة وتعزيز التفاعل بحساب معامل الارتباط لبيرسون	90
34	يوضح إختبار الفرضية بين متغيري جودة الخدمة وتحديات استخدام التكنولوجيا الرقمنة بحساب معامل الارتباط لبيرسون	91

قائمة الأشكال

الرّقم	عنوان الشكل	رقم الصفحة
01	التنظيم الإداري والهيكل التنظيمي للكلية	55
02	نموذج الدراسة الميدانية	67

مقـــــــدّمة

مقدمـــة:

يقـول العـالم والفيلسـوف الكنـدي **مارشـال ماكلوهـان Marshal McLuhan**، أن (مضـمون) وسـائل الإعـلام لا يمكـن النظـر إليه مستقلا عـن تكنولوجية الوسـائل الإعـلام نفسـها. فالكيفية التي تعرض بها المؤسسـات الإعلامية الموضوعات، والجمهور الذي توجه له رسالتها، يؤثران على ما تقوله تلك الوسائل، ولكن طبيعة وسائل الإعـلام التي يتصل بها الإنسـان تشـكل المجتمعات أكثر مما يشـكلها مضـمون الاتصـال، وهـذا ينسـجم مع حتمية الرقمنة في التعليم العالي في عصرنا الحالي، فوجهة نظر **مارشـال ماكلوهـان** بشأن عدم فصل التكنولوجيا عن وسائل الإعلام والمحتوى. يُظهر أيضا أن رقمنة التعليم العالي ووسائل الاتصال الرقمية ليست مجرد أدوات فقط، بل هي جزء أساسي من الجودة، وبالتالي حتمية الرقمنة في التعليم العالي تأتي من تفاعلية هذه التقنيات مع العملية التعليمية والإدارية، قد تمكّن من توفير تجارب متطورة ومبتكرة تعزز وتحسن جودة الخدمات المقدمة من قبل التعليم العالي.

خاصة مرحلة ما بعد جائحة فيروس كورونا COVID 19، حيث تأثر التعليم العالي بجميع مراحلها بهذه الظروف مثله مثل جميع المؤسسات المختلفة حول العالم ، حيث أجبرت هذه الظروف للبحث عن بديل جديد الإدارة التقليدية، وأصبحت الحاجة ماسة لاستخدام التكنولوجيا كأداة أساسية لتقديم الخدمات التعليمية والإدارية لدى مؤسسة التعليم العالي.

وحتمية الإعتماد علي تكنولوجيا الرقمنة أصبح ضرورة وليست رفاهية كما كان يعتقد البعض، وإن إستخدام تكنولوجيا الرقمنة أصبحت أساسية في مؤسسة التعليم العالي، حيث لم تعد الطرق التقليدية قادرة علي مواجهة التحديات والأزمات التي تعصف بالمؤسسة، ولاسيما في المجتمعات النامية، وذلك من خلال الاهتمام بالمجال تكنولوجيا الرقمنة لخدمة التعليم العالي.

وهذا ما شهدته مؤسسات التعليم العالي الجزائرية، حيث تبنت عصرنة الغداراة التقليدية بإدارة تعتمد علة تكنولوجيا الرقمنة، من أجل التصدي إلى التحولات الكبيرة والتطورات الملحوظة التي تفرضها التحديات الجديدة على هذه المؤسسات، تتزايد الإلحاح على دمج تكنولوجيا الرقمنة في جميع العمليات سواء التعليمية و الإدراية، وذلك بهدف لتحسين جودة التعليم العالي وتعزيز تجربة الطلاب والمعلمين والموظفين لهذه التكنولوجيا على حد سواء.

وعليه ولكي تنجح المؤسسات الجامعية في تقديم خدمات ذات جودة وأن تحافظ على استمراريتها ومرونتها وأن تتصدى للأزمات التي قد تحدث، وأن تكون لديها يقظة واستشراف للمستقبل، لا بد عليها من السعي لتبني أحدث التكنولوجيات الرقمنة وتطوير مواردها النوعية والنهوض بمستواها في عصر يؤمن بنظرية بالفجوة الرقمية ويفصل بين العالم المتقدم والعالم المتخلف.

وتعتبر جامعة الشيخ العربي التبسي خاصة كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، من بين الكليات علة مستوى الجامعة التي تولي اهتمامًا كبيرًا بتطبيق التقنيات الحديثة في مجال الرقمنة، إذ تسعى الجامعة والكلية إلى استخدام الرقمنة والتكنولوجيا بشكل فعّال ومبتكر لعصرنة الإدارة ولتعزيز جودة التعليم العالي وتحسين تجربة الطلاب والأساتذة والموظفين لها.

أحد الجوانب الرئيسية التي تساهم فيها الرقمنة هو توفير الخدمات الإدارية والبداغوجية أو التسيير الإداري بين الموظفين، فالرقمنة في الإدارة تهدف لتحسين عمليات الإدارية وتنظيم الأنشطة الأكاديمية، وتعد الرقمنة جزءًا مهمًا من عملية التحديث وتطوير الإدارة، قد يسهم في تحسين الكفاءة والفعالية وزيادة الشفافية في العمليات الإدارية.

أولًا: إشكالية الداراسة:

مما سبق يمكن طرح إشكالية الدراسة من خلال التسائل الرئيسي التالي:

- **وما هو الدور الذي تقدمة تكنولوجيا الرقمنة في تحسين جودة التعليم العالي في كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير؟**

وللإجابة على هذا التسائل الرئيسي اقترحنا عليمن مجموعة من الاسئلة الفرعية جاءت كما يلي:

- **ما هي التقنيات الرقمية المستخدمة في إدارة في كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير؟**
- **كيف يمكن للرّقمنة أن تسهم في تحسين تقديم الخدمة على مستوى إدارة كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير؟**
- **كيف تساعد أنظمة الإدارة الرقمية في تعزيز التفاعل بين الموظيف وتحسين تجربتهم الخدماتية؟**
- **ما هي التحديات والعقبات التي قد تواجه تطبيق الرقمنة في الإدارة الجامعية من وجهة نظر الموظفين؟**

ثانيا: فرضيات الدّراسة:

انطلاقا من الأسئلة الفرعية يمكن صياغة الفرضيات على النحو التالي:

الفرضية الأولى: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا الرقمنة وتحسين تقديم الخدمة ذات جودة في كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير عند مستوى دلالة **0,05**.

الفرضية الثانية: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تقنيات الرقمنة في إدارة في كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير وتعزيز التّفاعل عند مستوى دلالة **0,05**.

الفرضية الثالثة: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمة وتحديات استخدام التكنولوجيا الرقمية للموظيفن على مستوى إدارة كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير عند مستوى دلالة **0,05**.

ثالثًا: أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة في كونها من تعالج رداءة الخدمات الغدرارية والأكاديمية التقليدية داخل أوساط مؤسسات التعليم العالي، فتبني الرقمنة من قبل الجامعة لا بد من فهم كيفية تأثير هذه التقنيات الرقمية على عمليات البداغوجية والإدارية والخدماتية، مما يمكننا من تطوير مناهج متقدمة ومبتكرة وملائمة، تزيد الفعالية الإدارية من خلال تبسيط العمليات الإدارية وزيادة الكفاءة في إدارة الجامعات واتخاذ القرارات بناءً على بيانات دقيق، وأيضا توفر فرص التعلم من خلال فتح أبواب جديدة للتعلم عن بُعد والتفاعل مع المحتوى التعليمي بطرق مبتكرة، وهذا يوفر فرصًا للطلاب من مختلف الخلفيات والمناطق للانخراط في دراس المناهج التعليمية دون الحاجة إلى الحضور الفيزيقي.

كما تكمن أهميتها في الانفتاح على البيئة الخارجية وتوسيع طموحات الجامعة لتكون مؤسسة إجتماعية دات مسؤولية، تؤثر وتتأثر من خلال التواصل الرقمي مع محيطها الاجتماعي.

رابعا: أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة لتحقيق جملة من الأهداف تتمثل في العناصر التالية:

- معرفة التقنيات الرقمية المستخدمة في إدارة في كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير؛
- الوقوف على إمكانيات للرّقمنة في مساهمتها من أجل تحسين تقديم الخدمة على مستوى إدارة كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير؛
- محاولة فهم مساعد أنظمة الإدارة الرقمية في تعزيز التفاعل بين الموظيف وتحسين تجربتهم الخدماتية؛
- التعرف على التحديات والعقبات التي قد تواجه تطبيق الرقمنة في الإدارة الجامعية من وجهة نظر الموظفين؟

خامسا: مجالات الدراسة:

- المجال الزّمني للإطار المنهجي: كان ذلك مُنذ بداية الدّراسة مباشرة بعد خطوة اختيار الموضوع والموافقة عليه، وبالتّحديد في الفترة الممتدّة من منتصف شهر نوفمبر إلى غاية ضبط وصياغة المشكلة البحثيّة، وما يليها من إجراءات منهجية فكانت المدّة الزّمنية المخصّصة له مع بداية شهر جانفي إلى غاية بداية شهر مارس.

– المجال الزّمني للإطار النّظري: من خلالهِ يقوم الباحث بجمع المادّة العلميّة المتعلّقة بموضوع الدّراسة، لذلك يُعتبر جزءًا مهمًا من الإجراءات المعمول بها في الدّراسة، استغرقت فترة زمنيّة قُدرت من منتصف شهر فيفري إلى غاية منتصف شهر مارس.

– المجال الزّمني للإطار التّطبيقي: ويُعتبر شهر مارس **2024** البداية الحقيقية لهذا الجزء من الدّراسة، انطلاقًا من مرحلة إعداد استمارة الاستبيان وتوزيعها على أفراد العيّنة المبحوثين، ثم جمعها ومعالجتها من خلال القيام بتفريغ معطياتها، وصولاً إلى مرحلة قراءة تلك المعطيات بالطريقة المناسبة والتّعليق والتّحليل والتّفسير والاستنتاج، لتنتهي الفترة المخصّصة لهذا الإطار التّطبيقي في بداية شهر نهاية أفريل **2024**.

– المجال المكاني:

اقتصرت الدراسة على كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، بجاعمة الشيخ العربي التبسي.

الفصل الأول

الفصل الأول:التعليم العالي بين الرقمنة وتحسين الجودة

تمهـــيد:

أولاً:ماهية التّعليم العالي

1-1- مفهوم التّعليم العالي

1-2- أهمية التعليم العالي

1-3- أهداف التعليم العالي

1-4- وظائف التعليم العالي ومكوناته

1-5- معيقات التعليم العالي

ثانيًا: مفاهيم عامة حول الرّقمنة

2-1- التطور التاريخي للرّقمنة

2-2- مفهوم الرّقمنة

2-3- خصائص الرّقمنة والغرض منها

2-4- نماذج ومتطلبات الرقمنة

2-5- خطوات تطبيق الرقمنة

ثالثًا: الجودة في العليم العالي

3-1- مفهوم جودة التعليم العالي

3-2- دواعي الاهتمام بجودة التعليم العالي

3-3- أساليب تقييم جودة التعليم العالي

3-4- معايير تقييم جودة التعليم العالي

3-5- تطبيق الرقمنة في جودة التعليم العالي

رابعاً: الدراسات السابقة

4-1- الدراسات السابقة العربية

4-2- الدراسات السابقة الأجنبية

4-3- مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة

خلاصة الفصل:

الفصل الأول:التّعليم العالي بين الرّقمنة وتحسين الجودة:

تمهـــيد:

سنتناول في هذا الفصل التعليم العالي ومخرجاته الإدارية والأكاديمة، محاولين التعرض إلى مفهومها وأهميتها داخل المجتمع باعتبارها نسق تؤثر وتتأثر بالبيئة المحيطة بها، وأيضا الدور الذي تؤدّيه في ظل المسؤولية الإجتماعية، وللوصول إلى الأهداف التي ترغب مؤسسة التعليم العالي الوصول إليها لابد من مواكبة التطور الرقمي والتقني وتبنيه داخل المؤسسة من أجل تحسين الجودة سواء في الجانب الإداري أو البداغوجي، وهذا ما سنحاول التطرق إليه في هذا الفصل.

أولاً: ماهية التّعليم العالي

1-1- مفهوم التّعليم العالي:

- **اصطلاحا:**

لقد حظي مصطلح التّعليم العالي بالعديد من التعاريف في الأدبيات الاجتماعية والاقتصادية، ومن هذه التعاريف كما يلي:

تعرفه الجريدة الرسمية على أنه" كل نمط للتكوين او التكوين للبحث يقدم على مستوى ما بعد الثانوي من طرف مؤسسات التعليم العالي، كما يمكن أن يقدم تكوين تقني في مستوى عالي من طرف مؤسسات معتمد من طرف الدّولة".

ويقصد به أيضًا "هو برنامج دراسي أو تدريب على البحوث على المستوى بعد الثانوي والتي توفرها الجامعات أو المؤسسات التعليمية الأخرى، المعرّف بعا بصفتها مؤسسات للتعليم العالي من فبل السلطات المختصة في الدولة[1].

نفهم من هذين التعريفين أن التعليم العالي هو عبارة عن مجموعة من البرامج التدريبية والتكوينية الغرض منها هو بلوغ مستوى ما، والذي توفره مؤسسة الجامعة أو المؤسسات التابعة لها بعد الانتقال إليها من مرحلة الثانوي، على اعتبار أنها تابعة للدّولة.

تعرفه **نورة دريدي** بأنه:"ليس مجرّد امتداد للأعلى بمعنى تكملة ما بعد مرحلة التّعليم الثانوي، بل هو تكملة مجهود الإنسانية بغرض الرّقي بالإنسان وتحقيق طموحاته المعرفية، فضلاً عن كون التّعليم العالي يَسُدّ حاجات المجتمع من خبرات، مهارات معينة بغرض التنمية والتطوير.[2]"

نفهم من هذا التعريف بأن التعليم العالي هو جهد بذل من أجل ترقية الفرد والمجتمع من مكانة ما إلى مكانة أخرى أفضل.

كما يُعرف التّعليم العالي بأنه "المرحلة الأولى من الدراسة في الجامعة والتي يتوجه لها الطلبة أثناء حضور الصف لتلقي كافة مناهج البحث والدروس المخصصة، ويتم تحصيله خلال فترة التّعليم العالي، والتعليم مشتق من القيم، والقيم تعتبر ركيزة بواسطتها تستند النّشاطات الفردية والجماعية معًا، فالقيم إذن تعطي معنى الحياة.[1]"

---

[1] قارة ساسية، **التعليم العالي والتنمية الاجتماعية الصحية – المؤسسة الاستشفائية نموذجا–**، أطروحة دكتوراه في علم الاجتماع، تخصص علم الاجتماع التربية، جامعة محمّد لمين دباغين، سطيف2، 2019/2018، ص، ص: 13، 14.

[2] الويزة طشوعة، **تحديد الإحتياجات التدريبة لأساتذة التعليم في مجال التقويم وضوء نوعية التكوين**، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في الإدارة التربوية، جامعة فرحات عباس، سطيف، ص: 102.

يبدو من هذا التعريف قاصر نوعا ما حيث ربط التعليم العالي بالقيم التي يؤمن بها مجتمع ما، بينما التعليم العالي يجتاز هذه القيم في الكثير من الجوانب ولا يبقى محصور أو محدود ضمن إطارها، لأن التعليم العالي منفتح على جميع القيم التي يؤمن بها جميع المجتمعات وأيضا يستمد قوته في العقلانية والمنطق والموضوعية والتعليم الوضعي.

- **إجرائيا:**

من خلال هذه التعاريف يمكن القول بأن التعليم العالي هو نشاط ونظام تعليمي تقدّمه مؤسسات التعليم العالي إلى الطلبة، والذي من خلاله يمكن نشر المعرفة بغرض إحداث تغيرات معرفية وسلوكية وتنموية، وهذا يتطلب توفير الاحتياجات البشرية والمادية اللّازمة لذلك، يهدف اكتساب الفرد معارف، مهارات وقدرات تخدمه وتخدم المجتمع ككل.

1-2- أهمية التعليم العالي:

تكمن أهمية التعليم العالي في عدة عناصر، يمكن إيجازها على النحو التالي:

- تكوينه لرأس المال البشري المؤهّل والمكيف مع احتياجات التنمية الاقتصادية، والقادرة على الاستجابة لمتطلباته والتغيرات المستمرة، سواء كانت محلية أو عالمية.

- أصبح التعليم العالي ركيزة أساسية من ركائز التنمية الاقتصادية والاجتماعية، ويرتبط بتقدم الأمم وبقدرتها على توظيف العلم في خدمة الفرد والمجتمع، وأصبح العمل على تطوير أنظمة التّعليم العالي لتلائم الأهداف والمصالح العامة العليا من الأولويات الوطنية للشعوب، ومجال الاهتمام الرئيسي للحكومات والمنتظمات التعليمية والمتخصصة، حيث يعتبر التعليم مصنع إعداد القيادات الفنية والإدارية والإحصائية في المجتمعات المتقدمة وفي الدّول النامية، ويتسم بالطّابع الأكاديمي الذي يتجه نحو إعداد القوى البشرية اللاّزمة لحاجات المجتمع [2]؛

- درجة الوعي والرّقي والتحضّر فيها ومن خلالها، كما أن التعليم العالي والبحث العلمي يعدان من القطاعات الأولى وأهمها على الإطلاق في سياسات الدّول، لهذ تعمل مختلف الحكومات على تطويرهم باستمرار في مراقبة شديدة من أجل الوصول إلى التقدم والتطور، أما المجتمعات التي لاتغطي أهمية لهما لا يمكنها أن تساير

[1] بوجمعة سميرة، **دور إدارة المعرفة في تحسين الأداء التعليمي بكلية التكنولوجيا بجامعة محمد بوضياف المسيلة**، مذكرة لنيل شهادة ماستر في علوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2019، ص: 9.

[2] محمد بلبية، **تحديد معايير ضمان الجودة وتأثيرها على الاعتماد الأكاديمي بمؤسسات التعليم العالي**- دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة دكتوراه في إدارة المنظمات، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، 2016، ص: 57.

التطور وستظل تابعة للمجتمعات المتعلمة التي تبحث باستمرار عن بديل أفضل لوقعها، من خلال تطويرها للعلوم والمعارف وتوظيف الاختراعات بغية ترقية مجتمعها[1]؛

كما تتجلّى أهمية التعليم العالي أيضًا في:

– التعليم العالي بالنسبة للفرد هو مفتاح العمل والتوظيف، فالشهادة الجامعية بلا شك تزيد فرص الفرد في التوظيف والعمل؛

– تكوين رأس المال البشري؛

– تشكيل أسس وقواعد معرفية بطريقة ممنهجة علميًا؛

– نشر وتثمين المعارف من خلال التبادلات مع مستعملي هذه المعارف؛

– المحافظة على المعارف من خلال تخزين ونقل المعارف بين الأجيال[2].

1–3– أهداف التعليم العالي:

أن أي تنظيم مهما كان نوعه لابد أن تكون لديه أهداف ويريد تحقيقها على أرض الواقع، وهذا لايختلف على مؤسسة التعليم العالي، فهي تملك أهداف ترغب في تحقيقها، يمكن تلخيص هذه الأهداف في النقاط التالية:

– قيادة المجتمع نحو الرّقي والتقدم؛

– نقل المعرفة وتطويرها، عن طريق التدريب في مراحله العادية والعالية، وكذا الإضافة لها عن طريق البحوث المتصلة بالعلوم الإنسانية والتطبيقية، وهذا بهدف تثقيف المجتمع؛

– إعداد الباحثين عن طريق برامج الدراسات العليا، حيث أن البعض يقوم بمهام البحث والتدريب، والبعض الآخر يقوم بمهام البحث العمل في مؤسسات أخرى؛

– إعداد التخصصات المستقبلية التي تمليها تطورات العلم واحتياجات العصر.

– الجامعة باعتبارها مؤسسة علمية تسعى لتنمية المجتمع وإلحداثة وتغيير إيجابي فيه لمستقبل أفضل[3].

---

[1] حرنان نجوى، **مساهمة إدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي، دراسة عينة من الجامعات الجزائية**، اطروحة دكتوراه في تسيير المنظمات،جامعة مُحَمَّد خيضر، بسكرة، 2014، ص:21.

[2] قارة ساسية، **مرجع سابق**، ص: 73.

[3] سميحة يونس، **كفايات خريجي التعليم العالي الجزائري وفق مفهوم إدارة الجودة الشاملة دراسة ميدانية على عينة من خريجي التعليم العالي بمدينة برج بوعريريج**، أطروحة دكتوراه في علم الاجتماع، تخصص تنمية الموارد البشرية، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعو مُحَمَّد خيضر، بسكرة، 2016/2015، ص: 90.

1-4- وظائف التعليم العالي ومكوناته:

1-4-1- وظائف التعليم العالي:

على الرّغم من تعدد أهداف الجامعة وتنوعها، إلا أن مضمون هذه الأهداف يتركز حول ثلاث وظائف رئيسية للجامعة:

أ) **إعداد القوى البشرية**: من أهم الوظائف التي ارتبطت بالتعليم العالي منذ نشأته[1]، وهذا من خلال إعداد الكوادر المطلوبة والتي ستقوم بشغل الوظائف العلمية والتقنية والمهنية والأدارية ذات المستوى العالي، وتهيئتها للقيام بمهمات القيادة الفكرية في مختلف النّشاطات من أجل تقديم الاستشارة والمساهمة في القيام بمهمات القيادة.[2]

ب) **البحث العلمي (تطوير المعرفة)**: يعتبر البحث العلمي أحد الوظائف الثّلاث التي يستند إليها التعليم العالي في مفهومه المعاصر، فالتوقع من الجامعة أن تقوم بتوليد المعرفة والاختراعات المطلوبة عن طريق متابعة البحث والتعمق العلمي والإسهام في تقدم المعرفة الإنسانية لوضعها في خدمة الإنسان والمجتمع عن طريق تشخيص مشكلاته الاجتماعية والاقتصادية، وإيجاد الحلول العلمية المناسبة لتطوير الحياة في مجتمعات هذه الجامعة، فلا يمكن أن توجد جامعة بالمعنى الحقيقي، إذا هي أهملت البحث العلمي.

ج) **التنشيط الثّقافي والفكري العام**: يعتبر نشر العلم والثقافة من رسالة التعليم العالي، والتي هي بمثابة مركز للإشعاع الفكري والمعرفي وتنمية الملَكَات والمهارات العلمية والمهنية، والتي تمثل الحجر الأساسي لعمليات التنمية الوطنية[3]، فللجامعة دور كبير في تقديم المعرفة وتشجيع القيم الأخلاقية والنهوض بالمجتمع، كما أنها تسعى للحفاظ على هوية المجتمع والتحديد في هذه الهوية باتجاه تحديات المستقبل.

لا ريب أن تبدل دور مؤسسات التعليم العالي، خاصة الجامعة، في البلدان المتقدمة سيفرض تبعات مهمة على أوضاع التعليم العالي في البلدان العربية، خصوصا وأن المجتمعات العربية تقع في عداد المتلقين السلبيين لموجات العولمة العاتية، ولا ريب في أن هذه التبعات ستتكيف بالسياق التاريخي للتعليم العالي، وبيئته المجتمعية، في البلدان العربية.

ومن هنا يمكن أن نستخلص مجموعة من الوظائف والمهام الرئيسية للجامعات والمعاهد العليا في وظائف أساسية متكاملة هي:

---

[1] مُحَمَّد منير مرسي، **الاتجاهات الحديثة في التعليم الجامعي المعاصر وأساليب تدريسه**، ط1، عالم الكتب، القاهرة، 2002، ص: 22.

[2] علي خليفة الكوري، **نحو إستراتيجية للتنمية الشاملة**، ط1، مركز دراسات الوحدة العربية، بيروت، ص: 1985، ص: 106.

[3] فضيل دليو واخرون، **إشكالية المشاركة الديمقراطية في الجامعة الديمقراطية**، ط1، منشورات جامعة منتوري، قسنطينة، 2001، ص: 91.

– إعداد القوى البشرية ذات المهارات الفنية من المستوى العالي في مختلف التّخصصات التي يحتاجها المجتمع وفي مختلف مواقع سوق العمل لبدء التنمية الاقتصادية والاجتماعية وتحقيقها؛

– القيام بدور أساسي في البحث العلمي في مختلف مجالات المعرفة الإنسانية وتطبيقاتها العلمية والتكنولوجية والعمل على تطويرها؛

– المشاركة في تقدّم المعرفة وتشجيع القيم الأخلاقية والنهوض بالطبقات الاجتماعية التي تؤدي إلى التقدم الاقتصادي والاجتماعي؛

– المشاركة في تحقيق التنسيق والتكامل بين التعليم الجامعي ومراحل التعليم العام من جهة، وبين التعليم الفني والتكنولوجي من جهة أخرى، وذلك بهدف الوصول إلى توازن مرن مناسب بين مدخلات مراحل التعليم المختلفة ومخرجاتها؛

– إيجاد قاعدة اجتماعية عريضة متعلمة، تضمن حدًا أدنى من التعليم لكافة فئات المجتمع، ويتطلب ذلك محو أمية جميع الأفراد، كحد أدنى للمعرفة والمواطنة الصالحة؛

– المساهمة في تعديل نظام القيم والاتجاهات، بما يتناسب والطموحات التنمية في المجتمع، وزيادة قدرة التعليم على تغيير القيم والعادات غير المرغوب فيها، لخدمة كافة قطاعات الإنتاج والخدمات الإدارية، والقضاء على البطالة؛

– إعداد القوى البشرية وتاهيلها وتدريبها للعمل في القطاعات المختلفة وعلى كافة المستويات والمهن، وذلك عن طريق تزويدها بالمعارف والمهارات والاتجاهات والقيم اللازمة للعمل المستهدف، وبما يمكنها من التعايش مع العصر التقني، وتطوير وسائلها محليا مع التركيز على العلوم وتطبيقاتها المختلفة، وبالتالي ضمان وجود قاعدة دائمة من الموارد البشرية ورصيد مستمر من رأس المال البشري؛

– تنمية الموارد العلمية والتكنولوجية واستغلال من خلال الأفراد، القادرين على تحمل أعباء التنمية وقيادتها؛

– تنمية أنماط التعبير والتفكير وتنوعها لدى الافراد، بما يحقق اتصالهم بجذورهم الثقافة وانتماءهم الوطني الاصيل؛

– انفتاح التعليم الخارجي واهتمامه بشؤون القضايا الدولية، لتعميق التفاهم والحوار مع شعوب العالم؛

– نشر المعرفة وتأهيل الهوية الوطنية والقومية، وتطوير الاتجاهات الفكرية الاجتماعية، بما يوفر ثقافة مشتركة، ومنهجا موحدا، في التخطيط والتنظيم والعمل الإنتاج؛

– إعداد الباحثين في مختلف مجالات البحث العلمي والتقني والإنتاجي، بما يضمن الكشف عنها لمعارف الجديدة والإبداع والإبتكار والتجديد في شتى ميادين الحياة والعلم والمعرفة والفن.[1]

1-4-2- مكوّنات التعليم العالي:

يعتبر التعليم العالي تقليديا رأس الهرم في النظام التعليمي في أنحاء العالم كافة، وهو العمود الأساسي للتنمية البشرية المستدامة وخصوصًا في العصر الحاضر، حيث أصبح التعليم المستمر من أهم بنود إستراتيجيات الدول، ولكي تقوم المؤسسة الجامعية بالوظائف التي أنشأت من أجلها، لابد لها من عناصر وأطراف فاعلة ومتفاعلة، تتمثل في:

أ) **هيئة التدريس(الأستاذ الجامعي)**: تحتاج المؤسّسة الجامعية لأداء وظيفتها إلى عنصر ذي أهمية كبيرة، يتمثل في هيئة التدريس أو الأستاذ الجامعي، الذي يعد "حجر الزّاوية في العملية التربوية التعليمية، وهو القائم بهذه العملية بوصفه نواة فاعلة للمعرفة ومسؤول عن السير الحسن للعملية البيداغوجية في الجامعة".[2]

فهو أول خيط في المنظومة التعليمية الجامعية، ويتضمن إعداده التخصصي العلمي والبحثي وتكوينه المهني العام، وشخصيته وصفاته ونظرياته وعلاقاته الشخصية بالبيئة المهنية المحيطة به[3].

ب) **الطّلبة (الجماعات الطّلابية)**: يعتبر الطالب الجامعي أحد العناصر الأساسية الفاعلة في العملية التربوية طيلة التكوين الجامعي، ويمثل عدديًا الفئة الغالبة في المؤسسة الجامعية، فمن خلال التكوين الجامعي الذي يتلقاه خلال سنوات دراسته في الجامعة يتمكن هذا الأخير من تطوير قدراته واستعداداته الشخصية، وتنمية مهاراته بهدف التحصيل المعرفي الآلزم في حياته العملية الالحقة لحياته الجامعية.[4]

فهو من العناصر التي من أجلها أنشا الجامعة، وهو المستهدف بكل المدخلات الأخرى والعمليات التي تتم دلخل تلك المنظومة، فهو أهم نواتجها ومن اجله تم إنشاء المنظومة التعليمية برمتها.[5]

ج) **الهيكل الإداري والتنظيمي**: وهو الذي يحدّد المواقع الرئيسية التنظيمية داخل الجامعة، ويرسم لشاغلي تلك المواقع حدود إختصاصاتهم والمهام الموكلة إليهم، فالهيكل الإداري والتنظيمي هو:"تلك العناصر البشرية

---

[1] رمزي احمد عبد الحي، **التعليم العالي والتنمية وجهة نظر نقدية مع دراسة مقارنة**، ط1، دار الوفاء لدنيا للطباعة و النشر، الإسكندرية، 2006، ص: 78-79.

[2] سميحة يونس، **مرجع سابق**، ص: 93.

[3] قارة ساسية، **مرجع سابق**، ص: 80.

[4] سميحة يونس، **نفس المرجع**، ص: 93.

[5] أحمد محود الزنفلي، **التخطيط الإستراتيجي للتعليم الجامعي (دوره في تلبية متطلبات التنمية المستدامة)**، مكتبة الأنجلومصرية، القاهرة، 2012، ص: 342.

المتكاملة والمتناسقة النّشاطات إدارية والتنظيمية وفقا للنظام الهيكلي العام والوظيفي (الهرم الإداري والتنظيمي)، التي تدير وتسير المؤسسة الجوامعية وتسعى من خلال مخرجاتها إلى تحقيق الغايات التي أنشئت من أجلها.[1]

1-5- معيقات التّعليم العالي:

هناك العديد من المشاكل التي تعيق التعليم العاليم في الوصول إلى أهدافه، لكن لا نستطيع نذكرها كلها أو احصائها جميعًا، ولذا سنحاول التركيز على النموذج الجزائري ومعيقاته التي يتعرض لها، وتتمثل هذه المعيقات في النقاط التالية:

- عدم التوافق بين حركية الدّفعات وإنجاز المشاريع القاعدية؛
- ازدحام في الإقامة وقاعات التدريس؛
- نوعية الإشراف والتأطري ضعيفة؛
- إعطاء الأهمية للأساتذة المؤقتين بالساعة دون مؤهلات للتدريس في بعض التخصصات؛
- صعوبات في طريقة تقويم المعارف؛
- ضعف نوعية التكوين؛
- عدم التوافق بين لغة التكوين ولغة سوق العمل؛
- الخرجين في وضعية العاطلين عن العمل؛
- انكماش سوق العمل؛
- فقدان المعارف مع انحطاط الشهادات؛
- انتشار ظاهرة السرقة العلمية، أصبحت تقريبا ثقافة عند الطلبة والأستاذ على حد سوى.[2]

[1] سميحة يونس، **نفس المرجع**، ص: 96.

[2] بن يسعد فايزة، حجاج إيمان، **دور التدريب في تحسين مستوى التعليم العالي – دراسة مقارنة بين دراستين سابقتين حول التدريب في التعليم العالي–**، مذكرة ماستر في علوم التسيير، تخصص علوم التسيير، كلية العلوم االقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة مُحَّد البشير الإبراهيمي – برج بوعريريج – ، 2020/2019، ص، ص: 22، 23.

ثانيًا: مفاهيم عامة حول الرّقمنة:

2-1- التّطور التاريخي للرّقمنة:

التّعليم الرّقمي هو ليس وليد اللّحظة، فقد وجد منذ فترة ولكنه لم يكن يُعرف بتسميته هذه،كما أنّه لم يكن متطورًا لهذه الدّرجة ولا بهذا الانتشار، حيث مَرّ بالعديد من المراحل التي جعلته على ما هو عليه الآن، ومن أبرز هذه المراحل نذكر:[1]

- **المرحلة الأولى**: تميزت هذه المرحلة بظهور التّجمعات البشرية، نتيجة لبداية عملية التّفاهم الإنساني باستخدام الإشارات، وقد تَبِعَ ذلك التّطور جانب كبير من الأهمية في ارتقاء هذا التّفاهم، حينها بدأ الإنسان في استخدام اللّغة، إذ أصبح من الممكن لأوّل مرّة أن تجمع البشرية حصيلة ابتكارها واكتشافاتها.
- **المرحلة الثّانية**: تميزت هذه المرحلة باختراع أقدم طريقة للكتابة في العالم وهي طريقة السّومرية، حيث (السومريون) كانت الكتابة على الطيّن اللّين، وقد حُفظت هذه الألواح الطينية الفكر السّياسي والاجتماعي والفلسفي في مراحله الأولي، لكن الكتابة وحدها لم تكن كافية لحل مشكلات الاتصال، فقد كانت الكتب البدائية باهظة الثّمن وكانت حكرًا على رجال الدّين والفلاسفة وأبناء الطبقة الأرستقراطية (الغنية).
- **المرحلة الثّالثة**: إقترنت هذه المرحلة بظهور الطّباعة في منتصف القرن الخامس عشر ويتفق معظم المؤرخين على أنّ الألماني **يوهان جوتنبرج Johannes Gutenberg** هو أوّل من فَكّرَ في اختراع الطّباعة بالحروف المعدنية المنفصلة، وتم طباعة أوّل كتاب بهذه الطّابعة الكتاب المقدس باللّغة اللاتينية.
- **المرحلة الرّابعة**: خلال القرن التّاسع عشر بدأت معالم ثورة الاتّصال الرّابعة والتي اكتمل نموها في النصف الأوّل من القرن العشرين، وقد شهد القرن التّاسع عشر ظهور عدد كبير من وسائل الاتّصال استجابة لعلاج بعض المشكلات النّاجمة عن الثورة الصّناعية، وبالتّالي أصبحت الأساليب التّقليدية للاتصال لا تلبّي التّطورات السّريعة التي شهدها المجتمع الصّناعي، وقد بُذلت محاولات عديدة لاستغلال ظاهرة الكهرباء بعد اكتشافها، وظهرت العديد من المخترعات الجديدة نتيجة استغلال الطاقة الكهربائية، حيث اخترع **التّلغراف Telegraphy** عام (1876) وفي عام (1937) اختراع **الهاتف Telephone** لنقل الأصوات إلى مسافات بعيدة...إلخ.
- **المرحلة الخامسة**: يشهد النّصف الثّاني من القرن العشرين وبداية القرن الحادي والعشرين العديد من أشكال التكنولوجيا، ولَعلّ من أبرزها ذلك الاندماج الذي حدث بين ظاهرتي تفجر المعلومات وثورة الاتصال، ويتمثل

[1] مُحَمَّد توفيق ومان، **تنمية الموارد البشرية في ظل البيئة الرقمنة (دراسة في الأبعاد السوسيو تقنية حالة مديرية الأمن لولاية بسكرة)**، أطروحة دكتوراه في علم الاجتماع، جامعة مُحَمَّد خيضر بسكرة، كلية العلوم الاجتماعية، قسم العلوم الاجتماعية، 2016/2015، ص- ص:93-97.

المظهر البارز لتفجر المعلومات في استخدام الحاسب الرّقمي في تخزين واسترجاع خلاصة ما أنتجه الفكر البشري في حيّز مُتاح وبأسرع وقت ممكن، وقد تمثلت الثّورة الخامسة في استخدام الأقمار الصّناعية لنقل المعلومات والبيانات والصّور عبر الدّول والقارات بطريقة فورية وآنية.

ومن العوامل التي ساعدت على إحداث هذه الثورات التّطور الحاصل في ميدان الانتاج واستخدام التّكنولوجيا الرّقمية نذكر منها:[1]

- الرّغبة في الحصول على أكبر قدر من المعلومات بشكل فوري نتيجة عوامل المنافسة في السّوق الرّأسمالية.
- الحاجة إلى توفير قنوات الاتصال الفوري مع الوحدات التّابعة لمركز العمل في أماكن جغرافية بعيدة.
- الرّغبة في الحصول على خدمات سريعة مثل: شراء السّلع والتعامل مع البنوك والمؤسّسات وتقديم خدمات مختلفة بكفاءة وسرعة إتقان.
- الرّغبة في نقل الرّسائل بسرعة تواكب سرعة حركة المجتمع باستخدام وسائل جديدة، مثل البريد الالكتروني وتخزين الصّورة، والفاكس السّريع، والوسائط التلفزية والنّشرات الرّقمية المختلفة.

2-2- مفهوم الرّقمنة (Digitization):

لقد تعدّدت التعاريف التي أعطيت للرّقمنة، ونذكر منها:

تُعرّف الرّقمنة على أنّها:" من أهم إنجازات التكنولوجيا الرّقمنة للمعلومات وتعني إسقاط الحواجز الفاصلة بين أنساق الرّموز المختلفة من نصوص وأصوات وأنغام وصور ثابتة ومتحركة، وتحويل هذه الأنساق إلى سلاسل رقمية قوامها الصّفر والواحد، حتى تتواءم مع نظام الإعداد الثنائي أساس عمل الكمبيوتر".[2]

وتُعرّف الرّقمنة أيضًا:" هو تحويل النّصوص المطبوعة مثل: الكتب والصّور (سواء كانت صورًا فوتوغرافية أو إيضاحات أو خرائط) وغيرها من المواد التّقليدية التي يمكن أن تُقرأ بواسطة الإنسان، (أي تناظرية) إلى الأشكال التي يقرأ بواسطة الحاسب الآلي، وذلك عن طريق استخدام نوع ما من أجهزة المسح الضّوئي عن طريق الكاميرات الرّقمنة".[3]

---

[1] مُحَمَّد توفيق ومان، **المرجع السابق**، ص:96.

[2] اسماعيل عبد الفتاح عبد الكافي، **مصطلحات عصر العولمة**، مصطلحات سياسة واقتصادية واجتماعية ونفسية وإعلامية، 2004، ص:102.

[3] نجلاء أحمد يس، **الرّقمنة وتقنياتها في المكتبات العربية**، العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، 2013، ص:80.

ويرى **شارلوت بيرسي buresi charlotte** أنّ الرّقمنة نهج يقوم بتحويل البيانات والمعلومات من النّظام التّناظري إلى النّظام الرّقمي[1]، إضافة إلى ذلك فالرّقمنة كما عرفها معجم **وابستر Webster** بأنّها لغة تقنية وعلم تطبيقي وهي بمثابة الطريقة الفنية المستخدمة لتحقيق هدف عملي من خلال استخدام مجموعة من الوسائل لتحقيق الرّفاهية للمواطن وتلبية احتياجاتهم[2] .

والرّقمنة هي عملية تحويل الوثيقة مهما كان نوعها إلى سلسلة رقمية، ويواكب هذا العمل التّقني عمل فكري ومكتبي لتنظيم ما بعد المعلومات، من أجل فهرسة وجدولة النّص المرقمن.[3]

كما بين **القاموس الموسوعي للمعلومات والتّوثيق** أنّ الرّقمنة يمكن تعريفها على أنّها " عملية إلكترونية لانتاج رموز إلكترونية أو رقمية، سواء كانت عبارة عن وثيقة أو أي شئ مادي، أو من خلال اشارات إلكترونية تناظرية".[4]

ويرى **دوق هدجوز Hodges Doog** أنّها" هي عملية إجراء لتحويل المحتوى الفكري المتاح على وسيط تخزين فيزيائي تقليدي مثل: الكتب، مقالات الدّوريات، الرّسائل الجامعية...، إلى شكل رقمي".[5]

إجرائيا:

يمكن أن نستقرئ من هذه التّعاريف السابقة وفي سياق دراستنا، أنّ عملية الرّقمنة هي تحويل المعلومات المتاحة في الشّكل الورقي إلى الشّكل الالكتروني، بحيث يُصبح النّص التّقليدي نصًّا إلكترونيًا يمكن الاطلاع عليه من خلال تقنيات الحاسب الآلي.

2-3- خصائص الرّقمنة والغرض منها:

2-3-1- خصائص الرّقمنة:

تتميز الرّقمنة عن غيرها من التّكنولوجيات الأخرى بالخصائص المتمثلة فمايلي:

- **تقليص الوقت:** فالتكنولوجيا تجعل كل الأماكن إلكترونيا متجاورة.

---

[1] أحمد فرج أحمد، **الرّقمنة داخل مؤسّسات المعلومات أم خارجها: دراسة في الإشكاليات ومعايير الاختيار**، قسم دراسات المعلومات، جامعة الإمام مُحَمَّد بن سعود الإسلامية، الرياض، العدد:04، 2009، ص: 11.

[2] اللامي غسان قاسم، **إدارة التكنولوجيا مفاهيم ومداخل وتقنيات علمية**، دار المناهج، عمان، 2007، ص: 22.

[3] حنان أبو دية، **دورة الرقمنة في تحسين جودة الخدمة في وزارة الداخلية الفسطينية الحالة الدراسية (call center)**، مجلة إدارة، المجلد:29، العدد: 02، 2022، ص: 62.

[4] Serge CACALY And Others, **Dictionnaire encyclopédique de l'information et de la documentation**, Amsterdam, Nathan, 2001, p:431.

[5] مُحَمَّد لمين بونيف، **رقمنة الوثائق الرشيفية المفاهيم المبررات والتحديات**، مجلة الاناسة وعلوم المجتمع، المجلد 04، العدد 08، 2020، ص: 62.

- **تقليص السّكان:** تتيح وسائل التّخزين التي تستوعب حجمًا هائلا من المعلومات المخزّنة والتي يمكن الوصول إليها بيسر وسهولة.
- **إقتسام المهام الفكرية مع الآلة:** بسبب حدوث التّفاعل والحوار بين الباحث ونظام الذكاء الإصناعي، ممّا يجعل تكنولوجيا المعلومات تساهم في تطوير المعرفة وتقوية فرص تكوين المستخديمين من أجل الشّمولية والتّحكم في عملية الانتاج.
- **تكوين شبكات الاتصال:** بحيث تتوحّد مجموعة التجهيزات المستندة على تكنولوجيا المعلومات من أجل تشكيل شبكات الاتصال، وهذا ما يزيد من تدفّق المعلومات بين المستعملين الصّناعيين وكذا منتجي الآلات ويسمح بتبادل المعلومات مع بقية النّشاطات الأخرى.
- **التّفاعلية:** ويقصد بها المستعمل لهذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مستقبل ومرسل في نفس الوقت فالمشاركين في عملية الاتصال يستطعون تبادل الأدوار وهو ما يسمح بخلق نوع من التّفاعل بين الأنشطة.
- **اللاّتزامنية:** وهي إمكانية استقبال الرّسالة في أي وقت يناسب المستخدم، فالمشاركين غير مطالبين باستخدام النّظام في نفس الوقت.
- **اللاّمركزية:** وتتمثل في خاصّية تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الإنترنت.
- **قابلية التّوصيل:** وهي إمكانية الرّبط بين الأجهزة الاتصالية متنوعة الصّنع، على مستوي العالم بأكمله.
- **قابلية التّحرك والحركية:** بحيث يمكن للمستخدم أن يستفيد من خدماتها أثناء تنقّلاته، أي من أي مكان عن طريق وسائل الاتصال الكثيرة من الحاسب الآلي والهاتف النّقال.
- **قابلية التّحول:** وذلك أن إمكانية نقل المعلومات من وسيط إلى آخر كتحويل الرّسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة أو مقروئة.
- **جماهرية:** وهي إمكانية توجيه الرّسالة الاتصالية إلى فرد واحد أو جماعة معينة بدل توجيهها بالضّرورة إلى جماهير ضخمة، وهذا يعني إمكانية التّحكم فيها حيث تصل مباشرة من منتج إلى المستهلك.
- **الشّيوع والانتشار:** وهو قابلية هذه الشّبكة التّوسع لتشمل أكثر فأكثر مساحات غير محدودة من العالم، حيث تكتب قوتها من هذا الانتشار المنهجي لنمط مرن.[1]

[1] أحمد مشهور، **تكنولوجيا المعلومات وأثرها على التنمية الاقتصادية**، المؤتمر العربي الثالث للمعلومات الصناعية والشبكات، المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، 2003، ص: 07.

- **العالمية الكونية:** وهو المحيط الذي تنشط فيه هذه التكنوجيا، حيث تأخذ المعلومات مسارات مختلفة ومعقّدة تنتشر عبر مختلف مناطق العالم، وهي تسمح برأس المال أن يتدفّق إلكترونيًا.

مما سبق يمكن القول ان خصائص الرقمنة ميزتها تختلف عن تكنولوجيا الاخرى من حيث اختصارها للوقت وتخزينها وحفظها للمعلومات مهما كان حجمها ومشاركة مع مجموعة من الباحثين او مع فرد معين والاستفادة منها في اي مكان وزمان بحيث يمكنها ان تغطي مختلف انحاء العالم دون اي حواجز او قيود.

2-3-2- العرض من الرّقمنة (الأهمية والأهداف):

أ) أهمية الرقمنة:

كمن إيجاز أهمية الرّقمنة في النّقاط التالية:

- إتاحة الدّخول إلى المعلومات بصورة ومعمقة بأصولها وفروعها.
- سهولة وسرعة تحصيل المعرفة والمعلومات من مفرداتها.
- القدرة على طباعة المعلومات منها عند الحاجة وإصدار صور طبق الأصل عنها.
- الحصول على المعلومات بالصوت والصورة وبالألوان أيضًا.
- نقص تكاليف الحصول على المعلومات.
- إمكانية وجود نقد المصادر والمواد المعلوماتية.
- إمكانية التكامل مع الوسائل الأخرى الصوت، الصورة، الفيديو.[1]

كما تكمن أهمية الرّقمنة في تحسين الأداء وجود الخدمات للجمهور والعملاء للمؤسّسات العامة والخاصة وحتى الشركات نذكر منها:

- الفوائد الاقتصادية: وذلك من خلال توفير المال والوقت والجهد على جميع الأطراف المتعاملة إلكترونيًا وتوفير مصاريف مالية كبيرة كانت تُصرف أثناء العمل بالحكومة الإلكترونية وفي مساندة برامج التّطوير الاقتصادي، وذلك من خلال تسهيل التّعاملات بين القطاع الحكومي والقطاع الخاص، وبالتّالي زيادة العائد الربحي، وإتاحة فرص وظيفية جديدة في مجالات جديدة مثل إدخال البيانات، وتشغيل وصيانة البنية التّحتية وأمن المعلومات، وكذا توحيد الجهود تحت بوابة إلكترونية واحدة، بدلاً من تشتيت الجهود وازدواجية بعض الإجراءات في الحكومة التّقليدية، وفتح قنوات استثمارية جديدة من خلال التّكامل بين الحكومة الإلكترونية والتّجارة الإلكترونية وذلك عن طريق استخدام نفس التّطبيقات والتقنيات والتّبادل الدّاخلي للبيانات.

[1] منير الحمزة، **المكتبات الرقمية والنشر الالكتروني للوثائق قسنطينة**، دار الالمعية للنشر والتوزيع، 2011، ص: 74.

– **الفوائد الإدارية**: وذلك من خلال تنظيم العمليات الإنتاجية وتحسين الأداء الوظيفي، والقضاء على البيروقراطية والرّوتين الذي يوجد في الحكومة التّقليدية، وكذا الشّفافية في التّعامل واختصار الهرم الإداري التّسلسلي الطويل الذي عادةً ما يتبع في الحكومة التّقليدية، وأيضًا من خلال تنظيم قواعد عمل جديدة وبيئة عمل جديدة.

– **الفوائد الاجتماعية**: وذلك من خلال إيجاد مجتمع معلوماتي قادر على التّعامل مع المعطيات التّقنية ومواكبة عصر المعلومات، وأيضًا تسهيل سرعة التّواصل الاجتماعي من خلال التّطبيقات الإلكترونية الكثيرة كالبريد الإلكتروني، وتفعيل الأنشطة الاجتماعية المختلفة عن طريق استخدام التّطبيقات الإلكترونية الكثيرة.[1]

ومما سبق يمكن القول أنّ أهمية الرّقمنة تكمن في تسهيل والوصول للمعلومة بجودة عالية وبتكاليف منخفضة ممّا يجعلها ذات فوائد اقتصادية وإدارية واجتماعية لقدرتها على توفير الوقت والجهد وتسهيل وتنظيم مختلف النشاطات.

ب) أهداف الرّقمنة:

يتم توزيع الرّقمنة على المستويات التالية:

- **الحفظ**: حيث أن الوسائط الرّقمية تعد أقل عرضة للتّلف والضرر مقارنة بالوسائط الورقية التي تتعرض لعدّة أخطار.
- **التخزين**: ويتم ذلك من خلال القرص المضغوط الذي يمكنه تخزين آلاف الصّفحات، فما بالك بقرص DVD فالرّقمنة توفر علينا الكثير من المساحات.
- **الأقسام**: ويكون ذلك من خلال الشبكات وخصوصا بشبكة الانترنت التي سمحت للرقمنة بالاطلاع على نفس الوثيقة من قبل مئات الأشخاص في نفس الوقت.
- **سرعة الاسترجاع وسهولة الاستخدام**: تكمن ميزة الرّقمنة في السّرعة الكبيرة في الاسترجاع، حيث أنه عندما تحوّل المواد الوثائقية إلى شكل الرّقمي يمكن للمرء استرجاعها في ثوان بدلاً من عدّة دقائق.

وتكمن أيضًا أهداف الرّقمنة في:[2]

– توصيل المعلومات للمستفيد دون التدخل البشري؛

---

[1] منير الحمزة، **المرجع السابق**، ص:76.

[2] مهري سهيلة، **المكتبة الرقمية في الجزائر: دراسة لواقع وتطلعات المستقبل، مقدمة لنيل درجة ماجستير في علم المكتبات**، تخصص إعلام مهني وتقني، قسنطينة، جامعة منتوري، 2005، ص:83.

- الرّبح المادي من خلال بيع المنتج الرّقمي سواء أقراص اللّيزرة أو إتاحته على الشبطة، بحيث لا يقصد بالربح هذا الاتجاه بقدر ماهو الحصول على عائد مادي يغطي هامشا من التكلفة لضمان استمرار العمليات؛
- المحافظة وحماية الوسائط من الأخطار، وذلك من خلال توفي مساحات كبيرة لتخزينها، وتمكين كل الاشحاص من الاطلاع على نفس الوثيقة في نفس الوقت، وسهولة استرجاعها وفي ثواني؛
- الاستفادة من الوثيقة دون قيود بشرية، وكذا تحقيق الرّبح من خلال بيع المنتج الرقمي لغرض استمرار العملية.

2-4- نماذج ومتطلبات الرقمنة:

2-4-1- نماذج الرقمنة:

- **النموذج الفني**: حيث يتم تحويل المنظمات التقليدية إلى منظمات رقمية باستخدام بحوث العمليات وعلوم الحاسب وعلم الإدارة دون التركيز على الجوانب السلوكية للمنظمة، ويؤدّي ذلك إلى ارتفاع نسبة المقاولة ورفض التطبيقات الألكترونية في اتخاذ القرارات؛
- **النموذج السلوكي**: وهنا يتم التركيز على المتغيرات السلوكية الفردية والجماعية والتنظيمية والبيئة عند تحويل المنظمة التقليدية إلى منظمة رقمية. ومن ثم تقل أهمية اتخاذ القرارات رقميا؛
- **النموذج الفني الاجتماعي**: حيث يؤخذ في الاعتبار درجات التفاعل الفني والتنظيمي عند عمليات التحويل والذي يركز على استراتيجية الأعمال والبرمجيات اللازمة لتفعيل الحسابات وقاعدة البيانات والاتصالات؛
- **النموذج المشاركة في المعلومات**: يعتمد على اشتراك المؤسسة في أحد شبكات المعلومات المحلية أو الدولية أو الاعتماد أحد شركات المعلومات في توفير الخدمة بالتوفير؛[1]
- **نموذج تحليل القوى التنافسية**: يعتمد على بناء نظم معلومات متكاملة لدعم التحليل الرباعي وعلى التخطيط الاستراتيجي للمنظمة، حيث يسعى إلى تعظيم نقاط القوى التنظيمية وتقليل نقاط الضعف وذلك للسيطرة على الفرص البيئية ومواجهة التحديات العالمية والمحلية؛
- **نموذج إدارة الأصول الرقمية**: والذي يعتمد على مجموعة من شركات المعلومات والاتصالات بدلا من شركة واحدة في إدارة الملفات الرقمية؛

[1] فريد لنجار، **دور تكنولوجيا المعلومات في التحول نحو المنظمات الرقمية**، المنظمة العربية للتنمية الادارية، مصر، دون سنة نشر، ص ، ص: 199، 200.

نموذج التحول التدريجي: يعتمد هذا النموذج على القدرات المالية للمؤسسات للتحول من النموذج الورقي إلى نموذج الرقمي، ولا يعتمد هذا النموذج على دراسات جدوى تحليلية أو قياس الاحتياجات الرقمية مسبقا. ويخضع هذا النموذج لمشكلات تفادم الحاسبات وصعوبة تحديث البرمجيات؛

نموذج التحول الاستراتيجي: يعتمد هذا النموذج على التخطيط الأستراتيجي للمؤسسة واعتبار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أحد ركائز المركز التنافسي للمؤسسة، ومن ثم يتم تحديد مركز المؤسسة في الصناعة المحلية والعالمية والقناعة أن المنافسة بالوقت هي أحد وسائل تحقيق الأهداف؛

نموذج التحول الديناميكي: يحقق هذا النموذج الاستخدام الفعال لعلاقة المؤسسة بالتغيرات البيئية وكذلك التقدم المستمر في تكنولوجيا المعلومات فالتفاعل والتكامل والتنسيق بين احتياجات المؤسسة وتأثيرات البيئية والتقدم في تكنولوجيا المعلومات هي أساس هذا النموذج؛

نموذج التنظيمي التطوير: يعتمد هذا النموذج على التحول العضوي للمنظمات لاستقبال التحول للمنظمة الرقمية من خلال التعلم والتدريب التحويلي بدلا من فرصة حلول جامدة تقلل من فرص النجاح؛

نموذج الأمثالية: يعتمد هذا النموذج على البحث عن الحلول المثالية لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحويل المنظمة رقمية. ويعتمد هذا النموذج في عمليات المحاكاة الاختيار قبل التنفيذ الفعلي، مع محاولة ضغط التكاليف والبحث عن أعلى النتائج مثال ذلك التخصيص العلمي للموارد الرقمية والقضاء على الفاقد والضياع والأعطاع والأحلال الدوري والضيافة المانعة والتطوير المستمر في البرمجيات؛

نموذج التكلفة والمكاسب: وتلجأ بعض المؤسسات إلى المقارنة تكاليف التحول لمؤسسة رقمية بالمكاسب المتوقعة من اقتناء منظومات المعلومات. حيث يتم الرفض أحيانا في حالة زيادة التكلفة؛

نموذج التحويل المتكامل: ويقوم هذا النموذج على فلسفة المنظومات والرغبة في التحول المتكامل لجميع الإدارات ومن ثم تسعى إدارة تكنولوجيا في المستويات التنظيمية لبناء المنظمة الرقمية والى الربط بين التغيير في منظومة الأعمال والتحديث في منظومة الإدلرة الالكترونية، تشمل الحسابات والبرمجيات والشبكات، وقاعدة البيانات ونظم المعلومات والانترنت؛[1]

نموذج التحول الاستجاري: وتقوم بعض المؤسسات اليوم بالاعتماد على شركاء الحاسبات والبرمجيات وتحليل النظم في إدارة منظومة المعلومات والاتصالات بها، وتعتمد فلسفة التحول على أن خبرة الشركات التكنولوجيا وخبرة المستخدم من خلال النظم وتحليل المعلومات التكنولوجية المتخصصة؛

[1] فريد لنجار، **المرجع السابق**، ص: 200.

نموذج في المشاركة: ويعتمد هذا النموذج على أهمية الربط الشبكي لتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات لتحقيق الفائدة من الانترنت لدعم القرارات والسياسات. ويقوم على قياس المراكز التنافسية للحركات إدخال التحديث المستمر في منظومة الاتصالات والمعلومات وفق اتجاهات المنافسين.[1]

2-4-2- متطلبات الرّقمنة:

حتى تتم عملية الرقمنة لابد من تضافر عدّة جهود بداية بالتخطيط وتوفر العامل البشري المتمثل في العاملين بالرقمنة وأيضا العامل المالي، بالاضافة إلى توفر الأجهزة والبرمجيات الخاصة لإنجاز هذه العملية، وعلى هذا الأساس يمكن توضيح متطلبات الرقمنة فيما يلي:

التخطيط: بحيث التخطيط الرقمنة رصيد في مؤسسة توثيقية يتم من خلال إسناد المشروع إلى لجنة تشرف عليه وتعرف باسم فريق عمل الرّقمنة والتي يجب أن يتكون من عناصر يشهد لها بالكفاءة العلمية والعملية، حيث تقوم هذه اللجنة بوضع خطة مناسبة لمراحل تنفيذ المشروع وتكمن أبرز عناصر هذه الخطة في تحديد أهداف هذا المشروع ودراسة جدوى يتم فيها تحديد المنطلبات الضرورية لعملية الرقمنة، الوسائل والتجهيزات والإطارات البشرية، كما يتم تحديد تكاليف المشروع وإقرار ميزانية مناسبة للمشروع مع إعادة الإجراءات الإدارية والتنظيمية والعمليات الفنية بما يناسب وتحديد الإجراءات التي سوف تتخذ بخصوص المشاكل التي سوف تعترض المشروع، فعملية التخطيط لمشروعات الرقمنة هي بمثابة الانطلاقة الصحيحة التي تسمح بتوضيح مراحل الرقمنة وتحديد المسؤوليات وإبراز معالم المشروع والحصول على الهدف المطلوب.[2]

وحتى يتسنى إنجاز عملية الرقمنة لابد من توفر الأجهزة التالية:

الماسح الضوئي: يعتبر من الأجهزة الهامة في الرقمنة، فهو يعتبر جهاز يقوم بتحويل أي شكل من أشكال البيانات المتوفرة في الوثائق المطبوعة والمصورة والمخطوطة والمرسومة إلى إشارات رقمية قابلة للتخزين في ذاكرة الحاسوب، وتكون نتيجة الماسح الضّوئي عبارة عن صورة رقمية متعددة الأشكال، ونجد للماسح الضّوئي عدّة أنواع:

أ) **الماسح الضوئي المسطح:** وهو يعمل من خلال تثبيت الورقة المراد تأديتها للحاسب داخل الماسح وتبقى مكانها، بحيث يمسح ضوء الماسح الورقة؛

---

[1] عبير الرحبائي، **الإعلام الرقمي (الالكتروني)**، دار أسامة للنشر والتوزيع، الطبعة 01، الأردن، دون سنة نشر، ص:52.

[2] اسماعيل بلة، **الرقمنة كوسيلة تكنولوجيا حديثة احفظ وإتاحة المخطوطات**، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجيستر، جامعة قسنطينة،2010،ص: 30.

ب) **الماسح الضوئي اليدوي**: وهو الأصغر حجما ويقوم المسح بطريقة يدوية، وهو لا يعطي صورة عالية الجودة؛

ج) **الماسح الضوئي الأسطواني**: يستخدم في مؤسسات النشر، وتفوق دقته كل الأنواع السابقة، وتختلف فكرة عمله على الماسحات الأخرى، حيث تثبت الورقة على أسطوانة زجاجة ويسطح ضوء من داخل الأسطوانة ليضئ الورقة جهاز حساس يدعى أنبوبة تكبير الفوتونات ليحول الضوء المعاكس إلى تيار كهربائي؛

د) **الماسح الضوئي الرأسي**: ويدعى أيضًا ماسحات الكتب، يتميز بالحد من مخاطر إتلاف أثناء المسح الضوئي، بالاضافة إلى تغلبها على مشكلة أنحناء أو تقوس الصفحات بسبب التجليد، وهو الأمر الذي يحتاج إلى مزيد من الجهد في تحرير الصور إذا ما استخدمت ماسحة مسطحة، وهي مرتفعة الأسعار مقارنة بالماسحات الأخرى.

- **آلات التصوير الرّقمنة**: وهي عبارة عن نظام رقمنة داخلي وأغلبتها من الناحية البصرية على غرار نظيرتها الكلاسيكية، وحاليا تصل إحاطات بالصورة إلى عدد البيكسلات يصل ثلاثة ملايين بيكسال وهذا ما يسمح بالوصول إلى نوعية مذهلة من الصور والوثائق.
- **أوعية التخزين**: إن من بين أساسيات تكنولوجيا الرقمنة اختيار أوعية تخزين ذات جودة واسعة وعالية، وتتعامل مع الإعلام الآلي ومن هذه الأجهزة الأقراص الضوئية، الأوعية المغناطيسية المتصلة بالإعلام الآلي.[1]
- **البرمجيات**: لا يمكننا استخدام الحاسب الآلي في عملية الرقمنة بدون برامج سواء كانت تشغيل او برامج التطبيقات التي تستخدم للقيام بمهار الرقمنة، وتتمثل أهم هذه البرامج الأساسية والمهمة في عملية الرقمنة فيما يلي:

– برامج التقاط الصور التي تقوم بمعالجة وتحسين الصور الرقمنة بعد التقاطها من جهاز المسح الضوئي؛

– برمجيات التعرف البصري على الأحرف O C R في حالة القيام برقمنة النصوص والذي يقوم بتحويل صور الصفحات إلى نصوص كاملة.[2]

فوجود عملية التعرف الضوئي على الحروف تتوقف على عوامل عدة منها:[3]

– دقة ووضوح الصورة الملتقطة للنص؛

– اشتمال النص على الجداول ورسوم توضيحية؛

---

[1] اسماعيل بلة، **نفس المرجع**، ص: 30.

[2] اسماعيل بلة، **المرجع السابق**، ص: 30

[3] دياب حامد الشافعي، **إدارة المكتبات الجامعية اسسها وتطبيقاتها العملية**، دار غريب للنشر، القاهرة،1994، ص: 102.

- برمجيات تحويل القياسات، برمجيات التصليح والترميم؛

مما سبق يمكن القول أن متطلبات الرقمنة تحتاج إلى الكثير من الجهد والتخطيط ووجود العاملين بالرقمنة والأجهزة والبرمجيات وكذا إلى العامل المادي حتى تتمكن من توفير كل الظروف اللازمة أو المطلوبة، وبالتالي تساعد على نجاح عملية الرقمنة.

2-5- خطوات تطبيق الرّقمنة:

تمر الرقمنة بعدد من المراحل تتمثل في:

2-5-1 مرحلة الإعداد: بحيث تلزم مرحلة الإعداد الجيد لمشروعات الرقمنة في المكتبات ومؤسسات المعلومات تحديد إستراتيجية عامة لعملية الرقمنة تتمثل في ثلاث نقاط أساسية أولاها وضع الخطة الرقمنة، وثانيها إعداد دراسة الجدوى، وثالثها الاسترشاد بالتجارب السابقة والأخذ بالمعايير المقننة.

2-5-2 مرحلة الاختيار: وهي الأولويات والأسس التي سيتم بناء عليها اختيار المصادر المعلوماتية التي سيتم رقمنتها، وتحدد بعدد من العوامل التي تتحكم في تحديد أسُس الاختيار وأولوياته والتي تختلف حسب نوع المكتبة ومجتمعها.

ومن أولويات الاختيار نذكر:

- امتلاك المكتبة أو مؤسسة المعلومات لحقوق الملكية الفكرية للمصادر المنتقاة للرقمنة؛
- سقوط حقوق التأليف والنشر عن المصادر المعلوماتية والمنتقاة للرقمنة؛
- ميزانية المشروع.

2-5-3-مرحلة التجهيز: وتشتمل مرحلة تجهيز مصادر المعلومات التي سيتم اختيارها للرقمنة عدد من العناصر تتمثل في سحب المصدر المعلوماتي من الوقوف وفحص النسخ لاستبعاد النسخ المكررة وكذا تخصيص رقم مسلسل للمتابعة.

2-5-4-مرحلة التحويل الرّقمي: وهي تتبع مرحلتا الاختيار والتجهيز.

أ) **مرحلة الاختزان والحفظ الرّقمي:** هي مرحلة مهمة، لأنها ركيزة لعمليات البحث والاستغلال وتداول المعلومات لذا من غير المعقول استخدام نظام رقمي دون التفكير في نظام الخزن والحفظ، بحيث تكمن أهميتها في ضمان استخدام وإتاحة المصادر المعلوماتية المرقمنة على المدى البعيد، وذلك أن معدلات تطور العتاد والبرمجيات وأشكال الملفات تؤدي إلى زيادة احتمالية عدم إمكانية قراءة المحتوى المرقمن.

ولقد أصبح اليوم كل من الأساتذة والطالب بحاجة إلى الاستعانة بهذه التكنولوجيا من أجل البحث عن مختلف المسائل والمعلومات التي هم بحاجة إليها، واستغلالها اصبح ضرورة حتمية في بعض الحالات خصوصا عند قلة المراجع والمصادر التي تتحدث عن الموضوع المبحوث عنه.[1]

ب) مرحلة تنظيم مصادر الرقمنة: المتمثلة في عدد من الكيانات الرقمنة المتناثرة على وسائط التخزين الثانوية، أمر حيوي وهام، وذلك كون أن المستخدم لا يستطيع الوصول غلأى محتواها إلا من خلال التنظيم، وتنظيم هذه المجموعات إما تنظيميا ماديا، أو تنظيميا منطقيا يسمح للمستخدم بتصورها.

2-5-5- مرحلة البحث والاسترجاع: يتمثل في تصميم أدوات تسمح بالبحث في مخرجاته وتتيح إمكانية الاسترجاع منها، وذلك كون أن المحتوى المرقمن محتوى ديناميكي وليس مجرد بديل مقروء آليا لتنظيره المطبوع، كما أن توفير بديل رقمي في شكل صورة غير قابلة للبحث قد يناسب جزئيا احتياجات بعض المستفيدين ولكن ليس الجميع، حيث يفضل البعض بطبيعة الحال الإبحار في النص الرقمي مما يتطلب تطوير آليات بحث وتقنيات عرض تتوافق مع ديناميكية المحتوى وتستفيد منه لجعل الصورة قابلة للبحث الاسترجاع حتى يتمكن المستفيدين من إيجاد صور المصدر المعلوماتي والتفريق بينها.

2-5-6- مرحلة إدارة المحتوى الرقمي: هو جزء من مشروع الرقمنة الخاص بتحديث وتدعيم وتطوير وتعديل وحفظ ومتابعة التغيرات الواقعة على كم معين من المحتوى التي تقوم بعدة مهام، منها سهولة النشر على الانترنت، والتقليل من مشاكل إدارة محتوى الشبكة وأمن النظام، وصعوبة التلاعب بالأصول الرقمية والإتاحة المستمرة طوال اليوم.

2-5-7- مرحلة الإتاحة: يؤدي اختلاف أشكال المصادر المعلوماتية المرقمنة لأمكانية حصول على مردود ربحي مادي خصوصا في المكتبات مما يساعدها على استكمال عمليات التحويل والتجديد المستمر في الأجهزة والبرمجيات المستخدمة.[2]

[1] نجلاء أحمد يس، **المرجع السابق**، ص: 22.

[2] نجلاء أحمد يس، **المرجع السابق**، ص: 35.

ثالثًا: الجودة في العليم العالي

3-1- مفهوم جودة التعليم العالي:

3-1-1- تعريف الجودة:

هي عبارة درجة الالتزام بالمعايير العالمية والأجراءات التي تؤدي إلى مخرجات وخدمات تحقق متطلبات الأداء الجيد، وبمعنى آخر هي الوفاء بمتطلبات المستفيد، والجودة الفعلية هي الجودة في الكوادر البشرية لأنها من أهم العوامل التفوق، إضافة للأنظمة والتعليمات بعيدا عن المجاملات والمحسوبيات في التعيينات والترقيات والمهمات.[1] و عرفتها المنظمة الدولية للمعايير (iso) الجودة بأنها "الخصائص الكلية لكيان (نشاط أو عملية أو منتوج أو منظمة أو نظام أو فرد أو مزيج منها) التي تتعكس في قدرته على إشباع حاجات صريحة أو ضمنية ".[2]

3-1-2- أبعاد الجودة:

توجد أبعاد ومفردات لقياس الجودة، إلا أن هناك تباين في اراء الباحثين حول عدد الأبعاد الأساسية للجودة، غير أن المؤسسة بإمكانها دراسة وتحليل جميع الأبعاد التي يتناولها الباحثون، وترى ما يناسب المؤسسة أكثر، وما يهتم ويركز عليه المستفيد، وتأخذ به وتركز عليه.

يرى الباحث (kotler) أن للجودة خمسة أبعاد أساسية هي (الضمان، والاعتمادية، والاعتناق، والاستجابة، والتجسيد المادي)، ومن وجهة نظر الباحث (Massy) فإن للجودة أربعة أساسية هي (التفوق، وتجاوز التوقع، والقيمة، ومواءمة الموصفات)، أما الباحث (lovelock) فيؤكد على أن لجودة الخدمة عشرة أبعاد أساسية هي (الكفاية، الجدارة)، والاعتمادية، والمجاملة (التعامل)، والاستجابة، وفهم الزبائن/ المستفيدين، والأمان، والمصداقية، وإمكانية وسهولة الحصول على الخدمة، والاتصالات، والتجسيد المادي)،[3] ويمكن تحديد الأبعاد الشائعة منها على النحو الأتي:[4]

- **الأداء:** وتشير هذا البعد إلى الخصائص الأساسية في المنتج؛
- **الهيئة:** وهي الخصائص المكملة للخصائص الرئيسية، والتي تضيف قيمة لجودة المنتوج؛
- **المعولية:** وتشير إلى الاتساق والثبات في الأداء، وعدم تكرار الأعطال وأن يكون جاهزا وقت الطلب؛

---

[1] عبد الغني يوسف قرم، **الجودة بين الحاضر والمستقبل، المجلة العربية لضمان جودة التعليم العالي**، المجلد الاول، العدد03، 2008، ص: 96.

[2] عماد أبو الرب واخرون، **ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي بحوث ودراسات**، دار صفاء، عمان،ط1، 2010،ص: 79.

[3] سو سن منير عبوي، **إدارة الجودة الشاملة**، دار كنوز المعرفة للنشر، عمان، الأردن،2006، ص: 28.

[4] يوسف حجيم الطائي واخرون، **نظم إدارة الجودة في المنظمات الأنتاجية والخدمية**، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن،ى 2009، ص: 221.

- **المطابقة:** تمثل درجة تتطابق المنتوج مع مواصفات التصميم؛
- **المتانة:** تشير إلى معدل العمر الاقتصادي للمنتوج قبل الاستهلاك أو الاستبدال؛
- **الجمالية:** تشير إلى الهيئة الخارجية للمنتوج، والشعور الذي تثيره لدى المستهلك؛
- **إمكانية تقديم الخدمة:** تعني سهولة التصليح وسرعته وحسن تصرف القائم بعملية التصليح وكفاءته.

إن هذه معايير التسعة التي يعتمدها المستفيد لتقييم الجودة ليست بالضرورة مستقلة عن بعضها البعض، بل أن بعض المعايير متداخلة فيما بيتها وقد تكون أحيانا مكملة لبعضها البعض، على أن هذا لا يعني وجوبا توافرها جميعا في جميع المنظمات وذلك لاختلاف المنظمات في وظائفها وأعمالها، لهذا بإمكان مؤسسات التعليم العالي الاستر شاد بهذه الابعاد لتؤدي مهمتها على أفضل وجه.

3-1-3- تعريف جودة التعليم العالي:

عرفها **مدحت أبو النصر** على أنها: "عبارة عن أسلوب متكامل يطبق في جميع فروع ومستويات الجامعة، ليوفر للافراد وفرق العمل الفرصة لارضاء الطلاب والمستفدين من التعليم والبحوث الجامعية، وهي استرلايجية للتغيير تبدأ من البيئة، وتنتهي ببرنامج تحسينات مستمرة لارضاء الطلاب والمجتمع.

وهي أيضا فعالية تحقيق افضل خدمات تعليمية وبحثية واستشارية باكفا الأساليب أقل تكاليف واعلى جودة ممكنة."[1]

كما عرفاها **بن ونيسة ليلى، بن عبو جلالي:** إدارة الجودة في التعليم العالي على أنها:"مجموعة الآراء التي تشمل مايلي:

- امتياز العملية التعليمية؛
- ملائمة مخرجات العملية التعليمية للاستخدام؛
- توافق مخرجات التعليم مع الاهداف المخططة والمواصفات والمتطلبات؛
- مقابلة التوقعات المتزايدة للعملاء.[2]

---

[1] اغادير عرفات جويحان، مُحَّد عوض الترتوري، **إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات**، الطبعة الاولى،دار المسيرة للنشر والتوزيع، الاردن، 2006، ص:111

[2] بن ونيسة ليلى، بن عبو جلالي، **واقع جودة التعليم العالي في الجزائر من منظور التصنيفات الدولية**، مجلة الدراسات الاقتصادية الكمية، العدد01، ص:108

3-2- دواعي الاهتمام بجودة التعليم العالي:

تتمثل فيما يلي:[1]

- الزيادة في فرص التعليم الأساسي والثانوي الأمر الذي أدى إلى الضغط من أسفل ووصول إعداد متزايدة من الطلبة إلى مرحلة التعليم العالي؛
- زيادة طلب المجتمع المستمر للتعليم العالي بأشكاله المختلفة والمتطورة؛
- اتساع سوق العمل وازدياد احتياجاته المتغيرة باستمرار التخصصات الجديدة والمتنوعة، الأمر الذي استدعى إلى توفير التدريب المستمر في مجالات مهنية وتكنولوجية وإدارية حديثة، يترتب على مؤسسات التعليم العالي تحديث أساليبها وأنشطتها وبرامجها التعليمية؛
- الانفجار العلمي المتواصل الذي أدى إلى تطوّر وتنوع التخصصات الأكاديمية، وظهور تخصصات فرعية جديدة نتيجة التطور الهائل لتكنولوجيا المعومات والاتصال وانسجامها الكامل مع وظائف التعليم العالي واحتياجاته؛
- وجود المنافسة الشديدة الحالية والمتوقعة في ظل العولمة بين المؤسسات التعليمية؛
- ايجاد ثقافة تنظيمية تتوافق مع مفاهيم الجودة، مما أدى إلى الحاجة لتحقيق أداء عالي في العملية التعليمية؛
- امتداد الحاجة المستمرة في التعليم وتحصيل المعرفة الى مابعد التخرج (التعلم مدى الحياة)، مما يتطلب تعليم كيفية الاعتماد على نفس في تحصيل المعرفة.

كما توجد أسباب أخرى تدفع الطلاب ومنظمات التعليم العالي للاهتمام بالجودة، ويمكن القول أن هناك فجوة بين الانتاج الوطني والتعليم الجامعي نذكر مايلي:[1]

- **العجز لتعليمي**: والمقصود به استثمار في التعليم دون العائد نظرًا لأن المخرجات التعليمية والنواتج التربوية لا تلق الطلب الفعال في أسواق العمل بالدرجة المطلوبة فيتحول الطلب إلى العمالة الوافدة.
- **معدلات البطالة المرتفعة**: فالانتاج لا يوفر عدد الوظائف الكافية والمناسبة للمخرجات التعليمية أو العكس.
- **اتساع الفجوة بين الانتاج والتعليم**: حيث تظهر الحاجة لبعض المهن والوظائف التي لا يوفرها التعليم الحالي أو العكس، فلا تجد بعض التخصصات التعليمية الفرص المناسبة بعد التخرج.

[1] حرنان نجوى، **مساهمة ادارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي**،دراسة عينة من الجامعات الجزائرية، اطروحة دكتوراه في تسيير المنظمات، جامعة محمّد خيضر، بسكرة، 2014، ص: 26

- **ارتفاع تكلفة التعليم**: في جميع مراحل التعليم فالظاهر أن التعليم مجاني والحقيقة انه ذو تكاليف متزايدة.
- **انخفاض العائد على الاستثمار التعليمي**: بسبب ارتفاع تكاليف التعليم مع انخفاض الأجور المتوقعة، حيث أن التدفقات النقدية الخارجة لتغطية نفقات التعليم أكبر من القيمة المتوقعة الاجمالية للتدفقات الداخلية بعد التعليم.
- **التركيز على التعليم**: يركز على المعارف والمعلومات ولايهتم بالسلوكيات والمهارات بسبب الاساليب والمواد والهياكل اتنظيمية والمناهج والمنظمون.[2]

3-3- أساليب تقييم جودة التعليم العالي:

إن عملية قياس جودة التعليم العالي ضرورية جدا للحكم على جناعة نظام التعليم وجودته أو فشله.

فيما يلي بعض الطرق المتبعة لقياس جودة التعليم العالي:

- **قياس الجودة بدلالة المدخلات**: وفق هذه الطريقة يتم قياس جودة التعليم العالي من خلال المادة العلمية المقدمة للطلبة من طرف هيئة التدريس، حيث يستند مؤيدي هذه المقاربة إلى فكرة مؤداها أن المدخلات أو الموارد هي جوهر التعليم وجودته فعاليا ما تقاس جودة التعليم بحسب تعبير الأخصائي الكبير في اقتصاديات التعليم بواسطة طريقة تكلفة المدخلات، إذ تفرض هذه المقاربة أن المؤسسة التعليمية psacharopoulos التي يكون فيها معدل الإنفاق لكل متعلم اكبر من المؤسسات التعليمية لأخرى يجب أن تكون ذات جودة اعلى من باقي المؤسسات.[3]
- **قياس الجودة بدلالة العمليات**: في هذا النوع يتم قياس جودة التعليم العالي من خلال الإجراءات والممارسات المتبعة لتوصيل المادة العلمية حيث يركز أصحاب هذه المقاربة بشكل أساسي على العمليات اللازمة للعملية التعليمية من كل جوانبها وذلك من خلال تتبع السبب والنتيجة، وقد تباين تطرق، معايير قياسهم باختلاف توجهاتهم وتخصصاتهم العلمية والفكرية وقد خطأ هذا المدخل بجودة التعليم خطوات كبيرة إلى الأمام.[4]
- **قياس الجودة بدلالة المخرجات**: هذا المدخل لقياس التعليم العالي يتم من خلال الخريجين كل سنة ومدى تقبل سوق العمل لهم، حيث يعتمد في هذه المقاربة على العديد من المؤشرات التي تؤخذ كمقياس للجودة، نذكر منها

---

[1] محمد عوض الترتوري، **إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات**، **دار المسيرة للنشر والتوزيع**، الطبعة الاولى، عمان، 2008، ص: 194.

[2] محمد عوض الترتوري، **مرجع سابق**، ص: 150.

[3] ضيف الله نسيمة، **استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثره على تحسين جودة العملية التعليمية**، دراسة عينة من الجامعات الجزائرية، أطروحة دكتواره في علوم التسيير، تخصص تسيير المنظمات، جامعة الحاج لخضر، باتنة1، 2017، ص: 60.

[4] ضيف الله نسيمة، **نفس المرجع**، ص: 61.

على سبيل المثال لا الحصر: نسبة المتخرجين من أي مستوى تعليمي بالنظر لنسبة المقيدين، نسب النجاح أو الرسوب في أي مستوى تعليمي والإنتاج العلمي للمؤسسة التعليمية.

– **قياس الجودة وفق الاراء الخبراء:** وفقا لهذا النوع تم العودة إلى الخبراء واخذ ارائهم من اجل الحكم على جودة التعليم العالي إذ يعد هذا المدخل التقويمية المعتبرة للجودة، إلا أنه يؤخذ عليه الكثير من العيوب مثل التحيز، فغالبا ما لا يتوفر للمكمين المعلومات الوافية التي تؤهلهم لاتخاذ أحكام خاصة بجودة البرامج في المؤسسات التي لا يعملون فيها أو يتعاملون معها، كما أن هذا المدخل يفوز أكثر من ترتيب للجودة خاصة الترتيب التنازلي بدلا من تحديد مدى الجودة وفق المقياس المعياري، إضافة إلى المعايير المستخدمة تعد محدودة جدا وأخيرا أهملت دراسة جودة البرامج دون الدراسات العليا.

– **قياس الجودة بدلالة الخصائص الموضوعية:** وفق هذا المدخل توضع عناصر موضوعية من أجل الحكم الموضوعي البعيد عن الذاتية و العناصر الشخصية، يؤخذ على أصحاب هذا المدخل الكثير من العيوب لعل أهمها: إغفالهم جميعا وعلى اختلاف مدارسهم لبعد المخرجات، الإغفال الكبير وربما التأمل علاقات (السبب، النتيجة) وعمومية بعض الخصائص المستنطبة.

– **المنظور الشمولي في قياس الجودة:** هذا المدخل يتوافق مع مدخل قياس جودة الخدمة من خلال المقاربة بين آراء الطالب وكذا الأستاذ، إذ يقوم على نموذج (مدخلات، عمليات ومخرجات) ما جعل الطالب الجامعي وتحصيله ويدمجان ويحسبان ضمن المخرجات التي ستقدم إلى سوق العمل.

3-4- معايير تقييم جودة التعليم العالي:

إن نجاح العملية التعليمية مرهون بتحقيق مجموعة المعايير الموضوعة، حيث تم تلخيصها فيما يلي:

3-4-1- معايير جودة تطوير المقررات الدراسية: إن إنتاج مواد تعليمية ذات مستوى اكاديمي وفني رفيع ترضي الطلبة والفئات الاخرى يعتبر من أهم أولويات الجامعات وانجازاتها العلمية، وهذا الهدف لا يتحقق إلا بتطبيق إجراءات خاصة بالجودة، فعملية إنتاج وتطوير المقررات الدراسية تمر في عدة مراحل تشكل في مجموعها نظاما متكاملا وأي خلل يصيب مرحلة من هذه المراحل سيؤدي إلى إحداث خلل في المراحل الأخرى، وتشمل الأجراءات المتبعة في كل مرحلة من مراحل إنتاج وتطوير المقررات الدراسية كل ما يتعلق بإجراءات التصميم التعليمي، إجراءات التحرير اللغوي إجراءات الطباعة والتصميم الفني والإخراج وإجراءات المراجعة والتطوير.

إذ تقاس جودة المقررات الدراسية بـ[1]:

[1] ضيف الله نسيمة، **مرجع سابق**، ص: 67.

- إذ تقاس جودة المقررات وإجراءات مناسبة لبناء البرامج الجديدة لدى المؤسسة التعليمية؛
- مدى مساعدة سياسات وإجراءات مناسبة لفحص وتقويم البرامج القائمة لدى المؤسسة التعليمية؛
- مدى مساعدة محتويات برامج الإعداد العام على الإثارة والتحفيز الفكري للطلاب؛
- مدى كفاءة وانسجام الرامج التعليمية مع أهداف المؤسسة التعليمية؛
- مدى كفاءة تقديم المكتبة خدمات جيدة للهيئة التعليمية والطلاب؛

3-4-2- معايير جودة عملية التدريس: لقد تطورت عملية توصيل المادة العلمية والياتها مع تطور التعليم وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودخول الحاسب الآلي، فبقاء الوسائل التقليدية في التعليم العالي يعني المساهمة في اتساع الفجوة بين المؤسسات الجامعية وعصر المعلومات، لذلك لابد من وجود معايير جديدة لقياس جودة توصيل المادة العلمية غير التي كانت سابقا بحيث تأخذ في الاعتبار الوسائل التعليمية المتعددة كالحاسوب، الأشرطة السمعية والبصرية والأقراص المدمجة، إضافة إلى التجارب العملية والمشاهدات الموقعية وغيرها.[1]

3-4-3- معايير جودة الهيئة التعليمية: تكمن معايير جودة هيئة التدريس في مؤسسات التعليم العالي في:

- مدى ملائمة الإجراءات والسياسات الحالية لتقويم أداء الهيئة التعليمية؛
- مدى تحقيق البرامج الراهنة المتعلقة بتحسين التدريس وتطوير الهيئة التعليمية لأهدافها؛
- مدى تقبل السياسات والإجراءات الحالية المتعلقة بشؤون الهيئة التعليمية؛
- مدى ملائمة الأداء الوظيفي للهيئة العلمية للمناقشة؛
- مدى كفاءة الأداء الوظيفي للهيئة التعليمية.

3-4-4-معايير جودة العملية الأكاديمية: تشكل العملية الأكاديمية احد العناصر الاساسية التي يتوقف عليها فشل نظام التعليم العالي بصفة عامة والعملية التعليمية بصفة خاصة، وانطلاقا من هذا الدور الحيوي للعملية الأكاديمية، فانه لابد من وجود اليات وإجراءات جودة نوعية لتنظيم عملية التعليم والمحافظة على فعاليتها ومصداقيتها، حيث تكمن معايير العملية الاكاديمية في مؤسسات التعليم العالي في:

- مدى اهتمام القيادة الإدارية في المؤسسات التعليمية بالتخطيط؛
- مدى تكوين علاقات عمل فعالة بين المدير والاداريين في المؤسسة التعليمية؛
- مدى ضمان السياسات والإجراءات الأدارية الفعالية إدارية المؤسسة التعليمية؛

- مدى توفر الإجراءات والسياسات المناسبة لتقويم أداء الإداريين وتطويرهم مهنيا.[2]

3-4-5-معايير جودة تعلم الطلبة: تكمن معايير جودة عملية تعلم الطلبة في مؤسسات التعليم العالي في:

- مدى تمكنهم من المادة وكيفية توظيفها في حياتهم اليومية والمهنية؛
- القدرة على اتخاذ القرارات وحل المشاكل؛
- مساعدة الطالب على ان يكون أكثر فعالية وقادر على التقييم الذاتي والتوجيه؛
- مدى اسهامه في تطور المجتمع.[3]

3-5- تطبيق الرّقمنة في جودة التعليم العالي:

هناك العديد من الأمثلة والنماذج عن تطبيق الرقمنة من أجل تحسين الجودة، وبما أن لا يمكن إحصاءها جميعا، إلا أننا سنحاول أعطاء نموذجين من تطبيقات الرقمنة في التعليم العالي:

3-5-1- التعليم الإلكتروني في الجامعات الجزائرية (جامعة المدية نموذجا):

وهي عبارة دراسة قام بها الدكتور **أمين محفوظي** من جامعة المدية، حيث بحث عن واقع استخدام التعليم الإلكتروني داخل الجامعة.

ويرى الباحث أن الثبات على أسلوب أو نمط واحد في التعليم ولفترة زمنية طويلة رغم تغير أحول الأمم والشعوب، هو أمر غير مبرر ولا يتلائم مع واقع عصر المعلومات، مما انعكس ذلك سلبا على مجتمع بصفة عامة وعلى الجامعة على وجه الخصوص

وتوصل الباحث إلى مجموعة من النتائج يمكن تلخيصها على النحو الآتي:

- النية التحتية: ربط جامعة المدية بشبكة الانترنت (ARN)، من عام 2004؛
- الإمانيات المادية: تتوفر جامعة المدية على إمكانيات مادية متواضعة الداعمة لعملية التعليم الإلكتروني؛
- الإمكانيات البشرية: وهم على النحو الآتي:
  - فنيي الإعلام الآلي: 07 مهندس دولة، 06 تقني سامي؛

[1] ضيف الله نسيمة، **مرجع سابق**، ص: 68.
[2] ضيف الله نسيمة، **نفس المرجع**، ص: 69.
[3] ضيف الله نسيمة، **مرجع سابق**، ص: 70.

- الأساتذة: تكوين 61 أستاذ من مختلف الكليات عن كيفية استخدام التعليم الإلكتروني، وكيفية وضع الدروس والنشاطات العلمية عبر الانترنت، لكن قام 39 أستاذ فقط بتقديم الدروس في أرضية التعليم الإلكتروني؛
- الإنترنت: لاحظ الباحث أن أغلب الأساتذة المستخدمين للانترنت في الجامعة هم أساتذة كليات العلمية والتطبيقية على عكس كلية علوم الأنسانية والاجتمعاية التي جاءت نتائجها مخيبة للآمال؛

– ضعف تطبيق التعليم الإلكتروني في الجامعة الجزائرية، ويرجع هذا الضعف إلى عوامل تقنية متعلقة بتأخر النبية التحتية للشبكة العنكبوتية، وعوامل بشرية متعلقة بنقص المهارات والكفاءات ونقص الثقافة الإلكترونية؛

– الإمكانيات المادية والمالية المسخرة لدعم التعليم الإلكتروني غير كافية؛

– غياب الأيام الدراسية والمحاضرات للترويج بأهمية التعليم الإلكتروني للأساتذة والطلبة على مستوى الجامعة.[1]

3-5-2- الرقمنة في تكوين الطالب الجامعي (التدريب الرياضي أنموذجا):

وهي دراسة للدكتور **بوعيطة عبد الرزاق** من جامعة مُحَّد البشير الإبراهيمي برج بوعريريج، حيث حاول إبراز دور العالم الرقمي في تقديم مختلف الخدمات المتعلقة بالمجال الرياضي للمجتمع الجزائري عبر طلبة الرياضيين الجامعيين.

فمن بين المجالات العلمية التي تستدعي رقمنة قطاعها نجد القطاع الرياضي، فهو جزء رئيسي من أجزاء التنمية الاقتصادية والبشرية، وتمكن الإنسان من تفجير طاقاته، وهو من بين المجالات التي تعمل في خلق القيمة المضافة، حيث تحمل أبعاد تربوية وتنموية واجتماعية واقتصادية.

ومن خلال ما تقدم به الباحث في دراسته يمكن تسجيل جملة من الملاحظات والاستنتاجات هي الآتي:

– الرقمنة مفهوم أو مجال يتكامل مع نظام التكوين التقليدي وسيؤدي إلى تحسين جودة نظام التعليم العالي، كما أنها ستساهم بشكل فعال في تكوين الطالب الجامعي؛

– يواجه التكوين الرقمي في الجامعة الجزائرية بعض الصعوبات والتحديات التي حالت دون استخدامه على نطاق واسع، منها ما هو مادي ومنها ما هو تقني ومنها ما هو بشري؛

– لابد من وضع استراتيجية تعليمية تصب في مصلحة الطلبة الجامعيين من خلال إعداد برامج تعليمية تمكن الطلاب من الولوج الفعلي في هذا العالم، أي أن الاحتكاك لوحده غير كافي بل لابد من تدريس طرق تقديم المهارات العلمية للمجتمع عبر المواقع التطبيقية والبرمجيات وصناعة المحتوى عبر مواقع التواصل الاجتماعي؛

[1] أمين محفوظي، **مقاربات رقمنة قطاع التعليم العالي من خلال التعليم الإلكتروني في الجامعات الجزائرية (دراسة ميدانية لجامعة المدية)**، أعمال الملتقى الدولي الافتراضي يومي 21 و22 فيفري، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أمُحَّد بوقرة، بومرداس، 2021.

– من أبرز أوجه الاستفادة من مجال التكوين الرقمي الجامعي، هو إعطاء فكرة تحويل المعارف والمكتسبات العلمية إلى عمل عبر الانترنت، وهنا لابد من تجسيد مشروع علمي يهدف إلى تطوير التكوين الرقمي الجامعي حتى يرقى إلى تقديم المنتجات والمخرجات الجامعية الجزائرية من براءات اختراع وأفكار ومشاريع ومنتجات تصب في صالح المجتمع الجزائري.[1]

رابعاً: الدراسات السابقة:

تعد الدراسات السابقة من أهم المراحل البحثية التي لابد من الباحث أن يتناولها، سواء كانت هذه البحوث وطنية أو عربية أو عالمية، سنقدم في هذا العنصر مجموعة من الدراسات السابقة أو المشابهة والتي اعتمدنا عليها في هذه الدراسة.

4-1- الدراسات العربية:

4-1-1- الدراسة الأولى: وهو مقال للباحثين: دخاخني هناء، جزايري سمير، شابونية عمر، تحت عنوان: الرقمنة في المكتبات الجامعية وإشكالية الاستخدام المشروع للمصنفات الأدبية، حوليات جامعة قالمة علوم الاجتماعية والإنسانية، المجلد: 15، العدد: 02، ديسمبر 2021.

تعرضت الدراسة إلى المكتبات الجامعية حيث تناولت الصعوبات المتعددة حول أهدافها المتعلقة بالتحول الرقمي، التي جاءت استجابة إلى التوجه الحكومي الرامي إلى الاندماج في العالم الرقمي، ولعل ابرز الصعوبات التي توجهها الكتبة هي الحقوق والإلتزامات المتعلقة بالوثائق التي الا تزال مشمولة بالحماية والمراد رقمنتها، لما في الأمر من مساس بمصلحة أصحابها وبقواعد الملكية الفكرية .وعليه فقد جاءت الدراسة من اجل تسليط الضوء على كيفية رقمنة الأرصدة الوثائقية ضمن إطار الاستخدام المشروع مع توضيح الصور التي تعتبر انتهاكات من وجهة نظر القانون، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، وقد توصلت الدراسة إلى أن مسؤولية ضمان الاستخدام المشروع تقع على عاتق المكتبي عن طريق التعاقد بشأن ترخيص بالرقمنة، كما أن التعاقد لوحده غير كافي بل لابد على الهيئات الوصية من إصدار نصوص قانونية تسمح بتسيير عملية الرقمنة بشكل قانوني حفاظا على حقوق أصحاب المصنفات الأدبية.

وجاء التسائل الرئيسي لهذه الدارسة على النحو التالي:

ما هي حدود الإستخدام المشروع للمصنفات الأدبية في إطار عملية الرقمنة في المكتبات الجامعية؟

[1] بوعيطة عبد الرزاق، **دور الرقمنة في تكوين الطالب الجامعي (التدريب الرياض أنموذجا)**، أعمال الملتقى الدولي الافتراضي يومي 25 و 26 فيفري،المركز الديمقراطي العربي برلين، ألمانيا، 2023.

وقد جاءت التساؤلاته الفرعية على النّحو التالي:

- كيف نطبق عملية الرقمنة في المكتبات؟
- ما هي حدود الإستخدام المشروع للمصنفات الأدبية؟
- كيف يمكن تطبيق الرقمنة من دون مواجهة المتابعات القضائية؟

وكانت أهمية الدراسة إن موضوع الاستخدام المشروع للمصنفات الأدبية يثير اهتمام مجموعات متمايزة من الأفراد، فالباحث على سبيل المثال البد له من تحري الموضوعية في بحثه؛ مما يحتم عليه الاستناد إلى دراسات أخرى لتدعيم أفكاره، وعليه فهو يستخدم أوعية فكرية الأشخاص آخرين فيكون هنا مطالبا بالإستخدام المشروع لتلك الأوعية و بالالتزام بقواعد الاقتباس.

وقد جاءت أهداف الدراسة إلى تحقيق ما يلي:

- كشف الغموض حول الحقوق والواجبات المتعلقة باستخدام مصنف أو مشاع إبداعي معين؛
- البحث في الإشكالية القانونية التي تعيق المكتبة من رقمنة المحتويات المكتبية؛
- توضيح صور الاعتداءات بغرض تفاديها وطرق المتابعة القضائية على تلك الاعتداءات؛
- تبيان الطرق القانونية والشرعية لرقمنة رصيد المكتبة من دون مخالفة القواعد والنظم.

واعتمد على منهج الدراسة على المنهج الوصفي باعتباره الأنسب للموضوع البحثي والأكثر تماشيا مع توجهات الدراسة إذ يعتبر المنهج الوصفي؛ أحد أنواع المناهج العلمية التي تحتل مكانة وأهمية كبيرة ملائمته لدراسة الظواهر الإنسانية والإجتماعية حيث أنه يصف الظواهر وصفا موضوعيا من خلال المعطيات المتحصل عليها اعتمادا على أدوات محددة.

ولخصت النتائج التي توصلت لها هذه الدراسة:

أن إدارة مشروع رقمنة مكتبة جامعية ليست بالأمر الهين، بل ينبغي حشد الإمكانيات والجهود الالزمة لها، ويبقى أهم الركائز التي تنطلق منها مثل هذه المشاريع هي الأرضية القانونية الواضحة، والقائمة على حيازة التراخيص من أصحاب الحقوق سواء كانوا مؤلفين أو ناشرين، حيث في ظل ما يشهده الفضاء الرقمي غياب قانون ينظم التعامل من خلال تكنولوجيا المعلومات، وكذا منظومة قانون مدني متقادمة التي تعالج الأعمال التعاقدية في البيئة الرقمية والتوضيح حدود الحقوق للأطراف المتعاقدة حول محل رقمي، فإنه يبقى في يد إدارة مشروع رقمنة المكتبة الجامعية وسيلة العقود والتراخيص التي تحوزها من الهيئات الوصية إلى جانب أصحاب المصنفات الرقمية، والاهتمام

بهذا الموضوع ضمن مرحلة التخطيط يحول دون وقوع إشكاليات لدى التنفيذ ،كما يحمي المكتبة من المتابعة القضائية.

بالرغم من أن حيازة التراخيص بغرض رقمنة المصنفات الأدبية التي تملكها المكتبة تبدوا مرحليا كافيا غير أن هذا لا يغني عن النص القانوني شيء إذ لا بد أيضا من إصدار نصوص قانونية تنظم عملية الرقمنة للرصيد الوثائقي الهائل الموجود في المكتبات الجامعية عبر التراب الوطني.

إن الاحتكام إلى نص قانوني واضح حول الإجراءات القانونية لعملية الرقمنة، لا يدع مجال الاجتهاد المكتبي أو مسؤول المكتبة في حالة تطبيق الرقمنة في المكتبة الجامعية، وعليه يمكننا إذا كانت لديه إرادة جادة في تحويل المكتبة إلى مكتبة رقمية متكاملة فلا بد له من السعي إلى عقد اتفاقيات بتراخيص تمكنه من تحويل الوثائق الورقية المشمولة بالحماية إلى رقمية مع مراعاة الميزانية اللازمة لذلك.

4-1-2- الدراسة الثانية: وهي أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتواره: بوعمامة خامرة، تحت عنوان: جودة مخرجات التعليم العالي ومتطلبات سوق الشغل في الجزائر، تخصص تسيير عمومي، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر3، للموسم الدراسي:2018/2017.

حاولت هذه الدراسة على التعرف لجودة مخرجات التعليم العالي ومدى تلبيتها إلى متطلبات سوق الشغل في الجزائر، كما هدفت إلى تحديد الجوانب الكفيلة بتجويد مخرجات التعليم العالي، وذلك من خلال التحليل الكمي لـ (380) إستبيان تمّ توزيعها على المسؤولين والمشرفين على خريجي التعليم العالي في مختلف المؤسسات في كافة القطاعات.

وجاء التسائل الرئيسي لهذه الدارسة على النحو التالي:

مامدى التوافق النوعي بين مخرجات التعليم العالي ومتطلبات سوق الشغل في الجزائر؟

ويتفرع عن هذا السؤال الرئيسي أسئلة فرعية هي:

- ما هو الإطار العام للمهارات المطلوبة في مخرجات التعليم العالي للوفاء بمتطلبات سوق الشغل؟
- ما مدى مساهمة المرجع الوطني لضمان الجودة الداخلية في تحسين جودة مخرجات مؤسسات التعليم العالي في الجزائر؟
- ما مدى مساهمة نظام (LMD) في تحسين جودة مخرجات التعليم العالي؟
- ما مدى مساهمة أجهزة وبرامج إدماج خريجي التعليم العالي في سوق الشغل كماً ونوعاً؟

- ما مدى تلبية مخرجات التعليم العالي لمتطلبات الوظيفة مهارياً من وجهة نظر المسؤولين في مختلف مؤسسات سوق الشغل في الجزائر؟
- ما هي أهم مجالات التعاون الممكنة بين مؤسسات التعليم العالي وباقي المؤسسات في مختلف القطاعات لتحسين جودة مخرجات التعليم؟

وتضمنت هذه الدراسة فرضيات جاءت كالاتي:

1- يشمل الإطار العام للمهارات المطلوبة في مخرجات التعليم العالي والتي تكون قادرة على تلبية متطلبات سوق الشغل على أربع مهارات أساسية يندرج تحت كل واحدة منهم مجموعة من المهارات وهي المهارات الشخصية، المهارات المعرفية والمهارات المهنية وكذا المهارات العامة.

2- يهتم المرجع الوطني لضمان الجودة الداخلية في مؤسسات التعليم العالي بإكساب الطالب المعارف والمهارات المرتبطة عادة بالدراسات التي يتوج من خلالها الخريج بالدبلوم أو شهادة التعليم العالي ولا يشتمل على مهارات محددة ولازمة لممارسة متطلبات الوظائف في سوق الشغل الجزائرية.

3- تعتبر مساهمة نظام (LMD) في تحسين جودة مخرجات التعليم العالي في الجزائر محدودة خصوصاً ما يتعلق بالمعايير التي تعكس متطلبات سوق الشغل، إذ لا يزال الطابع النظري والأكاديمي مهيمناً على العملية التعليمية مع ضعف في الجانب التطبيقي.

4- ساهمت سياسات دمج مخرجات التعليم العالي في تخفيض مستويات البطالة (معالجة كمية) دون مراعاة النواحي المهارية التي من المفترض أن يكتسبها خريج التعليم العالي والتي تتوافق مع متطلبات سوق الشغل.

5- مستوى المهارات التي تمتلكه مخرجات التعليم العالي دون المستوى المطلوب لتلبية متطلبات الوظائف في سوق الشغل بالجزائر ويختلف هذا المستوى من قطاع لآخر.

6- تعتبر المجالات التطبيقية أهم مجالات التعاون بين مؤسسات سوق الشغل ومؤسسات التعليم العالي لتحسين جودة مخرجات التعليم العالي فضلاً عن مجالات تعاون أخرى.

ولهذه الدراسة أهمية بإعتبارها تناولت التعليم العالي ودوره الفعال في تحقيق أهداف التنمية والنهوض بالاقتصاد الوطني، من خلال تلبية متطلبات سوق الشغل من القوى العاملة المؤهلة معرفياً ومهنياً والقادرة على مواكبة التغيرات والتطورات في بيئة الشغل كما تستمد أهمية هذه الدراسة من أهمية وضرورة تحقيق التوافق بين المتطلبات النوعية للوظائف في سوق الشغل والمهارات المطلوب توفرها لدى خريجي التعليم العالي.

وقد جاءت أهداف هذه الدراسة محاولة الربط بين مخرجات التعليم العالي وسوق الشغل، وتحقيق التوافق النوعي بين هذه المخرجات ومتطلبات الوظائف في سوق الشغل، مما يؤدي إلى ربط التعليم العالي بالتشغيل والتوظيف، وهذا سيؤدي بدوره إلى تعميق الروابط بين مؤسسات التعليم العالي والمؤسسات المستفيدة من هذه المخرجات، بحكم أن هذه المؤسسات يهمها بدرجة كبيرة جودة مخرجات التعليم، ولأنها معنية بتوظيفها والاستفادة من إمكانياها، مما سيؤدي في أخر المطاف إلى تحقيق أهداف التنمية الاقتصادية والاجتماعية في الجزائر.

وقد استعان الباحث في دراسته بالمنهج الوصفي للتعبير عن الظاهرة المدروسة (جودة مخرجات التعليم العالي) كيفياً وكمياً، فالتعبير الكيفي يصف لنا الظاهرة ويوضح خصائصها، أما التعبير الكمي فيعطينا وصفا رقميا يوضح مقدار هذه الظاهرة وحجمها، كما يتم التحليل والربط والتفسير للوصول إلى استنتاجات يبنى عليها التصور المقترح.

ولخصت النتائج التي توصلت لها هذه الدراسة:

– يختلف الإطار العام للمهارات التي من المفترض أن يكتسبها خريج التعليم العالي والتي يكون قادراً على تجسيدها واقعيا بحيث أن هذه المهارات تعكس جودة خريج التعليم العالي من هيئة ومنظمة تعنى بشؤون التعليم العالي إلى أخرى إلا أن تتقاطع جميعها في أربع مهارات أساسية وهي: (المهارات المعرفية، المهارات المهنية، المهارات العامة، المهارات الشخصية) ؛

– لا يتضمن المرجع الوطني عمليات ومؤشرات تقييم البرامج من قبل الجهات التي توظف خريجي التعليم العالي حول مدى إتصاف الخريج بالسمات الشخصية مثل الأمانة والموثوقية، والقدرة على العمل بفعالية في مجموعات، والقدرة على القيادة، ومجموعة واسعة من مهارات التفكير وحل المشكلات، والقدرة على التواصل مع أنواع مختلفة من الجمهور بشكل فعال، والقدرة على استقصاء المشكلات الجديدة وغير المتوقعة باستخدام مصادر متنوعة للمعلومات، والالتزام بالتعلم مدى الحياة لجعل الخريجين أقدر على مواكبة التطورات السريعة جداً للمعارف الجديدة في مجالام؛

– هناك نتائج واضحة للإصلاحات التي يشهدها قطاع التعليم العالي على المستوى الكمي من حيث توسع شبكة مؤسسات التعليم العالي لتشمل كافة ولايات الوطن مما ساعده في استيعاب عدد كبير من الطلبة، وكذا تحسن مستوى التأطير بزيادة تعداد هيئة التدريس، واستمرار تنامي المخصصات المالية لهذا القطاع؛

– أثر تبني نظام (LMD) على مستوى جودة المخرجات كان محدوداً نظراً إلى هيمنة الطابع النظري والأكاديمي على العملية التعليمية، مع تراجع في الجانب التطبيقي؛

– نقص في المعطيات حول المتطلبات المتوقعة لسوق الشغل في مجال التكوين الأولي المستمر، وعدم المعرفة المتبادلة لانشغالات الطرفين (مؤسسات التعليم العالي ومؤسسات سوق الشغل)؛

– عدم وجود إطار عام للمهارات واضح مقنن ومحدد بصورة تمكن من تحسين جودة مخرجات نظام التعليم العالي بما يتوافق مع متطلبات سوق الشغل؛

– اهتمام مؤسسات التعليم العالي بالشهادة أو المؤهل الممنوح دون الاهتمام بتوصيل المعرفة والمهارات للخريجين.

4-1-3- الدراسة الثالثة: مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماجستير: جقطة سناء، تحت عنوان: دور حوكمة الجامعة في تحسين جودة التعليم العالي من وجهة نظر الأطراف ذات المصلحة، تخصص: حوكمة ومالية المؤسسة، كلية العلوم الإقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف 2، للموسم الدراسي:2017/2016.

هدفت هذه الدراسة إلى محاولة كشف دور حوكمة الجامعة في تحسين جودة التعليم العالي من وجهة نظر هيئة التدريس بجامعة سطيف-1- وذلك من خلال ربط مبادئ حوكمة الجامعة الثالث: الإستقالية، تقييم الأداء، والمشاركة بضمان جودة التعليم العالي، للوصول إلى هدف الدراسة تم استطلاع آراء عينة من هيئة التدريس بجامعة سطيف-1- ، لتحديد مدى وجود ممارسات لمبادئ حوكمة الجامعة كمدخل لضمان الجودة.

وجاء التسائل الرئيسي لهذه الدارسة على النحو التالي:

ما دور حوكمة الجامعة في تحسين جودة التعليم العالي بجامعة سطيف-1- من وجهة نظر هيئة التدريس؟

وتضمنت هذه الدراسة التساؤلات فرعية كالاتي:

– ما دور استقالية جامعة سطيف-1- في تحسين جودة التعليم العالي؟

– ما دور تقييم أداء جامعة سطيف-1- في تحسين جودة التعليم العالي؟

– ما دور مشاركة أصحاب المصلحة في اتخاذ القرار في جامعة سطيف-1- بغرض تحسين جودة التعليم العالي ؟

وقد صاغ الباحث فرضيات الدراسة على النحو الاتي:

– تساهم استقاللية جامعة سطيف-1- في تحسين جودة التعليم العالي من وجهة نظر هيئة التدريس.

– يساهم تقييم أداء جامعة سطيف-1- في تحسين جودة التعليم العالي من وجهة نظر هيئة التدريس.

– تساهم مشاركة أصحاب المصلحة في اتخاذ القرار بجامعة سطيف-1- في تحسين جودة التعليم العالي من وجهة نظر هيئة التدريس .

ولهذه الدراسة أهداف يتناول فيه بيان دور حوكمة الجامعة في تحسين جودة التعليم العالي ومدى بروز هذا الدور على مستوى جامعةً سطيف-1- بناءا على وجهات نظر هيئة التدريس، وذلك مرورا بأهداف نظرية وتطبيقية جزئية يأتي في مقدمها الاتي:

– التعرض لمفهوم حوكمة الجامعة وعالقتها بجودة التعليم العالي؛

– التطرق لبعض التجارب الدولية في مجال حوكمة مؤسسات التعليم العالي؛

– تبيان ما إذا كانت استقالية جامعة سطيف-1- تساهم في تحسين جودة التعليم العالي من وجهة نظر هيئة التدريس.

– اختبار مدى مساهمة تقييم أداء جامعة سطيف-1- في تحسين جودة التعليم العالي من وجهة نظر هيئة التدريس.

– أخًذا بوجهة نظر هيئة التدريس دوما، سنحاول معرفة ما إذا كانت مشاركة أصحاب المصلحة في اتخاذ القرار بجامعة سطيف-1- تساهم في تحسين جودة التعليم العالي.

وقد جاءت أهمية الدراسة بتناول موضوع "دور حوكمة الجامعة في تحسين جودة التعليم العالي" أهمية بالغة تتجل فيما يلي:

– تعد الحوكمة موضوعا يستحوذ على اهتمام واسع من طرف الباحثين و المنظمات الدولية، باعتباره إطارا عملياتيا للحد من تضارب المصالح والوقاية من الأزمات على مستوى المؤسسات بشكل عام؛

– واقع مؤسسات التعليم العالي في الوقت الحالي والمتمثل في زيادة الطلب الاجتماعي على خدماتهاّ وتنو ع المستفيدين منها، مع محدودية مواردها في نفس الوقت، ما سبب "انحدار" جودة التدريس والبحث العلمي، إضافة إلى توسع الفجوة بين التصورات والتوقعات حول الخدمات المطلوبة والمقدمة، ما يستدعي إعادة النظر في سياساتها وأنظمتها بحثا عن آليات قد ترفع من مستواها بما يرضي مصالح مختلف الأطراف، كل ذلك يستدعي بالضرورة الأهتمام بحوكمة الجامعة وعالقتها بجودة التعليم العالي؛

– في خضم التجربة الصعبة التي تخوضها مؤسسات التعليم العالي الجزائرية في إطار السعي إلى تحسين جودتها، تطرح ضرورة تبني آليات الحوكمة في هذا القطاع.

وقد اعتمادة الباحث في دراسته بالمنهج الوصفي التحليلي الذي يقوم على جمع المعلومات التي ستتاح لنا حول الموضوع، ومن ثم تبويبها في فصول ومباحث ومطالب وذلك بالاعتماد على: الكتب، المجالات، الرسائل العلمية، أبحاث الملتقيات العلمية، شبكة الانترنت..، كما أننا سنعتمد أسلوب دراسة الحالة في الجانب التطبيقي

حيث تجمع البيانات والمعلومات حول إشكالية البحث وتبوّب وتفسر لاختبار الفرضيات واستخلاص النتائج، وذلك بالإستعانة باستبيان يوجه إلىّ مفردات البحث المتمثلة في هيئة التدريس لجامعة سطيف،-1- إضافة إلى استخدام الملاحظة، السجلات، الوثائق، وإجراء مقابلات الشخصية.

ولخصت النتائج التي توصلت لها هذه الدراسة يمكن سرد أهمها فيما يليس:

– محدودية استقلالية جامعة سطيف -1-، ويبرز ذلك من خلال عدم تمتع الجامعة بالحق في تحديد رسالتها وفرض شروط ومعايير انتقاء الطلبة، إلى انعدام حرية استحداث التخصصات الأكاديمية ووضع آليات ضمان الجودة بما يتماشى وخصوصيات الجامعة؛

– أثبتت الدارسة على عجز جامعة سطيف -1- عن خدمة أصحاب المصالح، ويظهر ذلك في عدم قابلية الجامعة لتقييم أدائها بانعدام التخطيط الاستراتيجي للجامعة، وعدم وجود سياقات لتحليل نتائج تقييم الطبلة، إضافة إلى عدم رصد إدراج خريجيها في سوق العمل، وكذا ضعف مراجعة التخصصات المفتوحة؛

– مستوى متوسط في مشاركة أصحاب المصلحة بجامعة سطيف -1- في اتخاذ القرار؛

– مع أن أغلب الأطراف معنيين لهم بالتمثيل الرسمي في هيئات صنع القرار إلا أن هناك غياب تام لأطراف أخرى كاخرجين وممثلي الصناعة والقطاع الخاص.

4-2- الدراسات الأجنبية:

4-2-1- الدراسة الأولى:

An article titled : Information and Digital Development of Higher Education in the Conditions of Innovatyzation Economy of Ukrai, for researchers: Kateryna Kraus and others, Journal published under the title: WSEAS TRANSACTIONS on ENVIRONMENT and DEVELOPMEN, vol: 17, 2021.

وهو عبارة عن مقال بحثي بعنوان: تطوير المعلومات والرقمية للتعليم العالي في ظل اقتصاد التحول الرقمي في أوكرانيا، الباحثين: كاتارينا كروس وآخرون.

يتناول هذا المقال الإجراءات الرئيسية لإقامة تطوير المعلومات الرقمية في معهد التعليم في ظل اقتصاد أوكرانيا الابتكاري، حيث ينبع من عدة قضايا ملحة، مثل الحاجة إلى تنمية محترفين مؤهلين بشكل عالي بمهارات وكفاءات رقمية متقدمة في إطار جامعي يشجع على الابتكار وريادة الأعمال، بالإضافة إلى ذلك هناك الحاجة إلى إنشاء معهد للتعليم الرقمي عالي الجودة ضمن البيئة التعليمية الرقمية الأوروبية، وهو مجال لا يزال يعاني من قلة الدراسات ونقص المعرفة.

وجاءت إشكالية الدراسة لتتناول العلماء الذين بدأوا في دراسة الترقيم الرقمي كظاهرة حيث لفتت هذه المسائل انتباه المجتمع العلمي بسرعة، وأسلطت الضوء على عدد كبير من المجالات المنفصلة التي تم التفكير في بعض جوانبها بدراسة الجوانب العامة لإصلاح معهد التعليم في اتجاه تشكيل جامعات مبتكرة من خلال الباحثون الاقتصاديون الذين ساهموا بشكل كبير في فهم التحديات والفرص المتعلقة باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في النظام التعليمي المحليالأكراني، وقد كرسوا جهودهم لتشكيل كفاءات الطلاب الرقمية والمعلوماتية والاتصالية.

ومعظم هؤلاء الباحثين يركزون على استخدام تكنولوجيا المعلومات في تأهيل المعلمين والمدرسين، ومشاكل إدخال الموارد التعليمية الإلكترونية في العملية التعليمية، ودراسة الأسس النظرية والمنهجية لتكوين كفاءة الثقافات المتعددة للطلاب والمعلمين، لكن لا يزال هناك عدد كبير من المشكلات، مثل تكوين متخصص مؤهل بشكل عالي بجودة جديدة من الكفاءات والمهارات الرقمية بناءً على جامعة مبتكرة وريادية فعالة، وتأسيس مؤسسة تعليمية رقمية ذات جودة ضمن بيئة تعليمية رقمية أوروبية، لا يزالون قليلي الدراسة والكشف عنها بشكل غير كافٍ من قبل العلماء المذكورين.

وحاولوا الباحثون من طرح سؤالين رئيسيين هما:

كيف ستكون العالم في 10، 20، 30 سنة القادمة؟

وكيف ستتغير الحياة في القرون القادمة في ظل الذكاء الاصطناعي؟

فتحول جميع الأنشطة نحو الذكاء الاصطناعي وتفاعل العقول، أدى إلى أن جميع المشاريع العالمية المستقبلية هي شبكات تعاون عالمية، لذلك يصبح العمل مع مثل هذه الشبكات مهمًا للمستقبل، لا تحتاج الطبقة الوسطى (أي طبقة الموظفين) إلى وجود، ولكن تحتاج إلى خبراء متخصصين بشكل كبير في مجالات: حل المشكلات المعقدة، التفكير النقدي، الإبداع، القدرة على إدارة الأشخاص، التفاعل مع الناس، الذكاء العاطفي، هذه الحقيقة تشهد فقط أن التعليم العالي قد يفقد مكانته في المستقبل، وسيتميز تطوره بعدد من المشاكل التي تحتاج اليوم إلى تنظيم تنظيمي، خاصة فيما يتعلق بتدريب الخبراء ذوي المهارات الرقمية، والنشاط العلمي والابتكاري، وتمويل وتحديث القاعدة المادية والتقنية.

لذا، فإن تحديث مشكلات تطوير المعلومات والرقمية في التعليم العالي في أوكرانيا في ظل الابتكار الاقتصادي يعتبر مهمًا بشكل خاص ويتطلب إيجاد حلول لهذه المسألة.

وتهدف هذه الدراسة إلىك

– تحديد مقومات التسريع في الأتمتة والترقيم في الاقتصاد على مستويات مختلفة وفي مجالات اقتصادية متعددة؛

– تقديم تصور للنظام البيئي الابتكاري المحتمل لمركز الأعمال الرقمي في الجامعة حيث سيتمكن المتقدمون من اكتساب المهارات الرقمية العملية؛

– استقصاء التحديات المعينة التي تواجه التعليم العالي في أوكرانيا، مع النظر في الظروف الواقعية والاتجاهات الحالية في تطور المجتمع المعلوماتي.

وكانت الأساليب المستخدمة في هذه الدراسة تشمل التعميم لفهم طبيعة التعليم الرقمي، والتنظيم لشرح مقومات إصلاح المبادئ الرقمية، وتتناول النتائج للنشر العلمي ملامح المشكلات الحديثة للتعليم العالي في أوكرانيا، مثل تأخر التطورات العلمية عن احتياجات الاقتصاد، وتشتت استخدام تقنيات التعلم عن بعد في التخصصات الاقتصادية، وعدم اتساق القاعدة المعملية للجامعات مع المستوى التقني الحديث للتكنولوجيا.

ويحلل المقال أيضًا التغييرات الباراديغمية في نظام التعليم في أوكرانيا، حيث يعزو الكتاب الأحداث التغيرية إلى عمليات التكامل في نظام التعليم العالي، وديمقراطية عملية الحصول على التعليم، وإدخال أدوات تعزز حرية الاختيار.

وستعانت الدراسة على النهج الهيكلي–تنظيمي والنهج المؤسسي، والتي تُستخدم لدراسة قضايا تطوير المعلومات والرقمنة في معهد التعليم في الجامعات البحثية والابتكارية وريادية الأعمال.

تم استخدام الأساليب التالية خلال البحث العلمي: التحليل

– في تحديد وجهات النظر الموجودة في الأدبيات العلمية حول جوهر التعليم الرقمي وتكنولوجيا المعلومات الرقمية في التعليم العالي؛ التجريد؛

– عند محاولة عزل التعليم الرقمي عن بيئته ووجوده؛ التوليف والتعميم؛

– في تنظيم مقومات إصلاح مبادئ التقنيات الرقمية والمجالات الرئيسية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات الرقمية في التعليم العالي؛ المقارنة؛

– عند إجراء تحليل علمي للتغيير الباراديغمي في التعليم في أوكرانيا؛ واستخدام تحليل الموضوع؛

– الموضوع عند النظر في طبيعة العلاقة في مجال نظام الابتكار في الجامعة لمركز أعمال رقمي.

وخلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج فيما يلي:

– دمج نظام التعليم أثناء تشكيل صناعة 4.0؛

– التخصص والفعالية في المختبرات الابتكارية للجامعة، العاملة على مبادئ ريادة الأعمال والرقمنة والابتكار؛

– الواقعية والاستناد إلى مصالح وقيم الأطراف المعنية الرئيسية؛

– إصلاح معهد التعليم بهدف تحقيق تواصل أكثر فتحًا وعمليًا، وتواصل بين المؤسسات التعليمية والتعليم العالي. التركيز الاستراتيجي والملاءمة؛

– الاستناد إلى أفضل التجارب الأوروبية والعالمية في نظام التعليم وسوق الابتكارات والمنتجات/الخدمات الرقمية؛

– توحيد الأطراف المعنية أثناء تنفيذ المشاريع الابتكارية والرقمية؛

– سلامة معهد التعلي؛

– التدريب في الظروف الأكثر ملائمة بوتيرة مريحة، لكن مع استخدام مثلى للوقت المخصص لأداء مهام معينة؛

– تطوير مهارات التعلم واختيار المواد الأكثر قيمة لتنمية الذات؛

– تعزيز الدافع للتعلم الذاتي وتنمية الذات؛

– تشكيل مرونة الشخصية والقدرة على التكيف بسرعة مع تغير الظروف بشكل غير متوقع وسريع؛

إن إدخال مثل هذه التقنيات في نظام التعليم في ظل تحول المجتمع إلى مجتمع معلوماتي ورقمي يعتمد على استخدام الحواسيب والاتصالات، والمعدات الخاصة، والبرمجيات والأجهزة، وأنظمة معالجة المعلومات. يؤثر البيئة الرقمية العالمية على جميع مجالات العلاقات العامة، لكن المجال التعليمي لديه تأثير مهيمن. وصلنا إلى استنتاج أن الأشكال الكلاسيكية للتعليم العالي يجب أن تتناغم وتتكيف مع متطلبات المجتمع المعلوماتي.

4-2-2- الدراسة الثانية:

An article titled THE ROLE OF DISRUPTIVE TECHNOLOGIES IN HIGHER EDUCATION DIGITIZATION, for researcher: Ioan-Matei Purcărea, Journal published under the title: Journal of Information Systems & Operations Management, Vol: 15, 02 December 2021.

وهو مقال بعنوان: دور التكنولوجيا المختلفة في رقمنة التعليم العالي، للباحثة: ليونا ماتي بوركاريا.

إن تأثير جائحة COVID-19 أكد أن الرقمنة أمر ضروري في التعليم العالي، وأن القدرة على التكيف مع "الوضع الحالي" ستمثل ميزة تنافسية قوية في هذه الصناعة، حيث تحاول هذه الدراسة بتحليل الإمكانيات في تحديث الممارسات في تحويل التعليم العالي من خلال تنفيذ واستخدام التكنولوجيات المختلفة، والاستفادة من الطبيعة التعاونية بين الرقمنة والابتكار المختلف، تحث الجائحة على تحويل المؤسسات التعليمية العالية رقميًا، مما يجبر المحترفين على تحديد الفرص وتغيير العروض القيمية أو تطوير نماذج تشغيل جديدة للتحديات التي تواجه التعليم العالي.

وقد اعتمدت الباحثة على مجموعة من نتائج بحث سابق لنتائج استشارات الجمهور لـ "خطة العمل الرقمية للتعليم (2021-2027)" التي أجرتها الاتحاد الأوروبي:

– يعتبر **95%** من المشاركين أن استخدام التكنولوجيا في التعليم والتدريب سيستمر حتى بعد جائحة كوفيد-**19**؛

– كان حوالي **60%** من المشاركين لم يستخدمون التعلم عبر الإنترنت من قبل جائحة كوفيد-19؛

– يتفق المشاركون على أن محتوى التعلم عبر الإنترنت والموارد يجب أن يكون أكثر صلة، سهولة الاستخدام، وتفاعلية؛

– يعتبر أكثر من **60%** من المشاركين أنهم قد زادت قدراتهم الرقمية خلال جائحة كوفيد-19، ويرغب أكثر من 50% منهم في القيام بالمزيد.

وحاولت الدراسة من تشخيص حالة التعليم العالي في الوضع الحالي في أوروبا:

تكنولوجيا الإنترنت الذكي (IoT) في صميم الرقمنة، حيث تعزز التحول التنظيمي، وتخلق مراكز البحث والابتكار. تقنيات النمو الناشئة مثل الجيل الخامس (G5) وتعلم الآلة تمكّن من إنجازات هائلة في الكفاءة والتحكم، سواء في مكان العمل أو الجامعة.

تسلّط "المربع السحري لـ Gartner لبنية شبكات الجيل الخامس لمزودي الخدمات الاتصالات" لعام 2020 الضوء على أفضل **10** قادة في السوق، من سامسونج وسيسكو إلى هواوي وإريكسون. يقوم المربع بتصنيف الشركات استنادًا إلى "قدرات التنفيذ والاكتمال" فيما يتعلق بالرؤية، مصنفًا إياهم في أربع فئات رئيسية: "اللاعبون المتخصصون" (رؤية منخفضة، تنفيذ منخفض)، "الرؤساء" (رؤية جيدة، تنفيذ منخفض)، "المتحدون" (تنفيذ جيد، رؤية منخفضة)، و"القادة" (متفوقون في الرؤية والتنفيذ).

في **2021**، تم التركيز على فوائد الجيل الخامس (G5) للتعليم. أبرزت الشركة المتعددة الجنسيات تأثير G5 على التجارب الغامرة، بما في ذلك التعليم، وأشارت إلى أنه بحلول نهاية هذا العام، ستزود مئة مدرسة على الأقل بقدرات G5، إلى جانب الواقع الافتراضي (VR) والواقع المعزز (AR) للمدارس ذات الدخل المنخفض.

والاهتمام المتزايد في المجتمعات الأكاديمية بتبني التكنولوجيات المختلفة يسلط الضوء على الحاجة لأن تصبح مؤسسات التعليم العالي أكثر رشاقة وتخطيطًا لمستقبل ما بعد الجائحة. من خلال استراتيجية رقمية ذات صلة، يمكن للجامعة أن تحقق كفاءة أعلى، وتقدم عروض رقمية متميزة، وتمكين تحسينات في المناهج، وتلبية توقعات الطلاب الرقمية.

وخلصت الدراسة على مجموعة من النتائج التالية:

– بفضل استراتيجية رقمية ملائمة بعد الجائحة، لدى الجامعة الفرصة لإعادة تعريف جاذبية الطلاب من خلال استخدام التعلم التعاوني، لتحقيق الكفاءة، وخلق عروض رقمية متميزة للطلاب، وبناء حرم جامعي رقمي، فضلاً عن بيئة تعلم رقمية طويلة المدى، وتمكين تحسين المناهج وتلبية توقعات الطلاب الرقمية، لتقدم التعلم في الوضع الحالي؛

– بعد الاضطراب الفريد الذي نتج عن جائحة كوفيد-19، أثبت الابتكار المختلف أنه وسيلة قوية للحصول على نمو يدفعه الابتكار. وبينما يتكيفون مع الوضع الحالي، يضمن تطور سلوك التعليم العالي الرقمي تخطيطًا أفضل للمناهج واتخاذ قرارات أفضل للمستقبل؛

– الاهتمام المتزايد في المجتمعات الأكاديمية بتبني التكنولوجيات المختلفة يبرز الحاجة لمؤسسات التعليم العالي لأن تصبح أكثر رشاقة وتخطيطًا لمستقبل ما بعد الجائحة، مع توفير الدعم الملائم للمنهجيات الجديدة في تمكين عمليات التعلم الجديدة؛

– في عالم ما بعد جائحة كوفيد-19، يجب على التعليم العالي تقديم أحدث القدرات الرقمية التنظيمية للتخطيط الرقمي الفعال والمحتوى التعليمي الرقمي الملائم مع مهارات رقمية متقدمة.

4-3- مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة:

4-3-1- مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات العربية السابقة:

سيتم تحديد موقع الدراسة الحالية من خلال عرض أوجه التشابه والاختلاف بينها وبين الدراسات العربية السابقة:

أ- أوجه التشابه:

تتشابه الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في تركيزهما على دراسة العلاقة بين الرقمنة وتبنيها من قبل مؤسسات التعليم العالي، حيث اعتمدت الدراسات السابقة على ما يمكن أن تفرزه تكنولوجيا الرقمنة عندما نوظفها وبالشكل الصحيح داخل مؤسسات التعليم العالي سواء كانت أحد فروعها مثل المكتبات الجامعية أو على مستوى البيداغوجي والإداري.

وتتشابه الدراسات السابقة بالدراسة الحالية أيضا في دراسة واقع الرقمنة وإن كانت قد أعطت القيمة المضافة المرغوب فيها بعد استخدامها في مؤسسات التعليم العالي، مع فرضية وجود صعوبات وتحديات قد تحول دون تطبيق الرقمنة من خلال تقبلها من عدمها داخل الحرم الجامعي، وردود الفعل في الوسط الجامعي سواء أساتذة أو موظفين أو طلبة.

ب- أوجه الاختلاف:

اختلفت هذه الدراسة مع الدراسات السابقة في أهداف كل دراسة، حيث ركزت دراسة الباحثان: **دخاخني هناء وجزايري عمر**، على متغير تابع وهي المكتبة الجامعية حيث حاولت الدراسة تناول مسألة الملكية الفكرية وحقوق النشر الخاصة بالمصنفات الأدبية، ومحاولة رقمنتها استجابة للتوجه الحكومي الرامي إلى الاندماج في العالم الرقمي، بينما الدراسة الحالية تناولت متغير تابع وهو موظفي الإدارة الجامعية، حيث حاولت الدراسة معالجة واقع الرقمنة داخل الإدارة الجامعية ومدى مساهمتها في تقديم خدمة ذات جودة إلى كل من ينتمي للمؤسسة الجامعية من أساتذة وموظفين وطلبة.

كما اختلفت كلا الدراستين حول المنهج المستخدم، حيث تناولت الدراسة السابقة المنهج الوصفي، بينما الدراسة الحالية اعتمدت على منهج دراسة حالة وهو الأنسب لمثل هذا النوع من الدراسات، وأيضا اختلفت الدراستين في أدوات جمع البيانات، حيث اعتمدت الدراسة السابقة على أداة تحليل مضمون، بينما الدراسة الحالية اعتمدت على استمارة استبيان ليكيرت ثلاثي.

واختلفت الدراسة الحالية من الدراسة السابقة للباحثة: **بوعمامة خامرة**، من حيث نسق المؤسسة، أي الدراسة السابقة اهتمت بالنسق الخارجة للمؤسسة (الاتصال الخارجي)، من خلال تركيزها جودة التعليم العالي مع البعد الاقتصادي لسوق الشغل، بينما في الدراسة الحالية اعتمدت في طرحها على النسق الداخلي للمؤسسة (الاتصال الداخلي)، أي ما يمكن أن تقدمه جودة التعليم العالي مع من ينتمون إليها.

كما اختلفت الدراستين من حيث ابراز متغير الرقمنة، فالدراسة السابقة تناول الرقمنة كمتغير فرعي يهدف إلى تقديم قيمة مضافة ذات جودة، بينما الدراسة الحالية تناولتها لمتغير أساسي مستقبل ومحاولة معرفة تأثيره على المخرجات الإدارية والوظيفية داخل مؤسسة التعليم العالي.

واختلفت الدراستان أيضا من حيث المنهج المستخدم، بما أن الدراسة السابقة اعتمدت هي الأخرى بالمنهج الوصفي، بينما في الدراسة الحالية اعتمدت على منهج دراسة حالة.

وجاءت الدراسة السابقة الثالثة للباحثة: **جقطة سناء**، مختلفة عن الدراسة الحالية من حيث المتغير المستقل، فدراسة الباحثة تناولت متغير الحوكمة الجامعية، بينما تناولت الدراسة الحالية متغير الرقمنة، وأيضا اختلفا في أهداف الدراسة والعينة، حيث حاولت الدراسة السابقة في محاولة كشف دور حوكمة الجامعة في تحسين جودة التعليم العالي من وجهة نظر هيئة التدريس، بينما جاءت الدراسة الحالية بمسألة الرقمنة في تحسين جودة التعليم العالي من وجهة نظر موظفي الإدارة.

4-3-2- مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات الأجنبية السابقة:

سيتم تحديد موقع الدراسة الحالية من خلال عرض أوجه التشابه والاختلاف بينها وبين الدراسات الأجنبية السابقة:

أ- أوجه التشابه:

تتشابه الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في تركيزهما على دراسة العلاقة بين التكنولوجيا الرقمنة وتبنيها من قبل مؤسسات التعليم العالي، حيث اعتمدت الدراسات السابقة على تناول دور مخرجات الرقمنة وما يمكن أن تقدمه كوسيلة لتدفق المعلومات بين أطراف العملية الاتصالية داخل مؤسسات التعليم العالي.

ب- أوجه الاختلاف:

اختلفت هذه الدراسة مع الدراسة السابقة الباحثين: **كاتارينا كروس وآخرون**، حيث ركزت الدراسة السابقة على تطوير الرقمنة داخل الجامعات الأوكرانية في ظل الاقتصاد الابتكاري بهدف تنمية مهارات وكفاءات رقمية متقدمة، بينما الدراسة الحالية تهدف إلى تحسين الخدمات المقدمة من قبل مؤسسة التعليم العالي إلى المجتمع المنتمي إليها، أي الدراسة السابقة اعتمدت في دراستها على النسق الخارجي واستهداف السوق الاقتصادية، أما الدراسة الحالية اعتمدت على النسق الداخلي.

واختلفت الدراستين من حيث المنهج لمستخدم، حيث اعتمدت الدراسة السابقة على المنهج الكيفي بينما الدراسة الحالية اعتمدت على المنهج الكمي.

كما اختلفت الدراسة الحالية على الدراسة السابقة للباحثة: **ليونا ماتي بوركاريا**، دور الرقمنة في التعليم العالي في ظل جائحة كورونا (في سياق أزمة)، أي تناول موضوع ذات أزمة (دراسة أزمة كورنا وتأثيرها على التعليم العالي)، بينما الذراسة الحالية تناولت دور الرقمة في التعليم العالي في الحالة الطبيعية (في سياق طبيعي).

4-3-3- الاستفادة من الدراسات السابقة:

استفادت الباحثتان من هذه الدراسة السابقة من عدة نواحي منها:

- بناء خطة البحث وتحديد أخر ما توصلت إليه دراسات موضوع البحث؛
- ساعدت في الدراسة التحليلية لسياسة دمج مخرجات التعليم العالي باستخدام تكنولوجيا الرقمنة؛
- استفاد الباحثتان من المعلومات المتضمنة في هذه الدراسات في تشخيص قطاع التعليم العالي؛
- وجهت الباحث إلى كثير من المراجع المتعلقة بموضوع البحث؛
- إلى جانب ذلك فقد ساعدت في تحديد مجالات الاستبيان وبنائه.

خلاصة الفصل:

في هذا الفصل تم استعراض المفاهيم والمعارف الأساسية حول التعليم العالي، ومفاهيم الرقمنة، إضافةً إلى التركيز على أهمية جودة التعليم العالي وكيفية تطبيق الرقمنة في تحسين جودة التعليم، حيث بدأ الفصل بتعريف التعليم العالي بأنه نشاط ونظام تعليمي تقدّمه مؤسسات التعليم العالي إلى الطلبة، والذي من خلاله يمكن نشر المعرفة بغرض إحداث تغيرات معرفية وسلوكية وتنموية، وهذا يتطلب توفير الاحتياجات البشرية والمادية اللّازمة لذلك، يهدف اكتساب الفرد معارف، مهارات وقدرات تخدمه وتخدم المجتمع ككل.

وبيان أهدافه ووظائفه والتي من بينها إعداد القوى البشرية ذات المهارات الفنية من المستوى العالي في مختلف التّخصصات التي يحتاجها المجتمع وفي مختلف مواقع سوق العمل لبدء التنمية الاقتصادية والاجتماعية وتحقيقها، القيام بدور أساسي في البحث العلمي في مختلف مجالات المعرفة الإنسانية وتطبيقاتها العلمية والتكنولوجية والعمل على تطويرها، مع التركيز على المعوقات التي تواجهه.

ثم تناول الفصل مفاهيم الرقمنة وتطورها التاريخي، مع تحديد خصائصها وأهدافها، وتطرق إلى الخطوات اللازمة لتطبيق الرقمنة، حيث رأينا بأن الرقمنة هو أمر حتمي وضروري إذا أرادت مؤسسات التعليم العالي من الارتقاء إلى مستقبل يرتكز على التنافسية بين الجامعات من خلال الابتكار والابداع والتحويل الجذري في بيئة التعليم نفسها، وتبرز ضرورة وجود سياقات لمساءلة مؤسسة التعليم العالي عن أدائها بإخضاعها إلى عمليات التقييم والأداء الجامعي ومستلزماته.

بعد ذلك، تم التركيز على مفهوم جودة التعليم العالي وأساليب تقييمها ومعاييرها، مع التطرق إلى كيفية تطبيق الرقمنة في تحسين جودة التعليم العالي، وختم الفصل بمراجعة الدراسات السابقة، سواء العربية أو الأجنبية، مع إجراء مقارنة مع الدراسة الحالية لتحديد الفجوات والمسارات البحثية المستقبلية.

الفصل الثاني

الفصل الثّاني: دراسة حول دور الرقمنة في تحسين جودة التعليم العالي في كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التجارية والعلوم التسيير

تمهيد

أولاً: تقديم مؤسسة محل الدراسة

1-1- لمحة تاريخية حول جامعة الشهيد العربي التبسي –تبسة-.

1-2- التعريف بالكلية محل الدراسة.

1-3- التنظيم الإداري والهيكل التنظيمي للكلية.

1-4- واقع الرّقمنة في الكلية.

ثانيًا: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية

2-1- منهج الدراسة.

2-2- مجتمع البحث وعينة الدراسة

2-3- نموذج الدراسة الميدانية.

2-4- أدوات جمع البيانات.

ثالثًا: تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة

3-1- دراسة وتحيل البيانات.

3-2- اختبار الفرضيات.

رابعًا: نتائج الدراسة

خاتمة

الفصل الثّاني: دراسة حول دور الرقمنة في تحسين جودة التعليم العالي في كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التجارية والعلوم التسيير

تمهيـد:

يأتي هذا الفصل كدراسة ميدانية بعد التطرق إلى الجانب النظري الذي حاول تشخيص رقمنة التعليم العالي ودوره في تحسين الجودة، سيتم إسقاط هذا التشخيص على إحدى الجامعات الجزائرية وهي جامعة الشيخ العربي التبسي بتبسة وبالتحديد في كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، في محاولة لمعرفة واقع الرقمنة فيها وإلى ما وصلت إليه في الجودة وتحسينها بعد تبنيها من قبل الجامعة.

سنتناول في هذا الفصل مجموعة من الإجراءات المنهجية والميدانية الضرورية لدراسة هذا الموضوع وفق ما تتطلبه قواعد الأبحاث العلمية المتعارف عليها، من اجل الوصول إلى بيانات يمكن من خلالها أن نقوم بتحليلها وتفسيرها للخروج على نتائج للدراسة، لنتخمها في الأخير ببعض التوصيات والاقتراحات التي نرى أنها بمقدورها أن تساعد التعليم العالي في تحسين الجودة وتحقيق تطلعاتها المستقبلية.

أولاً: تقديم مؤسسة محل الدراسة:

1-1- لمحة تاريخية حول جامعة الشهيد العربي التبسي –تبسة–:

أُجريت الدراسة في جامعة العربي التبسي، وقد تأسّست جامعة العربي التبسي –تبسة– بموجب المرسوم التّنفيذي رقم 09- 08 الصّادر في 04جانفي2009 وقد جاء الإعلان عن ترقية المؤسّسة إلى مَصَفْ جامعة، تتويجًا للمجهودات الجبّارة التي بذلتها الأسرة الجامعية بكل أطيافها، على مدار سنوات متواصلة، كانت بدايتها سنة 1985، سنة تأسيس المعاهد الوطنية للتّعليم العالي في تخصّصات علوم الأرض، الهندسة المدنيّة والمناجم.

أمّا المحطة الثّانية التي عرفتها مسيرة تطوير المؤسّسة فكانت سنة 1992 أين أنشأ المركز الجامعي الشيخ العربي التبسي بموجب المرسوم التنفيذي رقم 297/92 الصّادر في 27 سبتمبر 1992، وقد حمل اسم العلاّمة الكبير وابن مدينة تبسة الشّيخ العربي التبسي تيمّنًا بما يحمله هذا الاسم من دلالات العلم والنّضال الفكري البنّاء.

وبمُوجب المرسوم التّنفيذي رقم 272/06 الصّادر في 16 أوت 2006 ، وفي إطار الهيكلة الجديدة للمراكز الجامعية، تمّت هيكلة المؤسّسة باعتماد تقسيم جديد للمصالح الإدارية وتوزيع الأقسام والمعاهد، أمّا المرحلة الحاسمة فكانت يوم 12 أكتوبر 2008 ، في حفل الافتتاح الرّسمي للسنة الجامعية 2009/2008 من جامعة تلمسان أين أعلن رئيس الجمهورية عبد العزيز بوتفليقة ترقية المركز الجامعي تبسة إلى مصف جامعة، وهذا التّاريخ يعتبر نقطة تحوّل هامّة من أجل تحقيق الأهداف المسطرة، حيث عرفت جامعة تبسة اليوم تغيرات كبرى على مستوى الهيكل التّنظيمي والعلمي بما يسمح لها بإبراز كفاءاتها العلميّة وإمكانياتها المادّية التي تتيح لها الفرصة لمنافسة الجامعات الكبرى ورفع مستوى التّكوين والتّأطير في مُختلف التخصّصات والفروع الموجودة بها، وتضم جامعة العربي التبسي 06 كلّيات وهي:

- كلّية العلوم الدّقيقة وعلوم الطّبيعة والحياة.
- كلّية العلوم والتّكنولوجيا.
- كلّية العلوم الاقتصاديّة والعلوم التجارية وعلوم التّسيير.
- كلّية الآداب واللّغات.
- كلّية الحقوق والعلوم السّياسية.
- كلّية العلوم الإنسانية والاجتماعية.

إضافة إلى أنّها تضم معهدين هما:

- معهد المناجم.

– معهد علوم وتقنيات النّشاطات البدنيّة والرّياضية.[1]

1-2- التعريف بالكلية محل الدراسة:

بموجب المرسوم التنفيذي رقم **09-08** الصادر في **04** جانفي **2009** تم إنشاء جامعة تبسة و حدد عدد الكليات التي تتكون منها جامعة تبسة واختصاصاتها ومنها كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، تتويجا للمجهودات الجبارة التي بذلتها الأسرة الجامعية بكل أطيافها، على مدار سنوات متواصلة، إذ كانت النواة الأولى للكلية بعد إنشاء المركز الجامعي تبسة بموجب المرسوم التنفيذي رقم **92-297** الصادر في **27** سبتمبر **1992** كفرع للتكوين في العلوم الإقتصادية والتجارية ثم قسم بمعهد الحقوق والعلوم التجارية، إلى أن تم إعادة هيكلة المركز الجامعي بموجب المرسوم التنفيذي رقم **06-272** الصادر في أوت **2006** باعتماد تقسيم جديد للمصالح الإدارية وتوزيع الأقسام والمعاهد و الذي بموجبه تم إنشاء معهد العلوم الإقتصادية و التجارية وعلوم التسيير.

تتكون الكلية اليوم من **05** أقسام وهي:

– قسم التعليم الأساسي؛

– قسم العلوم الإقتصادية؛

– قسم العلوم التجارية؛

– قسم علوم التسيير؛

– قسم العلوم المالية و المحاسبة.

تضمن التكوين في **04** شعب و **08** تخصصات فيس طور الليسانس و **07** في طور الماستر، أما التكوين فيما بعد التدرج فالكلية تضمن التكوين في الدكتوراه علوم وتنظيم التأهيل الجامعي و منحه في **03** لاشعب وهي العلوم الإقتصادية و العلوم التجارية وعلوم التسيير، وكذلك في **04** شعب للتكوين في دكتوراه الثالث بمجموع **15** تخصصا. كما تتوفر الكلية على مخبرين للبحث من شأنهما الدفع بحركية البحث العلمي ودعم التكوين في الدكتوراه على مستوى الكلية و الجامعة. وتضم كلية العلوم الإقتصادية و العلوم التجارية وعلوم التسيير **108** أستاذا.

تتوفر الكلية على عديد المرافق البيداغوجية تتمثل في:[2]

– مكتبة جامعية تحوي عددا مهما من الكتب و الدراسات تغطي جميع تخصصات التكوين بالكلية؛

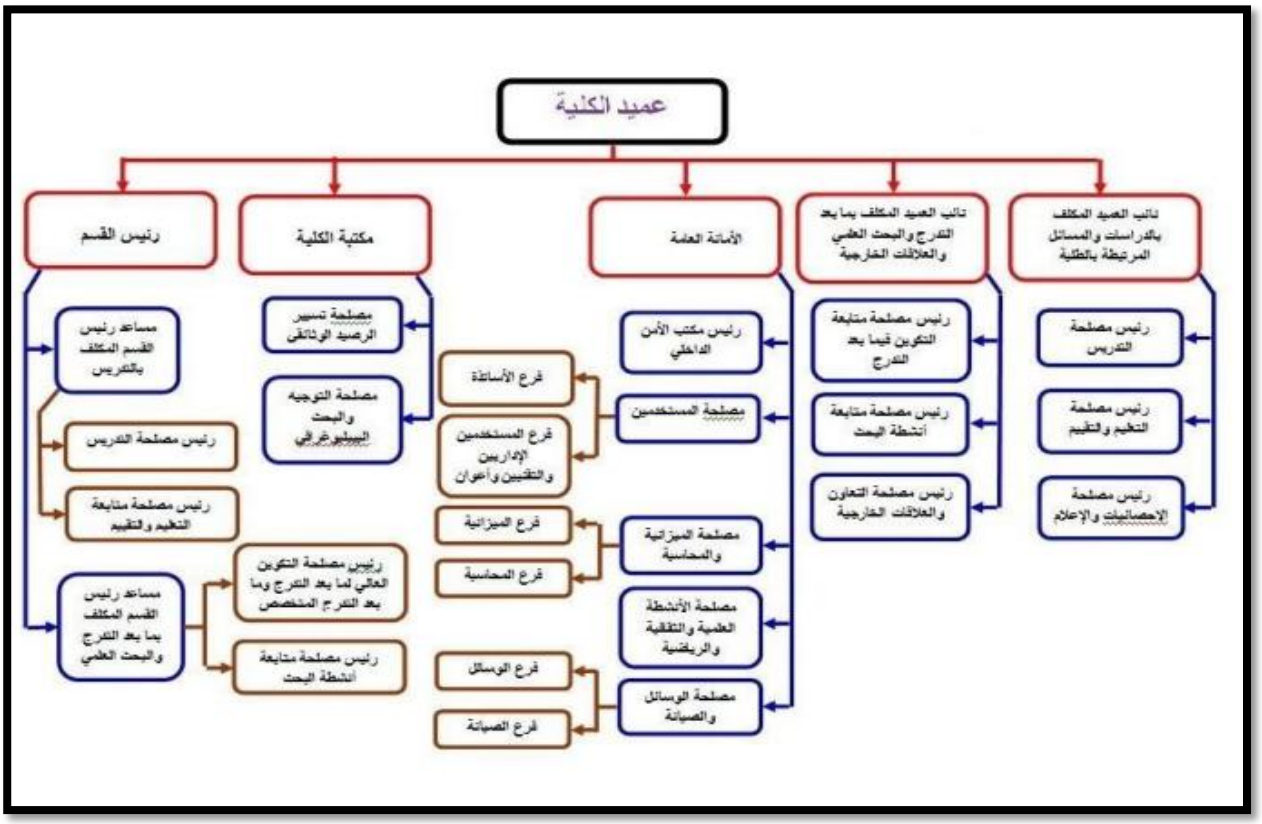
[1] **الموقع الإلكتروني لجامعة العربي التبسي: http://www.univ-tebessa.dz**، تاريخ الزيارة: 2024/03/22، 18:43.

[2] **وثائق مستلمة من طرف الكلية.**

- **06** مدرجات؛
- **36** قاعة تدريس؛
- **03** قاعات للأعمال التطبيقية؛
- قاعة للنسخ والطبع.

1-3- التنظيم الإداري والهيكل التنظيمي للكلية:

يعد الهيكل التنظيمي لكلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجاريو وعلوم التسيير المسؤول عن تنظيم وتسسير وسائل ومهام الكلية وتتمثل في الشكل الاتي:



الشكل رقم (01): التنظيم الإداري والهيكل التنظيمي للكلية[1].

ومن خلال الشكل رقم (01) يتم شرح الهيكل التنظيمي للكلية كالاتي:

1-3-1-عميد الكلية: مسؤول وتولي تسيير وسائلها البشرية والمالية والمادية.

ويتولى مجموعة من المهام تتمثل في الاتي:

- هو الآمر بصرف إعتمادات التسيير التي يفوضها له رئيس الجامعة؛

[1] أجريت مقابلة مع مصلحة التعليم والتقييم بالكلية.

- يعين مستخدمي الكلية الذين لم تقرر طريقة أخرى لتعيينهم؛
- يتولى السلطة السلمية ويمارسها على جميع المستخدمين الموضوعين تحت سلطته؛
- يحضر اجتماعات مجلس الكلية؛
- يعد التقرير السنوي للنشاطات ويرسله إلى رئيس الجامعة بعد المصادقة عليه من مجلس الكلية.

1-3-2- أمانة العميد: وهي المسؤولة عن المهام والانشغالات وتقديمها للعميد، ويساعد عميد الكلية في مهامه.

نائب العميد المكلف بالدراسات والشؤون المرتبطة بالطلبة: ويتولى مجموعة من المهام تتمثل في الاتي:

- ضمان سير ومتابعة تسجيلات طلبة التدرج؛
- متابعة سير أنشطة التعليم وأخذ أو اقتراح على العميد لكل إجراء من أجل تحسينه؛
- مسك القائمة الاسمية والإحصائيات للطلبة؛
- جمع الإعلام البيداغوجي لفائدة الطلبة ومعالجته ونشره.

1-3-3- الأمانة العامة للكلية: ويتولى الأمين العام للكلية مجموعة من المهام وتمثل في الاتي:

- تحضير مشروع مخطط تسيير الموارد البشرية للكلية وضمان تنفيذه؛
- تسيير المسار المهني لمستخدمي الكلية؛
- ضمان تسيير الأرشيف وتوثيق الكلية والمحافظة عليهنا؛
- ترقية الأنشطة العلمية والثقافية والرياضية لفائدة الطلبة بالتنسيق مع الهيئات المعنية لمديرية الجامعة؛
- ضمان تنفيذ مخطط الأمن الداخلي للكلية؛

وتشمل الانمانة العامة للكلية التي يلحق بها مكتب الأمن الداخلي المصالح في الاتي:

- مصلحة المستخدميين؛
- مصلحة الميزانية والمحاسبة؛
- مصلحة الأنشطة العلمية والثقافية والرياضية؛
- مصلحة الوسائل والصيانة.

1-3-4- مكتبة الكلية: تتكفل الكلية بما يلي:

- اقتراح برامج اقتناء المؤلفات والتوثيق الجامعي؛
- تنظيم الرصيد الوثائقي باستعمال احدث الطرق للمعالجة والترتيب؛

- صيانة الرصيد الوثائقي والتحسين المستمر لعملية الجرد.

1-3-5- أقسام وفروع الكلية: تتكون الكلية من خمسة أقسام وكل قسم يحتوي على فروع كالتالي:

- العلوم الاقتصادية:

وتتفرع عليها ثلاثة فروع في طور الليسانس وهي:

✓ اقتصاد نقدي ومالي؛

✓ اقتصاد كمي؛

✓ اقتصاد وتسيير المؤسسات.

وتتفرع عليها فرعين في طور الماستر:

✓ اقتصاد نقدي وبنكي؛

✓ اقتصاد كمي.

- العلوم التجارية:

وتتفرع عليها فرع واحد في طور الليسانس وهو:

✓ تسويق.

وتتفرع عليها فرعين في طور الماستر وهي:

✓ تسويق معرفي؛

✓ تسويق خدمي.

- علوم التسيير:

ويتفرع عليه فرعين في طور الليسانس وهما:

✓ إدارة أعمال؛

✓ إدارة مالية.

ويتفرع عليه فرعا واحدا في طور الماستر وهي:

✓ إدارة أعمال.

- علوم المالية والمحاسبة:

ويتفرع عليها فرع واحد في طور الليسانس وهي:

✓ محاسبة ومراجعة.

وتتفرع عليها في طور الماستر فرعا واحدا وهو:

✓ مالية المؤسسة.

1-3-5-1- ليسانس ل م د (LMD):

- قسم التعليم الأساسي:

الجنس	التكرار	%
الذكور	249	51.02
الإناث	239	48.97
المجموع	**488**	**%100**

الجدول رقم (01): طلبة السنة أولى قسم التعليم الأساسي[1].

- قسم العلوم الاقتصادية:

القسم	قسم العلوم الاقتصادية		المجموع
	الذكور	الإناث	
سنة ثانية	54	66	108
سنة ثالثة	49	66	105
المجموع	**103**	**132**	**213**

الجدول رقم (02): طلبة السنة الثانية والثالثة قسم العلوم الاقتصادية[2].

- قسم العلوم التجارية:

القسم	قسم العلوم التجارية		المجموع
	الذكور	الإناث	
سنة ثانية	69	58	127
سنة ثالثة	80	74	154
المجموع	**149**	**132**	**281**

الجدول رقم (03): طلبة السنة الثانية والثالثة قسم العلوم التجارية[1].

[1] بالاعتماد على وثائق مستلمة من طرف مصلحة التدريس بالكلية.

[2] نفس المصدر.

- قسم علوم التسيير:

القسم	قسم علوم التسيير		المجموع
	الذكور	الإناث	
سنة ثانية	30	76	106
سنة ثالثة	56	86	142
المجموع	**86**	**162**	**248**

الجدول رقم (04): طلبة السنة الثانية والثالثة قسم علوم التسيير[2].

- قسم علوم المالية والمحاسبة:

القسم	قسم علوم المالية والمحاسبة		المجموع
	الذكور	الإناث	
سنة ثانية	40	82	122
سنة ثالثة	42	68	110
المجموع	**82**	**150**	**232**

الجدول رقم (05): طلبة السنة الثانية والثالثة قسم علوم المالية والمحاسبة[3].

1-3-5-2- ماستر ل م د (LMD):

- قسم العلوم الاقتصادية:

القسم	قسم العلوم الاقتصادية		المجموع
	الذكور	الإناث	
سنة أولى ماستر	34	44	78
سنة ثانية ماستر	20	28	48
المجموع	**54**	**72**	**126**

الجدول رقم (06): طلبة الماستر قسم العلوم الاقتصادية[1].

[1] مصدر سابق.
[2] نفس المصدر.
[3] نفس المصدر.

- قسم العلوم التجارية:

القسم	قسم العلوم التجارية		المجموع
	الذكور	الإناث	
سنة أولى ماستر	43	28	71
سنة ثانية ماستر	28	28	56
المجموع	**71**	**56**	**127**

الجدول رقم (07): طلبة الماستر قسم العلوم التجارية[2].

- قسم علوم التسيير:

القسم	قسم علوم التسيير		المجموع
	الذكور	الإناث	
سنة أولى ماستر	46	72	118
سنة ثانية ماستر	30	61	91
المجموع	**76**	**133**	**209**

الجدول رقم (08): طلبة الماستر قسم علوم التسيير[3].

- قسم علوم المالية والمحاسبة:

القسم	قسم علوم المالية والمحاسبة		المجموع
	الذكور	الإناث	
سنة أولى ماستر	32	40	72
سنة ثانية ماستر	21	28	49
المجموع	**53**	**68**	**121**

الجدول رقم (09): طلبة الماستر قسم علوم المالية والمحاسبة[1].

[1] مصدر سابق.
[2] نفس المصدر.
[3] نفس المصدر.

1-4- واقع الرّقمنة في الكلية:

استعانت الكلية في السنوات القليلة الماضية على نظام (System)، ربيط كل المديريات والمصالح والأقسام ببعضها البعض، بحث يجعل الهرم الإداري وتسلسله أكثر وضوحا، وكل فرع من فروعه لديه مهام خاصة به.

وتستعين الكلية على نظامين هما:

1-4-1- أجهزة الإعلام الآلي (Hardware):

ويسمى أيضاً بعتاد الحاسوب، ويشمل هذا المصطلح جميع المكوّنات الماديّة المرتبطة بجهاز الحاسوب، ويمكن لمسها يدويّاً، ويشمل ذلك الدّوائر الإلكترونيّة ولوحة المفاتيح والفأرة واللوحة الأم والشاشة وغيرها، ويشار إلى أنّ تسمية العتاد الصلب قد جاءت للتمييز بين مكوّنات الحاسوب الماديّة، وبرامج الحاسوب التي يتم تنفيذها واستخدامها عبر هذه المكوّنات المادي، وهذا لا بد منه من اجل أداء المهام على مستوى الكلية.

وتحتوي الكلية من أجهزة للإعلام الآلي وعتاد الحسوب على:

- **02** قاعات للأعمال التطبيقية الموجهة للطبلة؛
- كل قاعة تحتوي من **18** إلى **20** جهاز حاسوب؛
- كل قاعة مجهزة بجهاز العرض داتاشو (Datashow)؛
- **20** مكتب هناك جهاز حاسوب واحد **01**؛
- **20** مكتب هناك حاسوبين **02**؛
- **03** مخابر ، كل مخبر يحتوي على **05** حواسيب؛
- والذي عددهم الإجمالي بـ **30** جهاز حاسوب؛
- **06** من الماسحات الضوئية (Imprimante)؛
- **120** جهاز إعلام آلي على مستوى الكلية (أي جميع أجهزة الحاسوب بما فيهم الموجودة على مستوى الإدارات والقاعات والمخابر)[2].

[1] مصدر سابق.

[2] أجرت المقابلة مع مصلحة الوسائل والصيانة بالكلية.

1-4-2- البرمجيات (software):

يلعب نظام البرماجيات دورًا مهمًا في تسيير الكلية اليومي، حيث تستخدمه في كل شيء من كتابة الرّسائل إلى تدفق المعلومات إلى كافة المصالح الإدارية، كما يسهل عملية التنسيق بين مختلف الأقسام والمصالح مع الإدارة العليا، وهو عبارة عن الروح التي تجعل من أجهزة الحاسوب قابلة من الاستفادة منها.

وتعتمد الكلية على مجموعة من الشبكات من أجل أداء مهامها على أكمل وجه، بهدف تقديم خدمة ذات جودة وفي الوقت والمكان المناسبين، ومن بين هذه البرماجيات نجد:

- برنامج بروقراس (Progress)؛
- برنامج (Microsoft Eexel)؛
- برنامج (Word+power point)؛
- برنامج الإنترانت (Intranet)؛
- برنامج الإكسترانت (Extranet)؛
- برنامج (MX linux)؛
- برنامج (Liber office)؛
- برنامج أسورس (Acuss)[1].

وتستعين الكلية بهذه البرامج من أجل أداء مهما، وتقديم خدماتها للطلبة أو الأساتذة أو للموظفين، ومن بينها:

- استخراج كشوف النقاط؛
- إدراج نقاط الطلبة؛
- تواصل الغداريين والموظفين مع بعضهم البعض في كافة المصالح والأقسام الإدراية؛
- طلب سحب البكالوريا؛
- استخراج بطاقة الطالب؛
- استمارة التربصات بالنسبة للطلبة أو الأساتذة؛
- تقديم الوثائق والشهاداتح
- العطل الأكاديمية؛

[1] أجريت المقابلة مع مصلحة التدريس بالكلية.

- استمارات وملفات خاصة بالطلبة؛
- استمارات وملفات خاصة بالأساتذة،
- استمارات وملفات خاصة بالموظفين؛

وغيرها من الخدامات التي تقدمها الكلية باستخدام الرقمنة، وهذا بهدف تقديم خدمة ذات جودة، في الزمان والمكان المناسبين.

1-4-3- وتحتوي الأجهزة التي تعتمد عليها الكلية على الخائص التالية:

- جهاز حاسوب hp (Mcr HP C3)؛
- قرص مضغوط 500 جيغا أوكتي (DDI 500 GO)؛
- الذاكرة الميتة **2** جيغا أوكتي (RAM 2 GO)؛
- بطارية (Patrie)؛
- هاتف ثابت، مربوط بالفاكس؛
- إنترنت متوسطة التدفق؛

ثانيًا: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية

2-1- منهج الدراسة:

ويقصد بالمنهج على أنّه عمليّة فكرية منظمة أو أسلوب أو طريق منظّم دقيق وهادف، يسلكُه الباحث المتميّز بالموهبة والمعرفة والقُدرة على الإبداع، مستهدفًا إيجاد حُلول لمشاكل أو ظاهرة بحثية معيّنة[1]، فهو أسلوب للتّفكير والعمل يعتمد الباحث لتنظيم أفكاره وتحليلها وعرضها، وبالتّالي الوصول إلى نتائج وحقائق معقولة حول الظّاهرة موضوع الدّراسة[2].

وبمّا أنّ دراستنا تستهدف البحث في دور الرقمنة في تحسين جودة التعليم العالي، كما تندرج هذه الدّراسة أيضًا ضمن البحوث الاستكشافية، لأنّها محاولة لاستكشاف موضوع جديد في كل جوانبه بالنّظر إلى أنّ الظّاهرة المستهدفة بالدّراسة، وبناء على ما سبق فقد استخدمنا **منهج دراسة حالة** المعتمد على التّحليل بغية الوصول إلى نتائج يُمكن تعميمها لاحقًا على بقية مجتمع الدّراسة.

ويعرف **منهج دراسة حالة** بأنه طريقة علمية تتميز بالعمق والشمول والفحص والتحليل الدقيق لأي ظاهرة أو مشكلة أو نوع من السلوك المطلوب دراسته لدى شخص أو أسرة أو جماعة أو مؤسسة أو مجتمع[3].

2-2- مجتمع البحث وعينة الدراسة:

يُعرّف مجتمع البحث حسب **مادلين قرافيت M.Grawitz**، بأنّه:" مجموعة العناصر لها خاصّية أو عدد من الخصائص المشتركة بينها، تميُّزها عن غيرها من العناصر الأخرى والتي يجري عليها البحث والتّقصي[4]".

فهو جميع المفردات الظّاهرة التي يقوم الباحث بدراستها، أو هو المجموعة الكلّية من العناصر التي يسعى الباحث إلى أن يُعمّم عليها النّتائج ذات العلاقة بالمشكلة المدروسة، وهو مجتمع محدّد الملامح، إذ كلّما زاد تحديد هذه الملامح كلّما زادت إمكانية إجراء دراسة يمكن تعميم نتائجها عليه فهو مجموعة قليلة أو كبيرة من الأفراد أو الأحداث أو الأشياء التي يُجري عليها الباحث دراسته[5].

وبالنسبة لعينة الدراسة يتعرّف الباحث على المجتمع الأصلي بدّقة ويدرسُ مفرداته، ولكي يتحصّل على عيّنة ممثّلة عليه أن يختار وفق طريقة معيّنة وشروط منظّمة ومضبوطة[6]، وهي عبارة عن مجموعة جُزئية من الأفراد أو

---

[1] عبد الخالق محمّد علي، **خطوات نحو بحث النهج الإعلامي**، دار المحجة البيضاء للطباعة والنشر والتوزيع، بيروت، 2010، ص:102.

[2] ربحي مصطفى عليان، عثمان محمّد غنيم، **مناهج و أساليب البحث العلمي النظرية والتطبيق**، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2000، ص: 33.

[3] أحمد بوذراع، **منهج دراسة الحالة في العلوم الإجتماعية والإنسانية**، مجلة الإحياء، العدد 04، 2001، ص: 284.

[4] موريس أنجرس، **منهجية البحث في العلوم الإنسانية**، ترجمة: بوزيدة صحراوي وآخرون، ط 2، دار القصبة للنشر، الجزائر، 2006، ص: 298.

[5] ناهدة عبد زيد الدليمي، **أسس وقواعد البحث العلمي**، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2016، ص: 81.

[6] رجاء وحيد الدويدري، **البحث العلمي أساسياته النظرية وممارسته العملية**، دار الفكر، دمشق، 2000، ص: 308.

المشاهد أو الظّواهر، التي تُشكّل مجتمع الدّراسة الأصلي، فبدلاً من إجراء البحث أو الدّراسة على كامل مفردات المجتمع، يتم اختيار جزء من تلك المفردات بطريقة معيّنة يُمكّن من تعميم النّتائج التي تم الحصول عليها على مجتمع الدّراسة الأصلي[1].

وقد اعتمدنا في دراستنا على عيّنة من الموظفين،حيث تم الاعتماد على **العيّنة الطبقية العشوائية**، حيث يترتّب على سلامة اختيار العيّنة تمثيل المجتمع الذي أخذت منه تمثيلاً صحيحًا، وبالتّالي يُمكن تعميم ما نحصل عليه من نتائج على المجتمع ككل.

والمعاينة العشوائيّة الطّبقية هي أسلوب يتمثّل في تقسيم المجتمع الإحصائي إلى عدّة مجتمعات جزئيّة متجانسة تُسمّى طبقات، تحتوي كل طبقة على مجموعة من الوحدات الإحصائيّة المرتبطة فيما بينها بخاصّية أو عدّة خصائص من المجتمع، والتي بدورها تربط بالمتغيّر قيد الدّراسة، وبعد إجراء عمليّة التّقسيم تُسحب من كل طبقة عيّنة عشوائيّة بسيطة، ثم نجمع كل العيّنات الجزئيّة حتى نتحصّل على حجم العيّنة الكُلّي الضّروري لإنجاز الدّراسة[2].

وفي دراستنا حُدّد مجتمع البحث بأنّه جميع موظفي كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، والتي قُدّرت بـ 102موظف وموظفة وموزّعين على النّحو التّالي:

أ- توزيع الموظفين حسب الرّتب الإدارية:

الجنس	التكرار	%
عميد كلية	01	0.98
نائب العميد	02	1.96
رؤساء الأقسام	05	4.90
نواب رؤساء الأقسام	10	9.80
كاتب مديرية	02	1.96
متصرف مستشار	01	0.98
متصرف رئيسي	01	0.98
متصرف محلل	05	4.90

[1] مُحَمَّد عبيدات، مُحَمَّد أبو نصار، عقلة مبيضين: **منهجية البحث العلمي القواعد و المراحل و التطبيقات**، ط2، دار وائل للطباعة والنشر، عمان، 1999، ص: 83.

[2] موسى نبيل سمير: **إشكالية تحديد حجم العينة في الدراسات الاقتصادية والاجتماعية**، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص التقنيات الكمية المطبقة، كلية العلوم الاقتصادية، علوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة وهران، 2011/2010، ص: 53.

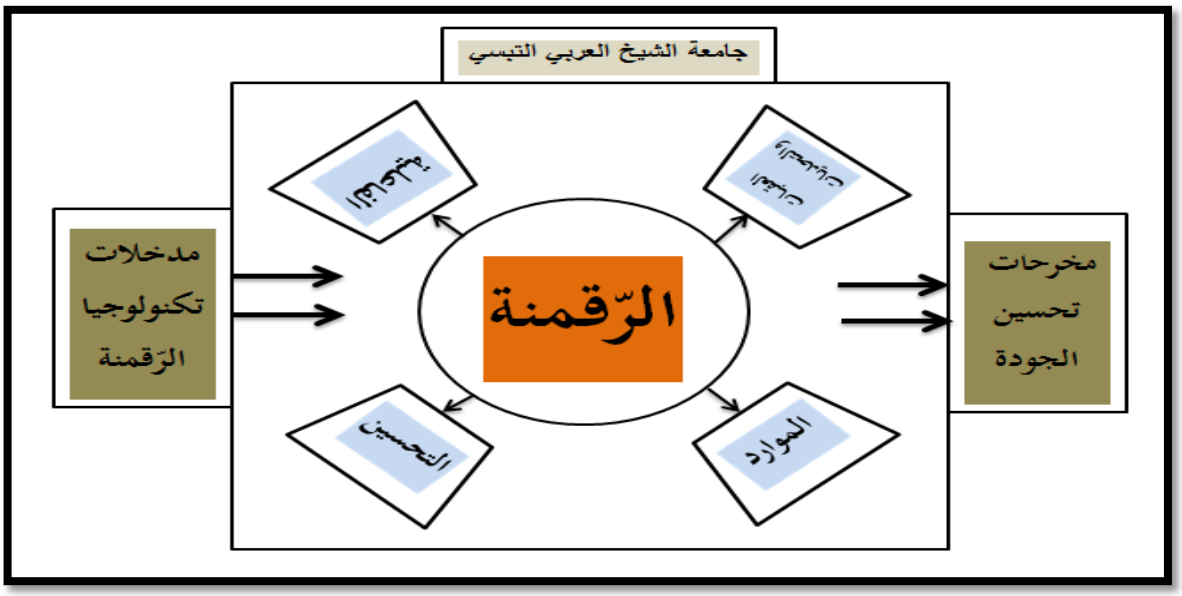
متصرف	06	5.88
ملحق رئيسي للإدارة	01	0.98
ملحق الإدارة	02	1.96
عون إدارة رئيسي	02	1.96
عون إدارة	01	0.98
كاتب	01	0.98
عون مكتب	01	0.98
كاتب مديرية	01	0.98
كاتب مديرية رئيسي	01	0.98
مساعد مهندس في الإعلام الآلي	01	0.98
تقني في الإعلام الآلي	01	0.98
تقني سامي في الإعلام الآلي	01	0.98
مهندس دولة في الإعلام الآلي	01	0.98
ملحق المكاتب جامعة مستوى 1	03	2.94
مساعد المكاتب الجامعة	02	1.96
عون تقني للكاتب الجامعة	07	6.86
تقني سامي للمخابر الجامعة	01	0.98
عامل مهني	02	1.96
حراس جامعيين	02	1.96
متعاقدين	38	37.25
المجموع	102	%100

الجدول رقم (10): توزيع الموظفين حسب الرتب الإدارية[1].

[1] مقابلة أجريت مع مسؤول مصلحة المستخدمين بالكلية.

2-3- نموذج الدراسة الميدانية:

تتناول هذه الدراسة البحث حول دور الرقمنة في تحسين جودة التعليم العالي خاصمة في جامعة الشيخ العربي التبسي وبالتحديد في كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، حيث تم تحديد متغيري الدراسة على النحو التالي: **- المتغير المستقل**: الرقمنة؛ **- المتغير التابع**: جودة التعليم العالي.



الشكل رقم (02): نموذج الدراسة الميدانية[1].

2-4- أدوات جمع البيانات:

تفرض طبيعة الدّراسة استخدام مجموعة من الأدوات الملائمة:

2-4-1- أداة الملاحظة العلميّة:

تعرّف أداة الملاحظة العلميّة بأنّها انتباه مقصود ومُنظّم ومضبوط للظّاهرة أو الحوادث أو الأمور بغيّة اكتشاف أسبابها و قوانينها، أو هي كل ملاحظة منهجيّة تؤدّي إلى الكشف الدّقيق للظّاهرة المدروسة، وعن العلاقات بين عناصرها وبينها وبين الظّواهر الأخرى.

وبتعريف آخر هو عمليّة مراقبة أو مشاهدة لسّلوك الظّاهرة والمشكلات والأحداث ومكوّناتها الماديّة والبيئيّة ومتابعة سيرها واتّجاهاتها وعلاقاتها، بأسلوب علمي منظّم ومخطط وهادف، بقصد التّفسير وتحديد العلاقة بين المتغيرات والتّنبؤ بسلوك الظّاهرة، أو توجيهها لخدمة أغراض الإنسان وتلبية احتياجاته[2].

[1] **من إعداد الباحثتان.**

[2] رجاء وحيد الدويدري: **مرجع سابق**، ص: 317.

وعليه لا يخلو أي بحث علمي من الملاحظة العلميّة المقصودة، ومن خلالها يقوم الباحث بالتّفكير في مسار بحثه منذ بداية الاهتمام بمشكلة موضوع بحثه، إلى غاية بلوغ مرحلة النّتائج، وقد تم توظيف الملاحظة العلميّة في هذه الدّراسة في الأسابيع الأولى من المرحلة الاستطلاعية والاستكشافية من خلال ملاحظة مكان إجراء المرحلة التّطبيقية من الدّراسة، وأخذ صورة على مجتمع البحث الأصلي ومحاولة معرفة الإجراءات المناسبة في تحديد العيّنة المناسبة، وأساليب التّواصل مع المبحوثين، وكذلك في فترة توزيع استمارة قياس الاتّجاه وعند استرجاعها ومعالجتها.

2-4-2- استمارة الاستبيان:

وبالنسبة دراستنا فإنّ الأداة الملائمة هو **مقياس ليكرت Likert.R**، وهي تتكوّن من عدد فردي من الأوزان المتدرّجة بحيث لا يجب أن يقل عددها عن ثلاثة أوزان، ولا يزيد عن أحد عشر وزنًا في أغلب الأحيان، وتندرج هذه الأوزان من الموافقة المطلقة والمتمثّلة في أعلى وزن في المقياس إلى المعارضة التّامة والمتمثّلة في أدنى وزن في هذا المقياس، بينما يمثّل الوزن الوسطي نقطة الحياد التّام بين الموافقة والمعارضة، وأما في دراستنا فقد اعتمدنا من خلال هذا المقياس على ثلاثة أوزان يُمثّل الموافقة الوزن رقم (**3**)، ويمثّل المعارضة الوزن رقم (**1**)، بينما يمثّل الوزن رقم (**2**) الحياد بين الطرفين (المعارضة، الموافقة)[1].

وفي حال ما إذا كانت العبارات سالبة تُصبح الأوزان يُمثّل الموافقة الوزن رقم (**1**)، ويمثّل المعارضة الوزن رقم (**3**)، بينما يمثّل الوزن رقم (**2**) الحياد بين الطرفين (المعارضة، الموافقة).

يُعرّفه **مُعنْ خليل عمر** مقياس **ليكيرت** بأنّه:" يُبنى هذا المقياس على أساس المعيار المتدرّج ذِي البُعد الثّابت، أي وجود درجات معياريّة ذات أبعاد مكانيّة أو زمانيّة أو ماديّة ثابتة، ومتسلسلة بشكل منتظم، لذلك لا يستخدم هذا المقياس المعيار الإسمي، والهدف الأساسي لهذا المقياس هو تحديد اتّجاه آراء الأفراد المراد قياسها، أو كشف أبعاد حقيقة اجتماعية معيّنة[2].

فهذا المقياس هو نوع من أنواع التّدرج، إذ يعتمد على تدريج العبارة الواحدة بدلاً من استخدام العبارات المتدرّجة، وهو من المقاييس الكثيرة الاستخدام في مجال قياس الاتّجاهات النّفسية، لأنّه لا يستهلك الجهد والوقت، حيث يوضّح المبحوث استجابته باختيار واحدة من ثلاث بدائل تتمثل في: (موافق، محايد، معارض)، وعلى هذا فالدّرجة المرتفعة تدل على الاتجاه الموجب، والدّرجة المنخفضة تدلّ على الاتجاه السّالب، وهذا ما طلبتهُ على

---

[1] لونيس علي: **العوامل الاجتماعية والثقافية وعلاقتها بتغير اتجاه سلوك المستهلك الجزائري**، أطروحة دكتوراه في علم النفس العمل والتنظيم، قسم علم النفس والعلوم التربوية والأرطوفونيا، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2007/2006، ص: 48.

[2] معن خليل عمر: **مناهج البحث في علم الاجتماع**، دار الشروق، عمان، 2004، ص: 260.

المبحوثين أن يعبّروا عن درجة اتّجاههم في العبارات التي تضمّنها المقياس، والذي يحمل ميزان متدرّج من حيث الموافقة إلى المعارضة، وتأخذ كل استجابة منها درجة معيّنة، وفقًا لمجموعة بدائل.

وقد تناولنا في بحثنا هذا استمارة إستبيان يحتوي على أربعة محاور في كل محور مجموعة من الأسئلة تتمثل هذه المحاور فيما يلي:

– **المحور الأول**: البيانات السوسيو ديمغرافية، من خلال إستخدام **05** أسئلة؛

– **المحور الثاني**: التقنيات الرقمية المستخدمة في إدارة في كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، من خلال استخدام **07** أسئلة؛

– **المحور الثالث**: مساهمة الرقمنة في تحسين تقديم الخدمة على مستوى إدارة كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، باستخدام **11** عبارة؛

– **المحور الرابع**: مساعد أنظمة الإدارة الرقمية في تعزيز التفاعل بين الموظيف وتحسين تجربتهم الخدماتية من خلال استخدام **11** عبارة؛

– **المحور الخامس**: التحديات والعقبات التي قد تواجه تطبيق الرقمنة في الإدارة الجامعية من وجهة نظر الموظفين، من خلال استخدام **10** عبارات.

وفي دراستنا هذه استعنا بمجموعة من العبارات الموجبة والعبارات السّالبة موزّعين على النّحو الآتي:

المحاور	العبارات الموجبة	العبارات السّالبة	المجموع
المحور الثالث	07	04	11
المحور الرابع	08	03	11
المحور الخامس	02	08	10

الجدول رقم (11): توزيع مجوعة العبارات الموجبة والعبارات السّالبة لاستمارة الدّراسة.

وللتّحقق من مستوى أفراد عيّنة الدّراسة تم تحديد فئات التّصنيف باستخدام معادلة نقطة القّطع كالتّالي:

الحد الأعلى – الحد الأدنى ÷ عدد الفئات أو المستويات، (3-1÷3=0.66) وبالتّالي نحدّد فئات التّصنيف للمستويات كالآتي:

مستوى الاتجاه	فئات التصنيف حسب المتوسط الحسابي		المستوى
	من	إلى	
(1)	0.66+1	1.66	منخفض
(2)	0.66+1.67	2.32	متوسط
(3)	0.66+2.33	3	مرتفع

الجدول رقم (12): يوضّح توزيع مقياس **ليكيرت** الثّلاثي لمستويات الأوزان.

وباستخدام الفروض على مستوى الدلالة الفرضي بـ **0.05**، حيث تم التقرير على هذه النسبة بالشكل الآتي:

- تقبل الفرضية الصفرية إذا كان مستوى الدلالة أكبر من **0.05**؛
- تقبل الفرضية البديلة إذا كان مستوى الدلالة أصغر من **0.05**.

2-4-2-1- اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات (شابيلو-ويلك Shapiro-Wilks):

تم اختبار مدى إعتدالية التوزيع، حيث أن العينة المدروسة من المجتمع تتبع التوزيع الطبيعي، وذلك قبل اختبار نموذج البحث ودراسة العلاقة بين متغيراته، بهدف التعرف أولا على طبيعة الاختبارات التي ستطبق في الدراسة.

فإذا كانت العينات تتبع التوزيع الطبيعي لابد من استخدام الاختبارات المعلمية (بارامترية)، بينما إذاكانت تتبع توزيعا غير طبيعي، فمن الظروري تطبيق الاختبارات غير معلمية، وعليه لابد من بوضيح ذلك:

- **H_0** : تتبيع بيانات العينة المسحوبة التوزيع الطبيعي؛
- **H_1**: لا تتبع بيانات العينة المسحوبة التوزيع الطبيعي.

وبما أن عينة الدراسة هي أقل من **30** مبحوثا فإننا سنستخدم طريقة **شابيلو-ويلك Shapiro-Wilks**:

المحاور	عدد الفقرات	مستوى الدلالة α=0.05	قيمة T
المحور الثاني	07	0.10	0.94
المحور الثالث	11	0.01	0.84
المحور الرابع	11	0.01	0.85
المحور الخامس	10	0.28	0.95

الجدول رقم (13): اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات باستخدام طريقة **شابيلو –ويلك**.

من خلال نتائج الجدول يظهر لنا أن مستوى الدلالة للمحورين الثالث والرابع أقل من **0.05**، وبالتالي التوزيع هو توزيع غير طبيعي، ولذا لا بد من استخدام معاملا الإحصاء اللامعلمية.

بينما المحورين الثاني والخامس هو أكبر من **0.05**، وبالتالي هي تخضع للتوزيع الطبيعي البارامتري.

ثالثًا: تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة

3-1- المحور الأوّل: دراسة وتحليل البيانات:

3-1- البيانات السّوسيو ديمغرافية:

3-1-1- متغيّر الجنس:

الجنس	التكرار	%
الذكور	10	34.48
الإناث	19	65.52
المجموع	29	%100

الجدول رقم (14): يوضّح توزيع أفراد العينّة حسب متغيّر الجنس.

يتّضح من خلال الجدول رقم (14) أنّ نسبة تكرار الإناث أكثر من نسبة تكرار الذّكور حيث تقدّر الأولى بنسبة **65.52%** بمعدل **19** من أصل **29** مبحوث، وتمثّل نسبة تكرار الذّكور نسبة **34.48%** بمعدل **10** من أصل **29** مبحوث من إجمالي أفراد العيّنة، وتعتبر نسبة منطقّية ذلك لأنّ عدد الموظفين في إدارة كلّية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة العربي التبسي – تبسة– الإناث أكثر من عدد الذّكور، ما يدّل على أنّه هناك توازن منطقي.

3-1-2- منغير السّن:

السّن	التكرار	%
أقل من 25 سنة	01	03.45
بين 25 و35 سنة	07	24.13
بين 36 و45 سنة	17	58.62
أكبر من 45 سنة	04	13.80
المجموع	29	%100

الجدول رقم (15): يوضّح توزيع أفراد العينّة حسب متغيّر السّن.

يتضح من خلال الجدول رقم (15)، أن أكثر الموظفين تتراوح أعمارهم بين 36 و45 سنة بنسبة تقدر بـ 58.62%، وتدل هذه النسبة على أن الكلية تمارس أسلوب التشبيب في الموظفين والذين يملكون مستويات نشاط عالية مقارنة بالفئات العمرية الأخرى، كذلك هذا المستوى بالتحديد يمتلك نضج كبير في الممارسة الإجتماعية والتعامل السلوكي والتنسيق الإداري فيما بينهم أو مع محيطهم، بينما أتت في المرتبة الثانية الفئة العمرية من 25 إلى 35 سنة، وهذا ما يدل أيضًا على أن إدارة الكلية تولي اهتماما بالغا على أن تشبيب الموظفين، وجاءت في المرتبة الثالثة الفئة العمرية أكبر من 45 سنة بنسبة تقدر بـ 13.80%، وتعتبر النسبة منطقية لأن مهما كان من ظرورة لتشبيب الموظفين في الكلية لابد أيضا من الاستفادة من الموظفين ذوي الخبر الكبيرة ولكي يكون الانتقال سلسل بين الفئات العمرية وتسلسل هرمي متوازن.

3-1-3- المستوى التعليمي:

المستوى التعليمي	التكرار	%
تقني سامي	01	3.45
ليسانس	01	3.45
ماستر	21	72.42
ماجستير	00	00
دكتوراه	06	20.68
المجموع	29	%100

الجدول رقم (16): يوضّح توزيع أفراد العينّة حسب متغيّر المستوى التعليمي.

من خلال الجدول رقم (16) الذي يمثّل توزيع أفراد العيّنة حسب متغيّر المستوى التعليمي، حيث يتّضح لنا أنّ أكبر نسبة هم حاملي الماستر تقدّر بـ 72.68% بمعدّل 21 فردًا من أصل 29 مبحوث، ويرجع هذا إلى المعايير والشروط المطلوبة لتولي المناصب الإدارية والوظيفية المعينة التي تحتاج إلى التخصص والشهادة المطلوبة، كما يوحي بأن إدارة الكلية تتكون من فئة من الموظفين ذات مستوى تعليمي عالي يساعد على أداء المهام بكفاءة واتقان، تليها نسبة المتحصلين على شهادة الدكتوراه المقدّرة بـ 20.68% بمعدّل 06 أفراد من أصل 29 مبحوث، ويرجع ذلك إلى تواجد عدد من الأساتذة الجامعيين الذين يتولون مهام إدارية وبيداغوجية معينة، تليها المستويين تقني سامي والليسانس بنسبة 3.45%، ويرجع ذلك إلى الصعوبات التي تلقياها الباحثتان عند توزيع الاستمارات واسترجاعها، حيث أن أغلب الموظفين لم يتم ملء الاستمارة المقدمة من قبل الباحثتان، ولذا تعتقدان بأن النسبة

المنخفظة لهذين المستويين يرجع إلى عدم توليهم بمناسب وظيفية تحتوي على مهام يستخدم فيها الرقمنة أو الأجهزة الإلكترونية.

3-1-4-الخبرة المهنية:

الخبرة المهنية	التكرار	%
أقل من 05 سنوات	05	17.25
من 05 إلى 10 سنوات	07	24.14
من 10 إلى 15 سنوات	11	37.93
أكثر 15 سنة	06	20.68
المجموع	29	%100

الجدول رقم (17): يوضّح توزيع أفراد العينّة حسب متغيّر الخبرة المهنية.

من خلال الجدول رقم (17)، أن أكبر نسبة للخبرة المهنية للمبحوثين تتراوح من **10** إلى **15** سنة بمقدار **11** فرد من **29** بنسبة **37.93%**، وأتت في المرتبة الثانية لذوي الخبرة المهنية من **05** إلى **10** سنوات بنسبة **20.68%**، تليها مباشرة موظفين ذات الخبرة أكثر من **15** سنة بنسبة **20.68%**، وفي المرتبة الأخيرة الموظفين ذات الخبرة أقل من **05** سنوات بنسبة **17.25%**.

ويتضح من خلال هذه النسب أن موظفي إدارة الكلية لديهم خبرة كافية لتسيير المهام واتخاذ القرارات المناسبة بما فيها تبني الإدارة الإلكترونية والرقمنة داخل المستويات الإدارية المختلفة، ويرجع ذلك لأكبر نسبة من الخبرة المهنية إلى فئة الخبرة من **10** إلى **15** سنة، وهي خبرة كافية جدا ومعتبرة في التعامل مع كافة المهام الإدارية أو حتى تسيير المشاكل والأزمات الإدارية التي قد تحدث داخل الكلية.

3-1-5-خبرة سابقة في استخدام التقنيات الرقمية في العمل الإداري:

استخدام التقنيات الرقمية في العمل الإداري	التكرار	%
نعم	18	62.07
لا	11	37.93
المجموع	29	%100

الجدول رقم (18): يوضّح توزيع أفراد العينّة حسب متغيّر خبرة سابقة في استخدام التقنيات الرقمية في العمل الإداري.

من خلال الجدول رقم (18)، نرى أن أغلبية المبحوثين لديهم خبرة سابقة في استخدام التقنيات الرقمية بنسبة تقدر بـ **62.07%**، وهذه النسبة طبيعية جدا بما أن أغلب المبحوثين يمتلكون شهادات عليا في المستوى التعليمي (**أنظر الجدول رقم 15**)، وبالتالي احتمالية أن لديهم خبرة سابقة في استخدام مختلف التقنيات الرقمية واردة جدا، على الأقل سبق استخدامها في مسارهم الدراسي في التعليم العالي بما أن وزارة التعليم العالي تولي إهتماما بالغا في وضع برامج درسية ومواد تعليمية على مثل هذه التقنيات الرقمية في مختلف التخصصات الأكاديمية، بينما أتت نسبة **37.93%** لم يسبق تعاملهم مع التقنيات الرقمية، وهذه نسبة مرتفعة مقارنة في عصرنا الحالي المسمى بعصر المعرفة وعصر التكنولوجيا الرقمية، وتعتقد الباحثان أن هذا راجع إلى المهام الإدراية المكلف بها هذه الفئة من المبحوثين التي لا تتطلب استخدام التقنيات الرقمية، وأيضا نوعية الموظفين الذين هم ضد التغيير للأسلوب الإداري التقليدي الذي يعرفونة وألفونه وتعاملوا به لسنوات.

3-1-6-المركز الوظيفي:

المركز الوظيفي	التكرار	%
رئيس قسم	01	3.45
نائب رئيس قسم	03	10.34
رئيس مصلحة	07	24.13
متصرف رئيسي	01	3.45
متصرف إداري	01	3.45
متصرف محلل	01	3.45
متصرف	02	6.90
ملحق إداري	02	6.90
ملحق مكتبة الجامعة	01	3.45
مسؤول	01	3.45
موظف	07	24.13
كاتب مديرية	01	3.45
عون إدلري	01	3.45
المجموع	29	%100

الجدول رقم (19): يوضّح توزيع أفراد العينّة حسب متغيّر المركز الوظيفي.

يتضح من خلال الجدول رقم (19)، أن أكبر نسبة مبحوثين من فئتي رئيس مصلحة والموظفين بمقدار **24.13%**، تليها نواب رئيس قسم بنسبة **10.34%**، يمكن ان نفسر هذه النسب على أن هذه الفئات الثلاثة هم الفئات التي لديهم قابلية في أن يكونوا كعينة من المبحوثين مقارنة بالمستويات الإدارية الأخرى، وهنا تكمن صعوبة الدراسة ومعيقاتها، حيث أن الباحثتان استخدما كافة الأساليب والآليات المنهجية العلمية والتواصل الرسمي والغير الرسمي للوصول إلى أكبر عدد من المبحوثين وإلى كافة المستويات الإدارية، ولكن للأسف أغلبية المبحوثين لم يتعاملوا بإيجابية مع الاستمارة، كذلك توحي هذه النسب إلى أن أكثر الموظفين الإداريين هم من هذه الفئات الثلاثة مقارنة بالفئات الإدارية الأخرى.

3-2- المحور الثاني: التقنيات الرقمية المستخدمة في إدارة كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير:

3-2-1- إمتلك جهاز حاسوب في مكان عمل:

إمتلك جهاز حاسوب في مكان عمل	التكرار	%
نعم	28	96.55
لا	01	3.45
المجموع	29	%100

الجدول رقم (20): يوضّح توزيع أفراد العينّة حسب متغيّر إمتلك جهاز حاسوب في مكان عمل.

من خلال البيانات الموجودة في الجدول رقم (20)، يتضح لنا أن أغلبية المبحوثين يمتلكون جهاز حاسوب في مكان العمل بنسبة **96.55%**، وهي نسبة مرتفعة جدا وتوحي بأن إدارة الكلية تعتمد في تعاملاتها الإدارية وأداء مهامها سواء الإدارية المحظى أو البيداغوجية باستخدم أجهزة الحاسوب بشكل كبير.

هذه النسبة المرتفعة جدا في اقتناء الحواسيب من قبل الكلية في جميع المستويات الإدارية، تجعل إمكانية التعامل مع الرقمنة وارد جدا سواء في الحاضر أو في المستقبل القريب.

بينما أتت نسبة **03.45%** من المبحوثين لا يملكون جهاز حاسوب في مكان العمل، وهي نسبة ضئيلة جدا ما توحي إلى أن الكلية تتبع نهج الاستغناء من تدفق المعلومات باستخدام الوسائل التقليدية، مثل الحد من استخدام الأوراق.

3-2-2- جهاز حاسوب الموجود في مكتبك مجهز بإحدى الأنظمة الشبكية:

جهاز حاسوب الموجود في مكتبك مجهز بإحدى الأنظمة الشبكية	التكرار	%
نعم	26	89.65
لا	03	10.35
المجموع	29	%100

الجدول رقم (21): يوضّح توزيع أفراد العينّة حسب متغيّر جهاز حاسوب الموجود في مكتبك مجهز بإحدى الأنظمة الشبكية.

تظهر بيانات الجدول رقم (**21**)، أن ربط أجهزة الحاسوب بإحدى الشبكات الاتصالية على الأقل عند المبحوثين جاءت بنسبة **89.65%**، وهي تدل فعلا بأن إدارة الكلية تستخدم على الأقل شبكة اتصالات رقمية في أغلب الإدارات، تنجز من خلالها عدة مهام إدارية سواء التعامل الموظفين فيما بينهم أو تعاملهم مع جيمع المنتمين إلى الكلية من أساتذة وطلبة وموظفين وعمال.

3-2-2- (تابع للسؤال الذي قبله) ما نوع الأنظمة الشبكية للتواصل:

ما نوع الأنظمة الشبكية للتواصل	التكرار	%
بروقراس progress	15	31.91
انترانت Intranet	09	19.15
إكسترانت extranet	02	4.25
إنترنت internet	21	44.69
المجموع	47	%100

الجدول رقم (22): يوضّح توزيع أفراد العينّة حسب متغيّر ما نوع الأنظمة الشبكية للتواصل.

يتضح من خلال الجدول رقم (**22**)، أن نوع الشبكة المعتمد عليها بكثر في إدارة الكلية هي شبكة الإنترنت بنسبة تقدر بـ **44.69%**، تليها شبكة بروقراس بنسبة **31.91%**، بينما أتت شبكة الإنترانت الخاصة بالكلية والجامعة بنسبة تتراوح بـ **19.15%**، بينما شبكة الإكسترانت بنسبة **03.25%**.

نستقرئ من هذا الجدول أن الشبكات الخاصة التي تتعامل بها الكلية في انجز مهامها الإدارية والبيداغوجية مازالت ضعيفة نوعا ما، بينما أغلبية اعتمادها تكمن في استخدام شبكة الإنترنت، ومن الملاحظ أن استخدام التقنيات الرقمية للكلية في نسقها الخارجي (الاتصال الخارخي)، مازال ضعيفا جدا ولا ترتقي إلى الحد الأدني من التواصل مع محيطها باعتبارها نسق إجتماعي وذات مسؤولية إجتماعية، تؤثر وتتأثر بمحيطها الخارجي.

3-2-3- امتلاك ماسح ضوئي imprimamant في المكتب:

امتلاك ماسح ضوئي imprimamant في المكتب	التكرار	%
نعم	24	82.75
لا	05	17.25
المجموع	29	%100

الجدول رقم (23): يوضّح توزيع أفراد العينّة حسب متغيّر امتلاك ماسح ضوئي imprimamant في المكتب.

من خلال الجدول رقم (**23**)، يتضح أن أغلب المبحوثين يمتلكون ماسح ضوئي في مكاتبهم بنسبة تقدر بـ **82.75%**، بينما نسبة **17.25%**، لا يمتلكون، ومن خلال هذه النتائج يمكن أن نستقرئ بأن الكلية محل الدراسة مازالت تستخدم الأسلوب الورقي في تعاملاتها الرسمية ولا تتوقف مع الاتصال الرقمي وتستعين به فقط.

3-2-4- استخدام تطبيقات الأجهزة الذكية (مثل تطبيقات الهاتف الجوال):

استخدام تطبيقات الأجهزة الذكية	التكرار	%
نعم	27	93.10
لا	02	6.90
المجموع	29	%100

الجدول رقم (24): يوضّح توزيع أفراد العينّة حسب متغيّر استخدام تطبيقات الأجهزة الذكية.

تظهر البيانات الموجودة في الجدول رقم (**24**)، بأن نسبة استخدام أفراد العينة لتطبيقات الأجهزة الذكية في تعاملاتهم الإدارية تقدر بـ **93.10%**، وهي نسبة مرتفعة جدا ما يوحي بأن موظفي الكلية يعتمدون في مهامهم الإدارية والبيداغوجية على التطبيقات التي يمكن تحميلها على الأجهزة الذكية كالهاتف المحمول واللاب توب.

وهذا راجع إلى سهولة الاستخدام والمميزات التي تحتويها هذه الأجهزة الذكية.

3-2-4- (تابع للسؤال الذي قبله) التقنية المستخدمة في تنفيذ العمل:

التقنية المستخدمة في تنفيذ العمل	التكرار	%
استخدام البريد الإلكتروني	26	39.39
استخدام الصفحة الرسمية للجامعة في مواقع التواصل الإجتماعي	21	31.81
استخدام تطبيق بروقراس progress على الهاتف	13	19.69
استخدام أحد التطبيقات الخاصة بالتواصل مع الموظفين	06	9.11
المجموع	66	%100

الجدول رقم (25): يوضّح توزيع أفراد العينّة حسب التقنية المستخدمة في تنفيذ العمل.

نستقرئ من خلال الجدول رقم (25)، المتعلق باستخدام التقنية بالاستعانة الهاتف الذكي أو اللاب توب، حيث جاءت استخدام البريد الإلكتروني **39.39%**، بينما أتت استخدام الصفحة الرسمية للجامعة في مواقع التواصل الإجتماعي بنسبة **31.81%**، بينما جاء استخدام تطبيق بروقراس progress على الهاتف بنسبة **19.69%**، وهذه النسب تدل على أن المبحوثين يتعاملون بشكل دائم ومستمر هذه التطبيقات الموجودة على الهواتف الذكية.

3-2- 5- امتلاك الكلية الموارد التقنية والبنية التحتية لاستخدام تكنولوجيا الرقمنة:

امتلاك الكلية الموارد التقنية والبنية التحتية لاستخدام تكنولوجيا الرقمنة	التكرار	%
قوية	04	13.79
متوسط	20	68.96
ضعيفة	05	17.25
المجموع	29	%100

الجدول رقم (26): يوضّح توزيع أفراد العينّة حسب امتلاك الكلية الموارد التقنية والبنية التحتية لاستخدام تكنولوجيا الرقمنة.

يشير الجدول رقم (26)، على أن أغلبية المبحوثين يعبرون على أن كلية العلوم التجارية وعلوم الاقتصادي وعلوم التسيير تمتلك بنية تحتية لاستخدام تكنولوجيا الرقمية متوسطة بمقدار 20 مبحوثا من أصل 29، وبنسبة 68.96%، بينما يرى 17.25%، من المبحوثين أن الكلية تمتلك بنية تحتية رقمية ضعيفة، ونسبة 13.79%، يرون أنها تمتلك بنية تحتية قوية، ومن الملاحظة في هذه التباين بين المبحوثين راجع إلى نوع المهام الإدارية ودرجة استخدام هذه التقنيات بشكل دوري ومستمر، حيث الذين لا يستخدمونها بشكل كبير لا يشعرون بضعف التقنية أو تدفق المعلومات الرقمية، عكس الذين يستخدمونها بشكل مكثف ودوري حيث يتعرضون دائما إلى معيقات وعيوب أثناء تنفيذ المهام الموكلة إليهم.

3-2-6- قيام الكلية بالاستحداث المستمر في صيانة وتوفير الأجهزة المستخدمة في عملية الرقمنة:

قيام الكلية بالاستحداث المستمر في صيانة وتوفير الأجهزة المستخدمة في عملية الرقمنة	التكرار	%
دائما	06	20.68
متوسط	05	58.62
قليلا	06	20.70
المجموع	29	%100

الجدول رقم (27): يوضّح قيام الكلية بالاستحداث المستمر في صيانة وتوفير الأجهزة المستخدمة في عملية الرقمنة.

يتضح من خلال الجدول رقم (27)، أن الكلية محل الدراسة تُعْنَى باستحداث المستمر في صيانة وتوفير الأجهزة المستخدمة في عملية الرقمية بآلية متوسطة نوعا ما بنسبة تقدر بـ 58.62%، ما يدل على أن الكلية تحاول قدر الإمكان أن تستحدث أجهزتها المستخدمة في تنفيد الرقمنة داخل الكلية بشكل دوري وفي أزمنة متباعدة قليلا أي من 05 إلى 10 سنوات.

بينما يرى كل من يعتقد أن الكلية تستحدث أجهزتها بشكل قليلا أو دائما، فهذا راجع إلى وظيفة المبحوث ومستواه المهني والإداري، حيث هناك مكاتب إدارية تحتاج إلى الاستحداث لأجهزتها بشكل دوري ومستمر ودائم بينمها مكاتب إدارية أخرى لا يتطلب الاستحداث الكبير في كل مرة نظرا للمهام التي يقومون بها.

3-2-7- الحاجة لتحديث التقنيات الرقمية المستخدمة في الجامعة:

الحاجة لتحديث التقنيات الرقمية المستخدمة في الجامعة	التكرار	%
نعم	28	96.55
لا	01	3.45
المجموع	29	%100

الجدول رقم (28): يوضّح الحاجة لتحديث التقنيات الرقمية المستخدمة في الجامعة.

تؤكد البيانات الموجودة في الجدول رقم (28)، بأن نسبة **96.55%**، يؤيدون حاجة الكلية إلى تحديث لتقنياتها الرقمية المستخدمة في الجامعة، ما يدل على أن التقنيات الموجودة حاليا لا تكفي أو لا تلبي كافة الحاجيات التي تسعى إدارة الكلية من توفيرها، سواء في تقديم خدمات ذات جودة، أو في التنسيق وتسير كافة الوظائف الإدارية والبيداغوجية للكلية.

3-3- المحور الثالث: مساهمة الرقمنة في تحسين تقديم الخدمة على مستوى إدارة كلية الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير.

مساهمة الرقمنة في تحسين تقديم الخدمة على مستوى إدارة كلية الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير													
العبارات	موافق			محايد			معارض			المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الاتفاق %	اتجاه العينة
	التكرار	التكرار المرجح	النسبة المئوية	التكرار	التكرار المرجح	النسبة المئوية	التكرار	التكرار المرجح	النسبة المئوية				
الرقمنة قد أسهمت في تحسين تجربتي كمقدم لخدمات الإدارة في الجامعة	24	72	82.75	05	10	17.24	00	00	00	2.82	0.38	94	موافق
أجد أن استخدام التقنيات الرقمية يسهل عملي ويوفر الوقت والجهد	26	78	89.65	03	06	10.34	00	00	00	2.89	0.30	96.33	موافق
الرقمنة قد ساهمت في تحسين كفاءة خدمات الإدارة بالجامعة	24	72	82.75	05	10	17.24	00	00	00	2.82	0.38	94	موافق
أجد أن التقنيات الرقمنة تساهم في تقديم خدمات متميزة ومبتكرة في الجامعة وتقديم خدمة ذات جودة	22	66	75.86	07	14	24.13	00	00	00	2.75	0.43	91.66	موافق
اعتقد أن الرقمنة يمكنها تحسين تفاعل الموظفين مع الخدمات الإدارية	24	72	82.75	05	10	17.24	00	00	00	2.82	0.38	94	موافق
هناك تطورا إيجابيا في تقديم الخدمات الإدارية بسبب الرقمنة	19	57	65.51	09	18	31.03	01	01	3.44	2.62	0.56	87.33	موافق
الرقمنة قد زادت من فاعلية العمل في الجامعة وتقديم بشكل أفضل	23	69	79.31	03	06	10.34	03	03	10.34	2.68	0.66	89.33	موافق
لا أجد أن الرقمنة قد حسنت من تجربتي كموظف في الجامعة	03	03	10.34	09	16	31.03	17	51	58.56	2.48	0.68	82.66	موافق
أعتقد انها لم تسهم عملية تطبيق الرقمنة في الإدارة الجامعية في تقديم في	05	05	17.24	08	16	27.58	16	48	55.17	2.35	0.77	78.33	موافق

خدمة ذات جودة												
الرقمنة لم تحسن بشكل كبير تقديم الخدمات للطلبة في الجامعة كما كان متوقعا	08	08	27.58	06	12	20.68	15	45	51.72	2.24	0.87	74.66	محايد
الرقمنة لم تحسن تجربتي كمقدم لخدمات الإدارة في الجامعة مقارنة بالإسلوب الإداري السابق	04	04	13.79	06	12	20.68	19	57	65.51	2.51	0.73	83.66	موافق
المتوسط الحسابي لمجموع العبارات												2.63	
الانحراف المعياري لمجموع العبارات												0.55	

الجدول رقم (29): يوضّح مساهمة الرقمنة في تحسين تقديم الخدمة على مستوى إدارة كلية الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير.

من خلال الجدول رقم (**29**)، يتضح أن المتوسط الحاسبي الإجمالي لإجابات المبحوثين قدر بـ **2.63** وانحراف معياري **0.55** ودرجة اتفاق بنسبة **87.81%**.

ويتضح من خلال هذا الجدول أن قيمة المتوسط الحسابي يدل على أن هناك توافق لأفراد المبحوثين حول **مساهمة الرقمنة في تحسين تقديم الخدمة على مستوى إدارة كلية الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي**، وأيضا درجة الاتفاق للمبحوثين المرتفعة تدل على أن أكثر من ثلثي أفراد العينية متجانسين في إجاباتهم حول هذا المحور، وتعتبر نسبة الانحراف المعياري يدل أنه هناك تشتت متوسط الدرجة بين المبحوثين وفق هذا المقياس، ولم يكن هناك تقارب في النسب المئوية بين المحايدين والمعارضين، ليصل النصاب بالأغلبية بالنسبة إلى الموافقين.

وتراوحت المتوسطات الحسابية للعبارات هذا المحور بين **2.24** كأدنى قيمة وهي الفقرة العاشرة التي حاءت بعبارة: **الرقمنة لم تحسن بشكل كبير تقديم الخدمات للطلبة في الجامعة كما كان متوقعًا**، بينما أكبر قيمة **2.89** للعبارة الثانية: **أجد أن استخدام التقنيات الرقمية يسهل عملي ويوفر الوقت والجهد**، هي قيمة متوسط حسابي أكبر من قيمة المتوسط الحسابي الفرضي ما يعني أن استخدام التقنيات الرقمية داخل كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بالجامعة قد سهلت فعلا العمل الإداري والبيداغوجي ووفرت الوقت والجهد، بينما الحد الأدنى لقيمة المتوسط الحسابي للعبارة العاشرة تدل على أنه لا يوحد توافق بين أفراد المحوثين حول ما إذا كانت الرقمنة قد أعطت القيمة المضافة للعمل الإداري وتقديم الخدمات داخل الكلية كما كان متوقعا منها من عدمه، ما يجعلنا نستقرئ بأن هناك فعلا التقتنيات الرقمية داخل الكلية وهي حسنت الخدمة المقدمة داخل الإدارة إلا أن هذه الخدمة لم ترتقي إلى المستوى المطلوب والذي كان مرغوبا فيه.

من خلال هذا المحور نستقرئ أن بُعد تحسين الخدمة باستخدام الرّقمنة قد ساهمت كقيمة مضافة لدى موظفي الإدارة داخل الكلية محل الدراسة بمختلف رتبهم الإدارية، وهذا ما دلته جميع المتوسطات الحسابية للفقرات التي جاءت كلها ذات درجة مرتفعة من التوافق (عدى الفقرة العاشرة التي جاءت متوسطة التوافق)، وهذه النتائج تدل على الدّور الذي تقوم به الرقمنة في تنمية جودة الخدمة المقدمة وتحسي المهارات الشخصية لدى الموظفين، كتيسهيل العمل ويوفير الوقت والجهد، وتحسين كفاءة خدمات الإدارة بالجامعة، وتحسين التفاعل بين الموظفين مع الخدمات الإدارية المختلفة، وأيضا اكتساب مهارات جديدة عند الموظفين وتحسين تجربتهم في التعامل مع كافة المهام الموكلة لهم.

3-4- المحور الرابع: مساعد أنظمة الإدارة الرقمية في تعزيز التفاعل بين الموظيف وتحسين وتجربتهم الخدماتية.

مساعد أنظمة الإدارة الرقمية في تعزيز التفاعل بين الموظيف وتحسين وتجربتهم الخدماتية													
العبارات	موافق			محايد			معارض			المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الاتفاق %	اتجاه العينة
	التكرار	التكرار المرجح	النسبة المئوية	التكرار	التكرار المرجح	النسبة المئوية	التكرار	التكرار المرجح	النسبة المئوية				
أجد أن أنظمة الإدارة الرقمنة تعزز التواصل بين الموظفين وتعزيز التعاون فيما بينهم	25	75	86.20	04	08	13.79	00	00	00	2.86	0.35	95.33	موافق
أشعر بأن الأدوات الرقمية تساعد في تحسين كفاءتي وإنتاجيتي في العمل	22	66	75.86	06	12	20.68	01	01	3.44	2.72	0.52	90.66	موافق
الرقمنة قد ساهمت في تحسين كفاءة خدمات الإدارة بالجامعة	22	66	75.86	07	14	24.13	00	00	00	2.75	0.43	91.66	موافق
أعتقد أن الأنظمة الرقمنة تعزز قدرتي على الوصول إلى المعلومات والبيانات بسهولة	25	75	86.20	03	06	10.34	01	01	3.44	2.82	0.46	94	موافق
اعتقد أن الرقمنة يمكنها تفاعل الموظفين مع الخدمات الإدارية	24	72	82.75	05	10	17.24	00	00	00	2.82	0.38	94	موافق
لاحظت تحسنا في تجربتي في التعامل مع الأنظمة الرقمية بمرور الوقت	21	66	75.86	08	14	27.58	00	00	00	2.72	0.45	90.66	موافق
أجد أن الأدوات الرقمية لا تساعد في تنظيم المهام و المواعيد بشكل فعال	06	06	20.68	05	10	17.24	18	54	62.06	2.41	0.82	80.33	موافق

أجد صعوبات كبيرة في التكيف مع أنظمة الأدارة الرقمية في العمل اليومي	06	06	20.68	05	10	17.24	18	54	62.06	2.41	0.82	80.33	موافق
لاحظت تقديم خدمات أفضل للطلبة والأساتذة بسبب التنسيق بين الموظفين بإستخدام الانظمة الرقمية	20	60	68.96	09	18	31.03	00	00	00	2.68	0.47	89.33	موافق
لا أجد أن الانظمة الرقمية تعزز من قدرتي على اتخاذ القرارات بشكل أسرع وأدق في التعامل مع زملائي الموظفين	04	04	13.79	11	22	37.93	14	42	48.27	2.34	0.72	78	موافق
اشعر بأن الأنظمة الرقمية توفر لي الوقت والجهد في أداء مهامي الإداري	24	72	82.75	05	10	17.24	00	00	00	2.82	0.38	94	موافق
المتوسط الحسابي لمجموع العبارات												2.66	
الانحراف المعياري لمجموع العبارات												0.54	

الجدول رقم (30): يوضّح مساعد أنظمة الإدارة الرقمية في تعزيز التفاعل بين الموظيف وتحسين وتجربتهم الخدماتية.

من خلال الجدول رقم (30)، يتضح أن المتوسط الحاسبي الإجمالي لإجابات المبحوثين قدر بـ **2.66** وانحراف معياري **0.54** ودرجة اتفاق بنسبة **88.93%**.

ويتضح من خلال هذا الجدول أن قيمة المتوسط الحسابي يدل على أن هناك توافق كبير لأفراد المبحوثين حول **مساعد أنظمة الإدارة الرقمية في تعزيز التفاعل بين الموظيف وتحسين وتجربتهم الخدماتية على مستوى إدارة كلية الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي**، وأيضًا درجة الاتفاق للمبحوثين متوسطة ما تدل على أن غالبية أفراد العينية متجانسين في إجاباتهم حول هذا المحور، وتعتبر نسبة الانحراف المعياري يدل أنه هناك تشتت متوسط الدرجة بين المبحوثين وفق هذا المقياس.

وتراوحت المتوسطات الحسابية للعبارات هذا المحور بين **2.34** كأدنى قيمة وهي الفقرة العاشرة التي حاءت بعبارة: **لا أجد أن الانظمة الرقمية تعزز من قدرتي على اتخاذ القرارات بشكل أسرع وأدق في التعامل مع زملائي الموظفين**، بينما أكبر قيمة **2.86** للعبارة الأولى: **أجد أن أنظمة الإدارة الرقمنة تعزز التواصل بين الموظفين وتعزيز التعاون فيما بينهم**، هي قيمة متوسط حسابي أكبر من قيمة المتوسط الحسابي الفرضي ما يعني أن استخدام التقنيات الرقمية داخل كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بالجامعة كوسيلة توصل وعنصر من عناصر العملية الاتصالية بين الموظفين فيما بينهم، قد حققت وعززت فعلا التواصل والتعاون بين الموظفين من أجل تقديم خدمات ذات جودة، بينما الحد الأدني لقيمة المتوسط الحسابي للعبارة العاشرة تدل على أنه ليس بالظروة أن الأنظمة الرقمية لها دور كبير في اتخاذ القرارات تكون في الوقت المناسب وبشكل دقيق، وهذا راجع إلى نوع الخدمة المقدمة التي تتطلب تفاعل أكبر ومشاركة عدة مستويات إدارية من أجل إنجاز هذا العمل (مبدأ تقسيم العمل) بين الموظفين من الخدمة التي لا تحتاج إلى مشاركة عدة مستويات إدراية أو مكاتب، ففي هذه الحالة التكنولوجيا الرقمية ليس لها دور مباشر في اتخاد القرارات المناسبة بشكل جذري.

ويتبين من خلال هذه النتائج أن مساعد أنظمة الإدارة الرقمية في تعزيز التفاعل بين الموظيف وتحسين وتجربتهم الخدماتية على مستوى إدارة كلية الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي، كالقدرة على الاندماج ضمن فرق العمل تفاعلية، والقدرة على التواصل مع الآخرين، ويعزى ذلك إلى المستوى التعليمي عند أفراد المبحوثين وتنمية القدرات المعرفية والخبرات التي يكتسبونها جراء التعامل مع هذه التقنيات.

3-5- المحور الخامس: التحديات والعقبات التي قد تواجه تطبيق الرقمنة في الإدارة الجامعية من وجهة نظر الموظفين.

التحديات والعقبات التي قد تواجه تطبيق الرقمنة في الإدارة الجامعية من وجهة نظر الموظفين													
العبارات	موافق			محايد			معارض			المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الاتفاق %	اتجاه العينة
	التكرار	التكرار المرجح	النسبة المئوية	التكرار	التكرار المرجح	النسبة المئوية	التكرار	التكرار المرجح	النسبة المئوية				
أواجه تحديات في استيعاب وتعلم استخدام الأنظمة الرقمية الجديدة في العمل.	10	10	34.48	08	16	27.58	11	33	37.93	2.03	0.86	67.66	محايد
أعتقد أن هناك حاجة إلى توفير التدريب والتطوير لفهم أفضل للأنظمة الرقمية	25	25	86.20	02	04	6.89	02	06	6.89	1.20	0.55	40	معارض
أجد أن التكيف مع التغييرات التقنية يمثل تحديا كبيرا بالنسبة لي	13	13	44.82	09	18	31.03	07	21	24.13	1.79	0.81	59.66	محايد
أعتقد أن هناك صعوبة في عملية التنسيق وتوافق بين الأنظمة الرقمية المستخدمة والمهام المكلفة بإنجازها	12	12	41.37	09	18	31.03	08	24	27.58	1.86	0.83	62	محايد
أواجه صعوبات في الوصول إلى بعض المعلومات أو البيانات اللازمة لأداء مهامي بسبب الأنظمة الرقمية	05	05	17.24	12	24	41.37	12	36	41.37	2.24	0.73	74.66	محايد
أواجه صعوبة في الحفاظ على أمان البيانات والمعلومات مع التحول إلى	05	05	17.24	11	22	37.93	13	39	44.82	2.27	0.75	75.66	محايد

الأنظمة الرقمية												
هناك صعوبات في توافق أنظمة الرقمنة مع السياسات والإجراءات القائمة في الجامعة	10	10	34.48	10	20	34.48	09	27	31.03	1.96	0.82	65.33	**محايد**
أجد صعوبات كبيرة في التعامل مع البرماجيات الإدارية الرقمية في العمل اليومي	07	07	24.13	07	14	24.13	15	45	51.72	2.27	0.84	75.66	**محايد**
لا يوجد التنسيق والتعاون بين الأقسام والأفراد بسبب استخدام أنظمة الرقمنة	04	04	13.79	10	20	34.48	15	45	51.72	2.37	0.72	79	**موافق**
أشعر بأن الرقمنة زادت من حمل العمل والمسؤوليات بدلا من تخفيفها	04	04	13.79	09	18	31.03	16	48	17؛55	2.41	0.73	80.33	**موافق**
المتوسط الحسابي لمجموع العبارات												**2.04**	
الانحراف المعياري لمجموع العبارات												**0.76**	

الجدول رقم (31): يوضّح التحديات والعقبات التي قد تواجه تطبيق الرقمنة في الإدارة الجامعية من وجهة نظر الموظفين.

يتضح لنا من خلال الجدول رقم (**31**)، أن المتوسط الحاسبي الإجمالي لإجابات المبحوثين قدر بـ **2.04** وانحراف معياري **0.76** ودرجة اتفاق بنسبة **75.56%**.

ويتضح من خلال هذا الجدول أن قيمة المتوسط الحسابي يدل على أن هناك حيادية لأفراد المبحوثين حول **التحديات والعقبات التي قد تواجه تطبيق الرقمنة في الإدارة الجامعية من وجهة نظر الموظفين على مستوى إدارة كلية الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي**، وأيضًا درجة الاتفاق للمبحوثين المرتفعة تدل على أن غالبية أفراد العينية غير متجانيس في إجاباتهم حول هذا المحور، وتعتبر نسبة الانحراف المعياري يدل أنه هناك تشتت عالي الدرجة بين المبحوثين وفق هذا المقياس.

وتراوحت المتوسطات الحسابية للعبارات هذا المحور بين **1.20** كأدنى قيمة وهي الفقرة الثانية التي جاءت بعبارة: **أعتقد أن هناك حاجة إلى توفير التدريب والتطوير لفهم أفضل للأنظمة الرقمية**، بينما أكبر قيمة **2.41** للعبارة العاشرة: **أشعر بأن الرقمنة زادت من حمل العمل والمسؤوليات بدلا من تخفيفها**.

من خلال هذه نتائج هذا المحور يمكن استقراء أن أفراد العينة في تباين خاصة للعبارات **الأولى والرابعة والثامنة** الذين جاء مقدرار الانحراف المعياري لهم على الترتيب بـ: **0.86**، و**0.83**، و**0.84**، وهذه النسب تدل على أن التشتت مرتفع بين إجابات أقراد المبحوثين، أي أن موظفي الكلية اختلفوا في ما إذا كانت هناك تحديات وعقبات التي قد تواجه تطبيق الرقمنة في الإدارة الجامعية، ومع هذا اتفقوا على أنه لا يوجد التنسيق والتعاون بين الأقسام والأفراد بسبب استخدام أنظمة الرقمنة وأيضًا الرقمنة زادت من حمل العمل والمسؤوليات بدلا من تخفيفها.

3-2- اختبار الفرضيات.

3-2-1- اختبار الفرضية الأولى:

- **H_0**: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا الرقمنة وتحسين تقديم الخدمة ذات جودة في كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير عند مستوى دلالة **0,05**؛
- **H_1**: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا الرقمنة وتحسين تقديم الخدمة ذات جودة في كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير عند مستوى دلالة **0,05**.

واستعنا في اختبار الفرضية بين متغيري تكنولوجيا الرقمنة وتحسن الخدمة بحساب معامل الارتباط **لبيرسون**:

التكنولوجيا الرقمية وتحسين الخدمة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
	0.880	0.000

الجدول رقم (32): يوضّح اختبار الفرضية بين متغيري تكنولوجيا الرقمنة وتحسن الخدمة بحساب معامل الارتباط **لبيرسون**.

من خلال الجدول نلاحظ أن معامل الارتباط يقدر بـ **0.880** عند مستوى الدلالة **0.000**، يدل ذلك على أنه توجد علاقة ارتباطية إيجابية بين التكنولوجيا الرقمية وتحسين الجودة، وبما أن مستوى الدلالة قدر بـ **0.000** وهو أقل من **0.05** وبالتالي نرفض الفرضية **H_0**، نستقرئ بأن التكنولوجيا الرقمية لديها دور إيجابي في تحسين الجودة داخل كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي.

3-2-2- اختبار الفرضية الثانية:

- **H_0**: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تقنيات الرقمنة في إدارة في كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير وتعزيز التّفاعل عند مستوى دلالة **0,05**؛
- **H_1**: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تقنيات الرقمنة في إدارة في كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير وتعزيز التّفاعل عند مستوى دلالة **0,05**.

واستعنا في اختبار الفرضية بين متغيري التقنيات الرقمنة وتعزيز التفاعل بحساب معامل الارتباط **لبيرسون**:

التقنيات الرقمية وتعزيز التفاعل	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
	-0.536	0.03

الجدول رقم (33): يوضّح اختبار الفرضية بين متغيري التقنيات الرقمنة وتعزيز التفاعل بحساب معامل الارتباط **لبيرسون**.

من خلال الجدول نلاحظ أن معامل الارتباط يقدر بـ **0.536-** عند مستوى الدلالة **0.03**، يدل ذلك على أنه توجد علاقة ارتباطية سلبية بين التكنولوجيا الرقمية وتحسين الجودة، وبما أن مستوى الدلالة قدر بـ **0.03** وهو أقل من **0.05** وبالتالي نرفض الفرضية **H0**، نستقرئ اتحاه المبحوثين بأن التقنيات الرقمية لديها دور سلبي في تعزيز التفاعل داخل كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي.

3-2-3- اختبار الفرضية الثالثة:

- **H0**: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمة وتحديات استخدام التكنولوجيا الرقمية للموظفين على مستوى إدارة كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير عند مستوى دلالة **0,05**؛
- **H1**: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمة وتحديات استخدام التكنولوجيا الرّقمية للموظيفن على مستوى إدارة كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير عند مستوى دلالة **0,05**.

واستعنا في اختبار الفرضية بين متغيري التقنيات الرقمنة وتعزيز التفاعل بحساب معامل الارتباط **لبيرسون**:

جودة الخدمة وتحديات استخدام التكنولوجيا الرّقمية	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
	0.263	0.168

الجدول رقم (34): يوضّح اختبار الفرضية بين متغيري جودة الخدمة وتحديات استخدام التكنولوجيا الرّقمية بحساب معامل الارتباط **لبيرسون**.

من خلال الجدول نلاحظ أن معامل الارتباط يقدر بـ **0.263** عند مستوى الدلالة **0.168**، يدل ذلك على أنه لا توجد علاقة ارتباطية بين جودة الخدمة وتحديات استخدام التكنولوجيا الرّقمية، وبما أن مستوى الدلالة قدر بـ **0.168** وهو أكبر من **0.05** وبالتالي تحققت الفرضية **H0**، نستقرئ اتحاه المبحوثين بأن جودة الخدمة ليس لها علاقة بالتحديات تطبيق التكنولوجيا الرقمية داخل كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي.

رابعًا: نتائج الدراسة:

خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج يمكن استخلاصها فيما يلي:

✓ خلصت الدراسة بأنّ نسبة تكرار الإناث أكثر من نسبة تكرار الذّكور حيث تقدّرت الأولى بنسبة **65.52%** بمعدل **19** من أصل **29** مبحوث، بينما تكرار الذّكور نسبة **34.48%** بمعدل **10** من أصل **29** مبحوث من إجمالي أفراد العيّنة، وتعتبر نسبة منطقيّة ذلك لأنّ عدد الموظفين في إدارة كلّية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة العربي التبسي – تبسة– الإناث أكثر من عدد الذّكور، ما يدّل على أنّه هناك توازن منطقي؛

✓ يتضح أن أكثر الموظفين تتراوح أعمارهم بين **36** و**45** سنة بنسبة تقدر بـ **58.62%**، وتدل هذه النسبة على أن الكلية تمارس أسلوب التشبيب في الموظفين والذين يملكون مستويات نشاط عالية مقارنة بالفئات العمرية الأخرى، هذه الفئة يمتلك نضج كبير في الممارسة الإجتماعية والتعامل السلوكي والتنسيق الإداري فيما بينهم أو مع محيطهم؛

✓ يتّضح أنّ أكبر نسبة هم حاملي شهادة الماستر قدّرت بـ **72.68%**، ويرجع هذا إلى المعايير والشروط المطلوبة لتولي المناصب الإدارية والوظيفية المعينة التي تحتاج إلى التخصص والشهادة المطلوبة، كما يوحي بأن إدارة الكلية تتكون من فئة من الموظفين ذات مستوى تعليمي عالي يساعد على أداء المهام بكفاءة واتقان؛

✓ خلصت الدراسة إلى أن موظفي إدارة الكلية لديهم خبرة كافية لتسيير المهام واتخاذ القرارات المناسبة بما فيها تبني الإدارة الإلكترونية والرقمنة داخل المستويات الإدارية المختلفة، ويرجع ذلك لأكبر نسبة من الخبرة المهنية إلى فئة الخبرة من **10** إلى **15** سنة، وهي خبرة كافية جدا ومعتبرة في التعامل مع كافة المهام الإدارية أو حتى تسيير المشاكل والأزمات الإدارية التي قد تحدث داخل الكلية.

✓ تبين أن أغلبية المبحوثين لديهم خبرة سابقة في استخدام التقنيات الرقمية بنسبة تقدر بـ **62.07%**، وهذه النسبة طبيعية جدا بما أن أغلب المبحوثين يمتلكون شهادات عليا في المستوى التعليمي، وبالتالي احتمالية أن لديهم خبرة سابقة في استخدام مختلف التقنيات الرقمية واردة جدا على الأقل سبق استخدامها في مسارهم الدراسي في التعليم العالي بما أن وزارة التعليم العالي تولي إهتماما بالغا في وضع برامج درسية ومواد تعليمية على مثل هذه التقنيات الرقمية في مختلف التخصصات الأكاديمية؛

✓ يتضح من خلال نتائج الدراسة أن أكبر نسبة مبحوثين من فئتي رئيس مصلحة والموظفين بمقدار **24.13%**، تليها نواب رئيس قسم بنسبة **10.34%**، يمكن أن نفسر هذه النسب على أن هذه الفئات الثلاثة هم الفئات

التي لديهم قابلية في أن يكونوا كعينة من المبحوثين مقارنة بالمستويات الإدارية الأخرى، كذلك توحي هذه النسب إلى أن أكثر الموظفين الإداريين من هذه الفئات الثلاثة مقارنة بالفئات الإدارية الأخرى؛

✓ من خلال النتائج يتضح لنا أن أغلبية المبحوثين يمتلكون جهاز حاسوب في مكان العمل بنسبة **96.55%**، وهي نسبة مرتفعة جدا وتوحي بأن إدارة الكلية تعتمد في تعاملاتها الإدارية وآداء مهامها سواء الإدارية المحظى أو البيداغوجية باستخدم أجهزة الحاسوب بشكل كبير؛

✓ تظهر البيانات أن ربط أجهزة الحاسوب بإحدى الشبكات الاتصالية على الأقل عند المبحوثين جاءت بنسبة **89.65%**، وهي تدل فعلا بأن إدارة الكلية تستخدم على الأقل شبكة اتصالات رقمية في أغلب إداراتها، تنجز من خلالها عدة مهام إدارية وتواصلية سواء التعامل الموظفين فيما بينهم أو تعاملهم مع جميع المنتمين إلى الكلية من أساتذة وطلبة وموظفين وعمال؛

✓ نستقرئ أن الشبكات الخاصة التي تتعامل معها الكلية في انجاز مهامها الإدارية والبيداغوجية مازالت ضعيفة نوعا ما، بينما أغلبية اعتمادها تكمن في استخدام شبكة الإنترنت، ومن الملاحظ أن استخدام التقنيات الرقمية للكلية في نسقها الخارجي (الاتصال الخارخي)، مازال ضعيفا جدا ولا ترتقي إلى الحد الأدني من التواصل مع محيطها باعتبارها نسق إجتماعي وذات مسؤولية إجتماعية، تؤثر وتتأثر بمحيطها الخارجي؛

✓ يتضح أن أغلب المبحوثين يمتلكون ماسح ضوئي في مكاتبهم بنسبة تقدر بـ **82.75%**، بينما نسبة **17.25%**، لا يمتلكون ومن خلال هذه النتائج يمكن أن نستقرئ بأن الكلية محل الدراسة مازالت تستخدم الأسلوب الورقي بشكل أساسي في تعاملاتها الرسمية ولا تتوقف مع الاتصال الرقمي وتستعين به فقط؛

✓ تظهر النتائج بأن نسبة استخدام أفراد العينة لتطبيقات الأجهزة الذكية في تعاملاتهم الإدارية تقدر بـ **93.10%**، وهي نسبة مرتفعة جدا ما يوحي بأن موظفي الكلية يعتمدون في مهامهم الإدارية والبيداغوجية على التطبيقات التي يمكن تحميلها على الأجهزة الذكية كالهاتف المحمول واللاب توب؛

✓ خلصت الدراسة استخدام البريد الإلكتروني بنسبة **39.39%**، بينما أتت استخدام الصفحة الرسمية للجامعة في مواقع التواصل الإجتماعي بنسبة **31.81%**، بينما جاء استخدام تطبيق **بروقراس progress** على الهاتف بنسبة **19.69%**، وهذه النسب تدل على أن المبحوثين يتعاملون بشكل دائم ومستمر هذه التطبيقات الموجودة على الهواتف الذكية؛

✓ يتضح أن أغلبية المبحوثين يعبرون على أن كلية العلوم التجارية وعلوم الاقتصادي وعلوم التسيير تمتلك بنية تحتية لاستخدام تكنولوجيا الرقمية متوسطة بنسبة **68.96%**، بينما يرى **17.25%**، من المبحوثين أن الكلية تمتلك

بنية تحتية رقمية ضعيفة، ونسبة **13.79%**، يرون أنها تمتلك بنية تحتية قوية، ومن الملاحظة في هذه التباين بين المبحوثين راجع إلى نوع المهام الإدارية ودرجة استخدام هذه التقنيات بشكل دوري ومستمر، حيث الذين لا يستخدمونها بشكل كبير لا يشعرون بضعف التقنية أو تدفق المعلومات الرقمية، عكس الذين يستخدمونها بشكل مكثف ودوري حيث يتعرضون دائمًا إلى معيقات وعيوب أثناء تنفيذ المهام الموكلة إليهم؛

✓ يتضح أن الكلية محل الدراسة تُعْنَى باستحداث المستمر في صيانة وتوفير الأجهزة المستخدمة في عملية الرقمية بآلية متوسطة نوعا ما بنسبة تقدر بـ **58.62%**، ما يدل على أن الكلية تحاول قدر الإمكان أن تستحدث أجهزتها المستخدمة في تنفيذ الرقمنة داخل الكلية بشكل دوري وفي أزمنة متباعدة قليلا أي من **05** إلى **10** سنوات؛

✓ تؤكد نتائج الدراسة بأن نسبة **96.55%**، يؤيدون حاجة الكلية إلى تحديث لتقنياتها الرقمية المستخدمة في الجامعة، ما يدل على أن التقنيات الموجودة حاليا لا تكفي أو لا تلبي كافة الحاجيات التي تسعى إدارة الكلية من توفيرها، سواء في تقديم خدمات ذات جودة، أو في التنسيق وتسير كافة الوظائف الإدارية والبيداغوجية للكلية؛

✓ من خلال النتائج يتضح أن المتوسط الحاسبي الإجمالي لإجابات المبحوثين قدر بـ **2.63** وانحراف معياري **0.55** ودرجة اتفاق بنسبة **87.81%**.

✓ يتضح أن بُعد تحسين الخدمة باستخدام الرّقمنة قد ساهمت كقيمة مضافة لدى موظفي الإدارة داخل الكلية محل الدراسة بمختلف رتبهم الإدارية، ما يدل على الدّور الذي تقوم به الرقمنة في تنمية جودة الخدمة المقدمة وتحسين المهارات الشخصية لدى الموظفين، كتسهيل العمل وتوفير الوقت والجهد، وتحسين كفاءة خدمات الإدارة بالجامعة، وتحسين التفاعل بين الموظفين مع الخدمات الإدارية المختلفة، وأيضا اكتساب مهارات جديدة عند الموظفين وتحسين تجربتهم في التعامل مع كافة المهام الموكلة لهم؛

✓ يتبين من خلال هذه النتائج أن مساعد أنظمة الإدارة الرقمية في تعزيز التفاعل بين الموظفين وتحسين وتجربتهم الخدماتية على مستوى إدارة كلية الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي، كالقدرة على الاندماج ضمن فرق العمل تفاعلية، والقدرة على التواصل مع الآخرين، ويعزى ذلك إلى المستوى التعليمي عند أفراد المبحوثين وتنمية القدرات المعرفية والخبرات التي يكتسبونها جراء التعامل مع هذه التقنيات؛

✓ من خلال هذه النتائج يمكن استقراء أن موظفي الكلية اختلفوا في ما إذا كانت هناك تحديات وعقبات التي قد تواجه تطبيق الرقمنة في الإدارة الجامعية، ومع هذا اتفقوا على أنه لا يوجد التنسيق والتعاون بين الأقسام والأفراد بسبب استخدام أنظمة الرقمنة، وأيضًا الرقمنة زادت من حمل العمل والمسؤوليات بدلا من تخفيفها؛

✓ خلصت الدراسة بأن التكنولوجيا الرقمية لديها دور إيجابي في تحسين الجودة داخل كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي؛

✓ أثبتت الدراسة أن اتجاه المبحوثين بأن التقنيات الرقمية لديها دور سلبي في تعزيز التفاعل داخل كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي؛

✓ خلصت الدراسة أن اتجاه المبحوثين بأن جودة الخدمة ليس لها علاقة بالتحديات تطبيق التكنولوجيا الرقمية داخل كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي.

خاتـــــــــــمة

خاتـــمة:

في ختام هذه الدراسة يمكننا القول أن تكنولوجيا الرقمنة وتبنيها من قبل مؤسسات التعليم العالي أمر لا بد منه في إطار الحتمية التكنولوجية وما آلت إليه مخرجات الفجوة الرقمية، من أجل تحسين جودة مخرجات مؤسسة التعليم العالي في نسقها الداخلي أو الخاري أو كلاهما، فينبغي حشد الإمكانيات والجهود اللازمة لها، ويبقى أهم الركائز التي تنطلق منها مثل هذه المشاريع هي البنية التحتية واليد العاملة ذات الخبر المهنية في مثل هذا النوع من الوظائف، حيث في ظل ما يشهده الفضاء الرقمي من تطور هائل وسريع تبقى الجامعة الجزائري من بين المؤسسات المتخلفة في تبنيها إذا ما قارناها مع الجامعات الأجنبية كأوروبا وأمريكا على سبيل المثال.

ومؤسسة التعليم العالي تعتبر الركيزة اللمية والمعرفية داخل المجتمع والمنارة التي تعبد الطريق للمؤسسات الأخرى، ولذا لا بد عليها أن تتحمل مسؤولياتها ضمن إطارها التعليمي ليكون من مخرجاتها فئات يمتلكون المؤهلات في استخدام التقنيات الرقمية واعتبارها وسيلة حتمية وضرورية ليس لمؤسسة التعليم العالي فقط وبإنما لجميع المؤسسة على اختلاف اتجاهاتها وتخصصاتها (اقتصادية، اجتماعية، سياسية، ثقافية...إلخ).

وتعتبر تناول هذه الدراسة على الدور الذي تلعبه التكنولوجيا الرقمية في تحسين جودة التعليم العالي، خاصة في كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي، من خلال تحليلها ودراسة دور الرقمنة فيها، عينة على واقع الرقمنة في مؤسسات التعليم العالي على المستوى الوطني ككل، ما يتضح أن التكنولوجيا الرقمية ماتزال تعاني من العديد من الصعوبات والتحديات تكمن في الموارد المادية والبشرية وأيضا التصدي لها من قبل معارضوا التغيير.

في سبيل ذلك نقترح الآتي كتوصيات:

- زيادة الاستثمار في البنية التحتية التكنولوجية الرقمية في المؤسسات الجامعية، بما في ذلك التحديث المستمر للأجهزة والبرمجيات وتوفير الدعم الفني اللازم؛
- تطوير وتنفيذ برامج تدريبية لأعضاء هيئة التدريس والموظفين الإداريين لتعزيز مهاراتهم في استخدام التكنولوجيا الرقمية في التعليم والإدارة؛
- تشجيع استخدام التطبيقات والبرامج الرقمية في العمل الإداري والبيداغوجي؛
- تعزيز التواصل والتفاعل بين المنتمين لمؤسسة التعليم العالي من هيئة تدريس وموظفين وطلاب من خلال استخدام منصات الاتصال والتعليم عن بعد بروقراس والبريد الإلكتروني؛

– إجراء دراسات تقييم دورية لقياس تأثير استخدام التكنولوجيا الرقمية على جودة التعليم العالي ومدى تحقيق الأهداف المرجوة منها؛

– تحسين تدفق المعلومات والبيانات عن طريق الشبكات الرقمية، مع ربط جميع الإدارات ومستوياتها بشبكة اتصال إنترانت تكون همزة وصل بينهم عوضا من استخدام أساليب تقليدية تستهلك الوقت والجهد؛

– ضرورة فرض الرقمنة من قبل التعليم العالي كأمر واقع والحث على التواصل الإلكتروني معها؛

– ضرورة التحسين المستمر في كافة المجالات ذات العلاقة بجودة التعليم العالي، ومواجهة التحديات والصعوبات ومحاولة القضاء عليها أو الحد من تأثيرها السلبي.

آفاق الدراسة:

من خلال محددات هذه الدراسة، التي اهتمت بموضوع دور الرقمنة في تحسين جودة التعليم يمكن إقتراح بعض المواضيع التي يمكن أن تصب في نفس محاور هذه الدراسة وتكون كبحوث مستقبلية:

– دور تكنولوجيا المعلومات في بناء مجتمع رقمي داخل مؤسسة التعليم العالي؛

– تأثير مخرجات مؤسسة التعليم العالي الرقمي على السوق الاقتصادية الجزائرية؛

– أثر الجودة الرقمية على أخلاقيات الممارسة المهنية داخل مؤسسة التعليم العالي؛

– استراتيجيات التعليم الرقمي لتعزيز جودة التعليم العالي وتحقيق التميز التعليمي.

قائـمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع:

المصادر:

1- القرآن الكريم

الكتب:

2- أحمد محمود الزنفلي، **التخطيط الإستراتيجي للتعليم الجامعي (دوره في تلبية متطلبات التنمية المستدامة)**، مكتبة الأنجلومصرية، القاهرة، 2012.

3- اسماعيل عبد الفتاح عبد الكافي، **مصطلحات عصر العولمة**، مصطلحات سياسة واقتصادية واجتماعية ونفسية وإعلامية، 2004.

4- اغادير عرفات جويحان، مُحَمَّد عوض الترتوري، **إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات**،دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن 2006.

5- دياب حامد الشافعي، **إدارة المكتبات الجامعية اسسها وتطبيقاتها العملية**، دار غريب للنشر، القاهرة،1994.

6- ربحي مصطفى عليان، عثمان مُحَمَّد غنيم، **مناهج و أساليب البحث العلمي النظرية والتطبيق**، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، .2000

7- رجاء وحيد الدويدري، **البحث العلمي أساسياته النظرية وممارسته العملية**، دار الفكر، دمشق، 2000.

8- رمزي احمد عبد الحي، **التعليم العالي والتنمية وجهة نظر نقدية مع دراسة مقارنة**، ط1، دار الوفاء لدنيا للطباعة و النشر، الإسكندرية، 2006.

9- سوسن منير عبوي، **إدارة الجودة الشاملة**، دار كنوز المعرفة للنشر، عمان،2006.

10- عبد الخالق مُحَمَّد علي، **خطوات نحو بحث النهج الإعلامي**، دار المحجة البيضاء للطباعة والنشر والتوزيع، بيروت، .2010

11- عبير الرحبائي، **الإعلام الرقمي (الالكتروني)**، دار أسامة للنشر والتوزيع، الطبعة 01، ، دون سنة نشر، الأردن.

12- علي خليفة الكوري، **نحو إستراتيجية للتنمية الشاملة**، مركز دراسات الوحدة العربية، بيروت، 1985.

13- عماد أبو الرب وآخرون، **ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي بحوث ودراسات**، دار صفاء، عمان، 2010.

14- فريد لنجار، **دور تكنولوجيا المعلومات في التحول نحو المنظمات الرقمية**، المنظمة العربية للتنمية الادارية، دون سنة نشر، مصر.

15- فضيل دليو واخرون، **إشكالية المشاركة الديمقراطية في الجامعة الديمقراطية**، منشورات جامعة منتوري، قسنطينة، 2001.

16- اللامي غسان قاسم، **إدارة التكنولوجيا مفاهيم ومداخل وتقنيات علمية**، دار المناهج، عمان، 2007.

17- مُحَمَّد عبيدات، مُحَمَّد أبو نصار، عقلة مبيضين: **منهجية البحث العلمي القواعد و المراحل و التطبيقات**، ط2، دار وائل للطباعة والنشر، عمان، 1999.

18- مُحَمَّد عوض الترتوري، **إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات**، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الطبعة الاولى، عمان، 2008.

19- مُحَمَّد منير مرسي، **الاتجاهات الحديثة في التعليم الجامعي المعاصر وأساليب تدريسه**، عالم الكتب، القاهرة، 2002.

20- معن خليل عمر: **مناهج البحث في علم الاجتماع**، دار الشروق، عمان، 2004.

21- منير الحمزة، **المكتبات الرقمية والنشر الالكتروني للوثائق قسنطينة**، دار الالمعية للنشر والتوزيع، 2011.

22- موريس أنجرس، **منهجية البحث في العلوم الإنسانية**، ترجمة: بوزيدة صحراوي وآخرون، ط 2، دار القصبة للنشر، الجزائر، 2006.

23- ناهدة عبد زيد الدليمي، **أسس وقواعد البحث العلمي**، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2016.

24- نجلاء أحمد يس، **الرّقمنة وتقنياتها في المكتبات العربية**، العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، 2013.

25- يوسف حجيم الطائي واخرون، **نظم إدارة الجودة في المنظمات الأنتاجية والخدمية**، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2009.

المجلات والدوريات:

26- أحمد بوذراع، **منهج دراسة الحالة في العلوم الإجتماعية والإنسانية**، مجلة الإحياء، العدد 04، 2001.

27- أحمد فرج أحمد، **الرّقمنة داخل مؤسّسات المعلومات أم خارجها: دراسة في الإشكاليات ومعايير الاختبار**، قسم دراسات المعلومات، جامعة الإمام مُحَمَّد بن سعود الإسلامية، الرياض، العدد:04، 2009.

28- دخاخني هناء، جزايري سمير، شابونية عمر، **الرقمنة في المكتبات الجامعية وإشكالية الاستخدام المشروع للمصنفات الأدبية**، حوليات جامعة قالمة علوم الاجتماعية والإنسانية، المجلد: 15، العدد: 02، ديسمبر 2021.

29- حنان أبو دية، **دورة الرقمنة في تحسين جودة الخدمة في وزارة الداخلية الفسطينية الحالة الدراسية (call center)**، مجلة إدارة، المجلد:29، العدد: 02، 2022.

30- مُحَّد لمين بونيف، **رقمنة الوثائق الرشيفية المفاهيم المبررات والتحديات**، مجلة الاناسة وعلوم المجتمع، المجلد 04، العدد 08، 2020.

الرسائل الجامعية:

أولا: رسائل الدكتوراه:

31- بوعمامة خامرة، **جودة مخرجات التعليم العالي ومتطلبات سوق الشغل في الجزائر**، أطروحة دكتوراه تخصص تسيير عمومي، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر3، للموسم الدراسي:2018/2017.

32- حرنان نجوى، **مساهمة إدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي، دراسة عينة من الجامعات الجزائية**، اطروحة دكتوراه في تسيير المنظمات،جامعة مُحَّد خيضر، بسكرة، 2014.

33- حرنان نجوى، **مساهمة ادارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي**،دراسة عينة من الجامعات الجزائرية، اطروحة دكتوراه في تسيير المنظمات، جامعة مُحَّد خيضر، بسكرة، 2014.

34- سميحة يونس، **كفايات خريجي التعليم العالي الجزائري وفق مفهوم إدارة الجودة الشاملة دراسة ميدانية على عينة من خريجي التعليم العالي بمدينة برج بوعريريج**، أطروحة دكتوراه في علم الاجتماع، تخصص تنمية الموارد البشرية، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعو مُحَّد خيضر، بسكرة، 2016/2015.

35- ضيف الله نسيمة، **استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثره على تحسين جودة العملية التعليمية**، دراسة عينة من الجامعات الجزائرية، أطروحة دكتواره في علوم التسيير، تخصص تسيير المنظمات، جامعة الحاج لخضر، باتنة1، 2017.

36- قارة ساسية، **التعليم العالي والتنمية الاجتماعية الصحية – المؤسسة الاستشفائية نموذجا–**، أطروحة دكتوراه في علم الاجتماع، تخصص علم الاجتماع التربية، جامعة مُحَّد لمين دباغين، سطيف2، 2019/2018.

37- لونيس علي: **العوامل الاجتماعية والثقافية وعلاقتها بتغير اتجاه سلوك المستهلك الجزائري**، أطروحة دكتوراه في علم النفس العمل والتنظيم، قسم علم النفس والعلوم التربوية والأرطوفونيا، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2007./2006

38- مُحَّد بلبية، **تحديد معايير ضمان الجودة وتأثيرها على الاعتماد الأكاديمي بمؤسسات التعليم العالي**- دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، أطروحة دكتوراه في إدارة المنظمات، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، 2016.

39- مُحَّد توفيق ومان، **تنمية الموارد البشرية في ظل البيئة الرقمنة (دراسة في الأبعاد السوسيو تقنية حالة مديرية الأمن لولاية بسكرة)**، أطروحة دكتوراه في علم الاجتماع، جامعة مُحَّد خيضر بسكرة، كلية العلوم الاجتماعية، قسم العلوم الاجتماعية، 2016/2015.

ثانيا: رسائل الماجستير:

40- اسماعيل بلة، **الرقمنة كوسيلة تكنولوجيا حديثة احفظ وإتاحة المخطوطات**، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجيستر، جامعة قسنطينة،2010.

41- جقطة سناء، **دور حوكمة الجامعة في تحسين جودة التعليم العالي من وجهة نظر الأطراف ذات المصلحة**، رسالة ماجستير تخصص حوكمة ومالية المؤسسة، كلية العلوم الإقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف 2، للموسم الدراسي:2017/2016.

42- مهري سهيلة، **المكتبة الرقمية في الجزائر: دراسة لواقع وتطلعات المستقبل**، مقدمة لنيل درجة ماجستير في علم المكتبات، تخصص إعلام مهني وتقني، قسنطينة، جامعة منتوري، 2005.

43- موسى نبيل سمير: **إشكالية تحديد حجم العينة في الدراسات الاقتصادية والاجتماعية**، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص التقنيات الكمية المطبقة، كلية العلوم الاقتصادية، علوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة وهران، 2011/2010.

44- الويزة طشوعة، **تحديد الإحتياجات التدريبية لأساتذة التعليم في مجال التقويم وضوء نوعية التكوين**، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في الإدارة التربوية، جامعة فرحات عباس، سطيف.

ثالثا: مذكرات الماستر:

45- بن يسعد فايزة، حجاج إيمان، **دور التدريب في تحسين مستوى التعليم العالي – دراسة مقارنة بين دراستين سابقتين حول التدريب في التعليم العالي–**، مذكرة ماستر في علوم التسيير، تخصص علوم التسيير، كلية العلوم االقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة مُحَّد البشير الإبراهيمي – برج بوعريريج – ، 2020/2019.

46- بوجمعة سميرة، **دور إدارة المعرفة في تحسين الأداء التعليمي بكلية التكنولوجيا بجامعة مُحَّد بوضياف المسيلة**، مذكرة لنيل شهادة ماستر في علوم التسيير، جامعة مُحَّد بوضياف، المسيلة، 2019.

الملتقيات:

47- أحمد مشهور، **تكنولوجيا المعلومات وأثرها على التنمية الاقتصادية**، المؤتمر العربي الثالث للمعلومات الصناعية والشبكات، المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، 2003.

48- أمين محفوظي، **مقاربات رقمنة قطاع التعليم العالي من خلال التعليم الإلكتروني في الجامعات الجزائرية (دراسة ميدانية لجامعة المدية)**، أعمال الملتقى الدولي الافتراضي يومي 21 و22 فيفري، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أمُحَّد بوقرة، بومرداس.

49- بوعيطة عبد الرزاق، **دور الرقمنة في تكوين الطالب الجامعي (التدريب الرياض أنموذجا)**، أعمال الملتقى الدولي الافتراضي يومي 25 و 26 فيفري،المركز الديمقراطي العربي برلين، ألمانيا، 2023.

50- عبد الغني يوسف قرم، **الجودة بين الحاضر والمستقبل، المجلة العربية لضمان جودة التعليم العالي**، المجلد الاول، العدد03، 2008.

المراجع باللغة الأجنبية:

51- Kateryna Kraus and others**, Information and Digital Development of Higher Education in the Conditions of Innovatyzation Economy of Ukrai**, Journal WSEAS TRANSACTIONS on ENVIRONMENT and DEVELOPMEN, vol: 17, 2021.

52- Ioan-Matei Purcărea, **ROLE OF DISRUPTIVE TECHNOLOGIES IN HIGHER EDUCATION DIGITIZATION**, , Journal of Information Systems & Operations Management, Vol: 15, 02 December 2021.

53- Serge CACALY And Others, **Dictionnaire encyclopédique de l'information et de la documentation**, Amsterdam, Nathan, 2001.

المواقع الالكترونية:

54- **الموقع الإلكتروني لجامعة العربي التبسي: http://www.univ-tebessa.dz**، تاريخ الزيارة: 2024/03/22.

المقابلات:

55- **أجرت المقابلة مع مصلحة الوسائل والصيانة بالكلية.**

56- **أجريت المقابلة مع مصلحة التدريس بالكلية.**

57- **أجريت مفابلة مع مسؤول مصلحة المستخدمين بالكلية.**

58- **أجريت مقابلة مع مصلحة التعليم والتقييم بالكلية.**

قائـــمة المـــلاحق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة العربي التبسي –تبسة-

كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

مستوى سنة الثانية ماستر

تخصص: إدارة أعمال

استمارة استبيان بعنوان:

دور الرقمنة في تحسين جودة التعليم العالي

(دراسة حالة في كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير)

إعداد الطالب: طاهر هدى

بلقاسمي مريم

تحت إشراف الدكتور: الحمزة عبد الحليم

- بيانات هذه الاستمارة سرية ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي، نرجو تعاونكم مع الباحث من خلال الإجابة عن العبارات الواردة بشكل صادق ودقيق.

- الرّجاء وضع علامة (x) في المكان المناسب، وتقديم الإجابات الصحيحة في أماكنها.

الموسم الدراسي: 2024/2023

المحور الأول: البيانات السّوسيو ديمغرافية:

1- الجنس:

ذكر ☐

أنثى ☐

2- السن:

أقل من 25 سنة ☐

بين 25 و 35 سنة ☐

بين 36 و 45 سنة ☐

أكبر من 45 سنة ☐

3- المستوى التعليمي:

تقني سامي ☐

ليسانس ☐

ماستر ☐

ماجستير ☐

دكتوراه ☐

4- الخبرة المهنية:

أقل من 05 سنوات ☐

من 05 إلى 10 سنوات ☐

من 10 إلى 15 سنة ☐

أكثر من 15 سنة ☐

5- هل كانت لديك خبرة سابقة في استخدام التقنيات الرقمية في العمل الإداري؟

نعم ☐

لا ☐

6- ماهو مركزك الوظيفي: .....

المحور الثاني: التقنيات الرّقمية المستخدمة في إدارة في كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير:

7- هل تملك جهاز حاسوب في مكان عمل؟

نعم ☐

لا ☐

8- هل جهاز الحاسوب الموجود في مكتبك مجهز بإحدى الأنظمة الشبكية للتواصل؟

نعم ☐

لا ☐

- **إذا كانت إجابتك (نعم)، ماهي نوع هذه الشبكة؟**

بروقراس progress ☐

انترانت intranet ☐

إكسترانت extranet ☐

إنترنت internet ☐

9- هل تمتلك ماسح ضوئي imprimant في مكتبك؟

نعم ☐

لا ☐

10- هل تستخدم تطبيقات الأجهزة الذكية (مثل تطبيقات الهاتف الجوال) لتسهيل العمل في الجامعة؟

نعم ☐

لا ☐

- **إذا كانت إجابتك (نعم)، ما هي التقنية المستخدمة في هذا العمل؟**

استخدام البريد الإلكتروني ☐

استخدام الصفحة الرسمية للجامعة في مواقع التواصل الاجتماعي ☐

استخدام تطبيق بروقراس progress على الهاتف ☐

استخدام أحد التطبيقات الخاصة بالتواصل مع الموظفين ☐

11- حسب رأيك هل تمتلك الكلية الموارد التقنية والبنية التحتية الملائمة لاستخدام تكنولوجيا الرقمنة؟

قوية ☐

متوسطة ☐

ضعيفة ☐

12- هل تقوم الكلية باستحداث المستمر وصيانة وتوفير الأجهزة اللازمة المستخدمة في عملية الرقمنة؟

دائمًا ☐

متوسط ☐

قليلا ☐

13- هل تعتقد أن هناك حاجة لتحديث التقنيات الرّقمية المستخدمة في الجامعة؟

نعم ☐

لا ☐

المحور الثالث: مساهمة الرقمنة في تحسين تقديم الخدمة على مستوى إدارة كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير.

الرقم	العبارات	موفق	محايد	معارض
14	الرقمنة قد أسهمت في تحسين تجربتي كمقدم لخدمات الإدارة في الجامعة.			
15	أجد أن استخدام التقنيات الرقمية يسهل عملي ويوفر الوقت والجهد.			
16	الرقمنة قد ساهمت في تحسين كفاءة خدمات الإدارة بالجامعة.			
17	أجد أن التقنيات الرقمنة تساهم في تقديم خدمات متميزة ومبتكرة في الجامعة وتقديم خدمة ذات جودة			
18	أعتقد أن الرقمنة يمكنها تحسين تفاعل الموظفين مع الخدمات الإدارية.			
19	هناك تطورًا إيجابيًا في تقديم الخدمات الإدارية بسبب الرقمنة.			
20	الرقمنة قد زادت من فاعلية العمل في الجامعة وتقديم الخدمات بشكل أفضل.			
21	لا أجد أن الرقمنة قد تحسنت من تجربتي كموظف في الجامعة.			
22	أعتقد أنها لم تسهم عملية تطبيق الرقمنة في الإدارة الجامعية في تقديم خدمة ذات جودة.			
23	الرقمنة لم تحسن بشكل كبير تقديم الخدمات للطبلة في الجامعة كما كان متوقعًا.			
24	الرقمنة لم تحسن تجربتي كمقدم لخدمات الإدارة في الجامعة مقارنة بالإسلوب الإداري السّابق.			

المحور الرابع: مساعد أنظمة الإدارة الرقمية في تعزيز التفاعل بين الموظفين وتحسين تجربتهم الخدماتية.

الرقم	العبارات	موفق	محايد	معارض
25	أجد أن أنظمة الإدارة الرقمية تعزز التواصل بين الموظفين وتعزيز التعاون فيما بينهم.			
26	أشعر بأن الأدوات الرقمية تساعد في تحسين كفاءتي وإنتاجيتي في العمل.			
27	الرقمنة قد ساهمت في تحسين كفاءة خدمات الإدارة بالجامعة.			
28	أعتقد أن الأنظمة الرقمية تعزز قدرتي على الوصول إلى المعلومات والبيانات بسهولة.			
29	أعتقد أن الرقمنة يمكنها تحسين تفاعل الموظفين مع الخدمات الإدارية.			
30	لاحظت تحسنًا في تجربتي في التعامل مع الأنظمة الرقمية بمرور الوقت.			
31	أجد أن الأدوات الرقمية لا تساعد في تنظيم المهام والمواعيد بشكل فعال.			
32	أجد صعوبات كبيرة في التكيف مع أنظمة الإدارة الرقمية في العمل اليومي.			
33	لاحظت تقديم خدمات أفضل للطلبة والأساتذة بسبب التنسيق بين الموظفين باستخدام الأنظمة الرقمية.			
34	لا أجد أن الأنظمة الرقمية تعزز من قدرتي على اتخاذ القرارات بشكل أسرع وأدق في التعامل مع زملائي الموظفين.			
35	أشعر بأن الأنظمة الرقمية توفر لي الوقت والجهد في أداء مهامي الإدارية.			

المحور الخامس: التحديات والعقبات التي قد تواجه تطبيق الرقمنة في الإدارة الجامعية من وجهة نظر الموظفين.

الرقم	العبارات	موفق	محايد	معارض
36	أواجه تحديات في استيعاب وتعلم استخدام الأنظمة الرقمية الجديدة في العمل.			
37	أعتقد أن هناك حاجة إلى توفير التدريب والتطوير لفهم أفضل للأنظمة الرقمية.			
38	أجد أن التكيف مع التغييرات التقنية يمثل تحديًا كبيرًا بالنسبة لي.			
39	أعتقد أن هناك صعوبة في عملية التنسيق وتوافق بين الأنظمة الرقمية المستخدمة والمهام المكلفة بإنجازها.			
40	أواجه صعوبات في الوصول إلى بعض المعلومات أو البيانات اللازمة لأداء مهامي بسبب الأنظمة الرقمية.			
41	أواجه صعوبة في الحفاظ على أمان البيانات والمعلومات مع التحول إلى الأنظمة الرقمية.			
42	هناك صعوبات في توافق أنظمة الرقمنة مع السياسات والإجراءات القائمة في الجامعة.			
43	أجد صعوبات كبيرة في التعامل مع البرماجيات الإدارية الرقمية في العمل اليومي.			
44	لا يوجد التنسيق والتعاون بين الأقسام والأفراد بسبب استخدام أنظمة الرقمنة.			
45	أشعر بأن الرقمنة زادت من حمل العمل والمسؤوليات بدلاً من تخفيفها.			

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

نيابة عمادة الكلية مكلفة بالدراسات والمسائل المرتبطة بالطلبة

مصلحة التعليم والتكوين

إتفاقية التربص

الرقم:...../2023

المادة الأولى: هذه الاتفاقية تضبط علاقة جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي -تبسة- ممثلة من طرف عميد كلية العلوم الاقتصادية العلوم التجارية وعلوم التسيير

مع المؤسسة: جامعة الشيخ العربي التبسي كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

مقرها: ولاية تبسة

ممثلة من طرف:

الوظيفة

هذه الاتفاقية تهدف الى تنظيم تربص تطبيقي للطلبة الاتية أسماؤهم:

1- طاهر هدى 2- بلقاسمي مريم

ماستر التخصص: إدارة أعمال

عنوان المذكرة: دور الرقمنة في تحسين جودة التعليم العالي

الاستاذ المشرف: الحمزة عبد الحليم

هذه الاتفاقية تهدف الى تنظيم تربص تطبيقي للطلبة الاتية أسماؤهم:

1..... 2..... 3.....

4..... 5.....

ليسانس التخصص:

عنوان تقرير التربص:

الاستاذ المشرف:

وذلك طبقا للمرسوم رقم: 88-90 المؤرخ في: 1988/05/03 القرار الوزاري المؤرخ في ماي 1989

المادة الثالثة: التربص التطبيقي يجرى في مصلحة

قسم علوم التسيير

المدة من 2024/05/05 الى 2024/09/15

المادة الرابعة: برنامج التربص المعد من طرف الكلية مراقب عند تنفيذه من طرف جامعة تبسة والمؤسسة المعنية

المادة الخامسة:

وعلى غرار ذلك تتكفل المؤسسة بتعيين عون أو أكثر بمتابعة تنفيذ التربص التطبيقي هؤلاء الأشخاص يكلفون أيضا بالحصول على المعلومات الضرورية للتنفيذ الأمثل للبرنامج وكل غياب للمتربص ينبغي أن يكون على استمارة الحضور الداخلية المسلمة من طرف الكلية

المادة السادسة: خلال التربص التطبيقي والمحدد بثلاثين يوما يتبع المتربص مجموع الموظفين في وحداته المحددة في النظام الداخلي وعليه يجب على المؤسسة أن توضح للطلبة عند وصولهم أماكن تربصهم مجموع التدابير المتعلقة بالنظام الداخلي في مجال الأمن والنظافة وعين لهم الأخطار الممكنة

المادة السابعة: في حالة الإخلال ببنود القواعد فالمؤسسة لها الحق في إنهاء تربص الطالب بعد إعلام القسم عن طريق رسالة مسجلة في مؤمنة الوصول

المادة الثامنة: تأخذ المؤسسة كل التدابير لحماية المتربص ضد مجموع مخاطر حوادث العمل وتسهر بالخصوص على تنفيذ كل تدابير النظافة والأمن المتعلقة بمكان العمل المعين لتنفيذ التربص

المادة التاسعة: في حالة حادث ما على المتربصين بمكان التوجيه يجب على المؤسسة أن تلجأ إلى العلاج الضروري كما يجب أن ترسل تقريرا مفصلا مباشرة إلى القسم

المادة العاشرة: تتحمل المؤسسة التكفل بالطلبة في حدود إمكانياتها وحسب مجمل الاتفاقية الموقعة بين الطرفين عند الوجوب وإلا فإن الطلبة يتكفلون بأنفسهم من ناحية النقل، المسكن، المطعم

إدارة المؤسسة المستقبلة

إدارة القسم

رئيس قسم علوم التسيير

د. فاطمة فارس

الأمين العام لكلية العلوم الاقتصادية
والتجارية وعلوم التسيير

ملخص الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف دور التكنولوجيا الرقمية في تحسين جودة التعليم العالي، مع تحليل دراسة حالة في كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي، من خلال تشخيص الوظائف والمهام الإدارية والبيداغوجية لموظفي الكليو محل الدراسة، حيث تم جمع البيانات من خلال استمارة استبيان ليكيرت ثلاثية مع موظفي الكلية سواء كانوا أساتذة لديهم مهام إدارية أو موظفين يمارسون العمل الإداري كوظيفة أساسية ةبشكل مستمر.

وأظهرت نتائج الدراسة أن التكنولوجيا الرقمية لديها دور إيجابي في تحسين الجودة داخل كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي؛ وأن التقنيات الرقمية لديها دور سلبي في تعزيز التفاعل داخل كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي؛ كما أظهرت بأن جودة الخدمة المقدمة من قبل الإدارة ليس لها علاقة بالتحديات تطبيق التكنولوجيا الرقمية داخل كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي.

الكلمات المفتاحية: الرقمنة؛ التعليم العالي؛ تحسن الجودة؛ التقنيات الرقمية؛ كلية العلوم الاقتصادية والعلوم الاجتماعية وعلوم التسيير.

Summary:

This study aimed to explore the role of digital technology in improving the quality of higher education, through a case study analysis at the Faculty of Economics, Business, and Management Sciences at the University of El Tarf. The study diagnosed the administrative and pedagogical functions and tasks of the college staff under study, with data collected through a Likert scale questionnaire administered to faculty members, whether they held administrative duties or engaged in continuous administrative work.

The study results indicated that digital technology plays a positive role in enhancing quality within the Faculty of Economics, Business, and Management Sciences at the University of El Tarf. However, it also revealed a negative impact of digital technologies on fostering interaction within the faculty. Additionally, it showed that the quality of service provided by the administration is unrelated to the challenges of implementing digital technology within the college.

Keywords: Digitalization; Higher Education; Quality Improvement; Digital Technologies; Faculty of Economics, Business, and Management Sciences.